جامعة قطر

كليّة القانون

الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع القطري

إعداد

سعيد موسى الماس

قُدّمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلّبات

كليّة القانون

للحصول على درجة الماجستير في

القانون العام

يناير 2021م/1442هـ

©2021. سعيد موسى الماس. جميع الحقوق محفوظة.

لجنة المناقشة

استُعرضت الرسالة المقدّمة من الطالب/ة سعيد موسى الماس بتاريخ 2020/12/8، وَوُفِقَ عليها كما هو آتٍ:

نحن أعضاء اللجنة المذكورة أدناه، وافقنا على قبول رسالة الطالب المذكور اسمه أعلاه .وحسب معلومات اللجنة فإن هذه الرسالة تتوافق مع متطلبات جامعة قطر، ونحن نوافق على أن تكون جزء من امتحان الطالب.

سعيد موسى الماس

المشرف على الرسالة

أ.د غنام محمد غنام

مناقش

د. إيناس عموري

مناقش

د. بشير سعد

مناقش

إضافة مناقش

تمّت الموافقة:

الدكتور محمد بن عبد العزيز الخليفي، عميد كليّة القانون

المُلخَّص

سعيد موسى الماس، ماجستير في القانون العام:

يناير 2021م.

العنوان: الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع القطري

المشرف على الرسالة: أ.د غنام محمد غنام

سوف نتناول في هذه الاطروحة التعريف بمفهوم المستهلك في اللغة والاصطلاح، وما هو المقصود من حمايته وأسباب ومبررات تلك الحماية حيث أن المستهلك يجهل الكثير من الامور عن السلعة التي يشتريها وفي المقابل يعلم البائع كل شيء عن السلعة التي يقوم ببيعها، لذلك فقد تدخل القانون ليعد التوازن في هذه العلاقة بين المستهلك والمنتج أو الموزع للسلعة، ويحمة البائع من أساليب الغش والتحايل وعدم الاضرار به، وحماية المستهلك هي أمر قديم وليس حديثا فقد سبقت الشريعة الاسلامية الغراء بوضع قواعد لحماية المستهلك من الغش والتضليل.

وسوف نتناول في الاطروحة أيضا الحقوق محل الحماية والتي تم تقسيمها إلى حقوق عامة، وحقوق خاصة، وسوف نوضح الدور الهام لجمعيات حقوق المستهلك في الحماية. ثم نتعرض إلى التزامات المزود أو المورد تجاه المستهلك كحق المستهلك في الحصول على السلع والخدمات مطابقة للمواصفات، والتزام المزود بالمواصفات الفنية والمهنية، وضمانات حماية المستهلك، وقد تناولت في الاطروحة موضوع السياسة العقابية والاجراءات التي اتبعها المشرع القطري في حماية المستهلك، وإجراءات التصالح في الجرائم الواقعة على المستهلك.

وتم أختتام الاطروحة بالنتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث والتوصيات.

شكر وتقدير

جزيل الشكر وعظيم التقدير لكل من ساهم في هذا العمل وتسبب في إخراجه بهذه الصورة المضيئة، وأخص بالذكر كل من ساعدني ووجهني وأرشدني في بحثي العلمي وخاصة الاستاذ الدكتور / غنام محمد غنام، الذي كان لتوجيهاته عظيم الاثر من خلال مسيرتي التعليمية في جامعة قطر وخاصة ما قام به من توجيه وارساد في هذه الاطروحة، كما أتوجه بالشكر لجميع العاملين في جامعة قطر من اساتذة وعاملين إداريين، ولكل من ساعدني في الطباعة والتدقيق اللغوي.

لكم مني جميعا خالص التقدير والاحترام والشكر والامتنان

الإهداء

أهدي هذه الاطروحة إلى

الغالية أمي الحبيبة

وزوجتي الغالية

وأبنائي الاحباء

فهرس المحتويات

شكر وتقدير ..... ث

الإهداء ..... ج

المقدمة: 1

موضوع البحث 2

أهمية البحث 3

إشكالية البحث 4

منهج البحث 5

خطة البحث 5

المبحث الأول: المقصود بالمستهلك وحمايته جنائيا 7

المطلب الأول:مفهوم المستهلك 8

المطلب الثاني:المقصود بحماية المستهلك الجنائية وأساليبها 13

المطلب الثالث:حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية وفي التشريعات المقارنة..... 20

المبحث الثاني:ماهية حقوق المستهلك محل الحماية 29

المطلب الأول:الحقوق العامة للمستهلك 30

المطلب الثاني:الحقوق الخاصة للمستهلك 34

المطلب الثالث:دور جمعيات حماية المستهلك في الحماية 39

المبحث الثالث:التزامات المزود (المورد) تجاه المستهلك..... 45

المطلب الأول:حق المستهلك في الحصول على السلع والخدمات المُطابقة للمواصفات..... 45

المطلب الثاني:التزام المزود بالمواصفات الفنية والمهنية 48

المطلب الثالث:التزام المزود بضمانات حماية المستهلك..... 54

المبحث الرابع:السياسة العقابية والإجرائية في حماية المستهلك 61

المطلب الأول:السياسة العقابية لجرائم حماية المستهلك 61

المطلب الثاني:إجراءات التصالح في الجرائم الواقعة على المستهلك 65

الخاتمة 68

النتائج 68

التوصيات..... 72

المراجع 74

المراجع العامة : 74

المراجع المتخصصة : 75

الاحكام القضائية : 76

المراجع الالكترونية : 77

المقدمة

حرصت دولة قطر على الاهتمام بأفراد المجتمع، من مقيمين ومواطنين، من خلال اصدار قانون حماية المستهلك رقم 8 لسنة 2008[1]، والمتسهلك في القانون هو كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها، أما المزود فهو كل من يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق.

وأوضح القانون ان حقوق المستهلك الأساسية مكفولة وتتمثل في الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات والحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.

كما اجاز القانون للمستهلك المشاركة في الجمعيات والمؤسسات الخاصة والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك وأجاز له الحق في رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها للحصول على تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بأمواله من جراء شراء أو استخدام السلع أو تلقى الخدمات،وجعل ذلك من النظام العام.

كما الزم القانون المزود بأن يثوم بإرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حال اكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، والزمه بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع.

---

[1]) قانون حماية المستهلك رقم 8 لسنة 2008، الجريدة الرسمية :العدد: 7 تاريخ النشر: 2008/07/24 الموافق 1429/07/21 هجري

كما سمح القانون للمواطنين بإنشاء جمعيات حماية حقوق المستهلك والجمعيات التي تساعد في توفير المعلومات للمستهلكين والمساعدة في نقل شكاوى المستهلك للسلطات المعنية وإجراء البحوث ونشر النتائج والدراسات ذات الصلة بحماية حقوق المستهلك.

والجدير بالذكر ان ادارة حماية المستهلك بوزارة الاقتصاد والتجارة هي المعنية بتلقي الشكاوي والنظر في المخالفات الواردة اليها والتحقق منها وتطلب من المستهلكين توثيق وتصوير المخالفة وإرسالها ليتولى فريق الإدارة اتخاذ الاجراءات على أن تحول الشكوى إلى الفريق المختص بالإدارة.

موضوع البحث

إنّ الأمر الشائع في الواقع، أنّ المستهلك لا تكون لديه –غالبًا– الخبرة الكافية والقدرة اللازمة التي يستطيع بها التمييز الحسن أو التفرقة الجيّدة بين سلعة وأخرى؛ وذلك خاصة من جهة الجودة أو الفائدة التي تتضمنها، أو من جهة المتانة والقدرة على التحمّل، خاصة عندما لا يتمّ تزويده بمعلومات كافية عنها. ويُشكّل عدم المعرفة الصحيحة بحقيقة السلع والخدمات مُشكلة حقيقيّة بالنسبة للمستهلك، تزداد حِدّتها والآثار المترتبة عليها تحت تأثير الدعاية الكاذبة. لذلك كان من الضروري أن يكون هناك تدخّلا حقيقيًّا من قبل الدولة لضمان سلامة المستهلك من مخاطر السلع الاستهلاكية، والبحث عن السلامة المعنوية له. ومن المفيد القول، إنّ بُروز القواعد التشريعية والتنظيمية المختلفة كان هدفه الرئيس توفير أفضل الشروط الكفيلة لضمان سلامة المستهلك وسلامة رضاه، وضمان حرية إرادته واختياره؛ بمنأى عن تلاعب بعض المنتجين والموزعين بالسلع وبأسعارها، والحيلولة دون وقوع المستهلك ضحية التضليل أو الغش أو الاستغلال.

وقد حرصت دولة قطر على إصدار القوانين في كافة مراحل الإنتاج والتوزيع، وتداول واستهلاك السلع والخدمات؛ ومن هذه القوانين، القانون رقم 19 لسنة 2006م بشأن حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية[2]، والقانون رقم 9 لسنة 2002م بشأن العلامات والبيانات التجارية والأسماء التجارية،[3] والقانون رقم 30 لسنة 2006م بشأن براءات الاختراع[4]، والقانون رقم 5 لسنة 2005م بشأن حماية الأسرار التجارية[5]. وأخيرا، صدور القانون رقم (8) لسنة 2008م بشأن حماية المستهلك، والذي قدّم فيه المُشرّع القطري مُعالجة لمُعظم المشاكل والعقبات التي تُواجه المستهلك وتُشكّل ضررا في حقه، وعرض طرق ووسائل حمايته، وأبان الحقوق التي رسمها له القانون، وبسط التزامات المزود والجزاءات التي تترتّب على مخالفته لهذه الالتزامات. وهذا ما سنتناوله في بحثنا هذا، والذي يحمل عنوان "الحماية الجنائية للمستهلك في القانون القطري".

أهمية البحث

تتجلّى أهمية البحث في كونها درسة تحليلية لأحدث قوانين حماية المستهلك الصادرة في دولة قطر. وممّا لا شكّ فيه، أنّ موضوع حماية المستهلك يُعدّ بحقّ من الموضوعات البالغة الأهمية، ذلك أنّ المستهلك في ظلّ تطوّر الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها دولة قطر، يحتاج إلى حماية حقيقية، وذلك بقطع النظر عن النظام الاقتصادي الذي تطبقه الدولة؛ سواء كان اقتصادا مُوجّها قائما على تدخّل الدولة في الشؤون الاقتصادية بقصد توجيهها نحو

---

[2] القانون رقم 19 لسنة 2006م بشأن حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية ، الجريدة الرسمية :العدد: 9، تاريخ النشر: 2006/10/10 الموافق 1427/09/18 هجري

[3] القانون رقم 9 لسنة 2002م بشأن العلامات والبيانات التجارية والأسماء التجارية،الجريدة الرسمية :العدد: 8 تاريخ النشر: 2002/08/26 الموافق 1423/06/18 هجري

[4] مرسوم بقانون رقم (30) لسنة 2006 بإصدار قانون براءات الاختراع الجريدة الرسمية :العدد: 11، تاريخ النشر: 2006/12/12 الموافق 1427/11/22 هجري

[5]

تحقيق مصلحة المجتمع، أم كان اقتصاد السوق الذي يقوم على الحرية الاقتصادية ويخضع لنظام العرض والطلب. إلاّ أنّ الحاجة إلى تحقيق هذه الحماية تزداد ضرورتها في ظِلّ الأخذ بنظام الاقتصاد الحرّ وتحرير التجارة، وقد أدّى ذلك إلى زيادة الاهتمام بالمستهلك خاصة بعد الانفتاح الاقتصادي والاتجاه نحو الأخذ بنظام اقتصاديات السوق وتحرير التجارة، وما استتبع ذلك من انتشار مجموعة من القيم الخاصة، والتي انعكست على السلوك الاجتماعي وعلى الممارسات الاقتصادية، وظهور فئة من المنتجين والمستوردين تسعى إلى الثراء الفاحش والسريع، مستثمرة في سبيل تحقيق ذلك الثراء، كافة التسهيلات التي تقدمها الدولة لتشجيع الاستثمار والمستثمرين، حيث استغلت هذه الفئة ثغرات القوانين والنظم المعمول بها، ودخلت في مجالات استثمارية صناعية وتجارية في غاية الخطورة لتعلقها بأمن وصحة وسلامة المستهلك، دون أن يتوافر لها الحد الأدنى من المقومات والمؤهلات اللازمة لمُمارسة تلك الأنشطة.

إشكالية البحث

يتضمّن البحث العديد من الإشكاليات، وأهمها:

- ما هو موقف المشرع القطري الحالي فيما يتعلق بمفهوم حماية المستهلك من الناحية الجنائية؟
- ما هي السياسة الجنائية التي تبنّاها المشرع القطري لحماية المستهلك في دولة قطر؟
- ما هي الجرائم التي نصّ عليها المشرع القطري في كافة القوانين الاقتصادية والتي تتعلق بحماية حقوق المستهلكين ؟
- هل تعدّ جرائم الموردين من جرائم الامتناع أو السلوك السلبي والمعاقب عليها قانونا وفقا للشروط التي وضعها الفقة في تجريم السلوك السلبي ؟

- ما هو دور جمعيات حقوق المستهلك في تحريك الدعوى الجنائية؟
- ما مدى كفاية العقوبات التي نصّ عليها المشرع لحماية المستهلكين؟
- هل يأخذ التشريع القطري بالصلح والتصالح في جرائم حماية المستهلك ؟

منهج البحث

نتناول موضوع البحث من خلال المنهج التحليلي الوصفي في ضوء تحليل قانون حماية المستهلك، وآراء الفقهاء وأحكام محكمة التمييز، مع الإدلاء بالرأي الشخصي إن وجد.

خطة البحث

في ضوء الإشكاليات السابق ذِكرها، سوف يتمّ تقسيم خطة البحث على النحو التالي :

المبحث الأول : المقصود بالمستهلك وحمايته جنائيا

المطلب الأول : مفهوم المستهلك

المطلب الثاني : المقصود بحماية المستهلك الجنائية وأساليبها

المطلب الثالث : حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية وفي التشريعات المقارنة

المبحث الثاني : ماهية حقوق المستهلك ودور جمعيات حقوق المستهلك في حمايتها

المطلب الأول : الحقوق العامة للمستهلك

المطلب الثاني : الحقوق الخاصة للمستهلك

المطلب الثالث: دور جميعات حقوق المستهلك في الحماية

المبحث الثالث : التزامات المزود المورد) تجاه المستهلك كشرط لجريمة الامتناع عن حماية المستهلك

المطلب الأول : الحصول على السلع والخدمات مطابقة للمواصفات

المطلب الثاني: الحماية الفنية والمهنية للمستهلك

المطلب الثالث: التزام المزود بضمانات حماية المستهلك

المبحث الرابع : السياسة العقابية والاجرائية للمستهلك

المطلب الأول : السياسة العقابية لجرائم حماية المستهلك

المطلب الثاني : التصالح في الجرائم الواقعة على المستهلك

خاتمة وتوصيات

المبحث الأول

المقصود بالمستهلك وحمايته جنائيا

نستعرض في هذا المبحث تحديد مفهوم المستهلك من الوجهة القانونية والاقتصادية، والفرق بين المستهلك والعملية الاستهلاكية، كما نقوم بتحديد مفهوم الحماية لغة واصطلاحا، مستعرضين التطوّر التاريخي الذي مرّت به تشريعات حماية المستهلك، ثم نلقي الضوء على الدور الذي تقوم به دول مجلس التعاون الخليجي بشأن حماية المستهلك. ونخصّص في هذا المبحث مطلبا كاملا للحديث عن حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، مُوضّحين حماية المستهلك من الغبن والتغرير والعقود التي يحرمها الشارع من أجل حماية المستهلك، لنصل أخيرًا إلى عرض مسألة حرية الخيار التي يتمتع بها المستهلك في ظِلّ الشريعة الإسلامية.

المطلب الأول

مفهوم المستهلك

نستعرض في هذا المطلب المقصود بالمستهلك من الناحية القانونية، ثم نقوم بتعريف المستهلك عند الاقتصاديين، ونفرق أخيرا بين مفهوم المستهلك والعملية الاستهلاكية، وذلك على النحو التالي :

أولا : مفهوم المستهلك من الوجهة القانونية

نصّت المادة الأولى من قانون حماية المستهلك القطري رقم 8 لسنة 2008م بشأن تعريف المستهلك بأنه: " كل من يحصل على سلعة أو خدمة، بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها".

وقبل أن نُوضّح مفهوم المستهلك في القانون القطري، نودّ أن نُنوّه بدءًا إلى أنّ مُصطلح المستهلك والاستهلاك هي في الحقيقة مصطلحات حديثة الظهور في المجال القانوني، وهي مصطلحات ذات طبيعة اقتصادية بالأساس، ذلك أنّ رجالات الاقتصاد يُعرّفون الاستهلاك بكونه أحد العمليات الاقتصادية التي تخصّص فيها القيم الاقتصادية لإشباع الحاجات، والمستهلك تبعا لذلك هو من يقوم بتلك العملية الاقتصادية [6].

والقانون لا يولي فعل الاستهلاك اهتمامًا في حدّ ذاته، وإنّما يُوجّه اهتمامه أساسًا إلى التصرّف القانوني الذي يأتيه الشخص القانوني بإرادته، والذي يهدف من ورائه إلى إشباع

---

[6] حسن عبد الباسط جميعي – الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك – دار النهضة العربية – القاهرة – 1996م – ص 8.

احتياجاته الشخصية الذاتية والعائلية من سلع أو خدمات، فهو من يقوم بإبرام العقود من أجل الحصول على تلك الاحتياجات [7].

