" حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته "

" دراسة مقارنة "

The right of the consumer to replace or return the good or service as a legal way to protect him"

"A comparative study"

إعداد

د / أحمد علي حسن عثمان

مدرس القانون المدني

بكلية الحقوق – جامعة الزقازيق

Dr/Ahmed Ali Hassan Othman

Assistant Professor of Civil Law

Faculty of Law - Zagazig University

" حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته " " دراسة مقارنة "

ملخص البحث

تعرضنا في هذه الدراسة لمسألة حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته. وبدأنا هذا التعرض ببيان ماهية هذا الحق، وضرورات الاعتراف للمستهلك به سواء من المنظر القانوني أو من منظور تفادي اختلال التوازن العقدي أو من المنظور التقني. وانتقلنا بعد لإيضاح خصائص هذا الحق، وانتهينا إلى أنه حق يتسم بالصفة المجردة، والصفة المجانية، وأنه يُمارس بالإرادة المنفردة، وكذلك تعلقه بالنظام العام، بالإضافة إلى شمولية نطاق الموضوعي، وأخيرًا تنوع مصادره.

ثم انتقلنا بعد ذلك إلى بيان الإطار الزمني العام لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد. وبينا موقف المشرع المصري من هذا الضابط، وكذلك موقف المشرع الفرنسي. ثم بينا وجهة نظرنا الشخصية في هذا الصدد. وبعد ذلك، بينا مدى تعلق الضابط الزمني بالنظام العام، وبدء سريانه.

ووضحنا بعد ذلك، الاستثناءات القانونية الواردة على حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، وذلك من المنظور الزمني والمنظور الموضوعي في القانون المصري وفي القانون الفرنسي. وأنهينا الدراسة بخاتمة سردنا فيها نتائج الدراسة وذكرنا بها أيضًا توصياتها، وقائمة المراجع التي اعتمدنا عليها بشأن إعداد هذه الدراسة.

Abstract

In this study, we have dealt with the issue of the consumer's right to replace or return the good or service as a legal means to protect it. We began this presentation by explaining what this right is, and the necessities of consumer recognition of it, whether from the legal viewpoint, or from the perspective of avoiding the nodal imbalance, or from the technical perspective. We then moved on to clarify the characteristics of this right, and we concluded that it is a right that is characterized by an abstract character, a free character, and that it is exercised by the individual will, as well as its connection to public order, in addition to the comprehensive scope of the objective, and finally the diversity of its sources.

We then moved on to stating the general time frame for exercising the right to exchange or refund. And we showed the position of the Egyptian legislator on this control, as well as the position of the French legislator. Then we showed our personal point of view in this regard. After that, we showed the extent to which the time control was attached to the general system, and its entry into force.

We then clarified the legal exceptions to the consumer's right to replace or return the good or service, from a temporal and objective

perspective in Egyptian law and in French law. We ended the study with a conclusion in which we listed the results of the study and also mentioned its recommendations, and the list of references that we relied on for the preparation of this study.

تقديم عام

يعد من القواعد القانونية المسلم بها في فقه القانون، قاعدة أن النصوص القانونية متناهية والوقائع غير متناهية؛ والتي تعني أنه مهما حاول ووضع المشرع من قوانين في شتى المجالات لتنظيم الحياة الاجتماعية في شتى مناحيها، فلن يستطيع أن يُحكم سيطرته الفعلية والمطلقة وبصورة كلية على الوقائع والفروض التي تحدث في الحياة اليومية والتي تتميز بالتغير وعدم الثبات يومًا تلو الآخر.

وتغلبًا على الأمر السابق، قيل بأن القاعدة القانونية قاعدة اجتماعية، تجاري المستجدات الواقعية والحياتية بصورة مستمرة على مختلف النواحي والأصعدة. ويعتبر من أهم هذه المجالات والتي لا يمكن إنكارها، هو مجال حماية المستهلك؛ ذلك المجال الخصب والرحب فيما يتعلق بالتعديلات التشريعية والمواكبات العصرية القانونية الأكثر ملاءمة له.

فالحماية القانونية للمستهلك على وجه العموم هي جل اهتمام المشرع منذ زمن بعيد وخصوصًا في هذه الآونة، لا سيما مع تطور الوسائل التكنولوجية وتعدد استخداماتها في التعاقد مع المستهلكين بصور قانونية مختلفة وأشكال عملية عدة؛ الأمر الذي ترتب عليه زيادة الضغط على المستهلك وجعله طرفًا ضعيفًا في عملية التعاقد، الأمر الذي حدا بالمشرع التدخل بقواعد قانونية ملزمة لوضع العلاقة بين المستهلكين والمعلنين أو الموردين في إطارها الصحيح والمنضبط.

والحماية القانونية للمستهلك قد مرت بتطورات تشريعية سواء في القانون المصري أو في القانون الفرنسي؛ وذلك لكونها مسألة مرنة يصعب إحكامها بنصوص قانونية ثابتة، بل من المسائل القانونية المتغيرة بحسب ظروف الواقع والتطورات الحياتية.

فعلى سبيل المثال، نجد أن المشرع المصري كان ينظم حماية المستهلك بالقانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، ثم ألغي هذا القانون بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ والذي وضع ضمانات وضوابط تشريعية لحماية حقوق المستهلك وحمايته من مخالفات التلاعب والغش في الأسعار والمنتجات والسلع والخدمات والأضرار المترتبة عليها وكذلك فرض عقوبات شديدة في حالة مخالفة هذه القواعد سواء من الناحية الجنائية أو من الناحية المدنية.

وتعد من أهم القواعد الحمائية في مجال حماية المستهلك من الناحية التشريعية؛ هي مسألة أحقية المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته. فهي من المسائل التي خضعت لتعديلات تشريعية وستخضع لتعديلات مستقبلية – في اعتقادنا الشخصي- .

فعن موقف المشرع المصري من مسألة أحقية المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته، نجد أنه قد أقر للمستهلك هذه المُكنة القانونية مؤخرًا في القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ [١] والخاص بحماية المستهلك؛ حيث أورد المبدأ العام في هذا الشأن في المادة السابعة عشر من القانون المذكور والتي تنص على أن:" للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، دون إبداء أي أسباب ودون تحمل أي نفقات خلال أربعة عشر يومًا من تسلمها، وذلك دون الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وللجهاز أن يحدد مددًا أقل بالنظر إلى طبيعة بعض السلع " [٢].

---

[١] منشور في الجريدة الرسمية في العدد ٣٧ (تابع)، بتاريخ ١٣ سبتمبر ٢٠١٨.

[٢] وكانت هذه المادة قبل تعديلها، منصوص عليها ضمن نصوص القانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ والخاص بحماية المستهلك، والمُلغى بالقانون الحالي رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، وذلك حسبما جاء في =

وبالنسبة لموقف المشرع الفرنسي من المسألة ذاتها، نجد أنه الأكثر قدمًا والأكثر من حيث مروره بالتطورات التشريعية. فالمشرع الفرنسي من أوائل المشرعين الذين اهتموا بمسألة حماية المستهلك على وجه العموم وأحقية المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته على وجه الخصوص، وذلك بدءًا من القانون رقم ٥٥٦-٧١ الصادر في ١٢ يوليو ١٩٧١ والخاص بتكوين وعمل المؤسسات الخاصة التي تمنح التعليم عن بعد وكذلك الإعلان والسعي إلى إبرام الصفقات التي تقوم بها المؤسسات التعليمية. وبعد هذا القانون صدر القانون رقم ٦ – ٧٢ والذي صدر في الثالث من يناير عام ١٩٧٣ والخاص بتنظيم التمويل الائتماني. وبعده صدر القانون رقم ١١٣٧ – ٧٢، الصادر في ٢٢ ديسمبر ١٩٧٢ والخاص بالبيع بالمنزل.

وبعد ذلك، صدر القانون رقم ٢٢- ٧٨ الصادر في ١٠ يناير ١٩٧٨ والمتعلق بإعلام وحماية المستهلكين في إطار بعض عمليات الائتمان. وأعقب ذلك، صدور القانون رقم ٢١- ٨٨ والصادر في ٦ يناير ١٩٨٨ المتعلق بعمليات البيع عن بعد على وجه العموم والبيع عن طريق التليفزيون على وجه الخصوص. وبعد ذلك، صدر قانون الإستهلاك الفرنسي رقم ٩٤٩ لسنة ١٩٩٣ والصادر في ٢٦ يوليو ١٩٩٣، والذي تم تعديله بمقتضى المرسوم بقانون رقم ٧٤١ لسنة ٢٠٠١ والذي صدر في ٢٣ أغسطس ٢٠٠١. وأخيرًا، صدر تعديل قانون الاستهلاك الفرنسي بالقانون رقم ٣٤٤- ٢٠١٤

=

المادة السابعة من القانون المُلغى.....منشور بالجريدة الرسمية بالعدد ٢٠ (مكرر) – بتاريخ ٢٠٠٦/٥/٢٠.

والصادر في ١٧ مارس ٢٠١٤، والمعروف باسم " قانون هامون [١]، وهو الذي سنعتمد عليه في هذه الدراسة.

وتتأتى أهمية استبدال أو رد السلعة أو الخدمة في إنها تعطي للمستهلك الحق في مراجعة التعاقد وما يرد عليه ليس فقط في مرحلة ما قبل إبرام التعاقد ولكن في مرحلة ما بعد التعاقد، خلال مدة زمنية معينة تختلف بحسب طبيعة ومحل التعاقد، دون إبداء أية أسباب لذلك؛ محاولة من المشرع لبسط أفضل أنواع الحماية القانونية وتوفيرها على أفضل وجه لصالح المستهلك.

وعلى الرغم من الأهمية العملية لحق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة التي تعاقد عليها والمزايا العملية التي يحققها للمستهلك وللمهني وللمورد أيضًا، إلا أن البعض قد اعترض هذا الحق؛ لكونه يتعارض مع مبدأ القوة الملزمة للعقد وأنه بمجرد اكتمال التعاقد مستوفيًا أركان وجوده وشروط صحته فلا يجوز لأحد الطرفين أن يرجع فيه أو يعدل عنه احترامًا للمبدأ المذكور. وهو ما سنوضحه بين ثنايا هذه الدراسة بمشيئة الله تعالى.

ـ أهمية البحث:

لمسألة حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته أهمية قانونية وأخرى عملية:

١ـ الأهمية القانونية للبحث: وتتمثل في بيان وتحديد الأطر القانونية لمسألة حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته، وذلك من خلال إيضاح الأبعاد القانونية الحاكمة لهذه المسألة في ظل قانون حماية

[١] بشأن توثيق هذه القوانين: راجع: ص ٣١ من هذا البحث وما بعدها.

المستهلك المصري الجديد رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ وكذلك قانون حماية المستهلك الفرنسي رقم ٣٤٤ لسنة ٢٠١٤، واقتراح ما نراه يحتاج لتعديل تشريعي في هذا الصدد .

٢- الأهمية العملية للبحث: وتتمثل في أن حماية المستهلك على وجه العموم وبيان الجوانب القانونية لمسألة حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته على وجه الخصوص هي من الأمور القانونية ذات الطابع العملي والتي تشغل أذهان الملايين من المستهلكين، وأن الاهتمام بها سينعكس بصورة إيجابية كبيرة على الكثير من عقود الاستهلاك سواء التي تتم بصورة عادية أو اعتيادية وتلك التي تتسم بالطابع الخاص وكذلك عقود الاستهلاك التي تتم عن بعد.

- إشكالية البحث:

تتمثل إشكالية البحث في محاولة الإجابة عن التساؤلات القانونية الآتية:

١- ماهية حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة باعتباره ضمانة قانونية هامة لحماية المستهلك؟

٢- ما هي الخصائص القانونية التي يتميز بها حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة؟

٣- ما هي الإشكاليات القانونية المتعلقة بالضابط الزمني اللازم لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد؟

٤- ما هي الاستثناءات القانونية الزمنية التي ترد على الحق في الاستبدال أو الرد؟

٥- ما هي الاستثناءات القانونية الموضوعية التي ترد على الحق في الاستبدال أو الرد ؟

- منهج البحث:

سنعتمد بمشيئة الله تعالى في هذا البحث على المنهج التحليلي المقارن. فالاعتماد على المنهج التحليلي سيكون من خلال تحليل مسألة حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته في كل من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ وقانون الاستهلاك الفرنسي رقم ٣٤٤ لسنة ٢٠١٤. والاعتماد على المنهج المقارن سيكون من خلال مقارنة الحلول في كل من القانونين المذكورين بغية التوصل في الأخير إلى أفضل الحلول القانونية التي تضمن الحماية القانونية المطلوبة للمستهلك.

- خطة البحث:

سنتناول بمشيئة الله تعالى مسألة حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته، من خلال التقسيم الآتي:

الفصل الأول: ماهية حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة وخصائصه القانونية.

الفصل الثاني: الإطار الزمني العام لممارسة الحق في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة.

الفصل الثالث: الاستثناءات القانونية الواردة على الحق في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة.

الفصل الأول

ماهية حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة وخصائصه القانونية

- تقسيم:

سنتناول هذا الفصل – بمشيئة الله – من خلال مبحثين، هما:

المبحث الأول: ماهية حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة.

المبحث الثاني: الخصائص القانونية لحق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة.

المبحث الأول

ماهية حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة

- تقسيم:

سنتناول ماهية حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، من خلال مطلبين، هما:

المطلب الأول: المقصود بحق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة.

المطلب الثاني: ضرورات الاعتراف للمستهلك بالحق في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة.

المطلب الأول

المقصود بحق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة

من المعروف في القواعد العامة للعقود على وجه العموم، أن التعاقد إذا ما تم الاتفاق عليه بين طرفيه مستجمعًا لأركان انعقاده وشروط صحته، فهو عملية قانونية متكاملة الجوانب، بما لا يجوز الرجوع فيه أو العدول عنه إلا إذا شابت عملية الإبرام أي خلل قانوني سواء فيما يتعلق بأركانها أو شروطها، وكذلك إذا لم يستطع أيًا من الطرفين أن يفي بما عليه من التزامات ناشئة عن هذا التعاقد.

غير أن خصوصية مسألة أحقية المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، تغاير القول المتقدم. فهذا الحق يتيح للمستهلك مكنة الرجوع في التعاقد الذي تم مستوفيًا لأركان وجوده وشروط صحته، سواء كان هذا الرجوع بالاستبدال أم بالرد. ومن هذا المنطلق، تعددت التعريفات الفقهية التي قيلت بشأن تعريف هذا الحق.

فالبعض عرفه بأنه:" وسيلة قانونية بمقتضاها يستطيع المستهلك إعادة النظر في العقد الذي ساهم بإرادته في إبرامه عن طريق الرجوع فيه بإرادته المنفردة دون أدنى مسئولية تقع على عاتقه[١]. بينما عرفه البعض الآخر بأنه:" سلطة أحد المتعاقدين في الإنفراد بنقض العقد والتحلل منه دون توقف ذلك على إرادة الطرف الآخر " [٢].

---

[١] د/ مساعد زيد المطيري، الحماية المدنية للمستهلك في القانونين المصري والكويتي، الطبعة الأولى، سنة ٢٠٠٧، ص ١٨٩.

[٢] د/ أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٤، ص ٨٤.

وعرفه جانب ثالث من الفقه بأنه عبارة عن رخصة إنهاء العقد من جانب المستهلك بإرادته المنفردة، بحيث يكون له خلال المدة التي يحددها القانون أو الاتفاق، إعادة السلعة للمزود أو المورد مع استرداد قيمتها دون أن يتحمل أية تكاليف نظير ذلك [١].

وعرفه جانب من الفقه الفرنسي بأنه قدرة المستهلك على إنهاء العقد الذي أبرمه والتحلل منه بإرادته المنفردة دون أن يتحمل هذا المستهلك أي تكلفة [٢]. ومن الجدير بالذكر أن هذا الرأي وسع من الأثر المترتب على الإنهاء، بمعنى أنه إذا كان العقد الذي تم إنهائه عقدًا أساسيًا وتفرع عنه بعض العقود الأخرى، فإنه إذا ما تم إنهاء العقد الأساسي ترتب على ذلك بالتبعية الإنهاء التلقائي للعقود الفرعية [٣].

غير أننا لا نساير هذا الرأي فيما ذهب إليه من شمولية أثر الإنهاء على النحو المتقدم؛ حيث يجب الأخذ بعين الاعتبار اتفاق المتعاقدين إن وجد في مثل هذه الفروض. بمعنى أنه إذا كان هناك اتفاق سابق على إنهاء العقد الأساسي أو اتفاق لاحق له يقضي

---

[١] د/ عبد المجيد خلف منصور العنزي، خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي: دراسة مقارنة، بحث منشور في مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، السنة السادسة، العدد ٢، العدد التسلسلي ٢٢، رمضان/شوال ١٤٣٩ هـ – يونيو ٢٠١٨ م، ص ٩٧.

في ذات المعنى:

Cédric Hélaine, Du champ d'application de la prescription biennale en faveur du consommateur, Dalloz actualité, 13 juillet 2021.

[2] A. Astaix , Vente à distance et démarchage : publication de la directive consommateurs , Dalloz actualité , 1 décembre 2011.

[3] A. Astaix , Vente à distance et démarchage : publication de la directive consommateurs , Dalloz actualité , 1 décembre 2011.

بخلاف الإنهاء، فيجب إعماله واحترامه؛ لأن الغرض في جميع الأحوال هو مراعاة وإعمال التوازن العقدي بين الطرفين، وهو ما يتحقق مع الاتفاق السابق أو اللاحق.

وعرفه جانب آخر من الفقه الفرنسي، بأنه بمثابة الإعلان عن إرادة مضادة يعتزم من خلاله المتعاقد الرجوع عن إرادته وسحبها واعتبارها كأن لم تكن، وذلك بهدف تجريدها من أي أثر كان لها في الماضي أو سيكون لها في المستقبل [١].

وبالنسبة للتعريف التشريعي لحق المستهلك في رد أو استبدال السلعة أو الخدمة، نجد أن المشرع الفرنسي وكذلك المشرع المصري لم يتعرض أي منهما لوضع تعريف محدد لهذا الحق. كل ما في الأمر أن كلا المشرعين قد أرسيا النصوص القانونية المنظمة لهذا الحق.

فالمشرع المصري قد أرسى المبدأ العام لهذا الحق في المادة (١٧) من قانون حماية المستهلك الجديد رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والتي نصت على أن:" للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، دون إبداء أي أسباب ودون تحمل أي نفقات خلال أربعة عشر يومًا من تسلمها، وذلك دون الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وللجهاز أن يحدد مددًا أقل بالنظر إلى طبيعة بعض السلع " [٢].

وبعد هذا الإرساء العام لما نحن بصدده، نجد أن المشرع المصري قد وضّح وبيّن الأحكام القانونية المتعلقة بإعمال حق المستهلك في الاستبدال أو الرد ببعض

---

(1) FABRE MAGNAN (M.): Le droit des obligations, t. 1, contrat et engagement unilatéral, puf, 2008 , P. 266 et s.

(٢) أنظر في ذلك المادة (١٧) وما بعدها من مواد قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

التعاقـدات ذات الطبيعــة الخاصــة، كــالبيع بالتقــسيط والبيــع بنظــام التــايم شــير " اقتسام الوقت " [١]. وأعقب ذلك الأحكام الخاصة بإعمال هذا الحق في حالة التعاقد عن بعد [٢].

وبخصوص التعريف التشريعي الفرنسي لحق المستهلك في الرد أو الإستبدال، نجد أنه هو الآخر قد اكتفى بإرساء النصوص المنظمة لهذا الحق، وهذا ما يتضح من خلال مطالعة نصوص قانون حماية المستهلك الفرنسي المنظمة لهذا الحق والتعديلات التي طرأت عليه، والتي تتمثل في المرسوم بقانون رقم ٧٤١ لسنة ٢٠٠١ والذي حدد أحقية المستهلك في هذا الحق بمدة زمنية قدرها بسبعة أيام من تاريخ استلام السلعة أو من تاريخ قبول الإيجاب إذا كان محل التعاقد خدمة، وكذلك التعديل بالقانون رقم ٣٤٤-٢٠١٤ المعروف بقانون هامون والذي رفع هذه المدة لتصبح أربعة عشر يومًا بدلاً من سبعة أيام [٣] [٤].

---

[١] أنظر في ذلك المادة (٣٢) وما بعدها من مواد قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٢] أنظر في ذلك المادتين (٤٠، ٤١) قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٣] والحقيقة أنه وإن كان وضع التعريفات للمصطلحات القانونية ليس من اختصاص المشرع، إلا أن المشرع قد قام بوضع تعريفات لبعض المصطلحات كالتعاقد عن بعد، والمستهلك، والمستهلك الإلكتروني، والمنتجات، والمورد، والمعلن، فكان من الممكن أن يضع تعريفًا لحق المستهلك في رد أو استبدال السلعة أو الخدمة.

[4] Xavier Delpech, QPC en matière de sanction du droit de rétractation du consommateur, Dalloz actualité, 21 juillet 2017.

المطلب الثاني

ضرورات الاعتراف للمستهلك بالحق في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة

- تقسيم:

تتمثل المبررات التي استدعت ضرورة الاعتراف للمستهلك بالحق في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، في العديد من الأمور نتناولها في الفروع الثلاثة الآتية:

الفرع الأول: ضرورات الاعتراف من منظور قانوني.

الفرع الثاني: ضرورات الاعتراف من منظور تفادي اختلال التوازن العقدي.

الفرع الثالث: ضرورات الاعتراف من منظور تقني.

الفرع الأول

ضرورات الاعتراف من منظور قانوني

يتمثل اعتراف المشرع للمستهلك بالحق في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة من المنظور القانوني في عدم كفاية نظرية عيوب الإرادة لتوفير الحماية القانونية اللازمة للمستهلك [1]: فقد يُتصور إلى ذهن البعض أنه لا حاجة ولا فائدة من التنظيم

[1] د/ غازي خالد أبو عرابي، حماية رضاء المستهلك، دراسة مقارنة بين قانون حماية المستهلك الإماراتي وتقنين الإستهلاك الفرنسي ومشروع قانون حماية المستهلك الأردني، بحث منشور بمجلة علوم الشريعة والقانون، المجلد ٣٦، العدد١، سنة ٢٠٠٩، ص ١.

التشريعي الصريح والمستقل لحق المستهلك في رد أو استبدال السلعة أو الخدمة المتعاقد عليها؛ اكتفاءً بما تقرره نظرية عيوب الإرادة من حماية قانونية.

غير أن هذا التصور ليس في محله؛ حيث إن المستهلك إنما قد عبر عن رضائه تعبيرًا صحيحًا، فالمورد أو المعلن أو المهني (أو المتعاقد مع المستهلك على وجه العموم) لم يستعمل حيل تدليسية تجاه المستهلك ليثور الحديث عن عيب التدليس [١]، كما أنه لم يمارس إكراه على إرادة المستهلك ليثور الحديث عن عيب الإكراه، كما أنه لم يستغل طيشًا بينًا أو هوىً جامح لدى المستهلك ليثور الحديث عن عيب الإستغلال، بالإضافة إلى أن المستهلك لم يتوهم شيئًا على خلاف الحقيقة ليثور الحديث عن عيب الغلط.

فالمقصود هنا أن رضاء المستهلك وإن كان صحيحًا من الناحية القانونية، إلا أنه رضاءً لا يعبر عن الرغبة الحقيقية للمستهلك؛ لكونه كان نتيجة تسرع وعدم تدبر من جانبه بحقيقة ما يقدم على التعاقد بشأنه وعدم درايته بموضوع التعاقد ذاته [٢]. ويتأتى هذا التسرع نتيجة العديد من العوامل، أبرزها:

١- سيطرة الطابع الإغرائي لوسائل الدعاية والإعلان في الواقع الإلكتروني على تفكير المستهلك وتأثيرها الكبير على مسألة إتخاذه القرار المناسب بشأن التعاقد من عدمه، وما يصاحب ذلك من التسهيلات التي تمنحها السوق الإلكترونية للمستهلك الذي يندفع نحو الإستجابة لهذه الإغراءات مما يدفعه إلى التعاقد بسبب ذلك، وهو ما يتضح بجلاءٍ شديد في مجال التعاقد عن بعد[٣].

---

[١] د/ مساعد زيد المطيري، مرجع سابق، ص ١٨٩.

[٢] المرجع السابق، ص ١٨٩.

[٣] م.د/ عبد الفتاح بيومي حجازي، حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، سنة ٢٠٠٦، ص ٤٣.

٢- عدم خبرة المستهلك أو قلة خبرته في أغلب الأحيان في تبين ما يلائمه وما لا يلائمه من المنتجات والسلع والخدمات التي ينتوي التعاقد عليها، مما يجعله يفتقد إلى التدبر والتمهل اللازمين لإتمام التعاقد، الأمر الذي تكون نتيجته في الأخير أن يكون إبرام العقد متسمًا بالتسرع والخفة، لاسيما إذا وجد في الإعلان عن المنتج مزايا مبالغ فيها تتعلق بوصفه ومدحه [١].

ومن الجدير بالذكر في هذا المقام، ضرورة إيضاح أن عدم كفاية نظرية عيوب الإرادة عن توفير الحماية القانونية اللازمة للمستهلك لا يعني عدم الاحتكام إلى أحكام هذه النظرية عند اللزوم اكتفاءً بالحماية المقررة عن طريق إقرار حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة؛ فالحقيقة أن هذه النظرية تقوم جنبًا إلى جنب مع هذا الحق الأخير من أجل ضمان أفضل حماية ممكنة للمستهلك [٢].

الفرع الثاني

ضرورات الاعتراف من منظور تفادي اختلال التوازن العقدي

يعتبر تحقيق التوازن العقدي من أهم الغايات القانونية التي يسعى أي مشرع لتحقيقها بما يضمن تحقيق العدالة بين الطرفين. ففكرة التوازن العقدي بمعناها الخاص والضيق إنما ترمي إلى تحقيق توازن العلاقات التعاقدية في حالات معينة وتهدف إلى حماية الطرف الضعيف في هذه العلاقات، كحماية المستهلك في عقود الاستهلاك من استغلال المهني أو المورد أو المعلن بسبب خبرته أو بسبب نفوذه الاقتصادي بما يحقق

---

[١] د/ محمد ربيع فتح الباب، التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول عن العقود المبرمة عن بعد، دراسة موازنة، بحث منشور في مجلة القانون والإقتصاد، العدد التاسع والثمانون، ص ٧٨٤.

[٢] في هذا المعنى:د/ عبد العزيز المرسي حمود، الحماية المدنية الخاصة لرضاء المشتري في عقد البيع الذي يتم عن بعد، بدون ناشر، سنة ٢٠٠٥، ص ٧.

مصلحته على حساب مصلحة المستهلك من خلال استئثاره بوضع شروط نموذجية تُفرض على المستهلك [١].

وعلى هذا الأساس، فاختلال التوازن العقدي هو عبارة عن الحالة التي تكون فيها التزامات أحد المتعاقدين لا تتعادل مطلقًا مع التزامات المتعاقد الآخر. وهذا الأمر يعني أن وجود اختلال بتوازن العقد يستلزم توافر عنصرين: أحدهما عنصر ذو طابع اقتصادي ويتمثل في استغلال المتعاقد مع المستهلك لنفوذه الاقتصادي، وثانيهما ذو طابع قانوني ويتمثل في الميزة المفرطة التي يحصل عليها المورد أو المهني من التعاقد مع المستهلك عن طريق تضمين العقد شروطًا نموذجية تحقق ذلك [٢].

---

[١] د/ أشرف عبد العظيم عبد القادر عبد الواحد، حماية المستهلك من اختلال التوازن العقدي الناشئ عن استخدام الشروط النموذجية بعقود الاستهلاك، دراسة تحليلية مقارنة في ضوء أحكام القانون المصري لحماية المستهلك الصادر برقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، دار النهضة العربية، ٢٠١٩، ص ١٠٥.

[٢] المرجع السابق، ص ١٠٦، ١٠٧، ١٠٩؛ وأنظر كذلك المادة (١/٢١٢) من قانون حماية المستهلك الفرنسي:

Article L2121:" Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Sans préjudice des règles d'interprétation prévues aux articles 1188, 1189, 1191 et 1192 du code civil, le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat. Il s'apprécie également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque les deux contrats sont juridiquement liés dans leur conclusion ou leur execution.

L'appréciation du caractère abusif des clauses au sens du premier alinéa ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation =

وبتطبيق هذين العنصرين على الحكمة من الإقرار التشريعي لحق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، ننتهي إلى توافرهما بما يحتم ضرورة وجود هذا الإقرار. فبالنسبة للعنصر ذو الطابع الاقتصادي، نجد أنه يتواجد في العديد من الفروض التي يملي فيها المورد أو المهني أو المعلن شروطه الاقتصادية التي تحمل معنى الإذعان ولا يملك المستهلك إلا التسليم بها؛ ومن ذلك: تحديد ثمن السلعة أو الخدمة [1]، ومبلغ الأقساط التي يلتزم بدفعها المستهلك إذا كان الوفاء بالثمن يتم على أقساط، وكذلك احتساب الفوائد، وأيضًا الشرط الذي ينص على تحمل المستهلك تعويضًا ماليًا

=

du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert pour autant que les clauses soient rédigées de façon claire et comprehensible.

Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la commission des clauses abusives, détermine des types de clauses qui, eu égard à la gravité des atteintes qu'elles portent à l'équilibre du contrat, doivent être regardées de manière irréfragable, comme abusives au sens du premier alinéa.

Un décret pris dans les mêmes conditions, détermine une liste de clauses présumées abusives ; en cas de litige concernant un contrat comportant une telle clause, le professionnel doit apporter la preuve du caractère

non abusif de la clause litigieuse.

Ces dispositions sont applicables quels que soient la forme ou le support du contrat. Il en est ainsi notamment des bons de commande, factures, bons de garantie, bordereaux ou bons de livraison, billets ou tickets، contenant des stipulations négociées librement ou non ou des références à des conditions generals préétablies.

[1] راجع:

JeanMarc Pastor , Biens de retour : sort des biens acquis avant signature de la concession , 6 juillet 2018؛ Conseil d'État – Section , 29 juin 2018 / n° 402251.

مبالغ فيه إذا لم ينفذ أيًا من التزاماته أو إذا أخل بتنفيذ أحدها بما لا يتناسب مع الأداءات المطلوبة منه.

