مجلة جامعة الانبار للعلوم القانونية والسياسية

اسم المقال: العقد الموحد للالكترونيات وسيلة لحماية المستهلك
اسم الكاتب: أ.م. صون كل عزيز عبد الكريم
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/865
تاريخ الاسترداد: 2026/11/22 19:38 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الانبار للعلوم القانونية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

العقد الموحد للالكترونيات وسيلة لحماية المستهلك

The standard contract for electronics a means of consumer protection

ا.م. صون كل عزيز عبد الكريم

الجامعة التقنية الشمالية / المعهد التقني نينوى

Soongul Aziz Abd- Kareem

Assistant professor of civil law

Northen Technical University / Ninewa Technical Institute

songel75az@ntu.edu.iq

المستخلص

ان تعزيز ثقة المستهلك بالاسواق المحلية ومنع الالتباسات التي قد تقع بعد عملية البيع وخاصة ما يتعلق بالتعاقد على السلع الالكترونية دقيقة الصنع سريعة الخلل تطلب ايجاد نوع جديد من العقود لتحقيق هذه الغاية ،فظهرت العقود الموحدة للالكترونيات كضمانة لمواجهة التفاوت المعرفي بين المستهلك والمجهز ولتوفير قدر من الحماية اكبر مما توفره القواعد العامة في نظرية العقد من خلال الزام كل

وكيل تجاري او موزع بتنفيذ كل الضمانات التي يقدمها المنتج او الموكل للسلعة وفقا لاحكام قانون حماية المستهلك بالاصلاح والصيانة وخدمة ما بعد البيع وبارجاع السلعة المعينة خلال فترة زمنية محددة من ظهورعيب فيها ، هذه العقود التي تميزت بخصائص تستمدها من القواعد العامة ومنها ما تستلزمها طبيعتها الخاصة والتي تتناسب مع مبررات استحداثها .

الكلمات المفتاحية : (العقود الموحدة ،الالكترونيات ،المستهلك ، الضمان ، الصيانة)

Abstract

Enhancing consumer confidence in local markets and prevent Confusions that may occur after the sale process, especially with contracting for fast-defective and Precise made electronic goods required the creationof a new type of contracts to achieve this goal, so standard electronics contracts have emerged as a guarantee to confront the knowledge disparity between the consumer and the supplier to provide greater protection than What is provided by the general rules in contract theory by obligating every commercial agent or distributor to implement all the guarantees provided by the producer or client for the commodity in accordance to the provisions of the Consumer Protection Law for repair and maintenance and after-sales service and the return of the specific commodity during a

specific time period of the appearance of a defect in it, these contracts were distinguished With characteristics derived from general rules, including those required by its special nature, which are commensurate with the justifications for its development.

Keywords: (standard contracts, electronics, consumer, warranty, maintenance

المقدمة

اولا : مدخل تعريفي بموضوع البحث

ان تعدد المنتجات ذات التركيبة المعقدة من جهة والاقبال الشديد عليها باعتبارها من متطلبات الحياة الضرورية من جهة اخرى ، فرض على المشرع توفير قدر اكبر من الحماية للمستهلكين في مواجهة الضعف المعرفي فسارعت الكثير من التشريعات العربية الى استحداث نوع جديد من العقود الا وهي من العقود الموحدة للالكترونيات والتي بدأ تطبيقها بشكل تجريبي في الامارات العربية لمدة ٦ اشهر قابلة للتجديد ثم اصبح تطبيقها الزاميا ولعل اهم ما يميز هذه العقود كونها اولا موحدة فتحقق المساواة بين المستهلكين وثانيا انها الزامية تحد من استغلال المنتجين والموزعين للضعف المعرفي للمستهلك من خلال تطبيق وتفعيل القواعد القانونية الخاصة بحماية المستهلك ٠

ثانيا : اهمية الموضوع

تكمن اهمية البحث في الحماية التي يوفرها العقد الموحد للالكترونيات للمستهلك لاسيما اذا انه لاتوجد عقود موحدة سابقا تخص الالكترونيات وهو بديل عن الضمانات التي كانت خالية من التوازن بين مصلحة شركات الالكترونيات وحقوق المستهلك ٠

ثالثا : مشكلة البحث

تدوراشكالية البحث في محاولة الاجابة على السؤال الاتي :هل ان قانون حماية المستهلك العراقي منح الحماية القانونية الكافية للمستهلك في مجال التعاقد على السلع الالكترونية ؟ ام اننا بحاجة الى نوع جديد من العقود يوفر الحماية للمستهلك من لحظة ابرام عقد البيع وتستمر خلال مدة استعمال السلعة خاصة اذا عرفنا ان صلاحية وكفاءة هذه الاجهزة لايظهر الا باستعمالها خلال فترة زمنية

رابعا : منهجية البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي وذلك من خلال تحليل الجزئيات المتعلقة بالعقد الموحد للالكترونيات في ضوء قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ مع المقارنة بالقوانين التي بدأت بتطبيقه كقانون حماية المستهلك الاماراتي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦واللائحة التنفيذية للقانون نفسه رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٧ واللائحة التنفيذية رقم ١٧٧ لسنة ٢٠١٧لقانون حماية المستهلك العماني رقم ٦٦ لسنة ٢٠١٤

خامسا : اهداف البحث

لعل الهدف الرئيس من هذا البحث يكمن في تسليط الضوء على العقد الموحد للالكترونيات والذي سبقتنا اليه التشريعات العربية وبيان الضمانات التي تحققها للمستهلك ومدى امكانية استحداث هذا النوع من العقود في العراق

سادسا :هيكلية البحث

ان الاحاطة بهذا الموضوع يتطلب منا ان نتناوله من جميع جوانبه وفقا للخطة الاتية

I. المبحث الاول : مفهوم العقد الموحد للالكترونيات
II. المبحث الثاني : الحماية المقررة للمستهلك في العقد الموحد للالكترونيات

I.المبحث الاول

مفهوم العقد الموحد للالكترونيات

يقوم العقد الموحد للالكترونيات بدور مهم في حماية المستهلك وتعزيز ثقته بالاسواق المحلية ومنع الالتباسات التي قد تنشأ بعد عملية البيع ، وللتعرف على العقد الموحد للالكترونيات يتوجب بادئ ذي بدء التعرف على مفهومه وذلك من خلال التعريف بالعقد الموحد للالكترونيات وبيان خصائصه ، وعليه يقسم هذا المبحث الى مطلبين نخصص الاول للتعريف بالعقد ونتناول في الثاني خصائص العقد

I. أ٠المطلب الاول

التعريف بالعقد الموحد للالكترونيات

ابتداء لابد من القول ان العقد الموحد للالكترونيات من العقود الحديثة نسبيا ، وان حداثتها انعكس على الدراسات الفقهية لها ولذلك لم نجد تعريف فقهي لهذا النوع من العقود الا انه يمكن القول بأن شانها شأن اي عقد ليس الا ليست الا اتفاق بين ارادتين

في سبيل توليد مراكز قانونية اي ان ارادة المستهلك والمزود انما تهدفان الى انشاء حقوق والتزامات متوازنة في ذمة كل منهما .

وقد بدء تطبيق العقد الموحد للالكترونيات في يناير ٢٠١٤ في دولة الامارات العربية المتحدة بشكل تجريبي لمدة (٦) اشهر وكان يتم التجديد لمرة ثانية للمدة نفسها ، وذلك لاستيفاء كل الملاحظات خلال الفترة التجريبية وتعديل بنود العقد بناء على توجهات السوق والتاكد من اكتمال استعدادات المراكز التجارية للتطبيق الالزامي الذي تقرر ان يكون مطلع ٢٠١٨ وذلك بسبب كثرة الشكاوى التي حصلت من قبل المستهلكين[١].

