جامعة الأزهر
كلية الشريعة والقانون بدمنهور

مجلة البحوث الفقهية والقانونية

مجلة علمية محكمّة
تصدرها كلية الشريعة والقانون بدمنهور

بحث مستل من
العدد الرابع والأربعين - "إصدار يناير ٢٠٢٤م - ١٤٤٥هـ"

تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية دراسة تحليلية مقارنة

Determining The Negative Scope Of The Right To Withdraw From Contracts Concluded by Electronic Means A Comparative Analytical Study

الدكتـــــور

جهاد محمود عبد المبدي

دكتوراة القانون المدني، جامعة عين شمس

مجلـة البحـوث الفقهيـة والقانونيـة
مجلة علمية عالمية متخصصة ومُحكمة
من السادة أعضاء اللجنة العلمية الدائمة والقارئة
في كافة التخصصات والأقسام العلمية بجامعة الأزهر

المجلة مدرجة في الكشاف العربي للإستشهادات المرجعية ARABIC CITATION INDEX
على Clarivate Web of Science
المجلة مكشّفة في قاعدة معلومات العلوم الإسلامية والقانونية من ضمن قواعد بيانات دار المنظومة
المجلة حاصلة على تقييم ٧ من ٧ من المجلس الأعلى للجامعات
المجلة حاصلة على تصنيف Q3 في تقييم معامل "ارسيف Arcif" العالمية
المجلة حاصلة على تقييم ٨ من المكتبة الرقمية لجامعة الأزهر

رقم الإيداع
٦٣٥٩

الترقيم الدولي
(ISSN-P): (1110-3779) - (ISSN-O): (2636-2805)

للتواصل مع المجلة
+201221067852
journal.sha.law.dam@azhar.edu.eg

موقع المجلة على بنك المعرفة المصري
https://jlr.journals.ekb.eg

تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية
دراسة تحليلية مقارنة

Determining The Negative Scope Of The Right To Withdraw From Contracts Concluded by Electronic Means
A Comparative Analytical Study

الدكتـــــور

جهاد محمود عبد المبدي

دكتوراة القانون المدني، جامعة عين شمس

تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية
دراسة تحليلية مقارنة

جهاد محمود عبد المبدي
قسم القانون المدني، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مصر.
البريد الإلكتروني: gehadmahmoud888@gmail.com

ملخص البحث:

نصت بعض التوجيهات الأوروبية على منح المستهلك الحق في الرجوع عن العقد المبرم بأي وسيلة من الوسائل الإلكترونية ونظمت أحكامه، وتبعها في ذلك الكثير من التشريعات الوطنية، ومن بين هذه الأحكام تحديد نطاق الحق في الرجوع من حيث العقود، بمعنى أن هذا الحق لا يتقرر في جميع عقود الاستهلاك المبرمة بين المورد والمستهلك، لأسباب ومبررات متعددة قد ترجع إلى طبيعة محل العقد أو إلى انخفاض قيمته، أو لغيره من الأسباب التي تختلف من عقدٍ إلى آخر. وتستهدف أسباب المنع في مجملها حماية حقوق ومصالح المورد بعدم الإضرار به، وتحقيق العدالة العقدية بين المتعاقدين، والحفاظ على استقرار التعاملات التجارية.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى جواز ومشروعية الاتفاق على الخروج على النص القانوني والسماح للمستهلك باستعمال الحق في الرجوع عن العقد إن جرى التعاقد على العقود المنصوص على استبعادها أو استثنائها من استعمال هذا الحق، وذلك مقيدٌ بأن يرد نص قانوني يجيز الخروج على هذه الأحكام، وأن المستهلك يمكنه الامتناع – في العقود الواردة على تقديم الخدمات إليه – عن دفع أي مقابل مالي إن تم تنفيذ العقد جزئيًا أو كليًا، عندما يخفق المورد أو يخل بالوفاء بالتزاماته القانونية. بالإضافة إلى أن المستهلك يستطيع الرجوع على المورد بموجب القواعد العامة في العقود المبرمة بشأن البضائع أو

السلع إن ثبت أنها معيبة أو غير مطابقة للمواصفات، أو الرجوع عليه بموجب استعمال الحق في الرجوع عن العقد.

الكلمات المفتاحية : المستهلك، المورد، الرجوع، الخدمات، السلع.

Determining the Negative Scope of the Right to withdraw from Contracts concluded by Electronic Means A Comparative Analytical Study

Gehad Mahmoud Abd Elmobdy
Department of Civil Law, Faculty of Law, Ain Shams University, Egypt.
E-mail: gehadmahmoud888@gmail.com

Abstract:

Some European directives have provided for granting the consumer the right to withdraw from the contract concluded by any electronic means and organized its provisions, and a myriad of national legislation has followed in their steps. Among these provisions, the identification of the scope of the right to withdraw from contracts, namely, this right is not provided for in all consumer contracts concluded between the professional and the consumer, due to multiple reasons and justifications based on the nature of the subject matter of the contract, or the impairment of its value, or for other reasons that differ from one contract to another. The reasons for prevention in its entirety aim to protect the rights and interests of the supplier by not harming it, as well as realizing contractual justice between the parties and maintaining the stability of commercial transactions.

In this context, the research concluded that it is permissible and legitimate to agree upon non-adherence to the legal text and permit the consumer to use the right to withdraw from the contract, in case of entering into contracts that are excluded or excepted from using this right under law. While this is restricted by having a legal provision that permits non-adherence to these provisions. The consumer can refrain – in contracts relative to providing services to it- from paying any financial amount if the contract is implemented in part or in whole, in case the supplier fails to perform or violates its

legal obligations. Furthermore, the consumer may recourse to the supplier under the general terms and conditions set out in the concluded contracts regarding goods or commodities if they are found to be defective or non-conformant to the prescribed specifications, or the right to recourse to it based on using the right to withdraw from the contract.

Keywords: Consumer, Supplier, Recourse, Services, Goods.

المقدمة:

نصت الفقرة الأولى من المادة السابعة والأربعين بعد المائة من القانون المدني المصري على أن: "العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين، أو للأسباب التي يقررها القانون"، وهذا يعني أنه لا يجوز لأحد المتعاقدين نقض العقد والتحلل من التزاماته بإرادته المنفردة، وكذلك تعديله، إلا بعد موافقة وقبول الطرف الآخر، أو في حال وُجِدت أي أسباب ينص عليها القانون، لأن العقد متى نشأ صحيحًا فلقد خلصت إليه قوته الملزمة ليس بالنسبة لطرفيه فقط ولكن بالنسبة للغير أيضًا.

وإعمالًا للاستثناء الوارد في المادة المذكورة، ونقصد بذلك نقض العقد للأسباب التي يقررها القانون، فلقد اتجه قانون حماية المستهلك المصري – والكثير من قوانين الدول الأخرى – نحو النص على الحق في الرجوع عن العقد، من أجل السماح للمستهلك بنقض العقد بإرادته المنفردة.

ولقد جاء هذا الحق كاستثناء يرد على مبدأ القوة القانونية الملزمة للعقد لأسباب ومبررات اقتضت تقريره لمصلحة المستهلك؛ بوصفه طرفًا ضعيفًا في الرابطة العقدية جديرًا بأن يُحاط بسياج منيع من الحماية والرعاية، هو في مسيس الحاجة إليها، بهدف الحفاظ على مصالحه وتلبيةً لاحتياجاته الضرورية والأساسية التي لا غنى له عنها.

لكن منحه لهذا الحق لم يأتِ مطلقًا، بل أُحيط بمجموعة من القيود والضوابط التي تكفل الحفاظ على حقوق ومصالح المتعاقد الآخر (المورد أو المحترف)، وتضمن استقرار التعاملات التجارية وعدم زعزعتها، ومن بين هذه القيود استبعاد أو استثناء مجموعة من العقود من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، وسبب استثناء هذه العقود يرجع إلى الكثير من الأسباب والعوامل التي سنتعرف عليها بين دفتي هذه الدراسة، والتي لا يستقيم معها إقرار وتطبيق الحق في الرجوع عن التعاقد.

مشكلات الدراسة:

يثير موضوع هذه الدراسة بعض المشكلات القانونية ويطرح بعض التساؤلات، من بينها: مدى صحة ومشروعية الاتفاق بين المورد والمستهلك على السماح للأخير باستعمال الحق في الرجوع عن العقد إن كان العقد من ضمن العقود المستثناة من مباشرة واستعمال هذا الحق؟، وكيفية الحفاظ على حقوق المستهلك إن كان محل العقد معيبًا أو غير مطابق للمواصفات، أو عندما يجد المستهلك اختلافًا في البضائع أو السلع المستلمة وبين ما تم الاتفاق عليه، إن كان العقد المبرم بين المتعاقدين يقع في دائرة العقود التي يحرم عليه استعمال حقه في الرجوع عنها؟، والأمر ذاته بالنسبة للعقود الواردة على الخدمات المقدمة إلى المستهلك والتي يتم تنفيذها من قبل المورد الذي يخل بالتزاماته القانونية تجاه المستهلك، فكيف يتم الحفاظ على حقوق ومصالح المستهلك في مثل هذه الحال؟.

أهمية موضوع الدراسة:

يستمد موضوع هذه الدراسة أهميته من تناوله لمسألة مهمة تتفرع عن الحق في الرجوع عن العقد، وتمثل قيد أو حظر على استعمال هذا الحق من أجل تحقيق التوازن العقدي بين الطرفين دون إفراط أو تقتير، وحتى لا تتحول حماية المستهلك إلى معول هدم لاستقرار التعاملات التجارية وتصبح وسيلة وأداة للإضرار بالمورد.

أهداف الدراسة:

تستهدف هذه الدراسة ما يلي:

١- التعرف على العقود المستثناة أو التي يُمنع المستهلك من استعمال حقه في الرجوع عن العقد المبرم عبر الوسائل الإلكترونية إن كان التعاقد واردًا على أيٍّ منها، سواءً تلك المنصوص عليها في التوجيهات الأوروبية أو في التشريعات الوطنية.

٢- توضيح الأسباب والمبررات الداعية لاستبعاد وإخراج هذه العقود من تحت مظلة الحق المقرر لمصلحة المستهلك.

منهج الدراسة:

اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج المقارن عندما تناولت موقف بعض التوجيهات الأوروبية، وموقف التشريعات الوطنية من مسألة استبعاد بعض العقود الواردة على السلع والبضائع وتقديم الخدمات من استعمال الحق في الرجوع عن العقد المبرم بوسيلة إلكترونية.

استندت أيضًا إلى المنهج الوصفي التحليلي لوصف موضوع الدراسة وصفًا موضوعيًا، وتتبع وجمع وبحث الحقائق والمعلومات المرتبطة به، وتحليل ومناقشة ما تضمنته التوجيهات الأوروبية والتشريعات الوطنية وآراء فقهاء القانون وشراحه في هذا الخصوص، بغرض التوصل إلى تعميماتٍ مقبولة.

خطة الدراسة:

تناولت موضوع هذه الدراسة وفقًا للتقسيم التالي:

المقدمة.

المبحث الأول: المفهوم القانوني للمستهلك.

المطلب الأول: المفهوم القانوني الضيق للمستهلك.

المطلب الثاني: المفهوم القانوني الواسع للمستهلك.

المبحث الثاني: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيهات الأوروبية.

المطلب الأول: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م.

المطلب الثاني: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م.

المبحث الثالث: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية.

المطلب الأول: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية الأوروبية.

المطلب الثاني: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية العربية.

الخاتمة.

التمهيد:

سوف نتطرق في هذا التمهيد في عجالة إلى مفهوم النطاق السلبي للعقود المبرمة عن طريق الوسائل الإلكترونية، كالبريد الإلكتروني أو عن طريق الموقع الإلكتروني، وغيرهما، وإلى مفهوم الحق في الرجوع عن العقد، وذلك على نحو ما يلي:

مفهوم النطاق السلبي للعقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية:

لم نعثر – على حد علمنا – على تعريف للنطاق السلبي للعقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية، إذ اكتفت ما لا حصر له من المراجع بالإشارة إلى أن مفهومه يدور حول تحديد مجموعة من العقود التي تستثنى من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، والمشرع هو من يتولى تحديد النطاق السلبي للعقد لاعتبارات معينة تقتضي غل يد المستهلك عن استعمال الحق المقرر لمصلحته، وهذا التحديد يختلف من مشرع إلى آخر، ومن توجيه أوروبي إلى آخر، فهناك عقود استثناها بعض المشرعين، وعقود أخرى لم ينص على استثنائها آخرون، والأمر ذاته بالنسبة للتوجيهات الأوروبية.

لذلك يمكننا تعريف النطاق السلبي للعقود المبرمة عن طريق الوسائل الإلكترونية – إن جاز لنا ذلك – بأنه: "تعداد أو حصر للعقود المستثناة أو المستبعدة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، بموجب نص قانوني، بحيث يصبح العقد الوارد على أيٍّ منها ملزمًا للطرفين ومرتبًا لجميع الآثار القانونية بمجرد إبرامه".

وهذا يعني أن يقوم المشرع بحصر العقود المستثناة من استعمال هذا الحق، عن طريق إدراجها في قائمة ترد في مادة أو أكثر من مواد قانون حماية المستهلك أو قانون التعاملات والتجارة الإلكترونية، بحيث لو تعاقد الطرفان وكان العقد من ضمن العقود الواردة أو المدرجة في هذه القائمة، فلا يمكن عندئذٍ الرجوع عنه أو التحلل منه بالإرادة المنفردة للمستهلك، أما لو لم يكن العقد من ضمن القائمة التي تضم وتحصر العقود المستثناة من مباشرة هذا الحق، فلا يوجد ما يمنع من استعماله والرجوع عن التعاقد.

مفهوم الحق في الرجوع عن العقد:

تعددت تعريفات الحق في الرجوع عن العقد، ومنها التعريف الذي أورده البعض بأنه: "قدرة المتعاقد بعد إبرام العقد على المفاضلة أو الاختيار بين إمضائه أو الرجوع فيه"(١).

وعرفه البعض الآخر بأنه: "حق المستهلك في إعادة النظر في العقد الذي أبرمه والعدول عنه خلال مدة محددة تختلف باختلاف محل العقد ويتم برد المبيع واسترداد الثمن"(٢).

وعرفه آخرون بأنه: "رخصة أو مُكنة تتيح للمستهلك وبإرادته المنفردة أن يعدل عن العقد خلال مدة محددة، حتى ولو لم يخل الطرف الآخر (المهني أو المحترف) بتنفيذ أيٍّ من التزاماته الواردة في العقد، ويتم العدول دون مقابل، باستثناء مصروفات إرجاع السلعة، ومن دون أدنى مسؤولية على المستهلك في ذلك"(٣).

ويمكننا تعريفه – إن جاز لنا ذلك – بأنه: "حقٌ مقررٌ لأحد المتعاقدين (المستهلك) يستعمله بإرادته المنفردة خلال مدة زمنية محددة، دون التوقف على قبول أو رفض المتعاقد الآخر، وبغير اللجوء إلى القضاء، ودون فرض أي عقوبات عليه، يتيح له إما: نقض العقد وإعادة الحال إلى ما كان عليه قبل التعاقد، مع ما يترتب على ذلك من آثار قانونية بحق الطرفين، وإما استبدال الشيء محل التعاقد إن كان قابلًا للاستبدال".

---

(١) عمر محمد عبد الباقي: الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، طبعة ١٤٢٥هـ/ ٢٠٠٤م، ص: ٧٦٧. وفي المعنى نفسه ينظر:

Apo Alleme: La protection du consommateur à l'épreuve des technologies de l'information et de la communication : étude du droit ivoirien à la lumière du droit français, Thèse, Université de Perpignan Français, Année 2018-2019, p. 58.

(٢) نقلًا عن مصطفى أحمد أبو عمرو: التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠١٦م، ص: ٣٢.

(٣) محمد ربيع فتح الباب: التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول عن العقود المبرمة عن بُعد، دراسة موازنة، بحث منشور بمجلة القانون والاقتصاد، العدد (٨٩)، المجلد (٨٩)، سنة ٢٠١٦م، ص: ٧٨٢.

المبحث الأول
المفهوم القانوني للمستهلك

لا تختلف صفة المستهلك الذي يتعاقد من أجل الحصول على السلع أو البضائع أو الانتفاع بالخدمات عن طريق الوسائل الإلكترونية؛ عن المستهلك الذي يتعاقد عليها عن طريق الوسائل التقليدية المتعارف عليها، غاية ما في الأمر اختلاف الوسائل التي يتم بمقتضاها إبرام العقود وإجراء التصرفات القانونية، ما بين الوسائل التقليدية والوسائل الإلكترونية اللتان يستخدمان من أجل تحقيق الغاية ذاتها.

وهذا يعني أن المستهلك في مجال التجارة والتعاملات التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية يستحق الحماية القانونية نفسها المقررة للمستهلك العادي، مع مراعاة خصوصية التعاقد عبر الوسائل الإلكترونية، وما يستتبعه ذلك من تنوع في وسائل الحماية القانونية المقررة له.

وتعد مسألة تحديد الأشخاص الذين ينطبق عليهم مفهوم المستهلك ومن لا ينطبق عليهم هذا المفهوم من المسائل ذات الأهمية، نظرًا لما يترتب على هذا التحديد من تطبيق قواعد الحماية الخاصة بالمستهلكين ومن بينها الاستفادة من الحق في الرجوع عن العقد، وما يكفله من حماية لرضا المستهلك إن تسرع في إبرام العقد، لأن هذه الحماية يستفيد منها – وفقًا لأحد الاتجاهات – المستهلك العادي الذي يتعاقد مع أحد المحترفين أو الموردين[1] لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية، فهذا وحده من يتمتع بصفة المستهلك ويكتسي برداء هذا المفهوم.

---

(١) تعددت المسميات والمصطلحات التي أطلقت على الطرف الثاني في عقد الاستهلاك الذي يقوم بممارسة الأعمال والأنشطة المهنية والتجارية ويقدم السلع والبضائع والخدمات إلى المستهلك، فأحيانًا يتم التعبير عنه بالمورد، وتارة بالمحترف، وتارة أخرى بالمهني، وأحيانًا يطلق عليه المزود، أو موفر الخدمة، أو التاجر، أو البائع.

فلو رجعنا إلى قانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م سنجده قد عبَّر عنه بمصطلح المورد، إذ ورد تعريف المورد في المادة (١) من الباب الأول من هذا القانون بأنه: "كل شخص يمارس نشاطًا تجاريًا أو صناعيًا أو مهنيًا أو حرفيًا يقدِّم خدمة للمستهلك، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها أو يصدرها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق بما في ذلك الوسائل الإلكترونية وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة".

أما المشرع الإماراتي فلقد أطلق عليه في قانون اتحادي رقم (١٥) لسنة ٢٠٢٠م في شأن حماية المستهلك مصطلح (المزود)، إذ ورد النص في المادة (١) من هذا القانون على تعريف المزود بأنه: "كل شخص اعتباري يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها أو تخزينها، بهدف تقديمها للمستهلك أو التعامل أو التعاقد معه بشأنها".

وبالنسبة لقانون حماية المستهلك الكويتي رقم (٣٩) لسنة ٢٠١٤م فلقد أطلق عليه في المادة (١) مصطلح (المزود أو المورد). أما قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (٦٥٩) لسنة ٢٠٠٥م فلقد سمَّاه في المادة (٢) بـ (المحترف)، وسمَّاه نظام التجارة الإلكترونية السعودي لسنة ١٤٤٠هـ/ ٢٠١٩م في المادة (١) (موفر الخدمة)، وعبّر عنه قانون حماية المستهلك السوري الصادر بالمرسوم التشريعي رقم (٨) لسنة ٢٠٢١م بمصطلح (المورد أو البائع).

وورد التعبير عنه في قانون الاستهلاك الفرنسي بمصطلح (Professionnel)، والبعض يترجمها بمعنى (المحترف)، والبعض الآخر يترجمها بمعنى (المهني)، ولقد ورد النص على تعريف ال (Professionnel) في هذا القانون بأنه:

("Professionnel" : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel).

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

("trader": means any natural or legal person who is acting for purposes relating to his trade, craft, business or profession and anyone acting in the name of or on behalf of a trader). (Article 2/d): from directive 2006/114/ EC of the European parliament and of the council of 12 December 2006 concerning misleading and comparative advertising.

ويمكن الاستفادة من الحماية المقررة – وفقًا لاتجاه آخر – إن جرى التعاقد بين محترفين، أي أنه يدخل تحت مظلة هذه الحماية المستهلك المحترف، مما يعني انطباق قواعد الحماية على العقود المبرمة بين طرفين كلاهما محترفًا، لكن يشترط لذلك ألا يكون التعاقد قد جرى بغرض الربح، أي لأغراض غير مهنية، وأن يكون التعاقد قد جرى خارج نطاق اختصاص المحترف حتى يستفيد من الحماية المقررة لغيره من إخوانه المستهلكين العاديين، فهؤلاء يتمتعون أيضًا بصفة المستهلك وفقًا لهذا الاتجاه.

وتخرج العقود المبرمة بين المستهلكين عن نطاق الاستفادة من الحماية القانونية المذكورة، إذ لن يستفيد أحدهما من هذه الحماية وفي مقدمتها الاستفادة من الحق في الرجوع عن العقد، لأن تقرير هذه الحماية يُشترط له أن يكون أحد المتعاقدين موردًا أو محترفًا كما تقدم ذكره، وهذا هو أهم الأسباب التي جعلت التشريعات تتجه نحو منح المستهلك الحق في الرجوع عن التعاقد بوصفه طرفًا ضعيفًا في الرابطة العقدية يستحق الحماية في مواجهة الطرف القوي (المحترف).

وبناءً على هذا الفهم فلا يحق للمستهلك استعمال الحق في الرجوع عن العقد إن اشترى بعض السلع أو البضائع من شخص آخر ليس بمورد ولم يعتاد ممارسة التجارة أو احترافها، كما هو الحال بالنسبة لأولئك الذين يعرضون بعض الأغراض أو السلع المستعملة على صفحات التواصل الاجتماعي بغرض بيعها، فهؤلاء الأشخاص لا يعدون محترفين ولا ينطبق عليهم هذا الوصف.

ويعترض بعض الفقه على مصطلح المهني ويرى أن مصطلح المحترف هو الأدق، ويرى أن المصطلحين (المهني والمحترف) غير مترادفين، بل توجد اختلافات وفروق كبيرة بينهما. وبعيدًا عن الخوض في حرب المصطلحات، لأن العبرة للمقاصد والمعاني لا للألفاظ والمباني، فلقد آثرنا التعبير عن الطرف الآخر في عقد الاستهلاك بمصطلح (المورد) الذي ورد ذكره في قانون حماية المستهلك المصري، أو بمصطلح (المحترف) لأنه أعم وأشمل.

ويظهر مما تقدم أن تحديد المفهوم القانوني للمستهلك انقسم بشأنه الرأي إلى اتجاهين، الأول منهما: يأخذ بمفهوم ضيق للمستهلك ويحصر الأشخاص الذين ينطبق عليهم هذا المفهوم في نطاقٍ ضيقٍ محدود، أما الاتجاه الثاني: فهو على النقيض من الاتجاه الأول، أي أنه يأخذ بمفهوم واسع للمستهلك، إذ تتسع بمقتضاه دائرة الأشخاص الذين ينتمون لفئة المستهلكين.

لهذا فسوف نتناول هذه المسألة وما تثيره من إشكالات قانونية، حتى نتعرف على من يحق له الاستفادة من الحق في الرجوع عن التعاقد، المستهلك العادي فقط، أم المستهلك العادي والمحترف على حدٍ سواء، وفق ضوابط وشروط معينة يلزم توفرها، وذلك وفقًا للتقسيم التالي:

المطلب الأول: المفهوم القانوني الضيق للمستهلك.

المطلب الثاني: المفهوم القانوني الواسع للمستهلك.

المطلب الأول
المفهوم القانوني الضيق للمستهلك

يحمل أنصار هذا الاتجاه مشعل الدعوة إلى أن مفهوم المستهلك يقتصر على كل شخص طبيعي يتعاقد من أجل الحصول على سلعة أو خدمة معينة بقصد تلبية أو إشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية[1]. ووفقًا لما رآه البعض فإن المستهلك هو ذلك الشخص الذي يبرم

---

(١) ينظر في ذلك: عاطف عبد الحميد حسن: حماية المستهلك، الحماية المدنية للمستهلك من الشروط التعسفية في عقود الإذعان وفي العقود المبرمة بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين وفقًا للمادة ٣٥ من القانون الفرنسي الصادر في ١٠ يناير عام ١٩٧٨م المتعلق بحماية وإعلام المستهلكين بالسلع والخدمات، دار النهضة العربية، القاهرة، طبعة ١٩٩٦م، ص: ٢٠. محمد حسين عبد العال: مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية، دراسة تحليلية مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، طبعة ٢٠٠٨م، ص: ٩٨. نصر الدين أحمد الصخفان: خيار العدول عن العقد كوسيلة حماية قانونية في نطاق عقود الاستهلاك العادية والإلكترونية، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، سنة ٢٠١٦/ ٢٠١٧م، ص: ١١. محمود عبد الرحيم الديب: الحماية المدنية للمستهلك، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠١١م، ص: ١٠.

