ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793
Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
جامعة الحسن الأول سطات
كلية العلوم القانونية و السياسية
مختبر البحث قانون الأعمال

توازن العقد الاستهلاكي في عصر الرقمنة

الباحثة : إيمان معطاوي

طالبة باحثة في سلك الدكتوراه، جامعة محمد الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية السويسي الرباط.

ملخص :

ينطوي العقد الاستهلاكي الإلكتروني على اختلال واضح بين حقوق والتزامات المهني على حساب المستهلك،حيث عجزت القواعد القانونية التقليدية عن حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، بالتالي يواجه الطرف الضعيف شروطا تعسفية يفرضها المورد الرقمي مستغلا هيمنته التقنية والمعرفية والتعاقد من خلال نفرة زر واحدة، ولإعادة ضبط هذا التوازن المفقود، قرر المشرع ضمانات حديثة لحماية المتعاقدين، أبرزها الالتزام بالإعلام لتنوير إرادة المستهلك، ومنحه حق التراجع والعدول لإعادة النظر في العقد، بالإضافة إلى تفعيل الرقابة القضائية والإدارية لحظر الشروط التعسفية،إلا أن القوانين الرقمية الحالية ما زالت غير كافية، مما يتطلب تقوية آليات الإعلام والعدول لحماية الرضا من الضياع في متاهة المنظومة الرقمية.

كلمات مفتاحية :

العقد الاستهلاكي الالكتروني – المستهلك - المهني – التوازن العقدي – الالتزامبالاعلام–حق التراجع.

The Balance of Consumer Contracts in the Digital Age

Imane Maataoui

PhD Researcher, Mohammed V University, Faculty of Legal, Economic and Social Sciences - Souissi, Rabat.

Abstract :

The electronic consumer contractentails a manifestimbalance to the detriment of the consumer, as traditionallegalframeworksfail to safeguard the weaker party againstunfairtermsimposedthroughtechnical dominance and one-click contracting. To restore thisequilibrium, the legislatorinstitutedcontemporaryguarantees, notably the obligation to inform to ensureenlightened consent, and the right of withdrawal, reinforced by judicial and administrative oversightagainstunfair clauses. Nevertheless, current digital legislationremainsinsufficient, renderingitimperative to fortifythesemechanisms to preservegenuine consent within the digital ecosystem

Keywords :

Electronic Consumer Contract – The Consumer – The Professional – ContractualEquilibrium – Obligation to Inform – Right of Withdrawal.

مقدمة:

مما لا شك فيه أن العقد الاستهلاكي الإلكتروني هو كسائر العقود، عقد ينشئ حقوقا ويرتب عدة التزامات، وهذه الالتزامات وإن كانت في حقيقتها إلتزامات تبادلية بين المستهلك والمهني، إلاأنها تحمل في طياتها عدة مشكلات يتأثر بها المستهلك بالدرجة الأولى عند تنفيذ التزاماته التعاقدية، إذ يحمل العقد الإلكتروني عند تكوينه عدة شروط يلتزم بها المستهلك في تنفيذ التزاماته المتقابلة، وهو الأمر الذي يهدد استقرار المعاملات التجارية الالكترونية، إذ ينطوي العقد الإلكتروني على اختلال واضح بين حقوق والتزامات المهني

Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

على حساب المستهلك، وفي نفس الإطار يترتب عند تنفيذ العقد الإلكتروني وجود عدة شروط تعسفية وتحملها الطرف الضعيف - المستهلك - تجاه المهني.

من أهم آثار إعمال مبدأ الحرية التعاقدية، إطلاق الإرادة في تكوين العقود و في تحديد أثارها ، و قد كان جديرا بناءا على ذلك وبالنظر إلى التساوي المفترض بين مراكز الأطراف المقبلة على التعاقد و حرص كل منهم على تحقيق مصالحه، أن يتحقق لهذه العقود توازنها الذاتي، على إثر وجود رضا الأطراف بالعقود و قبولهم الشروط له، وحتى إذا كانت هناك ثمة أخطار، فإن كلاهما كان على وعي بهم مدركين الأبعادها ، ومن تم فهي محصورة النطاق، ويتناسب ذلك إجمالا مع الميزة التي سيحصل عليه كل منهما.

إلا أن تغيير العوامل الاقتصادية والظروف الاجتماعية أدى إلى خلق مناخ غير دائم الإبرام العقود، حيث يستطيع المنتج أو البائع المحترف في إطاره أن يضع في العقد الشروط و البنود التي تتحقق بهما مصالحه و بصورة مبالغ فيها ، غير عابئ بأي أضرار قد تقع على الطرف الآخر، وذلك على نحو يمكن تتصف معه هذه الشروط أو البنود بالتعسف و الإجحاف ، إلى الحد الذي ينال يقينا من توازن العقد وعدالته، لذلك كان جديرا بالفقه والقضاء والتشريع التصدي لهذه الإرادات حال انحرافها عن طريقمتطلبات العدالة، وكان طبيعيا إزاء ذلك أن يمتد الحرص إلى مواجهة كافة صور عدم التعادل فيالعقد، سواء كان ماديا أم كان يتعلق بالالتزامات الناشئة عنها بوجه عام ، بل ومعالجة آثارها على النحو الذييتهدد معه مبدأ الاستقرار و المعاملات أو مصالح الطرف الآخر بصورة مبالغ فيها.

من هذا المنطلق يمكن طرح اشكال محوري مفاده : **إلى أي حد استطاعت القواعد القانونية توفير حماية للاطراف المتعاقدة من خلال قانون 31.08 القاضي بتحديدتدابيرلحماية المستهلك و إعادة ضبط التوازن العقدِي المفقود في مواجهة الهيمنة التقنية والمعرفية للمعاملات للمورد الرقمي، وفي ظل قصور القواعد التقليدية لنظرية العقد عن توفير حماية فعالة لرضا المستهلك الإلكتروني؟**

لدراسة هذه الإشكالية حاولناأولا تشخيص مظاهر اختلال التوازن العقدي في المنظومة الرقمية (المطلب الأول)، على أن يتم تحليل الضمانات القانونية لإعادة بناء توازن العقد الاستهلاكي الرقمي (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مظاهر اختلال التوازن العقدي في المنظومةالرقمية

لقد أدى انتشار المعاملات الإلكترونية وما رافقها من تطور تقني وعلمي سريع الأثر في ازدياد إبرام عقودإلكترونية حيث شكل المستهلك والمهني أطرافها الأساسية، ويعد المستهلك الطرف الضعيف في هذه العلاقة خاصة داخل البيئة الإلكترونية، لأنه غالبا ما يفتقد إلى الخبرة والقدرة على التفرقة بين المنتوجات من حيث الجودة أو الميزة الحقيقية للسلع و الخدمات، بالاضافة إلى فقدان الحق في الحرية التعاقدية وتحديد شروط و الآثار التي يمكن انتاجها عن العقد(الفقرة الأولى)، وهذا ناتج عن التفاوت المعرفي والتقني بين أطراف العقد الاستهلاكي (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى: أزمة مبدأ سلطان الإرادة في تحقيق التوازن العقدي

يسعى الأفراد من خلال مختلف العقود التي يقدمون على القيام بها إلى تحقيق مصالحهم، غير أن هاته الأخيرة كثيرا ما تكون غير متوازنة في إطار علاقة تعاقدية واحدة، حيث أنه كثيرا ما تتعارض المصالح التي يسعى كل طرف إلى تحقيقها بقدر المستطاع، فالمهني يسعى وراء تحقيق الربح أما المستهلك فيرمى إلى إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية ، ومن تم فإنه كثيرا ما تكون عقود الاستهلاك أرضية خصبة لعدم توازن الأداءات بين أطرافها وبالتالي انعدام العدالة التعاقدية، إذ ما كانت العدالة التعاقدية تتحقق في ظل مبدأ سلطان الارادة تطبيقا لمقولة كل ما هو تعاقدي فهو عادلوحتى ما إذا ادعى أحد أن لا عدالة في ضوء هاته المبادئ فإن القاضي يتدخل في تلك العلاقة التعاقدية دون أن يستطيع تجاوز تلك المبادئ، مما جعل تحقيق التوازن في عقود الاستهلاك أمر أقرب إلى العدم لاسيما بعد ظهور أنماط جديدة من التعاقدات التي لم تكن مألوفة في العلاقات التعاقدية.

Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

إن تشبع النظرية العامة للالتزام في القانون المدني بمبدأ سلطان الإرادة قد حال دون إرساء دعائم حقيقية لمبدأ التوازن بين مراكز المتعاقدين، فبموجب القوة الملزمة التي يضفيها المشرع على الاتفاقات، يتحول العقد فور انعقاده إلى قانون المتعاقدين طبقا للمادة 230 من ظهير الالتزامات والعقود[1288]، وهي حصانة تمنع كأصل عام المساس بمضمونه صونا لاستقرار المعاملات.

