

خيار المستهلك في العُدول عن العقد الإلكتروني

عمر فارس، عمار البيك*

ملخص

يتناول هذا البحث دراسة خيار المستهلك في العُدول عن العقد الإلكتروني، ففي البداية قمنا بمناقشة ماهية هذا الخيار، فحاولنا تعريفه وتحديد الأساس القانوني المناسب له، ثم بيننا شروط وظروف ممارسة هذا الخيار من قبل المستهلك، وبعد ذلك عالجنا آثار استعمال خيار العُدول على المستهلك والبائع، وأخيراً وضّحنا الحالات التي يُحجب فيها خيار العُدول عن المستهلك، كلّ ذلك في ضوء أحكام التشريع السوري وعددٍ من التشريعات المقارنة. وقد خلصت الدراسة إلى بعض النتائج والمقترحات التي تهدف بشكل رئيس إلى ضرورة تبني خيار العُدول في جميع القوانين الوطنية الخاصة بحماية المستهلك، وتوسيع نطاقه ليشمل عقود الاستهلاك التقليدية والإلكترونية، وكذلك ربط أحكامه بالنظام العام.

الكلمات الدالة: البائع، المستهلك، حماية المستهلك، عقود الاستهلاك، عقود إلكترونية، خيار العُدول، التكوين المُتدرج للعقد، المكنة القانونية، نطاق خيار العُدول، مُدة خيار العُدول، ردّ السلعة، استرداد الثمن، حالات عدم جواز العُدول.

المقدمة

خاصة بحماية المستهلك في عقود الاستهلاك التقليدية والإلكترونية على حدّ سواء.

فالمستهلك لا تتوفّر له عموماً الإمكانيات الفنية والقانونية ولا حتى الوقت الكافي للتفكير عند إبرامه العقود التي تُؤمن احتياجاته عبر وسائل تقليدية أو إلكترونية من جهة، ويمارس البائعون على مُجتمع المستهلكين عادةً "ضغطاً إعلانياً" كبيراً يجعلهم يتسابقون لاقتناء السلع وطلب الخدمات دون أن يكونوا بحاجة إليها فعلاً من جهة أخرى. وفي التعاقد الإلكتروني بشكل خاص لا يُتاح للمستهلك معاينة السلع والخدمات المراد الحصول عليها ولا حتى التّحقّق من خصائصها، ولذلك يجد المستهلك نفسه أحياناً قد تعاقد على سلع أو خدمات مُختلفة عن تلك التي تصوّرها لحظة اتّخاذها قرار اقتنائها (حوى، 2012).

واستناداً إلى ما تقدّم، أصبح هناك ضرورة مُلحة لوضع حدّ للممارسات التي يُزولها البائعون على المستهلكين، وكذلك مواجهة التعسّف في استعمال هؤلاء للسلطة الاقتصادية التي يتمتّعون بها (الخطيب، 2012). وقد تمّ التفكير بوسائل عديدة تكفل حماية المستهلك، إلّا أن الجهود تركّزت على محاولة إيجاد آليّة من شأنها التخفيف من غلُو تطبيق مبدأ القوّة المُلزّمة للعقود (ابراهيم، 2007)، فأثمرت تلك الجهود بمنح المستهلك "خيار العُدول" عن العقد المُبرم مع التاجر أو المهني، وتمّ الأخذ بهذا الخيار بدايةً في عقود الاستهلاك التقليدية، ثمّ انسحب تطبيقه على العقود الإلكترونية.

يُعتبر مبدأ "القوّة المُلزّمة للعقود" من أهم المبادئ التي تُنظّم العلاقات التعاقدية، كما تعدّ قاعدة "العقد شريعة المُتعاقدين" الأساس الذي يحكم تلك العلاقات، فلا يجوز أن يستقلّ أحد طرفي العقد بنقضه أو تعديله لأيّ سبب كان إلّا في الحدود التي يسمح بها القانون أو بالاتفاق وفق ما جاء في المادة (1/148) من القانون المدني السوري رقم (84) لعام 1949، فمتى تمّ اعتبار العقد صحيحاً فلا يجوز الرجوع عنه إلّا بالتراضي أو التقاضي أو بمقتضى نصّ القانون (أبو العيال وصالح، 2014).

ومن المُفترض إلّا يختلف الأمر بالنسبة لعقود الاستهلاك التي تُبرم بين التاجر أو المهني والمستهلك، فهذا الأخير عندما يتعاقد على سلعة أو خدمة ما بطرق تقليدية أو إلكترونية يجب عليه تنفيذ هذا العقد بجميع شروطه، وذلك حتى لو تبين له بعد التعاقد أنّ تلك السلعة أو الخدمة لا تُلبي احتياجاته، أو لا تتوافق مع رغباته التي من أجلها أبرم العقد. مع ذلك فإنّ تطوّر العلاقات الاقتصادية أفرز حاجة مُلحة لحماية المستهلك في علاقاته مع التّجار أو المهنيين باعتباره الطرف الأضعف، ولذلك نلحظ مؤخراً تسابق التشريعات الوطنية لإقرار قوانين

* قسم القانون التجاري، كلية الحقوق، جامعة حلب، سوريا (1، 2). تاريخ استلام البحث 2015/09/03، وتاريخ قبوله 2016/05/01.

عبر شبكة الانترنت أو غيرها من وسائل التعاقد الإلكترونية، وما يؤكد أهمية هذا البحث أيضاً قلة الدراسات القانونية عن حقوق المستهلك، لاسيما في مجال عقود المستهلك الإلكترونية.

أهداف البحث

- من أهم الأهداف التي يتوخاها هذا البحث:
- محاولة وضع تعريف مُحدّد لخيار العُدول.
 - البحث عن الأساس القانوني المناسب لخيار العُدول.
 - تحديد نطاق وألية وشروط مُمارسة خيار العُدول.
 - بيان مدى تعلق أحكام خيار العُدول بالنظام العام.
 - توضيح آثار استعمال خيار العُدول بالنسبة للمستهلك والتاجر أو المهني.
 - عرض الحالات التي لا يجوز فيها للمستهلك استعمال خيار العُدول ونقدها.

إشكالية البحث

لقد تمّ - لأول مرة في سورية - منح المستهلك خيار العُدول عن العقد الإلكتروني في قانون المعاملات الإلكترونية السوري، في حين أغفل هذا الخيار قانون حماية المستهلك السوري رقم (14) لعام 2015، فهل هذا يعني أنّ المشرع السوري لا يرغب بمنح الخيار المذكور للمستهلك في عقود الاستهلاك التقليدية؟ وبغض النظر، فقد جاءت الأحكام المتعلقة بخيار العُدول المنصوص عنها في قانون المعاملات الإلكترونية السوري مقتضبة ويتخللها العديد من التناقضات، الأمر الذي يطرح تساؤلات عديدة حول ماهية خيار العُدول وألية وشروط وآثار مُمارسته، إضافة إلى مدى أحقية المشرع في الاستثناءات التي أوردها على خيار العُدول. وبناءً على ما سبق، سنعمل على تقسيم موضوع البحث إلى مبحثين، في المبحث الأول ندرس ماهية خيار العُدول، وفي المبحث الثاني نتعرف على آثار هذا الخيار والحالات التي لا يجوز فيها العُدول.

المبحث الأول: ماهية خيار العُدول

في هذا المبحث سنحاول التعريف بخيار المستهلك في العُدول عن العقد الإلكتروني وتحديد الأساس القانوني الذي يستند إليه (المطلب الأول)، ثمّ نُبيّن شروط وظروف ممارسة هذا الخيار (المطلب الثاني).

المطلب الأول: التعريف بخيار العُدول وأساسه القانوني:

نظراً لخصوصية ظروف التعاقد عبر وسائل الاتصال

وقد تقرّر في العديد من قوانين الاستهلاك الوطنية منح المستهلك خيار العُدول عن عقود الاستهلاك عموماً، ومثال ذلك ما نصّت عليه المادة (L.121-21 et L. 121-29) من قانون حماية المستهلك المصري رقم (67) لعام 2006، والمادتين (55 و 56) من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (659) لعام 2005. وفي دولٍ أخرى مثل تونس لم يُمنح المستهلك خيار العُدول عن عقود الاستهلاك عموماً في قانون حماية المستهلك، بل تمّ حصر تمتّع المستهلك بهذا الحق في نطاق عقود الاستهلاك الإلكترونية، وهذا ما أكّدته المواد (30 حتى 33) من قانون المعاملات الإلكترونية التونسي رقم (83) لعام 2000. ويبقى أنّ قلة من الدول التي لم تتبنّ حتى يومنا هذا خيار عُدول المستهلك عن العقد، كما هو الحال في الأردن حيث صدر فيه قانون جديد للمعاملات الإلكترونية برقم (15) لعام 2015 ولكنه لم يتضمّن أيّ نص يتعلّق بحق المستهلك في العُدول، وحتى مشروع قانون حماية المستهلك الأردني لعام 2011 والذي لم يتمّ إقراره حتى تاريخه خلا أيضاً من النص على الحق المذكور (العجمي، 2011).

أما في سورية، فبالرغم من حادثة قانون حماية المستهلك السوري رقم (14) لعام 2015، نلاحظ أنّ هذا القانون أغفل النص على خيار المستهلك في العُدول عن العقد، لذلك يمكننا القول بأن المستهلك في سورية لا يتمتّع - للأسف - بحقّ العُدول عن عقود الاستهلاك التقليدية حتى تاريخه. وبشأن عقود الاستهلاك الإلكترونية فيبدو أنّ المشرع السوري أراد للحاق بالركب حين قرّر منح المستهلك خيار العُدول عن العقود الإلكترونية فقط ضمن أحكام قانون المعاملات الإلكترونية رقم (3) لعام 2014، فهل كان إصرار المشرع السوري على منح خيار العُدول للمستهلك في العقود الإلكترونية دون التقليدية منها، سببه خصوصية هذه العقود التي يُبرمها المستهلك على عجلة من أمره، الأمر الذي يُوحى بأنّ خلافاً ما قد يشوب إرادته.

أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث في ضرورة توضيح ماهية خيار المستهلك في العُدول عن العقد الإلكتروني وظروف مُمارسته وآثار استعماله والحالات التي لا يجوز فيها العُدول، وذلك في ضوء أحكام التشريع السوري وبعض التشريعات المقارنة، نظراً لأهمية هذا الخيار الذي يُمنح عادةً للمستهلك لكونه في مركز اقتصادي ضعيف مقارنة مع المتعاقد معه التاجر أو المهني، ولخصوصية ظروف التعاقد

والتحلل منه، دون توقّف ذلك على إرادة ومشيئة الطرف الآخر" (أبو الليل، 1995)، ويعرفه فقهاء آخرون بأنه: "ميزة قانونية أعطاهها المشرّع للمستهلك في الرجوع عن التعاقد، بعد أن أبرم العقد صحيحاً دون أن تترتب على ذلك مسؤولية المستهلك عن ذلك الرجوع، أو مسؤولية المتعاقد الآخر عمّا قد يصيبه من أضرار من ذلك الرجوع" (الدايخ، 2005).

وهناك فريق ثالث من الفقهاء يرى في خيار أو حقّ العُدول أنه: "قُدرة المتعاقد بعد إبرام العقد على المفاضلة والاختيار بين إمضائه أو الرجوع عنه" (عبد الباقي، 2008)، ولكن يُؤخذ على هذا التعريف الأخير أنّه لم يُعيّن أيّ المتعاقدين يملك حقّ العُدول فهو المستهلك فقط أم كلا طرفي العقد، وأنّه لا يُحدّد نوعيّة العقود التي يشملها الحقّ المذكور فهي العقود الاستهلاكية وحدها أم أصناف أخرى من العقود، كما أنّه لا يوضّح فيما إذا كان هناك شروط معينة وحالات مُحدّدة لممارسة خيار العُدول.

وبرأينا، يُمكن تعريف خيار المستهلك في العُدول عن العقد الإلكترونيّ بأنه: "حقّ المستهلك في التحلّل من العقد الذي أبرمه عبر وسائل اتّصال إلكترونيّة بإرادته المُنفردة دون الحاجة إلى إثبات عيب أو خلل ما في السلعة أو الخدمة المُتعاقد عليها ولا حتى ذكر سبب العُدول، وذلك ضمن مُدّة مُعيّنة يُحدّدها الاتّفاق أو العرف أو القانون".

ثانياً- الأساس القانوني لخيار العُدول

إنّ مصدر خيار المستهلك في العُدول، إمّا اتّفاق المتعاقدين - بحسب الأصل- أو في نصوص القانون، فإذا كان مصدره اتّفاق طرفي العقد فقد يكون خيار العُدول ممنوح لكلا الطرفين - أيّ المستهلك والبائع - أو لأحدهما فقط، وفي مثل هذه الحالات يحقّ للطرف الذي يتمتّع بخيار العُدول الرجوع عن العقد بإرادته المُنفردة دون الحاجة لرضا الطرف الآخر، ويُسمّى هنا هذا الخيار بـ "العُدول الاتّفاقي"، ويسري عليه مبدأ "العقد شريعة المتعاقدين".

وعلى اعتبار أنّ المستهلك ليس في مركز قوّة يستطيع من خلاله أن يتفق مع البائع على تخويله خيار العُدول، ونظراً للحاجة الملحة إلى حماية رضا المستهلك، فقد تمّ منحه خيار العُدول بنص القانون، وهنا نتساءل: ما هو الأساس القانوني لهذا الخيار الذي منحه القانون للمستهلك؟ في الواقع، اختلف الفقهاء حول هذه المسألة، حيث ذهب البعض إلى الأخذ بفكرة "العقد المُعلّق على شرط"، وقال البعض الآخر بـ "شرط التجربة"، بينما رجّح آخرون نظرية "التكوين المُتدرّج للعقد"، في حين ذهب رأي أخير إلى تبني فكرة "المُكنة القانونية".

1. التعليق على شرط:

الإلكترونيّة التي لا تُتيح غالباً للمستهلك مُعاينة السلعة أو الخدمة التي يُريد اقتناءها، فقد تقرّر في العديد من التشريعات الوطنيّة لاسيّما قانون المعاملات الإلكترونيّة السوري منح المستهلك خيار العُدول عن العقد الإلكتروني، ولأجل توضيح ماهيّة هذا الخيار لابدّ من التعريف به (أولاً)، قبل البحث في الأساس القانوني الذي يُمكن أن يستند إليه (ثانياً).

أولاً- التعريف بخيار العُدول:

يتمثّل خيار العُدول عن العقد الإلكترونيّ عموماً في تمكين المستهلك من إعادة النظر في العقد الذي أبرمه مع التاجر أو المهنيّ بوسائل إلكترونيّة، وحقّه في العُدول عنه خلال مُدّة يختلّف طولها من تشريع لآخر، فإذا ما قرّر استعمال هذا الحقّ وجب عليه ردّ السلعة أو التنازل عن الخدمة للبائع واسترداد الثمن. وفي الواقع العملي، يُستخدم للتعبير عن خيار العُدول عدّة مُصطلحات، فقد يُعبّر عنه بمُهلّة التفكير أو خيار الرجوع أو حقّ الندم أو خيار الرُوية (الزقرد، 1995).

ويُقصد بخيار الرُوية في الفقه الإسلامي: "حقّ المُشتري في إمضاء العقد أو فسخه عند رُوية المعقود عليه إذا لم يكن رآه عند العقد أو قبله" (حميش، 2003)، ودليل مشروعيّة خيار العُدول ما رُوِيَ عن الرسول صلى الله عليه وسلّم قوله: "من اشترى شيئاً لم يراه فهو بالخيار إذا رآه"، أخرجه البيهقي. ويُفضّل آخرون استعمال مُصطلح "إعادة النظر في العقود" للدلالة على خيار المستهلك في العُدول عن العقد، نظراً لأنّ هذا الخيار يشمل إلى جانب حقّ المستهلك في العُدول حقه في استبدال السلعة من دون أن يرجع عن العقد المُبرم (الزقرد، 1995).

وعلى الرّغم من تعدّد المصطلحات التي أُطلقت على خيار المستهلك في العُدول، إلّا أنّ جميعها تدلّ على مضمون واحد هو: قدرة المستهلك على التحلّل من العقد بإرادته المُنفردة خلافاً للقاعدة العامّة التي تقضي بأنّ "العقد شريعة المتعاقدين" لا يجوز نقضه أو تعديله أو إلغائه إلّا باتّفاق الطرفين (مساعدة وخصاونة، 2011). وبناءً على ذلك، يُمكن القول أنّ المستهلك في العقد الإلكترونيّ غالباً ما يشتري السلعة عن طريق الانترنت دون أن يراها بشكل ماديّ أو ملموس، وهو يتخذ قرار الشراء بناءً على صورة السلعة المعروضة للبيع وأوصافها التي تظهر أمامه على شاشة الكمبيوتر، ولذلك له الحق في مُمارسة خيار الرُوية أو العُدول بعد استلامه السلعة المُشترية، فإذا ما وافقت رغباته أُبقي على العقد وإلّا مارس حقه في فسخ العقد بإرادته المُنفردة وردّ السلعة إلى صاحبها.

ومن الناحية القانونيّة، يُعرّف بعض الفقهاء خيار العُدول على أنّه: "سلطة أحد المتعاقدين في الإفراد بنقض العقد

للمستهلك ليس الغرض منه التحقق من مُلائمة المبيع للاستعمال المُخصص له كما هو الحال في البيع بشرط التجربة، وإنما يُمنح هذا الحق للمستهلك من أجل التحقق من اكتمال رضاه أم لا (الجمال، 2001). كما أنّ فكرة البيع بشرط التجربة بأنّه بيع مُعلّق على شرط واقف هو قبول المشتري للمبيع، لا تتسجم مع الحق في العدول الذي يقضي باعتبار العقد مُنعقداً غير مُعلّق على شرط ما، بدليل أنّ التشريعات التي تبنت الحق في العدول تحدّثت عن فسخ العقد وردّ السلعة واسترداد الثمن، وهذا لا يكون إلاّ بشأن عقد قائم ونافذ. ويضاف إلى ما تقدّم، هناك اختلاف في مصدر كلّ من شرط التجربة وحق العدول، فأصل شرط التجربة في البيع هو اتّفاق الأطراف، أمّا مصدر العدول في عقود الاستهلاك الإلكترونيّة فهو القانون (المادة 20/أ من قانون المعاملات الإلكترونيّة)، بمعنى آخر ليست كلّ البيوع مُعلّقة على شرط التجربة ما لم يتفق الأطراف على ذلك، في حين أنّ حق العدول ينشأ بنصّ القانون ويتمتع به كلّ مُستهلك بمجرد إبرامه العقد ودون الحاجة للاتّفاق عليه.

3- فكرة التكوين المُتدرّج للعقد:

يرى فريق آخر إمكانية نسبة خيار المستهلك في العدول عن العقد إلى فكرة "التكوين المُتدرّج للعقد" (الجمال، 2001)، وتقوم هذه الفكرة على أساس أنّ عقود الاستهلاك خصوصاً لا تُبرم في لحظة زمنيّة واحدة وهي لحظة اقتران الإيجاب بالقبول، وإنما لأبّد من مرور مُدّة زمنيّة مُعيّنة على تبادل إرادتيّ الطرفين، فإذا لم يتأكّد رضا المُستهلك خلالها وعمد إلى سحب هذا الرضا خلال مُدّة الخيار، فإنّ العقد بالأساس لم ينعقد بعد. وبناءً على ما سبق، العقد الذي ينطوي على خيار العدول بموجب نصّ قانوني لا يُبرم بصفة نهائيّة وإنما يبقى في طور التكوين، والمُهلة القانونيّة التي يمنحها القانون للمستهلك هي فترة للتفكير، ولذلك لا يكتمل رضا المُستهلك ولا يوجد العقد بالفعل إلاّ بعد انتهاء هذه الفترة، فوفقاً لهذه الفكرة يتكوّن رضا المُستهلك من مرحلتين: مرحلة ما قبل تأكيد الرضا، ومرحلة الرضا التام (محسن ومظلوم، بدون تاريخ).

