حق المستهلك بفسخ العقد وفقاً لنظام التجارة الإلكترونية السعودي

عبد الحميد عيسى سليمان غوانمة

DOI:10.15849/ZJJLS.250330.10

قسم القانون ، كلية الشريعة والقانون، جامعة تبوك.
* للمراسلة: gawanmih@yahoo.com

تاريخ استلام البحث:13/09/2025
تاريخ قبول البحث: 01/11/2025

الملخص

ترتب على الثورة الرقمية وتكنولوجيا الاتصالات تطور تشريعي في شتى فروع القانون، حيث عرفت العمليات التعاقدية مجموعة من المتغيرات مست بنيتها القانونية، فأصبح إبرام العقود يتم عن طريق وسائل الاتصال الإلكترونية، التي ترتب عليها ظهور نوع جديد من العقود أطلق عليها العقود الإلكترونية، والتي باتت اليوم تطرح العديد من الإشكالات والمسائل القانونية لتحديد الإطار القانوني الذي يتكون به العقد المبرم بشكل إلكتروني، لا سيما الشق المتعلق بتنفيذه لما يتسم به العقد من خصوصية من الناحية العملية، حيث أصبحت الحاجة ملحة إلى إيجاد إطار قانوني خاص بإبرام هذه العقود وإثباتها وتنفيذها. ونظراً لاتساع مجال ومحل العقد الإلكتروني فقد تناولت هذه الدراسة البحث في إحدى الضمانات التي يتمتع بها المستهلك عند تنفيذ عقود التجارة الإلكترونية المرتبطة بنشاطات تجارية تتعلق بالبضائع والخدمات، وهي حقه في فسخ العقد بعد إبرامه بإرادته المنفردة خلال مدة زمنية محددة قانونا أو اتفاقا، وذلك في إطارها القانوني وفقاً لنظام التجارة الإلكترونية السعودي ولائحته التنفيذية. وكون المستهلك في مثل هذا النوع من العقود لا تمكنه من المعاينة الحقيقية للسلعة محل التعاقد أو التعرف على الخدمة عن قرب ما يجعل هذا الأمر يؤثر بشكل واسع على توجه المستهلك، إضافة إلى كونه الطرف الضعيف في العملية التعاقدية، وللحفاظ على حقوقه وحمايته من الغش أو الاحتيال. تتأتى أهمية وجود حماية للمستهلك من خلال دراسة هذا الحق. ومن أبرز الأهداف التي يرمي إليها هذا البحث هو بيان مدى فعالية هذا الحق من تحقيق الحماية القانونية المطلوبة للمستهلك. وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي من خلال ذكر واستقراء النصوص القانونية وتحليلها، علاوة على استخدام طريقتي البحث الوصفي والمقارن في سبيل تحقيق الأهداف التي يرمي اليها البحث. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها أن المستهلك هو محور تطوير التجارة الإلكترونية، وأن توفير الحماية له من شأنها تحفيزه على إبرام المعاملات بطريقة إلكترونية، ومن التوصيات التي تعزز تطوير أنظمة وممارسة التجارة الإلكترونية والتي من شأنها حماية المستهلك نذكر منها دعوة الجهات الرقابية إلى تدعيم الرقابة الميدانية، والرفع من وعي المستهلك الإلكتروني التي تسهل عليه معرفة حقوقه والتزاماته حتى لا يكون ضحية تحايل أو غش باستخدام الوسائل الإلكترونية.

الكلمات الدالة: عقود التجارة الإلكترونية، حق الفسخ، المستهلك الإلكتروني، حماية المستهلك.

Consumers' Rights to Terminate Contracts according to the Saudi Electronic Commerce Law

Abdul Hamid Issa Suleiman Ghawanmih

Department of Law, College of Sharia and Law university of Tabuk.

*** Crossponding author: gawanmih@yahoo.com**

Recived:13/09/2025

Accepted:01/11/2025

Abstract

The digital revolution and communication technology have led to significant legislative developments in various branches of law. Contractual processes have undergone a number of legal changes, as contract formation is now often conducted through electronic means. This has given rise to a new type of contract known as electronic contracts. These contracts have introduced numerous legal challenges and questions, necessitating the clarification of the legal framework governing electronic contracts, especially when it comes to the termination of contracts executed electronically. There is a particular concern with the performance of such contracts, given their practical nature. This has created an urgent need to establish a specific legal framework for the formation, validation, and execution of these contracts. Given the rapid expansion and wide reach of electronic contracts, this study addresses one of the key consumer protection guarantees in electronic commerce contracts: the consumer's right to unilaterally terminate the contract within a specific period, whether by law or agreement. This right is protected under the Saudi Electronic Commerce Law and its implementing regulations. This type of contract often does not allow the consumer to inspect the subject matter of the contract or the service beforehand, which significantly affects the consumer's ability to make an informed decision. Additionally, due to the inherent imbalance between the parties involved, protecting the consumer's rights and ensuring they are not subject to fraud or exploitation becomes crucial. Thus, consumer protection stands as one of the primary goals of this study, aiming to determine how effectively the right of contract termination serves its intended protective purpose for consumers. The study adopts an analytical methodology by referencing and interpreting relevant legal texts and comparing them to best practices to achieve the research objectives. The study concludes with several findings, the most prominent of which is that consumer protection is a central element in the development of electronic commerce. It recommends promoting awareness about electronic transactions in a way that strengthens consumer confidence. Among these recommendations is the call for regulatory authorities to enhance preventive monitoring and raise consumer awareness, ensuring that consumers are well-informed of their rights and obligations, so they do not fall victim to fraud via electronic means.

Keywords: Electronic Commerce Contracts, Right of Withdrawal, Electronic Consumer, Consumer Protection.

المقدمة:

يعد التعاقد للسلع والخدمات عبر الفضاء الافتراضي مجالاً خصباً قد يتم استغلاله من قبل الطرف القوي في العلاقة العقدية وهو موفر الخدمة. مما قد يطرح العديد من الإشكالات القانونية التي غالبا ما تظهر بعد تنفيذ العقد كعدم مطابقة السلعة أو الخدمة محل العقد.

لهذا يعتبر ضمان حماية المستهلك الإلكتروني أحد الإشكالات الرئيسة في مجال التجارة الإلكترونية، نظراً لضعف المهارات الفنية لدى المستهلك والمعرفة الكافية بالمعلومات المطلوبة لمثل هذا النوع من المعاملات الإلكترونية، مما تطلب الأمر ضرورة تعزيز هذا النوع من التجارة بالضمانات اللازمة لوضع الثقة والاطمئنان لدى المستهلك للاستمرار في الإقبال على التعاقد الإلكتروني. وهذا ما جاء به نظام التجارة الإلكترونية السعودي الصادر سنة 2019 الذي تضمن نصوصاً قانونية تتعلق بحقوق المستهلك الإلكتروني ومنها حقه في فسخ العقد الذي يعتبر من الوسائل الحديثة لحماية المستهلك، حيث يفسح له التروي والتفكير بين الاستمرار في العقد أو فسخه. وعليه جاء هذا البحث لدراسة إحدى الوسائل القانونية التي اعتمدها المنظم السعودي في حماية المستهلك الإلكتروني من خلال استعماله لمصطلح حق فسخ العقد كما ورد في المواد13،14، ([1]) الذي عرف لدى بعض القوانين بحق العدول أو التراجع أو الإلغاء أو الانسحاب من العقد، وجميعها تدور حول معنى واحد في نطاق حماية المستهلك الإلكتروني التي تهدف إلى زوال العقد بأثر رجعي عند ممارسته.

أهمية البحث:

1-تأتي أهمية البحث من أهمية التجارة الإلكترونية لذا فإن البحث فيها يمكننا من رصد الإشكالات التي تثيرها حماية المستهلك الإلكتروني وخاصة في الجانب التنفيذي للعقد.

2- الحاجة لدراسة هذا الموضوع، لأنني لم أجد بحثاً تناول موضوع الدراسة في النظام السعودي.

