



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

حماية المستهلك في ظل القانون الفلسطيني والقانون المقارن

روان نضال عبد المحي قفيشة

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440هـ / 2018 م

حماية المستهلك في ظل القانون الفلسطيني والقانون المقارن

إعداد

روان نضال عبد المحي ققيشة

بكالوريوس حقوق - جامعة القدس / أبو ديس - فلسطين

المشرف : د. أنور أبو عيشه

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في القانون العام من كلية الحقوق/ عمادة الدراسات العليا / جامعة القدس.

القدس - فلسطين

1440هـ / 2018 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج ماجستير قانون

إجازة الرسالة
حماية المستهلك في ظل القانون الفلسطيني والقانون المقارن

اسم الطالبة: روان نضال عبد المحي قفيشة
الرقم الجامعي: 21211360
المشرف: د. أنور أبو عيشه

من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعهم:

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ

التوقيع:.....
التوقيع:.....
التوقيع:.....

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أنور أبو عيشة
2. ممتحناً داخلياً:
3. ممتحناً خارجياً:

القدس/ فلسطين

1440هـ - 2018 م

الإهداء

إلى منارة العلم والإمام المصطفى إلى الأمي الذي علم المتعلمين إلى سيد الخلق إلى رسولنا

الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله

إلى من آثرني على نفسه

إلى من علمني علم الحياة ابي الغالي

إلى حكمتيوعلمي

إلى أدبيوحلمي

إلى طريقي المستقيم

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله أمي الغالية

بكل الحب.. إلى رفيقة دربي

إلى من سارت معي نحو الحلم.. خطوة بخطوة زوجي العزيز

إلى فلذة كبدي و ملاكي الصغير ابني باسل

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم فؤادي إلى أخواتي وأخواني حماهم الله

جميعا وسدد خطاهم

إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى عبارات في

العلم إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح إلى

أساتذتنا الكرام

الباحثة: روان قفيشة

إقرار

أقر أنا معد هذه الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة بإستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

الاسم: **روان نضال عبد المحي قفيشة**

التاريخ:

التوقيع:

الشكر والعرفان

كلمات الثناء لا توفيك حَقك ، شكراً لك من أعماق قلبي على عطائك الدائم

الى استاذي الفاضل الدكتور انور ابو عيشة

والذي شملني بالاشراف والتوجيه و المتابعة ولولاه ما رأيت هذه الرسالة النور.... مع كل الاحترام والتقدير.

الى جامعتي العزيزة جامعة القدس... واساتذتي الافاضل ادامهم الله جميعا نبراسا للعلم والعلماء.

المخلص:

اولت التشريعات الحديثة في موضوع حماية المستهلك ، فالمستهلك يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية ، و حدث ان القواعد العامة في القانون المدني لم تشمل و تتسع لفرض الحماية المرجوة فقد سارعت التشريعات الحديثة لوضع قوانين تكفل الحماية للمستهلك في مراحل انعقاد العقد على اختلافها سواء في مرحلة ما قبل ابرام العقد و اثناء ابرام العقد و مرحلة ما بعد ابرام العقد .

و قد تم دراسة التطور التاريخي لنشوء حماية المستهلك و تعريف المستهلك و المزود اضافة الى الاهمية القانونية بتوفير الحماية القانونية للمستهلك و تأثيره على المجتمع مما دفعني لدراسة موضوع حماية المستهلك و بيان حقوقه و التزامات المزود او المنتج او التاجر و ما هي الابعاد القانونية في حال الاخلال بالعقد اضافة الى وسائل حماية المستهلك .

فقد تم دراسة حماية المستهلك في مرحلة ما قبل انعقاد العقد و التي بها تم بيان كيفية حماية المستهلك في مرحلة التفاوض و ما الاثر القانوني المترتب في حال قطع المفاوضات اضافة الى الحماية القانونية للمستهلك من الاعلان التجاري ذلك للاهمية المطلقة حيث ان الاعلان التجاري يؤثر بشكل كبير على جمهور المستهلكين في اقتناء السلع ، كذلك حق المستهلك في الاعلام و التبصير من خلال تحديد شخصية المزود و وصف الخدمة او المنتج اضافة الى بيان خصائص السلعة .