ويشمل العقد الموحد للالكترونيات ثلاثة عقود هي البيع والضمان وعقد الصيانة وعقد قطع الغيار ، ويعد العقد تنفيذا لنص المادة (١٢) من قانون حماية المستهلك الاماراتي رقم ٢٤لسنة ٢٠٠٦والتي تنص على انه " يلتزم كل مزود للسلعة بتضمين عقود الالتزام بالاصلاح او الصيانة او الخدمة بعد البيع وبارجاع السلعة خلال فترة زمنية من ظهور عيب فيها " هذه المادة التي تلزم كل وكيل او موزع بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج او الموكل للسلعة محل الوكالة .

وتكمن اهمية العقد في عدم وجود عقود موحدة تخص الالكترونيات تضمن حقوق المستهلك بل كانت مجرد ضمانات تعطى للمستهلك ومعظمها مكتوبة باللغة الانكليزية وتتسم بالغموض فضلا عن عدم وجود توازن بين حقوق وواجبات شركة الالكترونيات من جهة والمستهلك من جهة .

---

[١])بسام عبد السميع ، "تطبيق العقد الموحد للالكترونيات مطلع ٢٠١٨ ،" مقال منشورفي صحيفة الاتحاد الاماراتي ،٢٠١٧ ، ص١ متوفر على الموقع الالكتروني www .alittihad-ae. Cdn ampprogect.org تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/٣٠

ومبررات هذا النوع من العقود هو عدم التكافؤ بين المحترف والمستهلك بسبب ضعف الاخير الامر الذي يتطلب توظيف الكثير من القواعد القانونية لحمايته ومعالجة اختلال التوازن العقدي وعليه فقد اصبح تطبيق هذا العقد امرا الزاميا لتوفير اكبر قدر من الحماية للمستهلك في نوع معين من العقود الا وهي العقود الواردة على السلع الالكترونية التي تعد من الاشياء الدقيقة الصنع السريعة الخلل والتي اصبحت من ضرورات الحياة ولايمكن الاستغناء عنها [٢]

ومما تقدم يمكن ان نحدد العناصر الرئيسية للعقد الموحد للالكرونيات بالاتي :

١- اطراف العقد

اولا : المجهز والذي يعرف بأنه كل شخص طبيعي او معنوي منتج او مستورد او مصدر او موزع او بائع سلعة او مقدم خدمة سواء اكان اصيلا ام وسيطا ام وكيلا [٣]

ثانيا : المستهلك ويعرف بأنه الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يتزود بسلعة او خدمة بقصد الافادة منها [٤]

٢- محل العقد (السلع الالكترونية)

٣- انها موحدة (اي انه يتم تنظيمها من قبل جهة مختصة وبصيغة معدة سلفا وتطبق على الجميع)

[٢] القاضي د٠موفق حمادعبد ، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية (دراسة مقارنة)،ط١،(لبنان : منشورات زين الحقوقية ،٢٠١١) ، ص١٥

[٣]) ينظر نص المادة (١ ف ٦) من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠

[٤]) ينظر نص المادة (١ف٥) من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١لسنة ٢٠١٠

وعليه يمكن تعريف العقد الموحد للالكترونيات بأنه عقد معد مسبقا بصغية معينة يبرم بين المجهز والمستهلك بموجبه يلتزم المجهز بضمان صلاحية المبيع خلال فترة زمنية من ظهورعيب في السلعة من خلال القيام بالاصلاح والصيانة وخدمة ما بعد البيع .

I. ب٠ المطلب الثاني

خصائص العقد الموحد للالكترونيات

يتمتع العقد الموحد للالكترونيات بخصائص في مجموعها تؤدي الهدف من ظهور هذا النوع من العقود ، وللتعرف على هذه الخصائص سنتناولها على التوالي وكالاتي:

١- العقد الموحد للالكترونيات يتضمن ثلاثة عقود

يتميز العقد بأنه يتكون من ثلاثة عقود هي عقد البيع وعقد الصيانة وعقد قطع الغيار ونلاحظ ان هذه العقود احداها مكمل للاخر من حيث تحقيق القيمة الاستعمالية التي يحصل عليها المستهلك [٥].

ويعرف البيع بأنه مبادلة مال بمال [٦] ويخضع للقواعد العامة الواردة في القانون المدني فضلا عن بعض القواعد الخاصة بالعقود الموحدة للالكترونيات والتي تتمثل في كتابة العقد باللغة العربية الى جانب اية لغة اخرى وان يكون العقد كافيا لالمام المستهلك بكل المعلومات والمواصفات المفصلة عن الجهاز الذي يشتريه وكذلك على معرفة بخدمة ما بعد البيع ويقترن عقد البيع بالضمان ويعرف الضمان بأنه " التزام البائع تجاه المشتري ضمنيا او صراحة في شكل مكتوب او شفوي فيما يتعلق بضمان

[٥] عبد الحي محمد ، "تطبيق العقود الموحدة للالكترونيات ، "مقال منشور في جريدة البيان الاماراتية، ٢٠١٤، ص١،متوفر على الموقع الالكتروني www.albayan.ae تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/٢٠

[٦] ينظر نص المادة (٥٠٦) من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ المعدل

اداء السلعة او عدم وجود عيوب ميكانيكية او فنية خلال فترة زمنية معينة " [٧] ومن التعريف يتبين ان الضمان هو التزام من قبل البائع نحو المشتري حول سلامة السلعة او عيوبها او ادائها الغرض المطلوب من اجل تحقيق الرضا المطلق للمستهلك وقد يكون الضمان ضمني او صريح وفي شكل مكتوب او شفوي ، ومعلومات الضمان التي تهم المستهلك هي فترة سريان الضمان وشروط الضمان .

اما ثاني العقود فهو عقد الصيانة والذي يعرف بانه " اصلاح الشئ المعمر (السلعة المعمرة) كلما طرأ عليها عطل اوادى من حيث قدرته على انتاج الخدمات والمنافع المقصودة منه " [٨] والصيانة التي يلتزم بها البائع تتمثل في فحص المبيع في اجال زمنية محددة للتأكد من صلاحيته للعمل وجودة ادائه او قد تكون طارئة يلتزم بها البائع اذا تعرض المبيع للعطل وعندئذ يتدخل لاصلاحه واعادته الى سابق عهده ، ومما يميز الصيانة انها تستمرطوال عمر السلعة وتغطي كل خلل او عيب يطرأ على السلعة ولو كان نتيجة سوء الاستعمال واخيرا فان المصاريف المترتبة على صيانة المبيع واصلاح الخلل الذي يشوبه يقع على عاتق المستهلك [٩]

---

[٧] حمودي نصر الدين ودهيمي مصطفى ، "مساهمة خدمات ما بعد البيع في تحقيق ولاء المستهلك ، (رسالة ماجستير جامعة اكلي محند اولحاج البويرة ، الجزائر ، ٢٠١٥)،ص١٧

[٨] د. حيدر فليح حسن ،" عقد الصيانة (دراسة مقارنة مع الفقه لاسلامي) ، مجلة الحقوق -الجامعة المستنصرية ، المجلد (٤) ،العدد (١٩) ،(٢٠١٢): الصفحات ١٥٨-١٩٩، ص١٦١.
ود. منذر قحاف ،"عقود الصيانة "، ورقة مقدمة لاجتماع مجمع الفقه الاسلامي في دورة مؤتمره الحادية عشر ،البحرين ،١٩٩٨، ص٣ متوفر على الموقع الالكتروني www.monzer.kahf.com تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/١٤

[٩] د. هادي حسين الكعبي ود.سلام عبد الزهرة عبد الله ،ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة (دراسة في التقنيات المدنية العربية) ، ص١٠ ، بحث متوفر على الموقع الالكتروني www.uobabylon.edu.iq تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/٢٥

واخيرا فان العقد الثالث هو العقد الذي يرد على قطع الغيار ،اذ تعد خدمة توفير قطع الغيار من خدمات ما بعد البيع الاساسية وتعرف بانها " ملحقات او لوازم تدخل في تركيب السلعة وتضمن لها الاداء الطبيعي بعد اصلاحها" [١٠]

