ندوة (الحماية القانونية للمستهلك)

المنعقدة في بيت الحكمة / يوم الاربعاء المصادف ٢٠١٥/٤/٢٩

اقام بيت الحكمة/ قسم الدراسات القانونية ندوة علمية بعنوان (الحماية القانونية للمستهلك) وذلك بتاريخ ٢٠١٥/٤/٢٩ وترأست الجلسة الدكتورة حنان القيسي المشرف على قسم الدراسات القانونية وكان مقررا للجلسة السيد محمد غانم وتم مناقشة المواضيع المتعلقة بقانون حماية المستهلك ببحوث قيمة مقدمة من قبل السيدات والسادة المدرجة اسمائهم ادناه:

١- د. امل كاظم (نطاق تطبيق القانون من حيث الاشخاص)

٢- د.اكرم فاضل سعيد (نطاق من حيث الموضوع)

٣- د. صدام فيصل (تقويم الحماية القانونية لحقوق المستهلك)

٤- د.فاروق ابراهيم (التقييم القانوني لواجبات المهني)

٥- د.سعد حسين (حماية المستهلك من الاعلان المضلل)

٦- د. سليمان براك (حماية المستهلك من الشروط التعسفية)

ابتدأت الندوة بترحيب حار من رئيسة الجلسة د.حنان القيسي بالسيدات والسادة الحضور ، وبمقدمة تعريفية عن قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة (٢٠١٠) مشيرة الى حداثة هذا المفهوم في المجتمع العراقي والنظم القانونية القانونية السائدة فيه، ومامثله تشريع هذا القانون من خطوة متقدمة في بناء الانسان العراقي وتقديم افضل السلع والخدمات له ، ورغم تلك الخطوة الجريئة فقد شاب بعض مفردات القانون بعض الغموض والقصور ، ولم يصار الى تطبيقه عمليا على ارض الواقع، ولعل عدم تشكيل مجلس حماية المستهلك لغاية الان من احد ابرز الاستفسارات التي يثور التساؤل بصددها، ودعت د. حنان القيسي السيدات والسادة الحضور لمناقشة بنائه لاحكام هذا القانون بغية الوصول الى توصيات مفيدة قابلة للتطبيق الهدف منها تطوير قانون حماية المستهلك عن طريق الوقوف على مكامن القصور وتقديم المعالجات المناسبة ، بالاضافة الى الاستعانة بالمبادئ والافكار التي وردت في القوانين المقارنة وفي الدول العربية التي تقارب البيئة الاستهلاكية العراقية. وعلى ان ترفع تلك الحلول والتوصيات الى الجهات المختصة لغرض ادراجها ضمن البرنامج الحكومي للعام ٢٠١٥.

وتقدم الباحثين، الباحثة الدكتور امل كاظم من كلية القانون/ الجامعة المستنصرية وطرحت بحثها الموسوم (نطاق تطبيق القانون من حيث الاشخاص) ، حيث اشارت الى التعاريف التي اوردها قانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة (٢٠١٠) ضمن احكام المادة (١) منه وبالذات تحديد مفهوم المستهلك والتصورات التي قد ترد على هذا المفهوم ومنها الجدل بصدد شمول المهني ضمن مفهوم المستهلك من عدمه، وبصدد التعريف الوارد في الفقرة الخامسة منه وما لذلك التعريف

من ايجابيات وسلبيات، واهمية ايراد مثل هذا التعريف، واول الايجابيات هو النص على الشخص الطبيعي والمعنوي بدون التفرقة بينهما وسواء من اشخاص القانون الخاص او العام، ماداما يقدمان السلعة والخدمة للمستهلك، والايجابية الثانية هي استخدام مصطلح التزود وهو مصطلح واسع ليشمل مختلف انواع التصرفات القانونية، والايجابية الثالث هو عدم ربط محل عقد الاستهلاك بالأشياء المادية الملموسة، فهي ترد على الخدمات والسلع.

ويؤخذ على المشرع العراقي استخدامه تعبير (بقصد الافادة منها) لان عملية الافادة لاتضبط بقاعدة معينة لما لها من سعة في المعنى، بالاضافة الى ان المشرع العراقي خلط بين مفهوم المستهلك والمهني، وتدعو الباحثة توخي الدقة في استخدام هذا المصطلح لتحديد المقصود منه بشكل واضح، وتدعو الى تعديل تشريعي لهذا التعريف ليكون (كل شخص طبيعي او معنوي يزود بسلعة او خدمات لاغراض شخصة او عائلية او مهنية خارج اطار تخصصه ومهنته). هذا من جهة ومن جهة اخرى استخدم المشرع العراقي مصطلح المجهز في حين استخدمت التشريعات العربية مصطلحات اخرى مثل المهني، وعالجت الباحثة التعداد الوارد في نهاية الفقرة السادسة من هذه المادة وانتهت بتقديم توصيات ومعالجات مهمة.