وبالنسبة للعنصر ذو الطابع القانوني، نجد أنه كثيرًا – إن لم يكن دائمًا – ما يضع المورد أو المعلن أو المهني من الشروط ما يخدم مصلحته متجاهلاً مصلحة المستهلك. ومن هذه الشروط أن المتعاقد مع المستهلك الذي يورد السلع والخدمات إنما يوردها طبقًا للشروط المتفق عليها والتي غالبًا ما يستقل هو بوضعها دون أن يكون للمستهلك الحق في الاعتراض عليها، وكذلك الشروط التي تقضي بمسؤولية المستهلك وحده عن التعويض عن بطلان العقد حتى ولو كان سبب هذا البطلان مرجعه فعل المتعاقد مع المستهلك، وأيضًا الشروط التي تعطي للمتعاقد مع المستهلك الحق بصورة منفردة في تعديل بعض بنود عقد الاستهلاك، ومنها كذلك الشروط التي تحمِّل المستهلك وحده مخاطر العقد، والشرط الذي يقضي بعدم أحقية المستهلك طلب الفسخ حال إخلال المتعاقد معه بالتزاماته [١].

كل هذه الشروط ما هي إلا شروط غير عادلة [٢]، يضعها المتعاقد مع المستهلك دون مراعاة مصلحة هذا المستهلك [٣]. وهذا يعني أن أي بند لم يكن موضوعًا لمفاوضات فردية يعتبر غير عادل حتى ولو توافر شرط حسن النية طالما أنه أدى إلى إلحاق ضرر كبير بالمستهلك، وهو ما يتحقق بعدم التعادل بين الحقوق والالتزامات

---

[١] المرجع السابق، ص ١٢٠ وما بعدها.

[2] Fiches d'orientation, Déséquilibre significatif (Concurrence)Juillet2021…..https://www.dalloz.fr/documentation/Document?ctx

[3] Fiches d'orientation , Déséquilibre significatif (Concurrence) , Juillet 2021…… https://www.dalloz.fr/.

الناشئة عن العقد بين طرفيه[١]. وتقدير توافر هذه الشروط وما إذا كانت عادلة أم غير عادلة، هو من اختصاص قاضي الموضوع [٢].

ومن خلال ما تقدم، نجد أن تحقيق التوازن العقدي في المعاملات التعاقدية على وجه العموم وعقود الاستهلاك على وجه الخصوص، إنما هو من الضرورات القانونية التي تبررها الاعتبارات العملية التي حدت بالمشرع التدخل وإقرار حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة؛ بغية وضع العلاقة بين المستهلك والمتعاقد معه في إطار منضبط يراعي مصالح كلا الطرفين؛ لاسيما في ظل تعدد وتنوع وتعقد طرق العرض والبيع والاقناع بالسلع والخدمات والتفنن في ابتكارها تدعيمًا للطابع الإغرائي الذي يعتمد عليه معظم الموردين أو المهنيين أو المعلنين في علاقاتهم بالمستهلكين. لذلك يجب الابتعاد عن أي شرط يعتبر غير عادل بقدر الإمكان [٣].

الفرع الثالث

ضرورات الاعتراف من منظور تقني

يتمثل اعتراف المشرع للمستهلك بحقه في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة من من منظور تقني، في تطور الوسائل التقنية والتكنولوجية التي من خلالها يتم عرض السلع والخدمات على المستهلكين من أجل اقناعهم بها؛ وهي بلا شك أساليب مستحدثة

---

(1) Cour de justice de l'Union Européenne , 1re chamber , 10 juin 2021 / n° C609/19.

(2) Fiches d'orientation, Déséquilibre significatif (Concurrence)Juillet2021…..https://www.dalloz.fr/documentation/Document?ctx

(3) Cédric Hélaine , Exclusion de garantie, clauses abusives et taux d'alcoolémie , Dalloz actualité , 19 juillet 2021.

توفر عنصر السرعة في إتمام المعاملات. حيث ظهرت على الساحة الدعائية مؤخرًا سبل العرض من خلال استغلال مواقع التواصل الاجتماعي بصورة مبالغ فيها، كالعرض عن طريق تطبيق الواتس آب والإنستجرام والفيس بوك والتيك توك، وكل وسيلة تواصل يجوز العرض من خلالها.

وهذا المنظور التقني هو ما يتضح بجلاء في حالة التعاقد عن بعد الذي يجري بين أطراف لا يجمعهم مكان واحد ولم يسبق أن تم التعامل بينهما سلفًا ولا يعرف بعضهم البعض، بالإضافة إلى أن المستهلك يتعاقد على خدمة أو سلعة لم يرها ولم يطلع على وضعها مباشرة وبصورة مادية[1].

وما يؤيد القول السابق من الناحية العملية، هو أن الكثير من الموردين والمهنيين المحترفين الذين يقومون بعرض السلع والخدمات على المستهلكين، إنما يعرضونها في أغلب الأحيان بصورة تحتمل الكثير من المغالاطات وعدم المصداقية بما يخالف حقيقة هذه السلع أو تلك الخدمات سواء بصورة جزئية أو كلية بحسب الأحوال، بما يساهم بشكل كبير في إغراء المستهلكين وتكوين قناعات مزيفة مبنية على أسس واهية تخالف الواقع في الكثير من جوانبها.

فكان نتيجة ما تقدم، هو وجود واقع جديد اختل فيه ميزان القوى بين أطراف العديد من العقود وبصفة خاصة عقود الاستهلاك؛ حيث أثبت الواقع العملي عدم التساوي أو التكافؤ بين طرفي هذه العقود لصالح المورد أو المهني لأسباب أخرى

---

(١) د/ صدام فيصل المحمدي، نجاعة حق الرجوع في التعاقد الإلكتروني وفرضية تضرر المستهلك، دراسة مقارنة، بحث منشور في مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والقانونية، المجلد ١٣، العدد ١، رمضان ١٤٣٧ ه – ٢٠١٦ م، ص ٩٠.

تكون معها القواعد العامة غير كافية لمواجهتها تشريعيًا [١]، لذلك كان لابد على المشرع أن يبتكر قواعد قانونية تتلاءم وما يستجد من تطورات على الساحة القانونية [٢]، والتي يعد من أبرزها بلا شك إقرار حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة[٣].

وفي ضوء كل ما تقدم، يمكننا تعريف حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، بأنه مكنة قانونية معترف بها قانونًا سواء بمقتضى نص القانون أو بموجب اتفاق الأطراف، يثبت بمقتضاها الحق للمستهلك في الخيار بين أن يرد السلعة أو الخدمة المتعاقد عليها مع المهني أو المورد أو أن يستبدلها بأخرى، وذلك خلال المدة الزمنية التي حددها المشرع أو التي انتهى إليها اتفاق المتعاقدين؛ بغية تحقيق التوازن العقدي بين الأطراف.

---

[١] د/ أشرف عبد العظيم عبد القادر عبد الواحد، مرجع سابق، ص ١٧.

[٢] د/ صدام فيصل المحمدي، مرجع سابق، ص ٩٠.

[٣] وعلى الرغم من الأهمية القانونية والواقعية الضرورية لإقرار هذا الحق، إلا أنه قد أخذ عليه بعض المآخذ، أهمها: العبث بالوظيفة الاجتماعية للعقد؛ لأن هذا الحق يترتب على إعماله إطالة أمد التعاقد بما يعطيه من مهلة تدبيرية للمستهلك وما يتبع ذلك من زيادة في التكاليف والنفقات والإجراءات، بما يشكل في الأخير تمييز بين المستهلك والمتعاقد معه .....(د/ عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة، منشأة المعارف، سنة ٢٠٠٤، ص ٧٦٤). هذا بالإضافة إلى اصطدام هذا الحق بمبدأ القوة الملزمة للعقد؛ ذلك أن هذا الحق إنما يعطي المستهلك الحق في أن يعدل عن العقد بإرادته المنفردة دون الأخذ في الاعتبار إرادة المتعاقد معه، بما يمثل تعديًا واضحًا على مبدأ القوة الملزمة للعقد ....(د/ محمد ربيع فتح الباب، مرجع سابق، ص ٧٨٨).

المبحث الثاني
الخصائص القانونية لحق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة

- تقسيم:

إن استكمال بيان الماهية القانونية لحق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، يقتضي منَّا أن نتعرض للخصائص القانونية التي يتميز بها هذا الحق والتي أفردت له خصوصية واضحة من حيث الأحكام القانونية عن غيره من الحقوق المشابهة له، والتي نتناولها في ستة مطالب، على النحو التالي:

المطلب الأول: الصفة المجردة للحق في الاستبدال أو الرد.

المطلب الثاني: الصفة المجانية للحق في الاستبدال أو الرد.

المطلب الثالث: الحق في الاستبدال أو الرد يُمارس بالإرادة المنفردة.

المطلب الرابع: تعلق الحق في الاستبدال أو الرد بالنظام العام.

المطلب الخامس: شمولية النطاق الموضوعي للحق في الاستبدال أو الرد.

المطلب السادس: تنوع مصادر الحق في الاستبدال أو الرد.

المطلب الأول

الصفة المجردة للحق في الاستبدال أو الرد

وتعني هذه الخاصية أن المستهلك عندما يمارس حقه في الاستبدال أو الرد، فلا يكون مقيدًا أو مجبرًا على ذكر أو بيان الأسباب التي دعته إلى ذلك [١]، وهو ما يبرز الصفة المجردة عند ممارسة هذا الحق. وهذا ما يتضح من نص المشرع المصري في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والذي جاء به نصًا:" للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، دون إبداء أي أسباب ....." [٢].

وذات الخاصية نص عليها المشرع الفرنسي بموجب نص المادة (١٢١-٢١) من القانون رقم ٣٤٤-٢٠١٤ – المعدل لقانون حماية المستهلك الفرنسي – والتي تنص على أنه:" للمستهلك مدة أربعة عشر يوم لممارسة حقه في الرجوع عن العقد الذي أبرمه عن بعد ..... بدون أن يكون مضطرًا لتبرير قراره ....." [٣].

ومن التطبيقات القضائية في هذا الشأن، ما قضى به القضاء الفرنسي ممثلاً في محكمة استئناف " Besançon " في حكمها الصادر في ٦ نوفمبر ٢٠١٨، بأن من

---

[١] د/ مساعد زيد المطيري، مرجع سابق، ص ١٩٩.

[٢] المادة رقم (١٧) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[3] Article12121" Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision …..".

يمارس هذا الحق – أي الحق في الاستبدال أو الرد – لا يتعين عليه تقديم أسباب لذلك [١]. وذات الأمر أكدت عليه محكمة استئناف " Montpellier " في حكمها الصادر في ١١ يناير ٢٠٢٢ [٢].

والتساؤل الذي يتبادر إلى الذهن في هذا الصدد، هو: هل معنى ما تقدم فتح الباب على مصراعيه وإباحة استعمال هذا الحق بصورة مجردة مطلقة بدون ضوابط أو قيود؟

إذا كانت الإجابة على هذا التساؤل بالإيجاب، كانت النتائج على عكس التوقعات وعلى غير مراد المشرع؛ لأن ذلك سيؤدي إلى عدم استقرار المعاملات وزعزعة الثقة وإهدار الوظيفة الاجتماعية للعقد [٣]، حيث سيكون الأمر رهن إرادة المستهلك بصورة مطلقة بحيث يستعمل هذا الحق وقتما يشاء وكيفما يشاء، وهذا يهدد بلاشك مصلحة المهني أو المورد أو المعلن. والمعروف أن المشرع إنما يضع نصب عينيه مصالح طرفي العقد؛ فلا يحابي مصلحةٍ على أخرى ولا يهتم بإحداها ويهمل الأخرى، وهذا ما يتضح من سياسة المشرع من إعمال التوازن العقدي بين طرفيه كما سبق وأن بينًا ذلك سلفًا.

---

(1) Cour d'appel de de Besançon , 6 novembre 2018 , n° 18/00089.

(2) Cour d'appel de Montpellier ch. Commercial 11 janvier 2022 / n° 19/03801.

(٣) في هذا المعنى: د/ محمد شكري سرور، التجارة الإليكترونية ومقتضيات حماية المستهلك، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول حول " الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإليكترونية "، أكاديمية شرطة دبي، الإمارات العربية المتحدة، المنعقد في الفترة من (٢٦٢٨) أبريل لعام ٢٠٠٣م، المجلد الأول، ص ١٠١.

لذلك فالإجابة العادلة على التساؤل المطروح – من وجهة نظرنا الشخصية – أنه وإن كان استخدام المستهلك لحقه في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة يتميز بالصفة المجردة، إلا أن هذا الاستعمال لا يتقرر له بصورة مطلقة [1]؛ بل يجب استعمال هذا الحق في إطار يضمن استقرار العقد وضمان إتيان وظيفته الاجتماعية وتنامي الثقة التعاقدية بين الأطراف. لذلك قرر المشرع أن المبدأ العام هو أن استعمال هذا الحق يكون مجردًا دون اشتراط إبداء ثمة أسباب لذلك بما يشكل مراعاة لمصلحة المستهلك. وفي نفس الوقت قرر المشرع حالات معينة نص عليها صراحة إذا توافرت إحداها فلا يجوز للمستهلك أن يستعمل هذا الحق حينئذٍ، كما أنه – أي المشرع – قيد استعمال هذا الحق بعدة ضوابط – نتعرف عليها في حينه – يلتزم بها المستهلك وإذا خالفها كان استعماله غير مشروع، بما يشكّل مراعاةً لمصلحة المهني أو المورد أو المعلن _المتعاقد مع المستهلك على وجه العموم - .

المطلب الثاني

الصفة المجانية للحق في الاستبدال أو الرد

جاء النص على مجانية ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد في المادة (١٧) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والتي تنص على أنه :" للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها ..... ودون تحمل أي نفقات خلال أربعة عشر يومًا من تسلمها .....".

[1] د/ صدام فيصل المحمدي، مرجع سابق، ص ١١٤، ١١٥.

وذات الخاصية نص عليها المشرع الفرنسي بموجب نص المادة (١٢١-٢١) من القانون رقم ٢٠١٤-٣٤٤ – المعدل لقانون حماية المستهلك الفرنسي – والتي تنص على أنه:" للمستهلك مدة أربعة عشر يوم لممارسة حقه في الرجوع عن العقد الذي أبرمه عن بعد ..... بدون أن يتحمل أي تكاليف – بخلاف التكاليف المنصوص عليها - ....." [١].

وتعني هذه الخاصية أن المستهلك عندما يمارس حقه في الاستبدال أو الرد، لا يلتزم بدفع أي نفقات أو رسوم كمقابل لهذه الممارسة [٢]. والحكمة من هذا الأمر تتمثل في تحقيق الفاعلية المطلوبة والمرجوة من الإقرار التشريعي لهذا الحق، والقول بغير ذلك يكون فيه إهدارًا للغرض من هذا الإقرار وإفراغ هذا الحق من مضمونه وأهميته من الناحية العملية.

فعلى سبيل المثال، إذا اشترى المستهلك سلعة أو تعاقد على خدمة ثمنها مائة جنيه، فإذا كانت هناك رسوم تُفرض كمقابل لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، فإن هذه الرسوم ربما تعادل أو تجاوز ثمن هذه السلعة أو تلك الخدمة، الأمر الذي تكون محصلته في الأخير عزوف الكثير من المستهلكين عن ممارسة حق غاية في الأهمية منحه إياهم المشرع.

---

(1) Article12121" Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement….. ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121213 à L. 121215. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle…..".

(2) Cour d'appel de Montpellier ch. Commercial 11 janvier 2022 / n° 19/03801.

وتطبيقًا لذلك، قضت محكمة العدل الأوربية بأنه يتعارض مع التوجيهات الأوربية، وجود بندًا في العقد يقضي بإلزام المستهلك بالدفع نزولاً على وجود شرط جزائي من أجل تعويض التاجر عمًا يُحتمل أن يصيبه من أضرار بسبب ذلك – أي بسبب ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد- [١].

والتساؤل الذي يثور هنا هو: ما هو الحد الفاصل بين إعمال المستهلك حقه في الاستبدال أو الرد بصورة مجانية وبين حماية مصالح الشخص الذي تعاقد معه المستهلك؟ أي كيف حقق المشرع التوازن العقدي بين مصلحة المستهلك ومصلحة المتعاقد معه من خلال هذه الخاصية؟

تأسيسًا على حرص المشرع تحقيق التوازن العقدي بين المستهلك ومن تعاقد معه، وضع بعض الضوابط حال ممارسة المستهلك لهذا الحق، ومن أهمها:

١- أنه على الرغم من مجانية ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، إلا أنه ينبغي ألا يكون هذا الأمر بمثابة ذريعة تضر بمصالح الشخص المتعاقد مع المستهلك؛ لذلك ألزم المشرع المستهلك حال استعمال هذا الحق، أن يدفع للمهني أو للمورد أو للمعلن نفقات استبدال السلعة أو الخدمة أو نفقات إعادتها، دون أن يتعدى الأمر هذه المبالغ فقط [٢]. وعلى ذلك، لا يجوز أن تُعلق ممارسة هذا الحق على إجراءات شكلية معينة أو حتى مقابل أي مبالغ مالية [٣].

---

(1) M. Kebir, Effets de la rétractation de l'acquéreur, Dalloz actualité, 4 avril 2012.

(٢) في ذات المعنى:

V. AvenaRobardet, Les frais de livraison doivent être remboursés au consommateur qui se rétracte, Dalloz actualité, 23 avril 2010.

(3) V. AvenaRobardet , Faculté de rétractation dans les ventes à distance : entre illusion et réalité , Dalloz actualité , 4 septembre 2009؛ CJCE, 3 septembre 2009, n° C489/07.

وتتمثل الحكمة من هذا الإشتراط، في وضع العلاقة بين طرفين العقد في إطار من المعقولية والعدالة العقدية، بما يجعل المستهلك متأنيًا بعض الشيء وأكثر ترويًا قبل إتخاذه أي قرار سواء بالاستبدال أو بالرد، ولكي لا يكون هذا الحق ذريعة للإضرار بمصالح الطرف الآخر في حالة ما إذا كانت ممارسته بصورة مجانية مطلقة، بما يهدد استقرار المعاملات وزعزعتها، لا سيما في حالة ضآلة ثمن المتعاقد عليه.

٢- يجب أن يكون المتعاقد عليه – السلعة أو الخدمة – بحالة تسمح باستبداله أو برده. فإذا كانت حالته قد تغيرت تغيرًا مؤثرًا عن وقت تسلمه من قبل المستهلك، وكان ذلك ناتجًا عن فعله غير المألوف والطبيعي في الاستعمال، فليس من العدل والإنصاف أن يتحمل الطرف الآخر خطأ المستهلك؛ لأن في القول بغير ذلك إضرار بمصلحة المتعاقد مع المستهلك بدون أدنى شك [١].

وتتمثل الحكمة من هذا الإشتراط في الحفاظ على المصالح المالية للمتعاقد مع المستهلك. فالسلعة أو الخدمة التي اشتراها المستهلك هي بمثابة رأس المال الخاص بالطرف الآخر، وإباحة حق الاستبدال أو الرد المجاني بصورة مطلقة يؤثر على هذا المال سلبًا. كما أنه بعد الاستبدال أو الرد سيقوم المتعاقد مع المستهلك بعرض المتعاقد عليه مرة أخرى وبيعه لمستهلك آخر، لذلك يلزم أن يكون بحالة تمكنه من ذلك.

وترتيبًا على ذلك، إذا كان المستهلك متعسفًا في استعمال حقه في الاستبدال أو الرد، فمن الممكن تحميله نفقات إضافية علاوة على نفقات الاستبدال أو الرد. ومن ذلك، حالة استعمال المستهلك للمتعاقد عليه متجاوزًا في ذلك الاستعمال الطبيعي أو المألوف

---

[١] في ذات المعنى:

A. Astaix, Vente à distance et démarchage : publication de la directive consommateurs , Dalloz actualité, 1 décembre 2011.

اللازم للتحقق من كفاءته وصلاحيته لاحتياجاته [١]. فإن المستهلك ذلك، فإن فعله هذا لا يكون الغرض منه إلا الإضرار بمصالح الطرف الآخر، وهو صورة من صورة التعسف في استعمال الحق المنصوص عليها قانونًا صراحة [٢].

ونذكر في هذا الصدد تطبيقان قضائيان، أحدهما للقضاء الفرنسي، والآخر لمحكمة العدل الأوربية:

أ- ما قضت به محكمة استئناف استئناف " Besançon " في حكمها الصادر في ٦ نوفمبر ٢٠١٨، من أن الطبيعة التقديرية لهذا الحق – أي الحق في الاستبدال أو الرد – لا تتعارض مع مفاهيم إساءة استخدام الحقوق أو الممارسات السيئة [٣].

ب- ما قضت به محكمة العدل الأوربية بأنه لا يتعارض مع ذلك – أي مع أحقية المستهلك في ممارسة حقه في الاستبدال أو الرد – فرض تعويض عادل على المستهلك حينما يستعمل السلعة المتعاقد عليها بما لا يتفق مع مبادئ القانون

---

[١] في ذات المعنى:

A. Astaix , Vente à distance et démarchage : publication de la directive consommateurs , Dalloz actualité , 1 décembre 2011.

[٢] وفي هذا تنص المادة (٥) من القانون المدني المصري رقم ١٣١ لسنة ١٩٤٨، على أنه:" يكون استعمال الحق غير مشروع في الأحوال الآتية:

أ إذا لم يقصد به سوى الإضرار بالغير.

ب إذا كانت المصالح التي يرمي إلى تحقيقها قليلة الأهمية، بحيث لا تتناسب البتة مع ما يصيب الغير من ضرر بسببها.

ج إذا كانت المصالح التي يرمي إلى تحقيقها غير مشروعة ".

[3] Cour d'appel de de Besançon , 6 novembre 2018 , n° 18/00089.

المدني، كمبدأ حسن النية والإثراء بلا سبب، كل ذلك بما لا يؤثر على فعالية ممارسة هذا الحق [١].

ج- وبالإضافة إلى ما تقدم، فهناك ضابط زمني آخر، سنتعرض له في حينه.

المطلب الثالث

الحق في الاستبدال أو الرد يُمارس بالإرادة المنفردة

يتميز الحق بالاستبدال أو الرد بأنه يُمارس بالإرادة المنفردة من جانب واحد من طرفي العقد ، وهو جانب المستهلك، وهو ما يتضح من مطلع نص المادة (١٧) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والتي جاء بها :" للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها .....". وذات الأمر نص عليه المشرع الفرنسي.

ومفاد أن هذا الحق يُمارس من جانب إرادة واحدة [٢]، أن مجال إعماله إنما يكون في العقود الملزمة للجانبين [٣]. وهو حق يُمارس من قبل من تقرر له وهو المستهلك، دون أن يتوقف هذه الممارسة على أي اشتراطات قانونية كإخلال المستهلك

---

(1) La Cour de Justice de l'Union Européenne (Pia M., 03septembre2009, C489/07) se prononçant sur le droit de rétractation visé dans la directive 97/7/CE du 20 mars 1997 relative à la protection du consommateur en matière de contrats à distance.

[٢] د/ عبد المجيد خلف منصور، مرجع سابق، ص ١٣٤.

[٣] د/ موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الإلكترونية، منشورات زين الحقوقية، لبنان، سنة ٢٠١١، ص ٢٣٠.

بأي التزام تعاقدي مع الطرف الآخر، أو حتى ضرورة اللجوء إلى القضاء قبل المطالبة بهذا الحق.

ومن النتائج القانونية المترتبة على هذه الخاصية، أن ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد لا يعتبر التزامًا بل هو مجرد إمكانية لإنهاء التزام سبق وأن التزم به المستهلك. كما أن هذه الممارسة يترتب عليها إنهاء العقد بشكل أحادي الجانب دون استلزام موافقة المتعاقد مع المستهلك سواء كان المهني أو المورد أو المعلن. وكذلك فإن استخدام المستهلك لهذا الحق لا يعتبر إجراءً تعسفيًا أو متحملاً لأي تجاوز حتى ولو كان المستهلك سيء النية، أي أن ممارسة المستهلك لهذا الحق لا يمكن أن تؤدي إلى قيام مسؤوليته قبل من تعاقد معه؛ حيث إن هذا الحق إنما ينبثق بشكل مباشر من أحكام وقواعد قانونية آمرة [١].

وبالإضافة إلى ما تقدم، وتأسيسًا على اعتبار أن الحق في الاستبدال أو الرد مقرر لمصلحة المستهلك دون غيره بسبب طبيعة العقود التي يتقرر بشأنها هذا الحق، فلا يمكن العدول عنه على سند أن قيام المستهلك بالسداد يعني أن تصرفه بيعًا ابتدائيًا أو بيعًا بشرط التجربة، أو أن ما سدده من الثمن يُحمل على أنه عربون؛ حيث إن طبيعة هذه العقود من ناحية ومقتضيات حماية المستهلك من ناحيةٍ أخرى يقتضيان ضرورة الوصول إلى تكييف مغاير للعلاقة بين المستهلك والمتعاقد معه دون التقيد بالأوصاف التقليدية للعقود في إطار المعاملات المدنية [٢].

---

[١] د/ محمد ربيع فتح الباب، مرجع سابق، ص ٧٩٣، ص ٧٩٤.

[٢] د/ محمد السعيد رشدي، التعاقد بوسائل الإتصال الحديثة مع التركيز على البيع بواسطة التلفزيون، مطبوعات جامعة الكويت، سنة ١٩٩٨، ص ٩٧ وما بعدها؛ م.د/ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص ٤٤.

وأخيرًا، يجب الأخذ في الاعتبار أن ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد على النحو المذكور آنفًا، يفترض التنفيذ السابق للالتزامات الناتجة عن العقد، وعلى وجه الخصوص التزام المتعاقد مع المستهلك بتسليم محل التعاقد – سواء كان سلعة أو خدمة – والتزام المستهلك بدفع الثمن. كل ذلك مع ملاحظة أن عدم استعمال المستهلك لهذا الحق، لا يمنعه من أن يرجع على من تعاقد معه طبقًا لأحكام ضمان العيب الخفي أو فوات الوصف أو عدم صلاحية محل التعاقد للعمل مدة زمنية معينة [١].

المطلب الرابع

تعلق الحق في الاستبدال أو الرد بالنظام العام

غني عن البيان أن النظام العام هو عبارة عن:" مجموعة المصالح والمقومات الأساسية، السياسية والاقتصادية والاجتماعية والأخلاقية التي يقدر المجتمع في مرحلة زمنية معينة قيامه عليها، بحيث يُمتنع على الأفراد المساس بها وإلا كانت تصرفاتهم باطلة " [٢].

ومن هذا المنطلق اعتبر كل من المشرع المصري والمشرع الفرنسي أن حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة من المسائل الداخلة في مكونات النظام

---

[١] د/ مساعد زيد المطيري، مرجع سابق، ص ١٩٠، ص ١٩١.

[٢] د. م/ أحمد راضي السيد أحمد بدوي، النظام العام في القانون المدني المصري بين النظرية والتطبيق، دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتور في الحقوق، بكلية الحقوق جامعة الزقازيق، سنة ٢٠٢١، ص ٣٠.

العام بالمفهوم السابق، وهذا ما قضت به محكمة النقض الفرنسية [١]، ومحكمة استئناف " Montpellier " في حكمها الصادر في ٢٢ مارس ٢٠٢٢ [٢]، والحكم الصادر في ١١ يناير ٢٠٢٢ والصادر عن ذات المحكمة الأخيرة [٣].

وتتمثل الحكمة من هذا التعلق في حرص المشرع على حماية مصلحة المستهلك من ناحية وضمان فاعلية هذا الحق من ناحية أخرى، لم يجز أي منهما – أي من المشرعين – أي اتفاق يخل بهذا الحق، وأن أي اتفاق يخالف ذلك يعتبر باطلاً بطلانًا مطلقًا [٤].

لذلك نص المشرع المصري في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، على هذا الأمر بقوله :" يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة او مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك، إذا كان من شأنه خفض أي من التزامات المورد الواردة بهذا القانون أو لائحته التنفيذية او إعفاؤه منها " [٥] ونفس الأمر نص عليه المشرع الفرنسي في المادة (١٢١-٢١-٥) من قانون حماية المستهلك رقم ٣٤٤-٢٠١٤، التي تنص على أنه :" أي بند يتنازل بمقتضاه المستهلك عن حقه في الرجوع، يعتبر باطلاً " [٦].

---

(1) Cour de cassation Première chambre civile 27 novembre 2019 / n° 1822.525.

(2) Cour d'appel de Montpellier ch. Commercial 22 mars 2022 / n° 19/06297.

(3) Cour d'appel de Montpellier ch. Commercial 11 janvier 2022 / n° 19/04514.

(٤) د/ مساعد زيد المطيري، مرجع سابق، ص ١٩١.

(٥) المادة (٢٨) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

(6) Article L. 121215. " Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.".

وعلى هذا الأساس، يقع باطلاً بطلانًا مطلقًا أي اتفاق بين المستهلك والمهني أو المورد أو المعلن، ويكون منصبًا أو متضمنًا لأيًا من الأمور الآتية [1]:

١- أي اتفاق بين الطرفين ينص على استبعاد حق المستهلك في الاستبدال أو الرد، وذلك بحرمان المستهلك من ممارسته أو الحد منه أو التقييد من هذه الممارسة. كأن يتفق المتعاقد مع المستهلك على وضع شروط موضوعية أو إجرائية لممارسة هذا الحق غير تلك التي نص عليها المشرع. فلا يجوز للمتعاقد مع المستهلك أن يستغل جهل هذا الأخير بعدم علمه أن هذا الحق متعلق بالنظام العام، فيملي عليه ما يشاء من الشروط لكي يفرغ هذا الحق من مضمونه وأهميته.

٢- لا يجوز للمستهلك أن يتنازل عن هذا الحق باتفاق بينه وبين الطرف الآخر؛ لأن في هذا النزول اعتداء على مقتضيات النظام العام لاسيما وأن النزول في هذه الحالة سيكون له أثر خطير، لما فيه من تهديد وظيفة الحق في الاستبدال أو الرد في حماية رضاء المستهلك، وذلك إذا سلمنا للطرف المستهدف من الحماية القانونية بإقرار هذا الحق وهو المستهلك بإلزامية أو قانونية هذا النزول إعمالاً لإرادته، لذلك اعتبره المشرع من النظام العام.

وذات الحكم – أي البطلان المطلق – يسري أيًا كانت المرحلة التي تم الاتفاق فيها على هذا البند – أي بند النزول عن الحق في الاستبدال أو الرد -، سواء في مرحلة ما قبل إبرام العقد أو مرحلة ما بعد إبرامه وتحديدًا مرحلة تنفيذه. يستوي أيضًا أن يرد هذا الاتفاق في صورة بند من بنود العقد أو في صورة اتفاق مستقل.

