تقييم النصوص الناظمة لحق المستهلك في الرجوع عن العقد في قانون حماية المستهلك الكويتي: دراسة مقارنة

أ.د. عدنان إبراهيم سرحان*

الملخص:

قد لا يشوب إرادة المتعاقد إكراه أو غلط أو تغرير، ولكن تبقى إرادته معيبة بعيب التسرُّع وعدم التمهُّل، تحت تأثير وسائل دعاية متعددة، وطرق عرض مثيرة تستخدم فيها تقنيات فنية عالية تدفع المستهلك إلى التعاقد دون رضا تام، أو التعاقد على ما لا يحقق رغبته ومصلحته من السلع والخدمات. وشعوراً من المشرِّع بحاجة المستهلك للحماية من مخاطر تسرُّعه، فقد ذهبت الكثير من قوانين حماية المستهلك إلى تقرير حقه في الرجوع عن العقد بعد إبرامه وخلال مدة معينة إذا وجد أن العقد ليس في صالحه، وهو ما لم تكن تسمح به القواعد العامة للعقد الذي يحكمه مبدأ القوة الملزمة، والذي لا يسمح لأحد الطرفين أن يعود عنه بإرادته المنفردة.

وكان من أحدث القوانين العربية التي أخذت بهذا الحق قانون حماية المستهلك الكويتي رقم (39) لعام 2014. وقد حاولنا في هذا البحث تقديم دراسة تقويمية لنصوص هذا القانون الناظمة لحق المستهلك في الرجوع عن العقد دون أن يلزم بتقديم تبرير لرجوعه. وقد اتضح لنا أن القانون على الرغم من تقريره الحق بنص واضح في المادة العاشرة منه، إلا أنه قصر هذا الحق على مستهلك السلع دون الخدمات، التي لم يسمح بالرجوع فيها إلا إذا كانت الخدمة معيبة أو منقوصة. كما جاءت الاستثناءات التي قررها القانون على هذا الحق مبعثرة ومتداخلة في نصوص متعددة، وبعضها يصلح استثناءً على حق المستهلك في الرجوع المطلق، لكنها وضعت كاستثناءات على الحق في فسخ العقد لوجود عيب في السلعة أو عدم مطابقتها للمواصفات المعتمدة أو الغرض من التعاقد.

ولم تكن اللائحة التنفيذية للقانون بمنأى عن كل ذلك، حيث خالف بعض نصوصها

* أستاذ القانون المدني، مساعد مدير جامعة الشارقة لشؤون الفروع وعميد كلية المجتمع.
العميد السابق لكلية القانون، دولة الإمارات العربية المتحدة.

نصوص القانون، واستحدثت في نصوص أخرى أحكاماً لا وجود لها في القانون، ولم يُخوّلها القانون صلاحية استحداثها، وكان من شأن تلك الأحكام الإضرار بحقوق المستهلك، في الوقت الذي يجب أن تكون فيه اللائحة وقبلها القانون التي صدرت تنفيذاً له في صالح المستهلك ووجدت لحمايته.

المقدمة:

قد تعجز القواعد العامة للعقد، وخصوصاً أحكام عيوب الرضا، التي يفترض فيها أن تكون صمام الأمان لرضا حر ومستنير للمتعاقد، عن توفير حماية فعَّالة للمستهلك في ظل الظروف والأنماط التعاقدية الحديثة. فقد لا يشوب إرادة المتعاقد إكراه أو غلط أو تغرير، ولكن تبقى إرادته معيبة بعيب التسرع وعدم التمهل، تحت تأثير وسائل دعاية متعددة وطرق عرض مثيرة تستخدم فيها تقنيات فنية عالية تدفع المستهلك إلى التعاقد دون رضا تام[2]، أو التعاقد على ما لا يحقق رغبته ومصلحته من السلع والخدمات[3].

لكل ذلك كان من المهم أن يقرر للمستهلك حقاً في الرجوع عن العقد بعد إبرامه، دونما حاجة لتبرير رجوعه، حيث يكون المستهلك سيد الموقف، إذ يمكنه أن يعبِّر عن إرادته في وقت لاحق للتعاقد، ولكن بالاتجاه السلبي بالرجوع عن كلامه والتخلي عن العقد والانسحاب منه ووضع حد له. ويعد تقرير هذا الحق الجانب الأكثر أهمية في التعبير عن أصالة قواعد حماية المستهلك وخصوصية قانون الاستهلاك[4]، حيث يمثل خروجاً على القواعد العامة للقانون المدني، وخصوصاً مبدأ القوة الملزمة للعقد[5]. وقد عَدَّتْ محكمة النقض الفرنسية الرجوع سبباً في

(2) لذلك يصف بعض الفقه الفرنسي أنماط الترغيب بالتعاقد والعقود الناجمة عنها بالعدوانية، انظر: J. Calais–Auloy، Les ventes agressives،، D.1970، chron. p.3

(3) سامية بويزي، حق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، مقدمة إلى كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2013، ص23–25. آلاء يعقوب يوسف،الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، مجلة كلية الحقوق– جامعة النهرين– بغداد– العراق، المجلد 8، العدد14، أيلول– سبتمبر 2005، ص61–112. أحمد الحياري، عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الإنترنت، دراسة مقارنة في القانونين الأردني والفرنسي، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، المجلد الأول، العدد 2، 2009. يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظة إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، كلية القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة 24، 2010، العدد 34، ص255 وما بعدها.

(4) في تحديد مفهومي المستهلك والمحترف، وما يترتب على ذلك من آثار في العلاقة بينهما: عدنان سرحان، المهني، المفهوم والانعكاسات القانونية، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق– جامعة الإسكندرية، العدد 1، السنة 2003.

(5) S. Marabail، La retraction en droit privé، LGDJ،1997، R. Billot، Le droit de repentir،RTDC، 1984، p.227، E. Bazin، Le droit de repentir en droit de la consummation، D.2008، chron.3028 et s. Ph. Le Tourneau، Droit de la responsabilité et des contrats، Dalloz، éd. 2010–2011،n°.58885889–،p.1359.Didier Ferrier، La protection des consommateurs، connaissance du droit،Dalloz،1996.J. Calais– Auloy et F. Steinmetz، Droit de la consommation، Dalloz.5e édition، 2000.

تلاشي العقد وانعدامه، بحيث لا يمكن بعد ذلك الرجوع عنه، على نحو يغدو معه الحل الوحيد هو إبرام العقد من جديد(6).

ويقصد بحق المستهلك في الرجوع عن التعاقد، خيار المستهلك في وضع حد للعقد والرجوع عنه خلال مدة محددة من تاريخ إبرامه، بإرادته المنفردة، من غير تقاض أو تراض، ودونما حاجة إلى تقديم تبرير لرجوعه، وبغير تكلفه، عدا نفقات رد السلعة التي سلمت إليه.

وقد صدر في دولة الكويت القانون رقم 39 لسنة 2014 بشأن حماية المستهلك في 8 يونيو (حزيران) 2014، وهو بذلك يُعد القانون الأحدث بين أقرانه في الدول العربية، لذا كان من المتوقع أن يتجنب هفوات القوانين الشقيقة، ويشتمل على أحكام جديدة تأخذ بالتطورات المتلاحقة في مجال قانون الاستهلاك.

ومن بين مستحدثات هذا القانون تقريره حق المستهلك في الرجوع بإرادته المنفردة عن عقد الاستهلاك بعد إبرامه، وتفصيله ولائحته التنفيذية للأحكام المختلفة لهذا الحق. وقد وجدنا من المفيد أن نسلط الضوء على النصوص الناظمة للحق في الرجوع عن التعاقد في قانون حماية المستهلك الكويتي، واستخدمنا في دراستنا المنهج التحليلي، بأن عمدنا إلى النظر في نصوص هذا القانون ونصوص لائحته التنفيذية، بأسلوب انتقادي مباشر، مع مصاحبة ذلك بمقارنات مفيدة من القوانين المناظرة واقتراحات للأخذ بالمفيد منها. ونأمل أن يسهم مجهودنا المتواضع في توضيح مآلات تلك النصوص ونتائجها للباحثين ولأصحاب القرار، بما يسمح في إعادة النظر فيها لتأكيد الإيجابي منها وتعضيده، وتعديل السلبي منها وتفنيده. ونبحث ذلك في ثلاثة مطالب، نخصص الأول لنطاق الحق في الرجوع، والثاني لضوابط ممارسة هذا الحق، في حين نبحث في المطلب الثالث الاستثناءات على هذا الحق.

