الحقّ في العدول عن التّعاقد و دوره في حماية المُستهلك

الأستاذ : زعبـــي عمّـــار

أستاذ مساعد ' أ ' قسم الحقوق - كلية الحقوق و العلوم السياسية

- جامعة الوادي -

مُلخص :

الحقّ في العدول عن العقد هو وسيلة قانونيّة يسمح المشرّع بمقتضاها لأحد الطرفين المتعاقدين بأن يُعيد النّظر في شروط العقد قبل إبرامه، و من جانب واحد، ويتيح هذا الحقّ للمُستهلك حماية رضاه، وذلك عن طريق أخذ مهلة زمنيّة محدودة للتفكير في بنود العقد وآثاره، وكذا الرّجوع عن التزامه خلال مدّة معيّنة.

العديد من التشريعات المقارنة تناولت الحقّ في العدول عن التعاقد، وذلك بالنصّ عليه صراحة ضمن منظومتها القانونيّة، و إن لم تتوسّع فيه، كما اختلفت هذه التشريعات في مفهومه و مدلولاته و نطاق تطبيقه و الآثار القانونيّة المنجرّة عن ممارسة المستهلك لهذا الحقّ، و هذا الاختلاف مردّه للوضع الاقتصادي الذي يميّز كل دولة.

Résumé :

Le droit de rétractation du contrat est un moyen légal par lequel le législateur permet à une Partie contractante à modifier les conditions du contrat, et d'un côté, avant sa conclusion, le but c'est la protection des consommateurs, qui lui a permis de prendre le temps de penser à termes du contrat et de ses effets, ainsi que de lui permettre de se rétracter de son engagement au cours d'une certaine période.

Beaucoup de législations comparées ont abordé le droit de rétractation du contrat, en prévoyant expressément dans son système juridique. Mais ils n'ont pas l'étendre. Les législations comparées ont différé aussi dans son concept et ses implications et son champ d'application et les conséquences juridiques découlant de l'exercice du consommateur de ce droit, et cette différence est due à la situation économique qui caractérise chaque Etat

مقدمـــــة :

تنصّ القواعد العامة التي جاءت في القانون المدني أنه لا يجوز لأحد المتعاقدين الرّجوع عن العقد أو تعديله من تلقاء نفسه، إلا إذا اتفق الطرفان أو نصّ القانون على خلاف ذلك، وبالتالي ليس لأحد الطرفين أن يتنصّل من التزاماته التعاقدية أو يقوم بتعديل بنود العقد بإرادته المنفردة، بل عليه تنفيذ الالتزام و إلا تحمّل آثارا قانونيّة مترتبة عن عدم التنفيذ، كما أنّ القاضي ملزم بما ورد في العقد من التزامات، و عليه عند وجود خلاف أن يصدر حكما منسجما مع العقد، إعمالا لقاعدة أنّ العقد شريعة المتعاقدين.

غير أنه في حالات معيّنة، و على سبيل الاستثناء، سمح القانون بالعدول عن العقد، و ذلك حماية للطرف الضّعيف، ينطبق هذا الأمر على عقود الاستهلاك التي يحتاج فيه المستهلك إلى حماية كافية لحفظ حقوقه أثناء التعاقد.

فإذا رأى المستهلك أنّ المنتج المعروض عليه من قبل المهني لا يحقق رغباته المشروعة، فهل منح له المشرّع مُهلة زمنيّة كافيّة ليتخذ قراره بالتعاقد؟ وفي حالة تعاقده، هل يستطيع أن يعدل عن العقد في جميع الأحوال؟

للإجابة على هذين السّؤالين المهمّين، سنتعرّض في فرع أوّل لحديث عن حقّ المستهلك في التفكير، متسائلين عن مفهومه و طبيعته القانونيّة؟ ثمّ نتناول وجهة نظر التشريعات المقارنة لهذا الحقّ، و أخيرا أهميّة هذا الحقّ بالنّسبة للمُستهلك.

أمّا في الفرع الثاني سنتعرّض للحديث عن حقّ المستهلك في الرّجوع عن التعاقد، بوصفه مكمّلا للحقّ الأوّل في الحماية، متسائلين عن ماهيته و منظور التشريعات المقارنة له و نطاقه؟ ثمّ نعرّج للحديث عن الكيفيات التي أقرّها القانون لاستخدام هذا الحقّ، وأخيرًا نتناول الآثار القانونيّة النّاتجة عن استخدام هذا الحقّ سواء على المهني أو على المستهلك.

وذيّلنا الدّراسة بخاتمة عرضنا فيها أهمّ النّتائج المتوصّل إليها.

تستند الدّراسة على عدّة مناهج، بداية بالمنهج الوصفي عند توضيح مختلف المفاهيم الرّئيسية المتطرّق إليها في ثنايا الموضوع، و كذا المنهج المقارن عند الحديث عن منظور مختلف التشريعات التي تناولت الحقّ في العدول، و كذا المنهج التحليلي عند تطرّقنا إلى مدلولات بعض المواد القانونيّة الواردة في سياق هذه الدّراسة.

الفـرع الأوّل: حقّ المستهلك في التفكير: إنّ ظاهرة إقدام الإنسان على التعاقد دون أن يأخذ الوقت الكافي للتأمّل قبل إبرام العقد بصورة نهائيّة هي ظاهرة قديمة، ازدادت

بشكل كبير في العصر الحديث نتيجة الدّور الذي أضحت تلعبه مؤسّسات التوزيع و الإنتاج و الائتمان في حث عموم المستهلكين على اقتناء المنتجات التي تطرحها في السّوق، مستعملة وسائل الإشهار التجاري في إقناعهم[1] .

