مجـــلـة الحـــق للعلوم الشرعية والقانونية
Al-haq Journal for Sharia and Legal Sciences
تصدر عن كلية القانون – جامعة بني وليد – ليبيا
Website: https://www.al-haqjournal.ly/index.php/alhaq/index
المجلد الثاني عشر ــ العدد الأول 2025 ــ الصفحات (551-568)
معامل التأثير العربي 1.67 لسنة 2024 2.113 (ISI) لسنة 2025 ISSN 3005 - 3919

واقع وآفاق الحماية المدنية والتشريعية للمستهلك في ليبيا "دراسة مقارنة في ضوء القانون المدني والفقه الإسلامي"

د. محمد عبد الناصر عبدالجليل [1]* ، د. رضا علي برقي [2]
[1] قسم القانون الخاص ، كلية القانون، جامعة سرت، سرت ، ليبيا.
[2] قسم الشريعة الإسلامية ، كلية القانون، جامعة الزيتونة ، ترهونة ، ليبيا.
mohamed mansor415@su.edu.ly

The Reality and Prospects of Civil and Legislative Consumer Protection in Libya "A Comparative Study in Light of Civil Law and Islamic Jurisprudence"

Mohamed Abdelnasir Abdelgalil [1]* Rida Ali Barghi [2]
[1] Department of Private Law, Faculty of Law, University of Sirte, Sirte, Libya
[2] Department of Islamic Sharia, Faculty of Law, University of Zaytuna, Tarhuna, Libya

تاريخ الاستلام: 16-05-2025 تاريخ القبول: 12-06-2025 تاريخ النشر: 16-06-2025

الملخص:
يواجه واقع الحماية المدنية والتشريعية للمستهلك في ليبيا تحديات كبيرة، رغم وجود بعض النصوص القانونية التي تهدف لحمايته ويعاني المستهلك الليبي من ضعف في آليات إنفاذ القوانين، ونقص الوعي بحقوقه، بالإضافة إلى غياب تشريعات شاملة ومتكاملة لحماية المستهلك بشكل خاص وتفتقر القوانين الحالية مثل القانون المدني، إلى نصوص كافية ومفصلة لضمان حماية فعالة ضد الممارسات التجارية الضارة ومن ناحية أخرى، يقدم الفقه الإسلامي مبادئ قوية ومتجذرة في العدالة والإنصاف، مثل مبدأ "الغرر" و"التدليس" و"الخيارات"، والتي توفر أساسًا متينًا لحماية حقوق المستهلك وهذه المبادئ، إذا ما تم دمجها في التشريعات الحديثة، يمكن أن تسد الفجوات القانونية وتعزز من حماية المستهلك وإن آفاق تحسين الحماية تتطلب سن قانون خاص وشامل لحماية المستهلك، يجمع بين الأحكام القانونية الحديثة ومبادئ الفقه الإسلامي، ويعمل على توعية المستهلكين بحقوقهم، وتقوية الأجهزة الرقابية لضمان تطبيق القوانين بفعالية.

الكلمات الدالة: المستهلك ، الحماية المدنية ، الفقه الإسلامي ، الممارسات التجارية ، الأجهزة الرقابية .

Abstract:
The reality of civil and legislative consumer protection in Libya faces significant challenges, despite the existence of some legal texts aimed at protecting them. Libyan consumers suffer from weak law enforcement mechanisms and a lack of awareness of their rights, in addition to the absence of comprehensive and integrated legislation specifically for consumer protection. Current laws, such as the Civil Code, lack sufficient and detailed provisions to ensure effective protection against harmful commercial practices. On the other hand, Islamic jurisprudence provides strong

principles rooted in justice and fairness, such as the principles of "gharar," "taddeel," and "al-khayar," which provide a solid foundation for protecting consumer rights. These principles, if incorporated into modern legislation, can bridge legal gaps and enhance consumer protection. Prospects for improving protection require the enactment of a special and comprehensive consumer protection law that combines modern legal provisions with the principles of Islamic jurisprudence, works to educate consumers about their rights, and strengthens oversight bodies to ensure effective enforcement of laws.

Keywords: Consumer, Civil Protection, Islamic Jurisprudence, Commercial Practices, Regulatory Bodies.

المقدمة:

الحمد لله الذي خلق فسوى وقدر فهدى، وعلم بالقلم علم الإنسان مالم يعلم، فهو الفاتح لأبواب العلم والهداية والمانح عباده من فضله التوفيق والهداية، والصلاة والسلام على سيدنا محمد امتثل لأمر ربه فكان خير معلم لخير أمة أخرجت للناس.

إن التطور الذي نشهده في هذه الأيام وما ترتب عليه من تطور مذهل لوسائل الإنتاج أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى معيشة الأفراد وبالتالي زاد نمط الاستهلاك، وعليه أصبح المستهلك يواجه الكثير من الممارسات الخاطئة والمضللة من بعض المنتجين ومقدمي الخدمات، فظهرت الحاجة إلى إصدار تشريعات تهدف إلى حماية المستهلك.

فالاهتمام بالمستهلك أساس تقدم أي نظام اقتصادي، حيث يشجع الاستهلاك المنتج في توفير وتحسين المنتج، فحماية المستهلك حماية للإنتاج وازدهار الاقتصاد، والإضرار به إضرار بالاقتصاد.

ولقد تم وضع المبادئ الأساسية التي تقوم عليها حركة حماية المستهلك في بداية الستينات من القرن الماضي بدعوة من الرئيس الأمريكي «جون كيندي» واعتبار هذه المبادئ مبادئ توجيهية لحماية المستهلك مراعاة المصالح واحتياجات المستهلكين في جميع البلدان، خاصة البلدان النامية وذلك بعد اعتمادها من الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 1985م.

ومن هذه المنطلق وبمراعاة هذه المبادئ التوجيهية سارعت العديد من الدول على أصدار تشريعات خاصة لحماية المستهلك، نظراً لقصور القواعد العامة في قوانين تلك الدول عن توفير حماية كاملة للمستهلك، فأصدر المشرع الفرنسي عدة تشريعات في هذا الخصوص أخرها القانون رقم (344) لسنة 2014م بشأن حماية المستهلك، كما أصدر المشرع المصري القانون رقم (181) لسنة 2018م أما في دولة ليبيا فلم يصدر للآن قانون خاص لحماية المستهلك، وقد تم إعداد مشروع قانون لحماية المستهلك عام 2017م، والمتتبع للتشريعات الليبية يجد نصوصاً متفرقة في بعض القوانين توفر بعض الحماية للمستهلك ، فالقانون الصحي رقم (6) لسنة 1977م وقانون العقوبات الليبي وضعا عقوبة الجريمة غسن وتكون الأغذية والقانون رقم (5) لسنة 1990م، بشان المواصفات أو المعايير القياسية وضع عقوبة لمخالفة التصنيع أو الانتاج أو الخدمات أو الاستيراد.

أولاً: السبب في اختيار موضوع البحث:

يعتبر موضوع حماية المستهلك من الموضوعات الهامة التي شغلت ولا زالت تشغل فكر فقهاء القانون والاقتصاد خاصة في ظل المتغيرات الحديثة والسريعة في مجال التسويق من قبل منتجي السلع والخدمات، وما ينتج عنه من زيادة احتمالات تعرض المستهلك للغش والخداع من قبل المنتجين والموردين، فهذا دفعني إلى البحث في مدى توفير القواعد العامة في القانون المدني الليبي والتشريعات لحماية كافية للمستهلك ضد هذا الغش والخداع المحتمل تعرضه له من قبل بعض المنتجين والموردين.

ثانياً: المنهج المتبع في البحث:

اتبعت في إعداد هذا البحث المنهج الاستقرائي التحليلي والمنهج المقارن لمناسبتهما لموضوع البحث، وعليه تم استقراء النصوص القانون المقررة لحماية المستهلك استقراءً جيداً بقصد تحليلها تحليلاً منطقياً للوصول إلى حلول مقنعة للتساؤلات العديدة التي تطرحها موضوع الدراسة، كما اتبعت المنهج المقارن بين ما ورد في القواعد العامة للقانون المدني الليبي والتشريعات الخاصة سواء في ليبيا أم في التشريع المصري والفرنسي كلما وجدت ضرورة لذلك.

ثالثاً: مشكلة البحث:

يثير موضوع الدراسة عدة تساؤلات يحاول الباحث إيجاد حلول لها وتمثل في:

أولاً: هل هناك اتفاق في الفقه القانوني حول تحديد من هو المستهلك؟

ثانياً: ماهي المخاطر المحتملة التي قد تواجه المستهلك؟

ثالثاً: هل القواعد العامة في القانون المدني الليبي وفرت حماية كافية للمستهلك؟

رابعاً: ما هو الواجب على إتباعه لإيجاد نظام قانوني متكامل لحماية المستهلك؟

ثالثاً: خطة البحث:

المبحث الأول: ماهية حماية المستهلك.

