مفهوم حماية المستهلك

إعداد
أبو عجيلة عقيلة علي نصر

المقدمة

يشهد العالم اليوم ثورة في مختلف المجالات، رغبة منه في تحسين مستوى معيشة الفرد وتحقيق مجتمع الرفاهية، وفي ظل مناخ العولمة وما تبعه من تغير كبير في أنماط وحجم الاستهلاك، حيث أصبحت السلع والخدمات متوفرة ومتنوعة وتلبي كل ما يحتاجه الفرد في حياته، وبقدر ما تحققه هذه الوفرة من جوانب إيجابية كبيرة، فإن لها سلبياتها الخطيرة على المستهلك كونه العنصر الأساسي الذي تقوم عليه التجارة في وقتنا الحالي، فهو مهدد بالعديد من المخاطر مما استلزم تدخل المشرع بوضع ترسانة من التشريعات لحمايته، فأصبح بحاجة أكثر من أي وقت مضى إلى حماية قانونية من الغش في السلع والخدمات في مختلف مراحلها الإنتاج، الاستيراد، التخزين و التوزيع.

ونظراً للمخاطر الكبيرة التي تترتب على العملية الاستهلاكية في جميع مراحلها ؛ ولوقاية المستهلك من مخاطر الشراء ، ولوقايته من شر الوقوع ضحية لنزعته الاستهلاكية ، لذلك وجب على القانون أن يتعرض لحماية المستهلك في المعاملات الالكترونية لاستخراج الآليات الضرورية الكفيلة لإعادة التوازن في العلاقات الاستهلاكية مما يرفع الضرر والخطر عن الطرف الضعيف في التعاقد وهو المستهلك وليس على المستوي الوطني فقط ، باعتبار إن المعاملات الالكترونية في الغالب تكون معاملات دولية تتم عبر شبكة الانترنت ، التي لا تقف عند حدود معينة ، بل تمتد لتشمل كافة أرجاء المعمورة[١] .

وتم اختيار هذا الموضوع نظرا لكون موضوع حماية المستهلك حديث نسبيا ومتطور بإستمرار نظرا لتغير التشريعات الخاصة به ، فالمخاطر المحدقة بالمستهلك في تغير دائم وتنبه المشرع إلي ضرورة مواكبتها بسن تشريعات جديدة كلما دعت الحاجة لتحقيق حماية أفضل، كذلك حساسية الموضوع وقلة الدراسات في هذا المجال، حيث أن القانونين الجديدة لم تعنى

(١) صفوان حمزة إبراهيم عيسي ، الأحكام القانونية للتجارة الالكترونية ، دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، سنة ٢٠١٣ ، ص٢٦٩.

بالدراسة الكافية من قبل الباحثين رغم كونها جاءت بآليات وقائية وردعية أكثر صرامة لحماية المستهلك في مواجهة المتدخل.

كما أن أهمية الموضوع في ظل ما يشهده من حيوية تشريعية محلية ودولية، وما يكتسبه من طابع تقني يستدعي الوقوف على مدى نجاعته وتحقيقه لحماية حقيقية للمستهلك وهو هدف المشرع من تلك القانونين .إن حماية المستهلك من جميع المخاطر التي قد تلحق به هو أحد مهام ومسؤوليات الدولة الحديثة، وذلك من خلال سن التشريعات والقوانين كمرحلة أولى وتطبيقها على أرض الواقع من خلال الأشخاص المكلفين بذلك كمرحلة ثانية ,وتحقيق الحماية المنشودة من طرف المشرع لكافة أطراف العلاقة الاقتصادية خاصة المستهلك كونه يمثل الحلقة الأضعف في هذه المعادلة ، وبناء على ما سبق تتمحور الإشكالية الرئيسية لهذا البحث في محاولة الكشف عن القواعد و الآليات القانونية الوقائية والردعية لحماية المستهلك ، لبحث هذا الموضوع ارتأينا تقسيم الدراسة إلى مبحثين ، وفق تسلسل منهجي . سنتعرض للتطور التاريخي لحماية المستهلك ، في مبحث أول وبيان مفهوم المستهلك ، إضافة للطرف الثاني في العلاقة الاستهلاكية المتمثل بالمهني في مبحث ثاني وعلى النحو الأتي :

خطة البحث

المبحث الأول : التطور التاريخي لحماية المستهلك

المطلب الأول : تاريخ حماية المستهلك عند الرومان وفي الشريعة الإسلامية

المطلب الثاني : التطور التاريخي لحماية المستهلك في التشريعات الحديثة

المبحث الثاني : مفهوم المستهلك

المطلب الأول : تعريف المستهلك لدى الاقتصاديين

المطلب الثاني : مفهوم المستهلك لدى القانونيين

المبحث الثالث : مفهوم المهني والمستهلك الالكتروني

الخاتمة

المراجع

المبحث الأول

التطور التاريخي لحماية المستهلك

قد يبدو للوهلة الأولى أن الدراسة التاريخية ليست لها أي فائدة عملية في المجال القانوني ، لكن سرعان ما يتبدد هذا الوهم إذا نظرنا إلى الأمور نظرة علمية فاحصة ، فالدراسة التاريخية لا غنى عنها للباحث في مجال القانون ، فهو لا يستطيع أن يتفهم القواعد القانونية المعمول بها على الوجه الصحيح إلا إذا تقصى أصل نشأتها ورجع إلى جذورها التاريخية ، ثم تتبع تطورها الذي أوصلها إلى وضعها الحالي[١]، وبالنسبة لحماية المستهلك نجد أنه منذ القدم والمشرع يهدف إلى حماية المصلحة الاقتصادية للدولة ، ومنذ القدم أيضا ظهرت الحاجة إلى حماية الطرف الضعيف في حلقة التعاقد ، حيث تفاوت فيها التدخل التشريعي على حسب التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على مر الزمن ، ويتفق الكثير على أن قانون الاستهلاك ظهر في الولايات المتحدة بعد الحرب العالمية الثانية ، غير أن الحقيقة غير ذلك حيث نجد بعض القواعد القانونية التي تنظم العلاقات بين البائع والمشتري في القانون البابلي" حمورابي "والقانون الروماني" البريتوري "وبالرجوع للشريعة الإسلامية فنجدها قد رسمت الطريق المستقيم للناس ونظمت علاقتهم بعضهم بالبعض ، خاصة فيما يتعلق بمسألة معاملات البيع والشراء ، ولذلك حري بنا أن نعمد إلى معرفة مدى تدخل المشرع عبر العصور في وضعه للحماية المقررة للمستهلك وذلك في مطلبين ، يتناول الأول التطور التاريخي لحماية المستهلك في القانون الروماني وفي الشريعة الإسلامية ، ويتناول المطلب الثاني التطور التاريخي لحماية المستهلك في بعض التشريعات الحديثة .

---

(١)أحمد ابراهيم حسن،تاريخ النظم القانونية والاجتماعية ، دار المطبوعات الجامعية،الإسكندرية ، سنة ١٩٩٩ ، ص١٣.

المطلب الأول

تاريخ حماية المستهلك عند الرومان وفي الإسلام

إن التطور التاريخي يكشف عن الاتصال بين ماضي النظم القانونية وحاضرها لينير الطريق لدارسي القانون وواضعي السياسة التشريعية ، وقد اهتم الإنسان منذ القدم بتنظيم حياته عن طريق وضع قواعد ترسم حدود معاملاته وتلزمه وباقي أفراد مجموعته بعدم المخالفة ، بل عاقب كل من يحاول مخالفتها وذلك في شتى الميادين ، وأهم ما كان يهتم به المشرع في النظم القديمة الحياة الاقتصادية وكيفية تحقيق الكفاف ، ومنع الممارسات التي تشكل اعتداء على المصالح العامة للأفراد .

الفرع الأول

التطور التاريخي لحماية المستهلك عند الرومان

استلهم المشرع الأوربي ومعظم التشريعات العربية في وضع قوانينها من القانون الروماني ، سواء قانون الألواح الاثني عشر عام ٤٥١ ق.م ، أو غيره من القوانين التي كانت تنظم تموين البلاد بالسلع الغذائية ومنع الاحتكار والحد من ارتفاع الأسعار.

ولقد اهتم الرومان بالمستهلك خاصة عند تعرض الإمبراطورية إلى أزمات ، فكان الأباطرة يعملون على تفادي هذه الأزمات بإصدار القوانين خاصة عندما أدت الأزمات الاقتصادية في الإمبراطورية لزيادة الفوارق بين طبقة العامة وطبقة الأشراف فطالب العامة بمساواتهم بطبقة الأشراف ، لأنه لم تكن هناك مساواة بينهم في الحقوق أمام القانون، ولهذا ظهر قانون الألواح الاثني عشر وغيره من القوانين .

كما تم إنشاء وظيفة مراقبة السوق عن طريق حاكم السوق Edile curule في عام ٣٦٧ ق.م، ويتجلى دوره في مراقبة الأسواق والأماكن العامة وله أيضا اختصاص قضائي فيما يتعلق بالبيوع كالنظر في المنازعات بين المتعاقدين في السوق. ومن مهماته مراقبة الجمعيات والأشراف على تموين المدينة، واتخاذ الاجراءات اللازمة لمنع ارتفاع الأسعار، وعلى الأخص بالنسبة للقمح مثل مصادرة كميات كبيرة من الإنتاج الزراعي خاصة وقت القحط والمجاعة، وقد عثر على وثائق بردية تعود إلى نهاية القرن الأول ق.م بها قوائم التموين وكمياتها وأثمانها....

أما بالنسبة للاحتكار والحد من ارتفاع الأسعار: فقد لجأ الأباطرة الرومان إلى اتباع سياسة التسعير لتنظيم الحياة الاقتصادية وتعاقبت هذه الاجراءات على يد تيبير في القرن الثالث، وديوكليتان وجوليان لابوستات في سنة ٣٦٣ م، ثم أصدروا تشريعات تعاقب على اختزان السلع والمحاصيل بغرض رفع أسعارها، وبلغت هذه العقوبات حد المصادرة والنفي المؤبد[١] ومن ذلك قانون جوليا الذي عاقب على من يحتفظ بالسلعة ويتسبب في ارتفاع أسعارها ليصيب بذلك ربحا. ووضع الإمبراطورية دقلديانوس لعام ٢٨٤. ٣٠٥ م قواعد وقوانين تتعلق بتحديد الأسعار الضرورية، ظلت طيلة ثلاثة قرون إلى غاية زمن الإمبراطور جستنيان، الذي حكم ما بين ٨٠٢ . ٥٠٦م وحظر البيع بأكثر من السعر الذي تحدده العادات القديمة، ثم جاء الإمبراطور شارلمان ٨٠٢ . ٨٠٥ الذي وضع حدا أقصى لأسعار المحاصيل، وفرض عقوبات على كل تاجر يحاول بيع السلع الضرورية بأسعار تزيد على السعر الطبيعي حين تقل السلع[٢]

ومما ذكر يتجلى لنا مدى اهتمام المشرع الروماني بحماية المستهلك وذلك بفرض قوانين تؤكد على توفير السلع للمستهلك ومواد تموينية وقت الشدة والقحط، وفرض العقوبات الشديدة

---

(١)مصطفى كامل كيره ، التطور التاريخي للجرائم الاقتصادية ، مجلة القضاة ، العدد السابع ، يونيو، سنة ١٩٧٢ ، ص ٢٥ وما بعدها.

(٢)أحمد محمد خلف ، الحماية الجنائية للمستهلك في مجال عدم الإخلال بالأسعار وحماية المنافسة ومنع الاحتكار، دار الجامعة الجديدة ، سنة ٢٠٠٨ ، ص ٢٦، ٢٩ .

على كل من تسول له نفسه زيادة الربح واحتكار السلع الضرورية وقت الأزمات، وظل المشرع الروماني حارصا على تغيير القوانين بما يتوافق وحماية مصلحة المستهلكين كلما دعت الحاجة إلى ذلك، ووضع آليات لتحقيق هذه الغاية من بينها تعيين حاكم السوق الذي يعمل كمحتسب، وظيفته المراقبة وحل النزاعات التي تنشأ عن البيوع في الأسواق.

الفرع الثاني

تطور القانون الاستهلاكي في الشريعة الإسلامية

قبل ظهور الإسلام كان العرب يعتمدون في معاملاتهم على العرف والعادة وما اكتسبوه من أخلاقهم وتقاليدهم، ومع ذلك نلمس من خلال أشعارهم وقصصهم أنهم أولو المستهلك عناية خاصة، لأن العرب كانوا يعتمدون على التجارة والبيع والشراء ، إذ عمد ملك سبأ إلى وضع قانون البيوع وحدد فيه المدة التي يعد فيها البيع ناجزا لا يمكن للتاجر حينئذ أن يتراجع فيه حماية للمستهلك، ووضع عقود البيع وشروطها لحماية المستهلك من الغرر، ووضع تشريع تحديد الأسعار لمنع التلاعب في الأسواق الذي أصدره الملك وضمنه بعقوبات أهمها مصادرة بيوت التجار وأموالهم(١)

وبعد ظهور الإسلام الذي أحاط كافة أفراد المجتمع وفي شتى المعاملات بالعناية الملائمة لكل فئة وعلى حسب الطبيعة التي تقتضيها؛ ففي مجال حماية المستهلك نصت الشريعة الإسلامية على مجموعة من الأحكام تنظم العلاقة ما بين الناس، وأرست قواعد في مجال المعاملات أهمها: الأمر بالصدق والترغيب فيه والنهي عن الكذب والتحذير منه: لقد رغب الإسلام التجار في التمسك بالصدق والأمانة، وحذر من الكذب، فقد قال الله تعالى":يأيها الذين آمنوا اتقوا الله وكونوا مع الصادقين "(٢)

---

(١)جواد علي ، المفصل في تاريخ العرب قبل الإسلام ، ص ٦١٤ ، نقلا عن نجاح ميدني ، آليات حماية المستهلك في الاقتصاد الإسلامي ، رسالة ماجستير في الاقتصاد الإسلامي ، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية ، جامعة باتنة ، سنة ٢٠٠٨ ، ص٢٣.

(٢)الآية ١١٩ من سورة التوبة .

وقال أيضا":ومن يطع الله والرسول فأولئك مع الذين أنعم الله عليهم من النبيين والصديقين والشهداء والصالحين وحسن أولئك رفيقا[١]" وقال الرسول صلى الله عليه وسلم : "عليكم بالصدق فإن الصدق يهدي إلى البر، وإن البر يهدي إلى الجنة، ومازال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقاً، وإياكم والكذب فإن الكذب يهدي إلى الفجور، وإن الفجور يهدي إلى النار، ومازال الرجل يكذب ويتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذابا." وقال أيضا" :التاجر الصدوق مع النبيين والصديقين والشهداء."

تحريم التطفيف:

حرمت الشريعة الإسلامية التطفيف وشددت في ذلك بأغلظ العبارات والترهيب، حيث خصصت سورة باسم المطففين، واستهلت بذكر جزائهم" :ويل للمطففين إذا اكتالوا على الناس يستوفون، وإذا كالوهم أو وزنوهم يخسرون" كراهية الحلف على البيع: لأن الحلف مظنة لتغرير المتعاملين، ولأنها سبب لزوال تعظيم اسم الله تعالى من القلب، وفي ذلك يقول الرسول صلى الله عليه وسلم" :الحلف منفعة للسلعة، ممحقة للبركة." الأمر ببيان العيب والنهي عن كتمانه :يجب على التاجر أن يظهر جميع عيوب المنتوجات ولا يكتم أي شيء على المستهلك، وفي هذا يروى أن جريرا لما بايع النبي صلى الله عليه وسلم على الإسلام وذهب لينصرف فجدب ثوبه واشترط عليه النصح لكل مسلم فكان جرير إذا قام إلى السلعة يبيعها نص على عيوبها ثم خير وقال :إن شئت فخذ وإن شئت فاترك، فقيل إنك إن فعلت ذلك لم ينفذ لك بيع، قال إنا بايعنا رسول الله صلى الله عليه وسلم على النصح لكل مسلم. وعن عقبة ابن عامر الجهني قال" :المسلم أخو المسلم، ولا يحل لمسلم إن باع من أخيه بيعا فيه عيب إلا بينه."

تحريم بعض أنواع البيوع:

(١)الآية ٦٩ من سورة النساء.

حرمت الشريعة الإسلامية مجموعة من البيوع لكونها تضر بالمشتري كبيع النجش ، والغرر، والشراء على الشراء ، وتلقي الركبان، وبيع الحاضر للبادي[١]وكل تصرف يؤدي إلى رفع السعر على المسلمين بغير داع .

تحريم الغش:

لقد حرم الإسلام الغش والخداع وحذر من إتيانهما والتعامل بهما بين المسلمين، ويظهر ذلك من خلال الحديث الشهير الذي رواه أبو هريرة رضي الله عنه أن الرسول صلى الله عليه وسلم مر على صرة طعام فأدخل يده فيها فنالت أصابعه بللا فقال :ما هذا يا صاحب الطعام؟ قال أصابته السماء يا رسول الله، قال :أفلا جعلته فوق الطعام حتى يراه الناس :!من غشنا فليس منا، وفي رواية: من غش فليس مني"..