يُعتبر الحقّ في التفكير أحد الحقوق المهمّة التي أعطاها المشرّع للمُستهلك من أجل حماية نفسه من مختلف المخاطر التي قد يتعرّض لها.

فما ماهية الحقّ في التفكير؟ و ما طبيعته القانونيّة؟ و ما هي أهميته في حماية المستهلك؟ هذا ما سنتناوله في الفقرات التالية:

الفقرة الأولى: ماهية حقّ المستهلك في التفكير

يُقصد بالحقّ في التفكير: منح المستهلك فترة زمنيّة معيّنة قبل الارتباط بالعقد نهائيًا، حيث يلتزم المهني خلال هذه الفترة بالإبقاء على العرض، و لا يستطيع أن يعدل عن إيجابه خلال هذه المدّة التي تعطي الفرصة للمستهلك كي يتروّى و يتدبّر في أمر التعاقد ومدى ملاءمة العقد له، فإذا وجد أنّ في التعاقد مصلحته أكمل باقي إجراءاته، أمّا إذا وجد غير ذلك فإنّه يعدل عن إبرام العقد[2] .

و يبدو أنّ الهدف من إقرار هذا الحقّ هو إحاطة المستهلك علما بالبيانات عن السّلع و الخدمات من خلال إعطائه وقتا للتفكير قبل الإقدام على إبرام العقد، حيث يعتبر الحقّ في التفكير هو المكمّل للحقّ في الإعلام، والقانون لا يُجبر المستهلك على التفكير، ولكن يُلزم المتعاقد معه أن يترك فرصة للمُستهلك كي يفكّر جيّدا قبل الإقدام على التعاقد[3] .

كما يستهدف هذا الحقّ، بالإضافة لما سبق، القضاء على ظاهرة شائعة تتمثل في لجوء بعض المهنيين إلى رفض تسليم نماذج العقود للمستهلكين، إلا بعد التوقيع عليها، بما يفيد تمام التعاقد و الالتزام بما ورد فيها، حارمين المستهلك بهذا الأسلوب من أي إمكانيّة للتفكير المسبق، في شروط التعاقد و آثاره المترتبة عليه قبل إبرامه، الأمر الذي يشكّل إهدارًا لحقّ من حقوق المستهلك[4] .

الفقرة الثانيّة: الطبيعة القانونيّة لمهلة التفكير

يعتبر بعض الفقه أنّ مهلة التفكير ما هي إلا إرجاء لإبرام العقد حتى تنقضي المهلة المحدّدة[5] ، لكن ماذا لو أعطي المستهلك مهلة التفكير بعد إبرام العقد، ولكن قبل إنفاذ بنوده؟

إذا كانت مهلة التفكير قد أعطيت للمستهلك قبل إبرام العقد فلا تثير أيّ إشكال، لكن إذا أعطيت هذه المهلة بعد إبرام العقد، فيمكن تصوّر أنّ المشرّع منحها باعتبارها شرطا يرتبط بتحققه انعقاد العقد، و ما يؤكّد هذا الأمر هو أنّ المهلة هي التي تحدّد رضا المستهلك، و بالتالي فإنّ انقضاء فترة التفكير هو قرينة قانونيّة على صدور الإرادة النهائيّة التي تؤدّي إلى ارتباط من صدرت عنه بالطرف الآخر، و لا يمكن التمسّك بأنّ التوقيع، الذي هو شكل من أشكال التعبير عن الإرادة، يقيّد تلك القرينة القانونيّة التي فرضها المشرّع ليسمح بصدور إرادة واعية بالعقد المبرم[6].

و عليه، إذا تعاقد المستهلك، كأن يشترى مُنتجا معيّنا، ثمّ رأى ضرورة الرّجوع عن تعاقده قبل انقضاء المهلة المحدّدة سلفا لإنفاذ العقد و ترتيبه لمختلف آثاره القانونيّة، فلا يستطيع المهني إلزامه بالوفاء بالتزاماته، و لا يستطيع التحجّج بمبدأ القوّة الملزمة للعقد لغرض إنفاذه، على اعتبار أنّ المهلة المحدّدة لم تنته بعد، وهي مقرّرة أصلا لحماية رضا المستهلك الذي يعتبر الطرف الضعيف في العلاقة التعاقديّة.

الفقرة الثالثة: حقّ المستهلك في التفكير في التشريعات المقارنة

أقرّت بعض التشريعات المقارنة هذا الحقّ ضمن منظومة قوانين حماية المستهلك، كما هو الشأن لدى المشرّع الفرنسي، مستهدفة من وراء ذلك إعادة التوازن للعلاقة التعاقديّة التي تجمع المستهلك بالمهني، وكذا تدعيم الحماية المقرّرة له، فالوقت الذي يُمنح للمُستهلك يسمح له بالحصول على المعلومات اللازمة التي تمكّنه من التعرّف جيّدا على المنتجات وخصائصها، بعيدا عن تأثير الإعلان التجاري أو الممارسات المختلفة للمهني التي تستهدف التأثير على رضا المستهلك[7].

