حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية المؤدية إلى الإذعان

دراسة مقارنة

د. الهيثم عمر سليم

كلية الحقوق - جامعة البحرين

تاريخ تسلم البحث: ٢٠١٢/١٠/٠٣م

تاريخ قبوله للنشر: ٢٠١٣/١/١٤م

حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية المؤدية إلى الإذعان

دراسة مقارنة

د.الهيثم عمر سليم
كلية الحقوق - جامعة البحرين

الملخص

تعد حماية المستهلك من المسائل القانونية المتجددة؛ نظراً لتجدد التهديدات التى يتعرض لها المستهلك كل حين وآخر، في ظل ثبات أو بطء تطور القواعد التي تحميه؛ حيث إن الملاحظ أن المستهلك يشكل الحلقة الضعيفة في السلسلة الاقتصادية وفى علاقاته القانونية مع مقدمي السلع أو الخدمات، وممارساتهم التعسفية التي تخل بالتوازن العقدي بين الطرفين.

ولقد بدا لنا مع تعدد أساليب وصور حماية المستهلك كم الانتقادات والقصور الذي وجه إلى الضمانات التقليدية، والقواعد العامة كوسائل لحماية للمستهلك، وكذلك إلى الضمانات الحديثة والمتخصصة على السواء؛ حيث إن المشكلة الحقيقية تكمن فى عدم التناسب بين حجم التهديدات وضمانات الحماية المقدمة.

ولعل هذا ما دفعنا لهذا البحث الذى قسمناه إلى مبحث تمهيدي، وثلاثة فصول. تناولنا فى المبحث التمهيدي: بيان بتعريف المستهلك، وبمفهوم حماية المستهلك، وبيان بأبرز التهديدات المباشرة وغير المباشرة التي تواجه المستهلك.

وفى الفصل الأول استعرضنا نتائج وآثار الاحتكار، والممارسات الأخرى الاحتكارية، وطرحنا فى الفصل الثاني عرضًا للضمانات العامة التقليدية المقررة لحماية المستهلك. وجاء الفصل الثالث ليجدد مفهوم الحماية الحقيقية للمستهلك، من خلال بيان الأجهزة الرقابية الحامية للمستهلك، سواء كانت أجهزة رقابية تقليدية، أو أجهزة رقابية متخصصة، ساهمت فى تفادي القصور الذي شاب الضمانات التقليدية الأخرى التي اتسمت بالعمومية، وعدم الدقة، وضعف الفاعلية. وأنهينا البحث بعدة توصيات تعزز جانب حماية المستهلك سواء من الجانب التشريعى أو من الجانب التنفيذى.

الكلمات الدالة: حماية، مستهلك، إذعان، ممارسات احتكارية.

Protect Consumers from Monopolistic Practices Leading to Submission

Dr. Al Hiatiem Omar Selim
Facluty of Low - University of Bahrain

Abstract

The Consumer Protection has been considered as one of the renewable legal issues due to the renewed threats which the consumer faces from time to time, especially with the stagnant or slow development of rules that protect him. Hence the consumer is the weak party in the economic relations and in his legal relations with the providers of goods and services, and the arbitrary practices that passively affects the contractual balance between the two parties.

With the multiplicity of styles and images of consumer protection, it amounts of criticism and decrease that face the conventional collateral and the general rules as means of protection for the consumer, as well as modern and specialized guarantees; where the real problem lies in the lack of proportionality between the size of the threats and safeguards provided.

Perhaps this is the reason that encouraged us for this carrying out research, which is divided into a preliminary introduction and three chapters. In the introductory section, we dealt with a statement which defines the consumer, and the concept of consumer protection, and a statement of the most important direct and indirect threats facing the consumer.

In the first chapter, we reviewed the results and the effects of monopoly and other monopolistic practices; whereas in the second chapter we showed the guarantees to traditional public assessments for consumer protection. The third chapter is left to renew the concept of real protection for the consumer, through the supervisory system for the consumer, whether traditional or specialized which is have been contributed to avoid the shortcomings of traditional guarantees which characterized as general, inadequate , poorly efficient. We finished this work with several recommendations that could reinforce the consumer protection on either side of the legislation or in practice.

Keywords: Protection, Consumer, Submission, Monopolistic.

مقدمـة

يظل الإنسان في كل النظم أياً ما كانت محور وبؤرة اهتمام صناع النظام ومطورية ومعتنقيه، وفي الوقت ذاته هو أكثر الكائنات تطوراً ورغبة في الارتقاء الكوني، كما أن الأنظمة بمختلف أشكالها تسعى لترسيخ أركانها تحت مظلة العطاءات والفرص التي تمنحها للأشخاص داخل المجتمع[١].

ويتوافق النظام مع الإنسان بقدر ما يوفره له من احتياجات، حيث إن النظام ذاته يتحور وباستمرار لتلبية لمطالب الأفراد والأشخاص، ويعمق فكرة التوافق النفسي بين طبيعة النظام وطبيعة الأشخاص، فكلما ارتقى الإنسان وتطور كانت الأنظمة بحاجة للتبديل أو التعديل الذي يواكب المستجد والمستحدث، ولكن في ظل المتاح من آليات.

والملاحظ أن ارتقاء الإنسان وتطوره يسايره على الجانب الآخر زيادة حجم استهلاكه، أي أن العلاقة بين هذا وتلك علاقة طردية، مما يعكس زيادة الخدمات والسلع التي يعتمد عليها الأفراد على أساس أن الفرد أحد أكثر الكائنات استهلاكاً واستغلالاً لما هو كائن وقائم ومعروض.

ولعل هذا القدر الهائل من الاستهلاك للأشياء والخدمات يحفز القائمين على إرساء الأسس المنظمة لحركة الاستهلاك لتكفل لهم مزايا ومكاسب أكبر وأعظم في ظل ضمانهم لعدم تغير هذا النمط من السلوك الإنساني الفطري، وهوما يعكس الأهمية التي يمثلها الاستهلاك بكل ألوانه والقوة التي يضفيها على الاقتصاد وعلى رواجه، فالاستهلاك هو الحبوب المنشطة لعجلة الاقتصاد دونما مبالغة.

هذا الأمر قد يؤدي لعدم توازن العلاقات واختلال موازين القوى والتكافؤ بين مقدم السلعة أو الخدمة والمستهلك الذي يعد طرفاً ضعيفاً بحكم الواقع والمنطق والحاجة التي أحالته لهذه الهيئة؛ بالرغم من أنه المحرك الرئيس والأساس للحالة الاقتصادية في أي منظومة.

وخلاصة القول في موجز ما أسلفنا أن الفرد بفطرته وبغريزته يحب الحياة، ويجنح إلى الاستهلاك والانتفاع بكل ما هو متاح من أجل زيادة مساحة رفاهيته وترفه التي تعد نقطة ضعف يرتكز عليها آخرون يحتكرون ويسيطرون على هذه المنافع بالقدر الذي يمكنهم في أحيان كثيرة من إملاء شروطهم دون مفاوضة ودون ممانعة لعلمهم التام أن هذه المنافع ضرورية وملحة ولا غناء عنها لطوائف المستهلكين، والتي تقلب التوازن الكوني السائد في كل الحالات إلى معادلة غير متكافئة تحتاج لمعالجة تحقق لها الاتزان الذي يضمن منع الاحتكار والاستغلال والاتجار بمشاعر ورغبات وحاجات الأفراد، والانضمام إلى الطرف الضعيف لشد وصلب عوده في مواجهة تيارات الجشع والطمع والأنانية وحب الذات والفكر المادي البحت، وحماية لحقوقه الطبيعية على أقل تقدير.

---

١) هذا البحث مدعوم من عمادة البحث العلمي بجامعة البحرين.

وفي هذا البحث المتواضع نسعى لحماية المستهلك من تأثيرات الممارسات الاحتكارية، وذلك بطرح وعرض الضمانات التي تعزز من موقف المستهلك وتضمن له حداً أدنى من التوازن والتكافؤ مع مقدمي السلع والخدمات، وبرغم تقليدية الطرح؛ إلا أنه أمر دائم التجدد، ومثار أخذ ورد، وشد وجذب دائمين، وإشكالياته لا تنقطع، لأنه وإن كان تقليدياً فهو متطور بظروف كل مرحلة زمنية، وبمستويات الدخول المتغيرة، والأشياء المقدمة، والحاجات والرغبات المتباينة.

ولعل إشكالية البحث الحقيقية تكمن في عدم تناسب ومواكبة ضمانات حماية المستهلك بشتى أشكالها ـ التقليدية والمتخصصة ـ مع التهديدات المتلاحقة التي تتعقبه، فأوجه القصور وسهام النقد تلاحق الضمانات التقليدية الحامية للمستهلك بسبب قدمها وعموميتها، والضمانات المتخصصة والحديثة مازالت مقصورة وغير كافية لبسط حماية واقعية تستوعب المستهلك وتسد الطريق أمام توحش تهديدات المستهلك التي لا تكف عن التطور بسبب بطء تطور آلياتها وعوار بعض تشريعاتها

وعلى هذا ننهج في هذا البحث استعراض أولي لأحدث ما وصلت إليه جهات التشريع والقضاء والفقه من تعيين لمفهوم الاستهلاك والمستهلك ومفهوم الحماية، ثم بيان بالتهديدات المباشرة وغير المباشرة التي تصوب لطوائف المستهلكين من احتكار على وجه الخصوص، وممارسات احتكارية مشابهة تؤدى إلى الاحتكار والإذعان وفرض الشروط التعسفية، وذلك من خلال مبحث تمهيدى ، ثم عرض للآثار والنتائج الخطرة الناجمة عن تلك التهديدات، وذلك في فصل أول، ثم طرح وعرض للضمانات العامة التقليدية المقررة لحماية المستهلك في فصل ثان، وأخرى، خاصة من خلال أجهزة تسعى لفرض حماية تهدف لدحض هذه التهديدات أو الحد منها على أقل تقدير، وتسعى لبسط أكبر قدر من الحماية على جموع المستهلكين، وذلك في فصل ثالث، مع بيان أوجه القصور التي تشوب هذة الضمانات، وأخيرًا بيان ما وصل إليه البحث من نتائج وما أفرزه من توصيات في خاتمة هذا العمل المتواضع، وفقاً لخطة البحث التالية:

مبحث تمهيدي: مفهوم حماية المستهلك من التهديدات الموجهة له.

الفصل الأول : نتائج وآثار الاحتكار وممارساته على المستهلك.

الفصل الثاني: الضمانات التقليدية لحماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية.

الفصل الثالث: الأجهزة الرقابية الحامية للمستهلك (التقليدية – المتخصصة).

مبحث تمهيدى
مفهوم حماية المستهلك من التهديدات الموجهة له

نستعرض في هذا التمهيد فكرة موجزة عن مفهوم المستهلك، وتردد هذا المصطلح بين الضيق تارة والتوسع تارة أخرى، والوقوف على المعنى الأفضل لتحقيق أكبر قدر ممكن وفعال من الحماية للمستهلك، مع بيان مفهوم الحماية المرجوة، والسمات العامة التي تتسم بها تلك الحماية، ثم بيان موجز بالتهديدات التي تنال من المستهلك بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر في المطلبين التاليين:

المطلب الأول: مفهوم المستهلك والحماية المقررة له.

المطلب الثاني: التهديدات التي يواجهها المستهلك.

المطلب الأول
مفهوم المستهلك و الحماية المقررة له

نستعرض في هذا المطلب خلاصة أعمال وجهد القانونيين للوقوف على مفهوم للمستهلك، وعلى مفهوم للحماية المقررة له، وذلك على النحو التالي:

الفرع الأول: مفهوم المستهلك.

الفرع الثاني: مفهوم الحماية المقررة للمستهلك.

الفرع الأول
مفهوم المستهلك

تداخلت الرؤى والمفاهيم في مستهل أعمال الباحثين حول ماهية المستهلك بين موسع ومضيق، وبين من يرى أنه لفظ اقتصادي[٢]، ومن يرى أنه لفظ حديث على الأوساط القانونية[٣]؛ مما دفع المشرع والفقه والقضاء للسعى نحو الوقوف على هذه الماهية.

ويسترعى الانتباه في كثير من التعريفات التشريعية اعتناقها معياراً ضيقاً في تحديد مفهوم

---

2) Martin (Raymond), Le consommateur abusif, D. S., 1987, 21e cahier, chron., P. 150.

عبد الحميد الديسطي عبد الحميد، آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج - رسالة دكتوراة - كلية الحقوق جامعة المنصورة، ٢٠٠٨، ص ١٣، عمر محمد عبد الباقي خليفة، الحماية العقدية للمستهلك،عين شمس، رسالة دكتوراة، ٢٠٠٤، ص ١٧.

٣) حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك - الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك - دار النهضة العربية، ١٩٩٦، ص ٨.

المستهلك[٤]؛ حيث اقتصرت التعريفات على الأشخاص الطبيعية دون المعنوية[٥]، علاوة على أنها قصرت اهتمام المستهلك على منافعه الشخصية أو العائلية فقط متجاهلة أنشطة أخرى مهمة بالنسبة له لا تدخل في إطار الإشباع المادي رغم أنها أنشطة وحاجات حتمية وملحة[٦].

ولقد ازدوج الفقه في تعريف المستهلك؛ إذ نجده تارة يتجه إلى تعريف موسع للمستهلك ليشمل كل شخص طبيعي أو معنوي، وكل شخص مهني أو غير مهني يمارس تصرفات لا تدخل في نشاطه المهني أو الفني الخاص[٧]، أو كل من يبرم تصرفاً قانونياً من أجل استخدام المال أو الخدمة لمصلحة أغراضه الشخصية أو أغراضه المهنية[٨]، وتارة أخرى يضيق من التعريف[٩] باستبعاد وصف المستهلك عن كل من يتعاقد لأغراض مهنته متماشياً بذلك مع التعريفات التشريعية في مصر وفرنسا[١٠]، ولا يغيب عن الملاحظة أن هذا الأخذ والرد بين الموسع والمضيق لتعريف المستهلك انتهي إلى تحول فقهي من المفهوم الضيق إلى المفهوم الواسع[١١].

أما عن القضاء فلقد اتخذ موقفاً مشابهاً لموقف الفقه في بداية الأمر في تحديده مفهوم المستهلك، حيث استخدم في تحديده للمستهلك المعيار الضيق تارة بإضفاء صفة المستهلك على كل من يتعاقد من أجل الحصول على السلع أو الخدمات لإشباع احتياجاته الشخصية[١٢]، والمعيار

٤) قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، الجريدة الرسمية، العدد ٢٠ (مكرر) في ٢٠ مايو ٢٠٠٦.

٥) أيمن مصطفى البقلي، النظام القانوني لعقد الاشتراك في بنوك المعلومات الإلكترونية، رسالة دكتوراة، أسيوط، ٢٠٠٩، ص ٤٣٠.

٦) حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧، ص ١١.

٧) أحمد عبد العال أبو قرين، نحو قانون لحماية المستهلك ـ ماهيته ـ مصادره ـ موضوعاته، مركز البحوث بكلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، السعودية ١٤١٤هـ،١٩٩٣م ص ٥٢ وما بعدها، السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد ـ دراسة مقارنة، مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، دار المعارف، الإسكندرية،١٩٨٦، ص ٩ وما بعدها.

٨) ممدوح رفاعي كمال الدين،وسائل حماية المستهلك في العقود في الفقه الإسلامي والقانون المدني، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، كلية الشريعة والقانون، أسيوط ٢٠٠٨، ص ٨، وعبد الحميد الديسطي عبد الحميد، المرجع السابق،ص ١٦.

9) Ghestin (J), Traité de droit civil, les obligations, le contrat formation, 2e éd., L. G. D. J. 1988, P. 46. Calais- Auloy (Jean): Droit de la consommation, 3 éme éd. 1992, D, p. 46. Cornu (G): La protection du consommateur- travaux de l'association, Henri capitant, 1973. P. 136

١٠) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١١، ١٢، أحمد عبد العال أبو قرين، المرجع السابق، ص ١٩.

١١) جمال فاخر النحاس: حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، مجلة الحقوق الكويتية، السنة ٣١، العدد الثاني يونيه ١٩٨٩، ص ٤٧ وما بعدها، خالد عبد الفتاح محمد خليل: حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص ـ دار النهضة العربية، ٢٠٠٢، ص ٣٥، كيلاني عبد الراضي: مفهوم المستهلك كأساس لتحديد نطاق تطبيق تقنين الاستهلاك الفرنسي، بحث مقدم لمؤتمر « تنظيم المنافسة ومنع الاحتكار « نظمته كلية الحقوق، جامعة المنصورة، القاهرة، من ٢٩ ـ ٣٠ مارس ٢٠٠٥، دار النهضة العربية، ٢٠٠٥، ص ٢٧ وما بعدها، حمد الله محمد حمد الله، المرجع السابق، ص ٣٤، حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٠.

12) Tribinal. Instance, Paris, 4 oct. 1979 D. 198. I. R. P. 383.

Tribinal Instance. Soissons, 19. Janv, 1979, D. 1980. I. R., P. 228.

الموسع تارة أخرى باستفادة الشخص المعنوي المهنى من النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك مثله مثل الشخص الطبيعي[١٣].

وكذلك اعتبار المهني المتعاقد خارج نطاق اختصاصه ولخدمة أغراضه المهنية في موقف أشبه ما يكون بالمستهلك بالنظر لحالة الجهل التي يقع فيها أثناء التعاقد[١٤]، وأيضًا انتهي الأمر إلى تحول قضائي من المفهوم الضيق إلى المفهوم الواسع.

وترتيبًا على ذلك يمكن تعريف المستهلك من واقع المحاولات التشريعية والتناولات الفقهية والاتجاهات القضائية بأنه: هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يبرم تصرفاً قانونياً للحصول على مال أو خدمة بقصد أن يكون هو أو ذووه المستخدم الأخير لها، وتمتد هذه الصفة للمهني المتعاقد بعيداً عن مجال تخصصه[١٥].

ونحن نرى أن اتساع مظلة الحماية القانونية للمستهلك أياً ما كانت لا تعيب نصوص القانون ولا تقلل من هيبتها؛ فنصوص القانون تكتسب هيبتها من سعة وكثرة الفئات المستفيدة منه.

الفرع الثاني
مفهوم الحماية المقررة للمستهلك

مصطلح حماية المستهلك من المصطلحات الحديثة نسبياً، والذي بدأ ينتشر مؤخراً في الكتابات الاقتصادية مع التحول الدولي لاقتصاديات السوق ومع ظهور الجمعيات الأهلية والمدنية التي اتخذته غاية تسعى لتحقيقه؛ ولذلك يرى البعض أن حماية المستهلك هي « كفالة حق المستهلك في الحصول على منتج يلبي رغباته واحتياجاته في مقابل ما قدمه من ثمن، ووفقاً لما اتفق عليه مع المورد أو ما هو متعارف عليه»[١٦].

وأنه يجب على الدولة القيام بدور رئيس لتفعيل وتعزيز حماية المستهلك بغض النظر عن النظام الاقتصادي الذي تسلكه سواءً كان ذلك الدور وقائياً أم علاجياً[١٧]، علاوة على وجوب تعدد مجالات تلك الحماية، وصبغها بصبغة خاصة تجعل لها سمات خاصة تضعها في إطار واضح ومحدد.

---

13) Paisant (Gilles): Les nouveaux aspects de la lutte contre les clauses abusives. D. 1988 chr. P. 253 ets.

14) (J-P) Pizzo, (J) Lambert et (B) de la villéon: Droit du marché, Dalloz, Paris, 1993, P. 196. Cass-Civ., 1 er ch., 6 janv, 1993, J. C. P. Ed. G., 1993, II 22007 note Paisant (G).

١٥) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص١٤.

١٦) عبد الحميد الديسطي عبد الحميد، المرجع السابق، ص ٩١.

١٧) المرجع السابق، ص ٠٢ وما بعدها.

ولعل أبرز حقوق المستهلك تتمثل في أمن وسلامة المستهلك من الناحية الصحية بسبب تلاشي النموذج البسيط للسلعة وصيرورته أكثر تعقيداً وتطوراً، وما يقوم به مقدمو السلع والخدمات من غش واستغلال لجهل وقلة وعي المستهلك، ومن مجالات حقوق المستهلك أيضًا حماية مصالحه الاقتصادية بحصوله على أقصى منفعة من موارده ونفقاته المالية، وحمايته من الممارسات الاقتصادية الضارة، وكذلك الحق في إعلامه وحماية إرادته التعاقدية بإقرار حقه في الاختيار، وكذلك حماية واحترام فكره وثقافته من خلال امتلاك المعلومات والحقائق التي تُمكنه من الاختيار الرشيد الذي يحميه من الغش وأي ممارسات غير شرعية أو غير أخلاقية[١٨].

وتتسم حماية المستهلك نظرياً بالعديد من السمات أبرزها العمومية التي لا تقيم أي تفرقة بين طوائف المستهلكين، وشمولها جميع تعاملاته دون أدنى تفرقة في أي مرحلة، وفي أي مجال، وفي أي مكان، كما يجب أن تمتاز حماية المستهلك بالدوام دون الاقتصار على وقت محدد أو ظروف معينة[١٩] ونتمنى أن تكون كذلك على أرض الواقع العملي.

المطلب الثاني
التهديدات التي يواجهها المستهلك

يلاحظ أن المستهلك هو الحلقة الضعيفة في السلسلة الاقتصادية، وفي علاقتة القانونية مع مقدمي السلع أو الخدمات؛ لتعرضة لتهديدات متعددة أبرزها الاحتكار والممارسات الاحتكارية الأخرى المشابهة كالمنافسة غير المشروعة والإغراق، التي تهيئ حتماً لافتراس المستهلك بتهديد أنماطه الاستهلاكية، وبما تؤدي إليه هذه الممارسات من إذعان يتضمن شروطاً تعسفية جائرة تخل بالتوازن العقدي بين الطرفين.

وفي هذا الموضع من البحث نستعرض بايجاز مضمون وجوهر المخاطر والتهديدات التي تلحق بالمستهلك، وذلك على النحو التالي:

الفرع الأول: الاحتكار وتهديده للمستهلك.

الفرع الثاني: الممارسات المؤدية إلى الاحتكار.

---

١٨) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٣٤ وما بعدها، عبد الحميد ديسطي عبد الحميد، المرجع السابق، ص ٢٢ وما بعدها.

١٩) حسن خضر: ندوة حماية المستهلك في ظل النظام العالمي الجديد، المنعقد بوزارة التموين المصرية ٢ نوفمبر ٢٠٠٢، ص ٩، راضي عبد المعطي على السيد: نحو نظرية عامة في القانون الإداري لحماية المستهلك، رسالة دكتوراة، حقوق أسيوط، ٢٠٠٢م، ص٢٧

الفرع الأول
الاحتكار وتهديده للمستهلك

الاحتكار هو حالة السوق التي يوجد به منتج واحد لسلعة أو خدمة معينة، ولا يوجد بديل مقبول لتلك السلعة أو هذه الخدمة، مع توافر المعلومات الوافية لهذا المنتج حول كل الحقائق والمسلمات المتعلقة بالمنتج محل الصناعة بل والصناعة ذاتها، علاوة على عدم إمكانية دخول أي منتج آخر إلى هذا السوق ومنافسة هذا المنتج المحتكر؛ بسبب ضخامة الاستثمارات التي يتطلبها دخول هذه الصناعة، وزيادة نسبة المخاطرة فيها، أو ضعف وقلة العائد والمردود المتحصل منها بسبب صغر حجم السوق وصعوبة تسويق المنتج، أو نجاح أحد المنتجين الداخلين في هذه الصناعة في منع غيره من المنتجين المنافسين من الدخول إلى سوق السلعة أو الخدمة المقدمة عن طريق تخفيض سعر بيع السلعة، أوقيام المنتج - القوى في صناعة معينة - بشراء المنشآت الأخرى الداخلة في ذات الصناعة وسيطرته على السوق عن طريق ما يسمى الإنتاج الكلي للسلعة، أو عن طريق القرارات الحكومية بإصدارها امتيازات مؤقتة مثلاً، أو اشتراطها ضرورة الحصول على ترخيص للعمل في صناعة معينة، أو فرض تعريفه تمنع المنشآت الأخرى أياً كانت من الدخول في مثل هذه الصناعات[٢٠].

وتنقسم سياسات فرض الاحتكار إلى مجموعة من الطرق القليلة السلمية[٢١] مثل لجوء المحتكر إلى حبس الموارد الأولية والإنتاجية عن المنافسين وعدم تمكينهم إياها، علاوة على العمل على زيادة القوة الإنتاجية بهدف التخلص من صغار المنافسين، وأيضًا العمل على خفض الأسعار إلى أقل من كلفتها الإنتاجية متحملاً الخسائر حتى وقت معين يعود معه لرفع الأسعار معوضاً ما أصابه من خسائر، وأخيراً محاولته التأثير على السلطات لإصدار تشريعات تضطر المنتجين إلى التنظيم الاحتكاري، أو إصدار تشريعات تعوق وتعرقل دخول مشروعات أخرى في الصناعة المحتكرة.

ولسياسات فرض الاحتكار حزمة أخرى من الطرق الاعتدائية الأوسع والأخطر[٢٢]، تتمثل في قيام المؤسسة الاحتكارية بالتجسس على طرق إنتاج المنافس، وسرقة أسراره الفنية، ولجوء المحتكر أحياناً إلى تقليد منتجات المنافس بشكل ردئ يُفقد ثقة المستهلك فيها، وكذلك حرمان المنافس من عماله عن طريق اغرائهم برفع أجورهم ومزاياهم، أو رشوتهم بهدف العبث بجودة منتجات المنافس، وقد يقوم المحتكر برفع دعاوى كيدية على منافسه لاستنزاف وقته وماله وجهده وفكره، وقد يلجأ المحتكر لطرق غير أخلاقية وغير أدبية عن طريق حث آخرين على الاعتداء على المنافس عن طريق الإيذاء البدني أو النفسي أو عن طريق تخريب منشآته.

٢٠) غزال منتسل العوسي: الوجيز في التشريعات الاقتصادية المصرية، كلية الحقوق - أسيوط ٢٠٠٩/٢٠١٠، ص ١٤٩ وما بعدها.
٢١) المرجع السابق، الموضع ذاته.
٢٢) محمد متولي عبد الجواد: المنافسة والاحتكار بين الشريعة والاقتصاد، رسالة دكتوراة، كلية الشريعة والقانون، جامعة الأزهر، القاهرة سنة ١٩٨٣، ص ١٣٠.

والاحتكار كيان هائل متعدد الصور والأنواع والأنماط، فمنه ماهو احتكار تام[٢٣]، وآخر بسيط[٢٤]، وماهو احتكار بيع[٢٥] واحتكار شراء[٢٦]، وماهو بين طرفين[٢٧]، وماهو شبه احتكار[٢٨]، وماهو عام مالى وعام اجتماعى[٢٩]، وماهو خاص قانونى[٣٠]، وما هو خاص فعلي للأفراد أو للدولة أو لكليهما[٣١]، وقد يكون محليًا أو قوميًا أو دوليًا[٣٢].

الفرع الثاني
الممارسات المؤدية إلى الاحتكار

لم يتوقف الأمر على الاحتكار بتلك الصور التي أشرنا إليها؛ ولكنها زادت إلى ممارسات أخرى لا تقل خطورة عن الاحتكار، وتهدد بشكل غير مباشر كيان المستهلك، وتعد نتاجاً للتداعيات الاقتصادية والسياسية الحديثة وتحمل مسميات جديدة على الوسط القانونى، مثل التحكم الأفقي[٣٣] والتحكم الرأسى في الأسواق[٣٤]، وعمليات الاندماج والاستحواذ[٣٥]، والتواطؤ غير المنظم بين المنتجين، وحرب الأثمان[٣٦]، والتسعير التمييزى[٣٧]، والعقود المقيدة للمنافسة التي

---

٢٣) مصطفى حسني مصطفى: التحليل الاقتصادي، الكتاب الأول، التحليل الاقتصادي الجزئي، دار النهضة العربية، ٢٠٠٣، ص ٣٧٠، السيد عبد المولى، أصول الاقتصاد، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٧٧ م، ص ٤٩٤، محمد سلمان مضحي مرزوق: الاحتكار والمنافسة غير المشروعة، دار النهضة العربية ٢٠٠٤، ص ١١٩ وما بعدها

٢٤) السيد عبد المولى، المرجع السابق، ص ٤٩٥.

٢٥) محمد سلمان مضحي، المرجع السابق ص ١١٩.

٢٦) حمدية زهران: النظرية الاقتصادية، بدون دار نشر سنة ١٩٨٦ ص ٢٨٣.

٢٧) مصطفى حسني مصطفى، المرجع السابق ص ٣٦٩، محمد سلمان مضحي المرجع السابق ص ١٢٢.

٢٨) محمد سلمان مضحي، المرجع السابق ص ١٢١.

٢٩) محمد أنور حامد علي: حماية المنافسة المشروعة في ضوء الاحتكار والإغراق، دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦، ص ١٦٠ وما بعدها، محمد سلمان مضحي، المرجع السابق ص ١٢٢ وما بعدها.

٣٠) أحمد جامع: النظرية الاقتصادية، الجزء الأول، التحليل الاقتصادي الجزئي، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٥م، ص ٦٧٤، محمد متولي عبد الجواد، المرجع السابق ص٢٩٩.

٣١) المرجع السابق، الموضع ذاته.

٣٢) محمد متولي محمد عبد الجواد، المرجع السابق ص ٢٢٨، محمد أنور حامد المرجع السابق ص ٦١٢.

٣٣) محمد متولي محمد عبد الجواد، المرجع السابق ص ٢٢٨، محمد أنور حامد المرجع السابق ص ٦١٢.

٣٤) محمد متولي محمد عبد الجواد، المرجع السابق ص٢٢٨ وما بعدها، محمد أنور حامد، المرجع السابق ص ١٦٢ ومابعدها.

٣٥) أحمد محمد محرز: اندماج الشركات من الوجهة القانونية، دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانون المصري، دار النهضة العربية ١٩٩٨م. ص ٨، طه سيد بدوي: التشريعات الاقتصادية وفقاً لأحدث التعديلات التشريعية، دار النهضة العربية، سنة ٥٠٠٢، ص ٢٨ وما بعدها، غزال العوسي، المرجع السابق ص ١٥٢.

٣٦) حسين خلاف: مبادئ الاقتصاد، مكتبة النهضة العربية سنة ١٩٤٩م، ص ٢٧٢

٣٧) حسين محمد فتحي: الممارسات الاحتكارية والتحالفات التجارية لتقويض حريتي التجارة والمنافسة، دار أبو المجد للطباعة، ١٩٩٨، ص ٢٨.

تؤدى للإذعان والمقاطعة أو رفض التعامل[٣٨].

ومن الممارسات الاحتكارية أيضًا ماهو ضارب بجذورة وتقليديته دون خلو من تطور وتغول مثل المنافسة غير المشروعه والإغراق، وهما في الظاهر صراع بين المتنافسين من مقدمي السلع والخدمات بهدف إقصاء بعضهم لبعض رغبة في الانفراد والهيمنة استعداداً لاقتراس الطرف الضعيف المتمثل في المستهلك الذي تتفرق به السبل بعد هذه المضاربات[٣٩].

فتتعدد صور المنافسة غير المشروعة بين ماهو محرم وممنوع قانوناً أو اتفاقًا[٤٠]، وماهو من أعمال اللبس أو الخلط[٤١]، وغيرها من أعمال التشوية وايذاء سمعة الغير[٤٢]، أو التحريض وزعزعة الاستقرار[٤٣]، أو الأعمال الطفيلية[٤٤]، وهي صور تجد تماساً واضحاً مع أبعاد الاحتكار الذي نقصده.

كما تعد سياسة الإغراق من أبرز الأعمال والممارسات التي تعيق حرية التجارة والمنافسة باعتبارها من نتائج النظم الرأسمالية؛ حيث تزيد هيمنة أصحاب المشروعات إذا ما انفرد واحد منهم بنوعية معينة من الإنتاج[٤٥]، ويعد الإغراق أداة سعرية تؤثر في معدلات التجارة الدولية حيث يعتبر -الإغراق- نموذجاً لسياسة التمييز السعري بين الأسواق الداخلية والخارجية[٤٦]، فهو عبارة عن تصدير السلع بأسعار تقل عن أسعار بيعها بالجملة في السوق المحلية لبلد المنشأ، أو

---

٣٨) محمد أنور حامد، المرجع السابق، ص ١٧٦ وما بعدها.

٣٩) محمد أنور حامد علي،المرجع السابق، ص ٢١.

٤٠) حسين فتحي عثمان: حدود مشروعية الإعلانات التجارية، مجلة مصر المعاصرة السنة ٣٨ العدد ٧٢٤ يناير سنة ١٩٩٢م. ص ١٥١.

٤١) رضا عبيد: القانون التجاري، دار الثقافة العربية، ١٩٩٨، ص ٢٤٦، حمد الله محمد حمد الله: الوجيز في حقوق الملكية الصناعية والتجارية، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٧م، ص ١٩١، محمد سلمان مضحي، المرجع السابق، ص ٩٣، محمد أنور حامد، المرجع السابق، ص ١٩.

٤٢) رضا عبيد، المرجع السابق، ص ٢٤٦، محمد سلمان مضحي، المرجع السابق،ص ٥٩وما بعدها، محمد أنور حامد، المرجع السابق،ص ١٩، ٢٠.

من ذلك حكم محكمة الاستئناف المختلطة " يرتكب خطأ ويكون مسئولاً عن نتيجته من أذاع خبراً كاذباً عن شركة فادعى أنها في حالة تصفية قاصداً من ذلك تحويل عملائها إليه: المحاماة ١٩/٥/١٩٢٦،٧، ص ٤١٩.

وفي ذات السياق حكم محكمة الاستئناف المختلط في ١٦/٤/١٩٢٥،المحاماة ٧ ص ٤١٩ أنه: " إذا تعمد شخص اتخذ صناعة الإعلانات ولصقها مهنة له ثم تعقب منافساً له فتربص له بمجرد ما يلصق إعلانا يأتي من بعده ويضع إعلاناً فوقه ليغطيه ليحجبه ويمنع قراءته كان هذا الشخص مسئولاً عن تعويض الضرر الناتج عن ذلك الفعل ".

٤٣) رضا عبيد، المرجع السابق، ص ٢٤٦.

٤٤) محمد الأمير يوسف وهبه: صور الخطأ في دعوى المنافسة غير المشروعة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة سنة ١٩٩٠، ص ٩٢٤، محمد سلمان مضحي، المرجع السابق، ص ١٠١.

٤٥) حمدية زهران: النظرية الاقتصادية، بدون دار نشر سنة ١٩٨٦م، ص ٢٧٨.

٤٦) غزال منتسل العوسي، المرجع السابق، ص ١٧٢.

تصديرها بأسعار تقل عن تكلفة الإنتاج[٤٧].

وتتنوع أنواع الإغراق سواءً من ناحية الشكل، أو النطاق، أو الغاية، حيث يتباين بين الإغراق السلعي والاجتماعي، وبين الإغراق الخارجي والداخلي، وبين الإغراق الطارئ وقصير الأجل وطويل الأجل[٤٨]، وبالطبع تزيد العيوب عن المزايا في هذا النمط من الممارسة، وفيما يخص المستهلك منها، فإنه يجد نفسه في مواجهة سلعة مرتفعة الثمن وقليلة الجودة، بسبب رغبة المُغرق الذي صار محتكراً في تعويض خسائره[٤٩].

الفصل الأول
نتائج وآثار الاحتكار وممارساته على المستهلك

لاشك في أن الاحتكار وممارساته بما سقناه من قبل يمثل ضرراً بالغاً على حرية التجارة؛ لكونه صورة مثلى ونموذجًا صارخًا على المنافسة غير المشروعة، ولعل الأضرار التي سنتعرض لها لاحقاً ممتدة الأثر في اتجاهات عدة كما سنرى.

وعلى هذا نخصص هذا الجزء من البحث للوقوف على مايؤدي إليه الاحتكار وممارساته، وحقيقة آثار الاحتكار، وهل هو مفيد بالفعل أم ضار ومؤثر، وذلك من خلال عرض الجوانب السلبية المتعددة على أكثر من صعيد، وعرض النتائج المباشرة والتي يؤدي إليها الاحتكار وممارساته وتحديداً الاذعان وما يلحق به من شروط تعسفية، وذلك على النحو التالي:

المبحث الأول: الآثار السلبية للاحتكار.