3- تنبع أهمية البحث إلى حاجة المستهلك إلى الحماية في التعاقد الإلكتروني كونه الطرف الأقل خبرة ودراية في المعاملات التجارية الإلكترونية، والأقل قوة في المعادلة الاقتصادية.

مشكلة البحث:

تكمن إشكالية البحث الرئيسية في بيان مدى فعالية الأحكام القانونية الواردة في المواد 13،14من نظام التجارة الإلكترونية السعودي فيما يتعلق بحق الفسخ، وهل كان المنظم موفقا في تحقيق الحماية النسبية المنشودة في هذا المقام، وهل عالجت جميع الإشكالات التي تواجه المستهلك في التعاقد الإلكتروني في مرحلة تنفيذ العقد ، خاصة المنازعات القانونية المتعلقة بعدم مطابقة محل العقد، مما جعلنا نتساءل عن مدى توفير حق المستهلك بفسخ العقد من حماية للمستهلك ؟

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية.

[1] – نظام التجارة الإلكترونية الصادر بالرسوم الملكي رقم (م/ 126) وتاريخ 1440/11/7 هـ

1-بيان كيفية ممارسة المستهلك الإلكتروني لحقه في فسخ العقد.

2- التعرف على حقوق المستهلك والتزاماته بعد فسخ العقد.

3- تقييم الحماية التي وفرها النظام للمستهلك بعد إبرام العقد الإلكتروني.

منهج البحث:

للإجابة على أسئلة البحث وكيفية معالجة إشكالاته اتبعت الدراسة المنهج التحليلي للنصوص المنظمة لعملية الفسخ لبيان إيجابيات وسلبيات طرحها لممارسة هذا الحق، وللمساعدة في معالجة إشكالات البحث سيتم إثراء الدراسة بمقارنات مرجعية من خلال تحليل الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية في بعض القوانين.

خطة البحث:

للوصول إلى الهدف المرجو من البحث يتسنى لنا تقسيمه على النحو التالي: المبحث الأول: مفهوم حق الفسخ ونطاقه، وتناولنا في المبحث الثاني أحكام حق الفسخ، ونعرض بخاتمة البحث أهم النتائج والتوصيات.

المبحث الأول: مفهوم حق الفسخ ونطاقه.

المطلب الأول: مفهوم حق المستهلك الإلكتروني بفسخ العقد.

يتضمن مفهوم الحق في الفسخ دراسة المقصود منه، وبيان خصائصه وشروطه وحالاته.

الفرع الأول: تعريف حق الفسخ وخصائصه.

إن تحديد الطبيعة القانونية لحق الفسخ، يعد من أبرز المسائل القانونية التي أثارت جدلاً فقهياً لغياب التحديد القانوني لها ولا يسع المقام لمناقشة هذه الآراء، إلا أنني أكتفي بالقول إن المنظم السعودي حرص على حماية المستهلك، إلا أنه لم يضع تعريفاً لحق فسخ العقد الإلكتروني وترك للفقه هذه المهمة، لكن النظام مكن المستهلك من استعمال هذا الحق وقرره بنصوص صريحة وواضحة.

فقد عرفه البعض ([1]) بأنه حق يترتب للمستهلك خلال مدة معينة من تاريخ التسليم، يثبت له حق الخيار بين رد المبيع غير المطابق واستبداله بآخر مطابق، أو إعادته واسترداد الثمن دون أن يتحمل نفقات أو تكاليف إضافية، كما عرفه البعض الآخر ([2]) بأنه وسيلة بمقتضاها يسمح المشرع للمستهلك للتفكير بأن يعيد النظر من جديد في الالتزام الذي ارتبط به مسبقاً من جانب واحد بحيث يستفيد من مهلة ، في خلالها سيكون بوسعه الرجوع عن التزامه الذي سبق أن ارتبط به.

ويمكن لنا أن نعرفه بأنه حق قرره النظام للمستهلك الإلكتروني استخدامه خلال مدة معينة يقرر فيها الاستمرار بتنفيذ العقد أو فسخه ضمن حالات حددها النظام أو الاتفاق مع التزامه بدفع مصاريف ونفقات رد المنتج للمورد.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بإن فسخ العقد الإلكتروني يتميز بجملة من الخصائص أهمها:

1- يعد حقاً مؤقتاً مقيداً بمدة زمنية معينة محددة نظاماً أو اتفاقاً، وهي تتراوح في معظم القوانين بين سبعة أيام وثلاثين يوما إذ ينقضي باستعماله أو بفوات المدة المحددة. ([3])

---

[1] – ممدوح محمد علي مبروك، ضمان مطابقة المبيع في نطاق حماية المستهلك، دراسة تحليلية في القانون المدني وقانون حماية المستهلك المصري رقم 67لسنة 2006 دار النهضة العربية، القاهرة 2008 الصفحة 154.

[2] – التهامي، سامح عبد الواحد: التعاقد عبر الإنترنت – دراسة مقارنة. الطبعة الأولى. مصر: دار الكتب القانونية، ودار شتات للنشر والبرمجيات. 2008.الصفحة321

[3] – سي يوسف زهية حورية، حق العدول عن العقد آلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مقال منشور بمجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد 07 العدد 02 بتاريخ 2018/4/15الصفحة 15.

2- حق الفسخ تحكمه قواعد آمرة وهي من النظام العام، وبالتالي فلا يمكن أن يتنازل عنه تعنى بحماية المستهلك الإلكتروني، كما لا يمكن لموفر الخدمة أن يشترط التخلي عن هذه الإمكانية. ويقع باطلا كل شرط أو اتفاق يقيد أو يحرم المستهلك من ممارسة هذا الحق قبل نشوئه، وذلك إعمالا لتفعيل الضمانة المقررة له.

3- تعد ممارسة هذا الحق هو أمر مطلق وشخصي يخضع لإرادة المستهلك ومتروك لسلطته التقديرية في استعماله دون أن يكون ملزما بإبداء أسباب العدول([1]) خلافاً للقانون المصري الذي أوجب على المستهلك أن يذكر الأسباب والمبررات التي دفعته إلى العدول وإقامة الدليل عليها منعا للتعسف الذي قد يمارسه ضد المهني قصد الحفاظ على التوازن العقدي، كما لا تترتب مسؤوليته رغم أن هذا الحق يعتبر إخلالا بمبدأ القوة الملزمة للعقد.

4-إن حق الرجوع عن العقد لا يمنع من الانعقاد الفوري للعقد حيث وصفه البعض عقداً صحيحاً غير لازم بالنسبة للمستهلك، وعقداً صحيحاً لازماً للمزود ([2]) ولا يكون العقد نافذا بين أطرافه ولا تكون له قوة ملزمة تجاه المستهلك طيلة مدة الرجوع إلا إذا انقضت المدة دون العدول. كما أن عدم ممارسة حق الفسخ لا يحول دون ممارسته دعوى الرجوع على البائع طبقا لأحكام دعوى ضمان العيب الخفي، أو فوات الوصف أو عدم صلاحية المبيع للعمل مدة معينة طبقاً للمادة 338 من نظام المعاملات المدنية السعودي المتعلقة بضمان المبيع.

الفرع الثاني: شروط حق الفسخ وحالاته.

الفقرة الأولى: شروط حق الفسخ.

أعطى المنظم السعودي لكل مستهلك إلكتروني حق الفسخ حتى لو لم يتم اشتراطه في العقد، كما أكدت الفقرة رقم 1/أ من المادة السابعة من اللائحة التنفيذية لنظام التجارة الإلكترونية، فإنه يحق للمستهلك فسخ العقد حتى بعد إبرامه، لإعطاء المستهلك فرصة لإعادة النظر في العقد والرجوع عنه، ولكي يتمكن المستهلك التحقق من مدى مطابقة المنتج لطلبه، وأنه تم تسليمه في الوقت المتفق عليه، غير أن إعمال هذا الحق مقيد بشروط لا بد من توافرها، وهي:

1- وجود عقد إلكتروني صحيح بين المتعاقدين

يعتبر العقد الإلكتروني من العقود الملزمة لجانبين ينشئ التزامات متقابلة ومتبادلة بين الطرفين، فيصبح كل من طرفيه دائناً للطرف الآخر ومديناً له، وإذا لم يقم أحد الطرفين بتنفيذ التزامه جاز للطرف الآخر أن يطلب فسخ العقد، يتضح أن الفسخ لا يكون ولا يتصور وجوده في العقد الملزم لجانب واحد.

