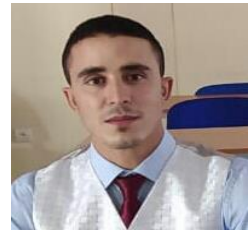


## حماية المستهلك بين ثوابت الشريعة الإسلامية ومتغيرات القانون الوضعي

### Consumer protection among the constants of Islamic law And the variants of positive law



**محمد التوزاني** طالب باحث بسلك الدكتوراه

بكلية العلوم القانونية والإقتصادية والإجتماعية  
السويسية- جامعة محمد الخامس بالرباط.

ملخص المقال باللغة العربية:

كما هو معلوم أن من أهم آثار إعمال مبدأ الحرية التعاقدية إطلاق الإرادة في تكوين العقود وفي تحديد آثارها وقد كان من الجدير بناءً على ذلك، وبالنظر إلى التساوي المفترض بين مراكز الأطراف المقبلة على التعاقد وحرص كلٍ منهم على تحقيق مصالحه، أن يتحقق لهذه العقود توازنها الذاتي، كأثر لوجود رضا الأطراف بالعقد وقبولهم لشروطه وحتى إذا كانت هناك ثمة أخطار، فإنهم كانوا على وعي بها، مدركين لأبعادها ومن ثم فهي محصورة النطاق، ويتناسب ذلك إجمالاً مع المقابل الذي سيحصل عليه كل منهم.

بيد أن هذا الأمر تغير على إثر التطورات الاقتصادية المبهولة، حيث برزت الحاجة الملحة لحماية الفئة المستهلكة الضعيفة المنخرطة في حركة التجارة المحلية والدولية، من خلال التقيد بمبادئ الشريعة الإسلامية وتطبيق ضوابطها، أو عبر التركيز على تطوير قوانين اقتصادية لحماية المستهلك تكون مرتكزا لعملية تنمية شاملة، بالنظر لما تلعبه هذه القوانين من دور في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع متقدم أو نام أو أقل نمواً، خاصة في ظل التطورات والتغيرات الكثيرة التي يشهدها العالم اليوم.

الكلمات المفتاحية للمقال باللغة العربية:

الاتوازن العقدي- حماية المستهلك- الشريعة الإسلامية- القانون الوضعي.

#### Summary of the article in English :

It is no longer possible to implement the principle of contractual freedom and release the will to form contracts and determine their effects, as this matter has changed in the wake of the huge economic developments, where the urgent need to protect the vulnerable consumer group has emerged, which is involved in the movement of local and international trade, through adherence to the principles of Islamic Sharia and the application of its controls, and by focusing on the development of consumer protectionist economic laws that underpin a comprehensive development process, Given the role these laws play in the process of economic and social development for any advanced, developing or less developed society, especially in light of the many developments and changes that the world is witnessing today.

#### key words:

Decadal imbalance - consumer protection - Islamic law - positive law.

مقدمة:

إن الإنسان بحكم طبيعته الاجتماعية، لا يكف عن التعامل مع غيره في كافة مناحي الحياة، سواء على المستوى الاجتماعي أم الاقتصادي والمالي، بحيث أفرز هذا التعامل علاقات قانونية متشعبة الأوجه، مما أدى بالباحثين إلى إخضاعها للبحث و الدراسة على مر العصور، وذلك لكون الموضوعات المتعلقة بالعقود تبقى من أخطر الموضوعات المعاصرة التي تحتاج لجهود الفقهاء المعاصرين المستمرة، على اعتبار كونها هي مفتاح المعاملات بين الناس وأساس استمرارها.

وهكذا، فقد شهد العالم في السنوات الأخيرة نمواً غير مسبوق في حجم التجارة المحلية والدولية وزيادة كبيرة في حركة رؤوس الأموال بين مختلف الدول، في ظل عمليات التصنيع والرأسمالية الاقتصادية التي جعلت القرن 19 والقرن 20 المنصرمين، مجالاً خصباً لنمو عقود الإذعان، واختلالاً بارزاً بين أطراف العقد<sup>1</sup>، بحيث أصبح وجود قدر من التفاوت البين في مقومات القدرة الإقتصادية والفنية والقانونية بين طرفي العقد في مجال المعاملات أمراً غالباً بين المهنيين والمستهلكين.

وقد أفضى هذا التغيير والتفاوت إلى خبو شواهد المساواة العقدية شيئاً فشيئاً فأبرز ذلك مشكلة في المجال التعاقدي تتمثل في ظهور عقود وإن إمتازت بصحتها فإنها تجعل من المستهلك ضحية لاستغلال المهني، من خلال تعسفه في فرضه لشروط مجحفة، لما قد تحمله من تخفيف لأعباء أو التزامات هذا الأخير أو تريد بدون مقابل من التزامات المتعاقد معه مما يجعل من هذه العقود عقوداً غير متوازنة بحيث لا يتمكن المستهلك أن يكون نداً للطرف الآخر في العقد، نظراً لضعف الأول الإقتصادي والفني والتقني الأمر الذي يقتضي إيجاد نوع من الحماية لإعادة توازن كفتي العلاقة بين الطرفين. ومن هنا تظافرت الجهود الدولية والإقليمية والوطنية لوضع الأطر الدولية والقوانين الحمائية للمستهلك باعتبار حقوقه واحدة من أهم حقوق الإنسان، فمنذ أكثر من نصف قرن، أقر الإعلان العالمي لحقوق الإنسان<sup>2</sup> مجموعة كبيرة من الحقوق الإنسانية التي ينبغي أن يتمتع بها كل إنسان دون تمييز، ومن بينها الحقوق الاقتصادية التي يكفلها العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وغيره من مواثيق حقوق الإنسان الدولية والإقليمية الملزمة قانوناً، بحيث لا تكاد توجد دولة في العالم ليست طرفاً في واحدة على الأقل من المواثيق الملزمة قانوناً التي تكفل هذه الحقوق<sup>3</sup>.

ولا غرور في أن المبادئ الكلية التي جاء بها الإسلام لقادرة على توفير الحماية الكافية للمستهلك، لأنها تغرس في نفس كل فرد ضرورة مراقبة الله تعالى في كل تصرف يقوم به في معاملاته، وتأمراً بالأمانة في أداؤها وتنهاء عن الغش في إجراءاتها<sup>4</sup>، فموضوع حماية المستهلك من الموضوعات ذات الجوانب المتعددة

1- محمد العروصي، "المختصر في العقود المسماة، عقد البيع والمقايضة والكراء"، ط6، مط أناسي، سنة 2017-2018، ص160.

