التوسع في مفهوم عيوب الإرادة حماية للمستهلك

Expanding the concept of defects of will to protect the consumer

إعداد

الدكتور/ محمد سالم النمر

دكتوراه فى فلسفه القانون

وتاريخه وحقوق الإنسان

والشريعه الإسلامية

البريد الإلكترونى : elnmr660660@gmail.com

ملخص البحث

يعد الرضا أو التراضي قوام العقد وأساسه، ليس في عقد الاستهلاك فحسب، بل أيضاً في جميع العقود، لذلك فهو يحظى بأهمية خاصة في التنظيم التشريعي، باعتباره الركن الأساسي للعقد، فبدونه لا يتحقق الاتفاق.

ومما يؤكد هذه الأهمية، أن المشرع تولى تنظيمه تنظيماً مفصلاً، فوضع له الشروط والقيود التي تتضمن توافر الرضا على التعاقد رضاءً واعياً مختاراً صحيحاً غير معيب.

ومع ظهور الطفرة التكنولوجية في منتصف القرن الماضي، وما أدَت إليه من ضخامة في الإنتاج والتوزيع، وما صاحب ذلك من طفرة في أساليب الدعاية والإعلان عن المنتجات الجديدة، حتى ظهرت مشكلة حماية رضاء المستهلك في التسرع والتهور في التعاقد خاصة مع نظام التسوق الإلكتروني.

وإذا كانت قواعد القانون المدني تنطبق على عقد الاستهلاك حيث يخضع للقواعد العامة في نظرية العقد فالمستهلك يستطيع أن يطلب فسخ العقد في الرضا، لكن هذا الحل العلاجي لا يمكن اللجوء إليه إلا بعد حدوث الخطر، ومن خلال نظرية عيوب الإرادة .

الكلمات المفتاحية :

عيوب الإرادة ، حماية المستهلك ، المشترى .

Research summary

Consent or compromise is the foundation and basis of the contract, not only in the consumption contract, but also in all contracts. Therefore, it is of special importance in legislative regulation, as it is the basic pillar of the contract, because without it, agreement cannot be achieved.

What confirms this importance is that the legislator undertook to organize it in detail, setting conditions and restrictions for it that include the availability of conscious, chosen, correct and non-defective consent to the contract.

With the emergence of the technological boom in the middle of the last century, and the massive production and distribution it led to, and the accompanying boom in methods of advertising and advertising new products, until the problem of protecting consumer satisfaction emerged through haste and recklessness in contracting, especially with the electronic shopping system.

If the rules of civil law apply to the consumption contract, as it is subject to the general rules of contract theory, then the consumer can request cancellation of the contract with consent, but this remedial solution cannot be resorted to except after the danger has occurred, and through the theory of defects of will.

Keywords:

Defects of will, consumer protection, buyer.

١٠- التوسع في مفهوم عيوب الإرادة حماية للمستهلك

المقدمة

يعد الرضا أو التراضي قوام العقد وأساسه، ليس في عقد الاستهلاك فحسب، بل أيضاً في جميع العقود، لذلك فهو يحظى بأهمية خاصة في التنظيم التشريعي، باعتباره الركن الأساسي للعقد، فبدونه لا يتحقق الاتفاق.

ومما يؤكد هذه الأهمية، أن المشرع تولى تنظيمه تنظيماً مفصلاً، فوضع له الشروط والقيود التي تتضمن توافر الرضا على التعاقد رضاءً واعياً مختاراً صحيحاً غير معيب.

ومع ظهور الطفرة التكنولوجية في منتصف القرن الماضي، وما أدَت إليه من ضخامة في الإنتاج والتوزيع، وما صاحب ذلك من طفرة في أساليب الدعاية والإعلان عن المنتجات الجديدة، حتى ظهرت مشكلة حماية رضاء المستهلك في التسرع والتهور في التعاقد خاصة مع نظام التسوق الإلكتروني.

وإذا كانت قواعد القانون المدني تنطبق على عقد الاستهلاك حيث يخضع للقواعد العامة في نظرية العقد فالمستهلك يستطيع أن يطلب فسخ العقد في الرضا، لكن هذا الحل العلاجي لا يمكن اللجوء إليه إلا بعد حدوث الخطر، ومن خلال نظرية عيوب الإرادة .

وعلى الرغم من أهمية هذه النظرية وضرورتها لحماية رضا المتعاقدين وضرورتها لحماية رضا المتعاقدين عند إبرام العقود، إلا أنها تبدو عاجزة عن توفير حماية فعالة في كثير من الحالات التي لا تتوافر فيها شروط وأعمالها، وهذا يتحقق عندما يصدر

فيها رضا المتعاقد خالياً من عيوب الإرادة التقليدية، ولكنه مع ذلك لا يعبر في الواقع عن رغبته الحقيقة وإرادته المتهوّرة، نتيجة تسرعه وعدم اتخاذ الوقت الكافي للتدبير والتأمل أو لعدم خبرته فيما يتعلق بموضوع التعاقد، خاصة مع انتشار العقود الإلكترونية.

ولذلك كان على المشرع أن يبحث عن حلول تقدمها القوانين لحماية المستهلك في ظل نظرية الإرادة التقليدية في حماية المستهلك ،فوضع حلول للتوسع في عيوب الإرادة التقليدي حماية للمستهلك.

أهميه البحث :

فى الدول المتقدمة دائما ما نجد قانوناً قوياً مفعلاً يوضح العلاقة بين البائع (مقدم السلعه) والمشترى (المستهلك) درءاً للمشاكل ولتنظيم العلاقة بينهما واعطاء لكل حق حقه فى كيفيه البيع والشراء والاسترجاع والرد والمده الملزمه بينهما ، فأكم من المشاكل التى تحدث بين البائع والمستهلك نتيجه لعدم وجود ضوابط وقوانين محدده وملزمه بينهما ومفعلة، وحماية المستهلك من الغبن والتدليس والاكراه وعيوب الإرادة ، وذلك لإعطاء الثقة في السوق الاقتصادي بين البائع والمستهلك .

فتفعيل القوانين الملزمه فى حمايه المستهلك، لأسباب الغش والتدليس والغبن والخداع من قبل مقدمى السلع، وكذلك اعطاء الحق للمستهلك في الرجوع عن قرار الشراء بقانون مفعل وملزم من قبل البائعين جميعهم، كل هذه وغيرها من الأمور التي تدعو إليها الحاجة لاستقرار الأمن الحمائي للمستهلك.

تساؤلات البحث :

١- هل المستهلك طرف ضعيف يحتاج إلى مزيد من الحماية؟

٢- ما هي الوسيلة التي ينبغي للمشرع أن يكفل بها هذه الحماية؟

مشكلة البحث :

لعله من الأمور غير السائغة – خاصة في الدول التي تشجع على الاستثمار- إقامة توازن بين فئات المستهلكين وبين المستثمرين؛ إذ أن أي محاولة لغليب الطابع الحمائي قد تنعكس سلبًا على وجود الاستثمار في تلك الدول.

منهجية البحث:

يعتبر النظام التشريعي الفرنسي الخاص بالمستهلك الذي يستند إلى قانون خاص، وهو قانون المستهلك، وهو نظام متقدم بشكل خاص وله تأثير على التخصصات القانونية الأخرى، ويعتبر من أكثر أنظمة الحماية تفصيلاً في العالم، لذلك سيعتمد الباحث في هذا البحث منهجًا تحليليلًا مقارنًا واستقرائيًا لما تناوله هذا القانون من نصوص تتعلق بحماية عيوب الإرادة في مجال حماية المستهلك

خطه البحث

المبحث الأول: ماهية حماية المستهلك.

المبحث الثاني: نظره عامة في عيوب الإرادة التقليدية ومدى محدوديتها لحماية المستهلك.

المبحث الثالث: مظاهر التوسع في عيوب الإرادة التقليدية حماية للمستهلك.

المبحث الأول

ماهية حماية المستهلك

لوقوف على بيان ماهية حماية المستهلك ينبغي علينا بداية أن نبين بداية حاجة المستهلك للحماية من الناحية الفلسفية والقانونية في مطلب أول، ثم نتناول في مطلب ثاني مفهوم حماية المستهلك، وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول

حاجة المستهلك للحماية

سنعرض في هذا المطلب لحاجة المستهلك للحماية من الناحية الفلسفية في فرع أول، ثم نعرض لحاجته للحماية القانونية في فرع ثان ، وذلك على النحو التالي:

الفرع الأول

المنظور الفلسفي لضعف المستهلك

(اعتبارات حماية المستهلك فسفيًا

في واقع الأمر تتخلل قوانينن المستهلك– عادة – قاعدة فلسفية مفادها أن "المستهلكين – بطبيعة الحال– في موقف ضعيف أمام الموردين"١.

[1] J. Calais–Auloy et F. Steinmetz, Droit de la consommation, Précis Dalloz, 1996 4ème éd., n°١٨

ولا يفوتنا أن ننوه أن هذا الضعف من حيث المبدأ هو ضعف نسبي؛ ونسبية الضعف هذه تنبع مباشرة من أسبابه، وسوف نتحدث في هذا المطلب أولًا عن أسباب ضعف المستهلك، ثم نعقب ذلك بنسبية هذا الضعف، وذلك على النحو التالي:

البند الأول: أسباب ضعف المستهلك.

البند الثاني: نسبية ضعف المستهلك.

البند الأول

أسباب ضعف المستهلك

لا مناص من القول بأن ضعف المستهلك يرجع إلى المكانة الدونية التي يجد فيها المستهلك نفسه بالنسبة إلى المورد، وهذه الدونية ذات شقين: اقتصادي(١) ومعرفي أو معلوماتي(٢).

أولًا: دونية المستهلك الاقتصادية:

بصفة عامة، يكون المستهلك في موقع الدونية الاقتصادية بالنسبة للمورد؛ لكون هذا الأخير يجمع قوة اقتصادية تمنحه تفوقًا لا جدال فيه(نشاط اقتصادي يتطور بوسائل إنتاج بشرية ومادية متراكمة ومنظمة")١.

على العكس من ذلك نجد المستهلك شخصًا يتعاقد مع المورد- فحسب- لإرضاء مصلحة شخصية أو عائلية، وبالتالي فإن الدونية الاقتصادية للمستهلك ناتجة عن

[1] B. Mercadal, La notion d'entreprise, in mélanges Derruppé, éd. Joly et Litec, 1991, p.9

الاختلاف في الهدف بينه وبين المورد.

وهذا يذكّرنا بفلسفة أرسطو التى أدان فيها الاحتراف المحض، لكنه اعترف بالاحتراف المحلي، أي الاحتراف الذي له هدف آخر غير جمع المال١.