وحتى يعتبر العقد الإلكتروني صحيحا ونافذاً ومنتجاً لآثاره القانونية بمراحله الإلزامية الثلاث، ألزمت المادة السابعة من النظام موفر الخدمة بتقديم جميع البيانات للمستهلك والمتعلقة بالعقد المزمع إبرامه بوضع الشروط والبيانات التعاقدية في متناول المستهلك الإلكتروني ليتعاقد بعلم ودراية. والتحقق من تفاصيل الطلبية فيما يخص المنتجات أو الخدمات المطلوبة. والمرحلة الثانية تأكيد الطلبية الذي يؤدي إلى تكوين العقد. ومرحلة ما بعد الإبرام وهي مرحلة التنفيذ. إلا أن العقد الإلكتروني يبقى مهدداً بالفسخ بعد عملية التسليم، كونه حق يخضع للسلطة التقديرية للمستهلك الإلكتروني بإرادته المنفردة بقبوله أو فسخه وفقاً للضوابط القانونية.

---

[1] – إبراهيم، خالد ممدوح: حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية، دراسة مقارنة. الطبعة الأولى. مصر: الدار الجامعية. 2007. الصفحة267

[2] – حمد الله، محمد حمد الله: حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك .الطبعة الأولى. مصر: دار الفكر العربي. 1997. الصفحة 39

2-ولأجل تفعيل هذا الحق، فقد نص المنظم السعودي على التزام موفر الخدمة بإعلام المستهلك بحقه في فسخ العقد في المرحلة قبل التعاقدية في سياق المادة (7) الفقرة 1 من مشروع اللائحة التنفيذية لنظام التجارة الإلكترونية، ولأجل تفعيل هذا الحلق، فقد نص المشرع السعودي على التزام موفر الخدمة بإعلام المستهلك بحقه في فسخ العقد في المرحلة قبل التعاقدية. وهكذا فقد أوجبت هذه اللائحة أن يتضمن بيان العقد المزمع إبرامه وجود حق الفسخ المنصوص عليه في المادة 13 من النظام ما عدا الحالات المستثناة المذكورة.

3-عدم استخدام المستهلك للمنتج.

حق المستهلك الإلكتروني بفسخ العقد مقرر نظاماً دون أن يلزمه بتوضيح الأسباب المؤدية للفسخ، إلا أن إعماله مقيد بعدم استخدام المستهلك المنتج أو لم يستفد من الخدمة المقدمة من قبل موفر الخدمة، وذلك لضمان مصلحة الأطراف بعدم إتلاف ما سلمه المورد دون مقابل، وضمان مصلحة المستهلك الإلكتروني بعدم إلزامه بقبول سلعة غير مطابقة لما تم الاتفاق عليه على أن يتحمل المستهلك التكاليف المترتبة على فسخ العقد إلا إذا وجد اتفاق ببين الطرفين مخالف لذلك. ([1])

الفقرة الثانية: حالات الفسخ.

1 -عدم مطابقة البضاعة للمواصفات

من شروط انعقاد العقد أن تتجه إرادة الطرفين إلى محل العقد ومحل العقد الإلكتروني يتمثل في السلعة أو الخدمة التي اتفق عليها المتعاقدان ويجب أن يمكن البائع المشتري من العلم بالمبيع طبقا للمادة 324 من نظام المعاملات المدنية السعودي لكي يتم إبرام العقد صحيحا، لكن نظراً لطبيعة العقود الإلكترونية فإن المستهلك لا يتمكن من المعاينة الفعلية للمبيع، لذلك أعطى له المنظم الحق في فسخ العقد إذا كانت السلعة أو الخدمة المتعاقد لأجلها غير مطابقة للمواصفات أو مشوبة بعيب وهذا ما أكدت عليه الفقرة رقم 1من المادة الثالثة عشرة من نظام التجارة الإلكترونية السعودي على "مع عدم الإخلال بأحكام الضمان الاتفاقية والنظامية، للمستهلك -في غير الحالات المنصوص عليها في الفقرة 2من هذه المادة فسخ العقد خلل الأيام السبعة التالية لتاريخ تسلمه المنتج أو لتاريخ التعاقد على تقديم الخدمة.

والمقصود هنا بأحكام الضمان الاتفاقية والنظامية هو أن المشتري -المستهلك- حين يبرم العقد ينطلق من الحاجة إلى سلعة أو بضاعة مطابقة للمواصفات المتفق عليها في العقد والخالية من العيوب، والتزام المورد بالعقد الإلكتروني هو الذي يحقق هذه الحاجة التي هدف إليها من العقد الإلكتروني، وبالتالي تسلم المستهلك لسلعة أو خدمة غير مطابقة للشيء المتفق عليه -شريطة ألا يكون للمستهلك دور بعدم المطابقة، وإنما يكون مقترنا بالسلعة منذ تسليمها من المورد الإلكتروني، مما يبرر حق المستهلك بفسخ العقد، لأن الاختلاف بين الشيء المسلم فعلا والشيء المتفق عليه بهذه الحالة يؤدي إلى حرمان المستهلك من الاستفادة منه كليا أو جزئيا، وغير صالح للقيام بالوظيفة المنوطة به لما اتفق عليه الطرفان في العقد.

2- كما يقضي حق المستهلك في فسخ العقد كذلك إذا تأخر موفر الخدمة عن تسليم محل العقد، أو تنفيذ العقد خلال مدة تزيد عن خمسة عشر يوماً من تاريخ إبرام العقد أو عن الموعد المتفق عليه، لكن بشرط ألا يكون هناك اتفاق على مدة معينة لذلك، وللمستهلك الحق في استرداد ما دفعه بمقتضى العقد مقابل المنتج أو الخدمة أو غير

[1] - بناء على نص المادة13 الفقرة الأولى من نظام التجارة الإلكترونية السعودي.

ذلك من تكاليف ترتبت على هذا التأخير بناء على نص المادة 14 من النظام. فإذا كان المنظم السعودي قد حدد مدة ممارسة حق الفسخ إذا تأخر موفر الخدمة عن تسليم محل العقد أو تنفيذه بمدة تزيد على خمسة عشر يوما من تاريخ إبرام العقد، غير أنه لم يحدد كيفية إثبات واقعة التسليم أو التنفيذ، وفي القواعد العامة إجابة عن ذلك: إن المستهلك عند تمسكه بانقضاء مرحلة تسليم محل العقد أو تنفيذه هو الذي يقع عليه عبء الإثبات باعتباره مدعيا ([1])

وقد يلجأ مقدمو الخدمات الإلكترونية، بعرض خدمات متعددة مصاحبة ومكملة لبعضها البعض، فعلى أي أساس يتم احتساب الأجل في هذه الحالة؟ فإن المنظم السعودي حسم الأمر عندما قرر احتساب الأجل من اليوم الذي تم فيه إبرام العقد حسب المادة 1/14 من نظام التجارة الإلكترونية، وهناك من الحالات التي قد يجتمع فيها توريد الخدمة مع تسليم السلعة أو المنتج، ويمكن القول بأن احتساب الأجل في هذه الحالة يختلف الأمر بين المنتج الذي يعتد بأجله من تاريخ تسلمه في حين يعتد بأجل الخدمة من تاريخ إبرام العقد.

وبالتالي فإن مسألة التأخير في تنفيذ الالتزام بالنسبة لموفر الخدمة تحت طائلة مسؤوليته قد تثير إشكالاً قانونياً، نجد أن المنظم السعودي بيّن في المادة 13 من نظام التجارة الإلكترونية على تخويل موفر الخدمة إمكانية عدم مساءلته حول التأخير في تنفيذ التزاماته، إذا ما ثبت أن استحالة التنفيذ ترجع إلى قوة قاهرة وهذا من العدل لتحقيق التوازن العقدي.