العقود بغرض الحصول على السلع والبضائع والخدمات تلبية وإشباعًا للاحتياجات الشخصية؛ الفردية أو الأسرية، أو تلك التي ترتبط بشؤون حياته اليومية[١].

أي ينضوي تحت لواء هذا المفهوم أولئك الذين يتعاقدون لأغراض استهلاكية بعيدة كل البعد عن الأغراض المهنية أو التجارية البحتة، بحيث لا يكون الهدف من وراء التعاقد سوى الاستهلاك، وليس تحقيق الربح.

ويتأسس هذا المفهوم على فكرة ضيقة تستهدف تخصيص البضائع أو السلع المادية (المنقولة والعقارية على حد سواء) والخدمات؛ للاستعمال لمن يتعاقدون من أجل الحصول عليها والانتفاع بها، فالمستهلك وفقًا لهذا التصور يشتري الأطعمة أو المواد الغذائية ليأكلها، والملابس لارتدائها، والسكن للإقامة فيه، والسيارة لقيادتها وقضاء حوائجه ومصالحه.

ويسعى هذا التوجه للتأكيد على أن صفة المستهلك لا يكتسبها إلا أولئك الذين يبرمون مجموعة متنوعة من العقود، من شراء وإيجار وانتفاع وغيرها، بغرض توفير الاحتياجات اللازمة من السلع والأغذية والأدوية والمواد الأخرى، والخدمات، لإشباع الاحتياجات الضرورية والكمالية، الحالية منها والمستقبلية، دون أن تكون لديهم الرغبة أو النية المسبقة في المضاربة بهذه الأشياء عن طريق إعادة تسويقها أو بيعها أو تصنيعها، كما هو الحال

---

(١) ينظر في ذلك: عمر محمد عبد الباقي: مرجع سابق، ص: ٢٣. عبد الحميد الديسطي عبد الحميد: آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسؤولية المنتج، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة المنصورة، سنة ١٤٢٩هـ/ ٢٠٠٨م، ص: ١٣. جمال فاخر النكاس: حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، بحث منشور بمجلة الحقوق الصادرة عن مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، المجلد (١٣)، العدد (٢)، يونيو ١٩٨٩م، ص: ٤٧.

Jacques Ghestin: Traité de droit civil, la formation du contrat, 3 éd., L. G. D. J. 1990, p. 46.

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, Vol 29, Issue 2, April 2013, p.106.

Jean Calais-Auloy: Droit de la consommation, 3 éme éd. 1992, D, p. 46.

بالنسبة للموردين أو المحترفين، ودون أن تتوفر لديهم القدرة الفنية على معالجة هذه الأشياء وإصلاحها[١].

يتضح مما تقدم أن مؤيدي ومناصري هذا الاتجاه يقيمون التفرقة بين مفهوم (المستهلك) ومفهوم (المحترف) في نطاق الأشخاص الطبيعيين، فالأول (المستهلك) يندرج تحت مظلته كل شخص يتعاقد تلبية وإشباعًا لسائر احتياجاته غير المهنية، أما الثاني (المورد أو المحترف) فلا يكتسب هذا الوصف إلا الأشخاص الذين يباشرون الأنشطة التجارية وما يتفرع عنها من عمليات الإنتاج والتوزيع وتقديم الخدمات، ونحو ذلك، وهي مجموعة من الأنشطة تتوشح برداء مهني بحت، وتنفصم الروابط بينها وبين عمليات الاستهلاك[٢].

ويستند أصحاب هذا الاتجاه في تبرير قصر الحماية المقررة - بموجب قوانين حماية المستهلك - على المستهلك العادي وحده وحرمان المحترف من الاستفادة منها، على أن المركز التعاقدي للأخير يمنحه أفضلية وقوة عند إبرام العقود وإجراء التصرفات القانونية، حتى وإن لم يكن متخصصًا في مجال المسائل التي يتعاقد بشأنها، لأن خروجها عن دائرة اختصاصه لا ينبغي أن يفهم منه أنه صار ضعيفًا اقتصاديًا أو معرفيًا، لأن المحترف يمتلك قدرات ووسائل متنوعة تعينه وتمكنه من الدفاع عن مصالحه في مواجهة أية عقود قد يسعى لإبرامها، مقارنة بأي مستهلك عادي[٣].

---

(١) ينظر: جمال فاخر النكاس: مرجع سابق، ص: ٤٧. كوثر سعيد عدنان: حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠١٢م، ص: ٣٦، ٣٧. خالد ممدوح إبراهيم: إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الثانية، طبعة ٢٠١١م، ص: ٤٢٤.

(٢) منى أبو بكر الصديق: الحق في الرجوع في العقد كأحد الآليات القانونية لحماية المستهلك في مجال التعاقد عن بُعد، دراسة تحليلية في ضوء القانون الفرنسي والتوجيهات الأوروبية، بحث منشور في مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد (٨)، العدد (٦٥)، أبريل ٢٠١٨م، ص: ٨٤٩.

(٣) ينظر في ذلك: سامح عبد الواحد التهامي: التعاقد عبر الإنترنت، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، المحلة، مصر، طبعة ٢٠٠٨م، ص: ٢٥٢. منى أبو بكر الصديق: مرجع سابق، ص: ٨٤٩. يوسف شندي:

ومن ذلك على سبيل المثال أن يسعى إلى الاستعانة بخبراء متخصصين في هذا المجال في حال افتقاره إلى الخبرة والمعرفة اللازمتين لإتمام التعاقد[١]، حتى لا يقع ضحية للطرف الآخر إن تركت أبواب عدم معرفته ونقص خبرته مشرعة أو مفتوحة على مصراعيها.

ويستهدف هذا الرأي – استنادًا إلى التوصيف المذكور – قصر الحماية القانونية المقررة على المستهلك واستبعاد المورد منها، لعدم وجود مبررات قانونية تقتضي استفادته منها واستحقاقه لها، لأنه لا يكتسب صفة المستهلك الذي تقررت الحماية القانونية من أجله، ولو ثبت أنه بحاجة إلى الحماية فليكن ذلك عن طريق قواعد قانونية خاصة، بعيدًا عن الحماية المنصوص عليها في قوانين حماية المستهلك.

المفهوم القانوني للمستهلك، دراسة تحليلية مقارنة، بحث منشور بمجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات، العدد (٤٤)، ذو القعدة ١٤٣١هـ/ أكتوبر ٢٠١٠م، ص: ٢٤. محمد ربيع فتح الباب: مرجع سابق، ص: ٨١٨.

Hélène Aubry: L'influence du droit communautaire sur le droit français des contrats, Presses Universitaires d'Aix-Marseille - P.U.A.M. 2002, p. 33.

(١) وينتقد البعض هذا الرأي، إذ يرى أن استعانة المورد بخبير مردود عليه بأن المستهلك العادي من الممكن أن يكون ميسور الحال ولديه ملاءة مالية تمكنه من الاستعانة بخبير يمتلك الخبرة والدراية والمعرفة بجميع مسائل العقد المزمع إبرامه، وبالتالي يظل المورد في حالة الضعف والجهل نفسها التي تصيب المستهلك العادي، ولن يكون بمقدوره الإحاطة بكافة جوانب العقد، خاصة في العقود المبرمة عبر الوسائل الإلكترونية. ينظر: أحمد محمد صالح: حماية المستهلك في البيوع عبر الوسائل المرئية، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق، جامعة عين شمس، سنة ١٤٤١هـ/ ٢٠٢٠م، ص: ٢٢. محمد بن عبد الله الشبرمي: ماهية المستهلك عن بُعد في إطار نظام التجارة الإلكترونية السعودي، دراسة مقارنة، بحث منشور بالمجلة القانونية، جامعة القاهرة، المجلد (١٥)، العدد (٨)، فبراير ٢٠٢٣م، ص: ٢٠٨٥.

يضاف إلى ذلك أن المورد ليس بالضرورة أن يكون قويًا من الناحية الاقتصادية، إذ ليس من المستبعد أن يكون مبتدئًا في ممارسة النشاط التجاري، وهذا يعني أن وضعه أو مركزه من ناحية الخبرة أو من الناحية المادية لا يتناسب مع وضعية غيره من الموردين. أمينة أحمد محمد: حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة القاهرة، سنة ١٤٣٧هـ/ ٢٠١٦م، ص: ٢٥.

فإذا انتقلنا إلى التوجيهات الأوروبية سيتبين لنا أن التوجيه الأوروبي رقم (١٣) لسنة ١٩٩٣م بشأن الشروط غير العادلة في العقود المبرمة مع المستهلكين، قد أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك عندما عرف المستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي يتصرف في العقود التي يشملها هذا التوجيه لأغراض تخرج عن نطاق تجارته أو عمله أو مهنته"(١).

واقتفى أثره التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م بشأن حماية المستهلك في مجال التعاقد عن بُعد، عندما عرف المستهلك بأنه: "الشخص الطبيعي الذي يتعاقد لأغراض وغايات لا تدخل في نطاق نشاطه المهني"(٢).

أما التوجيه الأوروبي رقم (١٤٤) لسنة ١٩٩٩م الخاص بالبيع وضمانات الأموال الاستهلاكية، فلقد نص في الفقرة الثانية من المادة الأولى على تعريف للمستهلك، وهو التعريف ذاته الذي سبق وأن نص عليه التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م(٣).

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"For the purposes of this Directive :
(b) 'Consumer means any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business or profession". Article (2) from Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts.

(٢) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"(Consumer): means any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business or profession". Article (2/2) from Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts.

(٣) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"(A): Consumer: shall mean any natural person who, in the contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are not related to his trade, business or profession". (Article: 1/2) from Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees.

وسار على النهج ذاته التوجيه الأوروبي رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٠م بشأن بعض الجوانب القانونية لخدمات مجتمع المعلومات ولا سيما التجارة الإلكترونية[١]، وتبعهم في ذلك التوجيه الأوروبي رقم (٢٩) لسنة ٢٠٠٥م بشأن الممارسات التجارية غير العادلة بين الشركات والمستهلكين[٢]، أما التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م بشأن حقوق المستهلك؛ فلم يتخلف هو الآخر عن الركب أو يشذ وينحرف عن هذا المسار[٣].

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"(E) (Consumer): any natural person who is acting for purposes which are outside his or her trade, business or profession". Article (2) from Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce')".

(٢) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"For the purposes of this Directive:
(A) 'Consumer' means any natural person who, in commercial practices covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession". Article (2) from Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive')".

(٣) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"For the purpose of this Directive, the following definitions shall apply:
1- "Consumer" means any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession". Article (2) from Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance".

ويتبين من التوجيهات الأوروبية المذكورة آنفًا اقتصارها في تحديد المقصود بالمستهلك على الشخص الطبيعي فهو وحده المعني بالحماية المقررة دون غيره، إن كان قد أجرى التصرفات القانونية بغرض الاستهلاك وبعيدًا عن أنشطته المهنية أو الحرفية، أما الأشخاص الاعتباريون فلا يتمتعون بصفة المستهلك، ولا يستفيدون من ثم بالحماية المقررة للمستهلك.

ننتقل إلى التشريعات الوطنية لمعرفة موقفها من هذه المسألة، وبعد الرجوع إلى قانون الاستهلاك الفرنسي وفق أحدث التعديلات[١]، تبين أنه قد أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك، عندما نص على تعريف المستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي يتعاقد لتحقيق أهداف لا تدخل ضمن نشاطه التجاري، الصناعي، الحرفي أو الحر أو الزراعي"[٢].

وسار القضاء الفرنسي في خطٍ موازٍ في بعض الأحكام الصادرة عنه التي تبنت المفهوم الضيق للمستهلك وأخذت به، ومن ذلك ما قضت به محكمة النقض الفرنسية في حكمين صدرا عنها، أحدهما سنة ٢٠٠٥م، والآخر سنة ٢٠٠٩م، بأن مفهوم المستهلك يقتصر على الشخص الطبيعي[٣]. وسبق وأن قضت محكمة باريس بأن: المستهلك هو الفرد الذي من أجل احتياجاته الشخصية يصبح طرفًا في عقد بغرض الحصول على السلع والخدمات[٤].

---

(1) Ordonnance n°2021-1734 du 22 décembre 2021.

(٢) ونص هذه المادة باللغة الفرنسية هو:

"(Consommateur): toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole".

(3) Cass. Civ. 15/3/2005. D. 2005. p. 1948, not Boujeka.
Cass. Civ. 2/4/2009. JCP 2009. p. 328, not Paisant.

مشار إليه لدى محمد حسن قاسم: القانون المدني، الالتزامات، المصادر، العقد، المجلد الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، بدون سنة نشر، ص: ٩٨.

(4) "Un particulier qui pour ses besoins personnels devient partie a un contrat relative a la fourniture de biens ou de services". Paris, 4 Oct,

وقبل أن نستأنف الحديث حول موقف التشريعات الوطنية الأخرى من مسألتنا هذه، يحسن بنا الإشارة إلى أن بعض التشريعات وبعضًا من أنصار المفهوم الضيق للمستهلك لا يكتفون بقصر هذا المفهوم على الأشخاص الطبيعيين، بل يرون وجوب امتداده ليشمل الأشخاص الاعتباريون مثل النقابات التعاونية والجمعيات، إذا كان الشخص الاعتباري يجري التصرفات القانونية لأغراض نفعية أو خدمية بعيدًا عن سعيه إلى تحقيق الربح.

ويشير مؤيدو هذا التوجه إلى أن إدخال أو ضم الأشخاص الاعتبارية إلى فئة المستهلكين له أسبابه ومبرراته المنطقية والوجيهة، وتستند في مجملها إلى عزوفها أو ابتعادها عن ممارسة الأنشطة المهنية أو التجارية بهدف الربح، فهي لا تباشر نشاطًا تتحصل منه على مواردها المالية ولا على أسباب بقائها ووجودها، لذلك فهي لا تختلف عن المستهلك بل إن صح القول فهي تتشابه معه تمامًا[١].

نعود لنستأنف الحديث مرة أخرى عن تحديد المفهوم القانوني للمستهلك في التشريعات الوطنية، ونبدئه بقانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م الذي نص على أن: "المستهلك: كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص"[٢].

1979, D 1980, inf, rap, p.383, obs. Vasseur – Gaz. Pal. 1980, p. 120, not vicent (A.L) Cloarec (A).

مشار إليه لدى عاطف عبد الحميد حسن: مرجع سابق، ص: ٢٣. وينظر في ذلك:

Cass. Civ, 15 Avril 1986, R.T.D, Civ, 1987. p. 86.
Cass. Civ, 24 Nov, 1993, Cont. Conc, Cons, Mars 1994.

نقلًا عن عمر محمد عبد الباقي: مرجع سابق، ص: ٣٧.

(١) عمر محمد عبد الباقي: مرجع سابق، ص: ٢٥.

(٢) المادة (١/ ١) من قانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م.

يلاحظ على النص المذكور أن المشرع المصري وإن كان قد أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك إلا أنه لم يقصر هذا المفهوم على الشخص الطبيعي، بل مد من نطاقه ليشمل الأشخاص الاعتبارية طالما أنها تتعاقد لأغراض غير مهنية أو غير تجارية.

جاء أيضًا النص على تعريف المستهلك في قانون حماية المستهلك الإماراتي بأنه: "كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو خدمة – بمقابل أو دون مقابل – إشباعًا لحاجته أو حاجة غيره أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها"(١).

أما المشرع الكويتي فلقد سبق أن نص على هذه المسألة إذ ورد النص في قانون حماية المستهلك على تعريف المستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري سلعة أو خدمة بمقابل أو يستفيد من أي منهما بغرض الاستهلاك أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها"(٢).

صدرت أيضًا بعض الأحكام القضائية المؤيدة لاستفادة الأشخاص الاعتباريين من الحماية ذاتها المقررة للأشخاص الطبيعيين بوصفهم مستهلكين، ومن ذلك: الحكم الصادر لصالح إحدى الجمعيات، وحكمٌ آخر صدر لصالح حزب سياسي(٣).

---

(١) المادة (١) من قانون اتحادي رقم (١٥) لسنة ٢٠٢٠م في شأن حماية المستهلك.

(٢) المادة (١) من القانون رقم (٣٩) لسنة ٢٠١٤م بشأن حماية المستهلك.

(3) CA Paris, 4 Juill, 1996, Daff, 1996, p.1057.
Paris, 5 Juill, 1999, Cont, Conc, Consom, 1992.

نقلًا عن يوسف شندي: مرجع سابق، ص: ١٨٤.

وصدرت على النقيض من ذلك أحكام أخرى رفضت تمتع الأشخاص الاعتبارية بصفة المستهلك، وأكدت على أن هذه الصفة لا تنطبق إلا على الأشخاص الطبيعيين دون غيرهم، ومن ذلك الحكم الصادر عن محكمة النقض الفرنسية بتاريخ ١١ سبتمبر ٢٠٠٨م الذي قضى بأن المجتمعات التجارية لا ينطبق عليها وصف المستهلك. وصدر حكمٌ آخر عن المحكمة نفسها بتاريخ ٢/ ٤/ ٢٠٠٩م وقضى بأن الأحكام التي تخاطب المستهلكين تطبيقها مقتصر على الأشخاص الطبيعيين وحدهم.

Cass. Civ, 17 December, 2008.
Cass. Civ, 2 Avrail 2009.

واستخلاصًا مما تقدم يتضح أن بعضًا من أصحاب ومناصري هذا الاتجاه يقصرون مفهوم المستهلك على الأشخاص الطبيعيين الذي يتعاقدون بهدف الاستهلاك، ومن أنصار هذا الاتجاه من يرون بمد نطاق هذا المفهوم ليشمل الأشخاص الاعتباريين الذين اعتادوا ممارسة الأنشطة غير المهنية التي لا تستهدف تحقيق الربح، وإنما تستهدف عادة تحقيق غايات إنسانية.

وفي جميع الأحوال فهم يرون بضرورة الابتعاد عن التوسع غير المبرر في منح الحماية لغير المستهلك، ويقصدون بذلك المورد أو المحترف، لأن هذا التوسع يتعارض مع الهدف من سن وإقرار قوانين حماية المستهلك التي تسعى لإعادة التوازن للرابطة العقدية، وحماية الطرف الضعيف في مواجهة الطرف القوي الذي يمتلك المقومات المعرفية والاقتصادية التي يفتقر إليها ويتجرد منها الطرف الضعيف (المستهلك العادي).

ولوجود هذه العلة يجب عدم الانصياع إلى الدعوات التي تروج لتشابه أو لتماثل حالة المحترف مع حالة المستهلك من حيث افتقاد كل منهما إلى المعرفة والخبرة والدراية اللازمة عندما يجرون التصرفات القانونية، لأن المحترف في معظم الأحيان لا يمكن أن يكون في نفس حالة الضعف التي تصاحب المستهلك وتلازمه.

وليس أدل على ذلك من أنه يمتلك بعض القدرات المكتسبة الناتجة عن كثرة معاملاته التجارية والتي يمكن أن يستعين بها عند إجراء أي تصرف قانوني خارج نطاق تخصصه، وتدفعه إلى توخي الحرص والحذر وتساعده على كشف عيوب السلعة أو الخدمة محل التعاقد، أو الانتباه لأي غش أو تحايل قد يصدر عن المحترف الآخر الذي يتعاقد معه، استنادًا إلى امتلاكه للحد الأدنى من المعرفة والخبرة المكتسبة، وهذه المقومات التي يمتلكها المحترف لا تتوفر في معظم الأحيان لدى المستهلك العادي.

نقلًا عن محمد ربيع فتح الباب: مرجع سابق، ص: ٨٢١، ٨٢٢.

ولو صح القول: إن المورد يحتاج في بعض الأحيان إلى الحماية القانونية إن وضعته الظروف في حالة ضعف معرفي، فلتكن حمايته عن طريق وسائل أو قواعد حمائية ترتبط بمهنته، بعيدًا عن إدخاله تحت مظلة الحماية المقررة لجمهور المستهلكين بموجب قوانين حماية المستهلك، وذلك كما تقدم ذكره.

المطلب الثاني
المفهوم القانوني الواسع للمستهلك

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن مفهوم المستهلك يندرج تحته الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين الذين يتعاقدون بغرض الحصول على بضاعة أو سلعة أو خدمة لسد الاحتياجات الشخصية أو العائلية أو المهنية، إذ يعتبر مستهلكًا وفقًا لهذا المفهوم كل شخص طبيعي أو اعتباري، سواء كان محترفًا أو غير محترف، يجري التصرفات التي لا تدخل في نطاق نشاطه المهني[(١)]. ويعتبر تصرف المحترف مرتبطًا ارتباطًا مباشرًا بنشاطه أو مشروعه إن كان يدخل في الدائرة الاقتصادية له تصنيعًا أو توزيعًا أو تسويقًا أو بالنشاط الخدمي الذي يمارسه[(٢)].

ويتبنى هذا الاتجاه فكرة تتمثل في أن المورد أو المحترف عندما يتعاقد على سلع أو بضائع خارج نطاق مهنته وتخصصه ولو لأغراض مهنية، فإنه يعتبر مستهلكًا، ومن ثم يتمتع

---

(١) ينظر في ذلك: عاطف عبد الحميد حسن: مرجع سابق، ص: ٢٥. محمد حسين عبد العال: مرجع سابق، ص: ١٠٢. عمر محمد عبد الباقي: مرجع سابق، ص: ٣٠. محمود عبد الرحيم الديب: مرجع سابق، ص: ١٥. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص: ٤٠. الهيثم عمر سليم: حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية المؤدية إلى الإذعان، دراسة مقارنة، بحث منشور بمجلة الحقوق، جامعة البحرين، المجلد (١٠)، العدد (٢)، سنة ٢٠١٣م، ص: ١٧٩. أحمد محمود الحبسي: حماية المستهلك أثناء تنفيذ عقد البيع، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة عين شمس، سنة ١٤٣٨هـ/ ٢٠١٦م، ص: ٢٠.

Paris. 3/7/1998. D. 1999. J.P. p. 249 not Chatal.

نقلًا عن محمد حسن قاسم: مرجع سابق، ص: ٩٨.

(٢) محمود عبد الرحيم الديب: مرجع سابق، ص: ٢٣.

بجميع مظاهر الحماية القانونية المقررة للمستهلك[١]، فمن يشتري أثاثًا لاستعماله الشخصي أو المهني يعتبر مستهلكًا، لأن محل التعاقد سيهلك في كلتا الحالتين عن طريق الاستعمال، ولا يخرج عن وصف المستهلك طبقًا لهذا المفهوم إلا من يشتري الشيء بقصد إعادة بيعه أو تحويله إلى سلعة أخرى[٢].

ولا يستقيم القول: إن المورد يفترض فيه العلم والخبرة والدراية الكافية بالتعاقد فيما يتعلق بإبرام عقود الاستهلاك، مقارنة بالمستهلك الذي يتعاقد تلبية لاحتياجات استهلاكية محضة للاستعمال الشخصي، لأن المورد خارج دائرة تخصصه يصبح عديم الخبرة ومفتقر للدراية والإلمام بالمسائل الجوهرية والفنية المرتبطة بمحل العقد كأي مستهلك آخر. والضعف الناتج عن الجهل أو الافتقار إلى الخبرة ليس حكرًا على المستهلك العادي، بل هو يصيب المورد أيضًا الذي يتعاقد بعيدًا عن مجال تخصصه الضيق، مما يجعله جديرًا بالحماية كغيره من جمهور المستهلكين[٣].

وبتأمل ما تقدم يظهر أن المعيار الذي يعول عليه ويُستند إليه هو معيار التخصص الذي عادةً يكون مصحوبًا بعدم الخبرة التي تجعل المورد في مركز أو وضع مقارب للمستهلك، من حيث حالة الجهل التي يرتدي ثوبها كلا الطرفين. وبمقتضى ذلك يخرج عن إطار مفهوم المستهلك؛ المورد الذي يتعاقد بغرض إشباع احتياجات مهنية تدخل في دائرة

---

(١) خالد جمال أحمد: الحماية القانونية للمستهلك في اتفاقات الإعفاء من المسؤولية العقدية، بحث منشور بمجلة القانونية، الصادرة عن هيئة الإفتاء والتشريع بالبحرين، العدد (٨)، يونيو ٢٠١٧م، ص: ٤١.

