نحو تشريع خاص لحماية المستهلك في مراحل العقد في القانون الأردني: دراسة مقارنة

د. بشار طلال المومني*

الملخص:

عالج البحث فكرة لا تزال قيد النقاش في العديد من الدول تتعلق بحماية المستهلك في مراحل التفاوض والانعقاد والتنفيذ للعقد. وتمثلت أهمية البحث في عدم وجود قواعد قانونية خاصة في التشريع الأردني تعالج موضوع حماية المستهلك في مراحل العقد من مخاطر العملية الاستهلاكية، على الرغم من ظهور العديد من التشريعات الناظمة لذلك في كثير من الدول المقارنة، لذا فقد وجدنا لزاماً علينا أن نعالج هذا الموضوع، كمحاولة منا لإيجاد خطة تشريعية نحو قانون خاص لحماية المستهلك في الأردن، مع الاستفادة من التجربة الغربية المتقدّمة في هذا المجال.

تناول البحث الموضوع ضمن ثلاثة مباحث، خصص لكل مرحلة من مراحل العقد مبحثاً، وخلص الباحث إلى العديد من النتائج والتوصيات التي قد تشكّل رافداً للمشرّع في تطوير قوانين حماية المستهلك الحالية، والتشريع الخاص المرتقب صدوره في القانون الأردني.

الكلمات الدالة:

مستهلك، حماية المستهلك، العقد الاستهلاكي، القانون المدني الأردني.

* أستاذ القانون المدني المشارك، كلية القانون، جامعة الشارقة.

المقدمة :

أصبح موضوع حماية المستهلك من الموضوعات المهمة في عصرنا بظهور الآلة والتطور التكنولوجي والأجهزة الحديثة. وسواء أكان النظام الاقتصادي الذي تطبقه الدولة اقتصاداً موجهاً، يقوم على التدخل والسيطرة الاقتصادية للدولة، أو اقتصاد السوق (العرض والطلب)، فالمستهلك بحاجة للحماية القانونية من أساليب التحايل، التي قد يلجأ إليها المزودون[1]. وستقتصر هذه الدراسة على مرحلة المفاوضات، ومرحلة إبرام العقد، ومرحلة التنفيذ، أما بالنسبة للآثار القانونية المتعلقة بإرجاع البضاعة المعيبة، أو استبدالها أو الحصول على ثمنها، أو الضرر والتعويض عنه، فسيتم معالجته – بإذن الله– في دراسة لاحقة تجنباً للإطالة.

وتتمثل أهمية الدراسة في عدم وجود قانون خاص في الأردن يحمي المستهلك من أساليب التحايل والتضليل التي قد يلجأ إليها المزودون، على الرغم من الجهود المبذولة في هذا المجال، والتي تمثلت في صدور العديد من المشروعات لحماية المستهلك؛ كمشروع قانون حماية المستهلك سنة 2006، ومشروع 2007، ومشروع 2011، ومشروع 2013. إضافة إلى ذلك تتمثل أهمية هذه الدراسة في أنها ستقدم خطة تشريعية مقترحة للمشرّع تساعد على حماية المستهلك من أساليب التحايل، والتضليل التي قد يلجأ إليها المزودون.

وتهدف هذه الدراسة إلى تبصير المستهلك وضمان سلامة إرادته، وحمايته من الشروط التعسفية التي قد يفرضها المزود، وإعلامه بكافة البيانات اللازمة عن السلعة أو الخدمة، والوسائل الكفيلة بتحقيق الحماية، وتوعية المستهلك وعدم تسرعه في التعاقد نتيجة التأثر بالإعلام الخادع والتضليل الإعلاني المؤثر في الرضا، والتوجيه الخاطئ لدفعه إلى التعاقد[2].

وقد بذلت الكثير من الدول كالإمارات، والكويت، وفرنسا، جهودًا كبيرة لحماية المستهلك من خلال القواعد التشريعية والتنظيمية المتنوعة، لتوفير أفضل الشروط الكفيلة بسلامة الرضا وحرية اختيار المستهلك للسلعة أو الخدمة بموجب العقد الاستهلاكي، والحيلولة دون تضليله واستغلال حاجاته من قبل المزودين، فظهرت الحاجة لتدخل الدولة ضماناً

(1) أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994، ص 1 - 2.

(2) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، حماية رضا المستهلك تجاه تسرعه في التعاقد: دراسة لخيار المستهلك في الرجوع في تعاقده، المؤتمر العلمي الثاني (الاعلام والقانون) كلية الحقوق، جامعة حلوان، مصر، مارس 1999، ص274. الموقع الإلكتروني: search.mandumah.com تاريخ الزيارة 2017/7/16.

لسلامة المستهلكين وتجنباً لمخاطر استعمالهم واستهلاكهم للسلع والخدمات المختل[3].

وإن المبرر الرئيس للتدخل نيابة عن المستهلكين هو أن طبيعة الأسواق الحديثة هي التي لم تمكّن المستهلكين من اتخاذهم قراراً حكيماً للتسوق، وكان التأثير الكلي لهذه التغييرات زيادة قوة الموردين على حساب المستهلكين[4]، إضافة إلى أن المستهلك هو الطرف الضعيف اقتصادياً نظراً لقلة الخبرة في السلع والخدمات، إذا ما قورن بالمزوِّد ذي الخبرة والقوة الاقتصادية والاحترافية المهنية، الأمر الذي يتطلب حمايته كواجب قانوني على الدول الحديثة.

وتظهر مشكلة الدراسة في أن التشريع الأردني يفتقر إلى وجود قانون خاص بحماية المستهلك، بخلاف بعض الدول، كقانون حماية المستهلك الكويتي لسنة 2014، وقانون حماية المستهلك الإماراتي لسنة 2006، وقانون حماية المستهلك الجزائري لسنة 2009. كما أن البحث في إشكالية الدراسة يتطلب منا تحديد مبررات حماية المستهلك، حيث ستقتصر الدراسة على مراحل العقد وأوجه هذه الحماية؟ وهل يمكن الاستفادة من التجارب العربية الإماراتية والكويتية والغربية في الخطة التشريعية المستقبلية نحو قانون خاص لحماية المستهلك الأردني؟ وما دور القضاء في تحقيق الحماية للمستهلك؟

وقامت منهجية الدراسة على المنهج المقارن والوصفي التحليلي للنصوص القانونية في التشريعات المقارنة والآراء الفقهية، ومناقشتها للخروج بخطة تشريعية مقترحة على المشرِّع الأردني، مع تدعيم الدراسة بأحدث الأحكام القضائية الصادرة بقدر الإمكان. وتجنباً للإطالة اقتصرت الدراسة على الخطة التشريعية المستقبلية نحو قانون خاص لحماية المستهلك الأردني في مراحل العقد، مقارنة بالقانونين الإماراتي والكويتي، مع الإشارة إلى بعض القوانين الأخرى لتدعيم وتأييد أو نفي فكرة معينة. وتركزّت خطة الدراسة بتقسيمها إلى ثلاثة مباحث: خصّصنا المبحث الأول للحماية القانونية للمستهلك في مرحلة المفاوضات، بينما خصّصنا المبحث الثاني للحماية القانونية للمستهلك في مرحلة إبرام العقد، في حين جعلنا المبحث الثالث للحماية القانونية في مرحلة تنفيذ العقد.

(3) جمال النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، مجلة الحقوق الكويت، مجلد 13، عدد 2، لسنة 1989، جامعة الكويت، ص45 - 46.

(4) Keenan and Riches, Business Law, 10th edition, Sarah Riches &Vida Allen, 2011, p 402- 403.

المبحث الأول

الحماية القانونية للمستهلك في مرحلة المفاوضات

في المضمون التقليدي للعقد، يلزم توافق إرادتي طرفي التفاوض على بنود العقد الأساسية، فربما يظهر عرض لا يشكل إيجاباً بل دعوة للتعاقد، لأنه حتى يبرم العقد يجب توافر الإيجاب والقبول لكلا الطرفين[5]. وتعتبر المرحلة السابقة على التعاقد غير ملزمة لطرفي التفاوض، كونها لا تشكل عقداً نهائياً بينهما، وتعطي الحق لكلا الطرفين في الرجوع أو العدول دون ترتيب أي أثر قانوني، إلا متى حدث ضرر لأحدهما نتيجة طول المفاوضات وقطعها بسلوك غير مألوف أدى لحدوث النتيجة الضارة.

غير أن العدول عن الإيجاب يقتضي التفريق بين الإيجاب الملزم وغير الملزم: ففي الأول لا يستطيع من وجه الإيجاب العدول عن إيجابه إلا بانقضاء المدة التي ألزم نفسه بها بإرادته المنفردة، أو بصدور إيجاب آخر يلغي الأول قبل صدور قبول من الغير، وإلا فإنه ينعقد العقد [6]، على الرغم من أن فكرة الإيجاب الملزم تعطي للموجه إليه الإيجاب فرصة التفكير والتروي قبل إبرام العقد وقبل توقيعه، ويبقى الموجب ملزماً بمدة الإيجاب، إلا أنها لا تعطي الحق بالرجوع بعد قبول الموجه إليه الإيجاب[7].أما في الإيجاب غير الملزم فيستطيع الموجب العدول في أي وقت طالما لم يصدر أي قبول من الغير[8]، وهو ما يميّز الإيجاب عن الدعوة للتفاوض. فالمستهلك يواجه محاولات دفعه للتعاقد على الرغم من عدم حاجته أحياناً للمنتج من خلال وسائل الدعاية من المنتجين والموزعين، مما يؤثر في سلوك المستهلك وشرائه للسلع نتيجة لإقناعه بوسائل مضللة نظراً لقلة خبرته، وعدم إلمامه بخصائص السلع والمنتجات، وعدم توضيح الحالات التي يعتبر فيها الإعلان التجاري مضللاً للمستهلك. من هنا تظهر الحاجة لوجود تشريعات لحماية المستهلك من التفاوت الكبير في المعرفة والخبرة والمركز المالي القوي للمحترف أو المنتج إذا ما قورن بالمستهلك صاحب الدخل المتدني في الغالب[9].

لذا نبحث تالياً الرضا المستنير (المطلب الأول)، واستبعاد الشروط التعسفية (المطلب

(5) الموقع الإلكتروني: www.Jurisdiction .com تاريخ الزيارة: 2016/7/13م.

(6) م 139 معاملات مدنية إماراتي رقم 5 لسنة 1985، المعدل بالقانون رقم 1 لسنة 1987، تقابلها م فقرة 2 من م41 مدني كويتي رقم67 لسنة 1980، م 96 مدني أردني رقم 43 لسنة 1976، وم 63 من القانون المدني الجزائري بموجب الأمر 75 - 58 بتاريخ 26 سبتمبر 1975 وتعديلاته.

(7) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، مرجع سابق، ص 297.

(8) انظر م 98 مدني أردني. وفقره 1 من م41 مدني كويتي وم 136 معاملات مدنية إماراتي وم 64 مدني جزائري.

(9) سعاد نويري، الالتزام بالإعلام وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثامن، يناير 2016 ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، الجزائر، ص 222.

الثاني)، ومبدأ الوضوح والشفافية (المطلب الثالث) في مرحلة المفاوضات لحماية المستهلك كما يلي:

المطلب الأول
الرضا المستنير

إن متطلبات الرضا السليم المستنير للمستهلك يتمثل بأمرين أولهما: منح المستهلك الوقت الكافي للتفكير قبل إبرام العقد، لأنه قد يتسرّع في إبرام عقد من دون معرفة نطاقه والالتزامات التي تترتب عليه، في حين يحتاج للتفكير الهادئ والعلم بكافة التفاصيل، وهنا نستطيع الرجوع إلى إرادة المستهلك لتكوين قناعته حول هذه العروض المسبقة قبل إبرامه العقد النهائي. وثانيهما إعلام المستهلك بمضمون محل العقد وخصائص الشيء بواسطة المهني لتكوين الرضا السليم وإمداد المستهلك بالمعلومات الكاملة والصحيحة عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها وشروط البيع لها، وقبل إتمام عملية الشراء وفقاً لما أشار إليه مشروع قانون حماية المستهلك الأردني متفقاً مع قانون حماية المستهلك الكويتي الذي أعطى الحق للمستهلك بالحصول على المعلومات الصحيحة عن السلعة التي يريد المستهلك شراءها أو استخدامها أو تقدم إليه، مع التزام المزود بالمواصفات المعتمدة في الكويت أو دول مجلس التعاون الخليجي، وخاصة مواصفات وتاريخ إنتاج السلعة وانتهاء صلاحيتها، ومكوناتها، وخصائصها، وما قد تنطوي عليه من خطورة[10].

وكذلك ما ألزم به قانون حماية المستهلك الجزائري لسنة 2009 من إعلام المستهلك[11]، وذلك لمساعدته على اتخاذ القرار بالتعاقد من عدمه، وقاية له من مخاطر عقد متسرّع، تطبيقاً لالتزام البائع بإعلام المستهلك قبل التعاقد بموجب القانون الفرنسي[12]، ومن تطبيقات القضاء الفرنسي تقديم الخدمة للموكل من وكيله المحامي، إذ يتعيّن على الأخير إعلام موكله بكافة وسائل الدفاع[13] وبطرق الطعن المتاحة ضد القرارات الصادرة بحقه[14].

(10) فقرة أ، البندان 2 و3 من المادة الثالثة من مشروع قانون حماية المستهلك الأردني لسنة 2013 وم 9 و م 12 من قانون حماية المستهلك الكويتي رقم 39 لسنة 2014.

(11) م 17 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري رقم (09 – 30) بتاريخ 25 فبراير لسنة 2009.

(12) وللمزيد حول الالتزام بالإعلام: كمال رجواني، مستجدات القانون المدني الفرنسي الجديد – الالتزام بالإعلام: قراءة في مرسوم 10 فبراير لسنة 2016م، منشور عبر الموقع الإلكتروني التالي: www.marocdroit.com تاريخ الزيارة: 2016/7/15م، الرابعة عصراً.

(13) نقض فرنسي مدني 1، 9 أيار/ مايو 1997، نشرة قرارات الغرفة المدنية لدى محكمة النقض، رقم 191.

(14) نقض فرنسي مدني 1، 13 تشرين الثاني/ نوفمبر 1997، نشرة قرارات الغرفة المدنية لدى محكمة النقض، رقم 303. ويعتبر الالتزام بالإعلام في القانون المدني الفرنسي من تصنيفات الالتزامات التي تشكل مصادر المسؤولية التعاقدية وتطبيقاً لنص المادة 1147 مدني فرنسي.

وهناك من توصل إلى أن الالتزام بإعلام المستهلك الذي يقع على عاتق أصحاب الخبرة الفنية والمقدرة الاقتصادية هو من أبرز الوسائل القانونية لحماية رضا المستهلك، ومساعدته على اتخاذ قراره بشأن إبرام عقود الاستهلاك وهي حماية وقائية. ومن جهتها فإن نصوص المشروع الأردني والقانون الكويتي والقانون الجزائري نصّت على هذا الالتزام كما سبق ذكره، وأكدت عليه من أجل توفير معرفة حقيقية وكافية للمستهلك حتى يكون اختياره واعياً دون التأثير على إرادته في ظل وسائل الإعلان الحديثة، كما نصت على أن يكون التعبير عن إرادة المستهلك بالقبول حقيقياً وصادراً عن علم بكافة عناصر العقد الاستهلاكي وشروطه[15]، وهو ما يفضل تقريره في قانون حماية المستهلك الأردني المرتقب مستقبلاً.

فالرضا وفقاً للقانون المدني الأردني، والمعاملات المدنية الإماراتي والمدني الكويتي يتكون من إيجاب وقبول، بدليل تعريف العقد في القانون في كل من الأردن والكويت والإمارات بما مفاده ارتباط الإيجاب بالقبول لإحداث الأثر القانوني[16]، أو اتفاقية يلتزم بواسطتها شخص أو عدة أشخاص تجاه شخص أو عدة أشخاص آخرين بأداء شيء ما أو القيام بعمل ما أو بالامتناع عن القيام بعمل ما[17]. وهذا الرضا له أركان وشروط صحة، من هنا، وتطبيقاً للقواعد العامة يشترط في عقد الاستهلاك ارتباط إرادتين هما الإيجاب والقبول وتوافقهما مطابقة بالاتفاق على العناصر الأساسية للعقد الاستهلاكي من ثمن ومحل ونوع للعقد. ويستخدم التجار الباعة أو المنتجون طرقاً عديدة للإعلان عن سلعهم، كالصحف، أو أبواب المحلات، أو المواقع الإلكترونية. ولمعرفة فيما إذا كانت هذه الإعلانات تشكل إيجاباً ملزماً أم لا، فلا بدّ من التفرقة بين الإعلان المجرد بحد ذاته، وبين الإعلان المتضمن نوع السلعة وثمنها، ومدة العرض فنكون أمام إيجاب ملزم أو دعوة للتفاوض.

المطلب الثاني

استبعاد الشروط التعسفية

خلافاً لمشروع قانون حماية المستهلك الأردني وقوانين حماية المستهلك كالكويتي والاماراتي، جاء القانون الفرنسي وعرّف الشرط التعسفي بأنه: «الشرط الذي يفرض

(15) فقرة أ، بند 2 و3 و4 من المادة 3 من مشروع قانون حماية المستهلك الأردني 2013. وللمزيد من التفاصيل: سعاد نويري، مرجع سابق، ص223.

(16) م 87 مدني أردني، تقابلها: م 31 مدني كويتي، و م 125 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي.

(17) م 1101 من القانون المدني الفرنسي. تقابلها م54 مدني جزائري، نفس المعنى، مرجع سابق.

