

حق المستهلك بالعدول في العقد الالكتروني

**The right of the consumer in reverse in the electronic
contract**

تأليف المحامي الدكتور

احمد حمصي

جميع الحقوق محفوظة

أسباب اختيار الموضوع:

- 1/ لأن موضوع التعاقد شركات الإلكترونية من أكثر موضوعات عصر المعلومات إثارة في الجدل القانوني في وقتنا الحاضر.
- 2/ قلة الكتب والابحاث الإلكترونية والتجارة الإلكترونية في سوريا.
- 3/ لأن التعاقد شركات الإلكترونية تؤدي إلى الإنفتاح على العالم الخارجي بكل يسر وسهولة، مما يعود ذلك بثروة هائلة على السودان تساعد على التنمية الشاملة.

مشكلة المقال:

تناولت مشكلة المقال عدم وجود قانون ينظم التعاقد الإلكتروني العالمية وذلك للآتي:

- 1- قصور جوانب تطبيقات التعاقد الإلكترونية المعتمدة على التجارة الإلكترونية المتمثلة في البنية التحتية والفنية والإدارية مع قصور التشريعات القانونية وعدم مواكبتها لتسارع التكنولوجيا.
- 2- عدم تهيئة العنصر البشري للتعامل مع التعاقد الإلكتروني نتيجة لعدم التدريب.
- 3- ضعف التنسيق بين الأجهزة العاملة في مجال مجال تقنية المعلومات مع الجهات العربية والعالمية من أجل إيجاد شركات الكترونية سودانية. وتتمثل مشكلة البحث في محاولة الكشف عن الشركة الإلكترونية والقوانين المنظمة لها.

أهمية المقال:

- 1/ أهمية موضوع التعاقد الإلكتروني وتوفير الضمانات القانونية لحماية المتعاقدين.

- 2/ عدم توفر مراجع كافية للطلاب بالمكتبات عن التعاقدات الإلكترونية.
- 3/ لفت نظر القائمين على أمر الشركات لموضوع التعاقد الإلكتروني ووضع القوانين الخاصة بها في سوريا.

أهداف المقال

- 1/ التعرف على التعاقد الإلكتروني.
- 2/ معرفة القوانين التي تنطبق على التعاقد الإلكتروني.
- 3/ معرفة حقوق المستفيدين من نظام التعاقد الإلكتروني.
- 4/ السعي نحو التعرف على المعوقات التي ربما تواجه استخدام الشركة الإلكترونية، ووضع الحلول المناسبة لها، والاستفادة منها في مجالات التطبيق المستقبلي في سوريا .

ملخص: يعد حق المستهلك بالعدول في التعاقدات الإلكترونية في العقود التي تبرم عن بعد من أهم مظاهر الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني، نظراً لأن المستهلك لا تتوفر له الإمكانية الفعلية لمعاينة السلعة، والتحقق من الأداء المناسب للخدمات قبل إبرام العقد عبر وسائل الاتصال الحديثة. ولحماية المستهلكين على المستوى الدولي في العقود التي تبرم عن بعد صدر التوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7) عام (1997)، وطبق هذا التوجيه على العقود المتعلقة بالسلع والخدمات التي تبرم عبر وسائل الاتصال الحديثة بين الموردين أو المنتجين والمستهلكين، ويعد هذا التوجيه أهم التنظيمات القانونية

لحماية المستهلكين. كما أصدر المشرع الفرنسي عام 2001 المرسوم رقم (741) لحماية المستهلكين في العقود التي تبرم من خلال وسائل الاتصال الحديثة مستجيباً للتوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7).
وحق العدول يضمن للمستهلك الحماية من الغش، أو الخداع، أو التدليس من جانب البائع. وعرضنا لحق المستهلك الإلكتروني في العدول عن العقد في التعاقد الإلكتروني في التوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7)، وفي القانون السوري المقارن.

Summary

The right of the consumer to go back in e-contracts that are confirmed on afar, is concluded from the most important manifestations of legal protection for the electronic consumer, since the consumer doesn't have the actual possibility to inspect the commodity, and to verify the proper functioning of the services before the conclusion of the decade through modern means of communication.

In order to protect the consumers at the international level in contracts that are concluded afar, the European Directive No. (97/7/EC) was issued in (1997), this guidance was applied on contracts of goods and services that are concluded

through modern means of communication between suppliers and producers and consumers, and this guidance is from the most important legal regulations for protecting the consumers. The French legislator also issued Decree No. (741) in (2001) for protecting the consumers in contracts that are concluded through modern means of communication responded to the European directive No. (97/7/EC).

And the right to go back guarantees for the consumer the protection from cheating or deception or duplicity of the seller. And we presented for the right of the consumer to go back in e-contracts in the European Directive No.(97/7/EC), and in the comparative Syrian law.

مقدمة: كان مفهوم التجارة الإلكترونية قبل عدة سنوات لدي الكثيرين، بأنها بيع و شراء عبر الإنترنت فقط. بينما المفهوم العام للتجارة الإلكترونية هو التحول من النظام التقليدي في التعاقد إلى نظام جديد يعتمد على الإنترنت في إدارة عمليات البيع و الشراء و خدمات الزبائن و.... إلخ. وهناك أكثر من نمط للإستخدام في التجارة الإلكترونية، والنظام المبسط هو ما يسمى بالمتجر الإلكتروني وهو في العادة صورة طبق الأصل للمطبوعات الورقية التي توزعها الشركة، و قد يحتوي الموقع على كيفية طلب هذا المنتج أو ذلك، إلا أنه لا يحتوي نظاماً متكاملاً لإستلام الطلبية و دفع الثمن ومعالجة كل هذه المعلومات عن طريق الإنترنت

ولقد بلغ حجم التجارة الإلكترونية في العالم حوالي 12 تريليون دولار في عام 2011 (وذلك وفقاً لتقديرات الأمم المتحدة) ويتضاعف هذا الرقم سنوياً .

والتجارة الإلكترونية، هي ذلك النوع من التجارة الذي يتم باستخدام وسيط إلكتروني، سواء داخل الحدود السياسية لدولة ما، أو خارجها بصرف النظر عن نوعية السلعة محل التجارة، أو مدى مشروعيتها، أو القانون الذي تخضع له ، والتي تستخدم فيها وسائل الكترونية للتعاقد وللسداد. وتتخذ التجارة الإلكترونية أنماطاً عديدة ، كعرض البضائع والخدمات عبر الإنترنت ، وإجراء البيوع بالوصف عبر مواقع الشبكة العالمية مع إجراء عمليات الدفع النقدي بالبطاقات المالية أو غيرها من وسائل الدفع ، وإنشاء متاجر افتراضية، أو محال بيع على الإنترنت ، والقيام بأنشطة التوريد، والتوزيع، والوكالة التجارية عبر

الإنترنت، وممارسة الخدمات المالية وخدمات الطيران والنقل والشحن وغيرها عبر الإنترنت.

ولقد غيرت الإنترنت وجه عالم التجارة والأعمال ، وقد ساهمت شبكات الإنترنت والإنترنت والإكسترنات في تحقيق الوجود الفعلي للتجارة الإلكترونية ، ووفقاً للدراسات الإحصائية والتقارير الرسمية وتقارير الجهات الخاصة ، فإن نمواً كبيراً ومطرداً قد تحقق في سوق خدمات الإنترنت والاتجاه نحو التجارة الإلكترونية.

وصنفت التجارة الإلكترونية عالمياً ، في إطار مسعى منظمة التجارة العالمية (WTO) إلى إيضاح طبيعتها وإطارها القانوني ، ضمن مفهوم الخدمات ، وقد تقرر ذلك في التقرير الصادر عن مجلس منظمة التجارة الدولية الخاص بالتجارة في الخدمات بتاريخ 1999/3/17 ، والمقدم إلى المجلس العام لمنظمة التجارة الدولية (WTO) حيث ذهب هذا التقرير إلى أن " تزويد الخدمات بالطرق التقنية يقع ضمن نطاق الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات (جاتس) (GATS) باعتبار أن الاتفاقية تطبق على كافة الخدمات بغض النظر عن طريقة

تقديمها ، ولأن العوامل المؤثرة على التزويد الإلكتروني للخدمات هي نفسها التي تؤثر على تجارة الخدمات.

ومن هنا تخضع عمليات تزويد الخدمة بالطرق التقنية إلى كافة نصوص اتفاقية التجارة العامة في الخدمات (الجاتس) سواء في ميدان المتطلبات أو الالتزامات ، بما فيها الالتزام بالشفافية ، التنظيم الداخلي ، المنافسة ، الدفع والتحويلات النقدية ، دخول الأسواق ، المعاملة الوطنية ، والالتزامات الإضافية (هذا مع مراعاة " أن هناك حاجة لتحديد الموقف من عملية تسليم البضائع المنتجة بطرق تقنية وهناك حاجة لتصنيف البضائع وذلك لتحديد ما إذا كانت

هذه الأنشطة تخضع للاتفاقية العامة للتجارة في البضائع - السلع (جات GAAT) أم اتفاقية التجارة في الخدمات (جاتس GAAT).
والتجارة الإلكترونية إنما هي كمبيوتر وشبكة وحلول وموقع ومحتوى، وقد ارتبط نماء التجارة الإلكترونية ، بل وجودها في وقتنا هذا بشبكة الانترنت.
ومن ميزات التجارة الإلكترونية الاستغناء عن استخدام الوثائق الورقية المتبادلة والمستخدم في إجراء وتنفيذ المعاملات التجارية، كما أن عمليات التفاعل والتبادل بين المتعاملين تتم إلكترونياً ولا يتم استخدام أي نوع من الأوراق. ولذلك تعتمد الرسالة الإلكترونية كسند قانوني معترف به من قبل الطرفين عند حدوث أي خلاف بين المتعاملين. كذلك فإن التجارة الإلكترونية توفر نفقات الاتصال التقليدية من بريد وهاتف وفاكس .. الخ ، وما يترتب على ذلك أيضاً من توفير الوقت اللازم لإتمامها. كذلك توفر النفقات والوقت اللازم للانتقال للشراء أو التسوق. وتؤدي أيضاً إلى خفض تكاليف النقل والتخزين إلى أقل حد ممكن. وكذلك توفير قواعد بيانات متكاملة عن نشاط الأعمال سواء بالنسبة للسلع وتطورات أسعارها لحظة بلحظة أو عن الموردين أو العملاء أو عن تطورات تكنولوجيا إنتاجها وتشريعات التعامل عبر الحدود.
وتوفر التجارة الإلكترونية الكثير من عمولات الوسطاء من المصدرين والمستوردين وتجار الجملة والتجزئة والوكلاء التجاريين. وتوفر كذلك كثيراً من نفقات الإعلان والنفاز إلى الأسواق حيث يكفي إعلان واحد ينشر على شبكة الإنترنت لتغطية السوق كله.

