الالتزامات القانونية المترتبة على استعمال الحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية

"دراسة تحليلية مقارنة"

The Legal Obligations arising from using the Right to withdraw from the electronically concluded Contracts

"Comparative Analytical Study"

الدكتور

جهاد محمود عبد المبدي

دكتوراة القانون المدني، جامعة عين شمس

Dr. Gehad Mahmoud Abd Elmobdy

PhD Civil Law, Ain Shams University

الملخص:

تتفرَّع الكثير من المسائل ذات الأهميَّة عن الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة المستحدثة، منها ما يرتبط بمدَى تعارضه أو خروجه على مبدأ القوة الملزِمة للعقد، ومنها ما يتعلَّق بتحديد المدَّة الزمنيَّة لاستعمال هذا الحقِّ، وأخرَى ترتبط بتحديد نطاق استعماله، ومنها كذلك ما يتعلَّق بالالتزامات القانونيَّة المترتِّبة على استعماله بالإرادة المنفردة لأحد المتعاقدين (المستهلك)، وغير ذلك.

ولقد آثرنا عند تناولنا لهذا الحقِّ التّعرُّض إلى مسألةٍ من المسائل المتشعِّبة التي يثيرها، ونقصد بذلك تناول الالتزامات القانونيَّة المترتِّبة بحقِّ المستهلك والمورِّد على حدٍ سواء – وما تثيره من مشكلات قانونيَّة تحتاج إلى وضع الحلول الملاءمة لها – عندما يقرِّر المستهلك الرّجوع عن التّعاقد قبل فوات المدَّة الزمنيَّة المقرَّرة لمصلحته لاستعمال هذا الحقِّ، ويخطر المورِّد بقراره هذا.

ولقد توصلت هذه الدّراسة إلى أنَّ المورِّد والمستهلك يقع على عاتق كل منهما التّزامات متقابلة تجاه الآخر، تظهر كنتيجة مباشرة لاستعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد، فالمستهلك يلتزم في مواجهة المورِّد بإرجاع السِّلع أو البضائع بحالة سليمة وفي مدَّة زمنيَّة محدّدة، ويتكفَّل بدفع نفقات ردِّها وإعادتها، أمَّا لو كان العقد يرتبط بتقديم خدمات معيَّنة وتمَّ البَدْءُ في تنفيذها فإنَّه يلتزم بدفع ما يعادل الجزء المنفذ من الخدمة.

يلتزم المورِّد في الجهة الأخرَى باستلام السّلع والبضائع وبإرجاع الثّمن كاملًا إلى المستهلك، مع امتلاكه الحقَّ في إمساك الثّمن للوقت الذي يتسلم فيه السّلع أو البضائع المُرتجعة، أو إلى أن يتأكد من قيام المستهلك بإرسالها أو شحنها إليه. ويترتَّب أيضًا بحقِّ المورِّد انتهاء وانقضاء عقد القرض الذّي حصل عليه المستهلك بغرض إتمام العقد الأصلي الذّي تمَّ الرّجوع فيه، وهذا الانقضاء يتمُّ بقوَّة القانون.

الكلمات الافتتاحيَّة:

تبعـة الهـلاك، إعـادة السّـلع والبضـائع، دفـع مصـروفات الخدمـة، إرجـاع الـثّمن، انقضاء العقد التّابع.

Abstract:

Many issues of importance branch out from the right to withdraw from the contract concluded by the new electronic means, including those related to the extent of its conflict or detaching from the principle of the binding force of the contract. As well as determining the time period for using this right, defining the scope of its use, relation to the legal effects resulting from its use by the unilateral will of one of the contracting parties (the consumer) …etc. When we dealt with this right, we chose to address one of the complex issues it raises, i.e., to deal with the legal implications for the rights of both the consumer and the supplier. In addition to the legal issues it raises that need to develop appropriate solutions - when the consumer decides to withdraw from the contract before the stated time has expired in his interest to use this right, and notify the supplier of this decision.

In this context, this research concluded that the supplier and the consumer have opposite obligations towards each other that appear as a direct result of the use of the right to withdraw from the contract. The consumer undertakes vis-à-vis the supplier to return the goods or products in a sound condition and within a specific period of time, and undertakes to pay the costs of returning them. However, if the contract is related to the provision of a specific service and its implementation has begun, then, the consumer is obligated to pay the equivalent value of the implemented part of this service.

The supplier on the other side is obligated to receive the goods and to return the price in full to the consumer, with the right to hold the price until the goods or commodities are received, or until the consumer sends or ships them to the supplier. The supplier's right also entails the termination and expiration of the loan contract obtained by the consumer for the purpose of completing the original contract that was withdrawn, and this expiration is made by force of law.

Keywords:

Liability for loss, return of goods and commodities, payment of service expenses, return of price, expiration of the subcontract.

المقدمة:

منذُ أن بزغ فجر التّطور العلمي في مجال تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات واستفاض نوره، والعالم الفسيح الأرجاء المترامي الأطراف يشهد حالة من حالات التّحول النّادرة في جميع مناحي الحياة وأنشطتها ومجالاتها، لم يسبق له مثيل، ومن بينها المجال القانوني الذّي تَدثر بهذا التّطور الهائل وأبَى إلا أن يغيِّر من وسائل وأنماط التّعاقد التّقليديَّة التي كانت سائدة ومستقرَّة لفترة ليست موغلة في القِدم، ويستبدلها بوسائل تقنية وإلكترونيَّة مستحدثة أكثر استنارة ومرونة وانسيابيَّة في إجراء التّصرفات القانونيَّة وإبرام العقود وتنفيذها، من أجل مواكبةِ النّهضةِ العلميَّة الكبيرة التي صار النّاس يعتمدون عليها في معظم شؤون حياتهم ومعيشتهم، وباتت جزءًا لا يتجزأ من واقعهم.

ولقد كان لهذا التّطور المتتابع أثره الكبير أيضًا في تحرير التّجارة وتطوير وسائل البيع والتّسويق والتّوزيع ورواج تقديم الخدمات، وزادت مع ذلك رغبة المورِّدين[1] في

---

[1] تنوعت المصطلحات والمسميات التي أطلقت على الطرف الآخر في العلاقة العقدية في عقود الاستهلاك، أي من يقوم بممارسة الأعمال والأنشطة المهنيَّة والتّجاريَّة ويقدم السلع أو البضائع أو الخدمات إلى المستهلك، فقانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م يسميه (المورد)، إذ ورد تعريف المورد في المادَّة (١) من الباب الأول من هذا القانون بأنَّه: "كلُّ شخص يمارس نشاطًا تجاريًّا أو صناعيًّا أو مهنيًّا أو حرفيًّا يقدِّم خدمة للمستهلك، أو ينتج سلعة أو يصنِّعها أو يستوردها أو يصدرها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التّعامل أو التّعاقد معه عليها بأي طريقة من الطّرق بما في ذلك الوسائل الإلكترونيَّة وغيرها من الوسائل التّقنيَّة الحديثة".

أمَّا المشرع الإماراتي فلقد أطلق عليه في قانون اتَّحادي رقم (١٥) لسنة ٢٠٢٠ في شأن حماية المستهلك مصطلح (المزود)، إذ ورد النّص في المادَّة (١) من هذا القانون على تعريف المزود بأنَّه:

تسويق وبيع منتجاتهم وتقديم خدماتهم على نطاقٍ واسع، وباتوا يمارسون في سبيل تحقيق غايتهم ومبتغاهم وسائل متعدِّدة من الضّغط والتّأثير المتكرر لحثِّ جمهور المستهلكين على التّعاقد معهم.

واستعانوا بوسائل الدّعايا والإعلانات المحاطة بهالةٍ كثيفةٍ من الإطراء والثّناء على السّلع والبضائع والخدمات المعروضة، وبغيرهما من وسائل الإغراء والجذب الأخرَى ذات التّأثير الهائل، والتي نجحت في خلق رغبات غير حقيقيَّة في التّعاقد لدَى جمهور المستهلكين، وجعلتهم يقدمون في تسرعٍ وعجالة من أمرهم على إبرام العقود التي لا تفي بالغرض المقصود من التّعاقد وتفتقر إلى تلبية احتياجاتهم ومطالبهم الضّروريَّة.

وليس أدل من ذلك على أن المستهلك عندما يشاهد السّلع المعروضة على الموقع الإلكتروني أو على شاشات التّلفاز، لا يكون بمقدوره رؤيتها حقيقة على أرض الواقع،

"كلُّ شخص اعتباريٍّ يقدِّم الخدمة أو يصنع السّلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها أو تخزينها، بهدف تقديمها للمستهلك أو التّعامل أو التّعاقد معه بشأنها".

وبالنّسبة لقانون حماية المستهلك الكويتيّ رقم (٣٩) لسنة ٢٠١٤م فلقد أطلق عليه في المادَّة (١) مصطلح (المزوِّد أو المورِّد)، أمَّا قانون حماية المستهلك اللبنانيّ رقم (٦٥٩) لسنة ٢٠٠٥م فلقد سمَّاه في المادَّة (٢) بـ (المحترف)، وسمَّاه نظام التّجارة الإلكترونيَّة السّعودي لسنة ١٤٤٠هـ/٢٠١٩م في المادَّة (١) بـ (موفِّر الخدمة).

أما التوجيه الأوروبي رقم (١١٤) لسنة ٢٠٠٦م بشأن التضليل والخداع الإعلاني فلقد أطلق عليه مصطلح (Trader) (التاجر) عندما عرفه بأنه:

("trader": means any natural or legal person who is acting for purposes relating to his trade, craft, business or profession and anyone acting in the name of or on behalf of a trader). (Article ٢/d): from directive ٢٠٠٦/١١٤/ EC of the European parliament and of the council of ١٢ December ٢٠٠٦ concerning misleading and comparative advertising.

بل يراها رؤية افتراضية، ثمَّ يكتشف بعد استلامه لمحلِّ العقد أنَّه لم يأتِ معبِّرًا عن الحقيقة في معظم الأحيان، فيتسرَّب إلى وجدانه وعقيدته النّدم الشّديد، ويعلم عندئذٍ أنَّه تسرع في إبرام العقد، ويتمنَّى أن لو ترجع عقارب السّاعة إلى الوراء ليحجم عن التعاقد.

لذلك قرَّرت الكثير من القوانين والتّوجيهات الأوروبّيّة حماية المستهلك، ومنحته الحقَّ في الرّجوع عن الكثير من العقود التي يبرمها باستعمال الطّرق والوسائل الإلكترونيَّة، خلال مدَّة زمنيَّة محدّدة من إبرام العقد؛ لدعم رضائه وتنويره، بحيث يُمنح فترة زمنيَّة يفكِّر ويتدبَّر أثناء سريانها في التّعاقد.

فإنْ تبيَّن له أنَّه تسرع في إبرام العقد، أو رأى أنَّ محل العقد لا يلبِّي أو يشبع مطالبه واحتياجاته، جاز له في هذه الحال نقض العقد بإرادته المنفردة ليعود الحال إلى ما كان عليه قبل التّعاقد، مع ما يرتبه استعمال هذا الحق من التزامات متعددة بحق الطرفين.

مشكلات الدّراسة:

يثيرُ موضوعُ هذه الدّراسة بعضَ المشكلاتِ القانونيَّة ويطرح بعض التّساؤلات، من بينها: هل يجوز الاتِّفاق بين المورِّد والمستهلك على إلزام المورِّد تحمُّل نفقات إعادة وردِّ السّلعة أو البضاعة إليه إنْ استعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد؟، وهل يعد هذا الاتفاق صحيحًا وجائزًا ومشروعًا ومرتبًا لجميع الآثار القانونية؟

ومن بين المشكلات الأخرَى التي يثيرها موضوع هذه الدراسة، تبعة هلاك السّلع أو البضائع التي تسلَّمها المستهلك، إنْ هلكت بسبب أجنبيٍّ أثناء سريان المدَّة القانونيَّة المقرَّرة لاستعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد، فمن يتحمَّل تبعة هذا الهلاك؛ المورد أم المستهلكُ؟

وتزدادُ هذه المشكلات في عقود تقديم الخدمات، خاصَّة عندما يتمُّ البدء في تنفيذ العقد وتقديم الخدمة إلى المستهلك، ثُمَّ يقرِّر استعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد، فكيف يتمُّ التّعامل مع هذه المسألة بالكيفيَّة التي تضمن التوفيق والحفاظ على حقوق ومصالح الطّرفين في آنٍ واحد معًا، المستهلك والمورِّد أو مقدم الخدمة؟

وواحدة من بين المشكلات الأخرَى التي تتناولها هذه الدراسة تتمثل في رفض المورِّد إعادة الثّمن إلى المستهلك، أو مماطلته في إرجاعه، فما الحماية القانونيَّة المقرَّرة للمستهلك والتي تمكّنه من استيفاء الثمن من المورِّد إنِ اتَّبع الأخير هذا السّلوك المشين؟ إلى جانب بعض المشكلات الأخرَى التي سنتطرق إليها بين دفَّتي هذه الدّراسة.

أهميَّة موضوع الدّراسة:

يستمدُّ موضوع هذه الدّراسة أهمِّيَّته من ناحيتين، الأولَى: أنَّه يرد على عقود تتبوأ مركز الصّدارة في العصر الرّاهن، وهي عقود الاستهلاك المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة عبر شبكة الانترنت بين المورِّد والمستهلك. والثّانية: تعلُّقه بحقٍّ قرَّرته ما لا حصر له من القوانين ومنحته للمستهلك، وهو الحقّ في الرّجوع عن العقد الذّي جاء كاستثناء وخروج على مبدأ القوَّة القانونيَّة الملزمة للعقد، لأسباب ومبررات اقتضت النّص عليه بهدف حماية رضا المستهلك من التّسرع في إبرام العقد.

أهداف الدّراسة:

تستهدف هذه الدّراسة إظهار الالتزامات القانونيَّة النّاتجة عن استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة، بغرض إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التّعاقد، ومعالجة المشكلات النّاجمة عنها والمتفرِّعة عليها، وتناول أهمَّ

الضّمانات التي تساهم في استقرار التّعاملات التّجاريَّة، وتساهم أيضًا في الحفاظ على حقوق ومصالح المتعاقدين وتحقيق العدالة بينهما.

منهج الدّراسة:

اعتمدتُ في هذه الدّراسة على المنهج المُقارن عندما تناولت موقف بعض التّوجيهات الأوروبّيّة وموقف التّشريعات الوطنيَّة من موضوع البحث والدّراسة، سواء تلك التّشريعات الصّادرة بشأن حماية المستهلك، أو التّشريعات الخاصّة بالتّعاملات والتّجارة الإلكترونيَّة، واللتان نصَّتا على حقِّ المستهلك في الرّجوع عن العقد المُبرم عبر شبكة الإنترنت بوسيلة إلكترونيَّة، ونظمتا أحكامه.

استندت أيضًا إلى المنهج الاستنباطي عندما قمتُ باستنباط بعض الأحكام من قانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) وسنة ٢٠١٨م، ومن القواعد العامَّة الواردة في القانون المدني المصري رقم (١٣١) لسنة ١٩٤٨م، من أجل التّوصُّل إلى نتيجة منطقيَّة ومعقولة يمكن تطبيق أحكامها على بعض المسائل التي وردت بين دفَّتي هذه الدّراسة.

اعتمدت في الوقت ذاته على المنهج الوصفي والمنهج التّحليلي لوصف موضوع الدّراسة وصفًا موضوعيًّا، وتتبع وجمع وبحث الحقائق والمعلومات المرتبطة به، وتحليل ومناقشة ما تضمنته التّوجيهات الأوروبّيّة والتّشريعات الوطنيَّة وآراء فقهاء القانون وشراحه في هذا الخصوص، بغرض التّوصل إلى تعميماتٍ مقبولة.

خطَّة الدّراسة:

سوف نتناول موضوع هذه الدّراسة وفقًا للتقسيم الآتي:

المقدِّمة.

المبحث التَّمهيدي: ماهية الحقّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة.

المطلبُ الأوَّل: مفهوم وخصائص الحقّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة.

المطلبُ الثّاني: ضوابط استعمال الحقّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة.

المبحث الأوَّل: الالتزامات المترتبة على استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة بالنّسبة للمستهلك.

المطلبُ الأوَّل: الالتزام بردِّ السّلع والبضائع أو التّنازل عن الخدمة.

المطلبُ الثّاني: الالتزام بدفع نفقات ردِّ وإعادة السّلع والبضائع إلى المورِّد وما يعادل الخدمة المقدَّمة إليه.

المبحث الثّاني: الالتزامات المترتبة على استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة بالنّسبة للمورِّد.

المطلبُ الأوَّلُ: الالتزام بإرجاع الثّمن المدفوع إلى المستهلك واستلام السّلع والبضائع.

المطلبُ الثّاني: انقضاء العقود التّابعة للعقد الأصلي المُبرمة بين الطرفين أو مع الغير.

الخاتمة.

المبحث التَّمهيدي

ماهية الحقّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة

نصَّت بعض التّوجيهات الأوروبّيّة ومعظم تشريعات الدّول الخاصّة بحماية المستهلك وبعض قوانين المعاملات والتّجارة الإلكترونيَّة على منح المستهلك الحقَّ في الرّجوع عن العقد بعد إبرامه خلال مدَّة زمنيَّة محدّدة، ولم تضع تعريفًا لهذا الحقِّ المقرَّر لمصلحة المستهلك بل تركت هذه المهمَّة للفقه القانوني.

أشارت أيضًا بعض التّوجيهات الأوروبّيّة والكثير من تشريعات الدّول إلى بعض الخصائص والمزايا الإيجابيَّة التي يتَّصف بها هذا الحقِّ، ووضعت بعض الضّوابط لاستعماله، وأسهب الفقه القانوني في تناول وشرح خصائص وضوابط استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد، لهذا فسوف نتناول هذه المسألة وفقًا للتقسيم الآتي.

المطلبُ الأوَّل: مفهوم وخصائص الحقّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة.

المطلبُ الثّاني: ضوابط استعمال الحقّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة.

المطلبُ الأوَّلُ

مفهوم وخصائص الحقّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة

سوف نتطرَّق أولًا إلى بعض التّعريفات التي أوردها الفقه القانوني للحقِّ في الرّجوع عن العقد، وهي تنطبق على العقود التّقليديَّة وعلى العقود المُبرمة باستعمال الوسائل الإلكترونيَّة على حدٍ سواء، ثمَّ ننتقل إلى الحديث عن أهمِّ الخصائص التي يتميَّز بها الحقُّ في الرّجوع عن العقد، وذلك على النّحو التالي:

أولًا: مفهوم الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة:

يعرف الحقُّ في الرّجوع عن العقد بأنَّه: "قدرة المتعاقد بعد إبرام العقد على المفاضلة أو الاختيار بين إمضائه أو الرّجوع فيه"[(١)]. ويمكن أنْ يؤخذ على هذا التّعريف أنَّه خلا من ذكر المدَّة الزمنيَّة اللازمة لاستعمال هذا الحقِّ، وعدم تحديد صاحب الحقِّ في الرّجوع عن العقد، وعدم النّص على الأثر القانوني المترتِّب على استعماله.

ويُعرف أيضًا بأنَّه: "منحُ الطّرف الضّعيف في العقد حقًّا يستطيع بموجبه الرّجوع عن العقد، ويرقى به وجهًا لوجه مع المتعاقد الآخر في إطار إعادة موازين القوَى بين

---

(١) عمر محمد عبد الباقي: الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشّريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندريَّة، طبعة ١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م، ص: ٧٦٧. وينظر في معنى مقارب:

Apo Alleme: La protection du consommateur à l'épreuve des technologies de l'information et de la communication : étude du droit ivoirien à la lumière du droit français, Thèse, Université de Perpignan Français, Année ٢٠١٨-٢٠١٩, p. ٥٨.

الطّرفين"[١]. وهذا الرّأي محلُّ نظر، لأنَّه لم يتضمَّن الإشارة إلى وجوب استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد خلال مدَّة زمنيَّة محدّدة، ولم يشر إلى حقِّ المستهلك في استبدال السّلعة، فضلًا عن تركيزه على ربط استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد بإعادة التّوازن إلى العقد بين المتعاقدين.

وعرفه آخرون بأنه: "مُكنة تشريعية أو اتفاقية تتيح للمستهلك – خلال مهلة محددة – الرجوع عن العقد دون إبداء المبرر، بشرط تحمل نفقات رد المبيع"[٢].

ويمكننا تعريفه – إنْ جاز لنا ذلك – بأنَّه: "حقٌ مقررٌ لأحد المتعاقدين (المستهلك) يستعمله بإرادته المنفردة خلال مدَّة زمنيَّة محدّدة، دون التّوقف على قبول أو رفض المتعاقد الآخر، وبغير اللجوء إلى القضاء، وبدون فرض أي عقوبات عليه، يتيح له إمَّا: نقض العقد وإعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التّعاقد، مع ما يترتَّب على ذلك من التزامات قانونيَّة بحقِّ الطّرفين[٣]، وإمَّا استبدال الشّيء محلِّ التّعاقد إن كان قابلًا للاستبدال".

ثانيًا: خصائص الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة:

يتميَّز الحقُّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة بمجموعة من الخصائص والمزايا، نتناولها بشيء من التّفصيل على النّحو الآتي:

١ – حقٌّ تقديريٌّ مؤقتٌ:

---

[١] David Basco: Le droit de rétractation D'un aspect des rapports du droit de la consommation et du droit commun des contrats. These, Faculté de droit et de science politique d'Aix-Marseille, ١٩٩٩, p. ٣.

[٢] مصطفى أحمد أبو عمرو: التّنظيم القانونيّ لحقِّ المستهلك في العدول، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندريَّة، طبعة ٢٠١٦م، ص: ٣٤.

[٣] نَقصدُ بذلك، التّزامات المورِّد والمستهلك تجاه بعضهما البعض والتي تتناولها هذه الدّراسة.

الحق في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة هو حقٌّ تقديريٌّ للمستهلك، يخضع لتقديره المطلق، يستطيع استعماله بإرادته المنفردة دون الحصول على رضا وموافقة المورِّد، ولا يلتزم بمقتضاه بذكر وتوضيح المبرِّرات أو الأسباب التي دفعته أو ألجاته إلى استعماله[١]، ولا يُشترط لاستعماله وجود عيب في السّلعة أو البضاعة، أو وجود نقص في الخدمة المقدَّمة إليه.

وبصدد ذلك يشير بعض الفقه إلى أنَّ الحق في الرجوعِ عن العقد لا يُشترط أن يكون بسبب وجود عيب خَفي في السلع محل العقد، أو بسبب عدم مطابقتها، بل يمكن أن يُعزى الرجوع عن العقد إلى أسبابٍ اقتصادية أو اجتماعية أو حتى نفسية نَتج عنها تَغيير رأي المُستهلك[٢].

ويترتَّب على هذه الخاصّيَّة أنَّ رجوع المستهلك عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة وإنهاء العقد بإرادته المنفردة لا يعتبر تعسُّفًا من جانبه في استعماله لهذا الحقِّ، طالما أنَّه لم يتجاوز الحدود المألوفة في استعمال المبيع، وبقي الأخيرُ على حالته دون أن يطرأ عليه أيُّ تغيير نتيجه الاستعمال المفرط أو المتجاوز للحدود المعقولة للاستعمال، بغرض التّحقُّق من صلاحيَّته أو ملاءمته للقصد من التّعاقد.

ولا يمكن أن تنعقد مسؤوليَّة المستهلك عندما يباشر حقَّه في الرّجوع عن التّعاقد حتى ولو كان سيء النّيَّة، لأنَّ استعماله لهذا الحقِّ وفق حدود وضوابط معيَّنة مستمد من النّصوص القانونيَّة الآمرة.

---

[١] Marco Loos: Rights of Withdrawal, Centre for the Study of European Contract Law Working Paper Series No. ٢٠٠٩/٠٤. pub on SSRN Electronic Journal, February ٢٠٠٩, p. ١٥.
Apo Alleme: op. cit. p. ٦٨.

[٢] مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ٤٣.

ولقد أشار إلى هذه المسألة التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م بشأن حماية المستهلكين فيما يتعلَّق بالعقود المُبرمة عن بُعد، عندما نصَّ على حقِّ المستهلك في الرّجوع عن العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة، دون مطالبته بإبداء الأسباب التي دفعته إلى مباشرة حقِّه في الرّجوع عن التّعاقد ودون انعقاد مسؤوليَّته[١].

ونصَّ عليها التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٦٥) لسنة ٢٠٠٢م بشأن التّسويق عن بُعد للخدمات الماليَّة للمستهلكين، عندما أعطَى الحقَّ للمستهلك في الرّجوع عن العقود المُبرمة عبر الوسائل الإلكترونيَّة دون إلزامه بذكر الأسباب التي تشكَّلت منها عقيدته في اتخاذ قراره بالرّجوع عن التّعاقد[٢].

وسارَ على النّهج ذاته التّوجيه الأوروبّيّ رقم (١٢٢) لسنة ٢٠٠٨م الخاصّ بحماية المستهلكين في العقود المُبرمة بنظام اقتسام الوقت وقضاء الإجازات وعقود إعادة البيع

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"For any distance contract the consumer shall have a period of at least seven working days in which to withdraw from the contract without penalty and without giving any reason". Article (٦/١): from Directive ٩٧/٧/EC of the European Parliament and of the Council of ٢٠ May ١٩٩٧ on the protection of consumers in respect of distance contracts - Statement by the Council and the Parliament re Article ٦ (١).

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"The Member States shall ensure that the consumer shall have a period of ١٤ calendar days to withdraw from the contract without penalty and without giving any reason". Article (٦/١) from Directive ٢٠٠٢/٦٥/EC of the European Parliament and of the Council of ٢٣ September ٢٠٠٢ concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive ٩٠/٦١٩/EEC and Directives ٩٧/٧/EC and ٩٨/٢٧/EC.

والتّبادل، إذ نصَّ على حقِّ المستهلك في الرّجوع عن العقود المُبرمة بنظام الوقت وقضاء الإجازات وعقود إعادة البيع والتّبادل بدون إلزامه بذكر أسباب هذا الرّجوع[١].

أمَّا التّوجيه الأوروبِّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م المتعلِّق بحقوق المستهلكين، فلم يتخلف عن هذا الرّكب عندما نصَّ على حقِّ المستهلك في العقود المُبرمة عن بُعد بالرّجوع عن العقد دون مطالبته بأنْ يبسط بين يدي المورِّد المبررات التي دفعته إلى استعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد[٢].

ونصَّ المشرِّع الفرنسيّ في قانون الاستهلاك على حقِّ المستهلك في الرّجوع عن العقود المُبرمة عبر شبكة الإنترنت قبل انقضاء المدَّة المقرَّرة لاستعمال هذا الحقَّ وقدرها أربعة عشرة يومًا، دون إلزامه بتبرير قراره المتضمِّن رجوعه عن التّعاقد[٣].

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Member States shall ensure that the consumer is given a period of ١٤ calendar days to withdraw from the timeshare, long-term holiday product, resale or exchange contract, without giving any reason". Article (٦/١): from Directive ٢٠٠٨/١٢٢/EC of the European Parliament and of the Council of ١٤ January ٢٠٠٩ on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (Text with EEA relevance).

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"The consumer shall have a period of ١٤ days to withdraw from a distance or off-premises contract, without giving any reason". Article (٩): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament and of the Council of ٢٥ October ٢٠١١ on consumer rights, amending Council Directive ٩٣/١٣/EEC and Directive ١٩٩٩/٤٤/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive ٨٥/٥٧٧/EEC and Directive ٩٧/٧/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance.

[٣] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسية هو:

"Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage

أما قانون حماية المستهلك المصري فلقد ورد فيه النص في المادة (٤٠) على حق المستهلك في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية خلال أربعة عشرة يومًا من استلامه للسلعة، ولم تشر المادة المذكورة إلى اشتراط أن يقترن استعمال هذا الحق بوجود عيب في السلعة أو الخدمة المقدمة إلى المستهلك، بل جاء النص مطلقًا من كل قيد، والنص المطلق يحمل على إطلاقه ما لم يقيده قيد، وهذا يعني أن المستهلك يستطيع استعمال هذا الحق حتى وإن لم يكن في السلعة أو الخدمة أي عيب.

ننتقلُ إلى الشّقِ الثّاني من الخصائص التي يتميَّز بها الحقُّ في الرّجوع عن العقد المُبرم عن طريق الوسائل الإلكترونيَّة، وهو أنَّه: حقٌّ مؤقتٌ يحمل في ثناياه عوامل نسفه، إذ إنَّ المستهلك في تلك النّوعيَّة من العقود يستعمل حقَّه في التّراجع عنها خلال مدَّة زمنيَّة محدَّدة تختلف من تشريع إلى آخر، فإن انقضت هذه المدَّة فلا يجوز له استعمال هذا الحقَّ بعد فواتها أو انقضائها.

والغرض من تقييد استعمال هذا الحقَّ بمدَّة زمنيَّة محدّدة يظهر في الحفاظ على مصالح المتعاقد الآخر (المورِّد)، واستقرار المعاملات التّجاريَّة، لكي لا يظل مصير العقد غامضًا ومعلقًا لفترة طويلة من الزّمن، ومرهونًا بمشيئة وإرادة المستهلك. وسوف نتحدَّث عن هذه المسألة (مدَّة الرّجوع عن العقد) بشيء من الإيجاز في المطلب الثّاني من المبحث الذّي بين أيدينا.