ويفتقر النظام القانوني المغربي إلى مبدأ كلي آمر يفرض التوازن العقدي بصورة مباشرة وموضوعية، إذ تظل الحماية التي يقررها ظهير الالتزامات والعقود حماية قاصرة وذات نطاق ضيق، لاسيما في منظومة عيوب الرضا (الغلط، التدليس، الإكراه، الغبن).

وتكمن علة هذا القصور في أن الشروط التعسفية المعاصرة تتخذ أشكالا و قوالبقانونية بالغة التعقيد، تتجاوز في طبيعتها عيوب الإرادة التقليدية التي تركز على حرية الاختيار دون الالتفات إلى عدالة المضمون ، ومن ثمفإن تلك الآليات الحمائية غير المباشرة لم تعد كافية لمجابهة التفاوت الصارخ في القوى الاقتصادية والمعرفية بين أطراف التعاقد، مما يستوجب البحث عن مقاربات تشريعية تتجاوز الشكليات الإرادية نحو تحقيق الإنصاف العقدي الفعلي.

يقصد بمبدأ سلطان الإرادة أن الإرادة قادرة على أن تنشئ التصرف القانوني وتحدد الآثار التي تترتب عليه[1289]، وهو ما يعني حرية الأفراد في البرام العقود وتحديد الآثار الناتجة عنها من التزامات وحقوق، لكن بالموازاة مع التطور الذي عرفته هذه الحرية الفردية، تعرف جل دول العالم عدة إكراهات ذات طابع اقتصادي واجتماعي من شأنها أن تؤثرعلى مبدأ سلطان الإرادة ، خصوصا أن هذا المبدأ أبان عن عدم قدرتهفي عملية حماية الطرف الضعيف في العقدوإعادة التوازن لهذا الأخير[1290].

في ظل التحول الرقمي وعصر الاستهلاك الواسع، ماهي تجليات عجز مبدأ سلطان الارادة في حماية المستهلك عن مواجهة الاختلالات العقدية المعاصرة؟ وهل ما زالت نظريات الرضا التقليدية قادرة على استيعاب تعقيدات الشروط التعسفية الرقمية؟

إن التطور العلمي والتكنولوجي الذي ساعد على وجود إنتاج متدفق من السلع والخدمات بالإضافة إلى تزايد أعداد المستهلكين، أدى بصورة مباشرة إلى اتسام المعاملات وخاصة العلاقات التعاقدة بالسرعة الفائقة،فالظاهرة الحديثة للتعاقد أبانت على أن التفاوت الكبير في القدرة والخبرة ليس قاصر على عقود الإذعان فقط وإنما يشمل الكثير من العقود في ضوء تنوع السلع والخدمات.

وقد أصبح من الضروري في ظل هذه الظاهرة المتفاقمة الحجم، محاولة خلق التكافؤ بين المتعاقدين، والبحث عن نقطة توازن في العلاقات التعاقدية مع ما صاحب ظهور عقود الإذعان من تعسف وإجحاف، ذلك أن التطور التكنولوجي والتركيز الرأسمالي والتحولات الاجتماعية والاقتصادية التي أسفرت عنها الثورة الصناعية أدت إلى تفاوت خطير في مراكز الطرفين، وهو ما يوجب البحث عن مبدأ جديد يحقق العدالة بإحلال مبدأ توازن الالتزامات محل مبدأ سلطان الإرادة، والذي يسمح للقضاء بإعادة التوازن للعقود المختلة في ميدان التجارة الإلكترونية[1291].

كما أنه لابد من تحرك المشرع المغربي لجعل القانون المدني يتفق مع التطور الذي عرفته التجارة الإلكترونية، من أجل حماية المستهلك الذي يفتقد إلى هذه الحماية في ظل المبادئ العامة على غرار ما تم في البلدان الأخرى لتفادي ما يقع فيه المستهلك من تأثير وما يترتب عليه من أضرار اقتصادية وتجارية[1292].

الفقرة الثانية: التفاوت المعرفي والتقني بين أطراف العقد الإستهلاكي

1288تنص المادة 230 من ظ.ل.ع على:"الالتزامات التعاقدية المنشأة على وجه صحيح تقوم مقام القانون بالنسبة إلى منشئها، ولا يجوز إلغاؤها إلا برضاهما معا أو في الحالات المنصوص عليها في القانون."

1289إدريسالعلويالعبدلاوي:" شرحالقانونالمدنيالنظريةالعامةللالتزام،نظريةالعقد"،مطبعةالنجاحالجديدة،الدارالبيضاء،السنة1996، ص: 14.

1290سعيد الفارسي:" تأثير قانون المنافسة على قانون الالتزامات والعقود "، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون، العدد السابع2003، ص: 71.

1291أمينة اضريبينة:" الحماية القانونية للمستهلك في نطاق عقود التجارة الإلكترونية "، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون الخاص، جامعة محمد الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية السويسي الرباط، السنة الجامعية 2014-2015، ص 442.

1292أمينة اضريبينة، م س، ص 443.

جامعة الحسن الأول سطات
كلية العلوم القانونية و السياسية
مختبر البحث قانون الأعمال
Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

تعد نظرية العقد حجر الزاوية في الدراسات القانونية حيث تقوم على ركيزتين أساسيتين هما سلطان الإرادة والحرية بين المتعاقدين، بيد أن التحولات الجدرية التي فرضتها الثورة التكنولوجية ، وانتقال مركز ثقل المعاملات من القالب المادي إلى المحيط الرقمي، أدت إلى زعزعة هذه المبادئ التقليدية، وظهور نوعجديد من العقود الرقمية التي تكتسب طابعا خاصا يمكن تسميته بعقد الإذعان[1293] الإلكتروني.

كما تعتبر عقود الاستهلاك من العقود التي تحظى بحماية خاصة في قوانين حماية المستهلك؛ وذلك لوجود طرفين غير متساويين من الناحية المعلوماتية والقدرة الاقتصادية في العقد، الأول شخص ضعيف يعرف بالمستهلك والآخر شخص قوي يعرف بالمهني، ولتفاوت القوة بينهما قد يؤدي ذلك إلى فرض هيمنة الطرف القوي على الآخر[1294].

إلا أن هذا النمط المستحدث من التعاقد لم يعد مجرد وسيلة لتبادل السلع والخدمات، بل أضحى آلية لفرض هيمنة تقنية ومعلوماتية تخل بأساس مبادئ العدالة العقدية، حيث ينفرد المهني بصياغة بنود العقد صياغة أحادية الجدوى، تاركا للمستهلك الإلكتروني خيارا وحيدا يتمثل في القبول الكلي لشروط العقد أوالحرمان المطلقمن الخدمة، وهو ما يفتح الباب على مصراعيه لتسلل الشروط التعسفية التي تستتر خلف عبارات تقنية معقدة أو خوارزميات غامضة.

إن التفاوت المعلوماتي والتقني بين طرفي العقد الرقمي يمثل الخلل البنيوي الأبرز في هذه المنظومة؛ فبينما يمتلك المورد ترسانة من البيانات الضخمة والقدرة على التنبؤ بسلوك المستهلك، و يفتقر هذا الأخير للحد الأدنى من المعرفة بالآثار التي يمكن ان تنجم على موافقته الإلكترونية، خاصة في ظل ما يعرف بـ"اقتصاد النقر" الذي يدفع المستخدم للموافقة السريعة دون تدبر، وهنا يبرز الدور الجوهري للرقابة القانونية بمختلف تجلياتها (التشريعية، القضائية، والإدارية) لإعادة ضبط وتقويم انحراف التوازن المفقود، فالرقابة التشريعية لم تعد تكتفي بوضع القواعد العامة، بل اتجهت نحو سن قوانين الحماية، حيث تفترض مسبقاعدم تكافؤ القوى، مانحة للقاضي سلطة استثنائية للخروج عن قاعدة "العقد شريعة المتعاقدين" إذا ما تبين أن العقد يتضمن شروطا تمنح المورد ميزة غير مستحقة أو تعفي من مسؤولية قانونية جوهرية.