على المستهلك من قبل المزود ويمنح الأخير ميزة فاحشة»[18]. وفي قانون لاحق نصّ المشرِّع الفرنسي بما مفاده بأنه: «تعتبر تعسفية الشروط التي توضع في العقود المبرمة بين مهنيين وغير مهنيين أو مستهلكين، متى كانت تهدف أو يكون من شأنها إنشاء عدم توازن بليغ بين حقوق والتزامات الطرفين في العقود على حساب المستهلك»[19]، بينما يلاحظ في القانون الإنجليزي الخاص بالشروط التعسفية الصادر عام 1977 أنه، وإن لم يعرّف الشرط التعسفي، إلا أنه يستفاد منه أنه أي شرط من شأنه إعفاء أو تقييد مسؤولية المهني متى أخل بالتزاماته التعاقدية، أو ذلك الشرط الذي يمنح المهني ميزة مفرطة، أو تلزم بالتزامات غير متوقعة بالنسبة للمستهلك[20]. وبذلك وضع المشرِّع الانجليزي تنظيماً خاصاً، شاملاً ومفصلاً للشروط التعسفية في العقود سنة 1979، ولم يجعله حكراً على عقد معين أو معاملة بذاتها، إلا أنه اقتصر على تنظيم الشروط الاستثنائية أو تلك المعفية من التزامات محددة فقط، حيث يقضي بإلغاء أي شرط يعفي أو يقيّد من المسؤولية. وبعد أن أصدر الاتحاد الأوروبي التوجيه رقم (93/13) الخاص بالشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، وجب على المشرِّع الانجليزي تطويع تشريعاته لتتوافق مع ما شمله التوجيه من أحكام، باعتبار أن المملكة المتحدة إحدى الدول الأعضاء في الاتحاد (قبل استفتاء الانفصال عن الاتحاد الأوروبي). وبذلك أصدرت لوائحها المتعلقة بالشروط التعاقدية التعسفية في عقود الاستهلاك عام 1994 التي نسخت باللوائح الصادرة عام 1999، ولم يلغ المشرِّع الانجليزي قانون الشروط التعاقدية التعسفية لعام 1979 بإصداره لتلك اللوائح، فتمّ سن تشريعات أخرى دون تعديل ما هو قائم، ونفّذت المملكة المتحدة التوجيه باعتباره ملزماً لها من خلال سن تشريع منفصل، يتمثل باللوائح الخاصة بالشروط التعسفية في عقود الاستهلاك لعام 1999 [21].

من جهتها عرفت القواعد المنظمة للعمليات التجارية في القانون الجزائري لسنة 2004

(18) المادة 35 من قانون حماية المستهلك الفرنسي 10 يناير لسنة 1978.

(19) م 132-1 قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 95 - 96 تاريخ 1 شباط / فبراير لسنة 1995.

(20) انظر في القانون الانجليزي الخاص بالشروط التعسفية:

Unfair Contract Terms Act 1977, Chapter 50, Part II:17

(21) للمزيد من التفاصيل أنظر: محمد محمد السادات، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في القانون الانجليزي، مجلة الحقوق، المجلد 12، العدد الثاني، أكتوبر لسنة 2015م، جامعة البحرين، ص 496 ولغاية 504 وكذلك أنظر:

Simon Stokes, on The Consumer Rights Act 2015:-all change for consumer - contracts for goods - digital content - services and unfair terms, page 6. By site; www.blakemorgan.co.uk/news-events/news/consumer-rights-act-2015 In 12-9-2017.

الشرط التعسفي بأنه: «كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركاً مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بين حقوق وواجبات أطراف العقد[22]. ويظهر عدم التوازن العقدي في العقد من خلال التعريف السابق، عند حصول الاختلال في الحقوق والالتزامات الذي يؤدي إلى تحمل الطرف الضعيف التزامات أكبر إذا ما قورنت بالطرف القوي، أو عدم تمتعه بالحقوق مقارنة بالطرف القوي[23]، وهو ما استمده المشرِّع الجزائري من خلال العلاقة غير المتوازنة نتيجة خبرة المهني وقوته الاقتصادية التي تمّكنه من إملاء شروطه على المستهلك صاحب الحاجة، الذي قد يقبل بتلك الشروط دون مناقشتها، ثم أعطى القانون الجزائري السابق ذكره الناظم للعمليات التجارية لسنة 2004 تطبيقات للبنود التي تعتبر تعسفية في عقود الاستهلاك كرفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالالتزام أو عدة التزامات في ذمته، أو تهديد المستهلك بقطع العلاقات التعاقدية لمجرد رفض المستهلك الخضوع لشروط تجارية جديدة غير متكافئة، أو إلزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها...وغيرها[24]، متفقاً بذلك مع المشرِّع الفرنسي الذي بيّن حالات التعسف بعدم التوازن العقدي[25].

وفي المشروع الأردني وضمن البند السابع من الأسباب الموجبة يتم منح المحكمة المختصة صلاحيات واسعة في تعديل الشروط التعسفية أو الغائها، وهو أمر جيد، كون الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك أصبحت كثيرة الشيوع، لذا فإن تنظيمها في ظل التشريع المرتقب مستقبلاً في الأردن يشكل حماية لفئة المستهلكين، وتجنباً للقصور في التنظيم التشريعي. كما أن عدم إيراد تعريف تشريعي للشرط التعسفي، لا يعد قصوراً كون التعريف من شأن الفقه. وبذلك يتفق المشروع الأردني مع قانون حماية المستهلك الكويتي والإماراتي بعدم إيرادهما تعريفاً محدداً للشرط التعسفي، واعتبرا أن كل شرط أو اتفاق يؤدي إلى الإخلال بحقوق المستهلك أو الانتقاص منها أو إعفاء المزود من التزاماته يعد باطلاً[26].

(22) الفقرة الخامسة، المادة 03 من القانون(04/02) الجزائري الصادر في 23 يونيو لسنة 2004، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

(23) د. سامي بن حملة، إعادة التوازن العقدي بين المستهلك والمتدخل في عقود الاستهلاك، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الخامس، مارس 2015، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، بائنة، الجزائر، ص92.

(24) م 29 من القانون الجزائري 04 / 02 التي أعطت على سبيل المثال حالات عدم التوازن العقدي التي تشكل تعسفاً بحق المستهلك.

(25) م 1/132 من قانون الاستهلاك الفرنسي 10 لسنة 1978.

(26) م 21 و م22 من مشروع قانون حماية المستهلك الأردني، تقابلها م 33 من قانون حماية المستهلك الكويتي و م10 من قانون حماية المستهلك الإماراتي.

وفي الفقه هناك من يرى أن تفسير الشرط التعسفي يكون في تطبيق نظرية التعسف في استخدام الحق وفقاً للحالات المنصوص عليها بموجب المادة (66) من القانون المدني الأردني[27] المتفق مع القانونين الكويتي والإماراتي[28]، تأسيساً على أن هذه الحالات تؤكد الغاية من وراء الشرط التعسفي، لأن المهني عند وضعه لمثل هذه الشروط فقد يهدف إلى الإضرار بالمستهلك، أو الحصول على منفعة تافهة لا تتناسب مع الضرر الذي يلحقه بالمستهلك، أو بهدف الحصول على فائدة غير مشروعة [29]. وخلافاً لذلك هنالك رأي فقهي آخر بعكس الرأي السابق يبيّن أنه: «وعلى الرغم من عناصر الالتقاء الكبيرة بين مفهوم التعسف في استعمال الحق، والشرط التعسفي، إلا أن نظرية التعسف في استعمال الحق لا يمكنها أن تستوعب مفهوم الشرط التعسفي بشكل جامع، إذ إن من المتصور وجود شرط تعسفي يمنح المهني ميزة فاحشة على نحو لم يقصد منه الإضرار بالطرف الآخر، وإنما قصد به أساساً الحصول على ميزة من العقد، وحتى إن كان يضر به، إلا أنه في الوقت ذاته يحمل مصلحة جدية لا تخالف النظام العام، وبذلك تخرج هذه الحالة من مفهوم التعسف في استعمال الحق، لكنها لا تخرج عن مفهوم الشرط التعسفي»[30]. وبتحليل الآراء السابقة فإننا نتفق مع الرأي الأخير، لأن التعسف قد ينشأ بتوافر الحالات المنصوص عليها بنظرية التعسف في استعمال الحق، وقد ينشأ دون قصد الإضرار بالمستهلك، بل من خلال الشرط التعسفي لحصول المشترط وهو المهني على ميزة من العقد تصب في مصلحته دون قصد الإضرار بالمستهلك.

وهناك من خلص إلى أن المشرِّع الجزائري على الرغم من محاولاته لحماية المستهلك، إلا أن هذه الحماية تبقى غير كافية لخلق التوازن في العلاقة بين طرفي العقد الاستهلاكي، نظراً لكون المستهلك هو الطرف الأكثر حاجة وإقداماً على إبرام عقود الاستهلاك، ولا يمكنه الاستغناء عنها، الأمر الذي يفتح دائماً المجال أمام المهني لوضع شروط تعسفية في

(27) إبراهيم سيد أحمد، التعسف في استعمال الحق فقهاً وقضاء، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2000، ص61. وكذلك أحمد محمد الرفاعي، مرجع سابق، ص217. وللمزيد من التفاصيل راجع: أحمد رباحي، أثر التفوق الاقتصادي للمحترف في فرض الشروط التعسفية في القانون الجزائري والقانون المقارن، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد 5، يناير، 2008، الجزائر. ص 346 - 348.

(28) للمزيد من التفاصيل حول أصل النص راجع المذكرة الإيضاحية لقانون المعاملات المدنية الإماراتي، مرجع سابق، الجزء الأول، ص 117 - 120. وانظر م 30 كويتي. و م 106 معاملات مدنية إماراتي.

(29) إبراهيم سيد أحمد، مرجع سابق، ص61. نقلاً عن أسيد حسن الذنيبات، سلطة القاضي التقديرية إزاء الشرط التعسفي في التأمين ماهيتها ونطاقها: دراسة مقارنة، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، مجلد 4، ع 4، لسنة 2012، جامعة مؤتة، الأردن، ص 74.

(30) أسيد حسن الذنيبات، مرجع سابق، ص 7.

العقد والتي قد يقبل بها المستهلك مرغماً[31]. هنالك رأي آخر وجد أن حماية المستهلك في الجزائر متوقفة على مدى تنظيم المنافسة في الأسواق واحترام النصوص القانونية التي وضعها المشرِّع، واقترح أن يتحلى المستهلك بثقافة استهلاكية تجنبه تعسف المتدخلين فيجب أن يكون واعياً مدركاً لحقوقه[32]. ومن أجل حماية المستهلك في الجزائر، فقد أنشأ المشرِّع لجنة خاصة بالبنود التعسفية تكون مهمتها البحث في كل العقود المطبقة من طرف الأعوان الاقتصاديين على المستهلكين والشروط ذات الطابع التعسفي، وتعمل على كيفية تطبيق العقود نحو المستهلكين[33].

المطلب الثالث
مبدأ الوضوح والشفافية

نصّ التوجه الأوروبي على هذا المبدأ بما يفيد أن تتم صياغة شروط التعاقد بلغة سهلة واضحة ومفهومة للمستهلك تحقيقاً لحمايته [34]، مؤكداً على أهمية مبدأ الشفافية في ضمان عدالة الشروط المستخدمة في عقود الاستهلاك بحيث يتمكن المستهلك من قراءة الشروط ومحتواها وفهمها لاتخاذ القرار المناسب بشأن التعاقد[35]. ويتطلب تحقق مبدأ الشفافية أن تصاغ الشروط التعاقدية بحيث تمكن المستهلك من الوصول إليها والاطلاع على مضمونها، وتقديمها إلى المستهلك بلغة واضحة وصياغة مفهومة وخط واضح يمكّن المستهلك من الانتباه إلى وجودها وسهولة قراءتها، وإعلام المستهلك بالآثار القانونية المترتبة على الشروط العقدية التي تتضمن الإشارة إلى الجوانب القانونية، ومنح المستهلك الوقت الكافي لقراءتها[36].

(31) عواطف زرارة، الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، فبراير(2) لسنة 2014م، العدد الأول، ص91.

(32) بوهنتالة آمال، قواعد حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، يناير(1) لسنة 2016م، العدد الثامن، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بائنة، الجزائر، ص 109 – 110.

(33) المرسوم التنفيذي الجزائري رقم 06/306 بتاريخ 2006/9/10 والمرسوم التنفيذي رقم 08/44 بتاريخ 2008/2/3 الجريدة الرسمية العدد 56 بتاريخ 2006/9/11م. وآمال بوهنتالة، قواعد حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، المرجع السابق، ص 107 وهامش 38 و39 و ص112.

(34) م5 من التوجه الأوروبي رقم 13 لسنة 1993م.

(35) «whereas contracts should be drafted in plain, intelligible language, the consumer should actually be given an opportunity to examine all the terms and, if in doubt, the interpretation most favorable to the consumer should prevail» …

(36) انظر حول ذلك:

N.Reich and G.Woodroffe, European consumer policy after Maastricht, Kluwer academic publisher, Netherlands, 1999, p.29 ، أشار إليه محمد السادات، مؤتمر قضايا معاصرة، مرجع سابق، ص 13.

ونظراً لصعوبة حصر الحالات التي تصاغ بشكل يتعارض مع متطلبات الشفافية ومن ثمّ تكون غامضة، فقد نصّ المشرع الأوروبي على مبدأ الشفافية بصورة عامة، وترك الأمر للمحاكم الوطنية للدول الأعضاء للبحث في كل حالة على حده وتبعاً لطبيعة العقود والظروف المحيطة[37]. ونرى أهمية إقرار مبدأ الشفافية لتحقيق الحماية المنشودة للمستهلك حتى يكون على بيّنة وتروٍ عند التعاقد وتنفيذ العقد الاستهلاكي.

وخلاصة هذه المرحلة نعتقد أن القواعد العامة التقليدية لا تحقق الحماية المنشودة للمستهلك في الفترة السابقة على التعاقد وتبقى قاصرة، خاصة في ظل غياب الالتزام بالإعلام قبل التعاقد في القانون المدني الأردني، وهو ما تداركه مشروع قانون حماية المستهلك الأردني تجنباً لعدم كفاية القواعد العامة في تحقيق حماية أكيدة للمستهلك، وحتى يكون هذا الأخير على بيّنة من أمره ودون تسرع، قبل اتخاذ قراره في عقد الاستهلاك سواء وقع على سلعة أو خدمة، ونأمل بقاءه عند صدور القانون المرتقب مستقبلاً.

ولتحقيق الحماية أيضاً في المرحلة السابقة نقترح تضمين القانون الأردني المرتقب نصاً يسمح بتأخير إبرام العقد الاستهلاكي، بحيث يفرض القانون عدم توقيع العقد الاستهلاكي وإبرامه إلا بعد مرور مدة معقولة لكلا الطرفين لا يبرم العقد قبل انقضائها، وتعطي حق العدول لكلا الطرفين، تكون الغاية من المدة، التفكير والتروي قبل إبرام العقد، واستشارة الغير[38].

وبعد أن بيّنا الجوانب القانونية لمدى تحقق الحماية في المرحلة السابقة للتعاقد، من خلال مشروع قانون حماية المستهلك الأردني والقوانين المقارنة موضع الدراسة، نتساءل عن المرحلة اللاحقة للعقد؟ ومدى تحقق الحماية للمستهلك في ظل مشروع قانون حماية المستهلك الأردني والقوانين المقارنة، والقواعد العامة؟ وهو ما نعالجه تباعاً على النحو التالي:

(37) محمود فياض، الحماية العقدية للمستهلك من استخدام الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، وفقاً للتوجيه الأوروبي لسنة 1999م، مقدم لمؤتمر حماية المستهلك في القانون والشريعة، مملكة البحرين، 3-4 لسنة 2012، ص 15.

(38) إبراهيم الدسوقي أبو الليل، مرجع سابق، ص 294 - 296 .

المبحث الثاني
الحماية القانونية للمستهلك في مرحلة إبرام العقد

تتمثل هذه المرحلة باقتران الإيجاب مع القبول لإحداث الأثر القانوني اللازم لنشوء العقد[39]. لذا نبحث مبدأ سلطان الإرادة (المطلب الأول) وعيوب الرضا التي تؤثر في إرادة الشخص (المطلب الثاني) للتعريف بمدى كفاية القواعد الواردة في المشروع الأردني، وهل جاءت بحماية أكبر من الحماية التقليدية في القواعد العامة، وهو ما نعالجه كما يأتي:

المطلب الأول
مبدأ سلطان الإرادة وحماية المستهلك

ظاهر الأمر تحقيق حماية لطرفي العقد ما دام الرضا سليماً، وخالياً من العيوب، إلا أننا إذا نظرنا إلى روح النصوص القانونية الواردة في النظرية العامة للحق الشخصي أو الالتزام، فتتضح صعوبة تحقيق التوازن العقدي لكون القوة الاقتصادية وخبرة المنتج تفوق خبرة واقتصاديات المستهلك. إن ذلك لا يشكّل عيباً من عيوب الإرادة، ولا يستطيع مبدأ الرضائية تعديل البنود غير المتكافئة في العقود غير المتوازنة، إضافة إلى أن مبدأ سلطان الإرادة ليس المبدأ الوحيد الذي ينظّم العلاقة العقدية، إذ توجد مبادئ أخرى لها أهميتها الكبيرة في حال تفعيلها وتطبيقها بشكل سليم، كمبدأ العدالة، ومبدأ حسن النية في العقود كما سنبحثه لاحقاً في مرحلة تنفيذ العقد.

وفي ظل التطور المعاصر في العقود الاستهلاكية واستغلال المهني المحترف للمستهلك، فإن مبدأ سلطان الإرادة من خلال رضا الطرفين وحريتهما في إبرام العقد لا يشكّل حماية فعّالة للمستهلك، كون المهني وهو الطرف القوي في العلاقة الاستهلاكية سيستغل حاجة وضعف المستهلك لفرض الشروط التي تتلاءم ومصلحته[40]. لذا ظهرت الحاجة للبحث عن بدائل تسمح بتحقيق التوازن العقدي بين المهني والمستهلك خاصة في مواجهة الشروط المجحفة بالأخير والقضاء على التعسف. ويظهر جلياً الشرط التعسفي في أنواع معينة من العقود، كعقد الإذعان، وعقد التأمين، وعقد العمل باعتبار الأخيرين من تطبيقات عقد الإذعان. وخروجاً على القواعد العامة ولتحقيق الحماية للمستهلك المذعن في عقد الإذعان، وعقد التأمين فقد أعطى القانون للمحكمة سلطة استثنائية في تعديل أو إلغاء الشروط التعسفية وهو ما نعالجه تالياً:

(39) Janet O. Sullivan & Jonathan Hilliard, The Law of Contract, 4th Edition, Oxford, University press, p 10 - 15.