المبحث الثاني: الاذعان الناتج عن الاحتكار.

المبحث الثالث: الشروط التعسفية الناجمة عن الاحتكار.

المبحث الأول
الآثار السلبية للاحتكار

إن الاحتكار على ما عرضنا له وجه آخر مخيف يجعل المحتكر يملك سلطة وقوة يستطيع من خلالها التحكم في طرح سلعته بالكيفية التي تمكنه من بيع كميات كبيرة منها بالثمن الذي يراه،

٤٧) إبراهيم محمد الفار: اتفاقات منظمة التجارة العالمية، دار النهضة العربية سنة ١٩٩٩م، ص ٢٤٨، محمد عبد العزيز عجيمة: الاقتصاد الدولي، دار الجامعات المصرية، سنة ١٩٧٨م.، ص ١٥٦، محمد أنور حامد، المرجع السابق، ص ١١٥.

٤٨) غزال منتسل العوسي، المرجع السابق ص ١٧٨ وما بعدها، محمد أنور حامد، المرجع السابق ص ١٦٤ وما بعدها.

٤٩) إيهاب محمد يونس: سياسات الإغراق في ظل أوضاع الاقتصاد المصري دراسة نظرية وتطبيقية، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنصورة سنة ٢٠٠٣م ص٨٩.

أو يطرح كميات قليلة منها بثمن مرتفع جداً يحقق له ربحًا فاحشًا، وعلى ذلك يمكن أن نستعرض ما للاحتكار من مضار وآثار سلبية على النحو التالي:[٥٠]

أولاً: الجانب السلبي للاحتكار على المنافسة المشروعة

يؤثر الاحتكار على المنافسة المشروعة تأثيراً واضحاً، حيث يؤدي لقتل فكره وجوهر المنافسة؛ مما يؤدي لعدم جودة السلع والخدمات المقدمة للمستهلك؛ لهجر المحتكر الوسائل الحديثة في الإنتاج[٥١].

وكذلك يقضي الاحتكار على المنتجين والتجار الصغار نتيجة أفعال وممارسات المحتكر الهادفة للتخلص منهم، علاوة على تلاعب المحتكر بالسوق عن طريق عرض أو حجب سلعته عن السوق بحسب ما يحقق له ذلك من ربح [٥٢].

ثانياً: الجانب السلبي للاحتكار على المستهلك :

يمثل الاحتكار أيضًا ضرراً بالغاً على المستهلك، حيث إن المحتكر يحقق أرباحه من خلال المستهلك عندما يقوم المحتكر برفع أسعار السلع وخفض المطروح منها وصولاً لأقصى ربح ممكن؛ عندئذ يُحرم قطاع كبير من المستهلكين من سلعة قد يكونون بحاجة ماسة إليها؛ فيرشدوا من استهلاكهم من ذات السلعة أو من سلعة أخرى ليتمكنوا من توفير قيمة السلعة محل الاحتكار، والتمكن من الحصول عليها.

كما أن الاحتكار يقلل من الخيارات المتاحة للمستهلك، ويمنع تطور الإنتاج والتحديث في الصناعة؛ فليس أمام المستهلك إلا التعامل مع المحتكر أو لا يتعامل إطلاقاً وهو أمر مستحيل، علاوة على لجوء المحتكر أحياناً لتحميل المستهلك سلعًا غير مرغوبة فوق السلعة التي يحتكرها مستغلاً في ذلك احتياج المستهلك للسلعة الأساسية، وهو ما يشكل ضغطاً على نفسية المستهلك وعلى اقتصاده.

أضف إلى ذلك، أن قلة الخيارات أمام المستهلك تؤدي لاستسلامه بما يفرضه عليه المحتكر من سعر للسلعة وجودة في الوقت نفسه [٥٣].

وأخيراً وفي ذات السياق نجد أن الموارد تتوزع في إطار الاحتكار على رغبة المحتكر، ووفقاً

---

٥٠ (١) محمد فريد خميس: دراسة عن تنظيم المنافسة ومنع الاحتكار مع مقترحات لمشروع القانون المصري بدون دار نشر سنة ٢٠٠٣م. ص ١٨وما بعدها، محمد أنور حامد المرجع السابق ص ١٤٥ وما بعدها.

٥١) رمضان علي السيد الشربناص: حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، مطبعة الأمانة، سنة ١٤٠٤هـ. ص ٦١.

٥٢) محمد أنور حامد، المرجع السابق ص ١٤٦.

٥٣) عمر محمد حماد، المرجع السابق ص ٢٠ وما بعدها، فك الاحتكار من رقبة الاقتصاد ـ تحقيق ميدان ـ الأهرام الاقتصادي العدد ١٦٧٢ في ٢٢ يناير ٢٠٠١ ص ٤١ مشار إليه في محمد أنور حامد، المرجع السابق ص ١٤٧.

لمصالحه الشخصية، وليس على احتياجات وممصلحة المستهلك[٥٤].

ثالثاً: الجانب السلبي للاحتكار على المجتمع

لم يسلم المجتمع من أضرار الاحتكار لما يشيعه من قلق اجتماعي وتباين بين طبقات المجتمع؛ حيث تتركز الثروات في أيدي القلة المحتكرة لمصائر الناس مما يصنع ازدواجية في المجتمع وفجوة كبيرة بين من يحيا حياة مترفة وآخر يكافح من أجل الاستمرار والبقاء[٥٥].

وتزيد الاحتكارات من الاضطرابات متى خضعت الإدارة الحكومية للاغراض الاحتكارية بوسيلة ما كالرشوة أو المواجهات الإنتخابية أو ما شابه، وذلك عندما تتحكم في الجميع بما يرجع على المحتكر بالربح الوفير الفاحش.

وكذلك تزيد الاحتكارات من الأزمات الاقتصادية عندما تقوم إبان الكساد على خفض الإنتاج والإبقاء على سعر السلع المطروحة الأمر الذي قد يؤدي إلى انتشار البطالة خصوصاً إذا ما استعان المحتكر بالميكنة التي تعوض العمالة البشرية وهذه أخطر الأضرار الاجتماعية[٥٦].

ويؤثر الاحتكار سلباً على الحياة الاجتماعية؛ فعندما يسود النزاع بين المصالح الاحتكارية المختلفة، فإن ذلك يؤدي إلى اتباع ممارسات احتكارية غير مشروعة من تجسس وإجرام وعنف مما يهدد السلام الاجتماعي وأمن واستقرار المجتمع[٥٧].

كما يؤدي الاحتكار لخلق مراكز قوى اقتصادية تهيمن على الحياة الاقتصادية والسياسية، وتحقق للمحتكر مصالحه الخاصة ضاربة بعرض الحائط مصالح الغير، وذلك عندما يلجأ المحتكر لممارسة صور الاحتكار المثبطة لعزائم صغار التجار من مضاربة في السعر إلى إغراق إلى دعاية مضادة ضد هؤلاء الصغار وهو مناخ غير حضارى، وغير خلاق، وغير أخلاقي[٥٨].

يظهر لنا من نتائج الاحتكار ما يخلفه من أضرار للمستهلك، وعدم توازن مع المحتكر؛ مما يجعل العلاقة بينهما حتى ولو كانت عقدية؛ إلا أنها ستكون إذعاناً يحمل شروطاً تعسفية.

---

٥٤) محمد متولي محمد عبد الجواد، المرجع السابق ص ٢٠٠.

٥٥) زكريا أحمد نصر: النظام الاقتصادي، مطبعة نهضة مصر ١٩٥٥م.، ص ٢٥١.

٥٦) فك الاحتكار من رقبة الاقتصاد، الأهرام الاقتصادي، المرجع السابق، مشار إليه في محمد أنور حامد، المرجع السابق ص١٤٨.

٥٧) زكريا نصر الدين، المرجع السابق ص ١٥٢.

٥٨) الأهرام الاقتصادي،المرجع السابق،مشار إليه في محمد أنور حامد،المرجع السابق ١٤٨

المبحث الثاني
الإذعان الناتج عن الاحتكار

مما لا شك فيه أن الإذعـان[٥٩] وليد للممارسات الاحتكارية التي سقناها في السابق، وأن الاحتكار بالفعل هو مهد فكرة الإذعان، وأن الارتباط والعلاقة بينهما وثيق ثقة لا تنفك، ولا أجد أمامي إلا قاعدة ومبدأ فحواهما أن الإذعان انعكاس للاحتكار أو أن الاحتكار تمهيد للإذعان، وأن القوة التي يحظى بها المحتكر أو المذعن هي التي تجعله يتسلط في شروطه التعاقدية في مواجهة المستهلك ناظراً لمصلحته أولاً وأخيراً.

ففي بداية القرن الثامن عشر كانت صيغ العقود وطريقتها تتناسب مع الحدث، ومع حجم التجارة البسيط حينذاك، وبرغم السياج القانوني الذي يؤمنه إلا أنه كان هشا فيما يتعلق بحقوق الطرف الضعيف فيه، حيث بدأ التوازن العقدي يختل والميزان يتجه صوب طرف على حساب طرف نتيجة الثورة الصناعية وما واكبها من تطور كبير كادت تختفي معها شخصية الطرف الضعيف في العقد مثل عقود العمل والتأمين والنقل ومن بعدها عقود الإيداع والتعامل مع البنوك وتوريد الخدمات الأساسية[٦٠].

وربما كان مفهوم الإذعان حينئذ ضيقاً؛ إلا أن النهضة الحديثة في شتى المجالات والتي أدت لزيادة الإنتاج والاستهلاك للسلع الضرورية أظهرت فجوة واسعة بين المهني والمستهلك لمصلحة المهني ما سمح للمهني بإدراج شروط تعفسية في عقوده مع المستهلك أوجدت شكلاً من أشكال عدم التوازن بين المتعاقدين[٦١].

فالإذعان يشكل نموذجاً صارخاً لعدم التوازن العقدي وهو ما يخالف جملة العقود التي تتضمن التكافؤ بين أطرافها وما يعكس مسألة مغايرة لما يتطلبه العقد من رضا حر سليم يخلو من الضغوط وعدم التفاهم.

وبهذا الشكل تطور وارتقى الفقه والقضاء في فرنسا في معالجة عقود الإذعان حتى صدر تشريع حماية المستهلك في ١٠ يناير ١٩٧٨ بهدف تنظيم الإذعان في العقود، وإعادة التوازن العقدي

---

٥٩) يعد الفقيه الفرنسي - سالي - أول من استخدم لفظ الإذعان في مؤلفه - الإعلان عن الإرادة في العمل القانوني - وكان ذلك في القانون المدني الألماني الصادر عام ١٩٠١ ثم توالى عقب ذلك الفقه في تحديد طبيعته والحماية المقررة له، وإن كان البعض الآخر من الفقه الفرنسي يفضل تسميته عقد الانضمام، ولكن في مصر يعد الأستاذ السنهوري هو أول من استخدم لفظ عقد الإذعان بدلاً من عقد الانضمام (عبد المنعم فرج الصدة: نظرية العقد في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، دار النهضة العربية ١٩٩٠م.، الجزء الأول ص ٢٤٦).

٦٠) عبد المنعم فرج الصدة، عقود الإذعان في القانون المصري، دراسة فقهية قضائية ومقارنة مطبعة فؤاد الأول، رسالة دكتوراة، ١٩٤٦، ص ٢٥ وما بعدها

٦١) محمد حسين عبد العال: مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية دار النهضة العربية سنة ٢٠٠٨م، ص ٧٣.

لأطراف العقد[٦٢].

ولعل نشأة عقود الإذعان ترجع لأسباب عديدة [٦٣] أهمها: الوضع الاقتصادي المتمثل في قيام قوى هائلة تتحكم في أقوات الناس، وفي احتياجاتهم الضرورية، واللازمة لسير حياتهم عن طريق ما يسمى بالاحتكار، وقد هيأت لذلك المدنية الحديثة وما اقتضته من حاجات وخدمات كثيرة صارت من المستلزمات الحياتية؛ ولكنها تتطلب جهداً كبيراً ومالاً وفيراً لا تقوى على بذله إلا مشروعات عملاقة ذات بأس يصعب أن يظهر لها منافس.

ونتج عن تسلط هذه القوى على السلع والخدمات الضرورية أنها تضع الشروط المناسبة لها ولا تقبل مناقشة أو مساومة أو مفاوضة من الطرف الآخر، وليس للطرف الآخر إلا القبول المطلق أو الرفض المطلق[٦٤].

ونعرض في الوضع التالي الطابع التنظيمي لعقود الإذعان، ومدى ارتباطها بأولويات وضرورات المستهلك، وقوة الموجب الاقتصادية المؤدية إلى الإذعان:

المطلب الأول : التنظيم القانونى لعقود الإذعان.

المطلب الثاني: ارتباط الإذعان بأولويات وضرورات المستهلك.

المطلب الثالث: قوة الموجب الاقتصادية المؤدية إلى الاحتكار.

المطلب الأول
الطابع التنظيمي لعقود الإذعان

يمتاز عقد الإذعان بطابعه التنظيمي من تجاه الموجب بطريقة منفردة؛ وعلى ذلك يوجد هذا العقد في شكل نمطي مفصل وقالب نموذجي ويضم قائمة من الشروط [٦٥] وهو يعرض ككل فيقبل جملة أو يرفض جملة، وغالباً ما يكون في صيغة مطبوعة تتضمن قدرًا كبيرًا من الدقة والتعقيد لا يعيها الشخص العادي، وكذلك يتضمن شروطاً كثيرة تصب في مصلحة الموجب، حيث إن بعض الشروط تكون قاسية في مواجهة الطرف المذعن والبعض الآخر يلغي أو يقلل من مسئولية الطرف القوي الموجب، عندئذ لا شك في أن القوة الاقتصادية للموجب وما تهيأ له في هذا النمط يجعله يضمن العقد ما يشاء من شروط ترهق الطرف الآخر لحسابه فيضاعف من مسئولية الطرف

---

٦٢) سعيد سعد عبد السلام: التوازن العقدي في نطاق عقود الإذعان دراسة فقهية مقارنة، دار النهضة العربية ١٩٩٨م، ص ٢٨، ٢٩.

٦٣) عبد الفتاح عبد الباقي: نظرية العقد، بدون دار نشر، سنة ١٩٨٤، ص ٢٠٥، لاشين الغياتي: عقد الإذعان في القانون المدني المصري وموقف الشريعة الإسلامية منه، مجلة كلية الشريعة والقانون بطنطا جامعة الأزهر، كلية الشريعة والقانون، طنطا العدد الأول ١٩٨٦م.، ص ١٧ ـ ١٨.

٦٤) عبد الفتاح عبد الباقي: نظرية العقد،المرجع السابق، ص ١٧ ـ ١٨.

٦٥) حمد الله محمد حمد الله، المرجع السابق ص ٧٤.

الآخر ويقلل لأدنى درجة مسئوليته، ولعل هذا يبرز التعسف القائم عليه الإذعان نتيجة للتفاوت الكبير بين أطرافه.

المطلب الثاني
ارتباط الإذعان بأولويات وضرورات المستهلك

تعني الأولوية والضرورة: الأشياء والسلع والمنافع والخدمات التي لا غنى للناس عنها، والتي لا تستقيم شيءونهم بغيرها، حيث يكونون في وضعية تدفعهم إلى التعاقد بشأنها ولا يمكنهم عندئذ رفض الشروط التي يضعها الموجب ولو كانت جائرة وقاسية ومجحفة[٦٦].

وذلك لأن الموجب متى كان بإمكانه فرض شروطه فليس ذلك بسبب قوته الاقتصادية فقط، ولكن أيضًا بسبب أن الطرف المذعن (الضعيف) في حاجة ماسة للتعاقد، حيث إن معظم عقود الإذعان ضرورية وكبيرة الفائدة فيما يتعلق بمحلها والمذعن في وضعية تلجئه للتعاقد دون قيد أو شرط قابلاً لأي شروط وجائرة[٦٧].

المطلب الثالث
قوة الموجب الاقتصادية المؤدية إلى الاحتكار

لعله من أبرز الخصائص المميزة لعقود الإذعان هي كون أحد طرفي العقد في مركز اقتصادي قوى ناجم عن احتكار قانوني أو فعلي، وتعد هذه الخاصية من المشتركات بين الفقهاء الذين تعرضوا لهذه المسألة، فهي التي تمكن الطرف القوي في العقد من فرض شروطه على الطرف الآخر وتحديد التزاماته دونما تحفظ بسبب عدم وجود مناقشة تدفعه لمراجعة ما عزم عليه، وأيضًا عدم وجود سبيل آخر للمستهلك يجد عنده مبتغاه[٦٨].

وكي يكون عقد الإذعان بالمعنى المذكور سلفاً يجب توضيح التفوق الاقتصادي بدرجة كافية؛ لأن الملاحظ أن القوة الاقتصادية للموجب نسبية، حيث تختلف حسب العقد وزمانه، وحسب قوة مقاومة المستهلك، كما يجب أن تتسم بطابع الاستمرار بمعنى أن التفوق الاقتصادي يستمر من جانب الموجب بشكل محسوس وظاهر، وإن كان ليس معنى ذلك عدم تغير القوة الاقتصادية لكونها

---

٦٦) نقض مدني ١٢ مارس ١٩٧٤، مجموعة أحكام النقض السنة الخامسة والعشرون ص ٤٩٢ رقم ٨٠، نقض مدني ٢٢ مايو ١٩٥٤، مجموعة أحكام النقض، السنة الخامسة ص ٧٨٨ رقم ١١٩.

٦٧) عبد المنعم فرج الصدة:عقود الإذعان في القانون المصري،المرجع السابق ص ٦٢ - ٦٣.

٦٨) المرجع السابق ص ٦٣، ٦٤.

ليست دائماً على حال واحدة، فقد تطرأ متغيرات تغاير من موازين القوى الاقتصادية فهي مسألة من الصعب تحديدها بدقة مما مثل صعوبة في خلق نظرية عامة لعقود الإذعان [٦٩].

ولعل فكرة القوة الاقتصادية للموجب في عقود الإذعان تعكس لنا الطابع الاحتكاري الذي يتسم به الموجب وما يشكله من انفراد بإنتاج سلعة أو خدمة أو تفوقه في ظل المنافسة المحدودة وليست الحرة، فالاحتكار يترتب عليه اعتبار العقد من عقود الإذعان[٧٠] وإن كان الاحتكار ذاته لا يكف؛ بل يجب أن يتعلق بسلع أو خدمات لا سبيل للناس عن الاستغناء عنها ولا تستقيم مصالحهم بدونها، كما أن الاحتكار ليس شرطاً مستقلاً ولكنه قرينة على أن القبول اقتصر على مجرد التسليم بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها، وأنه ليس مقصوداً لذاته فالمهم أن يكون الموجب في حالة يتمكن من خلالها من فرض شروط التعاقد التي يراها على المستهلك.

فصورة التعاقد التقليدية التي قوامها المساواة والقدرة على التفاوض، حيث يجب على أطراف المعاملة مراعاة الحقوق والالتزامات المتقابلة والمتفق عليها من مساواة وتكافؤ وقدرة على مناقشة شروط العقد بحرية تامة[٧١] تتلاشي في عقود الإذعان حيث لا أثر لهذه المناقشة ولهذا التكافؤ ولإرادة المستهلك الخاضع لحاجته الملحة والضرورية والماسة للسلعة أو الخدمة محل العقد وهو ما يمثل صورة المستهلك الضعيف المعرض للضرر نتيجة لغياب مبدأ سلطان الإرادة [٧٢][٧٣].

المبحث الثالث
الشروط التعسفية الناجمة عن الاحتكار

تعد الشروط التعسفية جوهر فكرتي الاحتكار والإذعان؛ فالمحتكر يُضمن تعاقداته ما يراه ملائماً ومناسباً له من شروط غير عابئ بما يتلاءم ويتناسب مع الآخرين وهو ما يعني: عدم مراعاته لفكرة التوازن العقدي؛ وربما يكون هدفه تحقيق مصلحته دون أن يكون مقصده إيذاء الآخرين، وهذا ما يدفعه إلى تبرير وضع شروط تخدم مصلحته دون النظر لغيره، ولا يبالي بما يؤدي إليه احتكاره من إذعان للمستهلك وخضوع ورضوخ لاشتراطاته، ونعرض في الآتي لماهيته ونطاقه.

---

٦٩) عبد المنعم فرج الصدة: عقود الإذعان في القانون المصري، المرجع السابق ص ٦١-٦٣.

٧٠) محمد المرسي زهرة، المرجع السابق ص ٦٤ وما بعدها.

71) Mazeaud (Henri et léon) et Mazeau (Jean) et chabas (Françoise) : Leçons de droit civil, obligations, thèorie generale, Montchrestien 8è éd., 1991, p. 109.

72) Fontaine (Marcel): La protection de la partie faible dans les rapports contractuels, rapport de synthèse, comparaisons- Fronce- belges, ouvrage présenté par le centre de droit des obligation de l'université de Paris et le centre de droit des obligation de l'université catholique de lovain, L. G. D. J, 1999, p. 616. ets.

٧٣) محمد شريف عبدالرحمن:عقود الإذعان، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦، ص ٢١،٧، ٢٥.

المطلب الأول: ماهية الشروط التعسفية

المطلب الثاني: نطاق الشروط التعسفية

المطلب الأول
ماهية الشروط التعسفية

التعسف لغة يعني الاستخدام السيئ، واصطلاحاً يعني الاستخدام المبالغ فيه أو الفاحش أو المتجاوز لميزة قانونية [٧٤]، ولقد تعددت التعريفات الفقهية [٧٥] لمفهوم التعسف في هذا السياق.

ولقد حاولت محكمة النقض المصرية في أحد أحكامها[٧٦] وضع تعريف للشرط التعسفي فقررت أنه: «... الشرط الذي يأتي متناقضاً مع جوهر العقد باعتباره مخالفاً للنظام العام.... ».

وباستقراء تعريفات الشرط التعسفي سواءً كانت فقهية أو قضائية أو تشريعية نلحظ الجدل الواسع حول عناصره ومعاييره[٧٧]، ويرى أحدهم[٧٨] أن مسألة التحرير المنفرد لعقود الإذعان لا تعد حقاً شخصياً تصلح قواعد التعسف في استعمال الحق المعروفة للانطباق عليه؛ حيث إن المشترط يمارس هذه المكنة من خلال الواقع؛ وليس من خلال صفة الشخص؛ وهو ما ينأى بالشرط التعسفي عن أن يكون مجرد تطبيق لفكرة التعسف في استعمال الحق.

ولعل الراجح من وجهة نظر الكثيرين[٧٩] أن عنصري الشرط التعسفي هما: التعسف في استعمال القوة الاقتصادية للمهني، وحصول المهني بسبب هذا الشرط على ميزة مفرطة أو

---

74) Usage excessif d'une prerogative juridique. Petit Robert, dictionnaire de la langue française, V. « Abus», éd 1990., Corun (G): Vocabilaire juridique, cite par ph. Delebecque, note. Sous cass. Civ. 9 déc. 1989. J. C. P. éd. G. 1990, II, 21534.

٧٥) محمد المرسي زهره: الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية (العقد الإلكتروني ـ الإثبات الإلكتروني المستهلك الإلكتروني) دار النهضة العربية ٢٠٠٨م، ص ١٢٨، أحمد محمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك « إزاء المضمون العقدي «، دار النهضة العربية، ١٩٩٤، ص ٢١٢، حمد الله محمد حمد الله: حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية، المرجع السابق، ص ٥١٠ ، سعيد سعد عبد السلام: التوازن العقدي في نطاق عقود الإذعان: المرجع السابق، ص ٥٠، عمر محمد عبد الباقي خليفة: الحماية العقدية للمستهلك، المرجع السابق، ص ٤٠٢، السيد محمد السيد عمران: المرجع السابق، ص ٢٣.

Bricks (H): Les clauses abusives, Thése , paris, 1982, p. 9, Remy, Obligation et contracts speciaux, R.T.D. civ, 1987

٧٦) مجموعة أحكام النقض، نقض مدني مصري ٢١ أبريل ١٩٦٠، السنة الحادية عشر ص ٢٣٠، رقم ٥٠.

٧٧) رشوان حسني رشوان: أثر الظروف الاقتصادية على القوة الملزمة للعقد، ١٩٩٤، ص ٢٨٨.

78) Ghestin: Traite de droit civil introduction generale , 3é éd, L. G. D. J., 1990 no. 693. p. 674.

وانظر: سعيد سعد عبد السلام، المرجع السابق، ص ٥٤ ـ ٥٥، أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق، ص ٢١٧.

79) « L' expression d'abus de situation a été utilisée, s'agissant de la formation des actes juridiques qui, par l'utilisation de manœuvres déloyales et l'exploitation de L'infériorité de l'autre partie, a conduit cette dernière à la conclusion d'une acte juridique dont ce contractant retire un avantage excessif»

P. Bonassies: « Le dol dans la conclusion des contrats «. Thèse, Lille,1955 Tome II, p. 508.

(J) Ghestin. L'abus dans les contrats, Gaz. Pal., 1981, 2, doct., p.379.

مجحفة بالمستهلك، وهما شرطان مرتبطان برابطة سببية، حيث إن الميزة المفرطة التي يحصل عليها المهني هي نتاج للميزة الاقتصادية التي يتمتع بها هذا المهني.

نخلص إلى أن عناصر الشرط التعسفي[٨٠] شروط مفروضة على المستهلك لا يحق له مناقشتها أو تعديلها ولا سبيل له للخلاص منها؛ إلا بالاعتماد على عيوب الإرادة كالغلط والتدليس أو مطالبة القاضي بالتدخل بالتعديل متى كان العقد إذعاناً، وأيضًا يعد الشرط تعسفياً متى استغل المهني مركزه ونفوذه الاقتصادي لغرض مثل هذه الشروط على المستهلك، وأن يؤدي ذلك الاستغلال إلى خلل عقدي واضح يتمثل في حرمان المستهلك من أحد حقوقه كلياً أو جزئياً، أو حصول المهني على ميزة مفرطة فاحشة، ويقدر عدم التوازن العقدي بالنظر لكل شروط العقد وليس كل شرط منفرداً، حيث يظل العقد كلاً واحداً مع تحدد شروطه وقاضي الموضوع هو الفيصل في تقويم التوازن من عدمه.

وعلى ذلك، وبإيجاز يمكن تقسيم الشروط التعسفية على وجهين، الأول: شروط تعسفية من شأنها تحقيق أفضلية للمهني عن طريق تخفيف التزاماته، أو زيادة الحقوق الممنوحة له، أو شروط تعسفية من شأنها إلحاق ضرر بالمستهلك عن طريق تثقيله بالتزامات أكثر من طاقته، أو حرمانه من بعض الحقوق الممنوحة له[٨١].

الوجه الثاني: يكرر الأول في مضمونه، ويختلف عنه شكلاً، فيقسم الشروط التعسفية إلى ما يتعلق ويرتبط بها بتكوين العقد أو ما ورد منها بصدد تنفيذ العقد أو ما تعلق بعدم تنفيذ الالتزامات العقدية[٨٢].

---

٨٠) مساعد زيد عبد الله المطيري: الحماية المدنية للمستهلك في القانونين المصري والكويتي، رسالة دكتوراة، عين شمس ٢٠٠٧، ص ٣٥٣ ـ ٣٥٦. محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص ١٣١ ـ ١٣٢.

٨١) تكون الشروط التعسفية متى كانت تحقق فائدة للمهني بأن تخفف من التزاماته كإمكانية قيام المهني بتسليم محل مخالف للاتفاق المبرم في العقد، أو وجود شروط في العقد تخفف أو تعفي من مسئوليته، وكذلك حال إعفائه من ضمان العيوب الخفية بالرغم من عدم السماح بذلك أحياناً، أو منحه حرية إنهاء العقد بإرادته المنفردة وغير ذلك، وقد تتمثل هذه الشروط في زيادة المزايا التي تمنح للمهني كاحتفاظه لنفسه بحق تعديل محل العقد أو خصائصه بالإرادة المنفردة دون إرادة للطرف الآخر ـ المستهلك ـ، وكذلك ترك تحديد تاريخ تسليم محل العقد لمشيئة المهني منفرداً، بل وتحديد الثمن وفقاً لأي متغيرات، وتمسكه بقبض الثمن في المواعيد التي يحددها وغيرها، وعلى صعيد آخر قد تكون هذه الشروط تلحق ضرراً بالمستهلك كزيادة التزاماته مثل اشتراط المهني على المستهلك التعاقد خلال فترة زمنية معينة، أو اشتراطه قيام المستهلك بالتوقيع على تفاصيل تتعلق بالعقد ومحله وملحقاته بالرغم من جهل المستهلك بكل ذلك، وكذلك الزام المستهلك بدفع تعويض مبالغ فيه حال عدم تنفيذه التزامه، أو تحميله وحده تبعة المخاطر بالمخالفة لما ورد بنظرية المخاطر في القانون المدني، وأخيراً قد تكون الشروط التعسفية تحرم المستهلك من بعض الحقوق والمزايا كترك تحديد الثمن لإرادة المهني، أو الحد من حرية المستهلك في التعاقد مع الغير، أو تأجيل تنفيذ العقد محدد المدة دون الاعتداد بإرادة المستهلك، وكذلك تنازله عن حقوقه في إنهاء العقد حتى في حالة خطأ المهني ذاته، أو اشتراط اللجوء إلى التحكيم، أو أي إجراءات مثلها حال النزاع؛ الأمر الذي يرهق المستهلك من الناحية الاقتصادية. حسن عبدالباسط جميعي، المرجع السابق، ص ٢١١، عمر محمد عبدالباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٦٠٤.

٨٢) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ٢١١ وما بعدها.

وقسم أحدهم[٨٣] الشروط التعسفية إلى نوعين من الشروط أولها[٨٤] شروط تعسفية بذاتها يظهر فيه التعسف من لحظة تضمينه العقد في مرحلة التكوين وتكشف الفاظه عن تناقضه وتعارضه مع الجوهر والمضمون، وثانيها [٨٥] شروط تعسفية بحكم الاستعمال وهي لا تظهر حال تكوين العقد كسابقتها، ولكنها تظهر عند التطبيق بالتمسك بحرفيتها، وعدم مراعاة روح النص والقانون[٨٦].

المطلب الثاني
نطاق الشروط التعسفية

لعل التساؤلات الأدعى هي: أي من العقود تدرج بها تلك الشروط ؟ وهل تطبق على كل العقود أم أنها تطبق على عقود الإذعان فقط باعتبارها النموذج الأمثل لمثل هذه الشروط نظراً لإعدادها المسبق من طرف واحد؟، ومن المتعاقدون الجديرون بالحماية لمواجهة هذه الشروط ؟ وما هو شكل العقود المتضمنة هذه الشروط؟.

ونجيب عن هذه التساؤلات بعرض مجال الشروط التعسفية على الآتي:

الفرع الأول: الشروط التعسفية من حيث طبيعة العقد.

الفرع الثاني:الشروط التعسفية من حيث شكل العقد.

الفرع الثالث: الشروط التعسفية من حيث صفة أطراف العقد.

الفرع الأول
من حيث طبيعة العقد[٨٧]

لعل القانون الفرنسي اعتنى بعقود الإذعان فقط، ووضع لها تعريفًا يميزها بأنها اتفاقات يبرمها المستهلك دون مفاوضة أو مناقشة مسبقة لكل الشروط ووفقاً لنموذج يستعملها المهني عادة؛ ولكن فيما بعد تم إلغاء عبارة «.. في كل عقود الإذعان «، وأصبح الأمر ينطبق على كل العقود

٨٣) عبد الحكم فود: تفسير العقد ـ رسالة دكتوراة ـ جامعة الإسكندرية، ١٩٨٥، ص ٢٣٨ وما يعدها.

٨٤) مثال فرض صاحب العمل داخل لائحة المنشأة غرامات مرتفعة جداً تستنفذ أجور العمال بشكل لا يتناسب مع الخطأ الصادر من أحدهم مما يعكس عدم التناسب بين الفعل والجزاء.

٨٥) مثال: شرط المؤمن على المؤمن لديه بإعلانه بأمور معينة خلال فترة قصيرة يحددها ويسقط حقه في الحصول على مبلغ التأمين وهو شرط يظهر التمسك بحرفية الشرط دون اعتداد بحسن النوايا ودون وقوفه على اعتبارات أخرى.

٨٦) سعيد سعد عبد السلام، المرجع السابق، ص ٥٢ ـ ٥٣.

87) Starck (B), Droit civil, obligations, 2 contrats, 3e éd , Roland et Boyer,Litec 1989, p. 275, حمد الله محمد حمد الله، المرجع السابق، ص٦٧، أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق، ص ٧٢٢.

دون تفرقه سواءً كانت عقود إذعان أو عقود مساومة طالما تمت بين المهني والمستهلك.

وبهذا تنطبق نصوص قانون الاستهلاك على العقود كافة أياً كانت طبيعتها وأياً كان محلها، ولم يشترط المشرع ارتباط الأمر بعقود إذعان، وهذا ما يحقق فائدة عملية؛ برغم أن الغالب من الناحية العملية وجود الشروط التعسفية في عقود الإذعان، ويشير التوجيه الأوروبي لسنة ١٩٩٣ الذي يرى أن هذه المسألة لا تنطبق إلا على شروط العقد التي لم تكن محلاً للمساومات والمناقشات الفردية على نحو ما هو كائن بعقود الإذعان، وهذا بخلاف قانون الاستهلاك الفرنسي الذي يوفر حماية أفضل[٨٨].

والملاحظ أن العقود التي تنطبق عليها قوانين الاستهلاك هي عقود القانون الخاص التي تبرم بين المهني والمستهلك، وكذلك العقود المبرمة بين الأشخاص العامة الخاضعة للقانون الخاص والمنتفعين[٨٩] في حين تستبعد العقود الإدارية الداخلة في دائرة القانون الإداري.

الفرع الثاني
من حيث شكل العقد[٩٠]

في هذا الموضع نبحث نطاق ومجال الشروط التعسفية من حيث شكل العقد أو شكل وهيئة الشروط ذاتها، حيث يجب إدراج الشروط في عقود، بغض النظر عن طبيعة وشكل العقد، وفي هذا الشأن بيَّن قانون الاستهلاك الفرنسي أن نصوص القانون المذكور تنطبق على العقود أياً ما كان شكلها دون اعتبار لكون الشرط منصوصاً عليه في العقد أو في المستندات المرفقة.

ويبدو من هذا أن قانون الاستهلاك المشار إليه لا ينطبق إلا على الشروط المكتوبة؛ غير أن ذلك لا يعنى كون العقد بكامله مكتوباً؛ ولكن المهم أن يكون الشرط واضحاً بالنسبة للمستهلكين أو غير المهنيين وأن تحريره وإعداده وعرضه مفهوماً، وما ينبغي ذكره أن نصوص قانون الاستهلاك الفرنسي تستبعد من مجال تطبيقها الشروط المتعلقة بتعريف أو بيان الموضوع الأساس للعقد، ومدى ملاءمة الثمن للسلعة أو الخدمة المقدمة، كما منع ذات القانون كل تقدير للطابع التعسفي للشروط المذكورة بهدف تفادي أي انحراف أو تطرف في استخدام الحماية في مواجهة الشروط التعسفية، وكي لا يعترض المستهلك على الثمن المتفق عليه أو على مضمون الالتزام الأصلي.

---

88) Paisant (G): Le point sus les clauses abusives des contrats, art, actes du colloque du 24 Fev, 1994, p. 103.

٨٩) حمد الله محمد حمد الله، المرجع السابق، ص ٨٧، مساعد زيد المطيري، المرجع السابق، ص ٣٥١ وما بعدها.

٩٠) المرجع السابق، ص٨٠، ص ٣٥١ - ٣٥٢ على الترتيب السابق.

الفرع الثالث
من حيث صفة أطراف العقد

يتوقف مجال تطبيق قواعد القانون المتعلقة بالشروط التعسفية في المقام الأول على صفة أطراف العقد؛ حيث إن قانون الاستهلاك الفرنسي بنصوصه لا يحمي كل أطراف العقد الذين يكونون في وضعية الضعف؛ ولكن تنطبق هذه النصوص والأحكام على عقود الاستهلاك المبرمة بين المهني والمستهلك، حيث إن تفعيل الحماية القانونية لمواجهة الشروط التعسفية رهين بوجود المهني من جهة والمستهلك من الجهة الأخرى[٩١].

الفصل الثاني
الضمانات التقليدية لحماية المستهلك
من الممارسات الاحتكارية

نبحث في هذا الفصل سبل حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية التي تدفعه إلى الخضوع والإذعان سواء قبل الانسياق إليها أو عقب الوقوع فيها.