2- كما ينص الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على وجود التزامات في مجال حقوق الإنسان تقع على عاتق جميع أفراد المجتمع و هيئاته، ومن ضمن ذلك الشركات التي لها دور يتضاعف على المستوى العالمي في إعمال حقوق الإنسان أو إهدارها، ومن هنا فإن الحق في العيش الكريم يتعلق أساساً بمقومات الحياة اليومية بالتكامل مع الحق في الحصول على السلع والخدمات، ومن يحصل على هذه السلع والخدمات هو بحد ذاته المستهلك، والمستهلك - في هذا الإطار - كإنسان يتمتع بحقوق من الواجب حمايتها وصيانتها كما أقرت بذلك كل الشرائع السماوية السابقة.

3- ومن بينها الحق في الحصول على أعلى مستوى يمكن بلوغه للصحة البدنية والعقلية، بما في ذلك الحق في التمتع بطررف معيشة صحية، والحق في الحصول على خدمات صحية ملائمة ومقبولة وذات مستوى؛ علاوة على الحق في الحصول على مأوى ملائم.

4- انزل الله عز وجل سورة في القرآن الكريم هي سورة المطففين، والمقصود بالمطففين هم الذين يغشون المشتريين والمستهلكين عبر البيع والغش في المكيال والميزان، حيث توعدهم رب العباد بعذاب أليم بقوله جل شأنه: "ويل للمطففين (1) الذين إذا اكتالوا على الناس يستوفون

التي ورد في شأن بعضها نصوص صريحة من القرآن الكريم والسنة المطهرة، ولم يرد في شأن البعض الآخر نصوص صريحة ليكون الحكم فيها متروكا للاجتهاد بما يتفق مع الأصول العامة للإسلام.

ويجعل الإسلام الحنيف الكل رقبا على حماية المستهلك، فلم يقصر هذه المسؤولية على الدولة وحدها أو هيئة بعينها، بل جعلها مسؤولية الجميع، حيث يقوم الإسلام الحنيف على وجود علاقة وثيقة، تكاد لا تنفك أبداً، بين التوحيد والدينونة لله وحده وبين الأمانة والنظافة وعدالة المعاملة وشرف الأخذ والعطاء، وهو بذلك ضمان لحياة إنسانية أفضل، وضمن للعدل والسلام الاجتماعي في الأرض بين الناس جميعاً<sup>1</sup>، لأن قضية غش المستهلك واستغلاله هي بمثابة قضية تمس نظافة القلب واليد، كما تمس المروءة والشرف، ولذلك فإن حماية المستهلك هي قضية الأمانة<sup>2</sup> والعدالة في التعامل بين الناس، وهي وثيقة الصلة بالعتيدة في الله، واتباع شرعه وأمره.

ولما كان موضوع حماية المستهلك في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، إشكالية قانونية فرضت نفسها في العصر الحالي، مما جعل حل التشريعات في حاجة الى وضع ترسانة قانونية خدمة لمصالح المستهلكين حتى يوازي تطور المجتمع الاستهلاكي، و النمو الاقتصادي أو الانتاجي من جهة، و مسايرة تطور المجتمع من الناحية الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية من جهة أخرى<sup>3</sup>، فقد قامت العديد من الدول العربية بإصدار عدة تشريعات قانونية لحماية المستهلك، من قبيل المشرع المغربي الذي عمل على إصدار مجموعة من النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك خاصة بعد قضية الزيوت المسمومة التي وقعت بمدينة مكناس و التي راح ضحيتها آلاف المستهلكين. وتبعاً لذلك، تم تنويع هذه الحماية بصور العديد من القوانين الحمائية للمستهلك من قبيل القانون رقم 31.08<sup>4</sup> القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك<sup>5</sup>، والذي حاول من خلاله المشرع جمع شتات النصوص المتعلقة بالمجال الاستهلاكي وتكريس أهم الحقوق التي من شأنها حماية المستهلك من تجاوزات المتهين<sup>6</sup>. ومن هنا يتبين أن الموضوع محل الدراسة يكتسي أهمية بالغة، بحيث تكمن أهميته النظرية أساساً في كون حماية المستهلك تعد حالياً إحدى أهم المواضيع الرئيسية في سياسات الدول التي تأخذها بالحسبان، لجهة ارتباط هذا النوع من الحماية بضرورات وأهداف تنمية المجتمعات،

(2) وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ (3) أَلَا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ (4) لِيَوْمٍ عَظِيمٍ (5) يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ (6)، والمقصود بذلك أن الله عز وجل قد أعطى حماية لمن يشتري سلعة، أو بمعنى آخر للمستهلك ضد أي انتهاك لحقوقه أو غش قد يتعرض له من قبل بائعي هذه السلعة أو مقدمي تلك الخدمة التي يجب أن تكون ذات جودة عالية ونوعية جيدة.

- 1 - السيد عطية عبد الواحد، "حماية المستهلك من منظور إسلامي"، ط1، دار النهضة العربية، سنة 1995، ص 2.
- 2 - ومن الأمثلة أيضاً في القرآن الكريم: قول الله تعالى: "وَيَا قَوْمِ أَوْفُوا بِالْمِيزَانِ وَالْقِسْطَ ۚ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مَفْسِدِينَ" يقول الله تعالى: "وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كَلَّمْتُمْ وَزَنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا". وقول الله تعالى: "أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْبَاخِسِينَ، وَزَنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ، وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مَفْسِدِينَ".
- 3 - يوسف الزوجال "المفهوم القانوني للمستهلك، دراسة تحليلية مقارنة على ضوء القانون رقم 31.08"، منشورات مجلة القضاء المدني، سلسلة دراسات وأبحاث، سنة 2014، العدد 4، ص 23.
- 4 - الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.11.03 صادر في 14 من ربيع الأول 1432 الموافق 18 فبراير 2011، بتنفيذ القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك والمنشور في الجريدة الرسمية عدد 5932، بتاريخ 3 جمادى الأولى 1432 (7 أبريل 2011 ص 1072 وما يليها).
- 5 - رغم أنه كان من المنتظر إخراج مدونة حماية المستهلك- تماشياً مع التوجيهات الملكية لسنة 2008- بدل قانون في شكل مجرد تدابير لحماية المستهلك فقط.
- 6 - انظر بومديان الوردي، "الطابع الجنائي لقانون حماية المستهلك (القانون رقم 31.08)"، بحث لنيل دبلوم الماستر في القانون الخاص، تخصص القانون و المناقولة، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية، جامعة مولاي اسماعيل، سنة 2014-2015، ص 7-8.

