التنظيم الدستوري لحقوق المستهلك

م. كوثر صادق موسى
كلية الإسراء الجامعة- بغداد - العراق

(ISSN : 2537 - 0758)

التنظيم الدستوري لحقوق المستهلك

م. كوثر صادق موسى

المقدمـة:

تمثل ظاهرة الاستهلاك إحدى الظواهر الموغلة في القِدم، والتي ارتبط وجودها بوجود الإنسان على الأرض. إذ كان للإنسان القديم، شأنه شأن الإنسان المعاصر، حاجات عمل على إشباعها من خلال ما هو متوافر من موارد أو مواد أو أشياء. وقد كان ميل الإنسان إلى الاستهلاك في المجتمعات القديمة محدوداً بفعل تواضع الموارد المتاحة بل وندرتها.

إلاّ أن ظاهرة الاستهلاك أصبحت تحظى بأهمية واضحة في المجتمعات المعاصرة، بفعل التطور العلمي والتقني الذي شهدته المجتمعات المعاصرة الذي أدى إلى زيادة كميات الإنتاج الصناعي ووفرة السلع والبضائع واتساع حجم الخدمات المقدمة. وصاحبَ ذلك تغيير في ميول الإنسان المعاصر نحو الاستهلاك، وتحوله من إشباع الضروريات ليتحول إلى اقتناء ما يُعرف بالكماليات من السلع والخدمات. ومنذ بداية القرن العشرين، بدأ الاهتمام والتفكير الجدي بضرورة وضع القواعد القانونية التي تؤمن الحماية للمستهلكين في مواجهة الممارسات غير المشروعة التي تصدر عن منتجي السلع ومقدمي الخدمات[1]، ويضمن ذلك الممارسات التي تنطوي على الغش أو التضليل أو التعسف.

ففي الولايات المتحدة الأمريكية . وهي من أوائل الدول التي أولت اهتماماً واضحاً لحقوق المستهلك . صدر قانون التجارة الاتحادي Fedral Trade Commission " Act, 1914"، وقد قرر هذا القانون مبادئ عدّة، من أهمها منع الممارسات التجارية غير المنصفة أو العادلة، التي عرفها بأنها الممارسات التي ينشأ عنها ضرر بليغ بالمستهلك ليس بوسعه تجاوزه بشكل معقول. وكذلك منع الممارسات التجارية الخادعة أو المضللة، التي عرفها بأنها الممارسات أو الأفعال التي تهدف إلى خداع المستهلك

[1] **وتطلق قوانين حماية المستهلك العربية على هؤلاء تسميات مختلفة، منها المهني أو المحترف أو المورد أو المجهز إلى غير ذلك من مسميات.**

العادي، وتؤثر على قراراته واختياراته[٢]. وأثر الاهتمام المتزايد بحقوق المستهلك، فقد أصدرت غالبية الدول العربية منذ عام ٢٠٠٠ وما تلاها قوانين لحماية المستهلك تضمنت على القواعد التي تكفل حماية المستهلك[٣].

تنظيم حقوق المستهلك على صعيد الدساتير الوطنية:

بدأ الاهتمام بحقوق المستهلك على الصعيد الدستوري أثر الرسالة التي وجهها الرئيس الأمريكي (جون كينيدي) إلى الكونغرس الأمريكي في ١٩٦٢/٣/١٥، والتي حدد فيها أربعة حقوق بوصفها من الحقوق الأساسية للمستهلك من الناحية الدستورية[٤]. وقد حازت هذه الرسالة اهتماماً واضحاً لدى الجهات المعنية لحقوق المستهلك سواء أكانوا أفراداً أم هيئات أم مؤسسات. وكذلك أسهمت هذه الرسالة . كما يذهب البعض . في تطور قانون حماية المستهلك إلى حد بعيد متأثراً بذلك بنمو وتطور الثروات والتجارة وإرهاصات العولمة[٥]. وقد شهدت السنوات الأخيرة تبيناً واضحاً لحماية المستهلك وصيانة حقوقه من قبل بعض الدساتير الوطنية بوصفها من الحقوق الأساسية التي ينبغي كفالة احترامها.

أهمية موضوع البحث: تتجلّى أهمية موضوع البحث بالمسائل الآتية:

أولاً: أهمية ظاهرة الاستهلاك في حياة الأفراد والشعوب، إذ لا يوجد إنسان على الأرض إلاّ وينطبق عليه وصف المستهلك. وقد اهتمت العلوم المختلفة بهذه الظاهرة، كعلوم الاقتصاد والإحصاء والإدارة والقانون وغير ذلك.

---

(٢) يُنظر: David Baumer. J.C. Paindxter, Legal Envortment, New York, 2004. P. 579-580. Keneth. W. Clarson. Roger Miler Garlord Jentz. Frank Croos. Business Law, Thomson, Ninth edition, 2004, P. 863-864.

(٣) ومن الأمثلة على ذلك قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، والأردني رقم ٧ لسنة ٢٠١٧، واللبناني رقم ٦٥٩ لسنة ٢٠٠٥ ، والعراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠، والجزائري رقم (09-03) في ٢٠٠٩/٢/٢٥، والكويتي رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤، والسوري رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨.

(٤) يُنظر: Margus Kingisepp. The Constitutional Apporch to Basic Consumer right. . مقالة متاحة على الموقع الإلكتروني: Jurdicinternational تاريخ الزيارة ٢٠١٨/٤/٢٠.

(٥) يُنظر: Ibid.

(ISSN : 2537 - 0758)

ثانياً: الأهمية الكبيرة لحقوق المستهلك والتي دعت المشرّع الوطني في غالبية الدول، وبضمنها الدول العربية، إلى إصدار قوانين خاصة بحماية حقوق المستهلك.

إشكالية البحث:

تقوم إشكالية البحث على الإجابة على التساؤلات المتعلقة بمدى ضرورة تنظيم حقوق المستهلك في الدستور الوطني للدولة؟ وهل أن هذه الحقوق بحاجة إلى النص عليها وتنظيمها في دستور الدولة بعد أن نظم القانون الوطني هذه الحقوق؟ وهل ينبغي إسباغ قدر من السمو أو العلو للحقوق المذكورة بتنظيمها دستورياً وذلك بوضع أحكام وضوابط يتقيد بها المشرّع الوطني عند إصداره للقانون الذي ينظم حقوق المستهلك وهذا ما سنحاول الإجابة عنه في هذا البحث.

