AL-NAHRAIN UNIVERSITY
COLLEGE OF LAW
ISSN:3006- 0605 DOI:10.58255

التطورات الحديثة في الحماية المدنية للمستهلك ومدى استجابة قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ لها: دراسة تحليلية نقدية

Recent Developments in Civil Protection of the Consumer and the Extent to Which the Iraqi Consumer Protection Law No. (1) of 2010 Responds to Them: A Critical Analytical Study

م. د. نوفل مشرف حردان
naofal.hardan@uoanbar.edu.iq
كلية القانون جامعة الأنبار
Dr. Noufal Mushrif Hardan
College of Law – University of Anbar

This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

المستخلص إن مجرد سنّ قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ لا يكفي لتحقيق الغاية المرجوة منه ما لم يُفعّل تطبيقه عملياً بصورة ملموسة يشعر معها المجتمع بالتحول بين ما قبل صدوره وما بعده. ويتوقف نجاح القانون على عنصرين أساسيين: أولاً، قدرته على معالجة الإشكاليات التي شُرّع لأجلها؛ وثانياً، وعي المجتمع بأهمية إنفاذ أحكامه، والأهم من ذلك عدم تراخي السلطة التنفيذية في إعمال نصوصه.

ورغم كثرة التشريعات التي صدرت بعد عام ٢٠٠٣، ومنها هذا القانون، إلا أن المجتمع لم يلمس أثراً فعلياً لها بسبب غياب التفعيل القضائي والإداري، إذ لم تصدر أحكام قضائية تُطبّق نصوصه حتى بعد مرور سنوات على إقراره، في وقت يشهد فيه واقع حماية المستهلك تراجعاً ملحوظاً. ويعكس ذلك إما قصور النصوص التشريعية عن مواكبة التطورات العملية، أو ضعف الثقافة القانونية لدى المستهلك العراقي الذي يجهل سبل الإفادة من الحماية المقررة له. ومن ثم فإن تشخيص مواطن الخلل واقتراح آليات المعالجة يشكلان جوهر هذه الدراسة وهدفها الرئيس.

الكلمات المفتاحية :- التطورات الحديثة , الحماية المدنية للمستهلك , قانون حماية المستهلك العراقي

Abstract

The mere enactment of the Iraqi Consumer Protection Law No. (1) of 2010 is insufficient to achieve its intended objectives unless its provisions are effectively implemented in practice, in a manner that enables society to perceive a tangible transformation between the pre-legislative and post-legislative stages. The success of the law hinges upon two fundamental factors: first, its capacity to address the specific issues for which it was promulgated; and second, the level of public awareness regarding the importance of enforcing its provisions.

Despite the proliferation of legislation enacted in Iraq after 2003, including this law, society has not witnessed any substantive impact due to the absence of judicial and administrative activation. Indeed, no judicial rulings have been issued applying its provisions, even years after its enactment, while consumer protection in Iraq continues to deteriorate. This reality reflects either a legislative deficiency in keeping pace with practical developments, or a lack of legal awareness among Iraqi consumers, who remain unaware of how to avail themselves of the protections afforded by law. Accordingly, diagnosing the sources of deficiency and proposing remedial mechanisms constitute the core problem addressed by this study and its principal objective.
Keywords: Recent developments, consumer protection, Iraqi consumer protection law

المقدمة

تقوم حماية المستهلك على إعمال أدوات قانونية تكفل مصالحه المادية والمعنوية، وتؤمّن له المعرفة والتوجيه اللازمين لضمان سلامة إرادته في التعاقد، باعتباره الطرف غير المحترف الذي يسعى لإشباع حاجاته الشخصية. ولتحقيق التوازن العقدي بين المستهلك والمهني، اتجهت التشريعات الحديثة إلى تقرير حقوق جوهرية للمستهلك، أهمها: الحق في السلامة الصحية، الحماية المالية والاقتصادية، الرجوع على المنتج أو الموزع عند وقوع الضرر، والإحاطة علماً بمخاطر السلعة أو الخدمة، فضلاً عن إنشاء هيئات وجمعيات متخصصة لرعاية هذه الحقوق.

ورغم أن القواعد العامة في القانون المدني تكفل سلامة الإرادة وتمنع الجهالة والغرر في العقود، إلا أن واقع التعاملات المعاصرة أظهر قصور هذه القواعد عن توفير حماية كافية للمستهلك، نظراً لتعقّد السلع والخدمات وتطور وسائل التعاقد والتنفيذ، بحيث لم يعد مجرد العلم بالمبيع كافياً لضمان رضا المتعاقد.

ومن هنا جاء قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ ليواكب التطورات الحديثة، مقرراً مبدأ العدل والمساواة بين المنتجين والمستهلكين، ومؤكداً على حماية الصحة والسلامة، والحد من الغش الصناعي والتلاعب بالبيانات، مع امتداد الحماية إلى العقود المبرمة بوسائل الاتصال الحديثة، حيث يواجه المستهلك العادي شركات محترفة ذات خبرة فنية متقدمة.

وقد أولت التشريعات الوطنية أهمية خاصة لنصوص حماية المستهلك، باعتبارها قواعد آمرة ذات صفة النظام العام، ترعى مصالح الطرف الضعيف وتفرض التزامات إضافية على الطرف الآخر، دون أن يمنع غياب النصوص الخاصة القضاء من تطبيق القواعد العامة.

وعليه، فإن الحماية القانونية المثلى تقوم على حسن النية والتوازن العادل بين الحقوق والواجبات، بحيث يُعد أي شرط عقدي مخالف لهذه المبادئ باطلاً استقلالاً، مع بقاء العقد صحيحاً في جوهره.

وللإحاطة بالموضوع نقسمه على النحو الآتي:

المبحث الأول: مفهوم عقد الاستهلاك.

المطلب الأول: تعريف عقد الاستهلاك وطبيعته القانونية.

المطلب الثاني: خصوصيات عقد الاستهلاك.

المبحث الثاني: حقوق المستهلك بموجب قانون حماية المستهلك العراقي.

المطلب الأول: الاستعلام بشأن العقد والعدول عنه.

المطلب الثاني المرجع الرسمي لحماية حقوق المستهلك.

المبحث الثالث: واجبات (التزامات المهني).

المطلب الأول: الواجبات المشتركة على كلَّ من المِجَّهِز والمِعلِن.

المطلب الثاني: الواجبات الحصرية على كلَّ من المِجَّهِز والمِعلِن.

الخاتمة: أولاً: الاستنتاجات. ثانياً: الاقتراحات.

المبحث الأول: مفهوم عقد الاستهلاك

إن حماية مبدأ التراضي في عقد البيع لم تتوقف، سواء في الفقه القديم أو الحديث، عند مجرد معالجة غياب الأهمية أو عيوب الإرادة، بل امتدت لتشمل ضمان توافر إرادة كاملة وواعية لدى المتعاقدين، بحيث يتقدم كل طرف إلى التعاقد وهو مدرك لحقيقته، غير واقع في الجهل أو التضليل. وقد أدى ذلك إلى تعاظم متطلبات الثقة والأمان وحسن النية في العلاقات التعاقدية، الأمر الذي انعكس في تنامي صور التعاقد التي يختل فيها التوازن بين طرفي عقد البيع، ولا سيما في العقود المبرمة بين المستهلكين والبائعين المهنيين، وهو ما يقتضي بيان مفهوم عقد الاستهلاك، من خلال تعريفه وبيان طبيعته القانونية (المطلب الأول)، ثمَّ تحديد الخصوصيات التي يمتاز بها هذا العقد (المطلب الثاني)، كما يأتي:

المطلب الأول: تعريف عقد الاستهلاك وطبيعته القانونية

نقف على التعريفات التي قيلت بشأن عقد الاستهلاك (الفرع الأول)، ثمَّ نحدد الطبيعة القانونية لعقد الاستهلاك (الفرع الثاني)، كما يأتي:

الفرع الأول: تعريف عقد الاستهلاك

جوهر فكرة عقد الاستهلاك أنَّ أحد طرفيه مهني محترف تاجر[١]، يتمتع بقدرات فنية ومالية وقانونية يتفوق بها على الطرف الآخر[٢]، الذي يقوم بعملية الاستهلاك، بالمفهوم الاقتصادي[٣]، فيشتري لاستعماله الشخصي، لا للتصنيع والتجارة[٤]، ويزداد الأمر تعقيداً كلما كان محل العقد سلعاً وخدمات تمتاز بالحداثة والتطور، لعدم إحاطة المستهلك بطرق ووسائل استخدامها وتوقي ضررها[١].

(١) سمَّاه (ق. ح. م) العراقي في المادة (١/سادساً وسابعاً): (المجهِّز) عندما يتحدث عن السلع والخدمات، و(المعلِن) عندما يتحدث عن النشاط الإعلامي.

(٢) د. مصطفى أبو عمرو، مرجع سابق، ص٢٥.

(٣) أحمد علي معتوق، " حلُّ منازعات العقود الالكترونية"، بحث لنيل درجة الدبلوم العالي في قانون الأعمال، مقدم إلى كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية/ الفرع الأول، الجامعة اللبنانية، بيروت، ٢٠٠٧، ص٣٩.

(٤) وقد نصَّ قانون التجارة الأمريكي الموحد المسمَّى (American Uniform Commercial

جاء (ق. ح. م.) العراقي خالياً من تعريف محدد لعقود الاستهلاك[٢]؛ انسجاماً مع الاتجاه الفقهي الذي يرى أنَّ هذه العقود تطبيق حديث لعقود البيع والايجار والقرض... التقليدية [٣]، ومع صحة هذا الاتجاه، إلاَّ أنَّ ذلك نقص تشريعي يفتح الباب أمام تعارض الاجتهادات الفقهية، والأولى وضع تعريف جامع مانع.

أن عقد الاستهلاك هو العقد الذي أحد طرفيه يمارس نشاطه المهني، والآخر مستهلك، وينصب على سلع مادية (منقولة كانت ام عقارية) أو خدمات[٤]، فهو عقد مدني، مسمى أم غير مسمى أحد طرفيه مستهلك يتعاقد لإشباع حاجاته الشخصية، والآخر محترف يتعاقد ممارسة لنشاطه التجاري، أياً كانت الوسيلة التي يبرم بواسطتها تقليدية أم الكترونية.

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية لعقد الاستهلاك

الفقه على رأيين بشأن الطبيعة القانونية لعقود الاستهلاك: الأول: أنها عقوداً غير مسماة لا يُفرد لها تشريع خاص[٥]، يمكن أنْ تكون بيعاً، إيجاراً، قرضاً، شركة، .... الخ[٦]، وهو محل نظر؛ لجمعه نقيضين، فكيف يمكن أنْ يكون العقد غير مسمى، ويكون في ذات الوقت بيعاً، إيجاراً، قرضاً، شركة، .... الخ[٧].

الرأي الثاني: يرى أنَّ العقد يكون عقد الاستهلاك عندما يُقصد منه إنشاء التزامات تعاقدية[١]،

(Code, على هذا الفصل المعياري، حين قرر إنَّ كلَّ عقد يُبرمه الشخص، دون ارتباط مباشر بنشاطه المهني هو عقد استهلاك: Steven GIFIS: Law Dictionary, p.94, New York, 1984.

(١) موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية دراسة مقارنة، توزيع مكتبة السنهوري (بغداد)، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠١١، ص١١ وص٢٦.

(٢) أورد الفقه عدة تعريفات لعقد الاستهلاك تشير الى تصرف قانوني يبرم بوسائل تقليدية أو الكترونية، بين محترف ومستهلك ،محلُّه سلع أو خدمات، بقصد أشباع حاجات شخصية أو عائلية: د. محمد حسين منصور، الوجيز في البيع= =الأحكام التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك، دون ذكر دار النشر، الإسكندرية، ٢٠٠٨ – ٢٠٠٩، ص٥؛ د. مصطفى أبو عمرو، مرجع سابق، ص٢٨؛ كما أوردت بعض التشريعات تعريفاً لعقد الاستهلاك، كما فعل التوجيه الصادر عن مجلس الاتحاد الأوربي في ٢٠/أيار – مايو/١٩٩٧، الخاص بحماية المستهلكين في العقود المبرمة عن بعد، في (المادة ٢) منه، متاح على الرابط: http://ec.europa.eu/consumers/conc_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_en.htm
وهو شبيه بالتعريف الذي أورده قانون ولاية كيبك الكندية الخاص بحماية المستهلك في المادة (٢٠) منه. متاح على الرابط: P- 40.1http://legisquebec.gouv.qc.ca/en/showdoc/cs/

(٣) أما قوانين حماية المستهلك العربية فتكتفي بايراد تعريف للمستهلك، لا لعقد الاستهلاك ،كما فعل (ق.ح.م.) المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، في (المادة ١)، و (ق.ح.م.) الاماراتي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ في (المادة ١) أيضاً.

(٤) د. مصطفى أبو عمرو، مرجع سابق، ص٢٦.

(٥) للتفصيل بشأن العقود غير المسماة: جعفر الفضلي، الوجيز في العقود المدنية (البيع، الايجار، المقاولة) دراسة في ضوء التطور القانوني معززة بالقرارات القضائية، ط٢، المكتبة القانونية، بغداد، (د.ت)، ص١٠ –١٢؛ د. سعيد مبارك، ود. طه الملا حويش و د. صاحب عبيد الفتلاوي، الموجز في العقود المسمَّاة (البيع، الايجار، المقاولة)، ط٤، المكتبة القانونية، بغداد، ٢٠٠٩، ص ٣ – ٤.

(٦) خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في العقد الالكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص٢٢٩.

(٧) د. مصطفى أبو عمرو، مرجع سابق، ص٢٧.

غير ان حمايه التراضي في عقد البيع لم تقف لا في القديم ولا في الحديث عند غياب الأهلية أو عيوب الرضا إنما تجاوزت ذلك إلى حدود ضمان ارادة كاملة وواعية من قبل المتعاقدين، تقدم على التعاقد وهي عالمة بحقيقته غير جاهلة ولا مضللة، ودفع ذلك إلى ازدياد متطلبات الثقة والأمان وحسن النية في التعاقد، وازدادت بالتالي انماط التعاقد التي يغيب فيها التكافؤ بين طرفي عقد البيع، خصوصاً في العقود المبرمة بين المستهلكين والبائعين المحترفين[٢]

ونحن نتساءل: أيمكن إبرام عقد ما دون أنْ يترتب عليه إنشاء التزامات، متقابلة كانت أم أُحادية؟ ولعلَّ أفضل ما يقال بصدد الطبيعة القانونية لعقد الاستهلاك، أنه عقد يُبرمه المستهلك لتحقيق منافع وأغراض شخصية خارج إطار حرفته[٣]، والأقرب للمنطق؛ إذ يمنح عقود الاستهلاك ذاتية خاصة، واستقلالية ترتكز على الظروف والأسباب التي تبرر سن تشريعات خاصة بحماية المستهلكين.