---

téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. ٢٢١-٢٣ à L. ٢٢١-٢٥". Article (L. ٢٢١-١٨).

وينظر في ذلك:

Cour de cassation, civile, Chambre civile ١, ١٧ janvier ٢٠١٨, ١٧-١٠,٢٥٥, Publié au bulletin.
https://www.legifrance.gouv.fr/

٢- حقٌّ يتعلَّق بالنّظام العامّ:

يتميَّز الحقُّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة بأنَّه يتعلَّق بالنّظام العامّ، لأنَّه يستهدف توفير الحماية اللازمة لرضا المستهلك، وهو ركن من أركان العقد، عن طريق منحه مدَّة زمنيَّة محدّدة للتَّروي والتّدبُّر في كل ما يتعلَّق بالعقد، بحيث يأتي هذا الرّضا حرًّا مستنيرًا، والنّصوص والقواعد المنظمة لهذا الحقِّ تندرَّج ضمن القواعد الآمرة التي لا يجوز الاتفاق على مخالفتها.

ويقع باطلًا بطلانًا مطلقًا أي اتِّفاق أو شرط يتضمَّن مخالفتها أو الخروج عليها. وينبني على اعتبار الحماية المقرَّرة للمستهلك من النّظام العام بطلان أي اتفاق يتضمَّن تنازل المستهلك عن حقِّه في الرّجوع عن التّعاقد، أو تقييد هذا الحقِّ والحدِّ منه[١].

ويعزِّز من تلك الرّؤية ما جاء في التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٦٥) لسنة ٢٠٠٢م بشأن التّسويق عن بُعد للخدمات الماليَّة للمستهلكين، عندما نصَّ في الفقرة الأولَى من المادَّة الثّانية عشرة على عدم جواز تنازل المستهلك عن الحقوق الممنوحة له بموجب هذا التّوجيه[٢].

---

[١] إذا كان الاتفاق المُسبق على تَنازل المُستهلك عن حقه في الرجوع عن العقد يُعد باطلًا، ونَقصد بذلك التّنازل وقت إبرام العقد، فإن المستهلك يَستطيع أن يتنازل عن حقه هذا للمورد بمَحضِ إرادته بعد إبرام العقد دون أن يترتب على ذلك البُطلان، كأن لا يستعمل المستهلك حقه في الرجوع عن العقد أثناء سريان المُدة القَانونية المقررة لاستعمال هذا الحق بالرغم من أن محل العقد لا يفي للمستهلك بالغرضِ المقصود من التَّعاقد.

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Imperative nature of this Directive's provisions
١- Consumers may not waive the rights conferred on them by this Directive".
Article (١٢): from Directive ٢٠٠٢/٦٥/EC of the European Parliament. op. cit.

وورد النّصُّ أيضًا في قانون الاستهلاك الفرنسي على أنَّ: "أحكام هذا الفصل متعلِّقة بالنّظام العامّ"[١]. والحقُّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة قد تمَّ تنظيمه بنصوص قانونيَّة ملزِمة تستهدفُ حماية المستهلك، مما يعني أن هذا الحق يتعلق بالنّظام العامّ.

وسارت في خطٍ موازٍ محكمة باريس عندما قضت ببطلان الشّرط المتضمِّن استبعاد الحقِّ في الرّجوع عن العقد إذا استعمل المستهلك السلع المبيعة محلَّ العقد، مستندةً في ذلك إلى انطواء هذا الشّرط على غلِّ يد الحماية القانونيَّة المقرَّرة للمستهلك في نطاق البيع عبر الإنترنت، وعلى أنَّ حقَّ الرّجوع عن العقد هو حقٌّ تقديري يسمح للمستهلك بتجربة المبيع، وهذه التّجربة لن تتحقَّق إلا باستعماله[٢].

أمَّا قانون حماية المستهلك الكويتيّ فلقد ورد فيه النّصُّ علَى: "يقع باطلًا كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك ممَّا يتعلَّق بالتّعاقد مع المستهلك، إذا كان من شأن هذا الشّرط إعفاء مورِّد السّلعة أو مقدِّم الخدمة من أي من التّزاماته أو الانتقاص من حقوق المستهلك الواردة بهذا القانون"[٣]. وورد النّصُّ في موضعٍ آخر من

---

[١] ونصُ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Les dispositions du présent chapitre sont d'ordre public". Article (L. ٢٢١-٢٩).

[٢] TGI Paris, ٤ Fevrier ٢٠٠٣.

نقلًا عن منى أبو بكر الصّديق: الحق في الرّجوع في العقد كأحد الآليَّات القانونيَّة لحماية المستهلك في مجال التّعاقد عن بُعد، دراسة تحليليَّة في ضوء القانون الفرنسي والتّوجيهات الأوروبيَّة، بحث منشور في مجلة البحوث القانونيَّة والاقتصادية، المجلد (٨)، العدد (٦٥)، أبريل ٢٠١٨م، ص: ٨٨٩، ٨٩٠.

[٣] المادَّة (١١) من قانون حماية المستهلك الكويتي.

القانون نفسه على: "يقع باطلًا كل شرط أو اتِّفاق يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك أو الانتقاص منها أو إعفاء المزود من التّزاماته"[١].

وفي الاتجاه ذاته سار قانون حماية المستهلك المصري عندما نصَّ على: "يقع باطلًا كل شرط يردُّ في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك ممَّا يتعلَّق بالتّعاقد مع المستهلك، إذا كان من شأنه خفض أي من التّزامات المورِّد الواردة بهذا القانون أو لائحته التّنفيذيَّة أو إعفاؤه منها"[٢].

ثمَّ جاء قانون حماية المستهلك الإماراتي ونصَّ على: "يحظر على المزوّد إدراج أي شرط عند التّعاقد مع المستهلك من شأنه الإضرار به، ويقع باطلًا كل شرط يرد في عقد أو فاتورة أو غير ذلك إذا كان من شأنه إعفاء المزوّد من أي من الالتزامات الواردة في هذا القانون، وتحدِّد اللائحة التّنفيذيَّة لهذا القانون ضوابط الشّروط التي تضرُّ بالمستهلك"[٣].

واستخلاصًا من كلِّ ما تقدَّم فلو ورد في العقد المُبرم بين الطّرفين أو في أي وثيقة أو ملحق للعقد بندًا يتضمَّن النّصَّ على حرمان المستهلك من استعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد، أو الحدِّ من استعمال هذا الحقِّ، كأن يرد في العقد نصٌّ يقضي بالسّماح للمستهلك باستعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد خلال مدَّة زمنيَّة قصيرة جدًّا (يومين مثلًا).

وذلك بالمخالفة للمدة المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك المصري – على سبيل المثال – الذّي نصَّ على تحديد المدَّة الزمنيَّة اللازمة لاستعمال هذا الحقِّ

---

[١] المادَّة (٣٣) من قانون حماية المستهلك الكويتي.

[٢] المادَّة (٢٨) من القانون رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م.

[٣] المادَّة (٢١) من قانون اتحادي رقم (١٥) لسنة ٢٠٢٠ في شأن حماية المستهلك.

بأربعة عشرة يومًا، فإنَّ هذا الشّرط – وغيره من الشّروط الأخرَى التي تعفي المورِّد من التّزاماته أو تنتقص منها – يكون باطلًا ويعتبر كأن لم يكن.

وعلى عكس ما عليه الرّأي السّابق فلقد ظهر اتجاه فقهيٌّ آخر سلك مسلكًا مغايرًا، إذ يرَى أصحابه صحَّة وجواز اتفاق المستهلك مع المورِّد على بعض الشّروط التي تخالف النّصوص الآمرة الواردة في قوانين حماية المستهلك إن كانت هذه الشّروط تُعطي المستهلك مزايا وأفضليَّة أكثر من تلك الممنوحة له بموجب نصوص القانون.

كأنْ يتَّفق الطّرفان على منح المستهلك مدَّة زمنيَّة لاستعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد أطول من تلك المدَّة الزمنيَّة المقرَّرة بنصٍّ قانوني، ويؤسِّسون رأيهم هذا على أنَّ الحقَّ في الرّجوع عن العقد لم يتقرر للمستهلك إلا لحمايته من ضعفه المعرفي وجهله بالجوانب الفنية للتعاقد وحماية رضاؤه في مواجهة المورِّد[١].

وينتهي أصحاب هذا الرّأي إلى أنَّ الهدف من تقرير هذا الحقِّ لا يتعارض مع الاتفاق على منح المستهلك مدَّة زمنيَّة أطول من تلك المدَّة الزمنيَّة التي نصَّ عليها المشرِّع، على أنْ يكون مصدر التّزام المورِّد في هذه الحالة وبعد انقضاء مدَّة الرّجوع المقرَّرة قانونًا هو العقد ذاتُه لا القانون، لأنَّ الأخير لا يغطِّي سوَى المدَّة التي حدّدها المشرع، أمَّا المدَّة التي تتجاوزها أو تضاف إليها فيكون مصدرها العقد[٢].

وعلى النّقيض من ذلك كشف رأيٌ عن عدم صحَّة أو جواز مدِّ وإطالة المدَّة المقرَّرة قانونًا للرجوع عن العقد، ويرى أنصاره أن مثل هذه الاتفاقات تقع باطلة وغير مرتبة لأي أثر قانوني، استنادًا إلى أن هذه المهلة محدّدة بقوة القانون، وبالتالي فإن

---

[١] محمد ربيع فتح الباب: التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول عن العقود المبرمة عن بُعد، دراسة موازنة، بحث منشور بمجلة القانون والاقتصاد، العدد (٨٩)، المجلد (٨٩)، سنة ٢٠١٦م، ص: ٨٤٤.

[٢] المرجع السّابق، ص: ٨٤٤، ٨٤٥.

الاتفاق على مدَّة زمنيَّة أطول من المدَّة المحدّدة قانونًا يترتَّب عليه بطلان هذا الاتفاق، نظرًا لارتباطه بقاعدة آمرة، لأنَّ حماية المستهلك تتعلَّق بالنّظام العامّ[١].

٣- حقٌّ مجانيٌّ:

يتَّصف الحقُّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة بأنَّه حقٌّ مجانيٌّ يستعمله المستهلك بدون دفع أي تعويض أو نفقات للمورِّد وبدون توقيع أي جزاء على المستهلك[٢]، وأي شرط يتمُّ تضمينه في العقد ينصُّ على إلزام المستهلك بدفع مقابل نقديٍّ أو عينيٍّ نظير استعماله لحقّه في الرّجوع عن العقد هو شرط باطل ويعتبر كأن لم يكن.

ويمكن عزو السبب في ذلك إلى أن القواعد والأحكام المنظمة للحق في الرجوع عن العقد هي من النظام العام كما تقدم ذكره، ومن ثم فلا يجوز مخالفتها، وإلزام المستهلك بدفع مصروفات أخرى غير مصروفات إرجاع السلعة فيه مخالفة لهذه القواعد والأحكام القانونية.

ويترتب على ذلك أنه لا يجوز للمورِّد حسم أو استقطاع أي مبلغ من ثمن المبيع عند إرجاعه إلى المستهلك إن استعمل الأخير حقَّه في الرّجوع عن التّعاقد، فإنْ فعل ذلك تعرَّض للمُساءلة القانونيَّة.

---

[١] أحمد السّعيد الزّقرد: حقُّ المشتري في إعادة النّظر في عقود البيع بواسطة التّلفزيون (ماهيَّة البيع بالتّلفزيون – كيفية انعقاد العقد – حقُّ المشتري في إعادة النّظر – أحكامه – طبيعته القانونيَّة)، بحث مقدَّم إلى المؤتمر العلمي الثّاني، الإعلام والقانون، بكليَّة الحقوق، جامعة حلوان، مارس ١٩٩٩م، ص: ٢٣٠.

[٢] ينظر في ذلك:

Cour de cassation, civile, Chambre civile ١, ١٧ janvier ٢٠١٨, ١٧-١٠,٢٥٥, Publié au bulletin.
https://www.legifrance.gouv.fr/

تأكيدًا لما سبق فلقد نصَّ التّوجيه الأوروبّيّ رقم (١٢٢) لسنة ٢٠٠٨م الخاصّ بحماية المستهلكين في العقود المُبرمة بنظام اقتسام الوقت وقضاء الإجازات وعقود إعادة البيع والتّبادل، على أنَّ استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقد لا يترتَّب عليه دفع أي نفقات للمورِّد[١].

ونصَّ التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م المتعلِّق بحقوق المستهلكين، على منح المستهلك الحقَّ في الرّجوع عن العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة دون إلزامه أو مطالبته بدفع أي نفقات أو تعويض إن استعمل هذا الحقَّ أثناء سريان المدَّة المنصوص عليها[٢].

وتظهر الحكمة من جعل الحقِّ في الرّجوع عن العقد مجانيًّا في كفالة الحماية اللازمة للمستهلك في مواجهة المورِّد، لأنَّ إلزام المستهلك بدفع أي مقابل مادِّي له سوف يفرغ هذه الحماية من جوهرها ومضمونها، على النّحو الذّي يمكِّن أن يحرمه من الاستفادة من الحقِّ المقرَّر لمصلحته[٣]، لأنَّه سوف يُعرِض وينأى بجانبه في الأعمِّ الغالب عن استعمال هذا الحقِّ مخافة أنْ يتكبَّد مبالغ ماليَّة قد تكون مقاربة لثمن السّلعة أو البضاعة، أو قد لا يمتلكها نظرًا لضيق ذات اليد، أو لغير ذلك.

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Effects of exercising the right of withdrawal:

٢- Where the consumer exercises the right of withdrawal, the consumer shall neither bear any cost..." Article (٨): from Directive ٢٠٠٨/١٢٢/EC of the European Parliament. op. cit.

[٢] "The consumer shall have a period of ١٤ days to withdraw from a distance or off-premises contract, without giving any reason, and without incurring any costs other than those provided for in Article ١٣(٢) and Article ١٤". Article (٩/١): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

[٣] مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ٤٦.

ويحسن بنا الإشارة إلى ضرورة التّفرقة بين إلزام المستهلك بدفع مصروفات إرجاع السّلع أو البضائع إلى المورِّد إن استعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد، وبين إلزامه بدفع مبلغ ماليٍّ نتيجة لاستعماله لهذا الحقّ، وبين إلزامه بدفع تعويض عن سوء استعماله للسلع أو البضائع بعد استلامها على النّحو الذّي ينتج عنه وجود نقص في قيمتها أو في خواصها.

ففي الحالة الأولى: لو استعمل المستهلك حقه في الرّجوع عن التّعاقد بعد استلام المبيع، أصبح ملتزمًا بإعادته وإرجاعه إلى المورِّد، ويجب عليه وحده تحمل دفع نفقات إرجاعه إلى صاحبه إلا إن وُجِد اتفاق يقضي بغير ذلك (يقضي بإلزام المورد بدفع هذه المصروفات)، وسوف نتحدث عن هذه المسألة لاحقًا. وهذه النّفقات ليس لها أي علاقة بمجانيَّة استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد، لأنَّها مسألة مستقلَّة تمامًا عنها.

أمَّا الحالة الثّانية: فهي التي يُقصد بها مجانيَّة الحق في الرّجوع عن العقد المُبرم عبر شبكة الإنترنت، بموجبها لا يلتزم المستهلك بدفع أي نفقات للمورِّد إن استعمل حقَّه هذا، حتى لو وُجِد اتفاق بينهما يقضي بغير ذلك فهو والعدم سواء، كما تقدَّم ذكره.

وفيما يتعلَّق بالحالة الثّالثة: فهي حقٌّ من حقوق المورِّد، وهي وسيلة تضمن عدم تعسُّف المستهلك في استعمال حقّه في الرّجوع عن العقد، أو عدم تجاوزه لحدود الاستعمال المعقولة، بما يضرُّ بمصالح أو حقوق المتعاقد الآخر.

المطلب الثّاني:

ضوابط استعمال الحقّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة

لم يأتِ استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقد المقرَّر قانونًا لمصلحته مطلقًا، بل أُحيط بمجموعة من القيود والضّوابط نتناولها وفقًا للتفصيل الآتي:

١- استعمال الحقّ في الرّجوع خلال المدَّة الزمنيَّة المقرَّرة قانونًا:

حرصت التّوجيهات الأوروبّيّة والتّشريعات الوطنيَّة التي نصَّت على الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة على تقييده بمدَّة زمنيَّة محدّدة، إن لم يستعمله المستهلك قبل انقضائها سقط حقُّه هذا وصار العقد باتًّا ونافذًا وملزمًا لطرفيه. والهدف من النّصِّ على مدَّة زمنيَّة محدّدة تكمن في الأخذ بعين الاعتبار مصالح المتعاقد الآخر (المورِّد)، حتى لا يظل مصير العقد ومآله مرهونًا بمشيئة وإرادة المستهلك وحده إن شاء أمضاه، وإن شاء تحلَّل منه في الوقت الذّي يراه ويحدِّده.

وتختلف المدَّة الزمنيَّة المقرَّرة قانونًا لاستعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد في التّوجيهات الأوروبّيَّة، ومن قانونٍ إلى آخر، وبالنّسبة للتوجيهات الأوروبّيّة فحسبنا الإشارة إلى ما جاء في التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م المتعلِّق بحقوق المستهلكين، إذ نصَّ في المادَّة التّاسعة على مدَّة زمنيَّة قدرها أربعة عشرة يومًا يستطيع المستهلك استعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد أثناء سريانها. وفيما يتعلَّق بكيفيَّة احتساب المدَّة المذكورة آنفًا، فهي تختلف باختلاف محلِّ العقد، أي إنْ كان عقدًا يرد على السّلع والبضائع، أو يرد على تقديم بعض الخدمات[١].

---

[١] ونصّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Right of withdrawal

١. Save where the exceptions provided for in Article ١٦ apply, the consumer shall have a period of ١٤ days to withdraw from a distance or off-premises contract, without giving any reason, and without incurring any costs other than those provided for in Article ١٣(٢) and Article ١٤.

٢. Without prejudice to Article ١٠, the withdrawal period referred to in paragraph ١ of this Article shall expire after ١٤ days from:

(a) in the case of service contracts, the day of the conclusion of the contract;

(b) in the case of sales contracts, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical

أمَّا قانون الاستهلاك الفرنسي فلقد حدَّد في المادَّة (L.١٢١-١٨) مدَّة زمنيَّة للمستهلك لاستعمال هذا الحقّ قدرها أربعة عشرة يومًا، دون الحاجة لإلزامه بذكر أسباب رجوعه، أو فرض أي عقوبات أو جزاءات عليه، ويختلف احتسابها فيما إذا كان العقد متعلقًا بتقديم بعض الخدمات، أو واردًا على السّلع والبضائع، وبيَّنت هذه المادَّة وقت بدء سريان المهلة القانونيَّة المقرَّرة للرُّجوع عن العقد، وهي على النّحو التّالي:

أولًا: إذا كان العقد متعلقًا بتقديم بعض الخدمات: فإنَّ مهلة الرّجوع عن العقد يبدأ سريانها من لحظة قبول المستهلك للتَّعاقد، أي من لحظة إبرام العقد.

ثانيًا: إذا كان العقد واردًا على السّلع والبضائع: فإنَّ مهلة الرّجوع عن العقد يبدأ احتسابها وسريانها من وقت تَسلّم المستهلك – أو تَسلّم طرف ثالث يُعين من قِبله – للبضائع أو السلع محلّ العقد. أمَّا لو كانت السلع أو البضائع محلّ العقد تتطلَّب تسليمها على مراحل أو على دفعات، فإنَّ مدَّة الرّجوع يتمُّ احتسابها في مثل هذه الحال من لحظة تسلم أخر قطعة أو أخر دفعة من السلعة أو البضاعة[١].

---

possession of the goods…". Article (٩): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. ٢٢١-٢٣ à L. ٢٢١-٢٥.
Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :
١- De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. ٢٢١-٤ ;
٢- De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

ويبدو من النّصِّ المتقدِّم ذكره أنَّ السّبب في التّمييز والتّفرقة التي أقامها المشرِّع بين العقود الواردة على السّلع والبضائع، والعقود الواردة على الخدمات، فيما يتعلَّق ببدء سريان واحتساب المدَّة القانونيَّة المقرَّرة لاستعمال الحقِّ في الرّجوع عن التّعاقد، قد يعزى إلى الرغبة في إضفاء الحماية اللازمة للمستهلك من إقرار هذا الحقِّ والنّصّ عليه وضمان استفادته منه على النّحو الأمثل.

ففي العقود الواردة على السلع والبضائع: قد يحدث وأن تتغير نظرة المستهلك لمحل العقد فلا يجد فيه ما كان يأمله ويريده أو يفي باحتياجاته الضّروريَّة، والحماية الأفضل والأمثل له تتطلَّب أن يتمَّ احتساب مهلة الرّجوع من التّسليم الفعلي لمحلّ العقد لا من لحظة إبرام العقد.

إذ لو تمَّ احتساب المهلة القانونيَّة من لحظة إبرام العقد ففي الكثير من الأحيان لن يتسنّى له الاستفادة من الحقِّ في الرّجوع عن العقد، لاعتبارات عدَّة يأتي في مقدمتها التّأخير في تسليم السلعة أو البضاعة، حتى لو جرت العادة على أنَّ تسليمها لن يستغرق سوَى بضعة أيام، فإنَّ النّصَّ على احتساب مهلة الرّجوع من لحظة إبرام العقد سوف يكون مدعاة لتقاعس وتعمُّد المورِّدين تأخير إرسال محلّ العقد، رغبة منهم في تفويت المهلة القانونيَّة المقرَّرة لاستعمال هذا الحقّ.

أمَّا احتساب مدَّة الرّجوع من تاريخ أو من لحظة إبرام العقد بالنّسبة للعقود الواردة على تقديم الخدمات: فهو يأتي في مصلحة المستهلك في بعض الحالات، ويأتي ضد

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce". Article (L. ١٢١ -١٨).

مصلحته في حالات أخرى. وبالنسبة للحالة الأولى: فإن البدء في تنفيذ الكثير من الخدمات يحول بين المستهلك وبين استعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد، لأنَّ تنفيذ الخدمة يعني اكتمال تنفيذ العقد، إن كان تنفيذ الخدمة لا يستغرق سوَى يوم أو ساعات معدودة أو أقل من ذلك أو أكثر، بحسب طبيعة كل خدمة على حدة.

وبالتالي فإنَّ احتساب سريان المدَّة من لحظة إبرام العقد يُعطي المستهلك الفرصة للرجوع عن العقد قبل البدء في تنفيذه، علمًا بأنَّ بعض العقود الواردة على الخدمات يمكن للمستهلك الرّجوع فيها بعد البدء في تنفيذها، وسوف نتناول هذه المسألة لاحقًا بشيء من التّفصيل.

وبالنسبة للحالة الثانية: فإن احتساب مدَّة الرّجوع عن العقود الواردة على تقديم الخدمات من تاريخ إبرام العقد لن يحقق مصلحة المستهلك، نظرًا لأن المورد قد يتعمد تأخير تقديم الخدمة إلى المستهلك بعد إبرام العقد، بغرض تفويت مدة الرجوع عن العقد المنصوص عليها، حتى لا يستطيع المستهلك استعمال الحق في الرجوع عن العقد بعد تجربة الخدمة.

وهذه الحالة تقتضي قلب وتغيير الحكم السابق بأن يتم احتساب مدة الرجوع من تاريخ أداء الخدمة إلى المستهلك، لأن هذا الحكم يصب في مصلحة المستهلك ويحقق مصلحته، بعكس الحالة التي سبق ذكرها، خاصة إذا كان المستهلك يجهل الخدمة ولا يستطيع التعرف عليها إلا عند البدء في تنفيذها.

وهذه المسألة أشار إليها قانون المعاملات الإلكترونيَّة السّوري عندما نص على المدة الزمنية المقررة لاستعمال الحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية وإعادة محل العقد إلى المورد وحددها بعشرة أيام عمل، يبدأ احتسابها

وسريانها فيما يتعلق بالعقود الواردة على تقديم الخدمات من تاريخ بدء الاستفادة من الخدمة[١].

وبالنّسبة لكيفيَّة احتساب مدَّة الرّجوع عن العقد، فلقد نصَّ المشرع الفرنسي على أن بدء سريان مهلة الرّجوع يكون من اليوم التَّالي لاستلام المستهلك للسّلعة أو البضاعة، ومن اليوم التَّالي لإبرام العقد إن كان محل العقد يتضمَّن تقديم بعض الخدمات إليه، بحيث يبدأ احتساب هذه المدَّة بداية من السّاعة الأولى من اليوم التَّالي لفترة الأربعة عشرة يومًا، وتنتهي هذه المهلة في السّاعة الأخيرة من اليوم الأخير المحدَّد لهذه المهلة، وإذا صادف اليوم الأخير في المهلة المقرَّرة للمستهلك للرجوع عن العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة عطلة أو عيد أو أجازة فإنَّ هذه المهلة تمتدُّ لأوَّلِ يوم عمل[٢].

ونصَّ المشرِّع على امتداد المهلة القانونيَّة إن أخل المورِّد أو المحترف بالتزاماته المتعلقة بوجوب تزويد المستهلك بالمعلومات الأساسيَّة اللازمة لإبرام العقد، خاصَّة تلك المعلومات المتعلِّقة بالحقِّ في الرّجوع عن العقد، بحيث تمتدُّ هذه المهلة إلى اثنتا عشرة

---

[١] المادَّة (٢٠) من القانون رقم (٣) لسنة ٢٠١٤م بشأن المعاملات الإلكترونية.

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Conformément au règlement n°١١٨٢/٧١/CEE du Conseil du ٣ juin ١٩٧١ portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

١- Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. ٢٢١-١٨ ;

٢- Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

٣- Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant". Article (L. ١٢١ -١٩).

شهرًا يبدأ احتسابها من لحظة انتهاء مدَّة الرّجوع الأصليَّة، أي من لحظة انتهاء الأربعة عشرة يومًا المتقدّم الإشارة إليها.

أمَّا لو قام المورِّد أثناء سريان المدَّة الجديدة – ونقصد بذلك مدَّة اثنتي عشرة شهرًا – بإعلام المستهلك وتزويده بالمعلومات اللازمة، فإنَّ مهلة الرّجوع عن العقد تعود إلى أصلها وسابق عهدها، أي تصبح أربعة عشرة يومًا، ويبدأ احتسابها وسريانها في هذه الحال من اليوم الذّي تلقَّى فيه المستهلك هذه المعلومات من المورِّد أو المحترف[١].

وكما تقدم ذكره فلقد ورد النّصُّ في قانون حماية المستهلك المصري على منح المستهلك الحقّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة خلال مدَّة زمنيَّة أقصاها أربعة عشرة يومًا، يبدأ احتسابها من يوم استلام السّلعة محلّ العقد، على ألا يخلّ ذلك بأي ضمانات أو شروط قانونيَّة أو اتفاقيَّة أفضل للمستهلك، إن وجدت[٢].

وبالبناء على ما سبق فلو انقضت المدَّة القانونيَّة المقرَّرة لمصلحة المستهلك دون أن يستعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد، سقط حقُّه وصار العقدُ نافذًا وملزمًا للمتعاقدين، ووجب عليهما تنفيذ الالتزامات الواردة فيه، أمَّا لو استعمل حقَّه قبل انقضاء هذه المدَّة،

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au ٧° de l'article L. ٢٢١-٥, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. ٢٢١-١٨.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations". Article (L. ٢٢١- ٢٠).

[٢] المادَّة (٤٠) من القانون رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م.

ووفق قيود وضوابط أخرَى، فإنَّ الأثر المترتّب على ذلك هو زوال أو انتهاء الرّابطة العقديَّة ليعود الحال إلى ما كان عليه قبل التّعاقد.

٢- إخطار المورد بالرّجوع عن العقد:

لا يخضع التّعبير عن الإرادة لشكل معين بل يمكن أن يكون بأي وسيلة من الوسائل التّقليديَّة أو المستحدثة، غاية ما في الأمر أن يتمَّ فهم وإدراك ما ترمي إليه هذه الإرادة، وهذا يعني أنَّ الإرادة يجب أن تتَّخذ مظهرًا اجتماعيًّا، أي يلزم التّعبير عنها بصورة صريحة أو ضمنيَّة.

ويكون التّعبير عن الإرادة صريحًا باتَّخاذ وسيلة موضوعة في ذاتها للكشف عن الإرادة بحسب المألوف والمتَّبع بين النّاس، بأن تخرج الإرادة القانونيَّة إلى عالم الوجود بالأسلوب المتعارف عليه، فيكون التّعبير صريحًا باستعمال اللفظ أو الكتابة أو الإشارة المتداولة عرفًا أو باتخاذ أي موقف لا تدع ظروف الحال شكًا في دلالتّه على حقيقة المقصود[١].

أمَّا التّعبير الضّمني عن الإرادة فيحدث بالكشف بطريقة غير مباشرة وبعد إعمال الفكر في الاستنتاج المنطقي، أي بطريقة ليست هي الصّورة المألوفة لإظهار الإرادة في المعنَى المقصود، فالوسيلة التي ظهرت بها الإرادة لا تدل بذاتها على حقيقة المعنى المقصود، لكن ظروف الحال تسمح بتفسيرها في هذا المعنَى[٢].

---

[١] نبيل إبراهيم سعد: النّظريَّة العامَّة للالتّزام، مصادر الالتّزام، دار الجامعة الجديدة، الإسكندريَّة، طبعة ٢٠٠٤م، ص: ٩٥.