وعلى ذلك نستعرض في المباحث القادمة مجموعة من الضمانات الأساسية التي تحمي المستهلك من أي اعتداء أو عدم اعتناء، وهي ضمانات تجمع مابين الوقاية السابقة والوقاية اللاحقة، ومن هذه الضمانات: حماية المستهلك من الدعاية التجارية الكاذبة والمضللة عن طريق إلزام مقدمي السلع والخدمات بالإعلام الحقيقى عن مضمون ما يقدمون قبل التعاقد، ثم منح المستهلك ضمانة حق الانسحاب من العقد قبل إبرامه، وكذلك حق العدول، وبعدها نسلط الضوء على الحماية التشريعية والقضائية للمستهلك، مع استعراض أوجه القصور التي تنتاب هذه الضمانات، وذلك على النحو التالي:

المبحث الأول: حماية المستهلك من الدعاية والإعلانات التجارية الكاذبة والمضللة بالالتزام بالإعلام قبل التعاقد.

المبحث الثاني: حماية المستهلك عن طريق حق الانسحاب أو العدول.

المبحث الثالث: الحماية التشريعية والقضائية للمستهلك في القانون المصري.

91) Raymond (G), Les contrats de consommation,actes du colloque du 24 Fev. 1994, art, 35 ets.

المبحث الأول
حماية المستهلك من الدعاية والإعلانات التجارية الكاذبة والمضللة بالالتزام بالإعلام قبل التعاقد

يُوجه الإيجاب الحقيقي من مقدم السلعة أو الخدمة للمستهلك من لحظة الإعلان والدعاية التجارية عن السلعة أو الخدمة المقدمة، فهذا الإعلان وتلك الدعاية في حقيقتهما دعوة للتعاقد تتضمن مغريات لحث المستهلك على الاستجابة، وهي إعلانات ودعاية مالم تكن كاذبة أو مضللة، فهي كثيراً ما يكون مبالغاً فيها؛ ومع ذلك قد ينساق المستهلك وراءها بحسن نية مستجيباً لها؛الأمر الذي يستلزم حمايته قبل تعاقده النهائي[٩٢].

والأصل أنه على المستهلك السعي لجمع ما يلزم من معلومات لازمة حول السلعة أو الخدمة الراغب فيها؛ كي يتمكن من اتخاذ قراره بناء على إرادة واعية بكل ظروف التعاقد، حيث لا يوجد التزام عام على أيٍّ من طرفي العقد بإعلام الآخر بمعلومات معينة نظراً لتعارض المصالح فيما بينهما؛ إلا أن هذا الطرح يفترض المساواة والتكافؤ بين طرفي العقد اقتصادياً واجتماعياً؛ في حين الواقع يخالف ذلك حيث يتعذر على المستهلك تحديد الحصول على المعلومات اللازمة له بخصوص محل العقد نظراً لإمكانية كون الشيء محل العقد مستقبلياً، أو أنه يحتاج لمهنية متخصصة يفتقدها المستهلك، أو أن المتعاقد الآخر غير متعاون[٩٣].

ولعل هذا العائق يعد بمنزلة إحدى المخاطر التي تحيط بالمستهلك؛ لعدم وفرة المعلومات اللازمة لديه عن محل التعاقد من سلع أو خدمات؛ ونتيجة لذلك ذهب الفقه [٩٤] ومعه القضاء [٩٥] إلى محاولة تحقيق حماية حقيقية للمستهلك قبل تعاقده سواء من وجوب صدق الدعاية والإعلان أو من ناحية إعلامه بماهية الخدمة أو السلعة محل فكرة التعاقد، وذلك بإلزام مقدم السلعة أو

---

٩٢) عمر محمد عبد الباقي خليفة،المرجع السابق،ص ١٨٦، حسن عبد الباسط جميعي- حماية المستهلك الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك،المرجع السابق ص ١٤.

٩٣) محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص ١٧١.

٩٤) سهير منتصر: الالتزام بالتبصير، دار النهضة العربية، ١٩٩٠، ص ٧٤ وما بعدها، نزية صادق المهدي: الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود، دار النهضة العربية، ١٩٨٢، ص ١١٥ وما بعدها، خالد جمال أحمد حسن: الالتزام بالإعلان قبل التعاقد رسالة دكتوراة - أسيوط، ١٩٩٦، أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق، ص ١٠١ وما بعدها، محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص ١٧٠ وما بعدها، حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٤، محمد إبراهيم دسوقي: الالتزام بالإعلان قبل التعاقد، دار إيهاب للنشر والتوزيع، أسيوط ١٩٨٥م.

Lucas de leyssac , L'obligation de renseignements dans les contrats, in l'information de droit privé, I. G. D. J, 1978, P. 305 ets, Hourdain (P), le devoir de renseigner, contribution à l'étude de l'obligation de renseignement , D. 1983, chron, p. 139, Bihl, le droit de la vente, D. 1986. No 257, Malinvaud (ph), La protection des consommateurs, op. cit. p. 52.

95) Cass. Civ., 1er ch. 4. oct. 1977. Gaz. Pal., 1978, 1.p. 262, Paris, 17 oct, 1985, D. 1986. IR, p. 56, cass. Civ. 29 mai. 1984, Bull. Civ., 1984, no 178, p. 151.

الخدمة أو من شابه ذلك من إعلام المستهلك وإخباره عن خصائص وطبيعة السلع والخدمات محل العقد، وكذلك صفاتها الجوهرية، وعناصرها الأساسية، ومصدرها، وتاريخ إنتاجها، وصلاحيتها، وشروط استعمالها، وغير ذلك من الأشياء التي يحيطون بها علماً[٩٦].

وجدير بالذكر أن جميع المساعي تشريعية كانت أم قضائية تحاول أن تجعل هذا الإعلام مسألة إجبارية وليست اختيارية على عاتق الطرف الأقوى سواءً كانت اقتصادياً، أو قانونياً، أو علمياً، وأن يقترن بحسن نية وموضوعية ووضوح لتلك العناصر التي يجب أن تسود في مثل هذه المعاملات انطلاقاً من مبدأ الوقاية خير من العلاج، حيث إنها ضمانة سابقة على إبرام التعاقد.[٩٧]

وفي سبيل توضيح هذه الضمانة نتخذ مسارين نرى أنهما وجهان لعملة واحدة الأول منهما: هو حماية المستهلك من الدعاية التجارية الكاذبة والمضللة، وثانيهما هو الالتزام بالإعلام قبل التعاقد على النحو الآتي:

المطلب الأول: حماية المستهلك من الدعاية والإعلانات التجارية الكاذبة والمضللة.

المطلب الثاني: الالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد.

المطلب الأول
حماية المستهلك من الدعاية والإعلانات التجارية الكاذبة والمضللة

الإعلان التجاري هو الإخبار والإعلام عن سلعة أو خدمة بهدف إبراز مزاياها وحث المستهلك على اقتنائها [٩٨]؛ حيث تعد المعلومات والبيانات المتصلة بالسلع والخدمات المطروحة هي المحك في إتمام العمليات القانونية المرتبطة بها، وبقدر توافر المعلومات وصدق البيانات تكون سرعة إنجاز المعاملات والتصرفات القانونية.

ومقدم السلعة أو الخدمة يغازل في بادئ الأمر المستهلكين بالإعلان والدعاية لما يطرحه من سلع أو خدمات؛ وذلك لما لها من جماهيرية وشعبية وسرعة في الانتشار والتعلق بالأذهان.

إلا أنه لأمر ما ربما لا تؤدي هذه الدعاية، ولا تلك الإعلانات ما يجب أن تكون عليه من إعلام وإخبار للمستهلك بالمعلومات والبيانات التي تؤسس رضاه وتنور بصيرته؛ إما لمبالغة المعلن وصاحب الدعاية، أو لكذبه وتضليله للمستهلك بهدف دفعه إلى التعاقد.

---

٩٦) محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص ١٧٢ ـ ١٧٣.

٩٧) عمر محمد عبد الباقي خليفة: المرجع السابق، ص ١٨٧.

98) L'art d'exercer une action psychologique sur le public à des fins commercials, Guinchard (S) , Publicité commercials et protection des consomateur, juris , class. Comm.., 1989, fase, II, p. 900 et.s.

ولعل هذه الضمانة من الضمانات الهشة للمستهلك، حيث إن المشرع المصري لم يتطور بمقدار تطور وسائل الإعلان، ووقف عند الإعلانات الثابتة دون المكتوبة، أو المنشورة في الصحف، أو المبثوثة من خلال الإذاعة، فلم تتضمن مواد القانون أي مواجهة للإعلانات غير المشروعة سواءً بالمبالغة والتهويل أو الكذب، والتضليل، واكتفي المشرع بمسائل شكلية وإجرائية لا تعالج جوهر المسألة[٩٩].

ولا يفوتنا أن الإعلان التجاري والدعاية المشار إليها والتي يقوم بها مقدم السلعة أو الخدمة والتي يُظهر فيها محاسن ما يعرض ليست هي الوجه الوحيد للإعلان؛ وإن كانت هي الوجه المشرق للمعلن والذي ينتظر من ورائه تحقيق المكاسب والأرباح، وبالقطع هذا النوع من الإعلانات والدعاية ليس الزامياً ولا إجبارياً على المعلن، إذ أنها مسألة ترجع له ولقدرته التسويقية؛ ولكن يظل هناك وجه آخر للإعلان من قبل المعلن إجبارياً والزامياً ألا وهو التزامه بالإعلان عن عيوب السلعة. فالمورد ملتزم بنص قانون حماية المستهلك - سنذكره لاحقاً - [١٠٠] بإخطار جهاز حماية المستهلك بأي عيب أو خلل يكتشفه في المنتج الذي يتعامل فيه، والأضرار التي قد تنجم عن هذا العيب، وهو يعد التزامًا مخالفاً لما ورد بالقواعد العامة للعقد، خصوصاً عقد البيع، حيث إن المشتري هو الملتزم بفحص المبيع والتأكد من جودته ومطابقته للمواصفات وخلوه من العيوب[١٠١].

وبهذا يكون نص قانون حماية المستهلك نصاً خاصاً يقيد النص العام في هذا المجال، ولكنه التزام من قبل المورد أو البائع في مواجهة جهاز حماية المستهلك وليس مستهلكاً معيناً، هذا من جهة، ومن جهة أخرى هو التزام وقائي هدفه تحذير وتبصير المستهلكين كافة من اقتناء هذا المنتج لما به من عيوب وما ينجم عنه من أضرار[١٠٢].

ولا يقتصر دور المورد أو البائع عند ذلك؛ بل عليه متى رأى أن العيب من شأنه إلحاق ضرر أدبي للمستهلك أن يتوقف عن إنتاجه أو تعامله على هذا المنتج المعيب بأي صوره من الصور، بل ويحذر المستهلكين بالتوقف والامتناع عن استخدام هذا المنتج، وذلك عن طريق نشر هذا التحذير في الصحف اليومية أو محاولة الاتصال المباشر بالمستهلكين متى كان ذلك ممكنًا نظراً لطبيعة

---

٩٩) هدى حامد قشقوش: الإعلانات غير المشروعة في نطاق القانون الجنائي، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨، ص ٤٨.

١٠٠) تنص المادة (٧) من قانون حماية المستهلك على أنه: « يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام منذ اكتشافه أو علمه بوجود عيب في منتج أن يبلغ الجهاز - جهاز حماية المستهلك - عن هذا العيب وأضراره المحتملة، فإذا كان يترتب على هذا العيب إضرار بصحة أو سلامة المستهلك التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به، وأن يعلن عن توقف إنتاجه أو التعامل عليه، يحذر المستهلكين بعدم استخدام المنتج وفي هذه الأحوال يلتزم المورد - بناء على طلب المستهلك - بإبدال المنتج أو إصلاح العيب أو إرجاع السلعة مع رد قيمتها دون أي تكلفة إضافية فإذا حدث خلاف في تطبيق الفقرتين السابقتين يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً في هذا الشأن » لمزيد من التعامل انظر: المادة (١٩، ٢٠) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦ م لقانون حماية المستهلك.

١٠١) تنص المادة ١/٤٤٩ مدني مصري أنه: « إذا تسلم المشتري المبيع وجب عليه التحقق من حالته بمجرد أن يتمكن من ذلك وفقاً للمألوف في التعامل، فإذا كشف عيباً يضمنه البائع وجب عليه أن يخطر به البائع خلال مدة معقولة، فإن لم يفعل اعتبر قابلاً للمبيع ».

١٠٢) محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص ١١٢.

المنتج[١٠٣].

وجدير بالذكر أن إبلاغ المورد أو المنتج أو البائع لجهاز حماية المستهلك عن عيوب السلعة المطروحة يعد إجراءً وقائياً يمنع المستهلك من الإقدام على اقتناء السلعة المعيبة، كما أنه من جهة أخرى يعد إجراءً علاجياً يتمثل في الحلول والخيارات الممنوحة للمستهلك بشأن السلعة المعيبة؛ إذ أنه في حالة اكتشاف المورد للعيب، فإنه يحق للمستهلك إما استبدال المنتج، وإما إصلاح العيب، وإما إرجاع السلعة واسترداد قيمتها؛ في حين أنه إذا اكتشف المستهلك العيب، فإنه يحق له استبدال السلعة، أو إرجاعها واسترداد قيمتها، وإذا كان المنتج المطروح هو خدمة وبها عيب كان للمستهلك استرداد قيمتها، أو استبدالها، أو طلب إنقاص قيمتها الأولى، وأعتقد أنها خيارات وحلول مرضية للمستهلك.

وفي هذا الموضع من البحث نشير بايجاز إلى القيمة القانونية للإعلان التجاري، وطبيعته، وكيفية مواجهة آثاره الخطيرة على النحو التالي:

الفرع الأول: قيمة الإعلان التجاري من الناحية القانونية.

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية للإعلان التجاري.

الفرع الثالث: مواجهة آثار الإعلان التجاري المبالغ فيه أو الكاذب أو المضلل.

الفرع الأول
قيمة الإعلان التجاري من الناحية القانونية

يتمتع الإعلان التجاري الصادر عن وسائل الإعلام المتنوعة وفقاً لضوابط قانونية معينة بقدر من الثقة والاطمئنان عند المستهلك للحد الذي يشجعه على الإقدام على السلعة أو الخدمة المطروحة، إلا أن الإعلان ربما لا يوفي بما أعلن عنه لأسباب عدة منها على سبيل المثال: نفاد السلعة المعلن عنها، أو توافرها جزئياً دون ملحقاتها، أو وجودها بسعر أعلى من المعلن عنه، أو بمواصفات أقل مما جاء بالإعلان، فهل يحق للمستهلك الراغب في اقتناء هذه السلعة مطالبة المعلن بتوفير سلعة مطابقة لما جاء بالإعلان وتعويضه متى اقتضى الأمر ذلك ؟[١٠٤].

وللإجابة على هذا التساؤل وجدنا انقساماً للفقه بين من يرى الاعتراف بالقيمة القانونية للإعلان التجاري، ومن ينكرها عليه، إذ يرى أحدهم[١٠٥] عدم الاعتراف للإعلان التجاري بأي قيمة قانونية لما يحمله في طياته من مبالغات يجيزها القانون وتسمح بها أعراف التجارة؛ مما

١٠٣) المرجع السابق، الموضع ذاته.

١٠٤) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ١٠٨.

١٠٥) حسن عبد الباسط جميعي، أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد « ظاهرة اختلال التوازن بين الالتزامات التعاقدية في ظل انتشار الشروط التعسفية « دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، ١٩٩٦، ص ٧٢.

يعنى عدم التزام المعلن عن السلعة أو الخدمة بتسليم شيء من ذات صفات الشيء المعلن عنه، علاوة على عدم جواز قيام المستهلك برفع دعوى التنفيذ العينى حال الإخلال بالتنفيذ المطابق.

إلا أن جانباً آخر[١٠٦] يعترف بالقيمة القانونية للإعلان التجاري؛ لما له من تأثير على رضا واختيار المخاطب باعتباره مصدر المعلومات الذي يعطى انطباعاً ومؤشراً عن ماهية السلعة أو الخدمة المطروحة، وهذا ما يعنى جواز رفع المستهلك دعوى التنفيذ العينى ليطالب المعلن بتسليم شيء من ذات صفات الشيء المعلن عنه بالإعلان التجاري، علاوة على قيام مسئولية المعلن التعاقدية عن الإخلال بعدم التطابق بين الإعلان والشيء المعلن عنه.

ويرجح ثالث[١٠٧] ونحن معه الاعتراف بالقيمة القانونية للإعلان التجاري؛ لما له من أثر في الحث على التعاقد أو التفاوض على الأقل؛ حيث إن مثل هذه النوعية من الدعاية ترتبط بذهن المستهلك وتمده بقدر من المعلومات التي تعطيه رؤية وشبه قرار في التعاقد على السلعة أو الخدمة المطروحة، وأن المبالغات في الإعلانات التجارية يجب أن تكون مقصورة على أسلوب العرض ووسائل الإثارة والتشويق وعبارات الحث على التعاقد دون أن تنال من صدق وحقيقة المعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات كأسعارها واستخداماتها وغير ذلك من المعلومات الجوهرية؛ لأن هذه البيانات والمعلومات هي المكون الرئيسى لرضا المستهلك بالتعاقد، وبغير ذلك تكون الإعلانات التجارية فخاً للمستهلك، أضف لذلك اعتراف الفقه للكتيبات الدعائية بقيمة قانونية؛ رغم كونها الأقل من ناحية الوضوح والشمول والدقة عن الإعلانات والدعاية التجارية في قدرتها على التأثير والخداع والغش.

الفرع الثاني
الطبيعة القانونية للإعلان التجاري

كما ذكرنا من قبل، فإن هدف الإعلان التجاري تنويري للمستهلك يعرفه بالسلعة أو الخدمة المطروحة بكل جوانبها، وتحفيزه على الإقدام على التمتع بها؛ ولكن هل هذا الإعلان في حقيقته دعوة للتعاقد أم أنه إيجاب يحتاج لقبول؟[١٠٨].

نشير إلى أن الإيجاب هو العرض القاطع الصادر عن إرادة الموجب والهادف لإبرام عقد معين متى اقترن به قبول مطابق، وذلك كما عرفته محكمة النقض[١٠٩] أما الدعوة إلى التعاقد فهي مجرد مساومة تسبق العقد ولا قيمة لها ما لم تصل إلى نتائج حقيقية.

---

١٠٦) أحمد السعيد الزقرد: الحماية المدنية من الدعاية الكاذبة والمضللة، بدون دار نشر، بدون سنة طبع، ص١٨٣

١٠٧) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ١١١.

١٠٨) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ١١٢.

١٠٩) نقض مدني مصري ٩١ يونيو ١٩٦٩، السنة ٠٢، قاعدة ١٥٩، ص ١٠١٧.

وعلى ذلك، فإن الإعلان التجاري المشتمل على الشروط الأساسية للعقد المراد إبرامه بخصوص سلعة ما أو خدمة معينة والذي حدد سعراً معيناً يعد بمنزلة إيجاب صحيح ينعقد به العقد متى لاقى قبولاً مطابقاً؛ ولكن يظل الإعلان دعوة للمفاوضة طالما أنه لم يبين الشروط الأساسية والجوهرية اللازمة لانعقاد العقد، أو لم يحدد السعر أو كان غامضاً وغير مفهوم أوغير محدد[١١٠].

ولأن المساومة عمل مادي لا يصل لدرجة التصرف القانوني فلا يترتب على العدول من أيٍّ من الطرفين أي آثار قانونية طالما لم يلحق أياً منهم ضرر ما[١١١]؛ حيث إن العدول في حد ذاته لا يصلح سبباً للمسئولية في حالة المساومة؛ بينما في حالة الإيجاب، فإن المعلن يلتزم بما قدمه وعرضه وأعلن عنه المدة المعينة التي حددها هو بنفسه أو حسب ما تفرضه ظروف المعاملة، ولا قيمة قانونية لعدوله السابق على انتهاء المدة المحددة للإيجاب[١١٢].

أما بشأن مسئولية المعلن المخل بالتزامه الوارد بالإعلان التجاري فإنه حال اعتبار الإعلان التجاري إيجابًا قامت مسئولية المعلن العقدية لانعدام حق الموجب بعد القبول العدول وإلا التزم بالتعويض؛ فالمسئولية هنا مبعثها العدول؛ في حين إذا كان الإعلان التجاري مجرد دعوة للتفاوض وللمساومة، فإنه لا يُسأل ولا يلتزم بدفع أي تعويضات؛ إلا إذا كان هناك خطأ آخر مواكب للعدول سبب ضرراً للغير؛ إذ ليست المسئولية هنا مبعثها العدول كما في حالة كون الإعلان التجاري إيجاباً[١١٣].

الفرع الثالث
مواجهة آثار الإعلان التجاري المبالغ فيه أو الكاذب أو المضلل

سعى المشرعان الفرنسي والمصري لتحقيق حماية للمستهلك من الأخطار والأضرار الناجمة عن الإعلانات التجارية الكاذبة أو المضللة، وظهر ذلك من جهة المشرع الفرنسي في إصداره لقوانين متعاقبة على مدار ثلث قرن تسعى لتحقيق هذا الهدف[١١٤]؛ أما من جهة المشرع المصري

---

١١٠) إبراهيم الدسوقي أبو الليل: مبدأ حرية التعاقد، مضمونه ومداه، دراسة تحليلية لمدى دور الإرادة في التعاقد، مجلة المحامي الكويتية، السنة ١٩، أبريل، مايو، يونيو، ١٩٩٥، ص ١١ وما بعدها.

١١١) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ١١٥.

١١٢) راجع نص المادة ١/٩٣ مدني مصري التي تنص على أنه: «إذا عين ميعاد للقبول التزم الموجب بالبقاء على إيجابه إلى أن ينقض هذا الميعاد».

١١٣) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المرجع السابق، ص ٢٨.

١١٤) من هذه القوانين القانون الصادر في ٢ يوليو ١٩٢٣ والذي تناول الإعلان التجاري الكاذب كجريمة مستقلة ثم القانون الصادر في ٢٧ ديسمبر ١٩٧٣ (قانون Royal) والذي تناول توجيه المهنيين والتجاريين ثم القانون الصادر في ١٠ يناير ١٩٧٨ بخصوص حماية وإعلام المستهلك، ثم القانون الصادر في ٦٢ يوليو ١٩٩٣ والذي حظر الإعلان الخادع بكل أشكاله وأنواعه. مشار إليه في عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ١٣٩ - ١٤٠.

فلقد اهتم بإصدار قوانين تنظم عملية الإعلان نفسها وعلى رأسها القانون رقم ١٦ لسنة ١٩٥٦؛ في حين أنه لم يهتم بمواجهة الإعلانات الكاذبة أو المضللة من خلال قانون خاص بهذا الشأن؛ وإنما نجد ذلك في نصوص قانونية متفرقة[١١٥].

ولعل الحماية في المرحلة السابقة على التعاقد في مجال الدعاية والإعلانات تتشابه كثيراً مع فكرة الالتزام بالإعلام قبل التعاقد ومع فكرتى الالتزام بالتبصير وتقديم النصيحة، وكلها وسائل حماية هدفها الأساس مد المستهلك بالمعلومات والبيانات المرتبطة بالسلعة أو الخدمة المطروحتين بحيث تساهم في تكوين رضا المستهلك دون عبث ودون مراوغة، أضف إلى ذلك دور المسئولية التقصيرية وما تشتمل عليه من أحكام.

أما عن مرحلة ما بعد انعقاد العقد، فإن الحماية تتمثل في التزام المعلن بما ورد في إعلانه من عهود والتزامات؛ وإلا إعادة الحال لما كان عليه قبل التعاقد أو التعويض، وبذلك يقف المستهلك في هذه المرحلة أمام ثلاثة خيارات أو حلول تتمثل في تمسكه بتنفيذ العقد من قبل المعلن، أو طلب إبطاله للعقد مع طلب إعادة الحال لسابقه، وكذلك حقه في اقتضاء تعويض نظير ما لحق به من ضرر مادي أو أدبي.

فيحق للمستهلك بداءة إقامة دعوى ضد المعلن للتنفيذ العيني تهدف لجبره على الوفاء بالتزاماته التي أعلن عنها عينًا، وإلا جاز للمستهلك رافع الدعوى الحصول على شيء من ذات النوع على نفقة المعلن سواءً بإذن من القاضي أو بدون إذن حال الاستعجال، أو المطالبة بقيمة الشيء مع استبقاء حقه في كل الأحوال في الحصول على تعويض مناسب [١١٦]؛ وهذا ما يمنع المعلن من الكذب والتضليل في سياق ما يعلن، وما يساهم بإيجابية في خلق التوازن العقدي في العلاقة بينه وبين المستهلك بما طرحه من حلول وخيارات أمام المستهلك[١١٧].

كما يحق للمستهلك طلب إبطال العقد وإعادة الأوضاع كما كانت عليه قبل التعاقد من خلال

---

١١٥) من هذه النصوص المادة ٢٧ من القانون رقم ٥٧ لسنة ١٩٣٩ الخاص بالعلامات والبيانات التجارية الذي يوجب مطابقة البيان التجاري للحقيقة من جميع الوجوه، المادتان ٣٤٥ عقوبات، ٣ مكرر (ب) من القانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٤٥ الخاص بشيءون التموين والمضافة بالقانون رقم ١٠٩ لسنة ٨٠ والتي تعاقب بالحبس والغرامة كل من يتسبب في علو أو انحطاط أسعار غلال أو بضائع ينشرهم عمداً من الناس أخباراً أو إعلانات مزورة أو مفتراه، أو نشر إعلانات صحيحة متصلة بسلعة تموينية بهدف رفع سعرها، المادة رقم ٨٤ من القانون رقم ١٣٢ لسنة ١٩٤٩ بشأن براءات الاختراع والرسوم والنماذج الصناعية والتي تعاقب بالحبس والغرامة كل من يضع إعلانات أو علامات أو ما شابه ذلك تؤدي للاعتقاد بالحصول على براءة اختراع أو تسجيل رسم أو نموذج صناعي، وغيرها من النصوص القانونية المتفرقة... «. مشار إليه في عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ١٤٠، ١٤١.

١١٦) حيث تنص المادة ١/٢٠٣ مدني مصري على أنه: « يجبر المدين بعد إعذاره طبقاً للمادتين ٢١٩، ٢٢٠ على تنفيذ التزامه عينياً متى كان ممكنا «، وتنص المادة ٢/٢٠٥ مدني مصري من أنه « فإذا لم يقم المدين بتنفيذ التزامه جاز للدائن أن يحصل على شيء من النوع ذاته على نفقة المدين بعد استئذان القاضي، أو دون استئذان في حالة الاستعجال، كما يجوز له أن يطالب بقيمة الشيء من غير إخلال في الحالتين بحقه في التعويض».

١١٧) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ١٦٩ وما بعدها.

دعوى التدليس، حيث إنه إذا مارس المعلن تجاه المستهلك طرقاً ووسائل احتيالية إيجابية أم سلبية أثرت على إرادته ودفعته للتعاقد؛ كان الجزاء إبطال هذا العقد لمصلحة المستهلك؛ رغم أن هذا الطريق ليس بالهين على المستهلك نظراً لتشعب المعلن بين منتج ومورد وبائع، فيجد المستهلك نفسه عاجزاً عن تحديد المعلن الحقيقي الذي يدعي عليه وغير ذلك من المصاعب الإجرائية[١١٨].

وأخيراً، يحق للمستهلك اللجوء إلى طلب التعويض نتيجة خداعه وتضليله والعبث باحتياجاته ورغباته واستغلال ذلك فيه، وذلك من خلال دعوى مستقلة عن دعوى تنفيذ العقد أو دعوى التدليس؛ مع الوضع في الاعتبار إمكانية كون طلب التعويض طلباً ملحقاً على هامش دعوى تنفيذ الالتزام العقدي أو دعوى التدليس متى كان لذلك مقتضى[١١٩].

المطلب الثاني
الالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد

نوضح في هذا الموضع من البحث فكرة موجزة عن ماهية الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، ومن ثم توضيح مبررات وجوده، ثم الوقوف على طبيعته، وبيان أثر مخالفة هذا الالتزام الذي يشكل أحد أبرز الضمانات الوقائية التي تسبق التعاقد، فلا يفوتنا أن الالتزام بالإعلان قبل التعاقد يسبق مرحلة إبرام العقد بهدف الإدلاء بالمعلومات والبيانات اللازمة[١٢٠]، وهو ما يعد ضمانه للمستهلك من التغرير به أو إيهامه بغير الحقيقة، وعلى هذا نتناول ذلك كالآتي:

الفرع الأول : ماهية الالتزام بالإعلام قبل التعاقد.
الفرع الثاني: مبررات وجود الالتزام بالإعلام قبل التعاقد.
الفرع الثالث: طبيعة الالتزام بالإعلام قبل التعاقد.
الفرع الرابع: أثر مخالفة الالتزام بالإعلام قبل التعاقد.

---

١١٨) المرجع السابق نفسه، الموضع ذاته.

١١٩) أحمد السعيد الزقرد: الحماية المدنية من الدعاية الكاذبة والمضللة، بدون دار نشر، بدون سنة طبع، ص ١٩٦، حسام الدين الأهواني: النظرية العامة للالتزام ـ الجزء الأول ـ المصادر الإرادية للالتزام، دار النهضة العربية، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٠م، ص ٢٤٨ وما بعدها.

١٢٠) نزيه محمد الصادق المهدي: الالتزام قبل التعاقد بالادلاء بالبيانات، المرجع السابق.

Nguyen (Thanh), Contribution à l'étude des techniques juridiques des protection des consommateur, thése, caen, 1970. p. 217 ets.

الفرع الأول
ماهية الالتزام بالإعلام قبل التعاقد

تعددت التعريفات[١٢١] التي تناولت الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، وبالنظر لهذه التعريفات نجدها تؤكد أنه: التزام يسبق إبرام العقد، حيث إنه التزام يشارك في تكوين رضا المتعاقد، وأن الوقت الأمثل لتفعيله هو قبل التعاقد بفترة قصيرة تكون فيها ظروف العقد ومحله ثابتة ولم تتغير، وأن المبدأ يفرغ من مضمونه إذا ما تم الإعلام قبل التعاقد بمدة طويلة أو لحظة إبرام العقد كما يحدث في عقود الإذعان والعقود النموذجية، حيث إن ذلك يؤثر بلا شك على قرارات المتعاقد [١٢٢]، كما أنه التزام قانوني يعكس مبدأ حسن النية في التعاقدات، وأخيراً، فإن الملتزم بالإعلام عليه الإدلاء بالمعلومات والبيانات التي تستعصي على المستهلك الإلمام بها، والتي يكون من شأنها التأثير في قرار التعاقد، والتي تمثل جوهراً في العقد، وليست المعلومات والبيانات التي يمكن للمستهلك الوصول إليها بسهولة[١٢٣].

ومن التعريفات السابقة يمكن الوقوف على خصائص الالتزام بالإعلام قبل التعاقد وأبرز ملامحه والتي تنحصر في اتصافه بالعمومية؛ لانطباقه على جميع أنواع العقود دون تحديد؛ حتى وإن كان شائعاً في طائفة من العقود بعينها[١٢٤].

كما أنه يعد ضمانة وقائية للمتعاقد؛ لكونه يسبق مرحلة إبرام العقد، ويشكل درعاً واقياً من مخاطر المستقبل التي تهدد العقود، فهو يبصر المتعاقد، ويحقق له الرضا المستنير الذي يعد ركيزة أساسية في العقود كافة [١٢٥].

ويرى آخر[١٢٦] أنه التزام مستقل يقع على كاهل من ينوي التعاقد مع غيره، ليس بهدف حماية رضا الطرف الآخر؛ وإنما لخلق توازن عقدي بين الأطراف الراغبة في التعاقد، والذي يؤكد تلك الاستقلالية تفوقه على نظرية عيوب الرضا؛ حيث إن المسئولية تنشأ لحظة الإخلال به رغم عدم وجود عيب من عيوب الرضا، وأنه أيضًا يتفوق على نظرية الضمان، حيث إن نشوءه غير متعلق بحدوث ما يوجب الضمان.

---

١٢١) نزيه محمد الصادق المهدي، المرجع السابق، ص ١٥، سهير منتصر: الالتزام بالتبصير، المرجع السابق، ص ٤١، عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ١٩٠.

122) Domont- Naert (Francoise) , les relations entre professionnels et consommateurs en droit belge, rapport belge, la protection de la partie dans le rapports contractuels, comparaisons franco – belges, L. G. D. J., 1996, p. 227.

123) Savatier, les contrats de conseils professionels en droit privé Dalloz, 1972, chron 23, p. 137 ets.

١٢٤) نزيه محمد الصادق المهدي، المرجع السابق، ص ١٠.

١٢٥) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ١٩٧.

١٢٦) محمد إبراهيم الدسوقي: الالتزام بالإعلان قبل التعاقد، المرجع السابق، ص ٤٢.

ويتميز الالتزام بالإعلام قبل التعاقد عن الالتزام التعاقدي بالإعلام وهذا الأخير يختلف عن الأول في أنه يمثل التزاماً عقدياً بالإدلاء بمعلومات وبيانات لازمة لتنفيذ العقد؛ كي يتجنب المستهلك أي أضرار تنجم عن التنفيذ أو عن مجرد الاستمرار في استعمال السلعة أو الانتفاع بالخدمة، كما يختلف أيضًا في أنه ينشأ بمناسبة كل عقد على حدة، وفي حدود ما يقتضيه هذا العقد، علاوة على أنه مجرد التزام تبعي يسمح بتنفيذ الالتزامات القانونية الأصلية، ولعل المردود من هذا التمييز يفيد من حيث أثر كل التزام والطبيعة القانونية لكل واحد منهما على حقوق المستهلك والجزاء الواقع عقب الإخلال[١٢٧].

الفرع الثاني
مبررات وجود الالتزام بالإعلام قبل التعاقد

يجب التسليم بداية أنه لا يمكن للالتزام أن ينشأ دون مبرر ـ سبب ـ، ودون أن يكون مستنداً إلى واقع عملي يؤدي إليه، وهذا ما يدفع لبحث المبررات العملية أو الواقعية والمبررات القانونية المنشئة لهذا الالتزام.

ولقد أشرنا من قبل إلى أن هدف التزام مقدم السلعة أوالخدمة بالإدلاء بمعلومات وبيانات: هو تبصير وتنوير إرادة المستهلك عند اعتزامه إبرام العقد؛ فلقد أدى التطور العلمي الهائل إلى وجود سلع وخدمات عديدة معقدة فنياً يستحيل معها إلمام المستهلك العادى بكل التفاصيل الفنية الدقيقة والمؤثرة في تقدير مدى احتياجه لها من عدمه[١٢٨].

ولعل التباين في المعرفة بماهية ومضمون السلع والخدمات بين المنتج والمستهلك يخلق عدم توازن في العقد نظراً لتباين المراكز القانونية، بسبب وجود طرف قوي ذي خبرة في مواجهة طرف ضعيف مستهلك جاهل بماهية ومضمون محل العقد[١٢٩]؛ الأمر الذي يبرر إقرار التزام المنتج بإعلام المستهلك بالبيانات والمعلومات الأساسية التي ترشده إلى اتخاذه القرار الأمثل في انتقاء السلعة أو تقبل الخدمة التي تتفق مع رغباته واحتياجاته، بل والتزامه أيضًا بمحو أي شك يحيط بهذه السلعة أو تلك الخدمة عند اختلاط الأمر واشتباهه عليه[١٣٠].

---

١٢٧) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٨.

128) Bourgoignie (Thierry) , Information et publicité la qualité des aliments et des médicaments et La politique de protection des consommateurs, Bruxelles , bruy – lants, p. 130.

١٢٩) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ٢٢.

130) Lucas de leyssac, L'obligation de renseignements dans les contrats in l'information de droit privé, L G. D. J, 1978, p. 309 ets.

Alisse, L'obligation de renseignements dans les contrats, these, paris, II, 1975, p. 104, ets.

فالطرف المحتكر غالباً ما يسيء استعمال قوته ـ الاقتصادية والقانونية ـ بوضع عقد مليء بالشروط التي تصب في مصلحته وتتفق مع رغباته دون اهتمام واعتناء بالجانب الآخر، وهذا ما يدعو وبإلحاح لحماية المستهلك من خطورة مثل هذه العقود[١٣١].

