

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة - باتنة 1 -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير



محاضرات في مقياس:

## حماية المستهلك

أقيت على طلبة السنة الثانية ماستر

تخصص: تسويق

من إعداد:

الدكتورة:

عاقلي فضيلة

السنة الجامعية: 2019-2020

## الفصل الاول: حماية المستهلك

### المبحث الاول: عقد الاستهلاك كإطار للحماية

#### المطلب الاول: مفهوم وخصائص عقد الاستهلاك

##### أولاً: مفهوم عقد الاستهلاك.

يعتبر عقد الاستهلاك الإطار المنظم للآثار القانونية المترتبة عن العملية الاستهلاكية التي تتم بين طرفيه المستهلك من جهة والمهني من جهة أخرى. وقد برز الاهتمام بهذا الإطار التعاقدى المنظم لهذه العلاقة يزداد خلال نهايات القرن المنصرم وبدايات القرن الحالي، مع التطورات التكنولوجية التي اعتبرت التطورات الاقتصادية الهائلة التي طبعت العالم بأكمله. ولعل هذه التطورات ترافقت مع ثورة في إنتاج السلع والخدمات، الأمر الذي أدى إلى محاولة إيجاد إطار قانوني يحمي أطراف عملية إنتاج السلع والخدمات، وبخاصة الطرف الضعيف. فكان أن تدخلت القوانين الوطنية والاتفاقيات الدولية لحماية المستهلك باعتباره الحلقة الأضعف الذي يحتاج إلى حماية جودة السلع والخدمات التي تقدم له، إذا ما تمت مقارنة قوته الاقتصادية والمعرفية في مقابل المهني المتمثل بالمنتج أو البائع. ويُفسر تفوق هذا الأخير أن الطرف المقابل له في العملية الاستهلاكية وهو المستهلك لا يملك في ظل متطلباته المتزايدة من السلع والخدمات وحاجاته المتغيرة تحت وطأة الإعلانات إلا أن يُقبل الحصول على تلك السلعة أو الخدمة محل الاستهلاك، فالمهني (المحترف) يكون في مركز اقتصادي وقانوني ومعرفي وفني متميز عن المستهلك بما يجعله يستطيع أن يفرض شروطه عليه، فأتى قانون حماية المستهلك للحد من غلواء هذا المركز المتميز للمهني ولحماية الطرف الضعيف في عقد الاستهلاك (المستهلك).

يُعرف العقد بشكل عام بأنه تلاقي إرادتين أو أكثر على ترتيب آثار قانونية سواء كانت هذه الآثار هي إنشاء الالتزام أو نقله أو تعديله أو إنهاؤه..

وإذا ما طبقنا هذه القواعد العامة على عملية الاستهلاك نجد أننا أمام تلاق لإرادتي طرفي عقد الاستهلاك المتمثلين في المستهلك من جهة والمهني (المحترف) من جهة أخرى على ترتيب آثار قانونية ناتجة عن عقد الاستهلاك الذي يبرمونه، والذي ينصرف محله إلى سلعة أو خدمة يقدمها المهني (المحترف) إلى المستهلك.

يعبر الاستهلاك عن نشاط اقتصادي يتمثل في استخدام السلع والخدمات الاستهلاكية من أجل إشباع الحاجات الإنسانية، والاستهلاك بهذا المعنى يعتبر نشاطاً اقتصادياً يمارسه جميع الأفراد في المجتمع،

ويختلف عن جميع الأنشطة الاقتصادية الأخرى كالإنتاج والادخار والاستثمار والتسويق وغيرها من الأنشطة الاقتصادية. من هذا المنطلق فإن أفراد المجتمع من المستهلكين قد لا يكونون بالضرورة مدخرين أو منتجين، وهؤلاء المستهلكون بحاجة إلى ضمان حقوقهم في الحصول على سلع وخدمات ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة، أشباعاً لحاجاتهم وتحقيقاً لرفاهيتهم.

ومن أجل الحصول على تلك السلع أو الخدمات يقوم المستهلكون بالاتفاق مع أصحاب السلع أو مقدمي الخدمات عبر إبرام عقود معهم تحدد فيها حقوق وواجبات كل طرف ضمن عملية الاستهلاك. فمثلاً اعتبر استهلاك الطاقة الكهربائية من قبل الزبون بمثابة عقود الاستهلاك المبرمة بين مستهلك خدمة التيار الكهربائي ومهني/محترف هو مزود خدمة التيار الكهربائي.

أذن الاستهلاك في مفهومه القانوني فيُقصد به كل تصرف قانوني يقوم به الشخص بهدف الحصول على شيء أو خدمة لأشباع حاجاته الشخصية. وعلى ذلك يمكن تعريف عقود الاستهلاك بأنها تلك العقود التي يكون موضوعها توريد أو تقديم أشياء منقولة أو مادية أو خدمات لفرد هو المستهلك، وذلك من أجل استخدامه الشخصي أو العائلي والذي لا صلة له بنشاطه التجاري أو المهني.

### ثانياً: خصائص عقد الاستهلاك

لعل ابرز ما يميز عقد الاستهلاك من خصائص هو كونه عقداً يتميز بأطرافه ومحلّه وكيفية انعقاده والتنظيم القانوني له. فمن جهة أولى نجد أن أطراف هذا العقد مستهلك ضعيف يفتقر للقوة بالنسبة لما يملكه من معلومات حول السلعة أو الخدمة التي تعاقد عليها، وهو أي المستهلك في مركز اقتصادي أقل بالنسبة للمهني (المحترف)، علاوة على أن كافة المعلومات الدقيقة المتعلقة بالسلعة أو الخدمة محل الاستهلاك متوفرة لدى المهني (المحترف) وعليه موجب اعلام المستهلك بما يملكه من معلومات، من هنا نلاحظ بان التوازن العقدي بين الطرفين تشوبه سائبة ضعف المستهلك في مواجهة قوة المهني (المحترف) على كافة الصعد القانونية والاقتصادية والمهنية.

أما من حيث تميز عقد الاستهلاك بالنسبة لمحلّه من جهة ثانية، نجد ان ذلك مرده ان محل هذا العقد يقع على سلعة أو خدمة يحتاجها الكثير من أفراد المجتمع مما يجعلهم بصفتهم مستهلكين بحاجة إلى تدخل المشرع لاضفاء مزيد من الحماية على تعاملاتهم في اطار عقود الاستهلاك، فعقد الاستهلاك قد يرد على مواد غذائية أو الحصول على خدمة معينة كالكهرباء ، أو التأمين على الحياة (ضمان الحياة) ، بحيث أن المستهلك بحاجة لأشباع الحاجات الخاصة به أو بعائلته ولا علاقة لها بنشاطه المهني .

ومن جهة ثالثة ومن حيث كيفية انعقاد هذا العقد فان عقود الاستهلاك قد تتعقد في كثير من الاحيان بألية عقود الازعان، وتعرف عقود الازعان بأنها تلك العقود التي يستقل فيها أحد المتعاقدين غالبا بوضع شروط التعاقد مفصلة مقدماً ( وهو في هذه الحالة المهني/المحترف) بشكل لا يسمح بقبول المناقشة فيها من الطرف الآخر (المستهلك)، حيث يقتصر دور هذا الأخير إما على قبول العقد بكافة شروطه برمتها، وأما أن يرفضها دون أن يكون له الحق في تعديلها، وغالبا ما يضطر المتعاقد الآخر(المستهلك) الى هذا القبول لحاجته الماسة لإبرام العقد ، ودون أي مفاوضات أو مناقشات من جانب المستهلك.

