

## An Analysis of the Legal Nature and Implications of the Right of Withdrawal in Electronic Contracts

Ibrahim Rezaei<sup>1</sup> , Sardarwali Saheb<sup>2</sup> 

1. Faculty Member, Faculty of Law, Kateb University, Kabul, Afghanistan. (Corresponding author)  
E-mail: [I.Rezaei@kateb.edu.af](mailto:I.Rezaei@kateb.edu.af)
2. Master's student in Private Law, Kateb University, Kabul, Afghanistan.  
Email: [Sardarwali.sohaib.af@gmail.com](mailto:Sardarwali.sohaib.af@gmail.com)

---

### Article Info

**Article type:**  
Research Article

**Article history:**

Received: 26/10/2024  
Received in revised form:  
12/11/2024 Accepted:  
01/03/2025 Available  
online:  
20/03/2025

**Keywords:**

Right of Withdrawal,  
Electronic Contracts,  
Electronic Commerce,  
Legal Effects of Contract  
Withdrawal

---

### ABSTRACT

The right of withdrawal in electronic contracts is a significant protective mechanism for consumers in the digital commerce landscape, allowing them to unilaterally rescind a contract within a specified period without the obligation to provide any justification. This research underscores the distinction between the right of withdrawal and traditional legal concepts such as rescission (faskh) and options (khiyar), as it is based on consumer protection and aims to establish balance in digital agreements. This article, employing a descriptive-analytical methodology and drawing upon library-based resources such as domestic laws, international instruments, and scholarly opinions, examines the legal dimensions, effects, and implementation challenges of the right of withdrawal in electronic contracts. The findings reveal that the exercise of the right of withdrawal contributes to increased consumer trust, thereby enhancing transparency and improving the quality of electronic transactions. Moreover, the precise regulation of provisions and the revision of national and international laws are essential to ensure a balance of interests between the parties. Strengthening consumer rights represents a crucial step in the development of e-commerce law and the realization of contractual justice in the digital domain.

---

**Cite this article:** Rezaei, I. & Saheb, S. (2025). An Analysis of the Legal Nature and Implications of the Right of Withdrawal in Electronic Contracts, *Kateb Journal of Law*, 3 (2), 103-117.



© The Author(s).

Publisher: Kateb University.

---

## تحلیل ماهیت و آثار حقوقی حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی

ابراهیم رضایی<sup>۱</sup>، سردارولی صهبیب<sup>۲</sup>

۱. عضو کادر علمی پوهنتون حقوق، پوهنتون کاتب، کابل افغانستان (نویسنده مسئول). ایمیل: [I.Rezaei@kateb.edu.af](mailto:I.Rezaei@kateb.edu.af)

۲. محصل ماستری حقوق خصوصی، پوهنتون کاتب، کابل افغانستان. ایمیل: [Sardarwali.sohaib.af@gmail.com](mailto:Sardarwali.sohaib.af@gmail.com)

### چکیده

حق انصراف در قراردادهای الکترونیکی یکی از سازوکارهای مهم حمایتی برای مصرف‌کنندگان در فضای تجارت دیجیتال به شمار می‌رود و به آن‌ها اجازه می‌دهد تا در مهلتی معین، بدون ارائه دلیل، از قرارداد منصرف شوند. این پژوهش بر تمایز حق انصراف از نهادهای سنتی چون فسخ و خیار تأکید دارد؛ زیرا مبتنی بر حمایت از مصرف‌کننده و ایجاد توازن در قراردادهای دیجیتال است. مقاله حاضر با بهره‌گیری از روش توصیفی-تحلیلی و استناد به منابع کتابخانه‌ای چون قوانین داخلی، اسناد بین‌المللی و دیدگاه‌های حقوقدانان، به بررسی ابعاد حقوقی، آثار و چالش‌های اجرایی حق انصراف در قراردادهای الکترونیکی پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهد که اعمال حق انصراف، با افزایش اعتماد مصرف‌کنندگان، به بهبود شفافیت و کیفیت معاملات الکترونیکی کمک می‌کند. همچنین تنظیم دقیق مقررات و بازنگری در قوانین ملی و بین‌المللی برای تضمین تعادل منافع طرفین، ضروری است. تقویت حقوق مصرف‌کننده، گامی مهم در توسعه حقوق تجارت الکترونیکی و تحقق عدالت قراردادی در فضای دیجیتال خواهد بود.

### اطلاعات مقاله

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۰۵

تاریخ ارزیابی: ۱۴۰۳/۰۸/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۱۱

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۱۲/۳۰

### واژه‌های کلیدی:

حق انصراف،  
قراردادهای الکترونیکی،  
تجارت الکترونیکی،  
آثار انصراف از قراردادهای الکترونیکی

استناد: رضایی، ابراهیم، و صهبیب، سردارولی (۱۴۰۳). تحلیل ماهیت و آثار حقوقی حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی.

دوفصلنامه حقوق کاتب، ۳ (۲)، ۱۱۷-۱۰۳.

ناشر: پوهنتون کاتب.



© نویسنده‌گان.

## مقدمه

در عصر حاضر، با پیشرفت چشمگیر فناوری و گسترش روزافزون اینترنت، خریدهای آنلاین به یکی از روش‌های رایج و محبوب در میان مصرف‌کنندگان تبدیل شده است. این تحول نه تنها سهولت و سرعت بیشتری به فرایند خرید افزوده، بلکه تنوع وسیعی از محصولات و خدمات را نیز به ارمغان آورده است. این حال، یکی از چالش‌های اساسی در این نوع خریدها، عدم توانایی در بررسی فیزیکی کالا قبل از خرید است. به همین دلیل، حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی به‌عنوان یک سازوکار حمایتی برای مصرف‌کنندگان مطرح شده است.