المطلب الأول: مفهوم حماية المستهلك.

المطلب الثاني: تقييم الاتجاهات المختلفة لتحديد مفهوم المستهلك.

المطلب الثالث: نشأة وتطور الحماية المستهلك.

المبحث الثاني: المخاطر التي تواجه المستهلك ووسائل حمايته.

المطلب الأول: المخاطر التي تواجه المستهلك.

المطلب الثاني: وسائل حماية المستهلك في القواعد العامة للقانون المدني.

المطلب الثالث: وسائل حماية المستهلك في التشريعات الخاصة.

المبحث الأول
ماهية حماية المستهلك

للوقوف على ماهية حماية المستهلك يلزم أولاً بيان مفهوم المستهلك لغة واصطلاحاً وكذلك بيان هل الفقه القانوني وضع تعريفاً محدداً للمستهلك أم هناك تباين في موقف الفقه من ذلك المفهوم، وهل حماية المستهلك وليدة التطور الذي نشهده الأن في وسائل الانتاج وما نجم عنها من كثرة الاستهلاك مما جعل المستهلك عرضة للغش والخداع من بعض المنتجين، أم أن لها جذور تاريخية في الشرائع القديمة.

لذلك سيتم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب:

المطلب الأول
مفهوم المستهلك.

أولاً: التعريف في اللغة.

المستهلك اسم فاعل من استهلك المزيد فيه الهمزة والمسين والتاء، ومادته الأصلية "هلك" ويقال استهلك في كذا أي جهد نفسه فيه، وتقول العرب استهلك المال أي أنفقه وأهلكه.[1]

ويقول ابن منظور في لسان العرب: أهلكه غيره استهلكه كما في حديث أبي هريرة: عن النبي ﷺ أنه قال " إذا قال الرجل هلك الناس فهوا أهلكهم " واستهلك المال أي أنفقه وأنفده.[2]

([1])- مجد الدين أبو ظاهر محمد بن يعقوب: القاموس المحيط، الناشر دار الحديث للقاهرة، 1952، ص156.

([2])- محمد بن مكرم بن منظور: لسان العرب، الطبعة الأولى، بدون ح6، ص4516.

ثانياً: تعريف المستهلك في الاصطلاح:

ورد عن فقهاء القانون عدة تعاريف للمستهلك، وذلك لتحديد الشخص الذي ينطبق عليه قوانين الاستهلاك، خاصة أن غالبية التشريعات لم تعني بوضع تعريف للمستهلك.

فعرفه البعض بأنه " الشخص الذي يكون طرفاً في عقد التزود بالمسلع والخدمات لأجل إشباع حاجاته الشخصية غير المهنية. [1]

بينما عرفه اخرون بأنه " الشخص الذي يتملك بشكل غير مهني سلعاً استهلاكية لاستخدامه الشخصي.[2]

وذهب فريق آخر إلى القول بأنه " كل شخص يتعاقد بغرض الاستهلاك ". [3]

والملاحظ من هذه التعاريف أنها تلتقي جميعاً في أن المستهلك هو من يتعاقد لأغراض بعيدة عن أي نشاط مهني، فيستبعد عن المفهوم كل من يتعاقد لأغراض مهنته أو المباشرة نشاط تجاري.[4]

وهذا الاتجاه من الفقه وإن كان قد أخرج كل من يتعاقد من أجل مهنته من الدخول تحت مفهوم المستهلك، إلا أنه لم يخرج الأشخاص الاعتبارية من المفهوم، حيث جاءت التعاريف السابقة بصيغة العموم (كل شخص) لتشمل الشخص الطبيعي والاعتباري طالما يتعاقد من أجل الحصول على احتياجاته الشخصية والعائلية بعيداً عن نشاطه المهني، لذلك قيل إن أنصار هذا الاتجاه ذهبوا إلى التوسعة في مفهوم المستهلك.[5]

في حين ظهر اتجاه آخر يميل إلى التضييق في المفهوم فعرف المستهلك بأنه " كل شخص طبيعي يقوم بشراء منتج لا يدخل في نشاطه المهني أو التجاري. [6]

وهذا الخلاف الفقهي حول تحديد المفهوم انعكس على تحديد مفهوم المستهلك تشريعياً وقضائيا، فالبعض تأثر بالاتجاه الموسع للتعريف في حين وقف البعض الأخر عند المفهوم بمعناه الضيق.

ثالثاً: موقف التشريعات المختلفة من مفهوم المستهلك:

1- المقصود بالمستهلك في نصوص التوجيهات الأوروبية:

تتبنى المشرع الأوروبي المفهوم بمعناه الضيق، حيث حصرته العديد من التوجيهات الأوروبية المستهلك في الشخص الطبيعي، وأغلب التعاريف جاءت متشابهة لدرجة كبيرة. [7]

([1])- د. إسلام هاشم عبدالمقصود سعد: الحماية القانونية للمستهلك بين القانون المدني والفقه الاسلامي دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، 2014، ص29.

([2])- د. أمير فرج يوسف، قانون حماية المستهلك العماني، المكتب الجامعي الحديث، 2015، ص113.

([3])- د. حسن عبدالباسط جميعي، حماية المستهلك، الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية القاهرة، 1996، ص16.

([4])- د. أنور رسلان: حماية المستهلك بين الشريعة والقانون، بحث بمؤتمر حماية المستهلك جامعة عين شمس ببور سعيد، سنة 1995، ص60.

([5])-د. السيد عشماوي : حماية المستهلك وضمان مطابقة المبيع ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، سنة2023م ، ص18.

([6])- أما عن المقصر وبالحماية، فهي توفير الأمان للمستهلك من أجل توفير الحد الأدنى من الحياة الكريمة من خلال تعظيم قدراته من أجل التصدي للممارسات الضارة بمصالحه واتخاذ الاجراءات الكفيلة التي توفر له الحماية في مختلف الاتجاهات.

د. أبو العلا على أبو العلا: حماية المستهلك في العلاقات الخاصة ذات الطابع الدولي، بحث مقدم لمؤتمر الإعلام والقانون، المؤتمر العلمي الثاني بكلية الحقوق جامعة حلوان مارس 1999 ص7.

وقد انتقد البعض هذا التعريف حيث يرى أن الحماية كمصطلح تعني درء المخاطر، وبناءً على ذلك فحماية المستهلك " مجموعه القواعد والسياسات التي تهدف إلى منع الضرر عن المستهلك وكذلك ضمان حقوقه قبل البائعين " د. عادل فورة: الحماية التشريعية للمستهلك في مصر، دار النهضة العربية القاهرة، ط 2005، ص8. وفي هذا يقول ابن منظور صاحب لسان العرب: " حمى الشي حمياً وحمى حماية ومحميه منعه ودفع عنه ". لسان العرب: المرجع السابق حـ 2، ص1013.

([7])- لمزيد من ذلك أنظر: د. ابراهيم عبد الحميد على، حماية المستهلك، دراسة في قوانين حماية المستهلك والقواعد العامة في القانون المدني، المصرية للنشر والتوزيع ط 1، سنة 2018م، ص12.

فعرفه التوجيه الأوروبي رقم (13) لسنة 1993م في مادته الثانية بأنه " كل شخص طبيعي يتصرف في أطار العقود التي يشملها ذلك التوجيه من أجل أهداف لا تدخل في إطار نشاطه المهني.

بينما عرفه التوجيه رقم (83) لسنة 2011م في مادته الأولى بأنه " كل شخص طبيعي يتصرف من أجل أهداف لا تدخل في نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو الحر".

2- مفهوم المستهلك في التشريع الفرنسي:

عرف المشرع الفرنسي في المادة الثانية من القانون رقم (344) لسنة 2014م " في مفهوم هذا القانون يعتبر مستهلكاً كل شخص طبيعي يتصرف صرف لأغراض لا تدخل في إطار نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو الحر".[1]

وقد أخذ المشرع هذا التعريف من التوجيه الأوروبي رقم (83) لسنة 2011م سالف الذكر، فأخرج الشخص الاعتباري من مفهوم المستهلك، وأشار في المادة الثانية من القانون سالف الذكر- إلى معظم المهن إلا أنه لم يشير إلى النشاط الزراعي، لذلك جاء الأمر الصادر في 14 مارس 2016 برقم 2016/301 والذي نص في الفقرة الأولى من المادة التمهيدية " المستهلك هو كل شخص طبيعي يتصرف لأغراض لا تدخل في إطار نشاطه التجاري، الصناعي، الحرفي، الحر، الزراعي". [2]

وبذلك أخذ المشرع الفرنسي في القانون رقم 2014/344 أسوة بالمشرع الأوروبي بالمفهوم الضيق لتحديد مفهوم المستهلك.

