نحو تشريع لحماية المستهلك في فلسطين

نافذ ياسين المدهون*

مقدمة :

كان للتطورات السريعة والمعقدة في مجال الصناعة، بالغ الأثر على تحول المستهلكين من المنتجات الطبيعية البسيطة إلى أنواع جديدة من المنتجات أكثر تعقيدا وأكثر خطورة.

بل أن بعض المنتجات تؤدي إلى إصابة المستهلك بالعديد من الأضرار المادية سواء كانت الخطورة في هذه المنتجات عارضة مثل تسمم المواد الغذائية المحفوظة أو موجودة في الشيء ذاته مثل المركبات المتحركة.

ولما كان من المتعين على السلطة العامة التي تقوم على شئون المجتمع أن تعمل على تعديل قواعد القانون بما يتلاءم مع المتغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي تحدث داخل المجتمع، كما يجب عليها أن تواكب وتلاحق مشكلات العصر التي يتولد عنها حقوق والتزامات جديدة لم تكن معروفة من قبل، وتعمل على وضع القواعد القانونية الملائمة التي تنظم هذه الحقوق والالتزامات.

ولقد برزت في الآونة الأخيرة مشكلة تعد من أكبر مشكلات المجتمعات الحديثة وأشدها خطرا، وهذه المشكلة تتعلق بالاستهلاك حيث أصبح الشخص اليوم مستهلكا بالدرجة الأولى في كل مقومات حياته، كما أصبح همه الوحيد هو كيفية الحصول على ما يستهلكه بالكمية المناسبة، وبالصفة الجيدة وبالسعر العادل، وأصبح الفرد اليوم يكافح جبروت المنتج، والوسيط والبائع، إذ أن احتياجه لهؤلاء في يومه هذا أشد ما يكون احتياجه إليهم في أمسه.

---

* **نافذ ياسين المدهون مستشار قانوني بالدائرة القانونية - المجلس التشريعي الفلسطيني.**

ونتيجة حتمية لهذا ظهر ما يعرف بالمسألة – الاستهلاكية "consumarime" وأطلقت صيحات تحمل مصطلحات جديدة مثل حقوق المستهلك "consumer's right" واستدعى الأمر تدخل المشرع لكي يقوم بفرض قواعد قانونية جديدة لحماية المستهلك ورفع العنت عنه([1]).

حيث تعتبر حماية المستهلك ترجمة فعلية للمفهوم المعاصر لحقوق الإنسان فحق المستهلك في تسديد حاجياته الأساسية والرعاية الصحية وضمان بيئة سليمة هي جزء من الحقوق التي كفلتها المواثيق والصكوك الدولية الخاصة بحقوق الإنسان، وقد تجسد ذلك في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي أصدرته الجمعية العامة للأمم المتحدة في العام ١٩٤٨، وكذلك العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية الذي أقرته الجمعية العامة للأمم المتحدة بتاريخ ١٦ من ديسمبر ١٩٦٦.

وقد اهتم مشروع القانون الأساسي الفلسطيني والمقر بالقراءات الثلاث من قبل المجلس التشريعي الفلسطيني. أيضا بتقرير الحقوق والحريات العامة ومن أهمها حرية النشاط الاقتصادي والمسكن الملائم والتعليم والحماية والرعاية الشاملة وحقه في التقاضي وذلك وفقا للمواثيق والإعلانات الدولية والإقليمية التي تحمي حقوق الإنسان وقد نصت على ذلك المادة (١٠) من مشروع القانون الأساسي([2]) على:

"حقوق الإنسان وحرياته الأساسية ملزمة وواجبة الاحترام.

---

[1] – Jean calais Auloy et Frank steinmetz : Droit de la consommation 4 edition 1996 , Dalloz , p.2 et s.

ورد في كتاب النظرية العامة في الحماية الجنائية للمستهلك / دكتور نصيف حسين، دار النهضة العربية – ١٩٩٨، ص "ب".

[2] – انظر مشروع القانون الأساسي. المقر بالقرارات الثلاث من قبل المجلس التشريعي بتاريخ ١٩٩٧/١٠/٢ وأحيل لرئيس السلطة الوطنية الفلسطينية للتصديق عليه بتاريخ ١٩٩٧/١٠/٤.

تعمل السلطة الوطنية الفلسطينية دون إبطاء على الانضمام إلى الإعلانات والمواثيق الإقليمية والدولية التي تحمي حقوق الإنسان"

بالإضافة إلى ذلك فإن حماية المستهلك أيضا مطلبا أمنيا في غاية الأهمية، حيث أن دور الأمن في فلسطين هو حماية المواطن الفلسطيني مما قد يتعرض إليه من أخطار سواء بالنسبة لحياته أو ماله أو صحته.

وبالرغم من هذه الأهمية إلا أن موضوع حماية المستهلك في القانون الفلسطيني لم تحظ بالاهتمام الكافي ولم يكن لها تشريع أو قانون يختص بها، بل كانت ولا زالت تكفلها تشريعات متنوعة ومتفرقة تنتمي إلى فروع القانون المختلفة التي تختلف في طبيعتها وموضوعها والمقاصد التي تسعى إلى تحقيقها.

ولما كان الهدف من هذا البحث هو الوصول إلى تحديد أي تشريع نحتاج لحماية المستهلك في فلسطين فإن ذلك استتبع بالضرورة بداءة أن تسعى الدراسة نحو تحديد المقصود بالمستهلك في ظل فلسفة النظام الاقتصادي الحديث ومواكبة التغيرات العالمية الجديدة وكذلك بيان السياسة التشريعية لحماية المستهلك في الفقه والقضاء وذلك لتحديد طبيعة المصلحة المراد حمايتها، وذلك لاستخلاص الأحكام العامة التي تنظم حماية المستهلك من تعسف التجار والصناع والمنتجين.

