حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي

د. جمال النكاس
قسم القانون الخاص - كلية الحقوق
جامعة الكويت

١ - تمهيد
٢ - التعريف بالمستهلك وبالعملية الاستهلاكية.
٣ - تعاظم الحاجة لحماية المستهلك في المجتمعات المعاصرة.
٤ - مفهوم الحماية ووسائلها.
٥ - خطة البحث.

(١) تمهيد :

ان المتتبع للجهود والتشريعات التي كرست لحماية **المستهلكين** في الدول الصناعية المتقدمة على وجه الخصوص، ليذهل للتطور الهائل والسريع والأهمية المتعاظمة التي تحظى بها تلك الحماية.

فمنذ الخمسينات من هذا القرن وحتى يومنا هذا، بلغ تدخل الدولة في شؤون العملية الاستهلاكية ذروته، وذلك من أجل ضمان سلامة المستهلكين ولدرء المخاطر التي تتهددهم جراء استعمالهم واستهلاكهم الادوات الكهربائية والاغذية والادوية والملبوسات وغيرها، وكذلك الخدمات الطبية والصحية والفنية.

بل ولقد تعدى تدخل الدولة الحدود الضرورية لضمان السلامة البدنية للمستهلكين من مخاطر السلع الاستهلاكية الى البحث عن السلامة المعنوية لهؤلاء المستهلكين. فكلما تعلق الامر بعقد من العقود التي ترتبط بسلعة أو خدمة تقدم للمستهلكين، برزت القواعد التشريعية والتنظيمية المختلفة لتوفير أفضل الشروط التي تكفل للمستهلك سلامة رضاه وحرية إرادته واختياره، بمنأى عن تلاعب بعض المنتجين والموزعين بالسلع وباسعارها، وللحيلولة دون وقوع المستهلك ضحية للتضليل أو الغش والاستغلال.

كل هذه التدخلات وغيرها من شأنها أن تحدث تطوراً مهماً في طبيعة العلاقات الاقتصادية والاجتماعية والقانونية المرتبطة بالعملية الاستهلاكية.

ومن هنا تظهر الاهمية في البداية لتحديد العناصر التي تثيرها حماية المستهلك وذلك عن طريق التعريف بالمستهلك وبالعملية الاستهلاكية وكيفية تعاظم الحاجة لحماية المستهلك واخيرا بمفهوم الحماية ووسائلها وذلك على النحو الآتي :

(٢) التعريف بالمستهلك وبالعملية الاستهلاكية :

انه من الضروري ان نعطي في البداية تعريفا لمفهوم المستهلك والعملية الاستهلاكية في وقتنا المعاصر، إذ يمثل ذلك في اعتقادي أساسا مهما للانطلاق في دراسة موضوع البحث.

حيث ان تعريف كل منهما لم يحظ باهتمام الباحثين والمفكرين في القرون السابقة[١]، فانصب جل اهتمامهم على البحث عن تعريف العملية الانتاجية ودور المنتج وكيفية تنظيم الانتاج ووسائله في اطار الجماعة[٢]، فحسب، دون أي تأصيل لفكرة الاستهلاك ودون أي تركيز على دور المستهلكين أو الحاجة لتنظيم العملية الاستهلاكية. ولكن وفي الآونة الأخيرة، وبعد أن تبلورت فكرة

(١) ولا يعني ذلك عدم وجود أي أثر للنزعة إلى حماية المستهلك في العصور السابقة، حيث لم تخل من الاجراءات والتنظيمات الرامية لحماية المستهلكين من أفراد الشعب، أنظر في ذلك.
R. Bihl et L. Willette, une Histoire du movement consommateur, Paris 1984.

(٢) ولا تزال أهمية وسائل الانتاج وكيفية ادارتها تسيطر على المجتمعات المعاصرة وعلى نحو ما نراه من نظريات اقتصادية متناحرة، رأسمالية حرة واشتراكية اجتماعية واشتراكية شيوعية وغيرها.

جماعة المستهلكين وظهرت أهمية دورها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، فان الكثير من الجهود قد انصبت على دراستها، وعلى البحث عن افضل السبل لحمايتها.

فالمستهلك هو ذلك الشخص الذي يبرم عقودا مختلفة من شراء وايجار وغيرها، من اجل توفير ما يحتاج اليه من سلع ومواد وخدمات وأغذية وأدوية لاشباع حاجاته الضرورية والكمالية الآنية والمستقبلية، دون أن تكون لديه نية المضاربة بهذه الأشياء عن طريق اعادة تسويقها، كما هو الحال بالنسبة للمنتج أو الموزع (التاجر)، ودون أن تتوفر له القدرة الفنية لمعالجة هذه الأشياء واصلاحها. من خلال هذا التعريف، يمكن تحديد المقصود بالمستهلك عن طريق تحديد ثلاث خصائص له وذلك كما يأتي :

(١) فهو الشخص الطبيعي، أي الانسان، أو المعنوي (الشركة أو المؤسسة أو الجمعية) الذي يبرم عقوداً متكررة لكي يشبع حاجاته الفردية أو الأسرية أو تلك التي ترتبط بشؤون حياته اليومية[٣].

(٢) وهو يبرم العقود المشار اليها في سبيل الحصول على السلع والخدمات لكي ينتفع بها، دون أن تكون لديه نية مسبقة للمضاربة بهذه الأشياء عن طريق اعادة بيعها أو تصنيعها. فالفرد يحصل على الملبوسات ليلبسها هو أو أفراد عائلته، والأغذية ليأكلها والسيارات ليقودها والمنزل ليسكنه وكل فرد يمكن أن يعتبر مستهلكا على هذا الأساس، حتى ولو كان منتجا لسلعة ما، فانه يعد مستهلكا لغيرها من السلع، فصانع السيارات مثلا انما هو منتج لها، بينما هو مستهلك للسلع الغذائية والأدوات الكهربائية الأخرى، وعليه فانه يستحق الحماية حين يسعى للحصول على هذه السلع لاستهلاكه الشخصي.

---

(٣) من الضروري أن نسلم بحاجة الشخص المعنوي كالشركة أو المؤسسة للحماية في الكثير من العقود التي يبرمها. اذ لا يكتفى بتطبيق المبادىء العامة للعقد في سبيل حماية حقوق الشخص المعنوي دون الحاجة لتطبيق القواعد الخاصة التي وضعت لحماية المستهلكين الأشخاص الطبيعيين، ومع ذلك فإن كل تعامل يقوم به الشخص المعنوي بقصد تسهيل نشاطه التجاري أو الحرفي لا يمكن اعتباره عملا استهلاكيا.

(٣) وأخيرا، فان المستهلك لا يتمتع بالقدرة الفنية للحكم على ما يسعى لاقتنائه أو الحصول عليه من سلع وخدمات من ناحية الجودة والمتانة. ولا يستطيع أن يقوم بالصيانة الدورية الفنية للكثير من هذه الأشياء، كالالات الكهربائية وغيرها.

ويقابل هؤلاء المستهلكين، جماعة المحترفين من المنتجين والبائعين وغيرهم من الموزعين الذين يقومون بانتاج السلع الاستهلاكية وتسويقها بشكل دوري، أشخاصا طبيعيين كانوا أو اشخاصاً معنوية وأياً كان انتماؤهم، إلى القانون الخاص (الأفراد والشركات.. الخ) أم القانون العام (الدولة ومؤسساتها).

وعليه، فان طبقة المستهلكين تتسع لتشمل كل من يتعامل من أجل الحصول على سلعة هو غير عالم بخفاياها وغير قادر على الحكم عليها ولا على صيانتها بشكل مباشر. ومن ثم فإن المستهلكين ليسوا من فئة محددة سلفا وإنما كل شخص يمارس عملية البيع والشراء والتأجير والانتفاع ... الخ.[٤]

لذا فان من الضروري ان نورد تعريفا للعملية الاستهلاكية التي تضم بين جناحيها أفراداً يلعبون دور المنتج طورا ودور المستهلك أطوارا أخرى.

فالعملية الاستهلاكية انما هي: تلك العملية الاقتصادية (شراء استئجار، تعاقد للحصول على خدمة طبية أو فنية، مقاولة بناء أو صيانة .. الخ) التي يرمي الفرد من خلالها إلى اشباع حاجاته اليومية والوقتية دون أن تتخللها نية تحقيق الربح.

فهى العملية الاقتصادية التي تمثل الحلقة الأخيرة في سلسلة العمليات الاقتصادية التي تتم داخل اطار الجماعة، والتي تنطلق من استخلاص المواد الأولية كخطوة أولى، لتمر بالتصنيع كخطوة ثانية ومن ثم باعادة التصنيع،

(٤) لا يمكن لأي شخص مهما بلغت قوته الاقتصادية وقدراته الفنية أن يلعب دور المنتج على الدوام، بل يضطر لأن يكون مستهلكا لسلعة ما أو لعدة سلع فيحتاج للحماية في هذا الخصوص كغيره من أفراد المجتمع. ولا يخفى على أحد ما يؤدي اليه ذلك من قلب للأدوار في اطار العمليات الاستهلاكية، فالميكانيكي محترف متى تعلقت العملية بسيارة الطبيب المستهلك، والطبيب محترف متى تعلق الأمر بدواء لعلاج مرض الميكانيكي!!

فالتصدير والاستيراد والتسويق جملة ومفرقاً، لتنتهي المصنوعات، سلعا كانت أو أغذية أو أدوات بين يدي المستهلك المستعمل.

ويسهل في هذا الخصوص ذكر الأمثلة على العمليات الاستهلاكية المختلفة كشراء الأغذية والملبوسات والمركبات والأدوات الكهربائية ولعب الأطفال، واستئجار الدور والسيارات والخدمات الهاتفية والكهربائية المختلفة . بل ان الخدمات الصحية والطبية الضرورية منها والتجميلية وما يلحق بها من بيع للأدوية إنما تندرج تحت بند العمليات الاستهلاكية، نظرا لحاجتنا الماسة لها ولجوئنا اليها بشكل دوري ومتكرر، ولجهلنا بالشئون الطبية.

كما أن الأمثلة على العمليات الاستهلاكية لا تقتصر على العقود الفورية التنفيذ، وانما تنطوي على جانب كبير من العقود الطويلة الأجل والمؤجلة التنفيذ، كما هو الحال بالنسبة لعقود الائتمان وأهمها البيع بالتقسيط، الذي يحتل مكانة هامة في الحياة الاقتصادية المعاصرة، وعقود الصيانة الدورية والتصليح التي تبرم لصيانة الأدوات الكهربائية والميكانيكية المختلفة التي تستخدم في المنازل والأبنية الأخرى.

(٣) تعاظم الحاجة لحماية المستهلك في المجتمعات المعاصرة :

نظرا للمخاطر الكبيرة التي تنطوي عليها العملية الاستهلاكية في جميع مراحلها، فلقد كان من الضروري أن تتدخل الدولة لتقديم ضمانات عديدة للمستهلك وللتقليل من مخاطر شرائه سلعة او آلة غير مطابقة لمواصفات معينة تضمن سلامته، أو جراء وقوعه ضحية لتضليل المنتج أو احتكاره للسلعة أو هيمنته على العملية التعاقدية الاستهلاكية.

ولما كانت جماعة المستهلكين تشكل السواد الأعظم في المجتمع، فان الحاجة للحماية تشكل ضرورة ملحة ومطلباً عاماً لا يمكن بأي حال أن يهمل أو أن يعالج بشكل سريع، إذ اننا جميعا مستهلكون. وكلنا نحتاج لشراء أو استئجار سلع أو سكن أو غيرها من الأشياء وبشكل دوري ومستمر، وان من المسلم به أن قلة من بيننا من يتسنى له بصورة شخصية الوقت والقدرة الفنية اللازمان لمباشرة عمليات الصيانة والاصلاح لما نستعمله يوميا من الات

وأجهزة. كما ان من المسلم به أيضا أن ليس من بيننا من يقدر على الامتناع عن الشراء للاستهلاك بحجة الخوف من أذى السلع الكهربائية وغيرها وتذرعاً بعدم الرغبة في الخضوع لسيطرة المنتج أو البائع، فكلنا مستهلكون ويمكن أن نكون تحت رحمة المنتج أو البائع بين لحظة وأخرى.

كما يزداد الأمر تعقيدا بالنسبة لنا، ويقل مجال الخيار حين يتعلق الأمر بسلعة ضرورية نحتاجها لشأن من شئون حياتنا وهي في الوقت ذاته محل احتكار من قبل منتج أو موزع معين، فنضطر إلى ابرام عقود نذعن من خلالها لشروط هذا المنتج أو الموزع المحتكر أيا كانت هذه الشروط مجحفة بحقوقنا(٥).

بل حتى ولو لم تكن السلعة محل احتكار فان علم الدعاية الحديث بما توصل اليه من أساليب مبدعة ومغرية وجذابة، لم يعد يترك للمستهلك خيارا كبيرا في التفكير في جدوى ما يشتريه وما يقتنيه من سلع وأدوات، حتى صار الأخير في المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء، لا يفرق بين الضروري المفيد من السلع، والكمالي غير المجدي منها، فبفعل هذا العلم المتطور المتجدد فان المجتمعات المعاصرة قد أضحت مجتمعات استهلاكية بكل ما ينطوي عليه هذا التعبير من معان بعيدا عن عقلية الادخار التي سادت المجتمعات السابقة(٦).

---

(٥) تقترب عقود الاذعان من العقود التي تبرم لاشباع الحاجات الاستهلاكية، بل وينطبقان على بعضهما البعض في الغالب من الأحيان. إلا أنهما يختلفان أساسا من حيث الطبيعة وان اتفقت آثارهما القانونية، فالعملية الاستهلاكية حينما تسعى لاشباع حاجات الأفراد فانها لا تلزمهم بالضرورة بابرام عقود يتحكم الموزع أو البائع في شروطها في كل الحالات، بينما يعرف عقد الاذعان بأنه العقد الذي يختص أحد طرفيه بتحديده جملة وتفصيلا ويقتصر دور الطرف الآخر (المذعن) على القبول به والتوقيع عليه. أما من حيث الآثار، فإن العملية الاستهلاكية وعقد الاذعان يتفقان حول امكانية تدخل القاضي لتعديل شروط العقد انظر للتفرقة:

Jacques Ghestin, Traité de droit civil, Paris, 1980, No. 27 et 73

(٦) دون أن نغفل دور أساليب التسويق المعاصرة والفعالة كالبيع بالتقسيط والتسهيلات المختلفة في الدفع، واليانصيب وغيرها وأثرها في تقوية الروح الاستهلاكية، وحث الأفراد على الاستهلاك دون التفكير جديا في أهمية السلعة أو بآثار العقود ومخاطرها.

لذلك كله، ولوقاية المستهلك من مخاطر ما يقتنيه من سلع وغيرها، ولوقايته من شر الوقوع ضحية لنزعته الاستهلاكية، برزت حماية المستهلك في الفترة الأخيرة كضرورة ملحة. لاسيما في العقدين الأخيرين، حيث بلغ التعقيد والمخاطرة في التعامل من وجهة نظر السواد الأعظم من المستهلكين في المجتمع حدا لم يعد لهم فيه خيار كبير في تسيير شئون حياتهم ووقاية أنفسهم ومصالحهم.

(٤) مفهوم الحماية ووسائلها :

نظرا لاتساع حجم طبقة المستهلكين ، وتعاظم الحاجة لحمايتهم، فان مفهوم الحماية ووسائلها قد تطورت تطورا هائلا في الفترة الأخيرة. فلم يعد تدخل الدولة في العملية الاستهلاكية قاصرا على إيجاد الضمانات الضرورية لتوفير السلع ولمنع الاحتكار والتلاعب في الأسعار، بل توسع هذا التدخل ليشتمل على العديد من الخطوات والاجراءات والتنظيمات التي تحمي المستهلكين في كل شئون العملية الاستهلاكية ومتعلقاتها، بدءاً بالسلعة الاستهلاكية ذاتها من حيث جودتها وسعرها ومواصفاتها، مرورا بالعقود التي تبرم للحصول عليها، وانتهاء بالضمانات القانونية التي تكفل صيانة هذه السلع وأداءها للغرض المقصود منها عند الاستعمال.

وتجدر الاشارة إلى أن الوسائل التي يلجأ اليها في سبيل توفير الحماية للمستهلك عديدة ومتنوعة. فمنها ما يكون جنائيا، ومنها ما ينضم تحت لواء القانون التجاري، وأخيرا فان التطور المعاصر للحماية انما يتجه للتوسع في تضمين قواعد القانون المدني الاجراءات والوسائل التي تقدم أكبر قدر ممكن من الضمانات للمستهلكين :

١ ـ فالقانون الجنائي انما يسعى إلى حماية المستهلكين عن طريق قمع الغش التجاري والاحتكار والتهريب والمضاربة غير الشرعية والسوق السوداء والتحايل. ويتكفل بوضع العقوبات الجنائية التي من شأنها ضرب كل من تسول له نفسه استغلال المستهلكين بطرق غير مشروعة[٧].

(٧) أنظر في الحماية الجنائية للمستهلكين : حسني أحمد الجندي، الحماية الجنائية للمستهلك ، القاهرة، دار النهضة العربية ١٩٨٦.

٢ ـ وأما القانون التجاري فانه يوفر الحماية للمستهلكين عن طريق وضع الأسس والاجراءات التي تنظم العمل التجاري على نحو تراعى فيه مصالح المستهلكين. فيلزم منتجي السلع باحترام مقاييس ومواصفات معينة تضمن للمستهلكين سلامتهم وصحتهم والانتفاع السليم بالسلعة. كما وتلزم موزعي السلع بعدم اللجوء إلى الوسائل المغرية والمضللة للدعاية وجذب الزبائن إلى شراء سلع تخالف حقيقتها المواصفات المعلنة. كما وتلزم الاثنين بتحديد مواصفات السلع المباعة واخطارها وتاريخ انتاجها ومدى صلاحيتها، وبتغليفها وعرضها بشكل جيد.. وبالنظافة العامة..[٨] الخ.

٣ ـ وأما قواعد القانون المدني، فانها تلعب دورا متميزا في وقتنا المعاصر، عن طريق الاعتناء بارادة المستهلك والتركيز على توعيته وضمان حقوقه، فهي :

أ ـ تسعى إلى اعلام المستهلك بشكل فعال وتوعيته وتوجية إرادته على نحو يمنع وقوعه في الخطأ عند ابرام العقود التي يسعى من خلالها إلى الحصول على سلع استهلاكية، ويتم تحقيق ذلك عن طريق الزام البائعين والموزعين باعلام المستهلكين الذين يتطلعون إلى التعاقد معهم بكل ظروف العملية وبما تتضمنه من التزامات على عاتق المستهلك. وبالزام البائعين والمنتجين باعطاء معلومات وافية كافية حول السلعة الاستهلاكية بكل ما تنطوي عليه من مخاطر ومواصفات وبكيفية الاستعمال والصيانة.

ب ـ كما وتسعى قواعد القانون المدني إلى حماية ارادة المستهلك عن طريق توفير الضمانات اللازمة لكي تكون تلك الارادة حرة سليمة غير مقيدة، مبصرة غير مضللة. فاما عن ضمان حرية ارادة المستهلك فانما يتحقق عن طريق تضييق المجال أمام البائع أو المنتج لكي لا يتحكم في العملية التعاقدية الاستهلاكية، فيمنع الأخير من وضع الشروط المجحفة

(٨) هذا عدا عن دورها في فرض التسعيرة الجبرية احيانا لبعض السلع، ودعم البعض الآخر منها والاهتمام بتوزيع السلع التموينية الضرورية بأسعار مخفضة، مما يؤثر تأثيرا مباشرا في ميزانية المستهلك ومدى النفقات الاستهلاكية التي يلتزم بها.

بالمستهلك سواء فيما يتعلق بطريقة الوفاء بثمن السلعة أو بتسليمها وصيانتها، أو فيما يتعلق بالشروط الجزائية التي تطبق على المستهلك حال عجزه عن الوفاء بالتزاماته تجاه البائع.

وأما عن حماية ارادة المستهلك بتبصيرها فتتم عن طريق منع تضمين العقود شروطاً وملاحق اضافية لا يعلم عنها المستهلك شيئا، في حين أنها تلزمه بأداء معين أو تقلل من قيمة حقوقه وضماناته (كضمان الصيانة والعيوب).

جـ ـ وأخيرا فان قواعد القانون المدني انما تسعى إلى توفير كافة الضمانات القانونية والاجرائية التي تكفل للمستهلك حقوقه في سلعة مطابقة للمواصفات والمقاييس المفروضة، خالية من العيوب الخفية التي تحول دون الاستفادة منها بشكل سليم ـ فيمنع البائع من تضمين العقود شروطاً تعسفية تعفيه من الضمانات المختلفة للعيوب، ومن الصيانة الدورية والطارئة والاصلاح.. فيمتنع عليه أن يضمن العقد شروطا تمنع المستهلك من الرجوع عليه قضائيا لأي سبب كان. ولا تكتفي قواعد القانون المدني بكفالة الحقوق المختلفة للمستهلك، وانما تسعى في الكثير من الدول إلى تسهيل مهمة المستهلك في وضع حقوقه موضع التنفيذ متى ما أخل البائع بالتزامه، أو متى ما ظهر عيب في السلعة الاستهلاكية نجم عنه ضرر، أو متى أصابه أذى جراء عيب في تلك السلعة، وذلك عن طريق تسهيل اجراءات التقاضي في الدعاوى الاستهلاكية.

ومما لاشك فيه أن قواعد فروع القانون المختلفة انما ترتبط ببعضها وتعمل سوية من أجل توفير الحماية والضمانات القانونية للمستهلكين. ويتم التنسيق بين الجهات المختلفة والمسئولة عن تطبيقها على نحو يحقق مصلحة هؤلاء المستهلكين، وعليه فان العقوبات الجنائية والمدنية يمكن أن تطبق على مخالفة واحدة لمتطلبات حماية المستهلكين. ولا يفوتنا أن نشير إلى الجهود المهمة التي تبذل من قبل الهيئات الأهلية والجمعيات التعاونية وجماعات المستهلكين، والتي برزت في الفترة الأخيرة كجهات ذات أهمية كبرى لتلعب دورا فعالا في

حماية المستهلكين عن طريق ارشادهم وتنويرهم بطبيعة السلع المختلفة ومواصفاتها واعلامهم بحقوقهم المختلفة وبكيفية الدفاع عنها أمام القضاء. والوقوف وراءهم في تحصيل هذه الحقوق، وغلق الباب أمام المنتجين المتلاعبين في السلع ومواصفاتها عن طريق الدعاوى الجماعية الوقائية.

(٥) خطة البحث :

بعد عرض ما سبق، فان دراستنا لموضوع البحث تكون على النحو الاتي :

مبحث تمهيدي : نتتبع فيه أهم الجهود التي تبذل على مستوى الدول المختلفة والمستوى الدولي لحماية المستهلكين.

فصل أول : نكرسه لدراسة حماية المستهلك في الكويت .

فصل ثـان : نعرض من خلاله لأثر الحماية على نظرية العقد.