[٢] محمد حسين منصور: النّظريَّة العامة للالتّزام، الكتاب الأول، مصادر الالتّزام، دار الجامعة الجديدة، الإسكندريَّة، طبعة ٢٠٠٥م، ص: ٨٨.

نصَّت المادَّة (٩٠) من القانون المدني المصري رقم (١٣١) لسنة ١٩٤٨م على أن: "١/ التّعبير عن الإرادة يكون باللفظ وبالكتابة وبالإشارة المتداولة عرفًا، كما يكون باتخاذ موقف لا تدع ظروف الحال

وقاعدة التّعبير عن الإرادة بأن تكون بطريقة صريحة أو ضمنيَّة ليست مطلقة بل ترد عليها بعض الاستثناءات، إذ يستلزم القانون في بعض الأحيان أن يتمَّ التّعبير عن الإرادة بطريقة معيَّنة.

وبالنّسبة لكيفيَّة استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة، فلقد ورد في التّوجيه الأوروبّيّ رقم (١٢٢) لسنة ٢٠٠٨م النّصّ على الوسيلة التي يتمُّ بمقتضاها استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن التعاقد، بأن يقوم أثناء سريان المهلة المقرَّرة لاستعمال هذا الحق بإرسال خطاب إلى المورِّد لإخطاره برجوعه عن التّعاقد، أو باستعمال وسيلة إلكترونيَّة أو رقميَّة في الإخطار.

ويمكن للمستهلك أن يستخدم في الإخطار نموذج الانسحاب المعدّ سلفًا لهذا الغرض، وهو نموذج منفصل ملحق بالعقد المُبرم بين الطّرفين يلتزم المورِّد بتزويد المستهلك به[١]، ويجب أن يتمَّ إرسال الإشعار أو الإخطار المتضمِّن رغبة المستهلك في الرّجوع عن التّعاقد قبل فوات وانقضاء المدَّة الزمنيَّة المقرَّرة لاستعمال هذا الحقّ[٢].

شكًّا في دلالتّه على حقيقة المقصود. ٢/ ويجوز أن يكون التّعبير عن الإرادة ضمنيًّا، إذا لم ينصّ القانون أو يتفق الطّرفان على أن يكون صريحًا".

[١] وفي ذلك تنصُّ الفقرة الرّابعة من المادَّة الخامسة من هذا التّوجيه على:

"The contract shall include a separate standard withdrawal form, as set out in Annex V, intended to facilitate the exercise of the right of withdrawal in accordance with Article ٦".

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Modalities for exercising the right of withdrawal:

Where the consumer intends to exercise the right of withdrawal the consumer shall, before the expiry of the withdrawal period, notify the trader on paper or on another durable medium of the decision to withdraw. The consumer may use the standard withdrawal form set out in Annex V and provided by the trader in accordance with Article ٥(٤). The deadline is met if

وعلى أيَّة حال فيمكن استعمال الحقّ في الرّجوع عن العقد عن طريق إرسال خطاب مسجل بعلم الوصول إلى المورِّد يتضمَّن قرار المستهلك برجوعه عن العقد، أو بإرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني، أو باستعمال النّموذج المعدِّ سلفًا لذلك وإرساله إلى المورِّد بأيَّة وسيلة تضمن وصول الإخطار إليه.

وإلى هذه النّتيجة انتهى وخلص التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م، عندما نصَّ على أنَّ المستهلك يستطيع استعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد قبل فوات وانقضاء الفترة الزمنيَّة المنصوص عليها، على أن يقوم بإخطار المورِّد برغبته في ذلك عن طريق استخدام استمارة الانسحاب النّموذجيَّة المعدَّة لهذا الغرض، أو باستخدام أي وسيلة أخرَى من الوسائل المؤدية إلى تحقيق الغاية ذاتها، بشرط أن تتصف هذه الوسيلة بالوضوح وعدم الغموض، بالكيفيَّة التي يستطيع معها المورِّد أن يعلم برغبة المستهلك في الرّجوع عن العقد[١].

---

the notification is sent before the withdrawal period has expired". Article (٧): from Directive ٢٠٠٨/١٢٢/EC of the European Parliament. op. cit.

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Exercise of the right of withdrawal

١- Before the expiry of the withdrawal period, the consumer shall inform the trader of his decision to withdraw from the contract. For this purpose, the consumer may either:

(a) use the model withdrawal form as set out in Annex I(B); or

(b) make any other unequivocal statement setting out his decision to withdraw from the contract.

Member States shall not provide for any formal requirements applicable to the model withdrawal form other than those set out in Annex I(B).

٢-The consumer shall have exercised his right of withdrawal within the withdrawal period referred to in Article ٩ (٢) and Article ١٠ if the communication concerning the exercise of the right of withdrawal is sent by the consumer before that period has expired.

وتضمن قانون الاستهلاك الفرنسي النّصّ على كيفيَّة استعمال المستهلك للحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة، بأن يقوم بإرسال استمارة أو نموذج الرّجوع عن العقد للمتعاقد الآخر (المورِّد أو المحترف) قبل انتهاء المهلة القانونيَّة (أربعة عشرة يومًا)، أو باستعمال أي وسيلة أخرَى واضحة وصريحة يعبّر فيها عن رغبته في الرّجوع عن العقد[١].

---

٣ -The trader may, in addition to the possibilities referred to in paragraph ١, give the option to the consumer to electronically fill in and submit either the model withdrawal form set out in Annex I (B) or any other unequivocal statement on the trader's website. In those cases the trader shall communicate to the consumer an acknowledgement of receipt of such a withdrawal on a durable medium without delay". Article (١١): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. ٢٢١-١٨, du formulaire de rétractation mentionné au ٧° de l'article L. ٢٢١-٥ ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable". Article (L. ٢٢١-٢١).

وينظرُ في هذه المسألة:

Noémie Gillard: Protection des consommateurs. Editions Kluwer, Bruxelles, ٢e édition, ٢٠١٩, p. ٣٣.

Hervé Jacquemin: Les pratiques du marché et la protection du consommateur dans le Code de droit économique: le point sur les nouvelles règles matérielles (livres VI et XIV) et procédurales (livres XVI et XVII). pub dans Journal des Tribunaux, Issue (٦٥٨١), ٢٠١٤, p. ٧٢٩.

أمَّا قانون حماية المستهلك المصري فقد خلا من النّص على هذه المسألة، وكل ما ورد في هذا الشّأن النّص في المادَّة (٣٧) على المعلومات والبيانات التي يلتزم المورِّد بأن يزود بها المستهلك، إذ ورد النّص في الفقرة التّاسعة من المادَّة المذكورة على إحدَى هذه المعلومات وهي: أحكام الرّجوع في العقد، خاصة المدَّة المقرَّرة لمصلحة المستهلك التي يحقُّ له الرّجوع في العقد أثناء سريانها.

وبالرّغم من ورود النّصِّ على هذا الحقِّ في نطاق الالتزام بالإدلاء بالبيانات والمعلومات اللازمة قبل إبرام العقد، حتى يستطيع المستهلك أن يتخذ قراره بالمضي قدمًا في العقد أو الإعراض عنه، إلا أنَّه لم يشر إلى طريقة أو وسيلة استعمال هذا الحقِّ إن قرَّر المستهلك الرّجوع عن التّعاقد، وذلك كما فعل المشرِّع الفرنسي.

وبالرجوع إلى قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونيَّة التّونسي سنجده قد نص على أن استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقد يتطلَّب قيامه بإعلام أو إخطار المورِّد برغبته في الرجوع عن العقد، عن طريق استخدام جميع الوسائل المنصوص عليها مسبقًا في العقد[1].

وكل ما تقدم ذكره يشير إلى التعبير الصريح عن الرّغبة في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة، ومن الممكن أيضًا أن يتمَّ التّعبير عن رغبة وقرار المستهلك بالرّجوع عن التّعاقد ضمنيًّا، كأن يقوم بإعادة محلّ العقد إلى المورِّد قبل فوات وانقضاء المدَّة الزمنيَّة المقرَّرة لاستعمال هذا الحقّ، دون الحاجة إلى إرسال إخطار أو إشعار يتضمَّن عزمه ورغبته في الرّجوع عن العقد.

لكن يبدو أنَّ الأفضل بالنّسبة للمستهلك أن يقوم بالتّعبير عن قراره بالرّجوع عن التّعاقد بصورة صريحة تفاديًا للأخطاء التي قد تصدر عنه وتحول بينه وبين استعمال

---

[1] الفصل (٣٠) من قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونيَّة التّونسي رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٠م.

هذا الحق، وفي هذا المقام يشير البعض إلى أنَّ المستهلك يجب ألا يكتفي بإرجاع البضائع أو السلع إلى المورِّد، بل عليه أن يعبّر عن إرادته صراحة، لأنَّه قد يقع في خطأ فنِّي عندما يعيد السّلعة إلى المورِّد، كأن يرسل – بطريق الخطأ – محل العقد إلى عنوان مختلف عن عنوان المورِّد[١]، وعندما يكتشف الخطأ ويقوم بإعادة إرسال محل العقد إلى المورِّد تكون المدَّة الزمنيَّة المقرَّرة للرجوع عن التّعاقد قد انقضت وانتهت فلا يستفيد من الحقِّ المقرَّر لمصلحته.

ونوَّه رأيٌ فقهي إلى أنَّ تعبير المستهلك عن قراره بالرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة، إن كان لا يُشترط له أن يتَّخذ شكل معيَّن أو وسيلة محدَّدة فإنَّ مصلحة المستهلك تقتضي أن يعبِّر عن قراره بالرّجوع عن التّعاقد عن طريق وسيلة واضحة تمكِّنه من إثبات رجوعه عن العقد إن نازعه المورِّد في ذلك[٢].

وهنا لا بُدَّ من الإشارة إلى أنَّ الحق في الرّجوع عن تلك النّوعية من العقود طالما أنَّه يُستعمل بالإرادة المنفردة للمستهلك فإنَّه يخضع للقواعد العامَّة في القانون المدني، إذ لكي ينتج التّعبير عن الإرادة أثره فيجب أن يتَّصل بعلم من وجه إليه[٣]، ومن ثمَّ فلن

---

[١] نسرين محاسنة: حقّ المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني، بحث منشور بمجلة كليَّة القانون الكويتيَّة العالميَّة، السّنة السّادسة، العدد (٤)، ربيع الأول /ربيع الثّاني ١٤٤٠هـ – ديسمبر ٢٠١٨م، ص: ٢١٤.

[٢] محمد حسن قاسم: التّعاقد عن بُعد، قراءة تحليليَّة في التّجربة الفرنسيَّة مع إشارة لقواعد القانون الأوروبي، بحث منشور بمجلة البحوث القانونيَّة والاقتصاديَّة، العدد (٢)، سنة ٢٠٠٣م، ص: ٦٦.

[٣] نصَّت المادَّة (٩١) من القانون المدني المصري على: أنه "ينتج التّعبير عن الإرادة أثره في الوقت الذّي يتصل فيه بعلم من وجه إليه، ويعتبر وصول التّعبير قرينة على العلم به، ما لم يقم الدّليل على عكس ذلك".

ينتج تعبير المستهلك عن رغبته في الرّجوع عن التّعاقد آثاره القانونيَّة إلا إن اتَّصل بعلم المورِّد، ويعتبر وصول التّعبير عن إرادة المستهلك قرينة على علم المورِّد بها.

ويقع على المستهلك عبء إثبات استعماله لحقّه في الرّجوع عن العقد، وإخطار المورِّد برغبته في ذلك أثناء سريان المدَّة القانونيَّة المقرَّرة لمصلحته[١]، إن نازعه المورِّد في هذه المسألة.

٣- ألا يكون العقد ضمن النّطاق السّلبي للحقِّ في الرّجوع عن التّعاقد:

الحقُّ في الرّجوع عن العقود المُبرمة عن طريق الوسائل الإلكترونيَّة ليس حقًّا عامًّا مطلقًا بالكيفيَّة التي يرد بموجبها على جميع العقود التي يبرمها المستهلك، ولكنَّه حقٌّ مقيَّد يستثنَى من الخضوع لأحكامه مجموعة معيَّنة من العقود، تقتضي طبيعتها أو الظّروف التي أدَّت إلى وجودها وإبرامها أن تغلَّ يد المستهلك عن استعمال هذا الحقِّ تحقيقًا للعدالة العقديَّة وللحفاظ على حقوق ومصالح المتعاقد الآخر.

ولقد اتَّجهت بعض التّوجيهات الأوروبّيَّة، والكثير من التّشريعات الوطنيَّة نحو تحديد النّطاق السّلبي لاستعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة، أي تحديد العقود المستثناة والمستبعدة من مباشرة واستعمال هذا الحقِّ، أمَّا ما لم يرد بشأنه أي تحديد فلا يعدُّ من ضمن العقود المستثناة.

---

[١] ينظر في ذلك الفقرة الرّابعة من المادة الحادية عشرة من التّوجيه الأوروبي رقم (١١) لسنة ٢٠١١م التي نصَّت على:

"The burden of proof of exercising the right of withdrawal in accordance with this Article shall be on the consumer".

ونصَّت الفقرة الثّانية والعشرون من المادَّة (L. ٢٢١) من قانون الاستهلاك الفرنسي على:

"La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. ٢٢١-٢١ pèse sur le consommateur".

وبمقتضَى ذلك فلو كان العقد المُبرم بين المورِّد والمستهلك يقع ضمن العقود المستثناة فلا يجوز للمستهلك الرّجوع عن التّعاقد، والعكس من ذلك صحيح، وسوف نتناول هذه المسألة عندما نتحدَّث لاحقًا عن (الحالات التي يحقُّ للمورِّد معها رفض استلام السّلع والبضائع).

المبحث الأول

الالتزامات المترتبة على استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة بالنّسبة للمستهلك

يترتَّب على استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة من قِبل المستهلك، وفق ما تقدم ذكره، زوال الرّابطة العقديَّة وانفصام عراها وإعادة الحال إلى ما كان عليه قبل إبرام العقد، مما يترتَّب عليه نشوء التّزامات جديدة على عاتق المستهلك، نتناولها وفقًا للتقسيم الآتي:

المطلبُ الأوَّلُ: الالتزام برد السّلع والبضائع أو التّنازل عن الخدمة.

المطلبُ الثّاني: الالتزام بدفع نفقات ردِّ وإعادة السّلع والبضائع إلى المورِّد.

المطلبُ الأوَّلُ

الالتزام بردِّ السّلع والبضائع أو التّنازل عن الخدمة

يلتزم المستهلك إن استعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة بأن يعيد محل العقد إلى المورِّد بالحالة التي تسلمه بها، أو أن يتنازل عن الخدمة المراد تقديمها إليه، ونتناول هذه المسألة بشيء من التّفصيل على نحو ما يلي:

أولًا: الالتزام بردِّ وإعادة السّلع والبضائع إلى المورِّد:

التّزام المستهلك بإعادة السّلعة أو البضاعة إلى المورِّد بعد أن يستعمل حقَّه في الرّجوع عن التّعاقد يلزم أن يتمَّ وفق مجموعة من الشّروط والضّوابط نتناول بعضها وما تثيره من مشكلات وتساؤلات في المطلب الذّي بين أيدينا، ونستأنف الحديث عنها في المطلب الثّاني، وذلك على النّحو الآتي:

١- الالتزام بإرجاع السّلعة أو البضاعة بحالة سليمة:

تقرَّر الحقُّ في الرّجوع عن العقد للمستهلك بوصفه طرفًا ضعيفًا في الرّابطة العقديَّة يحتاج إلى الحماية[١]، ونظرًا أيضًا لأن التعاقد يتم دون الحضور المادي المتعاصر للمتعاقدين، إذ يتم تبادل الإيجاب والقبول بين الطرفين بدون تواجدهما والتقائهما الفعلي على أرض الواقع وجهًا لوجه، لأن كل منهما يكون في مكان مختلف عن الآخر[٢]، وغالبًا ما يترتب على ذلك اندفاع المستهلك وتسرعه في إبرام العقد.

ومن بين الأسباب التي يمكن عزو الاندفاع أو التسرع في التَّعاقد إليها؛ استخدام الوسائل الإلكترونية في عرض الصور أو الكتالوجات أو النماذج للشيء المراد بيعه على الراغبين في الشراء، والاستعانة في ذلك بالوسائل المتطورة للدعايا والإعلان من

---

(١) Serge A. Kablan: Pour une évolution du droit des contrats, le contrat électronique et les agents intelligents. Thèse présentée à la Faculté de Faculté de droit - Université Laval: Quebec, dans le cadre du programme de doctorat en droit pour l'obtention du grade de docteur en droit (LL.D.), ٢٠٠٨. p. ١٠٠. Florian Maume: Essai critique sur la protection du consentement de la partie faible en matière contractuelle, Thèse de doctorat en Droit privé, Université à Evry-Val d'Essonne, ٢٠١٥, p. ٢٩.

(٢) في هذا السياق عرفت المادة الثانية من التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م العقد المبرم بالوسائل الإلكترونية بأنه: "أي عقد متعلق بالسلع والخدمات يتم بين مورد ومستهلك من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بُعد، أو تقديم الخدمات التي يُنظمها المورد، والذي يتم باستخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال الإلكترونية حتى إتمام العقد".

"distance contract' means any contract concerning goods or services concluded between a supplier and a consumer under an organized distance sales or service-provision scheme run by the supplier, who, for the purpose of the contract, makes exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the moment at which the contract is concluded". (Article ٢/١) from Directive ٩٧/٧/EC of the European Parliament. op. cit.

أجل الترويج والتسويق للمنتجات والسلع والخدمات، بهدف إغراء وجذب أكبر عدد ممكن من جمهور المستهلكين بغرض التعاقد معهم.

وعلى حد وصف جانب من الفقه فلقد وصلت أساليب وصور البيع المستحدثة والمتطورة من حيث قوة تأثيرها على إرادة المستهلك مراحل متقدمة؛ دفعت الكثير من الفقهاء لأن يطلق على تلك النوعية من البيوع مصطلح (البيع المُستثار أو المُنتزع) Vent aggressive استنادًا إلى أن البيع يتم في هذه الحال نتيجة لإلحاح واستدراج البائع للمستهلك[١].

ولو نظرنا إلى الصورة المُجسمة للسلعة أو البضاعة المَعروضة على الموقع الإلكتروني للمورد، على سبيل المثال، والتي يَتأثر بها المستهلك ويَندفع نحو التَّعاقد، سوف يتضح لنا أنها عادةً لا تكون مُعبرة عن الحقيقة، ولن يكون باستطاعته رؤية الشيء المَعروض للبيع ومُعاينته المُعاينة النَّافية للجهالة والوقوف على مزاياه

[١] إبراهيم الدسوقي أبو الليل: حماية رضاء المستهلك تجاه تسرعه في التعاقد، دراسة لخيار المستهلك في الرجوع في تعاقده، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني (الإعلام والقانون)، كلية الحقوق، جامعة حلوان، مارس ١٩٩٩م، ص: ٢٧٦.

ومثَالبه[١]، أي ينتفي لديه العلم الكافي بمحل العقد لأنه لم ير المعقود عليه قبل وأثناء إبرام العقد[٢]، بل يراه فقط على الموقع الإلكتروني الذي يعرضه ويقدمه إلى الجمهور.

أو قد يراه على شاشات التلفاز، أو على تطبيقات الهواتف الذكية، أو على غيره من الوسائل الأخرى المستخدمة في الترويج للسلع والمنتجات وتقديم الخدمات، والتي تتميز باستخدام المؤثرات الفنية والبصرية والصوتية، مع إحاطة الأشياء المعروضة للتعاقد بهالة كثيفة من الإطراء والثناء عليها، بهدف إبهار المستهلك وحثه على التعاقد

---

[١] يشير البعض إلى أن المقصود بالمعاينة هو الاطلاع على المعقود عليه بالكيفية التي تمكّنه من معرفة حقيقته وفقًا لطبيعته، عن طريق الوسائل التي يمكن أن يتحقق بمقتضاها العلم الكافي للمستهلك بحقيقة محل العقد، والمعاينة التي يتحقق بها هذا العلم هي التي تحصل لحظة إبرام العقد، بحيث يرد العقد على المبيع وهو معلوم لدى المشتري علمًا كافيًا. خالد ممدوح إبراهيم: إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الثانية، طبعة ٢٠١١م، ص: ١٧٦.

[٢] تأكيدًا لذلك فلقد ورد في الحيثية رقم (٣٧) من التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م النص على أن المستهلك في العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية لن يكون بمقدوره رؤية البضاعة أو السلعة التي أقدم على شرائها، ولهذا السبب فإنه يُمنح مهلة زمنية يستطيع قبل فواتها وانقضائها أن يقرر مدى صلاحية السلعة لرغباته واحتياجاته من عدمه.

"Since in the case of distance sales, the consumer is not able to see the goods before concluding the contract, he should have a right of withdrawal. For the same reason, the consumer should be allowed to test and inspect the goods he has bought to the extent necessary to establish the nature, characteristics and the functioning of the goods. Concerning off-premises contracts, the consumer should have the right of withdrawal because of the potential surprise element and/or psychological pressure. Withdrawal from the contract should terminate the obligation of the contracting parties to perform the contract". Recital No (٣٧): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

دون أن يأخذ فرصة للتفكير في مدى حاجته الحقيقية للشيء المراد التعاقد بشأنه، فيجد نفسه قد تعاقد على شيء لا يحقق له النفع أو الفائدة التي ينشد إدراكها.

لذلك كان لا بُد من منح المستهلك مدَّة زمنيَّة ملاءمة يستطيع أثناء سريانها التّفكير والتّروي والتّدبر في كل ما يتعلَّق بمحلِّ العقد، خاصَّة وأنَّ العقود المُبرمة عن طريق الوسائل الإلكترونيَّة تتمُّ بسرعة كبيرة وتنعقد في بضعة دقائق، ويتسرَّع المستهلك في معظم الأحيان في الإقدام على إبرام العقد(١)، لذلك رأى المشرِّع منحه فرصة ليعيد ترتيب أوراقه من جديد.

فإن استشعر أو رأى بعد استلامه لمحلِّ العقد أنَّه لا يلبِّي احتياجاته الضّروريَّة ولا يحقِّق مصالحه أو رغباته، فقرَّر أن يتخلَّى عن قناعته السّابقة ويفارقها فراقًا لا رجوع بعده، وأن يستبدلها بقناعة أكثر استنارة، وأعدَّ العدَّة لذلك بأن أخطر المورِّد بقراره المتضمِّن رجوعه عن العقد قبل فوات وانقضاء المهلة الزمنيَّة المقرَّرة لمصلحته، أصبح ملتزمًا بأن يعيد السّلعة أو البضاعة إلى المورِّد بالحالة عينها التي تسلمها بها.

ويفترض استعمال المستهلك لحقِّه في الرّجوع عن العقد أنَّه تسلَّم المبيع بحالة جيِّدة ومطابقًا للمواصفات وليس به أي عيب، وهذا يستتبع أن يقوم المستهلك بإرجاعه وإعادته إلى المورِّد بالحالة نفسها دون أي نقص أو عيب قد يصيب المبيع بسبب استعمال المستهلك، وألا تكون السّلعة قد تلفت جزئيًّا أو تغيَّرت بعض صفاتها وخواصَّها.

---

(١) Marie Demoulin, Étienne Montero: La conclusion des contrats par voie électronique. Éditions Bruylant, Bruxelles, ٢٠٠٢. p. ٥٤٣, ٥٤٤.
Charlaine Bouchard et Marc Lacoursière: Les enjeux du contrat de consommation en ligne. Article Publié dans Revue générale de droit, Volume (٣٣), Numéro (٣), ٢٠٠٣. p. ٤٢٦.
Marco Loos: op .cit. p. ٦.

وأكَّد أصحاب هذا التّوجه على أنَّ المستهلك يجب عليه ألا يُدخل على البضاعة أو السّلعة أي تعديلات إضافيَّة، أو أن يقوم بتغيير محتواها أو الغرض الذّي خصَّصت لأجله، وألا يتسبَّب في تعطيل بعض صفاتها، لأنَّ الحقَّ المقرَّر لمصلحته يتيح له التّحقق من محلِّ العقد للتَّأكد من أنَّه يفي بالغرض المقصود من التّعاقد من عدمه[١]، ويفرض عليه التّزامًا بأن يحافظ على محلِّ العقد من كل ما من شأنه الانتقاص من قيمته، تجنُّبًا لأن يكون الحقُّ في الرّجوع عن العقد سببًا في جلب المفاسد والأضرار لأحد طرفي الرّابطة العقدية (المورِّد)[٢].

وأوضح البعض الآخر أنَّ المستهلك يلتزم بالحفاظ على السّلع أو البضائع، وعليه أن يبذل في ذلك عناية الرّجل المعتاد، ويكون مسؤلًا عمَّا ينتج عن تقصيره في واجب العناية الملقَى على كاهله[٣].

ويشدُّ من أزر ما تقدَّم ذكره النّصُّ في الفقرة الثّانية من المادَّة الرّابعة عشرة من التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م على أنَّ استعمال المستهلك للسلعة يجب أن يكون في حدود الغرض المسموح به للاستعمال للتأكُّد من صفات وخصائص محلِّ العقد، وأنَّه يلبي ويشبع احتياجات المستهلك التي دفعته إلى إبرام العقد، وأي نقص في السّلعة يعزَى إلى تجاوز الأغراض الضّروريَّة يُسأل عنه المستهلك ويتحمَّل تبعته[٤].

---

[١] عبد المجيد خلف العنزي: خيار الرّجوع عن التّعاقد في القانون الكويتي، دراسة مقارنة، بحث منشور بمجلة كليَّة القانون الكويتيَّة العالميَّة، المجلد (٦)، العدد (٢٢)، يونيو ٢٠١٨م، ص: ١٢٧.

[٢] المرجع السابق، ص: ١٢٧.

[٣] أحمد شهاب أزغيب: حماية المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة، رسالة دكتوراة مقدَّمة إلى كليَّة الحقوق جامعة عين شمس، سنة ١٤٣٧هـ/٢٠١٦م، ص: ٤٤١.

[٤] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"The consumer shall only be liable for any diminished value of the goods resulting from the handling of the goods other than what is necessary to

نَصَّت أيضًا على هذه المسألة إحدَى بنود العقد النّموذجي الذّي وضعته إحدى المراكز التّجاريَّة الفرنسيَّة عندما أكَّدت على أنَّ المستهلك يمتلك الحقَّ في إرجاع السّلعة بغرض استبدالها بأخرَى أو لاسترداد ثمنها كاملًا دون حسم، لكنَّ ذلك مقيدٌ بأن يتمَّ إرجاع السّلعة بالحالة نفسها التي تسلَّمها بها أثناء البدء في تنفيذ العقد الذّي تمَّ الرّجوع فيه، على أن تكون في عبوَّتها وفي غلافها الأصلي(١).

٢- الالتزام برد السّلعة أو البضاعة خلال مدَّة زمنيَّة محدّدة:

إعادة وإرجاع محل العقد إلى المورِّد ليس رهنًا بإرادة ومشيئة المستهلك، بحيث يعيده متَى شاء وفي الوقت الذّي شاء، بل هو مقيَّد بمدَّة زمنيَّة معيَّنة يجب على المستهلك الالتزام والتّقيد بها، ولقد ورد النّصُّ على تحديد هذه المدَّة في بعض التّوجيهات الأوروبّيَّة وفي تشريعات بعض الدّول، ومن ذلك نذكر الآتي:

نصَّ التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٦٥) لسنة ٢٠٠٢م، في الفقرة الخامسة من المادَّة السّابعة على أنَّ المستهلك يلتزم بأن يعيد إلى المورِّد ما تحصَّل عليه من سلع أو بضائع أو غير ذلك دون أي تأخير غير مبرَّر، وفي جميع الأحوال يلتزم المستهلك بإرجاع محل العقد في غضون مدَّة زمنيَّة أقصاها ثلاثون يومًا يبدأ احتسابها من تاريخ إخطار المستهلك للمورِّد برغبته في الرّجوع عن العقد(٢).

---

establish the nature, characteristics and functioning of the goods". (Article: ١٤/٢) from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

(١) أحمد شهاب أزغيب: مرجع سابق، ص: ٤٣٥.

(٢) ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"The consumer shall return to the supplier any sums and/or property he has received from the supplier without any undue delay and no later than within ٣٠ calendar days. This period shall begin from the day on which the consumer dispatches the notification of withdrawal". (Article ٧/٥): from Directive ٢٠٠٢/٦٥/EC of the European Parliament. op. cit.

وجاء النّصُّ في الفقرة الأولَى من المادَّة الرّابعة عشرة من التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م على أنَّ المورِّد ما لم يعرض على المستهلك استلام البضائع، فإنَّ المستهلك يلتزم بإعادة البضائع أو السّلع إليه، أو إلى أي شخص آخر مخوَّل من المورِّد باستلامها، وعلى المستهلك ألا يتأخَّر في إعادة البضائع، وفي جميع الأحوال يجب ألا يتجاوز مدَّة إعادة السّلع أو البضائع أربعة عشرة يومًا من تاريخ إخطار المستهلك للمورِّد بقراره بالرّجوع عن العقد المُبرم بينهما[١].

