

July 2010

The Efficacy of the Law Protecting the Jordanian Consumer An Analytical Study of the Law and its Means of Enforcement

firas kasassbeh

Associate professor of civil law- College of Law - UAEU, kasassbeh@uaeu.ac.ae

Moayyad Mohamed Al Qudat

College of Law, UAE University, mouaidalqudah@uaeu.ac.ae

Follow this and additional works at: https://scholarworks.uaeu.ac.ae/sharia_and_law



Part of the [Consumer Protection Law Commons](#)

Recommended Citation

kasassbeh, firas and Al Qudat, Moayyad Mohamed (2010) "The Efficacy of the Law Protecting the Jordanian Consumer An Analytical Study of the Law and its Means of Enforcement," *Journal Sharia and Law*: Vol. 2010 : No. 43 , Article 3.

Available at: https://scholarworks.uaeu.ac.ae/sharia_and_law/vol2010/iss43/3

This Article is brought to you for free and open access by Scholarworks@UAEU. It has been accepted for inclusion in Journal Sharia and Law by an authorized editor of Scholarworks@UAEU. For more information, please contact sljournal@uaeu.ac.ae.

The Efficacy of the Law Protecting the Jordanian Consumer An Analytical Study of the Law and its Means of Enforcement

Cover Page Footnote

Dr. Firas Yousif Al Kasaasibeh Assistant Profesor – College of Law Yarmouk University
kasassbeh@uaeu.ac.ae & Dr. Mou'ayyid Mohammed Al Qoudat Assistant Professor – College of Law
Yarmouk University mouaidalqudah@uaeu.ac.ae

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني: دراسة تحليلية نقدية لنطاق مشروع القانون ووسائل تنفيذه*

إعداد

د. فراس يوسف الكساسبة

د. مؤيد محمد القضاة

ملخص البحث

تأخر الأردن كثيرا في إقرار قانون لحماية المستهلك. وتلبية لدعوات عديدة وجهت من مؤسسات أهلية وجمعيات وأكاديميين فقد قامت الحكومة بإعداد مشروع قانون حماية المستهلك⁽¹⁾ الحالي الذي تنتظره خطوات تشريعية كثيرة قبل أن يصبح قانونا نافذا.

ويقدم هذا البحث دراسة تحليلية نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك، وذلك من جهتين: نطاق الحماية الممنوحة للمستهلك بموجب القانون المنتظر (المشروع) ووسائل تنفيذه على أرض الواقع. وقد ركزت هذه الدراسة على هذين الموضوعين تحديدا باعتبار أن فعالية ونجاح هذا القانون في تحقيق أهدافه في حماية المستهلك مرتبطان بمسألتين: أولاها أن يغطي المشروع الحالات التي يجب تغطيتها في ضوء الأسباب التي دعت إلى التوجه إلى سن قانون لحماية المستهلك،

* أجاز للنشر بتاريخ ١٣/١٢/٢٠٠٩م.

• أستاذ القانون المدني المساعد بكلية القانون - جامعة اليرموك

• أستاذ القانون الجنائي المساعد بكلية القانون - جامعة اليرموك

(١) مشروع قانون حماية المستهلك المعد منذ عام ٢٠٠٧ والمكون من ٤٨ مادة، وهو منشور على موقع وزارة الصناعة والتجارة www.mit.gov.jo، وسنشير إليه فيما بعد بالمشروع، مع الإشارة إلى أنه مطور عن المشروع الذي سبقه والذي نشر في عام ٢٠٠٦.

مجلة الشريعة والقانون

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

وثانيتها أن تسخر الوسائل الناجعة لتطبيق الأحكام التي يتضمنها ذلك القانون وملاحقة مخالفيها.

مقدمة:

في منتصف عام ٢٠٠٦ برز إلى حيز الوجود مشروع قانون حماية المستهلك الأردني^(٢)، والذي كان وليد مطالبات عديدة أملت الحاجة الماسة إلى حماية المستهلك. وهذا المشروع مرحب به رغم كونه قد جاء متأخراً، باعتبار أن التفرقة بين العقود الاستهلاكية والعقود التي تبرم بين غير المستهلكين، والتي تعرف بالعقود التجارية أو العادية، ليست بالأمر الجديد على صعيد القانون المقارن، بل إنها تعتبر أهم ما يميز القانون الحديث، الذي أولى المستهلك ما يليق بمركزه الضعيف من حماية. فمما لا يختلف عليه اثنان أن سن قانون يحمي المستهلك ضرورة ملحة؛ لأن المستهلك طرف ضعيف في المعاملات، وهذا الضعف لا يقتصر على الجانب المادي-مقارنة بالمزود- بل يمتد إلى جانب أهم ألا وهو الخبرة بالسلعة أو الخدمة محل العقد. ويفاقم من ضعف المستهلك انحسار الطريقة التقليدية في إبرام العقود، المبنية على المفاوضات الحرة والمحكومة بقانون العرض والطلب، لصالح ما بات يعرف بعقود الإذعان أو العقود النمطية^(٣) التي يغيب فيها التفاوض إلى حد اقتصار دور المستهلك على مجرد التسليم بشروط المزود. لذلك فإن مشروع قانون حماية

(٢) أشير سابقاً إلى هذا المشروع والذي شكل نواة مشروع قانون حماية المستهلك محل الدراسة (انظر الهامش الأول).

(٣) لا تفوتنا الإشارة إلى وجود اختلاف في المفهوم بين عقود الإذعان والعقود النمطية وفق وجهة النظر التقليدية السائدة (انظر الفرع الأول من المطلب الأول في المبحث الثاني).

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

المستهلك في غاية الأهمية، ويؤمل أن يرى طريقه إلى عالم التشريعات النافذة في أقرب فرصة.

ولا ننوي في هذه الدراسة تغطية المشروع بجميع تفصيلاته، بل إن ما يهمنا هو تقييم مدى فعالية المشروع، باعتباره القانون المنتظر، في حماية المستهلك. وهذه الفعالية تقاس من عدة جوانب يأتي على رأسها، في نظرنا، نطاق المشروع، أي انطباقه على الحالات المستهدفة التي لأجلها أوجد، ووسائل تطبيقه. ذلك أن نجاح أي قانون في معالجة المشاكل التي سن ليوافقها رهين بنجاعة الوسائل التي وظفها لتنفيذ أحكامه في الميدان وملاحقة المخالفين لها، فكم من النصوص البراقة بقيت حبرا على ورق بسبب اختيار وسائل غير فعالة لتنفيذها.

وتتبع أهمية هذا البحث من حقيقتين: الأولى أنه من البحوث الفريدة التي تعالج حماية المستهلك في إطار القانون الأردني، بل إننا لا نجاوز الواقع إذا قلنا إنه البحث الوحيد الذي يلقي الضوء على بعض مما جاء به مشروع قانون حماية المستهلك حتى اللحظة، ولذلك فهو بحث بكر في منطقة بكر^(٤). والثانية، أنه يبحث في مشروع قانون حماية المستهلك قبل أن ينضج ويصير قانونا. ولهذه الحقيقة أهمية بالغة لا يمكن تجاهلها؛ إذ إن الدراسات المتخصصة في شتى المجالات ليست ضربا من الترف الفكري، ولا ينبغي أن تكون، بل يجب أن تسعى في تغيير ما هو كائن للأفضل. فلعل المشرع وهو يدرس هذا المشروع ينظر فيما يخلص إليه هذا البحث من نتائج وما يقترحه من توصيات فيأخذ منها ما يلقي قناعة لديه، أو لعله يتدارك

(٤) لا غنى عن القول، ومن باب الأمانة العلمية، أن موضوع حماية المستهلك بوجه عام قد سبق أن عالجه بعض شراح القانون الأردني ومنهم على سبيل المثال أستاذنا المرحوم نائل صالح، وقد استفاد هذا البحث من الدراسات السابقة التي جرت في هذا الحقل.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

بالإصلاح هفوة أو سقطت وقع فيها واضع المشروع-وهو بشر في نهاية المطاف- وأشير إليها في ثنايا هذا البحث.

ويمكن القول إن هذه الدراسة تتميز بأنها دراسة وصفية نقدية تقييمية تحليلية لنصوص المشروع التي تعالج نطاق الحماية التي يوفرها المشروع للمستهلك ووسائل تنفيذها على الأرض. فهي دراسة وصفية باعتبار أن شيئاً من الوصف لا بد أن يلحق الدراسات القانونية بما يخدم أغراضها؛ وهي نقدية تقييمية لأنها تشير في كثير من الأحيان إلى سلبيات وإيجابيات النصوص التي جاء بها المشروع فيما يخص محل الدراسة، وهذا النقد والتقييم لا ينصب على الجوانب الموضوعية فقط بل يمتد إلى النواحي الشكلية أيضاً، وبهذا النهج تتم الإشارة إلى أوجه القصور أو العيوب في صياغة النصوص، حيثما وجدت، إلى جانب تبيان مدى صلاحية وملاءمة الأحكام الواردة في تلك النصوص من ناحية الموضوع؛ وهي أخيراً دراسة تحليلية لأنها تعمد كلما دعت الحاجة إلى تفكيك بعض النصوص لتسليط شيء من الضوء على ما خفي من جوانبها.

وتحقيقاً لأهداف هذه الدراسة، فإننا سنعمل على تقسيمها إلى مبحثين، نعالج في الأول منهما نطاق الحماية التي يوفرها المشروع، وندرس في الثاني وسائل تطبيق الأحكام التي جاء بها في سبيل وقف انتهاك المزودين لحقوق المستهلكين.

المبحث الأول

نطاق الحماية التي يوفرها المشروع

في هذا المبحث، سنعالج نطاق مشروع قانون حماية المستهلك، أي الأشخاص والحالات التي ينطبق عليها المشروع. ونقصد بالحالات في هذا المقام محل عقد

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

الاستهلاك، أي السلع والخدمات التي يرد عليها. والحقيقة أن حجر الزاوية في هذا المبحث هو التعريف الذي أعطاه المشرع للمستهلك، والذي من خلاله يمكن لنا أن نحدد الأشخاص الذين يشملهم المشروع والحالات التي يغطيها في آن معا، باعتبار أن المشروع قد عرف محل عقد الاستهلاك تعريفاً رحباً بحيث يكاد يكون نظيراً للمال في مفهومه^(٥). وعندئذٍ، يصح القول إنه ليس لتناول محل عقد الاستهلاك من داع في هذه الدراسة النقدية طالما أن هذا المحل في سعته محل رضاً وترحيب. وبالتالي، يكون تعريف المشروع لطرفي عقد الاستهلاك، وبالذات المستهلك، هو الأساس في تحديد نطاقه. وبناء على ذلك، سيقسم هذا المبحث إلى مطلبين: يعالج الأول منهما مفهوم المستهلك في الأردن في فترة ما قبل ظهور المشروع إلى حيز الوجود، وذلك لبيان دور المشروع في إبراز مفهوم جديد على الصعيد القانوني الأردني لم يكن واضح المعالم من قبل، ألا وهو "المستهلك"، ونتطرق في المطلب الثاني إلى طرفي عقد الاستهلاك في ظل المشروع وهما المستهلك والمزود.

المطلب الأول

مفهوم المستهلك في فترة ما قبل المشروع

لم يكن للمستهلك معنا واضحا دقيقا في التشريع الأردني في فترة ما قبل ظهور المشروع رغم وروده في بعض التشريعات^(٦) التي أحجمت عن تعريف المستهلك. وقد انعكس هذا الوضع على الأحكام القضائية التي لا نجد فيها ما يوضح مفهوم المستهلك الذي يتبناه القضاء، رغم وروده في العديد من القرارات القضائية

(٥) عرفت المادة ٢ من المشروع السلعة بأنها "كل مادة طبيعية أو منتج حيواني أو زراعي أو صناعي"، أما الخدمة فقد عرفت ذات المادة بأنها "كل عمل يقوم به المزود أو المزود النهائي لقاء بدل بما في ذلك تقديم منفعة إلى الغير وان كان أيا منها بغير قصد تحقق الربح".
(٦) انظر، مثلا، تعليمات تحديد أسعار بيع الحطب والفحم من قبل التجار للمستهلكين لسنة ١٩٥٧، والتعليمات المنظمة لحالات قطع التيار الكهربائي عن المستهلكين رقم (١) لسنة ٢٠٠٣.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

حتى في مراحل مبكرة من عمر البلاد^(٧)، وهذا أمر مفهوم في ظل عدم اهتمام المشرع بتعريف المستهلك وتمييز عقود المستهلكين عن غيرها من العقود، آخذين بعين الاعتبار طبيعة النظام القانوني الأردني الذي لا يتعدى دور القاضي فيه مهمة تطبيق القانون وتفسيره.

من هنا ندرك أهمية ما جاء به المشروع فيما يتعلق بإرساء مفهوم قانوني أردني للمستهلك، وهو الذي سندرسه في الفرع الأول من المطلب الثاني من هذا البحث. فمن المعلوم أنه ورغم كون لفظ "المستهلك" قد أصبح من الألفاظ المألوفة في كثير من العلوم، وبخاصة علمي القانون والاقتصاد، إلا أن دلالاته تختلف من علم لآخر، بل حتى في نطاق العلم الواحد، وذلك باختلاف البيئات والمجتمعات ووجهات النظر. فعلى الصعيد القانوني، وهذا هو المهم، فإن الاتفاق على تعريف موحد للمستهلك، في الدول التي تصدت قوانينها لتعريف المستهلك، ما زال بعيداً عن التحقق حتى بين القوانين التي تنتمي لبلد واحد. وللتدليل على ما نقول فإن التعريف المعطى للمستهلك في إنجلترا مثلاً يختلف من قانون لآخر، فبينما عرفته المادة (٣) من نظام الشروط غير العادلة في عقود المستهلكين (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999)^(٨) على أنه الشخص الطبيعي الذي يتعامل لغايات بعيدة

(٧) انظر، مثلاً، القرارات الصادرة عن محكمة العدل العليا في القضايا أرقام: ١٩٥٣/٢٠؛ ١٩٥٣/٢١؛ ١٩٥٣/٣١ وسنشير إليها فيما بعد بعدل عليا. وانظر كذلك القرارات الحقوقية الصادرة عن محكمة التمييز في القضايا أرقام: ١٩٧٨/٢٠٢؛ ١٩٩١/١٣٠٦؛ ١٩٩٣/١٢٠٨؛ ١٩٩٧/٢٠٢٠ وسنشير إليها فيما بعد بتمييز حقوق، منشورات مركز عدالة www.adaleh.com

(٨) وقد انبثق هذا النظام عن التوجيه الأوروبي لسنة ١٩٩٣ الخاص بحماية المستهلكين في مواجهة الشروط العقدية المجحفة:

COUNCIL DIRECTIVE 93/13/EEC of 5 April 1993 on Unfair Terms in Consumer Contracts)

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

عن تجارته أو حرفته نجد أن المادة (١٢) من قانون الشروط غير العادلة (Unfair Contract Terms Act 1977) تعرفه على أنه الشخص الذي لا يتعاقد في معرض تجارته شريطة أن يكون الطرف الآخر في العقد يتعاقد في معرض تجارته وفي حال كان العقد مشمولاً بحكم المادة (٧) من ذات القانون أو مشمولاً بأحكام قوانين بيع البضائع والبيع الإيجاري فيجب أن تكون البضاعة المشتراة مما يشتري للاستعمال أو الاستهلاك الخاص.^(٩)

المطلب الثاني

طرفاً عقد الاستهلاك في ظل المشروع

سنتناول في هذا المطلب طرفي عقد الاستهلاك في المشروع، وهما المستهلك والمزود، باعتبار أن نطاق الحماية يرسم حدوده المفهوم الذي تبناه المشروع لكل واحد منهما. وهكذا، سينقسم المطلب إلى فرعين ندرس المستهلك في الأول منهما يتبعه المزود في الثاني.