مبحث تمهيدي
في
جهود حماية المستهلك في القانون المقارن

الفرع الأول: في التشريعات الداخلية
الفرع الثاني : في حماية المستهلك على المستوى الدولي

(٦) **تمهيد** : ان الدراسة المقارنة للجهود والتشريعات التي تخصص لحماية المستهلكين على المستويين الدولي والداخلي للدول تعكس حقيقة أولية تتمثل في غياب الجهود والتنسيق الدولي في سبيل تحقيق حماية فعالة للمستهلكين في إطار التعامل الدولي. إذ أن تطور التشريعات والجهود الدولية في هذا الشأن لا يمكن مقارنته بأي حال من الأحوال مع التطورات التي تشهدها تشريعات الأمم المختلفة على مستوى القانون الداخلي لكل دولة، بل ان الجهود التي تبذل على مستوى التجمعات القارية والاقليمية قد تخطت الجهود الدولية العالمية بمراحل عدة. فها هي المجموعة الأوروبية الاقتصادية في طريقها نحو تبني المشروعات والمبادىء التي تكفل للمستهلك الأوربي حماية فعالة في كل شئون حياته. وها هي دول الخليج العربي في طريقها إلى التنسيق الكامل لكل الجهود والاجراءات والتشريعات التي توفر للمستهلك الخليجي شيئا من الحماية التي افتقر إليها خلال السنوات الماضية.

ونظرا لغياب التنسيق الدولي الجاد الذي أشرنا اليه، فان الدراسة المقارنة لموضوع الحماية تكاد تنحصر في إطار الجهود والتشريعات التي تخصص على المستوى الداخلي لكل دولة على حدة، الا أننا سنسعى وبشيء من الايجاز لاستعراض الجهود الدولية والقارية في هذا الشأن، ومن ثم فاننا نقسم هذا المبحث إلى فرعين اثنين، فنخصص الأول منهما لدراسة حماية المستهلك على مستوى التشريعات الداخلية للدول، والثاني لدراسة حماية المستهلك على المستوى الدولي.

الفـــرع الأول
فـــي
التشريعـــات الداخلية

(٧) نظرا للتطورات الاقتصادية والاجتماعية الهائلة التي عرفتها الدول الغربية الصناعية، فان حماية مواطنيها المستهلكين قد برزت وبشكل مبكر كضرورة حتمية للحفاظ على التوازن الاقتصادي والاجتماعي بل والسياسي فيها. بينما تسعى الدول النامية إلى توفير ضمانات أفضل لشعوبها في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تجتازها الغالبية العظمى من هذه الدول. وعلى الرغم من اختلاف الأسباب المؤدية إلى نشأة الحاجة للحماية في كل من الدول الصناعية والنامية فان أيا منها لا يمكن أن تستغنى عن هذه الحماية وانما تلجأ اليها بصورة أو بأخرى.

(٨) **أولا : في الدول الصناعية** : ونتعرض هنا للولايات المتحدة الأمريكية، والمملكة المتحدة، وجمهورية المانيا الاتحادية، وفرنسا، وذلك كما يأتي:

(أ)**الولايات المتحدة الأمريكية** : يحتل المجتمع الأمريكي مكانا رائدا بين المجتمعات الصناعية التي استشعرت وبشكل مبكر ضرورة ايجاد ضمانات للمستهلكين في شئون حياتهم وتعاملهم اليومي. إذ أنه وبعد الحرب العالمية الثانية تحول المجتمع الأمريكي إلى مجتمع استهلاكي خالص لا حدود فيه لروح الاستهلاك والانفاق، تتصارع فيه المخترعات والمبتكرات ووسائل الانتاج والتسويق المتنوعة والمغرية. وفي ظل غياب التشريعات الاقتصادية التي تحمي جموع المستهلكين في اطار هذا النظام الرأسمالي غير المحدود، وجد المستهلكون أنفسهم دون أية ضمانات أو حماية من مخاطر السلع والخدمات الاستهلاكية، ومن الأساليب غير المشروعة التي لجأ اليها المنتجون لتحقيق المكاسب، فأضحت الفئات الدنيا من الشعب الأمريكي ضحية للتطور الاقتصادي والصناعي ووقوداً يولد الطاقة لعجلة التطور الصناعي والاقتصادي المذهل(٩).

---

(٩) انظر لتلك الفترة David Caplovitz: «The poor pay more» New York Free Pess, 1963

ولم يكن لهذا الوضع أن يستمر طويلا، فلم تكد الخمسينات من هذا القرن لتنطوي حتى أطلت الستينات حاملة معها بوادر حركات الدفاع عن المستهلكين ورعاية حقوقهم في مواجهة الموزع والمنتج الضخم، ولتوجيه المستهلكين نحو أجود السلع وأقلها ضررا في ظل غابات السلع الاستهلاكية المتنوعة والكثيفة، فبرزت هيئات وشخصيات مرموقة لتعنى بحماية المستهلك(١٠)، مارست ضغوطا فعالة من أجل وضع قواعد ثابتة وتشريعات دائمة تحمي المستهلكين، وتضمن لهم سلامتهم وحقوقهم. ولقد كان الصراع مريرا في بداية الأمر، بين المطالبين بحماية المستهلكين وبين أنصار النزعة الفردية والحرية الاقتصادية، الا أن الصراع قد حسم لصالح الأوائل. وما لبث مشرعو الولايات المختلفة ان استجابوا تباعا لمطالب طبقة المستهلكين، وتبعهم إلى ذلك المشرع الفيدرالي الذي توج هذه الجهود المختلفة بتشريع عام، يتضمن قواعد مهمة لحماية المستهلك وبشكل عام في إطار العقود المتنوعة والتي يبرمها المستهلك بشكل متكرر لشئون حياته، كالبيوع والايجارات والقروض والخدمات واستخدام السلع والالات المختلفة(١١). ولقد انصب جل اهتمام الادارة الأمريكية على حماية المستهلك في اطار الائتمان الاستهلاكي بشكل خاص، حيث يشكل هذا النوع من التعامل حجر الزاوية في الاقتصاد الأمريكي، وتلجأ اليه جميع فئات الشعب الأمريكي بلا استثناء، فوضعت التشريعات التي تسعى إلى تنظيم الائتمان واحاطة المستهلكين بكل جوانب العملية وآثارها بشكل سليم وحقيقي(١٢).

ولم يتردد القضاء الأمريكي في الاعتراف بحق المستهلك بالرجوع على المنتج في حال اصابته بضرر جراء عيب في السلعة، بل سمح لجموع المستهلكين الذين يتضررون من جراء السلعة المعيبة ذاتها بالرجوع على المنتج

---

(١٠) من بين أشهر هذه الشخصيات يبرز المحامي الأمريكي اللبناني الأصل، رالف نادر من خلال جهوده المتميزة لحماية المستهلكين، والتي انطلقت من خلال اهتمامه بحوادث السير وبصناعة السيارات وعيوبها وأثر ذلك على المستهلكين. انظر في هذه الشخصية.

Hareper and Row "Consumerism: Things Ralph Nader never told you", New York,1972.

(١١) The Federal Consumer Credit Protection Act of 1968.

(١٢) انظر في ذلك Title I: "The Truth in Linding Act"

في دعوى جماعية(The Classe Action) يطالبون فيها بحقوقهم بشكل جماعي ويستفيدون من تعاضدهم وتعاونهم في إثبات خطأ المنتج ورد دفوعه. كما سمح في اطار الـ «Common Law» للمستهلكين برفع دعاوى ضد المنتجين الذين يلجأون للدعاية الكاذبة والمضللة لجذب المستهلكين، كوسيلة غير مباشرة لمحاربة الدعاية الكاذبة[١٣]، ومنح المستهلكين الحق في الرجوع عن بعض الصفقات الاستهلاكية التي يبرمونها مع البائعين الجوالين وغيرهم ممن يبيعون سلعهم تحت ضغط الالحاح والاغراءات التي لا تترك للمستهلك فرصة للتفكير المتمهل في الصفقة. كما عمد المشرع الفيدرالي إلى دعم الضمانات التي يتلقاها المشتري المستهلك من قبل المنتج (كالصيانة والاستبدال وضمان الجودة) بنصوص تشريعية أوردها في مدونة القانون التجاري الموحدة (The Uniform Commercial Code).

ولم يكن المشرع الأمريكي ليكتفي بهذه الاجراءات والتشريعات التي تكفل للمستهلك ضمانات أكيدة خلال تعامله مع المنتج أو البائع، وانما عمد إلى انشاء أو تشجيع انشاء اللجان والمؤسسات التي تعنى بحماية المستهلك الأمريكي وسلامته بشكل مباشر، ومن أهمها :

١ ـ Consumer Product Safety Commission التي تم تأسيسها عام ١٩٧٢ والتي تعنى بحماية The Act of October 27, 1976, (86. St at 1207) سلامة المستهلكين من مخاطر السلع الاستهلاكية المختلفة. ووضع المعايير والمقاييس التي تقيهم من التعرض للاصابات التي تسببها تلك السلع، بالاضافة إلى دورها في تنشيط البحث العلمي والدراسات الفنية للوصول إلى أفضل الوسائل التقنية للحفاظ على سلامة المستهلكين حين استخدامهم للسلع والالات المختلفة[١٤].

---

(١٣) Best Arthur:"When Consumer's Complain "Columbia University في دعاوى المستهلكين Press, 1981.

(١٤) انظر مثلا S. Bennett and E. Sullivan, Guide to Product usages Prog. Grocer. 66: 85. Summer 1987.

Harty Sheila: Consumer initiaives for Public Healthy work safety and product quality. (Washington D.C.1983)

٢ ـ The Federal Trade Commission وهي لجنة حكومية ذات اختصاصات واسعة تشمل كل ما يتعلق بالممارسات التجارية من اعلان ووسائل ائتمان وغيرها. حيث تتلقى شكاوى المستهلكين في هذا الخصوص بشكل مباشر وتسعى إلى تنظيم وسائل البيع والتداول التجاري المختلفة.

٣ ـ The Consumer Services Organization وهي لجنة أنشئت عام ١٩٧٨ لكي تتولى تقديم المشورة القانونية والقضائية لمجموع المستهلكين في الدعاوى التي تقوم بينهم والمنتجين. وتقوم هذه اللجنة بتقديم المشورة للمستهلكين بأسعار مخفضة أو رمزية، حتى تمكنهم من الوصول إلى القضاء للمطالبة بحقوقهم، كي لا يحول ارتفاع اتعاب المحامين والمستشارين القانونيين في ذلك البلد دون تمكن المستهلكين من المطالبة بحقوقهم أمام القضاء.

٤ ـ The Food and Drug Administration وهي اللجنة التي تختص بدراسة المنتجات الطبية والغذائية التي ينتوي المنتجون طرحها في الاسواق، وتتولى الرقابة عليها لاستبعاد ما هو ضار منها بالصحة. ويمكن لنا أن نتصور الدور الذي تضطلع به هذه الجهة في ظل الصرعات والمبتكرات والاختراعات الطبية وغيرها في تلك البلاد.

ويتضح لنا من خلال استعراض التشريعات والهيئات المختلفة التي تتولى حماية المستهلك في الولايات المتحدة عظم الأهمية التي توليها تلك الدولة لهذه الحماية. علما بأن هذه الجهود مستمرة في التطور والنمو على المستوى الحكومي والشعبي، وعلى وجه الخصوص في السنوات الأخيرة، والتي تشهد الاختراعات المتتالية والمتنافسة في جميع المجالات الطبية والغذائية والتكنولوجية.

ولاشك بعد كل ما سبق أن تجربة المجتمع الأمريكي تعتبر بحق الأساس الذي قامت عليه النزعة العالمية المعاصرة لحماية المستهلكين. فلقد

تركت بصماتها واضحة على المجتمعات التي تنظم تحت لواء المعسكر الرأسمالي، ولم تزل مصدر إلهام للمجتمعات الأوربية الغربية[١٥].

(ب) **المملكة المتحدة** : ظهرت في المملكة المتحدة ومنذ بداية السبعينات على وجه التحديد تشريعات عديدة متلاحقة ترمي إلى توفير ضمانات عديدة للمستهلكين في كل صنوف العمليات الاستهلاكية التي يبرمونها في شئون حياتهم المختلفة، ولقد كان التشريع الصادر في عام ١٩٧٣[١٦]، حجر الأساس لحماية المستهلك. حيث كرست غالبية أحكامه لوضع المعايير والمقاييس والمواصفات الأساسية والنموذجية التي ينبغي اتباعها في انتاج الآلات والأدوات والسلع المختلفة بشكل عام وعلى نحو يضمن استعمالا سليما ومأمونا للمستهلكين. كما عنى هذا التشريع بتحديد نسب المواد الحافظة في الأغذية والمأكولات المختلفة، وحظر استخدام بعض المواد الضارة بالصحة في تحضير الأغذية وتلوينها وتغيير طعمها، بالاضافة إلى الاهتمام بتحديد المواد التي يمكن استخدامها في مستحضرات التجميل والزينة واستبعاد ما يضر منها بصحة الانسان.

ولم تلبث التشريعات والجهود تتلاحق من أجل توفير حماية أفضل للمستهلكين في تلك البلاد، ومن ابرز ذلك:

١ ـ قانون The Fair Trading Act. 1973 والذي أقره البرلمان بشكل عاجل من أجل حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة من قبل المنتجين والباعة، كالدعاية غير الحقيقية أو الكاذبة ووسائل الاغراء والجذب غير القانونية، والعقود المجحفة بحق المشترين من المستهلكين بسبب الشروط التي يضعها الباعة.. الخ

٢ ـ قانون The Hall Marketing Act. 1973 وهو القانون الذي يكمل التشريعات الأساسية السابقة، حيث يلزم التجار والموردين بتسليم

---

(١٥) في تأثير حماية المستهلك في أمريكا والجهود التي بذلت في تلك الدولة على أوروبا أنظر :
Dimitri Weiss et Yves Chirouze: Le Consumerisme, 1984, Paris, P. II, "L'exemple Americain".

(١٦) أنظر تشريعات الحماية في بريطانيا
Ross Cranston, consumers and the Law, London, 1978,
Terence G. Isson, "Credit Marketing and Consumer Protection", London, 1979.

المستهلكين سلعا وأدوات مطابقة لمواصفات قياسية محددة سلفا من قبل الادارة، صالحة للغرض الذي أعدت من أجله، من دون أن تعرض سلامة المستهلك وصحته لأي خطر كان. وقد كملت أحكام هذا التشريع بقوانين لاحقة، ومنها تشريع ١٩٧٤ والذي يعنى بحماية حقوق المستهلكين في مجال عمليات البناء وترميم المباني، حيث يضع ضمانات عدة لصالح المستهلكين في مواجهة المقاول، وقوانين ١٩٧٥ التي تحدد بشكل دقيق مواصفات الأمن والسلامة المطلوبة في كل السلع والأدوات الكهربائية والألعاب[١٧]. . الخ.

٣ ـ الحملات الاعلامية التي تعهدتها الحكومات البريطانية المتعاقبة منذ بدء السبعينات في سبيل ارشاد المستهلكين وتوجيههم وتبيان حقوقهم وواجباتهم وطبيعة العملية الاستهلاكية التي يقدمون عليها والسلع التي يسعون اليها.[١٨] كل ذلك من أجل ترشيد الروح الاستهلاكية وتوعية المستهلكين إلى ضرورة الحفاظ على حقوقهم وسلامتهم، ومع التأكيد على حق المستهلك في الرجوع على المنتج أو الموزع للسلعة في حال وقوع ضرر بالمستهلك جراء استخدامه لهذه السلعة[١٩].

٤ ـ وأخيرا، فقد تم انشاء ادارة من قبل الدولة عام ١٩٧٦ سميت بادارة الاسعار وحماية المستهلك ليرءسها وزير دولة مباشرة، وهي الخطوة التي تعد تتويجا للجهود التي بذلت لحماية المستهلكين في بريطانيا، والاعتراف الرسمي بتلك الحماية وبأهميتها. وتقوم هذه الادارة بمراقبة الأسعار والحد

---

(١٧) كذلك تشريعات حماية المستهلك المقترض لسنة ١٩٧٤ The Consumer Credit Act وسلامة المستهلك لسنة ١٩٧٨ The consumer safety Act

وانظر: Paul L. Bradbury & A.P.Dobson. Cases & Statutes on: commercial Law, 2 Edition, 1980, London, p.99, 164.

(١٨) انظر في هذه الحملات Whinkup: Droit de la consommation dans les pays members de la C.E.E Consumer Legislation in the U.K. and the Republic of Ireland, 1981.

(١٩) في حق المستهلك بالرجوع على منتج السلعة وموزعها أنظر:

S. Gruber Magitot: L'action du consommateur contre le fabricant d'un objet affecté par un vice caché en droit anglis et en droit francais, 1978, Paris.

من ارتفاعها دون مبرر، بالاضافة إلى دورها في منع الممارسات التجارية الضارة بمصالح المستهلكين وملاحقة الباعة والمنتجين الذين يقفون وراءها.

(جـ) **جمهورية ألمانيا الاتحادية** : بعد التجارب المريرة التي عاشتها ألمانيا خلال الحرب العالمية الثانية وبعدها وما تمخض عنها من تقسيمها إلى قسمين، أخذت ألمانيا الغربية تخطو خطوات واسعة نحو إعادة البناء حتى أصبحت في مصاف الدول الأولى المتقدمة والصناعية، وقد أدى هذا التطور الكبير إلى تنمية الروح الاستهلاكية وخلق حاجة كبيرة لحماية المستهلكين.

ولقد كانت استجابة المشرع الألماني سريعة لهذه الحاجة، سيما وأن النزعة إلى حماية المستهلك قد ارتبطت ارتباطا مباشرا بالحركات الخضراء وبنشاط الأحزاب التي تنادي إلى حماية الطبيعة والانسان في الوقت ذاته. ومنذ بداية السبعينات ظهرت تشريعات عديدة تعنى بحماية المستهلكين عن طريق وضع النظم والمقاييس والمواصفات التي ينبغى توافرها في السلع والأغذية والالات الكهربائية وغيرها، على نحو يضمن سلامة المستهلك وحسن استفادته من هذه السلع والالات[٢٠]. ولقد جمعت هذه الجهود التشريعية المختلفة في إطار قانونين رئيسين ظهرا في العقد المنصرم وهما:

١ ـ القانون الصادر في ١٥/٨/١٩٧٤ والذي يضع قواعد عديدة لضمان حماية صحة المستهلكين وسلامتهم حين استخدامهم للسلع الاستهلاكية المختلفة من أغذية وأدوية وغيرها، بالاضافة إلى القواعد والتنظيمات التي تحرم الغش التجاري والتحايل وزيادة الأسعار[٢١].

---

(٢٠) أنظر : Michel Fromont: La protection des conommateurs en R.F.A. Gaz. Pal. 1979.P.16.

من آخر المبتكرات في المانيا في شأن حماية المستهلك هناك ما يعرف باسم علامة الملاك الأزرق ـ (Blauer Engel) وهي علامة تمنح للسلع والمواد التي لا تضر في الوقت ذاته بصحة المستهلكين وبسلامتهم وبالبيئة.

(٢١) أنظر في هذا القانون Pierre Chenut: Les grandes orientations et economie generale de la loi allemande (R.F.A) du 15.8.74 sur les produits alimentaires et les produits de consommation courante. Rev. dr. Rural. 1978.P.135

٢ ـ القانون الصادر في ١٩٧٦/١٢/٦ والذي يضع الخطوط العريضة والمواصفات للعقود التي تبرم للحصول على السلع الاستهلاكية، على نحو يحمي مصالح المستهلكين ويمنع كل شرط من شأنه أن يخل بالعدالة كالشروط التعسفية التي يضعها البائع على انفراد والتي من شأنها أن تلغي أو تقلل حقوق المستهلك والضمانات الممنوحة له.

وإذ نكتفي بذكر هذين القانونين، فاننا نشير إلى أنهما يفتحان الباب على مصراعيه لتدخل الادارة والقضاء في العملية التعاقدية الاستهلاكية، وفي كل مراحلها، من أجل حماية المستهلك وتدعيم موقفه وضمان حقوقه ومصالحه[٢٢].

(د) **حماية المستهلك في فرنسا** : كغيرها من الدول الصناعية الرأسمالية، فقد شهدت فرنسا في الخمسينات والستينات دعوات مكثفة لخلق حماية فعالة للمستهلكين وذلك في إطار الطفرة الصناعية والتكنولوجية والاستهلاكية التي تلت الحرب العالمية الثانية. ولقد كان للمنظمات الأهلية التي قامت في تلك الفترة لمساندة المستهلكين، دور كبير في دفع المشرع والادارة في فرنسا نحو وضع النظم والتشريعات الخاصة بتوفير الحماية للمستهلكين في كل المجالات ومن بين أهم هذه التشريعات نجد على التوالي :

١ ـ القانون الصادر في ١٩٦٣/٧/٢ والذي يعاقب الدعاية المضللة وغير الواقعية، ويمنع وسائل الترويج غير المشروعة للسلع والأدوات.

٢ ـ القانون الصادر في ١٩٧٢/١٢/٢٢ في تنظيم البيوع التي تتم في المنازل عن طريق الباعة الجوالين وغيرهم والتي يستخدم فيها هؤلاء مهاراتهم الاقناعية والاغراءات المختلفة التي تدفع المستهلكين للشراء تحت تلك الضغوط دون أية مهلة للتفكير المتروي والجدي بالصفقة وبالفائدة الحقيقية للسلعة وبقيمتها.

٣ ـ القانون الصادر في ١٩٧٣/١٢/٢٧ والمعروف باسم (قانون Royer) والذي ينظم الدعاية ووسائل الاعلان المشروعة كما ينظم تكوين جماعات

---

(٢٢) أنظر في هذا القانون Günter H. Roth.La Nouvelle Loi allemande sur les conditions generales du contrat du 1.12.1976

Rev. Inter. Dr.Comp. 1979.P359.

المستهلكين الأهلية وصلاحياتها واختصاصاتها في الدفاع عن المصالح الجماعية والفردية للمستهلكين[٢٣].

٤ ـ قانونا ١٩٧٨ المعروفان باسم (قانوني Scrivener) المنظمان لعقود الاقتراض الاستهلاكي بشكل عام، وبكيفية اعلام المستهلك بحقوقه وواجباته وكيفية وضعها موضع التنفيذ.

٥ ـ قانون ١٣/٧/١٩٧٩، المنظم لطرق ووسائل اعلام المستهلك وحمايته في اطار عمليات الاقتراض العقاري (للبناء والترميم وغيرها).

٦ ـ وأخيرا قانون ٢١/٧/١٩٨٣ المسمى بقانون السلامة للمستهلك والذي يهتم بكل مامن شأنه أن يحقق السلامة للمستهلكين حين استعمالهم للسلع والأدوات والأغذية عن طريق وضع المواصفات والمقاييس المختلفة لهذه الاشياء حتى تحقق الغرض منها بأقل خطر ممكن.

هذا وتلعب المقاييس والمواصفات التي تضعها هيئات علمية متخصصة في دراسة السلع والأدوات الكهربائية المختلفة دورا مهما في ضمان سلامة المستهلك وصحته. حيث أن علامة F.N وعلامة الـ A.F.N.O.R. الموجودة على الآلة تبين انه تم التحقق من مطابقتها لمواصفات السلامة المفروضة ويمنع تداول الآلات التي لا تحمل هذه العلامات في فرنسا.