و باستقراء النصّ السابق، يتبيّن للباحث أنّ المشرع القطري انتهج التفسير الموسّع في تحديد المقصود بالمستهلك، وعلى ذلك فالمستهلك هو الشخص(الطبيعي أو المعنوي) الذي يحصل على السلعة أو الخدمة؛ كما هو الحال في شراء المواد الغذائية وغيرها من السلع. ومن المفيد القول كذلك، إنّ المستهلك المقصود بالحماية والاهتمام وفق ما ورد بالنص القانوني القطري، هو ذلك الشخص الذي يحصل على مُتطلّباته الأساسية أو الكمالية من مختلف السلع الاستهلاكية، وغيرها من الخدمات والوسائل التي تُعينه على مُتطلّبات الحياة من مأكل ومشرب وملبس، وما إلى ذلك من الأشياء التي يحصل عليها من الأسواق بمُوجب تعامله مع التجار وأصحاب المهن والحرف المختلفة، والتي من خلال عملهم يتمّ الحصول على متطلباتهم المعيشية التي يحتاجونها[8].

وبذلك يكون المستهلك دائما هو الذي يسعى إلى الحصول على احتياجاته من مختلف السلع والخدمات، حيث يهدف من وراء ذلك إشباع حاجاته بحصوله على مختلف السلع والخدمات اللازمة لمعيشته.

ومن خلال استعراضنا لمفهوم المستهلك وفق ما ورد في القانون القطري، يتّضح لنا أنّ هذا المفهوم أو التعريف للمستهلك يتضمّن أربعة عناصر، هي التالي ذكرها :

---

[7] عمر محمد عبد الباقي – الحماية العقدية للمستهلك "دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون" – منشأة المعارف – الإسكندرية – الطبعة الثانية – 2008م – ص 17.

[8] عبد المنعم موسى إبراهيم – حماية المستهلك "دراسة مقارنة" – منشورات حلبي الحقوقية – 2007م. ص 20.

(أ) : الشخص (الطبيعي أو المعنوي) كلّ من يحصل على سلعة أو خدمة : والمشرع القطري نص على "كل من يحصل على سلعة أو خدمة" أي شخص، ويستوي أن يكون من يحصل على السلعة شخصا طبيعيا (إنسانا) أو شخصا معنويا (شركة أو جمعية أو مؤسسة) والذي يبرم عقودًا متكررة من أجل إشباع حاجاته الفردية والعائلية، أو تلك التي ترتبط بشؤون حياتهم اليومية [9]. والمقصود بالشخص المعنوي هنا، هو ذلك الشخص الذي لا يهدف إلى تحقيق الربح، ولا يستخدم السلع أو الخدمات لأغراض غير مهنية؛ أي الجمعيات التعاونية التي لا تهدف إلى تحقيق الربح، وأيضا النقابات التعاونية التي تُوفّر السلع أو الخدمات للمستهلك دون أن تهدف إلى تحقيق الربح من وراء ذلك[10]).

(ب) : الهدف من التعاقد والحصول على السلعة أو الخدمة؛ أي الانتفاع الشخصي أو لسدّ حاجة الآخرين دون أن تكون هناك نية للمضاربة بهذه السلع عن طريق إعادة تصنيعها أو بيعها، على أنْ تتوافر نية الاستعمال الشخصي وسدّ حاجته الشخصية وأفراد عائلته، حتى ولو كان هذا المستهلك منتجا لأحد السلع التي يستعملها، من قبيل ذلك الشخص الذي يصنع الملبوسات ويستعمل هذه الملبوسات كمستهلك، وصانع السيارات التي يستعملها كمستهلك. لذلك، يجب أن تشملهم الحماية كمستهلكين لأنّهم يحصلون على السلع للاستعمال الشخصي والعائلي[11].

---

[9] سه نكه ر على رسول ، دار الفكر الجامعي ، حماية المستهلك و أحكامه ، دار الفكر الجامعي ، الطبعة الاولي ، 2016 ، ص 23

[10] مراد عابد محمد شريف ، حماية المستهلك وضمان التجارة الحرة ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، الطبعة الاولاي ، 2019 ص 24 .

[11] عبد المنعم موسى – المرجع السابق – ص 21، راجع أيضا في هذا الخصوص الدكتور / عمر محمد عبد الباقي – المرجع السابق – ص 27.

(ج) : محل الاستهلاك : السلعة أو الخدمة، هي محل الاستهلاك الذي يتعاقد عليه المستهلك فقد تكون السلعة قابلة للاستهلاك الفوري، مثل الأغذية والمشروبات وغيرها، أو سلعة معمرة كالسيارات والأثاث والأجهزة المنزلية. أمّا الخدمات فهي كثيرة ومتعددة بحسب نوعها، سواء كانت مادية كوسائل المواصلات، أو مالية كالتأمين على الأشخاص، أو معنوية وفكرية كالعلاج الطبي والاستشارات القانونية.

(د) : عدم تمتع المستهلك بالقدرة الفنية للحكم على ما يسعى لاقتنائه أو الحصول عليه من سلع أو خدمات : وذلك كون المستهلك يفتقد الخبرة الفنية اللازمة للتفرقة بين السلع من جهة الجودة أو المتانة، والفائدة التي تعود عليه من استعماله لهذه السلعة أو سلعة أخرى. كما أنه لا يستطيع القيام بأعمال الصيانة الفنية اللازمة للكثير من السلع التي يقتنيها كالآلات الكهربائية والأجهزة المنزلية[12].

ثانيا – مفهوم المستهلك من الوجهة الاقتصادية

هذا فيما يتعلق بالشق الأول من تحديد المقصود بالمستهلك من الوجهة القانونية، أما الشق الثاني والمتعلق بمفهوم المستهلك من الوجهة الاقتصادية : فقد سبق وأن أوضحنا بأنّ عبارة المستهلك هي في الأصل عبارة اقتصادية وليست قانونية، وقد عرّفها بعض الاقتصاديين بأنه كل شخص يشتري سلعا أو خدمات لاستعماله الشخصي، أو هو الشخص الذي يحوز ملكية السلعة ليس من أجل التصنيع، ويعني أنها لا تنتقل من يده إلى يد شخص آخر بعده[13].

---

[12] عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص 21، راجع أيضا في هذا الخصوص الدكتور / عمر محمد عبد الباقي – المرجع السابق – ص 26.

[13] السيد خليل هيكل – القانون الإداري للاستهلاك في سبيل حماية المستهلك – دار النهضة العربية – 1989م – ص 8، انظر أيضا في هذا الخصوص الدكتور / عبد المنعم موسي – المرجع السابق – ص 18.

ويُعرّف بعض الاقتصاديين المستهلك بكونه كلّ من يحصل من دخله على سلع ذات طابع استهلاكي لكي يشبع حاجاته الاستهلاكية إشباعا حالا ومباشرا[14].

ثالثا : تعريف العملية الاستهلاكية

يعني الاستهلاك لغة " أفنى أو استنفد أو أهلك أو التهم أو أكل" [15]، ويُقصد به عند الاقتصاديين ذلك الجزء من الناتج القومي الذي يفنى عقب إنتاجه... نتيجة استخدامه لإشباع الحاجات [16]. وينقسم الاستهلاك إلى نوعين : الأول، استهلاك إنتاجي، وهو استخدام السلع أو الخدمة غير المعمرة في العملية الإنتاجية لذلك يطلق عليه الاستهلاك غير المباشر. والنوع الثاني، هو الاستهلاك النهائي؛ أي الاستهلاك المباشر بقصد إشباع حاجة لأنّ العملية الاقتصادية تمرّ بمراحل، تتمثّل في الإنتاج والتداول والتوزيع والاستهلاك، فهو آخر مرحلة من مراحل التدرّج الاقتصادي ويُطلق عليه البعض الاستهلاك غير المنتج [17]، وهو ينقسم أيضا إلى نوعين: استهلاك خاص، ويتمثل في مشتريات الأفراد والهيئات التي لا تسعى إلى الربح. واستهلاك حكومي، ويقصد به قيام سلطات الدولة باستخدام السلع والخدمات التي تحتاجها لتسيير المرافق العامة بما يُحقّق إشباع الحاجات الجماعية[18]. إنّ العملية الاستهلاكية إذا، تعني العملية الاقتصادية من شراء واستئجار أو تعاقد للحصول على خدمة طبية أو فنية، أو مقاولة بناء، أو صيانة، أو غير ذلك من الخدمات التي يحتاجها الإنسان، والتي يهدف الفرد بموجبها

---

[14] احمد جامع – مؤتمر حماية المستهلك بين الشريعة والقانون الذي نظمته جامعة عين شمس بمحافظة بور سعيد – عام 1995م – ص 34.

[15] – المنجد في اللغة والإعلام – دار الشرق – بيروت – الطبعة 17 – 1982م – ص 871.

[16] احمد جامع – المرجع السابق – ص 18.

[17] احمد محمد محمود خلف – الحماية الجنائية للمستهلك – دار الجامعة الجديدة – 2008م – ص 18، 19.

[18] قدري عبد الفتاح الشهاوي – شرح قانون حماية المستهلك – المركز القومي للإصدارات القانونية – 2006م – 281 وما بعدها، راجع أيضا الدكتور / عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص 19، راجع أيضا الدكتور / عمر محمد عبد الباقي – المرجع السابق – ص 26،27.

إلـى إشـباع حاجتـه اليوميـة أو الحاليـة دون أنْ يتخلّلها بيـع أو إعـادة تصـنيع بهـدف بيعهـا بنيـة التربح[19].

والأمثلة على العمليات الاستهلاكية لا تقتصر على العقود الفورية التنفيذ، وإنما تشمل في الغالب عقودا طويلة الأجل والمؤجلة التنفيذ، كما هو الحال لعقود الائتمان، وأهمها البيع بالتقسيط وعقود الصيانة الدورية [20].

المطلب الثاني

المقصود بحماية المستهلك الجنائية وأساليبها

نُوضّح في هذا المطلب مفهوم الحماية لغة واصطلاحا، ثم نستعرض التطوّر التاريخي لحمايـة المسـتهلك مـن خـلال التشـريعات القديمـة والحديثـة وصـولا إلـى التشـريعات المعمـول بهـا حاليا، ونلقي الضوء أخيرًا على الأساليب التشريعية لحماية المستهلك في نطاق دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

أولا : مفهوم الحماية لغة واصطلاحا

الحمايـة لغـة : حمـاه يحميـه حمايـة دفـع عنـه وهـذا الشـيء حمـى أي محـذور لا يقـرب وأحميت المكان أي جعلته حمى وفي الحديث "لا حمى إلا حمى الله ورسوله" [21]، ويقال حميت المكان من الناس حميا من باب حمى وحمية بالكسر منعه والحماية اسم منـه، وأحميتـه بـالألف جعلته حمى لا يقرب ولا يجترئ عليه، وتثنية الحمى حميان بكسر الحاء على لفظ الواحد وبالياء

---

[19] عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص 22، 23.

[20] احمد جامع – المرجع السابق – ص 23.

[21] – الشيخ الأمام / محمد بن أبى بكر بن عبد القادر الرازي – مختار الصحاح – دار نهضة مصر للطبع والنشر – بدون سنة نشر – ص 158.

ويجمع بالواو، فيقال حوان قاله بن السكيت وحميت المريض حمية وحميت القوم حماية نصرتهم وحميت الحديدة تحمى من باب تعب فهي حامية إذا اشتد حرها بالنار[22].

وتعني الحماية اصطلاحا أن يدفع القانون عن الحقوق والمصالح التي يحميها جميع الأفعال غير المشروعة التي تؤدى إلى النيل منها، كما يجب أن تكون الحماية لإقامة موازنة عادلة ودقيقة بين المستهلك الذي يجب أنْ يُحاط بكافة الضمانات التي تُمكّنه من الحصول على خدمة أو سلعة خالية من العيب بسعرها المعتاد، وبين المنتج أو الموزع أو التاجر الذي يجب أنْ يُحاط بكافة الضمانات التي تكفل له صيانة حقوقه الأساسية، وحريته بإجراء محاكمة عادلة بقضاء متخصّص وجزاء يتناسب مع ما اقترفه من جرم، ويتناسب أيضًا مع الضرر الذي ألحقه بالغير [23].

و بناء عليه، فإنّ حماية المستهلك في أوسع صورها، هي إيجاد التوازن بين البائع والمشتري، أو بين كافة أفراد قوى السوق دون إجحاف لفئة على حساب الفئة الأخرى. كما أنّها تعني حفظ حقوق المستهلك وضمان حصوله على ذلك من قبل البائعين بكافة صورهم سواء كانوا تجاراً أو صناعاً أم مقدمي خدمات أم ناشري أفكار، وذلك في إطار التعامل التسويقي الذي يكون محلّه سلعة أو خدمة أو فكرة ترتكز على عدة أركان منها :

1- تحقيق مصلحة كلّ من البائع والمشتري دون تحقيق مصلحة طرف على حساب طرف آخر.

---

[22] – الأمام / احمد بن محمد بن على الفيومي – المصباح المنير في غريب الشرح الكبير للرافعي – بدون سنة نشر – مطبعة مصطفي البابى الحلبي – الجزء الأول – ص 165.

[23] احمد محمد محمود خلف – المرجع السابق – ص 17، 18.

2- إن حماية المستهلك لا تقتصر فقط على المستهلك كفرد، ولكنها تمتد أيضاً إلى حماية المجتمع من الأضرار التي تلحق به من قبل الأفراد والشركات، مثل حماية التراث القديم، والحماية من التلوث وغير ذلك [24].

وترتبط فكرة حماية المستهلك بفكرة حقوق المستهلك (أي أنّ المستهلكين يمتلكون حقوقاً متعددة باعتبارهم مستهلكين، مثل الحقّ في معرفة سعر السلعة وكتابته على السلعة، والحقّ في وجود الاشتراطات الخاصة بالمنتج على السلعة وبلد المنشأ، والحق في الضمان، والحق في الصيانة بعد البيع)، كما ترتبط بتشكيل منظمات المستهلكين التي تُساعد المستهلك على اتخاذ الخيارات الأفضل في الأسواق. ويمكن حماية مصالح المستهلك عبر تشجيع التنافس في الأسواق، والذي يخدم المستهلك بطريقة مباشرة وغير مباشرة، ويتفق مع الفاعلية الاقتصادية الجيدة ويدخل ذلك تحت قانون التنافسية. ويمكن توفير حماية المستهلك عبر منظمات حكومية أو دولية مثلاً (منظمات المستهلكون الدوليون)، وعبر أفراد من نشطاء حماية المستهلك أو جمعيات حماية المستهلك (وهي حركة لحماية المستهلكين وإعلامهم من خلال ممارسات معينة كالإعلان وتوعية المستهلك والوقوف بجانبه في الحصول على حقوقه قبل الشركات التي تخالف مواصفات السلع والتلاعب بالاسعار). وبالتالي وجب على قانون حماية المستهلك -باعتباره أداة التنظيم في المجتمع- أن يتعرض لهذه المشكلات لاستخدام الآليات المناسبة لإعادة التوازن في العلاقات الخاصة بالسلع الاستهلاكية بما يرفع الضرر والخطر عن المستهلكين.[25]

---

[24]. محمد علي صالح ميران، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار الفكر والقانون، طبعة 2019، ص 17.

[25]. د. حسن عبد الباسط جميعي، الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية 1996، ص 6.

ثانيا : التطور التاريخي لحماية المستهلك

على الرغم من حداثة التشريعات الخاصة بحماية المستهلك، إلاّ أنّ هذا الموضوع له جذور قديمة مُترسّخة في تاريخ الشعوب والقانون منذ العصور القديمة، ففي بابل ورد في قانون حمورابى اهتمامه بتحديد الأسعار، وكان ثمن السلع يُحدّد أحيانًا بالنقود، وأحيانا أخرى بالاستناد إلى سلعة أخرى مثل القمح. كما تضمّن قانون حمو رابي تحديد بدل الإيجار، وأجور الأطباء وغيرهم [26].

وفي مصر الفرعونية، كان التدخّل يشمل مُختلف جوانب الحياة الاقتصادية وتنظيمها، وتُؤدّي مُخالفة هذه النظم إلى فرض عقوبات على الأشخاص، ومن ذلك تدخّل السلطة في توزيع المياه على الفلاحين ومُراقبتها للمكاييل والأوزان، واعتبار الغشّ في وزن البضائع سببًا رئيسًا في تحصيل العقاب الدنيوي، وخطيئة أخروية. ناهيك عن وضعها لنظام الضرائب، وسنّها لعدد من التشريعات التي تحمي الاقتصاد، وبالتالي المستهلك [27].

كما اهتمّ القانون الروماني أيضًا بتنظيم الاقتصاد، والمُعاقبة على مُخالفة التنظيم. وقد عرف هذا القانون نُصوصًا تتعلّق باستيراد الحبوب وتجارتها، وبارتفاع الأسعار والتموين. وقد عاقبت نصوصه كلّ من يُخالف التسعيرة والأنظمة المتعلقة بتجارة الحبوب والتموين، واستيراد السلع وتصديرها، وسائر المخالفات المتعلقة بالبائعين والمشترين، بعقوبات شديدة، منها المنع من

---

[26] طارق المجذوب – تاريخ النظم القانونية والاجتماعية – دار المطبوعات الجامعية – 1997م – ص138.

[27] احمد إبراهيم حسن – تاريخ النظم القانونية والاجتماعية – الدار الجامعية – 2001م – ص 67.

مزاولة التجارة، والإبعاد، والغرامة، ومصادرة الذمة المالية، والأشغال الشاقة، والإعدام في بعض الحالات[28].

ولم تُهمل الشريعة الإسلامية موضوع حماية المستهلك، فقد ورد اصطلاح الحسبة في الشريعة الإسلامية، وهو يعني قيام وليّ الأمر أو من تُعهد إليه ولاية الأمر، بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في مختلف المجالات، وقد عرفت الحسبة منذ كان الرسول علية الصلاة والسلام يطوف في الأسواق مُتفقِدا أمر الناس، ويُوجّههم ويُنذرهم وينهاههم عن المنكر، أو يولي بعض الصحابة للقيام بهذه المهمة، وهذا ما فعله الخلفاء الراشدون، حيث ولّى عمر رضي الله عنه على الأسواق في المدينة "السائب بن يزيد وعبد الله بن مسعود". ومن أهمّ وظائف الحسبة، الرقابة على الأسعار وتحديدها، ومنع الاحتكار وقمع الغشّ وتطفيف المكيال والميزان، وهنالك عدّة شواهد على ذلك؛ سواء في القرآن أو في السنة [29].