بالرغم مما تقدّم، تبقى فكرة التكوين المُتدرّج للعقد محلّ انتقاد لأنّها لا تتفق مع نظرية العقد، فالقاعدة العامة تقضي بانعقاد العقد بمجرد تلاقي إرادتين على إحداث أثر قانوني (عبد الدائم، 2006)، وبناءً على ذلك ينعقد العقد بمجرد تلاقي الإيجاب مع القبول وتوفّر أركانه وشروط صحته، وهذا ينطبق على جميع العقود التي يُبرمها المُستهلكون مع البائعين عبر وسائل اتّصال تقليديّة كانت أم إلكترونيّة. بمعنى آخر، يُعتبر العقد الإلكترونيّ الذي يُبرمه المُستهلك تاماً وناظداً من لحظة تبادل الإيجاب والقبول

يرى جانب من الفقه أنّ الأساس القانوني للعدول عن العقد يكمن في فكرة "العقد المُعلّق على شرط" (الجمال، 2001)، وقد انقسم أصحاب هذا الاتجاه إلى رأيين، الأول يُقيم العدول على أساس الشرط الواقف، والآخر يؤسّسه على الشرط الفاسخ. فبحسب الاتجاه الأول عندما ينعقد عقد من عقود الاستهلاك يكون مُعلّقاً على شرط واقف وهو اختيار المُستهلك امضاء العقد بعد انتهاء مُدّة مُحدّدة، ووفق رأي الاتجاه الثاني يكون العقد المُتوّه عنه مُعلّقاً على شرط فاسخ وهو قيام المُستهلك بسحب رضاه خلال المُدّة المُقرّرة للعدول. بمعنى آخر، في الحالة الأولى لا يُنتج العقد أثره إلاّ عند تحقّق الشرط، فإذا تحقّق الشرط أنتج آثاره اعتباراً من تاريخ إبرام العقد، أما في الحالة الثانية فالعقد يُنتج آثاره إلى حين تحقّق الشرط الفاسخ، فإذا تحقّق الشرط زال العقد بأثر رجعي.

وقد انتقد الرأي المُتقدّم ذكره لناحية أنّ الشرط أمرّ خارج عن العقد يُعلّق أطرافه وجود العقد عليه، في حين أنّ العدول يتعلّق بالتراضي ذاته، وهو ليس أمرّ خارج عن العقد ومضاف إليه، بل هو حق يُمنح للمستهلك لأنّ هناك شيء ما قد يمسّ رضاه باعتباره يتعاقد عن بُعد (جلال، بدون تاريخ). ويضاف إلى ذلك، أنّ الشرط في الحالتين المذكورتين أعلاه هو شرط إرادي يتوقّف على محض إرادة المُستهلك وهو ما لم تجزه التشريعات، ومن بينها التشريع السوري إذ نصّت المادة 267 من القانون المدني السوري على أنّه: "لا يكون الالتزام قائماً إذا علّق على شرط واقف يجعل وجود الالتزام مُتوقفاً على محض إرادة الملتزم".

2- شرط التجربة:

يتبنّى البعض شرط التجربة كأساس لخيار العدول عن العقد، بحيث يكون للمستهلك الحق في التحلّل من العقد على ضوء النتيجة التي تتكوّن لديه أثناء تجربة المعقود عليه واستخدامه له (شندي، 2010)، والحقيقة أنّ البيع بشرط التجربة يُكيّف أساساً بأنّه بيع مُعلّق على شرط واقف وهو قبول المشتري بالمبيع، فبحسب ما جاء في المادة (389) من القانون المدني السوري: "في البيع بشرط التجربة يجوز للمشتري أن يقبل المبيع أو يرفضه، وعلى البائع أن يُمكنه من التجربة، فإذا رفض المشتري المبيع وجب أن يُعلن الرفض في المُدّة المُتفق عليها، فإن لم يكن هناك اتّفاق على المُدّة ففي مُدّة معقولة يُعيّنها البائع، فإذا انقضت المُدّة وسكت المُشتري مع تمكّنه من تجربة المبيع اعتبر سكوته قبولاً. ويُعتبر البيع بشرط التجربة بيع مُعلّق على شرط واقف وهو قبول المبيع إلاّ إذا تبين من الاتّفاق أو من الظروف أنّ البيع مُعلّق على شرط فاسخ". وقد انتقدت فكرة شرط التجربة لجهة أنّ حق العدول الممنوح

المستهلك خيار العُدول عن العقود الإلكترونية صراحةً في المادة (20/أ) منه، حيث جاء في هذه المادة: "المستهلك ممارسة حق العُدول عن الشراء وإبلاغ البائع بذلك، وإعادة البضاعة خلال مدة عشرة أيام عمل تبدأ فيما يخصّ البضائع من تاريخ استلامها من قبل المستهلك، وفيما يخصّ الخدمات من تاريخ البدء بالاستفادة من الخدمة"، وما يُؤخذ على هذا النص أنه قصر حق المستهلك في العُدول على عقود شراء السلع والخدمات، وذلك خلافاً لمواقف معظم التشريعات الوطنية التي تقرّر فيها توسيع نطاق حق المستهلك في العُدول. فعلى سبيل المثال: نلاحظ أنّ قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (659) لعام 2005 وسّع نطاق خيار المستهلك في العُدول ليشمل عقود شراء السلع واستئجارها والاستفادة من الخدمات بوسائل تقليدية أو إلكترونية، فنص في المادة (55) من القانون المذكور على أنه: "خلافاً لأي نص آخر يجوز للمستهلك... العُدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة، وذلك خلال مهلة عشرة أيام".

ولما كانت المادة الأولى من قانون المعاملات الإلكترونية السوري تُعرّف المستهلك بأنه: "أي شخص طبيعي يشتري أو يستأجر سلعة أو يستفيد من خدمة بوسائل إلكترونية، وذلك لأغراض لا تدخل في نشاطه الاقتصادي الاحترافي"، لهذا نستنتج أنّ موقف المشرع السوري في قصر حق المستهلك في العُدول عقد الشراء الإلكتروني فقط لا ينسجم حتى مع تعريفه للمستهلك في المعاملات الإلكترونية. وبناءً عليه، كان حرياً بالمشرع السوري أن ينحو منحى المشرع اللبناني في تقرير خيار العُدول للمستهلك بالنسبة لعقود شراء واستئجار السلع والاستفادة من الخدمات، مع أننا نميل شخصياً إلى منح المستهلك حق العُدول عن العقود الاستهلاكية الإلكترونية كافة، بما في ذلك عقود الاشتراك أو الانتساب الإلكترونية والإعارات الإلكترونية المأجورة وتنفيذ الأعمال الإلكترونية لصالح الغير والتي يكون محلّها تصميم برامج أو مواقع خاصة على سبيل المثال.

وبخصوص مدة خيار العُدول صحيح أنّ هذا الخيار يهدف إلى حماية رضا المستهلك (غدوشي، 2012)، إلا أنّ منح المستهلك الحق في العُدول عن العقد دون تحديد مدة لممارسة هذا الحق قد يؤدي بالمستهلك إلى تعسّفه في استعمال هذا الحق، لذلك كان هناك حاجة ليكون عُدول المستهلك مشروطاً بمدة معينة للعُدول، ولكن أحكام هذه المدة وطولها يختلف - في الحقيقة - من تشريع لآخر، فقد تمّ تحديدها في المادة (20) من قانون المعاملات الإلكترونية السوري بعشرة أيام تبدأ فيما يخصّ البضائع من تاريخ استلامها من قبل المستهلك،

مع البائع، وفي ذات اللحظة أيضاً تنتقل في هذا العقد ملكية المبيع وتترتب جميع آثاره في مواجهة كلا المتعاقدين، وليس كما تفترض هذه النظرية بأنّ العقد لا يُعدّ موجوداً قبل مرور مدة خيار العُدول، إذ لا يمكن تقسيم الرضا إلى رضا ناقص ورضا تام فالعقد ينعقد بمجرد ارتباط الإيجاب بالقبول.

4- فكرة المُكنة القانونية:

يرى آخرون أنّ خيار العُدول الممنوح للمستهلك بنص القانون لا يُؤثر على العلاقة العقدية بين المستهلك والبائع، فالعقد بينهما يكتمل وجوده بمجرد توفر أركانه وشروطه، وهو ينعقد بمجرد أن يُعبّر الطرفان عن إرادتين مُتطابقتين، ومن هذه اللحظة يُصبح العقد تاماً وناظراً ومُرتباً لجميع آثاره، وكلّ ما في الأمر أنّ القانون منح المستهلك "مُكنة قانونية" تُمكنه من العُدول عن العقد خلال مدة زمنية مُعيّنة، وذلك لحكمة شاءها المشرع وهي حماية رضا المستهلك من تسرّعه المحتمل في التعاقد (جلال، دون تاريخ).

ويمكن القول: إنّ فكرة المُكنة القانونية تبدو لنا الأكثر قبولاً كأساس قانوني لخيار المستهلك في العُدول، بحسبان أنّها تُمنح للمستهلك الطرف الضعيف في العقد، لاسيّما في العقود الإلكترونية، فعلى الرّغم من أنّ خيار العُدول يُعدّ استثناءً وخرجاً على مبدأ "القوة الملزمة للعقد" وكذلك مبدأ "سلطان الإرادة"، إلا أنّ المشرع تبنّى هذا الخيار حمايةً للمستهلكين الذين يتعاقدون في الغالب من دون تدبّر وتمهل، ومن دون إمكانية حقيقية لمناقشة شروط تعاقدهم، كما أنّهم غالباً ما يتأثرون بالإعلان وما يحمل في طياته من ضغط وحثّ على التعاقد من دون أن يستطيعوا مُعاينة السلعة أو الخدمة محلّ العقد مُعاينة وافية، ولو تركّ المستهلك يتحمّل دائماً عواقب ما أقدم عليه لنتج عن ذلك التضحية بمصالح آلاف المستهلكين (ابراهيم، 2007).

المطلب الثاني: شروط وظروف مُمارسة خيار العُدول:

ذكرنا سابقاً بأنّ قانون المعاملات الإلكترونية السوري منح المستهلك خيار العُدول عن العقد الإلكتروني، ولكن إذا أراد المستهلك استعمال هذا الخيار فهل يشمل ذلك جميع أنواع عقود الاستهلاك الإلكترونية؟ وهل من مدة معينة لممارسة خيار العُدول؟ وما مدى تعلق هذا الخيار بالنظام العام؟ وهل المستهلك بحاجة إلى تقديم تبرير إلى البائع عند مُمارسته لخيار العُدول؟ لأجل الإجابة على هذا التساؤل وغيرها، سنبحث في نطاق ممارسة خيار العُدول ومُدته (أولاً)، قبل الجزم بأنّ هذا الخيار حق مُطلق للمستهلك (ثانياً).