٢- العقد الموحد للالكترونيات من عقود النمطية

يعتبر العقد الموحد للالكترونيات من العقود النمطية التي نظمها المشرع بتقنية خاصة تتناسب مع متطلبات العصر وتأخذ شكلا موحدا ، ويتم صياغتها وتحديد مضمونها مسبقا تبدو في صورة عقود نموذجية لايمكن المساس بها فهي صيغ مطبوعة وجاهزة تستعمل كنماذج لعقود يتم ابرامها مستقبلا تضع حلولا لكثير من الامور التي قد تنشأ بعد ابرام العقد والتي يصعب ان تكون محل مساومة في كل مرة ومن شأنها حماية حقوق احد الاطراف (المستهلك) والزام الطرف الاخر (المزود) بالتزامات لايقبلها لو ترك الامرله او كان لديه قوة تفاوضية كافية [١١]

٣- العقد الموحد للالكترونيات من عقود الاستهلاك

يعتبرالعقد الموحد للالكترونيات من عقود الاستهلاك فمحل العقد هو السلع الالكترونية ، اي استهلاك شيء معين وتعرف الالكترونيات بأنها الاجهزة التي تستخدم في صناعة مواد وادوات الكترونية حديثة الصنع وتمتاز بدقتها وبساطة تركيبها وصيانتها [١٢] وكأي تطور تقني فهو يحمل كثير من الامور الايجابية التي ساعدت على ازدهار المجتمع وتطوره وبالمقابل تمتاز هذه الاجهزة بدقتها وكونها سريعة الخلل الامر الذي جعل المشرع يتدخل لحماية المستهلك .

---

[١٠] تعريف مشار اليه لدى حمودي نصر الدين ودهيمي مصطفي ،مصدرسبق ذكره ،ص٢٥

[١١] د٠ انس محمد عبد الغفار ، اليات مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاذعان (دراسة مقارنة) ، (مصر : دار الكتب القانونية ، ٢٠١٣) ، ص ٦٣ .

[١٢] فوائد الاجهزة الالكترونية ، ص١، مقال متوفر على الموقع الالكتروني www.edarabia.com تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٨/١٠

٤- العقد الموحد للالكترونيات عقد مكتوب

وتستخلص هذه الخاصية من كون العقد الموحد عقد نمطي يتم اعداده مسبقا ويتم التعبير عنه كتابة باعداد صياغة نهائية له وهذا ما تم في دولة الامارات العربية المتحدة حيث تم اعداد نماذج العقد الموحد من قبل وكلاء وتجار الالكترونيات الرئيسين ووافقت عليه لجنة الالكترونيات في غرفة تجارة وصناعة دبي التي تضم ممثلي من الشركات الكبرى في الدولة ، اعتمدت النماذج على معايير اساسية تتمثل في ضمان حقوق المستهلك ومصلحته فضلا عن الالتزام بقانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية [١٣] والكتاب المقصودة هنا ليست الكتابة الرسمية .

٥- العقد الموحد للالكترونيات يضمن حق المستهلك في الرد والاستبدال

شرط البضاعة المباعة لا تستبدل ولاترد هذه من الشروط التي درج اعتمادها من لدن اصحاب المحلات واذا كان هذا الشرط يتناسب مع نوع معين من البضاعة مثل الملابس الا انه قد لايتناسب مع نوع اخر كالسلع الالكترونية الدقيقة الصنع ، ويقصد بهذا الشرط ان البائع لايقبل الاقالة وان المشتري من حيث الاصل لايملك رد البضاعة الا لعيب او خيار شرط ، وعليه فان ذكر هذا الشرط لاقيمة له متى كان المبيع خاليا من العيب ، فعقد البيع بعد انعقاده صحيحا ونافذا كان لازما فليس لاحد اطرافه ان يستقل بفسخه او اقالته ،اما اذا كان المبيع معيبا والبائع عالما بوجود العيب او كان ينبغي عليه ان يعلم فأنه يبقى ضامنا للعيب وان اشترط براءته من كل العيوب

---

[١٣] عبير عبد الحليم ،"العقد الموحد للالكترونيات يضمن حق المستهلك في الرد والاستبدال ،" مقال منشور في جريدة الامارات اليوم ، ٢٠١٤ ،ص١ متوفر على الموقع الالكتروني www.emaratalyoum.com تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/١٤

[١٤] ، وان اهم مايميز العقد الموحد للالكترونيات هو الغاء عبارة (المباع لايرد ولايستبدل)وتقديم بديل احتياطي للمنتج المعيب الذي يستغرق تصليحه مدة تزيد عن(١٥) خمسة عشر يوما وان الغاء هذه العبارة ما هو الا تطبيق لنص القانون اذ اعتبرت بعض التشريعات[١٥] ان وضع عبارة (البضاعة المباعة لاترد ولا تستبدل)شرطا باطلا سواء وردت في نماذج العقود او وثائق او مستندات او فواتير الشراء او ملاحظات او اعلانات او مذكرات تتعلق بالعمل التجاري او على واجهة المحل او مطبوعة على البضاعة ، ويعد الغاء مثل هذا الشرط ضمانة لحقوق المستهلك في هذا النوع من العقود

٦-العقد الموحد للالكترونيات اداة لتحقيق التوازن بين طرفي العقد

ان الهدف الرئيس من تطبيق هذا النوع من العقود هو حماية المستهلك وظهرت اهمية هذا العقد بسبب عدم التوازن بين طرفي العقد المزود والمستهلك الامر الذي يؤدي الى ضياع حقوق المستهلك لاسيما وان طبيعة السلع الالكترونية الدقيقة الصنع السريعة الخلل من شأنها ان تفوت على المستهلك المنفعة المتوخاة .

II.المبحث الثاني

الحماية المقررة للمستهلك في العقد الموحد للالكترونيات

ان تحديد الحماية القانونية المقررة للمستهلك في العقد الموحد للالكترونيات يتطلب منا تقسيم هذا المبحث الى مطلبين الاول يتناول نطاق الحماية من حيث الاشخاص

---

[١٤] د.فتحي علي فتحي العبدلي ،" البرأة من العيوب وشرط البضاعة المباعة لاترد ولاتستبدل (دراسة مقارنة)" ،بحث منشور في مجلة الرافدين للحقوق ،كلية الحقوق ،جامعة الموصل ، .المجلد(١٨). العدد .(٦٣) (٢٠١٨): الصفحات ٨١-١٢١.ص٩٤.

[١٥] ينظر نص المادة (٢٠)من اللائحة التنفيذية رقم ٧٧ لسنة ٢٠١٧ لقانون حماية المستهلك العماني رقم ٦٦ لسنة ٢٠١٤

والموضوع بينما يتناول الثاني وسائل الحماية التي كفلها القانون في هذا النوع من العقود .

II.أ. المطلب الاول

نطاق الحماية المقررة للمستهلك في العقد الموحد للالكترونيات

يتحدد نطاق حماية المستهلك من حيث الاشخاص ومن حيث الموضوع ولتحديد نطاقه من حيث الاشخاص لابد من التطرق الى مفهوم المستهلك الذي اثار جدلا واسعا اذ يتنازعه اتجاهان احدهما ضيق والاخر واسع فالمستهلك وفق الاتجاه الواسع يعرف بأنه "كل شخص يتعاقد بقصد الاستهلاك- اي بغرض اقتناء او استعمال مال اوخدمة " [١٦] وبذلك يعد مستهلكا كل شخص طبيعي او معنوي يتعاقد للحصول على سلعة او خدمة بهدف استعمالها فيما لا يدخل في دائرة اختصاصه المهني ، اي ان صفة المهني لاتستبعد صفة المستهلك ،فالمعيار هو عدم التخصص او عدم الخبرة وهو ما يجعل المهني في ذات حالة الجهل التي يوجد فيها غيره فيكون طرفا ضعيفا في العقد كالمستهلك العادي تماما ، ويهدف انصار هذا الاتجاه الى توسيع مفهوم المستهلك ليشمل المهني الذي يقوم بابرام تصرفات قانونية تخدم مهنته ولكن موضوع العقد خارج نطاق تخصصه .