ويمكن التعامل من خلال تطبيق التجارة الإلكترونية مع أكثر من طرف في نفس الوقت، وبذلك يستطيع كل طرف من إرسال الرسائل الإلكترونية لعدد كبير جدا

من المستقبلين وفي نفس الوقت، ولا حاجة لإرسالها ثانية، ويعتبر هذا النوع من التفاعل فريد وجديد من نوعه، ولم يسبق أن استخدم من قبل.

وعلى الرغم مما توفره التجارة الإلكترونية من مزايا عديدة فإن هناك من المعوقات ما يقف في طريق التوسع في الأخذ بها بصورة تجعلها البديل الحديث للتجارة التقليدية ، ومن هذه المعوقات غلبة عنصر المخاطرة في التجارة الإلكترونية نتيجة لضعف الثقة في التعامل بهذه الطريقة سواء لجديتها أو لسهولة التلاعب في المعاملات التي تجرى بواسطتها. وعدم كفاية عناصر الأمان بالنسبة لوسائل السداد. وصعوبة التعامل في كثير من الأحيان نتيجة لتعدد المقاييس المعيارية التي تطبقها الدول المختلفة في هذا الشأن. والخشية من اختراق المواقع التجارية من جانب قرصنة الإنترنت ، وهو ما يحدث الآن بشكل واسع حتى وصل الأمر مؤخراً إلى اختراق موضع شركة مايكروسوفت ذاتها وما ترتب على ذلك من خسائر مادية ضخمة.

وعدم وجود تشريعات متكاملة تنظم التجارة الإلكترونية وما يتعلق بها من موضوعات. والتعارض بين تشريعات الدول في هذا الشأن .

أهم المعوقات التجارة الإلكترونية فهي الأمية في شكلها التقليدي (الجهل بالقراءة والكتابة). والجهل بأساليب التعامل بأجهزة الحاسب الآلي والبرمجيات. كما أن حاجز اللغة حيث تتم معظم التعاملات التجارية الإلكترونية باللغة الإنجليزية. وعدم الانتشار النسبي في وسائل الاتصالات عن بعد. وسيطرة قيم المجتمع النقدي الكاش حيث أن التعاملات تتم معظمها بالنقود التقليدية وليس بأدوات التعامل المالي الحديثة.

والعقد، بصفة عامة، يتمثل في تلاقى إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني معين (1). والعقد الإلكتروني، في الواقع، لا يخرج في بنائه وتركيبه وأنواعه ومضمونه عن هذا السياق، ومن ثم فهو يخضع في تنظيمه للأحكام الواردة في النظرية العامة للعقد، وهو من العقود غير المسماة حيث لم يضع المشرع تنظيمًا خاصاً له.

ولما كان العقد الإلكتروني من طائفة العقود التي تبرم عن بعد، فقد عرفت المادة الثانية من التوجيه الأوربي الصادر في 1997/6/20، والمتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد، المقصود بالتعاقد عن بعد بأنه العقد الذي يتعلق بالسلع والخدمات يتم بين مورد ومستهلك من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد، أو تقديم الخدمات التي ينظمها المورد، والذي يتم باستخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال الإلكترونية، حتى إتمام التعاقد".

ويذهب بعض الفقه إلى تعريف العقد الإلكتروني بأنه اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة مرئية، وبفضل التفاعل بين الموجب والقابل⁽¹⁾، ولما كان العقد الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت يتميز بأنه يتم، غالباً، على المستوي الدولي، فقد ذهب بعض الفقه ل تعريف عقد التجارة الإلكترونية الدولي بأنه عقد تتلاقى فيه عروض السلع والخدمات بقبول من أشخاص في دول أخرى من خلال الوسائط

(1) - يطلق العقد في اللغة العربية على عدة معان ترجع في مجملها إلى معني الربط الذي هو نقيض الحل، ومن بينها الربط والشد والتوثيق، ولم يعرف المشرع المصري العقد قصداً إلى تجنب التعريفات الفقهية، أما مجلة الأحكام العدلية فقد عرفت في المادة (103) بأنه "النزاه المتعاقدين أمراً وتعهدهما به، وهو عبارة عن ارتباط الإيجاب بالقبول". - راجع في ذلك - د. محمد سراج، نظرية العقد في الفقه الإسلامي، دراسة فقهية مقارنة، بدون ناشر، 1990، ص 9. د. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، 1981، ص 230

(1) - د. أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، 2000، ص 39.

التكنولوجية المتعددة، ومنها شبكة المعلومات الدولية الإنترنت، بهدف إتمام العقد. (2)

وقد عرف العقد الإلكتروني أيضاً بأنه عقد يتلاقى فيه إيجاب بقبول عبر شبكة اتصالات دولية باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، ويقصد إنشاء التزامات تعاقدية. فالعقد الإلكتروني إذن، هو التقاء إيجاب صادر من الموجب بشأن عرض مطروح بطريقة إلكترونية، سمعية أو مرئية أو كليهما على شبكة للاتصالات والمعلومات، بقبول مطابق صادر من الطرف القابل بذات الطرق بهدف تحقيق عملية أو صفقة معينة يرغب الطرفان في إنجازها. (3)

وتشتمل عملية التعاقد الإلكتروني، بخلاف الإيجاب والقبول الإلكتروني، على العديد من المعاملات الإلكترونية، مثل العروض والإعلان عن السلع والخدمات، وطلبات الشراء الإلكترونية، والفواتير الإلكترونية، وأوامر الدفع الإلكترونية.

ويتميز العقد الإلكتروني بعدة سمات تميزه عن العقد التقليدي. إذ يبرم بدون التواجد المادي لأطرافه، فهو يتم بين عاقدين لا يجمعهما مجلس عقد حقيقي، حيث يتم تبادل الإيجاب والقبول الإلكتروني عبر الإنترنت. ويتم استخدام الوسائط الإلكترونية في إبرام التعاقد، ويعد ذلك من أهم مظاهر الخصوصية في العقد الإلكتروني، بل إنها أساس هذا العقد حيث يتم إبرامه عبر شبكة اتصالات إلكترونية، فالعقد الإلكتروني لا يختلف من حيث الموضوع أو الأطراف عن سائر العقود التقليدية ولكنه يختلف فقط من حيث طريقة إبرامه وكونه يتم باستخدام وسائط إلكترونية وتلك الوسائط هي التي دفعت إلى اختفاء الكتابة

(2) - د. أحمد عبد الكريم سلامة، القانون الدولي الخاص النوعي، دار النهضة العربية، 2002، ص 68.

(3) - د. خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، 2005، ص 51.

التقليدية التي تقوم على الدعائم الورقية لتحل محلها الكتابة الإلكترونية التي تقوم على دعائم إلكترونية.

ويتصف العقد الإلكتروني غالباً بالطابع التجاري والاستهلاكي، لذلك يطلق عليه عقد التجارة الإلكترونية، وقد جاءت تلك الصفة من السمة الغالبة لذلك العقد حيث أن عقود البيع الإلكترونية تستحوذ على الجانب الأعظم من مجمل العقود. ويرتبط على ذلك أن العقد الإلكتروني يتسم بطابع الاستهلاك لأنه غالباً ما يتم بين تاجر أو مهني ومستهلك، ومن ثم فإنه يعتبر من قبيل عقود الاستهلاك ولذلك يخضع العقد الإلكتروني، عادة، للقواعد الخاصة بحماية المستهلك.

، على نحو ما جاء بالتوجيه الأوربي بشأن حماية المستهلك رقم 97/7 وكذا قانون الاستهلاك الفرنسي ، والتي تفرض على التاجر المهني ، باعتباره الطرف القوي في التعاقد ، العديد من الواجبات والالتزامات القانونية تجاه المستهلك ، باعتباره الطرف الضعيف في العقد ، ومن أهم هذه الالتزامات ، الالتزام العام بالإعلام ، ويستفاد ذلك من نص المادة 3/113 من قانون الاستهلاك الذي أوجب على كل شخص محترف أن يُحيط المستهلك علماً بكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بسعر البيع وكافة الشروط المحددة أو المعفية من المسؤولية . فأول ما يهم المستهلك معرفته ، في التعاقد الإلكتروني ، لكونه يتم عن بعد ولا تكون السلعة تحت يده كما في التعاقد التقليدي ، هو البيانات والمعلومات التي تتصل بالخصائص الأساسية والسمات الجوهرية للمنتج الذي يسعى إلى الحصول عليه

والعقد الإلكتروني يتسم غالباً بالطابع دولي ، ذلك لأن الطابع العالمي لشبكة الإنترنت وما يرتبه من جعل معظم دول العالم في حالة اتصال دائم على الخط On line ، يُسهل العقد بين طرف في دولة والطرف الآخر في دولة أخرى . ويشير الطابع الدولي للعقد الإلكتروني العديد من المسائل ، كمسألة بيان مدي

أهلية المتعاقد للتعاقد وكيفية التحقق من شخصية المتعاقد الآخر ومعرفة حقيقة المركز المالي له ، وتحديد المحكمة المختصة وكذلك القانون الواجب التطبيق على منازعات إبرام العقد الإلكتروني

ومن حيث الوفاء، فقد حلت وسائل الدفع الإلكترونية، في التعاقد الإلكتروني محل النقود العادية، ذلك أنه مع تطور التكنولوجيا وازدياد التعامل بأسلوب التجارة الإلكترونية ظهرت تلك الوسائل كأسلوب مبتكر لسداد المدفوعات في مثل هذه المعاملات.(1)

ويحتاج المتعاملون في مجال المعاملات الإلكترونية إلى وسيلة تتفق وتتلاءم مع طبيعة هذه المعاملات، ولذلك اتجهوا إلى استخدام البريد الإلكتروني ونظام التبادل الإلكتروني للبيانات والذي أصبح حقيقة واقعة فرضت نفسها في مجال المعاملات الإلكترونية بصفة عامة والعقود الإلكترونية بصفة خاصة، حيث يتم تبادل الرسائل الإلكترونية وفق هذا النظام.