اما الفصل الثاني فقد تم فيه بيان حماية المستهلك اثناء انعقاد العقد وذلك من خلال توضيح الحماية القانونية للمستهلك و الضمانات التي كفلها القانون له، كالتوسع بعقود الاذعان لتشمل الكثير من العقود في حال فقدت التفاوض بين طرفي العقد، فاذا خلال العقد من التفاوض فيكون المستهلك امام عقد اذعان ، اما في حال المفاوضات و امكانية تعديل الشروط فانه لا كون عقد اذعان .

اضافة الى ذلك فقد تم دراسة الحماية الجزائية للمستهلك، فقد جرمت التشريعات على اختلافها الجرائم التي تقع على المستهلك و ذلك بفرض عقوبات جزائية على المزود او المنتج او المورد، اضافة الى ذلك فقد حظرت التشريعات الحديثة و جرمت موضع التعاقد مع شخص وهمي و رتبت على ذلك عقوبات تختلف باختلاف الحالة التي تكون كم توسع المشرع بتجريم الاعلان التجاري الكاذب او المضلل اضافة الى تجريم الاحتيال .

و في الفصل الاخير فقد تم دراسة حماية المستهلك في مرحلة ما بعد انعقاد العقد، ذلك ان التشريعات الحديثة لم تغفل عن فرض الحماية للمستهلك بالاعلام و و حقه بالعدول اضافة الى حقه في اللجوء الى جمعيات حماية المستهلك .
انتهت الدراسة بالخاتمة و التي شملت النتائج و التوصيات .

Summary

Recent legislation has been introduced in the field of consumer protection , the consumer is the weak party in the contractual process, And urged that the general rules in the civil law did not include and expand to impose the desired protection has been speeded up modern legislation to develop laws to protect the consumer in the stages of the contract of different, both at the pre-conclusion of the contract and during the conclusion of the contract and the post-conclusion of the contract.

The historical development of consumer protection, the definition of consumers and suppliers, as well as the legal importance of providing legal protection to the consumer and its impact on society , Which led me to study the subject of consumer protection and statement of rights and obligations of the supplier or producer or merchant and what are the legal dimensions in case of breach of contract in addition to consumer protection means.

Consumer protection was examined at the pre-contract stage, which showed how to protect the consumer at the stage of differentiation and the legal effect of cutting off the negotiations In addition to the legal protection of the consumer of commercial advertising, it is of absolute importance as commercial advertising significantly affects the consumer audience in the acquisition of goods , As well as the right of the consumer in the media and insight through the identification of the personality of the supplier and description of the service or product in addition to the statement of characteristics of the commodity.

The second chapter deals with consumer protection during the contract by clarifying the legal protection of the consumer and the guarantees guaranteed by law to him Such as expanding the contracts of compliance to include many contracts in the event of lost negotiations between the parties to the contract, if during the contract of negotiation, the consumer will be in a contract of compliance , In the case of negotiations and the possibility of modifying the conditions, it is not a contract of acquiescence.

In addition, the criminal protection of the consumer has been studied. The various legislations have been criminalized by the crimes against the consumer by imposing penal sanctions on the supplier, producer or supplier, In addition, the criminal protection of the consumer has been studied. The various legislations have been criminalized by the crimes against the consumer by imposing penal sanctions on the supplier,

producer or supplier, In addition, modern legislation has banned and criminalized the subject of contracting with a fictional person and arranged for different penalties depending on the situation in which the legislator expands the criminalization of a false or misleading commercial declaration in addition to criminalizing fraud.

In the last chapter, consumer protection was studied in the post-contract period, since modern legislation did not overlook the imposition of consumer protection by the media and the right to change, in addition to the right to resort to consumer protection associations.

The study concluded with a conclusion, which included the results and recommendations.

المقدمة:

عن رفاعه بن رافع قال «: خرجت مع النبي - صلى الله عليه وسلم - إلى المصلى فرأى الناس يتبايعون، فقال: يا معشر التجار فاستجابوا ورفعوا أعناقهم وأبصارهم إليه، فقال: إن التجار يبعثون يوم القيامة فجارًا إلا من اتقى الله وبر وصدق.».

