الأحكام القانونيَّة لإخلال المزوِّد بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة

هبه حازم خضر كوبري [1]

DOI:10.15849/ZJJLS.240330.02

[1] **محامي ، القانون الخاص (مدني).**
* للمراسلة:hibakobarie@gmail.com

تاريخ استلام البحث:04/06/2024
تاريخ قبول البحث: 29/07/2024

الملخص

يواجه النظام القانوني الأردني تحديات في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة، خاصةً فيما يتعلق بعقود الاستهلاك الإلكترونية. لذلك سنقوم بتسليط الضوء على النقص التشريعي في الأحكام القانونيَّة الناظمة لإخلال المزوِّد في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة، التي قدمها التشريع الأردني للمستهلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ؛ وذلك في كلٍّ من القانون المدني، وقانون حماية المستهلك ، باعتبارهما أساسًا لحماية المستهلك في العملية التعاقدية.

نظرًا لخصوصية وطبيعة عقود الاستهلاك الإلكترونية التي تختلف عن العقود التقليدية، تظهر حاجة ماسة لتطوير تشريعات تتماشى مع هذه الخصوصيات، فعلى سبيل المثال يعتبر خيار العدول أحد الحقوق الأساسية في عقود الاستهلاك الإلكترونية فهو يتيح الفرصة للمستهلك للتراجع عن العقد خلال فترة معينة دون أي تبعات قانونية.

لذلك نوصي ، بتنظيم أحكام صريحة في قانون حماية المستهلك الأردني تنسجم مع طبيعة عقود الاستهلاك الإلكترونية ، بما في ذلك خيار العدول .

الكلمات المفتاحية: أحكام، إخلال، المزود، عقود الاستهلاك، الإلكترونية.

The legal provisions for the supplier's breach of warranty in electronic consumer contracts

Hiba Hazem Khader Kobarie [1]

[1]**The World Islamic Sciences and Education University, Jordan.**

*** Crossponding author: hibakobarie@gmail.com**

Recived:04/06/2024

Accepted:29/07/2024

Abstract

The Jordanian legal system faces challenges in keeping up with rapid technological developments, particularly concerning electronic consumer contracts. This highlights the legislative gaps in the legal provisions governing supplier breaches in electronic consumer contracts, which the Jordanian legislation provides to the consumer using a descriptive-analytical approach. This analysis will focus on both the Civil Code and the Consumer Protection Law, as they are fundamental to protecting consumers in contractual transactions.

The distinctive nature of electronic consumer contracts, which differ from traditional contracts, underscores the urgent need for developing legislation that aligns with these specificities. For example, the right of withdrawal is one of the essential rights in electronic consumer contracts. It allows consumers to retract from the contract within a specific period without any legal consequences.Therefore, we recommend enacting explicit provisions in the Jordanian Consumer Protection Law that align with the nature of electronic consumer contracts, including the right of withdrawal.

Keywords: provisions, breach, supplier, consumer contracts, electronic.

المقدمة

تعد عقود الاستهلاك الإلكترونية من العقود الحديثة الناتجة عن التطور التكنولوجي، حيث ينتج عن هذه العقود التزام يقع على عاتق المزود؛ وهو التزام المزود بالضمان .

ينبثق عن التزام المزود بالضمان، عدة ضمانات هامة للمستهلك تشكل نطاقاً لهذا الالتزام، وهي : أن يتم تسليم المبيع مطابقاً لما تم الاتفاق عليه، خالياً من أي عيب خفي، وأن يتم تزويد المستهلك عن كافة المعلومات الهامة المتعلقة بالمبيع .

و يُعتبر القانون المدني الإطار العام لحماية المســـتهلك؛ من خلال الخيارات التي قدَّمها له، كذلك قدَّم قانون حماية المستهلك، خيارات إضافية لحماية المستهلك بشكلٍ عام، سواء أكان مستهلكًا تقليديًّا أم إلكترونيًّا، عند إخلال المزوِّد في التزامه بالضمان؛ فلم يفرد المشرِّع الأردني أحكامًا خاصَّة تتعلق بالمستهلك الإلكتروني.

فمن المُحتمَل أن يطرأ إخلال من قِبل المزوِّد عند تنفيذ أحد هذه الالتزامات؛ لذلك لا بدَّ من بيان الحماية القانونية، التي قدمتها هذه القواعد القانونية للمستهلك.

أهمية البحث

تكمن أهمية الدراسة في ناحيتين؛ وهما:

الناحية العمليَّة: تقدِّم هذه الدراســـة للطلاب والباحثين، إيضـــاحًا حول الأحكام القانونيَّة لإخلال المزوِّد في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة ؛ باعتبارها من المواضيع الهامة في وقتنا الحالي، وهذا يساعد في توجيه المستهلك في الواقع العملي؛ من خلال المطالبة بحقِّه في تسلم المنتج المتَّفق عليه، والخالي من أي عيب.

الناحية العلميَّة: تسلِّط هذه الدراسة الضوء على وجود نقص تشريعي يعتري النصوص القانونية الناظمة للأحكام القانونيَّة لإخلال المزوِّد في عقود الاســـتهلاك الإلكترونيَّة، في التشـــريع الأردني؛ ممَّا يثري المكتبة العربية للباحث القانوني في نطاق موضوع الدراسة.

أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى:

1- التعرف إلى مدى كفاية القواعد الخاصَّة في قانون حماية المستهلك الناظمة للأحكام القانونيَّة لإخلال المزوِّد بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة.

2 – بيان الأحكام القانونيَّة المترتِّبة على إخلال المزوِّد بالتزامه بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونية.

إشكالية البحث

تتمثَّل مشكلة الدراسة، في تسليط الضوء على النقص التشريعي في الأحكام القانونيَّة الناظمة لإخلال المزوِّد في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة، التي قدمها التشريع الأردني للمستهلك ؛ وذلك في كلٍّ من القانون المدني، وقانون حماية المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونية، باعتبارها أساسًا لحماية المستهلك في العملية التعاقدية.

أسئلة الدراسة

1- ما مدى كفاية القواعد الخاصَّة في قانون حماية المستهلك الناظمة للأحكام القانونيَّة لإخلال المزوِّد بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة؟

2- ماهي الأحكام القانونيَّة المترتِّبة على إخلال المزوِّد في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة؟

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على كلٍّ من المنهج الوصفي والتحليلي ، حيث تقتضي الدراسة استخدامه؛ وذلك من خلال جمع المعلومات باستعراض النصوص القانونيَّة، المتعلقة بالأحكام القانونيَّة لإخلال المزوِّد في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة، التي قدمها التشريع الأردني، وتحليلها، واستعراض قرارات محكمة التمييز الأردنية ذات الصلة .

الدراسات السابقة

- قداش، سلوى (2018)، **الالتزام بالضمان بين القواعد العامة في التعاقد، وقانون حماية المستهلك**، بحث منشور، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، الجزائر، جامعة باتنة، العدد(12).

وقد تناولت هذه الدراسة التزام البائع بالضمان، في القواعد العامة للقانون المدني الجزائري إذ إن نصوصه تسعى لحماية المستهلك البسيط، ومدى تعارضه مع قانون حماية المستهلك الجزائري باعتبار قواعده الخاصَّة تساير التطوُّر الصناعي والتكنولوجي؛ وذلك باستخدام المنهج المقارن.

وتتميَّز دراستنا، بأنها قد تناولت الأحكام القانونيَّة لإخلال المزوِّد بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة، التي قدمها التشريع الأردني من خلال التطرُّق إلى القواعد العامة الناظمة له في القانون المدني الأردني، ومقارنتها مع أحكام قانون حماية المستهلك الأردني،واستعراض قرارات محكمة التمييز الأردنية ذات الصلة .

- بشاطة، زهية(2021) ، **فعالية الالتزام بالضمان في عقود الاستهلاك** ، بحث منشور،مجلة أبحاث، جامعة محمد الصديق بن يحي،المجلد(6)،العدد(2).

تناولت هذه الدراسة التزام البائع بالضمان في عقود الاستهلاك التقليدية بشكل عام ، وفق القواعد العامة للقانون المدني الجزائري باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وتتميَّز دراستنا، بأنها قد تناولت الأحكام القانونيَّة لإخلال المزوِّد بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة، التي قدمها التشريع الأردني من خلال التطرُّق إلى القواعد العامة الناظمة له في القانون المدني الأردني، ومقارنتها مع أحكام قانون حماية المستهلك الأردني،واستعراض قرارات محكمة التمييز الأردنية ذات الصلة .

المبحث الأول

نطاق إخلال المزوِّد في تنفيذ التزامه بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة

تقتضـــي هذه الدراســة التطرق إلى نطاق إخلال المزود في تنفيذ التزامه بالضــمان في عقود الاســتهلاك الإلكترونية من خلال بيان تعريف إخلال المزوِّد في تنفيذ التزامه بالضـــمان في المطلب الأول، ومن ثم صـــور إخلال المزوِّد في التزامه بالضــمان في عقود الاســتهلاك الإلكترونيَّة في المطلب الثاني، وأخيرًا التعرُّف إلى طبيعة المســؤولية المدنية المترتِّبة على إخلال المزوِّد في تنفيذ التزامه بالضمان في المطلب الثالث.

المطلب الأول: تعريف إخلال المزوِّد في تنفيذ الالتزام بالضمان تجاه المستهلك في العقود الإلكترونيَّة

إن الالتزام (الحق الشـــخصـــي) : هو الرابطة القانونية التي تنشـــأ بين طرفين، وهما: الدائن والمدين، حيث يُجبر المدين على القيام بعمل ما، أو الامتناع عنه، أو نقل حق عيني.