حق انصراف به خریداران این امکان را می‌دهد که پس از انجام خرید، در صورتی که از کالا یا خدمات دریافتی راضی نباشند، به‌سادگی از خرید خود منصرف شوند. این حق بویژه زمانی که کالا با انتظارات اولیه خریدار مغایرت دارد یا خریدار نظر خود را تغییر می‌دهد، به مصرف‌کنندگان اجازه می‌دهد بدون ارائه دلایل خاص و تحمل پیامدهای قانونی از معامله خارج شوند. این ویژگی نه تنها حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان را تضمین می‌کند، بلکه به ایجاد اعتماد و امنیت در روابط تجاری نیز کمک شایانی می‌کند.

حق انصراف معمولاً در مهلت زمانی معین تحقق می‌یابد و در بسیاری از کشورها مدت هفت روز کاری برای آن پیش‌بینی شده است. این مهلت به خریداران اجازه می‌دهد که کالا یا خدمات دریافتی را با آرامش بیشتری بررسی کنند و در صورت نارضایتی، اقدام به بازگرداندن آن کنند. این فرایند، بویژه در مقایسه با خریدهای حضوری که خریداران امکان مشاهده و لمس کالا را دارند، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. در فضای مجازی، که بسیاری از ابعاد فیزیکی و عاطفی تجربه خرید از بین می‌رود، حق انصراف به‌عنوان یک حمایت ویژه، حس اطمینان و آسودگی خاطر را برای مصرف‌کنندگان فراهم می‌آورد. علاوه بر این، حق انصراف نه تنها برای خریداران مفید است، بلکه فروشندگان را نیز ترغیب می‌کند تا کیفیت کالاها و خدمات خود را بهبود بخشند، زیرا احتمال بازگشت کالا می‌تواند بر اعتبار و موفقیت تجاری آن‌ها تأثیرگذار باشد. این نوع رقابت منجر به ارتقای کیفیت محصولات و خدمات در فضای آنلاین می‌شود و در نهایت به نفع کل بازار خواهد بود.

با توجه به این نکات، تحلیل ماهیت و آثار حقوقی حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی در جامعه افغانستان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این تحقیق به بررسی ابعاد مختلف حق انصراف و آثار آن بر مصرف‌کنندگان و فروشندگان می‌پردازد و می‌تواند به بهبود و توسعه مقررات مربوط به تجارت الکترونیکی در این کشور کمک کند.

سؤال اصلی این تحقیق، تحلیل ماهیت و آثار حقوقی حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی چیست؟ تحقیقات پیشین در این زمینه به‌طور عمده بر روی جنبه‌های قانونی و حقوقی حق انصراف متمرکز شده‌اند، اما تحلیل تأثیرات روان‌شناختی و اجتماعی این حق بر رفتار مصرف‌کنندگان در خریدهای آنلاین کمتر مورد توجه قرار گرفته است. همچنین، بررسی تطبیقی قوانین کشورهای مختلف در خصوص حق انصراف می‌تواند به شفاف‌سازی چالش‌ها و فرصت‌های موجود در این حوزه کمک کند.

با توجه به رشد روزافزون خریدهای آنلاین و اهمیت حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، بررسی دقیق حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی نه تنها به ایجاد شناخت عمیق‌تر از این حق کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به سیاستگذاران و فعالان حوزه تجارت الکترونیکی در بهبود قوانین و مقررات موجود یاری رساند. این تحقیق به دنبال روشن کردن ابعاد مختلف حق انصراف و آثار آن بر مصرف‌کنندگان و فروشندگان است و می‌تواند به توسعه مقررات به‌روز و کارآمد در این حوزه کمک کند.

### ۱- مفهوم قراردادهای الکترونیکی

قراردادهای الکترونیکی عبارت از هر عقدی (معین و غیر معین) است که از طریق الکترون‌ها و از طریق واسطه الکترونیک منعقد میگردد. (باقری، محمدی، حسینی و دیگران، ۱۴۰۲، ص ۱۱۳) به عبارت دیگر قرارداد الکترونیکی عبارت است از خرید و فروش کالاها و خدمات از طریق رسانه الکترونیکی که ممکن است شامل سفارش، پرداخت و تحویل کالا و خدمات باشد. (سعیدی مقدم و محمدرضاپور، ۱۴۰۰، ص ۱۲۳) ماده ۳ فقره ۱۹ قانون معاملات و امضای الکترونیکی افغانستان، قرارداد الکترونیکی چنین تعریف نموده‌اند: «قرارداد الکترونیکی (Electronic Contract) توافق دو یا بیشتر از دو اراده است به ایجاد، تعدیل، انتقال یا ازاله حق در حدود احکام قانون از طریق وسایل ارتباطی الکترونیکی». (ق.م.ت.ا.)

### ۲- انصراف از قراردادهای الکترونیکی

انصراف از قراردادهای الکترونیکی عبارت است از اعلام قصد انشای مصرف‌کننده و خریدار بر خاتمه‌دادن، انحلال قرارداد الکترونیکی یا بازگشت از آن، بدون آن که موافقت طرف مقابل لازم باشد. مصرف‌کننده برای اعلام قصد انشای خود بر خاتمه‌دادن، انحلال قرارداد الکترونیکی یا بازگشت از آن دست‌کم هفت روز کاری مهلت دارد. (السان، ۱۳۹۷، ص ۱۵۶) معنای انصراف از قرارداد الکترونیکی در قانون تجارت الکترونیکی ایران عبارت است از اعلام قصد انشای مصرف‌کننده و خریدار بر خاتمه‌دادن، انحلال قرارداد الکترونیکی یا بازگشت از آن، بدون آن که موافقت طرف مقابل قرارداد لازم باشد. (ق.ت.ا.) ماده (۳۷)

#### ۱-۲- ویژگی‌های انصراف از قراردادهای الکترونیکی

##### ۱-۱-۲- مدت زمان انصراف

اصل حق انصراف در ماده ۱۰-۱۲۱ قانون مصرف‌کننده فرانسه به رسمیت شناخته شده است و به موجب این ماده، خریدار برای اعمال این حق، هفت روز مهلت دارد. اگر پیش قراردادی به خریدار ارائه نشده باشد، این مهلت به سه ماه افزایش می‌یابد.