(٢) ينظر: عاطف عبد الحميد حسن: مرجع سابق، ص: ٢٥. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص: ٤١.

(٣) ينظر: محمد حسين عبد العال: مرجع سابق، ص: ١٠٤، ١٠٥. الهيثم عمر سليم: مرجع سابق، ص: ١٨٠. يوسف شندي: مرجع سابق، ص: ٢٤.

David Bosco: Le droit de rétractation, D'un aspect des rapports du droit de la consommation et du droit commun des contrats, Mémoire présenté pour l'obtention du DEA de droit privé de la Faculté de droit et de science politique d'Aix-Marseille, 1999.

تخصصه، وعلى هذا فلو تعاقد بغرض الحصول على سلعة أو خدمة لا ترتبط مباشرة بنشاطه المهني فهو يدخل ضمن فئة المستهلكين ويستفيد من الحماية المقررة لهم.

ويبدو الفارق بين المفهوم الضيق والواسع للمستهلك في أن الأخير (الواسع) يستهدف ضم فئة أخرى إلى جمهور المستهلكين، وهم الموردون أو المحترفون الذين يتعاقدون لأغراض مهنية لكنها بعيدة تمامًا عن مجال أو دائرة أنشطتهم التجارية أو المهنية، بحيث تمتد الحماية المقررة للمستهلك لتشمل هذه الفئة، إذ لا فرق بين من يشتري سيارة لاستعماله الشخصي أو لاستعماله المهني.

وبالتالي فإن المحامي - على سبيل المثال - الذي يشتري أجهزة كمبيوتر وطابعات لمكتبه، أو يقوم بتركيب كاميرات مراقبة، يكتسب صفة المستهلك، والصفة ذاتها متوفرة لدى الشركات التي تتعاقد على أشياء ليس بينها وبين نشاطها المهني المعتاد أي صلة أو رابطة مباشرة، كأن يشتري أحد الموردين أجهزة تكييف لمصنعه الذي يباشر نشاطه في نطاق إنتاج وتصنيع الملابس، أو يقوم بتركيب أجهزة إنذار للحريق، أو يشتري أثاثًا للمقر الذي سيباشر فيه نشاطه التجاري، والأمثلة على ذلك كثيرة ومتعددة.

ويمكن عزو السبب في إضفاء صفة المستهلك على المذكورين آنفًا – وغيرهم مما لم يرد ذكرهم – أنهم تعاقدوا على أشياء تخرج عن دائرة اختصاصهم، ولا يمتلكون العلم والمعرفة والدراية بجوانبها الفنية أو بالشيء المعقود عليه، فهم في وضعية تشبه إلى حد ما تلك الوضعية التي يكون عليها المستهلك العادي، لكونهم يتعاقدون مع محترف ويستحقون بمقتضى ذلك الحماية المقررة لأي مستهلك عادي.

أما لو تعاقدوا على أشياء تدخل في نطاق أو في مجال تخصصهم، فلا يحق لهم الاستفادة من الحماية المنصوص عليها قانونًا، ويجد ذلك تبريره في أن المورد في مثل هذه الحال يكون في نفس مركز المورد الآخر الذي تعاقد معه، ويكونان على قدم المساواة.

وخير مثال على ذلك: من يتعاقد بغرض شراء الأخشاب من أجل إدخالها في صناعة الأثاث، وتاجر التجزئة الذي يتعاقد مع تاجر الجملة[١]، والمورد المتخصص في مجال الإلكترونيات الذي يبرم عقدًا مع شركة متخصصة في أجهزة الحاسب الآلي من أجل توريد أجهزة يستخدمها موظفوه في نشاط العمل المعتاد[٢]، فهؤلاء ومن على شاكلتهم ليسوا مستهلكين ولا يتمتعون بصفة المستهلك.

وأكدت جملة من الأحكام القضائية على هذا المفهوم، ومن ذلك الحكم الصادر عن محكمة النقض الفرنسية في قضية تدور أحداثها في قيام أحد موظفي شركة متخصصة في تركيب أجهزة الإنذار بزيارة سيدة تمتهن التجارة، وتدير متجرًا لبيع الملابس بالتجزئة، وعرض عليها تركيب جهاز إنذار، فوافقت على هذا العرض في اليوم ذاته بتاريخ ٣ أكتوبر ١٩٨٤م، واتفق الطرفان على كافة بنود العقد ومن بينها الثمن وهو مبلغ إجمالي قدره (٣٠٢١٣٫٣٥) فرنكًا، وقامت هذه السيدة بدفع وديعة بقيمة (٢٢١٣.٣٥) فرنكًا، لكنها بعد أن أخذت قسطًا كافيًا من الوقت للتدبر والتفكير في موضوع العقد تبين لها أن التكلفة المادية للتعاقد تتجاوز وضعها المالي في الوقت الراهن، خاصة وأن المحل التجاري تعرض منذ بضعة أيام لعملية سطو.

فقررت الرجوع عن التعاقد أثناء سريان مهلة الرجوع المقررة قانونًا، وعلى إثر ذلك أخطرت الشركة برغبتها وقرارها بموجب رسالة بتاريخ ١٠ أكتوبر سنة ١٩٨٤م، وقامت في اليوم التالي بإرسال رسالة مسجلة للتأكيد على قرارها بالرجوع عن العقد، فرفضت

---

(١) كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص: ٤٤. وينظر في ذلك:

Cass. Civ, 15 Avril 1989 Rev, Trim, dr 1989, 238.

مشار إليه لدى محمود عبد الرحيم الديب: مرجع سابق، ص: ٢٠.

(٢) يوسف أحمد نوافلة، صالح حمد البراشدي: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك العماني رقم (٦٦) لسنة ٢٠١٦م، بحث منشور بمجلة كلية القانون الكويتية العالمية، العدد (٤)، السنة السابعة، ربيع الآخر/ جمادى الأولى ١٤٤١هـ/ ديسمبر ٢٠١٩م، ص ٣٣٨.

الشركة الاستجابة لطلبها مستندة في رفضها على أن العقد أصبح ساريًا ونافذًا منذ توقيع أمر الشراء، وأنها تعاقدت معها بصفتها المهنية لا بصفتها مستهلكًا عاديًا، ومن ثم فلا يحق لها التمسك بالحق في الرجوع عن العقد وفقًا للمادة الثالثة من قانون ٢٢ ديسمبر ١٩٧٢ الخاص بالبيع في المنزل.

وبعد اللجوء إلى القضاء قضت محكمة النقض بأن العقد موضوع النزاع يتعلق في الأساس بتركيب جهاز إنذار، وتنفصم الرابطة بينه وبين الاختصاص المهني للمحترف، وبناءً على ذلك يصبح الأخير في حالة الجهل وعدم المعرفة نفسها التي يكون فيها غيره من المستهلكين العاديين، مما يقتضي منحه الحماية المقررة بموجب قانون ٢٢/ ١٢/ ١٩٧٢م، والاستفادة من الحق في الرجوع عن التعاقد[١].

قضت أيضًا محكمة النقض الفرنسية بمنح الحماية المقررة للمستهلك لمكتب للتوكيلات العقارية بوصفه مستهلكًا، عندما منحته الحق في الاستفادة من الحماية المنصوص عليها في قانون ١٠ يناير ١٩٧٨م الخاص بالحماية في مواجهة الشروط التعسفية، على الرغم من كونه شخصًا اعتباريًا يباشر الأعمال التجارية في مجال العقارات، حيث تشكل وجدان وعقيدة المحكمة عندما أصدرت حكمها، استنادًا إلى أن مكتب التوكيلات العقارية يعد من أصحاب المهن الذين يتعاقدون خارج نطاق اختصاصهم، ومن ثم يكون في حالة الجهل نفسها التي يتواجد فيها أي مستهلك عادي[٢].

---

(1) "Attendu qu'en statuant par de tels motifs, alors que le contrat principal litigieux concernait l'installation d'un système d'alarme échappant à la compétence professionnelle de Mme X... qui se trouvait dès lors dans le même état d'ignorance que n'importe quel autre consommateur, la cour d'appel a violé les textes susvisés". Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 25 Mai 1992, 89-15.860, Publié au bulletin.
https://www.legifrance.gouv.fr/

(2) "Attendu qu'Abonnement téléphonique reproche aux juges du second degré d'avoir ainsi statué, aux motifs que la loi du 10 janvier 1978

وفي الاتجاه ذاته قضت محكمة النقض الفرنسية بحق مجموعة زراعية للاستغلال المشترك (شركة مدنية) بالتمسك بالحماية نفسها التي يتمسك بها الأشخاص العاديون فيما يتعلق بالعروض المقدمة إليهم، نظرًا لأن العقد الذي أبرمته بشأن أجهزة إطفاء الحريق يخرج عن نشاطها الذي تزاوله، وبالتالي فهي توجد في حالة عدم الخبرة والمعرفة نفسها التي يتواجد فيها أي مستهلك آخر(١).

وفي الختام: نتفق مع ما ذهب إليه بعض الفقه عندما انتهى إلى أن المفهوم الواسع للمستهلك هو الأولى بالتأييد والاتباع، استنادًا إلى أن المورد الذي يتعاقد بعيدًا عن دائرة ومجال اختصاصه يصبح طرفًا ضعيفًا مثله مثل المستهلك العادي ويكون بحاجة إلى الحماية القانونية التي يقررها قانون حماية المستهلك، وقواعد العدالة تقتضي أن يمتد نطاق الحماية إلى أبعد من المستهلك لتشمل المورد أو المحترف طالما أنه يجري التصرفات القانونية في مسائل لا ترتبط بتخصصه الفني الذي اعتاد ممارسته(٢).

---

et le décret du 24 mars 1978 sont applicables en la cause, la société Pigranel se trouvant dans la situation de n'importe quel individu non commerçant, de sorte qu'il ne s'agit pas d'une opération commerciale entre professionnels, à but lucratif pour l'une comme pour l'autre des parties, alors que, d'une part, selon le moyen, la loi du 10 janvier 1978.....Mais attendu, sur le premier point, que les juges d'appel ont estimé que le contrat conclu entre Abonnement téléphonique et la société Pigranel échappait à la compétence professionnelle de celle-ci, dont l'activité d'agent immobilier était étrangère à la technique très spéciale des systèmes d'alarme et qui, relativement au contenu du contrat en cause, était donc dans le même état d'ignorance que n'importe quel autre consommateur ; qu'ils en ont déduit à bon droit que la loi du 10 Janvier 1978 était applicable". Cour de Cassation, Chambre Civile 1, du 28 Avril 1987, 85-13.674, Publié au bulletin.
https://www.legifrance.gouv.fr/

(1) Cass. Civ, 6 Jan 1993, D 1993, somm, p. 237.

نقلًا عن عاطف عبد الحميد حسن: مرجع سابق، ص: ٣٢.

(٢) عاطف عبد الحميد حسن: مرجع سابق، ص: ٣٣، ٣٤.

أما مد أو اتساع مظلة الحماية القانونية التي يكفلها القانون للمستهلك، فهي من المسائل التي لا يمكن أن تعيب النص القانوني أو تنتقص منه، أو تنال من هيبته أو تقلل منه، لأن نصوص القانون تكتسب هيبتها ووقارها من كثرة وسعة الفئات المستفيدة من الحماية المقررة بموجب القانون[١].

وإلى هذه النتيجة خلص البعض عندما أوضح أنه لا يوجد ما يمنع من أن تشمل قواعد حماية المستهلك بعض المحترفين طالما أنهم تعاقدوا خارج نطاق تخصصهم[٢]، نظرًا لموافقة ومواكبة هذا التوجه لمقتضيات العدالة العقدية التي تتأسس وتنبني على تحقيق التوازن العقدي، وهي مسألة ترتبط في الأصل بظروف كل متعاقد على حدة، وبالمخاطر التي يتعرض لها، دون إقامة أي اعتبارات لكونه مستهلكًا عاديًا أم موردًا[٣].

ويظهر من كل ما تقدم أن الأشخاص الطبيعيين الذين يتعاقدون تلبية للأغراض الشخصية أو العائلية لا يثور بشأنهم خلاف فيما يتعلق بالاستفادة من الحماية المقررة بموجب قوانين حماية المستهلك إن تعاقدوا مع أحد الموردين، أما الأشخاص الاعتبارية فلقد انقسم

وفي السياق ذاته كشف رأي عن أن الأصل في المحترف الإلمام التام بكل ما يرتبط بمجال تخصصه، وعلى الرغم من اكتسابه خبرات متراكمة بمرور الزمن في نطاق تخصصه، غير أن ذلك لا يعني وجود أو امتداد هذه الخبرات بالقدر نفسه إلى تخصصات أو أنشطة أخرى، لأن المحترف بعيد عن دائرة تخصصه يكون عرضة في معظم الأحيان لمخاطر كأثر مباشر لتواجده في مركز ضعيف مقارنة بالمحترف المتخصص الذي يتعامل معه، وبالتالي فإن عدم حرمانه من الحماية القانونية يستند إلى مبرر منطقي ومعقول. ينظر: عمر محمد عبد الباقي: مرجع سابق، ص: ٣١. محمد ربيع فتح الباب: مرجع سابق، ص: ٨١٨. يوسف أحمد نوافلة، صالح حمد البراشدي: مرجع سابق، ص: ٣٣٨.

(١) الهيثم عمر سليم: مرجع سابق، ص: ١٨٠.

(٢) ينظر: سامح عبد الواحد التهامي: مرجع سابق، ص: ٢٥٧. خالد جمال أحمد: مرجع سابق، ص: ٤٣.

(٣) يوسف شندي: مرجع سابق، ص: ٢٣، ٢٤.

الرأي بشأنهم بين مؤيد لأن تشملهم هذه الحماية طالما أنهم يجرون التعاقدات لأغراض غير ربحية، وبين معارض لذلك.

وفيما يتعلق بالموردين أو المحترفين فالخلاف محتدم بشأن إدخالهم في زمرة المستهلكين أو استبعادهم منها، ففريق يرى عدم تمتعهم بصفة المستهلك، وينادي بوجوب حرمانهم من الحماية المقررة للمستهلك، لأن الأخير هو الأجدر والأولى بهذه الحماية وهو يأتي دائمًا على النقيض من المحترف وينفرد بصفته مستهلكًا، واستندوا في ذلك إلى أسباب ومبررات وجيهة.

ويرى فريق آخر استحقاق المحترف لأن يكون مشمولًا بهذه الحماية وأن يحوز صفة المستهلك وأن تضفى عليه، نظرًا لعدم وجود ما يحول بينه وبين الاستفادة من الحماية المقررة للمستهلك العادي، بشرط أن يتعاقد خارج مجال تخصصه، وبعيدًا عن السعي وراء الربح، فإن تحقق ذلك صار في مركز مقارب أو مساوٍ نسبيًا لمركز المستهلك، وبذلك لا تكون القواعد المنصوص عليها لحماية المستهلك قد خرجت عن الغايات والأهداف الرئيسة من نشأتها ووجودها المتمثلة في حماية المستهلك.

المبحث الثاني
تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيهات الأوروبية

نصت بعض التوجيهات الأوروبية على تحديد النطاق السلبي للعقود المستثناة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، وسوف نتناول هذه المسألة وشرحها والتعليق عليها في ضوء التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، وفي التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م، وذلك وفقًا للتقسيم التالي:

المطلب الأول: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م.

المطلب الثاني: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م.

المطلب الأول
تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م

نصت الفقرة الثالثة من المادة السادسة من التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م على مجموعة من العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية يحرم بمقتضاها المستهلك من استعمال حقه في الرجوع عن العقد، إن لم يكن بينه وبين المورد اتفاق على خلاف ذلك، فإن خلا هذا الاتفاق فإن هذه العقود تدخل في زمرة العقود التي لا يجوز معها استعمال الحق في الرجوع عن العقد، وهذه العقود ورد النص عليها على النحو التالي:

- عقود الخدمات التي يبدأ المورد أو المحترف في توريدها أو تنفيذها بموافقة المستهلك قبل أن تنقضي مهلة السبعة أيام (المهلة المقررة للمستهلك لاستعمال حقه في الرجوع عن العقد).
- عقود توريد السلع أو الخدمات التي ترتبط أسعارها ارتباطًا مباشرًا بالتغيرات والتقلبات في الأسواق المالية، والتي لا يكون بمقدور المورد التحكم فيها أو السيطرة عليها.

- عقود توريد السلع المصنعة وفقًا للمواصفات التي طلبها المستهلك، أو التي تُعد له بصفة شخصية، أو التي لا يمكن إرجاعها بسبب طبيعتها، كأن تكون سريعة التلف أو الهلاك، أو لكونها تتصف بقصر مدة صلاحيتها.
- عقود توريد التسجيلات الصوتية أو المرئية أو عقود برامج الكمبيوتر التي يتم فتحها وإزالة أغلفتها من قِبل المستهلك.
- عقود توريد الصحف والدوريات والمجلات.
- عقود خدمات اليانصيب أو المراهنات[1].

أسباب ومبررات إقصاء العقود الواردة في المادة السادسة:

استبعد التوجيه الأوروبي الذي نحن بصدده العقود المذكورة آنفًا من استعمال الحق في الرجوع عن العقد الممنوح للمستهلك، انطلاقًا من اعتبارات عدة تستهدف في مجملها –

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"3- Unless the parties have agreed otherwise, the consumer may not exercise the right of withdrawal provided for in paragraph 1 in respect of contracts:
- for the provision of services if performance has begun, with the consumer's agreement, before the end of the seven working day period referred to in paragraph 1,
- for the supply of goods or services the price of which is dependent on fluctuations in the financial market which cannot be controlled by the supplier,
- for the supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalized or which, by reason of their nature, cannot be returned or are liable to deteriorate or expire rapidly,
- for the supply of audio or video recordings or computer software which were unsealed by the consumer,
- for the supply of newspapers, periodicals and magazines,
- for gaming and lottery services".
Article (6/3): from Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts.

كما سبق ذكره في أكثر من موضع – عدم الإضرار بالمورد وتحقيق التوازن بين مصالح طرفي الرابطة العقدية؛ المورد والمستهلك على حدٍ سواء، ونتناول أسباب ومبررات استبعادها واستثنائها على النحو التالي:

أولًا: عقود الخدمات التي يبدأ المورد أو مقدم الخدمة في تنفيذها قبل انتهاء المدة الزمنية المقررة لاستعمال الحق في الرجوع عن العقد[١].

فهذه النوعية من العقود اشترط لها التوجيه الأوروبي أن يتم الحصول على موافقة مسبقة من المستهلك قبل الشروع في تنفيذها، فإن حصل المورد على هذه الموافقة وتم البدء في تنفيذ العقد فلا يستطيع المستهلك استعمال حقه في الرجوع عن العقد، لأن تنفيذها يعني أنه استفاد فعليًا من الخدمة المقدمة إليه على حساب المورد، وهذه الاستفادة يصعب معها إعادة الحال إلى ما كان عليه[٢]. وبالتالي فلو تم إعمال وتطبيق الحق في الرجوع عن العقد فسوف يؤدي ذلك إلى إلحاق الضرر بالمورد.

وبالنظر فيما تقدم يتضح أن التوجيه الأوروبي لم يشترط تنفيذ الخدمة بالكامل لسقوط حق المستهلك في الرجوع عن العقد، بل اكتفى بالنص على البدء في تنفيذ الخدمة، فسواء تم تنفيذ الخدمة جزئيًا أو كليًا فلا يستطيع المستهلك استعمال الحق في الرجوع عن

---

(١) تختلف عقود الخدمات بحسب طبيعتها، فقد تكون ذات طبيعة مادية مثل التنظيف، أو فكرية مثل الاستشارات القانونية، أو مالية مثل القروض وشركات التأمين وأسواق المال وخدمات النقل البري والبحري والجوي، أو خدمات الاتصالات، ونشاط شركات السياحة وقطاع الإنشاءات والتعمير. ينظر يوسف أحمد نوافلة: صالح بن حمد البراشدي: مرجع سابق، ص: ٣٤٥.

(٢) ينظر: محمد المرسي زهرة: الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية (العقد الإلكتروني – الإثبات الإلكتروني – المستهلك الإلكتروني)، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، طبعة ٢٠٠٨م، ص: ٩٢. سامح عبد الواحد التهامي: مرجع سابق، ص: ٣٢٣، ٣٢٤. مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ١١٧. محمد محمود حسين: حق الرجوع في التعاقد وفق قانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة القاهرة، سنة ١٤٤١هـ/ ٢٠٢٠م، ص: ١٥٢.

العقد، وذلك بعكس التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م الذي كان له حكم مغاير سوف نتطرق إليه لاحقًا في موضعه.

ولقد انتقد بعض الفقهاء استثناء هذه العقود واستبعادها من نطاق الحق في الرجوع عن العقد، مستندًا في ذلك إلى أن استبعادها لا يخلو من إبداء بعض الملاحظات، فلو كان الهدف من استبعادها يكمن في عدم إلحاق الضرر بالمورد كما سبق ذكره، ففي الكثير من الأحيان لن يكون بمقدور المستهلك تقييم الخدمة المقدمة إليه والحكم عليها إلا بعد البدء في تنفيذها وتلقي وجني منافعها، وهنا يظهر التناقض[١].

ومن ناحية أخرى توجد مسائل يُخشى منها في هذا المجال، يأتي في صدارتها قوة الإقناع والإلحاح التي يمارسها ويجيدها المورد تجاه المستهلك، مما قد يدفعه إلى الموافقة على البدء في الحصول على الخدمة محل العقد قبل فوات وانقضاء المهلة المحددة لمباشرة حقه في الرجوع عن العقد لكي يحرمه من الاستفادة من الحماية المقررة له بموجب هذا الحق، على نحو يؤدي من الناحية العملية إلى تفريغ الحق في الرجوع عن العقد من جوهره ومضمونه[٢].

ثانيًا: العقود الواردة على السلع والبضائع التي تتصف أسعارها بعدم الثبات والاستقرار والتقلب المستمر زيادة أو نقصانًا تأثرًا بالعرض والطلب، والتي لا يستطيع المورد التحكم فيها.

وبداية يوضح البعض أن هذا الاستثناء يشمل السلع والبضائع التي تتقلب أسعارها باستمرار مع تقلبات السوق المالي(أي مع تقلبات البورصة)[٣].

---

(١) محمد حسن قاسم: التعاقد عن بُعد، قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع إشارة لقواعد القانون الأوروبي، بحث منشور بمجلة البحوث القانونية والاقتصادية، العدد (٢)، سنة ٢٠٠٣م، ص: ٥٩، ٦٠.

(٢) المرجع السابق، ص: ٦٠.

(٣) سامح عبد الواحد التهامي: مرجع سابق، ص: ٣٢٤.

ويبدو أن السبب في استبعاد هذه العقود يرجع إلى ما يمكن أن تثيره من مشكلات لو استعمل المستهلك حقه في الرجوع عن العقد، ومن ذلك: مشكلة إرجاع الثمن إلى المستهلك خاصة لو انخفض ثمن السلعة أو البضاعة محل العقد انخفاضًا كبيرًا، فهل يقوم المورد بدفع الثمن القديم المدون في العقد؟ مع ما يترتب على إثر ذلك من تعرضه إلى الخسارة والضرر إن باع هذه السلعة أو البضاعة بالسعر السائد، أم يلتزم بدفع ثمن آخر قد يعترض عليه المستهلك وتثور بينهما خلافات على هذه المسألة؟.

ولا ينبغي في مثل هذه الحال أن نغض الطرف عن أن المستهلك لن يتفهم التقلبات التي تحط رحالها في الأسواق بين آنٍ وآخر وتؤثر على الأسعار، وبطبيعة الحال فلن يتقبل في معظم الأحيان إلا أن يسترجع الثمن المدفوع بالكامل إلى المورد، ولن يلتفت إلى أية أضرار قد تصيب المورد بسبب انخفاض ثمن السلعة رضوخًا وإذعانًا للتقلبات المالية للسوق التي لا يد للمورد فيها.

وبالتالي فلو قام المورد بإرجاع الثمن إلى المستهلك فسوف يتعرض بذلك إلى خسارة وضرر قد يكون كبيرًا، على النحو الذي يمكن أن يؤثر بالسلب على عدم استقرار التعاملات التجارية. وعلى أرض الواقع فلن يقوم المورد بإرجاع الثمن إلى المستهلك كما هو إن انخفض ثمن السلعة أو البضاعة، ومن هنا تظهر الخلافات والمشكلات وما يترتب عليها من تبعات.

أما مسألة ارتفاع سعر أو ثمن السلع أو البضائع بسبب تغير أوضاع السوق المالية، فنعتقد أنها لا تثير المشكلات كما هو الحال بالنسبة لانخفاض الثمن، لأن ارتفاع الثمن لن يُلحق الضرر بالمورد لو أعاد إليه المستهلك السلعة محل العقد، بل على العكس من ذلك سوف يغنم من ورائه، لكنها مسألة لا يمكن التحكم فيها أو السيطرة عليها، لأن العقد المبرم بين الطرفين ربما يبرم في وقت يتبعه انخفاضًا كبيرًا في الثمن بسبب تقلب سعر السوق.

