



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: 2025/05/09 23:58 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الانبار للعلوم القانونية والسياسية ورفلد في مكتبة الموسوعة السياسية
مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المنشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.





العقد الموحد للاكترونيات وسيلة لحماية المستهلك

The standard contract for electronics a means of consumer protection

أ.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 دقة الصنع سريعة الخل تطلب ايجاد نوع جديد من العقود لتحقيق هذه الغاية، فظهرت العقود الموحدة للاكترونيات 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 ظهور عيب فيها ، هذه العقود التي تميزت بخصائص تستمدتها من القواعد العامة ومنها ما تستلزمها طبيعتها الخاصة والتي تتناسب مع مبررات استحداثها

الكلمات المفتاحية : (العقود الموحدة ،الاكترونيات ،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 فسارت الكثير من التشريعات العربية الى استخدام نوع جديد من العقود الا وهي من العقود الموحدة لالكترونيات والتي بدأ تطبيقها بشكل تجريبي في الامارات العربية لمدة ٦ اشهر قابلة للتتجديد ثم اصبح تطبيقها الزاميا ولعل اهم ما يميز هذه العقود كونها اولاً موحدة فتحقق المساواة بين المستهلكين وثانياً انها الزامية تحد من استغلال المنتجين والموزعين للضعف المعرفي للمستهلك من خلال تطبيق وتفعيل القواعد القانونية الخاصة بحماية المستهلك .



ثانياً : أهمية الموضوع

تكمّن أهمية البحث في الحماية التي يوفرها العقد الموحد لالكترونيات المستهلك لاسيما اذا انه لا توجد عقود موحدة سابقاً تخص الالكترونيات وهو بديل عن الضمانات التي كانت خالية من التوازن بين مصلحة شركات الالكترونيات وحقوق المستهلك .

ثالثاً : مشكلة البحث

تدور اشكالية 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 لا يظهر الا باستعمالها خلال فترة زمنية

رابعاً : منهجية البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي وذلك من خلال تحليل الجزئيات المتعلقة بالعقد الموحد لالكترونيات في ضوء قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١١) لسنة ٢٠١٠ مع المقارنة بالقوانين التي بدأت بتطبيقه كقانون حماية المستهلك الاماراتي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ واللائحة التنفيذية للقانون نفسه رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٧ وللائحة التنفيذية رقم ١٧٧ لسنة ٢٠١٧ للقانون حماية المستهلك العماني رقم ٦٦ لسنة ٢٠١٤



خامساً : اهداف البحث

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

سادساً : هيكلية البحث

ان الاحاطة بهذا الموضوع يتطلب منا ان نتناوله من جميع جوانبه وفقاً للخطة الآتية

- 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 بالسوق المحلي ومنع الالتباسات التي قد تنشأ بعد عملية البيع ، وللتعرف على العقد الموحد للالكترونيات يتوجب بدء 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. أ. المطلب 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 فقهى لهذا النوع من العقود الا انه يمكن القول بأن شأنها شأن اي عقد ليس 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 لالكترونيات في يناير ٢٠١٤ في دولة الامارات العربية المتحدة بشكل تجاري لمدة (٦) أشهر وكان يتم التجديد لمرة ثانية للمدة نفسها ، وذلك لاستيفاء كل الملاحظات خلال الفترة التجريبية وتعديل بنود العقد بناء على توجهات السوق والتاكيد 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 لالكترونيات ثلاثة عقود هي البيع والضمان وعقد الصيانة وعقد قطع الغيار ، ويعد العقد تنفيذا لنص المادة (١٢) من قانون حماية المستهلك الاماراتي رقم ٤٢٠٠٦ للسنة ٢٠٠٦ والتي 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 الموكلا للسلعة محل الوكالة .

وتكون 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 السميم ، "تطبيق العقد الموحد لالكترونيات مطلع ٢٠١٨ ، " مقال منشور في صحيفة الاتحاد الاماراتي ، ٢٠١٧ ، ص ١ متوفّر على الموقع الالكتروني www.alittihad-ae. Cdn ampproject.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 امراً زامياً 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 الخل والتي اصبحت من ضرورات الحياة ولا يمكن الاستغناء عنها^(٢)

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

١- اطراف العقد

اولاً : المجهز والذي يعرف بأنه كل شخص طبيعي او معنوي منتج او مستورد او مصدر او موزع او بائع سلعة او مقدم خدمة سواء اكان اصيلاً او وسيطاً او وكيلاً^(٣)

ثانياً : 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 سلفاً وتطبق على الجميع)

^(٢) القاضي د. موفق حماد عبد ، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الالكترونية (دراسة مقارنة ط1)،(لبنان : منشورات زين الحقوقية ٢٠١١)، ص ١٥

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

^(٤) ينظر نص المادة (٥ ف ١) من قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠



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

I. بـ، 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 احدها مكمل للاخر من حيث تحقيق القيمة الاستعمالية التي يحصل عليها المستهلك ^(٥).