همچنین، در حقوق سوئد، طبق قانون معاملات از راه دور و فروش در منزل (۲۰۰۵م.) مشتری می‌تواند طی ۱۴ روز از تاریخ انعقاد معامله از راه دور، از حق انصراف خود استفاده کند و برای اعمال این حق نیازی به پرداخت خسارت نخواهد داشت. این قوانین نشان‌دهنده تلاش کشورهای مختلف برای حمایت از حقوق

مصرف‌کنندگان و فراهم‌سازی امکان خروج از قرارداد در شرایط نامساعد است. (لینان دبلفون، ۱۳۹۰، ۲، ص ۲۲۵-۲۲۸)

### ۲-۱-۲- اطلاع‌رسانی حق انصراف

قاعده عمومی حقوقی آن است که «جهل به قانون رافع مسؤولیت نیست». به این معنا که اگر شخصی دارای حقی باشد که قانون برای اعمال آن مهلتی تعیین کرده است، باید این حق را در مدت مقرر اعمال کند و معمولاً قانونگذار یا طرف قرارداد الزامی برای یادآوری یا اطلاع‌رسانی نسبت به این حق ندارد. با این حال، این قاعده عمومی در خصوص مهلت حق انصراف صادق نیست. در تمام دستورالعمل‌های اتحادیه اروپا که به پیش‌بینی حق انصراف پرداخته‌اند، تأمین‌کننده (تاجر) موظف است مشتری را از این حق آگاه سازد. به‌عنوان مثال، طبق ماده ۴ دستورالعمل فروش در محل (Doorstep Selling Directive)، مهلت انصراف از زمان انعقاد قرارداد آغاز می‌شود مشروط بر این‌که مشتری اخطار کتبی مربوط به حق انصراف را از سوی تأمین‌کننده دریافت کرده باشد. این رویکرد نشان‌دهنده تلاش قانونگذار برای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تضمین آگاهی آن‌ها از حقوق خود است.

(Heinijger v. Bayerische Hypo- und Vereinsbank, Case C-481/99, ECR [2001]).  
بر همین اساس، در صورتی که اطلاع‌رسانی در مورد حق انصراف صورت نگرفته باشد، ممکن است مهلت اعمال این حق هرگز آغاز نشود و در نتیجه پایان نیز نیابد. در یک پرونده قضایی در اتحادیه اروپا، مصرف‌کنندگان توانستند حدود هشت سال پس از انعقاد قرارداد، از حق انصراف خود استفاده کنند.  
(Hamilton v. Volksbank Filder, Case C-412/06, ECR [2008] n.yr., ECJ 10 April 2008).

### ۲-۱-۳- نحوه محاسبه مهلت حق انصراف

پرسش مطرح‌شده به بررسی امکان اعمال قاعده وحدت ملاک از مقررات قانون آیین دادرسی مدنی (ق.آ.د.م) در تعیین روزهای آغاز و پایان مهلت حق انصراف می‌پردازد.  
در اتحادیه اروپا، بند ۱ ماده ۳ دستورنامه ۱۱۸۲/۷۱ صراحتاً اعلام می‌کند که روزی که عمل رخ می‌دهد (مانند روز انعقاد قرارداد یا روز تسلیم کالا) جزء مهلت محسوب نمی‌شود. بنابراین، روز اقدام به انصراف نیز به این مهلت اضافه می‌شود.

در حقوق ایران، به نظر نمی‌رسد که بتوان به‌سادگی حکم ماده ۴۴۲ قانون آیین دادرسی مدنی را به ماده ۳۷ قانون تجارت الکترونیکی تسری داد؛ زیرا حق انصراف، حقی استثنایی و استثنایی در جهت حمایت از مصرف‌کننده است و توسعه‌ی مدت آن فراتر از آنچه قانون تجارت الکترونیکی مقرر کرده، منطقی به نظر نمی‌رسد.

(Regulation (EEC, Euratom) No. 1182/71 of the Council of 3 June 1971)

## ۲-۲- ویژگی‌های اجرایی حق انصراف

### ۲-۲-۱- عدم نیاز به دلیل

مصرف‌کننده می‌تواند بدون نیاز به ارائه دلیل خاصی از قرارداد انصراف دهد. این ویژگی به مصرف‌کنندگان اطمینان می‌دهد که در صورت بروز هرگونه ناامیدی یا تغییر نظر، می‌توانند به راحتی از قرارداد خارج شوند.

### ۲-۲-۲- هزینه‌های انصراف

تنها هزینه‌ای که بر عهده مصرف‌کننده قرار می‌گیرد، هزینه‌های مربوط به بازپس فرستادن کالا است. به عبارتی، مصرف‌کننده می‌تواند بدون تحمل جریمه‌ای، کالا را بازگرداند و هزینه خرید را پس بگیرد.