وفي سبيل ذلك سوف يقسم هذا البحث إلى مبحثين :

المبحث الأول : مفهوم المستهلك وأساليب حمايته.

المبحث الثاني : السمات المميزة لقانون حماية المستهلك.

المبحث الأول

مفهوم المستهلك وأساليب حمايته

يشمل هذا المبحث تعريفا لمفهوم المستهلك وبالتالي نتعرض لأساليب حماية المستهلك.

المطلب الأول : مفهوم المستهلك :

إذا كان الاستهلاك في معناه القانوني هو تصرف يسمح بالحصول على شئ أو خدمة بهدف إشباع حاجة شخصية أو عائلية، فإن المستهلك في معناه القانوني سيكون هو الشخص الذي يمارس هذه التصرفات.

ومن الغريب كما يقول جون هاريس أن ألفاظ المستهلك consumer والاستهلاك consumarim وحماية المستهلك consumer protection بدأت أخيرا تأخذ طريقها نحو مؤلفات القانون المدرسية legal text books مع ملاحظة أن فكرة حماية المستهلك ليست بجديدة فهي معروفة إبان عهد روما القديمة(٣).

وبالرغم من ظهور فكرة حماية المستهلك منذ وقت طويل إلا أن كلمتي الاستهلاك والمستهلك لا يوجد تعريف محدد لهما في العديد من التشريعات العربية والأجنبية، فلا يوجد تعريف لهما في القانونين المصري والفرنسي، وهذا لا يعني بأي حال من الأحوال نكرانا لوجود اللفظين المذكورين، إلا أنه ليس من وظيفة المشرع وضع تعاريف قانونية ذلك أن المشرع يحرص كل الحرص على وضع تقنين ثابت ومستقر، بينما يتعارض وضع التعريفات القانونية مع مثل هذه الفلسفة التشريعية(٤).

وهذا ما يفسر عدم اتفاق فقهاء القانون على مفهوم موحد "للمستهلك".

---

[٣] – انظر د/ خليل هيكل، نحو القانون الإداري الاستهلاكي في سبيل حماية المستهلك ، دار النهضة العربية ١٩٩٩، ص٥

Joha Harris : consumers : know your rights 3 ed oyes longman publishing limted london 1983 . pp . 1-2

[٤] – د. حمد الله محمد حمد الله ، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك ، دار الفكر العربي، القاهرة – ١٩٩٧ ، ص٨

فكلمة استهلك لغة تعني استنفذ أو أفنى أو أهلك(٥) أو التهم أو أكل. ويعبر عن هذه المعاني كلها بكلمة consume(٦) بالإنجليزية والمصدر من استهلك هو الاستهلاك ومعناه الاستنفاذ أو الإسراف أو التبديد أو الإهلاك ويقابل ذلك في اللغة الإنجليزية consumption.

فالمستهلك لغة هو الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك. أما المستهلك في منظور القانون فهو مدار جدل بين الفقهاء. وبناء عليه فقد تعددت التعريفات الخاصة بالمستهلك نذكر منها :

١- يرى جانب من الفقهاء أن المقصود بالمستهلك من المنظور القانوني هو كل شخص يتعاقد بقصد إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية وينتج عن ذلك ألا يكتسب وصف المستهلك من يتعاقد لإغراض مهنته أو مشروعه أو حرفته(٧) ويؤخذ على هذا التعريف أنه يضيق كثير من مفهوم المستهلك. حيث ينحصر المستهلكون في طائفة الأشخاص الطبيعية دون الأشخاص المعنوية كالشركات والمؤسسات وغيرها، وهو ما لا يمكن التسليم به، لأن مثل هذا التعريف يصور المستهلك بأنه شخص لا هم له إلا إشباع حاجاته الشخصية من المواد الاستهلاكية. في حين أن للشخص الطبيعي اهتمامات وأنشطة لا تدخل في عمليات الإشباع بالمفهوم المادي له، ولكنها لازمة لحمايته وتدخل في دائرة عقود الاستهلاك مثل عقد إيجار المسكن، عقد النقل (أشخاص، بضائع)، العقود التي يبرمها الشخص مع البنوك.

---

٥ - المنجد في اللغة والإعلام - دار الشرق طبعة ١٧ ص٨٧١.

٦ - المورد - دار العلم للملايين، ١٩٩٦، ص٢١١.

٧ - د. محمد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة. بحماية المستهلك، منشأة المعارف بالإسكندرية ١٩٨٦.

٢- جانب آخر من الفقهاء ومنهم البروفيسور" **جان كاليه** " عرف المستهلكين بأنهم الأشخاص الذين يحصلون أو يستعملون السلع أو الأموال والخدمات للاستعمال المهني(٨).

وفي ظل هذا المفهوم الضيق لفكرة المستهلك كما تعرض له هذا الاتجاه من الفقهاء فإنه يمكن القول بتوافر العناصر التالية فيمن يكتسب صفة المستهلك:

أ- أن يكون من الأشخاص الذين يحصلون أو يستعملون السلع والخدمات.

ب- يجب أن يكون محل الاستهلاك هو السلع أو الخدمات.

ج- يجب أن يكون حصول هذا الشخص أو استعماله للسلع والخدمات لغرض غير مهني.

