حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني: دراسة في ضوء قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري مقارنة بالتوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك

أ.د. نسرين محاسنة*

الملخص:

نظم المشرّع القطري حق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد في المادة (57) من المرسوم بقانون رقم 16 لسنة 2010 بإصدار قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية، وقد جاء التنظيم مقتضباً، حيث ميَّز المشرِّع القطري بين عقود بيع السلع وعقود الخدمات، وحدَّد مدة العدول بثلاثة أيام تبدأ من تاريخ العقد بالنسبة للعقدين. بينما جاء تنظيم التوجيه الأوروبي لسنة 2011 لحماية حقوق المستهلك أكثر شمولاً وتفصيلاً، وحدَّد مدة أربعة عشر يوماً كمدة للمستهلك لينسحب من العقد، وتبدأ هذه المدة من تاريخ التسليم بالنسبة لبيع السلع ومن تاريخ العقد بالنسبة لعقود الخدمات. كما وضع المشرِّع القطري ضوابط لحق العدول، تتمثل في ألا يكون المستهلك قد استخدم السلعة أو حصل على منفعة منها في عقود السلع، وبالنسبة لعقود الخدمات ألا يكون العقد قد بدأ بالتنفيذ أو لم يكتمل التنفيذ. لم ينظم المشرّع القطري آثار العدول تاركاً إياها للقواعد العامة المتعلقة بإعادة الحال إلى ما كانت عليه قبل التعاقد، وتطبيق الإثراء بلا سبب، فيما يخص المنافع التي حصل عليها المستهلك قبل مباشرته لحق العدول عن العقد الإلكتروني. كل ذلك خلافاً للتوجيه الأوروبي الذي تعامل مع آثار الانسحاب من العقد بالتفصيل وأكَّد على مسألة عدم تحمل المستهلك لأي تكلفة ناتجة عن ممارسته لحق الانسحاب، باستثناء تكاليف إرجاع البضاعة، أو قيمة المنافع التي حصل عليها في عقود الخدمات.

وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن المدة المنصوص عليها في التشريع القطري قصيرة جداً، والأولى زيادتها لتحقيق حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني، كما أن تحقيق هدف الحماية يتطلب بالضرورة التمييز في بدء احتساب المدة بين عقود السلع وعقود الخدمات على نحو ما هو موجود في التوجيه الأوروبي. أضف إلى ذلك أنه من المهم أن يتعامل المشرِّع القطري مع حق العدول باعتباره من النظام العام خلافاً لما ورد في نص المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية، لتحقيق أكبر حماية للمستهلك الإلكتروني.

كلمات دالة:

مستهلك، عدول، عقد إلكتروني، مزوِّد، مدة العدول.

* أستاذ القانون المدني، كلية القانون، جامعة قطر.

المقدمة:

تخص التشريعات المستهلك بأحكام قانونية خاصة، بغية حمايته باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة القانونية. ومن قبيل هذه الحماية وجود تشريعات وطنية خاصة بالمستهلك، ومنها في قطر قانون حماية المستهلك رقم 8 لسنة 2008، وكذلك صدر على مستوى دول الاتحاد الأوروبي التوجيه الأوروبي لحماية المستهلك لسنة 2011، ولم يتوقف الأمر عند هذا الحدِّ، وإنما ظهر مفهوم أضيق للمستهلك، هو المستهلك الإلكتروني، وذلك في ضوء التطور السريع في استخدام الإنترنت في المعاملات المالية، فظهرت قواعد قانونية متخصصة بحماية المستهلك الإلكتروني، ومن هذه القواعد ما ورد في المرسوم بقانون رقم 16 لسنة 2010 بإصدار قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري الذي تضمن نصوصاً قانونية متعلقة بحقوق المستهلك الإلكتروني، وتناولت التزام مقدِّم الخدمة بتقديم المعلومات، وشروط تقديم الخدمة الإلكترونية وأحكام التأخر في تقديم الخدمات وحماية المعلومات الشخصية للمستهلك وغيرها في المواد (51-57). أما على صعيد دول الاتحاد الأوروبي، فقد تناول التوجيه الأوروبي كل ما يخص المستهلك سواء أكان إلكترونياً أم مستهلكاً عادياً، وخص المستهلك الإلكتروني في عقود المسافة والتعاقد عن بُعدٍ بأحكام خاصة.

يتناول هذا البحث أحد جزئيات حماية المستهلك إلكترونياً، وفقاً لما ورد في التشريع القطري والتوجيه الأوروبي، حيث عرف كلٌ منهما ما يعرف بحق الإلغاء أوالرجوع أو العدول أو الانسحاب من العقد، حيث تعبِّر كل هذه المصطلحات عن معنى واحد في سياق حماية المستهلك الإلكتروني. وتجدر الإشارة إلى أن المصطلح الأقرب للتشريع القطري هو العدول، حيث استخدمه المشرّع القطري في المادتين (101) و(102) من القانون المدني القطري.

تناول المشرِّع القطري حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني باقتضاب في المادة (57) من المرسوم بقانون رقم 16 لسنة 2010 بإصدار قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية، بالرغم من أنه لم يستخدم مصطلح العدول، كما سيتم توضيح ذلك لاحقاً، في حين تمت معالجة نفس الموضوع بتفصيل كبير وبطريقة مختلفة في التوّجيه الأوروبي لحقوق المستهلك لسنة 2011 والذي يطبق في دول الاتحاد الأوروبي.

تهدف هذه الدراسة إلى بيان حق المستهلك في العدول عن العقد وفقاً لما هو منصوص عليه في القانون القطري، ومقارنته بما هو موجود في التوجيه الأوروبي؛ وذلك للوقوف على أبرز نقاط الاختلاف، وتقييم مدى الحماية الممنوحة للمستهلك الإلكتروني في ظل

القانون القطري، بغية الخروج ببعض التوصيات التي تسهم في سدّ أي فجوة قانونية.

تتلخص مشكلة البحث الرئيسية في تحديد مدى كفاية وفعالية الأحكام القانونية الواردة في المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري فيما يتعلق بحق العدول في عقود المستهلكين إلكترونياً، مقارنة بما ورد بالتوجيه الأوروبي من أحكام. فهل كانت الأحكام القانونية التي تضمنها نص المادة (57) من القانون القطري كافية من حيث تغطيتها لكل جوانب حق العدول وآثاره؟ هل توجد أحكام كان من الأجدر إيرادها وأغفلها المشرِّع القطري؟ وهل توجد أحكام عالجها المشرِّع القطري بطريقة ومحتوى قليل الفعالية من حيث تحقيق الحماية التشريعية للمستهلك الإلكتروني؟ ثم ما هي البدائل المقترحة لتحقيق هدف الحماية التشريعية بشكل أوسع ضمن القانون القطري؟

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي النقدي المقارن، بحيث يتم عرض موقف كل من القانون القطري والتوجيه الأوروبي، ومن ثم تحليل النصوص لفهم آلية تطبيقها، وصولاً إلى بيان نقاط القوة ونقاط الضعف في التعاطي تشريعياً مع الموضوع.

تنقسم الدراسة إلى مبحثين: يتناول المبحث الأول المفهوم العام لحق المستهلك في العدول عن العقد، من حيث تعريفه، ونطاقه الشخصي والموضوعي وذلك في مطلبين. أما المبحث الثاني فيخصص لضوابط العدول عن العقد الإلكتروني، وذلك في مطلبين؛ من خلال التمييز بين آثار العدول في عقود البضائع من ناحية وفي عقود الخدمات من ناحية أخرى. وينتهي البحث بخاتمة تحتوي على أهم النتائج والتوصيات.

المبحث الأول
مفهوم حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني

نظم المشرِّع القطري حق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد في المادة (57) من المرسوم بقانون رقم 16 لسنة 2010 بإصدار قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية، كما جاءت المواد من (9 إلى 16) في التوجيه الأوروبي 2011 لتغطي جميع الأحكام المتعلقة بحق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني.

ولغايات فهم الموقف التشريعي من هذه المسألة على المستويين الوطني والدولي، لابد من التعرض لفكرة العدول وأهميتها وأساسها القانوني ومقاربتها ببعض الآليات القانونية الموجودة وتمييزها عنها (المطلب الأول). وكذلك لا بدّ من مناقشة نطاق حق الرجوع من حيث الأشخاص والمعاملات (المطلب الثاني).

المطلب الأول
التعريف بحق العدول عن العقد

يُعتبر حق العدول عن العقد أحد الامتيازات التي تُقرِّر التشريعات منحها لأحد أطراف العقد، وغالباً ما يكون سبب ذلك صفة خاصة في هذا الطرف ومن ذلك أنه مستهلك. ومن التعريفات الواردة لحق العدول أنه: «حقٌ أصيلٌ يُعطي للمتعاقد الحق في الانسحاب ويرقى بالطرف الضعيف وجهاً لوجه مع المتعاقد الآخر في إطار إعادة موازين القوى بين الطرفين»[1]. ولا يتفق الباحث مع ربط حق العدول بإعادة التوازن للعقد، فليس هذا هو هدف حق العدول. وعرّفه آخر بأنه: «آلية قانونية منحها المشرِّع للمستهلك الذي تعاقد عبر وسائل الاتصال الحديثة منها الإنترنت، ذلك بأن يعدل عن عقدٍ أبرمه خلال مدةٍ معينةٍ يحددها القانون، دون إبداء أسباب العدول، مع تحملِّه مصاريفَ الرجوع»[2].

(1) هشام بلخنفر، الحق فى الرجوع كآلية لحماية المستهلك المتعاقد عن بعد، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، مركز المنارة للدراسات والأبحاث، الرباط، المغرب، العدد 12، 2016 ص 324، وعرَّفه كذلك بأنه: «عدالة خاصة أو تحكمية منحها المشرع للطرف الضعيف في عقود بيع المسافة لتدارك ما قد يشوب إرادته ورضاه من عيوب ناتجة عن عدم إلمامه ورؤيته رؤية واضحة للمنتج، هدفها وضع المستهلك كشريك في القرار، ومُكنة رافعة لأداء المهنيين تحت طائلة رجوع المستهلك عن التعاقد، إذا ما أخل المهني بالتزاماته القانونية». ولا يتفق الباحث مع ربط حق العدول بعيوب الرضا، حيث توجد قواعد قانونية خاصة تنطبق على عيوب الرضا ولها آثار قانونية مختلفة عن تلك الخاصة بحق العدول.

(2) عبد الرحمن العيشي، الحق في الرجوع عن القبول في العقد الإلكتروني كآلية قانونية لحماية المستهلك، دراسات قانونية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، الجزائر، العدد 20، السنة 2014، ص 57. تجدر الإشارة إلى أن حق العدول موجود في عقود أخرى غير العقود الإلكترونية، ومن ذلك العقود التي يتم إبرامها في منزل المستهلك، بحيث يذهب البائع أو من يمثله إلى بيت المستهلك، مما =

ويبدو هذا التعريف أدّق من سابقه، لأنه يُجرِّد العدول من أي سبب.

لا بدّ من الإشارة إلى أن المشرّع القطري قد نَصَّ صراحة على ضرورة إعلام المستهلك فيما إذا كان له حق العدول عن العقد، وذلك في المادة (7/55) من القانون، واستخدم التعبير التالي: «يجب على مُقدِّم الخدمة إذا ما تعلق الاتصال الإلكتروني بطلب إبرام عقد ذي طبيعة تجارية، وقبل أن يتم تقديم الطلب بذلك، أن يُقدِّم للمستهلك بشكل واضح وشامل بياناً كاملاً بأحكام وشروط العقد، بما في ذلك: 7 – ما إذا كان يحق للمستهلك إلغاء الطلب».

ومقتضى ذلك أن بائع السلعة أو مُقدِّم الخدمة الإلكترونية مُلزمٌ ضمن بند الإعلام والتبصير بأن يُوضِّح للمستهلك حقه في إلغاء الطلب بعد تقديمه، ويكون هذا عادة في الصفحة الإلكترونية للمزوِّد، وبناءً على ذلك فقد يقوم المُزوِّد بوضع معلومات عن حق العدول في الموقع الإلكتروني الخاص بتسويق منتجاته وخدماته، ويرى الباحث أن مجرد وضع معلومات عن حق العدول لا يكفي وإنما يجب أن يُراعى في ذلك وضعها في مكان مناسب وبخط واضح ولَفتُ نظر المستهلك لها، لتحقيق هدف الحماية القانونية. فإذا تم ما سبق أصبح العلم مفترضاً من جانب المستهلك. على أن ما سبق يصلح ليكون إعلاماً عاماً لجميع متصفحي موقع المُزوِّد الإلكتروني، ولكنه لا يعتبر إعلاماً لمستهلك بعينه. ومن هذا المنطلق فقد نصت المادة (6) من التوجيه الأوروبي في إحدى فقراتها على ضرورة أن يقوم مُقدِّم الخدمة بتزويد المستهلك بمعلومات تفصيلية حول حق الإلغاء، وتتضمن شروطه ومدته وإجراءاته، وأكثر من ذلك تزويده بنموذج ورقي يتم استعماله لهذه الغايات، وعدم الاكتفاء بالنموذج الإلكتروني[3]. ومن الملاحظ هنا بأن ما ورد في

= يجعله في موقف أضعف، فيكون له حق العدول. كما يثور حق العدول في الولايات المتحدة الأمريكية في عقود البيع العادية ولكن لتعلقها ببضائع معينة منها المصنوعات الحرفية أو اليدوية التي تباع في المعارض، العقارات والسيارات الجديدة، حيث يكون للمشتري عشرة أيام للرجوع عن العقد. وفي ظل قوانين أخرى في أمريكا يكون للمقترض من بنك حق الرجوع والعدول عن القرض خلال مدة ثلاثة أيام. وفي ولاية نيويورك، يكون للمشتري حق العدول عن العقد الذي يبرمه هاتفياً، ومن هذه العقود اشتراكات «الجم» وخدمات الاقتراض. وتخضع عقود أخرى لحق العدول مثل عقود خدمات طب الأسنان وعقود التأمين وعقود خدمات المركبات الجديدة وعقود الجنائز وغير ذلك.