تعتبر شبكة الإنترنت المنتشرة حول العالم نافذة مفتوحة أمام الملايين من الناس، فهذه الشبكة تمثل صالة عرض لكافة المنتجات والخدمات، فالبريد الإلكتروني ومواقع الإنترنت والتفاعل المباشر تتلخص جمعها في هدف واحد ألا وهو عرض أنواعا متباينة من المنتجات والخدمات للمستهلك، والتعاقد معه من خلالها، فقدرة المستهلك على التعامل مع جهاز الحاسوب وشبكة الإنترنت تسهل عليه الوصول إلى المنتجات والخدمات التي يريدها، وهنا يجب أن تفرق بين ما يسمى إعلام المستهلك والذي هو من حقوق المستهلك وبين معرفة المستهلك المعلوماتية بشبكة الإنترنيت، والتي تمثل حد أدنى من أجل وصول المستهلك إلى معلوماتعن الخدمات والمنتجات، فالحد الأدنى يعبر عن قدرة المستهلك عن التعامل مع جهاز الحاسوب وشبكة الإنترنت.

فافتقار المستهلك قد يمثل عدم معرفة كبيرة بشبكة الإنترنيت بالإضافة إلى المشاكل التي قد تواجه المستهلك عند التعمق في هذه الشبكة، ويتمثل ذلك من خلال ما يواجه المستهلك من عدم معرفته لما يحصل أمامه في الشاشة الصغيرة، بالإضافة لما سبق، فإن عدم معرفته بشبكة الإنترنيت قد يؤدي إلى وقوع المستهلك بحيل وخداع قراصنة الإنترنيت من خلال المواقع الوهمية أو التعاقد الوهمي.

1293العقد الذي ينفرد أحد المتعاقدين بوضع شروطه دون السماح للطرف الآخر بمناقشة هذه الشروط، وأن يتعلق بسلعة أو خدمة ضرورية تقع تحت احتكار قانوني أو فعلي.

1294آية عدوي:" حقوق المستهلك والتزاماته في عقد الاستهلاك الإلكتروني، دراسة مقارنة"، مقال منشوربالمجلة العصرية للدراسات القانونية، مجلد 2 عدد 1 (2024): المجلد الثاني العدد الأول لسنة 2024 ، منشور بالموقع الالكتروني https://mucjournals.muc.edu.ps، بتاريخ 25 فبراير 2026، على الساعة 11:34.

Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

بخصوص العقود النموذجية[1295] التي تعتبر مجالا رحبا للشروط التعسفية، فللأسف الشديد هناك من لازال يعتقد أن مفهوم عقد الإذعان يقتصر فقط على المورد الذي يحتكر الشيء المبيع، كشركات توزيع الماء والكهرباء على سبيل المثال، أما العقود الأخرى فلا يصح وصفها بالإذعان، لأن الزبون له الخيار بين قبولها أو شراء الشيء نفسه من عند مورد آخر.

من جهة أخرى، هناك من يصم سمعه ويغشي بصره عن القواعد القانونية الملزمة، ويضمن عقوده شروطا يتم إعدادها سلفا من طرف خبرائه القانونيين، الاقتصاديين والمعلوماتيين، والتي على المستهلك أن يسلم بها، رغم أنها تحقق للمورد منافع أو مزايا مفرطة على حسابه كطرف ضعيف[1296].

ما يزال القصور في التوازن العقدي واقعاملموسا يفرضه امتياز المركز الاقتصادي للمورد، الذي يتعدى كونه مجرد طرف تعاقدي ليصبح جهة مهيمنة تمتلك ناصية القوة الاقتصادية والخبرة التقنية، هذا التفاوت يمنح المورد هالةواقعية تكرس تبعية المستهلك وتجعله في مركز الطرف الضعيف الذي يفتقر للوسائل العلمية والقانونية لمناقشة شروط العقد أو الاعتراض عليها.

إن هذه العلاقة غير المتكافئة لا تقتصر على الجانب المادي فحسب، بل تمتد لتشمل الاختلال المعلوماتي، حيث يواجه المستهلك، بدافع الحاجة الملحة لتلبية متطلباته الأساسية، محجموعةمن الشروط المعدة سلفا، مما يجعل رضاه أقرب إلى الإذعان منه إلى التراضي الحر، وهذا هو الاختلال الذي يسعى قانون حماية المستهلك إلى تقويمه عبر قواعد آمرة تهدف إلى الحد من تعسف المورد وإعادة الثقة للمعاملات التعاقدية الالكترونية.

كما أشرنا سابقا فالمهني يعتبر الطرف الثاني في عقد الاستهلاك الإلكتروني، والذي يمثل الجانب القوي في هذا العقد، وذلك لما يتوفر لديه المعلومات اللازمة حول المعقود عليه بشكل حرفي، حيث هو الذي يكون على دراية بالجوانب التي تحيط العقد كافة، عدا عن أنه ليس الطرف المحتاج لتلك السلعة، الأمر الذي يؤدي إلى لجوئه في بعض الأحيان للتلاعب لوجود نوع من الجهل وعدم الدراية من قبل الطرف المقابل له وهو المستهلك ، لذا اهتمت تشريعات حماية المستهلك بتنظيم التزامات المهني في عقد الاستهلاك الإلكتروني، وذلك من أجل الوصول إلى عقد صحيح يتصف بالشفافية والتبصير والتنوير[1297].

وباعتبار أن القاعدة القانونية لم تشرع إلا لتحترم انسجاما مع مقتضيات الدستور، فإن المورد يجب عليه التعامل الرصين والمتزن مع النصوص المنظمة لهذه العلاقة، دون الانسياق وراء الربح السريع وتغليب المصلحة الفردية ، كما أن قانونحماية المستهلك جاء فعلا لحماية المستهلك من الممارسات العقدية التي تضر به تعسفا، والتي هي استغلال لمفهوم سلطان الإرادة، والأحكام التي جاء بها هي من النظام العام وقيد على هذا المفهوم، وبالتالي لا يجوز للأطراف مخالفتها باتفاقاتهم الخاصة[1298].

المطلب الثاني: الضمانات القانونية لإعادة بناء توازن العقد الاستهلاكي الرقمي

إن من أبرز الأهداف المتوخاة من التنصيص على القانون القاضي بتحديد تدابير الحماية المستهلك رقم 31.08 ، هو تحقيق التوازن بين المستهلك والمهني، عن طريق تعزيز الحماية المكرسة للأول كطرف ضعيف في العلاقة التعاقدية الاستهلاكية ليس فقط من الناحية الاقتصادية والقانونية، ولكن أيضا حتى من الناحية التقنية والفنية نظرا طبعا لخصوصية التعاقد عبر الوسائط الإلكترونية.

1295 تعرف العقود النموذجية، أو standard form contractكما يطلق عليها باللغة الإنجليزية، أنها عقود مطبوعة مهيأة مسبقا من طرف مؤسسة مهنية أو إدارية بغية التعاقد بموجب مقتضياتها بدعوى توفير الوقت والنفقات، حيث يقتصر دور الأطراف المتعاقدة فيما بعد على ملى البيانات الناقصة، سواء تعلق الأمر بشخص المتعاقد أو مدة التعاقد أو البيانات التكميلية عند الاقتضاء، العربي مياد:" إشكالية التراضي في عقود الإذعان"،أطروحة لنيل دكتوراه الدولة في القانون الخاص، جامعة محمد . الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكدال الرباط السنة الجامعية: 2001 – 2000، ص465.

1296زكرياء زنايدي:" صراع بين المستهلك والمورد"، مقال منشور بالموقع الالكتروني https://www.hespress.com ،تم الاطلاع عليه25 فبراير 2026،على الساعة 10:30.

1297آية عدوي، م س .

1298زكرياء زنايدي، م س .

جامعة الحسن الأول سطات
كلية العلوم القانونية و السياسية
مختبر البحث قانون الأعمال
Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

هذه الحماية التي لن تتحقق إلا بالتنصيص على نصوص قانونية صريحة تعيد للعلاقة التعاقدية توازنها المفقود، وتخول بالتالي للمستهلك كطرف ضعيف في هذه العلاقة الحق في الحصول على كافة المعلومات التي من شأنها تنوير رضاه.

وعليهفالدفاع عن الطرف الضعيف هو المنطلق الأساسي الذي اعتمده المشرع لتنزيل مقتضيات القانون القاضي بتحديد تدابير الحماية المستهلك الذي تم بموجبه التنصيص على مجموعة من الآليات والوسائل قصد تحقيق ما يسمى بالتوازن العقدي، ولعل من أبرز هذه الوسائل حق المستهلك المتعاقد عن بعد في الإعلام كوسيلة تمكنه لا محالة من جميع المعلومات سواء المنعكسة على رضاءه أو المنعكسة على تنفيذ العقد المزمع إبرامه حتى يكون على بينة من أمره، أما في حالة التعاقد عن بعد تبقى للمستهلك حق التراجع كوسيلة قانونية يستطيع بها المستهلك اعادة النظر في العقد الذي ساهم بإرادته في ابرامه(الفقرة الأولى)، كما تدخل المشرع بآليات رقابية لحماية المتعتقد من الشروط التعسفية (الفقرة الثانية).