ولو بحثنا كل مسألة على حدة فهذا من شأنه إثارة الكثير من المشكلات، ولترتب على ذلك عدم استقرار التعاملات التجارية، لذلك كان من الأفضل وصد الأبواب التي يمكن أن

تؤدي إلى الإضرار بالمورد، أو تلك التي يمكن أن يترتب عليها عدم استقرار التعاملات التجارية.

ثالثًا: العقود التي يتم إبرامها وتنفيذها بناءً على الطلبات أو المواصفات التي يشترطها المستهلك ويحددها.

ومن ذلك على سبيل المثال أن يتفق مستهلك ما مع أحد بيوت الأزياء عبر شبكة الإنترنت على تصميم ثوب زفاف لعروس وفق مواصفات معينة[١]، أو أن يتفق مع شركة متخصصة في تصميم برامج الحاسب الآلي على إنشاء برنامج يقوم ببعض الوظائف الخاصة به، كأن يطلب محامي تصميم برنامج لإدارة مكتبه الخاص[٢]، ومن ذلك أيضًا أن يطلب من مصنع ما تصميم عدد محدد من الملابس المقاومة للحريق أو الواقية من الرصاص أو ذات الجودة الفائقة[٣]، أو أن يطلب تصنيع سيارة أو أثاث وفق مواصفات خاصة، أو أن يطلب من بعض الشركات أو المكاتب المتخصصة في تقديم الخدمات المالية تزويده ببعض الاستشارات المالية أو المحاسبية.

ويلاحظ على الأمثلة المتقدم ذكرها لبعض العقود؛ أن منها ما يمكن أن يتم تنفيذه بطريقة مادية ملموسة، بأن يتم التعاقد على السلعة أو البضاعة عبر الوسائل الإلكترونية ودفع الثمن واستلام محل العقد، والبعض الآخر يتم بصورة غير مادية إبرامًا وتنفيذًا، بحيث يتم إبرام العقد وتنفيذه بأي وسيلة إلكترونية، كأن يتم تقديم خدمات الاستشارات القانونية أو المالية عبر البريد الإلكتروني، أو الحصول على تطبيق إلكتروني أو برنامج معلوماتي عن طريق خاصية التحميل (Download).

---

(١) مجد الدين محمد السوسوة: إبرام عقد البيع عبر الإنترنت، دراسة مقارنة بين القوانين الوضعية والفقه الإسلامي، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة عين شمس، سنة ٢٠١٠م، ص: ٣٩٤.

(٢) سامح عبد الواحد التهامي: مرجع سابق، ص: ٣٢٥.

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

وبالنسبة للسبب والحكمة من وراء استثناء العقود المذكورة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، فهي ترجع إلى عدم الإضرار بالمورد الذي قد يتعذر عليه بيع السلع أو البضائع إلى مستهلكين آخرين، نظرًا لطبيعتها التي تنبني في الأساس على تصميمها خصيصًا بناءًا على مواصفات محددة قد لا تناسب أذواق الآخرين ورغباتهم[1]، وقد يضطر المورد إلى بيعها بثمن أقل من ثمنها الحقيقي، من أجل الخروج بأقل الخسائر لتعذر تسويقها أو لصعوبة إيجاد من يشتريها بالمواصفات التي صُممت بها.

وينطبق الحكم المذكور على السلع والبضائع التي تتصف بأنها سريعة التلف أو الهلاك، مثل المواد الغذائية التي تنتهي فترة صلاحيتها في وقت وجيز، كالألبان ومشتقاتها وبعض الأدوية ومستحضرات التجميل وغير ذلك، لأن استعمال المستهلك لحقه في الرجوع عن العقد في تلك النوعية من التعاقدات يؤدي إلى إرجاع السلع والبضائع إلى المورد الذي قد يتعذر عليه بيعها سريعًا، مما يترتب عليه انتهاء تاريخ صلاحيتها وفسادها بحكم طبيعتها، وهذا فيه ضرر مؤكد ومحقق يصيب المورد، لأنه سوف يتحمل تبعة فسادها أو انتهاء فترة صلاحيتها.

---

(١) سبق للبعض أن أشار إلى أن المورد سوف يصاب بالضرر لو قام المستهلك باستعمال الحق في الرجوع عن العقود التي يطلب تصميمها أو تنفيذها بناء على المواصفات والمتطلبات التي يضعها، وساق مثالًا لذلك وهو الاستشارات المقدمة من المكاتب والشركات الاستشارية تلبيةً لطلب المستهلك والتي يمكن أن ترسل إليه بأي وسيلة إلكترونية. سعود عبد المحسن المقحم: حق المستهلك في الرجوع عن العقود المبرمة عن بُعد في نظام التجارة الإلكترونية السعودي، دراسة مقارنة في ضوء القانون الفرنسي والنظام السعودي، بحث منشور بمجلة العلوم الإنسانية والإدارية، العدد (٢١)، الجزء (٢)، ربيع الآخر ١٤٤٢هـ/ ديسمبر ٢٠٢٠م، ص: ٢٠.

ويفهم من ذلك أن المستهلك لو تراجع عن العقود المشار إليها لترتب على ذلك استفادته من الخدمة أو العمل المقدم إليه مجانًا، وتعرض المكاتب أو الشركات الاستشارية لخسارة وضرر، لأنها بذلت جهودًا قد تكون كبيرة لإنجاز العمل المطلوب، ولن تستطيع في مثل هذه الحال تقديم هذا العمل إلى عميل آخر من أجل تعويض خسائرها، لأن هذه الخدمة تقدم إلى كل عميل على حدة، وفقًا لطبيعة نشاط عمله وللظروف والملابسات الداعية لطلب هذه الاستشارة.

أما السلع الأخرى التي لا يمكن إرجاعها إلى المورد بسبب طبيعتها، فهي ترتبط بأي شيء يترتب على إعادة شحنه أو إرساله إلى المورد حدوث بعض التغيرات فيه، ومن ذلك على سبيل المثال الأشياء المكونة من أشياء عدة والتي يتطلب شحنها وجوب تفكيكها أو تحطيم بعض أجزائها، ومن ذلك أيضًا أن يدخل في تكوين محل العقد مواد زجاجية، إذ قد يترتب على إعادة شحنها حدوث كسور بها[١].

والعلة من حرمان المستهلك من استعمال الحق في الرجوع عن العقد في العقود المذكورة آنفًا هي العلة ذاتها التي سبق ذكرها، والمتمثلة في عدم الإضرار بالمورد.

لكن مما تجدر الإشارة إليه أن حرمان المستهلك من استعمال حقه في التراجع عن العقد إن كانت طبيعة محل العقد المبرم بينه وبين المورد تتصف بأنها سريعة التلف، فهذا لا يمنعه من الرجوع على المورد وفقًا للقواعد العامة في القانون إن كانت السلع أو البضائع فاسدة أو لا تصلح للاستعمال، أو كانت غير مطابقة، استنادًا إلى إخلال المورد بالتزامه بتسليم بضاعة غير معيبة ومطابقة للمواصفات[٢].

ومن جانبنا نرى أن المستهلك يجب أن يُمنح - إلى جانب رجوعه على المورد وفقًا للقواعد العامة، وفق ما تقدم في الرأي السابق – الحق في الرجوع عن العقد، وأن يُترك له الخيار في استعمال أيهما شاء وفق ما يحقق له أفضل حماية ممكنة، ونستند في هذا التوجه إلى أن المستهلك طالما أوفى بالتزاماته العقدية تجاه المورد، فإن الأخير يجب أن يلتزم هو الآخر بالوفاء بالتزاماته على أكمل وجه.

---

(١) ينظر: سامح عبد الواحد التهامي: مرجع سابق، ص: ٣٢٦ . عبد المجيد خلف العنزي: خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي، دراسة مقارنة، بحث منشور بمجلة كلية القانون الكويتية العالمية، المجلد (٦)، العدد (٢٢)، يونيو ٢٠١٨م، ص: ١٢٥ .

(٢) ينظر: عدنان إبراهيم سرحان: ضمانات الرضا الحر للمستهلك في عقود الاستهلاك المبرمة عن بُعد، بحث منشور بمجلة الشريعة والقانون، كلية القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد (٣٢)، العدد (٧٥)، يوليو ٢٠١٨م، ص: ٢٩. مجد السوسوة: مرجع سابق، ص: ٣٩٥.

وليس من المستبعد أن يكون المورد سيء النية ويتعمد الإخلال بالتزاماته العقدية المتمثلة في تسليم بضاعة سليمة ومطابقة للمواصفات وغير معيبة، معتقدًا أن المستهلك لن يرجع عليه لسببين، الأول منهما: أن هذا العقد يقع في دائرة العقود المستثناة من استعمال الحق في الرجوع عن العقود.

والثاني: ربما يتخيل أن المستهلك يجهل آليات الرجوع عليه في حالات تسليم بضاعة معيبة أو غير مطابقة، فيتعمد هذا الشيء قاصدًا الإضرار بالمستهلك، لهذا فإن توفير أفضل حماية للمستهلك تكون بمنحه الحقين المذكورين آنفًا ليختار التمسك بأيٍ منهما في الرجوع على المورد.

رابعًا: العقود المتعلقة بتوريد التسجيلات الصوتية والمرئية وعقود الأقراص المدمجة والأسطوانات وعقود برامج الحاسب الآلي التي يتم فض ونزع أغلفتها.

يرى بعض الفقه أن سبب منع المستهلك من استعمال حقه في الرجوع عن العقود المذكورة ينطلق من اعتبارات عدة، منها أن السماح للمستهلك باستعمال حقه في الرجوع عن العقد – مع ما يترتب على ذلك من إعادة محل العقد إلى المورد – سوف يترتب عليه استفادة المستهلك دون أي مقابل مادي. بالإضافة إلى أن محل هذه العقود يعد من الأشياء التي يمكن أخذ نسخ من محتوياتها أو تسجيلها أو نقلها بأي صفة أخرى بعد نزع أختامها وتمزيق أغلفتها، وهذا بلا ريب يتعارض مع حقوق الملكية الفكرية لأصحابها ويصطدم بها[1].

ووفقًا لما رآه البعض فإن قيام المستهلك بنزع الأغلفة الخاصة بهذه التسجيلات أو البرامج بغرض إعداد أو أخذ نسخ منها، ثم إرجاع النسخة الأصلية إلى المورد يعتبر تحايلًا غير مشروع على القانون، واعتداء لا يستند إلى أي مبرر مشروع على حقوق المورد (منتج

---

(١) ينظر: محمد حسن قاسم: التعاقد عن بُعد، مرجع سابق، ص: ٦١. عدنان إبراهيم سرحان: مرجع سابق، ص: ٥٢. محمد محمود حسين: مرجع سابق، ص: ١٥٣.

التسجيلات أو البرامج)، فضلًا عما ينطوي عليه من انتهاك لأحكام قوانين الملكية الفكرية[١].

وتأكيدًا لذلك يرى البعض أن الحكمة من منع المستهلك من استعمال حقه في الرجوع عن العقد تتمثل في حماية حقوق الملكية الفكرية[٢]، لأن السماح باستعمال هذا الحق يفتح الأبواب مشرعة أمام المستهلك سيء النية للاستفادة من هذه المنتجات دون أي مقابل ونسخها لديه، وإذا ما تحققت غايته قام بإرجاعها إلى المورد متحصنًا في ذلك بالحق المقرر قانونًا لمصلحته[٣]، لذلك رأى المشرع منعه من استعمال هذا الحق إن كان محل العقد يتعلق بما تقدم ذكره.

خامسًا: العقود المتعلقة بتوريد الصحف والمجلات والمطبوعات الدورية بعد أن يتسلمها المستهلك.

تظهر الحكمة من استبعاد إعمال الحق في الرجوع عن العقد في تلك النوعية من العقود في أن لها مدى زمنيًا بفواته وانقضائه لا يكون للصحيفة أو للمجلة قيمة أو دور يذكر[٤]،

---

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

(٢) نبيل محمد صبيح: حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية، دراسة مقارنة، بحث منشور بمجلة الحقوق الصادرة عن مجلس النشر العلمي بالكويت، المجلد (٣٢)، العدد (٢)، يونيو ٢٠٠٨م، ص: ٢٢٤.

(٣) سعود عبد المحسن المقحم: مرجع سابق، ص: ١٩.

(٤) تتراوح عادةً المدة الزمنية المقررة قانونًا لاستعمال الحق في الرجوع عن العقد بين سبعة إلى أربعة عشر يومًا وهي أقل من ذلك في بعض التشريعات، والصحف والمجلات والدوريات مرتبطة بفترة زمنية قصيرة قد تكون يومية أو أسبوعية، واستعمال الحق في الرجوع عن العقد يعني حرمان الناشر من إعادة بيعها مرة أخرى، لأنها سوف تفقد قيمتها، مما يتسبب في إلحاق الضرر بالمورد. مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ١٢١.

فالصحيفة اليومية لا تكون ذات قيمة أو ذات أهمية بعد أن يمر اليوم الذي صدرت فيه[١]، والسماح للمستهلك بالرجوع عن العقد يعني تزويده بالمعلومات الواردة في الصحف والمجلات دون أي مقابل مادي[٢]. ويُزاد على ذلك أن سعر الصحف والمجلات يتصف بأنه زهيد، ولا يستحق هذا النوع من العقود التراجع عنه نظرًا لتدني أو انخفاض ثمنه وقيمته.

وفيما يتعلق بالدوريات فإن الحكمة من استبعادها تظهر في التوجه نحو الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية، حتى لا يقوم المستهلك بالاستفادة منها ونسخها ثم إعادتها إلى المورد، وهذا الاستبعاد لا يقتصر على شراء المجلات والجرائد والدوريات الورقية، وإنما يشمل الإلكترونية أيضًا، استنادًا إلى العلة ذاتها، هذا من جهة[٣].

ومن جهة أخرى فإن النص الوارد قد جاء عامًا ومطلقًا، مما يعني أنه يمكن أن ينطبق على النوعين المذكورين (الورقية والإلكترونية)، ومن ثم فلو قام المستهلك بشراء جريدة أو دورية أو مجلة من على أي موقع على شبكة الإنترنت، وقام بتحميلها على جهاز الكمبيوتر الخاص به فلا يحق له استعمال الحق في الرجوع عن العقد[٤].

سادسًا: عقود خدمات اليانصيب أو المراهنات المصرح بها قانونًا.

ويرجع السبب في استثناء هذه العقود من استعمال الحق في الرجوع عن العقد إلى أن طبيعتها لا تتفق مع إقرار هذا الحق، لأن المتعاقد يقدم عليها انطلاقًا من روح المجازفة

---

(١) ينظر: علاء متعب أبو كيف: الحماية المدنية للمستهلك في نطاق التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة المنصورة، سنة ١٤٤٢هـ/ ٢٠٢١م، ص: ٢٢٩. عبد المجيد خلف العنزي: مرجع سابق، ص: ١٢٥.

(٢) ينظر: محمد المرسي زهرة: مرجع سابق، ص: ٩٢. عدنان إبراهيم سرحان: مرجع سابق، ص: ٥٣.

(٣) سامح عبد الواحد التهامي: مرجع سابق، ص: ٣٢٩.

(٤) المرجع السابق، ص: ٣٢٩.

والمقامرة، ومنحه الحق في الرجوع عن التعاقد يتعارض ويصطدم مع جوهر وطبيعة العقد ذاته[١].

ويمثل الإقدام على إبرام مثل هذه العقود مقامرة أو مغامرة ينبغي على المستهلك أن يتحمل وطأتها وتبعتها وأن يرضى بنتائجها، والقول بغير ذلك لا يستقيم مع فلسفة الحق في الرجوع عن العقد ومع الحكمة من إقراره والنص عليه، وهو ما يجعل استبعاد هذه العقود من نطاق الحق في الرجوع عن العقد مقبولًا وله ما يبرره[٢].

حكم الاتفاق على مخالفة المادة السادسة من التوجيه الأوروبي:

استكمالًا للحديث عن الأحكام الواردة في المادة السادسة من التوجيه الأوروبي الذي بين أيدينا، يطرح تساؤل نفسه على بساط البحث والمناقشة وهو: ما حكم الاتفاق بين المستهلك والمورد المتضمن مخالفة هذه المادة بأن يُعطى المستهلك الحق في الرجوع عن العقود الوارد ذكرها والنص عليها في المادة المشار إليها، رغم أنها مستبعدة أو مستثناة من استعمال هذا الحق؟.

والجواب عن ذلك: إن صدر الفقرة الثالثة من المادة السادسة تضمن النص على عبارة: "ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك، لا يجوز للمستهلك استعمال الحق في الرجوع عن العقد الوارد في الفقرة الأولى في العقود التالية".

"Unless the parties have agreed otherwise, the consumer may not exercise the right of withdrawal provided for in paragraph 1 in respect of contracts".

ويؤخذ من ذلك أن المورد والمستهلك يجوز لهما الاتفاق على مخالفة الأحكام التي انطوت عليها المادة المذكورة، بأن يتفقا على عدم حرمان المستهلك من استعمال الحق

---

(١) ينظر: محمد حسن قاسم: التعاقد عن بعد، مرجع سابق، ص: ٦١. سعود عبد المحسن المقحم: مرجع سابق، ص: ١٩. عبد المجيد خلف العنزي: مرجع سابق، ص: ١٢٥.

(٢) مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ١٢٢.

في الرجوع عن العقد المبرم بين الطرفين، والذي يندرج ضمن قائمة العقود المستثناة من استعمال الحق المقرر لمصلحة المستهلك.

وبالتالي فلو أبرم الطرفان عقدًا – على سبيل المثال – يتعلق بطلب المستهلك تصميم سلعة أو بضاعة وفق مواصفات خاصة قام بتحديدها، وورد في بعض بنود العقد النص على أن المستهلك يستطيع إرجاع السلعة إلى المورد قبل فوات وانقضاء المدة القانونية لاستعمال الحق في الرجوع عن العقد وقدرها سبعة أيام – وفقًا لأحكام هذا التوجيه الأوروبي –، فإن هذا الاتفاق يعد صحيحًا وجائزًا ومرتبًا لكافة الآثار القانونية، ويمكن بمقتضاه إرجاع السلعة إلى المورد.

يتبين مما سبق ذكره أن المادة السادسة وضعت قاعدة مضمونها أن رضا المورد بالتنازل عن حقه وإسقاطه المتمثل في منع المستهلك من استعمال حقه في الرجوع عن العقد، إن أبرما عقدًا من بين العقود الواردة في المادة المذكورة، يكون معه هذا التنازل صحيحًا ومشروعًا ويرتب أثره القانوني، ويعتبر معه هذا التعاقد وكأنه لم يرد على عقد مستبعد في الأصل من استعمال الحق في الرجوع عن العقد.

لكن مما ينبغي ذكره وتوضيحه أن اتفاق الطرفين على تضييق الحماية المقررة للمستهلك أو الحد منها هو اتفاق باطل بطلانًا مطلقًا ولا يرتب أي أثر قانوني ويعتبر كأن لم يكن، لأنه يتعارض مع قواعد الحماية المقررة للمستهلك، وهي قواعد متعلقة بالنظام العام ولا يجوز الاتفاق على مخالفتها، أو إقناع المستهلك بالتنازل عنها، ولقد أشارت إلى هذا الحكم المادة الثانية عشرة من هذا التوجيه الأوروبي[1].

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"1- The consumer may not waive the rights conferred on him by the transposition of this Directive into national law.
2- Member States shall take the measures needed to ensure that the consumer does not lose the protection granted by this Directive by virtue of the choice of the law of a non-member country as the law applicable to the contract if the latter has close connection with the territory of one or more Member States". (Article 12): from Directive 97/7/EC of the

المطلب الثاني
تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م

نص التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م في المادة السادسة عشرة على طائفة من العقود تُستبعد من استعمال الحق في الرجوع عن العقد المبرم بالوسائل الإلكترونية، وهي على النحو التالي:

- عقود الخدمات التي يتم تنفيذها بالكامل بعد الحصول على موافقة صريحة من المستهلك قبل أن تنقضي مهلة الأربعة عشرة يومًا (المهلة المقررة للمستهلك لاستعمال حقه في الرجوع عن العقد)، على أن تنطوي موافقة المستهلك على أنه سوف يخسر حقه في الرجوع عن العقد بمجرد تنفيذ العقد بالكامل.

- عقود توريد السلع أو الخدمات التي ترتبط أسعارها بالتقلبات المحتملة في الأسواق المالية، والتي لا يكون في وسع المورد التحكم فيها أو السيطرة عليها أثناء سريان مهلة الرجوع المقررة للمستهلك.

- عقود توريد السلع أو البضائع التي تتميز بأن لها طابعًا شخصيًا، أو تلك التي يتم تصميمها أو تصنيعها بناء على المواصفات التي طلبها المستهلك.

- عقود توريد السلع التي تتصف بسرعة كسادها وتلفها أو بقرب المدة الزمنية لانتهاء صلاحيتها.

- عقود توريد السلع أو البضائع المغلفة أو المختومة التي يقوم المستهلك بفض وإزالة أغلفتها بعد استلامه لها، نظرًا لتعذر إرجاعها لأسباب تتعلق بالحفاظ على الصحة العامة أو النظافة.

- عقود توريد البضائع والسلع التي تختلط بغيرها من الأصناف الأخرى، بعد استلام المستهلك لها، بالكيفية والتوصيف الذي يتعذر معه فصل أو تفتيت عرى الأواصر التي

European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts.

جمعت بين هذه البضائع وبين الأصناف الأخرى التي امتزجت بها.

- عقود توريد المشروبات الكحولية إن تم الاتفاق على تحديد سعرها وقت إبرام عقد البيع، ويتعذر تسليمها إلا بعد فوات وانقضاء ثلاثون يومًا، وكانت قيمتها الفعلية تعتمد على تقلبات الأسواق المالية التي لا يمكن للمورد التحكم فيها أو السيطرة عليها.

- العقود المرتبطة بأعمال الإصلاحات والصيانة والتي يطلب بموجبها المستهلك من المورد قيام الأخير بزيارات عاجلة تنفيذًا لهذا الغرض. لكن لو قدم المورد خدمات إضافية عن تلك التي يطلبها المستهلك، في حدود قطع الغيار والأعمال الضرورية استجابة لمقتضيات حالة الاستعجال، فيمكن للمستهلك استعمال الحق في الرجوع عن العقد في هذه الحال بشكل مستقل.

- عقود توريد التسجيلات الصوتية أو المرئية أو عقود البرامج المعلوماتية، إن كانت مختومة ومغلفة وتم فتحها بواسطة المستهلك بعد استلامه لمحل العقد.

- عقود توريد الصحف أو الدوريات أو المجلات باستثناء عقود الاشتراك في توريد هذه المطبوعات.

- العقود المبرمة عن طريق المزاد العلني.

- عقود توفير الإقامة السكنية، عدا الإقامة السكنية الدائمة، أو نقل البضائع، أو خدمات تأجير السيارات، أو تقديم الطعام، أو الخدمات المتعلقة بالأنشطة الترفيهية، إذا كان العقد ينص على تاريخ أو فترة محددة على تنفيذه.

- عقود توريد المحتوى الرقمي الذي يتم توريده على دعائم رقمية، إذا بدأ تنفيذ هذه العقود بموافقة صريحة ومسبقة من المستهلك مع صدور إقرار عنه بفقده أو خسارته لاستعمال حقه في الرجوع عن التعاقد[1].

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"Exceptions from the right of withdrawal

Member States shall not provide for the right of withdrawal set out in Articles 9 to 15 in respect of distance and off-premises contracts as regards the following:

(a) service contracts after the service has been fully performed if the performance has begun with the consumer's prior express consent, and with the acknowledgement that he will lose his right of withdrawal once the contract has been fully performed by the trader;

(b) the supply of goods or services for which the price is dependent on fluctuations in the financial market which cannot be controlled by the trader and which may occur within the withdrawal period;

(c) the supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalised;

(d) the supply of goods which are liable to deteriorate or expire rapidly;

(e) the supply of sealed goods which are not suitable for return due to health protection or hygiene reasons and were unsealed after delivery;

(f) the supply of goods which are, after delivery, according to their nature, inseparably mixed with other items;

(g) the supply of alcoholic beverages, the price of which has been agreed upon at the time of the conclusion of the sales contract, the delivery of which can only take place after 30 days and the actual value of which is dependent on fluctuations in the market which cannot be controlled by the trader;

(h) contracts where the consumer has specifically requested a visit from the trader for the purpose of carrying out urgent repairs or maintenance. If, on the occasion of such visit, the trader provides services in addition to those specifically requested by the consumer or goods other than replacement parts necessarily used in carrying out the maintenance or in making the repairs, the right of withdrawal shall apply to those additional services or goods;

(i) the supply of sealed audio or sealed video recordings or sealed computer software which were unsealed after delivery;

(j) the supply of a newspaper, periodical or magazine with the exception of subscription contracts for the supply of such publications;

(k) contracts concluded at a public auction;

(l) the provision of accommodation other than for residential purpose, transport of goods, car rental services, catering or services related to leisure activities if the contract provides for a specific date or period of performance;

أسباب ومبررات إقصاء العقود الواردة في المادة السادسة عشرة:

رأينا فيما سبق أن التوجيهين الأوروبيين المذكورين آنفًا استبعدا مجموعة من العقود من أن تخضع لمباشرة المستهلك للحق في الرجوع عن العقود التي يبرمها مع المورد، انطلاقًا من اعتبارات متعددة تتعلق بطبيعة محل العقد أو ظروف وملابسات إبرامه، وغير ذلك مما ينتفي معه الهدف من منح المستهلك للحق في الرجوع عن العقد.