وعند النظر في النصوص الشرعية نجد أن الإسلام يحمي المستهلك من الغش التجاري، وهذه الحماية الشرعية هي أساس الحماية الجنائية، فلكي تتم معاقبة مرتكب الغش يجب تجريم ما ارتكبه أولا وهذا ما تدل عليه النصوص الشرعية المتعلقة بأكل أموال الناس بالباطل ولاشك أن الغش التجاري مظهر من مظاهر أكل أموال الناس بالباطل يقول[٢]الله تعالى "(ولا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل وتدلوا بها إلى الحكام لتأكلوا فريقا من أموال الناس بالإثم وأنتم تعلمون)"[٣]، وقوله تعالى "(يا أيها الذين ءامنوا لا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل إلا أن تكون تجارة عن تراض منكم ولا تقتلوا أنفسكم إن الله كان بكم رحيما)" [٤]ولأن الغش التجاري محرم ويشكل معصية وهوة ليس من الحدود فقد اجتهد البعض في وضع عقوبات له مستدلين في ذلك بأدلة شرعية، وعلى سبيل المثال فقد اقترح كعقوبة لهذه المعصية الحبس واستدل على مشروعية الحبس بكون

(١) لمزيد من التفصيل انظر، رمضان علي السيد الشرنباصي ، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، سنة ٢٠٠٤ ، ص ١٥٤ - ١٧٩.
(٢) رزين بن محمد الرزين ، ورقة عمل مقدمة في ندوة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري في الدول العربية ، المنعقدة في شرم الشيخ ، جمهورية مصر العربية ، سنة ٢٠٠٨ ، ص ٩٠.
(٣) الآية ١٨٨ من سورة البقرة.
(٤) الآية ٢٩ من سورة النساء.

الرسول صلى الله عليه وسلم حبس رجلا في تهمة ثم خلى عنه، وأن عمر بن الخطاب رضي الله عنه اشترى دار بأربعة آلاف وجعلها حبسا.

كما اقترحت الغرامة كعقوبة والمصادرة، والإتلاف، والحرمان من بعض الحقوق والمزايا، والتعزير بالعقوبات المعنوية كالإعلام والتنبيه وترك المخالطة والمجالسة والتشهيربه ، وكلها عقوبات مشروعة لمثل هذه المعاصي .

تحريم الظلم:

إن بعض التجار يقومون بأعمال تضر مصالح المستهلكين قد تدخل في إطار الظلم وقد نص الحديث القدسي على: يا عبادي إني حرمت الظلم على نفسي[١] يتم التسعير إلا بمعرفة أهل الخبرة، ويجب أن لا يكون في هذا التسعير إجحاف بالبائعين والمشترين، ويجب أن يكون الهدف منه تحقيق العدل وتوفير احتياجات المتعاملين .

إباحة التسعير:

والتسعير هو بيع السلعة بثمن المثل مع ربح يقتضيه العرف من غير إضرار بالبائع ولا المشتري، ويباح التسعير في الإسلام لأولي الأمر عند الضرورة، ويزول بزوال الضرورة، ولا يتم التسعير إلا بمعرفة أهل الخبرة، ويجب أن لا يكون في هذا التسعير إجحاف بالبائعين والمشترين، ويجب أن يكون الهدف منه تحقيق العدل وتوفير احتياجات المتعاملين .

تحريم الاحتكار:

الاحتكار هو حبس السلع بغرض التربح، فهو نشاط تجاري مفتعل غير عادي وغير مشروع يدخل على السوق الطبيعية فيكدر مجراها ويحيل التعامل فيها إلى عمليات اختلاس وانتهاز فرص النهب والسلب، ولهذا كله وما يؤدي إليه من احتباس الحاجات الضرورية من

(١) لمزيد من التفصيل انظر رمضان الشرنباصي ، المرجع السابق ، ص ٩٨ - ١٠٣.

الأقوات وما يشبهها[١] تم تحريم الاحتكار بكل أشكاله، ولقوله صلى الله عليه وسلم" من احتكر فهو خاطئ"

وقوله" الجالب مرزوق والمحتكر ملعون." مراقبة السوق عن طريق نظام الحسبة: يقوم المحتسب مراقبة الأسعار حتى لا يحدث تلاعب فيها غش في السلع، ويراقب أيضا المهني والمحترف ويطمئن على النظافة العامة ونظافة الأدوات المستعملة .

إن المشرع الإسلامي اهتم ببيان أحكام المعاملات الدائرة بين البائع والمشتري الذي غالبا ما يكون فيها المشتري هو المتضرر من عملية البيع والشراء ، لذا أحاطه المشرع بالعناية والحماية فحرم على البائع الكذب والتطفيف في الميزان، والبيوع الضارة والحلف على المبيع ، كما حرم الغش والخداع والظلم عامة والاحتكار، وأمر الشارع بالصدق وبيان العيب، وأباح التسعير إذا اقتضى الأمر ذلك، وجعل على السوق من يراقب كافة الأفعال المحرمة التي يأتيها التجار من خلال جهاز الحسبة، وهذا كله من أجل حماية مصالح المستهلك.

(١)أخرجه مسلم في كتاب البر والصلة ، باب تحريم الظلم ، رقم (٢٥٧٧ ، ١٩٩٤/٤)، ص ٩١ ..

المطلب الثاني

تطور حماية المستهلك في التشريعات الحديثة

إن أغلب التشريعات نصت على قواعد قانونية تهدف إلى حماية المستهلكين وذلك عبر مراحل ، حيث تم التنصيص على بعض الأفعال بالتدرج على حسب درجة انتشارها، فمثلا نجد أن أغلب التشريعات جرمت الغش والخداع والتدليس في المرحلة الأولى، ثم ابتدأ الحث على إعلام المستهلك وحماية حقوقه المكفولة دستوريا بالعقاب على كل من يخالف تلك القواعد؛ وسنتعرض لذلك من خلال إلقاء الضوء على تطور الحماية في كل من القوانين اللاتينية ، والقوانين الأنجلوسكسونية ، وفي بعض القوانين العربية، في ثلاثة فروع مستقلة كالآتي:

الفرع الأول

حماية المستهلك في القوانين اللاتينية

كثرت الجرائم الاقتصادية ومنها الجرائم الواقعة على المستهلك إبان القرن التاسع عشر نتيجة للأزمات التي خلفتها الحروب والثورات ، وقد اهتمت مختلف التشريعات اللاتينية بالنص على حماية المستهلكين قبل ذلك بكثير، وأهم تشريعات القانون اللاتيني التي اهتمت بحماية المستهلك هي التشريعي الفرنسي، نتناوله في الفقرة الأولى، ثم في فقرة ثانية نتناول كل من التشريع الكندي والتشريع البلجيكي .

الفقرة الأولى :التشريع الفرنسي

لقد تدخلت الدولة الفرنسية لتنظيم العلاقة بين البائع والمشتري، حيث أصدرت عام ١٣٠٥ م أول قانون يعاقب بالغرامة ومصادرة كل الحاصلات الزراعية التي تجلب إلى باريس وتباع علنا في السوق، وفي ٢٠ أبريل ١٣٩٣منع عمدة باريس بيع الباعة الجائلين داخل الفنادق، ثم صدر قانون الملك جان الثاني الذي يعاقب على الغش، وقانون ١٩ سبتمبر ١٤٣٩ الذي نضم المكاييل والموازين، ثم قانون لويس الحادي عشر الذي صدر عام ١٤٨١ بشأن غش

اللبن وغيره من المواد الغذائية[١] تجاهل المهنيون هذه القوانين وضيقوا الخناق على المستهلكين خاصة بعد ظهور مبدأ حرية التجارة عام ١٧٧٤ وابتداع مقولة" دعه يعمل دعه يمر"، فالتزمت الدولة بالامتناع عن التدخل في الحياة الاقتصادية، ثم جاءت الثورة الفرنسية وأبدت سلبية دور الدولة في حماية المستهلك، حيث تم سن القوانين ومنه قانون العقوبات الفرنسي الصادر عام ١٨١١ ، الذي دعم المذهب الحر وخلا من كل نص يحمي حقوق المستهلك أو عقوبة للغش؛ وقد ظهرت بعض التشريعات التي جاءت في صالح المستهلك منها قانون ١٨٢٢ الذي أصدره الملك لويس فليب الذي حرم عرض المواد الفاسدة أو التالفة للبيع، وقانون ١٧مارس ١٨٥١ الذي حرم الغش وتزييف المواد الغذائية وقرر له عقوبة، ثم قانون ٥ مايو ١٨٥٥ الذي طبق هذا التجريم على المشروبات، وكانت نتيجة كثرة هذه القوانين أن امتلأت المحاكم بهذه القضايا؛ ثم صدر قانون ١ أوت ١٩٠٥ويتضمن فرض عقوبات على خداع المستهلك وغش السلع بعدما كثر التعامل بالغش والخداع، وقد حمل القانون عنوان الغش والتدليس في المواد الغذائية. ثم أثار المستهلكون مشكلة جماعية عندما صار الحرفيون أكثر قوة تجاه المستهلكين الذى زاد أيضا ضعفهم واختل بالتالي ميزان العملية الاقتصادية، وهذا ما دعا إلى ضرورة حماية المستهلك اقتصاديا إلى جانب الحماية من الغشاشين والمخادعين، حيث اهتم المشرع الفرنسي بحمايته أثناء تكوين العقد من الشروط التعسفية، وكذلك اهتم بحماية مصلحته الاقتصادية طبقا لنصوص القانون الصادر في ٢٣ ديسمبر ١٩٧٦ ، ونصوص القانون الصادر في ٢٠ ديسمبر ١٩٧٧ حينما شرع نظام المساومة في الأسعار، وتحديد نسبة الربح في بعض السلع وضرورة الإعلان عن السلع.

استعمل مصطلح قانون الاستهلاك لأول مرة في فرنسا[٢] في قانون ، ١٩٧٢ Royer، والقانون الصادر في ٢٧ ديسمبر ١٩٧٣ المعروف بقانون الذي جرم الإعلان الكاذب إذ مد فيه

(١) مرفت عبد المنعم صادق ، الحماية الجنائية للمستهلك ، بدون دار نشر، القاهرة ، سنة١٩٩٩ ، ص ١٦.
(٢) وذلك في الملتقى الثاني بين معهد القانون بجامعة اكس مارسيليا ومركز إدارة العمال الممثل ١٨نوفمبر ١٩٧٢ وقد نبه هذا ، للغرف التجارية والصناعية لباريس وليون ، وذلك في الفترة بين ١٧ الملتقى الأذهان إلى

المشرع نطاق الحماية إلى المنتجات والخدمات التي تخص المستهلكين ، وقانون ١٠ يناير ١٩٧٨ الذي يحمي المستهلكين من مخاطر الائتمان وشروط الإذعان، وقانون ١٨ يناير ١٩٩٢الذي تضمن عدة نصوص في مجالات مختلفة لحماية المستهلك[١] أصدر المشرع الفرنسي مدونة الاستهلاك سنة ١٩٩٣ التي جمعت كل القواعد الخاصة بحماية المستهلك المتفرقة في عدة قوانين، وقد أعدها في ٢ جويلية ١٩٩٣ في خمسة أجزاء[٢].

كما نجد أن المشرع الفرنسي وبإصداره لقانون العقوبات الجديد سنة ١٩٩٢ والذي دخل حيز التنفيذ أول مارس ١٩٩٤ قد نص على بعض الجرائم التي يمكن أن تمثل حماية جديدة للمستهلك، كجريمة إساءة استغلال ضعف المستهلك، وجريمة تعريض الغير مباشرة لخطر الموت الفوري أو الإصابة بجروح من شأنها أن تؤدي إلى فصل عضو أو حدوث عاهة مستديمة، وذلك بالمخالفة العمدية لالتزام خاص بالضمان أو بالحيطة يفرضه القانون أو اللائحة، وهذا النص يجد له تطبيقا في مواقف يتعرض لها المستهلكون بفعل المنتجات، بل إن قانون العقوبات الجديد كان أكثر حماية للمستهلكين عندما قرر مسؤولية الأشخاص المعنوية عن جريمة التعريض للخطر[٣].

الفقرة الثانية :التشريعان الكندي والبلجيكي

ظهور قانون الاستهلاك ، وبدأ بنشر العديد من المقالات والأبحاث التي تتعرض بالدراسة والبحث والتحليل انظر نصيف محمد حسين ، النظرية العامة في الحماية الجنائية للمستهلك ، رسالة دكتوراه في علوم الشرطة ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية الشرطة ،مصر،سنة١٩٩٧ ، ص ٢٠.

(١) مرفت عبد المنعم صادق ، المرجع السابق ، ص ١٧.

(٣) M. Kahloula et G Mekamcha, la protection du consommateur en droit algérien,

IDARA revue de L'ENA, volume ٥, N° ٢, ١٩٩٥, p٨٩

(٣) نصيف محمد حسين ، المرجع السابق ، ص ٢١ .

وأما عن باقي التشريعات اللاتينية فلقد اتجهت بعض الدول منها إلى إصدار تشريعات لحماية المستهلك، مثل قانون العقوبات الكندي وقانون العقوبات البلجيكي الصادرين في عام ١٨٦٧ ، إلا أنهما لم يتضمنا إلا القليل من النصوص الخاصة بهذه الحماية. حيث تنص المادة ٣٨٠ من قانون العقوبات الكندي على خداع وغش المشتري بتغيير السلعة المتعاقد عليها من حيث الطبيعة والنوع والجودة والكمية والتكوين والمنشأ وطريقة الصنع، وقد اعتمد أول قانون لحماية المستهلك في سنة ١٩٧١ ، وقد أدخلت تعديلات جوهرية لهذا القانون في سنة ١٩٧٨ تتعلق بالإشهار وإعلام المستهلك وأحكام أخرى تتعلق بالضمان، وفي سنة ٢٠١١ قدمت الحكومة مشروع قانون رقم ٢٤ يتعلق أساسا بالدفاع عن مصالح المستهلك في حالة المديونية وتطوير القرض الاستهلاكي[١].

أما قانون العقوبات البلجيكي فعاقب على غش المشتري وخداعه فيما يتعلق بمنشأ ونوع وجودة وطبيعة وكمية السلعة المباعة، ويعاقب أيضا على تقديم المهني للمستهلك سلعة ما مشابهة ظاهريا لتلك التي تعاقد على شرائها أو اعتقد أنه اشتراها[٢].

الفرع الثاني

حماية المستهلك في القوانين الأنجلوسكسونية

سنتطرق في هذا الفرع إلى التطور التاريخي لحماية المستهلك، وكيف تم إرساء قواعد قانون الاستهلاك في كل من انجلترا وأمريكا كأهم تشريعين في القانون الأنجلوساكسوني وكل على حدة كما يلي:

---

(١)انظر الرابط التالي على النت
http://fr.wikipedia.org/wiki/Loi_sur_la_protection_du_consommateur

(٢) مرفت عبد المنعم صادق ، المرجع السابق ، ص ١٧.

الفقرة الأولى :حماية المستهلك في انجلترا

منذ عدة قرون والحكومة الإنجليزية تمارس رقابة على أعمال الغش والتدليس الذي يرتكبه المنتجون في انجلترا وويلي[١]، حيث أصدرت قانون العلامات التجارية في القرن الرابع عشر، وفي عام ١٨٧٨ صدر قانون المقاييس والمكاييل. وأصدر المشرع الإنجليزي قانون المواصفات التجارية عام ١٩٦٨ ، والذي تضمن ما يجب مراعاته في إنتاج السلع والخدمات من حيث العلامات، والملصقات التي توضع عليها، وكذلك الوزن الإجمالي أو الصافي لكل وحدة والمقاسات أو الأحجام والمكونات الداخلة في صناعتها أو إعدادها، وكل منتج أو بائع . يخالف المواصفات المدونة على السلعة يعد مرتكبا لجريمة يعاقب عليها جنائيا، ومن أمثلتها أن يكون موضحا على الملابس المعروضة أنها قابلة للغسل بالماء الساخن والحقيقة غير ذلك، أو يعلن بأن السلعة غير قابلة للكسر على غير الحقيقة.وقد حرص المشرع الإنجليزي على حماية المستهلك من الخداع بواسطة البائع الذي يدعي أن السلعة المعروضة من إنتاج دولة مشهود لها بالكفاءة في حين أن الحقيقة غير ذلك، فقد أصدر قانونا عام ١٩٧٢ ألزم فيه المستورد أو المنتج بأن يوضح على السلعة اسم الدولة التي تم تصنيع السلعة فيها أو التي تم استيرادها منها، على أن يكون اسم الدولة محددا تحديدا كافيا، وفي عام ١٩٧٤ أصدر قانون الائتمان الاستهلاكي، كما أصدر في عام ١٩٧٨ قانون سلامة المستهلك، ثم قانون حماية المستهلك في عام ١٩٨٧ وقانون سلامة الأغذية في عام ١٩٩٠ وبعد أن أصبحت انجلترا عضوا في السوق الأوربية المشتركة فإنه تسري عليها التشريعات الجديدة لحماية المستهلك التي تحكم الدول الأعضاء في السوق[٢].

الفقرة الثانية :حماية المستهلك في أمريكا

---

(١)ويْلز بالإنجليزية Wales وتقع ويلز (في المنطقة الجنوبية الغربية لبريطانيا) هي إحدى البلدان التأسيسية الأربع من المملكة المتحدة.

(٢)عمرو درويش سيد العربي ، الحماية الجنائية للمستهلك من غش الأغذية ، رسالة دكتوراه في الحقوق ، كلية الحقوق ، جامعة عين شمس ، سنة ٢٠٠٤ ، ص ٣١ وما بعدها ، وانظر أيضاً مرفت عبد المنعم صادق ، المرجع السابق ، ص ١٨ وما بعدها ، وانظر أيضا خالد ممدوح ابراهيم ، أمن المستهلك الإلكتروني ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر، سنة ٢٠٠٨ ، ص ٤٣.

بدأت سياسة حماية المستهلك في أمريكا مع مولد جمهوريتها عام ١٧٨٩ إذ ينص الدستور على أن تكون حماية المستهلك من صميم وظائف الحكومة، كالمحافظة على النظام والعدل وتدبير المال ونظام البريد ومراقبة المقاييس وحماية السوق المحلية، وتشجيع التجارة الخارجية وتقديم المعونة للتجارة الداخلية مثل بناء الطرق.