الفقرة الأولى: الفعالية القانونية للالتزام بالإعلام وحق التراجع

ا- دور الالتزام بالإعلام في خلق توازن عقدي

أمام التقدم العلمي والتكنولوجي الذي تولد عنه عدم التوازن في العلاقة التي تجمع بين المهني والمستهلك، نجد أن المهني يوجد في مركز قوة نظرا لعلمه الكافي بظروف التعاقد، في حين نجد المستهلك في أغلب الأحيان غير قادر على تقييم واختيار ما يرغب فيه، لا سيما في حالة التعاقد بشكل إلكتروني، بحيث لا يرى إلى صور معروضة كنموذج ولا يعلم إلا ما يعرضه المهني من معلومات في العرض الإلكتروني، الشيء الذي تولد عنه اختلال واضح في المراكز القانونية بينهما، لذلك بات من الضروري تزويده بالمعلومات اللازمة والكافية التي من شأنها أن تمكنه من اختيار معقول بين السلع والمنتوجات المعروضة وتفادي كل المخاطر التي قد تنجم عن سوء استعمالها أو استخدامها، الأمر الذي استدعى تعزيز هذا الحق وترسيخه كالتزام قانوني يقع على عاتق المهني، ومن هنا جاء فكرة إعلام المستهلك في العقود المبرمة على دعامة إلكترونية كأبرز ضمانة مستحدثة.

ووعيا من المشرع المغربي بذاتية عقود الاستهلاك وبالتفاوت الحاصل في المعارف بين طرفي العقد خاصة المبرم عبر وسائل الاتصال عن بعد تدخل بمقتضى القانون القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك مقرا حق هذا الأخير في الحصول على المعلومات التي من شأنها أن تنور إرادته، إذ أن إشباع حاجيات المستهلك ومتطلباته تستدعى منه معرفة كل ما هو متعلق بالعقد المزمع إبرامه.

يشكل الالتزام باعلام المستهلك آلية مهمة لتنوير إرادة المستهلك المتعاقد لذلك تجدر الإشارة أولا إلى تعريفه، إلا أن المشرع المغربي لم يقم بتعريف الالتزام بإعلام المستهلك حيث اكتفى بالإشارة في المادة الأولى من القانون رقم 08-31 على أن هذا القانون يهدف إلى تحقيق "إعلام المستهلك إعلاما ملائما وواضحا بالمنتوجات أو السلع أو الخدمات التي يقتنيها أو يستعملها".

كما أشار في المادة الثالثة من نفس القانون على: أنه" يجب على كل مورد أن يمكن المستهلك بأي وسيلة ملائمة من معرفة المميزات الأساسية للمنتوج أو السلعة أو الخدمة وكذا مصدر المنتوج أو السلعة وتاريخ الصلاحية إن اقتضى الحال، وأن يقدم إليه المعلومات التي من شأنها مساعدته على القيام باختيار معقول باعتبار حاجياته وإمكانياته...".

فالإعلام بصفة عامة هو الإخبار والإخطار بواقع معين حتى يكون الطرف الآخر على بينة من أمره[1299].

أما بخصوص الالتزام بالإعلام الإلكتروني فيعرف كونه إلتزام عام يغطي المرحلة السابقة على التعاقد في جميع العقود الإلكترونية، وعرفه البعض الآخر أنه ذلك الالتزام الذي يقع على عاتق التاجر الإلكتروني والذي بمقتضاه يعلم وينصر المستهلك بالمعلومات الجوهرية والتي يتخذ المستهلك بناء عليها قراره بإتمام التعاقد أو الإنصراف عنه[1300].

وما نستخلصه من هذه التعاريف، أن الإعلام هي الوسيلة التي تبصر المستهلك بكل ما يتعلق بالعقد المزمع إبرامه، فإن كانت صالحة له أبرم العقد، وإن كانت ضارة له انصرف عن العقد.

1299عبد القادر العرعاري:" مصادر الالتزام ، الكتاب الاول نظرية العقد"،الطبعة الرابعة 2014،دار الأمان الرباط، ص:183.

1300بدر منشيف: " حماية المستهلك في العقد الإلكتروني"، المجلة العربية العدد مؤلف جماعي حول حماية المستهلك، مطبعة فارير سطات الطبعة الأولى، 2020، ص: 325 و 326.

جامعة الحسن الأول سطات
كلية العلوم القانونية و السياسية
مختبر البحث قانون الأعمال
Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

يعتبر الالتزام بالإعلام قبل التعاقد بأنه التزام عام سابق على التعاقد يهدف إلى إحاطة المستهلك علما بالشروط والأوصاف المتعلقة محل العقد 1301، ويعتبر كذلك أداة أساسية لحماية المستهلك، إذ أن حماية رضا هذا الأخير رهين بتنوير إرادته وجعله على بينة من أمره، وذلك لا يتحقق إلا بالسامة بكل المعلومات والبيانات المتعلقة بمحل عقد البيع الاستهلاكي1302 .

إن العدالة التعاقدية تقتضي أن يكون طرفي العلاقة التعاقدية متساويا في المعلومات التي يتوفرون عليها بشأن العملية التعاقدية التي يقدمون عليها، فالمنطق يفرض على المتعاقد الذي يتوفر على معلومات تنصب على محل العقد ويكون لها مقابل ذلك تأثير مباشر على رضا الطرف الآخر، أن يعلم هذا الأخير بها ليمكنه من التعاقد وهو على بينة من أمره ، إلا أن الرضا اللازم لانعقاد العقد لن يتحقق في هذا الإطار إلا من خلال تأصيل قانوني 1303 لتحقيق المساواة بين طرفي العقد في مرحلة التفاوض الإلكتروني، وذلك من أجل خلق توازن عقدي وبالتالي حماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية.

إن الالتزام بالإعلام هو التزام يهدف إلى تنوير إرادة المستهلك مما يجعله عالم بظروف التعاقد وخصائص البيع أو الخدمة محل العقد وبالتالي فالإخلال بالالتزام بالإعلام يؤثر على إرادة المستهلك ويؤدي إلى تعيب إرادته مما يخول له المطالبة بإبطال العقد مع إمكانية تعويض المستهلك جراء ما لحقه من ضرر نتيجة لإخلال المهني بهذا الالتزام.

وعليه فإن الالتزام بالإعلام الذي يقع على عاتق المهني هذا تجاه المستهلك يعبر عن واجب قانوني؛ مفاده أن على المهني الإدلاء بالبيانات والمعلومات المتعلقة بالمنتج محل الشناط المهني وخصائصه للمستهلك عامة، وذلك أيضا حسب طبيعة المنتج وحسب طريقة عرضه أو الإعلان عنه أو التعاقد عليه بما يمكن جمهور المستهلكين من معرفة حقيقة المنتج، وبما يؤدي إلى تجنب خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خلط أو غلطة1304، وبذلك يؤدي الوفاء بهذا الالتزام إلى السماح للمستهلك بالبدء في إبرام العقد، وهو على علم بحقيقة التعاقد والبيانات التفصيلية المتعلقة بأركانه وشروطه، ومدى ملاءمته للغرض الذي يبتغيه من التعاقد، وبالتالي السماح للمستهلك بعد ذلك من الاستخدام الصحيح للسلعة أو الخدمة التي حصل عليها1305.

وكما يلتزم المهني بإعلام المستهلك في المرحلة السابقة على إبرام العقد، فإنه يلتزم بإعلامه خلال مرحلة تنفيذه، ويتضمن الإدلاء بجميع المعلومات التي يجب على المستهلك معرفتها أثناء التنفيذ ويسمى "الالتزام بالإعلام اللاحق على التعاقد"، حيث يوجب على المهني وعند تنفيذ العقد تقديم المعلومات الضرورية والخاصة باستعمال السلعة، حتى يتمكن المستهلك من استعمال المبيع والانتفاع به بشكل سليم و آمن 1306.

1301 عبداللهحسنعليمحمود:"حمايةالمستهلكمنالغشالتجاريوالصناعي،دراسةمقارنةبيندولةالإماراتالعربيةالمتحدةوالدولالأجنبية"،دارالنهضةالعربية،الطبعةالثانية،المدينةغيرمذكورة 2002،ص:125.

1302 يونس بونعامة:"الالتزام بالإعلام في العقود الإلكترونية"، رسالة لنيل شهادة الماستر في القانون الخاص، جامعة الحسن الأول، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سطات، 2009-2008،ص 5.

1303 من القوانين التي أصلت مبدأ الالتزام بالإعلام قبل التعاقد :

القانون الفرنسي الصادر عام 1993 المعلومات التي يجب على المتعاقد المحترف أن يقدمها للمستهلك بحيث شمل الآتي:

أ- الإعلام بالخصائص أو الصفات المميزة للسلع.