تقسيم موضوع البحث:

يتطلب البحث في التنظيم الدستوري لحقوق المستهلك أن نحدد أولاً مفهوم المستهلك وذلك بقصد تمييزه عن غيره من الأشخاص. وسيتم ذلك بالرجوع إلى القوانين الوطنية التي نظمت أحكام حماية المستهلك. ثم بيان ماهية حقوق المستهلك وتقسيماتها. ثم الإشارة إلى موقف الدساتير التي نظمت هذه الحقوق ومسوّغات ذلك. وكذلك موقف الدساتير التي امتنعت عن تنظيم الحقوق المذكورة ومسوّغات ذلك. وفي ضوء ما تقدم، سيقسم البحث على ثلاثة مباحث وبالشكل الآتي: **المبحث الأول:** التعريف بالمستهلك. **المبحث الثاني:** حقوق المستهلك. **المبحث الثالث:** موقف الدساتير الوطنية من حقوق المستهلك.

المبحث الأول
التعريف بالمستهلك

حرصت غالبية القوانين والمواثيق والتوجيهات الأوربية على التعريف بالمستهلك وذلك لأنَّ هذا التعريف يمثل المدخل الأساس في فهم وتطبيق الأحكام المقررة بشأن حماية المستهلك، سواء أكانت قانوناً أم ميثاقاً أم توجيهاً. وكذلك بقصد تحديد مركزه القانوني، وتمييزه عن غيره من الأشخاص الذين يمكن أن يثار التساؤل أو الشك بشأن توافر وصف المستهلك فيهم، فضلاً عن تحديد حقوق والتزامات هذا الشخص. ونظراً لكثرة التعريفات التي قدّمت بشأن تحديد المقصود بالمستهلك، فإنَّ البحث في هذا التعريف سيكون أولاً على وفق ما قررته القوانين العربية لحماية المستهلك. وهذا ما سنبينه في

(المطلب الأول). ثم نبين ما ذكرته آراء الفقه من تعاريف عدّة لتحديد المقصود بالمستهلك، وهو ما سنبينه في (المطلب الثاني).

المطلب الأول: التعريف بالمستهلك وفقاً لما قررته القوانين العربية

حرصت قوانين حماية المستهلك العربية على إيراد تعريف للمستهلك[٦] وذلك بقصد تحديد نطاق هذه القوانين، وتمييزه عن الطرف الآخر في عقد الاستهلاك وهو المهني أو (المحترف). إذ عرّف قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ وفي المادة (١) المستهلك بأنه " كل شخص تقدم إليه إحدى المنتجات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص ". وما تجدر ملاحظته أن هذا القانون عرّفَ المستهلك بأنه (كل شخص) ولفظ الشخص ينصرف إلى الشخص الطبيعي أو المعنوي. إلاّ أنَّ باقي العبارات الواردة في النص المذكور والتي أشارت إلى إشباع الحاجات الشخصية أو العائلية تعطي الانطباع بأن وصف المستهلك في القانون المصري قاصر على الشخص الطبيعي فحسب الذي تكون له حاجات يحاول إشباعها.

أما الشخص المعنوي، كالشركة أو المؤسسة أو النقابة وغير ذلك، فلا يتصور أن تكون له حاجات شخصية يعمل على إشباعها لأنه في واقع الأمر ما هو إلاّ افتراض أوجده القانون، ومنحه الشخصية القانونية لكي يكون قادراً على اكتساب الحقوق وتحمل الالتزامات. وهكذا نخلص إلى أن مفهوم المستهلك في القانون المصري يبدو قاصراً على الشخص الطبيعي من دون الشخص المعنوي أو الاعتباري.

---

[٦] الاستهلاك لغةً: من استَهْلَكَ بمعنى أهلكهُ: أنفقهُ وأنفدهُ. يُنظر: لويس معلوف، المنجد في اللغة، انتشارات ذوي القربى، بلا مكان طبع، ١٣٨١هـ، ص ٨٧١. وفي علم الاقتصاد فقد عرّف المستهلك بأنه " أي فرد يمارس نشاطاً استهلاكياً بتخصيص جزء من دخله لاقتناء السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته الشخصية ". يُنظر: الدكتور سالم محمد عبود، الدكتورة منى الموسوي، مدخل إلى حماية المستهلك، دار الدكتور للعلوم، ط١، بغداد، ٢٠٠٩. كما عرّف معجم مفردات اللغة القانونية LEXIQUE DES TERMES JURIDQUES المستهلك (Consomateur) بأنه "شخص يبرم عقداً مع محترف يعطيه حق الملكية أو حق الانتفاع بمال أو خدمة بغية الاستعمال الشخصي أو العائلي" هاشيت أنطوان، بيروت، ط١، ٢٠١٠، ص ١٥٦.

(ISSN : 2537 - 0758)

وكذلك عرّف قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٦٥٩ الصادر بتاريخ ٢٠٠٥/٢/٤ في المادة (٢) المستهلك بأنه " الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستفيد منها وذلك لأغراض غير مرتبطة بنشاطه المهني.

ويلحظ على هذا التعريف أنه لم يقصر وصف المستهلك على الشخص الطبيعي فحسب، وإنما أشار صراحةً إلى اكتساب وصف المستهلك من قبل الشخص المعنوي[٧]. كما أنه قيّد هذا الوصف بضرورة أن يكون الشراء أو الاستئجار أو الاستعمال أو الإفادة من السلعة أو الخدمة التي تعاقد عليها المستهلك لأغراض لا تتصل بنشاطه المهني، أي لأغراض لا صلة لها بنشاطه المهني، وتبعاً لذلك فمن يشتري سيارة لاستعمالاته الشخصية يُعدُّ مستهلكاً، وينطبق عليه وصف المستهلك، أما من يشتري سيارة ما بقصد نقل البضائع للغير مقابل أجر أو التاجر الذي يشتري سيارة بقصد نقل بضائعه التي يتعامل بها، فلا يكتسب وصف المستهلك لأنَّ الشراء كان داخلاً أو مرتبطاً بنشاطه المهني. كما عرّفَ قانون حماية المستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٤ المستهلك بأنه " كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو من دون مقابل إشباعاً لحاجاته الخاصة أو حاجات الآخرين".