وبالرغم من الانتقادات الموجهة لهذا الاتجاه من عدد من الفقهاء ورجال القضاء إلا أنه يعتبر هو الاتجاه السائد في الفقه والقضاء في كثير من بلدان العالم. وقد أخذ المشرع الفرنسي بهذا المفهوم الضيق للمستهلك. ويظهر ذلك جلياً في نصوص قانون رقم ١٠ يناير ١٩٧٨ الخاص بحماية المستهلكين للمنتجات والخدمات في مواجهة الشروط التعسفية، وغيره من القوانين الكثيرة الأخرى ونصوص الاستهلاك الفرنسي بتاريخ ٢٦ من يوليو ١٩٩٣م (المواد ١٢١، ١٣٢، ٢/٣١١). كذلك أخذ المشرع الأمريكي بهذا المفهوم حيث حدد قانون التجارة الموحد الأمريكي – Uniform commercial code سلع المستهلك consumer goods بأنها سلع تستعمل أو تشتري للاستخدام الشخصي أو العائلي أو للأغراض المنزلية.

اتجه فريق آخر من الفقهاء إلى التوسع في المقصود بالمستهلك بحيث يشمل هذا المصطلح لديهم كل من يبرم تصرفاً قانونياً من أجل استخدام السلع أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية، ويهدف الفريق من الفقهاء إلى مد

---

٨ - د. خليل هيكل، المرجع السابق، ص١٢.

نطاق الحماية القانونية إلى المهني حين يقوم بإبرام تصرفات تخدم مهنته كما هو الحال بالنسبة للتاجر أو المحامي عندما يشتري أثاث مكتبه.

ويؤيد هذا الرأي في الولايات المتحدة الأمريكية رالف نادر(٩) الذي يرى أن حماية المستهلك مرتبطة بحماية المواطن. كما يرى أنه لا يمكن أن تكون هناك ديمقراطية يومية بدون مواطنة يومية daily citizenship(١٠).

يشار إلى أن أغلبية الفقه تتجه إلى الأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك، بحيث لا يعتبر مستهلكاً إلا كل من يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية، وبالتالي يخرج من وصف المستهلك كل من يقوم بإبرام تصرفات قانونية مخصصة للاستخدام في مجال مهنته أو حرفته.

ونحن مع رأي أغلبية الفقهاء نظراً لأن تعريف المستهلك لديهم تقتصر على الاستعمال الشخصي أو العائلي ولا يمتد إلى التصرفات التي تهدف إلى خدمة أغراض المهنة. وذلك لأنه يفترض في المهني المعرفة التامة بمستلزمات مهنته أما عامة الناس فيمكن خداعهم بالعديد من الوسائل الدعائية وهم أجدر بالحماية من غيرهم من المهنيين.

المطلب الثاني

أساليب حماية المستهلك ودور جمعيات حماية المستهلك في توعيته

تختلف الأساليب التي يتم اللجوء إليها لحماية المستهلك وذلك باختلاف المصلحة التي ينبغي حمايتها وتلعب جمعيات حماية المستهلك دورا رئيسا في سبيل حماية

---

٩ - رالف نادر من الشخصيات التي كرست اهتمامها لحماية المستهلك في أمريكا وذلك من خلال تكوين جمعية تعمل على توعية المستهلك.

١٠ - Bution A.Weisbord, Joel F.Mandelr, Nail K, Konesar public interest law Economic and institution analysis university of California, An press 3 erkeky 1978 p.396.

المصالح المختلفة للمستهلك وسنتناول هذه الأساليب لحماية المستهلك ودور الجمعيات في سبيل ذلك كما يلي :

الفرع الأول

أساليب حماية المستهلك

بالنظر إلى ما تعرضنا له سابقا من مخاطر تحيط بالمستهلك بسبب عدم توافر المعلومات لديه عن السلعة أو الخدمة التي يريد التعاقد بشأنها فإن حماية المستهلك. يجب أن تشتمل الحفاظ على صحة المستهلك وسلامته من جانب وحماية مصلحته الاقتصادية من جانب آخر وهذا ما سنتعرض له بشيء من التفصيل وذلك على النحو التالي:

أولا: حماية المستهلك من حيث الحفاظ على صحته وسلامته :

حيث تكون هذه الحماية من خلال الأساليب التالية:

١- وضع الضوابط والمقاييس التي يجب أن تخضع لها السلع عند إنتاجها. وذلك من خلال تحديد تاريخ إنتاج السلعة تاريخ انتهاء صلاحيتها للاستهلاك. كذلك يجب أن يكتب على غلاف المواد المغلفة ذكر لمكوناته وذلك حتى يكون المستهلك على بينة مما يشتريه.

٢- اشتراط وجود شهادات أو نتائج وتحاليل معملية يفهمها الجمهور أو الإحالة لجهات علمية تقنية للتأكد من صحة البيانات أو النتائج عن المنتج، وذلك بشأن السلع التي تتعلق بأمن المستهلك مثل اسطوانات الغاز وأدوات الإطفاء وغير ذلك.

٣- إعلام الجمهور بنتائج الأبحاث المتعلقة بالمنتج وكل ما يهم المستهلك.

٤- تشديد الرقابة على منافذ هذه المنتجات وتوزيعها في أنحاء البلاد وترتيب وإقامة الندوات والمحاضرات للمستهلك بهدف تعريفه بحقوقه.

يذكر في هذا المقام أن المشرع في الولايات المتحدة الأمريكية وبسبب الضغوطات التي مارستها عليه جمعيات حماية المستهلك أصدر عام ١٩٠٦ قانون الأطعمة

والمنتجات الدوائية وقانون لجنة التجارة الفيدرالية عام ١٩٤١. وذلك بهدف حماية المستهلك وتأمين سلامته(١١). ولم يقف هور المشرع الأمريكي عند هذا الحد بل أصدر عددا من التشريعات تزيد على ثمانية وعشرين قانوناً تهدف إلى الحفاظ على سلامة وصحة المستهلك(١٢).

