عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة وفق قانون حماية المستهلك

هيا نبيل داود ادميري

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1446هـ/2025م

ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة وفق قانون حماية المستهلك

إعداد

هيا نبيل داوود الدميري

بكالوريوس: قانون خاص/ جامعة الخليل/ فلسطين

المشرف: د. محمد خلف

قدمت هذه الرّسالة استكمالًا لمتطلبات درجة الماجستير في القانون الخاص من كلية القانون / كلية الدّراسات العليا / جامعة القدس.

القدس – فلسطين

1446هـ-2025 م

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

برنامج: القانون الخاص

إجازة الرسالة

ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفية وفق قانون حماية المستهلك

اسم الطالبة: هيا نبيل داوود الدميري

الرقم الجامعي: 22020088

المشرف: د. محمد خلف

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2025/1/15م من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعاتهم:

1- رئيس لجنة المناقشة: د. محمد خلف **التوقيع**.....

2- ممتحنًا داخليًا: د. عمر عريقات **التوقيع**.....

3- ممتحنًا خارجيًا: د. علي أبو مارية **التوقيع** .....

القدس – فلسطين

1446هـ:2025م

اهداء

- إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار أبي الغالي بارك الله بعمرك وصحتك.

- إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة شفاك الله وعافاك.

- إلى من أخذ بيدي وشجعني على المضي قدما بطلب العلم زوجي الغالي.

- إلى النور الذي أتى إلى حياتي على هيئة بشر، بناتي مها وسناء .

- إلى من منحوني الدعم والحب والمساندة أهل زوجي.

- إلى إخوتي وأخواتي وأبنائهم وفقهم الله.

الباحثة

هيا نبيل داود ادميري

إقرار

أُقر أنا مُعدة هذه الرسالة أنها قُدمت لجامعة القدس؛ لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم يُقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: .....

الاسم : **هيا نبيل داود ادميري**

التاريخ: 2025/1/15

شكر وتقدير

بعد الشكر لله ـ أولًا وأخيرًا ـ على أنْ منحني الصبر والجلد في إكمال هذا البحث، وانطلاقًا من مقولة: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فإنَّني أتقدم بجزيل الشكر إلى جامعتي "جامعة القدس" ممثلة برئيسها وأعضاء هيئتيها الأكاديمية والإدارية، وأخص بالذكر أساتذتي في برنامج القانون، على ما يبذلونه من جهد كبير في تذليل العقبات أمام الطلبة، فلهم مني كل الشكر والتَّقدير، كما تفضَّل عليَّ كثيرون بالمساعدة والعون، وأخصُّ بالذكرِ، أستاذي الفاضل الدكتور محمد خلف، الذي تفضَّل بالإشرافِ على هذه الرسالة، فبفضلِ الله عز وجل، ثم بجهدهِ المتواصل، وتوجيهاته السديدة، ورحابة صدره، تمَّ إنجاز هذه الرسالة، فله مني كل الشكر والتقدير.

كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من: الأستاذين الفاضلين: الدكتور: عمر عريقات، والدكتور: علي أبو مارية لتفضّلهما بقبول مناقشة رسالتي.

كما أتقدَّم بالشكر الجزيل لكل من ساعدني من الأصدقاء والإخوة، وشجعوني ووقفوا إلى جانبي.

وختامًا، فإنَّ ما كان في هذه الرسالة من صواب وسداد فبتوفيق من الله عز وجل، وما كان فيها من خطأ أو نقص أو نسيان فمن نفسي ومن الشيطان.

الباحثة

هيا نبيل داود ادميري

الملخص

تناولت الدراسة موضوع ضمان التَّعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة وفق قانون حماية المستهلك، حيث هدفت الدراسة إلى التعرفِ إلى طبيعة التعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة من خلال قوانين حماية المستهلك.