See :Jan M .Smits ,Rethinking the Usefulness of Mandatory Rights of Withdrawal in Consumer Contract Law :The Right to Change Your Mind 29 ,Penn St .Int'l L .Rev ,(2011) 684 ,671 .Pp.676-675.

(3) وفقاً للتعليق الاسترشادي للجنة الأوروبية، فإن النموذج المتاح إلكترونياً يعتبر إضافياً، إذ يجب على المزوِّد إرسال نموذج ورقي للانسحاب مع البضاعة، وكذلك لا يكون المستهلك مضطراً للإجابة على جميع الأسئلة التي قد يطرحها المُزوِّد في النموذج، سواء الورقي أو الإلكتروني، كتلك المتعلقة بسبب انسحابه وملاحظاته على البضائع أو الخدمات، أو أي معلومات أخرى يعتبرها المُزوِّد مفيدة بالنسبة له.
European Commission ,DG Justice ,June ,2014 at P.40.

التوجيه الأوروبي أكثر تفصيلاً وشمولاً من النص المشار إليه في القانون القطري، الذي لم يتضمن تحديداً لعناصر يجب إحاطة المستهلك علماً بها فيما يخص حقه في العدول.

ويرى الباحث أن أهمية حق العدول عن العقد بالرغم من عدم وجود إخلال تعاقدي تنبع من فكرة عامة قوامها مراعاة حقوق الإنسان، وضمن هذه الفكرة العامة تأتي الفكرة الخاصة وهي حمايته لأنه مستهلك وليس تاجراً، وبالتالي لا خبرة لديه تؤهله لحماية مصالحه الخاصة عندما يكون العقد إلكترونياً ويحتاج إلى خبرةٍ فنيةٍ، قد يخطئ فيها المستهلك وقد يكلفه هذا الخطأ الكثير. كما لا يمكن إنكار الإغراء الذي يشعر به المستهلك الإلكتروني فيقدم على التعاقد بتسرع وبدون تفكير كاف، بينما في الاتجاه المقابل يقف التاجر ذو الخبرة الفنية والذي طوَّر موقعه الإلكتروني بطريقة جاذبة، ورتب المحتويات بشكل يخدم مصالحه، فيظهر بذلك متفوِّقاً من الناحية الفنية على المستهلك، مما يجعل التدخل التشريعي لحماية المستهلك الإلكتروني ضرورياً. ولقد أقرَّت الجمعية العامة للأمم المتحدة بقرارها رقم 39/348 في 1985/4/9 ثمانية حقوق أساسية للمستهلك، هي تباعاً: الحق في الأمان، الحق في المعرفة وحق الاختيار، حق الاستماع إلى آرائه، حق إشباع حاجاته الأساسية، حق التعويض وحق التثقيف وأخيراً حق الحياة في بيئة صحية.

وبناء عليه فلا ارتباط بين عيوب الرضا وحق العدول عن العقد، فالفرضية التي نحن بصددها هي أن المستهلك الإلكتروني بالغ سن الأهلية الكاملة، ولا يتعاقد تحت وطأة إكراهٍ أو تدليسٍ وغبنٍ أو استغلالٍ أو غلطٍ. وبالإضافة إلى ما سبق، فإن حق العدول يرتبط بفكرة العلم بالمبيع، حيث إنه من حق المستهلك أن يتحقق من السلعة أو الخدمة، ويكون له الوقت الكافي للوقوف على خصائص ونوعية السلعة أو الخدمة، قبل الالتزام بالعقد[4]. على أن مفهوم العلم بالمبيع يجب أن يتحقق قبل إبرام العقد، فهو من شروط صحة عقد البيع، بينما في حق العدول نتحدث عن عقد انعقد صحيحاً، ولكن تأخر علم المستهلك بالمبيع بسبب أنه يشتري عن بعد، فجاء حق العدول كبديل عن شرط العلم بالمبيع في البيوع التقليدية. ولفهم حق المستهلك في العدول عن العقد، يقتضي الأمر تناول كل من مدة العدول وتكييفه القانوني وذلك في الفرعين التاليين:

(4) C. Erasmus, "Consumer protection in international electronic contracts", Consumer protection in international electronic contracts, North-West University, UK, 2011, at P.46.

ومن جهته، فقد نظم المشرع القطري العلم بالمبيع، إذ نصت المادة 421 مدني قطري على أنه: «1 - يجب أن يكون المبيع معلوماً للمشتري علماً كافياً، وإلا كان له الحق في طلب إبطال البيع. 2 - ويعتبر علماً كافياً بالمبيع، اشتمال العقد على بيان المبيع وأوصافه الأساسية، بياناً يمكن من تعرفه. 3 - وإذا ذكر في العقد أن المشتري عالم بالمبيع، لا يكون له طلب إبطال البيع بدعوى عدم علمه به، إلا إذا أثبت تدليس البائع. 4 - وإذا تسلم المشتري المبيع ولم يعترض عليه خلال مدة معقولة، اعتبر ذلك قبولاً له».

الفرع الأول

المدة التي يجب فيها العدول

أعطت المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري للمستهلك الإلكتروني تحديداً الحق في العدول عن العقد خلال ثلاثة أيام تبدأ من تاريخ إبرامه[5]، في حين أعطى التوجيه الأوروبي حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني من حيث مدة العدول ومن حيث تاريخ البدء باحتسابها، حيث أعطى مدة أربعة عشر يوماً للمستهلك الإلكتروني ليعدل عن العقد، وميَّز التوجيه الأوروبي فيما يتعلق بتاريخ بدء المدة بين عقود الخدمات وعقود البضائع، ففي حين تبدأ مدة الأربعة عشر يوماً من تاريخ العقد في عقود الخدمات، فإنها تبدأ من تاريخ حيازة المشتري المادية أو من يمثله للبضاعة في عقود البضائع، ولا يعتبر الناقل ممثلاً عن المشتري في ذلك، أي أن التوجيه الأوروبي قد اعتدَّ بالتسليم، وبهذا سيكون للمشتري وقت أطول للعدول عن العقد[6].

ويشير التعليق الاسترشادي للجنة الأوروبية في نص المادة (9) من التوجيه إلى أن البدء باحتساب المدة يكون من اليوم التالي لتاريخ التسليم أو العقد بحسب الأحوال، وتُحسب العطل والأعياد ضمن المدة إذا جاءت خلالها، ولكنها إذا صادفت آخر يوم، فإن المدة تمتد ليوم العمل التالي[7]. ولم يُشر القانون القطري لهذه الأحكام في نص المادة (57)، على أن نص المادة (14) من قانون المرافعات القطري يوصل لذات النتيجة، حيث ينطبق فيما سكت عنه قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية[8].

كما تعامل التوجيه الأوروبي مع الحالة التي يكون فيها المشتري قد طلب في عقد واحد عدَّة بضائع، وكان التسليم على دفعات، فتبدأ المدة من تاريخ التسليم لآخر سلعة إلى

(5) تنص المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري على أنه: «ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك، يكون للمستهلك، في حالة إبرام العقود بواسطة الاتصالات الإلكترونية، الحق في فسخ العقد أو إنهائه خلال (3) ثلاثة أيام من تاريخ إبرام العقد.....».

(6) المادة (9) من التوجيه الأوروبي.

(7) European Commission, DG Justice, June 2014, at P. 38.

(8) المادة (14) من القانون رقم 13 لسنة 1990 بإصدار قانون المرافعات المدنية والتجارية 1990/13 التي جاء فيها أنه: «إذا عين القانون للحضور أو لحصول الإجراء ميعاداً مقدراً بالأيام أو بالشهور أو بالسنين، فلا يحسب منه يوم الإعلان أو حدوث الأمر المعتبر في نظر القانون مجرياً للميعاد، أما إذا كان الميعاد مما يجب انقضاؤه قبل الإجراء فلا يجوز حصول الإجراء إلا بعد انقضاء اليوم الأخير من الميعاد، وينقضي الميعاد بانقضاء اليوم الأخير منه إذا كان ظرفاً يجب أن يحصل فيه الإجراء، وإذا كان الميعاد مقدراً بالساعات، كان حساب الساعة التي يبدأ منها والساعة التي ينقضي بها على الوجه المتقدم، وتحسب المواعيد المعينة بالشهر أو بالسنة بالتقويم الشمسي، ما لم ينص القانون على غير ذلك».

المشتري أو من يمثله، ولكن مرة أخرى ليس الناقل، وأساس هذه القاعدة أن العقد واحد، مما يجعل المستهلك في حاجة ليختبر جميع ما طلبه بالعقد مع بعضه بعضاً، ولن يتسنى له ذلك قبل اكتمال الاستلام[9]. وفي هذا الفرض أيضاً ستصبح مدة الانسحاب أطول، مما يوفر حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني. كما أنه لا شيء يمنع وفقاً للتعليق الاسترشادي على التوّجيه الأوروبي من قيام المستهلك بالانسحاب من العقد بعد انعقاده وقبل التسليم المادي، أو البدء بالتزود بالخدمة، كما لو رفض استلام البضائع عن طريق البريد، إذا ما استطاع إيجاد عرض أفضل بعد العقد وقبل التسليم[10].

بقي أن نقول بأن المدة التي أعطاها المشرع القطري للمستهلك الإلكتروني للعدول عن العقد مدة قصيرة نسبياً مقارنةً بتلك المنصوص عليها في التوجيه الأوروبي، وتبدأ من تاريخ إبرام العقد سواء تعلقت بسلع أو خدمات، الأمر الذي يجعلها غير مفيدة في كثير من الأحيان، خاصة إذا ما تذكرنا أن هذه المدة مدة سقوط وليست مدة تقادم، وبالتالي لا تقبل الوقف والانقطاع[11]. أضف إلى ذلك، فقد رتَّب التوجيه الأوروبي أثراً قانونياً على عدم قيام مُزوِّد الخدمة بإعلام المستهلك الإلكتروني عن حقه بالانسحاب من العقد، وهذا الأثر ينصب مباشرة على مدة الانسحاب، بحيث تصبح هذه المدة سنة تبدأ من تاريخ انتهاء المدة الأصلية والتي هي أربعة عشر يوماً، بمعنى أن المدة تصبح سنة وأربعة عشر يوماً من تاريخ العقد أو التسليم[12]. أما في حال قام مُزوِّد الخدمة بإعلام المستهلك الإلكتروني متأخراً بحقه في العدول، وقبل مرور سنة، فتحسب مدة أربعة عشر يوماً تبدأ من تاريخ وصول هذه المعلومات للمستهلك[13].

من الملاحظ أن هذه الأحكام تتضمن حماية كبيرة للمستهلك الإلكتروني، وتحفظ حقه في العدول عن العقد، وفي نفس الوقت تعاقب المُزوِّد الذي لا ينفذ التزامه بتزويد المستهلك بمعلومات حول حقه في التراجع عن العقد أو يتأخر فيه. لم يتضمن القانون القطري أي أحكام شبيهة بهذه الأحكام، ولا يوجد نص يؤسس لأي عقوبة أو جزاء خاص على

(9) من الأمثلة التي وردت في التعليق الرسمي على هذا الموضوع: أن يكون المبيع كاميرا وعدسات ويجري تسليم أحدهما أولاً ثم الآخر. وكذلك كما لو كان المبيع بنطالاً وجاكيتاً ويجري تسليم كل قطعة بمفردها. انظر: European Commission, DG Justice, June 2014, at P.39

(10) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.39.

(11) أحمد الحياري، عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الإنترنت: دراسة مقارنة في القانونين الأردني والفرنسي، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، اللجنة العليا للبحث العلمي، وزارة التعليم العالي، الأردن، المجلد 1، العدد 2، 2009، ص 130.

(12) المادة (1/10) من التوجيه الأوروبي لسنة 2011 الخاص بحقوق المستهلك.

(13) المادة (2/10) من التوجيه الأوروبي لسنة 2011 الخاص بحقوق المستهلك.

عدم قيام المُزوِّد بإعلام المستهلك الإلكتروني بحقه في العدول عن العقد. ولا توجد أي فرضيات تؤدي إلى زيادة المدة التي يمكن للمستهلك الإلكتروني العدول عن العقد خلالها.

