

نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي
رقم ١ لسنة ٢٠١٠
"دراسة مقارنة"

الأستاذ المساعد الدكتور
سلام عبد الزهرة الفتلاوي
أستاذ القانون المدني المساعد
جامعة بابل - كلية القانون

نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠ "دراسة مقارنة"

الأستاذ المساعد الدكتور
سلام عبد الزهرة الفتلاوي
أستاذ القانون المدني المساعد
جامعة بابل - كلية القانون

مقدمة:-

إن التطور المستمر والمتلاحق الذي يشهده المجتمع، جعل العقد في ظل القوالب التقليدية التي رسمتها له نظرية سلطان الإرادة عاجزاً عن تحقيق التوازن بين أطرافه، فلم يعد وسيلة لتبادل الاداءات المتقاربة إن لم نقل المتساوية، بل أصبح أحد طرفيه في مركز خضوع للآخر بسبب الخلل في عنصر المعرفة التقنية أو بسبب ما يمتلكه من قوة اقتصادية تؤهله لان يفرض شروطه على الطرف الآخر.

كما إن الثورة التي يشهدها مجتمعنا في المجالات الاقتصادية والتقنية، تستلزم من قواعد القانون أن تواكب كل هذه التطورات، باعتبار أن هذه القواعد ما هي إلا انعكاس لما يشهده المجتمع من تطور اقتصادي واجتماعي، خاصة بعد أن عجزت القواعد التقليدية في القانون المدني عملياً في توفير الحماية الكافية للمستهلك.

وقد كان للتحول السياسي الذي شهده العراق بعد عام ٢٠٠٣ وسقوط النظام الدكتاتوري وتحول العراق إلى اقتصاد السوق وانحسار دور القطاع العام في الأنشطة الإنتاجية والتوزيعية والتسويقية، الذي حل محله دور القطاع الخاص، حيث اتسع نطاق المبادرة الفردية في هذه الأنشطة على حساب دور الدولة في هذه المجالات.

كل ذلك أدى إلى تغليب الاتجاه المطالب بتأسيس نظام جديد خاص بحماية المستهلك، وأضحت هذه الحماية في مقدمة الواجبات الأساسية للدولة المعاصرة، تعكس قيمة الإنسان والمواطن لدى هذه الدولة أو تلك، فحماية المستهلك هي حركة حماية للطرف الأضعف في معترك حياته الاقتصادية، وفي ظل اللامساواة الاقتصادية، والاختلاف في درجة المعرفة، والاختلاف النفسي بين المستهلك من جهة والقوى الاقتصادية التي يتعامل معها من جهة أخرى.

من هنا أردنا من خلال هذا البحث تسليط الضوء على قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠ ومدى الحماية التي يوفرها للطرف الضعيف في مواجهة المهني بالمقارنة مع بعض قوانين حماية المستهلك.

ومن اجل تحقيق مرامي البحث سنوزع الكلام فيه على مبحثين: نخصص أولهما لنطاق سريان قانون حماية المستهلك من حيث الأشخاص، ونكرس ثانيهما لآليات حماية المستهلك.

المبحث الأول

نطاق سريان قانون حماية المستهلك من حيث الأشخاص

يعد تصنيف الأشخاص إلى مهنيين ومستهلكين من أهم انجازات القانون المعاصر واكبر تطوراته، ويتميز هذا التقسيم الجديد لأشخاص الحقوق من التقسيمات الأخرى، إن غيره من التصنيفات تقتصر على فئة مهما كبرت تبقى محدودة في حين إن تقسيم الأشخاص إلى مهنيين ومستهلكين يشمل الناس كافة فلا نجد شخصاً في حياتنا المعاصرة إلا وينتمي إلى إحدى هاتين الطائفتين فهو إما مستهلك أو مهني وقد يجمع هاتين الصفتين في أن واحد من مثل المهني الذي يتعاقد خارج نطاق اختصاصه.

وقد جاء قانون حماية المستهلك العراقي لينظم العلاقة بين هاتين الطائفتين

من الأشخاص حيث تدخل وبهدف حماية الطرف الضعيف في العلاقة العقدية - وهو المستهلك - إلى تثبيت الحقوق للمستهلكين وفرض الالتزامات على المهنيين.

إن تحديد نطاق سريان قانون حماية المستهلك من حيث الأشخاص يقتضي بيان مفهومين أساسيين هما: المستهلك والمهني، هذان المفهومان اللذين طالما نظر إليهما على إنهما ضدان، الشريرة منهما تستغل الضعيفة وإنهما في حالة صراع دائم، ورغم إن هذه النظرة قد تم تجاوزها في الوقت الحاضر إلا إن السمة المميزة التي ظلت ملازمة للعلاقة بين هاتين الفئتين هي الاختلال في التوازن الاقتصادي والمعرفي بينهما، هذا الاختلال الذي دفع الكثير من البلدان ومنها العراق للتدخل لحماية الطرف الضعيف اقتصادياً ومعرفياً وهو المستهلك، وقد شملت هذه الحماية الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والقانونية.

ولأجل بيان وتوضيح هذين المفهومين سنقسم هذا المبحث على مطلبين: نفرّد أولهما لتحديد مفهوم المستهلك، ونكرس ثانيهما لتحديد مفهوم المهني.

المطلب الأول: تحديد مفهوم المستهلك

حظي مصطلح المستهلك باهتمام علماء الاقتصاد دراسةً وتحليلاً باعتباره الحلقة الأخيرة لعمليات الدورة الاقتصادية المتمثلة بالاستهلاك والتي تخصص فيها القيم الاقتصادية لإشباع الحاجات، فهو يقوم بعملية الاستهلاك، وهو الغاية من وجودها في الوقت نفسه.

إلا إن هذه الأهمية لتحديد مفهوم المستهلك على الصعيد الاقتصادي قد امتدت لتشمل الجانب القانوني وإن لم يتجلى ذلك واضحاً إلا مع مطلع العقد السابع من القرن الماضي، إذ تحول مفهومي المستهلك والاستهلاك من

مجرد فكرة اقتصادية صرفه إلى فكرة قانونية شغلت مكانة بارزة في التشريع ولدى جانب كبير من فقهاء القانون وفي تطبيقات القضاء، خاصة بعد أن كثرت التشريعات التي تهدف إلى حماية المستهلك فيما يرمه من عقود استهلاكية بوصفه الطرف الضعيف فيها.

ومن أجل الإحاطة بمفهوم المستهلك يتوجب علينا بيان تعريفه أولاً، ومن ثم تحديد الشروط الواجب توافرها لاكتسابه صفة المستهلك ثانياً. وسنخصص لكل ذلك فرعاً مستقلاً.

الفرع الأول: تعريف المستهلك

انقسم الفقه بشأن تعريف المستهلك إلى جانبين:

ذهب أولهما: إلى تضيق نطاق مفهوم المستهلك وذلك بقصره على: (كل شخص يتعاقد للحصول على حاجاته الشخصية أو العائلية)^(١) أو على (الشخص الذي لأجل احتياجاته الشخصية، غير المهنية، يصبح طرفاً في عقد للتزود بالسلع والخدمات)^(٢).

في حين ذهب ثانيهما: إلى محاولة التوسع في نطاق التعريف فالمستهلك هو: (كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك)^(٣)، أو هو: (كل شخص يهدف إلى إشباع حاجاته الشخصية أو المهنية)^(٤).

ويلاحظ على هذين الاتجاهين أنهما وإن اتفقا على تعريف من يحصل على حاجات شخصية أو عائلية بالمستهلك إلا إنهما اختلفا بالنقطة المتعلقة بالحاجات المهنية، إذ تمسك أصحاب الاتجاه الثاني بالمعنى الحرفي للاستهلاك والذي يتمثل باستعمال كل ما يحصل عليه الفرد من سلع وخدمات يحتاجها وبصرف النظر عن سبب هذا الاحتياج، ولهذا يعدّ مستهلكاً من يشتري سيارة لغرض استعمالها سواء كان لاستعماله الشخصي أو لاستعماله المهني مادام

إن السيارة في الحالتين ستهلك بالاستعمال^(٥).

في حين بنى أصحاب الاتجاه الأول تعريفهم للمستهلك على المعنى القصدي للاستهلاك، فهم اقروا بأن السلع أو الخدمات - تستهلك - عند حصول الفرد عليها ولكنهم بينوا إن القصد من هذا الاستهلاك هو الذي يحدد صفة صاحبها وليس مجرد فعل الاستهلاك فقط، فإذا كان القصد هو إشباع حاجات شخصية فإن هذا الأمر لا يتم إلا من خلال إيصال هذه السلع والخدمات إلى مرحلة السكون أو الركود والذي يصبح معه من العسير أن يعاد إدخالها من جديد في عملية الإنتاج أو التوزيع لكي يمكن القول بإخراجها من نطاق الاستهلاك، أما إذا كان القصد هو إشباع حاجات مهنية أو تجارية فهي مسألة تقضي بلزوم إدماج هذه الخدمات أو الحاجات في عمليات الإنتاج والتداول، بمعنى إدخالها في العملية الاقتصادية من جديد ومن ثم إمكانية استهلاكها مرة أخرى^(٦).

وقد انعكس هذا الاختلاف الفقهي في تعريف المستهلك على مواقف تقنيات حماية المستهلك فقد اخذ بعضها بما ذهب إليه أصحاب الاتجاه الأول إذ تبنت المعنى الحرفي للاستهلاك عند تعريفها للمستهلك من مثل قانون حماية المستهلك التونسي رقم ١١٧ لسنة ١٩٩٢ فقد نصت الفقرة (د) من المادة الثانية منه على إن المستهلك هو: (كل من يشتري متوجاً لاستعماله لغرض الاستهلاك)، وقانون حماية المستهلك العماني رقم ٨١ لسنة ٢٠٠٢ إذ عرفت المادة الأولى منه المستهلك بأنه: (كل شخص طبيعي أو معنوي يشتري سلعة أو خدمة أو يستفيد من أي منهما)، في حين أخذت تشريعات أخرى بالمعنى الضيق للمستهلك كما في قانون إعلام وحماية المستهلكين للسلع والخدمات الفرنسي رقم ٢٣ لسنة ١٩٧٨ والذي عرف في المادة الثانية منه المستهلك بأنه (من يستخدم المنتجات لإشباع حاجاته الخاصة أو احتياجات الأشخاص

المسؤول عنهم وليس لإعادة بيعها، أو تحويلها أو استخدامها في نطاق مهنته^(٧)، وبذات المعنى جاءت المادة (٢ ف أ) من التوجيه الأوربي رقم ٩٣/١٣ لسنة ١٩٩٣ حيث عرفت المستهلك بأنه (كل شخص طبيعي يتصرف في عقود لغايات لا تدرج في إطار نشاطه المهني)^(٨).

