التزام المحترف
بتزويد المستهلك بالمعلومات

دراسة في القانونين الفرنسي والإماراتي

دكتور
عدنان سرحان
أستاذ القانون المدني المشارك
رئيس قسم القانون الخاص
كلية القانون – جامعة الشارقة

بسم الله الرحمن الرحيم

تقديم :

عمل التشريع والقضاء، تقليدياً، على حماية العاقد من مختلف أشكال اختلال التوازن في العقود التبادلية. اختلال في توازن رضا العاقدين ، الذي يشكل قطب الرحى في التصرفات القانونية ، بتقرير ضوابط للأهلية وعيوب الرضا ، واختلال في توازن مكنة العاقد في الاختيار ، من خلال السماح للقضاء في التدخل لتعديل أو إلغاء الشروط التعسفية في عقود الإذعان ، واختلال في التوازن الاقتصادي ، بفرض الحق في التدخل لصالح المدين في العقود متراخية التنفيذ ، رفعاً للخسارة الفادحة التي يمكن أن يتعرض لها إثر ظرف طارىء ، بحسب ما اصطلح عليه (نظرية الظروف الطارئة) .

على أن ظروف الحياة المدنية الجديدة ، التي إزدادت وتعقدت فيها أشكال السلع والخدمات، قد كشفت عن نمط جديد من عدم التوازن العقدي ، أطلق عليه (اختلال التوازن المعرفي) ، بين محترف يعرفّ ، أو يفترض فيه المعرفة ، لأن بامكانه ويجب عليه أن يعرف كل ما هو مهم بشأن ما يعرضه من سلع أو يقدمه من خدمات ، ومستهلك جاهل بالسلع والخدمات التي يطلبها ، لا يفترض فيه العلم ، ولم يقصر في جهله الذي لا حيلة له فيه لخروجه عن إمكانياته وتخصصه ودرايته ، فيكون بذلك في غالب الأحيان غير قادر على الإحاطة بالسلع والخدمات المعروضة في السوق على نحو يسمح له بالمقارنة بينها واختيار أحسنها جودة وسعراً .

ولأن القاعدة التقليدية تقضي بعدم إلزام المتعاقد بأن يزود شريكه بالمعلومات المتعلقة بالعقد ، إذ أن على كل شخص أن يطلب العلم بنفسه ويستعلم عما هو ضروري لكمال رضاه بالعقد ومحله ، فقد وجد القضاء ، ومن بعده المشرع ، في غمرة موجة حماية المستهلك التي غزت الدول الصناعية في النصف الثاني من القرن الماضي ، والمدفوعة بحاجة التكتلات السياسية إلى كسب رضا الجذع الانتخابي الذي يشكل المستهلكون قاعدته العريضة، من الضروري أن يحصل المستهلك على ذلك القدر من المعلومات التي من شأنها أن تمكنه من إصدار رضاه الحر والمستنير بالعقد .

إضافة إلى ما تقدم ، فإن إحاطة المستهلك بالمعلومات الكافية عن السلع والخدمات المعروضة يشكل عاملاً من عوامل شفافية السوق ، الذي ينعكس إيجابياً على المنافسة . ذلك أن المستهلك الأحسن معرفة بالسلع والخدمات هو المستهلك الأكثر قدرة على الاختيار بين

المعروض منها، وسيتجه بالتأكيد نحو الأفضل بينها صنفاً وسعراً. ومثل هذه المنافسة تشكل عاملاً مهماً للتقدم الاقتصادي.

وكان من أبرز حلقات ضمان حق المستهلك بالحصول على المعلومات[1] ، خلق إلتزام بالإعلام في ذمة المحترف، التزام عام أولاً (المبحث الأول) ، ثم جملة التزامات متخصصة ببعض المعلومات (المبحث الثاني) . وهذا ما نريد بحثه في هذه الورقة التي تتصدى لهذا الالتزام في القانونين الفرنسي والإماراتي ، الأمر الذي يعني أن يستبعد من نطاقها جميع المعلومات الإختيارية التي يتطوع المحترف بتزويد المستهلك بها ، وكذلك المعلومات التي يحصل عليها المستهلك من جهات أخرى غير المحترف ، كالمؤسسات الرسمية وجمعيات حماية المستهلك[2] ، راجين من الله العون والسداد إنه نعم المولى ونعم النصير .

---

[1] وقد صرحت بوجود هذا الحق المادة (٨) من اللائحة التنفيذية للقانون الإتحادي رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك في دولة الإمارات العربية ، والتي أقرها مجلس الوزراء بموجب قراره رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٧ ، عندما عدت فقرتها الثانية من حقوق المستهلك (الحق في تزويده بالحقائق التي تساعده على الشراء والاستهلاك السليم) .

[2] وأقرت اللائحة التنفيذية أعلاه حق المستهلك في هذه المعلومات في الفقرة السابعة من المادة ذاتها بقولها : (الحق في التثقيف وفي اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات ، وأن يكون مدركاً لحقوقه الأساسية ومسؤولية وكيفية استخدامها من خلال برامج التوعية المستدامة) .

المبحث الأول

الالتزام العام بالإعلام

المحترف، منتجاً كان أم بائعاً أم مقدماً للخدمة [1] ، يعد بهذا المركز الأكثر قدرة والأفضل وضعاً لتزويد المستهلك بالمعلومات عن السلع والخدمات التي يتعامل بها ، كما أنه ينفرد أحياناً بتحديد أسعارها .

كما أن من مصلحة المحترف أن يعلن عن بضاعته بأجمل الصور والعبارات التي تظهر محاسنها وتغض الطرف عن عيوبها ، التي لو علمها المستهلك لامتنع عن التعاقد . عليه كما يحق للمحترف الدعاية لبضاعته والإعلان عنها ، يكون من الواجب عليه ، حماية للمستهلك، أن يقدم له إعلاماً حقيقياً وموضوعياً ، يخفف الأثر السلبي للدعاية التي ينحصر هدفها في جذب العملاء وليس إعلامهم [2].

لذلك عملت النظم القانونية المختلفة على جسر الهوة بين معلومات المستهلك والمحترف، واستخدمت لذلك وسائل عديدة، منها ما يوفر حماية سلبية [3] ، كمنع الدعاية الكاذبة والمضللة للسلع والخدمات، ومنها ما يوفر حماية إيجابية عن طريق تزويد المستهلك بالمعلومات . وكان التطور الأهم في هذا المجال ، الإبداع القضائي المتمثل بالالتزام الذي يوقع المحترف في دائرة المساءلة إن لم يزود عميله بمعلومات واضحة مفهومة وكاملة تسمح له بإصدار رضاء تام ومستنير بالعقد.

وهذا الإلتزام يتفرع إلى فرعين ، فمنه ما يسبق التعاقد ويهدف إلى حماية كل الزبائن المحتملين للمدين به ، ومنه ما يرتبه العقد المبرم بين المحترف والمستهلك بهدف حماية الأخير ، ونرى ذلك في مطلبين مستقلين :

---

(1) أطلقت المادة الأولى من القانون الإتحادي رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦ بشأن حماية المستهلك في دولة الإمارات على المحترف في علاقته بالمستهلك مسمى المزود، وعرفته بأنه : (كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم الخدمة أو المعلومات أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها) . وفي تحديد مفهوم المحترف والمستهلك ، أنظر بحثنا ، المهني ، المفهوم والنظام القانوني ، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والإقتصادية ، جامعة الإسكندرية ، ع ١ ، ٢٠٠٣.

(2) J. Calais – Auloy et F. . Steinmetz ، Droit de la consommation ، Précis ، Éd. DALLOZ . 5e éd.2000، p. 49 ، J. GHESTIN ، Conformists et garantie dans la vente .LGDJ ، 1983 ، p. 117 .. وانظر أيضا ، محمد بودالي ، حماية المستهلك في القانون المقارن ، دار الكتاب الحديث ،الجزائر ، ٢٠٠٦م ص ٦١

(3) V.LUC BIHL، Une histoire du mouvement consommateur، mille ans de luttes، Aubier،1984.

المطلب الأول

الإلتزام ما قبل التعاقدي بالإعلام

١- **في القانون الفرنسي :**

على كل بائع لسلعة أو مقدم لخدمة، وقبل إبرام العقد، أن يزود من يتعاقد معه بالمعلومات الكافية عن الخصائص والصفات الأساسية للسلعة أو الخدمة محل العقد. هذا المبدأ قررته في عقد البيع المادة (١٦٠٢) من القانون المدني الفرنسي التي جاء فيها : (على البائع أن يبين بشكل واضح ما يلتزم به) ، وقد عمم القضاء الفرنسي هذا الإلتزام على جميع أنواع العقود [1].

وهذه المادة تقرر جزاءً محدداً على مخالفة هذا الإلتزام ، فقد جاء فيها : (كل اتفاق غامض يفسر ضد البائع) . وقد ذهب جانب من الفقه الفرنسي إلى أن هذا الجزاء غير كاف لوحده ، ذلك أنه يطبق في حالة المعلومات المقدمة بطريقة سيئة أكثر منه في حالة غياب أو نقص المعلومات . لذلك ركن القضاء الفرنسي، في مسعاه لفرض الجزاء المناسب على الإخلال بالالتزام بالإعلام، إلى بعض القواعد العامة في العقد التي قررتها صراحة بعض نصوص قانونه المدني [2].

- فبعض المحاكم استندت إلى التدليس، فسمحت بإبطال العقد بموجب المادة (١١١٦) من القانون المدني الفرنسي المقررة لهذا العيب من عيوب الرضا. فالقضاء الفرنسي ومنذ منتصف القرن العشرين قد أجاز قيام التدليس بمجرد الكتمان العمدي لواقعة أو ملابسة واجبة البيان ، بحيث أن المتعاقد ما كان ليبرم العقد لو علم بها . في حين أقامت محاكم أخرى حق المتعاقد في إبطال العقد لغياب المعلومات استناداً إلى نص المادة (١١١٠) من القانون المقررة لعيب الغلط ، متى استطاع أن يثبت أن نقص أو غياب المعلومات قد أوقعه في غلط في صفة جوهرية في محل العقد .
- وذهبت محاكم أخرى إلى اعتبار سكوت المحترف عن الإدلاء بالمعلومات المطلوبة لشريكه في العقد ، خطأ تقوم به مسئوليته التقصيرية بحسب المادة (١٣٨٢) من

---

[1] حول الموضوع عموماً ، أنظر ، نزيه المهدي ، الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض العقود، دراسة فقهية قضائية مقارنة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٩٠ ، محمد السيد عمران ،الالتزام بالإخبار دار المطبوعات الجامعية- الاسكندرية ١٩٩٩ ، سهير منتصر، الالتزام بالتبصير، دار النهضة العربية ، القاهرة بدون سنة طبع ، وراجع في تطور نشوء الالتزام بتقديم المعلومات تاريخياً وباللغة الفرنسية ، M.Fabre- Magnan De l'obligation d'information dans les contrats ,L GDJ , 1992 .

