

عنوان البحث

آليات تحقيق العدالة التعاقدية في عقود الاستهلاك الإلكتروني

إعداد / عبدالله جمال حمد الحمد

باحث ماجستير بالقانون الخاص _ جامعة الشارقة

Abdullah.alhamad.7@hotmail.com

إشراف/ أ. د : محمد محمد السادات

الأستاذ المشارك بالقانون المدني – كلية القانون

جامعة الشارقة.

mmarzouk@sharjah.ac.ae

ملخص البحث

يعد المستهلك أحد الأركان الأساسية في العملية الاقتصادية كلها، وقد تزايدت الحالات التي تمثل اعتداء على حقوق المستهلك، وبخاصة في عقود الاستهلاك التي يتم إبرامها بالوسائل والطرائق الإلكترونية، مما يستوجب البحث في الحماية الخاصة بالمستهلك من جميع الاعتداءات التي تقع عليه، وقد سعت العديد من التشريعات لتوفير جميع أنواع الحماية اللازمة لهذا المستهلك في خلال تعاملاته الاستهلاكية والتعاقدية. ويتناول هذا البحث موضوع: آليات تحقيق العدالة التعاقدية في عقود الاستهلاك الإلكتروني، وذلك في إطار كلاً من القانون الكويتي والقانون الإماراتي، لتسليط الضوء على النطاق الموضوعي على الحقوق الخاصة بالمستهلك في عقود الاستهلاك الإلكتروني، والتي تتمثل في الحق في الرجوع عن التعاقد، وحق التبصير، ومدى كفاية هذه الحقوق وملاءمتها لتحقيق الحماية اللازمة للمستهلك في كل من القوانين محل المقارنة، علاوة على دور جمعيات حماية المستهلك في تحقيق العدالة التعاقدية.

وفي ضوء ما تقدم قد تم تقسيم هذه الدراسة إلى مبحثين: يوضح المبحث الأول حق المستهلك في التبصير، وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب: يوضح المطلب الأول مفهوم حق المستهلك في التبصير، ويوضح المطلب الثاني مضمون الالتزام بالتبصير وشروطه، كما يتناول المطلب الثالث جزاء الإخلال بالالتزام بالتبصير.

وموضوع المبحث الثاني حق المستهلك في الرجوع و دور جمعيات حماية المستهلك في تحقيق العدالة التعاقدية ، وقد تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب: المطلب الأول: مفهوم حق المستهلك في الرجوع و جمعيات حماية المستهلك ، المطلب الثاني: خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي و خيار الرؤية في القانون الإماراتي ، المطلب الثالث: جمعيات حماية المستهلك في القانون الكويتي و الإماراتي.

ثم يتبع ذلك كله ما تم التوصل إليه من نتائج، وما انتهت إليه هذه الدراسة من الأمور المهمة التي تتعلق بها. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بشكل أساسي من خلال عرض النصوص القانونية، وذلك فيما يتعلق ببيان أوجه الحماية القانونية المقررة للمستهلك في عقود الاستهلاك الإلكتروني، كما اعتمدت بشكل تبعي على المنهج الاستقرائي فيما يتعلق بتنظيم الحماية القانونية للمستهلك في عقود الاستهلاك الإلكتروني، وذلك باتباع أسلوب الانتقال من الجزئيات إلى الكليات أو من الخاص إلى العام، علاوةً على المنهج المقارن، وذلك فيما يتعلق بآليات تحقيق العدالة التعاقدية في عقود الاستهلاك الإلكتروني، في كلٍّ من القانون الكويتي والقانون الإماراتي.

ومن النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة أن حق المستهلك في الرجوع يعد من أكثر الوسائل الملائمة لحماية خصوصيات التعاقد من خلال الإنترنت؛ إذ إن عدم توافر الخبرة الكافية لدى المستهلك الإلكتروني، وعدم إكتماله معاملة المنتج والعلم بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد، تعد أسباباً كافية لتقرير حق المستهلك في الرجوع؛ إذ إنَّ المشرع الاتحادي قد نصَّ على حق المستهلك في رد السلعة المعيبة، كما جعل القانون الكويتي عقد الاستهلاك غير لازم بالنسبة للمستهلك، ويجوز الرجوع فيه بإرادته المنفردة، وقد تم التوصل أيضاً إلى أن الالتزام بالتبصير يعد التزاماً قانونياً سابقاً على التعاقد، والذي يلتزم بموجبه أحد الطرفين بتزويد الطرف الآخر بالمعلومات الخاصة بالعقد، والبيانات اللازمة لإيجاد رضاء سليم كامل بكل تفاصيل العقد وبياناته.

وقد انتهت الدراسة إلى العديد من التوصيات والتي يعد من أبرزها: ضرورة وضع قواعد قانونية لضبط التعامل من خلال الوسائل الإلكترونية، وضوابط محددة لحماية المستهلك الإلكتروني، والنص على هذه الضوابط في القوانين المقارنة. كما انتهت إلى ضرورة الحرص على التوعية اللازمة للحفاظ على سلامة المستهلك، سواء كانت هذه التوعية من طرف المستهلك، أو من طرف الدولة، أو من جهة الأعوان الاقتصاديين.

Abstract

The consumer is one of the basic pillars of the economic process as a whole. Cases that represent an infringement of consumer rights have increased especially in consumption contracts that are concluded by electronic means and methods which necessitate research into consumer protection from all violations against him. Much legislation has sought to provide all types of protection necessary for this consumer during his consumer and contractual dealings.

This research deals with the subject of mechanisms to achieve contractual justice in electronic consumption contracts within the framework of both Kuwaiti and UAE laws to shed light on the substantive scope of consumer rights in electronic consumption contracts which is the right to refrain from contracting the right to inspection and the adequacy of these rights and their suitability to achieve the necessary protection for the consumer in both comparative laws in addition to the role of consumer protection agencies in achieving contractual justice.

In light of the above this study has been divided into two chapters. The first chapter clarifies the consumer's right to inspection and it has been divided into three sections. The first section clarifies the concept of the consumer's right to inspection. The second section clarifies the content of the obligation to inspection and its conditions. The third section clarifies the penalty for breaching the obligation to inspection.

The second chapter explains the consumer's right to refrain from contracting and the role of consumer protection agencies in achieving contractual justice . This chapter has been divided into three sections. The first section clarifies the concept of the consumer's right to refrain from contracting and consumer protection agencies . The second section clarifies the option to refrain from contracting in Kuwaiti law and UAE law . In addition to the third section consumer protection associations in Kuwait and UAE law . Then all this was followed by the results that have been reached and the important conclusions that this study has concluded.

The study relied on the descriptive and analytical approach mainly by presenting the legal texts in relation to the clarification of the legal aspects of the legal protection

established for the consumer in the electronic consumption contracts. It also relied on the inductive approach with regard to organizing the legal protection of the consumer in electronic consumption contracts ‘by following the method of moving from part to whole or from private to public. In addition to using the comparative approach ‘with regard to mechanisms to achieve contractual justice in electronic consumption contracts ‘in both Kuwaiti and UAE laws.

The most important results reached through this study is that the consumer's right to refrain from contracting is one of the most appropriate means to protect the privacy of contracting via the Internet ‘as the lack of sufficient experience of the electronic consumer ‘and the inability to inspect the product and know the characteristics of the service before concluding the contract are sufficient reasons to decide the consumer's right to refrain from contracting. The Federal Legislator has stipulated the right of the consumer to return the defective goods. Kuwaiti law also made the consumption contract non-binding for the consumer ‘and it is permissible to refrain from it voluntarily. It has also been concluded that the obligation to inspection is a legal obligation prior to the contract ‘according to which one of the parties is obligated to provide the other party with the information about the contract ‘and the data necessary to create a sound and complete satisfaction with all the details and particulars of the contract.

The study ended with many recommendations ‘the most prominent of which is the necessity to establish legal rules to control dealing through electronic means ‘and specific controls to protect the electronic consumer ‘and to stipulate these controls in comparative laws. The study also concluded that it is necessary to ensure the awareness necessary to maintain the safety of the consumer ‘whether this awareness is on the part of the consumer ‘on the part of the State ‘or on the part of economic agents

المقدمة

إنّ المحرك الأساسي لأي تحول وتطور يشهده العالم يقوم على التراكم العلمي والمعرفي؛ لأنهما أساس التقدم الاقتصادي والاجتماعي، وقد أدّى ازدهار التجارة وتقدمها وتطور وسائل المواصلات والتواصل وانفتاح الأسواق العالمية - ومن ذلك انتشار التسوق الإلكترونيّ من خلال المتاجر التي يتم تحميلها في الأجهزة الذكية - أدّى إلى زيادة تبادل الخدمات والسلع بين الأشخاص، وذلك في العديد من الدول، وهو ما أدّى إلى إبرام العقود الإلكترونيّة^(١).

وقد كان لثورة تكنولوجيا المعلومات، والتزاوج الشهير بين أنظمة الاتصالات وأنظمة الحوسبة أثر كبير على المعاملات التجاريّة، حيث تحول النشاط والتعامل التجاريّ من خلال الوسائل التقليدية إلى الأنشطة التجاريّة التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونيّة، من خلال ما توفره شبكة الإنترنت من الدخول إلى الأسواق العالمية، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق عائد أكبر من الذي يحققه النشاط التجاريّ التقليدي^(٢).

وبناءً على ما تقدم فقد تحول العالم إلى سوق مفتوح أمام المستهلك من أجل التسوق لإشباع حاجاته من الخدمات والسلع بدون أن يكون هناك التزام بالوجود المادي للطرفين في مكان واحد عند التعاقد، ونظرًا لكون هذه العقود تتم من خلال شبكة الإنترنت فإن الطرف الآخر يكون مستهلكًا، ومن ثم لا بدّ من توفير الحماية اللازمة له باعتباره الطرف الضعيف في هذه المعاملة، كما أن هذا التعاقد يتم عبر الفضاء الإلكترونيّ والذي يتعارض معه القدرة على معاينة السلع والخدمات والتأكد من سلامتها^(٣).

وتعد حماية المستهلك أحد الأركان الأساسية في نظام السوق، حيث يجب أن تتوافر في أي مجتمع منظم قواعد تحمي حقوق المستهلك، وتحمي حقوق أطراف العلاقة التعاقدية، وذلك في عقود الاستهلاك، كما أصبحت حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك الإلكترونيّ، من الأمور الضرورية، التي تقتضي التسلح بالتقنيات والحقوق التي تستخدم للحفاظ على سلامة المستهلك، فالحماية التي يتمتع بها المستهلك قد تكون سابقة على إبرام العقد، والتي قد تتمثل في تبصيره وإعلامه بالمعلومات الضرورية، وتفعيل أساليب توعية المستهلك بمجمل حقوقه الجوهرية التي تستهدف حماية رضاه، وقد تكون هذه الحماية في أثناء إبرام العقد، والتي تتمثل في حمايته من الشروط التعسفية، ومنح جمعيات حماية المستهلك الحق في مواجهة مختلف الممارسات التعاقدية التعسفية^(٤)، أما عن الحماية اللاحقة

(١) وفاء يعقوب جناحي، دور قواعد القانون الدولي الخاص في حماية المستهلك في العلاقات التعاقدية ذات العنصر الأجنبي، مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية، مجلد ١٦، ع ١٤، ٢٠١٩م، ص ٤٣٩.

(٢) محمد فواز المطالقة، الوجيز في عقود التجارة الإلكترونيّة، دراسة مقارنة، دار الثقافة، عمان، ط ١، ٢٠٠٦م، ص ٢٢-٢٣.

(٣) عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط ٢، ٢٠٠٨م، ص ٤٤.

(٤) عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط ٢، ٢٠٠٨م، ص ٤٤.

للمستهلك، فقد نظمت العديد من التشريعات حماية حقوق المستهلكين في العقود المبرمة من بعد، وذلك من خلال ممارسه خيار الرجوع عن التعاقد، بالإرادة المنفردة للمستهلك، وذلك استثناء من مبدأ القوة الملزمة للعقد، كما قد عملت أيضاً على إيجاد قواعد قانونية تراعي خصوصية الآلية التي يتم من خلالها إبرام العقد^(٥).

وبناء على ما تقدم فقد حرصت العديد من التشريعات القانونية على المستوى الأوربي والعربي على الاهتمام بالمستهلك وذلك باعتباره أحد أركان العملية التّجاريّة، وأضعفها في الوقت ذاته، بالرغم من كونه أهم أركان العملية الاستهلاكية لأنه هو الذي يقوم بشراء السلعة واستخدامها، إلا أنه يكون أضعفها لقلّة خبرته في مقابل هيمنة التاجر على العملية التّجاريّة، كما قد ينشأ التعاون الاقتصادي بين الصناع والتجار، ويقومون بتكوين تحالف اقتصادي داخل السوق يستهدف المستهلك^(٦).

ويدور البحث حول توضيح الحقوق المتعلقة بالمستهلك كالحق في التبصير، والحق في الرجوع، ودور جمعيات حماية المستهلك في تحقيق العدالة التعاقدية، وبيان ذلك بالنسبة للقانون الكويتي والقانون الإماراتي.