الأمر الذي دعا جل الدول إلى اعتماد تشريعات وبرامج اقتصادية تهدف بشكل أساسي إلى حماية المستهلك في جل تعاملاته، بالإضافة إلى الاهتمام البالغ الذي يحظى به الموضوع من قلب الدارسين والمهتمين بالشأن القانوني والاستهلاكي على وجه الخصوص. أما الأهمية العملية، فتتجلى في كون فئة المستهلكين من الفئات التي اهتمت بها الشرائع السماوية والقوانين الوضعية وحاولت حمايتها، وذلك لأهمية هذه الفئة الحيوية من المجتمع، وأن من شأن حمايتها الحد من تجاوزات المهنيين وإعادة التوازن للعلاقة التعاقدية المفترض وجودها، على أساس أن المستهلك يُعتبر الطرف الضعيف في علاقته بالمهني المحترف، وذلك بسبب كونه يجهل المعلومات الكافية حول السلع أو الخدمات محل التعاقد، والتي تجعله يستخدمها أفضل استخدام، بما يحقق له الغرض الذي من أجله قام بإبرام العقد.

ويبدو أن الموضوع يطرح عدة مشاكل قانونية من قبيل التساؤل عن المقصود بالمستهلك الضعيف الذي يحتاج فعلاً الحماية؟ وأين يتجلى ضعفه؟ وهل من تجاوزات تطرأ في حقه؟ ومن هو الطرف المتعسف في حقه؟ وأية حماية محولة لحفظ وصون حق هذا المستهلك؟ وأية علاقة بين الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية في شأن حماية المستهلك؟

ومن خلال المشاكل المطروحة أعلاه، يظهر بجلاء أن إشكالية الموضوع تهدف إلى معرفة مقدار الحماية المحولة للمستهلك في ظل خضوعه لحماية مزدوجة بين الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي؟ وعلى فرض وجود قدر من الحماية للمستهلك في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، فإنها ستكون لا محالة غير كافية لافتقارها في عصرنا الحالي لآليات المتابعة والتطبيق، لذلك سيتم محاولة دراسة وتكييف هذا الموضوع، بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في تجميع الحقائق والمعلومات المتعلقة بالموضوع، لأجل الوصول لمعرفة دقيقة وتفصيلية عنه، وذلك على النحو الآتي:

### أولاً: مظاهر حماية الشريعة الإسلامية للمستهلك

#### ثانياً: مظاهر حماية القانون الوضعي للمستهلك

### أولاً: مظاهر حماية الشريعة الإسلامية للمستهلك

إن ما يميز الشريعة الإسلامية عن الشرائع الأخرى هو مصدر الشرع، الذي يأتي من الله سبحانه وتعالى، وقد جاء الإسلام بأحكام تحمل كل مقومات الحكم ولا يصيبها الخلل ولا الزلل؛ لأنه وحي إلهي وهو الأعلّم بما يصلح لعباده. سيما أمام خطر استسلام المستهلك أمام طرق الحث والإغراء على الشراء التي يعتمد عليها المحترفون وإقباله على شراعات قد لا تكون في مصلحته قد ازداد مع إتقان طرق البيع والتوزيع وتفنن المحترفين في أساليب جلب المستهلكين والإيقاع بهم<sup>1</sup>، ولأجل ذلك ينبغي التطرق لموقف الشريعة الإسلامية من قضية حماية المستهلك (أ) على أن يتم بسط مختلف الطرق التي تنص عليها حماية للمستهلك وصونها لحقوقه (ب).

1- أبو بكر مهم، "الوسائل الوقائية لحماية المستهلك"، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون الخاص، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة الحسن الثاني- الدار البيضاء، 2003-2004، ص 119.

## أ: موقف الشريعة الإسلامية من حماية المستهلك

تخطيط الشريعة الإسلامية من خلال كتاب الله بكل واقعة من وقائع المجتمع، عامة أو خاصة، ولا حكما من أحكام العباد إلا بينها. منتهى الدقة والتفصيل. كما أن السنة النبوية قد بينت كل الأمور الخلافية والتي تثير الفتن بين الناس لتجعلها واضحة لا مجال للتشكك فيها أو النيل منها، فضلا عن اجتهاد أهل العلم في الموضوع<sup>1</sup>. لذا يتعين بيان معرفة موقف الشريعة الإسلامية في شأن حماية المستهلك (2) لكن قبل ذلك يتعين بداية تحديد المقصود به لقرأ.

### 1: تحديد المقصود بالمستهلك في الشريعة الإسلامية

مصطلح المستهلك بصورته الحالية مصطلح حديث نسبيا في القانون الوضعي، ظهر نتيجة زيادة الاستهلاك تبعا لزيادة نسبة الإنتاج في المواد الاستهلاكية وتنوعها، وبالتالي بروز مخاطر جديدة من مثيلتها في العصور السابقة وأكثر حدة وفتكا منها بالمستهلك.

وقد كانت الشريعة الإسلامية سباقة إلى إقرار مجموعة من المبادئ التي تمم الاستهلاك ومنها الأمانة، والصدق في المعاملات، ومراعاة ما رسمه الشرع سواء في كتاب الله عز وجل أو في سنة نبينا محمد صلى الله عليه وسلم من قواعد الأخوة في التعامل، بعدم الغش أو الاحتكار أو التدليس أو الخديعة، وأن يحب المرء لأخيه ما يحب لنفسه<sup>2</sup>.

ولذلك يستشف معنى الاستهلاك في الشريعة — بالنظر لكتاب الله عز وجل وسنة نبينا محمد صلى الله عليه وسلم — أن المراد به الاستخدام المباشر للسلع والخدمات المباحة شرعا، لإشباع رغبات الإنسان وحاجاته المباحة<sup>3</sup>. وبالتالي فإن الاستهلاك المشروع هو الذي يكون من حق المستهلك فعله، بشرط الحفاظ على مصلحته ومصلحة الجميع. ويراد بالمستهلك لدى فقهاء المسلمين المعاصرين: "كل شخص يتعاقد مع طرف آخر على سلعة أو خدمة لتلبية حاجات له أو لغيره من غير قصد الربح"<sup>4</sup>. أو كونه الشخص الذي يقوم بشراء السلعة أو الخدمة وذلك بهدف إشباع حاجة أو رغبة لديه أو لدى أفراد أسرته<sup>5</sup>. غير أن الأمل لا يقتصر على عقد البيع إنما يشمل باقي العقود التي يكون فيها المستهلك طرفا ضعيفا في العلاقة التعاقدية بما يقتضيه من حماية لا زمة.

- 1 - علاء عمر محمد الجاف، الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان 2017، ص 31.
- 2 - حمد عبيد الكبيسي، دور الشريعة الإسلامية في حماية المستهلك، بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، التي نظمتها كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة، خلال الفترة 6-7 ديسمبر 1998، ص 30.
- 3 - عبد الستار إبراهيم الهيتي، مبدأ القوام في الاستهلاك، مجلة كلية المعارف الجامعية، العراق- الأنبار، السنة الأولى 1418هـ/1998م العدد الأول، ص 19.
- 4 - صالح أحمد العلي، حقوق المستهلك في الفقه الإسلامي والقانون: دراسة مقارنة، مقال منشور في مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والدراسات الإسلامية، المجلد 17 ربيع الثاني 1442هـ/ديسمبر 2020، العدد 2، ص 753.
- 5 - خالد بن عبد الرحمن الجريسي، سلوك المستهلك، دراسة تحليلية للقرارات الشرائية للأسرة السعودية، الطبعة الثالثة، مكتبة ملك فهد الوطنية الرياض 1427هـ، ص 42.