إلا أنه بعد ذلك عدل عن هذا الاتجاه بموجب القانون رقم (203) لسنة 2017م الذي يتضمن المصادقة على الأمر رقم (301) لسنة 2016م حيث أدخل الشخص المعنوي الذي يتعاقد خارج نشاطه المهني تحت مفهوم المستهلك واجب الحماية، فأعتبر غير المهني " كل شخص معنوي لا يتصرف لأغراض مهنية " وبذلك اتجه المشرع الفرنسي للأخذ بالمفهوم الموسع للمستهلك. [3]

3- مفهوم المستهلك في التشريع المصري:

عرف قانون حماية المستهلك رقم (67) لسنة 2006م في المادة الأولى منه المستهلك بأنه " كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد بهذا الخصوص.

ففي هذا القانون ادخل المشرع المصري تحت مفهوم المستهلك كل من الشخص الطبيعي والاعتباري متى تعاقد لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية، ولم يشير إلى المهني الذي يتعاقد خارج أعمال مهنته، وبذلك اتجه المشرع المصري في هذا القانون إلى الأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك. [4]

إلا أن المشرع عدل عن هذا الاتجاه بصدور القانون رقم (181) لسنة 2018م والذي حل محل القانون (67) لسنة 2006م فعرف المستهلك " كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص " وبذلك أدخل

(1)- د. جمال فاخر النكاس: حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، بحث حماية نشر في مجلة الحقوق الكويتية لسنة 2013، العدد2، ص64.
(2)- د. جمال فاخر النكاس: نفس المرجع، ص65.
(3)- د. علاء عمر محمد الحاف : الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية ، سنة النشر 2017م ، ص132.
(4)- د. أبو العلا على أبو العلا: مرجع سابق، ص12.

المشرع المصري المهني الذي يتعاقد في غير مجال تخصصه تحت مفهوم المستهلك واجب الحماية متجهاً نحو الاتجاه الموسع لتحديد المفهوم.[1]

4- مفهوم المستهلك في التشريع الليبي:

لم يصدر المشرع الليبي تشريعاً خاصاً بحماية المستهلك، إلا أنه تم اعداد صياغة مشروع قانون لحماية المستهلك عام 2017م ولم يصدر للآن، فقد عرف مشروع القانون المستهلك بأنه " كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو تلقى خدمة بمقابل أو بدون مقابل.

وجاء بقانون النشاط رقم (23) لسنة 2010م في الباب الثاني تحت عنوان حماية المستهلك، في نص المادة (1308) أن الأحكام الواردة بهذا الباب تبين حماية حقوق المستهلك وضمان نزاهة المعاملات الإقتصادية وسلامة المنتجات والتحقق من مطابقتها للمعايير والمواصفات القياسية المعتمدة.[2]

وجاء بنص المادة (1309) منه " تشمل حقوق المستهلك كل ما يتعلق بمجموع مصالحه ورغباته أثناء سعيه لإشباع حاجاته الشخصية من السلع والخدمات، فالمشرع الليبي أعتبر المستهلك كل شخص طبيعي أو اعتباري متى كان حصوله على السلع والخدمات لإشباع حاجات الشخصية سواءً كان مهنياً أم غير مهني، وبذلك اتجه نحو الاتجاه الموسع لتحديد مفهوم المستهلك، إلا أنه تبين لنا أن تعريف المستهلك الذي جاء به مشروع قانون حماية المستهلك والذي تم صياغته عام 2017م اشتمل على اصطلاحات فضفاضة غير واضحة تؤدي إلى كثرة التأويلات بشأنها.[3]

رابعاً: موقف القضاء من مفهوم المستهلك:

كان للقضاء، وخاصة في فرنسا، موقفاً غير مستقر في تحديد مفهوم المستهلك فقد قصر في بعض أحكامه المستهلك على الشخص الطبيعي الذي يتعاقد لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية، وأحيانا يعتبر المهني الذي يتعاقد خارج مجال اختصاصه مستهلكاً، فتارة يأخذ بالمفهوم الضيق ويعدل عن ذلك في أحكام أخرى أخذاً بالمفهوم الواسع للمستهلك.[4]

رفض القضاء الفرنسي في بداية الأمر الى توسع في مفهوم المستهلك، حيث لم يعتبر المهني الذي يتعاقد لغرض مهني ولو كان خارج مجال تخصصه مستهلكاً " عدم حيث جاء في أحد قرارات محكمة النقض الفرنسية بتاريخ 1986/04/15 اعتبار صاحب شركة تأمين مستهلكاً عند تعاقده مع شركة إعلانات من أجل تنظيم اشهار لوكالاته التجارية، على اساس أن تعاقده كان بمناسبة حاجاته المهنية ولا يمكن له الاستفادة من الأحكام، التشريعية لحماية المستهلك.[5]

إلا أن محكمة النقض الفرنسية عدلت عن ذلك في قرارها الصادر بتاريخ 1987/04/28م، حيث صرحت " أن القانون رقم (23) لسنة 1978م المتعلق بحماية وإعلام المستهلكين للسلع والخدمات تنطبق نصوصه لمصلحة شركة عقارية قامت بإبرام عقد الشراء أجهزة الإنذار من أجل حماية محلاتها من السرقة، على أساس أن نشاط الشركة خاص بالعقارات، ويعتبر خارجاً عن الاختصاص الفني بأجهزة الإنذار التي لا تعلم الشركة عنه شئياً، وبذلك تكون الشركة قد تعاقدت خارج مجال اختصاصها.[6]

([1])- د. أنور رسلان: مرجع سابق، ص66.

([2])- د. فايز أحمد عبد الرحمن: القانون التجاري الليبي، حـ1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2007، ص192.

([3])- د. محمد الجيلاني البدوي: القانون التجاري (أحكام الشركات)، دار النهضة العربية، 2014، ص149.

([4])- لم يتضح لنا موقف القضاء سواءً في مصراً أو ليبيا بخصوص تحديد مفهوم المستهلك لقلة الأحكام القضائية في هذا الموضوع، لعزوف الكثير من الأفراد للجوء للقضاء طلباً للحماية.

([5])- Cass. 1er civ., 14 avril 1986, N°84-15801, Bull. civ.1, 1986, P91.

([6])- Cass. 1er civ., 28 avril 1987, N°85-13674, Bull. civ.1, 1987, P103.

ويعتبر هذا القرار تأكيداً من محكمة النقض الفرنسية على اعتبار المهني الذي تعاقد خارج اختصاصه مستهلكا جدير بالحماية، مما يدل على أن القضاء الفرنسي نحى ناحية الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك.

وفي قرارات لاحقة عدلت محكمة النقض مرة أخرى عن ذلك الاتجاه حيث رفضت اعتبار المهني الذي يتعاقد خارج اختصاصه مستهلكاً إذا كان هناك علاقة مباشرة بين مهنته وبين العقد الذي يبرمه من أجل الحصول على سلعة أو خدمة معنية. [1]

المطلب الثاني

تقييم الاتجاهات المختلفة لتحديد مفهوم المستهلك

ساد في الفقه القانوني اتجاهان لتحديد مفهوم المستهلك، أحدهما اتجه إلى التضييق في المفهوم بينما توسع فيه الاتجاه الآخر، وبينا أن التشريعات والقضاء تأثرا إلى حد كبير بهذه الاتجاهات.

أولاً: الاتجاه المضيق المفهوم المستهلك:

هذا الاتجاه قصر أصحابه الحماية على المستهلكين الذين يتعاقدون خارج إطار المهنة، أما المهني الذي يتعاقد في أطار مهنته لا يعيد مستهلكاً جدير بالحماية.

وقد ذكرنا أن قانون حماية المستهلك المصري رقم (67) لسنة 2006 الملغى أخذ بهذا الاتجاه ثم عدل عنه المشرع في القانون (181) لسنة 2018م، كذلك المشرع الفرنسي تبنى هذا الاتجاه في القانون رقم 2014/344م متفقاً في ذلك مع التوجيه الأوروبي رقم (83) لسنة 2011م ثم عدل عنه في القانون رقم (203) لسنة 2017م، أما محكمة النقض الفرنسية ظلت مترددة بين الاتجاهين. [2]

وقد تم توجيه النقد لهذا الاتجاه على أساس أنه ضيق كثيراً من مفهوم المستهلك، وذلك بقصره على الأشخاص الطبيعيين وليس هناك ما يدعو إلى استبعاد الأشخاص الاعتبارية،[3] كذلك أخذ على هذا الاتجاه قصره المستهلك على من يتعاقد من أجل اشباع حاجاته الشخصية والعائلية، في حين أن الشخص الطبيعي قد يتعاقد من أجل الحصول على سلع أو خدمات ضرورية لحياته وحياة عائلته كإبرام عقد إيجار السكن، ولا تدخل في عمليات الإشباع المادي للمستهلك وبالتالي لا يشملها الحماية المقررة بموجب تشريعات حماية المستهلك. [4]

ثانياً: الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك:

اعتبر أنصار هذا الاتجاه المهني الذي يتعاقد خارج إطار تخصصه مستهلكاً، فبسط الحماية على كل شخص يتعاقد بغرض الاستهلاك سواء كان مهنياً أم غير مهني.