3-عدم إعلام المستهلك بالخطأ الإلكتروني

اشترطت المادة الرابعة بالفقرة الثالثة من اللائحة التنفيذية لنظام التجارة الإلكترونية على موفر الخدمة في حالة وقوعه في خطأ إلكتروني غير مقصود أن يبلغ المستهلك فور علمه به وقبل شحن المنتج أو البدء في تنفيذ الخدمة، وللمستهلك الخيار في هذه الحالة بين الاستمرار في تنفيذ العقد بعد تصحيح الخطأ الإلكتروني أو فسخه.

المطلب الثاني: نطاق حق فسخ العقد.

إن دراسة نطاق فسخ العقد الإلكتروني، يتطلب التطرق إلى أطراف العلاقة العقدية، والتعرض إلى محل الحق في الفسخ الذي يمتد من حيث المعاملات إلى كل العقود التي يكون محلها بيع أو أداء خدمة تمت بموجب العقد الإلكتروني، وبيان الاستثناءات الواردة عليه.

الفرع الأول: أطراف العلاقة لحق فسخ العقد.

تتطلب دراسة النطاق الشخصي لحق الفسخ من حيث الأشخاص معرفة أطراف العلاقة التي تنحصر بين المستهلك صاحب الصلاحية في استعمال هذا الحق وموفر الخدمة الإلكترونية الذي يتحمل النتائج المترتبة عليه.

1-المستهلك صاحب الحق في الفسخ

عرفت المادة الأولى من نظام التجارة الإلكترونية المستهلك بأنه"الشخص الذي يتعامل بالتجارة الإلكترونية رغبة في الحصول على المنتجات أو الخدمات التي يوفرها موفر الخدمة" يلاحظ على هذا التعريف الذي أورده المنظم أنه جاء بمفهوم واسع يتسق مع مفهوم التجارة الإلكترونية إذ يشمل جميع الأشخاص طبيعيين كانوا أو معنويين وإمكانية تطبيقه على التجار والممارس، وحسب هذا التعريف يمكن اعتبار التاجر الذي يشتري بضاعة لمصلحته الشخصية مستهلكا ، كما يشمل السلع والخدمات، أي أن التعامل لا يقتصر على البيع والشراء فقط بل يشمل البيع والإيجار

[1] – وحي فاروق لقمان، التزامات موفر الخدمة في نظام التجارة الإلكترونية السعودي. مجلة كلية القانون الكويتية العالمية – السنة الثامنة – العدد 3 – العدد التسلسلي 31 / محرم – صفر 1442 هـ/ سبتمبر 2020م الصفحة 382

والتأمين وغيرها من العقود. في حين أخذ مشروع نظام حماية المستهلك بالمفهوم الضيق في تعريف "المستهلك" بأنه شخص ذو صفة طبيعية يسعى إلى الحصول على منتج أو خدمة بغرض إشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو المعيشية. وعليه يستهدف مشروع نظام حماية المستهلك إلى تحقيق التوازن العادل في الحقوق والواجبات بين المشغل الاقتصادي والمستهلك، وحماية المستهلك من المنتجات والخدمات الضارة أو المعيبة أو المخالفة.

وذهب غالبية الفقه إلى الأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك([1]) وعرف البعض المستهلكين هم الأشخاص الذين يحصلون أو يستعملون السلع أو الأموال أو الخدمات للاستعمال غير المهني([2])

2- موفر الخدمة الإلكترونية

هو الطرف الثاني في العقد الإلكتروني، الذي عرفه نظام التجارة الإلكترونية في إطار المادة الأولى بقوله: "موفر الخدمة هو التاجر أو الممارس"، كما أنه في المادة نفسها عرف التاجر بقوله: "الشخص المقيد بالسجل التجاري الذي يزاول التجارة الإلكترونية"، وكذلك عرف الممارس في المادة نفسها بقوله: "الشخص غير المقيد بالسجل التجاري الذي يزاول التجارة الإلكترونية"" .ومن خلال ذلك نلاحظ أن المنظم السعودي يجمع في موفر الخدمة صفتي التاجر والممارس، الذي قد يكون شخصا طبيعيا أو معنويا، يقتصر دورهم على تسويق أو اقتراح توفير السلع والخدمات، وذلك لما فيه من حماية للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة العقدية.

الفرع الثاني: النطاق الموضوعي لحق فسخ العقد.

يعتبر حق المستهلك في الفسخ حسب النظام السعودي حقا مقيدا وغير مطلق خلافاً لأحكام تقنين الاستهلاك الفرنسي يلاحظ أن حق المستهلك في الفسخ أو العدول عن العقد يشمل كل عقود البيع وعقود الخدمات التي تتم بوسائل اتصال إلكترونية ([3]) وعلى الرغم من حرص المنظم السعودي على حماية حق المستهلك في فسخ العقد غير أن حق الفسخ ليس حقاً مطلقاً، حيث حدد المنظم في الفقرة الثانية من المادة الثالثة عشرة من نظام التجارة الإلكترونية الحالات التي لا يجوز للمستهلك أن يمارس فيها حق الفسخ والتي يمكن إجمالها بما يلي:

1 -إذا كان محل العقد منتجات مصنعة بناء على طلب المستهلك أو وفقاً لمواصفات حددها، كأن تكون السلعة من السلع السريعة التلف كبعض المنتجات الغذائية والأدوية بعد انتهاء تاريخ صلاحيتها إذ يتعذر في مثل هذه الحالات بيع السلعة مرة أخرى وفي ذلك ضرر على التاجر. ويستثنى من ذلك المنتجات التي بها عيب أو غير المطابقة للمواصفات المتفق عليها.

2- إذا كان محل العقد أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراصا مدمجة، أو برامج معلوماتية جرى استخدامها. خاصة إذا تم نزع الأختام عنها بمعرفة المستهلك والغاية من ذلك هو المحافظة على حقوق الملكية، لأن هذه الأسطوانات أو البرامج بعد فتحها والاستفادة منها ثم إعادتها وذلك بغض النظر عن استعمال المستهلك لها أو عدم استعماله.([4]

(

---

[1] – أحمد محمد عبد الغني الغنام، "ضمانات حماية المستهلك أثناء تنفيذ عقود الاستهلاك "، مصر، الجيزة، مركز الدراسات العربية، الطبعة الأولى 2020 الصفحة 28

[2] – حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى ،1997 ص. 12

[3] – من خلال بخالد عجالي، حق المستهلك الإلكتروني في التراجع عن العقد وأثره على النظرية العامة للعقد في ظل نظريات القانون الاقتصادي، مجلة الحقوق والحريات، العدد ،4 لسنة 2017 الصفحة .339

[4] – محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، ،2005 الصفحات 126 ،127

3- إذا كان العقد يتناول شراء صحف أو مجلات أو منشورات أو كتب.

4- إذا ظهر عيب في المنتج بسبب سوء حيازة المستهلك.

5- إذا كان العقد يتناول تقديم خدمات إيواء أو نقل أو إطعام.

6- إذا كان العقد يتناول شراء منتجات تحميل البرامج عبر الإنترنت، ويستثنى من ذلك البرامج التي بها عيب يحول دون إتمام التحميل أو غير المطابقة لما اتفق عليه .كما حدد مشروع اللائحة التنفيذية لنظام التجارة الإلكترونية السعودي في المادة الحادية عشرة بعض الحالات وهي:

1- إذا كان محل العقد منتجا تتعرض أسعاره للتذبذب خلال مدة جواز فسخ العقد.

2- أو إذا كان منتجاً معرضاً للتلف خلال مدة جواز فسخ العقد.

3- أو إذا كان منتجاً لا يمكن إعادة بيعه لأسباب صحية.

4- أو إذا كان منتجاً يتضمن عدة عناصر تم دمجها ولا يمكن معه إعادتها إلى حالتها الأصلية التي سلمت بها.