وقد تأثرت بعض التشريعات العربية بهذه التعاريف فاقتفت خطاها كقانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٦٥٩ لسنة ٢٠٠٥ إذ نصت المادة الثانية منه على إن المستهلك هو: (الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها، وذلك لأغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه المهني)، وكذا الحال بالنسبة قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ إذ نصت المادة الأولى منه على إن المستهلك هو: (كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص)^(٩).

والسؤال الذي يثار ههنا ماهو موقف قانون الاستهلاك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠ من موضوع تعريف المستهلك؟

حينما نرجع إلى نص المادة الأولى من هذا القانون نجد أنها عرفت المستهلك بأنه: (الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتزود بسلعة أو خدمة بقصد الإفادة منها).

ولدى التدقيق في هذا التعريف يتبين لنا إن المشرع العراقي أراد أن يوسع من مفهوم المستهلك ولا يقصره على الشخص الذي يتعاقد لإشباع حاجاته الشخصية فقط بل يشمل المهني الذي يتعاقد خارج نطاق اختصاصه المهني وهو مسلك محمود للمشرع العراقي ذلك إن صفة المستهلك ينبغي أن تتقرر عند وجود صفتين: أولاهما غياب خبرة خاصة لدى الشخص، وثانيهما تصرفه بقصد إشباع حاجاته الشخصية.

فالمهني قد يكون غير محترف أو متخصص في نطاق بعض ما يستهلكه من سلع أو خدمات فيصبح في هذه الحالة - غير مهني - بالنسبة لما يقوم به من تصرفات، ذلك إنه لا يمكن لأي شخص مهما بلغت قوته الاقتصادية والفنية أن يكون مهنياً صرفاً من دون أن يضطر لاستهلاك سلعة ما أو عدة سلع، ومن ثم فإنه سيخرج من نطاق معنى المهني و يتحول إلى مستهلك مادام الأمر يخرج عن نطاق الأمور المتعلقة بمهنته أو تجارته دون العكس^(١٠).

الفرع الثاني: شروط اكتساب صفة المستهلك

إن اكتساب صفة المستهلك لا يتم إلا متى ما توافرت شروط معينة في من يراد وصفه بها، ويمكن أن نستخلص هذه الشروط من تعريف المستهلك ذاته، ويمكن إن نلخصها بثلاث نقاط هي:

- ١- أن يكون المستهلك شخصاً طبيعياً أو معنوياً.
 - ٢- أن ينبغي من تصرفه القانوني الحصول على سلع أو خدمات.
 - ٣- أن يهدف من اقتناء هذه السلع أو الخدمات لإشباع حاجات شخصية أو مهنية غير متخصص فيها.
- وسنوضح هذه الشروط تباعاً فيما يلي:

١- أن يكون المستهلك شخصاً طبيعياً أو معنوياً

قد يبدو هذا الشرط بديهياً إذا ما نظرنا إلى إن إمكانية إبرام التصرفات القانونية لا تتم إلا بين شخصين أو أكثر، ومن ثم فمن غير المتصور أصلاً انتفاءه إذا كنا نتحدث عن حماية المستهلك في نطاق هذه التصرفات، ولكن هذه البداهة لا تنفي لزوم تحديد من تنطبق عليه هذه الصفة إذا لاحظنا إن مفهوم الشخص قانوناً قد يعني الشخص المعنوي كما الطبيعي على حدٍ سواء^(١١).

وكاختلافها في تعريف المستهلك فقد اختلفت بعض التشريعات في بيان هذا التحديد عن بعضها الآخر، إذ حصر جانب منها شخص المستهلك بالشخص الطبيعي دون المعنوي كالتوجيه الأوروبي رقم ١٣/٩٣ لسنة ١٩٩٣^(١٢)، انطلاقاً من أن الشخص المعنوي - حتى على فرض احتياجه للحماية التي يكتسبها حامل صفة المستهلك - فإنه يملك من الأدوات والإمكانات المتمثلة بالجهات التي تديره وتسير شؤونه بما يمكنه من التعامل مع الطرف الآخر كند له وليس كطرف ضعيف قليل الخبرة أمامه، ومن جهة أخرى فإن أي اختلال أو إجحاف فيما ينشأ للشخص المعنوي من حقوق أو يترتب عليه من التزامات لا يحتاج هذا الشخص لرفعها عنه بأن يوصف بالمستهلك حماية له، ذلك إن تبعة هذا الاختلال تقع على عاتق من يمثله قانوناً متى ما ثبت تسببه به^(١٣).

في حين عمم الجانب الآخر منها معنى المستهلك على الشخص الطبيعي والمعنوي، وإن كانت قد انتهجت في ذلك أحد أسلوبين تمثل أولهما بإيراد لفظ عام من دون تحديد للفظ الشخص من مثل قانون حماية المستهلك القطري رقم ٨ لسنة ٢٠٠٨ حيث عرفت المادة الأولى منه المستهلك بأنه: (كل من يحصل على سلعة أو خدمة، بمقابل أو بدون مقابل، إشباعاً لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها)^(١٤).

وجاء ثانيهما بتفصيل هذا المعنى وبيان أن المقصود منه يشمل اللفظين معاً كالمرجع العماني واللبناني والعراقي^(١٥)، وهو إطلاقاً أيده أغلب الفقه^(١٦) مستندين في ذلك إلى أن افتراض وجود هذه الإمكانات والأدوات لا يعني حتماً إنها ستخصص لإغراض مهنية بقدر تعلق الأمر بكونها وسائل للممارسة هذا الشخص للصلاحيات التي أكتسبها بحكم القانون عند منحه الشخصية

المعنوية، ومن ثم فهي أدوات يتوصل من خلالها إلى التمتع بالأهلية التي يستطيع (بتوافرها) إبرام تصرفاته القانونية - والتي من المنطقي - أن تكون عقود الاستهلاك من ضمنها، يضاف إلى ذلك أن وجود ممثل قانوني يمكن أن يتحمل المسؤولية عن الإجحاف الذي قد يلحق بالشخص المعنوي نتيجة خطأ الأول لا يختلف في وجوده عن ذات الحالة إذا كان ممثلاً قانونياً عن الشخص الطبيعي، كما لو كان وصياً أو ولياً عليه، إذ أن هذا الأمر لم يحرم هذا الشخص (الطبيعي) من اكتساب صفة المستهلك، فلماذا يحرم منها الشخص المعنوي رغم أن السبب واحد في الحالتين؟

ومهما يكن من الأمر فإن منطقية ما ذهب إليه هذا الجانب تفرض الأخذ بصحته، ومن ثم يمكننا القول أن صفة المستهلك يمكن أن تمنح لكل من اكتسب الشخصية القانونية طبيعياً كان أم معنوياً، مادام الأمر متعلقاً بالحصول على سلع أو خدمات لا يروم من وراءها تحقيق ربح.

٢- أن يبغي المستهلك من تصرفه القانوني الحصول على سلع أو خدمات

ويقصد بهذا الشرط أن تنصب محل التصرفات التي يقوم بها الشخص الطبيعي أو المعنوي على الحصول على سلع أو خدمات أيّاً كان نوعها مادامت قابلة للاستهلاك من خلال الانتفاع بها، ومما يلاحظ في هذا الخصوص أن السلع من حيث مفهومها لا تنحصر بنطاق معين إذ إنها تشمل المنقولات كافة بغض النظر عن قابلية تكرار استهلاكها لأكثر من مرة من عدمه، فالملبوسات التي يلبسها الفرد والأغذية التي يأكلها تعد سلعاً شأنها شأن السيارات التي يقودها والأثاث الذي يستعمله، رغم اختلاف الصفة التي تلحق بها إذ تعد الأولى سلعاً قابلة للاستهلاك الفوري وتوصف الثانية بأنها سلع معمرة^(١٧)، ومن جهة أخرى فإن هذا المفهوم يتسع في نطاقه ليضم الأموال غير المنقولة

أيضاً، إذ يمكن إن يعد العقار سلعة عندما يتعلق الأمر بشرائه أو استئجاره لإغراض غير مهنية كالسكن فيه مثلاً^(١٨).

أما الخدمات فيقصد بها جميع الأداءات التي تقوم بالنقود عدا تجهيز البضائع وينضوي تحت مفهومها الخدمات ذات الطبيعة المادية كالنقل وإصلاح السلع، والخدمات ذات الطبيعة المالية كالتأمين والقرض والتزام المرافق العامة، وأيضاً الخدمات ذات الطبيعة الفكرية كالخدمات الطبية والاستشارات الهندسية والقانونية^(١٩).

ويلاحظ إن هذا الشرط قد تباينت التشريعات منه نطاقاً وآلية، حيث قصرت بعضها نطاقه على السلع أو المنتجات حصراً دون أن تمده لاستهلاك الخدمات أيضاً كقانون حماية المستهلك التونسي والمصري^(٢٠)، في حين أدخلت الأخرى ضمن هذا النطاق ما يسمى باستهلاك الخدمات في نصوصها كقانون حماية المستهلك العراقي والعماني واللبناني^(٢١).

ومن جهة أخرى فقد حددت آلية تحقيقه بإحدى وسيلتين تتمثل أولاهما بما يدخل ضمن نطاق مفهوم الاستفادة والتي حصرتها أغلب التشريعات بعملية الشراء لهذه السلع أو الخدمات^(٢٢)، وأن كانت تشريعات أخرى قد أضافت عمليات الاستئجار والاستعمال لها^(٢٣) وثانيهما بما يتأتى من التصرف القانوني عموماً^(٢٤)، وهو مفهوم أوسع وأشمل من مجرد الشراء أو الاستئجار أو الاستعمال حتى إذ أنه يشمل كل وسيلة يمكن أن يتم بواسطتها الحصول على هذه السلع أو الخدمات بغية الاستفادة منها، وهي الوسيلة الأدق، ذلك أن اقتصار تصرفات المستهلك على التصرفات التي يقوم بها ضمن عقد البيع فقط فيه فهم قاصر لمعنى عملية الاستهلاك والتي تتعلق بإهلاك السلع والخدمات من دون أن تحدد الوسيلة أو الطريقة التي يمكن أن تصل بها هذه السلع أو الخدمات إلى من يهلكها بالشراء أو الاستئجار فقط.

٣- أن يهدف من اقتناء هذه السلع أو الخدمات إشباع حاجات شخصية أو مهنية غير متخصص فيها.