وهذا الاختلاف الجوهري في الغرض هو الذي يفسر الموارد المالية والاقتصادية المتاحة للمورد والتي يفتقر إليها المستهلك؛ بالإضافة إلى ذلك فإن الموارد المالية التي توفرها الشركة للمورد تمكنه من إتمام عملية التأمين، لذلك–غالبًا– ما نجد المورد مؤمنًا عليه ضد المخاطر الازمة لممارسة مهنته، أما المستهلكون فغالبًا لا يملكون الوسائل اللازمة للتأمين على أنفسهم ضد المخاطر التي يتعرضون لها؛ ولذلك يوجد في جانب المورد درجة من التوقع والتغطية الشاملة للمخاطر لا توجد بنفس القدر في جانب المستهلك.

وأخيرًا، قد يخصص المورد موارد كبيرة للتنظيم نشاطه قانونًا، تاركًا للمستهلك خيارًا واحدًا هو أن يصبح جزءًا منه إذا أراد التعاقد، وبداهة فإن مثل هذا التنظيم يميل– دائمًا – إلى تفضيل مصالح المورد الخاصة، وغني عن البيان أن المستهلكين إذا أبرموا عقدًا لا يكون لهم الحق في التفاوض على محتوى الاتفاق، بمعنى أنهم ليس لديهم أي خيار سوى الالتزام أو عدم الالتزام بالمخطط العام للعقد كما صاغه المورد.

[1] Aristote, Politique, Livre I, Chap. 9, 1257 b.: متوفر على هذا الرابط
https://fr.wikipedia.org/wiki/Aristote#/media/Fichier:Aristote_Politeia_I-1252a.png

وقت الدخول على الموقع الإلكتروني: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ ١٠:٤٥ am

١٠- التوسع في مفهوم عيوب الإرادة حماية للمستهلك

ومما سبق يري الباحث أن ظاهرة الإذعان في صورته الاقتصادية(الفجة) ينطبق والحالة التي نحن بصددها؛ فلا مجال – هنا– أن يكون الاتفاق هو القانون الذي يضعه الطرفان، بل القانون هو الذي يمليه أحد المتعاقدين(المورد) والذي يجب على الآخر(المستهلك) الخضوع له إذا أراد الدخول في علاقة تعاقدية، ولا يخفى علينا أن هذه الظاهرة مخيفة بالنسبة للمستهلك؛ لأن المورد يستطيع أن يكرس الوقت والمال للاعتبارات القانونية التي تحكم تنظيم أعماله وصياغة البنود التعاقدية.

خلاصة القول أن الخبرة القانونية التي قد اكتسبها المورد، إلى جانب الخبرة الفنية التي يتمتع بها، تؤديان– حتمًا– إلى دونية المستهلك الاقتصادية.

ثانيًا: دونية المستهلك المعرفية:

من البديهي في المجتمعات الحديثة أن نشير إلى أن المعلومات أصبحت من الأصول الحقيقية، واليوم ونحن نتحدث عن اقتصاد المعلومات(الاقتصاد الافتراضي) وخلافًا لما كان يعتقده الكلاسيكيون، فإن السوق–الآن– لم تعد شفافة[١]؛ فالمعلومات لم تعد مجانية ولم يعد بإمكان المستهلك الوصول إليها إلا بالقدر الذي يرغب فيه المورد ويتحه للمستهلك.

ولذلك يجب الأخذ في الحسبان مدى أهمية هذه المعلومات في الاقتصاد الحديث، وبناء على ذلك وتوسيعًا لنظريات روبنسون وتشامبرلين فهناك من يرى أن للمعلومات

[١] يقصد بشفافية السوق : قدرة المستثمرين والمستهلكين على الوصول إلى المعلومات حول الأسعار والعرض والطلب على السلع والخدمات ، للمزيد :
مؤمن طاهر شوقي محمد، الإفصاح والشفافية في السوق المالية المصرية والكويتية والفرنسية، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية , مج٤، ملحق، ٢٠١٦، ٤٠٥ – ٤٦٥ .

قيمة اقتصادية حقيقية، وأن النفوذ الاقتصادي الحديث يستخدم وسيلتين نموذجيتين هما المعلومات والإكراه"١، بل هناك من عبر عن المعلومات في مجال الاقتصاد بكونها " قوة البنية التقنية"٢، ويؤدي ذلك إلى فكرة أن القوة الاقتصادية لم تعد مجرد نتيجة لتراكم رأس المال، بل أيضًا، وربما قبل كل شيء نتيجة لإقتناء المعلومات المفيدة والمطلوبة.

ولعل مرد دونية المستهلك المعرفية كونها تتأتي من تطور القوة المعلوماتية للمورد على حساب المستهلكين، فالمستهلكون في مرتبة أدنى لأنهم خارج المعرفة، وتماشيًا مع ما سبق فقد تؤدي هذه الصفة المنسوبة إلى المستهلك إلى فكرة مقارنته بالعاجز، وإن كانت هذه المقارنة ليست في محلها؛ فالعجز هو وضع وقائي يبرره الضعف، فعلى العكس لا يكون المستهلكون ضعفاء إلا بقدر ما يتعاملون مع محترفين.

مما سبق يتضح أن الدونية المعرفية مثلها مثل الدونية الاقتصادية تعكس الطبيعة النسبية لضعف المستهلك، وهو ما سنتناوله في البند التالي.

François Perroux , L'Économie du XXe siècle, Presses universitaires de France (Vendôme, Impr. des P.U.F.), 1961, p. 45.

في هذا المعنى تقريبًا:

برهان غليون، العولمة وأثرها على المجتمعات العربية، ورقة مقدمة إلى اجتماع خبراء اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربى آسيا حول "تأثير العولمة على الوضع الاجتماعى فى المنطقة العربية، ٢٠٠٥.

[2] Calmann-Lévy: " Burnham James, L'ère des organisateurs 1947 ", JLG_livres anciens et modernes, Saint Maur des Fossés, France, 2006, p. 262.

البند الثاني

نسبية ضعف المستهلك

إذا علمنا أن قانون المستهلك لا ينطبق على العقد المبرم بين مستهلكين اثنين، تبين لنا أن المستهلك ضعيف فقط في علاقته مع المورد، وبمعنى أخر يظهر هذا الضعف عندما يتعامل مع المورد، ولذلك فإن ضعف المستهلك هو في الأساس ضعف في العلاقة؛ حيث تتسم العلاقة بين المستهلك والمورد بعدم التوازن، نتيجة لذلك يكون المستهلك في وضع أدنى من المورد، ولضعف المستهلك مفهوم نسبي في قانون المستهلك؛ فالمستهلكون ليسوا ضعفاء في حد ذاتهم، فهم- كما بينا- ضعفاء فقط فيما يتعلق الأمر بالمورد، الذي من المحتمل أن يضر بمصالحهم، ولكن على الرغم من أن ضعف المستهلك في تعامله مع المورد ، إلا أنه ضعف متكرر ومحتمل(أ)، ولا ينبغي افتراض أنه ثابت وغير قابل للتغيير(ب).

وهو ما سنعرض له على النحو التالي:

أولًا: ضعف المستهلك متكرر ومحتمل.

ثانيًا: ضعف المستهلك متغير وليس بثابت.

أولًا: ضعف المستهلك متكرر محتمل:

لعل من المفيد التأكيد على أن غالبية قوانين حماية المستهلك- على رأسهم القانون المصري- قد صُممت وفقًا للمبدأ الحكيم الذي وضعه ثيوفراستوس وذكره

بومبونيوس١، من أنه يجب على المشرع أن يعالج الحالات(الافتراضات) التي تنشأ بشكل متكرر ومحتمل، وليس تلك التي تحدث نادرًا جدًا.

يا لها من مفارقة! أمن المعقول أن نوفر حماية عامة للمستهلكين على أساس الحالات المتكررة والمحتملة فحسب؟ أم من المعقول القول بأن التشريع لا يكون عادلًا إلا إذا كانت حالة الضعف مثبتة أو محتملة، وإلا فإنه سيُنظر إليه على أنه تفضيل مفرط؟

للوهلة الأولى يبدو أن مبدأ ثيوفراستوس مستبعد في قانوني المستهلك(المصري والفرنسي)؛ لكون الحماية القانونية للمستهلكين أصبحت مؤكدة بسبب تواتر تعرضهم لحالة ضعف عندما يواجهون موردًا، إلا أنه بفحص بسيط للواقع العملي يتجلى لنا أن الوضع ليس كذلك، ويبرر ذلك أنه في الغالبية العظمى من الحالات يتمتع المورد بمركز مهيمن من المحتمل أن يساء استخدامه على حساب المستهلك، كما ينبغي أن نتذكر أن الحماية المقررة للمستهلك لا يبررها سوى حالة ضعف المستهلك، أي حالة الضحية المحتملة، دون أن يكون لارتكاب إساءة فعلية شرطًا مسبقًا، ولذلك فإن قانون المستهلك يستند إلى احتمال مزدوج: فمن ناحية من المحتمل أن يكون المستهلك في وضع أدنى مقارنة بالمورد، ومن ناحية أخرى، من المحتمل أن يميل الشخص الذي في وضع المهيمن إلى إساءة استخدامه على حساب الشخص الذي في وضع في حالة ضعف.

ويكمن الخطر في قانوني المستهلك(المصري والفرنسي) في طمس الطبيعة الاحتمالية لهذا المنطق المزدوج من أجل الاستسلام لإغراء التفكير المنهجي، فعند

1 G. Berlioz, Droit de la consommation et droit des contrats, JCP 1979 éd. CI. II 13019 n°٤,26 D. 1, 3, 3.

١٠- التوسع في مفهوم عيوب الإرادة حماية للمستهلك

النظر في وسائل حماية المستهلك يجب القول بإن المشرع الفرنسي ونظيره المصري لم يتجنا هذا المأزق- سيأتي بيانه- مفضلا(المشرعان المصري والفرنسي) سهولة التبسيط الديماغوجي على الدقة المطلوبة منعًا لتعقيد الواقع.

من كل ما سبق يمكننا القول بأن ضعف المستهلك أمر متكرر محتمل.

ثانيًا: ضعف المستهلك متغير وليس بثابت.

فالمستهلكون ليسوا دائمًا الأفراد الضعفاء والجهلة والمعزولين الذين يصورهم قانون المستهلك، وهذا هو الحال على وجه الخصوص عندما يتصرف الشخص خارج نطاق نشاطه المورد لإبرام تصرف يقع ضمن مجال اختصاصه، فهل يجب حماية مثل هؤلاء المستهلكين؟

وقد ضرب أحد المؤلفين مثالًا بالميكانيكي الذي يشتري سيارة لتلبية احتياجات أسرته، أو الموثق الذي يشتري شقة لنفس الغرض[1]، ويمكن ضرب أمثلة من هذا القبيل إلى ما لا نهاية، مصرفي يتقدم بطلب للحصول على قرض استهلاكي أو عالم كمبيوتر يشتري حاسوبًا أو برنامج ألعاب لأطفاله...