الفرع الأول

المستهلك

عرف المشروع في مادته الثانية المستهلك بأنه: "مشتري السلعة أو الخدمة لغرض الاستهلاك ويعتبر لأغراض هذا القانون كل مستفيد من السلعة أو الخدمة مستهلكاً".

من الإيجابيات التي نحسبها لهذا التعريف أنه قد جاء واسعاً بما يكفي من

حيث:

(٩) للمزيد، انظر صبيح، نبيل، حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية، مجلة الحقوق - جامعة الكويت، العدد ٢، السنة ٣٢، ٢٠٠٨، ص ١٧٤ وما بعدها.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

أولاً: أن عقود المستهلكين لا ترد على السلع فحسب، وإنما تغطي الخدمات أيضاً، وهذا يعني أن طائفة كبيرة من المتعاقدين ستدخل ضمن مفهوم المستهلك، منهم مشترى المواد التموينية والكهربائية والمنزلية باعتبارهم مشترين للسلع، ومنهم المستفيدون من خدمات الكهرباء والمواصلات والصحة والتعليم والخدمات المصرفية والاتصالات (الهواتف، الانترنت، البريد) باعتبارهم مشترين للخدمات.

وبهذا، يكون المشرع قد خرج عن التصور التقليدي لعقد الاستهلاك الذي يربط محله بالأشياء المادية الملموسة، وهذا ينطبق على البضائع بالدرجة الأولى. ولربما كان لهذا التصور دوره في قصر الحماية الممنوحة للمستهلك في بعض التشريعات على البضائع دون الخدمات، ومن ذلك ما نجده في المادة (٤٣٣) من قانون العقوبات الأردني رقم ١٦ لسنة ١٩٦٠، حيث نصت على أن: "كل من غش العاقد عن معرفة سواء في طبيعة البضاعة أو صفاتها الجوهرية أو تركيبها أو الكمية التي تحتويها من العناصر المفيدة أو في نوعها أو مصدرها عندما يكون تعيين النوع والمصدر معتبرا بموجب الاتفاق أو العادات السبب الرئيسي للبيع يعاقب...". فإذا كان مبدأ الشرعية يقضي بأنه لا جريمة ولا عقوبة إلا بنص فإن المستهلك الذي تلقى خدمة وجرى خداعه فيما يتعلق بنطاق هذه الخدمة أو وجودتها لن يستفيد من الحماية الممنوحة بموجب المادة (٤٣٣) آنفة الذكر، لأن كلمة بضاعة الواردة في النص تشير إلى أشياء ملموسة (سلع)، وبذلك تخرج الخدمات من نطاق النص.

ثانياً: لقد ميزت المادة (٥٧) من القانون المدني الأردني رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٦ بين السلع الاستهلاكية، وهي التي لا يمكن الانتفاع بها إلا باستهلاكها أي إتلاف عينها، وبين السلع الاستعمالية، وهي التي يمكن الانتفاع بها مع بقاء عينها. وقد يبدو

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

للهولة الأولى أن المادة الثانية من المشروع، وهي تحصر المستهلك بمن يشتري السلعة أو الخدمة "لغرض الاستهلاك"، قد هدفت إلى تضيق نطاق مفهوم المستهلك بحيث أن من يشتري السلعة لغايات استعمالها يخرج من هذا النطاق ولا يستحق بالتالي الحماية التي يوفرها المشروع. وبقينا، أن هذه التفرقة لم تخطر ببال واضع المشروع، فعبارة "لغرض الاستهلاك" يجب أن تفسر على أساس شمولها للسلع الاستهلاكية والاستعمالية معاً، وآية ذلك ما أورده واضع المشروع في آخر المادة عندما نص على أنه "ويعتبر لأغراض هذا القانون كل مستفيد من السلعة أو الخدمة مستهلكاً"، وهذا يعني أمرين: أولهما أن الانتفاع بالسلعة أو الخدمة لا يكون فقط باستهلاكها عن طريق إفناء عينها بل وباستعمالها أيضاً إن كانت من الأشياء الاستعمالية، وثانيهما أن المشروع يشمل بالحماية مشتري السلعة إضافة إلى كل مستفيد منها وإن كان غيره هو من اشتراها.

وقد يكون من الأنسب لو أن واضع المشروع قد استعمل عبارة تتأى بنا عن مفاهيم ألفنا لها معنى تدل عليه في القواعد العامة لا يتفق مع ما رمى إليه واضع المشروع. على أن هذا لا يعني بحال أن يأخذ بالتعريفات التي تبنتها بعض التشريعات المقارنة ومنها التعريف الذي ورد في قانون حماية المستهلك المصري الذي عرفت مادته الأولى المستهلك بأنه: "كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص"^(١٠)، والتعريف الذي تبنته المادة (٢) من التوجيه الأوروبي لسنة ١٩٨٥ الخاص بحماية

(١٠) وقد أيد بعض الفقه هذا التعريف (انظر، جمعي، عبد الباسط، حماية المستهلك، ١٩٩٦، دار النهضة العربية، القاهرة، ص ١٣). وقريباً مما جاء في القانون المصري، انظر المادة ١ من قانون حماية المستهلك السوري التي عرفت المستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري سلعا استهلاكية بأنواعها المختلفة الزراعية والصناعية بهدف التغذية أو لاستخدامها للأغراض الشخصية أو المنزلية...".

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

المستهلك في مجال العقود المبرمة خارج المحلات التجارية^(١١)، والذي يقوم على اعتبار أن الشخص يكون مستهلكاً إذا تعاقد لأغراض خارج تجارته أو مهنته^(١٢). فمثل هذه التعريفات تنزع الحماية عن أشخاص هم بحاجة إليها لمجرد أن السلعة أو الخدمة المتعاقد عليها ترتبط بتجارتهم أو مهنتهم. فلو اشترى صاحب مطعم آلة حاسبة تساعد في عمله، أو استأجر محام مكتباً ليمارس فيه مهنته، فإنهما لا يعتبران مستهلكين وفق التعريفين السابقين باعتبار أن ما تعاقدوا عليه لا يلبي حاجة عائلية أو شخصية صرفة بل يرتبط بالتجارة أو المهنة. ولا عجب إذاً أن تقضي محكمة العدل الأوروبية، بناء على نص المادة (٢) من التوجيه الأوروبي لسنة ٨٥ المذكور آنفاً، بأن التاجر الذي أعلن عن بيع مؤسسته التجارية في نشرة دورية لا يعد مستهلكاً بخصوص هذا الإعلان، إذ اعتبرت المحكمة هذا العمل عملاً تجارياً طالما أنه تعلق بتجارة ذلك التاجر، رغم أنه لم يكن جزءاً من هذه التجارة، ورغم أن ذلك التاجر يقوم بالإعلان للمرة الأولى وربما الأخيرة، أي أنه لا يملك خبرة المعلن واحترافه^(١٣).

ثالثاً: إن واضع المشروع لم يعمل على التفرقة بين الأشخاص الطبيعيين والأشخاص المعنوية^(١٤) كالشركات والجمعيات، وذلك على خلاف بعض التشريعات التي عملت على توفير الحماية للأشخاص الطبيعيين فقط عندما قصرت وصف

- (11) (COUNCIL DIRECTIVE 85/577/EEC of 20 December 1985 to Protect the Consumer in Respect of Contracts Negotiated Away from Business Premises).
 (١٢) وقد ورد ذات التعريف في المادة ١٣ من اتفاقية بروكسل بشأن الاختصاص القضائي وتنفيذ الأحكام الأجنبية في المسائل المدنية والتجارية لسنة ١٩٦٨.
 (١٣) قضية *Di pinto* (C-361/89) [1991] ECR I-1189
 (١٤) هذا ويلاحظ أن بعض القوانين العربية قد نصت على ذلك صراحة، ومنها: قانون حماية المستهلك السوري رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨ (المادة ١)، قانون حماية المستهلك المصري (المادة ١) وقانون حماية المستهلك العماني (المادة ١).

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

المستهلك عليهم دون الأشخاص المعنوية. فمثلاً، إن نظام الشروط التعسفية في عقود المستهلكين الإنجليزي لسنة ١٩٩٩، المشار إليه سابقاً، قد قصر الحماية على الأشخاص الطبيعيين دون الأشخاص المعنويين حيث عرف المستهلك بأنه الشخص الطبيعي^(١٥). ولعل ذلك يرجع إلى ما تفترضه هذه التشريعات في الأشخاص المعنوية من قوة اقتصادية تحميهم من استغلال المزودين. إلا أننا نشك في سلامة هذا الموقف؛ لأن المستهلك حين يكون شخصاً معنوياً فإنه قد يتعامل مع مزود هو شخص معنوي أيضاً لكن الأخير أقوى منه اقتصادياً، كأن يكون المستهلك شركة صغيرة تتعامل مع شركة كبرى، أو أكثر منه خبرة، كأن تتعامل جمعية أو نقابة مع بنك لفتح حساب بنكي، فالبنك في مركز أقوى من الجمعية أو النقابة بحكم خبرته المالية التي لا تتوافر لأي منهما رغم أن بعض الجمعيات أو النقابات أقوى بكثير من البنوك من الناحية الاقتصادية^(١٦). فيجدر، إذاً، توفير الحماية للشخص المعنوي حيثما تتوافر فيه خصائص المستهلك من ضعف اقتصادي أو على صعيد الخبرة.

وبالمقابل، فإننا نجد في التعريف الذي أورده المادة (٢) من المشروع بعض الثغرات، التي تؤخذ عليه، أهمها، من ناحية، أن المشروع قد عرف المستهلك بأنه: "مشتري السلعة أو الخدمة..."، وهذا قد يوحي بأنه قد حصر المستهلكين في طائفة المشتريين، الأمر الذي قد يثير إشكالا من ناحيتين: الأولى، قد يتبادر إلى الذهن أن واضع المشروع قد توجه إلى حماية المستهلك فقط في عقود البيع دون غيرها، ورغم أهمية هذه العقود وشيوعها إلا أن هنالك الكثير من العقود المهمة التي يبرمها

(١٥) انظر المادة ٣ من النظام. وانظر أيضا المادة ٢ من التوجيه الأوروبي لسنة ١٩٨٥ الخاص بحماية المستهلك في مجال العقود المبرمة خارج المحلات التجارية، مشار إليه سابقاً.

(١٦) انظر، ذات الرأي:

Beale H, A Hartkamp, H Kotz and D Tallon (General Editors), *Contract Law*, 2002 Hart Publishing, Oxford, p527; Collins B, 'Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1994' <http://webjcli.ncl.ac.uk/articles3/collins3.html>

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

المستهلكون تقع خارج نطاق هذه العقود، كعقدي الإيجار والنقل مثلاً. ولتفادي هذه الإشكالية فإنه من الواجب تفسير عبارة "مشتري السلعة أو الخدمة" تفسيراً موسعاً بحيث ترادف في معناها "المتعاقد على السلعة أو الخدمة"، وليس في ذلك تجاوز لإرادة واضع المشروع، إذ إنه من الواضح أن هذا هو مقصده بدلالة شمول الشراء للخدمة، وهذا يعني شمول خدمات النقل والاتصالات والإيجار وغيرها من العقود التي ترد على المنافع. وأفضل من ذلك، أن يتم تعديل المشروع بحيث تستبدل كلمة "مشتري" بكلمة أخرى لا تكون عرضة للتفسير غير السليم فيما تدل عليه من مثل كلمة "المتعاقد".

أما من الناحية الأخرى، فيبدو واضحاً أن واضع المشروع لم يتصور أن المستهلك قد يكون بائعاً أو مقدماً للسلعة أو الخدمة، وهو الأمر الذي ما كان يجب أن يفوته^(١٧). فالبائع قد يكون مستهلكاً إذا توافرت فيه مواصفات المستهلك من حيث الضعف الاقتصادي وقلة الخبرة^(١٨)، كمن يبيع قطعاً مستعملة من موجودات منزله إلى تاجر أثاث مستعمل، أو يبيع سيارته إلى تاجر سيارات مستعملة، وكمن يسلم قطعة أرض يملكها إلى شركة هواتف خلوية لتقييم عليها أبراجاً لتسهيل تقديم الخدمات لعملائها مقابل مبلغ من المال تدفعه له، فمثل هذه الحالات لا يمكن أن يستوعبها تعريف المستهلك بوصفه مشترياً للسلعة أو الخدمة، رغم أن بائع السلعة أو مقدم الخدمة في هذه الحالة بحاجة ماسة إلى الحماية قدر ما يحتاجه متلقي الخدمة أو

(١٧) والحقيقة أن واضع المشروع لم يكن وحده من وقع في هذا التصور القاصر، بل إن بعض الفقه يشاركه في اعتبار لفظ المستهلك مرادفاً من حيث المعنى للفظ مشتري، انظر مثلاً صالح، نائل، حماية المستهلك في التشريع الأردني، ١٩٩١، منشورات زهران، عمان، ص ٧٥ و٧٨.

(١٨) انظر، Harvey B and D Parry, *the Law of Consumer Protection and Fair Trading*, 6th Ed, 2000, Butterworths, London, p 139.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

السلعة في الحالات التي لأجلها تدخل واضع المشروع لحماية المستهلك. لذلك، نرى لزماً إضافة نص خاص يجعل من بائع السلعة أو مقدم الخدمة مستهلكاً في بعض الأحيان حيثما تتوافر فيه خصائص المستهلك.

وكخلاصة، وترتيباً على الملاحظات السابقة، فإننا نرى أن يأخذ مشرعنا بالتعريف الآتي: "المستهلك: المتعاقد على سلعة أو خدمة لغاية غير الاتجار بها، ويعتبر لأغراض هذا القانون كل مستفيد من السلعة أو الخدمة مستهلكاً". فمثل هذا التعريف يتسع لشمول جميع فئات المتعاقدين الذين هم بحاجة إلى الحماية بسبب افتقارهم إلى القوة الاقتصادية أو قلة خبرتهم في الموضوع الذي يتعاقدون عليه.