ويعرف البيع بأنه مبادلة مال بمال ^(٦) ويخضع لقواعد العامة الواردة في القانون المدني فضلاً عن بعض القواعد الخاصة بالعقود الموحدة للالكترونيات والتي تتمثل في كتابة العقد باللغة العربية إلى جانب آية لغة أخرى وإن يكون العقد كافياً 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 ضمنياً أو صراحةً في شكل مكتوب أو شفوي فيما يتعلق بضمان

^(٥) عبد الحي محمد ، "تطبيق العقود الموحدة للالكترونيات ، "مقال منشور في جريدة البيان الاماراتية، ٢٠١٤ ، ص ١، متوفّر على الموقع الالكتروني www.albayan.ae تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/٢٠

^(٦) ينظر نص المادة (٦) 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 يتبيّن 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 ثانى العقود فهو عقد الصيانة والذي يعرف بأنه " اصلاح الشئ المعمر (السلعة المعمرة) كلما طرأ عليها عطل او اذى 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 تستمر طوال عمر السلعة وتعطي كل خلل او عيب يطرأ على السلعة ولو كان نتائجها سوء الاستعمال واخيرا فان المصاريف المترتبة على صيانة المبيع واصلاح الخل 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 محنـد اولـحاج الـبـوـيرـة ، الجـازـيرـ، ٢٠١٥)، ص ١٧

^(٨) د. حيدر فليح حسن ، "عقد الصيانة (دراسة مقارنة مع الفقه الاسلامي) ، مجلة الحقوق - الجامعة المستنصرية ، المجلد (٤) ، العدد (١٩) ، (٢٠١٢)؛ (الصفحات ١٥٨-١٩٩)، ص ٦٦.

و.د. منذر قحاف ، "عقود الصيانة" ، ورقة مقدمة لاجتماع مجمع الفقه الاسلامي في دوره مؤتمره الحادي عشر ، البحرين ، ١٩٩٨ ، ص ٣ متوفـر على الموقع الـاـلـكـتـرـوـنـي www.monzer.kahf.com تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/١٤

^(٩) د. هادي حسين الكعبي ود. سالم عبد الزهرة عبد الله ، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة (دراسة في التقنيات المدنية العربية) ، ص ١٠ ، بحث متوفـر على الموقع الـاـلـكـتـرـوـنـي 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 وتشمل لها الاداء الطبيعي بعد اصلاحها" ^(١٠)

٢- العقد الموحد لالكترونيات من عقود النمطية

يعتبر العقد الموحد لالكترونيات من العقود النمطية التينظمها المشرع بتقنية خاصة تتناسب مع متطلبات العصر وتأخذ شكلًا موحدًا ، ويتم صياغتها وتحديد مضمونها مسبقاً تبدو في صورة عقود نموذجية لا يمكن المساس بها فهي صيغ مطبوعة وجاهزة تستعمل كنماذج لعقود يتم إبرامها مستقبلاً تضع حلولاً لكثير من الأمور التي قد تنشأ بعد إبرام العقد والتي يصعب أن تكون محل مساومة في كل مرة ومن شأنها حماية حقوق أحد الأطراف (المستهلك) والزام الطرف الآخر (المزود) بالتزامات لا يقبلها لو ترك الامر له او كان لديه قوة تفاوضية كافية ^(١١)

٣- العقد الموحد لالكترونيات من عقود الاستهلاك

يعتبر العقد الموحد لالكترونيات من عقود الاستهلاك فمحل العقد هو السلع الالكترونية ، اي استهلاك شيء معين وتعرف الالكترونيات بأنها الأجهزة التي تستخدم في صناعة مواد وادوات الكترونية حديثة الصنع وتمتاز بدققتها وبساطة تركيبها وصيانتها ^(١٢) وكأي تطور تقني فهو يحمل كثير من الأمور الإيجابية التي ساعدت على ازدهار المجتمع وتطوره وبالمقابل تميز هذه الأجهزة بدققتها وكونها سريعة الخل الامر الذي جعل المشرع يتدخل لحماية المستهلك .