من الواضح في هذه الأمثلة أن المستهلك لا يحتاج على الأقل من حيث المعلومات إلى حماية بقدر الحماية المطلوبة لحماية المستهلك العادي، إذن فهناك مستهلكون بالمعنى التقني للمصطلح ليسوا مستهلكين عاديين في المجال الذي يتعاقدون فيه.

[1] R. Martin, Le Consommateur abusif, Dalloz 1987, Chron. 150 ; voir aussi O. Carmet, Réflexions sur les clauses abusives au sens de la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978, RTD. Com. 1982, 10.

كل هذه الأمثلة وغيرها مما يؤكد أمرين، أحدهما أن المستهلك متغير من حيث ضعفه وجهله بنشاط المورد، الثاني أن الضغف المتغير لا يسلب المستهلك حقه من وجوب حمايته تشريعيًا، ولا خروجه عن مظلة تلك الحماية.

المطلب الثاني

مفهوم حماية المستهلك

تقسيم وتمهيد:

لا يمكننا أن نتجاهل حقيقة أن التطورات الاقتصادية المعاصرة قد اختلقت حالة الضرورة إلى وضع قواعد قانونية تتكيف مع هذه التطورات، وتخلق توازنًا يمكن للطرف الذي في موقع التفوق أن يخرقه دون خوف من المسؤولية.

فالمجتمع الاستهلاكي والرأسمالية– اليوم– يتسمان أساسًا بكثرة العقود التي هي أيضًا نتيجة الزيادة الكبيرة في المعاملات الاقتصادية في جميع أنحاء العالم، وينطوي هذا التطور على قيود جديدة من حيث السرعة والتحكم في التكاليف وحتى قياس المخاطر.

وبهذا المعنى، تقضي الأطراف المتعاقدة وقتًا أقل في صياغة العقود والتفاوض بشأنها، حيث تتم صياغة العديد من المستندات التعاقدية مسبقًا ، وتوحيدها وعرضها على مجموعة أو فئة من الأشخاص بدلًا من فرد معين، وفي معظم الأحيان، يقوم بصياغتها في معظم الأحيان طرف واحد فقط من الأطراف المتعاقدة، وهو الأقوى

اقتصاديًا أو تقنيًا"[١].

ونتيجة لذلك، سرعان ما أصبحت مسألة التوازن التعاقدي ضرورة لا سيما في العلاقات بين الموردين والمستهلكين، وهذا هو الغرض من قانون المستهلك.

والهدف من قانون المستهلك(الذي يرمي إلى إعادة التوازن إلى العلاقات التعاقدية) هو منع إساءة استعمال حالة الهيمنة الاقتصادية والتقنية التي يتمع بها المورد ، وضمان ألا تكون العقود حكرًا على الدائنين الموردين وحدهم، ومن الناحية العملية ولتحقيق هذا الهدف يجب أن يحتوى قانون المستهلك على عقوبات حال الإخلال بالحالة الواقعية المعترف بها(الاختلال في التوازن بين وضع المستهلكين ووضع الموردين) ويجب أن تؤدي هذه العقوبات إلى جعل المستهلك لا يخشى إساءة استخدام المورد لمركزه المهيمن، ولكن قبل كل هذا يجب أن تعرض لبيان من هو المستهلك، وهو سنعرض إليه على النحو التالي:

الفرع الأول: التعريف بالمستهلك.

الفرع الثاني: تطور النظرة التاريخية العالمية لحماية المستهلك.

1 Marie Rayssac,, L'adhésion en droit privé, thèse, 2004, Bordeaux IV, p. 16.

الفرع الأول

التعريف بالمستهلك

يقول صاحب المصباح المنير: يقال حميت المكان من الناس حمياً من باب حمى، وحميه بالكسر منعه والحماية أسم منه، وأحميته بالألف جعلته حمى لا يقرب ولا يجترئ علية .. وحملت القوم حماية نصرتهم [١].

وفي مختار الصحاح : حماه يحميه حماية دفع عنه، وهذا الشيء حمى أي محذور ولا يقرب وأحميت المكان أي جعلته حمى وفي الحديث (لا حمى إلا لله ورسوله)[٢].

والاستهلاك مصدر فعله استهلك المزيد فيه الهمزة والسين والتاء، والسين والتاء تُزادان لإفادة الطلب أو المعالجة ، كما تُزادان لإفادة وجود الشيء أو وجوده على تلك الصفة وهى الهلاك ، ومادته الأصلية هلك .. والمستهلك هو من لاهم له إلا أن يتضيفه الناس ، فالمستهلك اسم فاعل من استهلك بضم الميم وكسر اللام[٣].

بداية عرف المشرع المصري المستهلك في المادة الأولى من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ على أنه: " كل شخص يقدم إليه أحد المنتجات

(١) أحمد بن محمد على المقري الفيومي، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير طبعة (٨)، الاميرية، بولاق، مصر، ١٩٣٩م، ص ٣١٥.

(٢) زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبى بكر بن عبدالقادر الحنفي الرازي (المتوفي : ٦٦٦هـ)، مختار الصحاح، تحقيق : يوسف الشيخ محمد، طبعة المكتبة العصرية، الدار النموذجية، بيروت – صيدا، الطبعة الخامسة، ١٤٢٠هـ/١٩٩٩م، ص ١٥٨.

(٣) موسوعة جمال عبد الناصر في المقارن المجلس الأعلى للشؤن الإسلامية، بدون سنة نشر، ج ٨، ص ١٢٤.

لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص [١]، كما عرفه في القانون رقم ١٨١ السنة ٢٠١٨، في مادته الأولى (الباب الأول "التعريفات") بأنه: " كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير الموردة أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يحري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص"[٢].

ورغم أن المشرع المصري قد عدل عن المعنى الضيق لتعريف المستهلك إلى معنى أوسع منه- قليلًا- في القانون الحالي، إلا أنه قد لوحظ عليه الغموض الذي يكتنف عبارة " المنتجات" فهل هي للسلع فقط أم للسلع والخدمات؟[٣] .

أما المشرع الفرنسي فلا بد من القول بأنه في عام ١٨٠٤ لم يأخذ في اعتباره التطورات الاقتصادية، معتقدًا أن النمو في الإنتاج وحتى الاستهلاك هو من اختصاص القوانين الاقتصادية من جهة، ومن جهة أخرى أن "المساواة القانونية يجب

[١] القرار رقم ٨٨٦ الصادر عن وزارة التجارة والصناعة المصرية سنة ٢٠٠٦م الخاص بإصدار اللائحة التنفيذية وقانون حماية المستهلك الصادر بموجب القانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ .

٢ قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨- الجريدة الرسمية – العدد ٣٧ (تابع) – ١٣ سبتمبر ٢٠١٨.

[٣] اسامه انور، قانون حماية المستهلك الجديد رقم١٨١ لسنة ٢٠١٨، سلسلة القوانين والتعديلات القانونية الجديدة، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة،٢٠١٨، ص ٣.

أن تسود دون تفرقة بين الأطراف المتعاقدة، في تجاهل تام للتفاوت الاقتصادي الذي غالبًا ما يكون صارخًا ودائمًا ما يتم تجاهله"[١].

ولقد ظل تعريف المستهلك موضع جدل فرنسي منذ فترة طويلة؛ نظرًا لأن مصطلح المستهلك يمكن تفسيره بشكل واسع وضيق على حد سواء، بالإضافة لكونه حجر الزاوية في قانون المستهلك [٢].

ومن الملاحظ أنه لم يتم إعطاء مصطلح "المستهلك"تعريفًا قانونيًا في قانون المستهلك الذي نُشر في عام ١٩٩٣.

وقد بذل الكتّاب الأكاديميون– عقب هذا القانون – قصارى جهدهم لإيجاد تعريف مرضٍ له[٣]، ولكن تنوع الحالات وأحكام المحاكم بشأن هذه المسألة، وتنوع المعايير المستخدمة في تعريف المستهلك[٤]، بالإضافة إلى فكرة التمييز القائم على طبيعة

1F. Domont-Naert: "Les relations entre professionnels et consommateurs en droit Français " in La protection de la partie faible dans les rapports contractuels, 1996, LGDJ, Comparaisons franco-belges, p. 479 et s.

2 J. Mestre, « Des notions de consommateur », RTD civ. 1989, p. 62

3 J. -P. CHAZAL, « De la cohérence de la notion de consommateur : de l'unicité de la définition à la multiplicité des régimes. CA Paris 3 juillet 1998. Recueil Dalloz,p. 429. M. Luby : " Sommes-nous tous des consommateurs ? », Dr. & patr. oct. 2002, p. 44

4 Cass. 1re civ., 3 mai 1988 : D. 1988, Jur., p. 407, note Aubert J.-L. – Cass. 1re civ., 25 mai 1992 : Bull. civ. I, n° 162, p. 111 ; D. 1993, Jur., p. 87, note Nicolau G. – Cass. 1re civ., 5 mars 2002, n° 00-18202 : JCP G. 2002, II 10123, note Paisant G. V. égal. sur la question

العلاقة[١]، و النظرة التوسعية في تعريفات المستهلك[٢]، ومساواة محكمة النقض في بعض الأحيان بين المورد والمستهلك"[٣]، كل هذه الأسباب وغيرها لم تساعد على وضع تعريف مرضٍ من جميع النواحي.

ولفترة طويلة أثيرت مسألة ما إذا كان الشخص الاعتباري يمكن أن يكون مستهلكًا بالمعنى المقصود في قانون المستهلك، على الرغم من أن بعض القرارات قد استبعدت هذا الاحتمال[٤].

وما يعنينا – الآن – أنه قد تم الانتهاء من هذا الجدل بشكل نهائي بعد أن ورد تعريف قانوني للمستهلك في القانون رقم ٢٠١٤-٣٤٤ المؤرخ ١٧ آذار/مارس ٢٠١٤ المتعلق بشؤون المستهلك(المعروف باسم قانون هامون) حيث يعتبر

Leveneur L., « Contrats entre professionnels et législation des clauses abusives », in 10 ans de jurisprudence commentée, numéro spécial, Raymond G. (dir.), Contrats, conc. consom. déc. 2000, p. 43

1 O.Carmet: " Réflexions sur les clauses abusives au sens de la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 », RTD com. 1982, p. 10.

1. 2 G.Taormina: " Théorie et pratique du droit de la consommation, »Aspects généraux et contrats spéciaux » Librairie de l'Université d'Aix-en-Provence, 2004, p. 49;. CALAIS-AULOY et H. TEMPLE, Droit de la consommation, Dalloz, 9e éd. 2015. p. 7 ;Sabine Bernheim-Desvaux, Guy Raymond, Droit de la consommation »Nouvelle partie : consommation et nouvelles technologies » LexisNexis, 2022, p. 158.