الفرع الثاني

المزود

نصت المادة (٢) من المشروع على أن المزود هو "صانع السلعة ومستوردها وبائعها ومصدرها وكل متدخل آخر في إنتاجها وتداولها، أو مقدم الخدمة"، كما أن المزود النهائي وفق هذه المادة هو "بائع السلعة المباشر إلى المستهلك، أو مقدم الخدمة المباشر إلى المستهلك".

ورغم أن مفهوم "المزود" وفقاً للمشروع يشمل "المزود النهائي" -باعتبار أن من يشملهم "المزود" حسب نص المادة أعلاه... بائعها [أي السلعة]... وكل متدخل آخر في... تداولها، و"مقدم الخدمة"- إلا أن المشروع قد ميز بين "المزود النهائي" وبين "المزود" بحيث خص المزود النهائي بأحكام لا تنصرف إلى المزود، ومن ذلك ما نصت عليه المادة (٥/ب) من المشروع من أن المزود النهائي "يكون...مسؤولاً عن الضرر الناجم عن استخدام أو استهلاك السلعة التي لا تتوافر فيها شروط السلامة والصحة للمستهلك ما لم يثبت هوية من زوده بها وحسن نيته...". ونفس

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

الشيء يقال بصدد المادة (١١)، حيث أُلزم المشروع المزود النهائي فقط بحق الضمان في مواجهة المستهلك وبخدمات ما بعد البيع للسلع التي تتطلب ذلك بموجب القانون أو الاتفاق أو العرف. وبالمقابل، فإن بعض الأحكام الواردة في المشروع قد وجهت إلى الاثنين معا. ومن ذلك، أن المشروع قد ألقى في المادة (٨) منه على عاتق المزود وليس المزود النهائي وحده مسؤولية تبليغ الجهات المختصة في حال تبين له أن السلعة التي طرحها في السوق تشكل خطراً أو ضرراً على صحة وسلامة المستهلكين، وألزمها معا باتخاذ الإجراءات الضرورية لإخطار المستهلكين أو استبدال السلعة بغيرها أو سحبها من السوق. كما أُلزم كلاهما، في المادة (١٢/أ)، بإعلان أسعار البيع وشروطه الخاصة، وعدم تعليق بيع سلعة أو خدمة لشراء سلعة أو خدمة أخرى، وتسليم المستهلك عند الطلب ما يثبت شراءه سلعة أو خدمة مبيناً فيه قيمته وتاريخ الشراء ومواصفات السلعة التي تم شراؤها وعددها أو كميتها أو الخدمة التي تم تلقيها ونوعيتها.

وحسناً فعل واضع المشروع بعدم استعماله للفظ "البائع" حصرياً للدلالة على المزود لما قد يجره الاستعمال الحصري لهذا اللفظ من إشكالات كالتي رأيناها عند تناولنا للفظ "المشتري" الذي وظفه واضع المشروع للدلالة على "المستهلك". وهكذا، يكون صانع السلعة ومستوردها ومصدرها ومتداولها وبائعها ومقدم الخدمة مخاطبين بأحكام هذا المشروع ويتحملون الالتزامات التي يفرضها عليهم.

ويثور التساؤل، أخيراً، فيما إذا كان المستهلك محمياً في مواجهة الأشخاص المعنوية العامة. بمعنى، هل يشمل مفهوم المزود حسب المشروع المؤسسات والمشاريع التي هي في ذات الوقت أشخاص معنوية عامة أو تنتمي إلى هذه

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

الأشخاص، من مثل المؤسسة الاستهلاكية المدنية والجامعات الرسمية؟ من الواضح أن تعريف المزود في المشروع لم يحصر مفهوم المزود في الأشخاص الطبيعيين، بل إن التعريف جاء مطلقاً، والمطلق يجري على إطلاقه، بما يسمح بالقول بأن المزود قد يكون شخصاً معنوياً عاماً أو ذراعاً من أذرعته^(١٩). ويعزز من هذا الطرح التعريف الذي أعطاه المشروع للخدمة، حيث لم يربطها بقصد تحقيق الربح، فالخدمة في المشروع هي "كل عمل يقوم به المزود أو المزود النهائي لقاء بدل بما في ذلك تقديم منفعة إلى الغير وإن كان أي منها بغير قصد تحقق الربح". ونعلم أن غالبية الخدمات التي تقدم من جهات رسمية يتوافر فيها البديل قل أو أكثر، بصورة أو بأخرى. ونضرب لذلك مثلاً الجامعات الرسمية التي تتقاضى رسوماً تتفاوت من برنامج لآخر، وتتفاوت أيضاً حسب الفئة التي ينتمي إليها الطالب الدافع للرسوم، فمن الأخيرين من يدفع نصف الرسوم كأبناء العاملين في تلك الجامعات^(٢٠)، فيكون البديل منقسماً بين مال يدفع نقداً وعمل يؤديه آباء أولئك الطلبة.

وهكذا، نصل إلى نتيجة مفادها أن المستهلك محمي في المشروع في مواجهة الأشخاص الطبيعيين والمعنويين خاصين كانوا أو عامين لا فرق، وهذا أمر مرحب به طالما أن المستهلك قد يلحقه حيف من الأشخاص المعنويين العامين، تماماً كالذي يلحقه به الأشخاص الطبيعيون ومؤسساتهم.

(١٩) وقد ثار سؤال أمام المحاكم الانجليزية فيما إذا كانت السلطات العامة والمحلية تعتبر مزوداً تشمله أحكام القوانين الخاصة بحماية المستهلكين (نظام حماية المستهلك في مواجهة الشروط المجحفة على وجه الخصوص)، وقد ردت محكمة الاستئناف على ذلك بالإيجاب، انظر: [2004] EWCA Civ 55 *The London Borough of Newham v Khatun* .
(٢٠) انظر قرار مجلس التعليم العالي رقم ١٥٢٢ تاريخ ١٩٩٨/٢/٢٣.

المبحث الثاني

تنفيذ الأحكام التي جاء بها المشروع

تتعدد الجهات التي خولها مشروع حماية المستهلك، إذ إن المشروع قد مزج بين الوسائل الفردية والوسائل الجماعية من جهة وبين الوسائل الوقائية (الإدارية) والوسائل القضائية من جهة أخرى. وسندرس في هذا المبحث هذه الوسائل مع الإشارة إلى الوسائل التي كان بإمكان المشرع توظيفها في سبيل حماية المستهلك، وذلك في مطلبين على التوالي.

المطلب الأول

الوسائل الوقائية

ونقصد بالوسائل الوقائية في هذا المقام الوسائل غير القضائية، أي تلك الوسائل السابقة لمرحلة اللجوء إلى القضاء. وغالبا ما تتولى هذه الوسائل جهات إدارية. ومن هنا يمكن تسميتها بالوسائل الإدارية. وقد أتى المشروع على ذكر هذه الوسائل في المادة (٣٧) التي نصت على أن تتولى مديرية حماية المستهلك وحماية الأسواق، من ضمن ما تتولى، التدخل لتسوية الشكاوى التي ترد إليها بصفة رضائية. ويبدو هذا الحكم محدود الأهمية بالنظر إلى أنه لا يخرج عن قواعد الصلح المقررة في القواعد العامة، وهذا يعني أن الحل مرهون بإرادة المزود ومدى رغبته في الصلح.

أما أهم الوسائل الوقائية فهي تلك التي وظفها المشروع عند البحث في مضمون العقد ومدى إجحافه بحقوق المستهلك، إذ إن كثيرا من العقود التي يبرمها المستهلكون تحتوي على شروط مجحفة لا يمكن قبولها لو كان العقد بين طرفين

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

متساويين في القوة والخبرة. ومن هنا، فقد تدخل المشروع في سبيل إعادة شيء من التوازن إلى هذه العقود، وذلك على مستويين: أولهما على مستوى العقود النمطية حصراً، والثاني على مستوى عقود المستهلكين بوجه عام، حيث أبطل المشروع بعض الشروط المجحفة بحق المستهلك. وسندرس آلية التدخل هذه على المستويين المذكورين في الفرعين الآتيين.

الفرع الأول

التدخل على مستوى العقود النمطية

أولى المشروع عناية خاصة بالعقود النمطية، حيث خصها دون غيرها من العقود بأحكام خاصة مراعاة منه للظروف التي تحيط بعميلة التعاقد في مثل هذا النوع من العقود حيث يغيب التفاوض ولا يبقى أمام المستهلك سوى الاستسلام لشروط المزود. وبناء عليه، فقد أوجبت المادة (٣٦/أ) أن تكتب العقود النمطية باللغة العربية وان تُبين عناصرها الجوهرية بخط واضح. كما أنطت الفقرة (ب) من ذات المادة بلجنة تشكل من ذوي الخبرة والاختصاص والجهات ذات العلاقة، بقرار من وزير الصناعة والتجارة، مهمة دراسة العقود النمطية المتداولة في مجال الاستهلاك لإصدار التوصيات حول الشروط المجحفة بحق المستهلك حيث يتولى الوزير نشر هذه التوصيات وتبليغها للجهات المختصة التي يجب عليها مراعاتها عند إعداد صيغ العقود النمطية.

وفي معرض تحليلنا لما جاء في المادة (٣٦) فإننا نبدي على ما جاء فيها الملاحظتين الآتيتين:

أولاً: يجب الإشادة بالمصطلح الذي استخدمه واضع المشروع وهو "العقود النمطية" وتجنبه لمصطلح "عقود الإذعان" الذي استخدمه عند بيانه للأسباب الموجبة

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

لإصدار المشروع، ذلك أن مصطلح "العقود النمطية" يذهب على الأرجح إلى أبعد من عقود الإذعان. فالعقد النمطي هو كل عقد نموذجي موجه للجمهور بشروط متماثلة لا تقبل التفاوض، بينما يشترط في عقد الإذعان، على الرأي الراجح^(٢١)، إضافة إلى ذلك وجوب أن يتعلق العقد بسلعة أو خدمة ضرورية للمستهلكين وان يظهر مزودها بمظهر المحتكر فعلياً أو قانونياً^(٢٢). وهكذا يكون العقد النمطي أوسع

(٢١) هنالك رأي حديث نسبياً صرح به قلة من شراح القانون يرى أن عقود الإذعان لا يشترط فيها سوى النمطية ومنهم: محمد منصور (انظر، منصور، محمد، أحكام التامين، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ص ١١٦) وحزمة حداد (انظر، حداد، حمزة، مسؤولة المؤمن في التامين ضد حوادث السيارات، مجلة نقابة المحامين الأردنيين، ١٩٧٩، ص ١٣٦ و ١٣٧) ومحمد خليفة (انظر، خليفة، محمد، البيع عبر الانترنت وحماية المستهلك في ضوء قانون المعاملات الالكترونية البحريني، مجلة الحقوق - جامعة البحرين، المجلد الخامس، العدد الأول، ٢٠٠٨، ص ٢١) وأسامة مجاهد (مجاهد، أسامة، التعاقد عبر الانترنت، دار الكتب القانونية، القاهرة، ٢٠٠٢) و BERLIOZ (G) Le contrat d'adhésion , 2e éd. 1976. L.G.D. g . p 27 مشار إلى المرجعين الأخيرين في محمد خليفة، المرجع السابق، الصفحتين ٢١ و ١٩ على التوالي. ويمكن استنتاج ذات الموقف لدى بعض الشراح من خلال اعتبارهم عقد التامين من عقود الإذعان لمجرد أن دور المؤمن له يقتصر على مجرد التسليم بشروط شركات التامين التي تضعها في وثائق مكتوبة لا تقبل المساومة فيها دون أن يشيروا إلى باقي الشروط التي تميز عقود الإذعان عن غيرها حسب وجهة النظر السائدة، انظر (من هؤلاء): شرف الدين، احمد، أحكام التامين في القانون والقضاء، ١٩٨٣، منشورات جامعة الكويت، ص ١٠٦؛ زهرة، البشير، التامين البري، ١٩٧٥، دار بوسلامة للنشر، تونس، ص ٦٩؛ العطير، عبد القادر، التامين البري في التشريع، ٢٠٠٦، دار الثقافة للنشر، عمان، ص ٩٢-٩٤.

(٢٢) انظر، الحكيم، عبد المجيد، الكافي في شرح القانون المدني الأردني والقانون المدني العراقي والقانون المدني اليمني في الالتزامات والحقوق الشخصية، الجزء الأول، المجلد الأول، القسم الأول، ط ١، ١٩٩٣، الشركة الجديدة للطباعة، عمان، ص ١٨٤ وما بعدها؛ السنهوري، عبد الرزاق، شرح القانون المدني الجديد، مصادر الالتزام، ١٩٥٢، دار النشر للجامعات المصرية، القاهرة، ص ٢٢٩ و ٢٣٠. ورغم أن القانون المدني الأردني لم يورد هذه الشروط صراحة إلا أن مذكراته الإيضاحية، وفي صدد تعليقها على المادة ١٠٤ منه التي تطرقت إلى القبول في عقود الإذعان، تؤيد وجهة النظر التقليدية، حيث أوضحت انه لكي يصنف العقد في عداد عقود الإذعان فإنه لا بد أن يتسم بسمات ثلاث "أولها تعلق العقد بسلع أو مرافق تعتبر من الضروريات الأولى بالنسبة للمستهلكين أو المنتفعين. والثاني احتكار هذه السلع أو المرافق احتكاراً قانونياً أو فعلياً أو قيام منافسة محدودة النطاق بشأنها. والثالث توجيه عرض الانتفاع بهذه السلع أو المرافق إلى الجمهور بشروط متماثلة على وجه الدوام بالنسبة إلى كل فئة منها" (المذكرات الإيضاحية للقانون المدني الأردني، الجزء الأول، نقابة المحامين، عمان، ص ١١٣). وقد أيدت محكمة التمييز ما جاء في المذكرات الإيضاحية، حيث جاء في قرار لها: "تعتبر عقود التسهيلات، ومن ضمنها عقد الحساب الجاري، من العقود الرضائية، لأن الشخص الذي يتعاقد مع البنك له الحرية الكاملة بالتعاقد من عدمه، ولا تعتبر هذه العقود

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

نطاقاً من عقد الإذعان، وهذا يؤدي إلى تغطية طوائف من العقود أكثر بكثير مما يمكن تغطيته لو استخدم مصطلح "عقود الإذعان".