ب- الإفصاح عن ثمن وشروط البيع سواء بطريقة الكتابة أو الصنف البيانات

ت- عرض بيانات الزامية في بعض العقود مثل عقد القرض أو التأمين

1304 منيرقاسمالجيلاني،"

حمايةالمستهلكبينالقوانينالعامةوالخاصة،دراسةتحليليةتفصيليةللنظريةبينالقانونينااليمنيوالمغربي"،أطروحةلنيلالدكتوراهفيالقانونالخاص،جامعةمحمدالأول،كليةالعلومالقانونيةوالاقتصاديةوالاجتماعية،وجدة،السنةالجامعية 2014/2013،ص: 161.

1305 Yousef Shandi, « la formation du contrat à distance par voie électronique », thèse en vue de l'obtention du grade de docteur en droit, université robert Schuman Strasbourg, faculté de droit, de sciences politiques et de gestion, année universitaire 2014-2015, p: 124.

1306 خديجةمضي،" أهميةالحقفيالاعلامعلىضوءمقتضياتالقانونالمغربيرقم 08-31 "،مقالمنشوربمجلةقانونأعمال،العددالخامس 25 .

Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

يجد الالتزام بالإعلام العقدي مبرره القانوني وفلسفته في ضرورة تقليص الهوة الناجمة عن عدم التكافؤ المعرفي والتقني بين طرفي العلاقة العقدية، إذ يقع على عاتق الطرف المحترف، بموجب تفوقه المعلوماتي ومركزه المهني، التزاما قانونيا جوهريا يتجاوز مجرد الإفصاح التقليدي ليشمل الإدلاء الكلي بكافة البيانات الجوهرية والظروف المحيطة بالتعاقد.

ويهدف هذا الالتزام إلى تبصير المستهلك وتمكينه من تكوين رضا حر ومستنير، بما يضمن صون عملية التعاقد من أي تدليس أو غبن، وإرساء قواعد التعامل وفق مبادئ الشفافية العقدية ومقتضيات حسن النية المفترضة في الروابط الالتزامية.

ب – دور الحق في التراجع فيتوازن العقد

لقد أفرزت الطفرة التقنية في وسائل الاتصال الحديثة واقعا اقتصادياجديداتسم بالسرعة الفائقة في إبرام الصفقات العابرة للحدود، مما أتاح للمستهلك خيارات تسوق لا محدودة عبر الفضاء الرقمي، محققابذلك وفرافي الجهد والنفقات،بيد أن هذه السيولة التعاقدية لم تخل من مخاطر جسيمة، إذ غالبا ما يستدرج المستهلك في العقود المبرمة عن بعد لاتخاذ قرارات تعاقدية متسرعة بناءعلى توصيفات نظرية وصور رقمية قد لا تعكس الحقيقة المادية للشئ.

إن الإدراك الحسي للمستهلك عبر شاشات الحاسوب يظل قاصرا عن تكوين تصور دقيق وجامع يرتكز على إرادة واعية ومستنيرة، لا سيما في ظل الهيمنة الدعائية وأساليب الإغراء التسويقي التي تبالغ في تزيين المعروضات، مما يوقع المتعاقد في حبائل الندم العقدي فور ملامسته للواقع.

وأمام قصور القواعد العامة في قانون الالتزامات والعقود عن توفير الحماية اللازمة لرضا المستهلك المشوب بالتسرع والاندفاع، والذي قد لا يصل بحد ذاته لمرتبة عيوب الرضا التقليدية كالغلط أو التدليس، استشعر المشرع المغربيعلى غرار التشريعات المقارنة، ضرورة التدخل لترميم هذا الاختلال، ومن ثمأقر آلية الحق في العدول أو التراجع كضمانة قانونية استثنائية، تمنح المستهلك مهلة للتدبر والتروي بعد انعقاد العقد، وتسمح له بالتحلل من الرابطة العقدية دون تعسف وبأقل الخسائر، وذلك متى استبان له أن رضاه كان مفتقرا لعنصر التبصر والتروي.

يتمثل حق المستهلك في التراجع في إمكانية هذا الأخير بإعادة النظر في العقد الذي أبرمه والعدول عنه خلال مدة محددة تختلف باختلاف محل العقد، ويتم رد المبيع واسترداد الثمن، وتستخدم عدة مصطلحات للتعبير عن هذا الحق مثل مهلة الترويوالتفكير أو حق الندم أو حق العدول [1307]، لكن بعض الفقه فضل استعمال مصطلح إعادة النظر في العقود.

كما أن التشريع الفرنسي هو الآخر أعطى للمستهلك هذا الحق في قانون حماية المستهلك الفرنسي في المادة 121 منه حيث جاء فيها:" يحق للمشتري في كل عملية بيع عن بعد إعادة المبيع خلال مدة سبعة أيام كاملة تبتدئ من تاريخ تسلمه سواء لاستبداله أو لاسترداد ثمنه دون مسؤولية أو نفقات فيما بعد تكاليف الرد"[1308].

وفي المقابل، فإن المشرع المغربي في القانون رقم 31.08 [1309]القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، قد نص على هذا الحق،حيث أورد في المادة 36 منه أنه:" للمستهلك أجل:

- سبعة أيام كاملة لممارسة حقه في الرجوع.
- ثلاثين يوما لممارسة حقه في الرجوع في حالة ما لم يف المورد بالتزاماته بالتأكيد الكتابي للمعلومات المنصوص عليها في المادة 29 و 32."

وقد حدد المشرع المغربي كيفية ممارسة حق التراجع في قانون 08/31 وذلك في المادة 36 منه، على أن أجال ممارسة حق التراجع تسري ابتداءا من تاريخ تسلم المستهلك للسلعة وقبول العرض فيما يتعلق بتقديم الخدمات.

1307 خالد ممدوح:" حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية"، دراسة مقارنة، الدار الجامعية، 2007، ص 266

1308 المادة 121 من قانون حماية المستهلك الفرنسي رقم 960-92، لسنة 1992

1309 نص المشرع على إمكانية ممارسة الحق في التراجع في الباب الثاني من القسم الرابع من المادة 36 إلى المادة 38 من القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.

Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

ونص في المادة 37 منه على أنه في حالة ممارسة المستهلك حق في التراجع فإنه يجب على المورد أن يرد إلى المستهلك المبلغ المدفوع كاملا على الفور وعلى أبعد تقدير داخل الخمسة عشر يوما الموالية للتاريخ الذي تمت فيه ممارسة الحق المذكور.

وحتى يتمكن المستهلك من ممارسة حقه في التراجع نجد المشرع قد أحاط هذا الحق بمجموعة من الضمانات، فقد ألزم المورد بأن يضمن عقد البيع الذي يبرمه مع المستهلك عن بعد مجموعة من المعلومات، ومن بينها المعلومة المتعلقة بوجود الحق في التراجع، كما الزام المورد بأن يمكن المستهلك من الولوج بسهولة والاطلاع على الشروط التعاقدية المطبقة على توريد المنتوجات والسلع وعلى تقديم الخدمات عن بعد، وأن تكون هذه الشروط موضوع قبول صريح من طرف المستهلك، وذلك قبل تأكيد قبول العرض.

ولا يمكن ممارسة هذا الحق أيضا إذا اتفق الطرفان على خلاف ذاك في بعض الالتزامات، والتي تتعلق بالتزامات يتحمل فيها المستهلك بنفسه نصيبا في نشوئها، كما لو تم الشروع في تنفيذها بموافقته، أو أن السلع المصنوعة كانت بالمواصفات التي طلبها أو معدة له خصيصا، أو سبق له الاطلاع عليها أو أن طبيعة المنتج لا تبرر ممارسة هذا الحق كالتزويد بالجرائد أو الدوريات.

كما أن ممارسة الحق في التراجع في العقود المبرمةعن بعد تنتج آثار بالنسبة للمستهلك، حيث يترتب عن ممارسة المستهلك لحقه في التراجع في العقود المبرمة عن بعد على عاتقه التزامين أساسيين أولهما يتمثل في التزامه برد السلعة إلى المهني مع تحمل مصاريف ذلك الإرجاع ، أما الالتزام الثاني فيتمثل في تحمل المستهلك تبعة هلاك الشيء المبيع .

أما بخصوص الآثار الناجمة بالنسبة للمورد فتتمثل بصفة أساسية في التزامه برد الثمن الذي تسلمه من قبل المستهلك، كما أقرت بعض التشريعات بأن رجوع المستهلك عن التعاقد يترتب عليه فسخ أي عقد آخر ارتبط بالعقد الأصلي الذي جرى الرجوع عنه.