وقد تبين هذا الاتجاه القانون الفرنسي رقم (203) لسنة 2017م كما أخذت به محكمة النقض الفرنسية في بعض قرارتها محللة أن تقرير الحماية للمهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه يجهل بالعمل الذي يقوم به، فحالة الضعف هذه جعلته جديراً بالحماية، أما إذا ثبت خبرته فإنه يخرج من تحت مظلة الحماية.[5]

وقد وجه لهذا الاتجاه عدة انتقادات منها:

أ- خروج هذا الاتجاه عن الهدف الذي يريده المشرع ألا وهو حماية المستهلك الضعيف غير المتكافئ مع المنتج في خبرته من الناحية الفنية وكذلك الناحية الاقتصادية، وليس المهني بأي حال يتساوى مع المستهلك البسيط.

([1])- Cass. 1er civ., 25 avril 1992, N°89-15860, Bull. civ.1, 1992, P111.

([2])- د. جمال فاخر النكاس: مرجع سابق، ص72.

([3])- د. إبراهيم عبدالحميد علي: مرجع سابق، ص61.

([4])- د. إبراهيم عبدالحميد علي: نفس المرجع، ص38.

([5])- Cass. 1er civ., 15 avril 1982, D, Bull. civ.1, 1982, P102.

ب- هذا الاتجاه سيجعل القائمين على تنفيذ قوانين حماية المستهلك يبحثوا في كل حالة على حدة لمعرفة هل المهني يتعاقد من أجل حاجاته الشخصية أم في إطار تخصصه المهني، والمتعاقدين في حاجة إلى معرفة القانون الذي سيطبق عليهم من بدء لحظة التعاقد. [1]

وعلى هذا يؤيد البعض من الفقه المعنى الضيق لمفهوم المستهلك حيث أنه محدد نسبياً وينشئ أماناً قانونياً أكثر من الاتجاه الموسع. [2]

المطلب الثالث

نشأة وتطور حماية المستهلك

ليس كما زعم البعض بأن حماية المستهلك بدأت في الظهور بعد الحرب العالمية الثانية بالولايات المتحدة الأمريكية، بل أن لها جذوراً تمتد عبر القوانين والشرائع القديمة، ترجع إلى عهد حضارة بلاد الرافدين وعصر الفراعنة وتطورت هذه الحماية تطوراً ملحوظاً في ظل القانون الروماني، ولا يمكن لأي باحث في هذا الموضوع أن يغفل عما وضعه فقهاء المسلمون من نظريات فقهية تكفل الحماية للمستهلك والمنتج معاً لقيام الشريعة الإسلامية لتحقيق العدل بين جميع أفراد الأمة مستهلكاً كان أم منتجاً أو مورداً. وهذا ما سيتم بحثه في النقاط الآتية:

أولاً: حماية المستهلك في القانون المصري الفرعوني:

من الآثار التي تثبت أن هناك حماية للمستهلك وجدت في ظل القانون المصري الفرعوني ما تم اكتشافه لملخص عقد بيع منزل يرجع تاريخه لحكم الملك خوفو من ملوك الأسرة الرابعة، وكان ذلك حوالي (2500 ق.م) وصيغة ذلك العقد قسماً بحياة الملك، سأعطي ما هو حق، وستكون أنت مستوفياً بذلك كل ما تقيده الدار. [3] يتضح من هذا العقد أن البائع ملزم بتعويض المشتري متى عجز عن تمكينه من الاستفادة بالمبيع، أو نقل له ملكية مبيع معيباً.

ومن صور حماية المستهلك في هذا العصر تحديد السعر القانوني للفائدة، فلم يكين مسموحاً اشتراط فائدة تزيد على ثلث رأس المال، ولا يجوز المطالبة بأكثر من ضعف الدين مهما طالت مده تأخير السداد، وكانت الدولة تحتكر أغلب السلع الاستهلاكية وتتحكم في توزيعها، وكانت الأسعار تخضع لرقابة شديدة، كما شددت القوانين في هذا العصر على غسن المكاييل والموازين، وحاربت التدليس في المعاملات التجارية وجعلت عقوبتها قطع اليد. [4]

ثانياً: حماية المستهلك في قانون حمورابي:

وجدت في نصوص قانون حمورابي ما يدل على أنه قد كفل للمستهلك بعض الحماية التي تحميه ضد تعسف البائع، فعرف ضمان الاستحقاق من وضمان العيوب الحفية وضمان العجز في المساحة.[5]

وقد حمى القانون المستهلك عن طريق تسعير المسلع والخدمات، حيث كان ثمن السلع يقدر بالنقود وأحيانا بسلع أخرى كالقمح والشعير، فحدد بدل الإيجار وأجرة الطبيب وأصحاب المهن الأخرى وفي حالة مخالفة هذا التحديد توقع على المخالفة العقوبة المناسبة وقد تصل أحيانا إلى الإعدام. [1]

([1])- د. إسلام هاشم عبدالمقصود، مرجع سابق، ص42.

([2])- د. أبو العلا على أبو العلا: مرجع سابق، ص19.

([3])- د. صوفي أبو طالب: مبادئ تاريخ القانون، دار النهضة العربية، ط 1985، حـ2، ص80.

([4])- د. محمود السقا: تاريخ القانون المصري، مكتبة القاهرة الحديثة، ط1 لسنة 1970، ص160.

([5])- المادة التاسعة والثانية عشر والمادة 278، راجع في ذلك د. محمود سلام زناتى: نصوص قانون حمورابي، مجلة العلوم القانونية الصادرة من كلية حقوق جامعة اسيوط يناير، 1971، ص11 وما بعدها.

فجاء بنص المادة (215) من القانون " إذا باشر الطبيب عملية كبرى لرجل حر بسلاح برونزي وأنقذ حياته، أو فتح خراجاً بعين رجل حر وأنقذ عينه، فسوف يأخذ عشر شواقل من الفضة " والمادة (216) جعلت أجرة علاج الرجل من العامة من هذه الأمراض خمسة شواقل من الفضة وإذا كان من العبيد فشاقلين من الفضة.[2]

ثالثاً: حماية المستهلك في القانون الروماني:

أهتم القانون الروماني بتنظيم الاقتصاد، فقد عرف نصوصاً تتعلق بتنظيم الاستيراد في مجال الحبوب والتجارة بها، وحدد كذلك القانون أسعار السلع وعاقب من يخالف احكام التسعير بعقوبات شديدة، كما حارب الاحتكار ففرض عقوبات على كل تاجر يحاول بيع السلع الضرورية بأسعار تزيد عن سعرها الطبيعي، كما عرف القانون الروماني وظيفة حاكم السوق الذي يقوم بمراقبة الأسعار ومنع زيادتها والإشراف على تموين البلاد.[3]

كما نظم القانون المعاملات المالية بين الأفراد، فحرم استعمال الحيلة والخداع ضد أي شخص لإيقاع الضرر به في المعاملات، كما عرف القانون الروماني الضمانات المختلفة التي يمكن للمشترى الرجوع بها على البائع، ونص على ذلك الضمانات في قانون الألواح الاثني عشر، والذي يعتبر من أهم التشريعات التي صدرت في العصر الجمهوري من عصور الامبراطورية الرومانية، وتشمل هذه الضمانات ضمان عجز المساحة وضمان الاستحقاق.[4]

رابعاً: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية:

جاءت الشريعة الإسلامية لتحقيق منفعة الأفراد في ضوء المصلحة العامة للأمة، وحققت التوازن ما بين مصلحة الفرد والمصلحة العامة، بحيث لا تطغى أحدهما على الأخرى، وعند تعارض المصالح ترجح المصلحة العامة بشرط تعويض أصحاب المصالح الفردية التي وقع عليهم الضرر من جراء ترجيح المصلحة العامة، ولقد جسد لنا القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة وما وضعه فقهاء المسلمون من نظريات فقهية، نظرية كاملة لحماية المستهلك ضد تعسف المنتجين والبائعين، كما أن الشريعة الإسلامية وما تقوم عليه من تحقيق العدل بين الجميع لم تغفل عن تقرير الحماية للمنتج والمورد كذلك على العكس من القوانين الوضعية التي تكاد تكون قد أغفلت حقوق المنتج والمورد، وجاءت جل نصوصها لتكرس الحماية للمستهلك فقط.