5- أو إذا كانت الخدمة محل العقد خدمة حجز فندقي أو حجز تذاكر سفر، أو تأجير مركبات أو نقل أو خدمة تنظيم فعاليات.

المبحث الثاني: أحكام الحق في الفسخ.

تتضمن فكرة أحكام الفسخ التعرض إلى تحديد المدة التي يلتزم خلالها المستهلك باستخدام حق الفسخ، وكيفية ممارسته وبيان الآثار المترتبة عن الفسخ بالنسبة لطرفي العقد وذلك في مطلبين.

المطلب الأول: المدة القانونية لممارسة حق الفسح وكيفية ممارسته.

الفرع الأول: المدة القانونية لممارسة حق الفسح.

حدد المنظم السعودي بالمادة 13 مدة قانونية يلتزم فيها المستهلك الإلكتروني لممارسة حقه في فسخ العقد وذلك خلال الأيام السبعة التي تلي تاريخ تسلمه المنتج أو تاريخ التعاقد على تقديم الخدمة، وهو أجل كامل بمعنى أن يوم التسليم لا يدخل في احتسابه. وفي حالة انقضاء هذه المدة سقط حقه في الفسخ، والغاية من ذلك هو المحافظة على استقرار المعاملات الإلكترونية، وتحقيق التوازن في المركز القانوني لطرفي العقد خاصة بالنسبة للمورد الإلكتروني لأن بقاء هذه المدة مفتوحة أو طويلة قد يفاجأ بطلب فسخ العقد بعد إبرامه مدة طويلة، وبالتالي كان من العدل تحديد هذه المدة.

وتعد المدة المتعلقة باستخدام حق الفسخ محلاً لإثارة بعض الإشكالات القانونية في المعاملات الإلكترونية، وعلى سبيل المثال في الحالة التي لم يتفق فيها موفر الخدمة والمستهلك على مدة أخرى لتسليم محل العقد أو تنفيذ ، وتأخر موفر الخدمة بتسليم محل العقد أو تنفيذ لمدة تزيد على خمسة عشر يوما من تاريخ إبرام العقد، فإن المنظم السعودي وفقاً للمادة 1/14قد أجاز للمستهلك بعد مضي هذه المدة ممارسة حق الفسخ، غير أنه لم يحدد كيفية إثبات واقعة التسليم أو التنفيذ أو التسلم التي يبدأ معها حساب المدد لرد المنتج، فواقعة التسلم الأصل فيها أن يقع الإثبات على عاتق موفر الخدمة لإثبات تاريخ التسليم. ووفقاً للقواعد العامة إذا ادعى المستهلك بانقضاء مرحلة تسليم محل العقد أو تنفيذه فإن عبء الإثبات يقع عليه بصفته مدعياً.

وبمقارنة المدة التي حددها المنظم السعودي للمستهلك الإلكتروني لممارسة حقه في الفسخ مع ما منحته بعض القوانين الأخرى نجد أن القانون المصري حددها بمدة 14 يوماً من تسلم أية سلعة له الحق في استبدالها أو إعادتها. ([1])

إلا أنه يلاحظ بأن المنظم لم يحدد هذه الأيام السبعة، هل يقصد بها أيام العمل مع احتساب أيام العطل أو دون احتسابها، والأولى أن تكون أيام عمل، وبالتالي تعد هذه المدة فرصة غير كافية ليتمكن المستهلك الإلكتروني من فحص السلعة أو المنتج والتأكد من مطابقته، كي يتخذ قراره على بينة وتبصر، خاصة في الحالات التي يكون فيها المهني لم يقم بتنفيذ التزامه بإعلام المستهلك عن إجراءات الفسخ، وفي عقود التجارة الإلكترونية الدولية التي يلعب فيها فارق الزمن والعطل وتأثر شبكات الاتصال وعوامل أخرى.

الفرع الثاني: كيفية ممارسة حق الفسخ.

لم يحدد المنظم السعودي شكلاً خاصاً لتعبير المستهلك عن إرادته لممارسة حقه في فسخ العقد الذي أبرمه، إلا أن المادة السابعة من اللائحة التنفيذية بالفقرة1 /أ ألزمت موفر الخدمة بتضمين البيان المقدم إلى المستهلك بشأن أحكام العقد المزمع إبرامه وشروطه، وما يجب على المستهلك اتباعه إذا أراد الفسخ وذلك بتمكينه بتعبئة نموذج استمارة الرجوع ، وعليه إذا ورد في البيان المقدم من موفر الخدمة الإجراء أو الوسيلة الواجب اتباعها لممارسة حقه التزم التقيد بها، وإذا لم يتضمن البيان إجراء معيناً على المستهلك الإلكتروني من الناحية العملية اتخاذ وسيلة فعالة تمكنه من إثبات الفسخ لاحقاً لحماية نفسه فيما لو وقع خلاف بين طرفي العلاقة وهو أمر احتمالي قد يقع حدوثه خاصة إذا أنكر موفر الخدمة تبليغه بالفسخ.([2])

وعليه يمكن القول إن ممارسة حق الفسخ يعتبر صحيحاً حتى لو تم التعبير عنه بأية وسيلة. لكن يتعين على المستهلك أن يبدي رغبته في فسخ العقد بطريقة صريحة لا تدع أي مجال للشك، ويكون ذلك بطرق التعبير عن الإرادة التي ذكرتها المادة 32 من نظام المعاملات المدنية السعودي شريطة وصولها لعلم موفر الخدمة، إلا أننا نتساءل هل يمكن الأخذ بالتعبير الضمني للمستهلك الإلكتروني لإعمال حق فسخ العقد؟

يمكن القول بأن هذه الصورة من التعبير لا تتلاءم مع التطبيقات العملية التي تطلبها أنظمة التجارة الإلكترونية، وبالتالي يشترط أن يعبر المستهلك عن إرادته بصورة صريحة لوضع حد للعقد، لأن إرجاع المنتج في البيع عن بعد إلى البائع يمكن اعتبارها شكلية جوهرية يتقيد بها المستهلك، ولإثبات إرجاع المنتج يفضل اختيار وسيلة إثبات معينة سواء عن طريق موقع التاجر أو البريد الإلكتروني، أو حتى عن طريق محضر إثبات حالة، أوقد يكون من خلال إعداد خطاب مضمون بعلم الوصول موجه للمورد الإلكتروني أو الاستعانة بأية وسيلة أخرى من وسائل إثبات المباشرة التي من شأنها أن تُعلم المورد بقرار المستهلك فسخ العقد والعدول عنه.

ولتفادي الإشكالات التي قد تترتب على إجراءات ممارسة حق الفسخ يمكن الأخذ بما جاء به القانون التونسي ([3])حيث نجده كان واضحاً ودقيقاً حينما أوجب على المستهلك الإعلام بالعدول بواسطة جميع الوسائل المنصوص

---

[1] – المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك رقم 67 لسنة 2006 وحددها القانون التونسي30 بعشرة أيام بموجب الفصل 30

[2] – سي بوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 02 سنة .2018 الصفحة 14

[3] – الفصل 30 فقرة 4 من قانون مبادلات التجارة الإلكترونية عدد 83 لسنة2000

عليها مسبقا في العقد. وترك له الحرية في استعمال هذا الحق بأي طريقة تناسبه، فله إعلام المحترف بالعدول عن عقده كتابيا سواء كانت الكتابة على الورق أو كتابة إلكترونية أو بواسطة الهاتف أو بأي وسيلة من وسائل الاتصال.

المطلب الثاني: آثار ممارسة حق الفسخ على طرفي العقد الإلكتروني.

لا شك أن للعقد قوة تلزم أطرافه الذين ارتضوه، إذ إن العقد يمثل شريعة المتعاقدين والأساس الذي يتعاملون من خلاله، فلا يجوز أن يستقل أحدهم بنقض أو تعديل أحكامه لأي سبب كان، إلا في حدود ما يسمح به الاتفاق أو يقضي به النظام.