يعد هذا الشرط جوهرياً، إذ يمثل معياراً للتمييز بين المستهلك والمهني، أو هو المعيار الذي استناداً إليه يمكن أن يمنح المهني صفة المستهلك بوصفه غير مهني فيما يستهلكه، ويقوم هذا الشرط على أساس أنه لكي يعد الشخص الطبيعي أو المعنوي مستهلكاً في تصرفاته القانونية التي يرميها للحصول على السلع والخدمات التي تنفعه يجب أن يكون مستهلكاً نهائياً بالمعنى الاقتصادي ولا يتأتى ذلك إلا عندما لا تكون لديه نية مسبقة للمضاربة بهذه السلع أو الخدمات أو تحقيق ربح عن طريق إعادة بيعها أو تصنيعها لأن هذا الأمر يعني إعادتها إلى الدورة الاقتصادية من جديد وعدم استهلاكها بالمعنى القانوني سواء كان الاستهلاك فوراً أم متراخياً^(٢٥)، وبمعنى آخر إذا كان الغرض من حيازة السلعة أو استعمالها هو أن ينتهي دورها بهذا الاستعمال بإشباع حاجات شخصية فهي سلعة استهلاكية، ويكون الشخص الذي يحوزها أو يستعملها مستهلكاً لها أو إذا كان الغرض هو إدخالها في عملية أخرى تتعلق بالتجارة أو الصناعة، حتى لو كانت بالنهاية ستستهلك فهي لا تعد سلعة استهلاكية، ومن ثم لا يعد من يستخدمها أو يستعملها في هذه المرحلة مستهلكاً لها وإنما قد يكون تاجراً أو حرفياً إذا كان هذا الأمر داخلاً في أمور تجارته أو حرفته بشكل مباشر وفي مجالها بحيث يكون عالماً ومتخصصاً فيها.

المطلب الثاني: تحديد مفهوم المهني

إن الفئة الثانية التي جاء قانون حماية المستهلك العراقي لمخاطبتها هم فئة المهنيين حيث فرض عليهم مجموعة من الالتزامات والواجبات ضماناً لحقوق المستهلكين الذين يتعاقدون معهم.

ولتحديد مفهوم المهني سنوزع الكلام في هذا المطلب على فرعين: نكرس أولهما لتعريف المهني ونخصص ثانيهما للمعايير المحددة لصفة المهني.

الفرع الأول: تعريف المهني

يدل تعبير المهنة على كل نشاط منظم هدفه الإنتاج أو التوزيع أو تقديم الخدمات، والتجارة هي أول أشكال هذه الأنشطة المنظمة لذلك كانت أهم المهن وكان أصحاب هذه المهن هم أهم الحرفيين غير انه مع تطور الحياة وازدياد متطلباتها ظهر الكثير من أصحاب المهن الحرة إلى جانب هؤلاء المنتجين أو الصناعيين كالأطباء والمحامين وغيرهم^(٢٦).

لذا يمكن تعريف المهني بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يتصرف في إطار نشاط معتاد ومنظم بحيث يقوم من خلال هذا النشاط بالإنتاج أو التوزيع أو تقديم الخدمات^(٢٧).

ونلاحظ من خلال التعريف المتقدم ان المهني قد يتخذ احد صورتين: فقد يكون تاجراً وهذا هو الأمر الشائع، كما قد يكون غير تاجر مثل الحرفي وصاحب المهنة الحرة وهو في كلا الحالتين قد يكون شخصاً طبيعياً أو معنوياً.

إن المعيار الذي يحدد مدى اتخاذ الشخص لصفة المهني هو معيار الاعتياد على ممارسة النشاط في إطار تنظيم محكم والذي بموجبه يظهر المهني صاحب خبرة ودراية وفعالية في مجال مهنته، فاستناداً إلى تفوقه هذا تظهر ضرورة إفادة الطرف الآخر المتعاقد معه وهو المستهلك بحقوق خاصة تكون في مجملها التزامات تقع على عاتق المهني^(٢٨).

فالمهني أذن شخص يتعاقد أثناء مباشرة مهنته المعتادة سواء أكانت هذه المهنة تجارية أو حرفية أو صناعية أو زراعية أو حرة، أي انه يتصرف داخل إطار نشاطه المهني سواء كان هذا النشاط عاماً أو خاصاً^(٢٩).

وقد بين المشرع العراقي تعريف المهني في المادة الأولى في معرض تعريفه للمجهز والمعلن، فالمجهز هو: (كل شخص طبيعي أو معنوي منتج أو مستورد أو مصدر أو موزع أو بائع سلعة أو مقدم خدمة سواء كان أصيلاً أم وسيطاً أم وكيلًا)، أما المعلن فهو: (كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أي وسيلة من وسائل الإعلان)^(٣١).

من خلال التعريفات المتقدمة يتضح ان معيار التمييز بين المهني والمستهلك يتأسس على الغرض أو الهدف من النشاط أو التصرف، فإذا كان المستهلك يتعاقد لإغراض شخصية أو عائلية فان المهني يتصرف بهدف تحقيق أغراض مهنته.

الفرع الثاني: المعايير المحددة لصفة المهني.

إن توفر وصف المهني لشخص ما طبيعياً كان أو معنوياً يتوقف على توافر مجموعة من العناصر الضرورية تعد في مجملها معايير يعتمد عليها في تحديد وصف المهني، وهذه العناصر هي:

١- ان يدي تمتعه بصفته المهنية وذلك من خلال الإعلان عن نفسه بهذه الصفة، أو يعطي انطباعاً ولو ظاهرياً للأشخاص الذين يتعاقدون معه على أساس هذه الصفة^(٣١).

٢- أن يمارس النشاط على نحو معتاد ونافع، أي أنشطة ذات هدف ربحي وان يتكرر القيام بالنشاط المتعلق بمهنته، ولكن ينبغي أن يكون هذا النشاط مشروعاً^(٣٢).

٣- التنظيم: يجب ان يكون المهني منظماً، فبالتنظيم يكون الشخص قادراً على توقع الإضرار التي يمكن ان يسببها نشاطه للغير، ولا يشترط في

التنظيم ان يكون على مستوى متقدم فيمكن ان يكون بسيطاً من مثل عدة الطبيب التي يضع فيها أجهزة الفحص والعلاج الجاري^(٣٣).

٤- التفوق وهو نتيجة طبيعية للتنظيم حيث يمتلك الشخص أو يعد ممن يملكون سيطرة حرفية تترجم على شكل تأهيل ودراية خاصة مقارنة بالعامّة من المستهلكين، فالمحترف يتمتع بتفوق ظاهر بسبب ما يملكه من مخزون معرفي في مواجهة الغير ناقص الخبرة.

٥- ان يتمتع المهني بالأفضلية على الأشخاص الذين يتعاقد معهم وهذه الأفضلية امتلاكها بسبب المقدرة القانونية والاقتصادية التي يتمتع بها مما يسمح له استناداً إلى هذه القدرات ان يكون في موقف أقوى من موقف المستهلك^(٣٤).

ولو رجعنا إلى قانون حماية المستهلك العراقي نجد ان المشرع-وحسناً فعل- قد وسع من دائرة مفهوم المهني فهو بعد ان عرف كل من المجهز والمعلن في المادة الأولى عاد في المادة الثالثة ليشير إلى طائفة أخرى من الأشخاص ممن تنطبق عليهم المعايير المتقدمة من المحترفين وأدخلهم في طائفة المخاطبين بهذا القانون وسواء كانوا يقدمون سلع أو خدمات فقد نصت المادة الثالثة على انه: (يسري هذا القانون على جميع الأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يقومون بالتصنيع أو التجهيز أو البيع أو الشراء أو التسويق أو الاستيراد أو تقديم الخدمات أو الإعلان عنها).

المبحث الثاني

آليات حماية المستهلك

وضع المشرع العراقي في قانون حماية المستهلك مجموعة من الآليات التي يعتبرها ناجعة لتوفير الحماية للمستهلك.

وقد تمثلت هذه الآليات بتحديد الحقوق التي يتمتع بها المستهلك في مواجهة المهني، وتحديد الالتزامات المفروضة على المهني والمحظورات التي يجب عليه أن يتجنبها، وفي سبيل ضمان استيفاء المستهلك لحقوقه، وإيفاء المهني بالتزاماته وضع المشرع العراقي مجموعة من الجزاءات في حالة مخالفة المهني لأحد التزاماته أو قيامه بعمل حظر عليه القيام به.

أضف إلى ذلك أن المشرع العراقي قد استحدث مجلس لحماية المستهلك ليكون الجهة التي تعمل باستمرار على تطبيق الآليات التي وضعها القانون لحماية المستهلك.

ومن أجل الإحاطة بما تقدم سنوزع البحث في هذا الفصل على مطلبين: نكرس أولهما لوسائل حماية المستهلك، ونفرد ثانيهما لمجلس حماية المستهلك.

المطلب الأول: وسائل حماية المستهلك.

وجد المشرع العراقي إن الطريقة المثلى لضمان الحماية الكافية للمستهلك هي تقرير الحقوق الأساسية التي يتمتع بها في مواجهة المهني المتخصص ليكون المستهلك العادي محيطاً بشكل كاف بما له من حقوق.

أضف إلى ذلك تحديد الواجبات الأساسية المفروضة على المهني والممارسات المحظورة عليه القيام بها.

ومن أجل الإحاطة بما تقدم سنقسم الكلام في هذا المبحث على فرعين: نكرس أولهما لبيان حقوق المستهلك، ونبحث في ثانيها الواجبات المفروضة على المهني والمحظورات التي عليه أن يتجنبها.

الفرع الأول: حقوق المستهلك

حددت المادة السادسة من قانون حماية المستهلك العراقي الحقوق

الأساسية التي يتمتع بها المستهلك في مواجهة المهني، ويمكن إجمال هذه الحقوق بما يأتي:

أولاً - حق المستهلك في الإعلام

نصت الفقرة الأولى من المادة السادسة من قانون حماية المستهلك العراقي على انه: (للمستهلك الحق في الحصول على ما يأتي:

أ- جميع المعلومات المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.

ب- المعلومات الكاملة عن مواصفات السلع والتعرف على الطرق السليمة لاستعمالها أو كيفية تلقي الخدمة بالشكل واللغة الرسمية المعتمدة.)

أشارت هذه الفقرة إلى حق يعد من أهم الحقوق التي قررت للمستهلك، وفي الوقت نفسه من أهم الالتزامات التي فرضت على المهني، والغرض منه ردم الفجوة المعرفية بين المهني والمستهلك التي تعد من ابرز سمات العلاقة العقدية التي تربطهما.

يقوم الالتزام بالإعلام على فكرة مفادها توفير العلم الكاف لأحد المتعاقدين بكل ما يرتبط بالعقد، فهو التزام وليد الواقع، إذ جاء لمعالجة ظاهرة عامة أفرزتها التطورات التقنية المتسارعة والمتمثلة في الخلل في التوازن المعرفي بين المتعاقدين، إذ نجد أن أحدهما هو الأقل معرفة وخبرة في مواجهة الطرف الآخر الذي يمتلك المعرفة الوافية بخصائص محل العقد أو بالوسائل المثلى لتنفيذ الالتزامات الناشئة من العقد^(٣٥).

من هنا، برزت الحاجة لتوفير العلم الكافي للمستهلك بخصائص السلعة وبطريقة استعمالها حتى يستطيع الحصول على منافعها، لذا يلتزم المنتج أن يبين طريقة الاستعمال من خلال نشرة أو كتيب يتضمن مكوناتها وخصائصها حتى يتسنى للمشتري الرجوع إليه عند الاقتضاء، ووقت استخدام السلعة

والمقادير التي يستخدمها، فإذا قصر المنتج أو تهاون في تقديم هذه البيانات أو قدمها بطريقة خاطئة أو مقتضبة، كان عليه أن يعرض المشتري عما لحقه من أضرار بسبب ذلك^(٣٦).