أولاً- نطاق خيار العُدول ومُدته:

لقد تقرّر في قانون المعاملات الإلكترونية السوري منح

وفي الواقع العملي، نجد أنّ معظم القوانين التي قرّرت منح خيار العُدول للمُستهلك حظرت الاتفاق على النزول عنه مُسبقاً أو تقييده بسبب خصوصية هذا الخيار وطبيعته الاستثنائية (محسن ومظلوم، بدون تاريخ)، ومثال ذلك ما نصت عليه المادة (L. 121-21) من قانون الاستهلاك الفرنسي والتي اعتبرت أيّ شرط يتنازل بموجبه المُستهلك عن حقه في العُدول يُعدّ باطلاً.

وبالرجوع إلى قانون المعاملات الإلكترونيّة السوري نجد أن المُشرّع السوري تبنّى مسلكاً مغايراً وسمح للمتعاقدين - أيّ البائع والمُستهلك - بالاتفاق على حجب حق العُدول نهائياً عن المُستهلك أو منحه إياه ولكن لمدة أقصر من تلك المنصوص عنها في القانون، أو جعل عبء نفقات إعادة السلعة دائماً على هذا الأخير في حال قرّر استعمال خيار العُدول، وهذا ما أكدته المادة (20/ج) من القانون المذكور والتي جاء فيها: "لا تسري أحكام هذه المادة (20/أ و 20/ب) إذا اتفق الطرفان على خلاف ذلك". ولاشك أن هذا الموقف للمُشرّع السوري يُجافيه الصواب لأنّه يُفرغ حق المُستهلك في العُدول من مضمونه، ويُشجّع البائعين على الضغط على المُستهلكين لقبول التعاقد معهم والتنازل في ذات الوقت عن حقهم في العُدول، ولهذا نعتقد بأنّه يتوجب على المُشرّع السوري تعديل المادة المذكورة وحظر الاتفاق على حرمان المُستهلك من حق العُدول، أو تقصير مدة تمتّعه بهذا الحق، أو مخالفة القواعد المُتعلّقة بتحمّل مصروفات الردّ.

ومن ناحية أخرى، يثور التساؤل فيما إذا كان من الجائز للمُستهلك ممارسة حقه في العُدول دون تقديم مُبرّر ما إلى البائع، والحقيقة أن بعض التشريعات اشترطت على المُستهلك أن يستند في ممارسة حقه في العُدول إلى مُبرّر مقبول، ومثال ذلك قانون حماية المُستهلك المصري رقم (67) لعام 2006 والذي جاء في المادة (98) منه: "مع عدم الاخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمُستهلك...، للمُستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلّم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها أو استرداد قيمتها، وذلك إذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مُطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تمّ التعاقد من أجله، ويلتزم المُورد في هذه الأحوال بناءً على طلب المُستهلك بإبدال السلعة أو استعادتها مع ردّ قيمتها دون أية كلفة إضافية. ويلتزم كلُّ مُقدّم خدمة بإعادة مُقابلها أو مُقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المُستهلك، وذلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعة الخدمة، وشروط التعاقد، والعرف التجاري"، من هذا النص نستنتج أنّ المُشرّع المصري يتطلّب لممارسة المُستهلك خيار العُدول وجود عيب

وفيما يخصّ الخدمات من تاريخ البدء بالاستفادة من الخدمة. وقد تبنى قانون حماية المُستهلك اللبناني المدة المذكورة ذاتها مع اختلاف بسيط في تعيين تاريخ بدء سريان هذه المدة، حيث جاء في المادة (55) من القانون المذكور: "مهلة استعمال خيار العُدول تكون عشرة أيام تسري اعتباراً من تاريخ تسليم السلعة، أو عشرة أيام تبدأ من تاريخ التعاقد بالنسبة للخدمات". ونحن نرى أنّ تحديد تاريخ سريان مدة العشرة أيام من تاريخ استلام المُستهلك للسلعة أصلح للمُستهلك من تاريخ تسليم السلعة من قبل البائع، وكذلك تاريخ الاستفادة من الخدمة أصلح للمُستهلك من تاريخ التعاقد على الخدمة، ولذلك يبدو أن المُشرّع السوري كان أكثر توفيقاً في تحديد تاريخ سريان مدة خيار العُدول.

وبالرجوع إلى أحكام قانون الاستهلاك الفرنسي نجد أنّه لم يُقرّر مدة وحيدة لاستعمال المُستهلك خيار العُدول، وربط طول هذه المدة بمدى التزام البائع بالتبصير، وتأييداً لذلك حدّدت المادة (L.121-29-I) من القانون المذكور مدة استعمال المُستهلك لخيار العُدول بأربعة عشر يوماً من تاريخ إبرام العقد أو استلام السلعة أو تلقي الخدمة محلّ العقد، وبحسب ما جاء في المادة (L.121-70) تتحوّل هذه المدة إلى سنة واحدة وأربعة عشر يوماً في حال عدم قيام البائع بتنفيذ التزامه بالتبصير، وإذا تدارك البائع الأمر وقام بتبصير المُستهلك بالمعلومات المطلوبة قانوناً خلال مدة السنة فإنّ مدة الأيام الأربعة عشر يوماً تعود للظهور مرّة أخرى منذ اللحظة التي يقوم خلالها البائع بتنفيذ التزامه (التهامي، 2013).

وهنا نتساءل ما مدى إمكانية تبنّي المُشرّع السوري لموقف المُشرّع الفرنسي لهذه الناحية، ومن وجهة نظرنا إنّ مدد استعمال المُستهلك لخيار العُدول المُقرّرة في فرنسا ربّما تناسب درجة التطور والمدنية التي وصل إليها المجتمع الفرنسي، ولذلك نحن مع إبقاء مدة خيار المُستهلك في العُدول في سورية مُحدّدة بعشرة أيام عمل حتى نحدّ من خسائر البائعين إذا ما بالغ المُستهلكون في استعمال خيار العُدول، أما مسألة ربط طول مدة استعمال خيار العُدول بمدى تقيّد البائع بالتزامه بتبصير المُستهلك في القانون السوري، فإننا مع تبنّي هذا الموقف لحضّ البائعين على القيام بهذا الالتزام الهام.

ثانياً - خيار المُستهلك في العُدول مُطلق:

يُفترض أنّ تكون أية أحكام يسنها المُشرّع حمايةً للمُستهلكين من النظام العام، ولهذا كان لزاماً عليه النص ضمن تلك الأحكام على عدم جواز الاتفاق على مخالفتها إلا إذا كانت أصلح للمُستهلك، تماماً كما هو الحال بالنسبة لجميع التشريعات الحمائية لاسيما تشريعات العمل على سبيل المثال.

المبحث الثاني: آثار خيار العُدول وحالات عدم جواز العُدول
سنبداً بشرح آثار خيار عُدول المستهلك عن العقد الإلكتروني (المطلب الأول)، بعد ذلك نوضح الحالات التي حجب فيها القانون عن المستهلك خيار العُدول (المطلب الثاني).

المطلب الأول: آثار خيار العُدول:

ذكرنا أنّ مُمارسة خيار العُدول يخضع لمُطلق تقدير المُستهلك باستثناء الحالات التي لا يجوز فيها للمُستهلك العُدول عن العقد، فإذا لم يستعمل المُستهلك خياره في العُدول خلال المُدة المُحددة في القانون فإنّه لا يستطيع بعد ذلك العُدول عن العقد، أمّا إذا عدل عن العقد ضمن المُدة المُحددة في القانون فعندئذٍ يُرتب القانون جُملةً من الالتزامات، بعضها يترتب على المُستهلك (أولاً)، وبعضها الآخر يقع على عاتق البائع (ثانياً).

أولاً- التزامات المُستهلك:

يُرتب العُدول عن العقد التزامات مُهمّة على المُستهلك، أهمّها: ردّ السلعة ودفع مصاريف تسليم السلعة وردّها.
1. ردّ السلعة:

يترتب على اختيار المُستهلك العُدول عن العقد الذي أبرمه إلكترونياً انقضاء العقد وعده كأن لم يكن، ولذلك هو يلتزم بإعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التعاقد، فإذا تسلّم السلعة محلّ العقد التزم بإعادتها بالحالة التي تسلّمها فيها، وذلك خلال المُدة المعيّنة لمُمارسة خيار العُدول (خلفي، 2013). وبناءً عليه إذا تغيّر حال السلعة وأصبح هناك استحالة في إعادتها إلى حالتها الأصليّة، أو تبين بأنّ المُستهلك استعمل السلعة استعمالاً شخصياً ولم تعدّ بالحالة التي كانت عليها عند عرضها للبيع، امتنع على المُستهلك استعمال خيار العُدول ووجب عليه القبول بالسلعة بشكل نهائي، إلا إذا اتّخذ البائع موقفاً آخر.

ونتساءل هنا: ماذا لو أعلم المُستهلك البائع بعُدوله عن العقد ضمن المُدة القانونيّة ولكنّه تأخّر في ردّ السلعة محلّ العقد إلى ما بعد انتهاء تلك المُدة؟ في الحقيقة، لم يتطرق المُشرّع السوري ولا التشريعات الأخرى محلّ الدراسة لهذا الفرض، وعلى اعتبار أنّ حدوث مثل هذه الحالة محتمل في الواقع العملي، لذلك نقترح تبني نصّاً يقضي بخصم جزء من ثمن السلعة عن كلّ يوم يتأخّر فيه المُستهلك عن ردّ هذه السلعة إلى البائع.

2. دفع مصاريف إعادة السلعة:

يلتزم المُستهلك الذي يختار العُدول عن العقد بدفع مصاريف إعادة السلعة إلى البائع إذا تطلّب ذلك نفقات، وهذا

أو نقص في السلعة أو إخلال في الخدمة، ولذلك فإنّ الخيار الذي مُنح للمُستهلك في مصر لا يعدو أن يكون استبدالٍ للسلعة أو استكمالٍ للنقص في الخدمة أو إعادتها (أبو عمرو، 2011).