أما الإخلال بالالتزام العقدي، فيعُرِّف بأنه: "عدم تنفيذ المدين ما التزم به نتيجةً للعقد المُبرَم بينه وبين الدائن، ويشـــمل عدم تنفيذه لالتزامه بالمطلق، أو لجزء منه، سواء أكان عدم تنفيذ المدين لالتزامه ناجم عن إهماله، أم بقصد منه. "[1]. فالعقد شريعة المتعاقدين؛ حيث يجب على المدين تنفيذ ما التزم به بمقتضى العقد.

إن من أبرز الالتزامات المنبثقة عن التزام المزوِّد بالضـمان، التي يمكنه الإخلال بها ،هي: تعمُّد إخفاء العيوب الموجودة بالمنتج، أو حتى تقديم منتَج غير مطابق لما تمَّ الاتفاق عليه؛ بحيث يجعله قاصرًا عن تأدية الغاية التي أُعدَّ لأجلها.

و يعد الوفاء بالالتزام، الطريق الطبيعي لانقضـــاء الالتزام من خلال تنفيذه، وبالتالي براءة ذمة المدين (المزوِّد)، من انشغالها بالالتزام، وفي حال عدم قيام المزوِّد (المدين) بالوفاء فإنَّ ذمته تبقى منشغلة، ويبقى الالتزام قائمًا.

وفي حال إخلال المدين بتنفيذ التزامه (المزوِّد) فإنه يترتب على ذلك جزاء؛ من خلال قيام مســـؤولية قانونية مدنية على المزوِّد، إضافةً إلى إمكانية قيام السلطة العامة بإجبار هذا المدين على الوفاء في حال امتناعه[2].

المطلب الثاني: صور إخلال المزوِّد في تنفيذ التزامه بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة

قد يكون التزام المزوِّد التزاماً بتحقيق نتيجة، بحيث يترتَّب على المزود تحقيق النتيجة المطلوبة منه، وقد يكون التزاماً ببذل عناية، حينها يكون المزود ملزمًا ببذل عناية الرجل المعتاد اللازمة منه دون تقصير، بصرف النظر عن تحقيق أي نتيجة.

ويتحقَّق الخطأ العقدي كذلك، عندما يعود عدم تنفيذ المدين لســـببٍ أجنبي لا يد للمدين فيه؛ كالقوة القاهرة، ولكن في هذه الحالة تنعدم الرابطة السببية، ويكون المزوِّد غير مسؤول استثناءً.

تنقسم صور عدم تنفيذ المدين (المزوِّد) لالتزاماته المنبثقة عن التزامه بالضمان، كالآتي:

الفرع الأول: رفض المزوِّد الوفاء

---

[1]. قرماز، نادية (2019). **حدود المسؤولية العقدية في إطار الالتزام ببذل عناية وتحقيق نتيجة، بحث منشور، مجلة بحوث الشرق الأوسط**، جامعة عين شمس, مصر، العدد(48). ص386.

[2]. حيث جاءت المادة (313). من القانون المدني الأردني تنص على أنه: " 1- ينفذ الحق جبراً على المدين به عند اســتحقاقه متى اســتوفى الشــرائط القانونية، 2- فإذا افتقد الحق حماية القانون لأي سبب فلا جبر في تنفيذه ويصبح حقاً طبيعياً يجب في ذمة المدين".

في هذه الصورة لإخلال المزود لالتزامه، قد يكون رفض المزود للوفاء بحجَّة؛ كالتذرُّع بأنَّ الالتزام ليس كما هو متَّفق عليه في العقد، وقد يكون رفض المزود دون أي حجج، أو مبرِّرات.[1]

ويكون الرفض بشكل صريح، أو بشكل ضمني؛ مثل رفض المزوِّد لقيامه بالأعمال والتحضيرات التي تسبق عملية التنفيذ، فيدلُّ ضمنًا على رفضه لتنفيذ التزامه[2].

الفرع الثاني: تأخُّر المزوِّد في التنفيذ

تعدُّ مسألة تنفيذ الأطراف لالتزاماتهم في الوقت المحدَّد في العقد، مسألة في غاية من الأهمية؛ لما ينتج عن التأخُّر من فوات مصالح مهمَّة، أو يصبح التنفيذ لا جدوى منه لتأخره ؛كعدم تقيُّد المزوِّد بالوقت المتَّفق عليه، والمحدَّد له في العقد.

أما التعويض القانوني فهو صورة من صور الفائدة التأخيريَّة؛ إذ تتمُّ المطالبة بالتعويض لتأخر المدين (المزود) في تنفيذ التزامه.[3] إن الحدَّ الأقصى للفائدة القانونيَّة وفق التشريع الأردني؛ هو (9%)، حيث نصت على ذلك الفقرة الرابعة من المادة (167) من قانون أصول المحاكمات المدنية التي تسري على كافة المعاملات المدنية، والتجارية.

الفرع الثالث: عدم قيام المزوِّد بتنفيذ الالتزام كما هو مُتَّفق عليه

يعني؛ أن يكون تنفيذ المزوِّد لالتزامه مغايرًا لما تمَّ الاتفاق عليه سواء أكان بشكلٍ كلي أم بجزءٍ منه،كأن يتمَّ الاتفاق على تسليم نوع معيَّن من البضائع في وقت معيَّن، ويتم تسليم المستهلك نوع آخر من البضائع غير المتَّفق عليها، وفي مكان آخر. أما إثبات الخطأ العقدي، فالأصل بأن الدائن (المستهلك) هو المكلَّف بإثبات الدين، والطرف الآخر (المزوِّد) هو المكلَّف بإثبات قيامه بالوفاء، إذ يمكن للمزوِّد التخلص من المسؤولية المدنية الناتجة عن عدم تنفيذه للالتزام أو حتى إخلاله به، من خلال إثبات انعدام الرابطة السببيَّة؛ كإثبات وجود قوة قاهرة لا يد له بها.

المطلب الثالث: طبيعة المسؤوليَّة المدنيَّة المترتِّبة على إخلال المزِّود في تنفيذ التزامه بالضمان

إنَّ طبيعة التزام المزوِّد بالضمان هي التزام قانوني نشأ بقوة نصوص القانون،فإن لم ينص المتعاقدون على أيٍّ من الالتزامات الناتجة عن الالتزام بالضمان في العقد المُبرَم بينهم، يبقى المزوِّد ملزمًا به. فالإخلال من قِبل المزوِّد بأي من الالتزامات المنبثقة عن التزام المزود بالضمان ، يرتِّب مسؤولية مدنيَّة عقديَّة، تحدَّد بإطار العقد ،أما في حال توافر الغش والخطأ الجسيم ؛ فنكون أمام مسؤوليَّة مدنيَّة تقصيريَّة.

---

[1] حيث نصَّت المادة (322) من القانون المدني الأردني على أنَّه: "إذا رفض الدائن دون مبرِّر قبول الوفاء المعروض عليه عرضًا صحيحًا يجب قبوله، أو رفض الأعمال التي لا يتم الوفاء بدونها، أو أعلن أنه لن يقبل الوفاء، أعذر إليه المدين بإعلان وحدَّد له مدَّة مناسبة يقوم فيها بما يجب عليه لاستيفاء حقه".

[2] السنهوري، عبدالرزاق (2011). **الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، مصادر الالتزام**، دار النهضة للنشر، القاهرة،المجلد (2). فقرة 427، ص729.

[3] اعتبرت محكمة التمييز الأردنية التعويض القانوني بدلاً يترتب جراء إخلال المدين بالتزامه في موعد الوفاء المحدد له، انظر قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (1985/780). الصادر بتاريخ 1986/1/30، وقرار رقم(2007/2907). الصادر بتاريخ 2008/6/8، وقرار رقم (2011/3125). الصادر بتاريخ 2012/1/2، منشورات مركز العدالة.

ولكن هل يمكن للأطراف الاتِّفاق على تعديل مسؤوليَّة المزوِّد بالضمان أو الإعفاء منها ؟

المســـؤولية المدنية العقدية، يمكن للأطرافَ الاتفاق على تعديلها، والإعفاء منها؛لأن العقد ناتج عن إرادتهم ،حيث تعد الإرادة هنا أساسًا لقيام المسؤوليَّة العقديَّة.[1] . وفي ذات الوقت لا يمكن لأي من المتعاقدين ، القيام بإرادته المنفردة في تعديل أو إنهاء العقد، فلا بدَّ من توافق الأطراف على ذلك، "فالعقد شريعة المتعاقدين ". أما المسؤوليَّة التقصيريَّة ، فهي تتعلق بالنظام العام ؛ فلا يمكن للأطراف المتعاقدين في عقد الاســـتهلاك الإلكتروني تعديلها ، أو حتى الإعفاء منها؛ فلا مكان للإرادة بهذا النوع من المسؤوليَّة المدنية،حيث نصوص القانون تحكم هذا النوع من المسؤولية المدنية .[2]

وإن تمَّ إعفاء المزوِّد من المسؤوليَّة المدنيَّة العقديَّة، فإنَّه من الممكن أن يتم اللجوء إلى المسؤولية التقصيرية، فلا يمكن جمع كلٍّ من المسؤولية العقدية، والمسؤولية التقصيرية معًا [3]؛ لأنَّ الضرر الواحد لا يجوز تعويضه مرتين، أما بالنسبة لإمكانية تقدُّم أحد المسؤوليتين على الأخرى إن اجتمعتا، فقد انقسم الفقه إلى قسمين:

1- اختيار الدعوى الأصلح ، من منطلق إن توافرت شروط الدعوى جاز له رفعها، مع ضرورة التقيُّد بها؛ لأنَّه في حال خسرها، فلا يمكنه اللجوء إلى المسؤوليَّة الأخرى لقوة الشيء المقضي به.[4]

2- اللجوء إلى المسؤولية العقدية ؛ كون العقد هو الأساس في نشأة العلاقة مابين المدين والدائن،وبالتالي إن الأخذ بالمسؤولية التقصيرية يؤدي إلى إهدار نصوص العقد، وقوته المُلزِمة. [5]

المبحث الثاني:

أثر إخلال المزوِّد في تنفيذ التزامه بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة

أتاح المشرع الأردني للمستهلك،مجموعة من الخيارات التي يمكنه اللجوء إليها ؛كنتيجة لإخلال المزوِّد في تنفيذ التزامه بالضمان في عقد الاستهلاك الإلكتروني،حيث يستطيع المستهلك اختيار ما يتناسب مع مصلحته وحالته.