ولهذا يمكن تعريف المستهلك بأنه كل شخص يتعاقد على مال أو خدمة بغرض إستخدامها في متطلباته الشخصية أو في مستلزمات عائلته، وبالتالي هو كل متعاقد بمهدف سد وإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية من أكل وشرب وكساء ودواء، وما يتبع ذلك من وسائل المواصلات أو أدوات الزينة وغير ذلك من مواد استهلاكية كثيرة قد تتراوح بين الضروري والحاجي والكمالي، بحسب الرقي الحضاري والرفاه الاقتصادي لكل مجتمع من المجتمعات<sup>1</sup>.

## 2: مكانة المستهلك في الشريعة الإسلامية

36

للحديث عن موقف الشريعة الإسلامية من مبدأ حماية المستهلك فلا بد من الإشارة والوقوف قبل ذلك عند موقفها من الإستهلاك نفسه، حيث نجد في ذلك أن الشريعة الإسلامية جاءت كل أحكامها للمحافظة على الكليات الخمس، وهي الدين والنفس والعقل والنسل والمال، ومحافظة الشريعة على هذه الكليات تتدرج في ثلاث مراتب، بدءاً من المرحلة الضرورية<sup>2</sup> ومروراً عبر مرحلة الحاجة<sup>3</sup> وانتهاءً بمرحلة التحسينيات<sup>4</sup>، وذلك وفقاً لقوله تعالى: "قل من حرم زينة الله التي أخرج لعباده والطيبات من الرزق"<sup>5</sup>.

هذا فيما يخص الاستهلاك وحدوده في الشريعة الإسلامية، أما الضوابط المنظمة له والمحفة به فتتمثل في ضوابط تحمي المنتج والموزع والمستهلك على حد سواء، ذلك أن الشريعة الإسلامية شريعة الفطرة التي تتناول الأمور من موقع العدالة والتوازن، فكل من المنتج والموزع والتاجر والمورد أصحاب المال، والمال مصون في نظر الشرع لا يجوز الاعتداء عليه، ولا يحل أخذه إلا بطيب نفس صاحبه مصداقاً لقوله تعالى: "يا أيها الذين آمنوا لا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل إلا أن تكون تجارة عن تراض منكم"<sup>6</sup>.

وعطفاً على ما سلف، فقد ندد رسول الله صلى الله عليه وسلم بعدم أكل أموال الناس بالباطل، تبعاً لقوله صلى الله عليه وسلم: "كل المسلم على المسلم حرام دمه وماله وعرضه"، وقوله عليه أفضل الصلاة والسلام: "لا يحل مال إمراً مسلم إلا بطيب نفس منه"<sup>7</sup>، وبالتالي فجهد ومال المنتج والموزع والمورد محمي ولا يجوز أخذه إلا بالأجر المناسب وبالوسائل المشروعة، ولا يرد على ذلك قيد إلا قيد عدم الأضرار بالمستهلك؛ لأن الإسلام تقوم نصوصه ومقاصده على تحقيق المصلحة للجميع ودفع الضرر عن الجميع.

- 1 - خليفة بابكر الحسن، "حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية"، بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك، بكلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة، سنة 1998، ص 2.
- 2 - للمحافظة على المرحلة الضرورية فيما يخص النفس والعقل يجب تناول المأكول والمشرب واتخاذ المساكن التي يتأتى بها أصل حفظ النفس والعقل، لأن الضروريات من الأمور التي لو فانت يترتب على فواتها فوات النفس والعقل.
- 3 - وهي جميع الأمور التي يفتقر إليها الإنسان للتوسعة عليه ودفع الحرج والضيق عنه، وضابطها أنها كل ما لا يترتب على فواته فوات العقل والنفس ولكن يدخل عليهما الحرج وتكتنفهما المشقة.
- 4 - وتتمثل في الأخذ بكل ما هو جميل ومستحسن، بحيث يجوز للإنسان أن يأخذ في استهلاكه جميع أنواع الحلال الطيب مع الترفي في ذلك بحسب رقي أحواله المادية، فكل أنماط الطيبات من الرزق مباحة وكل صنوف الزينة والجمال مجازة.
- 5 - سورة الأعراف، الآية رقم 32.
- 6 - سورة النساء، الآية رقم 29.
- 7 - سنن أبي داوود عن أبي هريرة رضي الله عنه وأرضاه.



## ب: آليات حماية الشريعة الإسلامية للمستهلك

تتعدد طرق وآليات حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية من وسائل وقائية احترازية لمرأ إلى سبل رقابية علاجية لمرأ.

### 1: التدابير الوقائية لحماية المستهلك في الشريعة الإسلامية

تمثل التدابير الوقائية لحماية المستهلك في الشريعة الإسلامية في التربية الأخلاقية التي بادر إليها الإسلام جاعلا منها أساسا تنهض عليه الضوابط التشريعية والقانونية بحيث تمثل تلك التربية الأخلاقية قانونا ينبع من داخل الانسان نفسه، وتظهره بعد ذلك الضوابط التشريعية لتكون قانونا من الخارج يتولى ردع الإنسان إن ضعف وتعدي<sup>1</sup>.

ولقد ركز الإسلام على قيمة العدل في تربيته الأخلاقية مصداقا لقوله تعالى: "إن الله يأمر بالعدل والإحسان"<sup>2</sup>، باعتبارها قيمة أساسية ينبغي أن تكون مرعية وملاحظة في كل شأن من شؤون الحياة، كما دعا للوفاء بالعقود تبعا لقول الحق تعالى: "يا أيها الذين آمنوا أوفوا بالعقود"<sup>3</sup>، وإلى التعاون على البر والتقوى من خلال قول الله تعالى: "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان"<sup>4</sup>.

فالعدالة والوفاء بالعقود والتعاون على البر والتقوى أصول أخلاقية تشكل أساسا لحماية المستهلك، لأن المنتج والمورد والتاجر كلهم مدعوون للتخلق بهذه الأخلاق والالتزام بهذه الصفات الحسنة، حماية للمستهلك وصونا لحقوقه من التعدي والتطفيف في الكيل والميزان، بحيث نجد قول الله تعالى: "وَلَا تَقْرُبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّى يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْكَيْلِ وَالْمِيزَانِ بِالْقِسْطِ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ"<sup>5</sup>، وقوله عز وجل: "وأوفوا الكيل إذا كلتم وزنوا بالقسطاس المستقيم ذلك خير وأحسن تأويلا"<sup>6</sup>، وقوله تعالى: "أوفوا الكيل ولا تكونوا من المخسرين، وزنوا بالقسطاس المستقيم، ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا تعثوا في الأرض مفسدين"<sup>7</sup>، بالإضافة لقول الله تعالى: "وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ، أَلَّا تَطْغَوْا فِي الْمِيزَانِ، وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ"<sup>8</sup>.