---

[1] د/ محمد ربيع فتح الباب، مرجع سابق، ص ٧٩١، ٧٩٢.

المطلب الخامس

شمولية النطاق الموضوعي للحق في الاستبدال أو الرد

والتساؤل الذي تثيره هذه الخاصية هو: هل يشمل النطاق الموضوعي لحق المسهلك في الاستبدال أو الرد السلع والخدمات على حدٍ سواء؟ أم أنه يقتصر فقط على السلع دون الخدمات؟

للوقوف على حقيقة الإجابة عن التساؤل السابق، سنتعرض لإيضاح موقف الفقه من هذه المسألة، ثم نتعرض لبيان الموقف التشريعي بعد ذلك، على النحو التالي:

أولاً- موقف الفقه من النطاق الموضوعي لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد: وهنا اختلفت الآراء الفقهية بشأن هذا النطاق، ما بين مؤيد للتوسع ومؤيد للتضييق، وذلك على الإيضاح الآتي:

١- الاتجاه الفقهي المؤيد للتوسع في النطاق الموضوعي لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد: ويرى هذا الاتجاه أن الحق محل الدراسة، إنما يدخل في نطاقه السلع والخدمات على حدٍ سواء بدون تفرقة بينهما في إعمال هذا الحق [١]. وذلك على أساس أن الأحكام الخاصة بحماية المستهلك في مجال بيع المنتجات والسلع، يجب أن تمتد إلى عقود تقديم الخدمات؛ استنادًا إلى مخاطر تشويه الحقيقة [٢].

---

(1) E. Chevrier et X. Delpech, Publication de la loi pour le développement de la concurrence , Dalloz actualité, 7 janvier 2008.

[٢] د/ عبد العزيز المرسي حمود، مرجع سابق، ص ٨٣.

وهذا الاستناد السابق، إنما يفسر على أساس عدم المصادرة على المطلوب من الغرض من إقرار حق المستهلك في الاستبدال أو الرد؛ فهذا الحق إنما هو حق مقرر لصالح المستهلك قليل الخبرة في مجال التعاقد والذي صدر رضائه بهذا التعاقد غير مكتمل لجميع جوانب العملية التعاقدية، لذلك كان حتمًا على المشرع أن يقرر هذا الحق في جميع المحال التعاقدية؛ تحقيقًا للفاعلية المرجوة من إقراره.

والقول بغير ذلك فيه تجزئة غير مبررة لهذه الحماية القانونية التي أقرها المشرع وحدة كاملة متكاملة سواء وردت على سلعة أم على خدمة. فليس هناك أي مبرر مقنع لا من الناحية القانونية ولا من الناحية العملية في أن يقتصر إعمال هذا الحق على السلع دون الخدمات أو العكس؛ ففى الحالتين يبرم المستهلك العقد ويكون رضائه غير مكتمل ويدفع المقابل المادي لما يتعاقد عليه، لذلك وجب توفير الحماية القانونية اللازمة له في جميع الحالات.

وترتيبًا على ما تقدم – وفقًا لهذا الاتجاه – فإن حق المستهلك في الاستبدال أو الرد، يسري في جميع عقود الاستهلاك سواء كانت هذه العقود عقود بيع استهلاكية أم عقود إيجار استهلاكية أم عقود قرض استهلاكية أم عقود تقديم خدمات استهلاكية أو أي عقد استهلاكي آخر بصرف النظر عن طبيعته، سواء قد تم إبرام العقد الاستهلاكي بالطرق التقليدية أم بالطرق الحديثة (عن بعد)، كل ذلك مالم يوجد نص قانوني يقضي بخلاف ذلك – على ما سنرى - [١].

[١] د/ محمد ربيع فتح الباب، مرجع سابق، ص ٨٥٠، ص ٨٥١.

٢- الاتجاه الفقهي المعارض للتوسع في النطاق الموضوعي لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد: ويرى هذا الاتجاه أن حق المستهلك في الاستبدال أو الرد إنما يقتصر نطاق إعماله على السلع دون الخدمات، فهذه الأخيرة لا يجوز فيها الاستبدال أو الرد. واستند هذا الرأي إلى حجتين: الأولى قانونية والثانية عملية:

أ- الحجة القانونية: وتتمثل في تعارض حق الاستبدال أو الرد مع مبدأ القوة الملزمة للعقد، فهذا الأخير يكون من نتائج تطبيقه أن العقد إذا ما أبرم مستجمعًا لأركان وجوده وشرائط صحته فلا يجوز العدول عنه أو الرجوع فيه أو عدم إعمال مضمونه بسبب الفسخ أو غيره إلا لمبرر قانوني، كما إذا لم يوف أحد المتعاقدين بالتزام ما ناشيء عن العقد أو إذا تخلف ركن من أركان العقد أو كان أحد المتعاقدين ناقص الأهلية أو إذا تعيبت إرادة أحد المتعاقدين بعيب من عيوب التراضي المعروفة في القانون المدني، وهذا كله لا ينطبق على الحق محل الدراسة؛ لذلك فهذا الحق إنما هو استثناء على القواعد العامة بما لا يجوز التوسع فيه أو القياس عليه، لذلك وجب قصر على السلع دون الخدمات [1].

ب- الحجة العملية: وتتمثل هذه الحجة في طبيعة المتعاقد عليه. فإذا كان هذا الأخير عبارة عن سلعة، فسيكون له وجود مادي ملموس آنذاك ويحق للمستهلك الرجوع فيه ولن يُضار الطرف الآخر المتعاقد مع المستهلك من هذا الرجوع. أما إذا كان محل التعاقد خدمة معينة كخدمات تذاكر الطيران والرحلات وخدمات السياحة والفنادق وغيرها، فيتعذر إعمال الحق في

[1] د/ مساعد زيد المطيري، مرجع سابق، ص ١٩٦.

الاستبدال أو الرد في هذه الحالة؛ ويرجع هذا التعذر إلى طبيعة هذه الخدمات وصعوبة إعادتها إلى من قدمها [١].

وإيضاح هذا الأمر من الناحية الواقعية، هو أن الخدمات إنما تستنفذ وجودها أو الغرض منها بمجرد تقديمها لمن يتعاقد عليها على عكس السلع. فعلى سبيل المثال، من يحجز تذكرة طيران من أجل السفر لدولة ما، فإن المكان الذي يشغله في الطائرة بموجب هذه التذكرة إنما يُحجز على حسابه ولصالحه هو فقط ، فلا يجوز بأي بحالٍ من الأحوال إعطاء تذكرة طيران أخرى عن ذات المقعد لمسافر آخر في نفس الرحلة.

ثانيًا- موقف التشريع من النطاق الموضوعي لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد:

وهنا سنتعرض لإيضاح موقف المشرع الفرنسي، ثم بعد ذلك بيان موقف المشرع المصري:

١- موقف المشرع الفرنسي من النطاق الموضوعي لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد: جاء موقف المشرع الفرنسي في هذه المسألة واضحًا وصريحًا؛ حيث نص في المادة (١٢١-٢١-٥) من القانون رقم ٣٤٤ لسنة ٢٠١٤ على شمول الحق في الاستبدال أو الرد للسلع والخدمات على حدٍ سواء بدون تفرقة. فهو أقر صراحة على أن مدة الاستبدال أو الرد تبدأ من تاريخ إبرام العقد بالنسبة لعقود تقديم الخدمات، ومن تاريخ استلام السلعة من

[١] د/ محمد بودالي، مرجع سابق، ص ١٥٣.

قبل المستهلك أو أي شخص آخر بالنسبة لعقود الاستهلاك الخاصة بالسلع [1].

٢- موقف المشرع المصري من النطاق الموضوعي لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد: لم يكن موقف المشرع المصري واضحًا مثل موقف المشرع الفرنسي، ويرجع ذلك إلى عدم نص المشرع المصري صراحة على شمول هذا النطاق للسلع والخدمات معًا، وإن كان يمكن استخلاص هذا الشمول من خلال مطالعة نصوص قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

وإيضاح ذلك أن المشرع المصري نص صراحة على حق المستهلك في الاستبدال أو الرد في المادة (١٧) من قانون حماية المستهلك المذكور، والتي تنص على أنه :" للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها

---

(1) Article 121215: « Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

« 1o De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121162 ;

« 2o De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

« Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de dernière pièce.

« Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien……".

النقدية .....". فهذه الصياغة يُستفاد منها أن الحق الذي نتحدث عنه إنما يقتصر على السلع فقط دون الخدمات حسب صياغة النص السابق.

إلا أنه يمكن القول أن المشرع المصري قد نص على جواز الاستبدال أو الرد في الخدمات أيضًا، وذلك حسبما نصت عليه المواد الآتية من قانون حماية المستهلك:

أ- تنص المادة (٢٥) على أنه :" يلتزم مورد الخدمة برد مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقًا لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف ".

ب- تنص المادة (٣٣) على أنه :" ..... كما تلتزم – أي مراكز الخدمة والصيانة – عند تحقق شروط المسئولية عن سلامة الإصلاح إما برد ما حصلته من مقابل للخدمة أو بإعادة تقديم الخدمة بغير أي تكلفة إضافية على المستهلك، وذلك مالم يكن العيب قد نشأ لسبب أجنبي أو لخطأ المستهلك ".

وإجمالاً لما تقدم عرضه، نجد أن الأمر مستقر سواء في الفقه – وفقًا للرأي الغالب والذي نؤيده – أو في التشريع، على المساواة بين السلع والخدمات فيما يتعلق بإعمال الحق في الاستبدال أو الرد. وتحفظًا على الخدمات في هذا الصدد، نلاحظ أن كل من المشرعين الفرنسي والمصري قد نصا على مجموعة من الأمور التي تمثل خدمات في أغلبها والتي لا يجوز فيها للمستهلك إعمال الحق في الاستبدال أو الرد؛ وذلك تحقيقًا للتوازن التشريعي وللتوفيق بين مصالح المستهلك والطرف الذي يتعاقد مع هذا المستهلك.

المطلب السادس

تنوع مصادر الحق في الاستبدال أو الرد

حرصًا من المشرع على حماية مصالح المستهلك وضمان ممارسته لأهم حق من حقوقه الناشئة عن إبرام عقود الاستهلاك، وهو الحق في الاستبدال أو الرد، فقد أجيز خلق هذا الحق إما بالنص عليه تشريعًا وإما بإدراجه في العقد بصورة اتفاقية. وعلى ذلك، فلهذا الحق من حيث طريقة الوجود صورتين هما:

أولاً- حق المستهلك في الاستبدال أو الرد المقرر بنص القانون:

وفي هذه الحالة فالذي يعطي للمستهلك الحق في الاستبدال أو الرد هو نص القانون الصريح القاضي بذلك، وأيضًا الذي لا يجيز مثل هذا الحق هو نص القانون. وهذا ما يتضح من نص المشرع المصري في المادة (١٧) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، وما نص عليه المشرع الفرنسي في المادة (١٢١-٢١) من القانون رقم ٣٤٤ لسنة ٢٠١٤ والخاص بحماية المستهلك.

والحقيقة أن هذا الحق بهذه الصورة هو أمر اعترف به وأقره المشرع المصري في العديد من التطبيقات القانونية، والتي تم النص عليها بين ثنايا مواد قانون حماية الملكية الفكرية والقانون المدني؛ كحق المؤلف في سحب مؤلفه [1]، وجواز التحلل من عقد التأمين على الحياة بالإرادة المنفردة [1].

---

[1] أنظر في ذلك المادة (١٤٤) من قانون حماية الملكية الفكرية المصري رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٢، والتي تنص على أنه :" للمؤلف وحده – إذا طرأت أسباب جدية – أن يطلب من المحكمة الإبتدائية الحكم بمنع طرح مصنفه للتداول أو بسحبه من التداول أو بادخال تعديلات جوهرية عليه برغم تصرفه في حقوق الاستغلال المالي ويلزم المؤلف في هذه الحالة أن يعوض مقدمًا من آلت إليه =

وتتمثل الحكمة من إقرار المشرع حق المستهلك في الاستبدال أو الرد بنصوص قانونية، في رغبته – أي المشرع – في مواجهة اختلال التوازن العقدي بين طرفي العقد وذلك في بعض العقود والتي يمتلك أحد طرفيها المهارات والوسائل والأساليب الاحترافية في صياغة العقد والتسويق له وتحديد الالتزامات التي تنشأ عنه بما يحقق مصالحه، وفي المقابل نجد أن الطرف الآخر بإمكانياته المتواضعة يمكن التأثير عليه بسهولة من قبل الطرف الآخر، لذلك وجب حمايته تشريعيًا عن طريق النص على هذا الحق بما لايدع مجالاً للشك أو للاجتهاد [٢].

ثانيًا- حق المستهلك في الاستبدال أو الرد المقرر بموجب اتفاق المتعاقدين:

وفي هذه الحالة يُعطى الحق للمستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة بمقتضى بند يُدرج في العقد الذي يبرمه هذا المستهلك مع المهني أو المورد أو المعلن؛ وذلك من منطلق قاعدة أن العقد شريعة المتعاقدين بما يجوز معه لأطراف العقد صياغة ما يشاءون من البنود بما يتناسب مع الحاجات التي يرغبون في الوصول إليها من خلال العقد إذا ما تم ذلك من خلال التعبير عن إرادة سليمة، فيجوز لهم من خلال هذه القاعدة الاتفاق على نوع التصرف القانوني وآثاره وكيفية تعديله وإنهائه [٣].

=

حقوق الاستغلال المالي تعويضًا عادلاً يُدفع في غضون أجل تحدده المحكمة وإلا زال كل أثر للحكم ".

(١) أنظر في ذلك المادة (٧٥٩) من القانون المدني، والتي تنص على أنه :" يجوز للمؤمن له الذي التزم بدفع أقساط دورية، أن يتحلل في أي وقت من العقد بإخطار كتابي يرسله إلى المؤمن قبل انتهاء الفترة الجارية، وفي هذه الحالة تبرأ ذمته من الأقساط اللاحقة ".

(٢) د/ عبد المجيد خلف منصور العنزي، مرجع سابق، ص ١٠٤.

(3) François Terre et Philippe Simler et Yves Lequette, Droit civil les obligations, 6 edition, dalloz, 1996, p.25.

والحق في الاستبدال أو الرد لا يُفترض، بل يجب لصحة التمسك به اتفاقيًا، أن يكون هذا الحق مدرجًا في العقد بصورة واضحة ومحددة، بما لا يدع مجالاً للشك أو التخمين في مدى وجودة من عدمه [١]. ويلزم أن يُمارس هذا الحق في مواجهة من تعاقد معه المستهلك [٢].

وإذا كان البعض يرى أن الأصل في هذا الصدد، هو تقرير حق المستهلك في الاستبدال أو الرد بمقتضى اتفاق المتعاقدين [٣]، فإننا – من وجهة نظرنا الشخصية – نرى أن الأصل في تقرير هذا الحق إنما يكون بموجب نص القانون؛ لأن هذا الأخير إنما يوضع من قبل فنيين ومتخصصين على دراية وكفاءة كبيرة فيما يتعلق بمجال صياغة القواعد وكيفية إعمالها وتطبيقها بما يضمن كامل الحقوق القانونية للمستهلك دون بخس أو نقصان، على عكس الأمر إذا ما اعتبرنا أن الأصل فيه هو اتفاق المتعاقدين؛ فغالبًا ما يكون المستهلك قليل الخبرة في هذا الشان وسيكون عرضة لقبول

---

(١) قرب من ذلك:

Xavier Delpech, vente à distance de véhicules à moteur : reconnaissance du, droit de rétractation de l'acheteur, Dalloz actualité, 29 mars 2013؛ Civ. 1re, 23 juin 1993, Bull. civ. I, n° 232 ; RTD com. 1994. 338, obs. B. Bouloc ; Defrénois 1994. 360, obs. P. Delebecque ; CCC 1993. 202, note G. Raymond؛ X. Delpech, Le contrat de change est réputé conclu sans condition ni faculté de rétractation, Dalloz actualité, 5 mai 2006؛ Com. 28 mars 2006, FP+B, n° 0312.018 (Décision en ligne).

(2) Bertrand Ines, Rupture conventionnelle : validité de la rétractation et rupture postérieure du contrat, Dalloz actualité, 16 novembre 2015؛ Cour de cassation, Chambre sociale, Audience publique du 6 octobre 2015, N° de pourvoi: 1417.539.

(٣) د/ عبد المجيد خلف منصور العنزي، مرجع سابق، ص ١٠٢.

عقد ليس من ضمن بنوده الاتفاق على حقه في الاستبدال أو الرد، أو كان هذا البند مدرجًا ولكن بصورة غير فعالة لا تضمن حق المستهلك بصورة مرضية.

والحقيقة أن تدخل المشرع سواء في فرنسا أو في مصر لتنظيم هذا الحق، لم يترك مجالاً كبيرًا لإعماله بصورة اتفاقية؛ لأن كلا المشرعين قد نصا على إعماله في جميع السلع والخدمات باستثناء الحالات المستبعدة من نطاق هذا الإعمال صراحة. وإن كان هناك مجال لإعمال الاتفاق في هذا الشأن، فهو بدون شك سيكون اتفاق من أجل تشديد الحماية القانونية اللازمة للمستهلك، بما يخدم مصالحه ضد الطرف الآخر وليس العكس.

الفصل الثاني

الإطار الزمني العام لممارسة الحق في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة

- تقسيم:

سنتناول الإطار الزمني العام لممارسة الحق في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، من خلال مبحثين هما:

المبحث الأول: المفاهيم القانونية المتعلقة بالضابط الزمني.

المبحث الثاني: التحليل القانوني للضابط الزمني.

المبحث الأول

المفاهيم القانونية المتعلقة بالضابط الزمني

- تقسيم:

لقد نص كل من المشرع الفرنسي والمشرع المصري على ضابطًا زمنيًا محددًا لكي يستطيع المستهلك أن يمارس حقه في استبدال السلعة أو الخدمة بصورة قانونية صحيحة. ويُقصد بالضابط الزمني، وضع المشرع مدة زمنية محددة يلتزم خلالها المستهلك بأن يمارس حقه في الاستبدال أو الرد، يستوي في هذا الشأن محال عقود الاستهلاك سواء انصبت على سلع أو خدمات. وهو أمر نص عليه ونظمه كل من

المشرعين الفرنسي والمصري بنصوص قانونية صريحة وقاطعة؛ نفيًا للشك أو للاجتهاد القانوني في هذا الصدد. وعلى ذلك سنتعرض لبيان الأحكام القانونية الخاصة بهذا الضابط الزمني من خلال مطلبين هما:

المطلب الأول: موقف المشرع الفرنسي من الضابط الزمني.

المطلب الثاني: موقف المشرع المصري من الضابط الزمني.

المطلب الأول

موقف المشرع الفرنسي من الضابط الزمني

لقد مر الضابط الزمني المستلزم من أجل أن يمارس المستهلك حقه في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، بتطورات تشريعية عديدة اختلفت من قانون لآخر ومن مرسوم لآخر إلى أن وصل الأمر إلى ما هو عليه الآن. وتتمثل هذه التطورات في الآتي:

١- الضابط الزمني للحق في الاستبدال أو الرد بموجب القانون رقم ٧١-٥٥٦ الصادر في ١٢ يوليو ١٩٧١ : وهذا القانون متعلق بتكوين وعمل المؤسسات الخاصة التي تمنح التعليم عن بعد وكذلك الإعلان والسعي إلى أبرام الصفقات التي تقوم بها المؤسسات التعليمية، والذي جاء في المادة التاسعة منه أن لطالب العلم حتى انتهاء مدة الثلاثة أشهر التي تحتسب من تاريخ تنفيذ العقد،

الرجوع في العقد بإرادته المنفردة مع التزامه بدفع تعويض لا يتعدى ثلاثون في المائة من قيمة العقد وذلك لصالح المؤسسة التعليمية [١].

٢- الضابط الزمني للحق في الاستبدال أو الرد بموجب القانون رقم ٦ – ٧٢ والذي صدر في الثالث من يناير عام ١٩٧٣: وهذا القانون متعلق بتنظيم التمويل الائتماني. فهذا القانون أجاز لطالب الائتمان (المكتتب) الحق في العدول أو الرجوع عن العقد خلال مدة لا تقل عن خمسة عشر يومًا، دون أن يلتزم بدفع أي مبالغ نظير هذا العدول [٢].

---

(1) Article 9 Loi n°71556 du 12 juillet 1971 relative à la création et au fonctionnement des organismes privés dispensant un enseignement à distance, ainsi qu'à la publicité et au démarchage faits par les établissements d'enseignement….."……. Jusqu'à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat, celuici peut être unilatéralement résilié par l'élève moyennant une indemnité dont le montant ne saurait excéder 30 p. 100 du prix du contrat, fournitures non comprises. Les sommes déjà versées peuvent être retenues à due concurrence……"…Abrogé par Ordonnance n° 2000549 du 15 juin 2000 art. 7 (V) Modifié par Loi n°89421 du 23 juin 1989 art. 4 () JORF 29 juin 1989 en vigueur le 29 décembre 1989.

(2) Article 21 Loi n° 726 du 3 janvier 1972 relative au démarchage financier et à des opérations de placement et d'assurance ….." Lorsqu'une personne, sollicitée par un démarcheur dans les conditions prévues par l'article 14, a été amenée à souscrire, lors de la visite de ce démarcheur, un engagement sur les opérations que celuici a proposées, un délai qui ne peut être inférieur à quinze jours doit lui être laissé à compter de la souscription pour dénoncer cet engagement….."……. Abrogé par Ordonnance 20001223 20001214 art. 4 JORF 16 décembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2001.

٣- الضابط الزمني للحق في الاستبدال أو الرد بموجب القانون رقم ١١٣٧ – ٧٢، الصادر في ٢٢ ديسمبر ١٩٧٢: وهذا القانون متعلق بالبيع بالمنزل، والذي نصت المادة الثالثة منه على منح المستهلك مدة سبعة أيام يحق له خلالها الرجوع كتابة بجواب مصحوب بعلم الوصول في جميع عقود البيع أو أداء الخدمات التي تبرم على أثر السعي إلى منزله من قبل البائع أو مقدم الخدمة، ويكون باطلاً الاتفاق الذي يحرم المستهلك من هذا الحق [١].

٤- الضابط الزمني للحق في الاستبدال أو الرد بموجب القانون رقم ٢٢- ٧٨ الصادر في ١٠ يناير ١٩٧٨: وهذا القانون متعلق بإعلام وحماية المستهلكين في إطار بعض عمليات الائتمان، حيث نصت المادة السابعة من هذا القانون على أحقية المقترض في الرجوع في العقد خلال سبعة أيام اعتبارًا من تاريخ قبول العرض المقدم من المقرض [٢] [١].

---

(1) Article 3 Loi n°721137 du 22 décembre 1972 relative à la protection des consommateurs en matière de démarchage et de vente à domicile …." Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue….."….Abrogé par Loi n°93949 du 26 juillet 1993 art. 4 (V) JORF 27 juillet 1993 Modifié par Loi n°89421 du 23 juin 1989 art. 1 () JORF 29 juin 1989

(2) Article 7 Loi n°7822 du 10 janvier 1978 relative à l'information et à la protection des consommateurs dans le domaine de certaines opérations de credit……" …… Lorsque l'offre préalable ne comporte aucune clause selon laquelle le prêteur se réserve le droit d'agréer la personne de l'emprunteur, le contrat devient parfait dès l'acceptation de l'offre préalable par l'emprunteur. Toutefois, l'emprunteur peut, dans un délai

=

٥- الضابط الزمني للحق في الاستبدال أو الرد بموجب القانون رقم ٢١- ٨٨: وهذا القانون متعلق بعمليات البيع عن بعد على وجه العموم والبيع عن طريق التليفزيون على وجه الخصوص والصادر في ٦ يناير ١٩٨٨، والذي نص في المادة الأولى منه على أنه يحق لمشتري المنتج خلال سبعة أيام من تاريخ تسلم المبيع، أن يرجعه إلى البائع إما لاستبداله بمنتج آخر وإما لرده مع استرداد قيمته دون الالتزام بدفع أي نفقات سوى مصاريف الرد، وذلك في جميع العمليات التي يتم فيها البيع عن بعد [٢].

٦- الضابط الزمني للحق في الاستبدال أو الرد بمناسبة صدور قانون الإستهلاك الفرنسي رقم ٩٤٩ لسنة ١٩٩٣: وصدرهذا القانون في ٢٦ يوليو ١٩٩٣، والذي تم تعديله بمقتضى المرسوم بقانون رقم ٧٤١ لسنة ٢٠٠١ والذي صدر

=

de sept jours à compter de son acceptation de l'offre, revenir sur son engagement. Pour permettre l'exercice de cette faculté de rétractation, un formulaire détachable est joint à l'offre préalable. L'exercice par l'emprunteur de sa faculté de rétractation ne peut donner lieu à enregistrement sur un fichier….."….. Abrogé par Loi n°93949 du 26 juillet 1993 art. 4 (V) JORF 27 juillet 1993

(1) A. Astaix , Le crédit, objet de toutes les attentions des sénateurs , Dalloz actualité , 19 juin 2009.

(2) Article 1 Loi n°8821 du 6 janvier 1988 relative aux opérations de télépromotion avec offre de vente dites de "téléachat"…." Pour toutes les opérations de vente à distance, l'acheteur d'un produit dispose d'un délai de sept jours francs à compter de la livraison de sa commande pour faire retour de ce produit au vendeur pour échange ou remboursement, sans pénalités à l'exception des frais de retour"….. Abrogé par Loi n°93949 du 26 juillet 1993 art. 4 (V) JORF 27 juillet 1993.

في ٢٣ أغسطس ٢٠٠١، والذي نص في المادة ١٢١-٢٠ منه على أحقية المستهلك خلال مدة زمنية تقدر بسبعة أيام تبدأ من تاريخ استلام السلعة أو من تاريخ قبول الإيجاب فيما يتعلق بتقديم الخدمات، أن يمارس حقه في العدول دون أن يلتزم بإبداء أي أسباب ودون أن يلتزم بأي التزامات مالية باستثناء مصاريف الرد أو الاسترجاع [١].

٧- الضابط الزمني للحق في الاستبدال أو الرد بمناسبة تعديل قانون الاستهلاك الفرنسي مرة أخرى، وذلك بموجب القانون رقم ٣٤٤- ٢٠١٤ والصادر في ١٧ مارس ٢٠١٤: ويُعرف هذا القانون باسم " قانون هامون " [٢]، والذي تم إصداره للتوفيق بين قانون حماية المستهلك الفرنسي وبين القوانين والتوجيهات الأوربية المعنية بحماية المستهلك؛ كل ذلك من أجل ضمان وتوفير أفضل حماية قانونية للمستهلك، والتي يعد من أهمها أحقية المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة كوسيلة قانونية لحمايته، وأطال مدة الاستبدال

---

(1) Art. L. 12120 Ordonnance n° 2001741 du 23 août 2001 portant transposition de directives communautaires et adaptation au droit communautaire en matière de droit de la consummation:"…. Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour….".

(2) Philippe Métais et Élodie Valette White , La directive actions représentatives : un nouvel élan pour les actions de groupe ? , Case LLP – 16 décembre 2020؛ Jeanne Daleau , Loi Hamon : la propriété industrielle enrichie , Dalloz actualité , 25 mars 2014.

أو الرد من سبعة أيام لأربعة عشر يومًا على ما سنرى [١]. كل ذلك من أجل تعزيز حقوق المستهلك [٢].

والحقيقة التي تتضح من خلال العرض المتقدم والمتمثل في التطورات التشريعية الفرنسية التي لحقت بحق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، إنما تجسد بصورة واقعية وجلية أهمية وخطورة هذه المسألة لاسيما في ظل التطور المخيف لوسائل العرض والتواصل مع المستهلكين، الأمر الذي حدا بالمشرع إلى التدخل لإحداث التوازن العقدي بين طرفي العلاقة التعاقدية وهما " المستهلك والمعلن أو المنتج أو المهني أو المورد ".

المطلب الثاني

موقف المشرع المصري من الضابط الزمني

- تقسيم:

سنتعرض لموقف المشرع المصري من الضابط الزمني اللازم لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، من خلال تقسيم المسألة لأربعة فروع هي:

---

(1) Xavier Delpech, QPC en matière de sanction du droit de rétractation du consommateur, Dalloz actualité, 21 juillet 2017.

(2) A. Astaix , Vente à distance et démarchage : publication de la directive consommateurs , Dalloz actualité , 1 décembre 2011؛ Dir. n° 2011/83/UE, 25 oct. 2011, JOUE 22 nov.

الفرع الأول: موقف المشرع المصري من الضابط الزمني في التعاقدات العادية.

الفرع الثاني: موقف المشرع المصري من الضابط الزمني في التعاقد بنظام اقتسام الوقت.

الفرع الثالث: موقف المشرع المصري من الضابط الزمني في التعاقد عن بعد.

الفرع الرابع: وجهة نظرنا الشخصية بشأن مدى ملاءمة الضابط الزمني في القانونين الفرنسي والمصري.

الفرع الأول

موقف المشرع المصري من الضابط الزمني في التعاقدات العادية

التعاقدات العادية، هي تلك التعاقدات التي تتم من خلال العقود الاستهلاك بصفة عامة، سواء كان محلها سلع أم خدمات. ويُراد بالعقد هنا، مفهومه العام في نظرية الالتزامات، والذي هو عبارة عن توافق إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني معين أيًا كان هذا الأثر سواء كان متمثلاً في إنشاء الالتزام أو نقله أو تعديله أو إنهائه [١].

ولقد تعرض المشرع المصري للتنظيم القانوني لحق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة في التعاقدات العادية سواء في قانون حماية المستهلك المصري القديم رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ وكذلك القانون الحالي رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، لذلك سنتعرض للتنظيم في القانونين على حدٍ سواء لمعرفة الفارق بينهما والتطور التشريعي المصري الذي لحق بهذا الحق، وذلك على النحو التالي:

---

[١] د/ محمد سعد خليفة؛ د/ محمد حسين عبد العال؛ د/ شحاتة غريب شلقامي؛ د/ خالد جمال أحمد، القانون المدني (مصادر الالتزام – أحكام الالتزام والإثبات)، بدون ناشر، سنة ٢٠١٠/٢٠١١، ص ١٠.