فنجد النصوص العديدة من كتاب الله تعالى والتي تمنع التطفيف في الوزن والكيل قاله تعالى: ﴿**وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ**﴾.[5]

وقال سبحانه وتعالى: ﴿**وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا**﴾.[6]

كذلك ما جاء بكتاب الله من تحذير شديد لأكل أموال الناس بالباطل، فقال تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَن تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ**﴾.[7]

كما ورد في السنة المطهرة العديد من الأحاديث الصحيحة التي تنهى عن الغش والاحتكار كقوله ﷺ: " من غشنا فليس منا "[8] وقوله: " لا يحتكر الا خاطئ ".[1]

([1])- د. صوفي أبو طالب: المرجع السابق، ص92.
([2])- د. عبد المجيد الحفناوي: تاريخ النظم الاجتماعية والقانونية، ط1، دار النهضة العربية، 2016، ص269.
([3])- د. عمر ممدوح مصطفى: القانون الروماني، مطابع البحيرة بالإسكندرية، ط2، ص43.
([4])- د. فتحي المرصفاوي: شريعة الرومان، دار النهضة العربية القاهرة، سنة 1982، ص38.
([5])- سورة المطففين، آية 12.
([6])- سورة الإسراء، آية 35.
([7])- سورة النساء، آية 29.
([8])- رواه مسلم في صحيحه: صحيح مسلم رقم الحديث 102.

كذلك ما وضعه فقهاء المسلمون من نظريات تشتمل على قواعد كلية تشكل في مجموعها ما يصلح أن يكون أساساً لنظرية عامة تضمن الحماية الكاملة للمستهلك والمنتج والمورد معا، كقاعدة " لا ضرر ولا ضرار " وقاعدة " الضرر يزال " وقاعدة الغنم بالغرم، " درء المفسدة مقدم على جلب المنفعة ".[2]

المبحث الثاني

المخاطر التي تواجه المستهلك ووسائل حمايته

وسوف نقسم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب:

المطلب الأول

المخاطر التي تواجه المستهلك

بعد أن خلصنا إلى أن المستهلك هو الشخص الذي يرغب في الحصول على حاجياته الشخصية أو العائلية، لذلك فهو في سبيل حصوله على ملك الحاجيات يطمع في وجودها وقتما وكيفما شاء، كذلك يطمع في المعرفة المسبقة بكافة المعلومات حول السلعة بما يقوى عنده حسن الاختيار، وقد يجد المستهلك أحيانا ندرة في بعض السلع نتيجة الاحتكار مما يوقعه فريسة تحت يد المضاربين أو يجد السلعة الراغب فيها إلا أنها تنقصها الجودة المطلوبة بسبب سوء التصنيع أو فسادها وتلفها لسوء التخزين، أو يجد أن المنتج قد فرض شروطاً للتعاقد تحقق بالدرجة الأولى مصلحته وهي مجحفة له، كذلك قد يجد السلعة غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها وفق ما تقتضيه قواعد المهنة وعرف التعامل وحسن النية. [3]

أولاً: أثر الاحتكار والمنافسة غير المشروعة على المستهلك:

1- تعريف الاحتكار:

يقصد بالاحتكار في فقه القانون " تجميع الشخص للسلع وحبسها عن التداول تربصاً للغلاء، بهدف الحصول على ربح طائل بطرق غير مشروعة. [4]

وقد يقع الاحتكار من فرد أو شركة أو مجموعة من الشركات يكون لها القدرة على السيطرة على السوق بصورة تجعلها قادرة من بيع منتجاتها بأسعار مبالغ فيها بغض النظر عن حالة العرض والطلب في السوق المحلي. [5]

لذلك عرف البعض الآخر الاحتكار بأنه " هيمنة شخص طبيعي أو معنوي على سوق سلعة أو خدمة مما يحتاج إليها الناس بقصد السيطرة مع عدم وجود مماثل أو مشابه لها في السوق ومطابقاً لهما في المواصفات. [6]

2- صور الاحتكار:

أ- سيطرة دول وشركات معينة على السوق ووضع حواجز جمركية واقتصادية على الدول الأخرى.

ب- اختصاص اشخاص معينة باستيراد سلع معينة مع منع غيرهم من الاستيراد.

ج- الاختصاص بتصنيع نوع معين من السلع وتصديره للعالم من خلال طريق واحد وهو ما يسمى بحق الامتياز.

د- حجز بعض السلع واخفائها من أجل تصريف سلع أخرى يريد تصريفها المحتكر. [7]

3- المنافسة غير المشروعة وأثرها على المستهلك:

([1])- سنن ابن ماجه: باب المكرة والجلب، ط3، دار احياء التراث العربي، بيروت، ص214.

([2])- الأشباه والنظائر: جلال الدين عبد الرحمن الأسيوطي، دار المكتبة العلمية بيروت، ط1، ص40.

([3])- د. السيد عمر السيد عمران: حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشأة المعارف، 1986م، ص35.

([4])- د. إسلام هاشم عبدالمقصود: مرجع سابق، ص52.

([5])- د. حمدي عبد الرحمن: الاتجاهات القانونية العامة في حماية المستهلك، دار النهضة العربية، 2007، ص48.

([6])- د. اسماعيل محمد هاشم: مبادئ الاقتصاد التحليلي، دار النهضة العربية، 1998، ص30.

([7])- د. السيد عمر السيد عمران: مرجع سابق، ص49.

الأصل في المنافسة أن تكون مشروعة، إلا أنها قد تصل أحيانا إلى الاحتكار عندما يتفوق التاجر على منافسيه فينصرف العملاء إليه، فهذا لا يترتب عليه مشكلة، وإنما تنشأ المشكلة إذا استغل التاجر هذا التفوق في المنافسة من أجل تحقيق أرباح طائلة باتخاذ وسائل غير مشروعة. فالمنافسة غير المشروعة هي " اتجاه التاجر إلى وسائل غير مشروعة تتنافي مع الأمانة والنزاهة والعادات الجارية في التجارة أو الصناعة بغية اكتساب العملاء وتحقيق أكبر ربح ممكن. [1]

4-صور المنافسة غير المشروعة:

أ- تقليد العلامة التجارية أو الاسم التجاري.
ب- تخفيض الاسعار بغرض إغراق السوق وجذب العملاء ثم رفع السعر مرة أخرى.
ح- الإخلال باستقرار السوق من خلال التأثير على قوى العرض والطلب.
د- اغراء العمال بترك العمل عند تاجر منافس للاستفادة من خبرتهم في شؤون التجارة.
ه- تعمد الإضرار بالمستهلكين.
و- تعمد الإضرار بالتجار الأخرين كالطعن كذباً في سمعته. [2]

لذلك جاءت تشريعات غالبية الدول لمحاربة الاحتكار والمنافسة غير المشروعة لما فيهما من أضرار جسيمة بالمستهلك وبالتالي التأثير على الاقتصاد الوطني.
أما في ليبيا فلم يصدر للآن قانوناً منفصلاً" للمنافسة، بل تخضع أحكام المنافسة للأحكام الواردة في الفصل 11 من القانون رقم (23) لسنة 2010م بشأن النشاط التجاري (المواد من 1282 إلى 1307)، فنجد المادة (1282) من القانون توضح أن الهدف من القانون الحد من الاحتكار وتنظيم، المنافسة وتحديد قواعد حمايتها، وتشمل أيضا تطوير النشاط التجاري وضمان الشفافية والنزاهة في المعاملات، كما حددت المادة (1287) متى يعتبر المشروع في مركز مهيمن وسيطر، وحظرت المادة (1288) الممارسات التي تعزز الهيمنة مثل تحديد الأسعار بشكل يتنافى مع قواعد السوق، وعرقلة تطوير السلع وانتاجها والحد من دخول السوق. [3]
كما جاء بالمادة الأولى من القانون رقم (7) لسنة 2023م والمعدل للمادة رقم 1292 من قانون النشاط الاقتصادي بإنشاء مجلس المنافسة ومنع الاحتكار يعمل تحت إشراف مجلس النواب ويتمتع بصلاحية الرقابة على النشاط الاقتصادي الخاص فيما يتعلق بشروط المنافسة وحماية المستهلك. [4]
وقد أخذ على نصوص القانون رقم (23) لسنة 2010م بشأن النشاط التجاري، أنه لم يعرف العديد من مفاهيم المنافسة كالكارتلات والشفافية والمتركز الاقتصادي وحق النقص في معاملات الدمج والاستحواذ، كما أن القانون لم يميز بين الهيمنة وإساءة استعمالها، كما لا ترد في القانون الاحتكارات في أي من أحكامه رغم ذكر بعض الممارسات الاحتكارية بصورة غير مباشرة. [5]