المطلب الثاني: خصوصيات عقد الاستهلاك

خصوصيات عقود الاستهلاك ثلاثة: تتعلَّق بمحل التعاقد (الفرع الأول)، وتنظيمها من قبل المِشرَّع بقوانين مستقلة (الفرع الثاني)، واختلال التوازن العقدي بين اطرافها (الفرع الثالث)، ونرى ذلك كما يأتي:

الفرع الأول: خصوصية محل التعاقد

من أهم خصوصيات عقد الاستهلاك، أن محله منتجات (سلع أو خدمات) تخصُّ اشباع حاجات شخصية للمستهلك وأسرته[٤]، ويتحقَّق ذلك أشراء سلعة معينة، أو الحصول على خدمة محددة، فالفيصل المعوّل عليه، فيما يتعلق بخصوصية محل التعاقد في عقد الاستهلاك، كون المحل منصباً على سلع أو خدمات يحتاجها المستهلك أو عائلته، بشكل ضروري لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، وليس لها علاقة بنشاطه المهني أو الاحترافي[٥].

الفرع الثاني: خصوصية انعدام التوازن العقدي

تمتاز عقود الاستهلاك، بغياب التوازن الفني والمعرفي بين المتعاقدين، فيفتقر المشتري (المستهلك) قدرات المهني (المحترف) فنياً واقتصادياً وقانونياً، والتي لها تأثير مباشر على قراره بالإقدام على ابرام عقد الاستهلاك من عدمه[٦].

كما أدى رواج فكرة (الائتمان الاستهلاكي)[١]، الى استهلاك غير محسوب من المستهلكين، لاسيما مع اقدام (المحترفين) على استحداث وسائل متجددة لإغراء المشترين ودفْعهم لشراء سلع لا يحتاجون بعضها، بل فقط

---

(١) إذ أنَّ عقد الاستهلاك، حسب هذا الرأي:(العقد الذي يتلافى فيه الإيجاب بالقبول ... بقصد إنشاء التزامات تعاقدية). خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص٢٣١.

(٢) د. عدنان السرحان، أحكام البيع في قانون المعاملات المدنية الإماراتي، ط٢، الآفاق المشرقة ناشرون، الأردن، ٢٠١٠، ص٤٨.

(٣) د. طرح البحور علي حسن، عقود المستهلكين الدولية ما بين قضاء التحكيم والقضاء الوطني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٧، ص١١.

(٤) مصطفى أبو عمرو، مرجع سابق، ص٢٩.

(٥) Monique LUBY: La nation de consommateur en droit Communautaire: une commode inconstance, Contracts – conc. – consom, 2000, P. 4 – 8.

(٦) مصطفى أبو عمرو، مرجع سابق، ص٣٠.

للحصول على جوائز وكميات إضافية من السلع والخدمات التي يقدمها التاجر، أو الإفادة من التسهيلات المعروضة عند السداد[٢]، خصوصاً عندما تكون قيمة المعقود عليه يسيرة، او ضئيلة[٣].

وتزداد خصوصية عقود الاستهلاك المتعلقة بغياب التوازن العقدي، عندما يرد عقد الاستهلاك على سعلة أو خدمة يحتكرها التاجر (المهني)، بالشكل الذي لا يكون معه للمستهلك غير خيار التعاقد للحصول على تلك السعلة أو الخدمة، فيقترب عقد الاستهلاك من طابع الاذعان، بما يتعارض مع التوجيهات التشريعية في الابتعاد بالعقود عن الاذعان. [٤]

ويجدر بالمشرع العراقي، تضمين (ق. ح. م.)، نصاً شبيهاً بما أورده التوجيه الاوربي (٩٣/١٣/CE)[٥]، الذي يعدّ الشروط التي لا مفاوضات بشأنها شروطاً تعسفيةً باطلة، مثل الشروط التي ترد بصورة مطبوعة سلفاً، وليس للمستهلك المفاوضة لتعديلها، فأما أنْ يقبل بالعقد كله، أو أنْ يرفضه كله[٦]، ويحسن بالمشرع العراقي الاحتياط ومعالجة أي شرط يمكن أن ينضوي تحت مفهوم البنود غير العادلة في عقود الاستهلاك. [٧]

الفرع الثالث: خصوصية التنظيم التشريعي

---

(١) وسعي المستهلكين الى اشباع حاجاتهم الأساسية من السلع والخدمات، لتجنب الحاجة الى سلع أو خدمات معينة، في أوقات قد يشحُّ فيها لأسباب اقتصادية أو سياسية.

(٢) نبيل ابراهيم سعد، ملامح حماية المستهلك في مجال الائتمان في القانون الفرنسي دراسة مقارنة للقواعد الموضوعية والقواعد الاجرائية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص١٥. فضلاً عن أنَّ تطور وسائل الترويج، والإعلان عن المنتجات، في ظلّ الإمكانات التقنية الهائلة والمتسارعة التي تقدمها وسائل الاتصال الفوري الحديثة، وطرق اخراج المادة الإعلانية والدعائية بأشكال مشوقَّة ومرغَّبة، تدفع المستهلك للتعاقد، وأحياناً تخلق لديه الرغبة في اقناء منتجات، ليس هو – في الحقيقة – بحاجة لاقتنائها بشكل ضروري ومُلِح. د. مصطفى أبو عمرو، مرجع سابق، ص٣٠.

(٣) د. طرح البحور علي حسن، مرجع سابق، ص٢٤.

(٤) للتفصيل بشأن عقود الإذعان:

-Thomas Gerbeaux: "internet et le contentirux international", 1998/99, Le droit international prive et la loi Commerce international, sous la direction de M. le professeur FOYER. Mnchoraly Reseau international le Dimanche, 25/9 /2011, dispoible sur le site: http://acdc-ma.org/acdcfr/index.php?option=com

(٥) صدر هذا بتاريخ ٥/نيسان – ابريل/ ١٩٩٣، وهو يخص الشروط التعاقدية غير المشروعة، ويهدف الى وضع شروط تعاقدية موحدة لتسهيل التعاملات التجارية وحماية المستهلكين، لا سيما فيما يتعلق بعدم الاعتراف بالشروط سلفاً، والتي لا يتم التفاوض بصددها بشكل مباشر بين الطرفين، ومضمون هذا التوجيه متاح على الرابط:
http://ec.europa.eu/consumers/rights/gen_rights_en.htm

(٦) حسام أسامة، مرجع سابق، ص١٤٣.

(٧) ويلاحظ انَّ المادة (٣) من التوجيه الأوربي المذكور رقم ٩٣/١٣، تعدُّ البند العقدي غير عادل، عندما يكون مخالفاً لمبدأ حسن النية، ويسبب عدم توازن هامّ بين حقوق وواجبات الأطراف، ويكون مثل هذا الشرط باطلاً لوحده، دون ان يمسَّ صحة العقد، عندما لا يكون هذا الشرط، الدافع الى التقاعد. أحمد علي معتوق، مرجع سابق، ص٣٩.

على الرغم من تنظيم التشريع المدني عقود الإذعان أصلاً، غير أنَّ خصوصيتها في المحل، وصفة الاطراف المتعاقدة، يحتاج نوعاً من التوازن العقدي بنصوص تشريعية صريحة، ما دفع المشرَّع الوطني للاهتمام بتنظيم هذه الطائفة من العقود، بنصوص خاصة مستقلة عن غيرها من التشريعات(١)، فأضحى سنَّ لتشريعات الخاصة بحماية المستهلكين، من علامات التطور التشريعي في أيَّ بلد، وخلو التشريع الوطني من نصوص آمرة، خاصة بحماية المستهلكين، نقص تشريعي واجب التلافي.

مع انَّ عدم وجود نص تشريعي مستقل لحماية المستهلك، لا يمنع من العودة لأحكام القواعد العامة، عند حصول النزاع بشأنها؛ فليس للقاضي الوطني الاحجام عن نظر دعوى ورفض اصدار قرار بشأنها محتجاً بغياب النَّص والا عد ممتنعاً عن احقاق الحق. (٢)

تمتاز النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلكين بميزتين رئيستين، **الأولى:** هدفها حماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، من خلال إكساب المستهلك حقوقاً، أو فرض التزامات على المهني، كالزامه بالإعلام والتحذير من مخاطر السلعة، او تقديم المشورة بشأن الاستخدام الآمن لها ، وغير ذلك(٣)، **والميزة الثانية:** إن القواعد التشريعية الخاصة بحماية المستهلكين قواعد آمرة، لا يجوز الاتفاق على خلافها؛ لتعلقها بالنظام العام، نظراً لكون سنَّها، جاء لحماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، والمحافظة على كيان المجتمع واستقرار العلاقات القانونية. (٤)

المبحث الثاني: حقوق المستهلك بموجب قانون حماية المستهلك العراقي

حقوق المستهلك، بموجب نصوص (ق . ح . م.) العراقي، حقَّه في الاستعلام عن كل ما يتعلق بالتعاقد، وحقه في العدول (المطلب الأول)، على ان تتولى مراقبة مدى تمتع المستهلك بهذه الحقوق جهة رسمية، تمَّ تشكيلها بموجب نصوص القانون، لتكون المرجع الرسمي، الذي يتولى حماية حقوق المستهلكين، أسماها مجلس حماية المستهلكين (المطلب الثاني)، ونرى ذلك في مطلبين، كما يأتي:

المطلب الأول: الاستعلام بشأن العقد والعدول عنه

(١) د. مصطفى أبو عمرو، مرجع سابق، ص٣١.

(٢) اذ يعد القاضي عند ذلك مرتكباً لجريمة انكار العدالة، وهو ما يخول الخصم المتضرر حق الشكوى منه، بوصف ذلك ضمانة من ضمانات صحة التقاضي في التشريعات الحديثة. للتفصيل: د. ربيع شندب، شرح قانون أصول المحاكمات المدنية (الدعوى – الاختصاص – الاثبات الخطي)، المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس – لبنان، ٢٠١١، ج١، ص٢٣ – ٢٥، فقرة ٣٣ – ٣. علي سليمان الزامكي، "تقديم الشكوى للتفتيش القضائيَّ وتحقيقها ميدانياً، مقال منشور على الشبكة الدولية المتاح على الرابط: http://www.alqdhaeih.net/joomalqadayia/index.php?option=com

(٣) د. محمد إبراهيم دسوقي، مرجع سابق، ص٢.

(٤) د. محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص١٣٤.

أورد المشرع العراقي في (ق. ح. م.) رقم ١ لسنة ٢٠١٠، حقوق المستهلك في الفصل الثالث، في المادة (٦) ، وخَلَطَ بين حقوق المستهلك والتزامات المهني، وأقتصر على حقي الاستعلام والعدول دون غيرهما، ربما لأنهما يعدَّان من أبرز حقوق المستهلك.

الفرع الأول: الحق في الاستعلام

يأتي الحقُّ في الاستعلام، في التوجيهات الحديثة، بعد الحق في الحفاظ على صحة المستهلك وسلامته عند استعماله للسلع والخدمات بشكل صحيح وملائم للغرض الذي أعدت له، لجهتي النوع والجودة[١]، وهو ما أشار اليه (ق. ح. م.) العراقي إشارة خجولة، رغم الاجماع الفقهي والتشريعي، على أهمية هذا الحق، مع اختلاف في التسمية[٢].

مقتضى الإعلام بوح المنتج للمستهلك بكلَّ ما يجعله على بيِّنة من عيوب الشيء محل العقد وادراك خصائصه[٣]، وكان يتوجب على المشرع العراقي إلزام بائع المنتج الذي تم تسويقه حديثاً، تقديم جميع المعلومات المفيدة لاستعماله من قبل المستهلك، ويترك لقاضي الموضوع، سلطة مطلقة، لتقدير كيفية اطلاع المستهلك على تلك المعلومات[٤].

وأحسن المشرَّع العراقي تأكيده صراحة حق المستهلك في الحصول على كامل المعلومات التي تخص مواصفات السلعة، وطرق استعمالها بشكل آمن، وكيفية تلقي الخدمات بالشكل، واللغة الرسمية المعتمدة لأنَّ ذلك من

---

(١) د. غسان رباح، مرجع سابق، ص١٠٧.

(٢) اذ يسميه بعض الفقهاء (الالتزام بالإعلام): د. خالد جمال أحمد، حسن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية الحقوق جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية، ١٩٩٦، ص٢٣٠؛ في حين يسميه بعظهم الآخر (الالتزام بالتبصير): د. سهير عبد منتصر، الالتزام بالتبصير، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٠، ص١؛ أو (الالتزام بالإخبار):د. السيد محمد السيد عمران، الالتزام بالإخبار، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٩، ص٩؛ أو (الالتزام بالإدلاء بالبيانات والمعلومات): د. نزيه محمد الصادق المهدي، الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود دراسة فقهية قضائية مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٩، ص٣.

(٣) د. حمدي أحمد سعد، الالتزام بالإفضاء بالصفة الخطرة للشيء المبيع، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٩٨، ص٤٣.

(٤) وهذا الاتجاه من المبادئ المستقرة لدى محكمة النقض الفرنسية، منذ قرار الهيئة المدنية الأولى، في ٤/آيار – مايو/ ١٩٩٤:
Code Civil Frances, edition Dalloz, Paris, 2009, P.1597.(L1615).
وأكدت ذلك في الكثير من المناسبات، ف(في حالة مخالفة المادتين (٢ و ٥) من مرسوم ١٤/آذار – مارس / ١٩٨٦، بشأن مكافحة الغش واللتين تحددان التزامات البائع في مجال إعلام المشتري، فأن مخالفة هذه الاحكام المتعلقة بالنظام العام معاقبٌ عليه ليس فقط جزائياً، كما تنص المادة م ق (٢ – ٢١٤) فقرة ١، من قانون الاستهلاك، أنما أيضاً بموجب المادة (٦) من القانون المدني التي تقضي ببطلان عقد البيع): قرار محكمة النقض الفرنسية، الهيئة المدنية الأولى، المؤرخ في ٧ / كانون الأول – ديسمبر/ ٢٠٠٤، منشور في:
Code Civil Frances Op. Cit., p. 1616. (L1616).