وعالج الدكتور اكرم فاضل سعيد من كلية الحقوق/ جامعة النهرين موضوع (نطاق القانون من حيث الموضوع) واستهل كلامه بتعريف السلعة وماهيتها واشكالها ويتفصيل دقيق جدا وما يخرج من هذا المفهوم مثل البرامجيات الالكترونية وقواعد البيانات واسباب عدم شمولها بقانون حماية المستهلمك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠، وانتقل الى تعريف الخدمة ومفهومها وتتضمنه من امور، ومن يقدمها واورد الامثلة المناسبة لايضاح الافكار والقواعد التي عالجها الباحث في بحثه، ومن ثم عالج ضرورة تقسيم الخدمات الى نوعين الاول خدمات مستقلة ووضح الباحث مفهومها وسبب تسميتها بالمستقلة، وجاء الباحث بامثلة على هذا النوع، والنوع الثاني خدمات اخرى غير مستقلة (تابعة) وهي خدمات كثير ومهمة وبين الباحث عددا كبيرا من الامثلة المتعلقة بهذا النوع ، وعرج في سياق هذا التصنيف الى موضوع التوقيع الالكتروني باعتباره خدمة تقدم للافراد من قبل شركات وجهات متخصصة.

وبين اتجاه المشرع العراقي في تحديد الطرف القوي والطرف الضعيف في عقود الاستهلاك، وتبنى فكرة اعتبار المستهلك مهني عند ممارسته لنشاطات اخرى لا تتعلق بنشاطه المهني فهو في نشاطه المهني يعتبر مهنيا ام في غير ذلك النشاط فيجب اعتباره مستهلك لتوفر ذات العلة المتوفرة في المستهلك الاعتيادي، لذا يجب ان تتم حمايته كما يحمي القانون المستهلك الاعتيادي. وقدم الباحث امثلة تدعم الاتجاه الذي يذهب اليه، هذا مايتعلق بالشق الاول ، اما بصدد الشق الثاني فقد بين الباحث ان المشرع العراقي لجاء الى حماية المستهلك بامكانية ارجاع السلعة الى المهني ولم يبين القانون معنى الرجوع وهل هناك فرق بين الرجوع وبين العدول وهل يعتبر ذلك فسخا للعقد ام اقالة ام عدولا عنه وغيرها من التساؤلات المهمة ذات الصلة بهذا الموضوع ، ويذهب الباحث الى ان القانون لم يوفر الحماية الكافية وذلك بان احال المستهلك الى المحكمة للحصول على التعويض بسبب الاضرار التي تحصل له من جراء السلعة ذاتها او استخدام تلك

السلعة وقد اجرى الباحث مقارنة بين قيمة السلعة وما يحصل من ضرر من جرائها وبين اجراءات التقاضي الطويلة والمكلفة والمرهقة وقد لاتاتي النتيجة لصالح المستهلك ،ويقترح الباحث في معالجة ذلك بانشاء جهاز خاص لتوفير حماية افضل للمستهلك بدلا من اللجوء الى المحاكم وإجراءاتها. وقدم الباحث في نهاية بحثه حلولا ومعالجات وتوصيات مهمة بصدد تطوير وتحديث قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠.

وبصدد تقويم الحماية القانونية لحقوق المستهلك ، قدم الباحث الدكتور صدام فيصل من كلية القانون في الفلوجة بحثه الموسوم (تقويم الحماية القانونية لحقوق المستهلك)، وطرح تفاصيل مهمة وموضوعية في مجال تقويم الحماية القانونية لحقوق المستهلك عن طريق عرض القواعد الاساسية التي اعتمدها التوجه الاوربي لحماية المستهلك الصادر في ١٠/ ١٩٨٤/٩، باعتبارها من اهم الضمانات التي يجب ان يوفرها اي تشريع لحماية المستهلك، حيث قام الباحث بعرض تفصيلي لتلك القواعد ومن ثم اجراء مقارنة بينها وبين منهج المشرع العراقي في قانون حماية المستهلك لبيان درجة توفير تلك الضمانات في قانون حماية المستهلك العراقي.