١- الضابط الزمني في القانون المصري بالقانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ [١]: كان هذا القانون أول تنظيم تشريعي مصري يتعرض لحماية المستهلك بصورة مستقلة عمومًا والحق في الاستبدال أو الرد خصوصًا. وجاء الإقرار التشريعي لهذا الحق في المادة (٨) من القانون المذكور، والتي كانت تنص على أنه :" مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل المستهلك، وفيما لم يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة؛ للمستهلك خلال أربعة عشر يومًا من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها، وذلك إذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، ويلتزم المورد في هذه الأحوال – بناءً على طلب المستهلك – بإبدال السلعة أو استعادتها مع رد قيمتها دون أية تكاليف إضافية .....".

٢- الضابط الزمني في القانون المصري بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨: ألغى هذا القانون نظيره السابق رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ [٢]، وجاء محدثًا للتنظيم التشريعي لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد بما يجاري ويساير التطورات التكنولوجية والقانونية والمستجدات العصرية على وجه العموم ذات التأثير على هذا الحق. ونص على المدة الزمنية التي يلتزم خلالها المستهلك بممارسة هذا الحق وذلك في المادة (١٧) منه، التي تنص على أنه :" للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، دون إبداء أي أسباب ودون تحمل أي نفقات خلال أربعة عشر يومًا من تسلمها، وذلك دون الإخلال بأي ضمانات

[١] منشور بالجريدة الرسمية، العدد ٢٠ (مكرر)، في ٢٠٠٦/٥/٢٠.

[٢] تنص المادة الرابعة من القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، على أنه :" يُلغى قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ ".

أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وللجهاز أن يحدد مددًا أقل بالنظر إلى طبيعة بعض السلع ".

الفرع الثاني

موقف المشرع المصري من الضابط الزمني في التعاقد بنظام اقتسام الوقت (التايم شير)

نظرًا لعدم تعرض المشرع المصري لتعريف التعاقد بنظام اقتسام الوقت، فسنعول على التعريف الذي وضعه المشرع الفرنسي له بمقتضي القانون الصادر في يناير ١٩٨٦ والمعدل بالقانون الصادر في ٨ يوليو ١٩٩٨، والذي عرفه بأنه كل عقد أو مجموعة عقود تبرم لمدة ثلاث سنوات على الأقل والتي بمقتضاها يتم نقل حق عيني أو أي حق آخر في استعمال واحد أو أكثر من الأموال العقارية لمدة محددة من السنة أو لمدة قابلة للتحديد والتي لا تقل عن أسبوع، سواء بطريق مباشر أم غير مباشر، ومقابل ثمن إجمالي [١].

ويعد التعاقد بنظام اقتسام الوقت، من أبرز أنظمة التعاقد المختلفة كالتعاقدات على شراء السلع المستعملة والبيع بالتقسيط، والتي غالبًا ما تخلق بعض الخلافات التي

---

[١] راجع في ذلك:

Sylvie Pieraccini. La"propriété temporaire", essai d'analyse des droits de jouissance à temps partagé. Droit. Université du Sud Toulon Var, 2008. Français, P.13 ET S.

وكذلك: د/ أحمد عبد الكريم سلامة، عقد المشاركة الزمنية أو اقتسام الوقت في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، ص ١٤٣؛ د/ سمير كامل، النظام القانوني لحق المستفيد من المشاركة بالوقت، دار النهضة العربية، ص ٥؛ د/ أحمد إبراهيم أحمد، التعاقد بنظام اقتسام الوقت "التايم شير – time share"، دراسة فقهية مقارنة، بحث منشور في مجلة الشريعة والقانون، جامعة الأزهر الشريف، العدد السادس والثلاثون، سنة ٢٠٢٠، ص ١١ وما بعدها.

تنشأ بين مقدم الخدمة والمستهلك؛ لذلك اهتم المشرع المصري في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ بوضع قواعد واضحة ومحددة لإتمام هذه التعاقدات تبين وتحدد التزامات المورد وحقوق المستهلكين [١]، والتي يعد من أبرزها الحق في الاستبدال أو الرد.

وعلى ذلك، فقد نص المشرع المصري في قانون حماية المستهلك المشار إليه، على أنه:" في حالة التعاقد بنظام اقتسام الوقت (التايم شير)، أو المشاركة الجزئية في الملكية، يكون للمستهلك الحق في الرجوع في العقد خلال أربعة عشر يومًا من تاريخ توقيعه دون إبداء أسباب، ودون تحمل أي نفقات، وذلك دون الإخلال بالقوانين أو القرارات المنظمة لهذه التعاقدات ....." [٢].

ورغبة من المشرع المصري في تحقيق أقصى حماية قانونية للمستهلك في التعاقد من خلال نظام اقتسام الوقت، وتجنبًا لعمليات الاحتيال المعاملاتي بشأن هذه التعاقدات، فقد على نص سريان أحكام هذا القانون على التعاقد بنظام الملكية الجزئية وأي أنظمة أخرى تشابهه نظام اقتسام الوقت [٣].

وجديرًا بالذكر أنه يُحمد للمشرع المصري تنظيمه للحق في الاستبدال أو الرد في التعاقد بنظام اقتسام الوقت؛ حيث إن قانون حماية المستهلك السابق رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ لم يتعرض لهذه المسألة لا بصورة مباشرة ولا غير مباشرة. ويعد هذا النص التشريعي مسايرةً من المشرع المصري للأحداث وتطور المعاملات ووسائل

---

[١] راجع الموقع التالي:

https://www.youm7.com/(2532022)

[٢] المادة (٣٢) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٣] المادة (٣٢) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

إتمامها، لاسيما مع كثرة انتشار التعاقدات عبر هذا النظام وتزايد انتشاره يومًا بعد يوم.

الفرع الثالث

موقف المشرع المصري من الضابط الزمني في التعاقد عن بعد

يُقصد بالتعاقد عن بعد وفقًا لتعريف المشرع الفرنسي له في قانون حماية المستهلك رقم ٣٤٤-٢٠١٤، بأنه هو كل عقد مبرم بين مهني ومستهلك في إطار نظام للبيع أو تقديم عن بعد، وذلك بدون الحضور المادي المتعاصر أو المتزامن للطرفين (المهني والمستهلك)، من خلال الاستخدام الحصري لواحد أو أكثر من تقنيات الاتصال عن بعد [١].

وعرف المشرع المصري التعاقد عن بعد أيضًا في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، بأنه عمليات عرض المنتجات أو بيعها أو شرائها باستخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، أو أي وسيلة من وسائل الاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة أو عن طريق الهاتف أو أي وسيلة أخرى [٢].

---

(1) Article L. 12116. – Au sens de la présente section, sont considérés comme……..1o “Contrat à distance” tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d’un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu’à la conclusion du contrat…..".

[٢] المادة (٨/١) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١١/١) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

ولقد تعرض المشرع المصري في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد في حالة التعاقد عن بعد. حيث أجاز للمستهلك الحق في ممارسة هذا الحق القانوني خلال أربعة عشر يومًا من استلامه السلعة المتعاقد عليها في العقد الاستهلاكي[١].

وفي حالة ما إذا مارس المستهلك حقه في الاستبدال أو الرد التزم المورد برد المبلغ الذي دفعه المستهلك بنفس الطريقة التي دفعه بها أو الطريقة الأخرى التي يتفق عليها طرفي العقد الاستهلاكي إذا اتفقا على طريقة أخرى تخالف الطريقة الأولى، وذلك خلال مدة زمنية لا تجاوز سبعة أيام من تاريخ إعادة المنتج في حالة السلع أو من تاريخ التعاقد في حالة الخدمات، ويتحمل المستهلك نفقات الشحن وإعادة المنتج، ما لم ينص العقد الاستهلاكي على غير ذلك [٢].

وحرصًا من المشرع على تحقيق الفاعلية المطلوبة من الحق في الاستبدال أو الرد في هذه الحالة وخوفًا من تعنت ولدد المتعاقد مع المستهلك، فقد وضع المشرع المصري جزاءً يطبق عليه في حالة ما إذا ما تأخر في الاستجابة للمستهلك إذا مارس هذا الحق في مواجهته. فإذا تأخر المورد في تسليم المنتج عن التاريخ المتفق عليه أو إذا لم يسلمه خلال ثلاثين يومًا إذا لم يكن هناك اتفاق على تاريخ التسليم، يكون للمستهلك ممارسة هذا الحق دون أن يتحمل أي نفقات وذلك خلال أربعة عشر يومًا من تاريخ التأخر أو من تاريخ الاستلام أيهما أطول بشرط أن يُخطر المورد بذلك. وفي هذه الحالة يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع من المستهلك بمجرد إخطاره بالاستبدال أو الرد

---

[١] لمادة (٤٠/ فقرة ١) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٢] لمادة (٤٠/ فقرة ٢) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

وفقًا للمدد الزمنية المذكورة آنفًا. وهنا يتحمل المورد جميع نفقات إعادة الشحن ومصاريف التسليم [١].

ومن الناحية القانونية، فإن الحكمة من وضع مدة زمنية محددة يلتزم المستهلك خلالها بممارسة حقه في الاستبدال أو الرد، تتمثل في أن هذا الحق استثنائيًا يتعارض مع مبدأ القوة الملزمة للعقد، لذلك كان من الطبيعي والمنطقي أن تُقيد ممارسته بأجل محدد؛ حيث إن الاستثناءات من خصائصها أنه لا يجوز التوسع فيها، ومن ثم كان لزامًا ربط ممارسة هذا الحق بمدة زمنية معينة ينقضي بإنقضائها إذا لم يُمارس خلالها [٢].

الفرع الرابع

وجهة نظرنا الشخصية بشأن مدى ملاءمة الضابط الزمني في القانونين الفرنسي والمصري

وبعد التعرض للتنظيم التشريعي للضابط الزمني الذي يجب ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد خلاله، سواء في القانون الفرنسي أو القانون المصري، يثور التساؤل عن مدى ملاءمة المدة الزمنية المنصوصوص عليها في كلا التشريعين لممارسة الحق محل الدراسة؟

سنجيب عن التساؤل السابق من خلال التفرقة بين ملاءمة الضابط الزمني الذي نحن بصدده في التشريع الفرنسي، ثم بعد ذلك في التشريع المصري:

---

[١] لمادة (٤٠/ فقرة ٣) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٢] د/ محمد ربيع فتح الباب، مرجع سابق، ص ٨٣٤.

أولاً- مدى ملاءمة المدة الزمنية المنصوص عليها في التشريع الفرنسي لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد:

لقد تطور وتدرج موقف المشرع الفرنسي بصدد هذه المدة الزمنية، والتي كانت ثلاثة أشهر بالقانون رقم ٥٥٦-٧١. ثم نُص على أنها لا تقل عن خمسة عشر يومًا – أي كانت تقبل الزيادة عن ذلك في كثير من الأحيان – وذلك بالقانون رقم ٦-٧٢. ثم أصبحت سبعة أيام بموجب القوانين: ١١٣٧– ٧٢، والقانون ٢٢-٧٨، والقانون ٢١-٨٨، وقانون الاستهلاك رقم ٩٤٩ لسنة ١٩٩٤ المعدل بالمرسوم بقانون رقم ٧٤١ لسنة ٢٠٠١. وأخيرًا استقرت هذه المدة على أربعة عشر يومًا بموجب القانون رقم ٣٤٤-٢٠١٤، وهذا ما يسير عليه الأمر إلى الآن.

والناظر في تطور هذه المدة يجد أنه تطورًا كان يهدف إلى إحداث التوازن العقدي بين طرفي العقد ووضع مصالح كلاهما في الاعتبار؛ فإذا كانت هذه المدة طويلة بصورة مبالغ فيها كان ذلك محاباةً لمصلحة المستهلك على حساب المهني أو المورد أو المعلن كما هى الحال في مدة الثلاثة أشهر، وإذا كانت هذه المدة قصيرة بصورة مبالغ فيها كان في ذلك تفضيلاً لمصلحة المهني أو المورد أو المعلن على حساب مصلحة المستهلك كما هي الحال في مدة السبعة أيام.

لذلك فتوفيقًا بين مصالح الطرفين – لاسيما المستهلك – أقر المشرع الفرنسي مدة الأربعة عشر يومًا واعتبرها القاعدة العامة للضابط الزمني المستلزم لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد. فهذه المدة الأخيرة إنما هي لسيت بالطويلة فلا يُضار المهني أو المورد أوالمعلن، ولا هي بالقصيرة فلا يُضار المستهلك، أي هي مدة توفيقية من وضع المشرع وليس من وضع الأطراف المتعاقدة؛ لذلك نرى أنها أفضل مدة زمنية وُضعت لممارسة هذا الحق من الناحية الزمنية.

ثانيًا- مدى ملاءمة المدة الزمنية المنصوص عليها في التشريع المصري لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد:

هنا نلاحظ أن المدة الزمنية التي نص عليها المشرع المصري، لم تختلف في القانون السابق رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ عن القانون الحالي رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، بل كانت في القانونين أربعة عشر يومًا – وهي مدة نرى ملاءمتها كمدة قانونية كما سبق الذكر – وهنا يجب أن نأخذ في الاعتبار الأمريين الآتيين:

أ- الأمر الأول: ويتمثل في أنه عند إعمال الملاءمة القانونية بين القانونين المذكورين، نجد أن قانون حماية المستهلك المصري الحالي رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ هو أكثر ملاءمة وتقديرًا لمصالح المستهلك عن القانون السابق؛ وذلك لأن هذا الأخير إنما علق ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد على أمور معينة هي: تعيب السلعة بعيب ما أو كانت هذه السلعة غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله [١]، وإذا لم يتوفر أي أمر من هذه الأمور فلا يحق للمستهلك ممارسة هذا الحق.

وفي هذا الأمر الأخير اختلاف للوضع في القانون السابق عن القانون الحالي. فهذا الأخير لم يعلق ممارسة المستهلك للحق محل الدراسة – وفقًا للقاعدة العامة – على الأمور التي ذكرها القانون السابق. وهذا ما يبرز خاصية الممارسة المجردة التي يتميز بها الحق في الاستبدال أو الرد وفقًا للقانون الحالي والذي خول المستهلك الحق في ممارسة الحق المذكور دون إبداء ثمة أسباب أو مبررات لذلك؛ لكونه حق مطلق يخضع لتقدير المستهلك وحده حتى ولو كان الاستبدال أو الرد راجعًا إلى عدم رضائه

[١] د/ مساعد زيد المطيري، مرجع سابق، ص ١٩٣.

الشخصي بالمبيع [1]. وذلك على عكس القانون السابق، والذي كانت تسود فيه خاصية الممارسة المقيدة بالأسباب السابق ذكرها والتي نُص عليها في المادة الثامنة من هذا القانون.

ب- الأمر الثاني: ويتمثل في أنه لا يجوز قياس النص التشريعي على الضابط الزمني محل الحديث في التشريع الفرنسي على التشريع المصري؛ وذلك لأن التشريع الأول إنما تناول المسألة منذ زمنٍ بعيد بدءًا من القانون رقم ٥٥٦-٧١ الصادر في ١٢ يوليو ١٩٧١ الخاص بتكوين وعمل المؤسسات الخاصة التي تمنح التعليم عن بعد وكذلك الإعلان والسعي إلى إبرام الصفقات التي تقوم بها المؤسسات التعليمية انتهاءً بالقانون رقم ٣٤٤-٢٠١٤، على نحو يعكس اهتمام المشرع الفرنسي بالحق في الاستبدال أو الرد اهتمامًا بالغًا يعكس ويبرر التطور الذي أفرزه التشريع الفرنسي في هذا الشأن.

وذلك على عكس التشريع المصري الذي لم يبدأ في الاهتمام التشريعي التنظيمي الكامل والمستقل والصريح لهذا الحق إلا بالقانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، أي منذ فترة قريبة مما جعله بدأ بداية تشريعية منظمة إلى حدٍ كبير، ثم طورها بالقانون الحالي رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ لذلك فمقارنة التطور التشريعي بين التشريعين الفرنسي والمصري في هذا الصدد إنما هي قياس مع الفارق.

---

(1) PAISANT (G) , " la loi du 6 janvier 1988 sur les operations de vente à distance et le " téléachat " , J C P , 1988 , 1 , 3350.

المبحث الثاني

التحليل القانوني للضابط الزمني اللازم لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد

- تقسيم:

يقتضي التحليل القانوني للضابط الزمني الذي ألزم المشرع المستهلك أن يمارس حقه في استبدال السلعة أو الخدمة خلاله، التعرض لأمرين على قدر من الأهمية نتناولهما في مطلبين هما:

المطلب الأول: مدى تعلق الضابط الزمني بالنظام العام.

المطلب الثاني: بدء سريان الضابط الزمني.

المطلب الأول

مدى تعلق الضابط الزمني بالنظام العام

لقد سبق وأن بينَّا بصدد حديثنا عن الخصائص القانونية لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد، بأنه حق متعلق بالنظام العام، ولذلك لم يجز أي من المشرعين الفرنسي أو المصري أي اتفاق يخل بهذا الحق، وأن أي اتفاق يخالف ذلك يعتبر باطلاً

بطلانًا مطلقًا [١]. لذلك نص المشرع المصري في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، على هذا الأمر بقوله :" يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة او مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك، إذا كان من شأنه خفض أي من التزامات المورد الواردة بهذا القانون أو لائحته التنفيذية او إعفاؤه منها " [٢] ونفس الأمر نص عليه المشرع الفرنسي في المادة (١٢١-٢١-٥) من قانون حماية المستهلك رقم ٣٤٤-٢٠١٤، التي تنص على أنه :" أي بند يتنازل بمقتضاه المستهلك عن حقه في الرجوع، يعتبر باطلاً " [٣].

غير أنه يجب ملاحظة أن الحكم المذكور إنما ينصرف إلى الحق في الاستبدال أو الرد على وجه العموم، فهل نفس الحكم ينطبق على المدة الزمنية اللازمة لممارسة هذا الحق؟ نرى – من وجهة نظرنا الشخصية – أن الحكم المذكور وإن كان ينصرف إلى الحق بأكمله، فهو بدون شك ينصرف إلى جميع الضوابط التشريعية الموضوعة لممارسته بصورة صحيحة، يستوي في ذلك الضابط الزمني المتمثل في المدة الزمنية وكذلك الضابط الموضوعي فيما يتعلق بالسلع والخدمات التي يجوز فيها الاستبدال أو الرد وتلك التي لا يجوز فيها. فلا يستقيم عقلاً وقانونًا أن نعتبر الحق ذاته متعلق بالنظام العام وضوابطه غير متعلقة بالنظام العام؛ لأنه لو أجيز قول ذلك لأفرغنا الحق من مضمونه وأهميته القانونية.

وإذا انتهينا إلى اعتبار المدة الزمنية اللازمة لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد من قواعد النظام العام، فتحت أي نوع من أنواع هذا النظام يمكن إدراجها؟

---

[١] د/ مساعد زيد المطيري، مرجع سابق، ص ١٩١.

[٢] المادة (٢٨) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[3] Article L. 121215. " Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.".

غني عن البيان أن للنظام العام أنواع متعددة وتقسيمات فقهية شتى، يمكننا من خلالها تقسيمه إلى: النظام العام التقليدي، والنظام العام الحمائي، والنظام العام الاقتصادي والاجتماعي، وظهر مؤخرًا النظام العام الجمالي. فأي من هذه الأنواع يمكننا إدراج المدة الزمنية محل الحديث تحته؟

نرى – من وجهة نظرنا الشخصية – أن حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة على وجه العموم والمدة الزمنية اللازمة لممارسته على وجه الخصوص، من القواعد المتعلقة بالنظام العام الحمائي والنظام العام الاقتصادي والاجتماعي، مع تغليب الطابع الحمائي على الطابع الاقتصادي والاجتماعي. فما الفرق بينهما؟ وكيف يتضح هذا التعلق؟

١- النظام العام الحمائي: ويعني توظيف قواعد النظام العام بصورة إيجابية عن طريق التدخل بشكل مباشر فيما يبرمه الأفراد من التزامات فيما بينهم، وذلك من أجل فرض شروط معينة تكفل حماية طرف في ذلك الالتزام استجابة لمصلحة اجتماعية. أي أنه يتخذ صورة إيجابية بافتراض عدم تكافؤ المراكز العقدية من الأساس، وهذا الاختلال في ميزان القوى العقدية من شأنه تمكين أحد طرفي التعاقد من فرض هيمنته على العلاقة التعاقدية ووضع شروطه التي يقتصر دور الطرف الآخر على التسليم بها أو رفضها مع وجود هامش محدود للمساومة [١]. ويتم هذا التخل بصورتين هما:

أ- الصورة الأولى: التدخل التشريعي المباشر: وفيها يتدخل المشرع بطريق مباشر عن طريق قواعد قانونية محددة وصريحة تتعلق بمضمون الالتزام

[١] د.م/ أحمد راضي السيد أحمد بدوي، مرجع سابق، ص ٣٩، ص ٤٠.

التعاقدي محل النظام العام الحمائي، ومن هذه القواعد: تلك المتعلقة بتحديد الحد الأدنى لأجر العامل وعدد ساعات العمل ونظام الإجازات[١]، وكذلك القواعد التي تنظم حقوق المستهلك في العقود الاستهلاكية والتي منها بلا شك حقه في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة.

ب- الصورة الثانية: التدخل القضائي: وفي هذه الصورة يتدخل القاضي لتعديل شروط العقد أو تفسيره لصالح طرف معين؛ حماية لاعتبارات العدل التعاقدي. ويمثل الفقه لذلك " بسلطة القاضي في تعديل الشروط التعسفية التي قد يشتمل عليها عقد الإذعان أو اعفاء الطرف المذعن منها وفقًا لما تقتضيه العدالة، هذا فضلاً عن وجوب تفسير العبارات الغامضة في العقد بما يحقق مصلحة الطرف المذعن " [٢].

وفي هذه الصورة، نجد أن القاضي بمثابة الحارس الحامي لحقوق المستهلك جميعها في كافة العقود الاستهلاكية، سواء وردت على سلع أو خدمات، وذلك إذا حاول المهني أو المورد أو المعلن حرمان المستهلك من كل أو بعض هذه الحقوق أو حاول حتى الانتقاص منها بما يخالف النحو الذي نص عليه المشرع.

ويتضح تعلق الحق في الاستبدال أو الرد بالنظام العام الحمائي، من منطلق أن الغرض من إقرار هذا الحق في المقام الأول، إنما يتمثل في حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف قليل الخبرة في مواجهة المهني أو المورد أو المعلن؛

---

[١] د/ محمد حسين عبد العال، الاتجاهات الحديثة لفكرة النظام العام ومدى الحماية الدستورية لمبدأ حرية التعاقد، دراسة تحليلية مقارنة، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٨، ص ٨٢.

[٢] د/ محمد لبيب شنب، دروس في نظرية الالتزام، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، سنة ١٩٧٧، ص ٢٥٦.

فتقديرًا من المشرع لأهمية هذا الحق نظمه تشريعيًا بصورة حمائية، لذلك وجب اعتباره من القواعد المتعلقة بالنظام العام.

والقول بغير ذلك يعني ترك المستهلك لمجال المساومات الحرة في التعاقدات الاستهلاكية السلعية والخدمية، وهي بمثابة المعارك التعاقدية والتي ينتصر فيها بلا شك الطرف المتعاقد مع المستهلك لخبرته الكبيره ودرايته الواسعة ببنود التعاقد، على نحو تكون محصلته في الأخير ترك المستهلك فريسة سهلة وصيد ثمين للطرف الآخر بدون حماية قانونية فعالة ومجدية تضمن حقوقه الأساسية في مواجهة من يتعاقد معه.

٢- النظام العام الاقتصادي والاجتماعي: ويُقصد به مجموعة القواعد القانونية المتعلقة بالنظام العام والموجه نحو تحقيق الأهداف التي تتبناها الدولة كجزء من رؤيتها وأهدافها الاقتصادية والاجتماعية. أي أنه إذا كان النظام العام الحمائي يتخذ طابعًا إيجابيًا لحماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، فإن النظام العام الاقتصادي والاجتماعي يتخذ طابعًا أكثر إيجابية عن طريق توجيه العلاقات التعاقدية بأكملها لخدمة مصالح المجتمع على النحو الذي تريده الدولة. وارتبط مفهوم هذا النوع من أنواع النظام العام بظهور ما يُعرف " بالعقد الموجه " الذي يحدد القانون شروط انعقاده ومضمونه وآثاره بموجب قواعد آمرة لا مكملة فحسب [١].

ويتضح تعلق الحق في الاستبدال أو الرد بالنظام العام الاقتصادي والاجتماعي، من منطلق أن هذا الحق يمس كيان المجتمع من الناحية الاقتصادية والاجتماعية؛

[١] أنظر في ذلك: د.م/ أحمد راضي السيد أحمد بدوي، مرجع سابق، ص ٤٠، ص ٤١.

ويرجع ذلك إلى أن ممارستة من عدمه تؤثر بلاشك على حركة الاقتصاد القومي والقوة الشرائية لأفراد المجتمع والتي تصب في إطار هذا الاقتصاد.

لذلك، فكلما كانت القواعد التي يسنها المشرع تحمي المستهلكين وتؤمن حقوقهم في مواجهة الطرف الآخر، كلما كانت ذات أثر إيجابي وكلما زادت ميولهم الاستهلاكية على السلع والخدمات محل الحماية القانونية، لاسيما وأن معظم الأفراد لديهم النزعة الشرائية والاستهلاكية الكبيرة التي تدر مبالغ بأرقام مالية لا بأس بها، بما يجعل الأمر جدير بكل هذه الحماية القانونية بما تقرره من حقوق للمستهلكين. كل هذه الأمور تساعد الدولة في تحقيق الرؤى التي تتبناها على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي.

وهنا يثور تساؤلاً فرعيًا مفاده: إلى مدى تتعلق المدة الزمنية اللازم ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد خلالها بالنظام العام؟

والتساؤل المطروح إنما يقودنا إلى التعرف عن مدى جمود أو مرونة المدة الزمنية محل الحديث – مدة الأربعة عشر يومًا سالفة الذكر -، وهل تكون ذات المدة في جميع الفروض والأحوال؟ أم أنه يجوز أن تزيد أو تقل في بعض الحالات؟

لقد انتهينا منذ قليل إلى أن المدة المذكورة تتعلق بالنظام العام على نحو يوجب على جميع المتعاقدين (المستهلك والطرف الآخر) احترام هذه المدة. غير أن هذا التعلق ليس جامدًا بل يتمتع بقدر من المرونة، والتي تتضح في الاستثنائين الآتيين:

١- الاستثناء الأول: جواز الخروج على مدة الأربعة عشر يومًا بالتشديد: وفي هذه الحالة يجوز للمستهلك والمتعاقد معه الاتفاق على جعل هذه المدة الزمنية مدة أكثر من تلك التي نص عليها المشرع، كأن يتفقا على اعتبارها ثلاثون يومًا أوشهرين مثلاً. وهنا يصح هذا الاتفاق التشديدي ولا يتعارض مع الحماية

القانونية التي نحن بصددها، طالما أن الأمر في صالح المستهلك؛ لأن هذا الاتفاق في هذه الحالة لا ينقص من حقوقه بل يزيد منها ويقويها.

وتأسيس هذا الاستثناء من الناحية القانونية، هو ما جاء بالمادة (١٧) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والتي بعد أن نصت على مدة الاستبدال أو الرد، نصت على أنه :" .... وذلك دون الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك .... ". ولا شك أن هذا الخروج التشديدي، إنما يندرج تحت الضمانات الاتفاقية الأفضل للمستهلك والتي يحق له الاتفاق عليها مع الطرف الآخر [١].

وتفسير هذا الخروج الاستثنائي من الناحية القانونية، يتمثل في أن حق المستهلك في الاستبدال أو الرد ما كان ليقرره المشرع إلا رغبة في حماية المستهلك نفسه في مواجهة الطرف الآخر بسبب ضعف خبراته المعرفية في العقد الاستهلاكي، لذلك فالهدف لا يتعارض أو يصطدم مع الاتفاق على منح المستهلك مدة أطول لإمكانية الاستبدال أو الرد في العقد المبرم بينهما [٢].

غير أنه يجب الأخذ في الاعتبار في هذه الحالة، أن مصدر التزام الشخص المتعاقد مع المستهلك (المهني أو المورد أو المعلن) وبعد مرور مدة الاستبدال أو الرد المقررة قانونًا هو العقد ذاته وليس القانون؛ حيث إن القانون لا يغطي إلا المدة أو

---

[١] وذات الأمر أكدت عليه اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، في المادة (١٣) منها، والتي تنص على أنه :" للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية دون إبداء أي أسباب ودون تحمل أية نفقات خلال أربعة عشر يومًا من تسلمها، وذلك دون الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك .....".

[٢] د/ محمد ربيع فتح الباب، مرجع سابق، ص ٨٤٤.

المهلة التي حددها فقط أما ما يجاوز هذه المدة فيكون الاتفاق بين الطرفين (العقد) هو مصدر هذه المدة [١].

ويعد هذا الحكم في هذه الحالة الاستثنائية، خروجًا على القواعد العامة المنظمة للاتفاق على الإعفاء من المسؤولية العقدية، والتي نص عليها المشرع المصري في المادة (٢/٢١٧) من القانون المدني، التي تنص على انه:" ٢- وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من أية مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدي إلا ما قد ينشأ عن غشه أو خطئه الجسيم، ومع ذلك يجوز للمدين أن يشترط عدم مسؤوليته عن الغش أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه".

ولعل هذه المغايرة في الحكم لها ما يبررها من الناحيتين القانونية والعملية. ففي النص الأخير والذي بمقتضاه أجاز المشرع الاتفاق على إعفاء المدين من مسؤوليته العقدية، إنما يكون عندما يكون الطرفين على قدم المساواة أو على مسافة متقاربة جدًا بالنسبة لمسألة المساومة العقدية، وغالبًا ما يكون الطرفين على نفس درجة ومستوى المعرفة والخبرة. وذلك على عكس الأمر بالنسبة لحالة المستهلك فيما يتعلق بحقوقه الأساسية والتي منها الحق في الاستبدال أو الرد؛ حيث تكون الكفة التعاقدية غير متوازنة إذ نجد طرف يتمتع بخبرة كبيرة وصلاحيات تعاقدية واسعة، وفي المقابل لا تتوافر هذه الأمور لدى الطرف الآخر (المستهلك). لذلك تدخل المشرع موفرًا لهذا الأخير الحماية القانونية المناسبة التي يستحقها وتتناسب مع خبراته.

---

[١] ذات المرجع السابق، ص ٨٤٥.