اضافة الى ذلك ومن جهة رابعة فقد خص المشرع الجزائري وفي الكثير من الدول الطرف الضعيف في هذا العقد وهو المستهلك بتنظيم قانوني حمائي أمر لمحاولة اعادة التوازن العقدي مع المهني (المحترف) بحيث أن القواعد المتضمنة في قانون حماية المستهلك ترتبط بالنظام العام .

### **المطلب الثاني:آثار عقد الاستهلاك**

مما تقدم تبين أن عقد الاستهلاك هو عبارة عن اتفاق بين طرفين المستهلك من جهة والمهني/ المحترف من جهة اخرى ، وهذا الاتفاق يعطي كل طرف مجموعة من الحقوق، ولكنه في نفس الوقت يوقع عليه مجموعة من الالتزامات .

### **أولاً:آثار عقد الاستهلاك بالنسبة للمستهلك**

#### **1- التعريف القانوني للمستهلك.**

عرف القانون الجزائري في المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 30/10/1990 والمتعلق بالرقابة والجودة وقمع الغش على أن المستهلك "كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معينة للاستعمال الواسطي أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة لشخص آخر أو حيوان يتكفل به"

أن هذا التعريف القانوني لم يفرض شكلا معيناً للقيام بالعلاقة الاستهلاكية بل جعلها مجرد اقتناء الحاجة أو منتج أو الخدمة المعروضة للاستهلاك من طرف المستهلك، إذ أن المشرع الجزائري وفر الوسائل والإمكانيات المادية لضمان حد معين من الحماية للمستهلك من تعسف المنتج أو لعرض السلع، وجعل كفالة احترام هذه القواعد عن طريق فرض قوانين للتفتيش والرقابة على الخدمات المعروضة من منتجات للتحقق من مطابقتها للمواصفات والمقاييس المقررة قانونا كما يرتب جزاء مدنية وأخرى جنائية عن المخالفات التي ترتكب من طرف المنتجين .

## - تعريف المستهلك:

- اصطلاحاً: "من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجاته الشخصية وحاجات من يعولهم وليس بهدف إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في نشاط مهني".

- ويخرج من نطاق هذا التعريف: المحترف الذي يقوم بشراء المنتجات و الخدمات بغرض تصنيعها أو استعمالها في إنتاج سلع أخرى في إطار مشروع تجاري أو صناعي أو تسويقها بقصد الربح.

فالشخص الذي يتعاقد للحصول على السلع أو الخدمات تتعلق بأعمال مهنته لا يكون مستهلكاً، ولا يستفيد من الحماية المقدرة للمستهلك وذلك أن الشخص الذي يتعاقد على سلع أو خدمة يتعلق بمهنته لديه الخبرة الكافية لحماية نفسه من الغش والخداع الذي يقع فيه.

## 2- أنواع المستهلك:

يمكن تقسيم المستهلكين إلى ثلاث مجموعات أساسية هي:

- **المستهلك النهائي:** هو الذي يشتري السلع بغرض استخدامها أو استهلاكها بنفسه أو لاستعمال أفراد أسرته.

- **الموزع - الوسيط - التاجر:** هذا للنوع من المستهلكين يقوم بشراء السلع بغرض إعادة بيعها لتحقيق الربح.

- **المشتري الصناعي:** سواء كانت منظمات خاصة أو عامة حيث يقوم بشراء سلع تامة الصنع أو مادة خام أو نصف مصنعة بغرض استخدامها في إنتاج أو تقييم سلع أو خدمة، يقوم ببيعها بعد ذلك لتحقيق الربح، أو استخدامها بغرض تقديم خدمة معينة بغض النظر عن تحقيق الربح.

## ثانياً: حقوق وواجبات المستهلك.

تُعتبر حقوق المستهلك الغرض الأساس الذي جاء من أجله قانون حماية المستهلك في الجزائر، فهذا القانون يهدف إلى تحديد القواعد العامة التي ترعى حماية المستهلك وصحة وسلامة السلع والخدمات وجودتها. علاوة على صون حقوق المستهلك وتأمين شفافية المعاملات الإقتصادية التي يكون المستهلك أحد أطرافها. كما يهدف هذا القانون إلى حماية المستهلك من الغش والإعلان الخادع والحؤول دون إستغلاله. و الحقوق التي يتمتع بها المستهلك على النحو التالي:

## 1- حقوقه:

- الحق بالحفاظ على صحته وسلامته عند إستعماله، بشكل ملائم، للسلعة أو الخدمة لجهة الجودة والنوعية:

الاجراء .

- الحق بالإستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المحترف، للمنتج المعد للإستعمال المحلي أو للتصدير:

- الحق بالإستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة وثنائها وميزاتها وطرق إستعمالها والأخطار التي قد تنتج عن هذا الإستعمال:

- الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو إسترجاع ثمنها، وكذلك إسترداد المبالغ التي يكون قد سددها لقاء خدمة، في حال عدم مطابقتها، لدى استعمالها بشكل سليم، سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها، أم للغرض الذي من أجله تم الإستحصال عليه:

- الحق بتعويض كامل ومناسب عن الأضرار الناتجة عن إستهلاك سلعة أو الإنتفاع من خدمة لدى الإستعمال بشكل سليم:

- الحق بإنشاء جمعيات لحماية المستهلك والإنتساب إليها.

- الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً، لصون حقوقه أو التعويض عليه عن الأضرار التي قد تكون لحقت به.

\* حقوق اخرى للمستهلك:

• حق المستهلك في أن يطلب إلغاء العقد واسترداد الثمن المسدد منه في حال عدم إستبدال السلعة أو الخدمة كما يجوز للمستهلك، بالإضافة إلى ما تقدم، المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي قد تكون لحقت به.حق المستهلك في المطالبة بالفاتورة عند شراء اي سلعة او خدمة وذلك لضمان حقوقه عند عدم وجود اي دليل اثبات آخر).

2-وجباته:

## \* الالتزام بالاعلام

يجب على المستهلك قيامه بإعلام المهني/المحترف ببعض المعلومات التي يمتلكها \*يطلب من المستهلك المتضرر في حالة وجود عيب خفي في السلعة او الخدمة وكذلك من الخلف العام او الخاص للمستهلك اثبات وجود العيب الخفي بتاريخ التسليم .

\* اوجب القانون على المستهلك الذي يريد رفع دعوى الضمان على المهني/المحترف ان يقيم الدعوى أو يباشر إجراءات الوساطة أو حل النزاعات المنصوص عليها في هذا القانون خلال مهلة شهر من تاريخ إكتشاف العيب.

\* اوجب القانون على المتضرر سواء كان المستهلك ذاته أو خلفائه العامين او الخاصين، إثبات عدم توافر المواصفات المعتمدة المتعلقة بالسلامة ، .

### ثالثا: حقوق والتزامات المهني/المحترف.

#### 1- حقوقه

على غرار بعض الواجبات التي فرضها القانون على المستهلك، فقد اعتبر بعض هذه الواجبات حقوقا للمهني/المحترف فقد تطلب القانون من المستهلك قيامه بإعلام المهني/المحترف ببعض المعلومات التي يمتلكها انطلاقاً من قاعدة ان من يملك المعلومات المرتبطة بالعقد يلتزم بالإدلاء بها الى الطرف الآخر، متى كانت تلك المعلومات لازمة لتتوير إرادته حتى ينعقد العقد صحيحاً كما رأينا. فكيف للمهني/المحترف صاحب محل اجهزة الحاسب الالي بأن يعرف احتياجات الاستاذ الجامعي والمتمثلة بجهاز كمبيوتر قادر على تخزين المحاضرات وعرضها وحفظ ملفاته البحثية والقانونية وكذلك نسخ الكترونية من القوانين، من غير ان يقوم هذا الاستاذ الجامعي والذي يُعتبر مستهلكاً بالقيام باعلام المهني/المحترف بهذه البيانات والمتطلبات كي يختار له جهازاً يؤدي له هذا الغرض، بسعة معينة وكفاءة تتناسب واحتياجاته.