إن الغاية من ممارسة حق فسخ العقد هي التأكد من رضا المستهلك من عدمه، ولم يحدد المنظم السعودي شكلا معيناً للتعبير عن استخدام هذا الحق، إلا أنه قيده بمدة زمنية يلتزم فيها المستهلك لإبداء رغبته في الفسخ، مما يضع المتعاقدين خلال هذه المدة في حالة عدم الاستقرار، فإذا انقضت المدة دون أن يبدي المستهلك رغبته في فسخ العقد، يصبح هذا الأخير قائما ونافذا وبالتالي يلزم أطرافه بما اتفقا عليه وتنفيذه بحسن نية، أما إذا أبدى رغبته في الفسخ فهنا يؤدي إلى زوال العقد واعتباره كأن لم يكن. ويعود المتعاقدان إلى الحالة التي كانا عليها قبل التعاقد. ([1]) والتي تعد قاعدة عامة تطبق على جميع أنواع الفسخ التي تعني أن العقد ينحل من وقت إبرامه لا من وقت فسخه مما يترتب على استعمال المستهلك حقه في فسخ العقد بالشروط التي حددها القانون مجموعة من الآثار على أطرافه وذلك بأثر رجعي سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة لموفر الخدمة، التي تؤثر على الوضعية القانونية لطرفي عقد التجارة الإلكترونية . وعليه سنخصص دراسة الفرع الأول لدراسة آثار الفسخ بالنسبة للمستهلك الإلكتروني ونبحث في الفرع الثاني أثره بالنسبة لموفر الخدمة.

الفرع الأول: آثار الفسخ بالنسبة للمستهلك الإلكتروني.

إذا تبين للمستهلك الإلكتروني عدم مطابقة الوصف الذي تقدم به موفر الخدمة مع المنتج الذي حصل عليه أو عدم احترام المورد الإلكتروني آجال التسليم أو أخطأ موفر الخدمة ولم يبلغ المستهلك به، فإن ممارسة المستهلك لهذا الحق لها ما يبررها مما تجعله يعود للحالة التي كان عليها قبل إبرام العقد، مما يستتبعه جملة من الآثار أهمها الالتزام برد السلعة إلى المورد الإلكتروني إضافة إلى التزامه بدفع مصاريف رد السلعة إلى المورد أو التنازل عن الخدمة.

أولاً–التزام المستهلك الإلكتروني برد السلعة إلى موفر الخدمة.

رتب المنظم السعودي على اختيار المستهلك الإلكتروني طريق فسخ العقد الذي أبرمه، حق إرجاع السلعة للمورد، فإذا تسلم سلعة أو بضاعه التزم بإعادتها بالحالة التي كانت عليها وقت إبرام العقد أو وقت تسلمه إياها دون إبداء الأسباب، وأن يعيدها في غلافها الأصلي كما هي وفي الهيئة التي تسلمها بها، وإذا كانت خدمة فعليه أن يتنازل عنها.([2])

والسؤال المطروح إذا هلكت السلعة أو البضاعة في الفترة التي أجاز فيها النظام للمستهلك خيار الفسخ على من تقع مسؤولية هذا الهلاك؟ في هذه الحالة يعد المستهلك حائزا وليس مالكا قبل إعلان خياره بين المضي في العقد أو العدول عنه. وبالتالي فرغم تسلمه السلعة، فالمورد هو المالك وبالتالي تبعة الهلاك تقع على عاتق هذا الأخير.

---

[1]– المادة الحادية عشرة بعد المائة من نظام المعاملات المدنية السعودي

[2] – عبد الرحمن خلفي، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري– دراسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد 27 العدد 01الصفحة 13

ويرى الباحث إذا كان خيار الفسخ تقرر لحماية المستهلك، فإن تحمله بمصاريف إعادة السلعة يؤدي إلى عزوفه عن استعمال هذا الخيار، خاصة إذا كانت المعاملة دولية. أما إذا كانت السلعة غير مطابقة للمواصفات أو تأخر المورد في تسليمها للمستهلك في الموعد المتفق عليه، فهنا يتحمل المورد تكاليف الرجوع بالإضافة إلى التزامه بالتعويض عن الضرر الذي لحق المستهلك من جراء ذلك طبقا لأحكام المسؤولية العقدية، غير أنه إذا تعلق الأمر ببيع المنتجات الغذائية القابلة للتلف، يفضل عدم إرجاعها ومطالبة المورد بالتعويض.

إلا أننا نتساءل: هل المنظم أعطى للمستهلك الإلكتروني خيار إرجاع السلعة لاستبدالها بغيرها؟

بالرجوع لنظام التجارة الإلكترونية ولائحته التنفيذية لم أجد نصاً صريحاً يعطي المستهلك الإلكتروني حق خيار إرجاع السلعة واستبدالها بغيرها، إلا أن المادة السابعة من اللائحة التنفيذية بالفقرة1 /أ ألزمت موفر الخدمة بتضمين البيان المقدم إلى المستهلك بشأن أحكام العقد المزمع إبرامه وشروطه، فإذا ورد في العقد خيار استعمال هذا الحق يبقى للمستهلك الخيار في إرجاع السلعة لاستبدالها بغيرها أو إعادتها واسترداد ثمنها بدون أن يستقطع من الثمن أي مبلغ.

وهذا ما أخذ به القانون الجزائري،([1]) حيث ألزم المورد الإلكتروني بتسليم جديد موافق للطلبية، أو إصلاح المنتج المعيب، أو استبدال المنتج بآخر مماثل، أو إلغاء الطلبية .وهذا ما أكدت عليه وأخذت به العديد من العقود النموذجية التي وضعتها المحلات التجارية التي تجيز للمستهلك إعادة السلعة كما تسلمها عند تنفيذ العقد واستبدالها بمنتج مماثل (نموذج شركة أمازون) وهذا ما ذهب إليه بعض الشراح بالقول إنه يمكن للمستهلك أن يستبعد نقض العقد باتباعه خيار آخر وهو المطالبة باستبدال السلعة المبيعة بأخرى مطابقة. ([2]) ومن مخاطر هذا الخيار أن البائع وفقاً للقواعد العامة يتحمل تبعة هلاك المبيع إذا وقع الهلاك خلال مدة الفسخ، لأن المستهلك حائز للسلعة وليس مالكاً لها.

ويبقى أن نشير في هذا الإطار إلى أن إشكالية قد تثار حول الفسخ المتعلق بالخدمات الإلكترونية التي لا تتجسد في مظهر مادي والتي تسلم إلى المستهلك بمجرد العقد؟ يمكن القول إذا قام المستهلك باستخدام حقه في الرجوع ورفض الخدمة بعد إبرام العقد، فلن يتحمل أي شيء، حيث إن الخدمة لم تؤدى بعد وكذلك لا يوجد شيء معين يقوم المستهلك بإرجاعه.

ثانيا– التزام المستهلك بدفع مصاريف رد السلعة.

بموجب المادة الثالثة عشرة من نظام التجارة الإلكترونية السعودي الفقرة الثانية في حالة فسخ العقد يتحمل المستهلك التكاليف المترتبة على فسخ العقد كنتيجة مباشرة لاستعمال الحق، وما يبرر ذلك أن المستهلك اتخذ قراره بفسخ العقد والعدول عنه بإرادته المنفردة، إلا إذا اتفق أطراف العقد على غير ذلك، ويقصد بهذه التكاليف، تلك المصاريف والنفقات المترتبة على إرجاع المنتج المتعلقة بعملية الشحن وإعادة إرسالها لموفر الخدمة، وهذا ما أخذ به القانون الفرنسي ([3]) بقوله: "دون أن يكون ملزما بإبداء أية مبررات ودون أية جزاءات أو مصروفات باستثناء تلك المتعلقة

---

[1] – المادة 23 قانون التجارة الإلكترونية الجزائري

[2] – عبد العزيز مرسي حمود، الحماية المدنية الخاصة لرضاء المشتري في عقد البيع الذي يتم عن بعد مع التطبيق على البيع عن طريق التليفزيون بوجه خاص، 2005، ص 86

[3] –المادة 121 فقرة 20 من قانون الاستهلاك الفرنسي

بإرجاع السلعة أو المنتج"، إلا أن القانون الجزائري حمل المورد الإلكتروني تكاليف إعادة الإرسال في حالة ما إذا كان المستهلك الإلكتروني تسلم سلعة غير مطابقة للطلبية أو في حالة ما إذا كان المنتج معيبا. ([1])

الفرع الثاني: آثار الفسخ لموفر الخدمة الإلكترونية.