---

[٧] أُثير الخلاف في التشريع والفقه حول مدى اكتساب الأشخاص المعنوية لصفة المستهلك بين اتجاهين يرى أولهما بعدم جواز ذلك وفقاً للمفهوم الضيق للمستهلك الذي يقتصر على كل من يحصل على السلعة أو الخدمة لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية. وهذا ما أخذ به التوجيه الأوربي رقم ١٣ الصادر بتاريخ ١٩٩٣/٤/٥ المتعلق بحماية المستهلك من الشروط التعسفية والذي قصر لفظ أو وصف المستهلك على الشخص الطبيعي فحسب. وهذا الاتجاه يبدو سليماً لأن لا يتصور أن يكون للشخص المعنوي حياة وحاجات خاصة يعمل على إشباعها، كما هو الحال بالنسبة للشخص الطبيعي. أما الاتجاه الثاني فذهب إلى إسباغ وصف المستهلك على الشخص المعنوي، وهذا ما أخذ به القانون اللبناني الذي سبقت الإشارة إليه. والعديد من القوانين العربية كالقانون العراقي. وهذا الاتجاه ـ وإن كان يقر بعدم وجود حاجات خاصة للشخص المعنوي ينبغي إشباعها ـ إلاّ أنه قصد بذلك حمايته بوصفه طرفاً ضعيفاً في بعض التصرفات التي يختلُّ فيها التوازن العقدي بينه وبين من يتعاقد معه الذي قد يستأثر بتقديم البضاعة أو الخدمة أو يحتكر ذلك أو يتمتع بخبرة واسعة في مجال تخصصه. يُنظر: أستاذنا الدكتور عدنان أحمد ولي العزاوي، شرح قانون المعاملات التجارية الإماراتي، الجزء الأول في النظرية العامة والمبادئ العامة، توزيع: منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط١، ٢٠٠٩، ص ٣٧. وكذلك الدكتور فاروق إبراهيم جاسم، الدكتورة أمل كاظم سعود، الوجيز في شرح أحكام قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠، مكتبة السنهوري، بغداد، ط١، ٢٠١٦، ص ٢٤-٢٦.

وقد انتقد البعض من الفقه هذا التعريف لأنه يسبغ وصف المستهلك كذلك على من يحصل على السلعة أو الخدمة من دون مقابل، ومن ثم فإنه ينطبق بشأنه وصف المستهلك، وهذا أمر يصعب قبوله، فما هي المسوّغات أو الحكمة من إسباغ وصف المستهلك على هذا الشخص، وهو لم يحصل على السلعة أو الخدمة بمقابل؟ وأي حق له قِبل المهني (المزود). وهو لم يتلقَ عنه عوضاً عن مقابل سلعة أو خدمة[٨].

أما قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠، فقد عرّف في المادة الأولى منه المستهلك بأنه " الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتزود بسلعة أو خدمة بقصد الإفادة منها ". والواقع أن هذا التعريف منتقد من وجوه عدة منها: إنه يتسم بعدم الدقة ذلك لأنَّ لفظ (بقصد الإفادة منها) الوارد في النص سيؤدي إلى اتساع مفهوم المستهلك ليشمل أي شخص يتزود أو يتلقى أو يتعاقد على سلعة أو خدمة بقصد الإفادة منها سواء أكان يقصد بذلك إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو المهنية، ومن ثمَّ فإنه سيؤدي إلى الخلط بين مفهوم المستهلك ومفهوم المهني[٩].

المطلب الثاني: تعريف المستهلك في ضوء آراء الفقه

توزعت آراء الفقه إلى اتجاهين في تحديد مفهوم المستهلك ذهب أولهما إلى التوسع في تحديد معنى المستهلك، بينما ذهب الثاني إلى التضييق في معنى المستهلك. ونبين كلا الاتجاهين:

أولاً: التوسع في المعنى المقصود بالمستهلك

حاول أصحاب هذا الاتجاه تبني مفهوم واسع للمستهلك. إذ عرّفه البعض بأنه "كل من يبرم تصرفاً قانونياً بقصد استعمال السلعة أو الخدمة لأغراضه الشخصية والمهنية"[١٠]. ويُعاب على هذا التعريف بأن توسعه في مفهوم المستهلك سيؤدي إلى الخلط بينه وبين المهني أو المحترف. وهو الأمر الذي جهدت قوانين حماية المستهلك إلى التمييز بينهما. وكذلك أشار البعض إلى أن المستهلك يمثل (كل شخص يتعاقد

---

[٨] **الدكتور عدنان أحمد ولي العزاوي، مصدر سبق ذكره، ص ٣٧٠-٣٧١.**

[٩] **الدكتور فاروق إبراهيم جاسم، الدكتورة أمل كاظم سعود، مصدر سبق ذكره، ص ٢٠.**

[١٠] **يُنظر: الدكتور حسن عبد الباسط جميعي، الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦، ص ١٠.**

(ISSN : 2537 - 0758)

بهدف الاستهلاك، أي بمعنى استعمال السلعة أو الخدمة "[١١]، أو أنه "كل من يبادر إلى الحصول على سلعة أو خدمة يحتاجها"[١٢]. ويبدو جلياً أن هذا الاتجاه يحاول أن يسبغ وصف المستهلك بشأن كل شخص يقتني أو يبتاع، أو يتعاقد على سلعة أو خدمة معينة بغض النظر عمّا إذا الغرض من ذلك إشباع حاجاته الخاصة أو العائلية أو المهنية.

ثانياً: التضييق في مفهوم المستهلك

مقابل الاتجاه الأول الذي يقوم على التوسع في مفهوم المستهلك، ذهب اتجاه آخر إلى التضييق في هذا التعريف، إذ أشار الأستاذ "Jacqes Ghestin" إلى أن المستهلك" هو الشخص الذي من أجل حاجاته الشخصية غير المهنية يصبح طرفاً في عقد توريد أموال "أو خدمات[١٣]. وكذلك عُرّف المستهلك بأنه "الشخص الذي يتعاقد من أجل الحصول على ما يلزمه من سلع وخدمات لاستخدامها في غير مجال نشاطه المهني"[١٤].

وفي معرض المقارنة بين الاتجاهين المتقدمين، يبدو لنا بأنَّ الاتجاه الذي يقوم على التضييق في تحديد مفهوم المستهلك هو الأجدر بالتأييد لكونه يقصر وصف المستهلك على كل من يتعاقد على سلعة أو خدمة لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو حاجات الغير من دون أن يستعملها في نشاطه المهني. فضلاً عن أن هذا الاتجاه يتفق مع الحكمة التي قصدها المشرّع عندما أصدر قانون حماية المستهلك، وهي وقايته من التصرفات أو الأفعال الصادرة من المهني، والتي قد تتضمن غشاً أو خداعاً أو تعسفاً.