كما ان من حق المهني/المحترف الا يظل مهددا تجاه دعوى الضمان التي قد يرفعها المستهلك في وجهه،حيث اوجب القانون على المستهلك الذي يريد رفع دعوى الضمان على المهني/المحترف ان يقيم الدعوى أو يباشر إجراءات الوساطة أو حل النزاعات المنصوص عليها في هذا القانون خلال مهلة شهر من تاريخ إكتشاف العيب، واشترط القانون كي يستفيد المهني/المحترف من هذا الحق الا يكون قد لجأ لوسائل المماطلة كما عرضنا من قبل.

#### 2- التزاماته:

انطلاقاً من الفلسفة التي اتبعتها المشرع الجزائري في قانون حماية المستهلك باعتبار قواعد هذا القانون من القواعد القانونية الحمائية المتعلقة بما يُعرف بالنظام العام الاقتصادي الحمائي الذي يعمل على حماية بعض الفئات من المجتمع كالمستهلكين، فقد فرض هذا القانون مجموعة من الالتزامات/الواجبات على عاتق الطرف الاقوى في عقد الاستهلاك، وذلك تحقيقاً لمصلحة الطرف الضعيف الذي اتى هذا القانون لحمايته وهو المستهلك.

\* الالتزام بالاعلام/موجب الإعلام

\* التزام/موجب الامتناع عن فعل الاعلان الخادع:

\* التزام/ موجب الضمان:

انطلاقاً من الهدف الاساس لعقد الاستهلاك وهو الحصول على السلعة او الخدمة محل هذا العقد والتمتع بكافة سلطات المالك المستهلك وانتقاعه بها بشكل هادئ ومستمر.

وفي هذا الاطار يضمن المحترف جودة السلعة أو الخدمة وتوافر المواصفات التي حددها أو تلك التي اشترط المستهلك خطياً وجودها. كما يضمن حيازة المستهلك للسلعة أو الخدمة دون معارضة صادرة عن الغير أياً كان.

ولا يجوز للمحترف أن يدرج في العقود التي يجريها أي بند يعفيه من الموجبات المذكورة أعلاه كما يضمن المحترف العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصاً محسوساً أو تجعلها غير صالحة للإستعمال فيما أعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد. أما العيوب التي لا تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة أو من الإنتفاع بها إلا نقصاً خفيفاً وكذلك العيوب المتسامح بها عرفاً فإنها لا تستوجب الضمان ويُفهم من هذه الموجبات الملقاة على عاتق المهني/المحترف بأنها تتنوع بين ضمان للجودة وضمنان للتعرض وضمنان للعيوب الخفية، وذلك على النحو التالي:

- ضمنان الجودة :

- ضمنان التعرض :

- ضمنان العيوب الخفية :

## المبحث الثاني: الحماية القانونية للمستهلك

### المطلب الاول: الحماية الموضوعية والاجرائية

انطلاقاً من الفلسفة التي اتبعتها المشرع الجزائري في حماية المستهلك، فإن قانون حماية المستهلك احتوى على العديد من القواعد الموضوعية والاجرائية الخاصة بحماية المستهلك، ونعني هنا بقواعد الحماية الموضوعية تلك المتعلقة برضا المستهلك وحمايته من التعرض لأي نوع من انواع الدعاية الكاذبة والاعلانات المضللة الخادعة. كما لحظ قانون حماية المستهلك مجموعة من القواعد الحمائية الاجرائية .

#### أولاً: الحماية الموضوعية

طبقاً للقواعد العامة فإن انعقاد عقد الاستهلاك يقتضي ان يتبادل طرفان التعبير عن ارادتين متطابقتين فلا ينعقد العقد الا اذا اقترن الايجاب الصادر من احد المتعاقدين بقبول مطابق له صادر عن المتعاقد الاخر. ولصحة التراضي وبالتالي صحة عقد الاستهلاك يُشترط ان تكون الارادة خالية من العيوب علاوة على صدورهما من شخص ذي اهلية لإبرام عقد الاستهلاك.

وعلاوة على ذلك فإن قانون حماية المستهلك افرد علاوة على ذلك حماية من الدعاية الكاذبة او ما يعرف بالاعلانات الخادعة او المضللة ، وكذلك حماية من البنود التعسفية التي قد يتضمنها عقد الاستهلاك ، وسوف نبحث هذين النوعين من الحماية فيما يلي.

#### **1- حماية المستهلك من الدعاية الكاذبة (الاعلانات الخادعة او المضللة)**

وضع قانون حماية المستهلك قواعد حمائية للمستهلك مما قد يتعرض له من اعلانات خادعة او مضللة له، وأوجب على المهني/المحترف أن يعلن عن الثمن بالدينار الجزائري على كل سلعة، أو على الرف التي تكون السلعة معروضة عليه، كما فرض القانون على المؤسسات التي تقدم خدمات(كالشقق المفروشة، والمطاعم، والمقاهي، والملاهي) أن تعلن عن الأسعار في مكان بارز. وأوجب على المحترف الذي يعرض السلع المستعملة إلى الإعلان عن حالة السلعة المذكورة بشكل ظاهر وواضح على السلعة وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه وعليه أن يشير إلى ذلك سواء في العقد الذي ينظمه أو على الفاتورة التي يصدرها.

وفي هذا الاطار فعلى المحترف وضع معلومات حقيقة حول السلعة او الخدمة التي يقدمها للمستهلك

## 2- حماية المستهلك من البنود التعسفية.

منح القانون المستهلك حماية تجاه اي بند يتصف بطابع التعسف يضعه المهني (المحترف) في عقد الاستهلاك. ويُعرّف البند التعسفي عموماً بأنه البند الذي يُدرج في العقد من قبل أحد اطرافه وقد أُملي ارادته على الطرف الآخر تحقيقاً لمنفعة ذاتية غير مألوفة ومفرطة، منتقاصاً من حقوق الطرف الآخر الذي رضخ له، وذلك لتسلط من فرض هذا البند على العقد. وقد عرّف قانون حماية المستهلك البنود التعسفية بأنها البنود التي ترمي أو قد تؤدي إلى الإخلال بالتوازن فيما بين حقوق وموجبات المحترف والمستهلك لغير مصلحة هذا الأخير.

وأشار القانون الى أن الطابع التعسفي للبند يقدر بتاريخ التعاقد وبالرجوع إلى أحكام العقد وملاحقه باستثناء تلك المتعلقة بالثمن. ولعل العلة في حماية المستهلك من البنود التعسفية تكمن في أن أحد المبادئ الأساسية التي تقوم عليها العقود هو مبدأ العدالة

### ثانياً: الحماية الجزائية للمستهلك

تضمن قانون حماية المستهلك اطاراً حمائياً للمستهلك من الانتهاكات التي تطال احد حقوقه المنصوص عليها، فمنح حماية جزائية للمستهلك لمن يقوم بالاعلانات الخادعة لهذا الاخير او من يقوم بغش المستهلك او بتزويده ببضائع فاسدة او منتهية الصلاحية او تلك السلع والخدمات غير المطابقة للمواصفات المتعلقة بسلامة وصحة المستهلك. وقد وضع القانون مجموعة من العقوبات على هذه الافعال من عقوبة الحبس والغرامات الى عقوبة نشر الحكم بالادانة كله أو بنشر خلاصته في الصحف التي تعينها على نفقة المحكوم عليه. وللمحكمة أن تقضي بلصق خلاصة الحكم على أبواب الأماكن التي يمارس فيها المحترف أو المصنّع أو مقدم الخدمة نشاطه، إضافة الى عقوبة منع المخالف من ممارسة نشاطه نهائياً أو مدة خمس سنوات على الأقل ولو لم تكن الممارسة معلقة على نيل شهادة أو إذن من السلطة. ولها أن تقضي، في هذه الحال، بإقفال الأماكن التي يمارس المحكوم عليه نشاطه إقفالاً مؤقتاً أو نهائياً، علاوة على عقوبة مصادرة السلع المغشوشة و عُدد الوزن أو الكيل أو القياس المزيفة وغير المضبوطة وبتلافها على نفقة المحكوم عليه .