(40) محمد محمد سادات، آثار اكتساب المستهلك صفة المتعاقد على عقود الاستهلاك، مؤتمر قضايا قانونية معاصرة، جامعة الشارقة، مرجع سابق، ص11.

الفرع الأول
عقود الإذعان

ظهر اتجاهان فقهيان لتحديد مفهوم عقد الإذعان، أولهما: الاتجاه التقليدي الضيّق الذي يرى بأنه حتى يكون العقد إذعاناً فإنّه ينبغي أن يتعلق بسلعة أو خدمة ضرورية، أن يتوافر الاحتكار من الموجب للسلعة أو الخدمة، وأن يكون الإيجاب في العقد عاماً وموجهاً للجمهور[41]، بينما يشترط الاتجاه الثاني الواسع في الفقه الحديث شرطاً واحداً كي يكون العقد إذعاناً وهو: انفراد الموجب بتنظيم شروط العقد نتيجة قوته الاقتصادية التي تمكنه من ذلك، ودون السماح للمستهلك بمناقشة هذه الشروط[42].

إنّ الأصل في التعاقد هو مناقشة طرفي العقد لأحكامه باعتباره وسيلة المستهلك في إشباع حاجاته من السلع والخدمات على افتراض تحقيق التوازن العقدي طبقاً لقاعدة العقد شريعة المتعاقدين، غير أن تطور الأوضاع الاقتصادية والتفاوت في المراكز المالية، دفع الطرف القوي لإملاء شروطه بما يحقق مصالحه[43] على حساب الطرف الضعيف اقتصادياً وهو المستهلك غالباً، وهذا ما يسمى بعقد الإذعان، الأمر الذي تطلب تدخل المشرِّع لحماية الطرف الضعيف من الشروط التعسفية لإعادة التوازن العقدي لاختلاله وعدم التكافؤ بين المستهلك والمزود، إذ يجد المستهلك نفسه بحاجة ماسة للتعاقد لحاجته للسلع والخدمات[44]. فيظهر بوضوح ضعف المستهلك إزاء رابطة عقدية غير متكافئة، يضطر فيه للإذعان[45].

(41) عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام، دار إحياء التراث العربي، بيروت – لبنان، بدون سنة نشر، ص229 وما بعدها. عبد المنعم فرج الصده، عقد الإذعان، مجلة الأمن والقانون، أكاديمية شرطة، دبي، مجلد 4، ع1، يناير1996، ص 243 وما بعدها.

(42) محمد إبراهيم بنداري، نحو مفهوم أوسع لحماية المستهلك في عقد الإذعان: دراسة مقارنة في القانون المصري والإماراتي والفرنسي، مجلة الأمن والقانون، أكاديمية شرطة دبي، السنة الثامنة، العدد الأول، يناير 2000. وكذلك حسام الدين الأهواني، مصادر الالتزام، المصادر الإرادية، مطبعة أبناء وهبة حسان، القاهرة، 1991-1992م. مصطفى الجمال، مذكرات في أحكام المعاملات المدنية في إطار الفقهين الإسلامي والغربي وقانون المعاملات المدنية الإماراتي لسنة 1994-1995، رقم 61، نقلاً عن محمد إبراهيم البنداري، نحو مفهوم أوسع لحماية المستهلك في عقد الإذعان، مرجع سابق، ص 87. وكذلك من المؤيدين للمفهوم الواسع، إيمان طارق مكي، مفهوم عقد الاذعان بين الاتجاه الضيق والواسع، مجلة كلية التربية ،جامعة بابل، العراق،ع4، لسنة 2009.

(43) عمر الهيثم سليم، حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية المؤدية إلى الإذعان: دراسة مقارنة، مجلة الحقوق البحرين، المجلد 10، العدد 2، لسنة 2013، ص 189 - 194، جامعة البحرين، .

(44) للمزيد من التفاصيل راجع فايز رضوان، حماية المستهلك في مجال بطاقات الدفع الإلكتروني، مجلة الأمن والقانون، أكاديمية شرطة دبي، ص 37 وما بعدها. وكذلك محمد المرسي زهرة، الحماية القانونية للمستهلك، مجلة الحق، العدد السابع، لسنة 2001، جمعية الحقوقيين، الإمارات، ص 180 - 193.

(45) محمد إبراهيم بنداري، نحو مفهوم أوسع لحماية المستهلك في عقد الإذعان، مرجع سابق، ص 69.

فالمشرِّعون في الأردن والكويت والإمارات والجزائر موقفهم واضح بإعطاء قاضي الموضوع سلطة تقديرية في التعديل والإعفاء من الشروط المجحفة التعسفية بحق الطرف المذعن حيث تمّ النص على أنه: «إذا تمّ العقد بطريق الإذعان، وكان قد تضمن شروطاً تعسفية جاز للقاضي أن يعدّل هذه الشروط، أو أن يعفي الطرف المذعن منها، وذلك وفقاً لما تقضي به العدالة، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك»[46]. ويلاحظ أن هذا النص أعطى للمحكمة سلطة تقديرية جوازية متى طلب منها ذلك بالتعديل أو إعفاء المذعن من الشرط التعسفي، على الرغم من أن النص يعطي للمحكمة المختصة سلطة تقديرية بالتعديل أو الإعفاء مقيدة بمقتضيات العدالة. وهناك من يرى أنه يتضمن حماية كبيرة للمستهلك في عقد الإذعان لإطلاق يد القاضي في إعادة التوازن المفقود، وتقييده فقط بالعدالة الواجب توخيها عند النظر في شروط عقد الإذعان لإزالة ما يتضمنه من تعسف، وهو وفقاً لذلك يشمل كافة العقود التي يتوافر فيها الإذعان وإن كانت خروجاً على قاعدة «العقد شريعة المتعاقدين» بما يحقق إعادة التوازن وحماية الطرف المذعن[47]. في حين هناك رأي آخر يقول: «إن النص يشكّل نوعاً من الحماية الناقصة للمستهلك، لأنه لم يسمح للقاضي بالنظر في الشرط التعسفي من تلقاء ذاته، على الرغم من قوله في آخر النص ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك». وأضاف صاحب هذا الرأي: «حتى تتحقق الحماية الكافية ينبغي من الأصل استثناء حياد القاضي وإعطاؤه سلطة النظر في إعادة التوازن من تلقاء نفسه دون توقف على طلب المستهلك باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة الاستهلاكية»[48].

ونحن نرى بعد عرض الآراء السابقة بأنه ينبغي التفرقة بين أمرين؛ أولهما مسألة النظام العام المتعلق بمصلحة عامة، وثانيهما مسألة النظام العام الحمائي، ففي الأول: يجوز للمحكمة التدخل من تلقاء ذاتها ودون طلب، إذ أن مفهوم النظام العام المتعلق بمصلحة عامة مفهوم مرن يختلف باختلاف الزمان والمكان، فما يعتبر من النظام العام في دولة قد لا يكون كذلك في دولة أخرى. وعلى الرغم من ذلك ظهرت تعريفات فقهية متعددة، منها ما نادى به السنهوري الذي ذهب الى تعريفه بأنه القواعد التي يقصد بها تحقيق مصلحة عامة، سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية تتعلق بنظام المجتمع الأعلى، وتعلو على مصلحة الأشخاص، فيجب على جميع الأشخاص مراعاة هذه المصلحة وتحقيقها،

(46) المادة 2014 مدني أردني، تقابلها المادة 81 مدني كويتي، انظر: م 248 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي، وم 110 مدني جزائري.

(47) محمد إبراهيم بنداري، مرجع سابق، ص 26 و27.

(48) محمد محمد سادات، آثار اكتساب المتعاقد صفة المستهلك على عقود الاستهلاك، دراسة مقارنة في ضوء القانون الإماراتي والقانون المصري والقانون الإنجليزي مع الإشارة إلى التوجيهات الأوروبية، مؤتمر كلية القانون، جامعة الشارقة – (قضايا قانونية معاصرة)، لسنة 2015، ص21 – 22.

ولا يجوز لهم أن يناهضوها باتفاقيات فيما بينهم، حتى وإن حققت للأشخاص مصالح فردية[49]. ومن جهته، يرى أنور سلطان بأن قوام النظام العام هو فكرة المصلحة العامة والتي تختلف من دولة إلى دولة ومن زمن إلى زمن في نفس الدولة، وهو تبعا لذلك فكرة متغيرة ينظر إليها في جماعة معينة في زمن معين[50]. لذا فإن فكرة النظام العام لا يمكن حصرها بزمان أو مكان، ويجب ترك المسألة لتقدير القضاء وفقاً لمتغيرات الزمان والمكان، وظروف كل واقعة بما يحقق التوازن العقدي المنشود.

وبناء على ذلك فإن القضاء يقدر ما إذا كان الشرط تعسفياً من عدمه، بالنظر إلى الظروف والملابسات لكل حالة بشكل مستقل، وتعليق سلطة القضاء بالنظام العام، فيقع باطلاً كل اتفاق على غير ذلك، ولا يجوز للمتعاقدين الاتفاق على تجريد القاضي من سلطة التعديل أو إعفاء المذعن من الشروط التعسفية في العقد، وإلا فإن إجازة الاتفاق المذكور يعني سلب القاضي سلطته، وهدراً للحماية المقررة للطرف المذعن. يضاف إلى ذلك أن سلطة القضاء جوازية تقديرية، مقيّدة تشريعياً بالتعديل أو الإعفاء وفقاً للعدالة، بهدف تحقيق التوازن العقدي، كأن يجد القاضي شرطاً تعسفياً يقوم على المبالغة في ثمن السلعة أو الخدمة، فإعمال سلطته التقديرية بالتعديل مثلاً يكون بتخفيض ثمن السلعة أو الخدمة للمستهلك حماية له[51].

أما مفهوم النظام الحمائي فيعني: حماية الأشخاص من تصرف الغير نحوهم أو حتى من تصرفهم، كتصرف القاصر غير المميز. فيكون الحق في إقامة دعوى البطلان لمن قرر البطلان لمصلحته أو لحمايته[52]. وتهدف الدولة من تدخلها إلى حماية الطرف الضعيف اقتصادياً في العقد، فيفرض هذا النظام قيوداً على حرية التعاقد، وينسجم مع مفهوم الدولة الحارسة التي تسعى لتلبية حاجات الأشخاص في المجتمع. فيحتاج القاضي كي يحمي طرفاً ضعيفاً أن يتقدم الأخير برفع دعوى لإثبات ما يدعيه.

وبذلك يتضّح أن المشرِّع الأردني ونظيريه الكويتي والإماراتي نظروا إلى جوهر التعسف في عقد الإذعان، وأن القاضي لا يبطل الشرط التعسفي، بل يعفي منه أو يعدّله

(49) عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، نظرية الالتزام بوجه عام، مرجع سابق، ص 399.

(50) أنور سلطان، مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2005، ص 110-111.

(51) د. عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، نظرية الالتزام بوجه عام، مرجع سابق، ص 233 - 234. وكذلك د. أسيد حسن الذنيبات، سلطة القاضي التقديرية إزاء الشرط التعسفي، مرجع سابق، ص 78 – 80 .

(52) إسماعيني الكبير، مدى ارتباط التعويض بالنظام العام، سلسلة موسوعة القضاء والقانون المغربي، الموقع الإلكتروني التالي: www.sejdm.com تاريخ الزيارة: 2017/8/29.

وفقاً لما يحقق العدالة سنداً للنص القانوني العام السابق ذكره. كما جاء في البند السابع من الأسباب الموجبة لمشروع قانون حماية المستهلك الأردني بأن المحكمة المختصة تمنح صلاحيات واسعة في تعديل الشروط التعسفية أو إلغائها بصرف النظر عن السلعة أو الخدمة أو طبيعة العقد تجنباً للقصور في التنظيم التشريعي بشأن عقود الإذعان (العقود النموذجية)، لأن اقتصار الشروط التعسفية على عقد الإذعان يعتبر قصوراً في القواعد العامة ولا يحقق حماية للمستهلك. وفي نص خاص لاحق من ذات المشروع أجاز للمحكمة أن تحكم ببطلان الشروط التعسفية الواردة في العقد المبرم بين المزود والمستهلك أو أن تعدلها أو تعفي المستهلك منها بناء على طلب من المتضرر أو الوزارة أو الجمعية[53]، بينما ساوى قانون حماية المستهلك الفرنسي فعلياً بين طرفي العقد، من خلال بطلان الشروط التعسفية التي تفرض على المستهلك من المهني نتيجة تعسف الأخير في استعمال سلطته تحقيقاً لمصلحته وبصرف النظر إن كان العقد من عقود الإذعان[54].

كما أن الاعتبارات المؤيدة لحماية المستهلك تتمثل في عدم وجود توازن عقدي بين الطرفين وهو أساس التعسف في استعمال الحق، بسبب عدم المساواة، فيفرض المهني شروطاً تعسفية تخل بالعقد. ويكون الحد من الشروط التعسفية بالرقابة على المضمون العقدي من خلال إعادة التوازن. فنظرياً يقال إن الشروط المقبولة لا يمكن أن تكون تعسفية، لأنها لو كانت كذلك لم يكن من الممكن قبولها، ومبدأ استقلال الإرادة يستبعد الشروط التعسفية. وقد أجاز القانون الإماراتي متفقاً مع الأردني والكويتي للقاضي تعديل الشروط التعسفية في عقد الإذعان. وحسناً فعل المشرِّع الأردني حين ذكر أمثلة على الشروط التعسفية بمطلع النص: «يعد من الشروط التعسفية...». لأن التحديد الحصري للشروط التعسفية لا يراعي التطور في المعاملات والشروط المستجدة، ويضعف دور القضاء في حماية الطرف المذعن، الأمر الذي نأمل بقاءه في قانون حماية المستهلك الأردني المرتقب.

وعلى الرغم من أن الطرف المذعن يستطيع المطالبة بتعديل الشروط المجحفة في حقه، إلا أن هناك من يرى أن الحماية ليست كافية كون عقود الإذعان تعد تعسفاً مسبقاً من المزود، وإما أن يقبل بها المستهلك أو لا، فقد يكون الأخير بحاجة للسلعة نظراً لظروفه الاقتصادية السيئة، فيقبل بالعقد دون مناقشة، إضافة إلى عدم إمكانية التفاوض أو المناقشة في عقود الإذعان[55].

(53) فقرة أ من المادة 22 من مشروع قانون حماية المستهلك الأردني.

(54) راجع م 35 من قانون حماية المستهلك الفرنسي الصادر بتاريخ 10 يناير 1978.

(55) عامر قاسم أحمد القيسي، الحماية القانونية للمستهلك: دراسة في القانون المدني المقارن،ط1، الدار العلمية للنشر الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان– الأردن، 2002، ص 98.

ويلاحظ أن الاتجاه الحديث الواسع لمفهوم عقد الإذعان، جاء أكثر عدالة للمستهلك لمواكبته التطور المعاصر في نوعية السلع والخدمات، والطرق الحديثة في الترويج لها، وما يتطلبه ذلك من توفير حماية فعّالة للمستهلك، تجاه الطرف القوي اقتصادياً.

ولاستبعاد الشروط التعسفية في العقد المبرم بين المزود والمستهلك يمكن من خلال جمعيات حماية المستهلك في الأردن والكويت والإمارات والجزائر تنظيم العقد باسم المستهلك مع المهني والتفاوض للوصول إلى عقد سليم متوازن، لأنه إذا قلنا بأن الإرادة حرة في إنشاء ما تريد من العقود، فإن ذلك يعني أن الغلبة ستكون للطرف القوي اقتصادياً، وهو البائع المهني، الذي سيفرض شروطه دون تدخل المستهلك، وبذلك لا يمكن تحقيق استقرار المعاملات لعدم التوازن العقدي بين طرفي العقد.

إذن فالشروط التعسفية ليست حكراً على عقد الإذعان، واقتصارها على الأخير كما سبق وذكرنا يعدّ قصوراً في القواعد العامة لا يحقق حماية للمستهلك، فقد ترد في عقد بيع سلعة، كأن يشترط البائع الإعفاء من الضمان للعيب الخفي، أو الإعفاء من ضمان الاستحقاق، إضافة إلى أن عقود الاستهلاك تعتبر المجال الخصب لتزايد الشروط التعسفية، كون المهني هو من يضع الشروط بقالب نموذجي يحقق مصالحه، ولا يكون من المستهلك سوى القبول أو الرفض لشروط العقد، ويعود رفضه في واقع الأمر لضرر وقع عليه، خاصة متى تعلق محل العقد بسلع أو خدمات ضرورية[56]، وقد يرد الشرط التعسفي في تطبيقات عقد الإذعان كعقد العمل، وعقد التأمين، والأخير هو ما نبحثه تالياً:

الفرع الثاني
عقد التأمين

أورد المشرِّع الأردني والإماراتي والكويتي والجزائري أسباب بطلان الشروط التي توضع في عقد التأمين، لحماية المستهلك (المؤمن له) من الشروط التعسفية التي يقوم بصياغتها المؤمن كطرف قوي، فكان من الضروري أن ينبه المشرِّع المستهلك وهو المؤمن له هنا بأهمية الاطلاع على كافة الشروط والالتزامات التي إذا أخل بها، فقد يسقط حقه بالمطالبة بالتعويض عن الخطر المؤمن منه، وتطبيقاً لذلك عالج المشرِّعون في الدول المذكورة أعلاه الشروط التعسفية في مجال عقود التأمين حيث نصّوا[57] متفقين على أنه يقع باطلاً كل ما يرد في وثيقة التأمين من الشروط التالية:

(56) محمد مياد العربي، مقاومة الشروط التعسفية في العقد، مجلة القانون المغربي، ع13، مارس (3) لسنة 2009، مكتبة دار السلام – الرباط – المغرب، ص9 .

(57) المادة 924 مدني أردني، تقابلها المواد (783، 784، 785) مدني كويتي.

أ- الشرط الذي يقضي بسقوط الحق في التأمين بسبب مخالفة القوانين إلا إذا انطوت المخالفة على جناية أو جنحة عمدية.

ب- الشرط الذي يقضي بسقوط حق المؤمن له بسبب تأخره في إعلان الحادث المؤمن منه إلى الجهات المطلوب إخبارها، أو تقديم المستندات إذا تبين أن التأخير كان لعذر مقبول.

ج- كل شرط مطبوع لم يبرز بشكل ظاهر إذا كان متعلقاً بحالة من الأحوال التي تؤدي إلى بطلان العقد، أو سقوط حق المؤمن له.