وورد النّصَّ في قانون الاستهلاك الفرنسي على وجوب قيام المستهلك – بعد استعماله لحقّه في الرّجوع عن العقد – بإرجاع البضاعة أو السلعة إلى المورِّد أو المحترف، أو إلى الشّخص الذّي يعينه المورِّد أو يعهد إليه باستلامها، وعلى المستهلك أن يعيد المبيع دون أي تأخير، وفي غضون مدَّة زمنيَّة أقصاها أربعة عشرة يومًا تحتسب من تاريخ إخطاره للمورِّد برغبته في الرّجوع عن العقد، وذلك ما لم يعرض المورِّد استرداد الشّيء المبيع بنفسه[٢].

من الجدير بالذكر أن التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م لم ينص على مدة زمنية يلتزم المستهلك أثناء سريانها وقبل فواتها وانقضاؤها بإرجاع السلعة أو البضاعة إلى المستهلك.

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Obligations of the consumer in the event of withdrawal:
١ - Unless the trader has offered to collect the goods himself, the consumer shall send back the goods or hand them over to the trader or to a person authorised by the trader to receive the goods, without undue delay and in any event not later than ١٤ days from the day on which he has communicated his decision to withdraw from the contract to the trader in accordance with Article ١١. The deadline shall be met if the consumer sends back the goods before the period of ١٤ days has expired". Article (١٤): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

يتَّضح ممَّا سبق أنَّ التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م وقانون الاستهلاك الفرنسي يسيران بخطًى واثقة في اتجاه واحد، ويتبنيان الفكر نفسه، فالأحكام التي نصَّ عليها قانون الاستهلاك الفرنسي في هذا الخصوص تماثل وتطابق الأحكام التي ورد النّص عليها في التّوجيه الأوروبّيّ المذكور.

أمَّا قانون المعاملات الإلكترونيَّة السّوري فلقد نصَّ على أنَّ المستهلك يلتزم بإعادة البضائع أو السّلع إلى البائع بعد استعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد، خلال مدَّة زمنيَّة قدرها عشرة أيام عمل يبدأ سريانها واحتسابها من تاريخ استلام المستهلك لها[١].

وبالانتقال إلى قانون حماية المستهلك المصري سنجده قد نصَّ على: "ويتحمَّل المستهلك نفقات الشّحن وإعادة المنتج"[٢]. ويظهر من هذا النّصِّ أنَّ المشرع لم ينصَّ صراحة على قيام المستهلك بإعادة السلعة أو البضاعة إلى المورِّد، لكن يمكن أن يؤخذ منه أن المستهلك يلتزم بإعادتها وردها إلى المورِّد إن استعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد، لأنَّ عبارة: "ويتحمَّل المستهلك نفقات الشّحن وإعادة المنتج" تأتي بوصفها نتيجة وأثر مباشر لقيام المستهلك بإرجاع أو إعادة السّلعة أو المنتج، فإن لم يقم بإرجاعها فمن المنطقي والبديهي ألا يلتزم بدفع هذه النّفقات، وهذا هو الأصل.

لكن مما يؤخذ على المادَّة المذكورة أن المشرِّع لم يحدد المدَّة الزمنيَّة اللازمة لرد وإعادة السّلعة أو البضاعة إلى المورِّد، وهو من أوجه النّقص والقصور التي انطوت

"Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. ٢٢١-٢١, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens". Article (L. ٢٢١-٢٣).

[١] المادَّة (٢٠) من القانون رقم (٣) لسنة ٢٠١٤م بشأن المعاملات الإلكترونيَّة.

[٢] المادَّة (٤٠) من قانون حماية المستهلك المصري.

عليها هذه المادَّة، إذ كان لزامًا على المشرع أن يحدد الفترة الزمنيَّة لإرجاع السلعة أو البضاعة مثلما فعل التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م، ومثلما فعل المشرع الفرنسي.

خلا كذلك قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي، والقانوني المغربي القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك؛ من النص على المدة الزمنية التي يلتزم المستهلك بمقتضاها بإعادة السلعة أو البضاعة إلى المورد، وهما من مواطن القصور التي انطوى عليهما القانونيين المذكورين.

وفي الختام: نرغب في توضيح مسألة مهمَّة وهي أنَّ المستهلك إن كان يحقُّ له قبل فوات وانقضاء المدَّة المحدّدة قانونًا لاستعمال الحقّ في الرّجوع عن العقد أن يعيد المبيع إلى البائع ويستردّ الثّمن، أو أن يطالب باستبدال المبيع بآخر، فإنَّه يستطيع أيضًا استعمال هذا الحقّ بالطّريقتين معًا (التّغيير – الرّد) كأن يطلب استبدال السلعة بأخرى أثناء سريان المدَّة المحدّدة قانونًا (مهلة الرّجوع)، ثمَّ يتبيَّن له بعد الاستبدال أنَّ المبيع غير صالح للغرض المقصود من التّعاقد، فعندئذٍ يمكنه استعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد والمطالبة باسترداد الثّمن قبل فوات وانقضاء المهلة المقرَّرة لمصلحته[1].

ويتَّفق هذا التّفسير المنطقي مع الغاية المتوخَّاة من حماية رضا المستهلك بمنحه الحقّ في الرّجوع عن العقد، وهي مرحلة أبعد من مجرَّد تغيير المبيع بآخر، ولا ريب

---

[1] أحمد السّعيد الزّقرد: مرجع سابق، ص: ٢٢١. عبد العزيز المرسي حمود: الحماية المدنيَّة الخاصَّة لرضاء المشتري في عقود البيع التي تتمُّ عن بُعد مع التّطبيق على البيع عن طريق التّلفزيون بوجه خاصٍ، بحث منشور بمجلَّة البحوث القانونيَّة والاقتصاديَّة بكليَّة الحقوق جامعة المنوفيَّة، المجلد (١٢)، العدد (٢٣)، سنة ٢٠٠٣م، ص: ١٧٢.

في أنَّ من يملك الأكثر يملك الأقلَّ من باب أولَى، ويتحقَّق ذلك دون الحاجة إلى اللجوء إلى القضاء[١].

٣- تحمُّل تبعة هلاك السّلعة أو البضاعة:

واحدة من بين المشكلات التي يثيرها إبرام العقد واستعمال الحقُّ في الرّجوع عن التّعاقد، هلاك السّلع والبضائع بعد أو قبل استلامها، فمن يتحمَّل تبعة هذا الهلاك، المستهلك أم المورِّد؟

وللجواب عن ذلك: فسوف نتناول هذه المسألة من اتِّجاهين، الأوَّلُ منهما: من منظور قانون حماية المستهلك المصري، والثّاني: من منظور القواعد العامَّة والتّقليديَّة في القانون المدني، ويمكن عزو السّبب في تناول هذه المسألة بتلك الكيفيَّة ووفقًا لهذا التقسيم؛ إلى أن قانون حماية المستهلك المصري – وغيره الكثير من قوانين الدّول التي تُعنى بحماية المستهلك – خلا من النّصِّ عليها وتنظيم أحكامها.

ولقد دفعنا ذلك إلى محاولة استنباط بعض الأحكام من بعض النّصوص الواردة في هذا القانون من أجل وضع حجر الأساس لمسألة من يقع عليه عبء تحمُّل تبعة الهلاك.

أمَّا تناول هذه المسألة من منظور القواعد العامَّة في القانون المدني فلقد اقتضته ضرورة عدم وجود نصٍّ صريحٍ بشأنها في قانون حماية المستهلك، كما سبق ذكره، ممَّا يلزم معه الرّجوع إلى القواعد العامَّة.

أ- تحمُّل تبعة الهلاك في قانون حماية المستهلك المصري:

تناولنا لهذه المسألة سوف يقتصر على هلاك السّلع والبضائع بعد استلامها من المستهلك لا قبل ذلك، لأنَّ استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد المنصوص عليه في

---

[١] أحمد السّعيد الزّقرد: مرجع سابق، ص: ٢٢١، ٢٢٢.

قوانين حماية المستهلك يشير عادةً إلى أنَّ المستهلك قد تسلَّم بالفعل محل العقد، ثُمَّ استعمل حقَّه في الرّجوع عن التّعاقد مع ما يترتَّب على ذلك من التزامات قانونيَّة بحق المتعاقدين.

وكما ذكرنا آنفًا فلقد خلا قانون حماية المستهلك المصري من النّصّ صراحة على تحمُّل تبعة هلاك السّلع والبضائع، لكنَّنا لو أمعنا النّظر في المادَّة (٤١) من هذا القانون والتي تمنع المستهلك من استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد في بعض العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة، سنجد أنَّ الفقرة الرّابعة تنصُّ على منع المستهلك من استعمال هذا الحقِّ إن أصاب السّلعة محلّ العقد أي عيب بسبب سوء حيازته لها.

ويمكن أن يؤخذ من هذا المنع أو التّحريم لاستعمال الحقّ المقرَّر قانونًا؛ أنَّ المستهلك هو من يتحمَّل تبعة هلاك السّلعة أو البضاعة، سواء كان الهلاك لسبب ينسب إليه أو لسببٍ أجنبي لا يد له فيه، لأنَّ المستهلك إن لم يكن بمقدوره إعادتها أو إرجاعها إلى المورِّد – لو استعمل حقَّه في الرّجوع عن التّعاقد – رغم بقاء ووجود محلّ العقد وعدم تعرضه إلى التَّلف أو الهلاك الكلّي أو الجزئي، غاية ما في الأمر أنَّ محلَّ العقد صار معيبًا، فمن بابٍ أولَى أن يتحمَّل تبعة هلاك المبيع وهو تحت يده حتى وإن كان الهلاك ينسب إلى أحد الأسباب الأجنبيَّة.

وليس أدلَّ من ذلك على أنَّ المستهلك إن كان يصعب عليه إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التّعاقد، أو إعادة السّلعة أو البضاعة بالحالة نفسها التي تسلمها بها، بسبب حدوث عيب فيها منعه وحال بينه وبين استعمال حقَّه في الرّجوع عن العقد، فإنَّ الشّيء نفسه متصور ومتحقق عند هلاك السّلع أو البضائع، إذ لن يستطيع المستهلك ردَّها بنفس حالتها التي تسلمها بها، ولن يقوَى على إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل إبرام العقد، نظرًا لفناء محلّ العقد إن كان الهلاك كليًّا، ممَّا يلزم معه أن يتحمَّل وحده تبعة هذا الهلاك.

ومن جهة أخرَى، فإنَّ السّلعة لو أصابها عيب حرمه من إعادتها إلى المورِّد، ووقف سدًّا منيعًا بينه وبين إرجاعها، ثمَّ تعرَّضت بعد ذلك إلى الهلاك فمن سيتحمَّل تبعة الهلاك في مثل هذه الحال؟ والجواب: قطعًا سوف يتحمَّلها المستهلك، وقياسًا على ذلك يمكن القول: إنَّ المستهلك هو من يتحمَّل بمفرده تبعة الهلاك دون المورِّد.

ورد النّصُّ أيضًا في المادَّة التي بين أيدينا على حالة أخرَى يحظر معها استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد، وهي أن يكون محلّ العقد أشرطة فيديو أو أسطوانات أو برامج الحاسب الآلي، وغيره، ويقوم المستهلك بفضِّ ونزع الأغلفة أو الأختام الخاصّة بها.

وتعليقًا على ذلك: فإذا كان فضُّ الأغلفة والأختام مع بقاء محلِّ العقد موجودًا وسليمًا دون تعرُّضه إلى الهلاك أو النقص يترتَّب عليه حرمان المستهلك من استعمال الحقِّ المقرَّر قانونًا لمصلحته، بأن يُمنع من ردِّه وإعادته إلى المورِّد، أفلا يكون من الأجدر والأولَى أن يتحمَّل بمفرده تبعة الهلاك إن هلكت لديه السّلعة محل العقد، لأنَّها لم تعد موجودة إن كان هلاكها كليًّا.

وللمزيد من التّوضيح فإنَّ المستهلك يُحرم من استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد فيما يتعلَّق بالعقود المتقدِّم ذكرها آنفًا، وبالتَّالي فلو هلكت عنده فلن يتغيَّر الحكم في شيء، ولن يستطيع ردَّ السّلعة وإعادتها إلى المورِّد، لأنَّ الأخير انقطعت علاقته نهائيًّا بها بمجرَّد فتحها ونزع أختامها من قبل المستهلك، ويصبح الأخير مالكًا لهذه السلعة له مغنمها وعليه مغرمها.

وبالقياس على ذلك يتَّضح أنَّ هلاك السّلعة أو البضاعة أشدُّ وطأة وأعظم خطبًا من نزع أختامها في ظلِّ بقائها ووجودها سليمة، ممَّا يستقيم معه القول بإلزام المستهلك بتحمُّل تبعة هلاكها.

ولو عقدنا مقارنة بين الأسباب التي أوضحها بعض الفقهاء في تبرير منع المستهلك من استعمال حقِّه في الرّجوع عن تلك النّوعيَّة من العقود، وبين النّتيجة التي خلصنا إليها، سنجد تشابه في الأهداف والغايات الرّئيسة المتوخَّاة، وهي ترمي إلى عدم الإضرار بالمورِّد الذّي أوفَى بالتزامه تجاه المستهلك، وأوضح ذلك فيما يلي:

يرَى بعض الفقه أنَّ سبب منع المستهلك من استعمال حقِّه في الرّجوع عن العقود المذكورة[١] ينطلق من اعتبارات عدَّة، إذ إنَّ السّماح للمستهلك باستعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد مع ما يترتَّب على ذلك من إعادة محلِّ العقد إلى المورِّد، سوف يترتَّب عليه استفادته من محل العقد بدون دفع أي مقابل مادِّي، بالإضافة إلى أنَّ محلَّ هذه العقود يعدُّ من الأشياء التي يمكن أخذ نسخ من محتوياتها أو تسجيلها أو نقلها بأي صفة أخرَى بعد نزع أختامها وتمزيق أغلفتها، وهذا بلا شكٍّ يتعارض ويصطدم مع حقوق الملكيَّة الفكريَّة لأصحابها[٢].

---

[١] من الجدير بالذّكر أنَّه قد سبق النّصُّ على هذه المسألة في بعض التّوجيهات الأوروبيَّة والتّشريعات الوطنيَّة، ينظر في ذلك:

Article (٦/٣): from Directive ٩٧/٧/EC of the European Parliament. op. cit.
Article (١٦): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.
Article (L. ١٢١ - ٢٨): from Code de la consummation.

الفصل (٣٢) من قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونية التّونسي رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٠م.

المادَّة (٢٢) من قانون المعاملات الإلكترونية السّوري رقم (٣) لعام ٢٠١٤م.

[٢] محمد حسن قاسم: التّعاقد عن بعد، مرجع سابق، ص: ٦١. عدنان إبراهيم سرحان: ضمانات الرّضا الحرّ للمستهلك في عقود الاستهلاك المبرمة عن بُعد، بحث منشور بمجلة الشّريعة والقانون، كليَّة القانون، جامعة الإمارات العربية المتَّحدة، المجلد (٣٢)، العدد (٧٥)، يوليو ٢٠١٨م، ص: ٥٢. محمد محمود حسين: حق الرّجوع في التّعاقد وفق قانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة

ووفقًا لما رأه البعض فإنَّ قيام المستهلك بنزع الأغلفة الخاصّة بهذه التّسجيلات أو البرامج بغرض إعداد أو أخذ نسخ منها، ثمَّ إرجاع النّسخة الأصليَّة إلى المورِّد يعتبر تحايلًا غير مشروع على القانون، واعتداء لا يستند إلى أي مبرِّر مشروع على حقوق المورِّد (منتج التّسجيلات أو البرامج)، فضلًا عمَّا ينطوى عليه من انتهاك لأحكام قوانين الملكيَّة الفكريَّة[١].

وعلى النّهج ذاته سار البعض عندما أوضح أنَّ مجرَّد الاستعمال ولو لمرَّة واحدة يترتَّب عليه سهولة تحميل نسخ من محل العقود المذكورة، وإعادتها إلى البائع لن يغير من الواقع في شيء، لأنَّ المستهلك بمجرد مباشرته لحقّه في الرّجوع عن العقد يكون قد حصل على نسخة مجانيَّة، وبهذا الفعل نكون قد ألحقنا الضّرر بالمورِّد أو بمؤلف البرنامج[٢].

ولا منازعة في أن المنع من استعمال الحق في الرّجوع عن التّعاقد في العقود المتقدم ذكرها يأتي كوسيلة لسدِّ الذّرائع تجنُّبًا للأضرار التي قد تصيب المورِّد وتلحق به.

أمَّا وجه الشّبه فيما يتعلَّق بهلاك السّلع والبضائع بعد استلام المستهلك لها وخروجها من تحت يدي المورِّد، فيظهر في عدم إثقال كاهل الأخير بتحمل تبعة هذا الهلاك، منعًا لتعرضه للإصابة بالضّرر، لأنَّ إلزامه بتحمُّل تبعة الهلاك سوف يصيبه بضرر لا يستند إلى أي مبرِّر مشروع.

٢٠١٨م، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كليَّة الحقوق جامعة القاهرة، سنة ١٤٤١هـ/٢٠٢٠م، ص: ١٥٣.

(١) مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ١١٩، ١٢٠.

(٢) أحمد شهاب أزغيب: مرجع سابق، ص: ٤٤٠، ٤٤١.

ننتقلُ إلى نوعية أخرَى من العقود التي حرّمت المادَّة الحادية والأربعون من قانون حماية المستهلك رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م على المستهلك أن يستعمله حقَّه في الرّجوع عن العقد إن أبرمها، ونقصد بذلك: "العقود التي ترد على السلع أو البضائع المصنَّعة بناءً على طلب المستهلك، أو وفقًا للمواصفات التي حدّدها"[١].

ويبدو أنَّ الغاية أو الهدف من استبعاد هذه العقود من نطاق استعمال الحقِّ المقرَّر لمصلحة المستهلك يتماثل مع النّتيجة التي خلصنا إليها بشأن إلزام المستهلك بتحمل تبعة هلاك السّلعة أو البضاعة إن هلكت لديه بعد استلامه لها، وهي: عدم الإضرار بالمورِّد.

ولقد سبق للبعض أن تناول العقود المستثناة من استعمال الحق في الرّجوع عن العقد في التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، ومن بينها العقود الواردة على السّلع والبضائع التي تُصنع أو تصمَّم للمستهلك وفق متطلَّبات معيَّنة يطلبها هو ويحدّدها، وأوضح أنَّ علة أو سبب استبعاد هذه العقود هو عدم الإضرار بالمورِّد الذّي ربما يتعذَّر عليه أن يبيع السّلع والبضائع مرَّة أخرَى إن استعمل المستهلك الحق في الرّجوع عن العقد، وأعاد محل العقد إليه مرة أخرَى، لأنَّ هذه السّلع أو البضائع صُمِّمت أو صُنِّعت

---

[١] يسوق البعض أمثلة للعقود التي تصمِّم بناء على طلب المستهلك ومن ذلك: أن يتم تصميم برنامج حاسب آلي بغرض إدارة مؤسسة معينة ذات خصوصية في النّشاط أو أسلوب الإدارة، أو أن يقوم المستهلك بطلب تصميم أو تجهيز فستان زفاف بمواصفات معينة على إحدَى المواقع التّجاريَّة، أو أن يطلب من إحدَى مصانع الملابس إنتاج وتصميم عدد محدَّد من الملابس المقاومة للحريق. مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ١١٨، ١١٩. مجد الدّين محمد السّوسوة: إبرام عقد البيع عبر الإنترنت، دراسة مقارنة بين القوانين الوضعيَّة والفقه الإسلامي، رسالة دكتوراة مقدَّمة إلى كليَّة الحقوق جامعة عين شمس، سنة ٢٠١٠م، ص: ٣٩٤.

بطريقة خاصَّة ووفق مواصفات محددة طلبها المستهلك[١]، الأمر الذّي يترتَّب على إثره وجود صعوبة في إعادة بيعها إلى مستهلك آخر عادة ما يعزف عن شرائها لأنَّها بعيدة كل البعد عن تلبية احتياجاته أو متطلَّباته التي يسعَى لإشباعها.

وآزره رأيٌ آخر عندما أوضح أنَّ سبب استثناء هذه العقود من استعمال ومباشرة الحق في الرّجوع عن العقد يرجع إلى عدم إمكانيَّة تسويقها على بقيَّة العملاء، نظرًا لأنَّها صُمِّمت خصيصًا لتناسب ذوق مستهلك بعينه وتشبع رغباته وتفي بحاجاته، وفي السّماح للمستهلك باستعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد ضرر يصيب المورِّد[٢].

ونرغب هنا في الإشارة إلى ما سبق أن ذكره البعض من أنَّ المشرع عندما نصَّ على الحقِّ في الرّجوع عن العقد لحماية المستهلك من المورِّد الذّي يتفوق عليه في مهارات التّسويق وصياغة العقود، فإنَّه لم ينصّ عليه بغرض الإضرار بالتّاجر أو المورِّد إلا في حدود إعادة التّوازن بين التّزامات طرفي عقد الاستهلاك، كالنّص على عدم إلزام المستهلك بدفع أي مقابل مادِّي أو تعويض نظير استعماله لحقّه في الرّجوع عن العقد[٣].

ب- تحمَّل تبعة الهلاك في القانون المدني المصري:

ورد في القانون المدني النّصُّ على: "إذا هلك المبيع قبل التّسليم لسبب لا يد للبائع فيه، انفسخ البيع واستردَّ المشتري الثّمن إلا إذا كان الهلاك بعد إعذار المشتري لتسليم المبيع"[٤].

---

[١] سامح عبد الواحد التّهامي: التّعاقد عبر الإنترنت، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونيَّة، المحلَّة، مصر، طبعة ٢٠٠٨م، ص: ٣٢٥.

[٢] عبد المجيد خلف العنزي: مرجع سابق، ص: ١٢٥.

[٣] المرجع السّابق، ص: ١٢٧.

[٤] المادَّة (٤٣٧) من القانون المدني المصري. وينظر في ذلك:

يتناول النّص المذكور مسألة الهلاك الكلّي للمبيع قبل تسليمه إلى المشتري، ويظهر من هذا النّص أنَّ المشرع قد أخذ بالقاعدة العامَّة في العقود الملزمة للجانبين والتي تجعل تبعة هلاك محل الالتزام على المدين، لأنَّ التّزام البائع بتسليم المبيع هو التّزام بتحقيق غاية، لأنَّه تفرَّع عن التّزامه بنقل ملكيَّة المبيع، ممَّا يترتَّب عليه أن يتحمَّل البائع تبعة الهلاك حتى ولو صار المشتري مالكًا للمبيع قبل هلاكه، لأن الملكية لا تخلص للمتصرف إليه إلا بالتّسليم[1].

ويتبيَّن من ذلك أنَّ تبعة الهلاك مرتبطة بالتّسليم لا بانتقال الملكيَّة، وطالما أنَّ البائع لم يوفِّ بالتزامه بتسليم المبيع إلى المشتري فإنَّه يتحمَّل وحده تبعة الهلاك، سواء هلك المبيع بفعل القوَّة القاهرة، أو بفعلٍ يُنسب إليه.

الطّعن رقم ١٤٥٨ لسنة ٤٩ جلسة ١٩٨٣/٣/٨م، س ٣٤ ع ١ ص ٦٥٢ ق ١٣٧.

الطّعن رقم ١١٩ لسنة ٤٣ جلسة ١٩٧٧/٤/٥م، س ٢٨ ع ١ ص ٩٠٩ ق ١٥٦.

الطّعن رقم ٣٠٥ لسنة ٣٦ جلسة ١٩٧١/٢/١٦م، س ٢٢ ع ١ ص ١٨٨ ق ٣٢.

الطّعن رقم ٣٧٧ لسنة ٣٠ جلسة ١٩٦٦/٢/١م، س ١٧ ع ١ ص ٢٠٥ ق ٢٧.

نقلًا عن موقع موسوعة الرّاية للقانون والفقة والقضاء على الرّابط التّالي:

https://encyclopedia.alrayacls.com/signin

[1] رمضان أبو السّعود: شرح أحكام القانون المدني، العقود المسمَّاة، البيع، المقايضة، الإيجار، التّأمين، منشورات الحلبي الحقوقيَّة، بيروت، لبنان، الطّبعة الأولى، طبعة ٢٠١٠م، ص: ٢٩٦. سمير تناغو: عقد البيع، مكتبة الوفاء القانونيَّة، الإسكندريَّة، الطّبعة الأولى، طبعة ٢٠٠٩م، ص: ٢٣٠. نبيل إبراهيم سعد: العقود المسمَّاة، الجزء الأول، البيع، دار النّهضة العربيَّة، بيروت، لبنان، الطّبعة الأولى، طبعة ١٩٩٧م، ص: ٣٣٢. سليمان مرقس: العقود المسمَّاة، عقد البيع، عالم الكتب، القاهرة، الطّبعة الرّابعة، طبعة ١٩٨٠م، ص: ٣٦١.

وبالبناء على ذلك فإنَّ المستهلك إن لم يكن قد تسلم السّلع أو البضائع، وهلكت هلاكًا كليًّا تحت يد المورِّد انفسخ العقد من تلقاء نفسه وتحمَّل المورد وحده تبعة هذا الهلاك، وصار لزامًا عليه ردُّ الثّمن المدفوع إلى المستهلك.

أمَّا لو هلك المبيع هلاكًا كليًّا بعد التّسليم فإنَّ المشتري هو من يتحمَّل تبعة هذا الهلاك[١]، إن كان الهلاك بفعل المشتري أو لسبب أجنبي لا يد للبائع فيه[٢]، مما يترتَّب عليه زوال وانقضاء حق المستهلك في استعمال حقه في الرّجوع عن العقد إن هلك محل العقد تحت يده هلاكًا كليًا، لأنه ملزم في الأصل بتسليم محل العقد بالحالة التي تسلمه بها، إن استعمل حقه في الرّجوع عن التّعاقد، فكيف وقد هلك وزال الشّيء محلِّ العقد من الوجود؟ وبالتالي فإنَّ المستهلك في هذه الحال يخسر جرَّاء هذا الهلاك الثّمن والمبيع في آنٍ واحدٍ معًا.

ويثور تساؤل يتعلَّق بالشّق الثّاني من المادَّة (٤٣٧) من القانون المدني، ونقصد بذلك إعذار البائع للمشتري بتسلُّم المبيع وامتناع المشتري عن استلامه، ثمَّ هلاك المبيع هلاكًا كليًّا بعد الإعذار، فهل ينطبق هذا الحكم على المستهلك على النّحو الذّي يترتَّب على إثره أن يتحمَّل تبعة هذا الهلاك؟

والجواب عن ذلك: إنّ المادَّة المشار إليها أعلاه أوضحت أنَّ المبيع يعتبر وكأنَّه قد تمَّ تسليمه بالفعل إلى المشتري إن كان البائع قد أعذره بضرورة استلام المبيع،

---

[١] الطّعن رقم ١٨٢ لسنة ٣٤ جلسة ١٩٦٨/١٢/٢٦م، س ١٩ ع ٣ ص ١٥٦٥ ق ٢٣٩. نقلًا عن موقع موسوعة الرّاية للقانون والفقة والقضاء على الرّابط الآتي:

https://encyclopedia.alrayacls.com/signin

[٢] Patricia Sánchez Abril, Francisco Oliva Blázquez, Joan Martínez Evora: The Right of Withdrawal in Consumer Contracts: a comparative analysis of American and European law. published in InDret Revista para el Análisis del Derecho, Volume (٣), October ٢٠١٨. p. ٨.

أو كان العقد قد تضمَّن شرطًا يقضي بوجوب استلام المبيع خلال مدَّة زمنيَّة معيَّنة، فامتنع المشتري أو تقاعس عن الاستلام بعد الإعذار أو بعد فوات وانقضاء الأجل المحدَّد في العقد لاستلام محل العقد.

ونرَى أنَّ هذا الحكم لا يمكن أن ينطبق على المستهلك في العقود التي يبرمها عن طريق الوسائل الإلكترونيَّة، لأنَّ إعمال الإعذار في تلك النّوعيَّة من العقود يتعارض مع الحق في الرّجوع عن العقد الذّي يشير إلى أنَّ المستهلك قد تسلَّم فعليًّا البضاعة أو السّلعة محل العقد، وقام بمعاينتها المعاينة النّافية للجهالة، وأخذ القرار النّهائي بالمضي قدمًا في العقد والالتزام بما ورد فيه وتنفيذ بنوده وأحكامه، أو التّراجع عنه.

ومن ثمَّ فإن لم يتمَّ تسليم محل العقد إلى المستهلك فهذا يعني انتفاء وجود الحق في الرّجوع عن العقد، والقول بغير ذلك يعني تجريد هذا الحق من دوره ووظيفته.

وهذا الأمر يدعونا إلى أن نعيد إلى الأذهان ما سبق إيضاحه من أن العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة تتميز بأنَّ لها خصوصيَّة، اقتضت أن يتدخَّل المشرِّع من أجل تقرير حماية خاصَّة للمستهلك بمنحه الحقّ في الرّجوع عن العقد.

وهذا المنح يتماشَى مع طبيعة وخصوصيَّة هذه العقود، ولن يتمَّ الاستفادة من هذه الحماية إلا بعد استلام المستهلك للسلع أو البضائع لا قبل ذلك، وبالتالي يجب مراعاة هذه الخصوصيَّة عند تطبيق الأحكام والقواعد العامَّة.

أمَّا المورِّد فيمكن أن يلجأ إلى العديد من الوسائل التي يحمي بها مصالحه وحقوقه، كأن يتفق مع المستهلك على أن يتمَّ شحن وإرسال محل العقد في اليوم نفسه الذّي أبرم فيه العقد، تجنُّبًا لتعرِّض البضائع أو السّلع للهلاك الكلي أو الجزئي.