أهم حقوق المستهلك، وفي الوقت ذاته من اهمَّ التزامات المهني[١]؛ ذلك أنَّ هذا الالتزام أحد أبرز الآليات القانونية لحماية المستهلكين، وهو لا يقتصر على التعاقد بالوسائل التقليدية، بل تحرص التشريعات الحديثة على تأكيد الالتزام به من قبل المهني (المحترف)، لصالح المستهلك، حتى التعاقدات التي تبرم عن بعد، بواسطة الوسائل الالكترونية الحديثة، ولا تقصر الالتزام به من الناحية الزمنية، على مرحلة ما قبل التعاقد، بل تمدُّها الى مرحلة التنفيذ حرصاً على مصالح المستهلك[٢]، وتجعل عبء اثبات تنفيذ الالتزام بالإعلام على عاتق المهني (المحترف، المنتج) [٣].

يلاحظ أنَّ المشرِّع العراقي[٤]، لم يحدد مهلة بعينها لتنفيذ الالتزام بالإعلام، كما لم يحدد مهلة يردَّ خلالها المهني الى المستهلك، ما استوفاه منه عن قيمة السلعة او الخدمة المروج لها وفق الشروط المعلن عنها، فخلا من أية مهلة مكتفياً بمنح الخيار للمستهلك بين قبول السلعة أو الخدمة كما هي، أو اعادتها الى كلاً أو جزءاً، مع التعويض عن الضرر الذي يلحق به أو بأمواله[٥].

وكان الأحسن لو أخذ بما أخذ به المشرِّع اللبناني، من منح المستهلك خيار القبول بسلعة أو خدمة مساوية للمعلَن عنها، إذ عرض المحترف ذلك، وبين الغاء التعاقد واسترداد ما دفع مع التعويض عمَّا يلحق به من ضرر، على أنْ لا يقلَّ مقداره عن ثمن السلعة أو الخدمة وقت العرض، وثمنها بعد ذلك[٦].

وأفضل من ذلك، لو نحى القانون العراقي منحى قانون الاستهلاك الفرنسي، بالنص في المواد (٣ – ٢٠ – ١٢١ – L)على أنَّه ما لم يوجد اتفاق بين المحترف والمستهلك، يُلزم المحترف بتسليم المعقود عليه خلال (٣٠) يوماً من تاريخ تقديم الطلبية إليه، وعند تعذُر تسليم البضاعة لنفادها، فعلى المحترف اعلام المستهلك بذلك، واعادة ما قبضه من مبالغ اليه، خلال المدة ذاتها، الا اذا قبل المستهلك بسلعة أو خدمة مساوية للأصلية في المواصفات

(١) في المادة (٦/أولا/أ) من (ق.ح.م).

(٢) د. محمد حسن قاسم، التعاقد عن بُعْد قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع الاشارة لقواعد القانون الاوربي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠٠٥ ، ص ٣٢. وقد ذهبت محكمة النقض الفرنسية الى انه: (إذا كان التزام الاعلام المفروض على كلَّ من صانع المنتج، والبائع المتخصص هو إلزام بذل عناية فان عدم اعطاء معلومات عن كيفية استعمال المنتج والاحتياطات الواجب اتخاذها يحرم مستعمله من الوقوف على طريقة استعماله بالشكل الصحيح والمتفق مع الوجهة المخصصة له، مما يفرض التعويض عن الضرر الذي أمكن التسبب فيه). قرار الهيئة المدنية الاولى في محكمة النقص الفرنسية، المؤرخ في ٢٣ / نيسان – ابريل/ ١٩٨٥، منشور في:
Code Civil Frances Op. Cit., p. 1596. (L1615).

(٣) وفي هذا الصدد تذهب محكمة النقض الفرنسية الى أن على البائع الممتهن الملتزم بموجب الاعلام تجاه عملية، أن يثبت أنه نفذ هذا الالتزام قرار محكمة النقض الفرنسية الهيئة المدنية الأولى المؤرخ في ١٥ / أيار – مايو / ٢٠٠٢ ، منشور في:
Code Civil Frances Op. Cit., p. 1596. (L1615).

(٤) في المادة (٦) – من (ق. ح. م.) العراقي.

(٥) المادة (٦/ثانياً) – من (ق. ح. م.) العراقي.

(٦) في المادة (١٦) – من (ق. ح. م.) اللبناني.

والثمن على أن يتحمَّل المحترف في هذه الحالة مصاريف اعادة البضاعة عند استعمال المستهلك لحقه في العدول وفق احكام القانون[١] .

ونرى، ضرورة مجاراة قوانين حماية المستهلك في البلاد العربية، للتشريع الفرنسي في التوسَّع بحماية المستهلك، فيما يتعلَّق بالالتزام بالإعلام، وغيره من الالتزامات، لاسيما نصوص قانون المسؤولية عن فعل المواد المعيبة رقم ٣٨٩-٩٨ في ١٩ /ايار-مايو / ١٩٩٨ [٢]، التي أضحى بموجبها كل من المنتج (أو الموزع)، مسؤولاً عن الضرر الذي يسببه عيب منتجاته، سواء كان مرتبطاً مع المتضرر بعقد أم لا[٣]، فأضحت المسؤولية المدنية موضوعية ترتبط بوجود الضرر، ولو لم يصدر خطأ عن مرتكب الضرر أساسها عدم كفاية السلامة والأمان في المنتج[٤]، على أن تطبق أحكام المسؤولية عن فعل المنتجات المعيبة، عن الاضرار الناجمة عن التعرض للشخص، والتعويض عن الضرر الذي يتجاوز حدوداً معينة[٥].

---

(١) Code Civil Frances Op. Cit., p. 1562. (L1592)، وتتجه محكمة النقض الفرنسية، تطبيقاً لأحكام المواد(١٣٨٦ / الفقرات من ١-١٨)، الى أنَّ المادة المباعة، تكون مجرَّدة من السلامة التي يمكن انتظارها منها بصورة مشروعة، عندما تسبب حروقاً خطيرة للزبون المستعمِل؛ اذ أنَّ على المورد واجب تنبيه الزبون الى المخاطر التي يمكن أن تنجم عن استخدام هذه المادة، والتدابير التي عليه اتخاذها عند الاستعمال، وذلك في الشروط العامة للبيع. قرار الهيئة المدنية الأولى في محكمة النقض الفرنسية في ٦ / تشرين الثاني – نوفمبر / ٢٠٠٦. منشور في:
Code Civil Frances Op. Cit., p. 1457. (L1386/7).
كما يكون المنتَج المضاد للتجاعيد في بشرة الانسان، مجرداً من السلامة التي يمكن انتظارها منه بصورة مشروعة، عندما لا تبين قائمة الارشادات المسلَّمة عنه مسبقاً الى المريضة مخاطر النتائج غير المرغوب فيها التي يمكن ان تترتب على استعماله، حتى لو كانت تلك المخاطر مشاراً اليها في قائمة الاستعمال، المسلَّمة الى طبيب التجميل المعالج. قرار محكمة النقض الفرنسية / الهيئة المدنية الأولى/ المؤرخ في/٢٢ تشرين الثاني – نوفمبر / ٢٠٠٧. منشور في:(L1386 /٧). Code Civil Frances, Op. Cit., P. 1457
وفيما يتعلق بعبء الاثبات قضت المحكمة الابتدائية في أكس – ان – بروفانس بموجب قراراها المؤرخ في / تشرين الاول – أكتوبر / ٢٠٠١، بأنه لا يهم ان تكون الاسباب الدقيقة للحادث المتمثل بانفجار زجاج حماية المدفأة غير مثبَّت، ما دام أن المنتج لا يقدم سلامة طبيعية، اذ يقع على عاتق المنِتج اثبات السبب المعفي، أو خطأ الاستعمال. Code Civil Frances Op. Cit., p. 1457. (L1386/7).

(٢) انسجاماً مع التوجيه الاوربي المرقم ٨٥-٣٧٤ الصادر عن مجلس الاتحاد الاوربي بتاريخ ٢٥ / تموز – يوليو / ١٩٨٥، والمتعلق بتقريب الاحكام التشريعية، التنظيمية والادارية للدول الأعضاء في الاتحاد، في مجال المسؤولية عن فعل المواد المعيبة في المواد من (١ – ١٣٨٦) الى (١٨-١٣٨٦). متاح على الرابط:
https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/council-directive-85-374-eec

(٣) المادة (١/١٣٨٦)، من تقنين الاستهلاك الفرنسي:
Code Civil Frances, Op. Cit., p. 1456. (L 1386/1).

(٤) د. ناجية العطراق: المسؤولية عن فعل المنتجات المعيبة في ضوء القانون المدني الفرنسي قانون رقم ٣٨٩/م"، بحث منشور في محلة العلوم القانونية والشرعية، تصدر عن جامعة الزاوية، الجزائر، العدد السادس، حزيران – يونيو، ٢٠١٥، ص ٨٤.

(٥) هي مبلغ (٥٠٠) يورو حسب المادة (٢/١٣٨٦)، من تقنين الاستهلاك الفرنسي.
Code Civil Frances, Op. Cit., p. 14576. (L 1386/1).

الفرع الثاني: الحق في العدول

يمثل الحق في العدول عن العقد، أحد أوجه الخروج عن مبدأ القوة الملزمة للعقد[١]، تبرره ضرورات حماية المستهلك كطرف ضعيف في العلاقة التعاقدية، في مواجهة (المحترف)، غير أنَّ حق العدول هذا ارتبط بالبدايات الأولى لظهور التشريعات الهادفة الى حماية المستهلكين، ولم يرتبط بتنظيم التعاقد عنْ بُعد[٢]، وهو ليس قاصراً على المستهلك بل يشمل أيضاً (كلَّ ذي مصلحة) من الخلف العام أو الخلف الخاص [٣]، فيمكن لأيَّ من هؤلاء، المطالبة بالتعويض أمام المحاكم المدنية عن الضرر اللاحق به، أو بأمواله جراء عدم قيام المهني بواجبه بالإعلام، وفقاً لأحكام القواعد العامة[٤].

أورد المشرِّع العراقي[٥]، حق المستهلك بإعادة السلعة، كلاً أو جزءاً، الى المهني[٦]، في حال عدم حصوله على المعلومات الكاملة عن مواصفاتها، وطريقة استعمالها بشكل سليم وآمن، وحقه في الحصول على ما يثبت شراؤه لها، مع قيمة وتاريخ ومواصفات السلعة، وعددها وكميتها ونوعها وسعرها . [٧]

ويلاحظ أنَّ (ق. ح. م.) العراقي، وانْ أقرَّ حق المستهلك بالعدول عن العقد، واعادة السلعة، الا انه لم يحدد مدة زمنية ينقضي الحق بالعدول بانقضائها، وهو عيب يخل بالتوازن العقدي؛ إذ تميل الكفة لصالح المستهلك على حساب المهني، ما دام للأول حق العدول عن التعاقد، واعادة السلعة في الوقت الذي يشاء، مع المطالبة بالتعويض، دون أن يكون في ممارسته لهذا الحق، مقيداً بمدة زمنية محددة كما يقتضي العدل، هذا من جانب[٨]، ومن جانب ثانٍ، فانَّ نصَّ المادة (٦ /ثانياً) تضمن حق المستهلك في (..المطالبة بالتعويض أمام المحاكم المدنية ..) [٩]، وكان الأولى تجنب هذه الصياغة التي تفتقر الى الحبكة اللغوية، إذ تبيح القواعد العامة المطالبة بالتعويض المدني أمام

---

(١) د. محمد حسن قاسم، مرجع سابق، ص٥٥ قارن ذلك بـ: د. حسن عبد الباسط جميعي، اثبات التصرفات القانونية التي يتمُّ ابرامها عن طريق الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٠ ، ص ٤٤ – ٥٤ .

(٢) د. محمد حسن قاسم، مرجع سابق، ص٥٥.

(٣) للتفصيل بشأن الخلف العام والخاص د. رمضان أبو السعود، مصادر الالتزام، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠٠٧، ص ٢٤٧ – ٢٥٦. د. نبيل ابراهيم سعد و د. محمد حسن قاسم، مصادر الالتزام دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٠ ، ص ٨٦ – ٨٨.

(٤) عبد المجيد الحكيم وعبد الباقي البكري ومحمد طه البشير، مرجع سابق، ج١، ص٢٤٤.

(٥) في المادة (٦/ثانياً) _ من (ق. ح. م).

(٦) د. موفق حمَّاد عبد، مرجع سابق، ص٢١٧.

(٧) وهي البيانات التي أشارت اليها الفقرات (أ، ب، ج، د) من البند أولاً من المادة (٦) من القانون.

(٨) الاصل في خيار العدول عن التعاقد، تقييده بمدة زمنية معينة، وسبق للمشرع العراقي، إيراد تطبيق للحق في العدول بموجب المادة (٩٩٦) من القانون المدني، بشأن التحلل من عقد التأمين، والتوقف عن دفع الاقساط، والمادة (٢٠/أولاً) من قانون النقل، التي اجازت للراكب العدول عن عقد النقل، بعد إبرامه، وقبل تنفيذه، شريطة إخبار الناقل بذلك.

(٩) د. مصطفى العوجي، القانون المدني / المسؤولية المدنية، ط٤، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٩، ص ٦٥٥.

محاكم الجزاء، تبعاً للدعوى الجزائية[١]، ولو كان النص بصيغة (المطالبة بالتعويض أمام المحاكم المختصة...) لكان أدق وأصوب؛ اذ سيُفهم منه كون المقصود بها المحاكم ذات الاختصاص النوعي والمكاني.

عموماً، إيراد المشرِّع العراقي نصاً يتضمَّنُ حقَّ المستهلك بالعدول عن العقد، يتماشى مع التوجيهات الحديثة للتشريعات المعاصرة، الهادفة الى حماية المستهلك كطرف ضعيف في العلاقة التعاقدية[٢]، لكن كان من الأجدر تحديد مدة محددة يتمُّ العدول خلالها، كما نصَّت عليه قوانين مماثلة، منحت المستهلك حقَّ العدول عن العقد، خلال مدة سبعة أيام عمل تالية لتاريخ الاشعار من المستهلك بالرغبة في التعاقد، وتمتدُّ في حالات معينة لتصل ثلاثة أشهر[٣].