وأخيرًا، ينبغي ملاحظة أن هذا الحكم الاستثنائي محل الحديث، إنما ينصرف فقط إلى حالة المخالفة بالاتفاق بالتشديد، أما إذا كان الاتفاق بالنقصان على المدة الزمنية المنصوص عليها، كأن يتفقا على جعلها سبعة أيام أو عشرة أيام مثلاً؛ فهنا يقع هذا الاتفاق باطلاً بطلانًا مطلقًا لتنافيه مع الحماية القانونية التي أراد المشرع أن يسبغها على المستهلك في هذا الصدد.

٢- الاستثناء الثاني: جواز الخروج على مدة الأربعة عشر يومًا عن طريق جهاز حماية المستهلك [١]: وفي هذه الحالة أوكل المشرع المصري لجهاز حماية المستهلك الحق في الخروج عن المدة الزمنية المذكورة بالنقصان. وسند هذا الخروج من الناحية القانونية، يتمثل فيما جاء النص عليه في عجز المادة (١٧) من القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والتي تنص على أنه :"..... وللجهاز أن يحدد مددًا أقل بالنظر إلى طبيعة بعض السلع ....." [٢].

وهذا الخروج الاستثنائي في هذه الحالة، يدور في إطار ضابطين: أحدهما موضوعي والآخر شخصي، وهما:

أ- الضابط الموضوعي: ويتمثل في أن منح المشرع المصري للجهاز الخروج عن المدة الزمنية المحددة والموضوعة من قبل المشرع، إنما يدور في إطار طبيعة بعض السلع، والتي تقتضي تحديدًا زمنيًا أقل من أربعة عشر يومًا حسبما يتراءى للجهاز.

---

[١] جهاز حماية المستهلك هو الجهاز المختص بتطبيق أحكام هذا القانون، ويتمتع بالشخصية الاعتبارية العامة، ويتبع الوزير المختص، ومقره الرئيس مدينة القاهرة، وله أن ينشيء فروعًا بجميع المحافظات، وتجوز له الاستعانة بجمعيات حماية المستهلك في المحافظات في ممارسة اختصاصاته ..... المادة (٤٢) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٢] وذات الأمر نصت عليه اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، في المادة (١٣) منها سالفة الذكر.

ويبرز هذا الطابع الحكمة العملية من وراء الخروج الاستثنائي في هذه الحالة، والتي تتمثل في إعطاء المشرع المصري لجهاز حماية المستهلك قدر من المرونة فيما يتعلق بمراعاة طبيعة بعض السلع، والتي قدر المشرع مستعينًا في ذلك بالجهاز أنها تستحق مدة زمنية للاستبدال أو الرد أقل من أربعة عشر يومًا؛ لأن القول بغير ذلك والإصرار على تبني الضابط الزمني المحكوم بمدة الأربعة عشر يومًا بشأنها، سيؤدي إلى خسائر تلحق بالمتعاقد مع المستهلك، وذلك من منظور طبيعة هذه السلع. فالمشرع – كما سبق الذكر – إنما يضع في اعتباره ضرورة إعمال التوازن العقدي في العقود الاستهلاكية بقدر المستطاع.

ب- الضابط الشخصي: ويتمثل في أن المنوط به وضع المدة الأقل – إذا اقتضت ذلك طبيعة بعض السلع – هو جهاز حماية المستهلك: وفي هذا الضابط نجد أن المشرع المصري قد جعل أمر تحديد المدة الأقل اختصاصًا حصريًا قاصرًا فقط على جهاز حماية المستهلك وحده. ولعل لهذا الأمر مايبره؛ فهذا الجهاز في هذه الحالة يمثل درع الحماية القانونية للمستهلك حال الخروج على مدة الأربعة عشر يومًا، وأن هذه المدة منصوص عليها قانونًا، بما لا يجوز الخروج عنها أو مخالفتها إلا لمبرر قانوني (طبيعة بعض السلع) ومن جهة تضع مددًا أقل بما لا يهدر حقوق المستهلك الأساسية وتضع نصب عينها مصالح المستهلك وحقوقه؛ لاسيما وأن تحديد مدة أقل هو بمثابة الاستثناء الذي لا يجوز التوسع فيه أو القياس عليه حماية لمصالح المستهلك.

وعلى الرغم من الأهمية العملية التي تتضح من هذا الاستثناء الأخير، إلا أننا نرى – من وجهة نظرنا الشخصية – أنه من الأفضل لو لم ينص عليه المشرع المصري من الأساس؛ وذلك لأنه كلما كانت المعايير والقواعد القانونية – في بعض الأحيان – موضوعية ولا يرد عليها أي استثناء كلما كان ذلك أفضل وأكثر إفادة

وضمان للمعني من الحماية القانونية محل هذه القاعدة أو تلك المعايير [١]. فمنعًا للتأويل أو فتح مجال الاجتهاد في بعض الفروض، كان من الأفضل لو توحدت القاعدة القانونية في هذا الشأن – مدة الأربعة عشر يومًا - ، وإذا أرتأى للمشرع ضرورة من مغايرة أو مخالفة لهذه المدة الزمنية سواء بالزيادة أو بالنقصان فيمكنه النص على ذلك صراحة كما فعل بشأن الحالات المستثناة من الضابط الزمني العام – كما سنرى بعد قليل – دون الحاجة إلى إعطاء جهاز حماية المستهلك هذه المكنة الخطيرة.

المطلب الثاني

بدء سريان الضابط الزمني

لقد تعرض كل من المشرع الفرنسي والمشرع المصري لمسألة تحديد الوقت الذي بدًءا منه نحسب المدة الزمنية التي يلتزم خلالها المستهلك بأن يمارس حقه في الاستبدال أو الرد، والتي نبينها على الوجه التالي:

أولاً- بالنسبة لموقف المشرع الفرنسي: جاء موقف المشرع الفرنسي واضحًا في هذا الشأن، وذلك في المادة (١٢١-٢١) من القانون رقم ٣٤٤-٢٠١٤، والتي ميزت بين أكثر من وقت تبدأ منه هذه المدة الزمنية في السريان، وذلك على النحو التالي:

١- بالنسبة لممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد إذا كان محل العقد خدمة: وهنا تبدأ مدة الأربعة عشر يومًا المذكورة في الفقرة الأولى المادة (١٢١-٢١) من القانون رقم ٣٤٤-٢٠١٤، من تاريخ إبرام العقد بين المستهلك والمهني أو

[١] أنظر في ذات المعنى: د/ محمد ربيع فتح الباب، مرجع سابق، ص ٨٤٨.

المورد أو المعلن [١]. فإذا انقضت المذكورة دون أن يمارس المستهلك هذا الحق، فلا يحق له بعدها ممارسته، مالم يتعلق الأمر بحالة من الحالات المستثناة بنص القانون [٢].

٢- بالنسبة لممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد إذا كان محل العقد سلعة: وفي هذا الفرض تبدأ المدة الزمنية التي نحن بصددها في السريان من اليوم الذي يتسلم فيه المستهلك السلعة المتعاقد عليها، أو أن يتسلمها أي شخص آخر يعينه المستهلك بخلاف الناقل، يستوي في هذا الشأن عقود بيع السلع وعقود الخدمات التي يكون محلها تسليم السلع[٣].

٣- بالنسبة لممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد إذا كان محل العقد سلع متعددة وفيه تسلم كل سلعة منها على حدة، أو كان المتعاقد عليه يتكون من أجزاء متعددة ويتم تسليمها على دفعات خلال فترة ما: وفي هذا الفرض تبدأ

---

(1) Article L. 12121:"….. « Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

« 1o De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121162 ……".

(٢) في ذات المعنى راجع:

JeanDenis Pellier, Retour sur le champ d'application des règles relatives au contrat conclu hors établissement, Dalloz actualité, 1 octobre 2018؛ J.D. Pellier, < Droit > de la consommation, 1re éd., Dalloz, coll. « Cours », 2016, nos 126 ets.

(3) « Article L. 12121:"….. « Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour:

2o De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

المدة الزمنية المذكورة في السريان من تاريخ تسلم آخر سلعة أو آخر جزء من السلعة المباعة [١].

٤ـ بالنسبة لممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد إذا كان محله عقد يتضمن التسليم المنتظم للسلع خلال فترة محددة: وفي هذا الفرض تبدأ مدة الأربعة عشر يومًا في السريان في حق المستهلك من تاريخ تسلم أول سلعة من قبل الطرف الآخر في العقد [٢].

وفي جميع هذه الفروض يجب أن يتضمن العقد الإجراءات التي على أساسها يتم حساب فترة الاستبدال أو الرد [٣]؛ حسمًا للخلافات أو المنازعات بشأن هذه

---

(1) Article L. 12121:"….. « Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

" Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce".

(2) Article L. 12121:"….. « Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour : Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien ".

(3) JeanDenis Pellier, Éloge de la clarté en droit (de la consommation), Dalloz actualité, 29 avril 2020؛ J.M. Brigant, Recodification du code de la consommation : SOS d'un pénaliste en détresse, RLDA oct. 2016, p 14؛ JeanDenis Pellier , Éloge de la clarté en droit (de la consommation) , Dalloz actualité , 29 avril 2020 ؛ ARRÊT DE LA COUR (sixième chambre), 26 mars 2020, « Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2008/48/CE – Contrats de crédit aux consommateurs – Droit de rétractation – Délai pour exercer ce droit – =

المسألة، وخصوصًا في الفرضين الأخيرين. ويجب كذلك أن يمارس هذا الحق خلال المدة القانونية المقررة لممارسته قانونًا[1].

ثانيًا- بالنسبة لموقف المشرع المصري: وهنا سنفرق بين الوضع في حالة السلع وفي حالة الخدمات، على الوجه التالي:

١- بالنسبة للسلع: وهنا تبدأ مدة الأربعة عشر يومًا في السريان من تاريخ تسلم المستهلك السلعة المتعاقد عليها في التعاقدات العادية. وأيضًا تبدأ مدة الأربعة عشر يومًا في حالة التعاقد عن طريق نظام اقتسام الوقت تبدأ في السريان من تاريخ توقيع العقد بين المستهلك والطرف الآخر. وبالنسبة للتعاقد عن بعد، فإن مدة الأربعة عشر يومًا تبدأ في السريان من تاريخ استلام المستهلك للسلعة المتعاقد عليها.

والتساؤل الفرعي الذي يُثار هنا: ما هي طبيعة أو نوع التسليم الذي يقصده المشرع – سواء المصري أو الفرنسي أيضًا-: هل هو التسليم الفعلي أم التسليم الحكمي أم التسليم الرمزي؟

نرى – من وجهة نظرنا الشخصية – أن التسليم المقصود تشريعيًا في هذا المقام هو التسليم الفعلي دون سواه؛ وذلك للمبررات الآتية:

=

Exigences quant aux informations à mentionner dans le contrat – Notice d'information se bornant à faire référence en cascade à des dispositions nationales », Dans l'affaire C66/19.

(1) Caroline Dechristé, Précision sur le délai de rétractation de la rupture conventionnelle, Dalloz actualité, 5 mars 2018؛ Cour de cassation, chambre social, Audience publique du 14 février 2018, N° de pourvoi: 1710035.

أ- لأن طبيعة التسليم الفعلي هي التي تتماشى مع القول بإمكانية ممارسة المستهلك للحق في الاستبدال أو الرد من عدمه عن باقي أنواع التسليم الأخرى. فالتسليم الفعلي بمقتضاه يتم وضع المبيع (المتعاقد عليه) تحت تصرف المشتري (المستهلك) بحيث يتمكن من حيازته والانتفاع به دون عائق [١]، وذلك على عكس التسليم الحكمي الذي يتم بمجرد تغيير النية بناءً على اتفاق بين البائع والمشتري أيًا كانت صورة هذا التعبير [٢]، كما أن في التسليم الرمزي يتسلم المشتري الوسيلة التي يتمكن بها من استلام المبيع بعد ذلك استلامًا فعليًا كأن يتسلم المشتري من البائع مفتاح المخزن الموجود به المبيع أو يتسلم سند شحن البضاعة المبيعة [٣].

أي أنه في التسليم الفعلي يستطيع المستهلك الوقوف على حقيقة مدى ملاءمة المتعاقد عليه لاحتياجاته الشخصية ومن ثم لن يمارس حقه في الاستبدال أو الرد، أم أنه غير ملاءم له فيستطيع وقتها ممارسة هذا الحق في مواجهة الطرف الآخر [٤].

---

[١] د/ سمير عبد السيد تناغو ، عقد البيع، منشأة المعارف، سنة ١٩٧٣، ص ٢٣٤، ص ٢٣٥؛ د/ عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الرابع " العقود التي تقع على الملكية – البيع والمقايضة "، تنقيح المستشار/ أحمد مدحت المراغي، منشأة المعارف، سنة ٢٠٠٤، ص ٥١٢ وما بعدها.

[٢] فهناك تسليم اليد القصيرة، والتسليم مع استبقاء الحيازة .....أنظر في ذلك:د/ محمد شكري سرور، شرح أحكام عقد البيع، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٧، ص ٤١٥.

[٣] د/ حمدي محمد عطيفي محمد، القانون المدني، العقود المسماة، الجزء الأول "عقد البيع"، بدون ناشر، سنة ٢٠١٢، ص ١٨٧.

[٤] أنظر في ذلك: د/ محمد ربيع فتح الباب، مرجع سابق، ص ٨٤٩.

ب- كما أن التعويل على التسليم الفعلي، هو أمر تحتمه ظروف الحال وتفرضه موجبات العدالة التعاقدية التي تقتضي استفادة المستهلك من مدة الأربعة عشر يومًا بصورة كاملة. حيث إنه قد يحدث في بعض الفروض تأخر تسليم السلعة عن وقت إبرام العقد، كما لو كان المستهلك قد اشترى السلعة المتعاقد عليها من مكان بعيد عن موطنه وسيتسلمها فعليًا بعد فترة زمنية معينة؛ فليس من العدل أن تبدأ المدة الزمنية المذكورة في السريان من أي تاريخ غير تاريخ التسليم الفعلي للسلعة وليس من تاريخ أي وقت آخر.

٢- بالنسبة للخدمات: وهنا نجد أن موقف المشرع المصري جاء غامضًا بشأن الوقت الذي تبدأ منه مدة الأربعة عشر يومًا في السريان، وذلك على عكس المشرع الفرنسي تمامًا. فالمشرع المصري لم يتعرض لهذا الأمر صراحة، بل نص فقط على التزام مورد الخدمة برد مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقًا لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري أو تنفيذ ما يقرره جهاز حماية المستهلك عند الخلاف [١].

وفي ظل عدم تعرض المشرع المصري لهذا الأمر، نرى – من وجهة نظرنا الشخصية – أنه يمكن إعمال ذات الحكم الذي نص عليه المشرع الفرنسي، بأن تبدأ هذه المدة في السريان من وقت إبرام العقد الاستهلاكي بين الطرفين. ونوصي المشرع المصري بضرورة النص على ذلك صراحة؛ حسمًا لأي خلاف وتقديرًا لتحقيق الفاعلية المطلوبة على أكمل وجه من إقرار الحق في الاستبدال أو الرد، لاسيما وأن التفرقة بين السلع والخدمات في هذا الأمر ليس لها ما يبررها في هذه الآوانة.

---

[١] المادة (٢٥) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

الفصل الثالث

الاستثناءات القانونية الواردة على حق المستهلك في الاستبدال أو الرد

- تقسيم:

سنتناول بيان الاستثناءات القانونية الواردة على حق المستهلك في الاستبدال أو الرد من خلال تقسيم هذا الفصل لمبحثين هما:

المبحث الأول: الاستثناءات القانونية الواردة على الحق في الاستبدال أو الرد من منظور زمني.

المبحث الثاني: الاستثناءات القانونية الواردة على الحق في الاستبدال أو الرد من منظور موضوعي.

المبحث الأول

الاستثناءات القانونية الواردة على الحق في الاستبدال أو الرد من منظور زمني

- تقسيم:

يُقصد بالاستثناءات القانونية في هذا المقام، هي تلك التي ترد على القاعدة العامة بشأن الضابط الزمني المشترط في حق المستهلك لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، والتي وضع فيها المشرع مدة زمنية لا تجاوز أربعة عشر يومًا على النحو السالف ذكره. وسنتناول هذه الاستثناءات من خلال ثلاثة مطالب هي:

المطلب الأول: إطالة المدة الزمنية لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد لثلاثين يومًا.

المطلب الثاني: إطالة المدة الزمنية لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد لعامين.

المطلب الثالث: إطالة المدة الزمنية لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد لمدة سنة فأكثر.

المطلب الأول

إطالة مدة ممارسة المستهلك للحق في الاستبدال أو الرد لثلاثين يوماً

نص المشرع المصري على هذا الاستثناء في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، والذي جاء به :" للمستهلك الحق خلال ثلاثين يومًا من تسلم السلعة في استبدالها او إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله ....." [١].

وسنتعرض هنا لبيان النطاق الزمني والموضوعي للاستثناء، ثم بعد ذلك للنتائج المترتبة عليه:

أولاً- النطاق الزمني والموضوعي للاستثناء: وهنا نجد أن النص المذكور قد جعل مدة ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد هي ثلاثون يومًا وليس أربعة عشر يومًا كما في القاعدة العامة. وأجاز المشرع الاستبدال أو الرد وفقًا لهذا الاستثناء في الحالات الثلاث الآتية:

١- الحالة الأولى: ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد خلال ثلاثين يومًا إذا شاب السلعة عيب ما: والتساؤل الذي يُثار هنا هو: هل مفهوم وشروط العيب في مجال إعمال الحق في الاستبدال أو الرد هو نفس مفهوم وشروط العيب في القواعد العامة أم أنه يوجد اختلاف؟

---

[١] المادة (٢١) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

غني عن البيان أن العيب الموجب للضمان وفقًا للقواعد العامة، يدور في إطار معنيين: فإما أن يكون العيب بمعنى تخلف الصفة وفواتها كأن يشترط المشتري على البائع أن تكون السيارة صالحة للسير في الطرق الوعرة وهي في الحقيقة لا تصلح لذلك أي أن فوات الصفة يفترض وصفًا سلبيًا يتمثل في عدم وجود الصفة في الشيء المبيع حتى ولو لم يكن المبيع معيبًا في ذاته وهو ما يبرز الاختلاف بين العيب الخفي بمفهومه العام ومفهومه في حالة تخلف الصفة التي كفلها البائع للمشتري، وإما أن يكون العيب بمعنى الآفة الطارئة التي يخلو منها الشيء المبيع الأمر الذي يترتب عليه الإنقاص من قيمته أو منفعته كارتفاع نسبة الأملاح في الأرض الزراعية مما يؤثر على صلاحيتها للزراعة أي أن العيب هنا يتمثل في وضع إيجابي المقصود به وجود أمر ينقص من قيمة المبيع أو يقلل من منفعته [1].

ولكي يباشر الشخص حقه في الرجوع على المتعاقد له بضمان العيب – أيًا كان معنى العيب – الخفي، فلابد من توافر عدة شروط . فمن ناحية أولى يجب أن يكون العيب خفيًا، وهو يكون كذلك إذا لم يكن بمقدور المشتري أن يتبين هذا العيب بنفسه في حالة فحصه للمبيع بعناية الرجل العادي وقت التعاقد. ومن ناحية ثانية يجب أن يكون العيب غير معلوم للمشتري وقت البيع. ومن ناحية ثالثة يلزم أن يكون العيب مؤثرًا وهو يكون كذلك إذا كان يترتب عليه نقص في قيمة المبيع بصورة محسوسة حتى ولو لم يترتب عليه انتقاص من منفعته أو إذا كان يترتب

[1] د/ حسام كامل الأهواني، عقد البيع في القانون المدني الكويتي، مطبوعات جامعة الكويت، بدون ناشر، سنة ١٩٨٩، ص ٦٣١، ص ٦٣٢.

عليه الانتقاص من الانتفاع بالشيء المبيع. ومن ناحية رابعة يشترط أن يكون العيب قديمًا أي أن يكون موجودًا وقت تسليم المبيع للمشتري [١].

وللإجابة على التساؤل المطروح بعد طرح القواعد العامة السابقة، يتضح لنا أن حق المستهلك في الاستبدال أو الرد يتميز بخصوصية قانونية عن تلك القواعد، ويظهر ذلك سواء من منظور مفهوم العيب أو من منظور شروطه:

أ- فمن منظور مفهوم العيب: وفيه نجد أن مفهوم العيب في القواعد العامة ينحصر إما في تخلف الصفة وإما في الآفة الطارئة. أما العيب في نطاق الحق محل الدراسة فهو يشمل أي عيب يعيب السلعة أو الخدمة حتى وإن كان يخرج عن إطار الأمرين الواردين في القواعد العامة، وهو ما يتماشى مع النطاق الموضوعي لهذا الحق والذي يشمل السلع والخدمات، بما يصعب معه حصر الأسباب التي يمكن اعتبارها بمثابة عيبًا وفقًا للمعايير التقليدية؛ وذلك تحقيقًا لأفضل حماية قانونية للمستهلك.

ومن منطلق أهمية العيب في هذا الشأن، فقد عرفه المشرع المصري في قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية، بأنه كل نقص في قيمة أو منفعة أي من المنتجات بحسب الغاية المقصودة منها، ويؤدي بالضرورة إلى حرمان المستهلك كليًا أو جزئيًا من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله، بما في ذلك

[١] أنظر في هذه الشروط : المادتين (٤٤٧، ٤٤٨) من القانون المدني المصري رقم ١٣١ لسنة ١٩٤٨. (البحث عن مراجع فقهية هنا أيضًا).

النقص الذي ينتج من خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك قد تسبب في وقوع هذا النقص [١].

وما يؤيد هذا التوسع، هو ما تفرضه المستجدات الواقعية والحياتية في شتى المناحي، وخصوصًا في مجال الخدمات. فهذه الأخيرة في تغير وتجدد وابتكار مستمرين من أجل جذب أنظار وأذواق المستهلكين، بما يصعب معه حصر صور العيب في هذه الخدمات، والقول بغير ذلك يُعد تقييدًا تشريعيًا يضر في المقام الأول بمصلحة المستهلك.

وتأكيدًا من المشرع المصري على أهمية الخدمات وضمان حق المستهلك إذا وُجد بها عيب، فقد نص على حق المستهلك في الاستبدال أو الرد بشأنها، حينما نص على التزام مورد الخدمة برد مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقًا لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري أو تنفيذ ما يقرره جهاز حماية المستهلك عند الخلاف بين طرفي العقد الإستهلاكي وهما المستهلك والطرف الآخر سواء كان هو المورد أو شخص أو جهة أخرى غيره [٢].

ب- من منظور شروط العيب: وهنا نجد أن هذه الشروط الواردة في القواعد العامة لا تنطبق على السلع والخدمات محل الحق في الاستبدال أو الرد. حيث يثبت هذا الأخير للمستهلك حتى ولو كان العيب معلومًا له أو إذا كان غير مؤثر بالنسبة له إلا بنسبة بسيطة، وكذلك لا يختلف الحكم القانوني إذا كان

---

[١] مادة (٧/١) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ وكذلك المادة (١٠/١) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[٢] المادة (٢٥) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

العيب قديمًا أي كان موجودًا قبل أن يتسلم المستهلك السلعة أو الخدمة أو كان موجودًا عند التسليم. وفي هذا الإطار يجب الأخذ في الاعتبار أمرين هما:

- الأمر الأول: ويتمثل في عدم جواز اتفاق المستهلك مع المورد على مخالفة الحكم السابق، وذلك بأن يعلقا إعمال الحق في الاستبدال أو الرد لوجود عيب في السلعة أو الخدمة على بعض الشروط السابق ذكرها بشأن القواعد العامة. ومن ذلك الاتفاق مثلاً على إعمال هذا الحق شريطة أن يكون العيب خفيًا أو قديمًا أو جوهريًا؛ ويرجع ذلك لتعلق القواعد المتعلقة بالحق في الاستبدال أو الرد بالنظام العام – كما ذكرنا – فلا يجوز التعديل فيها بالتخفيف وإن كان يجوز ذلك بالتشديد فقط لصالح المستهلك.

- الأمر الثاني: ويتمثل في أنه لا يحق للمستهلك الرجوع على المورد بضمان العيب بمفهومه المذكور في قانون حماية المستهلك، في حالة ما إذا كان سبب وجود النقص في قيمة السلعة أو الخدمة أو النقص في منفعتها راجعًا إلى فعل المستهلك [1].

وهنا نود الإشارة إلى أن كل الأحكام السابقة، إنما تتعلق بحالة العيب الذي يكتشفه المستهلك. غير أن هذه الأحكام تختلف عندما يكون مكتشف العيب هو المورد وليس المستهلك، وهنا يلتزم المورد بالتبليغ عن هذا العيب. وسنتناول أحكام هذا التبليغ من خلال النقاط الآتية:

---

[1] أنظر: عجز المادة (٧/١) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ عجز المادة (١٠/١) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

١- من حيث أنواع التبليغ: نجد أن هناك التبليغ الزمني والتبليغ الفوري [١]:

أ- التبليغ الزمني: هو الذي يقوم به المورد خلال مدة زمنية محددة حددها المشرع بسبعة أيام بحد أقصى من وقت اكتشافه لهذا العيب أو من وقت علمه بوجوده. وينصب هذا النوع على إعلام المورد جهاز حماية المستهلك بالعيب وبأضراره المحتملة.

وهنا نذكّر بأنه من مصلحة المورد أن يبادر بتبليغ جهاز حماية المستهلك بما يكتشفه من عيوب في أسرع وقت ودون انتظار مرور مدة السبعة أيام بالضرورة؛ حيث إنه كلما كان التبليغ سريعًا وأكثر استجابة من قبل المورد، كلما كان ذلك في مصلحته ومخففًا عن كاهله ما تلقيه المسؤولية المدنية من آثار تنشأ عن هذا العيب أو العيوب الموجودة إن تعددت.

ب- التبليغ الفوري: هو الذي يقوم به المورد فور اكتشافه العيب أو علمه به دون انتظار فوات مدة زمنية معينة، ويكون في حالة ما إذا كان من شأن العيب الإضرار بصحة المستهلك أو سلامته. ويترتب عليه التزام المورد بالتوقف عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه وأن يحذر المستهلكين من استخدامه.

وينبع التزام المورد بالصحة والسلامة المشار إليهما في هذه الحالة، إلى إقرار المشرع المصري هذا الأمر في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية، والنص عليه باعتباره من أهم حقوق المستهلك. فالمشرع في القانون قد حظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو

[١] أنظر: المادة (١٩) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية، والتي يعد من أبرزها الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات [١].

وذات الأمر أكدته اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك، حيث جاء بها النص على التزام المورد بقواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضمانها للمستهلك في منتجاته وفقًا للمواصفات القياسية المصرية أو وفقًا للمواصفات الدولية المعتمدة في مصر في حالة عدم وجود مواصفات قياسية مصرية، كل ذلك مع الأخذ في الاعتبار طبيعة المنتج [٢].

٢- من حيث طريقة وبيانات التبليغ: يكون الإعلان والتحذير من المنتج المعيب من خلال النشر في الصحف اليومية أو في المواقع الإلكترونية أو القنوات الفضائية أو الإذاعية أو بالاتصال المباشر بالمستهلكين وذلك في الأحوال التي تسمح فيها طبيعة تداول المنتج بذلك. ويكون الإبلاغ لجهاز حماية المستهلك بواسطة المورد أو من ينوب عنه، وذلك على الاستمارة المعدة من جانب الجهاز لهذا الغرض خصيصًا.

وبالنسبة للبيانات التي يجب أن يتضمنها التبليغ، فيعد من أهما ما يأتي: اسم وصفة المبلغ ولقبه وجنسيته ورقم هاتفه وعنوانه وموطنه المختار في جمهورية مصر العربية وسند الوكالة بحسب الأحوال، بيان المنتج أو المنتجات المبلغ عنها، اسم المنتج وعنوانه، اسم المستورد وعنوانه إذا كان المنتج مستوردًا، تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب أو علمه به، التحديد الفني

[١] المادة (٣) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.
[٢] المادة (٢) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

للعيب محل التبليغ، الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ وبيان كيفية توقي الضرر أو معالجة الآثار الناجمة عنه إذا حدث، الإجراءات والوسائل التي يتيحها المورد لتمكين المستهلك - إذا طلب ذلك – من استبدال المنتج أو إصلاحه أو إرجاعه مع رد قيمته دون أن يتحمل أي نفقات إضافية، ونقاط البيع ومراكز الصيانة الخاصة بالمورد محددة بالإحداثيات على الخريطة الإلكترونية لجمهورية مصر العربية إن أمكن ذلك [١].

٣- من حيث الأثر المترتب على التبليغ: يترتب على التبليغ سواء كان فوريًا أم زمنيًا، التزام المورد باستدعاء المنتج المعيب والقيام بأي تغيير كلي أو جزئي للمنتج؛ لإزالة العيب واستمرار المنتج في أداء وظيفته بشكل مناسب أو استرجاعه ورد قيمته دون تحمل المستهلك أية تكلفة إضافية [٢].

غير أن القول السابق لا يترتب عليه وقف خطوط الإنتاج لهذا المنتج؛ حيث يحق للمورد تقديم طلب لجهاز حماية المستهلك من أجل إعادة هذه الخطوط أو التعامل مع المنتج، بشرط أن يكون ذلك مصحوبًا بالمستندات الدالة على سلامة إنتاجه وإزالة أسباب العيب. وعلى الجهاز إصدار قرار بشأن أمر الإيقاف خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديم المورد للطلب المذكور [٣].

٢- الحالة الثانية: ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد خلال ثلاثين يومًا إذا كانت السلعة غير مطابقة للمواصفات: وفقًا للقواعد العامة، فإن البائع يكون ملزمًا بالضمان إذا لم يتوافر في المبيع وقت التسليم الصفات التي كفل للمشتري وجودها

---

[١] المادة (١٥) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٢] المادة (١٥) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٣] المادة (١٥) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

فيه [١]. وفي هذه الحالة يكون تعاقد المستهلك مع المورد على أساس أن يضمن الثاني للأول وجود صفة أو صفات معينة في السلعة محل التعاقد، بحيث يترتب على عدم وجود هذه الصفة أو تلك الصفات، إعطاء المستهلك الحق في ممارسة حقه في الاستبدال أو الرد. ومن ذلك أن يتعاقد المستهلك مع المورد على سلعة ما ذات إمكانيات ومواصفات محددة سواء من حيث الشكل أو الحجم أو الأداء بصورة تختلف في هذه السلعة عن نظائرها من ذات النوع.