والعقد الإلكتروني عقد مقترن بحق العدول ، إذ أنه من المقرر، وفقاً للقواعد العامة وبموجب القوة الملزمة للعقد ، أن أياً من طرفي التعاقد لا يستطيع أن يرجع عنه، فمتى تم النقاء الإيجاب بالقبول أبرم العقد ، ولكن نظراً لأن المستهلك في العقد الإلكتروني ليس لديه إمكانية الفعلية لمعاينة السلعة والإلمام بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد ، لأن التعاقد يتم عن بعد ، فإنه يجب أن يتمتع بحق العدول.

وتهدف القواعد القانونية الخاصة بحماية المستهلك حمايته من الممارسات الخادعة والمضلّة وذلك لتأسيس علاقة أكثر توازناً ، وعدلاً بين التجار والمستهلكين في الصفقات التجارية. وتتطلب الطبيعة الدولية للشبكات الرقمية التي تُشكل الأداة الرئيسية للتسوق الإلكتروني منهجاً عالمياً موحداً لحماية

(1) - د. خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص57.

المستهلك كجزء من إطار قانوني للتجارة الإلكترونية. وتتحدى بيئة الشبكة العالمية قرارات كل دولة فيما يتعلق بقضايا حماية المستهلك ضمن سياق التجارة الإلكترونية. كذلك فإن السياسات الوطنية المختلفة قد تعرقل نمو التجارة ، مما يتعين معه ضرورة وجود تعاون دولي لحماية المستهلكين حماية فعّالة ، تجنباً للمخاطر المحتملة لتنفيذ الصفقات التجارية لإلكترونية .

ولحماية المستهلكين على المستوى الدولي في العقود التي تبرم عن بعد صدر التوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7) عام (1997)، وطبق هذا التوجيه على العقود المتعلقة بالسلع والخدمات التي تبرم عن بُعد بين الموردين والمستهلكين¹. ويعد هذا التوجيه أهم التنظيمات القانونية لحماية المستهلك². كما أصدر المشرع الفرنسي عام 2001 المرسوم رقم (741) لحماية المستهلكين في العقود التي تبرم عن بُعد من خلال وسائل الاتصال الحديثة مستجيباً للتوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7). وقد أدمجت نصوص هذا المرسوم في قانون الاستهلاك الفرنسي رقم (1993/949)، وبذلك أصبح هذا المرسوم جزءاً من قانون الاستهلاك الفرنسي³.

وقد أغفلت قوانين التجارة الإلكترونية في الدول العربية هذه المسألة. إلا أن قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم (83) الصادر عام (2000) تناول أهم القضايا المتعلقة بحماية المستهلك الإلكتروني في الباب الخامس منه

¹ DIRECTIVE (97/7/EC) OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL, of 20 May 1997, on the protection of consumers in respect of distance con- -tracts. Article (2/1). Free on the website :

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/dist_sell/dist01_en.pdf

² Dr. Jay Forder, and Dr. Patrick Quirk, Electronic Commerce and the Law, op, cit, p (244).

³ Ordonnance n° 2001-741 du 23 aout 2001 portant transposition de directives communautaires et adaptation au droit communautaire en matiere de droit de la consommation : <http://www.franceurope.org/pdf/adapt/Ordonnance2001741.pdf>

. ولم يتناول القانون المصري رقم (15) لسنة (2004)¹ الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني وبإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات، المسائل الخاصة بحماية المستهلك².

وقد أوجب المشرع السوري على المنتج ضمان جودة السلعة وذلك بعد انتقالها إلى المستهلك وإلغاء جميع الأحكام العقدية المتعارضة مع ذلك³، كما ألزم المنتج بضمان سلامة المنتج، وتعويض المستهلك عندما ثبوت عدم صلاحية المنتج للاستعمال المخصص له، ولم يفرق المشرع السوري بين المستهلك الإلكتروني والعادي من أجل تقرير حماية المستهلك في حقه بالعدول، أو التعويض، كما لم يتبنى معيار التفرقة بين السلع والخدمات.

والعقد الإلكتروني هو من العقود المبرمة عن بعد، ويتميز هذا العقد بذاتية خاصة تفرضها وسيلة التعاقد ذاتها إذ يتلاقى القبول مع الإيجاب على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد وذلك بواسطة وسيلة سمعية بصرية، ويتم العقد دون التحقق من هوية المتعاقدين وأهليتهم، كما أن المستهلك قد يتعذر عليه أن يحكم على السلعة التي يتعاقد عليها حكماً دقيقاً قبل أن يراها عند التسليم، وذلك مهما بلغ وصف البائع لها من أمانة ودقة إذ لا تتوفر للمستهلك إمكانية فعلية لمعاينة السلع والتحقق من الأداء المناسب للخدمات قبل إبرام العقد.

الأمر الذي يدعونا للبحث في كيفية حماية المستهلك الإلكتروني⁴. لذلك اتجهت قوانين بعض الدول إلى النص صراحة على تخويل المستهلك حق العدول عن العقد في العقود التي تبرم عن بعد خلال مدة معينة. وهذا الحق من

¹ انظر د. لطفي محمد حسام محمود، الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية، الملحق السادس، ص 187.184.

² راجع د. لطفي محمد حسام محمود، المرجع السابق، ص (187.184).

³ م 23 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2008/2

⁴ M. fontaine La protection du consommateur et l'harmonisation du droit européen des cantrats , p. 385 ets .

أهم مظاهر الحماية القانونية للمستهلك الإلكتروني، إذ يكون للمشتري حق خيار الرؤية يعطيه الحق في إمضاء العقد أو فسخه عند رؤية المعقود عليه إذا لم يكن قد شاهده عند إبرام العقد أو قبله، والمستهلك الإلكتروني الذي يشتري السلعة عن طريق الإنترنت لم يرى البضاعة وقد علم بأوصافها من الشاشة أمامه، ويحق له عند استلام السلعة إمضاء العقد أو فسخه¹.

المبحث الأول- حق العدول في التوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7) : منح التوجيه الأوروبي رقم(EC/97/7) الخاص بحماية المستهلك ،المستهلك حق العدول من خلال المادة السادسة منه. ورغم أن هذا الحق الممنوح للمستهلك يعد خروجاً على مبدأ القوة الملزمة للعقد، ولكنه وجد لحماية المستهلك الذي يتعاقد عن بُعد، ففي هذه العقود يتم التعاقد بين غائبين وقد لا يتوافر للمستهلك المعلومات الكافية عن السلع أو الخدمات التي يرغب في التعاقد بشأنها عبر وسائل الاتصال الحديثة². وانطلاقاً من هذه الاعتبارات فقد أعطى التوجيه الأوروبي المستهلك حق العدول عن العقد الذي تم عن بعد وبموجبه ينبغي على البائع أن يُعلم المشتري بكل ما يمكن أن يؤثر على قراره في إبرام العقد الإلكتروني من عدمه، وبذلك تكون إرادة المستهلك حرة في التعبير عن القبول³

وهذا الحق منحتة الشريعة الإسلامية للمشتري من خلال إعطائه حق خيار الرؤية منذ أكثر من ألف وأربعمائة عام. وقد أكدت الأدلة شرعية حق خيار

⁸د. حميش عبد الحق ، حماية المستهلك الإلكتروني، بحث مقدم إلى مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المنعقد في 10 /5/2003، ببني، ص 1290.

⁹د. حسن قاسم محمد : التعاقد عن بعد، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، بدون ذكر سنة النشر ، ص (55).

³ محمود عبد الله حسين علي ، حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة سنة 2002، ص (124).

الرؤية احتراماً لمبدأ الإرادة ، ولا يثبت إلا برؤيته وإبداء رأيه بالموافقة أو عدمها، وقد أكدت على ذلك المادة السادسة من التوجيه الأوربي والتي أعطت المستهلك حق العدول خلال سبعة أيام عمل وبدون الحاجة إلى إعطاء أي سبب للعدول ، ويقع على عاتق المستهلك تحمل عبء رد السلعة للبائع. وتبدأ مدة السبعة أيام عمل في السلع من يوم استلامها من المستهلك. وتبدأ في الخدمات من يوم إبرام العقد، أو من يوم تنفيذ الالتزامات الواردة في المادة الخامسة من التوجيه الأوربي ، وذلك بعد إبرام العقد. إلا إن المشرع الأوربي خرج عن هذا الأصل، وأعطى المستهلك الحق في العدول خلال فترة ثلاثة أشهر إذا لم ينفذ المورد التزاماته المبيّنة في المادة الخامسة، ويبدأ سريان هذه المدة في السلع من يوم استلامها من المستهلك . وتبدأ في الخدمات من يوم إبرام العقد، فإذا سلم المورد المستهلك تأكيداً للمعلومات خلال ثلاثة أشهر فإن مدة السبعة أيام عمل تبدأ من هذه اللحظة. فإذا عدل المستهلك عن العقد ، فإن المورد يلزم بتعويضه النفقات التي دفعها، والخسائر التي تكبدها، باستثناء تكلفة رد السلعة¹.

وتحديد بداية السبعة أيام عمل من يوم استلام التأكيد يبين رغبة المشرع في توفير أكبر قدر من الحماية للمستهلك، وإن السماح بفترة ثلاثة أشهر في الحالات التي لم يستلم فيها التأكيد من قبل المستهلك يدل على الوصول المتأخر لهذا التأكيد². إلا أن التوجيه الأوربي لم يوضح كيفية احتساب هذه المدة الاستثنائية. هل يتم احتسابها بأيام العمل ، كما هو الحال بالنسبة للمدة الأصلية أم لا، ويمكن القول أنه طالما أنّ التوجيه الأوربي لم ينص على أن هذه المدة تحسب بأيام العمل فالأصل أنّها تحسب على أساس ثلاثة أشهر كاملة³.