وفي قرارٍ صـادر عن محكمة التمييز الأردنية بصـفتها الحقوقية رقم (2022/5289)، الذي مفاده:" إنَّ تأسـيس الدعوى سواء أكانت على المطالبة بالتعويض، أم إنقاص الثمن، أم العيب الخفي فإنَّ الأمر في جميع الأحوال هو واحد؛ لأنها كلها تقوم على مطالبة المشـتري من البائع بالضـمان الناتج عن اكتشـاف المبيع والمطالبة بالتعويض عن الحادث، الذي يُعزَى سـببه إلى عيب في الإطار الذي اشتراه المدَّعى عليه الأول، وبذلك تكون المادة (521)[6]من القانون المدني هي واجبة التطبيق".[7]

---

[1]. انظر المادة (364). من القانون المدني الأردني، المنشور في الجريدة الرسمية ، بتاريخ 1976/8/1، العدد (2654)،ص2.

[2]. حيث نصَّت المادة(270) من القانون المدني الأردني على أنه: "يقع باطلاً كلُّ شرط يقضي بالإعفاء من المسؤوليَّة المترتِّبة على الفعل الضار".

[3]. السنهوري، **الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، مصادر الالتزام**، مرجع سابق، ص757.

[4]. الدعجة، بخيت محمد (2022). **الخيرة والجمع مابين المسؤولية العقدية والمسؤولية التقصيرية**، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان، ص107.

[5]. السنهوري، **الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، مصادر الالتزام**، مرجع سابق، 760.

[6]. حيث نصت المادة (521). من القانون المدني الأردني على أنه: "لا تسمع دعوى ضمان العيب بعد انقضاء ستة أشهر على تسلم المبيع ما لم يلتزم البائع بالضمان لمدة أطول. 2- وليس للبائع أن يتمسك بهذه المدة لمرور الزمان إذا ثبت أن إخفاء العيب كان بغش منه".

[7]. قرار لمحكمة التمييز الأردنية حقوق، رقم (2022/5289). الصادر بتاريخ 2023/2/13، موقع قرارك.

فالقرار أعلاه، يوضِّح لنا الخيارات التي منحها المشرِّع لحماية المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة، التي لابدَّ من التطرق إليها في المطالب الآتية:

المطلب الأول: إنقاص الثمن

يعرف خيار إنقاص الثمن على أنه : رجوع المستهلك على المزود بمقدار ما ينقص من الثمن، على أساس تقويم الشيء المبيع مقارنةً بقيمة المبيع وهو خالٍ من العيب. [1]

يتمُّ اللجوء إلى هذا الخيار في حال كان العيب غير جسيم؛ حيث يحتفظ المستهلك بالشيء المبيع مع مطالبة المزوِّد بردِّ جزء من الثمن، بما يوازي الفرق بين ما دفعه المستهلك، وما يجب أن يدفعه لكون المبيع معيب. [2]

ينبغي الاتفاق مابين الأطراف المتعاقدين على مقدار ما ينقص من الثمن، وفي حال عدم الاتفاق فإنه يتمُّ اللجوء إلى القضاء، أو إلى الوسائل البديلة لفضِّ النزاعات؛ كالتحكيم . ويستطيع المستهلك مطالبة المزوِّد بنقصان الثمن(الثمن المسمى) فقط، دون الخيار بردِّ المبيع في عدَّة حالات وردت على سبيل الحصر، وهي:

1- هلاك المبيع.[3]

2- حدوث عيب جديد، وهذا ما نصَّت عليه المادة (517) من القانون المدني الأردني[4].

أما لو زال العيب الحادث (الجديد)، فيبقى الحقُّ للمشتري(المستهلك) بردِّ المبيع؛ لوجود عيب قديم في المبيع.

3- الزيادة المانعة من الرد،حيث أكَّدت على ذلك المادة (518) من القانون المدني الأردني.

المطلب الثاني: الحقُّ في الفسخ

ويُقصَد بالفسخ[5]، إعادة الحال إلى ما كانت عليه قبل التعاقد [6]، حيث يعد إرجاع المستهلك للسلعة، واسترداده للثمن، أثراً مباشراً لخيار الفسخ.

يوجد عدَّة أنواع للفسخ ، وهي:

---

(1). عيد، خالد عبدالله (1979). **أحكام المعاملات في الفقه الإسلامي، نظرية العقد دراسة مقارنة مع الفقه القانوني الحديث**، الرباط، ص324.

(2). محمد، زعموش (2005). **نظرية العيوب الخفية في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي**، أطروحة دكتوراه، جامعة منتوري, الجزائر، ص179.

(3). ونجد ذلك في المادة (516) من القانون المدني الأردني، حيث نصَّت على أنه: "إذا هلك المبيع المعيب بعيب قديم في يد المشتري، أو استهلكه قبل علمه بالعيب رجع على البائع بنقصان العيب من الثمن".

(4). حيث نصت المادة (517). من القانون المدني الأردني على أنه: "إذا حدث في المبيع لدى المشتري عيب جديد فليس له أن يرده بالعيب القديم وإنما له مطالبة البائع بنقصان الثمن ما لم يرض البائع بأخذه على عيبه الجديد، 2- إذا زال العيب الحادث عاد للمشتري حق رد المبيع على البائع بالعيب القديم".

(5). لا يُشترَط تلازم الفسخ مع التعويض، فقد يختار المستهلك بقاء العقد قائمًا دون فسخه، ولكنَّه يطالب بالحصول على تعويض عن الأضرار التي قد تصيبه جرَّاء تسلمه لسلعة غير مطابقة، أو نتيجة حصوله على سلعة معيبة، أو ما أصابه من خطر لعدم إعلامه بالمعلومات الضروريَّة المتعلقة بالمبيع.

(6). انظر المادة (248). من القانون المدني الأردني: "إذا انفسخ العقد أو فسخ، أعيد المتعاقدان إلى الحالة التي كانا عليها قبل العقد، فإذا استحال ذلك، يحكم بالتعويض".

1- الفسخ بالتراضي؛ وهو يصدر باتِّفاق الطرفين.

2- الفسخ القضائي؛ إذ يتمُّ من خلال قرار تصدره المحكمة للمضرور.

3- الفسخ القانوني الذي يكون بقوة القانون؛ كاستحالة التنفيذ لقوة قاهرة لا يد للمدين (المزود) بها.

أما موقف القانون المدني الأردني ، فقد نص على أن العقد يكون غير لازم (أي يمكن فسخه)، إن توافرت شروط خيار العيب قبل القبض وبعده.[1]

وفي هذا المعنى قرَّرت مجلة الأحكام العدلية في المادة (310) على أنه: "إذا باع مالاً بوصف مرغوب فظهر المبيع خاليًا عن ذلك الوصف، كان المشتري مخيَّرًا إن شاء فسخ البيع، وإن شاء أخذه بجميع الثمن المُسمَّى... ".

أما قانون حماية المستهلك ، فقد أطلق على خيار الفسخ بخيار الردِّ؛ كونه يعدُّ أثرًا مباشرًا لفسخ المبيع. [2]

سنقوم بتناول ردِّ المبيع باعتباره أثراً مباشراً للفسخ في الفرع الأول، ومن ثم استرداد الثمن في الفرع الثاني.

الفرع الأول: ردُّ المبيع

يعد خيار ردِّ المبيع، حقًا مَنوطًا للمستهلك وحده؛ كونه الطرف المتضرِّر.لذلك تلزم المحكمة متى توافرت شروط الرد، بالاستجابة إلى طلب المستهلك، فلا تملك أي سلطة تقديريَّة تجاه ذلك[3]. و يترتَّب على ردّ المستهلك للمبيع، ردّ توابعه التي تلحقه بعد إبرام العقد؛ كالثمار، والزيادات التي التصقت بالمبيع، وأصبحت جزءًا لا يتجزَّأ منه، وكذلك رد الفوائد القانونيَّة المترتبة على المبيع من تاريخ ظهور العيب[4]. أما الأشياء التي تقبل الانقسام (يسهل تفريقها)، فيقتصر بها الردُّ على الأشياء المعيبة لسهولة فصلها،أما التي يتعذَّر تفريقها؛ فيتمُّ ردُّ المبيع كله. يتعيَّن ردُّ الشيء الأساسي مع الشيء التابع له، ولكن في حال كان الشيء التابع هو المعيب، فيتمُّ ردَه وحده دون الأساس[5]. ويمكن للمستهلك مطالبة المزوِّد بالمصروفات الضرورية فقط؛ وهي التي احتاجها المستهلك للحفاظ على المبيع وصيانته [6]، على خلاف المصاريف الكماليَّة الإضافية ، فلا يُلزَم المزوِّد بردِّها للمستهلك،على الرغم من أنَّ المصاريف الجماليَّة يتمُّ من خلالها تطوير المبيع وتحسينه، فليس من العدل أن يثرى بها المزوِّد، دون ردها للمستهلك. يوجد مصاريف أخرى يحقُّ للمشتري حسَن النيَّة الرجوع بها على المزوِّد؛ كالرسوم القضائية[7].فإنه وفق القواعد العامة، الطرف الذي يخسر الدعوى ،يتحمَّل مصاريف الدعوى؛ مثل أتعاب المحاماة، وأجور الخبرة ، وغيرها[8].أمَّا

---

[1]. انظر المادة (195) من القانون المدني الأردني.