وقد صدر أول قانون لحماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٨٧٢ بشأن الخداع والغش، ثم صدر قانون في عام ١٨٨٤ الذي أنشأ إدارة الرقابة الحيوانية في وزارة الزراعة للإشراف على المواصفات الصحية للحيوانات .ثم قانون ١٨٩٠ الذي نظم صناعة الأغذية المعلبة ووضع المواصفات القياسية اللازمة لحماية المستهلك بهذا الشأن .وقد امتنع الأمريكيون عن شراء المنتجات الأمريكية التي دخلت عليها طرق صناعية جديدة أو أساليب فنية جديدة، كتجميد المنتجات المحفوظة، أو استخدام المبيدات الحشرية، وهذا ما دعا الولايات الأمريكية المتحدة إلى إصدار قوانين تقضي على ما استفحل من غش بعض المؤسسات التي انتشرت وقامت بالصناعات الجديدة مع وجود غش وخداع ، غير أن هذه التشريعات لم تكن لديها أية فعالية، فأدى ذلك إلى تدخل الدولة بإنشاء إدارات داخلية في وزارة الزارعة تقوم بالرقابة، وعمم ذلك في باقي الولايات إلى غاية عام ١٩٠٦ ، حيث صدر أول قانون يتضمن إجراءات صحية لحماية المستهلك .وفي عام ١٩٢٧ أنشأت إدارة الغذاء والدواء المتولية تنفيذ التشريع، أما في ١٩٣٠ قام وزير الزارعة بوضع معايير لجودة المنتجات المعلبة بعد أن كانت هذه الصناعة في حالة فوضى ضارة بالمستهلك .في عام ١٩٣٥ أصبح لمصلحة الأغذية والأدوية سلطة مصادرة كل الأدوية المخالفة للقانون .ثم استجاب الكونجرس لمطالب الشركات بنقل الرقابة من إدارة الأغذية والأدوية إلى وزارة التجارة الفدرالية ، حيث لا رقابة؛ ونتيجة هذا التحول حصلت أزمة" إكسير الحياة "[١] في عام ١٩٣٨ صدر قانون حماية المستهلك من الإعلان الكاذب والمضلل، أما في عام ١٩٦٥ صدر قانون البطاقات التي تلصق على العبوات المختلفة وتحمل

(١) إكسير الحياة هو دواء به مادة سامة أنتج وعرض في الأسواق دون تحليل ، وراح ضحيته ١٠٧أشخاص كانوا يرجون إطالة العمر فقتلهم .

جميع البيانات الخاصة بالمنتج، مثل ما يتعلق منه بالمنشأ والكمية والمكونات والسعر وطريقة الاستخدام... إلخ[١]، وفي عام ١٩٧٢ صدر قانون سلامة المنتج للمستهلك الذي يمنح للجنة سلامة المنتجات صلاحية السحب الفوري للمنتجات الخطيرة، ولها حق إلزام المنتجين والموزعين بإخطارها عن وجود المنتجات الخطرة في خلال ٢٤ ساعة، كما تملك اللجنة تصحيح الوضع، مثل فسخ عقود شراء مثل هذه المنتجات وإعادة الثمن للمشتري[٢] كما اهتم المشرع الأمريكي بمبدأ حماية المستهلك وذلك من خلال القانون[٣] الفدرالي الأمريكي بشأن التوقيع الإلكتروني لسنة ٢٠٠٠.

(١) مرفت عبد المنعم صادق ، المرجع السابق ، ص ١٩ وما بعدها.
(٢) عمرو درويش سيد العربي ، المرجع السابق ، ص ٣٣ ..
(٣) خالد ممدوح إبراهيم ، المرجع السابق ، ص ٤٣ ..

الفرع الثالث

حماية المستهلك في التشريعات العربية

وعلى غرار التشريعات الأنجلوساكسونية والتشريعات اللاتينية ، فإن المشرع العربي كغيره يسعى لتحقيق حماية المستهلك من خلال الحفاظ على مصالحه المختلفة ، كالحق في الحياة والحق في السلامة الجسدية والحق في الحصول على منتجات آمنة ومتوفرة في الأسواق وغيرها من الحقوق المكفولة له قانونا ، وذلك بإصدار القوانين التي تحمي هذه الحقوق حسب تطور المجتمع وحاجات الأفراد فيه ، فالمشرع يواكب ما استجد من معطيات اجتماعية ، وسنقتصر في دراستنا للتطور التشريعي في حماية المستهلك على التشريعين المصري والجزائري .

الفقرة الاولى :تطور حماية المستهلك في مصر

حمى المشرع المصري المستهلك من خلال عدة تشريعات، منها ما هو منصوص عليه في قانون العقوبات الاقتصادي، وهي النصوص الخاصة بحماية الاقتصاد، مثل قوانين التموين والتسعير الجبري وتحديد الأرباح، والبعض الآخر لا يندرج تحت قانون العقوبات الاقتصادي مثل قانون قمع التدليس والغش وحماية العلامات التجارية... الخ.

بدأ الاهتمام بحماية المستهلك منذ سنوات طويلة حيث بدأت ببداية تجريم الاحتكار، عندما لجأ محافظ القاهرة في سنة ١٨٣٠ إلى فرض عقوبات تتراوح بين الجلد بالسياط والحبس والأشغال الشاقة تبعا لجسامة الجريمة[١] وفي سنة ١٨٨٣ تضمن قانون العقوبات على مادة تعاقب على الغش وكذا[٢]، الذي ضم المادة ٢٦٦التي تعاقب عن الغش، (قانون ١٩٠٤ وقانون ١٩٣٧والمادة ٣٧٤ التي تعاقب على الغش في المواد الذهبية والفضية ، ثم أصدر القانون رقم ٥٧ لسنة ١٩٣٩ الخاص بالعلامات التجارية ، وحل القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ بشأن قمع

(١)أحمد محمد محمود خلف ، المرجع السابق، ص ٣٨.
(٢)صدر قانون العقوبات المصري رقم ٥٨ لسنة ١٩٣٧ ونشر في الوقائع المصرية العدد ٧١ في ١٩٣٧/٨/٥ وعدل هذا القانون مرات عديدة كان آخرها القانون رقم ٧١ لسنة ٢٠٠٩ .

التدليس والغش[١] محل قانون ١٩٣٧ ، والذي توسع في التجريم حيث عاقب على الشروع في الخداع وفي الغش؛ ثم صدرت عدة أوامر تعاقب على كل من يتسبب في التأثير على الأسعار إلى غاية صدور القانون [٢]،بتعديل بعض أحكام القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ (رقم ٢٨١ لسنة ١٩٩٤ وتشديد العقوبات على الغش والتدليس ، وذلك لتفشي الغش والتدليس في المجتمع بسبب سياسة الانفتاح الاقتصادي وحرية المعاملات التجارية والصناعة .

كما أصدر المشرع عدة قوانين أخرى مكملة ، منها القانون رقم ١٠ لسنة ١٩٦٦ بشأن مراقبة الأغذية وتنظيم تداولها، وعدل بمقتضى القانونين رقم ٣٠ لسنة ١٩٧٦ و ١٠٦ لسنة ١٩٨٠ الذي جرم الأغذية غير المطابقة للمواصفات أو غير صالحة للاستعمال الآدمي، بسبب غشها أو فسادها أو لأنها ضارة بالصحة أو لكون أماكن تداولها لا تستوفي شروط الصحة... الخ .

وصدر أيضا القانون رقم ٦٨ لسنة ١٩٧٦ بشأن الرقابة على المعادن الثمينة والمعدل بالقانون رقم ٣ لسنة ١٩٩٤ بشأن مطابقة محتوى المشغولات المعدنية الثمينة للنسب المقررة لها قانونا، وصدر القانون
رقم ١ لسنة ١٩٩٤ في شأن الوزن والقياس والكيل .

وصدر القانون رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ في شأن البيئة لأن حماية البيئة تؤدي إلى حماية المستهلك بطريق غير مباشر.

---

(١) منذ سنة ١٩٢٩ لاحظت محكمة النقض المصرية قصور نصوص مكافحة التدليس والغش ، (وقد اقترحت عمل تشريع جديد في هذا الشأن وقد تأخر هذا التشريع إلى سنة ١٩٤١ مقرراً في مذكرته الإيضاحية أن" من الحقائق الواقعة انتشار الغش فيما تتبابع الناس انتشارا يكاد يتناول جميع ما يحتاجون إليه في مأكلهم أو مشربهم أو ملبسهم أو تطبيبهم أو ما يرغبون فيه من أسباب ، التكمل "...للمزيد انظر رؤوف عبيد ، شرح قانون العقوبات التكميلي ، الطبعة الرابعة ، دار النهضة العربية ، مصر، سنة ١٩٦٨ ، ص ٢١١ وما بعدها.
(٢) يماثل هذا القانون القانون الفرنسي الصادر في ١٩٠٥/٨/١انظر مرفت عبد المنعم صادق، المرجع السابق، ص ٢١.

وتنفيذا لبعض هذه القوانين صدر القرار الوزاري رقم ١٠٧ لسنة ١٩٩٤بشأن الالتزام بالإنتاج طبقا للمواصفات القياسية، والقرار رقم ١١٣ لسنة ١٩٩٤ بشأن حظر تداول السلع مجهولة المصدر أو غير مطابقة للمواصفات الذي يلزم مستوردي كافة السلع الاحتفاظ بالمستندات الدالة على الإفراج بمعرفة الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات.

كما صدر القرار رقم ٢٨٩ لسنة ١٩٩٧ بشأن حظر استعمال أكياس البولي إثيلين سوداء اللون وقصر استخدامها على أغراض تعبئة السلع غير الغذائية والقمامة والمخلفات، والقرار رقم ٤٦٥ لسنة ١٩٩٧ والذي ألزم مستوردي الطيور والدواجن المذبوحة واللحوم بإتباع إجراءات معينة [١].

وآخر قانون صدر هو القانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ المتعلق بحماية المستهلك المصري، ويهدف إلى تحديد القواعد العامة التي ترعى حماية المستهلك بوجه عام وصون حقوق المستهلك الأساسية، وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي يكون المستهلك طرفا فيها، وحمايته من الغش والإعلان الخادع، وضمان سلامة المنتجات والخدمات وجودتها، كما حرص القانون على تفعيل دور جمعيات حماية المستهلك وجعلها ممثلة بصورة موسعة في مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك[٢] .

الفقرة الثانية :تطور حماية المستهلك في الجزائر

إن المشرع الجزائري كغيره قام بحماية المستهلك من خلال سن التشريعات التي تهدف إلى حماية مصلحته التعاقدية، ومصلحته الصحية وسلامته .ففي القانون المدني أوجد المشرع نصوصا تحمي رضاء المستهلك من الغلط والتدليس والإكراه والاستغلال وجعل العقد قابلا للإبطال لمصلحته، كما يحمي القانون المدني المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الإذعان، فيجيز للقاضي أن يعدل الشروط أو أن يعفي المستهلك منها باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة العقدية ويجعل باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك، ويحميه من العبارات الغامضة في هذه العقود،

(١) نصيف محمد حسين ، المرجع السابق ، ص ٢٤ وما بعدها .
(٢) خالد ممدوح إبراهيم ، المرجع السابق ، ص ٤٧ .

ويجعل تفسيرها في مصلحة المستهلك كطرف مذعن .كما له الحق في التعويض عما أصابه من ضرر بسبب الإخلال بالالتزامات التي يرتبها العقد، وله الحق أيضا في كل من الإعلام المقرر لمصلحة المشتري في عقد البيع، والالتزام بضمان العيوب الخفية .

كما قام المشرع بإصدار الأمر ٧٦ / ٦٥ المؤرخ في ١٦/٧/ ١٩٧٥ المتعلق بتسميات المنشأ، والقانون رقم ٨٥ / ٠٥ المؤرخ في ١٦ /٢/ ١٩٨٥ المتعلق بحماية الصحة وترقيتها وحمى المشرع بصفة غير مباشرة في المجال الصحي .

كما أصدر القرار الوزاري المشترك في ٧ /٣/ ١٩٨٧ المتعلق بتعاونيات الاستهلاك الذي يهدف إلى حماية القدرة الشرائية للعامل .

واعتبر القانون رقم ٨٩/ ٠٢المؤرخ في ٢/٧/ ١٩٨٩ المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الحجر الأساسي في إقامة حماية خاصة للمستهلك، ثم أصدر المشرع بعده عدة مراسيم تنفيذية توضح وتكمل قواعده بأحكام تنظيمية[١] منها المرسوم التنفيذي رقم ٩٠/ ٣٩ المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، والمرسوم التنفيذي رقم ٩٠/ ٢٦٦ المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، والمرسوم التنفيذي رقم ٩٢/ ٦٥ المتعلق برقابة المطابقة للمنتوجات المصنوعة محليا أو المستوردة المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم ٩٣/ ٤٧... إلخ / .ثم صدر القانون رقم ٨٩/ ١٢ المتعلق بالأسعار، إلى غاية صدور القانون ٠٣/ ٠٩المتعلق بحماية المستهلك الذي ألغى كل أحكام القانون ٨٩/ ٠٢ وبقيت نصوصه التطبيقية سارية المفعول إلى غاية صدور نصوص أخرى تلغيها أو تعدلها.

(١) بختة موالك ، الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري ، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية ، ج ٣٧ ، رقم ٠٢ ، سنة ١٩٩٩ ، ص ٢٧ وما بعدها.

المبحث الثاني

مفهوم المستهلك

إن أساس كل دراسة التعرض لأهم المفاهيم بالشرح حتى يسهل على القارئ أو الباحث الانطلاق في دراسة الموضوع، وإنه من الضروري أن نتناول تعريف وتحديد المستهلك الذي يعد محل الحماية في موضوع بحثنا، وكذلك تعريف المهني في العملية الاستهلاكية وهو الطرف المقابل للمستهلك، وقد عبر عنه المشرع بعدة مصطلحات في مواضع مختلفة كالمزود والمورد والمحترف والمتدخل :-

نتعرض في هذا المبحث لتعريف المستهلك لدى الاقتصاديين، لأنه بحسب الأصل فإن المستهلك من المصطلحات الاقتصادية، وإنه حديث الظهور في مجال الفقه القانوني، ثم نتناوله لدى القانونيين في مطالبين ، وأخيراً نعرف المهني في مطلب ثالث ، وقبل التعرض لذلك لا بأس أن نعرف المستهلك لغة.

المستهلك كلمة مستنبطة من فعل" هلك "والشيء يهلك بالكسر" هلاكا" و"هلوكا "ومهلكا بفتح اللام وكسرها وضمها[١].

والمستهلك في اللغة أيضا مأخوذ من مادة هلك :الهَلكُ، هلك، يهلكُ ، واستهلك المال : أنفقه وأنفذه[٢]

واستهلك في كذا إذا أجهد نفسه واهتلك معه، وقال الراعي:

لهن حديث فاتن يترك الفتى خفيف الحشا، مستهلك الربح طامعا.

---

(١)محمد بن أبي بكر الرازي ، مختار الصحاح ، الطبعة الأولى ، دار الكتاب العربي ، بيروت ، لبنان ،سنة ١٩٧،ص ٦٩٧

(٢)ابن منظور، لسان العرب ، الطبعة الأولى ، ج١٠ ، بيروت ، لبنان ، دار صادر للطباعة والنشر،سنة ١٩٥٦ ، ص ٥٠٣

أي يجهد قلبه أقثرهن، وطريق مستهلك الورد، أي يجهد من سلكه، قال الحطيئة :

مستهلك الورد، كالأسي .قد جعلت ... أيدي المطية به عادية رُكّبا وتعرف أيضا كلمة استهلك بمعنى أفنى وأهلك أو التهم وأكل، واسم استهلك هو استهلاك وهو الإسراف والتبديد، واسم الصفة مستهلك وهو القابلية للفناء أو الاستنفاد، واسم الفاعل من استهلك هو مستهلك وهو الذي يقوم بعملية الاستهلاك[١]إن كلا من الفقه والتشريع اهتما بحماية المستهلك وتعريفه، وقد احتدم الخلاف بينهما إلى درجة أن بعض الفقه عده غير قابل للتحديد [٢].

المطلب الأول

تعريف المستهلك لدى الاقتصاديين

لقد ظهر معنى الاستهلاك والمستهلك في القرن التاسع عشر، وبخاصة لدى الاقتصاديين الذين يهتمون بفعل الاستهلاك في حد ذاته، إذ يعرفه بعضهم بأنه" كل فرد يشتري سلعا أو خدمات لاستعماله الشخصي"، أو" هو كل فرد يشتري سلعة أو خدمة لاستعماله الشخصي وليس من أجل التصنيع"، أو" هو الشخص الأخير الذي يحوز ملكية السلعة[٣].

كما يعرفه البعض الآخر بأنه " كل من يحصل من دخله على سلع ذات طابع استهلاكي لكي يشبع حاجته الاستهلاكية إشباعا حالا ومباشراً[٤].

ويرى آخر بأن المستهلك هو " الذي يحقق العمل النهائي للنشاط الاقتصادي المعروف تقليديا بثلاث مراحل :الإنتاج، فالتوزيع ثم الاستهلاك[٥].

---

(١)مجد الدين الفيروآ زبادي، القاموس المحيط، الطبعة الثانية ، مؤسسة الرسالة، بيروت، لبنان، سنة١٩٨٧، ص ١٢٣٧.

(٢)نصيف محمد حسين ، المرجع السابق، ص ٢ .

(٣)بوعبيد عباسي، مفهوم المستهلك على ضوء العمل التمهيدي لمشروع قانون حماية المستهلك ، مراكش ، المغرب ، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون المقارن، عدد ٣٧، سنة ٢٠٠٠ ، ص ١٧٣.

(٤) نصيف محمد حسين ، المرجع السابق، ص ٤ .

(٥) بوعبيد عباسي ، المرجع السابق ، ص٥

يرى علماء الاقتصاد أن كل إنسان هو مستهلك ، وأن الاستهلاك هو المرحلة الأخيرة من العملية الاقتصادية التي يسبقها الإنتاج والتوزيع .