أضف إلى ذلك، فقد تعامل التوجيه الأوروبي مع الآلية التي من الممكن اللجوء إليها لغايات ممارسة المستهلك حقه في العدول عن العقد، فقرر أن المستهلك قد يستخدم النموذج المخصص لذلك، أو أي طريقة أخرى تحقق ذات الهدف، ولا يجوز فرض شكلية خاصة على آلية الرجوع. ومن الأحكام الهامة التي حددها التوجيه هو التعويل على وقت إرسال العدول من قبل المستهلك وليس وقت استلامه من قبل المُزوِّد، بحيث يكون الإرسال قد تم قبل انتهاء فترة العدول ولو تم استلامه بعد انتهاء المدة، ويتحمل المستهلك عبء الإثبات فيما يخص عدوله عن العقد[14].

الفرع الثاني

التكييف القانوني لحق العدول

إن أكثر ما يميّز حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني، أنه حق خالص ويستخدمه المستهلك ضمن ضوابط تشريعية خاصة، ودون أن يثبت أن الطرف الآخر قد ارتكب أي مخالفة عقدية، فحق الرجوع ليس جزاء وإنما حق مجرد. ويبدو بذلك خروجاً على القواعد العامة التي تقضي بأن العقد إذا ما أبرم صحيحاً، ولم يتم الإخلال به من أحد أطرافه، فلا يجوز للطرف الآخر أن يستقّل بإنهائه وإلاّ اعتبر مخلاً بالتزاماته[15]. وهذا ما يعرف بالقوة الملزمة للعقد والتي ورد النص عليها في المادة (171) مدني قطري التي جاء فيها أن: «العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه ولا تعديله إلاّ باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يُقِّرها القانون». فسبيل نقض العقد أحد أمرين، الاتفاق (الإقالة)[16]، أو مايُقرِّره القانون

(14) المادة (11) من التوجيه الأوروبي 2011 الخاص بحقوق المستهلك.

ويثار التساؤل حول حكم القواعد العامة في القانون القطري وهل هي صالحة للتطبيق في هذه الحالة أم لا؟ فوفقاً لنص المادة (77) من القانون المدني القطري، يحدث التعبير عن الإرادة أثره عند اتصاله بعلم من وجهه إليه، ويرى الباحث أن هذه القاعدة غير مفيدة كبديل عن تلك القاعدة الموجودة في التوجيه الأوروبي، حيث إنها تتعلق بتحديد زمان انعقاد العقد، بينما الحديث هو عن احتساب مدى التزام المستهلك الإلكتروني بالتعبير عن إرادته خلال المدة المحددة.

(15) Caroline Cohen, The Contract Law Principle of pacta sunt servanda and Behavioural Economics Literature in Relation to Justifications for the European Consumer's Right of Withdrawal under Directive 20113 8//EC", Exeter Student L. Rev. 13, 26 (2016), at Pp.1415-.

(16) تنص المادة (189) من القانون المدني القطري على أنه: «1 - للمتعاقدين أن يتقايلا العقد برضائهما بعد انعقاده، ما بقي المعقود عليه قائماً وموجوداً في يد أحدهما. 2 - فإذا هلك أو تلف أو حصل التصرف للغير في بعض المعقود عليه، جازت الإقالة في الباقي منه بقدر حصته في العرض».

من جزاء بسبب المخالفات العقدية وحق الطرف الآخر في طلب الفسخ[17]. أضف الى ذلك أن المشرِّع قد يقرر حق أحد أطراف العقد في طلب إنهاء العقد بصرف النظر عن وجود مخالفة عقدية، وذلك حماية لمصلحة ما، ومثال ذلك حماية القاصر في عقد العمل[18]، أو ما ورد عليه النص ضمن أحكام عقد الإيجار ويتعلق بالفسخ بسبب الظروف الطارئة[19]. وكذلك فقد عرف المشرع القطري الفسخ في حالة استحالة التنفيذ الجزئية، كخيار متاح أمام الدائن، بالرغم من عدم وجود خطأ عقدي[20].

وبما أن المشرِّع القطري لم يستخدم تعبير «العدول» واستخدم بدلاً عنه تعبير «فسخ أو إنهاء»، فيمكن القول بأنّ حق العدول في العقد الإلكتروني هو فسخ أو إنهاء للعقد غير مرتبط بالمخالفة العقدية، مقرر بنص خاص لمصلحة المستهلك الإلكتروني، ليكون حق العدول بذلك واحدة من الحالات التي قرر فيها المشرع الفسخ أو الإنهاء ولو لم يكن مُقدِّم الخدمة قد ارتكب خطأ عقدياً، فالمستهلك الإلكتروني قد يشتري سلعة معينة، ومن ثم يكتشف أنه غير قادر على دفع ثمنها، فيشعر بالندم ويحاول التخلص من الالتزام التعاقدي، كما تجدر الإشارة الى أن نفس آثار الفسخ ستترتب على استخدام المستهلك الإلكتروني الحق في العدول، حيث يجب إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل العقد.

يجدر القول هنا إن الفقه الإسلامي قد عرف هذا النوع من التراجع عن العقود، بدون سبب وبمحض إرادة أحد الأطراف فقط، وهذا ما يعرف بالعقود غير اللازمة بسبب الخيار[21]، وأبرزها خيار الرؤية ويعني أن المشتري الذي يشتري شيئاً لم يره، يحق

(17) تنص المادة (183) من القانون المدني القطري على أنه: «1 - في العقود الملزمة للجانبين، إذا لم يوف أحد المتعاقدين بالتزامه، جاز للمتعاقد الآخر بعد إعذاره أن يطلب فسخ العقد مع التعويض إن كان له مقتض.
2 - ويجوز للقاضي أن يُنظر المدين إلى أجل يحدده إذا اقتضت الظروف ذلك، كما يجوز له أن يرفض الفسخ، إذا كان ما لم يوف به المدين قليل الأهمية بالنسبة إلى التزاماته في جملتها».

(18) تنص الفقرة الأولى من المادة (115) مدني قطري على أنه: «– للصبي المميز أن يبرم عقد العمل الفردي وفقاً لأحكام القانون، وللمحكمة بناءً على طلب الولي أو الوصي أو ذي الشأن إنهاء العقد رعاية لمصلحة الصبي أو مستقبله أو لمصلحة أخرى ظاهرة».

(19) تنص المادة (632) مدني قطري على أنه: «1 - إذا جدت لأحد طرفي العقد ظروف غير متوقعة من شأنها أن تجعل استمرار الإيجار مرهقاً له، جاز للقاضي بناءً على طلبه، وبعد الموازنة بين مصالح الطرفين، إنهاء الإيجار مع تعويض الطرف الآخر تعويضاً عادلاً. 2 - فإذا كان المؤجر هو الذي يطلب إنهاء العقد فلا يجبر المستأجر على رد العين المؤجرة حتى يستوفي التعويض أو يحصل على تأمين كافٍ».

(20) تنص المادة (2/188) مدني قطري على أنه: «2 - فإن كانت الاستحالة جزئية جاز للدائن بحسب الأحوال أن يتمسك بالعقد فيما بقي من الالتزام ممكن التنفيذ، أو أن يطلب فسخ العقد».

(21) يُعرَّف العقد غير اللازم، بأنه العقد الذي يجوز لطرف فيه أو لكلا الطرفين العدول عنه بعد انعقاده. ويرجع مصدر عدم اللزوم إلى طبيعة العقد كعقد الوديعة والوكالة، حيث يجوز للمودع استرجاع الوديعة في أي وقت بعد العقد ولو لم تكتمل المدة، وكذلك يجوز عزل الوكيل بدون سبب أثناء سريان =

له التراجع عن العقد بإرادته المنفردة بعد أن يراه، وهذا الخيار من النظام العام ولا يُعتد بالتنازل المسبق عنه في العقد[22]. كما يعرف الفقه الإسلامي خيار الشرط ومقتضاه أن يشترط أحد طرفي العقد أو كلاهما حقه في فسخ العقد بعد إبرامه دون سبب وخلال مدة معينة[23]. والحكمة من خيار الرؤية هي حماية المشتري الذي لم يتحقق علمه بالمبيع قبل أن يشتري، أما في خيار الشرط، فالمؤمنون عند شروطهم، إلاّ شرطاً أحلَّ حراماً أو حرَّم حلالاً[24].

لم يأخذ المشرع القطري بخيار الرؤية أو خيار العيب، ولكنه عرف ضمان الوصف، حيث نصت المادة (464) من القانون المدني القطري على أنه: «إذا لم تتوافر في المبيع وقت التسليم الصفات التي كفل البائع للمشتري وجودها فيه، كان للمشتري إما أن يطلب رد المبيع مع التعويض في حدود ما يقضي به البند (1) من المادة (451) ، وإما أن يطلب استبقاء المبيع مع تعويضه عما أصابه من ضرر بسبب عدم توافر تلك الصفات». على أن فكرة ضمان الصفات لا تؤسس لحق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد، لأنها مرتبطة بإخلال البائع وتسليمه لمبيع يفتقد لصفة أو صفات متفق عليها وكفلها البائع، وذلك خلافاً لحق العدول الذي لا يلزم تسبيبه ولا وجود عيب ولا فوات صفة في المبيع[25].

ولقد أكَّد التوجيه الأوروبي في الفقرة الأولى من المادة (9) منه على أن حق الانسحاب من العقد هو حق خالص للمستهلك، ولا يجوز ترتيب أي نفقات أو تكاليف عليه بسبب لجوئه إليه. ومن هذا المنطلق فلقد استخدم التوجيه الأوروبي تعبير withdrawal أي

= العقد، وقد يكون مصدر عدم اللزوم القانون، كما في خيار الرؤية والعيب والتعيين، حيث ينظم القانون حق أحد أطراف العقد بالعدول عنه ضمن ضوابط معينة، وقد يكون مصدر عدم اللزوم هو الاتفاق ومن ذلك خيار الشرط، أي وجود شرط في العقد يتفق عليه الطرفان، يعطي حق الانسحاب من العقد لأحد أطرافه. عدنان سرحان ونوري خاطر، شرح القانون المدني– مصادر الحقوق الشخصية (الالتزامات): دراسة مقارنة، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2005، ص 123-222.

(22) فتحي عبد الرحيم، شرح النظرية العامة للالتزامات– الكتاب الأول– مصادر الالتزام، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2006، ص 240.

(23) عدنان سرحان ونوري خاطر، مرجع سابق، ص 225.

(24) يُدلِّل فقهاء المسلمين على خيار الشرط من خلال حادثة مفادها أن رجلاً من الأنصار طاعناً في السن ولا يحسن الكلام وفي لسانه لغثة كان يحترف التجارة ويُغبن في البيع ويُصِّر على مزاولة التجارة، وقد حاول أولاده ثنيه عنها بلا فائدة، فلما وصل الخبر لرسول الله عليه الصلاة والسلام قال: «إن بايعت فقل لا خلابة ولي الخيار ثلاثة أيام». شفيق أيوب، خيار الشرط في الفقه الإسلامي – المذهب الحنفي، معهد الدراسات العربية العالية، جامعة الدول العربية، 1961، ص 9.

(25) في تفاصيل فوات الصفات انظر: حسن البراوي، العقود المدنية في القانون المدني القطري، جامعة قطر، 2016، ص 175-176.

الانسحاب من العقد، ويمكن القول بأن هذا المصطلح أدق من ذلك الذي استخدمه المشرِّع القطري ويعكس حقيقة الموقف. وتستخدم تشريعات أخرى مصطلحات مثل «العدول» أو «الرجوع» وهذه أيضاً تلبي متطلبات الطبيعة القانونية لحق المستهلك أكثر مما تعكسها تعبيرات مثل فسخ أو إنهاء[26]. على أن التوجيه الأوروبي قد قرر أن الأثر القانوني المترتب على استعمال حق الانسحاب من العقد هو إنهاء العقد وسقوط التزامات الأطراف، فالانسحاب وإنّ لم يعتبر فسخاً للعقد، فهو فسخ بحسب المآل، حيث تترتب آثار الفسخ على الانسحاب من العقد[27].

نخلص مما سبق إلى أن حق العدول حق خاص، يجد أساسه في القانون الذي منحه لأحد أطراف العقد الإلكتروني وهو المستهلك، ويمكن تأسيسه في القانون المدني القطري على فكرة الفسخ أو الإنهاء غير المرتبط بالمخالفة العقدية حماية لمصلحة يُقدِّرها المشرّع[28].

بعد تحديد مفهوم حق العدول، يثور التساؤل حول محل تطبيق هذا الحق، وهو ما سنفرد له المطلب التالي.

(26) استخدم المشرِّع المصري تعبير فسخ، حيث جاءت المادة (20) من مشروع قانون التجارة الإلكترونية لتقرر أنه: «مع عدم الإخلال بأحكام الضمان القانونية والاتفاقية، يجوز للمستهلك أن يفسخ العقد المبرم إلكترونياً خلال الخمسة عشر يوماً التالية لتاريخ تسلّمه للسلعة، أو من تاريخ التعاقد على تقديم الخدمة، وذلك بدون حاجة إلى تقديم أية مبررات». ونص قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83 لسنة 2000 على أنه: «مع مراعاة مقتضيات الفصل (25) من هذا القانون يمكن للمستهلك العدول عن الشراء في أجل عشرة أيام عمل------». في حين استخدمت ديباجة قانون حقوق المستهلك المغربي رقم 31.08 تعبير «الحق في التراجع». انظر: عبد الرحمن العيشي، مرجع سابق، ص 59-60.