أهمية البحث: -

تتركز أهمية الدراسة في المكانة التي تحظى بها عقود الاستهلاك الإلكترونيّة، وذلك باعتبارها من أهم الموضوعات القانونية الحديثة، حيث أصبح الفضاء الرّقمي نافذة لممارسة الأنشطة التسويقية من خلال الحسابات الشخصية والتطبيقات الإلكترونيّة، كما أن التشريعات والقوانين في مختلف الدول لا تزال تبحث عن القواعد القانونية الملائمة لطبيعة المعاملات الإلكترونيّة، ووضع المعايير والضوابط التي يتم بمقتضاها تكييف عروض البيع عبر مواقع التسوق، وحماية المستهلك الإلكتروني، كما تتمثل أهمية البحث في كونه يعد محاولة لتسليط الضوء على الضوابط والمعايير التي تتضمن حماية المستهلك الإلكتروني باعتبارها الطرف الضعيف في العقود التي يتم إبرامها من خلال الوسائل الإلكترونيّة.

إشكالية البحث: -

تتركز إشكالية البحث في الوقوف على أوجه الحماية القانونية التي قد وضعها كل من المشرع الكويتي والمشرع الإماراتي لحماية المستهلك وتحقيق العدالة التعاقدية في عقود الاستهلاك الإلكترونيّ.

(٥) نوال شبيرة، حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك في مجال البيوع، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، ٢٠١٤، ص ٢-٤.

(٦) رامي زكريا رمزي مرتجي، الحماية الجزائرية للمستهلك في التشريع الفلسطيني، دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية، رسالة ماجستير، كلية الشريعة والقانون، غزه، ٢٠١٧م، ص ١.

كما تتركز إشكالية البحث في العديد من التحديات القانونية ذات الصلة المباشرة بالمستهلك، فالمستهلك يعيش في دوامة الأخطار التي ترتبط بهذا النوع من المعاملات التي تتم من خلال الوسائل الإلكترونية، والتي يعد منها اشتراطات الدفع المسبق من خلال البطاقة الائتمانية، ومشكلة التعامل مع المواقع الوهمية، ومن ثم لا بُدَّ من الوقوف على أوجه الحماية المقررة له من خلال البحث في التشريعات المقارنة.

أهداف البحث: -

تستهدف الدراسة ما يأتي: -

١. وضع صورة واضحة لطرائق حماية المستهلك في عقود الاستهلاك الإلكترونية.
٢. بيان حق المستهلك في التبصير.
٣. بيان الضوابط والمعايير اللازمة لحماية المستهلك في القوانين المقارنة.
٤. تحديد الجمعيات الخاصة بحماية المستهلك في القوانين المقارنة.
٥. معرفة حق المستهلك في الرجوع عن التعاقد.
٦. الوقوف على حدود حق المستهلك في الرجوع ومُسوّغاته.

أسباب اختيار البحث: -

٧. الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع على الصعيد النظري الفقهي والتطبيقي القضائي، واتصاله بالمجال الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع.
٨. الوقوف على بيان ومعرفة أوجه الحماية القانونية للمستهلك وذلك باعتباره أحد أركان العملية التجاريّة.
٩. الرغبة الشخصية في معالجة موضوع له وجود عملي، ويمثل أهمية ضرورية بالنسبة لحياة الفرد، والمجتمع، وخاصة عقود الاستهلاك التي يتم إبرامها من خلال الوسائل الإلكترونية.
١٠. هذا الموضوع يطرح عدة إشكاليات تحتاج إلى البحث والدراسة للإجابة عنها من حيث تنظيم الحماية القانونية، وأهم الجوانب المتعلقة بالمستهلك وتحقيق العدالة التعاقدية، وبيان ذلك في إطار كل من التشريع الكويتي والإماراتي.
١١. إثراء المكتبات بالمراجع المتخصصة في البحث في القواعد الخاصة بتنظيم العقود الإلكترونية.
١٢. الوصول إلى نتائج وإعطاء التوصيات اللازمة بشأن إقرار قواعد قانونية تعالج أهم الجوانب العملية والقانونية لهذا الموضوع.

تساؤلات البحث: -

تحاول الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:-

- ما آليات تحقيق العدالة التعاقدية في عقود الاستهلاك الإلكتروني؟

- ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية: -

١. ما مفهوم حق المستهلك في التبصير؟
١. ما جزاء الإخلال بالالتزام بالتبصير؟
٢. ما خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي؟
٣. ما مفهوم حق المستهلك في الرجوع؟
٤. ما خيار الرؤية في القانون الإماراتي؟
٥. ما دور جمعيات حماية المستهلك في تحقيق العدالة التعاقدية؟

الدراسات السابقة: -

- دراسة عبد الله ذيب عبد الله محمود، بعنوان حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، جامعة النجاح الوطنية، ٢٠٠٩م، وقد توصل الباحث في هذه الدراسة إلى أن حق المستهلك في الإعلام والتبصير يتمثل من خلال تحديد شخصية المزود، ووصف الخدمة أو المنتج محل التعاقد، وبيان الصفات الأساسية للخدمة أو السلعة، وأن الحق في الإعلام بخصائص الخدمات والسلع المعروضة يعد جوهر فكرة الالتزام بالإعلام؛ لأن خصائص السلعة أو الخدمة قد تكون هي الباعث الرئيس للمستهلك على التعاقد، وقد توصل أيضاً إلى أن الإعلان التجاري الإلكتروني الموجه إلى المستهلك قد يكون إيجابياً وقد يكون دعوة إلى التفاوض أو التعاقد، فإذا تضمن الإعلان الشروط الأساسية والجوهرية للتعاقد كان الإعلان إيجابياً، أما في حالة عدم احتوائه على الشروط الأساسية للتعاقد فإن الإعلان يعد دعوة إلى التفاوض أو التعاقد. وقد أوصى الباحث بضرورة إصدار قانون خاص لحماية المستهلك، وذلك من قبل الجامعة العربية بحيث يكون شاملاً اهتمامات المستهلك العربي كافة، والتعاون بين الدول العربية في مجال حماية المستهلك. وقد تميزت دراستي عن هذه الدراسة في كونها جاءت متخصصة في الآليات التي يتم بها تحقيق العدالة التعاقدية للمستهلك الإلكتروني، والتي تتم من خلال الإعلام والتبصير، وأيضاً الحق في العدول الخاص بالمستهلك، وذلك بدون الحديث بوجه عام، علاوة على كونها تناولت الحديث عن الجمعيات الخاصة بحماية المستهلك وذلك في كل من القانونين الإماراتي، والكويتي، والتي توصلت من خلال دراستي إلى أنها هيئات تطوعية، لأغراض غير ربحية، يؤسسها نشطاء أفراد المجتمع المدني، وذلك على اختلاف اختصاصاتهم وثقافتهم، تسعى إلى حماية حقوق المستهلكين من الممارسات التي تخل بالحقوق الخاصة بهم، وتحقيق مصالحهم وتوعيتهم بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات، ورفع الدعاوى والشكاوى نيابة عنهم، وذلك خلاف هذه الدراسة، إذ إنَّها تناولت حماية المستهلك بشكل عام.
- دراسة لخضر داخه، بعنوان: حق المستهلك في العدول عن التعاقد، جامعه الشهيد حمه لخضر، ٢٠١٧-٢٠١٨، وقد توصل الباحث في هذه الدراسة إلى أن خيار العدول يعد استثناء من مبدأ القوة الملزمة للعقد،

وقد توصل الباحث أيضًا إلى أن الحق في العدول يمارس بسلطة تقديرية من قبل المستهلك ولا يحق للقضاء ولا المتدخل مسأله عن سبب استخدام هذا الحق، كما أن التشريعات التي قد أقرت خيار العدول قد قيدت ممارسته بإجراءات محددة. وقد أوصى بضرورة إقامة مواقع إلكترونية لقياس ودراسة مدى تأثير جمعيات حماية المستهلك في التقليل من السلوك الاستهلاكي بعيدًا عن إرادة المستهلك وترسيخ فكرة العدول عن العقد. وقد تميزت دراستي عن هذه الدراسة بأنها لم تقتصر على ذكر الحق الخاص بعدول المستهلك عن التعاقد فقط، كوسيلة لحمايته في عقود الاستهلاك الإلكتروني، ولكنها اشتملت على هذا الحق علاوةً على حقوق أخرى لتحقيق العدالة التعاقدية وحماية المستهلك في هذه العقود كالحق في التبصير والإعلام، وكذا الحق في تشكيل الجمعيات التي تقوم بحماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، وذلك على خلاف هذه الدراسة التي اقتصرت على تناول الحق الخاص بعدول المستهلك عن التعاقد الإلكتروني.

● دراسة إبراهيم محمود يوسف المبيضين، بعنوان الحماية المدنية للمستهلك في عملية التعاقد الإلكتروني، ٢٠١٦م، وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى أن حقوق المستهلك تعد من أهم الحقوق التي عني بها المشرع الوطني والدولي؛ وذلك باعتبارها منوطة بتنمية المجتمعات، كما توصل إلى أن العناية بحماية المستهلك على تقدمها وكثرة نشاطها في الدول الغربية تكاد تكون منعدمة في الوطن العربي، إذ إن هذه العناية تتمثل في سن القوانين لمواجهة الجرائم التي تترتب على استعمال شبكة الإنترنت، كما قد أوصى بضرورة تدخل المشرع العربي بشكل أكثر مسئولية وجدية لمواكبة التطورات الجارية في مجال حماية المستهلك. وقد تميزت دراستي عن هذه الدراسة في كونها تعد دراسة من الدراسات المتخصصة في حماية المستهلك الإلكتروني في كلٍّ من القانونين: الإماراتي والكويتي، فيما يتعلق بحق العدول والذي يعرف بخيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي، وخيار الرؤية في القانون الإماراتي، والتصبير والإعلام الخاص بالمستهلك، كما تناولت البحث في الجمعيات التي تعمل لحماية المستهلك، وبخلاف هذه الدراسة التي تناولت البحث في جانب الحماية المدنية الخاصة بحماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني بوجه عام، والإشارة فقط إلى الهيئات التي تعمل على حماية المستهلك في العقد الإلكتروني.

● دراسة رامي زكريا رمزي مرتجي، بعنوان الحماية الجزائية للمستهلك في التشريع الفلسطيني، دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية، الجامعة الإسلامية، ٢٠١٧م، وقد توصل الباحث في هذه الدراسة إلى أنه يوجد تناقض في السياسة الجزائية التشريعية لحماية المستهلك بين قوانين العقوبات العامة والقوانين الحمائية الخاصة، وأنه يعد من المبادئ التي يفضل عدم تطبيقها في القوانين الخاصة بحماية المستهلك مبدأ عدم رجعية القانون الأصلح للمتهم؛ وذلك لضمان عدم تغلُّت المجرمين من العقاب، كما أوصى الباحث بضرورة وضع ضوابط واضحة لتعريف المستهلك، وذلك من خلال الهدف من التعاقد، وإضافة الوسائل التكنولوجية في طرق التعاقد مع شمولها بوسائل الحماية اللازمة. وتجدر الإشارة إلى أن دراستي تميزت باختلاف عن هذه الدراسة من حيث كونها تناولت الحماية الخاصة بالمستهلك الإلكتروني في كلٍّ من القانونين الإماراتي

والكويتي، بينما تناولت هذه الدراسة الحماية الخاصة بالمستهلك في التشريع الفلسطيني والشريعة الإسلامية، علاوةً على أن هذه الدراسة تناولت هذا الموضوع من ناحية الحماية الجزائية وتحديد الجرائم والعقوبات، بخلاف دراستي التي تناولت الحماية المدنية للمستهلك وذلك فيما يتعلق بالالتزام بالإعلام والتبصير، وأيضاً الحق في العدول عن التعاقد، علاوةً على تشكيل الجمعيات وتأسيسها في القانون الكويتي والقانون الإماراتي.

منهج البحث: -

اقتضت الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بشكا أساسي والاستقرائي والمقارن بشكل تبعي وبيان ذلك فيما يأتي:

1. المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض النصوص القانونية، وتحليل العناصر والمكونات، وربط الأسباب بالنتائج، وذلك لتحليل النصوص القانونية خاصة في كُـلِّ من التشريع الكويتي والتشريع الإماراتي، وذلك فيما يتعلق ببيان أوجه الحماية القانونية المقررة للمستهلك في عقود الاستهلاك الإلكتروني.
2. المنهج الاستقرائي فيما يتعلق بتنظيم الحماية القانونية للمستهلك في عقود الاستهلاك الإلكتروني، وذلك باتباع أسلوب الانتقال من الجزئيات إلى الكليات أو من الخاص إلى العام، وذلك من خلال دراسة مسائل قانونية للوصول إلى رؤية شاملة، تعتمد على استقراء المسألة وتأصيلها.
3. المنهج المقارن فيما يتعلق بآليات تحقيق العدالة التعاقدية في عقود الاستهلاك الإلكتروني، في كُـلِّ من القانون الكويتي والقانون الإماراتي.

خطة الدراسة:

اقتضت طبيعة هذه الدراسة أن يكون تقسيمها على النحو الآتي: -
- المبحث الأول: - حق المستهلك في التبصير.

تمهيد وتقسيم:

- المطلب الأول: - مفهوم حق المستهلك في التبصير.

- المطلب الثاني: - مضمون الالتزام بالتبصير وشروطه.

- المطلب الثالث: - جزاء الإخلال بالالتزام بالتبصير.

المبحث الثاني: - حق المستهلك في الرجوع عن التعاقد و دور جمعيات حماية المستهلك في تحقيق العدالة التعاقدية.

تمهيد وتقسيم:

المطلب الأول: - مفهوم حق المستهلك في الرجوع و جمعيات حماية المستهلك

المطلب الثاني: - خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي و خيار الرؤية في القانون الإماراتي .