شغل موضوع حماية المستهلك حيز منذ القدم فقد اهتمت الشريعة الإسلامية في حمايته ذلك أن إمكانية استغلال المستهلك كانت وما زالت قائمة منذ زمن وذلك بما يعانيه المستهلك من الغش و الاستغلال لفترات طويلة من خلال السلع والمنتجات المقدمة له والتي تكون في ظاهرها سلع تهدف الى سد حاجاته ورغباته ولكن تهدف في طياتها الى تحقيق اكبر قدر من الربح واستغلال المستهلك ولكن استغلال التجار أو المزود أو المنتج ساهم في تنبه الكثير من الأفراد والجماعات والهيئات الرسمية و غير الرسمية الى الاستغلال المجحف الذي يعاني منه المستهلك، وما ينتج و عن هذا الاستغلال من ضرر يلحق بالمستهلك فظهرت حركات مدافعة عن حقوق المستهلك كرد فعل للإهمال والقصور في متابعة حقوقه و طغيان هيمنة المنتجين على النشاط التسويقي؛ فتعتبر هذه المؤسسات هيئات تتصدى للدفاع عن حقوق المستهلك أمام الفاعلين المهيمنين على العملية التسويقية.

تكمن في إن حماية جميع البشر مستهلكين، ويحتاجون الى سلع و منتجات لسد حاجياتهم و متطلباتهم، وذلك لان الطبيعة البشرية والاستمرارية في الحياة تتطلب ذلك ولتطور هذه الحاجيات على مر العصور والزمن و لتوسعها أصبح من الضروري وجود قواعد وأنظمة تحكم و تنظم هذه التعاملات لحماية المستهلكين حيث تتطلب أساسيات.

إشكالية الدراسة:

1. وتكمن الاشكالية الرئيسية لهذه الدراسة مدى فعالية القواعد و الاليات القانونية الوقائية و لحماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك الفلسطيني لسنة 2005 .

أهداف الدراسة:

1. دراسة مفهوم المستهلك و المنتج و المزود والفرق بينهم.

2. معرفة حاجة المستهلك للحماية في كافة مراحل انعقاد العقد مدى الحماية القانونية التي يفرضها قانون حماية المستهلك الفلسطيني للمستهلك.
3. التعرف على حقوق المستهلك في كافة مراحل التعاقد ومعرفة مبررات وأسباب حماية المستهلك.
4. معرفة الفروق ما بين الحماية القانونية للمستهلك في ظل القانون الفلسطيني والقانون الفرنسي.
5. التعرف على الدور الرقابي للجهات ذات العلاقة في حماية المستهلك، ومعرفة أهمية جمعيات حماية المستهلك في التدخل لحل المشاكل القائمة بين المنتج والمستهلك.
6. التعرف على الوسائل القانونية المتاحة لحماية المستهلك عند حدوث نزاع بشأن العقد محليا.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أن لها علاقة في حياة الناس فالعلاقات التجارية قائمة على التعامل بين المنتج والتاجر من جهة والتاجر من جهة والمستهلك من جهة أخرى وينبغي أن تكون العلاقة قائمة على أسس من العدل وعدم الاستغلال أو الخداع أو التضليل ذلك أن المستهلك هو الجانب الضعيف منها حيث يعرض للاستغلال و الخداع و التضليل من قبل المهني فكان لابد لهذا الطرف الضعيف (المستهلك) من حمايته بوضع تشريعات قانونية لتحقيق أمنه من حيث الصحة أو من حيث المعاملات المالية و ترفع عنه الحيف و الاستغلال و الخداع و التضليل.

كما تتبع أهمية الدراسة من ما يلي:

- تسارع التطور الحاصل في مجال التعاقد الذي يشكل المستهلك طرفه الرئيسي، بحيث أصبح المستهلك رهينة شروط المزود عند تعاقد من أجل شراء سلعة، أو خدمه معينة .
- حاجة المستهلك إلى الحماية في التعاقد تتبع أيضاً من كون المستهلك الطرف الأقل خبرة ودراية في المعاملات التجارية ، والأقل قوة في المعادلة الاقتصادية .
- ضرورة توعية المستهلك الفلسطيني بأحكام قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 ودور الهيئات الرسمية والجمعيات في حماية المستهلك.
- صعوبة قدرة الفرد على التمييز بسبب التطورات التقنية الكثيفة والمتلاحقة.