(27) المادة 12 من التوجيه الأوروبي لسنة 2011.

(28) من الجدير بالذكر أن الفقه قد انشغل بمسألة إلحاق حق العدول بإحدى المؤسسات التشريعية القائمة، وعلى ذلك فقد برزت عدة آراء فيما يخص التكييف القانوني لحق العدول: الرأي الأول، أسس حق العدول على فكرة عدم لزوم العقد، ورأي ثان أسس حق العدول باعتباره بيعاً بشرط التجربة، وثالث قارب بين حق العدول والعربون، ورابع جعله من تطبيقات خيار الرؤية. ولقد ناقش الفقه هذه الآراء وفندها مراراً وتكراراً. أحمد الحياري، مرجع سابق، ص 132-143. عبد الرحمن العيشي، مرجع سابق، ص 62-66. كما تجدر الإشارة إلى أن بعض التشريعات تربط بين حق المستهلك الإلكتروني بالرجوع عن العقد وبين وجود عيب بالمبيع أو الخدمة أو عدم المطابقة للمواصفات المتفق عليها ومنها القانون المصري رقم 67 لسنة 2006، حيث لا يكون للمستهلك حق العدول إلاّ في هذه الحالات، وترتب بعض الجزاءات، فيكون للمستهلك طلب الاستبدال فيما يتعلق بالبضائع وإنقاص الثمن فيما يخص الخدمات، بالقدر الذي أثّر على فعالية الخدمة. انظر: فكري حلمي البنا، العقد الإلكتروني وحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاقتصاد والمحاسبة، جامعة جرش، الأردن، العدد 627، يناير 2009، ص 17.

المطلب الثاني

نطاق تطبيق الحق في العدول عن العقد الإلكتروني

حتى يكون للمستهلك الحق في العدول عن العقد الإلكتروني، فلابد من توفر متطلبات، وهذه تمثل نطاق تطبيق حق الرجوع، ويمكن الحديث هنا عن نطاق الأشخاص الذين يجوز لهم التمسك بهذا الحق (الفرع الأول)، ومن ثم نطاق المعاملات التي يجوز أن تكون محلاً لحق العدول (الفرع الثاني).

الفرع الأول

نطاق حق العدول عن العقد من حيث الأشخاص

يخص القانون المستهلك دون غيره بهذا الحق، والمستهلك هو عكس التاجر، بمعنى أنه يبرم التصرفات القانونية ليس بهدف الربح وإنما بهدف تلبية احتياجات شخصية([29]). وعلى ذلك لا يعتبر التاجر الذي يشتري إلكترونياً لغايات تجارته، مشمولاً بهذه الحماية القانونية، حيث قدَّر المشرِّع أن المستهلك فقط هو من يحتاج هذه الحماية، بينما يحمي التجار مصالحهم بأنفسهم. على أن التاجر الذي يشتري لاستعماله الشخصي وبعيداً عن أعماله التجارية يُعدُّ مستهلكاً، فالعبرة ليست بصفة التاجر وإنما بهدف الشراء. فتاجر الأثاث، قد يشتري ملابس إلكترونياً، فهو بهذا الشراء ليس له وصف التاجر وإنما يعتبر مستهلكاً.

والمستهلك يكون المشتري في عقود بيع السلع أو المستفيد من الخدمة في عقود التزويد بالخدمات، أما فيما يخص الطرف الآخر فهو بالضرورة ليس مستهلكاً، وإنما يزاول تجارةً. وبناء على ذلك، فإنه لا حماية قانونية ولا حق عدول عندما يتعلق الأمر بمستهلك يشتري إلكترونياً من شخص لا يحترف التجارة، وهذا كثيراً ما يحصل عندما يعلن الناس العاديون على «الفيس بوك» أن لديهم سلعة – غالباً مستعملة – يودون بيعها، ففي مثل هذا الفرض لا يعتبر البائع تاجراً، ولا مجال لتطبيق نص المادة (57) من قانون المعاملات الإلكترونية. وما سبق بيانه يظهر جلياً عند مراجعة التعريف الذي أعطاه المشرع القطري للمستهلك ولمُقدِّم الخدمة؛ فقد عرَّف المستهلك بأنه: «الشخص الذي يتصرف لأغراض غير تلك الخاصة بتجارته أو مهنته أو أعماله»([30]). وعرَّف مُقدِّم الخدمة بأنه: «الشخص

(29) زروق يوسف، حماية المستهلك مدنياً من مخاطر التعاقد الإلكتروني: دراسة مقارنة، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد التاسع، 2013، ص 135.

(30) يرد بخصوص تعريف المستهلك اتجاهان مختلفان: أحدهما يُضيِّق من هذا التعريف، بحيث يشترط =

الذي يُقدِّم خدمة التجارة الإلكترونية»[31].

أما التوجيه الأوروبي فقد أكَّد لدى تعريفه للمستهلك على أنه الشخص الطبيعي الذي يتصرف ضمن العقود المغطاة بهذا التوجيه خارج أهداف تجارته، أعماله، حرفته أو مهنته[32]، خلافاً للمشرِّع القطري الذي لم يشترط أن يكون المستهلك شخصاً طبيعياً، وخيراً فعل، حيث سيشمل تعريف المستهلك الوزارات والمؤسسات الخدمية عندما تتعاقد بصفتها شخص من أشخاص القانون الخاص، وكذلك الجمعيات الخيرية، مما يُوسِّع الحماية القانونية الممنوحة. ويتطابق تعريف المشرِّع القطري مع تعريف التوجيه الأوروبي من حيث العناصر التالية «خارج تجارته، مهنته وأعماله»، ولكن يضيف التوجيه الأوروبي «حرفته»، والحرفي هو من يمارس أعمالاً يدوية بهدف الربح، ومن الممكن أن تنضوي الحرفة تحت الأعمال والتجارة في القانون القطري[33].

يترتب على ذلك أن تعاقدات المحامي والطبيب إلكترونياً لأهداف تتعلق بممارستهما لمهنتيهما، تخرج عن نطاق الحماية القانونية المقررة في المادة (57) قطري، حيث أنهما ليسا مستهلكين، خلافاً لعقودهم الإلكترونية الأخرى المنفصلة عن أعمالهما، فهذه يعتبران فيها مستهلكين.

وبالرجوع إلى تعريف التوجيه الأوروبي للتاجر (المُزوِّد) فقد جاء أكثر شمولاً من التعريف الوارد في القانون القطري حيث جاء فيه أنه كل: «شخص طبيعي أو معنوي خاص أو عام، يتصرف بنفسه أو من خلال وسيط لغايات تتعلق بتجارته، أعماله، حرفته أو مهنته». أما تعريف مُقدِّم الخدمة في القانون القطري فقد بدأ بتعبير «الشخص» والمُطلَقُ يجري على إطلاقه ويشمل الطبيعي والمعنوي، أما شمول القطاع العام في تعريف المشرِّع

= أن يكون الشراء أو التعامل متعلقاً بالاحتياجات الشخصية والعائلية وللاستعمال الشخصي وليس المهني، بينما يذهب اتجاه آخر في تعريفه للمستهلك باتجاه واسع، بحيث يشمل تعريف المستهلك من يشتري للاستعمال الشخصي أو حتى المهني، لأنه وهو يتعامل مع تاجر سيكون أقل منه من حيث الكفاءة الفنية، وبالتالي مازال يستحق الحماية القانونية. أحمد الحياري، مرجع سابق، ص 126-127. ومن الملاحظ أن كلاً من القانون القطري والتوجيه الأوروبي قد تبنيا الاتجاه الضيق لتعريف المستهلك، حيث نصا صراحة على عدم شمول المشتري لسلع أو خدمات لغايات تتعلق بمهنته بالحماية المقررة.

(31) المادة (2) من القانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية حقوق المستهلك القطري.

(32) Reinhard Steennot, The right of withdrawal under the Consumer Rights Directive as a tool to protect consumers concluding a distance contract, Computer Law & Security Review, Elsevier, USA, Vol.29, 2013, at p. 106.

(33) تنص المادة (16) من قانون رقم 27 لسنة 2006 بإصدار قانون التجارة 2006/27 القطري على أن: «الأفراد الذين يزاولون حرفة بسيطة أو تجارة صغيرة يعتمدون فيها على عملهم بصفة أساسية، لا يخضعون لواجبات التجار الخاصة بالدفاتر التجارية، وبالقيد في السجل التجاري وبأحكام الإفلاس والصلح الواقي ويصدر بتحديد الحرفة البسيطة والتجارة الصغيرة قرار من الوزير المختص».

،القطري فهو وارد أيضاً، حيث عرَّف المشرِّع القطري التجارة الإلكترونية في قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية لتشمل خدمات الحكومة الإلكترونية[34]. أما فيما يتعلق بإبرام العقد الإلكتروني عن طريق وسيط، فوارد في القانون القطري، بالاستناد إلى القواعد العامة التي تُنظِّم عمل الوكلاء والسماسرة. وهنا يثور التساؤل حول السمسار الذي يتولى العقد كوسيط، علماً بأن للسمسار صفة التاجر، وكذلك الوكيل التجاري، فإذا كانا مُعينين من قبل مستهلك، فهل تظل الحماية القانونية مطلوبة. إنّ الوكيل يتعاقد باسمه ولكن تنصرف الآثار للمستهلك، وبالتالي يثبت حق العدول للمستهلك وليس للوكيل. وبالنسبة للسمسار فهو يتوسط بين فريقين ولا يبرم التصرف باسمه لمصلحة المستهلك، ودوره ينتهي عندما يقرر الطرفان التعاقد، وعليه يجب أن يظل للمستهلك الحق في العدول في هذا الفرض أيضاً. وفيما يخص الأعمال المختلطة، فقد قررت محكمة العدل الأوروبية في أحد أحكامها أن: «الشخص الذي أبرم عقداً يتعلق بشيء معد لاستعمال مهني في جزء منه ولاستعمال شخصي في الجزء الآخر، لا يجوز له التمسك بأحكام الاتفاقية الأوروبية لحماية المستهلك إلا لو كان الاستعمال المهني هامشياً إلى الدرجة التي تجعل دوره لا يعتدّ به في الإطار العام للعملية القانونية المعنيّة، بحيث لا تأثير لهيمنة الجانب غير المهني على خضوع العقد إلى الاتفاقية»[35].

الفرع الثاني

نطاق حق العدول عن العقد من حيث المعاملات

لا يكون حق المستهلك في العدول إلاَّ في العقود الإلكترونية، ويُقصد بالعقد الإلكتروني العقد الذي يجري كله أو جزء منه عبر الإنترنت، وقد عرَّفه المشرِّع القطري كما يلي: «المعاملة الإلكترونية: أي تعامل، أو تعاقد، أو اتفاق، يتم إبرامه أو تنفيذه، بشكل جزئي أو كلي، بواسطة اتصالات إلكترونية»[36]، حيث من الممكن أن يصدر الإيجاب بشكل تقليدي، بينما يتم إرسال القبول إلكترونياً، ففي مثل هذا الفرض يكون العقد قد انعقد جزئياً بطريقةٍ إلكترونيةٍ، ويسري عليه ما يسري على العقد الإلكتروني الكامل[37]. ولقد

(34) تنص المادة (2) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري على أن: «خدمة التجارة الإلكترونية: خدمة تقدم عادة مقابل أجر, أو ذات طبيعة غير تجارية تُقدَّم بواسطة جمع بين نظام معلومات وأي شبكة أو خدمة اتصالات سلكية أو لاسلكية, بما في ذلك خدمات الحكومة الإلكترونية».

(35) C.J. 20 January 2005, Case C-47801/, Johann Gruber v Bay Wa AG, Jur. 2005, I-439.

(36) المادة (1) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري رقم 16 لسنة 2010.

(37) نسرين محاسنة، انعقاد العقد الإلكتروني: دراسة مقارنة بين قانون المعاملات الإلكترونية الأردني لسنة 2001 والقانون النموذجي للتجارة الإلكترونية لسنة 1996، مجلة دراسات، علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، المجلد 31، العدد 2، 2004، ص 324.

أسماه التوجيه الأوروبي بـ«العقود عن بعد» وعرَّفها بأنها تلك التي: «لا تتضمن التواصل المادي بين المستهلك والتاجر، وتُستخدم فيها واحدة أو أكثر من الوسائل الإلكترونية»[38]. ولم يتضمن تعريف التوجيه الأوروبي التمييز بين انعقاد العقد إلكترونياً وتنفيذه إلكترونياً كما هو الحال في القانون القطري.

كما أن عقود المستهلكين الإلكترونية لا تقتصر على السلع المادية والبضائع، فمفهوم التعاقد الإلكتروني يشمل الحصول على السلع وكذلك الخدمات، أما السلع فهي البضائع والمواد الاستهلاكية التي لا تقع تحت حصر، وأهم العقود المتعلقة بها هو عقد البيع الذي يبرم عبر الإنترنت. أما عقود الخدمات فكثيرة أيضاً وتشمل على سبيل المثال حجز قاعة عبر الإنترنت لإقامة حفل، أو حجز حافلة للنقل، أو طلب خدمات صيانة عبر موقع إلكتروني وغير ذلك الكثير.