وبالإضافة إلى ذلك فإنَّ المورِّد هو شخص اعتاد ممارسة الأعمال التّجاريَّة ومن البديهيَّات أن يكون لديه الكثير من وسائل الحماية والأمان التي تعينه على الحفاظ على تجارته وموارده من التّلف والهلاك.

وبالنّسبة للهلاك الجزئي للمبيع، فإن هلك المبيع قبل التّسليم لسبب ينسب إلى البائع أو لسبب أجنبي لا يد لأحد المتعاقدين فيه، تحمَّل البائع تبعة هذا الهلاك، ويحقُّ للمشتري في هذه الحال إنقاص الثّمن بقدر ما نقص من قيمة المبيع، أو فسخ العقد إن كان التّلف جسيمًا. أمَّا لو هلك المبيع هلاكًا جزئيًّا بعد استلام المشتري له تحمل الأخير وحده تبعة هذا الهلاك، سواء كان الهلاك لسبب أجنبي أو لسبب يرجع إليه.

وينطبق هذا الحكم على المستهلك، إذ لو تسلَّم السّلع والبضائع وهلكت لديه هلاكًا جزئيًّا، فإن تبعة الهلاك تنتقل إليه[1]، وفي هذه الحال يحق للمورِّد رفض تغيير السّلعة أو رفض إعادتها إليه، طالما أصيبت بالتّلف أو تعرض جزء منها إلى الهلاك بفعل ينسب إلى المستهلك.

ثانيًا: التّنازل عن الخدمة:

إذا كان محل العقد يرد على تقديم بعض الخدمات إلى المستهلك، واستعمل الأخير حقَّه في الرّجوع عن العقد، فلا شيء عليه في حال لم يتمّ البدء في تنفيذ العقد، إذ لا يُعقل أن يقوم المستهلك برد وإعادة شيء لم يتمكن من الحصول عليه فعليًّا، فضلًا عن أن الخدمات تختلف طبيعتها عن السّلع والبضائع، إذ يتعذر عادة ردُّها إلى المورِّد، لأنَّ طبيعتها تأبَى ذلك. وبالتالي فلو استعمل المستهلك حقه في الرّجوع عن العقد في نطاق عقود الخدمات فهذا يعني تنازله عن الخدمة المراد تقديمها إليه.

أمَّا لو تمَّ البدء في تنفيذ الخدمة وأراد المستهلك استعمال حقَّه في الرّجوع عن العقد، فإن لهذه المسألة حكم سوف نتناوله بشيء من التَّوضيح عندما نَتطرق لاحقًا إلى مسألة التزام المستهلك بدفع نفقات الخدمة المُقدمة إليه.

---

[1] ينظر في هذا المعنى أحمد السّعيد الزّقرد: الوجيز في عقد البيع في القانون الكويتي، بدون ناشر وبدون سنة نشر، ص: ١٨٣.

المطلب الثّاني

الالتزام بدفع نفقات رد وإعادة السّلع والبضائع إلى المورِّد وما يعادل الخدمة المقدمة إليه

يختلف التّزام المستهلك تجاه المورِّد فيما يتعلَّق بدفع نفقات إعادة محل العقد إليه، أي وفقًا لما إذا كان محل العقد يرد على شراء السّلع والبضائع، أو يرد على تقديم بعض الخدمات، ونتناول هذه المسألة بشيء من التّوضيح على النّحو التالي:

١- الالتزام بدفع مصروفات إرجاع السلعة أو البضاعة:

نصَّت بعض التّوجيهات الأوروبّيّة وتشريعات بعض الدّول على إلزام المستهلك بدفع رسوم أو مصروفات إرجاع البضاعة أو السّلعة إلى المورِّد، إن استعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة، وهذا يعدُّ بمثابة الحدِّ الأدنَى من الحماية المقرَّرة للمورِّد، حتى لا يشكل إلزامه بدفع نفقات استعادة المبيع إرهقًا له وإضرارًا بمصالحه، نظرًا لعدم صدور أي خطأ من جانبه، خاصة وأن البضاعة أو السّلعة لم يكن بها أي عيب يستوجب إرجاعها.

ويصبح من العدل والإنصاف ألا يلتزم بدفع أي مقابل مالي لاستعادة السلعة، وأن يتحمَّل المستهلك وحده النفقات المترتبة على استعماله للحق الممنوح له قانونًا[1]، على أن يؤخذ بعين الاعتبار أنَّ المورِّد لا يجوز له أن يُلزم المستهلك بأنْ يدفع أي تكاليف أخرَى غير تكاليف إعادة أو إرجاع السّلعة، هذا إن كان محل العقد يرتبط بالسّلع والبضائع، علمًا بأنَّ إلزام المستهلك بهذه المصروفات لا يعتبر انتقاصًا من الحماية المقرَّرة قانونًا لمصلحته.

---

[1] Noémie Gillard: op .cit. p. ٣٢. Marco Loos: op .cit. p. ٢٢.

ولقد تناولت التّوجيهات الأوروبّيّة والتّشريعات الوطنيَّة مسألة إلزام المستهلك بدفع نفقات إرجاع المبيع إلى المورِّد، وفي ذلك نصّ التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م في الفقرة الأولى من المادَّة السّادسة على أنَّ المستهلك عندما يستعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد فإنَّه لا يلتزم سوَى بدفع النّفقات اللازمة لإعادة محلّ العقد إلى المورِّد، ولا يلتزم بدفع أي نفقات أخرَى[١].

ونصَّ التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م في الفقرة الأولَى من المادَّة الرّابعة عشرة علَى ألا يلتزم المستهلك بتحمُّل أي تكلفة تنتج عن إرجاع البضاعة أو السّلعة إلى المورِّد، في حالتين، الأولَى: أن يوافق المورِّد على تحمُّل تكلفة ردِّ وإعادة البضاعة إليه. والثّانية: عند عدم قيام المورِّد بإخطار المستهلك بأنَّه يتعيَّن عليه أن يدفع تكاليف ردّ البضاعة إليه، متَى استعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد[٢]. وفيما عدا ذلك فإنَّ المستهلك هو من يتحمَّل هذه التّكلفة.

وبالنّظر في التّشريعات الوطنيَّة سنجد أنَّ قانون الاستهلاك الفرنسي قد ورد فيه النّصُّ على التّزام المستهلك بتحمُّل نفقات إعادة السّلعة أو البضاعة إلى المورِّد، ما لم

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Right of withdrawal:

١- For any distance contract the consumer shall have a period of at least seven working days in which to withdraw from the contract without penalty and without giving any reason. The only charge that may be made to the consumer because of the exercise of his right of withdrawal is the direct cost of returning the goods". Article (٦/١) from Directive ٩٧/٧/EC of the European Parliament. op. cit.

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"The consumer shall only bear the direct cost of returning the goods unless the trader has agreed to bear them or the trader failed to inform the consumer that the consumer has to bear them". Article (١٤): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

يوافق الأخير على تحمل هذه النّفقات، أو في حال عدم قيامه بإخطار المستهلك بأنَّ نفقات إرجاع المبيع يتحمَّلها المستهلك وحده[١].

وسبق وأن قضت محكمة النّقض الفرنسيَّة برفض مطالبة إحدَى الشّركات بإلزام المشتري بدفع مبلغ مالي معين نظير اختبار وإعادة فحص الشيء المبيع الذّي تمَّ إرجاعه، وذلك حين قضت بأنَّ المشتري في عقد البيع المُبرم عن طريق الوسائل الإلكترونيَّة يلتزم فقط بدفع مصروفات إعادة المبيع إلى البائع، ولا يكون ملتزمًا بدفع أي مصروفات أخرَى[٢].

جاء أيضًا النّصُّ في قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونيَّة التّونسي على أن يتحمَّل المستهلك المصاريف اللازمة لإرجاع السّلع أو البضائع إلى البائع إن استعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد[٣].

وورد النّص في قانون حماية المستهلك اللبناني على إلزام المستهلك بتحمِّل المصاريف اللازمة لإرجاع السّلع والبضائع إلى المورّد [٤].

أمَّا المشرِّع المصري فلقد نصَّ في قانون حماية المستهلك على إلزام المستهلك بدفع جميع مصروفات الشّحن وإعادة السلعة إلى المورِّد، كما تقدَّم ذكره، وليس هناك ما يمنع من الخروج على هذه القاعدة إن تضمَّن العقد المُبرم بين الطّرفين اتفاق يقضي

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge". Article (L. ٢٢١-٢٣).

[٢] Cass. Civ. ١er ch. ٢٣ Juin ١٩٩٣, Bull. Civ. ١٩٩٣, I, No, ٢٣٢, p.١٦٠.

نقلًا عن مُنَى أبو بكر الصّديق: مرجع سابق، ص: ٨٩٨.

[٣] الفصل (٣٠) من قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونية التّونسي.

[٤] المادَّة (٥٦) من قانون حماية المستهلك اللبناني.

بغير ذلك [١]، كأن يقضي بإلزام المورِّد بأن يتحمَّل هو نفقات الشّحن أو إعادة البضاعة أو السلعة إليه.

أما لو كانت السلعة أو الخدمة مَعيبة أو غير مُطابقة للمواصفات، فلم يرد في الفصل الثالث من قانون حماية المستهلك المصري والذي ينظم أحكام التَّعاقد عن بُعد، النص على من يتحمل تكاليف السلع المُرتجعة.

لكن ورد النص على هذه المسألة في نطاق العقود التقليدية في المادة (٢١) من هذا القانون، التي نصت على أن السلعة لو كانت مشوبة بأي عيب أو غير مُطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التَّعاقد من أجله، فإن المورد في مثل هذه الأحوال يلتزم – بناءً على طلب المستهلك – باستبدال السلعة أو استردادها مع رد قيمتها دون أي تكلفة إضافية على المستهلك.

وهذا يعني أن المورد هو من يتحمل تكلفة إرجاع السلعة أو البضاعة المعيبة إليه دون المستهلك، وقياسًا على ذلك فإن هذا الحكم يمكن أن ينطبق بالقدر ذاته على العقود المُبرمة عن طريق الوسائل الإلكترونية، فيتحمل المورد بمقتضى ذلك مصروفات إرجاع السلعة إليه سواء رغب المستهلك في استبدالها والحصول على سلعة أخرى، أو في حال رغب في الحصول على الثمن المدفوع مسبقًا.

[١] المادَّة (٤٠) من قانون حماية المستهلك المصري.

الحالات التي لا يلتزم فيها المستهلك بدفع مصروفات إرجاع السلعة أو البضاعة:

ينتقل الالتزام بدفع رسوم ومصروفات إعادة البضائع أو السّلع في بعض الحالات من المستهلك إلى المورِّد، بحيث يتحمَّل الأخير بدلًا من المستهلك هذه النّفقات، ونذكر منها ما يلي:

أولًا: اتفاق أو اشتراط المستهلك على المورِّد أن يتحمَّل المورِّد نفقات أو مصروفات إرجاع السّلع والبضائع إليه إن استعمل حقَّه في الرّجوع عن التّعاقد، لأنَّ هذا الاتفاق يتماشَى مع الهدف الذّي تسعَى تشريعات حماية المستهلك إلى بلوغه وإدراكه وهو توفير أفضل حماية ممكنة للمستهلك، خاصَّة إذا علمنا أنَّ إلزام المستهلك بدفع سائر المصروفات اللازمة لإرجاع محلِّ العقد إلى المورِّد هي قاعدة أجاز القانون الخروج عليها.

ثانيًا: امتدادًا للحالة السّابق ذكرها فإنَّ التّزام المستهلك بدفع رسوم أو مصروفات إرجاع السّلعة أو البضاعة إلى المورِّد يسقط إن بادر المورِّد من تلقاء نفسه بالإلتزام بتحمل تكاليف إرجاعها إليه.

ففي أحيانٍ ليست بالقليلة يقوم بعض المورِّدين بالإعلان عن رغبتهم في تحمل الأعباء والتّكاليف النّاجمة عن إرجاع المبيع إليهم إن لم يلق قبولًا لدَى المستهلك، أو إن لم يكن ملبيًا لاحتياجاته، والغاية والهدف من ذلك هو الدّعاية والتّرويج لمنتجاتهم من أجل جذب وتشجيع المستهلكين للتَّعاقد معهم والحصول عليها[1].

---

[1] نسرين محاسنة: مرجع سابق، ص: ٢١٦.

ثالثًا: إذا قام المورِّد بتسليم المستهلك سلعة غير المتفق عليها، حتى لو كانت بنفس جودة وسعر السّلعة المتفق عليها، فقرَّر المستهلك استعمال حقَّه في الرّجوع عن العقد، فإنَّ المورِّد هو من يلتزم بتحمُّل تكلفة ردِّ وإعادة السّلعة إليه[١].

رابعًا: إن قام المورِّد بتزويد المستهلك بالمعلومات الخاصّة بالسّلع أو البضائع بطريقة غير واضحة أو غير صحيحة، ثمَّ استعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد، فإنَّ المورِّد هو من يتحمَّل وحده دفع هذه النّفقات، أمَّا لو قام المورِّد بالوفاء بالتزامه بتزويد المستهلك بالمعلومات المنصوص عليها، فإنَّ المستهلك هو من يتحمَّل دفع هذه النّفقات، ولقد نصَّ على هذا الحكم قانون المعاملات الإلكترونيَّة السّوري[٢].

خامسًا: إذا كانت السلعة أو البضاعة تنطوي على بعض العيوب، أو كانت غير مطابقة للمواصفات، ففي مثل هذه الحال ينبغي أن يتحمل المورد تكلفة ردها وإعادتها إليه، كما تقدم ذكره.

---

[١] نصَّت الفقرة الثّالثّة من المادَّة السّابعة من التّوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م بشأن حماية المستهلكين فيما يتعلق بالعقود المبرمة عن بُعد، على ما يلي:

"Nevertheless, Member States may lay down that the supplier may provide the consumer with goods or services of equivalent quality and price provided that this possibility was provided for prior to the conclusion of the contract or in the contract. The consumer shall be informed of this possibility in a clear and comprehensible manner. The cost of returning the goods following exercise of the right of withdrawal shall, in this case, be borne by the supplier, and the consumer must be informed of this. In such cases the supply of goods or services may not be deemed to constitute inertia selling within the meaning of Article ٩".

[٢] الفقرة الثّانية من المادَّة (٢٠) من قانون المعاملات الإلكترونية السّوري.

٢- الالتزام بدفع نفقات الخدمة المقدمة:

ننتقلُ إلى الحديث عن الشّق الآخر من هذه المسألة، أي أن يكون محل العقد مرتبطًا بتقديم خدمة معيَّنة، ثمَّ يستعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد قبل تقديم الخدمة إليه أثناء سريان مهلة الرّجوع عن العقد، ومن البديهي والمنطقي ألا يقع عليه أي عبء بدفع نفقات خدمة لم تؤدِ إليه لأنَّ العقد لم يتمّ تنفيذه على الإطلاق، كما سبق ذكره.

لكن لو تمَّ تنفيذ العقد بصورة كاملة (أداء الخدمة كاملة) أثناء سريان مهلة الرّجوع عن التّعاقد، بعد أن يحصل المورِّد على موافقة المستهلك للبدء في تنفيذ العقد وتقديم الخدمة إليه، التزم المستهلك بأن يدفع إلى المورِّد الثّمن كاملًا، فإن كان قد دفع جزءً منه التّزم بسداد الجزء المتبقي حتى يفي بالتزامه وتبرأ ذمته.

ويمكن عزو السّبب في إلزام المستهلك بدفع الثّمن كاملًا عند التّنفيذ الكامل للعقد إلى تعذُّر أو استحالة إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التّعاقد، بالكيفيَّة التي تحول دون استعمال الحق في الرّجوع عن العقد.

أمَّا لو تمَّ تنفيذ جزء من الخدمة فإنَّ المستهلك لا يلتزم بدفع تكاليف إعادة الخدمة إلى المورِّد أو مقدم الخدمة، لأنّ ذلك لا يتفق معَ طبيعة معظم الخدمات، لكنَّه يكون ملتزمًا بأن يدفع إلى المورِّد أو إلى مقدِّم الخدمة مقابل مادِّي يعادل الخدمة المقدمة إليه بصورة جزئيَّة، أي أنَّه يلتزم بأن يدفع مبلغًا ماليًّا يوازي ويعادل ما تمَّ تنفيذه بالفعل من الخدمة محلِّ العقد.

وبناءً على هذا الفهم فلو تمَّ تنفيذ ما يعادل ٥٠٪ من الخدمة، ثمَّ قرَّر المستهلك استعمال حقَّه في الرّجوع عن العقد، فأخطر المورد بذلك، وكانت القيمة الإجماليَّة لعقد تقديم هذه الخدمة أربعين ألف جنيه مصري، على سبيل المثال، فإنَّ المستهلك يلتزم في

هذه الحال بدفع مبلغ قدره عشرين ألف جنيه، بحيث يقوم مقدِّم الخدمة بحسم واستقطاع هذا المبلغ ورد وإعادة المبلغ المتبقِّي في ذمّته إلى المستهلك وقدره عشرون ألف جنيه، إن كان المستهلك قد دفع الثّمن كاملًا.

ويمكن تعليل ذلك بإمكانيَّة إعادة الحال إلى ماكان عليه في العقود التي تَمَّ البدء في تنفيذها جزئيًّا (التّنفيذ الجزئي للخدمة)، إذ يمكن إعادة الحال إلى ما كان عليه في الجزء غير المنفذ من الخدمة.

ويستند ما تقدم ذكره إلى ما نصت عليه الفقرة الأولَى من المادَّة السّابعة من التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٦٥) لسنة ٢٠٠٢م عندما ألزمت المستهلك في العقود المُبرمة عن طريق الوسائل الإلكترونيَّة الخاصّة بتقديم الخدمات أن يدفع إلى المورِّد مقابل الخدمة التي قدَّمها إليه، بشرط ألا يكون قد تمَّ البدء في تنفيذ الخدمة إلا بعد الحصول على موافقة المستهلك، ويجب مراعاة أن يكون المبلغ المدفوع إلى المورِّد متناسبًا مع الخدمة التي قُدِمت إلى المستهلك، ويلزم عند تقدير هذا المبلغ النّظر إلى التّغطية الكاملة للعقد، مع عدم فرض أي عقوبات أو جزاءات على المستهلك[١].

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Payment of the service provided before withdrawal

١. When the consumer exercises his right of withdrawal under Article ٦(١) he may only be required to pay, without any undue delay, for the service actually provided by the supplier in accordance with the contract. The performance of the contract may only begin after the consumer has given his approval. The amount payable shall not:

- exceed an amount which is in proportion to the extent of the service already provided in comparison with the full coverage of the contract,

- in any case be such that it could be construed as a penalty". Article (٧/١): from Directive ٢٠٠٢/٦٥/EC of the European Parliament. op. cit.

وفي الاتجاه ذاته – ولكن بنوع من الاستفاضة وتنوع الأحكام – سار التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م عندما نصَّ في الفقرة الثّالثة من المادَّة الرّابعة عشرة على أن المستهلك الذّي يستعمل حقَّه في الرّجوع عن عقود الخدمات، يلتزم بأن يدفع إلى المورِّد مبلغًا ماليًّا يتناسب مع الخدمة التي تمَّ تزويده بها، على أن يؤخذ بعين الاعتبار مسألتين عند احتساب قيمة الخدمة المنفذة بصورة جزئيَّة.

الأولى: أن يتمَّ احتسابها من لحظة البدء في تنفيذ العقد وإلى لحظة استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقد وإخطار المورِّد بقراره المتضمِّن رجوعه عن التّعاقد.

والثّانية: أن يتمَّ احتساب المبلغ على أساس السّعر الإجمالي المدوَّن في العقد، فإذا كان السّعر الوارد في العقد مفرطًا أو مبالغًا فيه فإنَّ المبلغ يتمَّ احتسابه على أساس القيمة السّوقيَّة السّائدة للخدمة[١].

أمَّا الفقرة الرّابعة من المادَّة الرّابعة عشرة من التّوجيه الأوروبّيّ نفسه فلقد نصَّت على حالات لا يلتزم فيها المستهلك بدفع أي مقابل مالي عن تنفيذ العقود المتعلقة بتقديم الخدمات، وهي على النّحو الآتي:

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Where a consumer exercises the right of withdrawal after having made a request in accordance with Article ٧(٣) or Article ٨(٨), the consumer shall pay to the trader an amount which is in proportion to what has been provided until the time the consumer has informed the trader of the exercise of the right of withdrawal, in comparison with the full coverage of the contract. The proportionate amount to be paid by the consumer to the trader shall be calculated on the basis of the total price agreed in the contract. If the total price is excessive, the proportionate amount shall be calculated on the basis of the market value of what has been provided". Article (١٤/٣): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

أولًا: إذا تمَّ أداء أو تزويد المستهلك ببعض الخدمات سواء تمَّ تنفيذ الخدمة كليًّا أو جزئيًّا، فإنَّ المستهلك يعفَى من دفع أي تكاليف ماليَّة، إذ توفر أي شرط من الشّرطين الآتيين:

- إذا أخفق المورِّد في الوفاء بالتزامه بإعلام وتزويد المستهلك بطريقة واضحة ومفهومة بالمعلومات المنصوص عليها، وفي مقدمتها المعلومات الخاصّة بالحقِّ في الرّجوع عن العقد.
- إذا لم يطلب المستهلك صراحة البدء في تنفيذ العقد (تنفيذ أو أداء الخدمة المقدمة إليه) قبل انقضاء الفترة الزمنيَّة المقرَّرة لاستعمال الحق في الرّجوع عن التّعاقد.

ثانيًا: إذا كان العقد المُبرم بين الطّرفين يتعلَّق بتقديم خدمات رقميَّة ليس لها طابع مادِّي، صار من حقِّ المستهلك الامتناع عن دفع تكلفة تنفيذ الخدمة إذا توفَّرت حالة من حالات ثلاث، نذكرهما على نحو ما يلي:

- إذا لم يعط المستهلك موافقته الصّريحة على البدء في تنفيذ العقد المتعلِّق بتقديم هذه الخدمة قبل فوات وانقضاء المدَّة الزمنيَّة المحدّدة لاستعمال الحق في الرّجوع عن التّعاقد وقدرها أربعة عشرة يومًا.
- عندما يرفض المستهلك الموافقة أو الإقرار بأنَّه سوف يخسر حقَّه في الرّجوع عن العقد، إن هو وافق على تنفيذ العقد وتقديم الخدمة إليه أثناء سريان المدَّة المقرَّرة للرجوع عن التّعاقد.
- إذا أخفق المورِّد في تزويد وإمداد المستهلك بتأكيد بشأن موافقة المستهلك الصّريحة على البدء في تنفيذ العقد وأداء الخدمة، وبأنَّه سوف يخسر حقَّه في

الرّجوع عن العقد بمجرَّد الحصول على موافقته الصّريحة للبدء في تنفيذ العقد[١].

وبالرّجوع إلى قانون الاستهلاك الفرنسي فيما يتعلَّق بهذه المسألة سنجده قد نصَّ على الأحكام ذاتها التي ورد ذكرها والنّص عليها في المادَّة الرّابعة عشرة من التّوجيه الأوروبِّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م المتقدم ذكرها وإيضاحها، ولا نجد داعيًا للتكرار ونحيل إليها[٢].

أمَّا قانون حماية المستهلك المصري فلقد ورد فيه النّص على سقوط حق المستهلك في الرّجوع عن التّعاقد إن انتفع كليًا بالخدمة المقدمة إليه قبل أن تنقضي المدَّة الزمنيَّة المقرَّرة لاستعمال ومباشرة الحق في الرّجوع عن العقد[٣]، لكنه لم يتضمَّن النّص أو

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"٤- The consumer shall bear no cost for:
(a) the performance of services or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating, in full or in part, during the withdrawal period, where:
(i) the trader has failed to provide information in accordance with points (h) or (j) of Article ٦(١); or
(ii) the consumer has not expressly requested performance to begin during the withdrawal period in accordance with Article ٧(٣) and Article ٨(٨); or
(b) the supply, in full or in part, of digital content which is not supplied on a tangible medium where:
(i) the consumer has not given his prior express consent to the beginning of the performance before the end of the ١٤-day period referred to in Article ٩;
(ii) the consumer has not acknowledged that he loses his right of withdrawal when giving his consent; or
(iii) the trader has failed to provide confirmation in accordance with Article ٧(٢) or Article ٨(٧)". Article (١٤/٣): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

[٢] See: Article: (L. ٢٢١- ٢٥), Article: (L. ٢٢١- ٢٦).

[٣] المادَّة (٤١) من قانون حماية المستهلك المصري.

الإشارة إلى ضرورة الحصول على موافقة مسبقة من المستهلك قبل البدء في تنفيذ العقد، كما هو الحال بالنّسبة للتوجيهين الأوروبّيّين المذكورين وإلى ما نصَّ عليه المشرع الفرنسي، ولم يرد فيه النّص أيضًا على الأحكام الخاصّة بالتّنفيذ الجزئي للخدمة.

المبحث الثاني

الالتزامات المترتبة على استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بالوسائل الإلكترونيَّة بالنّسبة للمورّدِ

كما يضع استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة التّزامات على كاهل المستهلك تجاه المورّدِ، فإنَّه يضع التّزامات متقابلة يثقل بها عاتق المورّدِ تجاه المستهلك، ويجب عليه الوفاء بها من أجل إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التّعاقد، ونتناول هذه المسألة وفقًا للتقسيم الآتي:

المطلبُ الأوَّلُ: الالتزام بإرجاع الثّمن المدفوع إلى المستهلك واستلام السّلع والبضائع.

المطلبُ الثّاني: انقضاء العقود التّابعة للعقد الأصلي المُبرمة بين الطرفين أو مع الغير.

المطلبُ الأوَّلُ

الالتزام بإرجاع الثّمن المدفوع إلى المستهلك واستلام السّلع والبضائع

التّزام المورِّد بإعادة الثّمن المدفوع إلى صاحبه أُحيط ببعض الضّوابط والضّمانات سواء من النّاحية الزمنيَّة، ونقصد بذلك تحديد مدَّة زمنيَّة يجب على المورِّد أن يعيد الثّمن إلى المستهلك قبل فواتها وانقضائها، أو من النّاحية الشّكليَّة أو الموضوعيَّة، كأن يتمُّ إعادة الثّمن بنفس الطّريقة أو الوسيلة التي تسلم بها المورِّد الثّمن من المستهلك، وكإعادة الثّمن نقدًا كما دفعه المستهلك نقدًا بدون إلزامه بشراء بعض السّلع الأخرَى.

كما يلتزم أيضًا بأن يتسلم البضائع أو السلع المرتجعة، بالإضافة إلى ما يترتَّب على مخالفته لالتّزاماته من عقوبات وجزاءات يمكن أن تطبق عليه إن تأخر أو رفض إعادة الثّمن إلى المستهلك، ونتناول هذه المسائل على النّحو الآتي.

أولًا: الالتزام بإرجاع الثّمن إلى المستهلك:

سوف نتناول مسألة التّزام المورِّد بإرجاع الثّمن المدفوع إلى المستهلك وفق مجموعة من الضّوابط، ونتبعها بالحديث عن العقوبات المستحقة إن لم يوفِّ بالتزامه تجاه المستهلك بإرجاع الثّمن، أو عند تأخره ومماطلته في إعادة الثّمن، وذلك على نحو ما يلي:

١- تحديد مدَّة زمنية لإعادة الثّمن كاملًا إلى المستهلك:

يلتزم المورِّد بعد أن يستعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد بأن يعيد إليه الثّمن الذّي سبق وأن دفعه نظير الحصول على السّلعة أو البضاعة، وذلك في غضون مدَّة زمنيَّة محدّدة بدون أي تباطؤ أو تأخير، حتى لا يتعرَّض للمساءلة القانونيَّة وتوقيع العقوبات عليه، والغاية من ذلك تكمن في عدم تجريد هذا الحق من دوره ووظيفته.

فبدون تحديد المدَّة اللازمة لإعادة الثّمن إلى المستهلك يفقد النّصّ على الحقّ في الرّجوع عن العقد قيمته ويتجرَّد من فائدته[١]، إذ قد يحدث في الكثير من الأحيان أن يستعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد، ويتبعه بإعادة السّلعة إلى المورِّد، فيقوم الأخير بإعادة بيع السّلعة المرتجعة على الفور، ويُسوّف أو يماطل في إرجاع الثّمن إلى المستهلك، وقد يحدث أن يساومه بغرض إجباره على الموافقة بإبقاء الثّمن لديه لاستعماله لاحقًا في الحصول على أي مشتريات قد يرغب في اقتنائها أو الحصول عليها، مما يترتَّب على إثره عزوف المستهلك عن استعمال هذا الحق مخافة عدم قدرته على استرداد الثّمن المدفوع[٢].

---

[١] Adriana-Mihaela gheorghe: How the consumers can be protected in case of contracts signed remotely in terms of the OUG provisions No. ٣٤/٢٠١٤. Article published in International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. Volume (٤), Number (٨), August ٢٠١٤. p. ٢٩٩.

[٢] كوثر سعيد عدنان: حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندريَّة، طبعة ٢٠١٢م، ص: ٦٤٥.