وقد اتّسع تدخّل الدولة في القرن العشرين –وخاصة إبان الأزمات والحروب– حيث صدرت نصوص تُجرّم الأفعال المخلة بنظام التموين والتسعير، والاتجار بالحبوب الغذائية واستيرادها وتصديرها، وعمليات الإنتاج والتوزيع، وتعاظمت الحاجة لحماية المستهلك في المجتمعات المعاصرة بحُكم المخاطر الكبيرة التي تنطوي عليها العملية الاستهلاكية في جميع مراحلها، فلقد كان من الضروري أنْ تتدخّل الدولة لتقديم ضمانات عديدة للمستهلك، والتقليل من

---

[28] عكاشة محمد عبد العال و الدكتور / طارق المجذوب "مؤلف مشترك" – تاريخ النظم القانونية والاجتماعية – الدار الجامعية – 2000م – ص 288 وما بعدها.

[29] رمضان على السيد الشرنباصى – حماية المستهلك في الفقه الإسلامي "دراسة مقارنة" – دار الجامعة الجديدة – 2004م – ص 83 وما بعدها.

مخاطر شرائه سلعة أو آلة غير مطابقة للمواصفات، أو جرّاء وقوعه ضحية لتضليل المنتج أو احتكاره للسلعة أو هيمنته على العملية التعاقدية الاستهلاكية نتيجة لوضعه الاقتصادي [30].

ففي دولة قطر، نجد أنّ هناك تشريعات سبقت قانون حماية المستهلك، منها قانون العلامات والبيانات التجارية، قانون قمع الغش في المعاملات التجارية، قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، وأخيرا قانون حماية المستهلك، ويعرف قانون حماية المستهلك بأنّه يحمي المستهلك من التلاعب بالأسعار، وتُعرف مكاتب حماية المستهلك بأنها مكاتب تُدار من قبل سلطات محلية، حيث تقوم بمهام من بين الخدمات الأخرى التي تقدمها مكاتب السلع أوالخدمات التي يشاء وصفها، أو أمورًا مُتعلّقة بالسلع المعيبة. إنّ حماية المستهلك نوع من التنظيم الحكومي والأهلي العامل على حماية المستهلكين، ذلك أنّ الحكومة قد تطلب من قطاع الأعمال الكشف عن معلومات مُفصّلة عن المنتجات، وخُصوصًا تلك المُتعلّقة بقضايا السلامة، أو الصحة العامة كمنتجات الغذاء. ويُمكن القول كذلك، بأنّها خدمة توفّرها الحكومة أو المجتمع المجني بجمعياتها المختلفة ذات الاختصاص لحماية المستهلك من الغشّ التجاري، أو استغلاله بصورة غير مشروعة، أو سوء تقديم خدمة مَا عن طريق الاحتكار أو الإذعان لطرف ما، ويرى رأيٌ بأنه قد تكون هناك اعتبارات سياسية لحماية المستهلك، فقد يتبنّى المشرّع في ظروف اقتصادية معينة سياسة تحديد الأسعار، أو على العكس من ذلك تبنّي مذهبًا تحريريًا، يُترك فيه تحديد الأسعار لقانون العرض والطلب إذا ما تراءئ له أنّ ذلك يخدم الاقتصاد القومي ويُحقّق أهدافه[31].

---

[30] عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص 17.

[31] د. أحمد عبد العال ابو قرين، نحو قانون لحماية المستهلك، طبعة جامعة الملك سعود 1414هـ، 1993، ص 3.

ويرى الباحث أنه بالرغم من وُجود العديد من القواعد القانونية التي تحكم العلاقات بين الأفراد، إلاّ أنّ التطوّر الذي تشهده المجتمعات في مُختلف المجالات؛ سواء كان ذلك في مجال التكونولوجيا الحديثة أوالتجارة الإلكترونية التي أصبحت أمرًا شائعًا في عصرنا الراهن وتشهد تناميًا مُطّردًا في الآونة الأخيرة وخاصة في ظلّ ما يشهده العالم من أحداث صحية (جائحة الكورونا ، كشف عن قصور واضح وجلي في هذه القواعد عن حكم المسائل الجديدة التي ظهرت مع التطور الصناعي والتجاري والتي يرجع البعض منها إلى الوعي الإنساني والاهتمام بحقوق الإنسان. وممّا لا شكّ فيه، أنّ إمداد المستهلك بالوسائل والضمانات الكافية والمناسبة في العمليات التجارية التقليدية وعمليات التجارة الإلكترونية، يجب أن يكون ذلك من الأهداف الأولية للتشريعات الوطنية المختلفة التي اهتمت غالبيتها ببيان النظام القانوني لحماية المستهلك بوضوح تام، ودون لبس أو غموض، وبما يُحقّق التوازن بين مصلحة المنتج أو المهني وحماية المستهلك.

المطلب الثالث

حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية وفي التشريعات المقارنة

تقرّ الشريعة الإسلامية بضرورة حماية الحياة الإنسانية بشكل عام، ومن المفيد القول إنّ المستهلك يُعدّ بحقّ عضوا في هذه الحياة، كما أنّ الإسلام يطلب صبغ التجارة بالصبغة الإسلامية، وبحُكم أنّ التاجر يقوم بهذا العمل فإنّ الإسلام يُوجّه له النصيحة بأن يكون تعامله غير مخالف لشرع الله –عزّ وجل– ووفق ما تقضي به شريعتنا السمحاء، ولا يضار به المستهلك. وعلى ذلك، فقد نهى الإسلام عن الغش، كما نهى عن الخديعة في التعاقد، وحرّم بعض العقود التي يكون فيها إضرار بالمستهلك، وجعل له حقّ الخيار سواء بفسخ العقد وإما الاستمرار فيه، وسوف نوضّح هذه الأمور من خلال النقاط الثلاثة التالية :

أولا : حماية المستهلك من الغبن والغرر: يُقصد بالغبن في اللّغة النقص، ومغبون أيّ منقوص في الثمن أو غيره [32]. ويُعرّفه الفقهاء بأن يكون أحد العوضين غير مُتماثل مع الآخر في القيمة؛ أي أنْ يكون أحد البدلين غير مكافئ للآخر.

يقول الله سبحانه وتعالى ﴿ يا أيها الذين آمنوا لا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل إلا أن تكون تجارة عن تراض منكم ولا تقتلوا أنفسكم إن الله كان بكم رحيما ﴾ [33].

وقال تعالى ﴿ إن الله يأمر بالعدل والإحسان وإيتاء ذي القربى وينهى عن الفحشاء والمنكر والبغي يعظكم لعلكم تذكرون ﴾[34].

---

[32] – الإمام / أحمد بن محمد بن على الفيومي – المصباح المنير المرجع السابق – ص 168.

[33] – القرآن الكريم – سورة النساء – الآية رقم (29).

[34] – القرآن الكريم – سورة النحل – الآية رقم (90).

تُوضّح الآيات السابق ذِكرها أنّ الشريعة الإسلامية أقرّت مبدأ العدالة أساسا لمُواجهة وجود الغبن في العقود، بِذا فإنّه لا يُتصور وجود غبن في العقود في ظلّ العمل بهذه الآيات الكريمة التي تدعو إلى العدل والرحمة والإحسان [35].

وقد اختلف الفقهاء والأئمة حول الغبن وآثاره

1- فقد قالت الحنفية أنّ الغبن الفاحش هو ما لا يدخل تحت تقويم المقومين، كمن اشترى سلعة بعشرة فقدّرها بعض أهل الخبرة بخمسة، وبعضهم بستة، وبعضهم بسبعة، ولم يقل أحد إنها بعشرة، فالثمن الذي اشتُرِيت به السلعة لم يدخل تحت التقويم [36].

2- اتّفق المالكية على أنه لا يرد المبيع بالغبن في الربح -ولو كان كثيرا فوق العادة- إلاّ في حالات ثلاثة : الأولى، إذا كان البائع والمشتري بالغبن وكيلا أو وصيا. والثانية، استسلام المشتري للبائع، فإذا غبن البائع أو المشتري غبنا فاحشا كان لهما الحق في ردّ المبيع. والثالثة، في حال استئمان البائع للمشتري أو العكس، كما لو قال ما تساوي هذه السلعة من الثمن لأشتري به أو أبيعها به، فإذا أخبره بنقص أو زيادة كان له الحق في ردّ السلعة [37].

3- ترى الشافعية أنّ الغبن الفاحش لا يُوجب ردّ المبيع متى كان خاليا من التلبيس، على أنه من السنة ألاّ يشتدّ البائع أو المشتري متى غبن أحدهما صاحبه.

4- رأى الحنابلة أنّ حد الغبن الفاحش هو أن يزيد المبيع أو ينقص كما جرت به العادة[38].

---

[35] عمر محمد عبد الباقي – المرجع السابق – ص473.

[36] – البدائع – الجزء السادس – ص 30 مشار إليه لدى الدكتور / رمضان على السيد الشرنباصي – المرجع السابق – ص 98.

[37] – بداية المجتهد – الجزء الثاني – ص 134، الشرح الكبير – الجزء الرابع – ص 29، والخطاب – الجزء الرابع – ص 471 مشار إليهما جميعا في الدكتور / رمضان على السيد الشرنباصي – المرجع السابق – ص 99.

[38] رمضان على السيد الشرنباصي – المرجع السابق – ص 100، 101.

أمّا عن التغرير؛ والذي يُقصد به الخداع، فإنّ الفقه الإسلامي في هذا الأمر قدّم بيوع الأمانة للتدليل عليه. ومن الضرورة بمكان القول، إنّ بيوع الأمانة قائم على احتكام ضمير البائع، حيث يطمئن المشتري إلى أمانته ويشتري منه السلعة على أساس الثمن المعروض والذي اشترى به البائع نفسه هذه السلعة، فللبائع أن يزيده فيها قدرا معلوما من الربح يضاف إلى الثمن الأصلي وهنا نكون أمام بيع بالمرابحة، وإما أن ينقصه قدرا معلوما يطرح من الثمن الأصلي ويتحمّل البائع فيه الخسارة ونكون بذلك أمام بيع وضيعة، وإما أن لا يزيد البائع ولا ينقص من ثمنها الأصلي ويبيع السلعة بنفس السعر الذي اشتراها بها وهذه الحالة يطلق عليها بيع تولية، إنّ الأساس الذي تقوم عليه صفقة البيع، هو الثمن الأصلي، فعلى البائع أن يفضي بكل صراحة ونزاهة، وبالبيان والتفصيل كل الأمور المتعلقة بالسلعة للمشتري، وهو له الحرية في عقد الصفقة على هذا الأساس ولا يرتضي لها أساسا آخر، فإنّ اختلّ انتقصت الصفقة، وهو قد ائتمن البائع ووثق في صدق قوله. لذلك يرى الباحث أنّ مجرد كذب البائع في المصارحة بهذا البيان الجوهري، خيانة وغشا وتدليسا، فإذا تبيّن أنّ البائع قد كذب على المشتري في الثمن فإنّه يحقّ للمشتري هنا إمّا أن يتمسّك بحقه في ردّ ما خُدع فيه، وإمّا أن يتمسّك ببُطلان عقد البيع وإفساده[39].

ثانيا : أنواع العقود التي حرمها الشارع من أجل حماية المستهلك

[39] عمر محمد عبد الباقي – المرجع السابق – ص 490 وما بعدها، راجع أيضا الدكتور / رمضان على السيد الشرنباصي – المرجع السابق – ص 111، 112.

من العقود التي حرّمها الشارع حِمايةً للمستهلك، التالي :

1- عقد الربا : لقوله تعالى ﴿ يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله وذروا ما بقي من الربا إن كنتم مؤمنين فإن لم تفعلوا فأذنوا بحرب من الله ورسوله وإن تبتم فلكم رؤوس أموالكم لا تظلمون ولا تظلمون ﴾

2- البيع بالمزاد والنجش

النجش في اللغة استثارة الشيء[40]، ويقول الشافعي في معنى النجش أن يحضر الرجل السلعة تباع فيعطي بها الشيء وهو لا يريد الشراء، ليقتدي به السوام فيعطون بها أكثر مما كانوا يعطون لو لم يسمعوا سومه [41].

وقال الإمام مالك " والنجش أن تعطيه بسلعته أكثر من ثمنها، وليس في نفسك اشتراؤها فيقتدي بك غيرك" [42].

ويعتبر النجش من الأساليب التي يكثر استخدامها في المزايدات والمناقصات، مثل أن تطرح مناقصة مفتوحة، فيأتي تاجر لا يرغب في الشراء فيزيد في الشراء ليلحق ضررا بالتاجر المشتري أو نفعاً للتاجر البائع، أو لتحقيق كلا الهدفين، فإذا فعل ذلك كان ناجشًا. وقد أجمع العلماء على أنّ الناجش عاص بفعله وهذا حرام بالإجماع [43].

وكما يحرم النجش، فإنه يحرم عكس النجش، وهو أن يمتنع مريد الشراء عن الزيادة في سعر السلعة، فإذا تواطأ المشترون للسلعة في الحراج أو غيره أن يقفوا بسعر السلعة عند حد

---

[40] – ابن منظور – لسان العرب – الجزء السادس – ص 351.

[41] – الإمام / محمد بن إدريس الشافعي – الأم – دار المعارف – 1410 هـ – الجزء الثامن – ص 629.

[42] – الأمام / مالك بن انس الاصبحي – موطأ مالك – تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي – دار إحياء التراث – مصر – بدون تاريخ – الجزء الثاني – ص 684.

[43] – الأمام / يحي بن شرف النووي – المجموع شرح المهذب – المطبعة المنبرية – بدون تاريخ نشر – الجزء العاشر – ص 159.

معين، واحتيالهم لمنع الزيادة فيها حرام، لما في ذلك من الأثرة الممقوتة والإضرار بأرباب السلع... وهو خلق ذميم لا يليق بالمسلمين ولا ترضاه الشريعة الإسلامية، وهو أيضا في معنى التسعير لغير ضرورة، مما فيه إضرار فرد أو جماعة بآخرين، وتوليد الضغائن والأحقاد، وأكل أموال الناس بالباطل، وقد نهى رسول الله عن تلقي الركبان، وبيع حاضر لباد، والتسعير لغير ضرورة، وسوم الرجل على سوم أخيه، وبيعه على بيع أخيه، وخطبته على خطبة أخيه، وما في معني ذلك، لما فيه من الظلم والإضرار وتوليد الضغائن، وعلى ذلك، يكون للبائع المتواطئ على منع الزيادة في سلعته الخيار إن ظهر أنه مغبون؛إن شاء طلب فسخ البيع، وإن شاء أمضاه[44].

3- البيع بالعينة والعربون، والبيع بالعينة هو أن يبيع شيئا من غيره بثمن مؤجل ويسلمه إلى المشتري، ثم يشتريه قبل قبض الثمن، بثمن نقدا أقلّ من ذلك القدر، وهو غير جائز عند أكثر أهل العلم وعلى رأسهم أبو حنيفة ومالك وأحمد، والدليل على ذلك ما روى عن ابن عمر أن النبي صلى الله عليه وسلم، قال " إذا ظنّ الناس بالدينار والدرهم وتبايعوا بالعينة واتبعوا إذناب البقر وتركوا الجهاد في سبيل الله أنزل اللهم بهم بلاء فلا يرفعه حتى يراجعوا دينهم"، إنّ ما يُستفاد من الحديث السابق، تحريم بيع العينة والنهي عنه لأنّ فيه زجر ووعيد شديد بإنزال الذل والبلاء بارتكاب هذا الفعل، لأنهم صاروا يمشون خلف أذناب البقر بعد أن كانوا يركبون على ظهور الخيل جهادا في سبيل الله عز وجل [45].

والبيع بعربون وهو كمن يشتري شيا فيدفع إلى البائع من ثمن ذلك المبيع شيئا، على أنه إن نفذ البيع بينهما كان ذلك المدفوع من ثمن السلعة، وإن لم ينفذ ترك المشتري بذلك الجزء من الثمن للبائع ولم يطلبه منه. وقد اختلف الفقهاء في حكم هذا البيع، فذهب جمهور الفقهاء إلى

---

[44] الفتوى رقم (1171) من فتاوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية بالمملكة العربية السعودية – الجزء الثاني عشر – ص 114.

[45] رمضان على السيد الشرنباصي – المرجع السابق – ص 167.

منعه وعدم مشروعيته، واستدلوا على ذلك بما رواه مالك بن أنس عن عمر بن شعيب عن أبيه عن جده قال ﴿نهي رسول الله عن بيع العربون ﴾.

4- البيوع المنهي عنها للغرر، بيع الغرر هو الذي فيه مظنة لا رضا به عند تحققه ودائما يؤدي إلى أكل أموال الناس بالباطل، ويقول فيه الإمام النووي " النهي عن البيع الغرر أصل عظيم من أصول كتاب البيوع وأمثاله كثيرة لا يمكن حصرها فمنها بيع ما لا يقدر على تسليمه، وبيع غير الملك، وبيع الحمل في البطن، وبيع ثوب من مجموعة أثواب، وكل هذه البيوع تقع باطلة لاستحالة تنفيذها ولأنه غرر من غير حاجة [46].

ثالثا : حرية الخيار في الشريعة الإسلامية وحماية المستهلك

إنّ الخيار، هو طلب خير الأمرين؛ ويعني ذلك أنّ المستهلك (المتعاقد) له حقّ الخيار بين الفسخ أو الاستمرار في العقد، والأصل في عقد البيع أن يكون لازما متى كان مكتمل الشروط، ولكن قد يعدل عن هذا الأصل إلى الخيار لمصلحة المتعاقدين. وقد أباح الشارع الخيار استبقاءً للمودة بين الناس، ودفعا للضغائن والأحقاد من أنفسهم. ويُمكن القول إنّ للخيار أنواعا كثيرة، نذكر منها على سبيل المثال: خيار الشرط، خيار الرؤية، خيار العيب، خيار التعيين... إلخ[47].