- الحماية الجزائية للمستهلك من الاعلانات الخادعة

- الحماية الجزائية للمستهلك من السلع غير المطابقة للمواصفات المعتمدة والمتعلقة بالسلامة

- الحماية الجزائية للمستهلك من تزويده بمواد غذائية فاسدة او ملوثة او منتهية الصلاحية

- الحماية الجزائية للمستهلك من الغش

- الحماية الجزائية للمستهلك من عدم إعلامه بالبيانات الضرورية الخاصة بالسلعة او الخدمة

### ثالثا: الأطراف المسؤولة عن حماية المستهلك.

المشرع يلزم حماية المستهلك، وتقع مسؤولية حماية المستهلك على الحكومة، الأفراد، جمعيات حماية المستهلك، والمؤسسات المنتجة أو الموزعة.

#### 1- الحكومات.

منذ أن تنامت الحركات التي تتكفل بمهمة حماية المستهلك والدفاع عن مصالحه زاد دور الحكومات في الدول المختلفة في لعب أدوار هامة تصب في تجسيد هذا الهدف، وهذا انطلاقا من مسؤوليتها عن حماية مواطنيها في المجالات المختلفة.

ويمكن تلخيص أهم هذه الأدوار في ضمان حقوق مواطنيها في الحصول على البيانات والمعلومات دون تضليل، وضمان حقه في الاستماع إلى انشغالاته وانتقاداته... الخ؛ ويتم التكفل بهذه القضايا وغيرها التي تصب في حماية المستهلك من خلال تفعيل عمل الأجهزة الحكومية التالية:

أ- **الأجهزة القانونية في الوزارات:** وهي ذات العلاقة بموضوع الحماية، والتي تتولى الإشراف على وضع وصياغة القرارات التي تكفل حماية المستهلك، وإجراءاتها الخاصة في حالة حدوث إخلال بهذه الحماية.

ب- **الأجهزة الإشرافية والرقابية:** وهي التي يتجسد دورها في عملية الإشراف والرقابة تجاه موضوع الإخلال بحماية المستهلك؛ حيث يمتد مجال عملها إلى رقابة الممارسات التسويقية للمنتجين والبائعين والموزعين، بالإضافة إلى الاضطلاع بدور الإشراف على إجراء بحوث التسويق والمتضمنة لمجالات: السوق، المستهلكين، الأسعار، الترويج، والتوزيع.

كما يمتد الدور الرقابي لهذه الأجهزة إلى كل ما يرتبط بعملية التبادل مثل كفاية الضمانات الممنوحة للمستهلك، وجودة المنتجات المباعة، وصلاحياتها للاستعمال... الخ.

ج- **الأجهزة القضائية:** ويتمثل دورها في مسألة الفصل في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك، غير أن ما يلاحظ عند تقييم فعالية الأجهزة القضائية هو البطء في الفصل في مثل هذه القضايا، بالإضافة إلى عدم وجود محاكم خاصة بقضايا حماية المستهلك، فهي حاليا تعالج ضمن المخالفات التجارية.

## 2- الأفراد.

يلعب الأفراد سواء أكانوا أفرادا أم جماعات دورا هاما في تفعيل الحماية من منطلق أنهم أصحاب المصلحة الأولى؛ ويمكن لعب هذا الدور الفعال في الحماية من خلال التنظيمات المختلفة التي يعملون ضمنها، مما يتيح كشف الممارسات التسويقية التي تقود إلى الإخلال بحماية المستهلك.

### \* جمعيات حماية المستهلك.

تلعب جمعيات حماية المستهلك في هذا المجال دورا هاما وهذا من خلال القيام بمجموعة من المهام مثل ربط قضايا المستهلك بظروف المجتمع للتعرف على الطاقات، حث ودفع المؤسسات الرسمية والهيئات المتخصصة إلى سن قوانين تحمي المستهلك، التوعية ونشر ثقافة الاستهلاك، والتركيز على القضايا التي تحظى بأكبر اهتمام لدى المجتمع وهي: الغذاء، تلوث الهواء، الاتصالات، التدخين... الخ.

### \* أجهزة الإعلام.

تؤدي أجهزة الإعلام بمختلف أنواعها دورا هاما في تأمين الحماية للمستهلك، وهذا من خلال توعية الجماهير فيما يخص حقوقها ومصالحها، إضافة إلى دفاعها عن هذه الحقوق من منطلق أنها تدخل ضمن القضايا الاجتماعية، حيث نجد أن البرامج الإعلامية تهدف إلى المساهمة في معالجة مثل هذه القضايا الحساسة بالنسبة للمجتمع ككل عن طريق توعية المستهلكين بما يتيح لهم إدراك حقوقهم وواجباتهم.

### رابعا: آليات حماية المستهلك من الغش والخداع التسويقي.

توجد مجموعة من الآليات تكفل توفير الحماية للمستهلك من الغش والخداع التسويقي الممارس عليه من قبل الأطراف التي تتعامل معه في إطار عملية التبادل، وهذا بما تتضمنه هذه الآليات من إجراءات تقود في النهاية إلى حصول المستهلك على التعويض المناسب والكافي في حالة وجود عيوب في تصميم ما قدم له، أو في حالة التضليل فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة بمستوى جودة المنتجات موضوع التبادل، إلى غير ذلك من الانتهاكات التي قد يذهب المستهلك ضحية لها؛ ومن بين أهم هذه الآليات التي يمكن أن تكفل حماية المستهلك نجد ما يلي:

#### 1- دور الآليات التسويقية في حماية المستهلك.

يتمثل دور الآليات التسويقية بالنسبة لحماية المستهلك في النقاط التالية:

\* تفعيل أساليب توعية المستهلك عن طريق الإرشاد والتوجيه بما يكفل حمايته، وصيانة حقوقه؛ وفي هذا الإطار يبرز الترويج كأحد أقوى هذه الأساليب تأثيرا في تحقيق هدف نشر الوعي والثقافة بين المستهلكين ( باعتباره أداة اتصال مباشر وغير مباشر)؛ وعليه لكي نضمن تحقيق الفعالية في أداء هذه الوسيلة من حيث التأثير ينبغي أن تصاغ وتصمم الرسالة الترويجية بصورة جيدة.

ولكي يؤدي الترويج دوره المخطط في حماية المستهلك، يجب أن تتوفر مجموعة من العوامل، من بينها: أن تتضمن الرسالة الترويجية معلومات صحيحة وصادقة ودقيقة وذات جودة، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهدافها في الحماية؛ بالإضافة إلى مدى التوفيق في اختيار فكرة الرسالة الترويجية وما مدى وضوحها بما يضمن تقبلها من طرف الجمهور الموجه إليه... الخ.

\* مدى التزام المنتجين أو البائعين بضرورة كتابة كل البيانات الخاصة بالسلع على غلافها مما يتيح توفير الحماية للمستهلك، ومن ثم تمكينه من اتخاذ قرار الشراء بكل حرية؛ حيث يكون المستهلك على دراية كافية بمحتويات وكمية ومجالات وطرق استعمال كل منتج من المنتجات، إلى غير ذلك من المعلومات الضرورية، على أن تصاغ كل هذه الأمور بلغة بسيطة وسهلة تتيح للمستهلك استيعابها وفهمها.