ينبغي أن نوضح أن المورد يلتزم برد الثّمن الذّي دفعه المستهلك وإن كان يختلف عن الثّمن الحقيقي للسّلعة أو الخدمة المقدمة إليه، وهذا يعني أنَّ المورد لو قام بعرض منتجاته وأعلن عن تخفيضات كبيرة أو يسيرة، كما هو الحال في بعض المناسبات والأعياد، أو كما يحدث عندما تقوم المتاجر بعمل تصفيات موسمية كبيرة، صار ملتزمًا بإرجاع الثّمن المخفض كما تسلمه دون زيادة أو نقصان، وبالتّالي لا يجوز للمستهلك مطالبة المورد بإرجاع الثّمن الحقيقي المُعلن والمحدَّد قبل التّخفيض، لأنَّ ذلك يؤدي إلى إلحاق الضّرر بالمورد. أحمد حسن ثابت: مدَى حق المستهلك بالعدول عن العقد، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير مقدمة إلى كليَّة الحقوق بالجامعة الإسلاميَّة، لبنان، سنة ٢٠١٨/٢٠١٩م، ص: ٨٢.

ولإحاطة هذا الحق بالضّمانات التي تكفل الحفاظ عليه فلقد نصَّت التّوجيهات الأوروبّيّة وتشريعات بعض الدّول على وجوب قيام المورِّد بإعادة ثمن السّلعة أو البضاعة أو الخدمة إلى المستهلك خلال مدَّة زمنيَّة محددة، نذكرها فيما يلي:

بالنّسبة للالتّزام بإعادة الثّمن في التّوجيهات الأوروبّيّة: فلقد نصَّ التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م في الفقرة الثّانية من المادَّة السّادسة على التّزام المورِّد بإعادة الثّمن إلى المستهلك بعد أن يستعمل الأخير حقه في الرّجوع عن العقد، في غضون مدَّة زمنيَّة أقصاها ثلاثون يومًا[١]. ويبدأ احتساب هذه المدَّة من تاريخ إشعار المستهلك للمورِّد بقراره المتضمن رجوعه عن العقد.

وممَّا يؤخذ على المدَّة السّابق ذكرها أنَّها طويلة نوعًا ما، وكان من الأفضل النّص على مدَّة قصيرة تتراوح بين سبعة أيام إلى أربعة عشرة يومًا، وليس أكثر من ذلك، لكي يتمكَّن المستهلك من الحصول على الثّمن والقيام بتلبية احتياجاته التي دفعته إلى التّعاقد، علمًا بأنَّ المدَّة المنصوص عليها والمذكورة أعلاه تشمل إعادة الثّمن إذا كان محل العقد يرد على السّلع أو البضائع أو يرد على تقديم الخدمات.

نصَّ أيضًا التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٦٥) لسنة ٢٠٠٢م في الفقرة الرّابعة من المادَّة السّابعة على أن المورِّد يلتزم في العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة بأن يعيد إلى المستهلك وبدون أي تأخير غير مبرر، وفي مدَّة زمنيَّة لا تتجاوز ثلاثون يومًا أي

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Where the right of withdrawal has been exercised by the consumer pursuant to this Article, the supplier shall be obliged to reimburse the sums paid by the consumer free of charge. The only charge that may be made to the consumer because of the exercise of his right of withdrawal is the direct cost of returning the goods. Such reimbursement must be carried out as soon as possible and in any case within ٣٠ days". Article (٦/٢): from Directive ٩٧/٧/EC of the European Parliament. op. cit.

مبالغ سبق وأن حصل عليها أو تسلمها منه، ويبدأ سريان هذه المدَّة من اليوم الذّي يتلقى فيه المورِّد إشعارًا من المستهلك يتضمَّن إخطاره بقراره بالرّجوع عن العقد[١]. لكن يستثنَى من هذا الحكم أي مبالغ حصل عليها المورِّد من المستهلك وفقًا للفقرة الأولَى من المادَّة المذكورة.

والاستثناء المشار إليه أعلاه يُقصد به عقود الخدمات التي تمَّ البدء في تنفيذها، والمقصود بالمبلغ المشار إليه في الفقرة الأولى هو ذلك المبلغ الذّي يلتزم المستهلك بدفعه إلى المورِّد أو مقدم الخدمة إن استعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد في حالات عدم التّنفيذ الكامل للعقد، أي في حال تمَّ تقديم الخدمة جزئيًّا، إذ يلتزم المستهلك بأن يدفع ما يعادل ما تمَّ تنفيذه على أرض الواقع، ولقد سبق لنا الحديث عن هذه المسألة عندما تحدثنا عن التّزام المستهلك بدفع مصروفات الخدمة المقدمة إليه.

أمَّا التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م فلقد نصَّ في المادَّة الثّالثة عشرة على وجوب قيام المورِّد بسداد المدفوعات المستلمة من المستهلك، بما في ذلك تكاليف التّسليم، خلال مدَّة زمنيَّة معقولة دون أي تباطؤ أو تأخير، وفي جميع الأحوال يجب على المورِّد أن يعيد المدفوعات إلى المستهلك خلال مدَّة زمنيَّة أقصاها أربعة عشرة يومًا يبدأ احتسابها وسريانها من تاريخ إخطار المستهلك له بقراره بالرّجوع عن العقد[٢].

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"The supplier shall, without any undue delay and no later than within ٣٠ calendar days, return to the consumer any sums he has received from him in accordance with the distance contract, except for the amount referred to in paragraph ١. This period shall begin from the day on which the supplier receives the notification of withdrawal". Article (٧/٤): from Directive ٢٠٠٢/٦٥/EC of the European Parliament. op. cit.

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

يتبيَّن من التّوجيهات الأوروبّيّة المذكورة أنَّ التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م قد سلك مسلكًا مغايرًا للتوجيهين الأوروبّيّين رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م ورقم (٦٥) لسنة ٢٠٠٢م فيما يتعلق بالمدَّة التي يلزم أثناء سريانها إعادة أو إرجاع الثّمن إلى المستهلك، فالتّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م قد أحسن صنعًا عندما اتَّجه نحو عدم إطالة مدَّة إرجاع الثّمن إلى المستهلك بإلزام المورِّد برد الثّمن المدفوع خلال مدَّة زمنيَّة قدرها أربعة عشرة يومًا، إذ يظهر من هذا التّوجه السّعي نحو إضفاء حماية أكبر للمستهلك.

أما التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٦٥) لسنة ٢٠٠٢م فلقد سار على خطَى التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م في النّصِّ على مدَّة زمنيَّة طويلة قدرها ثلاثون يومًا يجب على المورِّد قبل فواتها وانقضائها إعادة ورد الثّمن إلى المستهلك.

ولم تخرج التّشريعات الوطنيَّة عن هذا المسار عندما نصَّت على إعادة الثّمن إلى المستهلك: فلقد نصَّ قانون الاستهلاك الفرنسي على أن المورِّد أو المحترف يلتزم في العقود التي تتعلق ببيع البضائع أو السّلع بأن يعيد إلى المستهلك جميع المبالغ الماليَّة التي دفعها بما في ذلك تكاليف التّسليم، بدون أي تأخير غير مبرر، على أن يتم إرجاعها في غضون مدَّة زمنيَّة لا تتخطى أربعة عشرة يومًا، تحتسب من تاريخ إخطار المستهلك له بقراره المتضمِّن رجوعه عن العقد[1].

"١- The trader shall reimburse all payments received from the consumer, including, if applicable, the costs of delivery without undue delay and in any event not later than ١٤ days from the day on which he is informed of the consumer's decision to withdraw from the contract in accordance with Article ١١". Article (١٣): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

[1] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

يتَّضح ممَّا سبق أنَّ المشرع الفرنسي قد سار في الاتجاه ذاته الذّي سار فيه التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م إذ إنهما تضمنا النّص على الحكم ذاته فيما يتعلَّق بتحديد المدَّة الزمنيَّة اللازمة لإرجاع الثّمن إلى المستهلك.

وجاء النّصُّ في قانون حماية المستهلك اللبناني على أن المورِّد أو المحترف يلتزم بعد استلامه للسلع والبضائع بأن يعيد إلى المستهلك المبالغ التي حصل عليها منه، بعد استعماله لحقّه في الرّجوع عن العقد [١].

لكن ممَّا يعيب هذا النّص أنَّ المشرع اللبناني لم يحدِّد الفترة الزمنيَّة التي يجب على المحترف قبل فواتها أن يعيد الثّمن إلى المستهلك، وهو من أوجه النّقص والقصور التي انطوى عليها هذا القانون، لأنَّ حماية المستهلك تتطلَّب إلزام المحترف بتنفيذ التّزامه بإعادة الثّمن إلى المستهلك خلال مدَّة زمنيَّة محدّدة.

أمَّا ترك هذه المسألة بدون تحديدها بنطاق زماني فهو مدعاة لفتح الأبواب مشرعة أمام أي محترف للمماطلة والتّسويف في إرجاع الثّمن، أو على أقل تقدير التّأخير في إرجاعه إلى المستهلك.

نصَّ كذلك قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونيَّة التّونسي على أنَّ المورِّد يلتزم بعد استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقد أن يقوم بإرجاع الثّمن إلى المستهلك

"Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter". Article (L. ٢٢١-٢٤).

[١] المادَّة (٥٦) من قانون حماية المستهلك اللبناني.

خلال مدَّة زمنيَّة أقصاها عشرة أيام عمل، يبدأ احتسابها من تاريخ إرجاع البضاعة أو التّراجع عن الخدمة[١].

يظهر ممَّا سبق أن قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونيَّة التّونسي قد اتجه صوب تحديد الفترة الزمنيَّة التي يجب على المورِّد قبل انقضائها إرجاع الثّمن كاملًا إلى المستهلك، بعكس المشرِّع اللبناني الذّي آثر التّزام الصّمت تجاه تحديد هذه المسألة، ولقد أحسن صنعًا المشرع التّونسي عندما أورد نصًّا حدّد بمقتضاه مدَّة زمنيَّة قصيرة نوعًا ما يجب أثناء سريانها إعادة كامل الثّمن إلى المستهلك.

وبإمعان النّظر في قانون المعاملات الإلكترونيَّة السّوري يظهر لنا أنَّ المشرِّع قد أورد بين دفتيه النّص على إلزام البائع بإرجاع الثّمن خلال فترة زمنيَّة أقصاها سبعة أيام يبدأ احتسابها أو سريانها من تاريخ استلام البائع للبضاعة أو السّلعة، وذلك في حال غياب أي اتفاق بين المتعاقدين يقضي بغير ذلك[٢].

ونعتقدُ أن المشرع السوري لم يحالفه التّوفيق عندما نصَّ في المادَّة المذكورة على هذه العبارة: (ما لم يتفق على غير ذلك)، لأنّها قد تكون ذريعة أو مدخلًا لاستغلال المورِّد للمستهلك، بأن يقوم بتضمين العقد بندًا يقضي بإرجاع الثّمن خلال مدَّة زمنيَّة طويلة متى استعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد، وهذا بلا شك سوف يتعارض مع الأهداف ومع الحماية المقرَّرة للمستهلك بموجب قانون حماية المستهلك.

أما لو كان الاتفاق يصب في مصلحة المستهلك، بأن يتفق الطرفان على إرجاع الثمن إلى المستهلك خلال مدة زمنية أقل من المدة المشار إليها في المادة المذكورة، فهذا بلا شك يعد اتفاق أفضل للمستهلك.

---

[١] الفصل (٣٠) من قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونية التّونسي.

[٢] المادَّة (٢١) من قانون المعاملات الإلكترونية السّوري.

ولكن العادة قد جرت في ظل عدم التكافؤ بين المتعاقدين أن يسعى المورد إلى الحصول على مزايا ومكاسب على حساب المستهلك، وليس من المُستبعد أن يَتعمد تأخير المدة الزمنية لإرجاع الثمن إلى المستهلك، مستندًا في ذلك إلى صحة ومشروعية الاتفاق بينه وبين المستهلك، استنادًا إلى المادة المتقدم ذكرها.

لذلك كان من الأفضل أن يتجه المشرع صوب تقييد هذا النص بدلًا من أن يأتي مُطلقًا دون قيد أو تَخصيص، منعًا لإساءة إستغلاله من قِبل المورد، بأن يذكر بأن أي شرط أو اتفاق يرد تضمينه في العقد المبرم بين الطرفين، فيما يتعلق بهذه المسألة، يجب أن يُمثل ضمانات حقيقية أفضل للمستهلك.

ولم يتخلف قانون حماية المستهلك المصري عن ركب هذا التّوجه، فلقد ورد فيه النّصُّ على إلزام المورِّد بأن يعيد إلى المستهلك المبلغ الذّي دفعه الأخير في غضون مدَّة زمنيَّة قدرها سبعة أيام، يبدأ سريانها واحتسابها من تاريخ إعادة السّلعة إلى المورِّد، أما في الحالات التي يكون فيها محل العقد واردًا على تقديم خدمات إلى المستهلك فإنَّ احتساب هذه المدَّة يبدأ من لحظة التّوقيع على العقد[١].

٢- طريقة إعادة الثّمن إلى المستهلك:

يلتزم المورِّد بإعادة الثّمن إلى المستهلك بالطّريقة ذاتها التي تسلم بها الثّمن المتَّفق عليه والمدوَّن في العقد، أي لو قام المستهلك بالوفاء بالثّمن عن طريق ورقة تجاريَّة، أو حوالة بنكيَّة، أو بأي وسيلة من وسائل الدّفع الإلكتروني، أصبح المورِّد ملتزمًا باستخدام الطّريقة نفسها لإعادة الثّمن المدفوع إليه، وبالعملة نفسها التي تمَّ أداء الثّمن بها.

ويرسِّخ لهذا التّوجه ما نصَّ عليه التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م في المادَّة الثّالثة عشرة من وجوب إعادة المبلغ إلى المستهلك بنفس طريقة الدّفع التي

---

[١] المادَّة (٤٠) من قانون حماية المستهلك المصري.

استعملها في إرسال المبلغ إلى المورِّد، إن لم يتفِّق الطّرفان صراحة على غير ذلك، بشرط عدم تحميل المستهلك أي رسوم قد تنتج عن الطّريقة المتَّفق على استعمالها[١].

وبهذا يتبيَّن جواز الخروج على الالتزام بإعادة الثّمن بالوسيلة عينها التي استعملها المستهلك في إرسال ثمن محل العقد إلى المورِّد، إن اتفق الطّرفان على استعمال وسيلة مغايرة للوسيلة التي سبق استعمالها، لكن ذلك مقيد بألا يترتَّب على استعمال أي وسيلة أخرَى إرهاق المستهلك بإلزامه بدفع مصاريف أو رسوم معيَّنة كمصاريف التّحويل أو العمولات وغير ذلك.

وسار في الاتجاه ذاته قانون الاستهلاك الفرنسي عندما نصَّ على إلزام المورِّد بأن يعيد الثّمن إلى المستهلك بالطّريقة نفسها التي تسلم بها الثّمن من المستهلك، ما لم يوافق الأخير صراحةً على استخدام وسيلة دفع أخرَى، بشرط ألا يترتَّب على استعمال الوسيلة المتَّفق عليها إثقال كاهل المستهلك بأعباء ماديَّة. أمَّا لو اختار المستهلك طريقة أو وسيلة معيَّنة لإعادة الثّمن إليه يترتَّب على اللجوء إليها دفع تكاليف ماليَّة أكبر من تلك الوسيلة التي استعملها عندما أرسل الثّمن إلى المورِّد، ووافق الأخير على ذلك فإنَّه يكون غير ملزم بسداد التّكاليف الإضافيَّة ويتحمَّلها المستهلك وحده[٢].

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"The trader shall carry out the reimbursement referred to in the first subparagraph using the same means of payment as the consumer used for the initial transaction, unless the consumer has expressly agreed otherwise and provided that the consumer does not incur any fees as a result of such reimbursement". Article (١٣): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de

نصَّ أيضًا قانون حماية المستهلك المصري على إلزام المورِّد بإرجاع الثّمن إلى المستهلك بطريقة الدّفع نفسها المستعملة سابقًا، وهذا هو الأصل، لكنَّه أجاز الخروج على هذا الأصل باستثناء يجيز للطرفين استعمال طريقة أو وسيلة أخرَى يمكن بمقتضاها إرجاع الثّمن إلى المستهلك، إن وجد بينهما اتفاق يقضي بذلك[١].

وممَّا تجدر الإشارة إليه في هذا الخصوص أنَّ المورِّد لا يجوز له أن يجبر المستهلك على تلقي كوبونات شراء بدلًا من إعادة الثّمن المدفوع، إذ قد يحدث في بعض الأحيان أن يقوم المورِّد بإرجاع المبلغ إلى المستهلك في صورة كوبونات شراء لإجباره على شراء بعض السّلع الأخرَى منه خلال مدَّة زمنيَّة معيَّنة[٢].

أمَّا لو كان المستهلك قد دفع الثّمن بواسطة كوبونات فيحقُّ للمورِّد إعادة الثّمن بالطّريقة ذاتها، ولا يجوز للمستهلك الاعتراض عليها، والحكم نفسه ينطبق على الحالات التي يوافق فيها المستهلك صراحة على أن يستعيد الثّمن من المورِّد في شكل كوبونات شراء، إن استعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد[٣].

٣- رفض المورِّد إرجاع الثّمن قبل استلامه للسلعة أو البضاعة:

---

paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel". Article (L. ٢٢١-٢٤).

[١] المادَّة (٤٠) من قانون حماية المستهلك المصري.

[٢] نسرين محاسنة: مرجع سابق، ص: ٢١٨.

[٣] المرجع السّابق، ص: ٢١٨.

يطرح تساؤل نفسه على بساط البحث والمناقشة، وهو، هل يجوز للمورِّد الامتناع عن إعادة الثّمن إلى المستهلك إلى أن يتسلَّم محل العقد ويتأكَّد من أنَّه لا يزال بحالة سليمة ولم يتعرض لأي تلف أو نقصان في قيمته أو في مكوناته؟

والجواب عن ذلك: قطعًا بالإثبات لا بالنّفي، إذ يجوز حبس الثّمن للوقت الذي يتسلم فيه المورِّد السلع أو البضائع، وتأكيدًا على ذلك فلقد نصَّ التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م في المادَّة الثّالثة عشرة على جواز ومشروعيَّة امتناع المورِّد عن إعادة الثّمن إلى المستهلك حتى يتسلَّم البضائع أو السّلع، أو إلى أن يقدم المستهلك دليلًا على إتمام عمليَّة إعادتها[١].

يشير هذا النّصُّ إلى حقِّ المورِّد في الامتناع أو التّوقف عن إعادة الثّمن إلى المستهلك – بعد أن يستعمل الأخير لحقّه في الرّجوع عن العقد – حتى يتسلم البضاعة أو السّلعة محل العقد، لكي يتأكد من بقائها على حالتها دون أن يطرأ عليها أي تغيير قد ينتقص من قيمتها.

وقد يأخذ امتناع المورِّد عن إرسال الثّمن إلى المستهلك شكلًا آخر، بأن يمتنع عن إعادة الثّمن إلى أن يرسل إليه المستهلك ما يثبت قيامه بشحن وإرسال البضاعة أو السّلعة إليه، كأن يرسل إليه عبر البريد الإلكتروني بوليصة الشّحن على سبيل المثال.

أخذ أيضًا بهذا التّوجه قانون الاستهلاك الفرنسي عندما نصَّ على أنَّ المستهلك بعدما يستعمل حقَّه في الرّجوع عن العقد، إن كان محل العقد يتعلَّق بالسّلع أو

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"٣- Unless the trader has offered to collect the goods himself, with regard to sales contracts, the trader may withhold the reimbursement until he has received the goods back, or until the consumer has supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest". Article (١٣): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

البضائع، فإنَّ المورِّد يحقُّ له تأجيل إعادة الثّمن إليه إلى أن يستردَّ البضائع ويتسلمها، أو يمكن تأجيل إرسال الثّمن إلى المستهلك إلى أن يقوم الأخير بتقديم مستند أو دليل يثبت قيامه بشحن البضائع إلى المورِّد[١].

أمَّا قانون حماية المستهلك المصري فلقد خلت أحكامه من النّص على هذه المسألة.

ومن المسائل المهمَّة التي يحسن بنا الإشارة إليها في هذا المقام أنَّ المورِّد لا يحقُّ له حبس الثّمن عن المستهلك إن وُجِد بينهما اتفاق يقضي بأن يقوم المورِّد باستعادة السّلعة أو البضاعة بنفسه، دون أن يقوم المستهلك بإعادتها إليه.

ففي مثل هذه الحال يجب عليه إرجاع الثّمن إلى المستهلك، لأن استلامها إن كان شرطًا لإعادة المبلغ المدفوع، فإنَّ المستهلك قد أوفَى بما في ذمَّته بتسليمه محل العقد لمن عهد إليه المورِّد باستلامها.

أمَّا مسألة وصولها إلى محل إقامة المورِّد أو إلى أي مكان آخر يحدده فلا شأن للمستهلك بها. أمَّا لو كان محل العقد يرد على تقديم إحدَى الخدمات، فلقد سبقت الإشارة إلى هذه المسألة في أكثر من موضع ونحيل إليه.

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits". Article (L. ٢٢١-٢٤).

٤- رفض المورد إرجاع الثمن استنادًا إلى موافقة المستهلك على تحمل تبعة الهلاك:

قد يحدث في بعض الأحيان أن يتفق المورِّد مع المستهلك على أن يتحمَّل الأخير تبعة الهلاك من لحظة إبرام العقد، أي قبل استلامه لمحل العقد في إطار العقود المُبرمة عبر الوسائل الإلكترونيَّة، فما صحَّة ومشروعيَّة هذا الاتفاق، وهل يحق للمورد التمسك بهذا الشرط لرفض إرجاع الثمن إلى المستهلك إن هلكت السلعة أو البضاعة لديه قبل تسليمها إلى المستهلك؟

والجواب عن ذلك: يرَى البعض بجواز ومشروعيَّة هذا الاتفاق وما يرتبه من آثار قانونيَّة، استنادًا إلى أنَّ قواعد ضمان الهلاك ليست من القواعد العامَّة المتعلقة بالنّظام العام، وبالتَّالي فلو تعرَّض محل العقد للهلاك قبل أن يتسلمه المستهلك فإنَّه يتحمَّل وحده تبعة هذا الهلاك دون المورِّد[١].

ولقد سبق لبعض الفقه أن أشار إلى صحَّة ومشروعيَّة الاتفاق على تحمل المشتري تبعة الهلاك من لحظة إبرام العقد، استنادًا إلى أنَّ قاعدة تحمل البائع تبعة هلاك المبيع قبل الاستلام تعدُّ من القواعد المكمِّلة[٢]، أي أنَّ هذه القواعد غير متعلِّقة بالنّظام العامّ.

وعلى النّقيض من ذلك يرَى البعض – ونتَّفق معه فيما ذهب إليه – أنَّ هذا الاتفاق لا يصحُّ، ولا ينبغي أن يرتّب أي أثر قانوني، لأنَّ مسألة تحمُّل تبعة الهلاك وإن لم تكن متعلقة بالنّظام العامّ، إلا أنَّ الإقرار بصحَّة هذا الاتفاق يتعارض مع القواعد

---

[١] محمد ربيع فتح الباب: مرجع سابق، ص: ٨٦٥، ٨٦٦.

[٢] محمد حسين منصور: أحكام البيع التّقليدية والإلكترونيَّة والدّوليَّة وحماية المستهلك، دار الفكر الجامعي، الإسكندريَّة، طبعة ٢٠٠٦م، ص: ٢٥٦.

الحمائيَّة الواردة في قوانين حماية المستهلك والتي لا تُجيز أي اتفاق يحرم أو يمنع المستهلك من استعمال حقه في الرّجوع عن العقد[١].

وبالتالي فلو أجيز هذا الاتفاق واكتسى بالمشروعيَّة ثم هلك محل العقد قبل استلام المستهلك له، فهذا يعني أن المستهلك لن يستطيع معاينة الشّيء محل العقد والتّأكد من أنَّ التّعاقد قد جاء تلبية للغرض المقصود منه من عدمه، وبالتَّالي فلن يستطيع استعمال حقَّه في الرّجوع عن العقد لأنَّ محل العقد لم يصبح له أي وجود، وهذا يتنافَى مع الحماية المقرَّرة لمصلحته بموجب ما ترمي إليه قوانين حماية المستهلك.

وبناءً على ذلك يلتزم المورد في مثل هذه الحال بإرجاع الثمن المَدفُوع إلى المستهلك متى تَعرض المعقُود عليه للهلاك قبل استلام المستهلك له، والشرط المذكور الذي يترتب على إثره حرمان المستهلك من استعادة الثمن يصبح باطلًا ولا يرتب أي أثر قانوني في مواجهة المستهلك.

٥- جزاء تأخر المورّد في الوفاء بالتزامه بإرجاع الثّمن:

لو تأخر المورّد عن إعادة الثّمن إلى المستهلك خلال المدَّة المحدّدة – والتي تختلف من قانون إلى آخر– كأن يماطل في إرجاع الثّمن لكي يجبر المستهلك بهذا التّصرف على إجراء تعاقد جديد معه بالثّمن الذّي بحوزته من التّعاقد السّابق، فما جزاء هذا التّصرف، وما الإجراء الذّي يمكن اتخاذه ضدَّه في مثل هذه الأحوال؟.

والجواب عن ذلك: تضمَّنت بعض التّشريعات النّص على جزاء يوقع على المورّد الذّي يماطل أو يتأخر في إعادة الثّمن إلى المستهلك، ومن ذلك ما ورد في قانون الاستهلاك الفرنسي من فرض غرامة ماليَّة على المحترف أو المورّد إن تأخر في إرجاع الثّمن إلى المستهلك خلال المدَّة الزمنيَّة المنصوص عليها قانونًا.

---

[١] محمد محمود حسين: مرجع سابق، ص: ١٧٨.

وهذا الجزاء يتمثل في إلزامه بدفع فوائد تأخيريَّة تحتسب على أساس المعدل القانوني المعمول به، وهذه الفوائد تختلف باختلاف مدَّة التّأخير، فهي تدور معها وجودًا وعدمًا، وكلما تقاعس أو تأخر في إعادة الثّمن زادت مع ذلك الفائدة التّأخيرية المترتّبة على هذا التّأخير.

وبالتَّالي فلو ثبت تأخر المورِّد أو المحترف في إرجاع الثّمن إلى المستهلك، ومدَّة التّأخير هذه لم تتجاوز عشرة أيام عن المدَّة المحدّدة لإرجاع الثّمن، (أي ١٤ يومًا المدَّة المحدّدة لإرجاع الثّمن إلى المستهلك + ١٠ أيام تأخير في إرجاع الثّمن = ٢٤ يومًا)، فإنَّ المستهلك يستحق فائدة عن المبالغ المستحقَّة وفقًا للمعدل القانوني، ويستحقُّ فائدة بمعدل (٥٪) إذا كان التّأخير في إرجاع الثّمن يتراوح بين عشرة إلى عشرين يومًا، ويصبح المورد ملتزمًا بدفع فائدة بمعدل (١٠٪) إذا تراوح التّأخير بين عشرين وثلاثين يومًا، وعليه أن يدفع فائدة بمعدل (٢٠٪) لو كانت مدَّة التّأخير تتراوح بين ثلاثين إلى ستين يومًا، وتصبح الفائدة المستحقَّة بمعدل (٥٠٪) لو وصلت مدَّة التّأخير إلى ما بين ستين إلى تسعين يومًا، وتضاف خمسة نقاط إضافيَّة عن كل شهر جديد في التّأخير إلى حد ثمن السلعة أو البضاعة، ومن ثم بمعدل الفائدة القانوني المقرر[١].

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article L. ٢٢١-٢٤, de ٥ % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de ١٠ % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de ٢٠ % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de ٥٠ % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal". Article (L. ٢٤٢-٤).

وتطبيقًا لذلك صدر حكم عن محكمة النّقض الفرنسية قضَى بإلزام إحدَى شركات تجارة وتوزيع السّيارات بإرجاع الثّمن المدفوع إلى المستهلك مع دفع الفائدة القانونيَّة التّأخيريَّة، وذلك في قضية تتعلق بقيام أحد المستهلكين باستعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد، بعد أن قام بطلب شراء سيارة عبر الإنترنت من شركة (ISE)، ودفع جزء من الثّمن.

وبعد أن رفضت الشّركة المذكورة الاستجابة لمطالبه، قام برفع دعوَى ضدها للمطالبة باسترداد الثّمن المدفوع، وإلزامها بدفع الفوائد القانونيَّة النّاتجة عن تأخرها في إعادة الثّمن إليه، استنادًا إلى الفقرة الثّالثة من المادَّة (L. ١٢١-٢١-٤) التي حلَّت بديلًا عنها المادَّة (L. ٢٤٢-٤) من قانون الاستهلاك الفرنسي.

وبعد المرور بإجراءت متعدّدة، لا يتَّسع المقام لسردها، قدم دفاع المدَّعى عليها مذكرة قانونيَّة تتضمَّن دفوعًا تستند إلى أنَّ المادَّة (L. ٢٤٢-٤) من قانون الاستهلاك الفرنسي تتصف بعدم الدستورية، فيما يعرف بالمسألة الأولية الدستورية[١]، وذلك بالمخالفة لإعلان حقوق الإنسان والمواطن الصّادر بتاريخ ٢٦ أغسطس ١٧٨٩م.

فضلًا عن انطواء الحكم الذّي صدر لصالح المدَّعي على اعتداء على حق ملكيَّة الشّركة المذكورة، وطالب الدّفاع بإحالة مذكرة الدّفاع إلى المجلس الدّستوري الفرنسي للنَّظر في هذه المسألة والتّأكد من عدم دستوريتها وفق ما ورد ذكره فيها من أسباب.