(6) Cass.Civ. 3، 13 fév. 2008، n° 0620.334–، Bull. Civ.. n°29،D. 2008،1530، note Y. Dagorne–Labbé. JCP E 2008، 2049، note Ph. Stoffel–Munck.

المطلب الأول
نطاق حق المستهلك في الرجوع عن العقد

عند النظر إلى نصوص قانون حماية المستهلك الكويتي، يتضح لنا جلياً أن القانون قد تبنَّى للحق في الرجوع نصاً عاماً لم يقيد بعقد معين من عقود الاستهلاك، وذلك رغبة منه في توفير القدر الأكبر من الحماية للمستهلك، لذا جاءت أحكامه الخاصة بالحق في الرجوع ذات نطاق شامل وبصفة حمائية واضحة. وهذا ما سنبحثه في فرعين:

الفرع الأول
الصفة شبه الشاملة لحق المستهلك في الرجوع عن العقد في قانون حماية المستهلك الكويتي

الشواهد على هذه الصفة واضحة وتبرز في الآتي:

يستطيع المستهلك ممارسة حقه في الرجوع عن العقد بعد إبرامه بصرف النظر عن نوع العقد، بيعاً كان أو غيره، أوطريقة إبرامه، بوسيلة عادية، داخل المحال التجارية أو خارجها، أو بوسيلة إلكترونية أو ما يسمى بعقود المسافة أو التعاقد عن بعد[7]، فقد نصت الفقرة الأولى من المادة العاشرة من قانون حماية المستهلك الكويتي على أنه: «مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وفيما ما لم تحدده اللجنة من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة، للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها[8] دون أي تكلفة إضافية...».

وبهذا يكون قانون حماية المستهلك الكويتي القانون الوحيد، على حد علمنا، الذي قرَّر للمستهلك الحق في الرجوع هذا المدى الواسع. ففي القانون المقارن نجد أن قوانين الكثير من الدول قد أحجمت عن إعطاء المستهلك خيار الرجوع عن العقد

(7) أيمن مساعدة وعلاء خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة، مجلة الشريعة والقانون الصادرة عن كلية القانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة، ع46، أبريل 2011، ص157 وما بعدها.

(8) الصحيح ثمنها، ذلك أن القيمة هي ما يقدر مقابلاً للشيء من قبل أصحاب الخبرة، أما الثمن فهو ما تراضى عليه المتبايعان مقابلاً للمبيع، ويمكن أن يكون الثمن مطابقاً للقيمة أو أقل أو أكثر منها.

بإرادته المنفردة، ومنها غالبية قوانين الدول العربية[9]، بما فيها قوانين دولمجلس التعاون الخليجي[10]، في حين قصرته قوانين أخرى على عقود الاستهلاك المبرمة عن بعد أو المبرمة خارج المحال أو المشروعات التجارية، كقانون الاستهلاك الفرنسي وقوانين حماية المستهلك في لبنان والمملكة المغربية[11]، وحصرته دول أخرى بالعقود المبرمة بوسائل إلكترونية، وذلك في قوانينها المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية وليس في قوانين حماية المستهلك[12].

(9) قانون حماية المستهلك التونسي رقم (117) الصادر في 1992/12/7، وقانون حماية المستهلك المصري رقم (67) الصادر في 2006/7/20، وقانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري رقم (09-03) الصادر في 2009/2/25، وقانون حماية المستهلك السوري رقم (2) الصادر في 2008/3/6، وقانون حماية المستهلك العراقي رقم (1) الصادر في 2010/1/4.

(10) قانون حماية المستهلك الإماراتي رقم (24) لعام 2006، وقانون حماية المستهلك القطري رقم (8) الصادر في 2008/5/15. وقانون حماية المستهلك البحريني رقم (35) الصادرفي 2012/7/12. قانون حماية المستهلك العماني الصادر بالمرسوم السلطاني رقم 2014/66، بتاريخ 2014/11/30.

(11) تشير المادة (L.121-21) من قانون الاستهلاك الفرنسي، بحسب نصها المعدل في قانون 2014، إلى أن المستهلك يمتلك مهلة أربعة عشر يوماً لممارسة حقه في الرجوع عن العقد المبرم خارج المشروع أو عن بعد، دون أن يلزم بتبرير قراره بالعدول عن التعاقد، ولا أن يتحمل مقابل ذلك أي تكلفة إضافية عدا نفقات إعادة السلعة، ويعد باطلاً أي شرط يتخلى فيه المستهلك عن حقه في العدول.أما قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (659) الصادر في 2005/2/4، فقد حددت المادة (55) منه مدة عشرة أيام يجوز خلالها للمستهلك العدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة، تسري اعتباراً إما من تاريخ التعاقد، فيما يتعلق بالخدمات، أومن تاريخ التسليم فيما يتعلق بالسلعة. وقد أخذ المشرع المغربي بمدة سبعة أيام يجوز خلالها للمستهلك التراجع عن العقد، تبدأ من تاريخ الطلبية أو الالتزام بالشراء، وذلك في المادة (49) من ظهير شريف رقم (03.11.1) الصادر في 2011/2/18 بتنفيذ القانون رقم (31.08) القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، التي نصت أيضاً على بطلان كل شرط من شروط العقد يتخلى المستهلك بموجبه عن حقه في العدول. أيمن مساعدة وعلاء خصاونة، مرجع سابق، أحمد الزقرد، حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، ع3، س19، 1995، منصور حاتم محسن وإسراء خضير مظلوم، العدول عن التعاقد في عقد الاستهلاك الإلكتروني- دراسة مقارنة، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية الصادرة عن جامعة بابل العراقية، ع 2، س4، سليمان براك دايح الجميلي، الرجوع التشريعي عن التعاقد في عقود الاستهلاك، بحث منشور في مجلة الحقوق - جامعة النهرين، ع4، م 8، 2008.

(12) المادة (57) قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية القطري، والمادة (30) من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي.

تنص الفقرة الثالثة من المادة العاشرة من قانون حماية المستهلك الكويتي على أنه: «..ويسري حكم الفقرة الأولى في حالة تلقي المستهلك خدمة معيبة أو منقوصة وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري السائد بشأنها وفي هذه الحالة يلتزم مزوِّد أو مقدِّم الخدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك».

وهذه الإحالة تتعلق برأينا بحق المستهلك في فسخ العقد عند وجود عيب أو نقص بالخدمة التي تم تنفيذها واسترداد المقابل الذي دفعه المستهلك أو مقابل ما يجبر النقص فيها، أو المطالبة بالتنفيذ العيني بإعادة تقديم الخدمة للمستهلك من جديد. وعليه فهي لا تشكل تطبيقاً لحق المستهلك في الرجوع عن العقد، لأننا لن نكون أمام اعتراف بهذا الحق إلا إذا كان من حق المستهلك الانسحاب من العقد خلال مدة من إبرامه، قبل تسلم السلعة أو بعده، أو قبل البدء في تنفيذ الخدمة المتعاقد عليها، أو حتى أثناء تنفيذها مع تحمل تكلفة ما تم تنفيذه، دون أن يحتاج إلى تقديم تبرير لرجوعه، وإن كانت السلعة أو الخدمة المتعاقد عليها سليمة ومطابقة للمواصفات المتفق عليها.

لهذا فإن أثر الإحالة في موضوع الخدمات إلى الفقرة الأولى من المادة العاشرة ينصبُّ على مجرد تأكيد حق المستهلك في فسخ العقد للعيب أو الخلل الكلي أو الجزئي أوإصلاح العيب والخلل، الذي تقرره القواعد العامة في القانون المدني، لذا لا يأتي قانون حماية المستهلك الكويتي بشأن الخدمة بجديد، سوى السماح بوجود شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك في هذا الصدد، واستفادة الأخير من المسؤولية التضامنية للمزودين التي تقررها الفقرة الأولى أعلاه. كما يترتب على الإحالة تحديد المدة التي يجوز فيها للمستهلك ممارسة تلك الحقوق، حيث تتحدد بأربعة عشر يوماً من تاريخ تقديم الخدمة المشتملة على عيب أو نقص أو خلل.