ولقد عرَّف المشرِّع القطري السلع والخدمات في قانون حماية المستهلك، واستخدم تعابير مثل «المعاملات الإلكترونية» و«التجارة الإلكترونية» في قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية، وهذه عامة وتتسع لتشمل السلع والخدمات، وفي هذا السياق جاء تعريف السلع بأنها: «كل منتج صناعي أو زراعي أو حيواني أو تحويلي، بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج». وعرَّف الخدمات بأنها: «كل عمل تقدِّمه أي جهة للمستهلك سواء تم ذلك بأجر أو بدون أجر»[39].

أما التوجيه الأوروبي وفي إطار تعريفه للسلع، فقد أكَّد على أنها ذات طبيعة متحركة ومنقولات، كما شمل الغاز والكهرباء والماء بشروط معينة، إضافة إلى ذلك عرَّف البضائع التي يتم تصنيعها وفقاً للشروط التي يمليها المشتري. أما الخدمات في التوجيه، فقد عُرِّفت بمفهوم المخالفة بحيث تكون أي عقد غير البيع، يحصل من خلاله المستهلك على خدمة مقابل ثمن[40].

كما حددت المادة (16) من التوّجيه الأوروبي عدداً من العقود على سبيل الحصر، لا يمكن تطبيق حق العدول بخصوصها، وفيما يلي إشارة إلى أبرزها؛ عقود الخدمات التي يبدأ تنفيذها فوراً بعد العقد وبموافقة المستهلك وإقراره بخسارة حق العدول، إذا ما تم تنفيذ العقد بالكامل، وتوريد السلع والخدمات التي يتحدد ثمنها على تقلبات السوق التي قد تحدث أثناء فترة العدول، ولا يمكن لمُزوِّد الخدمة التحكم بها، والبضائع التي يتم تصنيعها خصيصاً للمشتري وفق مواصفاتٍ يحددها، والمواد القابلة للتلف

(38) المادة الثانية من التوجيه الأوروبي.
(39) المادة (1) من القانون القطري رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك.
(40) المادة (2) من التوجيه الأوروبي.

بسرعة، والمواد المختومة ولا تقبل الإرجاع لأسباب صحية إذا ما تم فتح أختامها، والمواد التي تختلط بغيرها بعد التسليم بحسب طبيعتها، والصحف والمجلات، وتسجيلات الصوت والصورة والمحتويات الضوئية، وعقود المزاد العام. ولم يضع القانون القطري أي استثناءات بخصوص حق العدول عن العقد الإلكتروني، مكتفياً بالضوابط المتعلقة بعدم استخدام السلعة أو الحصول منها على منفعة في عقود بيع البضائع، وعدم تنفيذ العقد كلياً أو تنفيذه جزئياً في عقود الخدمات، وهذه الضوابط من شأنها أن تقود إلى ذات الاستثناءات التي حاول التوجيه الأوروبي حصرها، أضف الى ذلك وحيث إن مدة العدول قصيرة جداً في القانون القطري، فإن تقلبات السوق ستكون إما محدودة أو معدومة، وبالرغم من ذلك يرى الباحث أن النص على الاستثناءات ولو على سبيل المثال من شأنه أن يُسهِّل عمل القاضي، حيث يكون لديه مصدر استرشادي يُعوِّل عليه، عند القول بعدم صحة عدول المستهلك عن العقد.

وأساس الاستثناءات السابقة إما تنازل المستهلك ضمناً عن حق العدول كما هو الأمر في الحالة الأولى، أو عدم جدوى العدول لعدم إمكانية إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التعاقد[41]. ويشترط لإعمال هذه الاستثناءات وحرمان المستهلك من حق الانسحاب فيما يخصها، أن يتم إخباره عنها مُقدماً عند التعاقد[42].

بقي أن نقول بأن نطاق التطبيق للقاعدة القانونية المقررة في المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري يشمل التعاملات الداخلية في قطر، وكذلك المعاملات الخارجية متى كان القانون القطري هو القانون الواجب التطبيق بموجب قواعد الإسناد.

وبالرغم من الحماية القانونية المقررة في المادة (57) للمستهلك، إلاّ أن القاعدة المتعلقة بحق المستهلك العدول عن العقد ليست من النظام العام وفقاً لخطة المشرِّع القطري، بدليل صياغة نص المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية التي بدأت بالنص على أنه: «ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك»، فيجوز وباتفاق أطراف العقد استبعاد حق المستهلك في العدول عن العقد، ويكون هذا الاتفاق صحيحاً. أما وفيما يخص التوجيه الأوروبي، فليس له طبيعة استرشادية، فكل ما يصدر عن الاتحاد الأوروبي من توجيهات هي ملزمة للدول الأعضاء، ويجب عليها تضمينها في قوانينها الداخلية، حيث يشكِّل هذا التزاماً على الحكومات، ولم يرد أي نص في التوجيه يدل على حرية الأطراف بالتحرر من حق الإلغاء. وتعليقاً على ذلك، فإن اعتبار حق العدول محلاً لاتفاقات الأطراف،

(41) أحمد الحياري، مرجع سابق، ص 129.

(42) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.41.

يُقلِّل الحماية الممنوحة للمستهلك ويفتح الباب على مصراعيه لممارسة التاجر (المُزوِّد) ضغوطاً على المستهلك الإلكتروني الذي تدفعه الحاجة والرغبة في الحصول على السلعة أو الخدمة إلكترونياً لقبول التنازل عن حق العدول، وفي ذلك هدم لنص المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري.

المبحث الثاني
ضوابط استعمال حق العدول عن العقد الإلكتروني

عبَّر المشرّع القطري عن هذه الضوابط في المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية حيث جاء فيها أنه: «... طالما لم يتم تنفيذ العقد من قبل مُقدِّم الخدمة خلال هذه المدة تنفيذاً كاملاً بصورة تفي بالغرض منه، ولم يقم المستهلك باستخدام المنتجات أو البضائع التي تسلمها أو حصل منها على أي منفعة أو قيمة مادية». ومن خلال هذا النص يمكن القول إن المشرِّع القطري قد وضع قيداً على ممارسة المستهلك لحق العدول عن العقد، مما يعني أن العدول خلال مدة الثلاثة أيام ليس حقاً مطلقاً، وقد ميَّز المشرِّع بين حالتين: الأولى هي عندما يكون محل العقد تقديم خدمات، أما الحالة الثانية فتتعلق بعقود بيع البضائع. ولقد تضمن التوجيه الأوروبي نفس هذه التفرقة. وفيما يلي تحليل لمضمون كل حالة وذلك في المطالب التالية.

المطلب الأول
العدول عن العقد الإلكتروني في عقود الخدمات

وفقاً للمادة (57) من القانون القطري، توجد فرضيتان يستوعبهما النص؛ فمن ناحية قد لا يحصل التنفيذ على الإطلاق خلال المدة المضروبة وهي ثلاثة أيام من تاريخ العقد، بمعنى أن المُزوِّد لا يقوم بتقديم الخدمة على الإطلاق، وهذا لا يشكِّل إخلالاً من قبل المُزوِّد، وإنما وقت تقديمها لم يحن بعد، ففي مثل هذه الحالة وطالما لم يقع التنفيذ بعد، يجوز للمستهلك العدول عن العقد خلال ثلاثة أيام من تاريخ العقد، وهذا أكثر ما يقع في العقود المؤجلة الوفاء، كأن تفصل مدة زمنية متفق عليها بين تاريخ انعقاد العقد وتاريخ التنفيذ.

أما الفرضية الثانية التي يثيرها النص فهي أن يكون المُزوِّد قد نفذ جزءاً من التزامه وليس جميعه، وبناء عليه لم يتحقق الغرض من العقد بعد، فتلحق هذه الحالة بالحالة الأولى، ويكون للمستهلك العدول عن العقد خلال المدة المحددة وهي ثلاثة أيام من تاريخ التعاقد. وأكثر ما تتعلق هذه الحالة بعقود الخدمات فورية التنفيذ، حيث يكون المستهلك قد استفاد من جزء منها ولكن لم يكتمل انتفاعه بعد، ومن قبيل الأمثلة على ذلك عندما يكون محل العقد الاستفادة من موقع إلكتروني معين معني بنشر أبحاث في مجال معين.

وإذا ما اكتمل العقد، وتم تزويد الخدمة بالكامل لم يعد بالإمكان ممارسة حق العدول عن العقد، لأنه من المتعذر في هذه الحالة إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التعاقد، فالخدمة

غير السلعة تستهلك ولا تعود موجودة مادياً، وفي الحالتين (عدم تقديم الخدمة، أو عدم تقديمها كاملة خلال ثلاثة أيام) لا يوجد إخلال عقدي من قبل المُزوِّد، وإنما يعتبر عدم التنفيذ أو عدم التنفيذ الكامل ضابطاً لممارسة المستهلك حقه في العدول عن العقد. أما في حال تم تقديم الخدمة جزئياً، فمازال هناك مجال لإعادة الحال إلى ما كان عليه ولكن في حدود الجزء الذي لم يتم تنفيذه، ولهذا يظل حق العدول موجوداً.

وبناء عليه يمكن تحديد آثار الانسحاب من عقود الخدمات بالنسبة لكل من المستهلك والمُزوِّد على النحو التالي:

الفرع الأول

آثار الانسحاب من عقود الخدمة بالنسبة للمستهلك

وفقاً لموقف التوجيه الأوروبي، فإن المستهلك إذا أراد الانسحاب من العقد بعدما يكون قد استوفى جزءاً من الخدمات، فإنه ملزم بدفع نسبة مالية تقابل ما تم تزويده به من خدمات من لحظة إبرام العقد ولغاية لحظة ممارسة حقه في العدول، وتقرر هذه النسبة على أساس سعر العقد، فإذا كان سعر العقد مبالغاً فيه، تقرر على أساس قيمة هذه الخدمات في السوق[43]. ومثال ما سبق أن يكون موضوع الخدمة توصيل خط اتصال هاتفي، ويستخدم المستهلك الخط لمدة عشرة أيام، فهنا يكون ملزماً بدفع ثلث الاشتراك الشهري[44].

لم يحدد قانون التجارة والمعاملات الإلكترونية القطري الأثر السابق، ولكن ورجوعاً للقواعد العامة، فعقود الخدمات تعتبر عقوداً زمنيةً، يلعب الزمن فيها دوراً أساسياً، وباعتبار أن المشرِّع القطري قد اعتبر حق العدول فسخاً أو إنهاءً للعقد، فيصار إلى تطبيق أحكام إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التعاقد، مما يقود لذات الحكم الذي نص عليه التوجيه الأوروبي صراحة. بكلمات أخرى، سيفسخ العقد دون أثر رجعي[45]، مما

(43) المادة (3/14) من التوجيه الأوروبي لسنة 2011:
Where a consumer exercises the right of withdrawal after having made a request in accordance with" Article 7(3) or Article 8(8), 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

(44) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.50.

(45) في آثار العقود الزمنية انظر: علي نجيدة ومحمد البيات، النظرية العامة للالتزامات في القانون المدني القطري مقارناً بأحكام الشريعة الإسلامية – مصادر الالتزام – الجزء الأول، جامعة قطر، بدون سنة نشر، ص 59-60.

يعني إلزام المستهلك بأثمان الخدمات التي استوفاها فعلاً. أما إذا لم يكن المستهلك قد استوفى الخدمة أصلاً، ثم عدل عن العقد، فلا يكون مسؤولاً عن أي تكاليف.

الفرع الثاني

آثار الانسحاب من عقود الخدمات بالنسبة للمُزوِّد

وفقاً للتوجيه الأوروبي يلتزم المُزوِّد بالحصول على موافقة المستهلك في عقود الخدمات على البدء بالتزويد بالخدمة خلال فترة الانسحاب، مع إقراره بأنه سيخسر حق الانسحاب من العقد إذا ما اكتمل حصوله على الخدمة، وبغير القبول الصريح والإقرار، لا يسقط حق المستهلك بالانسحاب من العقد(46).

أما المشرِّع القطري فلم يشترط ما سبق، واكتفى بكون الخدمة قد قُدِّمت بالكامل لسقوط حق المستهلك في العدول عن العقد، ومما لا شك فيه أن التوجيه الأوروبي يغالي في حماية المستهلك عندما يشترط القبول الصريح والإقرار، على أن هذا الموقف له ما يبرره، عندما يتمسك المستهلك بكونه لم يطلب توصيل الخدمة فوراً، ويتمسك المُزوِّد بعكس ذلك.

وبناء على ذلك فإن المستهلك لا يتحمل أي تكلفة في حال عدوله عن عقد الخدمات خلال الفترة القانونية وفقاً لما ورد في التوجيه الأوروبي في حالات حددتها المادة (4/14) حصراً، ومن أبرزها عندما لا يتم تقديم هذه الخدمات كلياً أو جزئياً خلال فترة العدول، وكذلك في الحالات التالية، أولاً: إذا أخفق المزود بواجبه في إعلام المستهلك بحقوقه المتعلقة بإجراءات العدول الواردة في المادة (1/6) من التوجيه. ثانياً: عندما لا يكون المستهلك قد طلب صراحة البدء بتقديم هذه الخدمات أثناء فترة العدول. أما الحالة الثانية التي لا يكون فيها المستهلك مسؤولاً عن أي تكلفة هي في حالة عقود الخدمات الرقمية التي ليس لها طابع مادي، وذلك في الحالات الآتية، أولاً: عندما لا يعطي المستهلك موافقته الصريحة على البدء بتزويد الخدمة قبل انتهاء فترة العدول المادة (14،ب/ 1). ثانياً: عندما لا يُقر المستهلك بأنه سيخسر حق العدول إذا ما أعطى الموافقة على البدء بتزويده بالخدمات الرقمية قبل انتهاء مدة العدول. ثالثاً: إخفاق المزود بواجبه المتعلق بتزويد المستهلك بتأكيد عن إقرار المستهلك وقبوله الصريح المتعلق ببدء تقديم الخدمات الرقمية قبل انتهاء مدة العدول تحت طائلة خسارته لحق العدول.