ويمكن تحليل العناصر التي يتكون منها الالتزام بالإعلام إلى عنصرين:

أولهما: العنصر الموضوعي: فالالتزام بالإعلام يتضمن بيانات عن عناصر موضوعية من مثل حقوق المستهلك التي قررت له بموجب قانون حماية المستهلك والضمانات التي يمتلكها في مواجهة المهني، أضف إلى ذلك وجوب إعلامه بالبيانات التي تتعلق بطبيعة الشيء محل التعاقد ونوعيته وجودته ومكوناته، أو البيانات التي تتعلق بالوسائل التي تسهل تنفيذ العقد، ولابد أن تكون هذه المعلومات والبيانات واضحة ومفهومة ومتناسبة مع قدرة المتعاقد وخبرته، وإن تكون باللغة الرسمية المعتمدة لذا فإن الالتزام بالإعلام يظل قائماً لمصلحة المتعاقد وأن كان خبيراً "ما دامت خبرته لا تمكنه من التعرف وحده على المعلومات أو استكشاف الاحتياطات التي يلزم اتخاذها"^(٣٧).

وثانيهما: العنصر الشخصي: ويتمثل بمراعاة الأهداف من أبرام العقد، فلا يكفي الإعلام عن العناصر الموضوعية للتعاقد، وإنما يجب أن يتعداه إلى المسائل التي تهم المتعاقد من وراء العملية العقدية، ومدى الموائمة بين آثار العقد الفنية أو الاقتصادية والأهداف التي يروم المتعاقد تحقيقها، فلا يكفي تنفيذ الالتزام حرفياً مجرداً من روحه بمراعاة أغراض العميل وبواعثه من وراء العملية العقدية.^(٣٨)

من هنا، فإن المهني الأكثر معرفة وخبرة لا يكفي أن يقدم معلومات وبيانات عن عناصر موضوعية عن العملية العقدية، بل عليه أن يستعلم عن مرامي المتعاقد معه من أبرام العقد، ليعلمه بمدى إمكانية تحقيقها من عدمه، ومدى التوافق بين أغراض العميل الخاصة وبين آثار العقد المنوي إبرامه.

ثانياً - الحصول على المستندات التي تثبت العقد المبرم بين المستهلك والمهني

يحق للمستهلك مطالبة المجهز أو المعلن بان يزوده بوثائق تثبت العقد المبرم بينهما، فعلى البائع مثلاً أن يزود المشتري بوصولات تتضمن سعر السلعة المشتراة ونوعيتها ومواصفاتها وكميتها وتاريخ الشراء.

وهذا ما أشار له البند ج من الفقرة أولاً من المادة السادسة من قانون حماية المستهلك العراقي إذ نص على انه: (ما يثبت شراؤه أي سلعة أو تلقيه أي خدمة مبنياً فيها قيمة وتاريخ ومواصفات السلعة وعددها وكميتها ونوعها وسعرها).

ولاشك إن مثل هذه الوثائق تسهل على المستهلك إثبات العقد المبرم مع المهني، فالعقود التي يقدم عليها معظم المستهلكين تتميز بالإبرام السريع والفوري حيث لا يمر الطرفان بمراحل طويلة من المفاوضات أو يتم تثبيت بنود العقد بشكل تفصيلي في وثائق رسمية، وإنما يتم الأمر بشكل معاطاتي من خلال تسليم الثمن والمثمن، لذا أراد المشرع العراقي حماية المستهلك من إنكار المهني للعقد المبرم معه من خلال تزويد المستهلك بوثائق تثبت العقد، وتحدد بشكل واف محل هذا العقد من خلال ذكر مواصفات السلعة وكميتها وسعرها.

ثالثاً - ضمانات السلع التي تستوجب طبيعتها مثل هذا الضمان

نص البند د من الفقرة الأولى من المادة السادسة من قانون حماية المستهلك العراقي على انه: (الضمانات للسلع التي تستوجب طبيعتها مثل هذا الضمان وللمدة التي يتم الاتفاق عليها مع المجهز، دون تحميلها نفقات إضافية).

قررت هذه المادة حق المستهلك في الحصول على الضمانات للسلع التي

تستوجب طبيعتها مثل هذا الضمان للمدة التي يتفق عليها مع المهني ودون أن يكون للأخير الحق في المطالبة بأي نفقات إضافية في مقابل هذه الضمانات.

ولعل من ابرز هذه الضمانات ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معينة حيث يضمن البائع

صلاحية السلعة المباعة التي تكون عادة من الأشياء الدقيقة الصنع السريعة الخلل لمدة معينة ويتعهد بكفاءتها في العمل وتليبيتها لرغبة المشتري ويلتزم بمعالجة الخلل الذي يطرأ عليها خلال هذه المدة^(٣٩).

فالبائع يتعهد للمشتري أن المبيع سيحقق الغرض المقصود منه خلال المدة المتفق عليها وانه لن يطرأ عليه خلل يعوقه عن العمل وإذا حدث ذلك فانه سيكون مسؤولاً عن معالجة هذا الخلل وذلك بإصلاح العيب الذي قد يطرأ على المبيع واستبدال الجزء التالف بآخر سليم أو قد يصل الأمر إلى استبدال المبيع نفسه بآخر سليم وكل ذلك يتم على نفقة البائع ودون إن يكلف المشتري بأداء شيء^(٤٠).

ومن الجدير بالذكر أن ضمان صلاحية المبيع للعمل مؤقت بمدة معينة يعدها المشتري كافية لاختبار صلاحية الشيء للعمل، وتحدد هذه المدة بالاتفاق بين البائع والمشتري ويكون خلالها البائع ملزماً بإصلاح المبيع وصيانته إذا ما أصابه أي خلل خلالها.

وهناك عدة عوامل تؤثر في تحديد مدة الضمان ولعل من أبرزها كون السلعة المباعة دقيقة الصنع سريعة الخلل ويرغب المشتري في الحصول على ضمانات حقيقية بأنها ستعمل بكفاءة لمدة مناسبة، كما إن البائع من جهته يرغب في توفير مثل هذه الضمانات ليساعد على ترويج هذه السلع، لذا قد تكون مدة الضمان في مثل هذه السلع ممتدة لعدة سنوات وهذا ما نجده في بيع

الأجهزة الكهربائية التي قد تصل مدة الضمان فيها إلى ثلاث سنوات أو أكثر.

رابعاً - حق الرجوع

إذا حال الجهاز بين المستهلك وبين الحصول على أي من الحقوق المشار لها في أعلاه، كان لم يحصل على المعلومات الكافية عن العقد برمته أو لم يتم تزويد بالمستمسكات التي تثبت العقد أو لم يمنح الضمانات المقررة أجاز له المشرع العراقي الرجوع عن العقد وإعادة السلعة إلى الجهاز كلياً أو جزئياً كما أن له الحق في المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي إصابته من جراء ذلك وهذا ما نصت عليه الفقرة ثانياً من المادة السابعة التي نصت على انه: (للمستهلك وكل ذي مصلحة في حالة عدم حصوله على المعلومات المنصوص عليها في هذه المادة إعادة السلع كلاً أو جزءاً إلى الجهاز والمطالبة بالتعويض أمام المحاكم المدنية عن الضرر الذي يلحق به أو بأمواله من جراء ذلك).

خامساً - الحصول على خدمات ما بعد البيع

نصت الفقرة ثالثاً من قانون حماية المستهلك العراقي على انه: (الحصول على خدمات ما بعد البيع وفق الاتفاق المبرم مع الجهاز).

أشارت هذه الفقرة إلى بعض الخدمات التي يلتزم الجهاز بتقديمها للمشتري بعد إبرام العقد على وفق الاتفاق المبرم بينهما من مثل ضمان صيانة المبيع حيث يلتزم البائع بصيانة السلعة المباعة والمحافظة عليها بحالة سليمة تكفل استمرارها في عملها.

والصيانة التي يلتزم بها البائع قد تتمثل بفحص المبيع في آجال زمنية محددة للتأكد من صلاحيته للعمل وجودة أدائه أو قد تكون الصيانة طارئة ويلتزم بها البائع إذا تعرض المبيع للعطل وعندئذ يتدخل لإصلاحه وإعادةه إلى سابق عهده.^(٤١)

ومن الجدير بالذكر أن عمر ضمان الصيانة غير محدد بوقت معين ومن ثم قد يستمر هذا الضمان لطول عمر السلعة، كما إن ضمان الصيانة يغطي كل خلل أو عيب يطرأ على السلعة ولو كان نتيجة سوء الاستعمال أو غيره من الأسباب.^(٤٢)

سادساً - حرية اختيار السلعة أو الخدمة

يتمتع المستهلك بحرية تامة في اختيار السلعة أو الخدمة التي يروم الحصول عليها دون أن يكون للمجهز أن يتدخل للتأثير على إرادة المستهلك ودفعه لاختيار سلعة معينة وهذا ما نصت عليه الفقرة رابعاً من المادة السابعة فقد جاء فيها: (حرية اختيار السلعة أو الخدمة المعروضة مقابل ثمنها دون أي تدخل من المجهز).

الفرع الثاني: واجبات المهني

فرض قانون حماية المستهلك جملة من الواجبات على المهني بعضها محله القيام بعمل معين لصالح المستهلك، في حين إن البعض الآخر محله الامتناع عن القيام بأعمال معينة حيث حظر عليه القيام ببعض الأنشطة وستناول كل منهما في فقرة مستقلة:

أولاً - واجبات محلها القيام بعمل

نصت المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك^(٤٣) على هذه الواجبات ويمكن إجمالها بما يأتي:

- ١- تثبيت البيانات والمواصفات والمكونات الكاملة للمنتج وخاصة بدء وانتهاء الصلاحية وبلد المنشأ قبل طرحها في السوق أو قبل إجراء عملية البيع أو الشراء أو الإعلان عنها.

- ٢- الالتزام بالمواصفات القياسية العراقية أو العالمية لتحديد جودة السلع المستوردة أو المصنعة محلياً ويكون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية هو المرجع لهذا الغرض وله الاستعانة بالجهات ذوات العلاقة.
- ٣- اتخاذ أسم وعنوان تجاري وقيدهما في السجلات الأصولية لدى الجهات المختصة ومسك السجلات المعتمدة لنشاطه.
- ٤- الاحتفاظ بوصولات البيع والشراء أو نسخها وعرضها أو تقديمها إلى الجهات الرسمية المختصة عند طلبها أو تمكينها من الاطلاع عليها في محله دون أية معارضة.
- ٥- أن يدون على جميع مراسلاته ومطبوعاته وإعلاناته اسمه التجاري وعنوانه وأية علامة يعتمدها قانوناً أن وجدت.
- ٦- الحضور بنفسه أو بمن يمثله قانوناً أمام الجهات المختصة أو ذوات العلاقة بعمله خلال (٧) سبعة أيام من تاريخ تبلغه للإجابة عن أية مخالفة لأحكام هذا القانون أو لإعطاء أية معلومات بشأن السلعة أو الخدمة التي يقوم بتجهيزها أو الإعلان عنها.
- ٧- السماح للجهات الرسمية ذوات العلاقة بإجراء الكشف والتفتيش في مكان عمله للحصول على عينات من مخزونه ومعرضه بغية إجراء الفحوصات عليها لدى الجهات المعتمدة رسمياً لتقرير صلاحيتها للاستهلاك البشري.