غير أن التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م قد سلك مسلكًا اتصف بالتوسع في استبعاد العقود من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، فإن كان قد نص على استبعاد العقود ذاتها التي استبعدها التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م ونص عليها، عدا العقود الواردة على خدمات الرهان واليانصيب المصرح بها قانونًا، إلا أنه أضاف إليها مجموعة من العقود رأى وجوب استبعادها واستثنائها هي الأخرى[١]، بحيث لو أبرمها المستهلك مع المورد فإنها تصبح نافذة وملزمة للطرفين ولا يستطيع عندئذٍ الرجوع عنها.

ننتقل إلى تناول أسباب استبعاد هذه العقود، وهنا سوف نكتفي بتناول أسباب استثناء العقود التي لم يرد النص عليها في التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، أما ما ورد النص عليها فلقد سبق تناولها وشرحها ولا نجد داعيًا للتكرار، إذ نحيل في ذلك إلى ما

(m) the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium if the performance has begun with the consumer's prior express consent and his acknowledgment that he thereby loses his right of withdrawal". Article (16) from Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights.

(١) بالإضافة إلى هذا التوسع فلقد خلا التوجيه الأوروبي الذي بين أيدينا من النص على جواز الاتفاق بين المورد والمستهلك على مخالفة أحكام هذه المادة، بحيث يحظر الاتفاق المتضمن السماح للمستهلك باستعمال الحق في الرجوع عن العقد، إن كان العقد من ضمن الطائفة المستثناة من ممارسة ومباشرة هذا الحق. وهذا يعني أن التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م لم ينص على الحكم الذي ورد النص عليه في المادة السادسة من التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م والتي أجازت الاتفاق على منح المستهلك الحق في التراجع عن العقود المستبعدة بمقتضى المادة المشار إليها آنفًا.

سبق ذكره، عدا بعض العقود التي لا بد من التطرق إليها مرة أخرى لأنها جاءت بأحكام جديدة لم يرد النص عليها في التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، ونتناول هذه المسائل بشيء من التفصيل على النحو التالي:

أولًا: عقود الخدمات التي يتم تنفيذها بالكامل.

سبق لنا ذكر وتوضيح أسباب استثناء هذه العقود عندما تحدثنا عن التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، ولكن رأينا ضرورة تناولها مرة أخرى، لأن التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م نص على أحكام مغايرة لما نص عليه التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، إذ إن الأخير نص على حرمان المستهلك من الحق في الرجوع عن التعاقد بمجرد البدء في تنفيذ الخدمة وبعد الحصول على موافقته المسبقة، كما سبق ذكره.

أما التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م، فلقد نص على حرمان المستهلك من استعمال الحق في الرجوع عن العقد إن تم تنفيذ الخدمة بالكامل، وليس بمجرد البدء في تنفيذها، وأضاف حكم جديد وهو أن يكون الحصول على الموافقة المسبقة للمستهلك متضمنًا أيضًا الحصول على إقرار منه بالتنازل عن حقه في الرجوع عن العقد وإسقاطه إن تم تنفيذ الخدمة محل العقد بالكامل.

أما سبب استبعاد هذه العقود فيرجع إلى استحالة إعادة الحال إلى ما كان عليه إن تم تنفيذ العقد وتقديم الخدمة بالكامل إلى المستهلك.

ويثور تساؤل في غاية الأهمية يتعلق بتنفيذ العقد بصورة جزئية (التنفيذ الجزئي للخدمة)، هل يستطيع معه المستهلك استعمال حقه في الرجوع عن العقد أم يحظر عليه ذلك؟

والجواب عن هذا التساؤل: يكون بالإثبات لا بالنفي، إذ لو تم تقديم جزء من الخدمة إلى المستهلك أثناء سريان المهلة القانونية المقررة لاستعمال الحق في الرجوع عن العقد، وبعد الحصول على موافقة صريحة منه بالبدء في تنفيذ العقد، فليس هناك ما يمنعه من استعمال الحق المقرر لمصلحته طالما لم يتم تنفيذ العقد بالكامل، لأن المادة المذكورة

اشترطت ونصت صراحة على استبعاد عقود الخدمات التي يتم تقديمها إلى المستهلك بصورة كاملة (التنفيذ الكامل للخدمة).

أما لو تم تنفيذ العقد بصورة جزئية (التنفيذ الجزئي للخدمة) فيحق للمستهلك استعمال هذا الحق، ويكون ملتزمًا بأن يدفع إلى المورد أو إلى مقدم الخدمة مقابل مادي يعادل الخدمة المقدمة إليه بصورة جزئية، أي أنه يلتزم بأن يدفع مبلغًا ماليًا يوازي ويعادل ما تم تنفيذه بالفعل من الخدمة محل العقد، فلو تم تنفيذ ما يعادل ٤٠٪ من الخدمة، وكانت القيمة الإجمالية للعقد ثلاثين ألف جنيه مصري على سبيل المثال، فإن المستهلك يصبح ملتزمًا بدفع مبلغ قدره اثنتا عشرة ألف جنيه، بحيث يقوم المورد بحسم واستقطاع هذا المبلغ ورد وإعادة المبلغ المتبقي في ذمته إلى المستهلك بما يعادل ٦٠٪ من قيمة العقد، أي يلتزم برد مبلغ قدره ثمانية عشر ألف جنيه، إن كان المستهلك قد دفع ثمن الخدمة كاملًا.

ويمكن تفسير تمتع المستهلك باستعمال حقه في الرجوع عن العقد في مثل هذه الحال إلى إمكانية إعادة الحال إلى ما كان عليه في العقود التي تم البدء في تنفيذها جزئيًا (التنفيذ الجزئي للخدمة)، إذ يمكن إعادة الحال إلى ما كان عليه في الجزء غير المنفذ من الخدمة.

وتأكيدًا لذلك فلقد نصت الفقرة الثالثة من المادة الرابعة عشرة من التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م على أن المستهلك الذي يستعمل حقه في الرجوع عن عقود الخدمات يلتزم بأن يدفع للمورد مبلغًا ماليًا يتناسب مع الخدمة التي تم تزويده بها، على أن يؤخذ بعين الاعتبار مسألتان عند احتساب قيمة الخدمة المنفذة بصورة جزئية، الأولى: أن يتم احتسابها من لحظة البدء في تنفيذ العقد وإلى لحظة استعمال المستهلك لحقه في الرجوع عن العقد وإخطار المورد بقراره المتضمن رجوعه عن التعاقد. والثانية: أن يتم احتساب المبلغ على أساس السعر الإجمالي المدون في العقد، فإذا كان السعر الوارد في

العقد مفرطًا أو مبالغًا فيه، فإن المبلغ يتم احتسابه على أساس القيمة السوقية السائدة للخدمة[١].

ويطرح تساؤل آخر نفسه على بساط البحث والمناقشة يتعلق بقيام المورد أو مقدم الخدمة من تلقاء نفسه بتنفيذ العقد (تقديم الخدمة كليًا أو جزئيًا) دون الحصول على موافقة مسبقة من المستهلك، أو بأن يطلب منه الموافقة على البدء في تنفيذ الخدمة ويرفض المستهلك منحه هذه الموافقة، أو أن يطلب منه الموافقة على البدء في تنفيذ الخدمة ويحصل منه على هذه الموافقة، ولكن لم يعلمه المورد أو يخطره بأنه سوف يخسر حقه في الرجوع عن العقد بمجرد أن يعلن عن موافقته، فهل يحق للمستهلك في الحالات المذكورة استعمال الحق في الرجوع عن العقد والاستفادة من هذا الحق إن كان تنفيذ العقد قد تم بصورة جزئية (التنفيذ الجزئي للخدمة)؟ وإن كان الجواب بنعم، فما حكم ومصير العقود التي يتم تنفيذها كليًا (التقديم الكامل للخدمة)؟.

والجواب عن ذلك: إن التوجيه الأوروبي الذي نحن بصدده قد نص في المادة الرابعة عشرة على عقوبة وجزاء يطبق بحق المورد الذي يخل بالتزاماته القانونية في مواجهة المستهلك، تتمثل في حرمانه من الحصول على أي مقابل مادي عن تنفيذ العقد وتقديم الخدمة كليًا أو جزئيًا. والنص على هذا الحكم يمثل حماية أكبر وأعظم من الحماية

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"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". Article (14/3): from Directive 2011/83/EU of the European Parliament.

المقررة بموجب الحق في الرجوع عن العقد، سواء تم تنفيذ عقد الخدمات بالكامل أو بصورة جزئية.

فبمقتضى الحق في الرجوع عن العقد يمكن للمستهلك الرجوع عن العقود الواردة على تقديم الخدمات التي يتم تنفيذ جزء منها، على أن يدفع إلى المورد ما يعادل الجزء المنفذ من الخدمة، وذلك كما سبق بيانه وإيضاحه، أما المادة الرابعة عشرة من هذا التوجيه الأوروبي فهي تلزم المورد بتحمل كافة المصروفات الناتجة عن التنفيذ الجزئي للخدمة وتعفي المستهلك من دفع أي مصروفات عن الخدمة المقدمة إليه بصورة جزئية، عندما يخل المورد بالتزاماته التي سبقت الإشارة إليها.

أما لو تم تنفيذ الخدمة بالكامل فلن يستطيع المستهلك استعمال الحق في الرجوع عن العقد لاستحالة إعادة الحال إلى ما كان عليه، وهنا يجد المستهلك نفسه مضطرًا إلى الإذعان لخيار من اثنين كلاهما يؤدي إلى النتيجة ذاتها، الأول: دفع باقي الثمن مقابل الخدمة التي حصل عليها، إن كان قد دفع جزء من الثمن مقدمًا. والثاني: عدم القدرة على استرجاع الثمن إن كان الثمن مدفوعًا بالكامل مقدمًا.

أما المادة الرابعة عشرة من التوجيه الأوروبي فلقد ألزمت المورد بتحمل جميع تكاليف التنفيذ الكامل للخدمة، وأعفت المستهلك من دفع أي تكاليف أو مصروفات، جزاءًا وفاقًا للمورد على مخالفته لالتزاماته القانونية تجاه المستهلك.

ولقد نصت الفقرة الرابعة من المادة الرابعة عشرة من التوجيه الأوروبي على الحالات التي لا يلتزم فيها المستهلك بدفع أي مقابل مالي عن تنفيذ العقود المتعلقة بتقديم الخدمات، وهي على النحو التالي:

(أ): إذا تم أداء أو تزويد المستهلك ببعض الخدمات سواء تم تنفيذ الخدمة كليًا أو جزئيًا، فإن المستهلك يعفى من دفع أي تكاليف مالية، إذ توفر أي شرط من الشرطين التاليين:

- إذا أخفق المورد في الوفاء بالتزامه بإعلام وتزويد المستهلك بطريقة واضحة ومفهومة بالمعلومات المنصوص عليها، وفي مقدمتها المعلومات الخاصة بالحق في الرجوع عن العقد.

- إذا لم يطلب المستهلك صراحة البدء في تنفيذ العقد (تنفيذ أو أداء الخدمة المقدمة إليه) قبل انقضاء الفترة الزمنية المقررة لاستعمال الحق في الرجوع عن التعاقد[١].

ثانيًا: عقود توريد السلع أو البضائع المغلفة أو المختومة التي ينزع المستهلك أغلفتها.

ولقد أوضحت المادة محل البحث والدراسة أسباب ودوافع إقصاء هذه العقود من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، وتتمثل في حماية الصحة العامة والجمال، لأن استعمال هذه السلع بعد فض أغلفتها قد يترتب عليه في بعض الأحيان نقل العدوى والأمراض من شخص إلى آخر، إن كان المستهلك الذي استعمل حقه في الرجوع عن العقد مصابًا بمرض سريع العدوى والانتقال.

وأشار بعض الفقه إلى أن هذا الاستثناء له أسبابه ومبرراته، لأن السلع أو البضائع المستبعدة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد مثل الملابس الداخلية لا يمكن إعادة بيعها بعد استعمالها، والسبب وراء هذا الاستبعاد يرتبط ارتباطًا مباشرًا بالحفاظ على الصحة العامة[٢].

ثالثًا: العقود الواردة على توريد البضائع والسلع التي تختلط بغيرها من الأصناف الأخرى ويتعذر فصلها عنها.

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"4- The consumer shall bear no cost for:
(a) the performance of services or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating, in full or in part, during the withdrawal period, where:
(i) the trader has failed to provide information in accordance with points (h) or (j) of Article 6(1); or
(ii) the consumer has not expressly requested performance to begin during the withdrawal period in accordance with Article 7(3) and Article 8(8)". Article (14/4): from Directive 2011/83/EU of the European Parliament.

(٢) عدنان إبراهيم سرحان: مرجع سابق، ص: ٣٠.

ومن ذلك على سبيل المثال مواد البناء التي يتعاقد عليها المستهلك مع المورد، ويستخدمها في بناء أو تشييد مبنى له، فهذه المواد يصعب معها إعادة الحال إلى ما كان عليه بعد أن تختلط وتمتزج بغيرها من مواد البناء الأخرى في إقامة أي بنيان، والأمر ذاته بالنسبة للأقمشة الجاهزة التي تختلط أحيانًا مع غيرها من الأقمشة الأخرى ومع المواد المستعملة في الحياكة، عندما يقوم المستهلك بتصميم بعض الثياب.

وسبب استبعاد العقود المذكورة عن مباشرة الحق في الرجوع عن العقد يرجع إلى تعذر فصلها عما اختلطت وامتزجت به من أصناف السلع والبضائع الأخرى، مما يعني صعوبة أو ربما استحالة إعادة الحال إلى ما كان عليه، وطالما أن محل العقد لا يمكن إعادته إلى ما كان عليه أثناء استلامه من قبل المستهلك، فلا يمكن إعمال هذا الحق تفاديًا لإلحاق الضرر بالمورد.

رابعًا: عقود توريد المشروبات الكحولية التي يتم الاتفاق على تحديد سعرها مسبقًا والمؤجل تسليمها إلى ما بعد الثلاثين يومًا.

وسبب استثناء هذه العقود من استعمال الحق في الرجوع عن العقد ربما يبدو في أن قيمتها الحقيقية والفعلية ترتبط بالتقلب المستمر في السوق زيادة أو نقصانًا، خاصة أن المورد لا يستطيع السيطرة أو التحكم في هذه الأسعار، وبالتالي ينطبق عليها ما سبق ذكره وإيضاحه في التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م بشأن العقود الواردة على السلع والبضائع التي تتصف أسعارها بعدم الثبات والاستقرار والتقلب المستمر.

خامسًا: العقود المتعلقة بأعمال الإصلاحات والصيانة والتي يطلب المستهلك بمقتضاها من المورد زيارته بصورة عاجلة لتنفيذ هذا الغرض.

ويمكن عزو السبب في عدم تطبيق وإعمال الحق في الرجوع عن العقد في تلك النوعية من العقود إلى أن المستهلك هو من قام بطلب وتحديد الأعمال أو الخدمات المراد تأديتها إليه بصورة عاجلة في المكان الذي حدده، ولهذا فإن السماح له باستعمال هذا الحق سوف يترتب على إثره الإضرار بالمورد دون سبب مشروع.

ومن المهم الإشارة إلى أن المورد لو قدم خدمات أو سلع أخرى غير التي حددها أو طلبها المستهلك، فإن الأخير يحق له في هذه الحال استعمال الحق في الرجوع عن العقد في نطاق السلع والخدمات التي قُدِمت إليه بشكل منفصل[١].

سادسًا: عقود توريد الصحف أو الدوريات أو المجلات باستثناء عقود الاشتراك في توريد هذه المطبوعات.

سبق لنا الحديث عن هذه المسألة في التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، واستكمالًا لما تقدم ذكره فلقد أشار البعض إلى ضرورة التفرقة بين العقود الواردة على شراء النسخ من الصحف والمجلات والدوريات، وعقود الاشتراك لمدة زمنية محددة كالاشتراكات السنوية، وأوضح أن الحق في الرجوع عن العقد ينطبق فقط على عقود الاشتراك دون عقود الشراء[٢].

واستند في ذلك إلى طول وامتداد الفترة الزمنية لعقود الاشتراك، لكن ذلك مقيدٌ بعدم استلام المستهلك للنسخ من الصحف أو المجلات والدوريات، إذ في هذه الحال يكون للرجوع عن التعاقد ما يبرره وهو عدم استلام المستهلك لمحل العقد[٣].

سابعًا: العقود المبرمة عن طريق المزاد العلني.

بتأمل هذه العقود سوف تظهر الحكمة من عدم إعمال وتطبيق حق المستهلك في الرجوع عنها، نظرًا لانتفاء الغاية من إقراره، إذ إن البيوع التي تتم عن طريق المزاد العلني يصاحبها تنافس ومزايدة، وغير ذلك مما يحقق الضمانات التي تحمي رضا ومصلحة المستهلك[٤].

---

(١) مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ١٢٥.

(٢) المرجع سابق، ص: ١٢٦.

(٣) المرجع السابق، ص: ١٢٦.

(٤) علاء متعب أبو كيف: مرجع سابق، ص: ٢٢٩.

ففي التعاقدات التي تجرى عن طريق المزاد العلني يمتلك المستهلك الوقت الكافي للتدبر والتفكير في العقد، بالكيفية التي تتنافى مع خطر الإقدام على إبرام العقد بطريقة متسرعة، ويضاف إلى ذلك أن إعمال حق المستهلك في الرجوع عن العقد يتعارض مع السبب والغرض الذي من أجله تم البيع بالمزاد العلني[١].

وعلى عكس ما سبق ظهر اتجاه ورأى بإمكانية مد نطاق استعمال الحق في الرجوع عن العقد في البيوع التي تجرى في المزاد العلني عبر الإنترنت، ويستند هذا الرأي إلى أن وجود الحق المقرر لمصلحة المستهلك لا تربطه أواصر بالمخاطر التي تتربص به أثناء التعاقد، والغاية والهدف من النص على هذا الحق تنصب على التحقق من رضا المستهلك بالتعاقد، وأنه لم يكن متسرعًا في اتخاذ قراره بإبرام العقد، وهي مسألة جديرة بالرعاية والحماية سواء جرى التعاقد عن طريق المزاد العلني أو بغيره[٢].

لكن انتقد هذا الرأي استنادًا إلى تحقق رضا المستهلك الذي يتعاقد عبر شبكة الإنترنت، لأن المعلومات والبيانات المتوفرة بشأن البيع بالمزاد العلني تعتبر كافية ووافية للاستناد إليها في استبعاد واستثناء الحق في الرجوع عن التعاقد[٣]، إلا إذا كانت المعلومات المتوفرة والمتاحة غير صحيحة، فعندها يمكن أن يتغير الحكم[٤].

ويمكننا أن نضيف إلى ذلك أن هذا النوع من البيوع أو التعاقدات قد ورد النص صراحة على استبعادها من العقود التي يمكن للمستهلك أن يستعمل حقه في الرجوع عنها، ولا يجوز

---

(١) عدنان إبراهيم سرحان: مرجع سابق، ص: ٥٣.

(٢) أمينة أحمد محمد: مرجع سابق، ص: ٤٨٥.

(٣) فيما يتعلق بالمزادات عبر الإنترنت يشير بعض الفقه إلى أنها يسبقها إعلام وتبصير وتنظيم لإجراءات النشر التي توضح الشروط والأحكام، خاصة فيما يتعلق بتحديد حد أدنى للثمن الذي يتم التزايد عليه، وغير ذلك. محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠٠٧م، ص: ١٣١.

(٤) فوزي أمحمد المقطوف: حق المستهلك في العدول عن التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت في الفقه الإسلامي، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة المنصورة، سنة ١٤٣٩هـ/ ٢٠١٨م، ص: ٣٢٠.

الخروج على النص ومخالفته، خاصة أن التوجيه الأوروبي الذي نحن بصدده لم ينص على إجازة مخالفة أحكام هذه المادة.

ثامنًا: العقود المرتبطة بتقديم خدمات الإقامة والنقل والترفيه التي تقدم في وقت محدد أو خلال دورية محددة.

ويبدو أن الحكمة من استبعاد الحق في الرجوع عن هذه العقود ترجع إلى شيوعها وتكرارها بصفة مستمرة واعتياد المستهلك على إبرامها، بما يعني أن لديه الخبرة اللازمة في إبرام العقود المذكورة بسبب ارتباطها بشؤونه اليومية، وبالتالي فهو ليس بحاجة إلى أن يُمنح هذا الحق[١].

بالإضافة إلى ذلك فإن السماح باستعمال الحق في الرجوع عنها قد يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمورد ويصيبه بخسارة مادية، فلو قام أحد الأشخاص بحجز تذكرة طيران عبر الموقع الإلكتروني، أو قام بحجز غرفة في أحد الفنادق، ثم استعمل الحق في الرجوع عن العقد قبل التاريخ المحدد لأداء الخدمة، فهذا التصرف سوف يؤدي إلى خسارة المورد الذي يمتنع في جميع الأحيان عن قبول أي حجوزات أخرى اعتمادًا على وجود حجز مسبق[٢].

وعلى الرغم من وجاهة ومنطقية هذا الاستثناء إلا أن البعض انتقده مستندًا في انتقاده إلى أن إعمال هذا الاستثناء قد يترتب عليه إلحاق الضرر بالسائح المستهلك، لأن حرمانه من استعمال الحق في الرجوع عن العقد يتعارض مع قواعد العدالة، نظرًا لأنه لن يستطيع تجربة الخدمة المقدمة إليه من المتعاقد الآخر (شركات السياحة)، ثم النظر في ملاءمتها وكفايتها لإشباع احتياجاته ومتطلباته من عدمه. ولهذا يكون من الأفضل البحث عن وسيلة فنية مستحدثة تستهدف تحقيق التوازن بين الطرفين على حد سواء (السائح وشركة السياحة)[٣].

---

(١) ينظر: كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص: ٦٣٧. عبد المجيد خلف العنزي: مرجع سابق، ص: ١٢٦.

(٢) سامح عبد الواحد التهامي: مرجع سابق، ص: ٣٣٠.

(٣) ياسر أحمد بدر: حماية السائح في عقود السياحة الإلكترونية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث الذي أقامته كلية الحقوق، جامعة طنطا، بعنوان: السياحة والقانون، في الفترة بين ٢٦-٢٧ أبريل سنة ٢٠١٦م، ص: ١٠، ١١.

ويشير هذا الرأي إلى أن الخروج من هذه الإشكالية يتطلب تمكين السائح من تجربة الخدمة بصورة جزئية لا يترتب عليها المساس بالخدمة السياحية أو استغلالها، وبهذه الطريقة يستطيع السائح التعرف على الخدمة المقدمة إليه، والحكم بعد ذلك على مدى قدرتها على إشباع احتياجاته ورغباته من عدمه، ليقرر إما الاستمرار في العقد أو النكوص على عقبيه[١].

تاسعًا: عقود توريد المحتوى الرقمي الذي يتم توريده على دعائم أو وسائط رقمية أو إلكترونية.

وتظهر الحكمة من استثناء واستبعاد الحق في الرجوع عن العقد في أن إقرار هذا الحق يتعارض مع طبيعة هذه العقود، لأن المستهلك إن استقبل الخدمات الإلكترونية اللامادية، فإنه يستطيع نسخ محتواها والاستفادة منها بحيث لا يبقى لاستعمال الحق في الرجوع عن العقد أي معنى أو دور[٢].