كما أمر الله تعالى بحفظ الأمانة وصون الحقوق في قوله: "يا أيها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا أماناتكم وأنتم تعلمون"<sup>9</sup>، وقوله تعالى: "وَمِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ مَنْ إِنْ تَأْمَنَهُ بِقِنطَارٍ يُودِّهِ إِلَيْكَ وَمِنْهُمْ

1 - خليفة بابكر الحسن، "حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية"، م س، ص 4.

2 - سورة النحل، الآية رقم 90.

3 - سورة المائدة، الآية رقم 1.

4 - سورة المائدة، الآية رقم 2.

5 - سورة الانعام، الآية رقم 152.

6 - سورة الإسراء، الآية رقم 35.

7 - سورة الشعراء، الآيات رقم 181-182-183.

8 - سورة الرحمن، الآيات رقم 7-8-9.

9 - سورة الأنفال، الآية رقم 37.

مَنْ إِنْ تَأَمَّنْهُ بِدِينَارٍ لَا يُؤَدُّهُ إِلَيْكَ إِلَّا مَا دُمْتَ عَلَيْهِ قَائِمًا ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا لَيْسَ عَلَيْنَا فِي الْأُمِّيْنِ سَبِيلٌ وَيَقُولُونَ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبُ وَهُمْ يَعْلَمُونَ<sup>1</sup>.

ويتضح اهتمام المولى عز وجل بهذه القضية أكثر حينما نعلم أنها كانت القضية الأولى التي ركز عليها نبي الله شعيب في رسالته إلى قومه الذين كانوا يجرون في معاملاتهم فيطففون في الكيل والميزان ويخسسون الناس حقهم وأشياءهم فنهاهم بشدة وإلحاح عن كل ذلك: "وإِلَى مَدِينٍ أَخَاهُمْ شُعَيْبًا قَالَ يَا قَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِنْ إِلَهٍ غَيْرُهُ قَدْ جَاءَتْكُمْ بَيِّنَةٌ مِنْ رَبِّكُمْ فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ"<sup>2</sup>، كما قال الله تعالى: "وَيَا قَوْمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعَثُوا فِي الْأَرْضِ مُمْسِدِينَ"<sup>3</sup>.

## 2: الوسائل الرقابية لحماية المستهلك في الشريعة الإسلامية

لا تقف حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية عند حدود التربية الأخلاقية التي تجعل ضمير المسلم حيا يقضا، وإنما تتعدى ذلك إلى الضوابط التشريعية الزجرية عبر وظيفة المحتسب المعروفة في التاريخ الإسلامي، وهي وظيفة مشتقة من الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر الذي حضت عليه نصوص القرآن الكريم و السنة النبوية الشريفة، تبعاً لقول الله تعالى: "المؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض يأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر ويقيمون الصلاة"<sup>4</sup>، وقوله عز وجل: "ولتكن منكم أمة يدعون إلى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر"<sup>5</sup>، وقول المصطفى صلى الله عليه وسلم: "من رأى منكم منكراً فليغيره بيده فإن لم يستطع فبلسانه فإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان"<sup>6</sup>.

وتبعاً لما سبق، يترتب على ذلك أن كان الأمر بالمعروف من فروض الكفاية التي يقع عبؤها على عاتق المجتمع في عمومها، وفرض الكفاية يكون فرض عين على السلطان أو الراعي لقدرته على النهوض به إذا لم تتوافر تلك القدرة لغيره من أفراد المجتمع<sup>7</sup>.

ومن بين ما يدخل في وظيفة المحتسب تعهد الأسواق وضبط المكايل والموازين والمقاييس، ومراقبة المصانع والشركات والمعامل للإطمئنان على سلامة الإجراءات الصناعية والصحية ودقة نسب الأخلاط المستخدمة فيها، ويدخل في مهامه الطواف على المتاجر للتأكد من سلامة عرض البضائع الاستهلاكية، وأن الأسعار لكل صنف منها محددة وكون طريقة عرضها لا يشوبها غش، بحيث توضع بضاعة ذات جودة في مكان بعيد عن أعين المشتري وتوضع بضاعة أقل منها جودة أمام أعينهم لضمان تصريفها<sup>8</sup>.

1 - سورة آل عمران، الآية رقم 75.

2 - سورة الأعراف، الآية رقم 85.

3 - سورة هود، الآية رقم 85.

4 - سورة التوبة، الآية رقم 71.

5 - سورة آل عمران، الآية رقم 104.

6 - رواه مسلم.

7 - خليفة بابر الحسن، "حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية"، م س، ص 12.

8 - نفسه.



## ثانياً: مظاهر حماية القانون الوضعي للمستهلك

لعل من أبرز الدوافع الأساسية لنشوء فكرة حماية المستهلك هو وجود فريقين غير متساويين على صعيد المعلومات والقدرة الاقتصادية والمالية والفنية، والتعاطي غير المتكافئ من قبل أحد المتعاقدين الذي يمتلك قوة اقتصادية ومعلومات تفصيلية تؤهله لأن يكون في مركز أقوى من المستهلك، لذلك جاءت القواعد القانونية لتضفي العديد من الضمانات الحمائية للمستهلك والمهادفة لصون حقوقه وحفظ مصالحه، سواء كان ذلك قبل إبرام العقد بين المستهلك والمهني<sup>(أ)</sup> أم بعد القيام بإبرامه وسريان مفعوله (ب).

### أ: الحماية المقررة للمستهلك قبل إبرام العقد

تعد الحماية المقررة للمستهلك قبل إبرام العقد مع الطرف المهني، بمثابة وسيلة وقائية واحترافية تلزم المهني بإعلام المستهلك بكل ما يفيد سلامة رضائه (1)، وتحمي المستهلك من كل إشهار خادع أو مضلل لإرادة المستهلك (2) بالإضافة لحقه في الرجوع وحقوق أخرى.

### 1: الالتزام بالإعلام اتجاه المستهلك

لقد نص المشرع المغربي على حق المستهلك في الإعلام في القانون رقم 31.08<sup>1</sup> القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، وخصص الباب الأول من القسم الثاني للالتزام العام بالإعلام والباب الثاني للإعلام بآجال التسليم، وذلك بهدف إخبار المستهلك بكافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالعناصر الأساسية أو الثانوية الدافعة إلى التعاقد، والتي تمتع من قيام الغلط أو التدليس في جانب إرادة الطرف الضعيف<sup>2</sup>.