وللحق، فان المشرع الفرنسي قد أوجد ترسانة هائلة من التشريعات والقواعد والنظم التي توفر قدرا كبيرا من الحماية للمستهلكين، وذلك عدا عن الدور الذي تلعبه الجمعيات الأهلية لحماية المستهلكين. ولقد دفع ذلك كله بدارسي القانون في فرنسا إلى تخصيص جهود عظيمة وأبحاث مكثفة لحماية المستهلك ولأحكامها، فتمخض عن ذلك نظام قانوني قائم بذاته، لا يتورع البعض عن تسميته بالنظرية القانونية لحماية المستهلك[٢٤]. ولم يزل الفقه

(٢٣) أنظر في دور الجمعيات الأهلية

Anne - Meunier - Bihl, le guide Juridique des consommateurs, 1987, P.13 et s

(٢٤) حول فكرة النظرية الاستهلاكية أنظر :

- J.P. Pizzio: L'introduction de la notion de consommateurs en droit francais. Dalloz, Sirey, 1982, Chr.p.91.

- Dimitri Weiss et Yves Chirouze, Le consomerisme, Paris, 1984.

الفرنسي يكرس جهوده لتحسين هذا النظام وتقويته، حتى استقر في دنيا القانون المعاصر عملاقا شامخا مستقلا بما له من خصائص وأهداف إلى جانب النظم القانونية القديمة والحديثة.

(٩) ثانيا : في الدول النامية : أشرنا في المقدمة العامة لهذه الدراسة إلى الأهمية الخاصة لحماية المستهلك في دول العالم النامي، سواء في إطار القانون الداخلي لكل دولة على حدة، أو في إطار التعاون الدولي بشكل عام.

الا أن الباحث في موضوع حماية المستهلكين يصطدم بحقيقة مؤلمة تتمثل في تدني مستوى اجراءات الحماية بل وبغيابها في الكثير من دول العالم النامي. بل ان بعض هذه الدول لا يعرف عن هذه الحماية شيئا بسبب تردي المستوى المعيشي والثقافي فيها. ولا يمكن أن نفصل بين هذه الحقيقة المؤلمة والواقع السياسي للغالبية من هذه الدول حيث تسود الأنظمة غير الديموقراطية والخمول الاقتصادي وغياب الضمانات الصحية والانسانية. إضافة إلى ما يحدثه الاعتماد شبه الكامل على الدول الصناعية من نتائج سلبية يظهر أثرها في الانزلاق الخطير في الهاوية الاستهلاكية بهدف التقليد الأعمى في الغالب من الأحيان.

ان ذلك كله، بالاضافة إلى غياب التركيز في الجهود والتأصيل في الدراسة والبحث ليجعل مهمة استعراض جهود حماية المستهلك في هذه الدول، مهمة تكاد تكون مستحيلة.

الا أننا نكتفي بترديد ما أورده الزائيريMasamba Makela في رسالته الرائعة لنيل درجة الدكتوراه عن الوضع السائد في بلاده والذي يعكس الوضع السائد في غالبية الدول الأفريقية والدول النامية بشكل عام والمتمثل في[٢٥]:

١ ـ غياب الوعي لدى المستهلكين بحقيقة السلع وبأهميتها وبقيمتها وبحقوقهم في مواجهة البائعين وبوسائل الحفاظ عليها، كل ذلك في ظل هيمنة وسائل الدعاية الحديثة وتقنيات البيع بالتقسيط الفوضوية.

---

(٢٥) أنظر رسالته المقدمة إلى جامعة باريس

La protection des consommateurs en droit Zaïrois, Thèse, Juin 1984, Paris l'Introduction génerale.

٢ ـ انتشار الغش والاحتيال التجاري بشكل عام، مع عجز الادارة في الغالبية من الدول عن ردع هذه الممارسات، ناهيك عن فساد الادارة ذاتها[٢٦].

٣ ـ انعدام الضوابط التقنية والمقاييس لما يتم استيراده وتداوله من أغذية وسلع والات كهربائية وأدوات وغيرها، أو عدم التقيد بهذه الضوابط أو المقاييس ان وجدت لاسيما وأن غالبية السلع انما تستورد من الخارج.[٢٧]

٤ ـ غياب التشريعات والأنظمة الرامية إلى حماية المستهلك، أو عدم الاهتمام بتطويرها وبتطبيقها ان وجدت مما يحيلها إلى مجرد تنظيمات وقواعد شكلية لا قيمة لها في الواقع العملي في الغالب من هذه الدول.

ان أيا من الأسباب التي سقناها آنفا يكفي منفردا لكي يجعل مصلحة المستهلك تذهب أدراج الرياح، فكيف يكون الحال في دول العالم النامي وقد اجتمعت معظم تلك الأسباب أو كلها ؟. ناهيك عن حلقة الاستغلال الرهيبة التي تدار من قبل دول العالم المتقدم والتي يكون ضحيتها الأول والأخير المستهلك العادي في دول العالم النامي[٢٨]!!

كل ذلك يدفعنا إلى التأكيد على ضرورة إيجاد تنسيق دولي فعال، وقواعد قانونية عالمية تعنى بحماية المستهلك في إطار التعامل الدولي.. فليست الحماية حكراً على مواطني الدول الصناعية المتقدمة.

---

(٢٦) ولا يعني ذلك انعدام كل جهد لمحاربة هذه الممارسات اللا اخلاقية، ففي مصر مثلا، فإن الدولة كانت سباقة إلى سن القوانين والتشريعات التي تحارب الغش والتدليس وغيرها منذ الاربعينات. انظر، محمد عبدالقادر علي الحاج، مسئولية المنتج والموزع، دراسة في قانون التجارة الدولية مقارنة مع الفقه الاسلامي. القاهرة ١٩٨٢. ص ١٥١ وما بعد.

(٢٧) G— Stanley: "The Third World tackles consumer protection", Bus. Soc. Rev.No. 62, 31.3 Summer 1987.

(٢٨) يسوق السيد Makela في رسالته السابقة الذكر العديد من الأمثلة والحالات التي يقوم بها العالم المتقدم باستغلال المستهلكين في دول العالم النامي، من خلال تسويق الأغذية كالحليب واللحوم غير الصالحة للاستهلاك، والآلات كالسيارات والحاصدات الزراعية والادوية الخطرة والمنتهية الصلاحية وغيرها من الأشياء التي لا يمكن تسويقها في دول العالم المتقدم بسبب عدم مطابقتها للمواصفات المطلوبةانظر Makela, op, cit., annexe p. 442.

واننا إذ ننادي بضرورة تنشيط التعاون الدولي من أجل حماية المستهلك في جميع الدول، فاننا نجزم بأن ذلك لا يمكن أن يتحقق الا من خلال ترسيخ مفهوم الحماية وتوسعته في اطار القانون الداخلي لكل دولة من دول العالم، لاسيما العالم النامي ـ ولكن ماذا عن حقيقة التعاون الدولي في هذا المجال؟

الفـــرع الثـانـــي
فـــي
حمـايـة المستهلـك علـى المستـوى الدولـــي

(١٠) ان أي جهد يبذل في سبيل التنسيق الدولي لحماية المستهلك انما يهم بشكل خاص دول العالم النامي، فهي تمثل المستهلك في مواجهة الدول الصناعية المنتجة، ومن ثم فان المستفيد الأول والأخير من التنظيمات والقواعد الدولية لحماية المستهلك انما هم مواطنو دول العالم النامي.

ولكن الواقع الدولي يتجاهل هذه الحقيقة، حيث أن التنسيق الدولي، لاسيما في اطار دول العالم النامي، يظل محصورا في أضيق نطاق ولم تظهر أهميته الا في السنوات الأخيرة، وبسبب الفضائح التي أحدثتها بعض السلع والأغذية والأدوات المصدرة من دول أوروبا إلى دول أفريقيا وآسيا.

هذا، وتظل دول المجموعة الأوربية سباقة في تنسيق جهودها في سبيل توفير الحماية للمستهلكين الأوربيين وذلك في اطار التعامل التجاري بين دول المجموعة. ومن ثم فاننا نستهل عرض التنسيق الدولي، بعرض الجهود التي تبذل في وسط هذه المجموعة الاقتصادية، لننتقل فيما بعد إلى استعراض الجهود الدولية الشاملة لحماية المستهلك في إطار التعامل الدولي[٢٩].

(١١) **أولا : حماية المستهلك في اطار المجموعة الأوروبية** : لم تكد الدول الأوروبية تعلن عن قيام هذه المنظمة الأقليمية الاقتصادية حتى كانت الجهود تنصب على إيجاد سبل التنسيق بين دولها في سبيل حماية مواطني هذه الدول في معاملاتهم الاستهلاكية الداخلية والدولية. ويبدو هذا الأمر نتيجة طبيعية

(٢٩)لا يفوتنا أن نذكر بالتنسيق القائم بين دول الخليج العربية في هذا الشأن حيث اثرنا أن نعرض لذلك في اطار دراسة حماية المستهلك الكويتي.

للتطورات التي شهدتها كل دولة من هذه الدول على المستوى الداخلي في مجال الحماية. ولقد شهدت الستينات وبشكل مبكر (١٩٦٢) اجتماعات ولجانا عديدة، سعت إلى تحقيق التنسيق من خلال دراسة سبل التنسيق وطرح التوصيات والقرارت الساعية إلى تحقيق هذا الهدف. وتوالت الدراسات واللجان في السنوات التي تلت ذلك العام، حتى تمخض عنها ما يعرف باسم (الاعلان الأوربي لحماية المستهلك) وذلك عام ١٩٧٣[٣٠]، والذي يتضمن :

١ ـ تقرير حقوق المستهلك في الحماية الصحية في كل ما يتعلق بالأغذية والأدوية والرعاية الصحية والنظافة العامة، وحقوقه في السلامة عن طريق وضع المعايير والمقاييس لكل ما يتداول من أغذية وسلع وملبوسات وآلات كهربائية، ومنع الضار منها، وضرورة سن التشريعات والنظم التي تحقق هذه الأهداف.

٢ ـ تأكيد حق المستهلك في حماية مصالحه الاقتصادية والمالية، عن طريق منع الشروط التي يضعها المنتج أو البائع ضد مصلحته (كشرط الاعفاء من استبدال السلع المعيبة أو عدم الضمان أو عدم الصيانة. . الخ) وعن طريق محاربة الدعاية الكاذبة غير الواقعية والتي تحول دون المستهلك والعلم الحقيقي بطبيعة السلعة أو الصفقة التي يسعى اليها.

٣ ـ تقرير حق المستهلك في التعويض عن كل ضرر يصيبه جراء عيب في السلعة الاستهلاكية مع تأكيد حقه في الرجوع على منتج السلعة أو بائعها بكل هذه الأضرار[٣١].

٤ ـ التركيز على اعلام المستهلك وتوجيهه من قبل منتج السلعة نفسه أو بائعها ومن قبل الجهات والجمعيات والادارات التي تعنى بحماية المستهلك، وذلك في كل ما يتعلق بطبيعة السلع المختلفة وأسعارها ومواصفاتها واستعمالها ومخاطرها، وبحقوق المستهلك وواجباته.

---

(٣٠) أنظر لتطوير جهود التنسيق الاوروبي Premier rapport de la C.E.E., 1977.

(٣١) أنظر في تأكيد الحق في الرجوع Jacques Ghestin: Les directives communautaires du 25.7.85, sur la responsabilité du fait des produtits dangereux. Dalloz, 1986, Chr.P.135

٥ ـ وأخيرا، تشجيع انشاء الجمعيات والهيئات والادارات، التي تعنى بتوجيه المستهلك وحماية حقوقه، مع اعطاء الحق لها في الدفاع عن مصالح المستهلكين أمام القضاء عن طريق رفع الدعاوى الجماعية وباسم المستهلكين لتحصيل حقوقهم ولمنع تداول السلع والالات والأدوية الضارة بالصحة وبالسلامة.

ولم تكتف دول المجموعة الأوروبية باقرار هذه المبادىء المهمة بل سعت إلى التنسيق بين التشريعات والنظم الداخلية لحماية المستهلك عن طريق سن التشريعات الموحدة والتي أعدت لها برنامجا خاصا عام ١٩٧٥.

ان فكرة السوق الأوربية المشتركة بلا حدود أو ضرائب والتي أقرت من قبل دول المجموعة الأوروبية مؤخرا (والتي ستطبق عام ١٩٩٢)، تتطلب الكثير من التنسيق والتوحيد في الجهود التي تبذل لحماية المستهلكين في هذه الدول. إذ أنه وعلى الرغم من الجهود التي بذلت وتبذل في هذا المجال، فإن النظم والمعايير والمقاييس المطبقة في هذه الدول لا تزال غير موحدة تماما[٣٢]، ويظهر ذلك جليا في الكثير من السلع الاستهلاكية، لاسيما الاغذية والالات الكهربائية والسيارات، حيث تتشدد بعض دول أوروبا في المعايير اللازمة للجودة والسلامة، بينما يعتمد بعضها الآخر معايير أقل تشددا فيما يتعلق بكميات الهرمونات الغذائية في اللحوم مثلا، وبوسائل الأمان في الالات الكهربائية وبكميات المواد الكيماوية (المبيدات الحشرية) في الخضروات والفواكه.. الخ.

من ذلك كله، نخلص إلى نتيجة ثابتة، تتمثل في صعوبة التنسيق الدولي في مجال حماية المستهلك، وذلك بسبب الاعتبارات الاقتصادية والسياسية المختلفة، الاأن ذلك لا يمنع من بذل الجهود في سبيل تحقيق قدر معين من التنسيق لصالح البشرية أجمع.

---

(٣٢) أنظر في جهود التوحيد الأوربية في هذا المجال:

Geoffrey Noodroffe, consumer Law, in the E.E.C London, 1984

(١٢)حماية المستهلك في إطار الاتفاقات الدولية : بالنظر إلى حجم التبادل الدولي الضخم والمتزايد وطبيعة العلاقات الدولية المعاصرة التي تضع الشمال الصناعي القوى في مواجهة الجنوب المستهلك الضعيف، فان الحاجة إلى التنسيق الدولي في مجال حماية المستهلك في إطار المعاملات الدولية تبرز كضرورة انسانية وحضارية. وعلى الرغم من ذلك فان التعاون الدولي في مجال الحماية للمستهلكين لا يشهد نجاحا كبيرا، حيث لم تكرس له الا جهود قليلة، توفر حماية نظرية وغير فعالة دون أن تغطي جميع صنوف العمليات الاستهلاكية، وجميع أنواع السلع والالات المتداولة في العلاقات التجارية الدولية ومن بين هذه الجهود نجد بعض التشريعات والاتفاقيات المتناثرة ومنها[٣٣]:

١ ـ اتفاقية فيينا لسنة ١٩٦٤ (١/٧/١٩٦٤) والتي تسعى إلى تقديم شيء من الحماية للمشترين في إطار عقود البيع الدولية الواردة على منقولات مادية.

٢ ـ اتفاقية لاهاي لسنة ١٩٨٥ (٣٠/١٠/١٩٨٥) والتي تضع بعض الضوابط التي تشكل اطارا من الحماية للمستهلكين (ولو بصورة غير مباشرة) في مجال البيوع الدولية التي ترد على البضائع والسلع الانتاجية[٣٤].

هذا بالاضافة إلى ما ورد في نصوص مواثيق الأمم المتحدة من دعوات إلى احترام حقوق المستهلكين ومراعاة مصالحهم المادية والصحية وغيرها، ومنها الدعوة الصادرة في ٢٥/١٢/١٩٨٠.

من ناحية أخرى فلقد انضمت الدول فيما بينها في حلف تعاوني دولي تنبثق عنه لجان عديدة ومتخصصة في شئون العمل التعاوني وحماية المستهلك[٣٥].

---

(٣٣) أنظر في هذه الاتفاقية Dany çohen et Bernard Ugttelto, La nouvelle convention de la Haye relative aux ventes internationales de marchandises, Dalloz, 1986, chr p.149.

(٣٣) أنظر في ذلك محمد عبدالقادر الحاج . سبق ذكره ص ٤٢.

(٣٥) عقد آخر اجتماع لهذه الهيئة بتاريخ ١٩٨٨/٧/٧ في استوكهولم في السويد، بحضور مندوبين عن ٧٠ دولة من بينها الكويت، وقد اتخذت في هذا الاجتماع قرارات عديدة في شأن تنسيق العمل التعاوني وتوجيهه لاسيما في مجال الزراعة والتعاونيات الاستهلاكية.

الا أن هذه الجهود لا تزال غير كافية لتوفير حماية حقيقية للمستهلكين في التعامل الدولي، حيث لا تستهدف العملية الاستهلاكية بشكل مباشر ولا تفرض قواعد وأنظمة محددة والزامية لحماية المستهلك. وعليه فان هذه الجهود لا يمكن ان ترقى بأي من الأحوال إلى مستوى التعامل والتبادل الدوليين في عصرنا هذا، حيث تلعب العديد من الدول النامية ممثلة بادارتها وبافرادها، دور المستهلك في مواجهة الدول الصناعية المنتجة، التي تسيطر على العملية الاستهلاكية الدولية، بكل أجزائها ونتائجها.

الأمر الذي يدعونا إلى التأكيد على وجود حاجة ماسة لتدعيم التعاون الدولي لحماية المستهلك في اطار المعاملات الدولية، وانما يتم ذلك من خلال أمرين اثنين :

أولهما : العمل على ايجاد مقاييس واضحة وفعالة لجميع السلع والأغذية والأدوات التي يتم تداولها بين الدول، على نحو يحفظ سلامة المستهلك في الدول المختلفة، ويكفل له استعمالا وفائدة أكيدين من خلال هذه الاشياء.

وثانيهما : انما يتمثل في حماية الدول النامية المستهلكة في مواجهة الدولة الصناعية المنتجة، ويتحقق ذلك من خلال تكثيف الحوار القائم بين هذه الدول وتوجيهه إلى حماية المصالح الاستهلاكية للدول النامية.

الفصـــل الأول
حماية المستهلـــك في الكويـــت

مبحث أول : دور الادارة في حماية المستهلك في الكويت
مبحث ثان : موقف المشرع الكويتي من حماية المستهلك

(١٣) تمهيد : لم تكن الطفرة الحضارية الضخمة التي شهدتها البلاد بشكل خاص ومنطقة الخليج بشكل عام ولازالت تشهدها، لتمر دون أن تترك أثرها على الروح الاستهلاكية للمواطنين. إذ أن ارتفاع الدخل في دول المنطقة حيث يحتل دخل الفرد فيها مستوى متقدما بين مدخول الأفراد في دول العالم[٣٦] وحيث حرية التجارة وقلة الضريبة أو انعدامها، قد ساهم بشكل كبير في تحويل المجتمع الخليجي إلى مجتمع استهلاكي يبتلع الافا مؤلفة من الأطنان من الأغذية، ويستهلك عددا هائلا من السلع والأدوات والملابس والالات الكهربائية والسيارات وغيرها، والتي تضخ إلى المنطقة بشكل مستمر يصعب تنظيمه.

ويعكس متوسط انفاق الأسرة الكويتية الشهري حقيقة انفاق الأسرة الخليجية بشكل عام، حيث يتوزع الانفاق وبنسب متفاوتة (الحد الأدنى يعادل ٤١٨ د.ك أي ما يساوي ١٥١٣ دولاراً أمريكيا تقريبا، والحد الأعلى يعادل ١٨٤٥ د.ك، ٦٦٧٩ دولاراً أمريكيا تقريبا)، على الطعام ووسائل المواصلات والأثاث والسلع والخدمات والملبوسات والايجار والترفيه والسكن. علما بأن الغالب من هذه الأشياء، يتم استيرادها من مختلف دول العالم، حيث لا تسد

(٣٦) تحتل الدول الخليجية مكانة متقدمة من حيث دخل الأفراد فيها، حسب الاحصائيات السنوية العالمية التي تنشر في هذا الشأن، حيث تتبادل الكويت ودولة الامارات العربية وقطر المرتبة الأولى فيما بينها بشكل دوري، إلى جانب بعض الدول الأوربية.

الصناعة الوطنية الا نسبة ضئيلة من الطلب المحلي وتنحصر في مجال الصناعات الخفيفة(٣٧).

ان أوجه الانفاق السالفة الذكر، تستلزم توفير حماية خاصة ومكثفة للمستهلك الكويتي والخليجي، على نحو يضمن له سلامته وسلامة أفراد أسرته، اضافة إلى ضرورة كفالة سلامة هذه السلع ومطابقتها للمواصفات الضرورية المطلوبة فيها.

كما ينبغي أن تتوافر للمستهلك حماية خاصة ترتبط بتسويق هذه السلع من قبل الموزعين المحليين، على نحو يحفظ لهذه السلع مستوى معينا من التناسب بين السعر والجودة، ويوفر صيانة جيدة وجدية للسلع والالات التي تحتاج إلى الصيانة والاصلاح.

وفي الحقيقة فان الادارة في الكويت وفي دول الخليج تبذل جهودا لا يستهان بها في سبيل تحقيق هذه الحماية وتسعى إلى التنسيق فيما بينها في هذا المجال. ففي الكويت ظهرت عدة جهات ادارية تتولى شئون حماية المستهلكين في مختلف المجالات، وعلى المستوى الخليجي، فإن التنسيق بين دول الخليج في هذا المجال انما يبرز واضحا في الفترة الأخيرة من خلال أعمال هيئة المقاييس والمواصفات الخليجية.

وما يهمنا في هذا المقام هو أن نعرض لواقع حماية المستهلك الكويتي من خلال الجهات التي تقوم بتلك الحماية، والحماية التي يوفرها التشريع في بلادنا، بالاضافة إلى استعراض التنسيق الخليجي في هذا المجال وما يوفره من حماية للمستهلك في الكويت ودول الخليج بشكل عام. وعليه فاننا سنتناول الجهات الادارية المختلفة التي تعنى بحماية المستهلك في المبحث الأول من هذا الفصل، وسوف نسعى خلال المبحث الثاني إلى تقييم موقف المشرع الكويتي من خلال استعراض التشريعات والنصوص القانونية المختلفة التي ترتبط بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر بحماية المستهلك.

---

(٣٧) أنظر رسالة دكتوراه Al - Ghais Mona R.
Diffusion of consumer durable goods in Kuwait, Birmingham, 1985

المبحـــث الأول
فـــي
دور الادارة في حماية المستهلك في الكويت

(١٤) تمهيد : تتولى عدة جهات ادارية شئون حماية المستهلك وذلك بشيء من التنسيق فيما بينها. ولقد كانت بلدية الكويت أولى هذه الادارات التي سعت إلى ضمان شيء من الوقاية الصحية واحتياطات الأمن للمواطنين، ثم تلتها في ذلك جهات ادارية أخرى تهتم في الشئون الاستهلاكية المختلفة.

(١٥) أ ـ بلدية الكويت : انشئت بلدية الكويت كجهة ادارية مستقلة بموجب القانون رقم ٣١ لسنة ١٩٦٢[٣٨]، وقد منحت الشخصية القانونية الاعتبارية[٣٩] حتى يتسنى لها تحقيق أهدافها الأساسية والتي تتمثل في العمل على تقدم الكويت عمرانيا وصحيا عن طريق تنظيم المدن وتجميلها ووقاية الصحة العامة وتأمين سلامة المواد الغذائية والمحافظة على الراحة العامة في المساكن[٤٠].