ومن الأمثلة في القانون الفرنسي على هذا الحقّ، ما جاء به قانون 1979/07/13 في شأن الإقراض العقاري، و كذا قانون حماية المستهلك لعام 1993، من أنّ مقدّم القرض ملزم بالإبقاء على عرضه مدّة لا تقلّ عن ثلاثين (30) من تاريخ تسليم المقترض لمشروع القرض المعروض عليه، ولا يجوز للمقترض قبول هذا العرض قبل عشرة (10) أيّام من تاريخ تلقيه العرض، بل يجب عليه التريّث حتى انقضاء المدّة المقرّرة، ثمّ قبول هذا العرض[8].

كما أنّ المادتين (03) و (04) من قانون 22 ديسمبر 1972 المتعلق بالبيع بالمنزل (démarchage) قد سمحت للمُستهلك الانسحاب من العقد بعد التوقيع عليه، وذلك في حدود سبعة (07) أيام التالية على التوقيع، و من أجل تسهيل هذا الانسحاب، فقد ألزم المشرّع بجعل جزء من العقد قابل للانفصال و يحمل رغبة المستهلك في عدم الاستمرار في

العقد، و ليس على هذا الأخير حين يريد ذلك إلا إرسال تلك الورقة بخطاب بعلم الوصول، كما أنّ المستهلك حين يريد الانسحاب فإنه غير مُلزم بتقديم أسباب انسحابه[9].

ورد كذلك في المادة (04) من هذا القانون، تأكيدا لأهميّة حقّ المستهلك في التفكير و التروي عند التعاقد، عدم أحقيّة البائع في تلقّي أي دفعات نقديّة من المستهلك، وذلك قبل انقضاء الفرصة المعطاة للمُستهلك كي يفكّر و يتدبّر أمر العقد، كما لا يُؤثر في حقّ المستهلك في الرّجوع عن التعاقد أن يكون البائع قد سلّمه المبيع قبل انقضاء مهلة التفكير المشار إليها.

يُضاف إلى كلّ ما سبق، ما ورد في القانون 12 يوليو 1971 في شأن التعليم بالمراسلة، حين نصّ هذا القانون على ضرورة منح المستهلك ـ العميل ـ مدّة لا تقلّ عن ستة (06) أيام كاملة تفصل بين تلقيه العرض المقدّم له، و بين توقيعه على هذا العقد، و إلا اعتبر العقد المبرم بينهما باطلا من الناحية القانونيّة [10].

الفقرة الرّابعة: أهميّة مهلة التفكير في حماية المستهلك

تكتسب مهلة التفكير أهمّيتها من كونها تتيح للمستهلك فرصة التدبّر في بنود العقد بهدوء و رويّة و دون استعجال، كما تعطيه إمكانيّة استشارة ذوي الخبرة والاختصاص، فيُشيرون عليه بالرّأي السّديد بالتعاقد من عدمه، و بالتالي فمهلة التفكير تسمح للمستهلك بالوعي التام و المسبق بالآثار القانونيّة التي يرتبها التعاقد، و كذا الالتزامات المختلفة التي قد تقع على عاتقه.

و جدير بالذّكر هنا هو أنّ فاعليّة مهلة التفكير تتوقف على المستهلك في حدّ ذاته، إذ يجب عليه حسن استغلالها لكي يضمن نيل حقوقه، و تحقيق حماية كافية من كلّ الأخطار الممكنة الحدوث.

غير أنّه ليس من الضّروري على الإطلاق أن يتدخل المشرّع فيضفي إجباريّة مهلة التفكير على جميع العقود، لأنّه يكفي أن تكون مهلة التفكير منصوص عليها في العقود التي تتطلّب قدرا أكبر من الحماية، بحيث يستحيل على المستهلك أن يحمي نفسه دون وجود مهلة كافية للتفكير، و مثال ذلك العقود العقاريّة و عقود الائتمان.

و بالتالي، نلحظ أنّ المشرّع أقرّ فترة معيّنة من الزّمن يفكّر فيها المستهلك، يتخذ قراره برويّة و دون عجلة، و بعيد عن كل أشكال الضغوط الممارسة عادة من قبل المهنيين، بحيث يقبل أو يرفض التعاقد، فيكون بذلك قد عزّز من إجراءات حماية المستهلك من كلّ ضرر محتمل سواء في صحته أو في سلامته أو في مصالحه الماديّة.

لكن بعض الفقهاء انتقدوا هذه المهل بداعي أنها تؤدي إلى تأخير إبرام العقد إذا كان المستهلك قد حسم أمر التعاقد، أو تؤدي إلى تعطيل القيم الاقتصادية لأنها تجعل المهني يحبس السلعة محل التعاقد [11] .

و مع ذلك، فإن تحديد مهلة التفكير يجب أن تختلف باختلاف العقود من حيث الطبيعة ومن حيث الصعوبة، فمثلا عقد الإقراض المخصص لشراء السيارات في التشريع الفرنسي، مهلة التفكير تكون عشرون (20) يوما سابقة على توقيع العقد، منها عشرة (10) أيام من تاريخ تقديم العرض من الجهة المقرضة، لا يمكن إبرام العقد خلالها، و عشرون (20) يوما تالية لها يستطيع المستهلك إبرام العقد إذا أراد [12] .

و يبدو أنه من دواعي حماية المستهلك توسيع مدة التفكير، و ذلك كلما كانت الحاجة ماسة إلى التفكير العميق المرتبط بتحقيق مصلحة المستهلك، و كذا حجم الأضرار التي يمكن أن تصيبه، فإذا كانت هذه الأخيرة بسيطة فلا بأس من تقليص المدة، أما إذا كانت الأضرار المحتملة الوقوع كبيرة فمن الضروري إعطاء المستهلك الوقت الكافي ليقرر التعاقد من عدمه، لما في طول هذه المدة من تحقيق لمصلحته المشروعة.