3 Cass. 1re civ., 4 juin 2002, n° 99-21899

4 Cass. 1re civ., 2 avr. 2009, n° 08-11231.

المستهلك: " أي شخص طبيعي يتصرف لأغراض لا تندرج في نطاق نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو الحر أو الزراعي"[١].

وقد تم توسيع هذا التعريف بموجب الأمر ٢٠١٦-٣٠١ المؤرخ ١٤ مارس ٢٠١٦ بشأن الجزء التشريعي من قانون المستهلك، وبالإضافة إلى تعريف المستهلك الوارد في القانون رقم ٢٠١٤-٣٤٤ ، نص الأمر المذكور أعلاه على فئة جديدة من المستهلكين، وهي فئة غير الموردين، وهي: "أي شخص اعتباري يعمل لأغراض لا تندرج في نطاق نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو الحر أو الزراعي".

وإلى جانب تعريف المستهلك تشريعيًا فقد تم تعريفه فقهيًا على أنه: " الشخص الطبيعي الذي يحصل على سلع أو خدمات أو يستخدمها في غير الاستعمال المورد"[٢].

ومن الوهلة الأولى يبدو شمولية التعريف القانوني للمستهلك؛ فقد كان لهذا التعريف الصارم مزايا البساطة والدقة وحتى الصرامة القانونية، وبالتالي كان عاملًا من عوامل الأمان.

أما بالنسبة للمورد(المحترف) المورد فقد عرفته الفقرة الخامسة من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على أنه: " كل شخص يمارس نشاطًا تجاريًا أو صناعيًا أو مهنيًا أو حرفيًا يقدم خدمة للمستهلك، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها، أو يصدرها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو

[1] Code de la consommation, art. liminaire.

[2]CALAIS-AULOY et H. TEMPLE, Droit de la consommation, D. 2015., p. 7 et s.

يسوقها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأى طريقة من الطرق بما فى ذلك الوسائل الإلكترونية وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة.

كما عرفه قانون المستهلك الفرنسي رقم ٢٠١٤-٣٤٤ بأنه[١]: "أي شخص طبيعي أو اعتباري، عام أو خاص، يتصرف لأغراض تندرج في نطاق نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو الحر أو الزراعي، بما في ذلك عندما يتصرف باسم أو نيابة عن محترف آخر"[٢].

١ قانون المستهلك الفرنسي رقم ٣٤٤ لسنة ٢٠١٤ مؤرخ في ١٧ مارس ٢٠١٤:
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000028738036
وقت الدخول على الموقع الإلكتروني: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ ١٠:٤٥ am

2 Cass. 1re civ., 23 juin 2011, n° 10-30645.

الفرع الثاني

تطور النظرة التاريخية العالمية لحماية المستهلك

يعود تاريخ حماية المستهلك إلى عام ١٧٠٠ قبل الميلاد، وفي هذا الوقت نجد أحكاماً تتعلق بتزوير المنتجات في شريعة حمورابي، و في عام ٤٥٠ قبل الميلاد يذكر قانون الألواح الاثني عشر نوعًا من الضمان ضد العيوب الخفية، وفي العصور الوسطى تمت كتابة العديد من النصوص حول ضرورة تنفيذ العقود الصادقة، وكان هدفهم أئنذاك حماية المستهلكين من التزوير والخداع[1].

وبنظرة تاريخية في العصر الحديث نجد أنه في الأيام الأولى للبناء الأوروبي لم تكن حماية المستهلك سياسة في حد ذاتها، بل كانت مجرد منتج ثانوي منبثق عن التشريعات الأوروبية، وفي ٣١ أكتوبر/تشرين الأول عام ١٩٧٢ أثناء انعقاد المجلس الأوروبي في باريس (وكان يسمى آنذاك "القمة")، كلف رؤساء الدول والحكومات رئيس المفوضية الأوربية ببناء أسس سياسة لحماية المستهلك، من أجل تقريب الاتحاد من المواطنين الأوروبيين، والتي كانت في ذلك الوقت إلى حد كبير مسألة سياسية تتعلق بالدول والشركات.

وعلى المستوى العملي فقد قام مجلس عموم الاتحاد الأوروبي بتكثيف جهده للوصول إلى السوق الداخلية ولقد اتضح ذلك عقب إعلان مجلس الجماعات

[1] https://www.societehistoiredudroit.fr/quest-ce-que-le-droit-a-la-consommation/

وقت الدخول على الموقع الإلكتروني: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ ١٠:٤٥ am

الأوروبية وممثلي حكومات الدول الأعضاء المجتمعين في المجلس بتاريخ ٢٢ نوفمبر ١٩٧٣ بشأن برنامج عمل الجماعات الأوروبية المتعلق بالمحافظة على البيئة، مما انعكس بدوره على اكتساب حماية المستهلك أهمية كبيرة، ولا سيما من خلال وضع معايير الصحة والسلامة للمنتجات، والحق في حماية المصالح الاقتصادية، والحق في التعويض عن الأضرار ، والحق في المعلومات[١] .

وعلى المستوى الإجرائي باتت التقنينات القانونية الازمة لحماية حقوق المستهلك حبيسة الأدراج حتى تم التوقيع على معاهدة الاتحاد الأوربي١٩٩٢ (معاهدة ماستريخت) التي جعلت من حماية المستهلك سياسة في حد ذاتها ٢، ويتجلى ذلك بوضوح فيما أكدته المادة **169** من معاهدة الاتحاد الأوروبي **(TFEU)** من ضرورة حماية صحة المستهلكين، وسلامتهم، ومصالحهم الاقتصادية، وتعزيز حقهم في الحصول على المعلومات، والتعليم[٣].

---

[١] للمزيد :

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A41973X1220

وقت الدخول على الموقع الإلكتروني: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ ١٠:٤٥ am

٢ تم التوقيع على هذه المعاهدة في ماستريخت (هولندا) بتاريخ ٧ فبراير ١٩٩٢، تاريخ النفاذ 1 : نوفمبر ١٩٩٢، للمزيد:

https://www.europarl.europa.eu/about-parliament/en/in-the-past/the-parliament-and-the-treaties/maastricht-treaty

وقت الدخول على الموقع الإلكتروني: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ ١٠:٤٥ am

[٣] Article 169(ex Article 153 TEC): 1. In order to promote the interests of consumers and to ensure a high level of consumer protection, the Union shall contribute to protecting the health, safety and economic interests of

وفي الثاني من أكتوبر ١٩٩٧تم توقيع معاهدة أمستردام والتي استغرق إعدادها حوالي ١٥ شهرًا، ولقد فصلت معاهدة أمستردام بوضوح تام عن حماية المستهلك واعتبرته حقًا للشعوب، من أجل ذلك أشارت إلى ضروة أن يساهم المجتمع في حماية صحة المستهلكين، وسلامتهم، ومصالحهم الاقتصادية، وكذلك تعزيز حقهم في الحصول على المعلومات والتعليم "[١].

consumers, as well as to promoting their right to information, education and to organise themselves in order to safeguard their interests.2. The Union shall contribute to the attainment of the objectives referred to in paragraph 1 through:

(a)measures adopted pursuant to Article 114 in the context of the completion of the internal market;

(b)measures which support, supplement and monitor the policy pursued by the Member States.

3. The European Parliament and the Council, acting in accordance with the ordinary legislative procedure and after consulting the Economic and Social Committee, shall adopt the measures referred to in paragraph 2(b).

4. Measures adopted pursuant to paragraph 3 shall not prevent any Member State from maintaining or introducing more stringent protective measures. Such measures must be compatible with the Treaties. The Commission shall be notified of them.

[١] للمزيد حول هذه المعاهدة :

http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/Ektesad8/EtihadEuro/sec09.doc_cvt.htm

وقت الدخول على الموقع الإلكتروني: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ ١٠:٤٥ am

وفي عام ١٩٩٩ تم إنشاء المديرية العامة لهيئة قضايا الصحة وحماية المستهلك(**DG SANCO**) ومنذ نهاية عام ٢٠١٣ أصبح المفوض الجديد **European Commission|DG Health and Consumer Protection** يتعامل حصريًا مع حماية المستهلك[١] .

وعن حماية المستهلك في القانون المصري: فقد تم إنشاء جهاز حماية المستهلك بموجب القانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ الصادر في ٢٠٠٦/٥/١٩ ، وتم العمل به اعتبارًا من ٢٠٠٦/٨/٢٠، حيث تم النص في المادة ١٢ منه علي أنه ينشا لتطبيق أحكام هذا القانون جهاز يسمى جهاز حماية المستهلك يهدف إلي حماية المستهلك وصون مصالحه، وتكون له الشخصية الاعتبارية العامة، ويتبع الوزير المختص، ويكون مركزه الرئيسي مدينة القاهرة وله فروع أو مكاتب بالمحافظات، كما أكد الدستور المصري الصادر في سنة ٢٠١٤ في المادة رقم ٢٧ علي أهمية دور حماية المستهلك كحماية للأنشطة الاقتصادية بالدولة، وفي ١٣ سبتمبر ٢٠١٨ صدر قانون قانون حماية المستهلك(الحالي) رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ الذي الغى العمل بقانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة٢٠٠٦[٢].

---

[١] للمزيد حول سياسات هذه الهيئة لحماية المستهلك:
https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0168851017300933
وقت الدخول على الموقع الإلكتروني: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ ١٠:٤٥ am

٢ قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨- المنشور بالجريدة الرسمية – العدد ٣٧(تابع) في ١٣ سبتمبر ٢٠١٨.

أما عن حماية المستهلك في القانون الفرنسي: فقد ظهر قانون المستهلك في فرنسا في سبعينيات القرن العشرين نتيجة لمجموعة من العوامل، فالحركة التشريعية التي بدأت في عام ١٩٧٢ مع القانون المتعلق بالبيع عند الباب رقم ١١٧٣ المؤرخ في ٢٢ ديسمبر ١٩٧٢ ، ثم أعقب ذلك القانون رقم ١١٩٣ لسنة ١٩٧٣ المؤرخ في ٢٧ ديسمبر من العام ذاته، ولقد امتدت الحركة الأوربية في مجال حماية المستهلك إلى فرنسا بعد إعلان مجلس الجماعات الأوروبية ٢٢ نوفمبر ١٩٧٣ وتبلورت بقانوني ١٠ يناير ١٩٧٨ المعروف باسم سكريفنر ١ (كريستيان سكريفنر وزيرة الدولة لشؤون المستهلك آنذاك) وقانون ١٣ يوليو ١٩٧٩ المعروف باسم سكريفنر ٢ ١. ثم توالى إصدار العديد من القوانين والأومر في مجال حماية المستهلك كان أخرها القانون رقم ٣٤٤ لسنة ٢٠١٤ مؤرخ في ١٧ مارس ٢٠١٤ الذي لحقه بعض التعديلات بموجب الأمر ٢٠١٦–٣٠١ المؤرخ ١٤ مارس ٢٠١٦ .