٣- الحالة الثالثة: ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد خلال ثلاثين يومًا إذا كانت السلعة غير مطابقة للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله: وسبب العيب الموجب للاستبدال أو الرد في هذه الحالة يتمثل في معنى موضوعي؛ حيث إنه يُنظر فيه إلى قدرة السلعة محل التعاقد على تحقيق الغرض الذي أعدت له والغاية المقصودة منها وذلك بالنظر إلى صلاحية هذه السلعة في ذاتها لتحقيق الهدف أو الأهداف المرجوة منها والواردة في العقد [٢]. فإذا كانت السلعة غير ذلك، تحقق الضمان الذي يعطي للمستهلك الحق في ممارسة الحق محل الدراسة.

وهذه الحالة تتماشى مع القواعد العامة التي تقضي بأن البائع يضمن العيب إذا كان بالمبيع عيب ينتقص من قيمته أو منفعته بحسب الغاية المقصودة مستفادة مما هو مبين في العقد أو مما هو ظاهر من طبيعة الشيء أو الغرض الذي أعد له [٣].

---

[١] المادة (١/٤٤٧) من القانون المدني الصري رقم ١٣١ لسنة ١٩٤٨.

[٢] د.م/ أمل محمد زكي عبدالمقصود غالي، ضمان العيوب الخفية في بيوع العقارات، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتور في الحقوق بكلية الحقوق جامعة الزقازيق، سنة ٢٠٢٠، ص ٣٤.

[٣] المادة (١/٤٤٧) من القانون المدني المصري رقم ١٣١ لسنة ١٩٤٨.

ثانيًا- النتائج القانونية المترتبة على الاستثناء: وتتمثل هذه النتائج في الآتي:

١- يترتب على توافر حالة من الحالات الثلاث السابقة، لجوء المستهلك إلى المورد – سواء كان هو البائع أو الشركة الموزعة أو الشركة الضامنة – وتوضيح العيب أو النقص في المواصفات أو الغرض، ويكون اللجوء للمورد بذات طريقة الشراء [١].

٢- يترتب على توافر إحدى الحالات الثلاث السابقة، التزام المورد بناءً على طلب المستهلك باستبدال السلعة أو استردادها مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية عليه، وذلك خلال أسبوع من تاريخ لجوء المستهلك إليه، ويكون استرجاع المبلغ المدفوع بذات طريقة الشراء، كل ذلك مع عدم الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك أو ما يحدده جهاز حماية المستهلك من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة [٢].

٣- في حالة وجود خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، كان للمستهلك الحق في تقديم شكوى لجهاز حماية المستهلك والذي يتولى بدوره فحص الشكوى والتحقيق فيها والتواصل مع المورد وإصدار قرار ملزم في هذا الشأن[٣].

---

[١] المادة (١٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٢] المادة (١٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٣] المادة (١٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

المطلب الثاني

إطالة مدة ممارسة المستهلك للحق في الاستبدال أو الرد لعامين

وسنتناول أحكام هذا الاستثناء كالتالي:

أولاً- النطاق الزمني للاستثناء: أجاز المشرع المصري للمستهلك في حالة السلع المعمرة أن يمارس حقه في الاستبدال أو الرد خلال مدة زمنية طويلة تقدر بسنتين، وذلك استثناء من القاعدة العامة بشأن المدة وهي أربعة عشر يومًا. ويرجع ذلك إلى طبيعة هذه السلع والتي غالبًا ما يحتاج اكتشاف العيب فيها إلى مدة زمنية تجاوز أربعة عشر يومًا أو ثلاثين يومًا، فربما ستغرق الأمر أشهر عديدة أو سنوات عدة، لذلك نص المشرع على اعتبار المدة في هذه الحالة سنتين لإعطاء المستهلك المهلة الكافية ليتبين أوجه النقص أو التعيب في مثل هذه السلعة. هذا بالإضافة إلى أن هذه السلع غالبًا ما تكون غالية السعر، مما يجعلها تختلف عن باقي السلع التي يجوز استبدالها أو ردها سواء خلال أربعة عشر يومًا أو ثلاثين يومًا.

وهنا يجب الأخذ في الاعتبار جواز اتفاق المستهلك مع المورد على إطالة مدة السنتين لأكثر من ذلك، كالاتفاق على اعتبارها ثلاث أو أربع سنوات مثلاً. وذلك على اعتبار أن هذا التعديل إنما هو بالتشديد لصالح المستهلك، وهو ما يتفق مع ما نص عليه المشرع المصري في هذا الشأن من عدم الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك [1].

[1] المادة (٢٢) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

ثانيًا- النطاق الموضوعي للاستثناء: يتطبق هذا الاستثناء على حالة السلع المعمرة فقط دون غيرها. ويصدر رئيس مجلس الوزراء بناءً على عرض الوزير المختص بشئون الصناعة قرارًا بتحديد السلع المعمرة.

وقد اعتمد المشرع على معيار زمني في تحديد ماهية السلع المعمرة – بالإضافة إلى التحديد السابق – ويتمثل هذا المعيار في ضرورة أن يكون العرف التجاري قد جرى على أن يكون العمر الإفتراضي لهذه السلع أكثر من عامين [١]. وهذا العمر الإفتراضي هو عبارة عن الفترة الزمنية لتقديم المورد خدمة ما بعد البيع والتي تتناسب مع طبيعة المنتج لاستمراه في أداء وظيفته ويلتزم خلالها المورد بتوفير مراكز الخدمة والصيانة وقطع الغيار اللازمة للمنتج [٢].

ثالثًا- النطاق الزمني لبدء سريان مدة الضمان: الضمان في هذا الشأن يعني التزام المورد بأن يكون المنتج غير معيب خلال فترة زمنية محددة وأن يؤدي المنتج وظيفته على أكمل وجه ويطابق المواصفات الخاصة به دون أية تكلفة على المستهلك.

وفيما يتعلق بالمدة الزمنية التي يبدأ فيها الضمان بالسريان بالمفهوم السابق، فبيان الأمر يقتضي التفرقة بين فرضين هما:

١- الفرض الأول: إذا كان المنتج محل التعاقد مما لا يحتاج إلى تركيب أو تشغيل من جانب المورد: وهنا نجد أن مدة العامين تبدأ في السريان من تاريخ استلام المستهلك للسلعة المعمرة، على النحو السابق بيانه بشأن بيان القاعدة العامة في الضابط الزمني [٣].

---

[١] المادة (١٧) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٢] لمادة (١٦/١) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٣] المادة (٢٢) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

٢- الفرض الثاني: إذا كان المنتج محل التعاقد مما يحتاج إلى تركيب أو تشغيل من جانب المورد: وهنا تبدأ مدة الضمان في السريان من تاريخ التركيب أو التشغيل الفعلي بحد أقصى شهران من تاريخ استلام المستهلك للمنتج، مع التزام المورد بأن يسلم المستهلك إيصالاً مبينًا به تاريخ التشغيل الفعلي [١].

رابعًا- نطاق الضمان في حالة السلع المعمرة: يشمل هذا النطاق أعمال الكشف والفحص والإصلاح وقطع الغيار الأصلية، بالإضافة إلى تحمل نفقات انتقال الفنيين ونفقات نقل المنتج عند الحاجة إلى الإصلاح من مقر المستهلك إلى مقر الشركة أو مركز الصيانة وإعادته إلى مقر المستهلك مرة أخرى بعد الانتهاء من عملية الإصلاح، بما في ذلك نفقات التركيب والتشغيل [٢].

وبالإضافة إلى النطاق القانوني المنصوص عليه صراحة، فإنه يجوز أن يشترط المستهلك على المورد إضافة أمور أخرى بحيث يشملها هذا الضمان غير تلك المنصوص عليها، باعتبار أن ذلك من قبيل الضمانات الاتفاقية الأفضل للمستهلك ولا يحق للمورد الاعتراض على هذا الإشتراط طالما أنه يحقق مصلحة المستهلك.

وعلى الرغم من ذلك، فلم يتجاهل المشرع مصلحة المورد في هذا الشأن، بل راعى مصلحته وراعى مبدأ توزان العقد عندما نص على اشتمال الضمان للعيوب أو الأعطال التي تنتج عن سوء الاستخدام من قبل المستهلك أو مخالفة هذا الأخير لتعليمات أو اشتراطات التشغيل الفنية للسلعة[٣]. أي أن المشرع يحمي المستهلك بشرط

---

[١] نفس المادة السابقة.

[٢] المادة (٢٣) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١٨) من اللائحة التنفيذية.

[٣] المادة (١٨) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

ألا يُنسب إليه خطأ يتسبب في وجود العيب الموجب للضمان، يستوي في ذلك أن يقع هذا الخطأ بصورة مقصودة أم غير مقصودة.

خامسًا- النتائج القانونية المترتبة على نشوء الضمان للمستهلك في حالة السلع المعمرة: لإيضاح هذه النتائج، فإننا نفرق بين فرضين هما:

١- الفرض الأول: إذا كان العيب قد نشأ لأول مرة: وهنا يلتزم المورد بإصلاح السلعة خلال ثلاثين يومًا بالنسبة للسيارات وواحد وعشرين يومًا بالنسبة لباقي السلع. وإذا لم يقم المورد بإصلاح السلعة خلال المدد المذكورة، سواء لعدم قدرته على الإصلاح أو لعدم توفر قطع الغيار، التزم بأن يستبدل هذه السلعة بأخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات أو رد قيمتها [١]. وهذا الأمر يترتب عليه التزام المورد خلال فترة الضمان بإعلام المستهلك بفترات الصيانة الدورية ويسلمه إيصالاً موضحًا به ما تم من أعمال إصلاح وصيانة [٢].

٢- الفرض الثاني: إذا كان العيب قد تكرر أكثر من مرتين خلال العام الأول من تاريخ استلام المستهلك لها: وهنا يتكرر العيب بما يكون مؤثرًا تأثيرًا جوهريًا على جودة الأداء الوظيفي للسلعة، الأمر الذي يترتب عليه التزام المورد بأن يستبدل السلعة بأخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات دون أي تكلفة على المستهلك أو استردادها مع رد قيمتها [٣]. ويُلاحظ على هذا الفرض الأخير، أمرين هما:

---

[١] ذات المادة السابقة.

[٢] المادة (٢٣) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٣] المادة (٢٤) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

أ- الأمر الأول: ويتمثل في أن تحديد أن للعيب أثر جوهري على جودة السلعة من الناحية الوظيفية إنما يتحدد طبقًا لطبيعة هذه السلعة، ووفقًا لما يجري عليه العمل في العرف التجاري[١].

ب- الأمر الثاني: ويتمثل في أن جهاز حماية المستهلك يملك سلطة وضع مدة تقل عن المدة المشار إليها في الفرض الثاني وهي مدة (العام الأول من تاريخ استلام السلعة)، فله مثلاً الحق في إعمال الحكم الوارد في الفرض الثاني إذا تكرر العيب في السلعة مرتين خلال ستة شهور أو ثمانية شهور، وذلك بالنظر إلى طبيعة السلعة في المقام الأول وما يجري عليه العرف التجاري[٢].

وحتى لا تُختلط الأمور ببعضها، فينبغي الإشارة إلى أن الفارق بين الفرضين السابقين إنما يتمثل في تدرج التزامات المورد قبل المستهلك. ففي الفرض الأول، نجد أن المورد يكون مخيرًا بين ثلاثة أمور: فإما أن يقوم بإصلاح السلعة، وإن تعذر ذلك لأي سبب خلال المدد المذكورة فعليه أن يستبدل السلعة بأخرى أو أن يرد قيمتها. أما في الفرض الثاني، فنجد أن المورد يكون مخيرًا بين أمرين فقط : فإما أن يقوم باستبدال السلعة بأخرى جديدة وإما أن يسترد هذه السلعة مع رد قيمتها دون أن يكون له الحق في إصلاحها.

---

[١] المادة (١٩) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨

[٢] المادة (٢٤) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ والمادة (١٩) من اللائحة التنفيذية.

المطب الثالث

إطالة مدة ممارسة المستهلك للحق في الاستبدال أو الرد لمدة سنة أو أكثر

ستتناول الأحكام القانونية لهذا الاستثناء، كالتالي:

أولاً- النطاق الموضوعي للاستثناء: ويتمثل هذا النطاق في اختصاص هذا الاستثناء بفئة من الخدمات التي يقدمها المورد للمستهلك، وهي تُعرف بخدمات التشطيبات والصيانة والتركيبات المنزلية. وفي هذه الخدمات ينصب التزام المورد على ضمان صلاحية ما قام بتنفيذه من أعمال وما تم توريده من منتجات، وذلك في إطار مدة زمنية محددة سنوضحها الآن.

ثانيًا- النطاق الزمني للاستثناء: وفيه يتقيد المورد بضمان صلاحية الخدمات التي يقدمها للمستهلك خلال مدة زمنية، سنبينها من خلال التفرقة بين فرضين، هما:

١- الفرض الأول: المدة الزمنية في حالة ما إذا لم يكن هناك غش أو إهمال جسيم من جانب المورد: وهنا قدر المشرع المدة الزمنية بسنة على الأقل يستطيع المستهلك أن يمارس فيها حقه سواء بالاستبدال أو الرد [١]. وهذا التحديد يُفهم منه جواز الاتفاق على أن تكون المدة المشار إليها أكثر من سنة كأن تكون سنتين أو ثلاثة.

---

[١] المادة (٢٦) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

غير أنه لا يجوز الاتفاق على أن تقل عن سنة؛ وذلك على اعتبار أن المشرع اعتبر مدة السنة الحد الأدنى الذي من خلاله يستطيع المستهلك أن يستوثق ممّا إذا كانت الخدمات المذكورة في هذا الاستثناء صالحة لما نُفذت أو وُردت من أجله أم لا. كل ذلك مع الأخذ في الاعتبار أحقية جهاز حماية المستهلك في وضع مدة تقل عن سنة بالنظر إلى طبيعة الأعمال أو المنتجات [١].

٢- الفرض الثاني: المدة الزمنية في حالة ما إذا كان سبب العيب راجعًا إلى غش المورد أو إهماله الجسيم: وهنا عاقب المشرع المورد الذي يرتكب غشًا أو إهمالاً جسيمًا يؤدي إلى وقوع العيب بإطالة مدة الضمان التي يستطيع المستهلك خلالها أن يمارس حقه في الاستبدال أو الرد بأن جعلها لا تقل عن ثلاث سنوات [٢]. وهذا التحديد يُفهم منه جواز الاتفاق على أن تكون المدة المذكورة أكثر من ثلاث سنوات، كأن تكون أربع أو خمس سنوات، غير أنه لا يصح الاتفاق على جعلها سنة أو سنتين مثلاً.

ثالثًا- النتائج القانونية المترتبة على نشوء الضمان للمستهلك في حالة خدمات التشطيبات والصيانة والتركيبات المنزلية: وتتمثل النتيجة الطبيعية هنا في التزام المورد بإعادة تقديم الخدمة أو برد مقابلها أو ما يجبر النقص فيها، وباستبدال ما تم توريده من المنتجات أو رد قيمتها أو تنفيذ ما يقرره جهاز حماية المستهلك عند حدوث خلاف بين المستهلك والمورد. ومع ملاحظة أن كل هذه الأمور معلقة

[١] المادة (٢٦) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.
[٢] المادة (٢٦) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

على شرط وهو، تحقق المسؤولية عن عدم الصلاحية في حق المورد [١]، فإذا لم تتحقق هذه الشروط فلا يمكن إلزام المورد بأي من تلك الأمور.

ولعل للتشدد في الإثبات هنا من الحِكمة ما يبرره. فهذه الخدمات من الناحية العملية، إنما يرجع عدم صلاحيتها – في أغلب الأحيان – لفعل المستهلك نفسه أو أحد تابعيه، وإن كان من الممكن أن تحدث عدم الصلاحية بفعل المورد. أي أنها خدمات يتضح مدى صلاحيتها من خلال الاستعمال، وهذا الأخير إنما يكون من المستهلك، لذلك فمن المنطقي أن تُنسب عدم الصلاحية لفعله هو لا لفعل المورد، ما لم يثبت المستهلك العكس بأن عدم الصلاحية إنما تسبب فيها المورد، وذلك بتحقق شروط المسؤوليه في حق هذا المورد.

فعلى سبيل المثال، قد يشترط المورد على المستهلك عدم استعمال التشطيبات أو الصيانة أو التركيبات إلا بعد مرور فترة زمنية معينة ويستعملها المستهلك قبل فوات هذه المدة، أو أن يقوم المورد بتوريد منتجات معينة للمستهلك فيقوم هذا الأخير بتخزينها أو حفظها بصورة خاطئة مع عدم مراعاة اشتراطات المورد الفنية مما يؤدي إلى تلف هذه المنتجات. وهذا التشدد في المسؤولية هو بمثابة إعمال لفكرة التوازن العقدي بين الطرفين، بالإضافة إلى أنه أمر تتطلبه اعتبارات العدالة في تقديرنا الشخصي.

---

[١] المادة (٢٦) من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

المبحث الثاني

الاستثناءات القانونية الواردة على الحق في الاستبدال أو الرد من منظور موضوعي

- تقسيم:

يُقصد بالاستثناءات القانونية في هذا الصدد، مجموعة السلع والخدمات التي قرر المشرع – سواء المصري أو الفرنسي – بنصوص قانونية صريحة عدم جواز ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد بشأنها سواء في التعاقدات العادية أم التعاقد عن بعد؛ وذلك لمبررات معينة سنبينها عند سرد هذه الاستثناءات. وعلى ذلك، سنقسم هذا الفرع إلى مطلبين هما:

المطلب الأول: الاستثناءات القانونية من منظور موضوعي في التعاقدات العادية في القانون المصري.

المطلب الثاني: الاستثناءات القانونية من منظور موضوعي في التعاقد عن بعد في القانونين الفرنسي والمصري.

المطلب الأول

الاستثناءات القانونية من منظور موضوعي في التعاقدات العادية في القانون المصري

نص المشرع المصري على مجموعة استثناءات قانونية موضوعية لا يجوز فيها للمستهلك ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد وذلك في التعاقدات العادية. وتتمثل في الحالات الآتية:

أولاً: إذا كانت طبيعة السلعة أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول دون استبدالها أو ردها أو يستحيل معه إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها عند التعاقد [1]:

فهناك بعض السلع التي تأبى طبيعتها التكوينية من أن يُمارس فيها الحق في الاستبدال أو الرد، وربما يكون يكون السبب في ذلك هو تميز هذه السلع بخصائص ذاتية متفردة بذاتها بما يجعل من استعمالها أو تجربتها لأول مرة عدم إمكانية تداولها أو بيعها مرة أخرى بسبب كونها تُستنفذ أو تعَّيب بمجرد استخدامها الأولي.

كما أن هناك بعض السلع يصعب فيها ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد إما بسبب الطريقة التي تم تعبئتها أو تغليفها بها؛ حيث تكون هذه الطريقة من أهم طرق الأمان والثقة التي تحذب المستهلك لشراء مثل هذه السلع. فإذا انتفت هذه الطريقة على النحو المألوف والمتعارف عليه بشأن هذه السلع، فمن المرجح أن يحجم المستهلك عن

---

[1] المادة (١٧/ الفقرة الثانية/ بند ١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١٣/ الفقرة الثانية/ بند ١) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

شرائها، مما يسبب ضررًا اقتصاديًا كبيرًا للمورد ويشكل إخلالاً واضحًا بفكرة توازن العقد.

ولعل الأمر المشترك بين جميع الفروض المذكورة في هذه الحالة، هو أنه في الأخير سيستحيل على المورد أو بطبيعة الحال إعادة السلع محل هذه الفروض إلى الحالة التي كانت عليها عند التعاقد.

ومن الوارد أن يعترض البعض على الحكم المتقدم في حالة تعبئة السلعة أو تغليفها، وذلك على سند أنه يجوز أن ترجع السلعة لما كانت عليه أول مرة، عن طريق إعادة تعبئتها أو تغليفها مرة أخرى. غير إننا نرى أن هذا الأمر لا يكون بهذه السهولة؛ حيث إن طريقة التغليف أو التعبئة في هذه الحالة إنما تكون من الأمور الجوهرية في مثل هذه السلع، وهي أمور فنية تتم بطريقة حرفية معينة يقوم بها المصدر المنتج لهذه السلع وغالبًا ما تكون هذه الطريقة من أسرار المهنة التي لا تظهر في العلن. لذلك فمن المرجح ألا يجيدها أو يعلمها المورد أو غيره من الأفراد، وهذا الأمر هو الذي يصعّب مسألة إعادة التعبئة أو التغليف إلى ما كانت عليه قبل الاستخدام.

ثانيًا: إذا كانت السلعة من السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع [1]:

يُقصد بهذه السلع، تلك المنتجات الاستهلاكية التي يشتريها المستهلك بصورة يومية – في أغلب الأحيان – وتكون رخيصة الثمن ولا تحتمل مدة زمنية طويلة لتخزينها ويتم استهلاكها بسرعة، مثل السلع التي تباع في محلات البقالة والتجزئة

[1] المادة (١٧/ الفقرة الثانية/ بند ٢) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١٣/ الفقرة الثانية/ بند ٢) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

كالأغذية والمشروبات والأغذية المصنعة[١]. وترجع الحكمة من استبعاد هذه السلع من نطاق الحق في الاستبدال أو الرد، إلى الأمور الآتية:

١- من حيث طبيعة السلعة: نجد أن هناك قطاع كبير من هذه السلع يتميز بسرعة التلف أو الفساد كاللحوم والألبان ومشتقاتها والخضروات والفاكهة والخبز، على نحو لا يجدي فيه نفعًا إعمال الحق في استبدالها أو ردها، والقول بغير ذلك سيُلحق بالمورد ضررًا جسيمًا لا يرتضيه له المشرع.

٢- من حيث الناحية الربحية: نجد أن هامش الربح في مثل هذه السلع يكون ضئيلاً إلى الحد الذي لا يجوز فيه استبدالها او ردها، وإعمال عكس ذلك سيكبد المورد خسائر مالية كبيرة.

٣- من حيث اعتبارات العدالة: والتي تتمثل في إعمال المشرع لفكرة التوازن العقدي بين المستهلك والمورد في العقد الاستهلاكي بقدر المستطاع. فليس من العدل أن من يشتري بعض الخبز أو كيلو فاكهة سريعة التلف، يحق له استبداله أو رده؛ لأن في إجازة هذا الأمر إجحاف كبير بمصلحة المورد المالية لصالح المستهلك.

وهنا ينبغي ملاحظة أن قانون حماية المستهلك، قد علق استبعاد هذه السلع من نطاق ممارسة الحق في الاستبدال أو الردعلى شرط هام وضروري، وهو وجوب أن تكون السلع الاستهلاكية من السلع سريعة التلف [٢]، أي لا تستغرق وقتًا زمنيًا طويلاً لاستهلاكها، فإذا كانت من السلع الاستهلاكية غير القابلة للتلف السريع فيجوز ممارسة

---

[١] راجع الموقع التالي:

https://hbrarabic.com/%(2232022).

[٢] المادة (١٧/ الفقرة الثانية/ بند ٢) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١٣/ الفقرة الثانية/ بند ٢) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

الحق محل الدراسة بشأنها، ومن أمثلتها: الأطعمة الجافة كالسكر والحليب والشاي والأرز والدقيق والأغذية المعلبة [١].

وترجع الحكمة من هذا الاشتراط الأخير، إلى أن هذه السلع غالبًا ما تكون مدة صلاحيتها كبيرة مقارنة بنظيرتها سريعة التلف، فغالبًا ما تصل هذه المدة لسنتين أو ثلاث سنوات وأحيانًا أكبر من ذلك، فإذا مارس المستهلك بشأنها حقه في الاستبدال أو الرد فسيتمكن المورد من بيعها مرة أخرى دون أضرار تلحقه من ذلك، ما لم يتسبب المستهلك بفعله في تلفها أو تعيبها.

ثالثًا: إذا لم تكن السلعة بذات الحالة التي كانت عليها وقت البيع لسبب يرجع إلى المستهلك [٢]:

وفي هذه الحالة تكون السلعة بحالة جيدة عند التعاقد عليها وقت التسليم، ثم يمارس المستهلك حقه في الاستبدال أو الرد وهي في حالة غير جيدة؛ وذلك بسبب فعل المستهلك، فهنا لم يجز المشرع للمستهلك ممارسة الحق محل الدراسة كجزاءً له على إهماله أو تقصيره المتعمد أو غير المتعمد في المحافظة على السلعة محل التعاقد. لذلك كان من الطبيعي ومن منطلق اعتبارات العدالة حرمان المستهلك من هذا الحق حتى لا يُضار المورد بفعل لا يد له في حدوثه.

غير إنه إذا كان سبب التعيب خارج عن فعل المستهلك، بأن كان منسوبًا لفعل المورد [١]، تحمّل هذا الأخير نتيجة هذا التعيب وفقًا للقواعد والضوابط التي ذكرناها في

---

[١] راجع الموقع التالي:

https://www.almrsal.com/post/1128444 (2032022).

[٢] المادة (١٧/ الفقرة الثانية/ بند ٣) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١٣/ الفقرة الثانية/ بند ٣) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

حينه، ومن ثم فلا يوجد في هذه الحالة مبرر لحرمان المستهلك من ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد. وهذا الأمر يبرز حرص المشرع على مراعاة فكرة التوازن العقدي بين مصالح الطرفين على النحو الذي بيَّناه في أكثر من موضع في هذه الدراسة.

رابعًا: إذا كانت السلعة من السلع التي تصنع بناءً على مواصفات خاصة حددها المستهلك وكانت السلعة مطابقة لهذه المواصفات [٢]:

فعلى سبيل المثال إذا تعاقد المستهلك مع المنتِج أو المورد على سيارة من نوع مرسيدس سمراء اللون بقدرات معينة وكماليات فريدة من نوعها كبدت المنتِج أو المورد مبالغ مالية كبيرة في تنفيذها، فليس من العدالة إعطاء المستهلك الحق في ممارسة مُكنة الاستبدال أو الرد بحجة أن المستهلك قد غَّير قناعته الشخصية بفكرة السيارة المتعاقد عليها وأنها لم تعد تناسب ذوقه الشخصي؛ وذلك احترامًا لقوة العقد الملزمة كما أنه لا يوجد ثمة خطأ ارتكبه المورد هنا. كل ذلك مع الأخذ في الاعتبار اعتراض المستهلك إن كان له محل، كما إذا خالف المورد أو المصَّنع بعض الاشتراطات المتفق عليها.

=

[١] المادة (١٧/ الفقرة الثانية/ بند ٣) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١٣/ الفقرة الثانية/ بند ٣) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[٢] المادة (١٧/ الفقرة الثانية/ بند ٤) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١٣/ الفقرة الثانية/ بند ٤) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

خامسًا: الكتب والصحف والمجلات والبرامج المعلوماتية وما يماثلها [١]:

وتتمثل الحكمة من حظر ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد بشأن هذه الأمور، في أنها تستنفذ وجودها المعنوي بمجرد شرائها من قبل المستهلك، على نحو يشكِّل فيه استبدالها أو ردها ضررًا جسيمًا بمصلحة المهني.

ويُلاحظ هنا أن الحالات الخمس السابقة، قد نص عليها قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، وأكدت عليها اللائحة التنفيذية لهذا القانون. وهناك حالتين أخريين أضافتهما اللائحة التنفيذية ولم يذكرهم القانون، وهما:

أولاً: إذا كانت السلعة تعد من الحلي والمجوهرات وما في حكمها [٢]:

تشمل هذه الحالة كل ما هو معتبر من الحلي والمجوهرات، كالأساور والقلادات، والخواتم، الخلاخيل والأقراط وساعات الأيدي وحلقات إصبع القدم ودبابيس الملابس ودبابيس الشعر وأزرار الأكمام ومشابك ربطة العنق وحلقات الأنف وسلاسل البطن وسوار الذراع والتيجان والأكاليل [٣]، وما يماثل هذه الأشياء، يستوي أن تكون مصنوعة من الألماس أو الذهب أو الفضة أو الياقوت أو المرجان أو من غيرهما.

وتتمثل الحكمة وراء استبعاد هذه السلع من نطارق ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، في الحفاظ على مصالح المهني أو المورد بسبب التقلبات السعرية التي غالبًا ما تنتاب هذه السلع وخصوصًا في حالة ارتفاع أثمان هذه السلع.

---

[١] المادة (١٧/ الفقرة الثانية/ بند ٥) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١٣/ الفقرة الثانية/ بند ٥) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[٢] المادة (١٣/ الفقرة الثانية/ بند ٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[٣] راجع الموقع التالي:

https://e3arabi.com/(2432022)

فعلى الرغم من نص المشرع على استبعادها من نطاق الحق في الاستبدال أو الرد، إلا أننا – من وجهة نظرنا الشخصية – لا نساير المشرع في هذه الحالة؛ وذلك لأنه على فرض إجازة هذا الحق في هذه السلع فلن يُضار المتعاقد مع المستهلك من ذلك وإن كان هناك ضررًا فلن يكون كبيرًا بما يكون مبررًا لمنع المستهلك من ممارسة هذا الحق بشأن هذه السلع.

هذا بالإضافة إلى أنه وعلى فرض وجود ضرر بسيط للمتعاقد مع المستهلك، فيمكن جبر هذا الضرر عن طريق خصمه ما تعارف على تسميته بـــ "عمولة المصنعية"، حيث سيتمكن من بيع هذه السلع مضافًا إليها عمولة المصنعية بما يجبرر الضرر، أي الحكمة من الاستبعاد في هذه الحالة غير موجودة كما في الحالات السابقة. لذلك نوصي المشرع المصري بعدم استبعاد هذه الحالة من نطاق ممارسة الحق محل الدراسة، بشرط ألا يُنسب إلى المستهلك خطأ يحرمه من ممارسة هذا الحق.

وهنا يجب التأكيد على في حالة إجازة الاستبدال أو الرد في الحلي والمجوهرات، فإن ذلك يجب أن يكون بالسعر السائد وقت الاستبدال أو الرد وليس السعر وقت التعاقد؛ وذلك حتى لا يُضار المهني أو المورد في حالة ارتفاع الأسعار. ويعد هذا الأمر خروجًا استثنائيًا ليس على القواعد العامة التي تحكم الاستبدال أو الرد في ذاتها، بل تعديل في إحدى النتائج المترتبة على ممارسة الحق محل الدراسة.