ثانياً: حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك (Protection of consumer economic interest)

يجب ألا تكتفي الدولة بتوفير الحماية الصحية للمستهلك فقط، حيث أن الحماية الاقتصادية للمستهلك لا تقل أهمية عن حمايته صحياً ذلك أن المستهلك عادة هو الطرف الضعيف في علاقته المتبادلة مع المنتجين والموزعين للسلع والخدمات ولهذا وجب حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك وذلك من خلال الأساليب التالية:

١) التعريف بحق المستهلك في الإعلام حيث أن حق المستهلك في الإعلام يعد من الحقوق الجوهرية والأساسية، وهو يقابل الالتزام الملقى على عاتق المهني بتقديم كافة المعلومات اللازمة لكي يتخذ المستهلك قراره بالتعاقد أو عدم التعاقد، وهو على دراية كاملة بالمنتج أو الخدمة. بحيث يكون اختياره للمنتج أو الخدمة ودفعه القيمة يتناسب إلى حد ما مع القيمة الحقيقية للمنتج دون أن يكون ضحية تغرير من قبل المهنيين المحترفين في ترويج بضائعهم قليلة القيمة بأثمان باهظة عن طريق الدعاية المضللة.

وبالاستناد إلى ذلك نجد أن الفقه والقضاء في فرنسا يتجهان إلى أن البائع المحترف أو المهني مقدم الخدمة ليس ملتزماً فقط بذكر البيانات العادية الخاصة بالمبيع، بل

---

١١ - Pure food and Drug act 1906 the federal trade commission act, 1914.

١٢ - من هذه القوانين قانون سلامة المنتج للمستهلك عام ١٩٧٢ The consumer product safty act,1972.

أنه ملتزم بإزالة الشك حول استخدام الجهاز الفني أو المنزلي إذا ما كان شكل الجهاز يختلط مع أجهزة أخرى مخصصة لأغراض مختلفة(١٣) أو تفوقها بالجودة وبالتالي تزيد عليها في القيمة.

٢) إلزام المنتج أو مقدم الخدمة الالتزام بالتسعيرة، فعلى سبيل المثال لا بد أن تكون أسعار السلع المعروضة مكتوبة بشكل واضح يستطيع المشتري " المستهلك" أن يقرأه ويفهم أن هذا هو السعر الذي تعرض به السلعة وليس رقم الإنتاج أو تاريخ الصنع. وعلى البائع أن يراعي الدقة في حالة تخفيض الأسعار ببيان وجود التخفيض.

٣) إلزام البائع بضمان العيوب الخفية وفي حالة وجود عيب خفي بالشيء المبيع يؤدي إلى عدم صلاحية المبيع للأغراض التي أعد من أجلها أو المتفق عليها أو إلى إنقاص قيمة هذا المبيع. ويفترض التزام البائع بضمان العيب الخفي في المبيع وفقاً للنصوص الواردة في مجلة الأحكام العدلية أو التقنين المدني الأردني.

الفرع الثاني

دور جمعيات حماية المستهلك في توعية المستهلك

الأصل أن جمعيات حماية المستهلك تنشأ برغبة من المستهلكين أنفسهم إلا أنه في كثير من الأحيان تتدخل الحكومات فتنشئ من جانبها جمعيات أو هيئات لحماية المستهلكين.

وتعتبر الجمعيات التعاونية والمجمعات الاستهلاكية التي تبيع السلع بأسعار مخفضة خير مثال على الجمعيات التي تلعب دورا هاما في مجال حماية المستهلك، ولا ننسى في هذا المقام فضل الاتحادات والمؤسسات المهنية التي تقدم الخدمات

---

١٣ – د. حسن جميعي، حماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة –١٩٩٦ – ص٢١.

ورد في Boyer, these precittee,p.30.

للمستهلكين بأسعار رمزية مقارنة بالأسعار التي يتقاضاها بعض المهنيين بشكل منفرد وبنفس المستوى من الكفاءة المهنية.

وقد تلا ظهور هذه الجمعيات والاتحادات الاستهلاكية ظهور جمعيات خاصة بحماية المستهلك تهدف إلى تنسيق الجهود والخبرة لتوفير الوسائل المختلفة للدفاع عن مصالح المستهلكين دون أن يكون هدفها تحقيق الربح من تقديم المشورة أو المعلومات الكافية لتوعية المستهلك.

وقد تأسست في السنوات الأخيرة العديد من هذه الجمعيات في الكثير من الدول العربية فلقد تأسس في جمهورية مصر العربية في العام (١٩٩٦) الجمعية القانونية القومية لحماية المستهلك وهي جمعية مركزية مقرها مركز الدراسات والبحوث الفنية لنظم الاستهلاك وحماية المستهلك بكلية الحقوق – جامعة القاهرة(١٤).

وفي العام ١٩٨٧ تأسست جمعية الإمارات لحماية المستهلك وتعتبر من أهم الجمعيات في الوطن العربي وبالرجوع إلى نظام تأسيسها نرى أن أهدافها تتطابق إلى حد ما مع أهداف العديد من جمعيات حماية المستهلك العاملة في الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية.

بالإضافة إلى اهتمام القطاع الخاص بحماية المستهلك كما بينا سابقاً فإن الدول نفسها قد تنشئ أجهزة حكومية وإدارات تخصصها لحماية المستهلكين وهذا هو الحال في فرنسا حيث أنشأت الإدارة العامة لتنظيم المنافسة والاستهلاك ولردع الغش "DDCCRF" وذلك بالمرسوم بقانون في ٥ نوفمبر ١٦٨٥ نتيجة إدماج

---

١٤ – د. حسن جميعي – المرجع السابق ص٣٧

يشار إلى أن أهم أهداف هذه الجمعية هو تقيم تشريعات حماية المستهلك وتوجيه الدعم لجمعيات حماية المستهلك بشأن الادعاء المباشر والدعاوى الجماعية.