ثانياً: لقد انطوت هذه المادة على أحكام غاية في الأهمية فيما يتعلق بضرورة أن يكون العقد واضحاً، ومن أبرزها وجوب أن تكتب العقود باللغة العربية وبخط واضح. ويقع هذا الالتزام على عاتق المزود باعتباره من أعد العقد النمطي، ويبرز، على وجه الخصوص، فيما يتعلق بالعناصر الجوهرية للعقد، مثل ماهية السلعة أو الخدمة وثمانها ومدة الخدمة وأي شروط أخرى تكون مهمة للمستهلك وفق معيار الرجل العادي (المستهلك العادي)، سيما وأن وضوح اللغة من حيث بروز الخط ومقروئيته وسهولة التعبير واللغة التي كتب بها العقد، أمر يرتبط بإدراك المستهلك للشروط العقدية وإحاطته بآثارها. ولكي يعتبر المزود أو المنتج موفياً بهذا الواجب (واجب الوضوح) فإن عليه أن يبذل جهده في سبيل إيضاح الشروط المهمة في العقد، كأن يكتبها بخط مختلف عن الشروط الأخرى أو بخط أكبر أو بلون آخر، كما هو جار بالنسبة للشروط المهمة في عقود التأمين مثلاً.

وبرغم احتفائنا بما ورد في المادة (٣٦)، على اعتبار أنه يعد تطوراً هاماً وخطوة مباركة في سبيل حماية المستهلك من الشروط المجحفة في العقود النمطية، إلا أننا نسجل عليه الملاحظات الآتي بيانها:

من عقود الإذعان لأنها لا تتعلق بسلعة أو مرافق تعتبر من الضروريات بالنسبة للمستهلكين أو المنتفعين كعقود الكهرباء أو الاشتراك بالمياه أو أن القانون يوجب على الشخص الاشتراك بها، وليس هناك احتكار قانوني أو فعلي لهذه السلعة من قبل الموجب لها تجعل المنافسة فيها محدودة، فالذي يلجأ إلى البنك من أجل الحصول على تسهيلات ائتمانية له كامل الحرية والاختيار للتعاقد... (تمييز حقوق رقم ٣٥٩٢ / ٢٠٠٤ منشورات مركز عدالة:

www.adaleh.com.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

أولاً: من غير المتوقع أن يكون للدور المعطى للجنة الشروط المجحفة كبير أثر في مواجهة الشروط المجحفة بالنظر إلى محدودية ما تصدره اللجنة وهو التوصية. فصحیح أن هذه التوصيات يلتزم الوزير بنشرها وتبليغها إلى الجهات المعنية لتتولى إدراجها في العقود النمطية لكنها قليلة تلك الجهات التي تدخل في عقود نمطية وتكون الوزارة أو أي جهة رسمية أخرى طرفاً فيها، خصوصاً في ظل برنامج الخصخصة الذي تبنته الحكومات الأردنية المتعاقبة اعتباراً من عقد التسعينات من القرن المنصرم. فكثير من الجهات التي تتعامل مع المستهلكين لم تعد جهات رسمية بسبب خصصتها، ونضرب لذلك مثلاً الجهات المسؤولة عن تزويد خدمات الكهرباء والبريد وقسم من الجهات المسؤولة عن تقديم خدمات النقل والشحن (ونقصد هنا بعض الشركات التابعة للخطوط الجوية الأردنية) والمياه (شركة المياه في عمان مثلاً).

وتبعاً لذلك، فإن المادة (٣٦) من المشروع لم توضح لنا الآلية التي يمكن من خلالها فرض التوصيات على الجهات المشار إليها سالفًا وإلزامها بها خاصة بالنسبة لتلك الجهات التي لا رقابة لجهة رسمية عليها.

ولا ينبغي الاعتقاد أن المشروع قد تبنى في المادة (٣٦/ب) ذات الوسيلة التي سبق أن تم الأخذ بها بخصوص عدد من العقود ذات الأهمية للمستهلكين بهدف منع إجحافها بالمستهلكين، ألا وهي الرقابة المسبقة على مضمون العقد قبل طرحه في التعامل، بحيث يجري التفاوض بين جهة رسمية (المنظم) وبين المزود على أهم شروط العقد بغية إزالة ما بها من إجحاف قبل عرضها على الجمهور للتعاقد. ومثال هذا النوع من التدخل نجده في عقود التأمين، إذ تنص المادة (٧/أ) من نظام التأمين

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

الإلزامي من المسؤولية المدنية الناجمة عن استعمال المركبات لسنة ٢٠٠١ على: "تحدد أفساط التأمين الإلزامي وأي زيادة عليها تقتضيها المعلومات المثبتة في السجل المروري للمؤمن له أو السائق وفق أسس تحدد بمقتضى تعليمات يصدرها مجلس الوزراء بناء على تنسيب المجلس المستند إلى توصية المدير العام". ونجده كذلك في عقود النقل^(٢٣) والاتصالات^(٢٤).

ولا نرى أن واضع المشروع قد جانب الصواب إذ لم يأخذ بوسيلة الرقابة المسبقة على العقود، لأن هذه الوسيلة تصلح بخصوص عقود معينة محدودة. أما عقود المستهلكين، التي لا حصر لها، فإنه من شبه المستحيل، إن لم يكن مستحيلاً فعلاً، أن يحاط بها جميعاً وأن يكون بإمكان المنظم التفاوض بشأن كل عقد منها. فمن هذه الجهة، فإنها تعد وسيلة غير ممكنة التحقق عملياً. ومن جهة أخرى، ولداع فلسفي، فإن أعمال هذه الوسيلة بصدد عقود المستهلكين على الإطلاق يؤدي إلى انهدام مبدأ مهم من مبادئ العقد ألا وهو سلطان الإرادة، أي حرية الفرد في أن يدخل في عقد وحرية في اختيار الطرف الآخر في العقد وحرية كذلك في أن يرتب من الآثار العقدية ما يشاء، كل ذلك تحت مظلة القانون. وإذا كان من المتصور أن يتم تجاوز هذا المبدأ على سبيل الاستثناء حماية لطرف ضعيف أو تحقيقاً لمصلحة عامة، وهو ما حصل بالنسبة لطائفة العقود التي أشرنا إليها سلفاً، نقول: فإذا كان من الممكن تجاوز هذا المبدأ استثناء فإنه من غير الممكن أن يضحى به في كافة العقود، وإلا فقدت فكرة العقد جوهرها.

(٢٣) انظر المادة ٥ من قانون النقل العام للركاب رقم ٣٩ لسنة ٢٠٠٦.
(٢٤) انظر المادتين ٦ و ٥٣ من قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

ثانياً: لم تبين لنا المادة (٣٦) ما هو الأثر المترتب على عدم انصياع المزود لواجب كتابة العقد بلغة عربية واضحة. وبناء عليه، فإننا نرى أن الأثر المترتب على الإخلال بهذا الواجب لا يخرج عن ثلاثة احتمالات: أولها معاقبة المزود جزائياً حسب نص المادة (٤٠/أ) من المشروع^(٢٥). ولا نرى مثل هذه الوسيلة محققة للغاية التي لأجلها أوجب المشروع أن يكتب العقد بلغة واضحة. فما الذي سيفيده المستهلك من معاقبة المزود إذا كانت حقوقه قد ضاعت بسبب غموض العقد أو عدم كتابته باللغة العربية؟ هذا فضلاً عن أن تحقق الردع عن طريق العقوبة المنصوص عليها في المادة (٤٠/أ) أمر محل شك لأن ما تفرضه من جزاءات قد يبدو تافهاً بالنسبة لبعض المزودين، على نحو ما سنرى لاحقاً. وثانيها: بطلان العقد، وذلك إذا ما نظر إلى اشتراط الكتابة بلغة عربية على أساس أنه ركن في العقد، مما يجعل العقد النمطي عقداً شكلياً يبطل إذا لم يكتب أو إذا كتب بلغة غير عربية. إن هكذا حكم مستبعد في ضوء صياغة النص التي لم ترتب ذلك، بل ولم يرد فيها ما يشير ولو من بعيد إلى ذلك، سيما وأنه لا مصلحة للمستهلك في إبطال العقد، بل إن مصلحته تقتضي في غالب الأحيان السير في العقد، آخذين بعين الاعتبار أن الكثير من العقود النمطية ترد على سلع وخدمات لا يقدمها إلا مزود واحد أو مزودون محدودو العدد. وإزاء ذلك، فإنه لا يبقى من جزاء مدني إلا ما أورده القواعد العامة بشأن تفسير العقود، وهذا هو الاحتمال الثالث. ففي حال عدم التعرف إلى النية المشتركة للطرفين المتعاقدين، فإن المادة (٢٤٠) من القانون المدني توجب تفسير العقد في مصلحة

(٢٥) تنص المادة (٤٠/أ) من المشروع على انه: "ما لم يرد نص على عقوبة أشد في أي قانون آخر، يعاقب المخالف لأحكام هذا القانون بغرامة لا تقل عن (٥٠٠) خمسمائة دينار ولا تزيد عن (٥٠٠٠) خمسة آلاف دينار أو بالحبس لمدة لا تزيد على ستة أشهر أو بكتا هاتين العقوبتين".

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

المدين إلا في عقود الإذعان فإن العقد يفسر دوماً في مصلحة الطرف المذعن دائماً كان أو مديناً. لا بأس، في نظرنا، بالركون إلى الحماية التي يوفرها هذا النص في مواجهة أي غموض قد يعتري عقد الاستهلاك، فالمهم لدى المستهلك أن يرجح المعنى الذي تبادر إلى ذهنه هو وقت التعاقد، والذي عمل المزود على استبعاده عن طريق صياغة النص بشكل غير واضح. لكن المشكلة تكمن في عدم الاستقرار على مفهوم عقد الإذعان وهل يمكن أن يوصف العقد النمطي بعقد إذعان. لقد سبق وأن اشرنا إلى أن النظرة التقليدية إلى عقد الإذعان المأخوذ بها في القانون المدني الأردني، كما تشير مذكراته الإيضاحية، تجعل من النمطية مجرد شرط واحد من عدة شروط يجب أن تتحقق لكي يعد العقد عقد إذعان، وبالتالي فإن حكم المادة (٢٤٠)، سالفة الذكر، لا ينطبق على العقود النمطية إلا في حال تبنت المحاكم وجهة النظر التي تكتفي بالنمطية كشرط وحيد لاعتبار العقد عقد إذعان، مساوية بذلك بين العقود النمطية وعقود الإذعان من حيث المفهوم، وهذا أمر مستبعد في ظل عدم وجود نص يتيح ذلك. وتأسيساً على ما تقدم، فإن دور التفسير في علاج الغموض مشكوك فيه باعتبار أن النص المرجح انطباقه في هذه الحالة لا يعطي المستهلك أفضلية في التفسير بل يعطي الأفضلية للمدين، والمدين قد يكون المزود أو المستهلك بحسب البند المطلوب تفسيره في العقد. وقد كان أحرى بوضع المشروع أن يحتاط لكل هذا فبيّن أثر عدم احترام المزود لواجب كتابة العقد النمطي بلغة عربية وأثر غياب الوضوح عن بنوده. ونقترح حلاً لذلك أن يبقى الجزاء كما هو منصوص عليه في المادة (٤٠/أ) بالنسبة لعدم كتابة العقد بلغة عربية إضافة إلى الحكم ببطلان العقد، وإدراج نص يبين وجوب تفسير العقد النمطي المكتوب بلغة عربية في

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

مصلحة المستهلك كلما شاب الغموض بندا من بنوده، وذلك إضافة للجزاء المنصوص عليه في المادة (٤٠/أ) آنفة الذكر.

ثالثاً: لم يبين لنا المشروع المعيار الذي يركن إليه عند تقرير الإجحاف. فهل هو معيار خاص بعقود المستهلكين؟ وإذا كان كذلك، فما هو؟ أم تراه المعيار العام في التعسف، والذي يستند إلى النظرية العامة في التعسف في استعمال الحق التي جاءت في المادة (٦٦) من القانون المدني؟^(٢٦) إن المشروع لا يحوي أجوبة على هذه التساؤلات، وإذا كانت الإجابة عليها غير متحققة في المشروع فلعلها تتحقق في التشريعات الفرعية المنفذة للمشروع، والتي ينبغي أن ترشد للجنة إلى الأسس والمعايير التي يجب أن تأخذ بها أثناء أدائها لعملها واتخاذها القرار بأن عقدا ما يتضمن شروطا مجحفة.

الفرع الثاني

إبطال فئات معينة من الشروط التعاقدية

نص المشروع في مادتيه (٥/ج) و(١١/د) على بطلان فئات معينة من الشروط. ولكي نتبين أهمية ما جاء به المشروع بهذا الشأن لا بد من التعرف على مدى خطورة هذه الشروط من جهة، ومدى مشروعيتها في ظل القوانين السارية من جهة أخرى، وهو ما سنتناوله في البند الأول من هذا الفرع. ثم سنتطرق في البند

(٢٦) تنص المادة ٦٦ من القانون المدني على أنه: "١- يجب الضمان على من استعمل حقه استعمالاً غير مشروع. ٢- ويكون استعمال الحق غير مشروع: أ- إذا توافر قصد التعدي. ب- إذا كانت المصلحة المرجوة من الفعل غير مشروعة. ج. إذا كانت المنفعة منه لا تتناسب مع ما يصيب الغير من الضرر. د. إذا تجاوز ما جرى عليه العرف والعادة". وللمزيد حول نظرية التعسف في استعمال الحق انظر: الدريني، فتحي، نظرية التعسف في استعمال الحق في الفقه الإسلامي، ط٢، ١٩٩٨، دار البشير، عمان؛ الرفاعي، جميلة، التعسف في استعمال الحق في الشريعة والقانون، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد العشرون، العدد الثالث، ٢٠٠٥.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

الثاني إلى شروط لم ترد في المشروع نصوص تبطلها رغم خطورتها الواضحة على الحماية الممنوحة للمستهلك.

أولاً: شروط أبطلها المشروع:

اتبعت بعض التشريعات أسلوب وضع قوائم بالشروط الباطلة^(٢٧) أو محتملة البطلان^(٢٨). أما المشروع فلم يسر على هذا النهج، ولكنه أبطل نوعين من الشروط فقط، وهما: الشرط الهادف إلى الإعفاء من المسؤولية أو تحديدها أو تخفيض مدة تقادمها وشرط الإعفاء من الضمان، واللذان سندرسهما فيما يأتي على التوالي.

أ- الشرط الهادف إلى الإعفاء من المسؤولية أو تحديدها أو تخفيض مدة

تقادمها:

تقضي المادة (٥/ج) ببطلان كل شرط يكون من شأنه إعفاء المزود أو المزود النهائي "من المسؤولية أو تحديدها أو تخفيض مدة تقادمها"^(٢٩). والظاهر من هذا النص أنه يشمل بحكمه المسؤولية القانونية بأنواعها، غير أن المقصود به بلا ريب المسؤولية المدنية وحدها. فمن المفروغ منه أن المسؤولية الجزائية ونطاقها من النظام العام، فلا يجوز لأحد المساس بها، بل يرسم حدودها القانون. أما المسؤولية المدنية فهي وحدها التي تختلف القوانين حول إمكانية الاتفاق على الإعفاء أو الحد منها نظراً لتعلقها بمصالح خاصة في المقام الأول.