\* تولي المراكز والهيئات المختصة عملية وضع المواصفات القياسية للمنتجات، وإقناع المنتجين بمدى أهمية تقديم البيانات الكاملة والدقيقة والصادقة عن منتجاتهم في حماية المستهلك من الغش والخداع التسويقي، وكذلك حمايته من الأخطار.

\* إلزام المنتجين أو البائعين بضرورة توفير الضمان للمستهلك عن السلع والخدمات المقدمة له سواء أكان هذا الضمان صريحا أو ضمنيا، مكتوبا أو شفويا.

\* تفعيل الرقابة الدقيقة من طرف الهيئات المختصة فيما يخص مخالفات الأسعار، مع تشديد العقوبات الرادعة حتى لا يتضرر المستهلك.

ك- تحديد الأسعار بطريقة واقعية بما يتناسب مع القدرة الشرائية للمستهلك، مع متابعة التغير في الأسعار بما لا يضر بمصالح المستهلك.

\* توفير الشروط الصحية لاستخدام المواد والعبوات بما في ذلك التعبئة والتغليف.

\* الالتزام بإيصال المنتجات إلى المستهلك في المكان والزمان المناسبين، مع تحقيق العدالة في التوزيع.

## 2- دور الجودة ورقابة الجودة في حماية المستهلك.

تلعب الجودة دورا هاما في ضمان حماية المستهلك، كما يمكن أيضا تحقيق هدف الحماية من خلال تفعيل نشاط الرقابة على الجودة.

### أ- أهمية الجودة في ضمان حماية المستهلك.

تعتبر الجودة والتقييم من الآليات الهامة التي تعتمد في ضمان حماية المستهلك خاصة بعد هيمنة الاتجاه المتزايد إلى عولمة الأسواق واشتداد المنافسة، تزايد ظاهرة الغش والخداع التسويقي الذي يتعرض له المستهلك؛ فاعتماد الجودة والتقييم يعني أن المؤسسات اتجهت للبحث عن ما يميزها في الأسواق عن منافسيها، كما أن ذلك يعني في الوقت نفسه أنها تركز على المستهلك، وتسعى إلى كسب رضاه وضمن وفائه من منطلق أن هذا المستهلك هو المبرر الرئيس لوجودها واستمرارها في السوق.

ولكي يتحقق للمؤسسات هذا الهدف وغيره من الأهداف الأخرى لجأت إلى بذل كل ما في وسعها من أجل حماية المستهلك من الغش التسويقي باعتباره من أعلى أصولها، وهذا عن طريق ضمان جودة المنتجات المقدمة له من خلال التقيد بمتطلبات المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO)، والتي يعتبرها المستهلك بمثابة مرجع للتمييز بين المنتجات المعروضة في الأسواق.

كما أن عدم تقيد المؤسسات بعنصر الجودة يجعلها تخل بمبدأ حماية المستهلك، مما يعني من جهة أخرى أن هذه المؤسسات سوف تفقد أجزاء هامة من أسواقها، ومن ثم مستهلكيها نظرا للعلاقة القوية الموجودة بين الجودة والتسويق؛ فعندئذ سيتملك المستهلكون شعور بعدم الرضا نتيجة للنقص في جودة السلع والخدمات المقدمة.

### ب- دور رقابة الجودة في حماية المستهلك.

تلعب الرقابة على الجودة دورا هاما في حماية المستهلك من الأضرار الصحية الناتجة عن استعمال مواد أو أغذية فاسدة، وفحص السلع المنتجة محليا أو المستوردة، ومحاربة الاحتكار، ووضع مواصفات قياسية للإنتاج والاستيراد والتصدير. وتوجد عدة تعريفات لمفهوم رقابة الجودة من بينها أنها: "مجموعة من الأنشطة المحددة، والتي تستخدم بهدف التأكد من الإنتاج الذي تم تحقيقه يتفق ويتطابق مع تلك المواصفات التي وضعت له سلفا".

ويمكن للرقابة على الجودة أن تؤدي دورها بفعالية في حماية المستهلك من خلال قيام الأشخاص المؤهلون قانونا بالمعاينة المباشرة، أو بالفحوص البصرية، وبواسطة أجهزة المكاييل والموازين

والمقاييس، وبالتدقيق في الوثائق، والاستماع إلى الأشخاص المسؤولين، أو بأخذ عينات من المنتج، بالإضافة إلى زيارة الأماكن والتجهيزات ذات العلاقة بالمنتجات الموجهة للاستهلاك، وهذا في كامل أوقات العمل. لحقوقه.

### ج - دور المؤسسات الأكاديمية والتربوية والدينية والإعلامية

يُقال أن درهم وقاية خير من قنطار علاج، وهذا القول يصدق في مجال الوقاية التي يجب ان تتم في مجال انفاذ القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، وفي هذا الاطار فإن دورا اساسيا تلعبه المؤسسات الاكاديمية والتربوية والدينية والاعلامية في التوعية والتثقيف للمستهلكين بحقوقهم وواجباتهم، وتسليط الضوء على ما يعرض حياتهم وحقوقهم للخطر.

وعلى كمثال رائد على دور المؤسسات الاكاديمية والتربوية، قامت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة باتنة بإدخال مقرر حول قانون حماية المستهلك ضمن برنامج الاجازة في الحقوق اللبنانية، حيث يهدف هذا المقرر الى تعريف الطالب بقانون حماية المستهلك والاحكام القانونية ذات الصلة، ودراسة حقوق المستهلك والتزامات المحترف/ المهني تجاهه، وطبيعة تلك الالتزامات، مع دراسة تفصيلية للعقود الاستهلاكية وخصائصها واثارها القانونية، وتسوية المنازعات المثارة بشأنها. ومفهوم الالتزام بالاعلام، وحماية المستهلك في مواجهة الدعاية الكاذبة والمضللة وفي مواجهة البنود التعسفية، وكذلك دور الدولة والمجتمع المدني في الحماية. وتهدف الجامعة من هذا الامر الى اكساب الطالب معرفة دقيقة وقانونية بماهية حماية المستهلك، احكامها وخصائصها، علاوة على تحليل المقصود بالمستهلك والمحترف(المهني)، وكذلك للالتزام بالاعلام (موجب الاعلام) من حيث المقصود به، وشروط نشوئه، واكساب الطالب مكنة التمييز بين الالتزام بالاعلام المفروض على المحترف/ المهني وبين الالتزامات التي قد تشتبه به وتعزيز قدراتهم عبر اكسابهم مكنة تحليل المسائل القانونية التي قد تعتري الاستهلاكية والعلاقات المنبثقة بين اطرافها، و مساعدة الطلاب على ابتكار الحلول في مجال المنازعات بالنسبة للاستهلاكية، وفي دعاوى المسؤولية ذات الصلة، والإحاطة بكافة المسائل المثارة ومحاولة إيجاد حلول للإشكاليات المتصلة بكل قضية مطروحة عبر تحليلها ومناقشتها بشكل جماعي للوصول إلى فهم متعمق للقواعد الحمائية لحقوق المستهلك واثارها القانونية.

وفيما يتعلق بدور المؤسسات الدينية نجد ان الخطب والوعظ الارشادية داخل دور العبادة لها اثر كبير في تهذيب النفوس، خاصة اذا ما تركز الخطاب الديني على ضرورة مراعاة حقوق الافراد المستهلكين وعدم

الاضرار بها عبر الغش التجاري او التلاعب بالاوزان لأن عقاب مثل هذه الافعال من الناحية الدينية يعتبر عقاباً كبيراً.