^(١٠)تعريف مشار إليه لدى حمودي نصر الدين ودهيمي مصطفى، مصدرسبق ذكره ، ص ٢٥

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

^(١٢) فوائد الأجهزة الالكترونية ، ص ١ ، مقال متوفّر على الموقع الالكتروني www.edarabia.com تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٨/١٠



٤- العقد الموحد لالكترونيات عقد مكتوب

وتحتفل هذه الخاصية من كون العقد الموحد عقد نمطي يتم اعداده مسبقا ويتتم 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 الرئيسيين 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 لالكترونيات يضمن حق المستهلك في الرد والاستبدال

شرط البضاعة المباعة لا تستبدل ولا ترد هذه من الشروط التي درج اعتمادها من لدن اصحاب المحلات واذا كان هذا الشرط يتتناسب مع نوع معين من البضاعة مثل الملابس الا انه قد لايتنااسب مع نوع اخر كالسلع الالكترونية الدقيقة الصنع ، ويقصد بهذا الشرط ان البائع لا يقبل الاقالة وان المشتري من حيث الاصل لا يملك رد البضاعة الا لعيوب او خيار شرط ، وعليه فان ذكر هذا الشرط لاقيمه له متى كان المبيع خاليا من العيوب ، فعقد البيع بعد انعقاده صحيحا ونافذا كان لازما فليس لاحد اطرافه ان يستقل بفسخه او اقالته ،اما اذا كان المبيع معيبا والبائع عالما بوجود العيوب او كان ينبغي عليه ان يعلم فإنه يبقى ضامنا للعيوب وان اشترط براءته من كل العيوب

^(١٣) عبير عبد الحليم ،"العقد الموحد لالكترونيات يضمن حق المستهلك في الرد والاستبدال ،" مقال منشور في جريدة الامارات اليوم ، ٢٠١٤ ، ص ١ متوفّر على الموقع الالكتروني www.emaratalyoum.com تاريخ الزيارة ٢٠١٩/٧/١٤



(١٤) ، وان اهم ما يميز العقد الموحد لالكترونيات هو الغاء عبارة (المباع لا يرد ولا يستبدل) 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 لا ترد 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 لالكترونيات اداة لتحقيق التوازن بين طرفين العقد

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

II.المبحث الثاني

الحماية المقررة للمستهلك في العقد الموحد لالكترونيات

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

(١٤) دفتري علي فتحي العبدلي ، "البرأة من العيوب وشرط البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل (دراسة مقارنة)" ، "بحث منشور في مجلة الرافدين للحقوق ، كلية الحقوق ، جامعة الموصل ، المجلد (١٨). العدد (٦٣). (٢٠١٨) : الصفحتان ٩٤-١٢١-٨١ .

(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 الأول

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 والآخر واسع فالمستهلك وفق الاتجاه الواسع يعرف بأنه "كل شخص يتعاقد بقصد الاستهلاك- اي بعرض اقتناء او استعمال مال او خدمة " ^(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 ولايُشمل الشخص

^(١٦) نقل عن د. ايمان سعد سليم ، الشروط التعسفية في العقود (دراسة مقارنة) ،(القاهرة: دار النهضة العربية ، ٢٠١١)، ص ٣٧

^(١٧) نقل عن د. 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 لأن المستهلك هو الذي يقوم باشباع حاجات عائلية وشخصية وهذه الصفة ينفرد بها الشخص الطبيعي لأن 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 وفقاً لهذا الاتجاه هو تخصيص السلعة او الخدمة للاستعمال الشخصي بحيث لا يعد مستهلكاً كل من يتعاقد لأشباع 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 والمعنى . والشخص المعنوي كما يشمل الجمعيات الخيرية والنقابات التي لا تهدف الى الربح يشمل ايضا الشركات التجارية التي يكون غرضها المتاجرة بقصد الربح اي انه يعتبر مستهلكاً من يبرم التصرف القانوني لأشباع 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 اكده الماده (٣) من قانون حماية المستهلك العراقي اذ نصت "يسري هذا القانون على جميع الاشخاص الطبيعيين 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) د. محمد حسين عبد العال ، مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية (دراسة تحليلية مقارنة)،(القاهرة:دار النهضة العربية ،٢٠١١)،ص ٩٨ وما بعدها ود. محمد علي صاحب حسن ، "حماية المستهلك في عقود خدمات الهاتف النقال في ضوء قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ ، "بحث متضور في مجلة الجامعة العراقية ، العدد (٣٣)، (٢٠١٤): الصفحات ٣٣٣-٢٩٧ ، ص ٣١٢