و نشير هنا إلى أن المنظومة القانونية المتعلقة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري تفتقد تماما لمثل هذا الحق، إذ لا نكاد نجد نصا صريحا و لا تلميحا يمكن أن نستدل من خلاله على أن المستهلك له الحق في التفكير.

و الحقيقة أن عدم إيراد نص يصب في هذا الإطار، يعد نقيصة في التشريع المتعلق بحماية المستهلك، لهذا كان جديرا بالمشرع الجزائري استدراك هذا الأمر، لما لهذا الحق من تأثير واسع في تعزيز إجراءات الحماية المقررة للمستهلك.

الفرع الثاني: حق المستهلك في الرجوع بعد التعاقد

تعتبر هذه الآلية القانونية من الآليات الحمائية التي تمكن المستهلك من مراجعة اختياراته وإعادة النظر في قبوله، و من ثم تعاقده، و ذلك حتى يتجنب النتائج التي يمكن أن تنجر عن القبول المتسرع، سنتناول مختلف المسائل المتعلقة بهذا الحق ضمن الفقرات التالية:

الفقرة الأولى: ماهية حق المستهلك في الرجوع

يعرف حق الرجوع بأنه: "تعبير عن إرادة مخالفة لما وقع الاتفاق عليه، يرمي من ورائها أحد الإطراف الرجوع فيما وقع الاتفاق عليه واعتباره كأن لم يكن" [13] .

كما يعرّف على أنه: "سلطة أحد المتعاقدين بالانفراد بنقض العقد و التحلل منه، دون توقف ذلك على إرادة الطرف الآخر"[14].

جوهر الحقّ في الرّجوع هو أن يتمكّن المستهلك خلال المدّة المحدّدة أن ينهي العقد و يطالب باسترداد ما دفع، مقابل ذلك ردّ المنتج، و لا يجوز إلزام المستهلك بدفع ثمن تعويضي بسبب ممارسة هذا الحقّ، طالما أنه لم يتعسّف أو يتجاوز حدود حقه، أمّا الأضرار التي لحقت بالمهني جراء ممارسة المستهلك لحقه فهي كذلك لا يحقّ له التعويض عنها، لأنّ المستهلك قد مارس حقا كفله القانون [15] .

و يختلف الحقّ في الرّجوع عن الحقّ في التفكير، في كون الحقّ الأول لا يتمّ مباشرته إلا بعد إبرام العقد، بينما الحقّ الثاني يكون سابقا على إبرام العقد، كما أنّ مُهلة التفكير تستهدف تنوير المستهلك و منحه فرصة كافية لدراسة مدى جدوى إبرام العقد وتناسبه مع مصالحه، و يظهر ذلك بوضوح في عقود الائتمان حيث يحتاج المستهلك للتفكير في جدوى القرض و مقداره و الأعباء النّاجمة عنه كمقدار الفائدة و القسط الواجب دفعه، و غيرها من المسائل المرتبطة به[16].

يعتبر الحقّ في الرّجوع خروجا عن مبدأ القوّة الملزمة للعقد، هذا الخروج يجد مبرّره الأساسي في ضرورات حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في مواجهة المهني، لهذا ارتبط هذا الحقّ كثيرا بالتشريعات المتعلقة بحماية المستهلك[17].

الفقرة الثانية: حقّ المستهلك في الرّجوع في التشريعات المقارنة

تبنّى المشرّع الفرنسي[18] حقّ المستهلك في الرّجوع بعد أن رأى أنّ الحماية المقرّرة للمُستهلك خلال الفترة السّابقة على التعاقد غير كافية، فكثيرا ما يقوم المستهلك بإبرام عقود دون أن يعطي لنفسه الوقت الكافي لتمحيص العقد، كما أنّه يقرّر التعاقد تحت تأثير الدّعاية الإعلاميّة التي يُمارسها المهني في تلميع صورة مُنتجاته وإظهارها بمظهر الكمال الخالي من كلّ عيب.

و بدون مهلة الرّجوع، سيجد المستهلك نفسه مُضطرّا للاستمرار في التعاقد، دون أن يستفيد فعليًا من هذا العقد، و هو ما يُخالف ما نصّت عليه أغلب التشريعات في هذا الميدان، و من بينها التشريع الجزائري[19]، من ضرورة أن يلبّي المنتج المقتنى رغبات المستهلك و يحقق مصالحه المشروعة، من حيث طبيعته و صنفه و مميّزاته وتركيبته وقابليته للاستعمال وغيرها من المسائل التي نصّ عليها قانون حماية المستهلك.

و بالتالي فالغرض من إقرار هذا الحق هو إضفاء مزيد من الحماية المقرّرة لمصلحة الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية، بإتاحة الفرصة أمام المستهلك لمراجعة قراره، بشكل منفرد، و دون حاجة لرضا المهني أو اللجوء للقضاء[20].

و الواقع أنّ تبنّي هذا الحق له وجاهته، إذ قد لا تكفي الحماية المقرّرة للمُستهلك في الفترة السّابقة على التعاقد، حيث أنّ المستهلك نتيجة نقص التجربة قد يتعجّل في إبرام العقد، ربّما لاعتقاده بشدّة حاجته للمُنتج فيبرم العقد ثمّ يظهر له بعد إتمام العمليّة أنّ شروط العقد أو المنتج لا يستجيب لرغباته المشروعة، فبدون حقّ الرّجوع سيجد المستهلك نفسه مضطرًا للاستمرار في عقد لا يحقّق مصالحه[21].