(46) المادة (3/14) من التوجيه الأوروبي لسنة 2011. يشير التعليق الرسمي الخاص بالمادة (3/14) بأن موافقة المستهلك على تزويد الخدمة بالكامل يختلف عن الإقرار بسقوط حق الانسحاب من العقد، ولكن لا شيء يمنع من جمعهما في صيغة واحدة، كما أن القبول والإقرار يتضمنان عملاً مادياً يقوم به المستهلك وليس مجرد ملاحظة يمر عليها المستهلك في الشروط العامة للبيع. ص 49.

وقد يتضمن العقد بضائع وخدمات معاً، ومثال ذلك عقود توصيل الهاتف أو الإنترنت، حيث يُقدِّم المُزوِّد بعض الأجهزة، كجهاز «المودم» أو الهاتف، وكذلك يقوم بعمل توصيلات ولو قبل البدء بتقديم الخدمة، فإذا ما قام المُزوِّد بهذ الأعمال أثناء فترة الانسحاب، وجب الفصل بين البضاعة وبين الخدمة، ويطبق على الأجهزة الأحكام القانونية المتعلقة بالانسحاب من عقود بيع البضائع، كما يتحمل المستهلك تكاليف التوصيل وتمديد الأسلاك أو أي أعمال تحضيرية أخرى، ويتحمل تبعة هلاكها أو تعيبها، ويلتزم المُزوِّد في هذه الفرضية أيضاً بالحصول على موافقة المستهلك على البدء بالأعمال قبل انتهاء فترة الانسحاب من العقد كشرطٍ لحصوله على تعويض يتعلق بقيمة هذه الأعمال[47].

المطلب الثاني

العدول عن العقد الإلكتروني في عقود البضائع

لا يمنع حق العدول المقرر للمستهلك من تنفيذ العقد، حيث يبدأ كل طرف بتنفيذ التزاماته العقدية بمجرد تمام العقد، فحق العدول لا يعتبر شرطاً واقفاً يؤخر تنفيذ الالتزامات، وإن كان بالإمكان اعتباره شرطاً فاسخاً. بعبارة أخرى يمكن القول بأن العقود الإلكترونية التي يبرمها المستهلك مُعلَّقة على شرطٍ فاسخٍ وهو ممارسة حق العدول، فإذا ما مارس المستهلك الإلكتروني حقه بالعدول، اعتبر العَقد كأن لم يكن، وعاد كل طرف إلى سابق عهده. ومن الجدير بالذكر أن التوجيه الأوروبي يؤكد على مسألة تنفيذ العقد خلال فترة العدول، ويشير كذلك إلى حق كل دولة من دول الاتحاد الأوروبي بأن تمنع المُزوِّد من استيفاء البدل عن السلعة أو الخدمة خلال فترة العدول، وذلك من خلال تشريعاتها الداخلية[48]. على أن المشرِّع القطري لا يشير إلى توقف الالتزامات ولا إلى نفاذها خلال فترة العدول، وفي هذه الحالة فالأولى تطبيق القواعد العامة في العقود وهي أنها واجبة التنفيذ بمجرد إبرام العقد[49].

إذا وقع التسليم، فضابط ممارسة المستهلك لحقه في الرجوع وفقاً للقانون القطري، يكون في أنه لم يستخدم السلع التي تسلَّمها ولم يحصل على أي منافع مادية منها. ومثال ذلك أن يكون محل العقد الإلكتروني ملابس، فلا يجوز أن يكون المستهلك قد لبسها ومن ثم يقوم بالعدول عن العقد، حتى ولو كان هذا العدول خلال مدة الثلاثة أيام

(47) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.50.

(48) المادة (3/9) من التوجيه الأوروبي.

(49) تنص الفقرة الأولى المادة (375) مدني قطري على أنه: «يجب أن يتم الوفاء بمجرد ترتب الالتزام نهائياً في ذمة المدين، ما لم يوجد اتفاق أو نص يقضي بغير ذلك».

من تاريخ العقد، فالضابط هنا هو الاستخدام، بمعنى أن حق المستهلك يسقط باستخدامه محل العقد، ولا يستفيد من الحماية القانونية خلال المدة المحددة قانوناً للعدول عن العقد. وتخضع مسألة استعمال المستهلك للسلع التي اشتراها إلكترونياً لقواعد الإثبات بين طرفي النزاع.

ومن الممكن أن يتسلَّم المستهلك السلعة التي اشتراها إلكترونياً ويُشغِّلها خلال فترة الثلاثة أيام، ومثال ذلك أن تكون البضاعة المبيعة ماكينة خياطة، يستخدمها المستهلك لخياطة قطعة من الملابس بالأجرة، فيحصل على منفعة من السلعة خلال الثلاثة أيام، فلا يجوز له والحالة هذه ممارسة حقه في العدول عن العقد ولو لم تمر مدة الثلاثة أيام بعد.

أما التوجيه الأوروبي فقد تعرَّض ضمن تنظيمه لالتزامات المستهلك الذي يباشر حق العدول إلى الحالة التي يكون المستهلك فيها قد استلم السلع محل العقد ثم باشر حق العدول. ومن حيث المبدأ لم يضع التوجيه قيداً فيما يخص لزوم ألاّ يكون المستهلك قد استعمل السلعة ليكون له حق العدول عن العقد، وإنما قرر بهذا الخصوص بأن المستهلك يكون مسؤولاً عن الهلاك أو التلف الذي يلحق بالسلعة في حال تجاوز الحدِّ الضروري في الاستخدام، ويتحدد مفهوم الاستخدام الضروري، بقيام المستهلك بتفحص السلعة والتأكد من ملاءمتها للأغراض من حيث خصائصها ووظائفها. وبمفهوم المخالفة لا يكون المستهلك مسؤولاً عن التلف أو الهلاك إذا التزم حدود الاستخدام الضروري لتحديد طبيعة البضاعة أو خصائصها أو للتأكّد من كونها تعمل. على أنه واستثناء من القاعدة السابقة، إذا أخلَّ المُزوِّد بالتزامه المتعلق بإعلام المستهلك عن حق العدول، أصبح المستهلك غير مسؤول على الإطلاق عن أي تلف يصيب البضاعة ولو تجاوز الحد الضروري في الاستعمال[50]. وإذا ما مارس المستهلك حقه في العدول عن عقد بيع بضائع إلكترونياً، وجب إعادة الحال إلى ما كان عليه وقت التعاقد، وهنا تثور مسألة حقوق والتزامات الأطراف، وذلك على التفصيل الوارد في الفروع أدناه.

(50) Omri Ben-Shahar; Eric A. Posner, The Right to Withdraw in Contract Law, 40 J. Legal Stud. 115, 148 (2011), at p.119.
Article (142/) of the European Directive on Consumer Rights provides: "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 establish the nature, characteristics and functioning of the goods. 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 6(1)".

الفرع الأول

التزامات المستهلك

يلتزم المستهلك بإرجاع البضائع التي مارس بشأنها حق الانسحاب، ويتحمَّل تكاليف ذلك. يمكن إرجاع بعض البضائع الخفيفة بالبريد، على أن بضائع أخرى كالأثاث والتي يتم تسليمها إلى باب المستهلك تحتاج إلى نقل وطريقة خاصة لإرجاعها. وهنا لابد من الإشارة إلى أن المُزوِّد ملتزم وفقاً لخطة التوجيه الأوروبي بتقدير تكلفة الإرجاع وإبلاغ المستهلك عنها، وإذا تعذر عليه، فيكفي أن يُشير إلى التكلفة التقديرية أو أنها ستكون باهظة. ولا شيء يمنع من أن يُرتِّب المُزوِّد نفسه لعملية الإرجاع، على أن المستهلك غير ملزم بالطريقة التي يختارها المُزوِّد وخاصة عندما تكون مكلفة أكثر من غيرها، فالتزام المستهلك هو إرجاع البضائع بطريقة شحن تحفظ البضاعة من التلف وبنفس الوقت معقولة التكلفة(51). على أن التوجيه الأوروبي لا يلزم المستهلك بتحمُّل أي تكاليف أخرى غير تكاليف الإرجاع مثل إعادة ترتيب البضاعة أو إعادة تغليفها(52).

كما لا يكفي أن يقوم المستهلك برد البضائع وإرجاعها، بل يجب عليه أن يُعبِّر عن إرادته الصريحة بأنه ينسحب من العقد، فقد تُرجع البضائع للمُزوِّد أحياناً بسبب خطأ فني، كأن يكون العنوان غير صحيح، فلا يستفاد من مجرد رجوع البضائع أنها انسحاب، ويكون ذلك من خلال إرفاق النموذج الخاص بالانسحاب أو إبلاغ المُزوِّد بأي طريقة عن أن الإرجاع هو انسحاب، على أن المستهلك يتحمل عبء إثبات رجوعه، ولهذا ينصح دائماً باستخدام المستهلك لطريقة قابلة للإثبات للتعبير عن انسحابه من العقد(53).

لم ينظم المشرِّع القطري جميع المسائل المتقدمة، وتركها للقواعد العامة، وكان الأجدر تنظيمها بنصوص خاصة، حيث لا يتضمن تطبيق نص المادة (185) قطري المعني بإعادة الحال إلى ما كانت عليه قبل التعاقد، التزام المُزوِّد بإعلام المستهلك عن تكلفة إرجاع

(51) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.42.

(52) Omri Ben-Shahar; Eric A. Posner, at p.139.

(53) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.42.

لم يتضمن التوجيه الأوروبي نصاً يجيز أو يمنع ممارسة المستهلك لحق الانسحاب جزئياً، أي إرجاع بعض البضاعة والاحتفاظ بالجزء الآخر، وعليه لا يمكن القول بصحة الرجوع الجزئي. ولم يرد في قانون المعاملات الإلكترونية القطري أي نص بهذا الخصوص. على أن المشرِّع القطري استخدم تعبير فسخ في المادة (57)، والفسخ يتسع لأن يكون كلياً أو جزئياً، هذا إذا ما فسَّرنا إرادة المشرِّع القطري بأنها تنصرف لتطبيق القواعد العامة في الفسخ على حق الرجوع عن العقد الإلكتروني، حيث لا يوجد نص يمنع من الفسخ الجزئي، وأكثر من ذلك فقد وردت نصوص صريحة بخصوص انفساخ العقد جزئياً بالسبب الأجنبي، ومن ذلك نصوص المواد (187) و(188) مدني قطري.

البضاعة، ولا تشير هذه القواعد إلى أن المستهلك الإلكتروني يجب أن يُحدِّد أن سبب إرجاع البضاعة هو عدول عن العقد بموجب المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية، فهذه الأحكام خاصة بالمستهلك الإلكتروني، وتستحق نصوصاً صريحةً، لتحقيق حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني[54].

إنَّ جميع الأحكام السابقة المتعلقة بإرجاع البضائع، تنطبق حتى ولو كانت البضائع سليمةً ومطابقةً للمواصفات التي طلبها المستهلك، على أن المستهلك إذا كان ينوي إرجاع البضائع بسبب اكتشاف عيب فيها أو عدم مطابقتها للمواصفات المتفق عليها، فإنه يكون بالخيار بين ممارسة حق العدول، طالما لم تنقض مدته بعد، أو اللجوء لفسخ العقد وفقاً للقواعد العامة التي تربط بين الفسخ والإخلال التعاقدي[55]. ويمكن القول بأن اختياره حق العدول أسهل، حيث لا يُطلب منه إثبات أي إخلال تعاقدي.

كما يتحمَّل المستهلك تكلفة أي تلف أو هلاك قد يصيب البضاعة خلال فترة الانسحاب، ويكون بسبب تجاوز حدود الاستخدام لغايات التأكد من وظائف وخصائص البضاعة، مما يعني أن مصلحة المستهلك تقتضي الإسراع بعملية الإرجاع، ويشير التعليق الاسترشادي للتوجيه الأوروبي، بأن المستهلك مُلزمٌ أولاً بالتعبير عن نية الانسحاب من العقد خلال المدة المحددة، ومن ثم يصبح مسؤولاً عن إرجاع البضاعة خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ إخطاره المُزوِّد بنيه الانسحاب من العقد[56]. وهذا التفسير إنما يفصل بين مدة الانسحاب ومدة الارجاع، فقد يرسل المستهلك نموذج الانسحاب في اليوم العاشر من تاريخ استلامه البضاعة، فيكون معه أربعة عشر يوماً بعد ذلك لإعادة البضاعة، أي أن المدة الكاملة للانسحاب والإرجاع ستكون أربعة وعشرين يوماً. ولا توجد أحكام شبيهة في القانون القطري بهذا الخصوص، حيث لا يمكن استنتاج أو افتراض أنه يتوجب على المستهلك الإعلان عن نيته في العدول، ومن ثم احتساب مدة جديدة من تاريخ الإعلان. وهنا لابد من التأكيد على ما ورد في نص المادة (3) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري التي جاء فيها أنه: «يُصدر المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، اللوائح والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام القانون المرفق». ولم تصدر لحدِّ لحظة إعداد هذا البحث أي لوائح أو قرارات تنفيذية، ويرى الباحث أهمية صدور مثل هذه اللوائح، لأنها ستفسر نص المادة (57) تفسيراً دقيقاً، وبعيداً عن التأويلات، وستسد

(54) تنص المادة (185) مدني قطري على أنه: «إذا فسخ العقد أعيد المتعاقدان إلى الحالة التي كانا عليها قبل العقد، فإذا استحال ذلك جاز الحكم بالتعويض».