المطلب الثالث: - جمعيات حماية المستهلك في القانون الكويتي و الإماراتي .

- النتائج

- التوصيات

المبحث الأول

حق المستهلك في التبصير

تمهيد وتقسيم: -

يعد الالتزام المهني بتبصير وإعلام المستهلك هو صمام الأمان لتحقيق الرضا القانوني له، والوسيلة التي يمكن من خلالها تحقيق ثقة المستهلكين في استخدام شبكة الإنترنت، وذلك في العقود التي تتم من خلال الوسائل الإلكترونية.

ويعد الالتزام بتبصير المستهلك من أبرز الآليات القانونية في مجال حماية حقوق المستهلك، وخاصة في عقود الاستهلاك الإلكتروني، وذلك لاعتبار هذا النوع من العقود يتم بدون معاينة المستهلك للشيء المتعاقد عليه، ودون التقاء حقيقي بين أطراف التعاقد.

وبناءً على ما تقدم سوف يتناول هذا المبحث المطالب الآتية: -

المطلب الأول: - مفهوم حق المستهلك في التبصير.

المطلب الثاني: - مضمون الالتزام بالتبصير وشروطه.

المطلب الثالث: - جزاء الإخلال بالالتزام بالتبصير.

المطلب الأول

مفهوم حق المستهلك في التبصير

تمهيد وتقسيم: -

إن البحث في هذا المطلب يقتضي الوقوف على تعريف الالتزام بإعلام وتبصير المستهلك، وتحديد الأساس القانوني للالتزام بالتبصير.

وبناءً على ما تقدم سوف يتناول هذا المطلب الفروع الآتية: -

الفرع الأول: - تعريف الالتزام بتبصير المستهلك.

الفرع الثاني: - مسوّغات الالتزام بالتبصير.

الفرع الثالث: - الأساس القانوني لحق المستهلك في التبصير.

الفرع الأول

تعريف الالتزام بتبصير المستهلك

يمكن تعريف الالتزام بالتبصير بأنه: الالتزام الذي يقع على عاتق المهني أو المنتج، بأن يجعل المستهلك في مأمن ضد أخطار السلع أو الخدمات المسلمة إليه، ومن ثمّ فهو يتطلب أن يقوم المنتج ببيان كل الأخطار التي تكون مرتبطة بالملكية العادية وإعلام المستهلك بها^(٧).

كما يُعرّف الالتزام بالتبصير بأنه: الالتزام القانوني السابق على التعاقد، والذي يلتزم بموجبه أحد الطرفين بتزويد الطرف الآخر بالمعلومات الخاصة بالعقد، والبيانات اللازمة لإيجاد رضاء سليم كامل ليكون على علم بجميع تفاصيل العقد وبياناته، وذلك بالنظر إلى طبيعة العقد أو صفة أحد طرفيه أو أية أحوال واعتبارات من شأنها أن تجعل من المستحيل على أحد طرفي العقد معرفة بيانات معينة خاصة بالتعاقد^(٨).

وقد عرّف البعض الالتزام بالإعلام وتبصير المستهلك بأنه: التزام أحد الطرفين بتقديم جميع البيانات والمعلومات الجوهرية والمتصلة بالعقد المراد تنفيذه للطرف الآخر، والذي يعجز عن الإحاطة بها من خلال وسائله الخاصة، وأيضاً تحذيره إذا استدعى الأمر ذلك^(٩).

(٧) جمال النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة في العقد في القانون المدني الكويتي، مجلة الحقوق، الإسكندرية، د. ت، ص ٤٥.

(٨) نزيه محمد الصادق المهدي، أنواع العقود، دراسة فقهية مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٢، ص ١٥.

(٩) محمد المرسي زهرة، الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٨م، ص ١٧٢.

وبناء على ما تقدم فإنه يقصد بحق المستهلك في التبصير حق المستهلك في تقديم البيانات والمعلومات اللازمة قبل إبرام العقد وذلك من أجل تحديد إرادته، وتحديد مدى ملاءمة المنتج لتلبية حاجته، وذلك بالنظر إلى البيئة الرقمية أو الافتراضية في عقود الاستهلاك الإلكتروني، والتي لا تسمح بالفحص المادي للمنتج، مما يجعل المعلومات والبيانات المقدمة من أحد طرفي العقد مهمة في تحديد المنتج بالنسبة للمستهلك، وإقدامه على التعاقد بناء على إرادة حرة مستتيرة^(١٠)

الفرع الثاني

مُسَوِّغات الالتزام بالتبصير

إن حق المستهلك في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة بهدف إعلام إرادته قبل إقباله على التعاقد له أهمية خاصة ومُسَوِّغات، وذلك على وَفْق ما يأتي: -

١- إن اختلال ميزان المعرفة بين طرفي العقد -خاصة في عقود الاستهلاك الإلكتروني حيث يقبل المستهلك على إبرام العقد مع افتقاره إلى المعلومات التي ترشده إلى محل العقد، وتحديد السلع التي تتوافق مع رغباته- هذا الاختلال يقتضي تقرير الالتزام بالتبصير على عاتق الطرف المزود بالمعلومات، وذلك بهدف تحقيق التكافؤ بين المتعاقدين، وإعادة التوازن العقدي، وتحقيق الحماية القانونية للمستهلك. حيث قد ذهب العديد من فقهاء القانون إلى القول بأن العدالة التعاقدية تكون مهددة في الحالات التي يكون فيها عدم تكافؤ واختلال في المعلومات حول العناصر المكونة للعقد، وهو ما أدى إلى تقرير الالتزام بالإعلام وتبصير المستهلك^(١١).

٢- إن الهدف من تقرير الحماية القانونية للمستهلك والتي تتضمن الحق في التبصير، هو عدم كفاية نظرية ضمان الاستحقاق والتعرض، ونظرية ضمان العيوب الخفية، لتحقيق الحماية الكافية للمستهلك، حيث يكون من الصعب على المستهلك إثبات وقوع خطأ في الصفات الجوهرية للمبيع، في حين أنه يكفي لتوفير الحماية القانونية للمستهلك والتي يكفلها له الالتزام بالتبصير قبل التعاقد، أن يثبت وجود معلومات أو

(١٠) المرجع السابق (٥) ، ص ٢٨٠.

(١١) حميدة حامي، سامية مزماط، حقوق المستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعه عبدالرحمن مير، ٢٠١٣-٢٠١٤.

٢٠١٤م، ص ٧-٨.

بيانات جوهرية متصلة بالشيء المبيع، وكان يعلمها المتعاقد الآخر، وبالرغم من ذلك كذب عليه فيها أو أخفاها^(١٢)

الفرع الثالث

الأساس القانوني لحق المستهلك في التبصير

لم يتفق الفقه والقضاء على الأساس القانوني للالتزام بتقديم المعلومات والبيانات للمستهلك، إلا أنه يمكن القول بأن الالتزام بتبصير المستهلك يرجع مصدره إلى النصوص التشريعية.

فبالنسبة للقانون المدني الكويتي فإن المشرع قد ألزم البائع بتزويد المشتري بجميع البيانات الضرورية عن المبيع وهذا الالتزام يعد التزاماً ضرورياً ومستقلاً لضمان حسن تنفيذ العقد والتوازن العقدي له، فالبائع يلتزم بإعلام المشتري بكل ما هو من شأنه أن يفيد في الانتفاع بالمبيع، وقد ورد ذلك في المادة ٦٨ ٤ من القانون المدني الكويتي، وهي تنص على أن " يلتزم البائع أن يزود المشتري بكافة البيانات الضرورية عن المبيع " (١٣).

أمّا عقود الاستهلاك فقد نص المشرع الكويتي في المادة ٩ من القانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ بشأن حماية المستهلك على حقوق المستهلك والتي يعد منها الحصول على الحق في المعلومات؛ حيث قد نصت على أنه " للمستهلك - فضلاً عن أي حقوق أخرى تقرها القوانين- الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم له ".

أما الأساس القانوني للحصول على المعلومات والحق في التبصير في القانون الإماراتي فقد نصت المادة ٨ من اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك، " على أن تشمل حقوق المستهلك ما يأتي: الحق في تزويده بالحقائق التي تساعد على الشراء والاستهلاك السليم ".

كما قد وضحت المادة ٢٦ من القانون نفسه أيضاً التزام المزود بالإعلان وذلك بالنص على أنه يجب " على المزود الذي يعرض سلعة مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيباً لا ينتج منه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته،

(١٢) مصطفى العوجي، القانون المدني، ج١، مؤسسه بحسون للنشر، بيروت، لبنان، ١٩٩٥م، ص١٧٩.

(١٣) محمود عبد الرحيم الشريفات، التراضي في تكوين العقد عبر الإنترنت، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت الأردن، ٢٠٠٤م، ص١٠٥.

الإعلان عن حالة السلعة المذكورة بشكل ظاهر وواضح على السلعة، وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه وعليه أن يشير إلى ذلك في العقد الذي يبرمه أوفي الفاتورة التي يصدرها " (١)

المطلب الثاني

مضمون الالتزام بالتبصير وشروطه

تمهيد وتقسيم: -

إن البحث في هذا المطلب يقتضي الوقوف على مضمون حق المستهلك في التبصير، وتحديد شروط الالتزام بالتبصير.

وبناء على ما تقدم سوف يتناول هذا المطلب الفروع الآتية: -

الفرع الأول: - مضمون حق المستهلك في التبصير.

الفرع الثاني: - شروط الالتزام بالتبصير.

الفرع الأول: مضمون حق المستهلك في التبصير

لا بُدَّ من أن يتضمن الإيجاب الإلكتروني المعلومات اللازمة والجوهرية التي يكون من حق المستهلك التبصير بها، وذلك لتكون إرادته سليمة وخالية من العيوب.

ولذلك فإنه لا بُدَّ أن يتضمن حق التبصير معلومات جوهرية، يجب على الموجب إعلام المستهلك بها وتمثل هذه المعلومات فيما يأتي: -

أولاً: - تحديد شخصية الموجب

من أهم المعلومات التي يحق للمستهلك الإلكتروني التبصير بها تحديد شخصية الموجب، فعدم معرفة شخصية البائع الذي يتعامل معه، يعد من أهم الأمور التي تثير القلق للمستهلك الإلكتروني، وذلك للاطمئنان وتوافر عنصري الثقة والأمان للعقد المبرم بينهما^(٢).

(١) المرجع السابق (١٢) المادة ٢٦.

(٢) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المصادر الإرادية للالتزام، العقد والإرادة المنفردة (التصرف القانوني) ط١، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت ١٩٩٥،

وقد نصت المادة ١٩ من القانون الكويتي رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ على أنه " على المزود أن يضع على جميع المراسلات والمستندات والمحركات التي تصدر عنه في تعامله أو تعاقد مع المستهلك ومن ذلك المحركات والمستندات الإلكترونية والبيانات التي من شأنها أن تحدد شخصيته، وخاصة بيانات قيده في السجل الخاص بنشاطه وعلامته التِّجَارِيَّة إن وجدت " .

كما نصت المادة ٨ من اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك، " على أن تشمل حقوق المستهلك ما يأتي: - الحق في تزويده بالحقائق التي تساعد على الشراء والاستهلاك السليم " . وهي توضح حق المستهلك في التبصير بكل ما من شأنه أن يوضح له جميع المعلومات اللازمة لإتمام العقد، والتي من أهمها تحديد شخصية الموجب والبيانات الخاصة به.

ثانياً: - وصف المنتج أو الخدمة محل العقد

يجب على الموجب أن يزود المستهلك بكل المعلومات اللازمة، وذلك بوصف المنتج والخدمة محل العقد وصفاً نافعاً للجهالة دقيقاً، ويتحقق بموجب هذا الوصف علم المستهلك بمحل العقد. ومن ثمَّ يلتزم المزود بالإعلان عن خصائص الشيء المبيع، ليتمكن المستهلك من استعمال الشيء المبيع والانتفاع به^(١).

ويزداد هذا الإلزام في الحالة التي يكون فيها المستهلك يرتاد الفضاء الرِّقْمِيَّ، حيث يتوقف نجاح هذه المعاملة الافتراضية على تحقق الصورة المرسومة في ذهن المستهلك.

فالأماكن التقديرية للمواقع التِّجَارِيَّة من شأنها أن تصرف المستهلك عن إدراك الحقيقة والمعرفة الموضوعية لكل الالتزامات التي سيتعهد بها، إذ إنَّ الشروط الموضوعية تكون موجودة إلا أنها تكون مستترة، ولذلك فإنه لا بُدَّ من تبصير إرادة المستهلك، وإدراكه للعبارات التي تحمل الإيجاب من حيث معناها ومقاصدها، وأيضاً اللغة التي يتم استعمالها^(٢).

وقد قرر المشرع الإماراتي إلزام البائع بوضع ديباجة أو ملصق على السلعة المعروضة، حيث لا بُدَّ من أن تشمل على البيانات والمعلومات الضرورية التي تتصل بنوع السلعة، والمكونات الخاصة بها، والتي تتمثل في اسم المنتج

ص٣٤٧.

(١) جاك غستان، المطول في القانون المدني، منشورات الحلبي الحقوقية، د. ت، ص٧١٩-٧٢٠.

(٢) أسامه أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، المكتبة القانونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٥م، ص١٠٨-١٠٩.