### ۲-۳- پایان دادن به قرارداد

در قراردادهای الکترونیکی، مصرف‌کننده این حق را دارد که بدون نیاز به موافقت طرف مقابل، تصمیم به پایان دادن به قرارداد بگیرد. این ویژگی بخصوص در تجارت آنلاین اهمیت دارد، زیرا مصرف‌کنندگان ممکن است پس از خرید به دلایل مختلف از جمله نارضایتی از محصول، عدم تطابق با توصیف یا تغییر نظر، بخواهند از خرید خود انصراف دهند. (باقری اصل و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۶۰)

### ۲-۳-۱- فسخ قرارداد

فسخ قرارداد به معنای باطل کردن آن به دلیل شرایط خاصی است. طرفین قرارداد می‌توانند در صورتی که یکی از طرفین به تعهدات خود عمل نکند، اقدام به فسخ قرارداد کنند. این نوع فسخ به دو طرف اجازه می‌دهد تا از ادامه تعهدات خود در قرارداد صرف‌نظر کنند. (باقری اصل، ۱۳۸۷، ص ۶۱)

### ۲-۳-۲- خیار

خیار به معنای حق انتخاب است که به طرفین اجازه می‌دهد در صورت بروز شرایط خاص، از جمله تفاوت قیمت زیاد، قرارداد را باطل کنند. این حق به مصرف‌کنندگان اطمینان می‌دهد که اگر شرایط برای آن‌ها به‌طور ناگهانی تغییر کند، می‌توانند از قرارداد خارج شوند. (امامی، ۱۳۷۱، ج ۱، ص ۱۶۰)

در اتحادیه اروپا، به موجب بند ۱ ماده ۱۲ دستورالعمل معامله از راه دور، مصرف‌کننده نمی‌تواند حقوقی را که به موجب این دستورالعمل به وی اعطا شده، اسقاط کند. از این رو، حق انصراف از جمله قواعد آمره محسوب می‌شود که نمی‌توان برخلاف آن توافق کرد. فلسفه آمره بودن آن روشن است. اگر چنین نبود، بازرگانان الکترونیکی به راحتی می‌توانستند قانون را دور بزنند و شرط معیار با حق انصراف را در قالب فرم قراردادی خود بر مصرف‌کننده تحمیل کنند. (Siegfried Fina, Wien, 2009, p.34)

**۲-۳-۳- ايقاع بودن**

ایقاع به عنوان یک عمل حقوقی یک طرفه به معنای تصمیم یا اقدام یک طرفه است که توسط یکی از طرفین قرارداد صورت می‌گیرد و برای اثرگذاری آن نیازی به رضایت یا موافقت طرف دیگر ندارد. (باقری اصل، ۱۳۸۷، ص ۶۱)

**۳. بررسی تفاوت‌های اساسی بین انصراف از قراردادهای الکترونیکی و نهادهای فسخ و خیار**  
انصراف از قراردادهای الکترونیکی در قوانین مرتبط با تجارت الکترونیکی، به عنوان یک حق خاص برای مصرف‌کنندگان تعریف شده است که در مقایسه با نهادهای فسخ و خیار در قراردادهای معین و لازم، تفاوت‌های معناداری دارد. در این جا چهار تفاوت اساسی بین این نهادها بررسی می‌شود (باقری اصل، ۱۳۸۷، ص ۶۱).

**۳-۱- ماهیت حقوقی و نوع قوانین حاکم****۳-۱-۱- انصراف**

طبق ماده ۴۵ قانون تجارت الکترونیکی ایران، انصراف از قراردادهای الکترونیکی به عنوان یک حق آمره تعریف شده و نباید تحت تأثیر قوانین دیگری که حمایت کمتری ارائه می‌دهند، قرار گیرد. این بدین معناست که قوانین مربوط به انصراف، لازم‌الاجرا و غیرقابل توافق هستند.

**۳-۱-۲- فسخ و خیار**

این نهادها به‌طور کلی از قواعد تکمیلی ناشی می‌شوند و طرفین می‌توانند بر اساس توافق خود، در مورد آن‌ها تصمیم‌گیری کنند (باقری اصل، ۱۳۸۷، ص ۶۶).

**۳-۲- محدوده کاربرد و نوع قراردادها****۳-۲-۱- انصراف**

این حق به‌طور خاص به قراردادهای الکترونیکی تعلق دارد و در محیط‌های فیزیکی قابل اعمال نیست.

**۳-۲-۲- فسخ و خیار**

این نهادها معمولاً در قراردادهای معین و لازم (ماده ۳۹۶ قانون مدنی) و خیاری (ماده ۴۵۶ قانون مدنی) تعریف می‌شوند و به‌طور گسترده‌تری در معاملات سنتی قابل اعمال هستند.

**۳-۳- زمان و نحوه اعمال حق****۳-۳-۱- انصراف**

انصراف از قراردادهای الکترونیکی اثر قهری دارد و پس از ارسال پیام انصراف، از زمان انعقاد قرارداد به عقب برمی‌گردد. این بدین معناست که اثرات آن به گذشته معطوف است.

### ۳-۳-۲- فسخ و خیار

در مورد فسخ و خیار، اثرات این نهادها معمولاً به آینده معطوف است و از زمان اعمال حق، اثرات آن شروع می‌شود. به عبارت دیگر، فسخ یا خیار تأثیر قهری بر گذشته ندارد. (امامی، ۱۳۷۱، ج ۱، ص ۱۶۰).

### ۳-۴- طبیعت یک‌جانبه یا دوجانبه

#### ۳-۴-۱- انصراف

انصراف یک عمل حقوقی یک‌طرفه است که نیاز به اراده طرف مقابل ندارد، اما باید به او ابلاغ شود. (باقری اصل و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۶۶).