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

II.ب.المطلب الثاني

وسائل الحماية المقررة للمستهلك في العقد الموحد لالكترونيات

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

II.ب.١.الفرع الاول

وسائل الحماية المقررة عند ابرام العقد

تنصب الحماية المقررة في هذه المرحلة على الرضا الذي قد لا يكون سليما بسبب الجهل او فالحماية هنا هي حماية ضد الضعف المعرفي وتحقق بدعم رضا الطرف الضعيف بحيث يكون رضاء مستيرا . 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) د.محمد حسين عبد العال ، مصدر سبق ذكره، ص ١٨٩



المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات الازمة لايجاد رضا

سلبيه ”(٢٠)

وتعتبر الصفة المهنية في احد المتعاقدين من ابرز العوامل التي تلقي عليه عبء الاعلام للطرف الآخر بالبيانات الازمة لتوير رضائه من ناحية ولاعادة التوازن في العلاقات العقدية من ناحية اخرى (٢١) ويبقى الالتزام بالاعلام قائما ولو كان المتعاقد الآخر 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 مثروعا (٢٢)

ومبررات نشوء هذا الالتزام تتمثل في التفاوت وعدم المساواة في العلم بين المتعاقدين هذا التفاوت الذي تزايده بسبب النطور 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 لتتوير المستهلك بكل ما هو ضروري من معلومات يتذر 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 اكنته المادة (٦/ ف ب) من قانون حماية

(٢٠) د. نزيه محمد الصادق المهدى ، الالتزام قبل التعاقدى بالادلاء بالبيانات ، ط١ ، (القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٨٢)، ص ١٨٩

(٢١) القاضي د. موفق حماد عبد ، مصدر سبق ذكره، ص ٩٤
(٢٢) د. محمد حسين عبد العال ، مصدر سبق ذكره ، ص ١٩٠



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 شرائه للسلعة ، و مما 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 والالتزاماته ، 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 والإنكليزية واخيرا يتضمن عقد قطع الغيار مواصفات القطع وسعرها بالعملة المحلية ومدة وشروط الضمان لقطع الغيار وكل ما تقدم يحقق العلم الكافي لدى المستهلك بكل ما يتعلق من ضمانات التي تخص السلع (٢٤) .

(٢٣) تقابلها المادة (١٢ و ٢٣) 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

(٤) عبد الحي محمد ، مصدر سبق ذكره، ص ٢



II. بـ ٢. الفرع الثاني

وسائل الحماية المقررة عند تنفيذ العقد

تحقق الحماية في تمكين المستهلك من الانتفاع بالمنتج وهذا لا يتحقق إلا إذا كانت السلعة خالية من أية عيوب تحول دون الانتفاع بها وإذا كانت القواعد العامة نظمت ضمان العيوب الخفية في عقد البيع فإن ذلك لا يعني اقتصارها عليه فقط إذ يسري الضمان على كافة عقود المعاوضة وعليه فإن أحكامه تطبق على العقد الموحد للالكترونيات ، وإذا كانت القواعد العامة التي تحكم الضمان تمنح للمشتري الحق في رد المنتج أو قبوليته بالثمن المسمى متى ما توفرت في العيب شروطه فإن لقواعد الحماية المقررة في قانون حماية المستهلك دورها في تحقيق الحماية من خلال الالتزامات التي تترتب على عاتق المزود والتي تتمثل في:

أولاً: الالتزام بالضمان

يعد الالتزام بالضمان أحد وسائل حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ العقد وعرفه الفقه الفرنسي بأنه " الالتزام بتوفير الحيازة الهدامة والمفيدة للشيء الذي يبيع من الغير وفي حالة عدم تمكنه من ذلك يلتزم بتعويض المشتري وفقاً لاسس معينة " ^(٢٥)

كما عرف بأنه" الحق الذي يمنحه القانون كأصل ثابت أو الاتفاق في بعض الأحيان للمستهلك في حال ظهور عيب في المنتوج ينقص من قيمته أو يجعله غير قابل للاستعمال أو سبب ضررا له أو للغير بالرجوع على كل متدخل ومطالبته إما بالتنفيذ العيني أو التعويض عن الأضرار التي تسبب بها العيب" ^(٢٦)