وهناك تشريعات أخرى قرّرت منح المُستهلك حق العُدول عن العقد دون أن تشترط عليه تقديم أيّ مُبرّر لمُمارسة هذا الحق، ومثال تلك التشريعات قانون الاستهلاك الفرنسي حيث نصّت المادة (L.121-21) منه على عدم حاجة المُستهلك لتبرير استعماله لخيار العُدول، وبناءً عليه يحقّ للمُستهلك في فرنسا العُدول عن العقد ولو كان الشيء محلّ العقد غير معيب ومطابق للمواصفات. وبالمقابل سكتت تشريعات أخرى عن مدى ضرورة تقديم مُبرّر من قبل المُستهلك الذي يرغب باستعمال خيار العُدول، وهذا هو حال قانون المعاملات الإلكترونيّة السوري، فهل يُعتبر المُستهلك بحاجة إلى تبرير لاستعمال حق العُدول في مثل هذه التشريعات؟ بمعنى آخر: هل يحقّ للمُستهلك العُدول عن العقد لمُجرد أنّ السلعة أو الخدمة لم تتفق مع ما كان يتوقّعه منها، أم لأبّد من وجود عيب أو خلل ما في هذه السلعة أو الخدمة حتى يتمتّع المُستهلك بالحق المذكور؟

في الحقيقة، يميل معظم الفقهاء إلى القول بعدم حاجة المُستهلك لأيّ تبرير عند استعمال حقه في العُدول، حتى أنّ بعضهم يرى أنّ حق المُستهلك في العُدول ما هو إلاّ "حقّ تقديري"، وهذا يعني أن المُستهلك يستطيع مُمارسة هذا الحق دون أن يكون مُلزماً بتبرير هذا العُدول، ويحقّ له العُدول لمُجرد تبينه خلال مُدة العُدول أنّه ليس بحاجة إلى هذه السلعة (جبور، 2010). ويذهب آخرون إلى أبعد من ذلك ليقرّ بأنّ من حق المُستهلك العُدول حتى قبل تسلّمه السلعة، وذلك إذا رأى أنّه قد تسرّع في إبرام العقد (ناصر، 2009). ونعتقد أنّه طالما أنّ الغاية من منح المُستهلك خيار العُدول هي حماية رضا المُستهلك لكونه لا يُعابن السلعة أو الخدمة المُقدّمة له عبر وسائل الاتّصال الإلكترونيّة مُعابنة ماديّة، فمن المنطقي إعطاؤه هذا الحق من دون أن يكون مُلزماً بتبرير العُدول عند استعماله، ولكن لا يجوز للمُستهلك استعمال خيار العُدول إلا بعد تسلّمه السلعة أو تمكينه من الاستفادة من الخدمة، ولذلك نعتقد بأنّ الأخذ بالرأي الثاني المذكور أعلاه فيه إجحاف كبير بحق البائعين، وخاصّةً أن حق العُدول لم يتقرّر للمُستهلك إلا لأجل تمكينه من مُعابنة السلعة أو قياس استفادته من الخدمة بشكل أفضل، فإذا ما تبين له خلال مُدة العُدول أن السلعة أو الخدمة محلّ العقد لا تُوافق حاجاته مارس حقه في العُدول.

من تاريخ إبلاغ المستهلك البائع بخياره بالعدول. ومن الواضح في تطور موقف المشرع الفرنسي أنه يتجه نحو تقصير المدّة التي يجب على البائع خلالها ردّ الثمن للمستهلك الذي يُقرّر العدول عن العقد، ولذلك نعتقد بأنّ المشرع السوري كان مُوقفاً لناحية تحديد تلك المدّة بسبعة أيام لأنها أصلح للمستهلك. وبخصوص تحديد تاريخ بدء سريان مدّة ردّ الثمن للمستهلك، نرى أنه يجب تعديل النصّ السوري بحيث يتمّ اعتماد تاريخ إعلام المستهلك البائع بالعدول بدلاً من تاريخ استلام البائع للسلعة محلّ العقد.

وبالنسبة لتأخّر البائع في ردّ الثمن إلى المستهلك الذي قرّر العدول عن العقد، نلاحظ أنّ المشرع الفرنسي فرض فوائد تأخيرية على البائع الذي يتأخّر في ردّ المبالغ التي دفعها المستهلك مقابل السلعة، فبحسب ما جاء في المادة (L. 121-4) من قانون الاستهلاك الفرنسي يلتزم البائع المتأخّر عن ردّ الثمن بدفع: النسبة القانونية إذا كان التأخير أقلّ من عشرة أيام، و5% إذا كان التأخير بين عشرة وعشرين يوماً، و10% إذا كان التأخير بين عشرين وثلاثين يوماً، و20% إذا كان التأخير بين ثلاثين وستين يوماً، و50% إذا كان التأخير بين الستين والتسعين يوماً، و5% عن كل شهر تأخير إضافي حتى ضعف ثمن السلعة (البيك، 2014)، ولاشك أنّ تبني المشرع السوري لمثل هذه الأحكام فيه توفير حماية أكثر فاعليّة للمستهلك.

وأخيراً، نستغرب موقف المشرع السوري لناحية جعل النصّ الخاصّ بالالتزام البائع بردّ الثمن للمستهلك خلال مدّة معيّنة غير أمر، ولذلك نتساءل ماذا لو اعتاد البائعون على إدراج شرط في عقود الاستهلاك يقضي بإطالة هذه المدّة حتى ثلاثين يوماً أو عدّة شهور!، فلاشك أنّ هكذا شرط يؤدي حتماً إلى تفرغ النصّ من مضمونه، وتضعف معه حتماً حماية رضا المستهلك التي ابتغها المشرع من الأحكام الخاصة بعقود الاستهلاك الإلكترونيّة، ولذلك ندعو المشرع السوري إلى جعل النصّ أنف الذكر أمراً، وحظر الاتفاق على مدّة أقلّ من المدّة المحدّدة قانوناً.

2. فسخ العقود المبرمة بمُناسبة العقد الذي عدل عنه

المستهلك:

قد يحدث أن يُبرم المستهلك العقد مع البائع إلكترونياً، إلا أنّ المستهلك لا يدفع ثمن الخدمة أو السلعة نقداً، وإنما يلجأ إلى عقد قرض استهلاكي لتمويل شراء السلعة أو الخدمة من البائع، فإذا عدل المستهلك عن العقد ما هو مصير عقد القرض الذي أبرم بمُناسبة إبرام العقد الذي عدل عنه المستهلك؟ في الحقيقة لم يتطرّق المشرع السوري لمصير العقود التي تُبرم بمُناسبة لعقد البيع الأصلي أو تبعاً له كالقرض

أمر منطقيّ لأنه من غير العادل أن يتحمّل البائع هذه المصاريف وهو لم يرتكب أيّ خطأ يجعله يتحمّل تلك المصروفات، مع ذلك لا شيء يمنع الأطراف من الاتفاق على تحمّل البائع لهذه المصروفات (التهامي، 2013). وقد أكدت معظم التشريعات الوطنيّة على التزام المستهلك بدفع مصاريف إعادة السلعة إلى البائع في حال قرّر العدول عن العقد ما لم يُوجد اتفاق مُخالف، ومثال ذلك المادة (L. 121-3) من قانون الاستهلاك الفرنسي، والمادة (56) من قانون حماية المستهلك اللبناني، والمادة (20/ب) من قانون المعاملات الإلكترونيّة السوري.

ورغبةً من المشرع السوري في إرغام البائع على القيام بالتزامه بتبصير المستهلك في العقود الإلكترونيّة، فرض عليه مصاريف إعادة السلعة في حال مارس المستهلك خيار العدول بشأن سلعة أو خدمة لم تكن المعلومات عنها واضحة أو غير صحيحة، وتأكيداً على ذلك نصّت المادة (20/ب) من قانون المعاملات الإلكترونيّة على ما يلي: "تكون مصاريف إعادة السلعة على نفقة البائع إذا كانت المعلومات المتعلّقة بالبضائع أو الخدمات غير واضحة أو غير صحيحة، أمّا إذا أوفى البائع بجميع التزاماته ببيان المعلومات المنصوص عليها في القانون فتكون الإعادة على نفقة المشتري".

ثانياً- التزامات البائع

يترتب على مُمارسة المستهلك لخيار العدول عددٍ من الالتزامات تقع على عاتق البائع، وتتمثل هذه الالتزامات بشكل رئيسي في ردّ الثمن الذي دفعه المستهلك، وكذلك فسخ العقد أو العقود التي تمّ إبرامها بمُناسبة العقد الذي عدل عنه المستهلك.

1. ردّ الثمن إلى المستهلك

إذا استعمل المستهلك خيار العدول عن العقد فإنّ البائع يلتزم بردّ الثمن إلى المستهلك خلال مدّة معيّنة، وقد حدّتها المادة (21) من قانون المعاملات الإلكترونيّة السوري بسبعة أيام عمل تبدأ من تاريخ استلام البائع للبضاعة، ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك. وهنا نتساءل: هل كان المشرع السوري مُحققاً لناحية تحديد مدّة ردّ الثمن بسبعة أيام، وتاريخ استلام البائع للسلعة كتاريخ لبدء سريان هذه المدّة، وعدم فرض جزاء مُعيّن على تأخّر البائع عن ردّ الثمن، والأهمّ من ذلك جعل النصّ الخاصّ بردّ الثمن غير أمر؟

بالرجوع إلى قانون الاستهلاك الفرنسي نلاحظ أنّه كان يقضي سابقاً بضرورة ردّ ثمن السلعة للمستهلك خلال ثلاثين يوماً من اليوم الذي أعلن فيه المستهلك عدوله عن العقد (التهامي، 2013)، إلا أنّه بموجب التعديل الجديد لقانون الاستهلاك الفرنسي لعام (2014) جعل المدّة أربعة عشر يوماً

والكفالة والصيانة وغيرها.

تعديل هذه المدة أو حتى إلغائها نهائياً وحجب حق العُدول عن المُستهلك! وبناءً عليه يسقط حق المُستهلك في العُدول مع انتهاء مدة العُدول المنصوص عليها في القانون أو تلك التي تمّ الاتفاق عليها، بحسبان أنّ خيار العُدول يُشكّل استثناءً من القواعد العامة لاسيّما مبدأ "القوة المُلزِمة للعقود".

والحقيقة أنّ الحالة التي نحن بصدد دراستها هي حالة خاصة تتعلّق بعقد شراء سلعة أو خدمة يتضمّن اتفاقاً بين البائع والمُستهلك على مدة معيّنة لتجربة السلعة أو الخدمة محلّ العقد، فإذا تبين للمُستهلك أنّ السلعة غير صالحة أو الخدمة لا تفي بالغرض المنتظر منها كان من حقّه فسخ العقد، ولكن بشرط ألا يتجاوز استعمال المُستهلك للسلعة أو استفادته للخدمة مدة العُدول.