(٢٧) انظر قانون حماية المستهلك العماني التي نصت المادة ١٨ منه على وجوب إصدار لائحة تنفيذية تتضمن الشروط الباطلة بموجب القانون.

(٢٨) انظر، مثلاً، التوجيه الأوروبي الخاص بحماية المستهلكين في مواجهة الشروط العقدية المجحفة لسنة ١٩٩٣، مشار إليه سابقاً.

(٢٩) ويعتبر الحكم الوارد في المادة (٥/ب) من المشروع، والذي يقضي ببطلان كل شرط يعفي المزود النهائي من المسؤولية عن الضرر الناجم عن استخدام أو استهلاك السلعة التي لا تتوافر فيها شروط السلامة والصحة للمستهلك، جزءاً أو صورة مما ورد في المادة (٥/ج).

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

ويشمل نص المادة (٥/ج) بحكمه من الشروط المتعلقة بالحد من نطاق المسؤولية تلك التي يحرص المزود على إيرادها في العقود التي يبرمها مع المستهلكين، وهي تكون في صورة الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية مطلقاً، أو الاتفاق على الحد منها بوضع سقف أعلى للتعويض مثلاً، أو بالاتفاق على تقصير مدة تقادمها. ولإدراك مدى أهمية ما جاء به هذا النص لا بد من بيان موقف التشريعات النافذة من الشروط التي تستهدف الحد من نطاق المسؤولية.

ففيما يخص المسؤولية الناشئة عن الفعل الضار أو نص القانون فإن ما جاء به المشروع يبدو قليل الأهمية؛ لأن القواعد العامة لا تجيز الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية الناجمة عن الفعل الضار، وذلك سندا لصريح نص المادة (٢٧٠) من القانون المدني الذي جاء فيه: "يقع باطلا كل شرط يقضي بالإعفاء من المسؤولية المترتبة على الفعل الضار". وهذا ينصرف أيضاً إلى المسؤولية الناشئة عن النص القانوني مباشرة باعتبار أن ما ينطبق على الالتزامات غير الإرادية (من فعل ضار وفعل نافع) ينطبق على الالتزامات التي يكون النص القانوني مصدرها المباشر^(٣٠).

أما بالنسبة للمسؤولية العقدية، فإن القواعد العامة لم تأت بنص صريح بشأن جواز الاتفاق على الإعفاء منها أو تخفيفها. ولقد استنتج البعض^(٣١) من نص المادة (٣٦٤) من القانون المدني^(٣٢) عدم جواز الاتفاق على ذلك أو على الأقل عدم جدواه

(٣٠) سلطان، أنور، مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني، ط١، ١٩٨٧، منشورات الجامعة الأردنية، عمان، ص ٤١٧؛ السرحان، عدنان، وخاطر، نوري، شرح القانون المدني - مصادر الحقوق الشخصية، ط١، ٢٠٠٨، دار الثقافة، عمان، ص ٥٥٧.

(٣١) سلطان، أنور، مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني، ط١، ١٩٨٧، منشورات الجامعة الأردنية، عمان، ص ٣٥٩ و ٣٦٠.

(٣٢) جاء في المادة ٣٦٤ من القانون المدني الآتي: "١- يجوز للمتعاقد أن يحدد مقدماً قيمة الضمان بالنص عليها في العقد أو في اتفاق لاحق مع مراعاة أحكام القانون. ٢- ويجوز

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

فيما يتعلق بمقدار التعويض، وجوازه فيما يتعلق بتعديل طبيعة الالتزام ذاته كأن يكون الالتزام بتحقيق نتيجة فيعدّل إلى التزام ببذل عناية. إلا أن آخرون^(٣٣) عارضوا هذا الرأي، مستنتجين من نصوص عدة في القانون المدني جواز الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية العقدية إلا في حالات استثنائية منها حالات الغش والخطأ الجسيم. ومن عين هذا الخلاف تتبع أهمية ما جاء في المادة (٥/ج)، وذلك لتفويت الفرصة على أي اجتهاد قضائي قد يذهب إلى جواز الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية العقدية أو الحد منها.

وأما الاتفاق على تخفيض مدة التقادم فمن المعلوم أن مدد التقادم من النظام العام، وبالتالي لا يجوز الاتفاق على تعديلها^(٣٤)، إذ يخشى أن يملي المدين القوي شروطه على الدائن الضعيف بما يسمح بالتسريع في انقضاء دين الأول^(٣٥). فسواء استندت دعوى المسؤولية التي يرفعها المستهلك في مواجهة المزود إلى الفعل الضار أو العقد أو القانون فإنه ليس بمقدور المزود أن يدفع بتقادم الدعوى استناداً إلى مدة أقل من المدة المنصوص عليها قانوناً ولو أُنفق على ذلك. وبهذا، ينطبق ما قلناه بصدد الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية الناجمة عن الفعل الضار أو القانون من كون ما جاءت به المادة (٥/ج) لا جديد فيه. ومع ذلك، فإن النص بهذا الشكل لا ضير فيه وربما تولد عن رغبة واضع المشروع في إضفاء مزيد من الحماية على

-
- للمحكمة في جميع الأحوال بناء على طلب احد الطرفين أن تعدل في هذا الاتفاق بما يجعل التقدير مساوياً للضرر ويقع باطلاً كل اتفاق يخالف ذلك".
- (٣٣) السرحان، عدنان، وخاطر، نوري، شرح القانون المدني - مصادر الحقوق الشخصية، ط١، ٢٠٠٨، دار الثقافة، عمان، ص ٣١٩ وما بعدها.
- (٣٤) تنص المادة ١/٤٦٣ من القانون المدني على أنه: "لا يجوز التنازل عن الدفع بعدم سماع الدعوى لمرور الزمان قبل ثبوت الحق في هذا الدفع كما لا يجوز الاتفاق على عدم جواز سماع الدعوى بعد مدة تختلف عن المدة التي حددها القانون".
- (٣٥) انظر، الجبوري، ياسين، الوجيز في شرح القانون المدني الأردني، الجزء الثاني، ط١، ١٩٩٧، اربد، ص ٥١٦ و ٥١٧.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

حقوق المستهلك، خصوصاً وأن المشرع قد يعدل في نصوص القانون المدني دون أن يلتفت إلى أثر مثل هذا التعديل على هذه الحقوق، فيكون واضح المشروع قد أخذ بالأحوط والأسلم عند النص على عدم جواز الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية أو الحد منها أو تخفيض تقادما مع علمه بأن بعضاً من هذا منصوص عليه في القواعد العامة.

ب- شرط الإعفاء من الضمان:

والنوع الثاني من الشروط التي نص المشروع على بطلانها إذا ما وردت في عقود المستهلكين هو الشرط الذي يقضي بعدم الضمان. فبعد أن قررت الفقرتان (أ) و(ب) من المادة (١١) - على التوالي - بأن: "يكون المزود النهائي ملزماً تجاه المستهلك بحق الضمان وكذلك خدمات ما بعد البيع للسلع التي تقتضي ذلك بموجب القانون أو الاتفاق أو العرف السائد، ويبقى هذا الحق قائماً عند انتقال الملكية لمستهلك آخر خلال مدة الضمان"، وبأن: "يلتزم مقدم الخدمة بضمان الخدمة التي قام بها خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعتها...". ، جاءت الفقرة (د) من ذات المادة لتتص على بطلان كل شرط يقضي بالإعفاء من الضمان. ويتبين من الفقرتين (أ) و(ب) المذكورتين أن واضح المشروع قد قصد حماية المستهلك في مواجهة العيوب في السلع وعدم جودة الخدمات التي يقدمها المزود. وتكمن أهمية ما جاء في هذه الفقرات الثلاث في خروجه على أحكام القواعد المتعلقة بضمان العيوب التي تجيز الاتفاق على الإعفاء من المسؤولية عن العيوب الخفية، وذلك بمقتضى المادة (٥١٤) التي نصت على أنه: "لا يكون البائع مسؤولاً عن العيب القديم في الحالات التالية: ٤...- إذا باع المبيع بشرط عدم مسؤوليته عن كل عيب فيه أو عن عيب معين

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

إلا إذا تعمد البائع إخفاء العيب أو كان المشتري بحالة تمنعه من الإطلاع على العيب"، أما في المشروع فقد جاء النص صريحا ببطلان الاتفاق على الإعفاء من الضمان.

ثانيا: شروط خطيرة لم ينص المشروع على بطلانها:

سبق أن اشرنا إلى أن بعض القوانين تكثر من إبطال الشروط، بل وتضع قوائم بالشروط الباطلة أو محتملة البطلان. وهذا النهج ليس سديدا في نظرنا، فليس من المحبذ الإفراط في إبطال الشروط العقدية، بل يجب إعطاء الفرصة للأسلوب الوقائي في معالجة الشروط المجحفة قبل إدراجها في العقود، والذي سبق أن تحدثنا عنه، أما الشروط التي تدرج فعليا في العقود فيجب أن يتصدى القضاء للبت في مشروعيتها بعد دراسة العقد كوحدة واحدة مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف المحيطة به، فلعل ما يبدو مجحفا وحده يبدو غير ذلك لو قرئ مع غيره من الشروط.

ومع ذلك، فقد كنا نتمنى لو أن المشروع قد ضُمن حكما ببطلان شرطين من شأنهما سلب المستهلك باليد اليسرى ما منح من حماية باليد اليمنى. ونشير هنا على التحديد إلى الشرط المتضمن اختيار أطراف العقد لقانون آخر يمنح المستهلك حقوقا أقل من تلك التي يمنحها المشروع والشرط الذي يقضي بسلب القاضي الأردني اختصاصه في نظر الدعوى المرفوعة من أحد طرفي عقد الاستهلاك. وسنتولى في هذا البند بحث هذين الشرطين ومشروعيتهما في ظل القانون الأردني الساري حالياً.

أ- القانون المختار:

أخذ القانون الأردني بالمبدأ الذي يخضع العقد المتضمن لعنصر أجنبي لقانون الإرادة، بحيث يعطى الاختصاص لقانون البلد الذي يتفق عليه المتعاقدان. وبهذا

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

قضت المادة (١/٢٠) من القانون المدني بقولها: "يسري على الالتزامات التعاقدية قانون الدولة التي يوجد فيها الموطن المشترك للمتعاقدين إذا اتحدا موطناً فإن اختلفا سرى قانون الدولة التي تم فيها العقد، هذا ما لم يتفق المتعاقدان على غير ذلك". وتكمن خطورة ما جاء في هذه المادة في المكنة التي تتيحها للمتعاقدين في عقود الاستهلاك لاختيار قانون آخر غير القانون الأردني ليحكم العلاقة العقدية. ويكون اختيار القانون الأجنبي من قبل المزود في الغالب رغبة منه في الإفلات من أحكام حماية المستهلك الواردة في المشروع؛ آخذين بعين الاعتبار كون المستهلك هو الطرف الضعيف في العقد، وبالتالي فإنه لن يتمكن من مقاومة هذا الاختيار.

أما إذا ورد العقد على عقار، فإن المادة (٢/٢٠) تعطي الاختصاص لقانون موقع العقار في شأن هذا العقد. وهنا أيضاً قد تفوت الحماية الممنوحة للمستهلك بموجب المشروع إذا كان العقار الذي أبرم العقد بشأنه موجوداً خارج الأردن.

وإزاء ما ورد في المادة (٢٠) بفقرتها، فإننا، بلا شك، أمام مشكلة قد تبعثر كل الجهود المبذولة تشريعياً في سبيل حماية المستهلك في حال اتسم العقد بالصفة الدولية. ولا يتسم العقد بهذه الصفة بناء على محض إرادة أطرافه، بل لا بد أن تتوافر فيه خصائص معينة مستندة إلى المعيار الاقتصادي الذي يرتبط بوظيفة العقد وغايته، بأن يكون العقد محققاً لمصلحة التجارة الدولية أو متضمناً لعمليات تتجاوز النطاق الاقتصادي الداخلي أو إذا نجم عنه انتقال للبضائع والخدمات ورؤوس الأموال عبر الحدود، أو مستندة إلى المعيار القانوني المتمثل في جنسية أحد المتعاقدين أو موطنه أو مكان إبرام العقد أو تنفيذه أو مستندة إلى المعيارين معاً.^(٣٦)

(٣٦) المصري، محمد، الوجيز في شرح القانون الدولي الخاص، ٢٠٠٩، دار الثقافة، عمان، ص ١٧٦-١٧٨.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

وتتحقق في العقد الصفة الدولية، أيضاً، في حال جاء اختيار القانون تلبية لاحتياجات التجارة الدولية. فقد غدت الكثير من المعاملات الدولية تخضع لعقود نموذجية لتجارة معينة، ومن ذلك مثلاً العقود الواردة على القطن والحبوب، فإذا اتفق المتعاقدان على إبرام العقد طبقاً لعقد نموذجي ثم اختارا القانون الذي يخضع له ذلك النموذج توافرت الصلة بين العقد والقانون المختار.^(٣٧)

غير أنه يجب أن نأخذ بعين الاعتبار وجود اتجاه في فقه القانون الدولي الخاص يرى أن عقود المستهلكين مستثناة من القاعدة الواردة في المادة (١/٢٠)، والتي تعطي الإرادة دوراً في اختيار القانون الواجب التطبيق. إذ تعتبر العقود التي يكون المستهلك طرفاً فيها من العقود التي نظمها المشرع تنظيمًا خاصاً مثلها مثل عقود العمل. فكما أن الاختصاص في المسائل العمالية لا يكون للقانون المختار بل يكون لقانون مكان تنفيذ العقد، فإن الاختصاص ينعقد في النزاعات الناشئة عن عقود المستهلكين للقانون الأردني في حال كان المستهلك مقيماً في الأردن^(٣٨).

إن مثل هذا الاتجاه له الأثر البالغ في حماية المستهلك من كل شرط يفرضه المزود ويكون من شأنه عقد الاختصاص لقانون أجنبي لا يوفر حماية للمستهلك تضاهي تلك التي يوفرها المشروع. غير أنه ينبغي، لكي يركن إلى هذا الاتجاه في منع سلب الاختصاص من القانون الأردني، أن يبلغ مبلغاً يكون فيه جزءاً من مبادئ القانون الدولي الخاص التي تشكل مصدراً من المصادر الرسمية للقانون الدولي الخاص في القانون الأردني سنداً لنص المادة (٢٥) من القانون المدني التي نصت

(٣٧) الهداوي، حسن، القانون الدولي الخاص - تنازع القوانين، ٢٠٠٥، دار الثقافة، عمان، ص ١٥٠.