ثانياً: أثر الإعلان الكاذب والمضلل على المستهلك:

1- تعريف الإعلان:
يقصد بالإعلان كما عرفه البعض " هو من اغراء الأفراد بالأقبال على سلعة معنية أو باتخاذ سلك معين. [6]

2- مضمون الإعلان التجاري:

([1])- د. سميحة القليوبي: القانون التجاري، دار النهضة العربية، 1976، ص430.
([2])- د. محمد سلمان الغريب: المنافسة غير المشروعة، دار النهضة العربية، 2004، ص103.
([3])- د. اسماعيل محمد هاشم: مرجع سابق، ص96.
([4])- د. محمد سلمان الغريب: مرجع سابق، ص128.
([5])- يقصد بالكارتل "اتفاق مكتوب بين عدد من المشاريع تنتمي إلى فرع معين من فروع الإنتاج لأجل تقسيم الأسواق أو تنظيم المنافسة مع الإبقاء على شخصية كل مشروع، ويختلف الكارتل عن الشركة القابضة والتي تقوم على أساس المساهمة الفعلية في رؤوس الأموال للشركات التابعة والتعاون بين الشركات أعضاء المجموعة دونما احتكار.
([6])- د. اسلام هاشم عبدالمقصود: مرجع سابق، ص58.

أ- موضوع الإعلان التجاري وهو ينصب على فتح سواء كان سلعة أو خدمة تقدم تقديم جهد في تحقيق الربح.
ب- عناصر الإعلان التجاري وتتمثل في العنصر المادي وهو كل فعل أو نشاط أو استخدام لإدارة تعبير تدركها الحواس، أما العنصر المعنوي فيتمثل في قصد تحقيق الربح المادي.
ج- البيانات التي يشتمل عليها الإعلان. [1]
طبيعة السلعة وخصائصها وطرق وأماكن انتاجها وتوزيعها وظائف وطرق استخدام المسلمة وكيفية صيانتها والمخاطر التي تنشأ عن استعمالها وطرق الوقاية منها.
3 - الشروط الواجب توافرها في الإعلان:
أ- يحب أن يكون مشروعاً غير مخالف للنظام العام والآداب.
ه- يحب أن يكون صادقاً غير خادع أو مضلل لفرص إيقاع المستهلك في الخطأ.
ج- يجب أن يشتمل على كافة بيانات السلعة أو الخدمة.
د- ألا يتضمن الاعلان عبارات تساعد على تكوين فكر خاطئ لدى المستهلك.
ه- يجب ألا تنال إعلانات الطرق من مظهر المدينة الجمالي.
و- هو حصول المعلم على ترخيص بنشر إعلانه من السلطة المختصة. [2]
4- أثر الاعلان الكاذب والمضلل:
يترتب على الإعلان الكاذب أو المضلل خداع المستهلك فيندفع إلى شراء سلعة أو خدمة لا تحقق غرضه التي ابتغاه من وراء التعاقد تحت تأثير الإعلان الكاذب. [3]
لذلك اتجهت التشريعات في العديد من الدول على تجريم الإعلان التجاري الكاذب ففي فرنسا أول قانون تناول الإعلان التجاري كاذب كجريمة مستقلة القانون الصادر في 2 يوليو 1963، بعده صدرت عدة تشريعات لعدم كفاية هذا القانون للحد من الآثار الضارة للإعلانات التجارية الكاذبة، انتهى هذا التطور التشريعي لصدور تقنين الاستهلاك الصادر في 26 يوليو 1993م.
كما صدرت في مصر عدة تشريعات بشأن تنظيم عملية الإعلام، أهمها القانون رقم 66 لسنة 1956م وبالنسبة لمواجهة الإعلانات الكاذبة والمضللة فالمشرع المصري لم يهتم بمواجهتها الاهتمام الكافي، بل تم ذلك من خلال بعض النصوص المتفرقة التي لا يجمعها منهم واحد. [4]
أما في ليبيا لم يوجد تشريح خاص بتنظيم الإعلان التجاري وانما جاءت بعد النصوص في قانون النشاط الاقتصادي رقم (23) لسنة 2010م بمنع كل إشهار أو خدمة تتضمن أي شكل من الأشكال غير الصحيحة التي من شأنها أن توقع في الغلط خاصة فيما يتعلق بوجود السلعة أو طبيعتها أو تركيبها وكمية العناصر الفاعلة فيها وتأثيرها. [5]

ثالثاً: أثر الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك:

1- تعريف الشرط التعسفي:
يقصد به ذلك الشرط الذي يفرض على غير المهني أو المستهلك من قبل المهني نتيجة التعسف في استعمال سلطته الاقتصادية بغير منن للحصول على ميزة مجحفة. [6]
2- معايير الشروط التعسفية:
تبنى المشرع الأوروبي معيار الخلل الفادح بين التزامات وحقوق أطراف العقد والذي تأثر به المشرع الفرنسي في القانون الصادر سنة 1995 في مدونة الاستهلاك، وكذلك أعتمد هذا المعيار في القانون الصادر في يناير 1978 بشأن حماية وإعلام المستهلكين.

([1])- د. محمد سلمان الغريب: مرجع سابق، ص109.
([2])- د. حسن عبدالباسط جميعي: مرجع سابق، ص69.
([3])- د. ابراهيم عبد الحميد علي: مرجع سابق، ص29.
([4])- د. أنور رسلان: المرجع السابق، ص73.
([5])- د. فايز عبدالرحمن: مرجع سابق، ص216.
([6])- د. اسلام هاشم عبدالمقصود: مرجع سابق، ص113.

أما المشرع المصري فقد تبنى معيار العدالة وسار على نهجه المشرع الليبي يختص في المادة (149) من القانون المدني " إذا تم العقد بطريق الإذعان وقد تضمن شروطاً تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو يعفي الطرف المذعن منها وفقاً لما تقضى به العدالة ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك، وتقابلها المادة (149) ليبي والمتفقة مع نص القانون المدني المصري تماماً. [1]

المطلب الثاني
وسائل حماية المستهلك في القواعد العامة للقانون المدني الليبي

أولاً: حماية المستهلك في ضوء القواعد المنظمة لنظرية الاستغلال:

تعتبر نظرية الاستغلال في القانون المدني من النظريات التي توفر حماية فعالة للمستهلك، حيث أن المستهلك يكون في حالة طيش بين في أغلب حالاته، نظراً لتسرعه في أبرام العقد وانعدام الخبرة وبالتالي إذا نتج عن هذا الطيش البين تفاوت فادح بين أداءات كل من المستهلك والمورد فيمكن تطبيق أحكام المادة (129) من القانون المدني الليبي والتي وضعت وسائل لحماية المستهلك وهي دعوى المطالبة بإنقاص الالتزامات خلال سنة من تاريخ التعاقد، أو دعوى المطالبة بإبطال العقد إلا إذا توقى المستغل الابطال بعرض ما هو كاف لرفع الغبن. [2]

ثانياً: حماية المستهلك من خلال القواعد المنظمة لعقود الإذعان:
جاء بنص المادة (151) مدني ليبي إذا تم العقد بطريقة الإذعان وقد تضمن شروطاً تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها، وذلك وفقاً لما تقضى به العدالة ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك، فالمشرع في المادة سالفة الذكر يقرر حماية فعالة للمستهلك المذعن من تعسف المحترف الذي يضمن العقد شروطاً تعسفية لا يملك حيالها الطرف المذعن إلا التسليم بها أو رفض التعاقد، ولم يحدد المشرع الليبي ما هو الشرط التعسفي ولا كيفية تحديده بل ترك تحديده وفقاً لسلطة القاضي التقديرية والحماية المقررة في هذه المادة تتمثل في تعديل الشرط التعسفي للتخلص من الظلم الواقع على المذعن فإن لم يستطع القاضي التعديل يلغى هذا الشرط. [3]

كذلك عند تفسير العقد في حالة الغموض يفسر الشك في عقود الإذعان لمصلحة الطرف المذعن لاعتبارات العدالة.
فالمادة 2/153 من القانون المدني الليبي نصت على أنه " يفسر الشك في مصلحة المدين، ومع ذلك لا يجوز أن يكون تفسير العبارات الغامضة في عقود الإذعان ضاراً بمصلحة الطرف المذعن. [4]

ثالثاً: حماية المستهلك من خلال تشديد المسئولية في ضمان العيوب الخفية:
تعديل أحكام الضمان لابد أن يكون باتفاق مسبق ما بين المنتج أو البائع وبين المستهلك، وقد أجاز المشرع الليبي في القانون المدني جواز الاتفاق على تعديل أحكام الضمان عند وجود عيب خفي بالمبيع سواء بالتشديد من المسئولية عن ذلك أو التخفيف أو الإعفاء من المسئولية، لأن قواعد أحكام ضمان العيوب الخفية ليست قواعد أمرة.
فتعديل أحكام الضمان بزيادة التزامات البائع يكون لصالح المشترى أو المستهلك وأحيانا يكون لمصلحة البائع إذا كان محلاً للمنافسة بين بائع وأخر

([1])- د. محمد الجيلاني البدوي: مرجع سابق، ص174.
([2])- د. محمد لبيب شنب: عقد البيع دار النهضة العربية، ط، 1973، ص142.
([3])- د. عبد الرزاق السنهوري: الوسيط في شرح القانون المدني، حـ1، ص682.
([4])- د. منصور مصطفي منصور: عقد البيع 1998، مطبعة سيد عبدالله، ص194.