---

[١١] يُنظر: الدكتور محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، ٢٠٠٣، ص ٢١.

[١٢] في عرض هذا الرأي يُنظر: الدكتورة فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط١، ٢٠١٢، ص ٣١.

[١٣] يُنظر:

Jacques Ghestin, Trait de droit civil, TI, la Formation du contrat, No. 77.

[١٤] الدكتورة فاتن حسين حوى، مصدر سبق ذكره، ص ٣٢.

وقد أخذت بعض القوانين المقارنة بهذا الاتجاه ومن ذلك ما قرره قانون حماية المستهلك الإنجليزي لعام ١٩٧٧ The Consumer Protection الذي نص في القسم (20-8) على أن المستهلك هو " الشخص الذي يرغب بأن يتزود بالسلع لاستعمالها في أغراضه الخاصة أو لاستهلاكها ". وكذلك أخذت به لجنة قانون الاستهلاك الفرنسي لعام ١٩٩٣، إذ عرّفته بأنه " الشخص الطبيعي أو المعنوي من أشخاص القانون الخاص الذي يستهلك المال أو الخدمة لاستعمالها في أغراضه الخاصة أو بقصد استهلاكها".

المبحث الثاني
حقـوق المستهلك

أولت غالبية قوانين حماية المستهلك، سواء أكانت العربية أم الأجنبية عناية فائقة لبيان ما هي الحقوق التي يتمتع بها المستهلك. كما أشارت بعض الدساتير الوطنية للدول لبعض هذه الحقوق. ولعلَّ أهم ما يميز تنظيم حقوق المستهلك بقانون وطني عن ما يقرره دستور الدولة . إذا كان يتضمن إشارة إلى الحقوق المذكورة . هو طابع التفصيل في بيان هذه الحقوق وكيفية ممارستها، وما هو الأثر المترتب على مخالفتها، إلى غير ذلك من أحكام تفصيلية يقررها قانون حماية المستهلك. وذلك بقصد تأمين الحماية الفعّالة لحقوق المستهلك. ويتجلى ذلك بالعدد الكبير من المواد التي يتضمنها قانون حماية المستهلك والتفاصيل الواردة فيه بشأن تلك الحقوق. بينما يتسم التنظيم الدستوري لحقوق المستهلك بطابع الإيجاز والاقتضاب، وتضمين نصوص عامة لا تتجاوز مادة أو مادتين في أحسن الأحوال وذلك لأنَّ الدستور يتضمن ما يمكن أن يطلق عليه بالقواعد الإرشادية التي ينبغي على المشرّع الوطني الالتزام بها في إصداره لهذا القانون أو ذاك. ومن الملاحظ أنه لا يوجد اتفاق سواء على صعيد الدساتير والقوانين الوطنية وآراء افقه حول تحديد ما لحقوق المستهلك، إذ قد تقرر بعض الدساتير أو القوانين حقوقاً لا تقررها دساتير أو قوانين أُخرى. ونبين بإيجاز شديد ما هي أهم الحقوق التي قررتها القوانين الوطنية للمستهلك وذلك في (مطلب أول). ثم نبين بعد ذلك أهم الحقوق التي قررتها بعض الدساتير الوطنية للشخص المذكور في (مطلب ثانٍ).

المطلب الأول: حقوق المستهلك وفقاً لما قررته بعض القوانين الوطنية

(ISSN : 2537 - 0758)

حرصت الكثير من قوانين حماية المستهلك على الإشارة إلى الحقوق التي يتمتع بها المستهلك[١٥]. وقد عمد الفقه إلى وضع تقسيم لهذه الحقوق وفقاً لعناوين معينة تستوعب ما قررته القوانين الوطنية من أحكام بشأن هذه الحقوق. ونبين بإيجاز شديد أهم حقوق المستهلك والتي تتمثل بما يأتي:

---

[١٥] فعلى سبيل المثال: قرر قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم ٢١ لسنة ٢٠٠٥ في المادة (٣) بأنه يتمتع المستهلك بالحقوق الآتية:

١- الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله للسلعة أو الخدمة من حيث الجودة والنوعية.

٢- الحصول على المعاملة العادلة من دون تمييز من قبل مزود المنتج أو المصنع.

٣- تشكيل جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها.

٤- العيش في بيئة نظيفة وسليمة وحصوله على سلعة وخدمة مطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية.

٥- الاختيار الحر للسلع والخدمات من بين بدائل سلعية أو خدماتية، وكذلك له الحق في الحصول على الصفقات العادلة، مثل ضمان الجودة والسعر المعقول، ورفض الصفقات الإجبارية" وبقصد ضمان فاعلية الحقوق المتقدمة، فقد قرر القانون المذكور العديد من الأحكام ومن ذلك ما قررته المادة (٢٢) التي منعت المهني (المزود) من القيام بالممارسات والأفعال الآتية، إذ نصت على أنه:

" ١- تسليم أو استعمال أو محاولة استعمال علامات الجودة بقصد الغش.

٢- الإدعاء أو الإيهام بأنَّ السلعة تتمتع بشهادة الجودة .

٣- الامتناع عن بيع أية سلعة أو تقديم خدمة للمستهلك من دون سبب مشروع.

٤- اشتراط البيع بشراء كمية مفروضة أو بشراء سلع أو خدمات أُخرى في الوقت نفسه إلاّ إذا أعطى للمستهلك الحق في شرائها بسعر مختلف.

٥- اشتراط شراء خدمة بإسداء خدمة أُخرى أو بشراء سلعة.

٦- إخفاء أية مادة أو سلعة مخزونة لدى المزود عن أي شخص يودُّ شراءها من دون سبب مشروع.

٧- بيع سلعة أو تقديم خدمة بسعر أو بربح يزيد عن السعر المعلن عنه.

٨- استيراد أو تداول السلع المجهولة المصدر أو المخالفة للتعليمات الفنية الإلزامية، أو الممنوعة قانوناً.

٩- استيراد أو إدخال سلع انقضى على تاريخ إنتاجها أو تعبئتها أكثر من ثلث مدة الصلاحية، إلاّ إذا كانت السلعة مبتدع بها، على أن يحظر تداولها بالأسواق". وبعد بيان حقوق المستهلك في قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم ٢١ لسنة ٢٠٠٥ وبعض ضمانات فاعليتها، فإننا سنكتفي بهذا القانون كأنموذج لما قررته قوانين حماية المستهلك العربية من حقوق. إذ يتعذر إيراد كافة نصوص القوانين العربية التي قررت الحقوق المذكورة وذلك لأنَّ المقام لا يتسع لذكرها في هذا البحث. ومن ذلك ما قررته المادة (٢) من قانون حماية المستهلك القطري رقم ٨ لسنة ٢٠٠٨، والمادة (٦) من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠.