الفقرة الثالثة: نطاق ممارسة المستهلك لحقه في الرّجوع

إنّ أغلب التشريعات المقارنة لم تقرّ هذا الحق بشكل مطلق، بل قيّدت عمليّة ممارسته بمدّة زمنيّة محدودة، عادة ما تكون مدّة قصيرة، و جاء هذا التقييد رغبة من المشرّع في إحداث التوازن الذي لا يجعل طرفا في العقد يطغى على الطرف الآخر، فكان بمناسبة إقراره لحقّ المستهلك في الرّجوع، أن قيّده بزمن معيّن حتى لا تتعرّض المصالح الماديّة للمهني للخطر، و هذا، في اعتقادي، رعاية و تكفّل بمصالح الطرفين دون تمييز بينهما ودون تعسّف على أحدهما.

و عليه، من حقّ المستهلك خلال المدّة المحدّدة للرّجوع إنهاء العقد[22]، والمطالبة باسترداد المبلغ المدفوع، و ليس للمهني أن يُطالب المستهلك بالتعويض عن الخسارة التي تسبّبها استعماله لحقّ كفله القانون، و لا فوات الفرص التي ضيّعها المهني، وبالتالي أي ضرر يقع للمهني من جرّاء استعمال هذا الحق، لا يمكنه نيل أي تعويض عنه، إلا إذا تعسّف المستهلك في ممارسته لهذا الحق أو تجاوز حدوده المقبولة[23].

نجد المشرّع التونسي[24]، على سبيل المثال، أقرّ أنّ المستهلك بإمكانه ممارسة حقّ الرّجوع عن الشّراء، حسب الفصل (30) من قانون المبادلات التجارة الالكترونيّة التونسي، في أجل عشرة (10) أيام تحتسب كما يلي:

ـ بالنّسبة إلى البضائع بداية من تاريخ تسلمها من قبل المستهلك.

ـ بالنّسبة إلى الخدمات بداية من تاريخ إبرام العقد.

وفي هذه الحالة يتعيّن على البائع إرجاع المبلغ المدفوع إلى المستهلك في أجل عشرة (10) أيّام من تاريخ إرجاع البضاعة أو العدول عن الخدمة.

غير أن حقّ الرّجوع عن الشّراء المخوّل للمُستهلك، حسب التشريع التونسي، ليس مُطلقا، إذ أنّ المشرّع منعه في بعض الحالات الواردة بالفصل (32) من قانون المبادلات والتجارة الالكترونية، هذه الحالات هي:

- إذا تمّ تزويد المستهلك بمُنتجات حسب طلبات أو مُواصفات شخصيّة.

- إذا تمّ تزويد المستهلك بمُنتجات لا يُمكن إعادة إرسالها أو تكون قابلة للتلف أو الفساد لانتهاء مدة صلاحيتها.

- قيام المستهلك بنزع الأختام عن السّجلات السّمعيّة البصريّة أو البرمجيّات والمعطيات الإعلاميّة المسلمة أو نقلها آليّا.

- شراء الصُحف والمجلات.

بينما أضاف المشرّع اللبناني شرط تعيّب المنتج من جراء حيازته من قبل المستهلك لهذه القائمة، ويبدو أنّ هذين التشريعين متأثرين بالمشرّع الفرنسي و إسهاماته التي بلغت مدى كبيرا في هذا المجال[25].

كما يُمكن للمُستهلك اللجوء للقواعد العامّة للتخلص من العقود التي يُبرمها على عجل، و ذلك بأن يُثبت خطأ المهني أو تقصيرا من جانبه في أداء التزاماته القانونيّة، فيحصل على الفسخ القضائي رغم ما فيه من صعوبة[26].

أمّا فيما يتعلق ببدء سريان مهلة حقّ الرّجوع، فإنّ التوجهات الأوروبية تقيم تفرقة بين الأموال و الخدمات:

بالنّسبة للأموال تبدأ من يوم استلام المستهلك لها.

بالنّسبة للخدمات تبدأ من يوم إبرام العقد.

تكون المهلة في الحالتين أسبوع، بشرط أن يكون المهني قد أكّد كتابة وفاءه بالالتزام بالإعلام، و إذا لم يفعل إلا بعد إبرام العقد، فإنّ المهلة تبدأ منذ ذلك الحين بشرط ألا تتجاوز الثلاثة أشهر من تاريخ التسليم أو الإبرام[27].

كما أنّ التوجيه الأوروبي أورد استثناءات على استخدام المستهلك للحقّ في الرّجوع، هذه الاستثناءات تكون بمناسبة العقود التالية[28]:

عقود الخدمات التي يبدأ تنفيذها قبل انتهاء مدّة الرّجوع.

العقود الواردة على السّلع و الخدمات المتقلبة الأسعار.

العقود الواردة على السلع التي يتمّ تصنيعها للمُستهلك خاصّة.

السلع التي لا يُمكن إعادتها للبائع بحسب طبيعتها، أو بسبب سرعة التلف والهلاك.

العقود الواردة على التسجيلات السمعيّة و البصريّة و برامج الكمبيوتر.

العقود الواردة على الصحف و الدوريات و كذا خدمات الرهان المصرّح بها.