ولقد مرت البلدية منذ انشائها بمراحل وتغييرات عديدة في تنظيمها الهيكلي وفي اختصاصاتها، حيث ظهرت تشريعات متعاقبة في تنظيمها إلى أن استقرت على تشكيل أخير بتقسيمها إلى عدة مجالس وادارات وهي : المجلس البلدي، ادارة التنظيم والتخطيط، ادارة المساحة، ادارة نزع الملكية والبناء، ادارة النظافة العامة، وأخيرا ادارة الأغذية وتراخيص المحلات التجارية.

وتقوم الهيئات الثلاث الأخيرة منها بدور فعال فيما يتعلق بحماية المستهلكين، حيث تضطلع ادارة البناء بالرقابة على مواصفات المباني وشروط الأمن والسلامة فيها من حيث التصميم والمواد المستخدمة وكيفية التنفيذ، فتقدم بذلك خدمة ضرورية للمواطنين الذين يسعون إلى بناء دور لهم وتدعم موقفهم في مواجهة المقاولين. كما تقوم ادارة النظافة العامة وادارة الرقابة على الأغذية بدور هام في حماية أمن المواطنين عن طريق الرقابة الصحية في الأماكن

---

(٣٨) الجريدة الرسمية «الكويت اليوم» ـ العدد رقم ٤٠ ص ٦.

(٣٩) المادة الاولى من القانون رقم ٣١ لسنة ١٩٦٢.

(٤٠) المادة الثانية من القانون رقم ٣١ لسنة ١٩٦٢.

العامة لاسيما تلك التي تقدم الخدمات الغذائية للمستهلكين كالمطاعم والمقاهي وغيرها، منذ انشاء هذه المحلات حيث يتطلب لمنحها ترخيصا بذلك توافر العديد من الشروط الصحية فيها، وخلال ممارساتها لاعمالها عن طريق التفتيش الدوري على هذه المحلات من قبل مفتشي البلدية وبشكل مفاجىء في الغالب من الأحيان[٤١]، وتوقيع العقوبات المتفاوتة بين الغرامة والمنع من مزاولة المهنة بشكل مؤقت أو دائم حسب جسامة المخالفة[٤٢].

ولقد لعبت البلدية منذ الستينات دورا بارزا في حماية المستهلكين في المجالات التي ذكرناها وازدادت اختصاصاتها توسعا على مر السنين لتشمل اصدار اللوائح أو النظم الخاصة بالمسائل التالية :

١ ـ المحلات العامة المقلقة للراحة.
٢ ـ بيع الأغذية وتخزينها، وعمل المحلات التي تقوم بذلك.
٣ ـ الاعلان في الأماكن العامة عن طريق الملصقات واللوحات الاعلانية المختلفة، من حيث مواصفات هذه المصلقات وأماكن اقامتها والالزام بازالتها.
٤ ـ الباعة المتجولون وأماكن وشروط مزاولتهم لحرفتهم.
٥ ـ النظافة العامة وشغل الطرق العامة والميادين والارصفة.
٦ ـ تنظيم الحدائق العامة والمذابح الحيوانية والأسواق العامة التي تتداول السلع الاستهلاكية المختلفة والمدافن.
٧ ـ مواصفات وشروط المباني وتراخيص اقامتها وتعديلها.
٨ ـ القواعد الخاصة بالاطفاء والوقاية من الحريق، ووسائل الأمن المختلفة في حالات الطوارىء
٩ ـ المجاري الصحية للمباني العامة والخاصة، ومخلفات المنازل والمصانع والمحلات العامة.

---

(٤١) تقدر الاحصائيات الصادرة عن البلدية، عدد المخالفات شهريا بما يقرب الـ ١٠٠٠ مخالفة.

(٤٢) أنظر، تشريعات بلدية الكويت، لائحة بيع الأغذية وتخزينها والمحلات الخاصة بها الصادرة بتاريخ ١٩٧٧/٨/١ (المواد ٣٤ إلى ٣٧ من القانون رقم ١٥ لسنة ١٩٧٢ في شأن البلدية والمعدل بالمرسوم بقانون رقم ١٩٧٦/٩٥، الجريدة الرسمية الكويت اليوم، العدد ١١٠٩).

ولا يخفى على أحد، ما لهذه المجالات المختلفة من أهمية بالنسبة للمستهلك ومدى ضرورة تنظيمها على نحو يكفل سلامته ووقاية صحته ومصالحه المادية.

ورغم كل ما سبق، فان الشروط الصحية والنظافة لا تزال دون المستوى المطلوب في الكثير من الأماكن العامة والمحلات التي تقدم الأغذية وغيرها من السلع الاستهلاكية. كما أن الكثير من الأسواق التجارية تفتقر إلى وسائل التنظيم، بالاضافة إلى أن الملصقات ووسائل الاعلان المختلفة تظل في الكثير من الأحيان دون أن تزال من قبل المعلن على نحو يشوه منظر البلاد.

١٦ ب ـ ادارة حماية المستهلك بوزارة التجارة : نظرا للتزايد الهائل في عدد السكان والتطورات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة على الصعيد الداخلي والدولي وما صاحبها من ارتفاع في أسعار السلع والأغذية والمواد الاستهلاكية الضرورية في أوائل السبعينات، فلقد استحدثت ادارة خاصة في وزارة التجارة والصناعة لتعنى بحماية المستهلكين بشكل مباشر وأعطيت العديد من الصلاحيات الموسعة لتحقيق هدفين رئيسيين :

أولهما : توفير وتوزيع السلع الاستهلاكية الأساسية ودعمها.

وثانيهما : إعلام المستهلك وتوعيته.

ومن المفيد في هذا المجال أن نسلط الضوء على الدور الذي تقوم به هذه الادارة عن طريق الاقسام المختلفة التابعة لها[٤٣]. وذلك على النحو التالي :

أولا : توفير السلع التموينية والمدعمة : نظراً لارتفاع مستوى المعيشة في الكويت، فقد لجأت الادارة إلى وضع الأسس التي تكفل توفير السلع الغذائية الأساسية في البلاد (كالرز والسكر والدهون وغيرها) والتي يتم

(٤٣) يقوم بالاشراف على هذه الادارة وكيل مساعد بوزارة التجارة، وتنقسم هذه الادارة إلى عدة فروع هي: ادارة التموين، ادارة حماية المستهلك، ادارة بحوث التموين والاستهلاك، لجنة التموين واللجنة الاستشارية لحماية المستهلك، وقد تم في العام ١٩٨٥ دمج ادارتي التموين وحماية المستهلك في ادارة واحدة.

أنظر : دليل التنظيم ونظم العمل. وزارة التجارة. الوكالة المساعدة لشئون التموين وحماية المستهلك ـ إعداد قسم ادارة الأعمال بجامعة الكويت ١٩٧٥ ـ ١٩٧٦.

توزيعها بأسعار معتدلة من قبل أقسام تابعة للجمعيات التعاونية للنأى بهذه السلع عن الخضوع للمضاربة التجارية مما يؤدي إلى ارتفاع سعرها بشكل حاد والى نقصها في الأسواق. ويتم توزيع هذه السلع على المستهلكين بموجب بطاقة يتم اصدارها من قبل الادارة، يحدد فيها نوع السلع المدعومة والحصص المخصصة لكل أسرة في فترات زمنية محددة شهريا.

ولا يخفى ما في ذلك من أهمية لحياة الأسر المتوسطة والفقيرة، لاسيما وأن قائمة السلع التموينية المدعومة أخذت بالاتساع لتشمل سلعاً أخرى غير المواد الغذائية، كاحتياجات المدارس وغيرها، الأمر الذي يدفعنا إلى تشجيع هذا الاتجاه والدعوة إلى ضرورة تحسين نوعية السلع المدعومة في الوقت ذاته وضمان توفيرها في مخازن الادارة وفي الأسواق بشكل عام.

ثانيا : توعية المستهلكين : من بين الأهداف الرئيسية التي أنشئت من أجلها هذه الادارة تأتي توعية المستهلكين في مكانة متقدمة حيث خصص قسم لذلك ليقوم بـ :

١ ـ اعلام المستهلكين بما لهم من حقوق في مواجهة المنتجين والباعة وموزعي السلع، فيما يتعلق بالنصح والتوجيه، والاطلاع على طبيعة السلعة ومضارها وكيفية استعمالها وصيانتها والضمانات العديدة التي يلتزم بها هؤلاء في مواجهتهم كالاستبدال والصيانة والاصلاح.

٢ ـ إعطاء المستهلكين صورة واضحة عن السلع المختلفة المتداولة في البلاد من حيث مواصفاتها وخصائصها وأسعارها وكل ما يتعلق بها من خدمات وصيانة.

٣ ـ توجيه المستهلك نحو السلع والخدمات التي تحقق رغباته والتي تتماشى مع مستوى معيشته، والتي تخدم الاقتصاد الوطني في الوقت ذاته.

ثالثا : الرقابة على الأسعار : وان كانت الرقابة على الأسعار ضرورة أساسية لحماية المستهلك، فإننا نتساءل حول حقيقة الدور الذي تلعبه الادارة في

هذا المجال، علماً بأن الاهداف والطموحات التي قامت عليها إدارة رقابة الأسعار، إنما تعطي ضمانات واضحة للمستهلكين إن تحققت. فهى تتمثل في :

١ ـ اقتراح القوانين والقرارات التي تحدد سعراً معيناً لسلعة معينة ذات أهمية خاصة للمستهلكين.

٢ ـ وضع التسعيرات الجبرية للسلع الاستهلاكية الضرورية، كالأدوية والتحقق من مراعاة هذه الأسعار من قبل الموزعين.

٣ ـ وضع هامش للربح يلتزم به الموزعون عند تحديدهم للاسعار، بحيث لا يجوز لهم تجاوز حد معين.

ولكن دور هذه الادارة محدود جداً ولا يشمل الا بعض السلع وعلى الاخص الأدوية والسلع الطبية دون غيرها، من دون أن يتسع هذا الدور ليشمل السلع والخدمات العديدة والضرورية لحياة المستهلكين في مجتمعنا.

ومن ثم فإن الأسعار التي تمارس في السوق إنما تظل فوق المستوى المعقول وتخرج في الغالب من الأحيان عن الرقابة وعن أهداف هذه الادارة[٤٤].

رابعا : **الرقابة على اساليب البيُع** : حتى لا ينساق المستهلك إلى الشراء بغير وعي وتحت ضغط المعلومات الكاذبة والاغراءات التي يمارسها الباعة والمنتجون[٤٥]، فقد سعت ادارة حماية المستهلك إلى مراقبة أساليب البيع المختلفة، وذلك على النحو الآتي :

١ ـ الرقابة المسبقة واللاحقة على الاعلانات والملصقات الورقية،

---

(٤٤) يخول القانون الحكومة تنظيم الاتجار في السلع واخضاع بعضها للتسعير الجبري أو بتقديم الدعم المادي لها: أنظر المادة السابعة من القانون رقم ١٠ لسنة ١٩٧٩ والتي تنص على أن (لوزير التجارة والصناعة تقديم الدعم المالي لاية سلعة ضرورية لتخفيض سعر بيعها للمستهلك ويحدد بقرار منه سعر بيع هذه السلعة وطريقة تداولها والجهات التي تتولى توزيعها أو بيعها).

(٤٥) أنظر في شأن قمع الغش في المعاملات التجارية القانون رقم ٢٠ لسنة ١٩٧٦ ـ الكويت اليوم رقم ١٠٨٠ ص ١٢.

والاعلان بالصحف أو بالتلفزيون واستبعاد الاعلانات المبالغة أو الخادعة.

٢ ـ الرقابة على التنزيلات عن طريق التحقق من التخفيض الفعلي للأسعار ومن السلع التي يتم طرحها في فترة التنزيلات.

٣ ـ مراقبة مسابقات اليانصيب التي تتم على السلع والتأكد من حقيقة إجراء السحب على الجوائز وقيمتها بحضور مندوب عن الوزارة.

٤ ـ مراقبة اجراءات التصفية للمحلات وتحديد شروط اجرائها والتأكد من حقيقة التخفيض في الأسعار المطروحة[٤٦].

وكما هو الحال بالنسبة للاجراءات التي سبقتها، فإن هذه الاجراءات لا تجد لها حظاً وافراً من التطبيق، حيث تقوم الشكوى من قبل المستهلكين حول عدم كفاية الاجراءات التي تتخذها الادارة في هذا الشأن. فنجد التنزيلات غير الحقيقية والاعلانات غير الدقيقة والتي لا تتضمن الاسعار المعروضة في الغالب من الأحيان، أو عدم الدقة في ذكر مواصفات السلع المعلن عنها[٤٧].

خامساً : تلقي شكاوى المستهلكين وتعويضهم : ولكي تكتمل الضمانات والحماية التي تقدمها الادارة للمستهلكين، فقد تم انشاء مكتب خاص ليتلقى شكاوى المستهلكين والتحقيق فيها ومن ثم السعي إلى معاقبة المنتج أو الموزع أو المنشأة المخالفة للقوانين والنظم واللوائح التي تحمي المستهلكين. بل إن من بين أهم ما يسعى إليه هذا المكتب إنما هو تعويض المستهلكين الذين تضرروا من جراء المخالفات التي ارتكبت من قبل التجار والموزعين.

على أن نشاط هذا المكتب محدود جداً في واقع الأمر، وليس من حوافز تشجع المستهلكين على اللجوء اليه بشكاواهم، فكيف يمكن أن يعتمد عليه في

---

(٤٦) أنظر في تنظيم البيع بالأسعار المخفضة ـ القانون رقم ١٨ لسنة ١٩٧٦ المعدل بالقانون رقم ٢٩ لسنة ١٩٧٩ والقرار الوزاري رقم ٤٣ لسنة ١٩٨٧ ـ وزارة التجارة والصناعة.

(٤٧) تكاد الاعلانات المبوبة التي تظهر في الصحف اليومية تخلو من ذكر المواصفات الاساسية للسلع المعلن عنها لاسيما السعر، على نحو لا يتفق مع ما هو مفترض في الاعلانات من دقة وتفصيل.

تحصيل حقوقهم؟! ناهيك عن عدم علم جموع المستهلكين بوجوده!!

ان الوسائل والاختصاصات التي عهد بها إلى هذه الادارة تكفي لتأدية الغرض المطلوب من إنشائها، فهل سيسعى القائمون عليها من أجل ذلك؟!

(١٧) ج ـ الجمعيات التعاونية : ظهرت الجمعيات التعاونية في بداية الستينات في الكويت مع التوسع العمراني وظهور الحاجة لانشاء أسواق قريبة من المنازل في مختلف المناطق، لتوفر للساكنين السلع الاستهلاكية دون حاجة للانتقال إلى قلب العاصمة أو اماكن بعيدة عن مساكنهم للحصول على هذه السلع[٤٨]. ولم تلبث أهميتها تتطور وتتزايد حتى تخطت هذا الهدف إلى أهداف أكبر وأكثر شمولية، على نحو تلعب معه دوراً مهما في حماية المستهلكين ودعم موقفهم والسعي لمحاربة غلاء الأسعار وتوفير السلع الاستهلاكية الضرورية باسعار معتدلة . . بعيدا عن التزايد الرهيب الذي تشهده الأسعار بشكل عام[٤٩].

ولقد التفتت الدولة للدور المتزايد الذي تقوم به هذه الجمعيات، فعملت على انشاء ادارة للتعاون تابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل عام ١٩٧١، لتتولى التنسيق بين هذه الجمعيات والاشراف على ادارتها وتسهيل ممارستها لوظائفها.

وقد تم في العام ذاته، انشاء اتحاد يضم عموم الجمعيات التعاونية في البلاد لتحقيق الغرض ذاته، أي للتنسيق بين هذه الجمعيات من حيث السياسة والأسعار المتداولة وتوحيد الموقف في المفاوضات التي تدور بين هذه الجمعيات وجموع التجار والموردين في شأن السلع الاستهلاكية المختلفة وأسعارها. كما اهتم اتحاد الجمعيات التعاونية بتوفير الدعم للعديد من السلع

---

(٤٨) ينظم الجمعيات التعاونية في الكويت القانون رقم ٢٠ لسنة ١٩٦٢.

(٤٩) في شأن الحركة التعاونية في الكويت، نشأتها وتطورها: جبر محمد التابعي،الحركة التعاونية في الكويت، أسواق مركزية أم مؤسسات اجتماعية ديموقراطية. مجلة التعاون. السنة السادسة. مايو ١٩٨٤. العدد ٦٤ ص ٦.

زكي محمد الهاشم. مداخل أساسية لتطوير الحركة التعاونية في الكويت. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية. العدد ٤٣ السنة الحادية عشرة. ١٩٨٥ ص ١٣.

الاستهلاكية الأساسية لاسيما الاغذية[٥٠] وتسهيل توفيرها بالأسواق التعاونية عن طريق تصنيعها خصيصا لهذه الجمعيات. إضافة إلى ما يقوم به الاتحاد من جهود لمحاربة الارتفاع الحاد وغير المعقول في اسعار السلع الاستهلاكية التي تتداول خارج نطاق الجمعيات التعاونية، إذ تقوم لجنة تحديد الأسعار المنبثقة عن الاتحاد (والتي انشئت عام ١٩٧٨) بتحديد السلع التي تشهد أسعارها ذلك النوع من الارتفاع ثم تقترح الاجراءات التي من شأنها الحد من ذلك الارتفاع إما عن طريق تداول هذه السلع من قبل الجمعيات باسعار مخفضة، وإما عن طريق المفاوضات المباشرة، مع التجار والموردين الذين يتعاملون بهذه السلع.

كما اهتم المسئولون عن الاتحاد بالمشاركة في الجهود التي تبذل على النطاق الدولي للتنسيق في مجال الحركة التعاونية، حيث أضحت الكويت عضواً هاماً وفعالاً في الحركة التعاونية الدولية، وقد تبوأ بعض مسئولي الحركة التعاونية في الكويت مكانة إدارية مرموقة في إطار تلك الحركة[٥١].

وعلى الرغم من الايجابيات والخدمات العديدة التي تقدمها الجمعيات التعاونية في الكويت فإن دورها مهدد في الآونة الأخيرة بسبب الصراعات التي تشهدها الانتخابات التي تجري لتكوين مجالس إداراتها، وما تفرزه هذه الانتخابات في بعض الأحيان من مشاحنات تضعف العمل التعاوني. بالاضافة إلى سوء فهم البعض للعمل التعاوني وربطهم بين المناصب الادارية في العمل التعاوني وبين ممارسة السياسة[٥٢].

---

(٥٠) وقد تم انشاء الشركة الكويتية للتموين تحقيقا لذلك الغرض، وحظر بيع انتاجها من السلع خارج الكويت.

(٥١) كذلك يقوم الاتحاد باصدار مجلة تعنى بالحركة التعاونية وشئونها في البلاد . انظر . محمود علي الشارخ. تاريخ اتحاد الجمعيات التعاونية الاستهلاكية في الكويت. (مطابع الخط). ١٩٨٦. الكويت.

(٥٢) وقد لجأت وزارة الشئون الاجتماعية والعمل إلى حل العديد من مجالس ادارات الجمعيات وإلى تعيين بديلين دائمين ومؤقتين للادارات، الأمر الذي يحدث بلاشك شيئا من الخلل في ديمومة الادارة بسبب الحل والتعيين والانتخاب واعادة الحل. . . . الخ.

إن ذلك كله إنما يضعف من قدرة هذه الجمعيات على أداء دورها ويحد من أثره في مجتمعنا الذي هو أحوج للخدمات التي تقدمها هذه الجمعيات لجموع المستهلكين.

(١٨) هيئة وادارات المقاييس والمواصفات : في مواجهة السيل المتدفق من البضائع والسلع الاستهلاكية والأغذية من الخارج، ظهرت حاجة ماسة لانشاء ادارات تتولى ضبط عملية استيراد هذه الأشياء عن طريق تحديد المواصفات والمقاييس التي ينبغي مراعاتها من قبل المستوردين والتجار، على نحو يضمن سلامة المستهلكين وحسن الاستفادة من هذه السلع.

ونظراً لوجود الكثير من العناصر المشتركة في العملية الاستهلاكية بدول الخليج العربي، فإن عملية التنسيق بين هذه الدول من خلال مجلس التعاون الخليجي بدأت تأخذ طابعاً واقعياً وعملياً. فلقد تم انشاء هيئة متخصصة تحت اسم (هيئة المواصفات والمقاييس لدول مجلس التعاون) وذلك في اطار الدورة الثالثة للمجلس التي عقدت في البحرين بتاريخ (١٧/٧/١٩٨٤) لتقوم بوضع الأسس العامة في شأن المواصفات والمقاييس التي ينبغي اعتمادها ومراعاتها في السلع الاستهلاكية المختلفة والمتداولة في بلدان المجلس، بالاضافة إلى تحضير الدراسات والبحوث التي تعنى بوضع المستهلكين في دول الخليج أجمع، ونشر نتائج هذه الأعمال بشكل دوري لتوعية المستهلكين وإعلامهم بمساعدة الكوادر الفنية المؤهلة التي يتم اعدادها بمعرفة الهيئة[٥٣].

ولقد بدأت النتائج الطيبة لنشاطات هذه الهيئة في الظهور، حيث تم اعتماد مواصفات قياسية لبعض الالات، كالسيارات على سبيل المثال، لتتناسب مع الأجواء والاحتياجات الخاصة للمستهلكين في دول الخليج، وحظر استيراد الالات التي لا تتوافر فيها تلك الشروط[٥٤].

---

(٥٣) تم انشاء هذه الهيئة من خلال الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس . وهي الهيئة الرائدة على مستوى دول الخليج في هذا المجال. انظر في ذلك وثائق مركز معلومات الخليج. ملف رقم ٨/٥/٤٤ خ الكويت.

(٥٤) مع نهاية العام ١٩٨٨. اعتمدت الهيئة . . ما لا يقل عن (٨٠) مواصفة قياسية خليجية.

وعلى الصعيد المحلي في الكويت، فان وزارة التجارة قامت بانشاء لجنة متخصصة تتولى تحديد المواصفات التي ينبغي توافرها في السلع المصنوعة محليا والمستوردة، لاسيما الأدوات والالات الكهربائية، الا أن تطبيق هذه الشروط غالبا ما يتأجل من سنة إلى أخرى بغرض اعطاء مهلة للتجار والمستوردين، الأمر الذي يؤدي إلى تداول بعض السلع التي تهدد سلامة المستهلكين، وإلى الحد من الفائدة المرجوة من وجود هذه الهيئات(٥٥).

تبين لنا من خلال دراسة أهم الهيئات والجهات التي تتولى شؤون حماية المستهلك في الكويت تعدد هذه الهيئات وتشعب مجالات عملها وأهدافها، وطموحاتها التي ترمي اليها والمعوقات التي تحول دون ذلك. علماً بأن هناك هيئات وجهات أخرى تتولى حماية المستهلك بشكل غير مباشر، كجمعية حماية البيئة والجمعيات الأهلية المختلفة، كجمعية مكافحة التدخين وأمراض القلب والرئتين وغيرها(٥٦)، والتي تلعب دوراً لا يستهان به في هذا المجال.