رابعا : حماية المستهلك في دول مجلس التعاون

---

[46]- الإمام / محمد بن على الشوكاني – نيل الاوطار – الجزء الخامس – دار الحديث – الطبعة الأولى – 1413هـ – ص 234 مشار إليه لدي الدكتور / رمضان على السيد الشرنباصي – المرجع السابق – ص 173.

[47] غازي بن فهد بن غازي الزيني ، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية ، دار الكتاب الجامعي ، ص 135.

إنّ ارتفاع مستوى المعيشة قد ساهم في تعدّد الأسواق وتوسّعها، وتنوّع المنتجات المقدمة من السلع والخدمات، الأمر الذي أدّى إلى رغبة المستهلكين وحرصهم على الطلب على هذه المنتجات. وفي ذات الحين، ومن أجل مُجاراة الطلب المُتزايد على السلع والخدمات، وتلبيةً لحاجة الشرائح المختلفة من المستهلكين، وزيادة أرباح بعض التجار والمنتجين، يمكن القول عن وجاهة إنّ ذلك كلّه أدّى إلى عدم مُراعاة قواعد سلامة المنتجات والمعلومات المتعلقة بها.

وقد دفع هذا الوضع القائم، إلى تعاظم اهتمام الحكومات والمنظمات الدولية والهيئات غير الحكومية بسياسات وحقوق المستهلك، حيث عملت على سنّ القوانين والتشريعات من جهة، كما عملت على بلورة مفهوم حقوق المستهلك وإشباع حاجاته وحمايته من جهة أخرى [48].

ولقد حرصت دول مجلس التعاون في إطار اهتمامها بالإنسان الخليجي إلى إنشاء الإدارات والمؤسسات المعنية بحماية المستهلك، وسنّت القوانين والتشريعات، وشجّعت على قيام جمعيات المجتمع المدني المعنية بحماية المستهلك. وفي ذات السياق الناظم، وإيمانًا منها بتكامل الأدوار على المستوى العالمي والمحلي ساهمت في صياغة حقوق المستهلك التي اعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة بناء على ما أقرّه الاتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك [49].

وباعتبار الحُظوة التي يحظى بها المستهلك الخليج، والعمل على مزيد إيلائه جانبًا من الاهتمام والرعاية، أقرّت لجنة التعاون التجاري في اجتماعها التاسع والعشرين الذي عقدته بمسقط في سلطنة عمان بتاريخ 21 أكتوبر 2002 م بإنشاء لجنة للغشّ التجاري والتقليد،.وفي اجتماعها الحادي والثلاثين الذي عُقد بدولة الكويت بتاريخ 12 أكتوبر 2004 م تمّ تغيير اسم اللجنة ليُصبح لجنة حماية المستهلك،على اعتبار أنّه يُمثّل المحور والأساس. كما أقرّت في

---

[48] احمد جامع – المرجع السابق – ص 22.

[49] عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص 46 وما بعدها.

اجتماعها الثاني والثلاثين الذي عُقد بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية بتاريخ 31 مايو2005م توصيات لجنة حماية المستهلك، ومن بينها اعتبار اليوم الأول من مارس من كلّ عام يوما خليجيا لحماية المستهلك[50]. ومن أهمّ القوانين والأنظمة لحماية المستهلك في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية نذكر منها على سبيل المثال :

أولا : في دولة قطر

1- قانون العلامات والبيانات التجارية.

2- قانون تسعير الأدوية الطبية والمستحضرات الصيدلية ومراقبة أسعارها.

3- قانون نظام المواصفات والمقاييس.

4- قانون قمع الغش في المعاملات التجارية.

5- قانون الرقابة على المعادن الثمينة وفحصها ودمغها.

6- قانون مراقبة الأغذية الآدمية.

7- قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية

8- قانون حماية المستهلك.

ثانيا : دولة الإمارات العربية المتحدة

1- قانون قمع الغش والتدليس في المعاملات التجارية.

2- قانون الرقابة على الاتجار في الأحجار ذات القيمة والمعادن الثمينة ودمغها.

ثالثا : المملكة العربية السعودية

1- نظام مكافحة الغش التجاري.

---

[50] - namaa@iolteam.comwww.

2- نظام العلامات التجارية.

3- نظام المعادن الثمينة والأحجار الكريمة.

5- نظام البيانات التجارية.

رابعا : سلطنة عمان

1- قانون حماية المستهلك

خامسا : دولة الكويت

1- قانون البيع بالأسعار المخفضة والدعاية والترويج للسلع والخدمات.

2- قانون قمع الغش في المعاملات التجارية.

3- قانون الإشراف على الاتجار بالسلع وتحديد أسعار بعضها.

4- قانون الإشراف والرقابة على المعادن الثمينة والأحجار ذات القيمة.

المبحث الثاني

ماهية حقوق المستهلك محل الحماية

كنّا قد أوضحنا فيما تقدّم، أنّ تعاليم ديننا الحنيف تكفل حقوق المستهلك وتحرص على حمايتها، ومن البداهة أنْ يكون المستهلك على وعي حقيقيّ، وله الدراية اللازمة والإلمام الكامل بحقوقه كمستهلك والتي ضمنها له القانون القطري بمُوجب قانون حماية المستهلك رقم (8) لسنة 2008م، ناهيك عن كونها مكفولة أيضا في جميع القوانين والأنظمة بدول المجلس والمذكورة سلفا. وعلاوة على هذه الحقوق، أوجب القانون على المستهلك بعض الواجبات للحفاظ على تلك الحقوق، تتمثّل أساسًا في ضرورة التعاون مع الجهات الرسمية وغير الرسمية للمُساهمة في الحدّ من المُمارسات التجارية التي تضرّ بحقوقه كمستهلك، ذلك أنّ إدراكه لحقوقه ومسؤولياته، يُمثّل فيما يرى الباحث حجر الأساس في ضمان هذه الحقوق. وسنعرض فيما يلي أهمّ الحقوق التي يتمتّع بها المستهلك القطري والتي منحها له قانون حماية المستهلك.

المطلب الأول

الحقوق العامة للمستهلك

تتمثّل حُقوق المستهلك العامة في حقه في الأمان، فللمستهلك الحقّ في الحماية من المُنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تُشكّل ضرَرًا على صحته وسلامته، كما أنّ له الحق أيضًا في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون هذه الحقوق مُتوافقة مع المبادئ والقيم العامة التي تحكمها قواعد الدين والأخلاق، وبما يتناسب مع العادات والتقاليد في المجتمع الخليجي، وسوف نوضّح ذلك تباعا من خلال النقاط التالية :

أولا : مُراعاة صحة وسلامة المستهلك عند استعماله للسلع

تنصّ الفقرة الأولى من المادة رقم (2) من قانون حماية المستهلك رقم (8) لسنة 2008م، على أنّ "حقوق المستهلك مكفولة بمقتضى أحكام هذا القانون ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بتلك الحقوق وعلى الأخص الحقوق التالية : 1- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات".

يتّضح من النصّ السابق أنّ المشرع القطري كفل الحماية للمستهلك من المنتجات والسلع التي تُشكّل ضررا على صحته وسلامته، لكي يعيش في بيئة خالية من المخاطر، فهناك بعض المنتجين والموزعين يتعمّدون الغش في السلع وذلك من خلال تزويد السلعة ببعض المواد الضارة بالصحة، أو المواد التي انتهت تاريخ صلاحيتها، غايته من ذلك تحقيق أكبر قدر من

الربح وذلك على حساب صحة المستهلك، في حين أنّ المستهلك يثق في المنتج ولا يملك الوقت الذي يسمح له بمعرفة مصادر السلع والتأكد من سلامتها [51].

لذلك كان الاهتمام بوضع الضوابط والمعايير التي يتوجّب أنْ تكون السلعة خاضعة لها أثناء إنتاجها، وبصفة خاصة التدابير القانونية وأنظمة السلامة من أجل ضمان سلامة المنتجات، وتحديد المواصفات التي تُمثّل الحد الأدنى الواجب توافره بها لكي يتحقّق عنصر السلامة للمستهلكين. وبالإضافة إلى ما تقدّم ذكره، وضع نظم يُمكن بمُوجبها سحب المنتجات التي تظهر خطورتها بعد طرحها في الأسواق مع إخطار جمهور المستهلكين بذلك [52].

لذلك اهتمّ المشرع القطري بوضع تلك الضوابط والمعايير من خلال تشريعات عديدة، ومن هذه القوانين :

1- مرسوم بقانون رقم (17) لسنة 1990، بشأن الوقاية من الأمراض المعدية.

2- مرسوم بقانون رقم (31) لسنة 2002، بشأن الوقاية من الإشعاع.

3- مرسوم بقانون رقم (10) لسنة 1968، بشأن المبيدات.

4- مرسوم بقانون رقم (9) لسنة 1969، بشأن الباعة المتجولين.

5- قانون رقم (8) لسنة 1990، بشأن تنظيم مراقبة الأغذية الآدمية.

6- قانون رقم (8) لسنة 1974، بشأن النظافة العامة.

7- قانون رقم (4) لسنة 1990، بشأن نظام المواصفات والمقاييس.

8- قانون رقم (2) لسنة 1999، بشأن مكافحة الغش في المعاملات التجارية.

---

[51] مراد عابد محمد شريف ، المرجع السابق ص 35 .

[52] حسن عبد الباسط جميعي – المرجع السابق – ص 6 وما بعدها.

ثانيا : حرية المستهلك في اختيار السلع المتوافر فيها شروط الجودة

من ضمن الحقوق المكفولة للمستهلك في القانون القطري، حقّ الاختيار، ذلك أنّه منح للمستهلك الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة، وقد نصّ على هذا الأمر تحديدًا في نص الفقرة الثالثة من المادة الثانية من قانون حماية المستهلك والقاضية بالتالي : "... 3- الحق في الاختيار الحر للسلع والخدمات التي تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات".

إنّ هذا النص فيما يرى الباحث يقدّم الحماية للمستهلك من الوقوع في براثن الغش والخداع، دون أن يتكبّد نفقات الاختيار، أو الحاجة إلى الدخول في التفاصيل التقنية للمواصفات أو الاختبارات وغيرها، والتي تتولاّها الجهات المعنية بالدولة نيابة عنه.

ويترتّب على ذلك وجود منافسة شريفة ونزيهة وفعالة بين المنتجين فيما بينهم. إنّ هذه المنافسة تؤثر -فيما نرى- تأثيرا ايجابيا على السوق من جهة إنتاج السلع بصورة جيدة وبأسعار منخفضة، ممّا يجعل المنتجين حريصين على إنتاج السلع وفق معايير ومواصفات سليمة تُراعى فيها الأصول الفنية المعتمدة، ووفق أسس علمية من قبل الجهات المعنية المعترف بها في الدولة [53]. وبالإمكان القول عن صواب،إنّه بهذه الحماية القانونية يستطيع المستهلك الحصول على السلع والمنتجات مطابقة للشروط والمواصفات المقررة، بذا نلحظ سعي المشرع الجاد إلى مُحاربة الغش والتدليس في المعاملات أيّا كانت أشكاله وأبعاده، وسواء تعلّق بالسلعة ومواصفاتها أو بوسائل الدعاية والترويج لها[54]، وهذا ما سنوضحه في بحثنا في موضع لاحق.

---

[53] مراد عابد محمد شريف ، المرجع السابق ، ص 37.

[54] عبد المنعم موسي إبراهيم – المرجع السابق – ص 137 وما بعدها.

ثالثا : احترام القيم والمبادئ والعادات والتقاليد

ضَمِنت حُقوق المستهلك في القانون القطري الحقّ في احترام الكرامة الشخصية للمستهلك وقيمه الدينية الإسلامية، والعادات التي يمتثل بها داخل المجتمع الإسلامي، والتقاليد الاجتماعية التي تعايش ونشأ عليها. وقد ضمن قانون حماية المستهلك هذا الأمر في نصّ الفقرة الرابعة من المادة الثانية، والتي نصت على أنه "... 4- الحق في احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد ".

ويتّضح من ذلك، أنّ القانون منح المستهلك الحقّ في صون كرامته الشخصية، واحترام القيم الدينية والعادات والتقاليد. ويُقصد بالقيم الدينية المثل العليا السامية المستقيمة العادلة الواجب أن تسود بين الناس لتحقيق الأمن والخير بينهم، والمُنبثقة من مصادر الشريعة الإسلامية. وتشمل القيم الدينية : العقيدة الإيمانية، والأخلاق الحسنة، والسلوك السوي وما ينبثق عن ذلك من دوافع وبواعث تؤثر في مُعاملات الإنسان. وتعتبر هذه القيم بمثابة المُثل التي ينشدها المسلم والتي تحكم فكره وإرادته وسلوكه مع نفسه ومع أفراد المجتمع الذي يعيش فيه، كما أنّها المرشد والموجّه له في أعماله وتصرفاته وسلوكه في مجال المُعاملات ومنها الاقتصادية[55].

ويُمكن القول كذلك، إنّ من خُلُق المستهلك المسلم : الاعتدال والقناعة، والسماحة وحسن المعاملة، والوفاء، وتجنّب الإسراف والتبذير والترف والتعالي والعظمة، وغير ذلك من الخصال التي نهى عنها الإسلام.

وتتفاعل القيم الإيمانية والقيم الأخلاقية للمستهلك، وينجم عنها سلوك سويّ يقوده نحو الحلال الطيب النافع والمرضي، كما تقوى رابطة الحب والأخوة والتعاون والتكافل بين البائع

---

[55] رمضان على السيد الشرنباصي – المرجع السابق – ص 27 وما بعدها.

والمشتري. كما كان لهذه القيم دور هام في وجود السوق الطاهرة الخالية من الغش والتدليس والاحتكار، ومن كلّ صُور الفساد الاقتصادي، والتي من خلالها تكفل الحماية الكاملة للمستهلك في كافة المجالات 56.

المطلب الثاني

الحقوق الخاصة للمستهلك

كفل قانون حماية المستهلك القطري الحرية في مُمارسة النشاط الاقتصادي للجميع على ألاّ يكون هناك إخلال بالحقوق المدنية والإجرائية التي أوضحتها نص المادة الثانية بفقراتها[57].

وقد أقرّت هذه الحقوق الأمم المتحدة والتزمت بها دولة قطر، ومن هذه الحقوق المنصوص عليها؛ الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة في المعرفة، والحقّ

---

[56] حسين حسين شحاتة – القيم التربوية والضوابط الشرعية للسلوك الاستهلاكي الإسلامي – بحث مقدم إلى ندوة التربية الاقتصادية والإنمائية في الإسلام – 26 – 27 يوليو 2002م – كلية التجارة جامعة الأزهر – القاهرة.

57 – نصت المادة الثانية من قانون حماية المستهلك القطري رقم (8) لسنة 2008م على انه " حقوق المستهلك الأساسية مكفولة بمقتضى أحكام هذا القانون، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بتلك الحقوق وعلى الأخص الحقوق التالية :

1- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات .

2- الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه .

3- الحق في الاختيار الحر للسلع والخدمات التي تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات .

4- الحق في احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد .

5- الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة .

6- الحق في المشاركة في الجمعيات والمؤسسات الخاصة والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك .

7- الحق في رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها .

وذلك دون الإخلال بما تقضي به الاتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفا فيها ".

في إعلام المستهلك بحقوقه ومصالحه المشروعة، والحقّ في رفع الدعاوي القضائية، وسنُوضّح ذلك تباعا على النحو التالي :

أولا : الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة

إنّ إعلام المستهلك بالبيانات والمعلومات يُمثّل حقّا من الحقوق التي منحها القانون للمستهلك، وقد تمّ النصّ عليها في الفقرة الثانية من المادة الثانية، حيث نصت على أنه "... 2- الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات التي سيشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه. "

ويتضح من ذلك، أنه التزام يقع على عاتق المنتج (أو البائع) فيجب عليه الإدلاء بكافة المعلومات والبيانات اللازمة لإيجاد رضاء حر وسليم لدى المستهلك، وهذا الأمر يؤدى إلى ضرورة إطلاع المستهلك بحقيقة البيانات التفصيلية المتعلقة بالسلعة –قبل التعاقد على شرائها– والتأكد بمُوجب هذه البيانات والمعلومات بأنّ السلعة تتلاءم والغرض الذي يبتغيه من شرائها [58]. كما أنّ هذا يُعدّ من قبيل الالتزام القبل التعاقدي بإعلام المستهلك، ويُطلق عليه بعض الفقه " الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالمعلومات والبيانات "[59].

والهدف من الالتزام قبل التعاقد، هو تنوير إرادة المستهلك بالإدلاء إليه بالبيانات والمعلومات اللازمة التي يجهلها المستهلك بناء على مبرر مشروع. وهذا الالتزام مبني على حسن النية، ويتضمن شقين: الأوّل منهم سلبي، ويتمثل في عدم كتمان الحقيقة على المستهلك. والشق

---

[58] عبد المنعم موسي إبراهيم – المرجع السابق – ص 366 وما بعدها.

[59] حسن عبد الباسط جميعي – المرجع السابق – ص 19.

الثاني إيجابي، ويتمثّل في الإدلاء بالبيانات والمعلومات المتعلّقة بوضع السلعة أو الخدمة من الناحيتين القانونية والمادية، ثمّ تلك المتعلقة باستخدام السلعة أو الخدمة محل عقد الاستهلاك[60].

وعلى ذلك، فإنّ المنتج أو البائع ملتزم بإعلام المستهلك ليس فقط بتقديم المعلومات الكافية المتعلقة بالوضع القانوني للسلعة وبصفاتها المادية، ولكنه ملتزم أيضًا بإعلامه عن كيفية استخدام السلعة أو الانتفاع بالخدمة محل الاستهلاك، ومثالا على ذلك فإنّ البائع المتخصص في بيع الأجهزة الالكترونية مُلتزم بأن يُوضّح للمستهلك كيفية استخدامها إذا كان ليس لديه دراية باستعمالها حتى يقدم المستهلك على شرائها[61].