2- إعداد السلعة أو الخدمة بمواصفات خاصة بالمُستهلك أو تعديلها بما يناسب طلبه:

يُعدّ هذا الاستثناء خاص بالسلع أو الخدمات التي يتمّ تصنيعها بناءً على طلب المُستهلك ووفقاً للمواصفات التي يُحددها (ابراهيم، 2007)، فعلى سبيل المثال: إذا اتفقت سيّدة مع مُصمّم أزياء عبر الانترنت على تصميم ألبسة لها بقياسات وألوان مُحدّدة، ثمّ قام المُصمّم بتصميمها وتفصيلها وخطاقتها حسب الشروط المطلوبة، وبعد ذلك سلّمها إلى تلك السيّدة وقبض الثمن المُتفق عليه، فليس لهذه السيّدة بعد ذلك العُدول عن الشراء.

والعلّة في تقرير الاستثناء المذكور أعلاه تكمن في أنّ ممارسة خيار العُدول في مثل هذه الحالات يُلحق ضرراً بالغاً بالبائع، بحسبان أنّه سيصعب على هذا الأخير إيجاد زبون آخر لسلعة تمّ تصنيعها أو تعديلها بشكل يُناسب زبون مُعيّن بالذات (التهامي، 2013). أضف إلى ذلك أنّ المُشتري يجب أن يتحمّل الالتزامات المُرتببة على عدوله لأنّه من ألزم البائع بتلك المواصفات، فالحماية يجب أن تنصب على حقوق البائع لأنّه المُتضرر في هذه الحالة.

3- نزع المُستهلك للأختام الموجودة على التسجيلات السمعية أو البصرية أو البرمجيات والمواد الإعلامية:

في حال كان موضوع عقد الاستهلاك الإلكتروني تسجيلات سمعية أو بصرية أو برمجيات أو مواد إعلامية وقام المُستهلك بنزع الغلاف الموجود على الأسطوانة (CD - DVD) التي يوجد عليها البرنامج، فلا يحقّ له بعد ذلك العُدول لصعوبة إعادة بيعها (التهامي، 2013). وقد تمّ النص على هذا الاستثناء في معظم تشريعات الاستهلاك الوطنية، ومثال ذلك المادة (L.121-20) من قانون الاستهلاك الفرنسي، والمادة (55) من قانون حماية المُستهلك اللبناني، والمادة (32) من قانون المعاملات

وإذا عُذنا إلى قانون المُبادلات والتجارة الإلكترونيّة التونسي رقم (83) لعام 2000 - على سبيل المثال - نلاحظ أنّه نص صراحةً في المادة 33 منه على فسخ عقد القرض الممنوح للمُستهلك من قبل البائع أو من الغير بمناسبة عقد بيع مُجرّد عُدول المُستهلك عن الشراء، وذلك دون إلزام المُستهلك بتعويض المُقرض بسبب فسخ العقد معه. وممّا سبق نستنتج أنّ المُشرّع التونسي ينظر إلى العقدين - عقد البيع المُبرم عن بُعد والعقد الممول له - على أنّهما "وحدة واحدة"، ولذلك رتب على انقضاء العقد الأصلي انقضاء العقد التابع له الذي أبرم بسببه. ولاشكّ أنّ مثل هذا الحكم يُمثّل ضماناً هاماً للمُستهلك، ولذلك قيل بأنّ زوال العقد الأصلي بسبب عُدول المُستهلك يجب أن يستتبعه زوال العقد أو العقود المُرتببة به، والتي لم يعد هناك أيّ حاجة إلى الإبقاء عليها لتلاشي سبب وجودها (محسن ومظلوم، دون تاريخ).

وبناءً على ما تقدّم، نقترح على المُشرّع السوري وغيره من المُشرّعين الذين أغفلوا التعرّض لمصير العقود التي تُبرم بمناسبة عقود الاستهلاك، تبني نصّاً قانونياً يقضي بانقضاء جميع العقود والاتفاقات التي تُبرم تبعاً للعقد الأصلي في حال مارس المُستهلك حقّ العُدول بشأن هذا العقد الأخير، وذلك حتى لا تُشكل تلك العقود عقبة أمام خيار العُدول الممنوح للمُستهلك.

المطلب الثاني: حالات عدم جواز العُدول:

ذكرنا بأنّ للمُستهلك الحق في العُدول عن العقد الإلكترونيّ دون أن يكون مُلزماً بالتبرير، مع ذلك فإنّ هذا الحق لا يشمل جميع أنواع عقود الاستهلاك الإلكترونيّة ذلك أنّ قانون المعاملات الإلكترونيّة السوري نصّ في المادة (22) منه على عددٍ من الحالات لا يجوز فيها للمُستهلك ممارسة الحق في العُدول، وبعض هذه الحالات يرجع إلى سلوك المُستهلك (أولاً)، بينما يعود بعضها الآخر إلى طبيعة السلعة أو الخدمة محلّ العقد الإلكترونيّ (ثانياً).

أولاً- الحالات المرتبطة بسلوك المُستهلك:

1- استعمال المُستهلك للسلعة أو استفادته من الخدمة مدة زمنيّة تتجاوز مدة التجربة المُتفق عليها:
ذكرنا أنّ المُستهلك بحسب قانون المعاملات الإلكترونيّة السوري يستطيع أن يمارس خيار العُدول خلال مدة عشرة أيام عمل تبدأ فيما يخصّ البضائع (أو السلع) من تاريخ استلامها من قبل المُستهلك، وفيما يخصّ الخدمات من تاريخ البدء بالاستفادة من الخدمة، وبينّا أنّ القانون المذكور أجاز - للأسف - لأطراف عقود الاستهلاك الإلكترونيّة الاتفاق على

الإلكترونية التونسي.

4- ظهور عيب في السلعة أو الخدمة نتيجة سوء استخدامها أو حفظها من قبل المستهلك:

لقد نصت المادة (4/22) من قانون المعاملات الإلكترونية السوري على حرمان المستهلك من حق العُدول عن الشراء في حال ظهر عيب في السلعة أو الخدمة نتيجة سوء استخدامها أو حفظها من قبل المستهلك خلال مدة العُدول، وقد تم تبني هذا الاستثناء في معظم التشريعات الوطنية الأخرى، ومثال ذلك المادة (55) من قانون حماية المستهلك اللبناني، والمادة (32) من قانون المعاملات الإلكترونية التونسي.

وهنا نتساءل: هل يحق للمستهلك العُدول عن العقد في حال هلكت السلعة محل الشراء بسبب أجنبي؟ يذهب بعض الفقهاء إلى القول بعدم جواز العُدول في هذه الحالة لأنه لن يكون بإمكان المستهلك إعادة الحال إلى ما كانت عليه قبل إبرام العقد (جلال، بدون تاريخ)، ونحن شخصياً مع هذا الرأي ولكن ليس فقط لأن المستهلك سيكون عاجزاً عن إعادة الحال إلى ما كانت عليه قبل التعاقد في الحالة المذكورة، وإنما لأننا رجحنا فكرة المكنة القانونية كأساس قانوني لخيار العُدول، والتي تنظر إلى عقد الاستهلاك على أنه عقداً تاماً وناقلاً وناقلاً للملكية خلال فترة ممارسة خيار العُدول، وتبعاً للقاعدة العامة التي تقضي بأن "الشيء يهلك على حساب مالكة" تكون تبعة هلاك السلعة على المستهلك خلال مدة العُدول، ويفقد بالتالي حق العُدول في حال هلكت السلعة لأي سبب كان.

5- عقود الخدمات التي يبدأ تنفيذها قبل انتهاء مدة العُدول بناءً على اتفاق مع المستهلك:

أغفل قانون المعاملات الإلكترونية السوري النص على هذا الاستثناء، وذلك بخلاف المشرعين التونسي والفرنسي - على سبيل المثال - حيث تم ذكر هذه الحالة ضمن الحالات التي لا يجوز فيها للمستهلك العُدول عن العقود الإلكترونية، فنصت المادة (32) من قانون المعاملات الإلكترونية التونسي: "... لا يمكن للمستهلك العُدول عن الشراء في الحالات التالية: عندما يطلب المستهلك توفير الخدمة قبل انتهاء أجل العُدول عن الشراء ويُوقَّر البائع ذلك"، وهذا النص هو - في الحقيقة - ترجمة حرفية لما جاء في المادة (L.121-21-8-2) من قانون الاستهلاك الفرنسي، ويبدو أن الهدف من هذا الاستثناء عدم الإضرار بالبائع الذي بدأ بالتنفيذ، وكي لا يعدل المستهلك بعد أن يكون قد استفاد من الخدمة (اسماعيل، 2009).

وينتقد بعض الفقه هذا الاستثناء على أساس أنه يُخشى أن يُقنع البائع المستهلك ويدفعه إلى البدء في الحصول على منافع الخدمة محل العقد قبل انقضاء المدة المحددة لمباشرة

الحق في العُدول من أجل منعه من ممارسة هذا الحق (Trochu, 1999)، بينما يذهب رأي آخر إلى أنه يمكن تفادي هذا النقد من خلال وجود اتفاق صريح بين المستهلك والبائع على بدء التنفيذ، ولكن يجب تبصير المستهلك بأنه في هذه الحالة سيسقط حقه في العُدول، وعلى أن يقع عبء إثبات ذلك على البائع (Franck, 2002).

واستناداً إلى ما سبق، يُمكن الاقتراح على المشرع السوري إضافة الحالة المنوّه عنها آنفاً إلى حالات عدم جواز العُدول لأجل المحافظة على توازن المصالح بين البائع والمستهلك، إذ لا يجوز أن يُضار البائع بعُدول المستهلك بعد أن طلب منه البدء بتنفيذ الخدمة، ويُمكن تفادي النقد المذكور أعلاه من خلال اشتراط أن يكون الاتفاق بين البائع والمستهلك على البدء بتنفيذ الخدمة صريحاً ومكتوباً، وعلى أن يوضح البائع للمستهلك بأنه لا يملك التحلل عن العقد بعد البدء بالتنفيذ، لاسيما أن المشرع السوري قد اشترط ابتداءً لممارسة المستهلك حق العُدول أن لا يكون البائع قد أخل بالتزامه بالإعلام المنصوص عليه في المادة (17) من قانون المعاملات الإلكترونية السوري.