(55) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.43.

(56) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.43.

بعض الفراغات التي لم يتطرق لها النص الذي جاء مقتضباً.

كما يسقط التزام المستهلك بدفع تكاليف إرجاع البضائع في إحدى حالتين، الأولى إذا تبرع المُزوِّد بأن تكون هذه التكاليف عليه، وكثيراً ما تقوم الشركات بذلك بهدف الدعاية والترويج لبضائعها وتشجيع المستهلكين. أما الثانية: فهي عندما يخفق المُزوِّد في تبصير المستهلك بحق الانسحاب من العقد، فلا يكون حينئذ المستهلك ملزماً بدفع نفقات إرجاع البضاعة[57].

ومن الالتزامات الأخرى التي تترتب على المستهلك، هي واجب المحافظة على البضائع خلال فترة الانسحاب، فما هو مسموح له خلال هذه الفترة هو فقط تجربة هذه البضائع، والتجربة تكون بالاستعمال الضروري، ومعيار ذلك ما يقوم به المستهلك عندما يتعامل ويجرِّب بضاعة في متجر للوقوف على خصائص ووظائف وطبيعة البضاعة، ولا توجد قاعدة عامة في تحديد ذلك، وإنما تتم دراسة كل حالة على حدة، فإذا أخلَّ المستهلك بهذا الواجب وتجاوز حد الاستعمال الضروري بهدف التجربة، كان مسؤولاً عن التعويض، ويجري احتساب التعويض على أساس أن هذه البضاعة قد أصبحت مستعملةً وليست جديدةً، فالفرق بين قيمة البضاعة جديدة وقيمتها مستعملة هو مبلغ التعويض الذي يلزم به المستهلك[58].

وبناء على ذلك، فقد قررت محكمة العدل الأوروبية ما يلي: «في حال انسحاب المستهلك من العقد خلال فترة الانسحاب، يحق للبائع المطالبة بالتعويض عن قيمة استعمال البضاعة محل التعاقد عن بعد، حيث لا شيء يمنع من إلزام المستهلك بدفع هذا التعويض عندما يكون قد استعمل البضاعة بطريقة غير متوافقة مع مبادئ القانون المدني، مثل مبدأ حسن النية، أو أنه أثرى على حساب البائع، على أن إلزام المستهلك بالتعويض يجب الّا يُؤثر سلباً على فعالية حق الانسحاب كما ورد في التوجيه الأوروبي، وهذه مسألة

(57) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.44.

(58) European Commission, DG Justice, June 2014, at P 46, 47. See also: Omri Ben-Shahar, at p.134.

من الأمثلة على ذلك، أنه وفي عقود بيع الملابس، لا تتضمن تجربتها نزع الأوراق عنها، وفي الأجهزة الكهربائية كالثلاجات والغسالات، لا يتضمن الفحص الاستعمال، وفي عقود بيوع برامج التشغيل والتطبيقات (السويفت وير) لا يتضمن الفحص حل الرموز الخاصة بها. وليس مقصوداً بأي حال الفحص والتجربة المتعلقة باكتشاف العيوب، فهذه لها قوانين خاصة تنظمها. أما فتح الأغلفة الخارجية، فلا يُعتبر تجاوزاً لحق التجربة، طالما أن هذا النوع من البضائع يُعرض في المتاجر بدون غلاف، أما غلاف الحماية فالأصل أنه لا يجوز للمستهلك نزعه، إلاّ إذا كان لا يمكن تجربة البضاعة بدون ذلك.

European Commission, DG Justice, June 2014, at P 47

يقررها القضاء الوطني»[59].

يسقط التزام المستهلك بتعويض المُزوِّد عن نقص في قيمة البضاعة، عندما يخفق المُزوِّد في تبصير المستهلك بحق الانسحاب، حيث تصبح مدة الانسحاب سنة كاملة، ومن الطبيعي أن تختلف البضاعة وتقل قيمتها خلال هذه المدة الطويلة، فيكون للمستهلك حق الانسحاب وإرجاع البضاعة وبدون تحمّل تكاليف الإرجاع وبدون أي مسؤولية تذكر بخصوص التعويض عن نقص القيمة[60].

كما تجدر الإشارة إلى أن التوجيه الأوروبي وكذلك المشرِّع القطري لم يتناولا مسألة من يتحمل تبعة هلاك البضائع بعد التسليم وأثناء فترة الانسحاب، ولحل هذا الإشكال لا مناص من الرجوع للقواعد العامة في كل قانون، وفي القانون المدني القطري تدور تبعة الهلاك وجوداً وعدماً مع التسليم، لذا يتحمل المستهلك في القانون القطري تبعة هلاك البضاعة بقوة قاهرة بعد التسليم وقبل انتهاء مدة العدول وهي الثلاثة أيام التالية لانعقاد العقد، أما الهلاك قبل التسليم، فيتحمله المُزوِّد ويسترد المستهلك ما أداه من ثمن[61]. أما في ظل التوجيه الأوروبي، فقد قيل بأن مبدأ أن المستهلك يجب ألاّ يتحمل أي تكلفة أو تبعة بسبب حقه بالانسحاب من العقد، يصلح أساساً للقول بأن المستهلك يجب ألاّ يتحمل تبعة الهلاك بقوة قاهرة خلال فترة الانسحاب[62].

كما أنه من الممكن الحديث عن الحالة التي يُمارس فيها المستهلك حق العدول عن العقد قبل التسليم، حيث لا شيء يمنع ذلك، ففي مثل هذه الحالة، لا يمكن اعتبار المستهلك ممتنعاً عن التسلّم، ولا يتحمّل تبعة الهلاك بقوة قاهرة. على أنّ السؤال الذي يبقى هو: ماذا لو هلكت البضاعة بالقوة القاهرة أثناء طريقها إلى المُزوِّد بعد إعلان المستهلك انسحابه من العقد. يمكن الاجتهاد بالقول، بأنه وخلافاً للقواعد العامة، يكون المستهلك وبمجرد ما عبَّر وأعلن عن إرادته بالانسحاب من العقد، وقام بالأعمال المادية اللازمة لإرجاع

(59) Pia Messner v. Firma Stefan Krüger, Case C-4892009 ,07/. http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=en&num=C-48907/

(60) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.48.

(61) تنص المادة (444) من القانون المدني القطري على أنه: «إذا هلك المبيع قبل تسليمه لسبب أجنبي لا يد لأحد المتعاقدين فيه، انفسخ البيع واسترد المشتري ما أداه من الثمن، وذلك ما لم يكن الهلاك بعد إعذار المشتري لتسلم المبيع». كما تجدر الإشارة إلى أن تطبيق هذا الحكم رهن بأن يكون موعد التسليم لم يحن بعد، أو أنه قد حان ولم يف المُزوِّد بالتزامه بالتسليم، أما إذا حصل الهلاك بعد حلول موعد التسليم، وكان المستهلك ممتنعاً عن الاستلام، وجرى إخطاره بضرورة الاستلام، فهنا تنتقل تبعة الهلاك للمستهلك بالرغم من عدم حصول التسليم.

(62) Reinhard Steennot, at p.112.

البضائع، قد أبرأ ذمته وانقضى العقد بالنسبة له، ويصبح المُزوِّد هو من يتحمّل تبعة الهلاك[63].

الفرع الثاني
التزامات المزوّد

يلتزم المُزوِّد بإرجاع أي مبالغ مالية حصل عليها نتيجة للعقد، على أنه من حق المُزوِّد أن يحبس هذه المبالغ لحين إرجاع البضائع، ما لم يكن المُزوِّد هو المسؤول عن تكلفة إعادة البضاعة، فهنا لا يجوز له التمسك بالحبس، فإرجاع البضائع شرط لإعادة المبالغ، ويكفي المستهلك أن يبرز للمُزوِّد ما يثبت أنه قد قام فعلاً بإرجاع البضاعة، حتى يثبت حقه في استعادة المبالغ التي دفعها، وذلك قبل الوصول الفعلي للبضاعة المعادة للمُزوِّد[64].

يلتزم المزوّد بإرجاع الثمن بنفس الطريقة التي تلقاه بها، ومثال ذلك التحويل البنكي أو استخدام ورقة تجارية أو غير ذلك، كما لا يُجبر المستهلك على تلقي كوبونات شراء بدلاً من النقد، حيث إنه من الممكن أن يقوم المُزوِّد بإرجاع المبلغ على شكل كوبونات يشتري بها المستهلك سلعاً من محلات معينة خلال مدة معينة[65]. ويُستثنى من ذلك أن يكون المستهلك قد دفع الثمن بواسطة كوبونات، أو قبل صراحةً استرداد الثمن بهذه الصورة[66]. وكذلك يلتزم المُزوِّد بإعادة الثمن بنفس عملة الوفاء الأصلية، ويتحمل المُزوِّد رسوم التحويل والإصدار ولكنه لا يتحمَّل الرسوم التي سبق ودفعها المستهلك عند دفعه للثمن كتعويض ولا فرق العملة، ويجوز الاتفاق على أي طريقة أخرى لإعادة المبالغ المالية للمستهلك[67].

(63) تنص المادة (442) مدني قطري بأنه: «إذا التزم البائع بإرسال المبيع إلى مكان معين، فلا يتم التسليم إلاّ بوصوله إلى هذا المكان، ما لم يتفق على غير ذلك». ومقتضى النص أن تبعة الهلاك تظل مع المرسل ويُعتبر وكأنه مازال يحوز المبيع، وحيث إن تبعة الهلاك مرتبطة بالتسليم، فإنها تكون على البائع. لا وجه وفقاً لما يراه الباحث من تطبيق هذه القاعدة على ما يرسله المستهلك للمُزوِّد من بضائع تلقاها، إعمالاً لحق العدول، حيث إنه قد أنهى العقد بالنسبة له وفقاً لما يعطيه القانون من سلطة، ومن ثم أعاد البضاعة فهلكت في الطريق، فلا يكون مسؤولاً، إلاّ إذا كان الهلاك بخطئه، كأن لم يعد البضاعة بطريقة معقولة في الظروف، مما أدى إلى هلاكها.

(64) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.45.

(65) نعيمة ختو، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، مركز المنارة للدراسات والأبحاث، الرباط، المغرب، العدد 18، 2017، ص 86.

(66) European Commission, DG Justice, June 2014, P.46.

(67) European Commission, DG Justice, June 2014, at P.4546-.

وفقاً للتعليق الرسمي على التوجيه الأوروبي، لا يجوز أن يلزم المستهلك بكوبونات بدلاً من المبالغ التي قام بدفعها، وفكرة الكوبونات هي إعطاؤه الفرصة للحصول على سلع من متاجر معينة وخلال فترة معينة وبنفس المبلغ الذي هو مخوّل باستعادته.

أما في ظل قانون التجارة والمعاملات الإلكترونية القطري، فإنه وبالرغم من عدم وجود نص يفرض هذا الأثر، فبالرجوع للقواعد العامة المتعلقة بآثار الفسخ وإعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التعاقد سنصل لذات النتائج التي قررها التوجيه الأوروبي، وبناء على ذلك، فالتزام المستهلك بإعادة البضائع يقابلها التزام المُزوِّد بإعادة الثمن، وحق الحبس مكفول لأطراف العقد في مرحلة تنفيذ العقد وفي مرحلة إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التعاقد في حال تم فسخ العقد(68).

ولم يحدد التوجيه الأوروبي ولا القانون القطري مدة للمُزوِّد ليقوم بإعادة الثمن خلالها، خلافاً لتشريعات وطنية أخرى مثل القانون الفرنسي والقانون المغربي الذي تأثر به، والتي أمهلت المُزوِّد مدة خمسة عشر يوماً ليقوم بالرد، تحت طائلة فرض فوائد قانونية على المبلغ الواجب رده، وهدف هذه القاعدة تحقيق حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني، حيث إنه من الممكن أن يسترد المُزوِّد البضاعة ويقوم ببيعها ثانية ويتراخى في عملية إعادة الثمن، مما يُثني المستهلكين عن ممارسة حق العدول في العقود الإلكترونية، لذا اقتضى تشديد الالتزام على المُزوِّد(69).