وتاريخ الإنتاج أو التعبئة والوزن الصافي وبلد التصدير إن وجدت، وبلد المنشأ، وبيان طريقة الاستعمال، وتاريخ انتهاء الصلاحية، وغير ذلك من البيانات والمعلومات، على أن تكتب جميعها باللغة العربية.

وتجدر الإشارة إلى أنه في الحالة التي يكون استعمال السلعة ينطوي على أخطار، لا بُدَّ من التنبيه لهذه الأخطار بشكل ظاهر، وبيان السلعة المعروضة بشكل بارز، كما يحق للمستهلك الحصول على فاتورة مؤرخة تشتمل على نوع السلعة، وسعرها، وأية معلومات أخرى يتطلبها القانون^(١).

كما قد وضحت المادة ١٢ من القانون الكويتي رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ بشأن حماية المستهلك التزام المزود " المنتج أو المستورد على حسب الأحوال أن يضع باللغة العربية على السلع البيانات التي توجبها المواصفات القياسية المعتمدة بالكويت أو دول مجلس التعاون الخليجي أو أية بيانات يتطلبها أي قانون آخر أو اللائحة التنفيذية لهذا القانون " وبصفة خاصة مواصفات وتاريخ إنتاج السلعة، وتاريخ انتهاء صلاحيتها، ومكوناتها وخصائصها، وما قد تنطوي عليه من خطورة، وأية محاذير خاصة باستعمالها، والاحتياطات التي يجب مراعاتها لتجنب أخطارها، مع تحليل كامل لمكوناتها وذلك بشكل واضح يسهل قراءته، وعلى النحو الذي يتحقق به الغرض من وضع تلك البيانات حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه، وعلى مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها^(٢).

وبالنظر إلى هذه المعلومات والبيانات فإنها تتسم بأهمية بالغة بالنسبة للسلع المعروضة للتداول من خلال المواقع الإلكترونية، وذلك بالنسبة لعقود الاستهلاك الإلكترونية، فلا بد أن يتم عرض السلع والخدمات على الإنترنت عن طريق تحديد الخصائص العامة والضرورية لها، وذلك بطريقة واضحة ودقيقة، ومن أهمها الكيفية والمدة والكمية. لذلك يلتزم المزود تجاه المستهلك بتحديد الهدف من المحادثة بدون غش، وإبلاغه بجميع المعلومات والبيانات الجوهرية، بأي وسيلة من الوسائل المناسبة كالكتابة والتي يجب أن تتضمن البيانات والضمانات الخاصة بالعقد^(٣).

ثالثاً: - تحديد ثمن المنتج أو مقابل الخدمة:

(١) المرجع السابق (١٢) ، المواد (٧) ، (٨).

(٢) المرجع السابق (١٤) ، المادة (١٢)

(٣) يحيى يوسف فلاح حسن، التنظيم القانوني للعقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعه النجاح الوطنية، ٢٠٠٧م، ص٣٤.

إنّ الثمن من العناصر الجوهرية للعقد، والتي لا بُدَّ من تحديدها للمستهلك، حيث إنه من العناصر التي يتركز عليها تحديد مقابل حصوله على الخدمة أو السلعة، ولذلك فإنه لا بُدَّ من تحديده بشكل واضح على وفق ضوابط محددة ومعينة، حيث تعد المواقع الإلكترونية وسيلة مناسبة لذلك، فأغلب المواقع التجاريّة تقوم بإعلام المستهلك بأسعار الخدمات والمنتجات^(١).

وقد وضع القانون الكويتي بشأن حماية المستهلك النص على تحديد السعر، كما وضع القانون الإماراتي أيضًا هذا التحديد في القانون الخاص بحماية المستهلك.

أما القانون الإماراتي فقد نصت المادة ٨ من القانون الاتحادي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك على أنه " يلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر، أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة، وللمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن نوع السلعة وسعرها وأية بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون ".

أما القانون الكويتي فقد نصت المادة ١٣ من القانون الكويتي ٣٩ لسنة ٢٠١٤ أن على " المزود عند عرض السلع وضع السعر على كل سلعة بشكل واضح ومباشر، ويقع هذا الالتزام على مقدم الخدمة ببيان مقابل الخدمة التي يقدمها للمستهلك .

ولا يجوز بأي حال من الأحوال إجراء أية تخفيضات مؤقتة أو عروض خاصة على أسعار السلع المعروضة للجمهور إلا بترخيص من وزارة التجارة والصناعة ".

ونصت أيضًا المادة ١٢ من القانون الكويتي رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ أن " على مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة بيان الخدمة التي يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها ".

علاوةً على النص على التزام المزود بأن يقدم للمستهلك فاتورة مكتوبة باللغة العربية على الأقل تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج، متضمنة بصفه خاصة تاريخ التعامل أو التعاقد وثمان المنتج ومواصفاته ومنشأه وطبيعته ونوعيته وكميته، وأية بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون^(٢).

الفرع الثاني

(١) المرجع السابق (٤٧) ، ص ١٧١.

(٢) المرجع السابق (١٤) ، المادة (١٥).

شروط الالتزام بالتبصير

توجد شروط للالتزام بالتبصير في عقود الاستهلاك الإلكتروني لا بُدَّ من توافرها، وهي:

أولاً: - جهل المستهلك بالمعلومات

إن جهل المستهلك بالمعلومات في عقود الاستهلاك الإلكتروني هو الذي ينشئ الالتزام بالتبصير قبل التعاقد ووجوده في محيط التعامل، إذ إنَّه لا ينشأ هذا الالتزام في الحالة التي يكون فيها المستهلك على علم ودراية بالمعلومات والبيانات الخاصة بالتعاقد، أو تكون لديه إمكانية للحصول عليها.

ومن ثمَّ لا بُدَّ أن يكون جهل المستهلك مشروعاً، إذ إنَّه لا يجوز التعذر بالجهل في أية حالة لإلزام المتعاقد الآخر بالإدلاء بالمعلومات والبيانات، وفرض الجزاءات في الحالة التي لا يلتزم بها.

فهذا الالتزام قد قصد به علاج الاختلال في مستوى الدراية والمعرفة بين الراغبين في التعاقد، وذلك بشأن العلم بموضوع العقد؛ حيث يكون أحدهما على علم ودراية كاملة بجميع المعلومات والبيانات الجوهرية والمتصلة بالعقد، في الحالة التي يكون الآخر جاهلاً بجميع المعلومات أو معظمها، أو لا يكون لديه المعرفة والدراية للحصول عليها^(١).

وتجدر الإشارة إلى أن الاستعلام تقل أهميته كلما تفاوتت القدرة الفنية لأطراف التعاقد خاصة في عقود الاستهلاك الإلكتروني، إذ إنَّ الاستعلام يتطلب من المستعلم أن يكون عالمًا وقادرًا على تقدير أهمية المعلومة، وهو ما يصعب توافره بالنسبة للمستهلك، كما أنه لا يمكن له افتراض علمه بالبيانات محل العقد، أو قدرته على الاستعلام عنها^(٢).

ثانياً: - علم المحترف بالمعلومات ومدى أهميتها بالنسبة للمستهلك.

لا يكفي للالتزام بالتبصير جهل المستهلك بالمعلومات، بل يجب أن يكون الطرف الآخر في التعاقد لديه المعلومات والبيانات الجوهرية الخاصة بموضوع العقد، والتي تؤثر على رضا المستهلك وتبصيره وإقدامه على التعاقد.

كما يشترط أيضاً أن يكون الموجب أو المحترف على علم بأهمية البيانات والمعلومات بالنسبة للمستهلك الإلكتروني، إذ إنَّ الأصل العام أن يكون من يتعاقد مع غيره على شيء يملكه يكون لديه دراية تامة بالمعلومات

(١) مرجع سابق (٤٦)، ص ٢٩٨.

(٢) مليكة جامع، حماية المستهلك المعلوماتي، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي اليايس سيدي بلعباس، ٢٠١٧-٢٠١٨م،

ص ٥٢.

التي تتصل بهذا الشيء وما يتصف به من مميزات وخصائص وطبيعته والعيوب التي تعتريه، ولذلك يجب عليه تبصير المستهلك بهذه المعلومات الضرورية التي تتصل بإبرام العقد^(١).

فالمحترف سواء أكان بائعاً أم منتجاً أم مقدماً للخدمة، يعد بهذا المركز الأفضل حالاً والأكثر قدرة على تزويد المستهلك بالمعلومات والحقائق عن الخدمات والسلع التي يتعامل بها، كما أنه قد ينفرد بتحديد أسعارها^(٢).

المطلب الثالث

جزاء الإخلال بالالتزام بالتبصير

من أهم المشكلات التي تواجه عقود الاستهلاك الإلكترونية كيفية حماية المستهلك؛ وذلك لعدم وجود أطراف التعاقد في مكان واحد، ومن ثمَّ فإنَّ المستهلك قد لا يمتلك الخبرة الفنية التي تمكنه من فحص المنتج ومعرفة العيوب الخفية التي قد يحتوي عليها، وقد يحتوي المنتج في بعض الأحيان على مواصفات تخالف المواصفات الصحية المقررة والتي قد تسبب خطراً وضرراً على حياة المستهلك.

وقد أولى القانون الإماراتي اهتماماً خاصاً بحماية المستهلك؛ إذ قرر عدم قانونية الإعلانات المضللة التي تنطوي على غش أو تضليل من شأنه أن يتسبب في إلحاق الضرر بالمستهلك، واعتبر الإعلان مضللاً متى اشتمل على معلومات غير صحيحة بشأن السلعة أو المنتج، وأيضاً إذا كانت الخدمة المدفوعة بسعر رمزي، وكان الإعلان عنها ينطوي على مجانية الخدمة^(٣).

كما سمح القانون الإماراتي بالترويج والعرض للسلع المستعملة أو المجددة، وذلك بشرط ألا تتضمن عيباً ينتج منه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته، كما يتوجب عليه أن يعلن عن حالة السلعة المذكورة بشكل ظاهر وواضح على السلعة، وكذلك على المكان الذي يمارس فيه نشاطه^(٤).

(١) عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨١م، ص١٢٥٤.

(٢) عدنان إبراهيم سرحان، حق المستهلك في الحصول على الحقائق (المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات)، دراسة مقارنة في القانونين الإماراتي والبحريني، مجلة المفكر، ع٨، ٢٠١٨م، ص١٣.

(٣) حافظ جعفر إبراهيم، تأملات في التحديات القانونية التي تواجه التسوق عبر المواقع الإلكترونية (القانون الإماراتي نموذجاً)، مجلة المشاركة للعلوم القانونية، المجلد ١٦، ع ١، ٢٠١٨م، ص٧١٥.

(٤) المرجع السابق (١٢)، المادة (٢٦).

وبناءً على ما تقدم فإنه لا بُدَّ أن يتضمن الترويج للسلع والخدمات على المواقع الإلكترونية الشروط المطلوبة لهذا الترويج، والتي تتضمن المسؤولية القانونية لمروجي الإعلانات ومصممي المواقع الإلكترونية عن الإعلانات المضللة التي تنطوي على معلومات غير صحيحة، وغير مطابقة للمواصفات، وضمان العيوب الخفية.

حيث قد نص القانون الاتحادي على أن " يضمن المزود مطابقة السلعة أو الخدمة التي يزود بها المستهلك للمواصفات القياسية المعتمدة المعلن عنها، كما يسأل عن عدم التقيد بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة " (١).

ويضمن الالتزام بسحب الإعلانات الإلكترونية المروجة للسلع المعيبة والتي أثبتت الدراسات والتقارير وجود عيوب بها، وذلك في الحالة التي يتم فيها تلقي شكاوى من المستهلكين بوجود هذه العيوب، أو صدور قرار من الوزارة المعنية بسحب السلعة إذا كانت غير مطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة.

كما يضمن أيضًا عدم الإعلان عن عدم قابلية السلعة للاستبدال، أو شروط تمنع المستهلك من استبدال السلعة إذا كانت بها عيوب ومخالفة للمواصفات والمعايير المعتمدة.

حيث قد نص القانون الاتحادي على أن " يلتزم المزود برد السلعة أو إبدالها في حال اكتشاف المستهلك لعيب فيها، ويتم الرد أو الإبدال على وفق القواعد المقررة في اللائحة التنفيذية لهذا القانون " (٢).

أما القانون الكويتي فقد تضمن حظر الإعلانات الكاذبة والمضللة، والتي تنطوي على بيانات مخالفة للمواصفات القياسية المعتمدة.

حيث نص على أنه " يحظر الإعلان عن بيع أو عرض أو تقديم أو الترويج عن السلع أو الخدمات بأي وسيلة تتضمن معلومات أو بيانات كاذبة، كما يحظر عليه الإعلان عن أي سلع فاسدة وتعتبر السلع مغشوشة أو فاسدة إذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة، أو كانت غير صالحة للاستعمال أو انتهت فترة صلاحيتها " (٣).

وتجدر الإشارة إلى أنه يترتب على الإخلال بالالتزام بتبصير المستهلك، والإدلاء ببيانات كاذبة، أو الإعلان عن سلع تتضمن عيوبًا خفية، حق المستهلك في الحصول على التعويض.

(١) المرجع السابق (١٢) المادة (٩).

(٢) المرجع السابق (١٢) المادة (٥).

(٣) المرجع السابق (١٤) ، المادة (٢٢).