استخدمت الباحثة العديد من المناهج في دراستها منها: "المنهج الوصفي التحليلي"، الذي يعتمد على استنباط خصائص المشكلة، ثم تتبع طبيعتها وتحديد أسبابها، وذلك بهدفِ الوقوف على المسؤولية الواقعة على البائع "المزود" عن ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة، وذلك من خلال العديد من القوانين محل الدراسة ومنها "القانون الفلسطيني"، و"القانون الأردني، و "القانون المصري". كما اعتمدت الباحثة في دراستها على "المنهج المقارن"، والذي بدوره يعمل على المقارنة بين عدد من التنظيمات والتَّشريعات محل الدراسة، وهذه التشريعات هي "التَّشريع الفلسطيني"، "والتَّشريع الأردني"، والتَّشريع المصري"، ومدى ملائمة هذه التَّشريعات للتطورات العلمية والتكنولوجيَة والتقنيَّة المستحدثة بشكلٍ متسارع ومتطور.

وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج منها؛ إنَّ حاجة المستهلك للوسائل الالكترونية في ظل التطور التكنولوجي والعلمي والذي بسببه أصبح من الضَّرورة الملحة مواكبة المستهلك لهذه التَّطورات، مما يجعل الحاجة أكبر لابتكار طرق مختلفة لحمايته من العيوب والغش. كذلك إنَّ ضمان الاستحقاق يشيرُ إلى قيام الغير بمنازعة المشتري على حقوقه سواء بشكل جزئي أو كلي مما يحرمه من هذه الحقوق. أيضا تطرقت العديد من قوانين حماية المستهلك إلى حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء وإقامة الدعاوى المختلفة بسبب الضَّرر الذي لحق به نتيجة عيوب السلعة التي قام بشرائها.

وقد أوصت الباحثة بعدة توصيات وهي: حث المشرع الفلسطيني لمواكبة التَّطورات التَّقنية وإضافة العديد من البنود والمواد القانونية لقانون "حماية المستهلك" بسبب هذا التَّطور والتي يفتقر إليها القانون لتتماشى مع الوضع القائم. كذلك: توصي الباحثة المشرع الفلسطيني بالقيام بإضافة بعض البنود المتعلقة بموضوع تعويض المستهلك بسبب التَّطورات التي زادت من تعرضه للغش والخداع وغيرها.

Guarantee against exposure, entitlement, and latent defects pursuant to consumer protection legislation.

Prepared by: Haya Nabeel Dawood Idmere.

Supervisor: Dr. mohammad Khalaf.

Abstract

This study addressed the topic of the guarantee of quiet possession, ownership, and latent defects according to consumer protection law. The study aimed to identify the nature of quiet possession, ownership, and latent defects through consumer protection laws.

The researcher used several methodologies in her study, including: the "descriptive-analytical approach," which relies on deriving the characteristics of the problem, then tracing its nature and determining its causes, with the aim of determining the responsibility of the seller "the supplier" for the guarantee of quiet possession, ownership, and latent defects, through many of the laws under study, including the "Palestinian Law," the "Jordanian Law," and the "Egyptian Law." The researcher also relied in her study on the "comparative approach," which in turn works to compare a number of regulations and legislations under study, and these legislations are the "Palestinian Legislation," the "Jordanian Legislation," and the "Egyptian Legislation," and the extent to which these legislations are suitable for the scientific, technological and technical developments that are emerging in a rapidly evolving manner.

The study reached a number of results, including: that the consumer's need for electronic means in light of technological and scientific development, which has made it imperative for the consumer to keep pace with these developments, which makes the need greater to develop different ways to protect him from defects and fraud. Also, the guarantee of ownership refers to a third party disputing the buyer's rights, whether partially or wholly, which deprives him of these rights. Also, many consumer protection laws addressed the consumer's right to resort to the judiciary and file various lawsuits due to the damage he suffered as a result of defects in the goods he purchased.

The researcher recommended several recommendations, including: urging the Palestinian legislator to keep pace with technical developments and add many legal clauses and articles to the "Consumer Protection" law due to this development, which the law lacks to be in line with the current situation. Also: the researcher recommends that the Palestinian legislator add some clauses related to the issue of consumer compensation due to developments that have increased his exposure to fraud, deception, and others.