ثانياً - واجبات محلها الامتناع عن القيام بعمل

نصت المادة التاسعة من قانون حماية المستهلك على هذه الواجبات ويمكن إجمالها بما يأتي:

١- ممارسة الغش والتضليل والتدليس وإخفاء حقيقة المواد المكونة
المواصفات المعتمدة في السلع والخدمات كافة.

٢- استعمال القوة أو الممانعة مع لجان التفتيش وممثلي الجهات الرسمية
ذات العلاقة ومنعهم من القيام بواجباتهم المناطة بهم أو عرقلتها بأي
وسيلة كانت.

٣- إنتاج أو بيع أو عرض أو الإعلان عن:

أ- سلع وخدمات مخالفة للنظام العام أو الآداب.

ب- أي سلع لم يدون على أغلفتها أو عليها وبصورة واضحة
المكونات الكاملة لها، أو التحذيرات (إن وجدت) وتاريخ بدء
وانتهاء الصلاحية.

٤- إخفاء أو تغيير أو إزالة أو تحريف تاريخ الصلاحية.

٥- إعادة تغليف المنتجات التالفة أو المنتهية الصلاحية بعبوات وأغلفة تحمل
صلاحية مغايرة للحقيقة ومضلة للمستهلك.

٦- عدم الترويج بأي وسيلة من وسائل الإعلام والنشر والدعاية للسلعة أو
الخدمة التي لا تتوفر فيها المواصفات القياسية المحلية أو الدولية المعتمدة.

**الفرع الثالث: تقدير مدى الحماية التي توفرها هذه الوسائل
للمستهلك**

وبعد هذه الإطلالة على حقوق المستهلك وواجبات المهني التي قررها
قانون حماية المستهلك العراقي، يحق لنا أن نتساءل عن كفاية الحماية التي
توفرها للمستهلك ونجاعتها؟

والحقيقة يمكن أن نسجل على هذه الوسائل الملاحظات الآتية:

أولاً- لم يلزم قانون حماية المستهلك العراقي المجهز إلا بإحاطة المستهلك علماً بالبيانات والمعلومات اللازمة لحسن استخدام السلعة ولم يفرض عليه الالتزام بتحذير المستهلك من المخاطر المرتبطة بجيازة السلعة أو استخدامها، حيث لم يعالج هذا الموضوع إلا بشكل خجول في المادة التاسعة التي فرضت على المهني الالتزام بعدم القيام ببعض الأنشطة فقد نصت الفقرة أولاً ثالثاً على انه: (ثالثاً: إنتاج أو بيع أو عرض أو الإعلان عن

أ- سلع وخدمات مخالفة للنظام العام أو الآداب العامة.

ب- أي سلع لم يدون على أغلفتها أو علبها وبصورة واضحة المكونات الكاملة لها، أو التحذيرات (إن وجدت) وتاريخ بدء وانتهاء الصلاحية).^(٤٤)

فالمشرع العراقي لم يلزم المجهز إلا بالامتناع عن عرض السلع التي لم تدون عليها التحذيرات وحول التزام المجهز بالتحذير من التزام ايجابي إلى التزام سلبي وهذا نقص تشريعي في قانون حماية المستهلك يؤثر على مدى الحماية التي يتمتع بها المستهلك في مواجهة المهني المتخصص على المشرع العراقي تلافيه.

فالالتزام بالتحذير يسعى إلى تحقيق حماية أكثر فعالية للمتعاقد مع المهني المتخصص، وذلك بإلزام الأخير بالتدخل في شؤون المتعاقد معه لتحذيره من المخاطر التي تكتنف العملية العقدية، سواء كانت هذه الخطورة ناتجة من الطبيعة الخاصة لمحل العقد أو من الظروف المحيطة بتنفيذ الالتزامات الناشئة من العقد وإرشاده إلى الوسائل الكفيلة بتوقي النتائج السلبية التي قد تتركها.

من هنا، فأن مضمون الالتزام بالتحذير يتحدد ببيان عوامل الخطورة التي

قد تصاحب العقد، وتبيان الوسائل الكفيلة للوقاية منها، وهذا هو العنصر الموضوعي في الالتزام بالتحذير.

أضف إلى ذلك عنصر شخصي يتمثل بتدخل المهني في شؤون المتعاقد معه بدرجة من الإصرار لحمله على توقي المخاطر، وذلك بإتباع مسلك معين أو منعه من سلوك المسلك الخطر^(٤٥).

ويشترط في التحذير أن يكون كاملاً وواضحاً ولصيقاً بالمنتجات.

١- يجب أن يكون التحذير كاملاً: ويقصد بذلك أن يكون التحذير وافياً ومستغرقاً لجميع المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المشتري سواء كانت هذه المخاطر تهدد شخصه أو ماله، فلا يكفي أن يقدم البائع تحذيراً موجزاً يلفت انتباه المشتري إلى بعض المخاطر التي قد يتعرض لها دون البعض الآخر، في محاولة منه إلى بعث الاطمئنان في نفوس المتعاملين لكي يقدموا على الشراء، فواجب الأمانة يفرض على البائع أن يحترم الثقة التي أولاها إياه المتعاملون معه، بتجرده من الاعتبارات التجارية البحتة، وتقديم الاعتبارات الأخلاقية التي تقضي بان ينظر إلى المتعاملين معه نظرة إنسانية بعيدة عن الاعتبارات المصلحية والتجارية^(٤٦).

فإذا لم يحترم البائع هذه الاعتبارات فإنه يعد مقصراً وتقوم مسؤوليته عما يلحق المشتري من أضرار^(٤٧).

ويجب على المنتج أن يحرص على أن يكون التحذير كاملاً، وخاصة بالنسبة للمنتجات التي تنطوي على قدر كبير من الخطورة، كالمنتجات السامة والمنتجات الدوائية، فيجب على المنتج أن يحدد جميع المخاطر التي تحيط باستعمالها أو حيازتها وكيفية الوقاية منها، وتقوم مسؤوليته إذا قصر في

الإدلاء بإحدى هذه البيانات^(٤٨).

٢- أن يكون التحذير واضحاً: ويقصد بذلك أن يكون التحذير واضح الدلالة في بيان المخاطر والوسائل اللازمة للوقاية منها، ميسور الفهم من قبل جمهور المستهلكين، ويتحقق ذلك بالابتعاد عن استعمال المصطلحات الفنية التي يصعب فهمها على غير المتخصص^(٤٩).

٣- أن يكون التحذير ظاهراً: ويقصد بذلك أن يكون متاحاً للمشتري وموجوداً بمكان ظاهر يجذب انتباه المستخدم، وهذا يستلزم أن تكون البيانات التحذيرية متميزة من غيرها من البيانات الإعلامية الأخرى من مثل البيانات المتعلقة بمكونات السلعة أو بطريقة استخدامها، وغالباً ما يتم ذلك بكتابة البيانات التحذيرية بأنماط ظاهرة أو بلون مختلف^(٥٠).

ولضمان وضوح بيانات التحذير لا بد أن تكون هذه البيانات لصيقة بالمنتجات وغير منفصلة عنها، ويتم ذلك بوضع التحذير على العبوة الخاصة بالسلعة مباشرة أو عن طريق وضع الملصقات على هذه العبوة أو طباعة هذه البيانات عليها مباشرة أن أمكن ذلك^(٥١).

من هنا ندعو المشرع العراقي إلى تعديل قانون حماية المستهلك وفرض الالتزام بالتحذير على وفق المفهوم أعلاه بشكل صريح وعده من الالتزامات الإيجابية التي يلتزم بها المهني في مواجهة المستهلك.

ثانياً- خلا قانون حماية المستهلك العراقي من نص يفرض الالتزام بسلامة المستهلك على عاتق المجهز.

ويتحدد مضمون الالتزام بالسلامة بقيام المجهز بتسليم المستهلك منتج خال من أي عيب قد يسبب له الأذى الجسماني والعقلي^(٥٢).

فالغاية من وراء فرض الالتزام بالتحذير تتمثل بالحيلولة دون وصول

الخطر الكامن في المبيع إلى المستهلك والمساس بشخصه أو الإضرار بماله، وقد وجد هذا الأمر انعكاساً حقيقياً في فكرة ضمان السلامة، فلا يقتصر التزام المنتج على تنبيه المشتري من المخاطر التي قد يتعرض لها وإنما يتعداه إلى التزام المنتج بتأمين سلامة المشتري من أي ضرر قد يلحق به^(٥٣).

وقد تواترت أحكام القضاء الفرنسي على اعتبار المنتج والبائع المحترف مسؤولاً عن تسليم منتجات خالية من أي عيب من شأنه تعريض حياة الأشخاص أو أموالهم للخطر، وألزم البائع المحترف أو المنتج عند الإخلال بالتزامه بضمان السلامة بتعويض كافة الأضرار الناجمة من ذلك، فقد قضت محكمة النقض الفرنسية إن التزام السلامة يقع على عاتق البائع ويرتكز على ((عدم تسليم إلا المنتجات الخالية من أي عيب أو أي شائبة صنع من شأنه أن يشكل خطراً على الأشخاص أو الأموال))^(٥٤).

وقد قنن المشرع الفرنسي هذا الالتزام في قانون الاستهلاك رقم ٢٩٩٩ لسنة ١٩٩٣ إذ نصت المادة (٢٢١-١) على أنه: ((ويجب في كافة المنتجات والخدمات وضمن الشروط المعتادة للاستعمال أو ضمن شروط أخرى يمكن توقعها بشكل معقول من قبل المهني أن تتوفر السلامة المنتظرة منها بشكل مشروع وان لا تسبب أي مساس بصحة الأشخاص)).^(٥٥)

من هنا نتمنى على المشرع العراقي أن يقنن هذا الالتزام ويفرضه على المهني لما يشكله من حماية كبيرة لأمن وسلامة المستهلك عن استعماله للمنتجات أو لتلقيه للخدمات المختلفة.

ثالثاً- لم يعالج قانون حماية المستهلك حق الرجوع المقرر للمستهلك بكل صوره، فقد قرر له الرجوع في العقد في حالة عدم حصوله على أي من الحقوق المقررة له بموجب الفقرة الأولى من المادة السادسة^(٥٦)، وهي حقوق تتمحور في مجملها على حصوله على المعلومات

والبيانات المرتبطة بحقوقه ومصالحه المشروعة أو المتعلقة بالسلعة أو الخدمة محل العقد وطرق استعمالها، أضيف إلى الوثائق التي تثبت العقد المبرم بينهما والضمانات الملحقه به.