حيث نص القانون الكويتي على أن " للمستهلك -فضلا عن أي حقوق أخرى تقررها القوانين واللوائح- الحق في: تسوية عادلة للمطالبة المشروعة بما في ذلك التعويض عن التضليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية، أو أية ممارسات تضر بالمستهلك"^(١).

كما نصت اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي في شأن حماية المستهلك، على أن تشمل حقوق المستهلك ما يأتي: الحق في التعويض وفي تسوية عادلة لمطالبه المشروعة، بما في ذلك التعويض عن السلع الرديئة أو الخدمة غير المرضية أو أية ممارسات تضر بالمستهلك^(٢)

المبحث الثاني

حق المستهلك في الرجوع عن التعاقد و دور جمعيات حماية المستهلك في تحقيق العدالة التعاقدية

تمهيد وتقسيم: -

يعد تقرير حق المستهلك في الرجوع عن الشراء من أكثر وسائل الحماية الملائمة لخصوصيات التعاقد من خلال الإنترنت، فعدم توافر الخبرة الكافية لدى المستهلك الإلكتروني، وعدم إمكانية معاينة المنتج والعلم بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد، أسباب كافية لتقرير حق المستهلك في الرجوع.

(١) المرجع السابق (١٤) ، المادة (٩).

(٢) المرجع السابق (١٢) المادة (٨).

وقد تسوّغ حماية الطرف الضعيف في المعاملات التي تتم من بعد، ابتداءً قواعد قد لا تتفق تمامًا مع القواعد التقليدية للعقود، حيث تعد القواعد الخاصة بحماية المستهلك في العقود المبرمة من بعد من النظام العام، والتي لا يجوز للمستهلك نفسه التنازل عنها.

كما تعد جمعيات حماية المستهلك إحدى هيئات حماية المستهلك التي يحق له الاستعانة بها، والاستفادة منها، حيث تعمل هذه الجمعيات على مساعدته على حصوله على حقه من المزود الذي يتمتع بالخبرة الاقتصادية.

وقد تم إنشاء العديد من الجمعيات لتحقيق الرقابة المختصة على مطابقة المنتجات، والقيام بإجراء دراسات مرتبطة بالاستهلاك، والعمل على حماية المستهلكين^(١).

ويقتضي البحث في دور جمعيات المستهلك في تحقيق العدالة التعاقدية، الوقوف على وظائف هذه الجمعيات، ثم التطرق إلى تشكيل هذه الجمعيات والدور المحدد لها في كُليّ من القانونين الكويتي، والإماراتي.

وبناء على ما تقدم فسوف يتناول هذا المبحث المطالب الآتية: -

المطلب الأول: - مفهوم حق المستهلك في الرجوع و جمعيات حماية المستهلك .

المطلب الثاني: - خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي و خيار الرؤية في القانون الإماراتي.

المطلب الثالث: - جمعيات حماية المستهلك في القانون الكويتي و الإماراتي.

المطلب الأول

مفهوم حق المستهلك في الرجوع وجمعيات حماية المستهلك

تمهيد وتقسيم: -

يعد الحق في الرجوع عن التعاقد إحدى الآليات القانونية الحديثة، التي يلجأ إليها المشرع بقصد توفير الحماية الفعالة لرضا المستهلك المتعاقد من بعد وذلك باستخدام وسائل الاتصال الحديثة. ويقتضي البحث في هذا المطلب الوقوف على تعريف الحق في الرجوع، وتحديد مَسوّغاته.

وبناء على ما تقدم فسوف يتناول هذا المطلب الفروع الآتية: -

(١) المرجع السابق (١٢) المادة (٢٤).

الفرع الأول: - تعريف و مُسَوَّغات الحق في الرجوع.

الفرع الثاني: - الأساس القانوني لحق المستهلك في الرجوع.

الفرع الثالث: - تعريف و وظائف جمعيات حماية المستهلك .

الفرع الأول

تعريف و مُسَوَّغات الحق في الرجوع

توجد عدة تعريفات فقهية للحق في الرجوع، منها: -

أنه: حق المستهلك في إعادة النظر في العقد الذي أبرمه، وإمكانية الرجوع عنه خلال مدة محددة تختلف باختلاف محل العقد.

ويمكن تعريفه أيضًا بأنه: منح المستهلك الحق في رفض الخدمة أو إرجاع السلعة خلال مهلة معينة من إبرام العقد وذلك بالنسبة للخدمة، أو استلام السلعة بدون إبداء أية مُسَوَّغات^(١).

وقد تباينت التعريفات حول حق العدول أو خيار الرجوع كما يطلق عليه البعض؛ حيث يمكن تعريفه بأنه: سلطة أحد المتعاقدين في نقض العقد، أو إجازته بإرادته المنفردة.

وهذا الحق في عقود الاستهلاك يعد من الحقوق المقررة للمستهلك، وهو الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية^(٢).

أما فيما يتعلق بتعريف حق المستهلك في الرجوع بوجه عام فيمكن تعريفه بأنه: الوسيلة القانونية التي يستطيع المستهلك من خلالها إعادة النظر في العقد الذي أسهم بإرادته في إبرامه، والرجوع فيه بدون أدنى مسؤولية تقع على عاتقه.

وبناء على ما تقدم يمكن التعبير عن حق المستهلك في الرجوع بأنه: حق إرادي محض يترك تقديره لإرادة المستهلك الكاملة، وذلك على وَفْق الضوابط والقواعد القانونية المقررة، ومن ثَمَّ فهو يعد حقًا من الحقوق الشخصية للمستهلك، والتي تخضع لتقديره، بدون إبداء أية مُسَوَّغات أو قيام مسؤوليته عنه، وقد اعتبره بعض شُرَّاح القانون عقدًا صحيحًا لازمًا بالنسبة للمزود، وغير لازم بالنسبة للمستهلك.

(١) أيمن مساعدة، علاء خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة، مجلة الشريعة والقانون، جامعه الإمارات العربية المتحدة،

٢٠١١م، ص ١٤٢.

(٢) أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٤م، ص ٨٩.

طبقاً للقواعد العامة في أنه إذا انعقد العقد صحيحاً، فقد ثبتت له القوة الملزمة، ولا يجوز لأحد المتعاقدين التحلل من هذا الالتزام بإرادته المنفردة، إعمالاً للقوة الملزمة للعقد، باستثناء الحالات التي يتم فيها الاتفاق أو ينص فيها القانون على غير ذلك.

ويعد الحق في الرجوع من الحقوق المرتبطة بكل تشريع يسعى إلى حماية المستهلك، وليس المستهلك الإلكتروني فقط، إذ إنَّ اختلاف طبيعة العقد الإلكتروني هو ما يجعل الحق في الرجوع أكثر ضرورة وأهمية بالنسبة للمستهلك الإلكتروني^(١).

وترجع الحكمة من تقرير حق الرجوع في عقود الاستهلاك الإلكترونيّة إلى حماية المستهلك باعتباره طرفاً ضعيفاً في التعاقد، وذلك بسبب عدم تروّيه في إبرام العقد، حيث ينعقد العقد دون حضور مادي ومعاصر بين طرفي التعاقد.

وقد يتسرع المستهلك في إبرام العقد، حيث يسعى الطرف الآخر إلى تسهيل عملية التعاقد معه، علاوةً على كون المستهلك قد يتعاقد بدون حاجته للخدمة أو السلعة، بل إن البعض من التجار والمحترفين ينتزعون منه الموافقة والرضاء بجميع وسائل الإغراء بالدعاية والإعلان والترويج للسلعة أو الخدمة، حيث قد انتشرت الإعلانات التجاريّة مع ظهور التبادل السلعي بين الأفراد، وتطورت في جميع المجالات، مما استغل المحترف رواجها واستعمالها كوسيلة لإغراء المستهلك والتأثير في نفسيته، وإرادته، للإقبال على التعاقد^(٢).

لذلك نجد أن المستهلك لم يأخذ وقتاً كافياً للتفكير والتأمل في العقد الذي أبرمه، وذلك لقلّة خبرته في الموضوع، والتفاوت بينه وبين الخبرة الفنية للطرف الآخر في التعاقد، فكان لا بُدَّ من تقرير حق الرجوع للمستهلك عن العقد الذي أبرمه، حيث يعد خيار الرجوع فرصة قانونية للتفكير في العقد الذي أقدم عليه بدون تروّ وتحت ضغط تأثيرات الطرف الآخر في التعاقد^(٣).

الفرع الثاني

الأساس القانوني لحق المستهلك في الرجوع

(١) خدوجة الذهبي، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، الجزائر، جامعة أدرار، كلية الحقوق والعلوم السياسية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ٢٠١٥م، ص ١٥٠.

(٢) عيسى بخيت، العدول عن التعاقد في عقد الاستهلاك الإلكتروني، ٢٤ع، مجلة الدراسات القانونية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، ٢٠١٧م، ص ١٤٠.

(٣) يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظه إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، جامعه الإمارات العربية المتحدة، ٤٣ع، ٢٠١٠م، ص ٢٥٨.

قد أثير التساؤل عن الأساس القانوني لحق المستهلك الإلكتروني في الرجوع عن التعاقد، حيث اختلفت الآراء حول نوعين من الحق في الرجوع، لكل منهما أساس يختلف عن الآخر، وهما الرجوع الاتفاقي والرجوع التشريعي وبيان ذلك فيما يأتي: -

أولاً: - الرجوع الاتفاقي

حيث قد عرف الرجوع الاتفاقي بأن الرجوع الذي يتم بالاتفاق بين المتعاقدين على إعطاء حق الرجوع لكليهما أو لأحدهما بإرادته المنفردة بدون أن يتوقف على إرادة المتعاقد الآخر، حيث يعد هذا النوع من الرجوع استثناء من مبدأ القوة الملزمة للعقد.

وتجدر الإشارة في هذه الحالة إلى أن الأساس الذي يقوم عليه الرجوع الاتفاقي ومبدأ العقد شريعة المتعاقدين، ومبدأ سلطان الإرادة، ولكن يشترط فيه أن يكون لمدة زمنية محددة يمكن إعمال حق الرجوع خلالها، ومن ثم يصبح العقد باتاً نهائياً بانتهاء هذه المدة المحددة^(١).

ثانياً: - الرجوع التشريعي

أما الرجوع التشريعي فهو الرجوع المترتب على نص خاص في القانون؛ فيمكن أن يرجع أساسه إلى فكرة عدم لزوم العقد، إذ إنَّ العقد الذي يتضمن حق المستهلك في اختيار الرجوع عنه خلال مدة معينة يعد عقداً غير لازم. كما يمكن أيضاً أن يرجع الأساس الذي يقوم عليه الرجوع إلى اعتبار العقد معلقاً على شرط واقف، وهو اختيار المستهلك إبرام العقد بعد فوات المدة المحددة، أو شرط فاسخ، وهو رجوع المستهلك عن العقد وسحب رضائه خلال المدة المقررة للرجوع^(٢).

وقد ذكر القانون الكويتي عن حق المستهلك في الرجوع في المادة ١٠ من القانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ بشأن حماية المستهلك.

كما قد أشار القانون الإماراتي إلى حق المستهلك في الرجوع، وذلك في القواعد العامة في المادة ٢٢٦ من قانون المعاملات المدنية لدولة الإمارات العربية المتحدة فيما يسمى بخيار الرؤية.

الفرع الثالث

تعريف و وظائف جمعيات حماية المستهلك

(١) مرجع سابق (٦٨)، ص ١٤٤.

(٢) منصور حاتم محسن، العدول عن التعاقد عبر الإنترنت، ٢٤، ص ٤، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، جامعة بابل، ٢٠١٢م، ص ٥٦.

تعرف الجمعية بأنها تجمع أشخاص طبيعيين أو معنويين، وذلك على أساس تعاقدية، سواء أكان هذا التجمع لمدة محدودة أو غير محدودة، يتم اشتراكهم لتسخير معارفهم ووسائلهم من أجل تشجيع الأنشطة، وذلك بدون أغراض ربحية، في مختلف المجالات، كالمجال الاجتماعي والاقتصادي والمهني والديني والعلمي والرياضي، إلى غير ذلك من المجالات المختلفة، ويشترط أن تكون أهدافها ضمن المصلحة العامة، وغير مخالفة للنظام العام.

لذلك يمكن تعريف جمعيات حماية المستهلك بأنها: هيئات تطوعية، لأغراض غير ربحية، يؤسسها نشطاء أفراد المجتمع المدني، وذلك على اختلاف اختصاصاتهم وثقافتهم، تستهدف حماية حقوق المستهلكين من الممارسات التي تخل بالحقوق الخاصة بهم، وتحقيق مصالحهم، وتوعيتهم بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات، ورفع الدعاوى والشكاوى نيابة عنهم^(١).

تتنوع أنشطة جمعيات حماية المستهلك العربية بين جمعيات يقتصر دورها على توعية المستهلك فقط، وجمعيات تؤثر في رسم السياسات المتعلقة بالمستهلك، وجمعيات تقوم بالتنسيق مع العديد من الوزارات لمعالجة شؤون المستهلك، كوزارة التجارة أو الاقتصاد أو الصناعة، كما يحق لهذه الجمعيات مساعدة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر من جراء شراء سلعة أو استخدامها في تقديم الشكاوى للجهات المختصة، واتخاذ الإجراءات القانونية لحماية مصالحهم وحقوقهم.

كما يحق لهذه الجمعيات أيضاً عمل مسح ومقارنة لأسعار المنتجات وجودتها، والتأكد من صحة البيانات التي تتعلق بها، والتي تحدد محتواها، وتعمل على تقديم المعلومات والمقترحات للجهات الحكومية المختصة عن المشكلات المتعلقة بالمستهلكين وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات^(٢).