ويقصد بهذا الالتزام إعطاء المستهلك جميع المعلومات الضرورية واللازمة لمساعدته في اتخاذ القرار بالتعاقد من عدمه، ويعني ذلك حق المستهلك في الإعلام المتعلق بالمنتجات المعروضة و ثمنها، وحقه في الاطلاع على البيانات الخاصة به للتحقق منها، بل تصل الرغبة أحياناً بضرورة إعلام المستهلكين بالقوانين التي تتعلق بحمايته حتى يمكن له الرجوع إليها قبل إبرام العقد<sup>3</sup>.

و الحق في الإعلام يعني ضرورة قيام المهني بتبصير وتوضيح الخصائص المميزة للسلع أو الخدمات المعروضة على المستهلك، باعتبارها الباعث الرئيسي لدى المستهلك على التعاقد، وفي إطارها يقع المستهلك ضحية للغش والتقليد، كما يتوجب عليه تبصير المستهلك حول ثمن السلع والخدمات وتوضيح ذلك له، بالإضافة لضرورة التبصير والتوضيح على بعض البيانات الإلزامية للمستهلك، من ذلك التزام البائع بضمان العيوب الخفية قبل المستهلك، وعدم جواز الاتفاق على الإعفاء من هذا الشرط حماية للمستهلك الذي لا يعلم بحقيقة العيوب الخفية التي اجتهد المنتج أو التاجر في إخفائها.

1 - ظهر شريف رقم 03.11.1 صادر في 14 ربيع الأول 1432 الموافق ل 18 فبراير 2011 بتنفيذ القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، (الجريدة الرسمية عدد 5932 بتاريخ 3 جمادى الأولى 1432 الموافق ل 7 أبريل 2011 ، ص. 1072).

2 - محمد العروصي، "المختصر في العقود المسماة، عقد البيع والمقايضة والكراء"، م س، ص 165.

3 - أحمد الرفاعي، "الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي"، دار النهضة العربية، سنة 1994، ص 105.

ويكون الإعلام إعلاما كاملا، لما يكون وافيا، وليس كافيا فقط ومستبعدا لأي غلط. فلا يكفي في هذا الشأن الإعلام المقتضب، أو الموجز، أو الذي يوجه الانتباه إلى بعض البيانات دون البعض الآخر، بغية جلب الاطمئنان إلى نفوس المشتريين<sup>1</sup> وحتى يمكن القول أن إرادة المستهلك كانت حرة حال تقاعده، وأن الإخلال بهذا الالتزام يؤدي إلى فسخ العقد في حالة وقوع المستهلك في غلط أو تدليس، كما يمكن المستهلك الذي أصابه الضرر أن يطالب بالتعويض عن الأضرار إن كان لهذا التعويض مقتضى<sup>2</sup>.

## 2: حماية المستهلك من الإشهار التجاري المضلل

قد يلجأ المنتج أو الموزع متعمدا لأجل الترويج لمنتجاته إلى الدعاية المضللة التي قد تنطوي في بعض الأحيان على مغالطات علمية وعملية بهدف تحقيق قدر كبير من الربح على حساب المستهلك الذي تخدعه هذه الدعاية ويستجيب لها بهدف التعاقد.

ومن الأمثلة على ذلك، ما تلجأ إليه شركات صناعة الألبان المحففة من دعاية عبر شبكة الانترنت وغيرها تفيد أن منتجاتها هي البديل الكامل للبن الأم، في حين أن الثابت لدى منظمة الصحة العالمية أن ملايين الأطفال خاصة في دول العالم الثالث يموتون سنويا قبل السنة الأولى من أعمارهم بسبب اعتمادهم في التغذية على الألبان الصناعية<sup>3</sup>.

وتشير هذه الوقائع وغيرها، بأن وقائع الاحتيال أو النصب أو الخداع أو التضليل يمكن وقوعها بالطريقة التقليدية أو بطريق الانترنت، حيث تتمثل الطرق الاحتيالية في هذه الأخيرة في صورة الدعاية المضللة لمزايا السلعة و الفوائد المرجوة من ورائها طريقا للاستيلاء على نقود المستهلك وجره للقيام بعقود ما كان يقبل بها لو لا الاحتيال المذكور<sup>4</sup>.

لهذا فإن قانون الاستهلاك الفرنسي الصادر عام 1993 والمعدل بالقانون رقم 344 لسنة 2014

تضمن نصوصا تحارب الغش و المخادعة وجل أفعال الاحتيال حماية للمستهلك، حيث عاقب كل من يقوم بالدعاية الكاذبة أو تلك التي من شأنها الإيقاع في الغلط بموجب المواد 121 وما بعدها، وعاقب على الغش و التدليس بالمواد 213 وما بعدها، وفي كلا الطائفتين فإن المخادع أو مرتكب الغش أو المدلس يعاقب بالحبس أو الغرامة أو إحدى هاتين العقوبتين، كما يمكن أن تضاف إليهما عقوبات تكميلية أخرى.

ولقد عمل المشرع المغربي على تبني نفس النهج بموجب المادة 21 والمواد رقم 22-23-24 من

القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، بحيث قام بمنع كل إشهار يتضمن بأي شكل من الأشكال ادعاء أو بيانا أو عرضا كاذبا، أو من شأنه أن يوقع المستهلك في الغلط بأي وجه من الوجوه،

1 - محمد العروصي، "المختصر في العقود المسماة، عقد البيع والمقايضة والكراء"، م س، ص 171.

2 - عبد الفتاح حجازي، "التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، سنة 2004، ص 10.

3 - حداد العبد، "الحماية المدنية والجناية للمستهلك عبر شبكة الأنترنت"، مداخلة بالمؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية و القانون، بكلي الحقوق - جامعة سعد دحلب البليدة، طرابلس، ليبيا، سنة 2009، ص 12.

4 - محمد علي، "النصب و التجارة الالكترونية"، د ط، د مط، دبي، سنة 2003، ص 43.

فيما يخص حقيقة وجود السلع أو المنتجات أو الخدمات محل الإشهار وطبيعتها وتركيباتها ومميزاتها الأساسية ومحتواها ونوعها ومنشأها، وغير ذلك من البيانات الضرورية للمستهلك<sup>1</sup>.

### ب: الحماية المقررة للمستهلك بعد إبرام العقد

لم تتدخل التشريعات لحماية المستهلك في مرحلة ما بعد إبرام العقد إلا بعد استيعاب ضعف الحماية المقررة قبل هذه المرحلة. وهي ظاهرة تمت ملاحظتها في التشريعات الأجنبية والعربية. ولذلك فإن الحديث عن الحماية المقررة للمستهلك بعد إبرام العقد، يقتضي الأمر التطرق لآليات حمايته من الشروط التعسفية (1) قبل التفصيل في باقي الضمانات الأخرى الممنوحة للمستهلك (2).