أولاً: الحق في الحصول على سلعة أو منتوج أو خدمة تتوافر فيها المواصفات المعتمدة:

يُعدُّ هذا الحق أولى الحقوق الأساسية للمستهلك، بل وأهمها، إذ إنَّ إرادة المستهلك . وهو عندما يقصد التعاقد على سلعة أو منتوج أو خدمة ما لإشباع حاجاته . فإنه يكون قد أخذ بعين الاعتبار مدى قدرة هذا المنتوج أو السلعة أو الخدمة في إشباع حاجاته وفقاً لرغباته وقناعاته، وذلك بأن تتوافر فيه مواصفات محددة تمثل الباعث الدافع على تعاقده. فإذا لم تكن هذه السلعة أو الخدمة مستوفية للمواصفات المعتمدة لأي سبب ما، ففي هذه الحالة يتعذر عليه إشباع حاجاته. وفي هذه الحالة سيضطر لإعادة السلعة إلى المهني أو المحترف إذا كان قانونه يسمح بذلك، وإذا لم يكن كذلك سيضطر إلى شراء أُخرى يعتقد بأنها تتوافر فيها المواصفات المحددة، وهذا من شأنه أن يحمل المستهلك أعباءً ونفقات وجهداً في البحث عن البديل. وإذا كان الحق في الحصول على سلعة أو خدمة تتوافر فيها المواصفات المحددة يمثل حقاً للمستهلك، إلاّ أنه من جهة أُخرى يمثل التزاماً ينبغي على المهني أو المحترف أو المورد أو المجهز تأمين الوفاء به من خلال تجهيز أو تزويد المستهلك بتلك السلعة أو الخدمة التي يبحث عنها. وقد أشار قانون حماية المستهلك المصري إلى هذا الحق في الفقرة (ج) من المادة (٢) إلى هذا الحق مقرراً للمستهلك (بالحق في الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات".

ثانياً: الحق في الإعلام والحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بالسلعة أو المنتوج أو الخدمة

قررت قوانين حماية المستهلك لهذا الأخير بالحق في الحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بالسلعة أو المنتوج أو الخدمة التي يبغي التعاقد بشأنها وذلك لكي يصدر الرضا عنه عن إرادة واعية سليمة تحيط بكل ما يتعلق بالسلعة أو الخدمة سواء من حيث طبيعتها ووظيفتها ومكوناتها وكيفية استعمالها إلى غير ذلك من بيانات[١٦].

---

[١٦] **تعرف المواصفات القياسية بأ،ها عبارة عن المعايير الجوهرية المستعملة لقياس جودة منتوج أو خدمة من هيأة مختصة. أو هي عرض موجز لمجموعة من المتطلبات التي ينبغي أن تتوافر في منتوج ما والتأكد من**

(ISSN : 2537 - 0758)

وقد قررت قوانين حماية المستهلك العربية هذا الحق للمستهلك، ومن ذلك ما قررته الفقرة (ب) من المادة الثانية من قانون حماية المستهلك المصري التي نصت على أن للمستهلك " الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستعملها أو تقدم إليه " وكذلك أشار قانون حماية المستهلك العراقي إلى الإقرار للمستهلك بالحق في الحصول على المعلومات الكاملة عن مواصفات السلع والتعرف على الطرق السليمة لاستعمالها أو لكيفية تلقي الخدمة.

أما عن نطاق الإعلام، فهو يتضمن إحاطة علم المستهلك بالحالة أو الوضع القانوني للسلعة أو الخدمة محل العقد. وإعلام للمستهلك بالمعلومات الخاصة بالمهني أو المحترف أو المزود كاسمه التجاري وتاريخ ومحل تسجيله وعنوانه وبريده العادي أو الإلكتروني، وأية معلومات أُخرى تمكّن من التعريف به. فضلاً عن إعلام المستهلك بشروط العقد، كطريقة الوفاء بالثمن فيما إذا كانت نقداً أم على شكل أقساط وسعر البيع بالأقساط ومقدار القسط ومدة استحقاقه والفائدة المفروضة عن كل قسط. وكذلك إعلام المستهلك بالبيانات أو المعلومات المتعلقة باستعمال السلعة أو الخدمة ومحاذير الاستعمال، وإلى غير ذلك من بيانات أو معلومات[١٧].

وينبغي أن يتوافر في الإعلام ثلاثة شروط تتمثل بالوضوح والكفاية والصدق[١٨].

ثالثاً: الحق في الاختيار

يتلخص مضمون هذا الحق بالإقرار للمستهلك بقدر كبير من حرية الاختيار بين السلع أو الخدمات المتوافرة في السوق. ومن ثمَّ ينبغي أن يكون المستهلك متحرراً من الضغوط غير المشروعة التي تحثه على التعاقد، ومن ذلك الضغوط التي تولدها

توافرها فيه. يُنظر: الدكتور صباح مجيد النجار، الدكتورة مها كامل جواد، إدارة الجودة ـ مبادئ وتطبيقات، دار الدكتور للعلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، ط١، ٢٠١٢، ص ٢١ وما بعدها.

[١٧] في تفصيل نطاق الإعلام يُنظر: الدكتور فاروق إبراهيم جاسم، الدكتورة أمل كاظم سعود، مصدر سابق ، ويُنظر بوجه عتام في الإعلام: الدكتور خالد جمال أحمد، الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، دار النهضة العربية، دون ذكر تاريخ النشر، الدكتورة سهير منتصر، الالتزام بالتبصير، دار النهضة، القاهرة، ١٩٩٠، الدكتور سعيد سعد عبد السلام، الالتزام بالإفصاح في العقود، دار النهضة، ٢٠٠٠.

[١٨] في تفصيل هذه الشروط يُنظر: Ghestien, Op.Cit., No. 61

الإعلانات المضللة أو جهل المستهلك أو استغلال حاجته. وقد أكدت قوانين حماية المستهلك على هذا الحق، إذ أشار قانون حماية المستهلك المصري في الفقرة (ج) من المادة (٢) إلى تمتع المستهلك " بالحق في الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات ".