(٢٥) نقلًا عن اسعد ديب ، ضمان العيوب الخفية (دراسة مقارنة) ، ط ٣ ، (لبنان : دار اقرأ ، ١٩٨٣) ، ص ٢٩
(٢٦) مسعود فاروق ، فعالية الالتزام بالضمان في قانون حماية المستهلك وقمع الغش ، (رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر ، ٢٠١٤) ، ص ١٣



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 باطلًا سواء اكان بالاسقط او الانقصاص^(٢٧) وهذا على العكس في القواعد العامة لقانون المدني والتي اخضعت الضمان الى اتفاق الاطراف المتعاقدة وذلك من حيث امكانية الاتفاق على الانقصاص 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 اكده المادة (١٥) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك العماني رقم ١٧٧ لسنة ٢٠١٧ اذ نصت على انه "اذا شاب ايها 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 حدتها المادة (٢٧) من اللائحة نفسها بـ(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 ٢٠٠٦ في المادة (٥) منه عندما حدد التزامات المزود برد السلعة او ابدلها 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) ينظر نص المادة (٥٦٨) من القانون المدني العراقي المعدل



يلزم المزود برد السلعة او ابدالها في حال اكتشاف المستهلك لعيوب فيها ويتم الرد او الابدال وفقاً 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 وفقاً لنوع السلعة وطبيعتها ونوع العيوب المكتشف فيها "

ومما يلاحظ على النص اعلاه انه لم يتحدد بمدة الضمان الممنوحة للمستهلك مراعياً في ذلك بعض السلع التي لا يمكن اكتشاف العيوب 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 ثانياً 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 جزءاً الى المجهز ..." ومن النص يتضح بان المشرع العراقي قد حدا التشريعات السابقة اذ منح للمستهلك الحق في اعادة السلع كلا او جزءاً 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 عيوب في السلعة او كونها غير مطابقة للمواصفات القياسية وعليه نقترح تعديل نص ف ٢ من المادة ٦ وكالاتي " للمستهلك وكل ذي مصلحة في حالة عدم حصوله على المعلومات المنصوص عليها في هذه المادة او اذا شاب السلعة عيوب او كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية اعادة السلعة كلا او جزءاً الى المجهز "...



بـ- 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 ابدلها ... " وقد اجازت ان يكون الابدال كلي او يقتصر على الجزء المعيب فقط ^(٢٩) ونرى ان تحديد مدة المطالبة بالاستبدال امر ضروري وذلك لعدم فسح المجال امام المستهلك للتلاؤ والتبااطؤ في المطالبة بحقه وحماية للمزود واستقرار مركزه ، وان عدم تحديد مدة من قبل المشرع الاماراتي 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 هذا الكثير من منتجي السلع الى ادراج عبارة (الضمان لا يعني 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 .

جـ- 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 لسنة ١٩٧٧ لقانون حماية المستهلك الاماراتي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦



اخطاء مصنوعية الامر الذي يجعل السلعة لاتحقق الغاية المرجوة منها الامر الذي يمنح للمشتري (المستهلك) الحق في المطالبة باصلاح السلعة المعيبة وهذا ما اكده الماده ١٢ من اللائحة التنفيذية قرار رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٧ لقانون حماية المستهلك الاماراتي المشار اليها سابقا وكذلك نص الماده (٢٨) من قانون حماية المستهلك العماني التي نصت على انه "مع عدم الالتحام بحكم الماده (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 الماده (٢٤) من اللائحة التنفيذية قرار رقم 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 الماده (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 في كل التزام تعاقدي يبرم اضافة الى الضمان القانوني لمصلحة المستهلك دون زيادة في التكلفة (٣٠) كان يتم الاتفاق على ضمان لمدة اطول من المدة المقررة في القانون

ولكي يتربّب الالتزام بالضمان في ذمة المزود لابد ان يتوفّر في العيب الموجب للضمان شروط معينة تتمثل في :