المقدمة:

أدت التطورات المتلاحقة في النواحي العلميَّة والتكنولوجية إلى التأثير على حياة الإنسان من زاويتين، إحداهما إيجابيَّة وتتمثل في زيادة رفاهية وسعادة الإنسان وذلك من خلال إنتاج السلع الحديثة، وتقديم الخدمات المتنوعة، والأخرى سلبية وتتمثل في تقديم سلع معيبة نتج عنها العديد من الأحداث التي أضرت بشكلٍ كبيرٍ بالمستهلك سواء من النواحي الجسديَّة أو النفسيَّة أو الماديَّة التي لحقت بممتلكات المستهلك وتسببت له في ضرر وشقاء بالغين (الجنيدي، 2010: 1).

كما أدى التطور في العلاقات التعاقدية وتشعبها لتطور المستوى الأخلاقي، حيث ظهرت حالات كثيرة من الإخلال بالالتزام التَّعاقدي في عمليات البيع، وهو ما جعل النَّاس بحاجة ملحة لما يدعم حقوقهم ويحمي علاقاتهم مع بعضهم البعض، ويحملهم على تنفيذ التزاماتهم بحرص، ومن هنا وجد الضمان، والتي تعد فكرته قديمة جدًا، حيث بدأ في التَّطور حتى بروز التَّشريعات الحديثة التي تطورت فيها فكرة الضمان، وذلك بسبب تعدد وكثرة المعاملات المدنية واختلافها، ما أدى لبروز ما عرف بالعقد (العوابدة، 2023: 276).

أما عن مفهوم العقد فيطلق جمهور الفقهاء العقد ويريدون به كل ما ينتج التزامًا شرعيًا، وبناءً عليه، فإنَّ العقد يعني كل تصرف ينشأ عنه حكم شرعي سواء كان صادرًا من طرفين متقابلين: كالإجارة والبيع والرهن والقرض، أم كان صادرًا من طرف واحد كالصدقة والطلاق واليمين(يوسف، 2019: 16). أما الفقهاء فعرّفوا العقد بإطلاقه الخاص بأنَّه: "ارتباط الإيجاب بالقبول على وجه يظهر أثره في المحل". فالعقد هنا لا بد فيه من وجود رابطة حكمية تجمع بين الإيجاب والقبول، حيث يرتب الشارع عليها حكمًا وأثرًا شرعيًا، كتملك المستأجر للمنفعة مقابل ما دفعه في عقد الإيجار، فالإيجاب والقبول بدون هذه الرابطة الحكمية التي تجمع بينهما لا يسمى عقدًا (تفاحة، 2011: 14-15) .

وعند النظر لآراء الفقهاء حول تعريف العقد بهذا المعنى نجد أنَّ العقد بهذا المعنى يستوجب(إبراهيم، 2006: 8): - وجود طرفين له. - ارتباط قول كل منهما مع الآخر لإحداث التزام متبادل بينهما. - أن يكون العقد مشروعًا.

ومع تزايد المصالح التجارية بين المستهلك والمنتج أو البائع برزت عقود البيع وتطورت بشكل كبير بسبب التطورات التكنولوجية المتسارعة من ناحية وزيادة المعاملات التجارية بشقيها التقليدي والالكتروني من ناحية أخرى، حيث يعد عقد البيع أحد أشكال العقود "المسماة" وأكثرها شيوعًا، فعقود

البيع هي الوسيلة المعلومة لتبادل الأموال بين الأفراد والجماعات والمؤسسات المختلفة في المجتمعات كافة، فقد كانت الأمم تتعامل قبل عقود البيع بالمقايضة، حيثُ كان الشخص يفيض صنف عن حاجته فيقايضه بصنف آخر يحتاجه، ما أظهر عدة صعوبات في هذا النظام، الأمر الذي جعلهم يتجهون لاتخاذ سلعة معينة لتقييم سائر السلع بها، ويتم قبولها من الأفراد لمبادلتها بجميع السلع الأخرى، وكانت هذه السلعة هي النقود التي حلت محل المقايضة، فأصبح كل شخص يبرم يوميًا عددًا من عقود البيع سواء كان مشتريًا أو بائعًا(تخنوني، 2019: 9).