[2] J. Calais – Auloy et F. Steinmetz ، op.cit ، p. 50-51.

القانون ذاته ، الأمر الذي يسمح لها بالقضاء عليه بالتعويض المناسب ، مزاوجاً لحقه في إبطال العقد لعيبي التدليس والغلط ، أو منفرداً دون جزاء الإبطال .

- وفي توجه ثالث وجد جانب من القضاء الفرنسي جزاء الإخلال بالالتزام بالإعلام في ضمان عيوب المبيع ، الذي تقرره المادة (١٦٤١) وما بعدها من قانونه المدني. فالعيب يكون خفياً لعدم قيام البائع بالكشف عنه للمشتري قبل إبرام العقد ، بما يشكله من خرق لالتزامه بالإعلام ، الأمر الذي يسمح للمشتري بطلب فسخ العقد أو إنقاص الثمن ، مع حقه في التعويض إن كان البائع محترفاً . ولابد من الإشارة إلى أن المسئولية هنا مسئولية عقدية ، الأمر الذي دعا البعض[1] إلى القول بأنه مما يثير الاستغراب أن الإخلال بذات الإلتزام بالإعلام ما قبل التعاقدي يرتب حيناً مسئولية تقصيرية وحيناً آخر مسئولية عقدية ، وهو ما يكشف برأيه عن عدم تناسق أكيد في أحكام القانون الفرنسي .

وعلى أية حال فإن ضمان عيوب المبيع يقوم في القانون الفرنسي علم البائع بالعيب أم لم يعلم ، وهذا لا يتفق مع تأسيس هذا الضمان ، على الإخلال بالالتزام بالإعلام ، إلا بالتشدد مع البائع المحترف والإكتفاء لهذا الضمان بعلمه الافتراضي بالعيب ، أي بمجرد إمكانية العلم ، دون اشتراط علمه اليقيني .

٢- <u>في القانون الإماراتي</u> .

أما عن قانون المعاملات المدنية الإماراتي فيمكن إرجاع جزاء عدم اللزوم الذي فرضه على عيبي الغلط والتغرير إلى مخالفتهما للالتزام ما قبل التعاقدي بالإعلام . فالمتعاقد لا يمكن التمسك في مواجهته بغلط شريكه في العقد إلا إذا كان يعلم بهذا الغلط ، وهو يعد عالماً به إذا كان مما تضمنته صيغة العقد أو دلت عليه الملابسات وظروف الحال أو طبائع الأشياء أو العرف[2] . فإن علم بالغلط ، أي بتوهم المشتري بحقيقة المبيع التي يعلمها هو ومع ذلك سكت ، عد مخالفاً لالتزامه بالإعلام وراغباً في التحصل على رضا مضلل وناقص يؤاخذ عليه.

أما التغرير فقد نقل بشأنه المشرع الإماراتي ، عبر القوانين العربية التي سبقته ، التوجه القضائي الفرنسي المشار إليه سلفاً بشأن السكوت التدليسي ، عندما أشارت المادة (١٨٦) من قانونه للمعاملات المدنية إلى أنه : (يعتبر السكوت عمداً عن واقعة أو ملابسة تغريراً إذا أثبت أن من غرر به ما كان ليبرم العقد لو علم بتلك الواقعة أو هذه الملابسة) . ولم يحفل الفقه والقضاء ، لا في الإمارات ولا في غيرها من دول بلاد

---

(1) J. Calais – Auloy et F. Steinmetz ، op.cit ، p.51.

(2) أنظر المادة (١٩٣) من القانون.

العرب ، بمضمون هذا النص ، واكتفوا بالنظر إليه نظرة سطحية قائمة على أنه لا يتعدى مجرد الإشارة إلى إحدى طرق الإحتيال وهي الكتمان ، المكونة للعنصر الموضوعي للتغرير، إلى جانب الحيلة والكذب . ويمكن تبرير عدم الانتباه إلى هذا النص وعدم الاهتمام به إلى غياب الحاجة إليه ، وهو الأمر الذي تغير مع ظهور الحاجة الماسة إلى حماية المستهلك ، وما اقتضته من البحث عن وسائل للحماية وإن بالرجوع إلى القواعد والنصوص القانونية التقليدية[1] .

ونحن نرى أن نص قانون المعاملات المدنية بشأن الكتمان التدليسي يؤسس ، لو أحسن استثماره لميلاد للالتزام بالإعلام الذي لا غنى عنه الآن لحماية المستهلك . فهو يسمح بالقول بأن المدلس ولنفرض أنه البائع، وهو يعلم بحقيقة العقد والمبيع ، بدلاً عن أن يكشف ذلك للمشتري فيحصل على رضاه التام وعن معرفة وعلم كاف بالعقد يلجأ إلى كتمان تلك الحقيقة عنه ، وفي ذلك مخالفة واضحة لالتزام البائع بإعلام المشتري[2]. لا بل إننا نرى أيضاً أن استخدام المدلس طرقاً إحتيالية لتزوير تلك الحقيقة بالتصنع وإظهار الشيء على خلاف واقعه أو بالكذب وتزويد المشتري بمعلومات غير صحيحة ، لا يقل عن الكتمان في تحقيقه للإخلال بالالتزام بالإعلام ، ذلك أنه الإعلام لا يعني مجرد تزويد المستهلك بمعلومات ، بل تزويده بمعلومات موضوعية، حقيقية وأمينة[3] .

أما ما يخص ضمان العيوب الخفية ، فصحيح أن الضمان في القانون الإماراتي يقوم علم البائع بالعيب الخفي أم لا ، غير أن علمه بالعيب وإخفاء الأمر على المشتري يستتبع سقوط شرط الإعفاء من الضمان إن اشترطه البائع ، كما يفتح أمام المشتري الحق في الرجوع على البائع بالتقادم الطويل[4] . وفي كل ذلك إنما يكون البائع قد خالف التزامه بتزويد المشتري بما يعلمه من ظروف التعاقد وحقيقة المبيع لكي يوفر له فرصة إصدار رضاه الصحيح والتام بالعقد كما يقتضي العدل وحسن النية ، مصداقاً لقوله صلى الله عليه وسلم " المسلم أخو المسلم ، ولا يحل لمسلم باع من أخيه بيعاً ، فيه عيب، إلا بينه له" [5].

كما يصلح دليلاً على تقرير قانون المعاملات المدنية الإماراتي ، تأثراً منه بالفقه الإسلامي ، للالتزام بالإعلام في عقد البيع ، نص المادة (١/٤٩٠) منه على أنه :

---

(1) محمد بودالي ، حماية المستهلك في القانون المقارن ، المرجع السابق ، ص ٦٤ .

(2) أنظر المادتين (١٨٥ ، ١٨٦) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي .

(3) وقد جاء تعبير المادة (٨) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك في دولة الإمارات العربية دقيقاً ، عندما عدت فقرتها الثانية من حقوق المستهلك الحق في تزويده بالحقائق ، وليس مجرد المعلومات ، التي تساعده على الشراء والاستهلاك السليم .

(4) أنظر المادتين (٤/٥٤٥ ، ٥٥٥) من القانون ذاته .

(5) سنن ابن ماجه ، ج ٢، المكتبة العلمية ، بيروت ، ص ٧٥٥ .

(يشترط أن يكون المبيع معلوماً عند المشتري علماً نافياً للجهالة الفاحشة) . ونعتقد أن الهدف من النص على شرط العلم بالمبيع رغبة المشرع في تأكيد عدم كفاية تعيين المبيع كمحل للعقد على نحو موضوعي ، وهو أمر مطلوب للمتبايعين معاً، بل لابد من علم المشتري الشخصي بأحوال المبيع وأوصافه، لأهمية ذلك في كمال رضاه ، ولأن الجهالة في المبيع لا تضر البائع بقدر إضرارها بالمشتري[1] . لذلك اشترطت المادة (٤٩٠) من القانون الإماراتي أن يكون المبيع معلوماً عند المشتري علماً نافياً للجهالة الفاحشة ، ولم تشترط ذلك بالنسبة للبائع الذي يكفي بالنسبة له أن يكون المبيع معيناً بشكل موضوعي.

وقد بينت الفقرة الثانية من المادة ذاتها أن علم المشتري بالمبيع يتحصل ببيان البائع لأحواله وأوصافه المميزة له ، بما يفترض فيه من علم بالمبيع لفائدة المشتري ، بما هو عليه من جهل وعدم دراية . وهذا الإلتزام بالوصف ما هو إلا إلتزام بإعلام المشتري بحال المبيع وطريقة استعماله ومخاطره ، يترتب على الإخلال به خيار الوصف ، إن جاءت العين المبيعة على خلاف الوصف المتفق عليه [2]. وتجدر الإشارة إلى أن عدم الوصف ، أي عدم الإعلام ، في المبيعات الغائبة ، يفتح للمشتري طريق دعوى البطلان للجهالة الفاحشة الناجمة عن عدم العلم الكافي بالمبيع ،على أن يبقى للمشترى مع تحقق الوصف ، حق فسخ العقد بموجب خيار الرؤية ، وذلك لضمان كمال رضا المشتري وإزالة الجهالة اليسيرة المتأتية من شراء شيء غائب ، على إعتبار أن الوصف لا يكفي في الأعيان الغائبة لإزالة كل جهالة .