وتبدو خطورة الاتفاقات المعدلة للضمان عدم اهتمام فيما تؤدي إليه من عدم اهتمام البائع بتنفيذ العقد تنفيذاً صحيحاً وعدم العناية بالإنتاج والتصنيع، وقد يرد الاتفاق المعدل للضمان كبند من بنود العقد ذاته أو يرد في وثيقة ملحقة بالعقد. [1]

والاتفاقات المعدلة للضمان تعتبر من قبيل الاستثناء من الأصل العام وهو الضمان القانوني، فينبغي عدم التوسع فيها، لذلك يلزم ضرورة التحقق من وجود هذه الاتفاقات بين الطرفين، وأن تكون خالية من العبارات الغامضة كذلك يحقق تخفيف الضمان عن البائع أو اعفاءه منه تنبيه يقظة المشترى إلى خطورة البيع وفحصه للمبيع جيداً، بحيث لو قبل البيع بالرغم من هذه الاتفاقات يكون قابلاً له بعد علمه بالمخاطر التي قد يواجها بعد ذلك. [2]

كذلك بطلان الاتفاقات المقيدة للضمان في حالة وقوع الغش من البائع يحقق ضماناً لحماية المستهلك ضد غش وتحايل البائع.

المطلب الثالث

وسائل حماية المستهلك في التشريعات الخاصة

أولاً: وسائل الحماية في قانون الاستهلاك الفرنسي:

قرر المشرع الفرنسي في قانون الاستهلاك الصادر في 1993م حق العدول في بيع المنازل والبيع عن بعد كذلك قرر حق المستهلك في استلام منتجات مطابقة للمواصفات.

1- حق المستهلك في العدول:

يعرف حق المستهلك في العدول بأنه الحق الذي يعطى للمستهلك العدول عن العقد وإعادة النظر فيه خلال فترة معينة من انعقاد العقد بالإرادة المنفردة إذا ما كان قبوله متسرعا ولا يحتاج هذا الحق إلى موافقة المتعاقد الآخر أو اللجوء للقضاء، وكان الهدف من تقرير القانون لهذا الحق حماية المستهلك في البيوع المنزلية، وهو حق متعلق بالنظام العام لا يجوز التنازل عنه، والمدة التي حددها المشرع الفرنسي لإعمال الحق في العدول هي سبعة أيام من لحظة تسلم المستهلك للمبيع.

ويحق للمستهلك في بيوع المنازل والبيع عن بعد الحق في إعادة المنتج لاستبداله بأخر أو رده واسترداد الثمن. [3]

وهناك حالات لا يجوز فيها للمستهلك الحق في العدول - لا يتسع المجال لذكرها - لكنها جاءت استثناءً من الأصل العام وهو حق العدول، وجميعها تدور حول فكرة وضع خاص بسلع أو خدمات معينة، كالتي يتم تصنيعها وفقاً لخصوصيات المستهلك، وكخدمات الإقامة والنقل والمطاعم أو إذا تعيبت السلعة من جراء اساءة المستهلك. [4]

2- حق المستهلك في استلام منتج مطابق للمواصفات:

فعدم المطابقة يعنى الاختلاف بين الشيء المقدم فعلا وبين الشيء المتفق عليه في العقد.

فالمشرع الفرنسي لم يكتفي بإبراء النصوص القانونية الموجبة للمطابقة، وانما نص على ضرورة مراقبة مدى احترام هذه اللوائح والنظم، فقررت المادة 4/11 من قانون 1905 فرنسي يجب منذ أن توجد المنتجات في

([1])- د. توفيق حسن فرج: عقد البيع والمقايضة، المكتب المصري الحديث، 1985، ص320.

([2])- د. عبد الرزاق السنهوري: مرجع سابق، ص742.

([3])- د. عمر عبدالباقي خليفة: الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، رسالة دكتوراه كلية الحقوق، جامعة عين شمس عام 2006م، ص312.

([4])- د. ابراهيم عبدالحميد علي: مرجع سابق، ص126.

السوق أن تتفق مع النظم السارية الخاصة بسلامة وصحة الأفراد، كما أنشئ المشرع بالقانون رقم 1907 مصلحة لمنع الغش تسمى الإدارة العامة لشئون المنافسة والاستهلاك وردع الغش. [1]

ثانياً: وسائل حماية المستهلك في قانون حماية الاستهلاك المصري:

1- إبطال الشروط المعفية من المسؤولية:
جاءت المادة (28) من القانون المصري رقم (181) لسنة 2018م بقاعدة تحمي المستهلك حيث اعتبرت وضع المحترف لشروط خفية تعفى أو تخفف من المسئولية عند صياغة العقد، وتخل بالتوازن العقدي لمصلحة المحترف على حساب المستهلك الطرف الضعيف يعتبر نوعاً من الغش ولا يعتد بهذه الشروط.[2]
2 - الحق في العدول:
نصت المادة (17) من القانون رقم (181) لسنة 2018م للمستهلك حق العدول خلال أربعة عشر يوماً من تسلم السلعة وله الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها إذا بشأنها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو لم تحقق الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله دون أية تكلفة على المستهلك. [3]
3- التزام المحترف بالإعلان عن عيوب السلعة:
جاء بنص المادة (19) من القانون (181) لسنة 2018م " قد نشأ التزام جديد على عاتق المحترف يتمثل في وجوب إبلاغ جهاز حماية المستهلك بأي عيب يكتشفه في المنتجات التي يتعامل فيها والأضرار المحتملة عند هذا العيب.
4- حماية المستهلك من الإعلان الكاذب أو المضلل:
تنص المادة (9) من القانون (181) لسنة 2018م على الالتزام بالإعلام والتبصير كما أن المادة تعد أساساً لمنع وتجريم الإعلانات الكاذبة والمضللة وتجريماً لأي فعل من شأنه أن يؤدى إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك أو يؤدى إلى وقوع المستهلك في الغلط أو الخطأ. [4]

ثالثا: وسائل حماية في التشريعات الليبية الخاصة:

1- الحق في العدول:

نصت المادة (52) من القانون رقم (6) لسنة 2022م، يجوز للمستهلك إرجاع المنتج على حاله إذا كان غير مطابق لشروط البيع أو إذا لم يحترم البائع أجاله تسليمه، وذلك خلال عشر أيام تحتسب من تاريخ التسليم وفي هذه الحالة يجب على البائع إرجاع المبلغ المدفوع والمصاريف الناجمة عن ذلك إلى المستهلك خلال عشرة أيام من تاريخ إرجاع المنتج.

جعل المشرع الليبي حماية للمستهلك الحق في العدول عن التعاقد وإرجاع المنتج بالشروط الواردة بنص المادة أعلاه، إلا أن هذا الحق مقرر في التشريع الليبي في حالة تعاقد المستهلك إلكترونياً.[5]

2- الحق في الإصلاح والاستبدال والإرجاع:

تنص المادة (1322) من القانون رقم (23) لسنة 2010م، بشأن النشاط التجاري، مع مراعاة ما تقضى به القواعد العامة يعد الموزع هنا ضامناً لما يقدمه من سلع وخدمات وفي حالة وجود عيب بالسلع يتعين عليه ضمان إصلاحه أو استبداله أو إرجاع ثمنه حسبه اختيار المستهلك. [1]

([1])- د. جمال فاخر النكاس: مرجع سابق، ص82.
([2])- د. عمر عبدالباقي خليفة، مرجع سابق، ص350.
([3])- د. السيد محمد السيد عمران: مرجع سابق، ص46.
([4])- د. السيد محمد السيد عمران: حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، مرجع سابق، ص213.
([5])- د. محمد سلمان الغريب: مرجع سابق، ص146.