ثانيا :اعلام المستهلك بحقوقه ومصالحه المشروعة

إنّ المستهلك الذي أنتجه المجتمع الاستهلاكي هو كل أفراد المجتمع، وبالتالي، تدخل حمايته في مجمل الالتزامات العامة للدولة التي تتكفل بالأمن العام وضبط علاقات أفراد المجتمع بصفة عامة، فالدولة مطالبة بتحقيق نوع من التوازن بين اعتبارات المصلحة الاقتصادية العامة وبين مصلحة الفرد، وإلا تغلّبت مصالح الأقوياء على مصالح الضعفاء أو سادت مصالح أصحاب رؤوس الأموال على حساب مصالح المستهلكين، وهو ما لا يتفق مع مبادئ العدالة الاجتماعية والسلام الاجتماعي 62. وقد تمثلت حماية المستهلك بداية في التزام الدولة بأن تكون مسؤولة عن توفير احتياجاته بأسعار معقولة، وعليه جرى اختزال مجموعة المصالح المشروعة للمستهلك في مصلحة واحدة هي الحصول على السلعة أو الخدمة بثمن مناسب، دون النظر إلى

---

[60] نزيه محمد الصادق المهدي – الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات وتطبيقاته على بعض أنواع العقود – دار النهضة العربية 1982م – ص 15 – مشار إلية لدى الدكتور / عمر محمد عبد الباقي – المرجع السابق – ص189.

[61] عمر محمد عبد الباقي – المرجع السابق – ص 192 وما بعدها.

[62] احمد جامع – المرجع السابق – ص 46 وما بعدها.

شروط الجودة والأمور الأخرى،.إلاّ أنّ هذه النظرة الضيقة تغيرت مع تطور المجتمعات، حيث أصبحت حماية المستهلك تتعلق بمساعدته في الحصول على ما يلزمه من مواد وأدوات يتطلبها الاستقرار المعيشي، وبجودة مناسبة وبأسعار معتدلة، وفي مختلف الأوقات والظروف، مع دفع أية أخطار أو عوامل من شأنها الإضرار بمصالحه أو تؤدي إلى خداعه أو تضليله 63.

ويقصد بحماية المستهلك الآن، حفظ حقوقه وضمان حصوله على تلك الحقوق في مواجهة المهنيّ . وتأخذ الحماية القانونية للمستهلك مظاهر متعددة، سواء من الناحية الجنائية، أو من النواحي التنظيمية أو الإدارية أو المدنية، وتمتدّ هذه الحماية لتغطي الكثير من المجالات المتصلة بالنشاطات التجارية وأداء الخدمات العامة أو الخاصة والانتفاع بها، وتتولّى الدولة إعلام المستهلك بتلك الحقوق عن طريق التشريعات والقوانين التي تتعلق بهذا الشأن[64].

ثالثا : الحق في رفع الدعاوى القضائية

تحقيقًا لهدف القانون في الحفاظ على النظام في المجتمع وتحقيق العدل بين الناس، كفل المشرع للمستهلك الذي كان ضحية مخالفة القواعد القانونية، حقّ رفع الدعوى للمطالبة بحماية حقوقه. إلاّ أنّ هناك الكثير من الصعاب التي يُواجهها المستهلك عند الالتجاء إلى القضاء، لذا دعا القرار الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة، والمتضمن المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، الحكومات إلى ضرورة وضع التدابير القانونية أو الإدارية لتمكين المستهلك أو

---

[63] عمر محمد عبد الباقي – المرجع السابق – ص 43 وما بعدها.

[64] احمد محمد محمود خلف – الحماية الجنائية للمستهلك – دار الجامعة الجديدة – 2008م – ص 7.

المنظمات ذات العلاقة للحصول على تعويض عن طريق إجراءات رسمية أو غير رسمية تكون سريعة ورخيصة التكاليف وميسرة [65].

وهذا يعني أنّ أيّ مستهلك يصاب بضرر يمكنه اللجوء إلى القضاء، فهذا حق تكفله الدساتير. لكنّ المستهلك الذي يُعتدى على حقه من قبل المهني نادرًا ما يقوم برفع دعوى بمفرده في مواجهة الأخير، وذلك لعدة أسباب منها:

1- عدم معرفة المستهلك بالمحكمة المختصة التي يجب أن يلجأ إليها، وكذلك جهله بالإجراءات القانونية التي يجب اتباعها، فالمستهلك يرى في عالم القضاء والمحاكم والقوانين عالماً غريباً يحيط به الجلال والهيبة والسلطان، بالإضافة إلى شعوره بأنه وحيد أعزل في مواجهة مهنيين على جانب كبير من الأهمية . إنّ كل ذلك يعطيه انطباعًا بأنّ طريق القضاء صعب والأفضل له ألاّ يخوض مثل هذه المغامرة [66].

2- رسوم الدعوى وأجور الخبرة وأتعاب المحاماة، وقد يصل الحد إلى أن يدفع المستهلك من الأجور أكثر من القيمة التي ينتظر أن يحصل عليها نتيجة الدعوى.

3- بطء الإجراءات القضائية تتطلب الصبر والانتظار حتى يصدر الحكم بالإدانة والتعويض . وهو أمر يجعل الناس يعرضون عن رفع الدعوى.

---

[65] حسن عبد الباسط جميعي – المرجع السابق – ص 151.

[66] – الدكتورة / ميرفت عبد المنعم صادق – الحماية الجنائية للمستهلك – بدون ناشر – القاهرة – 1999م – ص 399.

4- الحلّ الودي ويتمّ التفاوض عليه مباشرة بين المنتج والمستهلك .إلاّ أن هذه المفاوضات المباشرة لا تكفي لحل الخصومات المتعلقة بالاستهلاك، إذ قد تنتهي إلى الفشل، بل قد تؤدي إلى المساس بحقوق المستهلك[67].

المطلب الثالث

دور جمعيات حماية المستهلك في الحماية

سبق وأنْ بيّنا بأنّ دولة قطر والمجتمع الخليجي المتجسّد في دول مجلس التعاون حرصوا على الاهتمام بالمستهلك، فدعوا إلى إنشاء إدارات ومؤسسات مُعينة تولي اهتمامها خاصًا بحماية المستهلك، كما سنّت قوانين وتشريعات، وشجّعت على قيام جمعيات المجتمع المدني المعنية بحماية المستهلك. بل إنّ الأمر تجاوز ذلك، حيث نصّت على جواز إنشاء تلك الجمعيات بالتشريعات المتعلقة بحماية المستهلك، وتضمن هذه التشريعات حُقوق المستهلك التي اعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة بناءً على ما أقرّه الاتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك [68].

وعلى ذلك، سنّوضّح في هذا المطلب النقاط الثلاث التالية :

أولا: إنشاء الجمعيات الخاصة بحماية المستهلك وكيفية المشاركة والعضوية فيها:

---

[67] السيد خليل هيكل – نحو القانون الإداري للاستهلاك في سبيل حماية المستهلك "دراسة مقارنة" – دار النهضة العربية – القاهرة – الطبعة الثانية – 1999- ص 78.

[68] عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص 48 وما بعدها.

تطوّرت فكرة إنشاء الجمعيات الخاصة بحماية المستهلك على غرار الجمعيات التعاونية التي ظهرت قبلها – والتي كان هدفها توفير الحماية والدفاع عن مصالح المستهلك وبعدها كل البعد عن هدف تحقيق الربح – وقبل النصّ على إنشاء تلك الجمعيات في دولة قطر، كان قسم مُكافحة الغش التجاري بوزارة الاقتصاد والتجارة هي الجهة المعنية بحماية المستهلك في دولة قطر. أما في دول مجلس التعاون، ففي الإمارات العربية المتحدة كانت إدارة الرقابة بوزارة الاقتصاد والتخطيط هي المعنية بحماية المستهلك. وفي مملكة البحرين أنشأت إدارة حماية المستهلك التابعة لوزارة الصناعة والتجارة لتكون هي الجهة المعنية بحماية المستهلك. وفي سلطنة عمان أنشأت أيضا دائرة حماية المستهلك بوزارة التجارة والصناعة لتكون هي الجهة المعنية بحماية المستهلك بالسلطنة. وفي المملكة العربية السعودية كانت إدارة مكافحة الغش التجاري بوزارة التجارة والصناعة هي الجهة الرسمية المعينة بحماية المستهلك بالمملكة. وفي دولة الكويت الشقيقة فإنّ إدارة الرقابة التجارية بوزارة التجارة والصناعة هي المعنية بتلقي الشكاوى المتعلقة بحماية المستهلك والنظر فيها.

وفيما يتعلّق بمسألة إنشاء الجمعيات والعضوية فيها –والتي نص عليه قانون حماية المستهلك – فقد أحالها المشرع القطري إلى القواعد العامة التي نصّ عليها القانون رقم (12) لسنة 2004م، بشأن الجمعيات والمؤسّسات الخاصة، بقوله في مطلع المادة الرابعة: " مع مراعاة أحكام القانون رقم (12) لسنة 2004 بشأن الجمعيات والمؤسسات الخاصة يجوز إنشاء جمعيات لحماية المستهلك ". وقد عرّف هذا القانون الجمعية بكونها " جماعة تضم عدة أشخاص طبيعيين أو اعتباريين يشتركون معاً في القيام بنشاط إنساني أو اجتماعي أو ثقافي أو علمي أو مهني أو

خيري، ولا يكون من أغراضها تحقيق ربح مادي أو الاشتغال بالأمور السياسية"[69]. كما نصّ ذات القانون على طريقة إنشاء الجمعية في الباب الثاني في المواد 2-10.

وفيما يتعلّق بالأهداف التي تسعى إلى تحقيقها تلك الجمعيات -إلى أن يكتمل مقر جهاز حماية المستهلك- ستظل حماية المستهلك القطري قائمة على الجهود الأهلية التي تقوم بها جمعيات حماية المستهلك، التي تحرص في حدود إمكانياتها على مُسايرة الاحتفالات العالمية بيوم المستهلك من خلال تنظيم ندوات للتوعية.

ثانيا : أهداف الجمعيات والمؤسسات الخاصة بحماية المستهلك

مع مُراعاة أحكام القانون رقم (12) لسنة 2004 بشأن الجمعيات والمؤسسات الخاصة، يجوز إنشاء جمعيات لحماية المستهلك تهدف إلى :

1- إعلام المستهلك وتوعيته وتثقيفه .

2- الإسهام في ترشيد الاستهلاك والإنفاق الأسري .

3- التعبير عن وجهة نظر المستهلكين لدى الجهات الرسمية ذات العلاقة وتبليغها بالممارسات الضارة بمصالح المستهلك وطلب تدخلها لوقف تلك الممارسات عند الاقتضاء .

4- المساهمة في خلق علاقات ثقة وتعاون بين المستهلك والمزود والمشاركة في الحوار والتشاور مع الجهات المعنية .

5- الدفاع عن مصالح المستهلك .

---

[69] - نص الفقرة الثالثة من المادة الأولى من قانون الجمعيات والمؤسسات الخاصة رقم (12) لسنة 2004م.

6- إجراء الدراسات والبحوث المرتبطة بحماية المستهلك ونشرها .

وباستقراء النصّ السابق نجد أنّ القانون أجاز إنشاء جمعيات لحماية المستهلك بهدف حمايته وصون مصالحه وتحقيق أهدافه، كما أنها تؤمّن حقوق المستهلك وحمايته من آثار السياسة الاقتصادية المتنوعة والكثيرة التي انعكست سلباً على حقوق المستهلك، ذلك أنّ السياسة الاقتصادية المنتهجة حاليًا تفتقر إلى التوازن فيما يخصّ الاحتياجات الأساسية للفرد، مثل المأكل والملبس والمسكن والصحة والتعليم والخدمات، ولا تراعي تحقيق العدالة وتكافِئ الفرص، خصوصاً بالنسبة لذوي الدخل المحدود والمتدني[70]. كما أنّ غياب الفاعلية في نُظم الرقابة بكل أنواعها، وضعف المؤسسات بتقويم الأداء ما يشكل خطراً على السلامة -لكثرة السلع- تُسبّب خطرًا على حياة الإنسان. وتنصبّ اهتمامات الشركات المصدّرة والمستفيدة منها على تسويق المنتجات المخزنة طويلاً والتي تُخالف المواصفات العالمية [71]، وعلى ذلك فقد نصّ القانون على أهداف تلك الجمعيات والتي تتمثل في ضرورة إعلام المستهلك عن كلّ ما يتعلّق بالسلعة وأهميتها واستخدامها من خلال توعيته وتثقيفه لكي يكون مُلمًّا بحقوقه كمستهلك للسلع التسويقيّة. كما تهدف هذه الجمعيات إلى ترشيد المستهلك والإنفاق الأسري، علاوة على وضع خطط وبرامج للعمل وتلقي الشكاوى والتحقيق فيها، وذلك للتعبير عن وجه نظر المستهلك أمام الجهات الرسمية في الدولة ذات العلاقة، وإعلامها بأيّ من المُمارسات التي تُضِرّ بمصالح المستهلك، وتطلب الجمعية تدخّلها لوقف تلك المُمارسات إذا لزم الآمر، وذلك من خلال التنسيق الدائم بين الجمعية والجهات الرسمية ذات العلاقة. كما تُساهم الجمعية في خلق علاقات ثقة

---

[70] غازي بن فهد بن غازي المزيني ، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية ، الطبعة الاولة ، 2018، ص 282

[71]- الدكتور / عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص51.

وتعاون بين المستهلك والمزود من خلال الحوار والتشاور مع الجهات المعنية. كما أنّ من أهدافها المُناطة بعهدتها إجراء الدراسات والبحوث المُرتبطة بحماية المستهلك والعمل على نشرها[72].

دور جمعيات حماية المستهلك في تحريك الدعوى الجنائية:

قليلاً ما يلجأ المستهلك المتضرر من الجريمة إلى القضاء لتحريك الدعوى، وذلك للمطالبة بالتعويض نتيجة الضرر الذي ألحقته به المنتجات الفاسدة أو الغير صالحة للاستهلاك.

وهناك عدة أسباب تمنع هذا الأخير من اللّجوء إلى القضاء، وهي تتمثّل أساساً في:

– شعور المستهلك كشخص طبيعي بأنه وحيد وأعزل في مُواجهة منتجين ومهنيين ذات نفوذ وسلطة.

– الفائدة التي سيحصل عليها من رفعه الدعوى لا تعادل ما يتحمله من ضرر، غالباً ما يكون مالياً ووقتاً ضائعاً بين إجراءات طويلة ومعقدة، إضافة إلى ذلك عدم توافر الخطأ الجنائي في بعض الحالات.

لهذا فقد أعطى القانون الحق لجمعيات حماية حقوق المستهلك بالدفاع عنه وعن مصالحه ولكن بعد ثبوت المصلحة لها متى؟ [73].

---

[72] – المستشار / على سكيكر – شرح قانون حماية المستهلك – دار الجامعيين للطباعة – 2007م – ص 45 وما بعدها.
أحمد محمد محمود خلف، المرجع السابق، ص 421.[73]

وبالرجوع إلى قانون حماية المستهلك والقانون المتعلق بالممارسات التجارية، نلاحظ أنه قد وسّع في دور الجمعيات، حيث أعطى لها الحق بتحريك الدعوى القضائية سواء أمام القضاء المدني، أو أمام القضاء الجنائي، كما مكّنها من المطالبة بالتعويض المالي عن الضرر الذي لحق بجمهور المستهلكين ولكن بشروط [74]، وهي:-

- لا بدّ من وقوع جريمة من جرائم الغش والتدليس، وأن تكون قد مست فعلا بالمستهلكين.

- أن ينجم عن هذه الجريمة ضرر، والضرر قد يكون ضررا ماديا مثل الثمن الذي دفعه المستهلك في السلعة المغشوشة أو المقلدة، أو الضرر الناتج عن استعمال تلك السلع كالمرض أو الاصابة، وقد يكون الضرر معنويا وهو الأذى النفسي الذي يحدث للمستهلك نتيجة استعمال تلك السلع المخالفة للقانون.

وبتوافر هذه الشروط يمكن لهذه الجمعيات أنْ تُحرّك الدعوى العمومية، سواء عن طريق شكوى مصحوبة بادعاء مدني، أو عن طريق رفع دعوى مدنية للمطالبة بالتعويض [75].

وبالاضافة إلى الدور الذي تلعبه جمعيات حقوق اللمستهلك في تحريك الدعوى الجنائية تجدر الاشارة إلى تخويل موظفي وزارة الاقتصاد والتجارة وفقا للقرار رقم (180) لسنة 2019م بتخويل بعض موظفي وزارة التجارة والصناعة صفة مأموري الضبط القضائي حيث نصت المادة الاولى أنه يكون لموظفي وزارة التجارة والصناعة التالية أسماؤهما صفة مأموري الضبط القضائي في ضبط وإثبات الجرائم التي تقع بالمُخالفة لأحكام القوانين ارقام 12 لسنة 1972 و19 لسنة

---

[74] علي بو لحية بن بوخميس، المرجع السابق، ص 67.

[75] أحمد محمد محمود خلف، المرجع السابق، ص 425 – 426.

2006 و8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك و تعديلاته ، المُشار إليها والقرارات المُنفذه لها"[76]

المبحث الثالث

التزامات المزود (المورد) تجاه المستهلك

نتناول في هذا المبحث التزامات المزود والتي تعرّض لها قانون حماية المستهلك رقم (8) لسنة 2008، والتي تمّ تقسيمها إلى ثلاثة التزامات رئيسية؛ نتناول أولها في المطلب الأول، وهو التزام المورد بأن يحصل المستهك على سلع وخدمات مطابقة للمواصفات، ونتناول في المطلب الثاني إلتزامات المورد بتقديم الحماية الفنية والمهنية للمستهلك.