ونحن لا نجد مبرراً لأن يقصر القانون الكويتي حق المستهلك في الرجوع عن العقد بإرادته المنفردة ودونما تقديم سبب أو مبرر، وما يترتب عليه من خيار الرد واسترداد المقابل، أو حتى طلب الاستبدال، على السلع دون الخدمات. فالمخاطر التي يريد المشرِّع حماية مستهلك السلع منها عندما قرَّر حقه في الرجوع عن العقد ورد السلعة المشتراة واسترداد بدلها أو طلب استبدالها حتى يضمن له رضاً حراً

ومستنيراً بالعقد، لا تختلف عن تلك التي يواجهها مستهلك الخدمات. لذا نجد من الضروري أن ينص قانون حماية المستهلك الكويتي على حق المستهلك في الرجوع عن عقد الاستهلاك الوارد على الخدمات بإرادته المنفردة ودون تبرير، سواء قبل البدء في تنفيذها أو حتى بعد البدء في التنفيذ، مادامت مدة الرجوع المحددة في القانون ما زالت سارية، وذلك بناء على طلب كتابي من المستهلك. وفي الفرض الأخير يلزم المستهلك أن يدفع لمزود الخدمة مبلغاً يقابل ما تم تنفيذه منها حتى وقت الرجوع؛ ويتم حساب هذا المبلغ بنسبة من المقابل الكلي للخدمة المتفق عليها في العقد[13].

ونلاحظ أيضاً أن نص الفقرة الأولى من المادة العاشرة من قانون حماية المستهلك الكويتي تبين بوضوح أن القانون قد أعطى للمستهلك الخيار بين إعادة السلعة واسترداد ثمنها أو استبدالها. ولا نرى في الاستبدال تطبيقاً للحق في الرجوع، لأنه لا يسمح للمستهلك بالانصراف نهائياً عن التعاقد، الذي هو المقصود الأصلي لهذا الحق. ومع ذلك فإن توجه القانون الكويتي جاء لصالح المستهلك لأنه يضمن عدم تقييده في خيار واحد لا ثاني له، إما فسخ العقد أو الإبقاء عليه على الرغم من عدم رضاه بالسلعة، بل يسمح له بالإبقاء على العقد مع إجبار المزوِّد قانوناً على قبول خيار المستهلك في الوفاء الاعتياضي (الوفاء بمقابل)، شرط أن تكون السلعة البديلة بذات ثمن المستبدلة، أو بثمن أعلى مع تحمل المستهلك الفرق في ثمن السلعتين، ولكنه على الرغم من كل ذلك يبقى خيار استبدال لا خيار رجوع، وعلى أفضل تقدير هو خيار رجوع عن التعاقد في السلعة الأولى، مع إجبار على تعاقد جديد على السلعة البديلة، ولا ضمان للرضا التام مع إجبار على التعاقد.

ولكن لابد من ملاحظة أن القانون في الفقرة الخامسة من المادة (10) منه نص على أنه: «..وفي حالة وجود أي خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو عدم مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، وكذلك حول وجود عيب أو نقص في الخدمة يحال الخلاف إلى اللجنة لتصدر قراراً ملزماً بشأنها، وتبين

(13) يمكن الاستفادة في هذا الشأن من توجه القانون الفرنسي، فالمادة (L.121-21) من قانون الاستهلاك الفرنسي، بحسب نصها المعدَّل في قانون 2014، تشير إلى أن المستهلك يمتلك مهلة أربعة عشر يوماً لممارسة حقه في الرجوع عن العقد المبرم خارج المشروع، أو عند التعاقد عن بعد، سواء بالسلع أو الخدمات، دون أن يلزم بتبرير قراره بالرجوع عن التعاقد، ولا أن يتحمل مقابل ذلك أي تكلفة إضافية، ويعد باطلاً أي شرط يتخلى فيه المستهلك عن هذا الحق.

اللائحة التنفيذية لهذا القانون إجراءات تطبيق هذه المادة». وقد يوحي هذا النص بأن حق المستهلك في الرجوع عن العقد حتى في حالة السلع، وليس في الخدمات فقط، مشروط بوجود العيب أو النقص، وأن القانون لا يعترف للمستهلك بخيار الرجوع المجرد من سبب يبرر ذلك. لكننا لا نرى ذلك، وحجتنا أن المشرِّع فرَّق بين السلع والخدمات مُخصصاً نصاً لكل منهما ومشترطاً العيب والنقص في الخدمات دون أن يشترط ذلك في السلع، وهذا يدل على توجه مقصود من المشرِّع لا يمكن تجاهله لمجرد نص يتحدث عن إحالة الخلاف بين المستهلك والمزوِّد بشأن وجود عيب أو نقص في السلعة أو الخدمة إلى اللجنة الوطنية لحماية المستهلك لتصدر قراراً نهائياً بشأنه، وهي مسألة إجرائية لا يمكن أن تُعطل نصاً يقرر حكماً موضوعياً عاماً كالنص الذي يقرر الحق في الرجوع في السلع دون الحاجة لتقديم تبرير.

علاوة على أن نص الفقرة الخامسة أعلاه ينطبق دون حاجة لإعمال الفكر على حالة عيب أو نقص الخدمة التي للقانون الكويتي موقف واضح في اشتراط وجود عيب أو نقص فيها لإمكان ممارسة المستهلك خيار الرجوع عن العقد، أما بشأن السلع فيمكن ببساطة تفسير النص على أنه ينطبق عند وجود خلاف بين طرفي عقد الاستهلاك على وجود أو عدم وجود عيب أو نقص أو مخالفة للمواصفات، على فرض عدم استخدام المستهلك خياره في الرد أو الاستبدال دون تقديم مبرر، وفي الحالات التي لا تكتمل فيها شروط ممارسة هذا الخيار، وبالأخص في حالة السلع المستثناة من خيار الرجوع. ويؤيد توجهنا هذا ولو جزئياً ما ورد في الفقرة (ث) من المادة (25/1) من اللائحة التنفيذية للقانون، حيث جاء فيها: "..وفي حالة الخلاف بين المستهلك والمزوِّد حول وجود العيب أو عدم توافر شروط الرد يحال الخلاف إلى اللجنة الوطنية...".

الفرع الثاني
الصفة الحمائية الآمرة للنصوص الناظمة لحق المستهلك في الرجوع عن العقد

وتستمد هذه الصفة من عموم الصفة الحمائية لنصوص قانون حماية المستهلك، وقد تأكد ذلك بوضوح في المادة (11) من القانون التي جاء فيها: "يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك،

إذا كان من شأن هذا الشرط إعفاء مورد السلعة أو مقدم الخدمة من أي من التزاماته أو الانتقاص من حقوق المستهلك الواردة في هذا القانون". وتكرر ذلك في أحكامه العامة بنص المادة (33)، التي جاء فيها: "يقع باطلاً كل شرط أو اتفاق يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك أو الانتقاص منها أو إعفاء المزوِّد من التزاماته.

وقد انعكست تلك الصفة الحمائية على أحكام حق المستهلك في الرجوع، عندما سمح قانون حماية المستهلك الكويتي في صدر المادة (10) منه بوجود ضمانات وشروط قانونية أواتفاقية أفضل للمستهلك فيما يخص هذا الحق. وقد ترجمت اللائحة التنفيذية للقانون[14] تلك الأفضلية بسماحها في البند (1) من المادة (25) بأن يتضمن شرط الضمان المعلن من التاجر أو يقضي العرف بإطالة مدة الرجوع عن أربعة عشر يوماً. وهذا يعني أن المشرِّع الكويتي كان واعياً لإمكان أن يستغل المزوِّد سطوته الاقتصادية والمعرفية، فيفرض على المستهلك شرطاً يتنازل فيه عن حقه في الرجوع أو يقصر مدة ممارسته.

على أن المشرِّع عاد في المادة ذاتها ليعطي اللجنة الوطنية لحماية المستهلك الحق في تحديد مدد أقل لممارسة المستهلك حقه في الرد أو الاستبدال، وبحسب طبيعة السلعة، وقد نزلت بها اللائحة التنفيذية للقانون في بعض السلع إلى خمسة أيام[15]، وفي بعضها إلى أربع وعشرين ساعة[16]. ونحن نرى وجوب عدم التمييز في مدة حق المستهلك في الرجوع بين سلع وغيرها أو بينها وبين الخدمات، كلما كان يمكن أن تحدد سلعا أو خدمات بعينها وبحسب طبيعتها، لاستبعادها من هذا الحق.

ومع ذلك فنحن نأسف لخلو قانون حماية المستهلك من نص صريح وواضح يلزم المزوِّد بإعلام المستهلك بحقه في الرد أو الاستبدال، وكيفية وشروط ومدة ممارسته، ويرتب آثاراً على الإخلال بهذا الالتزام، كما قررت بعض القوانين المقارنة[17]. وحسناً فعلت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الكويتي، التي

(14) هي اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الكويتي، الصادرة بقرار وزير التجارة والصناعة رقم (27) لسنة 2015.