وممَّا يؤخذ على (ق. ح. م.) العراقي، خلوه ولو من الاشارة الى أنَّ احكامه أو جزء منها، تتعلق بالنظام العام (Public Policy)، ما ينتقص من حماية المستهلك، فما دامت تخرج عن دائرة النظام العام في البلد، جاز للارادة مخالفتها، الأمر الذي يثير شبهة الإضرار بمصالح المستهلك، واحتمال عدم توفر رضاه الكامل في حالات عديدة كعقود الاذعان وسائر العقود التي يحتاج فيها سلعة أو خدمة بشكل ضروري، وكان الأجدر أن ينص المشرع العراقي على عدَّ أحكام الفصول الثالث والرابع والخامس المتعلقة بـ(حقوق المستهلك وواجبات المجهِّز والمُعلن والمحظورات)على أقلَّ تقدير، من النظام العام انْ هو أراد حقاً، من سنه (ق. ح. م.) توفير هذه الحماية.

ولو استرشد بما ورد في المادة (٣٤) من (ق. ح. م.) اللبناني، التي عدَّت أحكام الفصل السابع المتعلق بالضمان من النظام العام، ومن ثمَّ عدم جواز الاتفاق على ما يخالف شروط الحدَّ الأدنى من أحكام الضمان، لكان زاد من حماية المستهلك تجاه قوة المحترف الاقتصادية[٤].

---

(١) عبد المجيد الحكيم وعبد الباقي البكري ومحمد طه البشير، مرجع سابق، ج ١، ص٢٠٣.

(٢) د. محمد حسن قاسم مرجع سابق، ص٥٥.

(٣) تنص المادة ق (١٢١ – ٢٠) من قانون الاستهلاك الفرنسي الصادر عام ١٩٩٣ ، المعدَّل بالمرسوم الاشتراعي ٦٤٨ في ٦ / حزيران يونيو / ٢٠٠٥ على أنَّه: (تكون للمستهلك مهلة سبعة أيام صريحة لاستعمال حقه بالعدول من دون أنْ يلزم بإبداء الاسباب المبررة ولا لدفع غرامات، فيما عدا عند الاقتضاء، نفقات الاعادة. ويستطيع المستهلك أنْ يتجاوز هذه المهلة في الحالة التي لا يستطيع فيها الانتقال، وحيث يكون في ذات الوقت بحاجة لطلب خدمات مباشرة وضرورية تتعلَّق بشروط وجوده، وفي هذه الحالة يستمر في ممارسة حقه بالعدول دون أن يكون ملزماً بتبرير الاسباب أو بدفع الجزاء. انَّ المهلة المذكورة في الفقرة السابعة تسري ابتداءً من الاستلام بالنسبة للأموال، ومن قبول العرض بالنسبة لتأدية الخدمات. اذ لم تؤدَ المعلومات المنصوص عليها في المادة م ق (١٢١– ١٩)، فانَّ مهلة استعمال حق العدول تُرفع الى ثلاثة أشهر ، انما اذا حصلت تأدية هذه المعلومات خلال الثلاثة أشهر ابتداءً من استلام الأموال أو قبول العرض، فإنها تجعل مهلة السبعة أيام المشار اليها في الفقرة الأولى سارية. اذا انتهت مهلة السبعة أيام في يوم سبت أو أحد أو يوم عطلة، فتمدد الى أول يوم عمل يليه.
Code Civil Frances, Op. Cit., p.1562. (L1593).

(٤) د. غسان رباح، مرجع سابق، ص١٥٢.

وكان أفضل من ذلك لو استرشد بما في ورد المادة (١٥/١٣٨٦) من قانون الاستهلاك الفرنسي، التي تنص بوضوح على أنَّ: (البنود التي تهدف الى الاعفاء أو الحدَّ من المسؤولية عن فعل المنتجات المعيبة، هي ممنوعة وتعد غير موجودة، الا انه بالنسبة الى الاضرار المسببة للأموال التي لم تستخدمها الضحية بصورة أساسية لاستعمالها أو استهلاكها الخاص، تكون البنود الملحوظة بين المهنيين صحيحة)[١].

المطلب الثاني: المرجع الرسمي لحماية حقوق المستهلك

نصَّ القانون رقم ١ لسنة ٢٠١٠، على تشكيل مجلس حماية المستهلك، وأناط به مهام توفير الحماية التي شُرّع من أجل حمايتها (الفرع الأول)، وتنبثق عنه (لجان تفتيش) تمثل الذراع التنفيذي للمجلس، تتولى التثبُّت من تطبيق أحكام القانون، والمساهمة في اتخاذ الاجراءات اللازمة لتوفير الحماية المنشودة للمستهلكين (الفرع الثاني)، ونتناول كلاً من المجلس واللجان في فرع مستقل، كما يأتي:

الفرع الأول: مجلس حماية المستهلك

مجلس حماية المستهلك جهة رسمية مستقلة، شُكّلت أول مرة في العراق، بصدور القانون رقم ١ لسنة ٢٠١٠ (الفقرة الأولى)، ولها مهام محددة تضطلع بها استناداً لنصوص القانون (الفقرة الثانية)، وهو ما نراه في فقرتين مستقلتين، كما يأتي:

الفقرة الأولى: تشكيل المجلس أنشأ (ق. ح. م.) العراقي مجلساً يعنى بحماية حقوق المستهلكين، يسمى (مجلس حماية المستهلك) يتمتع بالشخصية المعنوية، والاستقلال المالي والاداري ويرتبط بمجلس الوزراء[٢]، يرأسه شخص متفرّغ من ذوي الخبرة والكفاءة في الامور المتعلقة بحماية المستهلك، ويحمل شهادة جامعية أولية على الأقل ويكون بدرجة وكيل وزير. [٣]

يتألف المجلس من خمسة أعضاء بدرجة مدير عام، يمثلون وزارات الصناعة والمعادن ، التجارة، الصحة، الزراعة، والاتصالات[٤]، وأربعة أعضاء بدرجة خبير يمثلون وزارة البيئة، المديرية العامة للجمارك، الهيأة العامة للسياحة، والجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية[٥]، فضلاً عن أعضاء يمثلون اتحاد الصناعات العراقي، اتحاد الغرف التجارية العراقي، واحدى الجمعيات الزراعية[٦]، وثلاثة أعضاء يمثلون القطاع الخاص[٧].

---

(١) Code Civil Frances, Op. Cit., p.1459. (L1386/18).

(٢) المادة (٤ / أولاً).

(٣) المادة (٤ / ثانياً).

(٤) المادة (٤ / ثانياً / أ).

(٥) المادة (٤ / ثانياً / ب).

(٦) المادة (٤ / ثانياً / ج).

(٧) المادة (٤ / ثانياً / د).

قد حدد القانون آلية تسمية الاشخاص الذين يمثلون القطاع الخاص، والمذكورين في المادة (٤ / ثانياً /د)، وكذلك ممثلي اتحاد الصناعات العراقي واتحاد الغرف التجارية العراقي والجهات الزراعية، المشار اليهم في المادة (٤ / ثانياً/ ج) ، اذ يتمُّ تسميتهم، من قبل رئيس مجلس الوزراء، باقتراح من رئيس مجلس حماية المستهلك[١]، ويتولى رئيس الوزراء تحديد المكافأة المالية المستحقة لهم[٢]، الأمر الذي يشير الى أهمية الدور الذي أناطه المشرِّع بالجهات المذكورة، حين أناط برأس السلطة التنفيذية في البلد، مهمة تعيينهم، وتحديد المكافآت المالية التي تمنح لهم.

الفقرة الثانية: مهام المجلس

يتولى مجلس حماية المستهلك وضع سياسات وبرامج العمل الكفيلة بحماية المستهلك، وحقوقه وتنظيمها[٣]، ورفع مستوى الوعي الاستهلاكي[٤]، ويتلَّقى الشكاوى والتحقيق فيها واتخاذ القرارات والتوصيات المناسبة بشأنها[٥]، فالمجلس جهة ادارية لا قضائية تتولى مهام تلقي الشكاوى والتحقيق فيها، واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها، ما يعني عدداً من المثالب التي يعاني منها النص، يمكن اجمالها بما يأتي:

أولاً: يُفترض اناطة مهمة الفصل في منازعات تنشأ عن تطبيق القانون الى القضاء الوطني، لا الى جهة تنفيذية؛ منعاً لجعل الادارة الخصم والحكم[٦]، وبالإمكان اناطة مهمة الفصل في المنازعات الناشئة عن تطبيق القانون الى محاكم العمل التي أضحت ذات اختصاصات محدودة، عقب قرار تحويل العمال الى موظفين[٧].

ثانياً: لم يشر المشرع العراقي لوسائل التقاضي البديلة[٨] وأهمها التحكيم[٩] والوساطة والتوفيق [١] والمفاوضات والمفاوضات المباشرة[٢]، بوصفها وسائل تسوية منازعات بديلة؛ وجزء من منظومة حديثة ترتقي بالنظام القانوني،

---

(١) المادة (٤ / رابعاً).

(٢) المادة (٤ / ثالثاً).

(٣) المادة (٥ / أ / أولاً)

(٤) المادة (٥ / أ / ثانياً)

(٥) المادة (٥ / أ / ثالثاً)

(٦) المادة (١٩) من دستور جمهورية العراق لعام ٢٠٠٥.

(٧) بموجب قرار مجلس قيادة الثورة السابق رقم ١٥٠ لسنة ١٩٧٨. رغم الدعوات الحالية لإلغائه: علي عجيل منهل، "الغاء قانون رقم ١٥٠ لسنة ١٩٧٨ الصادر من مجلس قيادة الثورة العراقي بتحويل العمال الى موظفين مكسب مهم للطبقة العاملة العراقية"، مقال منشور على موقع مركز أبحاث ودراسات الحركة العمالية والنقابية في العالم العربي. متاح على الرابط : http://www.ahewar.org/debat/s.asp?aid=259081&t=3.

(٨) للتفصيل بشأن وسائل التقاضي البديلة، هادي المنذر، الحلول البديلة للنزاعات القضائية، بيروت، ٢٠٠٤، ص ٢١ وما بعدها؛ علاء آباريان، الوسائل البديلة لحل النزاعات التجارية دراسة مقارنة منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٥، ص٤ وما بعدها.

(٩) رضوان عبيدات، "الآثار الإيجابية لاتفاق التحكيم التجاري وفق أحكام القانون الأردني والمقارن" بحث منشور في مجلة دراسات، علوم الشريعة والقانون تصدر عن عمادة البحث العلمي / الجامعة الأردنية ، المجلّد ٣٨، العدد ٢، ٢٠١١، ص ٦٤٦. متاح على الرابط: http://journals.ju.edu.jo/DirasatLaw/article/view/2871/6543.

وترمي لحماية الطرف الضعيف في العلاقة القانونية، حين تمنح الخصوم فرصة عرض منازعاتهم، الناشئة عن تطبيق أحكام القانون على جهات وسيطة، تقوم بذات المهمة التي يقوم بها القضاء الرسمي، وهي تسوية المنازعات وفض الخصومات[٣]، على غرار ما فعله المشرِّع اللبناني، الذي ضمَّن (ق. ح. م.) لعام ٢٠٠٥، نصوصاً توجب تسوية النزاعات الناشئة عن تطبيقه عن طريق هيئة مؤلفة برئاسة قاضي من الدرجة الرابعة فما فوق، وعضوية شخصين آخرين أحدهما ممثلاً عن اتحاد الغرف التجارية، والآخر ممثلاً عن جمعيات حماية المستهلك[٤].

الفرع الثاني: لجان التفتيش

لا بدَّ من التعرُّف الى كيفية تشكيل هذه اللجان (الفقرة الأولى)، ثمَّ معرفة أبرز المهام التي تأخذ على عاتقها مهمة القيام بها (الفقرة الثانية)، وكما يأتي:

الفقرة الأولى: تشكيل لجان التفتيش تتبع هذه اللجان إدارياً، مجلس حماية المستهلك، الذي يشكل مركزاً عاماً لكافة لجان التفتيش في العراق مقره بغداد وله فروع في باقي المحافظات[٥]، ويكون تأليف اللجان من صلاحية مجلس حماية المستهلك، الذي يقدر تشكيل اللجان من عدد من الأعضاء حسب الاختصاصات ذات العلاقة بشؤون حماية المستهلك[٦].

---

(١) د. عمر مشهور حديثه الجازي، بحث بعنوان "الوساطة كوسيلة لتسوية منازعات الملكية الفكرية"، مقدم ضمن ندوة "الوساطة كوسيلة بديلة لتسوية المنازعات عقدتها جامعة اليرموك، إربد المملكة الأردنية الهاشمية بتاريخ ٢٤ ديسمبر – كانون أول / ٢٠٠٤ ، ص ٣ متاح على الرابط:
http://www.jcdr.com/pdf/jcdr_january_05.pdf

(٢) إيناس مكي عبد نصار، "التفاوض الالكتروني دراسة مقارنة في ظل بعض التشريعات العربية المعاصر"، بحث منشور في مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد (٢١)، العدد (٣)، ٢٠١٣ ، ص ٩٤٧. متاح على الرابط :
http://int.search.myway.com/search/GGmain.jhtm

(٣) يرى كثير من الفقهاء المعاصرين، أن وسائل التسوية البديلة هي (قضاء) بمعنى الكلمة؛ لجهة الدور الذي تقوم به في تسوية المنازعات، وفضَّ الخصومات رغم تميُّزها عن القضاء الرسمي.
Charles, JARROSSON: "Les modes alternatifts de reglement des conflits: presentation generale", Revue International de droit Compare, (Quarnte – neuvieme) – annee. N. 2, (Avril – juin), 1997p.333 – 334.
وكذلك ساير أحمد محمود، "التحكيم العادي والتحكيم القضائي في القانون الكويتي"، بحث مقدم الى مؤتمر الكويت للتحكيم التجاريّ الدولي، منشور في المجلَّة اللبنانية للتحكيم العربي والدولي، العددان الخامس والسادس، بيروت، ١٩٩٧ ، ص٦٧، ولعلَّ من المهم الاشارة في هذا الموضع الى ما ذهبت اليه محكمة التمييز اللبنانية بهذا الصدد، حين قررت: (انَّ التحكيم هو في حقيقته قضاء). قرار محكمة التمييز اللبنانية المرقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٢، الغرفة المدنية الخامسة منشور لدى: جميل رستم باز، خلاصة القرارات الصادرة عن محكمة التمييز اللبنانية لعام ٢٠٠٢ ، ص ٠٧٤

(٤) المادة (٩٧) من (ق. ح. م.) اللبناني ٦٥٩ لسنة ٢٠٠٥

(٥) الجملة الأولى من المادة (٥ / ثامناً) – من (ق. ح. م.) العراقي.