جهاز مكافحة الغش على الإدارة العامة لتنظيم المنافسة التجارية وتنظيم الاستهلاك(١٥).

وأيا ما كان شكل جمعيات حماية المستهلكين سواء كانت تابعة للقطاع الخاص أو حكومية فإن جمعيها تحرص على تحقيق الأهداف الآتية وبالأساليب المحددة لكل واحد من هذه الأهداف وذلك على النحو التالي:

أولاً: خلق الوعي العام لدى المستهلك حول السلع والخدمات وعلاقتها بصحته وسلامته:

وفي سبيل تحقيق الجمعيات. والإدارات لهذا الهدف فإنها تلجأ إلى إلزام المنتجين والمهنيين بالأمور الآتية:

١- وضع الضوابط والمقاييس التي يجب أن تخضع لها السلع عند إنتاجها بحيث تكفل الحفاظ على صحة وسلامة المستهلك.

٢- بالنسبة للمواد الغذائية يلتزم المنتج بتحديد تاريخ إنتاج السلعة وتاريخ انتهاء صلاحيتها للاستهلاك وكذلك الحال بالنسبة للأدوية فيجب أن يثبت عليها الآثار الجانبيةside effect وكذلك تكوينها.

ثانياً: إجراء الاستطلاعات والأبحاث وإعداد الدراسات المقارنة للسلع والخدمات الاستهلاكية:

حيث تعتني جمعيات حماية المستهلك بإجراء استطلاع لآراء المستهلكين حول أسعار السلع المعروضة وجودتها كما وتقوم بإجراء الأبحاث العلمية والتحاليل الفنية وذلك للتأكد من مدى صلاحية هذه السلع للاستعمال الآدمي والتأكد من أن تاريخ الصلاحية المحددة على المنتج تتناسب وطبيعة مكونات المنتج خاصة إذا

---

١٥ - د. حسن جميعي - المرجع السابق ص٣٨

كان أحد هذه المكونات مادة كيميائية معينة قد تسبب ضررا إذا غالى المنتج في استعمالها.

ثالثاً: تعريف المستهلك بسبل التأكد من ملائمة المواد الاستهلاكية:

وذلك من خلال قيام جمعيات حماية المستهلك بنشر النتائج التي تتوصل إليها الجمعية من خلال الأبحاث واستطلاعات الرأي التي تقوم بها وإصدار النشرات واستخدام كافة وسائل النشر المقروءة والمرئية والمسموعة. بالإضافة إلى توعية المستهلك بخصائص السلع والخدمات وأسعارها.

المبحث الثاني

السمات المميزة لقانون حماية المستهلك

يأخذ التوجه الحديث في التشريع بمبدأ تنظيم كافة الأحكام والقواعد المنظمة لحماية المستهلك في إطار قانون واحد ليسهل تناوله بدلا من محاولة استجماع النصوص والقوانين واللوائح الخاصة بذلك. ولا يفوتنا في هذا المقام الإشارة إلى أن المشرع الفلسطيني واجه جرائم التدليس والغش منذ أمد بعيد وذلك بنصوص وردت في قانون العقوبات لسنة ١٩٣٦، فلما اتسع نطاق هذه الجرائم رأى المشرع ضرورة التدخل بوضع قانون خاص يواجه الصور المختلفة لأساليب التدليس والغش حماية للمستهلكين من الآثار الضارة لهذه المشاكل وقد تحقق ذلك بالقرار بقانون رقم (١١) لسنة ١٩٦٦ بشأن قمع التدليس والغش التجاري.

ولما كان التشريع هو وسيلة المجتمع لمواجهة الظواهر التي تنال بآثارها الضارة المواطنين الأبرياء، ولما كانت ظاهرة التدليس والغش التي يعمد إليه بعض ذوي النفوس المنحرفة والخارجة عن الخط الوطني وذوي النوايا السيئة ممن يسعون في الأرض فسادا وهدفهم الوحيد هو تحقيق الربح الحرام عن طريق خداع المستهلكين أو غش المواد الغذائية والعقاقير الطبية أو الأدوية أو الحاصلات الزراعية أو الطبيعية أو المنتجات الصناعية ضاربين بعرض الحائط بما قد يترتب على ذلك

من أثار تضر بصحة المواطنين وقد تودي بحياتهم، دون أن يردعهم وازع من دين أو ضمير أو مشاعر إنسانية، ولما كانت الدولة تحرص على حماية حياة المواطنين والحفاظ على صحتهم بالتصدي لأي فعل يمثل عدواناً عليها أو على العمل العادي لأجهزة الجسم، ولما كان العدوان المتمثل في غش الأغذية والأدوية والمحاصيل الزراعية والمنتجات الصناعية – يعتبر – فضلا عن صبغته الإجرامية العادية نوعا من الغدر بالمستهلكين الذين يتناولون أو يستعملون هذه المواد واثقين من أمانة منتجها وموزعها، كذلك فإن مثل هذه الجرائم لا يقتصر ضررها على ضحايا هذه المواد وإنما يمتد أثرها إلى جانب اقتصادي هام هو أن هذه الجرائم تمثل منافسة غير مشروعة للمستوردين والمنتجين والتجار الأمناء الشرفاء ولما كان التشريع هو وسيلة الدولة لمواجهة هؤلاء المنحرفين وردعهم ودفع أذاهم عن المواطنين الآمنين الأبرياء، لذلك كان من واجب المشرع أن يتدخل محققا هذا الهدف.

وتتميز تشريعات حماية المستهلك بأن لها ذاتية خاصة ومرد ذلك إلى الطبيعة التي تتسم بها ذلك أنها تتصل اتصالا وثيقا بجانب من حياة الناس – معاملاتهم- إذ تتضمن تجريما لعلاقات الأفراد بعضهم من بعض فهي ليست من جرائم القانون العام فقط بل أنها تختلط أيضا بقواعد القانون الخاص ومن ثم تنفرد بخصائص مميزة لها.