⁹ انظر، الفقرة الثانية من المادة (6).

² Anne SALAÜN, Electronic commerce and consumer protection, op, cit, p (6).

³ Dr. Charles Chatterjee, E- Commerce Law (for Business Managers), op, cit, p (150-151).

وهناك استثناءات أوردتها التوجيه الأوربي على ممارسة المستهلك لحقه في العدول، إذ لا يمارس حق العدول في بعض الحالات ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك ، من هذه الحالات عقود توريد الخدمات التي يبدأ تنفيذها قبل انتهاء فترة السبعة أيام كاملة، بالاتفاق مع المستهلك. وكذلك عقود توريد السلع، أو الخدمات التي يرتبط سعرها بتقلب الأسعار في السوق ، وعقود توريد السلع التي يتم تصنيعها طبقاً لمواصفات محددة سلفاً من قبل المستهلك أو ذات طابع شخصي ، أو التي بسبب طبيعتها، لا يمكن إعادتها، أو السلع التي تكون قابلة للتلف أو الفساد بسرعة، وكذلك عقود توريد التسجيلات السمعية أو المرئية أو برامج الحاسوب التي قد فضت أختامها بواسطة المستهلك، كالبرمجيات إذ لا يمكن ردها بعد فض أختامها. ويمكننا تأمين حماية المستهلك في هذه الحالات ، بأن تتضمن المعلومات المسبقة مثل هذا الاستثناء بخصوص حق الرد. وكذلك يشمل الاستثناء عقود توريد الصحف والنشرات الدورية والمجلات، وعقود تقديم خدمات اليانصيب.

المبحث الثاني - حق العدول في القانون السوري المقارن: تبنت بعض التشريعات الخاصة بحماية حق المستهلك حقه في العدول عن العقد المبرم عن بعد بموجب ضوابط وشروط محددة وفيما يلي بيان ذلك.

الفرع الأول : حق العدول في القانون السوري لم يورد المشرع السوري نصوصاً خاصة لحماية المستهلك الإلكتروني بالذات، والمستهلك في قانون حماية المستهلك رقم 2 لعام 12008 يمكن أن يكون مستهلكاً عادياً، كما يمكن أن يكون مستهلكاً إلكترونياً وقد وضع المشرع السوري قواعد تهدف لحماية المستهلك منها، وجوب أن يكون المنتج مطابقاً، ومحققاً للمواصفات القياسية ، والمتطلبات الصحية ، والبيئية، والسلامة ، والأمان الخاصة بها، وفي حال عدم

¹ م5 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2/ 2008

وجودها فتخضع للقرارات والتعليمات الصادرة عن الجهة المختصة، ويلتزم المنتج والبائع بأن يعلن عن مواصفات المنتج ، ونوعه، وطريقة حفظه ، وتخزينه ، واستعماله ، ومدة صلاحيته إذا كانت طبيعة المنتج تتطلب ذلك¹، كما حظر قانون حماية المستهلك رقم 2 استخدام شارة، أو شهادة مطابقة المنتج للمواصفة، أو أية شهادة متعلقة بالحصول على أنظمة إدارة الجودة الصادرة عن الجهات المختصة بقصد غش المستهلك، أو إيهامه بأن المنتج مطابق للمواصفة بموجب الشارة، أو الشهادة وتعلم الجهات المانحة لها لاتخاذ إجراءاتها وفقا للأنظمة النافذة ، ويعلم المستهلك بوسائل الإعلام المتاحة². كما أوجب هذا القانون على كل مصنع، أو بائع أن يقدم فاتورة للمستهلك يذكر فيها سعر مبيع المنتج وكميته³.

وبموجب قانون حماية المستهلك السوري يكفل المنتج، والمستورد، والبائع جودة السلعة بعد انتقالها للمستهلك ولا يعتد بأي أحكام عقدية تتعارض مع حق المستهلك بالكفالة بما في ذلك خدمات الصيانة⁴. كما أوجب قانون حماية المستهلك السوري على المنتج تعويض المستهلك عن المنتج الذي ثبت عدم صلاحيته للاستعمال المخصص له، وكذلك تعويض مقدم الخدمة للمستهلك عن الخدمة التي ثبت عدم تحقيقها للغاية التي قدمت من أجلها وذلك إما بالتبديل، أو إعادة القيمة حسب رغبة المستهلك⁵، وفي حال نشوب خلاف يتقدم المستهلك المتضرر إلى دائرة حماية المستهلك، أو جمعية حماية المستهلك بشكوى خطية

¹ م 5 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2008//2

² م 15 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2008//2

³ م 19 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2008/2

⁴ م 23 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2008/2

⁵ م 25 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2008/2

أو الكترونية، أو هاتفية خلال ثلاثة أيام كحد أقصى من وقوع الضرر ليتم تكليف الضابطة العدلية لمعالجة الموضوع¹.

والأصل أن العقد شريعة المتعاقدين، ومن ثم لا يجوز نقضه، أو تعديله، إلا باتفاق الطرفين، أو للأسباب التي يقدرها المشرع في القانون م (2/148 و 159 و 160) مدني سوري، إلا أن المشرع خرج عن هذا الأصل ومنح المستهلك حق العدول بإرادته المنفردة عن الصفقة التي تعاقدها، لكن هذه الرخصة ليست مطلقة تتوقف على محض إرادته، أو مشيئته على خلاف القانون الفرنسي والتونسي، وإنما هي رخصة مقيدة بأن تكون السلعة غير مطابقة للمواصفات² أو الغرض³ الذي تم التعاقد من أجله. ولعل أول ما يلاحظ في هذا الصدد هو الفارق الكبير بين موقف المشرع السوري من ناحية، وموقف المشرع الفرنسي والتونسي من ناحية أخرى، فالرخصة "خيار" العدول مقيدة في القانون السوري بأن تكون السلعة أو الخدمة معيبة، في حين جاءت هذه الرخصة في القانونين التونسي والفرنسي مطلقة دون قيد، ويرجع السبب في هذا الفارق أن المشرع السوري يتكلم عن حماية المستهلك عموماً سواء تم التعاقد بالطرق التقليدية التي تمكنه من رؤية السلعة محل التعاقد ومعاينتها والتحقق من مطابقتها للمواصفات، أو من خلال التعاقد من خلال الانترنت. حيث يكون التسوق من خلال معارض افتراضية لا تسمح برؤية السلعة، أو معاينتها.

أما المشرع الفرنسي والتونسي فهو يتكلم عن المستهلك الإلكتروني الذي يتعذر عليه رؤية السلعة ومعاينتها قبل التعاقد لذلك كان من الطبيعي أن يخول المستهلك رخصة العدول عن الصفقة سواء أكانت السلعة معيبة، أم لا. ولاشك

¹ القرار الرابع من القرارات والتعليمات التنفيذية الخاصة بتطبيق القانون رقم 2 لعام 2008 الخاص بحماية المستهلك

² م 5 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2/2008

³ م 25 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2/2008

أن وجود عيب في المبيع يحول دون توفر المنفعة الكاملة، ولذلك فإن البائع يلتزم بضمان العيوب الخفية الموجودة في المبيع وفقاً للمادة (415) مدني سوري.

لم يحدّد القانون المدني صراحة معنى العيب الموجب للضمان، وإنما يمكن أن يستخلص من النصوص المنظمة لضمان العيب وهو حالة يخلو منها الشيء عادة، وينقص وجودها من قيمته أو نفعه¹.

أن العيب صفة في الشيء يخلو منها مثله عادة، فما لا يخلو منه الشيء عادة بحيث يكون وجوده أغلب من عدمه لا يعد عيباً، كالتراب والرمل اليسير في القمح والقش في القطن.

أما لو كثر ذلك بحيث يكون في أغلب الأحوال عدم وجوده، فيكون عندئذ عيباً، ولكن لا يكفي وجود آفة أو عارض في المبيع على خلاف حالته الأصلية، بل يجب أن يؤدي إلى نقص في قيمة المبيع أو منفعته بحسب الغاية المقصودة المستفادة من العقد أو من طبيعة الشيء، أو الغرض الذي أعد له.

فالعيب قد يؤدي إلى نقص في قيمة الشيء المادية دون أن ينقص من منفعته، كما لو كان المبيع سيارة صالحة لجميع الأغراض المقصودة ولكن يوجد فيها عيب خفي في المقاعد، أو كانت السيارة حديثة وكان بها كحط في الدهان.

وقد ينتقص العيب من نفع الشيء دون أن ينقص من قيمته، كما لو كان المبيع آلة ميكانيكية فيها عيب خفي يجعلها غير صالحة لبعض المنافع ولكنها بالرغم من وجود هذا العيب فإنه لا يقلل من قيمتها. فإذا كانت المنافع التي تفوت على المشتري بهذا العيب من المنافع المقصودة، كان له الرجوع على البائع بضمان العيب².

¹ - د. الزرقا: المرجع السابق، ص 197 هامش 1 .

² - د. السنهوري: المرجع السابق، ص 910 .

ويجب أن يتوافر في العيب الذي يضمنه البائع أو المورد الشروط الآتية :

1- أن يكون جسيماً: ويعد العيب جسيماً إذا كان من شأنه أن يؤدي إلى نقص في قيمة المبيع، أو منفعته، بحسب الغاية المقصودة منه، ويمكن تحديد هذه الغاية بالاستناد إلى ما هو مبين في العقد ، أو مما هو ظاهر من طبيعة الشيء، أو الغرض الذي أعد له.

وإذا لم يذكر المتعاقدان صراحة، أو ضمناً المنافع المقصودة من المبيع، وجب تحديد هذه المنافع بالرجوع إلى طبيعة الشيء، فإذا كان المبيع عبارة عن منزل عد أن شراءه كان بهدف سكناه، وإذا كان أرض زراعية عد أن شراءها كان بقصد الزراعة. وإذا كانت الأرض معدة لزراعة الزهور والفاكهة، فإذا لم تكن الأرض صالحة لزراعة هذه الأصناف كان هذا عيباً ضمناً موجباً للضمان ولو كانت الأرض صالحة لزراعة محاصيل أخرى¹.