على أن هذه الجهود لم تكن لتكتمل بغير انشاء جمعية لحماية المستهلكين، لتلعب دوراً رئيسياً في هذا المجال بصفتها هيئة أهلية تنطق بلسان حال المستهلكين وترعى مصالحهم، على غرار ما جرى عليه العمل في الدول الأخرى.

إن وجود هذه الجمعية أصبح مطلبا ملحاً في الآونة الأخيرة في الكويت، لكي تمثل المستهلكين في جميع الجهود التي تتم في مجال حمايتهم، ولتقوم

(٥٥) صدر القرار الوزاري رقم ١٣ السنة ١٩٦٧ بتشكيل اللجنة العامة لتوحيد المواصفات القياسية بوزارة التجارة والصناعة لتتولى وضع النظم والمقاييس التي ينبغي مراعاتها في المواد والأدوات المتداولة في البلاد مع القيام بالتفتيش على المنشآت والمتاجر المختلفة للتحقق من مراعاة هذه النظم والمقاييس، كما وتعكف اللجنة على استحداث نظام كويتي للجودة تمنح من خلاله السلع التي تتوافر فيها المواصفات المطلوبة شهادة كويتية وعلامة مميزة في سبيل تسهيل مهمة المستهلك وتحسين اختياره، حيث تدل العلامة الظاهرة على السلعة على توافر شروط السلامة والجودة فيها.

(٥٦) ولا يفوتنا أن ننوه بدور الصحافة المحلية المتميز في خدمة المستهلك من خلال التحقيقات الدورية والصفحات المتخصصة التي تكرسها بعض الصحف وعلى الأخص صحيفتا القبس والوطن، حيث أن لذلك دوراً هاماً في توعية المستهلك ولفت نظره إلى ترشيد الروح الاستهلاكية ووسائل الاختيار بين السلع.

بتوعيتهم بشكل مكثف ومباشر، وبالدفاع عن حقوقهم في مواجهة المنتجين التجار. ولدعم الجهود التي تبذل من قبل إدارات الدولة المختلفة في هذا المجال، ولا نعنى بذلك الاستغناء عن جهود الجهات التي تم استعراضها، وإنما نهدف إلى التنسيق بين هذه الجهات وبين الجمعية التي ننادي بانشائها بما فيه صالح المستهلكين والمجتمع.

المبحـــث الثانـــي
فـــي
موقف المشرع الكويتي من حماية المستهلـــك

(١٩) رغم النزعة الاستهلاكية المؤكدة في المجتمع الكويتي والحاجة الظاهرة لحماية المستهلكين في البلاد في العقدين الأخيرين، فلم تظهر أية تعديلات جوهرية أو إضافات هامة من شأنها أن توفر حماية مباشرة للمستهلكين في مختلف أنواع التعامل. فلا تزال الأحكام العامة المتعلقة بعقد الاذعان وهو عقد يهم المستهلكين بشكل مباشر (المواد ٨٠ الى ٨٢ م.ك) وبعيوب الرضا في العقد (م ١٤٧ إلى ١٥٧ م.ك) وبالقوة الملزمة للعقد (م ١٩٦ إلى ٢٠٠ م.ك) وبنسبية آثار العقد (م ٢٠١ إلى ٢٠٣ م.ك) واخيرا بالمسئولية عن ضرر الأشياء م ٢٤٣ و ٢٤٤)، لا تحمل في طياتها أية اشارة خاصة أو أحكام استثنائية ترتبط بحماية المستهلكين. فلم يطرأ عليها أي تعديل أو اضافة يأخذان بعين الاعتبار طبيعة العقود التي يبرمها المستهلكون والعلاقة بينهم وبين التجار الموزعين والمنتجين، وذلك على خلاف ما شهدناه في تشريعات الدول الأخرى في بداية هذه الدراسة[٥٧].

ومن ثم فإن المجال الوحيد أمام المستهلكين لتحصيل حقوقهم وللدفاع عن مصالحهم في إطار العقود التي يبرمونها مع التجار والموزعين، إنما يتمثل في اللجوء إلى قواعد القانون المدني التي سبق ذكرها، بكل ما تنطوي عليه من شروط ومتطلبات قد لا تتناسب مع طبيعة العلاقة الاستهلاكية، حيث تضع

(٥٧) على الرغم من حداثة القانون المدني الكويتي والذي صدر في العام ١٩٨٠.

الطرفين في موقف متساو في الغالب من الحالات، مما لا يسهل مهمة المستهلكين في تحقيق ما يصبون اليه.

ونوضح فيما يأتي القصور الذي نشير إليه في البدء، قبل أن ننتقل إلى دراسة بعض التشريعات التي توفر شيئا من الحماية للمستهلك ولو بشكل غير مباشر.

(٢٠) (أ) قصور التشريعات الكويتية في مواكبة متطلبات حماية المستهلك :
توفر النصوص القانونية عادة قدراً من الحماية للمتعاقدين في تعاملهما مع بعضهما البعض على أساس من المساواة بينهم، على نحو يتمكن من خلاله كل من المتعاقدين (البائع والمشتري، المؤجر والمستأجر، الوكيل والموكل. . . الخ)، من الافادة من هذه الحماية القانونية في تحصيل حقوقه، إلا ان العملية الاستهلاكية تفترض وجود نوع من الخلل في العلاقة بين المستهلك والموزع (أو التاجر) حيث أن الأخير بما له من قوة اقتصادية وبما لديه من وسائل إنما يهيمن على العلاقة الاستهلاكية بكل ما تتضمنه وبكل آثارها. . وعليه، فإن وسائل الحماية القانونية لابد من أن تتطور لتواكب هذه الخاصية التي تنطوي عليها العملية الاستهلاكية وهي العملية التي سبق وأن نوهنا بدورها الاقتصادي والاجتماعي الهام. وإنما ينبغي أن يكون هذا التطور متجهاً إلى تعزيز موقف المستهلكين وحقوقهم على نحو يمكنهم من تحقيق مصالحهم بأيسر السبل وبأنجح الوسائل. ولكن كيف يفترض في هذا التطور الذي نرمي إليه أن يتم؟

إن الاجابة على هذا السؤال إنما تتم من خلال استعراض الوضع الحالي لبعض النصوص القانونية وكيفية تطويرها لتواكب ضرورات حماية المستهلك. وذلك كما يلي :

١ ـ الحماية التي يوفرها القانون في إطار عقد الاذعان (م ٨٠ إلى ٨٢ م ك) والتي تخول القاضي امكانية التدخل في كل عقد يذعن فيه أحد الأطراف لشروط الطرف الآخر القوي للحد من أثر هذه الشروط، ينبغي بسطها عل جميع العقود التي تبرم من قبل المستهلكين لحمايتهم، والغاء كل الشروط التي يضعها التجار والمنتجون إجحافاً بحقوقهم كتلك الشروط

التي تعفى التاجر من بعض الضمانات، أو تلك الشروط التي تحدد التزامات إضافية على عاتق المستهلكين (كالغرامات التأخيرية المبالغ فيها) وذلك على الرغم من الاختلاف بين العقود التي تبرم للاستهلاك وعقود الاذعان من حيث الطبيعة والآثار كما سبق وأن أشرنا إليه في بداية هذه الدراسة[٥٨].

٢ ـ كذلك في إطار النصوص المنظمة لعقد البيع (المواد ٤٥٤ وما بعد م.ك) حيث نجد التزاماً رئيسياً على البائع بتزويد المشتري بكافة البيانات الضرورية للمبيع (م ٤٦٨)، فلقد نص على هذا الإلتزام من دون أي إشارة إلى التزامات البائع في مواجهة المستهلكين بالإعلام عن المبيع، وهي التزامات ينبغي أن يوسع فيها لتشمل كل البيانات وليست الضروري منها فقط، وإنما نعني بذلك كل ما يتعلق باستعمال المبيع آلة كان أو سلعة، وبصيانته وبالحفاظ عليه وباصلاحه. ولا يخفي على أحد بأن مثل هذه الارشادات من قبل البائع في مواجهة المستهلك ضرورية في وقتنا المعاصر نظراً للتعقيد والتجديد الكبيرين اللذين تشهدهما صناعة الالات والسلع.

٣ ـ اضافة إلى ما سبق، فان نصوص القانون المدني الكويتي تقر ما يعرف باسم مبدأ القوة الملزمة للعقد (المواد ١٩٦ إلى ٢٠٠ م.ت) والذي يمتنع بمقتضاه على أي من الأطراف التي وقعت على العقد أن تتخلى عن العقد بمفردها ودون موافقة الآخرين ممن وقعوا على العقد. ووفقا لذلك، فإن المستهلك متى اشترى سلعة ولو بعجالة من أمره ليدفع ثمنها مباشرة أو على أقساط فانه لا يستطيع أن يعدل عن هذا العقد وعليه تنفيذه، مهما كانت السلع غير مفيدة له وأيا كان العقد مجحفاً بحقوقه. الأمر الذي يقتضي تعديل هذه القاعدة بوضع استثناء على هذا المبدأ، ليكون للمستهلكين بمقتضاه الحق في العدول عن بعض أنواع العقود التي يبرمونها لسد حاجاتهم الاستهلاكية في مدة معقولة، تتفاوت بحسب أهمية العملية أو العقد ومدى المبالغ التي يلتزم بها المستهلكون[٥٩].

(٥٨) أنظر هامش رقم (٥) من هذه الدراسة.

(٥٩) فبفرض أن المستهلك ينوي ابرام عقد لشراء منزل، فإنه قد يبرم عقودا جانبية لاقتراض أموال =

٤ ـ واخيراً فإن حماية المستهلكين تتطلب وقفة جماعية من جانبهم في الكثير من الأحيان. ولما كانت العقود لا تنتج آثارها إلا في مواجهة من وقعوا عليها وخلفهم العام والخاص بموجب مبدأ نسبية آثار العقد (المواد ٢٠١ إلى ٢٠٣ م.ك) فكيف يتسنى لجمعيات المستهلكين، وبفرض ظهورها مستقبلا، أن تقف إلى جانب المستهلكين المتضررين وأن تتولى المطالبة قضائيا باسمهم؟!

وليس ما سبق من الحالات الا أمثلة على ضرورة التطوير التي نشير اليها في التشريع الكويتي، وعلى غرار ما تم في التشريع المقارن، حيث أن الحاجة للتطوير تمس العديد من قواعد القانون المدني الحالي.

وعلى الرغم مما سبق ذكره، فإن التشريع الكويتي لا يخلو تماماً من النصوص القانونية التي توفر الحماية لطبقة المستهلكين ولو بشكل غير مباشر على نحو ما سنراه.

(٢١) (ب) الحماية غير المباشرة للمستهلكين في التشريع الكويتي :

إن التشريعات الكويتية لا تخلو تماماً من النصوص والقواعد القانونية التي تسعى إلى توفير شيء من الحماية للمستهلكين، إلا أنها لا تشكل قواعد عامة في حماية المستهلك، بل تنصب على نوع معين من المعاملات دون غيرها وعلى أنواع معينة من العقود دون غيرها. وعلى رأس هذه العقود نجد عقود البيوع المقسطة أو بالتقسيط وعقد الايجار، واللذين سنتناولهما بشيء من التفصيل مع السعي إلى إبراز القواعد القانونية التي تحمي المستهلكين عند لجوئهم لهذه العقود.

(١) حماية المستهلكين في البيوع المقسطة :

لا يختلف اثنان حول الأهمية المتعاظمة للبيع بالتقسيط في وقتنا هذا،

= تعينه على دفع قيمة المنزل، فاذا وجد المستهلك قبل بدء التنفيذ بأن هذه العقود تثقله بالتزامات كبيرة، فإن الخيار ينبغي أن يمنح له بالعدول عن هذه العقود في خلال فترة زمنية معقولة، وذلك بارادته وحده ودون موافقة من تعاقد معهم وعلى عكس ما يقتضيه مبدأ القوة الملزمة للعقد.

حيث يلجأ اليه الكثيرون في جميع المجتمعات ومن مختلف الطبقات الاجتماعية لتوفير ما يحتاجون اليه آنياً من سلع وخدمات ذات سعر مرتفع نوعاً ما، على أن يتم وفاء الثمن اجلاً وعلى دفعات أو أقساط دورية. ولا يختلف المجتمع الكويتي عن غيره من المجتمعات في هذا الخصوص، حيث تباع الغالبية العظمى من السلع بعقود من هذا النوع، وعلى رأسها السيارات والأدوات الكهربائية. ولم يزل مجال هذه العقود يتسع ليشمل أنواعاً أخرى من السلع والخدمات الترفيهية مثل الرحلات السياحية وغيرها[٦٠].

ونظراً لان هذا النوع من العقود يشكل إغراء كبيراً للمستهلكين ودافعاً لهم إلى الشراء والاستئجار بسبب عدم وضوح التزاماتهم وارتباطها بالمستقبل، فإن المشرع لم يكن ليقف مكتوف الايدي دون أي تدخل لحمايتهم،[٦١]. بل سعى إلى توفير نوع من الحماية لهم عن طريق:

١ ـ السعي إلى الحد من هيمنة البائع على عقد البيع بالتقسيط وتحكمه في شروطه وآثاره، لا سيما ذلك الشرط الذي جرى عليه العرف والذي يقتضي عدم انتقال ملكية الشيء المبيع من البائع إلى المشتري (المستهلك) إلا بعد أن يسدد الأخير كل الثمن، أي آخر الأقساط. حيث جعل المشرع الكويتي تطبيق هذا الشرط استثناء ينبغي أن ينص عليه صراحة في العقد، مما يوفر للمستهلك المشتري إمكانية رفض هذا الشرط أو العدول عن الصفقة في الكثير من العقود. (م ٤٦٤ م.ك).

وعليه، فإن الأصل أن تنتقل ملكية المبيع للمشتري بمجرد إتمام العقد ودون حاجة الانتظار إلى حين الوفاء بكامل الاقساط، الأمر الذي يسهل

---

(٦٠)كل ذلك على الرغم من الموقف المتشكك لبعض الفقه من هذا النوع من البيوع ومدى شرعيته. أنظر في ذلك: محمد عقلة الابراهيم. حكم بيع التقسيط في الشريعة والقانون. مجلة الشريعة والدراسات الاسلامية. السنة الرابعة. العدد ٧ ابريل ١٩٨٧، ص ١٣٥. الكويت.

(٦١) دون أن تغفل اهمية الحاجة لضمان حقوق البائع ايضا، والتي اورد المشرع في شأنها العديد من الأحكام، انظر: ابراهيم الدسوقي ابو الليل. البيع بالتقسيط والبيوع الائتمانية الأخرى. ١٩٨٤. ص ٨٣. الكويت.

مهمة المشتري في استعمال الشيء والمحافظة عليه ويوفر له ضمانة قانونية هامة في حال عجزه عن الوفاء بأي من الأقساط حيث لا يمكن للبائع في هذه الحالة أن يسترد المبيع. ولقد تأكد هذا الاتجاه بصدور المرسوم بقانون رقم ٥ لسنة ١٩٨٠، والذي يقضي بتسجيل ملكية السيارة وتسييرها باسم المشتري دون البائع في حالات البيع بالتقسيط، وإن لم تلتزم به جميع الشركات والمؤسسات في البلاد.

٢ ـ كذلك سعى المشرع إلى تقوية موقف المشتري بالتقسيط عن طريق اعطائه الحق في حبس بقية الثمن في حالة تعرض الغير له فيما اشتراه أو في الحالات التي يستحق فيها المبيع لذلك الغير أو في حالة ظهور عيب فيه (مادة ٥٠٠ م.ك). وعليه فإن التزامه بدفع الاقساط قد ربط بامكانية انتفاعه بالمبيع وببقائه بين يديه، فمتى لم يتوافر ذلك فإن التزامه بدفع الأقساط ينقطع.

٣ ـ كما مكن المشرع المشتري من دفع بقية ما عليه من أقساط دورية في وقت واحد دفعة واحدة (م ١٣٤ تجاري ـ كويتي) حتى ولو عارض البائع إذ أن المشرع يغلب مصلحة المشتري في التخلص مما عليه من ديون.

٤ ـ كما حال بين البائع وفسخ العقد في حالة إخلال المشتري بالتزامه بدفع الأقساط متى ما قام الأخير بسداد الجزء الاكبر من تلك الاقساط (م ١٣٦ ت.ك) حيث لا يمكن قبول تحكم البائع بالمبيع في تلك الحالة على الرغم من أن المشتري قد أوفى بجزء كبير من الثمن الأساسي.

إن تبني المشرع الكويتي لهذه الاحكام إنما هو مدفوع بالرغبة إلى توفير شيء من الحماية للمشترين من المستهلكين وإن لم تشر النصوص القانونية إلى ذلك صراحة. إلا أن هذه الأحكام المتفرقة وغير المؤصلة لا ترقى لتصل إلى المستوى الذي وصلت إليه أحكام حماية المستهلكين المشترين بالتقسيط في بعض الدول الأخرى التي استعرضنا قوانينها في هذا الشأن، لا سيما فيما يتعلق بقدرة البائع على التحكم في العقد حيث يترك القانون الكويتي المجال أمامه واسعا لذلك عن طريق الشروط العقدية، كما لا يعطي للمستهلك أي حق في

الرجوع عن العقد أو مهلة للتفكير فيه قبل تنفيذه[٦٢].

وأخيرا فإننا لا ننسى أن ننوه بمنع الفوائد المترتبة على الديون المستحقة على عاتق المشتري فى هذا النوع من العقود، وان جرى العمل على أن يتحمل المشتري بها على الرغم من أن أحكام القانون المدني تنص وبشكل صريح وواضح لا جدال فيه على منع الفائدة في شأن المعاملات المدنية (م ٣٠٥م.ك)[٦٣]، وما الشراء بقصد الاستهلاك، الا معاملة مدنية صرفة فمن غير المعقول أن يتسنى للبائع إضافة هذه الفوائد على عاتق المشتري محتجا بأن العملية تجارية، إذ أن الغرض الأول والاخير من الشراء هو تحقيق أهداف مدنية بحتة من جانب المستهلك[٦٤].

---

(٦٢) أبو الليل ، المرجع السابق، ص ٣٣٥ للمقارنة بين وضع المستهلك الكويتي وغيره من المستهلكين في الدول الصناعية.

(٦٣) هل يمكن اعتبار هذه العملية تجارية لأن أحد أطرافها وهو البنك تاجر؟! هذا السؤال يمكن طرحه ايضا بالنسبة للقروض الشخصية التي درجت البنوك المحلية على التعامل بها بنسبة كبيرة من الفوائد!! علما بأن بعض التجار والمؤسسات يتجهون وبحق إلى التعامل بالبيع المقسط من دون فوائد، وهو ما يتمشى مع الحكمة من منع الفوائد في المعاملات المدنية.

(٦٤) ولقد اختارت محكمة الاستئناف الكويتية في حكمها الصادر بتاريخ ١٩٨٨/٢/٢٠ الاتجاه الذي يقرر عدم استحقاق الفوائد التأخيرية على القروض التي تتم للاستهلاك استنادا الى نص المادة (٣٠٥ مدني كويتي) وعلى الرغم مما تنص عليه المادة (١٢ تجاري كويتي) من اعتبار الاعمال المختلطة اعمالا تجارية، تنطبق عليها أحكام القانون التجاري بما فيها تلك التي تتعلق باستحقاق الفوائد التأخيرية، وعلى الرغم من نص المادة (٥ تجاري كويتي) الذي يعتبر أعمال البنوك، ومنها القروض عملا تجاريا بغض النظر عن صفة الشخص الذي يقوم به تاجرا كان ام غير تاجر.

وللحق، فإن هذا الحكم وإن اتفق مع ضرورات حماية المستهلك، الا أنه لا يتفق مع المنطق القانوني السليم ولا مع رغبة المشرع التي قصدها من النصوص (٥، ١٢ تجاري كويتي) المشار اليهما، فالأصل ان تسرى الفوائد التأخيرية نزولا عند رغبة المشرع في مثل هذه الحالة، واننا لنعزو ذلك التناقض الواضح في مواقف المشرع الى عدم تأصل النزعة إلى حماية المستهلك في التشريع الكويتي. فكأنما يلغى المشرع الحماية التي قررها للمستهلك بموجب نص المادة (٣٠٥ مدني) من خلال نص المواد (١٢ تجاري) انظر لهذا الحكم:

د. محمد فريد العريني. الأعمال المختلطة بين القانون التجاري والقانون الكويتي بمناسبة الحكم الاستئنافي في القضية رقم ٨٧/٣٠١. مجلة المحامي الكويتي. السنة الحادية عشرة العدد =

(٢) حماية المستهلكين في اطار ايجار المنازل :

تقدر الاحصاءات الأخيرة لميزانية الاسرة في الكويت مدى انفاق المستهلكين على إيجار مساكنهم بما مقداره ٢٧٪ من جموع الانفاق الشهري، وهي نسبة كبيرة ولاشك بأنها تستدعي حماية خاصة للمستأجرين. ولما كانت مشكلة السكنى والاسكان من أهم المشكلات التي تواجه المواطن والمقيم في دولة الكويت على السواء، فإن حماية المستأجرين لا تقل أهمية عن عملية توفير السكن لهم، وبالنظر إلى الارتفاع الرهيب في مستوى الأجرة فإن أهم عنصرين ينبغي أن تتركز فيهما تلك الحماية إنما يتمثلان في الحد من الارتفاع غير المعقول في الأجرة وفي منع الاخلاء التعسفي.

١ ـ الحد من زيادة الاجرة:

على الرغم من أن الأساس الذي يعتمده المشرع الكويتي في تحديد الأجرة، غير محدد المعالم ويترك مجالاً كبيراً للملاك للمبالغة فيها ، فإن القانون لا يترك للمالك السلطة الكاملة في زيادة تلك الأجرة، إذ لا يجوز للملاك أن يطالبوا بزيادة الأجرة إلا بعد مضي ٥ سنوات على العقد ومن دون أن تتعدى تلك الزيادة نسبة المائة في المائة من الأجرة السائدة (المواد ٤ و ١١ من القانون رقم ٣٥ لسنة ١٩٧٨). وعليه فإن حرية الملاك مقيدة في زيادة الاجرة، وان لم تكن تلك القيود الا الحد الأدنى من الحماية المطلوبة للمستأجرين (المستهلكين)، إلا أنها تحد وبشكل كبير من المغالاة في الارتفاع بالأجرة التي تشهدها البلاد(٦٥).

ولقد كان من الاحرى بالمشرع أن يضع معايير واضحة في تحديد الأجرة لتكون أساساً يعتمد عليه ويقوم على حجم العين المؤجرة وموقعها ومواصفاتها وخدماتها، ويضع أسساً واضحة في الزيادة ترتبط بنسب مئوية كخمسة بالمائة مثلا كل سنتين أو ثلاثة، على نحو يحفظ للمستأجر والمالك مصالحهما ويمنع

= يولية. اغسطس. سبتمبر. ١٩٨٨ ص ١٣٠٦٣ حيث ينتقد الكاتب وبحق موقف القضاء الكويتي في الحكم المشار اليه.