يترتب على ممارسة المستهلك لحقه في فسخ العقد خلال المدة التي حددها المنظم، وقيامه بإرجاع السلعة أو رفض الخدمة، بعض الآثار بالنسبة للمورد تتمثل بصفة أساسية في التزامه برد الثمن الذي دفعه المستهلك الإلكتروني له مقابل حصوله على السلعة، كما أقرت بعض القوانين إلى أن رجوع الأخير عن التعاقد سيتبعه فسخ أي عقد آخر ارتبط بالعقد الأصلي الذي جرى الرجوع عنه، لذا سنعرض هذين الأثرين كما يلي:

أولاً– رد الثمن للمستهلك والمصاريف.

بمجرد فسخ العقد، يحق للمستهلك استرداد ما دفعه بمقتضى العقد مقابل المنتج أو الخدمة أو غير ذلك من تكاليف ،إلا أن المنظم السعودي لم يحدد آجال تنفيذ ذلك الالتزام التي يلتزم فيها موفر الخدمة لسدادها ، حيث لو كانت هذه المدة محددة ولم يقم موفر الخدمة بإرجاع الثمن والمصاريف إذا اتفق في العقد على تحملها فإنه يترتب على ذلك نتائج مهمة ، ونتفق مع ما ذهب إليه بعض الشراح إلى أن مسألة رد الثمن تثيره صعوبات من الناحية العملية إذ كيف يمكن مثلاً إلزام موفر الخدمة بضمان حسن تنفيذ العقد تحت طائلة مسؤوليته، والحال أن استحالة التنفيذ ترجع إلى قوة قاهرة؟ لحل هذا الإشكال، نجد أن المنظم السعودي نص في المادة 13 من نظام التجارة الإلكترونية على تخويل موفر الخدمة إمكانية عدم مساءلته حول التأخير في تنفيذ التزامه، إذا ما ثبت أن استحالة التنفيذ ترجع إلى قوة قاهرة.([2])

ويرى الباحث أن رد الثمن يكون بالوسيلة نفسها التي استعملها المستهلك في دفع ثمن الصفقة الأصلية، إلا إذا وافق المستهلك صراحة على قبول رد الثمن بطريقة أخرى لا تكلفه أعباء إضافية، وبالمقابل يمكن للمحترف في العقود التي يكون موضوعها بيع السلع أن يؤجل دفع الثمن إلى غاية استرداد السلعة، أو إلى غاية تقديم المستهلك دليلاً بأنه قام بإرسال السلعة. لأن الفقرة الثانية من المادة السابعة صراحة من اللائحة التنفيذية للتجارة الإلكترونية تلزم موفري الخدمات بضمان أن يتمكن المستهلكون من الاعتراف صراحة بالتزامهم بالدفع أثناء الطلب، لذا يجب أن يحتوي المتجر الإلكتروني على خانة مخصصة تفيد أنه بمجرد النقر عليها يكون قد أبرم العقد، ويترتب على ذلك الالتزام بالدفع. ([3])

وفي هذا الإطار ألزم القانون الفرنسي ([4]) المحترف عند ممارسة المستهلك لحقه في العدول، برد المبالغ التي دفعها المستهلك خلال مدة أقصاها الثلاثون يوما التالية لاستعمال هذا الحق، تحسب ابتداء من يوم تبليغه بالعدول من قبل المستهلك، وتجاوز الميعاد المذكور يؤدي إلى جعل المبلغ المدفوع من قبل المستهلك منتجا للفوائد التي تحسب في هذه الحالة على أساس المعدل القانوني المعمول به.

---

[1] – المادة 23 من قانون التجارة الإلكترونية

[2] – وحي فاروق لقمان، التزامات موفر الخدمة في نظام التجارة الإلكترونية السعودي. مجلة كلية القانون الكويتية العالمية – السنة الثامنة – العدد 3 – العدد التسلسلي 31 / محرم – صفر 1442 هـ/ سبتمبر 2020م الصفحة 384

[3] – الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية في سياق رؤية المملكة العربية السعودية٢٠٣٠والتطورات العالمية، إعداد مركز الدراسات والبحوث القانونية لسنة 1445 الصفحة 35

[4] – المادة 222 فقرة 15 من قانون الاستهلاك الفرنسي المعدل في سنة 2017

بل ذهب القانون الفرنسي إلى أكثر من ذلك في حالة رفض البائع رد المبالغ التي دفعها المستهلك مقابل السلعة التي أعادها له استعمالاً لحقه في العدول، ووضع جزاء يوقع على التاجر المخل مخالفة العقوبة الجزائية ويكون ذلك تلقائيا، أي دون سبق إخطار التاجر أو إعذاره. ([1])

ونشير أخيراً في هذا الإطار إلى أن موفر الخدمة إضافة إلى التزامه برد ثمن السلعة في الحالة التي يقرر فيها المستهلك خيار فسخ العقد لعدم إبلاغه بتصحيح الخطأ الإلكتروني الذي قد يرتكبه موفر الخدمة يلتزم بدفع ما دفعه المستهلك مقابل المنتج أو الخدمة أو غير ذلك من تكاليف ترتيب هذا الخطأ وفقاً للمادة الرابعة الفقرة الثالثة من اللائحة التنفيذية.

ثانيا– إنهاء عقد القرض المبرم تمويلاً للعقد الذي تم فسخه :

لم يتعرض نظام التجارة الإلكترونية السعودي لإثارة فسخ العقد على العقود المرتبطة به كما هو الحال بالعقود التمويلية للوفاء بثمن السلعة أو الخدمة سواء كان هذا التمويل كلياً أو جزئياً، إلا أن القانون الفرنسي تعرض لهذه المسألة ([2]) حينما اعتبر ممارسة المستهلك لحق العدول يؤدي إلى فسخ عقد الائتمان بقوة القانون دون تعويض أو مصروفات، باستثناء المصروفات المحتملة لفتح ملف الائتمان، معتبراً العقد الأصلي المبرم عن بعد والعقد التمويلي مكملين لبعضهما بعضا، فقرر أن فسخ العقد الأصلي وزواله يتبعه زوال تابعه لأن الالتزام التبعي يدور وجوداً وعدماً مع الالتزام الأصلي، ولا شك أن المستهلك في الواقع لم يبرم عقد الائتمان إلا بقصد تمويل العقد الذي أبرمه عن بعد، فإذا ما زال العقد الذي قصده أصلاً بممارسة الحق في العدول تعين إنهاء العقد المرتبط به الذي لم يعد هناك مبرر للإبقاء عليه.([3])

خاتمة

يعد موضوع حماية المستهلك من أهم المواضيع المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، التي تحتاج دائما إلى مزيد من البحث للوصول إلى طرق وأساليب جديدة تخدم المستهلك وتحقق مصالحه. وقد تطرقنا في هذا البحث إلى إحدى وسائل الحماية المقررة للمستهلك الإلكتروني أثناء مرحلة تنفيذ العقد وهي حقه في فسخ العقد وفقاً لنظام التجارة الإلكترونية السعودي.

واتضح لنا من خلال هذا البحث أن المستهلك يبقى معرضا للمشاكل الناجمة عن التجارة الإلكترونية خاصة في مرحلة تنفيذ العقد، مما يعزز الحاجة إلى خلق ضمانات خاصة بالمستهلك الإلكتروني وهذا من عمل المنظم. وبذلك نخلص لمجموعة من النتائج والمقترحات التالية :

أولا: النتائج

1–المستهلك هو محور تطوير التجارة الإلكترونية، إذ إن توفير الحماية له من شأنه تحفيزه على إبرام المعاملات بطريقة إلكترونية.