ويتضح من التعاريف السابقة أن المستهلك لدى الاقتصاديين هو الذي يستعمل السلع أو الخدمات ليلبي حاجاته ورغباته الشخصية ، أو هو من يستعمل السلع والخدمات ليس من أجل التصنيع ، وهنا يخرج التعريف المهني الذي يتحصل على السلع لأجل مهنته ، وبالتالي يمكن أن يتفق مفهوم المستهلك لدى الاقتصاديين ومفهوم المستهلك لدى القانونيين كما سنرى في المطلب اللاحق.

وبالرجوع إلى معاجم الاقتصاد وقواميسه نجد بعض التعريفات الخاصة بمعنى مصطلح المستهلك، ومنها أن المستهلك هو" الفرد الذي يستهلك السلع، سواء كانت مؤقتة أو مستديمة، أو ينتفع بالخدمات، ويقابله المنتج الذي يقوم بإنتاج السلع"

يعرف معجم مصطلحات الاقتصاد والمال وإدارة الأعمال المستهلك بأنه " الشخص الذي يستعمل أو يستهلك البضاعة أو الخدمات لمنفعته وفائدته الخاصة تميزاً له عن الذي يتاجر بها أو يوزعها أو ينتجها."

مما سبق فإن المستهلك ممكن أن يتحدد بالتعريف التالي" هو الشخص الذي يسعى للحصول على الدخل بغية إنفاقه لإشباع حاجاته من السلع والخدمات."

والمستهلك في النظرية الغربية الاقتصادية يسعى لتحقيق أقصى منفعة لنفسه من وراء إنفاق دخله المحدود .والأصل في هذا هو التصور الاستقلالي أو الأناني للشخصية الفردية في الغرب[١] .

المطلب الثاني

(١) زيد بن محمد الرماني ، المستهلك وهدفه في الإسلام ، انظر موقع الدكتور الرماني على الانترنت وفق الرابط التالي

www.alukah.net/Web/rommany/١٠٢٦٩/

مفهوم المستهلك لدى القانونيين

عرف تحديد معنى المستهلك جدلاً واسعاً بين الفقهاء القانونيين واشتد الخلاف في تحديد مفهومه ، حيث صفة المستهلك يمكن أن تطلق ليس فحسب على من يحصل على متطلباته الأساسية ، أو الكمالية لسد حاجاته الشخصية والعائلية ، بل أيضا على من يشتري مالا أو خدمة لأغراض صناعته أو حرفته(١) حيث ضيق البعض من مفهومه وقصره على فئة قليلة تعد الفئة الضعيفة في حلقة التعاقد ، بينما توسع البعض الآخر ليشمل مجموعة المستهلكين غير الحقيقيين ، أو غير مصنفين كمستهلكين .

نتناول كل من المفهومين الضيق والموسع للمستهلك في الفرع الأول ، في حين يكون التحديد القضائي لمفهوم المستهلك ضمن الفرع الثاني، أما التعريف التشريعي للمستهلك فانه سيكون محطة بحث الفرع الثالث . على أن يكون الأخير مقسم إلى فقرتين نتناول فيها التشريعات العربية ثم الأجنبية على التوالي

الفرع الأول

المفهوم الضيق والموسع للمستهلك

الفقرة الأولى - المعنى الضيق لمفهوم المستهلك :

ذهب بعض الفقهاء . لتعريف المستهلك تعريفاً مضيقاً ، وقصوره على مشتري السلع فقط أي يكون مستهلك في نظم هؤلاء الفقهاء لكل من يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية. أو العائلية .

---

(١) جاسم ناصر عبد العزيز المليغي ، الحماية الجنائية للمستهلك ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق ، جامعة حلوان ، مصـــــــر، سنة ٢٠١١ ، ص ١٩.

ذهب البعض لتعريف المستهلك وفقاً لتعريف المضيق " كل شخص يشتري الشيء لاستعماله الشخصي وليس لإعادة بيعه أو لإدخاله في كيان شيء آخر معد للبيع ، وهو الذي يستحق حماية خاصة لعدم دخوله في سلسلة الصراع التجاري لأنه يقع في نهاية هذه السلسلة [١].

بينما ذهب البعض الآخر لتعريف المستهلك " كل من يؤول إليه الشيء بطريق الشراء بقصد الاستهلاك أو الاستعمال " [٢].

ويعرف البعض الآخر بأنه " ذلك الشخص الذي يبرم العقود المختلفة والمتنوعة من شراء وإيجار وقرض وانتفاع وغيرها ، من أجل توفير كل ما يحتاجه من سلع وخدمات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية دون أن يقصد من ذلك إعادة تسويقها ودون أن تتوافر له الخبرة الفنية لمعالجة هذه الأشياء وإصلاحها" [٣] .

ويذهب البعض الآخر لتعريف المستهلك " كل شخص يتعاقد بهدف تلبية وإشباع حاجاته ورغباته الشخصية والعائلية " [٤].

ويذهب البعض الآخر لتعريف المستهلك "بأنه من يقوم بإبرام العقود بهدف الحصول على احتياجاته الشخصية أو العائلية من السلع والخدمات " [٥].

وذهب بعض من الفقه الفرنسي لتعريف المستهلك " بأنه الشخص الذي يملك أو يستخدم سلعاً أو خدمات للاستخدام غير المهني "[٦] .

---

(١) أسعد دياب ، ضمان عيوب المبيع الخفية ، سنة ١٩٨١ ، ص٣٠٥ .
(٢) رمضان علي السيد الشرنباصي ، مرجع سابق، ص٢٥.
(٣) خالد ممدوح إبراهيم ، مرجع سابق، ص٣٥.
(٤) جمال زكي الجديدلي ، البيع الالكتروني للسلع المقلدة عبر شبكة الانترنت ، سنة ٢٠٠٨، ص٦٦.
(٥) أحمد عبد العال أبو قرين ، نحو قانون لحماية المستهلك ، سنة ١٩٩٣، ص١٦.
(٦) J. Calais Auloy, linfluencebu droitdela cnsommation sur le droit civildes contrats, precit, p. ٢٣٩.
- مشار إليه لدي ، مصطفي أحمد أبو عمرو ، الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك " دراسة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية ، سنة ٢٠١٠، ص٩٣.

وذهب البعض الآخر إلى تعريف المستهلك " بأنه هو الشخص الذي يبرم العقد في سبيل الحصول على السلع أو الخدمات اللازمة لاستعماله الشخصي ، دون أن يكون ذلك بهدف إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في أنشطته المهنية "[١] .

الفقرة الثاني - المعنى الموسع لمفهوم المستهلك :

ذهب بعض الفقه إلى تعريف المستهلك بأنه " ذلك الشخص الذي يبرم عقوداً مختلفة من شراء وإيجار وغيرها من أجل توفير ما يحتاج إليه من سلع ومواد وخدمات وأغذية وأدوية لإشباع حاجته الضرورية والكمالية الآنية والمستقبلية دون أن تكون لديه نية المضاربة بهذه الأشياء عن طريق إعادة تسويقها " [٢].

ويعرف البعض الآخر المستهلك " كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك ، أي بمعني استعمال أو استخدام سلعة أو خدمة سواء في أغراضه الشخصية أم المهنية "[٣] .

ويعرف البعض الآخر المستهلك بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد مع طرف مهني من أجل الحصول على السلع أو الخدمات لإشباع احتياجاته الشخصية والعائلية ، أو المنزلية ، شريطة أن يكون هذا التعاقد غير مرتبط بنشاط مهني أو تجاري للمستهلك " [٤].

ويعرف البعض الآخر المستهلك " بأنه ذلك الشخص الذي يبرم تصرفاً قانونياً لغرض استخدام السلعة أو الخدمة لغرض إشباع احتياجاته الشخصية ، أو سد احتياجات مهنته" [٥].

ويعرف البعض الآخر المستهلك بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي قام بعملية استهلاكية بهدف إشباع حاجة من سلعة أو خدمة " [١].

---

(٧) فتحي عبد الرحيم عبد الله ، نظام التعويض عن الأضرار التي تلحق بأمن وسلامة المستهلك في القانون المدني المصري والمقارن ، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ، جامعة المنصورة ، العدد ٢٥، سنة ١٩٩٩، ص٨.

(١) جمال النكاس ، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي ، بحث في مجلة الحقوق بجامعة الكويت ، سنة ١٩٨٩، ص٤٧ .

(٢) السيد محمد عمران ، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد ، دراسة مقارنة ، سنة ١٩٨٦، ص٨.

(٣) خالد عبد الفتاح محمد خليل ، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص ، سنة ٢٠٠٢، ص٣٥.

(٤) فتحية محمد قوراري ، الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات المستغلة ، دراسة في القانون الإماراتي والمقارن ، مجلة الحقوق ، سنة ٢٠٠٩، ص٢٥١.

ويعرف البعض الآخر المستهلك " بأنه كل من تصرف قانونيا من أجل استخدام المنتج أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية " [٢] .

(٥) إسلام هاشم عبد المقصود سعد ، قواعد الحماية القانونية للمستهلك بين القانون المدني والفقه الإسلامي ، دراسة مقارنة ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة المنوفية ، ٢٠١١ ، ص١٤.
(٦) خالد ممدوح إبراهيم ، المرجع السابق ، ص٢٢.

الفرع الثاني

التحديد القضائي لمفهوم المستهلك

بالرجوع إلى أحكام المحكمة العليا لم نجد حكما يتضمن تحديد مفهوم المستهلك ، ولذلك اعتمدنا على ما وجدناها في بعض المراجع التي أخذت بالتعاريف الصادرة عن المحاكم الفرنسية.

لقد أصدرت إحدى المحاكم الفرنسية ، تحديدا محكمة باريس الابتدائية حكما يعد المستهلك بأنه" الفرد الذي من أجل احتياجاته الشخصية يصبح طرفا في عقد يتعلق بسلعة أو خدمة."

كما أصدرت محكمة النقض الفرنسية حكما بتاريخ ٢٨ /٤/ ١٩٨٧ يعد شركة تجارية بوصفها مستهلك تستفيد من نصوص قانون ١٠ يناير ١٩٧٨الخاص بحماية المستهلك للسلع والخدمات من الشروط التعسفية[١]، رغم أنها شخص معنوي يباشر أنشطة تجارية في مجال العقارات .

ويلاحظ لأول وهلة أنه يوجد تناقض بين الحكمين ، فالحكم الأول يعطي مفهوما مضيقا للمستهلك ، بل إنه اقتصر على الاستهلاك الشخصي دون العائلي ، بينما يقضي الحكم الثاني بضم الشخص المعنوي الذي يعد في الحقيقة مهنيا إلى فئة المستهلكين ، غير أنه تعاقد في غير مجال تخصصه حيث يجهل عيوب السلعة أو الخدمة التي تعاقد عليها[٢]، بالتالي نستنتج أن القضاء

(١)خالد موسى توني ، الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات الخادعة،دراسة مقارنة، الطبعة الأولي دار النهضة العربية، القاهرة، سنة٢٠٠٧، ص ٥٦ ، ٥٨ .

(٢) وكمثال على الخدمة شركة المحاماة التي قامت بشراء أجهزة كمبيوتر لمكتب المحاماة، فالشخص المعنوي في هذه الحالة تعاقد خارج مجال تخصصه فهو جاهل بأنظمة الكمبيوتر.

الفرنسي بعدما كان يتبنى المفهوم المضيق للمستهلك انتهج سبيلا آخر في مفهومه ، وذلك بتوسيع نطاق الحماية لتشمل المهني فتقرر له نفس الحماية للمستهلك العادي .

الفرع الثالث

التعريف التشريعي للمستهلك

التعاريف من اختصاص الفقهاء وليس المشرعين ، غير أنه تعرضت أغلب التشريعات لتعريف المستهلك من خلال وضعها لقانون حماية المستهلك ، وعليه سنورد مجموعة من التعاريف لتشريعات بعض الدول العربية وتشريعات بعض الدول الأجنبية لمفهوم المستهلك ومحاولة التعليق عليها في الفقرات التالية كما يلي:

الفقرة الأولى: التشريعات العربية

نتناول في هذه الفقرة تعريف المستهلك في تشريعات بعض الدول العربية ، كمصر، والمغرب وتونس وسوريا ولبنان والإمارات ودولة فلسطين والليبي .

أولا :التشريع المصري

لم يتعرض المشرع المصري لتعريف المستهلك إلا في قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ [١] حيث عرفت المادة الأولى منه المستهلك بأنه ((كل شخص تقدم له إحدى المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص." ويلاحظ البعض على هذا التعريف أنه وقع في أخطاء من حيث الصياغة والمضمون فعبارة" تقدم إليه أحد منتجات "لا تحمل المعنى القانوني المطلوب لشكل الاستهلاك ، إذ لم تشر إلى رغبة المستهلك في المنتج أو الخدمة وإقدامه بإرادته على التعاقد دون الانتظار

(١) صدر بأمر رئاسي في ٢١ ربيع الثاني سنة ١٤٢٧ الموافق ل ١٩ ماي ٢٠٠٦ ، ونشر في الجريدة الرسمية المصرية ، العدد ٢٠ مكرر في ٢٠ ماي ٢٠٠٦ .

لحين تقديمها ؛ كما أن التعريف من حيث المضمون يقصر الحماية للمستهلك في حالة تعاقده على المنتجات دون العقارات أو الخدمات[١].

ونوافق الرأي السابق إلى حد ما حيث إن صياغة عبارة " تقدم إليه أحد المنتجات " صياغة غير دقيقة ، ولكن نختلف معه في الرأي الثاني القائل بأن النص قصر الحماية في حالة التعاقد على السلع دون الخدمات ، إذ إن النص ذكر عبارة المنتجات وتولى تعريفها في ذات المادة أي المادة الأولى في الفقرة الثالثة بأنها" السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد "؛ بالتالي المشرع لم يغفل حالة التعاقد على خدمة . أما فيما يتعلق بالعقارات فنرى أنها صورة لا تصلح كمحل للاستهلاك لأنه في حالة التعاقد على العقارات يخصص المشرع لها أحكاما خاصة ، فالعقار يجب أن يصب في قالب الشكلية والإشهار ، وغيرها من الأحكام الخاصة.

ثانياً :التشريع المغربي

لم يتعرض المشرع المغربي لمفهوم المستهلك رغم أنه ذكر عبارة المستهلك سواء في القانون المدني أو في القوانين الخاصة ، كالقانون المتعلق بزجر الغش في البضائع ، والقانون المتعلق بصحة الأمة ، وتطرق لتعريفه في مشروع القانون بحرية الأسعار والمنافسة ، ٠٥٨/ ٣١ الذي لم يرا النور بعد بأنه " شخص طبيعي أو معنوي يقتني أو يستعمل لتلبية حاجاته غير المهنية منتوجات أو سلعا أو خدمات معدة لاستعماله الشخصي أو العائلي"، ويعاب على هذا التعريف استعمال عبارات فضفاضة يكتنفها الغموض تؤدي إلى عدة تأويلات وتفسيرات[٢]، كان الأولى تحديدها وتوضيحها.

ثالثاً :التشريع التونسي

---

(١) خالد موسى توني ، المرجع السابق ، ص ٦١ .

(٢)يوسف الزوجال ، مفهوم المستهلك في التشريع والفقه والقضاء المغربي والمقارن، مجلة الفقه والقانون على الموقع الالكتروني www.magalah. New.ma، ص من٤ :٧

يعرف المشرع التونسي المستهلك[١] بأنه " كل من يشتري منتوجا لاستعماله لغرض الاستهلاك " ، ويلاحظ على هذا التعريف أنه قصر مفهوم المستهلك على المشتري ، أي على المتعاقد دون غيره ، واستعمل عبارة "الاستعمال لغرض الاستهلاك "وهو بهذا جعل التعريف غامضا يحتاج إلى تفسير، ولم يوضح ما إذا كان المستهلك شخصا طبيعيا أم معنويا، لأنه استعمل أيضا عبارة مبهمة وهي" كل من" ، ورغم أن التعاريف ليست من اختصاص المشرعين غير أنه وفي حالة التصدي للتعاريف لابد عليه أنه يلتزم الدقة .

رابعاً :التشريع السوري

طبقا لقانون حماية المستهلك السوري[٢]فإنه يعرف المستهلك في المادة الأولى منه في فقرتها السادسة على أنه " كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري سلعا استهلاكية بأنواعها المختلفة الزراعية والصناعية بهدف التغذية ، أو لاستخدامها للأغراض الشخصية أو المنزلية، أو الذي يستفيد من أي خدمة سواء المقدمة من فرد أو من مجموعة أفراد أو من شخص اعتباري وفي مختلف المجالات المنصوص عليها في القانون " يشمل هذا التعريف الأشخاص الطبيعية والمعنوية ويشمل الأموال المنقولة والخدمات ، لكنه لم يبين ما إذا كان الاستخدام والاستعمال بصفة نهائية أم يستخدمها لأجل مهنته.

خامساً : التشريع اللبناني

اهتم التشريع اللبناني مبكرا بفكرة حماية المستهلك بتخصيصه حيزا مهما في بعض المقتضيات القانونية العامة[٣] أو الخاصة .

وبتاريخ ٤ /٢/ ٢٠٠٥ صدر القانون رقم ٦٥٩- ٢٠٠٠ المتعلق بحماية المستهلك ٦١ - الذي جاء لتنظيم العقود المبرمة من طرف المستهلك . وقد عرفه هذا القانون في مادته الثانية بأنه

(١)طبقا للفصل الثاني الفقرة" د "من القانون رقم ١١٧ لسنة ١٩٩٢ الصادر في ٧ ديسمبر ١٩٩٢يتعلق بحماية المستهلك
(٢) قانون حماية المستهلك القانون رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨ الصادر في ١٠ مارس ٢٠٠٨ .
(٣)قانون الالتزامات والعقود سنة ١٩٣٢ والقانون الجنائي الصادر سنة ١٩٤٣ .