١- ان يكون العيب مؤثرا : يقصد بالعيب المؤثر هنا هو العيب وفقاً للمفهوم الوظيفي ويقصد بالمفهوم الوظيفي صلاحية المبيع للاستعمال المعد له ، فإذا كان المبيع غير صالح للاستعمال المخصص له عد المبيع معيناً وإن لم يكن به عيب ينقص من منفعته أو قيمته لأن ما يهم المستهلك ليس الشيء في ذاته وإنما مدى ملائمة 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 مسؤولاً 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) د. بوهنتاله امال و قداش سلوى ، مصدر سبق ذكره، ص ٢٠٣

(٣١) د. ايمان طارق الشكري ، "التوسيع التشريعي في تحديد المفهوم الوظيفي (دراسة مقارنة)" ، بحث منشور في مجلة العلوم الإنسانية كلية التربية صفي الدين الحلي ، جامعة بابل ، المجلد(١)، العدد(٤)، (٢٠١٠) : الصفحتان ٥٦-٧٣ ، ص ٥٧ وما بعدها .

(٣٢) ينظر نص المادة (١/٥٧٠) 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)

ثانياً:- الالتزام بخدمة ما بعد البيع

تفق القوانين على الزام المزود بتوفير خدمة ما بعد البيع وهذا ما اكده الماده (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 الماده (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 و الصيانة للسلع المعمرة لفترة لا تقل عن خمس سنوات او لفترة تتناسب و طبيعة 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 لا يتحقق 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 للاكترونيات هو عبارة عن عدة عقود ومن ضمنها الصيانة وقطع الغيار ، وعليه فان المزود يتلزم لتنفيذ العقد

^(٣٣) د.علاء عمر محمد ، "الالتزام التاجر بتقديم خدمة ما بعد البيع (الضمان الاقاقي)" ، بحث منشور في مجلة دراسات البصرة ، كلية القانون ، جامعة البصرة ، العدد (٣١)، (٢٠١٩) :الصفحات ١٤٨-١٠١، ص ١٣٦

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

^(٣٥) د.بوهنتاله امال و قداش سلوى، مصدر سبق ذكره، ص ٢٠٦



اولا بصيانة السلعة الالكترونية وتهدف الصيانة الى ضمان استعمال السلعة لاطول مدة ممكنة وتحسين ادائها وتعزيز الامان اذ تؤدي الى سلامة مستخدمي السلعة سواء كانت انتاجية او استهلاكية معمرة من خلال تقليل 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 مخططا 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 او 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 لا يتحمل اية تكاليف في الالتزام بالضمان اذ تقع على عاتق المنتج^(٣٩) . ولكي يتحقق الالتزام 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) د. علاء عمر محمد ، مصدر سابق ، ص ١٣١

^(٣٧) د. هادي حسين الكعبي ود.سلام عبد الزهرة عبد الله ، مصدر سبق ذكره ، ص ١١

^(٣٨) د. هادي حسين الكعبي ود.سلام عبد الزهرة عبد الله ، المصدر نفسه ، ص ١١

^(٣٩) د. هادي حسين الكعبي ود.سلام عبد الزهرة عبد الله ، المصدر نفسه ، ص ١١



اذا كان العيب الذي لحق بالسلعة قد نشأ عن خطأ المستهلك مما جعل الضمان لا يغطيه^(٤٠).

بـ- وجود المقابل المالي : سبق وان اشرنا الى ان المقابل المالي الذي يتلزم 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 يتلزم 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 بداع الترويج لمنتجاته وترغيب المستهلك بها^(٤١). ويلتزم المزود بصيانة السلعة وفقا لاتفاق المبرم مع المستهلك دون تأخير 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 المعتمد ويتم ذلك ايضا بمقابل مالي يتلزم 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 بآية اصلاحات او تعديلات 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) د. علاء عمر محمد ، مصدر سبق ذكره، ص ١٤٣

^(٤١) د. بوهنتاله امال وقداش سلوى ، مصدر سبق ذكره، ص ٢٠٧

^(٤٢) ينظر نص المادة (٣٤) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الاماراتي رقم ١٢ لسنة ٢٠١٧



ستة اشهر اعتبارا من تاريخ تسلیم 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 لالكترونيات بأنه عقد مع مسبقا بصغية معينة يبرم بين المزود والمستهلك بموجبه يتلزم المزود بضمان صلاحية المبيع خلال فترة زمنية من ظهور عيب في السلعة من خلال القيام بالاصلاح والصيانة وخدمة ما بعد البيع.
- ٢- ان العقد الموحد لالكترونيات 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 اختار اصلاح 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 لسنة ٢٠١٧



٥- تتفق قوانين حماية المستهلك على الزام المزود بخدمة ما بعد البيع الا انها تختلف في مدتها 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 .