ومن المسلم به أنه حتى قبل سبعينيات القرن العشرين، كان المستهلكون محميون بالفعل بعدد من القوانين، بما في ذلك القانون الصادر في ١ أغسطس ١٩٠٥ بشأن الغش والتزوير، والذي كان الغرض منه مكافحة الخداع وجعل الممارسات التجارية أكثر أخلاقية.

وجدير بالذكر أنه في نهاية عام ٢٠٢٣ احتلت فرنسا المرتبة الأولى بين الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي من حيث تحويل المعايير الأوروبية إلى قانون محلي

[١] أدخل القانون رقم ٧٨–٢٢ المؤرخ في يناير ١٩٧٨ المتعلق بالإعلام وحماية المستهلك في سياق عرض القرض، المعروف بقانون سكريفنر، تدابير جديدة تتعلق بعرض القرض وشروط وأحكام إبرام القرض . بعد استكماله بقانون SCRIVENER 2 الصادر في ١٣ يوليو ١٩٧٩،

في مجال حماية المستهلك، حيث ارتبط هذا الترتيب ارتباطًا مباشرًا بالتعديلات التي تمت في جوهرهر قانون **DDADUE** في مجالات متنوعة وغالبًا ما حوت على أحكام فنية خاصة[١].

خلاصة المطلب:

استخلاصًا مما سبق ذكره، يجب التأكيد والتنبيه على أن حماية المستهلك ليست مجرد سياسة أو لائحة يتوجب اتباعها فحسب، بل إنها تمثل الدرع الواقي من الأذى أو الخداع أو الاحتيال الذي قد يقع في ضحيته جموع المستهلكين، ولا يمكن لذلك أن يتحقق إلا من خلال التوسع في مفهوم عيوب الإرادة والخروج – ولو بعض الشيء – عن النظرية التقليدية لعيوب الرضا.

وتماشيًا مع ما تم ذكره فإن فلسفة التوسع في حماية المستهلك لا تضمن حماية حقوق الأفراد وسلامتهم ومصالحهم فحسب، بل تلعب أيضًا دورًا مركزيًا في تعزيز الاستهلاك والإنتاج، مما يساهم بشكل كبير في تحقيق الهدف الإنمائي المستدام رقم ١٢ من الأهداف السبعة عشر التي تبنتها كافة الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في عام ٢٠١٥[٢].

---

[١] للمزيد:

https://www.economie.gouv.fr/daj/lettre-de-la-daj-une-nouvelle-loi-ddadue-publiee-le-24-avril

وقت الدخول على الموقع الإلكتروني: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ ١٠:٤٥ am

[٢] يتعلق الهدف ١٢ بضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة، وهو أمر أساسي للحفاظ على سبل عيش الأجيال الحالية والمستقبلية.

المبحث الثاني

نظره عامة في عيوب الإرادة التقليدية

ومدى محدوديتها في حماية المستهلك

المطلب الأول

قابلية العقد للإبطال أو الفسخ

١ – **الغلط:** وفقاً للنصوص الواردة في التقنين المدني فإن الغلط في وصف من أوصاف المبيع يسمح بإبطال العقد، وعلى النحو الذى نراه في مثال بوتيية من إبطال العقد بناء على طلب المشترى الذى اشترى شمعداناً معتقدا أنه من الفضة في حين أنه كان مصنوعاً من النحاس المطلي بالفضة، لكن القضاء الفرنسي لم يتوقف عند المفهوم السابق بل توسع في المقصود في الغلط في محل العقد، بحيث يمكن حاليا للمستهلك أن يطلب إبطال العقد للغلط في أي وصف من أوصاف محل العقد وليس فقد في مادة الشيئي محل التعاقد، وفي إطار هذا التوسع القضائي في فهم الغلط نجد

كوكبنا ينفد من الموارد، ولكن عدد السكان مستمر في النمو. إذا وصل عدد سكان العالم إلى ٩,٨ مليار نسمة بحلول عام ٢٠٥٠، فسوف تكون هناك حاجة إلى ما يعادل ثلاثة كواكب تقريبا لتوفير الموارد الطبيعية اللازمة لمجاراة أنماط الحياة الحالية. للمزيد حول هذا الهدف :

https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/sustainable-consumption-production/

وقت الدخول على الموقع الإلكتروني: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩. ١٠:٤٥ am

١٠ - التوسع في مفهوم عيوب الإرادة حماية للمستهلك

أن القضاء الفرنسي قد تنبه إلى أن تبنى معيار موضوعي في تحديد المقصود بالغلط (وبالتالي عدم أخذ إرادة المستهلك الباطنة في الاعتبار) وبين الثقة المشروعة التي يوليها المستهلك لمن يتعاقد معه من المحترفين (وبالتالي وجوب تحقيق الحماية له). وفي هذا الاتجاه استقر القضاء الفرنسي على أن مضمون العقد يتحدد صراحة أو ضمنا وعلى أنه يعتبر من قبيل التحديد الضمني الإشارة إلى الاستخدام الذى يخصص من أجله الشيء محل العقد. بل ويذهب هذا القضاء إلى أن الاتفاق على محل الالتزام لا يهدف فقط إلى التعريف به في حد ذاته وإنما يهدف أيضا إلى تحديد الخصائص والمميزات التي يتطلبها المستهلك فيه [١].

كذلك فإن الغلط في الصفات الجوهرية المتعلقة بمحل العقد لم يعد فقط وسيله لتقييم الرضاء التعاقدي ولكنه أصبح أيضا وسيلة لا عادة التوازن إلى العقود بإعادة تقييم سلوك المحترف ووضع حسن نيته في ميزان المسئولية [٢].

لذلك فإن إثبات نتيجة التضليل الذى مارسه المحترف الذى تعاقد معه نتيجة سوء نيه

---

(1) Carbonnier،Les obligations ،Né": Les vices du consentementdans contrats sous La direction de Rodiére ،institut de droit comparé، Paris ،1978;Rep .24 Avril 1875:1.464;cass . civ.22 Le 1950,269;Cass.civ.Lere،26Mai 1965،Bull.civ.1،No.347, P. 256.

مشار إليه في مرجع د. حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك)، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦، ص ٤٧.

(٢) د . إسلام هاشم عبد المقصود، الحماية القانونية للمستهلك ، مرجع سابق ، ص ٤٦٧.

هذا الأخير ينتج له المطالبة بالتعويض . فلقد استقر قضاء محكمة النقض الفرنسية على أحقية المستهلك الذى يقع في الغلط في أن يطالب بالتعويض إذا لم تكن المطالبة بإبطال العقد كافية لتعويضه عن الأضرار التي أصابته ، ويبين ذلك جليا في الحكم الصادر من هذه المحكمة في ٢٩ نوفمبر ١٩٦٨: فلقد استبعدت المحكمة وجود التدليس من جانب المتعاقد مع المستهلك وأسست حكمها في إبطال العقد على المادة (١١٠) المتعلقة بالغلط . ومع ذلك قررت المحكمة أحقية المستهلك في التعويض. وقد بنيت المحكمة هذه الأحقية على أساس المسئولية قبل التعاقدية. وورد في الحكم أنه: (يؤدى وجود الخطأ حتى لو كان غير عمدى ومهما كان بسيطا إلى قيام مسئولية المتعاقد الذى أوقع المستهلك في الغلط)، وبالطبع فإن ما يشير إليه وجوب إثبات خطأ الطرف الآخر في العقد يشكل صعوبة أمام المستهلك، ولكنه يفتح الطريق واسعاً أمام المستهلكين للمطالبة بالتعويض بالإضافة إلى المطالبة بالبطلان حينما يتسبب المحترف في وقوعهم في الغلط [١].

ويرى بعض الفقه[٢] أن اللجوء إلى الغلط سيظل وسيلة محدودة لتحقيق الحماية للمستهلكين بالنظر إلى الشروط والقيود التي تحكم تمسك المستهلك بإبطال العقد لوقوعه في غلط ، فقد قضت محكمة النقض الفرنسية بإبطال عقد شراء جهاز

(١) د. حسن عبد الباسط جميعي، حماية (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك)، مرجع سابق، ص ٤٧، ٤٨.

(٢) د. إسلام هاشم عبد المقصود، الحماية القانونية للمستهلك، مرجع سابق، ص ٤٦٨، ٤٦٩.

تليفزيون وقع مشتريه في غلط متعلق بالدولة التي أُنتج الجهاز فيها، وكذلك رفضت ذات المحكمة إبطال عقد شراء سيارة بسبب غلط المشتري في سعة المحرك طالما أن استخدامه للسيارة يتأثر بذلك .

ورأى أنه حينما لا يبطل العقد لوقوع المستهلك في الغلط في دولة صنع منتج معين، فإنه قد أصاب روح القانون، لأن المفترض وجود اسم المنتج على المبيع، إلا إذا أثبت أن المنتج أو البائع حاول أن يخفي عليه هذا الأمر صراحة أو ضمناً، وهذا هو التدليس، أم لو سلمنا بجواز إبطال العقد في الأمور الظاهرة التي يستطيع المستهلك أن يبصر بها دون الاستعانة بالمنتج أو البائع وذلك في حالة الكتابة الظاهرة على المبيع مثلاً، فإننا آن ذاك نفتح الباب لعدم استقرار المعاملات المالية، وأن لكل مستهلك الحق في أن يشترى المبيع فيمكث عنده فترة من الزمن ثم يتمسك بشيء ظاهر للقول بالوقوع في الغلط.

وبسبب هذه القيود التي تعوق المستهلك عن الاستفادة بنظرية الغلط فإن الأنظار قد اتجهت إلى التدليس خصوصاً وأنه يمكننا أن نلاحظ اتجاه القضاء إلى التوسع في المقصود بالتدليس والتساهل في إثباته [١].

2-التدليس: تتداخل نظرية الغلط مع نظرية التدليس، لأن التدليس لا يسمح بطلب إبطال العقد إلا إذا كان مسبباً وقوع المتعاقد الآخر في غلط دافع للتعاقد، ومع ذلك

(١) حسن عبد الباسط جميعي، حماية (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك)، مرجع سابق، ص ٤٨.

فإن إثبات التدليس يعد أكثر يسراً من إثبات الغلط [١].