(15) البند (6) من المادة (25) من اللائحة. وفي انتقاد هذا النص.

(16) البند (7) من المادة (25) من اللائحة.

(17) قانون الاستهلاك الفرنسي مثلاً وبحسب المادة (L.121–19) منه قد أوجب على المحترف قبل إبرام العقد، أن يزوِّد المستهلك بسلسلة من المعلومات التي يجب أن يتضمنها عرضه بشكل واضح مقروء ومفهوم، ومنها المعلومات الخاصة بشروط ومدة وطرق ممارسة حقه في =

تلافت هذا النقص عندما ألزم البند (9/أ) من المادة (25) من اللائحة أصحاب المحلات (وضع إعلان ظاهر في مكان بارز بالمحل أو المتجر باللغة العربية على الأقل أياً كانت مادته يبين شروط وآلية العمل بأحكام الرد والاستبدال). كما منع البند (9/ب) منها على أصحاب المحلات وضع عبارة (البضاعة لا ترد ولا تستبدل)، حتى لا يستغل المزوِّدون جهل المستهلك لإيهامه بهذه العبارة، خلافاً لما يضمنه له القانون، بأن الرد والاستبدال غير ممكن. على أن هذا لا يحل كامل المشكلة ولا يوفر تمام الحماية للمستهلك، فالمشرِّع لم يراع أن عقود الاستهلاك يمكن أن تبرم خارج المتاجر والمحلات بوساطة مندوبين تجدهم في كل مكان، أو يتخذون لهم مواقع صغيرة (ستاندات) في ممرات الأسواق الكبرى أو يطرقون على المستهلك باب بيته أو مقر عمله، أو أن يتم التعاقد ببساطة عن بعد بوسائل التواصل الحديثة كالهاتف أو الإنترنت، وهو ما يقتضي من المشرِّع الكويتي مراعاة هذا الواقع وتنظيمه بما يكفل حماية فعالة للمستهلك.

= العدول، والوثيقة النموذجية للعدول، وعند الاقتضاء، واقعة أن المستهلك هو من يتحمل نفقات إعادة السلعة عند العدول، وبالنسبة للعقود المبرمة عن بعد، تكلفة إعادة السلعة عندما لا يمكن، بحسب طبيعة هذه السلعة، إعادة إرسالها بالبريد. والمعلومات المتعلقة بالتزام المستهلك بدفع النفقات عندما يكون قد استعمل حقه بالعدول عن عقد تقديم خدمات، طلب صراحة تنفيذها قبل انتهاء مهلة العدول. وكذلك المعلومات المتعلقة بالحالات التي بموجبها لا يستفيد المستهلك من الحق في العدول، أو الظروف التي يفقد فيها هذا الحق. وقرر القانون مد أجل الرجوع من أربعة عشر يوماً إلى اثني عشر شهراً تحسب من تاريخ نفاد الأجل الأصلي، إذا لم يزود المستهلك بالمعلومات المتعلقة بحقه في العدول التي وجب على المحترف تزويده بها، الفقرة الأولى من المادة (L.121-21-1). وكذا فعل القانون المغربي الذي مد الأجل لهذا السبب إلى ثلاثين يوماً إذا لم يف المحترف بالتزامه بالتأكيد الكتابي لجميع المعلومات المتعلقة بالتعاقد، أنظر المادة (36) من القانون، على أن القانون الفرنسي قد مكن المحترف من تدارك تقصيره في تنفيذ التزامه بتزويد المستهلك بالمعلومات المتعلقة بالحق في العدول، عندما سمح له بتقديم هذه المعلومات أثناء سريان الأجل الإضافي، ورتب على ذلك انقضاء أجل العدول بمرور أربعة عشر يوماً من تاريخ استلام المستهلك المعلومات، الفقرة الثانية من المادة (L.121-21-1)، ولمزيد التفصيل:
R. Chendeb, Le régime juridique du contrat de consummation, etude comparative (droits français, libanais et égyptien), LGDJ. Paris ★ édition Alpha, 2010, P.131.

المطلب الثاني
ضوابط ممارسة المستهلك حقه في الرجوع

تكفَّل قانون حماية المستهلك الكويتي ولائحته التنفيذية بوضع ضوابط لحق المستهلك في الرجوع، لم نجد لها مثيلاً في القوانين العربية، لكنها لم تصل إلى تلك الضوابط التي وضعتها القوانين الغربية، وخصوصاً قانون الاستهلاك الفرنسي، على أن هذه الضوابط منها ما نؤيده، ومنها ما نختلف بشأنه مع المشرِّع الكويتي، وهو ما سنبحثه في فروع ثلاثة:

الفرع الأول
الحالة التي يجب أن تكون عليها السلعة كشرط لممارسة المستهلك حقه في الرجوع

بحسب الفقرة الأولى من المادة العاشرة أعلاه من قانون حماية المستهلك الكويتي: "...للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها دون أي تكلفة إضافية بشرط أن تكون السلعة بنفس حالتها عند الشراء". وقد أكدت اللائحة التنفيذية للقانون في الفقرة (أ) من البند (1) من المادة (25) هذا الشرط، وأضافت في الفقرة (ب) من ذات البند، شرطاً آخر وهو (ألا يكون المستهلك قد استخدم السلعة بأية صورة من الصور).

ونحن نعتقد أن عبارة (حالة السلعة عند الشراء) يجب الحذر في تفسيرها، ونرى أنه كان على اللائحة التنفيذية للقانون، وهذه هي وظيفتها والغاية منها، أن تضبط معناها، ذلك أن ما يسقط حق المستهلك في إرجاع السلعة يجب أن يقتصر على حالة تعيب أو نقص قيمة السلع بسبب معالجة المستهلك لها لأغراض لا تتعلق بالتثبت من طبيعتها وخصائصها وحسن عملها[18]. لذا يجب أخذ هذا بنظر الاعتبار عند

(18) هذا ما قرره قانون الاستهلاك الفرنسي في الفقرة الثالثة من المادة (L.121-21-3)، عندما قرر مسؤولية المستهلك إذا حصل تعيب أو نقص في قيمة السلع بسبب معالجة المستهلك لها لأغراض لا تتعلق بالتثبت من طبيعتها وخصائصها وحسن عملها، وبشرط أن يكون المحترف قد أعلم المستهلك بحقه في الرجوع، فإن لم ينفذ المحترف التزامه بإعلام المستهلك بحقه في الرجوع، فيسقط حقه في مطالبة المستهلك بالتعويض إذا تعيبت السلعة أو نقصت قيمتها بيده، ولو بسبب يعود للمستهلك.

تقرير حالة السلعة عند الرد، بحيث أن تركيب السلعة وتشغيلها للتأكد من عملها وملاءمتها للغرض الذي اشتريت من أجله ونحو ذلك من التدخلات عليها، يجب ألا يعد تغييراً في حالة السلعة عما كانت عليه عند الشراء، يسقط الحق في ردها.

كما كان على اللائحة أن تضبط معنى (استخدام السلعة) بالاستعمال الذي يتجاوز الحدود اللازمة للعلم بالسلعة وخصائصها وطريقة عملها الضرورية لملاءة رضا المستهلك بالعقد وبمحله، فإن تجاوز الاستخدام ذلك إلى الانتفاع الشخصي بالسلعة، فيجب أن يمتنع الرد، لأن ذلك سيسمح للمستهلك بالاستفادة من السلعة بدون مقابل، وهذا هو التبرير الصحيح لسقوط الحق في الرد برأينا، وليس لأن استخدام السلعة يُعد رضاءً ضمنياً بالعقد وبالسلعة يسقط الحق في ردها، لأن الرضا بالسلعة وحده حتى لو كان صريحاً لا يكفي لسقوط الحق في الرجوع، حيث يجوز للمستهلك أن يرجع فيه ما دامت مدة الحق لم تنقضِ بعد، وهذا من شأنه أن يجعل مدة الرجوع مهلة تفكيرٍ وتروٍ لاحقة للتعاقد تشبه تلك التي تسبقه.

الفرع الثاني

مدة ممارسة حق المستهلك في الرجوع

بموجب المادة العاشرة من قانون حماية المستهلك الكويتي؛ للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها، ولا مانع من أن تكون المدة أطول باتفاق أطراف عقد الاستهلاك، ويمكن أيضاً أن تكون المدة أقصر إذا ما قدرت اللجنة الوطنية لحماية المستهلك ذلك بالنظر لطبيعة السلعة.