رابعاً: الحق في إرجاع السلعة أو المنتوج أو استبداله أو إصلاحه

قررت بعض قوانين حماية المستهلك لهذا الأخير بالحق في الرجوع أو العدول عن العقد واسترداد الثمن، ومن ذلك ما قررته المادة (٥٥) من قانون حماية المستهلك اللبناني التي نصت على أن " خلافاً لأي نص آخر، يجوز للمستهلك الذي يتعاقد وفقاً لأحكام هذا الفصل، العدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة. وذلك خلال مهلة عشرة أيام تسري اعتباراً إما من تاريخ التعاقد فيما يتعلق بالخدمات أم من تاريخ التسليم فيما يتعلق بالسلعة...". وفضلاً عن الحقوق المتقدم ذكرها، فإنَّ للمستهلك حقوقاً أُخرى تتمثل بحقه في إنشاء الجمعيات أو المؤسسات التي تعنى بحقوقه والمشاركة فيها. وكذلك الحصول على تعويض عادل جراء ما يلحق به من أضرار جراء استعمال السلع والخدمات المقدمة من قبل المهني. وكذلك حقه في التقاضي.

المطلب الثاني: حقوق المستهلك وفقاً لما قررته بعض الدساتير الوطنية

سبقت الإشارة أنه بالنظر لطبيعة الصياغة القانونية للدساتير، والتي تتسم بالإيجاز والاقتضاب، فقد أشارت بعض الدساتير . التي نظمت حقوق المستهلك ضمن أحكامها . إلى بعض الحقوق التي يتمتع بها المستهلك أو المستهلكين، ونكتفي بالإشارة إلى هذه الحقوق كما ورد في الدستور الإسباني الصادر في عام ١٩٧٨[١٩]. والدستور البرتغالي الصادر في عام ١٩٧٦[٢٠]. والدستور البولندي الصادر في عام ١٩٩٧[٢١]. ونبين النصوص التي وردت في هذه الدساتير بشأن المستهلك.

---

[١٩] **وكان آخر تعديل له في عام ٢٠١١.**

[٢٠] **وكان آخر تعديل له في عام ٢٠٠٦.**

[٢١] **وكان آخر تعديل له في عام ٢٠٠٩.**

(ISSN : 2537 - 0758)

أولاً: الدستور الإسباني لعام ١٩٧٨

نصت المادة (٥١) من هذا الدستور على أن:

"١- تضمن السلطات العامة حماية المستهلكين ومستعملي الخدمات وتوفر لهم عن طريق القوانين العدالة والأمن والصحة والحقوق الاقتصادية المشروعة.

٢- تشجع السلطات العامة الإعلام وتنوير المستهلكين ومستعملي الخدمات. كما تعمل هذه السلطات على تشجيع هيئاتهم والاستماع لها في القضايا التي يمكن أن تخصهم وفقاً لما ينص عليه القانون "[٢٢].

ثانياً: الدستور البرتغالي لعام ١٩٧٦

نصت المادة (٦٠) من هذا الدستور وتحت عنوان حقوق المستهلكين على ما يأتي:

"١- للمستهلكين الحق في جودة البضائع وفي الحصول على المعلومات. وفي حماية صحتهم وأمانهم ومصالحهم الاقتصادية. وفي التعويض عن الأضرار.

٢- ينظم القانون الدعاية وتحظر جميع أنواع الدعاية الخفية أو غير المباشرة أو الاحتيالية.

٣- لجمعيات المستهلكين وتعاونياتهم الحق في الحصول على دعم من الدولة في الحدود التي يضعها القانون. وأن يُستَمع إليهم فيما يتعلق بمسائل حماية المستهلك والحق في تمتعها بالصفة القانونية في الدفاع عن أعضائها أو أي من مصالحها المشتركة أو العامة "[٢٣].

ثالثاً: الدستور البولندي لعام ١٩٩٧

نصت المادة (٧٦) من هذا الدستور على أن: على السلطات العامة حماية المستهلكين والعملاء والمؤجرين والمستأجرين ضد الأنشطة التي تهدد الصفة والخصوصية والسلامة وأية ممارسات غير شريفة قد تمارس في ذلك المجال. ويتم تحديد نطاق هذه الحماية من قبل القانون"[٢٤].

---

[٢٢] نصوص الدستور متاحة على الموقع الإلكتروني: https/www Constituteproject. org

[٢٣] نصوص الدستور متاحة على الموقع الإلكتروني:https/ www. Constituteproject. org

[٢٤] نصوص الدستور على الموقع المتقدم ذكره. تاريخ الزيارة ٢٠١٨/٥/١٣.

ويبدو من مجمل النصوص أن أبرز حقوق المستهلك التي تضمنتها هذه الدساتير تتمثل بالحق بالإعلام والحصول على سلعة أو خدمة ملائمة لذوق المستهلك، وخالية من العيوب والمضار وبضمن ذلك المضار الصحية. فضلاً عن حق المستهلك بالانضمام إلى جمعيات حماية المستهلكين، والإقرار لهذه الجمعيات بحق الخصومة في الدعاوى التي تقيمها على الغير في حال انتهاك نصوص قانون حماية المستهلك. وكذلك الدفاع عن مجموع مصالح المستهلكين. فضلاً عن الإقرار للمستهلك بالمطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت به جراء استعمال سلعة أو خدمة ما. ومنع الممارسات غير الشريفة أو المضللة التي تصدر عن المهنيين، من مزودي السلع والخدمات.

المبحث الثالث
موقف الدساتير الوطنية من حقوق المستهلك

اختلف موقف الدساتير الوطنية من الإشارة إلى الأحكام التي تتعلق بحقوق المستهلك ضمن الدستور. إذ أشارت بعض الدساتير . وكما سبقت الإشارة فيما تقدم . إلى بعض الحقوق التي يتمتع بها المستهلك. ومقابل ذلك أعرضت دساتير أُخرى عن الإشارة إلى هذه الحقوق. ونبين كلا الاتجاهين في مطلبين وبالشكل الآتي:

المطلب الأول: الدساتير التي أقرت بحقوق المستهلك كحقوق أساسية

سبقت الإشارة أن بعض الدساتير الأوربية، كالدستور الإسباني والبرتغالي والبولندي عمدت إلى الإشارة إلى بعض الحقوق التي يتمتع بها المستهلك. وكذلك الإقرار ببعض الأحكام العامة ذات الصبغة الإرشادية أو التوجيهية التي ينبغي على المشرّع تبنيها في القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، ومن ذلك منع الممارسات التي تهدف إلى خداع المستهلك أو تضليله. وكذلك حظر الشروط التعسفية التي درج البعض من مجهزي البضائع ومزودي الخدمات . أي المهنيين. أو المحترفين . إدراجها في عقود الاستهلاك.