ووصل الى نتيجة مفادها ان المشرع العراقي وان كان قد خطى باصداره قانون حماية المستهلك خطوة كبيرة الى الامام لتوفير الحماية المناسبة للمستهلك ولمواكبة التشريعات الدولية والعربية في مجال حماية المستهلك الا ان قانون حماية المستهلك في العراق لم يوفر كل تلك الضمانات وان كان ما وفره منها يعد في مجال الحد الادني من تلك الضمانات ودعى الباحث في ختام بحثه العمل على تطوير قانون حماية المستهلك وتطويره ليوفر الضمانات العامة لحقوق المستهلك ومواكبة التشريعات الحديثة في هذا المجال ومنها القانون اللبناني لحماية المستهلك، وقدم الباحث توصيات ومعالجات مهمة في هذا الصدد.

وعالج الباحث الدكتور فاروق ابراهيم من كلية القانون/ الجامعة المستنصرية موضوع (التقييم القانوني لواجبات المهني)، وابتدأ بالاشارة الى ان قواعد القانون التقليدية كتلك الموجود في القانون المدني قاصرة وغير كافية عن تقديم الحماية الحقيقية للمستهلك لكونها قواعد قديمة مستوحاة من القانون المدني الفرنسي وهو واحد من اقدم القوانين المدنية النافذة لغاية الان، لذا وجدت الحاجة ملحة لاصدار قوانين وتشريعات خاصة تقدم الحماية للمستهلك.

ومن ثم تناول الواجبات التي يفترض بالمهني او المجهز الالتزام بها والقيام بها لصالح المستهلك وقام بتعداد تلك الواجبات والاهمية التي تترتب على القيام بها، مراعاة للطرف الضعيف في العلاقة العقدية الا وهو المستهلك، مثل واجبات الالتزام بالاعلام من حيث ضرورة تقديم البيانات والمعلومات الكافية عن السلعة المقدمة والالتزام ببيان العناصر الضرورية في العقد، ويضمن الوضوح والكفاية والصدق ،والالتزام الاخر هو الالتزام بتقديم خدمة او سلعة تتوفر فيها المواصفات المعتمدة ، والالتزام الاخر هو الالتزامات المهنية والتي يفرضها قانون حماية المستهلك وبذات الوقت تفرضها على المهني قواعد السلوك المهني لمهنته .

وقدم الباحث الدكتور سعد حسين من كلية قانون الفلوجة بحثه الموسوم (حماية المستهلك من الاعلان المضلل) وهو احد الجوانب المهمة في موضوع حماية المستهلك واحد اهم مسوغات تشريع قوانين حماية المستهلك، وقدم لبحثه بعرض مهم لتعريف الاعلان التجاري باعتباره اهم عناصر النشاط التجاري يهدف الى تعريف جمهور المستهلكين بالسلع والخدمات المقدمة لهم باظهار محاسنها ومزاياها باية وسيلة من الوسائل بهدف التاثير النفسي على المستهلك بقصد دفعهم الى اقتنائها اي دفعهم للتعاقد، بهدف تحقيق الربح، ومن ثم تناول عناصر الاعلان التجاري والتي تتضمن عناصر مادي يتمثل بالوسائل الى تقدم المعلومات للجمهور مثل الصحف والمجلات واللافتات الاعلانات وغيرها مثل الراديو والتلفزيون والانترنيت. والعنصر الثاني هو العنصر المعنوي ويتمثل بقصد الترويج للمنتجات والخدمات لتشجيع المستهلكين على شرائها بقصد تحقيق الربح، وقدم ايضا تعريف للاعلان التجاري المضلل وفق احكام المادة (٢) من التوجه الاوربي لحماية المستهلك الصادر في ١٩٨٤/٩/١٠.

وبين الباحث وجود معيارين لتقدير موضوع التضليل من قبل القاضي وهما المعيار الشخصي والمعيار الموضوعي ، وتناول الباحث ايضا اساليب التضليل في الاعلان التجاري والتي تتسع لكافة العناصر الا ان الفقه قدم قام بتقسيمها الى مجموعتين الاول تمثل عناصر ذاتية في السلعة او الخدمة والثانية تمثل عناصر خارجة عن السلعة او الخدمة، وتساءل الباحث هل حمى قانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة ٢٠١٠ المستهلك من الاعلان المضلل، وهل هذه الحماية فعالة، وقام الباحث في معرض الاجابة عن هذا التساؤل بعرض للمواد القانونية في قانون حماية المستهلك العراقي ذات الصلة، وتبين ان هذا القانون لم يبين الجزاء المدني في حالة انتهاك بطريق الاعلان المضلل، وبين وجوب توفير الحماية في هذا الصدد على مرحلتين الاولى قبل التعاقد والثانية بعد التعاقد، وقدم الباحث في بحثه خلاصة تضمنت اربعة مقومات اساسية لحماية المستهلك ، وقام باجراء تقييم لقانون حماية المستهلك تبين فيه ان هذا القانون بحاجة الى صياغة ادق ووضوح اكبر ودعى الى الاطلاع على القوانين العربية ذات الصلة ومنه القانون المصري ، وتوصل الباحث الى توصيتين مهمتين في نهاية بحثه الاول تدعو الى تفعيل قانون حماية المستهلك والاسراع في تشكيل مجلس حماية المستهلك باعتباره احد اهم وسائل تفعيل قانون حماية المستهلك، والتوصية الثانية هي زيادة مبلغ الغرامات المفروضة بموجب هذا القانون لتوفر رادعا بوجه المتجاوزين على هذا القانون.