د- شرط التحكيم إذا لم يرد في اتفاق خاص منفصل عن الشروط العامة المطبوعة في وثيقة التأمين.

هـ- كل شرط تعسفي يتبيّن أنه لم يكن لمخالفته أثر في وقوع الحادث المؤمن منه»[58].

وللتعريف بأصل النص والأسباب الموجبة لصدوره، رجعنا للمذكرة الإيضاحية، وتبيّن أنها ذكرت الشروط التي تعدّ باطلة إذا تضمنتها وثيقة التأمين، والهدف من هذه المادة تجنب الغرر في العقد، وإتباع العرف السائد بين الناس ورعاية مقاصدهم ومصالحهم، وفي تلك الحالات يبطل الشرط، ويبقى العقد[59].

ولتحقيق الفائدة نفصّل توضيحاً وتحليلاً لهذه الشروط كما يلي:

أ- **الشرط الذي يقضي بسقوط الحق في التأمين بسبب مخالفة القوانين إلا إذا انطوت المخالفة على جناية أو جنحة عمدية**: يُعد هذا الشرط تعسفياً متى فرض بحق المؤمن له بسبب صدور فعل غير عمدي منه، سواءً أكان مخالفة أو جنحة أو جناية[60]، ومتى استثنى المؤمن من مجال التأمين أي عمل يقوم به المستهلك (المؤمن له) مخالفاً للقوانين واللوائح، فلا يعتد به لعدم دقته، كون الاستثناء غير محدد، كأن يذكر المؤمن أن حق المؤمن له في التأمين يسقط بموجب هذا الشرط، بل الأدق أن يشترط المؤمن عدم تأمين المستهلك المؤمن له متى ارتكب عملاً مخالفاً للقوانين

(58) م1028 معاملات مدنية إماراتي، مرجع سابق. و م 924 مدني أردني، مرجع سابق. و م 622 مدني جزائري، مرجع سابق.

(59) المذكرة الإيضاحية لقانون المعاملات المدنية الإماراتي، (دائرة القضاء – أبو ظبي، سلسلة التشريعات الاتحادية، 2014م) الطبعة الأولى، الجزء الثاني، ص 347 و348. وهو مقتضى المواد (30، 37، 58، 187، 189) من مجلة الأحكام العدلية، لعلي حيدر، والمادة 197 من بدائع الصنائع، الجزء الرابع، والتي أشارت إلى أن منح حق الفسخ للأعذار كان امتناعاً من التزام الضرر. وما جاء في الصفحة 63 من رد المحتار، الجزء الرابع، من أن كل وصف لا غرر فيه، فاشتراطه جائز، وعلى هذا الأساس وضعت هذه المادة.

(60) علي أحمد صالح المهداوي، الوجيز في شرح قانون المعاملات المدنية الاتحادي مع بحث فقهي موجز في مشروعيته، ط1 ، المكتبة العلمية، الخبر، ومكتبة الجامعة، الشارقة، وإثراء للنشر والتوزيع، 2011، ص 81.

واللوائح، عندئذ يسقط حقه، إضافة إلى أنه لا يؤخذ بالشرط الذي يخرج به المؤمن من مجال التأمين المخالفات التي يرتكبها المستهلك المؤمن له لمجموع نصوص قانون محدد أو لائحة محددة، فلا يكفي تحديد القانون أو اللائحة، إنما لا بد من تحديد النص ليكون الاستثناء دقيقاً واضحاً لا غموض فيه، ومثال ذلك: متى استثنى المؤمن مخالفات المرور من نطاق تأمين السيارات في حوادثها، دون أن يحدد مخالفة معينة، فيبطل مثل هذا الاستثناء، لغموضه وصعوبة إلمام المستهلك المؤمن له بجميع مخالفات المرور، ليعلم بدقة الأعمال التي تخرج من مجال التأمين. باستثناء ما ذكر في آخر الفقرة، «إلا إذا انطوت المخالفة على جناية أو جنحة عمدية»، وعلة ذلك عدم جواز التأمين من الخطأ العمدي سواء في الجنايات أو الجنح، وحتى في حال عدم ذكر مثل هذه العبارة، فيبقى النص سليماً كون الجنايات والجنح العمدية تستثنى من نطاق التأمين بحكم القانون[61].

ب- الشرط الذي يقضي بسقوط حق المؤمن له بسبب تأخره في إعلان الحادث المؤمن منه إلى الجهات المطلوب إخبارها أو تقديم المستندات إذا تبين أن التأخير كان لعذر مقبول: يقصد بهذا الشرط أن المستهلك متى ثبت أنه تعذر عليه إخطار المؤمن بحدوث الخطر المؤمن منه، فإن حقه بالضمان يبقى قائماً، لأن ظروف الحادث قد تمنعه من الإخطار أو يتأخر بالتبليغ لأمور خارجة عن إرادته، كفقدانه الوعي نتيجة الحادث، أو إصابته بالرعب أو الخوف الذي يتعذر في هذه الحالات الإخطار بوقت سريع[62]. وعلى الفرض المخالف أي أنه متى ثبت غش أو تحايل المؤمن له أو إخلاله المقصود حتى لا يستطيع المؤمن معرفة المتسبب بالحادث أو السبب الحقيقي في حدوثه، فإنه يترتب على ذلك مسؤولية المؤمن له نتيجة إخلاله بعدم تعويضه عن الخطر الذي حدث فقط [63]. وعلى الرغم من أن المشرِّعين الإماراتي والأردني لم ينصا على جزاء الإخلال من قبل المؤمن له (المستهلك) إلا أنه يستنتج من وثيقة التأمين بموجب الاتفاق المنصوص عليه في العقد بين المؤمن والمؤمن له الذي يقضي بسقوط حق المؤمن له بالتأمين عن الخطر المؤمن منه[64]، وأنه متى ثبت

(61) عبد الرازق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء السابع، مرجع سابق، ص 1045 - 1048.
(62) محمد حسين منصور، أحكام قانون التأمين، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005، ص216 - 217.
(63) أحمد أبو السعود، عقد التأمين بين النظرية والتطبيق، دراسة تحليلية شاملة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 218. وهيثم حامد المصاروة، المنتقى في شرح عقد التأمين، مرجع سابق، ص 258، والهوامش التي أشار إليها في ص 258 و259 و260. وآخرون.
(64) جابر محجوب علي، الجوانب القانونية للتأمين الجماعي، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2002، ص 380 - 399.

الإخطار بالظروف الخارجة عن إرادة المؤمن له، وخلال مدة معقولة، فيكون قد نفَّذ التزامه ويضمن المؤمن الخطر المؤمن منه حسب الأصول[65]. فيرتكز التأمين على تغطية الأضرار التي تهدّد الذمة المالية للمؤمن له نتيجة تحقق الأخطار المؤمن منها، والمطالبة بالتعويض عنها في حدود مبلغ التأمين وبمقدار الضرر الفعلي[66].

وتطبيقاً لهذا الشرط صدر حكم قضائي إماراتي مفاده أنه متى تحقق هذا العذر كان الشرط باطلاً في قضية تتلخص حيثياتها بوقوع حادث عمل ومرض مهني، وأن الموظف يستحق التعويض نتيجة العجز الجزئي الدائم عن هذه الواقعة، على الرغم من ثبوت عدم تمكنه من التبليغ خلال الفترة المنصوص عليها، بل وحتى حينما أصبح ذلك ممكناً، واعتبرت المحكمة أن شرط الإخطار عن إصابة العمل لا يصح الاعتداد به في عقد التأمين بسبب انتفاء شبهة الإضرار بالشركة المؤمنة، ويعد شرطاً تعسفياً[67]. ونحن نتفق مع حكم المحكمة كونه يحقق العدالة بحق المستهلك (المؤمن له)، وجاء تطبيقاً لنص القانون السليم، ومحققاً للتوازن العقدي بين طرفين مختلفين في القوة.

وفي تطبيق قضائي أردني مفاده أن شرط إخطار أو تبليغ شركة التأمين لا يرتب القانون على مخالفته إعفاء المؤمن (شركة التأمين) من التزامها بتعويض المؤمن له (المستهلك) عن قيمة التأمين أو الأضرار الحادثة، لتعذر إثبات الضرر لدى شركة التأمين بسبب تأخر التبليغ[68]، وبطلان الشرط التعسفي الذي يفرض الإخطار بشكل معين، متى أخطر المؤمن له عن الحادثة بما يحقق الهدف من التبليغ وهو علم شركة التأمين بالحادثة الواقعة. وكذلك رتبت محكمة التمييز الأردنية البطلان للشرط التعسفي الذي يلزم المؤمن له بالتبليغ خلال فترة قصيرة لدرجة غير معقولة[69].

وتجنباً للقصور أو النزاعات التي تحدث بشأن الإخطار نقترح على المشرِّعين الإماراتي والأردني إضافة فقرة في النص المذكور– بشأن بطلان الشروط التعسفية متى توافر سبب من أسبابها المذكورة – بحيث يحدد بشكل واضح المدة اللازمة للإخطار بفترة تتناسب وجسامة الحادث أو الخطر المؤمن منه، وأن تؤخذ بعين الاعتبار الآثار السلبية

(65) عبد الخالق حسن أحمد، عقد التأمين، ط2، أكاديمية شرطة دبي، 2008، ص104 - 105.

(66) ياسين البكري، الصفة التعويضية في عقد التأمين، مجلة القانون المغربي، العدد الثلاثون، مارس 2016، مكتبة دار السلام، الرباط – المغرب،ص 218 - 219.

(67) الطعن المدني الإماراتي رقم 365 لسنة 23 بتاريخ 20-1-2004، صادر عن المحكمة الاتحادية العليا، مجموعة المطبوعات لجامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة السادسة والعشرون، 2004، العدد الأول، ص122.

(68) حكم محكمة التمييز الأردنية رقم 3129 لسنة 2002م، مجلة نقابة المحامين النظاميين الأردنية، العدد 7 و8 و9 لسنة 2003م، ص1736.

(69) حكم محكمة التمييز الأردنية رقم 235 لسنة 1997م، مجلة نقابة المحامين النظاميين الأردنية، لسنة 1998م، ص 2575.

كالخوف، وجسامة الحادث، ونوع التأمين، كالتأمين ضد السرقات حيث يجب الإخطار بأسرع وقت ممكن بعد حدوث الخطر لتحديد الفترة المناسبة، مع أهمية وضرورة الرجوع لمدة الإخطار المتفق عليها في وثيقة التأمين، مع ترك مدى تحقيقها للعدالة من عدمه إلى قاضي الموضوع [70].

ج- كل شرط مطبوع لم يبرز بشكل ظاهر إذا كان متعلقاً بحالة من الأحوال التي تؤدي إلى بطلان العقد أو سقوط حق المؤمن له: جاء هذا الحكم تأكيداً لحماية المستهلك من الطرف القوي الذي قد يضع مثل هذا الشرط بطريقة غير واضحة أو بخط مختلف أو حجم للخط أصغر يصعب رؤيته، أو عدم وضعه في مكان بارز، مما يضلل المؤمن له (المستهلك)، لذا يجب إظهار شرط السقوط للإخلال بالتزام، الإخطار في وثيقة التأمين، وإلا تم الرجوع للقواعد العامة في التأمين التي رتّبت البطلان لكل شرط مطبوع لم يبرز بشكل ظاهر متى كان متصلاً بسبب من الأسباب التي تؤدي إلى بطلان العقد أو سقوط حق المؤمن له[71]. فمتى توافر ذلك اعتبر المشرِّعان الإماراتي والأردني الشرط باطلاً، ولا يترتب عليه أثر، وهذا يشكّل حماية خاصة للمستهلك في نصوص عقد التأمين.

د- شرط التحكيم إذا لم يرد في اتفاق خاص منفصل عن الشروط العامة المطبوعة في وثيقة التأمين: عرّف القانون المدني الفرنسي شرط التحكيم بنص القانون صراحة بخلاف القانون الأردني والإماراتي والكويتي والجزائري، بأنه: «ذلك الاتفاق الذي يلتزم فيه أطراف عقد بأن يعرضوا على التحكيم المنازعات التي قد تنشأ عن العقد المذكور»[72]. ويكون هذا الشرط سابقاً على قيام النزاع بين الطرفين، وأن يرد في اتفاق مستقل، كأن يتفقا بموجب شرط في عقد ما كالمقاولة مثلاً على أنه في حال حدوث نزاع لاحق ينتج عن العقد، يتم حله عن طريق التحكيم[73].

(70) انظر حول المدة المعقولة للإخطار، وبعض الآراء التي قيلت بوجوب تحديدها مع ضرورة الرجوع لوثيقة التأمين وما تمّ الاتفاق عليه وظروف الخطر، محمود حسين منصور، أحكام قانون التأمين، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005، ص216 - 219. وهيثم حامد المصاروة، المنتقى في شرح عقد التأمين، مكتبة الجمعة، الشارقة، وإثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، الطبعة الأولى، ص 257. وغازي خالد أبو عرابي، أحكام التأمين: «دراسة مقارنة»، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2011، ص 333 - 336.

(71) هيثم حامد المصاروة، المرجع السابق، ص 260. وعبد الحميد نجاشي الزهيري، عقد التأمين، ط1، الآفاق المشرقة ناشرون، الشارقة، 2011، ص 198.

(72) م 316 من القانون المدني الفرنسي، لا مقابل لها في القانون الإماراتي، ولا مقابل لها في القانون المدني الأردني، ولا مقابل لها في القانون المدني الجزائري.

(73) بكر عبد الفتاح السرحان، قانون التحكيم الإماراتي: دراسة مدعمة بأهم الاجتهادات القضائية، ط1، مكتبة الجامعة، الشارقة، 2012، ص 74 - 112 - 115. وكذلك وليد محمد حمودة، الجامع القانوني في التحكيم، بدون دار نشر، 2011، ص 23 - 25.

وفي نص آخر من ذات القانون المدني الفرنسي أجاز عقد التحكيم مهما كانت صفة الأطراف، وبناء عليه يجوز أن يتفق المهني مع المستهلك على إحالة النزاع القائم بينهما على محكم أو أكثر يتفقان عليه، لذا على المستهلك عدم التسرع في التوقيع على عقد التحكيم بعد نشوء النزاع بينه وبين المهني[74].هذا وقد ألزم المشرِّعان الأردني والإماراتي الكتابة لثبوت الاتفاق على التحكيم[75]، حتى ينتبه لها المستهلك بشكل واضح[76]. وهذا يعني أنه حتى يعتد بشرط التحكيم فيجب أن يتفق عليه الطرفان صراحة بموجب العقد المبرم بينهما.

هـ – كل شرط تعسفي يتبيّن أنه لم يكن لمخالفته أثر في وقوع الحادث المؤمن منه:
إنّ فكرة العذر المقبول الواردة في البند (أ) تعتبر تطبيقاً لهذا الشرط الوارد في البند (هـ)، ويعود تقدير الشرط التعسفي لمحكمة الموضوع، فيكون لها الرقابة على فرض الجزاء بمنع إعمال الشرط حسب ظروف كل واقعة ينطوي عليها التعسف في حق المؤمن (المستهلك)[77]

المطلب الثاني

عيوب الرضا وحماية المستهلك

يعدّ الرضا ركناً من أركان العقد، إلا أن الرضا المجرد لا يكفي لقيام العقد، بل يتم ذلك متى كانت الإرادة سليمة خالية من عيوب الرضا وهي: الإكراه، الغلط، والتغرير مع الغبن الفاحش. فمتى ثبت تأثير المهني على إرادة المستهلك ودفعه للتعاقد، كأن يكرهه على إبرام العقد الاستهلاكي، فلا ينفذ العقد في حق المستهلك، إلا إذا أجازه بعد زوال الإكراه سنداً للقانون الأردني والإماراتي[78]، في حين أجاز القانون المدني الكويتي طلب إبطال العقد لمن وقع في الإكراه[79].

من جهة أخرى، إذا لجأ المنتج لوسائل احتيالية قولية أو فعلية لدفع المستهلك إلى التعاقد، وتحقق أن العقد تمّ بغبن فاحش جاز لمن غُرِّر به المطالبة بفسخ العقد سنداً للقواعد العامة

(74) م 2059 مدني فرنسي، مرجع سابق.
(75) م10 من قانون التحكيم الأردني رقم 31 لسنة 2001، م203 من قانون الإجراءات المدنية الإماراتي الاتحادي المتعلقة بالتحكيم رقم 11 لسنة 1992 المعدل بالقانون الاتحادي رقم 30 لسنة 2005.
(76) سعاد النويري، الحماية الخاصة لرضا مستهلك التأمين: دراسة مقارنة، (مؤتمر الجوانب القانونية للتأمين واتجاهاته المعاصرة)، جامعة الإمارات، 13-14 مايو لسنة 2014، ص 72.
(77) محمد حسين منصور، أحكام قانون التأمين، مرجع سابق، ص 223. وعبد الرزاق السنهوري، الوسيط، ج7، مرجع سابق، ص 1048.
(78) م141 مدني أردني. و م 182 معاملات مدنية إماراتي.
(79) م 156 مدني كويتي.

في القانون الأردني والإماراتي[80]، كون العقد من حيث الأصل لا يفسخ بالغبن الفاحش بدون تغرير. وعلى الرغم من ذلك فإن إعمال قواعد الفسخ لا تحقق الحماية الكافية المنشودة للمستهلك، والسبب في ذلك أن الشخص المستهلك قد يعبر عن إرادته تعبيراً خالياً من الإكراه أو التغرير مع الغبن الفاحش وبكل وضوح، إلا أنه قد يصاب بعيب التسرع وعدم التمهل، وبذلك يكون بأشد الحاجة للحماية نتيجة عدم ترويه في اتخاذ القرار السليم من خلال حق العدول أو خيار العدول للمستهلك بعد تنفيذ العقد الذي لم ينص عليه المشروع الأردني، وقانون حماية المستهلك الإماراتي والكويتي، ولم تنص عليه كذلك القواعد العامة في القانونين الإماراتي والأردني[81].