لقد ثارت إشكالية بخصوص الحالة التي يكون فيها المستهلك مسؤولاً عن تكاليف التسليم، وكان السؤال المطروح هو هل يجوز في حال مارس المستهلك حقه بالانسحاب من العقد، وكان قد تحمَّل تكاليف التسليم، أن يطالب باسترجاعها، تأسيساً على نص المادة (6) من التوجيه الأوروبي التي تؤكد على عدم تحمّل المستهلك أي تكلفة نتيجة ممارسة حقه بالانسحاب من العقد؟

عرضت هذه المسألة في قضية عندما كان التوجيه السابق لسنة 1997 نافذاً، في ألمانيا، حيث أقامت جمعية مستهلكين مرخصة دعوى أمام القضاء ضد شركة بائعة على الإنترنت، من ضمن شروطها العامة في البيع أن يدفع المستهلك نسبة ثابتة كمصاريف تسليم، تمسكت الجمعية بأن هذا البند يُشكِّل مخالفة وتعارضاً بين القانون الألماني الوطني الذي يجيز تحميل المستهلك مصاريف التسليم في حال الانسحاب من العقد من ناحية وبين التوجيه الأوروبي الذي يمنع ذلك. تعرّضت محمكة العدل الأوروبية لبحث التعارض من عدمه، وبعد جدل طويل، قررت أن هناك تعارضاً ويجب تطبيقاً

(68) تنص المادة (1/280) مدني قطري على أنه: «لكل من التزم بأداء شيء أن يمتنع عن الوفاء به ما دام الدائن لم يعرض الوفاء بالتزام عليه مستحق الأداء ومرتبط بالتزام المدين، أو ما دام الدائن لم يقدم تأميناً كافياً للوفاء بالتزامه».

(69) نعيمة ختو، مرجع سابق، ص 85.

للتوجيه الأوروبي إعطاء المستهلك الحق في استرجاع مصاريف التسليم التي تحمَّلها، قبل انسحابه من العقد. ومن أهم الحجج التي ساقتها المحكمة أن التوجيه واضح في عدم تحميل المستهلك أي تكاليف باستثناء تكلفة إرجاع البضاعة، وكذلك فإن شمول مصاريف التسليم بما يتحمَّله المستهلك من شأنه أن يُثني المستهلكين عن ممارسة حقهم بالعدول، مما يتعارض مع أهداف التوجيه[70].

(70) Judgment of 15. 4. 2010 — Case C-51108/, Judgment of the Court (Fourth Chamber). Same opinion was given in this issue, see Heinrich Heine, Opinion of Advocate General Mengozzi, delivered on 28Januar 2010. This reference for a preliminary ruling has been submitted by the Bundesgerichtshof (Federal Court of Justice) (Germany) by deecision of 1October 2008 and seeks an interrpretation of Article6(1), second sentence, and Article6(2) of Directive 977//EC of the European Parliament and of the Council of 20May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts. See https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/court-justice_en.

الخاتمة:

من خلال دراسة حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني في قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري وفي ضوء التوجيه الأوروبي، يمكن الخروج بجملة من النتائج القانونية وفقاً لما هو آت:

أولاً: عالج المشرِّع القطري حق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد باقتضاب وفي نص قانوني واحد هو نص المادة (57) من مرسوم بقانون رقم 16 لسنة 2010 بإصدار قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية، ولم يتعرَّض للعديد من المسائل التي تعرَّض لها التوجيه الأوروبي، فلم يتعامل مع الاستثناءات التي لا يكون فيها للمستهلك حق الرجوع، ولا آثار الرجوع والتزامات الأطراف، كالتزام المُزوِّد بإرجاع الثمن والتزام المستهلك بإرجاع البضاعة، وكذلك لم يُحدد الحالات التي يكون فيها المستهلك الإلكتروني مسؤولاً عن تلف البضاعة قبل إرجاعها.

ثانياً: استخدم المشرِّع القطري تعبيري، الفسخ والإنهاء، ولم يستخدم مصطلحات درجت التشريعات الأخرى على استخدامها مثل العدول والرجوع، أو الانسحاب كما هو متبع في التوجيه الأوروبي. خلصت الدراسة إلى أن عدول المستهلك عن العقد الإلكتروني وفقاً للقانون القطري، يصلح ليكون ضمن الحالات التي قرر فيها المشرِّع الفسخ دون ارتباط يُذكر بالمخالفة العقدية، تقديراً من المشرِّع لمصلحة ما وحماية لها، هي في حالتنا حماية المستهلك. كما يترتب على العدول ذات آثار الفسخ حيث تنتهي العلاقة التعاقدية ويعود الأطراف إلى الحالة التي كانوا عليها قبل التعاقد.

ثالثاً: اختار المشرِّع القطري مدة عدول قصيرة جداً وهي ثلاثة أيام، خلافاً للتوجيه الأوروبي الذي جعلها أربعة عشر يوماً، كما جعل هذه المدة تبدأ من تاريخ انعقاد العقد بالنسبة لعقود البضائع وعقود الخدمات، خلافاً للتوجيه الأوروبي الذي ميَّز بين عقود الخدمات وعقود بيع البضائع؛ ففي حين تبدأ المدة في عقود الخدمات من تاريخ انعقاد العقد، فإن ذات المدة تبدأ من تاريخ التسليم في عقود بيع البضائع. إنّ هذا التمييز يحقق فائدة ومصلحة للمستهلك، أما احتساب المدة من تاريخ العقد في عقود البضائع فمن شأنه أن يهدر حق المستهلك بالرجوع، إذ قد لا يستلم البضاعة فعلياً ولا يستطيع معاينتها إلاّ بعد فترة أطول من ثلاثة أيام، فيضيع حق العدول قبل استلامه البضاعة. كما لم يعرف المشرِّع القطري أي حالات تطول فيها هذه المدة، كتلك المعروفة في التوجيه الأوروبي، وخاصة عندما يخفق المُزوِّد في تنفيذ التزامه بإعلام المستهلك بحقه بالعدول.

رابعاً: كان المشرِّع القطري مُوفقاً في تعريفه للمُزوِّد حيث لم يحصره في الشخص

المعنوي، فاستعمل تعبير «شخص» والمطلق يجري على إطلاقه، بحيث ينصرف ذلك للشخص الطبيعي وكذلك المعنوي، على أنه قيَّد ذلك كله بأن يكون المُزوِّد تاجراً. كل ذلك خلافاً للتوجيه الأوروبي الذي حصر المُزوِّد بالشخص المعنوي ولم يعترف بالمُزوِّد كشخص طبيعي. وفيما يخص تعريف المستهلك، فقد اعترف المُشرِّع القطري بالشخص المعنوي كمستهلك، حيث لم يشترط كذلك أن يكون المستهلك شخصاً طبيعياً، مما يضفي حماية للمؤسسات والجهات التي تشتري إلكترونياً أو تشترك بخدمات، وخيراً فعل المشرِّع القطري.

خامساً: لم يجعل المشرِّع القطري الأحكام المتعلقة بحق العدول من النظام العام، حيث افتتح نص المادة (57) من قانون المعاملات والتجارة الإلكتروني بعبارة «ما لم يتفق على خلاف ذلك»، وهذا يفتح الباب على مصراعيه لتَحكُّم المُزوِّدين بالمستهلكين الإلكترونيين من حيث فرض شروط تتعلق بعدم تطبيق حق العدول، مما يفرغ الحماية القانونية المقررة في نص المادة (57) من مضمونها.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة، نتمنى على المشرِّع القطري انتهاز أول فرصة تعديل تشريعي، بما يضمن:

أولاً: إضافة بعض الأحكام القانونية لحق العدول، ليكون التنظيم أشمل، ويجعل مهمة القضاء أسهل، إذ لا تكفي القواعد العامة دائماً للتطبيق على حق العدول. ومن المسائل الهامة التي تستحق الإضافة والتنظيم، التزامات الأطراف بعد العدول ومسؤوليتهم، وتقديم بعض الاستثناءات الاسترشادية على حق العدول.

ثانياً: إعادة النظر في مدة العدول، بحيث تكون أطول، على أن تبدأ من تاريخ العقد بالنسبة لعقود الخدمات ومن تاريخ التسليم في عقود البضائع. كما توصي الدراسة بأن يُحدد المشرِّع القطري حالات تطول فيها هذه المدة، عندما يغفل المُزوِّد التزامه بإعلام المستهلك الإلكتروني عن حق العدول.

ثالثاً: لتحقيق حماية فعَّالة للمستهلك الإلكتروني، نتمنى على المشرِّع القطري التعامل مع حق العدول على اعتبار أنه قاعدة من النظام العام، وليس قاعدة قانونية مكملة.

رابعاً: من الأهمية بمكان أن يُصدر المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات اللائحة التنفيذية لقانون المعاملات والتجارة الإلكترونية لسنة 2010، لتكون بمثابة تفسير وتوضيح لنص القانون بما في ذلك النص موضوع البحث (المادة 57)، كما أن من شأن اللائحة التنفيذية أن تسدّ أي فراغٍ تركته المادة (57).

المراجع:

أولاً- باللغة العربية:

- أحمد الحياري، عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الإنترنت: دراسة مقارنة في القانونين الأردني والفرنسي، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، اللجنة العليا للبحث العلمي، وزارة التعليم العالي، الأردن، المجلد 1 العدد 2، 2009.
- هشام بلخنفر، الحق فى الرجوع كآلية لحماية المستهلك المتعاقد عن بعد، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، مركز المنارة للدراسات والأبحاث، الرباط، المغرب، العدد 12، السنة 2016.
- حسن البراوي، العقود المدنية في القانون المدني القطري، جامعة قطر، 2016.
- زروق يوسف، حماية المستهلك مدنياً من مخاطر التعاقد الإلكتروني: دراسة مقارنة، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد التاسع، 2013.
- شفيق أيوب، خيار الشرط في الفقه الإسلامي- المذهب الحنفي، معهد الدراسات العربية العالية، جامعة الدول العربية، 1961.
- عبد الرحمن العيشي، الحق في الرجوع عن القبول في العقد الإلكتروني كآلية قانونية لحماية المستهلك، دراسات قانونية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، الجزائر، العدد 20، 2014.
- عدنان سرحان ونوري خاطر، شرح القانون المدني- مصادر الحقوق الشخصية (الالتزامات): دراسة مقارنة، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2005.
- علي نجيدة ومحمد البيات، النظرية العامة للالتزامات في القانون المدني القطري مقارناً بأحكام الشريعة الإسلامية – مصادر الالتزام – الجزء الأول، جامعة قطر، بدون سنة نشر.
- فتحي عبد الرحيم، شرح النظرية العامة للالتزامات – الكتاب الأول – مصادر الالتزام، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2006.
- فكري حلمي البنا، العقد الإلكتروني وحماية المستهلك الإلكتروني، الاقتصاد والمحاسبة، جامعة جرش، الأردن، العدد 627، يناير 2009.
- نسرين محاسنة، انعقاد العقد الإلكتروني: دراسة مقارنة بين قانون المعاملات

الإلكترونية الأردني لسنة 2001 والقانون النموذجي للتجارة الإلكترونية لسنة 1996، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، المجلد 31، العدد 2، 2004.

- نعيمة ختو، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، مركز المنارة للدراسات والأبحاث، الرباط، المغرب، العدد 18، 2017.

ثانياً- باللغة الإنجليزية:

- C ERASMUS, Consumer protection in international electronic contracts, Consumer protection in international electronic contracts, North-West University, UK, 2011.
- Caroline Cohen, The Contract Law Principle of pacta sunt servanda and Behavioural Economics Literature in Relation to Justifications for the European Consumer>s Right of Withdrawal under Directive 20113 8// EC, Exeter Student L. Rev. 13- 26, 2016.
- European Commission, DG Justice, June 2014.
- Jan M. Smits, Rethinking the Usefulness of Mandatory Rights of Withdrawal in Consumer Contract Law: The Right to Change Your Mind, 29 Penn St. Int>l L. Rev. 671- 684, 2011.
- Omri Ben-Shahar and Eric A. Posner, The Right to Withdraw in Contract Law, 40 J. Legal Stud. 115- 148, 2011.
- Reinhard Steennot, The right of withdrawal under the Consumer Rights Directive as a tool to protect consumers concluding a distance contract, Computer Law & Security Review 29, 2013.

المحتوى:

الموضوع	الصفحة
الملخص	191
المقدمة	192
المبحث الأول– مفهوم حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني	194
المطلب الأول– التعريف بحق العدول عن العقد	194
الفرع الأول– المدة التي يجب فيها العدول	197
الفرع الثاني– التكييف القانوني لحق العدول	199
المطلب الثاني– نطاق تطبيق الحق في العدول عن العقد الإلكتروني	203
الفرع الأول– نطاق حق العدول عن العقد من حيث الأشخاص	203
الفرع الثاني– نطاق حق العدول عن العقد من حيث المعاملات	205
المبحث الثاني– ضوابط استعمال حق العدول عن العقد الإلكتروني	209
المطلب الأول– العدول عن العقد الإلكتروني في عقود الخدمات	209
الفرع الأول– آثار الانسحاب من عقود الخدمة بالنسبة للمستهلك	210
الفرع الثاني– آثار الانسحاب من عقود الخدمة بالنسبة للمُزوِّد	211
المطلب الثاني– العدول عن العقد الإلكتروني في عقود البضائع	212
الفرع الأول – التزامات المستهلك	214
الفرع الثاني – التزامات المُزوِّد	218
الخاتمة	221
المراجع	223