ثانيًا: الملابس الداخلية وفساتين الزفاف إذا تمت إزالة أغلفتها [1]:

فالملابس الداخلية أيضًا تستنفذ وجودها المعنوي بسبب استعمالها، حيث إنه يصعب بيعها مرة أخري بعد استبدالها أو ردها؛ وذلك بسبب عزوف الكثير من الأفراد – أن لم يكن جميعهم – عن التعامل عليها مرة أخرى لسابق إرتدائها وإزالة أغلفتها. كمان أن هذه الإزالة ستخلق الشك والريبة في نفوس الأفراد وسيحجمون عن شرائها لاسيما مع كثرة المعروض منها في مختلف الأسواق واالمعارض.

غير أننا لا نساير المشرع فيما يتعلق بفساتين الزفاف؛ وذلك لأننا نرى أنها تقبل الاستبدال أو الرد دون أن يُضار الطرف المتعاقد مع المستهلك من ذلك. فمن الناحية العملية نجد أن أغلب الفتيات المقبلات على الزواج لا يكون لديهن المقدرة المالية على شراء فساتين زفاف فيقمن باستئجارها وإعادتها مرة أخرى إلى مالكها بعد غلسها وكيها.

غير أننا أيضًا نرى أن هذا الأمر الأخير لا ينطبق على فساتين الزفاف التي يتم تصميمها في الخارج ويتعاقد عليها المورد لبعض الأشخاص بالاتفاق المسبق؛ حيث نجد أن هنا أن طريقة التصميم وبلده يكون لهما عامل كبير في تحديد السعر وإجازة الاستبدال أو الرد هنا ستلحق بالمتعاقد مع المستهلك ضررًا جسيمًا. والفيصل بين الأمرين هو ممّا يستقل قاضي الموضوع بتقديره في كل حالة على حدة بحسب ملابساتها وظروفها.

---

[1] المادة (١٣/ الفقرة الثانية/ بند ٧) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

وبعد التعرض للاستثناءات القانونية من منظور موضوعي في القانون المصري سواء في قانون حماية المستهلك أو لائحته التنفيذية، نلاحظ الأمريين التاليين:

١- الأمر الأول: ويتمثل في أن الحالات المستثناة السابقة جميعها قد وردت على سبيل الحصر لا المثال، بما لا يجوز التوسع فيها أو القياس عليها؛ لأنها أقرت بصورة استثنائية على الأصل العام الذي يجيز الاستبدال أو الرد في جميع السلع، وأن كل ما يخالف هذا النص العام لا يتقرر إلا بصورة استثنائية صريحة.

٢- الأمر الثاني: أن الحكمة العامة المشتركة بين جميع الحالات المذكورة، تتمثل في مراعاة المشرع المصري لفكرة التوازن العقدي بين مصالح طرفي العقد الاستهلاكي ومراعاة اعتبارات العدالة. ويتضح ذلك من خلال مراعاته لمصلحة المستهلك حين أقر المبدأ العام القاضي بجواز الاستبدال أو الرد في جميع السلع، ومراعاته لمصلحة المتعاقد مع المستهلك حينما أقر القانون ولائحته التنفيذية استثناءات قانونية على هذا المبدأ. وهذا ما يجعل هذا القانون متوازنًا وموضوعيًا في أحكامه بما يتماشي مع فكرة التوازن العقدي.

المطلب الثاني

الاستثناءات القانونية من منظور موضوعي في التعاقد عن بعد في القانونين الفرنسي والمصري

وتتمثل الاستثناءات القانونية من منظور موضوعي في التعاقد عن بعد في القانونين الفرنسي والمصري، في الأمور الآتية:

أولاً: عقود توريد الخدمات التى تم أداؤها بالكامل قبل نهاية المدة المقررة لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، أو التي بدأ أداؤها بعد أن أبدى المستهلك موافقته المسبقة وتنازله الصريح عن حقه فى الاستبدال أو الرد [1]:

وتنقسم هذه الحالة إلى شقين هما:

١- الشق الأول: حالة الخدمات التي تم أداؤها أو تنفيذها بالكامل قبل نهاية المدة المقررة لممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو لرد [2]: وتتمثل الحكمة

---

(1) Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : « 1o De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation …..".

(2) Thibault de Ravel, Renonciation en cas de conclusion du contrat d'assurance à distance, Dalloz actualité, 28 janvier 2013؛ Cour de cassation, chambre civile 2, Audience publique du 17 janvier 2013, N° de pourvoi: 1128928 , Publié au bulletin ؛ Cour de cassation , chambre civile 2, Audience publique du 17 janvier 2013 , N° de pourvoi: 1120155 , Publié au bulletin.

من هذا الحكم في أنه وفقًا للمجرى العادي للأمور فلن يستطيع المستهلك الحكم على مدى جودة الخدمة المقدمة إليه من عدمه إلا إذا بدأ في استخدامها والاستفادة الفعلية منها؛ ليتمكن من الوقوف على التقييم الحقيقي لها. فإن كان قد بدأ في الاستفادة من الخدمة ولم يبدي أي اعتراض على ذلك، فلا يُحمل ذلك إلا على الرضاء الضمني من جانبه بأن الخدمة المتعاقد عليها كانت سليمة ومرضية له، ولو كانت عكس ذلك فيمكنه ممارسة حقه في الاستبدال أو الرد في مواجهة المهني.

وترتيبًا على ذلك، لا يجوز للمهني أو المورد أن يرجع على المستهلك بالتعويض بسبب ممارسته للحق في الاستبدال أو الرد للخدمة محل التعاقد في هذه الحالة؛ حيث إن هذا الاستخدام المسبق هو أمر ضروري للحكم على مدى جودة الخدمة المقدمة للمستهلك. وذلك مع مراعاة المباديء المنصوص عليها في القانون المدني كحسن النية والإثراء بلا سبب [١].

٢- الشق الثاني: حالة عقود الخدمات التي بدأ أداؤها أو تنفيذها بعد إبداء المستهلك لموافقته المسبقة على ذلك وتنازله الصريح عن حقه في الاستبدال أو الرد: وهنا يبدأ المستهلك في الاستفادة من الخدمة المقدمة له، إلا أنه يتنازل عن هذا الحق. فهذا التنازل يترتب عليه عدم جواز ممارسة المستهلك لهذا الحق بشأن الخدمات المتنازل عن استعماله فيها [٢].

---

(1) V. AvenaRobardet , Faculté de rétractation dans les ventes à distance : entre illusion et réalité , Dalloz actualité , 4 septembre 2009.

(2) JeanDenis Pellier, Précisions relatives au droit de rétractation en matière de contrats à distance portant sur des services financiers, Dalloz actualité , 11 octobre 2019 ؛ ARRÊT DE LA COUR (première chambre), =

والتساؤل الذي يثور هنا هو: كيف يتنازل المستهلك عن حقه في الاستبدال أو الرد رغم أنه متعلق بالنظام العام؟ يمكننا أن نجيب عن هذا التساؤل من خلال الأمور الآتية:

أ- أن جواز تنازل المستهلك عن حقه في الاستبدال أو الرد مشروط بأن هذا التنازل صريحًا، بما لا يكفي لذلك أن يكون هذا التنازل ضمنيًا. وهذا الأمر هو عكس ما كان معمولاً به قبل إصدار المشرع الفرنسي للقانون رقم ٣٤٤-٢٠١٤، حيث كان يكفي التعبير الضمني آنذاك [١].

ب- أن التنازل في هذه الحالة مشروط أيضًا بأن نكون أمام حالة بدأ في تنفيذ أو أداء الخدمة المقدمة للمستهلك، فإذا كانت الخدمة قد قُدمت وتم أداؤها أو تنفيذها بالكامل، فلن نكون بصدد إعمال للحق في الاستبدال أو الرد؛ حيث سيطبق الحكم الوارد في الشق الاول.

ج- أن هذا التنازل إنما قد جاء على سبيل الاستثناء ولا يجوز التوسع فيه أو القياس عليه، أي أنه بخلاف هذه الحالة – بالنسبة لتنازل المستهلك – نطبق القاعدة العامة في هذا الشأن وهي تعلق هذا الحق بالنظام العام كما سبق وأن بينًا.

=

Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2002/65/CE Contrat de crédit aux consommateurs conclu à distance – Droit de rétractation – Exercice du droit de rétractation après l'exécution intégrale du contrat à la demande expresse du consommateur – Communication au consommateur des informations sur le droit de rétractation ».

[١] د/ أحمد إبراهيم الحياري، عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الإنترنت، دراسة مقارنة في القانون الأردني والفرنسي، بحث منشور في المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، سنة ٢٠٠٩، ص ١٢١ وما بعدها.

د- أن هذا التنازل ينطبق فقط عندما يكون محل التعاقد هو تقديم خدمة ولا ينطبق حينما يكون هذا المحل هو تقديم سلعة من السلع؛ حيث تظل هذه الأخيرة خاضعة للضابط العام وهو التعلق بالنظام العام.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أنه قد نص عليها في كل من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ وكذلك في لائحته التنفيذية. حيث تم النص على أنه:" يسقط حق المستهلك في العدول عن التعاقد المنصوص عليه في المادة (٤٠) - أي التعاقد عن بعد - من هذا القانون في الحالات الآتية: ١- إذا انتفع كليًا بالخدمة قبل انقضاء المهلة المقررة للحق في العدول ....." [(١)].

وبإعمال المقارنة بين موقف المشرع المصري والفرنسي من الحالة محل الحديث، نلاحظ الآتي:

أ- أن موقف المشرع المصري قد جاء متوافقًا مع موقف نظيره الفرنسي فيما يتعلق بالشق الأول من الحالة محل الحديث والمتعلق بحالة الاستفادة الكلية من الخدمة المقدمة قبل انقضاء المهلة المقررة لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد؛ لذات الحكمة التي ذكرناها آنفًا.

ب- أن موقف المشرع المصري قد جاء مغايرًا لموقف المشرع الفرنسي في الشق الثاني من الحالة محل الحديث. حيث إن الأول لم يسقط حق المستهلك في الاستبدال أو الرد في حالة الانتفاع الجزئي بالخدمة المتعاقد عليها وتنازل المستهلك الصريح عن هذا الحق كما قرر المشرع الثاني.

[(١)] المادة (١/٤١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (١/٢٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

والحقيقة أننا نساير مسلك المشرع المصري فيما ذهب إليه في هذا الفرض؛ وذلك لأن أحكام الحق محل الحديث تتعلق جميعها بالنظام العام بما لا يجوز الخروج أو الحيد عنها إلا بنص قانوني صريح ضمانًا لحقوق المستهلك ضعيف الخبرة في مواجهة المورد أو المهني، بما يبطل معه أي اتفاق يمثل انتقاصًا لحقوق هذا المستهلك والتي يعد منها بلا شك، تنازله الصريح عن حقه في الاستبدال أو الرد.

ثانيًا: عقود توريد السلع أو الخدمات التي يعتمد سعرها على تقلبات السوق المالية وتكون خارجة عن تحكم المهني ويُحتمل أن تحدث خلال فترة الاستبدال أو الرد [1]:

وتتمثل الحكمة في استبعاد الحق في الاستبدال أو الرد في هذه الحالة في المحافظة على مصالح المهني أو المورد في حالة تقديمه لسلع أو خدمات يعلم الجميع ويعلم المستهلك أن أسعارها تتغير صعودًا أو نزولاً وفقًا للتقلبات السوقية المالية بالاعتماد على ظروف معينة، فإذا أجيز هذا الحق هنا فربما يكون المهني قد تعاقد على السلعة أو الخدمة من مصدرها بثمن ما وعند ممارسة هذا الحق يكون هذا الثمن قد انخفض، فلو أجزنا ذلك فسوف يلحق المهني ضرر بالغ.

غير أن إعمال الحكم المتقدم، متوقف على شرط يضمن توازن العقد ويراعي مصلحة المستهلك أيضًا، وهو وجوب أن تكون التقلبات السوقية المشار إليها خارجة

---

(1) Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats;" « 2o 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 …..".

عن تحكم المهني، أي ليس هو من اصطنعها، كقيامه بخفض قيمة السلعة بصورة كبيرة من تلقاء نفسه لتخويف المستهلك من أن يمارس حقه في الاستبدال أو الرد.

وهنا وضع المشرع الفرنسي معيارًا قانونيًا يمكن الاستهداء به، وهو أنه يُحتمل أن تحدث هذه التقلبات خلال فترة ممارسة المستهلك لهذا الحق بحكم الظروف المحيطة والسائدة. أما إذا كانت السلعة أو الخدمة ذات أسعار ثابتة وتعارف الناس عليها بهذا السعر منذ زمن بعيد ومن النادر جدًا حدوث تقلبات سعرية بشأنها، فهنا يكون الأمر من صنع المهني إذا هذا السعر، ومن ثم لا يُحرم المستهلك من ممارسة الحق محل الحديث.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، فللأسف وعلى عكس موقف المشرع الفرنسي، لم يأخذ – أي المشرع المصري – بهذه الحالة ولم يتبناها تشريعيًا لا في قانون حماية المستهلك ولا في لائحته التنفيذية. لذلك نوصي المشرع المصري بضرورة إدراج هذه الحالة ضمن الحالات المستبعدة من النطاق الموضوعي لممارسة هذا الحق؛ لاسيما بعد تبني السياسية الاقتصادية فكرة تعويم الجنيه المصري. كما أن فكرة الرد تقوم على أن يسترد المستهلك المبلغ الذي دفعه وقت شراء السلعة، وهذا الأمر ربما يلحق ضررًا بليغًا بالمهني أو المورد وخصوصًا في ظل الموجات شبه اليومية التي نعيشها التقلبات السعرية.

غير أن أنه يلزم في ذات الوقت التأكيد والضرب بيد من حديد على التجًار الذين يستغلون الظروف ويضعوا تسعيرات للسلع على أهوائهم الشخصية وبصورة مغالى فيها جدًا - وكثيرًا ما هم - ولا تكون بسبب ظروف خارجة عن إرادتهم؛ وذلك حفاظًا على توازن العلاقة بين طرفي العقد الاستهلاكي. أي يلزم النص على ذات الضابط القانوني الذي نص عليه المشرع الفرنسي.

ثالثًا: عقود المنتجات التي تصنع حسب المواصفات التي اشترطها المستهلك أو ذات الطابع الشخصي [١]:

وفي هذه الحالة يكون التزام المهني هو تصنيع سلعة معينة أو منتج معين وفقًا لاتفاق مسبق بينه وبين المستهلك في إطار بنود واشتراطات محددة يضعها المستهلك، وكذلك قد يتمثل التزام المهني في الاتفاق مع المستهلك على منتج يُراعي فيه الطابع الشخصي للمستهلك. كما إذا اشترط المستهلك على المورد أو المهني، إنتاج سيارة مصنعة وفقًا لمواصفات محددة كاللون ومواصفات الأمان، فهنا تكون السلعة شخصية بشكل واضح [٢].

لذلك، واحترامًا لمبدأ القوة الملزمة للعقد ومن أجل الحفاظ على استقرار المعاملات بين طرفي العقد الاستهلاكي وعدم إلحاق أي أضرار بالمهني، لم يجز المشرع الفرنسي للمستهلك ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أن قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية قد نصا على هذه الحالة صراحة. حيث تم النص فيهما على أنه :" يسقط حق المستهلك في العدول عن التعاقد المنصوص عليه في المادة (٤٠) - أي التعاقد عن بعد - من هذا القانون في الحالات الآتية: ٢- إذا كان الاتفاق يتناول سلعًا صنعت بناءً على طلبه، أو وفقًا لمواصفات

---

(1) Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats; « 3o De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés….".

(2) Nicolas Kilgus, Rétractation et droit au remboursement de l'acompte versé : notion de bien personnalisé, Dalloz actualité, 6 février 2018.

حددها ....." [١]. والحكمة من هذا الاستبعاد هي ذاتها التي أوردناها بشأن موقف المشرع الفرنسي.

رابعًا: عقود توريد السلع القابلة للتلف أو التي تنتهي صلاحيتها بسرعة[٢]:

وفي هذه الحالة لم يجز المشرع الفرنسي للمستهلك ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد لنفس الحكمة بالنسبة للحالة السابقة وعلى وجه الخصوص عدم إلحاق الأضرار بالمهني والحفاظ على استقرار المعاملات لاسيما وأن هذه السلع تكون بطبيعتها أو تكوينها التصنيعي عرضة للفساد أو التلف السريع [٣]، وأن في إجازة ممارسة هذا الحق ضرر مؤكد للمهني لأنه سيتعذر – إن لم يستحيل – إعادة مثل هذه السلع إلى الحالة التي كانت عليها وقت أن تسلمها المستهلك.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أنه قد نص عليها في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٩١٨ ولائحته التنفيذية. فالقانون قد نص على أنه :"يسقط حق المستهلك في العدول عن التعاقد المنصوص عليه في المادة (٤٠) - أي التعاقد عن بعد - من هذا القانون في الحالات الآتية: ٥- في الأحوال التي يعد فيها طلب العدول متعارضًا مع طبيعة المنتج، أو يخالف العرف التجاري، أو يعد

---

[١] المادة (٢/٤١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (٢/٢٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[2] Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats ;« 4o De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement…..".

[٣] في ذات المعنى:

E. Chevrier et X. Delpech, Publication de la loi pour le développement de la concurrence , op. cit.

تعسفًا من جانب المستهلك في ممارسة الحق في العدول، وذلك كله على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون" [١].

كما أن اللائحة التنفيذية قد نصت على أنه:" يسقط حق المستهلك في العدول عن التعاقد عن بعد بدون إبداء أسباب خلال فترة الأربعة عشر يومًا من استلامه السلعة في الحالات الآتية: ٥- في الأحوال التي يعد فيها طلب العدول متعارضًا مع طبيعة المنتج، أو يخالف العرف التجاري، أو يعد تعسفًا من جانب المستهلك في ممارسة الحق في العدول، ومن ذلك السلع الاستهلاكية سريعة التلف، مستلزمات ومستحضرات التجميل، الحلي والمجوهرات وما في حكمها "[٢].

خامسًا: عقود توريد المنتجات التى قام المستهلك بنزع أغلفتها بعد التسليم ولا يمكن إعادتها لأسباب تتعلق بالنظافة أو لحماية الصحة [٣]:

حيث إن هناك بعض السلع يكون من أهم وأبرز عوامل شراء المستهلكين لها هو أنها تكون مغلفة بطريقة معينة على نحو يبعث الثقة في النفوس بشأنها، وغالبًا ما يكون السبب في هذا التغليف هو المتطلبات المتعلقة بالنظافة والصحة العامة من خلال هذا التغليف.

وبالنسبة لموقف المشرع المصرى من هذه الحالة، نجد أنه لم يتعرض لها ولم ينص عليها لا في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولا في لائحته

---

[١] المادة (٥/٤١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

[٢] المادة (٥/٢٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[3] Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats 5o 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…..".

التنفيذية بصورة صريحة، غير أنه يمكن إدراجها بشكل ضمني تحت ما نص عليه هذا القانون ولائحته من أنه:" يسقط حق المستهلك في العدول عن التعاقد المنصوص عليه في المادة (٤٠) - أي التعاقد عن بعد - من هذا القانون في الحالات الآتية: ٤- إذا حدث عيب في السلعة نتيجة سوء حيازتها من قبل المستهلك....." [١].

ومنعًا لأي لبس، نوصي المشرع المصري بضرورة النص على هذه الحالة صراحة ضمن النطاق الموضوعي المستثنى من ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد وذلك حفاظًا على مصلحة المهني أو المورد والتي تتأثر من نزع أغلفة بعض السلع والتي يحجم الكثير من الأفراد عن شرائها إذا كانت منزوعة الغلاف لاسيما مع انتشار الأوبئة والأمراض الفيروسية والمعدية والتي تنتقل من خلال أي وسيلة كالشم واللمس.

سادسًا: عقود توريد المنتجات التي تختلط بعد تسليمها بمواد أخرى غير قابلة للانفصال بحكم طبيعتها [٢]:

وتتمثل الحكمة من عدم ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد في هذه الحالة، في صعوبة فصل المنتجات المبيعة محل هذا الحق عن المواد الأخرى التي اختلطت بها، وذلك في حالة ما إذا كانت هذه المنتجات تقبل بطبيعتها هذا الاختلاط. أما إذا كان لها وجود مستقل ويمكن فصلها بعد خلطها وإعادتها إلى حالتها الأولى قبل الخلط، فيجوز

---

[١] المادة (٤/٤١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (٤/٢٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[2] Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats ;« 6o De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles……".

استبدالها أو ردها وذلك بمفهوم المخالفة للنص التشريعي في هذه الحالة وهذا من ناحية، ومن ناحية أخرى يلزم ألا تكون هذه المواد المنفصلة تندرج تحت أي استثناء لا يجوز فيه الاستبدال أو الرد بنص القانون.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أنها تندرج ضمن الحالة الخامسة من الاستثناءات القانونية التي نص عليها قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية، حيث قد تم النص على أنه :" يسقط حق المستهلك في العدول عن التعاقد المنصوص عليه في المادة (٤٠) - أي التعاقد عن بعد - من هذا القانون في الحالات الآتية: ٥- في الأحوال التي يعد فيها طلب العدول متعارضًا مع طبيعة المنتج ....." [١].

سابعًا: عقود توريد المشروبات الكحولية التي يتأخر تسليمها عن ثلاثين يومًا والتي تعتمد قيمتها المتفق عليها على تقلبات السوق التي تكون خارجة عن تحكم أو سيطرة المهني [٢]:

وتتمثل الحكمة من استبعاد هذه العقود من نطاق ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، في مراعاة مصلحة المهني وعدم إلحاق الضرر به بسبب التغيرات التي تحدث في

---

[١] المادة (٥/٤١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (٥/٢٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[2] Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats; « 7o De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée audelà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel……".

قيمة الأسعار بسبب لا يد له فيه، هذا بالإضافة إلى المحافظة على استقرار المعاملات – كما سبق وأن ذكرنا – مع مراعاة القيد الوارد بالشق الثاني من الحالة الأولى.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أنه لم يتعرض لها لا في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولا في لائحته التنفيذية. لذلك فهي تخضع للأصل العام القاضي بجواز الاستبدال أو الرد بشأنها خلال المدة القانونية العامة وهي الأربعة عشر يومًا من تاريخ تسليمها.

ثامنًا: عقود أعمال الصيانة أو الإصلاح التي يتعين القيام بها على وجه السرعة في منزل المستهلك بناءً على طلبه الصريح، وذلك في حدود قطع الغيار والأعمال الضرورية لاتمام الاستجابة لحالة الطوارئ[1]:

وهنا يتقيد استثناء هذه الأعمال من نطاق ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد بحالة الطوارئ أو حالة الضرورة التي يكون فيها المستهلك، بما لا يجوز إعمال هذا الحق بالنسبة لقطع الغيار والأعمال الضرورية اللازمة لمواجهة هذه الحالة الطارئة. أما كل ما يكون غير لازم أو غير ضروري من قطع الغيار أو أعمال بعيدًا عن حالة الطوارئ، فيجوز للمستهلك ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد بشأنه، فالضرورة تقدر بقدرها. وهذا يعد أيضًا مظهرًا من مظاهر التوازن العقدي بين مصالح طرفي العقد الاستهلاكي.

---

(1) Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats; « 8o 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…..".

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أنه لم ينص عليها لا في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولا في لائحته التنفيذية. لذلك نوصي المشرع المصري بضرورة النص على هذه الحالة من منطلق حالة الضرورة التي يكون فيها المستهلك وسعي الطرف الآخر إلى بذل قصارى جهده لإنقاذ المستهلك من هذه الظروف التي ربما تكون مهلكة بطبيعتها كالغرق أو الحريق، والتي من أجل مواجهتها بأقصى سرعة ربما يدفع ذلك المتعاقد مع المستهلك إلى شراء أدوات مرتفعة القيمة لا تُستخدم في الظروف العادية، والتي بعد استخدامها في هذه الظروف الطارئة ستتأثر بلاشك ويستحيل إعادتها إلى حالتها التي كانت عليها قبل الاستبدال أو الرد. وذلك مع مراعاة القيد الذي نص عليه المشرع الفرنسي ضمانًا لعدم استغلال الطرف الآخر لظروف المستهلك، ونضيف إلى ذلك ضرورة التأكد من أن الأدوات وقطع الغيار اللازمة لمواجهة هذه الحالة، لم يغالي أو يغش فيها المتعاقد مع المستهلك هذا الأخير.

تاسعًا: عقود توريد التسجيلات الصوتية أو المرئية أو برامج الكمبيوتر حال قيام المستهلك بنزع أغلفتها بعد أن تسلمها [1]:

وتتمثل الحكمة من هذا الاستثناء في مراعاة المشرع الفرنسي مصلحة المهني وعدم الإضرار به بسبب نزع الأغلفة من المستهلك في هذه الأمور؛ حيث إنه من الممكن أن يقوم المستهلك بعد النزع بتحقيق المنفعة المرجوة من هذه التسجيلات أو تلك البرامج، كأن يقوم بنسخها وإعادتها مرة أخرى إلى المهني، أو أن يطّلع على المحتوى الذي تتضمنه بما يحقق منفعته منها ثم يستخدم حقه في الاستبدال أو الرد بعد ذلك.

---

(1) Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats: « 9o De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison…..".

غير أنه ينبغي مراعاة حقوق المستهلك في هذه العقود في حالة ما إذا شابها عيب ما تقني أو فني أو غيرهما من العيوب بصورة تعطل عمل البرنامج أو التسجيل، سواء بصورة كلية أو جزئية، وذلك وفقًا لضمان العيب طبقًا لما ذكرناه في موضعه عن هذا الأمر.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أنه قد نص عليها في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، ولائحته التنفيذية. حيث تم النص على أنه:" يسقط حق المستهلك في العدول عن التعاقد المنصوص عليه في المادة (٤٠) - أي التعاقد عن بعد - من هذا القانون في الحالات الآتية: ٣- إذا كان الاتفاق يتناول أشرطة فيديو أو اسطوانات أو أقراصًا مدمجة أو برامج معلوماتية أو مطبوعات أزال المستهلك غلافها " [١]. والعلة في هذه الحالة هي ذاتها كما أوردناها آنفًا في بيان موقف المشرع الفرنسي.

عاشرًا: عقود توريد صحيفة أو دورية أو مجلة، باستثناء عقود الاشتراك في هذه المطبوعات [٢]:

وتتمثل الحكمة من استبعاد هذه العقود من النطاق الموضوعي لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، في تعذر إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل ممارسة هذا الحق؛ حيث إن المنفعة من محال هذه العقود سواء كانت صحف أو دوريات أو مجلات تتحقق

---

[١] المادة (٣/٤١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (٣/٢٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[2] Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats: « 10o De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications…..".

بمجرد قراءة المستهلك لأي منها، والقول بغير ذلك هو إجحاف واضح بمصلحة المهني وتحيز مبالغ فيه وغير مبرر وغير عادل لمصلحة المستهلك.

وعلى الرغم من ذلك، إلا أن المشرع الفرنسي قد استثني عقود الاشتراك في هذه المطبوعات من الاستثناء السابق، بما يشكّل رجوعًا إلى القاعدة العامة التي تقضي بجواز الاستبدال أو الرد في هذه العقود. ومن الأمثلة التي تبرر ممارسة هذا الحق هنا، أن يقوم المهني أو المورد من تلقاء نفسه برفع أسعار الاشتراك في هذه المطبوعات بدون أسباب تبرر هذه الزيادة. وهنا يعتبر الحق في الاستبدال أو الرد وسيلة لمواجهة استغلال وتعسف المتعاقد مع المستهلك.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أنه لم يستبعدها باعتبارها استثناء من النطاق الموضوعي لممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، بل نص على عدم تطبيق أحكام الفصل الخاص بالتعاقد عن بعد من القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ عليها من الأساس. وعلى ذلك نص المشرع في هذا القانون وفي لائحته التنفيذية على أنه:" لا تسري أحكام هذا الفصل على العقود المبرمة بين المستهلك والمورد أو المعلن بحسب الأحوال، في الحالات الآتية: ٢- التعاقد للاشتراك في الصحف وغيرها من المطبوعات الدورية ....." [1].

وعدم التطبيق المشار إليه، ربما يعني تطبيق الحكم القانوني الخاص بالاستبعاد من النطاق الموضوعي لممارسة هذا الحق في التعاقدات العادية. ففي هذه الأخيرة، نجد أن المشرع المصري قد نص على أنه:" واستثناء من أحكام الفقرة الأولى من هذه المادة – أي المادة ١٧ من قانون حماية المستهلك – لا يجوز للمستهلك مباشرة حق

[1] المادة (٢/٣٦) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (٢/٢٤) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

الاستبدال أو الإعادة في الأحوال الآتية: ٥- الكتب والصحف والمجلات والبرامج المعلوماتية وما يماثلها " [١].

غير أن النص المذكور إنما ينطبق على حالة الاستفادة من الكتب والمجلات والصحف، دون أن يتعرض لحالة الاشتراك فيها. لذلك نوصي المشرع المصري بالنص صراحة على إدراج عقود الاشتراك في هذه المطبوعات ضمن النطاق الموضوعي غير المستثنى من ممارسة الحق محل الدراسة؛ لأن العلة في الاستفادة تختلف عن العلة في الاشتراك المبررة لهذا الإدراج.

حادي عشر: العقود المبرمة في إطار مزاد علني [٢]:

وتتمثل الحكمة من عدم جواز ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد في هذه العقود، في أنها تتم في ضوء إجراءات ورقابة قانونية تضمن مراعاة مصالح كل طرف، سواء كان المزاد إداريًا أم قضائيًا. هذا بالإضافة إلى أن إقامة المزاد في ذاتها تكلف الكثير من الوقت والإجراءات والنفقات، ويترتب عليها مراكز قانونية متعددة ويمس استقرارها بلا شك إجازة الاستبدال أو الرد.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أن لم ينص عليها لا في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولا في لائحته التنفيذية. لذلك نوصي المشرع المصري بالنص عليها للمبررات المذكورة آنفًا.

ثاني عشر: عقود توفير خدمات الإقامة بخلاف الإقامة السكنية وخدمات نقل البضائع أو تأجير السيارات أو تقديم الطعام أو الأنشطة الترفيهية التي يجب أداؤها في تاريخ محدد أو فترة محددة[١]:

---

[١] المادة (٢/١٧/ بند ٥) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (٢/١٣/ بند ٥) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[2] Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats: « 11o Conclus lors d'une enchère publique…..".

وتتمثل الحكمة من عدم جواز ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد، في أن هذه العقود وبما تقدمه من خدمات تستنفذ الغرض منها بمجرد الانتفاع بها. بالإقامة يتحقق الغرض منها بمجرد السكنى، وخدمات نقل البضائع يتحقق الغرض منها بمجرد إتمام عملية نقل البضائع المحددة، وتأجير السيارات يتحقق الغرض منه بمجرد قيام المستهلك بالسفر بالسيارة لما يريد [٢]، وتقديم الطعام يتحقق الغرض منه بمجرد تناوله، والأنشطة الترفيهية يتحقق الغرض منها بمجرد الاستمتاع بها في تاريخها أو مدتها المحددة [٣].