ثم جاءت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك في المادة رقم (25)[19]، لتنص على مدد أخرى لنا عليها الملاحظات الآتية:

لا يوجد ما يخوِّل اللائحة التنفيذية تحديد مدد لممارسة المستهلك حقه في رد السلعة أو استبدالها، غير مدة الأربعة عشر يوماً المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك.

إذ لا توجد إحالة أو تخويل من القانون للائحته التنفيذية لتحديد مثل هذه المدد، وليس من مهام اللائحة التنفيذية استحداث أحكام لم ترد في القانون، وإلا فإن

(19) بموجب الإحالة لها المنصوص عليها في عجز المادتين(10، 14) من القانون.

نصوص هذه الأحكام تعد غير دستورية لمخالفتها لنصوص القانون العادي الأعلى منها في التدرج التشريعي. فضلاً عن أن المدد التي حددتها اللائحة لبعض السلع أقصر بكثير مما حدده القانون، الأمر الذي يضعف الحماية المرجوة للمستهلك، ويتعارض مع فلسفة القوانين الحمائية ومنها قوانين حماية المستهلك، التي لا تقبل أية شروط قانونية أو عقدية تخالف أحكامها ما لم تكن أفضل للمستهلك.

نص البند سادساً من المادة (25) من اللائحة التنفيذية على إنه: "إذا كان سبب الاستبدال يتعلق بالمقاسات يتعين على المشتري ممارسة حق الاستبدال أو الرد مدة لا تجاوز خمسة أيام، وفي حالة عدم وجود المقاس البديل يحق للمستهلك مباشرة خيار الرد واسترجاع قيمة السلعة، وذلك بشرط إثبات خيار القياس في فاتورة الشراء". والحقيقة أن هذا النص لا فائدة عملية منه، إذ يمكن الالتفاف بسهولة على مدة الخمسة أيام هذه، التي لن تقيد ممارسة المستهلك لحقه في العدول بشيء، إذ يكفي أن يبدي المستهلك عدم رغبته في السلعة ويردها على البائع دون الإشارة إلى أن سبب الرد يتعلق بالمقاس، حيث يثبت له عندئذ الرد بأربعة عشر يوماً وفقاً للمدة الطويلة المنصوص عليها في المادة العاشرة من القانون، ولا يمكن للبائع أن يعترض على ذلك. ومن ناحية أخرى فنحن نتحفظ على تعليق حق المستهلك في الرد، في هذه الحالة وغيرها، على إثبات خيار المستهلك في القياس أو في الرد عموماً في الفاتورة، لأن ذلك يضعف من حماية المستهلك الذي قد يكون جاهلاً بحقه في الرد أو الاستبدال، وهو الجهل الذي تؤسس عليه غالبية قواعد حماية المستهلك.

نص البند (7) من المادة (25) من اللائحة على مدة لا تتجاوز أربعا وعشرين ساعة لممارسة المستهلك حقه في الرد إذا تعلق الأمر بأشياء ثمينة كالمجوهرات والساعات وملابس السهرة والنظارات وملابس العرس والأشياء الملامسة للجلد والعطور، وبشرط إثبات خيار الرد في فاتورة الشراء.

ونحن ندرك الدافع وراء تقصير مدة الرجوع، وهو حرمان المستهلك من فرصة استغلال هذه الأشياء والتزين بها في الحفلات والمناسبات ثم إعادتها، فيكون قد انتفع منها دون مقابل. ومع أننا نؤيد توحيد مدد الرجوع لمنع الخلط في ذهن المستهلك الذي قد يضيع عليه الاستفادة من حقه في رد السلع، فإننا نرى بأن معيار تحديد المدة يجب ألا يستند على قيمة السلع وكونها ثمينة أو ليست كذلك، خصوصاً أن النص أعلاه قد عدَّد بعض السلع على سبيل المثال لا الحصر، وهو

ما يفتح الباب أمام المزوِّد أو اللجنة الوطنية لحماية المستهلك أو القضاء عند النزاع لاعتبار أي شيء ثمين، كالسيارات مثلاً، مشمولاً بحكم البند (7) أعلاه، وبالتالي تطبيق المدة القصيرة الواردة فيه على طلب المستهلك الرد. عليه فإن النص غير مانع، الأمر الذي يتطلب إعادة النظر فيه. أما عن تعليق خيار المستهلك في رد هذه السلع على إثبات هذا الخيار في فاتورة الشراء، فيرد عليها ذات تحفظنا المشار إليه في الفقرة السابقة.

ومن ناحية أخرى، فإن مسمى الأشياء (الملامسة للجلد)، من السعة بمكان بحيث يشمل كل ما يمس الجسد من الملابس والأحذية ونحو ذلك، الأمر الذي يُضيّق كثيراً من حق المستهلك في الرد أو الاستبدال. لذا نرى حصر الاستثناء في هذه المواد بالملابس الداخلية، على أن يمنع الرد أو الاستبدال فيها، وليس فقط تقصير مدة ممارسته، إلا إذا كانت مغلفة بطريقة لا يمكن فيها إعادتها إلى تغليفها بعد فتحها، وطلب ردها أو استبدالها وهي في غلافها الأصلي. وهذا الحكم الأخير تؤيده الفقرة (ث) من البند (1) من المادة (25) من اللائحة، التي تشترط للرد (ألا تكون طبيعة السلعة – وبحسب ما يقتضيه العرف– لا تجيز ردها أو استرجاعها).

الفرع الثالث

بدء سريان مدة الحق في الرجوع

بيَّنا أن قانون حماية المستهلك الكويتي قد قصر خيار المستهلك في الرجوع عن العقد بإرادته المنفردة على السلع، وقد نصت المادة العاشرة منه على بدء سريان مدة خيار الاستبدال أو الرد، وهي أربعة عشر يوماً من تاريخ تسلم السلعة، دون تفصيل. لكننا وجدنا أن اللائحة التنفيذية للقانون قد خالفت نص القانون ذاته، عندما قررت أن مدة الرد أو الاستبدال تبدأ من تاريخ الشراء، وليس من تاريخ التسليم، حيث نص البند (1) من المادة (25) منها على أنه: "يحق للمستهلك استبدال السلع أو ردها واسترجاع قيمتها المدفوعة وذلك خلال مدة أربعة عشر يوماً من تاريخ الشراء ما لم يتضمن شرط الضمان المعلن من التاجر أو يقضي العرف مدة أطول..."، لذلك فإن لحظة بدء سريان مدة خيار الرجوع المنصوص عليه في اللائحة التنفيذية لا يعتد بها وذلك لمخالفة قاعدة التدرج التشريعي التي تلزم بعدم مخالفة اللائحة للقانون العادي. وبما أننا قد اقترحنا سابقاً أن ينص القانون أيضاً على حق المستهلك في الرجوع عن عقد تقديم الخدمات أسوة بعقد

شراء السلع، فإننا نقترح أن تحكم سريان مدة الخيار الضوابط التالية[20]:

بالنسبة لعقود تقديم الخدمات: يبدأ سريان مدة خيار الرجوع فيها من يوم إبرام العقد.

بالنسبة للسلع: يبدأ سريان مدة خيار الرجوع من يوم تسلم السلعة من قبل المستهلك، أو من قبل شخص آخر معين من قبل المستهلك، عدا الناقل. ويسري ذلك أيضاً على عقد تقديم الخدمات المشتمل على تسليم أموال.

وفي حالة طلب يشمل عدة سلع تسلم منفصلة، أو في حالة طلب سلعة من رزم أو قطع متعددة تسلم على دفعات خلال مدة محددة، فإن مهلة الرجوع تسري اعتباراً من تاريخ تسلم آخر سلعة أو رزمة أو قطعة. أما بخصوص العقود التي تنص على التسليم المنتظم لسلع خلال فترة محددة، فإن المهلة تحسب من تاريخ استلام أول سلعة.