### 1: حماية المستهلك من الشروط التعسفية

يعتبر المستهلك في جل العقود النموذجية هو الطرف الضعيف في غالب الأحيان، لذلك فإن اعتبارات العدالة تقتضي اعتبار هذه العقود بمثابة عقود إذعان حتى يكون للمستهلك الحق في إبطالها أو رد الشروط التعسفية فيها، والعلة في ذلك ترجع إلى أن هذه العقود يصعب التفاوض في شأن شروطها والمشاورة فيها بنودها، وبالتالي فإن أي شرط تعسفي يستطيع المستهلك المطالبة بإبطاله لأنه يمثل اعتداء على مصلحته<sup>2</sup>. لهذا فكل عقد نموذجي هو عقد إذعان بالنسبة للمستهلك، نظرا لظروفه الاقتصادية بوصفه الطرف الأضعف في هذه العلاقة أمام الطرف الآخر الذي يكون غالبا شركات قوية وعلاقة من الناحية الاقتصادية والمالية والتقنية، لها قدرة هائلة على الإعلان والتسويق، مما يمكنها من فرض شروط تعسفية في العقد، وبالتالي تحقيقا للعدالة يقتضي النظر إلى المستهلك بوصفه طرفا مدعنا في العقود النموذجية المعدة مسبقا من قبل المهني، أي كانت الحرية الممنوحة له في المفاضلة والاختيار بين السلع والخدمات المعروضة عليه.

وبالرجوع للمواد رقم 15-16-17-18-19-20 بالقسم الثالث من القانون رقم 31.08

القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك، يظهر بجلاء أن المشرع المغربي حاول حماية المستهلك الطرف المدعن بوصفه الطرف الضعيف في العقد، عن طريق تحديده لعدة أفعال على سبيل المثال لا الحصر اعتبرها شروطا تعسفية، يحق للمستهلك طلب إبطالها وإلغائها دون العقد المضمنة فيه، مع تحميل المهني عبئ إثبات عكس ذلك حسب مضمون آخر فقرة من المادة 18 السالفة الذكر<sup>3</sup>.

- 1 - وعاقب على هذه الأفعال بموجب المواد رقم 194 و175 و176 من ذات القانون بغرامة من 50.000 إلى 250.000 درهم ومن 50.000 إلى 1.000.000 درهم بالنسبة للمخالف الشخص الاعتباري، مع إمكانية رفعها للضعف في حالات معينة.
- 2 - وما يحسب للمشرع كونه حول للمستهلك أحقية طلب فسخ وإبطال أي شرط ارتأه تعسفيا في حقه، على أساس أن المهني هو المكلف بإثبات خلاف ذلك.
- 3 - والأكثر من ذلك اعتبرها من النظام العام حسب المادة 20 من ذات القانون حماية للمستهلك وصونا لحقوقه.

## 2: تمكين المستهلك من ضمانات أخرى حماية له

انطلاقاً من الهدف الأساسي لعقد الاستهلاك وهو الحصول على السلعة أو الخدمة محل هذا العقد والتمتع بكافة سلطات المالك المستهلك وانتفاعه بها بشكل هادئ ومستمر، فيتوجب على المهني أن يضمن جودة السلعة أو الخدمة وتوافر المواصفات التي حددها أو تلك التي اشترط المستهلك وجودها، كما يضمن حيازة المستهلك للسلعة أو الخدمة دون معارضة صادرة عن الغير أياً كان، ولا يجوز للمهني أن يدرج في العقود التي يجريها أي بند يعفيه من الموجبات والالتزامات المذكورة أعلاه<sup>1</sup>.

42

فلا يكفي أن يلتزم المهني بتوزيع أو بيع أو تأجير السلع، أو تقديم الخدمات، أو استيراد السلعة بهدف تأجيرها أو بيعها أو توزيعها، بل يلتزم فضلاً عن ذلك أن يضمن للمستهلك حيازته للسلعة أو الخدمة حيازة هادئة، وبمقتضى ذلك يلتزم المهني بالامتناع عن كل ما من شأنه حرمان المستهلك من كل أو بعض سلطاته على السلعة أو الخدمة محل عقد الاستهلاك، أو حرمانه من الانتفاع بهذه السلعة أو الخدمة انتفاعاً هادئاً، كما يجب أيضاً أن يدفع المهني تعرض الغير للمستهلك<sup>2</sup>.

كما يضمن المهني العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصاً محسوساً أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد، أما العيوب التي لا تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة أو من الإنتفاع بها إلا نقصاً خفيفاً وكذلك العيوب المتسامح بها عرفاً فإنها لا تستوجب الضمان<sup>3</sup>. ومن هنا فإن هنالك ثمة شروط لاعتبار العيب واقعاً ضمن نطاق موجب ضمان العيوب الخفية، وتمثل هذه الشروط في ضرورة أن يكون العيب خفياً، وأن يكون العيب قديماً ومؤثراً<sup>4</sup>، بحيث يُقصد بخفاء العيب في هذا الإطار أن يكون غير ظاهر للمستهلك أو أن المستهلك غير عالم به وقت إبرام عقد الاستهلاك أو كان لا يستطيع العلم به بفحصه للسلعة أو الخدمة محل عقد الاستهلاك، ذلك أن المستهلك في حال العيب غير الخفي يكون له وقت التعاقد أن يمتنع عن إبرام عقد الاستهلاك ابتداءً، علاوة على أنه في حال إبرام العقد يكون له حق رفض تسلّم السلعة أو الخدمة ذات العيب الظاهر، إضافة إلى حقه في الامتناع عن الوفاء بمقابل هذه السلعة أو الخدمة<sup>5</sup>.

وقد يتفق المستهلك مع المهني على أن يضمن هذا الأخير صلاحية المبيع مدة معلومة، حيث في هذه الحالة يعد هذا الاتفاق تشديداً لضمان العيوب الخفية الذي ينص عليه القانون، ولعل هذا الفرض يظهر في عقود بيع الأجهزة الحديثة كالتطائرات والسيارات والأجهزة الإلكترونية، حيث يعطي المهني للمستهلك

- 1 - راجع المادة 65 من القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك المغربي و المادة 28 من قانون حماية المستهلك اللبناني.
- 2 - محمد قاسم، "الوسيط في عقد البيع في ظل التوجهات القضائية والتشريعية الحديثة وتشريعات حماية المستهلك"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2011، ص 285.
- 3 - الفصل 549 من ق.ل.ع المغربي.
- 4 - اسعد دياب، "ضمان عيوب المبيع الخفية، دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية والقوانين الحديثة العربية والاوربية"، ط3، دار اقرأ للنشر، بيروت، سنة 1983، ص5.
- 5 - محمد قاسم، "القانون المدني"، م س، ص 358.

