الاستاذ بن قردي أمين

أستاذ محاضر أ

معهد الحقوق – المركز الجامعي ايليزي

البريد الإلكتروني:benguerdi.amin@cuillizi.dz

عنوان الملتقى الوطني

التجارة الالكترونية في الجزائر رهانات وتحديات

30 ديسمبر 2023

محور المشاركة: الآليات القانونية لحماية المستهلك الالكتروني

عنوان المداخلة

آلية العدول مكنة للمستهلك في مواجهة المورد الإلكتروني

المقدمة:

بالرغم من السهولة التي يوفرها التعاقد الإلكتروني إلا أنها تنطوي على العديد من المخاطر التي تمس بأمن المستهلك وعليه مراعات الاقتران الذي حدث في السنوات الأخيرة بين الأنظمة والتقنيات الرقمية 'الإلكترونية وممارسة النشاط التجاري، اتجهت جل الأنظمة القانونية إلى اشتراط توفير حماية قانونية كاملة ومتكاملة للمستهلك الإلكتروني. حيث يجد المستهلك نفسه في وسط اقتصادي غير متكافئ مع المحترف الإلكتروني بعد إتمام العقد وتسلم المنتوج لا يتوافق مع احتياجاته الاستهلاكية او لا يتطابق المنتوج عبر الانترنت وطبيعته الحقيقة، وذلك راجع لعدم درايته الكافية بالمنتوج موضوع التعاقد امام وسائل الدعاية المتطورة والتي قد تكون خادعة ومضللة نتيجة استخدام تقنيات حديثة تعمل على إغرائه. وعليه توجهت التشريعات الحديثة إلى إضافة حماية جديدة للمستهلك الإلكتروني الا وهي استعمال حقه في العدول عن التعاقد الذي يعتبر من أهم الضمانات القانونية التي تؤدي إلى حماية رضا المستهلك الذي يتضمن إعطائه فر□ة للتروي والتفكير.

لقد شهد المشرع الجزائر تأخرا تشريعيا في بلورة الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية ، حيث لم يقنن أي نص قانوني يضمن الحماية القانونية للمتعاملين الإلكترونيين إلا في سنة 2015 بإ□داره القانون رقم 15 /04 التصديق و التوقيع الإلكترونيين، ومن ثم القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

نعالج في هذه المداخلة الإطار المفاهيمي لحق المستهلك الآثار القانونية لحق العدول.

أولا: الإطار المفاهيمي حول حق لمستهلك في العدول عن العقد الالكتروني

نتطرق في هذا المبحث عن مفهوم وشروط والأساس القانوني في التشريع الجزائري

-1مفهوم حق المستهلك في العدول عن العقد الالكتروني

هناك عدة تعريفات فقهية حول حق العدول عن تنفيذ العقد نذكر منها " مكنة تشريعية أو اتفاقية تتيح للمستهلك خلال مدة محدودة الرجوع عن العقد دونّ إبداء المبرر بشرط تحمل نفقات المبيع" ، ويعرف أيضا على أنه آلية قانونية منحها المشرع للمستهلك الذي تعاقد عبر وسائل الاتصال الحديثة، ذلك بأن يعدل عن عقد ابرمه خلال مدة معينة يحددها القانون، دون إبداء أسباب العدول مع تحمله مصاريف الرجوع ويعرفه الفقه الفرنسي بأنه الرجوع عن الإرادة المعبر عنها من قبل وسحبها كأن لم تكن ، مع ترتيب آثارها، فهو تعبير عن إرادة عكسية وهو بمثابة إعلان عن إرادة مضادة.

بالنسبة للتعريف القانوني: مبدئيا إن المشرع الجزائري لم يقرر حق المستهلك بصفة عامة والمستهلك الإلكتروني بصفة خا□ة في العدول بمعناه القانوني، لكنه أجاز له أن يمارس حقه في رد السلعة واسترجاع الثمن في حالة وجود عيب في المنتوج دون ان يتحمل أعباء إضافية، لكنه تدارك ذللك لما لهذا الضمان من تأثير واسع ودور مهم في تعزيز الحماية المقررة لصالح المستهلك عموما والمستهلك الإلكتروني خصو□ا وذلك من خلال تعديله لقانون حماية المستهلك وقمع الغش 09-03 بالقانون رقم 18-09 حيث نص □راحة على حق العدول في المادة 19 منه وتحديدا الفقرة الثانية والثالثة بقولها:" العدول هو حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتوج ما دون وجه سبب، للمستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتوج ما ضمن احترام شروط التعاقد، ودون مصاريف إضافية" من نص المادة يتضح أن حق العدول يقصد به قابلية تراجع المستهلك عن شراء السلعة أو المنتج حتى بعد استلامها، وبالتالي يفرض على البائع استرداد المنتج وإرجاع مبلغ الشراء للمستهلك

-2طبيعة الحق في العدول: يعتبر حق شخصي يخضع بتقدير المستهلك ويمارسه تحقيقا لمصالحه وهو غير ملزم بإبداء أسباب معينة لهذا الدول والذي لا يرتب مسؤوليته، بمعنى ان استعمال المستهلك لهذا الحق لا يؤدي إلى قيام مسؤوليته.