(٦) الجملة الاخيرة من المادة (٥ / ثامناً) – من (ق. ح. م.) العراقي.

ويلاحظ الاقتضاب الذي يعاني منه النص على تشكيل لجان حماية المستهلك؛ اذ أنَّ مجلساً مهماً مثل (مجلس حماية المستهلك) يُفترض أنْ يضم عدداً من الدوائر واللجان، لا أنْ يقتصر على لجان التفتيش فحسب، ويُفترض أن يتألف من عدد من اللجان تتولى بمجموعها المهام الموكلة الى المجلس ومنها لجنة تتولى القيام بالدراسات والتوعية وإعطاء البيانات والمعلومات التي تعين في سن النصوص القانونية المساعدة على حماية المستهلك، واعداد الدراسات وتقديم الاقتراحات بشأن القوانين والانظمة والتعليمات ذات الصلة بحماية المستهلكين، وحملات التوعية ونشر الثقافة المتعلقة بحماية المستهلك بالتنسيق مع مختلف الجهات الرسمية وغير الرسمية[١].

الفقرة الثانية: مهام لجان التفتيش

تتولى لجان التفتيش مهام تنفيذية محددة، أبرزها الاطلاع على مواصفات السلع ومراقبة مدى توافق الشروط الخزنية في المخازن وأماكن العرض، أثناء الدوام الرسمي أو بعده، وعلى المجهز والمعلن إبداء التعاون التام بهذا الخصوص[٢]، وتتولى تبليغ الجهات المختصة عن السلع التالفة، وغير المستوفية لشروط السلامة الصحية ومتابعة اجراءاتها بالتنسيق مع الوزارات المختصة[٣]، وتقوم برفع التقارير الخاصة بالمخالفات التي تشخصُها الى المجلس[٤].

ويلاحظ أن مهام مجلس حماية المستهلكين العراقي، لا تتناسب مع حجم المسؤولية الملقاة على عاتق المجلس، رغم تولي اللجان أعمالاً مهمة، كالاطلاع على المواصفات الفنية للسلع والخدمات، ومراقبة مدى مطابقتها لشروط التخزين السليم، والابلاغ عن السلع التالفة، ورفع التقارير الرسمية بالمخالفات المضبوطة الى المجلس، وكان الأفضل لو نص المشرِّع صراحة على منح لجان التفتيش صلاحية تطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك، والتحقيق في الشكاوى التي تقدم اليها من أية جهة ما دامت الشكوى حقيقية، وليس القصد منها الكيد، أو اشغال الجهات الرسمية، كون النص يوحي بصيغته الحالية، أن المجلس لا يستطيع سوى البت بالشكوى التي ترفع اليه عن طريق لجان التفتيش التابعة له، وهو أمر من شأنه التضييق من نطاق الحماية التي يمكن أنْ تتوفر للمستهلكين، فيما لو أُبيح لكل مواطن، وأية جهة رسمية أو خاصة التشكي من الممارسات التي تتعارض وأهداف حماية المستهلكين، ولا بأس بعد ذلك – أن تُحصر مهمة تدقيق هذه الشكاوى بلجان التفتيش[٥].

(١) وقد أحسن المشرِّع اللبناني بالنص على تأليف مثل هذه اللجان صراحة بموجب المادة (٦٤/ثانياً/١) من (ق. ح. م.) اللبناني.

(٢) المادة (٥ / تاسعاً /ب/١) – من (ق. ح. م.) العراقي.

(٣) المادة (٥ / تاسعاً /ب/٢) – من (ق. ح. م.) العراقي.

(٤) المادة (٥ / تاسعاً /ب/٣) – من (ق. ح. م.) العراقي.

(٥) يُلاحظ أنَّ المشرِّع اللبناني نص صراحة في المادة (٦٤/ثانياً/٢) – من (ق. ح. م.) اللبناني، على منح مثل هذه الاصطلاحات الى ما سماها (مصلحة الرقابة)، بوصفها احدى تشكيلات مديرية حماية المستهلك التي نصَّ على انشائها وهو بصدد الحديث عن (دور الدولة في حماية المستهلك)، وذلك في الفصل الحادي عشر مه، في المواد (١١ – ١٤).

ويُفترض بالمشرع العراقي توسيع مهام اللجان المذكورة، لتشمل مكافحة الغش الصناعي والتجاري، ومراقبة الاسعار، والتحقق من نوعية وسلامة السلع والخدمات، وأهم من ذلك مراقبة تنفيذ سياسات السلامة الغذائية، إذ تصب هذه المهام في صالح حماية المستهلكين، وتكاد تكون من صميم عمل لجان التفتيش(١).

تجدر الإشارة، الى أن صياغة نص المادة (٥ / تاسعاً /ب) بفقراتها الثلاثة، توحي وكأنَّ مهام لجان التفتيش محصورة بالسلع المادية فقط، دون الخدمات لا سيما وهي تتحدث عن (الشروط الخزنية) و(السلع التالفة وغير المستوفية لشروط السلامة الصحية)، وهذا الاستنتاج غير حقيقي؛ اذ أن مهام مجلس حماية المستهلك، ولجان التفتيش المنبثقة عنه، تشمل السلع المادية والخدمات، لذلك نرى أنَّ مهام اللجان التي تتحدث عن الأمور المتعلقة بالسلع، يمكن أن تنسحب على الخدمات، بالقدر الذي يحقق الأهداف التي جاء بها المشرع العراقي في رعاية مصالح وحقوق المستهلكين، والقول بان الرقابة التي تتولاها لجان التفتيش تقتصر على السلع فقط، فيه إفراغ للقانون من الهدف السامي الذي شُرّع من أجله، ويُفترض بالمشرع تلافي ذلك، من خلال النص بشكل صريح على شمول مهام لجان التفتيش للسلع والخدمات.

المبحث الثالث: واجبات (التزامات) المهني

أورد القانون رقم ١ لسنة ٢٠١٠ (واجبات المجَّهِز والمعلِن) ضمن الفصل الرابع في المادتين (٧و٨) منه، وقد خلط بين واجبات كل من (المجَّهِز) و(المعلِن)؛ فاذا كان من الحقَّ وجود واجبات مشتركة تقع على عاتق الاثنين، فأنَّه صحيح أيضاً أنَّ هناك خصوصية في واجبات كل منهما، تقتضيها طبيعة المهنة التي يحترفها كل واحد منهما، فكان الأدق تقسيم هذه الواجبات قسمين، يخصص الأول للواجبات المشتركة بين سائر المهنيين سواء كانوا بائعين أو مجهزي سلع كما عبر عنها القانون)، أم كانوا معلنين، يتولّون عمليات الترويج الإعلاني (المطلب الأول)، ويخصُّ الثاني للواجبات التي ينفرد بها كل واحد منهما (المطلب الثاني)، لاسيما وأن المشرع ذاته كان قد فرق بينهما في المادة الأولى، حين عرَّف المستهلك بموجب البند سادساً منها، وأفرد البند سابعاً لتعريف المعُلِن(٢). وعلى ذلك يُقسم هذا المبحث على مطلبين، وكما يأتي:

المطلب الأول: الواجبات المشتركة على كل من المُجهز والمُعلن

هذه الواجبات المشتركة، منها ما ينصبُّ على القيام بأعمال ايجابية فرضها القانون على المجَّهِز والمعلن (الفرع الأول)، ومنها ما يقتضي الامتناع عن القيام بأعمال معينة، فتكون التزامات سلبية (الفرع الثاني)، وهو ما نتناوله في فرعين، كما يأتي:

الفرع الأول: الالتزامات الإيجابية المشتركة

(١) وقد أورد المشرَّع اللبناني هذه المهام بشكل صريح في المادة (٦٥)، من (ق. ح. م.).

(٢) تنص المادة (١/سادساً) على أنَّ: (المجهز: كل شخص طبيعي أو معنوي، منتج أو مستورد أو مصدَّر أو موزِّع أو بائع سلعة أو مقدم خدمة، سواء أكان أصلاً أم وسيطاً أم وكيلاً)، وتنص المادة (١/سابعاً): على أنَّ المقصود ب(المعلِن: كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة او الترويج لها بذاته او بواسطة غيره باستخدام أي وسيلة من وسائل الإعلان).

يلتزم المجَّهِز والمعلِن بالتأكد من تثبيت البيانات والمواصفات والمكونات الكاملة للمنتج، وخاصة عند بدء وانتهاء الصلاحية، وبلد المنشأ قبل طرحها في السوق، أو قبل اجراء عملية البيع أو الشراء أو الإعلان عنها[١]، وعليهما الالتزام بالمواصفات القياسية العراقية أو العالمية، لتحديد جودة السلع المستوردة أو المصنَّعة محلياً، على أنْ يكون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية هو المرجع لهذا الغرض، وله الاستعانة بالجهات ذوات العلاقة[٢].

وعلى المجَّهِز والمعلِن اتخاذ اسم وعنوان تجاريين، وقيدهما في السجلات الأصولية لدى الجهات المختصة، ومسك السجلات المعتمدة للنشاط الذي يزاوله[٣]، وتدوين جميع المراسلات والمطبوعات والإعلانات باسمه التجاري، مع ذكر عنوانه وأية علامة يعتمدها قانوناً ان وجدت[٤]، وفي حالة استدعاء أيَّ منهما من قبل الجهات الرسمية المختصة، او ذات العلاقة بممارسته لنشاطه، فيجب عليه الحضور بنفسه او بمن يثله قانونياً، خلال مدة (٧) أيام من تاريخ تبلغه، بغية الاجابة عن أية مخالفة لأحكام (ق). ح. م.)، أو لإعطاء أية معلومات بشأن السلعة أو الخدمة التي يقوم المجَّهِز بتجهيزها، أو الإعلان الذي يقوم به المعلِن[٥].

الفرع الثاني: الالتزامات السلبية المشتركة

فضلاً عن الواجبات الإيجابية، التي ألزم القانون المجَّهِز والمعلِن القيام بها، فرض عليهما واجبات سلبية، أوردها في الفصل الخامس تحت عنوان (المحظورات)، اذ حظر على كلَّ منهما ممارسة الغشَّ والتضليل والتدليس، واخفاء حقيقة المواد المكونة للمواصفات المعتمدة في السلع والخدمات. كافة[٦]، كما أنَّه منع استعمال القوة أو الممانعة، مع لجان التفتيش وممثلي الجهات الرسمية ذوات العلاقة بقصد منعهم من القيام بواجباتهم المناطة بهم أو عرقلتها بأية وسيلة كانت[٧].

كما منع القانون كلاً من المجَّهِز والمعلِن، من انتاج أو بيع أو عرض أو الإعلان عن السلع والخدمات المخالفة للنظام العام والآداب العامة[٨]، وكذلك السلع التي لم يدَّون على اغلفتها أو علبها، وبصورة واضحة المكونات الكاملة لها، أو التحذيرات ان وجدتْ، وتاريخ بدء وانتهاء الصلاحية، وهذا المنع أمر إيجابيّ ولا شك؛ لأنَّه يحظر بيع

(١) المادة (٧ / أولاً)
(٢) المادة (٧ / ثانياً)
(٣) المادة (٧ / ثالثاً)
(٤) المادة (٧ / سادساً).
(٥) المادة (٧ / سابعاً).
(٦) المادة (٧ / أولاً).
(٧) المادة (٧ / ثانياً).
(٨) ويلاحظ أنَّ النظام العام فكرة فضفاضة ومرنة، تختلف بأختلاف الزمان والمكان، لذا يكون الاعتداد بالنظام العام في المجتمع العراقي، وقت طرح السلعة أو الخدمة، او وقت الإعلان عنهما: د. نبيل إسماعيل عمر، قانون أصول المحاكمات المدنية، الدار الجامعية، بيروت، ١٩٩٦، ص١٧ – ٢٠، فقرة ٧.

السلع والخدمات أو الإعلان عنها، ما لم يدون على أغلفتها أو عليها بصورة واضحة، المكونات الكاملة لها، والتحذيرات المتعلقة باستعمالها، وتاريخ بدء وانتهاء صلاحيتها(١).

ويلاحظ أنَّ الحكم المتقدم، يشمل حتى الحالات التي تُذكر فيها المعلومات المطلوبة، لكن بصورة غير واضحة(٢)، إذ الملاحظ على أرض الواقع، أن هناك سلعاً وخدماتٍ، لاسيما ما يتعلق منها ببرامج المعلوماتية، وأدوات التقنية الحديثة، تكتب عليها الشروط والتعليمات الخاصة باستعمالها، والمحاذير المتعلقة بها، بأحرف صغيرة وغير واضحة، بل هناك من الاجهزة الحديثة، الكثير مما يرفق بها (كاتالوج) تعريفي يتضمن تفاصيلاً كاملة عن الجهاز، وان المستهلكين، كثيراً ما يعزفون عن قراءة هذه الكاتالوجات؛ بسبب طولها وكثرة التفصيلات الواردة فيها، وربما لعدم وضوح الكتابة التي تأتي غالباً بأحرف صغيرة، ومثل هذه الحالات مشمولة، باعتقادنا، بالحظر المشار اليها؛ ما دامت تساعد على تحقيق الهدف من سنَّ النصوص المتمثل بحماية المستهلك تجاه المحترف.

كذلك، يحظر على المجهز والمعلن، اخفاء أو تغيير أو ازالة أو تحريف تاريخ الصلاحية (٣)، كما يحظر اعادة تغليف المنتجات التالفة، أو المنتهية الصلاحية، بعبوات وأغلفة تحمل صلاحية مغايرة للحقيقة، ومُضللة للمستهلك(٤).

المطلب الثاني: الواجبات الحصرية على كل من المُجهز والمُعلن

على الرغم من إيراد (ق. ح. م.) العراقي، التزامات المجَّهِز والمعلن سوية، بموجب ما أورده من أحكام في المادة (٧) ، الا أنَّ المتمعن في النص المذكور يجد خلطاً في الصياغة اللغوية، في بعض المواطن، اذ نصت المادة المذكورة، وهي بصدد بيان الالتزامات الملقاة على عاتق المجهز والمعلن على بعض الالتزامات التي لا يمكن أنَّ يلتزم بها الا أحدهما دون الآخر، وتجنباً للخلط الذي وقع فيه المشرّع نقسم هذا الفرع الى فقرتين واحدة تخص واجبات المجهز الحصرية (الفرع الأول)، والأخرى تخص واجبات المعلن الحصرية (الفرع الثاني)، كما يأتي:

الفرع الأول: واجبات المجهز الحصرية

من وأهم الواجبات التي نصت عليها المادة (٧) من (ق. ح. م.)، والتي تنحصر بالمجهز دون المعلن الالتزام بالاحتفاظ بوصولات البيع والشراء، أو نسخها، وعرضها أو تقديمها الى الجهات الرسمية المختصة عند طلبها أو تمكين هذه الجهات من الاطلاع عليها، في محل عمل المجهز دون أية معارضة (٥).