على أن مجال الالتزام بالإعلام يبدو أكثر وضوحاً في الفقه الإسلامي وقانون المعاملات المدنية الإماراتي في نوع من البيوع يطلق عليه " **بيوع الأمانة** "[3]، يشتري فيها شخص من آخر مالاً سبق له أن اشتراه من ثالث ، بنفس الثمن الذي حصل فيه الشراء في العقد الأول تولية ، أو مرابحة بزيادة في الثمن أو وضيعة بالإنقاص منه ، فإن دفع له بعض الثمن وتملكاه معاً كان العقد إشراكاً ، وهو تولية بجزء من المبيع.

ففي هذه العقود يثق المشتري ويأتمن بما يقول له البائع عن الثمن الذي حصل فيه الشراء في العقد الأول (رأس مال المبيع) وعن حقيقة المبيع ، دون تحليف أو بينة. لذلك وجب فيها التحرز عن الخيانة والشبهة بالبيان ، أي أن المشرع قد ألزم البائع أن يكون صادقاً في حقيقة الثمن في العقد الأول وأن يعلم المشتري بكل أمر مؤثر في المبيع ورأس المال . فإن أخل البائع بالتزامه بالإعلام فكتم ما أوجب عليه القانون كشفه للمشتري ، كما

---

[1] علي حيدر، درر الحكام شرح مجلة الأحكام ، دار الجيل ، بيروت ، ١٩٩١، ج ١، ص ١٨٠ .

[2] محمد بودالي ، حماية المستهلك في القانون المقارن ، المرجع السابق ، ص ٦٧ .

[3] أنظر المادة (٥٠٦) من القانون أعلاه .

لو حدث في المبيع عيب بعد البيع الأول ، أو أشتري المبيع في العقد الأول نسيئة أو حصل عليه البائع صلحاً ، ولم يبين ذلك للمشتري في عقد الأمانة ، كان العقد غير لازم في حق الأخير له فسخه أو إمضائه [1]، بسبب اختلال الرضا بالعقد الناجم عن خيانة البائع.

والالتزام بالإعلام ، وهو التزام بنتيجة ، وهي تزويد الغير بالمعلومات وليس التزاماً بوسيلة ، أي عمل ما بالوسع لتزويده بهذه المعلومات، يمكن أن يوجد في التعاملات والعلاقات العقدية بين الأشخاص من غير المحترفين ، غير أنه في غالب الأحوال يكون المدين به محترفاً. غير أن مدى الالتزام يختلف في الحالتين، فإذا كان المدين بالالتزام من غير المحترفين، كبائع غير محترف لعقار[2]، فإن حدود التزامه بإعلام من يريد شراء العقار منه تقف عند حدود ما لديه هو من معلومات عن العقار محل البيع وعلى الدائن بالالتزام (المشتري) واجب إثبات امتلاك المحترف (البائع) لتلك المعلومات التي أخفاها عنه ولم يعلمه بها[3]. أما إذا كان المدين بالالتزام بالإعلام محترفاً ، فعليه أن يزود الطرف الآخر بكافة عناصر المعلومات المتعلقة بمجمل العقد، سواء أكان يملك تلك المعلومات الضرورية أو لا يملكها، ذلك أن صفته الحرفية تفرض عليه معرفة المعلومات لمن يتعاقد معه سواء أكانت معلومات فنية أو قانونية[4] .

لذلك يؤيد الالتزام بالإعلام ويقويه، التزام آخر يقوم في ذمة المحترف ، وهو الالتزام بالاستعلام. فالطبيب عليه أن يحدث معلوماته ويتابع كل التطورات الطبية ولا يكتفي بما درسه في مراحل الدراسة الأولية ، لأن عليه واجب أن يزود مريضه بمعلومات كافية مخلصة دقيقة وواضحة ومبسطة وتتفق مع آخر التطورات في علم الطب[5]

غير أن المستفيد من الالتزام بالإعلام قد يكون مجترفاً أيضاً إلا أنه يتعاقد خارج حدود مؤهلاته ، على أن يؤخذ بنظر الإعتبار ما تتيحه له صفة الاحتراف من القدرة على المبادرة إلى الإستعلام . وهذا الأمر أوصل الفقه والقضاء إلى تقرير عدم أحادية الإلتزام بالإعلام ، بل

---

(1) المادة (٥٠٦) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. هذا وقد جاء في المادة (٢/١٢١) من القانون المدني العراقي ما نصه أنه : (يعتبر تغريرا عدم البيان في عقود الأمانة،التي يجب التحرز عن الشبهة بالبيان كالخيانة في المرابحة والتولية والإشراك والوضيعة). وفي كل التطبيقات المتقدمة للالتزام بالإعلام في القانون الإماراتي ، أنظر مؤلفنا ، الوجيز في شرح أحكام قانون المعاملات المدنية لدولة الإمارات العربية ، ج ١ ، عقد البيع ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، ٢٠٠٥ .

(2) V.Cass.civ.3e، 21 juill.1993، D.1994، som.237، abs. Tournafond.

(3) D. Pronier، L`obligation de renseignement du vendeur non professionnel d`un immeuble، Rapp.cour de cassation 1993، La Doc. Française، 1994، p.187.

(4) L.Panhaleux،Le devoir d`information juridique، RJO، 1990، p.125.

(5) أنظر، بحثنا ، مسؤولية الطبيب المدنية في القانون الفرنسي، بحث مقدم في مؤتمر كلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، منشور في المجموعة المتخصصة في المسؤولية القانونية للمحترفين، منشوراتِ الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٠م.

وجود إلتزام تبادلي بالتعاون بين أطراف العقد ، وهو التزام يستوجب من المحترف إعلام من يتعاقد معه بما يعلم ، ويستوجب من الأخير بيان حاجاته ورغباته من التعاقد [1].

كما قد يخدم الإلتزام بالإعلام المحترف الذي يتعاقد في حدود النطاق الاعتيادي لنشاطه المحترف ، غير أن العقد الذي يبرمه من عقود الإذعان[2] . والأكثر من ذلك فقد ذهب القضاء الفرنسي إلى تأكيد مسؤولية الوكيل المحترف عند تقصيره في تزويد الشخص الثالث الذي يتعاقد معه بالمعلومات الكافية عن العقد، خروجاً على المبدأ العام القاضي بأن الوكيل، إذا أعلن للغير الذي تعاقد معه عن صفته وتصرف في حدود وكالته دون أن يتجاوز سلطات هذه الوكالة، فإنه لا يلتزم شخصياً، وإنما الموكل هو الذي يرتبط مع الغير الذي تعاقد معه الوكيل[3] .

وفي الختام لابد من الإشارة إلى أن الالتزام بالإعلام الذي يتحمله المحترف والذي نحن بصدد بحثه في هذا الجزء من الدراسة هو التزام سابق على التعاقد يلتزم به المحترف في مواجهة زبائنه المحتملين، وهو يقتضي أحياناً من المحترف أن يلجأ إلى جملة من عمليات التقصي والبحث والاستعلام حتى يستطيع إعلام زبائنه بشكل واف [4]، حيث يوجد بالنسبة للمحترف " التزام بأن يستعلم حتى يستطيع أن يعلم غيره" كما يقول أحد الفقهاء الفرنسيين[5] .

وفي الحالات التي يركن فيها إلى قواعد المسئولية المدنية كجزاء للإخلال بهذا الإلتزام، فمن حيث المبدأ سيركن إلى قواعد المسؤولية التقصيرية ، ذلك لأنها تنتج عن فعل أو امتناع سابق على إبرام العقد. إلا أن جانباً مهماً من الفقه الفرنسي يرى بأنه من المعقول جداً أن نلحق بالعقد المسؤولية عن الأخطاء التي يمكن أن ترتكب في المرحلة التحضيرية للتعاقد والتي تشكل عدم تنفيذ أو إخلالاً محتملاً بالعقد[6]. فالماضي، كما يقول البعض، حكم مسبق على المستقبل، والعيب في الإعلام يمتد ويتواصل في العيب في التنفيذ[7]. وميزة هذا الحل لو أخذ به ، هي أنه يعفي الدائن في الالتزام من إثبات خطأ خاص ومحدد، حيث يكفي إثبات النقص أو العيب في المعلومات لقيام مسؤولية المدين بهذا الالتزام.

---

(1) محمد بودالي ، المرجع السابق ، ص/ ٧٢ ، والمراجع التي يشير إليها .

(2) J. Mestre، Le consentement du professionnel contractant dans la jurisprudence contemporaine، Mélanges A. Breton et F. Derrida، 1991، p.249.

(3) Cass.Civ. 1re، 14 nov.1985، Bull ، no 143; 4 mars 1986، Gaz.pal.86،2،som.p.330،obs.A.P.

(4) Cass.Civ.3 e، 3 fév.1981، D.84، p.457، note Ghestin .

(5) Ghestin، note préc.

(6) C.Rennes، 9 juill.1975، D.1976، p.417 .

(7) J.Huet، Responsabilité contractuelle et responsabilité délictuelle، Essai de délimination entre les deux orders de responsabilité، Thèse [illegible] 2 ، 1978، n°292.

وفي هذا الاتجاه ذهب البعض إلى تطبيق قواعد المسؤولية العقدية على الإخلال بالالتزام بالإعلام السابق على التعاقد كلما كان لهذا الإخلال أثر على تنفيذ العقد (وليس فقط على ركن التراضي في العقد)، وفي غير ذلك يجب تطبيق قواعد المسؤولية التقصيرية[1] .

المطلب الثاني

الالتزام التعاقدي بالإعلام

إضافة إلى الالتزام العام بالإعلام والذي يقع على عاتق المحترف في تعامله مع زبائنه المحتملين، فهو يلتزم أيضاً بالتزام خاص بإعلام من يتعاقد معه. وهذا الالتزام الذي هو من طبيعة عقدية، لا يوجد قبل العقد، بل ينتج عنه ، ويتعلق بمرحلة تنفيذه . ومن شأن هذا الالتزام أن يمد نطاق حق المستهلك في الإعلام ، ليغطي مرحلة التعاقد ، بعد أن استوفى هذا الحق قبل العقد من خلال الإلتزام ما قبل التعاقدي الذي فرغنا قبل قليل من بحثه . كما أن هذا الالتزام لا يرتبط بوجود نص قانوني يفرضه ، فهو التزام يقع على عاتق المحترف الخبير بما يتعامل من سلع وخدمات [2] .