ولم يعط المشرع العراقي للمستهلك الحق بإرجاع السلعة أو استبدالها في حال اكتشاف عيب في هذه السلعة وهو الحق الذي قرره معظم قوانين حماية المستهلك^(٥٧)، وهذا يؤثر بالتأكيد على مدى الحماية المقررة للمستهلك في مواجهة المهني، ولا نعرف سبب إغراض المشرع العراقي عن تقرير هذا الحق ولا يمكن تفسير موقفه هذا إلا بالنقص التشريعي الذي يستوجب المعالجة بالتعديل والنص بشكل واضح على حق المستهلك في الرجوع في حال وجود عيب يؤثر على استيفاء المنفعة من السلعة أو الخدمة لقصور القواعد الخاصة بالعيب الخفي عن توفير حماية كافية للمستهلك.

المطلب الثاني: مجلس حماية المستهلك

عمل المشرع العراقي على دعم حماية المستهلك بإنشاء هيئة تشرف على هذه الحماية، فحماية المستهلك قد لا تكون فعالة في اغلب الأحيان ولا تحترم من قبل المتعاملين، لذا وجد المشرع إن من الضروري وجود جهاز فعال للرقابة والتكفل بحماية المستهلك.

ومن اجل التعرف على هذا الجهاز سنقسم هذا المبحث على مطلبين: نبحث في أولهما تشكيلة المجلس، ونكرس ثانيهما لمهام المجلس.

الفرع الأول: تشكيلة مجلس حماية المستهلك

إن حماية المستهلك تتطلب وجود جهاز فعال ومؤهل لرقابة المنتجات والمواد المعروضة للاستهلاك واثبات المخالفات، وبالرجوع إلى المادة الرابعة من قانون حماية المستهلك نجد إن المشرع العراقي حرص على إنشاء جهاز

لحماية المستهلك وسماء مجلس حماية المستهلك^(٥٨) ويتألف هذا المجلس من:

١- رئيس من ذوي الخبرة والكفاءة في الأمور المتعلقة بحماية المستهلك ويحمل شهادة جامعية أولية في الأقل.

٢- أعضاء بدرجة مدير عام يمثلون الجهات الآتية:

- وزارة الصناعة والمعادن

- وزارة التجارة

- وزارة الصحة

- وزارة الزراعة

- وزارة الاتصالات

٣- أعضاء بدرجة خبير يمثلون الجهات الآتية:

- وزارة البيئة.

- المديرية العامة للكمارك

- الهيئة العامة للسياحة

- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية

٤- ممثل عن الجهات الآتية:

- اتحاد الصناعات العراقي

- اتحاد الغرف التجارية العراقي

- إحدى الجمعيات الزراعية

٥- ثلاثة أعضاء يمثلون القطاع الخاص

ويتم تحديد الأشخاص أعلاه من قبل السيد رئيس مجلس الوزراء وله إضافة ممثل عن جمعيات حماية المستهلك.

وجدير بالذكر إن قانون حماية المستهلك العراقي قد أعطى لمجلس حماية المستهلك صلاحية تشكيل لجان للتفتيش من أعضاء ذوي اختصاص بمواضيع حماية المستهلك للمساهمة في تحقيق أهداف المجلس.

كما إن من حق المجلس الاستعانة بالأشخاص ذوي الخبرة والكفاءة للمساعدة في تحقيق أهدافه.

والى جانب جهاز حماية المستهلك، فإن جمعيات حماية المستهلك تمارس دور حيوي في تأمين الحماية للمستهلك، وهذه الجمعيات هي هيئات شعبية حيادية تطوعية ذات طابع اجتماعي تنشأ لإغراض غير ربحية، يؤسسها نشطاء من كافة فئات المجتمع من المتخصصين في المجالات المختلفة.

وتسعى هذه الجمعيات إلى تأكيد دورها في تمثيل المستهلك وحمايته لا مجرد المساهمة في الدفاع عنه، ونشر ثقافة الاستهلاك السليم في أوساط المجتمع، والدفاع عن مصالح المستهلكين، ورفع اهتماماتهم ورغباتهم إلى المتعاملين، وتطلعاتهم وشكواهم إلى جهاز حماية المستهلك، كما تسعى إلى خلق حوار دائم بين المستهلكين والمتعاملين وكذا جهاز حماية المستهلك من أجل تبيان حقوق وواجبات كل طرف.

ويتم التعريف بمهام وأهداف واختصاصات جمعيات حماية المستهلك من قبل جهاز حماية المستهلك.^(٥٩)

وينخض تشكيل جمعيات حماية المستهلك لقانون الجمعيات رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٠.

ويلاحظ أن المشرع العراقي لم ينظم الدور الحيوي لهذه الجمعيات وأشار

لها بشكل مقتضب على عكس بعض التشريعات المقارنة مثل قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٦٥٩ لسنة ٢٠٠٥، وقانون حماية المستهلك السوري رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨، وقانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ التي توسعت في بيان وتنظيم دور هذه الجمعيات وبعد هذا من ضمن الهفوات التي وقع بها المشرع العراقي.

الفرع الثاني: مهام مجلس حماية المستهلك

يضطلع مجلس حماية المستهلك بالمهام والصلاحيات الآتية:

١- وضع السياسات وبرامج العمل الكفيلة بحماية المستهلك وحقوقه وتنظيمها.

٢- رفع مستوى الوعي الاستهلاكي.

٣- تلقي الشكاوى والتحقيق فيها واتخاذ القرارات والتوصيات المناسبة في شأنها.

٤- توجيه الإنذار إلى المخالف بوجوب إزالة المخالفة خلال (٧) سبعة أيام من تاريخ التبليغ أو تحريك الدعوى بانتهائها واستمرار المخالفة ويستند المجلس في توجيه الإنذار على تقارير لجان التفتيش.

٥- دراسة مشروعات القوانين المتعلقة بالاستهلاك والمستهلك وتقديم الملاحظات في شأنها والقيام بالدراسات والبحوث وبناء قاعدة المعلومات المتعلقة بحماية المستهلك.

٦- التعريف بمهام واختصاصات وأهداف جمعيات حماية المستهلك والاستعانة بها في عمليات التوعية بحقوق المستهلك.

بينما تضطلع لجان التفتيش بالمهام الآتية:

١- الاطلاع على مواصفات السلع ومراقبة مدى توافر الشروط الخزنية في المخازن وأماكن العرض، أثناء الدوام الرسمي أو بعده وعلى المجهز والمعلن إبداء التعاون التام في هذا الشأن.

٢- تبليغ الجهات المختصة عن السلع التالفة وغير المستوفية لشروط السلامة الصحية ومتابعة أجراءاتها بالتنسيق مع الوزارات المختصة.

٣- تقديم التقارير بالمخالفات إلى المجلس.^(٦٠)

يتضح من ذلك أن المشرع العراقي قد منح صلاحيات واسعة لمجلس حماية المستهلك وأداته التنفيذية المتمثلة بلجان التفتيش في التحري والكشف عن المخالفات القانونية بما يمكنه من القيام بمهامه على امثل وجه.

وهذه الصلاحيات الواسعة تمكن مجلس حماية المستهلك من تحقيق أهدافه التي تتمحور حول التدابير الوقائية والتحفزية والتي تسعى في مجملها إلى حماية المستهلك من خطر المنتجات ومنع المخالفين في التماذي في المخالفة وتكرارها في المستقبل.

الخاتمة:-

تبين لنا من خلال البحث إن انتشار التجمعات الاقتصادية والتجارية جعلنا أمام تباينات فنية وقانونية ليس فقط على المستوى الاقتصادي، بل وعلى المستوى المعرفي أيضاً، وتبدو هذه التباينات واضحة في علاقة المستهلكين بالمهنيين، هذه العلاقة العقدية التي تتميز بعدم المساواة في العلم بين أطراف العقد، بما يجعل طرفاً - المستهلك - في وضع أقل من الآخر الذي يتميز بقوة اقتصادية كبيرة، والعلم بكافة ظروف وتفاصيل العقد، بينما يضطر المستهلك لشراء منتجات وسلع لا يحيط علماً بكل مكوناتها أو خصائصها، فضلاً عن

أوجه استعمالاتها المتعددة لما تتميز به هذه المنتجات من دقة في التركيب وصعوبة في الاستعمال، وهذا ينشئ عدم توازن في العلاقة العقدية ينتج من عدم الخبرة وعدم العلم.

من هنا، فإن المساواة بين أطراف العقد لم تعد تتفق مع الواقع، فقد توجد المساواة القانونية ولكنها مساواة ظاهرية لا تستطيع أن تخفي عدم المساواة الواقعية بين أطراف العقد، فالمساواة بين المتعاقدين لا تتحقق إلا إذا كانا متمثلين في الذكاء والخبرة والقابلية على التفاوض وفي المركز الاقتصادي والاجتماعي.

أضف إلى كل ما تقدم تطور أساليب الغش والتزييف، إذ ضاع مفهوم القناعة في الكسب المشروع والتعاون على ما ينفع الناس وطمغت حمى السعي إلى الربح السريع وغير المشروع إضراراً بجمهور المستهلكين في صحتهم وسلامتهم، كما تطورت وسائل إغراء المستهلك وإغوائه لدفعه واستمالته إلى اقتناء السلع المختلفة والاستفادة من الخدمات، إذ لا يتحرج المهني من استعمال أسلوب الحيلة في سبيل تحقيق مآربه في الربح السريع وغير المشروع على حساب المستهلك، هذا بالإضافة إلى طرق البيع المغرية والجذابة، بحيث لا يترك الموزع للمستهلك أية فرصة للتفكير في جدوى هذه السلعة، ومدى حاجته الحقيقية لها، مما يجعل منه شخصاً مسلوب الإرادة، فريسة سهلة، وطريدة سهلة الاصطياد، الأمر الذي يكون معه المستهلك في حاجة إلى الحماية القانونية بقانون خاص ليس لضمان صحته وسلامته البدنية وذمته المالية فحسب، وإنما لضمان سلامته المعنوية أيضاً بتوفير أفضل الشروط التي تكفل له سلامة رضاه وحرية إرادته واختياره ليكون في مأمن من التضليل وفي ملجأ من الخداع والاستغلال.

من هنا وضع المشرع العراقي في خطوة محموددة قانون خاص لحماية

المستهلك وتقرير الحقوق الأساسية له في مواجهة المهني الذي فرض عليه أنواع متعددة من الالتزامات، بعضها محلها القيام بعمل معين، وبعضها الآخر امتناع عن القيام بعمل معين لمصلحة المستهلك.

ولكن وجدنا من خلال تحليل قانون حماية المستهلك إن الحماية التي وضعها المشرع العراقي لم تكن كاملة حيث اغفل المشرع فرض التزامات أساسية على المهني من مثل الالتزام بالتحذير والالتزام بضمان السلامة، كما انه لم ينظم موضوع الشروط التعسفية التي قد يفرضها المهني على المستهلك تهرباً من التزاماته التي يفرضها عليه القانون.