بأنه " الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها ، وذلك لأغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه المهني ".

يلاحظ أن المشرع اللبناني كان متميزا إلى حد ما عن التشريعات العربية السابقة الذكر، لكونه حاول إعطاء تعريف شامل وواضح للمستهلك من خلال إحاطته بجميع العناصر[١].

سادساً :التشريع الإماراتي

يعرف قانون حماية المستهلك الإماراتي[٢] في المادة الأولى منه المستهلك بأنه " كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين " يستنتج من هذا التعريف أن عقد الاستهلاك يكون من عقود المعاوضات كما يكون من عقود التبرعات ، وأنه يشتمل على السلع وكذلك الخدمات ، ولم يوضح إذا كان المستهلك شخصا طبيعيا أو اعتباريا غير أن عبارة" كل من " تحتمل المعنيين ، ويمكن أن يدخل التعريف ضمن المعنى المضيق للمستهلك فهو طبقا للتعريف من يحصل على السلعة أو الخدمة لإشباع حاجته الشخصية أو حاجات الآخرين ورغم أن العبارة تحتاج إلى تفسير وأعتقد أنه ليشبع حاجات الآخرين ليس عن طريق الاستعمال الوسيطي وإنما الاستعمال النهائي كإشباع حاجات عائلته مثلا.

سابعاً :التشريع الفلسطيني

طبقا لقانون حماية المستهلك الفلسطيني[٣] في مادته الأولى الفقرة الثانية عشر يعرف المستهلك على أنه " كل من يشتري أو يستفيد من سلعة أو خدمة " إن هذا التعريف يكتنفه الغموض ، فهو مبهم إذ لم يبين ما إذا كان المستهلك شخصا طبيعيا أم اعتباريا، وما إذا كانت الاستفادة من السلعة أو الخدمة من أجل استعماله الشخصي أو كانت لغرض مهنته ، وبالتالي فإن المشرع الفلسطيني يدخل تعريف المستهلك ضمن المفهوم الموسع .

---

(١)يوسف الزوجال ، المرجع السابق ، ص ٢١-٢٢ .
(٢)القانون الاتحادي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ بشأن حماية المستهلك .
(٣)قانون رقم ٢١ لسنة ٢٠٠٥ .

ثامناً: التشريع الليبي:

إن المستهلك حسب منطوق المادة الأولى من مشروع قانون حماية المستهلك المقدم سنة ٢٠٠٧ هو" : كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري المنتج أو يتلقاه لغرض الاستهلاك الشخصي." رغم أنه لازال مجرد مشروع قانون ولم يتخذ الصيغة التشريعية الرسمية فلا مانع من بعض الملاحظات في شأنه.

فهذا النص كان موفقا في تحديده لنطاق مفهوم المستهلك حيث يبدو جليا أنه ارتكز على الاتجاه الضيق، بدليل تركيزه على مصطلح (غرض الاستهلاك الشخصي) .

الفقرة الثانية :التشريعات الأجنبية

إن التشريعات الأجنبية عرفت المستهلك في التقنينات الخاصة بالاستهلاك ، وقد حاولنا في هذه الفقرة أن نتعرض للبعض منها كالتشريع الإسباني والإنجليزي والفرنسي وأخيراً التشريع البلجيكي .

أولا :التشريع الإسباني

إن التشريع الإسباني[١] يعرف المستهلك بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يتملك أو يستخدم بوصفه المستهلك النهائي للأموال المنقولة أو العقارية ، سلعا أو خدمات ، ولا يعد مستهلكا الأشخاص الذين يمتلكون أو يستهلكون سلعا أو خدمات بغرض ادماجها في عمليات الانتاج أو التحويل أو التداول أو الأداء للغير من دون أن يكونوا المستهدفين أخيراً من تلك العمليات"[٢] يرى البعض أن هذا التعريف يعد جامعا مانعا لمفهوم المستهلك ، لأنه يشمل الأشخاص الطبيعية والمعنوية ، ويشمل الأموال المنقولة والعقارية ويشمل أيضا الخدمات ،

(١)المادة الاولى من قانون ١٩ يوليو ١٩٨٤المتعلق بالدفاع عن المستهلكين والمستخدمين.
(٢)بو عبيد عباس المرجع السابق ، ص ١٩٢ ، هامش ١٨ نقلاً عن يوسف الزوجال ، ص ٣١ ، هامش ١٠٢ .

ويقتصر فيه الغرض من التعاقد بهدف الاستهلاك الشخصي والعائلي دلت عليهاعبارة" المستهدف النهائي" [١].

وأرى أن هذا الرأي صائب ، وبهذا فإن المشرع الإسباني يدخل المستهلك ضمن المفهوم المضيق ، وأختلف مع هذا الرأي فيما يتعلق بضرورة الحماية في حالة التعاقد على العقارات ، التي غالبا ما تكون في غالبية التشريعات تخضع لحماية خاصة.

ثانيا :التشريع الإنجليزي

يعرف قانون التجارة الإنجليزي ١٣٧ الصادر عام ١٩٧٣ المستهلك بأنه" الشخص الذي لا يتعاقد في عمل ينفذه ولكنه يتعاقد مع الشخص الذي يقوم بتنفيذه."[٢] ويلاحظ على التعريف أنه شمل كل من الشخص الطبيعي والمعنوي ، كما أنه شمل أيضا السلع والخدمات كمحل للتعاقد لأنه استعمل عبارة واسعة أي التعاقد مع شخص من أجل القيام بعمل .

ثالثا :التشريع الفرنسي

إن المشرع الفرنسي لم يضع تعريفا للمستهلك في مدونة الاستهلاك، وإنما ترك ذلك للفقه والقضاء يجتهدان بما يضمن المرونة والتطور في وضع تعريفات تتوافق مع التوجيهات الأوربية[٣]، وقد تناول تعريفه من خلال منشور ١٤ يناير ١٩٧٢ المتعلق بتطبيق النصوص الخاصة بضرورة وضع بطاقات الأسعار بأنه " من يستخدم المنتجات لإشباع احتياجاته الخاصة أو احتياجات الأشخاص المسئول عنهم ، وليس لإعادة بيعها، أو تحويلها، أو استخدامها في نطاق مهنته "[٤] .

---

(١)أحمد محمد خلف ، الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الإسلامية ، دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر، سنة ٢٠٠٥ ، ص ٥٦.

(٢) اسلام هاشم عبد المقصود سعد ، مرجع سابق، ص ١٧ هامش ٣٠ .

(٣) Voir Jans Calait-Auloy,Frank Seinmetz,Droit de la consomation,٥e edition, ٢٠٠٠, Dalloz, paris,p٦.

(٤)المرجع نفسه ، ص ٥٤.

لم يحدد هذا التعريف ما إذا كان المستهلك شخصا طبيعيا أو اعتباريا ، ويمكن أن يتناولهما معا إذ استعمل عبارة " المستهلك من "...فتحتمل أن يكون طبيعيا أو معنويا، ولكن حتى في حالة الشخص المعنوي فإنه من يستخدم المنتجات لغرض شخصي وليس لغرض مهني وبالتالي أخذ المشرع بالمفهوم المضيق للمستهلك.

غير أن الاعمال التحضيرية لقانون حماية المستهلك الذي صدر فيما بعد في ٢٦ يوليو ١٩٩٣ قد عرفت المستهلكين باعتبارهم " الاشخاص الذين يكتسبون أو يستعملون الأموال أو الخدمات لغرض غير مهني "[١].

رابعا :التشريع البلجيكي

يعرف القانون البلجيكي المستهلك طبقا للمادة الأولى الفقرة السابعة من قانون حماية المستهلك البلجيكي ١٤ يوليو١٩٩٣ بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يحصل على المنتجات أو خدمات معروضة للتداول أو يستخدمها لأغراض لا علاقة لها بمهنته"، ويتميز هذا التعريف بكونه يشمل الشخص الطبيعي والمعنوي وكذلك يتضمن استهلاك السلع والخدمات[٢].

ومن خلال هذه التعاريف يتضح أن مفهوم المستهلك يتفرع إلى ثلاثة عناصر:

العنصر الشخصي :

فيما يتعلق بشخص المستهلك . أو ما يطلق عليه أطراف عقد الاستهلاك ، كي نكون أمام عقد استهلاك ،فيجب أن يكون طرفي العقد ، إحدهما مستهلك والآخر مهني ، ويعتبر من شروط الضرورية في عقد الاستهلاك أن يكون أحد طرفيه مستهلكاً ، وإلا فلا نكون بصدد عقد استهلاك

(١)يوسف الزوجال ، المرجع السابق ، ص ٢٤ / ٢٥ .
(٢)مصطفى أحمد أبو عمرو ، موجز أحكام قانون حماية المستهلك ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان ، سنة ٢٠١١ ، ص ٢٦ ، وانظر اسلام هاشم عبد المقصود ، المرجع السابق ، ص ١٨ هامش ٣١ .

وذلك عندما يكون أحد طرفيه مستهلكاً ،يؤدي إلى إمكان وجود اختلال في التوازن في العلاقة العقدية مما يبرر لحماية المستهلك .

أما بالنسبة للعقود المتكافئة بين المستهلكين فقط فلا يوجد مبرر لهذه الحماية.وعليه فإن تلك العقود التي تبرم بين مستهلكين أو مهنيين تخرج من طائلة الحماية المقررة للمستهلك، بكونه لا يوجد طرف ضعيف في العقد ، وهو ما تم إقراره من قبل الاتفاقيات الدولية المبرمة في هذا الشأن[١] .

ويلزم الإشارة هنا ، إلى التفرقة بين المستهلك المتعاقد والمستهلك المستفيد فالمستهلك المتعاقد قد يكون مستهلكاً تقليدياً وهو الذي يلتقي بالطرف الآخر في مجلسي عقد واحد ، وقد يكون مستهلك إلكتروني ، وهو الشخص الذي يتعاقد عبر أحد وسائل التعاقد الالكتروني .

أما المستهلك المستفيد ، أي يتحصل على السلعة أو الخدمة دون أن تكون هناك صعوبات في الحصول عليها[٢] .

ويثور التساؤل في هذا الصدد حول مدى اعتبار الشخص المعنوي مستهلكاً أم لا : للإجابة على هذا التساؤل فقد انقسم الفقه إلى اتجاهين احدهما مؤيد لاعتبار الشخص المعنوي مستهلكاً والآخر معارضا له .

ذهب الاتجاه الأول إلى إضفاء صفة المستهلك على الشخص المعنوي .

إذا كان في معظم الأحيان أن يقتصر على استهلاك السلعة للشخص الطبيعي فقط، فإنه لا يوجد هناك ما يمنع على امتداد صفة المستهلك على الأشخاص المعنوية الخاصة أيضاً، مثل

(١) محمد الحسني ، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص،سنة ٢٠١٣، ص٣٠.
(٢) طرح البحور علي حسن ، عقود المستهلكين الدولية ما بين التحكيم والقضاء الوطني ، سنة ٢٠٠٧، ص١٤١ ، ١٤٢، ١٤٤.

الجمعيات الخيرية أو الأهلية التي تزاول أنشطتها الغير المهنية التي لا تهدف من ورائها إلى تحقيق الربح وإنما تهدف إلى تقديم وتحقيق غايات إنسانية[١] .

وذهب أنصار هذا الاتجاه لتبرير تأيدهم بإدخال الأشخاص المعنوية من ضمن طائفة المستهلكين يجد تبريره في أن تلك الأشخاص لا تباشر نشاطاً مهنياً معيناً تحصل منه على مواردها المالية ، حتى يؤدي إلى حرمانها باعتبارها مستهلكاً ، ومن ثم لا تستفاد من قوانين حماية المستهلكين ، وبالتالي يجب اعتبارها من ضمن طائفة المستهلكين ، فإنها تشبه المستهلك تماماً [٢].

بينما ذهب الاتجاه الثاني ، إلى أنه اقتصار صفة المستهلك على الشخص الاعتباري واستنادا هذا الاتجاه إلى التحول إلي صفة المستهلك مرتبطة بالتعاقد بغرض إشباع حاجات خاصة شخصية أو عائلية ، وهذه الحاجات تخص الأشخاص الطبيعيين فقط .

وكذلك أيضاً الشخص الاعتباري دائماً يكون شخص متخصص ، ينشأ لتحقيق هدف معين ، حتى ولو كان الربح ليس من أهدافه ؛ ولذلك فإنه لا يستحق الحماية المقررة وفقاً لقوانين الاستهلاك [٣].

---

(١) أسامة أحمد بدر ، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ، سنة ٢٠٠٥ ، ص٥٨.

(٢) حمد الله محمد حمد الله ،حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك ،دراسة مقارنة،١٩٩٧م، ص٢٤.

(٣) عزت عبد المحسن إبراهيم سلامة ، الحماية المدنية للمستهلك من الشروط الخفية ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة عين شمس ، سنة ٢٠١٣، ص١٨.

العنصر الموضوعي :

أن يكون محل الاستهلاك هو السلع أو الخدمات[١] يعلق على اصطلاح " السلع " المستخدمة مرادفاً للقيم أو الأموال المادية ، أي أن الأموال لا تنحصر في المقابلة للاستهلاك التي تختفي بالاستعمال الأول ، كالمأكولات والمشروبات ، بل تشمل أيضا الأموال والسلع التي يطلق عليها السلع غير القابلة للاستهلاك التي يطلق عليها السلع غير القابلة للاستهلاك، التي تقبل للاستعمال المتكرر ، سواء كانت السلع طال أو قصر عمرها ، على حسب طبيعتها، كالأجهزة الكهربائية والسيارات والعقارات إن أستأجرها للإقامة فيها [٢].

والعبرة في كون السلعة استهلاكية من عدمه هو الغرض من الاستعمال ، فإذا كان الغرض من التعاقد على السلعة ، أن ينهي دورها بالاستعمال لها ، فإنه تعتبر هذه السلعة استهلاكية ويكون الشخص المتعاقد على هذه السلعة مستهلكاً .

أما إذا كانت تدخل في عملية أخرى مثلاً تتعلق بصناعة أو تجارة فلا تعد سلعة استهلاكية ، وإنما تعتبر من ضمن السلع الأساسية التي تستخدم في الإنتاج حتى ولو وصلت في النهاية إلى يد المستهلك ، وبالتالي لا يعد من يشتريها في تلك المرحلة مستهلكاً ، وإنما يكون تاجراً أو صانعاً [٣].

أما فيما يتعلق بالخدمات ، كذلك تصلح أن تكون محلاً للاستهلاك بصرف النظر عن طبيعتها ، سواء كانت خدمات مادية ، مثلا إصلاح السيارات أو تزويدها بالوقود ، أما إذا كانت خدمات طابع مالي ، كعقود التأمين والقروض أو كانت ذات طابع فكري أو ذهني كالعقود مع

---

(٤) خالد ممدوح إبراهيم ، امن المستهلك الالكترونية ، سنة ٢٠٠٨، ص٢٢.
(٥) طرح البحور علي حسن ، المرجع السابق ، ص١٥٤.
(١) السيد خليل هيكل ، نحو القانون الإداري للاستهلاك في سبيل حماية المستهلك ، سنة ١٩٨٩، ص٨، ٩ .

المحامين والمستشارين القانونيين ، أو عقود العلاج الطبي مع الأطباء وغيرهم في مجال الخدمات الطبية [١].

ووفقاً لقانون حماية المستهلك المصري قانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ عرفت المنتجات "بأنها السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص ، وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد "[٢] .

يفهم من خلال هذه المادة ، أن الحماية تشمل جميع السلع والخدمات ، طالما كانت تستعمل لإشباع احتياجات المستهلك ،دون اقتصار الحماية على السلع الاستهلاكية ، ويستحق المستهلك هذه الحماية عندما تقدم إليه هذه المنتجات سواء أكانت سلعاً أو خدمات ، كجوائز المسابقات التي محلها سلع أو خدمات .

وهو ما نص عليه قانون حماية المستهلك الليبي ، ووفقاً لقانون حماية المستهلك الليبي حيث جاء النص في المادة الأولى منه حيث عرفت المنتج : " وتشمل السلع والخدمات " .

ويفهم من خلال هذه المادة أن الحماية تشمل السلع والخدمات للمستهلك.

العنصر الغائي :

يسعى المستهلك إلى استهلاك السلعة متى كانت السلعة التي تحصل عليها قابلة للاستهلاك الفوري ، وإلى استعمالها حتى تستهلك متى كان استهلاكها يتم على فترة ، أي لا تستهلك فوراً ، ويتضح من ذلك إنه لا يعتبر مستهلكاً من يتعاقد على سلعة بهدف إعادة بيعه مرة أخرى ، باعتبار أن المال لا يستهلك في هذه الحالة[٣] .

---

(٢) طرح البحور علي حسن ، المرجع السابق ، ص١٥٤.
(٣) قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م.
(١) حسن عبد الباسط جميعي ، الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك ، سنة ١٩٩٦، ص١١.

أي إذا كان الغرض أو السبب من الحصول على السلعة أو استعمالها هو المعيار أو العنصر الجوهري للتفرقة بين مستهلكاً وغيره ، فإذا كان من حصل على سلعة من أجل استهلاكها لأغراض شخصية أو عائلية فإنه يعتبر من حصل على هذه السلعة يعتبر مستهلكاً ، أي كان حصل على هذه السلعة لأغراض غير مهنية ، أما إذا كان حصل على سلعة من أجل إدخالها في أغراض أخرى تتعلق بتجارته أو إدخالها في أعمال الزراعة أو الصناعة ، حتى وإن كان في آخر المطاف ستصل إلى يد المستهلك فهي لا تعتبر سلعة استهلاكية ، ومن ثم من تحصل عليها من أجل استخدامها أو يشتريها في هذا الوقت مستهلكاً لها ، وبالتالي فقد يكون تاجراً أو صانعاً أو حرفي[١] .