وقد استقر الفقه والقضاء في كل من مصر وفرنسا على أن الكتمان يعتبر أحد وسائل التدليس بشكليه السلبي (الكتمان) أو الإيجابي (اللجوء إلى الطرق الاحتيالية)مما يؤدي إلى تعيب رضاء المتعاقد ويتيح للمدلس عليه المطالبة بإبطال العقد مع استلزام وجود خطأ عمدي مستند إلى نية بائع الخدمة أو السلعة في تضليل المستهلك [٢].

ولقد كان الحكم الصادر من محكمة النقض الفرنسية في ١٩ مايو ١٩٥٨ هو نقطة التحول في هذا الصدد حيث أرست به محكمة النقض المبدأ الجديد الذى يسمح بإعتبار السكوت والكتمان نوعا من أنواع التدليس، ولإمكان التمسك بالتدليس مزاياه التي تجعله وسيلة أفضل من التمسك بالغلط بالنسبة للمستهلك الذى يقع في غلط متعلق بالشروط العقدية التي تحدد مضمون التعاقد. فبينما يشترط في الغلط أن يكون جوهريا وأن يقع على صفة من صفات المتعاقد الآخر أو من صفات الشيء محل العقد ، فإن التمسك بإبطال العقد استنادا إلى التدليس لا يتقيد بهذه الشروط ، وبالرغم من كل ما سبق فإن إثبات التدليس قد تكتنفه بعض الصعوبات فالبرم من التوسع في نطاق التدليس (خصوصاً في اعتبار الكتمان نوعا من أنواعه) وسهولة إثباته حينما يكون المتعاقد الذى صدر عنه التدليس محترفاً، فإن المستهلك يظل ملزما بإثبات أن

(١) د. إسلام هاشم عبد المقصود، الحماية القانونية للمستهلك، مرجع سابق ص ٤٧٣، ٤٧٤.

(٢) د. محمود جمال الدين زكي، الوجيز في النظرية العامة للالتزامات، ١٩٧٨، الطبعة الثالثة، ص ١٤٣.

التدليس كان هو الدافع للتعاقد، حيث أنه بدون التدليس لما كان ليقدم على التعاقد أو لأقدم عليه في ظل شروط تعاقدية مختلفة[١].

المطالبة بفسخ العقد مع التعويض[٢]:

في هذه الحالة يسلم المستهلك بتمام تكوين العقد صحيحاً، ولكنه يدعى بأن الطرف الآخر لم يلتزم بتسليم السلعة أو الخدمة مطابقة للمواصفات المتفق عليها، فإذا ما نجح المستهلك في إثبات هذا الادعاء فإنه يطالب إما بالتنفيذ أو بفسخ العقد مع الاحتفاظ بالحق في التعويض في الحالتين وبالطبع يتضمن التعويض الذى يطالب به المستهلك في تلك الحالة ما يصبه من جراء عدم تنفيذ المتعاقد المحترف لالتزامه بتسليم سلعة مطابقة للمواصفات المتفق عليها بالإضافة إلى ما يفوت عليه من كسب وما يلحقه من أضرار نتيجة عدم الحصول على منافع السلعة أو الخدمة محل العقد ولما كان عبء إثبات عدم مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات العقدية يقع على المستهلك أصلا، فإن على المستهلك أن يظهر اختلاف الشيء أو السلعة المقدمة أو المسلمة عن ما تم الاتفاق عليه [٣].

(١) حسن عبد الباسط جميعي، حماية (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك)، مرجع سابق، ص ٤٩.

(٢) حسن عبد الباسط جميعي، حماية (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك)، مرجع سابق، ص ٥٠.

(٣) د. إسلام هاشم عبد المقصود، الحماية القانونية للمستهلك، مرجع سابق ص٥٠٦.

المطلب الثاني

ضمان حق المستهلك في الاختيار الواعي في عقود البيع

(ضمان العيوب الخفية)

الالتزام بضمان العيوب الخفية التزام يقع على عاتق البائع لحماية المشترى من العيوب التي قد توجد في المبيع والتي لا يستطيع أن يكتشفها هذا الأخير، وخفاء العيوب في الوقت المعاصر له صور مختلفة، منها تقليد السلعة ذات المستوى الإنتاجي المرتفع، تغير العلامة التجارية لمنتج معين، اظهار عينه ذات مستوى جيد للمستهلك ومن ثم يوافق على شرائها، ثم يبيعه الرديئة، هذه بعض الأمثلة من العيوب المعاصرة والتي قد يجدها المستهلك عند شرائه للمبيع، وتدخل أيضا في باب الغش التجاري.

يعتبر البيع منعقداً على أساس خلو المبيع من العيوب الخفية، وقد نظم القانون التزام البائع بضمان العيوب الخفية في المواد ٤٤٧: ٤٥٥مدنى، وقد سكت عن المقصود بالعيب الخفي الذى يتضمنه البائع في حين عرفته محكمة النقض بأنه (الآفة الطارئة التي تخلو منها الفطرة السليمة للمبيع)[١].

وقد جاء تعريف محكمة النقض قاصراً على الأفة الطارئة مع أنه من الممكن أن

(١) د. عبد الناصر توفيق العطار (استقراء لماهية العيب وشروط ضمانه في القانون المصري)، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، حقوق عين شمس العدد الثاني، السنة عشر يوليو ١٩٧١م، ص ٤ .

يكون المنتج تتخلف فيه صفة من الصفات التي دعت المشترى إلى التعاقد ، كأن يشترى المستهلك سيارة بها أجهزة انذار فلا يجد فيها ذلك[١].

وقد تضمنت نص المادة ٤٤٧ / ١ ١- مدنى مصري (يكون البائع ملزماً بالضمان إذا لم يتوافر في المبيع وقت التسليم من الصفات التي كفل للمشترى وجودها فيه أو إذا كان المبيع عيب ينقص من قيمته أو نفعه بحسب الغاية المقصودة مستفادة مما هو مبين في العقد أو ظاهر من طبيعة الشيء أو العرض الذى أعد له ويضمن البائع هذا العيب ولو لم يكن عالما به) هذه المادة قد وضعت ثلاثة[٢] أمور هامة:

١- تخلف الصفة التي كفل البائع للمشترى وجودها .

٢- العيب الذى يؤدى إلى قيمة المبيع أو النفع به على الوجه الموضح بالعقد أو الظاهر من طبيعة المبيع والغرض منه.

٣- لا يلزم علم البائع بالعيب فالعلم به أو عدم العلم يستويان في ضمانه للمبيع

وشروط ضمان العيوب الخفية هي: أن يكون العيب خفياً، وألا يكون العيب معلوماً للمشترى وقت الشراء، أن يكون العيب قديماً أن يكون العيب مؤثراً في قيمه المبيع أو نفعه وأخيراً ألا يكون البيع من البيوع القضائية أو الإدارية التي تمت بالمزاد[٣].

(١) د. إسلام هاشم عبد المقصود، الحماية القانونية للمستهلك، مرجع سابق ص ٤١٥.

(٢) د. إسلام هاشم عبد المقصود، الحماية القانونية للمستهلك، مرجع سابق ص٤١٥، ٤١٦.

(٣) د. إسلام هاشم عبد المقصود، الحماية القانونية للمستهلك، مرجع سابق ص٤٢٤: ٤٢٦.

ومن مضمون الضمان وشروطه[١] يعد ضمان العيوب الخفية وسيلة جيدة في يد المشترى المستهلك لإلزام البائع بتسليم مبيع مطابق للمواصفات التي تم الاتفاق عليها والتي تستلزمها الأعراف وطبيعة التعامل، وبالرغم من أن النصوص المتعلقة بدعاوى ضمان العيوب الخفية لم تتغير إلا أن القضاء قد طوعها لخدمة أهداف حماية المستهلكين ، والأصل أن ضمان العيوب الخفية يتعلق بكل عقود البيع بدون تميز وبغض النظر عن صفة المتعاقد مع البائع . فيستوى في هذا الشأن أن يكون المشترى مستهلكاً أو أي شخص آخر، وينشأ إلتزام البائع بضمان العيوب الخفية وفقا للنصوص الحالية في حالة وجود عيب خفي بالشيء المبيع يؤدى إلى عدم صلاحية المبيع للأغراض التي أعد من أجلها أو المتفق عليها أو إلى انقاص قيمة هذا المبيع ، ويفترض التزام البائع بضمان العيب الخفي في المبيع وفقاً للنصوص الواردة في التقنين المدني أن يكون العيب خفياً، لأنه إذا كان ظاهرا فإن ظهوره هو قرينه دامغة على أن المشترى قد قبله وبالتالي لا يمكنه أن يتضرر من وجوده بعد إبرام العقد .

وإذا كان هناك تطور خاص في شأن مسئولية البائع المحترف فإن ذلك قد حدث بفعل توسيع القضاء في فهم النصوص القانونية.

والتشريع المدني المصري وضع جزئية هامة تخص حماية المستهلكين بما أوردة في نص المادة (١/٤٤٧) من أن التزام البائع بالضمان يقوم (..... إذا لم يتوافر في

(١) د. منصور مصطفي منصور، تحديد فكرة العيب الموجب للضمان في عقدي البيع والإيجار، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، س٢، ع ٢، ١٩٥٩، (٥)، ص ٥٦٥.

١٠- التوسع في مفهوم عيوب الإرادة حماية للمستهلك

المبيع وقت التسليم الصفات التي كفل (البائع) للمشترى وجودها فيه، أو .....) وهو يتميز عن نظيره الفرنسي في هذه الجزئية ذلك أنه في ظل نصوص القانون المدني القديم وفي ظل سكوت المشرع التقليدي عن تعريف العيب الخفي كان القضاء يتولى تعريف هذا العيب وتحديد مدى مسئولية البائع، لكن في ظل نص المادة (٤٤٧/ ١) من القانون المدني المصري الحالي فإن المشرع المصري قد ساهم في تحديد المقصود بالعيب الخفي وأضاف إلى المقصود التقليدي للعيب الخفي تخلف الصفات التي يكفل البائع وجودها بالمبيع(١).

وبذلك أدى وعى المشرع المصري واستهدائه بالتطورات القضائية في الدول الأخرى إلى رفع العبء عن المشترين وتسهيل مهمة القضاء في البحث عن التكيف القانوني لمسئولية البائع حين يتخلف أحد هذه الصفات(٢).

وقد توسع القضاء المصري في فهم هذا النص (حيث قضت محكمة النقض المصرية على سبيل المثال بأن ضمان البائع للمشترى إغلال العقار قدراً معيناً من الريع يعتبر كفالة من البائع لصفة من صفات المبيع مما تعنيه المادة (٤٧٧) من القانون المدني.

ويبين من فهم القضاء لهذا النص أن المحكمة تتجه في التفسير في نفس اتجاه

---

(١) د. حسن عبد الباسط جميعي، حماية (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك)، مرجع سابق، ص ٥١.