(٣٨) المصري، محمد، الوجيز في شرح القانون الدولي الخاص، ٢٠٠٩، دار الثقافة، عمان، ص ٦٧.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

على أن: "تتبع مبادئ القانون الدولي الخاص فيما لم يرد في شأنه نص خاص في المواد السابقة من أحوال تنازع القوانين". وتشير هذه المادة إلى المبادئ الأكثر شيوعاً بين دول العالم، والتي يلعب الفقه دوراً مهماً في الكشف عنها ويعمل القضاء على ضبطها وصيانتها^(٣٩). وهنا تتفاقم المخاوف من حرمان المستهلك من الحماية التي يوفرها المشروع وذلك لسببين: أولهما، إن التأكد من كون الاتجاه المشار إليه سالفاً قد وصل إلى حد جعل منه أحد مبادئ القانون الدولي الخاص ليس بالأمر اليسير، بل يحتاج إلى بحث في فقه القانون الدولي الخاص على مستوى العالم. وثانيهما، إن مبادئ القانون الدولي الخاص مصدر تكميلي من مصادر القانون الدولي الخاص، بحيث لا يلجأ إليها إلا في حال غياب نص قانوني يعالج المسألة مدار البحث. بل وأكثر من ذلك، فإنه لا يلجأ إليها في حال وجود قاعدة في الشريعة الإسلامية أو العرف تحكم المسألة، وذلك باعتبار أن مبادئ القانون الدولي الخاص هي ذلك الجزء المتميز من قواعد العدالة التي جعلها المشرع، وفق المادة (٢) من القانون المدني، في المرتبة الأخيرة من المصادر الرسمية للقانون^(٤٠). وتبعاً لذلك، فإن القاضي قد لا يعبأ بالاتجاه الذي يرى خضوع الخلافات الناشئة عن عقد الاستهلاك لقانون موطن المستهلك حتى وإن صار هذا الاتجاه مبدأ من مبادئ القانون الدولي الخاص في ظل وجود نص المادة (١/٢٠) التي تعطي الاختصاص في العقود لقانون الإرادة.

(٣٩) المصري، محمد، الوجيز في شرح القانون الدولي الخاص، ٢٠٠٩، دار الثقافة، عمان، ص ٢٦، ٢٧.

(٤٠) انظر، المصري، محمد، الوجيز في شرح القانون الدولي الخاص، ٢٠٠٩، دار الثقافة، عمان، ص ٢٧.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

وخلاصة القول، أننا نرى ضرورة إدراج نص صريح في المشروع يجعل من اختيار قانون آخر غير القانون الأردني لحكم عقد الاستهلاك باطلا ما لم يوفر القانون المختار حماية أكثر للمستهلك.

ب- الاتفاق على نزع الاختصاص القضائي من المحاكم الأردنية:

قد يرد في بعض العقود شرط يفيد عدم اختصاص المحاكم الأردنية في نظر النزاع الذي قد ينشأ بين طرفي عقد الاستهلاك دون تعيين القضاء المختص، وهذا هو الوجه السلبي للاتفاق على نزع الاختصاص القضائي. وقد يرد هذا الشرط في صورة اتفاق ايجابي يتمثل في الاتفاق على إخضاع النزاع لقضاء أجنبي، مما يعني سلب القضاء الأردني صلاحيته في نظر النزاع. وقد يكون للاتفاق على نزع الاختصاص من المحاكم الأردنية، سواء في وجهه الإيجابي أو السلبي، ذات الأثر الذي ينجم عن الاتفاق على اختيار قانون أجنبي غير قانون موطن المستهلك، من حيث حرمان المستهلك المتوطن في الأردن من الحماية التي يوفرها القانون الأردني؛ إذ ليس هنالك ما يضمن أن القانون الأجنبي الذي عقد الاختصاص لمحاكم البلد الذي ينتمي إليه يأخذ بضابط إسناد يجعل من القانون الأردني مختصا في نظر المسألة، سواء كان هذا الضابط هو مكان الإقامة أو غيره من الضوابط.

وللوقوف على أثر الاتفاق على سلب القضاء الأردني اختصاصه على حماية المستهلك ينبغي معرفة موقف القانون الأردني من مثل هذا الاتفاق من حيث المبدأ. الحقيقة أن القانون الأردني لم يرد فيه نص يعالج هذه المسألة، لذلك فقد اختلف شراح هذا القانون حولها. فمنهم^(٤١) من يرى أن الأصل أن الاتفاق على إخضاع

(٤١) الهداوي، حسن، القانون الدولي الخاص - تنازع القوانين، ٢٠٠٥، دار الثقافة، عمان، ص ٢٥٣.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

علاقة ما لقضاء أجنبي اتفاق جائز. ويجد من قال بهذا الرأي سنده في حجتين: الأولى، نص المادة (٢١٥/ب) من قانون التجارة البحرية رقم ١٢ لسنة ١٩٧٢ التي نصت على أنه: "بالرغم مما ورد في أي قانون آخر يعتبر باطلاً كل شرط أو اتفاق ينزع اختصاص المحاكم الأردنية في النظر في الخلافات الناشئة عن وثائق الشحن أو النقل البحري"، حيث اعتُبر هذا النص استثناءً على المبدأ العام الذي يجيز الاتفاق على إعطاء الاختصاص لقضاء أجنبي؛ والثانية، قرار محكمة التمييز في القضية رقم ١٩٨١/٢٨ الذي جاء فيه: "حيث إن الفريقين قد اتفقا بمقتضى العقد على أن أي خلاف ناشئ عن هذه البوليصة يجب أن يرفع إلى محكمة البلد الذي يكون للنقل فيه مركز رئيس للعمل، وحيث إن المركز الرئيس ليس في عمان فيكون هذا الاختيار ملزماً للطرفين". وقد أيد بعض الشراح^(٤٢) هذا الرأي قياساً على جواز إحالة النزاع إلى التحكيم الأجنبي المسلم به قانوناً وقضاءً، واستناداً إلى عدم وجود نص يمنع الاتفاق السالب للاختصاص الدولي للمحاكم الأردنية، فضلاً عن أن الاختصاص الدولي للمحاكم الأردنية ليس من النظام العام ولا علاقة له بسيادة الدولة. ويضيف آخرون إلى الحجج الأخيرة للقول بجواز شرط الاختصاص الدولي أن رفض هذا الشرط فيه تجاهل لسلطان الإرادة ويؤدي إلى خلق مشكلات عملية منها ازدواج الأحكام القضائية والحيلولة دون تنفيذ الأحكام الصادرة في الأردن^(٤٣).

(٤٢) الأخرس، نشأت، شرح قانون أصول المحاكمات المدنية، الجزء الأول، ط١، ٢٠٠٨، دار الثقافة، عمان، ص ١٨٧-١٩٢.

(٤٣) البشايرة، محمد، و المساعدة، أيمن، موقف القانون الأردني من شرط الاختصاص القضائي الدولي: دراسة نقدية مقارنة باتفاقية لاهاي لسنة ٢٠٠٥، مجلة أبحاث اليرموك - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٢، ٢٠٠٨، ص ٤٦٥-٤٨٥.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

لكن بعضاً آخر من الشراح ذهب إلى أنه لا يوجد في قرار المحكمة المذكور أنفاً ما يشير إلى جواز نزع اختصاص المحكمة الأردنية بالاتفاق، لأن المحكمة الأردنية في هذه القضية لم تكن مختصة أصلاً، إذ لم يكن المركز الرئيس للناقل في عمان. أما ما ورد في المادة (٢١٥/ب) من قانون التجارة البحرية فإن غاية المشرع من ورائه منح الاختصاص الحصري للقضاء الأردني حتى في حال عدم وجود ضابط من ضوابط الاختصاص يجعل القضاء الأردني مختصاً.^(٤٤)

هذه هي الآراء الفقهية في المسألة، أما من جهة محكمة التمييز فقد تواترت أحكامها على عدم جواز الاتفاق على نزع اختصاص القضاء الأردني، معللة ذلك بمخالفة مثل هذا الاتفاق للقاعدة الواردة في المادة (١٠٢) من الدستور^(٤٥)، والتي هي من النظام العام، كما أن فيه مساساً بسيادة الدولة الأردنية.^(٤٦)

ورغم أن هذه القرارات تبعث في النفس بعض الاطمئنان لجهة حماية المستهلك، إلا أن شكا ما زال يساورنا حول المعنى الذي رمى إليه المشرع من إبطال الاتفاق على نزع اختصاص القضاء الأردني بخصوص النقل البحري والوكالات

(٤٤) المصري، محمد، الوجيز في شرح القانون الدولي الخاص، ٢٠٠٩، دار الثقافة، عمان، ص ٣١٤. وممن يقول ببطان الاتفاق على سلب القضاء الأردني اختصاصه عوض الزعيبي وذلك دون الدخول في تفاصيل الجدل الدائر حول هذه المسألة، (انظر، الزعيبي، عوض، الوجيز في قانون أصول المحاكمات المدنية الأردني، ط١، ٢٠٠٧، دار وائل للنشر، عمان، ص ٩٩).

(٤٥) وقد جاء في المادة ١٠٢ من الدستور: "تمارس المحاكم النظامية في المملكة الأردنية الهاشمية حق القضاء على جميع الأشخاص في جميع المواد المدنية والجزائية بما فيها الدعاوى التي تقيمها الحكومة أو تقام عليها باستثناء المواد التي قد يفوض فيها حق القضاء إلى محاكم دينية أو محاكم خاصة بموجب أحكام هذا الدستور أو أي تشريع آخر نافذ المفعول".

(٤٦) تمييز حقوق أرقام: ٢٠٠٠/١٠٩٣؛ ٢٠٠١/٢٦٠٥؛ ٢٠٠٢/٢٠٥٢؛ ٢٠٠٣/٢١١؛ ٢٠٠٣/٣٢٣٣/ ٢٠٠٤ منشورات مركز عدالة www.adaleh.com. وانظر، أيضاً، تمييز حقوق أرقام: ٦٤٣/ ١٩٩٥؛ ١٩٩٩/٣٨؛ ١٩٩٩/١١٥٠؛ ١٩٩٩/٤١٦؛ ٢٠٠٠/٢٣٥٢؛ ٢٠٠١/٢٠٥٥؛ ٢٠٠٥/٢٠٥٥ منشورات مركز عدالة www.adaleh.com.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

التجارية^(٤٧). فمما لا لبس فيه أن هنالك غرضاً مباشراً تؤديه المادتان (٢١٥/ب) من قانون التجارة البحرية و(١٦/أ) من قانون الوكلاء والوسطاء التجاريين، وهو قطع الطريق على كل اتفاق من شأنه نزع الاختصاص من القضاء الأردني بخصوص النزاعات التي تثيرها وثائق الشحن والنقل البحري والوكالات التجارية، وفي ذلك إشارة إلى خطورة مثل هذا الاتفاق لتعلق محل العقد بالمصلحة العليا للبلاد. ولكن، هل خطر في بال المشرع ما لهذين الحكمين من أثر على مشروعية الاتفاق على نزع الاختصاص من المحاكم الأردنية من حيث المبدأ، بحيث إن وجودهما قد يفسر على أنه استثناء على أصل عام يجيز مثل هذا الاتفاق، خاصة في ظل ما ورد في صدر المادة (٢١٥/ب) الذي جاء فيه "بالرغم مما ورد في أي قانون آخر"، والذي يوحي بوجود نص في قانون ما يجيز الاتفاق على سلب القضاء الأردني اختصاصه؟ في رأينا، أن المسألة يلفها الغموض، وأن المشرع قد سكت حيث يجب الإفصاح. ومن ثم، فإن المخاوف من سلب المستهلك ما وفر له من حماية مخاوف مشروعية إذا ما غلب الاتجاه الذي يرى أن القانون الأردني يجيز الاتفاق على سلب الاختصاص من القضاء الأردني بشأن مسألة تخضع له بحسب الأصل.

وتأسيساً على ذلك، فإننا نقترح أن يُدرج نص في مشروع قانون حماية المستهلك يقضي أن كل اتفاق على سلب القضاء الأردني اختصاصه في نظر الخلافات التي تنشأ عن عقد الاستهلاك في حال ارتباط النزاع بالقضاء الأردني اتفاق باطل، وبغض النظر عن سبب هذه الرابطة سواء كانت جنسية المستهلك الأردنية أم

(٤٧) جاء في المادة ١٦/أ من قانون الوكلاء والوسطاء التجاريين رقم ٢٨ لسنة ٢٠٠١ "تختص المحاكم الأردنية بالنظر في أي نزاع أو خلاف ناشئ عن عقد الوكالة التجارية أو عن تطبيق أحكام هذا القانون".

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

توطنه في الأردن أم اتخاذه له محلاً للإقامة أم كان الأردن مكان انعقاد العقد أم مكان وجود المال المتعاقد عليه. إن هذا الاقتراح يجد ما يعضده في كون العلة التي لأجلها حظر المشرع الاتفاق على سلب القضاء الأردني الاختصاص بشأن الخلافات الناجمة عن بوالص الشحن والنقل البحري والوكالات التجارية متوافرة في الخلافات الناشئة عن عقود المستهلكين، حيث أوضحت محكمة التمييز هذه العلة في حكم لها بالقول: "إن القاعدة المنصوص عليها في تعديل قانون التجارة البحرية بمقتضى القانون المعدل رقم ٣٥ لسنة ١٩٨٣ المتعلقة بالنظام القضائي والاختصاص هي قاعدة قانونية الغرض منها تحقيق مصلحة المواطنين عامة بإخضاعهم للقضاء الوطني وليس للقضاء الأجنبي وهذه المصلحة تعلو على مصلحة الأفراد وتسمو إلى مقام المصالح العامة التي يعنى بها المجتمع ويحرص على تحقيقها"^(٤٨). وقد تكرر هذا المضمون في حكم آخر جاء فيه: "إن السياسة العامة للمملكة الأردنية الهاشمية في المجال المتعلق بالوكالات التجارية هو"^(٤٩) حماية المواطن وتأكيد السيادة الوطنية..."^(٥٠). فإذا كانت حماية المواطن في مجالات ضيقة من مثل اتفاقات الشحن والنقل البحري والوكالات التجارية حاجة ملحة ترقى إلى مستوى أن تكون جزءاً من النظام العام، أليس من المنطقي، إذن، أن تكون أكثر إلحاحاً إذا ما اتسعت شريحة طالبي الحماية لتشمل جميع المواطنين (المستهلكين)؟ إن معاملة اتفاقات المستهلكين من حيث عدم جواز إخضاعها لقضاء أجنبي معاملة اتفاقات النقل البحري والوكالات التجارية يجعل قانون حماية المستهلك المنتظر أكثر فاعلية، ويجعل قواعد القانون

(٤٨) تمييز حقوق رقم ٢٥٢/١٩٨٣ منشورات مركز عدالة www.adaleh.com.
 (٤٩) هكذا وردت في القرار كما هو منشور، والصحيح "هي".
 (٥٠) تمييز حقوق رقم ٤٧/١٩٩١ منشورات مركز عدالة www.adaleh.com.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

الأردني أكثر منطقية وانسجاما بحيث إذا وجدت ذات العلة في عدد من المسائل كان حكم القانون واحدا بشأنها.