رأي الباحث بشأن تحديد مفهوم المستهلك المستحق للحماية :

بعد أن قمنا بدراسة مفهوم المستهلك : سواء كان ذلك للمفهوم الواسع أو الضيق ، فإننا نركز عند تحديد مفهوم المستهلك على حماية الطرف الضعيف في العلاقة العقدية بغض النظر عن شخص المستهلك ، وخاصة مع التطورات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية في هذا المجال ، مما أدي إلى ترك فجوات كبيرة بين أطراف العلاقة العقدية للمحترف والمستهلك وزيادة المحترف قوة والمستهلك ضعفاً ، ومن خلال ذلك يدفعنا إلى تبني المفهوم الواسع لحماية المستهلك .

ولذلك نقترح تعريف للمستهلك بأنه هو كل شخص طبيعي أو اعتباري ، يتعامل أو يتعاقد على سلعة ، بعيداً عن نطاق تخصصه الدقيق ، لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية والمهنية ، أي كانت وسيلة التعاقد وطريقته .

---

(٢) راضي عبد المعطي علي السيد ، نحو نظرية عامة في القانون الإداري لحماية المستهلك ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة أسيوط ، سنة ٢٠٠٣، ص٦١ ،٦٢.

حيث شمل هذا التعريف على الأجزاء الآتية فالمستهلك قد يكون شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً ، وقد يكون مهني متخصص أو ذو خبرة ، طالما يتعامل خارج نطاق تخصصه الدقيق . والحماية لا تقف على ضرورة إبرام العقد ، ولكنها تمتد الحماية حتى ولو لم تصل إلى مرحلة التعاقد .

وكذلك يدخل في نطاق هذا التعريف لحماية المستهلك أيضا كافة أشكال التزود بالسلعة أو الخدمة سواء كان الهدف منها هو إشباع الحاجات الخاصة أو العائلية أو المهنية .

والسبب في حماية المستهلك ؛ هو حماية الضعف في المركز التعاقدي الذي يعاني منه، سواء كان المصاب بهذا الضعف مهنياً أو غير مهني ، طالما ترتب على ذلك خلل في التوازن العقدي وأدي إلى حدوث ضرر له ، لذلك لابد من إعادة التوازن العقدي وجبر الضرر .

وكذلك يمكن إضافة تعريف آخر للمستهلك بأنه كل من يقوم بإبرام التعاقدات القانونية ، سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً مع شخص آخر مهني من أجل الحصول على مال أو خدمة بهدف إشباع حاجاته الاستهلاكية سواء كانت الشخصية أو العائلية .

فهذا تعريف يعد كذلك – شاملاً جامعاً مانعاً – لأنه يضم في نطاقه الأشخاص المستحقين للحماية سواء كانت أشخاص اعتبارية أو طبيعية .

كذلك يشمل الأموال المنقولة سواء كانت تلك التي تستخدم لمرة واحدة كالمواد الغذائية أم كانت سلع معمرة كالأجهزة المنزلية .

وكذلك تشمل الخدمات بأنواعها المختلفة سواء كانت خدمات مادية أو معنوية وكذلك وفقاً لهذا التعريف يعد مانعاً لأنه مقتصر على الغرض من التعاقد بهدف الاستهلاك الشخصي أو العائلي .

المبحث الثالث

المهني والمستهلك الالكتروني

نتعرض بهذا المبحث الى مفهوم المهني سواء كان في مجال الفقه أم التشريع ، ثم نتبع ذلك ببيان مفهوم المستهلك الالكتروني ، وقبل ذلك لابد لنا من معرفة مفهوم غير المهني ، على ان يكون ذلك بثلاث مطالب وعلى النحو الاتي .

المطلب الاول

مفهوم غير المهني

تنص المادة الأولى من المرسوم الفرنسي رقم ٧٨/ ٤٦٤الصادر في ١٩٧٨/٣/٢٤ الصادر تنفيذاً للقانون ١٠ لسنة ١٩٧٨ الخاص بالحماية والإعلام للمستهلكين للسلع والخدمات من الشّروط التعسّفية بأنه "في العقود المبرمة بين مهنيين، من ناحية ، وغير المهنيين أو المستهلكين من ناحية أخرى، فإنه يكون محرماً في مفهوم الفقرة الأول للمادة ٣٥ من هذا القانون الشّروط التي يكون محلها أو أثرها تأكيد إذعان غير المهني أو المستهلك لاشتراطات عقدية غير مدرجة في المحرر الذي يوقعه[١] "...

هذا النص أثار إشكالا وذلك رغم إلغائه من طرف مجلس الدولة فيما بعد[٢] ، ويتمثل هذا الإشكال في المقصود من تعبير" غير المهني"؟ هل يقصد به طائفة أخرى غير المستهلك أم أنه مرادف له وتكون الحماية قاصرة على المستهلك فقط؟

بمعنى أوضح هل نعد العقد الذي يكون أحد طرفيه غير مهني والطرف الآخر مهني، عقداً من عقود الاستهلاك؟ باعتبار أنّ غير المهني هو نفسه المستهلك، فهل يمكن مثلا اعتبار

---

(١)أنظر في شرح هذه المادة، سي الطيب محمد أمين ، الشّروط التعسّفية في عقود الاستهلاك ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق ، جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان ، الجزائر ، سنة ٢٠٠٨ ، ص١٣٨ ، ١٣٨.

(٢)أنظر المرجع نفسه ، صفحة ١٣٨ وما يليها.

العقد الذي أبرمه المهني في المحاماة، مع المهني البائع، ويكون محل عقد البيع شراء جهاز كمبيوتر لصالح المحامي، هل يمكن اعتباره عقد استهلاك؟

لقد ثار جدال في الأوساط القانونية حول مصطلح "غير المهني"، ومدى اعتبار هذا الأخير مستهلكاً . لذا حاول كل من الفقه (الفرع الأول) والقضاء (الفرع الثاني) ، حل هذه المعضلة .

الفرع الأول

المفهوم الفقهي لغير المهني

انقسم الفقه حول هذه المسألة إلى رأيين، الرأي الأول يعتبر غير المهني مستهلكاً(أولا) أما الرأي الثاني فيعتبره طائفة قائمة بذاتها (ثاني) .

الرأي الأول : غير المهني هو المستهلك:

يرى أنصار هذا الرأي، وهو رأي يضيّق من نطاق الحماية من حيث الأشخاص، أن تعبير غير المهني هو نفسه تعبير المستهلك، إذ أنّ المهنيين الذين يتصرفون في نطاق غرض مهني، ولكنه غير داخل في مجال اختصاصهم، كالتاجر الذي يركب جهاز للإنذار لمحله، ليسو مستهلكين، رغم انهم يبرمون عقوداً محلها أشياء تخرج عن مجال اختصاصهم، وبالتالي فرغم كونهم ضعفاء في مواجهة المحترفين الذين يتعاقدون معهم، إلاّ أنهم" ليسوا بالضرورة أشخاصاً عزل لا يستطيعون الدفاع عن أنفسهم[١] ".

فهذا الرأي يدعمه أنصاره بحجة أنّ المستهلك" يكون دون سلاح، بوصفه يوجد في وضعية ضعف في مواجهة المحترف الذي باستطاعته إملاء شروطه، إذ أنّ المستهلك هو شخص عادي في مواجهة المحترف الذي هو بالضرورة شخص متبصر[٢]"، وما غير المهني إلاّ تعبيراً مرادفاً لتعبير المستهلك.

---

(١)J.Calais-Auloy : Droit de la consommation, précité, n.٩ et ١٠, p.٧.

(٢)أنظر المرجع نفسه ، صفحة ١٣٨ وما يليها.

الرأي الثاني : غير المهني، طائفة قائمة بذاتها

هذا الرأي مفاده أنّ مصطلح غير المهني يعني أنه ليس مهنياً من نفس تخصص الطرف الآخر في العقد[١] .هذا الرأي يوسع من مفهوم غير المهني على أساس الاختصاص أو عدم الاختصاص لغير المهني أي ذلك الذي يتصرف بعيداً عن أعمال مهنته، حتى لو كان ذلك للإنتاج وليس للاستهلاك[٢].

وبالتالي هذا الرأي يدخل في وصف غير المهني، ذلك المحترف الذي يتصرف خارج مجال اختصاصه، ويعتبره مثل المستهلك العادي الأجنبي الذي لا يعرف تفاصيل السلعة أو الخدمة .أما المهني فهو الشخص الذي يبرم تصرف قانوني ليس فقط في مجال تخصصه وإنما أيضاً لتلبية حاجات مشروعه.

إذن فغير المهني هو شكل مختلف عن تسمية المستهلك حسب هذا الرأي.

الفرع الثاني

المفهوم القضائي لغير المهني

في البداية اتجه القضاء الفرنسي، إلى تشبيه غير المهني بالمستهلك، وذلك من خلال قرار صادر عن محكمة النقض الفرنسية في ١٥ /٤/ ١٩٨٢ . [٣] حيث أنّ أحد المزارعين قام بإبرام عقد مع أحد بيوت الخبرة، لكنه تلقى بعد ذلك عروضاً أخرى تقدم له مزايا أكثر، ممّا جعله يعدل عن العقد الذي أبرمه مع الشركة الأولى، مستنداً في ذلك على أنه يستعمل رخصة العدول التي ينص عليها قانون ٢٢ /١٢/ ١٩٧٢ الخاص بالبيع بالمنزل في مادته الثالثة والتي تعطيه

---

(١)O.Carmet : Réflexions sur les clauses abusives au sens de la loi, n.٧٨-٢٣ du ١٠ janv

(٢) P.Godé : « Protéction des consommateurs, clause abusives »; R.T.D. civ., ١٩٧٨, p. ٧٤٤.

(٣)D., ١٩٨٤; Jurisprudence, p. ١٣٩.

الحق في العدول في خلال ٠٧ أيام (و هي مهلة للتفكير) لكن الشركة رفضت ذلك ودفعت بأنّ هذا النص لا يطبق على المزارع بحجة أنّ هذا القانون لا يحمي سوى المستهلك، وأنّ المزارع كان يتصرف في نطاق مهنته، وبالتالي فلا يعد مستهلكاً .

رفض هذا الدفع أمام محكمة الاستئناف، ولما طعنت الشركة في القرار بالنقض أيدت محكمة النقض محكمة الاستئناف، وقالت أنّ العقد المتنازع حوله والذي كان يتعلق بتقدير كارثة تخرج من نطاق اختصاص المهني المزارع، وبالتالي فهو مستهلك يستفيد من نصوص قانون ٢٢ ديسمبر ١٩٧٢ ، ويستفيد من رخصة العدول.

نستنتج من هذا القرار أنّ محكمة النقض تتبنى مفهوماً موسعاً للمستهلك يشمل المهني الذي يتصرف خارج نطاق اختصاصه وهو ما يسمى" غير المهني"، مع الإشارة إلى أنّ القانون محل النزاع، أي المتنازع حول تطبيقه من عدمه هنا يخص المستهلكين وحمايتهم من عمليات البيع .

لكن في ١٥ /٤/ ١٩٨٦ ، عدلت محكمة النقض الفرنسية عن اجتهادها المذكور، حيث أنها رفضت إفادة شركة تأمين من نصوص قانون ١٠ لسنة ١٩٧٨ الخاصة بالشّروط التعسّفية، بحجة أنّ الشركة كانت قد تعاقدت بصفتها المهنية.

ففي هذا القرار الأخير ضيقت من مفهوم المستهلك، وذلك برفضها تشبيه غير المهني بالمستهلك[١]

إلاّ أنّ هذا الوضع لم يدم طويلاً، حيث عادت محكمة النقض الفرنسية إلى اتجاهها الأوّل، وذلك بموجب قرار صادر لها، أكد أنّ محكمة النقض تعتبر غير المهني مستهلكاً، وذلك في ٢٨ /٤/ ١٩٨٧ الصادر عن الدائرة المدنية الأولى، والتي اعتبرت أن الوكالة العقارية رغم

---

(١)Cass. civ., ١٥ avril ١٩٨٦; Bull. civ.-I- n. ٩٠, p. ٩١

أنها شخص مهني إلا أنها فيما يتعلق بنظام الإنذار تعتبر شخصاً غير مهني، لأنها غير متخصصة في مجال نظام الإنذار.

وبالتالي فالوكالة العقارية عند إبرامها لعقد تركيب جهاز الإنذار كانت في نفس الحالة من الجهل مثلها مثل أيّ مستهلك آخر، وبالتالي تستفيد من أحكام قانون ١٠ لسنة ١٩٧٨ السابق ذكره.

نستخلص ممّا سبق، أنّ " القضاء في فرنسا كرّس مفهوماً جديداً للمستهلك هو (المحترف - المستهلك)

ومنذ سنة ١٩٩٥ أصبحت محكمة النقض الفرنسية تستعمل في قراراتها صيغة جديدة تتمثل في عدم اعتباره مستهلكاً وبالتالي لا يستفيد من قواعد الحماية، كل شخص يبرم عقدا ذو صلة مباشرة مع نشاطه المهني[١].

وقد استقت محكمة النقض هذا المعيار من التشريع المنظم للسعي التجاري الصادر بتاريخ ٢٢ من قانون الاستهلاك . ثم وسّعت - ٣١ ديسمبر ١٩٨٩ ، والذي تمّ إدراجه في المادة ١٢١ محكمة النقض استعماله بخصوص القواعد المتعلقة بالشّروط التعسفية، وكذا تلك المتعلقة بالائتمان الاستهلاكي والعقاري[٢]".

---

(١)Civ., ١ère, ١٧ juillet ١٩٩٦ : JCP. ١٩٩٦-١١- ٢٢٧٤٧, note Paisant (J).

(٢)محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات، دراسة مقارنة، دار الفجر للنشر والتوزيع،سنة ٢٠٠٥ ،

ص ٦٤، ٦٥

وبتبني محكمة النقض الفرنسية للمفهوم الموسع للمستهلك على النحو السابق بيانه ، ذهب أنصار المفهوم الضيق للمستهلك ، إلى أن ذلك أدى إلى" تفجر مفهوم المستهلك[١]"، والذي أصبح يتغير مع تغير نصوص الحماية ، فمفهوم المستهلك في الحماية من الشّروط التعسّفية ليس هو ذاته بالنسبة للمواضيع الأخرى التي يتضمنها قانون الاستهلاك .مما جعل القانون الفرنسي في حاجة إلى مفهوم موحد للمستهلك تجتمع حوله نصوص الحماية المختلفة، ويؤدي إلى تحقيق التناسق بينها [٢].

المطلب الثاني

مفهوم المهني

لم يثر مفهوم المهني ، الذي يعد الطرف الثاني في عقد الاستهلاك إشكالاً في الأوساط القانونية ، مثلما هو الحال بالنسبة للمستهلك أو غير المهني .

لذا سنتعرض للمفهوم الفقهي والتشريعي للمهني في فرع اول مع تبيين كيف أنّ المرافق الاقتصادية العامة تكتسب وصف المهني في فرع ثاني .

الفرع الأول:

المفهوم الفقهي والتشريعي للمهني

إنّ تحديد مفهوم المهني يعدّ ذات أهمية بالغة ، من أجل تحديد نطاق عقود الاستهلاك .لذا يتوجب عرض بعض التعاريف الفقهية الفرع الأوّل وبعض التعاريف الّتي تبنتها التشريعات للمهني الفرع الثاني .

---

(١)J. SINAY – CYTERMANN: « Protection ou surprotection du consommateur », J.C.P., éd. D. ١٩٩٠ –I– p.٥١٤.

(٢)محمد بودالي، مرجع سابق، ص ٦٥، ٦٦ .

الفقرة الأولى - المفهوم الفقهي :[١]

لقد أورد الفقه عدة تعاريف للمهني نذكر منها:

يرى بعض الفقه بأن المهني " الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتعاقد في مباشرته لنشاط مهني ما، سواءً أكان هذا النشاط صناعياً أم تجارياً أم حرفياً أم حراً أم زراعياً أم غير ذلك[٢].

بينما يذهب آخرون وفي تعريف مشابه، بأن المهنيين هم" الأشخاص الطبيعية أو المعنوية، عامة أو خاصة ، الذين يعرضون أموالاً أو خدمات في ممارستهم لنشاط اعتيادي "[٣].

يستفاد من هذين التعريفين أنّ تعريف المهني يجب أن يشتمل على عنصرين، العنصر الأول هو عرض الأموال أو الخدمات، والثاني هو ممارسة نشاط بصفة اعتيادية.

(١)اختلفت التسميات التي أطلقت على لفظ المهني لدى التشريعات الخاصة بحماية المستهلك ، فالقانون الإماراتي والعماني والتونسي والفلسطيني أطلقا عليه بالمزود ، أما القانون الليبي، والمصري فيسميه بالمورد ، بينما كان القانون اللبناني يسميه المحترف ، كان القانون السوري قد سماه بالمنتج ، أما القانون الجزائري فقد سماه بالمتدخل .

(٢)J. Calais–Auloy : « Droit de la consommation", précité, n.٧, p.٥.

(٣)J. Calais–Auloy : « Propositions pour un nouveau droit de la consommation », La documentation française, Paris, ١٩٨٥, p. ١٣٩

الفقرة الثاني ـ المفهوم التشريعي :

لم يعرّف المشرّع الفرنسي المهني تاركاً الأمر للفقه والقضاء ، أما المشرع الاماراتي فقد عرفه بالمزود وبين بأنه ((كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم الخدمة أو المعلومات أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها)) [١]. كما أوردة مصطلح المزود الرئيسي ، والذي يقصد به " المنتج أو المزود الذي يزود الموزعين بالسلعة والخدمات دون المستهلكين " .لا بل نجد المشرع العماني قد عرفه ايضاً بالمزود وبأنه " كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في انتاجها أو تداولها كالوكيل والوسيط أو السمسار "[٢]. كما جاء قانون حماية المستهلك التونسي بنفس التسمية حيث نص على ان المزود " صانع المنتوج وموزعه وموردة ومصدره وكل متدخل آخر في سلسلة الانتاج ومسالك التوزيع أو التسويق "[٣] وعلى ذات السياق سارة المشرع الفلسطيني في قانون حماية المستهلك اذ نص على ان المزود " الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطاً يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات "[٤].