وإذا كان ذلك، فهل من سمات خاصة تميز هذه التشريعات التي تحكم جرائم الأضرار بالمستهلك عن التشريعات التي تحكم الجرائم الاقتصادية.

نبادر بالقول بأنه إذا كانت هناك أحكام مشتركة بينهما إلا أن هناك سمات خاصة تميز تشريعات حماية المستهلك عن التشريعات الاقتصادية وهي:

١- أن التشريعات الخاصة بحماية المستهلك تميزت منذ منتصف هذا القرن بأنها تتناول علاقة المستهلك مع الآخرين بحيث أنها تهتم أساسا بحماية المستهلك وليس بهدف تنظيم أو إدارة النشاط الاقتصادي.

٢- أن القوانين الجديدة التي تتضمنها تشريعات حماية المستهلك إنما تحكم الروابط بين كل من الباعة ومقدمي الخدمات من جانب والمستهلكين من جانب أخر.

ويمكن القول باعتبارها عامل توحيد لغوي جديد للقانون هو قانون الاستهلاك.

ويطلق اصطلاح قانون الاستهلاك على مجموعة القوانين واللوائح التي تهدف إلى حماية المستهلكين والتي تزودهم بالمعلومات وتضمن تمثيلهم لدى الهيئات المختصة بإصدار القرارات المنظمة للاستهلاك.

إلا أن البعض يرى أن نطلق على تشريعات حماية المستهلك مصطلح القانون الإداري للاستهلاك بدلا من "قانون الاستهلاك" على اعتبار أن هذا القانون يهدف إلى تنظيم العلاقة التي تقوم بين المستهلك وبين غيره من أفراد المجتمع من منتجين وموزعين ومهنيين وغيرهم من أفراد يعملون في مجال الإنتاج والتوزيع، ومن هؤلاء جميعا وبين الأجهزة الإدارية التي يكون لها دور في مجال الاستهلاك(١٦). إلا أن هذا الرأي محل نظر لأن قانون الاستهلاك ليس هدفه فقط الوقاية من الجريمة ولكن نصوصه تتضمن عقوبات لأفعال تشكل جرائم اعتداء على حقوق المستهلك، ويمكن اعتبار القانون الإداري للاستهلاك جزءا من قانون الاستهلاك.

بالإضافة لما سبق فإن تشريعات حماية المستهلك تتميز بأنها قوانين متحركة تبدو فيها المرونة التي تقتضيها السرعة في إصدار التشريعات اللازمة لحماية المستهلك، كما وأنها قوانين -في أغلبها- من صنع المشرع حيث يجرم فيها إرادة المتعاقدين.

---

١٦ - د. خليل هيكل / المرجع السابق - ص١٠٩.

وأيا كان النظام السياسي أو الاقتصادي الذي تتبعه الدولة فإن تشـــريعات حمايـــة المستهلك سريعة يلحقها التطور دوما ويتناولها المشرع كثيرا بـــالتعديل والإلغـــاء الأمر الذي يترتب عليه غموضها وقصورها وافتقارها إلى الصياغة المحكمة.

وتبرز هذه المرونة من خلال ما يعهد به المشرع إلى السلطة التنفيذيـــة بـــإصدار قرارات منظمة لأحكام جرائم الأضرار بالمستهلك وهو ما يعبر عنـــه بـــالتفويض التشريعي(١٧).

والتساؤل الذي يثار هنا هو:- ما مدى نطاق خضوع كـــل مـــن هـــذا التفويـــض التشريعي وفكرة القانون الأصلح في تشريعات حماية المستهلك للأحكام العامة التي تحكم القانون الجنائي العام؟

وللإجابة على هذا التساؤل فإننا سنتناول كل واحدة من هذه الأمـــور بشـــيء مـــن التفعيل وذلك على النحو التالي:

أولا - التفويض التشريعي في قانون حماية المستهلك والتشريعات ذات العلاقة:

ويشار هنا إلى أن الأصل في تجريم الأفعال لا يكون إلا بقانون يصدر عن السلطة التشريعية (المجلس التشريعي الفلسطيني) ولا يجوز للسلطة التنفيذية القيـــام بذلـــك وذلك من منطلق الأخذ بمبدأ الفصل بين السلطات (ومبدأ لا جريمة ولا عقوبـــة إلا بقانون) وعليه فإن التفويض التشريعي في مجال القانون الجنائي يكون محـــدودا إلا أن المشرع قد عمد (على عكس القاعدة في القانون العام) في تشـــريعات حمايـــة المستهلك إلى التوسع فيه لمواجهة التطور الذي تقتضيه السياسية التشريعية.

خاصة أن هذه التشريعات تتطلب دراية فنية قد لا تتوافر إلا لدى السلطة التنفيذية.

ويعد التفويض التشريعي سمة من سمات تشريعات حماية المستهلك وحرصا علـــى الاستقرار التشريعي وعلى ألا تمتد يد التعديل كثيرا إلى القانون بعد صدوره.

---

١٧ - د. نصيف محمد حسين/ المرجع السابق -ص٢٩.

ومن قبيل التفويض التشريعي ما نصت عليه المادة (٣٥) من مسودة مشروع قانون حماية المستهلك المعد من قبل اللجنة المفوضة بالدائرة القانونية بالمجلس التشريعي حيث نصت على:

"في حالة الخطر الجسيم أو الوشيك يمكن للوزير أن يتولى بمقتضى قرار ولمدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر توقيف توريد منتجات أو تصديرها أو عرضها في السوق سواء مجانا أو بمقابل أو سحبها من كل مكان توجد فيه أو إتلافها إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة.