ويثير تنظيم الأحكام المتعلقة بحماية المستهلك ضمن نصوص الدستور تساؤلات معينة ومن ذلك، هل أن الاعتراف بحقوق المستهلك الأساسية ضمن نصوص الدستور سيضمن له حماية بقدر أعلى من الحماية المقررة بمقتضى القانون الوطني؟ ثم ما هي

(ISSN : 2537 - 0758)

الغاية من تنظيم حقوق المستهلك في الدستور طالما أن القوانين الوطنية، وكذلك الأنظمة قد تكفلت بوضع القواعد التي تؤمن الحماية الفعّالة لحقوق المستهلك؟

سنحاول أن نتلمس الإجابة على هذه التساؤلات من خلال الآتي:

أولاً: فيما يتعلق بالتساؤل الأول فمن المقرر أن الدستور يمثل أعلى وثيقة قانونية في الدولة ومنه تستمد القوانين في الدولة شرعيتها وقوتها الملزمة إذا كانت متوافقة مع أحكامه. ومن ثمَّ فإنَّ إقرار حقوق المستهلك في الدستور فإنَّ ذلك سيضفي عليها قدراً من السمو أو العلو بوصفها من الحقوق الأساسية لمواطني الدولة. لكن ذلك ـ برأينا المتواضع ـ سوف لن يضفي عليها قدر من الحماية أعلى من باقي الحقوق المقررة للأفراد في الدستور، ذلك لأنَّ هذه الحقوق جميعاً قد تكفل المشرّع الوطني بحمايتها امتثالاً للنصوص الدستورية. وهذه الحماية هي من حيث المبدأ حماية واحدة لا تميز بين حق وآخر ولا تقرر لحق ما حماية بقدر أعلى ولآخر بقدر أقل.

ثانياً: أما فيما يتعلق بالتساؤل الثاني فمن الملاحظ أن تنظيم الأحكام المتعلقة بحماية المستهلك في القانون الوطني هو أمر ضروري إزاء اقتضاب وعمومية صياغة نصوص الدستور. إذ تتكفل القوانين الوطنية أو القانون الوطني بإقرار الأحكام التفصيلية المتعلقة بحماية المستهلك وصيانة حقوقه من جميع جوانبها سواء ما تعلق بأحكام موضوعية أو إجرائية أو أحكام عقابية[٢٥]. ومع هذا الفارق في طبيعة تنظيم

---

[٢٥] ففي الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً تضمن قوانين المقاطعات (الولايات) وكذلك القانون الاتحادي على حد سواء حماية فعّالة لحقوق المستهلك. ويتجلى ذلك بمظاهر عدة يتعذر ذكرها في هذا البحث المتواضع، إلاّ أنه يمكن إجمالها بمظهرين هما: أولاً: وجود مجموعة من القوانين التي تحظر الممارسات غير المشروعة التي تلحق ضرراً بالمستهلك. ويأتي في مقدمتها "قانون التجارة الاتحادي ١٩١٤" . الذي سبقت الإشارة إلى المبادئ التي تضمنها في مقدمة البحث . "وكذلك "قانون ضمانات المستهلك"، "uniform consumer credit" والذي تبنت أحكامه العديد من الولايات. ويتضمن جزاءات مدنية وجنائية تطبق بحق المخالفين لأحكامه. ثانياً: وجود وكالات أو هيئات أو منظمات تتكفل بتطبيق القانون الاتحادي كهيأة الغذاء والدواء Food and durg وغيرها. وكذلك وجود جمعيات متخصصة بحماية المستهلكين تتولى الدفاع عن مصالح هؤلاء. ويدعم ذلك وجود قضاء حريص على توفير أقصى درجات الحماية للمستهلك. للتفصيل يُنظر:

Robert. W. Emerson, Business Law, BARRONS, New York, Fifth edition, 2009, P. 253-255.

حماية المستهلك وحقوقه بين نصوص الدستور والقانون الوطني، إلاّ أن هنالك تلازماً بينهما يتمثل بأن ما يقرره القانون الوطني من أحكام لحماية المستهلك يمثل أولاً امتثالاً لأحكام الدستور، وثانياً توافقاً وانسجاماً مع تلك الأحكام بحيث يجعل كل منهما مكملاً للآخر. ومن الملاحظ أن عصرنا الحالي يشهد تصاعداً في الاهتمام بهذه الحقوق[٢٦]، مما يلقي على واضعي الدستور واجباً بالإقرار بالحقوق المذكورة ضمن نصوص الدستور.

ونشير أخيراً أن تصاعد الاهتمام بتنظيم حقوق المستهلك دستورياً ما هو إلاّ انعكاس للاهتمام الذي تلقاه هذه الحقوق على الصعيد الوطني من خلال الإقرار بجمعيات أو منظمات حماية المستهلك بدور كبير في حماية المستهلك. أما على الصعيد الدولي فيتمثل بصدور مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بصيغتها المعدلة عام ١٩٩٩[٢٧]. التي قررت العديد من المبادئ التوجيهية الموجهة إلى الدول والحكومات، ومن ذلك العمل على وضع أو مواصلة إتباع سياسة لتوفير حماية فاعلة للمستهلك، وهذا ما ورد في المادة ثانياً من هذه المبادئ.

المطلب الثاني: دساتير أعرضت عن تنظيم حقوق المستهلك

من الملاحظ أن غالبية الدساتير الوطنية لا تتضمن أحكاماً صريحة بشأن حماية المستهلك وما يتمتع به من حقوق، فما هي مسوّغات ذلك؟ برأينا المتواضع أن مسوّغات أعراض الدساتير الوطنية عن تنظيم الأحكام المتعلقة بحماية المستهلك وحقوقه يمكن أن يتمثل بما يأتي:

أولاً: يذهب البعض أن خشية بعض الدول من ذكر الأحكام المتعلقة بحقوق المستهلك في دساتيرها الوطنية هو بسبب الاعتقاد بأن ذلك يتضمن وعداً من الدولة لمواطنيها بمستوى معيشي معين وحياة لائقة كريمة. إلاّ أنه بالنظر لتغيير الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية في المجتمعات المعاصرة، لذا سيكون هنالك قدر من الصعوبة بالمحافظة على ذلك الوعد الذي قطعته الدولة على نفسها وضمنته

[٢٦] يرى الأستاذ Margus Kingsepp أن حقوق المستهلك تمثل في المجتمعات المعاصرة نوعاً جديداً من حقوق الإنسان في ظل ما أسماه " بدولة الرفاهية ". يُنظر: مقالته السابقة الإشارة إليها فيما تقدم.