كما إن مشرّعنا العراقي لم يهتم بتنظيم جمعيات حماية المستهلك على نحو واضح.

من هنا تميننا على المشرع أن يأخذ هذه الملاحظات بعين الاعتبار ويعدل قانون حماية المستهلك بما يضمن حماية فعالة للمستهلك.

هوامش البحث

(١) د. حسن عبد الباسط جمعي_ حماية المستهلك (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك)_ دار النهضة العربية_ القاهرة_ ١٩٩٦_ ص ١٣.

(2) J.Ghestin, Traite' de droit civil ,les obligation, les contrats,2nd edition, Paris, 1988,P46.

وبالاتجاه ذاته أنظر: د. عمر عبد الباقي_ الحماية العقدية للمستهلك_ منشأة المعارف_ الإسكندرية_ ٢٠٠٤_ ص ١٧ و د. محمد عبد الظاهر حسين_ الجوانب القانونية للمرحلة السابقة على التعاقد_ دار النهضة العربية_ القاهرة_ ٢٠٠٢_ ص ٧٠ و د. أحمد محمد الرفاعي_ الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي_ دار النهضة العربية_ القاهرة_ ١٩٩٤_ ص ٢٤ و د. محمد حسين عبد العال_ مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية_ دار النهضة العربية_ القاهرة_ ٢٠٠٧_ ص ١٠٣.

(3) Michal Geist: Consumer Protection and licensing regimes: in www.aixl.uottawa.ca/geist/mccrgeist.

(4) Strickler : La protection de la partie faible en droit civil : in www.iej.u.strabg.fr/fpartiefaible.civ.htm

(٥) انظر: د. عدنان إبراهيم السرحان، المهني المفهوم والانعكاسات القانونية، بحث منشور في مجلة الحقوق- تصدر عن كلية الحقوق بجامعة الإسكندرية، العدد الأول، ٢٠٠٤، ص ٥٧.

(6) J.Ghestin: op.cit, p 48.

(7) (Celui qui emploi les produits pour satisfaire ses proper besoins , et ceux des personages a' charge, et non pour les revendre, les transformer ou les utiliser dans le cadre de sa profession) أنظر نص القانون منشور على الموقع :

www.sos.net.eu.org/conso/code/infodat/ae.htm

وتجدر الإشارة إلى إن قانون الاستهلاك الفرنسي رقم ٩٤٩ لسنة ١٩٩٣ لم يتضمن أي نص يشير إلى تعريف المستهلك. أنظر نص القانون منشور على الموقع:

www.Legifrance.gouv.fr

(8) (consommateur:toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la pre'sente directive, agit a' des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activite' professionnelle)

صدر هذا التوجيه عن مجلس الجماعات الاقتصادية الأوروبية في ٥ نيسان ١٩٩٣ ومنشور على موقع الاتحاد الأوروبي :

http://ec.europa.eu/consumers/conc_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_en.htm

(٩) وبنفس الاتجاه ذهب قانون حماية المستهلك الإماراتي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ إذ عرفت المادة الأولى منه المستهلك بأنه: (كل من يحصل على سلعة أو خدمة - بمقابل أو بدون مقابل - إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين). وقانون حماية المستهلك السوري رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨ إذ عرفت المادة الأولى منه المستهلك بأنه: (كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري سلعا استهلاكية بأنواعها المختلفة الزراعية والصناعية بهدف التغذية أو لاستخدامها للإغراض الشخصية أو المنزلية أو الذي يستفيد من أية خدمة سواء المقدمة من فرد أو من مجموعة أفراد أو من شخص اعتباري وفي مختلف المجالات المنصوص عليها في هذا القانون). وقانون حماية المستهلك القطري رقم ٨ لسنة ٢٠٠٨ إذ عرفت المادة الأولى منه المستهلك بأنه: (كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل إشباعاً لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها).

(١٠) أنظر د. حسن عبد الباسط جميعي _مرجع سابق_ ص ١٢ ود. السيد محمد السيد عمران_ حماية المستهلك أثناء تكوين العقد_ منشأة المعارف_ الإسكندرية_ بدون سنة طبع_ ص ١٠٨ ود. أحمد محمد الرفاعي_ مرجع سابق_ ص ٣١.

(١١) أنظر المواد من ٣٤_٦٠ من القانون المدني العراقي رقم ٤١ لسنة ١٩٥١.

(١٢) أنظر م ٢ ف أ من التوجيه أعلاه وفي السياق ذاته أنظر قرار محكمة العدل الأوروبية في ٢٢/١١/٢٠٠١ والذي قضى إن: (المستهلك بالمعنى الوارد في المادة الثانية من التوجيه الأوروبي رقم ٩٣/١٣

بتاريخ ١٩٩٣/٤/٥ بشأن الشروط التعسفية في العقود المبرمة مع المستهلك هو فقط الشخص الطبيعي(مشار إليه في:

http://ec.europa.eu/consumers/conc_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_en.htm

(13) Strickler : La protection de la partie faible en droit civil : in www.iej.u.strabg.fr/fpartiefaible.civ.

(١٤) وأنظر كذلك م ١ من قانون حماية المستهلك التونسي رقم ١١٧ لسنة ١٩٩٢ وم ١ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦.

(١٥) أنظر م ٥ ف ١ من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠ وم ١ من قانون حماية المستهلك العماني رقم ٨١ لسنة ٢٠٠٢ وم ٢ من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٩٥٦ لسنة ٢٠٠٥ .

(16) J.Chestin: op.cit,p.52

وأنظر د.أحمد محمد الرفاعي_مرجع سابق_ص ٢٢ ود.جمال فاخر النكاس_حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي_بحث منشور في مجلة الحقوق الكويتية_العدد الثاني_السنة الثالثة عشرة_يونيو ١٩٨٩_ص ٤٧ ود.عمر عبد الباقي_مرجع سابق_ص ٢٤ ود.حمد الله محمد حمد الله_حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الإستهلاك_دار الفكر العربي_القاهرة ١٩٩٧_ص ٢٣.

(١٧) انظر:د.عمر عبد الباقي_مرجع سابق_ص ٢٦.

(١٨) انظر:د. جمال فاخر النكاس_مرجع سابق_ص ٤٦

(١٩) انظر:عامر قاسم محمد_الحماية القانونية للمستهلك_أطروحة دكتوراه مقدمة إلى كلية القانون _جامعة بغداد_١٩٩٨_ص ٥.

(٢٠) أنظر المادة ٢ من قانون حماية المستهلك التونسي رقم ١١٧ لسنة ١٩٩٢ والمادة ١ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦.

(٢١) أنظر المادة ١ من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠ والمادة ١ من قانون حماية المستهلك العماني رقم ٨١ لسنة ٢٠٠٢ والمادة ٢ من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٩٥٦ لسنة ٢٠٠٥ .

(٢٢) كالفقرة ٥ من م ١ من قانون حماية المستهلك العراقي والمادة الأولى من قانون حماية المستهلك التونسي رقم ١١٧ لسنة ١٩٩٢.

(٢٣) كالمادة الثانية من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٩٥٦ لسنة ٢٠٠٥.

(٢٤) كالتشريع الفرنسي الذي أستعمل لفظ (استخدام) والتوجيه الأوروبي الذي أستخدام لفظ (يتصرف)، ويلاحظ أن المشرع المصري قد مزج بين أمرين فيما يخص عمليات التصرف القانوني التي يتم من خلالها الحصول على (المنتجات)، إذ أنه أعتبر هذه العمليات يمكن أن تتم بطريق

التصرف بالإرادة المفردة وذلك (بتقديم) هذه المنتجات إلى المستهلك بدون مقابل، أو بطريق (التعامل أو التعاقد) معه بهذا الخصوص، ويبدو أنه كان يفضل لو أن المشرع المصري قد اكتفى باللفظ الثاني دون الأول والذي يدخل ضمناً في نطاق (التعامل) مع المستهلك في سبيل تحصيل هذه المنتجات.

(٢٥) انظر: د. عمر عبد الباقي - مرجع سابق - ص ٢٧.

(26) Picod Yves, Davo Hélène, Droit de la consommation, édition Dalloz, Armand collin, Paris, 2005, p. 20

(27) Blaise Jean-Bernard, Droit des affaires: commerçant, concurrence, distribution, édition delta, paris, 1999, p. 15

(28) Picod Yves, Davo Hélène. op. cit, p. 25.

(٣٠) انظر المادة الأولى من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠. وفي نفس المعنى بينت مجموعة من التقنيات العربية مفهوم المهني من خلال تعريف المورد أو المزود -على اختلاف في استخدام المصطلح- والمعلن وهي لا تختلف كثيراً عن تعريفات القانون العراقي. انظر: المادة الأولى من قانون الاستهلاك العماني رقم ٨١ لسنة ٢٠٠٢، والمادة الأولى من قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، والمادة الأولى من قانون حماية المستهلك الإماراتي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦، والمادة الأولى من قانون حماية المستهلك القطري رقم ٨ لسنة ٢٠٠٨.

في حين وضع قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٦٥٩ لسنة ٢٠٠٥ تعريفاً للمهني وأطلق عليه تسمية المحترف حيث عرفت المادة الأولى من القانون أعلاه المحترف بأنه: (هو الشخص الطبيعي أو المعنوي، من القطاع الخاص أو العام، الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير، نشاطاً يتمثل بتوزيع أو بيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات. كما يعتبر محترفا لغرض تطبيق أحكام هذا القانون أي شخص يقوم باستيراد السلعة بهدف بيعها أو تأجيرها أو توزيعها وذلك في إطار ممارسته لنشاطه المهني).

(٣١) انظر: د. عدنان إبراهيم السرحان، مرجع سابق، ص ٦٣.

(٣٢) انظر: ليندة عبد الله، مرجع سابق، ص ٣١.

(٣٣) انظر: د. عدنان إبراهيم السرحان، مرجع سابق، ص ٦٤.

(٣٤) انظر: منير البصري وأحمد المنصوري، حماية المستهلك من الشروط التعسفية، ص ٢.

www.droitcivil.over-blog.com/artical-5144795.htm.

(35) Philippe le Tourneau , La responsabilité civile ,3 édition,Dalloz-Paris,1982.p.427 No 1345 , Philippe le Tourneau , La responsabilité civile ,3 édition,Dalloz-Paris,1982.p.199.

(36) Philippe Malaure, Laurent Aynès ,Cours de droit civil ,Les obligations , 6 édition , paris ,1995,p .367.

(37) Cass .civ 1re 20 juin 1995 ,Bull . civ . I , N 327.

أشار إليه د. حسن عبد الباسط جميعي، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة، دار النهضة العربية - القاهرة، ص ٧٢ حاشية رقم ١٥٥.