(٦٥) وذلك على الرغم من وجود المئات من المساكن غير المشغولة والتي يجد ملاكها صعوبة بالغة في العثور على مستأجرين لشغلها.

النزاعات فيما بينهما حول كيفية تحديد الأجرة والزيادة وأجرة المثل التي تقاس على أساسها تلك الزيادة. حيث يثير معيار أجرة المثل الكثير من الاشكالات في التطبيق ولا يلقي قبولا لدى الأطراف المتنازعة في الكثير من الحالات[٦٦].

٢ ـ منع الاخلاء التعسفي :

لم يشأ المشرع الكويتي أن يطلق يد المؤجرين في الاخلاء كلما كان في ذلك تحقيقا لمصالحهم، وإنما سعى إلى توفير شيء من الحماية للمستأجرين عن طريق تحديد الحالات التي يجوز فيها للملاك طلب الاخلاء، مع تقرير المهل والتعويضات المناسبة للمستأجرين في بعض الحالات (مادة ٢٠ من القانون رقم ٣٥ لسنة ١٩٧٨).

علما بأن أحكام هذا القانون وان تضمنت العديد من الاسباب لطلب الاخلاء[٦٧]، فإنها لتحد من لجوء الملاك إلى طلب ذلك بسبب تعقيد الاجراءات وحصر الأسباب المبررة للاخلاء، وبغير ذلك، فإن الاخلاء يصبح سيفا مسلطا على رقاب المستأجرين ووسيلة سهلة الاستعمال، قوية المفعول، في يد الملاك.

(٢٢) خلاصة :

ونحن على أعتاب العقد الأخير من القرن العشرين، وحيث يسود الأمل وتبذل الجهود في سبيل تحقيق العدالة والمساواة بين أفراد المجتمع وصيانة حقوقهم جميعا في حياة امنة وكريمة، فإننا نؤكد على ضرورة مضاعفة الجهود وحث الخطى من أجل توفير كل الحماية لجميع فئات المجتمع في اطار العمليات الاستهلاكية على نحو يسهم في تحقيق تلك الاهداف. فبالاضافة إلى الحقوق المدنية والسياسية والاجتماعية يحتل الحق في الحماية الاقتصادية مكانة لا

---

(٦٦) انظر : محكمة الاستئناف الكويتية ـ دائرة الايجارات . حكم رقم ١٩٨٧/٣٢٥ بتاريخ ١٩٨٨/١/٢٨، ورقم ١٩٨٧/٢٢٧ بتاريخ ١٩٨٧/١١/١٩، ورقم ١٩٨٧/٢٢١ بتاريخ ١٩٨٧/١١/٢٦، ورقم ١٩٨٧/٣٥٥ بتاريخ ١٩٨٨/١/٢١!. علما بأن بعض المؤجرين لا يتورع عن طلب زيادة يصل مقدارها إلى ٥٠٠٪ من الأجرة الأصلية متذرعين بأجرة المثل!!

(٦٧) انظر في الاسباب الأحد عشر التي تسمح للمالك بطلب الاخلاء ، بدر اليعقوب، عقد الايجار في القانون الكويتي، ١٩٨١، ص ١٩٧.

يستهان بها في التشريعات المعاصرة بين الحقوق الشخصية للافراد وليس ادل على تلك المكانة من تنامي النظام العام الاقتصادي، الذي وان تخلف في تطوره بعضا من الزمان مقارنة بفروع النظام العام الاخرى (السياسي والاجتماعي..) الا انه ينهض اليوم عملاقا رهيبا مدفوعا بشكل خاص بالاعتبارات التي تتطلبها حماية المستهلكين وتنظيم العملية الاقتصادية الاستهلاكية[٦٨].

وفي الكويت فاننا مطالبون وبشكل عاجل بدفع النزعة الى حماية المستهلك إلى أقصى حد وبتوسيع مجالاتها ما امكن، لتشمل كل جوانب الحياة الاقتصادية وكل العقود والتعاملات التي تبرم لاشباع الحاجات الاستهلاكية. علما بأن استعراض الجهود والتشريعات والهيئات التي تعنى بحماية المستهلكين في الكويت قد بين لنا وجود قاعدة لا بأس بها لتوفير تلك الحماية في العديد من العمليات الاستهلاكية إلا إن تلك القاعدة تحتاج إلى ترسيخ وتوسعة عن طريق:

١ ـ تأكيد دور الادارة في الرقابة على جميع ا لعمليات الاستهلاكية بمختلف أنواعها واهميتها للتحقق من صلاحية ومطابقة السلع المتداولة ومعقولية اسعارها ومن مشروعية الاعلانات والوسائل التي تستخدم لتسويقها، ومحاربة الغش، لاسيما وان الفترة الأخيرة قد شهدت تدخل الادارة في الكويت في العديد من العمليات التسويقية والاستهلاكية للتأكد من مشروعية الممارسات التي ترتبط بها، كما هو الحال بالنسبة لبيع الذهب والمجوهرات، والسيارات المستعملة والتصليحات التي تجريها كراجات تصليحات السيارات المنتشرة في البلاد.

٢ ـ ايجاد قواعد قانونية عامة وشاملة لكل شئون العملية الاستهلاكية والعقود الاستهلاكية التي ترتبط بها على نحو يكفل للمستهلكين حماية فعالة في جميع مراحل هذه العملية قبل وبعد ابرام هذه العقود، وانما يتحقق ذلك عن طريق تبني احكام قانونية تحمي حريتهم في التعاقد وسلامة رضاهم من

---

(٦٨) أنظر في الدور المتنامي للنظام العام الاقتصادي في الآونة الأخيرة.
Jacques flour et J.L. Aubert: Les obligations, Vol. I, Ghestin: Traite,op. cit,No. 122

سيطرة الموزعين ومن الوسائل غير المشروعة في الحث على التعاقد، والأحكام التي تضمن لهم أسهل السبل وأسرعها في الرجوع على منتجي السلع وموزعيها في الحالات التي تتسبب فيها هذه السلع بضرر ما.

فلا يمكن الاستمرار بالاعتماد على الحماية التي توفرها القواعد التقليدية للعقد في اطار القانون المدني الحالي بسبب عدم كفايتها لحماية المستهلكين. حيث أن هذه القواعد تظل محصورة النطاق، صعبة الاعمال، محدودة الأثر ـ فلا يمكن أن تفي بأي حال بمتطلبات حماية المستهلكين التي ترتبط بالعملية الاستهلاكية وبالعقود التي تبرم للاستهلاك بشكل يكاد يكون يوميا في حياة كل فرد من الأفراد.

واننا لعلى وعي بأن اعتماد قواعد شاملة وعامة في شأن العقود التي تبرم للاستهلاك على الأخص لحماية المستهلكين، ليحدث تعديلا هاما في المبادىء القانونية الراسخة للعقد، سواء تعلق الأمر بالمبدأ الاساسي والمتمثل بسيادة الارادة وحرية ابرام العقود وتحديد اركانها، أو تعلق الامر بمبدأ القوة الملزمة للعقد وحظر الرجوع عنه أو تعلق الأمر بنسبية آثار العقد التي تمنع على الغير أن يستعمل أيا من الحقوق أو الالتزامات الناشئة عن العقد، الا ان تطبيق هذه المبادىء بشكل تلقائي في مجال العملية الاستهلاكية يتعارض تعارضا بحتاً مع ضرورات حماية المستهلكين ورعاية مصالحهم. وذلك في ظل هيمنة المنتجين والموزعين على العقود وتطور الآلات والسلع الخدمات وتزايد مخاطرها.

ولكن ما المقصود بالتغير المعاصر في نظرية العقد ومبادئها الاساسية وكيف يرتبط بحماية المستهلكين ؟ وما هو أثر هذا التغير على النظرية ذاتها ؟ وما هي التعديلات التي يمكن أن نتصورها على المبادىء الرئيسية للعقد؟

الفصـــل الثانـــــي
فـــي
أثـــــر حماية المستهلك على نظرية العقـد

مبحث أول : مبدأ سلطان الارادة وحماية ارادة المستهلكين.
مبحث ثان : مبدأ القوة الملزمة للعقد وخيارات المستهلك.
مبحث ثالث : مبدء الأثر النسبي للعقد وضمانات الرجوع للمستهلكين.

(٢٣) تمهيـــد :

لقد تبين لنا من خلال استعراض جهود وتشريعات حماية المستهلك في الدول الصناعية الغربية أن اللجوء إلى انشاء قواعد عامة ضمن نصوص تشريعية متخصصة في حماية المستهلكين في جميع أوجه التعامل، قد جاء تتويجاً للنزعة إلى الحماية في هذه الدول، حيث أن العقود التي تبرم في سبيل الاستهلاك قد تم تنظيمها على نحو يوجه العملية التعاقدية نحو ضمان سلامة المستهلكين وصحة رضاهم وحسن اختيارهم وتحقيق حقوقهم بعيدا عن سيطرة المنتج أو البائع. ومما لاشك فيه بأن هذه التشريعات إنما تمس قواعد العقد بشكل واضح ومباشر فتغير في ميكانيكيته، ومساره، والتزامات أطرافه وحقوقهم على نحو يضفى على العقود التي تبرم في سبيل الاستهلاك طبيعة خاصة، مغايرة للعقود الاخرى التي تبرم في الحياة العملية. إذ أن العقود التي تبرم بين أطراف متساوية من حيث القوة والامكانيات لا يتدخل فيها المشرع أو السلطة الادارية الا لضمان مشروعيتها وحسن تنفيذها وعدم اخلال اي طرف بما يقتضيه حسن النية في التعامل، وهي أمور لا تكفي لتوفير سلامة المستهلكين المادية والمعنوية في إطار المعاملات الاستهلاكية كما رأينا. وعليه، فإن العقود التي تبرم للاستهلاك تشذ في طبيعتها وآثارها عن غيرها من العقود، وذلك قول غير مبالغ فيه بالنظر الى التدخلات التي يشهدها وقتنا المعاصر في هذه العقود، بل إننا لا نبالغ اذا قلنا بأن العقود التي تبرم للاستهلاك بصورتها الحالية، إنما تؤثر تأثيرا كبيرا في النظرية العامة للعقد ذاتها، وبمبادئها التي استقر

عليها الفقه والتشريع منذ القدم، وتسهم في تطور هذه المبادىء تطوراً كبيراً.

وبفرض تبنى المشرع الكويتي لقواعد قانونية متخصصة في حماية المستهلك. لتعنى بتنظيم العقود التي يبرمها بشكل مباشر، فإن المبادىء التي تضمنتها نظرية العقد كما وردت في القانون المدني الكويتي لسنة ١٩٨٠، ستجد نفسها عرضة للتغيير أو التفريغ من محتواها الحالي، في سبيل ضمان حقوق المستهلكين وسلامتهم.

ولنبين معنى ما نسوقه، فإننا نعرض فيما يأتي للتأثير الذي تحدثه ضرورات حماية المستهلكين في إطار العقود الاستهلاكية بالمبادىء الرئيسية الثلاثة للعقد وهي:

١ ـ مبدأ سلطان الارادة.

٢ ـ مبدأ القوة الملزمة للعقد.

٣ ـ مبدأ الأثر النسبي للعقد.

المبحث الأول
مبدأ سلطان الارادة وحماية ارادة المستهلكين

(٢٤) من المسلم به أن العقد ما هو الا اتفاق مولد للالتزام يقوم بسبب ارتباط الايجاب (العرض الذي يتقدم به أحد الأطراف) بالقبول (موافقة الطرف الثاني الباتة) (م ٣١ .م.ك). كما أن من المسلم به أن فكرة العقد كلها إنما تقوم على أساس حرية الارادة التي يتمتع بها جميع أطراف العقد، حيث يقدم كل منهم واعيا ومختاراً على التعاقد لتحقيق مصالحه واشباع حاجاته. ومن ثم فإن تلك الارادة الحرة للمتعاقدين هي التي تخلق العقد وتحدد محتواه (الحقوق والالتزامات) ووسائل تنفيذ العقد وزمان التنفيذ وما يترتب على ذلك من آثار. ولما كانت الارادة حرة واعية فان على كل متعاقد أن يتولى حماية نفسه ومصالحه حين يتعاقد، فلا يختار من العقود الا ما يتماشى مع مصالحه ورغباته. وليس له أن يتوقع أية حماية اضافية خارجية لاسيما حين لا يتخطى المتعاقدون الآخرون حدود المشروعية في التعامل معه، فلا يغشونه ولا يستغلونه، وبهذا يكون مبدأ حرية الارادة وسلطانها أساساً في التعامل دون أي حاجة لتعديله أو تهذيبه، فهو سبب نشأة العقود وهو حاميها.

ولكن التطور الانساني لم يقبل هذه النظرة، فلم تلبث التشريعات أن سعت إلى الحد من أثرها عند التطبيق، بسبب ما يتضمن التطبيق غير المحدود لهذا المبدأ من تضحيات ببعض المصالح والحقوق، وقد كان التحديد عن طريق:

١ ـ الاتجاه الى جعل الكثير من العقود شكلية ينبغي كتابتها أو تسجيلها حتى تتم، مما يعطي للادارة والقضاء امكانية مراقبة هذه العقود وتوجيهها على نحو يحفظ الصالح العام ومصالح أطرافها في الوقت ذاته. الأمر الذي أدى إلى تراجع مبدأ سلطان الارادة والرضائية في العقود (م ٢٢ و ٦٥ م.ك) في الكثير من مجالات الحياة (الزواج، بيع العقار، إنشاء الشركات.. الخ).

٢ ـ الاتجاه إلى تنظيم العقود ومحتوياتها تنظيما قانونيا مباشرا على نحو لا يترك للأطراف المتعاقدة خيارا كبيرا في تحديد شروطها وآثارها.

كما هو الحال في عقود الايجار، وعقود التأمين، التي نظمتها التشريعات المقارنة بشكل يكاد لا يترك مجالا لأطرافها الا بالتوقيع عليها. بل إن التراجع الدارماتيكي الذي أصاب مبدأ سلطان الارادة[٦٩] قد بدأ يظهر واضحا بسبب ضرورات حماية المستهلكين وبروز الحاجة إلى تنظيم العقود التي يبرمها هؤلاء تنظيماً قانونياً مباشراً يكفل تحقيق تلك الحماية لاسيما في العقدين الأخرين.

فبسبب اختلال ميزان القوى في العلاقة التي تقوم بين المنتج أو البائع المحترف من جهة والمستهلك من جهة أخرى، فإن من غير الممكن أن يترك مجال واسع لتطبيق مبدأ سلطان الارادة وحريتها على اعتبار أنه كاف لتحقيق مصالح الطرفين. فلا يمكن للمستهلك بأي حال أن يقف وقفة الند للند في علاقته مع البائع أو المنتج الذي يتمتع بالخبرات والقدرات التي تؤهله للسيطرة على العقد من ألفه حتى يائه.. بل وضع هذا المبدأ جانبا في إطار العلاقة الاستهلاكية، ولم يعد للارادة دور غير محدد في خلق العقود التي تبرم بين

---

(٦٩) أنظر في تضاؤل دور مبدأ سلطان الارادة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية في الأونة الاخيرة:
Jacques Flour et J. L.Aubert: Les **Obligations**, op. Cit, Le **déclin** du principe de L'autonomie de la volonte, P.83et S.

المستهلك والمحترف وانما تم تحديد ذلك الدور عن طريق فرض التزامات واشتراطات على عاتق المنتج في سبيل تحقيق هدفين اثنين:

١ ـ إعلام المستهلك واعطائه صورة واضحة عن العقد الذي سيبرمه وعن كل ما يتضمنه هذا العقد من شروط والتزامات على عاتقه، بالاضافة إلى إعلامه عن السلعة الاستهلاكية محل العقد من حيث استخدامها وصيانتها وإصلاحها.

٢ ـ إغلاق المجال أمام المنتج أو الموزع المحترف الذي يسعى لاستغلال ما يتمتع به من قدرات للهيمنة على العلاقة الاستهلاكية والعقد الذي يبرم بشأنها، وذلك عن طريق منعه من وضع شروط تعسفية يكون المستهلك ضحيتها.

(٢٥) (أ) إعلام المستهلك وأثره على مبدأ سلطان الارادة:

في العقود المختلفة التي تبرم في الواقع اليومي، يقوم التزام على عاتق الاطراف بالصدق والصراحة في مواجهة بعضهم البعض وفق ما يقتضيه حسن النية في التعامل (م ١٥٢.م.ك). إلا أن هذا الالتزام لا يكفي لتوفير حماية خاصة للمستهلكين في وقتنا المعاصر، ومن ثم فقد لجأت الدول التي تهتم بحماية المستهلك إلى الزام المنتجين والموزعين باعطاء معلومات اضافية للمستهلكين حتى يكونوا على بينة من العقود التي يبرمونها للاستهلاك وبحقوقهم والتزاماتهم[٧٠]، ومن أهمها:

١ ـ الزام المنتج أو البائع باعلام المستهلك بكل ما يتعلق بالعقد المزمع ابرامه وبالسلعة محل التعاقد عن طريق تضمين العقد الذي يعرضه على المستهلك معلومات وافية وكافية عن هذه الاشياء، فعلى سبيل المثال، يلزم القانون الفرنسي الصادر في ١٩٧١/٧/١٦ المقاول باعطاء المستهلك المتعاقد معه لبناء منزل المعلومات التالية كتابة (م ١/٤٥):

ـ وصف تفصيلي دقيق للبناء المزمع تشييده مع مخطط البناء.

---

(٧٠) أنظر في ذلك . محمد شكري سرور. مسئولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الخطرة. القاهرة. ١٩٨٣. ص ٢٢.

- القيمة المحددة للبناء وكيفية دفعها وقيمة كل دفعة.
- مدة التنفيذ مع الضمانات التي تقوم لكل جزء من اجزاء البناء.
- اضافة الى تحديد الاجزاء التي لا يلتزم المقاول ببنائها وقيمتها التقديرية.

كما يلزم قانون ١٩٧٢/١٢/٣٧ في شأن البيوع التي تتم عن طريق الباعة الجوالين والممثلين التجاريين وقانون ١٩٧٨/١/١٠ في شأن البيع بالتقسيط، البائعين بالتزامات مماثلة تهدف في مجملها إلى اعطاء المستهلك صورة وافية كافية عن العقد المزمع ابرامه وعن التزاماته وحقوقه.

٢ - كذلك بالزام المنتج أو البائع ليس فقط بتوضيح جوانب العقد المزمع ابرامه، ولكن بمصارحة المستهلك بعدم جدوى السلعة التي يعتزم شراءها للهدف الذي يسعى له من ورائها، أو عدم مطابقتها بشكل مناسب للغرض الذي يتوقع أن تؤديه حين يشتريها، أو عدم مطابقتها لسلعة اخرى في الاستخدام (كالأصباغ التي لا يمكن خلطها).

وكنتيجة للتوسعة التي نحن بصددها، فإن المفاوضات التعاقدية (ودور الارادة فيها) لم تعد كما هي عليه قبل ظهور النزعة إلى حماية المستهلكين، إذ ظهرت اشتراطات والتزامات عديدة على عاتق المنتج، لكي تضمن اعلام المستهلك اعلاما كاملا. ولم يعد بمقدار المنتج أو الموزع اتخاذ موقف سلبي على اساس ان المستهلك ينبغي عليه ان يحمي نفسه وان يسعى بنفسه الى الوقوف على طبيعة العقد والسلعة محل العقد، فيقدم على التعاقد متى أعجبه ذلك ويحجم عن التعاقد متى ما لم يطمئن الى شيء من ذلك.

ومما لاشك فيه أن هذا من شأنه أن يقلل من دور الارادة في العملية الاستهلاكية، ويحد من سلطانها في العقود التي تبرم في عملية الاستهلاك نفسها. أن المستهلك لم يعد حراً في خياره وفي تعاقده، فإن المنتج أو البائع لن يكون كذلك ايضا، إذ أن إرادة الاول لم تعد حرة بسبب التطور الاقتصادي والتكنولوجي وإرادة الاخير لم تعد حرة بسبب تدخل المشرع.

ولو نظرنا الى القانون الكويتي، لوجدنا ان فكرة إعلام المستهلك، وما تتضمنه من تحديد لارادة البائع المتعاقد معه لا تتوافر في اي نص مباشر، اللهم

الا ذلك النص العام الذي يشير الى واجب الصدق والمصارحة (م ١٥٢ م.ك).

وحتى نص المادة ٤٦٨ الذي يتضمن الزام البائع بإعطاء المشتري المعلومات الضرورية لا يكفي لتوفير الضمانات اللازمة لصيانة حرية ارادة المستهلك. ومن ثم فاننا بحاجة الى نص مباشر وصريح يفرض على المنتج أو الموزع التزاماً واضحاً ومحدداً باعلام المستهلك بشكل كامل عن جميع المعلومات التي تتضمنها العملية الاستهلاكية من حيث محلها والعقد الذي يبرم في شأنها.[٧١].

(٢٦) (ب) الحد من حرية الارادة عن طريق منع الشروط التعسفية :

نوهنا فيما سبق بالتدخل الذي تشهده معظم العقود المعاصرة من قبل المشرع وتنظيمه لها تنظيما مباشراً، على نحو يحفظ لأطرافها حقوقهم وللجماعة مصالحها. وليس من تدخل يقوم به المشرع في العقود المختلفة كذلك التدخل الذي يتضمن منع الشروط التعسفية والضارة بالمستهلك في إطار العقود التي تبرم للاستهلاك. إذ يمثل هذا المنع تحديداً صريحا لحرية المتعاقدين ولسلطان الارادة طالما تعلق الامر بحماية المستهلكين، علما بأن هذه الشروط انما يلجأ اليها المنتج أو البائع حتى يحمي مصالحه من جهة وليقيد حقوق المستهلك المتعاقد معه من جهة اخرى. بل إن المشرع يعتبر بعض أنواع الشروط التعاقدية ضارة بالمستهلك فيقرر بطلانها حتى لو ارتضاها المستهلك نفسه، الأمر الذي يشكل تحديدا واضحا لمبدأ سلطان الارادة وحرية التعاقد.

ويزخر الواقع العملي بالكثير من الامثلة لهذه الشروط في اطار العقود التي تبرم للاستهلاك، حيث تعتبرها الكثير من التشريعات المقارنة غير مشروعة وتقرر بطلانها وتسعى لمعاقبة المنتج او الموزع الذي يتعامل بها، ومنها :

ذلك الشرط الذي يقضي باستحقاق جميع الاقساط المتبقية على المشتري دفعة واحدة في البيوع بالتقسيط عند تأخره في الوفاء بأحد هذه الاقساط. ولا

---

(٧١) لم يعد البائع حرا في أن يبيع دون أن يعلم عن خصائص السلعة التي يتداولها ولكي يعلم ينبغي عليه أن يتعلم، أنظر في واجب الاستعلام على عاتق البائع نفسه:

P.Jourdan: Le devoir de se **renseigner**, Dalloz, 1983 Chron. -p 139.

يخفي على احد ما لهذه العقوبة من أثر في مواجهة المستهلك وميزانيته المحدودة، فضلا عن الباب الذي تفتحه لتعسف البائع في تطبيق هذا الشرط دون مراعاة لظروف المشتري.