اما عن دور الاعلام في تعزيز حماية حقوق المستهلك فنجد أن تسليط الضوء مؤخراً في الصحف والبرامج التلفزيونية على صحة المستهلكين وغذائهم وضرورة اخذ الاجراءات الوقائية عند شراء السلع الغذائية كان له أثر واضح في تغيير الكثير من سلوكيات المستهلكين الذين باتوا اشد حذراً في التعامل مع هذا الامر، بما يحقق تنفيذ اجراءات وقائية حمائية لهؤلاء المستهلكين. وفي هذا السياق تقوم مديرية حماية المستهلك بإصدار نشرة فصلية حول حقوق المستهلك الغرض منها تعريف هذا المستهلك بحقوقه وزيادة التوعية للمعنيين بالأمر بهذه الحقوق.

### المطلب الثاني: حماية المستهلك المتعاقد عن بُعد (الالكترونياً)

شهد العالم في الحقبة الأخيرة من القرن الماضي تشكلاً لنظام عالمي جديد يقوم على اساس أن من يمتلك مفاتيح الإقتصاد والتكنولوجيا، فانه يمتلك أسباب القوة، ذلك أن تحالف الإقتصاد والتقنية يلعب دوراً أساسياً في حلّ أو خلق المشكلات التي تعاني منها الدول نامية كانت أو متقدمة. ومع تزايد أعمال التجارة الدولية ودورها في تعزيز اقتصاديات الدول برزت حاجة ملحة إلى أن تكون هنالك ثمة نظم قانونية تحكم تكون العلاقات التجارية، وتقض النزاعات الناشئة عنها فيما لو تعثرت مثل هذه العلاقات. وفي هذا الإطار، بدأت الدول بتطوير أنظمتها وتشريعاتها الإقتصادية، كي تأتي متوائمة مع المعايير الدولية من جهة وملائمة لاحتياجاتها الداخلية من جهة أخرى، آخذة بعين الإعتبار ثورة المعلومات والتكنولوجيا، في ظل عصر تزوجت فيه التكنولوجيا والاتصالات بالمعرفة وبالمعاملات التجارية الدولية، حيث أصبحت التقنية فيه الأساس التي تنطلق منها الدول والأفراد في تعاملاتهم، وبخاصة التي تتم عبر شبكة الانترنت. ولعل موقف الدول هذا في تطوير قوانينها مرده ان تطور القانون بصفة مستمرة يُعد أمراً ضرورياً لارتباطه الوثيق بما يستجد من متغيرات تطبع المجتمعات على كافة الصعد وبخاصة الإقتصادية والاجتماعية والتقنية. فظهرت في هذا الاطار تلك التعاملات التي تتم باستخدام الوسائل التقنية الحديثة وبخاصة شبكة الانترنت او ما يُطلق عليها قانوناً "التعاقد عن بُعد، او عقود التجارة الإلكترونية اي العقود التي تتم عبر الإنترنت. حيث يُعتبر نمو استخدام الإنترنت في المعاملات من أكثر العلامات المميزة لعصر العولمة الذي نعيش، سواء من حيث عدد رسائل البريد الإلكتروني التي يتم تراسلها، أو عدد صفحات الويب

المتاحة على الشبكة، أو عدد الأفراد المستخدمين للشبكة، أو الأنشطة التجارية الآخذة في النمو والمتصلة بالإنترنت كالتجارة الالكترونية ، او حتى عدد الجرائم التي تتم عبر الانترنت.

ولقد ادت هذه التطورات الى انعكاسات كبيرة، فلم يكن متصورا ان يبقى العقد بعيداً عن اثر المعلوماتية ، الامر الذي يعني تزايد وانتشار العقود التي تبرم باستخدام التقنيات الحديثة او تكون هذه التقنيات محلاً لتعاقد. على حركة الاستهلاك برمتها، فأصبح المستهلك يشتري السلعة او يتلقى الخدمة وهو في مكانه عبر استخدامه لشبكة الانترنت، فيقوم مثلاً بالنفذ الى الموقع الالكتروني للمهني/ المحترف من كل دول العالم فيتعرف على نشاط المشروع الذي يديره هذا المهني/المحترف وما يقدمه من منتجات وخدمات، فأصبحت العملية الاستهلاكية اكثر سهولة لأن شبكة الانترنت لا تعرف فكرة الحدود الجغرافية للدول، الأمر الذي يضفي أهمية كبيرة خاصة فيما يتعلق بالوفاء عبر الإنترنت من قبل المستهلكين. من هنا كان لابد من تدخل المشرع لضبط هذه العملية الاستهلاكية خاصة انها تتم في عالم افتراضي، بما يتضمنه ذلك من بُعد في المسافة بين المستهلك من جهة والمهني/المحترف من جهة اخرى، وما قد يترتب على ذلك من امكانية ان يقع المستهلك ضحية الدعاية المضللة او الخادعة للمهني/ المحترف التي تتم عبر شبكة الانترنت (عبر المواقع الالكترونية لهذا المهني/ المحترف). علاوة على ضرورة حماية المستهلك من اي مساس بحقوقه التي منحها اياه قانون حماية المستهلك في هذه الحالات التي يتم بها عقد الاستهلاك عن بُعد "الالكترونيا"، في عالم بلا حدود خال من الجغرافيا وفضاء لايقوم على الورق.

#### أولاً: ضرورات حماية المستهلك المتعاقد عن بُعد "الالكترونياً"

كما عرضنا فقد ادت القفزة الرقمية التي حدثت في العالم الى احداث اثر بالغ على كافة جوانب الحياة، خاصة مع ازدياد أهمية الوسائل الالكترونية في نهاية القرن العشرين وتجسد ذلك في استعمال الكمبيوتر والانترنت، لابل ومنذ ظهور الكمبيوتر تحديداً. وقد ادى استخدام شبكة الانترنت في التعامل الى بروز نوعين من التعاملات، منها ما يُعد مشروعاً ومنها ما يُعتبر تعاملاً غير مشروع يتمثل في ارتكاب الجرائم عن بُعد والتي قد يكون احد ضحاياها مستهلك يتعاقد عن بُعد، وما يعيننا في هذا السياق هو معرفة المقصود بمن يقوم بالمعاملات المشروعة لغرض احتياجاته، وضرورات حمايته من الوقوع في اي تعامل ينطوي على انتهاك احد من حقوقه، ونعني هنا المستهلك المتعاقد عن بُعد، خاصة في ظل تطور عقود التجارة الدولية المتعلقة بتبادل السلع والخدمات عبر الحدود.

## **ثانياً: التعريف بالمستهلك المتعاقد عن بُعد "الالكترونيا" كمدخل مفاهيمي**

يقوم المستهلك المتعاقد عن بُعد "الالكترونيا"، باستخدام شبكة الانترنت بحيث يلجأ الى وسيلة الكترونية كاستخدام البريد الالكتروني او بالنفاذ الى موقع الكتروني على شبكة الانترنت خاص بالمهني/المحترف حيث يقوم هذا الاخير بترويج وعرض سلعه وخدماته من خلال هذا الموقع لتقديم المنتجات والخدمات. ومن ثم فإن المستهلك المتعاقد عن بُعد يتعاقد مع مهني/محترف يتعاطى توزيع الخدمات والسلع الكترونيا عبر ممارسة الانشطة باستخدام وسائط الكترونية لاشباع حاجات المستهلكين من سلع وخدمات او عبر تداول او بث لسلع وخدمات المهني/المحترف عن طريق شبكة الانترنت. لذا فالمقصود بالمستهلك المتعاقد عن بُعد هو المستهلك الذي يُبرم عقداً مع مورد بشأن سلع وخدمات في اطار نظام بيع او تقديم خدمات عن بُعد من قبل المورد الذي يستعمل تقنية الاتصال عن بُعد لغاية ابرام العقد بما في ذلك انشاء العقد ذاته. والمستهلك في هذا الاطار اي في نطاق التعامل عن بُعد هو ذاته المستهلك في عملية التعاقد التقليدية لكنه فقط يتعامل عبر وسائط الكترونية، او يستفيد من الخدمات الالكترونية.