[2]. انظر (7). من قانون حماية المستهلك الأردني رقم (7) لسنة (2017)، المنشور في الجريدة الرسمية ،بتاريخ 2017/4/16،العدد(5455)،ص2725.

[3]. عبد العزيز، فرحاوي، **التزام البائع بضمان سلامة المشتري في قانون حماية المستهلك**، مرجع سابق، ص96.

[4]. فرج، توفيق حسن (1988). **الوجيز في عقد البيع**، الدار الجامعية، القاهرة، ص417.

[5]. انظر المادة (441). من القانون المدني الأردني .غانم، إسماعيل (1958). **مذكرات في العقود المسماة، عقد البيع**، مكتبة عبدالله وهبه، القاهرة، ص236.

[6]. غانم، إسماعيل(1958)، **مذكرات في العقود المسماة، عقد البيع**، القاهرة :مكتبة سيدعبدالله وهبه ، ص236.

[7]. دبش، عمرو أحمد عبد المنعم، **الوافي في شرح ضمان العيوب الخفية**، دار الفكر العربي، القاهرة، ص270.

[8]. الخن، محمود عبد الحكم رمضان (1994)،**التزام البائع بضمان العيوب الخفية في المبيع**، مصر:جامعة المنصورة،أطروحة دكتوراه، ص269.

بالنسبة للقانون المدني الأردني، فقد نظَّمت المادة (513) من القانون المدني الأحكام المتعلقة بردِّ المبيع [1]، ونصت المادة (337) من مجلة الأحكام العدليَّة، على أنَّه: "ما بيع مطلقًا؛ إذا ظهر به عيب قديم يكون المشتري مخيَّرًا إن شاء ردَّه، أو شاء قبله بالثمن المُسمَّى، وليس له أن يملك المبيع، أو يأخذ ما أنقصه العيب"، فقد أعطت هذه المادة للمشتري(المستهلك) خيار ردِّ المبيع؛ في حال كان المبيع معيبًا. و نظَّم كذلك قانون حماية المستهلك الأردني ، خيار ردِّ المبيع في المادة السابعة منه، التي نصَّت على أنه:

1- يلتزم المزوِّد في حال كانت السلعة معيبة بإرجاعها، وردِّ ثمنها بناءً على طلب المستهلك، أو أي شخص آخر انتقلت إليه ملكيَّة السلعة.

2- إذا لم يتمكَّن المزوِّد من إرجاع السلعة؛ لظهور العيب بعد استهلاك المستهلك لها، يلتزم المزوِّد بأن يدفع للمستهلك مبلغًا يعادل قيمة الضرر.

ب. يلتزم المزوِّد في حال كانت الخدمة معيبة بإعادة ثمنها بناءً على طلب المستهلك؛ وذلك إذا لم يتلقَّ المستهلك تلك الخدمة، أو كان بالإمكان رجوع المزوِّد عن تقديم الخدمة.

1- إذا ظهر العيب في الخدمة بعد تلقِّي المستهلك لها بصورة كاملة، يلتزم المزوِّد بأن يدفع للمستهلك مبلغًا يعادل قيمة الضرر.

ج. على الرغم ممَّا ورد في الفقرتين (أ و ب) من هذه المادة، للمزوِّد وبموافقة المستهلك الخطيَّة أن يصوِّب الخلل الذي أدَّى إلى عيب في السلعة، أو الخدمة".

و في قرار لمحكمة التمييز الأردنية رقم (225) لسنة 1970، ومفاده: "إنَّ ما بيع مطلقًا؛ إذا ظهر فيه عيب قديم يكون المشتري مخيَّرًا إن شاء قبله بثمنه المُسمَّى، وإن شاء ردَّه، وليس له أن يمسك المبيع ويأخذ ممَّا نقصه العيب؛ ولهذا فإنَّ الادِّعاء بوجود عيب في المبيع لا يصحُّ إيراده كدفع للدعوى المُقامة بطلب الثمن من أجل حسم قيمة النقصان منه، بل لا بدَّ من إقامة دعوى متقابلة "[2]

فيتضح لنا من القرار أعلاه، بأنَّ القضاء الأردني اعترف بخيار الرد، وخيار إنقاص الثمن للمستهلك، وفقاً للحالات والشروط المقرَّرة قانونًا. ميز قانون حماية المستهلك الأردني ، بين حالة ردِّ المبيع المعيب ،فيما لو كان خدمة، أو كان سلعة. بينما نصَّ القانون المدني الأردني على ردِّ المبيع المعيب، بشكل عام دون التفريق بين لو كان المبيع سلعة، أو خدمة.

فرَّق المشرِّع الأردني ، في القانون المدني بين الحالة التي يكون فيها المبيع بحيازة البائع (المزوِّد)؛ حيث يتمُّ فسخ العقد دون الحاجة للتراضي، أو صدور قرار قضائي بذلك؛ شريطة علم العاقد الآخر به[3]. وبين الحالة، التي يكون بها المبيع قد انتقل إلى حيازة المستهلك، فلا بدَّ هنا من اللجوء إلى المحكمة؛ لتقضي بالفسخ من خلال القرار الصادر عنها.

---

[1]. حيث نصت المادة (513). من القانون المدني الأردني على أنه: "1- اذا ظهر في المبيع عيب قديم كان المشتري مخيرا إن شاء رده أو شاء قبله بالثمن المسمى وليس له إمساكه والمطالبة بما أنقصه العيب من الثمن".

[2]. قرار لمحكمة التمييز الأردنية حقوق، رقم (225). لسنة 1970، الصادر بتاريخ 1970/8/9، موقع قرارك.

[3]. انظر المادة (195). من القانون المدني الأردني.

ولقد اعتبرت محكمة التمييز الأردنية، بأنَّ الفسخ من أحد الخيارات التي جاء بها المشرِّع لحماية المستهلك؛ حيث يمكن له أن يسلكه كجزاء على إخلال المزوِّد في تنفيذ أحد التزاماته ، عندما نصت في قرارها على أنَّه: "يتم إسقاط المشتري حقه في فسخ البيع بناءً على إحدى الخيارات يُعتبَر من التصرفات الجائزة... "[1].

الفرع الثاني: استرداد الثمن

يعد من آثار فسخ عقد الاستهلاك الإلكتروني، قيام المستهلك باسترداد الثمن الذي دفعه كمقابل للمبيع الذي ردَّه للمزوِّد، حيث لا بدَّ من إعادة الحال لما كانت عليه قبل التعاقد.

المطلب الثالث: التعويض

يعد التعويض وسيلة لجبر الضرر، وقد خلا التشريع الأردني من أي نصٍّ قانوني يُعرِّف التعويض بشكل مباشر. وقد عرفه الفقه على أنه: "مبلغ من النقود، أو ترضية من جنس الضرر تعادل ما لحق المضرور من خسارة، وما فاته من كسب".[2]

يتم اللجوء إلى التعويض في حال تعذَّر إعادة الحال لما كانت عليه قبل التعاقد، أو كوسيلة لجبر الضرر الذي أصاب المستهلك؛ نتيجة تسلمه لسلعة معيبة. أما أثر التعويض فهو يسري على المستقبل والحاضر، بخلاف الردِّ، ونقصان الثمن حيث ينحصر أثرهما على الماضي. أما موقف قانون حماية المستهلك الأردني ، فقد أعطى الحقَّ للمستهلك بطلب التعويض، بحيث يتمُّ تعويض المستهلك عمَّا لحقه من خسائر وأضرار، وما فاته من منفعة.[3]

ووفق القواعد العامة، يكون المزوِّد سيء النيَّة ملزمًا بالتعويض عن الضرر المتوقَّع، والضرر غير المتوقَّع.

يشمل التعويض الضرر المادي؛ كإتلاف ما يملكه من مال، وكذلك الضرر المعنوي؛ وهو الذي يصيب شرفه ومكانته الاجتماعية. على الرغم من أنَّ الضرر يتعلق بشخص المضرور ، إلا أنَّ المشرع الأردني قد سمح لأهل المضرور المتوفى المطالبة بالتعويض؛ لانقطاع الإعالة بسبب الفعل الضار [4].

و في قرار لمحكمة التمييز الأردنية رقم (6366) لسنة 2020،يتضح من خلاله بأنه تم الحكم بالتعويض عن الضرر المعنوي الذي لحق بالشقيقتين؛ لصلة القرابة بينهم، وبين المضرور جرَّاء وفاته ،إذ نص على أنه: "إذا تبيَّن من حصر الإرث بأنَّ الورثة الشرعيين للمتوفى هما والده ووالدته، ولا يراد النعي على القرار المميَّز بأنَّ الشقيقتين القاصرتين ليستا من ضمن الورثة، طالما الحكم لم يقضِ لهما بأي تعويض مادي، فإنهما تستحقان التعويض عن الضرر المعنوي؛ سندًا لأحكام المادة (2/267) من القانون المدني..."[5] حيث يسمح بالتعويض لأهل المضرور، عن المعاناة النفسية التي تصيبهم جرَّاء فقدانهم

---

[1]. قرار لمحكمة التمييز الأردنية رقم(102). لسنة 1974، المنشور في مجلة نقابة المحاميين الأردنيين لعام 1974، ص1321.

[2]. الحكيم، عبدالمجيد (2016). **الوجيز في نظرية الالتزام، مصادر الالتزام**، شركة الطبع والنشر الأهلية، القاهرة، ص244.

[3]. فقد نصت المادة(7\ب\2). من قانون حماية المستهلك الأردني على أنه:" إذا ظهر العيب في الخدمة بعد تلقي المستهلك لها بصورة كاملة يلتزم المزود بأن يدفع للمستهلك مبلغاً يعادل قيمة الضرر".