أما بشأن بدء حساب مدة الأربعة عشر يوما، فنقترح أن يكون من اليوم التالي ليوم توقيع العقد بالنسبة للخدمة، أو التسليم الحقيقي للسلعة، ويمتد إلى أول يوم عمل إذا صادف أن كان آخر يوم منها عطلة نهاية الأسبوع أو يوم إجازة أو ما يقوم مقامها[21]. والعلة في التمييز في وقت بدء سريان مدة الرجوع بين الخدمات والسلع تكمن في أن المخاطر مختلفة في الحالتين؛ ففي السلع، خلافاً للخدمات، يمكن أن يخيب ظن المستهلك عندما يتسلم السلعة وتكون بين يديه، فلا يجد فيها ما كان ينتظر، لذا تبدأ مدة الرجوع في السريان من تاريخ التسليم الفعلي، الذي لا مجال له في الخدمات التي يكون تسليمها باكتمالها، على نحو يستحيل معه بعد ذلك ممارسة الحق في الرجوع وفسخ العقد، لذلك تسري مدة العدول من تاريخ التعاقد، كي يُمكَّن المستهلك من الرجوع قبل بدء التنفيذ.

ولكن لابد من ملاحظة أن الخدمة التي لا يعرفها المستهلك جيداً قبل إبرام العقد، فهو بالتأكيد لن يعرفها بمجرد إبرامه، وإنما عند بدء التنفيذ فعلاً[22]. لذا فإننا نعتقد أن خيار الرجوع في الخدمات المتعاقد عليها، يشبه خيار الشرط في الفقه الإسلامي، بمعزل عن الاختلاف في المصدر، الذي يخول المتعاقد الندم والرجوع

(20) هذا الاقتراح مستفاد من القانون المقارن وخصوصاً قانون الاستهلاك الفرنسي، في المادة (L.121–21) من القانون.

(21) A. Robert، Droit civil des obligations، Lyon، 19871979–1978–. p.910–.

(22) R. Chendeb، op.cit، p.2010.

عن العقد الذي لا يريد الاستمرار فيه، لذا ربط بدء مدة الخيار بتاريخ التعاقد، أما خيار الرجوع في السلع، فهو يقرب من خيار الرؤية، الذي يسمح عند تسلم المبيع ورؤيته بفسخ العقد إذا لم يجد المبيع على هواه ولم ير فيه ما كان ينتظر، لذا ربط بدأ مدة الخيار فيه بالتسليم.

المطلب الثالث

الاستثناءات على الحق في الرجوع

حماية المستهلك كطرف ضعيف في عقد الاستهلاك، يجب ألا تنقلب أداة للظلم، ولا وسيلة بيد المستهلك غير الشريف للكسب غير المشروع على حساب المحترف، لذا نص قانون حماية المستهلك الكويتي على بعض الاستثناءات من الحق في الرجوع، كما أضافت اللائحة التنفيذية للقانون استثناءات أخرى، ونجمل هذه الاستثناءات بالآتي:

ورد في المادة العاشرة من القانون استثناء منفرد من حق المستهلك في إعادة السلعة أو استبدالها، عندما لم يطبق حكمها وبحق على السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، ما لم يثبت فسادها أو انتهاء صلاحيتها للاستهلاك الآدمي في تاريخ الشراء، لأن الاعتراف للمستهلك بهذا الحق سيؤدي إلى ضياع فرصة تصريف المزوِّد للسلعة أو تقليص هذا الفرصة إلى حد كبير[23]. على أن القانون عاد لينص في المادة (14) منه على أن: "يلتزم المزوِّد بإرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها دون مقابل في حال اكتشاف عيب فيها، أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد عليها لأجله وذلك خلال المدة المحددة وفقاً لشروط الضمان المعلنة من التاجر، أو المدة التي جرى العرف عليها. ولا تطبَّق أحكام هذا النص على السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، والكتب والصحف والمجلات، وبرامج المعلوماتية وما يماثلها، وفقاً لما تنظمه اللائحة التنفيذية لهذا القانون".

وهذا النص برأينا واضح العيب، ذلك أن الشق الأول من المادة يقرر التزام المزوِّد بضمان العيوب وضمان المطابقة، فيوجب عليه إرجاع السلعة ورد ثمنها أو إبدالها أو إصلاحها دون مقابل، إذا اكتُشف فيها عيبٌ، أو كانت غير مطابقة للموصفات القياسية المعتمدة أو الغرض من التعاقد، وهذا أمر سليم، لكن ما هو ليس كذلك أن تُستثنى سلعٌ من التزام المزوِّد بالرد أو الاستبدال أو الإصلاح، على الرغم من أنها معيبة أو غير مطابقة للمواصفات المعتمدة أو الغرض المقصود من التعاقد، فهذا لم يقل به أحد، لذا فإن التزام المزوِّد بضمان العيب وضمان المطابقة يجب أن يبقى قائماً ما لم يسقط بأحد أسباب السقوط المقررة قانوناً. إذن كيف يستقيم النص

(23) نصت على هذا الاستثناء أيضاً المذكرة الإيضاحية للقانون في البند (3) من المادة (26) منها.

ويعد حكمه مقبولاً؟

يجب برأينا الإبقاء على الفقرة الأولى من المادة (14)، ونقل الاستثناءات الواردة في الفقرة الثانية منها إلى المادة (10)، لتكون استثناءات على حق المستهلك المجرد في استبدال السلعة أو ردها خلال أربعة عشر يوماً دون حاجة لتقديم تبرير، حتى لو كانت السلعة المتعاقد عليها سليمة ومطابقة للمواصفات المتفق عليها. وعلة استثناء السلع المشار إليها في المادة (14) أعلاه واضحة، فإلزام المزوِّد باسترداد السلع سريعة التلف أو إبدالها يفقده إمكانية تصريفها فيتضرر، وإلزامه باسترداد الكتب والصحف والمجلات، وبرامج المعلوماتية وما يماثلها، يعني السماح له بالاستفادة منها ونسخها دون مقابل ثم ردها، وهو ما يتعارض أيضاً مع حقوق الملكية الفكرية، كما أن محتوى هذه السلع يفقد قيمته مع الزمن، وخصوصاً الصحف اليومية التي يفقد أي عدد منها قيمته بصدور العدد اللاحق له، فلا يعود مفيداً للبائع الذي لا يستطيع إعادة بيعها[24].

وللأسف جاء نص المادة (27) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الكويتي، ليكرِّر ذات خطأ القانون، ويستثني السلع المشار إليها في البند رابعاً من التزام المزوِّد بضمان العيوب وضمان المطابقة. ثم أضاف نص اللائحة التنفيذية إلى الاستثناء سلعاً أخرى وهي تلك التي تصنع بناء على مواصفات حددها المستهلك. ونحن نؤيد أيضاً استثناء هذه السلع، ولكن يجب استثناءها من حق المستهلك في الرد أو الاستبدال المنصوص عليه في المادة العاشرة لا المادة الرابعة عشرة، وعلة استثناء السلع الأخيرة تتلخص في كونها تختلف تماماً عما اعتاد المزوِّد إنتاجه، بحيث يصعب عليه إعادة تسويقها، أو إيجاد من يشتريها بتلك المواصفات الخاصة، وعليه يسقط حق المستهلك في الرد أو الاستبدال المجرد من سبب مبرر، بل عليه أن يثبت اكتشاف عيب فيها، أو مخالفتها للمواصفات الخاصة التي طلبها، ليحتفظ بحقه في الرد أو الاستبدال.

كما يلاحظ أن البند(2) من المادة (25) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الكويتي قد نص على أنه: "يتعين رد السلع أو البضائع في الأحوال التي يُكتشف بها عيبٌ أو خللٌ ولو كان ممكناً إصلاحه أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة داخل الكويت". وهذا النص بصيغته العامة التي لا استثناء عليها صحيح، وهو برأينا ما كان على المشرِّع اعتماده بدلاً من نص المادتين (14) من القانون

(24) سامية بويزي، مرجع سابق، ص62، والمراجع التي تشير إليها.

و(27) من لائحته التنفيذية، وهما تقرران حق الرد أو الاستبدال في السلع المعيبة أو غير المطابقة للمواصفات المعتمدة، لكنهما تستثنيان من هذا الحق بعض السلع على الرغم من اكتشاف ما فيها من عيب أو عدم مطابقة للمواصفات. وهذا أمر محل نظر شديد، إذ إن حق الرد أو الاستبدال في هذه السلع يجب أن يُضمن دوماً، وإلا فإن قانون حماية المستهلك، الذي لم يوجد أصلاً إلا لتوفير حماية أفضل له، يكون قد وضع المستهلك في مركز أضعف من ذلك الذي توفره له القواعد العامة في القانون المدني التي تضمن له كمشترٍ عيوب المبيع الخفية وتسمح له بفسخ العقد إذا وجد المبيع مخالفاً لحالته المتفق عليها في العقد[25] أو مواصفاته التي يقررها العقد أو القانون، الأمر الذي يفسد رضاه ويخل بمقصوده من الشراء.