## **المطلب الثالث: وسائل حماية المستهلك المتعاقد عن بُعد "الالكترونياً"**

منح قانون حماية المستهلك، المستهلك المتعاقد عن بُعد حماية اضافية عن تلك الممنوحة له بناء على اعتباره مستهلكاً متعاقداً بالطرق التقليدية، وتنقسم الحماية القانونية الممنوحة لهذا المستهلك بين حماية موضوعية واجرائية. وتتطوي الحماية الموضوعية على حماية حقوق المستهلك في تنوير ارادته تجاه ما يريد ان يتعاقد عليه من سلع وخدمات قد يكون قد تم الاعلان عنها على الموقع الالكتروني الخاص بالمهني/المحترف، وفي ذات الاطار قد يتضمن الموقع معلومات حول السلع والخدمات يتطلب القانون ان تكون صحيحة وحقيقية. اما الحماية الاجرائية فتتطوي على حماية على الصعيد المدني تتمثل في اجراءات تسوية المنازعات التي يكون طرفا فيها، علاوة على الحماية الجزائية التي تتضمن عقوبات بحق كل من يرتكب فعلا معاقبا عليه في قانون حماية المستهلك. وسوف نعرض لهذه الوسائل الموضوعية والاجرائية فيما يلي.

## **أولاً: الحماية الموضوعية.**

اوجب قانون حماية المستهلك على المهني/المحترف موجب اعلامه وتزويده بالمعلومات الضرورية حتى يقوم المستهلك بالتعاقد عندما يتم ابرام عقد الاستهلاك عن بُعد وهو على بينة من امره وبارادة متتورة.

## 1- حماية رضاء المستهلك المتعاقد عن بُعد

نظراً لوجود المستهلك في مكان بعيد عن مكان المهني/المحترف، علاوة على عدم الوجود المادي الواقعي للسلع والخدمات امام عين المستهلكين الامر الذي يؤثر في قدرتهم في الحكم بدقة على المبيع واوصافه خاصة في ظل تطور الاعلانات والتي قد تكون خادعة او مضللة في احيان كثيرة. من هنا كان لزاماً على المهني/المحترف اعلام المستهلك بكلفة البيانات الضرورية التي تجعله يُقدم على التعاقد عن بُعد وهو على بينة من أمره، اضافة الى توفر جميع ما تطلبته القواعد العامة في ارادة المتعاقدين. ويعتبر موجب الاعلام الملقى على عاتق المهني/المحترف احد اهم الوسائل القانونية في مجال حماية المستهلك عموماً والمستهلك المتعاقد عن بُعد على وجه الخصوص، فعقد الاستهلاك الذي يتم عن بُعد لا يكون فيه النقاء الحقيقي بين اطرافه، لذلك حرص المشرع على تأكيد هذا الموجب، وعلى امتداده لمرحلتي ما قبل التعاقد عن بُعد وكذلك ما بعد ابرام هذا العقد.

وينطوي مضمون هذا الالتزام/الموجب - وكما اشرنا سابقا عند الحديث حول مضمون الالتزام بالنسبة للمستهلك بصورته التقليدية - على ضرورة أن يزود المحترف المستهلك بمعلومات، صحيحة ووافية وواضحة، تتناول معلومات حول البيانات الأساسية للسلعة أو الخدمة وطرق إستخدامها، علاوة على الثمن وشروط التعاقد وإجراءاته، اضافة الى المخاطر التي قد تنتج عن استخدام السلعة او الخدمة محل عقد الاستهلاك:

وبناء على ذلك فقد أوجب قانون حماية المستهلك في لبنان على المهني/المحترف اعلام المستهلك بما يلي :

\* يجب تزويد المستهلك المتعاقد عن بُعد بمعلومات واضحة وصريحة تتناول المواضيع التي تمكنه من إتخاذ قراره بالتعاقد، لا سيما تعريفه بالمحترف الذي يتعاقد معه وإسمه وعنوانه ورقم ومكان تسجيله، وبريده الإلكتروني، بالإضافة إلى أية معلومات تتيح تعريف المحترف.

\* يجب اعلام المستهلك المتعاقد عن بُعد بمعلومات وبيانات السلعة والخدمة المعروضة وكيفية إستعمالها والمخاطر التي قد تنتج عن هذا الإستعمال.

\* على المهني/المحترف اعلام المستهلك المتعاقد عن بُعد عن مدة العرض المقدم له بحيث ان يلتزم خلال هذه المدة بإبرام العقد.

\* على المهني/المحترف اعلام المستهلك المُتعاقد عن بُعد بثمن السلعة أو الخدمة والعملية المعتمدة وكافة المبالغ التي قد تضاف إلى الثمن لا سيما الرسوم والضرائب والمصاريف أيّاً كانت، وكيفية تسديد هذه المبالغ.

\* على المهني/المحترف موجب اعلام المستهلك المُتعاقد عن بُعد بكافة الضمانات التي يقدمها اضافة الى الخدمات التي يقدمها بعد التعاقد.

\* على المهني/المحترف اعلام المستهلك المُتعاقد عن بُعد عن مدة العقد الذي يتناول سلعاً أو خدمات تقدم بشكل دوري.

\* على المهني/المحترف ايضاً تزويد المستهلك المُتعاقد عن بُعد بالبيانات الكافية حول تاريخ ومكان التسليم والمصاريف المتوقعة لهذه الجهة.

\* على المهني/المحترف اعلام المستهلك المُتعاقد عن بُعد بالإجراءات الواجب إتباعها لإنهاء العقد الذي يجدد حكماً عند إنتهاء مدته.

\* على المهني/المحترف ان يقوم بتحديد المدة التي يجوز خلالها للمستهلك المُتعاقد عن بُعد الرجوع عن قراره بالشراء.

\* على المهني/المحترف اعلام المستهلك المُتعاقد عن بُعد بالقانون الذي يرعى العملية والهيئات والمحاكم أو المراجع الصالحة للبت بأي نزاع قد ينتج عن هذا التعاقد الذ يتم عن بُعد.

\* على المهني/المحترف اعلام المستهلك المُتعاقد عن بُعد بكلفة الإتصال وعلى من تقع هذه الكلفة.

\* على المهني/ المحترف الذي يستعمل وسائل غير مباشرة للبيع أو التأجير أن يتقيد بأحكام هذا القانون لا سيما تلك المتعلقة بالإعلان الخادع والترويج والسلامة العامة.

ويعني ذلك تنوير وتبصير ارادة المستهلك المتعاقد عن بُعد بالمعلومات الضرورية والجوهرية المتعلقة بوصف السلعة او الخدمة محل التعاقد بشكل دقيق يتحقق بموجبه العلم الكافي النافي للجهالة بالنسبة للمستهلك المتعاقد عن بُعد، علاوة على تحديد شخصية المهني/المحترف بشكل قاطع، وتحديد الثمن تحديداً دقيقاً اضافة الى المدة التي يبقى فيها العرض قائماً بحيث اذا صادفه قبول من المستهلك منطو على رضاء تام انعقد العقد الاستهلاكي، اضافة الى كافة البيانات الضرورية التي يحتاجها المستهلك لتنوير ارادته. ولعل هذا ما اكده قانون حماية المستهلك في لبنان من ضرورة ان تتيح المعلومات التي يقدمها المحترف للمستهلك أن يحدد بشكل دقيق وواضح السلعة أو الخدمة المعروضة، وأن يطلع على نموذج عن الإتفاق المعتمد. كما يقتضي منح المستهلك حق تصحيح طلبيته أو تعديلها.