ويعتبر عقد البيع سواء التقليدي أو الالكتروني من أكثر العقود انتشارًا في الحياة العملية وذلك لأن عقد البيع لم يكن متعارفًا عليه كما هو حاليًا في العصور القديمة، وإنما كانت هناك وسيلة لمبادلة الأموال وهو ما عرف بالمقايضة، إذ يتم بموجبها مبادلة سلعة بسلعة أخرى، ومع تطور وتعدد الروابط الاجتماعية أصبحت المقايضة لا تفي بمتطلبات المجتمع، كونها تحتاج إلى توافق بين رغبات المتقايضين، ومع مرور الوقت اكتشف الإنسان مواد ذات منفعة عامة تقاس عليها السلع الأخرى، وهي المعادن الثمينة التي اعتمدت كمقياس عام لتقييم السلع، ومن هنا نشأت فكرة عقد البيع، كون هذا العقد أكثر سهولة من المبادلة من عقد المقايضة(هزيم، 2007: 6).

وقد عرَّف المشرع الفلسطيني عقد البيع على أنَّه: "عقد يلتزم بمقتضاه البائع أنْ ينقل للمشتري ملكية الشيء أو حقًا ماليًا في مقابل ثمن نقدي"(المادة 428 من مشروع القانون المدني الفلسطيني). وقد عرفت مجلة الأحكام العدلية عقد البيع بأنه "مبادلة مال بمال"(المادة 105من مجلة الأحكام العدلية). كذلك عرَّف القانون المدني الأردني عقد البيع على أنَّه: "تمليك مال أو حق مالي لقاء عوض"(المادة 465 من القانون المدني الأردني). أما المشرع المصري فقد عرّف عقد البيع بأنَّه: "عقد يلتزم به البائع أنْ ينقل للمشتري ملكية شيء أو حقًا ماليًا آخر في مقابل ثمن نقدي"(المادة 418 من القانون المدني المصري).

وقد يتسم عقد البيع التقليدي بعدة خصائص تميزه عن غيره من العقود، حيث أنَّه عقد ملزم للجانبين من ناحية(مبارك وآخرون، 1995: 9)، وعقد من عقود المعاوضات من ناحية أخرى(حسن، 2020: 14)، وهو كذلك من العقود الرضائية (بوشارب، 2023: 4)، إضافة إلى كونه عقد ناقل للملكية(مبارك وآخرون، 1995: 10)، كذلك فهو من العقود المحددة في الأصل(عسالي، 2022: 10) **كذلك**(تخنوني، 2019: 12).

ويتكون عقد البيع من عدة أركان يقوم عليها، ولا يمكن فصل ركن عن الآخر أو الاستغناء عن أحدهما، وهذه الأركان تتمثل في الرضا: وهو أنْ تتفق الإرادتين على إحداث أثر قانوني مع وجود محل وسبب ينعقد العقد (البدوي الأزهري، 2018: 46)، فتتجه إرادة البائع إلى البيع وإرادة المشتري إلى الشراء، فيكون بذلك توافق بين الإرادتين على ماهية العقد، فينعقد عقد البيع (إسماعيل، 2019: 110). المحل: ويقصد بمحل العقد الالتزامات الي يولدها العقد أو يرد عليها، وهو بهذه الصفة يعتبر ركنًا في الالتزام، ولكنه ليس غريبًا عن العقد، فالعقد يولد الالتزام، (عبد المبدئ، 2016: 204). السبب: وهو الركن الثَّالث من أركان العقد، والسبب في العقد هو الغرض الذي يقصد المتعاقد إلى تحقيقه، أو هو الباعث الذي حمل المتعاقد على إبرام العقد، (أحمد، والدلوع، وعسلية، 2019: 184). وهكذا، فإنَّ السبب في العقد هو ركن أساسي للعقد، كونه فائدة التعاقد، ولهذا أصبح ركنًا أساسيًا لكن غير ملموس في ديباجة العقد(صالح، 2021: 176).

ومع التطور التكنولوجي ظهرت وسائل جديدة في التعاقد، فلم يقتصر التعاقد ما بين المنتج والمستهلك على العقود بالمفهوم التقليدي، وإنما ظهرت وسائل الكترونية في التعاقد، لم تكن معروفة من قبل، فالمنتج قد يكون في مكان والمستهلك يكون في مكان آخر يمكن أنْ يبعده آلاف الأميال، وقد يقوم المنتج بعرض السلع والخدمات بواسطة وسائل الكترونية مثل الانترنت، وما يجمع هذه الوسائل الحديثة في التعاقد أنَّ المستهلك والمنتج لا يجمعهما مكان واحد بل هما غائبان جسديًا على الأقل (المهيرات، 2018: 16).