وجدير بالذكر أن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد كان له دور هام في تفادي نتائج عدم نجاح نظرية الرضا ذات الشروط المتشددة، ضيقة النطاق، صعبة الإثبات في مجالي الغلط والتدليس[١٣٢] وحيث إن إقرار الالتزام بالإعلام قبل التعاقد من شأنه معالجة النقص الذي يشوب نظرية عيوب الإرادة خصوصاً فيما يتصل بمكنه رجوع المتعاقد الدائن بمثل هذه البيانات بالتعويض على المتعاقد الآخر المدين الملتزم بالإدلاء بهذه البيانات حال إخلاله بالتزامه[١٣٣].

ولقد ظهر بشدة هذا الالتزام خاصة في مجال مسئولية المنتج أو البائع عن تعويض الأضرار الناجمة عن السلع الخطرة مستنداً في ذلك إلى إخلال المنتج أو البائع بإعلام المستهلك عن مثل هذه المخاطر خاصة في ظل عدم كفاية وسائل حماية رضا المستهلك وما تستوجبه من شروط صحة الإثبات[١٣٤].

فهو يضع على عاتق منتج السلعة أو مقدم الخدمة التزامات غير متفق عليها صراحة، ومنها الالتزام بنصح وإرشاد وإعلام المستهلك بكل ما من شأنه مساعدته في اتخاذ قرار التعاقد والاستمرار فيه عن رضا وقناعة[١٣٥].

فلقد لوحظ أنه بالإمكان تفادي شكاوى المستهلكين في دعاوى الإبطال لو أن المنتج أو البائع أخطر المستهلك بالمعلومات والبيانات التي تحقق له رضاه كشكل من أشكال الوقاية بدلاً من الدخول في نفق مظلم[١٣٦].

وبمعنى آخر، فإن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد يحقق مبدأ سلامة العقود؛ حيث يصعب تحقيق ذلك دون علم الأطراف بالبيانات والمعلومات المؤثرة في اتخاذ قرار التعاقد من عدمه، فإذا ما كان عدم المساواة الاقتصادية يبرر حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية؛ فإن الأمر يتكرر ويجد مبرره في عدم المساواة الفنية التي تبرر التزام المهني بإعلام الطرف الآخر بما يساعده على اتخاذ قراراته من بيانات ومعلومات، وهذا ما يتفق مع ما يوجبه حسن النية[١٣٧].

---

131) Malinvaud (philippe), La protection des consommateurs , D. S. 7é cahier, 1981, chron., p. 58.

١٣٢) فالمادة (١٢٠) مدني مصري تنص على أنه: « إذا وقع المتعاقد في غلط جوهري جاز له أن يطلب إبطال العقد إذا كان المتعاقد الآخر قد وقع مثله في هذا الغلط، أو كان على علم به أو كان من السهل عليه أن يتبينه ». فنص المادة يشترط اتصال الغلط بالمتعاقد الآخر وهو يعني إثبات أو إمكانية علمه وهذا أمر صعب إثباته عملياً.

كما تنص المادة ٢/١٢٥ مدني مصري: « ويعتبر تدليساً السكوت عمداً عن واقعة أو ملابسة إذا ثبت أن المدلس عليه ما كان ليبرم العقد لو علم بتلك الواقعة أو هذه الملابسة » وهذا ما يدعو للأمانة والثقة بين أطراف العلاقات العقدية.

١٣٣) خالد جمال أحمد حسن، المرجع السابق، ص ١٣٦.

134) Malinvaud (philippe),La protection des consommateurs,op.cit, p 53

135) Ferrier (Didier), La protection des consommateurs, D. 1996, p. 52.

١٣٦) انظر: محمد إبراهيم دسوقي، المرجع السابق، ص ٢، نزيه محمد المهدي، المرجع السابق، ص ١٠، خالد جمال أحمد حسن، المرجع السابق، ص ١٣٦، أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق، ص ١٠٦.

١٣٧) محمد المرسي زهره، المرجع السابق، ص ١٧٤ ـ ١٧٥.

الفرع الثالث
طبيعة الالتزام بالإعلام قبل التعاقد

إن الالتزام بالإعلام يمر بمرحلتين: الأولى يدلي فيها المهني بالمعلومات والبيانات التي تساهم في تحقيق رضا المستهلك لمساعدته على اتخاذ قرار التعاقد من عدمه، فهو إعلام سابق على إبرام العقد وهو محل البحث هنا، والثانية يدلي فيها المهني للمستهلك بمعلومات وبيانات أثناء تنفيذ العقد، وهذا يعني أننا بصدد نوعين من الالتزام بالإعلام أحدهما سابق على العقد، وآخر متزامن مع تنفيذ العقد، وفي حالة الإخلال بالأول نكون بصدد مسئولية تقصيرية، وفي حالة الإخلال بالثاني نكون بصدد مسئولية عقدية[١٣٨].

ولعل هذا التمييز ممكن وجائز نظرياً؛ ولكنه صعب وعسير عملياً، والأمثل للمستهلك عدم تجزئة الالتزام بالإعلام؛ واعتباره التزاماً واحداً تكون المسئولية المترتبة عليه عقدية لا تتأثر بتغير المرحلة التي يمر بها سواء قبل العقد أم بعد إبرامه؛ حيث إن تجزئة المسئولية إلى تقصيرية تارة وعقدية تارة أمر ضار بمصلحة المستهلك الذي قد يقف مشتتاً بين دعويين عن إخلال بالتزام واحد ليس لشيء إلا لكونه مرَّ بمرحلتين، فمن باب التيسير على المستهلك يفضل اعتبار الالتزام بالإعلام التزاماً عقدياً؛ حيث تتسع المسئولية العقدية لتشمل أخطاءً تسبق العقد؛ إلا أن أثارها ونتائجها لا تتضح إلا بعد انعقاده كما هو الحال في ضمان العيوب الخفية أو تقديم المؤمن له في عقد التأمين بيانات غير واقعية قبل انعقاد العقد[١٣٩].

فمن الصعب فصل الالتزام بالنصيحة عن المجال والنطاق العقدي طالما أن المستهلك يستقي قراره النهائي بالتعاقد من عدمه في ضوء المعلومات والبيانات التي يتحصل عليها ويعلمها من المهني، وطالما أن مثل هذه المعلومات والبيانات تساهم في تكوين رضاه وعقيدته، وطالما أن أي خلل في مثل هذا الالتزام يتأخر أثره إلى ما بعد انعقاد العقد وتنفيذ أحكامه[١٤٠].

ومن جهة أخرى يرى جانب من الفقه والقضاء الفرنسيين[١٤١] أن غاية الالتزام بالإعلام قبل التعاقد يهدف لتبصير المستهلك وتحقيق الرضا السليم لإرادته كي يتخذ القرار الأمثل له سواءً بالتعاقد أو بالتراجع، وفي ظل هذا الطرح يصعب اعتبار هذا الالتزام التزاماً بتحقيق نتيجة؛ حيث إن المهني لا يملك إجبار المستهلك على الاستماع والإصغاء لنصائحه وتفادي التحذيرات

---

١٣٨) محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص ١٧٦.

139) Durry (G), Nature de la responsabilité du fabricant du la violation de l>obligation de conseil, R. T. D. C, 1981, p. 150 ets.

١٤٠) محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص ١٧٧.

141) Cass. Com, 11 juin 1985, Bull, civ., 1985, 2, p. 157, paris , 1 déc 1989, I. R. P. 13, paris, 29 nov, 1988, D. 1988, IR., p. 5.

Mestr (j), Des limites de l'obligation de renseignement. R. T. D. C, 1986, p. 339.

والتنبيهات التي يقدمه له؛ ولكن ما يملكه هو تقديم المعلومات والبيانات بصدق وأمانة وإخلاص، أما استيعاب وفهم وتحليل هذه المعلومات والبيانات والأخذ بها فهي مسألة خارجة عن إرادة المهني وترجع لإرادة المستهلك وحده لذلك فهذا الالتزام يعتبر التزاماً ببذل عناية».

الفرع الرابع
أثر مخالفة الالتزام بالإعلام قبل التعاقد

من واقع البحث في مسألة الالتزام بالإعلام قبل التعاقد يبدو أنها ليست من نسيج المشرع؛ وإنما هي من إبداعات القضاء ومعه الفقه، حيث إن الفقه والقضاء وخاصة الفرنسيين أرادا استيفاء الصورة المثلى لهذا الالتزام ببيان الجزاء المناسب حال مخالفته ـ من واقع القواعد العامة ـ؛ وذلك لتفادي عواقب تجاهله، وكان سبيل الفقه والقضاء لأجل ذلك تطوير الوسائل التقليدية في القانون المدني، وإيجاد رؤية أوسع لنصوص وقواعد القانون السارية[١٤٢].

وجدير بالذكر أن الإخلال بهذا الالتزام ينعكس على صحة الرضا وحقيقة إرادة ويقين المستهلك، وأن المشرع رتب لمثل هذا الانعكاس رد فعل مباشر يتمثل في قابلية مثل هذه العقود للبطلان، وليس هذا وحسب بل تم التمييز بين الجزاء اللاحق لمخالفة القانون والمتمثل في البطلان والجزاء الناتج عن توافر شروط المسئولية المدنية بنوعيها والمتمثل في التعويض[١٤٣]، وهذا ما يدفعنا لتناول البطلان والتعويض كأثر وجزاء لمخالفة الالتزام بالإعلام قبل التعاقد على نحو ما سنرى.

أولاً: بطلان العقد كحماية للمستهلك

ذكرنا أن بطلان التصرف يأتى نتيجة لمخالفة نصوص وقواعد القانون التي تستوجب أركاناً وشروطاً معينة، ولأن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد من إنجازات القضاء وإبداعاته دون الاعتماد على نصوص قانونية صريحة، وخوفاً من إبطال محكمة النقض لأحكام البطلان لكونها محكمة قانون؛ لأجل ذلك كله سلكت المحاكم الأخرى غير محكمة النقض طريقاً تبحث فيه عما تدعم به أحكامها فاهتدت للنظام القانوني المتمثل في عيوب الإرادة من جهة، وللجزاء المقرر حال عدم العلم الكافي للمشتري بالمبيع من جهة أخرى[١٤٤].

---

١٤٢) حسن عبد الباسط جميعي، إعلام المستهلك ـ توجيه إرادة المستهلك نحو الاختيار الواعي، مركز الدراسات القانونية والفنية لنظم الاستهلاك وحماية المستهلك، كلية الحقوق، القاهرة، ص ١٢، عمر عبد الباقي محمد خليفة، المرجع السابق، ص ٢٦٧.

١٤٣) نزيه محمد الصادق المهدي، المرجع السابق، ص ٢٦١ ـ ٢٦٥.

١٤٤) خالد جمال أحمد حسن، المرجع السابق، ص ٤٣٢ وما بعدها، أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق ص ١٧٠، عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٢٦٩ وما بعدها.

١. البطلان على أساس نظرية عيوب الإرادة:

إن الهدف من التزام المهني بالإعلام قبل التعاقد عن المعلومات اللازمة حول العقد المراد إبرامه هو تنوير رضا المستهلك وتبصيره بالقدر الذي يحقق الرضا الواعي الحر، فإذا امتنع المهني عن أداء ذلك الالتزام فنتج عن ذلك وقوع المستهلك في غلط دفعه إلى التعاقد، أو أن المهني كتم معلومات مهمة أو قدم معلومات غير حقيقية بنية تضليل المستهلك فإن ذلك يعد تدليساً خاصة إذا أدى ذلك إلى التعاقد [١٤٥]، وهذا ما يدعو للحديث عن الغلط والتدليس كجناحي نظرية عيوب الإرادة.

البطلان على أساس الغلط :

كي يتمكن المستهلك المتعاقد من طلب إبطال العقد عليه إثبات جوهرية المعلومات التي وقع الغلط بشأنها، علاوة على إثبات علم أو إمكانية علم المتعاقد الآخر ـ المهني ـ بهذا الغلط، ولعل هذا النهج يؤدي إلى تقليل حالات وفرص الحكم بالبطلان على أساس الغلط، وكذلك تقليل فرص الحماية للمستهلك؛ نظراً لصعوبة مثل هذه الاشتراطات والمعوقات التي تقود المستهلك لإبطال العقد[١٤٦]؛ إذ أن إثبات جوهرية الغلط في حد ذاته افتراض نفسي محض، وأن إثباته ليس بالأمر السهل دون مؤشرات تقطع بوجوده وتشير إليه [١٤٧]، علاوة على أن إثبات اتصال الغلط بالمتعاقد الآخر أمر يستعصي على المستهلك خاصة وأنه الطرف الأضعف في العلاقة[١٤٨].

عندئذ يبرز دور الالتزام بالإعلام قبل التعاقد؛ حيث يكفي حينذاك إثبات نشوء شروط هذا الالتزام كي تتاح فرصة طلب إبطال العقد، فمجرد عدم تحقق إعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات اللازمة للتعاقد، والقائمة على تبصيره وتكوين إرادته، وما جعله يتجه اتجاهاً آخر ما كان ليرضى به لو أدرك جوهر الحقيقة؛ فإن ذلك يعد غلطاً جوهرياً أثر في رضا ويقين المستهلك المتعاقد، وكذلك الأمر لو كان المهني على علم ودراية بالغلط أو إمكانية ذلك العلم وتأثيره على قرار المستهلك وغضه الطرف وعدم مسارعته بإصلاح الأمر قبل تفاقمه، وهذا ما يوفر نسبياً حماية للمستهلك استناداً إلى نظرية عيوب الإرادة وتحديداً الغلط كأبرز عيوب الرضا[١٤٩].

البطلان على أساس التدليس:

قد يأتى مقدم السلعة أو الخدمة بعض الأفعال التي يكون لها دور في مسألة التعاقد، ولكنها أفعال لا تتوافق مع مقتضيات فكرة العقد وجوهر حسن النية، حيث يقوم مقدم السلعة أو الخدمة بتقديم معلومات وبيانات كاذبة وغير حقيقية للمستهلك، أو التصرف بأفعال احتيالية بهدف

١٤٥) محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص ١٨٠.

١٤٦) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٥ وما بعدها.

١٤٧) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٢٧١

١٤٨) نزيه محمد الصادق المهدي، المرجع السابق، ص ٢٦٥.

١٤٩) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٩ وما بعدها، نزيه محمد الصادق المهدي، المرجع السابق، ص ٢٦٥.

إيقاعه في التعاقد، أو كتمانه أمراً جوهرياً يتصل بموضوع التعاقد بهدف خداع وتضليل المستهلك وجذبه لمصيدة التعاقد، وأنه لولا هذه الأفعال جميعاً ما أقبل المستهلك على التعاقد مطلقاً، وأن هذه الأفعال تعكس الفارق المعرفي بين مقدم السلعة أو الخدمة من جانب، والمستهلك قليل الخبرة والحيلة من جانب آخر[١٥٠].

ولقد استقر القضاء الفرنسي [١٥١] على أن كتمان واقعة أو معلومات مهمة يعد تدليساً بالكتمان، وذلك في حالة التزام أحد طرفي العلاقة بتقديم معلومات أو بيانات إلى الطرف الآخر يكون من شأنها تكوين رضاه الحر.

وتفيد المادة ١٢٥ مدني مصري [١٥٢] أنه يجب لقيام الغلط الناتج عن التدليس توافر العنصر المادي المتمثل في الطرق الاحتيالية التي يقوم بها المتعاقد والعنصر المعنوي المتمثل في نية التضليل التي يقوم بها ذات الشخص، ولا شك في أن إثبات هذين العنصرين أمراً غاية في الصعوبة، إضافة إلى إثبات أنهما الدافعان للتعاقد، ولولاهما ما أقدم المتعاقد على التعاقد [١٥٣].

عندئذ يتضح الدور الذي يلعبه الالتزام بالإعلام قبل التعاقد في تفادي التدليس الواقع على المستهلك من خلال تيسير سبل إثبات توافر أركانه وتسهيل مسألة إبطال العقد لمصلحة المستهلك، وذلك لأن المظهر المادي للالتزام بالإعلام قبل التعاقد يسهل إثبات شروطه والإخلال به، حيث يكفي إثبات المستهلك لشروط قيام الالتزام بالإعلام قبل التعاقد وإخلال المتعاقد الآخر بتنفيذه، مع فرضية علم المدين بهذا الالتزام بما ينبغي عليه تقديمه من بيانات ومعلومات، وبأثر حجبها وعدم الإفصاح عنها أو تشويهها على الطرف الآخر وتأثيرها على رضاه الحر المستنير وهو أمر يعفي من إثبات أركان التدليس وعناصره[١٥٤].

٢. البطلان على أساس عدم العلم الكافي بالمبيع :

يجدر بنا أولاً بيان الفارق بين بطلان العقد بسبب عدم العلم الكافي بالمبيع، والجزاء اللاحق على مخالفة أحكام تعيين المبيع من واقع القواعد العامة في القانون؛ حيث إن عدم تعيين محل العقد وتحديده يمنع مطلقاً قيام العقد لكونه ركناً أساسياً من أركان العقد؛ في حين أن عدم العلم الكافي

---

150) Ferrier (Didier) , Protection des consommateur, op. cit., p. 34.

151) Cass. Civ. 3e ch., 7 mai 1974, Bull. Civ., III, No. 186. p. 140, Caz. Pal. 1974. II- 184., Cass. Civ 3e ch. 25 Fev, 1987, D. 1987, I. R. P. 56, paris, 13 mai. 1987, D. 1987. 2, I. R. p.158.

١٥٢) ولعل المشرع المصري في المادة ٥٢١ نص على أنه: « ويعتبر تدليساً السكوت عمداً عن واقعة أو ملابسة إذا ثبت أن المدلس عليه ما كان ليبرم العقد لو علم بتلك الواقعة أو هذه الملابسة « بما يعني أن القضاء والفقه يجد في مثل هذه القواعد مستندًا ومرجعية تعزز مواقفهم واتجاهاتهم.

١٥٣) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ٧١.

١٥٤) نزيه محمد الصادق المهدي، المرجع السابق، ص ٨٦٢، أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق ص ١٧١، محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص ٢٨١، ٣٨١، خالد جمال أحمد حسن، المرجع السابق، ص ٠٦٤، عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٦٧٢، ٧٧٢.

بالمبيع لا يمنع من قيام العقد صحيحاً ومرتباً لآثاره حتى يتم إبطاله بناءً على رغبة المشتري، ولكن قد يحدث خلط في فكرة الجزاء المترتب على عدم العلم الكافي بالمبيع، والجزاء الناتج عن الغلط كعيب من عيوب الإرادة بسبب اشتراكهما في قابلية العقد للبطلان لمصلحة المستهلك المتعاقد ومحاولة علاج رضا المتعاقد لحظة إبرامه للعقد؛ إلا أن مجال الأسباب التي تؤدي لكل واحد منهما مختلف عن الآخر، فلا يشترط كي يقوم المشتري بإبطال العقد لعدم العلم الكافي للمبيع أن يكون قد تعاقد تحت تأثير الغلط؛ بل ينظر لهذه المسألة بشكل مستقل عن فكرة الغلط حيث يكون كافياً لإبطال العقد دون الاعتماد على الغلط أن يثبت المشتري عدم علمه بالمبيع.

ومن جهة ثانية، فإن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد واشتراط العلم الكافي بالمبيع يشتركان في الإعفاء من إثبات شروط الغلط الجوهري وأي عيب من عيوب الإرادة المشار إليها سابقاً، حيث يكفيهما إثبات أن العقد جاء خالياً من الأوصاف الأساسية، علاوة على إثبات عدم قيام المدين في الحالتين بتفادي ذلك.

ويمثل شرط العلم الكافي بالمبيع في القانون المدني المصري تطبيقاً تشريعياً نموذجياً للالتزام بالإعلام قبل التعاقد؛ إلا أن مجال المعلومات التي يجب الإدلاء بها تحقيقاً لهذا الالتزام أكثر رحابه من شرط العلم الكافي بالمبيع لاشتراط العلم بذاتية العقد وأوصافه وخصائصه إضافة إلى المعلومات المتصلة بمحل العقد[١٥٥].

وبخصوص مصير عدم العلم الكافي بالمبيع، فإن البطلان النسبي هو رده الفعل القانونية له لمصلحة المستهلك شريطة ألا يكون العقد مشتملاً على ما يفيد علم المشتري بالمبيع، وهذا هو جوهر الحكم ألا وهو جهل المستهلك بما هو مقبل عليه، ورغبته في إعادة الأمور لنصابها وفقاً لما ورد بنص المادة ١٤٢ مدني مصري.

ثانياً: التعويض كضمانة للمستهلك

ربما لا يكون البطلان كافياً للمستهلك ولا يوفر له الحماية الأمثل؛ لذلك كانت الحاجة لضمانة أخرى تصب في مصلحة المستهلك لتخلق نوعاً من التوازن، تمثلت في التعويض الذي قد يرتق الآثار السلبية لمخالفة الالتزام بالإعلام قبل التعاقد.

وعلى ذلك يجنح المستهلك لفكرة التعويض عن الإخلال بالالتزام قبل التعاقد حال عدم كفاية البطلان كجزاء لتعويضه عن الأضرار التي حاقت به، أو لتواضع البطلان كجزاء للإخلال في بعض الممارسات، أو لعدم استطاعة المستهلك طلب إبطال العقد لما انتجه من آثار، أو تفضيله

١٥٥) نزيه محمد الصادق المهدي، المرجع السابق، ص ٥٠٠، عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٧٢٩.

الاستمرار في العقد مكتفياً بالتعويض[١٥٦].

ويؤسس المستهلك طلبه بالتعويض في هذه المسألة على أساس أن الضرر الواقع عليه والناجم عن تقصير المتعاقد الآخر كان في مرحلة تسبق العقد، وأن المسئولية العقدية به تقف إلى جواره كدرع يحميه [١٥٧].

وفي قول آخر [١٥٨] يرى البطلان جزاءً يلحق التصرف القانوني لعيب فيه؛ في حين أن التعويض جزاءً يلحق الأشخاص نتيجة الخطأ الصادر عنهم مما يجد مبررة في الجمع بين البطلان والتعويض معاً.

ويرى اتجاه آخر[١٥٩] أن اللجوء للتعويض مرجعه الحكم بالبطلان، فإذا ما حكم بالبطلان جاز اللجوء إلى الحصول على تعويض، ولا مانع من طلب التعويض في ظل وجود العقد قائم وعدم المطالبة ببطلانه مما يعني جواز الجمع بينهما أو طلب التعويض واستبقاء العقد أو بطلان العقد دون طلب التعويض.

وكما اتجه الفقه ، اتجه القضاء سواء المصري[١٦٠] أو الفرنسي[١٦١] حيث لم

يمانعا من الحكم بالتعويض، علاوة على طلب إبطال العقد، واستقرارهما على حق المستهلك في المطالبة بالتعويض متى كان إبطال العقد غير كافٍ.

ولسد هذا الفراغ التشريعي نهيب بالمشرع تخصيص قواعد خاصة بمبدأ الالتزام بالإعلام قبل التعاقد وعدم الاعتماد على القواعد العامة وتأويلات واجتهادات الفقه والقضاء في هذه المسألة الهامه والضرورية والتي أصبحت جوهراً في معظم المعاملات العينية.

---

١٥٦) أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق، ص ١٩٥، حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ٢١، خالد جمال أحمد حسن، المرجع السابق، ص ٦٨٤، نزيه محمد الصادق المهدي، المرجع السابق، ص ٢٦٤، عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٢٨٠ ـ ٢٨١.

١٥٧) خالد جمال أحمد حسن، المرجع السابق، ص ٤٥٤.

١٥٨) جميل الشرقاوي: نظرية بطلان التصرف القانوني في القانون المدني المصري، دار النهضة العربية، ١٩٩٩، ص ٨٢ وما بعدها.

١٥٩) عبد المنعم فرج الصده، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، ١٩٨٤، ص ٢٠١، جميل الشرقاوي: النظرية العامة للالتزام، الكتاب الأول، مصادر الالتزام، بدون دار النهضة العربية، ١٩٨١، ص ١٥٤ وما بعدها ، حسام الدين الأهواني: النظرية العامة للالتزام ـ ج ١، المصادر الإرادية للالتزام، المرجع السابق، ص ٢٤٨ وما بعدها.

١٦٠) ذهبت محكمة النقض المصرية إلى أنه: « يجوز بطلان العقد إذا أثبت أحد المتعاقدين أنه كان واقعاً في غلط، ثم أثبت أنه لولا هذا الغلط لما أقدم على التعاقد ويجوز مع القضاء ببطلان العقد، أن يحكم بالتعويض إذا ترتبت أضرارا بأحد المتعاقدين ويكون ذلك لا على اعتبار أنه عقد، بل باعتباره واقعة مادية، متى توافرت شروط الخطأ الموجب للمسئولية في جانب المتعاقد الآخر الذي تسبب بخطئه في هذا الإبطال ». انظر: نقض مدني مصري جلسة الثاني من يونيو ١٩٧٠، مجموعة أحكام النقض س ٢١ ع ٢ ـ أبريل ١٩٧٠ طعن رقم ١٣٤ لسنة ٣٦ ق، رقم ١٥٤، ص ٩٦١، ٩٦٢.

١٦١) حكمت محكمة النقض الفرنسية في ١٩٦٨/١١/٢٩ بأنه « يؤدي وجود الغلط حتى لو كان غير عمدي ومهما كان بسيطاً إلى قيام مسئولية المتعاقد الذي أوقع المستهلك في الغلط ».

Cass. Civ., 29 nov. 1968, Gaz. Pal., 1969 -1-p. 63.

المبحث الثاني
حماية المستهلك عن طريق حق الانسحاب أو العدول

يعد كلا من الانسحاب أو العدول من وسائل حماية المستهلك من الوقوع في شرك المنتج أو المورد أو المحتكر بشكل عام، وضمانة تجمع ما بين الوقاية إذا ما تحدثنا عن الانسحاب والعلاج إذا ما تحدثنا عن العدول، فجدير بالذكر أنه ليس الانسحاب كالعدول، فكل واحد منهما يعكس مفهومًا مختلفًا عن الآخر؛ فنجد أن الانسحاب ينصرف إلى مرحلة ما قبل إبرام العقد في حين أن العدول ينصرف لمرحلة ما بعد إبرام العقد، وعلى هذا نقسم هذا المبحث لمطلبين على النحو التالي:

المطلب الأول: حق المستهلك في الانسحاب قبل التعاقد.

المطلب الثاني: حق المستهلك في العدول عن العقد.

المطلب الأول
حق المستهلك في الانسحاب قبل التعاقد

يُمنح المستهلك قبل التعاقد مهلة للتفكير يحق لها فيها الانسحاب قبل إبرام العقد، وذلك خلال فترة زمنية يحددها القانون وتسمى بمهلة التفكير التي تسبق التعاقد، ولا ينعقد العقد إلا بفواتها، ولا قيمة لاجتماع الإيجاب والقبول خلال هذه الفترة؛ حيث إن العقد لا يبرم إلا بعد فوات هذه المهلة التي عينها القانون من جهة، وعدم انسحاب المستهلك من إبرام العقد خلال هذه المهلة من جهة أخرى[١٦٢].

كما أن استعمال المستهلك حقه في الانسحاب من التعاقد لا يشكل تعديًا أو اعتداءً على مبدأ القوة الملزمة للعقد؛ حيث إن هذه المهلة التي عينها القانون تسبق إبرام العقد تمثل شرطاً لانعقاده، وما هي إلا مجرد فسحه من الوقت أمام المستهلك تتيح له فرصة التفكير بهدوء، والتروي في الإقدام على التعاقد من الإحجام عنه [١٦٣].

ويعد اشتراط شكلية العقد بما تتطلبه الشكلية من إجراءات يحددها القانون وسيلة لإطالة فترة وفرصة التفكير والتروي أمام المستهلك [١٦٤] قبل إبرام العقد والالتزام بأحكامه، فعندما يتطلب

---

١٦٢) محمد حسين عبد العال: مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية ـ دراسة تحليلية مقارنة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٨، ص ١٣٠ ـ ١٣١.

١٦٣) أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق، ص ٧٣ وما بعدها.

١٦٤) حسن عبد الباسط جميعي: حماية المستهلك ـ الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، المرجع السابق، ص ٤٠ ـ ٤٢، كيلاني عبد الراضي محمود: حق المستهلك في العدول عن العقد بين متطلبات الحماية والقوة الإلزامية للعقد، دراسة في القانون الفرنسي بالتطبيق على عقود البيع في محل الإقامة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦، ص ١٠.

المشرع إجراءً معيناً لإتمام عمل قانوني، فإنه بذلك يوفر للمستهلك فرصة الإطلاع على العقد المقدم عليه، وبذلك يمكنه إبرام العقد وهو عالم بالظروف التي يتم التعاقد وفقاً لها، وما يدلل على رغبة المشرع في حماية المستهلك هو قوة الجزاءات التي رتبها المشرع على عدم احترام هذه الشكلية من بطلان إلى عقوبات جنائية؛ الأمر الذي يمثل أهمية كبرى في تنوير إرادة المستهلك.

وفي البداية نشير إلى أن الأمر ينتهي بالمستهلك بعد اعتقاده بتحقيق أهدافه التي من أجلها أقبل على التعاقد إلى استقرار المراكز القانونية بين المتعاقدين؛ إلا أنه غالباً ما تتسم مثل هذه العلاقات بالسرعة التي يجتمع معها قلة خبره المستهلك وتعرضه لوسائل ضاغطة تدفعه للتعاقد سواءً كانت مادية أم نفسية؛ وبالتالي يكون تصرف المستهلك عبارة رد فعل خال من التاني والتروي وتقدير الأمر، وتكون عواقب الأمر في كثير الأحيان تصب عكس مصلحته سواءً كان المستهلك عادياً أو مستهلكاً مهنيًا[١٦٥].

أضف إلى ذلك وجود مبدأ القوة الملزمة للعقد الذي يمنع المستهلك من تعديل أو إنهاء العقد إلا بضوابط قانونية معينة؛ إلا أن هذا المبدأ في هذا السياق ليس مطلقاً؛ بل ترد عليه بعض من القيود التي يفرضها احترام الحرية الفردية للمتعاقدين، والتي تمنح المستهلك الذي يمثل الطرف الضعيف في مثل هذه العلاقات حق الرجوع في التعاقد دون اكتراث بتأثير ذلك على القوة الملزمة للعقد[١٦٦] خاصة في ظل انتشار عقود الإذعان والعقود النموذجية، وما تتضمنه من شروط تعسفية تمنع المستهلك من حق المناقشة أو المساومة، وتأثيرها المباشر والواضح على فكرة التوازن العقدي.

فلقد تقدمت وسائل الإنتاج وتعقدت لدرجة يصعب معها على المستهلك الإلمام بمضمونها الحقيقي والوقوف على قناعة صادقة وثوابت ليست هلامية خصوصاً لو أغفل المنتج تبصير وإعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات التي تساعده على اتخاذ قراره[١٦٧].

من واقع ما تقدم نجد أن هذا الحق هدفه حماية رضا المستهلك من خلال منحه مهلة للتفكير والتروي في مضمون العقد المقبل عليه، أو الذي أقبل عليه بالفعل لتفادي الأضرار التي يمكن أن تصيبه [١٦٨].

---

١٦٥) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص٣٤، محمد حسين عبد العال، المرجع السابق، ص ١٣٨ ـ ١٣٩.

١٦٦) محمد عبد الظاهر حسين: الدور القضائي إزاء الرغبة في إنهاء الرابطة العقدية،دار النهضة العربية،٢٠٠٠، ص ٦.

١٦٧) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٣٦٧.

١٦٨) أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق، ص ٥٨.

المطلب الثاني
حق المستهلك في العدول عن العقد

يعد حق المستهلك في العدول عن العقد بعد إبرامه خلال مدة معينة يحددها القانون والتي تسمى بمهلة التفكير اللاحقة على العقد الأكثر شيوعاً وانتشاراً والتي تعطي المستهلك إمكانية نقض العقد المبرم والتحلل مما جاء به من التزامات[١٦٩].

ويعرف أحدهم [١٧٠] هذا الحق بأنه: « قدرة المتعاقد بعد إبرام العقد على المفاضلة أو الاختيار بين إمضائه أو الرجوع فيه «، ويعرفه آخر[١٧١] بأنه « وسيلة قانونية بمقتضاها يستطيع المستهلك إعادة النظر في العقد الذي ساهم بإرادته في إبرامه عن طريق الرجوع فيه بإرادته المنفردة دون أدنى مسئولية تقع على عاتقه».

ولكونه وسيلة قانونية، فإن تعلق ممارسته يعد من النظام العام الذي يمنع صاحب الحق فيه من النزول عنه، ويبطل أي شرط يحرم صاحبه من ممارسته لكونه حماية للطرف الضعيف.

فالهدف والمبرر من تقرير هذه الرخصة هو حماية المستهلك من وسائل الإغراء التي تدفعه للتعاقد، والتي لا تصل لحد التدليس ولكنها تؤثر من حيث المبدأ على رضا المستهلك [١٧٢]، ولهذا خرج المشرع عن حكم القواعد العامة التي تقر القوة الملزمة للعقد وتمنع الرجوع فيه أو تعديل مضمونه من طرف واحد، ومنح المستهلك هذه الميزة التي تخول له التحلل من العقد بإرادته المنفردة [١٧٣] بهدف توفير حماية حقيقية لرضا المستهلك من خلال منحه مساحة زمنية ومهلة للتفكير في أمر التعاقد الذي أبرمه[١٧٤].

وعلى ذلك يبدأ سريان مهلة للتفكير والتروي للمستهلك من لحظة توقيعه للعقد وللمدة الممنوحه له والتي يحق له خلالها العدول عن العقد بفسخه له دون أن يقدم أي مبررات أو أسباب لهذا التصرف لكونها مسألة تقديرية بحته للمستهلك[١٧٥]؛ ولكن يشترط أن يعبر المستهلك عن عدوله صراحة بإرسال خطاب مسجل بعلم الوصول للمتعاقد الآخر[١٧٦]؛ أما صمته طوال مدة

---

١٦٩) المرجع السابق، ص ٨٣.

١٧٠) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٧٦٩ ـ ٧٧٠.

١٧١) مساعد زيد عبد الله المطيري، المرجع السابق ص ١٨٩.

١٧٢) مساعد زيد عبد الله المطيري، المرجع السابق، ص ١٨٩.

١٧٣) محمد السعيد رشدي: التعاملات بوسائل الاتصال الحديثة مع التركيز على البيع بواسطة التليفزيون، مطبوعات جامعة الكويت، ١٩٩٨، ص ٨٣ وما بعدها.

١٧٤) مساعد زيد عبد الله المطيري، المرجع السابق، ص ١٩١ ـ ١٩٢.

١٧٥) أحمد السعيد الزقرد: حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التليفزيون، مجلة كلية الحقوق الكويتية، السنة ١٩، العدد الثالث، سبتمبر ١٩٩٥، ص ٢١٥.

١٧٦) محمد حسين عبد العال، المرجع السابق، ص ١٣٢.

العدول وعدم إعلانه وتصريحه عن التراجع عن العقد فيفسر بأنه رغبة في الاستمرار في العقد وتنفيذه[١٧٧].

ولعل الرجوع في التعاقد أو العدول عن التعاقد لا يعطي صاحبه سلطة على شيء؛ ولكن يعطيه قدره على إنهاء العقد عقب إبرامه، وهذا ما يدلل على أنه ليس حقاً عينياً، علاوة على أن المتعاقد الآخر غير ملتزم بأداء معين أو تصرف أو عمل ما في مواجهة المستهلك، وهذا ما يدلل على أنه ليس حقاً شخصياً[١٧٨]؛ وإنما هو مجرد مكنة قانونية أو رخصة قانونية أو حق إرادي محض تمكن صاحبها من إحداث أثر قانوني خاص بإرادته المنفردة دون توقفها على إرادة شخص آخر، وهو حق لا يقابله التزام على عاتق من يُستخدم في مواجهته[١٧٩].

والجدير بالذكر أن حق المستهلك في العدول عن العقد عقب إبرامه لا يشكل إهداراً لمبدأ القوة الملزمة للعقد، حيث إن مجرد توقيع المستهلك على العقد غير كافٍ لإبرامه لأنه لا يعبر عن رضا كامل مستنير، وإنما رضا في مرحلة للوصول إلى النضج ولن يتحقق له ذلك النضج إلا بعد مرور مهلة التفكير الممنوحة له[١٨٠].