اما المستهلك وفق الاتجاه الضيق يعرف بأنه " كل شخص يحصل على السلعة او الخدمة بقصد اشباع حاجاته الشخصية له او لعائلته "[١٧] فالمستهلك هو من يمارس الاستهلاك ،والاستهلاك تصرف قانوني محله سلعة او خدمة لاشباع حاجة شخصية او عائلية ، ووفق هذا الاتجاه المستهلك هو الشخص الطبيعي فقط ولايشمل الشخص

---

[١٦] نقلا عن د٠ايمن سعد سليم ، الشروط التعسفية في العقود (دراسة مقارنة)،(القاهرة: دار النهضة العربية ، ٢٠١١)، ص٣٧

[١٧] نقلا عن د٠ اكرم محمود حسين ، "ملاحظات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١١ ، " بحث منشور في مجلة القانون للبحوث القانونية جامعة ذي قار ،العدد (١٠)،(٢٠١٥) :الصفحات ٨٦-١٠٧، ص ٨٩.

المعنوي وذلك لان المستهلك هو الذي يقوم باشباع حاجات عائلية وشخصية وهذه الصفة ينفرد بها الشخص الطبيعي لان الشخص المعنوي ليس لديه عائلة ومع ذلك فقد اضاف بعض انصار هذا الاتجاه صفة المستهلك على بعض الاشخاص المعنوية مثل الجمعيات الخيرية والنقابات التي لا تهدف الى الربح ، والمعيار الذي تقوم عليه فكرة المستهلك وفقا لهذا الاتجاه هو تخصيص السلعة او الخدمة للاستعمال الشخصي بحيث لايعد مستهلكا كل من يتعاقد لاشباع حاجات مهنية [١٨].

وبالنسبة لموقف المشرع العراقي فقد عرف المستهلك في المادة (١) في الفقرة (٥) من قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠ اذا نصت على انه "الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يتزود بسلعة او خدمة بقصد الافادة منها " ونلاحظ من النص ان المشرع قد وسع من مفهوم المستهلك ليشمل الشخص الطبيعي والمعنوي . والشخص المعنوي كما يشمل الجمعيات الخيرية والنقابات التي لاتهدف الى الربح يشمل ايضا الشركات التجارية التي يكون غرضها المتاجرة بقصد الربح اي انه يعتبر مستهلكا من يبرم التصرف القانوني لاشباع حاجاته الشخصية او العائلية او لغرض مهني حتى لو تعلق بالتجارة وحتى لو كان صاحب اختصاص من هذا التصرف .

اما من حيث الموضوع فأن حماية المستهلك تشمل التصرفات الواردة على السلع والخدمات ولافرق بينهما وهذا ما اكدته المادة (٣) من قانون حماية المستهلك العراقي اذ نصت "يسري هذا القانون على جميع الاشخاص الطبيعين والمعنويين الذين يقومون بالتصنيع او التجهيز او البيع او الشراء او التسويق او الاستيراد او تقديم الخدمات او الاعلان عنها " وبما ان العقد الموحد للالكترونيات

[١٨] د٠ محمد حسين عبد العال ، مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية (دراسة تحليلية مقارنة)،(القاهرة:دار النهضة العربية ،٢٠١١)،ص٩٨ وما بعدها ود٠محمد علي صاحب حسن ، "حماية المستهلك في عقود خدمات الهاتف النقال في ضوء قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ ، "بحث منشور في مجلة الجامعة العراقية ، العدد (٣٣) ، (٢٠١٤): الصفحات ٢٩٧-٣٣٣، ص٣١٢

يرد على (السلع الالكترونية) وهي محل للعقد فهو يخضع لاحكام قانون حماية المستهلك .

II.ب.المطلب الثاني

وسائل الحماية المقررة للمستهلك في العقد الموحد للالكترونيات

ان حماية المستهلك في العقد الموحد للالكترونيات يمر بمرحلتين الاولى وهي مرحلة ابرام العقد والتي تهدف الى حماية رضا المستهلك قبل اقدامه على ابرام العقد ،اما الثانية فهي مرحلة تنفيذ العقد ولكل مرحلة وسائل تحقق حماية المستهلك ولتسليط الضوء على هذه الوسائل نتناولها تباعا وكالاتي :

II.ب.١ .الفرع الاول

وسائل الحماية المقررة عند ابرام العقد

تنصب الحماية المقررة في هذه المرحلة على الرضا الذي قد لايكون سليما بسبب الجهل او فالحماية هنا هي حماية ضد الضعف المعرفي وتتحقق بدعم رضا الطرف الضعيف بحيث يكون رضاء مستنيرا . وقد استقر الفقه والقضاء على ان هناك التزاما يسبق التعاقد قد يفرض الادلاء بالبيانات والمعلومات المتعلقة بالعقد وهو التزام عام تكاد تطبيقاته تشمل سائر العقود ويوجبه مبدأ حسن النية الذي ينبغي ان يسود العلاقة بين الطرفين خلال مرحلة التفاوض على العقد [١٩] لهذا فرض الالتزام بالاعلام كوسيلة لجأت اليه التشريعات الحديثة لحماية المستهلك في العقود التي يبرمها المحترفين في مواجهة ما يعتريه من ضعف ناشئ عن جهله وعدم خبرته ، ويعرف الالتزام بالاعلام بأنه " التزام عام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام احد

[١٩] د٠محمد حسين عبد العال ، مصدر سبق ذكره،ص١٨٩

المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الاخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لايجاد رضا سليم " [٢٠]

وتعتبر الصفة المهنية في احد المتعاقدين من ابرز العوامل التي تلقي عليه عبء الاعلام للطرف الاخر بالبيانات اللازمة لتنوير رضائه من ناحية ولاعادة التوازن في العلاقات العقدية من ناحية اخرى [٢١] ويبقى الالتزام بالاعلام قائما ولو كان المتعاقد الاخر محترفا الا ان الالتزام يكون اقل بأسا واكثر مرونة ذلك انه متى كان كل من طرفي العقد محترفا اي متخصصا في النشاط الذي يتعلق به فعندئذ يسوغ افتراض قدرة كل منهما على الاستعلام بنفسه بحيث يصعب ان يكون جهل العاقد بالمعلومات المتصلة بالعقد جهلا مشروعا [٢٢]

ومبررات نشوء هذا الالتزام تتمثل في التفاوت وعدم المساواة في العلم بين المتعاقدين هذا التفاوت الذي تزايد بسبب التطور العلمي والتقدم التكنولوجي وظهور السلع ذات التقنيات العالية بحيث اصبح من المستحيل على المستهلك التعرف على تفصيلات ودقائق السلع ، لذا كان لابد من القاء التزام بالاعلام على عاتق من يملك هذه المعلومات لتنوير المستهلك بكل ما هو ضروري من معلومات يتعذر على المستهلك الحصول عليها بوسائله الخاصة وبذلك يحقق اعادة التوازن الى العقد .