لكن لو قام المورد بتقديم هذه الخدمة دون الحصول على موافقة المستهلك على البدء فيها، أو حصل على موافقته ولم يُعلمه ويُخطره بأنه سوف يفقد ويخسر حقه في الرجوع عن العقد بمجرد البدء فيها، فما حكم هذا التصرف؟

والجواب عن ذلك: ينطبق على هذا التصرف الحكم الذي سبق أن ذكرناه بخصوص إخلال المورد بالتزاماته تجاه المستهلك وتطبيق جزاء وعقوبة بحقه تتمثل في إلزامه بتحمل جميع نفقات تنفيذ الخدمة المقدمة إلى المستهلك، سواء كان تنفيذ الخدمة كليًا أو جزئيًا.

وتأكيدًا لذلك فلقد نصت الفقرة الرابعة من المادة الرابعة عشرة من التوجيه الأوروبي الذي نحن بصدده على حالات لا يلتزم فيها المستهلك بدفع أي مقابل مالي عن تنفيذ العقود المتعلقة بتقديم الخدمات المتعلقة بتوريد المحتوى الرقمي، وهي على النحو التالي:

(ب): إذا كان العقد المبرم بين الطرفين يتعلق بتقديم خدمات رقمية ليس لها طابع مادي، صار من حق المستهلك الامتناع عن دفع تكلفة تنفيذ الخدمة إذا توفرت حالة من حالات ثلاث، نذكرهم على نحو ما يلي:

---

(١) المرجع السابق، ص: ١١.

(٢) ينظر: محمد المرسي زهرة: مرجع سابق، ص: ٩٢. عدنان إبراهيم سرحان: مرجع سابق، ص: ٥٣.

- إذا لم يعط المستهلك موافقته الصريحة على البدء في تنفيذ العقد المتعلق بتقديم هذه الخدمة قبل فوات وانقضاء المدة الزمنية المحددة لاستعمال الحق في الرجوع عن التعاقد وقدرها أربعة عشرة يومًا.

- عندما يرفض المستهلك الموافقة أو الإقرار بأنه سوف يخسر حقه في الرجوع عن العقد إن هو وافق على تنفيذ العقد وتقديم الخدمة إليه أثناء سريان المدة المقررة للرجوع عن التعاقد.

- إذا أخفق المورد في تزويد وإمداد المستهلك بتأكيد بشأن موافقة المستهلك الصريحة على البدء في تنفيذ العقد وأداء الخدمة، وبأنه سوف يخسر حقه في الرجوع عن العقد بمجرد الحصول على موافقته الصريحة للبدء في تنفيذ العقد[١].

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"4- The consumer shall bear no cost for:
(b) the supply, in full or in part, of digital content which is not supplied on a tangible medium where:
(i) the consumer has not given his prior express consent to the beginning of the performance before the end of the 14-day period referred to in Article 9;
(ii) the consumer has not acknowledged that he loses his right of withdrawal when giving his consent; or
(iii) the trader has failed to provide confirmation in accordance with Article 7(2) or Article 8(7)". Article (14/4): from Directive 2011/83/EU of the European Parliament.

المبحث الثالث
تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية

بعد أن تطرقنا إلى نطاق الحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في ضوء التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، وفي التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م، ننتقل إلى الحديث عن المسألة نفسها ولكن في ضوء التشريعات الوطنية، إذ اتجهت الأخيرة عند تنظيم أحكام الحق في الرجوع عن التعاقد نحو استبعاد مجموعة من العقود من نطاق استعمال هذا الحق (فيما يعرف بالتحديد السلبي).

وتوضيحًا لذلك فإن العقود التي لم يرد بشأنها نص قانوني يقضي بإقصائها واستبعادها من نطاق مباشرة الحق في الرجوع عن العقد تدخل في نطاق العقود التي يحق للمستهلك استعمال حقه في الرجوع عنها، وذلك كما هو الحال في التوجيهات الأوروبية المتقدم ذكرها وإيضاحها، وعلى هذا فسوف نتطرق إلى هذه المسألة وفقًا للتقسيم التالي:

المطلب الأول: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية الأوروبية.

المطلب الثاني: تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية العربية.

المطلب الأول
تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية الأوروبية

سوف يقتصر حديثنا عن العقود المستثناة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد في التشريعات الوطنية الأوروبية على تناول قانون الاستهلاك الفرنسي، وعلى اللائحة رقم (٢٠١٣/ ١٣١٤) التي أصدرها المشرع الإنجليزي بخصوص العقود الاستهلاكية (المعلومات، الإلغاء، الرسوم الإضافية)، ونتناول ذلك على نحو ما يلي:

١ـ تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقد في القانون الفرنسي:

استقر في وجدان وعقيدة المشرع الفرنسي أن المستهلك لا يستحق أن تتقرر له الحماية المتمثلة في منحه الحق في الرجوع عن العقد – قبل فوات وانقضاء المدة القانونية المنصوص عليها – تجاه مجموعة من العقود؛ تقتضي طبيعتها أو ظروف إبرامها حجب وإقصاء استعمال الحق المقرر لمصلحة المستهلك.

إذ نصت المادة (L. 221 - 28) من قانون الاستهلاك الفرنسي على عدم جواز استعمال الحق في الرجوع عن العقد في العقود التالية:

١ – عقود توريد الخدمات التي تم تنفيذها بالكامل قبل فوات وانقضاء المهلة المقررة لاستعمال الحق في الرجوع عن العقد (الأربعة عشرة يومًا)، على أن يتم الحصول على موافقة صريحة ومسبقة من المستهلك تتضمن موافقته على البدء في تنفيذ العقد وإقراره بخسارة وفقدان حقه في الرجوع عن العقد عندما يتم تنفيذ الخدمة بالكامل.

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

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

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

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

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

٧– عقود توريد المشروبات الكحولية التي يتم تأجيل تسليمها لأكثر من ثلاثين يومًا، والتي تعتمد قيمتها عند إبرام العقد على التقلبات المحتملة في السوق، والتي لا يمكن

للمورد أو المحترف السيطرة عليها.

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

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

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

١١- العقود المبرمة عن طريق المزاد العلني.

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

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

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الفرنسية هو:

"Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :
1- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;
2- De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
3- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

يتضح من النص الذي سبق ذكره أن المشرع الفرنسي أجاز للمستهلك أن يستعمل حقه في الرجوع عن العقود التي يبرمها عن طريق الوسائل الإلكترونية، وذلك في جميع العقود التي لم يرد بشأنها نص قانوني يزج بها في دائرة العقود المستثناة من استعمال هذا الحق، وبمفهوم المخالفة تصبح العقود نافذة وملزمة للمتعاقدين إذا ورد بشأنها نص يحظر على المستهلك استعمال الحق المقرر لمصلحته في الرجوع عن التعاقد.

4- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
5- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé;
6- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;
7- De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
8- De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
9- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
10- De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
11- Conclus lors d'une enchère publique ;
12- De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
13- De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :
a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et
b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et
c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième l'alinéa de l'article L. 221-13".

وبإمعان النظر في المادة المذكورة آنفًا يتبين أنها تكاد أن تتطابق مع المادة السادسة عشرة من التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م، عدا بعض الاختلافات الطفيفة فيما يتعلق بالنص على العقود المستبعدة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد[١].

أسباب ومبررات استبعاد العقود المنصوص عليها في المادة (L. 221 - 28):

لن يختلف الحديث عن الأسباب والمبررات الداعية لاستبعاد المشرع الفرنسي لفئة من العقود من استعمال الحق في الرجوع عن العقد عما سبق ذكره وإيضاحه، ونحيل إليه منعًا للتكرار، ونكتفي فقط بالحديث هنا عن مسألة ساقها بعض الفقه ولم يسبق ذكرها أو التطرق إليها في ضوء التوجيهين الأوروبيين السابق ذكرهما، وهي على نحو ما يلي:

- العقود المتعلقة بتوريد التسجيلات الصوتية والمرئية وعقود الأقراص المدمجة والأسطوانات وعقود برامج الحاسب الآلي التي يتم فض ونزع أغلفتها.

سبق لنا تناول هذه المسألة في التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م بشيء من التفصيل، وكما تم ذكره آنفًا فإن الأحكام الواردة في القانون الفرنسي تكاد أن تماثل وتطابق نظيرتها في التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م.

لكن نرغب في التطرق إلى مسألة تتعلق بتلك النوعية من العقود المستثناة من استعمال الحق المقرر لمصلحة المستهلك، وهي أن يتعاقد الأخير عبر شبكة الإنترنت مع أحد المنتجين أو الناشرين من أجل شراء نسخة إلكترونية من كتاب أو فيلم أو برنامج حاسب آلي، أو أي تطبيق من تطبيقات الهواتف الذكية، فهل يجوز له الرجوع عن التعاقد استنادًا إلى أنه لم ينزع أغلفة محل العقد وفقًا لما أشارت إليه المادة المذكورة؟، أو بمعنى آخر

---

(١) ومن بين أوجه الشبه والاتفاق التي ينبغي الإشارة إليها أن المشرع الفرنسي لم ينص على جواز الاتفاق على مخالفة أحكام المادة (L. 221 - 28) بأن يتفق الطرفان على عدم حرمان المستهلك من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، إن كان العقد يندرج ضمن المحظورات المنصوص عليها في المادة المشار إليها، وبذلك يكون التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م وقانون الاستهلاك الفرنسي قد سارا في اتجاه واحد فيما يتعلق بهذه المسألة، بعكس التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م الذي سلك مسلكًا مغايرًا.

لأن محل هذه العقود ليس له أغلفة يمكن فضها أو نزعها بالتوصيف الوارد في المادة التي نحن بصددها؟.

والجواب عن ذلك: إن هذه المسألة تنازعها رأيين، الأول منهما: ينتهي ويخلص إلى عدم تطبيق أو إعمال هذا الاستثناء على العقود المذكورة، لأن المستهلك لم ينزع أغلفة البرامج أو التسجيلات، والمادة سالفة الذكر أوردت مصطلح (Descelle) وترجمته (نزع)، وبالتالي فلكي تتحقق فعليًا واقعة أو صفة النزع فلا بد وأن ترد على شيء مادي أو على دعامات مادية تثبت عليها هذه البرامج أو التسجيلات، ويخرج عن هذا التوصيف محل العقود التي يمكن تحميلها من على شبكة الإنترنت[١].

أما الرأي الثاني: فهو على النقيض من الأول، إذ يرى أنصاره أن هذه العقود يشملها المنع والحرمان من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، وتدخل تحت أروقة العقود المستثناة، لأن أسباب ومبررات النص على هذا الاستثناء متوفرة ومتحققة في هذه العقود، ونقصد بذلك الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية، حتى لا يقوم جمهور المستهلكين بعمل نسخ من محل هذه العقود وإعادتها إلى المورد، ومن ثم فلو تم السماح باستعمال هذا الحق في مثل هذه الحال فسوف يمثل ذلك تهديدًا كبيرًا لحقوق الملكية الفكرية[٢].

ولا يقتصر الأمر على هذا الحد، إذ قد يكون من بين الآثار المرتبة على السماح باستعمال الحق في الرجوع عن العقد في مثل هذه الحال أن يمتنع المنتجون عن إبرام تلك النوعية من العقود التي يتم تنفيذها عبر شبكة الإنترنت، لوصد الأبواب في وجه أية أضرار قد تنتج

---

(١) ينظر: سامح عبد الواحد التهامي: مرجع سابق، ص: ٣٢٧. مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ١٢٠.

(٢) سامح عبد الواحد التهامي: مرجع سابق، ص: ٣٢٨.

عن إقرار هذا الحق واستعماله، مما يترتب على إثره عدم استقرار التعاملات عبر الوسائل الإلكترونية[١].

ونتفق من جانبنا مع الرأي الثاني، لأن العبرة دائمًا تكون للمقاصد والمعاني لا للألفاظ والمباني، ولأنه يبتعد عن الأخذ بظاهر النص ويأخذ بجوهر النص وروحه، فضلًا عن أنه يتجه صوب تحقيق التوازن العقدي، ويؤدي إلى عدم تهديد حقوق الملكية الفكرية، ويضفي الحماية اللازمة للمورد بعدم إلحاق الضرر به.

توجد مسألة أخرى تتفرع عن المسألة المذكورة آنفًا، وهي أن يقوم أحد المستهلكين بالتعاقد مع أحد الموردين لشراء بعض البرامج المعلوماتية على سبيل المثال، وبعد تحميل البرنامج محل العقد يتبين له أنه يختلف تمامًا عما جرى التعاقد بشأنه، فهل يستطيع المستهلك في مثل هذه الحال استعمال حقه في الرجوع عن العقد؟.

والجواب عن ذلك: نرى جواز استعمال الحق في الرجوع عن العقد لانتفاء الغاية أو الهدف من استثناء هذا الحق المتمثل في استفادة المستهلك من محل العقد وأخذ نسخ منه دون دفع أي مقابل مادي، وانتهاك حقوق الملكية الفكرية، بالإضافة إلى أن المستهلك في مثل هذه الحالات لم يصدر عنه أي خطأ يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمورد، وقواعد العدالة والإنصاف تستوجب السماح للمستهلك بأن يستعمل حقه في الرجوع عن العقد حفاظًا على حقوقه ومراعاة لمركزه التعاقدي.

موقف القضاء الفرنسي من هذه المسألة:

صدرت عن القضاء الفرنسي بعض الأحكام التي تناولت بعض العقود المستبعدة والمستثناة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، نتطرق إليها على النحو التالي:

أولًا: أصدرت محكمة النقض الفرنسية بتاريخ ٢٠ مارس ٢٠١٣م حكمًا قضى برفض طعن الطاعن المستند على أن محل العقد يدخل في نطاق العقود المستثناة من استعمال

---

(١) مصطفى أحمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص: ١٢١.

الحق في الرجوع عن العقد، وأقر بحق المستهلك في الرجوع عن التعاقد، وذلك في قضية تدور أحداثها حول قيام السيد (X) والسيدة (Y) بالتعاقد مع أحد الموردين في ٢٨/ ٥/ ٢٠١٠م عن طريق استعمال الوسائل الإلكترونية؛ لشراء دراجتين بخاريتين، واستلما محل العقد في ٢/ ٦/ ٢٠١٠م، ثم تغيرت قناعتهما بعد الاستلام وقررا استعمال الحق في الرجوع عن التعاقد بتاريخ ٧/ ٦/ ٢٠١٠م، لكن المورد رفض الاستجابة لطلبهما ورفض إعادة الثمن، فقاما بمقاضاته، وحكمت محكمة الموضوع بحقهما في استعمال الحق في الرجوع عن العقد.

فطعن في هذا الحكم مستندًا في ذلك إلى أن محل العقد يدخل ضمن العقود المستثناة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، ويندرج على وجه الخصوص تحت مظلة العقود ذات الطابع الشخصي، نظرًا لأنه قد تم تسجيل المركبتين (الدراجتين البخاريتين) إداريًا وتم تسليم المشتري شهادة التسجيل كملحق للمبيع.

لكن محكمة النقض رفضت هذا الطعن مستندة في ذلك إلى أن محل العقد ليس من العقود ذات الطابع الشخصي، إذ لم تصنع الدراجتان بناء على طلب المستهلك أو وفقًا للمواصفات التي حددها، أما التسجيل الإداري للمبيع فهو مجرد إجراء شكلي إداري لا يمكن أن يغير بأي حال من الأحوال من طبيعة محل العقد ويجعله من ضمن العقود ذات الطابع الشخصي، وانتهت المحكمة إلى أن هذا الدفع ليس له أي أساس من الصحة، مما يكون حريًا معه رفض الاستئناف المقدم من الطاعن، وألزمته بإرجاع الثمن المدفوع كاملًا، مضافًا إليه الفائدة بالسعر القانوني[1].

---

(1) Cour de cassation, civile, Chambre civile 1, 20 Mars 2013, 12-15.052, Publié au bulletin.
https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000027208933?init=true&page=1&query=+l%27article+L.+121-20-2+du+code+de+la+consommation&searchField=ALL&tab_selection=all

وهذا الحكم مشار إليه أيضًا لدى منى أبو بكر الصديق: مرجع سابق، ص: ٨٤٣ وما بعدها.

ثانيًا: صدر حكم عن محكمة النقض الفرنسية في ١٣ سبتمبر ٢٠١١م وقضى بصحة موقف المدعى عليها عندما تمسكت بأن العقد المبرم بينها وبين المستهلك من العقود المستبعدة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، وذلك في قضية تدور أحداثها ووقائعها حول قيام السيدة "جانين" (Jeanine) بإبرام عقد مع شركة Meetic في ٢٢ نوفمبر ٢٠١٠م لتقديم الخدمات بالوسائل الإلكترونية، وبموجب هذا العقد تستطيع الوصول إلى الخدمات المختلفة التي يقدمها موقع التعارف والاستفادة منها، خلال مدة زمنية قدرها ثلاثة شهور.

لكن بعد يومين من إبرام العقد، أي بتاريخ ٢٤ نوفمبر، قررت الرجوع عن التعاقد وأخطرت المتعاقد الآخر (شركة Meetic) بقرارها المتضمن رجوعها عن العقد، فرفضت الشركة هذا الطلب واستندت في تبرير رفضها إلى أن العقد المبرم يندرج تحت مظلة العقود الواردة على تقديم الخدمات التي بدأ تنفيذها بالفعل، وهي عقود مستثناة من استعمال الحق في الرجوع عن التعاقد المقرر لمصلحة المستهلك.

فلجأت إلى القضاء وطالبت باسترجاع الثمن المدفوع (ثمن الاشتراك في الخدمة) وحذف بياناتها الشخصية، ودفعت أمام محكمة أفرانش (محكمة الموضوع) بعدم دستورية المادة L. 121-20-2 من قانون الاستهلاك[1]، فيما يعرف بـ (المسألة الأولية

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

الدستورية)[١]، مستندة إلى أن المادة المذكورة من قانون الاستهلاك والمطبقة على هذا النزاع تنتهك المادة (٣)، والمادة (٧) من إعلان حقوق الإنسان والمواطن لسنة ١٧٨٩م وتنتهك أحكام الدستور، وتنال من حقوق وحريات الأفراد.

فقامت المحكمة المذكورة بإصدار حكمها بتاريخ ٣١ مايو ٢٠١١م وقضت بإحالة المسألة الأولية الدستورية إلى محكمة النقض، فيما يتعلق بما إذا كان البدء في تقديم الخدمة وما يترتب عليه من حرمان المشترك في عقود الخدمات عبر المواقع الإلكترونية من تقييم الواقع قبل تحديد اختياره بشكل نهائي، هل يعد انتهاك للحقوق والحريات المكفولة بموجب المادتين (٣)، (٧) من إعلان حقوق الإنسان والمواطن، من عدمه.

ورأت محكمة النقض أن المادة المذكورة من قانون الاستهلاك تنطبق على هذا النزاع، وأن التمسك بمسألة الأولية الدستورية ليس له ما يبرره، نظرًا لأن المادة المشار إليها من قانون الاستهلاك إذا كانت قد نصت على استثناء يحرم المستهلك من الرجوع عن العقود الواردة على تزويده ببعض الخدمات، إلا أن هذا الاستثناء له وجاهته ومبرراته التي يتكئ عليها، طالما تم البدء في تنفيذ العقد بطلب أو بموافقة المستهلك، وهذا ليس من شأنه الإخلال بمبدأ المساواة أمام القانون، بالإضافة إلى أن الطعن المقدم لم يبن على أسس

---

(١) لا بُدَّ من الإشارة إلى مسألة مهمة وهي أن المادة (L. 121-20-2) من قانون الاستهلاك (المُلغاة) كانت تنص على أن مجرد البدء في تنفيذ عقود الخدمات يكفي لحرمان المستهلك من استعمال حقه في الرجوع عن العقد، إذ ورد فيها النص على:

"Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :
1- De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs".

وألغيت المادة المذكورة وحلت بدلًا منها المادة (L. 221 - 28) التي سبق التطرق إليها، والتي نصت على أن المستهلك لا يستطيع الاستفادة من الحق في الرجوع عن العقد في نطاق عقود الخدمات إذا تم تنفيذ الخدمة بالكامل، أما البدء في تنفيذ الخدمة أو تنفيذ جزء منها فلا يترتب عليه حرمان المستهلك من استعمال هذا الحق، وذلك كما تقدم ذكره وإيضاحه.

سليمة توضح كيفية تجاهل النص المُنتقد للحقوق والحريات الدستورية، ولهذا فلا يوجد أي داعٍ لإحالة مسألة الدستورية ذات الأولوية إلى المجلس الدستوري، وبهذا صدر الحكم عن الدائرة المدنية الأولى بمحكمة النقض[١].

٢- تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقد في التشريع الانجليزي:

أورد المشرع الانجليزي في الجزء الثالث من لائحة (٢٠١٣/ ١٣١٤) الخاصة بالعقود الاستهلاكية؛ النص على استثناء مجموعة من العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية لا يحق للمستهلك إن تعاقد على أي منها أن يباشر حقه في الرجوع عن العقد، إذ نصت المادة (٢٧) من هذه اللائحة على استبعاد العقود التالية:

- العقود المتعلقة بتوريد منتج طبي عن طريق إعطائه بواسطة طبيب، أو بموجب وصفة طبية.
- عقود توريد منتج من قبل أخصائي الرعاية الصحية أو شخص مدرج في القائمة ذات الصلة، بموجب ترتيبات توريد الخدمات كجزء من الخدمة الصحية، حيث يكون المنتج، على الأقل في بعض الظروف، متاحًا بموجب هذه الترتيبات مجانًا أو بوصفة طبية.
- عقود خدمات نقل الركاب.
- العقود المبرمة خارج مقر العمل والتي بموجبها لا تزيد الدفعة التي يتعين على المستهلك سدادها عن ٤٢ جنيهًا إسترليني"[٢].

---

(1) Cour de cassation, civile, Chambre civile 1, 13 septembre 2011, 11-40.044, Inédit.
https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000024567729?init=true&page=1&query=+l%27article+L.+121-20-2+du+code+de+la+consommation&searchField=ALL&tab_selection=all

(٢) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"1- This Part applies to distance and off-premises contracts between a trader and a consumer, subject to paragraphs (2) and (3) and regulations 6 and 28.
2-This Part does not apply to contracts to the extent that they are,

نصت أيضًا المادة (٢٨) من هذه اللائحة على استثناء مجموعة أخرى من العقود ومنعت المستهلك من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، وهي على النحو التالي:

- عقود توريد البضائع أو السلع والخدمات – بخلاف الخدمات الخاصة بتوفير الغاز أو المياة أو الكهرباء أو التدفئة المركزية – والتي يرتبط تحديد سعرها ارتباطًا مباشرًا بالتقلبات التي تحدث في الأسواق المالية، والتي لا يستطيع المورد التحكم فيها أو السيطرة عليها، والتي قد تحدث أثناء سريان المدة المقررة للرجوع عن التعاقد.
- عقود توريد السلع والبضائع التي تصمم وتصنع بناءً على المواصفات أو الاشتراطات التي يحددها المستهلك.
- عقود توريد السلع والبضائع سريعة التلف أو التي تنتهي مدة صلاحيتها سريعًا.
- عقود توريد المشروبات الكحولية التي يتم الاتفاق على تحديد ثمنها لحظة إبرام العقد، وتسليمها بعد مرور مدة زمنية لا تقل عن ثلاثين يومًا، والتي يرتبط تحديد قيمتها وقت إبرام العقد بالتقلبات المحتملة في السوق والتي يتعذر على المورد التحكم فيها.
- العقود الواردة على تقديم خدمات الصيانة العاجلة أو الإصلاحات الضرورية التي يطلب المستهلك من المورد تنفيذها على وجه السرعة في محل إقامة المستهلك، في

(a) for the supply of a medicinal product by administration by a prescriber, or under a prescription or directions given by a prescriber؛
(b)for the supply of a product by a health care professional or a person included in a relevant list, under arrangements for the supply of services as part of the health service, where the product is one that, at least in some circumstances is available under such arrangements free or on prescription؛
(c)for passenger transport services.
3- This Part does not apply to off-premises contracts under which the payment to be made by the consumer is not more than £42". Article (27) from The Consumer Protection Regulations, No (3134/2013). The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges).

حدود قطع الغيار والأعمال الضرورية جدًا استجابة لما تقتضيه حالة الاستعجال.

- عقود توريد الصحف أو الدوريات أو المجلات، باستثناء عقود الاشتراك المتعلقة بتوريد هذه المطبوعات.
- العقود المبرمة عن طريق المزاد العلني.
- العقود المرتبطة بتزويد المستهلك بخدمات الإقامة أو نقل البضائع أو خدمات تأجير المركبات أو تقديم الطعام أو الخدمات المتعلقة بالأنشطة الترفيهية، إذا كان العقد ينص على تاريخ أو فترة محددة لأداء هذه الخدمات.
- العقود المتعلقة بتوريد البضائع المغلفة والمختومة والتي لا يمكن إرجاعها لأسباب تتعلق بالصحة والنظافة، ويقوم المستهلك بفض أو إزالة الختم بعد استلامها.
- العقود الخاصة بتوريد التسجيلات الصوتية أو المرئية أو البرامج المعلوماتية المختومة والمغلفة والتي يفض المستهلك أختامها بعد استلامها.
- عقود البيع الواردة على البضائع أو السلع إذا اختلطت واندمجت بغيرها – بحكم طبيعتها – مع عناصر أخرى بشكل لا يقبل الانفصام، بعد استلامها من المستهلك[1].