ولكن ما هو الأساس القانونى لحق المستهلك في العدول عن التعاقد؟ والإجابة هنا تعتمد على مرجعية هذا الحق، فإذا كان هذا الحق مرجعه اتفاق الطرفين فإن الأساس هنا هو الاتفاق الذي أصبح يمثل جزءاً من العقد أو حكماً من أحكامه على اعتبار أن العقد شريعة المتعاقدين[١٨١]؛ أما إذا كان هذا الحق راجع لحكم القانون فإن المسألة محل خلاف في الرأي إذ يرى أحدهم أن الأساس القانوني هنا هو التكوين المرحلي للرضا[١٨٢].

ومؤدى هذا الرأي أن الرضا الكامل بالعقد المقترن بشرط الخيار لا يتحقق إلا بانقضاء المدة الزمنية التي يجوز فيها لمن تقرر له هذا الحق ممارسته، أو أن العقد المتضمن لحق العدول لا ينعقد ناجزاً وإنما يبرم على نحو متتابع [١٨٣]، فلا يكون تبادل الرضا بين طرفي التعاقد كافياً بمفرده على إتمام التعاقد طوال مدة التفكير والتروي؛ بل يحتاج لرضا آخر يعززه ويقويه [١٨٤]؛ فما مهلة

---

١٧٧) كيلاني عبد الرحمن، حق المستهلك في العدول، المرجع السابق، ص ٧٧.

178 () Najjar (Ibrahim) , Le droit d>option contribution à l'etude du droit potestatif et de l'acte unilatéral, L. G. D. J., paris, 1976, p. 107.

١٧٩) إبراهيم الدسوقي أبو الليل: الرجوع في التعاقد كوسيلة لحماية الرضا، دراسة لفكرة العقد غير اللازم في الشريعة الإسلامية وتطبيقاته في القانون الوضعي، مجلة المحامي الكويتية السنة الثانية (يوليو - أغسطس - سبتمبر) ١٩٨٥، ص ١١٤.

١٨٠) محمد حسين عبد العال، المرجع السابق، ص ١٣٣.

١٨١) إبراهيم الدسوقي أبو الليل: الرجوع في التعاقد كوسيلة لحماية الرضا، المرجع السابق، ص ٢٣.

١٨٢) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٧٧٢ وما بعدها.

١٨٣) محمد حسين عبد العال، المرجع السابق، ص ١٣٢.

١٨٤) مصطفى محمد الجمال: السعي إلى التعاقد: مظاهرة، آثاره القانونية - الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، منشأة الكتب الجامعية بالإسكندرية سنة ٢٠٠٠، ص ٩٤.

العدول إلا إعلان مبدئي عن إرادة غير كاملة يتضمن تعبيراً عن إرادة لحظية غير كافية ولا يمكن أن يكتب لها التمام إلا بتأكيدها فيما بعد بعدم عدول المستهلك عن العقد، مما يعني أنه رضا مؤقت[١٨٥]، ويؤخذ على هذا الرأي أنه يناقض واقع التعاقد وحقيقة ما اتجهت إليه رغبة وإرادة المتعاقدين حيث إنه ينكر انعقاد العقد بموجب الرضا الأول[١٨٦].

وحيث إنه يترتب على ذلك تأخر آثار التعاقد طالما أن مستقبلها غير يقيني[١٨٧] فهي فكرة قوامها تجزئة إرادة المستهلك إلى إرادة أولية غير كاملة عديمة الجدوى قانوناً، وأخرى واعية مستنيرة تظهر بعد انتهاء مهلة التروي، وعليها يتوقف انعقاد العقد؛ إلا أن هذا المنحى يتعارض مع الواقع؛ حيث إن المستهلك يفصح عن إرادته مرة واحدة عند التوقيع على العقد، وهي اللحظة التي ينعقد فيها العقد بشكل نهائي وبصورة تنتج آثاره[١٨٨].

ويرى اتجاه آخر[١٨٩] أن هذا الحق معلق على شرط حتى وإن نشأ خلاف حول ماهية هذا الشرط بين كونه شرطاً فاسخاً أم واقفاً، أضف إلى ذلك أن الشرط المعلق ما هو إلا وصف للعقد يرد فقط على عناصره الأساسية كالرضا مثلاً[١٩٠].

ويتجه رأي[١٩١] إلى أنه حق مبني على شرط التجربة استناداً إلى حق المشتري في الرجوع في التعاقد بعد إبرام العقد؛ إلا أن هذا الرأي استُبعد[١٩٢] على خلفية أن مهلة التروي والتفكير الممنوحة للمستهلك عند ثبوت الحق له في الرجوع في التعاقد ليس الهدف من ورائها التأكد من ملاءمة المبيع للاستعمال المخصص له؛ وإنما التأكد من اكتمال رضا المستهلك، علاوة على أن ممارسة خيار الرجوع الذي نظمه المشرع رهين بإرادة ورغبة المستهلك؛ في حين أن ناتج شرط تجربة المبيع غير متوقفة على ذلك.

وينحاز رأي[١٩٣] لفكرة الوعد بالتعاقد باعتبار أن الوعد بالتعاقد مرحلة في سبيل إبرام العقد، ومن هنا تتمثل مهلة التفكير في الوقت الممنوح للموعود له لإبداء رغبته في التعاقد، علاوة على أن حق المستهلك في العدول عن العقد يواجه حق الموعود له في عدم إعلان رغبته في التعاقد.

إلا أن الوعد بالتعاقد هو عقد كامل يتوافر فيه الإيجاب والقبول، وأنه يمهد لعقد يبرم لاحقاً، وأنه يُلزم الواعد بإبرام العقد متى أظهر الموعود له رغبته في ذلك خلال المدة المتفق عليها؛ في حين أن عدم استعمال المستهلك لحقه في العدول عن العقد خلال مهلة التفكير والتروي يجعل العقد

١٨٥) أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص ٢٢٢.

Mirable (solange): la rétractation en droit privé français L. G. D. J., 1997. p., 121.

١٨٦) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المرجع السابق، ص ٩٤.

187) Mirabail (solang) op. cit. p. 121.

١٨٨) محمد حسين عبدالعال، المرجع السابق، ص١٣٥.

١٨٩) مصطفى محمد الجمال، المرجع السابق، ص ١٤٤.

١٩٠) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المرجع السابق، ص ٩٨.

١٩١) عمر عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٧٧٤ ـ ٧٧٥.

١٩٢) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المرجع السابق، ص ٩٨.

١٩٣) أحمد السعيد الزقرد، المرجع السابق، ص ٢٢٢، محمد حسين عبد العال، المرجع السابق، ص ١٣٤.

يستقر باتاً ونهائياً دون أن يترتب علي ذلك إبرام عقد آخر جديد، علاوة على أن الوعد بالتعاقد من جانب واحد لا يلزم الموعود له بشيء؛ ولكن يكون له حق إبداء الرغبة في التعاقد خلال مدة الوعد بالتعاقد؛ في حين أن المستهلك يعبر عن رضائه بالعقد؛ ولكنه يملك إمكانية العدول عن التزامه خلال مهلة التروي[١٩٤].

أضف إلى ذلك أن العدول عن العقد بعد إبرامه يؤدي لفسخه وهو ما يجعل المستهلك في حل من التزامه؛ في حين أن إعلان الموعود له عن رغبته يؤدي لإبرام العقد النهائي، فإذا ما انقضت مدة الوعد دون إعلان الموعود له رغبته في إبرام العقد، فإن هذا العقد لا ينعقد مطلقاً؛ في حين أن انقضاء مهلة التفكير دون استعمال المستهلك لحقه في العدول فإن العقد المبرم يصبح نهائياً[١٩٥].

ويؤيد اتجاه آخر[١٩٦] حق المستهلك في العدول، عن التعاقد بعد إبرامه على أساس فكرة العقد غير اللازم، حيث إن العقد رغم إبرامه صحيحاً، فإنه يكون نافذاً في مواجهة أحد طرفيه فقط؛ في حين أن طرفه الآخر الذي تقرر له هذا الحق غير ملتزم بهذا العقد.

مما سبق يرى أحدهم، ونحن معه،[١٩٧] أن تقرير حق المستهلك في العدول عن العقد عقب إبرامه هو استثناء قرره القانون على مبدأ القوة الملزمة للعقد، فإذا كانت القاعدة هي أن العقد شريعة المتعاقدين ولا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي قررها القانون[١٩٨]؛ فإن تمكين المستهلك من هذا الحق يمثل استثناءً من هذه القاعدة.

الحق في العدول في ضوء قانون حماية المستهلك:

منح المشرع الحق للمستهلك بإرادته المنفردة في العدول عن السلعة أو الخدمة التي تعاقد عليها[١٩٩]، وذلك بالخروج عن القواعد العامة؛ حيث إن الأصل هو أن العقد شريعة المتعاقدين ولا يجوز نقضه أو تعديله إلا بموافقة واتفاق الطرفين أو وفقاً للأسباب التي يقدرها القانون؛ إلا أن ذلك الحق

---

١٩٤) محمد حسين عبد العال، المرجع السابق، ص ١٣٤.

١٩٥) كيلاني عبد الراضي، المرجع السابق، ص ٧٣.

١٩٦) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المرجع السابق، ص ٩٦، مصطفى محمد الجمال، المرجع السابق، ص ١٤٦ وما بعدها، عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٧٧٥.

١٩٧) محمد حسين عبد العال، المرجع السابق، ص ١٣٦.

١٩٨) المادة ١/١٤٧ مدني مصري.

١٩٩) تنص المادة (٨) من قانون حماية المستهلك على أنه: « مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وفيما لم يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة المستهلك، للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسليم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها، وذلك إذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، ويلتزم المورد في هذه الأحوال - بناء على طلب المستهلك - بإبدال السلعة أو استعادتها مع رد قيمتها دون أية تكلفة أضافية وفي جميع الأحوال تكون مسئولية المورد في هذا الخصوص تضامنية «، « وفي حالة وجود خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً في شأنه «.

كما تنص المادة (٩) من ذات القانون على أنه: « يلتزم كل مقدم خدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك وذلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها والعرف الجاري، ويحال إي خلاف حول الإخلال بالخدمة إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً في شأنه «.

ليس مطلقاً كما يتصور البعض؛ بل مقيد بضوابط معينة وذلك لكونه استثناءً لا يجوز التوسع فيه.

فيجب أن تكون السلعة أو الخدمة المطروحة مشوبة بالعيب أو غير متفقة أو مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد لأجله شريطة ألا يكون المستهلك هو المتسبب في هذا الخطأ المؤدي إلى العيب[٢٠٠].

وبخصوص العيب محل النص القانوني المشار إليه سلفاً يجب أن يكون عيباً مؤثراً يجعل السلعة أو الخدمة غير قابلة للاستعمال بالشكل المرجو، والذي يجعل المستهلك يحجم عن التعاقد لو أنه اكتشفه سابقاً؛ أما العيب البسيط في القيمة أو المنفعة فهو أمر يمكن التسامح فيه، وعلى المستهلك كى يمكنه المطالبة بالضمان حال ذلك إثبات الضرر والأذى الذي لحق به [٢٠١].

كما يجب أن يكون العيب قديماً بأن يكون موجوداً على الأقل لحظة إبرام العقد عندئذ يعد العيب قديماً ويلزم المتسبب فيه بالضمان، أما كونه لاحقاً على التعاقد أو بسبب سوء استعمال المستهلك فلا يستطيع المستهلك المطالبة بالضمان، وإن كان البعض[٢٠٢] يرى كفاءً وجود سبب العيب سابقاً على التعاقد دون العيب ذاته.

ويتجه القانون المصري للأخذ بوقت التسليم لا بوقت التعاقد، بمعنى أن قدم العيب يكون موجوداً في السلعة أو الخدمة وقت تسلم المستهلك للشيء وليس وقت تعاقده عليه، وهذه ضمانة أكبر للمستهلك، حيث إنه من المتصور عدم وجود العيب لحظة التعاقد ولكنه طرأ بعد ذلك وقبل تسليمه للمستهلك [٢٠٣]، ولعل هذا الأمر يتفق والواقع، حيث إن السلعة قبل التسليم تكون تحت سيطرة البائع أو المورد أو من شابه ذلك؛ وبالتالي فهو مسئول عن العيوب التي تنسب للسلعة في الفترة التي ما بين التعاقد والتسليم باعتباره ضامناً لهلاك الشيء قبل تسليمه.

كما يجب أيضًا بشأن العيب محل التناول أن يكون خفياً وغير معلوم للمستهلك؛ أما لو كان ظاهراً أو معلوماً فلا مسئولية ولا ضمان على البائع أو المورد؛ لأن علم المستهلك كان يحتم عليه رفضها وعدم تسلمها، وأى تصرف يخالف ذلك الفعل يعد بمنزلة موافقة منه على تسلمها بحالتها مما يمنعه بعد ذلك من التضرر والعدول، فالمستهلك الذي يرضى بذلك يبدو أنه أخذها في اعتباره

---

٢٠٠) المادة (١) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦.

201) Cass. civ, 1er ch., 11 mars, 1980 , Bull, civ, no 84, cass. Civ., 1 er ch, 4 juin, 1980, Bull. Civ, no, 239, cass. Com., 25 mars, 1976, J. C. P. 1977,2, 18632.

في حين يرى أحدهم أن المستهلك يحق له الرد أو الاستبدال دون حاجة إلى باعث محمود بل يمكن ممارستها حتى لو كان المشتري غير راغب في الشيء محل التعاقد.

محمود السيد عبد المعطي خيال، التعاقد عن طريق التلفزيون، دار النهضة العربية، ٢٠٠٠، ص ١٠١ وحماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، مجلة الحقوق، السنة ١٣، العدد الأول، مارس، ١٩٨٩، ص ١٠٦ وما بعدها.

٢٠٢) محمد المرسي زهره، المرجع السابق، ص ١٠٢.

٢٠٣) عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الرابع، ٢٠٠٨، ص ٧٢٢.

عند تقدير الثمن، وإلا كان سيئ النية لا يستحق الضمان أو الحماية [٢٠٤].

وأخيراً وحرصاً على استقرار الأوضاع والمعاملات والمراكز القانونية يجب لممارسة حق المستهلك في العدول أن يكون ذلك خلال مدة زمنية معينة قدرها أربعة عشر يوماً من تاريخ تسلم السلعة، وهي فترة نرى أنها ليست كافية كي يتحقق المستهلك من جودة السلعة، أو الخدمة للغرض المعد من أجله، فيقرر اقتنائها من عدمه، وأنه يجب إعادة النظر في المدد المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك لتقرير ميزة أفضل للمستهلك.

ولقد خير المشرع المستهلك بين أمرين أولهما: رد السلعة إلى البائع أو المورد واسترداد قيمتها - إنهاء الرابطة العقدية - شريطة أن تكون السلعة بالحالة التي تسلمها المستهلك، وإلا منع أي عيب لحق بها من الرد [٢٠٥]، والأمر الثاني: هو حق المستهلك في استبدال السلعة بأخرى، وهذا يعد عدولاً جزئياً عن العقد، ولا يصلح الاستبدال إلا برد السلعة المراد استبدالها بالحالة التي تسلمها المستهلك، ويتم ذلك الرد أو هذا الاستبدال دون دفع أي نفقات من قبل المستهلك؛ وإلا كان هذا تفريغاً للحماية من مضمونها [٢٠٦].

وذلك خلاف القانون الفرنسي الذي يحمل المستهلك تكاليف إعادة السلعة؛ لكونه هو الذي اختار العدول عن الصفقة رغم عدم وجود عيب بالسلعة [٢٠٧].

ويرى أحدهم أن المستهلك أمامه ثلاثة خيارات تتمثل في: إعادة السلعة، أو استبدالها، أو الاحتفاظ بها وإنقاص ثمنها [٢٠٨]، ولعله ذات الشأن إذا كانت السلعة خدمة حيث يحق للمستهلك استرداد قيمتها أو مقابل ما يجبر النقص فيها، أو إعادة تقديمها، ويجب احترام إرادة ورغبة المستهلك في ذلك، وفي حالة تعدد مقدمي السلع والخدمات يكونون جميعاً مسئولين مسئولية تضامنية أمام المستهلك الذي له الحق في الرجوع على أي منهم تم التعامل معه بشكل مباشر أو غير مباشر [٢٠٩].

يظهر جلياً من العرض السابق أن هذا الحق يهدف لحماية رضا المتعاقد من مغامرة قد تؤدي به إلى الحسرة والندم، وذلك بمنحه فرصة للتروي وإعادة التفكير فيما أقدم عليه من تعاقد أوقعه مشارف خطر ما نتيجة تسرعه [٢١٠].

---

204) (H.L) et Jean Mazeaud, op.cit … P. 229 , no, 084

٢٠٥) محمود السيد عبد المعطي، التعاقد عن طريق التلفزيون، دار النهضة العربية، ص ٩٩.

٢٠٦) السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، المرجع السابق، ص ١٠٠، راجع المادة (٨) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦.

٢٠٧) محمد المرسي زهره، المرجع السابق، ص ١٠٨.

٢٠٨) المرجع السابق، ص ١٠٩.

٢٠٩) المادة (٨) من قانون حماية المستهلك، سابق الإشارة إليها.

٢١٠) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الرجوع في التعاقد كوسيلة لحماية الرضا، المرجع السابق، ص٧١، أحمد محمد محمد الرفاعي، المرجع السابق، ص ٨٥.

ولكن يعاب على هذا الحق عبثه بالوظيفة الاجتماعية للعقد؛ حيث إن بقاء العقد يحقق مكاسب اجتماعية تزول بإنهائه، علاوة على أن مهلة التدبر والتروي متى كانت لاحقة على إبرام العقد تشكل اعتداءً على مبدأ القوة الملزمة للعقد، بالإضافة إلى أن إطالة المساحة الزمنية للتعاقد يؤدي لزيادة كلفة ونفقات وإجراءات التعاقد، هذا بخلاف التمييز بين طرفي العقد وعدم المساواة بينهما وهو ما يؤثر على استقرار المعاملات [٢١١].

إلا أنه حرصاً على تفادي كل هذه العيوب يجب ضبط أبعاد هذه المسألة من خلال حصر نطاق أعمال هذا الحق في الحدود التي يعتبرها المشرع وسيلة لم يقصد بها إلا تحقيق بعض مقومات الحماية للمستهلك التي دعت الحاجة لوجودها في ظل الظروف التعاقدية غير الموجودة من قبل[٢١٢].

ولعل هذا ما قام قانون حماية المستهلك من محاولة ضبط الشكل ووضع الحدود التي لا تحدث خللاً قانونياً يشوه مفردات القانون، ويجعلها عرضه للتضارب وكثرة التفاسير المتعارضة.

المبحث الثالث
الحماية التشريعية والقضائية للمستهلك في القانون المصري

أقر القانون المصري كغيره من القوانين عقود الإذعان وما تتضمنه من شروط، وأكد صحتها وسلامتها طالما أن أركانها وشروطها توافرت على النحو المبين بالقانون؛ إلا أن المشرع خصَّ مثل هذه النوعية من العقود وما تتضمنه من ممارسات ببعض الأحكام التي تهدف لحماية الطرف الضعيف المذعن لمشيئة الطرف الآخر الأقوى منه قانونياً واقتصادياً [٢١٣].

وجدير بالذكر أن الحماية الواجبة للطرف الضعيف في القانون المدني القديم كانت قضائية فقط وليست تشريعية، حيث جاء القانون حينئذ خالياً من أي أحكام تنظم هذه العقود، وتحمي الطرف المذعن؛ في حين تكفل القضاء بذلك عندما كان يفسر البنود الغامضة بالعقد لمصلحة الطرف الضعيف، وهذا ما دفع المشرع لاحقاً لتبني ما استقر عليه القضاء والتوسع في نطاقه[٢١٤].

وبرغم أسبقية القضاء في تناول هذه المسألة؛ إلا أن المشرع المصري كان سباقاً عن نظيره الفرنسي، حيث جاءت المادة ١٤٩ مدني مصري على أنه: « إذا تم التعاقد بطريق الإذعان، وكان

---

٢١١) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٤٦٧.

٢١٢) المرجع السابق، الموضع ذاته.

٢١٣) خالد جمال أحمد حسن: الحماية القانونية للمستهلك في اتفاقات الإعفاء من المسئولية العقدية، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦، ص ٢٥١ وما بعدها.

٢١٤) عبد الحكم فوده: تفسير العقد في القانون المدني المصري والمقارن، منشأة المعارف بالإسكندرية، ٢٠٠٢، ص ٣٣٤، لاشين الغياتي، المرجع السابق، ص ٠٣ ـ ١٣.

قد تضمن شروطاً تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط، أو أن يعفي الطرف المذعن منها، وذلك وفقاً لما تقضي به العدالة ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك «.

وحول هذه الضمانة نتعرض في المطلب الأول للحماية التشريعية للمستهلك، ثم نعرج على الحماية القضائية للمستهلك على النحو الآتي:

المطلب الأول: الحماية التشريعية للمستهلك.

المطلب الثاني: الحماية القضائية للمستهلك.

المطلب الأول
الحماية التشريعية للمستهلك

عن الحماية التشريعية للمستهلك نتناول الشروط الواجب توافرها لبسط هذه الحماية، ثم مظاهر الحماية التشريعية للمستهلك مع بيان لزوم بسط هذه الحماية على مزيد من العقود كالآتي:

الفرع الأول: الشروط الواجب توافرها لبسط الحماية التشريعية للمستهلك.

الفرع الثاني: مظاهر الحماية التشريعية للمستهلك.

الفرع الثالث: لزوم بسط الحماية التشريعية لجميع العقود غير المتكافئة.

الفرع الأول
الشروط الواجب توافرها لبسط
الحماية التشريعية للمستهلك

من واقع نص المادة ١٤٩ مدني مصري يلزم بداية للتمكين من الرقابة التشريعية بواسطة القضاء على العقود غير المتوازنة أن ينشأ العقد صحيحاً من ناحية أركانه وشروط كل ركن من هذه الأركان.

ومن جهة أخرى، فإن أبرز ما يدعو لبسط مثل هذه الحماية اشتمال العقد على شروط تعسفية تستوجب الرقابة والتدخل لحماية الطرف الضعيف، إما بإزالة ما لحق به من تعسف أو على الأقل تقليل آثاره، وإلا فلا مبرر للمراجعة التي تعد حينئذ تعدياً على العقد وتحريفاً له.

وبإيجاز، فإن المقصود بالشروط التعسفية التي تستوجب الرقابة والتدخل هي تلك الشروط المدرجة في العقد، والتي تتضح من ألفاظه وتتناقض مع جوهره، كفرض شروط لائحية في إحدى

المؤسسات تشتمل على جزاءات أو غرامات مبالغ فيها في مواجهة العاملين بحيث ترهقهم أو تأخذ من أجرهم لأفعال لا ترقى لمستوى هذه الجزاءات أو الغرامات؛ مما يجعلها شروطاً جائرة وتعسفية تبرر التدخل والرقابة لمنافاتها العدالة[٢١٥].

وأخيراً ومن بين الشروط المطلوب توافرها لتفعيل المادة ١٤٩ مدني مصري وجوب ضعف إرادة القابل في العقد بحيث تكون إرادة مستسلمة وليست إرادة حرة، وهذا هو مناط التدخل التشريعي بهذه المادة، حيث إن القبول الصادر عقب مناقشة ومفاوضة لشروط العقد يعد شريعة وقانوناً للمتعاقدين لا يجوز الحيد عنها حتى لو كانت جائرة متى كانت ناتجة عن اختيار الطرف الذي يبدو ضعيفاً[٢١٦].

الفرع الثاني
مظاهر الحماية التشريعية للمستهلك

يرى البعض [٢١٧] أن المشرع المصري لم يحدد في المادة ١٤٩ مدني مصري تحديداً ولا وصفاً قاطعاً للشروط التعسفية مما منح القاضي مساحة واسعة في استنتاج الأوصاف التعسفية في كل حالة تعرض عليه، وهو ما يمكن من التوسع في حماية الطرف الضعيف.

ولقد ترتب على عدم تحديد وتوصيف المشرع للشرط التعسفي؛ امتداد الحماية تجاه كل الشروط التعسفية حتى تلك التي علمها الطرف الضعيف، وذلك بعد أن كان الأمر قاصراً قبل ذلك على الحماية من الشروط التعسفية التي لم ينتبه إليها الطرف الضعيف، وهذا مظهر آخر من مظاهر التوسع في حماية المستهلك[٢١٨].

ولعل هذا الاتجاه كان صائباً بالتوجهه صوب هذا الاتجاه، حيث إن الطرف الضعيف بطبيعة الحال ليس باستطاعته رفض أو مناقشة الشروط الجائرة التي يتعرض لها في مثل هذه العقود حتى لو كان عالماً بها، فبرغم الإجحاف وما جاء بتلك العقود من تعسف وتسلط، فإن شروط العقد جميعها سواءً بالنسبة للطرف الضعيف التي يعلم بها والتي لا يعلم بها، وبهذا أقرت محكمة النقض ذلك الاتجاه قائلة: « والطرف المذعن ولا مراء جدير بالحماية في مواجهة هذه الشروط جميعها بدون تمييز بينها[٢١٩].

---

٢١٥) عبد الحكم فوده: تفسير العقد في القانون المدني المصري،المرجع السابق، ص ٤٣٤ ـ ٤٣٦.

٢١٦) المرجع السابق، الموضع ذاته.

٢١٧) حسن عبد الباسط جميعي: أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد، المرجع السابق، ص ٢٤٧.

٢١٨) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٤٥٦.

٢١٩) نقض مدني مصري ١٩٦٦/٠١/١٨، مجموعة المكتب الفني س ١٧، ص ١٥٤٣، ونقض مدني ١٩٦٠/٢/٢٥ مجموعة المكتب الفني، س ١١، ص، ١٨٤.

كما أنه جدير بالذكر أن السلطة التقديرية التي منحها المشرع للقاضي لم تكن مقصورة على منحه سلطة تعديل الشرط التعسفي وحسب أو إعفاء الطرف الضعيف من التنفيذ؛ ولكن أيضًا استبعاد هذا الشرط نهائياً من مضمون العقد [٢٢٠] وهو ما يعني أن المشرع منح القاضي سلطة متدرجة تبدأ بالتعديل فالإعفاء والاستبعاد والإزالة للشروط التعسفية نهائياً حماية للمستهلك [٢٢١] مع إبقاء العقد صحيحًا، وبطلان الشرط التعسفي فقط.

ومن مظاهر الحماية أيضًا إطلاق المشرع يد القاضي في تقدير وجود الشروط التعسفية وإعادة التوازن العقدي بعدم وضع معيار محدد يستوحي منه القاضي هذا التقدير، وبعدم وضع قيود على هذا التقدير؛ عدا فكرة العدالة وهي مسألة بدهية؛ ولهذا أبطل المشرع أي اتفاق يمنع تدخل القاضي لإعادة التوازن العقدي باعتبار أن سلطة القاضي في هذه المسألة من الأمور المرتبطة بالنظام العام والتي تمثل أحد الأحكام القانونية الآمره التي لا يجوز الاتفاق على مخالفتها[٢٢٢]؛ لأن إجازة مثل هذا الاتفاق يجعل الحماية المقصودة وهمية ويشجع الطرف الأقوى على إدراج مثل هذه الاتفاقات في بنود العقد، وبذا تصبح شروطاً معتادة تجبر الطرف الضعيف على الرضوخ لها، وعندئذ يفقد النص التشريعي كل قيمة له ولا يجد القاضي حيلة لحماية الطرف الضعيف من براثن الطرف القوي[٢٢٣].

ولقد أفرد المشرع في المادة ١٥١ من القانون المدني المصري [٢٢٤] ما يحمي به الطرف الضعيف في العلاقات القانونية بخصوص تفسير النصوص والبنود الغامضة في العقود وتغليبها ناحية الطرف الأضعف إذا ما أحاط بها الشك.

الفرع الثالث
لزوم بسط الحماية التشريعية
لجميع العقود غير المتكافئة

كما ذكرنا كان المشرع المصري موفقاً عند توفيره الحماية للطرف الضعيف وتحديدا في عقود

٢٢٠) مجموعة الأعمال التحضيرية للقانون المدني، الجزء الثاني، ص ٢٩٢.

٢٢١) عبد المنعم البدراوي: النظرية العامة للالتزامات في القانون المدني المصري، ج ١، مصادر الالتزام، ١٩٩٢، ص ٧٧.

٢٢٢) إبراهيم الدسوقي أبو الليل،مبدأ حرية التعاقد، مضمونه ومداه، المرجع السابق، ص٧٣.

٢٢٣) انظر في ذلك سعيد سعد عبد السلام، المرجع السابق، ص ٦٦، عبد المنعم البدراوي، المرجع السابق، ص ٨٧.

٢٢٤) المادة ١٥١ مدني مصري فقرة أولى « يفسر الشك لمصلحة المدين » المادة ١٥١ مدني مصري فقرة ثانية « ومع ذلك لا يجوز أن يكون تفسير العبارات الغامضة في عقود الإذعان ضاراً بمصلحة الطرف المذعن »، ولعل مصادر الغموض في العقد تتجلى في التناقض أو عدم التوافق والتلاؤم بين الشروط، أو التناقض والتعارض بين شرط مطبوع وآخر منسوخ، علاوة على نشوئه على أثر نقص الإعلام أو الزيادة فيه، وقد ينشأ أيضًا بسبب النقص أو عدم استيعاب مصطلح أو تعبير بعينه نظراً لصعوبة اللغة المكتوب بها العقد، أو صعوبة المصطلحات المستخدمة التي لا يعيها إلا متخصص.

الإذعان، خاصة وأنه سبق في تلك المسألة المشرع الفرنسي؛ إلا أن المشرع الفرنسي سبق المشرع المصري في توسيع مظلة الحماية التشريعية لكل عقود الاستهلاك التي تتضمن شروطاً تعسفية، فالمشرع المصري اقتصر الحماية على عقود الإذعان؛ في حين أنه ليست كل العلاقات التعاقدية إذعان، وذلك في ظل عجز القضاء على إسباغ هذا النوع من الحماية على مثل هذه المعاملات التي قد يحتاج الطرف الضعيف فيها لمن يعضده [٢٢٥].

لهذا بات الأمر ملحاً لتغيير المفهوم الضيق لفكرة الإذعان واتساعها لتشمل عقود الاستهلاك على أساس وحدة أسباب عدم التوازن وتشابه ظروف التعاقد التي تصل لحد ام لتماثل، والتي تتحدد في عدم قدرة الطرف الضعيف مستهلكاً كان أم مذعناً على المساومة والمناقشة لشروط العقد مهما كانت المسائل النظرية توحي بعكس ذلك، أضف إلى ذلك ضعف خبرة ودراية الطرف الضعيف مستهلكاً كان أم مذعناً سواءً في الجانب الفني أو القانوني أو الاقتصادي مقارنة بالطرف الأقوى الذي يملك كل آليات التفوق نظراً لخبرته الواسعة المكتسبة من الممارسة[٢٢٦].

ويُقترح[٢٢٧] عدم اقتصار النصوص التشريعية على عقود الإذعان فقط بل وجوب امتدادها لتشمل كل العقود النموذجية والعقود التي يتفاوت فيها أطرافها خبرة وقدرة ودراية، وهو ما يسهم في توفير أكبر قدر من الحماية من الشروط التعسفية من جانب، ويجنب القضاء الأخطاء الناتجة عن التوسع في فهم المعِنى بعقود الإذعان بهدف مد الحماية المقررة على أنواع أخرى من العقود من جانب آخر.

المطلب الثاني
الحماية القضائية للمستهلك

ذكرنا سلفاً أن القضاء كان أسبق من التشريع في العمل على حماية الطرف الضعيف في عقود

---

٢٢٥) حسن عبد الباسط جميعي، أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد، المرجع السابق، ص ٢٤٨ ـ ٢٥٠.
فلقد كانت الدعوى الأصلية قد رفعت من مستأجر الأرض الزراعية للمطالبة باستبعاد الشرط الذي فرضه المؤجر والذي يقضي بعدم مسئوليته عما يصيب المحصول من هلاك أو تلف بسبب القوة القاهرة وادعى المستأجر أن هذا الشرط يعتبر من الشروط التعسفية التي ينبغي على المحكمة أن تطبق بشأنها أحكام المادة ١٤٩ مدني بما يتيح للقاضي استبعاد هذا الشرط فإن محكمة النقض قد أيدت حكم محكمة الاستئناف الصادر بصحة الاتفاق على إعفاء المؤجر من المسئولية لأن عقد الإيجار ليس من عقود الإذعان وهو ما يؤدي لعدم إمكان تطبيق المادة ١٤٩ مدني مصري، وبالتالي قضت بأن شرط اعفاء المؤجر من المسئولية عن هلاك أو تلف المحصول بسبب القوة القاهرة يعد اتفاقاً صحيحاً لأنه جائز قانوناً ولا يخالف النظام العام، نقض مدني مصري ١٩٥٨/١١/١٣، مجموعة المكتب الفني س ٩ ص ٦٨٩، نقض مدني ١٩٥٥/٤/١٨ المجموعة السابقة، س ٦ ص ١٤٨.

٢٢٦) عمر محمد عبد الباقي خليفة، المرجع السابق، ص ٤٦٥ وما بعدها.

٢٢٧) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٤٠.

الإذعان، وعلى وجه التحديد عندما أصدر أحكاماً كانت بمنزلة حلولٍ مهمة لمسائل متعددة في عقود الإذعان، ولقد تباين دور القضاء في حمايته للمستهلك في ظل القانون المدني القديم والقانون المدني الجديد على النحو التالي:

الفرع الأول: الحماية القضائية للمستهلك في ظل القانون المدني القديم.

الفرع الثاني: الحماية القضائية للمستهلك في ظل القانون المدني الجديد.

الفرع الأول
الحماية القضائية للمستهلك في ظل
القانون المدني القديم

لعل قاعدة العقد شريعة المتعاقدين كانت مسيطرة على فكر وتوجه القضاء المصري باعتبارها القاعدة العامة، ولم يشأ أيضًا أن يشارك في الجدل الدائر حينئذ حول طبيعة عقود الإذعان، ولم يفرق في نظرته بينها وبين غيرها من العقود، وتعامل معها دون تمييز أو تحفظ [٢٢٨].

ومع ذلك وضع القضاء بعض الحلول التي تهدف لحماية الطرف المذعن، بالتخفيف من قسوة بعض الشروط التعسفية الظاهرة بأن اشترط علم الطرف المذعن أو إمكانية علمه ورضاه بمثل هذه الشروط كي يمكن الاحتجاج بها عليه، وقام بتغليب الشروط الجوهرية المخطوطة على تلك الشروط التبعية المطبوعة؛ على أساس أن التعارض الواضح بين هذين النوعين من الشروط ما هو إلا انعكاس لاتجاه نية الطرفين لإدخال تعديلات على النموذج المطبوع، بالاضافة إلى أن القضاء أخذ في اعتباره الإرادة الضمنية اللاحقة الناسخة للإرادة الصريحة السابقة، وذلك حال تنفيذ أحد الشروط على وجه يخالف المضمون الصريح لمدة من الزمن توحي بتنازل المستفيد ضمنياً من الميزة المقررة له، حيث إن هذا التعارض يخلق شكاً لا يفسر إلا لمصلحة الطرف الأضعف أو المدين[٢٢٩].

ولم يتوقف دور القضاء في حماية المستهلك قديماً عند هذا الحد، بل قام في حالات التفسير التكميلي للعقود بإضافة التزامات ثانوية توجبها العدالة مثل: الالتزام بضمان السلامة في مجال عقود النقل والعمل على سبيل المثال، علاوة على أنه راعى في تفسيره لعقود الإذعان مبدأ حسن النية، وعمل على الحد من الشروط التي تعفي من المسئولية أو تقيد منها، بالإضافة إلى انحيازه في تفسير الشك لمصلحة الطرف المذعن أيًا كانت صفته دائنًا أم مدينًا[٢٣٠].

---

٢٢٨) عبد الحكم فوده، المرجع السابق، ص ٤٤١-٤٤٣.

٢٢٩) المرجع السابق، ص ٤٤٤-٤٤٥.

٢٣٠) المرجع السابق، ص ٤٤٥-٤٤٩.

الفرع الثاني
الحماية القضائية للمستهلك في ظل القانون المدني الجديد

أضفي القانون المدني الجديد حماية للطرف الضعيف في عقود الإذعان دون عدول عن احترام وتطبيق القاعدة العامة السالف الحديث عنها بأن العقد شريعة المتعاقدين، وعدم المساس بها إلا في حالات التعسف، إذ أن التزام القضاء بهذه القاعدة العامة لم يمنعه من إصدار أحكام قضائية لمصلحة الطرف الضعيف[٢٣١].