### ۳-۴-۲- فسخ و خیار

این نهادها معمولاً به اراده یک طرف یا توافق دوطرفه نیاز دارند و بدین ترتیب، به طور کلی نهادهای فسخ و خیار وابسته به توافق طرفین هستند. (قانون مدنی، مواد ۲۸۷ و ۲۸۸)

## ۴. اقسام و تشریفات انصراف از قراردادهای الکترونیکی

روش‌های انصراف از قراردادهای الکترونیکی به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند: انصراف از خدمات و انصراف از کالا. این دو نوع انصراف با هم تفاوت و نیاز به روش‌ها و تشریفات مختلفی دارند. به همین دلیل، برای هر یک از این دو نوع انصراف و همچنین تشریفات فیزیکی و الکترونیکی، باید راهکارهای جداگانه‌ای دنبال شود. (سعیده، باقر اصل، ۱۴۰۱، ص ۱۲۶)

### ۴-۱- روش فیزیکی انصراف از قراردادهای الکترونیکی

در قانون معاملات و امضای الکترونیکی افغانستان، شرایط و روش‌های انصراف از قراردادهای الکترونیکی برای کالا و خدمات به‌طور جداگانه مشخص شده است. این قوانین تأمین‌کنندگان کالا و خدمات را ملزم می‌کنند تا اطلاعات مربوط به نحوه انصراف از قرارداد را به خریدار ارائه دهند. به عبارت دیگر، تأمین‌کننده باید اطلاعاتی را در مورد شرایط و روش‌های انصراف از قرارداد الکترونیکی کالا و خدمات به خریدار ارسال کند. این اطلاعات، هم در ابتدای خرید و هم در مرحله تکمیلی باید به‌صورت جداگانه و واضح ارائه شود. به این ترتیب، خریدار می‌تواند با اطلاع از روش‌های انصراف، اقدام به انصراف از قرارداد کند. (سعیده، باقر اصل، همان، ۱۴۰۱، ص ۱۲۶)

### ۴-۱-۱- مراحل انصراف از قرارداد الکترونیکی (روش فیزیکی)

- **بازپس‌فرستادن کالا یا لغو خدمات:** پس از انصراف از قرارداد، مصرف‌کننده باید کالا یا خدمت دریافتی را به فروشنده بازگرداند. این اقدام برای کالاها به معنای ارسال دوباره آن به فروشنده است و برای خدمات نیز به معنای اعلام توقف یا لغو استفاده از خدمات. فروشنده موظف است پس از دریافت کالا یا اطمینان از عدم دریافت خدمت، مراحل بازپرداخت وجه را به‌سرعت انجام دهد.

- **مهلت زمانی برای اعلام انصراف:** مصرف‌کننده باید درخواست انصراف خود را حداکثر تا هفت روز پس از دریافت کالا یا آغاز خدمات ارائه دهد. این بازه زمانی به مصرف‌کننده امکان می‌دهد که پس از دریافت کالا آن را بررسی کند و در صورت عدم تطابق با خواسته‌ها یا نیازها، قرارداد را فسخ کند. این مهلت، که در بسیاری از کشورها به‌عنوان یک استاندارد حمایتی به رسمیت شناخته شده است، مخصوصاً برای جلوگیری از تصمیمات عجولانه و نادیده گرفتن جزئیات در خرید آنلاین طراحی شده است. (سعیده، باقر اصل، همان، ۱۴۰۱، ص ۱۲۷)
  - **انصراف بدون ارائه دلیل و بدون جریمه:** یکی از ویژگی‌های اصلی این حق، عدم نیاز به توضیح یا ارائه دلیل برای انصراف است. بنابراین، مصرف‌کننده می‌تواند تنها به این دلیل که نظرش تغییر کرده یا کالا مطابق با انتظاراتش نبوده، از قرارداد خارج شود. علاوه بر این، مصرف‌کننده بدون پرداخت جریمه، می‌تواند از حق انصراف استفاده کند که این مسأله به کاهش فشار و نگرانی خریداران در صورت پشیمانی یا عدم رضایت کمک می‌کند. (سعیده، باقر اصل، همان، ۱۴۰۱، ص ۱۲۶)
  - **تحمل هزینه بازگشت کالا:** طبق مقررات، مصرف‌کننده تنها مسؤول هزینه ارسال کالا برای بازگرداندن آن به فروشنده است. در واقع، اگر هزینه‌ای برای ارسال اولیه کالا توسط فروشنده دریافت شده باشد، بازپرداخت این هزینه به عهده فروشنده است و مصرف‌کننده فقط هزینه بازگشت را می‌پردازد. این اقدام از جنبه مالی برای مصرف‌کننده راحت‌تر است و همچنین به فروشندگان انگیزه می‌دهد که کالاهای باکیفیت و مطابق با سفارش ارسال کنند.
  - **اطلاع‌رسانی رسمی به فروشنده:** حتی در صورت بازگرداندن کالا، اطلاع‌رسانی رسمی به فروشنده از سوی مصرف‌کننده ضروری است. این اطلاع‌رسانی به فروشنده کمک می‌کند تا از تصمیم انصراف مصرف‌کننده آگاه شود و برنامه‌ریزی‌های لازم را برای بازپرداخت وجه و مدیریت کالای بازگشتی انجام دهد. این گام همچنین به حفظ شفافیت و ایجاد مستندات قانونی در روند انصراف کمک می‌کند.
- این مراحل و ضوابط به‌منظور ایجاد توازن میان حقوق و مسؤولیت‌های مصرف‌کنندگان و فروشندگان وضع شده و کمک می‌کند تا مصرف‌کننده از تجربه‌ای امن‌تر و مطمئن‌تر در خریدهای آنلاین بهره‌مند شود و فروشنده نیز مسؤولیت‌های خود را به‌صورت شفاف و منصفانه در قبال خریدار انجام دهد. این فرایند به ایجاد اعتماد در فضای تجارت الکترونیکی کمک می‌کند و به نفع هر دو طرف معامله است. (سعیده، باقر اصل، همان، ۱۴۰۱، ص ۱۲۷)

#### ۴-۲- روش الکترونیکی انصراف از قرارداد الکترونیکی

با پیشرفت فناوری، ابزارهای ارتباطی تغییر کرده و علاوه بر روش‌های سنتی مانند ارتباط فیزیکی، اکنون ارتباطات الکترونیکی نیز رایج شده است. به همین دلیل، امروزه علاوه بر قراردادهای کتبی و شفاهی، قراردادهای الکترونیکی نیز وجود دارد و روش‌های الکترونیکی برای انصراف از این قراردادها به کار می‌روند.