وقد نصت المادة السابعة من قانون حماية المستهلك العراقي على انه: (يلزم المجهز والمعلن بما يأتي:

أولاً: التأكد من تثبيت البيانات والمواصفات والمكونات الكاملة للمنتج وخاصة بدء وانتهاء الصلاحية وبلد المنشأ قبل طرحها في السوق أو قبل إجراء عملية البيع أو الشراء أو الإعلان عنها).

(38) René Savatier , Les contrats de conseil professionnel en droit privé , Dalloz – sirey.1972, p. 140.

(٣٩) انظر: د. عبد الرزاق احمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، ج٤، البيع والمقايضة، تنقيح المستشار احمد المراغي، منشأة المعارف - الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٦٦٤. و د. محمد لبيب شنب، شرح أحكام عقد البيع، دار النهضة العربية - القاهرة، ١٩٦١، ص ٢٠١.

(٤٠) انظر: د. اسعد دياب، ضمان عيوب المبيع الخفية، دار أقرأ - بيروت، دون سنة نشر، ص ٣١٧.
(٤١) الشيخ خالد بن عبد الله المصلح، الحوافز التجارية التسويقية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دون مكان وسنة نشر، ص ٣٢٤.

(٤٢) انظر: د. محمد صادق بازركة، إدارة التسويق، ط ٨، ج ٢، دار النهضة العربية - القاهرة، ١٩٨٨، ص ١٨٧.

(٤٣) انظر نص المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠.
(٤٤) في حين فرضت تشريعات أخرى على المهني الالتزام بإعلام المستهلك وكذلك الالتزام بتحذيره من مثل المادة ٢٢ من قانون حماية المستهلك السوري رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨. والمادة السابعة من قانون حماية المستهلك الإماراتي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦.

(45) Alen cherz ,Note sur la jurisprudence ,cass .civ .16 .4.75 ,Dalloz – sirey , 1967, p. 517 .

(46) Philippe Malaurie , Laurent Aynès ,les obligations , op .cit , p.367.

و د. علي سيد حسن، الالتزام بالسلامة في عقد البيع، دار النهضة العربية - القاهرة، ١٩٩٠، ص ٩٠. و د. حمدي احمد سعد، الالتزام بالإفشاء بالصفة الخطرة للشيء المبيع، المكتب الفني للإصدارات القانونية - القاهرة، ١٩٩٩، ص ٢٠٣.

(٤٧) انظر: د. جابر محجوب علي، ضمان سلامة المستهلك من أضرار المنتجات الصناعية المبيعة، دار النهضة العربية - القاهرة، دون سنة نشر، ص ٢٣٩.

(٤٨) انظر: د. محمد شكري سرور، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الخطرة، دار الفكر العربي - القاهرة، ١٩٨٣، ص ٣٦.

(٤٩) انظر: د. جابر محجوب، مرجع سابق، ص ٢٤٤ .

- (٥٠) انظر: د. حسن عبد الباسط جميعي، مسؤولية المنتج، مرجع سابق، ص ٧٥.
- (٥١) المرجع نفسه، ص ٧٥.
- (52) Philippe Malaurie , Laurent aynès , les obligations , op .cit , p.364.
- (٥٣) انظر: د. علي سيد حسن، مرجع سابق، ص ١٠٢.
- (55) Article L 221-1 ((Les produits et les services doivent, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes)).
- (٥٦) نصت الفقرة الأولى من المادة السادسة من قانون حماية المستهلك العراقي على انه: (للمستهلك الحق في الحصول على ما يأتي:
- أ- جميع المعلومات المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة.
- ب- المعلومات الكاملة عن مواصفات السلع والتعرف على الطرق السليمة لاستعمالها أو لكيفية تلقي الخدمة بالشكل واللغة الرسمية المعتمدة.
- ج- ما يثبت شراؤه أي سلعة أو تلقيه أي خدمة مبنياً فيها قيمة وتاريخ ومواصفات السلعة وعددها وكميتها ونوعها وسعرها.
- د- الضمانات للسلع التي تستوجب طبيعتها مثل هذا الضمان وللمدة التي يتم الاتفاق عليها مع الجهاز، دون تحميلها نفقات إضافية).
- (٥٧) فقد نصت المادة ١١ من قانون حماية المستهلك العماني على انه: (للمستهلك وخلال فترة عشرة أيام من شراءه أي سلعة- باستثناء السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع- الحق في استبدالها أو إعادتها واسترداد قيمتها إذا شاب السلعة عيب شريطة إبراز ما يثبت شرائها من نفس المزود وعلى أن لا يكون العيب ناتجاً عن سوء استعمال المستهلك للسلعة)
- (٥٨) انظر نص المادة الرابعة من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠.
- (٥٩) انظر نص المادة الخامسة/الفقرة السادسة من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠.
- (٦٠) انظر نص المادة الخامسة من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠.

قائمة المراجع

باللغة العربية

أولاً: الكتب

- ١- د. أحمد محمد الرفاعي - الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي - دار النهضة العربية - القاهرة - ١٩٩٤.

- ٢- د. اسعد دياب، ضمان عيوب المبيع الخفية، دار أقرأ - بيروت، دون سنة نشر.
- ٣- د. السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، منشأة المعارف - الإسكندرية، بدون سنة طبع.
- ٤- د. جابر محجوب علي، ضمان سلامة المستهلك من أضرار المنتجات الصناعية المبيعة، دار النهضة العربية - القاهرة، دون سنة نشر.
- ٥- جاك غستان، المطول في القانون المدني (مفاعيل العقد أو آثاره) ترجمة منصور القاضي ومراجعة د. فيصل كلثوم، ط١، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع - بيروت، ٢٠٠١
- ٦- د. حسن عبد الباسط جميعي - حماية المستهلك (الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك) - دار النهضة العربية - القاهرة - ١٩٩٦.
- ٧- د. حسن عبد الباسط جميعي، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة، دار النهضة العربية - القاهرة، ٢٠٠٠.
- ٨- د. حمد الله محمد حمد الله - حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الإستهلاك - دار الفكر العربي - القاهرة - ١٩٩٧.
- ٩- د. حمدي احمد سعد، الالتزام بالإفشاء بالصفة الخطرة للشيء المبيع، المكتب الفني للإصدارات القانونية - القاهرة، ١٩٩٩.
- ١٠- الشيخ خالد بن عبد الله المصلح، الحوافز التجارية التسويقية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دون مكان وسنة نشر.
- ١١- د. عبد الرزاق احمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، ج٤، البيع والمقايضة، تنقيح المستشار احمد المراغي، منشأة المعارف - الإسكندرية، ٢٠٠٤.
- ١٢- د. علي سيد حسن، الالتزام بالسلامة في عقد البيع، دار النهضة العربية - القاهرة، ١٩٩٠، ص ٩٠ و د. حمدي احمد سعد، مرجع سابق، ص ٢٠٣.
- ١٣- د. عمر عبد الباقي - الحماية العقدية للمستهلك - منشأة المعارف - الإسكندرية - ٢٠٠٤.
- ١٤- د. محمد حسين عبد العال - مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية - دار النهضة العربية - القاهرة - ٢٠٠٧.
- ١٥- د. محمد شكري سرور، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الخطرة، دار الفكر العربي - القاهرة، ١٩٨٣.

- ١٦- د. محمد صادق بازرجة، إدارة التسويق، ط٨، ج٢، دار النهضة العربية- القاهرة، ١٩٨٨
- ١٧- د. محمد عبد الظاهر حسين - الجوانب القانونية للمرحلة السابقة على التعاقد - دار النهضة العربية - القاهرة - ٢٠٠٢.
- ١٨- د. محمد لبيب شنب، شرح أحكام عقد البيع، دار النهضة العربية - القاهرة، ١٩٦١.

ثانياً- الرسائل والبحوث

- ١- د. جمال فاخر النكاس - حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي - بحث منشور في مجلة الحقوق الكويتية - العدد الثاني - السنة الثالثة عشرة - يونيو ١٩٨٩.
- ٢- عامر قاسم محمد - الحماية القانونية للمستهلك - أطروحة دكتوراه مقدمة إلى كلية القانون - جامعة بغداد- ١٩٩٨.
- ٣- د. عدنان إبراهيم السرحان، المهني المفهوم والانعكاسات القانونية، بحث منشور في مجلة الحقوق - تصدر عن كلية الحقوق بجامعة الإسكندرية، العدد الأول، ٢٠٠٤.
- ٤- منير البصري وأحمد المنصوري، حماية المستهلك من الشروط التعسفية. منشور في الرابط أدناه:
www.droitcivil.over-blog.com/artical-5144795.htm
- ٥- ليندة عبد الله، المستهلك والمهني مفهومان متباينان، بحث مقدم في الملتقى الوطني لحماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي - معهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بالوادي - الجزائر، ٢٠٠٨.

ثالثاً- القوانين

- ١- القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١.
- ٢- قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠.
- ٣- قانون حماية المستهلك التونسي رقم ١١٧ لسنة ١٩٩٢.
- ٤- قانون حماية المستهلك العماني رقم ٨١ لسنة ٢٠٠٢.
- ٥- قانون إعلام وحماية المستهلكين للسلع والخدمات الفرنسي رقم ٢٣ لسنة ١٩٧٨.
- ٦- قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٦٥٩ لسنة ٢٠٠٥.
- ٧- قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦.

٨- قانون حماية المستهلك الإماراتي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦.

٩- قانون حماية المستهلك السوري رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨.

١٠- قانون حماية المستهلك القطري رقم ٨ لسنة ٢٠٠٨.

١١- التوجيه الأوروبي رقم ٩٣/٩٣ لسنة ١٩٩٣.

١٢- قانون الاستهلاك الفرنسي لسنة ١٩٩٣.

رابعاً- المواقع الالكترونية

www.sos.net.eu.org/conso/code/infodat/ae.htm

www.Legifrance.gouv.fr

http://ec.europa.eu/consumers/conc_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_en.htm

http://ec.europa.eu/consumers/conc_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_en.htm

باللغة الانكليزية والفرنسية

1- Alen cherz ,Note sur la jurisprudence ,cass .civ .16 .4.75 ,Daloz –sirey , 1967

2- Blaise Jean-Bernard,Droit des affaires:commerçant,concurrence, distribution, edition delta,paris,1999

3- J.Ghestin, Traite' de droit civil ,les obligation, les contrats,2nd edition, Paris, 1988,P46.

4- Michal Geist : Consumer Protection and licensing regimes : in www.aixl.uottawa.ca/geist/mccrgeist

5- Picod Yves,Davo Hélène,Droit de la consommation,edition Dalloz,Armand collin,Paris,2005

6- Philippe le Tourneau , La responsabilité civile ,3 édition,Dalloz-Paris,1982

7- Philippe Malaure,Laurent Aynès ,Cours de droit civil ,Les obligations , 6 édition , paris ,1995

8- René Savatier , Les contrats de conseil professionnel en droit privé , Dalloz –sirey.1972

9- Strickler: La protection de la partie faible en droit civil : in www.iej.u.strabg.fr/fpartiefaible.civ.htm.