حيث يعرَّف العقد الالكتروني أو "العقد المبرم الكترونيًا" بأنَّه: "العقد الذي يتم إبرامه وتوقيعه من خلال وسائل الاتصال الالكترونية(جمعة، 2014: 9). كما تم تعريف العقود الالكترونية على أنَّها: "العقود التي يتم تلاقي الإيجاب والقبول من خلال شبكة دولية مباشرة للاتصال عن بعد، وذلك بوسيلة مسموعة مرئية بفضل التفاعل بين الموجب والقابل"(موسى، 2014: 60).

وقد عرَّفه قانون المعاملات الفلسطيني رقم 15 لسنة 2017 في مادته الأولى بأنَّه: "الاتفاق بين شخصين أو أكثر بوسائل أو وسائط إلكترونية"(المادة 1 من قانون المعاملات الالكترونية الفلسطيني).

أما تشريعات حماية المستهلك، فقد عرَّف قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018 التعاقد عن بعد في مادته الأولى بأنَّه: "عمليات عرض المنتجات أو بيعها أو شرائها باستخدام شبكة المعلومات الدولية "الانترنت"، أو أي وسيلة من وسائل الاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة أو عن طريق الهاتف أو أي وسيلة أخرى"(المادة 1 من قانون حماية المستهلك المصري).

ويتسم العقد الالكتروني بسمات عديدة تميزه عن العقد التقليدي أو أي من العقود الأخرى، حيثُ أنَّه يعتبر عقد يتم استخدامه عن بعد، وذلك من خلال تقنيات الاتصال الحديثة، وقد يشترك العقد الالكتروني في ذلك مع بعض صور التعاقد مثل التعاقد عن طريق التلفزيون أو التليفون، ولكنَّه ينفرد بخاصية تلاقي أطرافه بوسيلة مسموعة ومرئية في ذات الوقت من خلال شبكة الانترنت التي تتيح بدورها التفاعل بين أطرافه بطرق الكترونية مسموعة ومرئية (موسى، 2014: 65)،(الكبيسي، 2022: 19). كذلك يتم من خلاله استخدام وسائط الكترونية في إبرامه، وتكمن أهمية الوسائط الالكترونية بأنَّها جعلت من العقد الالكتروني عقد عابر للحدود، وألغت الحدود السياسية بين الدول، بحيث أصبحت المعلومات تنساب بحرية بين الدول والمجتمعات المختلفة في العالم(سلهب، 2008: 27)، وقد عرفت المادة الأولى من القرار بقانون رقم 17 لسنة 2024 بشأن المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة "الوسيلة الإلكترونية بأنها الأداة المستخدمة في إنشاء وتبادل المعلومات والبيانات وتخزينها وتتصل بالتقنية الحديثة وذات قدرات كهربائية، أو رقمية، أو مغناطيسية، أو السلكية، أو بصرية، أو كهرومغناطيسية، أو ضوئية، أو أي قدرات مماثلة". أيضًا يتم إثبات العقود الالكترونية بطرق خاصة، وبنوع جديد من الكتابة والتوقيع عليها بأسلوب الكتروني، والذي أطلق عليه مصطلح التوقيع الالكتروني، مما يعني أنَّ العقود الالكترونية عبر شبكة الانترنت على وجه التحديد تكون دائمًا غير مثبتة على دعامة ورقية، وهذا بخلاف العقود التقليدية(الهاجري، 2022: 628)، وقد نصت المادة 4 من القرار بقانون رقم 9 لسنة 2022 بشأن تعديل قانون البينات رقم 4 لسنة 2001م والتي نصت على أنه " تعدل المادة 19 من قانون البينات بإضافة فقرة جديدة تحمل الرقم 3/أ تكون لرسائل الفاكس والتلكس والبريد الإلكتروني وما ماثلها من وسائل الاتصال الحديثة، قوة السندات العرفية إذا اقترنت بشهادة من أرسلها لتأييد صدورها عنه أو بشهادة من وصلت إليه لتأييد تسلمه لها، ما لم يثبت خلاف ذلك". وهكذا، فإن المشرع الفلسطيني أعطى العقود الإلكترونية حجية الإثبات ذاتها للعقود والمحررات الخطية.