منهجية الدراسة:

- تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على منهج الوصف التحليلي.
- كذلك تم الاعتماد في هذه الدراسة أيضا على المنهج المقارن .

محددات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على بعض القوانين العربية وعلى الأخص:

- قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 .
- قانون حماية المستهلك الفرنسي رقم 949 لسنة 1993 .
- قانون حماية المستهلك في لبنان رقم 659 الصادر في 4 شباط 2005 .
- قانون حماية المستهلك في سوريا رقم 2 لسنة 2008 و المعدل بالمرسوم التشريعي رقم 27 للعام 2013 .
- قانون حماية المستهلك في مصر رقم 67 لسنة 2006 و لائحته التنفيذية .
- قانون حماية المستهلك في سلطنة عمان رقم 81 لسنة 2002 .
- قانون حماية المستهلك في قطر رقم 8 لسنة 2008 و المعدل بمرسوم بقانون رقم 14 لسنة 2011 .
- قانون حماية المستهلك في الامارات رقم 24 لسنة 2006 .
- قانون حماية المستهلك في العراق رقم 1 لسنة 2010 .
- قانون حماية المستهلك في المغرب رقم 101103 لسنة 2011
- قانون حماية المستهلك في الجزائر 09-03 لسنة 2009
- قانون حماية المستهلك في اليمن رقم 46 لسنة 2008 .
- تم الاعتماد على المؤلفات المنشورة باللغة العربية في ذات الموضوع .

الدراسات السابقة:

1. حماية المستهلك أثناء تكوين العقد-2002 - دراسة مقارنة - مع دراسة تحليلية و تطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك - الدكتور محمد السيد عمران ويبحث الكتاب في الشروط الشخصية للتعاقد و الشروط الموضوعية والحماية الإجرائية للمستهلك عند العقد .
2. الحماية القانونية للمستهلك -2002- دراسة في القانون المدني و المقارن الدكتور عامر قاسم احمد القيسي و يقارن الكتاب بين حماية المستهلك في ظل المبادئ التقليدية و حماية المستهلك في ظل مبادئ معاصرة .
3. الحماية المدنية للمستهلك -1994- الدكتور احمد محمد الرفاعي و ركز الباحث في مفهوم الأطراف المتعاقدة و الحماية ازاء الشروط التي تتضمن تعسفا دون البحث في حماية المستهلك قبل العقد و بعده .
4. حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني -2008- دراسة مقارنة - هي عبارة عن رسالة ماجستير في القانون قدمت في جامعة النجاح الوطنية وبحثت الدراسة في حماية المستهلك في مراحل إبرام العقد .
5. دراسة (كميل)-2014- بعنوان: "حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الانترنت - دراسة مقارنة". ينهض هذا البحث بمعالجة أهم الإشكالات المتعلقة بأثر ثورة تكنولوجيا المعلومات على المستهلك وبيان الأسباب التي تبرر حمايته،وتناول أيضا التدابير التي وضعها المشرع الفلسطيني وغيره من التشريعات المقارنة لحماية المستهلك سواء في القواعد التقليدية وبيان مدى كفايتها لحماية المستهلك عبر شبكة الانترنت،وكذلك في القواعد الخاصة بالمعاملات الالكترونية، وذلك في المرحلة السابقة على التعاقد أو في مرحلة تنفيذ العقد.
6. دراسة (العجمي 2011) بعنوان: " الحماية المدنية للمستهلك في العقد الالكتروني". وبحثت هذه الدراسة حماية المستهلك في العقد الالكتروني مدنيا بأسلوب مقارن بين القانون الأردني والكويتي والمصري والتونسي إضافة الى بعض المسائل التي وردت في قانون الاستهلاك الفرنسي وذلك من خلال خمسة فصول.
7. دراسة (العبد 2009) بعنوان: "الحماية المدنية والجنائية للمستهلك عبر شبكة الانترنت" ركزت هذه الدراسة على ما توفره التشريعات الحديثة من حماية قانونية للمستهلك، وكانت نتائج هذه الدراسة أن الولايات المتحدة الأمريكية من اكثر دول العالم اولت عناية لمكافحة الجرائم

المعلوماتية كذلك بينت مدى حرص المجلس الأوروبي على التصدي للاستخدام غير المشروع لشبكات المعلومات.