ونلاحظ من الناحية العملية صعوبة التمييز بين الالتزامين بالإعلام ،لذلك ذهب البعض إلى أنه لا يوجد إلا التزام عقدي واحد بالإعلام ، في حين ذهب البعض الآخر إلى ضرورة الحديث عن التزام عقدي بالإعلام لوصف ذلك الالتزام الفرعي التابع للالتزام الأصلي بالتسليم والذي ابتدعه القضاء الفرنسي في العديد من العقود ، خصوصاً تلك التي يعقدها المحترفون مع المستهلكين ، والذي استند فيه إلى نص المادة (١١٣٥) من القانون المدني الفرنسي والذي جاء فيه أنه : (لا يقتصر العقد على إلزام المتعاقدين بما ورد فيه فحسب ، بل يتناول أيضاً ما هو من مستلزماته وفقاً للعدالة والعرف والقانون ، بحسب طبيعة الإلتزام) .

ومضمون هذا الالتزام يتمثل في أن يقدم المحترف لشريكه في العقد معلومات صحيحة مطابقة للحقيقة متفقة ومتوافقة مع الواقع ، تقوم على مخالفته مسئوليته العقدية لكتمانه الحقيقة وإحجامه عن تزويد شريكه في العقد بالمعلومات الواجب تزويده بها[3] .

فالبائع المحترف عليه أن يعلم المشتري طريقة استعمال المبيع ومواصفاته والتحذيرات والأمور غير المرغوب فيها فيما يزوده به من أشياء ، وحدود عمل وفعالية هذه الأشياء[4]. وفي هذا الاتجاه أوجبت محكمة النقض الفرنسية على البائع أن يبين للمشتري حدود فعالية

---

(1) M.Fabre- Magnan، De l'obligation d'information dans les contrats، LGDJ، 1992.
(2) J. Ghestin et Déshet، La vente، L.G.D.J، 867 ets; Fabre- Magnan، op.cit.
(3) Cass.civ. 1er ، 18 avr.1989، Bull. I، n° 150; 2 fév.1994، op.cit، I، n° 44.
(4) C.Paris ، 4 fév.1998، D.1988، p.63.V : aussi ، Vevandet، La protection de l'intégrité du consentement dans la vente commerciale ، Thèse Nancy ، 1976، p .52 et s .

جهاز الرادار المستخدم للمراقبة والتي ترتب على كتمانها سرقة محل المشتري الذي ركب الرادار الذي لم يثبت فعاليته في كشف السارق [1] .

وقد مد القضاء الفرنسي هذا الإلتزام إلى المنتج ، عندما لا يكون البائع هو من صنع الشيء الذي يبيعه للمستهلك ، فعليه إذاً أن يلحق البضاعة بأوراق أو بيانات تفصيلية عن تلك المعلومات . وإن لم يوف بهذا الالتزام قامت مسئوليته بشكل مباشر تجاه المشتري النهائي ، باعتباره أفضل من البائع والموزع في معرفتها لأنه هو منتج البضاعة . على أن القضاء الفرنسي قد عد بشكل غير مبرر مسئولية المنتج تجاه المشتري النهائي عن الإخلال بهذا الالتزام مسئولية عقدية ، مع أنه لا يربط بينهما عقد . لذلك دعا البعض إلى حل منطقي بإقامة صورة خاصة من المسئولية ، أطلق عليها المسئولية المهنية ، تخرج عن التصنيف التقليدي للمسئولية المدنية إلى عقدية ومسئولية تقصيرية [2]. وهو حل نؤيده لاتفاقه مع قواعد الفقه الإسلامي والقانون الإماراتي الذي لا يعرف حدوداً فاصلة بين المسئوليتين . على أن ذلك لا يعفي البائع والموزع المتخصص من المسئولية ما دام محترفاً، تؤهله هذه الصفة نقل وتوضيح المعلومات التي يقدمها المنتج ، لا بل وتصحيحها إذا اقتضى الأمر ذلك[3] .

هذا وقد طبق القضاء الفرنسي هذا الإلتزام على العديد من محترفي تقديم الخدمات. فأوجب على المحترف أن يلفت عناية شريكه في العقد إلى مخاطر محل العقد، لا بل يحذره من هذه المخاطر. فالطبيب عليه أن يزود المريض بالمخاطر المتوقعة للعلاج أو التدخل الجراحي ، فقد حصل أن أجريت عملية لشيخ كبير في أذنه، ترتب عليها شلل في وجهه، وكان هذا الأمر متوقعاً ولم يخطر الطبيب المريض به . ورغم أن التدخل الجراحي تم كما يجب دون ارتكاب أي خطأ ، إلا أن المحكمة الفرنسية أقامت مسؤولية الطبيب عن إخلاله بالالتزام بإعلام مريضه بهذه المخاطر وهو ما كان من شأنه أن يترك الخيار للمريض بين أن يجري العملية بمخاطرها أو يكتفي بحمل سماعة الأذن[4].

وفي صدد تنفيذه لالتـزامه بالإعلام، يجب على المحترف ، عند الضرورة أن يطلب من عميله تحديد ما يريد، أن يستفهم منه عن حقيقة حاجاته بخصوص العقد ومحله[5] ، أو أن يبادر هو إلى إجراء سلسلة من التحقيقات والتساؤلات لضمان ذلك [6].

---

[1] Cass.Civ.1er، 18 mai 1989، D.1989، p.184.

[2] J. Calais – Auloy et F. Steinmetz ، op.cit ، p.52.

[3] محمد بودالي ، المرجع السابق ، ص ٧٠ .

[4] انظر بحثنا ، مسؤولية الطبيب المهنية ، مرجع سابق .

[5] C. Versailles، 20 nov.1987، D.1988، inf.rap.p.2.

[6] ويبرز ذلك بشكل واضح في التزام الطبيب ، الذي عليه أن يفحص ملف المريض ويرجع إلى سيرته المرضية وسيرة عائلته ، أو أن يبادر إلى إجراء فحوص للمريض الذي قد لا يعرف لغة الطبيب أو لا يستطيع أن يوصل ما يريد إيصاله له بسبب عائق اللغة .

أما عن إثبات تنفيذ الالتزام بالإعلام، فإلى عام ١٩٩٧، كان القضاء الفرنسي، وتطبيقاً للقواعد العامة في الإثبات ، يلزم من يدعي بعدم تنفيذ الغير التزامه ، عقدياً كان أم قانونياً بإثبات ادعائه . غير أن محكمة النقض الفرنسية في حكم لها صدر في ١٩٩٧/٢/٢٥[1]، بمناسبة التزام الطبيب بإعلام المريض ، قد قلبت عبء الإثبات عندما قررت بأن من يتحمل ، بحكم القانون أو العقد ، بالتزام خاص بالإعلام، يجب أن يقدم الدليل على تنفيذه لهذا الالتزام.وقد نتج عن هذا الحكم تشدد في موضوع الإثبات ضد كل المحترفين ، حيث تم تطبيق المبدأ أيضاً بشأن الالتزام بالإعلام الواجب في مواجهة المحامين [2]، الموثقين [3] وسماسرة التأمين.

● **الإلتزامات المصاحبة للإلتزام بالإعلام .**

لقد ألزم القضاء الفرنسي المحترف بما يجاوز مجرد الإعلام إلى واجب النصح وتقديم المشورة ، الذي يقع بموجبه على المحترف أن يشير على عميله بالحل الأوفق لمصالحه ، كما لو قام البائع المحترف بدراسة مسبقة لتركيب نظام للمعلوماتية يتلاءم مع حاجات العميل[4] ، أو قام سمسار التأمين بالإجراءات المطلوبة من أجل الحصول على شروط تعاقدية مفيدة لزبونه [5].

كما يشمل هذا الالتزام المشورة بالقيام بعمل أو الامتناع عن عمل ، بما فيه بيان مدى ملاءمة القرارات المتخذة ، كالتزام الموثق بتقديم النصيحة للعميل بإبرام العقد من عدمه ، وكان الموثق هو أول من حمله القضاء الفرنسي بهذا الالتزام [6]، ليتجاوزه بعد ذلك إلى لمحامين[7] ، الوكلاء العقاريين[8] والخبراء المحاسبين[9] .

وفي شأن السلع المعقدة ، كأنظمة المعلوماتية وأجهزة الإنذار ، ألزم القضاء الفرنسي المحترف ، إضافة للالتزام بالإعلام والالتزام بالنصح ، بما يمكن عميله من اختيار النظام الملائم لحاجاته ، التزاماً آخر بالمساعدة ، محله تذليل المصاعب المتعلقة بأداء النظام وعيوبه ومصاعب تركيبه وتأهيل المستعملين له [10].

ختاماً ، فإن التزام المحترفين بإعلام المستهلكين له حدوده . فهو لا ينطبق على المعلومات التي يجهلها الأول ، ولا على تلك التي يعرفها الثاني أو من السهل عليه أن يعرفها.

---

(1) Cass. Civ. 1er ،25 Fév. 1997، Gaz .Pal . 1997، p.274 ، note GUIGUE .
(2) Cass.Civ. 1er، 3 fev. 1998، précit .
(3) Cass.Civ، 1er،، 9 déc. 1997، Bull.civ. ، n° 356، p.240.
(4) Cass . Com. 17 Mars 1981. Bull. Civ. IV، n°150، P. 102 .
(5) Cass. Com. 10 Fév. 1970. D . 1970 ، P. 588 .
(6) Cass.Civ. 1er ، 14 Oct . 1997 ، Gaz . Pal. 1997 ، P. 2 .
(7) Cass.Civ. 1er، 3 fev. 1998، Bull.civ. ، n° 44، p.29.
(8) Cass.Civ. 1er ، 15 Juill . 1999 ، JCP. 1999 ، pan . 1653 .
(9) Cass . Com . 1er déc. 1998. JCP. Éd. E . 1999 ، pan. 105 .
(10) Cass.Civ. 1er، 18 Mars . 1981، Bull. civ. ،IV n° 206، p162 .