---

[1] – من خلال كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة .2012 الصفحة 645

[2] – المادة 25/311 فقرة1 من قانون الاستهلاك الفرنسي 2017

[3] – محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية معاشرة لقواعد القانون الأوروبي، دار الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر،2005 الصفحة 69

2-تعد ممارسة حق فسخ العقد الإلكتروني أمرا مطلقا وشخصيا يخضع لإرادة المستهلك ومتروكا للسلطة التقديرية في استعماله دون أن يكون ملزماً بإبداء أسباب الفسخ.

3-كان المنظم السعودي موفقاً في تعريفه لموفر الخدمة عندما عرفه في المادة الأولى" هو التاجر أو الممارس" ومعيار التفرقة بينهما أن الأول مقيد في السجل التجاري والممارس غير مقيد، إلا أن كليهما يزاول التجارة الإلكترونية، وجمع المنظم لصفتي التاجر والممارس في موفر الخدمة يحقق الحماية للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة العقدية.

4- اعتبر المنظم السعودي الأحكام المتعلقة بقواعد الفسخ من النظام العام، حيث لم يرد في المواد13،14 من نظام التجارة الإلكتروني ما يفيد لطرفي العقد أن يتفقا على خلاف ذلك، وهذا مما يمنع على موفري الخدمة فرض شروط لا تسمح للمستهلك الإلكتروني باستخدام حق الفسخ، وبالتالي تحققت الغاية من هذا النص وهو الحماية القانونية للمستهلك.

5- تعتبر الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني ضمانة حقيقية تشجعه على ممارسته التجارة الإلكترونية، التي تبدأ منذ مرحلة التفاوض من خلال حمايته من عيوب الرضا، والتزام الطرف الآخر بالإعلام، وحتى إبرام العقد وتنفيذه من خلال ضمان العيوب الخفية، وحق الفسخ.

6-أنشأت المملكة العربية السعودية جهات تنظيمية ومتخصصة في مراقبة أنشطة التجارة الإلكترونية، تتمثل في وزارة التجارة، ومجلس التجارة الإلكترونية، ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، والبنك المركزي السعودي، والهيئة الوطنية للأمن السيبراني، والهيئة السعودية للملكية الفكرية، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي لضمان سلامة الأمن القانوني للتجارة الإلكترونية.

7-يؤخذ على المنظم السعودي أنه حدد المدة القانونية لممارسة حق الفسخ بسبعة أيام فقط وهي مدة قصيرة للأسباب التي تم ذكرها.

ثانياً: التوصيات

1- تعديل نصوص المواد13،14 من نظام التجارة الإلكترونية ومعالجة النقص الواضح المتعلق بفسخ العقد وتضمينها ببعض القواعد القانونية المتكاملة لتنظيم ممارسة حق الفسخ، لتشمل الآثار المترتبة على الأطراف بعد الفسخ من خلال تحديد التزاماتهم والنتائج المترتبة على مخالفتها، لأن القواعد العامة الناظمة لحق الفسخ قد لا تكفي لتطبيقها على العقود الإلكترونية لما لها من خصوصية.

2- ضرورة تنظيم مدة الفسخ، بحيث تتناسب مع كل حالة من حالات الفسخ، ورفع الحد الأدنى المقررة بسبعة أيام.

3- دعوة المنظم السعودي لتبني المفهوم الضيق للمستهلك، لأنه يتماشى مع الأصول الاقتصادية والاجتماعية لمفهوم المستهلك.

4-دعوة المنظم السعودي إلى توحيد الأنظمة الوطنية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية -نظام التجارة الإلكترونية ونظام التعاملات الإلكترونية – في نظام واحد متكامل يشتمل على جميع الأحكام القانونية للتجارة الإلكترونية، تضمن حقوق طرفي العقد ويضع الوسائل التي توفر حماية فعالة للمستهلك، مما يشكل حافزاً لتطوير وازدهار هذا النوع من التجارة، ويزيد الثقة لدى المستهلكين.

5-دعوة الجهات الرقابية والتنسيق فيما بينها إلى دعم الرقابة الميدانية ودعم المكلفين بذلك خصوصا في الجانب المعلوماتي، وتوعية وتثقيف جمهور المستهلكين الإلكترونيين بمحاسن ومخاطر التجارة الإلكترونية.

6-نوصي بتهيئة قضاة متخصصين في التجارة الإلكترونية، ووضع معايير وضوابط اللجوء للقضاء فيما يخص المعاملات الإلكترونية نظراً لأهميتها واتساع مجالها، مما يسهل على القضاء سرعة البت في قضايا التجارة الإلكترونية.

7-على المنظم السعودي تضمين نظام المعاملات المدنية لسنة 1444 في الباب الأول منه بعض المواد التي تنظم مرحلة التفاوض الإلكتروني كمرحلة تسبق إبرام العقد.

8-الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال التجارة الإلكترونية، والآليات التي توصلت إليها لحماية المستهلكين كما هو الحال في الصين والولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي.

المراجع.

- أحمد محمد عبد الغني الغنام، "ضمانات حماية المستهلك أثناء تنفيذ عقود الاستهلاك "، مصر، الجيزة، مركز الدراسات العربية، الطبعة الأولى 2020
- التهامي سامح عبد الواحد، التعاقد عبر الإنترنت، دراسة مقارنة. الطبعة الأولى. مصر، دار الكتب القانونية، ودار شتات للنشر والبرمجيات. 2008
- إبراهيم خالد ممدوح، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية، دراسة مقارنة. الطبعة الأولى. مصر، الدار الجامعية. 2007
- ريان عادل ناصر، حق الرجوع عن العقد، الطبعة الأولى، منشورات زين الحقوقية، بيروت، 2016
- ممدوح محمد علي مبروك، ضمان مطابقة المبيع في نطاق حماية المستهلك، دراسة تحليلية في القانون المدني وقانون حماية المستهلك المصري رقم 67لسنة 2006، دار النهضة العربية، القاهرة 2008
- عبد العزيز مرسي حمود، الحماية المدنية الخاصة لرضاء المشتري في عقد البيع الذي يتم عن بعد مع التطبيق على البيع عن طريق التليفزيون بوجه خاص، 2005
- كوثر سعيد عدنان خالد، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة ،2012
- محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، 2005
- محمد حسن قاسم، التعاقد عن بعد، قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية معاشرة لقواعد القانون الأوروبي، دار الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر،2005

الأبحاث:

- بخالد عجالي، حق المستهلك الإلكتروني في التراجع عن العقد وأثره على النظرية العامة للعقد في ظل نظريات القانون الاقتصادي، مجلة الحقوق والحريات، العدد 4 السنة 2017
- سي بوسف زاهية حورية، حق العدول عن العقد كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 02 سنة 2018
- عبد الرحمن خلفي، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري- دراسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد 27 العدد،01لسنة 2013

- وحي فاروق لقمان، التزامات موفر الخدمة في نظام التجارة الإلكترونية السعودي، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية – السنة الثامنة – العدد 3 – العدد التسلسلي 31 سبتمبر 2020م
- الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية في سياق رؤية المملكة العربية السعودية٢٠٣٠والتطورات العالمية، إعداد مركز الدراسات والبحوث القانونية لسنة 1445

الأنظمة والقوانين.

- نظام التجارة الإلكترونية الصادر بالرسوم الملكي رقم (م/ 126) وتاريخ 1440/11/7 هـ
- اللائحة التنفيذية لنظام التجارة الإلكترونية الصادرة بالقرار الوزاري في 1441/5/19 هـ
- نظام التعاملات الإلكترونية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/ 18) تاريخ 8 / 3 / 1428 هـ
- القانون المصري لحماية المستهلك رقم 67 لسنة 2006
- قانون مبادلات التجارة الإلكترونية التونسي عدد 83 لسنة 2000
- قانون الاستهلاك الفرنسي المعدل في سنة 2017