#### ۴-۲-۱- روش‌های الکترونیکی انصراف

برای انصراف از قراردادهای الکترونیکی، مصرف‌کننده یا فردی که به اشتباه پیام ارسال کرده، می‌تواند از روش‌های مختلف الکترونیکی مانند: ایمیل، پیامک، فکس و پایگاه‌های داده پیام. به این ترتیب، به‌جای روش‌های سنتی انصراف که به‌صورت شفاهی یا کتبی بودند، فرد می‌تواند انصراف خود را به‌طور الکترونیکی ارسال کند. (بناء نیاسری، ماشاءالله، ۱۳۸۵، ص ۴۹)

#### ۴-۲-۲- معیارهای امنیتی سیستم‌های الکترونیکی برای انصراف معتبر

برای این که انصراف معتبر باشد، باید از طریق یک سیستم مطمئن انجام شود. ویژگی‌های یک سیستم مطمئن شامل موارد زیر است:

- امنیت کافی: استفاده از رمزگذاری داده‌ها، فایروال‌ها و احراز هویت چندمرحله‌ای برای جلوگیری از نفوذ و دسترسی غیرمجاز.
- دسترس‌پذیری بالا: سیستم باید همواره برای کاربران قابل دسترسی باشد و از فناوری‌هایی مانند افزونگی (Redundancy) سرورها و بازیابی سریع استفاده کند.
- پیکربندی مناسب: شامل مدیریت صحیح منابع، تخصیص اولویت‌ها و نظارت بر سطح دسترسی‌ها.
- رعایت استانداردهای امنیتی: تبعیت از استانداردهای بین‌المللی مانند ISO/IEC 27001 برای امنیت اطلاعات و NIST برای امنیت سایبری.

بنابراین، مصرف‌کننده باید مطمئن شود که پیام انصراف خود را از طریق یک سیستم امن و معتبر ارسال می‌کند تا انصرافش به‌طور قانونی و صحیح تلقی شود. (کاتوزیان، ناصر، ۱۳۸۰، جلد ۱، ص ۱۲۹-۱۳۰)

#### ۵. آثار حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی

در بررسی آثار حق انصراف در قراردادهای الکترونیکی، سه نتیجه مهم و مرتبط با حق انصراف وجود دارد که برای تبیین هرکدام به توضیحات زیر توجه می‌کنیم:

۱. بازپرداخت وجه دریافتی از سوی تأمین‌کننده: زمانی که مصرف‌کننده از حق انصراف خود استفاده می‌کند، تأمین‌کننده موظف است مبلغی که از مصرف‌کننده بابت کالا یا خدمات دریافت کرده است را بازپرداخت کند. این تعهد به بازپرداخت معمولاً ظرف یک بازه زمانی مشخص (مانند ۷ تا ۱۴ روز) اجرا می‌شود و هدف آن جبران خسارت مصرف‌کننده و حمایت از حقوق او در صورت عدم رضایت از معامله است. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۷۶)

۲. استرداد کالا به وسیله مصرف‌کننده: یکی از وظایف مصرف‌کننده پس از اعلام انصراف، بازگرداندن کالا به تأمین‌کننده است. استرداد باید در شرایطی انجام شود که کالا همچنان قابل استفاده بوده و از حالت اولیه خود خارج نشده باشد. این تعهد، مسئولیت بازگرداندن کالا را بر عهده مصرف‌کننده قرار می‌دهد و معمولاً هزینه بازگشت کالا بر عهده مصرف‌کننده یا تأمین‌کننده خواهد بود که شرایط آن در قوانین کشور یا قرارداد مشخص می‌شود. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۷۸)

۳. مسؤولیت مصرف‌کننده نسبت به کالای موضوع معامله: مصرف‌کننده در طول دوره‌ای که کالا در اختیار او قرار دارد، مسؤولیت حفظ و نگهداری کالا را به عهده دارد. این مسؤولیت به این معنا است که مصرف‌کننده باید از هر گونه آسیب یا خرابی به کالا جلوگیری کند تا در صورت انصراف، کالا به صورت سالم و دست‌نخورده به تأمین‌کننده بازگردانده شود. (Rott, Petter, 2006, P.1123)

### ۶. استثنای حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی

در قانون تجارت الکترونیکی، برای حفظ تعادل بین حقوق مصرف‌کننده و منافع تأمین‌کنندگان، استثناهایی در مورد حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی در نظر گرفته شده است. این موارد در شرایط خاصی حق انصراف را محدود می‌کند تا منافع تأمین‌کننده و کارآمدی عرضه کالاها و خدمات نیز تأمین شود. به توضیحات معیاری هریک از این استنهاها توجه کنید:

۱. خدماتی که با توافق مصرف‌کننده، ارائه آن قبل از پایان هفت روز کاری شروع شده باشد؛ اگر مصرف‌کننده توافق کند که خدماتی پیش از پایان مهلت انصراف آغاز شود، حق انصراف او ساقط می‌شود. این مورد به‌ویژه در خدمات فوری و مورد نیاز، مانند خدمات اشتراک آنلاین، اهمیت دارد؛ زیرا ارائه‌دهنده باید بتواند از آغاز به ارائه خدمات در اولین فرصت اطمینان حاصل کند. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۸۹)

۲. ارائه خدمات برای تحویل مواد غذایی یا سایر کالاهای مورد مصرف روزانه؛ در مورد کالاهای مصرفی روزانه، مانند مواد غذایی و محصولات ضروری، امکان انصراف وجود ندارد. این استثنا به این دلیل است که این کالاها تاریخ انقضا و زمان استفاده کوتاهی دارند و امکان بازگرداندن آن‌ها پس از مصرف برای تأمین‌کننده محدود است. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۹۰)

۳. کالا یا خدماتی که قیمت آن‌ها با نوسانات بازارهای مالی تعیین می‌شود و خارج از اختیار تأمین‌کننده است؛ کالاهایی مانند سهام، سکه و ارز که قیمت آن‌ها وابسته به نوسانات بازارهای مالی است، از حق انصراف مستثنی هستند. دلیل این استثنا، عدم ثبات قیمت و خارج بودن آن از کنترل تأمین‌کننده است که به همین دلیل انصراف پس از خرید می‌تواند موجب خسارات مالی شدید شود. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۹۰)

۴. کالاهای ساخته‌شده به سفارش مصرف‌کننده؛ کالاهایی که طبق خواسته و سفارش شخصی مصرف‌کننده ساخته شده‌اند (مانند لباس‌های سفارشی)، به دلیل خاص بودن و عدم امکان فروش مجدد آن‌ها به مصرف‌کننده دیگری، شامل حق انصراف نمی‌شوند. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۹۰)

۵. کالاهای فاسدشدنی؛ کالاهایی که احتمال فساد یا خرابی دارند، مانند مواد غذایی فاسدشدنی، نمی‌توانند مشمول حق انصراف باشند. این استثنا با هدف جلوگیری از ضرر تأمین‌کنندگان در برابر کالاهای بازگشتی که دیگر قابل استفاده نیستند، وضع شده است. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۹۱)

۶. نوارهای صوتی و تصویری، نرم‌افزارهای رایانه‌ای و کارت‌های اشتراک رم‌ذارد اینترنتی به شرطی که بسته‌بندی باز نشده باشد

برای جلوگیری از کپی و سوءاستفاده از محتوای دیجیتال، مصرف‌کننده تنها زمانی حق انصراف دارد که بسته‌بندی کالاها باز نشده باشد. در غیر این صورت، به دلیل قابل کپی بودن محتوای دیجیتال، امکان انصراف از بین می‌رود. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۹۱)

۷. روزنامه، نشریات و مجلات مطابق تعریف قانون مطبوعات؛ مصرف‌کننده نمی‌تواند از خرید مطبوعات، مجلات و نشریات انصراف دهد. دلیل این استثنا ماهیت اطلاعاتی و کاربردی این محصولات است که معمولاً پس از دسترسی به اطلاعات، بازگرداندن آن‌ها معنای اقتصادی ندارد. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۹۱)

۸. معاملات مرتبط با فروش اموال غیرمنقول و یا حقوق مالکیت ناشی از اموال غیرمنقول؛ معاملات مربوط به اموال غیرمنقول (مانند زمین و ملک) معمولاً از طریق وسایل ارتباط از راه دور انجام نمی‌شود و مشمول حق انصراف نمی‌گردد، زیرا این معاملات نیاز به بررسی دقیق و حضوری دارند. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۹۱)

۹. خرید از ماشین‌های فروش مستقیم کالا و خدمات؛ در خریدهایی که از ماشین‌های فروش مستقیم کالا انجام می‌شود، امکان انصراف در نظر گرفته نشده است. این استثنا به دلیل خودکار بودن فرایند و تسریع در تحویل کالا است که امکان بازگشت را دشوار می‌سازد. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۹۲)

۱۰. معاملات از طریق تلفن عمومی؛ در معاملات صورت گرفته از طریق تلفن عمومی، حق انصراف مطرح نمی‌شود، زیرا در چنین شرایطی خریدار به طور معمول امکان پیگیری و شناسایی مجدد معامله را ندارد. (السان، مصطفی، همان، ص ۱۹۲)

۱۱. معاملات مربوط به حراجی‌ها؛ معاملات حراجی‌ها نیز مشمول حق انصراف نیستند. در حراجی‌ها، خریدار با آگاهی از شرایط و به صورت داوطلبانه در حراج شرکت می‌کند و نمی‌تواند پس از پایان معامله از خرید انصراف دهد.

این استثناها با هدف حفظ منافع اقتصادی تأمین‌کنندگان و بهره‌مندی از معاملات الکترونیکی با کارایی بیشتر و رعایت حقوق مصرف‌کننده وضع شده‌اند (Schult-Nolke, Hans & others, 2008, p.524).

### نتیجه‌گیری

تحلیل ماهیت و آثار حقوقی حق انصراف از قراردادهای الکترونیکی در این پژوهش به روشی نشان می‌دهد که با رشد فزاینده تجارت الکترونیکی، نیاز به تأمین حقوق مصرف‌کنندگان و ایجاد مکانیسم‌های حمایت قانونی از آن‌ها به یکی از ضرورت‌های اجتناب‌ناپذیر تبدیل شده است. حق انصراف به‌عنوان یک ابزار قانونی مؤثر، نه تنها موجب افزایش اعتماد مصرف‌کنندگان به این نوع معاملات می‌شود، بلکه به حفاظت از منافع آن‌ها در برابر ریسک‌های ناشی از عدم تطابق یا ناراضی‌تی از کالا یا خدمات ارائه‌شده کمک می‌کند.