ولعل القضاء في هذه المرحلة كان يستقي حماية المستهلك الضعيف من وحي النصوص التشريعية بعدما كان صاحب مبادرة، وإعمالاً لصريح هذه النصوص، فإنه يتعين على القضاء بداية الامتناع عن مراجعة مضمون العقود متى كانت عباراته وشروطه واضحة وصريحة لا غموض فيها، وطالما كانت لا تخالف النظام العام أو الآداب العامة، بمعنى أنه يمتنع عليهم الانحراف عن عبارات العقد الواضحة بحجة التفاسير الهادفة للبحث عن نية المتعاقدين المشتركة [٢٣٢].

وعلى ذلك لا يملك القضاء تعطيل تطبيق أي شروط عقدية بدافع تحقيق العدالة أو التوازن العقدي؛ إلا عندما ينص القانون على ذلك كما في حالة تعديل الشرط الجزائي، أو الغاء أو تعديل الشروط التعسفية في عقود الإذعان، أو حالة عدم وضوح إرادة أحد أطراف العقد والحاجة لتفسيرها[٢٣٣].

ولعل التدخل المتعلق بالشروط التعسفية مرجعه غموض المعاني التي تتضمنها هذه الشروط وعدم تحديدها الأمور بدقة، وتعمد المشترط ذلك عادة لكسب مزيد من نقاط التفوق في مواجهة الطرف الآخر[٢٣٤].

لأجل ذلك اتسعت سلطة القضاء من عدة جوانب تمثلت في تفسير النصوص الغامضة من جهة، ومقاومة الشروط التعسفية الواضحة من جهة ثانية، وصلاحيته لإعادة النظر في القوة الملزمة لبعض شروط التعاقد [٢٣٥].

---

٢٣١) كالحكم بالتزام ضمانة سلامة البضائع المنقولة في عقد نقل الأشياء (نقض مدني ١٩٦٨/١٢/١٩، المكتب الفني س ١٩ رقم ٢٣٨، ص ١٥٥١، نقض مدني ١٩٥٦/٦/٢٨ المكتب الفني س ٧ رقم ١٠٨، ص ٧٦٧، نقض مدني ١٩٥٤/١/٧ المكتب الفني س ٥ رقم ٩٥، ص ٢٠٤)، وكذلك الحكم بذات الالتزام في عقود نقل الأشخاص (نقض مدني ١٩٦٦/١/٢٧، المكتب الفني س ٧١ رقم ٢٦ ص ١٩٩)، وأيضًا الأحكام الصادرة لأجل حماية العامل في مواجهة رب العمل الذي يقوم بفصل العامل أو خفض راتبه بإبطال ذلك التصرف (نقض مدني ١٩٦٤/١/٢٩، المكتب الفني س ١٥ رقم ٢٧، ص ١٤٥، نقض مدني ١٩٧٠/٢/٤ المكتب الفني س ٢١، رقم ٤٠ ص ٢٤٦.

٢٣٢) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٢١ ـ ١٢٢.

٢٣٣) نعمان محمد خليل جمعة: دروس في المدخل للعلوم القانونية، دار النهضة العربية، ١٩٧٨، ص ٥٥٥.

٢٣٤) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٢٣.

٢٣٥) المرجع السابق، ص ١٢٤.

فالقاضي طالما أثير الشك؛ فإنه يفسر هذا الشك لمصلحة المدين على اعتبار أن الأصل في الإنسان براءة الذمة، ومن يدعي خلاف ذلك يثبته[٢٣٦]، وأنه على المستفيد من الشرط محل الشك والتفسير تحمل عواقب عدم وضوح عباراته وعدم إحكام صياغته[٢٣٧].

وكما ذكرنا لم تتوقف سلطة القضاء المصري عند تفسير الشروط الغامضة وحسب، بل وتعديل أو إلغاء الشروط التعسفية في عقود الإذعان، ومع ذلك لازالت المبادئ القانونية بشتى أطيافها بحاجة لبسط حماية أكبر تضمن بها تحقيق التوازنات العقدية، للالتزامات غير المتكافئة [٢٣٨].

تعقيب:

يبين لنا في هذا الموضع من البحث عدم كفاية القواعد العامة لحماية المستهلك؛ نظراً لأن معظمها يمثل حماية لاحقة وعلاجية، واستهدافها لأركان التعاقد من دون التفاصيل الأخرى داخل العقد، واعتمادها على قواعد رخوة تقبل التأويلات الفقهية.

فنجد مثلاً في نظرية الغلط بشروطها الضيقة تقف عاجزة عن تحقيق الحماية الكاملة للمستهلك في مرحلة إبرام العقد بسبب صعوبة إثبات شروطها، واقتصار التدليس على مواجهة بعض الحالات الاستثنائية التي يتعدى فيها أحد المتعاقدين على الآخر بوسيلة من وسائل التدليس المختلفة، وقصر نطاق تطبيق الغبن على حالات محددة وليس بشكل عام، ومحاولات القياس على نظريات وقواعد للحد منه .

وفي مسألة البطلان نرى أن المسألة تخضع للتقدير والقياس والوقوف على مدى إطلاق ونسبية البطلان، وتفعيل نظرية انقاص العقد وهي مسائل تقديرية لقاضي الموضوع؛ مما يجعل المستهلك في وضع قلق؛ وهذا ما يدعو إلى البحث عن وسائل حماية مبتكرة ومتخصصة تكرس كل جهودها لحماية طائفة المستهلكين بعيداً عن قواعد القياس والتفسير، وتقف مسئولة عن حمايتهم وتذليل العقبات كافة أمامهم سواء قبل أو بعد، وقائياً أو علاجياً على نحو ما سنتناول خلال هذا البحث.

---

٢٣٦) نعمان محمد خليل جمعة، المرجع السابق، ص ٢٦٥.

٢٣٧) حسن عبد الباسط جميعي، المرجع السابق، ص ١٢٦.

٢٣٨) توفيق حسن فرج: الأصول العامة للقانون، المدخل للعلوم القانونية والنظرية العامة للالتزامات. بيروت، ١٩٧٢، ص ٤٤٢.

الفصل الثالث
الأجهزة الرقابية الحامية للمستهلك
(التقليدية ـ المتخصصة)

تدشن كلاً من الدولة ممثلة في أجهزتها ومنظمات المجتمع المدني ممثلة في الجمعيات الأهلية جهودهما وطاقاتهما في سبيل تحقيق أمن المواطنين، وهي في سبيل ذلك تنهج منهجاً مؤسسياً، بمعنى أنها تمارس مساعيها في هذا التحدى من خلال أجهزتها سواء التقليدية أو المتخصصة، وفي هذا الموضع من البحث نلقى ظلالاً من الضوء على دور هذه الأجهزة الرقابية التي تهدف لحماية المواطنين بصفتهم مستهلكين على وجه التحديد والخصوص، وذلك على النحو الآتي:

المبحث الأول: الأجهزة الرقابية التقليدية الحامية للمستهلك.

المبحث الثاني: الأجهزة الرقابية المتخصصة الحامية للمستهلك.

المبحث الأول
الأجهزة الرقابية التقليدية الحامية للمستهلك

بالرغم من التحول الرأسمالي لمعظم نظم الاقتصاد في العالم؛ إلا أن الدول لم تتخل عن دورها في المحافظة على كيان المجتمع واستقراره من خلال فرض رقابتها المباشرة وغير المباشرة على الأفراد الذين يقدمون السلع والخدمات لباقي أفراد المجتمع، وهذا ما يشكل ضمانة للمستهلك في مواجهة مقدمي السلع والخدمات متى تم إعمالها بالقدر الذي يحقق أهدافها.

والملاحظ أن الدول تعدد وتطور باستمرار من الأجهزة الرقابية الإدارية التي تمارس هذا الدور بشكل مباشر أو تابع؛ وذلك بسبب تقاعس وقلة وعى المستهلكين وخصوصاً الطبقة الفقيرة والمتوسطة منهم في كثير من الأحيان عن الشكوى من تقصير مقدمي السلع والخدمات؛ نظرًا لقلة أو انعدام قدرتهم أو خبرتهم في هذا المضمار، واستغلال مقدمي السلع والخدمات لهذه الحالة من التقاعس وقلة الوعي.

وبإلقاء الضوء على أنواع ودور هذه الأجهزة يمكن أن نحدد مدى فعالية وإيجابية هذه الأجهزة الرقابية، وجدير بالذكر أن المقصود بالرقابة الإدارية أنها تلك الرقابة التي تمارس عن طريق الإدارة بناء على تظلم أو شكوى أو معلومة تفصل فيها جهة الإدارة المعنية[٢٣٩].

وفي الصفحات القادمة نلقي ظلالاً من الضوء حول الأجهزة الرقابية سواء كانت شعبية أو حكومية ودورها التقليدي في حماية المستهلك وفقاً للقسيم الآتي:

٢٣٩) السيد خليل هيكل: الرقابة على المؤسسات العامة الإنتاجية والاستهلاكية دراسة مقارنة، الإسكندرية، سنة ١٩٧١ م، ص ٧٦.

المطلب الأول: الرقابة الشعبية من خلال الجمعيات الأهلية.
المطلب الثاني: الرقابة الحكومية من خلال وزارات الدولة المختلفة.
المطلب الثالث: دور شرطة التموين في حماية المستهلك.

المطلب الأول
الرقابة الشعبية من خلال الجمعيات الأهلية [٢٤٠]

أثبتت التجربة أن تكوين جمعيات لحماية المستهلكين تتولى مراقبة حركة الأسواق وتداعياتها هي الأكثر فعالية وتأثيرًا في إيجاد نوع من الحماية الذاتية للمستهلك، علاوة على المعاونة الصادقة والإيجابية التي تقدمها مثل هذه الجماعات والجمعيات لأجهزة الرقابة الرسمية؛ رغم ما ينقصها من قدرات وما يعتريها من معوقات للقيام بمثل هذه المهام؛ مما يوجب على الدولة دعم نشاط هذه الجمعيات.

ولعل دعم دول العالم الثالث للجمعيات الأهلية غير الحكومية بدأ يتزايد بعد توجيهات الأمم المتحدة في ١٩ أبريل ١٩٨٠، وجعل منها أولى خطوط الدفاع عن المستهلك؛ لكونها شعبية تطوعية؛ مما أضفي عليها مزيدًا من المصداقية والإخلاص، وتقوم مثل هذه الجمعيات بتوفير سبل ضمان كف التعامل في السلع والمنتجات غير المصلحة للاستهلاك متى ثبت عليها فعل من غش أوتدليس أو احتكار أو إغراق أوغير ذلك، وفي مصر لا شك في أن تعدد وتطور مثل هذه الجمعيات يشكل مسألة مهمة خاصة مع ازدياد توسع حجم السوق المصرية كمًا وكيفًا.

ولقد ورد بقانون حماية المستهلك مجموعة من الاختصاصات المنوط بها الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك، والمتمثلة في حق مباشرة الدعاوى المتعلقة بممصلحة المستهلكين والتدخل فيها، وعمل مسح ومقارنة لأسعار وجودة المنتجات، والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها ومحتواها، وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات بهذا الشأن، وتقديم معلومات للجهات الحكومية المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق وممصلحة المستهلكين وتقديم مقترحات لعلاجها، علاوة على تلقى شكاوى المستهلكين والتحقق منها ومحاولة إزالة أسبابها، ومعاونة المستهلكين المتضررين في تقديم الشكاوى للجهات المختصة، واتخاذ ما يلزم من إجراءات قانونية حيال ذلك، وأخيراً المساهمة في نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم، وإنشاء قواعد للبيانات لأداء اختصاصها دون تلقي أي منح أو هبات أو تبرعات من الموردين أو المعلنين[٢٤١].

---

٢٤٠) راضي عبد المعطي على السيد، المرجع السابق، ص ٤٩٥: ٥٠٤.
٢٤١) راجع المادة (٢٣) من قانون حماية المستهلك رقم ٧٦ لسنة ٢٠٠٦م.

المطلب الثاني
الرقابة الحكومية من خلال وزارات الدولة المختلفة [٢٤٢]

ترى الحكومات بجميع أجهزتها أن حماية المستهلك ما هي إلا صورة من صور حماية حقوق الإنسان التي تصاعد صداها في كل المحافل الدولية حاليًا؛ مما يوجب عليها تحديد نطاق ومدى تشريعي وإداري يبين الالتزامات المفروضة لأجل حمايته، وآليات هذه الحماية من تفعيل ومحاسبة.

ففي الجانب التشريعي يجب على الحكومات أن يكون لها توجهًا عامًا في التشريعات الصادرة في المجالات كافة، ومراجعة هذه التشريعات لتتفق وحماية المستهلك، وفي الجانب الإداري يجب أن تكون الإدارات الحكومية فاعلة في تطبيق القواعد التشريعية المشار إليها سلفًا لكونها الأولى والأقدر على ذلك.

وتعد وزارة التموين صاحبة النصيب الأكبر في هذه المسئولية؛ إلا أنه ليس معنى ذلك اقتصار المسئولية عليها وحدها دون باقي الوزارات، حيث إن وزارات الصناعة، والاقتصاد، والمالية، والزراعة، والصحة، والداخلية، والإدارة المحلية، والخارجية، وغيرها، بل ربما كل الوزارات لها دور واضح ومؤثر في خدمة وحماية المستهلك سواءً كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، مع الأخذ في الاعتبار أنه ليس معنى ذلك أن هناك فريقين يتصارعان، وأقصد بالفريق الثاني المنتج والتاجر، فالمسألة ليست مسألة عداء بقدر ما هي تنظيم وتحديد لدور كل عضو في المجتمع بما يكفل الاستقرار ويضمن العدالة.

وبالنسبة لوزارة التموين، فإنها تقوم بدور رئيس في حماية المستهلك من الغش والتدليس والممارسات الاحتكارية وغير ذلك من خلال التركيز على مواصفات السلع الاستهلاكية الغذائية وغيرها، ومراقبة جودتها وضمان وصولها للمواصفات القياسية، وتعريف المستهلك وإرشاده صوب حقوقه وآلية حصوله على تلك الحقوق، وأيضًا حماية المنتج من الإنتاج غير المرخص أو العشوائي، وضمان تحقيق الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية[٢٤٣] رغم ما يوجه لها من نقد.

كما تسعى وزارة الصحة إلى ضمان سلامة المستهلك من خلال مكافحتها لغش الأغذية وتداول الفاسد منها، بتحليل عينات منها، وتشديد عقوبة مصنيعها، وتطبيق نظام الشهادات الصحية

---

٢٤٢) راضي عبد المعطي على السيد المرجع السابق، ص ٥٠٥.

٢٤٣) لمزيد من المعلومات حول دور وزارات الدولة في حماية المستهلك، راجع المرجع السابق ص ٥٠٨ وما بعدها

للعاملين، والرقابة على الأدوية والصيدليات، والارتقاء بقدرات المشتغلين في ظل هذه المجالات[٢٤٤].

وكذلك تسهم وزارة الصناعة في مجال حماية المستهلك، بدءًا من مرحلة الترخيص بإنشاء المصنع المنتج لسلعة معينة إلى مرحلة التصنيع، وما يلزمه ذلك من مراقبة للضمانات اللازمة لكل مرحلة، للتأكد والوقوف على المواصفات والقياسات ودرجة الجودة المطلوبين، ومراقبة تطبيق ذلك بشكل مستمر على السلع المحلية والمستوردة.

المطلب الثالث
دور شرطة التموين في حماية المستهلك

يأتي دور وزارة الداخلية في مجال حماية المستهلك متعاظمًا، حيث يقع على عاتقها المحافظة على الأمن العام والآداب العامة، وحماية الأرواح والأعراض والأموال، وكفالة الطمأنينة والأمن في المجالات كافة [٢٤٥]، ولعل حماية المستهلك من أهم واجباتها وأولوياتها، ولعل جهاز الشرطة البريطاني خير نموذج حيث يوجد به فرع متخصص لمقاومة أعمال النصب والاختلاس في شركات القطاع الخاص[٢٤٦].

وتمثل الإدارة العامة لشرطة التموين والتجارة الداخلية في مصر نموذجًا للجهاز الرقابي لتنفيذ وتفعيل القوانين والقرارات التموينية، ومتابعة حركة الأسواق واتساقها مع حاجات المستهلكين، فهي تلعب دورًا وقائيًا وآخر قمعياً [٢٤٧] كالآتي:

أولاً: الدور الوقائي لشرطة التموين في حماية المستهلك

تلعب شرطة التموين دورًا وقائيًا واسعًا في مجال حماية المستهلك، حيث تراقب عمليات تفريغ السلع لإزالة معوقات التفريغ، ومراعاة عدم تلوث السلع الواردة، ومتابعة عمليات نقل السلع حتى التخزين، ومتابعة وفرة السلع وكفايتها بالأسواق، وتفادي أي نقص، وإيجاد البدائل من خلال وسائل عديدة كالحملات وفحص الشكاوى ومحاولة حلها.

كما تقوم شرطة التموين بعمليات توعية إعلامية للمستهلكين؛ ليقفوا على حقوقهم وواجباتهم، وآلية الوصول إليها، علاوة على ذلك تقوم بدراسة المظاهر الضارة بالسياسة التموينية، والعمل

٢٤٤) راجع القانون رقم ١٠ لسنة ١٩٦٦ بشأن مراقبة الأغذية الضارة بصحة الإنسان، وقرار وزير الصحة رقم ٩٦ لسنة ١٩٦٧ بشأن اشتراطات النظافة الصحية الواجب توافرها في أماكن تداول الأغذية، وقرار وزير الصحة رقم ٩٧ لسنة ١٩٦٧ بشأن الاشتراطات الواجب توافرها في المشتغلين بتداول الأغذية للتأكد من خلوهم من الأمراض المعدية وإجراء فحصهم، وقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٢٩١ لسنة ١٩٨٦ بتنظيم الرقابة على السلع الغذائية المستوردة، والقرار رقم ٣٠٢ الصادر من وزير الصحة لسنة ١٩٨٦ بشأن عدم الإفراج عن أي سلعة غذائية مستوردة إلا بعد فحصها.

٢٤٥) المادة الثالثة من القانون رقم ١٠٩ لسنة ١٩٧١ في شأن هيئة الشرطة.

٢٤٦) شريف لطفي، حماية المستهلك في اقتصاد السوق، مجلة مصر المعاصرة، ٦ فبراير ١٩٩١ ص ١٥.

٢٤٧) راضي عبد المعطي علي السيد، المرجع السابق، ص ٥٦٢ وما بعدها.

على تقويم وتقييم القرارات التموينية المعمول بها للوقوف على فاعليتها من عدمه، وأخيرًا فهي تنسق مع سائر أجهزة الدولة، حكومية كانت أم أهلية لتحقيق أقصى حماية ممكنة للمستهلك.

ثانياً: الدور القمعى لشرطة التموين في حماية المستهلك

يتمثل الدور القمعي لشرطة التموين في ضبط المخالفات القانونية التي من شأنها الإخلال بحقوق المستهلكين، كمن يتاجر بقوت الناس، أو يخلق سوقاً سوداء أو يمارس العنف والبلطجة لإرهاب جمهور المستهلكين للاستيلاء على المزايا المقررة لهم، كما تقوم بالعمل على مكافحة البضائع مجهولة المصدر ومكافحة الاستغلال والغش التجاري.

وما يزيد من أهمية هذه الأجهزة الرقابية تلك الجزاءات الإدارية، مثل سحب التراخيص، والغلق المؤقت، والمصادرة، والغلق الإداري، وإلغاء الترخيص، والغرامات الإدارية التي توقعها الإدارة من أجل حماية المستهلك لإضفاء طابع السرعة ضمانًا للردع بعيدًا عن انتظار عقوبات القضاء التي تتجلى في الجزاءات الجنائية والجزاءات المدنية[٢٤٨].

تعقيب:

من واقع القواعد الموضوعة المنوط بها وزارات التموين والصحة والصناعة ومن بعدهم شرطة التموين، نرى كفاء وكفاءة تلك القواعد من الناحية النظرية؛ إلا أن الواقع العملي يخالف ذلك، ولعل السبب يرجع لضعف آليات التفعيل، أو غياب الكفاءات الإدارية، أو اتساع الأسواق المصرية، أو تباين الخدع والحيل التي يمارسها الأشخاص، أو الفساد الذي استشرى ونخر في كثير من تلك الأجهزة بدليل رداءة جل ما هو مطروح ومقدم من سلع وخدمات في الأسواق مما يعنى غياب الرقابة الجادة والصارمة أو اهدار تطبيق القواعد المشار إليها سلفاً والتي لو فُعلت لتغير حال المستهلك.

ولهذا نرجو خلق آليات متطورة تتعاطى مع تلك القواعد، وإعداد وتدريب كوادر إدارية قادرة على ممارسة تلك القواعد بجدية وصرامة، وتطهير تلك الجهات من المتقاعسين الذين فرغوا تلك القواعد من مضمونها وابتعدوا بها عن أهدافها ومحاسبتهم.

علاوة بناء جسور من التعاون مع الجهات الأكثر تخصصاً في مجال حماية المستهلك، وعدم العمل في جزر منعزلة أو بشكل تنافسي لا تعاوني؛ حيث إن الجهات المشار إليها تمارس مهامًا متعددة أخرى إلى جانب حماية المستهلك.

---

٢٤٨) للمزيد راجع: المرجع السابق، من ص ٠١٦ ـ ٨٦٦.

المبحث الثاني
الأجهزة الرقابية المتخصصة الحامية للمستهلك

لعل جهاز حماية المستهلك وجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية من الأجهزة الرقابية المتخصصة الحامية للمستهلك، وهي تمتاز بالمباشرية في هذا الشأن، وبوضوح أهدافها وانحصارها حول هذا المضمون؛ في حين أن الأجهزة والجهات سابق الإشارة إليها في المبحث السابق تعتبر المستهلك جزءًا من نشاطها واهتمامها وليس كل اهتمامها، وجهاز حماية المستهلك يبدو لنا من تسميته اعتنائه بالمستهلك خاصة في ظل صدور القانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ ولائحته التنفيذية، وكذلك الحال في قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ والتعديلات الواردة عليه في القوانين رقم ١٩٠ لسنة ٢٠٠٨م، ورقم ١٩٣ لسنة ٢٠٠٨م.

ومن الأحرى استعراض موجز لهذه القوانين المشار إليها في ساحة الحماية التشريعية للمستهلك، حيث إن الحماية التشريعية المشار إليها سلفًا تمتاز بالعمومية وكونها أقرب ما تكون للقواعد العامة التي تنصب على أمور عدة؛ في حين هذه القوانين هي خصيصاً من أجل المستهلك وهذا ما يدعونا لبسط موجز عنها يعكس لنا التطور التشريعي والتنفيذى الحمائي للمستهلك على النحو الآتي:

المطلب الأول: جهاز حماية المستهلك ودوره في حماية المستهلكين.
المطلب الثاني: جهاز حماية المنافسة ومنع الاحتكار وسياسته الحمائية.

المطلب الأول
جهاز حماية المستهلك[٢٤٩] ودوره في حماية المستهلكين

يوفر قانون حماية المستهلك من خلال جهاز حماية المستهلك جملة من الضمانات الواسعة المتعلقة بالنشاط الاقتصادي، وبممارسات مقدمي السلع والخدمات في مواجهة المستهلك، وبحركة الأسوق تعكس سياسة تشريعية وتنفيذية حمائية كبيرة.

فيمنح قانون حماية المستهلك الحق في ممارسة النشاط الاقتصادي للكافة؛ إلا أنه يحظر أي اتفاق أو نشاط يخل بحق المستهلك في الصحة والسلامة عند استعماله للمنتجات، أو يخل بحقه في تحصيل المعلومات والبيانات الصحيحة لهذه المنتجات، أو يخل بحقه في اختيار المنتجات المتفقة وشروط الجودة المطابقة للمواصفات، أو يخل بكرامته، أو عقيدته، أو معتقداته، وحقه في الحصول على المعرفة ذات الصلة بحماية حقوقه ومصالحه، وحقه في اتخاذ الإجراءات التي تضمن له الحفاظ على مكتسباته[٢٥٠].

ويُلزم قانون حماية المستهلك المنتج أو المستورد بوضع البيانات التي توجبها المواصفات القياسية باللغة العربية وبشكل واضح يسهل قراءته على المنتج؛ الأمر الذي يحقق للمستهلك الحد الأدنى من العلم بالمنتج، كما يلتزم مقدم الخدمة بأن يحدد بوضوح بيانات الخدمة المقدمة وأسعارها ومميزاتها وخصائصها[٢٥١].

ويلتزم المورد بوضع البيانات التي تحدد شخصيته التجارية على كل المراسلات والمستندات

---

٢٤٩) أنشيء جهاز حماية المستهلك بموجب قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ بهدف حماية المستهلك وصيانة مصالحه، وهو شخص اعتباري عام يتبع وزير التجارة والصناعة، مركزه الرئيس القاهرة، وله فروع أو مكاتب بالمحافظات، (المادة رقم (١٢) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦)، ومن الناحية الشكلية والإجرائية يتكون جهاز حماية المستهلك من خمسة عشر عضوًا، وتكون مدة العضوية ثلاث سنوات تجدد مرة واحدة (المادة رقم (١٢) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ والمادة ٢١ من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦)، ويجتمع مرة على الأقل كل شهر بدعوة الرئيس أو ثلثي أعضائه، وتصح الاجتماعات بحضور تسعة أعضاء، وتصدر قراراته بالأغلبية المطلقة للحاضرين (المادة رقم (١٤) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ والمادة ٢٢ من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦)، ويكون للجهاز مدير تنفيذي متفرغ يعينه مجلس إدارة الجهاز(المادة رقم (١٥) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ والمادة ٢٦ من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦)، وللجهاز موازنة مستقلة (المادة رقم (٢٠) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦)، ويكون للعاملين بالجهاز صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام هذا القانون (المادة رقم (٢١) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦)، والجهاز لا يمنع الجمعيات الأهلية التي تنشأ لحماية المستهلك من القيام بالأعمال التي من شأنها تحقيق حماية أوسع للمستهلكين؛ بل ويمنحها اختصاصات واسعة لتحقيق أكبر قدر من الفائدة التي يمكن أن تعود على المستهلكين (المادة رقم (٣٢) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦)

٢٥٠) المادة رقم (٢) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٥١) المادة رقم (٣) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

والمحررات التي تصدر عن كل تعاملاته مع المستهلك[٢٥٢].

ويلتزم المورد أيضًا بتقديم فاتورة للمستهلك تثبت المعاملة أو التعاقد، مشتملة على تاريخ المعاملة، أو التعاقد، وقيمة المنتج، ومواصفاته، وطبيعته، ونوعيته، وكميته، وكل بيان يحدد المنتج أو الخدمة بدقة[٢٥٣].

ويقع على عاتق المورد أيضًا إمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن طبيعة وخصائص المنتج، وتفادي أي بيان مضلل أو غامض أو ناقص[٢٥٤].

وعلى المورد حال اكتشافه أو علمه بوجود عيب في المنتج خلال سبعة أيام على الأكثر إبلاغ جهاز حماية المستهلك بذلك العيب والضرر المحتمل منه، بل وعليه الإبلاغ الفوري دون انتظار متى كان العيب ماسًا بصحة أو بسلامة المستهلك، وبداهة التوقف عن الإنتاج أو التعامل بهذا المنتج، وكذلك تحذير المستهلكين بعدم استخدامه، وفي مثل هذه الحالة يلتزم المورد بعدم طلب المستهلك إبدال المنتج أو إصلاحه أو إرجاعه مع التزامه برد قيمته دون كلفة[٢٥٥].

كما يظل للمستهلك خلال ١٤ يومًا من تسلم السلعة الحق في الاستبدال، أو الرد، واسترداد القيمة متى كان بالسلعة عيب، أو كانت غير مطابقة للمواصفات، أو الهدف الذي من أجله تم التعاقد[٢٥٦].

وعلى جانب آخر يلتزم مقدم الخدمة بإعادة مقابلها، أو مقابل ما يعوض النقص فيها، أو إعادة تقديمها مرة أخرى للمستهلك حال الإخلال بطبيعة وشروط الخدمة المتفق عليها[٢٥٧].

وأخيرًا يبطل أي شرط يرد في أي عقد، أو وثيقة، أو مستند بشأن التعاقد مع المستهلك متى كان من شأنه إعفاء مورد السلعة أو مقدم الخدمة من أي من الالتزامات التي نص عليها هذا القانون[٢٥٨].

وحال الإخلال بالالتزامات المشار إليها سلفًا في ظل عدم وجود عقوبات أشد ينص عليها أي

---

٢٥٢) المادة رقم (٤) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٥٣) المادة رقم (٥) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٥٤) المادة رقم (٦) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م. يعفي المعلن من المسئولية عن ذلك متى كانت المعلومات محل الإعلان فنية ويصعب عليه التأكد من صحتها أو أن المورد هو الذي أمده بها، راجع المواد (١٦،١٧،١٨ من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م .

٢٥٥) المادة رقم (٧) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م، راجع المادتين ١٩، ٢٠ من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٥٦) المادة رقم (٨) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٥٧) المادة رقم (٩) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٥٨) المادة رقم (١٠) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م. وفي حالة البيع بالتقسيط وقبل التعاقد يلتزم المورد بإمداد المستهلك بالبيانات التي تحدد الجهة المقدمة للمنتج بالتقسيط وسعر البيع للمنتج نقدًا ومدة التقسيط والتكلفة الإجمالية للبيع، وعدد الأقساط وقيمة كل قسط وأخيرًا المبلغ الذي يتعين على المستهلك دفعة مقدمًا متى وجد (المادة رقم (١١) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م).

قانون آخر ومع بقاء حق المستهلك في التعويض؛ يعاقب المخالف بغرامة لا تقل عن خمسة آلاف جنيه، ولا تتجاوز مائة ألف جنيه، وحال العود تُضاعف الغرامة بحديها، وتقضي المحكمة بنشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدتين يومتين واسعتي الانتشار؛ إلا أنه يظل للمتهم فرصة التصالح مع رئيس مجلس إدارة الجهاز بشرطين: أولهما عدم صدور حكم بات في الدعوى الجنائية، وثانيها أداء مبلغ مالي لا يقل عن عشرة آلاف جنيه[٢٥٩].

ومما يؤكد ضمانة حماية المستهلك من خلال جهاز حماية المستهلك، ومن خلال قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية المشار إليهما، أحقية المستهلك وجمعيات حمايته في التقدم بشكوى إلى الجهاز عن أي مخالفة لأحكام القانون المشار إليه، فضلاً عن عدم تقاضي الجهاز مقابل تلقيه الشكاوى، ولا عما يتخذه من إجراءات في مواجهتها[٢٦٠].

فصاحب الشكوى بإمكانه التقدم بشكواه للجهاز كتابة متضمنة بيانات مقدمها ومصلحته من تقديمها والمستندات التي تؤيد ما يدعيه، علاوة على بيانات المشكو في حقه، والضرر الذي وقع له، ودفعه للشكوى؛ عندئذ يكون الجهاز ملزمًت بفحص الشكوى، ولا يلتفت عن الشكاوى المقدمة له إلا شكوى غير مستوفاة لما سبق وأن أشرنا إليه من بيانات، كما يظل للجهاز حق تلقي شكاوى المستهلكين بأي طريقة أخرى طالما يرى أنها فاعلة في بسط حماية أوسع للمستهلكين[٢٦١].

كما أن العاملين بجهاز حماية المستهلك لهم صفة الضبطية القضائية، وحاملين لبطاقات تعريفية تتضمن بيان بهذه الصفة والاختصاص الزماني والمكاني، ولهم الحق بل يجب عليهم الإطلاع على الدفاتر والمستندات الموجودة لدى أي جهة حكومية أو غير حكومية؛ للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات محل الشكوى المعروضة على الجهاز عقب استصدار إذن كتابي من المدير التنفيذي للجهاز بالدخول لأماكن ومقار الأشخاص الخاضعين للفحص أثناء ساعات العمل الرسمية، وجمع الاستدلالات اللازمة لهذا الفحص، وتوجيه السؤال لأي شخص موجه إليه ارتكاب أي مخالفة للقانون[٢٦٢].

ويكون لأعضاء الجهاز حاملي صفة الضبطية القضائية أخذ عينات من السلع المعدة للتداول

---

٢٥٩) المادة رقم (٢٤) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م. المادة رقم (٥٣) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٦٠) المادة رقم (٢٩) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٦١) المادة رقم (٣٠) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م من قانون حماية المستهلك رقم ٧٦ لسنة ٢٠٠٦م. راجع إجراءات فحص جهاز حماية المستهلك لشكاوى المستهلكين من خلال المواد (٣٢، ٣٣، ٣٤) من اللائحة التنفيذية.

٢٦٢) راجع: المادة (٣٥) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م لقانون حماية المستهلك رقم ٧٦ لسنة ٢٠٠٦م.

لفحصها والتأكد من مطابقتها للمواصفات القياسية[٢٦٣].

ويكون لرئيس مجلس إدارة الجهاز بعد نظر التقرير المرفوع إليه من المدير التنفيذي بشأن الشكوى المعروضة إصدار قرار مسبب بإحالتها للجهات المختصة، أو حفظها، أو إجراء مزيد من الفحص والتحري، أو تكليف المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة متى كان ذلك ممكنًا[٢٦٤].

ولأن اللجان المشكلة من قبل مجلس إدارة الجهاز، والمختصة بالفحص ذات صيغة قضائية؛ فإن ذلك يضفي على عمل اللجنة المصداقية، والجدية، والنزاهة، إضافة إلى اشتراط عدم إبداء الأعضاء ذوي الخبرة الموجودين باللجان آراء مسبقة بخصوص النزاع المعروض[٢٦٥]، كما أن صلاحيات اللجنة ضامنة لسير الأمور بموضوعية كاستعانتها بمن ترى أنه يحقق لها نفعًا وإيجابية، وانتدابها لخبير في شأن المسألة محل النزاع[٢٦٦].

وأخيرًا، فإن اللجنة المشكلة من قبل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك عندما تفصل في النزاع المعروض عليها، يجب عليها أن تسبب قرارها، ويعد قرارها بمنزلة حكم صادر من محكمة أول درجة، ويظل للخصوم حق الاستئناف[٢٦٧].

ولا شك في أن دور جهاز حماية المستهلك في حمايته للمستهلكين متجدد الاتساع بنشر فروعه في المحافظات، والمدن على الصعيد الداخلي وعضويته المتجددة في منظمة التعاون الاقتصادي على الصعيد الدولي، وتعد آلية الاتصال به والوصول إليه ميسورة عن طريق تفعيل خطوط الاتصال به تليفونيًا، أو عبر الإنترنت على موقعه الإلكتروني دائم التحديث، كما أنه تجربة جيدة، وكثير من الدول المحيطة تطلب الاستفادة منها، وتسعى لمحاكاتها، كما أنه يباشر نشاطات متجددة من ورش للعمل، وندوات، وطبع نشرات ودوريات وإعلانات كلها تهدف لتوعية المستهلك، ومحاولة الوصول إليه[٢٦٨].

---

٢٦٣) راجع: المواد (٣٦، ٣٧، ٣٨، ٣٩، ٤٠، ٤١) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م لقانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٦٤) راجع: المواد (٤٢، ٤٣، ٤٤) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م لقانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٦٥) المادة (٧١) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م. والمواد (٤٦، ٤٧) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م لقانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٦٦) المواد (٤٨، ٥١) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م لقانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٦٧) المادة (٥٢) من اللائحة التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠٠٦م لقانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.

٢٦٨) الموقع الرسمي لجهاز حماية المستهلك www.cpa.gov.eg.

تعقيب:

بمطالعة نصوص مواد قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ ولائحته التنفيذية، ودور جهاز حماية المستهلك، أجد أن جل المضامين الواردة بهم مثالية، وأنها تصب بحق في مصلحة المستهلك، ولا أجد إلا عدة تحفظات محدودة على النحو الآتي:

التحفظ الأول: خاص بالمادتين (٨،٧) من القانون بإعادة النظر في المدد المشار إليها والتي تلزم المورد بالإبلاغ عن عيوب سلعته في موعد محدد أرى أن به قدرًا كبيرًا من التراخي، وكذلك المهلة الضيقة الممنوحة للمستهلك لاختبار جودة وفعالية السلعة التي تحصل عليها[٢٦٩].