## 2- حماية حق المستهلك في العدول

يعتبر الحق في العدول احد الحقوق المستهلك التي نص عليها قانون حماية المستهلك، باعتباره احد الاليات القانونية الحديثة التي توفر حماية فعالة لهذا المستهلك المتعاقد عن بُعد. وهذا الحق يُمثل اداة تشريعية تلعب دورا مهما في حماية الاشخاص الذين يتعاقدون غالبا دون وجود امكانية حقيقية لمناقشة شروط تعاقدهم علاوة على خضوعهم لتأثير الاعلانات وما يمثل لهم ذلك من دوافع ضاغطة للتعاقد، اضافة الى عدم وجود امكانية حقيقة للمستهلك المتعاقد عن بعد لرؤية ما يتم التعاقد عليه او التحقق من خصائصه.

وفي هذا السياق فقد نُص في المادة 55 من قانون حماية المستهلك على انه وخلافاً لأي نص آخر، يجوز للمستهلك، الذي يتعاقد عن بُعد، العدول عن قراره بشراء سلعة أو إستئجارها أو الإستفادة من الخدمة وذلك خلال مهلة عشرة أيام تسري إعتباراً إما من تاريخ التعاقد، فيما يتعلق بالخدمات أو من تاريخ التسليم فيما يتعلق بالسلعة.

اي ان هنالك ثمة ضوابط تتعلق بممارسة هذا الحق - في حالة قرر المستهلك ممارسة حقه وهي وجوب ممارسته خلال عشرة ايام من تاريخ ابرام عقد الاستهلاك عن بعد والذي يكون محله خدمة، وعشرة ايام من تاريخ تسليم السلعة محل عقد الاستهلاك المبرم عن بُعد "الالكترونيا". اي ان القانون حدد مدة عشرة ايام يحق فيها للمستهلك الرجوع عن قراره بالشراء فيها، وبما أن العقد شريعة المتعاقدين يحق لطرفيه أن يتفقا على مدة أطول عن تلك المحددة في القانون ولكن من غير الجائز الاتفاق على مدة أقل من تلك المحددة بموجب أحكام هذا القانون.

كما ان ممارسة الحق في العدول مقيدة بحالات لا يجوز فيها ممارسة هذا الحق، وهي:

- إذا استفاد من الخدمة أو استعمل السلعة قبل إنقضاء مهلة العشرة أيام: وهذا يعني استبعاد العديد من عقود الاستهلاك التي تتم عن بُعد من نطاق الحق في العدول وهي التي يتم الاستفادة من الخدمة أو استعمال السلعة قبل انتهاء المدة المقرر ممارسة حق العدول خلالها، ويُلاحظ ان ايراد هذه الحالة فيه تناقض مع الغرض الذي وضع لاجله الحق في العدول/ ذلك انه في الكثير من الحالات لايمكن المستهلك المتعاقد عن بُعد من الحكم على مدى توافر خصائص الخدمة التي تعاقد عليها الا عند البدء في تلقي منافعها، مما يوحي عمليا الى تفرغ الحق في العدول من مضمونه.
- إذا كان الإتفاق يتناول سلعةً صنعت بناءً لطلبه أو وفقاً لمواصفات حددها: والهدف الاساسي من الاستبعاد هو ان هذه السلعة تم صنعت لمستهلك معين بذاته ولشخصه ولبناء على مواصفات هو من

قام بتحديدها، فإذا اعطي الحق في العدول سيكون من شأن ذلك الاضرار بالمحترف لجهة ان هذه السلعة لن يشتريها احد لأن مواصفات السوق مختلفة عما تطلبه ذاك المستهلك بالنسبة للسلعة فيما لو اعطي حق العدول عنها.

• إذا كان الإتفاق يتناول أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراص مدمجة أو برامج معلوماتية، في حال جرى إزالة غلافها: والهدف الاساسي من هذا الاستبعاد هو حماية حقوق الملكية الفكرية، لأن منح المستهلك الحق في العدول في هذه الحالة قد يمكنه من الحصول عليها دون دفع مقابلها، كما لو نسخها واعاد انتاجها.

• إذا كان الشراء يتناول الصحف والمجلات والمنشورات لا سيما الكتب: والهدف من الاستبعاد هنا هو ذات ما ذكر بالنسبة لحماية حقوق الملكية الفكرية.

• إذا تعيبت السلعة من جراء سوء حيازتها من قبل المستهلك: وهدف الاستبعاد من نطاق الحق في العدول مرده ان السبب في تعيب السلعة هو المستهلك، فكيف يستفيد من خطأ مرتين.

وقد اشار قانون حماية المستهلك الى مفعول ممارسة الحق في العدول الممنوح للمستهلك المتعاقد عن بعد، بأن اوجب على المحترف- في حال مارس المستهلك حقه في العدول، إعادة المبالغ التي يكون قد تقاضاها على أن يتحمل المستهلك، في حال عدل عن قراره بالتعاقد بعد إجراء التسليم، مصاريف التسليم.

### **3- حق المستهلك في المحافظة على سرية المعلومات التي يقدمها للمحترف**

منح قانون حماية المستهلك الحق للمستهلك في المحافظة على سرية المعلومات التي يقدمها للمحترف، حيث يجب على المحترف الذي يتم التعاقد معه أن يحافظ على المعلومات التي يستحصل عليها وأن لا يتصرف بها، ما لم يوافق المستهلك صراحة على ذلك. كما يتوجب عليه إتخاذ كافة الإجراءات للحفاظ على سرية هذه المعلومات. وينطوي هذا الالتزام على حق المستهلك في حماية معلوماته الخاصة من الوصول الى اشخاص من الغير، بحيث ان المحترف الذي تلقى المعلومات الخاصة بالمستهلك يجب عليه اتخاذ كافة الاجراءات للحفاظ على سرية المعلومات التي زوده بها المستهلك.

### **ثانيا: الحماية الاجرائية**

عرض قانون حماية المستهلك لوسائل الحماية الاجرائية الممنوحة للمستهلك بشكل عام، والتي عرضناها عند الحديث عن هذه الوسائل بالنسبة للمستهلك المتعاقد بالشكل التقليدي، سواء لجهة وسائل

تسوية المنازعات او لجهة الحماية الجزائية، لذلك فإننا نحيل بشأن هذا النوع من الحماية الى ما سبق وعرضنا له.

يد ان المشرع اضاف نوعاً من الحماية الحماية التقنية للمستهلك المتعاقد عن بُعد حيث اوجب أن تكون الوسيلة المعتمدة للدفع آمنة وسهلة الإستعمال وأن يزود المستهلك بالشروط المطبقة على وسيلة الدفع، وذلك كوسيلة حمائية تضمن له الدفع الذي يتم ايضاً عن بُعد اما تم التعاقد بشأنه عن بُعد.

تعتبر حقوق المستهلك واحدة من اهم الحقوق التي عنى بها المشرع الوطني والدولي باعتبارها مرتبطة بتمية المجتمعات، خاصة مع الثورة المعلوماتية، وفي ظل وجود المحتوى الالكتروني الرقمي، وثورة الاعلانات التي غيرت مفاهيم الحاجات الكمالية الى ضرورة في حياة المستهلك. حيث برزت حاجة اكبر لدراسة الاطار القانوني لحماية حقوق المستهلك ، خصوصاً وأن معظم دول العالم قد عبرت عن رغبتها واستعدادها لحماية هذا المستهلك كونه الطرف الضعيف في علاقته بالمهني (المحترف) لافتقاره للمعلومات الكافية والضرورة حول السلعة او الخدمة محل الاستهلاك والتي تجعله يستخدمها افضل استخدام بما يحقق له الغرض الذي من اجله قام بإبرام العقد. من هنا كان لزاماً وجود مجموعة من القواعد الحمائية لصالح المستهلك.