استثنى البند (1) من المادة (26) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الكويتي من خيار الرد أو الاستبدال، الحالة التي يكون فيها المستهلك عالما بالعيب أو الخلل الموجود بالسلعة عند شرائها وقبلها بحالتها. فالقانون وفَّر للمستهلك خيار رد السلع أو استبدالها حماية له من جهله الذي يختل به رضاه، فإن كان عالماً بعيب السلعة ومع ذلك قبلها بحالتها، فذلك يعني أنه قد قام لديه رضا حر ومستنير، فلا يثبت له خيار الرد أو الاستبدال. وحسناً فعل المشرِّع الكويتي، عندما اشترط في البند أعلاه، لعدم قيام حق المستهلك بالرد أو الاستبدال أن يثبت في فاتورة الشراء علم المستهلك بعيب أو خلل السلعة وقبوله لها بحالتها، لأن ذلك يحمي المستهلك من ادعاء المزوِّد المجرد لذلك العلم والقبول من جهة، ويسهل على الطرفين الإثبات عند الخلاف من جهة أخرى.

كما استثنى البند (2) من المادة (26) أعلاه من اللائحة التنفيذية من خيار الرد أو الاستبدال، الأحوال التي تحول فيه طبيعة السلعة أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها دون استبدالها أو ردها، كتعرضها للتلف أو استحالة إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها عند الشراء على نحو

يمتنع معه إعادة بيعها. وهذا الاستثناء إنما هو تفصيل للشرط الوارد في المادة (10) من قانون حماية المستهلك الكويتي، والتي تشترط لممارسة المستهلك حقه في الرجوع أن تكون السلعة بنفس حالتها عند الشراء، وبالتالي يرد عليها ما أوردناه سابقاً من ضرورة الحذر في تفسير عبارة (حالة السلعة عند الشراء).

(25) يعضد ذلك نص البند (8) من المادة (25) من اللائحة التنفيذية، الذي جاء فيه: "إذا تبين أن السلعة أو البضاعة على خلاف ما تم الاتفاق عليه يحق للمستهلك ردها واسترجاع قيمتها".

وهـذا النص فيه من المرونـة ليطبق على حـالات متعددة تنضوي تحت سببين رئيسين، الأول تضرر السلعة أو تلفها الذي يسأل عنه المستهلك باعتبار أن يده يد ضمان على السلع التي تسلمها من المزوِّد، حتى أثناء سريان مدة الخيار، وثانيها عدم قدرة المزوِّد على إعادة تصريف السلعة لو ردت إليه. ويمكن أن نورد تطبيقات لهذا الاستثناء، أهمها[26]:

السلع التي يعتمد تحديد سعرها على تقلبات السوق المالية الخارجة عن سيطرة المحترف، والتي يمكن أن تحدث أثناء سريان مهلة الرجوع.

السلع التي أزال المستهلك غلافها، بعد التسليم، إذا لم يكن بالإمكان إعادتها لأسباب صحية أو لأغراض حماية الصحة. وهذا الاستثناء هو الآخر مفهوم لأن مثل هذا السلع، كالملابس الداخلية، لا يمكن إعادة بيعها بعد استعمالها أو وجود إمكانية لاستعمالها بعد فتح أغلفتها، لأسباب تتعلق بالصحة العامة.

السلع التي اختلطت بعد التسليم بسبب طبيعتها، وعلى نحو غير قابل للفصل، مع مواد أخرى. والعلة هنا أن المستهلك لا يستطيع إعادة السلعة بالحالة التي كانت عليها عند الشراء.

وحسناً فعلت اللائحة التنفيذية للقانون عندما تضمنت استثناءً على هذا الاستثناء الوارد في البند (2) من مادتها (26)، متمثلاً في الحالة التي يكون فيها سبب الرد أو الاستبدال يرجع إلى عيوب التصنيع أو مخالفات المواصفات القياسية الإلزامية أو تكون السلع على خلاف ما تم الاتفاق عليه نتيجة غش في المواصفات والمكونات، حيث يجوز في هذه الحالة للمستهلك ممارسة خياره في الرد أو الاستبدال.

(26) هناك استثناءات نصت عليها قوانين مقارنة، كالقانون الفرنسي للاستهلاك، نرى من المفيد أن يأخذ بها القانون الكويتي، ومنها، عقود تجهيز محتوى رقمي غير مجهز على دعامة مادية، إذا شرع في تنفيذها بعد موافقة مسبقة وصريحة من المستهلك مع تخليه الصريح عن حقه في الرجوع. وسبب هذا الاستثناء أن المستهلك الذي استقبل هذه الخدمات الإلكترونية اللامادية يمكنه نسخ محتواها والاستفادة منه، بحيث لا يعود لإعمال الحق في العدول أدنى معنى، والعقود المبرمة أثناء المزاد العلني، ففي التعاقد بالمزاد العلني يكون أمام المستهلك الوقت الكافي للتفكير في العقد والتأني فيه، بما ينتفي معه خطر التسرع، إضافة إلى أن إعمال حق المستهلك بالرجوع يتنافى مع السبب والغرض الذي من أجله تم البيع بالمزاد العلني. أسامة بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص211. علاء عبابنة، حق المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد 23ن ع4، 2007، مرجع سابق، ص16، سامية بويزي، المرجع ذاته، ص61.

الخاتمة:

بعد أن وصلنا في هذا البحث إلى نهايته، نود أن نبدي بشأنه الملاحظات والتوصيات الآتية:

من المبادئ التقليدية الأساسية التي تحكم العقد، مبدأ القوة الملزمة الذي يعني أن العقد بعد انعقاده لا يمكن تعديله أو فسخه إلا بالإرادة المجتمعة لطرفيه، على أن المشرِّع ولاعتبارات تتعلق في الغالب بالعدالة، قد يسمح للقضاء بالتدخل لإجراء تعديل على أحكام العقد لإزالة الإجحاف الذي أصاب أحد أطرافه، وبما يعيد التوازن المفقود للعقد، أو يعطي للمتعاقد الذي يختل رضاه بسبب ضعف اقتصادي أو معرفي اعتراه خياراً يسمح له بتجنب الالتزام بالعقد والرجوع عنه. وكان من أهم الحالات التي أفرزتها ضرورات حماية المستهلك والتي قبل فيها المشرِّع نقض مبدأ القوة الملزمة للعقد والخروج عليه، إقرارالحق للمستهلك في الرجوع عن العقد بإرادته المنفردة دونما إلزام بتقديم مبرر، وذلك خلال مدة معينة. وكل ذلك مراعاة لطبيعة العلاقة غير المتوازنة بين أطراف عقد الاستهلاك، والظروف والوسائل الحديثة للتعاقد، التي وإن لم تتعرض فيها إرادة المستهلك لعيب من عيوب الرضا التقليدية، إلا إنها تبقى معيبة بعيب التسرع وعدم التروي، الذي لا ينفع معه ندم بعد إبرام العقد، عندما تطبق بشأنه القواعد العامة لعيوب الإرادة.

وقد كان لقانون حماية المستهلك الكويتي لعام 2014 النافذ، والذي يعد الأحدث بين قوانين الدول العربية، موقف من حق المستهلك بالرجوع يختلف عن هذه القوانين، سواء من لم يأخذ بهذا الحق أصلاً، وهي الغالبية منها، أو التي أخذت به ولكن قصرته على التعاقد خارج المشاريع التجارية والتعاقد عن بعد، وقد برزت خصوصية القانون الكويتي من خلال الآتي:

تقرير حق المستهلك المطلق في الرجوع عن العقد الوارد على السلع، بصرف النظر عن أسلوب ووسيلة ومكان انعقاده، دونما حاجة لتقديم سبب يبرر هذا الرجوع، وذلك خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ تسلم السلعة، مع حقه في استرداد الثمن ودون تحمل نفقات إضافية مقابل ممارسة هذا الحق.

تطبيق الحكم الوارد بشأن السلع على عقود الخدمات، فقط عندما تكون الخدمة معيبة أو منقوصة، وعندئذ يلتزم مزود أو مقدم الخدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك. وهذا يعني أن قانون حماية

المستهلك الكويتي لا يعترف بحق مستهلك الخدمة في الرجوع عن العقد دون مبرر، بل يعطيه ما تقرره القواعد العامة في القانون المدني من الحق في طلب الفسخ أو التنفيذ العيني، ولا جديد فيما جاء به هذا القانون يختلف عن تلك القواعد سوى تحديد أجل للمستهلك لممارسة هذا الحق بأربعة عشر يوماً من تاريخ إنجاز الخدمة.