الفرع الأول
الإكراه

بما أن الإكراه هو إجبار الشخص مادياً أو معنوياً بغير حق على أن يعمل عملاً دون رضاه[82]، فإنه لا يمكن تطبيق ذلك على المستهلك على أساس أن الضرورة تعتبر إكراهاً يفسد رضا المستهلك وفقاً لنصوص القانون المدني. ومن تطبيقات القضاء الفرنسي على ذلك أنه لا ينتج أي إكراه معنوي نتيجة خوف مستهلك (مدين) يلاحقه دائنوه من تعريض ثروته إلى خطر جسيم عند إبرامه اتفاقية أتعاب محاماة[83].

ويلاحظ أن عدم التنظيم الصريح في القانون المدني للهيمنة الاقتصادية أو الضغط الاقتصادي الذي يعني الضغط على إرادة أحد الأطراف لحمله على التعاقد بسبب وجوده في وضعية اقتصادية صعبة تدفعه دفعاً للتعاقد بشروط ما كان ليقبل بها لو كان في وضعية عادية[84] – لا يشكّل ضرورة للتوسع في عيب الإكراه ليشمل حالة استغلال أحد المتعاقدين للطرف الآخر اقتصادياً، لأنه يمكن البحث في التوازن العقدي بوجود الضغط الاقتصادي من خلال القواعد المتعلقة بالبنود التعسفية، أو أحكام عقد

(80) م 149 مدني أردني. تقابلها م 164 مدني كويتي، و م 185 و186 معاملات مدنية إماراتي.

(81) عدنان سرحان، حق المستهلك في العدول عن العقد في القانون المقارن ومدى الحاجة إلى تقريره في القانون الإماراتي، بحث مقدّم لمؤتمر قضايا قانونية معاصرة، كلية القانون، جامعة الشارقة 25– 2015/11/26م، ص 16 و17. وكذلك أحمد إبراهيم الحياري، عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الإنترنت: دراسة مقارنة في القانونين الأردني والفرنسي، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، مجلد 1، عدد 2، تموز/ يوليو، 2009م، ص 124، وما بعدها، جامعة مؤتة، الأردن.

(82) م 176 معاملات مدنية إماراتي. تقابلها م 135 مدني أردني. م1113 و م1114 مدني فرنسي نفس المعنى.

(83) نقض مدنية 2، 8 أيلول/ سبتمبر 2005، نشرة الغرف المدنية لدى محكمة النقض الفرنسيII، رقم 213، مجلة فصلية، مدني 2006، 108.

(84) عبد الرؤوف اللومي، الإكراه الاقتصادي، مجلة دراسات قانونية، ع22، لسنة 2015، هامش 190، ص 136 وكذلك كلية الحقوق، جامعة صفاقس، تونس، ص94 ، ص113، ص136.

الإذعان لتحقيق الغاية الأساسية منه وهي حماية المستهلك، وكذلك مبدأ حسن النية في التعاقد، ومشروعية السبب في التعاقد، دون حاجة للتوسع أو إضافة نوع جديد من أنواع الإكراه

الفرع الثاني
الغلط

حيث إن الغلط هو إيهام أو توهم المستهلك من خلال وسائل احتيالية لجأ إليها البائع لدفعه على تصور الأمور على غير حقيقتها فدفعته إلى التعاقد. فما مدى الحماية للمستهلك في ظل المشروع الأردني والقواعد العامة إذا وقع المستهلك في غلط؟ للإجابة على ذلك نفرّق بين نوعين من الغلط، ذلك المانع من الانعقاد (أولاً)، والغلط في صفة مرغوبة في المحل وشخص المتعاقد (ثانياً) كما يلي:

أولاً- الغلط المانع من الانعقاد:

يقصد بالغلط المانع، الغلط الذي يمنع توافق الإرادتين، فيؤدي إلى بطلان العقد، وحيث إن الغلط وهمٌ يقع في ذهن المستهلك، فيجعله يتصور الأمور على غير حقيقتها، مما يدفعه إلى إبرام عقد ما كان ليبرمه لو علم بالواقع[85]، في حين إن التدليس خداع يصدر من أحد المتعاقدين في أثناء تكوين العقد بقصد حمل الآخر على التعاقد معه[86]، أو تضليل العاقد بوسائل احتيالية لإيقاعه في غلط يدفعه إلى إبرام العقد[87].

وبيّن القانونان الإماراتي والأردني على أنه: «إذا وقع الغلط في ماهية العقد أو في شرط من شروط الانعقاد أو في المحل بطل العقد»[88]، في حين جاء القانون المدني الكويتي ونصّ على أنه: «إذا وقع المتعاقد في غلط دفعه إلى ارتضاء العقد، بحيث إنه لولا وقوعه فيه لما صدر عنه الرضاء، فإنه يجوز له طلب إبطال العقد، إذا كان المتعاقد الآخر قد وقع معه بنفس الغلط دون تأثير منه كان من الممكن تداركه، أو علم بوقوعه فيه، أو كان من السهل عليه أن

(85) عدنان سرحان ويوسف عبيدات، المصادر الإرادية للالتزام: العقد والتصرف الانفرادي، ط1، الآفاق الشارقة، ناشرون، ص 121.

(86) أبو الوفا محمد أبو الوفا إبراهيم، التعريف بالغش واختلافه عن التدليس في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، مجلة الوعي الإسلامي، وزارة الأوقاف والشؤون الاسلامية، الكويت، ع 387، مارس 1998، ص48 – وص49.

(87) عبد الحي القاسم عبد المؤمن عمر وآخرون، التدليس والأحكام المتعلقة به في المعاملات المدنية فقهاً وقانوناً، سلسلة دراسات عربية وإسلامية، مركز اللغات الأجنبية والترجمة بجامعة القاهرة، مصر، مجلد38، لسنة 2012م، ص 184.

(88) م 194 معاملات مدنية إماراتي، مرجع سابق. تقابلها م 152 مدني أردني.

يتبيّن عنه ذلك[89]. ومثال الغلط في ماهية العقد الذي قد يقع به المستهلك نتيجة الخطأ في فهمه، أن يدور حديث بين شخصين فيقول أحدهما للآخر خذ مبلغ خمسة آلاف درهم أنفقها على نفسك يريد بذلك إقراضه إياها، فيقبل الطرف الآخر معتقداً أنها هبة، فلا ينعقد لا عقد القرض ولا عقد الهبة. أما مثال شرط الانعقاد التعاقد على تركة ليست مشتركة بين الورثة وشخص آخر يعتقد أنه موصى له بحصة شائعة فيها، فيتبيّن أن الوصية باطلة، فتبطل القسمة، بينما الغلط في المحل كمن يبيع سيارة، فيعتقد المشتري أنه يشتري سيارة أخرى[90].

وتطبيقاً لذلك جاء في حكم قضائي فرنسي ما مضمونه: البطلان المطلق المتعلق بالاتفاقية التي يعتقد بموجبها أحد الفرقاء أنه يكتسب ملكية شقة، في حين أن الآخر يقصد التفرغ عن حصص في شركة تعطي الحق بتخصيص مسكن، وذلك لعدم التقاء إرادة الطرفين على العقد ذاته[91].

وحسنا فعل مشروع قانون حماية المستهلك الأردني حين اعتبر من حقوق المستهلك حقه في الحصول على معلومات كاملة وواضحة قبل اتمام عملية الشراء وشروط البيع للتخفيف على المستهلك وحمايته[92]، وهو ما نأمل بقاءه عند صدور القانون المرتقب مستقبلاً، لأن عدم تبصيره وعدم إخباره بالمعلومات الضرورية عن السلع والخدمات بتكوين إرادة سليمة يعدّ خديعة، خاصة متى علم به المهني وسكت عن سوء نية[93].

ثانياً- الغلط في صفة مرغوبة بالمحل أو شخص المتعاقد:

نص القانونان الإماراتي والأردني على إعطاء الحق بفسخ العقد للمتعاقد إذا وقع منه غلط في أمر مرغوب كصفة في المحل أو ذات المتعاقد الآخر أو صفة فيه[94]، ومثال الغلط في أمر مرغوب كصفة في المحل، كمن يشتري خاتماً على أنه أثري، فيتبين غير ذلك، بينما مثال الغلط في شخص المتعاقد أو صفة فيه، كمن يتعاقد مع جراح تجميل، فيتبين أنه طبيب غير مختص بالتجميل. وبذلك يكون حكم العقد غير لازم في حقه لأن

(89) م 147 مدني كويتي.

(90) للمزيد من التفاصيل راجع المذكرة الإيضاحية لقانون المعاملات المدنية، دائرة القضاء- أبو ظبي، سلسلة التشريعات الاتحادية،2014، ط1، جز 1، ص 210 وما بعدها.

(91) نقض فرنسي، مدنية 3، بتاريخ 1 شباط / فبراير 1995، نشرة قرارات الغرفة المدنية لدى محكمة النقض، مدنية 111، رقم 36.

(92) بند 2 و3 من الفقرة أ من المادة الثالثة من مشروع قانون حماية المستهلك الأردني.

(93) نزيه الصادق المهدي، الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود: دراسة فقهية مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1999، ص4.

(94) م 153 مدني أردني. و م195 معاملات مدنية إماراتي.

المشرِّعين يتحدثان عن الغلط ليس في المحل بحد ذاته، بل في صفة مرغوبة في المحل أو صفة مرغوبة بشخص المتعاقد[95].

الفرع الثالث
التغرير مع الغبن الفاحش

يعتبر التغرير مع الغبن الفاحش أحد عيوب الإرادة في القانونين الإماراتي والأردني الذي يشترط لإعماله توافر وسائل احتيالية دفعت المستهلك إلى التعاقد، إذ لولاها لما أبرم العقد لو علم بها، بالإضافة إلى أنه لا بد من الغبن الفاحش المقترن بالتغرير، والأخير نوعان؛ تغرير قولي وتغرير فعلي، فقد يغير السائق في عداد السرعة فيعد تغريراً فعلياً في حال ثبوته، أو يدعي بأنه خبير ميكانيكي، ويظهر غير ذلك، وهو احتيال مؤثر في إرادة المستهلك ويعيبها، ويعطي الحق له بالمطالبة بفسخ العقد حماية له من المعلن الذي ضلله بدفعه للتعاقد. هذا وقد يقع التغرير مع الغبن الفاحش من خلال إخفاء حقائق جوهرية عن السلعة تعيبها أو تؤثر في جودتها أو الكذب غير المألوف الدافع للتعاقد، وإخفاء معلومات حقيقية عن السلعة لو علم بها المستهلك لما أبرم العقد مع المعلن المضلل[96].

وقد يكون أكثر هذه العيوب ملاءمة لحماية المستهلك، ويتحقق فيها الغبن الفاحش الذي لا يدخل تحت تقويم المقومين، كالبيوع في المنازل، والقروض، والدعايات التي تهدف لدفع المستهلك إلى التعاقد دون أن تبيّن له المعلومات والبيانات الكافية عن السلع أو الخدمات لتبصيره وإعلامه قبل اتخاذ القرار بالشراء، بل المبالغة في الدعاية المضللة والكاذبة بهدف دفعه إلى التعاقد[97].

وبذلك يتضح عدم كفاية قواعد الفسخ لتحقيق الحماية للمستهلك من التغرير مع الغبن الفاحش، بل يحتاج إلى إعلامه[98] بكافة مزايا السلعة المبيعة ومخاطر سوء استعمالها منعاً لتحايل البائع والتغرير بالمستهلك، وهو ما تداركه مشروع القانون الأردني الخاص بالمستهلك، وذكره قانون حماية المستهلك الإماراتي والكويتي كما بيّنا سابقاً. ونأمل

(95) المذكرة الإيضاحية، ج1، المرجع السابق، ص 213.

(96) م187 و م195 و م196 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي، مرجع سابق. تقابلها م145 مدني أردني. للمزيد من التفاصيل راجع رشا حطاب، المرجع السابق، ص 14 وما بعدها.

(97) عمر الهيثم سليم، حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية المؤدية إلى الإذعان، مرجع سابق، ص 198.

(98) حول مفهوم الالتزام بالإعلام والمسميات المرادفة ونشأته وشروطه وأثره في حماية المستهلك، انظر حازم الرمحين، الالتزام بالإعلام وأثره في حماية المستهلك، مجلة الحقوق، المجلد 12، العدد 1، السنة 2016، جامعة البحرين، ص14 وما بعدها.

بقاءه في الخطة التشريعية المستقبلية عند صدور القانون الخاص بحماية المستهلك في الأردن.

ومتى أخلَّ البائع بالتزامه بالإعلام يستطيع المستهلك أن يؤسس الدعوى المدنية على الإخلال بالالتزام العقدي متى تحقق الضرر، فيطالب بالتنفيذ العيني أو المطالبة بالفسخ والتعويض إن كان لهما موجب، تطبيقاً لقاعدة العقد الملزم للجانبين في القوانين التقليدية موضوع الدراسة.

وبذلك نصل إلى بحث مدى تحقق الحماية للمستهلك في المرحلة الحاسمة، وهي مرحلة التنفيذ، اللاحقة على إبرام العقد، وهو ما نعالجه في المبحث التالي:

المبحث الثالث
الحماية القانونية للمستهلك في مرحلة تنفيذ العقد

سنقصر دراستنا في هذه المرحلة على مبدأ حسن النية في تنفيذ العقد، ومبدأ مقتضيات العدالة (المطلب الأول)، العقد غير اللازم والخيارات التي تؤثر في لزومه (المطلب الثاني)، ثم التعاقد بالعربون (المطلب الثالث).

المطلب الأول
مبدأ حسن النية ومبدأ مقتضيات العدالة

نصت القوانين موضوع الدراسة على أنه: «1- يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجب حسن النية. 2 - ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقدين بما ورد فيه ولكن يتناول أيضاً ما هو من مستلزماته وفقاً للقانون والعرف وطبيعة التصرف»[99]، متفقة بذلك مع القانون الفرنسي الذي نص على أن: «العقود لا تعدّ ملزمة فقط بما تمّ الاتفاق عليه صراحة، ولكن أيضاً بكل ما تستلزمه العدالة والعرف أو ما يتطلبه القانون من توابع للالتزام وفقاً لطبيعته»[100].

من جهته، فقد استند التوجيه الأوروبي على بعض الضوابط التي تقتضيها العدالة في العلاقة التعاقدية بين المستهلك والمهني، ومن هذه الضوابط مبدأ حسن النية الذي يؤسس عليه التوجيه الأوروبي مدى عدالة الشرط التعاقدي[101]، وبذلك نص على ضوابط العدالة، بأن وضع معياراً عاماً يمكن تطبيقه على الحالات المختلفة لاعتبار الشرط التعاقدي غير عادل، واعتبر أن الشروط التعاقدية تكون غير عادلة إذا وجد:

- خلل واضح في الحقوق والالتزامات للطرفين الناشئة عن العقد، وتلحق ضرراً بالمستهلك.
- انتهاك متطلبات مبدأ حسن النية، بحيث يكون تنفيذ العقد مختلفاً عما كان يتوقعه المستهلك[102]، والذي نصّت عليه القوانين محل الدراسة كما بيّنا سابقاً، إلا أنها لم تحدد له مفهوماً محدداً، ولا معياراً ثابتاً[103]. وعلى الرغم من ذلك لا نرى ذلك قصوراً

(99) م202 مدني أردني، تقابلها: م 197 مدني كويتي، و م 246 معاملات مدنية إماراتي.

(100) م 1135 من القانون المدني الفرنسي، فقرة 2 من المادة 202 مدني أردني، م 195 مدني كويتي. فقرة 2 من المادة 246 معاملات مدنية إماراتي.

(101) محمد محمد سادات، مرجع سابق، ص 15 و16.

(102) المادة الثالثة من التوجيه الأوروبي رقم 13 لسنة 1993.

(103) نوري حمد خاطر، وظائف حسن النية في قانون المعاملات المدنية الإماراتي رقم 5 لسنة -1985 دراسة مقارنة، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، العدد الأول، السنة الخامسة، العدد التسلسلي 17، مارس 2017، ص 42.

تشريعياً، لأن التعريف من مهمة الفقه وليس التشريع، ونقترح أن يترك تقدير حسن النية للقضاء، الأمر الذي يشكل مرونة وفقاً للتطورات المعاصرة.

ويكون الشرط التعاقدي غير عادل في حال لم يتم التفاوض عليه بين المستهلك والمهني، ويعدّ إخلالاً بمبدأ حسن النية في تنفيذ العقود، ويلحق الأذى بالمستهلك[104]. ويظهر اختلال التوازن العقدي في حال احتفظ المهني بحقه في تخفيف أو استثناء مسؤوليته تجاه المستهلك متى أخل الأخير بالتزام عقدي، أو إلغاء الشروط العقدية دون اهتمام بإرادة المستهلك، أو بفرض المهني جزاءات مالية مبالغ فيها إذا أخل المستهلك بتنفيذ التزامه[105]، كذلك يتحقق عدم العدالة في الشروط التعاقدية، بسبب أنها تلزم أحد الطرفين دون الآخر، وليس بسبب كونها ظالمة أو مرهقة بحد ذاتها، فمتى فرض الشرط على كلا الطرفين، تتحقق العدالة، ولا يكون الشرط تعسفياً وإن تضمن التزامات مجحفة[106]، وحتى يتحقق مبدأ حسن النية في مرحلة التنفيذ، فلا بدّ من اهتمام المهني بضمان مصالح المستهلك، كما يضمن هو مصالحه عند كتابة شروط العقد، ويكون ذلك بضمان عدم تمتع المهني بمركز أفضل خلال مرحلة التنفيذ، عندئذ يكون مبدأ حسن النية هو الأساس في معرفة مدى عدالة الشرط التعاقدي، ومدى تحقيق التوازن المنشود[107].

وجدير بالذكر أن هناك من يرى أن قانون حقوق المستهلك الإنجليزي لسنة 2015، جاء ليعزز التشريعات الموجودة[108]، وأهم جزئية فيه معالجة الشروط غير العادلة بالنسبة للقانون الإنجليزي الخاص بالشروط التعسفية في العقود لسنة 1977، حيث شملت هذه الحقوق البضائع والخدمات بأشكالها المختلفة، ومنها: المحتويات الرقمية، والبرامج، وغيرها. وينبغي على نظام الأعمال التلاؤم مع الشروط التعاقدية لعام 2015 بكل أطرافه من أعمال وتسويق وطرق بيع، وذلك لتجنب المخاطر القانونية بأقصى الحدود الممكنة لضمان حقوق المستهلكين، ومتى كان العقد لمصلحة طرف أو كان غير عادل، فهذا يشكل حماية ناقصة للطرف الآخر[109]. وبذلك يتضّح أن القانون الإنجليزي الخاص بالشروط التعاقدية غير العادلة، وضع المبدأ العام لمواجهة الشروط التعسفية، القائم على أن تكون

(104) محمد محمد سادات، مرجع سابق، ص 16.