أو ذلك الشرط الذي يجبر المستهلك على التنازل عن بعض أو كل حقوقه في المطالبة بالتعويض عما يصيبه من ضرر مادي وأدبي بسبب عيب في السلعة الاستهلاكية. إن هذا التنازل المسبق عن الحقوق الثابتة قد يكون نتيجة للسعي الحثيث من قبل المستهلك المشتري للحصول على السلعة، دون وعي منه بالنتائج الضارة لمثل هذا الشرط، وبالآثار الرهيبة للتنازل عن الحقوق التي تقررها القواعد العامة في المسئولية العقدية لحماية المتعاقدين.

ومنها ذلك الشرط الذي ينص على اعفاء البائع من كل أو بعض التزاماته في مواجهة المشتري (المستهلك) والتي تتضمنها القواعد العامة في التعاقد، كالالتزام بنقل الشيء المبيع وتسليمه للمشتري في موطنه، أو الالتزام بصيانة المبيع وتصليحه في فترة معقولة تحدد بسبب طبيعة المبيع ذاته، أو التزامه بضمان عدم تعرض الغير والعيوب الخفية وغير ذلك من الضمانات.

وذلك الشرط الذي يعطي للبائع صلاحية مطلقة لتعديل سعر المبيع أو تغيير مواصفاته حسبما يتراءى له ويحقق مصالحه ودون حاجة لموافقة المشتري المستهلك، مع تعليل ذلك بالحاجة لمواكبة التطورات التقنية والظروف الاقتصادية المتغيرة.

ولا تنحصر الشروط التعسفية فيما سبق ذكره من امثلة، بل ان لكل نوع من العقود ظروفه وخصائصه، وعليه فان الشروط التعسفية التي يلجأ اليها البائعون والمنتجون قد تتغير وتتطور بحسب أنواع هذه العقود وتطورها.

بعد أن تزايدت هذه الشروط في العمل، لم يجد المشرع في بعض الدول بدّاً من التدخل للحد منها، فنص على بطلان العديد منها في العقود التي تبرم بغرض الاستهلاك، واخضع شروط هذه العقود لرقابة ادارية مباشرة ومشددة[٧٢] من قبل هيئات متخصصة، في سبيل منعها بكل صورها.

---

(٧٢) كهيئة الشروط التعسفية الفرنسية، انظر في ذلك:

= J.P. Gridel: Remarques de principe sur l'article 35 de la Loi No, 78 - 83, du 10.1.78.

علما بأن القانون الكويتي يكاد يخلو من مثل هذه الرقابة، اللهم إلا في اطار عقد الاذعان (م ٨١.م.ك) حيث يمكن للقاضي ان يبطل بعض الشروط متى كانت مجحفة بحق المذعن، وعدا ذلك فان الكثير من العقود التي تبرم للاستهلاك في الكويت تتضمن شروطا لا تتفق مع مبادىء العدالة في التعامل ومع ضرورات حماية المستهلك. الامر الذي يدعونا الى المطالبة بنصوص تشريعية تحرم بعض انواع الشروط التي يلجأ اليها في العمل والتي من شأنها ان تضر بمصلحة المستهلكين وتضعف فرصتهم في الاستفادة من حقوقهم(٧٣). بالاضافة إلى ضرورة انشاء لجان تابعة لوزارة التجارة للرقابة على شروط العقود التي تبرم مع المستهلكين، واطلاق يد القضاء لكي يبطل كل شرط يتنافى مع مقتضيات العدالة الخاصة التي ينبغي أن تسود في العمليات الاستهلاكية.

خلاصة : ان توسيع نطاق التزام الموزع والبائع باعلام المستهلك بطبيعة العقد والسلعة محل هذا العقد يشكل اضافة جديدة في اطار العقد، من شأنها أن تغير في الطريقة التقليدية للتعاقد التي تعتمد على مبدأ سلطان الارادة وحريتها. كذلك يبرز منع المنتج أو الموزع من اضافة شروط خاصة للعقد من شأنها أن تضر بمصالح المستهلك وحقوقه المختلفة، كسبب قوي في خلخلة مبدأ سلطان الارادة وحريتها، والذي يفترض أن يتم ابرام العقود حسبما يرتضيه أطرافها، ووفق الشروط التي تعتمد من قبلهم.

ولكن ضرورات حماية المستهلكين والتي كانت سبباً في ظهور العديد من الالتزامات على عاتق المنتج والبائع نحو المستهلكين، هي التي دفعت المشرع والادارة والقضاء إلى التدخل في العقود المختلفة من أجل توفير حماية أفضل للمستهلكين، عن طريق تحديد مسار خاص للعملية التعاقدية. ولما كانت هذه العقود من أكثر العقود تكرارا في الحياة اليومية المعاصرة وأكثرها شيوعا، فان

---

relatif a la prohibtion des clauses abusives, Dalloz, 1984, chro. p.153 =

(٧٣) في العمل هناك الكثيرةمن الشروط التي تضر بمختلف المستهلكين وتضعف من موقفهم. ومن أهمها الشروط التي ظهرت مؤخرا في شأن الاقراض والتي تلزم المستهلك بالتوقيع على شيكات لضمان سداد الديون، وفي حال إخلاله بالسداد فإن الشيكات تقدم إلى النيابة مما يشكل جريمة إصدار شيك بدون رصيد في حالة عدم قدرة المستهلك على الوفاء!!

هذه التدخلات والتغييرات التي تمس سلطان الارادة كما شهدناه، تكاد تكون غالبة على الأصل الذي يمثل التطبيق الكامل لهذا المبدأ، فالعقود التي لا تظهر فيها الحاجة لحماية المستهلك لم تعد تمثل إلا استثناء مقارنة بالعقود التي ينبغي التدخل فيها من قبل السلطات الثلاث في الدولة وذلك لأن أحد طرفيها أو أطرافها انما يتعاقد لكي يستهلك.

ان ذلك ليدفعنا إلى التساؤل حول حقيقة مبدأ سلطان الارادة اليوم، وعن نطاقه وأهميته الحقيقية في اطار القانون المدني في الدول التي تبنت مذهبا موسعاً في حماية المستهلكين. إذ أضحى مجاله محصورا في نطاق ضيق من التعامل وحيث لا تقوم علاقة بين مستهلك وبين غيره من فئات المجتمع، وهو أمر يصعب ذكر الأمثلة عليه، إذا علمنا أن مجمل العقود التي تبرم من قبل الفرد في وقتنا المعاصر انما ترمي إلى الحصول على خدمة أو سلعة استهلاكية، يحتاج في شأنها إلى حماية خاصة واعلام خاص وعقود محددة المعالم والشروط، فهل يمكن أن نستمر في الاعتقاد بوجود مبدأ أساسي وعام يتمثل في حرية الارادة وسلطانها في اطار التعامل المدني؟ أم ان ذلك أصبح استثناء على الاصل[٧٤]؟

المبحث الثاني
مبدأ القوة الملزمة للعقد وخيارات المستهلك

(٢٧) من المسلم به أن للعقد قوة تلزم أطرافه الذين ارتضوه، إذ أن العقد يمثل شريعة المتعاقدين والأساس الذي يتعاملون من خلاله، فلا يجوز أن يستقل أحدهم بنقضه أو تعديل أحكامه لأي سبب كان، الا في حدود ما يسمح به الاتفاق أو يقضي به القانون (م. ١٩٦. م.ك[٧٥]). هذه الحقيقة تنطبق على

---

(٧٤) هذا التساؤل غير ملح في الكويت، في الوقت الحاضر على الأقل، بسبب غياب التغييرات التي نحن بصددها.

(٧٥) أي في تلك الحالات التي ينص فيها على الحق في الرجوع عن العقد أو خيار الرجوع في صلب العقد ذاته، والحالات التي يحددها القانون لانهاء العقد لسبب أو لآخر، كنظرية الظروف الطارئة (م ١٩٨، م.ك).

- Le Glacher - Peron (M) - Les obligations, 2 ème édition 1986. No. 271 et.suiv. p. 94 et S.

جميع عقود القانون الخاص ، دون العقود الادارية حيث تستقل السلطة العامة بتعديل العقد وبانهائه لمبررات المصلحة العامة.

وعليه فإن المستهلك متى أبرم عقدا للحصول على سلعة أو خدمة استهلاكية ما، انما يلتزم بذلك العقد وبتنفيذه أيا كانت الظروف، حتى ولو تبين له أن تلك السلع لا تفي بالغرض الذي يسعى اليه أو لا تفيده أصلا. . ولكن المستهلك كفرد لا تتوفر له القدرات الفنية والقانونية والوقت الكافي للتفكير في جميع ما يبرمه من صفقات للاستهلاك، ويحتاج لحماية خاصة في هذا الشأن عن طريق التخفيف من غلواء تطبيق مبدأ القوة الملزمة للعقد، وبالتالي منحه خيارات عديدة في الرجوع عن العقود التي يبرمها في عجلة من أمره أو تلك العقود التي تحمله بالتزامات مالية ضخمة وعلى المدى الطويل.

ولم تتردد التشريعات المقارنة في منح تلك الخيارات للمستهلك كما رأينا، وكما سنرى، ونتيجة لذلك فان هذا المبدأ وعلى غرار مبدأ سلطان الارادة السابق، لم يكن ليصمد أمام وطأة الخيارات التي منحت للمستهلكين في الرجوع عن العقود ونقضها.

هذه الخيارات التي وان لم تظهر واضحة في نطاق القانون الكويتي، فان القانون المقارن يعطي أمثلة واضحة لها، وذلك عن طريق منح المستهلكين الحق في الرجوع عن العقود ونقضها، سواء قبل بدء تنفيذ العقد أو بعد البدء في ذلك.

(٢٨) (أ) خيار الرجوع عن العقد قبل بدء التنفيذ:

بموجب القوة الملزمة للعقد فان أيا من المتعاقدين لا يستطيع أن يرجع عنه حتى في المرحلة السابقة على تنفيذه، فمتى تم التقاء الايجاب بالقبول وقام العقد فان تنفيذه يصبح ملزما ولا رجعه فيه. الا أن الحاجة إلى حماية المستهلكين قد دفعت بالمشرع في بعض الدول الى منحهم خياراً بالرجوع عن العقود التي يبرمونها للاستهلاك بعد ابرامها وقبل البدء بتنفيذها.

- L'arroumet (C) Droit civil - T.3. Les obligations 1ère partie 1986 No: 91 p. 33 et.suiv. =

- Malaurie (Ph) et Aynes (L): Cours de droit civil. Les obligations 1985 p. 274 et. suiv.

فلقد توسع المشرع الفرنسي في العقدين الأخيرين في الأخذ بذلك الخيار وذلك في اطار الأنواع المختلفة من العمليات الاستهلاكية. ففي شأن عقود التأمين وبعض العقود ذات الصبغة المالية التي تتم عن طريق اتصال شركة التأمين أو مستثمري الأموال بالمستهلكين في منازلهم، فان القانون رقم ٧٢ ـ ٦ الصادر في ١٩٧٢/١/٣ ينص في المادة ٢١ على خيار المستهلك في العدول عن هذه العقود بعد اتمامها وقبل تنفيذها خلال مدة لا تقل عن ١٥ يوما من تاريخ ابرامها، وعلى منع البدء بتنفيذها قبل مضي تلك المدة. كما تضمنت المادة ٣ من القانون رقم ٧٢ ـ ١١٢٧ الصادر في ١٩٧٢/١٢/٢٣ حكما مماثلا في شأن البيوع التي تتم عن طريق اتصال موزعي وبائعي السلع المختلفة بالمستهلكين في منازلهم لتسويق سلعهم، مع التغيير في مدة الخيار حيث أنها حددت بأسبوع واحد في هذه الحالات. كما تكرر النص على مثل هذا الخيار للمستهلكين في اطار عقود ومعاملات أخرى بموجب القانون رقم ٧٨ ـ ٢٢ الصادر في ١٩٧٨/١/١٠[٧٦] في شأن العديد من العمليات الاستهلاكية، والقانون رقم ٨١/٥ الصادر في ١٩٨٨/١/٧ (م ٢٢).

ولا تختص فرنسا وحدها باقرار مثل ذلك الخيار للمستهلكين بل تبنته الكثير من الدول الغربية، كالولايات المتحدة (قوانين ١٩٦٤ ـ ١٩٦٥)، وانجلترا في اطار تشريع حماية المستهلك لسنة ١٩٧٤ وألمانيا الغربية في القانون الصادر في ١٩٧٤/٥/١٥.

وحين نتساءل عن السبب الذي حدا بالمشرع في هذه الدولة إلى منح هذا الخيار المهم للمستهلكين على الرغم من أثره الكبير على العملية التعاقدية وعلى الرغم من تعارضه الصارخ مع مبدأ القوة الملزمة للعقد، فإن تبرير هذا التغيير انما يكمن في ضرورة مد الحماية القانونية لارادة المستهلك إلى المرحلة اللاحقة لابرام العقد وعدم قصرها على المراحل السابقة لذلك. إذ قد لا تكفي وسائل الحماية السابقة على التعاقد لتوفير ظروف افضل للتعاقد من وجهة نظر المستهلك، لاسيما في بعض أنواع العقود التي يقرها المستهلكون على عجل ودون دراسة متأنية، وذلك بسبب الحاجة للسلعة الاستهلاكية أو بسبب

(٧٦) - Daniel Crémieux Israël: Crédit et protection du consommateur. Paris, 1978 p. 12 "Le droit d'agrément et le droit retractation."

الاغراءات والقدرة الاقناعية التي يبديها المنتج أو البائع، وللحق فإن الوسائل الاغرائية والتسويقية قد بلغت مدى رهيبا من التطور بحيث أنها تتحكم في نفسية المستهلك وتدفعه إلى التعاقد في الكثير من الأحيان التي لا ينوي فيها أساسا ابرام صفقة من هذا النوع، أولا يحتاج فيها إلى السلعة التي يشتريها. وكثيراً ما يكتشف المستهلك بعد فوات الاوان أنه ليس بحاجة لتلك السلع أو لا يقدر على دفع ثمنها، أو أن شروط العقد الذي أبرمه لا تناسبه لسبب أو لآخر، ولو ترك المستهلك لكي يتحمل عواقب ما أقدم عليه لنتج عن ذلك التضحية بمصالح الالاف من المستهلكين.

ومن ثم ومن خلال خيار الرجوع عن العقد الذي نحن بصدده، فإن هؤلاء المستهلكين يتمتعون بمهلة قانونية معقولة للتفكير بالعقد الذي ارتضوه على عجالة وتحت ضغط اغراءات الطرف الثاني (البائع، المؤمن، الموزع.. الخ). هذه المهلة تتناسب طرديا من حيث مدتها مع طبيعة العقد وأهميته، فتزداد في تلك العقود التي يترتب عليها دفع مبالغ مالية ضخمة من قبل المستهلك أو التزامه لمدة طويلة (كعقود البناء والتأمين) ، وتقل في تلك العقود التي تنصب على سلع استهلاكية متوسطة القيمة (كشراء الأدوات الكهربائية المنزلية). ولا يمكن للمستهلك حتى ولو ارتضى ذلك أن يتنازل عن حقه في هذا الخيار، وبفرض بدء تنفيذ العقد قبل فوات المدة المقررة للخيار فإن للمستهلك أن ينقض هذا العقد وان يطالب باسترداد ما دفعه من مبالغ قبل ممارسته حقّه في الرجوع عن العقد. كما لا يترتب على ممارسته خياره هذا أي التزام من جانبه بتعويض البائع أو الموزع عما قد يلحقه من أضرار أو خسائر جراء ممارسته حقه هذا، في الوقت الذي لا يتمتع فيه البائع أو الموزع بمثل هذا الخيار، فيظل ملتزما بالعقد الذي تم ابرامه مع المستهلك، فإن رجع عنه كان عليه أن يعوض المستهلك عن كل ضرر يصيبه جراء ذلك، فهو كموجب ليس له أن يرجع عن ايجابه طالما لحق به قبول من قبل المستهلك (م. ١/٤١ م.ك).

(٢٩) (ب) خيار الرجوع عن العقد بعد البدء بالتنفيذ :

لم تكتف بعض التشريعات باقرار الحق للمستهلكين في الرجوع عن العقود قبل تنفيذها ولكن تخطت ذلك إلى اقرار الحق في الرجوع عن العقد بعد

البدء بتنفيذه وخلال المراحل النهائية من ذلك التنفيذ. إذ أن رجوع المستهلك عن العقد قبل التنفيذ لا يمثل في حقيقته الا تفويتا لفرصة الموزع أو البائع في تسويق سلعته، بينما تشكل ممارسة الحق في الرجوع عن العقد بعد البدء في تنفيذه خسارة حقيقية له إذ يكف المستهلك عن تنفيذ بقية التزاماته التي بدأ في تنفيذها فعلا.

ومن البديهي أن ممارسة مثل هذا الخيار لا يمكن أن تثبت الا في العقود المستمرة التنفيذ وعلى رأسها عقود البيع بالتقسيط، حيث يمكن للمستهلك أن يتخلى عن البيع دون الوفاء بكامل الأقساط للبائع، ودون أن يلتزم بتعويض الأخير عما يلحقه من ضرر جراء ممارسة هذا الحق.

ويعد القانون الانجليزي من خلال قانوني ١٩٦٥ - (The Hire Purchase Act) و ١٩٧٤ (The Consumer - Credit Act) من أكثر التشريعات التي كرست هذا الحق للمستهلك(٧٧). إذ يعطي قانون ١٩٦٥ الحق للمستهلك في نقض العقد في أي مرحلة من المراحل اللاحقة للبدء بالتنفيذ وأيا كانت المدة التي انقضت على ذلك، وأيا كانت المبالغ التي اداها المستهلك للبائع أو تلك التي لم يؤدها بعد. ولم يلزم المستهلك إلا باخطار البائع برغبته باستعمال هذا الحق عن طريق اخطاره بذلك (Notice) سبعة أيام قبل ممارسته لهذا الحق(٧٨). ولما كانت ممارسة هذا الحق على هذا النحو تمثل تضحية أكيدة بمصلحة البائع فإن المشرع الانجليزي قد سعى إلى ضمان تحقيق نوع من الموازنة بين ضرورات حماية المستهلك بالابقاء على هذا الحق من جهة وبين مصلحة البائع من جهة أخرى. وقد كان ذلك من خلال قانون ١٩٧٤، الذي وإن اكد حق المستهلك في ممارسة هذا الخيار إلا أنه قيد استعماله وحد من خطورته على مصلحة البائع. فلقد أكدت الفقرة ١٠٠ من هذا القانون على التزام المستهلك عند استعماله لهذا الحق بدفع ما قيمته ٥٠٪ على الأقل من الثمن الحقيقي

---

(٧٧) انظر تفاصيل هذا الحق وكيفية ممارسته ونتائجه :

Brian W. Harvery, The law of Consumer Protection and Fair Thading, London, 1978, P.181

(٧٨) ممارسة هذا الحق تثبت للمستهلك حيث يتعلق الأمر بأي سلعة استهلاكية دون العقار، وعلى الا يكون المستهلك قد نقل ملكية المبيع لطرف ثالث، في أي وقت من الأوقات.

للمبيع (وذلك من خلال ما يسمى بقاعدة الـ ٥٠٪ التي تشير إليها المادة ٣٥ من قانون ١٩٦٥). وبالتالي فإن المستهلك قد يلزم بدفع تعويضات جراء تخليه عن السلعة ليصل مبلغ ما دفعه إلى ٥٠٪ من السعر حتى يتسنى له ممارسة هذا الحق. كما الزم المستهلك بدفع التعويضات التي تستحق للبائع عن الأضرار التي تلحق بالمبيع وتخفّض من قيمته بشكل واضح نتيجة لعدم اتخاذ المستهلك للاحتياطات المعقولة في سبيل الحفاظ على المبيع خلال مكوثه في حيازته.

من جانب آخر فإن قانون ١٩٧٤ سعى لحماية مصلحة المستهلك عن طريق تخويل المحكمة بالحق في تخفيض نسبة الـ ٥٠٪ التي يلتزم المستهلك بدفعها عند استعماله لهذا الحق حين تقتضي العدالة ذلك وحين يكون استعمال هذا الحق له ما يبرره. كما أن لها أن تحكم بأن يحتفظ المستهلك بالمبيع لسبب او لآخر (كضمان في مواجهة البائع مثلا) ولفترة زمنية معقولة تحددها.

ويرتكز في تبرير هذا الخيار على عدة اعتبارات أهمها ضرورة تحقيق الانتفاع الكامل للمستهلكين من العقود التي يبرمونها على المدى الطويل من السلع التي يحصلون عليها بموجب هذه العقود وعدم تقييدهم بسلع يلتزمون بدفع أسعارها لمدة قد تطول دون أن توفر لهم فائدة معقولة وخدمة فعالة. بالاضافة إلى ذلك فلقد روعيت اعتبارات اجتماعية واقتصادية عدة عند تقرير هذا الحق للمستهلك تتمثل في التطورات التي تطرأ على المستوى المعيشي لأسرته وعدد افرادها وقدراتها المالية، لاسيما في ظل البطالة وخطر التسريح من العمل اللذين تشهدهما الدول الصناعية ودول العالم كافة مؤخرا. ان أي نقص في مدخول الأسرة أو زيادة في عدد أفرادها قد يشكل عائقا يحول دون وفائها بالتزاماتها المالية مما يجبرها على التخلي عن بعض السلع والخدمات وبالتالي اعادتها إلى البائع دون الالتزام بوفاء ما تبقى من الثمن.

إن استعراض حقوق المستهلك في الرجوع عن العقد الذي يبرمه قبل وبعد البدء في التنفيذ وأثر ذلك على القوة الملزمة للعقد يدفعنا إلى التساؤل حول الخيارات المماثلة التي يمنحها القانون الكويتي للمستهلكين في إطار العمليات الاستهلاكية. وهنا تتجلى لنا حقيقة مؤلمة تتمثل في غياب التشريعات المتخصصة والمباشرة التي تقرر مثل هذا الحق للمستهلك في إطار العقود

المختلفة لاسيما عقد البيع بالتقسيط. ومن ثم فإن المجال الوحيد الذي يتوافر امام المستهلك للاستفادة من مثل هذا الخيار إنما ينحصر في اللجوء الى التعاقد بالعربون (م ٣٩ م.ك)، ومن ثم يكون الخيار للمستهلك في الرجوع عن العقد بعد ابرامه على أساس خسارته للعربون الذي يدفعه مقابلا للاستفادة من هذا الحق.

وفي غير تلك الحالة، فإن المستهلكين لا يجدون مفراً من اللجوء إلى القواعد العامة في شأن فسخ العقد (م ٢٠٩ م.ك وما بعدها) للتخلص من العقود التي يبرمونها في عجلة من أمرهم ومن غير ترو والتي يكتشفون بعد حين عدم صلاحيتها لتحقيق ما يرمون إليه من خدمات أو عدم مطابقة المبيع للغرض الذي يسعون اليه ويدفعهم لشرائه. وعليه فإن على المستهلكين أن يثبتوا خطأ من جانب البائع أو تقصيراً منه في أداء التزاماته في سبيل الحصول على الفسخ القضائي للعقد والتخلص من تبعاته[٧٩].