ولا يضمن البائع عيباً جرى العرف على التسامح فيه م (416)مدني سوري. فإذا وجد عيب قديم وخفي لكنه يسير يؤدي إلى نقص في منفعة المبيع، أو قيمته نقصاً يسيراً، مما يتسامح به عادة بين التجار، فلا يضمن البائع هذا العيب، كما لو كان المبيع كمية من القمح ووجد فيه بعض التراب.

2-- أن يكون العيب قديماً²: ميز المشرع بين فوات الوصف والعيب بمعنى الآفة الطارئة من حيث الوقت الذي يعتد به لوجود العيب، أو الصفات التي كفل البائع للمشتري وجودها في المبيع¹.

¹- د. السنهوري: المرجع السابق ص909 . د. شنب محمد لبيب، المرجع السابق، ص221 - د. يحيى عبد الودود: العقود المسماة، دار النهضة العربية، القاهرة 1976 ص144.

2- تنص المادة /415/ من القانون المدني على أنه " 1- يكون البائع ملزماً بالضمان إذا لم يتوافر في المبيع وقت التسليم الصفات التي كفل للمشتري وجودها فيه، أو كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته، أو من

ويضمن البائع للمشتري الصفات التي كفل وجودها في المبيع إذا لم تكن موجودة في المبيع وقت التسليم، ويترتب على ذلك إذا كانت الصفة موجودة وقت إبرام العقد ثم تخلفت بعد ذلك وقبل تسليم المبيع ، فإن البائع يضمن فوات هذه الصفة كما لو كفل بائع أرض زراعية للمشتري أن مستواها أكثر انخفاضاً من مستوى مياه الري ولا تحتاج إلى آلات لرفع المياه في ربيها، ثم تغير نظام الري بقرار من السلطات العامة أدى إلى انخفاض مستوى الري بحيث أصبح ري الأرض يحتاج إلى الآلات رافعة².

أما بالنسبة للعيب بمعنى الآفة الطارئة فيتعين أن يكون موجوداً وقت إبرام البيع إن كان المبيع معيناً بالذات أو وقت فرز المبيع إن كان مثلياً. ولكن لا يقصد بذلك أن العيب الذي يطرأ على المبيع بين إبرام البيع أو فرزه، أو تسليمه أن تبعته تقع على عاتق المشتري، لأن العيب إذا كان بمثابة هلاك جزئي فإن تبعته تقع على عاتق البائع طبقاً للقاعدة العامة التي تقضي بأن هلاك المبيع قبل تسليمه للمشتري تكون على عاتق البائع، ومسؤوليته تكون على أساس نظرية الهلاك والالتزام بالتسليم لا الالتزام بضمان العيوب الخفية. ويكفي أن يكون المبيع قد أصيب بجرثومة المرض كالحیوان وقت البيع لكي يعد معيباً، ولو لم تظهر عليه عوارض هذا المرض إلا بعد ذلك³.

نفعه بحسب الغاية المقصودة مستفادة مما هو مبين في العقد أو مما هو ظاهر من طبيعة الشيء أو الغرض الذي أعد له، ويضمن البائع هذا العيب ولو لم يكن عالماً بوجوده."

¹- د. مرقس سليمان ، المرجع السابق، ص560 . د. شنب محمد لبيب: المرجع السابق، ص227 .

²- د. منصور منصور: فكرة العيب الموجب للضمان بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، السنة الأولى ، ص، 579 . مشار إليه عند د. سليمان مرقس، المرجع السابق، ص561 الهامش رقم 72 . نقض مدني سوري، قرار رقم 276 العددان 11-12 مجلة المحامون عام 2001، ص1083.

³- د. شنب محمد لبيب، المرجع السابق، ص230 - د. جميل الشرقاوي، المرجع السابق، ص214 .

ويمكن القول أن العيب يعد قديماً إذا كان موجوداً وقت البيع إذا كان المبيع معيناً بالذات، أو وقت إفرازه إذا كان المبيع مثلياً، ويعد العيب قديماً إذا ظهر بعد إبرام البيع أو الإفراز ولكن سببه يرجع إلى ذلك الوقت. وقد ذهب جانب آخر من الفقه¹ إلى أن المقصود بالقدم هو أن يكون العيب موجوداً وقت التسليم، أو بعد التسليم ولكنه راجع إلى سبب قبل التسليم. والعبارة في القانون السوري تعود إلى وقت التسليم² والمقصود بقدم العيب أن يكون العيب موجوداً في الشيء محل التعاقد وقت تسلم المستهلك المنتج من المورد. والحقيقة أن المعيار المتبع في القانون المصري والسوري يحقق حماية أكبر للمشتري من المعيار المتبع في الفقه الفرنسي، إذ أوجب القانون السوري على المنتج ضمان جودة السلعة المباعة³، وإلغاء الأحكام العقدية المتعارضة مع حق المستهلك، وبمعنى آخر فإن المشرع عرف العيب بحسب مدى تأثيره على استفادة المستهلك من الغاية المقصودة من السلعة، أو الخدمة دون تفرقة بين العيوب الظاهرة والخفية⁴.

لكن القواعد العامة المقررة في عقد البيع بخصوص ضمان العيب تقرر أن البائع لا يضمن العيوب التي كان المشتري يعرفها وقت المبيع⁵، أو كان يستطيع أن يتبينها بنفسه لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي، إلا إذا أثبت

1- د. السنهوري: المرجع السابق، ص914- د. الزحيلي، المرجع السابق، ص330- د. الزرقا: المرجع السابق، ص203. البدرابي عبد المنعم، عقد البيع، المرجع السابق، فقرة. 34، و خضر خميس العقود المدنية الكبيرة المرجع السابق ، ص. 27

² م 415 مدني سوري

³ م23 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2008/2

⁴ م25 من قانون حماية المستهلك السوري رقم 2008/2

⁵ انظر م415 من القانون المدني السوري

المشتري أن البائع قد أكد له خلو المبيع من هذا العيب، أو أثبت أن البائع قد
تعمد إخفاء العيب غشاً منه¹.

3- أن يكون العيب خفياً²: إذا كان المشتري يعلم بالعيب وقت البيع سقط
الضمان عن البائع ولو كان العيب خفياً. لأن شراء المشتري المبيع وهو عالم
بعيبه يعد راضياً به³. وبعد العيب خفياً إذا كان المشتري لا يعلم بوجوده وقت
البيع، وألا يكون في استطاعته تبيّنه بنفسه لو أنه فحصه بعناية الشخص
المعتاد.

فإذا كان المشتري يعلم بوجود العيب وقت إبرام عقد البيع، فلا يحق له الرجوع
بالضمان على البائع، لأن إقدامه على شراء المبيع المعيب، يفيد أنه قد راعى
وجوده العيب في تحديد ثمن المبيع، أو أنه عد هذا العيب غير مؤثر في قيمة
المبيع أو نفعه، والعبرة بالعلم من عدمه هي وقت إبرام عقد البيع. ولم يشترط
المشرع وسيلة معينة لعلم المشتري بالعيب في المبيع، فقد يطلع عليه بنفسه، وقد
يعلم به من البائع، وقد يخبره به شخص آخر، فالعبرة هي أن يتحقق العلم
للمشتري بصرف النظر عن الوسيلة⁴.

وإذا كانت القاعدة هي أن البائع لا يضمن العيب الذي يستطيع المشتري تبيّنه
لو فحص المبيع بعناية الشخص المعتاد ولو كان ظاهراً، فاستثناء من هذه
القاعدة يضمن العيب ولو كان ظاهراً في حالتين:

¹ م 2/415 من القانون المدني السوري

² تنص المادة 2/415 من القانون المدني على أنه " ومع ذلك لا يضمن البائع العيوب التي كان المشتري
يعرفها وقت البيع، أو كان يستطيع أن يتبيّنها بنفسه لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي، إلا إذا أثبت
المشتري أن البائع قد أكد له خلو المبيع من هذا العيب، أو أثبت أن البائع قد تعمد إخفاء العيب غشاً منه " .

³ - نقض مدني سوري، قرار رقم 327 أساس 431 تاريخ 1959/7/1 - مجموعة المبادئ القانونية السورية
لعام 1963، ص 193 .

⁴ - د. الزحيلي، المرجع السابق، ص 337 - نقض مدني سوري، قرار رقم 99 أساس 184 تاريخ

1950/3/15 مجلة المحامون عام 1970، ص 273 .

- **الأولى:** إذا أثبت المشتري أن البائع قد أكد له خلو المبيع من هذا العيب، فاطمأن لذلك ولم يتم بفحص المبيع¹.
 - **الثانية:** إذا أثبت المشتري أن البائع قد تعمد إخفاء العيب غشاً منه، كمن يبيع آلة مكسورة بعد إجراء لحامها ودهنها بطلاء يخفي عيبها². وإذا ظهر عيب في المبيع وكان قديماً وخفياً وجسيمياً، فيجب على المشتري أن يخطر البائع بهذا العيب، وأن يرفع دعوى الضمان خلال مدة قصيرة وإلا سقطت بالتقادم³.
- ويجب على المشتري إذا تسلم المبيع أن يبادر إلى فحصه والتحقق من حالته بمجرد أن يتمكن من ذلك، فإذا وجد عيباً في المبيع وكان هذا العيب قد اكتشفه بالفحص المعتاد، عليه أن يخطر البائع به خلال مدة معقولة، فإذا أهمل

1- نقض مدني سوري، قرار رقم 307 تاريخ 1967/5/17، مجلة القانون عام 1967 ص 633 .
 2- نقض مدني سوري، قرار رقم 862 تاريخ 1965/4/22، مجلة القانون ص 522 لعام 1965 .
 - نقض مدني سوري، قرار رقم 327 أساس 431 تاريخ 1959/7/1، مجموعة المبادئ القانونية السورية لعام 1963، ص 193.
 - د. سليمان مرقس، المرجع السابق، ص 567 - د سميح تناغو: المرجع السابق، ص 317 .