المطلب الأول

حق المستهلك في الحصول على السلع والخدمات المُطابقة للمواصفات

تناولنا فيما سبق حقّ المستهلك في الاختيار الحرّ للسلع والخدمات التي تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات. والواقع أنّ هذه الحماية ستكون قاصرة ما لم يَتْبِع المشرع ذلك بحماية أخرى تضمن حصول المستهلك على هذه السلع والمتجات مُطابقةً للشروط

[76]) قرار رقم (180) لسنة 2019م بتخويل بعض موظفي وزارة التجارة والصناعة صفة مأموري الضبط القضائي.

والمواصفات المقرّرة، وفي ذلك يسعى المشرع إلى مُعاقبة الغش والتدليس في المُعاملات أيًا كانت أشكاله وأبعاده، وسواء تعلّق الأمر بالسلع والمواصفات أو بوسائل الدعاية والترويج لها[77].

والمواصفات القياسية هي: الوثيقة المعتمدة التي يتمّ إعدادها باتباع أساليب التقييس في مجال مَا، كما أنّها تشمل مجموع الاشتراطات التي يجب توافرها في السلعة أو المادة[78].

إنّ التطوّر المُعاصر للصناعات والمنتجات دفع المستهلك إلى الاعتماد على المُنتجات المصنوعة، وأصبحت هذه المنتجات أمرا أساسيا في حياته، ويكشف استمرار التطور عن التزايد في الاعتماد على هذه المنتجات. وبِحُكم تنوّع المنتجات وتعدّد منتجيها، واختلاف مستوى الجودة وسلامة مواصفاتها، فضلاً عن عدم علم المستهلك بكنهها الأمر الذي يبين منه مدى حاجته للحماية لدرء مخاطرها الصحية والاقتصادية. ولذا بدأ المشرع بإصدار القوانين، وهي ذات صلة وثيقة بالمستهلك الذي يسعى للحصول على السلع والخدمات التي يرغب في اقتنائها بأفضل المواصفات، وهذا يتطلّب التأكد من أنّ السلع الاستهلاكية والخدمات والمواد الأخرى مطابقة لمواصفاتها القياسية المعتمدة، وهذه من أهمّ الواجبات الملقاة على عاتق مؤسّسات المواصفات والمقاييس[79].

وفي ذلك نصت المادة (5) من قانون حماية المستهلك القطري رقم(8) لسنة 2008 على أنه "يلتزم المزود بإرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حال اكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله".

---

[77] عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص 138.

[78] عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص139.

[79] عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص139.

و يتّضح من هذا النص، مدى حرص المشرع على أنْ يستلم المستهلك سلعة مطابقة للموصافات القياسية المقررة، حيث أنه يُلقي التزاما على عاتق المزود بأن يقوم بإرجاع السلعة التي اشتراها المستهلك مع رد قيمتها إليه، وأجاز للمزود بأن يقوم بدلا من ذلك باستبدال السلعة بسلعة أخرى مطابقة للمواصفات.

ولم يكتفي المشرع بهذا الالتزام فقط، بل حظر على المزود طبقا للمادة (6) من ذات القانون " بيع أو عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أي سلع تكون مغشوشة أو فاسدة. وتعتبر السلعة مغشوشة أو فاسدة، إذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو كانت غير صالحة للاستعمال أو انتهت فترة صلاحيتها."

ويتّضح من خلال هذا النص، أنّ المشرع اعتبر السلعة مغشوشة أو فاسدة، لمجرد كونها غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة. وبناء عليه، حظر على المزود بيع هذه السلع أو عرضها أو تقديمها أو الترويج أو الإعلان عنها. وفي حال قيامه ببيعها، فإنّ المشرع أعطى للمستهلك الحقّ في استبدال أو إعادة واسترداد قيمة السلعة المباعة، وذلك إذا شاب السلعة أيّ عيب سواء في الصناعة أو في المناولة أو في التخزين. وبذلك أنهى القانون العُرف المستقر في المعاملات التجارية والذي جعل البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل، ولكنّ هذا الحقّ مشروط وليس مطلقا حيث يتعيّن أن يكون لطلب الرد سببا موضوعيا يتعلّق بعيب في البضاعة أو عدم مطابقتها للمواصفات القياسية[80].

وقد قرّرت محكمة التمييز القطرية في حكم لها بأنه " حيث إنه عن دفاع الطاعنين بعدم بيع وتداول دواجن مغشوشة أو غير صالحة للاستهلاك، فإن الثابت من نص المادة الأولى من

[80] محمد على سكيكر – شرح قانون حماية المستهلك – دار الجامعيين للطباعة التجليد – ص 34.

القانون رقم (8) لسنة 1990 بشأن تنظيم مراقبة الأغذية الآدمية أن تداول الأغذية يشمل عملية تحضير الأغذية أو تصنيعها أو تعبئتها أو طرحها للبيع، وكان البين من أقوال المتهمين أنهم يقومون بتجهيز الدواجن وتعبئتها وتغليفها ووضع تاريخ الصلاحية عليها، ثم تقوم الشركة ببيعها للمحلات التي تقوم ببيعها للمستهلك، فإن دفاعهم في هذا الشأن لا يكون سديداً، وحيث إنه عن دفاع المتهمين بأن الدجاج غير مغشوش وصالح للاستهلاك الآدمي، فهو مردود أيضاً، ذلك أن المقرر عملاً بنص الفقرة الثانية من المادة الرابعة من القانون سالف الذكر أن الأغذية تعتبر فاسدة أو تالفة أو غير صالحة للاستهلاك إذا انتهت مدة صلاحيتها للاستعمال، كما أن المقرر عملاً بالمادة السادسة من القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، أن السلعة تعتبر مغشوشة أو فاسدة إذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو كانت غير صالحة للاستعمال أو انتهت فترة صلاحيتها، وأن الثابت من أقوال المتهم الأول والشاهدين... و... أن الدواجن غير مطابقة للمواصفات ومنتهية الصلاحية، فإن دفاع المتهمين في هذا الشأن يضحى غير سديد خليقاً بالرفض[81].

المطلب الثاني

التزام المزود بالمواصفات الفنية والمهنية

تُعتبر التجارة من أكثر وجوه النشاط البشري إغراءً لما فيها من أرباح عالية، حيث قيل إنّ " تسعة أعشار الرزق في التجارة". وضمن هذا السياق،فإنّ المجال واسع لأنواع الاحتيال

[81] محكمة التمييز – الأحكام الجنائية – الطعن رقم 15 لسنة 2012 قضائية بتاريخ 5/3/ 2012م.

والغش في ترويج السلع والخدمات، وإخفاء العيوب وغش المستهلكين. إنّ مثل هذه الظروف تُمثّل أرضيّة خصبة لوُقوع المستهلك في الغلط الذي يُلحق به الضرر جرّاء اقتنائه لسلعة أو انتفاعه بخدمة معينة على أساس توافر صفات مُحدّدة فيها، ذلك أنّه لو كان يعلم بعدم توافر مثل هذه الصفات فيها لما أقبل على إقتنائها بل لإقتنى غيرها [82].

بذا، فإنّنا نلحظ أنّ المشرع القطري قد ضمن –بطريقة غير مباشرة وبأسلوب فني– المستهلك عند إبداء رغبته في اقتناء سلعة، من خلال سنّ قوانين تجارية لها صلة بالتبادل التجاري أو السلعي وجمهور المستهلكين، وهي :

1– قانون العلامات والبيانات التجارية.

2– قانون المواصفات والمقاييس.

3– قانون قمع الغش في المعاملات التجارية.

وقد يلجأ التجار إلى استعمال طرق التدليس والغش، وإذاعة أمور مغايرة للحقيقة بهدف تسويق بضائعهم وخدماتهم، ممّا يؤدي إلى الإضرار بالمستهلك، وتفاديا لمثل هذه الأمور، فقد قرّر المشرع القطري حماية المستهلك من الناحية الفنية حين ألزم المورد عند عرض أيّ سلعة للتداول أنْ يُبيّن على غلافها أو عبوتها وبشكل واضح بيانات مُعينة، كما جاء في المادة (7) من قانون حماية المستهلك القطري التي نصّت على التالي: "يلتزم المزود لدى عرض أي سلعة للتداول أن يبين على غلافها أو عبوتها، وبشكل واضح، نوع السلعة

[82] عبد المنعم موسى إبراهيم – المرجع السابق – ص203.

وطبيعتها ومكوناتها، وكافة البيانات المتعلقة بها، وذلك على النحو الذي تحدّده اللائحة التنفيذية لهذا القانون."

ولم يكتف المشرع بذلك، بل ألزم المزود في الفقرة الثانية من المادة أنّه في "حالة إذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة وجب التنبيه إلى ذلك بشكل ظاهر.

ويحظر على المزود وصف السلعة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات كاذبة أو خادعة".

أما عن حماية المستهلك من الناحية المهنية، فلم تقف الحماية للمستهلك عند الحدّ الذي كرّسه قانون حماية المستهلك، بل إنّ القوانين التجارية الأخرى تضمّنت تنصيصات على ضرورة حماية المستهلك تضمن حصوله على المياه والمواد الغذائية والأدوية الطبية بأفضل المواصفات والأسعار بعيدا عن منطق الاحتكار والاستغلال والغش في المواصفات والأسعار، وذلك بهدف توفير الحماية الصحية والاقتصادية للمستهلك والاقتصاد الوطني من ترويج وبيع الأدوية الطبية والمستحضرات الصيدلية، وبيع المعادن الثمينة، والأغذية. وتحقيقًا لهذا المسعى أصدر المشرع القطري القوانين الآتية:

1- قانون تسعير الأدوية الطبية والمستحضرات الصيدلية ومراقبة أسعارها.

2- قانون الرقابة على المعادن الثمينة وفحصها ودمغها.

3- قانون مراقبة الأغذية الآدمية.

حيث نصّ قانون مراقبة الأغذية الآدمية رقم (8 / 1990) في المادة الثانية، على أنه " يحظر تداول الأغذية في الأحوال الآتية :

1- إذا كانت مخالفة للمواصفات القياسية المبينة في اللوائح والقرارات المنفذة لهذا القانون والقوانين الأخرى ذات الصلة.

2-إذا كانت غير صالحة للإستهلاك الآدمي أو ضارة بصحة الإنسان أو فاسدة أو تالفة.

4- إذا وقع بها غش بأي طريقة من الطرق على نحو يغير من طبيعتها.

وقد قرّرت محكمة التمييز بهذا الشأن أنه " لما كان ذلك، وكانت المادة الرابعة من القانون رقم (8) لسنة 1990 بشأن تنظيم مراقبة الأغذية الآدمية، تنص على أن: "تعتبر الأغذية فاسدة أو تالفة أو غير صالحة للاستهلاك في الأحوال الآتية:

1-... 2- إذا انتهت مدة صلاحيتها للاستعمال وفقاً للتاريخ الثابت في البيان المدون على بطاقتها الإعلامية.

3- إذا احتوت الأغذية أو عبواتها أو عينتها على يرقات أو ديدان أو حشرات أو فضلات أو مخلفات حيوانية.

4-..."، وكان مفاد ذلك النص أن المشرع اعتبر الأغذية فاسدة وغير صالحة للاستهلاك الآدمي إذا توافرت إحدى تلك الحالات، وإذ كان البين من الاطلاع على المفردات المضمومة تحقيقاً لوجه الطعن أن تقرير متابعة يوم الحدث بمقصب الشركة... لإنتاج الدواجن – التي يعمل بها المطعون ضدهم – الصادر من بلدية الخور عن تفتيش تلك الشركة بتاريخ 19، 2009/8/20 أنه تبين وجود دجاج في أطباق منتهية الصلاحية في 2009/8/16 ووجود حشرات ميتة على بعض الدجاج المتواجد بالصناديق البلاستيكية وهي غير مغطاة وغير مدون عليه أي بيانات

وتنبعث منها رائحة كريهة، كما أن الثابت من أقوال... مساعد مدير بلدية الخور للشئون الصحية بمحضر جلسة 2009/12/27 أن المخالفات دجاج كثير منتهي الصلاحية، وساح وأعيد تجميده، ومخالفة الاشتراطات الصحية، وأن الثابت من أقوال الطبيب البيطري... بذات الجلسة وجود كميات كبيرة من الدجاج منتهية الصلاحية وغير مطابقة للمواصفات، وكان الحكم المطعون فيه قد ذهب إلى تبرئة المطعون ضدهم من التهمتين الأولى والثانية استناداً إلى عدم توافر الدليل عليهما وأن تقرير المختبر انتهى إلى أن العينة صالحة للاستهلاك الآدمي دون أن يمحص الدليل المستمد من تقرير الضبط الصادر من بلدية الخور وأقوال كل من... مساعد مدير بلدية الخور والطبيب البيطري... من وجود كميات من الدجاج منتهية الصلاحية وأخرى عليها حشرات ميتة وغير مطابقة للمواصفات وأثر ذلك في مسئولية المطعون ضدهم طبقاً للمادة الرابعة من القانون رقم (8) لسنة 1990 سالف البيان بما ينبئ عن عدم إلمام المحكمة بهذه الأدلة إلماماً يؤدي إلى تعرف الحقيقة في شأن واقعة الاتهام ومدى ثبوتها بهذه الأدلة ويكشف عن قيام المحكمة بواجبها في الترجيح بين أدلة الثبوت والنفي بما يؤدي إلى النتيجة التي انتهت إليها، فإن حكمها يكون فوق ما شابه من الخطأ في تطبيق القانون معيباً بالقصور بالتسبيب الذي يبطله ويوجب تمييزه والإعادة."[83].

أما قانون رقم (4) لسنة 1978في شأن الرقابة على المعادن الثمينة وفحصها ودمغها فقد نصت المادة الثانية منه، على أنه " لا يجوز بيع المشغولات الذهبية أو الفضية أو البلاتينية، أو عرضها للبيع أو حيازتها بقصد البيع إلا إذا كانت مدموغة بدمغة حكومة قطر أو بدمغة إحدى الحكومات الأجنبية المعترف بصحتها بقرار من وزير الاقتصاد والتجارة

[83] محكمة التمييز – الأحكام الجنائية – الطعن رقم 58 لسنة 2011 قضائية بتاريخ 2011-05-16 [تمييز الحكم والإحالة].

بشرط أن تعامل تلك الحكومات دولة قطر بالمثل. ويصدر وزير الاقتصاد والتجارة قراراً بتحديد علامات دمغة حكومة قطر التي تستعمل في تنفيذ القانون. "

كما نصّت المادة الثالثة من ذات القانون، على أنه "لا يجوز بيع سبائك من المعادن الثمينة أو عرضها أو طرحها للبيع أو حيازتها بقصد البيع، إلا إذا كانت مرقومة بأرقام تبين نسبة المعدن النقي الذي تحتوي عليه بالأجزاء الألفية مقرونة بالختم الخاص بقسم دمغ المصوغات وختم آخر عليه كلمة ذهب أو فضة أو بلاتين وختم ثالث عليه الحرف الدال على التاريخ. "

أما القانون رقم (7) لسنة 1990 بشأن نظام تسعير الأدوية الطبية ومستحضرات الصيدلية ومراقبة الأسعار، فقد نصّ في المادة الثانية على أنْ "تختص وزارة الصحة العامة دون غيرها بتحديد أسعار الأدوية والمستحضرات الصيدلية ومراقبتها على النحو المبين بأحكام هذا القانون."

كما نصّ في المادة الثالثة على أنْ " تشكل بالوزارة لجنة دائمة لتحديد أسعار الأدوية والمستحضرات الصيدلية المسموح بتداولها، ويصدر من الوزير قرار بتشكيلها وتحديد اختصاصاتها وبنظام العمل بها. ويحدد القرار الشروط والبيانات والمستندات الواجب توافرها لتحديد أسعار الأدوية والمستحضرات الصيدلية."

وألزم القانون وفقا للمادة السابعة منه " شركات الأدوية المسجلة بالدولة وفق أحكام القانون رقم (1) لسنة 1986 بطبع سعر البيع للجمهور لكل دواء أو مستحضر صيدلي

على الغلاف الخارجي باللغتين العربية والإنجليزية وبخط واضح، ويمكن الإستعاضة عن الطبع بتثبيت ملصق يحمل نفس البيانات.

المطلب الثالث

التزام المزود بضمانات حماية المستهلك

تضمّن قانون حماية المستهلك القطري العديد من الضمانات هدفها الرئيس حماية المستهلك، وهي تُشكّل في ذاتها إلتزامات على عاتق المزود. وهذه الضمانات، هي الآتية :

1- الالتزام بتدوين السعروتسليم فاتورة مؤرخة بها بيانات السلعة :

يلتزم المزود طبقا للمادة (8) من القانون لدى عرض أي سلعة للتداول بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر، أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة. وللمستهلك الحقّ في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمّن تحديد نوع السلعة وسعرها وكميتها، وأيّ بيانات أخرى تحدّدها اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

ويجوز بقرار من الإدارة المختصّة تحديد بعض السلع التي يكفي في الإعلان عن أسعارها أن يتيح المزود للمستهلك إمكانية معرفة أسعارها بطريقة واضحة ومحددة.[84]"

[84] المادة 8 من قانون حماية المستهلك

وهذا النص كما هو واضح، يضع التزاما على المورد بتدوين السعر المقرّر للسلعة على غلافها أو على عبوتها، أو الإعلان عن السعر بشكل بارز في مكان عرض السلعة بمحله التجاري. كما يضع أيضا التزاما آخر على عاتق المزود بأن يحرّر فاتورة للمستهلك متضمنة التاريخ، وتحديد نوع السلعة، والكمية التي اشتراها المستهلك، وأيّة بيانات أخرى تُحدّدها اللائحة التنفيذية، إذا طلب المستهلك الفاتورة أم لم يطلبها، أما إذا لم يطلبها فليس عل المورد إثم في عدم تقديمها.[85]

2- التزام المورد بتقديم الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة :

أكّد المشرع على ضرورة حُصول المستهلك على كامل حقوقه غير منتقصة من قبل المزود، حيث نصّ في المادة التاسعة من قانون حماية المستهلك القطري، على أنه " مع مراعاة أحكام القانون رقم (8) لسنة 2002 بشأن تنظيم أعمال الوكلاء التجاريين، يلتزم كل وكيل تجاري أو موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة محل الوكالة. فإذا استغرق تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تجاوز خمسة عشر يوماً، التزم الوكيل التجاري أو الموزع بتوفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها دون مقابل إلى أن يتم تنفيذ تلك الضمانات."