---

[١] يجوز للمتقاضين استنادًا إلى التشريع الدستوري رقم (٧٢٤) لسنة ٢٠٠٨م الدفع أمام محاكم جهتي القضاء العادي أو الإداري على حد سواء، بعدم دستورية بعض النصوص التشريعية التي تنال أو تنتقص من حقوقهم وحرياتهم المكفولة بموجب الدستور، ويعرف هذا الدفع بالمسألة الأولية الدستورية. وللمزيد في ذلك ينظر بالتفصيل: مصطفى محمود إسماعيل: المسألة الأولية الدستورية في التشريع الفرنسي، دراسة مقارنة بالنظام القانوني المصري، بحث منشور بالمجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، الصادرة عن نادي قضاة مصر، المجلد (٢)، العدد (١)، سنة ٢٠٢١م.

لكنَّ المحكمة رفضت الإحالة لأنَّها رأت عدم جديَّة ما ورد في مذكرة دفاع الشّركة وعدم وجود ما يستدعي إحالتها، بعد أن انتهت إلى أنَّ إلزام المدَّعى عليها بدفع فائدة تأخيريَّة يمثل ضمانة لحماية حقوق المستهلك، وأن هذه العقوبة تعد عقوبة رادعة، خاصَّة وأنَّ الزّيادة في المبالغ المستحقَّة تصاعديَّة، ولا تطبق إلا بعد فوات المدَّة المحدّدة لإرجاع الثّمن، وبذلك يعدُّ هذا الجزاء متناسبًا مع الهدف المنشود من تقرير هذه الحماية ولا يمثل انتهاكًا لحق ملكيَّة المدَّعَى عليها(١).

وفيما يتعلَّق بعقود الخدمات الماليَّة المُبرمة عن بُعد، فلقد ورد النّص في قانون الاستهلاك الفرنسي على أن أي تأخير في إرجاع أو رد الثّمن إلى المستهلك خلال المدَّة المنصوص عليها قانونًا يترتَّب عليه إلزام المورِّد أو المحترف بدفع فوائد تأخيرية(٢).

---

(١) "Attendu, en second lieu, que cette sanction constitue une mesure propre à assurer la protection des consommateurs et à garantir l'effectivité de cette protection, en ce qu'elle est dissuasive ; que la majoration des sommes dues est progressive et ne s'applique qu'à l'issue d'un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle le professionnel est informé de la décision du consommateur de se rétracter ; que, dès lors, elle ne porte pas atteinte au droit de propriété et est proportionnée à l'objectif poursuivi;

D'où il suit que, les questions posées ne présentant pas un caractère sérieux, il n'y a pas lieu de les renvoyer au Conseil constitutionnel;

Par ces motifs: Dit n'y avoir lieu de renvyer au Conseil constitutionnel les questions prioritaires de constitutionnalité; Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, première chambre civile...". Cour de cassation, civile, Chambre civile ١, ٥ juillet ٢٠١٧, ١٧-١٠,٢٥٥, Publié au bulletin.

https://www.legifrance.gouv.fr/

(٢) ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Lorsque le professionnel n'a pas remboursé le consommateur dans les conditions prévues à l'article L. ٢٢٢-١٥, à l'expiration du délai de trente jours,

وبالإضافة إلى ما تقدَّم توجد عقوبة إدارية توقع على المورِّد الذّي يماطل في إرجاع الثّمن إلى المستهلك، تتمثل في إلزامه بدفع غرامة أقصاها (١٥.٠٠٠) ألف يورو للشخص الطّبيعي، و (٧٥.٠٠٠) ألف يورو للشخص الاعتباري[١].

نصَّ كذلك قانون حماية المستهلك المغربيّ على أنَّ المورِّد الذّي يتأخر في إرجاع الثّمن إلى المستهلك بعد مرور وانقضاء خمسة عشرة يومًا تحتسب من تاريخ استعمال المستهلك للحقِّ في الرّجوع عن العقد، يلتزم بأن يدفع المبلغ المستحق مضافًا إليه فائدة تحتسب وفقًا للسعر القانوني المعمول به[٢].

أمَّا قانون حماية المستهلك المصري فلقد نصَّ على أنَّ أي خلاف يتعلَّق باستبدال السّلعة أو ردِّ ثمنها، فإنَّه يحال إلى جهاز حماية المستهلك ليفصل فيه ويصدر حكمًا ملزمًا بشأنه، وله في مثل هذه الحالات أن يصدر قراره باستبدال السّلعة، أو بردِّ قيمتها بسعر شرائها من تاريخ تقديم المستهلك للشّكوى، مضافًا إليه العائد المقرَّر وفقًا للسِّعر المعلن من البنك المركزي، أو بردِّ القيمة السّوقيّة للسِّلعة[٣].

---

la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur". Article (L. ٢٤٢-١٥).

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

"Tout manquement aux dispositions des articles L. ٢٢١-١٨, L. ٢٢١-٢١ et L. ٢٢١-٢٣ à L. ٢٢١-٢٧ encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder ١٥ ٠٠٠ euros pour une personne physique et ٧٥ ٠٠٠ euros pour une personne morale.
Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V". Article (L. ٢٤٢-١٣):

[٢] المادَّة (٣٧) من القانوني المغربي رقم (٣١/٨) لسنة ٢٠١١م القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.

[٣] المادَّة (٥٢) من قانون حماية المستهلك المصري.

وبالنسبةِ للتّوجيهات الأوروبية؛ فلم يرد في التَّوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م أي نص يتضمن توقيع جزاء مدني أو جنائي بحق المورد الذي يتأخر أو يماطل في إرجاع الثمن إلى المستهلك، والمسألة ذاتها خلت من النص عليها في ضوء التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م.

٦- جزاء رفض المورِّد الوفاء بالتزامه بإرجاع الثّمن:

قد يحدث في بعض الأحيان أن يرفض المورِّد إعادة الثّمن إلى المستهلك، بالرّغم من استلامه للسلعة أو البضاعة المرتجعة وهي بحالة سليمة دون تعرض أي جزء منها للتَّلف أو النّقص، أو بالرّغم من عدم قيامه بالبدء في تنفيذ الخدمة المراد تقديمها إلى المستهلك، فما الجزاء المترتّب على هذا التّصرف؟

والجواب عن ذلك: إن امتناع المورِّد عن إعادة الثّمن إلى المستهلك يعد مخالفة تستوجب قيام الجهات المعنيَّة المختصة بالتّحقيق في مجال المنافسة والاستهلاك وقمع الغش؛ بالتّحقق منها والبت فيها[١].

ولقد نصَّت بعض القوانين على توقيع عقوبة على المورِّد الذّي يرفض الوفاء بالتزامه بإرجاع الثّمن إلى المستهلك، ومن ذلك ما أورده المشرِّع المغربي من جزاء يتمثَّل في غرامة تُفرض على المورِّد الذّي يرفض إعادة وردِّ الثّمن إلى المستهلك وهي مبلغ قدره ١٢٠٠ إلى ٥٠٠٠٠ درهم، على أنَّ تضاعف هذه الغرامة في حال العود[٢].

نصَّ أيضًا نظام التّجارة الإلكترونيَّة السّعودي الصّادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٢٦) وتاريخ ١٤٤٠/١١/٧هـ على عقوبة لكل من يخالف أيًّا من أحكام هذا النّظام أو لائحته التّنفيذيَّة، بحيث يطبق بحقِّ المخالف عقوبة أو أكثر من العقوبات التي سيلي ذكرها وهي: (الإنذار – غرامة ماليَّة لا تتجاوز مليون ريال – إيقاف مزاولة

---

[١] محمد حسن قاسم: مرجع سابق، ص: ٦٧.

[٢] المادَّة (١٧٨) من القانون المغربي رقم (٣١/٨) لسنة ٢٠١١م.

التّجارة الإلكترونيَّة مؤقتًا أو دائمًا – حجب المحل الإلكتروني جزئيًّا أو كليًّا، مؤقتًا أو دائمًا، بالتّنسيق مع الجهة المختصة)[١].

وورد النّصُّ في قانون حماية المستهلك المصري على عقوبة تتمثَّل في إلزام المورِّد بدفع غرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه ولا تزيد على خمسمائة ألف جنيه، أو مثل قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر في الحالات التي يمتنع فيها المورِّد عن إرجاع الثّمن المدفوع إلى المستهلك خلال المدَّة الزمنيَّة المحدّدة في المادَّة الأربعون من هذا القانون وقدرها سبعة أيام يبدأ احتسابها وسريانها من تاريخ إعادة المنتج بالنّسبة للسِّلعة، أو من تاريخ التّعاقد بالنّسبة للخدمات[٢].

وفيما يتعلق بموقف التوجيهات الأوروبية من هذه المسألة، فلقد سبق أن أشرنا إلى أن التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، والتوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م لم يرد فيهما أي نص يتضمن توقيع جزاء مدني أو جنائي بحق المورد الذي يتأخر أو يماطل في إرجاع الثمن إلى المستهلك، والأمر ذاته بالنسبة لامتناع أو رفض المورد أو المحترف إرجاع الثمن إلى المستهلك، إذ خلا كل منهما من النص على عقوبة يمكن تطبيقها على المورد الممتنع عن إرجاع الثمن إلى صاحبه.

ثانيًا: الالتزام باستلام السّلع والبضائع:

يلتزم المورِّد عندما يستعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد أن يتسلَّم البضائع أو السّلع المرتجعة، وهذا الاستلام مقيدٌ بأن تكون بالحالة نفسها التي تسلمها بها

---

[١] المادَّة (١٨) من نظام التّجارة الإلكترونية السّعودي لسنة ١٤٤٠هـ.

[٢] المادَّة (٦٤) من قانون حماية المستهلك المصري.

المستهلك، دون أن تتعرض لأي نقص أو كسر أو تلف، أو غير ذلك مما ينتقص من قيمتها أو ينال من خواصها[١].

ولقد سبق أن ذكرنا أنَّ المستهلك لو أراد استعمال حقَّه في الرّجوع عن العقد، فإنَّه يلتزم بالحفاظ على البضاعة أو السّلعة وأن يبقيها على الحالة عينها التي تسلمها بها[٢]، لأنَّ الحق في الرّجوع عن التّعاقد يستهدف إتاحة الفرصة للمستهلك لتجربة محل العقد في حدود ضيقة جدًّا للتّأكد من ملاءمته لاحتياجاته وبأنَّه يفي بالغرض المنشود من التّعاقد من عدمه.

فإنَّ فرط أو تجاوز الحدود المعقولة والضّروريَّة في الاستعمال فلن يتمكَّن في معظم الأحيان من الاستفادة من هذا الحقِّ، وذلك بحسب طبيعة ومحل العقد، إذ يحقُّ للمورِّد رفض استلامه إن تعرَّض لنقص كبير أو فقدٍ في خصائصه الجوهريَّة، كما يحقُّ له كذلك استلامه مع مطالبة المستهلك بتعويضه عن النّقص اليسير في السّلعة أو البضاعة المرتجعة.

لكن هناك مسألة ينبغي الإشارة إليها جاء النّصُّ عليها في الفقرة الثّانية من المادَّة الرّابعة عشرة من التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م، وهي أن المستهلك لا يكون مسؤولًا عن أي نقص يصيب السّلعة أو البضاعة إن أخفق المورِّد في تزويده بالمعلومات الضّروريَّة الخاصّة بالحق في الرّجوع عن العقد، كتلك المتعلقة بشروط

---

[١] كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص: ٦٥٠. محمد محمود حسين: مرجع سابق، ص: ١٩٧.

[٢] ورد النّص في المادَّة العاشرة من قانون حماية المستهلك الكويتي على أن قيام المستهلك بإعادة السّلعة خلال المدَّة الزّمنية المقرَّرة وقدرها أربعة عشرة يومًا من أجل إرجاع الثّمن إليه، يُشترط له أن تكون السّلعة بنفس حالتّها عند الشّراء. والحكم نفسه ورد النّصُّ عليه في المادَّة الخامسة والعشرون من اللائحة التّنفيذيَّة لهذا القانون.

وإجراءات استعماله والمدَّة الزمنيَّة المقرَّرة لاستعماله، أو في حال عدم تزويده بالنّموذج المعدّ لاستعمال هذا الحقّ[١].

ويمكن أن يؤخذ من ذلك أنَّ المورِّد لا يحق له رفض استلام السّلعة أو البضاعة إن لم يوف بالتزامه في مواجهة المستهلك بتزويده بما تقدمت الإشارة إليه، حتى ولو كانت السّلع المرتجعة تنطوى على نقص ولم تكن بالحالة نفسها التي تسلمها بها المستهلك، إذ لا يسأل الأخير عن هذا النّقص طالما أنَّ المورِّد لم يفِ بالتزامه بإعلام المستهلك بصورة واضحة ومفهومة بالمعلومات التي ورد النّصّ عليها قانونًا.

الحالات التي يحقّ فيها للمورِّد رفض استلام السّلع والبضائع:

توجد مجموعة من العقود المُبرمة بوسيلة إلكترونيَّة مستثناة من استعمال الحق في الرّجوع عن العقد، تقتضي طبيعتها أو ظروف إبرامها أو انخفاض قيمتها؛ غل يد المستهلك عن استعمال الحق المقرر قانونًا لمصلحته. وهذا يعني أنَّ المورِّد يحق له رفض استلام السّلع أو البضائع المرتجعة، إن كان العقد المُبرم بين الطرفين يندرج تحت قائمة العقود المستبعدة والمستثناة من استعمال هذا الحق.

ولقد ورد النص في المادة (٢٨ - ٢٢١ .L) من قانون الاستهلاك الفرنسي على تلك النوعية من العقود، وهي على النحو التالي:

١- عقود توريد الخدمات التي تم تنفيذها بالكامل قبل فوات وانقضاء المهلة المقررة لاستعمال الحق في الرجوع عن العقد (الأربعة عشرة يومًا)، على أن يتم الحصول على موافقة صريحة ومسبقة من المستهلك تتضمن موافقته على البدء

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"The consumer shall in any event not be liable for diminished value of the goods where the trader has failed to provide notice of the right of withdrawal in accordance with point (h) of Article ٦(١)". (Article: ١٤/٢): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

في تنفيذ العقد وإقراره بخسارة وفقدان حقه في الرجوع عن العقد عندما يتم تنفيذ الخدمة بالكامل.

٢- عقود توريد السلع أو الخدمات التي يعتمد سعرها على التقلبات في الأسواق المالية، والتي تخرج عن سيطرة المورد أو المحترف وتحكمه، ومن المحتمل أن تحدث أثناء سريان مهلة الرجوع عن العقد.

٣- عقود توريد السلع والبضائع التي يتم تصنيعها وفقًا للمواصفات التي يحددها المستهلك أو يطلبها.

٤- عقود توريد البضائع أو السلع المحتمل تعرضها للفساد والتلف السريع.

٥- عقود توريد البضائع والسلع التي لا يمكن إرجاعها – بعد قيام المستهلك بفض ونزع أغلفتها بعد استلامها – لأسباب تتعلق بالنظافة وحماية الصحة العامة.

٦- عقود توريد البضائع التي تختلط – بعد استلام المستهلك لها – بحكم طبيعتها مع أصناف أخرى بشكل لا يقبل الانفصام.

٧- عقود توريد المشروبات الكحولية التي يتم تأجيل تسليمها لأكثر من ثلاثين يومًا، والتي تعتمد قيمتها عند إبرام العقد على التقلبات المحتملة في السوق، والتي لا يمكن للمورد أو المحترف السيطرة عليها.

٨- العقود الخاصة بأعمال الصيانة أو الإصلاحات التي يطلب المستهلك القيام بها بشكل عاجل في منزله، على أن يكون قد طلبها صراحة في حدود قطع الغيار والعمل الضروري للغاية للاستجابة لحالة الطوارئ.

٩- عقود توريد التسجيلات الصوتية أو المرئية أو برامج الحاسب الآلي عندما يتم فتحها وإزالة أغلفتها من قبل المستهلك بعد أن يتسلمها.

١٠- عقود توريد الصحف أو الدوريات أو المجلات، على أن يُستثنى من ذلك عقود الاشتراك في هذه المطبوعات.

١١- العقود المبرمة عن طريق المزاد العلني.

١٢- العقود المرتبطة بتوفير خدمات الإقامة، وخدمات نقل البضائع، وتأجير السيارات، والمطاعم أو الأنشطة الترفيهية، والتي يجب تقديمها في تاريخ أو فترة محددة.

١٣- عقود توريد المحتوى الرقمي دون دعائم ورقية، والذي بدأ تنفيذه قبل انقضاء مدة الرجوع عن العقد، على أن يتم الحصول على موافقة مسبقة من المستهلك للبدء في تنفيذ العقد قبل انتهاء مهلة الرجوع، وبشرط أن تتضمن هذه الموافقة إقرار المستهلك بتنازله عن استعمال حقه في الرجوع عن العقد[١].

---

[١] ونص هذه المادة باللغة الفرنسية هو:

"Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

١- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;

٢- De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

٣- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

٤- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

٥- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé;

٦- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;

٧- De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

أما المشرِّع المصري فلقد حدَّد في قانون حماية المستهلك المصري نطاق الحق في الرجوع من حيث العقود، أي العقود التي لا يجوز للمستهلك استعمال حقه في الرجوع عنها، وهي على النّحو الآتي:

١- العقود التي ترد على الخدمات التي ينتفع بها المستهلك انتفاعًا كليًّا قبل انقضاء المهلة المقرَّرة لاستعمال الحق في الرّجوع عن التّعاقد.

٢- العقود التي ترد على البضائع أو السلع المصنعة بناءً على طلب المستهلك، أو وفقًا للمواصفات التي حدّدها.

٨- De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

٩- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

١٠- De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

١١- Conclus lors d'une enchère publique ;

١٢- De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

١٣- De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et

b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et

c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième l'alinéa de l'article L. ٢٢١-١٣".

٣- العقود المتعلقة بأشرطة الفيديو والأسطوانات والأقراص المدمجة وبرامج المعلومات والمطبوعات التي ينزع المستهلك أغلفتها.

٤- العقود الواردة على السّلع والبضائع التي تتعرَّض للتلف أو الكساد أو يلحق بها أي عيب بسب يعزى إلى سوء حيازة المستهلك لها.

٥- العقود التي تتصف بأنَّها سريعة التّلف أو الهلاك بحكم طبيعتها، أو بسبب سرعة انتهاء صلاحيتها، أو وفقًا لما استقرَّ عليه العرف التّجاري بشأن بعض السّلع التي تتعارض مع الحق في الرّجوع عن العقد[١].

ثمَّ جاءت المادَّة (٢٦) من اللائحة التّنفيذيَّة لقانون حماية المستهلك المصري الصّادرة سنة ٢٠١٩م، ونصت على الحالات نفسها الواردة في المادَّة (٤١) من هذا القانون، ولم تتضمَّن المادَّة المشار إليها من اللائحة التّنفيذيَّة ذكر بعض الحالات الأخرَى التي يمكن أن تدخل ضمن العقود المستبعدة من استعمال الحق في الرّجوع عن العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة.

والإضافة الوحيدة التي تضمَّنتها المادَّة المذكورة أنَّها أشارت في الفقرة الخامسة إلى بعض الأمثلة للمنتجات التي تتعارض طبيعتها مع استعمال الحق في الرّجوع عن العقد، مثل السّلع الاستهلاكيَّة سريعة التّلف ومستلزمات ومستحضرات التّجميل والحلي والمجوهرات وما في حكمها.

تضمَّنت أيضًا المادَّة (٣٦) من هذا القانون النّصَّ على عدم سريان أحكام هذا الفصل – ويُقصد بذلك الفصل الثّالث المعنون بـ (التّعاقد عن بُعد) – على العقود المُبرمة بين المستهلك والمورِّد أو المعلن بحسب الأحوال في الحالات الآتية:

- الخدمات المصرفيَّة والماليَّة والخدمات المرتبطة بالتّداول في سوق رأس المال.

---

[١] المادَّة (٤١) من قانون حماية المستهلك المصري.

- التّعاقد للإشتراك في الصّحف وغيرها من المطبوعات الدّوريَّة.

وعلى هذا فطالما أنَّ الحالات المذكورة آنفًا مستبعدة من تطبيق أحكام هذا الفصل، فهي تخرج إذن عن دائرة العقود التي يحقّ للمستهلك بمقتضاها استعمال حقَّه في الرّجوع عن العقد.

أمَّا اللائحة التّنفيذيَّة لهذا القانون فلقد ورد فيها النّصّ في المادَّة (٢٤) على عدم سريان أحكام الفصل الثّالث بشأن التّعاقد عن بُعد على العقود المُبرمة بين المستهلك والمورِّد أو المعلن بحسب الأحوال في الحالات الآتية:

- الخدمات المصرفيَّة والماليَّة والخدمات المرتبطة بالتّداول في سوق رأس المال.
- التّعاقد للإشتراك في الصّحف وغيرها من المطبوعات الدّوريَّة.
- خدمات حجز الطّيران والقطارات وغيرها من وسائل النّقل.
- خدمات حجز الفنادق.

يتَّضح ممَّا تقدم أن اللائحة التّنفيذيَّة أضافت – على ما ورد في نصِّ المادَّة (٣٦) من قانون حماية المستهلك – بعض الحالات الأخرَى التي لا يحق للمستهلك بموجبها استعمال حقِّه في الرّجوع عن التعاقد.

وهناك الكثير من قوانين الدول الأخرى التي نصت على استبعاد مجموعة من العقود من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، وحرمت المستهلك الذي يتعاقد باستعمال الوسائل الإلكترونية من التمسك بالحق المقرر قانونًا لمصلحته في مواجهة بعض العقود التي تحصنت بنصوص تشريعية من إعمال وتطبيق هذا الحق[1].

---

[1] يُنظر في ذلك: الفصل (٣٢) من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٠م، والمادة (٥٥) من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (٦٥٩) لسنة ٢٠٠٥م، والمادة (٣٤) من قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني رقم (٦) لسنة ٢٠١٣م، والمادة (٢٢) من قانون المعاملات الإلكترونية السوري رقم (٣) لعام ٢٠١٤م.

وبالتطبيق على ما سبق، فلو تعاقد المستهلك مع المورد على أيٍ من العقود المتقدم ذكرها، وأراد استعمال حقه في الرجوع عن العقد، ورفض المورد ذلك مستندًا إلى عدم صحة أو مشروعية استعمال ومباشرة هذا الحق، وإلى أن العقد صار باتًا ونافذًا وملزمًا للطرفين بمجرد إبرامه ولا يجوز الرجوع عنه.

لكن المستهلك أصر على ذلك، وقام بإرجاع السلع أو البضائع إلى المورد، فإن المورد يحق له رفض استلامها ورفض إرجاع الثّمن إلى المستهلك، سواء كان محل العقد سلعة أو خدمة تُقدم إلى المستهلك، وعلى الأخير أن يتحمل أي مصاريف تنتج عن إصراره على إرجاع محل العقد إلى المورد.

المطلب الثّاني

انقضاء العقود التّابعة للعقد الأصلي المُبرمة بين الطرفين أو مع الغير

يترتَّب على استعمال الحق في الرّجوع عن العقد أن يصبح العقد كأن لم يكن ويزول بأثر رجعي، بالرّغم من أنَّ العقد قد استوفَى كافَّة أركانه وشروطه وصارت له قوَّته القانونيَّة الملزمة، لكن استعمال هذا الحق يؤدِّي إلى الخروج على هذا الأصل، لأنَّه استثناء قرَّره المشرع لحماية رضا المستهلك الذّي تسرع في إبرام العقد دون أن يأخذ قسطًا كافيًا ووافيًا من الوقت للتروِّي والتّدبُّر في التّعاقد قبل أن يقدِّم على هذه الخطوة.

إذ لم تكن الغاية والهدف من إقرار الحق في الرّجوع عن العقد سوَى تحقيق نوع من التّوازن بين التّزامات كلا المتعاقدين، خاصَّة في الأحوال التي يمتلك فيها المورِّد الأدوات والوسائل التي تجعله قادرًا على التّأثير في إرادة المستهلك وتدفعه نحو التّعاقد، دون تمكينه من الوقوف على انطواء العقد على بعض الشّروط التّعسُّفية من عدمه، خاصَّة إذا علمنا أنَّ الكثير من هذه العقود يتضمَّن عادةً النّص على مزايا مفرطة للمورِّد ومجحفة بالمستهلك، يترتَّب عليها وجود عدم توازن تعاقدي يصبُّ في مصلحة المورِّد[1].

وطالما أنَّ الأنظمة القانونيَّة هي التي اتجهت صوب فرض حماية للمستهلك بنصوص تشريعيَّة صحيحة، فلا يمكن في ظِلِّ وجودها القول: إنَّ ذلك يعدُّ خرقًا للقواعد القانونيَّة المستقرَّة كقاعدة: "العقد شريعة المتعاقدين" التي لا يحقُّ لأحد المتعاقدين الاستقلال بنقض أو تعديل أحكامه إلا في الحدود التي يسمح بها القانون

---

[1] محمود عبد الرّحيم الدّيب: الحماية المدنيَّة للمستهلك، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندريَّة، طبعة ٢٠١١م، ص: ٣٤، ٣٥. عبد المجيد خلف العنزي: مرجع سابق، ص: ٩٦.

ويجيزها، أو في حدود اتفاقهما، وقد قضَى القانون بالسّماح لأحد الطّرفين بأن يستقل بنقض أو تعديل أحكام العقد، عندما قرَّر للمستهلك مهلة قانونيَّة يجوز له أثناء سريانها الرّجوع عن العقد[1]. وانتهاء العلاقة العقديَّة بالإرادة المنفردة في مثل هذه الحال يأتي تطبيقًا لأحكام ونصوص قوانين حماية المستهلك التي تستهدف إحاطة المستهلك بالعديد من ألوان وأشكال الحماية في مواجهة المورِّد.

أسباب انقضاء العقود التابعة:

استكمالًا لما تقدَّم ذكره فإنَّ استعمال الحقِّ في الرّجوع عن العقد لا يترتَّب على إثره فقط انحلال الرّابطة العقديَّة وزوالها وإعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التّعاقد، لكن يترتَّب عليه أيضًا فسخ وزوال أي عقود أخرَى أبرمها المستهلك من أجل إتمام عقد الاستهلاك، كعقود التّمويل أو القرض، إذ إنَّ زوال العقد الأصلي يترتَّب عليه زوال العقد الفرعي أو التّبعي الذّي يرتبط به ارتباط لزوم.

وعلى هذا فلو أبرم المستهلك مع المورِّد عقد قرض بغرض تمويل العقد الأصلي (عقد الاستهلاك) الذّي استعمل بشأنه المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد، أي أنَّه أخذ قرضًا من أجل شراء بضاعة أو سلعة ودفع ثمنها، فإنَّ زوال عقد الاستهلاك ينبني عليه زوال عقد القرض المرتبط به، أي انتهاء عقد القرض المُبرم بين المورِّد والمستهلك وانتهاء عقد الاستهلاك المُبرم بينهما، ويرجع السبب في ذلك إلى أنّه لولا نشوء ووجود عقد الاستهلاك لما وُجِد عقد القرض من أساسه.

وبصدد ذلك يشير بعض الفقهاء إلى أنَّ عمليَّة الشّراء التي استعمل فيها المستهلك حقَّه في الرّجوع لو كانت ناتجة كليًّا أو جزئيًّا عن قرض ممنوح للمستهلك من قبل

---

[1] محمد السّعيد رشدي: التّعاقد بوسائل الاتصال الحديثة مع التّركيز على البيع بواسطة التّلفزيون، مطبوعات جامعة الكويت، طبعة ١٩٩٨م، ص: ١٠٩.

البائع أو الغير على أساس عقد مبرم بين البائع والغير، فإنَّ رجوع المستهلك عن التّعاقد يفسخ عقد القرض بدون تعويض، لأنَّ القرض كان مخصّصًا لتمويل العقد الذّي تمّ الرّجوع عنه، وعندئذٍ ينعدم سبب وجود القرض ويفقد من ثمَّ مبرِّر وجوده(١).

فالقرض قد وُجِد كنوع من التّأمين لتمويل عمليَّة الشّراء، وهو بذلك يكون قد انعقد بصفة تبعيَّة لانعقاد عقد البيع، فإذا تراجع المشتري عن البيع كان من الطّبيعي أن يُفسخ عقد القرض، تمامًا كما ينقضي الرّهن بانقضاء الدّين المضمون بالرّهن(٢).

وفي الاتجاه ذاته أوضح بعض الفقهاء أنَّ العقد المُبرم عن بُعد والعقد المُبرم تمويلًا له يتمُّ النّظر إليهما باعتبارهما كلًا لا يتجزّأ، فيترتَّب على ذلك أنَّ زوال العقد الأصلي يتبعه زوال تابعه أي العقد المُبرم لتمويل الأول، وهذا التّوجه يمثل حماية للمستهلك في هذا المجال، فهو في الواقع لم يبرم عقد الائتمان إلا بقصد تمويل العقد الذّي أبرمه عن بُعد، فإذا انتهى العقد الذّي قصده أصلًا باستعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد، تعين إنهاء العقد المرتبط به والذّي لم يعد هناك مبرِّر للإبقاء عليه(٣).