وتؤدي جمعيات حماية المستهلك دوراً وقائياً وإعلامياً في مجال حماية المستهلك، ويتمثل ذلك فيما يأتي: -

أولاً: - الدور الوقائي

تقوم جمعيات حماية المستهلك بدور وقائي يستهدف منع وقوع الممارسات المخلة بحقوق المستهلك، ومنع وقوع الضرر عليه، وذلك من خلال الدور التحسيني الذي تقوم به، وخلق توعية وثقافة استهلاكية لدى المستهلك.

(١) بخته دندان، دور جمعيات حماية المستهلك، الملتقى الوطني الرابع حول حماية المستهلك، المركز الجامعي طاهر مولاي بسعيدة، ٢٠٠٨م، ص ١.

(٢) مرجع سابق (١٥)، ص ٣٢٠-٣٢١.

حيث تعمل جمعيات حماية المستهلك على تعريف المستهلكين بالبيانات والمعلومات الضرورية والتي تحدد خصائص السلع والخدمات، والعوامل التي تؤثر فيها، وذلك من أجل حماية المستهلك وتحقيق رغباته، من خلال تكريس حقه في الاختيار، وتوفير الوقت والجهد وحمايته من التكاليف المادية الباهظة.

وتقوم جمعيات حماية المستهلك في سبيل تحقيق هذه الأهداف بطبع الدوريات من الصحف والنشرات والمجلات والقيام بدور إعلامي، والتوعية بأهمية الإجراءات الوقائية التي يجب عليهم اتخاذها^(١).

ثانياً: - الدور العلاجي

يقصد بالدور العلاجي الذي تقوم به جمعيات حماية المستهلك: اللجوء إلى الوسائل الدفاعية التي تأتي عند التحقق من الضرر الواقع على المستهلك، حيث لا يكون هناك جدوى من الدور الوقائي.

وقد تتخذ جمعيات حماية المستهلك عدة أشكال في سبيل الدفاع عن حقوق المستهلكين، سواء عن طريق تلقي الشكاوى ورفعها للجهات المختصة، ورفع الدعاوى نيابة عنهم، أو التدخل فيها^(٢).

المطلب الثاني

خيار الرجوع عن التعاقد في القانون الكويتي وخيار الرؤية في القانون الإماراتي

تمهيد وتقسيم: -

قد عبر القانون الكويتي عن حق المستهلك في الرجوع عن التعاقد، ومن ثمّ يقتضي البحث في هذا المطلب الوقوف على تعريف خيار الرجوع عن التعاقد، وبيان ضوابطه، وتحديد الآثار المترتبة عليه.

(١) مرجع سابق (٩٣) ، ص ٤٠.

(٢) المرجع السابق (٨) ، ص ٦٨٨.

لم يتطرق قانون حماية المستهلك الإماراتي لحق المستهلك في الرجوع عن التعاقد، وإلغاء التعاقد خلال فترة زمنية محددة، إذ إنّه قد اكتفى بما تقرره القواعد العامة في هذا الشأن، والتي يمكن أن تحقق النتيجة نفسها، وذلك عن طريق إعمال خيار الرؤية، المنصوص عليه في قانون المعاملات المدنية الإماراتي.

وبناءً على ما تقدم فسوف يتناول هذا المطلب الفروع الآتية: -

الفرع الأول: - تعريف خيار الرجوع عن التعاقد وخيار الرؤية.

الفرع الثاني: - ضوابط خيار الرجوع عن التعاقد.

الفرع الثالث: - آثار استعمال خيار الرجوع عن التعاقد وخيار الرؤية في حماية المستهلك الإلكتروني.

الفرع الأول

تعريف خيار الرجوع عن التعاقد و خيار الرؤية

يعد حق المستهلك في الرجوع عن التعاقد الإلكتروني من أهم مظاهر الحماية القانونية للمستهلك في عقود الاستهلاك الإلكتروني، والتي تتم من خلال التعاقد من بعد حيث لم تتوافر الإمكانية لدى المستهلك لمعاينة السلعة أو الخدمة والتحقق من جودتها إلا في الوقت الذي يتم فيه التسليم والمطابقة^(١).

وتنبغي الإشارة إلى أن المشرع الكويتي لم يعرف الرجوع التشريعي عن التعاقد، بل إنه قد اكتفى بالنص عليه في تحديد ضوابطه وشروطه في المادة العاشرة من قانون حماية المستهلك، وهي تنص على أنه " مع عدم الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وفيما لم تحدد اللجنة من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة، للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها بدون أي تكلفة إضافية بشرط أن تكون السلعة بنفس حالتها عند الشراء ".

وفي جميع الأحوال تكون مسؤولية المزودين والموردين في هذا الخصوص مسؤولية تضامنية على أن تضع اللائحة التنفيذية ضوابط الاسترجاع، ولا تطبق أحكام هذا النص على السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، ما لم يثبت فسادها أو انتهاء صلاحيتها للاستهلاك الأدمي في تاريخ الشراء"^(٢).

(١) مأمون على عبده قائد الشرعي، الحماية القانونية للمستهلك عبر الإنترنت، ط١، المركز القومي للإصدارات القانونية، ٢٠١٩م، ص٤٣٠.

(٢) المرجع السابق (١٤)، المادة (١٠).

إلا أنه توجد العديد من الاتجاهات الفقهية تناولت تعريف الرجوع التشريعي عن التعاقد؛ حيث قد عرّف بأنه: أمر عارض محقق الوقوع يرد على العقود الملزمة، وتفقد صفة اللزوم في أثناء مدة الخيار، حيث يستطيع كل من المتعاقدين أو أحدهما فسخ العقد أو إجازته بإرادته المنفردة، فهو سلطة الانفراد والتحلل من العقد، بالإرادة المنفردة وبدون توقف على إرادة الطرف الآخر^(١).

كما أنه يعرّف بأنه: حق إرادي شرع لمعالجة التسرع وعدم التروّي في إبرام العقد، يعطي لصاحبه الحق في إلغاء العقد، بدون إخلال المتعاقد الآخر بالوفاء وتنفيذ التزامه المقابل^(٢).

فهو مثل الإعلان عن إرادة معاكسة يمكن من خلالها سحب الإرادة التي تم إبرام العقد بموجبها، واعتبارها كأن لم تكن^(٣).

ويعد الرجوع التشريعي عن التعاقد، والذي يسمى بخيار الرجوع خروجًا عن القوة الملزمة للعقد، إلا أنه قد فرض تشريعياً لحماية التعاقدات التي يجريها المستهلك بدون تروّي أو تبصير، متأثراً بالدعاية والإعلان عن هذه السلع والخدمات التي يتعاقد عليها من خلال المزودين والمحترفين والموردين ووكلائهم، وما يمكن أن يوجد من التزامات وشروط مجحفة تضر بمصلحة المستهلك.

وتجدر الإشارة إلى أنه قد أطلق على الرجوع عن التعاقد أسماء مختلفة، ومن أبرزها: إعادة النظر، ومهلة الندم، والحق في الرجوع، وقد أطلق البعض على خيار الرجوع تسمية خيار العدول؛ حيث قد ذهب البعض إلى القول بأن تسمية الرجوع التشريعي عن التعاقد بالحق في العدول يعد أصح من التسميات الأخرى^(٤).

(١) المرجع السابق (٤٤)، ص ٣٧٤.

(٢) علاء عمر محمد الجاف، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٧م، ص ٥٣٨.

(٣) محمد عبد الرحمن محمد، المسؤولية المدنية للمنتج عن أضرار منتجاته الخطرة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة بيرزيت، فلسطين، ٢٠٠٩م، ص ٢٨.

(٤) عنادل عبد الحميد المطر، التراضي في العقود الإلكترونية، رسالة دكتوراه، جامعه عين شمس، مصر، ٢٠٠٩م، ص ٢٧٠.

منصور حاتم محسن، إسراء خضير مظلوم، العدول عن التعاقد في عقد الاستهلاك، مجلة المحقق الحلبي للعلوم القانونية والسياسية، ع ٢٤، ٢٠١١م، جامعه بابل، ص ٥٥.

بينما يرى البعض الآخر أن كليهما له مضمون واحد، وهو أنه: العلاقة العقدية بالإرادة المنفردة، إلا أن الرجوع عن التعاقد يعتبر رخصه تعطي للمستهلك الحق في إرجاع السلعة والحصول على الثمن، ومن ثمّ فهو أفضل من العدول^(١).

إلا أنه قد ذهب البعض الآخر إلى القول بوجود اختلاف بين الحق في العدول والحق في الرجوع؛ إذ إنّ الأول يتوقف نفاذ العقد فيه على مدة زمنية يقرر فيها المتعاقد المضي في العقد أو العدول عنه، أما في الثاني فيتم تنفيذ العقد، ومع ذلك يمكن لأحد المتعاقدين الرجوع عنه بإرادته المنفردة^(٢).

نص المشرع الإماراتي في المادة ٢٢٦ من قانون المعاملات المدنية الاتحادي على أنه " يثبت خيار الرؤية في العقود التي تحتمل الفسخ لمن صدر له التصرف ولو لم يشترطه إذا لم يرَ المعقود عليه وكان معيّنًا بالتعيين " يتضح من النص السابق أن خيار الرؤية، هو الخيار الذي يثبت لصاحبه وهو من صدر له التصرف، دون حاجة إلى اشتراطه، فهو خيار مصدره القانون، ويجعل العقد نافذاً غير لازم، وذلك من الوقت الذي يتم فيه الانعقاد إلى وقت حصول الرؤية.

كما يتضح أيضاً أن هذا الخيار لا يثبت إلا في العقود التي تحتمل الفسخ، حيث يتم إتمام العقد أو فسخه، كما يثبت في الحالة التي يكون فيها المعقود عليه غائبًا، وكان معيّنًا بالتعيين وإن تم وصفه^(٣).

فخيار الرؤية لا يمنع من نفاذ العقد، وإنما يمنع من تمام حكم العقد، إلا إذا رأى المشتري المبيع ولم يردّه، فقد نص القانون الإماراتي على أن " خيار الرؤية لا يمنع نفاذ العقد، وإنما يمنع لزومه بالنسبة لمن شرط له الخيار " ^(٤)

كما نصت المادة ٢٢٧ من قانون المعاملات المدنية الاتحادي على أنه " يبقى خيار الرؤية حتى تتم الرؤية في الأجل المتفق عليه أو يوجد ما يسقطه".

(١) المرجع السابق (٥) ، ص٦٢٨.

(٢) مرجع سابق (٤٦) ، ص١٧٧.

(٣) عبد العزيز المرسي حمود، الحماية القانونية الخاصة لرضاء المشتري في عقود البيع التي تتم عن بعد مع التطبيق على البيع عن طريق التلفزيون بوجه خاص، مصر، ٢٠٠٥م، ص١٠٠-١٠٢.

(٤) المرجع السابق (٢٩) ، المادة (٢٢٨).

ونص المشرع الاتحادي أيضًا على أنه " ١- لا يسقط خيار الرؤية بالإسقاط. ٢- ويسقط برؤية المعقود عليه، وقبوله صراحة أو دلالة، كما يسقط بموت صاحبه، وبهلاك المعقود عليه كله أو بعضه وبتعيبه، وبتصرف من له الخيار فيه تصرفًا لا يحتمل الفسخ، أو تصرفًا يوجب حقًا لغيره"^(١)

ويتضح مما تقدم أن خيار الرؤية يبقى لصاحبه بعد رؤية المعقود عليه، وذلك للتعبير عن رأيه في قبول العقد أو فسخه، إلى نهاية الأجل المتفق عليه بين المتعاقدين، وإلا فإنه يبقى قائمًا إلى وقت قيام سبب من أسباب سقوطه.

الفرع الثاني

ضوابط خيار الرجوع عن التعاقد

قد حدد المشرع الكويتي شروط وضوابط استعمال المستهلك لخيار الرجوع، والتي تحول دون خلق نوع جديد من عدم التوازن، وذلك في المادة ١٠ من قانون حماية المستهلك الكويتي، والتي يعد من أهمها تحديد مدة ممارسة خيار الرجوع عن التعاقد.

حيث يعد تحديد مدة محددة لاستعمال المستهلك خيار الرجوع عن التعاقد بإرادته المنفردة من أهم الضوابط التي تمنع تهديد العلاقة التعاقدية بالزوال إلى أجل غير مسمى؛ حيث ينقلب العقد من عقد غير لازم بالنسبة لأحد الطرفين إلى عقد لازم لكل من طرفي العقد. كما يستهدف استقرار المعاملات؛ حيث يتضمن خيار الرجوع التشريعي تحديد مدة زمنية يمكن للمستهلك خلالها أن يرجع في التعاقد بإرادته المنفردة، ومن ثم فإنه إذا انقضت هذه المدة بدون أن يعلن المستهلك عن إرادته الرجوع عن التعاقد فإن هذا العقد يصبح عقدًا لازمًا بالنسبة له، ولا يجوز له الرجوع فيه^(٢).

وقد نص المشرع الكويتي على هذه المدة المحددة بقوله " مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وفيما لم تحدد اللجنة من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة، للمستهلك خلال أربعة عشر

(١) المرجع السابق (٢٩) ، المادة (٢٢٩).

(٢) آلاء يعقوب يوسف، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، مجلة كلية الحقوق، جامعه النهرين، ١٤٤، ٢٠٠٥م، ص ٤٢.