(٢) د. سمير تناغو، عقد البيع، منشأة المعارف، الاسكندرية، ١٩٧٣، ص ٣١٢.

المشرع لحماية المشترين، حيث جاء في ذات الحكم أن المشرع وقد ألحق حالة تخلف الصفة بالعيب الخفي (فإن رجوع المشترى على البائع .. إنما يكون بدعوى ضمان العيوب الخفية .. وإذا كان القانون قد اشترط في العيب الذى يضمنه البائع أن يكون مؤثرا وخفيا إلا أنه لم يشترط ذلك في حالة تخلف الصفة التي كفل البائع للمشترى وجودها في المبيع [١].

ويؤدى فهم النص في ظل هذا القضاء وفقا لما ورد في حيثيات الحكم إلى تمتع المشترى في ظل التشريع المصري بحماية حقيقة في حالة تخلف إحدى الصفات التي كفل البائع وجودها للمشترى في المبيع وبغض النظر عن أهمية هذه الصفة المتخلفة أو علم المشترى بتخلفها وقت البيع [٢] .

جزاء اخلال البائع بإلتزامه بضمان العيوب الخفية.

إذا وجد المستهلك بالمبيع عيب إلتزم البائع بضمان هذا العيب مادام العيب خفي بأن يزيله هذا إن كان ممكناً ، أو أن يستبدل المبيع للمستهلك ، والأصل أن البائع يقوم بتنفيذ التزامه تنفيذاً عينياً ، فإذا تعذر، كان للمستهلك أن يفسخ العقد أو يبقى عليه مع التعويض عما لحقه من ضرر، وهذا ما أوضحته المادة (٤٥٠) مدنى بقولها (إذا أخطر المشترى البائع بالعيب في الوقت الملائم كان له أن يرجع بالضمان على النحو المبين في المادة ٤٤٤.

(١) د . توفيق حسن فرج، عقد البيع والمقايضة، المكتب المصري للطباعة الحديث والنشر، ١٩٩٧، ص ٤١٢.

(٢) د. أنور سلطان ،العقود المسماة، شرح عقد البيع والمقايضة، مطبعة نشر الثقافة، الاسكندرية، ط ١، ١٩٥١، ص ٣١٧.

من خلال ما نصت عليه المادتين في القانون يتضح الآتي:

أولًا: الحق في رد المبيع : لم يضع القانون المصري نصاً خاصاً للجزاء المترتب على وجود العيب، وانما جعل ذات النص خاص بضمان الاستحقاق هو ذاته النص المطبق في ضمان عيوب المبيع، وجعل القانون للمستهلك الحق في الاحتفاظ بالمبيع إذا لم يبلغ من الجسامة ما يستحال تحقيقه للغرض الذى من أجله اشتراه، وأعمل قاعدة رد المبيع في حالة وقوع ضرر جسيم على المستهلك لما أقدم على التعاقد وذلك على النحو التالي[١]:

أ – ما يلتزم المستهلك برده للبائع: يلتزم المستهلك برد المبيع المعيب للبائع بمحلقاته وما أنفصل عنه، وكذلك ثمار المبيع من وقت البيع .

ب- ما يلتزم البائع برده للمستهلك: يلتزم للبائع برد للمستهلك قيمة المبيع مع الفوائد القانونية لهذه القيمة، بالإضافة إلى المصروفات الضرورية التي أنفقها المشترى للحفاظ على المبيع من الهلاك، والمصروفات الكمالية، ومصروفات دعوى الضمان التي أنفقها المستهلك والتعويض عما لحق المستهلك من خسارة وما فاته من كسب.

ثانياً: الحق في الاحتفاظ بالمبيع: إذا لم يبلغ المبيع حداً من الجسامة السابق ذكرها في رد المبيع ، بحيث أن هذه الجسامة لو علم المستهلك بها لا يحجبه عن المبيع، وإنما يشترى بثمن أقل ، حينئذ يحق له الحق بالاحتفاظ بالمبيع.

(١) د. إسلام هاشم عبد المقصود، الحماية القانونية للمستهلك، مرجع سابق، ص ٤٣٢ وما بعدها .

وإذا ثبت للمستهلك الخيار بين رد المبيع أو الاحتفاظ به ، وطالب بأي منهما، فلا يحول ذلك دون عدولة عنه والمطالبة بالآخر، ما دام لم يصير في الدعوى حكماً جائزاً لقوة الأمر المقضي به كما أن له أن يرفع دعوى رد المبيع بصفة أصلية، ودعوى التعويض بصفة احتياطية، أما إذا رفع دعوى رد المبيع بصفة أصلية دون أن يعدل عنها إلى دعوى التعويض، فإنه يتعذر على المحكمة أن تقضى بالتعويض، وإلا تكون قد قضت بما لم يطلب منها.

وعلى ذلك إذا رأى المستهلك استبقاء المبيع والاحتفاظ به وعدم رده للبائع فليس له إلا أن يطالب بالتعويض عما أصابه من خساره وما فاته من كسب، والتعويض يمثل الفرق بين قيمة المبيع سليماً وقيمته معيباً ومصروف دعوى الضمان.

وفي ذلك قالت محكمة النقض بأنه إذا اختار المشترى وفقا لأحكام المادة (٤٤٤) من القانون المدني استبقاء المبيع فإنه لا يكون له إلا أن يطالب البائع بالفرق بين قيمة المبيع سليماً وقيمته معيباً، ومصاريف دعوى الضمان التي اضطره البائع إليها وبوجه عام ما لحقه من خسارة وما فاته من كسب بسبب العيب.

ويجدر بنا الإشارة الى الضمانات الاتفاقية : والضمانات الاتفاقية كما يتضح من مسماها لا تقوم إلا باتفاق مسبق بين المنتج أو البائع وبين المشترى[١].

فإذا ما نظرنا إلى بيوع الأجهزة الكهربائية والمنزلية سنجد أن المشترى يتلقى مع

(١) د. أحمد شوقى عبد الرحمن، ضمان العيوب الخفية في بيوع السيارات، المطبعة العربية الحديثة، ط ١٩٨٣، بند ١٠١٠، ص ن١٠٥ وما بعدها

١٠- التوسع في مفهوم عيوب الإرادة حماية للمستهلك

الجهاز شهادة ضمان يلتزم بموجبها المنتج أو البائع بإصلاح الجهاز واستبدال الأجزاء التالفة فيه بدون مقابل في خلال فتره محددة (سنة مثلا) وبشروط معينه وإذا كان الفقه قد تصور في وقت مضى أن الضمانات الاتفاقية ليست نوع من التعديل والتوسع في الضمان القانوني للعيوب الخفية ، فإن استقلالية هذين النوعين من الضمانات أصبحت الآن أمرا مسلما به فبينما يلزم ضمان العيوب الخفية البائع بتحمل وجود عيب خفي في المبيع عند التسليم، فإن الضمان الاتفاقي له صور وأكثر تنوعا وتشدداً، من تلك الصور نذكر منها على سبيل المثال إمكان التزام البائع بصلاحية المبيع للعمل مدة معينة بحيث يلتزم البائع بضمان كافة العيوب التي تحول دون صلاحية المبيع للوفاء بالاستعمال الذى اشتراه المستهلك من أجله، وفي هذه الصورة فإن المشترى ليس ملزماً بإثبات وجود العيب في المبيع في وقت سابق على الاستلام كما أنه ليس مقيدا بأن يكون العيب خفيا، إذ يلتزم العيب بإصلاح العيب حتى ولو كان ظاهراً، كذلك فإن التزام البائع بضمان حالة المبيع وصلاحيته في العمل يمكن تقييده أو تعديله بالتوسع فيه بأشكال وصور كثيرة، ومن ذلك إمكان الاتفاق على التزام المشترى بدفع أجرة الإصلاح دون ثمن قطع الغيار كلها أو بعضها[١].

(١) د. حسن عبد الباسط جميعي، حماية (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك)، مرجع سابق، ص ٦٢، ٦٣.

الخاتمة

مـع التقـدم الصـناعي المـذهل، وسـرعة التطـور الحضـاري تميـزت المعـاملات بـين المستهلكين والمحترفين مقدمي السلع بعدم توازن ملحوظ ، فها هو المستهلك العادي يجد نفسه مواجهاً بأصحاب الخبرة الفنية والمقدرة الاقتصادية وما يمتلكونه من وسائل وآليات، والتي نعتقد أن أخطرها على المستهلك وسائل الإعلان الحديثة.

وفي محاولة لتحقيق أكبر قدر ممكن من المكاسب قد يسعى مقدم السلعة، أو الخدمة إلى تقديم أقل السلع والخدمات جودة بأعلى الأسعار، بل وقد يلجأ إلى الغش والخداع ليروج سلعاً معيبة، أو غير ملائمة لأغراض التي يسعي المستهلك إلى تحقيقها .

ومما لاشك فيه أن أي مجتمع متحضر ومنظم لا يقبل أن يبقى هذا الوضع غير متوازن في علاقة المستهلك بمن يمدونه بالسلعة ، لذلك قد وضحنا حماية رضاء المستهلك من خلال بحثنا ووضحنا التوسع في عيوب الإرادة التقليدية التي أثبتت محدوديتها في حماية رضاء المستهلك حيث أنه يعتبر الطرف الضعيف، والوسائل الجديدة التي اتى بها المشرع واذا كان يعتقد أن بهذه الوسائل قد اخفي معالم عيوب الإرادة التقليدية، ولكن بالتفحص سنجد أن المشرع قد وسع من عيوب الإرادة حماية لرضاء المستهلك طبقاً لما يناسب من التطورات التي نعيشها والتي تجعل المستهلك في علاقة متوازنة مع مقدم السلعة له.

النتائج والتوصيات :

أولاً: النتائج :

١- التوسع فى حماية المستهلك ضمانه له من الاستغلال والغبن والعيوب الخفيه عن طريق التوسع في مفهوم التدليس والغلط والتساهل في طريقه اثباته.

٢- ضمان حق المستهلك في ارجاع المنتج عند وجود عيوب خفية (حتى لو كانت هذه العيوب من وجهة نظر المشتري فقط) والزام البائع بالإرجاع خوفاً من تفعيل القانون ضده (يجب أن تكون العقوبة رادعه).

ثانياً: التوصيات :

١- وضع قانون موسع حمايه للمستهلك من عيوب الإرادة التقليدية والعيوب الخفية لضمان حق المستهلك وحفاظاً عليه من محاولات الغش والتدليس والغبن.