بينما نجد قانون حماية المستهلك المصري قد تضمن مصطلح المورد " كل شخص يقدم بتقديم خدمة أو بإنتاج أو استيراد أو توزيع أو عرض أو تداول أو الاتجار في احد المنتجات أو التعامل عليها وذلك بهدف تقديمها الى المستهلك أو التعاقد أو التعامل معه عليها بأي طريقة من الطرق "[٥]. فان قانون تحديد تدابير لحماية المستهلك المغربي رقم (٣١.٠٨ لسنة ٢٠١١) قد

---

(١) المادة (١) من القانون الاتحادي رقم (٢٤ لسنة ٢٠٠٦) الخاص بحماية المستهلك .
(٢) المادة (١) من قانون حماية المستهلك رقم (٨١ لسنة ٢٠٠٢) .
(٣) الفصل الثاني / ب من قانون رقم (١١٧ لسنة ١٩٩٢) .
(٤) المادة (١) من قانون رقم (٢١ لسنة ٢٠٠٥) .
(٥) المادة (١) من قانون رقم (٢٧ لسنة ٢٠٠٦).

سارة على ذات النهج في المادة (٢) منه وأورده مصطلح المورد " كل شخص طبيعي أو معنوي يتصرف في اطار نشاط مهني أو تجاري " .

أما قانون حماية المستهلك اللبناني فقد نص على المحترف بأنه " الشخص الطبيعي أو المعنوي ، من القطاع الخاص أو العام ، الذي يمارس ، باسمه أو لحساب الغير، نشاطاً يتمثل بتوزيع أو بيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات . كما يعد محترفاً ، لغرض تطبيق أحكام هذا القانون ، أي شخص يقوم بإستيراد السلعة بهدف بيعها أو تأجيرها أو توزيعها وذلك في إطار ممارسته لنشاطه المهني ". لا بل اوردة مصطلح المُصَنع "هو الشخص الذي يحول أو يجمع المواد الأولية أو الوسيطة[١]" .

اضافة الى ذلك تضمن قانون حماية المستهلك السوري مصطلح المنتج وعرفه بأنه " كل منتج صناعي أو زراعي (نباتي – حيواني) أو حرفي أو مهني أو خدمي بما في ذلك المواد الاولية المكونة للمادة المصنعة ونصف المصنعة أو الخدمة المقدمة من قبل أية جهة خدمية " .كما أوردة مصطلح الحائز " كل من وضع يده على شيء من الاشياء التي تحكمها مواد هذا القانون ويشمل المالك والمصنع والبائع والمسئول عن الانتاج "[٢].

بينما جاء المشرع الجزائري بمصطلح المتدخل ، اذ عرفته المادة الثالثة من قانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري رقم (٠٩ - ٠٣ لسنة ٢٠٠٩) بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك " .

(١)المادة (٢) من قانون رقم (١٣٠٦٨ لسنة ٢٠٠٤) .
(٢)المادة (١) من قانون رقم (٢ لسنة ٢٠٠٨) .

الفرع الثاني

مدى اعتبار المرافق الاقتصادية العامّة مهنية

المرافق الاقتصادية ذات الصبغة التجارية أو الصناعية هي التي تقوم على أساس مزاولة نشاط من جنس نشاط الأفراد، ومن أمثلتها مرافق السكك الحديدية أو السيارات أو الطائرات والبريد والتلغراف والتليفونات وتوريد المياه والغاز والحمامات العمومية والسينما والمسارح[١] .

يثور التساؤل بالنسبة لهذه المرافق التي تمارس فيها الدولة نشاطاً من جنس نشاط الأفراد، عن مدى اعتبارها شخصاً مهنياً، وكذلك حالة تقديم تلك المشروعات لخدمات عامّة صناعية أو تجارية، ممّا يسمح باعتبار العقد الذي تبرمه مع المستهلكين عقد استهلاك يقع تحت طائلة قوانين الاستهلاك؟

هذه الخدمات العامة الصناعية والتجارية التي تتعلق بالقانون الخاص لها خصوصية وهي أنّ لها سلطة معترفاً بها في إدراج شروط فاحشة من القانون العام في تعاملها مع العملاء . ومن ثم فإنّ الأمر في حاجة إلى البحث حول مدى الملائمة بين مشروعية هذه الشّروط الفاحشة والجزاء على الشّروط التعسّفية[٢] .

أجاب القضاء الفرنسي عن هذه المسألة، بأنّ المرافق الاقتصادية في تعاملها مع العملاء تكتسب وصف المهني، باعتبار أنها تتوافر على صفات المهني وهي التفوق التقني والقانوني، والوضع المسيطر بل والاحتكاري، ففي نزاع بين شركة الكهرباء الفرنسية وبين أحد المشتركين حيث قالت محكمة Angers أنه ليس من شك في أنّ العلاقة بين شركة الكهرباء الفرنسية

---

(١)سليمان الطماوي، القانون الإداري، بدون دار نشر، ١٩٨٤ ، ص٣٢٨ .

(٢)B. Star que : Droit civil- obligations, -٢- contrat, ٤ème éd., H. Roland et L. Boyer –
litec.,١٩٨٩, n. ٦٤٩, p .٢٧٩

E.D.F والمشتركين هو من طبيعة عقدية، وليس من شك أنّ الإمداد بالطاقة الكهربائية له خاصية البيع، وأنّ الشركة تمثل كل خصائص المهني وبصفة خاصة التفوق التقني والقانوني وكذلك الوضع الاحتكاري، بينما المشتركون المتعاملون معها يمثلون كل خصائص المستهلك، في هذه الظروف فإنه ينبغي اعتبار أنّ نصوص المادة ٠٢ من مرسوم ٢٤ مارس[١]١٩٧٨ ، تطبق على العلاقات العقدية بين شركة توزيع الكهرباء الفرنسية ومستخدميها، في الوقت الذي تعتبر فيه هذه الشركة منشأة عامة مكلفة بإدارة خدمة عامة صناعية وتجارية[٢]وهذا الاتجاه أكدته محكمة الاستئناف[٣] عند الطعن بالاستئناف أمامها بصدد هذا الحكم، وذلك باعتبارها لشركة توزيع الكهرباء الفرنسية مهنياً، واعتبارها المزارع مستهلكاً . وسببت ذلك بأنّ المزارعين أطراف هذه الدعوى كانوا على نفس حالة الجهل التي يوجد عليها أي مستهلك آخر، والتي اعتبرها قضاة الدرجة ، E.D.F ويجب بالتالي اعتبارهم غير مهنيين أو مستهلكين في مواجهة الأولى تتميز بالتفوق التقني والقانوني وكذلك الوضع الاحتكاري. وخلاصة القول، هي أنّ هذه الأشخاص المعنوية العامة ينطبق عليها وصف المهني أياً كان الشكل الذي تتخذه أو الطبيعة القانونية : شركات تملكها الدولة، منشآت عامة أو حاصلة على امتياز باستغلال مشروع ما...إلخ. إذن العقود التي تبرمها هذه الأشخاص المعنوية العامة مع المستهلكين هي بلا شك عقود استهلاك .

---

(١) الصادر بالتطبيق لقانون ١٠ لسنة ١٩٧٨، والمتعلق بحماية المستهلكين ضد الشّروط التعسّفية والمسمى بقانون Scrivener أنظر نص المادة ٠٢ منه ، سي الطيب محمد أمين ، المرجع السابق ، ص ١٣٢.

(٢)T.G.I.Angers, ١١ mars ١٩٨٦ : J.C.P., ١٩٨٧, ١١, ٢٠٧٨٩, note J.P. Gridel. مشار إليه لدي: أحمد محمد محمد الرفاعي، السابق، ص ٣٥.

(٣)Cour d'appel d'Angers, ١٦ décembre ١٩٨٧, D. ١٩٨٨, Chr., ٢٦٠, G. Paisant. مشار إليه لدي: أحمد محمد محمد الرفاعي ، السابق، ص٣٦ .

المطلب الثالث

مفهوم المستهلك الالكتروني

تكمن العلة في حماية المستهلك الالكتروني في انة يتعاقد عن بعد ، فالبائع يتعاقد الكترونياً مع كل من يرغب في شراء منتجه ، لأنه تعتبر هذه العملية من الممارسات العادية التي اعتاد عليها البائع بشكل يومي كون الهدف الأساسي هو تحقيق الربح .

فمن هو المستهلك الالكتروني ؟ هل هو المستهلك التقليدي ذاته ؟ وما هي القواعد التي تحميه؟ هل هي ذاتها الموجودة في المستهلك التقليدي أم أن الأمر يختلف ؟ وهل يمكن ان يكون المستهلك الالكتروني معنوياً على غرار المستهلك التقليدي ؟ هذه ابرز التساؤلات التي يمكن الوقوف عليها في هذا المطلب .

للإجابة على هذه التساؤلات نشير ابتداءً إلى المستهلك في مجال معاملات التجارة الالكترونية هو ذاته في عملية التعاقد التقليدية ولكن ما يميزه انه يتعامل من خلال وسائط الالكترونية وهذا يعني أن المستهلك الالكتروني يتمتع بكافة حقوق المستهلك العادي وبنفس الحماية القانونية التي يقررها المشرع مع الأخذ بنظر الاعتبار خصوصية العقد في كونه يبرم عن بعد عبر وسائل الالكترونية[١].

لذا فقد اهتم الاتحاد الأوربي بالمستهلك ضمن مجمل اهتماماته بالتجارة الالكترونية وذلك في محاولة وضع إطار عام للدول الأوربية من اجل توفير حماية قانونية للمستهلك في مجال التجارة الالكترونية وانطلقاً من هذه المعطيات فان العديد من الدول أيضا قد اتجهت إلى تكوين إطار قانوني لحماية المستهلكين في العقود التي تبرم عن بعد ولاسيما العقود الالكترونية المبرمة عبر شبكة الانترنت ، سواء من خلال إيراد أحكام قانونية خاصة بذلك في قوانين المعاملات والتجارة

---

(١)عبد الفتاح بيومي حجازي ، حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت ، دار الكتب القانونية ، مصر ، سنة ٢٠٠٨ ، ص ٢٥

الالكترونية أو في إطار القوانين الخاصة بحماية المستهلكين ، فقد تضمنت بعض التشريعات العربية الحديثة الخاصة بالتجارة الالكترونية قواعد تفصيلية بشأن حماية المستهلك عندما يصبح طرفاً في العقود الالكترونية عبر الانترنت[١].

فالمستهلك الالكتروني مثله مثل أي مستهلك أخر الذي يفتقر إلى الخبرات القانونية أو الفنية حتى يحكم على المنتج محل التعاقد حيث يتعاقد على السلعة أو الخدمة من خلال الإعلانات الالكترونية المعروضة على شاشة حاسوب فيبرم العقد مع المهني دون وجود مادي متعاصر بينهما ، بل مجرد وجود افتراضي أو تقديري متعاصر ومجلس قائم على مجرد خيل وفق تقنيات الترقيم ، ومن دون جدران ، بسبب الطبيعة الانفتاحية للشبكة[٢].

فمخاطر الوفاء عند شراء السلع والخدمات عبر الانترنت ، والاعتداء على خصوصيات المستهلك من خلال سرقة المعلومات الشخصية ، وعدم معاينة السلع حقيقة ، والتأكد من ملامتها من عدمه ، والتي هي أبرز ما يمكن أن يتعرض لها المستهلك الالكتروني ، ليكون ضحية لقرصنة التجارة الالكترونية من قبل الطرف الأخر ، الذي قد يلجأ أحياناً الى استخدام طرق احتيالية في الضغط على الارادة المستهلك لجذبه أو اغرائه من خلال ما يوفره على موقعه الالكتروني عبر شبكة

---

(١)ومن القوانين التي اشارة الى حماية المستهلك في نطاق التجارة الالكترونية ، وبصفه خاصة تلك التي تتم عبر الانترنت ، التوجيه الاوربي كقانون رقم ٧ /٩٧ في ٢٠ مايو ١٩٩٧ بشأن حماية المستهلكين في العقود عن بعد ، التوجيه الاوربي رقم ٤٨٩/ ٩٧ في ٣٠ /٧/ ١٩٩٧بشأن وسائل الدفع الالكتروني ، التوجيه الاوربي رقم ٩٩/٩٣في ١٣ديسمبر بشأن التوقيع الالكتروني ، التوجيه الاوربي رقم ٢٠٠٠/٣١في ٨/٨ /٢٠٠٠بشأن التجارة الالكترونية ، وكذلك القوانين الفرنسية ، كقانون رقم ٢٢/ ٧٨ الصادر في ١٠ يناير ١٩٨٧الخاص بإعلام وحماية المستهلكين ، قانون رقم٣٢ /٨٧الصادر في ١٠يناير١٩٨٧ الخاص بحماية المستهلكين للسلع والخدمات ، وكذلك المرسوم ٤٦٤ / ٧٨ الصادر في ٢٤مارس ١٩٧٨الخاص بتحديد مفهوم الشرط التعسفي وتنظيم لجنة الشروط التعسفية ودورها ، قانون رقم ٢١/ ٨٨ الصادر في ٦يناير ١٩٨٨ بشأن عمليات البيع بالتليفزيون ، قانون الاستهلاك رقم ٩٤٩ الصادر في٢٦ يوليو ١٩٩٣، المرسوم رقم ٧٤١ / ٢٠٠١الصادر في ٢٣اغسطس ٢٠٠١بشأن التعاقد عن بعد ... للمزيد انظر تفاصيل اكثر عن ذلك لدى ، محمد المرسي زهرة ، الحماية المدنية للتجارة الالكترونية ، الطبعة الثالثة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، بدون سنة نشر ، ص٧٤ وما بعدها ، عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص٢٥، ٢٦ ، هامش٣ ، آمانج رحيم احمد ، حماية المستهلك في نطاق العقد ، دراسة تحليلية مقارنة ، اطروحة لنيل درجة الدكتوراه في القانون ، جامعة السليمانية ، العراق ، ٢٠٠٨، ص٨ ، هامش٣ ، اسامة احمد بدر ، المرجع السابق ، بند ١٦ ، ص ٥٠ .

(٢)اسامة احمد بدر ، المرجع السابق ، بند٤١ ، ص١٠١.

الانترنت[١]، والتي تكون في الغالب على شكل استمارة نموذجية الكترونية _ كما اشرنا سابقاً _ تتضمن تفاصيل التعاقد وتتوجه بشروط مماثلة الى الجمهور على وجه الدوام بشكل لا تقبل المناقشة أو التعديل ، والتي قد تتضمن شروطاً تعسفية لا يسمح للمستهلك مناقشتها من قبل الطرف الأخر - المهني - الذي يملك إدارة الأسواق الكترونياً ، كونه يتمتع بالمركز المعلوماتي والاقتصادي الكبير ، يسهل عليه التوجه بالمستهلك الى التعاقد[٢].

فمصطلح المستهلك الالكتروني هو مصطلح مستحدث ولا يختلف عن مفهوم المستهلك التقليدي ، الا من حيث الإدارة أو الوسيلة التي يستخدمها المستهلك للتعاقد عن بعد ، ما يعني ان المستهلك الالكتروني قد يكون شخصاً طبيعياً أو معنوياً كما في المستهلك التقليدي ، فليس هناك ما يمنع من ذلك[٣].

وقد صدر من محكمة النقض الفرنسية ذلك عندما تبنت فكرة الشخص المعنوي كمستهلك ، حيث قامت إحدى الشركات بإبرام عقد اشتراك لدى إدارة المياه ، وبعد عدة سنوات اشتكت من زيادة الاستهلاك غير المعتادة ، وبعد التحقق وجد عيب فني في الوصلة بين الكمبيوتر والمشروع ، طلبت الشركة رد المبالغ غير المستحقة التي دفعتها ،نظرت محكمة الاستئناف في الدعوى والاستئناف ، وأكدت ان الشركة قد عملت خارج اختصاصها المعتاد ، وأنها كانت في حالة عدم العلم مثل الحكم أي مستهلك ، باعتبار ان عقد توريد المياه ليس له رابطة مباشرة مع نشاط الشركة وبناء على هذا الحكم تكون محكمة النقض تبنت فكرة الشخص المعنوي كمستهلك[٤].

---

(١)آمانج رحيم احمد ، المرجع السابق ،ص ٢٣ .

(٢)آمانج رحيم احمد ، المرجع السابق ،ص ٢٤ ، محمد الصيرفي ، الشراء الالكتروني ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، سنة ٢٠٠٨ .، ص ٣٦١ وما بعدها

(٣)كوثر سعيد عدنان خالد ، حماية المستهلك الالكتروني ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، سنة ٢٠١٢ .، ص ٧٩ .

(٤)Cass.civ, ٥ mars ٢٠٠٢, Dalloz .j.٢٠٠٢,n٢٥,p٢٠٥٢,Ndir.

مشار لهذا الحكم لدى : كوثر سعيد عدنان خالد ، المرجع السابق ، ص ٨٧ .

أما عن التشريعات العربية فلم تتعرض جميعها لمفهوم المستهلك الالكتروني في قوانين التجارة الالكترونية وحماية المستهلك [١].

ما يستدعي الأمر زيادة الحاجة إلى مزيد من الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني ، وهذا ما أكده البرلمان الأوربي ، الذي دعا إلى هذه الحماية من خلال قراره الصادر في ٦ أبريل ٢٠١١ تحت عنوان " سوق واحد للشركات والنمو " حيث جاء في المادة(٢٠) من هذا القرار تحت عنوان " السوق الرقمي الموحد " تدعو المفوضية الأوربية والدول الأعضاء إلى اتخاذ التدابير الملائمة لتعزيز ثقة قطاع الأعمال والمواطنين في مجال التجارة الالكترونية ، من خلال ضمان مستوى عال لحماية المستهلك في هذا المجال[٢].