يومًا من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها بدون أي تكلفه إضافية بشرط أن تكون السلعة بنفس حالتها عند الشراء... " (١).

وقد وضحت المادة ٢٥ من اللائحة التنفيذية للقانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ بشأن حماية المستهلك بيان للمدة التي يحق للمستهلك فيها استعمال حقه في الرجوع، حيث نصت على أنه " يعمل في شأن تنظيم استبدال ورد السلع والبضائع بالقواعد التالية: -

١- يحق للمستهلك استبدال السلع أو ردها واسترجاع قيمتها المدفوعة وذلك خلال مدة أربعة عشر يومًا من تاريخ الشراء ما لم يتضمن شرط الضمان المعلن من التاجر أو يقضي العرف مدة أطول...)
كما حدد المشرع الكويتي نطاق ممارسة خيار الرجوع التشريعي عن التعاقد بالنظر إلى حالة السلعة وخصائصها، وذلك على النحو الآتي: -

١- أن تكون السلعة بنفس حالتها عند الشراء وذلك بعدم إدخال المستهلك على السلعة أية إضافات أو يتسبب في تلفها، أو يتسبب في تغيير محتواها أو الغرض المخصص لها.

٢- ألا يكون المستهلك قد استخدمها بأي صورة من الصور.

٣- ألا تكون السلعة قابله للتلف السريع، ما لم يثبت فسادها أو انتهاء صلاحيتها للاستهلاك الأدمي عند الشراء وهذا الشرط يتعلق بطبيعة بعض السلع وما تفتضيه مبادئ العدالة، إذ إنّه من غير المقبول أن يتم تقرير خيار الرجوع عن التعاقد والذي يكون محددًا بمدة قدرها أربعة عشر يومًا من تاريخ شراء السلعة، إذا كانت هذه السلعة تتلف في مدة أقل من ذلك.

٤- ألا تكون طبيعة السلعة وعلى حسب ما يقنضيه العرف، لا تجيز ردها أو استرجاعها.

٥- إذا كانت السلعة محل الرد من الأشياء الثمينة كالمجوهرات والساعات وملابس السهرة والنظارات وملابس العرس والأشياء الملامسة للجلد والعلطور، فلا يجوز مباشرة خيار الرد والاسترجاع إلا خلال مدة لا تتجاوز أربعًا وعشرين ساعة وبشرط إثبات خيار الرد بفاتورة الشراء " (٢).

وتجدر الإشارة إلى أن قانون المستهلك الكويتي لم يلزم المستهلك باتباع إجراءات معينة أو مراعاة شكل معين لاستعمال خيار الرجوع؛ إذ إنّ الأمر متوقف على التعبير الصادر بإرادته في الرجوع عن التعاقد.

(١) المرجع السابق (١٤) ، المادة (١٠).

(٢) المرجع السابق (١٤) ، المادة (٢٥).

كما يعتبر حق الرجوع عن التعاقد حقا خالصا له بإرادته المنفردة، ودون إبداء أية أسباب أو مُسوّغات لهذا الرجوع، ودون الوقوف على إرادة المتعاقد الآخر، فكل ما يجب على المستهلك هو إعلان المتعاقد الآخر أو من يمثله قانوناً، عن رغبته في استعمال خيار الرجوع عن التعاقد، وإنهاء العقد، وجميع الآثار التي تترتب على ذلك^(١).

الفرع الثالث

آثار استعمال خيار الرجوع عن التعاقد وخيار الرؤية في حماية المستهلك الإلكتروني

يعد الرجوع التشريعي عن التعاقد في القانون الكويتي استثناء من الأصل العام، وهو عدم جواز انفراد أحد المتعاقدين بإنهاء العقد بإرادته المنفردة، وقد قيده المشرع الكويتي بمجموعة من الضوابط التي تحمي الطرف المتعاقد مع المستهلك من الإضرار به، وذلك من خلال تحديد مدة محددة لاستعمال المستهلك حقه في الرجوع عن التعاقد.

حيث يتضمن عقد الاستهلاك خيار الرجوع عن التعاقد بالنسبة للمستهلك، ولذلك يكون العقد غير لازم بالنسبة له، وقابلاً للرجوع فيه في أثناء المدة المحددة للخيار، أما بالنسبة للمتعاقد الآخر فإن العقد يكون لازماً له، ويجب عليه تنفيذ جميع الالتزامات الناشئة عنه، ما لم يقض القانون أو الاتفاق بغير ذلك.

وتنبغي الإشارة إلى أن ممارسة خيار الرجوع عن التعاقد في المرحلة السابقة على تنفيذ الالتزامات الناشئة عن العقد، إذ إن المزود لا يكون قد سلم السلعة للمستهلك، كما أن المستهلك لم يقدّم الثمن، ومن ثم فإن المستهلك إذا أعلن عن رغبته في الرجوع عن التعاقد، اعتبر العقد كأن لم يكن^(٢).

وقد جعل القانون الكويتي عقد الاستهلاك غير لازم بالنسبة للمستهلك، ويجوز الرجوع فيه بإرادته المنفردة، ولذلك فإن استعمال المستهلك لحق الخيار في الرجوع عن التعاقد، بالضوابط والشروط التي حددتها اللائحة التنفيذية للقانون الكويتي رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ في شأن حماية المستهلك، يترتب عليه انقضاء العقد ووجب على المتعاقد مع المستهلك إعادته إلى الحال التي كان عليها قبل العقد، وذلك من خلال رد المزود الثمن إلى المستهلك، وذلك مقابل حصوله على السلعة منه.

(١) عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك، منشورات الحلبي، بيروت، ٢٠٠٧م، ص ٥١٠.

(٢) مرجع سابق (٨٠)، ص ٤٢.

وقد نصت المادة ٢٥ من اللائحة التنفيذية للقانون الكويتي على أنه " لا يسقط حق المستهلك في مباشرة حق الرد أو الاستبدال متى توافرت الشروط الواردة بهذه اللائحة حتى لو تم شراء السلع أو البضائع في أثناء العروض التّجاريّة (التنزيلات) المرخص بها من وزاره التجارة والصناعة، وفي هذه الحالة يعتد في رد الثمن بقيمة السلعة الواردة بفواتير البيع وبالطريقة نفسها التي استخدمت عند الشراء " (١).

إن خيار الرؤية يكون ثابتاً في المعاملات الإلكترونيّة، والتي من بينها عقود الاستهلاك الإلكترونيّة، إذ إنّ عقد الاستهلاك الإلكتروني لا يتيح للمستهلك رؤية السلعة حقيقة، ولذلك فإنها قد لا تتوافق مع رغبات المستهلك بعد إتمام العقد، وتسليمها له، فالتعاقد يكون في حالة عقود الاستهلاك الإلكترونيّ تعاقداً من بعد، ومن ثم يكون المعقود عليه غائباً وقت التعاقد.

وتنبغي الإشارة إلى أنّ غياب المعقود عليه وقت التعاقد يستلزم استعمال خيار الرؤية، ويكون للمستهلك في هذه الحالة الحق في رد المعقود عليه عند فسخ العقد بإرادته المنفردة، دون توقف على إرادة الطرف الآخر.

كما أنه لا يمكن اشتراط المزود على المستهلك تنازله عن خيار الرؤية، إذ إنّ لا يسقط بالإسقاط، كما أنه لا يسقط أيضاً في الحالة التي يتم فيها رؤية المستهلك الإلكترونيّ للمعقود عليه إذا تغير هذا الشيء عن حالته وقت التعاقد (٢).

كما تجدر الإشارة أيضاً إلى أن المستهلك الإلكترونيّ إذا تعاقد على معقود عليه بمواصفات معينة، وجاء المعقود عليه مطابقاً لهذه المواصفات، ففي هذه الحالة يلزم العقد ابتداءً، وتنتفي علة ثبوت الخيار للمستهلك. إذ إنّ إعمال المستهلك حقه في خيار الرؤية وفسخ العقد في هذه الحالة يعد صورة من صور التعسف في استعمال الحق.

وبالنظر إلى نص المادة ٢٢٦ من قانون المعاملات المدنية الاتحادي نجد أن المشرع الاتحادي قد قيد خيار الرؤية بثلاثة قيود وهي: أن يكون العقد من العقود التي تحتل الفسخ، والثاني: أن يكون المستهلك لم ير المعقود عليه ومن ثم عدم تحقق المقصد الأصلي في المعقود عليه، والثالث: أن يكون المعقود عليه معيّناً بالتعيين، وذلك عن طريق تحديد طبيعة المعاملة ومقصد المتعاقدين لا بالنظر إلى المحل مستقلاً.

(١) المرجع السابق (١٤) ، المادة (٢٥).

(٢) المرجع سابق (٨٠) ، ص ٩٤-٩٥.

وإذا كانت حماية المستهلك الإلكتروني تنحصر في التعامل الإلكتروني في عقدي البيع والإجارة، فمن ثمّ يثبت للمستهلك الإلكتروني خيار الرؤية، في هذه الحالة^(١).

ويمكن الإشارة إلى المادة ٢٤ من اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي بشأن حماية المستهلك تنص على أن " للمستهلك حق اختيار طريقة معالجة السلعة المعيبة، إما باستبدالها أو إصلاحها أو استرداد ثمنها، على أن يؤخذ في الاعتبار نوع وطبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية المعالجة . وللمستهلك حق الحصول على سلعة بديلة ينتفع بها لحين الانتهاء من إجراءات معالجة سلعته المعيبة وبدون مقابل، وذلك بحسب طبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية معالجة العيب".

ويتضح من هذا النص أن المشرع الاتحادي قد نص على حق المستهلك في رد السلعة المعيبة، أو التي تسلمها وكانت مخالفه للمواصفات القياسية، أو استرداد ثمنها، ولذلك يتضمن هذا النص حق المستهلك في الرجوع عن التعاقد^(٢).

المطلب الثالث

جمعيات حماية المستهلك في القانون الكويتي و الإماراتي

تمهيد وتقسيم: -

يقتضي البحث في هذا المطلب الوقوف على إنشاء الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك، وتحديد دور الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك.

وبناء على ما تقدم فسوف يتناول هذا المطلب الفروع الآتية: -

الفرع الأول: - إنشاء الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك.

الفرع الثاني: - دور الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك.

الفرع الأول

(١) على أحمد صالح المهداوي، أثر خيار الرؤية في حماية المستهلك الإلكتروني، دراسة تحليلية في قانون المعاملات المدنية الاتحادي، والقانون الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٦ بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية، والقانون الاتحادي رقم ٢٤ بشأن حماية المستهلك، مجلة الشريعة والقانون، ٢٠٠٩م، ص ٢١٥-٢٢١.

(٢) المرجع السابق (١٢) ، المادة (٢٤).

إنشاء الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك

عرّف القانون الكويتي بشأن حماية المستهلك الجمعيات بأنها " جمعيات حماية المستهلك التي تنشأ وَفْقَ أحكام هذا القانون، والمؤسسات الأهلية، والاتحادات المشهورة وَفْقًا للقانون والمعنية بحماية المستهلك "(١).

كما نظمت اللائحة التنفيذية للقانون الكويتي رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ بشأن حماية المستهلك الشروط والإجراءات المنظمة لإنشاء الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك وضوابط مزاولتها لأعمالها بالتنسيق مع الجهات المختصة.

حيث نصت المادة ٢٣ من اللائحة التنفيذية على أنه " مع مراعاة الأحكام المنظمة للجمعيات المدنية الأهلية الواردة بالقانون رقم ٢٤ لسنة ١٩٦٢ بشأن الأندية والجمعيات ذات النفع العام، يجوز إنشاء جمعيات غرضها الأساسي حماية المستهلك وَفْقًا للضوابط والشروط المعمول بها بوزارة الشؤون الاجتماعية، والعمل على أن يراعى الحصول على الموافقة اللازمة بذلك من اللجنة الوطنية لحماية المستهلك ".

وذلك سواء أكان غرضها الرئيس في حماية المستهلك أو أحد أغراضها، وللوزارة التابعة متابعة التزام تلك الجمعيات بأغراض حماية المستهلك وَفْقًا لأحكام القانون(٢).

قد أقر الاجتماع العربي الأول لحماية المستهلك المنعقد في مقر جامعة الدول العربية عام ١٩٩٧ تكوين اللجنة التأسيسية للاتحاد العربي لحماية المستهلك، والتي تتمثل اختصاصاتها في تزويد المستهلكين بالمعلومات والبيانات الكافية عن السلع والخدمات، وتوفير الحماية للمستهلك العربي من عمليات الإنتاج والخدمات والمنتجات التي تؤدي إلى أضرار على صحته وحياته، وحمايته من الإعلانات الكاذبة، والحث على إنشاء جمعيات أو مؤسسات لحماية المستهلك، من جمعيات حماية المستهلك في كل من مصر ولبنان والإمارات العربية المتحدة.

وقد عقد المؤتمر العربي الأول للاتحاد العربي للمستهلك في عمان بالمملكة الأردنية، وأعلن تأسيسه وأقر النظام الداخلي له، والذي يضم في عضويته ثلاث عشرة جمعية من جمعيات حماية المستهلك في الدول العربية، ومنها دولة الإمارات العربية المتحدة(٣).

(١) المرجع السابق (١٤) المادة (١).

(٢) المرجع السابق (١٤) المادة (٢٣).

(٣) المرجع السابق (١٥) ، ص ٣١٦.