(105) للمزيد من التفاصيل: محمود فياض، مرجع سابق، ص 30.

(106) محمد محمد السادات، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في القانون الإنجليزي، مرجع سابق، ص 466.

(107) محمد محمد السادات، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في القانون الإنجليزي، مرجع سابق، ص 496. وزكرياء خليل، حماية المستهلك من الشروط التعسفية، المجلة المغربية للدراسات القانونية والقضائية– المغرب، ع12، 11، 2016م، ص 15.

(108) George Mallet, The Consumer Rights Act 2015, Unfair Term, 16 September 2015, p.1. See The www.handersonchmbers.co.uk in 12/9/2017.

(109) Simon Stokes, The Consumer Rights Act 2015,.op.cit.Pp.1.5.

الشروط الواردة في عقود الاستهلاك والعقود النموذجية معقولة، علماً بأن قانون حقوق المستهلك الإنجليزي لعام 2015، ألغى عقود المستهلكين (المهني مع المستهلك) من قانون الشروط التعسفية في العقود لعام 1977، وأبقى على عقود (المهني مع المهني) واستبدل قانـون 1999 بقانون 2015. ونتيجة لذلك فإنـه لمعرفة فيما إذا كانت الشروط عادلة أو غير عادلة، يرجع لقانون حقوق المستهلك لعام 2015 في العقود بين المهني والمستهلك[110]. ونحن نرى أن مدى عدالة الشرط التعاقدي من عدمه يمكن أن يحقق حماية للمستهلك متى ترك تقديره للقضاء ووفقاً لحيثيات النزاع. ونقترح في هذا الشأن أن تقتدي القوانين موضوع الدراسة بالتوجيه الأوروبي من خلال تفعيل وتطبيق مبدأ العدالة وما يوجبه حسن النية في تنفيذ العقود بين المستهلكين والمهنيين.

المطلب الثاني
العقد غير اللازم والخيارات المؤثرة فيه

يقصد بالعقد غير اللازم، العقد الصحيح، الذي يعطي الحق لأي من طرفي العقد الحق في فسخه دون تراض أو تقاض. ويمكن الرجوع إلى قواعد العقد غير اللازم بإعطاء حق الرجوع عن العقد في حال تسرّع المستهلك وعدم ترويه، وكذلك لخيار الشرط في البيع بشرط التجربة الذي يمنح المستهلك الفرصة الكافية – متى تمّ الاتفاق عليه – في التروي وعدم التسرع في قبول السلعة أو رفضها حتى وإن تحققت المواصفات التي يرغب بها المشتري، فله الحق في القبول أو الرفض، شريطة عدم مرور المدة للتجربة المتفق عليها، والسلعة بيده دون إبداء الرأي فتلزمه. وذلك بخلاف ما يسمى بخيار الرجوع أو العدول في الدول الآخذة به، بنص القانون، وليس بحكم الاتفاق، كالقانون الفرنسي الذي منح المستهلك مدة سبعة أيام لممارسة حقه في الرجوع دون بيان الأسباب، أو دفع جزاءات، باستثناء مصاريف الرد. وبهذا الخيار قد يتحقق التوازن العقدي والرضا الكامل المستنير[111]، وهو ما نأمل النص عليه صراحة في قانون حماية المستهلك الأردني المرتقب صدوره، لتحقيق الحماية الكاملة للمستهلك، وممارسته لحق الرجوع حسب الأصول. ويقصد بالخيار طلب خير الأمرين من الإمضاء والفسخ، إذ إن الأساس في البيع اللزوم، إلا أن الشرع أثبت فيه الخيار بهدف الرفق بالطرفين، ورخصة إما لدفع الضرر، أو للتروي[112]. والمعروف أن القانونين الأردني والإماراتي متأثران بالفقه

(110) op.cit,.P.p. 5-6.

(111) عدنان السرحان، مرجع سابق، ص 18 و م 494 و495 معاملات مدنية إماراتي.

(112) الإمام الشافعي شمس الدين محمد بن أبي العباس: نهاية المحتاج إلى شرح المنهاج في الفقه على مذهب الإمام الشافعي، الجزء الرابع، دار الكتب العلمية، بيروت– لبنان، 1993م – 1414هـ، ص 3.

الإسلامي فأقرا مجموعة من الخيارات التي تؤثر في لزوم العقد، وهي خيار الشرط، وخيار التعيين، وخيار الرؤية، وخيار العيب، التي ينبغي بحثها للتعريف بمدى كفايتها في تحقيق حماية المستهلك في ظل التطور المعاصر وفقاً للتالي:

الفرع الأول
خيار الشرط

هذا الخيار هو القاعدة العامة، وقد يشترط دون اقترانه بالتجربة، التي نصّ عليها القانون الأردني والإماراتي والكويتي[113]، والتي تعدّ تطبيقاً لهذا الشرط. ويقصد به الخيار الذي يشترطه أحد الطرفين المتعاقدين أو كلاهما، ويعطي الحق لمن له الخيار في نقض العقد خلال المدة المعينة، وإلا استمر العقد، إذ إن العقد الذي فيه خيار الشرط، يكون عقداً غير لازم من جانب من له الخيار، ويجوز له الرجوع فيه، إذ من شأن خيار الشرط أن يعلق العقد لحاجة التعامل إليه في التأمل والتروي[114]. وفي حال عدم الاتفاق عليه، يجعل العقد لازماً، ولا يستطيع المستهلك الرجوع، وهو ما يشكل حماية ناقصة، كونه مقروناً بالاتفاق لا بنص القانون.

ففي عقد البيع بشرط التجربة، يعطي هذا الخيار الحق للمشتري بالرجوع عن العقد سواء توافرت الخصائص المطلوبة بالسلعة أم لا، وخلال مدة التجربة، أي أن له الحرية بقبول التعاقد أو رفضه وهذا يوفر له قدراً من عدم التسرع والتروي عند رغبته بالسلعة المبيعة، إلا أن مصدر هذا الخيار هو الاتفاق لا القانون، وعليه قد لا تتحقق الحماية للمستهلك عند فرض القوي لشروطه، فتبقى حماية المستهلك ناقصة بتطبيق هذا الخيار[115].

الفرع الثاني
خيار الرؤية

يتفق المشرِّع الإماراتي والأردني على ثبوت خيار الرؤية في العقود التي تحتمل الفسخ لمن صدر له التصرف ولو لم يشترطه إذا لم ير المعقود عليه وكان معيناً بالتعيين[116]. ويلاحظ أن القانونين أعطيا الحق بموجب القانون لأحد طرفي العقد أن يمضي العقد أو يفسخه عند رؤية محله لدى إبرام العقد أو قبله وهذا خلاف لخيار الشرط السابق بحثه،

(113) المادتان (177 – 470) مدني أردني، والمادتان (219 – 494) معاملات مدنية إماراتي. وم323 مدني كويتي.
(114) راجع المذكرة الإيضاحية لقانون المعاملات المدنية الإماراتي، ص 286 وما بعدها.
(115) حسني محمد أحمد جاد الرب، تجربة المبيع وأثرها على التزامات الطرفين في عقد البيع: دراسة مقارنة في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات– مصر، 2010، ص31. وهبة الزحيلي، الفقه الاسلامي وأدلته، دار الفكر– دمشق، 1404هـ، 1989م، ط3، ج4، ص 535 - 537.
(116) م 226 معاملات مدنية إماراتي. و م 184 مدني أردني.

وخيار التعيين، وخيار العيب اللاحق بحثهما، ويثبت الأخير بقوة القانون وإن لم يشترط في العقد، بخلاف خيار التعيين وخيار الشرط. وعليه فقد يشتري شخص ما سلعة لم يرها، فله أن يستمر بالعقد أو يفسخه بعد رؤيتها. وجدير بالذكر أن الرؤية لا تتحقق إلا بالعلم بالشيء من خلال العين أو الشم، بينما العلم الكافي قد يتحقق بالوصف الدقيق. ففي القماش تكفي رؤية ظاهره، وفي المأكولات والمشروبات يكفي مذاق طعمها، وفي الأشياء التي تباع بالنموذج يكفي رؤية النموذج[117].

ونتفق مع من يرى أن تطبيق هذا الخيار في حق المستهلك أكثر ما يمكن أن يسد فجوة بشكل أو بآخر لحماية المستهلك[118] لأن إعمال هذا الخيار يحمي المستهلك من التسرع وعدم التروي.

الفرع الثالث
خيار التعيين

استمد المشرِّع الأردني أحكام خيار التعيين من الفقه الإسلامي، عند البحث في مراتب العقد والخيارات التي تؤثر في لزومه في النظرية العامة للحق الشخصي، ثم رجع ونظّم أحكامه من خلال الالتزام التخييري عند دراسة آثار الحق الشخصي. وذكر صراحة في المذكرة الإيضاحية أن الفقهين الشرعي والوضعي، يتفقان في بيان معنى الالتزام التخييري وإن اختلفا في تسميته، حيث إن الفقه الإسلامي يسميه بخيار التعيين[119]، وأصبح تنظيماً مكرراً ومزدوجاً، لا مبرر له، لأن أحكام الالتزام التخييري تجب خيار التعيين[120].

إن خيار التعين هو أحد الخيارات التي تؤثر في لزوم العقد في القانون المدني الأردني متفقاً مع القانونين الإماراتي والكويتي، أو ما أطلق عليه بالاتفاق مع القانون المدني الفرنسي بالالتزام التخييري، ويحق لكلا الطرفين اشتراطه بالعقد، لأنه يثبت بالاتفاق[121]. ومثال

(117) ناصر خليل جلال العساف ، الأساس القانوني لعدول المستهلك عن العقود المبرمة إلكترونياً، مجلة الحقوق، العدد الثامن عشر، لسنة 2013، جامعة البحرين، ص339. وكذلك المذكرة الإيضاحية لقانون المعاملات المدنية الإماراتي، جزء أول، مرجع سابق، ص301.

(118) ناصر خليل جلال العساف، المرجع السابق، ص339.

(119) المذكرات الايضاحية للقانون المدني الأردني، جزء أول، ص 457. والمذكرة الايضاحية لقانون المعاملات المدنية الإماراتي، ص 666.

(120) أنور سلطان، مرجع سابق، ص 222. وكذلك عدنان إبراهيم سرحان ونوري حمد خاطر، شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية «الالتزامات»، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان– الأردن، 2008، ص 230.

(121) م189 المتعلقة بخيار التعيين، وم 407 (الالتزام التخييري) مدني أردني. وكذلك أصل النص في المادة 316 من مجلة الأحكام العدلية. تقابلها م 231 (المتعلقة بخيار التعيين) وم 434 (المتعلقة بالالتزام التخييري) معاملات مدنية إماراتي. م336 مدني كويتي. وكذلك م 1189 من القانون المدني الفرنسي.

ذلك في حال كان شخص يملك ثلاث سيارات وأراد بيع إحداها، فينبغي أن يشترط في العقد أي هذه السيارات يقع عليه البيع، وبدل كل منها ومدة الخيار[122].

ومن خلال الرجوع لمذاهب الفقه الإسلامي لوحظ أن موضوع خيار التعيين كان يتراوح بين مؤيد، كالحنفية والمالكية الذين استندوا إلى صحة العقد وإن وقع على شيء غير معين من جملة أشياء، وأجاز أصحاب هذا الرأي اقتران العقد بشرط الخيار، لحاجة الناس إليه، عملاً بالمصلحة والعرف للحاجة إلى اختيار الأوفق والأرفق[123]، وآخر مخالف كالحنبلي والشافعي، حيث استند أصحابه إلى وجود الغرر والنزاع والجهالة [124].

ويلاحظ أن النص الإماراتي والأردني مستمدين من الفقه الإسلامي، وأجازا خيار التعيين، فهو يؤدي إلى التيسير على الأشخاص في معاملاتهم، ويمكّن هذا الخيار المستهلك وهو المشتري من حرية الاختيار بما يتوافق ورغبته وحاجاته، وما هو أنفع له، ويعطيه الفرصة لمعرفة معلومة وواضحة عن السلعة التي يريدها، وبالتالي ليس هناك أي جهالة عند علمه بمحل العقد الذي يختاره[125].

وقد بيّن النصان الإماراتي والأردني حكم خيار التعيين صراحة بالنص على أنه: «يكون العقد غير لازم لمن له حق الخيار حتى يتم إعمال هذا الحق، فإذا تم الخيار صراحة أو دلالة أصبح العقد نافذاً لازماً فيما تمّ فيه»[126].

وبذلك يتضح أن خيار التعيين ينقضي باستخدامه ممن له حق الخيار، بتعيين صريح كأن يختار المشتري (المستهلك) ما استقر عليه رأيه من الأشياء المتعددة، أو بالتعيين الضمني

(122) علي أحمد المهداوي، الموجز في شرح أحكام الالتزام في قانون المعاملات المدنية الاتحادي، مع تدريب في مسائل عملية ورسوم توضيحية، مكتبة الجامعة، ط1، الشارقة، 2015، ص 257. وكذلك عدنان إبراهيم سرحان، ويوسف محمد عبيدات، المصادر الإرادية للالتزام في قانون المعاملات المدنية الإماراتي (العقد والتصرف الانفرادي)، الآفاق المشرقة ناشرون، ط1، الشارقة، 2011م، ص190.

(123) علاء الدين أبي بكر بن مسعود الكاساني، كتاب بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، دار الكتب العلمية، ط2، ج5، بيروت، 1986م – 1406هـ)، ، ص 156 – 157. وهبة الزحيلي، الفقه الإسلامي وأدلته، الجزء الرابع، مرجع سابق، ص525.

(124) شمس الدين محمد بن أبي العباس الشافعي، نهاية المحتاج إلى شرح المنهاج في الفقه على مذهب الإمام الشافعي، مرجع سابق، ص3 وما بعدها. فقيه الحنابلة الشيخ منصور بن يونس بن ادريس البهوتي، تحقيق محمد أمين الضنّاوي، كشّاف القناع عن متن الاقناع، عالم الكتب، بيروت– لبنان، 1997م، 1417هـ، ط1، ج2، ص502 وما بعدها. وانظر ابن قدامة القواعد الأصولية المتعلقة بالأدلة في العبادات والمعاملات من كتاب المغني، دراسة أصولية تطبيقية مقارنة بكتابه الروضة، تأليف جبريل محمد بن حسن البصيلي، مكتبة الرشد ناشرون، ط1، ج4، الرياض– السعودية، 2014م، ص 266 – 267.

(125) عزيز كاظم جبر الخفاجي، الخيارات القانونية وأثرها في العقود المدنية مقارنة بالفقه الإسلامي، دار الكتب القانونية، دار شتات للنشر والبرمجيات، القاهرة، 2011م، ص 89 – 92.

(126) م 233 معاملات مدنية إماراتي. تقابلها م 190 مدني أردني.

كأن يتصرف المشتري بأحد الأشياء محل العقد، واعتبر المشرِّعان الأردني والإماراتي حكم العقد بعد استخدام خيار التعيين من صاحبه أنه عقد نافذ لازم[127].

لذا نتفق مع من يرى بعدم الخلط بين خيار الشرط وخيار التعيين في الحكم عند استخدامه، نظراً لدقة التفرقة، ولأن خيار الشرط يتوقف مصير العقد فيه على نتيجة استخدام الخيار ممن له هذا الحق، فإن أجازه خلال المدة المتفق عليها أصبح العقد لازماً، وإن رفضه أصبح له حق الفسخ كون العقد انعقد صحيحاً ابتداء، والفسخ لا يرد إلا على العقود الصحيحة، بينما العقد المقترن بخيار التعيين هو عقد لازم لا يجوز الرجوع عنه، كون من اشترط خيار التعيين لمصلحته، ينحصر في تحديد شيء من عدة أشياء ورد عليها العقد، ولا يكون له حق الفسخ أو الإمضاء بخلاف خيار الشرط. ولتوضيح الفرق تقول لشخص بعتك بيتي شريطة أن لي الخيار ثلاثة أيام ووافق المشتري، فيكون لي كبائع حق فسخ العقد أو إمضائه خلال تلك المدة (وهذا خيار الشرط)، بينما عندما يقول شخص لآخر اشتريت منك تلفازك، وبيتك، وسيارتك، على أن لي الخيار في تحديد أحدها خلال ثلاثة أيام، فيجب ان أختار أحدها كالبيت مثلاً محلاً للعقد خلال المدة، ولا يكون لي حق الفسخ لا خلال المدة، ولا بعد مضيها[128].

ونخلص بذلك إلى أن التطبيق السليم لخيار التعيين وعدم الخلط بينه وبين خيار الشرط، المستمدين من الفقه الإسلامي يؤدي إلى حماية أكيدة وكاملة للمستهلك، إذا ما قورن بخيار الشرط السابق بحثه، لأنه لن يتخذ القرار النهائي إلا بعد تروٍ ووضوح، واستشارة الغير قبل اختيار سلعة من سلع متعددة يرغب بشراء أحدها، تلبيةً لحاجاته.

الفرع الرابع
خيار العيب

يثبت حق المستهلك بموجب هذا الخيار بقوة القانون، وإن لم يشترط في العقد، لأن البائع عليه تسليم سلعة خالية من العيوب. يلاحظ أن النصوص القانونية التي جاء بها مشروع قانون حماية المستهلك الأردني لسنة 2013، وقانون حماية المستهلك الكويتي 2014، والإماراتي 2006، لم تحدد المدة التي يحق للمستهلك الرجوع فيها على المزود نتيجة ثبوت العيب بخلاف المشرِّع الفرنسي الذي نص على أن تكون الدعوى الناتجة عن العيوب المؤدية لرد المبيع خلال سنتين اعتباراً من اكتشاف العيب وفقاً للمرسوم الفرنسي

(127) حول استخدام خيار التعيين وضرورة عدم الخلط بينه وبين خيار الشرط انظر: عزيز كاظم جبر الخفاجي، مرجع سابق، ص 126 وص 97.

(128) عزيز كاظم جبر الخفاجي، مرجع سابق، ص 96 وما بعدها.