[4]. حيث نصَّت المادة (274) من القانون المدني الأردني على أنه: "رغمًا عمَّا ورد في المادة السابقة، كل من أتى فعلاً ضارًّا بالنفس من قتل، أو جرح، أو إيذاء فإنَّه يُلزَم بالتعويض عمَّا أحدثه من ضرر للمجني عليه أو ورثته الشرعيين، أو لمن كان يعولهم، وحرموا من ذلك بسبب الفعل الضار". ولم يحدِّد درجة معيَّنة للقرابة ، على خلاف المشرع المصري، إذ حصره بالأقارب إلى الدرجة الثانية في المادة (222). من القانون المدني المصري، لسنة 1883.

[5]. قرار لمحكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم(6366). لسنة 2020، الصادر بتاريخ 2020/2/17، قرارك.

للمضرور؛ من خلال إقامة دعوى قضائية للمطالبة بذلك، فلا ينتقل الضمان عن الضرر الأدبي إلى الغير؛ إلا بحكم قضائي يقضي بذلك، أو بوجود اتفاق حول ذلك [1]، مع مراعاة عدم جواز تعويض الضرر الواحد مرتين.[2]

و يعتمد على تكييف مسؤولية المزوِّد تجاه المستهلك، وفقًا لنوع الالتزام الذي أخلَّ به المزوِّد، فإن اُعتبِرت المسؤولية المدنية عقدية، فإنَّ التعويض ينصبُّ على الضرر الذي وقع فعلاً دون المحتمل[3].

أما لو اعتبرنا بأنَّ المسؤولية المدنية تقصيرية، فإن التعويض يشمل ما لحقه من خسارة، وما فاته من فرصة (كسب).

وفي قرار لمحكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية في قرارها رقم 2023/8709، حيث كان مفاده: "في إطار المسؤولية العقدية يقتصر نطاق التعويض على الضرر المادي الواقع فعلاً وفقًا لأحكام المادة (363) من القانون المدني، ولا يشمل ذلك التعويض عن الكسب الفائت، أو التعويض عن الضرر المعنوي؛ مالم يكن هناك غشٌّ أو خطأ جسيم من جانب المدين، وقد سار الاجتهاد القضائي لمحاكم التمييز على ذلك، واشترط أن يدَّعي المدعي الغشَّ أو الخطأ الجسيم، وأن يطلب البيِّنة لإثباته..." فالقرار أعلاه، يبين بأن التعويض يشمل ما فات الدائن (المستهلك) من خسارة، دون الكسب الفائت، أما الضرر الاحتماليّ، فلا يقوم الضمان عنه. [4]

يشمل التعويض كل الضرر، أما نقصان الثمن فيمثل فرق الثمن ما بين المبيع السليم، والمبيع المعيب. أما قانون حماية المستهلك فقد أعطى الحقَّ للمستهلك بالمطالبة في التعويض، في حالات أضيق من التي نظَّمتها القواعد العامة في القانون المدني، التي اقتصرت على: عدم إمكانية ردِّ السلعة أو الخدمة، واستهلاكه لها[5].

المطلب الرابع: الخيارات الإضافيَّة المُتاحة لحماية المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة

أعطى المشرِّع خيارات إضافية لحماية المستهلك عند إبرامه العقود الإلكترونية ، وتتمثل هذه الخيارات الإضافية التي يمكن للمستهلك اللجوء إليها : التنفيذ العيني، والحق بالعدول، والحق بالاحتباس، وهو ما سنقوم ببيانه في الفروع الآتية:

الفرع الأول: التنفيذ العيني

---

(1). وهذا ما أكده قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (6464). لسنة 2022، الصادر بتاريخ2023/3/20، موقع قرارك.

(2). وهذا ما أكدته الفقرة الثانية من المادة(267). من القانون المدني الأردني.

(3). أبو هلالة، إبراهيم، آل خطاب، شريهان(2020)، **أوجه الحماية القانونية المقررة للمستهلك من عيوب السلعة المباعة في التشريع الأردني**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الشرعية والقانونية: غزة، المجلد (29)، العدد(3)، ص179.

(4). انظر المادة (266)، والمادة (363) من القانون المدني الأردني .

(5). انظر المادة (7). من قانون حماية المستهلك الأردني، فلم يعالج الموانع الأخرى التي عالجها القانون المدني؛ مثل حالة تلف السلعة، والهلاك، وزيادة المبيع،و يتمُّ الرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني فيما لم تعالجه نصوص القواعد الخاصَّة ؛أي في الحالات التي لم يذكرها قانون حماية المستهلك الأردني.

يعدُّ التنفيذ العيني أحد موضوعات دعوى ضمان العيب الخفي ،إضافةً إلى أنه يعد من الخيارات الإضافية التي أتاحها المشرع لحماية المستهلك. يمكن للمستهلك اللجوء إلى التنفيذ العيني ؛ لما يراه من مزايا ، عِوضًا عن اللجوء إلى الخيارات الأخرى، كونه لا يمكن جمع التنفيذ العيني مع المطالبة بالتعويض، فعلى المستهلك أن يختار أحد الطريقين.[1]

ويُعرَّف التنفيذ العيني بأنه: قيام المدين (المزوِّد) بتنفيذ ما تمَّ الاتفاق عليه مع المتعاقد الآخر،الذي قد يكون محله القيام بعمل ما، أو الامتناع عن عمل، أو نقل حق عيني، شريطة أن يكون التنفيذ ممكنًا فعند تعذَّر ذلك يمكن للمستهلك اللجوء إلى خيار التعويض لاستحالة التنفيذ ، وألا يكون التنفيذ مرهقًا للمدين؛بحيث ألا تكون المصلحة المتحققة للدائن أقلّ مقارنة بالخسارة التي ستلحق بالمدين.[2]

ومن صور التنفيذ العيني: خيار الإصلاح، وخيار الاستبدال، وهو ما سنقوم ببيانه في الفروع الآتية:

أولاً: خيار الاستبدال

يتمثل خيار الاستبدال: بالإتيان بشيء آخر سليم مماثل للمبيع.

يتمُّ اللجوء إلى خيار الاستبدال؛ في حالة تعذُّر إصلاح المزود للمبيع، أو في حال كان إصلاح المبيع مكلفًا مقارنةً مع قيمة المبيع. لا بد أن يكون العيب غير جسيم يؤثر على قدرة المستهلك من انتفاعه بالمبيع، وفقاً للغاية التي أُعدَّ لأجلها، سواء أكان بشكل كلي أم جزئي، مع العلم بأنه يمكن للمزوِّد رفض استبدال المبيع؛ إن أمكن إصلاح المبيع. [3]

أما بالنسبة لموقف قانون حماية المستهلك الأردني، فلم ينظِّم خيار الاستبدال في نصوصه،يمكن للأطراف إعفاء البائع من خيار الاستبدال؛ كالنصِّ على عبارة: "البضاعة المباعة لا تستبدل"، لأن هذا الخيار غير متعلق بالنظام العام؛ فقد فُرِض لحماية مصلحة المستهلك [4].

ثانيًا: خيار الإصلاح

يعرف خيار الإصلاح على أنه : إزالة العيب الموجود في المبيع، وجعله مبيعًا صالحًا للاستعمال، ويلبِّي رغبات المستهلك؛ وفق الغاية التي أُعدَّ لأجلها، ويجب أن يكون الإصلاح ممكنًا، وألا يترتَّب عليه نفقات باهظة، وأن يتمَّ خلال المدة المحدد أو المتفق عليها في العقد. [5]

---

[1]. يعد التنفيذ العيني للالتزام هو الأصل، والعدول إلى التعويض هو رخصة للقاضي في حال كان التنفيذ العيني مستحيلاً أو مرهقاً للمدين، وهذا ما أكده قرار لمحكمة النقض المصرية رقم (969). بتاريخ 1955/4/14.

[2]. البنيان، أحمد عواد(2018). **وسائل إجبار المدين على التنفيذ العيني**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, عمان، ص66.

[3]. بوخميس، علي بولحية(2006). **القواعد العامة لحمية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري**، دار الهدى, الجزائر، ص46.

[4]. عبدالعزيز، فرحاوي (2020)، **التزام البائع بضمان سلامة المشتري في قانون حماية المستهلك**، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد دباغين سطيف: الجزائر، ص109.

[5]. بوخميس، علي بولحية، **القواعد العامة لحمية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري**، مرجع سابق، ص47.

أما قانون حماية المستهلك الأردني ، فقد ربط خيار الإصلاح بموافقة المستهلك، بحيث تكون الموافقة بشكل خطِّي؛ ممَّا يعطي السهولة في عملية الإثبات.[1]

ولكن يعاب على المشـــرع الأردني ، بأنه لم يحدد مهلةً معيَّنة لقيام المزوِّد من خلالها بإصـــلاح المبيع،مما ينتج على ذلك التأخير والمماطلة. وبذلك نجد بأنَّ قانون حماية المســـتهلك، نظم للمســـتهلك خيار التنفيذ العيني ، من خلال النص على إمكانية إصلاح المبيع واستبداله للمستهلك ، بينما لم تنظم القواعد العامة هذا الخيار.

الفرع الثاني: حقُّ العدول

يعرف الحق بالعدول :بإمكانية المســـتهلك بالتراجع عن العقد خلال مدة زمنية محددة، يمكن له من خلالها التراجع عن التعاقد ، وذلك قبل ارتباطه النهائي به.[2]

لذلك ، سنقوم بالتعرُّف إلى حقِّ العدول من خلال بيان تعريفه، وأساسه القانوني، والمهلة المحدَّدة له،كالآتي:

أولًا: تعريف حقِّ العدول

على الرغم من تعارض مبدأ القوة المُلزِمة للعقد مع هذا الحق (الحق بالعدول)، إلا أنَّ حقَّ المســـتهلك بالعدول يعدُّ من أهم الخيارات المتاحة لحمايته أثناء التعاقد الإلكتروني.