(١) المادة (٩/ثالثاً/أ).
(٢) المادة (٩/ثالثاً/ب)
(٣) المادة (٩/رابعاً).
(٤) المادة (٩/خامساً).
(٥) المادة (١/٧) – من (ق. ح. م.) العراقي.

وواضح من صياغة النص أنَّ حكمه مقصور على المجهز وحده، دون المعلن، كون الأخير لا يمارس عمليات البيع والشراء، لكي يلتزم بالاحتفاظ بالوصولات المتعلقة بها، أو بنسخها، غير أنَّ ذلك لا يمنع من إلزام المعلن بذلك في الحالات التي يتعامل فيها بموجب وصولات، عندما يُمارس نشاطه الإعلاني.

ولما كانت العمليات التجارية، من أكثر أوجه النشاط البشري اغراء، بما تدره من أرباح كبيرة وسريعة في أحيان كثيرة، وهو المقصود بالقول (تسعة أعشار الرزق في التجارة)[١] ، لذا تكثر في المجال التجاري، أنواع الغش والاحتيال والخداع، سواء في الترويج للسلع والخدمات، أو في اخفاء العيوب وخداع المستهلكين، ومن أجل ذلك يحرص المشرع على التأكد من احتفاظ البائع المهني)، بالأدوات التي يمكن من خلالها اثبات عمليات البيع والشراء، لغرض مساعدة الجهات الرسمية المختصة، سواء كانت قضائية، أم ادارية، في حسم أية نزاعات يمكن ان تثار في هذا المجال، الأمر الذي يتمُّ عن طريق إلزام المهنيين والمحترفين الاحتفاظ بأدلة الأثبات، والوصولات المتعلقة بعمليات البيع والشراء، منعاً لاستعمال التجار اساليب الغش، وطرق التدليس، وإذاعة الأمور المغايرة للحقائق، عند سعيهم الى التعريف ببضائعهم وخدماتهم، بما يلحق الضرر بمصالح المستهلكين، وهو ما يبدو جلياً عند النظر الى حجم الدعاوى المنظورة من قبل القضاء الوطني بهذا الخصوص[٢].

الفرع الثاني: واجبات المعلن الحصرية

يعدُّ التزام المعلن بتجنب الإعلان الخادع الالتزام الاساسي الذي يلقيه المشرَّع على عاتقه في هذا المجال؛ نظراً للمخاطر التي يولدها هذا النوع من الإعلانات على حقوق المستهلكين ومصالحهم، هذه المخاطر، دعت المشرَّع الى التدخل لحماية المستهلكين من مخاطر الإعلان الخادع[٣]، بنصوص آمرة، تتضمن جزاءات رادعة على المستويين الوطني والدولي[٤].

---

(١) حديث روي عن نعيم بن حماد بن عبد الرحمن الأزدي ويحيى بن جابر الطائي، وحكم عليه الألباني بقوله (ضعيف): أبو عبد الرحمن محمد ناصر الدين ،بن الحاج نوح بن نجاتي بن آدم، الأشقوردري الألباني (ت: ١٤٢٠هـ)، ضعيف الجامع الصغير وزيادته، أشرف على طبعه: زهير الشاويش، الناشر: المكتب الإسلامي، دون ذكر مكان الطبع وسنته، ص٣٥٩. الحديث رقم (٢٤٣٤).

(٢) د. غسان رباح، مرجع سابق، ص١٦١.

(٣) موفق حمَّاد عبد، مرجع سابق، ص٥٨ –٦١.

(٤) فريد منعم جبور، مرجع سابق، ص١٥ – ١٦. ومن الجدير بالذكر أنَّ النصوص الأساسية التي عالجت موضوع الإعلان الخادع، على صعيد الاتحاد الأوربي، تتمثل بالأمر التوجيهي للمجلس المؤرخ ١٠/أيلول –سبتمبر/، ١٩٨٤ بشأن التقريب بين القوانين واللوائح والأحكام الإدارية للدول الأعضاء حول الإعلانات المضللة المرقم (EEC/٤٥٠/٨٤)، والأمر= =التوجيهي رقم (EC/٣١/٢٠٠٠) للبرلمان والمجلس الأوروبي المؤرخ ٨/حزيران – يونيو/٢٠٠٠ بشأن بعض الجوانب القانونية لخدمات مجتمع المعلومات، لا سيما في مجال التجارة الإلكترونية، في السوق الداخلية (أمر توجيهي في مجال التجارة الإلكترونية) وهي متاحة على الرابط:
http://www.wipo.int/wioplex/ar/details.jsp?id=1437
ويمكن استخلاص مفهوم الإعلان من مجموع هذه النصوص، بأنه: كلُّ شكل من أشكال الاتصال في إطار النشاط التجاري والصناعي والحرفي، والمهن الحرة، وذلك بقصد تسويق البضائع والخدمات بما فيها الأموال غير المنقولة والحقوق والالتزامات.

وقد ألزمت المادة (٧) من (ق. ح. م.) العراقي، كلاً من المجَّهِز والمعلِن بعدم الترويج في وسائل الاعلام، وأدوات النشر والدعاية لأية سلعة أو خدمة، لا تتوفر فيها المواصفات القياسية المحلية والدولية المعتمدة[١]، ويتضح من النص الخلط الذي سبق التنويه اليه، فالمعلِن يمارس أعمال الإعلان على سبيل الاحتراف، وهو غير مسؤول عن توفر او عدم توفر المواصفات القياسية في السلع المعلن عنها، كون ذلك من مسؤولية المهني (المحترف)، فكان يُفترض التفريق في الالتزامات بين المهني، الذي يعلم حقيقة السلع والخدمات وهو يطلب الترويج عنها بواسطة وسائل الإعلان المختلفة، وبين المعلن الذي لا يعلم حقيقة ما يقوم بالترويج للإعلان عنه، وهذا الأخير كان يُفترض الزامه بما هو في حدود نشاطه، كأن يكون اجباره على عدم القيام بالنشاط الدعائي الذي يطلبه المحترف، الاَّ بعد ابراز ما يؤيد مطابقة السلع والخدمات المراد الترويج لها للمواصفات القياسية العراقية، بموجب استشهاد صادر عن الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية مثلاً.

ومضمون الالتزام الوارد في المادة (٧) هو تجنب الإعلان الخادع الذي يحصل خلاله عرض أو بيان او ادعاء كاذب، او مُصاغ بعبارات تؤدي الى الخداع، بعبارات مباشرة او غير مباشرة، أو الى تضليل المستهلك بشأن سلعة أو خدمة معينة[٢].

أنَّ شمول نص المادة (٧) من (ق. ح. م.) العراقي على عبارة (..أية وسيلة من وسائل الاعلام والنشر ..)، جانب إيجابي، كونه يتسع لشمول الإعلان والدعاية المعروفة، بما فيها تلك التي تتم بواسطة وسائل الاتصال الفوري الحديثة، وأهمها شبكة الانترنت، ويمكن أن يشمل ما سوف تفرزه التقنيات العصرية المتسارعة التطور من وسائل للدعاية والترويج، يسمح باستمرار مواكبة التشريع للتطورات في هذا المجال[٣].

وهناك جانب إيجابي آخر مهم، يُحسَب للمُشرّع العراقي، حين أوجب الامتناع عن ترويج السلع والخدمات بواسطة الإعلان الكاذب أو المضلل[٤]، ولو كان الكذب أو التضليل متصلاً بعنصر أو أكثر من عناصر السلعة أو الخدمة، ما دام من شأن ذلك دفع المستهلك الى الإقبال على هذه المنتجات والخدمات التي لم يكن ليقبل عليها أساساً، أو يكون إقباله عليها بشروط مختلفة عن تلك التي دفعه اليها الإعلان[٥].

ولو جارى نص (المادة ٧) من (ق. ح. م.) العراقي، ما أورده المشرَّع الفرنسي في قانون الاستهلاك، لكان أحسن؛ لأن الأخير، وإنْ لم يحدد مفهوم الإعلان الخادع بشكل أشكاله، سواء أكان ذلك من خلال البيانات أو العروض مباشر، الاَّ أنَّه منع ايَّ شكل من الكاذبة، أو المعلومات التي من شأنها أن تؤدي الى التضليل أو الخداع، وتقع على عنصر أو أكثر من عناصر السلعة أو الخدمة، لاسيما ما يتعلق بوجودها، أو طبيعتها، أو تركيبها، أو

(١) المادة (٧/خامساً)

(٢) وهو ما أوردته صراحة المادة (١١) – من (ق. ح. م.) – اللبناني.

(٣) للتفصيل بشأن أحكام الإعلان المضلّل في العراق: د. موفق حمَّاد عبد، مرجع سابق، ص٧٦ – ٨٨.

(٤) المادة (٧/خامساً)

(٥) د. غسان رباح، مرجع سابق، ص١١٣.

الصفات الجوهرية فيها، أو مصدرها، أو نوعيتها، أو كميتها، أو شكلها وتاريخ صنعها، أو خواصَّها، أو سعرها، أو شروط استعمالها، أو محاذير هذا الاستعمال، وشروط البيع، والفوائد، والمدى الذي يلتزم به المعلِن وغير ذلك(١).

ولابدَّ للمشرع العراقي مستقبلاً من تعديل النص على عدم جواز الإعلان الخادع، بصيغة جامعة مانعة، واعتبار الإعلان غير الصادق، جرماً يرتب آثاراً قانونية، عند توافر ثلاثة شروط مجتمعة(٢)، هي:

أولها: وجود إعلان فعلي بغضَّ النظر عن الواسطة التي يتمُّ عن طريقها هذا الإعلان، أكانت تلفزيوناً أو راديو أو لوحة إعلان أو شبكة انترنت .. الخ، وبغض النظر عن شكل الإعلان، سواء تمَّ عبر كلمات أو صور أو أحاديث أو بيانات، ومهما كان نوع السلعة أو الخدمة، اموالاً منقولة أو عقارية أو خدمات.. الخ، وأياً كانت صفة المعلن، محترفاً كان أم غير محترف، شخصاً طبيعياً كان أم معنوياً.

ثانيها: أن يتوفر في الإعلان عنصر الخداع وانْ لم يؤدِ الى وقوع المستهلك في الخطأ بصورة فعلية.

ثالثها: أنْ يكون الخداع منصباً على أحد عناصر السلعة أو الخدمة، في وجودها، أو طبيعتها، أو تركيبها، أو صفاتها الجوهرية، أو مصدرها أو نوعيتها، أو كميتها، أو شكلها وتاريخ صنعها، أو خواصَّها، أو سعرها أو شروط استعمالها، أو محاذير الاستعمال، وشروط البيع، والفوائد، ومدى التزام المعلِن.

وممّا يجب الأخذ به عندنا، ما يراه الشرَّاح في فرنسا، من أنَّ جرم الإعلان الخادع يتحقق، طبقاً لما منصوص عليه في قانون الاستهلاك، ولو لم تتوفر لدى المعلن نية سيئة، اذ أنَّ جريمة الإعلان الخادع جريمة مادية تتحقق بمجرد الاهمال أو قلة الاحتراز، عند نشر الإعلان الخادع، بأية وسيلة كانت(٣).

وريثما يُعدل المشرع العراقي نصوص قانون (ق. ح. م.)، فإنّ بإمكان القضاء العراقي، فيما لو عرضت عليه قضايا تتعلق بالإعلان الخادع أو المضلِل، الاسترشاد بالتفصيل الذي ورد في (ق. ح. م.) اللبناني، رقم ٦٥٩ في ٢٠٠٥/٢/١٠(٤)، أنَّ المقصود بالخادع، الإعلان الذي يتم بأية وسيلة كانت، ويتناول سلعة أو خدمة، ويتضمن عرضاً أو بياناً أو ادعاء كاذباً، أو انه مصاغ بعبارات من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة الى خداع أو تضليل المستهلك(٥).

ويُلاحظ أنَّ العرض أو البيان أو الادعاء، يعدُّ خادعاً، وقت تناول أحد الامور المذكرة على سبيل المثال لا الحصر، مثل طبيعة السلعة أو تركيبها(٦)، أو صفاتها الجوهرية التي تتكون منها، وكمية هذه العناصر ومصدر

---

(١) المادة (١ – ١٢١ – L) من قانون الاستهلاك الفرنسي: فريد منعم جبور، مرجع سابق، ص١٧.

(٢) نص عليها قانون الاستهلاك الفرنسي، في المواد (٢ – ١٢١ – L) حتى (٧ – ١٢١ – L)

(٣) Yves. PICOD et Helene. DAVO: droit de la consummation, ed, Dalloz, 2005, 0.72.

(٤) الذي نظم الإعلان الخادع ضمن أحكام الفصل الرابع في المواد (١١ – ١٤) منه.

(٥) المادة (١١) من (ق. ح. م.) اللبناني.

(٦) د. غسان رباح، مرجع سابق، ص١١٥ – ١١٦؛ د. موفق حَّماد عبد، مرجع سابق، ص٦٣.

السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها[١]، أو تاريخ انتهاء صلاحيتها[٢]، أو شروط استعمالها أو محاذير هذا لاستعمال[٣].

ويرى بعض الفقهاء، أنَّ عناصر جرم الإعلان الخادع، تتلخص في أمرين: **الأمر الأول:** أنْ يتمَّ الإعلان فعلاً، وأن يكون موجهاً الى الجمهور، بغض النظر عن واسطة الإعلان، أو الوسيلة التي يتمُّ بها؛ **الأمر الثاني:** أنْ يقع الإعلان الخادع بشأن أحد الأمور التي تنصبُّ على عرض بيان أو ادعاء كاذب أو مُصاغ بعبارات تؤدي الى خداع المستهلك أو تضليله، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، مهما اختلفت أو تنوعت العناصر التي تقع عليها هذه الأفعال، والتي من تؤدي الى خداع المستهلك أو تضليله، سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة[٤].