٢ - ازاله الخوف المجتمعى فى الحاله الشرائيه من وجود عيوب خفيه او عدم وجود قانون قوى يسمح له بإرجاع المنتج ، مما ينتج عن ذلك ركود اقتصادى فى عمليه الشراء والبيع ، فيجب ازاله هذه المعوقات والتأكيد على وجود قانون قوى وكيان يثبت صدق ما يكتب عن المنتج من مميزات فيه ، وعدم وجود أى نوع من أنواع الخداع ، وعند وجود أى خلل يجب ان يواجه بقوه القانون الرادع لعدم التكرار ولحمايه الطرف الأضعف وهو المستهلك.

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية:

١– د. أحمد بن محمد على المقري الفيومي، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير، طبعة (٨) الاميرية، بولاق، مصر، ١٩٣٩م.

٢– د. أحمد محمد محمود على خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الإسلامية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، عام ٢٠٠٥ .

٣– د. أحمد شوقي عبد الرحمن، ضمان العيوب الخفية في بيوع السيارات، المطبعة العربية الحديثة ، ١٩٨٣.

٤- د.اسامه انور، قانون حماية المستهلك الجديد رقم١٨١ لسنة ٢٠١٨، سلسلة القوانين والتعديلات القانونية الجديدة، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة،٢٠١٨، ص ٣.

٥– د. إسلام هاشم عبد المقصود سعد، الحماية القانونية للمستهلك بين القانون المدني والفقه الإسلامي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٤.

٦– د. السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، منشأة المعارف، الإسكندرية، بدون تاريخ نشر.

٧– د .الهيثم عمر سليم، حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية بين الضمانات التقليدية والضمانات المتخصصة، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، عام ٢٠١٣.

٨– د. أنور سلطان، العقود المسماة، شرح عقد البيع والمقايضة، مطبعة نشر الثقافة، الاسكندرية، ط ١، ١٩٥١.

٩- أورده: نور الدين الرحالي، التطبيقات العملية الحديثة في قضايا الاستهلاك، الطبعة الأولى، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء، ٢٠١٤.

١٠- د.برهان غليون، العولمة وأثرها على المجتمعات العربية، ورقة مقدمة إلى اجتماع خبراء اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربى آسيا حول "تأثير العولمة على الوضع الاجتماعى فى المنطقة العربية، ٢٠٠٥.

١١- د . بدران شكيب الرفاعي، عقود المستهلك في القانون الدولي الخاص، دار الكتب القانونية، القاهرة، عام ٢٠٠١ م .

١٢- د . توفيق حسن فرج، عقد البيع والمقايضة، المكتب المصري للطباعة الحديث والنشر، ١٩٩٧٠.

١٤- د. جمال فاخر النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، بحث منشور في مجلة الحقوق الصادرة عن مجلس النشر العالمي بجامعة الكويت، العدد الثاني، السنة الثالثة عشرة، يونيو ١٩٨٩م.

١٥- د. جمال عبد الناصر، موسوعة في الفقه المقارن المجلس الأعلى للشؤن الإسلامية، بدون سنة نشر، ج ٨.

١٦- د. حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك)، دار النهضة العربية، القاهرة ، ١٩٩٦.

١٧- د. خالد موسى تونى، الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات الخادعة، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى ،عام ٢٠٠٧ م.

١٨- د. سمير تناغوا، عقد البيع، منشأة المعارف، الاسكندرية، ١٩٧٣.

١٩- د. رقية الباز، حماية المستهلك المتعاقد، رسالة لنيل دبلوم الماستر في قانون الأعمال والمقاولات، جامعة محمد الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية

والاجتماعية السويسي – الرباط، السنة الجامعية ٢٠٠٨/٢٠٠٩.

٢٠– د. رمزي فريد محمد مبروك، حماية المستهلك في إطار مفهوم جديد لعقد الإذعان، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، عام ٢٠٠٢ م.

٢١– د. رمضان على السيد الشرنباصى، حماية المستهلك، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، عام ٢٠٠٩ .

٢٢– د. أحمد محمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، عام ١٩٩٤م.

٢٣– د. زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبى بكر بن عبدالقادر الحنفي الرازي (المتوفي : ٦٦٦هـ)، مختار الصحاح، تحقيق : يوسف الشيخ محمد، طبعة: المكتبة العصرية – الدار النموذجية ، بيروت – صيدا، الطبعة الخامسة، ١٤٢٠هـ/١٩٩٩م .

٢٤– د. سه نگه ر علي رسول، علم المستهلك بالمبيع في القانون العراقي، رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، ٢٠١٥.

٢٥– د. عبد القادر العرعاري، مصادر الالتزامات، الكتاب الأول: نظرية العقد، الطبعة الثالثة، دار الأمان – الرباط، ٢٠١٣.

٢٦– د . عبد الرزاق السنهوري، الوسيط، الجزء الثاني، الطبعة الثانية، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ١٩٧٣م.

٢٧– د. عبد الناصر توفيق العطار، استقراء لماهية العيب وشروط ضمانه في القانون المصري، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، حقوق عين شمس، العدد الثاني، السنة عشر يوليو ١٩٧١م.

٢٨– د. عاطف النقيب، نظرية العقد، منشورات عبيدات، بيروت باريس، الطبعة الأولى، سنه ١٨٨٨م.

٢٩- د. عبد الكريم زيدان : الدخل لدراسة الشريعة الإسلامية ، الطبعة الرابعة عشرة ، مؤسسة الرسالة ، بيروت ١٩٩٦م .

٣٠- د. عامر قاسم أحمد القيسي، الحماية القانونية للمستهلك (دراسة في القانون المدني والمقارن)، الطبعة الأولى، سنة: ٢٠٠٢، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.

٣١- فتحي عبد الرحيم عبد الله، الوجيز في النظرية العامة للالتزامات، الكتاب الأول: مصادر الالتزام، الجزء الأول، العقد والإرادة المنفردة: الطبعة الثانية، مكتبة الجلاء الجديدة بالمنصورة ١٩٩٩.

٣٢- د. فاروق الأباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، عام ٢٠٠٣.

٣٣- د.مؤمن طاهر شوقي محمد، الإفصاح والشفافية في السوق المالية المصرية والكويتية والفرنسية، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية , مج٤، ملحق، ٢٠١٦، ٤٠٥ ـ ٤٦٥ .

٣٣- د. مساعد زيد عبد الله المطري، الحماية المدنية للمستهلك في القانون المصري والكويتي، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق جامعة عين شمس، عام ٢٠٠٧ م

٣٤- د. فلاح فهد العجمي، الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، كلية الحقوق جامعة الشرق الأوسط ، الاردن عام ٢٠٠١.

٣٥- د. فلاح فهد العجمي، الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير كلية الحقوق جامعة الشرق الأوسط ، الاردن عام ٢٠٠١.

٣٦- د. محمد لبيب شنب، دروس في نظرية الالتزام، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية ١٩٧٧م.

٣٤– د. محمود جمال الدين زكي، الوجيز في النظرية العامة للالتزامات، الطبعة الثالثة، ١٩٧٨.

٣٧– د. منصور مصطفي منصور، تحديد فكرة العيب الموجب للضمان في عقدي البيع والإيجار، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، س٢، ع ٢، ١٩٥٩.

٣٨– د . كوثر سعيد عدنان، خالد حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، عام ٢٠١٢.

ثانياً: المصادر الأجنبية.

1. (L1100 :) L’erreur n’est une cause de nullité de la convention que lorsqu’elle tombe sur la substance même de la chose qui en est l’objet. Elle n’est point une cause de nullité lorsqu’elle ne tombe que sur la personne avec laquelle on a intention de contracter, à moins que la considération de cette personne ne soit la cause principale de la convention .
2. 1PIZZIO (J-P):code de la consummation,éd Montchrestien ¸1995.
3. B. Mercadal, La notion d'entreprise, in mélanges Derruppé, éd. Joly et Litec, 1991, p.9
4. CALAIS-AULOY et H. TEMPLE, Droit de la consommation, Dalloz, 9e éd. 2015. p. 7
5. Calmann-Lévy: " Burnham James, L'ère des organisateurs 1947 ", JLG_livres anciens et modernes, Saint Maur des Fossés, France, 2006, p. 262.
6. Carbonnier¸Les obligations ¸Né": Les vices du consentement dans contrats sous La direction de Rodiére ¸institut de droit comparé¸ Paris ¸1978;Rep .24 Avril 1875:1.464;cass. civ.22 Le 1950,269;Cass.civ.Lere¸26Mai 1965¸Bull.civ.

7. François Perroux , L'Économie du XXe siècle, Presses universitaires de France (Vendôme, Impr. des P.U.F.), 1961, p. 45.
8. G. Conu ; la protection du consommatur: de l'association Capitant 1973.
9. G. V. égal. sur la question Leveneur L., « Contrats entre professionnels et législation des clauses abusives », in 10 ans de jurisprudence commentée, numéro spécial, Raymond G. (dir.), Contrats, conc. consom. déc. 2000, p. 43
10. G.Taormina: " Théorie et pratique du droit de la consommation, »Aspects généraux et contrats spéciaux » Librairie de l'Université d'Aix-en-Provence, 2004, p. 49
11. Ghestin Jacques: Traité de droit civil ¸les obligation ¸Le contrat ¸formation ¸2ème éd .Librairie générale de Droit Jurisprudence ¸1988.
12. J. Calais-Auloy et F. Steinmetz, Droit de la consommation, Précis Dalloz, 1996 4ème éd., nº
13. j. Ghestin: Traite de droit civil, les obligation la contrat formation, e'm, ednsg 1988.
14. Marie Rayssac,, L'adhésion en droit privé, thèse, 2004, Bordeaux IV, p. 16.
15. O.Carmet: " Réflexions sur les clauses abusives au sens de la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 », RTD com. 1982, p. 10.
16. R. Martin, Le Consommateur abusif, Dalloz 1987, Chron. 150 ; voir aussi O. Carmet, Réflexions sur les clauses abusives au sens de la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978, RTD. Com. 1982, 10.

17. Sabine Bernheim-Desvaux, Guy Raymond, Droit de la consommation »Nouvelle partie : consommation et nouvelles technologies » LexisNexis, 2022, p. 158.

CALAIS-AULOY et H. TEMPLE, Droit de la consommation, D. 2015., p. 7 et s.

ثالثًا: المواقع الالكترونية:

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000028738036

[1] https://www.societehistoiredudroit.fr/quest-ce-que-le-droit-a-la-consommation/

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A41973X1220

https://www.europarl.europa.eu/about-parliament/en/in-the-past/the-parliament-and-the-treaties/maastricht-treaty
https://fr.wikipedia.org/wiki/Aristote#/media/Fichier:Aristote_Politeia_I-1252a.png

http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/Ektesad8/EtihadEuro/sec09.doc_cvt.htm

https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0168851017300933

https://www.economie.gouv.fr/daj/lettre-de-la-daj-une-nouvelle-loi-ddadue-publiee-le-24-avril

https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/sustainable-consumption-production/