3- حماية المستهلك من الإعلان الكاذب والمضلل:

جاء بنص المادة (1317) من القانون (23) لسنة 2010م قانون النشاط التجاري " تمنع كل عملية إشهار لسلعة أو خدمات تتضمن بأي شكل من الاشكال ادعاءات أو اشارات غير صحيحة أو من شأنها أن توقع في الغلط خاصة عندما تتعلق بأحد العناصر التالية:

وجود السلعة أو طبيعتها أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو كمية العنا العناصر الفاعلة بها أو نوعها.

فالملاحظ أن حماية المستهلك في التشريعات الخاصة الليبية جاءت في نصوص متناثرة في بعض القوانين كقانون المعاملات الإلكترونية وقانون النشاط التجاري، لذلك ينبغي على المشرع الليبي الإسراع بإصدار قانون حماية المستهلك، وذلك بسبب قصور القواعد العامة الواردة في القانون المدني عن تحقيق الحماية، لذلك تعمل التشريعات الخاصة في سائر الدول على معالجة هذا القصور لتقف هذه التشريعات إلى جانب القواعد العامة لخلق منظومة قانونية كاملة لتحقيق أكبر قدر من الحماية للمستهلك. [2]

الخاتمة

بعد أن انتهيت من البحث بفضل الله وتوفيقه توصلت للنتائج الآتية:

أولاً : أن حماية المستهلك لم تعد ترفاً تشريعياً ولا خياراً سياسياً بل أصبحت التزاماً قانونياً وأخلاقياً تمله ضرورات العدالة الاجتماعية ومتطلبات الاقتصاد المعاصر.

ثانياً: يعتبر القانون الفرنسي في مركز الريادة من بين كافة التشريعات المعاصرة حيث جاء بمنظومة تشريعية متكاملة توازن بين حرية السوق وحقوق المستهلك وتلزم المهنيين بالشفافية وتكفل حق العدول وضمان الجودة.

ثالثاً : أثبت القانون المصري رقم 181 لسنة 2018م والتشريعات المعدلة له فاعليته في توسيع نطاق الحماية من خلال تشديد الرقابة وتجريم الغش وإدخال آليات حمائية ووقائية قبل وقوع الضرر.

رابعاً : التشريعات الليبية تحتوي على نصوص لها أهميتها في تحقيق حماية المستهلك لأنها تحتاج لإطار موحد وشامل.

خامساً : التشريعات الفرنسية والمصرية تقدم نموذجاً للمشرع الليبي يمكن الاستفادة منها لتطوير قانون موحد لحماية المستهلك .

سادساً: تنازع في الفقه القانوني اتجاهان أحدهما يذهب لتضيق مفهوم المستهلك والأخر يذهب إلى التوسعة وهذا الاتجاه الأولى بالتأييد لأنه يجعل نظام الحماية يمتد ليشمل كل من يتميز بالضعف عند الدخول في عقود الاستهلاك بسبب كونهم غير محترفين أو للجهل بموضوع المعاملة.

سابعاً: حماية المستهلك ليست وليدة التشريعات تاريخية بل لها جذور تاريخية ترجع لعصر القانون المصري القديم وقانون حمورابي والقانون الروماني، وجاءت الشريعة الإسلامية بقواعد عامة تأمر بالمعروف في كل المعاملات وتنهى عن الغش وأكل أموال الناس بالباطل بما يحقق الأمان الكامل للمستهلك.

ثامناً: صدور التشريعات الخاصة بحماية للمستهلك في العديد من الدول جاءت لمعالجة القصور في القواعد العامة للقانون المدني عن تحقيق حماية كاملة للمستهلك.

([1])- د. فايز عبدالرحمن: المرجع السابق، ص36.

([2])- د. توفيق حسن فرج: مرجع سابق، ص286.

تاسعاً: جاءت التشريعات الخاصة في أغلب قواعدها خروجاً على القواعد العامة في القانون المدني، إلا أن هذه التشريعات الخاصة لا يقصد بها تجنيب القواعد العامة بل تعمل جنباً إلى جنب مع هذه القواعد العامة لتحقيق أكبر قدر من الحماية.

عاشراً: كان المشرع الفرنسي من خلال التشريعات المتعددة لحماية المستهلك أشد حرصاً على حماية المستهلك أكثر من المشرع المصري والليبي.

التوصيات:

أولاً: توصي الدراسة المشرع الليبي الإسراع بإصدار قانون مستقل خاص بحماية المستهلك أسوة بالمشرع الفرنسي والمصري.

ثانياً: انشاء نيابات ومحاكم متخصصة في مجال حماية المستهلك.

ثالثاً: توعية المستهلك عن طريق الندوات والمؤتمرات وإعداد المناهج التعليمية التي تدرس بالمدارس لخلق مستهلك واع.

رابعاً : اصدار قانون ليبي موحد لحماية المستهلك.

خامساً : انشاء هيئة وطنية مستقلة لحماية المستهلك في ليبيا.

سادساً : ادماج حماية المستهلك الالكتروني في التشريعات الليبية عبر آليات رقابية وكذلك التجارة الالكترونية وذلك لحماية البيانات الشخصية.

سابعاً : انشاء محاكم أو دوائر متخصصة في منازعات المستهلك لضمان سرعة البث في القضايا وخفض التكاليف.

قائمة المراجع:

1.السيد عمر السيد عمران: حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشأة المعارف، الاسكندرية، 1996م.
2.إسلام هاشم عبدالمقصود سعد: الحماية القانونية للمستهلك بين القانون المدني والفقه الاسلامي دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، 2014.
3.أمير فرج يوسف، قانون حماية المستهلك العماني، المكتب الجامعي الحديث، 2015.
4.أنور رسلان: حماية المستهلك بين الشريعة والقانون، بحث بمؤتمر حماية المستهلك جامعة عين شمس ببور سعيد، سنة 1995.
5.أبو العلا على أبو العلا: حماية المستهلك في العلاقات الخاصة ذات الطابع الدولي، بحث مقدم لمؤتمر الإعلام والقانون، المؤتمر العلمي الثاني بكلية الحقوق جامعة حلوان مارس 1999.
6.د. ابراهيم عبد الحميد على، حماية المستهلك، دراسة في قوانين حماية المستهلك والقواعد العامة في القانون المدني، المصرية للنشر والتوزيع ط 1، سنة 2018م.
7.توفيق حسن فرج: عقد البيع والمقايضة، المكتب المصري الحديث، 1985
8.جلال الدين عبد الرحمن الأسيوطي، الأشباه والنظائر، دار المكتبة العلمية بيروت، الطبعة الأولى.
9.جمال فاخر النكاس: حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، بحث حماية نشر في مجلة الحقوق الكويتية لسنة 2013.
10.حمدي عبد الرحمن: الاتجاهات القانونية العامة في حماية المستهلك، دار النهضة العربية، 2007.

11.حسن عبدالباسط جميعي، حماية المستهلك، الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية القاهرة، 1996.
12.سميحة القليوبي: القانون التجاري، دار النهضة العربية، 1976.
13.صوفي أبو طالب: مبادئ تاريخ القانون، دار النهضة العربية، ط 1985.
14.عادل قورة: الحماية التشريعية للمستهلك في مصر، دار النهضة العربية القاهرة، ط 2005.
15.عمر عبد المجيد الحفناوي: تاريخ النظم الاجتماعية والقانونية، ط1، دار النهضة العربية، 2016.
16.عمر ممدوح مصطفى: القانون الروماني، مطابع البحيرة بالإسكندرية، ط2، بدون تاريخ.
17.عمر عبدالباقي خليفة: الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، رسالة دكتوراه كلية الحقوق، جامعة عين شمس عام 2006م.
18.فتحي المرصفاوي: شريعة الرومان، دار النهضة العربية القاهرة، سنة 1982.
19.فايز أحمد عبد الرحمن: القانون التجاري الليبي، حـ1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2007.
20.مجد الدين أبو ظاهر محمد بن يعقوب: القاموس المحيط، الناشر دار الحديث للقاهرة، 1952.
21.محمد بن مكرم بن منظور: لسان العرب، الطبعة الأولى، بدون ح6، (بدون تاريخ).
22.محمد الجيلاني البدوي: القانون التجاري (أحكام الشركات)، دار النهضة العربية، 2014.
23.محمود السقا: تاريخ القانون المصري، مكتبة القاهرة الحديثة، ط1 لسنة 1970.
24.محمد سلمان الغريب: المنافسة غير المشروعة، دار النهضة العربية، 2004.
25.محمد لبيب شنب: عقد البيع دار النهضة العربية، ط، 1973.
26.منصور مصطفي منصور: عقد البيع، مطبعة سيد عبدالله، 1998.