[٢٧] وقد صدر الإعلان الأول لهذه المبادئ عام ١٩٨٥.

(ISSN : 2537 - 0758)

دستورها[٢٨]. إلاّ أن هذا الرأي لا يبدو دقيقاً لأنَّ الدولة . وإن كانت تعدُّ أفرادها بمستوى معيشي معين ينبغي أن تسعى لتحقيقه .، إلاّ أن ذلك يبدو متعذراً بسبب عوامل وظروف كثيرة، ولذا ينبغي أن تسعى الدولة . عبر قوانين حماية المستهلك وغيرها . إلى ضمان معاملة عادلة لا تميز بين المستهلكين.

ثانياً: إنَّ الدساتير التي أعرضت عن تنظيم حقوق المستهلك ضمن نصوصها، قد تمسكت . كما يبدو . بأن هذه الحقوق يمكن أن تدخل في نطاق حقوق أُخرى، كالحقوق الاقتصادية والحق في الصحة والحق في سلامة الجسد وغير ذلك، ومن ثمَّ فلا يوجد مسوّغ لتقرير هذه الحقوق ضمن الدستور طالما أنه يكون بالإمكان إدخالها ضمن الحقوق المتقدم ذكرها.

وهذا الرأي يمكن الرد عليه بأن المجتمعات المعاصرة في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأوربية، وبعض الدول الأُخرى لم تعد تكترث . وكما يدلُّ الواقع . بالحقوق التقليدية كحرية العقيدة والرأي وغيرها قدر اهتمامه بالحقوق ذات الصلة بمعيشتها وحياتها اليومية، والتي تمثل حقوق المستهلك أنموذجاً لها، لاسيّما في ظل الضغوط الاقتصادية التي يتعرض لها الكثير من الأفراد في هذه المجتمعات، مما يضفي أهمية واضحة على حقوق المستهلك.

الخاتِمة

لا مراء في أن موضوع حماية المستهلك وما يتمتع به من حقوق وما هي وسائل حمايتها أصبحت تلقى اهتماماً واسعاً من العديد من الجهات سواء داخل الدولة أو على الصعيد الدولي. وهذا ما جعل بعض الدساتير الحديثة تضم أحكاماً بحماية المستهلك. أما على صعيد التشريع الوطني، فقد شهدت مطلع الألفية الثالثة . أي العقد الأول من القرن الحادي والعشرين . صدور العديد من قوانين حماية المستهلك في معظم الدول العربية، فضلاً عن الدول الأُخرى، بل إنَّ موضوع حماية المستهلك يبدو، وكأنه الشغل الشاغل للمشرّع الفرنسي الذي دأب على إصدار العديد من القوانين التي نظمت الجوانب المختلفة لحماية المستهلك في مختلف العقود والتصرفات.

---

[٢٨] يُنظر: Margus Kingsepp,Op,Cit.

وقد أثرنا في هذا البحث الموضوع تساؤلات عدّة حاولنا أن نتلمس إجابة لها وخلصنا إلى الآتي:

أولاً: وجوب تضمين الدساتير الوطنية للدول العربية نصوصاً صريحة تضمن الحماية للمستهلك والتمتع بالحقوق التي قررها الدستور والقانون له. إذ إنه من المؤكد أن التنظيم الدستوري لحقوق المستهلك سيضفي عليها قدراً من الأهمية لهذه الحقوق ويحصّنها من الانحرافات التي قد يقررها القانون الوطني.

ثانياً: إنَّ حماية المستهلك ليست رهناً بوضع نصوص دستورية أو تشريعات تقرر له الجوانب المختلفة لهذه الحماية. بل هي رهن بظروف عدّة، أهمها وجود قدر من الثقافة والمعرفة من قبل الأفراد بهذه الحقوق. فما فائدة النصوص الدستورية أو التشريعية في ظل غياب الجهل التام بهذه الحقوق حتى لدى الطبقات ذات التعليم العالي، فضلاً عن الطبقات الأُخرى من المجتمع التي تتمتع بتعليم أقل، ناهيك عن الطبقات التي تسود فيها الأمية والجهل، فإضفاء الفاعلية لحماية المستهلك . بتقديرنا المتواضع . تتطلب وجود وعي بهذه الحقوق، سيّما وأن الواقع سواء في العالم العربي وغيره يكشف عن انتهاكات واضحة لحقوق المستهلك، وهذا ما يمكن أن تقوم به جهات عديدة، ومنها الجمعيات والمنظمات المهتمة بحقوق المستهلك، فضلاً عن الدولة، وصولاً إلى القضاء والذي ينبغي أن يضطلع بدور مهم في هذا الشأن.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية

١- د. حسن عبد الباسط جميعي، الحماية الخاصة للمستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦.
٢- د. صباح مجيد النجار . د. مها كامل جواد، إدارة الجودة، دار الدكتور للعلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، ط١، ٢٠١٢ .
٣- د. عدنان أحمد ولي العزاوي، توزيع: منشورات الحلبي الحقوقية، ط١، ٢٠٠٩.
٤- د. فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، ط١، ٢٠١٢.

(ISSN : 2537 - 0758)

٥- د. فاروق إبراهيم جاسم، د.أمل كاظم سعود، الوجيز في شرح أحكام قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠، مكتبة السنهوري، بغداد، ط١، ٢٠١٥.

٦- لويس معلوف، المنجد في اللغة، انتشارات ذوي القربى، بلا مكان طبع، ١٣٨١هـ.

٧- د. محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، ٢٠٠٣.

ثانياً: باللغة الأجنبية

1- David Baumer. J.C. Pinxter. Legal Endorsement, New York, 2004.

2- Jacques Gestien, Traite de droit Civil, Tome1k La Formation du Contract, L.G.A.J, Paris, 1999.

3- Keneth. W. Klarson. Roger Miler. Gaylord Jent. Frank Cross, Business Law , Thomson, Ninth edition, 2004.

4- Margus Kingsepp, The Constitutional Approach to Basic Consmer right. Jurdic International.