و يقصـد بالقوة المُلزِمة للعقد: بأنَّ العقد يصـبح مُلزمًا لكلا الطرفين، منذ لحظة التقاء القبول بالإيجاب ، حيث يمنع لأي من طرفي العلاقة العقدية التعديل على هذا العقد، أو إنهاؤه بالإرادة المنفردة[3]

ينتج عن حق العدول استرداد الثمن الذي دفعه المستهلك من المزود؛ نظراً لتراجعه عن التعاقد خلال المدة المحددة لذلك [4]، لذلك أطلق البعض على حق العدول " برخصة السحب" [5].

يعطي الحق بالعدول للمســتهلك بالاختيار باتجاه إرادته المنفردة نحو المضـــي في تنفيذ العقد، أو الرجوع عنه من خلال الانسحاب من العقد، وإنهاؤه ؛لذلك يعد حقّاً شخصياً استثنائياً لا يقبل التجزئة.

ويتميَّز أيضـاً بأنه حقٌ مؤقَّت يمكن للمستهلك استخدامه ، أو حتى الاستغناء عنه. فهو ينقضـي باستعماله، أو مضـي المدَّة المحدَّدة له، لذلك حتى لا تنتفي الغاية المرجوَّة من هذا الخيار ،لا بد من أن يقترن بمدَّة قانونيَّة معيَّنة.

ويشترط حتى يتضمن العقد الحق بالعدول:

1- أن يكون العقد المُبرَم صحيحاً، فلا يمكن أن يقع على عقد باطل، فعند انتهاء المهلة يصبح بعدها العقد نهائيًّا[6].

---

(1). انظر المادة (7/ج). من قانون حماية المستهلك الأردني.

(2). نلاحظ بأن مصدر هذه الحماية الوقائية، القواعد العامة المتمثلة بالقانون المدني الأردني.

(3). إلا أنه يمكن وفق حالات وأسباب معينة إنهاء العقد بالإرادة المنفردة استثناءً ،انظر المادة (241). من القانون المدني الأردني.

(4). أبو الليل، إبراهيم الدسوقي (1999). **حماية رضا المستهلك تجاه تسرعه في التعاقد**، جامعة حلوان، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثاني، ص28.

(5). الرفاعي، أحمد محمد (1994). **الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي**، دار النهضة العربية، القاهرة، ص83.

(6). انظر المادة (90). من القانون المدني الأردني.

2- أن يكون العقد من العقود اللازمة[1]؛ كعقد الإيجار ، فلا يرد على عقد الوكالة؛ كونه يعد عقداً غير لازم[2].

يتم ممارســـة حق العدول بعد إبرام العقد ، وذلك خلال مهلة التفكير اللاحقة على التعاقد [3]، حيث يمكن للمســـتهلك بإرادته المنفردة خلال هذه المدَّة التراجع عن العقد، والتحلل منه بإرادته المنفردة، دون أي تبرير للأســـباب[4]، ولكن في حال قام المستهلك بالتصرف في المبيع قبل إعادته للمزوِّد، يسقط حق المستهلك بالعدول عن العقد؛ نظراً لاستفادة المستهلك من المبيع خلال هذه المدَّة، حيث يعد بمنزلة رضاء ضمني.

ثانيًا: الأساس القانوني لحقِّ العدول

نجد بأنَّ المشـــرِّع الأردني قد اقتصـــر على تنظيم حقِّ العدول في العقود التقليديَّة من خلال العربون؛ وذلك في المادة (107) من القانون المدني، التي اعتبرت بأنَّ العربون وســـيلة للعدول في العقد، وهي الدلالة التي أخذ بها المشـــرِّع الأردني للعربون ".[5]

واعتبرت الفقرة الرابعة من المادة (22) من قانون حماية المســـتهلك الأردني، أنَّ قيام المزوِّد بتعديل العقد، أو إنهائه بإرادته المنفردة، يعتبر من الشروط التعسفيَّة؛ وبذلك اعتبر المشرع بأن العدول عن العقد من إحدى صور الشروط التعسفيَّة، على الرغم من خلو قانون حماية المستهلك ، من أي نصٍّ قانونيٍّ ينظِّم الحقَّ بعدول المستهلك عن العقد بشكلٍ مباشر.وأخيراً، إن عقود الاســـتهلاك الإلكترونية التي تتضـــمَّن حقِّ المســـتهلك بالعدول، تعتبر عقوداً صـــحيحة غير لازمة، بناءً على نظرية الخيارات التي تأثر بها القانون المدني الأردني .

حيث نظَّم القانون المدني الأردني خيار الرؤية، وخيار الشرط، مع ضرورة اشتراط الطرفين لهذه الخيارات، وتثبيتها في العقد، مع أنه قد يغفل المستهلك عن تنظيم هذه الخيارات؛ لقلة الخبرة التي يتمتَّع بها؛ لذلك تظهر الحاجة بأن ينظم المشرع هذه الخيارات في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة، من خلال قواعد مُلزِمة خاصَّة.

---

(1). فلم يقتصر تنظيم حق العدول على القوانين الوضعيَّة الحديثة؛ إذ نجد له تنظيماً دقيقاً في الفقه الإسلامي تحت مُسمَّى نظرية العقد غير اللازم ،أشار إليه ، أبو الليل، إبراهيم الدسوقي، **حماية رضا المستهلك تجاه تسرعه في التعاقد**، مرجع سابق، ص28.

(2). إبراهيم، خالد ممدوح (2009). **حماية المستهلك في العقد الإلكتروني**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،ص225.

(3). عبدالمبدي، جهاد (2023). **الحق في الرجوع عن العقد الإلكتروني، بحث منشـــور، المجلة الدولية للفقه والقضـــاء والتشـــريع**، العدد (1)،المجلد (4)،ص132.

(4). إبراهيم، خالد ممدوح، **حماية المستهلك في العقد الإلكتروني**، مرجع سابق، ص239.

(5). قرار صـادر عن محكمة بداية عمان/حقوق بصـفتها الاسـتئنافية رقم (2022/5046). الصـادر بتاريخ 2022/11/15، موقع قرارك، وفي هذا الصـدد قضت محكمة التمييز الأردنية/حقوق في قرارها رقم(2004/855). الصادر بتاريخ 2004/11/18 على أنه: "نية العاقدين وحدها التي يجب التعويل عليها في إعطاء العربون حكمه القانوني المنصـــوص عليه في المادة 107 من القانون المدني فإن انصـــرفت بجعل العقد مبرماً على وجهه النهائي فيما بينهما فإن ما يدفعه أحد العاقدين مقدماً للآخر يعد جزءاً من التزامه ولا يســـري عليه حكم العربون، وإن اتجهت نيتهما بأن يكون لكل منهما الحق في إمضـــاء العقد أو نقضـــه عد دفع العاقد عربوناً بالمعنى المقصـود بالمادة المذكورة وسـرى عليه حكمها"؛ أي في حال الاتفاق على جعل دلالة العربون وسـيلة لنفاذ العقد حينها يكون ما دفعه جزءاً من العقد، وفي حال عدم وجود اتفاق فإنه يكون دليلاً على العدول عن العقد، وهو الغاية التي قصـــدها المشـــرع من هذه المادة.

يُعرَّف خيار الرؤية على أنَّه: العلم الحسي بالمبيع[1]، يثبت لمن يصدر التصرف إليه؛ أي لمن لم يتمكَّن من رؤية المعقود عليه، إذ يبقى هذا الخيار قائمًا حتى تتم عملية الرؤية خلال المدَّة المتَّفق عليها، ما لم يسقط؛ كقبول المعقود عليه صراحةً، أو ضمنًا[2].

أما مجلة الأحكام العدليَّة فقد نصت في المادة (230) على أنَّه: "من اشترى شيئًا، ولم يره كان له الخيار حتى يراه".لكن نجد بأن خيار الرؤية الذي نظَّمته القواعد العامة التقليديَّة، لا ينسجم مع طبيعة عقود الاستهلاك الإلكترونية؛ لإمكانية رؤية المعقود عليه في هذه العقود، من خلال تقنية العرض الإلكتروني لمواصفات المبيع، التي ينبغي الإعلان عنها بشكل دقيق، وهي من أحد التزامات المزود.[3]

أمَّا خيار الشرط، فيُعرَّف بأنَّه: اشتراط أحد المتعاقدين أو كلاهما، خلال مدَّة معيَّنة التقرير بالالتزام بالعقد أو فسخه ،والعدول عنه. [4]. حيث يمكن لطرفي العلاقة التعاقدية فسخ العقد كأنه لم يكن ، أو إجازته باعتباره ساريًا منذ لحظة نشوئه خلال المدَّة[5] المتَّفق عليها[6].

ثالثًا: المهلة الزمنيَّة لممارسة حقِّ العدول

لم ينظِّم المشرع الأردني ،نصوصًا تتعلق بالمدَّة المحدَّدة لاستخدام الحقِّ بالعدول، وممارسته خلاله.

أما التوجيه الأوروبي رقم (83) لسنة 2011 ، فقد حدد المدَّة التي يحقُّ للمستهلك خلالها ممارسة حقه بالعدول، وهي أربعة عشر يومًا، مع عدم بيانه للأسباب التي كانت وراء ذلك.[7]

فوفق ما جاء به التوجيه الأوروبي، فإن طريقة احتساب هذه المدَّة تختلف باختلاف محلِّ العقد. فإن كان محلُّ العقد ما يمكن حيازته بشكل مادي، فإنَّه يتمُّ احتساب هذه المدة من يوم حِيازة المستهلك له، أو من يمثله.

أما إن كان محلُّ العقد خدمة (وهو ما لا يمكن حيازته)، فيتم احتساب المدة من يوم إبرام العقد، وإن كان التسليم على دفعات، فيتمُّ احتساب هذه المدَّة من آخر دفعة تسليم[8].

---

(1). يتمثل خيار الرؤية في الحديث النبوي للرسول –صلى الله عليه وسلم–: "من اشترى ما لم يره فله الخيار إذا رآه"، شلبي، محمد مصطفى (1983). **المدخل في التعريف بالفقه الإسلامي وقواعد الملكية والعقود**،دار النهضة العربية، بيروت، ص618.