التحفظ الثاني: أنه بالرغم من مثالية وإحكام جل قواعد القانون المذكور ولائحته التنفيذية والدور المنوط به جهاز حماية المستهلك؛ إلا أنه حبر على ورق حيث إن الأسواق مكتظة بكل ما هو غير مطابق للمواصفات القياسية، وعدد كبير من التجار لا يتعامل بالفاتورة، والإعلانات المضللة تعرض طوال الوقت، والأسعار ليست منضبطة، والمستهلك محصور بين مطرقة سلبية تنفيذ القوانين، وسندان جشع التجار[٢٧٠].

التحفظ الثالث: خاص بالمادة (٢٨) من اللائحة التنفيذية للقانون والتي تعطى الحق لرئيس جهاز حماية المستهلك منفرداً التصالح مع المتهمين قبل صدور حكم بات في الدعوى الجنائية مقابل مبلغ مالي، وعرض ذلك لاحقاً على مجلس الإدارة، مما يترتب عليه انقضاء الدعوى وحرمان المستهلك من حقه في مقاضاة أولئك المتهمين، وحرمانه من إبداء رأيه في مسألة التصالح وهو الأصيل، وكان يجب إبرام الصلح بمعرفته وحضوره وموافقته عقب نيله لكامل حقوقه.

التحفظ الرابع: بشأن فاتورة التعامل بين المستهلك والمورد والتي لا ينالها المستهلك إلا بناء على طلبه مما يدفع المورد للتهرب من إعطائها إياه من جهة أو ربط الإعطاء بزيادة قيمتها من جهة أخرى، وكان يجب أن يكون اعطاء الفاتورة وجوبياً على مقدمي السلع والخدمات في كل تعامل دون انتظار لطلب المستهلك.

التحفظ الأخير: يتعلق بمنح ممثلي الجمعيات الأهلية الأعضاء بمجلس إدارة جهاز حماية المستهلك مقابلاً مادياً نظير دورهم ؛ في حين أن عملهم عملاً تطوعياً، وأن ذلك قد يدفعهم للتضحية بمصلحة المستهلك حفاظاً على مكاسبهم.

---

٢٦٩) بالرجوع لنص المادة (٧) من قانون حماية المستهلك نجد أن التزام المورد أو البائع بالإبلاغ عن عيوب المنتج يكون خلال مدة زمنية محددة بسبعة أيام من تاريخ العلم بالعيب، وهي مدة طويلة للإبلاغ عن العيب، وكان يجب أن يكون الإبلاغ فور العلم بالعيب دون تراخٍ توخياً للنتائج الضارة التي يمكن أن تلحق بالمستهلكين خاصة أنه لا مبرر للانتظار كل هذه المدة تعبيراً عن حسن النية والحرص على مصلحة المستهلكين، كما يعطى النص للمستهلك إعادة المنتج أو استبداله متى وجد أن به عيباً أو خللاً أو أنه غير ملائم وغير صالح له خلال مدة محددة بأربعة عشر يوماً من تاريخ تسلمه المنتج، ونرى أنها مدة قصيرة لاستعمال المنتج والتأكد من صلاحيته، وعدم وجود ما يعيبه، وأنه ملائم وصالح للمستهلك حيث إن هناك سلع تعمل بكفاءة بادئ الأمر ثم سرعان ما تظهر عيوبها ومساوؤها بعد فترة أكبر من المذكورة.

٢٧٠) محمد عبدالمنصف تهامى، قانون حماية المستهلك حبر على ورق، مقال منشور بالأهرام المسائى، العاشر من أكتوبر سنة ٢٠١٠.

المطلب الثاني
جهاز حماية المنافسة ومنع الاحتكار[٢٧١] وسياسته الحمائية

تبنت مصر بدءًا من عام ١٩٩٠ برنامج يعيد هيكلة الاقتصاد، يعتمد في الأساس على التحول من نظام الاقتصاد الموجه إلى الاقتصاد الحر؛ بغية مواكبة الاقتصاد العالمي المرتكز على حرية المنافسة، ولهذا نهجت العديد من برامج تنمية القطاعات الاقتصادية، وجذب الاستثمارات الوطنية والأجنبية، وتحقيق الرخاء الاقتصادي بوجه عام؛ إلا أن المنافسة بين الممارسين للنشاط الاقتصادي، والرغبة في زيادة الحصص السوقية، وتعظيم عوائد الاستثمار، وجذب أكبر عدد من المستهلكين قد ينجم عنه ما يمنع حرية المنافسة، أو على الأقل يقيدها، أو يضر بها، علاوة على أن سياسات تحرير التجارة، وجذب الاستثمار، والخصخصة تؤدي لسيطرة بعض الأشخاص على السوق؛ وهو ما يؤثر سلبًا على النشاط الاقتصادي.

ويعد قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ أحد ركائز اقتصاد السوق الحر القائم على حرية المنافسة بين الوحدات الاقتصادية المتباينة، والذي يضمن حرية دخول الأشخاص إلى السوق والخروج منه، ولقد نص القانون على إنشاء جهاز مستقل لحماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية يتولى متابعة ومراقبة الأسواق وفحص ما يضر بالمنافسة، سواء كانت شكوى من أحد الأشخاص، أو دراسة يقوم بها الجهاز أشارت لذلك الضرر، والجهاز في هذا الشأن أعد نموذجًا للإبلاغ، وآخر للأخطار للتيسير على المتعاملين معه.

ويتبنى الجهاز رسالة إرساء وتطبيق قواعد وأصول المنافسة الحرة، والتوعية بها بالقدر الذي يسهم في تحقيق حرية المنافسة بين المتعاملين معه وفي السوق؛ للنهوض بمستويات الأداء، وتحقيق الكفاءة الاقتصادية، ومنح الفرصة للابتكار، والتطوير، وتوفير السلع والمنتجات والخدمات بجودة أفضل، وأسعار أقل بما يحقق فائدة لمصلحة الاقتصاد القومي والمستهلك.

٢٧١) يقع مقر جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية بالقاهرة الكبرى، وتكون له الشخصية الاعتبارية العامة، ويتبع الوزير المختص(المادة(١١) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥)، ويدير الجهاز مجلس إدارة يصدر بتشكيله قرار من الوزير المختص، ويكون عبارة رئيس متفرغ ذو خبرة، ومستشار من مجلس الدولة بدرجة نائب يختاره رئيس مجلس الدولة، وأربعة يمثلون الوزارات المعنية بترشيح من الوزير المختص، وثلاثة من المتخصصين وأهل الخبرة، وستة يمثلون الاتحاد العام للغرف التجارية، واتحاد الصناعات المصرية، واتحاد البنوك، والاتحاد العام للجمعيات الأهلية، والاتحاد العام لحماية المستهلك، والاتحاد العام لعمال مصر، وكل اتحاد يختار من يمثله، وتكون مدة المجلس أربع سنوات تجدد لمرة واحدة (المادة(١٢) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م والمادة(٢١) من اللائحة التنفيذية)، ويجتمع المجلس مرة على الأقل كل شهر بدعوة من رئيسه، وكلما دعت الضرورة، وتكون اجتماعاته صحيحة بحضور عشرة من أعضائه، وتصدر قراراته بأغلبية أعضائه، وللمجلس أن يدعو لحضور اجتماعاته من يرى الاستعانة به من المتخصصين دون أن يكون له صوت (المادة(١٣) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م. والمادة (٢٢، ٢٣، ٢٤) من اللائحة التنفيذية)، ويكون للجهاز موازنة مستقلة (المادة(١٤) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥)، ويكون للجهاز مدير تنفيذي متفرغ يحدده الوزير المختص بناء على ترشيح من رئيس الجهاز (المادة (١٥) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥) أنظر الموقع الرسمي لجهاز حماية المنافسة ومنع الاحتكار www.Eca org.eg.

وفي النقاط التالية نستعرض السياسة العامة لجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية و الحماية القانونية التي يوفرها قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية من خلال جهاز المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية كالتالي:

أولاالسياسة العامة لجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية[٢٧٢]

١. يقوم الجهاز من تلقاء نفسه بإجراء دراسات وبحوث، واتخاذ إجراءات فحص وبحث وجمع استدلالات لكشف الحالات الضارة بالمنافسة في السوق، ويعطي الجهاز أولوية في مجال دراساته للقطاعات الأكثر تركزًا؛ لبيان أسباب التركز، وعوائق دخول السوق، وكذلك عند وجود ارتفاع غير مبرر للأسعار، وهامش ربح مبالغ فيه، علاوة على شكاوى وسائل الإعلام والمتخصصين، وهو باستمرار يطور من أساليب دراساته وأبحاثه؛ لضمان الدقة، كما أنه يستعين بآراء الخبراء والاستشاريين الخارجيين والمراكز المتخصصة؛ للحصول على ما يساعده من البيانات والمعلومات محل البحث.

٢. يتلقى الجهاز من أى شخص الشكاوى وطلبات التقصي والبحث وجمع الاستدلالات بالنسبة لحالات الاتفاقات والممارسات الضارة بالمنافسة، بالإضافة إلى تلقي طلبات الدراسة من الجهات الحكومية.

٣. إعداد قاعدة بيانات ومعلومات متكاملة عن النشاط الاقتصادي للقطاعات المختلفة وتحديثها وتطويرها باستمرار؛ مما يسهل من مهمة الجهاز في كشف الممارسات الضارة بالمنافسة، وتقييم أداء المتنافسين في السوق.

٤. التوعية بقانون حماية المنافسة، ونشر ثقافة المنافسة في المجتمع؛ لكونها إحدى المكونات الرئيسة لسياسة المنافسة؛ لما توجده من فهم واضح للأحكام والقواعد التي ينص عليها القانون، وما تؤدي إليه من تجنب الفوضى ومخالفة القانون، ولعل تلك التوعية تظهر من خلال بساطة وسهولة العبارات والمصطلحات المستخدمة في القانون واللائحة التنفيذية بعد عرضها في نشرات ودوريات ومن خلال وسائل الإعلام بشتى صورها، وتوجيهها للمستهدفين بشكل مباشر وواضح، علاوة على مراجعتها، وتقييمها بشكل دوري لمعرفة تأثيرها على المستهدفين، وإسهامها في تحقيق أهداف الجهاز.

٥. إبداء الرأي في مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بتنظيم المنافسة، وبناء عليه يجب التنسيق والتوفيق بين الأحكام الواردة في قانون حماية المنافسة وغيرها مما ورد في القوانين الأخرى، وكذلك النظر في مشروعات القوانين المتعلقة بالمنافسة التي تهدف لتعديل القوانين

٢٧٢) السياسة العامة للجهاز (الموقع الإلكتروني للجهاز) سابق الإشارة إليه، والمادة (١١) من قانون حماية المنافسة رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥م.

القائمة الخاصة بذات الشأن، وللجهاز اقتراح تعديل القوانين وفقًا للمتغيرات التي قد تطرأ في مجالاته.

٦. التوفيق بين سياسات الجهاز وسياسات الحكومة فيما يتعلق بالمنافسة باعتبار الجهاز أحد أجهزة الدولة، وكونه يعمل في منظومة السياسة الاقتصادية العامة، ويعمل على تنفيذ سياساتها.

٧. التنسيق مع الجهات المختصة مثل الشرطة و القضاء بإنفاذ قانون حماية المنافسة؛ وذلك بالسعي نحو إلزام المخالفين للقانون واحترام الآخرين له، وكذلك القدرة على تنفيذ الأحكام الصادرة من المحاكم ضد المخالفين، وذلك لأن هذه المسائل خارجه عن اختصاص الجهاز ويتعين بها جهات أخرى.

٨. التنسيق مع الأجهزة التنظيمية للقطاعات المختلفة في السوق، وليس قطاعًا اقتصاديًا بعينه سواء كان هذا القطاع ينظم المنافسة بقواعد خاصة به أو مرجعيته في ذلك قانون حماية المنافسة، وعلى الجهاز عمل مذكرات للتفاهم بينه وبين هذه القطاعات؛ لتفادي حدوث تضارب في عمله واختصاص كلٍّ منهما.

٩. العمل على جذب واختيار الكفاءات والكوادر المؤهلة علميًا وفنيًا للعمل لدى الجهاز، وتوفير الإمكانيات المادية لهم، وإعداد خطط تدريب شاملة ومستمرة؛ للنهوض والارتقاء بمستوى العمل داخل الجهاز، علاوة على وضع قواعد وضوابط للسلوك المهني، وكذلك وضع توصيف وظيفي لكل وظيفة لإمكانية تقييم الأداء ولضمان حرفية القيام بالعمل.

١٠. مرونة هيكل الجهاز الإداري للجهاز بحيث يتغير تبعًا لتطور احتياجات العمل، وإمكانية الاستعانة بالخبراء والمتخصصين من الأجهزة المنافسة بالدول الأخرى الأكثر تقدمًا في هذا المجال للاستفادة من خبراتهم وتجربتهم في هذا الأمر.

١١. يلتزم الجهاز في قيامه بعمله بالشفافية وسرية المعلومات[٢٧٣]، وهو في سبيل تحقيق الشفافية يقوم بالإعلان عن قرارات الجهاز عن طريق البيانات الصحافية أو على موقعه الإلكتروني، وكذلك إصدار نشرات دورية تتضمن ما وصل إليه من قرارات وتوصيات وإجراءات وتدابير تم اتخاذها وغير ذلك مما يتعلق بشئوونه ودورة، علاوة على إعداده لتقرير سنوي عن نشاطات الجهاز ورؤيته المستقبلية، كما أنه يعلق عن السياسة والمنهج التي يسير عليها وآلية التعامل مع البلاغات والبيانات الضرورية اللازمة لبدء الفحص

وفي مجال التزامه بسرية المعلومات فإنه يلزم جميع العاملين بالمحافظة على سرية المعلومات والبيانات التي آلت إليهم، وعدم إفشائها مطلقًا، علاوة على عدم الإدلاء بأي تصريحات لوسائل الإعلام المختلفة بخصوص الجهاز أو الحالات المعروضة عليه، إضافة إلى حظر العمل لأي من المنتمين للجهاز بأي عمل لدى الأشخاص الذين خضعوا للفحص أو الخاضعين له في ذلك التاريخ

٢٧٣) المادة (١٦) من قانون حماية المنافسة رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م.

لمدة عامين من تاريخ تركهم العمل لدى الجهاز.

١٢- التنسيق مع الأجهزة المناظرة في الدول الأخرى؛ حيث إن كثيرًا من دول العالم تبنت سياسة للمنافسة وأنشأت أجهزة معنية بهذا الشأن، ويأخذ التنسيق عددًا من الأشكال مثل تبادل المعلومات والخبرات، وعقد الندوات والمؤتمرات المشتركة، وعقد برامج تدريبية وتبادل المشورة وغير ذلك من عقد اتفاقات تعاون لتبادل المعلومات بالنسبة للدراسات والأبحاث؛ لكشف الممارسات الضارة بالمنافسة، كما يكون التنسيق أيضًا مع المنظمات العالمية والإقليمية المعنية بالمنافسة، من خلال المشاركة في المؤتمرات، والندوات، وورش العمل التي تعقدها هذه المنظمات، وخلق مجالات للحوار وتبادل وجهات النظر والرؤى حول سائر ما يمس فكرة المنافسة.

وفي النهاية ترسم سياسة المنافسة ملامح تطبيق القانون، وتحدد أولويات عمل الجهاز لإيجاد المناخ التنافسي الذي يعتمد عليه الاقتصاد الحر، وتتكامل سياسة جهاز حماية المنافسة مع السياسات الاقتصادية الأخرى التي تعتمد عليها أجهزة الدولة المختلفة الساعية نحو تحقيق التنمية الاقتصادية ورفاهية المستهلك، وما هو جدير بالذكر أيضًا أن سياسة جهاز حماية المنافسة دائمة التجدد والتحديث تبعًا للمتغيرات التي تطرأ.

ثانياً: الحماية القانونية التي يوفرها قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية من خلال جهاز المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية

يراقب الجهاز ممارسة الأنشطة الاقتصادية التي تمنع حرية المنافسة أو تقيدها أو تضر بها[٢٧٤]، علاوة على أنه يحدد حالات السيطرة على سوق معينة وفقاً لما ورد باللائحة التنفيذية لهذا القانون[٢٧٥].

ويعد من دواعي تدخل الجهاز[٢٧٦] رفع أو خفض أو تثبيت أسعار البيع أو الشراء محل التعامل، أو اقتسام أسواق المنتجات أو تخصيصها على أساس المناطق الجغرافية أو مراكز التوزيع أو نوعية العملاء أو السلع أو الحصص السوقية [٢٧٧] أو المواسم أو الفترات الزمنية، وكذلك التنسيق فيما يتعلق بالتقدم أو الامتناع عن الدخول في المناقصات والمزايدات والممارسات وسائر عروض التوريد، علاوة على تقييد عمليات التصنيع أو الإنتاج أو التوزيع أو التسويق للسلع أو الخدمات، ويشمل ذلك تقييد نوع المنتج أو حجمه أو الحد من توافره[٢٧٨]، ويحظر القانون الاتفاق أو التعاقد

٢٧٤) المادة(١) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م.
٢٧٥) المادة(٤) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م.
٢٧٦) المادة(٦) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م. والمادة (١١) من اللائحة التنفيذية.
٢٧٧) الحصص السوقية مضافة بالقانون رقم ١٩٠ لسنة ٢٠٠٨، بند (ب) مادة (٦).
٢٧٨) معدلة بالقانون رقم ١٩٠ لسنة ٢٠٠٨ بند (د) مادة (٦).

بين الشخص ومورديه أو عملائه متى كان من شأن ذلك الحد من المنافسة [٢٧٩].

وكذلك يحظر على من له السيطرة على سوق معينة [٢٨٠] الأفعال التي تؤدي لعدم تصنيع أو إنتاج أو توزيع منتج لفترة أو فترات محددة، وأيضًا يحظر الامتناع عن إبرام صفقات بيع أو شراء منتج مع أي شخص أو وقف التعامل معه على نحو يؤدي إلى الحد من حريته في دخول السوق أو الخروج منه في أي وقت شاء.

كما يحظر كل فعل من شأنه قصر توزيع منتج دون غيره على أساس جغرافي أو مراكز توزيع أو عملاء أو مواسم أو فترات زمنية معينة، ويحظر تعليق إبرام عقد أو اتفاق بيع أو شراء لمنتج على شرط قبول التزامات أو منتجات تكون بطبيعتها أو بمقتضى الاستخدام التجاري لها غير مرتبطة به أو بمحل التعامل الأصلي، ويحظر أيضًا التمييز في أسعار البيع أو الشراء أو في شروط التعامل بين بائعين أو مشترين تتشابه مراكزهم التعاقدية[٢٨١].

علاوة على حظر الامتناع عن إنتاج أو إتاحة منتج شحيح متى كان إنتاجه أو إتاحته ممكنة اقتصادية، ويحظر بيع منتجات بسعر تقل عن التكلفة الحدية أو عن متوسط تكلفتها المتغيرة، كما يحظر إلزام مورد بعدم التعامل مع منافس بعينه[٢٨٢].

ويجوز بقرار من مجلس الوزراء تحديد سعر بيع منتج أساسي أو أكثر لفترة زمنية محددة ولكن ذلك بعد أخذ رأي الجهاز، ولا يعد ذلك النشاط ضارًا بالمنافسة[٢٨٣].

ويتمتع العاملون بالجهاز بصفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام هذا القانون، ولهم الحق في الإطلاع لدى أي جهة حكومية أو غير حكومية على الدفاتر والمستندات، والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات المعروضة على الجهاز[٢٨٤].

وللجهاز عند تثبته من مخالفة لأحكام القانون المشار إليه تكليف المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة فورًا أو خلال الفترة التي يحددها مجلس إدارة الجهاز، كما أن للمجلس إصدار قرار بوقف الممارسات المحظورة فورًا أو بعد انقضاء الفترة الزمنية المشار إليها طالما لم يحدث تعديل للأوضاع المحظورة أو إزالة للمخالفات، وذلك كله دون إخلال بأحكام المسئولية الناشيءة عن هذه المخالفات[٢٨٥].

وتكون مسألة رفع الدعوى الجنائية أو التصالح بشأن المخالفات التي تقع لأحكام القانون المشار

---

٢٧٩) المادة(٧) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م. والمادة (١٢) من اللائحة التنفيذية.

٢٨٠) المادة(٨) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م. والمادة (١٢) من اللائحة التنفيذية.

٢٨١) معدلة بالقانون رقم ١٩٠ لسنة ٢٠٠٨ مادة (٨).

٢٨٢) المادة(٨) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م.

٢٨٣) المادة(١٠) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م

٢٨٤) المادة(١٧) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣لسنة ٢٠٠٥ م. والمادة (٨٣) من اللائحة التنفيذية.

٢٨٥) المادة(٢٠) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣لسنة ٢٠٠٥ م.

إليه مرهونة بطلب الوزير المختص أو من يفوضه[٢٨٦].

ويرتب القانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ عقوبات لمن يخالف أحكامه، تتمثل في الغرامة التي لا يقل حدها الأدنى عن مائة ألف جنيه، ولا يجاوز حدها الأقصى ثلاثمائة مليون جنيه، وتضاعف الغرامة بحديها في حالة العود حال مخالفة المواد (٦، ٧، ٨) من القانون المشار إليه[٢٨٧].

كما يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه، ولا تجاوز مائة ألف جنيه كل من تجاوز رقم أعماله السنوي في آخر ميزانية مائة مليون جنيه ولم يخطر الجهاز لدى اكتسابه لأصول أو حقوق ملكية أو انتفاع أو أسهم أو إقامة اتحادات أو اندماجات أو دمج واستحواذ، أو الجمع بين إدارة شخصين أو أكثر بذلك وفقًا للقواعد والإجراءات التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون [٢٨٨].

كما ينال ذات العقوبة كل من امتنع عن موافاة الجهاز بالبيانات أو الأوراق أو المستندات اللازمة لممارسة اختصاصاته، وذلك خلال المواعيد التي يحددها[٢٨٩].

كما يغرم الجهاز كل من يمده ببيانات أو مستندات غير صحيحة، وهو عالم بذلك بغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه، ولا تتجاوز مائتي ألف جنيه[٢٩٠].

كما يعاقب كل من لم يلتزم بتنفيذ قرارات الجهاز بتعديل أوضاعه، أو إزالة المخالفة، بغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه، ولا تتجاوز خمسمائة ألف جنيه وتضاعف العقوبة بحديها الأدنى والأقصى في حال العود[٢٩١].

كما يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه، ولا تجاوز خمسين ألف جنيه كل من يعمل بالجهاز، ويفشي معلومات، أو بيانات، أو يلتحق بعمل يتعارض مع عمل الجهاز وضوابطه[٢٩٢].

كما تنشر الأحكام النهائية الصادرة بالإدانة في الجريدة الرسمية، وفي جريدتين يوميتين واسعتي الانتشار على نفقة المحكوم عليه[٢٩٣].

تعقيب:

لقد جاء صدور قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية وانشاء جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية مواكبين للاتجاهات العالمية في هذا الصدد؛ وذلك لأن تطبيق اتفاقية الجات العالمية تلزم الدول الموقعة عليها باتباع سياسة للمنافسة ومنع الاحتكار من ناحية، بالاضافة

٢٨٦) المادة (٢١) من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣لسنة ٢٠٠٥ م
٢٨٧) المادة رقم (٢٢) معدلة بالقانون رقم ١٩٠ لسنة ٢٠٠٨.
٢٨٨) المادة (٢٢) مكرر من القانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ فقرة (١).
٢٨٩) المادة (٢٢) مكرر من القانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ فقرة (٢).
٢٩٠) المادة (٢٢) مكرر من القانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥.
٢٩١) المادة (٢٢) مكرر (أ) من القانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ فقرة (١).
٢٩٢) المادة (٢٣) مكرر من القانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥.
٢٩٣) المادة (٢٤) من القانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥.

إلى تعاظم دور القطاع الخاص في ظل اتباع سياسة الخصخصة؛ وهو الأمر الذي أدى إلى ظهور تكتلات كبيرة قد تسعى إلى احتكار السوق والسيطرة عليه، والتأثير على قواعد المنافسة المتعارف عليها من ناحية أخرى.

والمفترض أن يسعى القانون من خلال تنظيم عمل التكتلات الاقتصادية إلى إرساء القواعد العادلة لحماية المنافسة، والتشجيع على تكوين كيانات كبيرة على نحو يمكن من الاستفادة من اقتصاديات الحجم الكبير، وبالتالي يعود بالنفع على المستهلكين من خلال توافر السلع والخدمات بأسعار مناسبة، وكذلك تحقيق الانضباط بالاسواق، ومنع أي محاولات احتكارية للسلع خاصة السلع الإستراتيجية التي تمثل الاستهلاك الأساسي للطبقات محدودة الدخل، وهو ما يؤدي في النهاية إلى تحسن الأداء الاقتصادى، وتوفير حماية حقيقية وفعالة للمستهلك.

إلا أن خبراء الإقتصاد شددوا على أن قانون المنافسة ومنع الاحتكار غير صالح للتطبيق، ولا يمثل إلا حبر على ورق؛ لسوء صياغته؛ وما شابها من غموض، وإغفاله جوانب مهمة، إضافةً إلى احتوائه على العديد من الثغرات القانونية التي لم يلتفت إليها المشرِّع، وأن القانون لم يتضمن في مواده ما يمنع بالفعل الممارسات الاحتكارية غير العادلة ضد صغار المستثمرين، مؤكدين أن القانون لم يضع ضماناتٍ تمنع الكيانات الاقتصادية الكبيرة من احتكار السوق، وأوضحوا أن القانون بحاجة إلى إعادة نظر عميقة؛ لكونه جاء لخدمة الأجانب فقط.

فمازال هناك العديد من الممارسات الضارة التي أفسدت آليات تداول السلع في السوق منها على سبيل المثال: انتشار وتداول السلع المهربة المستوردة والمحلية، ونقص المعلومات والبيانات الخاصة بالأسواق؛ الأمور التي ساهمت في ارتفاع الاسعار بشكل عشوائي، وعدم إحكام السيطرة على المنافسة وعدم منع الاحتكار بل انتشاره؛ ومن ثم عدم تحقق العدالة.

ومن أبرز الملاحظات على ذلك القانون:

١. إن معظم الأفعال التي حظرها القانون في الأساس أفعال تنافسية ومشروعه من حيث المبدأ؛ وعلى ذلك يجب على منفذي أحكام هذا القانون تعيين الحدود الفارقة وبدقة بين الممارسات التي تعد من قبيل الممارسات الاحتكارية وغير المشروعة وماهو تنافسي ومشروع.

٢. إن إقرار القانون منح استثناء للأنشطة التي يقوم بها القطاع الخاص إذا كانت المنفعه التي تتحقق للمستهلك تفوق الضرر من الممارسات الاحتكارية؛ يفتح الباب الخلفي أمام هذه الاستثناءات من تطبيق القانون، وهو مايتطلب وضع ضوابط دقيقة وصارمة لهذه الاستثناءات للحيلولة وسوء استغلالها والالتفاف عليها.

٣. لا يكف تحديد حصة المشروع على أساس نسبة من السوق فقط معياراً لقياس السيطرة، حيث إن هناك عوامل أخرى تنتج عنها السيطرة مثل: انتماء المشروع إلى مجموعة قويه تمكنه من

الحصول على المواد الأولية أو تصريف منتجاته أو خدماته في السوق، وكذلك تنتج السيطرة من الشهرة التي تكتسبها المنتجات أو ضعف منافسيها؛ وهذا ما يدعو للأخذ بمعيار موضوعي وواقعي ومنطقي يسمح للجهة الفنية المختصة بتقدير وجود السيطرة في كل حالة ، وهي قدرة المشروع على إحداث تأثير فعال في السوق (عرض – طلب – أسعار) دون أن تكون لمنافسيه أو لعملائه أو للمستهلكين القدرة على الحد من ذلك.

٤. العقوبات المالية المفروضه من قبل القانون غير كافية وغير رادعة خاصة وان العوائد المتحققة من تلك الممارسات غالباً أكبر جدًا من الغرامات المقررة، ولعله كان من الأفضل إقرار القانون لبطلان كل اتفاق أو أى شرط ناتج من إساءة استغلال المركز المسيطر في السوق، أو فرض بعض العقوبات الاقتصادية مثل مصادرة السلع محل النشاط، وكذلك إقرار الحبس كعقوبة؛ فلربما كانت أشد ردعاً.

٥. أورد القانون الأعمال التي يحظر القيام بها من جانب الأشخاص أصحاب السيطرة وهم من يسيطرون على ما تقدر نسبته ٢٥٪ من حجم السوق على سبيل الحصر، وكان من الأجدر والأنسب ادراج هذه الأعمال على سبيل المثال وليس الحصر؛ لترك مجال القياس قائمًا في ظل التغيرات المتلاحقة للتجارة في الأسواق، وتجنب أى عمل جديد غير منصوص عليه يرجى حظره.

٦. إن المادتين(٦، ٨) من القانون لم تلتفتا إلى تحديد الحد الأقصى للربح العادي؛ الأمر الذي يمثل عيبًا خطيرًا في القانون؛ لاقتصاره على الإشارة إلى بعض الحالات فقط.

٧. إغفال القانون بعض المصطلحات التي تتعلق مباشرةً بتطبيق القانون خاصة المادة الأولى والمادة الرابعة من القانون اللتين لم تعرِّفا الممارسات الاحتكارية رغم محوريته في القانون.

٨. غموض صياغة بعض المواد وصعوبة فهمها على أصحاب التخصص قضاة كانوا أم محامين كالمادة (٨) مثلاً، والتي اشتملت على عدة بنود أحال المشرع توضيحها إلى اللائحة التنفيذية للقانون وكانه يهرب منها بذلك.

٩. عرقلة الإجراءات أمام الاستيراد للسلع التي تحتاجها السوق المحلية خلقت نوعاً من الاحتكار لأنه أعطي الفرصة لبعض الشركات للاحتكار ورفع الاسعار.

١٠. توقف تحريك الدعاوى الجنائية ضد المخالف عند ثبوتها على تفويض من الوزير المختص، وفي هذا الأمر خطورة شديدة وكف أيدى من يباشر حركة الأسواق عملياً، وكان يجب ترك ذلك لتقدير جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية باعتباره الأجدر على ذلك.

ولكن وفي النهاية تظل المشكلة دائماً وأبداً في تطبيق القوانين وليست في نصوصها، وفي تفعيل دور الأجهزة الرقابية، فرغم عوار وضعف أداء قانون وجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية؛ إلا أنهما يضمنان حداً أدنى من الحماية، وينظمان قدراً محموداً من الممارسات العبثية في الأسواق.

الخاتمة

تعد حماية المستهلك من المسائل المتجددة باستمرار؛ نظراً لتجدد التهديدات التي يتعرض لها المستهلك كل حين وآخر في ظل ثبات أو بطء تطور القواعد التي تحميه، و رغم أن مصطلح حماية المستهلك أصبح من المصطلحات شائعة الاستخدام؛ إلا أنه في كل مناسبة يتم تناوله والتعرض له بوجه جديد وبإشكالية أكثر تعقيداً من سابقتها لدرجة أنه اقترب من أن يكون فرعاً قانونياً مستقلاً له ذاتيته الخاصة، خاصة في ظل اهتمام المشرع به من خلال التشريعات الخاصة وقرارات الجهات التنفيذية من جهة، والقضاء بدوائرة الخاصة وأحياناً المحاكم المتخصصة من جهة أخرى، وبالطبع الفقه ليس منهما ببعيد.

فلا ننس أن الحياة قائمة على الإنتاج والاستهلاك بالمعنى المطلق، وأن العلاقة بين المنتج والمستهلك وإن بدت تكاملية؛ إلا أنها لا تخلو من صراع تحكمه الأطماع والرغبة في الاستحواذ وتحقيق المكاسب، وأنه لا يغيب عن العقل و المنطق نفوذ المنتج الذي يقدم السلع والخدمات لمستهلك قد تضطره الحاجة أحياناً للرضوخ للمنتج المعروض، وأن وسائل الشخص المنتج في تعظيم مكاسبه لا تنقطع عن التحديث والتطوير خاصة في ظل مواجهة مستهلك قليل الوعي والخبرة بحقوقه وتقليدية آليات الدفاع عنها.

ولعل هذا المنطق هو ما دفعنا لهذا البحث المتواضع الذي قسمناه إلى مبحث تمهيدى وثلاثة فصول، تناولنا في المبحث التمهيدى: بيان بتعريف المستهلك؛ بهدف الوصول لمفهوم يشمل أكبر عدد من فئات المستهلكين المعنيين بالحماية، ثم بيان بمفهوم حماية المستهلك، ومن بعدها بيان أبرز التهديدات المباشرة وغير المباشرة التي تواجه المستهلك.

وفي الفصل الأول استعرضنا نتائج وآثار الاحتكار والممارسات الأخرى الاحتكارية، والتي كان من أبرزها الإذعان والشروط التعسفية التي تضعف من موقف المستهلك عادة، وتجعله بحاجة ماسة لضمانات تحميه من كل هذه الممارسات الضاره بمصالحه.

ولهذا كان الفصل الثاني نحو طرح وعرض للضمانات العامة التقليدية المقررة لحماية المستهلك، والتي منها ماهو وقائي سابق وما هو علاجي لاحق، وذلك من خلال تناولنا حماية المستهلك من الدعاية والإعلانات التجارية الكاذبة والمضللة عن طريق الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، موضحين القيمة القانونية لهذه الدعاية، وطبيعتها، ومواجهة آثارها، ومن ثم بيان مبررات الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، وطبيعته وآثار مخالفته من بطلان وتعويض.

وكذلك عرضنا لحماية المستهلك عن طريق الانسحاب قبل التعاقد أو العدول عن العقد متى بان للمستهلك تردى موقفه وتهديد مصالحه، وتناولنا للحماية التشريعية والقضائية للمستهلك في مصر، من خلال استعراض شروط الحماية التشريعية، ومظاهر هذه الحماية، ولزوم بسطها على

العقود كافة غير المتكافئة، وأيضًا من خلال بيان دور القضاء في حماية المستهلك في إطار القانون المدني القديم، والقانون المدني الجديد، وأسبقيته في الإعتناء بهذه المسألة.

وجاء الفصل الثالث ليجدد مفهوم الحماية الحقيقية للمستهلك، من خلال بيان الأجهزة الرقابية الحامية للمستهلك، سواء كانت أجهزة رقابية تقليدية من خلال الجمعيات الأهلية أو وزارات الدولة، أو أجهزة رقابية متخصصة مثل جهاز حماية المستهلك وجهاز حماية المنافسة ومنع الاحتكار وماتبعهما من تشريعات وآليات حمائية زادت في مفهوم حماية المستهلك، وجعلته أكثر أمناً من ذى قبل، وتفادت القصور الذي شاب الضمانات التقليدية الأخرى التي اتسمت بالعمومية، وعدم الدقة، وضعف الفاعلية.

ومما سبق تفصيله في هذا البحث المتواضع[٢٩٤]، وما أجملناه في مقدمة خاتمته، لاحظنا أن المستهلك يشكل الحلقة الضعيفة في السلسلة الاقتصادية، وفي علاقتة القانونية مع مقدمي السلع أو الخدمات؛ لتعرضة لتهديدات متعددة أبرزها الاحتكار والممارسات الاحتكارية الأخرى المشابهة كالمنافسة غير المشروعة والإغراق، التي تهيئ حتماً لافتراس المستهلك بتهديد أنماطه الاستهلاكية وبما تؤدى إليه هذه الممارسات من إذعان يتضمن شروطاً تعسفية جائرة تخل بالتوازن العقدي بين الطرفين.

ولقد بدا لنا مع تعدد أساليب وصور حماية المستهلك سواءً كانت هذه الأساليب علمية أو اجتماعية أو قانونية أم كانت سابقة أو لاحقة وقائية أم علاجية؛ سيل الانتقادات والقصور الذي وجه إلى الضمانات التقليدية والقواعد العامة كوسيلة حماية للمستهلك، وإلى الضمانات الحديثة والمتخصصة على السواء؛ لعدم مسايرتها الاعتداءات والتهديدات التي تتربص بالمستهلك؛ فالمشكلة الحقيقية تكمن في عدم التناسب والتلازم بين حجم التهديدات وضمانات الحماية المقدمة.

التوصيات :

١. نناشد المشرع إعادة صياغة النصوص القانونية الخاصة بتعريف المستهلك؛ لتتفق مع الاتجاهات الموسعة، مستفيدصا بالطرح الثري والوجيه الذي تناوله الفقه في هذا الخصوص؛ ولغلق باب الاجتهاد والتفسير أمام ساحات القضاء؛ فكما ذكرنا أن اتساع مظلة الحماية القانونية للمستهلك لا يعيب نصوص القانون، ولا يقلل من هيبتها؛ فنصوص القانون تكتسب هيبتها من اتساع دائرة الفئات المستفيدة منه.