ثانياً- الحالات المتعلقة بطبيعة محل العقد

1- العقود الواردة على الصحف والمجلات والمنشورات والكتب:

لقد استثنت المادة (4/22) من قانون المعاملات الإلكترونية السوري من خيار العُدول أيضاً العقود الواردة على الصحف والمجلات والمنشورات والكتب، فحجبت بذلك عن المستهلك خيار العُدول متى كان محل العقد صحيفة أو مجلة أو كتاب أو أي منشور آخر، وسواء أتم نشره على الورق أو إلكترونياً. والعلة في ذلك تكمن في أن المنشورات المذكورة لها زمناً محدداً، وبعد مرور هذا الزمن تفقد كل قيمة لها، كما أن المنفعة منها تتحقق بمجرد اطلاع المستهلك عليها وقراءتها لمرة واحدة، فإذا سمحنا للمستهلكين بخيار العُدول عن شراء المنشورات عموماً لانخفضت مبيعاتها بشكل كبير وأصاب البائعين والناشرين والمؤلفين ضرراً كبيراً.

يُضاف إلى ذلك، إذا كان محل عقد الشراء الإلكتروني منشوراً إلكترونياً كعدد من مجلة أو كتاب أو غير ذلك، ومنحنا المستهلك حق العُدول عن الشراء فإنه سيقوم غالباً بممارسة هذا الحق بعد حفظ نسخة إلكترونية عن المنشور الذي تم شراؤها، وهذا يتنافى - بدون أدنى شك - مع الحكمة من الحق في العُدول (التهامي، 2013)، وفيه أيضاً انتهاك واضح لحقوق الملكية الفكرية.

2- العقود الواردة على برمجيات تُحمّل من الإنترنت:

تُجيز العُدول، وهذا يعني توسيع الحماية المُقرّرة للمستهلك. وبالمقابل يجب حظر الاتّفاقات التي تحرم المُستهلك من خيار العُدول في حالات إضافية لم يرد عليها النص فيه، لأنّ في ذلك تضيق لمجال الحماية القانونية الممنوحة للمستهلك.

الخاتمة:

تناولنا في هذا البحث دراسة خيار المُستهلك في العُدول عن العقد الإلكتروني، حيث بيّنا ماهية هذا الخيار فعرفناه ووضّحنا الخلاف الفقهي حول أساسه القانوني، ثمّ شرحنا أوضاع مُمارسة المُستهلك لحق العُدول وآثار ذلك بالنسبة له وللبائع، وبعد ذلك عرضنا الحالات التي لا يجوز للمستهلك العُدول عن العقد الإلكتروني، وقد توصلنا في نهاية هذه الدراسة إلى عددٍ من النتائج والمقترحات.

أولاً- النتائج

1. يخضع خيار المُستهلك في العُدول عن العقد الإلكتروني لقواعد خاصّة، بحسبانه يُشكّل استثناءً من القواعد العامّة لنظرية العقد، لاسيّما مبدئيّ "العقد شريعة المتعاقدين" و "القوة المُلزّمة للعقد"، وقد تقرّر قانوناً منح هذا الخيار للمستهلك حمايةً لرضاه وللتخفيف من وطأة الضغوط الإعلانية التي تُمارس عليه من قبل البائع.

2. بعض التشريعات لا تعرف حتى اليوم خيار المُستهلك في العُدول عن عقود الاستهلاك كالتشريع الأردني، وبعضها الآخر يُقرّ للمستهلك هذا الحق ولكن فقط بشأن عقود الاستهلاك الإلكترونيّة كالتشريع السوري والتونسي، وفي باقي التشريعات تقرّر منح المُستهلك الحق في العُدول بشأن جميع عقود الاستهلاك باستثناء حالاتٍ خاصّة كالتشريع الفرنسي واللبناني.

3. هناك خلاف فقهي حول الأساس القانوني لخيار العُدول، وتتنازع في ذلك عدّة أفكار أهمّها: التعليق على شرط وشرط التجربة والتكوين المُندرج للعقد والمُكنة القانونية، وقد رجّحنا الفكرة الأخيرة.

4. قصرَ المشرّع السوري خيار العُدول على عقود شراء السلع والخدمات عبر وسائل الاتصال الإلكترونيّة، وقصرَ مُدّة استعمال المُستهلك لخيار العُدول مُقارنةً مع موقف بعض التشريعات الأخرى محلّ الدراسة، كما أنّه لم يربط طول هذه المُدّة بمدى التزام البائع بتبصير المُستهلك.

5. لم يعتبر المشرّع السوري خيار العُدول ومعظم الأحكام المتعلقة به من النظام العام، وأجاز صراحةً الاتفاق على مخالفتها الأمر الذي يُقلّل من أهميّة هذا الخيار كوسيلةٍ حمايةً لحقوق المُستهلك، كما أغفل النصّ على جواز مُمارسة

بحسب ما جاء في المادة (6/22) من قانون المعاملات الإلكترونيّة السوري لا يحقّ للمستهلك العُدول عن الشراء إذا كانت السلعة محلّ العقد عبارة عن برمجيات تُحمّل من الإنترنت إلّا إذا وُجد عيب فيها ولم يكن للمستهلك أيّ دور في ذلك. ومثال ذلك شراء شخص لنسخة حديثة من برنامج "الأوفيس" وتحميلها عن طريق الإنترنت، فالمشتري هنا لا يملك حق العُدول عن شراء هذا البرنامج إلّا إذا حاول تثبيته على حاسوبه وفشل في ذلك لسبب لا يد له فيه، حينها يسترجع حقّه في العُدول، كما يُمكنه - بحسب رأينا - المُطالبة بفسخ العقد استناداً إلى القواعد العامة، لاسيّما أحكام ضمان البائع للعيوب الخفية في المبيع بعد أن يقوم بإثبات وجود مثل هذا العيب.

مع العلم أنّ هناك تشريعات أغفلت النص على الاستثناء المذكور أعلاه كالتشريعين اللبناي والفرنسي، ولذلك حصل خلاف فقهي حول هذه المسألة فيما لو استفاد المُستهلك من تحميل هذه البرمجيات، فهل يحق له العُدول بعد ذلك؟ ذهب جانب من الفقه الفرنسي إلى القول بأنّه طالما لم ينص المشرّع على هذه الحالة فيكون من حق المشتري العُدول (Bochurberg, 1999)، بينما رأى آخرون بأنّه يُمكن إدراج هذه الحالة في الاستثناء الخاص بفض الأختام عن التسجيلات السمعية والبصرية والبرمجيات طالما أنّ الحكمة من النص هي حماية الملكية الفكرية في الحالتين (Passa, 2002)، ونحن مع هذا الرأي الأخير.

وأخيراً نتساءل: هل يجوز الاتفاق بين البائع والمستهلك على عدم تطبيق الاستثناءات التي تمّ دراستها سابقاً، أو إضافة حالات أخرى إليها؟ لقد أغفل المشرّع السوري الإجابة عن هذا التساؤل، ويمكن القول أنّ نية المشرّع تذهب إلى اعتبار جميع النصوص التي أوردها في قانون المعاملات الإلكترونيّة والخاصّة بحماية المُستهلك نصوصاً مُكمّلة غير أمرة، بدليل أنّه أجاز لطرفي عقود الاستهلاك الإلكترونيّة الاتفاق على مخالفتها، وفق ما مرّ معنا سابقاً. وبالمقابل، نلاحظ عدداً من التشريعات الأخرى تنصّ صراحةً على اعتبار جميع الأحكام الخاصّة بحماية المُستهلك من النظام العام، ومثال ذلك ما قضت به المادة (L. 121-33) من قانون الاستهلاك الفرنسي.

ونحن نرى بأنّه من الضروري اعتبار جميع الأحكام المتعلقة بحماية المُستهلك من النظام العام على غرار ما فعل المشرّع الفرنسي، ولكننا نقصد هنا بالطبع النظام العام النسبي أيّ الذي يكون لصالح المُستهلك. وبناءً عليه يُفترض أن يكون من الجائز الاتفاق بين البائع والمستهلك على إعطاء هذا المُستهلك الحق في العُدول على الرّغم من أنّ العقد تتوقّر فيه إحدى الاستثناءات القانونية التي لا

أطول في حال عدم قيام التاجر أو المهني بالتزامه بالتبصير، ونقترح بهذا الصدد أن تكون مدة الخيار ثلاثة أشهر، وعلى أن يبدأ سريان المدة في الحالتين من تاريخ إعلام المستهلك البائع بالعدول عن العقد.

5. ندعو المشرعين الوطنيين إلى تضمين قانون الاستهلاك نصاً عاماً يقضي باعتبار جميع أحكام هذا القانون من النظام العام على اعتبار أنه ذو طبيعة حمائية، مع التأكيد على ضرورة حظر الاتفاق على حرمان المستهلك من حق العدول أو تقصير مدة تمتعه به، أو مخالفة القواعد المتعلقة بتحمل مصروفات الرد.

6. ضرورة النص على حق المستهلك في ممارسة خيار العدول دون الحاجة إلى تقديم مبرر ما للتاجر أو المهني، وعدم ربط ممارسة هذا الحق بعيب أو خلل ما في السلعة أو الخدمة محل العقد، إذ يفترض أن يكون من حق المستهلك إعادة السلعة أو الرجوع عن تلقي الخدمة لمجرد أنه اكتشف بأنها لا تتوافق مع ما كان يتوقعه منها، وعلى ألا يمارس هذا الحق إلا بعد استلام السلعة أو تمكينه من الاستفادة من الخدمة.

7. في حال أعلم المستهلك البائع بعدوله عن العقد وجب عليه رد السلعة محل العقد إلى البائع، وبهذا الخصوص كان يفترض النص على مدة محددة لتنفيذ المستهلك لهذا الالتزام، ونقترح أن تكون سبعة أيام عمل وهي المدة ذاتها المتاحة للبائع لرد الثمن إلى المستهلك، فإذا تأخر المستهلك في رد السلعة أكثر من ذلك وجب خصم جزء من الثمن بنسبة معينة عن كل يوم تأخير.

8. تحويل عبء نفقات رد السلعة إلى البائع ليس فقط في حال لم تكن المعلومات عن السلعة أو الخدمة غير واضحة أو غير صحيحة، وإنما في جميع الحالات التي يكون فيها سبب عدول المستهلك عن العقد إخلال البائع بإحدى التزاماته القانونية أو العقدية.