فالإعلان الخادع يشمل جميع الأمور غير الصحيحة، المتعلقة بالسلع والخدمات المعلن عنها، أو المتعلقة بشروط التعاقد، أو التزامات المعلِن تجاه المستهلك، أو المتعلقة بهوية المصنَّع أو المحترف والتعريف عنه، وما ينسبه لنفسه من صفات أو مؤهلات غير صحيحة، أو ما يتعلَّق باستعمال شعار أو علامة دون وجه حق، أو استعمال علامة مقلَّدة أو مُشبَّهة، هذا فضلا عن تجريم ناشر مثل هذا الإعلان وتجريم مَنْ يبثُّهُ، مع علمه بعنصر الخداع الذي يشوب هذا الإعلان[٥].

الخاتمة:

أولاً: الاستنتاجات:

١- انَّ سنّ القانون رقم ١ لسنة ٢٠١٠ الخاص بحماية المستهلك، خطوة مهمة وجيدة، يستحق المشرع العراقي الثناء عليها كونه قد واكب الاتجاهات التشريعية الحديثة الهادفة الى حماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، تجاه المهنيين والمحترفين، الأقوياء فنياً واقتصادياً.

٢- انَّ هذا القانون جاء مقتضباً بشكلٍ أخلَّ، بالأهداف التي كان يمكن أن يحققها، لو أنه جاء شاملاً لجوانب أخرى تخصُّ حماية المستهلكين، بل حتى الجوانب التي نظمها القانون جاءت مقتضبة، وتتضمن أحكاماً مجملة، لا تفصيلية، وكأنَّ المشرَّع أرادَ أنْ يقول أنَّ هناك قانوناً لحماية المستهلك، بغض النظر عن مدى الحماية التي يوفرها هذا القانون.

٣- مثل هذا الاقتضاب من شأنه زيادة العبء الملقى على كاهل القضاء الوطني، صحيح أن سنَّ القانون أوجد سنداً قانونياً لحماية المستهلكين في العراق، لكنه سندٌ قاصرٌ، يفتقر الى الكثير من الجوانب المهمة، التي سوف تستدعي من القضاء العراقي البحث والتحقيق، وربما مراجعة نصوص قانونية شبيهة في أنظمة قانونية قريبة للنظام العراقي،

(١) د. غسان رباح، مرجع سابق، ص١٢٤؛ د. موفق حَّماد عبد، مرجع سابق، ص٦٦.

(٢) د. غسان رباح، مرجع سابق، ص١٢٥.

(٣) المادة (٢/١١) من (ق. ح . م.) اللبناني.

(٤) وهي المنصوص عليها في المادة (١١) من (ق. ح. م.) اللبناني: فريد منعم جبور، مرجع سابق، ص٢١.

(٥) د. غسان رباح، مرجع سابق، ص١١٢ – ١١٣.

بغية اصدار قرار عادل وحاسم، ومن تلك الجوانب المهمة مقدار مهلة الرجوع التي يحق خلالها للمستهلك اعادة السلعة، أو ردَّ الخدمة، كم هي؟ وغيرها الكثير، فيكون المشرع بدل حلُّ مشكلةٍ ما، قد خلق عدة مشاكل.

٤- أورد المشَّرِع العراقي في المادة (٢) من ق. ح. م. الأهداف التي ينشدها من وراء سنَّه، والقصد من ذلك واضح، يتمثل برغبة المشرّع في تأكيد وابراز الأهداف المنشودة من وراء سنَّ القانون، قبل الولوج الى الأحكام الموضوعية فيه، ومع أنَّ الأهداف التي أوردها المشرَّع العراقي، سامية وموضع تقدير، الاَّ أنَّ مكانها الصحيح يكون مع الاسباب الموجبة للقانون، لا في صلب المواد الموضوعية له، لأنَّ ذلك أمر غير محمود من جهة الصياغة اللغوية الرصينة، فقد جرت العادة على ادراج المبادئ وأية ايضاحات مهمة أحرى في موضعها الذي يقتضيه المنطق، ضمن الاسباب الموجبة لا مع النصوص الموضوعية، فتكون المادة (٢) بكلَّ فقراتها، زائدة يُفترض نقلها الى موضعها الصحيح ضمن الاسباب الموجبة لسن القانون .[١]

٥- حين أورد المشَّرِع العراقي في المادة الأولى التعريفات التي تخص المصطلحات الواردة في القانون اكتفى بإيراد ثمانية منها فقط، وغفل عن تعريف المقصود بمسائل مهمة، ورد ذكرها في متن القانون، وتخصُّ حماية المستهلك بشكل مباشر، فكان يُفترض توضيح المقصود بها؛ كونها مسائل تقنية مهمة، وعدم تركها غامضة يمكن أن يتضارب الاجتهاد في تفسيرها، كما هو الحال في مصطلحات الموازين المعايير، والمكاييل.

٦- كما أورد المشرّع في المادة (١ / سادساً) تعريفاً للمُجَّهِز بأنه: (كل شخص طبيعي أو معنوي، منتج أو مستورد أو مصدَّر أو موزَّع أو بائع سلعة أو مقدم خدمة، سواء أكان أصلاً أم وسيطاً أم وكيلاً، والتعبير ذاته استعمله المشرَّع اللبناني في تعريف المحترف، بأنه: (كلُّ شخصٍ طبيعي او معنوي من القطاع العام أو الخاص يمارس باسمه أو لحساب غيره نشاطاً يتعلق بتوزيع او بيع او تأجير السلع او تقديم الخدمات، ومن يقوم باستيراد سلعة بهدف بيعها أو تأجيرها أو توزيعها في اطار ممارسته لنشاطه التجاري)، والتعريفين، مع أنهما صحيحان، الا أنهما لم يكونا دقيقين في التعبير عن حقيقة المقصود، وكان الادق استعمال التعبير الذي استعمله المشرع الفرنسي في قانون الاستهلاك، وهو تعبير (المهني)، كونه يجمع في مفهومه، ويحوي في ثناياه، كافة المعاني المبتغاة، من دون الحاجة الى اعادة التفصيل والتمييز بين معاني التعبيرات المختلفة، كالبائِع والمصنَّع والمجَّهِز والمعلِن ... الخ.

٧- لم يتضمن القانون تعريفاً للحالات الطارئة، والحلول المتعلقة بحماية المستهلك خلالها، ضمن التعريفات الواردة في المادة (٢) منه؛ وذلك ليكون بالإمكان أن يفهم أن تطبيق القانون يكون في الظروف الاعتيادية، اذ من المتوقع في بلد مثل العراق، أن يمر بحالات طارئة وظروف استثنائية، لا يختمل معها تطبيق الاجراءات التي تطبق في الظروف الاعتيادية، وربما تمس بأمن البلد، أو صحة وسلامة الانسان أو الحيوان أو النبات أو البيئة فيه، فكان يُستحسن، الاشارة الى مثل هذه الحالات التي تستدعي بسبب طبيعتها الاستثنائية الطارئة فورية تحول دون تسببها بضرر

(١) وبالمناسبة فأن المشرَّع العراقي كرر مثل هذا الامر في قوانين حديثة أخرى، كما فعل في قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢، حين أوردَ في المادة (٢) منه، الأهداف التي ترمي الى تحقيقها في ثلاث فقرات، وكان الأدق لو أنها وضعت في مكانها الصحيح، حيث الأسباب الموجبة.

للإنسان أو الحيوان أو البيئة، ونقترح تعريف الظروف الطارئة، قدر تعلق الامر بحماية المستهلك، وفق المفهوم الآتي: (الحالات الطارئة: هي حالات استثنائية ذات تأثير بالغ على أمن البلاد أو على صحة الانسان وسلامته، أو على الحيوان، أو النبات، أو البيئة، تستدعي اتخاذ اجراءات فورية استثنائية لمعالجتها، كونها لا تحتمل المرور عبر الاجراءات الاعتيادية المتبعة).

٨- يلاحظ على (ق. ح. م.) العراقي، غياب النصوص التي تشير إلى التنسيق على المستوى الدولي فيما يتعلق بحماية فعالة للمستهلكين على الرغم من كون التشريعات الحديثة تسير في الاتجاهات.

ثانياً: الاقتراحات

١- من الضروري توجيه البحوث الأكاديمية، في مجال الدراسات القانونية، نحو حلّ المشكلات العملية القائمة، وتجاوز الآثار السلبية التي يمكن أنْ تولدها المشكلة مدار البحث على الحياة الاجتماعية والاقتصادية، ليكون البحث قد حقق هدفين في آن واحد، تعليم الباحثين أصول البحث العلمي الأكاديمي الصحيحة، والمساهمة في تجاوز مشكلة عملية وواقعية من خلال البحث.

٢- من الجوانب التي يفترض بأنْ يعالجها (ق. ح. م.) العراقي بنصوص صريحة، وتفصيلية، التوسع في التعريفات التي تتعلق بموضوعه كتعريف المواصفات، الحالات الطارئة، الثمن، المصنَّع، وما شابهها من الامور التي تتعلق بالمسائل التي نظمها القانون.

٣- وكذلك يُفترض النص بشكل خاص، على القواعد المتعلقة بالثمن، وبيان كونه يشمل مقابل السلعة أو الخدمة، وبدل الايجار ، وثمن الاستعمال، وبدل الانتفاع وغيرها. يلاحظ أنَّ المشرع العراقي كان قد يتجاوز هذا النقص حين بين المقصود بالثمن، وأنه يشمل مقابل السلعة أو الخدمة، وبدل الايجار، وثمن الاستعمال، وبدل الانتفاع وغيرها، وذلك بموجب نص المادة (٢) – من (ق. ح. م.) اللبناني رقم ٦٥٩ في ٢٠٠٥/٢/٤.

٤- كما يجب النص على شروط التعاقد واجراءاته، والمخاطر التي قد تنتج عن استعمال المنتجات والخدمات، وما يتعلق بالإعلان الخادع والترويج للعروض الخاصة، وبيان ما يتعلق بالعلاقة التعاقدية بين المستهلك، والحرفي، بحيث تكون أحكام التعاقد في هذا القانون هي المرجع، فيما يتعلق بالمستهلكين، وكذلك يُفترض أن يتضمن القانون احكام الضمان الملقاة على عاتق المحترف، وبيان واجباته بخصوص سلامة السلع والخدمات التي يقدمها.

٥- ويكون الأدق لو أن المشرّع يضمّن القانون نصوصاً تنظم العمليات التي يجريها المحترف عين بعد، عبر الوسائل الحديثة للاتصالات، بالنظر لخصوصية الاحكام المتعلقة بهذا النوع من التعاقد، وكذلك تنظيم التعاملات التي يجريها المحترف في محل اقامة المستهلك.

٦- لا بدَّ أنْ يتضمن القانون اساليب حلّ المنازعات التي تنشأ عن تطبيق أحكامه، سواء أكانت من اختصاص القضاء الوطني، أم من اختصاص جهات التسوية البديلة، والتي أصبح الكثير من الخصوم يفضلونها بسبب المزايا التي توفرها، والتي ليس أقلها تقليل الوقت والجهد والنفقات، فضلاً عن كونها تحافظ على العلاقات الودية بين الخصوم، الأمر الذي يجاري الأهداف الحديثة في مجال رعاية مصالح المستهلكين.

٧- ولا بدّ منْ النص الصريح على كون هذا القانون هو المرجع في كلّ ما يتعلق بحماية المستهلكين، عند تعارض أحكامه مع غيرها من النصوص القانونية، بوصفه قانوناً خاصاً، وهو لن يكون كذلك، ما لم يتجاوز المشرع الاقتضاب والابتسار التي تعاني منه نصوصه بصيغتها الحالية.

٨- كذلك، لابدَّ من النص على حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، بغض النظر عن الوسيلة التي تتمُّ بها هذه العقود، الكترونية كانت أم تقليدية، ويمكن أن تتمُّ ذلك عبر تشجيع التعاقد من خلال العقود النموذجية، أو الشروط العامة، وربما أمكن حصر الشروط التعسفية في قائمة واحدة كما يحصل في العديد من الدول المتقدمة، ويطلب الى الاطراف المتعاقدة تجنب تضمينها في عقودهم، وسيكون للتوجه المعروف عن المشرع العراقي، بمنحه قاضي الموضوع سلطة تقديرية واسعة، أثر ايجابي في هذا الصدد؛ اذ يساعد تدخل المحكمة، من تلقاء نفسها، لإلغاء أو تعديل الشروط التعسفية، في تحقيق التوازن العقدي المنشود.

٩- ويجب تضمين التشريع نصاً صريحاً، يُشير الى منح المستهلك خيار العدول عن العقد، وأن يحدد ذلك بمدة معقولة من تاريخ استلام المعقود عليه على ان تكون مصاريف الارجاع على نفقة المستهلك؛ تجنباً لإلحاق الخسارة بالمهني، وتحقيقاً للتوازن المنشود.

١٠- لابدَّ من النصَّ على مسؤولية المهني عن عيوب ومخاطر المنتجات، وتشديد هذه المسؤولية؛ ضماناً لسلامة المستهلك، دون أهمية لكون هذه المسؤولية تتقرر استناداً الى كونها ناشئة عن عقد أم فعل ضار، مادام المشرع سيقرر أنها من النظام العام، ولا يجوز الاتفاق على خلافها، لاسيما وأنَّ الاتجاه الحديث يميل نحو اقامة المسؤولية على أساس موضوعيَّ، لا يأبه بركن الخطأ، مع شمول التعويض المترتب نتيجة الضرر لكافة أوجه الضرر التي يمكن أن تصيب المضرور، سواء في سلامته البدنية أم في سلامته المالية منذ وقت الزج بالسلعة الى التداول، لحين وصولها الى المستهلك.

١١- ولا بأس من الاستعانة بمجموعة التشريعات التي تسير عليها دول المجموعة الاوربية في هذا المجال؛ كونها ثمرة جهود فقهية وقضائية طويلة، عمل المشرعون على صياغتها بشكل تشريعات ملزمة، بعد أنْ نضِجَت أحكامها، واستوت معالمها.

١٢- ويمكن الأخذ، فيما يتعلق بالقانون الواجب التطبيق على عقود الاستهلاك، بما استقرَّ عليه العمل في التشريعات الحديثة التي تميل نحو ترجيح تطبيق القانون الأصلح للمستهلك، سواء أكان قانون الادارة، الذي توافقت عليه ارادتي المتعاقدين، أم كان قانون محل الاقامة المعتاد للمستهلك.

فهرست المراجع:

أولاً: المراجع العربية"

أ/المؤلفات القانونية:

١- بيار ماير وفنسان هوزيه، القانون الدولي الخاص: ترجمة د. علي حسين مقلد، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع (مجد)، بيروت، ٢٠١٠.