---

(١) ونص هذه المادة باللغة الإنجليزية هو:

"1- This Part does not apply as regards the following,
(a) the supply of,
(i) goods, or
(ii) services, other than supply of water, gas, electricity or district heating,for which the price is dependent on fluctuations in the financial market which cannot be controlled by the trader and which may occur within the cancellation period;
(b) the supply of goods that are made to the consumer's specifications or are clearly personalised;
(c) the supply of goods which are liable to deteriorate or expire rapidly;
(d) the supply of alcoholic beverages, where—
(i) their price has been agreed at the time of the conclusion of the sales contract,
(ii) delivery of them can only take place after 30 days, and

أسباب ومبررات استثناء العقود الواردة في المادة (٢٧) والمادة (٢٨):

بعد مطالعة المادة (٢٧) من اللائحة المذكورة يتضح أنها حرمت المستهلك من استعمال الحق في الرجوع عن العقد تجاه مجموعة من العقود، يأتي في صدارتها العقود المتعلقة بتوريد المنتجات الطبية، ويبدو أن الدافع أو السبب من وراء استبعاد تلك النوعية من العقود يرجع إلى خطورة تداول المنتجات الطبية، خاصة بين أشخاص (المستهلكين) ليس لديهم العلم الكافي بمدى خطورتها وخطورة المواد الداخلة في تصنيعها إن تفاعلت تأثرًا بالكثير من العوامل، مثل سوء التخزين أو وضعها في أماكن تتصف بارتفاع درجات الحرارة، وغير ذلك.

(iii) their value is dependent on fluctuations in the market which cannot be controlled by the trader;
(e) contracts where the consumer has specifically requested a visit from the trader for the purpose of carrying out urgent repairs or maintenance;
(f) the supply of a newspaper, periodical or magazine with the exception of subscription contracts for the supply of such publications;
(g) contracts concluded at a public auction;
(h) the supply of accommodation, transport of goods, vehicle rental services, catering or services related to leisure activities, if the contract provides for a specific date or period of performance.
2- Sub-paragraph (e) of paragraph (1) does not prevent this Part applying to a contract for,
(a) services in addition to the urgent repairs or maintenance requested, or
(b) goods other than replacement parts necessarily used in making the repairs or carrying out the maintenance,
if the trader supplies them on the occasion of a visit such as is mentioned in that sub-paragraph.
3- The rights conferred by this Part cease to be available in the following circumstances,
(a) in the case of a contract for the supply of sealed goods which are not suitable for return due to health protection or hygiene reasons, if they become unsealed after delivery;
(b) in the case of a contract for the supply of sealed audio or sealed video recordings or sealed computer software, if the goods become unsealed after delivery;
(c) in the case of any sales contract, if the goods become mixed inseparably (according to their nature) with other items after delivery".
Article (28): from The Consumer Protection Regulations, No (3134/2013).

فقد يحدث أن يحصل أحد المستهلكين على بعض الأدوية ويضعها في أماكن غير آمنة وغير ملاءمة لحفظ الأدوية، فيترتب على ذلك حدوث تفاعلات كيميائية قد تؤدي إلى الإضرار بمرضى آخرين لو سُمح لهذا المستهلك بإرجاع الأدوية، وبيعها لمرضى آخرين بواسطة المورد.

وليس من المستبعد أن تتأثر هذه الأدوية إن تم شحنها وإرسالها إلى المورد بطريقة غير آمنة قد تؤثر سلبًا على المواد المكونة للدواء، ومن ثم التأثير بالسلب على صحة المرضى إن بِيعت إليهم هذه الأدوية مرة أخرى، وهذه الفروض وغيرها الكثير لا ريب في أن حرمان المستهلك من استعمال الحق المقرر لمصلحته في ظل وجودها وبقائها يستند إلى مبرر منطقي ومعقول وله وجاهته، يتمثل في الحفاظ على الصحة العامة.

وفيما يتعلق باستثناء عقود نقل الركاب من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، فيبدو أن الحكمة من وراء هذا المنع لا تخرج عما سبق ذكره وإيضاحه من أن هذه العقود يكثر تكرارها وشيوعها بين عموم الناس، ويعتاد المستهلك إبرامها، وهي بحكم طبيعتها هذه لا تقتضي أن يُمنح المستهلك حقًا يخوله التراجع عنها، ويضاف إلى ذلك أن الرجوع عن عقود خدمات النقل يترتب عليه إلحاق الضرر بالمورد وتعرضه إلى الخسارة دون أن يقترف أي خطأ، لأن المورد سوف يمتنع عن قبول أي حجز لأي خدمة تم حجزها مسبقًا، إن لم تكن هناك أماكن شاغرة، وبالتالي فإن رجوع المستهلك يعني أن تعود هذه الخدمة شاغرة كما كانت عليه، وربما لن يجد المورد من يقوم بحجز الخدمة مما يتسبب في خسارته وإلحاق الضرر به.

وبالنسبة للعقود المبرمة خارج مقر العمل والتي لا تتجاوز قيمتها ٤٢ جنيهًا استرليني، فيظهر أن السبب من وراء حظر استعمال الحق في الرجوع عن العقد يعزى إلى تدني أو انخفاض الثمن، والذي لا يستدعي بطبيعة الحال السماح للمستهلك بمباشرة هذا الحق.

أما الأسباب والمبررات التي يستند إليها حرمان المستهلك من استعمال الحق في الرجوع عن العقود الواردة في المادة (٢٨) من هذه اللائحة، فينطبق عليها ما سبق ذكره

وإيضاحه فيما تقدم، إذ إن المادة المذكورة مضت على سنة ونهج التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م في النص على العقود المستبعدة من استعمال هذا الحق، وجاءت بأحكام مطابقة لما ورد النص عليه في التوجيه الأوروبي المشار إليه، ولم تأتِ هذه المادة بأي أحكام مستجدة.

المطلب الثاني
تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية العربية

نستكمل الحديث عن النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقد في ضوء التشريعات الوطنية، إذ سنتناول في هذا المطلب مجموعة من تشريعات الدول العربية التي حرمت المستهلك الذي يتعاقد باستعمال الوسائل الإلكترونية من التمسك بحقه في الرجوع عن العقد في مواجهة بعض العقود التي تحصنت بنصوص تشريعية من أن ينطبق عليها الحق الممنوح له، ونتناول هذه المسألة وفقًا للتفصيل التالي:

١ـ تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقد في القانون المصري:

اقتفى المشرع المصري في قانون حماية المستهلك رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م أثر التوجيهات الأوروبية والقانون الفرنسي في تحديد نطاق العقود المستثناة من استعمال الحق المقرر لمصلحة المستهلك، إذ لم يشأ أن يجعل استعمال هذا الحق حرًا طليقًا من كل قيد تجاه جميع العقود التي يبرمها المستهلك، رغبة منه في الحفاظ على مصالح المتعاقد الآخر، واستقرار التعاملات التجارية، لذلك قام بحرمانه من استعمال هذا الحق في بعض العقود.

لكن على الرغم من النص على طائفة من العقود المستبعدة من مباشرة الحق في الرجوع عن العقد، سنجد أن المشرع المصري لم يتوسع في تحديد النطاق السلبي للعقود مثلما فعل التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م ومثلما فعل المشرع الفرنسي.

وبصدد ذلك جاءت المادة (٤١) من قانون حماية المستهلك متضمنة حرمان المستهلك من مباشرة حقه في التراجع عن بعض العقود المبرمة بوسيلة إلكترونية، وهي على نحو ما يلي:

١- العقود الواردة على الخدمات التي ينتفع بها المستهلك انتفاعًا كليًا قبل انقضاء المهلة المقررة لاستعمال الحق في الرجوع عن التعاقد.

٢- العقود الواردة على البضائع والسلع المصنعة بناء على طلب المستهلك، أو وفقًا للمواصفات التي حددها.

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

٤- العقود الواردة على السلع والبضائع التي تتعرض للتلف أو الكساد أو يلحق بها أي عيب بسبب يعزى إلى سوء حيازة المستهلك لها.

٥- العقود التي تتصف بأنها سريعة التلف أو الهلاك بحكم طبيعتها، أو بسبب سرعة انتهاء صلاحيتها، أو وفقًا لما استقر عليه العرف التجاري بشأن بعض السلع والبضائع التي تتعارض مع الحق في الرجوع عن العقد.

وتناولنا لأسباب استبعاد العقود المنصوص عليها في المادة المذكورة لن يخرج عما سبق ذكره والتطرق إليه من أسباب عندما تحدثنا عن التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، والتوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م.

غير أننا نود أن نشير إلى أن المشرع المصري أضاف مسألة لم يسبق النص عليها في ما تقدم ذكره، وهي فساد السلع والبضائع أو إصابتها بأي عيب بسبب سوء حيازة المستهلك لها، إذ لو أصيبت البضاعة أو السلعة بأي عيب بسبب سوء حيازتها من قِبل المستهلك، فلا يحق له التمسك بالحق في الرجوع عن العقد، والحكمة من هذا الاستبعاد ترجع إلى التزامه بإعادة محل العقد بالحالة نفسها التي تسلمه بها دون أن يطرأ عليه أي عيب أو نقص يؤثر في بيعه أو يساهم في انخفاض قيمته أو ثمنه، مما يترتب عليه تعرض المورد للضرر.

أما اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري الصادرة سنة ٢٠١٩م، فلقد نصت في المادة (٢٦) على الحالات نفسها المنصوص عليها في المادة (٤١) من القانون نفسه، ولم تذكر هذه المادة أي حالات أخرى يمكن أن تندرج تحت مظلة العقود المستثناة من استعمال الحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية.

والإضافة الوحيدة التي تضمنتها المادة المذكورة تتمثل في أنها أشارت في الفقرة الخامسة إلى بعض الأمثلة للمنتجات التي تتعارض طبيعتها مع استعمال الحق في الرجوع عن العقد، مثل السلع الاستهلاكية سريعة التلف، ومستلزمات ومستحضرات التجميل، والحلي والمجوهرات وما في حكمها.

ورد النص أيضًا في المادة (٣٦) من هذا القانون على عدم سريان أحكام هذا الفصل – ويُقصد بذلك الفصل الثالث المعنون ب (التعاقد عن بُعد) – على العقود المبرمة بين المستهلك والمورد أو المعلن بحسب الأحوال في الحالات التالية:

- الخدمات المصرفية والمالية والخدمات المرتبطة بالتداول في سوق رأس المال.
- التعاقد للاشتراك في الصحف وغيرها من المطبوعات الدورية.

ويفهم من ذلك أن الحالات المشار إليها أعلاه إذا كانت مستثناة من تطبيق أحكام هذا الفصل، فهي بلا ريب تخرج عن دائرة العقود التي يحق للمستهلك بمقتضاها استعمال الحق في الرجوع عن العقد المبرم باستعمال أي وسيلة إلكترونية.

وبالنظر أيضًا في اللائحة التنفيذية لهذا القانون، سنجد أنه قد ورد النص في المادة (٢٤) على عدم سريان أحكام الفصل الثالث بشأن التعاقد عن بُعد على العقود المبرمة بين المستهلك والمورد أو المعلن بحسب الأحوال في الحالات الآتية:

- الخدمات المصرفية والمالية والخدمات المرتبطة بالتداول في سوق رأس المال.
- التعاقد للاشتراك في الصحف وغيرها من المطبوعات الدورية.
- خدمات حجز الطيران والقطارات وغيرها من وسائل النقل.

- خدمات حجز الفنادق.

ويتضح مما سبق أن اللائحة التنفيذية أضافت – على ما ورد في نص المادة ٣٦ من قانون حماية المستهلك – بعض الحالات الأخرى التي لا يحق للمستهلك بموجبها استعمال حقه في الرجوع عن العقد.

٢ـ تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقد في القانون التونسي:

أورد المشرع التونسي في الباب الخامس من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية المعنون: (في المعاملات التجارية الإلكترونية) النص على طائفة من العقود يحظر على المستهلك استعمال الحق في الرجوع عن العقد إن جرى التعاقد على أيٍّ منها، إذ نص على: "مع مراعاة أحكام الفصل ٣٠ من هذا القانون وباستثناء حالات العيوب الظاهرة أو الخفية، لا يمكن للمستهلك العدول عن الشراء في الحالات التالية:

- عندما يطلب المستهلك توفير الخدمة قبل انتهاء أجل العدول عن الشراء ويوفر البائع ذلك.
- إذا تم تزويد المستهلك بمنتوجات حسب خاصيات شخصية أو تزويده بمنتوجات لا يمكن إعادة إرسالها أو تكون قابلة للتلف أو الفساد لانتهاء مدة صلاحيتها.
- عند قيام المستهلك بنزع الأختام عن التسجيلات السمعية أو البصرية أو البرمجيات أو المعطيات الإعلامية المسلمة أو نقلها آليًا.
- شراء الصحف والمجلات"[(١)].

٣ـ تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقد في القانون اللبناني:

ورد النص في قانون حماية المستهلك اللبناني على العقود التي تستثنى من استعمال الحق في الرجوع عن العقد المبرم بالوسائل الإلكترونية، إذ نصت المادة (٥٥) من هذا القانون على: "خلافًا لأي نص آخر يجوز للمستهلك الذي يتعاقد وفقًا لأحكام هذا الفصل؛ العدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة، وذلك خلال

---

(١) الفصل (٣٢) من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٠م.

مهلة عشرة أيام تسري اعتبارًا إما من تاريخ التعاقد فيما يتعلق بالخدمات أم من تاريخ التسليم فيما يتعلق بالسلعة.

إلا أنه لا يجوز للمستهلك ممارسة الحق المنصوص عليه في الفقرة السابقة في الحالات التالية:

- إذا استفاد من الخدمة أو استعمل السلعة قبل انقضاء مهلة العشرة أيام.
- إذا كان الاتفاق يتناول سلعًا صُنعت بناء لطلبه أو وفقًا لمواصفات حددها.
- إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو أو إسطوانات أو أقراص مدمجة أو برامج معلوماتية، في حال جرى إزالة غلافها.
- إذا كان الشراء يتناول الصحف والمجلات والمنشورات لا سيما الكتب.
- إذا تعيبت السلعة من جراء سوء حيازتها من قبل المستهلك"[1].

٤ـ تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقد في القانون المغربي:

نص المشرع المغربي في القانون القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك على حرمان الأخير من استعمال حقه في الرجوع عن العقد تجاه مجموعة من العقود المبرمة عن طريق استخدام الوسائل الإلكترونية، إذ نص على: "لا يمكن أن يُمارس حق التراجع إلا إذا اتفق الطرفان على خلاف ذلك في العقود المتعلقة بما يلي:

١- الخدمات التي شُرِع في تنفيذها بموافقة المستهلك قبل انتهاء أجل السبعة أيام كاملة.

٢- التزويد بالمنتوجات أو السلع أو الخدمات التي يكون ثمنها أو تعريفتها رهينًا بتقلبات أسعار السوق المالية.

٣- التزويد بالسلع المصنوعة حسب مواصفات المستهلك أو المعدة له خصيصًا أو التي لا يمكن بحكم طبيعتها إعادة إرسالها أو تكون معرضة للفساد أو سريعة التلف.

---

(١) المادة (٥٥) من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (٦٥٩) لسنة ٢٠٠٥م.

٤- التزويد بتسجيلات سمعية أو بصرية أو برامج معلوماتية عندما يطلع عليها المستهلك.

٥- التزويد بالجرائد أو الدوريات أو المجلات"[١].

ويظهر من المادة المتقدم ذكرها أن المشرع المغربي أجاز للمورد والمستهلك الاتفاق فيما بينهما على السماح للمستهلك باستعمال الحق في الرجوع عن العقود التي نصت عليه المادة المذكورة آنفًا، على الرغم من كونها مستثناة من استعمال هذا الحق.

وبالتالي فلو تضمن العقد المبرم بين الطرفين نصًا يقضي بأن يستعمل المستهلك الحق في الرجوع عن العقد في العقود المستثناة من استعماله، أو ورد النص على ذلك في وثيقة أو ملحق بالعقد، فإن هذا الاتفاق يكون صحيحًا ومشروعًا ومرتبًا لجميع الآثار القانونية.

ويتضح من ذلك أن المشرع المغربي قد سار على نهج التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م واقتفى أثره في النص على هذا الحكم.

ورد أيضًا النص على بعض العقود الأخرى التي لا يحق معها للمستهلك استعمال الحق في الرجوع عن العقد، إذ نص المشرع على: "لا تطبق أحكام المواد ٢٩ و ٣٢ و ٣٦ و ٣٧ على العقود التي يكون محلها:

١- تزويد المستهلك بسلع الاستهلاك العادي في محل سكناه أو عمله من لدن موزعين يقومون بجولات متواترة ومنتظمة.

٢- تقديم خدمات الإيواء أو النقل أو المطاعم أو الترفيه التي يجب أن تقدم في تاريخ معين أو بشكل دوري محدد.

تطبق أحكام المادتين ٢٩ و ٣٢ على العقود المبرمة بطريقة إلكترونية عندما يكون موضوعها تقديم الخدمات المشار إليها في البند ٢ أعلاه"[٢].

---

(١) المادة (٣٨) من القانوني المغربي رقم (٨/ ٣١) لسنة ٢٠١١م القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.

(٢) المادة (٤٢) من القانوني المغربي القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.

وتعليقًا على المادة المذكورة فسوف نكتفي بالحديث عن أسباب ومبررات استبعاد العقود الواردة على تزويد المستهلك بالسلع الاستهلاكية في محل إقامته أو عمله بمعرفة موزعين يقومون بجولات منتظمة ومتكررة[1]، إذ يرجع سبب استبعاد هذه العقود إلى أن بائع هذه السلع يعرض السلعة أو البضاعة بشكل مستمر وبصورة متكررة بالكيفية التي تتيح للمستهلك رؤية محل العقد وفحصه ومعاينته المعاينة النافية للجهالة، وأخذ الوقت الكافي في التدبر والتفكير في مدى ملاءمة محل العقد لاحتياجاته من عدمه.

وبناءً على ذلك فلو تم التعاقد فهذا يعني أن المستهلك لم يتسرع في إبرام العقد، بل أخذ وقتًا معقولًا ومناسبًا للوصول إلى قرار نهائي إما بالمضي قدمًا في إبرام هذا العقد، أو الإعراض عن التعاقد، لهذا فهو لا يستحق أن يمنح الحماية التي لم ينص عليها المشرع في الأساس إلا من أجل حماية رضا المستهلك من التسرع الذي يدفعه إلى إبرام العقد.

ومن الجدير بالذكر أن هذه المسألة سبق أن نص عليها المشرع الفرنسي في قانون الاستهلاك في المادة (L.121-20-4) المُلغاة، لكنه استبعدها في ضوء التعديلات الحديثة ولم يتم ذكرها أو النص عليها في المادة(L. 221 - 28) من القانون المذكور، والتي سبق التطرق إليها.

أما فيما يخص الشق الثاني من المادة المذكورة، أي العقود المتعلقة بتقديم خدمات النقل أو الترفيه...إلخ، فلقد سبق التطرق إلى أسباب استبعادها في موضع سابق من هذه الدراسة.

٥ـ تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقد في القانون السوري:

ورد النص في قانون المعاملات الإلكترونية السوري على أنه: "مع مراعاة المادة (١٧) من هذا القانون لا يحق للمستهلك العدول عن الشراء في الحالات الآتية:

---

(1)Patricia Sánchez Abril, Francisco Oliva Blázquez, Joan Martínez Evora: The Right of Withdrawal in Consumer, Contracts: a comparative analysis of American and European law, University of Miami Business School Research Paper No. 18-13, InDret, Vol. 3, 2018. p. 16.

١. إذا استعمل السلعة أو استفاد من الخدمة مدة زمنية تتجاوز مدة التجربة المتفق عليها.

٢. إذا كانت السلعة أو الخدمة أعدت بمواصفات خاصة للمستهلك أو عدلت بما يناسب طلبه.

٣. إذا قام المستهلك بنزع الأختام عن التسجيلات السمعية أو البصرية أو البرمجيات والمواد الإعلامية.

٤. في حالة شراء الصحف والمجلات والمنشورات والكتب.

٥. في حالة ظهور عيب في السلعة أو الخدمة نتيجة سوء استخدامها أو حفظها من قبل المستهلك.

٦. إذا كانت السلعة هي برمجيات تحمل من الإنترنت إلا إذا وجد عيبًا فيها ولم يكن للمستهلك أي دور في ذلك"[(١)].

وفي الختام: يظهر ويتبين من كل ما تقدم أن التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م، والتوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م، والتشريعات الوطنية التي سبق التطرق إليها بشأن نطاق الحق في الرجوع عن العقود المبرمة عن طريق الوسائل الإلكترونية قد سلكوا جميعًا مسلكًا واحدًا وهم بصدد تنظيم أحكام هذه المسألة.

ولقد سارت معظم التشريعات الوطنية التي تقدم ذكرها على نهج التوجيهين الأوروبيين المذكورين، وأخذت عنهما الأحكام الخاصة باستثناء بعض العقود من استعمال الحق في الرجوع عن العقد، سواء كان ذلك بصورة موسعة تكاد تطابق ما ورد في التوجيهين الأوروبيين المشار إليهما، أو بصورة موجزة بأخذ جزء من هذه الأحكام والنص عليها في قوانين حماية المستهلك أو في بعض قوانين التعاملات والتجارة الإلكترونية.

---

(١) المادة (٢٢) من قانون المعاملات الإلكترونية السوري رقم (٣) لعام ٢٠١٤م.

الخاتمة:

انتهينا بفضل الله وعونه وتوفيقه من هذه الدراسة التي نسأل الله جل جلاله أن تثمر عن علم ينتفع به الناس، إذ تناولنا بين دفتيها النطاق السلبي للعقود التي لا يستطيع المستهلك الرجوع عنها بإرادته المنفردة، إلا إن وُجِد نص قانوني يسمح للمتعاقدين (المورد والمستهلك) بالاتفاق على مخالفة هذا الحكم، وتناولنا كذلك بعض الإشكاليات التي يثيرها موضوع البحث والدراسة، والحلول التي يمكن أن تعالجها، ولم يعد يتبقى لنا سوى التطرق إلى أهم النتائج التي توصلنا إليها، على أن نتبعها بذكر بعض التوصيات، وذلك على نحو ما يلي:

أولًا: المفهوم القانوني للمستهلك لا يقتصر على الأشخاص الطبيعيين الذين يتعاقدون تلبية وإشباعًا لاحتياجات شخصية أو عائلية، ولا على الأشخاص الاعتباريين الذين يتعاقدون لأغراض إنسانية أو نفعية أو خدمية بعيدًا عن السعي وراء طلب الربح وتحقيقه، لكنه يمتد ليشمل الموردين أو المحترفين الذين يتعاقدون خارج دائرة تخصصهم ولأغراض غير ربحية.

ثانيًا: وضع التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م حجر الأساس للعقود التي يحرم على المستهلك استعمال حقه في الرجوع عن العقد إن تعاقد على أيٍّ منها باستعمال الوسائل الإلكترونية، وتبعه في ذلك التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م ولكن بنوع من التوسع والاستفاضة في ذكر العقود المستثناة من استعمال هذا الحق، وتبعهما في ذلك وسار على هديهما ونهجهما معظم التشريعات الوطنية في النص على هذه المسألة وتنظيم أحكامها.

ثالثًا: أجاز التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م للطرفين (المورد والمستهلك) الاتفاق على مخالفة المادة السادسة بالكيفية التي يتفق معها الطرفان على السماح للمستهلك باستعمال الحق في الرجوع عن العقد في العقود المستثناة من استعماله، وهذا الحكم لم يرد ذكره أو النص عليه في التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م ولا في

الكثير من التشريعات الوطنية مثل قانون الاستهلاك الفرنسي وقانون حماية المستهلك المصري وغيرهما.

رابعًا: تحديد النطاق السلبي للعقود المستبعدة من استعمال الحق في الرجوع عن العقد يستند إلى فلسفة تتأسس على تعارض هذا الحق مع طبيعة هذه العقود، ومع ظروف وملابسات إبرامها، ومع تحقيق العدالة العقدية التي لن تتحقق إلا بحرمان المستهلك – الغير جدير بالحماية والرعاية في تلك النوعية من العقود المبرمة عبر الوسائل الإلكترونية – من هذا الحق.