و هذا و لم يمنع القانون أيّا من الطرفين من الاتفاق على خلاف ذلك، بشرط أن يكون موضوع هذا الاتفاق تحسين شروط حماية المستهلك و تحصينها، و ضمان تحقيقها على الوجه الأكمل[29].

يبدو ممّا سبق أنّ التشريعات المقارنة تقاربت في الاستثناءات التي تقيّد حقّ المستهلك في الرّجوع، مع بعض الاختلافات التي ترجع لظروف كلّ دولة، لكن إذا نظرنا لتشريعات حماية المستهلك في الجزائر، نجدها خالية تماما من هذه المعاني، و يبدو الأمر في غاية الغرابة، إذا كيف يتصوّر أن تنصّ قوانين دول عربية غير بعيدة عن الجزائر على الحقّ في الرّجوع، كالقانون التونسي الصّادر سنة 2000، والقانون اللبناني الصّادر سنة 2005، دون أن نتكلم عن القانون الفرنسي الصّادر في التسعينيات من القرن الماضي، ولا يتأثر المشرّع الجزائري بالسّبق التشريعي المقارن، رغم أهميّة تقنين إجراءات رجوع المستهلك عن تعاقده، و رغم وعينا جميعًا بالدّور الكبير الذي يُمكن تلعبه هذه الإجراءات في تعزيز منظومة حماية المستهلك، التي ـ من دون شكّ ـ ستظلّ قليلة الفعاليّة في ظلّ وجود مثل هذه النّقائص.

لهذا من الواجب على المشرّع الجزائري استدراك الخلل، و السّعي لمراجعة القانون المؤطر لحماية المستهلك، وضرورة إثرائه، في أسرع وقت مُمكن، بإضافة مواد قانونيّة تؤطر رجوع المستهلك و تتكفّل بالمسائل المذكورة آنفًا.

الفقرة الرّابعة: كيفيات ممارسة الحقّ في الرّجوع

إن الهدف من ممارسة الحقّ في الرّجوع هو التأكّد من تحقّق رضا المستهلك، الأمر الذي يتطلب إطلاق إرادة التعبير في الرّجوع عن التعاقد من أي قيد من قيود الاتفاق، فالواجب إذن يحتم أن لا تخضع ممارسة هذا الحقّ لإجراءات خاصّة[30].

إنّ حقّ الرّجوع يخضع في تقديره إلى إرادة المستهلك، فهو الذي يقرّر المضي فيه من عدمه، دون أن يكون مُضطرًا لتقديم ما يبرّر ذلك، كما لم يحدّد المشرّع شكلا

معيّنا يمكن أن يعبّر به المستهلك عن إرادته في الرّجوع عن التعاقد، لكن من الأجدر احترام الشكليات القانونيّة المعروفة في هذا المجال، كاستخدام البريد أو الرّسالة الموصى بها وغيرها من وسائل التبليغ[31].

غير أنّ المشرّع الفرنسي في القانون الصّادر عام 1972 المتعلق بالبيع بالمنزل، قد سمح للمُستهلك إذا أراد الرّجوع أن يقوم بإرسال الجزء القابل للانفصال من العقد الذي يحمل رغبة المستهلك في عدم الاستمرار في التعاقد، و هذه الرّغبة الظاهرة في الرّجوع لا تتوقف على موافقة المهني من عدمها، و لا تحتاج إلى تقديم تبريرات، فبمجرّد إرسال الجزء الملحق بالعقد، فهذا دليل كاف على نيّة المستهلك و على إرادته في الرّجوع [32].

الفقرة الخامسة: آثار ممارسة الحقّ في الرّجوع

نظرا لأنّ المستهلك ليس لديه الإمكانيات الفعليّة لمعاينة المنتج، و لا العلم بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد، فإنه يجب أن يتمتع بحقّ الرّجوع [33].

ينجرّ عن ممارسة الحقّ في الرّجوع عن التعاقد انقضاء الرّابطة العقديّة التي جمعت المستهلك بالمهني، و يكون الطرفان مُجبران على العودة إلى الحالة التي سبقت التعاقد، هذا ما تنصّ عليه القواعد العامّة، إلا أنّ هناك بعض الاستثناءات.

يُعتبر العقد بعد إبرامه و قبل رجوع المستهلك عنه أنه غير نافذ خلال طول مدّة الرّجوع المحدّدة قانونا، فنكون أمام حالة وقف تنفيذ الالتزامات النّاشئة عن العقد، فالمشرّع لم يُرد تنفيذ العقد من قبل المستهلك ثمّ يستردّ ما نفّذه، كما أنّ هذا الحقّ، أي الحقّ في الرّجوع، لا يحول دون أن يقوم المهني بتنفيذ بنود العقد، لكنّه هو من يتحمّل المخاطر المنجرّة عن التنفيذ خلال مدّة الرّجوع، كما يتحمّل تبعة الهلاك لعدم انتقال الملكيّة للمُستهلك، و إن استلم هذا الأخير المنتج[34] .

و بالتالي إذا انتهت المهلة القانونيّة المحدّدة للمُستهلك، و لم يقم بالرّجوع، أصبح العقد ساري المفعول و مُنتجا لآثاره القانونيّة، أمّا في حالة ممارسته لهذا الحقّ، فينبغي ردّ الثمن من قبل المهني، و ردّ المنتج من قبل المستهلك.