المطلب الثاني

الملاحقة القضائية

سنتعرض في هذا المطلب لآليات الملاحقة القضائية التي أتاحتها المشروع في سبيل وقف انتهاك حقوق المستهلكين. وهذا يتطلب منا معالجة الدعوى التي يقيمها المستهلك ودور المحكمة عند النظر فيها. غير أنه يلاحظ أن المشروع قد جاء بتقنية جديدة لم تكن معروفة من قبل، ألا وهي الدعوى الجماعية التي يمكن لجمعية حماية المستهلك إقامتها نيابة عن المستهلكين. وبناء على ذلك، سيقسم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع: نتطرق في الأول منها إلى الدعوى الفردية، ثم نعالج في الثاني الدعوى الجماعية، أما الثالث فسنخصصه للحديث عن دور المحكمة الناظرة في الدعوى.

الفرع الأول

الدعوى الفردية

يستطيع المستهلك وفقاً للقواعد العامة في التقاضي^(٥١) أن يرفع الدعوى في مواجهة المزود باعتباره، أي المستهلك، الطرف صاحب المصلحة في رفعها كطرف متضرر من مخالفة المزود لأحكام المشروع.

ورغم أنه لا حاجة إلى التذليل على وجود مثل هذا الحق، بما أن الدعوى الفردية هي الأصل، إلا أن المادة (٤١/أ) من المشروع قد ذكرت به عند قولها "١- يحق للجمعية [جمعية حماية المستهلك] في حال وجود ممارسات تمس مصالح

(٥١) انظر المادة ٣ من قانون أصول المحاكمات المدنية رقم ٢٤ لسنة ١٩٨٨.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

مجموعة من المستهلكين أن تتقدم بدعوى لدى المحكمة المختصة لوقف تلك الممارسات أو تغييرها. ٢- لا تحول إقامة الدعوى وفقاً لأحكام البند (١) من هذه الفقرة دون حق المتضرر من (٥٢) إقامة الدعوى للمطالبة بالتعويض عن أية أضرار قد تلحق به نتيجة لتلك الممارسات".

وللدعوى الفردية دور تلعبه في حماية المستهلكين لكنها تبقى وسيلة قاصرة في هذا المجال؛ إذ تعثرها عيوب عدة لعل من أهمها إجهاد المستهلكين عن الادعاء فردياً، إما لعدم معرفتهم بحقوقهم وهو أمر يتعلق غالباً بمدى خبرة المستهلكين وثقافتهم، أو لعجزهم عن دفع تكاليف التقاضي من رسوم وأتعاب محاماة، أو بسبب تهاة قيمة المطالبة، وهو الأمر الشائع في دعاوى المستهلكين، إذ غالباً ما تكون قيمة المطالبة من التهاة بحيث يزهد فيها المستهلك إذا ما قارنها بالأعباء المادية والجسدية التي ستترتب على تجشمه عناء المطالبة بها. (٥٣)

وهكذا تتجلى أمامنا محدودية فعالية الدعوى الفردية كوسيلة لحماية المستهلك. ويعزز من هذه الحقيقة خلو القوانين الأردنية، بما في ذلك مشروع القانون محل الدراسة، من نظام المساعدة القضائية الذي توفره بعض القوانين المقارنة (٥٤)، والذي يمكن ضعاف المدعين، كالمستهلكين، من متابعة دعاوهم دون الاكتراث بالتكاليف المادية لرفع الدعوى ومتابعتها. فالوسيلة الوحيدة التي وفرها القانون الأردني والتي يمكن للمستهلك أن يستفيد منها بهذا الصدد هي تأجيل الرسوم القضائية وفقاً لنظام رسوم المحاكم رقم ٤٣ لسنة ٢٠٠٥، حيث أتاحت المادة (١٥) من ذلك النظام لكل

(٥٢) هكذا وردت في المشروع، والصحيح "في".
 (٥٣) انظر، صالح، نائل، حماية المستهلك في التشريع الأردني، ١٩٩١، منشورات زهران، عمان، ص ٢٨.
 (٥٤) كما هو الحال بالنسبة للنظام القانوني الانجليزي مثلاً.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

شخص لا يقدر على دفع الرسوم لفقره أن يقدم طلباً لرئيس المحكمة أو قاضي الصلح يطلب فيه قبول الدعوى مؤجلة الرسوم، ولأخير إذا قنع بفقر المدعي أن يقبل هذا الطلب على أن يكون للمحكمة، وفي أي دور من أدوار المحاكمة، أن تأمر بوقف الإجراءات ريثما تدفع جميع الرسوم المستحقة إذا أصبح المدعي قادراً على تأدية الرسوم. وفي حال صدر الحكم لصالح المدعي وجب على رئيس المحكمة أن يعد كشفاً بجميع الرسوم المستحقة ليقدمه إلى دائرة التنفيذ لتحويلها من المحكوم عليه باعتبارها ديناً ممتازاً، أما إذا صدر الحكم في غير صالح المدعي أو لم تتمكن دائرة التنفيذ من تحصيل الرسوم بسبب فقر المحكوم عليه أو لأي سبب آخر فيجوز لرئيس المحكمة أو قاضي الصلح أن يأمر بلزوم دفع الرسوم المقررة جميعها أو بعضها أو أن يصدر التعليمات التي يراها صائبة في هذا الشأن.

إن المطلوب في دعاوى المستهلكين أكثر مما يتيح نظام رسوم المحاكم، إذ يجب أن يُنص صراحة على إعفاء الدعاوى التي يرفعها المستهلكون من رسوم التقاضي وفي كافة المراحل بما فيها مرحلة التنفيذ، وهو الأمر الذي أخذ به المشرع في المسائل العمالية^(٥٥)، إذ نرى أن المستهلك ليس في وضع أفضل من العامل، فكلاهما طرف ضعيف في العقد يستحق الرعاية ومن ذلك الإعفاء من رسوم التقاضي. وبما أن هذا الإجراء تحول دونه معوقات جسيمة تتعلق بالإمكانات المادية الكبيرة التي يتطلبها والتي لا نعتقد أن بالإمكان توفيرها في الأردن حالياً، آخذين بعين الاعتبار الحجم الهائل للقضايا التي يتوقع أن يرفعها المستهلكون أمام المحاكم،

(٥٥) انظر، المادة ١٣٧/ج من قانون العمل، والتي تنص على أن "تعفى الدعاوى التي تقدم إلى محكمة الصلح من جميع الرسوم بما في ذلك رسوم تنفيذ القرارات الصادرة عنها" وانظر كذلك المادة ٥٤/ز والتي تنص على أن "يعفى من الرسوم والطابع الادعاء المقدم من العامل لسلطة الأجور وكذلك قراراتها المقدمة للتنفيذ إلى دوائر الإجراء".

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

فإن ذلك يبرز إلى السطح وبقوة أهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه الدعوى الجماعية كمسار بديل في مواجهة إجهام المستهلكين عن رفع الدعاوى بسبب العجز عن دفع الرسوم، والذي سنعالجه بشكل أعمق في الفرع القادم.

ومع الحاجة إلى الدعوى الجماعية، فقد كان المأمول أن ينص المشروع على آلية لتقديم المساعدة القانونية، كتوفير هيئة رسمية تتولى تقديم الشكاوى نيابة عن المستهلكين، وهو ما ألمحت إليه المادة (٣٧) عند تعدادها لمهام مديرية حماية المستهلك ومراقبة الأسواق، حيث جاء في الفقرة (ب) منها: "التدخل لتسوية الشكاوى التي ترد إليها بصفة رضائية أو إحالتها إلى الجهات المختصة بمقتضى تعليمات يصدرها الوزير لهذه الغاية". بيد أن هذا النص يشوبه الغموض ولا يمكن التيقن من فاعليته وحدوده إلا بعد صدور التعليمات التي أشارت إليها هذه الفقرة، إذ من المؤمل أن توضح لنا هذه التعليمات فيما إذا كانت الدعاوى التي ترفع عن طريق المديرية مجانية أم لا، وما هي الجهات التي تتولى متابعتها. لكن، يبدو من صياغة هذه الفقرة أنها لا تشير إلى الدعاوى المدنية بل إلى الدعاوى الجزائية، ففي مثل هذه الحالة نكون أمام شكوى يمكن "إحالتها إلى الجهات المختصة".

الفرع الثاني

الدعوى الجماعية

إن المعوقات التي تقف في وجه الدعوى الفردية، والتي أشرنا إليها في الفرع السابق، تضيف مزيداً من الأهمية على الدعوى الجماعية التي جاء بها المشروع. فقد قضت الفقرة (ب) من المادة ٤١ من المشروع بأنه: "يجوز لمجموعة من المستهلكين تفويض أي جمعية خطياً لإقامة الدعوى نيابة عنهم ضد المزود إذا تعلق الأمر بممارسة مخالفة لأحكام هذا القانون"، كما يجوز للجمعية بمقتضى الفقرة (أ/١) من

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

ذات المادة أن ترفع الدعوى من تلقاء نفسها لدى المحكمة المختصة لوقف أي ممارسات تمس مصالح مجموعة من المستهلكين أو تغييرها^(٥٦).

لعل ما جاء في هذه المادة يعد من أهم الأحكام التي جاء بها المشروع، ذلك أن جمعيات حماية المستهلك لم يكن بإمكانها تمثيل المستهلكين أمام القضاء من قبل، فالمادة (١/٢) من قانون أصول المحاكمات المدنية لسنة ١٩٨٨ تقضي بأنه: "لا يقبل أي طلب أو دفع لا يكون لصاحبه فيه مصلحة قائمة يقرها القانون". وهذه المصلحة يجب أن تكون شخصية ومباشرة، أي أن يكون من قام برفع الدعوى هو صاحب الحق أو المركز القانوني المعتدى عليه أو من ينوب عنه سواء كانت النيابة قانونية أو اتفاقية، وعادة ما يعبر عن المصلحة الشخصية المباشرة بالصفة أو الخصومة^(٥٧).

ولا غرابة، إذن، أن ترفض المحاكم قبول الدعاوى الجماعية التي رفعتها جمعية حماية المستهلك سابقا بسبب غياب المصلحة. فقد قررت محكمة العدل العليا بشأن منازعة بين جمعية حماية المستهلك ووزارة الصحة حول شحنة قمح فاسدة أدخلت إلى الأردن أنه "يشترط في طلب الإلغاء أن يمس القرار المطعون فيه حالة قانونية خاصة بالمستدعي تجعل له مصلحة شخصية مباشرة في طلب إلغائه، وهذا يعني أن الطاعن يجب ألا يقنع بصفته العامة كمواطن بل يتحتم أن يضيف إليها صفة خاصة به تميزه عن غيره وتجعله في وضع خاص إزاء القرار الطعين، وهذه

(٥٦) لقد سبق أن أعطت التشريعات في بعض الدول العربية الحق لجمعيات حماية المستهلك في تمثيل المستهلكين أمام الجهات الرسمية، نذكر منها مثلا التشريعات المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، انظر:

http://www.economy.ae/arabic/aboutus/ministrydepartments/pages/consumerprotection_department.aspx

(٥٧) انظر، القضاة، مفلح، أصول المحاكمات المدنية والتنظيم القضائي، ٢٠٠٤، دار الثقافة، عمان، ص ١٨٤؛ العبودي، عباس، شرح أحكام قانون أصول المحاكمات المدنية، ٢٠٠٦، دار الثقافة، عمان، ص ١٩٧.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

القاعدة مؤسسة على طبيعة دعاوى الإلغاء وعلى أنها دعاوى موضوعية القصد منها ليس مجرد الدفاع عن المشروعية والصالح العام فحسب بل والدفاع عن مصلحة ذاتية للمستدعي أثر فيها القرار المطعون فيه تأثيراً مباشراً حتى تكون هذه المصلحة قرينة على جدية الدعوى، والقول بغير هذا يجعل من دعوى الإلغاء دعوى حسبة لم يجر القانون رفعها. وعليه، فإن إقامة الدعوى من قبل المستدعين بصفتهن مواطنين بالمملكة يطالبون بإلغاء قرار السماح بإدخال شحنة القمح والتخليص عليها وطرحها بالاستهلاك لم يكن القصد منه الدفاع عن مصلحة شخصية لهم أثر فيها القرار تأثيراً مباشراً أو مس مركزاً قانونياً يتمتعون به، مما لا يوفر فيهم شرط المصلحة أو الصفة بإقامة الدعوى، مما يقتضي رد دعواهم شكلاً لعدم المصلحة^(٥٨).

غير أننا نأمل أن لا تقتصر صلاحية إقامة الدعوى الجماعية على جمعية حماية المستهلك بل أن تسند هذه المهمة أيضاً إلى جهة رسمية من مثل مديرية حماية المستهلك. والسبب في ذلك أن جمعيات حماية المستهلك قد تقصر في أداء واجباتها على الوجه الأمثل فتحجم أحياناً عن الادعاء على المزودين، لأسباب نذكر منها: ضعف إمكانياتها المادية أو اختراقها من قبل المنتجين أو المزودين، بحيث تصبح هذه الجمعيات حريصة على مصالح هؤلاء الأخيرين قدر حرصها على مصالح المستهلكين، إن لم تصبح أشد حرصاً.

الفرع الثالث

دور المحكمة

إذا رفع النزاع إلى المحكمة، سواء بسلوك سبيل الدعوى الجماعية أو عن طريق الدعوى الفردية، فإن للمحكمة أن تتخذ من الإجراءات الوقائية ما يحول دون

(٥٨) قرار محكمة العدل العليا رقم ١٩٩١/٥٥١ منشورات مركز عدالة www.adaleh.com.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

استفحال الضرر الناجم عن مخالفة القانون، إذ لها بمقتضى الفقرة (ب) من المادة (٤٠) من المشروع أن تصدر الأمر بوقف الممارسات المخالفة لأحكام القانون، ولها كذلك أن تأمر بتغيير هذه الممارسات بما يخدم مصلحة المستهلك، وفي حال عدم التقيد بالأوامر التي تصدرها يجوز لها أن تفرض غرامة يومية على من لا يلتزم بهذه الأوامر. وبنتيجة الدعوى، فإن المحكمة تقضي، بحسب الفقرة (أ) من ذات المادة على من يخالف أحكام المشروع بغرامة لا تقل عن خمسمائة دينار ولا تزيد عن خمسة آلاف دينار أو بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر أو بكتا هاتين العقوبتين.