وفيما يخص نطاق بحثنا يتم اعلام المستهلك بشروط الضمان بوضوح قبل اعداد الفاتورة واصدار بطاقة الضمان وتتضمن الفاتورة وصفا موجزا للمنتج والعلامة التجارية ورقم الموديل وان امكن الرقم المتسلسل ويجب ان يكون عنوان المزود مختوما على بطاقة الضمان وهذا ما اكدته المادة (٦/ ف ب) من قانون حماية

---

[٢٠] د٠نزيه محمد الصادق المهدي ، الالتزام قبل التعاقدي بالادلاء بالبيانات ، ط١ ،(القاهرة : دار النهضة العربية ،١٩٨٢)،ص١٨٩

[٢١] القاضي د٠موفق حماد عبد ، مصدر سبق ذكره،ص٩٤

[٢٢] د٠محمد حسين عبد العال ، مصدر سبق ذكره ، ص١٩٠

المستهلك العراقي [٢٣]اذ بينت ان للمستهلك الحق في الحصول على المعلومات الكاملة عن السلعة في حين ان (ف /ج) من المادة نفسها تشير الى حق المستهلك في الحصول على ما يثبت شراءه للسلعة ، ومما يؤخذ على هذا النص ان المشرع افرد فقرتين لمعالجة المعلومات الخاصة بالسلعة وعليه نقترح دمج الفقرتين في فقرة واحدة

ولاتقتصر وسائل الحماية على الالتزام بالاعلام فقط وانما مجرد كون بنود العقد مكتوبة ومن الممكن الاطلاع عليها قبل ابرام العقد يعد بذاته وسيلة لحمايته اذ بمجرد اطلاع المستهلك على بنود العقد يكون عالما بحقوقه والتزاماته ، وقد سبق وان عرفنا ان العقد الموحد للالكترونيات يتكون من ثلاثة عقود وعليه فأن لكل عقد بنود خاصة به فعقد البيع والضمان يتضمن كل المعلومات والمواصفات المفصلة بحق السلعة (محل العقد) من حيث نوع السلعة وتصنيفها وعدد الوحدات المباعة وسعرها اما عقد الصيانة فيتضمن اسم مزود الخدمة وعنوانه ومواصفات الخدمة وعدد الوحدات وجدول الصيانة الدوري باللغتين العربية والانكليزية واخيرا يتضمن عقد قطع الغيار مواصفات القطع وسعرها بالعملة المحلية ومدة وشروط الضمان لقطع الغياروكل ما تقدم يحقق العلم الكافي لدى المستهلك بكل ما يتعلق من ضمانات التي تخص السلع [٢٤].

[٢٣] تقابلها المادة (١٢ و٢٣) من اللائحة التنفيذية رقم ٧٧ لسنة ٢٠١٧ لقانون حماية المستهلك العماني والمادة (٨) من قانون اتحادي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك الاماراتي

[٢٤] عبد الحي محمد ، مصدر سبق ذكره، ص٣

II.ب.٢ .الفرع الثاني

وسائل الحماية المقررة عند تنفيذ العقد

تتحقق الحماية في تمكين المستهلك من الانتفاع بالمبيع وهذا لايتحقق الا اذا كانت السلعة خالية من اية عيوب تحول دون الانتفاع بها واذا كانت القواعد العامة نظمت ضمان العيوب الخفية في عقد البيع فأن ذلك لايعني اقتصارها عليه فقط اذ يسري الضمان على كافة عقود المعاوضة وعليه فان احكامه تطبق على العقد الموحد للالكترونيات ، واذا كانت القواعد العامة التي تحكم الضمان تمنح للمشتري الحق في رد المبيع او قبوله بالثمن المسمى متى ما توفرت في العيب شروطه فان لقواعد الحماية المقررة في قانون حماية المستهلك دورها في تحقيق الحماية من خلال الالتزامات التي تترتب على عاتق المزود والتي تتمثل في:

اولا:الالتزام بالضمان

يعد الالتزام بالضمان احد وسائل حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ العقد وعرفه الفقه الفرنسي بأنه " الالتزام بتوفير الحيازة الهادئة والمفيدة للشئ الذي بيع من الغير وفي حاله عدم تمكنه من ذلك يلتزم بتعويض المشتري وفقا اسس معينة " [٢٥]

كما عرف بأنه" الحق الذي يمنحه القانون كأصل ثابت او الاتفاق في بعض الاحيان للمستهلك في حال ظهورعيب في المنتوج ينقص من قيمته او يجعله غير قابل للاستعمال او سبب ضررا له او للغير بالرجوع على كل متدخل ومطالبته اما بالتنفيذ العيني او التعويض عن الاضرار التي تسبب بها العيب" [٢٦]

---

[٢٥] نقلا عن اسعد دياب ، ضمان العيوب الخفية (دراسة مقارنة) ،ط٣ ، (لبنان : دار اقرأ ، ١٩٨٣) ،ص٢٩

[٢٦] مسعود فاروق ، فعالية الالتزام بالضمان في قانون حماية المستهلك وقمع الغش ، (رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر ،٢٠١٤) ،ص١٣

ويجد هذا الالتزام مبرراته في حق المستهلك في الحصول على مبيع خالي من العيوب ومطابق لما تم الاتفاق عليه وصالح للعمل خلال مدة معينة ، والضمان نوعان ضمان قانوني وهو الذي لايجوز لاطراف العقد الاتفاق على تعديل احكامه لاعتباره من النظام العام وكل اتفاق على العكس يعتبر باطلا سواء اكان بالاسقاط او الانقاص [٢٧] وهذا على العكس في القواعد العامة للقانون المدني والتي اخضعت الضمان الى اتفاق الاطراف المتعاقدة وذلك من حيث امكانية الاتفاق على الانقاص منه او الغائه او الزيادة فيه [٢٨] .والضمان الذي يتمتع به المستهلك يتمثل في الاتي :

أ- الحق في اعادة السلعة كلا او جزءا الى المجهز واسترداد قيمتها خلال مدة الضمان ان وجدت، وذلك اذا شاب السلعة عيب او كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية او لم يحصل المستهلك على المعلومات الخاصة بالسلعة وهذا ما اكدته المادة (١٥) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك العماني رقم ١٧٧ لسنة ٢٠١٧ اذ نصت على انه "اذا شاب ايا من السلع الواردة في الملحق رقم (٢) المرفق باللائحة عيب او كانت هذه السلع غير مطابقة للمواصفات القياسية او الغرض الذي تم التعاقد من اجله يحق للمستهلك استبدال السلعة او اعادتها واسترداد قيمتها دون اي تكلفة اضافية او اصلاحها ..." ومدة الضمان المقصودة في القانون العماني حددتها المادة (٢٧) من اللائحة نفسها ب(٣) ثلاثة اشهر على الاقل او المدة الاطول المتفق عليها او التي يحددها قانون اخر .

وهذا ما اخذ به المشرع الاماراتي في قانون حماية المستهلك رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦في المادة (٥) منه عندما حدد التزامات المزود برد السلعة او ابدالها اذ نصت على انه "

[٢٧] د.بوهنتاله امال و قداش سلوى ، "واقع الالتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع في الجزائر ،" بحث منشور في مجلة الدراسات والبحوث القانونية جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ،الجزائر، العدد (٤) ، (٢٠١٧): ص ٢٠٢

[٢٨] ينظرنص المادة (٥٦٨) من القانون المدني العراقي المعدل

يلزم المزود برد السلعة اوابدالها في حال اكتشاف المستهلك لعيب فيها ويتم الرد او الابدال وفقا للقواعد المقررة في اللائحة التنفيذية لهذا القانون " وبالرجوع الى اللائحة التنفيذية قرار رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٧ فان المادة (١٢) نصت على انه " على المزود في حال استرداد السلعة ان يقوم باستبدالها او اصلاحها او ارجاع ثمنها او استبدال او اصلاح الجزء المعيب منها دون مقابل ودون النظر الى فترة الضمان الممنوحة وذلك وفقا لنوع السلعة وطبيعتها ونوع العيب المكتشف فيها "

ومما يلاحظ على النص اعلاه انه لم يتحدد بمدة الضمان الممنوحة للمستهلك مراعيا في ذلك بعض السلع التي لايمكن اكتشاف العيب فيها بمجرد شرائها اي تحتاج الى وقت وخبرة لاكتشافها وهو بهذا وفر قدر من الحماية اكبر للمستهلك منها في القانون العماني الذي التزم بحدود مدة الضمان . اما بالنسبة لموقف القانون العراقي فقد نصت الفقرة ثانيا من المادة (٦) من قانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة ٢٠١٠ على انه "للمستهلك وكل ذي مصلحة في حالة عدم حصوله على المعلومات المنصوص عليها في هذه المادة اعادة السلع كلا او جزء الى المجهز ..." ومن النص يتضح بان المشرع العراقي قد حذا حدو التشريعات السابقة اذ منح للمستهلك الحق في اعادة السلع كلا او جزءا الى المجهز ولكن كان هذا جزاء لعدم حصول المستهلك على المعلومات الخاصة بمواصفات السلعة وطريقة استعمالها كما منحه الحق في المطالبة بالتعويض عن ما لحقه من ضرر ، وعليه فان المشرع العراقي لم يتطرق الى حالة ظهور عيب في السلعة او كونها غير مطابقة للمواصفات القياسية وعليه نقترح تعديل نص ف٢ من المادة ٦ وكالاتي " للمستهلك وكل ذي مصلحة في حالة عدم حصوله على المعلومات المنصوص عليها في هذه المادة اوا اذا شاب السلعة عيب او كانت غيرمطابقة للمواصفات القياسية اعادة السلعة كلا او جزءا الى المجهز ...".