وعلى أية حال ، فإن الإلتزام العام بالإعلام ، سواء سبق في وجوده العقد أو كان لاحقاً له،لا يكفي وحده لتوفير المعلومات الكافية لحماية المستهلك ، أولاً لأنه يستند إلى أسس لا تقتصر على العقود بين المحترفين والمستهلكين ، رغم أن القضاء قد صرفه إلى هذه العقود لأنها تشكل تطبيقاً واضحاً ومعاصراً لها . ثم أن هذا الإلتزام بصيغته العامة يتصف بعدم التحديد وعدم الضبط ، فلا يستطيع المحترف أن يحدد بدقة المعلومات التي يحتاجها المستهلك والتي عليه أن يزوده بها . كما أن دعوى المستهلك الفردية ، استناداً للإخلال بهذا الإلتزام يندر ما ترفع لنقص في معلومات مقدمة عن حاجات الإستهلاك اليومي ، من مأكل وملبس وأدوات منزلية ، فهي تكون مبررة من ناحيته عند تعرضه لضرر كبير ، لذلك لابد من التزامات خاصة بالإعلام تبرر لعموم المستهلكين وجمعيات حماية المستهلك التحرك الجماعي للتعويض عن الأضرار الكبيرة الناجمة عن الإخلال بها ، منظوراً لها من ناحية عموم قاعدة ضحاياها من المستهلكين ، رغم بساطتها عند تجزئة هؤلاء أفراداً . لهذا السبب بدت أهمية الالتزامات الخاصة بالإعلام .

المبحث الثاني
الإلتزامات الخاصة بالإعلام

كثيراً ما يتدخل المشرع ، بقوانين وأنظمة ، محدداً أوجه الإعلام التي على المحترفين تقديمها إلى المستهلك ، ويكون تدخله بقواعد آمرة تعد جزءً من النظام العام الإقتصادي في الدولة ، وتقترن في الغالب بجزاءات جنائية لمن يخالفها.وتعمل الأجهزة الحكومية المختصة ، أجهزة مراقبة وقمع الغش أو إدارات حماية المستهلك ، على السهر على مراقبة تنفيذ هذه الإلتزامات ورصد المخالفات ، ضمن سياسة وقاية جماعية لا تقتضي إجراء أو مبادرة مباشرة من المستهلك .

وهذه الالتزامات الخاصة ليست بديلاً عن الإلتزام العام بالإعلام والمشورة ، في صقيه ، ما قبل التعاقدي وما بعده ، بل تقوم معه ، وإن كان يحتل معها موقعاً متأخراً ، بحيث إذا لم تكف الالتزامات الخاصة لتزويد المستهلك بالمعلومات المطلوبة ، جاء دور الالتزام العام ، ووجب على المحترف أن يبادر إلى تزويد المستهلك بمعلومات إضافية تنفيذاً لهذا الالتزام

الذي لا يعفى منه المحترف لمجرد وجود نصوص خاصة تفرض عليه البوح لعميله بمعلومات محددة [1].

ومثل هذه الالتزامات الخاصة بالإعلام تهدف إلى تحقيق غرضين ، ضمان رضا المستهلك الحر والمستنير بالعقد ، وتأمين استعمال صحيح للسلعة أو الخدمة المقدمة [2]. وأهم هذه الالتزامات ما يلي :

المطلب الأول

الالتزام بإعلام المستهلك بخصائص السلع والخدمات

كرس المشرع الفرنسي هذا الالتزام بنص عام في المادة (L-111-1) من تقنين الاستهلاك التي جاء فيها : (كل محترف، بائع للسلع أو مجهز للخدمـــات ، يجب عليه قبل إبرام العقد أن يضع المستهلك في موضع يسمح له بمعرفة الخصائص الأساسية للسلع والخدمات). وألحقها بالمادة (L-111-2) التي تلزم المحترف بأن يُعلم المشتري المحتمل بالمدة التي خلالها ستتوفر في السوق كل القطع اللازمة لاستعمال السلعة المشتراة . وكل ما فعله هذا النص أنه فرض ، في العلاقة بين المحترفين والمستهلكين ، ذلك الإلتز ام العام بالإعلام الذي ابتدعه القضاء الفرنسي[3] .

هذا وتعضد المادة (L-111-1) أعلاه من تقنين الاستهلاك العقوبات التي نص عليها قانون قديم هو قانون ١٩٠٥/٨/١ بشأن الغش والتزوير، الذي عاقبت المادة (L. 213-1) منه بالغرامة والحبس ، أو بإحدى هاتين العقوبتين ، كل من يخدع المتعاقد أو يحاول أن يخدعه بشأن خصائص السلع والخدمات . وقد ذهب القضاء الجزائي الفرنسي إلى أن جنحة خداع الغير يمكن أن تقع بمجرد السكوت عن الإدلاء بالمعلومات ، بحيث أدان صاحب كراج بيع السيارات لعدم إخطاره المشتري بسبق تعرضها لحادث[4] .

كما ضم المرسوم الفرنسي الصادر في ١٢/٧/ ١٩٨٤ ، والمعدل في عام ١٩٨٨ ، أحكام العديد من الإرشادات الأوروبية ، التي أدمجت بالمادتين (R.112-23 à R.112-1) من تقنين الإستهلاك الفرنسي . وهي تنص على قواعد لضمان إعلام المستهلك بشأن المنتجات

---

(1) ذهبت محكمة النقض الفرنسية في حكم لها تقول : (إن تقديم عرض مسبق مطابق لمستلزمات القانون لا يعفي مؤسسة الاقتراض من واجبها في النصح والمشورة تجاه المقترض) ، أنظر حكمها ، Cass.Civ. 1er ، 27 Juin . 1995 D. 1995، p.621، note Piédelevière .

(2) J. Calais – Auloy et F. Steinmetz ، op.cit ، p.55 .

(3) J. Calais – Auloy et F. Steinmetz ، op.cit ، p.55 .

(4) Cass. . Crim . 29 sept. 1979 ، D. 1980 ، p. 621، note Piédelevière ; Toulouse ، 10 nov. ، D. 2000، IR. P. 137 .

الغذائية مسبقة التعبئة عن طريق بطاقة تكون ضمن التغليف ذاته ، والتي يجب أن تشتمل على ما يلي :

- اسم السلعة .
- قائمة المكونات ، التي يجب ذكرها مرتبة ترتيبا تنازلياً بحسب أهميتها .
- الكمية الصافية .
- التاريخ الأقصى لصلاحيتها للإستهلاك ، والشروط الخاصة بالحفظ .
- أسم وعنوان الشخص صانع السلعة أو موضبها أو بائعها الموجود ضمن حدود الإتحاد الأوروبي .
- المنشأ أو المكان الذي قدمت منه البضاعة ،كلما كان من شأن السكوت عنه أن يثير لبساً .
- طريقة الاستعمال ، كلما كان إتباعها ضرورياً للاستعمال المناسب للسلعة ، وكذلك محاذير الاستعمال .

كما تعزز الالتزام بإعلام المستهلك بعدد من المراسيم المرتبطة ببعض السلع ذات الطبيعة الخاصة ، كالأدوية ، السجائر . والهدف من الإجبار على ذكر كل تلك البيانات ، إما المحافظة على صحة وأمن وسّلامة الأشخاص ، وإما ضمان صدق العرض والأمانة في المعاملات[1] .

أما في القانون الإماراتي ، فقد تقرر هذا الإلتزام صراحة في القانون الإتحادي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ بشأن حماية المستهلك ، حيث جاء في المادة (٧) منه أنه : (مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة ذات الصلة يلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بأن يلصق على غلافها أو عبوتها وبشكل بارز بطاقة تتضمن بيانات عن نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها واسم المنتج وتاريخ الإنتاج أو التعبئة والوزن الصافي وبلد المنشأ وبلد التصدير " إن وجد " وبيان كيفية الاستعمال " إن أمكن " وتاريخ انتهاء الصلاحية مع إرفاق بيان تفصيلي داخل العبوة لمكونات السلعة ومواصفاتها وقواعد استعمالها ومخاطرها وغير ذلك من البيانات باللغة العربية... وإذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة وجب التنبيه إلى ذلك بشكل ظاهر)[2].

وحسناً فعلت اللائحة التنفيذية للقانون ، عندما أضافت إلى تلك البيانات ضرورة أن يذكر أسم دولة المنشأ كاملاً دون حروف الاختصار ، وأن لا يقتصر الأمر على ذكر اسم الدولة دون عبارة " صنع في " وألاّ يوضع علم دولة أخرى غير بلد المنشأ . ونرى إكمال هذا البيان

---

[1] محمد بودالي ، المرجع السابق ، ص ٧٩ .

[2] وإمعاناً في حماية المستهلك ، ورغبة في القضاء على عادة كتابة المعلومات على السلع بطريقة غير مقروءة ، أشارت المادة (٢٨) من اللائحة التنفيذية للقانون إلى ضرورة أن تكون البطاقة التي توضع على الغلاف أو العبوة واضحة ومقروءة ومفهومة المعنى وبشكل بارز

بإلزام المزود بعدم ذكر عبارات مضللة للجمهور عن بلد المنشأ ، كعبارة " صنع لألمانيا " أو " صنع وفق النموذج الفرنسي" أو إبراز منشأ جزء من السلعة بطريقة توهم المستهلك بأن السلعة كلها من هذا المنشأ . كما اشترطت اللائحة أيضاً ذكر وحدة المقياس والمكيال الصحيحة المناسبة للسلعة .

كما أضافت اللائحة خصيصة أخرى للسلعة يجب الإعلان عنها ، عندما ألزمت المادة (٢٦) منها المزود الذي يعرض سلعاً مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيباً لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته ، الإعلان عن حالة هذه السلعة بشكل ظاهر وواضح على السلعة ، وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه وعليه أن يشير إلى ذلك في العقد الذي يبرمه أو في الفاتورة التي يصدرها .

هذا وقد ومدت المادة (١٢) من القانون الإماراتي الإلتزام بالإعلام عن المخاطر لمرحلة ما بعد التعاقد ، عندما ألزمت المزود عند اكتشافه عيباً في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمال السلعة أو الإنتفاع بالخدمة بالطريقة الصحيحة أن يبلغ الإدارة والجهات المعنية والمستهلك بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها وذلك وفقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية للقانون . وقد زادت اللائحة التنفيذية للقانون في هذا الإلتزام عندما ألزمت باسترداد السلع المعيبة أو التي تشكل خطورة على المستهلك ، وإعلام الجمهور بالاسترداد بالإعلان عنه في صحيفتين محليتين مرتين على الأقل على أن تكون أحدهما تصدر باللغة العربية ، وكذلك في موقع الوزارة على شبكة الإنترنت ، خلال فترة لا تجاوز (٢٤) ساعة من تاريخ إخطار إدارة حماية المستهلك له بالاسترداد . كما ألزمت المزود أن يضمن الإعلان التعليمات التي يجب على المستهلك إتباعها لتلافي أي أضرار قد تنجم عن استخدام السلعة ، وما يجب على المستهلك إتباعه لإصلاحها أو استبدالها أو استرداد ثمنها[1].