وطبقا لهذا النصّ فإنّ كل وكيل تجاري أو موزع لسلعة يجب عليه تنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها منتج السلعة أو الوكيل.

---

[85] محمد على سكيكر – شرح قانون حماية المستهلك – دار الجامعيين للطباعة والتجليد – ص28.

ففي بيع الأجهزة الكهربائية والمنزلية يتلقى المشتري مع السلعة شهادة ضمان يلتزم بموجبها المنتج أو البائع بإصلاح الجهاز، أو استبدال الأجزاء التالفة فيه بدون مقابل خلال فترة محددة (سنة مثلا) وبشروط معينة[86].

وقد أخذ المشرع بالاعتبار أنّ هذا الضمان قد يؤدي إلى حرمان المشتري من الاستفادة من السلعة خلال فترة تنفيذ الضمان، فألقى على عاتق المزود التزامًا بأنه في حالة كون تنفيذ الضمان يتطلب حرمان المشتري من السلعة لمدة أكثر من خمسة عشر يوما، فإنه يتوجّب على الموزع أو الوكيل التجاري توفير سلعة مماثلة للمستهلك يستخدمها بدون أيّ مقابل إلى حين قيامه بتسليمه السلعة الخاصة به.

وقد قرّرت محكمة التمييز في حكم لها أنه " وكانت اللائحة التنفيذية للقانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك الصادرة بقرار وزير الأعمال والتجارة رقم (68) لسنة 2012، قد نصت في المادة الأولى على أن الضمان هو إقرار صادر من المزود أو ممن ينوب عنه قانوناً بخلو السلعة أو الخدمة موضوع الضمان من العيوب ومطابقتها لكل من المواصفات القياسية المقررة والشروط المتعلقة بالصحة والسلامة، وتعهده باستبدال السلعة أو إصلاح أي عيب بها، أو إعادة تقديم الخدمة خلال فترة محددة، كما نصت المادة (12) من ذات اللائحة على أن يضمن المزود جودة السلعة وتوفر المواصفات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك كما يضمن العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام الاتفاق المبرم بين المزود والمستهلك، وعلى المزود توفير خدمات ما بعد البيع بما في ذلك توفير قطع الغيار والصيانة للسلع

[86] د. أحمد شوقي عبد الرحمن، ضمان العيوب الخفية في بيوع السيارات، المطبعة العربية الحديثة، 1983، بند 101، ص 105.

المعمرة لفترة تتناسب وطبيعة السلعة على ألا تقل عن ثلاث سنوات. ونصت المادة (13) منها أنه فيما لم يرد بشأنه نص خاص تكون فترة الضمان للخدمات وفئات السلع التي تقدم للمستهلك من المزود حسب بنود العقد المبرم بينهما على أن يتضمن البنود التالية: 1- اسم المحل التجاري وبيانات المزود. 2- تاريخ شراء السلعة. 3- فترة الضمان. 4-.... 5- بيان إذا كان الضمان يشمل جميع أجزاء السلعة وأجرة الإصلاح. 6- بيان التزامات المستهلك بمقتضى بنود الضمان. لما كان ذلك، وكان الحكم المطعون فيه لم يبين واقعة الدعوى بياناً كافياً تتحقق به الأركان القانونية للجريمة التي دانه بها ولم يستظهر ما إذا كان المجني عليه قد حصل من المزود على إقرار بالضمان لسيارته- وفقاً لما جاء باللائحة التنفيذية للقانون رقم (8) لسنة 2008 على النحو المتقدم- ومصدره ومدته وشروطه وكيفية تنفيذه والعيوب التي يضمنها وما إذا كان قد حصل من الشركة البائعة... على إقرار بالضمان الدولي يشمل العيب الذي ظهر في سيارته ويلتزم بتنفيذه وكلاء الشركة المصنعة ومن بينهم الطاعنة أم أن هذا العيب يقتصر ضمانه على الشركة المصنعة والبائعة دون غيرهما من الوكلاء، وهو ما كان يقتضي من المحكمة أن تجري تحقيقاً في هذا الشأن تستجلي به حقيقة الأمر ومدى مسئولية الطاعنة، مما يعيب الحكم بالقصور في التسبيب والفساد في الاستدلال مما يوجب تمييزه والإعادة بغير حاجة لبحث باقي أوجه الطعن."[87]

3- التزام المورد بعدم الاحتكار :

[87] محكمة التمييز - الأحكام الجنائية - الطعن رقم 145 لسنة 2016 قضائية بتاريخ 19-12-2016 [تمييز الحكم والإحالة].

يُقصد بالاحتكار في مجال حماية المستهلك انفراد شخص أو عدة أشخاص بالقيام بنشاط اقتصادي معين، سواء في البيع أو السيطرة على إنتاج سلعة ما، أو عرضها أو توزيعها دون منافسة، وكذلك الانفراد بأداء خدمة معينة مطلوبة على نحو يؤدي إلى الإضرار بالإقتصاد والمستهلكين والمنتفعين بالخدمة، ومن ثم المستهلكين[88]

و قد حرص المشرع في قانون حماية المستهلك القطري على منع الاحتكار كأحد الضمانات الهامة للمستهلك، حيث نصّ في المادة (10) من القانون على أنه " مع مراعاة أحكام القانون رقم (19) لسنة 2006 بشأن حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، لا يجوز للمزود أن يخفي أي سلعة أو يمتنع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق، أو أن يفرض شراء كميات معينة منها، أو شراء سلعة أخرى معها، أو أن يتقاضى ثمناً أعلى من ثمنها الذي تم الإعلان عنه".

ويتّضح من خلال النص السابق عدم جواز بعض التصرفات التي قد يقوم بها المزود بهدف الاحتكارمن قبيل إخفاء السلعة، أو الامتناع عن بيعها بقصد التحكم في سعر السوق، أو أن يفرض المزود على المستهلك شراء كمية معينة منها، أو يلزم المستهلك بشراء السلعة مع سلعة أخرى، أو أن يتقاضى ثمنا أعلى من الثمن المُعلن عنه.

4-الالتزام بتحديد بيانات الخدمة ومميزاتها وخصائصها وأسعارها

يُعالج المشرع في هذه الحالة أنّ ما يحصل عليه المستهلك خدمة وليس سلعة مادية، حيث ألزم القانون المزود وفقا لنص المادة (11) بأن يُحدّد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يُقدّمها ومميزاتها وخصائصها وأسعارها.

---

[88] د. أحمد أبو إسماعيل، أصول الاقتصاد، دار النهضة العربية، القاهرة، 1985، ص 85.

وأوجب على المزود أن يلتزم بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة تلك الخدمة.

وأوجب على المزود بالخدمة أن يُعيد المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة، أو بأدائها مرة أخرى على الوجه الصحيح في حال عدم قيامه بالخدمة على الوجة الصحيح.

5-الالتزام بالأصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع :

ألزمت المادة (12) من قانون حماية المستهلك المزوّد بتضمين عقوده مبدأ الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع، وبإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة من ظهور عيب فيها.

6-الالتزام بضمان مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات القياسية :

يضمن المزود حسب نص المادة (13) من القانون، مطابقة السلعة أو الخدمة التي يزوّد بها المستهلك للمواصفات القياسية المعتمدة المعلن عنها، كما يُسأل عن عدم التقيّد بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة.

7-الالتزام فور اكتشاف عيب في السلعة أو الخدمة بالإبلاغ عن ذلك للجهة المختصة :

يلتزم المزود وفقا للمادة (14) من القانون فور اكتشافه لعيب في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة أو الانتفاع بالخدمة أن يبلغ الجهة المختصة

بالوزارة والمستهلك بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها، وبسحب السلع المعيبة من السوق فوراً، والإعلان عن ذلك وفقاً لما تحدّده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

8-الالتزام في حالة البيع بالتقسيط :

نصّ المشرع في المادة (15) من القانون على أن يلتزم المزود في حالة بيع السلعة، أو تقديم الخدمة بالتقسيط وقبل التعاقد بتقديم البيانات التالية للمستهلك:

1 - سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة نقداً.

2- سعر بيع السلعة أو تقديم الخدمة بالتقسيط.

3- مدد التقسيط الممكنة.

4- عدد الأقساط عن كل مدة، وقيمة كلّ قسط.

5- التكلفة الإجمالية للبيع بالتقسيط.

6- المبلغ المتعين دفعه مقدماً إن وجد.

وقد ألقت هذه المادة على عاتق المزود في حالة القيام بالبيع بالتقسيط أو تقديم خدمة بالتقسيط -وهو من صور البيع المنتشرة في هذا العصر- فعليه قبل أن يقوم بتقديم بعض البيانات للمستهلك -و ذلك حتى يتحقق الرضا بالتعاقد بشكل تام للمستهلك- يجب أن يُعْلِم المستهلك بتفاصيل البيع بالتقسيط لاحتمال أن تكون بعض التفاصيل خافية عنه، لذا أوجب المشرع على المزود عرض جميع بيانات البيع بالتقسيط على المشتري، حتى يكون على بيّنة من أمره، ويُقدّر بمُنتهى الحرية الإقدام أو الإحجام على هذا النوع من التعاقد.

المبحث الرابع

السياسة العقابية والإجرائية في حماية المستهلك

نتناول في هذا المبحث السياسة العقابية لجرائم حماية المستهلك في المطلب الاول، ونتناول في المطلب الثاني الصلح في جرائم حماية المستهلك، وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول

السياسة العقابية لجرائم حماية المستهلك

نصّ المشرع في قانون حماية المستهلك القطري على عقوبة عامة على كلّ من يُخالف أحكام هذا القانون، حيث نصّ في المادة (18) على أنه " مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر، يعاقب بالحبس مدة لا تجاوز سنتين وبالغرامة التي لا تقل عن خمسة آلاف ريال ولا تجاوز خمسين ألف ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من خالف أي حكم من الأحكام المنصوص عليها في مواد الفصل الثالث من هذا القانون."

أما عن سياسة الإعفاء من العقاب فقد قرّر المشرع إعفاء المعلن من المسؤولية في حال كانت المعلومات التي قام بالإعلان عنها فنية يتعذر عليه التأكد من صحتها، وفي هذا السياق نصت الفقرة الثانية من المادة (18) على التالي: " ويعفى المعلن من المسؤولية متى كانت المعلومات التي تضمنها الإعلان فنية يتعذر عليه التأكد من صحتها، وكان المزود قد أمده بها".

أما فيما يتعلق بتشديد العقوبة : فقد شدّد المشرّع العقوبة في حالة العود، حيث نصّ على أنه "وتضاعف العقوبة في حالة العود، ويعتبر المتهم عائدًا إذا ارتكب جريمة مماثلة خلال

خمس سنوات من تاريخ انتهاء تنفيذ العقوبة المحكوم بها أو انقضائها بمضي المدة.وتعتبر جميع الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون متماثلة بالنسبة لحالات العود."

أما فيما يتعلّق بالمزود الذي لم يُنبّه إلى خطورة استعمال السلعة بشكل ظاهر وترتب على ذلك حدوث أضرار للمستهلك، فتكون العقوبة الغرامة التي لا تقلّ عن خمسة عشر ألف ريال ولا تجاوز مائة ألف ريال.

أما عن الاجراءات التحفظية :

فقد أجاز القانون ضبط المواد المشتبة بها والتحفظ عليها بصفة مؤقتة، حيث تنصّ المادة (25) على أنه " يجوز في حالة وجود أسباب قوية تحمل على الاعتقاد بأن هناك مخالفة للحظر المنصوص عليه في المادة (6) من هذا القانون، ضبط المواد المشتبه فيها، والتحفظ عليها بصفة مؤقتة لدى صاحب الشأن وتحت مسؤوليته. وتؤخذ خمس عينات على الأقل بقصد تحليلها. وتوضع كل عينة داخل حرز تسلم اثنتان منها لصاحب الشأن، ويحرر بذلك محضر يحتوي على جميع الإجراءات التي اتخذت.

ومع عدم الإخلال بحق صاحب الشأن في التقدم إلى المحكمة المختصة بطلب الإفراج عن البضاعة المتحفظ عليها، يفرج عنها بحكم القانون إذا لم يصدر أمر من المحكمة بتأييد التحفظ خلال الثلاثين يوماً التالية ليوم الضبط."

وقد عاقب القانون من خلال نص المادة (19) كلّ من يتصرف بأية طريقة من الطُرق في المواد المتحفظ عليها المنصوص عليها في المادة (25) من هذا القانون، بالحبس مدة لا تجاوز شهرين، أو بالغرامة التي تعادل قيمة البضاعة المتحفظ عليها التي تم التصرف فيها على وجه غير مشروع.

أما فيما يتعلق بالعقوبات الموقعة على الشخص المعنوي :

فقد نصّ القانون في المادة (20) على أنه " يعاقب المسؤول عن الإدارة الفعلية للشخص المعنوي المخالف بذات العقوبة المنصوص عليها في المادتين السابقتين إذا ثبت علمه بالمخالفة، وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوعها. ويكون الشخص المعنوي مسؤولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من غرامات وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به أو باسمه أو لصالحه.

أما عن العقوبات التكميلية :

فقد أجاز القانون في مادة (21) للمحكمة في حالة الحكم بالإدانة في إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون أن تقضي– فضلاً عن العقوبة المقررة– بمُصادرة أو إتلاف السلعة موضوع المخالفة والمواد والأدوات المستخدمة في إنتاجها، وإغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه الجريمة مدة لا تقل عن شهر ولا تجاوز ثلاثة أشهر، وبنشر ملخص الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدتين يوميتين.

و قد قررت محكمة التمييز القطرية في حكم لها بأنه " حيث إنه عن دفاع الطاعنين بعدم بيع وتداول دواجن مغشوشة أو غير صالحة للاستهلاك، فإن الثابت من نص المادة الأولى من القانون رقم (8) لسنة 1990 بشأن تنظيم مراقبة الأغذية الآدمية أن تداول الأغذية يشمل عملية تحضير الأغذية أو تصنيعها أو تعبئتها أو طرحها للبيع، وكان البين من أقوال المتهمين أنهم يقومون بتجهيز الدواجن وتعبئتها وتغليفها ووضع تاريخ الصلاحية عليها، ثم تقوم الشركة ببيعها للمحلات التي تقوم ببيعها للمستهلك، فإن دفاعهم في هذا الشأن لا يكون سديداً، وحيث إنه عن دفاع المتهمين بأن الدجاج غير مغشوش وصالح للاستهلاك الآدمي، فهو مردود أيضاً، ذلك أن المقرر عملاً بنص الفقرة الثانية من المادة الرابعة من القانون سالف الذكر أن الأغذية تعتبر فاسدة أو تالفة أو غير صالحة للاستهلاك إذا انتهت مدة صلاحيتها للاستعمال، كما أن

المقرر عملاً بالمادة السادسة من القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، أن السلعة تعتبر مغشوشة أو فاسدة إذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو كانت غير صالحة للاستعمال أو انتهت فترة صلاحيتها، وأن الثابت من أقوال المتهم الأول والشاهدين... و... أن الدواجن غير مطابقة للمواصفات ومنتهية الصلاحية، فإن دفاع المتهمين في هذا الشأن يضحى غير سديد خليقاً بالرفض، وحيث إنه عن دفاع المتهمين بانتفاء القصد الجنائي في حقهم فإن الثابت من أقوال المتهمين أنهم قاموا بفرز الدجاج المرتجع وتجميده ثم تسييحه وتقطيعه وإعادة توزيعه على الأسواق بعد وضع تاريخ صلاحية غير حقيقي عليه وأن الدجاج بذلك غير مطابق للمواصفات وهو ما تستشف منه المحكمة توافر القصد الجنائي في حقهم ويضحى دفاعهم في هذا الشأن ولا محل له. وحيث إنه عن دفاعهم بشيوع الاتهام فهو دفاع موضوعي لا يستوجب رداً على استقلال ما دام الرد عليه يستفاد ضمناً من أدلة الثبوت التي أوردها الحكم. وحيث إنه لما كان ما تقدم، فإنه يكون قد وقر في يقين المحكمة أن المتهمين في غضون عام 2009:

1- قاموا ببيع وتداول مواد غذائية (دواجن) مغشوشة وغير صالحة للاستهلاك الآدمي مع علمهم بذلك.

2- قاموا ببيع وتداول مواد غذائية (دواجن) غير مطابقة للمواصفات.

3- قاموا بتصنيع وتداول مواد غذائية (دواجن) في أماكن لا تتوافر فيها الاشتراطات الصحية.

4- قاموا بتسييح مواد غذائية مجمدة (دواجن) وبيعها بوصفها أغذية طازجة.

وهو ما يتعين معه معاقبتهم عملاً بمواد الاتهام والمادة (2/234) من قانون الإجراءات الجنائية.

وحيث إنه لما كانت الجرائم التي ارتكبها المتهمون مرتبطة ارتباطاً لا يقبل التجزئة، فإن المحكمة تقضي تبعاً لذلك بمعاقبة المتهمين بالمادة (24) من القانون رقم (8) لسنة 1990 بشأن تنظيم مراقبة الأغذية الآدمية باعتبارها الجريمة الأشد عملاً بالمادة (85) من قانون العقوبات.[89]

المطلب الثاني

إجراءات التصالح في الجرائم الواقعة على المستهلك

إنّ نظام الصلح الجنائي هو نظام قانوني، ويعنى (نزول الهيئة الاجتماعية عن حقها في الدعوى الجنائية مقابل مبلغ التصالح الذي حدده المشرع).