لكن المشرّع الانجليزي خرج عن هذه القواعد، فقد أقرّ بضرورة أن يدفع المستهلك ما قيمته 50 ٪ على الأقلّ من الثمن الحقيقي للمُنتج، و هو ما يمثل تعويضًا عن ممارسته حقّ الرّجوع، و جاء هذا الإقرار حماية لمصالح المهني بالدّرجة الأولى، كما ألزم المستهلك بدفع تعويضات عن الأضرار التي تلحق بالمنتج و تخفّض من قيمته، غير أنه ولغرض التخفيف من هذه الإجراءات على المستهلك ترك المشرّع الانجليزي للمحكمة

حريّة تخفيض نسبة 50 ٪ التي يدفعها المستهلك، و ذلك في حالة أن استخدم هذا الأخير حقّه في الرّجوع بشكل مُبرّر [35] .

يبدو ممّا سبق أنّه من الضّروري تقييد حقّ المستهلك في الرّجوع، و حصره في حالات محدّدة، و ذلك بسبب المخاطر الكثيرة التي يُمكن أن تنجرّ عن إطلاقه أو السّماح باستخدامه بلا ضوابط واضحة، سواء على المهني أو على استقرار التعاملات التجاريّة برمّتها، كأن يكون استخدام هذا الحقّ في عقود معيّنة كقروض الائتمان نظير الخصوصيّة التي تتميّز بها[36] .

فمثلا عملية تحميل الملفّات (téléchargement) مباشرة إلى الحاسب الالكتروني للمُستهلك، تجعل من مسألة الرّجوع بلا مضمون فعلي، لأنّه بمجرّد تحميل البيانات لم يعد هناك أي معنى لإعادتها[37] .

خاتمـــة:

ممّا سبق يُمكننا تلخيص أهمّ النّتائج المتوصّل إليها من خلال هذه الدراسة في النّقاط التالية:

1. العديد من التشريعات المقارنة أولت عناية كبيرة لمسألة حماية المستهلك عن طريق النصّ عن أحكام تتعلق بالحقّ في التفكير و الحقّ في الرّجوع، و هو ما يشكّل تطوّرا واضحا في تشريعات حماية المستهلك.

2. يستهدف الحقّ في العدول إعطاء المستهلك وقتا كافيا لاتّخاذ قراره بهدوء وروية و دون ضغوط، الأمر الذي يسمح له بالاستعلام جيّدا حول السّلعة.

3. لم تُضفِ أغلب التشريعات المقارنة إجباريّة مهلة التفكير على جميع العقود، بل نصّت على ضرورة هذه المهلة في العقود التي تتطلّب قدرا أكبر من الحماية، بحيث يستحيل عل المستهلك حماية نفسه دون وجودها، مثل العقود العقاريّة و عقود الائتمان.

4. انتقد بعض الفقهاء إقرار التشريعات المختلفة لوجود مُهلة زمنيّة من أجل في العدول، بداعي تعطيل حركية الاقتصاد لأنّها تجعل المهني يحبس السّلعة منتظرا قرارا نهائيّا من المستهلك بشأنها.

5. قيّدت أغلب التشريعات حقّ المستهلك في العدول، مع بعض الاختلافات التي تعود للظروف الاقتصاديّة لكلّ دولة.

6. نصّ المشرّع الجزائري على بعض الحقوق التي استهدفت حماية المستهلك أثناء تعاقده، وكان الغرض من ذلك توفير أكبر قدر من الحماية حتى قبل أن يُصبح العقد ساري المفعول و مُثمرًا لنتائج عمليّة لكلّ طرف من أطرافه.

7. الأحكام القانونيّة التي أقرّها المشرّع الجزائري لم تكن في مستوى طموحات المستهلك الجزائري، و ذلك قياسًا على ما أوردته التشريعات المقارنة الأخرى في هذا المجال.

لهذه الأسباب فإننا نقدّم الاقتراحات التالية:

1. ضرورة إحداث تعديلات على القانون المدني الجزائري، وكذا قانون حماية المستهلك وقمع الغشّ تكرّس حقّ المستهلك في العدول عن تعاقده، فيُواكبا بالتالي أحدث الإجراءات المتخذة لحماية المستهلك، و تسمح بالتالي بتوفير أكبر قدر مُمكن من الحماية، خاصّة وأنّ واقعنا يتطوّر دائما، الأمر الذي يحتم مجاراة المنظومة التشريعيّة لهذا الواقع المتغيّر بسرعة.

2. إدراج مواد مخصوصة في قانون حماية المستهلك تمنح مُهلة كافية للمستهلك للتفكير و التروي قبل التعاقد أو للرّجوع في تعاقده، تكريسًا لها الحقّ القانوني.

3. ضرورة النصّ الصّريح على الاستثناءات التي تقيّد حقّ المستهلك في العدول، حتى لا تسبّب ضررًا للمهني و لا تعطل الحياة الاقتصاديّة.

الهوامش :

1- موفق حمد عبد: الحماية المدنيّة للمُستهلك في عقود التّجارة الالكترونيّة: دراسة مقارنة، منشورات زين الحقوقيّة، بيروت، لبنان، 2011 الطّبعة الأولى، ص 191-192.

2- أكرم محمّد حسين التميمي: التّنظيم القانوني للمهني: دراسة مقارنة في نطاق الأعمال التّجارية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2010 الطّبعة الأولى، ص 86-87.

3- العيد حداد: الحماية المدنيّة و الجنائية للمُستهلك عبر شبكة الانترنت، المؤتمر المغاربي الأوّل حول:التّنظيم القانوني للانترنت والجريمة المنظّمة، أكاديميّة الدّراسات العليا، طرابلس، ليبيا، أيام 27 و28 و 30 أكتوبر 2009، ص 06.