9. إلزام البائع برد الثمن إلى المستهلك الذي يختار العدول عن العقد خلال سبعة أيام عمل اعتباراً من تاريخ إعلامه بالعدول بدلاً من تاريخ إعادة استلامه للسلعة، وفرض فوائد تأخيرية عالية على البائع الذي يتأخر عن رد الثمن فوق المدة المقررة قانوناً، سيما وأن أسعار السلع والخدمات الاستهلاكية تكون متدنية عادةً.

10. إقرار نص خاص يقضي بفسخ العقود التي تُبرم بمناسبة العقد الذي يعدل عنه المستهلك كالقرض والكفالة والصيانة وغيرها، وعدم جواز إلزام المستهلك بأي تعويض بهذا الشأن، وذلك لانقضاء الحاجة إلى تلك العقود التابعة بعد زوال

المستهلك لخيار العدول دون أن يكون ملزماً بتقديم أي تبرير للتاجر أو المهني.

6. صحيح أن المشرع السوري أوجب على المستهلك الذي اختار العدول عن العقد رد السلعة إلى البائع، ولكنه لم يتطرق إلى الحالة التي يُعلم فيها المستهلك البائع بعدوله ويتأخر عن رد السلعة، وبخصوص دفع مصاريف إعادة السلعة فهي على المستهلك إلا إذا ثبت عدم وضوح أو عدم صحة المعلومات المتعلقة بالسلعة أو الخدمة محل العقد، فحينها يتحملها البائع.

7. في حال اختار المستهلك العدول عن العقد الإلكتروني يجب على البائع رد الثمن إلى المستهلك خلال مدة معينة تبدأ من تاريخ استلام البائع للسلعة بدلاً من تاريخ إعلامه بالعدول، وبهذا الخصوص أغفل المشرع السوري النص على فوائد تأخيرية عالية لحث البائع على رد الثمن إلى المستهلك، كما سهى عن التطرق إلى مصير العقود التي تُبرم بمناسبة عقد البيع الأصلي أو تبعاً له.

8. كان من الضروري النص على بعض الاستثناءات على خيار العدول جفاً على حد أدنى من مصالح البائع، فتم حجب هذا الخيار عن المستهلك في عدة حالات، منها ما يرتبط بسلوك المستهلك كاستعمال المستهلك للسلعة أو استفادته من الخدمة مدة زمنية تتجاوز مدة التجربة المتفق عليها، وأخرى تتعلق بالسلعة أو الخدمة محل العقد كالعقود الواردة على الصحف والمجلات والمنشورات والكتب.

ثانياً- التوصيات:

1. نحث جميع المشرعين الوطنيين على سن أحكام خاصة تمنح المستهلك خيار العدول عن عقود الاستهلاك عموماً التقليدية منها والإلكترونية، وجعل هذه الأحكام ضمن قانون خاص بحماية المستهلك، على اعتبار أن الخيار المذكور أصبح يُشكل حاجة ملحة لحماية رضا المستهلك.

2. جذب الآراء الفقهية حول فكرة "المكنة القانونية" كأساس لخيار المستهلك في العدول عن العقد، على اعتبار أن هذا الخيار يُمارس بشأن عقد تام ونافذ، وما حق العدول إلا مكنة قانونية منحها المشرع للمستهلك تمكنه من التحلل من العقد خلال فترة زمنية معينة لحماية لرضاه ومن تسرعه في إبرام العقد.

3. عدم قصر خيار العدول على عقود شراء السلع والخدمات، وتوسيع نطاقه ليشمل جميع عقود الاستهلاك التقليدية والإلكترونية، لاسيما عقود الاشتراك أو الانتساب والإيجار والإعارة وتنفيذ الأعمال لصالح الغير وغيرها.

4. إبقاء مدة خيار العدول عشرة أيام عمل، وتقرير مدة

الحالات التي نصت عليها المادة (22) من قانون المعاملات الإلكترونية السوري، كاستثناءات لا يجوز فيها للمستهلك العُدول عن العقد.

تبني نص خاص يقضي بجواز الاتفاق بين المستهلك والتاجر أو المهني على منح الأول خيار العُدول عن العقد الذي تتوفر فيه إحدى الاستثناءات القانونية على هذا الخيار، وتقرير بطلان الاتفاقات التي تحرم المستهلك من خيار العُدول في حالات إضافية لم يرد النص عليها، وذلك منعاً لتضييق مجال الحماية القانونية لرضا المستهلك.

العقد الأصلي، وحتى لا تكون عقبة أمام خيار العُدول الممنوح للمستهلك.

11. نوّيد معظم الحالات الاستثنائية التي تقرّر فيها حجب خيار العُدول عن المستهلك، والتي جاءت لتحافظ على حدّ أدنى من مصالح التاجر أو المهني، مع التأكيد على أن هلاك السلعة محلّ العقد بين يديّ المستهلك خلال مُدّة خيار العُدول يحرّمه من هذا الخيار لأنّ العقد الذي يربط بين المستهلك والبايع هو عقد تام ونافذ، وهلاك المبيع على ماله.

12. ضرورة إضافة حالة عقود الخدمات التي يبدأ تنفيذها قبل انتهاء مُدّة العُدول بناءً على اتفاق مع المستهلك، إلى

المصادر والمراجع

بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، ص137
الخطيب، خ. (2012). الحماية القانونية للمستهلك، منشورات جامعة حلب، ص16.

خلفي، ع. (2013). حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري (دراسة مقارنة)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 27، ص17.

الدايخ، س. (2005). الرجوع التشريعي عن التعاقد في عقود الاستهلاك، مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، العدد 14، ص168.

الزقرد، أ. (1995). حقّ المُشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الثالث، ص206، ص207.

شندي، ي. (2010). أثر خيار المستهلك في الرجوع عن التعاقد على تحديد لحظة إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، السنة الرابعة والعشرون، العدد الثالث والأربعون، ص269.

عبد الباقي، ع. (2008). الحماية العقدية للمستهلك بين الشريعة والقانون (دراسة مقارنة)، ط2، الإسكندرية: منشأة المعارف، ص767.

عبد الدائم، أ. (2006). النظرية العامة للالتزام (مصادر الالتزام)، ج1، منشورات جامعة حلب، ص35.

العجمي، ف. (2011). الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ص5.

غدوشي، ن. (2012). حماية المستهلك الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، ص77.

محسن، م. ومظلوم، إ. (بدون تاريخ). العُدول عن التعاقد عبر الانترنت، مجلة المُحقّق المحليّ للعلوم القانونية والسياسية، جامعة بابل، العدد الثاني، السنة الرابعة، ص56، ص57، ص71.

مساعدة، أ. وخصاونة، ع. (2011). خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الامارات، العدد السادس والأربعون، السنة الخامسة والعشرون، ص162.

ابراهيم، ع. (2007). حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، ط1، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، ص507، ص510، ص517.

أبو العيال، أ. وصالح، ف. (2014). القانون المدني (مصادر الالتزام)، منشورات جامعة دمشق، ص179.

أبو الليل، أ. (1995). المصادر الإرادية للالتزام، العقد والارادة المنفردة والتصرف القانوني، مطبوعات جامعة الكويت، ط1، ص274.

أبو عمرو، م. (2011). موجز أحكام قانون حماية المستهلك، ط1، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، ص188.

اسماعيل، م. (2009). أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، ط1، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، ص404.

البيك، ع. (2014). الممارسات المخلة بالنزاهة التجارية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، ص71.

التهامي، س. (2008). التعاقد عبر الانترنت (دراسة مقارنة)، القاهرة: دار الكتب القانونية، ص333، ص340، ص344، ص325، ص326، ص329.

جبور، ف. (2010). حماية المستهلك عبر الانترنت ومكافحة الجرائم الإلكترونية (دراسة مقارنة)، ط1، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، ص52.

جلال، ن. (بدون تاريخ). الأساس القانوني لعُدول المستهلك عن العقود المبرمة إلكترونياً عن بُعد، جامعة صلاح الدين، العراق، ص349، ص259، ص376.

الجمال، م. (2001). السعي إلى التعاقد في القانون المقارن، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، بيروت، ص221، ص223، ص225.

حميش، ع. (2003). حماية المستهلك الإلكتروني، بحث مُقدّم إلى مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المُنعقد في الفترة (9-11) ربيع الأول 1424، جامعة الامارات العربية المتحدة، ص290.

حوى، ف. (2012). الوجيز في قانون حماية المستهلك، ط1،

- N3 supplément à la n 18-19 du 2mai.
- Passa, J. (2002). Commerce électronique et protection du consommateur, Recueil Dalloz, Cahier de droit des affaires, 7 février, 6.
- Trochu, M. (1999). Protection des consommateurs en matière de contrats à distance: Directive n 97-7 CE du 20 mai 1997, Recueil Dalloz, Chronique, p. 17.
- ناصر، إ. (2009). العقود الدولية (العقد الإلكتروني في القانون المقارن)، ط1، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، ص338.
- Bochurberg, L. (1999). Internet et commerce électronique, DELAMAS, 1ère éd. p. 120.
- Franck, J. (2002). Transposition de la directive n 97-7 relative aux contrats négociés à distance par l'ordonnance de 23 aout (2001): une Transposition expéditive et critiquable, JCP.E,

Consumer Choice in Retraction of E-Contract (Comparative Study)

*Omar Fares, Amar Al-Baik **

ABSTRACT

This study examines consumer choice in retraction of e-contract. In the beginning, the researchers discuss the nature of this choice, then, they define it and determine its legal basis. Then we explain the conditions and the terms of the choice used by the consumer. After that, we identify the effects of using the retraction as a choice on the consumer and the seller. Finally, we explain the situations which prevent retraction choice on consumer. All of this was done in the light of the provisions of the Syrian legislation and a number of comparative legislations. The study concluded by some results and proposals which are mainly aimed at the adoption of the retraction choice in all of the national legislations related to consumer protection, expand the scope of its provisions to include traditional and electronic consumer contracts, and linking its provisions with the public order.

Keywords: The Seller, The Consumer, Consumer Protection, Consumer Contracts, E-Contracts, Retraction Choice.

* Department of Trade Law. Law Faculty, University of Aleppo, Syria (1, 2). Received on 01/05/2016 and Accepted for Publication on 26/7/2015.