وفي هذا الشأن، قضت الدائرة المدنية لمحكمة النقض الفرنسية في حكمها الصادر في ٢٥ نوفمبر ٢٠١٠، تتلخص واقعاته في أنه بعد قيام زوجان بحجز غرفة لهما في فندق بالسنغال، غير أنهما قد اكتشفا أنهما قد وقعا في خطأ بشأن هذا الحجز، وعلى إثر ذلك طالبوا الوكالة المتعاقد معها إما بتعديل الحجز وإما استرداد ما دفعوه، وقضت محكمة الموضوع بأحقية تمسكهما بحقهما في الاستبدال أو الرد في هذه الحالة وأدانت هذه الوكالة لكونها حرمت المستهلك من هذا الحق.

=

(1) Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats: « 12o 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 determine……".

[٢] في ذات المعنى:

E. Chevrier et X. Delpech, Publication de la loi pour le développement de la concurrence , op. cit.

[٣] في ذات المعنى:

Thibault de Ravel d'Esclapon, La loi Consommation décryptée, Dalloz actualité, 1 avril 2014.

وعند عرض الأمر على محكمة النقض الفرنسية، نقضت حكم محكمة الموضوع لكونها قد خالفت نص المادة (١٢١-٢٠-٤) من قانون الاستهلاك، والتي تقضي بأنه لا يجوز للمستهلك ممارسة هذا الحق في نطاق عقود خدمات الإقامة والنقل والطعام والترفيه والتي يلزم أداؤها في تاريخ محدد أو خلال فترة محددة لاسيما في ظل عدم وجود اتفاق على إعمال هذا الحق بين الطرفين في هذه الحالة [١].

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أن قد نص على عدم تطبيق أحكام التعاقد عن بعد الواردة في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على خدمات حجز الطيران والقطارات وغيرها من وسائل النقل [٢]، وخدمات حجز الفنادق [٣]. وعدم التطبيق هذا، يخلق تساؤلاً هو: هل معنى عدم التطبيق المشار إليه يعني تطبيق الأحكام المنصوص عليها في التعاقدات العادية والتي تجيز الاستبدال أو الرد؟ أم أن المشرع قد قصد عدم تطبيق أيًا من أحكام هذا القانون على هذه الخدمات؟

نرى أن ظاهر النصوص القانونية في هذا الشأن، يوحي بأنه إذا تم التعاقد على هذه الخدمات عن بعد، فلا يجوز في هذه الحالة ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد؛ حيث لا اجتهاد مع النص الصريح. أما إذا كان التعاقد عليها قد تم بالطرق العادية، فيجوز للمستهلك ممارسة الحق محل الحديث؛ لعدم وجود نص يمنع ذلك، والعام يبقى

---

(1) A. Astaix, Droit de rétractation : la prestation de service d'hébergement est exclue du dispositive, Dalloz actualité, 16 décembre 2010؛ « Thalys », V. Civ. 1re, 6 déc. 2007, n° 0616.466, Dalloz jurisprudence ; CCC 2008, n° 58, obs. Raymond)؛ Civ. 1re, 25 nov. 2010, FP+B+I, n°0970.833.

[٢] المادة (٣/٢٤) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

[٣] المادة (٤/٢٤) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

على عمومه ما لم يخصص، والقاعدة العامة هنا هي جواز الاستبدال أو الرد في جميع السلع والخدمات إلا ما استثناه المشرع بنص.

وحسمًا لهذا الأمر، نوصي المشرع المصري بضرورة النص على عدم جواز ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد في جميع هذه الخدمات سواء تم التعاقد عليها عن بعد أم بصورة عادية؛ لذات العلة المذكورة آنفًا.

وبالنسبة لعدم نص المشرع المصري صراحة على بعض الخدمات الأخرى والتي نص عليها المشرع الفرنسي، كعقود توفير خدمات الإقامة وتأجير السيارات وتقديم الطعام والأنشطة الترفيهية، فذلك مرجعه أن هذه الخدمات إنما تندرج تحت بند عمومية طبيعة المنتج والمنصوص عليه في قانون حماية المستهلك رقم١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية.

ثالث عشر: عقود توريد محتوى رقمي لا يكون متوفرًا على وسيط مادي، وذلك إذا كان البدء في تنفيذها قد تم بعد موافقة المستهلك المسبقة وتنازله الصريح عن حقه في الاستبدال أو الرد [(١)]:

وتتمثل الحكمة من استبعاد الحق في الاستبدال أو الرد في هذه الحالة، في أنه بمجرد بدء التنفيذ في تقديم مثل هذه العقود يكون قد تحققت المنفعة منها بالنسبة للمستهلك، ولكن بشرط أن يتوافر ضابط التنازل الصريح من جانب المستهلك ولا يكفي

---

(1) Article L. 121218. − Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats: « 13o De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès son droit de rétractation ".

هنا التنازل الضمني، وذلك لذات المبررات التي سقناها في الشق الثاني من البند أولاً.

وبالنسبة لموقف المشرع المصري من هذه الحالة، نجد أنه لم ينص عليها صراحة في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ولا في لائحته التنفيذية. غير أنه يمكن إدراجها ضمنًا تحت ما نص عليه هذا القانون ولائحته من أنه:" يسقط حق المستهلك في العدول عن التعاقد المنصوص عليه في المادة (٤٠) - أي التعاقد عن بعد - من هذا القانون في الحالات الآتية: ٤- إذا حدث عيب في السلعة نتيجة سوء حيازتها من قبل المستهلك....." [١].

[١] المادة (٤/٤١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؛ المادة (٤/٢٦) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

الخاتمة

سنتناول في هذه الخاتمة بيان أبرز النتائج القانونية التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة (أولاً)، ثم ذكر التوصيات التي انتهينا إليها بعد التعرض لهذا الموضوع (ثانيًا). وذلك على النحو التالي:

أولاً: النتائج القانونية للدراسة:

١- اهتمام كل من المشرعين الفرنسي والمصري بمسألة حماية حقوق المستهلك على وجه العموم وحقه في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة على وجه الخصوص. وهذا ما يتضح من خلال التعديلات التشريعية المتعاقبة لكي تتناسب هذه الحماية القانونية مع التطورات الحديثة في مجال العقود الاستهلاكية أيًا كانت طريقة إبرامها. وهو ما انعكس مؤخرًا بالنسبة للمشرع المصري في إصدار القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ والخاص بحماية المستهلك، ومنذ فترة أصدر المشرع الفرنسي القانون رقم ٣٤٤ لسنة ٢٠١٤ المعدل لأحكام قانون الاستهلاك الفرنسي رقم ٩٤٩ لسنة ١٩٩٣.

٢- لقد تعددت الآراء الفقهية بشأن تعريف حق المستهلك في الاستبدال أو الرد. وفي ضوء هذا التعدد الفقهي في الآراء، انتهينا إلى تعريف هذا الحق بأنه مكنة قانونية معترف بها قانونًا سواء بمقتضى نص القانون أو بموجب اتفاق الأطراف، يثبت بمقتضاها الحق للمستهلك في الخيار بين أن يرد السلعة أو الخدمة المتعاقد عليها مع المهني أو المورد أو أن يستبدلها بأخرى، وذلك خلال المدة الزمنية التي حددها المشرع أو التي انتهى إليها اتفاق المتعاقدين؛ بغية تحقيق التوازن العقدي بين الأطراف.

٣- تعددت الضرورات من الإقرار التشريعي لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد. فهنا ضرورات فرضتها الظروف القانونية والتي تتمثل في عدم كفاية نظرية عيوب الإرادة لتحقيق الحماية القانونية للمستهلك وخصوصًا في ظل سيطرة الطابع الإغرائي لوسائل الدعاية والإعلان على تفكير المستهلك وعدم خبرته أو قلتها في تبين ما يلائمة من السلع والخدمات وما لا يلائمه.

وهناك ضرورات اقتضتها الظروف العقدية والتي تتمثل في رغبة المشرع في تفادي اختلال التوازن العقدي بين طرفي العقد الاستهلاكي، على اعتبار أن تحقيق التوازن العقدي من أهم الغايات القانونية التي يسعى أي مشرع لتحقيقها بما يضمن تحقيق العدالة بين الطرفين.

وهناك ضرورات حتّمتها الظروف التقنية والتي تتمثل في تطور الوسائل التقنية والتكنولوجية التي من خلالها يتم عرض السلع والخدمات على المستهلكين من أجل إقناعهم بها، بالإضافة إلى تطور الوسائل الدعائية وخصوصًا عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

٤- انتهينا إلى أن حق المستهلك في استبدال أو رد السلعة أو الخدمة، يتميز بعدة خصائص قانونية تميزه عن غيره من الحقوق، ومن أبرزها: الصفة المجردة لهذا الحق، مجانية ممارسته، يُمارس بالإرادة المنفردة من جانب المستهلك، يتعلق بالنظام العام، شمولية نطاقه الموضوعي، وأخيرًا تنوع مصادره.

٥- انتهينا كذلك أن للحق في الاستبدال أو الرد مدة زمنية سواء في القانون المصري أو القانون الفرنسي، بحيث يلتزم المستهلك بممارسة هذا الحق خلال هذه المدة. ونص المشرع المصري على أن هذه المدة أربعة عشر يومًا من تاريخ تسلم السلعة، وفي عقود اقتسام الوقت وما يماثلها تبدأ ذات المدة من

تاريخ توقيع المستهلك للعقد، وفي التعاقد عن بعد تبدأ المدة المشار إليها من تاريخ استلام المستهلك السلعة المتعاقد عليها.

وبالنسبة لموقف المشرع الفرنسي، فقد تعرض لتطورات تشريعية كثيرة انتهت بصدور القانون رقم ٣٤٤ لسنة ٢٠١٤ والذي نص على مدة ممارسة هذا الحق هي أربعة عشر يومًا تبدأ من تاريخ إبرام العقد، وذلك في حالة الخدمات. وفي حالة السلع تبدأ هذه المدة من اليوم الذي يتسلم فيه المستهلك السلعة المتعاقد عليها أو يتسلمها أي شخص آخر يعينه المستهلك بخلاف الناقل.

وإذا كان محل العقد سلع متعددة تسلم فيه كل سلعة على حدة أو كان المتعاقد عليه يتكون من أجزاء متعددة ويتم تسليمها على دفعات خلال فترة ما، فإن المدة الزمنية المذكورة تبدأ من تاريخ تسلم آخر سلعة أو آخر جزء من السلعة المباعة. وإذا كان محل الحق عقد يتضمن التسليم المنتظم للسلع خلال فترة محددة، فإن المدة الزمنية المشار إليها تبدأ من تاريخ تسلم أول سلعة من قبل الطرف الآخر في العقد.

٦- انتهينا كذلك إلى أن المدد الزمنية المذكورة آنفًا، تتعلق بالنظام العام الحمائي والنظام العام الاقتصادي والاجتماعي مع تغليب الأول على الثاني. غير أن هذا التعلق لا يكون بصورة مطلقة، بل ترد عليه بعض الاستثناءات نص عليها المشرع وتتمثل في حالتين هما: جواز الخروج على مدة الأربعة عشر يومًا بالتشديد لصالح المستهلك، وجواز الخروج عليها أيضًا عن طريق جهاز حماية المستهلك بالضوابط التي ذكرناها في حينه.

٧- انتهينا أيضًا إلى أن المشرع الفرنسي قد أجاز بصورة صريحة وقاطعة بأن محل الحق في الاستبدال أو الرد يشمل السلع والخدمات على حدٍ سواء. أما المشرع

المصري فقد نص على هذا الحق صراحة بشأن السلع، أما الخدمات فقد جاء موقفه غامضًا بعض الشيء بشأنها، إلا أننا قد انتهينا إلى شمولية النطاق الموضوعي للسلع والخدمات بدون تفرقة، وذلك تأسيسًا على الاستخلاص الضمني ممّا جاء ببعض النصوص القانونية.

٨- بينّا كذلك أن المشرع المصري قد نص على استثناءات زمنية لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد فيما يتعلق بالمنظور الزمني، وذلك في ثلاث حالات: تتمثل الأولى في إطالة المدة التي يلزم ممارسة هذا الحق خلالها لثلاثين يومًا، وتتمثل الثانية في إطالتها لعامين، وتتمثل الثالثة في إطالتها لمدة سنة أو أكثر. كل ذلك على النحو الذي بيناّه في موضعه.

٩- أورد المشرع الفرنسي وكذلك المشرع المصري مجموعة من الاستثناءات القانونية الموضوعية والتي لا يجوز فيها للمستهلك ممارسة حقه في الاستبدال أو الرد، وذلك على النحو الذي ذكرناه في حينه والذي نحيل إليه منعًا للتكرار غير المجدي.

١١- من مجمل عرض هذه الدراسة، ننتهي إلى أن المشرعين الفرنسي والمصري قد أحسنا صنعًا في الإقرار التشريعي لحق المستهلك في الاستبدال أو الرد، حيث اعتمد الأمر على تحقيق التوازن التعاقدي بين مصالح المستهلك ومصالح المهني أو المورد. فالمشرع قد أقر هذا الحق للمستهلك، وفي ذات الوقت حدد ووضع له ضوابط قانونية من الناحية الموضوعية عندما لم يجزه في جميع السلع والخدمات المتعاقد عليها ، بل أورد على ذلك مجموعة من الاستثناءات القانونية التي لا يجوز فيها ممارسة هذا الحق حفاظًا على مصالح الطرف الآخر المتعاقد مع المستهلك.

ثانيًا: توصيات الدراسة:

١- نوصي المشرع المصري بعدم جواز إعطاء جهاز حماية المستهلك الحق في مخالفة المدة الزمنية التي يلتزم المستهلك خلالها بممارسة الحق في الاستبدال أو الرد وذلك بخفضها إلى مدة تقل عن أربعة عشر يومًا. وذلك اكتفاءً بجواز المخالفة التشديدية عن طريق الاتفاق وهذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فقد نظم المشرع المصري هذا الحق بصورة كبيرة ومرضية لطرفي العقد الاستهلاكي وخصوصًا المستهلك، بصورة نرى أنها لا يوجد معها مبررًا لاعطاء جهاز حماية المستهلك الحق في تخفيض هذه المدة عن تلك المنصوص عليها قانونًا. فإذا أراد المشرع أن يخالف هذه المدة سواء بالزيادة أو بالنقصان فيكفيه النص على ذلك صراحة كما فعل بشأن الحالات المستثناة من هذا الضابط الزمني.

٢- نوصي المشرع المصري بالنص صراحة على شمول الحق في الاستبدال للخدمات قياسًا على نصه الصريح في حالة السلع؛ وذلك تحقيقًا للفاعلية المطلوبة لهذا الحق على أكمل وجه، لاسيما وأن التفرقة بين السلع في هذا الشأن ليس لها ما يبررها في هذه الآوانة. وذلك على غرار ما نص عليه المشرع الفرنسي.

٣- نوصي المشرع المصري بجواز ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد بشأن السلع التي تعد من الحلي والمجوهرات، وذلك خلافًا للنص التشريعي الذي يجيز فيها هذا الحق. وذلك مع الأخذ في الاعتبار أنه في حالة ما إذا أجيز هذا الاستبدال أو ذلك الرد، فسيكون بالسعر السائد وقت الاستبدال أو وقت الرد؛ وذلك توفيقًا بين

مصالح الطرفين وخصوصًا المتعاقد مع المستهلك حتى لا يُضار من تقلبات الأسعار في هذه السلع.

٤- نوصي المشرع المصري بإجازة الحق في الاستبدال أو الرد بشأن فساتين الزفاف والتي أخرجها المشرع المصري في القانون الحالي من نطارق ممارسة هذا الحق. وتتأتى هذه التوصية من منطلق الاعتبارات العملية من عدم توافر المقدرة المالية للكثير من الفتيات على شراء فساتين الزفاف فيقمن باستئجارها. وذلك باستثناء فساتين الزفاف التي يتم تصميمها في الخارج أو في الداخل وفقًا لمواصفات خاصة حددها المستهلك بالاتفاق المسبق مع الطرف الآخر في العقد.

٥- نوصي المشرع المصري بالنص على إدراج عقود توريد السلع أو الخدمات التي يعتمد سعرها على تقلبات السوق المالية وتكون خارجة عن تحكم المهني ويُحتمل أن تحدث خلال فترة الاستبدال أو الرد، وذلك بشرط أن تكون هذه التقلبات راجعة إلى ظروف خارجة عن إرادة المهني أو المورد. وتتأتى هذه التوصية من رد منظور تبني السياسية الاقتصادية فكرة تعويم الجنيه المصري. كما أن فكرة الرد تقوم على أن يسترد المستهلك المبلغ الذي دفعه وقت شراء السلعة، وهذا الأمر ربما يلحق ضررًا بليغًا بالمهني أو المورد وخصوصًا في ظل الموجات شبه اليومية التي نعيشها من التقلبات السعرية.

٦- نوصي المشرع المصري بالنص صراحة على إدراج عقود توريد المنتجات التي قام المستهلك بنزع أغلفتها بعد التسليم ولا يمكن إعادتها لأسباب تتعلق بالنظافة أو لحماية الصحة؛ وذلك حفاظًا على مصلحة المهني أو المورد والتي تتأثر من نزع أغلفة بعض السلع والتي يحجم الكثير من الأفراد عن شرائها إذا كانت

منزوعة الغلاف لاسيما مع انتشار الأوبئة والأمراض الفيروسية والمعدية والتي تنتقل من خلال أي وسيلة كالشم واللمس.

٧- نوصي المشرع المصري بإدراج عقود أعمال الصيانة أو الإصلاح التي يتعين القيام بها على وجه السرعة في منزل المستهلك بناءً على طلبه الصريح، وذلك في حدود قطع الغيار والأعمال الضرورية لاتمام الاستجابة لحالة الطوارئ. وتتأتى هذه التوصية من منطلق حالة الضرورة التي يكون فيها المستهلك وسعي الطرف الآخر إلى بذل قصارى جهده لإنقاذ المستهلك من هذه الظروف التي ربما تكون مهلكة بطبيعتها كالغرق أو الحريق، والتي من أجل مواجهتها بأقصى سرعة ربما يدفع ذلك المتعاقد مع المستهلك إلى شراء أدوات مرتفعة القيمة لا تُستخدم في الظروف العادية، والتي بعد استخدامها في هذه الظروف الطارئة ستتأثر بلاشك ويستحيل إعادتها إلى حالتها التي كانت عليها قبل الاستبدال أو الرد. مع الأخذ في الاعتبار ضرورة أن تكون قطع الغيار والأعمال ضرورية ولازمة لمواجهة هذه الحالة الطارئة؛ تجنبًا لغش المتعاقد مع المستهلك أو مغالاته.

٨- نوصي المشرع المصري بالنص صراحة على إدراج عقود الاشتراك في الكتب والمجلات والصحف ضمن النطاق الموضوعي غير المستثنى من ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد؛ وذلك لمواجهة استغلال وتعسف المتعاقد مع المستهلك، كما إذا قام برفع أسعار الاشتراك في هذه المطبوعات بدون أسباب تبرر هذه الزيادة.

٩- نوصي المشرع المصري بالنص على عدم جواز ممارسة الحق في الاستبدال أو الرد بشأن عقود المزاد العلني؛ نظرًا لأنها تتم في ضوء إجراءات ورقابة

قانونية تضمن مراعاة مصالح كل طرف سواء كان المزاد إداريًا أم قضائيًا، بالإضافة إلى أن إقامة المزاد في ذاتها تكلف الكثير من الوقت والإجراءات والنفقات، ويترتب عليها مراكز قانونية متعددة ويمس استقرارها بلا شك إجازة الاستبدال أو الرد.

١٠- نوصي المشرع المصري بالنص على عدم جواز ممارسة المستهلك لحقه في الاستبدال أو الرد بشأن عقود توفير خدمات الإقامة وخدمات نقل البضائع أو تأجير السيارات أو تقديم الطعام أو الأنشطة الترفيهية التي يجب أداؤها في تاريخ محدد أو فترة محددة؛ نظرًا لأن هذه العقود وبما تقدمه من خدمات تستنفذ الغرض منها بمجرد الانتفاع بها.

١١- نوصي بضرورة الاهتمام بمسألة توعية المستهلكين بحقوقهم على وجه العموم وحقهم في الاستبدال أو الرد على وجه الخصوص؛ وذلك عن طريق عقد الندوات والمؤتمرات التوعوية في هذا الصدد، وذلك من منطلق أهمية هذا الحق بالنسبة للمستهلك.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية العامة:

- د/ أحمد عبد الكريم سلامة: عقد المشاركة الزمنية أو اقتسام الوقت في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية.
- د/ حسام كامل الأهواني: عقد البيع في القانون المدني الكويتي، مطبوعات جامعة الكويت، بدون ناشر، سنة ١٩٨٩.
- د/ حمدي محمد عطيفي محمد: القانون المدني، العقود المسماة، الجزء الأول "عقد البيع"، بدون ناشر، سنة ٢٠١٢.
- د/ سمير عبد السيد تناغو: عقد البيع، منشأة المعارف، سنة ١٩٧٣.
- د/ سمير كامل: النظام القانوني لحق المستفيد من المشاركة بالوقت، دار النهضة العربية.
- د/ عبد الرزاق السنهوري: الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الرابع " العقود التي تقع على الملكية – البيع والمقايضة "، تنقيح المستشار/ أحمد مدحت المراغي، منشأة المعارف.
- د/ عبد العزيز المرسي حمود: الحماية المدنية الخاصة لرضاء المشتري في عقد البيع الذي يتم عن بعد، بدون ناشر، سنة ٢٠٠٥.
- د/ محمد السعيد رشدي: التعاقد بوسائل الإتصال الحديثة مع التركيز على البيع بواسطة التلفزيون، مطبوعات جامعة الكويت، سنة ١٩٩٨.

- د/ محمد حسين عبد العال: الاتجاهات الحديثة لفكرة النظام العام ومدى الحماية الدستورية لمبدأ حرية التعاقد، دراسة تحليلية مقارنة، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٨.

- د/ محمد سعد خليفة؛ د/ محمد حسين عبد العال؛ د/ شحاتة غريب شلقامي؛ د/ خالد جمال أحمد: القانون المدني (مصادر الالتزام – أحكام الالتزام والإثبات)، بدون ناشر، سنة ٢٠١٠/٢٠١١.

- د/ محمد شكري سرور: شرح أحكام عقد البيع، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٧.

- د/ محمد لبيب شنب: دروس في نظرية الالتزام، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، سنة ١٩٧٧.

ثانيًا: المراجع العربية المتخصصة:

- د/ أحمد محمد الرفاعي: الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٤.

- د/ أشرف عبد العظيم عبد القادر عبد الواحد: حماية المستهلك من اختلال التوازن العقدي الناشيئ عن استخدام الشروط النموذجية بعقود الاستهلاك، دراسة تحليلية مقارنة في ضوء أحكام القانون المصري لحماية المستهلك الصادر برقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، دار النهضة العربية، ٢٠١٩. - د/ عمر محمد عبد الباقي: الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة، منشأة المعارف، سنة ٢٠٠٤.

- د/ مساعد زيد المطيري: الحماية المدنية للمستهلك في القانونين المصري والكويتي، الطبعة الأولى، سنة ٢٠٠٧.

- د/ موفق حماد عبد: الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الإلكترونية، منشورات زين الحقوقية، لبنان، سنة ٢٠١١.

- م. د/ عبد الفتاح بيومي حجازي: حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، سنة ٢٠٠٦.

ثالثًا: الأبحاث القانونية ورسائل الدكتوراة:

- د. م/ أحمد راضي السيد أحمد بدوي: النظام العام في القانون المدني المصري بين النظرية والتطبيق، دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتور في الحقوق، بكلية الحقوق جامعة الزقازيق، سنة ٢٠٢١.

- د. م/ أمل محمد زكي عبدالمقصود غالي: ضمان العيوب الخفية في بيوع العقارات، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتور في الحقوق بكلية الحقوق جامعة الزقازيق، سنة ٢٠٢٠.

- د/ أحمد إبراهيم أحمد: التعاقد بنظام اقتسام الوقت "التايم شير – time share"، دراسة فقهية مقارنة، بحث منشور في مجلة الشريعة والقانون، جامعة الأزهر الشريف، العدد السادس والثلاثون، سنة ٢٠٢٠.

- د/ أحمد إبراهيم الحياري: عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الإنترنت، دراسة مقارنة في القانون الأردني والفرنسي، بحث منشور في المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، سنة ٢٠٠٩.

- د/ صدام فيصل المحمدي: نجاعة حق الرجوع في التعاقد الإلكتروني وفرضية تضرر المستهلك، دراسة مقارنة، بحث منشور في مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والقانونية، المجلد ١٣، العدد ١، رمضان ١٤٣٧ هـ – ٢٠١٦.

- د/ عبد المجيد خلف منصور العنزي: خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي: دراسة مقارنة، بحث منشور في مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، السنة السادسة، العدد ٢، العدد التسلسلي ٢٢، رمضان/شوال ١٤٣٩ ه – يونيو ٢٠١٨ م.

- د/ غازي خالد أبو عرابي: حماية رضاء المستهلك، دراسة مقارنة بين قانون حماية المستهلك الإماراتي وتقنين الإستهلاك الفرنسي ومشروع قانون حماية المستهلك الأردني، بحث منشور بمجلة علوم الشريعة والقانون، المجلد ٣٦، العدد١، سنة ٢٠٠٩.

- د/ محمد ربيع فتح الباب: التنظيم القانوني لحق المستهلك في العدول عن العقود المبرمة عن بعد، دراسة موازنة، بحث منشور في مجلة القانون والإقتصاد، العدد التاسع والثمانون.

- د/ محمد شكري سرور: التجارة الإليكترونية ومقتضيات حماية المستهلك، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول حول " الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإليكترونية "، أكاديمية شرطة دبي، الإمارات العربية المتحدة، المنعقد في الفترة من (٢٦-٢٨) أبريل لعام ٢٠٠٣م، المجلد الأول.

رابعًا: المراجع الأجنبية:

- **A. Astaix : Le crédit, objet de toutes les attentions des sénateurs , Dalloz actualité , 19 juin 2009.**

- **A. Astaix: Droit de rétractation : la prestation de service d'hébergement est exclue du dispositive, Dalloz actualité, 16 décembre 2010.**

- A. Astaix: Vente à distance et démarchage : publication de la directive consommateurs , Dalloz actualité, 1 décembre 2011..

- Bertrand Ines: Rupture conventionnelle : validité de la rétractation et rupture postérieure du contrat, Dalloz actualité, 16 novembre 2015

- Caroline Dechristé: Précision sur le délai de rétractation de la rupture conventionnelle, Dalloz actualité, 5 mars 2018.

- Cédric Hélaine : Exclusion de garantie, clauses abusives et taux d'alcoolémie , Dalloz actualité , 19 juillet 2021.

-Cédric Hélaine: Du champ d'application de la prescription biennale en faveur du consommateur, Dalloz actualité, 13 juillet 2021.

- Defrénois 1994. 360, obs. P. Delebecque ; CCC 1993. 202, note G. Raymond.

- E. Chevrier et X. Delpech: Publication de la loi pour le développement de la concurrence , Dalloz actualité, 7 janvier 2008.

-FABRE - MAGNAN (M.): Le droit des obligations, t. 1, contrat et engagement unilatéral, puf, 2008.

- François Terre et Philippe Simler et Yves Lequette: Droit civil les - obligations, 6 edition, dalloz, 1996.

- J.-D. Pellier: < Droit > de la consommation, 1re éd., Dalloz, coll. « Cours », 2016.

- J.-M. Brigant: Recodification du code de la consommation : SOS d'un pénaliste en détresse, RLDA oct. 2016.

- Jean-Denis Pellier : Éloge de la clarté en droit (de la consommation) , Dalloz actualité 29 avril 2020.

- Jean-Denis Pellier: Précisions relatives au droit de rétractation en matière de contrats à distance portant sur des services financiers, Dalloz actualité , 11 octobre 2019.

- Jean-Denis Pellier: Retour sur le champ d'application des règles relatives au contrat conclu hors établissement, Dalloz actualité, 1 octobre 2018.

- Jeanne Daleau : Loi Hamon : la propriété industrielle enrichie , Dalloz actualité , 25 mars 2014.

- Jean-Marc Pastor : Biens de retour : sort des biens acquis avant signature de la concession , 6 juillet 2018 ؛Conseil d'État – Section , 29 juin 2018 / n° 402251.

- M. Kebir: Effets de la rétractation de l'acquéreur, Dalloz actualité, 4 avril 2012.

- Nicolas Kilgus: Rétractation et droit au remboursement de l'acompte versé : notion de bien personnalisé, Dalloz actualité, 6 février 2018.

- PAISANT (G) : " la loi du 6 janvier 1988 sur les operations de vente à distance et le " télé-achat " , J C P , 1988 , 1 , 3350.

- Philippe Métais et Élodie Valette White : La directive actions représentatives : un nouvel élan pour les actions de groupe ? , Case LLP – 16 décembre 2020.

- Sylvie Pieraccini: La"propriété temporaire", essai d'analyse des droits de jouissance à temps partagé. Droit. Université du Sud Toulon Var, 2008. Français.

- Thalys : V. Civ. 1re, 6 déc. 2007, n° 06-16.466, Dalloz jurisprudence ; CCC 2008, n° 58, obs. Raymond).

-Thibault de Ravel d: Esclapon, La loi Consommation décryptée, Dalloz actualité, 1 avril 2014.

-Thibault de Ravel: Renonciation en cas de conclusion du contrat d'assurance à distance, Dalloz actualité, 28 janvier 2013.

- V. Avena-Robardet : Faculté de rétractation dans les ventes à distance : entre illusion et réalité , Dalloz actualité , 4 septembre 2009

- V. Avena-Robardet: Les frais de livraison doivent être remboursés au consommateur qui se rétracte, Dalloz actualité, 23 avril 2010.

- X. Delpech: Le contrat de change est réputé conclu sans condition ni faculté de rétractation, Dalloz actualité, 5 mai 2006.

- Xavier Delpech: vente à distance de véhicules à moteur : reconnaissance du, droit de rétractation de l'acheteur, Dalloz actualité, 29 mars 2013.

- Xavier Delpech: QPC en matière de sanction du droit de rétractation du consommateur, Dalloz actualité, 21 juillet 2017.