3- تنص المادة /417/ من القانون المدني على ما يلي: "1- إذا تسلم المشتري المبيع، وجب عليه التحقق من حالته بمجرد أن يتمكن من ذلك وفقاً للمألوف في التعامل، فإذا كشف عيباً يضمنه وجب عليه أن يخطره به خلال مدة معقولة فإن لم يفعل اعتبر قابلاً للمبيع.
 2- أما إذا كان العيب مما لا يمكن الكشف عنه بالفحص المعتاد ثم كشفه المشتري، وجب عليه أن يخطر به البائع بمجرد ظهوره وإلا اعتبر قابلاً للمبيع بما فيه من عيب".
 وتنص المادة /418/ على أنه "إذا أخطر المشتري البائع بالعيب في الوقت الملائم، كان له أن يرجع بالضمان على النحو المبين في المادة /412/".
 وتنص المادة /420/ على أنه: "1- تسقط دعوى الضمان إذا انقضت سنة من وقت تسليم المبيع ولو لم يكشف المشتري العيب إلا بعد ذلك ما لم يقبل البائع أن يلتزم بالضمان لمدة أطول.
 2- على أنه لا يجوز للبائع أن يتمسك بالسنة لتتمام التقادم إذا ثبت أنه تعمد إخفاء العيب غشاً منه".

المشتري فحص المبيع مع تمكنه منه، أو أهمل إخطار البائع بالعيب خلال مدة معقولة من اكتشافه، عد المشتري قابلاً للمبيع وسقط حقه في الضمان¹.
وقد أوجب المشرع على المشتري فحص المبيع بعد تسلمه بمجرد تمكنه من ذلك ، وفقاً للمألوف في التعامل، وبحسب نوعية المبيع، ففحص السيارة يحتاج إلى فترة أطول من فحص قطعة قماش أو مكواة كهربائية².
وإذا لم يكتشف المشتري العيب خلال سنة من تاريخ استلام المبيع وكان البائع حسن النية، سقط حقه بالضمان ما لم يقبل البائع ذلك بمدة أطول. أما إذا كان البائع قد تعمد إخفاء العيب، فلا يسقط حق المشتري إلا بعد مرور خمس عشرة سنة من وقت إبرام البيع³.
وقد ميز المشرع بين أن يكون العيب جسيماً أم غير جسيم م(412) مدني سوري.

فإذا كان العيب جسيماً أو كانت الصفة التي تخلفت جسيمة، بحيث لو علم المشتري بها قبل إبرام البيع لما أقدم على إتمامه، كان المشتري مخيراً بين رد المبيع مع ما أفاده منه، ومطالب البائع بالتعويض وفقاً لأحكام الاستحقاق الكلي م(411) مدني سوري . وبين الإبقاء على المبيع، ومطالبة البائع بتعويض عن الضرر الذي لحق به بسبب وجود العيب ويقدر التعويض في هاتين الحالتين وفقاً لأحكام المسؤولية العقدية، ويشمل هذا التعويض فضلاً عن نقص قيمة المبيع، أو منفعته كل ضرر آخر أصاب المشتري من جراء هذا البيع.

¹ - نقض مدني سوري، قرار رقم 5 تاريخ 1956/1/15 - مجلة القانون عام 1956 ص222 ، نقض مدني سوري، قرار رقم 1803 أساس 1077 تاريخ 1983/8/19 مشار إليه لدى استنبولي ص3802 .
² - نقض مدني سوري، قرار رقم 344 أساس 988 تاريخ 1972/4/10 ، نقض مدني سوري، قرار رقم 209 أساس 548 تاريخ 1980/2/23، نقض مدني سوري، قرار رقم 199 أساس 1010 تاريخ 1980/2/23 - مشار إليه لدى استنبولي ص3754
³ - د. السنهوري، المرجع السابق ص952

أما إذا لم يكن العيب جسيماً، فلا يكون للمشتري إلاّ مطالبة البائع بالتعويض عن الضرر الذي لحق به من وجود العيب¹. ويعد من قبيل التعويض عن الضرر إصلاح العيب من قبل البائع، أو من قبل المشتري على نفقة البائع. ويكون البائع مسؤولاً عن تعويض الضرر المتوقع وغير المتوقع إذا كان سيء النية².

وينقضي حق المشتري في الرجوع بالضمان بإحدى بالتنازل عن الحق بالضمان صراحة أو ضمناً³. كذلك يسقط حق المشتري بالضمان إذا تسلم المبيع ولم يتحقق من حالته خلال المدة المألوفة في التعامل التي تقتضي وجوب تحقق المشتري من المبيع. كذلك يسقط حق المشتري بالضمان إذا لم يرفع دعوى بالضمان على البائع خلال سنة من تاريخ تسليم المبيع تسليمياً فعلياً⁴.

الفرع الثاني: قانون الاستهلاك الفرنسي الصادر عام 1993 المعدل بالمرسوم رقم (741) لعام 2001:

عدل المشرع الفرنسي بالمرسوم رقم (741) الصادر عام 2001 قانون الاستهلاك الصادر عام 1993 إعمالاً للتوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7)، وقد أعطى المرسوم الجديد بموجب المادة (L.121.20) المستهلك حق العدول عن العقد المبرم عن بعد في مجال توريد السلع والخدمات.

¹ - نقض مدني سوري، قرار رقم 2009 أساس 41 تاريخ 1982/10/28 - مشار إليه لدى استانبولي، ص 3770.

² - د. السنهوري: المرجع السابق، ص 638 - د. شنب محمد لبيب: المرجع السابق، ص 234 د. الزحيلي، المرجع السابق، ص 344. نقض مدني سوري، قرار رقم 1147 أساس 698 تاريخ 1982/5/27 - مشار إليه لدى استانبولي ص 3771.

³ - د. السنهوري: المرجع السابق، ص 946 - د. شنب محمد لبيب: المرجع السابق، ص 237.

⁴ - نقض مدني، قرار رقم 159 تاريخ 1966/5/17، مجلة المحامون 1966، ص 553. و نقض مدني: رقم 1499 أساس 1025 تاريخ 1982/7/27. ونقض مدني، قرار رقم 592 أساس 337 تاريخ 1982/3/31، مجلة المحامون، ص 1354

إذ أعطت الفقرة الأولى من المادة (L.121.20)¹ المستهلك الحق في العدول خلال سبعة أيام دون الحاجة لإبداء أسباب لعدوله وبدون دفع أية جزاءات، باستثناء نفقات إرجاع السلعة للمنتج ، وتختلف مدة العدول التي قررها المشرع الفرنسي عن المدة المنصوص عليها في التوجيه الأوروبي الذي حددها بسبعة أيام عمل. وإذا تَضَمَّنت مدة السبعة أيام عطلة أو أي سبب آخر، فهذا لا يؤدي لانقطاع هذه المدة، وتمتد هذه المدة إلى يوم عمل آخر إذا انتهت يوم سبت أو أحد، وهو ما أكده المشرع الفرنسي في الفقرة الثالثة من المادة (L.121.20)²، ويبدأ سريان مدة السبعة أيام في قانون الاستهلاك الفرنسي في السلع من يوم استلام المستهلك للسلعة. و تبدأ في الخدمات من لحظة قبول المستهلك للعرض³.

ولم يربط المشرع الفرنسي بين تسلّم المستهلك لتأكيد المعلومات بعد إبرام العقد وبداية تاريخ سريان مدة السبعة أيام. وبذلك يختلف التشريع الفرنسي عن التوجيه الأوروبي الذي يتطلب استلام المستهلك لتأكيد المعلومات لبدء سريان فترة السبعة أيام وذلك لتمكينه من ممارسة حقه في العدول، بالاستناد إلى معلومات التأكيد.

إلا أن الفقرة الثانية من المادة (L.121-20) تذهب إلى أنه إذا لم يتم تقديم تأكيد المعلومات كتابة المنصوص عليها في المادة (L.121-19) فإن مهلة ممارسة حق العدول تمتد إلى ثلاثة أشهر. فإذا زود المورد المستهلك بالمعلومات المطلوبة خلال ثلاثة أشهر من تاريخ تسليم السلع، تحتسب من تاريخ تنفيذ المورد التزامه بتأكيد المعلومات بعد إبرام العقد⁴.

1 Art. L. 121-20.

2 Art. L. 121-20

2 الفقرة الثانية من المادة (L.121.20).

4 Art. L. 121-20.

وإذا استعمل المستهلك حقه بالعدول إعمالاً لقانون الاستهلاك الفرنسي، فالمورد ملزم بمقتضى المادة (L.121.20/1) برد الثمن للمستهلك، خلال مدة ثلاثين يوم من ممارسة المستهلك لحقه بالعدول، وفي حال تأخره في رد الثمن عن الميعاد المحدد، فإنه يلزم برد الثمن للمستهلك بالإضافة للفوائد القانونية.

وقد فرض المشرع الفرنسي في قانون حماية الاستهلاك الفرنسي بعض الاستثناءات على ممارسة المستهلك لحقه في العدول، جاءت منسجمة مع التوجيه الأوروبي نصت عليها المادة (L.121.20/2) متضمنة أنه لا يمارس حق العدول (ما لم يتفق فيها الأطراف على خلاف ذلك) في عدد من الحالات منها، عقود توريد الخدمات التي بدأ تنفيذها قبل انتهاء فترة السبعة أيام كاملة بالاتفاق مع المستهلك. وكذلك عقود توريد السلع أو الخدمات التي يرتبط سعرها بتقلب الأسعار في الأسواق المالية. وعقود توريد السلع التي يتم تصنيعها طبقاً للمواصفات المحددة من قبل المستهلك، أو ذات طابع شخصي. وعقود توريد التسجيلات السمعية أو المرئية أو برامج الحاسوب بمجرد فض أختامها عن طريق المستهلك. وعقود توريد الصحف أو الدوريات أو المجلات. وعقود تقديم خدمة المراهنات أو اليانصيب المشروعة.

وبذلك يتفق قانون الاستهلاك الفرنسي مع التوجيه الأوروبي فيما يتعلق بالعقود المستثناة من حق العدول الممنوح للمستهلك فيما يتعلق بالعقود التي تبرم عن بعد. وقد أضاف إليها القانون الفرنسي بعض الحالات التي ليس لها مقابل في التوجيه الأوروبي.