والمدين بهذا الإلتزام في قانون حماية المستهلك الإماراتي هو المزود ، الذي عرفته المادة الأولى منه بقولها أن : (المزود : كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم الخدمة أو المعلومات أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها) .

ولكن يلاحظ على نص المادة (٧) أعلاه اقتصارها على بيان كيفية إعلام المستهلك بالنسبة للسلع جاهزة التعبئة ، عن طريق بطاقة تلصق على غلافها أو عبوتها . وكان عليه أن ينص أيضاً على طريقة تزويد المستهلك بالمعلومات بشأن السلع غير جاهز التعبئة ، التي يجب

---

[1] انظر المواد من (١٠) إلى (٢٥) من اللائحة .

إلزام المزود بإعلام المستهلك عن نوعها ومنشأها وغير ذلك من بياناتها المهمة عن طريق تسمية خاصة بها تسجل على لاقتة أو ما شابه ذلك .

كما تجدر الإشارة أيضاً أن قوانين حماية المستهلك ، ومنها القانون الإماراتي ، لم تنص على قواعد الإعلام بخصائص الخدمات . والحقيقة أن تقديم المعلومات عن الخدمات أكثر صعوبة من قرينه الخاص بالسلع ، إذ أن الأخيرة مهما تعقدت فهي بالنهاية أموال مادية يسهل تمييزها، أما الخدمات فيصعب تحديد مواصفاتها سلفاً ، ولا يمكن ضمان خدمة مطابقة لرغبات المستهلك إلا من خلال اختصاص وجدية مقدم الخدمات ، الأمر الذي يركز الإعلام بشأنها على مجهز الخدمة نفسه ليصبح هو ذاته محل إعتبار شخصي .

وهذا يمكن تحقيقه من خلال شروط يفرضها المشرع على مقدمي الخدمات من حيث : الأهلية ، التأهيل العلمي والمحترف ، الإعتبار المالي والأخلاقي ، وشروط لممارسة العمل ، كالحصول على رخصة ، تقديم وثائق تجارية أو محاسبية [1].

ختاماً ، ولضمان عدم خداع المستهلك وإيقاعه بالغلط ، فقد أوجب قانون حماية المستهلك الإماراتي على المزود ، إضافة لالتزامه الإيجابي بتزويد المستهلك بالبيانات المهمة المتعلقة بالسلعة أو الخدمة ، التزاماً آخر بعدم (عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أية سلع أو خدمات تكون مغشوشة أو فاسدة أو مضللة ، بحيث تلحق الضرر بمصلحة المستهلك أو صحته عند الاستعمال العادي) [2].

وهذا النص يوحي بمنع الإعلان والترويج للبضائع والخدمات المغشوشة والمضللة ، لكننا نعتقد أيضاً بوجوب منع وسائل الإعلان والترويج ، إن كانت هي بذاتها مضلله ، كاستخدام تسميات أو بطاقات من شأنها أن تخدع المستهلك وتوقعه بالغلط فيما يخص طبيعة السلعة وخصائصها وتركيبها وطريقة استعمالها . وهذا ما انتبهت له اللائحة التنفيذية للقانون عندما حظرت المادة (٢٧) منها على أي شخص الإعلان بأية وسيلة كانت عن سلعة أو خدمة بشكل يؤدي إلى تضليل وخداع المستهلك .

---

(1) محمد بودالي ، مرجع سابق ، ص ٨٠ – ٨١ .
(2) المادة (٦) من القانون .

المطلب الثاني
الالتزام بإعلام المستهلك بسعر السلع والخدمات
وبشروط البيع

نصت على هذا الالتزام المادة (L113-3) من تقنين الإستهلاك الفرنسي التي جاء فيها : (كل بائع للمنتجات أو مزود للخدمات يلتزم ، بطريقة وضع علامات ، ملصقات ، معلقات ، أو بأية وسيلة أخرى مناسبة ، بإعلام المستهلك بالسعر ، وبالقيود المحتملة للمسئولية العقدية وبالشروط الخاصة بالبيع، بالكيفية التي يحددها مرسوم صادر عن الوزير المكلف بالاقتصاد، بعد التشاور مع المجلس الوطني للإستهلاك) .

ويلاحظ هنا أن المشرع الفرنسي قد ربط بين الإعلام بسعر المنتج أو مقابل الخدمة ، والإعلام بشروط البيع ، في نص قانوني واحد ، وكان يستحسن الفصل بينهما [1]، وإبراز الإعلام بشروط العقد ، التي تحدد الحقوق والالتزامات الناشئة عنه بنصوص مستقلة ، باعتبار أن السعر لا يشكل العنصر الوحيد الحاسم أو الدافع إلى التعاقد بالنسبة للمستهلك .

أما المشرع الإماراتي فقد اكتفى بالنص على الإعلام بالسعر ، عندما ذهبت المادة (٨) من القانون الإماراتي لحماية المستهلك إلى أنه : (يلتزم المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة ، وللمستهلك الحق في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن تحديد نوع السلعة وسعرها وأية بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون) . وقد حددت المادة (٣١) من اللائحة هذه البيانات وهي : اسم المزود وعنوانه ، تعريف السلعة ، وحدة البيع ، كمية السلعة أو عدد الوحدات المباعة ، سعر السلعة بالعملة المحلية .

- **<u>الإعلام بالسعر</u>** .

الإعلام بالأسعار بموجب النصين القانونين الفرنسي والإماراتي ،هو إعلام عام، يجب أن يتم بطريقة واضحة بحيث يعرف المستهلكون السعر الذي يشترون به ، وبدا ذلك واضحاً من خلال استخدام النص لاصطلاحات مثل (وضع علامات، ملصقات، معلقات، أو بأية وسيلة أخرى مناسبة، في النص الفرنسي، أو تدوين السعر على السلعة بشكل ظاهر أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة، في النص الإماراتي). ولا يكفي للغرض المتقدم إعلام كل مستهلك على حدة ، فيجب أن يكون من الممكن للجميع ، وقبل إبرام العقد،أن يعرف بيسر،ودون حاجة للاستفهام من البائع أو مقدم الخدمة ، السعر

---

[1] محمد بودالي ، مرجع سابق ، ص٨٧ ، وهو يبحث في نصوص القانون الجزائري المطابقة للنص الفرنسي في هذا الشأن .

الذي يجب عليه دفعه . ومن شأن ذلك ليس فقط حماية المستهلك عن طرق تفويت الفرصة على المحترف لممارسة التمييز المنهي عنه بين المستهلكين، بل أيضاً ضمان شفافية السوق التي لابد منها لتنشيط المنافسة بين المحترفين [1].

والإعلان عن السعر يجب أن يتم في السلع المعروضة أمام الجمهور بطريق وضع علامات أو ملصقات أو معلقات، وإذا تعلق الأمر بمنتجات تباع بالكيل أو القياس أو العدد، فلابد من الإشارة إلى السعر مصحوباً بوحدة الكيل أو القياس أو العدد. ونرى في الحالة الأخيرة ، ضرورة أن يتم وزن البضاعة أو عدها أو قياسها أمام أنظار المشتري[2]. أما في حالة المنتجات التي لا تعرض أمام أنظار الجمهور ، فإن السعر يجب أن يسجل على المنتج أو مغلفه أو ملصق عليه .

ويلاحظ أن قانون حماية المستهلك الإماراتي ، وعلى عكس نظيره الفرنسي ، قد اكتفى بالإشارة إلى الالتزام بالإعلان عن سعر السلع دون أن يمد هذا الإلتزام صراحة إلى مقابل الخدمات . ونرى ضرورة المساواة بين الاثنين حماية للمستهلك ، على أن يفرض الإعلان عن مقابل الخدمات عن طريق نشرات تعلق في أماكن عرض الخدمات للجمهور. وفي هذا الصدد ذهب مجلس الدولة الفرنسي ، إلى أن وجوب الإعلان عن الأسعار والشروط الخاصة بالبيع ، يسري أيضاً على جميع مجهزي الخدمات ، دون النظر إلى الطبيعة التجارية أو الحرة لعملهم ، وبأنه يسري بوجه خاص على الخدمات ذات الطبيعة الطبية [3].

كما نرى ضرورة النص على الإلزام بالإعلان عن السعر شاملاً الملحقات كمقابل الخدمة، بحيث يتوافق السعر المعلن عنه للبضاعة أو الخدمة مع السعر النهائي الذي يدفعه المستهلك فعلاً. وفي هذا الصدد قضت محكمة النقض الفرنسية بأن تكلفة التسليم، لتجهيزات يتطلب وزنها وطبيعتها كيفية خاصة لنقلها، لا تشكل أداءً غير عادي، ويجب أن تدمج في وعاء السعر[4].

ومن البيانات المرتبطة بالأسعار ، المهمة بنظرنا للمستهلك ، ومع ذلك أغفل قانون حماية المستهلك في الإمارات النص عليها ، تكلفة صيانة وإصلاح السلع تنفيذاً لالتزام المزود بالضمان . وهو ما تجنبته اللائحة التنفيذية للقانون ، عندما ألزمت المادة (٢٥)

---

(1) J. Calais – Auloy ، L'ordonnance du 1er décembre 1986 et les consommateurs ،D. 1987.chron . p. 137.

(2) وهذا هو توجه القانون الجزائري ، أنظر ، محمد بودالي ، المرجع السابق ، ص ٨٥ .

(3) CE ، 27 avr . 1998، D. 1998. IR . 182 .

(4) الغرفة الجزائية لمحكمة النقض في ١٩٨٢/١/١١ ، مجلة المنافسة والاستهلاك ، ١٩٨٢، ع١٩ ، ص ١٧ ، أشار إليه ، محمد بودالي ، المرجع السابق، ص٨٦ .