4- عبد الفتاح بيومي حجازي: حقوق الملكيّة الفكريّة و حماية المُستهلك في عقود التّجارة الالكترونيّة، دار الفكر الجامعي، الإسكندريّة، مصر، 2005 الطّبعة الأولى، ص 29.

5- حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك: الحماية الخاصّة لرضا المستهلك في عقد الاستهلاك، دار النّهضة العربيّة، القاهرة، مصر، 1996، ص 44.

6- نفس المرجع الآنف الذكر، الصفحة نفسها.

7- محمّد حسن قاسم: الوسيط في عقد البيع: في ضوء التوجّهات القضائيّة و التشريعيّة الحديثة وتشريعات حماية المُستهلك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندريّة، مصر، 2011 الطّبعة الأولى، ص 91.

8- العيد حداد، مرجع سابق، ص 06.

9- حسن عبد الباسط جميعي، مرجع سابق، ص 43.

10- عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 29.

11- أكرم محمّد حسين التميمي، مرجع سابق، ص 87.

12- حسن عبد الباسط جميعي، مرجع سابق، ص 44.

13- لطفي بن كريم:التّجربة التونسية في مجال تنظيم المعاملات المدنيّة والتّجاريّة الالكترونيّة، المؤتمر المغاربي الأول حول: التنظيم القانوني للانترنت و الجريمة المنظمة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا، أيام 27 و28 و 30 أكتوبر 2009، ص 09.

14- عمر محمد عبد الباقي: الحماية العقديّة للمُستهلك: دراسة مقارنة بين الشّريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004 الطّبعة الأولى، ص 768.

15- مصطفى أحمد أبو عمرو: موجز أحكام قانون حماية المُستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2011 الطّبعة الأولى ، ص 184.

16- نفس المرجع الآنف الذكر، الصفحة نفسها.

17- سلطاني آمنة: حماية المُستهلك في مجال التّعاقد عن بُعد، مجموعة أعمال الملتقى الوطني الأوّل حول:حماية المُستهلك في ظلّ الانفتاح الاقتصادي، المنظّم من طرف معهد العلوم القانونيّة والإداريّة بالمركز الجامعي بالوادي، أيّام 13 و 14 أفريل 2008، مطبعة مزوار، الوادي، الجزائر، 2008، ص 119.

18- لم يتبن المشرّع الفرنسي وحده هذا الحقّ، بل تبنته كذلك الولايات المتّحدة الأمريكيّة في قوانين سنوات 1964-1965، بريطانيا سنة 1974 في تشريع حماية المستهلك، ألمانيا الغربية سنة 1974 و غيرهم من دول العالم.

19- انظر نصّ المادة (11) من القانون رقم 03/09 المؤرّخ في 2009/02/25 المتعلّق بحماية المُستهلك وقمع الغشّ الصّادر بالجريدة الرسميّة عدد 15 الصّادرة بتاريخ 2009/03/08.

20- سامح عبد الواحد التهامي: التّعاقد عبر الانترنت: دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، المحلّة الكبرى، مصر، 2008، الطّبعة الأولى، ص 322.

21- مصطفى أحمد أبو عمرو، مرجع سابق، ص 183.

22- اعتبر بعض الفقهاء أنّ العقد الذي يُبرمه المُستهلك هو عقد صحيح غير لازم بالنسبة للمُستهلك، و عقد صحيح لازم بالنّسبة للمهني. انظر بهذا الخصوص: عبد الله ذيب محمود: حماية المُستهلك في التّعاقد الالكتروني،دراسة مقارنة، دار الثّقافة للنّشر والتوزيع، عمّان، الأردن، 2012، الطّبعة الأولى، ص 199.

23- مصطفى أحمد أبو عمرو، مرجع سابق، ص 184.

24- لطفي بن كريم، مرجع سابق، ص 09.

25- مصطفى أحمد أبو عمرو، مرجع سابق، ص 185.

26- عبد المنعم موسى إبراهيم: حماية المُستهلك: دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقيّة، بيروت، لبنان، 2007، الطّبعة الأولى، ص 516.

27- محمّد حسين منصور: المسؤوليّة الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندريّة، مصر، 2003، الطّبعة الأولى، ص 149.

28- سامح عبد الواحد التهامي، مرجع سابق، ص 323. انظر كذلك: فاتن حسين حوّى: الوجيز في شرح قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقيّة، بيروت، لبنان، 2012، الطّبعة الأولى، ص 138-139.

29- فريد منعم جبور: حماية المُستهلك عبر الانترنت و مكافحة الجرائم الالكترونية: دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقيّة، بيروت، لبنان، 2010، الطّبعة الأولى، ص 54.

30- عمر محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 779.

31- آمنة سلطاني، مرجع سابق، ص 121.

32- أكرم محمّد حسين التميمي، مرجع سابق، ص 88.

33- محمّد حسين منصور، مرجع سابق، ص 147.

34- أكرم محمّد حسين التميمي، مرجع سابق، ص 92.

35- عبد المنعم موسى إبراهيم، مرجع سابق، ص 514.

36- عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 32.

37- أسامة أحمد بدر: حماية المُستهلك في التّعاقد الالكتروني: دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنّشر، الإسكندرية، مصر، 2005 الطّبعة الأولى، ص 211.