ونتيجة لتزايد وتيرة هذه العقود بسبب التقنيات والتقدم التكنولوجي ظهرت الحاجة إلى حماية المستهلك كموضوع مهم ضمن قضايا الحماية الاجتماعية والتي يتوجب على المنظمات أخذها في الحسبان عند وضع الخطط واتخاذ القرارات خاصة في ظل ما تشهده المجتمعات من تطور تقني وعلمي وتكنولوجي، كما احتلت قضية حماية المستهلك مكانة بارزة بين القضايا السياسية والقانونية والاجتماعية والاقتصادية التي تطرح خلال عقد الندوات والمؤتمرات والجلسات العلمية، حيث حازت على اهتمام الكثير من الكتّاب والنقاد والباحثين (ضيف، ولرقط، 2018: 3).

وانطلاقًا من ارتباط القانون بالتَّطورات والمستجدات الحديثة التي تطرأ على حركة المجتمعات، والدور الذي يلعبه القانون في توجيه تلك التَّطورات والمستجدات، وما تؤثره تلك التطورات على الأنشطة الاقتصادية خاصة فيما يتعلق بنواحي الاستهلاك، فقد اهتمت العديد من التَّشريعات والقوانين المعاصرة بحماية المستهلك وإضفاء الحماية على أنشطته، وذلك باعتباره الطرف الضعيف في عقد الاستهلاك اقتصاديًا ومعرفيًا، ومن هنا تبرز الحاجة إلى حماية المستهلك قبل التعاقد وأثناء التعاقد وخلال تنفيذ العقد(السلامات، 2018: 211).

ولا بد من الإشارة إلى ضرورة وجود مبررات لحماية المستهلك مثل: نقص الخبرة المعلوماتية للمستهلك، حيثُ تعد شبكة الانترنت نافذة مفتوحة للاتصال أمام ملايين الناس في العالم، فافتقار المستهلك قد يمثلُ عدم معرفة كافية بشبكةِ الانترنت، وهذا من خلال ما يواجهه عند التعمق في هذه الشبكة والولوج لبرامجها المختلفة، وعدم قدرته على التعامل مع هذه البرامج، (زيغم، وبلقاسم، 2023: 210). كذلك، فإنَّ هذا النقص في الخبرة يتصل بنصوص التَّشريعات المتصلة بحقوق وحماية المستهلك والجمهور، والتي يمكن أن تتعارض مع التجارة الالكترونية وتكون بعضها غير كافية للحد من مخاطر هذه العقود (السيد، 2018: 241).

كذلك حاجة المستهلك للخدمات الالكترونية، حيثُ أدى التطور التكنولوجي والتقني الحديث إلى ظهر المواقع الالكترونية التجارية، وأصبحت هذه المواقع تكتسب أهمية كبيرة، حيثُ أخذت تحتوي على العديد من السلع والخدمات المهمة والضَّرورية، وتقدم العديد من الخدمات في مختلف مجالات الحياة ومن هنا ظهرت حاجة المستهلك لهذه المواقع كونها تقوم على تقديم سلع وخدمات ضرورية وبأسعار معقولة وجودة عالية(الزغول، 2023: 25).

إضافة إلى التَّطور التَّقني الحديث لشبكة الانترنت، حيث برز في القرن العشرين ظاهرة التَّطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلٍ غير مسبوق(المنتوخ، 2001: هـ)، وبالتالي كان بروز الشركات التَّجارية عبر الانترنت نشأت نتيجة تطور التقنية التكنولوجية حول العالم واستجابة للتقدم المذهل ورغبة في الإفادة من الانترنت وثورة الاتصالات والمعلومات(علي، 2008: 349). ويلعب الانترنت وتطور الشبكة العنكبوتية دورًا مهمًا في تعريف المستهلك بالسلع والخدمات والمنتجات المعروضة، ويحفز على الارتفاع بمستوى جودتها وخفض أسعارها، بحيث أصبحتْ نظم التسويق تحيط بالإنسان من كل جانب سواء في الجريدة أو الصحف والمجلات، وأصبح الإعلام قوة ضاغطة تتحكم في إرادة المستهلك عندما يقرر شراء سلعة أو طلب خدمة، مما يتطلب إضفاء حماية واسعة عليه حتى لا يقع فريسة للبائعين (النمر، 2006: 292)، كذلك (محمود، 2009: 30).