(2). انظر المواد (184–188). من القانون المدني الأردني رقم (43). لسنة (1976).

(3). وهو مايعرف بالتزام المزود بالتبصير الإلكتروني.

(4). الدسوقي، محمد بن أحمد بن عرفة(د.ت). **حاشية الدسوقي على الشرح الكبير**، دار الفكر، عمان، ج3، ص92.

(5). يعتمد قاضي الموضوع على العُرف السائد؛ لتحديد المهلة في حال لم تقم الأطراف بتحديدها، ففي حال مضي المدَّة دون أن يبدي صاحب العلاقة رأيه، فيُعتبَر إمضاءً للعقد من إثبات ما يدلُّ على ذلك؛ من قول أو فعل صراحةً، أو ضمنًا. سلطان، أنور (2022). **مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ص213.

(6). انظر المواد (177–179). من القانون المدني الأردني رقم (43). لسنة (1976)..

(7). مشار إليه لدى، محاسنة، نسرين (2018). **حق المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة مع التوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك، بحث منشور، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية**، العدد (4), ص197.

(8). محاسنة، نسرين، **المستهلك في العدول عن العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة مع التوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك**، المرجع السابق، ص198.

وأخيراً، نجد قصـــور القواعد القانونية في قانون حماية المســـتهلك التي تنظِّم حقَّ العدول، خاصَّـــةً فيما يتعلق بعقود الاستهلاك الإلكترونيَّة؛ وذلك لعدَّة أسباب:

أ- لم يقترن حقُّ العدول بمدَّة معيَّنة يمكن من خلالها للمستهلك إرجاع الخدمة أو السلعة.

ب- كما اشترط لإرجاع السلعة أو الخدمة، على أن تكون السلعة أو الخدمة معيبة. فإن لم تكن كذلك فلا يمكن إرجاعها، بالرغم من أن التشريعات الأخرى أعطت الحقَّ في العدول دون إبداء أي مبرِّرات.

ج- إنَّ عملية الإثبات بأنَّ الســـلعة، أو الخدمة معيبة، أو غير قادرة على القيام بالوظيفة المعدَّة لأجلها تشكِّل عبئًا على المستهلك، وترتِّب نفقات، زائدة تقع على عاتقه.

د- ينصبُّ حقُّ العدول في قانون حماية المستهلك على حماية المستهلك وحده، دون أن يشمل المزوِّد، الذي يعدُّ طرفًا من أطراف عقد الاستهلاك الإلكتروني.

الفرع الثالث: خيار الاحتباس

يُعد حقُّ الاحتباس، وسيلة للضغط على المزوِّد من قِبل المستهلك؛ في حال عدم تنفيذ المزود لالتزامه. حيث يعد خيار الاحتباس من أحد الضمانات الهامة لحماية المستهلك أثناء التعاقد الإلكتروني.

لذلك سنقوم بالتطرق إلى تعريف حقِّ الاحتباس أولاً، ومن ثم تناول شروطه ثانياً.

أولًا: تعريف حقِّ الاحتباس

يُعرَّف حقُّ الاحتباس على أنَّه: الحقُّ في امتناع الدائن عن تســليم محلِّ الحبس للمدين ، حتى يســتوفي كامل حقَّه من مدينه(المزوِّد)، مع حقه في حبس ثمار الشيء المحبوس، وما نتج عنه من دخل[1].

يقع على عاتق الحابس بأن يحافظ على الشــيء المحبوس؛ ببذله عناية الرجل المعتاد، وتقديم حســاب عن غلَّة الشــيء المحبوس، وهذا ما أكَّدت عليه المادة (390) من القانون المدني الأردني[2].

نظَّم القانون المدني حقَّ الاحتباس في عقود المعاوضــة في المادة (288) بشـكل عام، ونصَّ عليه مرَّةً أخرى في المادة (528) من القانون المدني الأردني على وجه خاصٍّ في عقد البيع. أما بالنســبة لموقف قانون حماية المســتهلك الأردني ، فلم تنظِّم نصوصه حقَّ الاحتباس كضمانة لحماية المستهلك من المزوِّد أثناء التعاقد الإلكتروني؛ ممَّا يبرِّر اللجوء إلى القواعد العامَّة التي اعترفت به، ونظَّمته. وقد أكَّد قرار لمحكمة التمييز الأردنيَّة رقم (5945) لسنة 2020 ، على حقِّ الدائن بالاحتباس، حتى ينفِّذ الطرف الآخر التزامه ، حيث نصَّ على أنَّه:" من حقِّ المميزة الأولى احتباس قيمة الشيك لحين إعادة الشيك الأول المأخوذ؛ لسـداد قيمة الدين ذاته..."[3]. يمكن أن يحبس للدائن (المسـتهلك) الثمن كاملاً؛ لوجود عيب في المبيع، ولو كان في جزء منه،

---

[1]. الكسواني، عامر محمود (2015). **أحكام الالتزام في القانون المدني**، دار الثقافة، عمان، ص100.

[2]. أعطى المشرع الأردني الحقَّ للحابس بالتقدُّم على سائر المدينين الغرماء، باستيفاء حقه، انظر المادة (391). من القانون المدني الأردني.

[3]. قرار لمحكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية، رقم (5945). لسنة 2020، بتاريخ 2021/1/25، موقع قرارك.

حتى ينفِّذ المزوِّد التزامه بضـــمان العيب الخفي؛ باعتبار أنَّ الثمن يغطِّي كلَّ المبيع، وليس للبائع إجبار المشـــتري على قبول الوفاء الجزئي[1].

ثانيًا: شروط حقِّ الاحتباس

تتمثل شروط الحقِّ بالاحتباس في المادة (387) من القانون المدني الأردني، وهي كالآتي:*[2]

1- أن يكون محلُّ الحبس ممَّا يمكن التصرُّف به والحجز عليه؛ حيث يوجد أشياء لا يمكن الحجز عليها؛ كحق السكنى.

2- أن يكون محلُّ الحبس من الأشياء الماديَّة، فلا يمكن أن يُتصوَّر في الأشياء غير الماديَّة.

3- حيازة الدائن لمحلِّ الحبس حيازة فعليَّة؛ كي يتمكَّن الدائن من وضع يده عليه.

4- لا بد من وجود ارتباط ما بين حقِّ الحابس والتزامه بأداء الشـــيء؛ أي وجود علاقة قانونيَّة ســـابقة ما بين الحابس والمدين، وهذا مُتصوَّر في المعاوضات الماليَّة التبادليَّة[3] .

5- أن يكون الدين الحابس مستحقَّ الأداء ، غير معلَّق على شرط، ومعيَّن المقدار؛ تجنُّبًا للجهالة الفاحشة.

وقد أكَّدت محكمة التمييز الأردنيَّة في العديد من قرارتها على أن يكون دين الدائن الحابس، مستحقاً للأداء. [4]

الفرع الرابع :حلول لحماية حقوق المستهلك

يمكن مواجهة إخلال المزود في التزامه بالضمان في عقود الاستهلاك الإلكترونية، من خلال عدة حلول يمكن للمستهلك اتباعها لحماية حقوقه واسترداد مستحقاته:*[5]

1- الاتصال بخدمة العملاء:

يمكن للمستهلك التواصل المباشر مع خدمة العملاء الخاصة بالمزود؛ لتوضيح المشكلة ومحاولة حلها وديًا، مع الحاجة إلى توثيق جميع الاتصالات والردود ؛ لتكون مرجعًا إذا استدعت الحاجة لاتخاذ إجراءات قانونية.

2- التحقق من سياسات الإرجاع والاستبدال:

مراجعة سياسات المزود بشأن الإرجاع والاستبدال للتأكد من حقوق المستهلك في استبدال المبيع أو استرداد الأموال، والتأكد من التزام المستهلك بالمهل الزمنية المحددة لطلب الاستبدال أو الإرجاع.

---

(1) انظر المادة (330). من القانون المدني الأردني.

(2) الفار، عبدالقادر(2023). **أحكام الالتزام، آثار الحق في القانون المدني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان، ص121-125.

(3) وهي التي يكون بها كلٌّ من المتعاقدين دائنًا ومدينًا في ذات الوقت.الغندري، رابحة (2022). **حق الحبس وحق الاحتباس تماثل أم تنافر، بحث منشور، مجلة العلوم القانونية**، جامعة عجمان، العدد(16)، ص98.

(4) قرار لمحكمة التمييز الأردنية حقوق، رقم (2023/5138). الصادر بتاريخ 2023/11/9، موقع قرارك.

(1) https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d2_ar.pdf

3- تقديم شكوى رسمية:

إذا لم يتم حل المشكلة وديًا، يمكن تقديم شكوى رسمية إلى المزود،أو حتى التقدم بشكوى عن طريق ملء نماذج الشكاوى الإلكترونية ، إذا كانت متاحة على موقع المزود.

4- استخدام منصات الوساطة:

يوجد منصات حكومية أو غير حكومية لتقديم شكاوى المستهلكين. حيث يمكن للمستهلك الاستعانة بها لتقديم شكوى رسمية ، والمطالبة بحل النزاع.

5- التحكيم الإلكتروني:

يمكن للمستهلك الاستفادة من خدمات التحكيم الإلكتروني لحل النزاعات للوصول إلى حل سريع.

6. اللجوء إلى الجهات الرقابية:

في حال فشل جميع المحاولات السابقة، يمكن تقديم شكوى إلى الجهات الرقابية المختصة بحماية حقوق المستهلكين، بحيث تتخذ هذه الجهات إجراءات قانونية ضد المزود المخالف.

7- التحقق من التقييمات والمراجعات:

إذا كان المزود معروفًا بالإخلال بالعقود، يمكن اكتشاف ذلك من خلال البحث عن تقييمات ومراجعات العملاء الآخرين على الإنترنت؛ لمعرفة تجربتهم وتقييمهم لخدماته.