ب- حق المستهلك في استبدال السلعة المعيبة وقد حددت بعض التشريعات كالقانون العماني مدة قانونية لاستعمال هذا الحق من قبل المستهلك اذ نصت المادة (١٥) في فقرتها (١) منها على انه " ان يطلب المستهلك استبدال السلعة خلال(١٥) خمسة عشر يوما من تاريخ تسلمه السلعة " في حين لم يحدد المشرع الاماراتي مدة لذلك فقد جاء النص مطلقا دون تحديد مدة وهذا صريح المادة (٥) اذ نصت على انه " يلزم المزود برد السلعة او ابدالها ..." وقد اجازت ان يكون الابدال كلي او يقتصر على الجزء المعيب فقط [٢٩] ونرى ان تحديد مدة للمطالبة بالاستبدال امر ضروري وذلك لعدم فسح المجال امام المستهلك للتلكؤ والتباطؤ في المطالبة بحقه وحماية للمزود واستقرار مركزه ، وان عدم تحديد مدة من قبل المشرع الامارتي ليس معناه ترك الامر بيد المستهلك وبلا قيود وانما تحدد المدة حسب طبيعة السلعة ومدى امكانية اكتشاف العيب .

اما بالنسبة للقانون العراقي فقد اغفل هذا الحق للمستهلك ولم يتطرق اليه مما حذا الكثير من منتجي السلع الى ادراج عبارة (الضمان لايعني تبديل الجهاز) كشرط من شروط الضمان في بطاقات الضمان التي يمنحها للمستهلك ونرى هنا ضرورة تعديل الفقرة ثانيا من المادة (٦) باضافة فقرة تمنح للمستهلك الحق في استبدال السلعة خلال مدة محددة يتم الاتفاق عليها بين الطرفين اذا شاب السلعة عيب او كانت غير مطابقة للمواصفات .

ج- حق المستهلك في المطالبة باصلاح السلعة : يسعى المنتج الى ان تكون السلعة خالية من اي عيب من خلال قيامه بالفحص والتدقيق لمنتجاته قبل اخراجها الى السوق ، ومع ذلك فمن الممكن ان تقع هفوات فيما يصنع او يباع ينجم عنها عيوب او

[٢٩] ينظر نص المادة (١٢) من اللائحة التنفيذية التنفيذية رقم ١٢ لسنة١٩٧٧ لقانون حماية المستهلك الاماراتي رقم ٢٤لسنة ٢٠٠٦

اخطاء مصنعية الامر الذي يجعل السلعة لاتحقق الغاية المرجوة منها الامر الذي يمنح للمشتري (المستهلك)الحق في المطالبة باصلاح السلعة المعيبة وهذا ما اكدته المادة ١٢ من اللائحة التنفيذية قراررقم ١٢ لسنة ٢٠٠٧ لقانون حماية المستهلك الاماراتي المشار اليها سابقا وكذلك نص المادة (٢٨) من قانون حماية المستهلك العماني التي نصت على انه "مع عدم الاخلال باحكام المادة (٢٦) من القانون يجب على المزود الالتزام بضمان الاصلاح والصيانة وفقا لما يتم الاتفاق عليه مع المستهلك دون تأخير متعمد او رفض غير مسبب وذلك خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة السلعة او الخدمة ..."

ويلتزم المزود اثناء فترة الاصلاح بتوفير سلعة بديلة للمستهلك ينتفع بها وهذا وفقا لاحكام المادة (٢٤) من اللائحة التنفيذية قراررقم ١٢ لسنة ٢٠٠٧ لقانون حماية المستهلك الاماراتي اذ نصت على انه " ٠٠٠ وللمستهلك حق الحصول على سلعة بديلة ينتفع بها لحين الانتهاء من اجراءات معالجة سلعته المعيبة وبدون مقابل وذلك حسب طبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية معالجة العيب " وكذلك حكم الفقرة (٦) من المادة (١٥) من قانون حماية المستهلك العماني التي نصت على " ان يوفر المزود للمستهلك سلعة بديلة تؤدي الغرض ذاته – في حال ما اذا اختار المستهلك اصلاح العيب – وذلك الى ان يتم اصلاح العيب ذاته لثلاث مرات ٠٠٠"

ومن النصوص اعلاه يتضح لنا انه يجب ان تتوفر الشروط الاتية لكي يتمتع المستهلك بالحق في اصلاح السلعة :

١- ان يختار المستهلك اصلاح العيب خلال مدة الضمان

٢-ان يتم الاصلاح خلال مدة ١٥ يوم من تسلم السلعة من المستهلك

٣- الا يكون العيب ناتجا عن سوء استعمال المستهلك للسلعة

اما النوع الثاني من الضمان هو الضمان الاضافي والذي يتمثل قي كل التزام تعاقدي يبرم اضافة الى الضمان القانوني لمصلحة المستهلك ودون زيادة في التكلفة كان يتم الاتفاق على ضمان لمدة اطول من المدة المقررة في القانون [٣٠]

ولكي يترتب الالتزام بالضمان في ذمة المزود لابد ان يتوفر في العيب الموجب للضمان شروط معينة تتمثل في :

١- **ان يكون العيب مؤثرا** : يقصد بالعيب المؤثر هنا هو العيب وفقا للمفهوم الوظيفي ويقصد بالمفهوم الوظيفي صلاحية المبيع للاستعمال المعد له ، فاذا كان المبيع غير صالح للاستعمال المخصص له عد المبيع معيبا وان لم يكن به عيب ينقص من منفعته اوقيمته لان ما يهم المستهلك ليس الشئ في ذاته وانما مدى ملاءمته للاستعمال المخصص له [٣١]

٢- **ان يتحقق العيب خلال مدة معينة** : ان العيب الموجب للضمان يجب ان يكون قد تحقق خلال مدة معينة سواء كانت هذه المدة قانونية والتي حددها المشرع بالضمان القانوني او اتفاقية التي اتفق عليها الطرفين بالضمان الاضافي [٣٢]

٣- **ان يكون العيب متعلق بصناعة السلعة :** يكون المزود مسؤولا عن ضمان العيب المتعلق بصناعة السلعة والذي يطلق عليها بالعيوب الفنية اما العيوب الناشئة عن خطأ المستهلك في طريقة الاستعمال فلا يشملها الضمان [٣٣]

---

[٣٠] د٠بوهنتاله امال و قداش سلوى ، مصدر سبق ذكره، ص٢٠٣

[٣١] د٠ايمان طارق الشكري ، "التوسع التشريعي في تحديد المفهوم الوظيفي (دراسة مقارنة) ،" بحث منشور في مجلة العلوم الانسانية كلية التربية صفي الدين الحلي ، جامعة بابل ،المجلد(١)، العدد(٤)،(٢٠١٠) : الصفحات ٥٦-٧٣، ص٥٧ وما بعدها .