الفقرة الثانية: الرقابة على الشروط التعسفية

لقد أفرزت الطفرة التقنية نمطا جديدا من التعاقد الفوري عبر الشبكات الإلكترونية، حيث تحول إبرام العقود الإلكترونية إلى ممارسة يومية روتينية، وبات قبول الشروط يتم عبر نقرة زر تتسم بالتلقائية والسرعة، مما أدى إلى غياب الفحص الدقيق لبنود التعاقد، وغياب الوعي الحقيقي بالآثار القانونية والالتزامات المالية والتقنية المترتبة عليها.

وفي ظل هذه الانسيابية الرقمية، واتساع الفجوة المعرفية بين المستهلك الإلكترونيوالمورد أو المحترف الرقمي، استغل هذا الأخير انفراده بالسيطرة التقنية على المنصة التعاقدية لإدراج شروط تعسفية ضمن عقود نموذجية مطبوعة إلكترونيا سلفا، هذا المسلك أدى إلى إحداث اختلال جسيم في التوازن العقدي، حيث تضمن هذه الشروط للمورد امتيازات مطلقة كحق التعديل المنفرد أو الإعفاء من المسؤولية، مقابل إلقاء عبء المخاطر كاملاعلى كاهل الطرف الضعيف.

وتزداد الإشكالية تعقيدا بالنظر إلى أن القواعد العامة لنظرية العقد قد صيغت تاريخيافي ظل سيادة مبدأ سلطانالإرادة التقليدي، الذي يفترض مساواة قد لا تتحقق في الفضاء الرقمي، هذا التأصيل التقليدي يوحي للوهلة الأولىبحصانة هذه العقود ضد التعديل أو الإبطال، طالما اقترنت بقبول إلكترونيشكلي، مما يضع استقرار المعاملات الرقمية في مواجهة حتمية مع مقتضيات العدالة العقدية الحمائية.

من المعلوم أن مبدأ التوازن بين الأطراف إحدى مقومات العقد، وإذا كانت القاعدة العامة أن هذا المبدأ يجب أن يتوفر في العقود التبادلية، إلا أنه في بعض المعقود قد يسودها اختلال في هذا التوازن بالنظر إلى القوة الاقتصادية التي يتوفر عليها أحد الأطراف والتي تجعله يفرض شروطه القاسية علىالطرف الضعيف[1310].

1310عبد الله رزقة:" حماية الأطراف والغير في عقد الائتمان الإيجاري"، رسالة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون الاعمال، جامعة الحسن الثاني، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية الظار البيضاء، السنة الجامعية 2004-2005، ص:30.

Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

وإذا كان المفهوم التقليدي للعقد يقوم على المساومة، و يفرض مناقشة شروط العقد و بحثها بحرية من جانب الطرفين على قدم المساواة، من خلال التفاوض حول بنود العقد الذي يفرض وجود طرفين متساويين من حيث إمكانية إبداء و فرضالرأي[1311]، فإن الواقع العملي أثبت التفوق الاقتصادي و الفني لعموم المهنيين علىحساب المستهلكين، الذين غالبا ما يتعاقدون تحت وطأة الحاجة[1312].

وعلى الرغم مما أورده المشرع المغربي من مقتضيات حمائية مضمنة في ظل ع إلا أنها ظلت عاجزة عن تحقيق التوازن العقدي سواء تعلق الأمر بالنظريات التقليدية أو نظرية عيوب الإرادة.

الأمر الذي اقتضى وجود نصوص تشريعية جديدة تحاول أن تتصدى لتعسف المهنيين الذين يستغلون ما تتيحه لهم المبادئ العامة التقليدية القائمة على الحريةالتعاقدية لفرض شروط مجحفة في حق المستهلكين[1313].

في ظل تصاعد الرغبة التشريعية في توفير الحماية للمستهلكين في معظم دول العالم، فإنه يمكننا أن نلاحظ توجه بعض التشريعات المعاصرة إلى التدخل بشكل مباشر لحظر بعض الشروط التي تبدو تعسفية في حد ذاتها وفي نوع معين من أنواع العقود أو بشأن نمط معين من أنماط إعدادها، وذلك من أجل البحث عن مبدأ عام يسمح بإعادة التوازن العقدي .

ففي الولايات المتحدة الأمريكية اعتمدوا مبدأ Unconscionabilityالذي يعبر عن مقاومة استخدام شرط مجحف يؤدي إلى ترجيح مصلحة أحد المتعاقدين على مصلحة الطرف الآخر بشكل لا يمكن قبوله من الشخصالمعتاد في ظل ظروف التعاقد ذاتها[1314].

كما تعددت التعاريف المعطاة للشرط التعسفي، و اختلفت في تحديده ، حيث عرف التشريع الفرنسي الشروط التعسفية في المادة 35 من قانون 10 يناير 1978، بأنها "تلك الشروط التي تبدو مفروضة بواسطة المحترف فى استخدام التفوق الاقتصادي وتسمح بحصول المحترف على ميزات مبالغ فيها"[1315].

ولقد تعرض هذا التعريف لانتقادات، لكونه يحمل المستهلك واجب إثبات أن المهني قد تعسف في استعمال سلطته وتفوقه الاقتصاديين،وذلك نظرا لما يكتنف هذا الإثبات من صعوبة بالغة من الناحية العملية، ولعل هذا ما كان وراء تعديل المشرع الفرنسي لقانون الاستهلاك وتبنيه لتعريف آخر ركز فيه على اعتبار الشوط التعسفي هو كل شرط يكون موضوعه أو أثره خلق اختلال مبالغ فيه بين حقوق والتزامات أطراف العقد على حساب الطرف الضعيف أي المستهلك[1316].

وفي بلجيكا فقد صدر قانون بتاريخ 14 يوليوز 1991 أدخل تعديلات على قانون 1971 الخاص بالممارسات التجارية من خلال فصل جديد -الفصل 13 - عنونه ب "النصوص العامة المتعلقة ببيع السلع و الخدمات للمستهلكين"، حيث يعالج هذا الفصل في المقام الأول الشروط التعسفية والتي ورد تعريفها في المادة 31 على النحو التالي: " كل شرط تعاقدي يؤدي إلى اختلال مبالغ فيه في التوازن بين الحقوق والالتزامات التعاقديةعلى حساب المستهلك" .

1311إن العقد المنشأ على موجه صحيح يقوم مقام القانون في تنظيم العلاقة التعاقدية فيما بين المتعاقدين، وهذا ما يعبر عنه بالعقد شريعة المتعاقدين لأنه مؤسس على مبدأ الحرية التعاقدية التي تخول للأطراف حرية اختيار شروط التعاقد وآثاره ويترتب على هذا المبدأ أن الالتزام الناشئ عن العقد يعادل في قوته الالتزام الناشئ عن القانون فالعقد يكون ملزما لأطرافه لما تضمنه من بنود وعلى المتعاقدين أن يفيا بالالتزامات التي يرتبها هذا العقد.

1312الحسين بلحساني:" أساس الالتزام بتبصير المستهلك ومظاهره"، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون ، العدد الرابع ، دجنبر 2001، ص:6.

1313جميلة الصبار:" اختلال التوازن العقدي الناجم عن الشروط التعسفية – دراسة مقارنة- "، رسالة لنيل شهادة الماستر في القانون الخاص، جامعة الحسن الأول، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سطات، السنة الجامعية 2013-2014، ص:9.

1314سمير صفيح:" دور التشريع المقارن في مواجهة الشروط التعسفية"، المجلة القانونية لروح القدس، لعدد 8، سنة 2001، ص 21.

1315 L. 135-1 et L. 421-6 il a été légèrement modifié par une loi de 1ª fevrier 1995 transposant en droit français la directive communautaire du 5 -1 133-1 à avril 1993 concemant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs.

1316L132 code de la consommation, a défini cas clauses abusives comes etant celles qui ont pour objet ou pour effet de créer au détriment du non professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif, entre les droits et les obligatoires des parties au contrat.

ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793
Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
جامعة الحسن الأول سطات
كلية العلوم القانونية و السياسية
مختبر البحث قانون الأعمال

أما في ألمانيا فقد صدر تشريع اتحادي متخصص في مقاومة الشروط التعسفية وذلك بتاريخ 9 دجنبر 1976 الذي نص في مادته التاسعة على تعريف الشرط التعسفي، إذ جاء فيها " تعتبر الشروط العامة لاغيه حينما تكون النصوص ضارة ومجحفة بالشريك في العقد مع المشترط بطريقة غير معقولة، ويكون ذلك بطريقة مناقضة لمقتضيات حسن النية "[1317].