من الملاحظ أن واضع المشروع قد أحسن صنعا حين وظف الأسلوب الوقائي (إصدار الأوامر القضائية الوقائية المقترنة بالغرامات اليومية) لردع المزودين والحيلولة بينهم وبين استغلال ما يتطلبه السير بالإجراءات القضائية من وقت قد يسمح لهم بفرض الأمر الواقع على المستهلك أو إخفاء معالم انتهاكهم للقانون أو تضييع الأدلة المثبتة له. وتتضاعف أهمية هذا الحكم إذا علمنا أن سلطة إصدار الأوامر لا تنحصر في مجال مخالفة أحكام المشروع بل تمتد بحسب الفقرة (ب) لتشمل انتهاك أي قانون آخر ذي علاقة بحماية المستهلك.

ومن الملاحظ، أيضا، أن المشروع قد خول المحكمة فرض عقوبة من الشدة بمكان على منتهكي أحكامه، وهي الغرامة التي تتراوح بين خمسمائة دينار وألف دينار. ومع ذلك، فإن مثل هذا التشدد المطلوب في فرض العقاب قد يتضاءل أثره إذا أخذنا بعين الاعتبار أن المشروع قد جعل للمحكمة سلطة الاختيار بين فرض الغرامة والحكم بالحبس بحد أعلى ستة أشهر ودون وضع حد أدنى؛ مما يعني أن الحد

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

الأدنى لهذه العقوبة هو الحد الأدنى للجنة، أي أسبوع واحد^(٥٩). وقد أجازت المادة (٢/٢٧) من قانون العقوبات للمحكمة أن تحول مدة الحبس إلى غرامة على أساس دينارين عن كل يوم إذا لم تتجاوز مدة الحبس المحكوم به على الشخص ثلاثة أشهر، فضلا عن أن استبدال الحبس بالغرامة وجوبي إذا كان المحكوم عليه شخصا معنويا بحسب المادة (٣/٧٤) من قانون العقوبات^(٦٠).

لذلك نرى أنه كان من الواجب على واضع المشروع أن يحتاط لذلك بالنص على أنه لا يجوز استبدال الحبس بالغرامة، وعلى تغليظ عقوبة الغرامة إذا صدرت بحق أحد الأشخاص المعنوية وذلك في حال كان المفروض إصدار الحكم بالحبس لو كان المحكوم عليه شخصا طبيعيا.

وإضافة إلى الأحكام الجنائية التي قد تصدر عن المحكمة فإن المحكمة قد تحكم بجزاءات مدنية، منها الحكم بالتعويض إذا طلبه المضرور (المستهلك)، وإعلان بطلان بعض الشروط التي قد ترد في العقد، خصوصا التي ينص القانون على بطلانها كالتي تناولناها في الفرع الثاني (البند أولا) من المطلب الأول ضمن هذا المبحث، مع بقاء العقد صحيحا إلا إذا كان الشرط هو الباعث على التعاقد عندئذ يبطل العقد كله^(٦١).

(٥٩) انظر المادة ٢٦ من قانون العقوبات.
 (٦٠) جاء في المادة (٣/٧٤) من قانون العقوبات "لا يحكم على الأشخاص المعنويين إلا بالغرامة والمصادرة. وإذا كان القانون ينص على عقوبة أصلية غير الغرامة استعيبس بالغرامة عن العقوبة المذكورة وأنزلت بالأشخاص المعنويين في الحدود المعينة في المواد من ٢٢ إلى ٢٤". ومن الجدير ملاحظته تفاهة الغرامات المقررة في هاتين المادتين، إذ تتراوح بين خمسة دنانير ومئتي دينار (المادة ٢٢) و دينارين وعشرة دنانير (المادة ٢٤)، مما يفوت الغرض من العقوبة المتمثل في الردع الخاص والعام وذلك إذا ما أخذ بعين الاعتبار ضخامة رؤوس أموال وموجودات الأشخاص المعنويين على الغالب وخاصة الشركات منها.
 (٦١) انظر نص المادة ٢/١٦٤ من القانون المدني.

الخاتمة

مما لا شك فيه أن قانون حماية المستهلك، إذا ما كتب له أن يرى النور، سيشكل نقلة نوعية كبيرة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والقانوني فيما يتعلق بحماية شريحة المستهلكين في الأردن التي تشمل تحت مظلتها جميع فئات المجتمع بلا أدنى مبالغة. ولقد توصلنا خلال دراستنا لنطاق مشروع هذا القانون ووسائل تنفيذه إلى جملة من النتائج، نورد أبرزها كالاتي:

أولاً: من جهة النطاق:

أ- لقد جاء نطاق الحماية المتاحة بموجب المشروع مقبولاً إلى حد كبير. فمن جهة المحل الذي ترد عليه العقود المشمولة بالحماية، يكاد المشروع يشمل بأحكامه جميع التعاقدات مهما كانت السلعة أو الخدمة المتعاقد عليها. أما من جهة أشخاص العقد، فقد جاء تعريف المستهلك ليغطي بالحماية أشخاصاً لا توفر لهم بعض التشريعات المقارنة أدنى حماية، من مثل الأشخاص المعنوية. كما أن المزود، وهو الطرف المطلوب حماية المستهلك في مواجهته، قد جاء تعريفه واسعاً أيضاً ليشمل حتى الأشخاص المعنويين العامين، بما يوفر مزيداً من الحماية للمستهلكين.

ورغم ذلك، فقد عجز المشروع في بعض الأحيان عن مد يد الحماية لأشخاص تتوفر فيهم خصائص الفئة المستهدفة بالحماية، أي فئة المستهلكين، وهذا ما لاحظناه بالنسبة لمن يقوم بشراء سلعة أو خدمة لأغراض تجارته دون أن يستهدف من وراء ذلك المضاربة وتحقيق الربح. وعلى العموم فإن تعريف المستهلك في المشروع بحاجة إلى إعادة نظر.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

ب- لقد جاءت صياغة بعض النصوص غير موفقة إلى حد ما، الأمر الذي قد يعرضها لتفسيرات تخرج بها عن الحدود المرسومة لها في ذهن واضع المشروع ضيقاً أو اتساعاً. وهذا ينطبق على تعريف المشروع للمستهلك بأنه "مشتري السلعة أو الخدمة" مع أنه قد يكون بائعها، أضف إلى أن العقود التي يمكن أن يكون المستهلك طرفاً فيها لا تنحصر في عقود البيع.

ثانياً: من جهة الملاحقة:

أ- أحسن واضع المشروع صنعا حين لم يستخدم مصطلح "عقود الإذعان" المثير للجدل عند معالجته للشروط المجحفة في العقود.

ب- كما أحسن واضع المشروع الصنع عندما وظف الأسلوب الوقائي المتمثل في إصدار الأوامر القضائية المقترنة بالغرامات اليومية ضمن الوسائل المعتمدة لملاحقة منتهكي المشروع، واستبعد من تلك الوسائل الرقابة المسبقة على العقود، المتبعة حالياً بشأن فئات معينة من العقود، لعدم ملاءمتها في ميدان يعج بعدد لا يمكن حصره من العقود.

ج- لم تكن الأحكام التي جاءت في المشروع واضحة بخصوص الجزاء المترتب على التخلف عن كتابة العقد بلغة عربية واضحة.

د- لم يبين المشروع المعيار الذي تركز إليه لجنة الشروط المجحفة في العقود النمطية عند تقديرها لمدى إجحاف شرط ما بحقوق المستهلك.

هـ- لقد كان المشروع موفقاً في عدم الإكثار من الشروط الباطلة، مما يترك للقاضي فسحة لتقدير ما هي الشروط التي يمكن إبطالها وتلك التي يمكن الإبقاء عليها في ظل ظروف كل قضية على حدة. ومع ذلك، فإن

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

واضع المشروع قد أغفل شروطاً يمكن أن تذهب بكل الجهود التشريعية المبذولة في سبيل حماية المستهلك. ونقصد على وجه التحديد الشرط المتضمن اختيار قانون آخر ليحكم النزاع غير القانون الأردني والشرط الذي يقضي بسلب المحاكم الأردنية اختصاصها في نظر النزاع الناشئ عن عقد الاستهلاك.

و- من المرحب به أن تعطى جمعيات حماية المستهلك دوراً في ملاحقة منتهكي قوانين حماية المستهلك، وهو الأمر الذي يصب في مصلحة المستهلكين في نهاية المطاف. وقد كان من المؤمل أن يسند هذا الدور إلى جهات رسمية، وذلك إلى جانب الجهات الأهلية المتمثلة في جمعيات حماية المستهلك التي قد تقصر في أداء دورها لسبب أو لآخر.

ز- إن أهمية العقوبات الجزائية التي يفرضها المشروع تبدو ضئيلة إذا ما أخذ بعين الاعتبار إمكانية استبدال الحبس بالغرامة. لذلك، فإن ما ورد في المشروع من هذه الجهة بحاجة إلى إعادة نظر.

ولمعالجة المثالب التي أوردناها في سياق نتائج البحث فإننا نوصي بالآتي:

أ- إعادة تعريف المستهلك ليصبح "المستهلك: المتعاقد على سلعة أو خدمة لغاية غير الاتجار بها، ويعتبر لأغراض هذا القانون كل مستفيد من السلعة أو الخدمة مستهلكاً".

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

- ب- النص على أن كل عقد نمطي لا يكتب باللغة العربية يكون باطلا، أما إن كتب بلغة عربية غير واضحة فإن ما غمض من نصوصه يفسر في مصلحة المستهلك دائما كان أو مدينا.
- ج- النص على معيار واضح تلزم لجنة الشروط المجففة في العقود النمطية بالرجوع إليه عند تقديرها لمدى إجحاف شرط من الشروط بحقوق المستهلك.
- د- النص على بطلان الشرط القاضي بإعطاء الاختصاص لقانون آخر غير القانون الأردني ليحكم النزاع والشرط الذي يقضي بسلب المحاكم الأردنية اختصاصها في نظر النزاع الناشئ عن عقد الاستهلاك.
- هـ- إعطاء جهة ما من الجهات الرسمية دورا في إقامة الدعاوى الجماعية نيابة عن المستهلكين سواء بتكليف منهم أم بغير تكليف، وذلك إلى جانب جمعيات حماية المستهلك.
- و- النص على عدم جواز استبدال الحبس بالغرامة في حال كان المحكوم عليه بمقتضى مواد المشروع شخصا طبيعيا، أما في حال كان شخصا معنويا فيجب أن لا تقل الغرامة عن حد معين.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- الأخرس، نشأت، شرح قانون أصول المحاكمات المدنية، الجزء الأول، ط ١، ٢٠٠٨، دار الثقافة، عمان.
- البشايرة، محمد، والمساعدة، أيمن، موقف القانون الأردني من شرط الاختصاص القضائي الدولي: دراسة نقدية مقارنة باتفاقية لاهاي لسنة ٢٠٠٥، مجلة أبحاث اليرموك - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٢، ٢٠٠٨.
- الجبوري، ياسين، الوجيز في شرح القانون المدني الأردني، الجزء الثاني، ط ١، ١٩٩٧، اربد.
- الحكيم، عبد المجيد، الكافي في شرح القانون المدني الأردني والقانون المدني العراقي والقانون المدني اليمني في الالتزامات والحقوق الشخصية، الجزء الأول، المجلد الأول، القسم الأول، ط ١، ١٩٩٣، الشركة الجديدة للطباعة، عمان.
- الدريني، فتحي، نظرية التعسف في استعمال الحق في الفقه الإسلامي، ط ٢، ١٩٩٨، دار البشير، عمان.
- الرفاعي، جميلة، التعسف في استعمال الحق في الشريعة والقانون، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد العشرون، العدد الثالث، ٢٠٠٥.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

- الزعبي، عوض، الوجيز في قانون أصول المحاكمات المدنية الأردني، ط ١، ٢٠٠٧، دار وائل للنشر، عمان.
- السرحان، عدنان، وخاطر، نوري، شرح القانون المدني- مصادر الحقوق الشخصية، ط ١، ٢٠٠٨، دار الثقافة، عمان.
- العبودي، عباس، شرح أحكام قانون أصول المحاكمات المدنية، ط ١، ٢٠٠٦، دار الثقافة، عمان.
- العطير، عبد القادر، التامين البري في التشريع، ط ١، ٢٠٠٦، دار الثقافة للنشر، عمان.
- القضاة، مفلح، أصول المحاكمات المدنية والتنظيم القضائي، ط ١، ٢٠٠٤، دار الثقافة، عمان.
- المصري، محمد، الوجيز في شرح القانون الدولي الخاص، ط ١، ٢٠٠٩، دار الثقافة، عمان.
- الهداوي، حسن، القانون الدولي الخاص- تنازع القوانين، ط ١، ٢٠٠٥، دار الثقافة، عمان.
- جميعي، عبد الباسط، حماية المستهلك، ط ١، ١٩٩٦، دار النهضة العربية، القاهرة.
- حداد، حمزة، مسؤولية المؤمن في التأمين ضد حوادث السيارات، مجلة نقابة المحامين الأردنيين، ١٩٧٩.

فعالية مشروع قانون حماية المستهلك الأردني

- خليفة، محمد، البيع عبر الانترنت وحماية المستهلك في ضوء قانون المعاملات الالكترونية البحريني، مجلة الحقوق - جامعة البحرين، المجلد الخامس، العدد الأول، ٢٠٠٨.
- زهرة، البشير، التأمين البري، دار بوسلامة للنشر، تونس، ١٩٧٥.
- سلطان، أنور، مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني، ط١، ١٩٨٧، منشورات الجامعة الأردنية، عمان.
- شرف الدين، أحمد، أحكام التأمين في القانون والقضاء، منشورات جامعة الكويت، ١٩٨٣.
- صالح، نائل، حماية المستهلك في التشريع الأردني، ١٩٩١، منشورات زهران، عمان.
- صبيح، نبيل، حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية، مجلة الحقوق - جامعة الكويت، العدد ٢، السنة ٣٢، ٢٠٠٨.
- مجاهد، أسامة، التعاقد عبر الانترنت، دار الكتب القانونية، القاهرة، ٢٠٠٢.
- منصور، محمد، أحكام التأمين، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- المذكرات الإيضاحية للقانون المدني الأردني، الجزء الأول، نقابة المحامين الأردنيين، عمان.
- الأحكام القضائية، منشورات مركز عدالة www.adaleh.com.

د. فراس يوسف الكساسبة ود. مؤيد محمد القضاة

المراجع الأجنبية:

- Beale H, A Hartkamp, H Kotz and D Tallon (General Editors), Contract Law, 2002, Hart Publishing, Oxford.
- Collins B, 'Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1994' <http://webjcli.ncl.ac.uk/articles3/collins3.html>
- Harvey B and D Parry, the Law of Consumer Protection and Fair Trading, 6th Ed, 2000, Butterworths, London.
- g. 2^o éd. 1976. L.G.D. , BERLIOZ (G) Le contrat d'adhésion