8- اللجوء إلى القضاء :

يمكن رفع دعوى قضائية أمام المحاكم ضد المزود، وذلك للمطالبة بالتعويضات أو تنفيذ العقد.

9- استخدام وسائل الإعلام الاجتماعي:

يمكن مشاركة التجربة السلبية مع المزود على وسائل التواصل الاجتماعي ، وهذا من شأنه تحقيق استجابة أسرع من المزود لحل المشكلة؛ للحفاظ على سمعته.

10- الوقاية والتوعية:

يجب الحرص من خلال التعامل مع المزودين الموثوقين ذوي السمعة الجيدة في السوق، بالإضافة إلى قراءة شروط العقد وسياسات الخصوصية بعناية قبل إتمام عملية الشراء.

الخاتمة

لقد حاولنا الإجابة على الأسـئلة التي طرحت في إشـكالية البحث، من خلال التطرق إلى نطاق إخلال المزوِّد في تنفيذ التزامه بالضـــمان في عقود الاســـتهلاك الإلكترونيَّة ،والأثر المترتب على إخلال المزوِّد في تنفيذ التزامه بالضـــمان في عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة ، وذلك من خلال بيان موقف المشرِّع الأردني ، واستعراض بعض القرارات لمحكمة التمييز الأردنيَّة ذات الصِّلة بموضوع الدراسة.حيث توصلَّت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، كان أبرزها:

أولاً: النتائج

- على الرغم من الخيارات التي أتاحها المشرع للمستهلك ، التي يستطيع اللجوء إليها نتيجةً لإخلال المزوِّد في تنفيذ التزامه بالضمان في عقد الاستهلاك الإلكتروني،وفقاً لما يتناسب مع مصلحته و حالته. إلا أن هنالك صعوبة في تطبيق هذه الخيارات التي جاءت بها القواعد العامَّة في التشريع الأردني ؛ كونها لا تنسجم مع طبيعة عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة، خاصَّةً فيما يتعلق بمسألة العدول عن عقد الاستهلاك الإلكتروني ومدة استخدامه عند التعاقد الإلكتروني، فلم ينظِّمها المشرِّع بنصوص قانونية خاصَّة.
- استغلال المزود لجهل المستهلكين حول حقوقهم في بيئة التعاقد الإلكتروني، وعدم وجود منظومة قانونية متكاملة تنظم عقود الاستهلاك الإلكترونية .
- يوجدعدة حلول مقترحة من شأنها حماية حقوق المستهلك عند التعاقد الإلكتروني ، أو حتى الحد من الأضرار التي قد يتعرض لها المستهلك ، ومنها : التمعن في قراءة شروط وأحكام سياسة الاسترجاع والإصلاح ، التقدم إلى الهيئات الرقابية بشكوى أو حتى مشاركة الآخرين بالتجربة السيئة من خلال التقييمات المتاحة على المواقع الإلكترونية،حيث تساعد في عملية اتخاذ القرار بالتعاقد مع المزود الإلكتروني أو حتى شراء سلعة معينة.

ثانيًا: التَّوصيات

- نوصي ، بضرورة تدخل المشرع الأردني بنصوصٍ قانونيَّة خاصَّة صارمة تنظم خيار العدول في عقود الاستهلاك الإلكترونية ، والمدة التي يمكن للمستهلك استخدامه خلالها ؛ عوضًا عن الرجوع إلى القواعد العامَّة التي لا تنسجم مع طبيعة عقود الاستهلاك الإلكترونيَّة.
- نوصي المشرع الأردني، بفرض عقوبات صارمة على المزودين عند إخلالهم بالتزاماتهم التعاقدية مع المستهلكين،وهذا من شأنه الحد من الاستغلال والغش الإلكتروني.
- نوصي ، بنشر الوعي بين المستهلكين حول حقوقهم في عقود الاستهلاك الإلكترونية وكيفية حمايتها، وتوفير إرشادات واضحة للشركات والمزودين لضمان الامتثال للقوانين الجديدة، واتباع الحلول التي تم اقتراحها لحماية المستهلك ؛ فمن شأنها الحد من الأضرار التي قد تحدث أثناء عملية التعاقد الإلكتروني.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

- إبراهيم، خالد ممدوح (2009). **حماية المستهلك في العقد الإلكتروني**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- البنيان، أحمد عواد(2018). **وسائل إجبار المدين على التنفيذ العيني**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, عمان، الأردن.
- بوخميس، علي بولحية (2006). **القواعد العامة لحمية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري**، دار الهدى, الجزائر.
- الحكيم، عبدالمجيد (2016). **الوجيز في نظرية الالتزام، مصادر الالتزام**، شركة الطبع والنشر الأهلية، القاهرة، مصر.
- دبش، عمرو أحمد عبدالمنعم، **الوافي في شرح ضمان العيوب الخفية**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

- الدسوقي، محمد بن أحمد بن عرفة (د. ت). **حاشية الدسوقي على الشرح الكبير**، دار الفكر، عمان، الأردن.
- الدعجة، بخيت محمد (2022). **الخيرة والجمع مابين المسؤولية العقدية والمسؤولية التقصيرية**، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان.
- الرفاعي، أحمد محمد (1994). **الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي**، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
- سلطان، أنور (2022). **مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- السنهوري، عبدالرزاق (2011). **الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، مصادر الالتزام**، دار النهضة للنشر، القاهرة، مصر.
- شلبي، محمد مصطفى (1983). **المدخل في التعريف بالفقه الإسلامي وقواعد الملكية والعقود**، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.
- عيد، خالد عبدالله (1979). **أحكام المعاملات في الفقه الإسلامي، نظرية العقد دراسة مقارنة مع الفقه القانوني الحديث**، الرباط، المغرب.
- غانم، إسماعيل (1958). **مذكرات في العقود المسماة، عقد البيع**، مكتبة عبدالله وهبه، القاهرة، مصر.
- الفار، عبدالقادر(2023). **أحكام الالتزام، آثار الحق في القانون المدني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان، الأردن.
- فرج، توفيق حسن (1988). **الوجيز في عقد البيع**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر.
- الكسواني، عامر محمود (2015). **أحكام الالتزام في القانون المدني**، دار الثقافة، عمان، **الأردن**.

ثانياً: الرسائل الجامعية والأبحاث المنشورة:

- أبو الليل، إبراهيم الدسوقي (1999). **حماية رضا المستهلك تجاه تسرعه في التعاقد**، جامعة حلوان، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثاني.
- أبو هلالة، إبراهيم، آل خطاب، شريهان(2020)، **أوجه الحماية القانونية المقررة للمستهلك من عيوب السلعة المباعة في التشريع الأردني**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الشرعية والقانونية: غزة، المجلد (29)، العدد(3).
- الخن، محمود عبد الحكم رمضان (1994)،**التزام البائع بضمان العيوب الخفية في المبيع**، جامعة المنصورة، أطروحة دكتوراه، مصر.
- بشاطة، زهية(2021) ، **فعالية الالتزام بالضمان في عقود الاستهلاك** ، بحث منشور،مجلة أبحاث، جامعة محمد الصديق بن يحي،المجلد(6)،العدد(2).
- عبد العزيز، فرحاوي (2020)، **التزام البائع بضمان سلامة المشتري في قانون حماية المستهلك**، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد دباغين سطيف: الجزائر.
- عبد المبدي، جهاد (2023). **الحق في الرجوع عن العقد الإلكتروني، بحث منشور، المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع**، العدد (1)، المجلد (4).

- الغندري، رابحة (2022). **حق الحبس وحق الاحتباس تماثل أم تنافر، بحث منشـور، مجلة العلوم القانونية**، جامعة عجمان، العدد (16).
- قرماز، نادية (2019). **حدود المسـؤولية العقدية في إطار الالتزام ببذل عناية وتحقيق نتيجة، بحث منشـور، مجلة بحوث الشرق الأوسط**، جامعة عين شمس, مصر، العدد(48).
- محاسـنة، نسـرين (2018). **حق المسـتهلك في العدول عن العقد الإلكتروني، دراسـة مقارنة مع التوجيه الأوروبي لحقوق المستهلك، بحث منشور، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية**، العدد (4).
- محمد، زعموش (2005). **نظرية العيوب الخفية في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي**، أطروحة دكتوراه، جامعة منتوري, الجزائر.

ثالثاً: القوانين والقرارات

- القانون المدني الأردني رقم (43). لسنة (1976).
- القانون المدني المصري، لسنة (1883).
- قانون حماية المستهلك الأردني رقم (7) لسنة (2017).
- قرار محكمة بداية عمان/حقوق بصفتها الاستئنافية رقم (2022/5046). الصادر بتاريخ 2022/11/15، موقع قرارك.
- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم(6366). لسنة 2020، الصادر بتاريخ 2020/2/17، موقع قرارك.
- قرار محكمة التمييز الأردنية رقم (102). لسنة 1974، المنشور في مجلة نقابة المحاميين الأردنيين لعام 1974.
- قرار محكمة النقض المصرية رقم (969). بتاريخ 1955/4/14.
- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية رقم (6464). لسنة 2022، الصادر بتاريخ2023/3/20، موقع قرارك.
- قرار محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية، رقم (5945). لسنة 2020، بتاريخ 2021/1/25، موقع قرارك.
- قرار محكمة التمييز الأردنية حقوق، رقم (225). لسنة 1970، الصادر بتاريخ 1970/8/9، موقع قرارك.
- قرار محكمة التمييز الأردنية حقوق، رقم (2023/5138). الصادر بتاريخ 2023/11/9، موقع قرارك.
- قرار محكمة التمييز الأردنية/حقوق رقم(2004/855). الصادر بتاريخ 2004/11/18.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d2_ar.pdf