في حين ذهبت المادة 12 من مشروع قانون حماية المستهلك المغربي بتعريفها للشرط التعسفي على أنه كل شرط في عقد الإذعان، و الذي رغم ضرورة توفر حسن النية، يخلق على حساب المستهلك عدم توازن شاسع بين حقوق وواجبات الأطراف .

والملاحظ أن مشروع قانون حماية المستهلك المغربي عمل على الربط بين الشرط التعسفي وعقد الإذعان، وهو نفس التوجه الذي ذهب إليه تعريف الشرط التعسفي في مسودة مشروع قانون حماية المستهلك حيث نصت المادة 13 منه على أنه لإعتبار الشرط تعسفيا يجب أن يكون مدرجا في عقد الإذعان، وبالتالي بموجب هذا المقتضى لا يمكن الحديث عن الشرط التعسفي إلا إذا تعلق الأمر بعقد ذا طابع إذعاني [1318].

لكن بعد صدور قانون حماية المستهلك المغربي القانون 31.08 الذي قضي بتحديد تدابير الحماية المستهلك، فإنه قد عرف الشرط التعسفي في المادة 15 منه على أنه يعتبر شرطا تعسفيا في العقود المبرمة بين المورد والمستهلك كل شرط يكون الغرض منه أو يترتب عليه اختلال كبير بين حقوق وواجبات طرفي العقد على حساب المستهلك[1319].

لقد سعت المنظومة القانونية التقليدية، منذ أمد بعيد، إلى بسط حمايتها على إرادة المتعاقدينعبر آليات تقليدية مستمدة من النظرية العامة للالتزام، وعلى رأسها نظرية عيوب الإرادة، ونظرية السبب والمحل، ومبدأ عدم التعسف في استعمال الحق، فضلا عن جزاء البطلان وقواعد الإثراء بلا سبب.

وفي سياق القانون المغربي، وقبل بزوغ فجر التشريعات الحمائية الخاصة، كان المستهلكيلوذ بالقواعد العامة الواردة في ظهير الالتزامات والعقود للوقاية من جور الشروط التعسفية، بيد أن صدور القانون رقم 31.08 المتعلق بتحديد تدابير لحماية المستهلك لم يأتبقطيعة تامة مع الماضي، إذ لم يضع المشرع المغربي من خلاله قواعد مادية موضوعية مستقلة لمواجهة الشروط التعسفية، بل اكتفى بالإحالة الصريحة على القواعد العامة.

ويتجلى هذا التوجه في المادة 15 (الفقرة الثانية) من القانون 31.08، التي نصت على تطبيق أحكام الفصول من 39 إلى 59 من ظهير الالتزامات والعقود (المتعلقة بعيوب الرضا)، مع تأكيد سريانها بغض النظر عن شكل العقد أو وسيلة إبرامه، لتشمل صراحة سندات الطلب، الفواتير، وصولات الضمان، وكافة المحررات المتضمنة لشروط عامة معدة مسبقا وغير متفاوض بشأنها.

وأمام هذا الواقع التشريعي، تطرح إشكالية مدى نجاعةالشريعفي كبح جماح الشروط التعسفية، لاسيما في فضاء المعاملات الإلكترونية التيتتسم بالسرعة والإذعان التقني.

وباستقراء المؤسسات القانونية التقليدية، نخلص إلى الآتي:

نظرية التعسف في استعمال الحق والإثراء بلا سبب: تبينت محدودية فاعليتها في منازعات الاستهلاك، نظرالصبغتها العامة واستلزامها شروطا إثباتية دقيقة قد لا تستقيم مع طبيعة عقود الاستهلاك الإلكترونية.

نظريتا المحل والسبب: غالباما تظل عاجزة عن ضبط الإخلال النوعي في العقد، طالما أن المحل والسبب مشروعان في ظاهرهما.

1317 حسن عبد الباسط جميعي:" أثر عدم التكافؤ بينالمتعاقدينعلىشروطالعقد،ظاهرةاختلالالتوازنبينالالتزاماتالتعاقديةفيظلانتشارالشروطالتصفية"،دارالنهضةالعربية،القاهرة، 1990- 1991،ص: 259.

1318 L'article 13 du projet de la loi marocaine rolatif à la protection du consommateur dispose que : «est considéré comme abusive toute clause relevant d'un cosurat d'adhésion...

1319 الظهير المغربي رقم 1 – 11-103 الصادر بتاريخ 14 ربيع الأول 1432 الموافق لـ 18 فبراير 2011 لتنفيذ القانون رقم 31-08 المتعلق بتحديد التدابير الحماية المستهلك.

جامعة الحسن الأول سطات
كلية العلوم القانونية و السياسية
مختبر البحث قانون الأعمال
Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

نظرية عيوب الإرادة (الغلط، التدليس، الإكراه، الغبن): تظل هي الملاذ القانوني الأكثر حيوية، رغم ما يعتري تطبيقها في البيئة الرقمية من صعوبات واقعية، مما يستوجب تطويع مفاهيمها (كالتدليس الإلكتروني أو استغلال الضعف) لتتلاءم مع معطيات التعاقد عبر الشبكات الإلكترونية.

كما تعتبر الرقابة على الشروط التعسفية من أهم آليات حماية الطرف الضعيف في العقود تجاه الطرف القوي، وتهدف هذه الرقابة إلى إعادة التوازن العقدي ومنع استغلال حاجة المتعاقد أو جهله.

الرقابة القضائية

يقوم القضاء بدور كبير في حماية المتعاقد من الشروط التعسفية الواردة في عقد البيع الإلكتروني ، فإذا كان القاضي لا يملك أي سلطة على مضمون العقد لأن تدخله يظل محكوما بمبدأ سلطان الإرادة ، فإن تدخله يكون ممكنا متى تبين وجود غموض في صياغة بنود العقد، ما يجعل للقاضي سلطة في تفسيرها وتأويلها، والتي قد تصل إلى حدود إمكانية تعديلها أو إلغائها متى اتضح أنها شروط تعسفية، وذلك حسب الأحوال.

كما أن المشرع المغربي أسند للقاضي سلطة تقديرية لمواجهة البنود التعسفية، بحيث أحال بموجب المادة 16 من ق.ح.م 31.08 على قواعد التأويل المنصوص عليها في ق.ل. ع ، بحيث يمكن للقاضي تفسير ألفاظ العقد إذا اعتراها غموض، أو تبين له أن إرادة أحد أطرافه اتجهت لاستعمال صياغات عامة قصد إخفاء المعنى الحقيقي للشروط على أن القاضي في حالة الشك يكون مجبرا على تأويله لصالح المدين حيث جاء في المادة 473 من ق. ل. ع. أنه عند الشك بدول الالتزام بالمعنى الأكثر فائدة للملتزم ، خاصة و أن سلطة القاضي في التفسير تنحصر في البحث عن قصد المتعاقدين، دون الوقوف عنده العلمي الحرفي للألفاظ، وهو نفس الطرح الذي تبناه المشرع المصري .

وفيما يخص تقدير الطابع التعسفي البنود العقد فإن المشرع المغربي و طبقا لنص المادة 16 من قانون حماية المستهلك 31.08، راعي في ذلك العامل الزمني و المكاني الذي قد يحيط بالعقد لحظة إبرامه، فضلا عن إمكانية الرجوع إلى الشروط الأخرى الواردة في ذات العقد أو في عقد آخر لما يكون إبرام أو تنفيذ العقدين المذكورين مرتبطين ببعضهما البعض من الوجهة القانونية ، وذلك مع مراعاة الاستثناءات الواردة في المادة 17 من نفس القانون التي جاء فيها "بأنه لا يشمل تقدير الطابع التعسفي لشرط من الشروط، حسب مدلول المادة 16، تحديد المحل الأساسي من العقد ولا ملاءمة السعر للسلعة المبيعة أو الأجرة للخدمة المقدمة ما دامت الشروط محررة بصورة واضحة ومفهوم".

الرقابة بواسطة جمعيات حماية المستهلك

تتبع جمعيات حماية المستهلك في سبيل دفاعها عن مصالح المستهلكين مجموعة من الأساليب ، منها ما هو تربوي توعوي ، تلعب فيه الجمعيات دورا فعالا في حماية المستهلك خصوصا فيما يتعلق بجانب الإعلان والدفاع والنهوض بمصالح المستهلك وإرشاده وتنويره وتثقيفه وإعلامه لسهيل حمايته ، ناهيك عن دورها في إبرام اتفاقات جماعية مع المهنيين والتي تلعب دورا مهما في إعادة التوازن العقدي بين كل من المستهلك والمورد ، لتحقيق نوع من المساواة بين الطرفين ، فهي تكبح من سلطة المورد في فرض بنود العقد بشكل فردي من أجل تحديد مضمونه ، علاوة على الحملات التحسيسية التي تهم جانب النوعية والتي تمد المستهلك بدروس في المجال الصحي وسلامة المنتوجات الغذائية معتمدة في ذلك على الندوات لتكوين المستهلك و إعلامه بالمخاطر التي تهدد صحته وماله ، بالاعتماد على وسائل الإعلام المكتوبة والمرئية والمسموعة مثل التلفزيون والإذاعة والإشهار والجرائد ، مرورا إلى أسلوب لا يقل هو الآخر أهمية ونقصد ها هنا نهج أسلوب المقاطعة بالامتناع عن شراء منتوج أو سلعة أو خدمة معينة ، أو عدم التعامل مع مشروع معين ، وذلك للضغط على المهني من أجل الاستجابة للمطالب.