وقد أشار القانون الاتحادي في المادة الثانية من القانون رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ بشأن حماية المستهلك، إلى هذه الجمعيات وذلك بقوله " تشكل بناء على اقتراح الوزير لجنة تسمى اللجنة العليا لحماية المستهلك تكون برئاسة الوزير، ويدخل ضمن تشكيلها ممثلين عن جمعيات حماية المستهلك، ويصدر بتشكيل اللجنة وتحديد اختصاصاتها قرار من مجلس الوزراء ".

الفرع الثاني

دور الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك

إن جمعيات حماية المستهلك وغيرها من الجمعيات المدنية الأهلية تقوم بالعديد من الوسائل في إطار تقديم المعونة اللازمة للمستهلكين الذين وقع الضرر عليهم من جراء استخدام أو شراء سلعة أو تلقي خدمة، وحماية مصالحهم وحقوقهم، وتتمثل هذه الوسائل فيما يأتي: -

- ١- توعية المستهلكين بحقوقهم ومصالحهم من خلال برامج التوعية والندوات المنتظمة، وذلك بالتعاون مع وسائل الإعلام المختلفة.
 - ٢- عمل مسح ومقارنة لأسعار المنتجات وجودتها، والتأكد من صحة البيانات المتعلقة بها والتي تحدد محتواها، وإبلاغ اللجنة بها.
 - ٣- تلقي الشكاوى الخاصة بالمستهلكين والتحقق من جديتها والقيام برفعها إلى اللجنة والجهات المختصة، ومتابعتها حتى إزالة أسبابها.
- حيث نصت المادة ٥ من اللائحة التنفيذية على أنه " فضلاً عن الاختصاصات المقررة في قانون اللجنة الوطنية لحماية المستهلك تختص اللجنة بما يلي: -

- ١- البت في الشكاوى الواردة إليها من الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك.
- ٢- تلقي إخطارات وبلاغات المزود فيما يتعلق بوجود عيب في السلعة أو المنتج وأضراره المحتملة خلال سبعة أيام من تاريخ اكتشاف المزود للعيب أو علمه بوجوده، وعمل التوعية والتحذيرات اللازمة من خلال الصحافة والإعلام وإخطار الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك للقيام بدورها في حماية المستهلك من أخطار السلع، ومتابعتها حتى إزالة أسبابها^(١).

- ٤- تقديم المعلومات التي قد توصلت إليها عن المشكلات المتعلقة بحقوق ومصالح المستهلكين ومقترحات علاجها للجنة وللجهات الحكومية المختصة.

(١) المرجع السابق (١٤) المادة (٥).

٥- اتخاذ الإجراءات القانونية بما في ذلك مباشرة الدعاوى المتعلقة بالمستهلكين أو التدخل فيها^(١).

وقد نصت المادة ٨ من القانون الكويتي رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ في شأن حماية المستهلك على أنه " دون الإخلال بالأحكام المنظمة للجمعيات المدنية الأهلية، تتولى الجمعيات التي تنشأ لأغراض هذا القانون حماية المستهلك والدفاع عن مصالحه، ولها في سبيل ذلك أن تباشر الاختصاصات التالية: - حق مباشرة الدعاوى التي تتعلق بمصالح المستهلكين أو التدخل فيها..."

اهتمت دولة الإمارات العربية المتحدة بحماية المستهلك الإماراتي ووفرت الحكومة في موقعها الرسمي للمستهلكين خدمات وروابط متعلقة بحقوق المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي تعد منها جمعية الإمارات لحماية المستهلك.

حيث تقوم جمعية الإمارات لحماية المستهلك بالعديد من الوظائف كتخفيض الأسعار، حيث قد نجحت هذه الجمعية في تخفيض الأسعار في شهر رمضان عن طريق الاتفاق مع مجموعة محال ضخمة، وذلك لتثبيت الأسعار لخمس عشرة سلعة وقبل وقت كافٍ، وقد ترتب على ذلك تخفيض الأسعار لدى باقي المحال الأخرى، وقد تم ذلك على عدة مراحل من خلال التوصل إلى اتفاق بين الموزعين والموردين على سعر محدد^(٢).

كما يتضح من خلال القانون الاتحادي بشأن حماية المستهلك دور جمعية الإمارات لحماية المستهلك في تلقي الشكاوى من المستهلكين، ورفعها إلى الجهات المختصة، وذلك بالنيابة عنهم.

حيث نص على أنه " تنشأ بالوزارة إدارة تسمى إدارة حماية المستهلك تتولى ممارسة الاختصاصات الآتية: - تلقي شكاوى المستهلكين واتخاذ الإجراءات بشأنها أو إحالتها للجهات المختصة، ويجوز أن تقدم الشكاوى من المستهلك مباشرة، كما يجوز تقديمها من قبل جمعية حماية المستهلك باعتبارها ممثله للمشتكي"^(٣).

كما تقوم جمعية الإمارات لحماية المستهلك بتوعية المستهلكين، من أجل تحقيق مصالحهم، ومعرفة ما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات، وذلك من خلال موقعها على شبكة الإنترنت الذي يزوره نحو ٣٠٠ ألف شخص

(١) المرجع السابق (١٤) المادة (٢٤).

(٢) قاسم بريدي، مقارنة بين تجربة سورية في حماية المستهلك مع الإمارات ومصر والسودان ولبنان، مجلة الاقتصادي، ع ١٣٥٤، ٢٠١٢م، ص ٢.

(٣) المرجع السابق (١٢) المادة (٢)

ومن خلال رسائل التوعية على الجوال، والتي يتم إرسالها شهرياً لهم والرسائل عبر البريد الإلكتروني، وذلك لتوعيتهم وإرسال النصائح لهم^(١).

الخاتمة

قد تناولت في هذا البحث موضوع آليات تحقيق العدالة التعاقدية في عقود الاستهلاك الإلكتروني، من حيث بيان أوجه الحماية الخاصة بالمستهلك، وقد توصلت من خلال هذا البحث إلى النتائج الآتية: -

- يعرف الالتزام بالتبصير بأنه: الالتزام القانوني السابق على التعاقد، والذي يلتزم بموجبه أحد الطرفين بتزويد الطرف الآخر بالمعلومات الخاصة بالعقد، والبيانات اللازمة لإيجاد رضاء سليم كامل، بحيث يكون على علم بجميع تفاصيل وبيانات العقد، وذلك بالنظر إلى طبيعة العقد أو صفة أحد طرفيه أو أية أحوال واعتبارات من شأنها أن تجعل من المستحيل على أحد طرفي العقد معرفة بيانات معينة خاصة بالتعاقد.
- يعد تقرير حق المستهلك في الرجوع من أكثر وسائل الحماية الملائمة لخصوصيات التعاقد من خلال الإنترنت، فعدم توافر الخبرة الكافية لدى المستهلك الإلكتروني، وعدم إمكانية معاينة المنتج والعلم بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد، أسباب كافية لتقرير حق المستهلك في الرجوع.
- تعرف جمعيات حماية المستهلك بأنها: هيئات تطوعية، لأغراض غير ربحية، يؤسسها نشطاء أفراد المجتمع المدني، وذلك على اختلاف اختصاصاتهم وثقافتهم، تستهدف حماية حقوق المستهلكين من الممارسات التي تخل بالحقوق الخاصة بهم، وتحقيق مصالحهم، وتوعيتهم بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات، ورفع الدعاوى والشكاوى نيابة عنهم.
- إن خيار الرؤية يكون ثابتاً في المعاملات الإلكترونية، والتي من بينها عقود الاستهلاك الإلكترونيّة.
- أن المشرع الاتحادي قد نص على حق المستهلك في رد السلعة المعيبة، أو التي تسلمها وكانت مخالفة للمواصفات القياسية، أو استرداد ثمنها، ومن ثم يتضمن هذا النص حق المستهلك في الرجوع عن التعاقد.

(١) المرجع سابق (١٠١) ، ص ٣.

- جعل القانون الكويتي عقد الاستهلاك غير لازم بالنسبة للمستهلك، ويجوز الرجوع فيه بإرادته المنفردة.

ويوصي الباحث بضرورة وضع قواعد قانونية لضبط التعامل من خلال الوسائل الإلكترونية، وضوابط محددة لحماية المستهلك الإلكتروني، والنص على هذه الضوابط في القوانين المقارنة.

المصادر والمراجع

أولاً: - الكتب

- إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المصادر الإرادية للالتزام، العقد والإرادة المنفردة (التصرف القانوني) ط ١، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت ١٩٩٥.
- أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٤م.
- أسامه أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، المكتبة القانونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٥م.
- جاك غستان، المطول في القانون المدني، منشورات الحلبي الحقوقية، د. ت.
- جمال النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة في العقد في القانون المدني الكويتي، مجلة الحقوق، الإسكندرية، د. ت.
- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨١م.
- عبد العزيز المرسي حمود، الحماية القانونية الخاصة لرضاء المشتري في عقود البيع التي تتم عن بعد مع التطبيق على البيع عن طريق التلفزيون بوجه خاص، مصر، ٢٠٠٥م.
- علاء عمر محمد الجاف، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٧م.

- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط٢، ٢٠٠٨م.
- مأمون على عبده قائد الشرعي، الحماية القانونية للمستهلك عبر الإنترنت، ط١، المركز القومي للإصدارات القانونية، ٢٠١٩م.
- محمد المرسي زهرة، الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٨م.
- محمد فواز المطالقة، الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، دار الثقافة، عمان، ط١، ٢٠٠٦م.
- مصطفى العوجي، القانون المدني، ج١، مؤسسه بحسون للنشر، بيروت، لبنان، ١٩٩٥م.
- نزيه محمد الصادق المهدي، أنواع العقود، دراسة فقهية مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٢.

ثانياً: - الرسائل العلمية

- حميدة حامي، سامية مزماط، حقوق المستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة، ٢٠١٣-٢٠١٤م.
- خدوجه الذهبي، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، وزاره التعليم العالي والبحث العلمي، ٢٠١٥م.
- رامي زكريا رمزي مرتجي، الحماية الجزائية للمستهلك في التشريع الفلسطيني، دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية، رسالة ماجستير، كلية الشريعة والقانون، غزة، ٢٠١٧م.
- عنادل عبد الحميد المطر، التراضي في العقود الإلكترونية، رسالة دكتوراه، جامعه عين شمس، ٢٠٠٩م.
- محمد عبد الرحمن محمد، المسؤولية المدنية للمنتج عن أضرار منتجاته الخطرة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعه بيرزيت، ٢٠٠٩م.

- محمود عبد الرحيم الشريقات، التراضي في تكوين العقد عبر الإنترنت، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، جامعه آل البيت الأردن، ٢٠٠٤م.
- مليكه جامع، حماية المستهلك المعلوماتي، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجبالي اليابس سيدي بلعباس، ٢٠١٧-٢٠١٨م.
- نوال شبيرة، حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك في مجال البيوع، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعه الجزائر، ٢٠١٤ .
- يحيي يوسف فلاح حسن، التنظيم القانوني للعقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعه النجاح الوطنية، ٢٠٠٧م.

ثالثاً: - المجالات والدوريات العلمية

- آلاء يعقوب يوسف، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، مجله كلية الحقوق، جامعة النهريين، ع ١٤٤، ٢٠٠٥م.
- أيمن مساعدة، علاء خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة، مجله الشريعة والقانون، جامعه الإمارات العربية المتحدة، ٢٠١١م.
- بخته دندان، دور جمعيات حماية المستهلك، الملتقى الوطني الرابع حول حماية المستهلك، المركز الجامعي طاهر مولاي بسعيدة، ٢٠٠٨م.
- حافظ جعفر إبراهيم، تأملات في التحديات القانونية التي تواجه التسوق عبر المواقع الإلكترونية (القانون الإماراتي نموذجاً)، مجله الشارقة للعلوم القانونية، المجلد ١٦، ع ١، ٢٠١٨م.
- على أحمد صالح المهداوي، أثر خيار الرؤية في حماية المستهلك الإلكتروني، دراسة تحليلية في قانون المعاملات المدنية الاتحادي، والقانون الاتحادي رقم ١ لسنة ٢٠٠٦ بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية، والقانون الاتحادي رقم ٢٤ بشأن حماية المستهلك، مجله الشريعة والقانون، ٢٠٠٩م.
- عيسى بخيت، العدول عن التعاقد في عقد الاستهلاك الإلكتروني، ع ٢٤، مجلة الدراسات القانونية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، ٢٠١٧م.

- قاسم بريدي، مقارنة بين تجربة سورية في حماية المستهلك مع الإمارات ومصر والسودان ولبنان، مجلة الاقتصادي، ع١٣٥، ٢٠١٢م.
- محمد يونس، حق المستهلك في العدول عن العقد كوسيلة للحماية المدنية اللاحقة للمستهلك في قوانين الاستهلاك، أكاديمية شرطة دبي، ٢٠١٦م.
- منصور حاتم محسن، العدول عن التعاقد عبر الإنترنت، ع٢٤، س٤، مجله المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، جامعه بابل، ٢٠١٢م.
- وفاء يعقوب جناحي، دور قواعد القانون الدولي الخاص في حماية المستهلك في العلاقات التعاقدية ذات العنصر الأجنبي، مجلة جامعة الشارقة للعلوم القانونية، مجلد ١٦، ع١٤، ٢٠١٩م.
- يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظة إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ع٤٣، ٢٠١٠م.