واخيرا قدم الباحث الدكتور سليمان براك شرحا لبحثه الموسوم (حماية المستهلك من الشروط التعسفية)، واشار في بداية حديثه الى ملاحظتين تتعلق بالمهني او المجهز وهو شخص يمارس نشاط تجاريا مشروع بقصد الربح وجاء القانون متعاطفا مع المستهلك بقصد حمايته، ويفهم من المادة ٢ من القانون ومن الاسباب الموجبة له ان المجهز او المهني لايستحق الاحترام وخاصة العبارة الواردة في الاسباب الموجبة (يهدف هذا القانون لحماية المستهلك من ممارسات غير مشروعة) وهذا ليس مجال هذا القانون فهناك قوانين خاصة تتعلق بضبط الانشطة غير المشروعة الاقتصادية والصناعية والتجارية في البلد وتقرر جزاءات على مخلفتها وتناول في الملاحظة الثانية ايضا الاسباب الموجبة لقانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠، من

حيث الاشارة الى الحفاظ على صحتهم وسلامتهم دون باقي الامور المهمة الاخرى مثل الاضرار المادية التي تصيب المستهلك.

واشار الباحث الى سعة المستهلك والمجهز الواردة في هذا القانون ، واصبحت كل العقود او معظمها تحت هذا القانون دون غيرها من القوانين مثل القانون مدني، ولم يرد ذكر في قانون حماية المستهلك لموضوع مهم هو الشروط التعسفية وهو عنصر مهم في القوانين المقارنة في مجال حماية المستهلك، لعدم امكانية الغائه بموجب القواعد العامة وضرورة اصدار تشريعات تعالج هذا الموضوع ومن ضمنها قوانين حماية المستهلك ثم اورد الباحث تعريفا للشروط التعسفية باعتبارها شروط توفر مزايا مبالغ فيها لصالح الطرف القوي على حساب الطرف الضعيف، فيستغل الطرف القوي مركز الاقتصادي باملاء شروطه على الطرف الضعيف فيلحق به ضرر، من خلال تخفيف مسؤوليات الطرف القوي حيث عدد الباحث صورا مهمة لهذا التخفيف، وبين الباحث امكانية قياس هذا الشرط التعسفي في التعاقدات ذات الصلة بالموضوع، وهو موضوع ليس بالبسيط الهين ، لذا لجاء الفقه الى طرح معيار شخصي، ومعيار موضوعي، وتجاه النقد الذي وجه الى هذه المعايير.

انتهجت قوانين حماية المستهلك طريقا اخر وذلك بالنص على قاعدة عامة تحكم الشروط التعسفية ومن ثم ايراد تلك الشروط بفقرات متتابعة لبيان ماهيتها، وحكم تلك الشروط كانها لم تكن موجودة او كانها لم ترد اصلا، اما اذا وردت شروط اخرى لم يرد ذكرها في القانون فيفترض فيها التعسف مالم يثبت المهني او المجهز عدم كونه شرطا تعسفيا، وفي حالات اخرى ترد شروط تعسفية تعطي القوانين المقارنة لجمعيات حماية المستهلك في اقامة الدعوى ضد المهني في حالات وجود شروط تعسفية والقرار او الحكم القضائي الصادر فيها يطبق على كافة الحالات المماثلة، وخلص الباحث الى عدم معالجة المشرع العراقي في قانون حماية حقوق المستهلك لموضوع الشروط التعسفية وعدم امكانية اللجوء للقواعد العامة في هذا الموضوع وخاصة عقود الاذعان لانها قواعد استثنائية لايجوز التوسع فيها.

واختتمت الندوة بتقديم التوصيات الملائمة على امل اعتمادها من الجهات المختصة بالاضافة الى تقديم الشكر الجزيل لبيت الحكمة والقائمين عليه ولكل من ساهم في انجاح هذه الندوة من الموظفين والعاملين فيه.