وقد ذهبت المادة (L.121-20/4)¹ إلى على عدم سريان أحكام المواد (L.121.18)، و (L.121.19)، و (L.121.20)، و (L.121.20/1) على عقود توريد سلع استهلاكية عادية في مكان سكن أو عمل المستهلك من خلال

¹ Art. L. 121-20-4.

موزعين يقومون بجولات متكررة ومنتظمة. وكذلك على عقود تقديم خدمات الإقامة، أو النقل، أو الترفيه، التي يجب أداؤها في تاريخ معين أو على فترات دورية منتظمة

ومن ناحية أخرى فإن ممارسة المستهلك لحقه بالعدول، لا يشكل مشكلة إذا ما تمّ وفاء ثمن السلعة أو الخدمة، جزئياً أو كلياً، ممول بائتمان مقبول من المورد إذ إن ممارسة المستهلك لحقه بالعدول يؤدي إلى فسخ عقد الائتمان المخصص لتأمين التمويل، وبقوة القانون، وبدون تعويض أو نفقات، باستثناء النفقات المحتملة المرتبطة بفتح ملف الائتمان¹.

وعليه فإن المشرع الفرنسي استجاب لمتطلبات التوجيه الأوروبي الواردة في الفقرة الرابعة من المادة السادسة، وبذلك فإن قانون الاستهلاك الفرنسي ربط بين العقد المبرم بين المستهلك والمورد والعقد التابع له والمخصص لتأمين التمويل الائتماني للصفحة التجارية. ولا يترتب على فسخ عقد الائتمان أي تعويض أو جزاء فيما عدا نفقات فتح ملف الائتمان².

الفرع الثالث-قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي عام (2000) :
أعطى المشرع التونسي المستهلك من خلال قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية حق العدول عن الشراء في الفصل (30) منه والذي قضى بأنه مع مراعاة ما جاء في الفصل (25) من هذا القانون يمكن للمستهلك العدول عن الشراء خلال عشرة أيام عمل تحتسب بالنسبة للبضائع من تاريخ تسلمها من المستهلك، وتحتسب بالنسبة للخدمات من تاريخ إبرام العقد، ويتم الإعلام بالعدول بواسطة الوسائل المنصوص عليها مسبقاً في العقد ، وفي هذه الحالة

²² قاسم محمد حسن ، التعاقد عن بعد، المرجع السابق، ص (69.68).

²³ , Dr. Jay Forder, and Dr. Patrick Quirk, Electronic Commerce and the Law, op, cit, p (246).

يتعين على البائع رد المبلغ المدفوع إلى المستهلك خلال عشرة أيام عمل من تاريخ رد البضاعة، أو العدول عن الخدمة. ويتحمل المستهلك مصاريف رد البضاعة. ونلاحظ أن المشرع التونسي تأثر بالتوجيه الأوروبي رقم (EC/97/7) من ناحيتين:

الأولى- ميعاد رجوع المشتري على البائع: إذ منح المشرع التونسي للمستهلك ممارسة حق العدول عن الشراء خلال عشرة أيام عمل وبذلك فقد قرر قواعد أكثر صرامة لحماية المستهلك بدلاً من سبعة أيام التي أوردها التوجيه الأوروبي

الثانية: ميعاد رد البائع الثمن للمشتري حدد القانون التونسي مدة عشرة أيام عمل لقيام البائع برد الثمن المدفوع إلى المستهلك، وذلك بدلاً من مدة الثلاثون يوماً التي تضمنها التوجيه الأوروبي، وفي ذلك مصلحة للمستهلك أيضاً. إلا أن المشرع التونسي وعلى غرار المشرع الفرنسي والأوروبي نص في الفصل (32) منه، على بعض الحالات التي لا يمكن فيها للمستهلك العدول عن الشراء، منها حالة طلب المستهلك توفير خدمة قبل انتهاء أجل العدول عن الشراء ويوفر البائع ذلك. وكذلك إذا تم تزويد المستهلك بمنتجات أعدت بناء على اشتراطات شخصية، أو تزويده بمنتجات لا يمكن إعادة إرسالها، أو تكون قابلة للتلف، أو الفساد لانتهاء مدة صلاحيتها، وكذلك عند قيام المستهلك بنزع الأختام عن التسجيلات السمعية، أو البصرية، أو البرمجيات والمعطيات الإعلامية المسلمة أو نقلها آلياً. وكذلك عند شراء الصحف والمجلات. ومن الملاحظ تخفيض القانون التونسي الحالات التي لا يسمح فيها للمستهلك بالعدول عن الشراء إلى أربع حالات فقط، بدلاً من ست حالات أوردها التوجيه الأوروبي.

وقد تبنيّ المشرع التونسي مبدأ الارتباط العقدي بين العقد الأساسي وعقد الائتمان (كما نص عليه التوجيه)، إذ يترتب على عدول المستهلك عن عقد الشراء فسخ عقد القرض أيضاً²⁴.

خاتمة: أدى انتشار شبكة الإنترنت إلى تكوين المجتمع المعلوماتي، وإيجاد مراكز التسوق الافتراضية العالمية، وبالتالي فإن للتكنولوجيا دور أساسي ينبغي عليها أن تؤديه لتعزيز ثقة المستهلك وذلك بتزويده بوسائل تقنية تؤمن الحماية له على الشكل الأمثل، ويجب أن تتفاعل التشريعات الوطنية مع الوسائل التقنية لزيادة الثقة لدى المتعاملين بالتجارة الإلكترونية وتشكيل حافزاً لتطوير وازدهار المعاملات التجارية الإلكترونية.

فالتجارة الإلكترونية تمثل قضية البقاء لكل من يتطلع نحو التطور الاقتصادي، وإذا كان حجم التجارة الإلكترونية العالمية قد بلغ 11 تريليون دولار عام 2011، فإن الإحصاءات تشير إلى أنّ حصة عالمنا العربي لم تتعدى تريليون دولار فقط. وتعد هذه النسبة ضئيلة جداً، وإنّ النهوض بالتجارة الإلكترونية العربية يتطلب توافر العديد من المقومات والإمكانات أهمها :

1- إيجاد بنية تحتية قوية، من وسائل الاتصال الحديثة والشبكات اللازمة لتزويد خدمات الإنترنت ومراكز الأبحاث والتدريب.

2- العمل على إيجاد بنية تشريعية ملائمة، لحماية المستهلك الإلكتروني من خلال إيجاد تنظيم قانوني لحماية حق المستهلك في العقود التي تبرم عبر وسائل الاتصال الحديثة وإقرار حقه بالعدول وحماية المستهلكين والمتعاملين بالتجارة الإلكترونية من المخاطر التي قد يتعرضون لها نتيجة استخدام تقنيات المعلومات. و كذلك يتعين تنظيم الإطار القانوني لمعاملات التجارة الإلكترونية وعمل المصارف الإلكترونية، والانتقال إلى نظام الحكومة الإلكترونية.

²⁴ انظر الفصل (33)، من قانون المعاملات التونسي .

3- زيادة وعي المستهلك الإلكتروني وذلك من خلال إنشاء دورات تدريبية توضح كيفية استخدام المستهلك الإلكتروني لحقه في العدول عن العقود الإلكترونية في حال وذلك وفق ضوابط قانونية تكفل حقوقه وحقوق المنتج.

4- إدخال موضوع التجارة الإلكترونية ضمن المناهج الدراسية لكليات الحقوق في جامعات الدول العربية والتشجيع على إجراء بحوث تعنى بهذا الجانب وتعمل على تطويره.

5- تطوير القوانين الوطنية بما يتلاءم مع الظروف الخاصة بالتجارة الإلكترونية، وإيجاد قوانين خاصة تعنى بالتجارة الإلكترونية وتراعي خصوصيتها وتعمل على تطويرها .

6- الاستفادة من بنية الاتصالات المميزة في بعض الدول العربية ، وذلك بالاستفادة من التطبيقات التي تتيحها الاتصالات خصوصاً جانب الانترنت كعمود فقري بالنسبة للتجارة الإلكترونية والشركات التي تعمل فيها مع ضرورة تطوير هذا الجانب بزيادة المنافسة فيها والتوسع في تمليك الانترنت لكل الراغبين والعمل على استجلاب وتصنيع أجهزة الكمبيوتر وتعميم استعمالها وكافة الأجهزة الحكومية والمصرفية والتجارية.

7- دعوة الحكومة ومنظمات الأعمال للتوعية الجماهيرية والتعليم والتدريب على كافة متطلبات التعامل الرقمي والشركات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتبادل الإلكتروني، وذلك بتولي الحكومة الإسراع في تنفيذ البرامج الإلكترونية الموازية للتجارة الإلكترونية مثل الحكومة الإلكترونية والتعليم عن بعد والطب عبر الانترنت والنشر الإلكتروني.

المراجع

المراجع العربية

- . أبو الليل إبراهيم الدسوقي: الجوانب القانونية للتعاملات الإلكترونية، مجلس النشر العلمي . جامعة الكويت . سنة 2003.
- . د. شرف الدين أحمد: عقود التجارة الإلكترونية (دروس الدكتوراة لدبومي القانون الخاص وقانون التجارة الدولية)، بدون ذكر الناشر وسنة النشر .
- . د. أحمد بدر أسامة: حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة سنة 2002.
- الرفاعي أحمد ، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، 1994،
- الحكيم جاك يوسف ، العقود الشائعة والمسماة، عقد البيع، منشورات جامعة دمشق، 1994.
- تناغو سمير عبد السيد ، عقد البيع، منشأة دار المعارف، الإسكندرية بدون تاريخ.
- حميش عبد الحق ، بحث مقدم لمؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون بعنوان حماية المستهلك الإلكتروني)، جامعة الإمارات العربية، كلية الشريعة والقانون بالتعاون مع غرفة تجارة وصناعة دبي، 2003
- مرفس سليمان ، الوافي في شرح القانون المدني، العقود المسماة، عقد الإيجار، دار الكتب القانونية، 8، الطبعة الرابعة، مصر، 1999.
- سرور محمد شكري ، التجارة الالكترونية ومقتضيات حماية المستهلك، بحث مقدم لمؤتمر العلمي ، أكاديمية شرطة دبي ، الإمارات العربية المتحدة، 2003
- محمود عبد الله حسين ، حماية المستهلك من الغش التجاري أو الصناعي، دار النهضة العربية ، القاهرة، عام 2002.
- شنب محمد أليوب: الوجيز في شرح أحكام الإيجار ، القاهرة ، 1996.