ولا يقتصر الأمر على هذا الحدِّ، بل إنَّ انتهاء العقد التّابع أو الفرعي يتمُّ بدون إلزام المستهلك بدفع أي مصاريف أو تعويضات أو جزاءات، نظرًا لأنَّ انتهاء العقد

---

(١) محمد المرسي زهرة: الحماية المدنيَّة للتَّجارة الإلكترونيَّة (العقد الإلكتروني – الإثبات الإلكتروني – المستهلك الإلكتروني)، دار النّهضة العربيَّة، القاهرة، الطّبعة الأولى، طبعة ٢٠٠٨م، ص: ٩٤، ٩٥. نبيل إبراهيم سعد: ملامح حماية المستهلك في مجال الائتمان في القانون الفرنسي، دراسة للقواعد الموضوعيَّة والقواعد الإجرائيَّة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندريَّة، طبعة ٢٠٠٨م، ص: ٣٥.

(٢) محمد المرسي زهرة: مرجع سابق، ص: ٩٥.

(٣) محمد حسن قاسم: مرجع سابق، ص: ٦٩. نبيل إبراهيم سعد: مرجع سابق، ص: ٤٠.

الفرعي أو التّابع يستند إلى قوّة القانون، إذ إنَّ النّصَّ القانوني هو الذّي رتَّب هذا الحكم ونصَّ عليه[١].

ولقد ورد في بعض التّوجيهات الأوروبّيّة النص على مسألة انقضاء العقود التّبعيَّة أو الفرعيَّة بمجرد زوال العقد الأصلي وتنظيم أحكامها، ونتناولها على نحو ما يلي:

نصَّت الفقرة الرّابعة من المادَّة السّادسة من التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م على أن سعر السّلع أو الخدمات إذا كان مغطى كليًّا أو جزئيًّا بالائتمان الممنوح من المورّد، أو كان هذا السّعر مغطًى كليًّا أو جزئيًّا عن طريق الائتمان الممنوح للمستهلك من قبل طرف ثالث على أساس اتفاقيَّة بين الطّرف الثّالث والمورّد، فإنَّ اتفاقيَّة الائتمان تُلغى تبعًا لذلك إن استعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد[٢].

أمَّا التّوجيه الأوروبّيّ رقم (١٢٢) لسنة ٢٠٠٨م، فلقد نصَّ في المادَّة الثّانية على تعريف العقد الفرعي أو التّابع (Ancillary Contract) بأنَّه: كل عقد يكتسب بموجبه

---

[١] كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص: ٦٥٣.

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"The Member States shall make provision in their legislation to ensure that:
- if the price of goods or services is fully or partly covered by credit granted by the supplier, or
- if that price is fully or partly covered by credit granted to the consumer by a third party on the basis of an agreement between the third party and the supplier,
the credit agreement shall be cancelled, without any penalty, if the consumer exercises his right to withdraw from the contract in accordance with paragraph ١.
Member States shall determine the detailed rules for cancellation of the credit agreement". Article (٦/٤): from Directive ٩٧/٧/EC of the European Parliament and of the Council of ٢٠ May ١٩٩٧ on the protection of consumers in respect of distance contracts.

المستهلك أو يحصل على سلع أو منتجات أو خدمات مرتبطة بالعقد الأصلي، يتمُّ تقديمها بواسطة المورِّد أو الغير بناءً على اتفاق بين المورِّد والغير[١].

ونصَّ في المادَّة الحادية عشرة على أنَّ الدّول الأعضاء يجب عليها أن تضع الضّمانات اللازمة عندما يستعمل المستهلك حقّه في الرّجوع عن عقود المشاركة بالوقت (اقتسام الوقت) أو أي عقد من عقود استخدام منتجات أو خدمات قضاء الأجازات الطّويلة، بحيث يتمُّ إنهاء وزوال أي عقد مرتبط به أو مكمِّل له بصورة تلقائيَّة، دون إلزام المستهلك بدفع أي نفقات أو مصروفات أو تحميله بأي أعباء.

وفي الحالات التي يكون فيها الثّمن أو السّعر مغطًى كليًّا أو جزئيًّا بائتمان ممنوح للمستهلك من قبل المورِّد أو من قبل طرف ثالث استنادًا إلى اتفاق بين المورِّد وبين الطّرف الثّالث، فيجب إنهاء عقد الائتمان (القرض الاستهلاكي)، دون إلزام المستهلك بأي أعباء أو تكاليف، متَى استعمل المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد الأصلي[٢].

---

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

("ancillary contract": means a contract under which the consumer acquires services which are related to a timeshare contract or long-term holiday product contract and which are provided by the trader or a third party on the basis of an arrangement between that third party and the trader). Article (g/٢): from Directive ٢٠٠٨/١٢٢/EC of the European Parliament. op.cit.

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Termination of ancillary contracts

١- Member States shall ensure that, where the consumer exercises the right to withdraw from the timeshare or long-term holiday product contract, any exchange contract ancillary to it or any other ancillary contract is automatically terminated, at no cost to the consumer.

٢- Without prejudice to Article ١٥ of Directive ٢٠٠٨/٤٨/EC of the European Parliament and of the Council of ٢٣ April ٢٠٠٨ on credit agreements for consumers (١٠), where the price is fully or partly covered by a credit granted to the consumer by the trader, or by a third party on the basis of an

وورد النّصُّ في التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م في الفقرة الأولى من المادَّة الخامسة عشر على أن استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة، أو تلك المُبرمة خارج نطاق محل إقامته، يترتَّب على إثره بصورة تلقائية انقضاء أي عقود تبعية دون إلزام المستهلك بدفع أي تكاليف جراء ذلك[١].

تناولت أيضًا بعض التّشريعات الوطنيَّة مسألة انقضاء العقود التّبعيَّة بمجرد انقضاء العقد الأصلي، وخلت بعض التّشريعات الأخرَى من النّصِّ على هذه المسألة، ونبين ذلك على النّحو الآتي:

نصَّ قانون الاستهلاك الفرنسي على أنَّ استعمال المستهلك للحق في الرّجوع عن العقود المُبرمة بالوسائل الإلكترونيَّة يؤدي بصورة تلقائيَّة إلى إنهاء أي عقد فرعي أو تبعي، دون إلزام المستهلك بدفع أي تعويض أو مصروفات[٢].

---

arrangement between the third party and the trader, the credit agreement shall be terminated, at no cost to the consumer, where the consumer exercises the right to withdraw from the timeshare, long-term holiday product, resale or exchange contract.

٣- The Member States shall lay down detailed rules on the termination of such contracts".(Article ١١): from Directive ٢٠٠٨/١٢٢/EC of the European Parliament. op.cit.

[١] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الإنجليزيَّة هو:

"Effects of the exercise of the right of withdrawal on ancillary contracts

١- Without prejudice to Article ١٥ of Directive ٢٠٠٨/٤٨/EC of the European Parliament and of the Council of ٢٣ April ٢٠٠٨ on credit agreements for consumers (١), if the consumer exercises his right of withdrawal from a distance or an offpremises contract in accordance with Articles ٩ to ١٤ of this Directive, any ancillary contracts shall be automatically terminated, without any costs for the consumer, except as provided for in Article ١٣(٢) and in Article ١٤ of this Directive". Article (١٥/١): from Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament. op. cit.

[٢] ونصُّ هذه المادَّة باللغة الفرنسيَّة هو:

وورد النّصُّ في قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونيَّة التّونسي على أنَّ عمليَّة الشّراء لو كانت ناتجة بصورة كليَّة أو جزئيَّة عن قرض حصل عليه المستهلك من قِبل البائع أو الغير بناءً على عقد مبرم بين البائع والغير، فإنَّ استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن الشّراء يترتَّب على إثره فسخ عقد القرض بدون أي تعويض[١].

ومضى على النهج ذاته قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني عندما نص على أن عملية الشراء لو ثبت أنها نتجت كليًا أو جزئيًا عن قرض قدمه مقدم الخدمة أو الغير إلى المستهلك، استنادًا إلى عقد تم إبرامه بين مقدم الخدمة والغير، فإن فسخ عقد القرض بلا تعويض يكون هو الأثر الجوهري والمباشر المترتب على رجوع المستهلك عن الشراء[٢].

وبالانتقال إلى قانون حماية المستهلك المصري نجده قد خلا من النّصِّ على هذه المسألة وتنظيم أحكامها، ونأمل من المشرّع المصري أن ينصَّ عليها عندما يصدر قانونًا خاصًّا بالتّعاملات والتّجارة الإلكترونيَّة، مثلما فعلت بعض الدّول، وهي خطوة طال انتظارها ونأمل أن نراها واقعًا ماثلًا أمامنا في القريب العاجل، أو أن ينصَّ عليها في قانون حماية المستهلك بعد التّدخل لتعديله ومعالجة ما به من مواطن النّقص والقصور.

وقبل أن نختم الحديث عن هذه المسألة نرغب في الإشارة إلى مسألة مهمة، وهي وجود اتفاق بين الطرفين على استمرار العقد التّابع، إذ قد يحدث أن يتفق المورِّد – أو

"L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. ٢٢١-٢٣ à L. ٢٢١-٢٥". Article (L. ٢٢١ - ٢٧).

[١] الفصل (٣٣) من قانون المبادلات والتّجارة الإلكترونية التّونسي.

[٢] المادة (٣٥) من قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني رقم (٦) لسنة ٢٠١٣م.

الغير – مع المستهلك على أن يظلَّ العقد التّبعي أو الفرعي قائمًا وساريًا ومرتبًا لكافَّة الآثار القانونيَّة بالرّغم من استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقد الأصلي، فما حكم ومصير هذا الاتفاق، هل يتَّصف بالجواز والمشروعيَّة، أم هو اتِّفاق باطل وغير مشروع ولا يرتِّب أي أثر قانوني؟

والجواب عن ذلك: إنَّ المشرِّع جعل قاعدة الارتباط بين العقدين الأصلي والفرعي أو التّابع من القواعد الآمرة المتعلقة بالنّظام العامّ، وبالتَّالي يقع باطلًا أي اتفاق يخالف ذلك[1].

بالإضافة إلى أنَّ هذا الاتفاق يؤدِّي إلى الإضرار بالمستهلك بالكيفيَّة التي تتعارض مع الحماية المقرَّرة لمصلحته في قوانين حماية المستهلك في مواجهة المورِّد، لأنَّ الإقرار بصحَّة ومشروعيَّة هذا الاتفاق سوف يفرغ هذه الحماية من مضمونها.

وإجازة مثل هذا الاتفاق أو الحكم بصحته ومشروعيته سوف يمثِّل وسيلة ضغط على المستهلك، وربما يترتب عليه أن يجد نفسه مجبرًا في أحيانٍ كثيرة على عدم استعمال حقِّه في الرّجوع عن التّعاقد، إن رأى أنَّ العقد المراد التّراجع عنه (العقد الأصلي) لا يحقِّق الغاية المقصودة من التعاقد.

---

[1] مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ١٥٧.

الخاتمة:

انتهينا بفضل الله وعونه وتوفيقه من هذه الدّراسة الموجزة التي نسأل الله جل جلاله أن تثمر عن علم ينتفع به النّاس، إذ تناولنا فيها أهم الالتزامات القانونيَّة التي تثقل كاهل المستهلك والمورِّد على حدٍ سواء، والتي ينشؤها استعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة.

وحاولت هذه الدّراسة – جاهدة – التوصل إلى الحلول الملاءمة لأهم المشكلات القانونيَّة التي يثيرها هذا الموضوع المهمُّ، ولم يعد يتبقَّى لنا سوَى التّطرق إلى أهم النّتائج التي توصلنا إليها، ثُمَّ نتبَّعها بذكر بعض التّوصيات، وذلك على النّحو الآتي:

أولًا: الحقُّ في الرّجوع عن العقد المُبرم بوسيلة إلكترونيَّة يرتبط بالعقود الصّحيحة المُبرمة بين المتعاقدين، والغاية من النّصّ على هذا الحق وإقراره تشريعيًا منح المستهلك مهلة زمنيَّة محدّدة لدعم رضاه من التّسرع الذّي زج به في التّعاقد على شيء قد يتَّضح له أنَّه لا يحقِّق مطالبه، ولا يلبّي أو يشبع احتياجاته الأساسيَّة والضّروريَّة.

لذلك رأى المشرِّع أنَّ المستهلك هو الطّرف الأولَى والأجدر بالحماية والرّعاية اللازمتين، وأنَّه يستحقَّ أن يُمنح مدَّة زمنيَّة محدّدة لإعادة التّفكير بتروٍ وتدبُّرٍ في كل ما يتعلَّق بالعقد الذّي أقدم على إبرامه، ليُجمع رأيه ويقرِّر إمَّا التّراجع عن العقد أو الاستمرار في تنفيذه.

ثانيًا: يلتزم المستهلك بإعادة السّلع والبضائع إلى المورِّد خلال مدَّة زمنيَّة محدّدة، بعد استعماله لحقّه في الرّجوع عن العقد، وهي تختلف من قانون إلى آخر، فبعض القوانين حدَّدتها بعشرة أيام، وبعض التّوجيهات الأوروبّيّة وقوانين أخرَى حدَّدتها بأربعة عشرة يومًا.

أمَّا لو كان محلُّ العقد يردُّ على بعض الخدمات المراد تقديمها إلى المستهلك فيجب على المستهلك الرّجوع عن العقد خلال مدَّة زمنيَّة معيَّنة تحتسب من تاريخ الاستفادة من الخدمة، إن تَمَّ البدء في تنفيذها بموافقة المستهلك.

ثالثًا: يلتزم المستهلك بدفع نفقات ومصروفات إعادة وردّ محلّ العقد إلى المورِّد، وهذا هو الأصل، غير أن هذا الأصل قد ترد عليه بعض الاستثناءات التي يُعفى بموجبها المستهلك من الالتزام بدفع هذه المصروفات لينتقل هذا الالتزام إلى المورِّد الذّي يتحمَّل بمفرده دفع هذه النفقات.

رابعًا: يتحمَّل المستهلك وحده تبعة هلاك السّلعة أو البضاعة إن هلكت لسبب أجنبي أو هلكت بفعلٍ يُنسب إليه بعد استلامه لها، لأنَّ تبعة الهلاك ترتبط في الأصل باستلام محل العقد لا بانتقال الملكيَّة، ممَّا يترتَّب عليه تعذُّر استعماله لحقّه في الرّجوع عن العقد.

خامسًا: يلتزم المورِّد بإعادة كامل الثّمن المدفوع إلى المستهلك خلال مدَّة زمنيَّة محدّدة تختلف في التّوجيهات الأوروبّيّة، وتختلف من قانون إلى آخر، على أن يتمَّ إرجاع الثّمن بالطّريقة نفسها التي استعملها المستهلك في تسليم الثّمن إلى المورِّد، مع جواز الاتفاق على مخالفة هذا الحكم، بشرط عدم تحميل المستهلك بأي مصروفات إضافيَّة.

سادسًا: يجوز للمورِّد رفض إعادة الثّمن إلى المستهلك حتى يتسلَّم البضائع أو السّلع محل العقد، وله الحقُّ كذلك في أن يمتنع عن الوفاء بالثّمن إلى أن يتحقَّق من أنَّ المستهلك قد قام بالفعل بشحن أو إرسال محلِّ العقد إليه.

سابعًا: إذا لم يوفِّ المورِّد بالتزامه بإرجاع الثّمن إلى المستهلك أو ماطل في إرجاعه، بالرّغم من قيام المستهلك بالوفاء بالتزاماته، فإنَّه يقع تحت طائلة المسؤولية،

ويصبح عرضة لتوقيع بعض العقوبات عليه، وهي تختلف بحسب نوع وحجم المخالفة التي أقدم على إتيانها.

ثامنًا: انقضاء العقد الأصلي الذّي تمَّ الرّجوع فيه من قبل المستهلك يترتَّب على إثره انقضاء وانتهاء كافة العقود التّابعة له أو المتفرعة عليه، سواء تلك العقود المُبرمة بين المستهلك والمورّد، أو تلك المُبرمة بين المستهلك وبين طرف ثالث بناءً على اتفاق بين المورّد والطّرف الثّالث، طالما أنَّ المستهلك قد أبرمها من أجل إبرام العقد الأصلي الذّي تمَّ الرّجوع فيه.

التّوصيات:

نأمل أن يقوم المشرّعُ المصريُّ بتعديل القانون رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م بشأن حماية المستهلك ويعالج مواطن النّقص والقصور التي انطوَى عليها فيما يتعلَّق بموضوع هذه الدّراسة، ومن ذلك ما يلي:

- أن ينصَّ على مدَّة زمنيَّة محدّدة يلتزم المستهلك قبل انقضائها بإرجاع السّلعة أو البضاعة إلى المورّد، وذلك مثلما فعلت الكثير من القوانين وفي مقدمتهم قانون الاستهلاك الفرنسي.
- أن يورّد المشرّع نصًّا يتضمَّن إلزام المستهلك بإخطار المورّد بقراره المتضمّن رجوعه عن العقد، دون إلزام المستهلك باتباع وسيلة محدّدة أو مراعاة شكل معيَّن في الإخطار، إذ يكفي أن يستعمل المستهلك أي وسيلة تحقق الغاية المنشودة من وصول الإخطار إلى علم من وجه إليه.
- وضع نصٍّ ينظِّم الأحكام الخاصّة بهلاك البضائع والسّلع في حالات القوَّة القاهرة بعد استلامها من قِبل المستهلك، وتحديد من يقع عليه عبء تحمُّل تبعة هذا الهلاك.

- أن يضع المشرع نصًا يتناول الأحكام الخاصّة بتنفيذ عقود الخدمات بصورة جزئيَّة في الحالات التي يقوم فيها المستهلك باستعمال حقِّه في الرّجوع عن العقد، وذلك مثلما فعل التّوجيه الأوروبّيّ رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م، وكما فعل المشرِّع الفرنسي.
- أن يضع المشرع نصًا يعالج مسألة حق المورد في إمساك وحبس الثمن للوقت الذي يتسلم فيه السلعة أو البضاعة المرتجعة، أو للوقت الذي يتسلم فيه من المستهلك ما يثبت قيامه بشحن أو إرسال الشيء المرتجع.
- أن ينصَّ المشرِّعُ على انقضاء العقود الفرعيَّة أو التّابعة للعقد الأصلي الذّي يستعمل بموجبه المستهلك حقَّه في الرّجوع عن العقد، بشرط ألا يترتَّب على هذا الانقضاء إثقال كاهل المستهلك بدفع أي مصروفات أو تعويض، وذلك مثلما فعلت تشريعات بعض الدّول. وأن يتضمن هذا النص على بطلان أي شرط أو اتفاق يقضي بسريان واستمرار العقد التّابع أو الفرعي إن انقضَى العقد الأصلي باستعمال المستهلك لحقّه في الرّجوع عن العقد.

وفي الختام: أسال الله جل جلاله أن يتقبل منِّي هذا العمل، وأن يجعله خالصًا لوجهه الكريم وألا يجعل فيه لغيره شيئًا، وأن يجعله صدقة جارية في ميزان حسنات والديَّ وفي ميزان حسناتي، وأن يرزقني العلم النّافع، وأن يوفّقني إلى صالح الأعمال والأقوال، وأن يقيني شرَّ نفسي وشرَّ غيري، وأن يهديني إلى ما فيه الخير لي في ديني ودنياي وفي آخرتي، وصلِ اللهم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم، والحمد لله ربِّ العالمين.

قائمة المراجع:

أولًا: المراجع العامة:

- د. أحمد السعيد الزقرد: الوجيز في عقد البيع في القانون الكويتي، بدون ناشر وبدون سنة نشر.
- د. رمضان أبو السعود: شرح أحكام القانون المدني، العقود المسماة، البيع، المقايضة، الإيجار، التأمين، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، طبعة ٢٠١٠م.
- د. سليمان مرقس: العقود المسماة، عقد البيع، عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الرابعة، طبعة ١٩٨٠م.
- د. سمير تناغو: عقد البيع، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، طبعة ٢٠٠٩م.
- د. محمد حسين منصور: النظرية العامة للالتزام، الكتاب الأول، مصادر الالتزام، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠٠٥م.
- د. نبيل إبراهيم سعد: العقود المسماة، الجزء الأول، البيع، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، طبعة ١٩٩٧م.
- ـــــــــــــ: النظرية العامة للالتزام، مصادر الالتزام، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠٠٤م.

ثانيًا: المراجع المتخصصة:

- د. خالد ممدوح إبراهيم: إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الثانية، طبعة ٢٠١١م.

- د. سامح عبد الواحد التهامي: التعاقد عبر الإنترنت، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، المحلة، مصر، طبعة ٢٠٠٨م.
- د. عمر محمد عبد الباقي: الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، طبعة ١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م.
- د. كوثر سعيد عدنان: حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠١٢م.
- د. محمد حسين منصور: أحكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، طبعة ٢٠٠٦م.
- د. محمد السعيد رشدي: التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة مع التركيز على البيع بواسطة التلفزيون، مطبوعات جامعة الكويت، طبعة ١٩٩٨م.
- د. محمد المرسي زهرة: الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية (العقد الإلكتروني – الإثبات الإلكتروني – المستهلك الإلكتروني)، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، طبعة ٢٠٠٨م.
- د. محمود عبد الرحيم الديب: الحماية المدنية للمستهلك، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠١١م.
- د. مصطفى أحمد أبو عمرو: التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠١٦م.
- د. نبيل إبراهيم سعد: ملامح حماية المستهلك في مجال الائتمان في القانون الفرنسي، دراسة للقواعد الموضوعية والقواعد الإجرائية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠٠٨م.

ثالثًا: الرسائل العلمية:

- أ. أحمد حسن ثابت: مدى حق المستهلك بالعدول عن العقد، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الحقوق بالجامعة الإسلامية، لبنان، سنة ٢٠١٨/٢٠١٩م.
- د. أحمد شهاب أزغيب: حماية المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونية، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة عين شمس، سنة ١٤٣٧هـ/٢٠١٦م.
- د. محمد محمود حسين: حق الرجوع في التعاقد وفق قانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة القاهرة، سنة ١٤٤١هـ/٢٠٢٠م.
- د. مجد الدين محمد السوسوة: إبرام عقد البيع عبر الإنترنت، دراسة مقارنة بين القوانين الوضعية والفقه الإسلامي، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة عين شمس، سنة ٢٠١٠م.

رابعًا: البحوث المنشورة:

- د. أحمد السعيد الزقرد: حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون (ماهية البيع بالتلفزيون – كيفية انعقاد العقد – حق المشتري في إعادة النظر – أحكامه – طبيعته القانونية)، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني، الإعلام والقانون، بكلية الحقوق، جامعة حلوان، مارس ١٩٩٩م.
- د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل: حماية رضاء المستهلك تجاه تسرعه في التعاقد، دراسة لخيار المستهلك في الرجوع في تعاقده، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني (الإعلام والقانون)، كلية الحقوق، جامعة حلوان، مارس ١٩٩٩م.

- د. عبد العزيز المرسي حمود: الحماية المدنية الخاصة لرضاء المشتري في عقود البيع التي تتم عن بُعد مع التطبيق على البيع عن طريق التلفزيون بوجه خاص، بحث منشور بمجلة البحوث القانونية والاقتصادية بكلية الحقوق جامعة المنوفية، المجلد (١٢)، العدد (٢٣)، سنة ٢٠٠٣م.
- د. عبد المجيد خلف العنزي: خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي، دراسة مقارنة، بحث منشور بمجلة كلية القانون الكويتية العالمية، المجلد (٦)، العدد (٢٢)، يونيو ٢٠١٨م.
- د. عدنان إبراهيم سرحان: ضمانات الرضا الحر للمستهلك في عقود الاستهلاك المبرمة عن بُعد، بحث منشور بمجلة الشريعة والقانون، كلية القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد (٣٢)، العدد (٧٥)، يوليو ٢٠١٨م.
- د. محمد حسن قاسم: التعاقد عن بُعد، قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع إشارة لقواعد القانون الأوروبي، بحث منشور بمجلة البحوث القانونية والاقتصادية، العدد (٢)، سنة ٢٠٠٣م.
- د. محمد ربيع فتح الباب: التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول عن العقود المبرمة عن بعد، دراسة موازنة، بحث منشور بمجلة القانون والاقتصاد، العدد (٨٩)، المجلد (٨٩)، سنة ٢٠١٦م.
- د. منى أبو بكر الصديق: الحق في الرجوع في العقد كأحد الآليات القانونية لحماية المستهلك في مجال التعاقد عن بُعد، دراسة تحليلية في ضوء القانون الفرنسي والتوجيهات الأوروبية، بحث منشور في مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد (٨)، العدد (٦٥)، أبريل ٢٠١٨م.

- د. نسرين محاسنة: حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني، بحث منشور بمجلة كلية القانون الكويتية العالمية، السنة السادسة، العدد (٤)، ربيع الأول / ربيع الثاني ١٤٤٠هـ – ديسمبر ٢٠١٨م.

خامسًا: القوانين والتوجيهات الأوروبية:

- القانون المدني المصري رقم (١٣١) لسنة ١٩٤٨م.
- قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٠م.
- قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (٦٥٩) لسنة ٢٠٠٥م.
- القانوني المغربي رقم (٣١/٨) لسنة ٢٠١١م القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.
- قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني رقم (٦) لسنة ٢٠١٣م.
- قانون حماية المستهلك الكويتي رقم (٣٩) لسنة ٢٠١٤م.
- قانون المعاملات الإلكترونية السوري رقم (٣) لعام ٢٠١٤م.
- قانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م.
- نظام التجارة الإلكترونية السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٢٦) وتاريخ ١٤٤٠/١١/٧هـ
- قانون اتحادي إماراتي رقم (١٥) لسنة ٢٠٢٠ في شأن حماية المستهلك.
- Code de la consummation, No (٩٤٩) of ١٩٩٣ AD.
- Directive ٩٧/٧/EC of the European Parliament and of the Council of ٢٠ May ١٩٩٧ on the protection of consumers in respect of distance contracts - Statement by the Council and the Parliament re Article ٦ (١).
- Directive ٢٠٠٢/٦٥/EC of the European Parliament and of the Council of ٢٣ September ٢٠٠٢ concerning the distance marketing of consumer financial services and amending

Council Directive ٩٠/٦١٩/EEC and Directives ٩٧/٧/EC and ٩٨/٢٧/EC.

- directive ٢٠٠٦/١١٤/ EC of the European parliament and of the council of ١٢ December ٢٠٠٦ concerning misleading and comparative advertising.
- Directive ٢٠٠٨/١٢٢/EC of the European Parliament and of the Council of ١٤ January ٢٠٠٩ on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (Text with EEA relevance).
- Directive ٢٠١١/٨٣/EU of the European Parliament and of the Council of ٢٥ October ٢٠١١ on consumer rights, amending Council Directive ٩٣/١٣/EEC and Directive ١٩٩٩/٤٤/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive ٨٥/٥٧٧/EEC and Directive ٩٧/٧/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance.

سادسًا: المراجع باللغة الأجنبية:

- Adriana-Mihaela gheorghe: How the consumers can be protected in case of contracts signed remotely in terms of the OUG provisions No. ٣٤/٢٠١٤. Article published in International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. Volume (٤), Number (٨), August ٢٠١٤.
- Apo Alleme: La protection du consommateur à l'épreuve des technologies de l'information et de la communication: étude du droit ivoirien à la lumière du droit français, Thèse, Université de Perpignan Français, Année ٢٠١٨-٢٠١٩.
- Charlaine Bouchard et Marc Lacoursière: Les enjeux du contrat de consommation en ligne. Article Publié dans Revue générale de droit, Volume (٣٣), Numéro (٣), ٢٠٠٣.

- David Basco: Le droit de rétractation D'un aspect des rapports du droit de la consommation et du droit commun des contrats. These, Faculté de droit et de science politique d'Aix-Marseille, ١٩٩٩.
- Florian Maume: Essai critique sur la protection du consentement de la partie faible en matière contractuelle, Thèse de doctorat en Droit privé, Université à Evry-Val d'Essonne, ٢٠١٥.
- Hervé Jacquemin: Les pratiques du marché et la protection du consommateur dans le Code de droit économique: le point sur les nouvelles règles matérielles (livres VI et XIV) et procédurales (livres XVI et XVII). pub dans Journal des Tribunaux, Issue (٦٥٨١), ٢٠١٤.
- Marco Loos: Rights of Withdrawal, Centre for the Study of European Contract Law Working Paper Series No. ٢٠٠٩/٠٤. pub on SSRN Electronic Journal, February ٢٠٠٩.
- Marie Demoulin, Étienne Montero: La conclusion des contrats par voie électronique. Éditions Bruylant, Bruxelles, ٢٠٠٢.
- Noémie Gillard: Protection des consommateurs. Editions Kluwer, Bruxelles, ٢e édition, ٢٠١٩.
- Patricia Sánchez Abril, Francisco Oliva Blázquez, Joan Martínez Evora: The Right of Withdrawal in Consumer Contracts: a comparative analysis of American and European law. published in InDret Revista para el Análisis del Derecho, Volume (٣), October ٢٠١٨.
- Serge A. Kablan: Pour une évolution du droit des contrats, le contrat électronique et les agents intelligents. Thèse présentée à la Faculté de Faculté de droit - Université Laval: Quebec, dans le cadre du programme de doctorat en

droit pour l'obtention du grade de docteur en droit (LL.D.), ٢٠٠٨.

سابعًا: شبكة الانترنت:

- https://www.legifrance.gouv.fr/

موقع موسوعة الراية للقانون والفقة والقضاء على الرابط التالي:

- https://encyclopedia.alrayacls.com/signin