لسنة 2005 [129]، وهو ما تأكد بموجب قانون الاستهلاك الفرنسي لسنة 2016 وفقاً للمادة (L218-2) التي حدّدت مدة سنتين لتقادم دعاوى المهنيين المتعلقة بالخدمات أو السلع التي زوّدوا بها المستهلكين وتبدأ مدة التقادم من تاريخ اكتشاف العيب. وهذا يشكل حماية للمستهلك من البائع سيء النية الذي قد يكون على علم بالعيب ويخفيه عن غش منه.

وما دامت النصوص الخاصة المذكورة سابقاً لم تحدد مدة الضمان، فتطبق القواعد العامة، وبذلك يلاحظ في القانون المدني الأردني والمعاملات المدنية الإماراتي النص على مدة أقصر من القانون المدني الكويتي[130] وأعطت المشتري ميزة المطالبة بفسخ العقد متى ثبت وجود العيب، وحدّدت له مدة المطالبة بستة أشهر من علمه بالعيب ما لم يرد اتفاق على إطالة المدة، بخلاف القانون المدني الكويتي الذي حدّدها بمدة سنة من تاريخ تسليم المبيع، وهو ما يشكل حماية أكبر للمستهلك برأينا. ويعتبر ذلك تطبيق للقاعدة العامة في أن البيع يعد منعقداً على أساس خلو المبيع من العيوب إلا ما جرى العرف على التسامح فيه، وتسري القواعد العامة بشأن خيار العيب على عقد البيع مع مراعاة القواعد الخاصة في هذا الشأن[131].

وقد أخذ القضاء العربي بذلك في كثير من أحكامه، ومنها: حكم قضائي أردني صادر عن محكمة التمييز مفاده: أن المدعي أقام دعوى ضمان العيب الخفي بعد انقضاء ستة أشهر على استلامه السيارة من الشركة التي التزمت بالضمان وكفالتها لمدة سنة أو قطع مسافة ألف كيلو متر، إلا أنها لم تتمكن من إصلاح السيارة عند مراجعة المدعي، وثبت بالخبرة وجود الخطأ في التصميم لمسارات زيت (الكوابح) مما يؤدي لعدم توازن السيارة أثناء القيادة وانحرافها أثناء استخدام (الكوابح)، وهو عيب مصنعي من المنشأ لا يتم تصويبه إلا بإعادتها للشركة الصانعة، فحكمت المحكمة بفسخ العقد لوجود عيب خفي وإعادة المبلغ الذي قبضته والحكم بالفائدة القانونية[132].

ويتفق الباحث مع حكم المحكمة لأن مدة التقادم التي تسري بحق المزود لضمان العيب ليست الستة أشهر المنصوص عليه بالقانون، طالما وجد اتفاق بين الطرفين على إطالة

(129) م 543 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. و م 521 مدني أردني. و م 1648 مدني فرنسي. و م 3 من المرسوم التشريعي الفرنسي رقم 136-2005 تاريخ 17 شباط / فبراير 2005م. و م 5 من ذات المرسوم التي بيّنت أن الاحكام المستمدة من هذا المرسوم تطبق على العقود المبرمة بعد نفاذه. و م 386 مدني جزائري، التي بيّنت أنه اذا ضمن البائع عدم وجود الخلل في المبيع، فعلى المشتري خلال مدة شهر من ظهور العيب أن يعلم البائع بذلك، ويرفع دعواه بعد ستة أشهر تبدأ من تاريخ الاعلام.

(130) م 521 مدني أردني، تقابلها: م 555 معاملات مدنية إماراتي، م 496 مدني كويتي المخالفة .

(131) المذكرة الإيضاحية لقانون المعاملات المدنية الإماراتي، الجزء الأول، مرجع سابق، ص 750 وما بعدها.

(132) تمييز حقوق أردني، رقم 2007/570 (هيئة خماسية) بتاريخ 2007/5/31م، نشر عبر الموقع الالكتروني: www.lawjo.net تاريخ الزيارة: 2016/7/4م، س 16:00.

المدة وجعلها سنة. وهذا يشكل حماية للمستهلك وإعطائه الفرصة لإعادة السلعة متى وجد فيها عيباً وثبت بالخبرة الفنية. إضافة إلى أن امتناع الشركة عن إعادة الأمور إلى ما كانت عليه قبل التعاقد ليس له ما يبرره، وفي غير محله وتعسف في استعمال الحق لا يتفق والتطبيق السليم لنصوص القانون والعقد.

وقد اعتبر القضاء الفرنسي من العيوب التي تؤثر في استعمال الشيء: عيب عدم إشراك بناء للسكن بشبكة الصرف الصحي المشتركة التابعة للبلدية لا يكفي لتوصيف النيل من استعمال البناء[133]، وتقدير ما إذا كان المبيع غير صالح لما أعدّ له يعود بشكل مطلق لقضاة الموضوع[134].

وبذلك نجد أن حماية المستهلك التي يحققها هذا الخيار ناقصة، وإن أعطي الحق برفع دعوى ضمان العيب، لأن البائع قد يكون سيء النية ويعلم بالعيب مسبقاً ومستغلاً حاجة المشتري الذي يبرم العقد دون تروٍ وبعجلة من أمره تلبية لحاجاته. كما نقترح في القانون الأردني المرتقب مستقبلاً والقانون الإماراتي والكويتي تحديد مدة يستطيع بموجبها المستهلك الرجوع على المزود بضمان العيب وربطها بسقف زمني يحقق حماية للمستهلك. ونرى أن عدم تحديد المدة اللازمة للمستهلك لممارسة حق الرجوع بثبوت العيب يعد قصوراً تشريعياً، لذا نوصي بتعديل النص عند صدور القانون المرتقب الأردني لأن المنطق القانوني يفترض أن يأتي مشروع حماية المستهلك الأردني وقوانين حماية المستهلك محل الدراسة استكمالاً وبما يزيد من الحماية التي تحققها القواعد العامة، لا التقليل منها.

وقد اقتصر مشروع قانون حماية المستهلك الأردني على إلزام المزود متى كانت السلعة معيبة بإرجاعها ورد ثمنها أو دفع مبلغ يعادل قيمة الضرر، أو تصويب الخلل الذي أدى إلى العيب في السلعة أو الخدمة أو عقد بيعها، بناء على طلب المستهلك، وتحدد مدة سريان التزام المزود لكل سلعة أو خدمة وفقاً لطبيعتها بموجب تعليمات يصدرها وزير الصناعة والتجارة الأردني، وإلا يبقى التزام المزود سارياً لمدة عشرة أيام من تاريخ بيعها وفقاً للمشروع الأردني[135].

(133) نقض فرنسي مدنية 3، 28 آذار/ مارس 2007م، نشرة قرارات الغرف المدنية لدى محكمة النقضIII، رقم 50، دالوز 2007م.

(134) نقض فرنسي مدنية 22 ،3 كانون الثاني/يناير 1997م، نشرة قرارات الغرف المدنية لدى محكمة النقض. مجلة الأسبوع القانوني الفرنسي للاجتهاد، (دالوز).

(135) انظر بند (د) من الفقرة (أ) من المادة (6) من مشروع قانون حماية المستهلك الأردني لسنة 2013م. والمواد(5,12,13) من قانون حماية المستهلك الإماراتي لسنة 2006م. وم14 من قانون حماية المستهلك الكويتي لسنة 2014م

بينما يلاحظ من خلال الرجوع للمشروع الأردني لسنة 2007، بموجب المادة السابعة منه التي نصّت على أنه:«للمستهلك خلال عشرة أيام من شرائه أي سلعة، باستثناء السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، الحق باستبدالها أو إعادتها واسترداد قيمتها إذا شاب السلعة عيب، شريطة إثبات شرائها من نفس المزود، وعلى ألا يكون العيب ناشئاً عن سوء استعمال المستهلك للسلعة»

وبتحليل ذلك نجد أن المشروع الأردني لسنة 2007 أعطى حق العدول للمستهلك فقط بالنسبة للسلع دون الخدمات، وجعل المدة تسري من تاريخ العقد لا التسليم، وهو أمر منتقد من عدة وجوه، ما دام قد عرّف السلعة وعرّف الخدمة بموجب مشروع القانون هذا من جهة، ومن جهة أخرى استثنى من مجال تطبيق النص المذكور السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، وهو بذلك يكون قد حقّق حماية أقل مما جاءت به القواعد العامة في نظرية العقد، التي منحت المتعاقد الحق بفسخ العقد مهما كانت صفة الشخص مستهلكاً أو غير مستهلك، وسواء وقع العقد على سلعة أو خدمة متى وجد في المبيع عيباً، وتوافرت شروطه، إضافة إلى ذلك يفترض بالمشروع الخاص أن يأتي لتحقيق حماية أكبر مما جاءت به القواعد العامة بشأن مدة ممارسة حق العدول، إذ جعلها المشروع عشرة أيام محسوبة من تاريخ العقد وسنداً لقاعدة الخاص يقيّد العام، فإن المشروع الأردني لسنة 2007 يحرم المستهلك من الميزة والحماية الأكبر التي جاءت بها القواعد العامة. وينبغي أن يكون سريان المهلة من تاريخ التسليم وليس من تاريخ العقد، لأن التسليم يحتاج وقتاً، ومدة العشرة أيام من تاريخ العقد لا تكفي لاكتشاف العيب[136]، لذا نأمل من القانون الأردني المرتقب إعادة النظر بهذا الأمر ليحقق حماية أكبر لا أقل مما جاءت به القواعد العامة.

من جهته، جاء قانون حماية المستهلك الكويتي لسنة 2014 تاركاً تحديد المدة لشروط الضمان المعلنة من التاجر أو المدة التي جرى العرف عليها في حال اكتشاف العيب في السلعة أو عدم مطابقتها للمواصفات القياسية أو الغرض الذي تمّ التعاقد من أجله، ولم يطبق هذا الأمر على السلع القابلة للتلف السريع، والسلع التي تصنع بناء على مواصفات حددّها المستهلك، والكتب والصحف والمجلات، وبرامج المعلوماتية وغيرها وفقاً لما تنظمه اللائحة التنفيذية لهذا القانون[137].

وبتحليل ذلك نرى أن مسألة ترك تحديد المدة للعرف في قانون حماية المستهلك الكويتي في حال عدم ذكرها في شروط الضمان المعلنة من التاجر، لا تحقق استقراراً في

(136) أحمد إبراهيم الحياري، مرجع سابق، ص 148.

(137) م14 من قانون حماية المستهلك الكويتي لسنة 2014م.

المعاملات، ونقترح ربطها بسقف زمني يحقق حماية للمستهلك.

وتجدر الاشارة إلى أن مشروع قانون حماية المستهلك الأردني، وقانون حماية المستهلك الإماراتي والكويتي، لم تتضمن نصاً قانونياً يعالج مسألة أمن السلع والخدمات، بخلاف قانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري لسنة 2009، سنداً للمادة العاشرة منه، التي نصّت صراحة على ذلك بان ألزمت كل متدخل[138] باحترام أمن المنتوج الذي يضعه المستهلك فيما يخص فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استخدام المنتوج وخاصة الأطفال، وتأثير المنتوج على المنتوجات الأخرى، وذلك ببيان الإرشادات والتعليمات الصادرة عن المنتج والتعليمات المحتملة الخاصة بكيفية استعماله وإتلافه، وهو ما نقترح إضافته للقانون الأردني المرتقب صدوره وإدخاله في القانونين الكويتي والإماراتي. كما أن نصوص المشروع الأردني، وكذلك القانونين الإماراتي والكويتي لم تحدد طبيعة العيب في السلعة أو الخدمة التي تسمح للمستهلك بالرجوع، بل قيدت حقه بالرجوع بوجود العيب في المبيع دون تحديد واضح لطبيعة العيب[139]، وهو ما نأمل توضيحه في القانون المرتقب صدوره وأن تكون هناك رقابة متشددة تطبق فعلياً في الأردن على السلع وخاصة ألعاب الأطفال والأجهزة الإلكترونية الحديثة المستوردة من الخارج.

المطلب الثالث

التعاقد بالعربون

اعتبر المشرِّع الإماراتي بخلاف الأردني والكويتي والجزائري أن التعاقد بالعربون يجعل العقد باتاً لا رجوع فيه، إلا متى وُجِدَ اتفاق بغير ذلك للدلالة على إعطاء حق العدول وهو ما أخذ به المشرِّع الأردني والكويتي والجزائري للدلالة على حق العدول إلا إذا وجد اتفاق بغير ذلك[140]. وبتحليل ذلك يقترب التعاقد بالعربون مع خيار الرجوع أو خيار العدول في الدول التي اعتمدته في عقود الاستهلاك بإعطاء الحق للمستهلك بالرجوع عن العقد

(138) وهو حسب القانون الخاص الجزائري كل شخص طبيعي أو اعتباري يتدخل في عرض المنتجات للاستهلاك. وهو يقابل مصطلح المزود في القوانين محل الدراسة. وللمزيد من التفاصيل انظر: عبدلي حمزة، مجال تطبيق قانون حماية المستهلك، دراسة مقارنة في التشريع الجزائري وتشريع سلطنة عمان، مجلة الحقوق والعلوم السياسية – جامعة زيان عاشور بالجلفة– الجزائر، العدد 22، مارس 2015، ص 7 .

(139) أحمد إبراهيم الحياري، مرجع سابق، ص 148

(140) راجع م 148 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي، 107 من القانون المدني الأردني، م 74 مدني كويتي. 72 من القانون المدني الجزائري.

نتيجة لتسرعه وعدم ترويه، إلا أن الفرق الجوهري بينهما أن التعاقد بالعربون يثبت اتفاقاً أو عرفاً، ولا يثبت بنص القانون في القانون الإماراتي كونه يجعل العقد باتاً ما لم يرد اتفاق أو عرف بغير ذلك، في حين أن خيار العدول يكون بنص القانون لا الاتفاق. كما أن خيار العربون يثبت لكلا الطرفين في العقد، بخلاف خيار الرجوع الذي يثبت للمستهلك فقط. إضافة إلى أن مقابل عدول المستهلك في التعاقد بالعربون يكون بفقدان ما دفعه أو رده ومثله لمن قبضه وأراد العدول، بخلاف خيار العدول الذي يكون بدون خسارة بل فقط بدفع نفقات السلعة[141]. وهناك من يرى بأهمية تقرير مثل هذا المبدأ في قانون المعاملات المدنية الإماراتي لبالغ أهميته في حماية المستهلك من نفسه بتسرعه بإبرام العقد دون تروٍ، ولحماية المستهلك أيضاً من المنتج المحترف أو البائع الذي قد يلجأ لوسائل عديدة لتضليل المستهلك لدفعه إلى التعاقد[142].

ونحن نرى أن حماية المستهلك بتطبيق فكرة العربون على العقود الاستهلاكية لا جدوى منها، لأن قانون المعاملات الإماراتي جعل دفع العربون دليلاً على تأكيد العقد، وليس العدول. وعلى فرض دلالته على إعطاء حق العدول في الدول التي أخذت بذلك كالقانون المدني الأردني، والقانون المدني الكويتي فإنه يكون مقابل فقد العربون لمن دفعه في حال أخل، ورده ومثله لمن قبضه في حال إخلاله.

ونقترح في مرحلة تنفيذ العقد اللاحقة على إبرامه السعي ضمن الخطة التشريعية المرتقبة في الأردن إلى فرض مهلة للتفكير بعد التوقيع وإبرام العقد، يتفق عليها المزود والمستهلك، ويحق بموجبها لأي منهما العدول قبل أن يصبح العقد نافذاً، تجنباً للتسرع.

(141) الهيثم عمر سليم، مرجع سابق، ص 214 وما بعدها. وعدنان سرحان، حق المستهلك في العدول عن العقد في القانون المقارن، مؤتمر قضايا معاصرة، مرجع سابق، ص 17 .

(142) عدنان سرحان، المرجع السابق، ص 16 .

الخاتمة:

أولاً- النتائج:

- تدارك مشروع قانون حماية المستهلك الأردني غياب الالتزام بالإعلام قبل التعاقد في القانون المدني، بالنص على حق المستهلك بالحصول على معلومات واضحة وكاملة عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها وشروط البيع قبل إتمام عملية الشراء وهو ما يشكل حماية قانونية فعّالة.
- لم يحدد مشروع قانون حماية المستهلك الأردني، وقانون حماية المستهلك الإماراتي والكويتي المدة التي يجوز فيها للمستهلك الرجوع على المزود لضمان العيب، بخلاف قانون الاستهلاك الفرنسي الذي حدّد مدة سنتين لتقادم دعاوى المهنيين المتعلقة بالسلع أو الخدمات التي زودوا المستهلكين بها، يبدأ سريانها من تاريخ اكتشاف العيب.
- جاء القانون المدني الكويتي أكثر حماية للمستهلك وحدّد مدة ضمان العيب في السلعة بمدة سنة من تسليم السلعة ما لم يقبل البائع بمدة أطول، بخلاف القانون المدني الأردني وقانون المعاملات المدنية الإماراتي، حيث نصّا على مدة أقصر بستة أشهر من تسليم المبيع حال اكتشافها ما لم يتفق على مدة أطول. وبذلك حققت القواعد العامة -على عكس المفروض- حماية أكبر مما جاء به مشروع القانون الأردني، وقانون حماية المستهلك الإماراتي والكويتي.
- اتضّح وفقاً لرأي الباحث أن خيار الشرط في البيوع بشرط التجربة يحقق حماية للمستهلك في التروي والتوازن العقدي ويعطيه الحق في الرجوع وإن تحققت المواصفات المطلوبة والمرغوبة في السلعة، إلا أنها حماية ناقصة كون البائع قد يفرض شروطاً على البيع بشرط التجربة، مستغلاً رغبة وحاجة المشتري للسلعة. واتفق الباحث مع من يرى أن تطبيق هذا الخيار في حق المستهلك أكثر ما يمكن أن يسد فجوة بشكل أو بآخر لحماية المستهلك نتيجة تسرعه وعدم ترويه عند ابرام العقد.
- إن التطبيق السليم لخيار التعيين في القانون المدني الأردني والمعاملات المدنية الإماراتي المستمد من الفقه الإسلامي يشكل حماية أكيدة للمستهلك كونه يعطي الأخير حرية الاختيار للسلعة دون تسرع.
- يتفق المشروع الأردني وقانوني حماية المستهلك الإماراتي والكويتي في عدم تحديد

مضمون الشرط التعسفي، وترك صلاحية تقديره للقضاء، ولا يعتبر ذلك قصوراً تشريعياً، لأن التعريف من مهمة الفقه لا التشريع، الأمر الذي يؤدي إلى حماية أكيدة للمستهلك ليجتهد القضاء في حماية الشخص المذعن في ضوء الشروط المتجددة، الأمر الذي نأمل بقاءه في قانون حماية المستهلك الأردني المرتقب.