منها المزود ، قبل إجراء أية إصلاحات أو تعديلات على السلعة ، بأن يخطر المستهلك خطياً ودون مقابل ، بتقديره لتكلفة الإصلاح .

• **الإعلام بشروط البيع .**

كما تقدم ، فقد ألزم القانون الفرنسي البائع أو مقدم الخدمة بإعلام المستهلك بالشروط الخاصة بالعقد، كالتسليم في موطن المشتري أو ضمان حسن أداء السلعة، والشروط الخاصة بحالة من حالات البطلان أو السقوط ، في عقد التأمين مثلاً أو عقود السياحة والأسفار.

ولا يقصد هنا بالشرط الخاص ، الشرط الذي يخص أحد المشترين بعينه ، كما لا يقصد به تلك الشروط الجارية المطلوبة بذاتها ووفق المجرى العادي للأمور ، بل هي شروط لا يفرضها القانون ولكن يشتمل عليها نموذج العقد مقدماً وتسري في حق جميع المشترين المحتملين [1].

ويلاحظ أن قانون حماية المستهلك الإماراتي لم ينص على هذا النوع من الإعلام صراحة، ولكن مع ذلك يفهم ما يفيده ضمناً من بعض نصوصه. فالمادة (٩) من القانون تنص على أنه: (يسأل المزود عن... عدم توفير الضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك وذلك وفقاً للقواعد التي تصدر بقرار من الوزير) . ويفهم من هذا النص إمكانية أن يضمن المحترف عقوده شروطاً خاصة بالضمانات التي يقدمها لعملائه ، غير أن القانون لم يفرض عليه الالتزام بالإعلان عنها وإعلام المستهلك بها ، إنما خيره في الإعلان عنها أو الاتفاق مع المستهلك عليها ، وإن كان أقام مسئوليته عند عدم توفير ما أعلن منها .

• **الإعلام بالتحديدات المحتملة للمسئولية العقدية .**

الزم قانون الإستهلاك الفرنسي بنص المادة (L.133-3) المحترف بإعلام المستهلكين عن جميع التحديدات والقيود المحتملة لمسئوليته العقدية تجاههم. وقد انتقد الفقه [2] هذا النص من ناحيتين : أولاهما ، أن تحديدات المسئولية العقدية الواردة فيه لا تتعدى كونها شروطاً خاصة في العقود يشملها الالتزام بالإعلام المشار إليه في الفقرة السابقة . وثانيهما ، أن هذا النص الذي يجيز ضمناً هذه التحديدات ، يتعارض بشكل صارخ مع نص المادة (R.132-1) من القانون ذاته التي تبطل جميع شروط الإعفاء أو التخفيف من المسئولية ، باعتبارها شروطاً تعسفية ، الأمر الذي يعرقل الجهد المثابر للمحاكم في محاربة الشروط التعسفية.

---

(1) J. Calais – Auloy et F. Steinmetz ، op.cit ، p.58 .
(2) Op. cit. .

أما قانون حماية المستهلك الإماراتي فلم ينص على إلزام المزود بإعلام المستهلك بتحديدات المسئولية ، وكنا نتمنى لو أنه نص على هذا الإلتزام ، إذا أخذنا بنظر الاعتبار نص المادة (١٦) من القانون التي جاء فيها : (للمستهلك الحق في التعويض عن الأضرار الشخصية أو المادية وفقاً للقواعد العامة النافذة ، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك) . فهذا النص الذي يبطل كل اتفاق يسقط حق المستهلك المضرور بالتعويض ، أي أنه يبطل شروط الإعفاء من مسئولية المزود ، يفيد ضمناً إباحة شروط التخفيف منها ، الأمر الذي يقتضي بنظرنا في المقابل وجوب إعلام المستهلك بهذه الشروط الخاصة ، التي تكون في الغالب حاسمة في اختياره التعاقد من عدمه . ونعتقد أن الأفضل من ذلك كله ، لو كان القانون الإماراتي قد تبنى نصاً يقضي ببطلان جميع شروط الإعفاء من المسئولية أو التخفيف منها ، باعتبارها ، في العلاقة بين المزود والمستهلك ، شروطاً تعسفية ، الأمر الذي ينفي الحاجة بعد ذلك إلى التزام المزود بالإعلام عن الشروط الخاصة بقيود وتحديدات مسئوليته العقدية .

* <u>المضامين الإلزامية للعقود</u> .

قد يلزم القانون المحترفين في بعض الحالات باقتراح التعاقد بنماذج عقدية مكتوبة تشتمل على معلومات محددة تتوجه إلى إعلام المستهلكين عن التزامات الأطراف المختلفة للعقد . ويؤيد هذا الالتزام ، لمصلحة المستهلك، جملة من النصوص القانونية الأخرى التي تلقى على عاتق المحترف واجب إعلام من يتعاقد معه بشروط العقد عن طريق إلزامه بتزويد من يريد بنسخة عن العقود التي يقترحها، متضمنة نصوص الحماية وقواعد الضمان المقررة لمصلحة المستهلك .

كما يؤيد هذا التوجه فرض المشرع للشكل الذي يظهر فيه العقد ، فقد ألزم المشرع الفرنسي[١] بقانون يستند إلى قرار توجيهي من الاتحاد الأوروبي[٢]، المحترفين بضرورة أن تكون شروط العقود التي يقترحونها على المستهلكين مكتوبة بطريقة واضحة ومفهومة، مما يسمح بالقضاء على العادة القديمة المقصودة التي تتمثل بكتابة الشروط العامة للعقد بحروف صغيرة لا يمكن قراءتها أو صياغة النصوص بطريقة لا يفهمها غير المتخصصين من رجال القانون [٣].

ولكن ، كما يرى جانب من الفقه[4] ، تبقى هذه الحماية نظرية ، إذ اعتاد الكثير من المستهلكين على توقيع العقود دون قراءتها ، الأمر الذي يستدعي العمل على رفع درجة

---

(1) Loi du 1er fév.1995، ajoutant au code de la consommation un article L.133-2.
(2) Directive CEE n° 93/13 du 5 avril 1993 (JOCE ، n° L.95، 21 avr.).
(3) Luc Bihl، op.cit ، 151، p.21.
(4) J. Calais – Auloy et F. Steinmetz ، op.cit ، p.59 .

تحسس المستهلكين لأهمية بنود الوثائق العقدية ، وتيسير صياغة البنود الإلزامية لتكون في متناول فهم الإنسان العادي .

ويلاحظ أن أمثال النصوص المتقدمة تفرقت بين قوانين حماية المستهلك وقوانين خاصة أخرى . فالمادة (L.111-2) من تقنين الإستهلاك الفرنسي تلزم بتضمين العقد الفترة الزمنية التي توفر فيها قطع الغيار الضرورية لاستعمال السلعة . والمادة (L.114-1) من القانون التي تلزم بتحديد التاريخ النهائي لتسليم السلعة أو تقديم الخدمة ، والمادة (L.121-23) التي تحدد بنوداً إلزامية في عقود المساومة ، والمادة (L. 311-10) التي تفرض مثل تلك البنود بالنسبة للإيجاب في عقود قرض الإستهلاك ، ومثلها المادة (L.112-8) في شأن القروض العقارية.

وأوجبت قوانين فرنسية خاصة بنوداً يجب أن تشتمل عليها عقود بناء المنازل الخاصة، إيجار المساكن، التأمين، السياحة والأسفار. وفرض مرسوم صدر عن مجلس الدولة الفرنسي، بناء على رأي لجنة الشروط التعسفية، نماذج إجبارية يلتزم بها المحترف بالنسبة لعقود الضمان والخدمة بعد البيع بالنسبة للأدوات الكهربائية المنزلية[1] .

وضمن ذات التوجه ذهبت المادة (L-1-1-710) من قانون الصحة العامة الفرنسي إلى ضرورة أن تزود مؤسسة الاستشفاء المريض بكتيب يشمل على ميثاق المريض الداخل للمستشفى ، تنص المادة (٣) من الميثاق على وجوب سهر مؤسسة الاستشفاء على أن تكون المعلومات الطبية والاجتماعية للمريض مضمونة ، وبأن تكون الوسائل التي توضع موضع التنفيذ متلائمة مع احتمالات الصعوبة في الاتصال والفهم لدى المريض وذلك لضمان المساواة في الوصول إلى المعلومة[2].

- **في القانون الإماراتي .**

أ- **المضامين الإلزامية للعقد** . ألزم قانون حماية المستهلك الإماراتي المزود بأن يضمن عقوده جملة من المعلومات الإجبارية . فقد جاء في المادة (١٢) من القانون أنه : (يلتزم كل مزود للسلعة بتضمين عقوده الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وبإرجاع السلعة خلال فترة زمنية معينة بعد ظهور عيب فيها) . ويلاحظ أن المادة (٩) من القانون قد سألت المزود عن عدم توفير قطع الغيار للسلع المعمرة خلال فترة زمنية محددة ، إلا أنها لم تلزمه بتضمين عقوده تحديداً لهذه المدة ، كما فعل القانون الفرنسي ، وهو أمر تجنبته المادة (٣٤) من اللائحة التنفيذية للقانون التي أوجبت توفير قطع الغيار والصيانة لهذه السلع خلال فترة لا تقل عن خمس سنوات أو لفترة تتناسب وطبيعة

---

(1) في كل نصوص القانون الفرنسي أعلاه ، انظر ، J. Calais – Auloy et F. Steinmetz ، op.cit ، p.59-60

(2) V.Sylvie Welsh، Responsabilité du médecin، Litec، 2000، p.52.

السلعة. ونعتقد أنه كان على القانون نفسه أن ينص على وجوب إعلان المزود عن التزامه بتوفير قطع الغيار المشار إليها خلال فترة محدده فيه، أو الفترة التي تحددها لائحته التنفيذية ، وذلك ببند في العقد الذي يقترحه على المستهلكين .

ب- <u>المضامين الإلزامية للفاتورة</u> . أعطت المادة (٨) من القانون الإماراتي بشأن حماية المستهلك الحق له في الحصول على فاتورة مؤرخة تتضمن تحديد نوع السلعة وسعرها وأية بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية للقانون . وهذا المخالصة ، بما تشتمل عليه من معلومات ، تشكل دليلاً كتابياً يمكن الإعتماد عليه لإثبات نوع البضاعة المتعاقد عليها وسعرها وتاريخ التعاقد وربما التسليم أيضاً . والبيان الأخير على درجة كبيرة من الأهمية لأنه يحدد الوقت الذي يبدأ فيه سريان مختلف الضمانات التي يلزم بها المزود تجاه المستهلك .