[٣٢] ينظر نص المادة (٥٧٠ /ف١) من القانون المدني العراقي المعدل

وفي كل الاحوال يحق للمستهلك المطالبة بالتعويض عن الاضرار التي لحقت به ويتم تحديد قيمة الضرر اما بالاتفاق بين الطرفين واما باللجوء الى الجهة المختصة او المحكمة [٣٤]

ثانيا:- الالتزام بخدمة ما بعد البيع

تتفق القوانين على الزام المزود بتوفير خدمة ما بعد البيع وهذا ما اكدته المادة (٦) في فقرتها ثالثا من قانون حماية المستهلك العراقي اذ نصت على انه " الحصول على خدمات ما بعد البيع وفق الاتفاق المبرم مع المجهز "وكذلك نص المادة (٣٤) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الاماراتي التي نصت على انه " على المزود توفير خدمات ما بعد البيع بما في ذلك توفير قطع الغيار والصيانة للسلع المعمرة لفترة لاتقل عن خمس سنوات او لفترة تتناسب وطبيعة السلعة "

ويعرف الالتزام بخدمة ما بعد البيع بأنه "مجموعة الاداءات المتعلقة بضمان صيانة واصلاح المنتوج المعروض في السوق في الحالة التي لايمكن للضمان ان يؤدي مفعوله "[٣٥]

ويعد هذا الالتزام مستقل عن الالتزام بالضمان ويجد مبرره اذا كان الاخير لايحقق غرضه اثناء فترة سريانه او اذا كان العيب قد لحق السلعة بعد انتهاء فترة الضمان ،وهذا الالتزام له عدة صور وما يهمنا في نطاق بحثنا هو صيانة السلعة وتوفير قطع الغيار لها ، لاسيما واننا سبق وان بينا ان العقد الموحد للالكترونيات هو عبارة عن عدة عقود ومن ضمنها الصيانة وقطع الغيار ، وعليه فان المزود يلتزم لتنفيذ العقد

---

[٣٣] د.علاء عمر محمد ، "التزام التاجر بتقديم خدمة ما بعد البيع (الضمان الاتفاقي)، "بحث منشور في مجلة دراسات البصرة ، كلية القانون ،جامعة البصرة ،العدد(٣١)،(٢٠١٩):الصفحات ١٠١-١٤٨، ص١٣٦

[٣٤] ينظر نص المادة (٦ ف/٢) من قانون حماية المستهلك العراقي والمادة (١٧) من القانون العماني ونص المادة (١٦) من القانون الاماراتي

[٣٥] د٠بوهنتاله امال و قداش سلوى، مصدر سبق ذكره، ص٢٠٦

اولا بصيانة السلعة الالكترونية وتهدف الصيانة الى ضمان استعمال السلعة لاطول مدة ممكنة وتحسين ادائها ا وتعزيز الامان اذ تؤدي الى سلامة مستخدمي السلعة سواء كانت انتاجية ام استهلاكية معمرة من خلال تقليص المخاطر الناجمة عنها [٣٦].

والصيانة هنا صيانة تصحيحية يتم اجرائها بعد حدوث العطل قصد التصليح واعادة السلعة الى حالتها الطبيعية لاداء وظيفتها المطلوبة وهذا النوع من الصيانة لا يكون مخطط له او يتبع برنامجي زمني معين وانما يرتبط بحدوث العطل . ويتميز الالتزام بالصيانة عن الالتزام بالضمان من حيث :

١- ان الالتزام بالصيانة يستمر لعمر السلعة بينما الالتزام بالضمان يحدد بالمدة القانونية او الاتفاقية[٣٧]

٢- يغطي الالتزام بالصيانة كل عيب او خلل يطرأ على السلعة (تصنيعية كانت ام غيرها)اي حتى التي تنشأ عن سوء الاستعمال بينما الالتزام بالضمان يشمل العيوب التصنيعية والفنية دون العيوب الناشئة عن سوء الاستعمال [٣٨]

٣- يتحمل المستهلك تكاليف الصيانة او جزء منها وقد تكون احيانا مجانية في حين لايتحمل اية تكاليف في الالتزام بالضمان اذ تقع على عاتق المنتج[٣٩] . ولكي يتحقق التزام خدمة ما بعد البيع لابد من توفر ما يأتي :

أ- **انتهاء فعالية الالتزام بالضمان :** ان انتهاء فعالية الالتزام بالضمان تتحقق اذا انقضت مدة الضمان المحددة قانونا او اتفاقا ولم يطالب المستهلك حقه في الضمان او

---

[٣٦] د٠علاء عمر محمد ،مصدرسابق ،ص١٣١

[٣٧] د٠هادي حسين الكعبي ود.سلام عبد الزهرة عبد الله ،مصدر سبق ذكره، ص١١

[٣٨] د. هادي حسين الكعبي ود.سلام عبد الزهرة عبد الله ،المصدرنفسه ، ص١١

[٣٩] د. هادي حسين الكعبي ود.سلام عبد الزهرة عبد الله ، المصدر نفسه ، ص١١

اذا كان العيب الذي لحق بالسلعة قد نشأ عن خطأ المستهلك مما جعل الضمان لايغطيه [٤٠].

ب- **وجود المقابل المالي** : سبق وان اشرنا الى ان المقابل المالي الذي يلتزم به المستهلك في خدمة ما بعد البيع هو العنصر الذي يميز بينه وبين الالتزام بالضمان ، ويلتزم المزود بالاصلاح او الصيانة متى تقدم المستهلك طالبا ذلك على ان يلتزم الاخير باداء مقابل مالي في نظير الخدمة ومع ذلك يحق الاتفاق بين الطرفين على ان تكون اول صيانة او اصلاح لاول عيب ظهر في السلعة على عاتق المزود بدافع الترويج لمنتجاته وترغيب المستهلك بها[٤١]. ويلتزم المزود بصيانة السلعة وفقا للاتفاق المبرم مع المستهلك دون تاخير متعمد او رفض غير مسبب وذلك خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعة السلعة واذا اخل بالتزامه بالصيانة يجب عليه رد قيمة السلعة الى المستهلك او اعادة اصلاحها وصيانتها على الوجه الصحيح.

اما **ثانيا** فيلتزم المزود بتوفير قطع الغيار اللازمة اضافة الى القيام بتركيبها واعادة السلعة الى عهدها التشغيلي المعتاد ويتم ذلك ايضا بمقابل مالي يلتزم به المستهلك،ويسأل المزود عن توفير قطع الغيار اللازمة للسلع المعمرة لفترة لاتقل عن خمس سنوات او لفترة تتناسب مع طبيعة السلعة [٤٢]

وعلى المزود قبل البدء باية اصلاحات اوتعديلات على السلعة ان يعلم المستهلك خطيا ودون مقابل بتقديره لتكلفة اصلاح السلعة ومدة عرضه وان يحدد في الفاتورة القطع التي يتم استبدالها وثمنها وبيان ما اذا كانت قطع جديدة ام مستعملة او مجددة ويتحمل المزود تكلفة اليد العاملة ويضمن القطع المستبدلة وتكون مدة الضمان في السلع الكهربائية والالكترونية لاتقل عن ثلاثة اشهر وفي السلع المعمرة لاتقل عن

---

[٤٠] د٠علاء عمر محمد ،مصدر سبق ذكره، ص١٤٣

[٤١] د٠بوهنتاله امال وقداش سلوى ،مصدر سبق ذكره،ص٢٠٧

[٤٢] ينظر نص المادة (٣٤) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الاماراتي رقم ١٢ لسنة٢٠١٧

ستة اشهر اعتبارا من تاريخ تسليم السلعة بعد اصلاحها ولايشمل الضمان الحالة التي يتم فيها استعمال السلعة بشكل غير ملائم [٤٣] .

الخاتمة

يجدر بنا في ختام هذا البحث بيان اهم النتائج التي توصلنا اليها والتوصيات المقترحة

النتائج :

١- يعرف العقد الموحد للالكترونيات بأنه عقد معد مسبقا بصغية معينة يبرم بين المزود والمستهلك بموجبه يلتزم المزود بضمان صلاحية المبيع خلال فترة زمنية من ظهورعيب في السلعة من خلال القيام بالاصلاح والصيانة وخدمة ما بعد البيع.

٢- ان العقد الموحد للالكترونيات يحقق الحماية الكافية للمستهلك من خلال الالتزامات التي يفرضها على عاتق المزود

٣- تتفق قوانين حماية المستهلك محل الدراسة على انه للمستهلك الحق في اعادة السلعة كلا او جزء خلال مدة الضمان الا انها تختلف في سببه ففي حين جعلته كل من القانونين الاماراتي والعماني سببا لكون السلعة معيبة او غير مطابقة للمواصفات القياسية ، فقد جعله القانون العراقي جزاء لعدم حصول المستهلك على المعلومات الخاصة بمواصفات السلعة .