إن تقرير الخيار في الرجوع عن العقد للمستهلك الكويتي قد أصبح ضرورة ملحة في ظل النزعة الاستهلاكية الحالية وتزايد اللجوء إلى الشراء بالاقساط، الذي غالبا ما يرد على سلع كمالية، وإن كنا لا نحبذ التوسع في استعمال الخيار في الرجوع بعد البدء بالتنفيذ إلا أن منح خيار موسع للمستهلك للرجوع عن العقد قبل بدء تنفيذه في الكثير من الحالات له ما يبرره في الوقت الحاضر. فكثيراً ما تبرم العقود التي تلزم المستهلك لفترات طويلة بدفع أقساط كبيرة نسبيا من دون أن يتسنى للمستهلك الوقت الكافي لدراسة آثار ونتائج هذه العقود بروية وبعيداً عن ضغوط البائع ووسائل الإقتناع التي يمارسها.

ولن يحول مبدأ القوة الملزمة للعقد دون تقرير مثل هذا الحق للمستهلكين، إذ أن ضرورات الحماية المعاصرة تتعارض معه تعارضا صارخا، كما أن التطورات الاقتصادية غالبا ما تلعب دورها في قدرة المستهلك على الوفاء بالتزاماته، على نحو يجعل من امكانية تحلله من العقود وسيلة فعالة للتقليل من

(٧٩) بما في ذلك منع تطبيق العقوبات الجزائية التي ينص عليها العقد في حالة عدم وفاء المستهلك بالتزاماته المختلفة تجاه البائع إذ أن ذلك ليفترض من باب أولى.

فرص عجزه عن الوفاء بالتزاماته المالية وما يترتب عليها من أضرار اقتصادية واجتماعية واضحة في الأسرة والمجتمع بشكل عام.

المبحث الثالث
مبدأ الأثر النسبي للعقد وضمانات الرجوع للمستهلك

(٣٠) لما كانت قدرة المستهلك على اللجوء إلى القضاء تمثل عقبة كبيرة أمام حماية حقوقه وتحصيلها، فإن التشريعات المقارنة قد عنيت بتقوية تلك القدرة وصيانتها، إذ أن من غير المفيد أن يعترف للمستهلك بكل الضمانات التي سبق استعراضها، دون أن يتسنى له أن يلجأ إلى القضاء وبشكل مبسط، لكي يضع هذه الضمانات موضع التنفيذ.

ولعل أصعب المعضلات التي تحول دون المستهلك والحصول على حقوقه وحمايتها إنما تتمثل في التعقيد في الاجراءات والاطالة في المحاكمات اللتين تمثلان سمة العمل القضائي في عصرنا الحالي، وذلك بالاضافة إلى عدم معرفة المستهلك بحقوقه وجهله بكيفية الدفاع عنها أمام القضاء.

علماً بأن النزاعات المتعلقة بالعملية الاستهلاكية وبالعقود التي تبرم في شأنها لم تحظ في أي دولة من الدول بمعاملة إجرائية خاصة من قبل المشرع، فهي تخضع في ذلك للقواعد العامة للتقاضي في جميع الدول من حيث المدد والمتطلبات وغيرها[٨٠].

إلا أن التطور الأخير في هذا الموضوع إنما يتجه نحو تقرير حق المستهلك في بعض الضمانات عن طريق فتح الخيار امامه للرجوع على بائع السلعة الذي تعامل معه بشكل مباشر، أو بالرجوع على منتج السلعة الذي لا تربطه به رابطة عقدية مباشرة وعلى الرغم من أن مبدأ نسبية آثار العقد يقتضي خلاف ذلك[٨١]. إذ أن المستهلك إنما يبرم العقد مع بائع السلعة دون منتجها، وعليه

---

(٨٠) أنظر في ذلك: Anne Meunier - Bihl, op Cit -. 93 et S.

(٨١) وذلك على أساس مسئولية المنتج بسبب خطورة الشيء المباع.
انظر: ابراهيم الدسوقي. التزام المنتج والبائع بتعويض الاضرار التي تحدثها المنتجات المباعة وفقا لاحكام القانونين الكويتي والمصري بالمقارنة بالقانون الفرنسي. مجلة المحامي الكويتية، السنة الرابعة. العدد ٨ ـ ١٠ يناير، مارس ١٩٨٠ ص ١٩.

فإن حقه في المطالبة بأي تعويض عن الأضرار التي تصيبه لعيب في السلعة إنما يقوم في مواجهة البائع الذي تعاقد معه دون المنتج الذي قام بتصنيع هذه السلعة، فإن الأصل العام يقتضي ألا تنفع العقود ولا تضر إلا المتعاقدين وخلفهما (م ٢٠٣ م.ك). كما أن المشرع في العديد من الدول قد اعتمد الحق في الدعوى الجماعية التي تقام قبل وقوع المستهلكين في مواجهة المحترفين لحماية حقوق المستهلكين في العقود المختلفة، علما بأن هذه العقود يبرمها أصحابها كل على حدة ولا رابط بينها سوى السلعة والضرر الناجم عنها، وبالتالي فإن الحق في الدعوى الجماعية إنما يقوم على خلاف ما يقتضيه مبدأ الأثر النسبي للعقد الذي أشرنا اليه. سنتناول هذين التطورين وأثرهما على مبدأ الأثر النسبي للعقد بشيء من التفصيل فيما يلي :

(٣١) (أ) حق المستهلك في الرجوع المباشر على المنتج :

الأصل ان يعتبر المستهلك غريباً بالنسبة لمنتج السلع الذي لا يرتبط به بأي عقد أو علاقة مباشرة، فالعقد الذي يحصل بموجبه هذا المستهلك على السلعة إنما يربط بينه وبين البائع أو الموزع دون أن يكون للمنتج أية علاقة مباشرة بهذا العقد وبالمستهلك. ومن ثم فإن رجوع المستهلك للمطالبة بحقوقه في التعويض على أساس العقد إنما يكون في مواجهة البائع أو الموزع دون المنتج.

ولنفرض ان المستهلك قد أصيب بضرر جسدي أو مادي نتيجة عيب في السلعة، ففي تلك الحالة فإنه يستطيع أن يرجع على البائع ليطالبه بالتعويض عن هذا الضرر على أساس عقدي وعلى أن يثبت وجود العيب في السلعة وعلى أن يقوم بائع السلعة بدوره بالرجوع على المنتج الذي يرتبط معه بعقد مباشر. إلا أن هذا الفرض والذي يتفق مع مبدأ الأثر النسبي إنما يحد من فرصة المستهلك في الحصول على التعويض المناسب عما لحق به من أضرار بسبب السلعة، إذ قد يكون البائع أو الموزع غير ملىء أو قد يتعذر على المستهلك إثبات العيب في السلعة.

ولتجنب هذه الصعوبات التي قد تحول دون المستهلك وتحصيل حقوقه، فقد لجأ القضاء ومن بعده المشرع في العديد من الدول[٨٢] الى الحد من مبدأ الأثر النسبي للعقود عن طريق فتح المجال أمام المستهلك بالرجوع مباشرة على المنتج دون البائع أو الموزع لمطالبته بالتعويض عن الأضرار التي تصيبه جراء عيب في السلعة. وفي هذه الحالة إنما يكتفي بأن يثبت المستهلك الضرر الذي أصابه بسبب السلعة، من دون أن يكون ملزماً بإثبات عيب في السلعة لتنشيط مسئولية الصانع أو المنتج الذي يفترض فيه أن يثبت خلو السلعة من العيوب، أي على نحو يقلب عبء الاثبات ويسهل مهمة المستهلك في الوقت ذاته.

وللحق فإن تقرير مثل هذا الحق المخالف للأثر النسبي للعقد ما كان ممكنا لولا التطورات الاخيرة التي ألّمت باحكام المسئولية. ففي فرنسا مثلا وبسبب التقريب الذي يتم في حالات استثنائية بين نوعي المسئولية (العقدية والتقصيرية) من حيث الشروط والآثار، فإن هذه الدعوى المباشرة إنما تؤسس على المواد (١٣٨٢ إلى ١٣٨٤ م. فرنسي) في شأن المسئولية التقصيرية، على أساس أن المنتج إنما أحدث بخطئه أو بإهماله ضررا فهو مسئول عنه[٨٣].

بينما يستند القضاء الانكليزي في تقرير هذا الحق على أساس خطأ مفترض من قبل المنتج، نظراً لأنه يعلم بعيوب السلع التي ينتجها (فيرتكب بذلك نوعاً من الغش في التعامل حين يقوم بتسويق تلك السلعة، ومن ثم فهو مسئول أمام الجميع عن نتائج ما ارتكبه من أعمال غير مشروعة[٨٤]). وليس في تقرير مثل هذا الحق ما يتعارض مع مقتضيات العدالة، اذا أن منتج السلعة هو المسئول الأول والأخير عنها وعما ينجم من أضرار جراء عيب في صناعتها، بينما

---

(٨٢) أنظر في تقرير هذه الدعوى المباشرة في كل من فرنسا وانجلترا :

Stephane Gruber - Magitot: op. cit. p. 95

(٨٣) أنظر في هذا التقريب وفي الحالات الاستثنائية كذلك : **Viney Geniève**

Traité de droit Civil, Les obligations, Tom. Iv, Paris, 1982., P. 197 et s. "L" amenagement actuel de distinction entre responsabilités contractuelles et délictuelles.

(٨٤) أنظر هذا المبدأ في الحكم : Donghue. V. Stevenson

Stephane Grober - Magitiot: Op. Cit. P. 88.

يقتصر دور البائع على تسويقها من دون أن تتوافر لديه في الغالب من الأحيان المقدرة الفنية للوقوف على حقيقتها. كما أنه من مصلحة المنتج أن يطلع على جميع العيوب التي تظهر في السلع التي ينتجها لتلافي هذه العيوب وتحسين نوعية ما يقوم بتصنيعه من سلع وآلات.

وفي الكويت، فإن المجال الوحيد المفتوح أمام المستهلكين إنما يتمثل في الرجوع على موزعي السلعة دون منتجيها، الأمر الذي يفترض تحمل هؤلاء المستهلكين بعبء إثبات عيب السلعة وتسببها في الضرر مما لا يسهل مهمتهم في الحصول على التعويض المناسب، وذلك في ظل غياب القواعد التشريعية والقضائية التي تجعل عبء الاثبات على عاتق المنتج أو ممثله القانوني في البلاد، ناهيك عن عدم تحديد هوية المنتج والممثل القانوني لكثير من السلع والآلات في الأسواق المحلية.

(٣٢) (ب) حق المستهلكين في الدعوى الجماعية :

كنتيجة لظهور جمعيات حماية المستهلكين في العديد من الدول وللاعتراف لها بالشخصية المعنوية وبالحق في ممارسة كل ما من شأنه أن يحمي المستهلكين ويقوي من موقفهم، فلقد كان من الضروري أن يعترف لهذه الجمعيات بالحق في اللجوء إلى القضاء باسمها مباشرة في سبيل حماية هذه الحقوق[٨٥]. ولما كانت العلاقة التي تربط بين المحترفين والمستهلكين علاقة تعاقدية في كل الحالات، فإن تدخل جمعيات المستهلكين لحماية حقوقهم التي تنجم عن هذه العقود إنما يجيء مخالفا لمبدأ الأثر النسبي للعقد، بل ولا يتفق مع الشروط العامة للتقاضي من حيث الصفة في الدعوى[٨٦].

فلقد جرى العمل على أن تقوم هذه الجمعيات برفع نوعين من الدعاوي باسم المستهلكين، أولهما وقائي يهدف إلى منع تداول بعض السلع والآلات التي يثبت عدم مطابقتها لشروط ومتطلبات السلامة ولمنع بعض الممارسات الضارة بسلامة المستهلكين والمضللة لارادتهم، وثانيهما يتمثل في رفع دعوى

---

(٨٥) راجع نص المادة ٤٦ من القانون الفرنسي الصادر ١٩٧٢/١٢/٢٧.

(٨٦) في هذا الشرط فتحي والي ، قانون القضاء المدني الكويتي، ١٩٧٧. ص ٤٦. وإذا كانت للجمعيات مصلحة في الدعوى، فإن شرط الصفة لا يمكن القول بوجوده.

تعويض مباشرة باسم مجموعة من المستهلكين تضررت بسبب ذات السلعة وفي علاقتهم مع نفس المنتج. ولا يخفي ما لذلك من أثر في دعم موقف المستهلكين وتقويته، حيث تتوافر لهذه الجمعيات القدرات المالية والخبرات القانونية والاعلامية التي تمكنها من تمثيل المستهلكين أحسن تمثيل.

بل إن الحق في اللجوء إلى القضاء لحماية الحقوق الجماعية للمستهلكين قد منح لبعض جماعاتهم التي لا ترتبط بتنظيم مسبق فيما بينها ولا تحظى بالشخصية القانونية المعنوية، كما هو الحال بالنسبة للمجموعة من الأفراد التي استعملت نفس الطراز من السيارات والتي تسببت في حوادث متماثلة لهم ولذات العيب، فهؤلاء الأشخاص لا رابط بينهم سوى اتحاد السلعة واتحاد العيب فيها. ولقد كان القانون الأمريكي سباقا في منح هذا الحق لمجموعات المستهلكين غير المنظمين الذين تربط بينهم وحدة السلعة التي سببت الضرر فيما يعرف بـ The Class Action حيث تضم مطالبات هؤلاء في دعوى واحدة ترفع على منتج السلعة(٨٧). وقد برر ذلك بغرض تلافي ازدحام المحاكم بالقضايا التي ترفع في مواجهة نفس المنتج ولذات السلعة، علما بان الدافع الحقيقي لذلك إنما يكمن في السعي الى تسهيل مهمة المستهلكين وتوحيد موقفهم وذلك على الرغم من اختلاف عقودهم مما يستدعي الفصل بين مطالباتهم تأسيسا على مبدأ الأثر النسبي للعقود.

إن تقرير الصفة الجماعية لدعاوى المستهلكين على نحو ما رأينا يتعارض بشكل صارخ مع مقتضيات مبدأ الاثر النسبي للعقود، ولكن التأسيس السليم لهذا التطور لا يحتمل الجدل، حيث أن حماية المستهلكين إنما هي مسئولية جماعية وحق جماعي وبالتالي فإن كل خطوة تتخذ في هذا السبيل إنما ينبغي دعمها جماعيا إذ أن مردودها إنما هو لصالح جموع المستهلكين وعمومهم.

---

(٨٧) أنظر في نشأة هذا النوع من الدعاوى وتطوره في الولايات المتحدة.

Ross Cranston, Consumer and the Law, London, 1978, P.95

Consumer classe actions, Public policy Research, Washington, American Enterprise, Institut for public Research, 1977.

(٣٣) خـــلاصـــة :

إن تأثير حماية المستهلك في النظرية العامة للعقد لا يمكن تجاهله بأي حال من الأحوال، فها هو نطاق المبادىء الثلاثة الرئيسية لتلك النظرية في انحسار واضح ومتزايد بسبب الأحكام والتغييرات التي تتطلبها تلك الحماية.

فلم تعد الارادة سببا وحاميا للالتزام حيث لا تتوافر للمستهلك حرية الارادة ، ولم يعد للعقد قوة ملزمة طالما لم يكن هذا العقد من حيث شروطه ونتائجه متلائما مع مصالح المستهلك المشروعة، ولن تظل آثار العقود نسبية محصورة في اطرافها كلما كانت هذه العقود تبرم للاستهلاك.

إن نظرية العقد بمفهومها المعاصر قد تطورت بشكل كبير في القوانين المقارنة التي تبنت حماية المستهلكين . . أفلا تستحق هذه الظاهرة أن نقف أمامها؟

خـــاتمـــــة

(٣٤) من خلال استعراض تطور حماية المستهلك وأثره على المبادىء العامة للعقد، لا يسعنا الا أن نؤكد على الدور الفعال لهذه الحماية في تطور فكرة التعاقد ذاتها والعلاقة بين المتعاقدين. اذ تتحكم ضرورات حماية المستهلك بكل ما تنطوي عليه العملية التعاقدية من أركان وخصائص وآثار، وتسيرها على نحو يحافظ للمستهلك سلامته ومصالحه المادية والمعنوية، وهي بذلك انما تمثل قوة دافعة ومحركا رئيسيا في عملية تطور النظرية العامة للعقد إلى جانب الاعتبارات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة التي تسهم بهذا التطور.

ومن ثم فإن هذا الدور ما كان ليستمر دون أن يشغل رجال الفقه والقانون، ويثير أقصى درجات الفضول لديهم، لاسيما اذا أخذنا بعين الاعتبار مدى اتساع نطاق العقود التي تبرم للاستهلاك وتكررها في الحياة العملية اليومية.

هذا، وان كانت القوانين المقارنة قد فتحت المجال أمام استمرارية هذا التطور عن طريق تبني قواعد متجددة ومرنة لحماية المستهلك، فإن المشرع الكويتي والذي لم يعمد إلى اتخاذ مسلك مماثل، لن يظل بعيدا عن تأثير التطور

المشار اليه. ولن تلبث القواعد القانونية المستقرة في شأن العقد لتصبح محلا لإعادة النظر فيها كلما تعلق الأمر بمسألة ذات طابع استهلاكي. علما بأن العديد من مجالات العملية الاستهلاكية في الكويت لا تحظى بعناية كافية من المشرع والادارة، ولا يزال المستهلك في الكثير من أمور التعامل تحت سيطرة الموزع دون ان تتوافر الضمانات القانونية والاقتصادية الفعالة لحمايته.

فهل سترقى جهود حماية المستهلك في الكويت إلى مستوى حجم العملية الاستهلاكية فيها وإلى مستوى طموحات المستهلكين ؟!

مراجـــع : باللغـة العربيـة :

(١) **ابراهيم الدسوقي ابو الليل** : التزام المنتج والبائع بتعويض الأضرار التي تحدثها المنتجات المباعة، وفقا لاحكام القانونين الكويتي والمصري بالمقارنة بالقانون الفرنسي. مجلة المحامي الكويتية، السنة الرابعة، العدد ٨ ـ ١٠، يناير، مارس ١٩٨٠، ص ١٩.

(٢) **محمد عبدالقادر الحاج** : مسئولية المنتج والموزع ـ دراسة في قانون التجارة الدولية مع المقارنة بالفقه الاسلامي، القاهرة، ١٩٨٢.

(٣) **الدسوقي ابو الليل** : البيع بالتقسيط والبيوع الائتمانية الاخرى . . جامعة الكويت، ١٩٨٤.

(٤) **جبر محمد التابعي** : الحركة التعاونية في الكويت ، أسواق مركزية أم مؤسسات اجتماعية ديمقراطية، مجلة التعاون، السنة السادسة، مايو ١٩٨٤، العدد ٦٤، ص ٦

(٥) **زكي محمد الهاشم** : مداخل أساسية لتطوير الحركة التعاونية في الكويت. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية. العدد ٤٣. السنة الحادية عشرة، ١٩٨٥، ص ١٣.

(٦) **محمد علي الشارخ** : اتحاد الجمعيات التعاونية الاستهلاكية في الكويت (مطابع الخط) ١٩٨٦ الكويت.

(٧) **حسني احمد الجندي** : الحماية الجنائية للمستهلك، القاهرة، دار النهضة العربية ١٩٨٦.

(٨) **محمد عقلة الابراهيم** : حكم بيع التقسيط في الشريعة والقانون ـ مجلة الشريعة، الكويت، السنة الرابعة، ابريل ١٩٨٧ ص ١٣٥.

(٩) **محمد فريد العريني** : الأعمال المختلطة بين القانون التجاري والقانون المدني ـ دراسة في القانون الكويتي بمناسبة الحكم الاستئنافي في القضية ٨٧/٣٠١. مجلة المحامي الكويتية، السنة الحادية عشرة، العدد يوليو، اغسطس، سبتمبر، ١٩٨٨ ص ٦٣ ـ ٨٣.

مراجع : باللغتين الانكليزية والفرنسية

1. Al-Ghais Mona R.
Diffusion of Consumer durable goods in Kuwait, Birmingham, 1985.
2. Anne Meunier-Bihl:
Le guide juridique des consommateurs, Paris, 1987.

3. Brian Harvery:
The Law of Consumer Protection and Fair Trading, London, 1978.
4. Best Arthur: When Consumer's Complain, Columbia University Press, 1981.
5. Consumer Class Actions, Public Policy Research, Washington, American Enterprise, Institute for Public Research, 1977.
6. David Caplovitz:
The Poor pay more, New York Free Press, 1963.
7. Danièle Crémieux Israel,:
Crédit et protection du consommateur, Paris, 1978.
8. Dimitri Weiss et Yvez Chirouze:
Le consumérisme, Paris, 1984.
9. Günter H. Roth:
La nouvelle loi allemande sur les conditions générales du contrat du 6.1.1976. Rev. Inter. dr. comp. 1979. P. 359.
10. Geoffrey Woodroffe, Consumer Law in the E.E.C., London, 1984.
11. G. Stanely:
The Third World tackles consumer protection, Bus. Soc. Rev. No. 62, 31.3 Summer 1987.
12. Harper and Row:
Consumerism: Things Ralph Nader never told you. New York, 1972.
13. Harty Sheila:
Consumer initiatives for public healthy work safety and product quality, Washington D.C. 1983.
14. Jacques Flour et J.L. Aubert:
Les Obligations, Vol. I, 1975, Paris.
15. Jacques Ghestin:
Traité de droit civil, Paris, 1980.
16. J.P. Pizzio:
L'introduction de la notion de consommateurs en droit français, Dalloz, Sirey, 1982, Chr. P. 91.
17. J.P. Gridel:
Remarques de principe sur l'article 35 de la loi No. 78 - 83 du 10.1.78 relatif à la prohibition des clauses abusives, Dalloz, 1984, Chr. P. 153.
18. Michel Froment:
La protection des consommateurs en R.F.A., Gaz. Pal. 1979, P. 16.
19. Masamba Makela:
La protection des consommateurs en droit Zaïrois, Thèse, Paris, Juin 1984.
20. Premier Rapport Economique de la C.E.E. 1977.
21. Pierre Chenut:
Les grandes orientations et économie générale de la loi allemande (R.F.A.) du 15.9.74 sur les produits alimentaires et les produits de consommation courante, Rev. dr. rural, 1978, P. 135.
22. Paul L. Bradbury & A.P. Dobson:
Cases and Statutes on Commercial Law, 2° edition, London, 1980.
23. P. Jourdan:
Le devoir de se renseiger, Dalloz, 1983.
24. Ross Cranston:
Consumers and the Law, London, 1978.
25. R. Bihl et L. Willette:
Une histoire du mouvement consommateur, Paris, 1984.
26. S. Gruber Magitôt:
L'action du consommateur contre le fabricant d'un objet affecté par un vice caché en droit anglais et en droit français, Paris, 1978.
27. S. Bennett and E. Sullivan:
Guide to product usage Prog. Grocer, 66.85. Summer 1987.
28. Terence G. Isson:
Credit Marketing and Consumer Protection, London, 1979.
29. Whinkup: Droit de la consommation dans les pays membres de la C.E.E. Consumer Legislation in the U.K. and the Republic of Ireland, 1981.