قسمة ضمان يتحدد فيها ضمان صلاحية المبيع للعمل خلال مدة معينة- 3 سنوات مثلاً<sup>1</sup>، ولعل التشديد في ضمان العيوب الخفية في هذا الإطار مرده الى أن المشتري لا يقصد من وراء هذا الضمان اشتراط خلو المبيع من العيوب فقط، وإنما يقصد أيضاً إلزام البائع بضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معينة وبصرف النظر عما إذا كان يشوبه عيب خفي أم لا.

## خاتمة

43

خلاصة القول وصفوته، فإن المقصود من خلال ما سبق أنه لم يعد بالإمكان إبرام العقود وفق مبدأ سلطان الإرادة الذي يقوم على أساس أن كل الالتزامات ترجع في مصدرها إلى الإرادة الحرة وعلى عدم اقتصار كون هذه الإرادة مصدراً للالتزامات فحسب، وإنما هي كذلك أيضاً لما يترتب على هذه الالتزامات من آثار ومن ثم فإنه لا يمكن القول بافتراض صحة رضا الأطراف طالما أن العقد لم يبرم في ظل مناقشة ومفاوضة ومشاححة فيما بين المستهلك والمهني ومن ثم افتراض لا توازنه في هذه الحالة.

وذلك نظراً للتطورات والتغيرات التي طرأت على مختلف المجالات بما نتج عنه وجود قدر من التفاوت بين مقومات القدرة الإقتصادية والفنية والقانونية بين طرفي العقد في مجال المعاملات بين المهنيين والمستهلكين، على الرغم من الحماية والضمانات التي توفرها القواعد القانونية الوضعية، مما يجعل المستهلك في حاجة أكثر لمبادئ الشريعة الإسلامية التي تغرس مبادئ العدالة والإنصاف في نفوس الجميع، وتجعل الكل رقباء على أنفسهم ومسؤولين عن ما يقومون به من تجاوزات في حق غيرهم.

ومما لا مرأى فيه، أن التشريع الإسلامي استنكر كل ما قد يعيب رضا المستهلك كالغش والتحايل واعتبرهما من قبيل الرذيلة مصداقاً لقول رسول الله الكريم: "لا يحل لمسلم باع لأخيه شيئاً وفيه عيب إلا بينه له"، أي نصحه ورشده له وبين له ما يخبوه ويشوبه من نقصان أو عيب، وذلك لبلوغ رضا المستهلك التام والصحيح، والله أعلى وأعلم.

1 - محمد حسين منصور، "ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة"، د ط، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، سنة 2004، ص 10.

## لائحة منابع المقال

## 1- المصادر

## القرآن الكريم

## القوانين:

- ✓ الظهير الشريف رقم 1.11.03 صادر في 14 من ربيع الأول 1432 الموافق 18 فبراير 2011، بتنفيذ القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك والمنشور في الجريدة الرسمية عدد 5932، بتاريخ 3 جمادى الأولى 1432 (7 أبريل 2011 ص 1072 وما يليها).
- ✓ قانون الاستهلاك الفرنسي الصادر عام 1993 والمعدل بالقانون رقم 344 بتاريخ 17 مارس 2014.

## 2- المراجع

## مراجع عامة

- ✓ اسعد دياب، "ضمان عيوب المبيع الخفية، دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية والقوانين الحديثة العربية والاوربية"، ط3، دار اقرأ للنشر، بيروت، سنة 1983.
- ✓ محمد العروصي، "المختصر في العقود المسماة، عقد البيع والمقايضة والكراء"، ط6، مط أناسي، سنة 2017-2018.
- ✓ محمد علي "النصب و التجارة الالكترونية"، د ط، د مط، دبي، سنة 2003.
- ✓ محمد حسين منصور، "ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة"، د ط، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، سنة 2004.
- ✓ محمد قاسم، "الوسيط في عقد البيع في ظل التوجهات القضائية والتشريعية الحديثة وتشريعات حماية المستهلك"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2011.

## مراجع خاصة

## كتب متخصصة:

- ✓ أحمد الرفاعي، "الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي"، دار النهضة العربية، سنة 1994.
- ✓ السيد عطية عبد الواحد، "حماية المستهلك من منظور إسلامي"، ط1، دار النهضة العربية، سنة عبد الفتاح حجازي، "التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، سنة 2004.
- ✓ حداد العيد، "الحماية المدنية و الجنائية للمستهلك عبر شبكة الأنترنت"، مداخلة بالمؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية و القانون، بكلي الحقوق- جامعة سعد دحلب البليدة، طرابلس، ليبيا، سنة 2009.
- ✓ علاء عمر محمد الجاف، "الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان 2017.

## أبحاث جامعية:

- ✓ أبو بكر مهم، "الوسائل الوقائية لحماية المستهلك"، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون الخاص، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة الحسن الثاني- الدار البيضاء، 2003-2004.



✓ بومديان الوردي، "الطابع الجنائي لقانون حماية المستهلك (القانون رقم 31.08)"، بحث لنيل دبلوم الماستر في القانون الخاص، تخصص القانون و المناقولة، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية، جامعة مولاي اسماعيل، سنة 2014-2015.

### 3- المقالات

- ✓ حمد عبيد الكبيسي، دور الشريعة الإسلامية في حماية المستهلك، بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، التي نظمتها كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة، خلال الفترة 6-7 ديسمبر 1998.
- ✓ خالد بن عبد الرحمن الجريسي، سلوك المستهلك، دراسة تحليلية للقرارات الشرائية للأسرة السعودية، الطبعة الثالثة، مكتبة ملك فهد الوطنية الرياض 1427هـ.
- ✓ خليفة بابكر الحسن، "حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية"، بحث مقدم في ندوة حماية المستهلك، بكلية الشريعة والقانون بجامعة الامارات العربية المتحدة، سنة 1998.
- ✓ صالح احيد العلي، حقوق المستهلك في الفقه الإسلامي والقانون: دراسة مقارنة، مقال منشور في مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والدراسات الإسلامية، المجلد 17 ربيع الثاني 1442هـ / ديسمبر 2020، العدد 2.
- ✓ عبد الستار ابراهيم الهيبي، مبدأ القوام في الاستهلاك، مجلة كلية المعارف الجامعية، العراق- الأنبار، السنة الأولى 1418/1998م العدد الأول .
- ✓ يوسف الزوجال "المفهوم القانوني للمستهلك، دراسة تحليلية مقارنة على ضوء القانون رقم 31.08"، منشورات مجلة القضاء المدني، سلسلة دراسات و أبحاث، سنة 2014، العدد 4.