الوصيات :

لفرض 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 ٢٠١٠ هو نطاق تطبيق هذا النوع من العقود نقترح ما يأتى :

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 ف ٢ من المادة ٦ وكالاتي " للمستهلك وكل ذي مصلحة في حالة عدم حصوله على المعلومات المنصوص عليها في هذه المادة او اذا شاب السلعة عيب او كانت غير مطابقة 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

أولاً: الكتب

- ١- اسعد دباب .ضمان العيوب الخفية (دراسة مقارنة) . ط٣. لبنان : دار اقرأ . ١٩٨٣.
- ٢- د. انس محمد عبد الغفار . اليات مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاعذان (دراسة مقارنة) . مصر : دار الكتب القانونية . ٢٠١٣ .
- ٣- د. ايمان 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 المهدى . الالتزام قبل التعاقد بالادلاء بالبيانات . ط١ القاهرة : دار النهضة العربية . ١٩٨٢.

ثانياً: 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- د. ايمان طارق الشكري .". التوسيع التشريعي في تحديد المفهوم الوظيفي (دراسة مقارنة) ". مجلة العلوم الإنسانية كلية التربية- صفي الدين الحلي جامعة بابل .المجلد(١).العدد (٤) (٢٠١٠):الصفحات ٥٦-٧٣ .
- 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 ١٥٨-١٥٨ .
- ٥- د. علاء عمر محمد ."الالتزام التاجر بتقديم خدمة ما بعد 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 ولا تستبدل (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 .

ثالثاً: الرسائل الجامعية



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

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

رابعاً :الموقع الالكتروني

١- بسام عبد السميم . " تطبيق العقد الموحد لالكترونيات مطلع ٢٠١٨ . مقال منشور في صحيفة الاتحاد . ٢٠١٧ متوفّر الموقـع الـلكتروـني تاريخ الـزيارة ٢٠١٩/٧/٣ www.edarabia.com

٢- عـبـير عـبـدـ الـحـلـيم . "الـعـقـدـ الموـحدـ لـالـكـتـرـوـنـيـاتـ يـضـمـنـ حقـ الـمـسـتـهـلـكـ فيـ الرـدـ وـالـاسـتـبـدـالـ . مـقـالـ منـشـورـ فيـ جـرـيـدةـ الـامـارـاتـ الـيـوـمـ . ٢٠١٤ـ . متـوفـرـ عـلـىـ المـوـقـعـ الـلكـتـرـوـنـيـ تاريخـ الـزـيـارـةـ ٢٠١٩/٧/١٤ـ www.emaratalyoum.com

٣- عبد الحي محمد . "تطبيـقـ العـقـودـ الموـحدـةـ لـالـكـتـرـوـنـيـاتـ . مـقـالـ منـشـورـ فيـ جـرـيـدةـ الـبـيـانـ الـإـمـارـاتـيـةـ متـوفـرـ عـلـىـ المـوـقـعـ الـلكـتـرـوـنـيـ تاريخـ الـزـيـارـةـ ٢٠١٩/٧/٢٠ـ www.albayan.ae

٤- دـمنـذـرـ قـحـافـ . " عـقـودـ الصـيـانـةـ . " وـرـقـةـ مـقـدـمةـ لـاجـتمـاعـ مـجـمـعـ الفـقـهـ الـاسـلـامـيـ فيـ دـورـةـ مؤـتـمـرـهـ الـحادـيـةـ عـشـرـ . الـبـحـرـينـ ١٩٩٨ـ . متـوفـرـ عـلـىـ المـوـقـعـ الـلكـتـرـوـنـيـ تاريخـ الـزـيـارـةـ ٢٠١٩/٧/١٤ـ www.monzer.kahf.com



٥- د. هادي حسين الكعبي ود. سلام عبد الزهرة عبدالله . "ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة(دراسة في التقنيات الحديثة العربية)". بحث متوفّر على الموقع

الالكتروني www.uobabylon.edu.iq تاريخ الزيارة ٢٥/٧/٢٠١٩

٦- "فوائد الاجهزة الالكترونية .". مقال متوفّر على الموقع الالكتروني

٢٠١٩/٨/١ www.edarabia.com تاريخ الزيارة

خامساً :القوانين والتعليمات:

١- القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ المعدل

٢- قانون اتحادي اماراتي رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٦ 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