الرقابة يواسطة مجلس الدولة في حماية المستهلك من الشروط التعسفية

Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

يعتبر مجلس الدولة بمثابة جهاز استشاري يعطي آراء وتوجيهات للسلطات العامة فيما يخص السياسة الاستهلاكية ، حيث يقوم المجلس بتحديد نماذج للشروط التعسفية بعد استشارة لجنة الشروط التعسفية بحيث يمكن له أن يمنع أو يحدد أو ينظم الشروط التعسفية بواسطة مراسيم يصدرها تكون لها الصفة الأمرة، ويترتب على مخالفتها اعتبار الشرط كان لم يكن وتكون ملزمة للمهنيين و المحاكم.[1320]

الرقابة بواسطة لجنة الشروط التعسفية في حماية المستهلك من الشروط التعسفية

تم إحداث لجنة الشروط التعسفية بمقتضى المادة 36 من قانون 10 يناير 1978، وهي لجنة إدارية مستقلة تعمل في تبعية للوزارة المكلفة بشؤون الاستهلاك ، تكون مهمتها فحص نماذج العقود والوثائق المستعملة في الواقع العملي وإصدار توصيات و آراء تنير الطريق أمام الجهات المختصة من أجل القضاء على الشروط التي تعتبرها تعسفية واستبعادها من العقود أو تعديلها ، وذلك بناء على طلب من جمعيات حماية المستهلكين أو من طرف الوزير المكلف بشؤون المستهلكين أو من طرف المهنيين أو بصفة تلقائية لإضفاء الفعالية على هذا النظام[1321].

خاتمة

خلاصة القول نستنتج أن القوانين والتشريعات الخاصة بالمعاملات التجارية الرقمية غير واضحة وغير كافية لحماية كافة مصالح الاطراف في العقود الاستهلاكية، وهذا راجع إلى افتقار المستهلك والمهني لدراية شاملة بمختلف النصوص الخاصة بالمعاملات الالكترونية التي تشكل لهم حماية عند اجراء هذه المعاملات ، كما أن مختلف المنصات الرقمية لا تلتزم بالقوانين عند القيام بالمعاملات الرقمية ، كحق الارجاع والفسخ في حالة الوقوع في الغلط أو التدليس.

كما أن الحماية القانونية للمستهلك في العصر الرقمي باعتباره الطرف الضعيف -غالبا - في العلاقة التعاقدية لم تعد مجرد خيار تشريعي، بل هي معركة لاسترداد مبدأ سلطان الإرادة الذي تلاشى أمام جبروت الخوارزميات وعقود الإذعان الإلكترونية، لقد أثبتت التجربة أن سرعة التعاقد الرقمي، وإن كانت تخدم عجلة الاقتصاد، إلا أنها خلقت مستهلكامندفعايوافق قبل أن يتدبر ويرتوي، ويقبل قبل أن يفهم.

لذلك، فإن الرقابة على الشروط التعسفية وإقرار حق العدول مع الالزام بالاعلام هما صمام الأمان الذي يحول دون تحول الفضاء الرقمي إلى غابة تقنية يفرض فيها القوي شروطه على الضعيف.

إن العبرة في القوانين الحديثة ليست بكثرة النصوص، بل بمدى قدرتها على إعادة التوازن المفقود، وضمان أن تظل التكنولوجيا خادمة للإنسان، لا وسيلة لاستغلال جهله أو تسرعه، فالعقد الحقيقي هو الذي يقوم على الوضوح التاملا على النقرات السريعة، وسيادة القانون ستظل دائما هي السقف الذي يحمي الرضا من الضياع في متاهة المنظومة الرقمية.

لائحة المراجع :

الكتب:

- إدريس العلوي العبدلاوي:" شرح القانون المدني النظرية العامة للالتزام، نظرية العقد"، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء، السنة1996.
- عبد القادر العرعاري:" مصادر الالتزام ، الكتاب الاول نظرية العقد"،الطبعة الرابعة 2014،دار الأمان الرباط.
- عبد الله حسن علي محمود:" حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي، دراسة مقارنة بين دولة الإمارات العربية المتحدة والدول الأجنبية"، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، المدينة مذكورة2002 .

1320 محمد الهيني :"الحماية القانونية للطرف الضعيف في عقد التأمين البري"، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة في القانون الخاص، وحدة قانون المنافسة والاستهلاك، جامعة محمد الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية السويسي الرباط، السنة الجامعية 2005-2006،ص:138.

1321 L.132-3 : Elle peut être saisie à cet effet soit par le ministre chargé Consommation, soit par les associations agréées de défense de s consommateurs, soit par les professionnels intéressés. Elle peut également se saisir d'office.

Volume 11 issue 4
N:65 August 2026
ISSN:2509-0291
DOI
https://doi.org/10.63585/OZSP2793

- حسن عبد الباسط جميعي:" أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد، ظاهرة اختلال التوازن بين الالتزامات التعاقدية في ظل انتشار الشروط التصفية"، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990- 1991.

الاطاريح:

- أمينة اضريبينة:" الحماية القانونية للمستهلك في نطاق عقود التجارة الإلكترونية "، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون الخاص، جامعة محمد الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية السويسي الرباط، السنة الجامعية 2014-2015.
- منير قاسم الجيلاني،" حماية المستهلك بين القوانين العامة والخاصة، دراسة تحليلية تفصيلية للنظرية بين القانونين اليمني والمغربي"، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون الخاص، جامعة محمد الأول، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، وجدة، السنة الجامعية 2014/2013.
- العربي مياد:" إشكالية التراضي في عقود الإذعان"، أطروحة لنيل دكتوراه الدولة في القانون الخاص، جامعة محمد . الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكدال الرباط السنة الجامعية: 2001 – 2000، ص465.

الرسائل :

- يونس بونعامة:"الالتزام بالإعلام في العقود الإلكترونية"، رسالة لنيل شهادة الماستر في القانون الخاص، جامعة الحسن الأول، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سطات،2008-2009.
- محمد الهيني :"الحماية القانونية للطرف الضعيف في عقد التأمين البري"، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة في القانون الخاص، وحدة قانون المنافسة والاستهلاك، جامعة محمد الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية السويسي الرباط، السنة الجامعية 2005-2006.
- عبد الله رزقة:" حماية الأطراف والغير في عقد الائتمان الإيجاري"، رسالة لتيل شهادة الماستر تخصص قانون الاعمال، جامعة الحسن الثاني، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية الظار البيضاء، السنة الجامعية 2004-2005.
- جميلة الصبار:" اختلال التوازن العقدي الناجم عن الشروط التعسفية – دراسة مقارنة- "، رسالة لنيل شهادة الماستر في القانون الخاص، جامعة الحسن الأول، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سطات، السنة الجامعية 2013-2014.

المقالات :

- سعيد الفارسي:" تأثير قانون المنافسة على قانون الالتزامات والعقود "، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون، العدد السابع2003.
- بدر منشيف: " حماية المستهلك في العقد الإلكتروني"، المجلة العربية العدد مؤلف جماعي حول حماية المستهلك، مطبعة فارير سطات الطبعة الأولى، 2020.
- خديجة مضي،" أهمية الحق في الاعلام على ضوء مقتضيات القانون المغربي رقم 08-31 "، مقال منشور بمجلة قانون وأعمال، العدد الخامس 2025.
- خالد ممدوح:" حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية"، دراسة مقارنة، الدار الجامعية، 2007.
- الحسين بلحساني:" أساس الالتزام بتبصير المستهلك ومظاهره"، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون ، العدد الرابع ، دجنبر 2001.
- سمير صفيح:" دور التشريع المقارن في مواجهة الشروط التعسفية"، المجلة القانونية لروح القدس، لعدد 8، سنة 2001.

مراجع باللغة الفرنسية:

- Yousef Shandi, « la formation du contrat à distance par voie électronique », thèse en vue de l''btention du grade de docteur en droit, université robert Schuman Strasbourg, faculté de droit, de sciences politiques et de gestion, année universitaire 2014-2015.