كما يمكن له إصدار تحذيرات أو تنبيهات أو احتياطات وكذلك إرجاع المنتج المعني بقصد إبداله أو تغييره أو إرجاع ثمنه كليا أو جزئيا."

ثانيا – عدم رجعية القانون الأصلح للمتهم في قانون حماية المستهلك:

اختلفت الآراء الفقهية ورأي القضاء حول مدى تطبيق مبدأ رجعية القانون الأصلح للمتهم في تشريعات حماية المستهلك فمثلا إذا اتهم شخص بجريمة بيع سلعة مسعرة بأكثر من الثمن المحدد ثم صدر قانون جديد قبل الحكم نهائيا في هذه التهمة برفع سعر هذه السلعة إلى الثمن الذي باعها به المتهم أو بأعلى منه فهل تقضي المحكمة ببراءة المتهم عملا بالقانون الجديد الذي رفع الصفة الإجرامية عن الفعل المسند إليه أم تقضي بالإدانة عملا بأحكام القانون الذي وقعت الجريمة في فترة وقد اختلفت الآراء في هذه المسألة وكانت هناك وجهتا نظر وهما:

١- الرأي الأول :

وأصحاب هذا الرأي يفرقون بين نصوص الغاية ونصوص الوسيلة وقد سادت وجهة النظر هذه الفقه الفرنسي.

فنصوص الغاية هي التي يقصد بها المشرع تحقيق هدف مختلف عن هدف القانون السابق، أما نصوص الوسيلة فلا يقصد بها إحداث أي تعديل إذ أن هدفها هو نفس

هدف القوانين السابقة عليها، والخلاف مقصور فقط على الوسيلة التي تكفل تحقيق هذا الهدف.

ونصوص الغاية – بعكس نصوص الوسيلة- هي التي تسري في شأنها قاعدة رجعية القانون الأصلح للمتهم.

وقد أخذت بهذا الرأي محكمة النقض الفرنسية إذ نقضت بعدم تطبيق القانون الجديد الأصلح للمتهم بشأن جريمة البيع بسعر أعلى من السعر المحدد، وذلك لأن المشرع لم يقصد بهذا القانون تعديلا في السياسية الاقتصادية وإنما مجرد تعديل في السعر مع بقاء السياسية الاقتصادية دون تعديل أو تغير.

٢- الرأي الثاني :

ويذهب أنصار هذا الرأي _ وغالبتهم من الفقهاء والفرنسيين المحدثين- إلى تطبيق القانون الذي كان ساريا وقت ارتكاب الجريمة، وعدم سريان القانون الأصلح للمتهم بأثر رجعي.

وحجتهم في ذلك أن تطبيق القانون الجديد بأثر رجعي من شأنه أن يعرض السياسة الاقتصادية للخطر، خصوصا وأن قوانين حماية المستهلك، والتموين تنظم علاقات سريعة التغير وفقا لظروف العرض والطلب.

وقد أخذت بهذا الرأي محكمة النقض الفرنسية في أحكامها الصادرة بعد الحرب العالمية الثانية، حيث قضت بسريان القانون السابق، أي الذي وقع الفعل في خلال فترة العمل به، مهما كانت طبيعة التعديلات التي جاء بها القانون الجديد، أي سواء عدل القانون الجديد في سعر السلعة أو أنه قد ألغى تماما تسعيرها، ويتفق هذا الاتجاه مع التوصية الثالثة للمؤتمر الدولي السادس لقانون العقوبات المنعقد في روما ١٩٥٣ حيث قرر... إن رجعية هذه القواعد "أي قواعد السلوك المقررة في اللوائح التي تحمي الاقتصاد القومي، يجب أن يشار هنا إلى أن أيا من تشريعات

حماية المستهلك وحتى تؤدي الغاية المرجوة منها فأنها يجب أن تتضمن حماية حقوق المستهلك التالية :

١- حق المستهلك في مطابقة المنتج للشروط المتعاقد عليها والبيانات المعلنة وخلو السلع من الخطر.

٢- حق المستهلك في جودة السلع ومطابقتها للمواصفات والمقاييس وفقا للتشريعات بهذا الشأن.

٣- حق المستهلك في الحماية بالبيع بأسعار عادلة.

٤- حق المستهلك في معرفة خصائص ومكونات المنتج وأن لا تنطوي الدعاية الإعلانية على أية خداع أو تضليل أو معلومات غير صحيحة.

٥- حق المستهلك في الحصول على المنتجات الضرورية الأساسية كالغذاء والكساء والرعاية الصحية والتعليم والمسكن الملائم.

٦- حق المستهلك في إبداء الرأي والمقترحات سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وأن تمثل مصالح المستهلكين في إعداد سياسات الحكومة وتنفيذها.

٧- حق المستهلك في التعويض والتثقيف الاقتصادي والعيش في بيئة صحية نظيفة خالية من المخاطر.

الخاتمة :

لاحظنا من خلال هذا البحث، أنه يوجد خلاف حاد في الفقه والقضاء، حول مفهوم كل من المستهلك والبائع ومقدم الخدمة. وقمنا بعرض هذه الآراء سواء تلك التي تتمسك بالمفهوم الضيق للمستهلك أو تلك التي تؤيد الآخر بالمفهوم الواسع له ونحن بدورنا قد أيدنا الأخذ بما أخذ به غالبية الفقهاء في هذا المجال وهو المفهوم الضيق لفكرة المستهلك.