٢- جعفر الفضلي، الوجيز في العقود المدنية (البيع، الايجار، المقاولة) دراسة في ضوء التطور القانوني معززة بالقرارات القضائية، ط٢، المكتبة القانونية، بغداد، (د.ت).
٣- جميل رستم باز، خلاصة القرارات الصادرة عن محكمة التمييز اللبنانية لعام ٢٠٠٢.
٤- حسام أسامة محمد، الاختصاص الدولي للمحاكم وهيئات التحكيم في منازعات التجارة الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٩.
٥- حسن عبد الباسط جميعي، اثبات التصرفات القانونية التي يتمُّ ابرامها عن طريق الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠.
٦- خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في العقد الالكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٨.
٧- ربيع شندب، شرح قانون أصول المحاكمات المدنية (الدعوى – الاختصاص – الاثبات الخطي)، المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس – لبنان، ٢٠١١.
٨- رمضان أبو السعود، مصادر الالتزام دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠٠٧.
٩- زينب حسين عوض الله، حماية المستهلك في إطار التغيرات الهيكلية الجديدة في لاقتصاد المصري، مطبعة وهبة، القاهرة، (د. ت).
١٠- سعيد مبارك، ود. طه الملا حويش ود. صاحب عبيد الفتلاوي، الموجز في العقود المسمَّاة (البيع الايجار المقاولة)، ط٤، المكتبة القانونية، بغداد، ٢٠٠٩.
١١- سهير سيد منتصر، الالتزام بالتبصير، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٠.
١٢- السيد محمد السيد عمران، الالتزام بالإخبار، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٩.
١٣- السيد محمد السيد عمران، الالتزام بالإعلام الالكتروني قبل التعاقد عبر شبكة الانترنت، الدار الجامعية، بيروت، ٢٠٠٦.
١٤- طرح البحور علي حسن، عقود المستهلكين الدولية ما بين قضاء التحكيم والقضاء الوطني، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ٢٠٠٧.
١٥- عبد الباسط جاسم محمد، تنازع الاختصاص القضائي الدولي في التعاملات التجارية الالكترونية دراسة مقارنة، مكتبة الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٤.
١٦- عبد الحميد الدياسطي، حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسؤولية المنتج دراسة مقارنة، دار الفكر والقانون، المنصورة، ٢٠١٠.
١٧- عبد المجيد الحكيم وعبد الباقي البكري ومحمد طه البشير، الوجيز في نظرية الالتزام في القانون المدني العراقي، العاتك والمكتبة القانونية، القاهرة – بغداد، (د.ت).
١٨- علاء آباريان، الوسائل البديلة لحل النزاعات التجارية دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٥.
١٩- غسان رباح، قانون حماية المستهلك الجديد المبادئ والوسائل والملاحقة مع دراسة مقارنة، منشورات زين الحقوقية، بيروت ٢٠١١.
٢٠- محمد إبراهيم دسوقي، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد دار إيهاب للطباعة، (أسيوط، مصر)، ١٩٨٥.

٢١- محمد حسن قاسم، التعاقد عن بُعْد قراءة تحليلية في التجربة الفرنسية مع الاشارة لقواعد القانون الاوربي، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية،٢٠٠٥.

٢٢- محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، ٢٠٠٣.

٢٣- محمد حسين منصور الوجيز في البيع الأحكام التقليدية والالكترونية والدولية وحماية المستهلك، دون ذكر دار النشر الإسكندرية، ٢٠٠٨-٢٠٠٩.

٢٤- مصطفى أبو عمرو، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك دراسة مقارنة، جامعة طنطا، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨.

٢٥- مصطفى العوجي، القانون المدني / المسؤولية المدنية ط٤، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٩.

٢٦- موفق حماد عبد، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية دراسة مقارنة، توزيع مكتبة السنهوري (بغداد)، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠١١.

٢٧- نبيل ابراهيم سعد، ملامح حماية المستهلك في مجال الائتمان في القانون الفرنسي دراسة مقارنة للقواعد الموضوعية والقواعد الاجرائية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨.

٢٨- نبيل ابراهيم سعد ومحمد حسن قاسم، مصادر الالتزام دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٠.

٢٩- نبيل اسماعيل عمر، قانون أصول المحاكمات المدنية، الدار الجامعية، بيروت، ١٩٩٦.

٣٠- نزيه محمد الصادق المهدي، الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود دراسة فقهية قضائية مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٩.

٣١- هادي المنذر الحلول البديلة للنزاعات القضائية، بيروت، ٢٠٠٤.

ب/ الأبحاث الأكاديمية والمقالات:

٣٢- إيناس مكي عبد النصار، "التفاوض الالكتروني في دراسة مقارنة في ظل بعض التشريعات العربية المعاصر" بحث منشور في مجلة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد (٢١)، العدد (٣)، ٢٠١٣، ص٩٤٧. متاح على الرابط: http://int.search.myway.com/search/GGmain.jhmt

٣٣- رضوان عبيدات، "الآثار الإيجابية لاتفاق التحكيم التجاري وفق أحكام القانون الأردني والمقارن بحث منشور في مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون تصدر عن عمادة البحث العلمي الجامعة الأردنية ، المجلّد ٣٨ ، العدد ٢ ، ٢٠١١، ص ٦٤٦. متاح على الرابط:http://journals.ju.edu.jo/DirasatLaw/article/view/2871/6543

٣٤- سايد أحمد محمود، "التحكيم العادي والتحكيم القضائي في القانون الكويتي"، بحث مقدم الى مؤتمر الكويت للتحكيم التجاريّ الدوليّ، منشور في المجلّة اللبنانية للتحكيم العربي والدولي، العددان الخامس والسادس، بيروت، ١٩٩٧.

٣٥- علي سليمان الزامكي تقديم الشكوى للتفتيش القضائيَّ وتحقيقها ميدانياً"، مقال منشور على الشبكة الدولية المتاح على الرابط: http://www.alqdhaeih.net/joomalqadayia/index.php?option=com

٣٦- علي عجيل منهل، "الغاء قانون رقم ١٥٠ لسنة ١٩٧٨ الصادر من مجلس قيادة الثورة العراقي بتحويل العمال الى موظفين مكسب مهم للطبقة العاملة العراقية"، مقال منشور على موقع مركز أبحاث ودراسات الحركة العمالية والنقابية في العالم العربي. متاح على الرابط :http://www.ahewar.org/debat/s.asp?aid=259081&t=3

٣٧- عمر مشهور حديثه الجازي، بحث بعنوان "الوساطة كوسيلة لتسوية منازعات الملكية الفكرية"، مقدم ضمن ندوة "الوساطة كوسيلة بديلة لتسوية المنازعات عقدتها جامعة اليرموك، إربد المملكة الأردنية الهاشمية بتاريخ ٢٤ ديسمبر – كانون أول / ٢٠٠٤، متاح على الرابط :http://www.jcdr.com/pdf/jcdr_january_05.pdf

٣٨- محمد الحبيب التحسكاني، "المستهلك ووسائل حمايته في الاسلام"، بحث منشور في مجلة رسالة التقريب (النسخة الالكترونية)، العددان ٣٤-٣٥. متاح على الرابط :

www.teghrib.org/arabic

ج/ الرسائل والأطاريح:

٣٩- أحمد علي معتوق، "حلّ منازعات العقود الالكترونية"، بحث لنيل درجة الدبلوم العالي في ثانون الأعمال، مقدم إلى كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية/ الفرع الأول، الجامعة اللبنانية، بيروت، ٢٠٠٧.

٤٠- حمدي أحمد سعد، الالتزام بالإفضاء بالصفة الخطرة للشيء المبيع، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٩٨.

٤١- خالد جمال أحمد، حسن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية الحقوق جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية، ١٩٩٦.

٤٢- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، أطروحة دكتوراه كلية الحقوق جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٤.

د/ القوانين:

- **العراقية:**

٤٣- القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ المعدل.

٤٤- قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢.

٤٥- قانون السيطرة على الضوضاء رقم ٤١ لسنة ٢٠١٥.

٤٦- قانون حظر الألعاب المحرضة على العنف رقم ٢ لسنة ٢٠١٣.

٤٧- قانون مكافحة الاتجار بالبشر رقم ٢٨ لسنة ٢٠١٢.

٤٨- قانون مكافحة التدخين رقم ٢٥ لسنة ٢٠٠٥ .

٤٩- قانون منع إكراه العراقي على تغيير قوميته رقم ٩٨ لسنة ٢٠١٢ .

٥٠- قرار مجلس قيادة الثورة السابق رقم ١٥٠ لسنة ١٩٧٨. القاضي بتحويل العمال إلى موظفين.

- **العربية:**

٥١- الظهير المغربي الشريف رقم ٠٣.١١.١ في ١٤ من ربيع الأول ١٤٣٢ (١٨ / شباط – فبراير / ٢٠١١) بتنفيذ القانون رقم ٠٨.٣١ القاضي بتحديد تدابير الحماية المستهلك.

٥٢- القانون ٠٩-٠٣ في ٢٥ / شباط – فبراير / ٢٠٠٩ المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في الجزائر.

٥٣- القانون الاتحادي رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك في دولة الامارات العربية المتحدة.

٥٤- القانون المدني المصري رقم ١٣١ لسنة ١٩٤٨ المعدل.

٥٥- قانون حماية المستهلك الجديد في سلطنة عمان رقم ٦٦ لسنة ٢٠١٤.

٥٦- قانون حماية المستهلك في سوريا رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨ والمعدل بالمرسوم التشريعي رقم ٢٧ للعام ٢٠١٣.
٥٧- قانون حماية المستهلك في فلسطين رقم ٢١ لسنة ٢٠٠٥.
٥٨- قانون حماية المستهلك في قطر رقم ٨ لسنة ٢٠٠٨.
٥٩- قانون حماية المستهلك في لبنان رقم ٦٥٩ الصادر في ٤ شباط ٢٠٠٥.
٦٠- قانون حماية المستهلك في مصر رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦.
٦١- القانون رقم (٦٤) لسنة ٢٠٠٨ لحماية المستهلك في اليمن.

- **الأجنبية:**

٦٢- القانون المدني الفرنسي (قانون نابليون) لعام ١٨٠٤.
٦٣- قانون الاستهلاك الفرنسي رقم ٣٣٤ في ١٧/آذار – مارس/٢٠١٤.
٦٤- قانون التجارة الأمريكي الموحد المسمَّى (American Uniform Commercial Code, لعام ١٩٧٨).
٦٥- قانون ولاية كيبك الكندية الخاص بحماية المستهلك.

هـ/ التوجيهات والأوامر الارشادية:

٦٦- الأمر التوجيهي رقم (EC/٣١/٢٠٠٠) للبرلمان والمجلس الأوروبي المؤرخ ٨/حزيران – يونيو/٢٠٠٠ بشأن بعض الجوانب القانونية لخدمات مجتمع المعلومات، لا سيما في مجال التجارة الإلكترونية.
٦٧- الأمر التوجيهي رقم (EEC/٤٥٠/٨٤) للمجلس المؤرخ ١٠/أيلول – سبتمبر/، ١٩٨٤ بشأن التقريب بين القوانين واللوائح والاحكام الإدارية للدول الأعضاء حول الإعلانات المضللة.
٦٨- التوجيه الأوربي المرقم (٩٣/١٣/EC صدر هذا بتاريخ ٥/نيسان – ابريل / ١٩٩٣، وهو يخص الشروط التعاقدية غير المشروعة.
٦٩- التوجيه الصادر عن مجلس الاتحاد الأوربي في ٢٠/أيار – مايو/١٩٩٧، الخاص بحماية المستهلكين في العقود المبرمة عن بعد.

و/ القرارات القضائية:

٧٠- قرار الهيئة المدنية الأولى لمحكمة النقض الفرنسية، في ٤/ أيار – مايو/١٩٩٤.
٧١- قرار الهيئة المدنية الأولى لمحكمة النقض الفرنسية، في ٧ / كانون الأول – ديسمبر / ٢٠٠٤.
٧٢- قرار الهيئة المدنية الأولى في محكمة النقض الفرنسية، في ٢٣/نيسان – ابريل/١٩٧٥.
٧٣- قرار الهيئة المدنية الأولى لمحكمة النقض الفرنسية، في ١٥ / أيار – مايو / ٢٠٠٢.
٧٤- قرار الهيئة المدنية الأولى لمحكمة النقض الفرنسية في ٦/تشرين الثاني – نوفمبر/٢٠٠٦.
٧٥- قرار الهيئة المدنية الأولى لمحكمة النقض الفرنسية في ٢٢/تشرين الثاني – نوفمبر/٢٠٠٧.
٧٦- قرار محكمة أكس – ان – بروفانس الابتدائية في فرنسا المؤرخ في ٢/ تشرين الأول – أكتوبر/٢٠٠١.
٧٧- قرار محكمة التمييز اللبنانية المرقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٢، الغرفة المدنية الخامسة.

ز/ أخرى

٧٨- أبو عبد الرحمن محمد ناصر الدين، بن الحاج نوح بن نجاتي بن آدم، الأشقودري الألباني (ت: ١٤٢٠ هـ)، ضعيف الجامع الصغير وزيادته، أشرف على طبعه: زهير الشاويش، الناشر: المكتب الإسلامي، دون ذكر مكان الطبع وسنته.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

79- Catherine KESSEDJIAN: "Commerce electronique et competence juridictionnel" conference de la Haye de droit international prive rapport des travaux a Ottawa, Prel. N.12, Ottawa (28 favrier au ler mars) 2000. Available at: http://www.hcch.net
80- Charles, JARROSSON: "Les modes alternatifts de reglement des conflits: presentation generale", Revue International de droit Compare, (Quarnte – neuvieme) – annee. N. 2, (Avril – juin), 1997.
81- Code Civil Frances, edition Dalloz, Paris, 2009.
82- Monique LUBY: La nation de consommateur en droit Communautaire: une commode inconstance, Contracts – conc. – consom, 2000
83- Steven GIFIS: Law Dictionary, New York, 1984.
84- Thomas Gerbeaux: "internet et le contentirux international", 1998/99, Le droit international prive et la loi Commerce international, sous la direction de M. le professeur FOYER. Mnchoraly Reseau international le Dimanche, 25/9 /2011, dispoible sur le site: http://acdc-ma.org/acdcfr/index.php?option=com
85- Yves, PICOD et Helene. DAVO: Droit de la consummation, ed. Dalloz, 2005.