٤- لم يتضمن قانون حماية المستهلك العراقي نص يمنح للمستهلك الحق بالحصول على سلعة بديلة تؤدي الغرض ذاته اذا ما اختاراصلاح العيب خلال فترة الاصلاح في حين عالج ذلك القانون الاماراتي والعماني بنص صريح .

[٤٣] ينظر نص المادة (٢٥) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الاماراتي رقم ١٢ لسنة٢٠١٧

٥- تتفق قوانين حماية المستهلك على الزام المزود بخدمة ما بعد البيع الا انها تختلف في مدته اذا سكت المشرع العراقي والعماني تاركا المسالة لاتفاق الطرفين في حين ان المشرع الاماراتي حدد المدة ب (٥) سنوات او لفترة تتناسب مع طبيعة السلعة .

التوصيات :

لغرض معالجة التفاوت المعرفي بين المزود والمستهلك في مجال التعاقد على الالكترونيات نلتمس من المشرع العراقي استحداث التعامل بالعقود الموحدة للالكترونيات وبما ان قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠هو نطاق تطبيق هذا النوع من العقود نقترح مايأتي :

١- تعديل المادة (٦) باضافة فقرة تمنح للمستهلك الحق في استبدال السلعة خلال مدة محددة يتم الاتفاق عليها بين الطرفين اذا شاب السلعة عيب او كانت غير مطابقة للمواصفات

٢- لم يتطرق المشرع العراقي الى حالة ظهور عيب في السلعة او كونها غير مطابقة للمواصفات القياسية وعليه نقترح تعديل نص ف٢ من المادة ٦ وكالاتي " للمستهلك وكل ذي مصلحة في حالة عدم حصوله على المعلومات المنصوص عليها في هذه المادة اوا اذا شاب السلعة عيب او كانت غيرمطابقة للمواصفات القياسية اعادة السلعة كلا او جزءا الى المجهز ..."

٣- بينت المادة (٦/ ف ب) من قانون حماية المستهلك العراقي ان للمستهلك الحق في الحصول على المعلومات الكاملة عن السلعة في حين ان (ف /ج) من المادة نفسها تشير الى حق المستهلك في الحصول على ما يثبت شراءه للسلعة ، ومما يؤخذ على هذا النص ان المشرع افرد فقرتين لمعالجة المعلومات الخاصة بالسلعة وعليه نقترح دمج الفقرتين في فقرة واحدة

قائمة المصادر

references

اولا: الكتب

١- اسعد دياب .ضمان العيوب الخفية (دراسة مقارنة) .ط٣. لبنان : دار اقرأ .١٩٨٣ .

٢- د. انس محمد عبد الغفار . اليات مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاذعان (دراسة مقارنة) .مصر : دار الكتب القانونية . ٢٠١٣ .

٣- د.ايمن سعد سليم .الشروط التعسفية في العقود (دراسة مقارنة) .القاهرة: دار النهضة العربية . ٢٠١١.

٤- د.محمد حسين عبد العال . مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية (دراسة تحليلية مقارنة). القاهرة : دار النهضة العربية .٢٠١١.

٥- القاضي موفق حماد عبد . الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية (دراسة مقارنة) .ط١ .لبنان :منشورات زين الحقوقية . ٢٠١١ .

٦- د. نزيه محمد الصادق المهدي . الالتزام قبل التعاقدي بالادلاء بالبيانات . ط١ .القاهرة : دار النهضة العربية . ١٩٨٢.

ثانيا :المجلات العلمية

١- د.اكرم محمود حسين ."ملاحظات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ ". مجلة القانون للبحوث القانونية جامعة ذي قار .العدد (١٠). (٢٠١٥):الصفحات.٨٦-١٠٧.

٢- د٠ايمان طارق الشكري ." التوسع التشريعي في تحديد المفهوم الوظيفي (دراسة مقارنة) ". مجلة العلوم الانسانية كلية التربية- صفي الدين الحلي جامعة بابل .المجلد(١).العدد(٤) (٢٠١٠):الصفحات٥٦-٧٣ .

٣- د. بوهنتالة امال وقداش سلوى . "واقع الالتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع في الجزائر" . مجلة الدراسات والبحوث القانونية . جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ،الجزائر، العدد (٤).(٢٠١٧):

٤- د.حيدر فليح حسن . "عقد الصيانة (دراسة مقارنة مع الفقه الاسلامي) ". مجلة الحقوق- الجامعة المستنصرية . المجلد (٤) .العدد(١٩) .(٢٠١٢): الصفحات ١٥٨- ١٩٩.

٥- د.علاء عمر محمد ."التزام التاجربتقديم خدمة مابعد البيع (الضمان الاتفاقي).مجلة دراسات البصرة .كلية القانون .جامعة البصرة . العدد(٣).(٢٠١٩):الصفحات ١٠١-١٤٨.

٦-د. فتحي علي فتحي العبدلي ." البراءة من العيب وشرط البضاعة المباعة لاترد ولاتستبدل (دراسة مقارنة)". مجلة الرافدين للحقوق .كلية الحقوق جامعة الموصل .المجلد(١٨). العدد .(٦٣) (٢٠١٨): الصفحات ٨١-١٢١.

٧- د. محمد علي صاحب حسن ، "حماية المستهلك في عقود خدمات الهاتف النقال في ضوء قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠" . مجلة الجامعة العراقية .العدد (٣٣) .(٢٠١٤): الصفحات ٢٩٧-٣٣٣.

ثالثا:الرسائل الجامعية

١-حمودي نصر الدين ودهيمي مصطفى ." مساهمة خدمات ما بعد البيع في تحقيق ولاء المستهلك ." رسالة ماجستير .جامعة اكلي محند اولحاج البويرة .الجزائر.٢٠١٥.

٢- مسعود فاروق ." فعالية الالتزام بالضمان في قانون حماية المستهلك وقمع الغش ." رسالة ماجستير .جامعة الجزائر .٢٠١٦.

رابعا :المواقع الالكترونية

١- بسام عبد السميع ." تطبيق العقد الموحد للالكترونيات مطلع ٢٠١٨ . مقال منشور في صحيفة الاتحاد. ٢٠١٧ متوفر الموقع الالكتروني www.edarabia.com تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/٣

٢- عبيرعبد الحليم ."العقد الموحد للالكترونيات يضمن حق المستهلك في الرد والاستبدال .مقال منشور في جريدة الامارات اليوم . ٢٠١٤ . متوفر على الموقع الالكتروني www.emaratalyoum.com تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/١٤

٣-عبد الحي محمد ."تطبيق العقود الموحدة للالكترونيات .مقال منشور في جريدة البيان الاماراتية متوفر على الموقع الالكتروني www.albayan.ae تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/٢٠

٤- د.منذر قحاف ." عقود الصيانة ." ورقة مقدمة لاجتماع مجمع الفقه الاسلامي في دورة مؤتمره الحادية عشر .البحرين .١٩٩٨. متوفر على الموقع الالكتروني

www.monzer.kahf.com تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/١٤

٥- د. هادي حسين الكعبي ود.سلام عبد الزهرة عبدالله . "ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة(دراسة في التقنيات الحديثة العربية)." بحث متوفر على الموقع الالكتروني www.uobabylon.edu.iq تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/٢٥

٦- "فوائد الاجهزة الالكترونية ." مقال متوفر على الموقع الالكتروني www.edarabia.com تاريخ الزيارة ١/٨/ ٢٠١٩

خامسا :القوانين والتعليمات:

١- القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١المعدل

٢- قانون اتحادي امارتي رقم ٢٤ لسنة٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك

٣- قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠

٤- اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك العماني رقم ٧٧ لسنة ٢٠١٧

٥- اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الاماراتي قرار رقم ١٢ لسنة ٢٠١٧