ولقد عرفنا الأساليب المختلفة لحماية المستهلك من حيث الحفاظ على صحته وسلامته أو حماية مصلحته الاقتصادية والاجتماعية بالإضافة إلى أهمية تعريف

المستهلك بحقه في الأعلام ورأي الفقه والقضاء في فرنسا بالتزامات البائع والمشرف المهني إزاء المستهلك في هذا المجال كما بينا الدور الكبير الذي تلعبه جمعيات حماية المستهلك في هذا المجال.

وتبين لنا كذلك أهم السمات المميزة لقانون حماية المستهلك من حيث الذاتية الخاصة لهذا القانون ومرد ذلك إلى الطبيعة التي يتسم بها هذا القانون لأنه يتصل اتصالا وثيقا بجانب من حياة الناس ومعاملاتهم. إضافة إلى ما تتسم به تشريعات حماية المستهلك من مرونة وذلك من خلال ما يعهد به المشرع إلى السلطة التنفيذية بإصدار قرارات منظمة لأحكام جرائم الأضرار بالمستهلك.

وعرفنا كذلك أهم الحقوق التي يجب أن تتضمنها تشريعات المستهلك حتى تؤدي الغاية منها من حيث حقه في معرفة خصائص ومكونات المنتج أو حقه في التعويض والعيش في بيئة صحية وغير ذلك من الحقوق التي أقرتها الاتفاقيات الدولية بهذا الشأن. والإعلان العالمي لحقوق الإنسان بالإضافة إلى الأخذ بما جاء في قرارات الجمعية العامة للأمم المتحدة وخاصة قرارها رقم ٣٩/٣٤٨ والصادر بتاريخ ٩ من أبريل ١٩٨٥ والخاص بتعريف الحماية للمستهلك.

التوصيات :

في ظل ما تقدم وهذا الجدل الفقهي والقضائي حول ذاتية تشريعات حماية المستهلك والسمات التي تتميز بها هذه التشريعات وحيث أن وسيلة المجتمع لمواجهة الظواهر التي تنال بآثارها الضارة المواطنين الأبرياء وعملا بقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم ٣٩/٣٤٨ والصادر بتاريخ ٩ من أبريل ١٩٨٥ والخاص بتوفير الحماية للمستهلك وضمان حقوقه الأساسية فإننا نوصي المشرع الفلسطيني الأخذ بالملاحظات التالية في إطار خطته بشأن تشريعات حماية المستهلك وهي:

١- الإسراع في إصدار قانون حماية المستهلك وذلك لمواجهة اتساع السوق العالمي والذي أصبح أقرب ما يكون إلى السوق العالمي الموحد الذي يسمح للمنتجات بالنفاذ إلى الأسواق بدون عوائق مع أعمال مبادئ المنافسة العادلة.

٢- أن تضمن تشريعات حماية المستهلك الموازنة بين حقوق ووجبات ومصالح أطرف التعامل (المزود، التاجر والمستهلك) أي أنه ليس المطلوب أن تكون حماية المستهلكين حماية جائرة على حساب الحقوق العادلة للطرف الآخر أي المنتج.

٣- يجب ألا تتخذ حماية المستهلكين صورة مناقضة لآليات السوق.

٤- نظرا لوقوف المنتج والموزع في المركز القوي على رأس المؤسسات الاحتكارية ووقوف المستهلك في المركز الضعيف ولا يستطيع إلا أن يقبل الشروط التي يحددها الطرف الأول بالإضافة إلى عدم ثبات الظروف الاقتصادية فإن هذه الحقائق تحتم على المشرع التدخل التشريعي في المجالين المدني والجنائي.

٥- تحقيق الدفاع عن المستهلك وضمان حقوقه الاقتصادية المشروعة في المجالات الآتية :

أ- ضمان سلامة حياته وصحته عند استعمال التكنولوجيا والمواد والخدمات.

ب- تسويق حاجيات المستهلك الأساسية في الرعاية الصحية والأدوية الصالحة والتغذية السليمة والسكن والتربية والتثقيف.

ج- تمكين المستهلك من التقاضي والتعويض مباشرة أو بواسطة جمعياته واتحاداته.

د- توفير المنتجات وتنويعها ليمارس المستهلك حقه في الاختيار وسيادته في السوق.

٦- إلزام المزودين والمنتجين باستخدام اللغة العربية في البطاقات والملصقات والعقود وكافة وسائل الإعلام التي تتعامل مع السلع ويجوز الجمع بين اللغة العربية ولغة أجنبية أخرى إذا اقتضت الضرورة ذلك.

٧- نظرا للظروف الاقتصادية والسياسية الخاصة التي يعيشها الشعب الفلسطيني فإن تشديد العقوبة على كل من يخالف أحكام القانون يشكل ضمانة لتحقيق الأمن للوطن والمواطن وهذا هو الهدف الأساس لأي تشريع لحماية المستهلك.

٨- إنشاء صندوق خاص تكون من مهامه إصدار النشرات وإعلام المستهلكين وذلك لحمايتهم من نقص المعلومات أو عدم وضوحها بالإضافة إلى حمايتهم من الدعاية المضللة على أن يكون تمويل هذا الصندوق من خلال تخصيص نسبة ضئيلة من ثمن السلع وتقديم الخدمات.

٩- تشكيل لجنة من الدوائر القانونية في الوزارات المختصة للقيام بتجميع كل النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك والمتناثرة في تشريعات مختلفة ووضعها في تشريع واحد تحكمه قواعد و مبادئ قانونية واحدة، ونهيب بالمشرع تبني مسودة مشروع القانون هذه والاستعانة بما ورد في تشريعات حماية المستهلك في الدول الأخرى وخاصة ما ورد بمدونة الاستهلاك الفرنسية الصادرة عام١٩٩٣.

أملين أن تكون نتائج هذا البحث وما أسفر عنه من توصيات ومقترحات نورا يضئ الطريق نحو قانون لحماية المستهلك في فلسطين.