كما ألزمت المادة (٢٥) من اللائحة التنفيذية للقانون المزود بأن يحدد في الفاتورة التي يزود بها المستهلك القطع التي تم استبدالها وثمنها وتحديد ما إذا كانت القطع جديدة أو مستعملة أو مجددة . وهذه البيانات مهمة ، لأنها تضمن إجراء الإصلاح والقطع التي تم استبدالها ، وتحمل المزود المسئولية عن عدم تمام ذلك ، كما تضمن التزام المزود بنوع القطع المستبدلة ، وبالسعر المعلن عنه سلفاً لها ، باعتبار أن هذه القطع بذاتها مبيعات يشملها الالتزام الأصلي بالإعلام عن سعر السلع والمنتجات .

- <u>ضرورة الإعلام باستخدام اللغة الوطنية</u> .

حماية المستهلك تقتضي أن تكون المعلومات التي يُزود بها فعالة ، لذلك يجب أن تكون واضحة وكاملة ومفهومة. ولضمان ذلك ذهب قانون الإستهلاك الفرنسي إلى ضرورة أن يكون وسم السلع ، أي البطاقات التي توضع عليها ، بقصد الإعلام عن خصائص السلعة ومكوناتها ومنشأها وسعرها ، باللغة الوطنية . والمبدأ اتخذ صفة العموم بعد أن أقره القانون الفرنسي الصادر في ٣١/ ١٢ / ١٩٧٥ ، الذي اعتبرت المادة الأولى منه إجبارياً استخدام للغة الفرنسية في كل ما يخص (تسمية ، إيجاب ، عرض ، الدعاية المكتوبة أو الشفوية ، طريقة استعمال ، مدى وشروط ضمان السلع والخدمات) . ويستثنى من ذلك المسميات التقليدية أو ذات الشهرة العالمية ، (Spaghettis) مثلاً ، والمعروفة لدى الغالبية العظمى من جمهور المستهلكين[1].

---

[1] ورغم أن قانوناً جديداً ، يطلق عليه قانون توبون (Toubon) الصادر في ١٩٩٤/٨/٤، إلا أن المشرع أبقى نافذا نصوص المادتين (١- ٣) من القانون القديم .

وقد أحسن المشرع الإماراتي عندما تبنى هذا التوجه في قانون حماية المستهلك ، حيث نصت المادة (٧) منه على وجوب أن تكون جميع البيانات التي يلزم ذكرها على غلاف السلع أو عبواتها باللغة العربية . وتبدو أهمية هذا النص من ناحيتين : أولاً : حفظاً وانحيازاً إلى اللغة العربية التي هي من أهم عوامل وحدة الدولة والأمة، وثانياً :حماية للمستهلك من العدد المتزايد من السلع الأجنبية التي تعج بها الأسواق المحلية ، والتي لا تشتمل على أية وثيقة مفهومة بلغتنا عن منشأها وخصائصها وطريقة استعمالها. وتزداد حاجة حماية المستهلك لمثل هذا التوجه، في واقع تكون فيه الغالبية العظمى من الباعة أو العاملين لديهم ممن لا يجيدون العربية حتى يمكن أن يزودوا المستهلك ، على الأقل شفوياً ، بالأهم من المعلومات التي يريد معرفتها عن السلعة.لذلك عاد الأمر عندنا معكوساً،حيث يجب على المستهلك أن يتعلم الإنجليزية أو اليابانية أو الصينية،حتى يمكن أن يكون مطمئناً إلى معرفته الكافية بما يشتري !

وضمن نفس التوجه ، يأتي إلزام اللائحة التنفيذية للقانون المزود بإرفاق بيان تفصيلي داخل عبوة السلعة ، بالبيانات الأساسية عنها باللغة العربية [1]، وبالإعلان عن استرداد السلعة المعيبة بصحيفة محلية يومية تصدر باللغة انعربية ، وبحجم لا يقل عن (١٥ سم × ١٥ سم) ، لضمان جلبها لانتباه الجمهور [2].

---

[1] المادة (٢٨) من اللائحة .
[2] المادة (١/٢١) من اللائحة .

خاتمة :

نسأل الله أن نكون قد وفقنا في عرض مبسط وشيق لالتزام المحترف بتزويد المستهلك بالمعلومات ، والذي يحتل برأينا موضع الصدارة في حماية المستهلك . ونود في ختام هذه الورقة أن نلفت عناية المشرع الإماراتي إلى الملاحظات التالية :

١- ضرورة أن ينقل المشرع الأحكام المهمة من نصوص اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك ، ربما بصياغة مختلفة ، إلى القانون ذاته ، لأهميتها ولأن وقعها على أطراف العلاقة، سيكون أفضل في موضعها المقترح .

٢- ضرورة أن يشتمل القانون الإماراتي على نص يقرر إلتزام المزود قبل إبرام العقد بأن يضع المستهلك في موضع يسمح له بمعرفة شروط العقد والخصائص الأساسية للسلع والخدمات التي يتعاقد بشأنها ، إظهاراً لأهمية هذا الإلتزام في حماية المستهلك.

٣- ضرورة أن ينص القانون أيضاً على طريقة تزويد المستهلك بالمعلومات بشأن السلع غير جاهز التعبئة ، التي يجب إلزام المزود بإعلام المستهلك عن نوعها ومنشأها وغير ذلك من بياناتها المهمة عن طريق تسمية خاصة بها تسجل على لافتة أو ما شابه ذلك .

٤- لا حاجة لتدقيق النظر في قانون حماية المستهلك الإماراتي ، لاكتشاف اهتمامه بجانب حماية المستهلك المتعلق بالسلع ، وإغفال الشق الخاص بالخدمات . لذلك نرى ضرورة إلحاق الخدمات بالسلع في كل النصوص التي تتفق معها ، لأن التفسير الضيق للنصوص قد يؤدي إلى فراغ تشريعي في أحكام الحماية المرتبطة بالخدمات مع أهميتها ، ويعيق عمل المحاكم في تطبيق هذه الحماية .

٥- ضرورة النص على الإلزام بالإعلان عن الأسعار كاملة شاملة الملحقات مثل مقابل الخدمة ، بحيث يتوافق السعر المعلن عنه للبضاعة أو الخدمة مع السعر النهائي الذي يدفعه المستهلك فعلاً.

٦- ضرورة أن يشتمل القانون الإماراتي على نص يقضي ببطلان جميع شروط الإعفاء من المسئولية أو التخفيف منها ، باعتبارها ، في العلاقة بين المزود والمستهلك ، شروطاً تعسفية .

٧- ضرورة إنشاء لجنة متخصصة بمتابعة النماذج العقدية التي يطرحها المحترفون ، ورصد ما تشتمل عليهُ من مخالفات لقانون حماية المستهلك ، وخصوصاً الشروط التعسفية واعتبارها من الشروط الباطلة ، وإعلام المستهلك بذلك . لأن الغالبية العظمى من المستهلكين تجهل حقوقها ، ولا تعرف بطلان هذه الشروط وحقها في

التمسك بالبطلان أمام القضاء ، وكثيراً ما يراهن المحترفون ، في مخالفتهم لقواعد الحماية ، على هذا الجهل .

قائمة بأهم المراجع

باللغة العربية :

١- سهير منتصر، الالتزام بالتبصير، دار النهضة العربية، القاهرة بدون سنة طبع .

٢- عدنان سرحان ، مسؤولية الطبيب المدنية في القانون الفرنسي، بحث مقدم في مؤتمر كلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، منشور في المجموعة المتخصصة في المسؤولية القانونية للمحترفين، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٠م.

٣- عدنان سرحان ، المهني ، المفهوم والنظام القانوني ، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والإقتصادية ، جامعة الإسكندرية ، ع ١ ، ٢٠٠٣ .

٤- عدنان سرحان ، الوجيز في شرح أحكام قانون المعاملات المدنية لدولة الإمارات العربية ، ج ١ ، عقد البيع ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، ٢٠٠٥ .

٥- علي حيدر، درر الحكام ، شرح مجلة الأحكام ، دار الجيل ، بيروت ، ١٩٩١ .

٦- محمد السيد عمران ، الالتزام بالإخبار دار المطبوعات الجامعية- الإسكندرية ١٩٩٩ .

٧- محمد بودالي ، حماية المستهلك في القانون المقارن ، دار الكتاب الحديث ،الجزائر ، ٢٠٠٦م .

٨- نزيه المهدي ، الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض العقود، دراسة فقهية قضائية مقارنة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٩٠ .

باللغة الفرنسية :

1 - D. Pronier، L'obligation de renseignement du vendeur non professionnel d'un immeuble، Rapp.cour de cassation 1993، La Doc. Française، 1994، p.187 .

2 - J. Calais – Auloy et F. . Steinmetz ، Droit de la consommation ، Précis ، Éd. DALLOZ . 5e éd.2000 .

3 - J. Calais – Auloy ، L'ordonnance du 1er décembre 1986 et les consommateurs، D. 1987.chron . p. 137.

4 - J. GHESTIN ، Conformists et garantie dans la vente .LGDJ ، 1983 .

5 - J. Ghestin et Déshet، La vente، L.G.D.J.

6 - J.Huet، Responsabilité contractuelle et responsabilité délictuelle، Essai de délimination entre les deux orders de responsabilité، Thèse. Paris 2 ، 1978.

7 — J. Mestre، Le consentement du professionnel contractant dans la jurisprudence contemporaine، Mélanges A. Breton et F. Derrida، 1991، p.249.

8 - L.Panhaleux،Le devoir d'information juridique، RJO، 1990، p.125

9 - LUC BIHL، Une histoire du mouvement consommateur، mille ans de luttes، Aubier،1984..

10 - M.Fabre- Magnan، De l'obligation d'information dans les contrats، LGDJ، 1992.
11 - Vevandet، La protection de l'intégrité du consentement dans la vente commerciale ، Thèse Nancy ، 1976، p .52 et s
12 -. Sylvie Welsh، Responsabilité du médecin، Litec، 2000.