وترتيبًا على ذلك يمكن الاعتماد على تعريف المستهلك من واقع المحاولات التشريعية والتناولات الفقهية والاتجاهات القضائية بأنه:الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يبرم تصرفاً قانونياً

٢٩٤) هذا البحث مدعوم من عمادة البحث العلمى بجامعة البحرين

للحصول على مال أو خدمة بقصد أن يكون هو أو ذويه المستخدم الأخير لها، وتمتد هذه الصفة للمهني المتعاقد بعيداً عن مجال تخصصه.

٢. يجب على الحكومة لحماية أمن وسلامة المستهلك، مقاومة التصرفات التي من شأنها الإضرار بسلامة وصحة المستهلك بدنياً أو عقلياً أو نفسياً، بتحديث النظم القانونية، وأنظمة السلامة، والمعايير الوطنية، أو الدولية المتخذة كتدابير مناسبة من قبل عن طريق الاحتفاظ بسجلات السلامة؛ لضمان أمان المنتجات، وكفالة سياسات ملائمة لتشجيع المنتجين على إنتاج سلع مأمونة، وكفالة مسألة حفظ السلع وسلامتها أثناء نقلها وتخزينها بحيث لا تمثل خطراً على المستهلك.

ولحماية مصالحه الاقتصادية يلزم توفير نظم لصيانة السلع، وتعظيم الخدمات، وتوفير خدمات ما بعد البيع و تقديم الخدمة، ووجود تدابير وإجراءات قانونية وإدارية سريعة، ومنضبطة، وميسرة تسهل للمستهلك الحصول على التعويض المناسب.

ولضمان حق المستهلك في الإعلام واحترام إرادته التعاقدية في الاختيار يلزم وضع برامج عامة تساهم فيها الدولة بكل هيئاتها ومؤسساتها بتوعية وإعلام المستهلكين مراعية في ذلك البعد الثقافي للمجتمع بكل طوائفه وإلزام مقدمي السلع والخدمات تجنب الاعتماد على الألفاظ الفنية المعقدة المثيرة للغموض، وإلزامهم أيضًا تدوين جميع البيانات المهمة بالنسبة للمستهلك على السلعة بصدق وشفافية.

٣. للقضاء على الاحتكار يجب على الحكومة إعادة النظر في إصدارها لامتيازات مؤقتة، وإعادة النظر في طبيعة اشتراطاتها تراخيص للعمل في صناعة معينة، أو فرض تعريفه تمنع المنشآت الأخرى أياً كانت من الدخول في مثل هذه الصناعات، ووجوب فرض رقابة قانونية وواقعية صارمة على صور وأنماط الاحتكار المباشر، وعلى صور وأنماط الممارسات الاحتكارية الأخرى، وعدم ترك مقاليد ذلك الأمر رهين نصوص مكتوبة وغير مفعلة أو رهين جهات وهيئات غير فاعلة.

٤. وجوب إعادة النظر في القوانين والاتفاقيات المتعلقة بالإغراق، وإيجاد دور أكبر للدولة في مقاومته، وعدم السماح لمقدمي السلع والخدمات بتنفيذ هذه السياسة لتجنب عواقبه الوخيمة التي تصيب الاقتصاد القومي قبل المستهلك، وذلك من خلال مراقبة الصادرات والواردات بصرامة، والتدقيق في قراءة المستقبل حول نتائج هذه الممارسة، واتخاذ قرارات سيادية وتوقيع عقوبات جنائية لفرض السيطرة وردع راغبى الاحتكار.

٥. في مجال الشروط التعسفية، وكما في لجنة مقاومة الشروط التعسفية بالنظام الفرنسى يجب إعداد قائمة بيانية استرشادية قياسية وليست حصرية تتضمن ماهو تعسفي من شروط، وعدم الاعتماد على معايير فضفاضة تتسم بالعمومية دون تخصيص، وبيان آلية التعامل مع هذه القائمة تشريعياً ومن ثم قضائياً.

٦. في قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ وبالرجوع لنص المادة (٧) منه نجد أن التزام المورد أو البائع بالإبلاغ عن عيوب المنتج يكون خلال مدة زمنية محددة بسبعة أيام من تاريخ العلم بالعيب، وهي مدة طويلة للإبلاغ عن العيب، وكان يجب أن يكون الإبلاغ فور العلم بالعيب دون تراخٍ توخياً للنتائج الضارة التي يمكن أن تلحق بالمستهلكين خاصة أنه لا مبرر للانتظار كل هذه المدة تعبيراً عن حسن النية والحرص على مصلحة المستهلكين، وكذلك المادة (٨) من ذات القانون التي تعطى الحق للمستهلك في إعادة المنتج أو استبداله متى وجد أن به عيباً أو خللاً أو أنه غير ملائم وغير صالح له خلال مدة محددة بأربعة عشر يوماً من تاريخ تسلمه المنتج، وهي مدة قصيرة لاستعمال المنتج والتأكد من صلاحيته، وعدم وجود ما يعيبه، وأنه ملائم وصالح للمستهلك من عدمه؛ حيث إن هناك سلع تعمل بكفاءة بادئ الأمر ثم سرعان ما تظهر عيوبها ومساوؤها بعد مدة أكبر من تلك المدة، مع إلزام المُعلن بتوفير سلعًا مطابقة لتلك التي أعلن عنها لتعلق المستهلك بما تم عرضه، وفرض عقوبة رادعة على الترويج غير الواقعى للسلع والخدمات.

٧. لأن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد من إبداعات الفقه والقضاء وليس المشرع، ولأن الاعتماد على القواعد العامه في مسألة الوصول للبطلان والتعويض لعدم تنفيذ هذا الالتزام جاء حيلة لسد هذا الفراغ التشريعي؛ فنهيب بالمشرع تخصيص قواعد خاصة بمبدأ الالتزام بالإعلام قبل التعاقد وعدم الاعتماد على اجتهادات الفقه والقضاء في هذه المسألة التي أصبحت جوهراً في معظم المعاملات العينية، وعدم بما ورد في قانون حماية المستهلك بالزام المُعلن عن الإعلان عن عيوب سلعته فقط.

٨. في مجال القواعد العامة يجب جعل العقود التي يكون المستهلك طرفاً فيها عقوداً شكلية؛ لمنحه الفرصة الكاملة للتفكير واتخاذ القرار بعد تروٍ، وتجنب رضائية العقود لتفادى عيوب الإرادة من غلط وتدليس وإكراه واستغلال وغبن بالقدر الممكن، مع وجوب تحرير العقود بلغة يفهمها المستهلك ليستطيع التعاطى معها.

٩. في مجال الحماية التشريعية يلزم بسط حماية على العقود كافة غير المتكافئة؛ حيث إن المشرع اقتصر الحماية على عقود الإذعان؛ في حين أنه ليست كل العلاقات التعاقدية إذعانًا، والحاجة لتوسيع هذا المفهوم ليشمل عقود الاستهلاك والعقود النموذجية والعقود والتي يجمعها وحدة أسباب عدم التوازن، وظروف التعاقد التي تصل لحد لتماثل، والتي تتحدد في عدم قدرة الطرف الضعيف– مستهلك،مذعن- على المساومة والمناقشة لشروط العقد مهما كانت المسائل النظرية توحي بعكس ذلك.

١٠. تفعيل تطبيق القواعد والأحكام المنوط بها وزارات التموين والصحة والصناعه من خلال شرطة التموين بدورها المزدوج الوقائي والقمعي بمزيد من الجدية والصرامة؛ حيث إن القواعد الموضوعة نظرياً كافية؛ ولكنها غير ظاهرة في الواقع، ولهذا نرجو خلق آليات متطورة تتعاطى

من تلك القواعد من جهة، وإعداد وتدريب كوادر إدارية قادرة على ممارسة تلك القواعد من جهة أخرى، وتطهير تلك الجهات بمحاسبة المتقاعسين الذين فرغوا تلك القواعد من مضمونها وابتعدوا بها عن أهدافها.

١١- وجوب تفعيل دور جمعيات حماية المستهلك إلى جانب جهاز حماية المستهلك، وعدم الاكتفاء بدورها النظرى، وذلك بخلق دور موازٍ له وليس مجرد دور معاون، وذلك من خلال رؤية تشريعية جديدة، أو دعم حكومي غير متخاذل، وتيسيرات تضمن إنشاء هياكل إدارية محترفة لتلك الجمعيات بعيداً عن ثقافة العمل العام والعمل التطوعى، وإيجاد آلية رقابية لمتابعة نشاطات وإنجازات تلك الجمعيات ومحاسبتها، ولعل التجارب المناظرة في كثير من الدول رائدة بما تقدمه من مساعدة جادة وإيجابية للمستهلك.

١٢- وجوب تفعيل قانون حماية المستهلك، ودور جهاز حماية المستهلك؛ لما ورد بهم من أحكام وقواعد مثالية كفيلة بحل كثير من مشكلات المستهلك، وعدم الإكتفاء بالدور الديكورى القائم، وكونه مجرد حبرًا على ورق، والذي يعكسه الواقع الذي يعايشه الجميع وتقره الوقائع، وذلك باسناد آليات التفعيل لخبراء متخصصين في هذا المجال.

١٣-تجرم المادة (٦) من قانون حماية المستهلك الإعلانات المضللة، وتلزم كل معلن مد المستهلك بالمعلومات الصحيحة، وتجنب ما يؤدي لخلق انطباع غير حقيقى أو مضلل للمستهلك، وتقرر الغرامة؛ إلا أنها جاءت رخوه وغير حازمة ومفتقدة لآليات التنفيذ إذ أنها أغفلت تقرير سلطة الجهاز في هذا الشأن.

لذا يرجى إدخال التعديلات الجديدة المقترحة؛ بغرض زيادة الآليات المتاحة لحماية المستهلكين من الإعلانات المضللة، والتي من شأنها منح جهاز حماية المستهلك سلطة حظر تداول أى منتج مدون عليه بيان مضلل للمستهلكين بما فيها العقارات؛ لما تسببه هذه الإعلانات من ضرر للمستهلكين، واستنزاف لمواردهم المالية، بشرائهم سلعًا لا تلبي رغباتهم، إلى جانب إخلالها بقواعد المنافسة العادلة بين المتعاملين في السوق.

ولقد نص مشروع التعديلات الجديدة على إضافة فقرتين إلى نص المادة (٦) من قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، والتي تعطى لمجلس إدارة الجهاز سلطة إصدار قرار ملزم بمنع الإعلان المضلل عن المنتجات وحظر تداولها، وذلك متى كان الإعلان أو البيان الذي يحمله المنتج مضللاً، أو يؤدي إلى وقوع المستهلك في خلط أو غلط، وسريان هذه الاحكام على العقارات، كما تضمنت التعديلات تقرير عقوبة مالية قدرها ١٠٠ ألف جنية عند مخالفة قرارات الجهاز الخاصة بمنع أو حظر الإعلان المضلل.

١٤- يرجى مراجعة المادة (٢٨) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك،والتي تعطي الحق لرئيس جهاز حماية المستهلك منفرداً التصالح مع المتهمين قبل صدور حكم بات في الدعوى

الجنائية مقابل مبلغ مالى،وعرض ذلك لاحقاً على مجلس الإدارة؛ مما يترتب عليه انقضاء الدعوى،وحرمان المستهلك من حقه في مقاضاة هولاء المتهمين، وحرمانه من ابداء رأيه في أمر التصالح رغم أنه الأصيل في هذا الشأن، وكان يجب إبرام الصلح بمعرفته وحضوره وموافقته وترضيته.

١٥- بشأن فاتورة التعامل بين المستهلك والمورد والتي لا ينالها المستهلك إلا بناء على طلبه؛ مما يدفع المورد للتهرب من اعطائها إياه من جهة، أو ربط الإعطاء بزيادة قيمتها من جهة أخرى، يجب أن يكون اعطاء الفاتورة وجوبياً على المورد في كل تعامل دون انتظار لطلب المستهلك.

١٦- النص على حماية حقوق المستهلك في الدستور؛ للوصول لتشريعات تصب في مصلحة المستهلكين أسوة بالعديد من دول العالم، وتفادى صدور أى قوانين أو ممارسات مستقبلية على حساب المستهلك.

١٧- بشأن قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية يوصى بالآتي:

أ - على منفذى أحكام هذا القانون، ونظراً للغموض وعدم الوضوح؛ يرجى تعيين الحدود الفارقة وبدقة بين الممارسات التي تعد من قبيل الممارسات الاحتكارية وغير المشروعة، وماهو تنافسى ومشروع.

ب - وضع ضوابط دقيقة وصارمة لبعض الاستثناءات مثل إقرار القانون منح استثناء للأنشطة التي يقوم بها القطاع الخاص إذا كانت المنفعه التي تتحقق للمستهلك تفوق الضرر من الممارسات الاحتكارية؛ حيث إن ترك ذلك يفتح الباب الخلفي أمام هذه الاستثناءات.

ت- إن تحديد حصة المشروع على أساس نسبة من السوق لا يكفي وحده معياراً لقياس السيطرة؛ حيث إن هناك عوامل أخرى تنتج عنها السيطرة مثل: انتماء المشروع إلى مجموعة قويه تمكنه من الحصول على المواد الأولية، أو تصريف منتجاته أو خدماته في السوق، وكذلك تنتج السيطرة من الشهرة التي تكتسبها المنتجات أو ضعف منافسيها؛ وهذا ما يدعو للأخذ بمعيار موضوعي وواقعي ومنطقي يسمح للجهة الفنية المختصة بتقدير وجود السيطرة في كل حالة، وهي قدرة المشروع على إحداث تأثير فعال في السوق (عرض – طلب – أسعار) دون أن تكون لمنافسيه أو لعملائه أو للمستهلكين القدرة على الحد من ذلك.

ث - العقوبات المالية المفروضه من قبل القانون غير كافية وغير رادعة، خاصة وأن العوائد المتحققة من تلك الممارسات غالباً أكبر جدًا من الغرامات المقررة، ولعله كان من الأفضل إقرار القانون لبطلان كل اتفاق أو أى شرط ناتج من اساءة استغلال المركز المسيطر في السوق، أو فرض بعض العقوبات الاقتصادية مثل مصادرة السلع محل النشاط، وكذلك إقرار الحبس كعقوبة؛ فلربما كان ذلك أكثر ردعاً.

ج - أورد القانون الأعمال التي يحظر القيام بها من جانب الأشخاص أصحاب السيطرة، وهم من يسيطيرون على ما تقدر نسبته ٢٥٪ من حجم السوق على سبيل الحصر، وكان من الأجدر

والأنسب ادراج هذه الأعمال على سبيل المثال وليس الحصر؛ لترك مجال القياس قائمًا في ظل التغيرات المتلاحقة للتجارة في الأسواق، وتجنب أى عمل جديد غير منصوص عليه يرجى حظره.

ح ـ إن المادتين (٦، ٨) من القانون لم تلتفتا إلى تحديد حالات الحد الأقصى للربح العادي، واقتصرا في هذه المسألة على الإشارة إلى حصر بعض الحالات فقط؛ الأمر الذي يمثل عيبًا خطرًا في القانون يرجى معه إعادة النظر إما بتعداد الحالات، وإما بضابط واسع يستوعب كل الحالات.

خ ـ وجوب وضع المشرع مفهوماً لمصطلح الممارسات الاحتكارية؛ حيث إن القانون أغفل ذلك خاصة في المادة الأولى والرابعة؛ بالرغم من أهمية ذلك المصطلح في فهم وتطبيق القانون.

د ـ إعادة النظر في صياغة نصوص القانون نظراً لغموض صياغة بعض المواد وصعوبة فهمها على أصحاب التخصص قضاة كانوا أم محامين كالمادة (٨) على سبيل المثال لا الحصر، والتي اشتملت على عدة بنود أحال المشرع توضيحها إلى اللائحة التنفيذية للقانون وكانه يهرب منها بتلك الإحالة.

ذ ـ يرجى تيسير إجراءات استيراد السلع التي يحتاجها السوق المحلية؛ حيث إن عرقلة هذه الإجراءات خلق نوعاً من الاحتكار وأعطى الفرصة لبعض الشركات للسيطرة ورفع الاسعار.

ر ـ يجب ترك تحريك الدعاوى الجنائية ضد المخالفين عند ثبوتها لتقدير جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية؛ باعتباره الأجدر على ذلك، وعدم انتظار تفويض الوزير المختص له في ذلك؛ حيث إنه في هذا الأمر خطورة شديدة وكف أيدى من يباشر حركة الأسواق من الناحية العملية.

ز ـ إن إزالة الاحتكار ومنع الممارسات الضارة تتطلب العدالة في إتاحة الفرص والمساواة بين الجميع بما فيهم الكيانات الصغيرة في إجراءات انشاء المشروعات وتوفير الأراضي للجميع المعدلات نفسها؛ الأمر الذي يؤدي إلى المنافسة العادلة في طرح السلع دون قصرها على فئة معينة.

س ـ يرجى عرض القوانين والتعديلات المتعلقة بهذا الشأن على الجهات المعنية من القطاع الخاص، ومنها غرف اتحاد الصناعات بقطاعاتها المختلفة للتشاور، ولبحثها وتقديم المقترحات اللازمة حولها.

المراجع والمصادر

المراجع العامة»

١. إبراهيم محمد الفار: اتفاقات منظمة التجارة العالمية، دار النهضة العربية سنة ١٩٩٩م.
٢. أحمد جامع: النظرية الاقتصادية، الجزء الأول، التحليل الاقتصادي الجزئي، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٥م.
٣. أحمد محمد محرز: اندماج الشركات من الوجهة القانونية، دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانون المصري، دار النهضة العربية ١٩٩٨م.
٤. توفيق حسن فرج: الأصول العامة للقانون، المدخل للعلوم القانونية والنظرية العامة للالتزامات ـ بيروت، ١٩٧٢.
٥. جميل الشرقاوي: النظرية العامة للالتزام، الكتاب الأول، مصادر الالتزام، بدون دار النهضة العربية، ١٩٨١.
٦. جميل الشرقاوي: نظرية بطلان التصرف القانوني في القانون المدني المصري، دار النهضة العربية، ١٩٩٩.
٧. حسام الدين الأهواني: النظرية العامة للالتزام ـ الجزء الأول ـ المصادر الإرادية للالتزام، دار النهضة العربية، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٠م.
٨. حسين خلاف: مبادئ الاقتصاد، مكتبة النهضة العربية سنة ١٩٤٩م
٩. حسين فتحي عثمان: حدود مشروعية الإعلانات التجارية، مجلة مصر المعاصرة السنة ٨٣ العدد ٤٢٧ يناير سنة ١٩٩٢م.
١٠. حمدية زهران: النظرية الاقتصادية، بدون دار نشر سنة ١٩٨٦.
١١. رشوان حسني رشوان: أثر الظروف الاقتصادية على القوة الملزمة للعقد، ١٩٩٤.
١٢. رضا عبيد: القانون التجاري، دار الثقافة العربية، ١٩٩٨.
١٣. زكريا أحمد نصر: النظام الاقتصادي، مطبعة نهضة مصر ١٩٥٥م.
١٤. السيد عبد المولى، أصول الاقتصاد، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٧٧ م.
١٥. طه سيد بدوي: التشريعات الاقتصادية وفقاً لأحدث التعديلات التشريعية، دار النهضة العربية، سنة ٢٠٠٥.
١٦. عبد الحكم فوده: تفسير العقد في القانون المدني المصري والمقارن، منشأة المعارف بالإسكندرية، ٢٠٠٢.
١٧. عبد الفتاح عبد الباقي: نظرية العقد، بدون دار نشر، سنة ١٩٨٤.
١٨. عبد المنعم البدراوي: النظرية العامة للالتزامات في القانون المدني المصري، ج ١، مصادر الالتزام، ١٩٩٢.
١٩. عبد المنعم فرج الصدة، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، ١٩٨٤.
٢٠. محمد شريف عبدالرحمن:عقود الإذعان، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦.
٢١. محمد عبد العزيز عجيمة: الاقتصاد الدولي، دار الجامعات المصرية، سنة ١٩٧٨م
٢٢. إبراهيم محمد الفار: اتفاقات منظمة التجارة العالمية، دار النهضة العربية سنة ١٩٩٩م.

٢٣. أحمد جامع: النظرية الاقتصادية، الجزء الأول، التحليل الاقتصادي الجزئي، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٥م.
٢٤. أحمد محمد محرز: اندماج الشركات من الوجهة القانونية، دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانون المصري، دار النهضة العربية ١٩٩٨م.
٢٥. توفيق حسن فرج: الأصول العامة للقانون، المدخل للعلوم القانونية والنظرية العامة للالتزامات ـ بيروت، ١٩٧٢.
٢٦. جميل الشرقاوي: النظرية العامة للالتزام، الكتاب الأول، مصادر الالتزام، بدون دار النهضة العربية، ١٩٨١.
٢٧. جميل الشرقاوي: نظرية بطلان التصرف القانوني في القانون المدني المصري، دار النهضة العربية، ١٩٩٩.
٢٨. حسام الدين الأهواني: النظرية العامة للالتزام ـ الجزء الأول ـ المصادر الإرادية للالتزام، دار النهضة العربية، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٠م.
٢٩. حسين خلاف: مبادئ الاقتصاد، مكتبة النهضة العربية سنة ١٩٤٩م
٣٠. حسين فتحي عثمان: حدود مشروعية الإعلانات التجارية، مجلة مصر المعاصرة السنة ٨٣ العدد ٤٢٧ يناير سنة ١٩٩٢م.
٣١. حمدية زهران: النظرية الاقتصادية، بدون دار نشر سنة ١٩٨٦.
٣٢. رشوان حسني رشوان: أثر الظروف الاقتصادية على القوة الملزمة للعقد، ١٩٩٤.
٣٣. رضا عبيد: القانون التجاري، دار الثقافة العربية، ١٩٩٨.
٣٤. زكريا أحمد نصر: النظام الاقتصادي، مطبعة نهضة مصر ١٩٥٥م.
٣٥. السيد عبد المولى، أصول الاقتصاد، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٧٧ م.
٣٦. طه سيد بدوي: التشريعات الاقتصادية وفقاً لأحدث التعديلات التشريعية، دار النهضة العربية، سنة ٢٠٠٥.
٣٧. عبد الحكم فودة: تفسير العقد في القانون المدني المصري والمقارن، منشأة المعارف بالإسكندرية، ٢٠٠٢.
٣٨. عبد الفتاح عبد الباقي: نظرية العقد، بدون دار نشر، سنة ١٩٨٤.
٣٩. عبد المنعم البدراوي: النظرية العامة للالتزامات في القانون المدني المصري، ج ١، مصادر الالتزام، ١٩٩٢.
٤٠. عبد المنعم فرج الصدة، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، ١٩٨٤.
٤١. محمد شريف عبدالرحمن:عقود الإذعان، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦.
٤٢. محمد عبد العزيز عجيمة: الاقتصاد الدولي، دار الجامعات المصرية، سنة ١٩٧٨م.
٤٣. مصطفى حسني مصطفى: التحليل الاقتصادي، الكتاب الأول، التحليل الاقتصادي الجزئي، دار النهضة العربية، ٢٠٠٣.
٤٤. مصطفى محمد الجمال: السعي إلى التعاقد: مظاهرة، آثاره القانونية ـ الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، منشأة الكتب الجامعية بالإسكندرية سنة ٢٠٠٠.
٤٥. نعمان محمد خليل جمعة: دروس في المدخل للعلوم القانونية، دار النهضة العربية، ١٩٧٨.

المراجع المتخصصة :

١. أحمد السعيد الزقرد: الحماية المدنية من الدعاية الكاذبة والمضللة، بدون دار نشر، بدون سنة طبع.
٢. أحمد عبد العال أبو قرين، نحو قانون لحماية المستهلك ـ ماهيته ـ مصادره ـ موضوعاته، مركز البحوث بكلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، السعودية ١٤١٤هـ،١٩٩٣م.
٣. أحمد محمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك " إزاء المضمون العقدي "، دار النهضة العربية، ١٩٩٤.
٤. حسن عبد الباسط جميعي، أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد " ظاهرة اختلال التوازن بين الالتزامات التعاقدية في ظل انتشار الشروط التعسفية " دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، ١٩٩٦.
٥. حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك ـ الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك ـ دار النهضة العربية، ١٩٩٦.
٦. حسين محمد فتحي: الممارسات الاحتكارية والتحالفات التجارية لتقويض حريتي التجارة والمنافسة، دار أبو المجد للطباعة، ١٩٩٨.
٧. حمد الله محمد حمد الله: الوجيز في حقوق الملكية الصناعية والتجارية، دار النهضة العربية، سنة ١٩٩٧م.
٨. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧.
٩. خالد جمال أحمد حسن: الحماية القانونية للمستهلك في اتفاقات الإعفاء من المسئولية العقدية، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦.
١٠. خالد عبد الفتاح محمد خليل: حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص ـ دار النهضة العربية، ٢٠٠٢.
١١. رمضان علي السيد الشربناص: حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، مطبعة الأمانة، سنة ١٤٠٤ هـ.
١٢. سعيد سعد عبد السلام: التوازن العقدي في نطاق عقود الإذعان دراسة فقهية مقارنة، دار النهضة العربية ١٩٩٨م.
١٣. سهير منتصر: الالتزام بالتبصير، دار النهضة العربية، ١٩٩٠.
١٤. السيد خليل هيكل: الرقابة على المؤسسات العامة الإنتاجية والاستهلاكية دراسة مقارنة، الإسكندرية، سنة ١٩٧١ م.
١٥. السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد ـ دراسة مقارنة، مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، دار المعارف، الإسكندرية،١٩٨٦.
١٦. غزال منتسل العوسي: الوجيز في التشريعات الاقتصادية المصرية، كلية الحقوق ـ أسيوط

٢٠١٠/٢٠٠٩.

١٧. كيلاني عبد الراضي محمود: حق المستهلك في العدول عن العقد بين متطلبات الحماية والقوة الإلزامية للعقد، دراسة في القانون الفرنسي بالتطبيق على عقود البيع في محل الإقامة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦.

١٨. محمد إبراهيم دسوقي: الالتزام بالإعلان قبل التعاقد، دار إيهاب للنشر والتوزيع، أسيوط ١٩٨٥م.

١٩. محمد السعيد رشدي: التعاملات بوسائل الاتصال الحديثة مع التركيز على البيع بواسطة التليفزيون، مطبوعات جامعة الكويت، ١٩٩٨.

٢٠. محمد المرسي زهرة: الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية (العقد الإلكتروني ـ الإثبات الإلكتروني المستهلك الإلكتروني) دار النهضة العربية ٢٠٠٨م.

٢١. محمد أنور حامد علي: حماية المنافسة المشروعة في ضوء الاحتكار والإغراق، دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦.

٢٢. محمد حسين عبد العال: مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية دار النهضة العربية سنة ٢٠٠٨م.

٢٣. محمد سلمان مضحي مرزوق: الاحتكار والمنافسة غير المشروعة، دار النهضة العربية ٢٠٠٤.

٢٤. محمد عبد الظاهر حسين: الدور القضائي إزاء الرغبة في إنهاء الرابطة العقدية، دار النهضة العربية، ٢٠٠٠.

٢٥. محمد فريد خميس: دراسة عن تنظيم المنافسة ومنع الاحتكار مع مقترحات لمشروع القانون المصري بدون دار نشر سنة ٢٠٠٢م.

٢٦. محمود السيد عبد المعطي خيال، التعاقد عن طريق التلفزيون، دار النهضة العربية، ٢٠٠٠.

٢٧. نزية صادق المهدي: الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود، دار النهضة العربية، ١٩٨٢.

٢٨. هدى حامد قشقوش: الإعلانات غير المشروعة في نطاق القانون الجنائي، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨.

رسائل علمية :

- أيمن مصطفى البقلي، النظام القانوني لعقد الاشتراك في بنوك المعلومات الإلكترونية، رسالة دكتوراة، أسيوط، ٢٠٠٩.
- إيهاب محمد يونس: سياسات الإغراق في ظل أوضاع الاقتصاد المصري دراسة نظرية وتطبيقية، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة المنصورة سنة ٢٠٠٣م.
- خالد جمال أحمد حسن: الالتزام بالإعلان قبل التعاقد رسالة دكتوراة ـ أسيوط، ١٩٩٦.
- راضي عبد المعطي على السيد: نحو نظرية عامة في القانون الإداري لحماية المستهلك، رسالة دكتوراة، حقوق أسيوط، ٢٠٠٣م.
- عبد الحكم فود: تفسير العقد ـ رسالة دكتوراة ـ جامعة الاسكندرية، ١٩٨٥.
- عبد الحميد الديسطي عبد الحميد، آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج ـ رسالة دكتوراة ـ كلية الحقوق جامعة المنصورة، ٢٠٠٨.
- عبد المنعم فرج الصدة، عقود الإذعان في القانون المصري، دراسة فقهية قضائية ومقارنة مطبعة فؤاد الأول، رسالة دكتوراة، ١٩٤٦.
- عمر محمد عبد الباقي خليفة، الحماية العقدية للمستهلك ـ رسالة دكتوراة ـ عين شمس، ٢٠٠٤.
- محمد الأمير يوسف وهبه: صور الخطأ في دعوى المنافسة غير المشروعة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة سنة ١٩٩٠.
- محمد متولي عبد الجواد: المنافسة والاحتكار بين الشريعة والاقتصاد، رسالة دكتوراة، كلية الشريعة والقانون، جامعة الأزهر، القاهرة سنة ١٩٨٣.
- مساعد زيد عبد الله المطيري: الحماية المدنية للمستهلك في القانونين المصري والكويتي، رسالة دكتوراة، عين شمس٢٠٠٧
- ممدوح رفاعي كمال الدين، وسائل حماية المستهلك في العقود في الفقه الإسلامي والقانون المدني، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، كلية الشريعة والقانون، أسيوط ٢٠٠٨.
- إبراهيم الدسوقي أبو الليل: الرجوع في التعاقد كوسيلة لحماية الرضا، دراسة لفكرة العقد غير اللازم في الشريعة الإسلامية وتطبيقاته في القانون الوضعي، مجلة المحامي الكويتية السنة الثانية (يوليو ـ أغسطس ـ سبتمبر) ١٩٨٥.

مقالات وندوات ومؤتمرات:

- إبراهيم الدسوقي أبو الليل: مبدأ حرية التعاقد، مضمونه ومداه، دراسة تحليلية لمدى دور الإرادة في التعاقد، مجلة المحامي الكويتية، السنة ١٩، أبريل، مايو، يونيو، ١٩٩٥.
- أحمد السعيد الزقرد: حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التليفزيون، مجلة كلية الحقوق الكويتية، السنة ١٩، العدد الثالث، سبتمبر ١٩٩٥.
- جمال فاخر النحاس: حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، مجلة الحقوق الكويتية، السنة ١٣، العدد الثاني يونيه ١٩٨٩.
- حسن خضر: ندوة حماية المستهلك في ظل النظام العالمي الجديد، المنعقد بوزارة التموين المصرية ٢ نوفمبر ٢٠٠٠.
- شريف لطفي، حماية المستهلك في اقتصاد السوق، مجلة مصر المعاصرة، ٦ فبراير ١٩٩١.
- عمر محمد حماد، المرجع السابق ص ٣٠ وما بعدها، فك الاحتكار من رقبة الاقتصاد - تحقيق ميدان - الأهرام الاقتصادي العدد ١٦٧٢ في ٢٢ يناير ٢٠٠١.
- كيلاني عبد الراضي: مفهوم المستهلك كأساس لتحديد نطاق تطبيق تقنين الاستهلاك الفرنسي، بحث مقدم لمؤتمر " تنظيم المنافسة ومنع الاحتكار " نظمته كلية الحقوق، جامعة المنصورة، القاهرة، من ٢٩ - ٣٠ مارس ٢٠٠٥، دار النهضة العربية، ٢٠٠٥.
- لاشين الغياتي: عقد الإذعان في القانون المدني المصري وموقف الشريعة الإسلامية منه، مجلة كلية الشريعة والقانون بطنطا جامعة الأزهر، كلية الشريعة والقانون، طنطا العدد الأول ١٩٨٦م.
- محمد عبد المنصف تهامي، قانون حماية المستهلك حبر على ورق، مقال منشور بالأهرام المسائي، العاشر من أكتوبر سنة ٢٠١٠.
- محمود السيد عبدالمعطي خيال، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي،، مجلة الحقوق، السنة ١٣، العدد الأول، مارس، ١٩٨٩.

مراجع أجنبية

1. Alisse, L'obligation de renseignements dans les contrats, these, paris, II, 1975.
2. Bihl, le droit de la vente, D. 1986. No 257
3. Bonassies (P): " Le dol dans la conclusion des contrats ". Thèse, Lille,1955 Tome II.
4. Bourgoignie (Thierry) , Information et publicité la qualité des aliments et des médicaments et La politique de protection des consommateurs, Bruxelles , bruy – lants.
5. Bricks (H): Les clauses abusives, Thése , paris, 1982.
6. Calais- Auloy (Jean): Droit de la consommation, 3 éme éd. 1992, D.
7. Cornu (G): La protection du consommateur- travaux de l'association, Henri capitant, 1973.
8. Domont- Naert (Francoise) , les relations entre professionnels et consommateurs en droit belge, rapport belge, la protection de la partie dans le rapports contractuels, comparaisons franco – belges, L. G. D. J., 1996.
9. Durry (G), Nature de la responsabilité du fabricant du la violation de l'obligation de conseil, R. T. D. C, 1981.
10. Ferrier (Didier), La protection des consommateurs, D. 1996
11. Ferrier (Didier), La protection des consommateurs, D. 1996, .
12. Fontaine(Marcel): La protection de la partie faible dans les rapports contractuels, rapport de synthèse, comparaisons- Fronce- belges, ouvrage présenté par le centre de droit des obligation de l'université de Paris et le centre de droit des obligation de l'université catholique de lovain, L. G. D. J, 1999.
13. Ghestin (J), Traité de droit civil, les obligations, le contrat formation, 2e éd., L. G. D. J. 1988.
14. Ghestin (J). L'abus dans les contrats, Gaz. Pal., 1981, 2, doct.
15. Ghestin: Traite de droit civil introduction generale , 3é éd, L. G. D. J., 1990.
16. Hourdain (P), le devoir de renseigner, contribution à l'étude de l'obligation de renseignement , D. 1983, chron.
17. Lucas de leyssac , L'obligation de renseignements dans les contrats, in l'information de droit privé, I. G. D. J, 1978
18. Lucas de leyssac, L'obligation de renseignements dans les contrats in l'information de droit privé, L G. D. J, 1978.
19. Malinvaud (philippe), La protection des consommateurs , D. S. 7^{é} cahier, 1981, chron.
20. Malinvaud (philippe), La protection des consommateurs , D. S. 7^{é} cahier, 1981, chron.
21. Martin (Raymond), Le consommateur abusif, D. S., 1987, 21^{e} cahier, chron.
22. Mazeaud (Henri et léon) et Mazeau (Jean) et chabas (Françoise) : Leçons de droit civil, obligations, thèorie generale, Montchrestien 8^{è} éd., 1991.

23. Mestr (j), Des limites de l'obligation de renseignement. R. T. D. C, 1986.
24. Mirable (solange): la rétractation en droit privé français, L. G. D. J., 1997.
25. Najjar (Ibrahim) , Le droit d'option contribution à l'etude du droit potestatif et de l'acte unilatéral, L. G. D. J., paris, 1976.
26. Nguyen (Thanh), Contribution à l'étude des techniques juridiques des protection des consommateur, thése, caen, 1970.
27. Paisant (G): Le point sus les clauses abusives des contrats, art, actes du colloque du 24 Fev, 1994.
28. Paisant (Gilles): Les nouveaux aspects de la lutte contre les clauses abusives. D. 1988 chr.
29. Pizzo (J-P) et , Lambert (J), de la villéon: Droit du marché, Dalloz, Paris, 1993.
30. Raymond (G), Les contrats de consommation,actes du colloque du 24 Fev. 1994.
31. Remy, Obligation et contracts speciaux, R.T.D. civ, 1987
32. Savatier, les contrats de conseils professionels en droit privé Dalloz, 1972, chron.
33. Starck (B), Droit civil, obligations, 2 contrats, 3e éd , Roland et Boyer,Litec 1989.