بررسی ویژگی‌ها و اقسام حق انصراف و تشریفات لازم برای اعمال آن، بر اهمیت درک دقیق قوانین مرتبط تأکید می‌کند. به‌علاوه، تفاوت‌های کلیدی میان انصراف از قراردادهای الکترونیکی و نهادهای فسخ و خیار، نشان‌دهنده پیچیدگی‌های این حوزه و لزوم توجه به شرایط خاص قراردادهای الکترونیکی است.

تحلیل آثار حقوقی حق انصراف و استثناهای مربوط به آن، تأکید می‌کند که این حق باید به‌طور مؤثری در ساختارهای قانونی گنجانده شود تا تعادل مناسبی میان منافع طرفین قرارداد برقرار گردد. همچنین، با توجه به چالش‌های اجرای این حق در دنیای دیجیتال و با توجه به پیشرفت‌های فناوری، به‌روزرسانی و تجدیدنظر در قوانین موجود ضروری به‌نظر می‌رسد.

این تحقیق نتیجه می‌گیرد که تقویت و بهبود حقوق مصرف‌کنندگان در قراردادهای الکترونیکی، نه تنها برای حفاظت از منافع فردی مهم است، بلکه می‌تواند به ارتقای کیفیت و شفافیت در فضای تجارت الکترونیکی کمک کند. امید است که یافته‌های این پژوهش، راهنمایی برای سیاستگذاران و قانونگذاران در طراحی و اصلاح قوانین مرتبط با این حوزه باشد و به توسعه یک نظام حقوقی جامع و پایدار در زمینه تجارت الکترونیکی منجر گردد.

## منابع و مأخذ

۱. السان، مصطفی. (۱۳۹۷). حقوق تجارت الکترونیکی (چاپ پنجم). تهران: سمت، پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی.
۲. باقری اصل، حیدر. (۱۳۸۷). احکام اختصاصی خیار حق انصراف در قانون تجارت الکترونیکی ایران. نامه حقوقی مفید، ۱۴(۷۰).
۳. باقری اصل، سعیده، باقری اصل، حیدر، مسعودی، ناصر، و شعاری‌نستاری، ابراهیم. (۱۳۹۶). ماهیت حق انصراف در قراردادهای الکترونیکی. مطالعات فقه و حقوق اسلامی، ۹(۱۷).
۴. باقری، لعیا، محمدی، حسین، حسینی، زهرا، و کریمی، سمیه. (۱۴۰۲). مبانی و چالش‌های قانون حاکم بر قراردادهای الکترونیکی بین‌المللی. تحقیقات حقوقی بین‌المللی، شماره ۵۹.
۵. بن‌انباری، ماشاء‌الله. (۱۳۸۵). تشکیل قرارداد در فضای سایبر. پژوهش‌های حقوقی.
۶. حمید محسنی. (۱۴۰۱). حقوق مالکیت فکری و قراردادهای نشر الکترونیکی. مجله ترویجی علوم و فناوری اطلاعات کشاورزی، ۵(۱).
۷. سعیده، باقری اصل. (۱۴۰۱). روش‌های انصراف از قراردادهای الکترونیکی در قانون تجارت الکترونیکی ایران. حقوق فناوری نوین، شماره ۵.
۸. سعیدی مقدم، حامد، و محمدرضاپور، بابک. (۱۴۰۰). بررسی تحلیلی انشای عقد: ارکان اساسی زمان و مکان انعقاد قراردادهای الکترونیکی. شماره ۱۷، نشر ۱۴۰۰/۱/۱۸.
۹. شهیدی، مهدی. (۱۳۷۷). سقوط تعهدات (چاپ چهارم). تهران: انتشارات حقوقدان.
۱۰. علی‌الماسی، علی، و اخلاقی، بهروز. (۱۳۹۶). حقوق و تکالیف متعاملین در بیع الکترونیک. نشر الکترونیک.
۱۱. قانون معاملات و امضای الکترونیکی افغانستان. (۱۳۹۹).
۱۲. کاتوزیان، ناصر. (۱۳۸۰). حقوق قراردادهای الکترونیکی (جلد اول). تهران: شرکت سهامی انتشار.
۱۳. لبنان دلفون، زویه. (۱۳۹۰). حقوق تجارت الکترونیک (همراه با تحلیل قانون تجارت الکترونیک ایران) (ترجمه و تحقیق: ستار زرکلام، چاپ دوم). تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های حقوقی شهر دانش.
39. Hamilton v. Volksbank Filder, Case C-412/06, ECR [2008], ECJ 10 April 2008.
40. Heinijger v. Bayerische Hypo- und Vereinsbank, Case C-481/99, ECR [2001].
41. Loos, Marco. (2009). Rights of withdrawal. In G. Howells & R. Schulze (Eds.), *Modernising and Harmonising Contract Law*. Munich: Sellier European Law Publishers.
42. Regulation (EEC, Euratom) No. 1182/71 of the Council of 3 June 1971, Determining the Rules Applicable to Periods, Date and Time Limits, OJ L 124, 8.6.1971.
43. Rott, Petter. (2006). Harmonizing Different Rights of Withdrawal: Can German Law Serve as an Example for EC Consumer Law? *German Law Journal*, 7(12).

44. Siegfried, Fina. (2009). The Consumer's Right of Withdrawal and Distance Selling in Europe: A Consumer Stronghold. In M. Haslinger, A. Kanonier, & S. Zehetner (Eds.), Festschrift Franz Zehetner. Wien.