خامسًا: نص التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م على تطبيق عقوبة بحق المورد الذي يبدأ في تقديم الخدمة إلى المستهلك رغم امتناعه عن تزويد المستهلك بالمعلومات المنصوص عليها، خاصة تلك المتعلقة بالحق في الرجوع عن العقد، أو في الحالات التي لا يطلب فيها المستهلك البدء في تنفيذ العقد، أو عندما يرفض طلب المورد بالبدء في تنفيذ العقد، ويتمثل هذا الجزاء في إعفاء المستهلك من دفع أي مقابل مادي نظير أداء أو تنفيذ العقد (التنفيذ الجزئي أو الكامل للخدمة)، وإلزام المورد بتحمل كافة التكاليف والمصروفات الناتجة عن أداء أو تنفيذ الخدمة، وهذا الحكم يمثل حماية كبيرة للمستهلك بوصفه طرفًا ضعيفًا في الرابطة العقدية.

التوصيات:

توصي هذه الدراسة بما يلي:

أولًا: أن يتدخل المشرع المصري لتعديل قانون حماية المستهلك رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م للنص على إدخال مجموعة من العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية ضمن قائمة العقود المستثناة من إعمال الحق في الرجوع عن العقد، بما يتوافق مع التطورات الراهنة التي تشهدها التعاملات والتجارة عبر شبكة الإنترنت.

ثانيًا: أن يقوم المشرع المصري باستبعاد مسألة سقوط حق المستهلك في الرجوع عن العقد في الأحوال التي يتعارض فيها طلب الرجوع مع طبيعة السلعة أو متى خالف العرف

التجاري، والتي ورد النص عليها في المادة (٤١) من هذا القانون، لأن هذا النص جاء بصيغة عامة وفضفاضة وقد يتم تأويله وتفسيره على غير مقصود المشرع.

فضلًا عن أنه يفتح الأبواب مشرعة أمام الموردين الذين لا يرقبون في الله إلًّا ولا ذمة لمنع المستهلكين من إرجاع السلع أو البضائع، مستندين في ذلك إلى أن إرجاع محل العقد يخالف العرف التجاري، وهذا من شأنه إثارة مشكلات لا حصر لها.

ثالثًا: أن يضع المشرع المصري نصوصًا وأحكامًا خاصة بتنفيذ عقود الخدمات بصورة جزئية في الحالات التي يقوم فيها المستهلك باستعمال حقه في الرجوع عن العقد، وأن يشتمل هذا النص على العقوبات التي يمكن أن تطبق بحق المورد إن أخل بالتزاماته تجاه المستهلك وقام بتنفيذ عقد تقديم الخدمات كليًا أو جزئيًا بالمخالفة للالتزامات الملقاة على عاتقه، أسوة بما ورد النص عليه في التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م.

وختامًا: أسال الله جل جلاله أن يتقبل مني هذا العمل، وأن يجعله خالصًا لوجهه الكريم وألا يجعل فيه لغيره شيئًا، وأن يجعله صدقة جارية في ميزان حسنات والدايَّ وفي ميزان حسناتي، وأن يرزقني العلم النافع، وأن يوفقني إلى صالح الأعمال والأقوال، وأن يقيني شر نفسي وشر غيري، وأن يهديني إلى ما فيه الخير لي في ديني ودنياي وفي آخرتي، وصلِ اللهم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم، والحمد لله رب العالمين.

قائمة المراجع

أولًا: الكتب العامة والمتخصصة:

- د. خالد ممدوح إبراهيم: إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الثانية، طبعة ٢٠١١م.
- د. سامح عبد الواحد التهامي: التعاقد عبر الإنترنت، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، المحلة، مصر، طبعة ٢٠٠٨م.
- د. عاطف عبد الحميد حسن: حماية المستهلك، الحماية المدنية للمستهلك من الشروط التعسفية في عقود الإذعان وفي العقود المبرمة بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين وفقًا للمادة ٣٥ من القانون الفرنسي الصادر في ١٠ يناير عام ١٩٧٨م المتعلق بحماية وإعلام المستهلكين بالسلع والخدمات، دار النهضة العربية، القاهرة، طبعة ١٩٩٦م.
- د. عمر محمد عبد الباقي: الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، طبعة ١٤٢٥هـ/ ٢٠٠٤م.
- د. كوثر سعيد عدنان: حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠١٢م.
- د. محمد حسن قاسم: القانون المدني، الالتزامات، المصادر، العقد، المجلد الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، بدون سنة نشر.
- د. محمد حسين عبد العال: مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية، دراسة تحليلية مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، طبعة ٢٠٠٨م.
- د. محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠٠٧م.

- د. محمد المرسي زهرة: الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية (العقد الإلكتروني - الإثبات الإلكتروني - المستهلك الإلكتروني)، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، طبعة ٢٠٠٨م.

- د. محمود عبد الرحيم الديب: الحماية المدنية للمستهلك، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠١١م.

- د. مصطفى أحمد أبو عمرو: التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، طبعة ٢٠١٦م.

ثانيًا: الرسائل العلمية:

- د. أحمد محمد صالح: حماية المستهلك في البيوع عبر الوسائل المرئية، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة عين شمس، سنة ١٤٤١هـ/ ٢٠٢٠م.

- د. أحمد محمود الحبسي: حماية المستهلك أثناء تنفيذ عقد البيع، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة عين شمس، سنة ١٤٣٨هـ/ ٢٠١٦م.

- د. أمينة أحمد محمد: حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة القاهرة، سنة ١٤٣٧هـ/ ٢٠١٦م.

- د. عبد الحميد الديسطي عبد الحميد: آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسؤولية المنتج، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة المنصورة، سنة ١٤٢٩هـ/ ٢٠٠٨م.

- د. علاء متعب أبو كيف: الحماية المدنية للمستهلك في نطاق التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة المنصورة، سنة ١٤٤٢هـ/ ٢٠٢١م.

- د. فوزي أمحمد المقطوف: حق المستهلك في العدول عن التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت في الفقه الإسلامي، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة المنصورة، سنة ١٤٣٩هـ/ ٢٠١٨م.

- د. مجد الدين محمد السوسوة: إبرام عقد البيع عبر الإنترنت، دراسة مقارنة بين القوانين الوضعية والفقه الإسلامي، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة عين شمس، سنة ٢٠١٠م.

- د. محمد محمود حسين: حق الرجوع في التعاقد وفق قانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة القاهرة، سنة ١٤٤١هـ/ ٢٠٢٠م.

- د. نصر الدين أحمد الصخفان: خيار العدول عن العقد كوسيلة حماية قانونية في نطاق عقود الاستهلاك العادية والإلكترونية، رسالة دكتوراة مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة الإسكندرية، سنة ٢٠١٦/ ٢٠١٧م.

ثالثًا: البحوث المنشورة:

- د. جمال فاخر النكاس: حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، بحث منشور بمجلة الحقوق، الصادرة عن مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، المجلد (١٣)، العدد (٢)، يونيو ١٩٨٩م.

- د. خالد جمال أحمد: الحماية القانونية للمستهلك في اتفاقات الإعفاء من المسؤولية العقدية، بحث منشور بمجلة القانونية، الصادرة عن هيئة الإفتاء والتشريع بالبحرين، العدد (٨)، يونيو ٢٠١٧م.

- د. سعود عبد المحسن المقحم: حق المستهلك في الرجوع عن العقود المبرمة عن بُعد في نظام التجارة الإلكترونية السعودي، دراسة مقارنة في ضوء القانون الفرنسي والنظام السعودي، بحث منشور بمجلة العلوم الإنسانية والإدارية، العدد (٢١)، الجزء (٢)، ربيع الآخر ١٤٤٢هـ/ ديسمبر ٢٠٢٠م.

- د. عبد المجيد خلف العنزي: خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي، دراسة مقارنة، بحث منشور بمجلة كلية القانون الكويتية العالمية، المجلد (٦)، العدد (٢٢)، يونيو ٢٠١٨م.

- د. عدنان إبراهيم سرحان: ضمانات الرضا الحر للمستهلك في عقود الاستهلاك المبرمة عن بُعد، بحث منشور بمجلة الشريعة والقانون، كلية القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد (٣٢)، العدد (٧٥)، يوليو ٢٠١٨م.

- د. محمد حسن قاسم: التعاقد عن بُعد، قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع إشارة لقواعد القانون الأوروبي، بحث منشور بمجلة البحوث القانونية والاقتصادية، العدد (٢)، سنة ٢٠٠٣م.

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

- د. محمد بن عبد الله الشبرمي: ماهية المستهلك عن بُعد في إطار نظام التجارة الإلكترونية السعودي، دراسة مقارنة، بحث منشور بالمجلة القانونية، جامعة القاهرة، المجلد (١٥)، العدد (٨)، فبراير ٢٠٢٣م.

- د. مصطفى محمود إسماعيل: المسألة الأولية الدستورية في التشريع الفرنسي، دراسة مقارنة بالنظام القانوني المصري، بحث منشور بالمجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، الصادرة عن نادي قضاة مصر، المجلد (٢)، العدد (١)، سنة ٢٠٢١م.

- د. منى أبو بكر الصديق: الحق في الرجوع في العقد كأحد الآليات القانونية لحماية المستهلك في مجال التعاقد عن بُعد، دراسة تحليلية في ضوء القانون الفرنسي والتوجيهات الأوروبية، بحث منشور في مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد (٨)، العدد (٦٥)، أبريل ٢٠١٨م.

- د. الهيثم عمر سليم: حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية المؤدية إلى الإذعان، دراسة مقارنة، بحث منشور بمجلة الحقوق، جامعة البحرين، المجلد (١٠)، العدد (٢)، سنة ٢٠١٣م.

- د. ياسر أحمد بدر: حماية السائح في عقود السياحة الإلكترونية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث الذي أقامته كلية الحقوق، جامعة طنطا، بعنوان: السياحة والقانون، في الفترة بين ٢٦-٢٧ أبريل سنة ٢٠١٦م.

- د. يوسف أحمد نوافلة، د. صالح حمد البراشدي: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك العماني رقم (٦٦) لسنة ٢٠١٦م، بحث منشور بمجلة كلية القانون الكويتية العالمية، العدد (٤)، السنة السابعة، ربيع الآخر/ جمادى الأولى ١٤٤١هـ/ ديسمبر ٢٠١٩م.

- د. يوسف شندي: المفهوم القانوني للمستهلك، دراسة تحليلية مقارنة، بحث منشور بمجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات، العدد (٤٤)، ذو القعدة ١٤٣١هـ/ أكتوبر ٢٠١٠م.

رابعًا: القوانين الوطنية والتوجيهات الأوروبية:

- القانون المدني المصري رقم (١٣١) لسنة ١٩٤٨م.
- قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٠م.
- قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (٦٥٩) لسنة ٢٠٠٥م.
- القانوني المغربي رقم (٨/ ٣١) لسنة ٢٠١١م القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.
- القانون الكويتي رقم (٣٩) لسنة ٢٠١٤م بشأن حماية المستهلك.
- قانون المعاملات الإلكترونية السوري رقم (٣) لعام ٢٠١٤م.
- قانون حماية المستهلك المصري رقم (١٨١) لسنة ٢٠١٨م.
- قانون اتحادي إماراتي رقم (١٥) لسنة ٢٠٢٠م في شأن حماية المستهلك.
- Code de la consummation, No (949) of 1993 AD.
- The Consumer Protection Regulations, No (3134/2013).The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges).

- Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts.
- Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts.
- Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees.
- Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce').
- Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive').
- Directive 2006/114/ EC of the European parliament and of the council of 12 December 2006 concerning misleading and comparative advertising.
- Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance".

خامسًا: المراجع باللغة الأجنبية:

- Apo Alleme: La protection du consommateur à l'épreuve des technologies de l'information et de la communication : étude du droit ivoirien à la lumière du droit français, Thèse, Université de Perpignan Français, Année 2018-2019.
- David Bosco: Le droit de rétractation, D'un aspect des rapports du droit de la consommation et du droit commun des contrats, Mémoire présenté pour l'obtention du DEA de droit privé de la Faculté de droit et de science politique d'Aix-Marseille, 1999.

- Hélène Aubry: L'influence du droit communautaire sur le droit français des contrats, Presses Universitaires d'Aix-Marseille - P.U.A.M. 2002.
- Jacques Ghestin:Traité de droit civil, la formation du contrat, 3 éd., L. G. D. J. 1990.
- Jean Calais-Auloy: Droit de la consommation, 3 éme éd. 1992.
- Patricia Sánchez Abril, Francisco Oliva Blázquez, Joan Martínez Evora: The Right of Withdrawal in Consumer, Contracts: a comparative analysis of American and European law, University of Miami Business School Research Paper No. 18-13, InDret, Vol. 3, 2018.
- 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, Vol 29, Issue 2, April 2013.

سادسًا: شبكة الإنترنت:

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

References:

1: alkutub aleama walmutakhasisa:

• du. khalid mamduh 'iibrahim: 'iibram aleaqd al'iilikturunii, dirasat muqaranati, dar alfikr aljamieii, al'iiskandiriati, altabeat althaaniati, tabeatan 2011m.

• du. samih eabd alwahid altahami: altaeaqud eabr al'iintirnti, dirasat muqaranati, dar alkutub alqanuniati, almahalati, masr, tabeat 2008m.

• d. eatif eabd alhamid hasan: himayat almustahliki, alhimayat almadaniat lilmustahlik min alshurut altaeasufiat fi euqud al'iidhean wafi aleuqud almubramat bayn almihniiyn waghayr almihniiyn 'aw almustahlikin wfqan lilmadat 35 min alqanun alfaransii alsaadir fi 10 yanayir eam 1978m almutaealiq bihimayat wa'iielam almustahlikin bialsilae walkhadamati, dar alnahdat alearabiati, alqahirati, tabeat 1996m.

• d. eumar muhamad eabd albaqi: alhimayat aleaqdiat lilmustahliki, dirasat muqaranat bayn alsharieat walqanuni, munsha'at almaearifi, al'iiskandiriati, tabeat 1425h/2004m.

• d. kawthar saeid eadnan: himayat almustahlik al'iilikturunii, dar aljamieat aljadidati, al'iiskandariati, tabeat 2012m.

• d. muhamad hasan qasimi: alqanun almadani, alailtizamati, almasadiri, aleaqda, almujalad al'uwala, manshurat alhalabi alhuquqiati, bayrut, lubnan, bidun sanat nashra.

• d. muhamad husayn eabd aleal: mafhum altaraf aldaeif fi alraabitat aleaqdiati, dirasat tahliliat muqaranata, dar alnahdat alearabiati, alqahirati, tabeat 2008m.

• d. muhamad husayn mansur: almaswuwliat al'iiliktiruniata, dar aljamieat aljadidati, al'iiskandariati, tabeat 2007m.

• d. muhamad almursi zahrata: alhimayat almadaniat liltijarat al'iilikturunia (aleiqd al'iiliktrunii - al'iithbat al'iiliktruniu - almustahlik al'iilikturuniu), dar alnahdat alearabiati, alqahirati, altabeat al'uwlaa, tabeat 2008m.

• d. mahmud eabd alrahim aldiyb: alhimayat almadaniat lilmustahliki, dirasat muqaranati, dar aljamieat aljadidati, al'iiskandariati, tabeat 2011m.

• d. mustafaa 'ahmad 'abu eamrw: altanzim alqanuniu lihaqi almustahlik fi aleuduli, dirasat muqaranati, dar aljamieat aljadidati, al'iiskandariat, tabeat 2016m.

2: alrasayil aleilmia:

• d. 'ahmad muhamad salih: himayat almustahlik fi albuyue eabr alwasayil almaryiyati, risalat dukturat muqadimatan 'iilaa kuliyat alhuquq jamieat eayn shams, sanatan 1441h/2020m.

• d. 'ahmad mahmud alhabsi: himayat almustahlik 'athna' tanfidh eaqd albaye, risalat dukturat muqadimatan 'iilaa kuliyat alhuquq jamieat eayn shams, sanatan 1438h/2016m.

• du. 'aminat 'ahmad muhamad: himayat almustahlik fi euqud altijarat al'iiliktruniati, dirasat muqaranati, risalat dukturat muqadimat 'iilaa kuliyat alhuquq jamieat alqahirat, sanat 1437h/2016m.

• d. eabd alhamid aldiysti eabd alhamid: alyat himayat almustahlik fi daw' alqawaeid alqanuniat limaswuwliat almuntaji, risalat dukturat muqadimatan 'iilaa kuliyat alhuquq jamieat almansurat, sanat 1429h/2008m.

• da. eala' miteib 'abu kayf: alhimayat almadaniat lilmustahlik fi nitaq altijarat al'iiliktruniati, dirasat muqaranati, risalat dukturat muqadimat 'iilaa kuliyat alhuquq jamieat almansurat, sanat 1442h/2021m.

• da. fawzi 'amhamad almaqtuf: haqu almustahlik fi aleudul ean altaeaqud al'iiliktrunii eabr al'iintirnit fi alfiqh al'iislamii, dirasat muqaranati, risalat dukturat muqadimat 'iilaa kuliyat alhuquq jamieat almansurat, sanat 1439h/2018m.

• d. majd aldiyn muhamad alsswswat: 'iibram eaqd albaye eabr al'iintirnti, dirasat muqaranat bayn alqawanin alwadeiat walfiqh al'iislamii, risalat dukturat muqadimat 'iilaa kuliyat alhuquq jamieat eayn shams, sanatan 2010m.

• d. muhamad mahmud husayn: haqu alrujue fi altaeaqud wifq qanun himayat almustahlik almisrii raqm (181) lisanat 2018ma, dirasat muqaranati, risalat dukturat muqadimat 'iilaa kuliyat alhuquq jamieat alqahirati, sanat 1441h/2020m.

• d. nasr aldiyn 'ahmad alsakhafani: khiar aleudul ean aleaqd kawasilat himayat qanuniat fi nitaq euqud alaistihlak aleadiat

wal'iiliktruniati, risalat dukturat muqadimat 'iilaa kuliyat alhuquq jamieat al'iiskandariat, sanat 2016/2017m.

3: albuhuth almanshura:

• d. jamal fakhir alnakasi: himayat almustahlik wa'atharuha ealaa alnazariat aleamat lileaqd fi alqanun alkuaytii, bahath manshur bimajalat alhuquqi, alsaadirat ean majlis alnashr aleilami, jamieat alkuayt, almujalad (13), aleadad (2), yuniu 1989m.

• d. khalid jamal 'ahmad: alhimayat alqanuniat lilmustahlik fi aitifaqat al'iiefa' min almaswuwliat aleaqdiati, bahath manshur bimajalat alqanuniati, alsaadirat ean hayyat al'iifta' waltashrie bialbahrayni, aleadad (8), yuniu 2017m.

• d. sueud eabd almuhsin almuqhami: haqu almustahlik fi alrujue ean aleuqud almubramat ean bued fi nizam altijarat al'iiliktruniat alsaeudii, dirasat muqaranat fi daw' alqanun alfaransii walnizam alsaeudii, bahath manshur bimajalat aleulum al'iinsaniat wal'iidrayati, aleadad (21), aljuz' (2), rabie alakhar 1442h/ disambir 2020m.

• d. eabd almajid khalf aleinzi: khiar alrujue ean altaeaqud fi alqanun alkuaytii, dirasat muqaranati, bahath manshur bimajalat kuliyat alqanun alkuaytiat alealamiati, almujalad (6), aleadad (22), yuniu 2018m.

• da. eadnan 'iibrahim sarhan: damanat alrida alhuri lilmustahlik fi euqud alaistihlak almubramat ean bued, bahath manshur bimajalat alsharieat walqanuni, kuliyat alqanuni, jamieat al'iimarat alearabiat almutahidati, almujalad (32), aleadad (75), yuliu 2018m.

• d. muhamad hasan qasimi: altaeaqud ean bued, qira'at tahliliatan fi altajribat alfaransiat mae 'iisharat liqawaeid alqanun al'uwrubiy, bahath manshur bimajalat albuhuth alqanuniat walaiqtisadiati, aleadad (2), sanat 2003m.

• d. muhamad rabie fath albabi: altanzim alqanuniu lahaqi almustahlik fi aleudul ean aleuqud almubramat ean bued, dirasat muazanati, bahth manshur bimajalat alqanun walaiqtisadi, aleadad (89), almujalad (89), sanat 2016m.

• d. muhamad bin eabd allah alshabrami: mahiat almustahlik ean bued fi 'iitar nizam altijarat al'iiliktruniat alsaeudii, dirasat muqaranati, bahth manshur bialmajalat alqanuniati, jamieat alqahirati, almujalad (15), aleadad (8), fibrayir 2023m.

• d. mustafaa mahmud 'iismaeil: almas'alat al'awaliat aldusturiat fi altashrie alfaransii, dirasat muqaranat bialnizam alqanunii almisrii, bahath manshur bialmajalat alduwaliat lilfiqh walqada' waltashriei, alsaadirat ean nadi qudaat masr, almujalad (2), aleadad (1), sanat 2021m.
• d. munaa 'abu bakr alsidiyq: alhaqu fi alrujue fi aleaqd ka'ahad alaliat alqanuniat lihimayat almustahlik fi majal altaeaqud ean bued, dirasat tahliliatan fi daw' alqanun alfaransii waltawjihat al'uwrubiyati, bahath manshur fi majalat albuhuth alqanuniat walaiqtisadiati, almujalad (8), aleadad (65), 'abril 2018m.
• d. alhaytham eumar salim: himayat almustahlik min almumarasat alaihtikariat almuadiyat 'iilaa al'iidheani, dirasat muqaranati, bahth manshur bimajalat alhuquqi, jamieat albahrayni, almujalad (10), aleadad (2), sanat 2013m.
• d. yasir 'ahmad badar: himayat alsaayih fi euqud alsiyahat al'iiliktruniati, bahath muqadam 'iilaa almutamar aleilmii althaalith aladhi 'aqamath kuliyat alhuquqi, jamieat tanta, bieunwana: alsiyahat walqanunu, fi alfatrat bayn 26-27 'abril sanat 2016m.
• d. yusif 'ahmad nawaflat, du. salih hamd albarashidi: nitaq tatbiq qanun himayat almustahlik aleumanii raqm (66) lisanat 2016m, bahath manshur bimajalat kuliyat alqanun alkuaytiat alealamiati, aleadad (4), alsanat alsaabieata, rabie alakhar/jimadaa al'uwlaa 1441h/disambir 2019m.
• d. yusif shandi: almafhum alqanuniu lilmustahliki, dirasatan tahliliatan muqaranati, bahth manshur bimajalat alsharieat walqanuni, jamieat al'iimarati, aleadad (44), dhu alqaedat 1431hi/'uktubar 2010m.

4: alqawanin alwatania waltawjihat al'uwrubiya:

• alqanun almadaniu almisriu raqm (131) lisanat 1948m.
• qanun almubadalat waltijarat al'iilikturuniat altuwnusiu raqm (83) lisanat 2000m.
• qanun himayat almustahlik allubnanii raqm (659) lisanat 2005m.
• alqanunii almaghribii raqm (8/31) lisanat 2011m alqadi bitahdid tadabir lihimayat almustahliki.
• alqanun alkuaytiu raqm (39) lisanat 2014m bishan himayat almustahliki.

• qanun almueamalat al'iilikturuniat alsuwriu raqm (3) lieam 2014m.
• qanun himayat almustahlik almisrii raqm (181) lisanat 2018m.
• qanun atihadiun 'iimaratiun raqm (15) lisanat 2020m fi shan himayat almustahliki.

فهـــــرس الموضوعـــــات

المقدمة: ٣١٢٧
مشكلات الدراسة: ٣١٢٨
أهمية موضوع الدراسة: ٣١٢٨
أهداف الدراسة: ٣١٢٨
منهج الدراسة: ٣١٢٩
خطة الدراسة: ٣١٢٩
التمهيد: ٣١٣١
المبحث الأول المفهوم القانوني للمستهلك ٣١٣٣
المطلب الأول المفهوم القانوني الضيق للمستهلك ٣١٣٦
المطلب الثاني المفهوم القانوني الواسع للمستهلك ٣١٤٦
المبحث الثاني تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيهات الأوروبية ٣١٥٤
المطلب الأول تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيه الأوروبي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧م ٣١٥٤
المطلب الثاني تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التوجيه الأوروبي رقم (٨٣) لسنة ٢٠١١م ٣١٦٧
المبحث الثالث تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية ٣١٨٢
المطلب الأول تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية الأوروبية ٣١٨٢
المطلب الثاني تحديد النطاق السلبي للحق في الرجوع عن العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية في التشريعات الوطنية العربية ٣١٩٧
الخاتمة: ٣٢٠٥
التوصيات: ٣٢٠٦
قائمة المراجع ٣٢٠٨
REFERENCES: ٣٢١٥
فهـــــرس الموضوعـــــات ٣٢٢٠