-3مبررات الحق في العدول: إن حق المستهلك في العدول او الرجوع عن العقد يتم بموجب نص قانوني أو بموجب اتفاق أطراف العقد كاستثناء على مبدأ العقد شريعة المتعاقدين والقوة الملزمة للعقد والذي منحته قانين حماية المستهلك والمعاملات الإلكترونية للمستهلك من أجل بث الثقة لديه في السلعة المعلن عنها، إن الهدف الرئيسي من تقرير حق العدول عن بعض العقود يتمثل في حماية رضا المستهلك الحقيقي وضمان إرادة واعية ومستنيرة، ويتحقق ذلك بواسطة إعطاء المستهلك فر□ة كافية للتروي والتأمل في العقد الذي يقدم على إبرامه متسرعا بدون فكرة واعية وكافية عن المبيع. يهدف بصفة ا□لية إلى حماية رضا المستهلك.

-4خصائص و□ور الحق في العدول

يتميز الحق في العدول بجملة من الخصائص اهمها:

- هو حق لا يقتصر فقط في مجال السلع والمنتجات عن بعد وإنما في مجال الخدمات كذلك.
- هو من الحقوق المؤقتة (محدد المدة) حفاظا على استقرار مراكز الأطراف في العقد، وينقضي إما باستعماله او بفوات المحددة لها.
- مصادره محدد بالقانون والاتفاق، ويتقرر بالإرادة المنفردة للمستهلك، ودون الحاجة للجوء إلى القضاء، ودون اشتراط موافقة الطرف الآخر، بل ودون الحاجة لإثبات التعرض إلى إي وسيلة من وسائل التأثير والخداع

-5ممارسة حق العدول:

إذا أراد المستهلك الرجوع في التعاقد فإنه يلتزم بإخطار المهني (البائخ او مقدم خدمة)، وأن يرد لهذا الأخير المنتج او البضاعة التي تسلمها بمقتضى العقد، ولم يشترط القانون إتباع شكل خاص لهذا الإخطار فيجوز أن يتم بفاكس أو بريد إلكتروني أو في موقع التاجر او برسالة مو□ى عليه أو حتى عن طريق محضر إثبات حالة، وذلك خشية الوقوع في

منازعة قانونية لاحقة مع التاجر إذا أنكر تبليغه بالعدول أما فيما يخص مدة ممارسة الحق في العدول تنص المادة 22 من القانون رقم 18-05 على انه يمكن للمستهلك الالكتروني إعادة ارسال المنتوج على حالته في أجل أقصاه(4) أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج كما له حق التعويض.

المورد الإلكتروني ملزم بإعادة ارسال المنتوج في أجل أقصاه خمسة عشر يوما (15) ابتداء من تاريخ استلامه للمنتوج. "

وبالتالي نجد المشرع الجزائري قد وسع من نطاق حماية المستهلك في إطار العقود الموجهة الكترونيا، بحيث مكن المستهلك الالكتروني في التراجع عن التعاقد المبرم بين المستهلك المورد إذا تبين أن المنتوج لم يظهر بنفس المعلومات والبيانات المتفق عليها.

6- ور ممارسة المستهلك لحق العدول :

لممارسة حق العدول ان يتم إعلام المورد الذي يمارس ذلك الحق في مواجهته من خلال وسيلة تمكنه من إثبات العدول عند منازعة المورد له في حدوثه، اما بالنسبة للعقد الذي تم ابرامه على شبكة الأنترنت فغنه يتعين ان تكون كل معاملة تجارية الكترونية مسبوقة بعرض تجاري الكتروني وان توثق بموجب عقد الكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، ويجب أن يتضمن على الأقل، ولكن ليس على سبيل الحصر المعلومات الآتية:

- رقم التعريف الجبائي، والعناوين المادية والإلكترونية ورقم هاتف المورد الإلكتروني.
- طبيعة وخصائص وأسعار السلع أو الخدمات المقترحة باحتساب كل الرسوم
- حالة توفر والسلعة أو الخدمة
- كيفيات مصاريف وآجال التسليم
- الشروط العامة للبيع لاسيما البنود المتعلقة بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي
- شروط الضمان التجاري وخدمة ما بعد البيع
- طريقة حساب السعر، عندما لا يمكن تحديده مسبقا
- كيفية وإجراءات الدفع
- شروط فسخ العقد عند الاقتضاء
- و ف كامل لمختلف مراحل تنفيذ المعاملة الإلكترونية
- مدة لاحية العرض عند الاقتضاء
- شروط وآجال العدول عند الاقتضاء
- طريقة تأكيد الطلبية
- موعد التسليم وسعر المنتوج موضوع الطلبية المسبقة وكيفيات إلغاء الطلبية المسبقة، عند الاقتضاء.
- طريقة إرجاع المنتوج او استبداله او تعويضه

- تكلفة استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية عندما تحتسب على اساس آخر غير التعريفات المعمول بها

من نص المادة يتضح أن المشرع الجزائري قد أدرج جملة من المعلومات لما يجب أن يتضمنه العرض التجاري الإلكترونية، حتى يكون المستهلك على بينة بكل ما يخص السلعة أو الخدمة التي يريد الاستفادة منها، قبل إقدامه على إبرام العقد الإلكتروني، وهكذا يكون المشرع الجزائري قد وفق في إضفاء حماية للمستهلك وذلك بإدراجه لتلك المعلومات على سبيل المثال لا الحصر، مراعاة منه لخصوصية البيئة الرقمية المتغيرة والدائمة التطور. والمشرع الجزائري لم يحدد شكلا كبيرا للتعبير عن ممارسة هذا الحق، وقد احاله للنصوص التنظيمية التي يم تصدر بعد، وإن كانت الجوانب العملية تفرض على المستهلك ان يتمسك بهذا الحق عن طريق وسيلة تضمن له الإثبات في حال قيام نزاع حول تاريخ التمسك بهذا الحق

-7التكييف القانوني لحق الرجوع: تباينت التكييفات القانونية لحق الرجوع، فهناك جانب من الفقه القانوني يرى بأنه:

- حقا: يكون إما حق شخصي يعني في هذه الحالة أنه للمستهلك الدائن الحق في مطالبة المهني المدين وإجباره على القيام بعمل معين أو الامتناع عنه، يكون إما حقا عيني وذلك من خلال سلطة المستهلك المباشر على شيء معين يكون له بمقتضاه الحق في استغلاله والانتفاع به وبمنحه إمكانية عدم إتمام العقد الذي أبرم أو التحلل منه فقط دون أية مسؤولية.

- رخصة قانونية: تم تمكين من هذه الرخصة باعتبار الطرف الضعيف في العلاقة العقدية التي تربطه بمهني محترف يتفوق عليه اقتصاديا، وعليه منح له القانون هذه المكنة وذلك بنقض العقد دون تقديم مبررات.

- حق ارادي: بمعنى ينشأ بالإرادة المنفردة للمستهلك حيث تتميز هذه المكنة من قدرة صاحبها على إنشاء مركز قانوني أو منه نشوءه، ويتوقف استعمالها وممارستها عند إرادة ، ويتوقف استعمالها وممارستها عند إرادة صاحبها دون الذ بعين الاعتبار إرادة الطرف الآخر التي تمارس هذه المكنة في مواجهته. بالتالي فإن الرجوع هو حق إرادي محض يختلف في مضمونه عن الحقوق العادية لما يتميز به بقدرة صاحبه على إحداث أثر قانوني خاص، وعليه فهو بمنح للمستهلك سلطة التحكم في مصير العقد الذي تقرر هذا الحق بشأنه، وهذا هو الأقرب للصواب

ثانيا: الآثار الناتجة عن ممارسة حق العدول: يترتب على اختيار المستهلك طريق الرجوع على التعاقد زوال لعقد وانقضائه، ويلتزم الأطراف بإعادة الحال إلى ما كانت عليه قبل التعاقد ولممارسة حق الرجوع آثار بالنسبة لأطراف العقد والعقد نفسه.