- إن مخاطر العقد الاستهلاكي بكافة مراحله، يظهر الحاجة الماسة للتدخل السريع لحماية المستهلك بإصدار تشريعات منظمة، وضامنة لمخاطر العملية الاستهلاكية في الدول العربية التي لم تصدر قانوناً خاصاً بحماية المستهلك كالأردن خاصة.

ثانياً- التوصيات:

- نوصي المشرِّع الأردني في القانون المرتقب، بتحديد المدة التي يجوز للمستهلك الرجوع فيها على المزود متى ثبت العيب في السلعة أو الخدمة وربطها بسقف زمني يحقق حماية للمستهلك أكثر مما جاءت به القواعد العامة، واستقراراً في المعاملات، كما نوصي بالإضافة أو التعديل على النص الكويتي والإماراتي الخاص بحماية المستهلك المتعلق بهذا الأمر.

- نوصي بضرورة بقاء الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي في القانون الأردني المرتقب لحصول المستهلك على معلومات واضحة وكاملة عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها، وتغطية للنقص في القواعد العامة المتمثل بغياب هذا الالتزام.

- نوصي بتضمين القانون الأردني المرتقب نصاً يمنح المستهلك حق العدول بعد إبرام العقد كوسيلة علاج، أسوة بالقانون الفرنسي والقوانين الآخذة بهذا الحق.

- نقترح إضافة نص في القانون المرتقب الأردني يتعلق بأمن السلع والخدمات، وخاصة لفئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة الاستخدام وخاصة الأطفال أسوة بما جاء به قانون حماية المستهلك الجزائري لسنة 2009 كما فصلّنا في متن البحث.

- نرى أيضاً ضرورة إضافة نص يحدّد طبيعة العيب في السلعة أو الخدمة الذي يعطي للمستهلك الحق بالعدول عن العقد الاستهلاكي بوجوده.

- من المهم أيضاً التركيز على توعية المستهلك وضمان حقوقه، وإرادته الحرة، وتبصيره، وتضييق المجال أمام المزود نتيجة فرض شروط مجحفة بحق المستهلك، ونرى ضرورة تشجيع الأخير على تقديم الشكوى ضد المزود دون اتخاذ موقف سلبي،

يقابل ذلك تفعيل الدور الرقابي للدولة عند صدور القانون الخاص بحماية المستهلك الأردني المرتقب، وبذلك تتحقق المسؤولية المشتركة بين المستهلك والدولة.

- نأمل من المشرِّع الأردني الإسراع في إصدار قانون خاص لحماية المستهلك يشمل كافة جوانب العقد الاستهلاكي، مع ضرورة الرجوع لقوانين الدول التي سبقته كالكويتي، والإماراتي، والفرنسي والانجليزي للاستفادة منها ما أمكن.

وفي نهاية هذا الدراسة، لا نعتقد أن هذا البحث يُمَّثل نهاية الطريق، بل هو نواة لأبحاث قادمة، تركّز على المساهمة في إيجاد تشريعات محكمة لتحقيق الحماية للمستهلك في ظل التطور المستمر.

المراجع:

أولاً- باللغة العربية:

أ- الكتب:

- أحمد أبو السعود، عقد التأمين بين النظرية والتطبيق: دراسة تحليلية شاملة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994.
- أحمد عبد الخالق حسن، عقد التأمين، ط 2، مطبوعات أكاديمية شرطة دبي، 2008.
- أنور سلطان، مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني: دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، دار الثقافة، عمان- الأردن، 2005.
- إبراهيم سيد أحمد، التعسف في استعمال الحق فقها وقضاء، دار الفكر الجامعي، 2000.
- إسماعيني الكبير، مدى إرتباط التعويض بالنظام العام، سلسلة موسوعة القضاء والقانون المغربي، منشور على الموقع الإلكتروني: www.sejdm.com، تاريخ الزيارة: 2017/8/29.
- بكر عبد الفتاح السرحان، قانون التحكيم الإماراتي: دراسة مدعمة بأهم الاجتهادات القضائية، ط 1، مكتبة الجامعة، الشارقة، 2012.
- جابر محجوب علي، الجوانب القانونية للتأمين الجماعي، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2002.
- هيثم حامد المصاروة، المنتقى في شرح عقد التأمين، ط 1، مكتبة الجامعة، الشارقة، وإثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
- وليد محمد حمودة، الجامع القانوني في التحكيم، بدون دار نشر، 2011م.
- حسام الدين الأهواني، مصادر الالتزام: المصادر الإرادية، مطبعة أبناء وهبة حسان، القاهرة، 1991-1992.
- حسني محمد أحمد جاد الرب، تجربة المبيع وأثرها على التزامات الطرفين في عقد البيع: دراسة مقارنة في الفقه الاسلامي والقانون الوضعي، دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات، القاهرة، 2010.
- محمد حسين منصور، أحكام قانون التأمين، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005.
- مصطفى الجمال، مذكرات في أحكام المعاملات المدنية في إطار الفقهين الإسلامي

والغربي وقانون المعاملات المدنية الإماراتي لسنة 1994-1995.

- نزيه الصادق المهدي، الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات وتطبيقاته على بعض أنواع العقود، دار النهضة العربية، القاهرة، 1999.
- عامر قاسم أحمد القيسي، الحماية القانونية للمستهلك: دراسة في القانون المدني المقارن، الدار العلمية للنشر الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان– الأردن، 2002.
- عبد الحميد نجاشي الزهيري، عقد التأمين، ط 1، الآفاق المشرقة ناشرون، الشارقة، 2011م.
- عبدالخالق حسن أحمد، عقد التأمين، ط .2، أكاديمية شرطة دبي، 2008.
- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني – ج7 المجلد –2 عقد التأمين والمقامرة والرهان والمرتب مدى الحياة، دار الشروق، القاهرة، 2010.
- عدنان إبراهيم سرحان ويوسف محمد عبيدات:
  - المصادر الإرادية للالتزام: العقد والتصرف الانفرادي، ط1، الآفاق المشرقة ناشرون، الشارقة، 2011.
  - المصادر الإرادية للالتزام في القانون المدني الإماراتي: العقد والتصرف الإنفرادي، الآفاق المشرقة ناشرون، الشارقة، 2011.
- عدنان إبراهيم سرحان ونوري حمد خاطر، شرح القانون المدني: مصادر الحقوق الشخصية «الالتزامات»، دار الثقافة، عمان– الأردن، 2008.
- علي أحمد صالح المهداوي، الموجز في شرح أحكام الالتزام في قانون المعاملات المدنية الاتحاد، (مع تدريب في مسائل عملية ورسوم توضيحية)، ط 1، مكتبة الجامعة، الشارقة، 2015.
- عزيز كاظم جبر الخفاجي، الخيارات القانونية وأثرها في العقود المدنية مقارنة بالفقه الاسلامي، دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات، القاهرة، 2011.
- غازي خالد أبو عرابي، أحكام التأمين: دراسة مقارنة، دار وائل للنشر، ط 1، عمان– الأردن،2011.

ب– الأبحاث:

- أبوالوفا محمد أبوالوفا إبراهيم، التعريف بالغش واختلافه عن التدليس في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، مجلة الوعي الإسلامي، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، العدد 387، مارس 1998، الكويت، ص 48-49.
- أحمد إبراهيم الحياري، عدول المستهلك عن العقد المبرم عبر الإنترنت: دراسة مقارنة

في القانونين الأردني والفرنسي، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، مجلد 1، عدد 2، تموز/يوليو، 2009، جامعة مؤتة، الأردن.

- أحمد رباحي، أثر التفوق الاقتصادي للمحترف في فرض الشروط التعسفية في القانون الجزائري والقانون المقارن، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 5، يناير 2008، الجزائر.
- آمال بوهنتالة، قواعد حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثامن، جانفي/يناير 2016، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة – الجزائر.
- أسيد حسن الذنيبات، سلطة القاضي التقديرية إزاء الشرط التعسفي في التأمين– ماهيتها ونطاقها: دراسة مقارنة، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، مجلد 4، ع 4، لسنة 2012، جامعة مؤتة، الأردن.
- إيمان طارق مكي، مفهوم عقد الإذعان بين الاتجاه الضيق والواسع، مجلة كلية التربية، ع4، لسنة 2009، جامعة بابل، العراق.
- جمال النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، مجلة الحقوق، مجلد 13، عدد 2، لسنة 1989، جامعة الكويت.
- حازم الرمحين، الالتزام بالإعلام وأثره في حماية المستهلك، مجلة الحقوق، المجلد 12، العدد 1، لسنة 2016، جامعة البحرين.
- حمزة عبدلي، مجال تطبيق قانون حماية المستهلك: دراسة مقارنة في التشريع الجزائري وتشريع سلطنة عمان، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 22، مارس 2015، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة – الجزائر.
- ياسين البكري، الصفة التعويضية في عقد التأمين، مجلة القانون المغربي، العدد الثلاثون، مارس 2016 العدد الثلاثون، مارس 2016، مكتبة السلام، الرباط – المغرب.
- ياسين الجبوري، الضوابط الموضوعية للكشف عن الغلط الجوهري في العقد ومدى اتصاله بعلم الآخر في القانون المدني الأردني، مجلة الحقوق، المجلد 10، العدد 1 لسنة 2014، جامعة البحرين.
- كمال رجواني، مستجدات القانون المدني الفرنسي الجديد– الالتزام بالإعلام: قراءة في مرسوم 10 فبراير لسنة 2016م، منشور على الموقع الإلكتروني:
www.marocdroit.com، تاريخ الزيارة: 2016/7/15، س 16:00.

- محمد المرسي زهرة، الحماية القانونية للمستهلك، مجلة الحق، العدد السابع، لسنة 2001، جمعية الحقوقيين، الإمارات.
- محمد إبراهيم بنداري، نحو مفهوم أوسع لحماية المستهلك في عقد الإذعان: دراسة مقارنة في القانون المصري والإماراتي والفرنسي، مجلة الأمن والقانون، السنة الثامنة، العدد الأول، يناير 2000، أكاديمية شرطة دبي، الإمارات.
- محمد مياد العربي، مقاومة الشروط التعسفية في العقد، مجلة القانون المغربي، ع13، مارس (3) لسنة 2009، دار السلام، الرباط – المغرب.
- محمد محمد السادات، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في القانون الانجليزي، مجلة الحقوق، المجلد 12، العدد الثاني، أكتوبر لسنة 2015، جامعة البحرين.
- ناصر خليل جلال العساف، الأساس القانوني لعدول المستهلك عن العقود المبرمة إلكترونياً، مجلة الحقوق، العدد الثامن عشر، لسنة 2013، جامعة البحرين.
- نوري حمد خاطر، وظائف حسن النية في قانون المعاملات المدنية الإماراتي رقم 5 لسنة 1985: دراسة مقارنة، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، العدد الأول، السنة الخامسة، العدد التسلسلي 17، مارس 2017.
- سامي بن حملة، إعادة التوازن العقدي بين المستهلك والمتدخل في عقود الاستهلاك، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الخامس، مارس 2015، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة – الجزائر.
- سليم عمر الهيثم، حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية المؤدية إلى الإذعان دراسة مقارنة، مجلة الحقوق، المجلد 10 العدد 2، لسنة 2013، جامعة البحرين.
- سعاد النويري، الالتزام بالإعلام وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثامن، يناير 2016، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة – الجزائر.
- عبدالحي القاسم عبدالمؤمن عمر وآخرون، التدليس والأحكام المتعلقة به في المعاملات المدنية فقها وقانونا، سلسلة دراسات عربية وإسلامية، مجلد 38، لسنة 2012، مركز اللغات الأجنبية والترجمة، جامعة القاهرة.
- عبد المنعم فرج الصده، عقد الإذعان، مجلة الأمن والقانون، مجلد 4، ع1، يناير 1996، أكاديمية شرطة دبي، الإمارات.
- عبد الرؤوف اللومي، الإكراه الاقتصادي، مجلة دراسات قانونية، ع22، لسنة 2015، كلية الحقوق، جامعة صفاقس، تونس.

- عواطف زرارة، الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد الأول، فبراير 2014، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور، خنشلة– الجزائر.
- عمر الهيثم سليم، حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية المؤدية إلى الإذعان: دراسة مقارنة، مجلة الحقوق، المجلد 10، العدد 2، لسنة 2013، جامعة البحرين.
- فايز رضوان، حماية المستهلك في مجال بطاقات الدفع الإلكتروني، مجلة الأمن والقانون، مجلد 15، العدد 2، أكاديمية شرطة دبي.
- خليل زكرياء، حماية المستهلك من الشروط التعسفية، المجلة المغربية للدراسات القانونية والقضائية، العدد 11-12، لسنة 2016م، الوراقة الوطنية، مراكش – المغرب.

ج– كتب في الفقه الاسلامي

- وهبة الزحيلي، الفقه الإسلامي وأدلته– الجزء الرابع، الطبعة الثالثة، دار الفكر، دمشق، 1404هـ - 1989م.
- علاء الدين أبي بكر بن مسعود الكاساني، كتاب بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع– الجزء الخامس، الطبعة الثانية، دار الكتب العلمية – بيروت، 1986م – 1406هـ .
- منصور بن يونس بن إدريس البهوتي، تحقيق محمد أمين الضنّاوي، كشّاف القناع عن متن الاقناع– الجزء الثاني، الطبعة الأولى، عالم الكتب، بيروت – لبنان، 1997م-1417هـ.
- شمس الدين محمد بن أبي العباس الشافعي، نهاية المحتاج إلى شرح المنهاج في الفقه على مذهب الإمام الشافعي– الجزء الرابع، دار الكتب العلمية، بيروت– لبنان، 1993م – 1414هـ.

ح – المؤتمرات

- إبراهيم الدسوقي أبو الليل، حماية رضا المستهلك تجاه تسرعه في التعاقد: دراسة لخيار المستهلك في الرجوع في تعاقده، المؤتمر العلمي الثاني (الإعلام والقانون)، كلية الحقوق، جامعة حلوان مصر، مارس 1999م، ص274. الموقع الإلكتروني: www.mandumah.com تاريخ الزيارة 2017/7/16.
- محمد محمد السادات، آثار اكتساب المتعاقد صفة المستهلك على عقود الاستهلاك: دراسة مقارنة في ضوء القانون الإماراتي والقانون المصري والقانون الإنجليزي مع الإشارة إلى التوجيهات الأوروبية، مؤتمر (قضايا قانونية معاصرة)، كلية القانون،

جامعة الشارقة، 2015.

- محمود فياض، الحماية العقدية للمستهلك من استخدام الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك وفقاً للتوجيه الأوروبي لسنة 1999م، مؤتمر حماية المستهلك في القانون والشريعة، كلية الحقوق، جامعة البحرين، 2012.
- سعاد النويري، الحماية الخاصة لرضا مستهلك التأمين: دراسة مقارنة، مؤتمر (الجوانب القانونية للتأمين واتجاهاته المعاصرة)، جامعة الإمارات، 13-14 مايو 2014 م.
- عدنان سرحان، حق المستهلك في العدول عن العقد في القانون المقارن ومدى الحاجة إلى تقريره في القانون الإماراتي، مؤتمر (قضايا قانونية معاصرة)، كلية القانون، جامعة الشارقة، 25– 2015/11/26م.

ثانياً– باللغة الأجنبية:

- Donald M. Cameron, Aird & Berlis: Electronic Contract Formation, www. Jurisdiction .com.
- George Mallet, The Consumer Rights Act 2015, Unfair Term, 16 September 2015. www.handersonchmbers.co.uk, visit in 12/9/2017.
- Janet O. Sullivan & Jonathan Hilliard, The Law of Contract, 4th Edition, Oxford University press.
- Keenan and Riches, Business Law, 10th edition, Sarah Riches & Vida Allen, 2011.
- N. Reich and G. Woodroffe, European consumer policy after Maastricht, Kluwer academic publisher, Netherlands, 1999.
- Quentin Daels, Les regles de prescription en matiere des garanties des vices caches, www.argusdelassurance.com /jurisprudences/jurisprudence-ja/les-regles-de-presciption-en-matiere-de –grantie-des-vices-caches.100926.
- Simon Stokes, The Consumer Rights Act 2015-all change for consumer contracts for goods, digital content, services and unfair terms, page 6. www.blakemorgan.co.uk/news-events/news/consumer-rights-act-2015. In 12-9-2017.

المحتوى:

الموضوع	الصفحة
الملخص	597
المقدمة	598
المبحث الأول– الحماية القانونية للمستهلك في مرحلة المفاوضات	600
المطلب الأول– الرضا المستنير	601
المطلب الثاني– استبعاد الشروط التعسفية	602
المطلب الثالث– مبدأ الوضوح والشفافية	602
المبحث الثاني– الحماية القانونية للمستهلك في مرحلة إبرام العقد	608
المطلب الأول– مبدأ سلطان الإرادة وحماية المستهلك	608
الفرع الأول– عقود الإذعان	609
الفرع الثاني – عقد التأمين	613
المطلب الثاني– عيوب الرضا وحماية المستهلك	618
الفرع الأول– الإكراه	619
الفرع الثاني– الغلط	620
الفرع الثالث– التغرير مع الغبن الفاحش	622
المبحث الثالث– الحماية القانونية للمستهلك في مرحلة تنفيذ العقد	624
المطلب الأول– مبدأ حسن النية ومبدأ مقتضيات العدالة	624
المطلب الثاني– العقد غير اللازم والخيارات المؤثرة فيه	626
الفرع الأول– خيار الشرط	627
الفرع الثاني– خيار الرؤية	627
الفرع الثالث– خيار التعيين	628
الفرع الرابع– خيار العيب	630
المطلب الثالث– التعاقد بالعربون	634
الخاتمة	636
المراجع	639