فالشخص يكون مستهلكاً أيا كانت وسيلة التعاقد ، سواء كان التعاقد من خلال الانترنت أو من خلال الطريقة التقليدية ، ففي الحالتين يستحق الحماية القانونية المقررة قانوناً لكن الحماية المقررة للمستهلك الالكتروني تكون حماية مكثفة مقارنة بالحماية المقررة للمستهلك التقليدي[٣].

أما التعريفات الفقهيه الواردة عن المستهلك الالكتروني فقد عرف بأنه " هو المتعامل في نطاق التجارة الالكترونية عبر الانترنت ، والذي يتلقى الاعلان عن السلعة ويقوم بشرائها "[٤].

وعرفه آخر بأنه " هو ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتلقى السلع أو الخدمات من المهني لغير الاغراض التجارية ويستلمها مادياً أو حكمياً سواء بمقابل أو بدون مقابل عبر شبكات الاتصال الالكترونية "[٥].

---

(١)فيما عدا المشرع التونسي في قانونه رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٠ المتعلق بالمبادلات التجارية الالكترونية ، حيث افرد الباب الخامس للمعاملات التجارية ، وشملت الفصول من (٢٥ – ٣٧) تتضمن حماية المستهلك الالكتروني ، الا انه لم يعرف المستهلك الالكتروني ، كذلك المشرع المصري عندما افراد الفصل السابع متضمن سبعة مواد من (١٥ – ٢١) الا انه لم يحدد مفهوم المستهلك الالكتروني ، كذلك قانون المبادلات التجارة الالكترونية الفلسطيني لسنة ٢٠٠٣ حيث افرد الباب الخامس للمعاملات التجارية الالكترونية ، وشمل المواد من (٥٠ – ٦١) تتضمن حماية المستهلك الالكتروني الا انه لم يعرف المستهلك الالكتروني .

(٢)صفوان حمزة ابراهيم ، المرجع السابق ، ص ٢٨٢ .

(٣)محمد المرسي زهرة ، المرجع السابق ، ص ٧٨ .

(٤)عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص ٢٥ .

(٥)خالد ممدوح ابراهيم ، حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية ، المرجع السابق ، ص ٢٦،٢٧ .

وعرفه آخر بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد بوسيلة تقليدية أو الكترونية بشأن المنتجات التي تلزمه هو وذويه والتي لا ترتبط بمهنته أو حرفته "[١].

وعرفه آخر بأنه " من يتزود بسلع أو خدمات أياً كانت وسيلة التعاقد لإشباع حاجياته الشخصية أو العائلية اذا لم تتعلق بأعمال مهنته سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً وسواء كان مهنياً أو لا "[٢].

لذا نرى ضرورة التوسع في مفهوم المستهلك الالكتروني بحيث يعد مستهلكاً الكترونياً كل من يتعاقد على السلعة أو الخدمة لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو يتعاقد من اجل احتياجاته مهنته خارج نطاق تخصصه ، باستخدام الوسائط الالكترونية ، فالمهني أو التاجر اذا تعاقد بوصفه مشترياً بالطرق الالكترونية ، يتعرض لنفس المخاطر التي يتعرض لها المستهلك التقليدي - مخاطر الوفاء الالكتروني أو التأكد من شخصية المتعاقد أو ضعف المعرفة الالكترونية – حيث من السهل ان يكون ضحية لقرصنة التجارة الالكترونية مثله مثل أي مستهلك ، مما يستوجب اسباغة بالحماية القانونية .

وبناءً على ما تقدم يمكن لنا وضع تعريف للمستهلك الالكتروني بأنه " كل من يتعاقد من اجل اشباع حاجاته الشخصية أو العائلية خارج نشاطه المهني المباشر عبر أية قناة من قنوات الاتصال المختلفة ومنها الانترنت.

(١)كوثر سعيد عدنان خالد ، المرجع السابق ، ص ٧٨ .
(٢)محمد المرسي زهرة ، المرجع السابق ، ص ٧٨ .

الخاتمة

نخلص من دراستنا لمفهوم المستهلك والطرف المقابلة له والمتمثل بالمهني الى مايلي

١- اختلفت التسميات التي أطلقت على لفظ المهني لدى التشريعات الخاصة بحماية المستهلك ، فالقانون الاماراتي والعماني والتونسي والفلسطيني تسميه بالمزود ، أما القانون المصري والمغربي فيسميه بالمورد ، بينما كان القانون اللبناني يسميه المحترف ، كان القانون السوري قد سماه بالمنتج ، أما القانون الجزائري فقد سماه بالمتدخل ... غير اننا سوف نستعمل لفظ المهني للدالة على الطرف الثاني المقابل للمستهلك وذلك لشيوعه على المصطلحات الاخرة في الدراسات القانونية .

٢- تباين التشريعات الخاصة بحماية المستهلك في استخدام المصطلح المقابل للمستهلك فالبعض منها يطلق عليه المورد والبعض الاخر يطلق عليه المزود ، بينما اطلاقة تشريعات اخراء مصطلح المحترف ، اطلاقة اخرى المتدخل .

٣- نوافق الاتجاه المؤيد لاعتبار المهني الذي يتعامل في غير تخصصه مستهلكاً لكون المهني عندما يتعاقد في غير تخصصه يعد مستهلكاً ضعيفاً ، يحتاج إلى الحماية المقررة في قوانين الاستهلاك مثله مثل أي مستهلك آخر ، وذلك باعتبار عدم إلمامه بالأمور الفنية لموضوع المعاملة محل التعاقد ، ولا يجوز القول ان المهني نتيجة تفوقه الاقتصادي يستطيع أن يستعين بغيره من الخبراء ، لأنه قد يتوافر لدى المستهلك العادي قدر من الثراء يستطيع أن يستعين بخبير وكذلك أيضاً ، إذا كانت حماية المستهلك في مواجهة المهني المتخصص تقوم على أساس التفاوت المعرفي بين أطراف العلاقة العقدية بين طرفين ، فإن مد هذه الحماية إلى المستهلك المهني الذي يتعاقد في غير تخصصه تكون من باب أولى ، فعندما يتعاقد المهني خارج مجال تخصصه ولو

كان ذلك لإشباع حاجاته المهنية أو الحرفية فإنه يكون أهلاً للتمتع بالحماية القانونية المقررة للمستهلك البسيط وذلك لأنه يوجد في نفس الظروف التي يتواجد فيها كل منهما .

المراجـــع

اولاً :- القران الكريم

ثانياً :- مصادر اللغة

١- محمد بن أبي بكر الرازي ، مختار الصحاح ، الطبعة الأولى ، ، دار الكتاب العربي ، بيروت ، لبنان ، سنة ١٩٧٩ .

٢- ابن منظور، لسان العرب، الطبعة الأولى، ج ١٠ بيروت ، لبنان ، دار صادر للطباعة والنشر، سنة ١٩٥٦ .

٣- مجد الدين الفيروآ زبادي ، القاموس المحيط ، الطبعة الثانية ، مؤسسة الرسالة ، بيروت، لبنان ، سنة ١٩٨٧ .

ثالثاً :- المصادر العامة

١) أحمد ابراهيم حسن ، تاريخ النظم القانونية والاجتماعية ، دار المطبوعات الجامعية ، الاسكندرية ، سنة ١٩٩٩ .

٢) أسعد دياب ، ضمان العيوب الخفية ، سنة ١٩٨١.

٣) رؤوف عبيد ، شرح قانون العقوبات التكميلي ، الطبعة الرابعة ، دار النهضة العربية ، مصر، سنة ١٩٦٨

٤) مصطفى كامل كيره ، التطور التاريخي للجرائم الاقتصادية ، مجلة القضاة ، العدد السابع ، يونيو، سنة ١٩٧٢ .

رابعاً :- المصادر المتخصصة

١- أحمد عبد العال أبو قرين ، نحو قانون لحماية المستهلك ، مركز البحوث ، كلية العلوم الادارية ، جامعة الملك سعود ، سنة ١٩٩٣.

٢- أحمد محمد خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الإسلامية دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر، سنة ٢٠٠٥ .

٣- أحمد محمد خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في مجال عدم الإخلال بالأسعار وحماية المنافسة ومنع الاحتكار، دار الجامعة الجديدة ، سنة ٢٠٠٨ .

٤- أحمد محمد محمد الرفاعي ، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، سنة ١٩٩٤ .

٥- أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني ، دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية ، سنة ٢٠٠٥ .

٦- حسن عبد الباسط جميعي ، حماية المستهلك / الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، سنة ١٩٩٦ .

٧- حمد الله محمد حمد الله ، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك ، دراسة مقارنة ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، سنة ١٩٩٧ .

٨- جمال زكي الجريرلي. البيع الالكتروني للسلع المقلدة عبر شبكة الانترنت، ٢٠٠٨.

٩- خالد عبد الفتاح محمد خليل ، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص ، سنة ٢٠٠٢ .

١٠- خالد موسى توني ، الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات الخادعة ، دراسة مقارنة ، ط١ ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، مصر ، سنة ٢٠٠٧ .

١١- خالد ممدوح ابراهيم ، أمن المستهلك الإلكتروني ، الدار الجامعية - الإسكندرية ، سنة ٢٠٠٨ .

١٢- خالد ممدوح إبراهيم ، حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية ، دراسة مقارنة ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، سنة ٢٠٠٧ .

١٣- راضي عبد المعطي علي السيد ، نحو نظرية عامة في القانون الإداري لحماية المستهلك ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة أسيوط ، سنة ٢٠٠٣ .

١٣- رمضان علي السيد الشرنباصي، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ، سنة ٢٠٠٤ .

١٤- رمزي فريد محمد مبروك ، حماية المستهلك في إطار مفهوم جديد لعقد الإذعان ، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة ، سنة ٢٠٠٢ .

١٥- سامح عبد الواحد التهامي ، التعاقد عبر الانترنت ، دراسة مقارنة ، دار الكتب القانونية ، سنة ٢٠٠٨ .

١٦- سليمان الطماوي ، القانون الإداري ، بدون دار نشر، سنة ١٩٨٤ .

١٧- صفوان حمزة إبراهيم عيسي ، الاحكام القانونية للتجارة الالكترونية ، دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، سنة ٢٠١٣ .

١٨- طرح البحور علي حسن ، عقود المستهلكين الدولية ما بين قضاء التحكيم والقضاء الوطني ، ط١ ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، سنة ٢٠٠٧ .

١٩- عبد الفتاح بيومي حجازي ، حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت ، دار الكتب القانونية ، مصر ، سنة ٢٠٠٨ .

٢٠- السيد خليل هيكل ، نحو القانون الإداري للاستهلاك في سبيل حماية المستهلك ، سنة ١٩٨٩ .

٢١- السيد محمد السيد عمران ، حماية المستهلك اثناء تكوين العقد ، دراسة مقارنة ، منشاة المعارف بالإسكندرية ، سنة ١٩٨٦ .

٢٢- كوثر سعيد عدنان خالد ، حماية المستهلك الالكتروني ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، سنة ٢٠١٢ .

٢٣- محمد الحسني ، حماية المستهلك الالكتروني في القانون الدولي الخاص ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، سنة ٢٠١٣ .

٢٤- محمد بودالي ، حماية المستهلك في القانون المقارن ، سنة ٢٠٠٦ .

٢٥- محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات، دراسة مقارنة، دار الفجر للنشر والتوزيع،٢٠٠٥ .

٢٦- محمد حسين عبد العال ، مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية ، سنة ٢٠٠٧ .

٢٧- محمد عبد الشافي إسماعيل ، الإعلانات التجارية الخادعة ومدي الحماية التي يكفلها المشرع الجنائي ، سنة ١٩٩٩ .

٢٨- محمد الصيرفي ، الشراء الالكتروني ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، سنة ٢٠٠٨ .

٢٩- محمد المرسي زهرة ، الحماية المدنية للتجارة الالكترونية ، الطبعة الثالثة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، بدون سنة نشر.

٣٠- مرفت عبد المنعم صادق ، الحماية الجنائية للمستهلك ، بدون دار نشر، القاهرة ، سنة ١٩٩٩ .

٣١- مصطفى أحمد أبو عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان ، سنة ٢٠١١ .

خامساً :- الرسائل والاطاريح

١- اسلام هاشم عبد المقصود سعد ، قواعد الحماية القانونية للمستهلك بين القانون المدني والفقه الاسلامي ، دراسة مقارنة ، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق ، كلية الحقوق ، جامعة المنوفية ، سنة ٢٠١١ .

٢- آمانج رحيم احمد ، حماية المستهلك في نطاق العقد ، دراسة تحليلية مقارنة ، اطروحة لنيل درجة الدكتوراه في القانون ، جامعة السليمانية ، العراق ، ٢٠٠٨ .

٣- جاسم ناصر عبد العزيز المليغي ، الحماية الجنائية للمستهلك ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق ، جامعة حلوان ، مصر ، سنة ٢٠١١ .

٤- عزت عبد المحسن إبراهيم سلامة ، الحماية المدنية للمستهلك من الشروط الخفية ، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق ، كلية الحقوق ، جامعة عين شمس ، سنة ٢٠١٣ .

٥- عمرو درويش سيد العربي ، الحماية الجنائية للمستهلك من غش الأغذية ، رسالة دكتوراه في الحقوق ، كلية الحقوق ، جامعة عين شمس ، سنة ٢٠٠٤ .

٦- راضي عبد المعطي على السيد، نحو نظرية عامة في القانون الإداري لحماية المستهلك، رسالة لنيل الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة أسيوط ، ٢٠٠٣.

٧- سي الطيب محمد أمين، الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، ٢٠٠٨.

٨- نجاح ميدني ، آليات حماية المستهلك في الاقتصاد الإسلامي ، رسالة ماجستير في الاقتصاد الإسلامي ، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية ، جامعة الحاج لخضر- باتنة ، سنة ٢٠٠٨ .

٩- نصيف محمد حسين ، النظرية العامة في الحماية الجنائية للمستهلك ، رسالة دكتوراه في علوم الشرطة ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية الشرطة ، مصر، سنة ١٩٩٧ .

سادساً :- الابحاث

١- بخته موالك ، الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري ، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية ، ج ٣٧ ، رقم٠٢ ، ١٩٩٩ .

٢- بوعبيد عباسي، مفهوم المستهلك على ضوء العمل التمهيدي لمشروع قانون حماية المستهلك، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون المقارن ، مراكش ، المغرب ، عدد٣٧ ، سنة ٢٠٠٠ .

٣- حسن عبد الباسط جميعي ، مفاهيم حماية المستهلك في مصر والعالم ، بحث منشور ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، بدون سنة نشر .

٤- جمال النكاس، حماية المستهلك وأثرها علي النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، مجلة الحقوق، جامعة الكويت ، ١٩٨٩.

٥- رزين بن محمد الرزين ، ورقة عمل مقدمة في ندوة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري في الدول العربية ، المنعقدة في شرم الشيخ ، جمهورية مصر العربية ، في يناير ٢٠٠٨ .

٦- زيد بن محمد الرماني ، المستهلك وهدفه في الإسلام ، انظر موقع الدكتور الرماني على الانترنت وفق الرابط التالي
www.alukah.net/Web/rommany/١٠٢٦٩/

٧- يوسف الزوجال ، مفهوم المستهلك في التشريع والفقه والقضاء المغربي والمقارن ، مجلة الفقه والقانون على الموقع الإلكتروني www.majalah.new.ma

٨- فتحي عبد الرحيم عبد الله، نظام التعويض عن الأضرار التي تلحق بأمن وسلامة المستهلك في القانون المدني المصري والمقارن، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ١٩٩٩.

٩- فتحية محمد قوراري ، الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات المستغلة، دراسة في القانون الإماراتي المقارن، مجلة الحقوق ، ٢٠٠٩.

١٠- سابعاً :- القوانين والتشريعات

١- قانون اتحادي رقم (٢٤ لسنة ٢٠٠٦) في شأن حماية المستهلك الامارتي .

٢- قانون حماية المستهلك التونسي رقم (١١٧ لسنة ١٩٩٢) .

٣- قانون حماية المستهلك السوري رقم (٢ لسنة ٢٠٠٨) .

٤- قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١ لسنة ٢٠١٠) .

٥- قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم (٢١ لسنة ٢٠٠٥) .

٦- قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (٦٥٩ لسنة ٢٠٠٥) .

٧- قانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري رقم (٠٩ ــ ٠٣ لسنة ٢٠٠٩) .

٨- قانون حماية المستهلك المصري رقم (٦٧ لسنة ٢٠٠٦) .

٩- قانون تحديد تدابير حماية المستهلك المغربي (٣١.٠٨ لسنة ٢٠١١) .

١٠- قانون سلطنة عمان بشأن حماية المستهلك رقم (٨١ لسنة ٢٠٠٢) .

١١- قانون المبادلات التجارية الالكترونية التونسي رقم (٨٣ لسنة ٢٠٠٠) .

١٢- مشروع قانون المبادلات التجارية الالكترونية الفلسطيني لسنة ٢٠٠٣ .

ثامناً :- المصادر الاجنبية

١- Voir Jans Calait-Auloy,Frank Seinmetz,Droit de la consomation,٥e édition, ٢٠٠٠, Dalloz, paris .

٢- M. Kahloula et G Mekamcha, la protection du consommateur en droit algérien, IDARA revue de L'ENA, volume ٥, N° ٢, ١٩٩٥ .

٣- Myriam Jezequel; Historique de la loit sur la protection du consommateur, journale le Barreau du quebec,volume ٣٥; numéro ٢١, ١٥ décembre ٢٠٠٣