-1بالنسبة لأطراف العقد.:

- آثار العدول بالنسبة للمستهلك الالكتروني: يعتبر حق العدول بالنسبة للمستهلك حق مجاني فإذا مارسه خلال المدة المحددة قانونا فلا يتحمل أ ي تبعات، ولا يترتب على ذلك أي جزاء ما عدا ما تعلق بالمصروفات المحتملة لإرجاع المنتوج او السلعة فهي أمر متوقع نظرا لخصوصية العقد المبرم عن

- آثار العدول بالنسبة للتاجر الكتروني: إذا انقضت المدة المحددة للمستهلك الإلكتروني لاستعمال حقه في العدول يصبح العقد ملزما للطرفين ويصبح باتا واجب التنفيذ، لكن إذا استعمل المستهلك حقه خلال المدة المقررة فإنه يترتب على ذلك التزام التاجر برد الثمن خلال مدة أقصاها 30 يوما هذا ما نصت عليه المادة 121/120 من قانون

المستهلك الفرنسي، بعد، ومن حيث آثار العدول على العقد فإنه يترتب على ذلك نقض العقد أي فسخه وعلى المستهلك إرجاع البضاعة كما تسلمها وإذا كانت خدمة فعلية أن يتنازل عنها.

اما بالنسبة للمشرع الجزائري فلم يقم في قانون حماية المستهلك بتحديد أجل استرداد الثمن بل احال شروط وكيفيات ممارسة هذا الحق إلى التنظيم هذا ما يمكن ان ينتج عنه إعاقة التطبيق، لكن ما يلاحظ ان قانون التجارة الإلكترونية قد حدد مدة إعادة المبلغ المدفوع والنفقات المتعلقة بإرسال المنتوج في أجل 15 عشر يوما وذلك ابتداء من تاريخ استلام المنتوج من طرف المورد الالكتروني، لكن يجب التنويه بأن هذ المدة تتعلق برجوع المستهلك عن التعاقد في حالة ما إذا لم يحترم المورد آجال التسليم أو كان المنتوج غير مطابق للمواﻟفات أو معيبا، أو يقع على المورد الالكتروني التزامات أخرى تتمثل في تسليم طلبية جديدة مطابقة للطلبية الأولى في حال عدم التسليم في الأجل المحدد، أو إﻟلاح المنتوج او استبداله بآخر إذا كان المنتوج معيبا.

-2بالنسبة لعقد الاستهلاك :

إن العقد خلال مهلة العدول يكون محاطا بحالة من عدم الاستقرار مما يجعله غير لازم للمستهلك ولا يتحدد مصير العقد بشكل قاطع إلا بعد انقضاء مهلة العدول وفقا لما يقرره المستهلك خلالها وعلى ذلك، فإن عدم ممارسة المستهلك لحق العدول خلال مهلته القانونية تجعله يستقر ويرتب كافة آثاره، أما إذا باشر المستهلك العدول خلال مدته القانونية وعلى النحو الذي حدده المشرع لهذا الأمر فإن العقد يزول بأثر رجعي ويعتبر كأن لم يكن ويتم إعادة الطرفين إلى الحالة التي كان عليها قبل التعاقد، ويرتب على ذلك كافة الآثار القانونية المترتبة على العدول .

الخاتمة:

في الأخير توﻟبنا إلى النتائج التالية:

- إن المستهلك في نطاق المعاملات الإلكترونية لا يختلف عن المستهلك الذي يتعاقد بالطرق التقليدية، إلا من ناحية الوسيلة التي يتم من خلالها ابرام العقد، حيث يقوم المستهلك في مجال المعاملات الإلكتروني بالتعاقد عبر وسائل الاتصال الحديثة التي أفرزتها تكنولوجيا الملومات.
- حق الرجوع هو آلية حمائية للمستهلك الالكتروني.
- يعتبر تعزيز لمكانة المستهلك الإلكتروني كونه بحاجة لها نظرا لمركزه الضعيف مقارنة بالمورد الإلكتروني
- لم ينظم المشرع الجزائر الجوانب القانونية محيلا ذلك للتنظيم.

ومن توﻟيات هذه المداخلة:

- نأمل من المشرع الجزائري ان يضع قانونا خاﻟا بالتجارة الإلكترونية على غرار الدول، لتنظيم هذا المجال بقواعد قانونية خاﻟة أكثر وضوحا وانسجاما ودقة من القواعد ودقة من القواعد الخاﻟة بالعقود التقليدية، نظرا لخصوﻟية العقود الإلكترونية.
- إقرار الحق في العدول للمستهلك في العقد الإلكتروني حتى في مرحلة التنفيذ، وتنظيم آجاله والاستثناءات الواردة عليه وآثاره،

- ضرورة اعلام المستهلك الإلكتروني انه من حقه التعرف على المسائل الجوهرية للعقد والتي تخص الضبط والتأكد من هوية المتعامل معه.