والصلح الجنائي لا يُترك للأفراد تحديده، بل إنّ المشرع هو من يتكفّل بتحديده وبيان أحكامه، وذلك بنصه على التصالح في مواد المخالفات أو في بعض الجنح التي يعاقب عليها القانون، وتنقضي بالتصالح الدعوى الجنائية بدفع مبلغ التصالح. [90]

وقد نصت المادة (22) من قانون حماية المستهلك على التصالح في الجرائم المرتكبة بالمخالفة لأحكام القانون، حيث أجازت للوزير أو من يفوضه التصالح في أيّ من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون، قبل تحريك الدعوى الجنائية أو أثناء نظرها وقبل الفصل فيها بحكم نهائي، وذلك مقابل أداء مبلغ لا يقل عن مثلي الحد الأدنى للغرامة، ولا يجاوز مثلي الحد الأقصى. ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية."

---

[89] محكمة التمييز – الأحكام الجنائية – الطعن رقم 15 لسنة 2012 قضائية بتاريخ 2012-03-05 [تمييز الحكم والتصدي للموضوع].

[90] المستشار / عمرو عيسى الفقي – الوجيز في الصلح والتصالح – دار الكتب القانونية – 2002 – القاهرة – ص 12.

وجدير بالذكر أنّ القانون أوجب تصحيح الأوضاع للمزود المخالف، حيث نصّت المادة (26) على أنه " تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الفئات والمدد اللازمة لتصحيح الأوضاع بما يتلاءم وأحكام هذا القانون.وللوزير في حالة عدم تصحيح الأوضاع بعد انقضاء المدة المحددة وقف المنشأة عن مزاولة نشاطها مدة لا تجاوز عشرة أيام ورفع الأمر إلى المحكمة بشأن غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة."

و يتضح لنا من ذلك، أنّ جرائم حماية المستهلك هي من جرائم الطلب التي تتقيد فيها النيابة العامة في تحريك الدعوى الجنائية من الوزير المختص، والتي يجوز التصالح فيها، ويؤكد هذا المعنى ما قرّرته محكمة التمييز القطرية بقولها : حيث إن المادة (295) من قانون الإجراءات الجنائية بعد أن بينت فقرتها الأولى ولاية محكمة التمييز بالنسبة للطعون وحددت إجراءات نظر موضوع الدعوى أمام محكمة الإعادة نصت في فقرتها الثانية على أن «تلتزم المحكمة المحال إليها الدعوى بحكم التمييز في المسائل التي فصل فيها». لما كان ذلك، وكانت هذه المحكمة – محكمة التمييز – لدى نظرها الطعن رقم (60) لسنة 2013 المرفوع من... ضد النيابة العامة – وهما ذات الخصمين في الطعن الماثل – والذي قضى بتمييز الحكم السابق صدروه من محكمة الاستئناف بتاريخ..... وقد خلص هذا الحكم إلى وجوب تحقق المحكمة من تفويض وزير الاقتصاد والتجارة لمدير إدارة حماية المستهلك في تحريك الدعوى الجنائية عن الجريمة محل الطعن إعمالاً لما توجبه المادة (22) من القانون رقم (8) لسنة 2008 المار ذكره رداً على الدفع بعدم جواز نظر الدعوى الجنائية لعدم صدور إذن كتابي بذلك من الوزير المختص وهو ما كان يوجب على محكمة الإعادة أن تلتزم بتلك المسألة التي فصلت فيها محكمة التمييز وأن تمضي في تحقيق كان عليها أن تسلكه بلوغاً إلى غاية الأمر فيه لا أن تعيد تأييد الحكم المستأنف الذي تجاهل هذا الدفع وسكت عنه ولم يرد عليه مخالفاً بذلك أحكام

القانون. ولا يغير من ذلك النظر أو يقدح فيه أو يؤثر في سلامته ما تذرع به الحكم المطعون فيه بما أضافه في أسبابه المكملة من أن تفويض وزير الاقتصاد والتجارة لمرؤوسيه من ذوي الاختصاص هو تفويض افتراضي باعتبار أن ولايته ولاية عامة، وهو ما لا يصلح رداً على دفع كهذا يؤثر على مسار الدعوى الجنائية فيما يتصل بقبولها من عدمه ولا مجال لافتراض وجود تفويض – مما تنازع الطاعنة في شأنه – بل يجب أن يكون ثبوته فعلياً من الأدلة المستمدة من حقيقة الأوراق إعمالاً لما أوجبته محكمة التمييز، وإذ لم يلتزم الحكم المطعون فيه بذلك فإنه يكون فضلاً عن خطأه في القانون قد شابه الفساد في الاستدلال مما يوجب تمييزه والإعادة. ولا ترى المحكمة إعمال الرخصة المخولة لها بموجب المادة 1/298 من قانون الإجراءات الجنائية بتحديد جلسة لنظر الموضوع والفصل فيه باعتبار أن الطعن مقدم لثاني مرة إذ أن ذلك الإجراء متروك لتقدير المحكمة[91].

[91] محكمة التمييز – الأحكام الجنائية – الطعن رقم 275 لسنة 2013 قضائية بتاريخ 2014-01-20 [تمييز الحكم والإحالة].

الخاتمة

حماية المستهلك واجب على الدولة تجاه جميع أفراد المجتمع، من الافعال غير المشروعة التي يقوم بها التجار، وقد قمنا من خلال البحث بشرح قانون حماية المستهلك في التشريع القطري و الحماية التي يتمتع بها في دولة قطر، وقد تبين لنا من خلال ذلك عدد من النتائج و التوصيات نعرضها فيما يلي:

النتائج

من خلال البحث توصلنا إلى عدة نتائج، نُجملها فيما يلي :

1- إنّ موضوع حماية المستهلك يُعدّ من الموضوعات البالغة الأهمية، ذلك أنّ المستهلك في ظلّ تطور الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها دولة قطر، يحتاج إلى حماية حقيقية أيا كان النظام الاقتصادي الذي تُطبّقه الدولة، ناهيك على أنّ الحاجة لتحقيق هذه الحماية تزداد في ظلّ الأخذ بنظام الاقتصاد الحر وتحرير التجارة.

2- عرّفت المادة الأولى من قانون حماية المستهلك القطري رقم (8) لسنة 2008م المستهلك بأنه " كل من يحصل على سلعة أو خدمة، بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها "[92].

3- عبارة المستهلك، هي في الأصل عبارة اقتصادية وليست قانونية، وقد عرفها بعض الاقتصاديون بأنها كل شخص يشتري سلعا أو خدمات لاستعماله الشخصي أو هو

[92]) المادة الأولى من قانون حماية المستهلك القطري رقم (8) لسنة 2008م

الشخص الذي يحوز ملكية السلعة، وليس من أجل التصنيع ويعني أنها لا تنتقل من يده إلى يد شخص آخر بعده..

4- إنّ الشريعة الإسلامية لم تهمل موضوع حماية المستهلك، فقد ورد اصطلاح الحسبة في الشريعة الإسلامية؛ ويعني ذلك قيام ولي الأمر، أو من يعهد إليه ولي الأمر بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في مختلف المجالات. ومن أهمّ وظائف الحسبة الرقابة على الأسعار وتحديدها، ومنع الاحتكار، وقمع الغش، وتطفيف المكيال والميزان.

5- حرصت دول مجلس التعاون الخليجي في إطار اهتمامها بالإنسان الخليجي إلى إنشاء الإدارات والمؤسسات المعنية بحماية المستهلك، وسنت القوانين والتشريعات، وشجعت على قيام جمعيات المجتمع المدني المعنية بحماية المستهلك. وإيمانا منها بتكامل الأدوار على المستوى العالمي والمحلي، ساهمت في صياغة حقوق المستهلك التي اعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة بناء على ما أقرّه الإتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك.

6- أصدرت دولة قطر العديد من القوانين التي تهتمّ بحماية المستهلك، منها: قانون العلامات والبيانات التجارية، وقانون تسعير الأدوية الطبية والمستحضرات الصيدلية ومراقبة أسعارها، وقانون نظام المواصفات والمقاييس، وقانون قمع الغش في المُعاملات التجارية، وقانون الرقابة على المعادن الثمينة وفحصها ودمغها، وقانون مُراقبة الأغذية الآدمية، وقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، وأخيرا قانون حماية المستهلك رقم (18) لسنة 2008.

7- تتمثل حقوق المستهلك في حقه في الأمان، ذلك أنّ للمستهلك الحقّ في الحماية من المنتجات وعمليات الإنتاج، والخدمات التي تشكّل ضررا على صحّته وسلامته.

وللمستهلك أيضا الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة. وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون هذه الحقوق بما يتوافق والمبادئ والقيم العامة التي تحكمها قواعد الدين والأخلاق.

8- كفل قانون حماية المستهلك القطري الحرية في مُمارسة النشاط الاقتصادي للجميع على ألاّ يكون هناك إخلال بالحقوق المدنية والإجرائية، وهذه الحقوق أقرتها الأمم المتحدة والتزمت بها دولة قطر، ومن هذه الحقوق المنصوص عليها:الحقّ في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة في المعرفة، والحقّ في إعلام المستهلك بحقوقه ومصالحه المشروعة، والحقّ في رفع الدعاوي القضائية.

9- ألزم القانون المزود بالعديد من الالتزامات في مواجهة المستهلك، والتي تناولها قانون حماية المستهلك رقم (8) لسنة 2008، وقد تمّ تقسيمها من خلال البحث إلى ثلاثة التزامات رئيسية: أولها، هو التزام المورد بأن يحصل المستهك على سلع وخدمات مطابقة للمواصفات. وثانيها، التزامات المورد بتقديم الحماية الفنية والمهنية للمستهلك. وثالثها، التزامات المزود التي تشكل ضمانات حماية المستهلك.

10- تضمّن قانون حماية المستهلك القطري العديد من الضمانات، الغرض منها حماية المستهلك، وهي تُشكّل في ذاتها إلتزامات على عاتق المزود.

11- بالإضافة إلى الحماية المدنية التي يُوفّرها القانون المدني للمستهلك من حيث ضمان العيوب الخفية وضمان التعرض والاستحقاق، فإنّ قانون حماية المستهلك نصّ على مسؤولية إضافية على المزود تجاة المستهلك، حيث يُسْأل المزوّد عن الضرر الناجم عن استخدام السلعة واستهلاكها، كما يسأل عن عدم توفير قطع الغيار للسلع

المعمرة خلال فترة زمنية محددة، وعن عدم توفير الضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك.

12- نصّ المشرع في قانون حماية المستهلك القطري على عقوبة عامة على كلّ من يُخالف أحكام القانون، وشدّد العقاب في حالة العود، وأعفى المعلن من المسؤولية في حال كون المعلومات التي قام بالإعلان عنها فنية يتعذّر عليه التأكد من صحتها. وأجاز القانون ضبط المواد المشتبة بها والتحفظ عليها بصفة مؤقتة.

13- نصّ القانون على عقوبة الشخص المعنوي الذي يُخالف القانون بمُعاقبة المسؤول عن الإدارة الفعلية للشخص المعنوي المُخالف بذات العقوبة المنصوص في القانون إذا ثبت علمه بالمُخالفة، وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوعها.

14- نص قانون حماية المستهلك على التصالح في الجرائم المرتكبة بالمخالفة لأحكام القانون، ويترتّب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية.

15- يجب لتحريك الدعوى الجنائية في الجرائم المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك التقيّد بطلب تحريك الدعوى من وزير الاقتصاد والتجارة.

التوصيات

من خلال ما تقدّم من نتائج، فإنّنا نوصي بما يلي :

1- إنّ حماية المستهلك تتطلّب نشر الوعي وثقافة حماية المستهلك بين أفراد المجتمع حتى يعلم المستهلك بحقوقه ويطالب بها، فعدم العلم يؤدي إلى عدم الحصول على الحق نظرا للجهل به. لذا نرى بضرورة تكثيف الحملات الإعلانية والدعائية، خاصة في أماكن التسوق لتعريف المستهلك بحقوقه المختلفة، حتى يطالب بها المورد أو البائع أو المنتج.

2- تدريس مبادئ حماية المستهلك في المدارس والمعاهد التعليمية لنشر الوعي الثقافي عند المستهلكين، وغرس هذه المبادئ لدى الطلاب في المدارس لتنشأتهم عليها، ويكون لها أكبر الأثر.

3- نقترح إصدار أداة تشريعية في دولة قطر بشأن إنشاء الجمعيات الاهلية الخاصة، حيث لا توجد في دولة قطر جمعيات لحماية المستهلك، وهي موجودة في بعض الدول الأخرى وتقوم بدور فعال في نطاق حماية المستهلك والدفاع عن مصالحه، وندعو من خلال هذا البحث إلى إنشاء مثل هذا النوع من الجمعيات للقيام بدورها المنوط بها في المجتمع القطري، لنشر الوعي بحقوق المستهلك والدفاع عن مصالحه وحقوقه.

4- نوصي بالتدخل التشريعي لتعديل قانون حماية المستهلك وكذلك القوانين الاخري مثل المنافسة غير المشروعة والمارسة الاحتكارية، وقوانين محاربة الغش التجاري، لتحقيق المزيد من الحماية للمستهلك، خاصة مع وجود التجارة الالكترونية .

5-نوصي بالتدخل التشريعي لوضع قواعد متخصصة بحماية المستهلك المتعاقد الكترونيا وعدم الاكتفاء بما هو منصوص عليه في قانون المعاملات الالكترونية الصادر في 2010 نظرا لخصوصية حماية المستهلك في مواجهة المزود في عقود التجارة الالكترونية

المراجع

المراجع العامة :

- أحمد شوقي عبد الرحمن، ضمان العيوب الخفية في بيوع السيارات، المطبعة العربية الحديثة، 1983.
- أحمد أبو إسماعيل، أصول الاقتصاد، دار النهضة العربية، القاهرة، 1985.
- احمد إبراهيم حسن – تاريخ النظم القانونية والاجتماعية – الدار الجامعية – 2001م
- الأمام / احمد بن محمد بن على الفيومي – المصباح المنير في غريب الشرح الكبير للرافعي – بدون سنة نشر – مطبعة مصطفي البابى الحلبي – الجزء الأول.
- المنجد في اللغة والإعلام – دار الشرق – بيروت – الطبعة 17 – 1982م.
- ابن منظور – لسان العرب – الجزء السادس.
- حسين حسين شحاتة – القيم التربوية والضوابط الشرعية للسلوك الاستهلاكي الإسلامي – بحث مقدم إلى ندوة التربية الاقتصادية والإنمائية في الإسلام – 26 – 27 يوليو 2002م – كلية التجارة جامعة الأزهر – القاهرة
- عكاشة محمد عبد العال والدكتور / طارق المجذوب "مؤلف مشترك" – تاريخ النظم القانونية والاجتماعية – الدار الجامعية – 2000م
- عمرو عيسى الفقي – الوجيز في الصلح والتصالح – دار الكتب القانونية – 2002 – القاهرة
- طارق المجذوب – تاريخ النظم القانونية والاجتماعية – دار المطبوعات الجامعية – 1997م
- مالك بن انس الاصبحي – موطأ مالك – تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي – دار إحياء التراث – مصر – بدون تاريخ – الجزء الثاني.

- محمد بن أبى بكر بن عبد القادر الرازي – مختار الصحاح – دار نهضة مصر للطبع والنشر – بدون سنة نشر.
- محمد بن إدريس الشافعي – الأم – دار المعارف – 1410 هـ – الجزء الثامن.
- محمد علي صالح ميران، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار الفكر والقانون، طبعة 2019م.
- ميرفت عبد المنعم صادق – الحماية الجنائية للمستهلك – بدون ناشر – القاهرة – 1999م
- يحي بن شرف النووي – المجموع شرح المهذب – المطبعة المنبرية – بدون تاريخ نشر – الجزء العاشر.

المراجع المتخصصة :

- احمد جامع – مؤتمر حماية المستهلك بين الشريعة والقانون الذي نظمته جامعة عين شمس بمحافظة بور سعيد – عام 1995م
- السيد خليل هيكل – القانون الإداري للاستهلاك في سبيل حماية المستهلك – دار النهضة العربية – 1989م.
- احمد محمد محمود خلف – الحماية الجنائية للمستهلك – دار الجامعة الجديدة – 2008م
- أحمد عبد العال ابو قرين، نحو قانون لحماية المستهلك، طبعة جامعة الملك سعود 1414هـ، 1993، ص 3. 1
- حسن عبد الباسط جميعي – الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك – دار النهضة العربية – القاهرة – 1996م.
- سه نكه ر على رسول ، حماية المستهلك وأحكامه ، دار الفكر الجامعي ، الطبعة الاولي ، 2016 م .
- على سكيكر – شرح قانون حماية المستهلك – دار الجامعيين للطباعة – 2007م

- عمر محمد عبد الباقي – الحماية العقدية للمستهلك "دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون" – منشأة المعارف – الإسكندرية – الطبعة الثانية – 2008م
- غازي بن فهد بن غازي المزيني ، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية ، دار الكتاب الجامعي ، 2018 م
- رمضان على السيد الشرنباصى – حماية المستهلك في الفقه الإسلامي "دراسة مقارنة" – دار الجامعة الجديدة – 2004م
- قدري عبد الفتاح الشهاوي – شرح قانون حماية المستهلك – المركز القومي للإصدارات القانونية – 2006م
- مراد عابد محمد شريف ، حماية المستهلك وضمان التجارة الحرة ، المركز القومي للأصدارات القانونية ، 2019 م.

الاحكام القضائية :

- محكمة التمييز – الأحكام الجنائية – الطعن رقم 15 لسنة 2012 قضائية بتاريخ 3/5/ 2012م
- محكمة التمييز – الأحكام الجنائية – الطعن رقم 58 لسنة 2011 قضائية بتاريخ 16-05-2011
- محكمة التمييز – الأحكام الجنائية – الطعن رقم 145 لسنة 2016 قضائية بتاريخ 19-12-2016
- محكمة التمييز – الأحكام الجنائية – الطعن رقم 275 لسنة 2013 قضائية بتاريخ 20-01-2014.

المراجع الالكترونية :

- namaa@iolteam.comwww.