- قاسم محمد حسن: التعاقد عن بعد، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، بدون ذكر سنة النشر.
- منصور مصطفى: فكرة العيب الموجب للضمان بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، السنة الأولى . منشور بمجلة المحامون عام 2001 .
- د منصور. محمد حسين : المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، سنة 2003
- الزحيلي محمد ،العقود المسماة،البيع ،المقايضة، الإيجار، مطبعة خالد بن الوليد، دمشق، 1983.
- الزرقا مصطفى ، شرح القانون المدني، العقود المسماة، البيع والمقايضة، الطبعة الثالثة، مطبعة الجامعة السورية، 1957.
- الزرقا مصطفى ،شرح القانون المدني، العقود المسماة، عقد البيع والمقايضة، الطبعة السادسة، مطابع فتى العرب، دمشق 1965.
- شفيق طعمة- أديب استنبولي- التقنين المدني السوري- الجزء الخامس- الطبعة الثانية- المكتبة القانونية- دمشق-1994.
- د. السنهوري عبد الرزاق - شرح القانون المدني في العقود- عقد الإيجار- دار إحياء التراث العربي- لبنان- بلا تاريخ.
- منصور محمد حسين ، "المسؤولية الإلكترونية"، دار الجامعة الجديدة ،الإسكندرية ، 2003.
- نجوى أبو هيبية ، "التوقيع الإلكتروني"، دار النهضة العربية ،القاهرة ، 2002.
- . فنديل سعيد السيد : التوقيع الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة . الإسكندرية، سنة 2004 .

المراجع باللغة الأجنبية

- Catherine Elliott, and Frances Quinn, Contract Law, Longman, Fourth Edition England 2003.
- Dr. Charles Chatterjee, E – Commerce Law (for Business Managers), Financial World Publishing, United Kingdom 2002.
- Chris Reed, and John Angel , Computer Law , Blackstone Press , United Kingdom London 2000.
- 4- Prof. Daniel Girsberger, at the University of Lucerne, Switzerland. And Dipl. Dorothee Schramm, Research Assistant, University of Lucerne. Cyber-Arbitration, European Business Organization Law © 2002 T.M.C.ASSER PRESS.
- 5- Doug Jones, and Partner, A Guide to International Arbitration, First Edition, U.S.A © 2003 Clayton Utz.
- 6- E-COMMERCE PROVISIONS IN THE UCITA AND UETA, Copyright © Cem Kaner. Free on the website : <http://www.kaner.com/kanereta.html>.
- 7- Efraim Turban, Jae Lee, David King, and H. Michael Chung, Electronic Commerce (A Managerial Perspective), Prentice Hall International, New Jersey (USA) 2000.
- 8- GRAEME B. DINWOODIE, Professor of Law, Chicago Kent College of Law, (NATIONAL) TRADEMARK LAWS AND THE (NON-NATIONAL) DOMAIN NAME SYSTEM, the University of Pennsylvania Journal of International Economic Law, in March 2000.
- 9- Dr. Jay Forder, and Dr. Patrick Quirk, Electronic Commerce and the Law , John Wiley & Sons Australia, Ltd, Sydney 2001.
- 10- Jeffrey C. Selman Special Counsel, Heller Ehrman White & McAuliffe LLP, THE PROCESS OF ELECTRONIC CONTRACTING : NEW RULES FOR THE NEW COMMERCE, Menlo Park, California, 2000.

- 11- John Bagby, E-Commerce Law (Issues for Business), THOMSON south-western WEST , Canada 2003.
- 12- Katherine Ruwe, THE FEDERAL TRADEMARK DILUTION ACT : "ACTUAL HARM" OR "LIKELIHOOD OF DILUTION" ?, Associate Member, University of Cincinnati Law Review, (U.S.A.) 2002.
- 13- Leena Kuusniemi, Master of Laws programme in Law and Information, Technology, ELECTRONIC SIGNATURES, 1999-2000, University of Stockholm.
- 14- Ph. D. Marilyn Greenstein, and Ph.D. Miklos Vasarhelyi , Electronic Commerce (Security , Risk management ,and Control) , Second edition , Mcgraw- Hill Irwin , New York , 2002.
- 15- Matthew Edward Searing , J.D. Candidate 2001, Washburn University School of Law, "WHAT'S IN A DOMAIN NAME?" A CRITICAL ANALYSIS OF THE NATIONAL AND INTERNATIONAL IMPACT ON DOMAIN NAME CYBERSQUATTING.
- 16- Dr. Nobuhiro Nakayama, a professor at Tokyo University, Interpretative Guidelines on Electronic Commerce, March 2002, Ministry of Economy, Trade and Industry (METI).
- 17- Dr. Rogerleroy Miller, and Dr. Gaylord A.Jentz , Law for E-Commerce , United States of America 2002.
- 18- Shrink-Wrapping Our Rights By Barbara Simons, President, Association for Computing Machinery, Inside Risks 122 CACM 43, 8, August 2000. Free on the web : (<http://www.acm.org/usacm/copyright/ucita.cam.htm>).
- 19- Tomlinson Zisko Morosoli & Maser LLP, DISPUTE RESOLUTION IN CYBERSPACE, © M. Scott Donahey, © Journal of Internet Law :
Vol. 2, No. 6 Journal of Internet Law 25 (December 1998);-
Vol. 2, No. 7 Journal of Internet Law 5 (January 1999).-

- 20-** Yamane Akdeniz , Clive Walker , and David Wall , (The Internet , Law and Society) , Longman , London 2001. Anne SALAÜN, Researcher, Electronic commerce and 1-consumer protection, Research Centre for Computer and Law. Free on the website :
<http://www.droit.fundp.ac.be/textes/consumer.pdf>.
- 2-** ARTICLE 2B AS LEGAL SOFTWARE FOR ELECTRONIC CONTRACTING OPERATING SYSTEM Professor of OR TROJAN HORSE? A. Michael Froomkin, Law, University of Miami School of Law; B.A., 1982, Yale College; Research was supported by a Summer Research Grant from the University of Miami School of Law. This draft : 27/11/1998.
- 3-** Conference Report on Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (S. 761), □Wednesday, 14 June, 2000.
- 4-** Conference Report on, To facilitate the use of electronic records and signatures in interstate or foreign commerce, 4 January, 2000.
- 5-** Contract Between ICANN and the United States Government for Performance of the IANA Function, (17 March 2003). Free on the website :
<http://www.icann.org/general/iana-contract-17mar03.htm>.
- 6-** DIRECTIVE (97/7/EC) OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL, of 20 May 1997, on the protection of consumers in respect of distance contracts. Free on the website :
http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/dist_sell/dist01_en.pdf.
- 7-** DIRECTIVE 1999/93/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL, of 13 December 1999. on a Community framework for electronic signatures Article 2.

8- E-Transaction Law Resources Legislation, Regulations State, Baker & Mckenzie, Free on the and Policy By U.S.

web sit:

<http://www.bakernet.com/ecommerce/legis-t.htm>.

9- Electronic Contracting By Leif Gamertsfelder, Senior Ass-

16- "Introduction to Biometrics", Free on the website :
http://www.sjug.org/jcsig/others/biometrics_intro.htm.

17- "Iris recognition, Retina recognition":
http://www.sjug.org/jcsig/others/biometrics_intro.htm.

18- J. Orlin Grabbe, Digital Cash and the Regulators, February 15, 1998, Free on, The Web Page :
<http://www.aci.net/kalliste/>.

19- Jeri Clausing, Foes of Internet Tax Ban Vow to Fight On, New York Times, 4 , April , 2000.
<http://nytimes.Com.Library/tech/00/40/capital.html>.

- JOINT IDA-AGC REVIEW OF ELECTRONIC TRANS- -
ACTIONS ACT. STAGE I: ELECTRONIC
CONTRACTING ISSUES, Mr. Charles Lim Aeng Cheng,
Mrs. Joyce Chao, Mr. Lawrence Tan, Ms Yvette Rodrigues,
Ms Adeline Sim, Ms.Noraini Bte Jantan, 19 Feb 2004,
LRRD NO. 1/2004.

<http://vmag.vclip.org/doksys/96-0001>

-DIRECTIVE (97/7/EC) OF THE EUROPEAN PARLIA
MENT AND OF THE COUNCIL, of 20 May 1997, on the
protection of consumers in respect of distance contracts.

Free on the website

- Dr. Jay Forder, and Dr. Patrick Quirk, Electronic
Commerce and the Law , John Wiley & Sons Australia, Ltd,
Sydney 2001.

-Dr. Charles Chatterjee, E – Commerce Law (for Business Managers), Financial World Publishing, United Kingdom 2002.

-Dr. Charles Chatterjee, E– Commerce Law (for Business Managers),

- Anne SALAÜN, Researcher, Electronic commerce and consumer protection, Research Centre for Computer and Law. Free on the website :

MEVS Lyon – CODE DE LA CONSOMMATION –DGCCRF Extraits1, LOI N° 93–949 DU — Partie législative 26JUILLET 1993, (J.O. du 27–07–93) :

-M. fontaine La protection du consommateur et l'harmonisation du droit europeen des cantrat

-Ordonnance n° 2001–741 du 23 août 2001 portant transpo– seition de directives communautaires et adaptation au droit communautaire en matière de droit de la consommation :

<http://www.franceurope.org/pdf/adapt/Ordonnance2001741.pdf>

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/dist_sell/dist01_en.pdf

<http://www.droit.fundp.ac.be/textes/consumer.pdf>.

القوانين :

-القانون المدني السوري

- القانون المدني المصري

- قانون حماية المستهلك المصري رقم 67 لسنة 2006
- قانون حماية المستهلك السوري رقم 2 لسنة 2008
- القرارات والتعليمات التنفيذية الخاصة بتطبيق القانون رقم 2 لعام 2008
الخاص بحماية المستهلك
- قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي لسنة(2000)