لذا نحن نوصي بتعديل هذا التوجه والمساواة بين مستهلك السلع ومستهلك الخدمات في الحق في الرجوع المطلق عن العقد دون تبرير، ما دام أنهما متساويان أيضاً في التعرض لخطر التسرع في إبرام العقد دون تأنٍ وروية، على أن تبدأ مدة الأربعة عشر يوماً في عقود الخدمات من تاريخ التعاقد، مع إلزام المستهلك بدفع مقابل ما تم تنفيذه من الخدمة إن رجع بعد بدء التنفيذ وخلال سريان مدة الرجوع. فإن اكتمل التنفيذ سقط حقه المطلق في الرجوع عن العقد دون تبرير، وبقي له الحق في إلزام مزود أو مقدم الخدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك، إذا أثبت وجود عيب أو نقص فيها.

ج- حددت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الكويتي مدداً أقصر لممارسة الحق في الرجوع عن العقود الواردة على سلع معينة، بعضها بخمسة أيام ونُزل في بعضها إلى أربع وعشرين ساعة، كما سمح القانون ذاته للجنة الوطنية لحماية المستهلك بتحديد مدد أخرى للرجوع. ونحن نرى أن تمايز المدد من سلع إلى أخرى يؤدي إلى إرباك المستهلك قليل الخبرة فيما يتعاقد عليه وشروط العقد، فلا نزيد عليه الطين بلة بأن نكلفه بأن يكون عالماً بمدد الرجوع لكل سلعة، كما أن تقصير مدد الرجوع يضر بالمستهلك ويخالف الصفة الحمائية لقوانين حماية المستهلك. لذا نحن نوصي بتوحيد مدة الرجوع لكل السلع والخدمات التي يستطيع فيها المستهلك ممارسة خياره في الرجوع عن العقد بأربعة عشر يوماً. أما ما ورد من مدد قصيرة خالفت فيها نصوص اللائحة التنفيذية نصوص المدد التي حددها القانون، فذلك يجعل من تلك النصوص غير دستورية وفق قواعد التدرج التشريعي التي تقضي بعدم جواز مخالفة اللائحة كقانون أدنى للقانون العادي الأعلى منها درجة.

د- خالفت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك قانونها أيضاً، عندما نصت على بدء سريان مدة الرجوع عن العقد الوارد على السلع من تاريخ الشراء

(التعاقد)، بينما حددها القانون ذاته من تاريخ تسلم السلعة وهو الحكم الواجب اعتماده أولاً لصحة مضمونه، وثانياً احتراماً للتدرج التشريعي واجب الإتباع.

هـ- يلاحظ أيضاً أن أحكام الحق في الرجوع، سواء ما ورد منها في القانون نفسه، أو في لائحته التنفيذية، تتسم بالغموض والتشويش وعدم الدقة، وبالتداخل والتكرار أحياناً، خصوصاً ما تعلق منها بالاستثناءات على خيار المستهلك في الرد أو الاستبدال، التي جاءت مرة في فصل حقوق المستهلك، وعلى أنها استثناءات على حق المستهلك في الرجوع، ومرة أخرى في فصل التزامات المزوِّد، وعلى أنها استثناءات من هذه الالتزامات. لذا نرى من المناسب عدم الفصل بين حقوق المستهلك والتزامات المزوِّد في نصوص مختلفة، لأنهما وجهان لعملة واحدة، وجمع كافة الاستثناءات على خيار المستهلك في الرد أو الاستبدال في مادة واحدة. ونوصي بالاستفادة من توجهات قوانين حماية المستهلك المقارنة في الدول التي سبقتنا في هذا المجال.

كما نلاحظ أن اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الكويتي لم تقف عند حدود مهمة اللوائح التنفيذية، في توضيح الغامض وتفصيل المختصر من النصوص، بل تعدت ذلك إلى استحداث أحكام موضوعية تخالف ما ورد في القانون، كما في لحظة بدء سريان مدة الرجوع، أو تستحدث ما لم يرد فيه، دون إحالة صريحة من القانون تؤسس عليه استحداثاتها، كما في تحديد مدد أقصر للرجوع في الوقت الذي أحال فيه القانون هذه المهمة إلى اللجنة الوطنية لحماية المستهلك، على الرغم من تحفظنا الشديد على مثل هذه الإحالة. لذا نرى أن يعاد النظر في اللائحة لإلغاء ما خالف من نصوصها لنصوص القانون، ونقل الأحكام الموضوعية المستحدثة ذات الأهمية إلى القانون ذاته.

المراجع:

أولاً- المراجع باللغة العربية:

- أحمد الحياري، عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الإنترنت، دراسة مقارنة في القانونين الأردني والفرنسي، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، المجلد الأول، ع2، 2009.
- أحمد الزقرد، حق المشتري في إعادة النظر في عقود البيع بواسطة التلفزيون، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، ع3، س19، 1995.
- آلاء يعقوب يوسف، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، مجلة كلية الحقوق- جامعة النهرين العراقية، المجلد8 ، العدد14، أيلول/ سبتمبر 2005.
- أيمن مساعدة وعلاء خصاونة، خيار المستهلك بالرجوع في البيوع المنزلية وبيوع المسافة، مجلة الشريعة والقانون الصادرة عن كلية القانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة، ع46، أبريل 2011.
- سامية بويزي، حق العدول عن تنفيذ العقد الإلكتروني، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون، مقدمة إلىكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أو لحاج، البويرة، الجزائر، 2013.
- سليمان براك دايح الجميلي، الرجوع التشريعي عن التعاقد في عقود الاستهلاك، بحث منشور في مجلة الحقوق - جامعة النهرين، ع4، م 8، 2008.
- عدنان سرحان، المهني: المفهوم والانعكاسات القانونية، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، ع1، س2003.
- علاء عبابنة، حق المستهلك بالرجوع في بيوع المسافة، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد 23ن ع4، 2007.
- منصور حاتم محسن وإسراء خضير مظلوم، العدول عن التعاقد في عقد الاستهلاك الإلكتروني- دراسة مقارنة، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية الصادرة عن جامعة بابل العراقية، ع 2، س4.
- يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظة

إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، كلية القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، س24، 2010م، ع43.

ثانياً– المراجع باللغة الفرنسية:

- A. Robert, Droit civil des obligations,Lyon, 1978–1979.
- Didier Ferrier, La protection des consommateurs, connaissance du droit, Dalloz,1996.
- E. Bazin, Le droit de repentir en droit de la consommation, D.2008,chron.3028.
- J. Calais– Auloy et F. Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz.5e édition,2000.
- J. Calais–Auloy, Les ventes agressives,D.1970.
- Ph. Le Tourneau, Droit de la responsabilité et des contrats, Dalloz, éd. 2010–2011.
- Ph. Stoffel–Munck, note, JCP E. 2008.
- R. Chendeb, Le régime juridique du contrat de consummation, étude comparative (droits français, libanais et égyptien), LGDJ. Paris édition Alpha, 2010.
- R. Billot, Le droit de repentir, RTDC, 1984.
- S. Marabail, La rétractionen droit privé, LGDJ,1997.
- Y. Dagorne–Labbé, note sur Cass.Civ. 3. 13 fév. 2008, No: 06–20.334,Bull. Civ.III.n°29,D. 2008.

المحتوى:

الموضوع	الصفحة
الملخص	211
المقدمة	213
المطلب الأول– نطاق حق المستهلك في الرجوع عن العقد	215
الفرع الأول– الصفة شبه الشاملة لحق المستهلك في الرجوع عن العقد في قانون حماية المستهلك الكويتي	215
الفرع الثاني– الصفة الحمائية الآمرة للنصوص الناظمة لحق المستهلك في الرجوع عن العقد	219
المطلب الثاني– ضوابط ممارسة المستهلك حقه في الرجوع	222
الفرع الأول– الحالة التي يجب أن تكون عليها السلعة كشرط لممارسة المستهلك حقه في الرجوع	222
الفرع الثاني– مدة ممارسة حق المستهلك في الرجوع	223
الفرع الثالث– بدء سريان مدة الحق في الرجوع	225
المطلب الثالث– الاستثناءات على الحق في الرجوع	228
الخاتمة	232
المراجع	235