اشكالية الدراسة:

تركز اشكالية الدراسة على موضوع ضمان التَّعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة وفق قانون حماية المستهلك، خاصة في الوقت الذي بدأت فيه التَّطورات العلميَّة والتكنولوجيَّة في الازدياد وما نتج عنها من الزيادة والتَّنوع في عدد السلع والمنتجات والتي أفرزت بدورها العديد من المشكلات التي واجهت المستهلك خلال عملية التعاقد خاصة الالكتروني، سواء أكان ذلك في مرحلة ما قبل العقد أو أثناء العقد أو ما بعد العقد، وعليه، كان لا بد من التصدي لتلك المشكلات التي تواجه المستهلك من خلال النصوص التَّشريعيَّة المختلفة التي أفرزتها قوانين "حماية المستهلك" في كل من فلسطين والأردن ومصر.

وعليه، تدور الدراسة حول اشكالية رئيسية وهي: ما مدى مسؤولية البائع عن التزامه بضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة في عقد البيع وفق قانون حماية المستهلك؟ حيث استطاع المشرع الفلسطيني والأردني إصدار وتشريع قانون لحماية المستهلك خاصة في ظل التَّطور التكنولوجي الذي أفرز أنواع عديدة من العقود الالكترونية، مما دفع المشرع للعمل على حماية المستهلك في ظل هذه العقود.

تساؤلات الدراسة:

تطرح هذه الدراسة العديد من التساؤلات منها:

- ما أهم التزامات البائع في عقد البيع؟
- كيف يمكن حماية المستهلك بضمان التَّعرض والاستحقاق والعيب الخفي في مرحلة ما قبل وأثناء إبرام العقد؟
- هل استطاعت القوانين والتَّشريعات الفلسطينية والأردنية والمصرية التعامل مع ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفية في عقد البيع في ضوء التطور العلمي والتكنولوجي، وهل نجحت هذه التَّشريعات أم فشلت في وضع الحلول الجذرية وظلت تتعامل معها ضمن القوانين والتَّشريعات القديمة؟
- ما آثار الحماية المدنية ودعوى حماية المستهلك؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي:

- بيان أهم التزامات البائع في عقد البيع.
- إبراز مدى إمكانية حماية المستهلك بضمان التعرض والاستحقاق والعيب الخفي في مرحلة ما قبل وأثناء إبرام العقد.
- التَّطرق إلى آثار الحماية المدنية ودعوى حماية المستهلك.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أنَّها:

1. تستعرض هذه الدراسة موضوع من موضوعات القانون المدني، والتي تهتم بضمان التَّعرض والاستحقاق والعيوب الخفية وفق قانون حماية المستهلك، من خلال عدة قوانين وهي الفلسطينية والأردنية والمصرية.

2. لم يتعرض الكتّاب والباحثين بشكلٍ واسع لمثل هذا الموضوع خاصة من الزاويةِ التي تعرضت لها هذه الدراسة، لافتقار المكتبة الفلسطينية والعربية لهذه الدراسات المتخصصة.

3. من خلال هذه الدراسة بإمكان الباحثين الاستفادة من عدة مواضيع في متنها خاصة تلك التي تتعلق بموضوع الدراسة وهو (ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة وفق قانون حماية المستهلك).

4. بإمكان كل من المشرع الأردني والمشرع والفلسطيني والمشرع المصري الاستفادة من الثَّغرات القانونية التي تطرقت لها الدراسة وتلافيها بشكل أو بآخر.

منهج الدراسة:

سوف تعتمد الباحثة في دراستها على مناهج عدة منها:

المنهج الوصفي التحليلي: حيث يقوم المنهج على تحديد المشكلة والوقوف على أسبابها، ثم العمل على تحليل تلك الظاهرة من أجل معرفة مسؤولية البائع أو المزود عن ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة وفق تشريع حماية المستهلك في التَّشريع الفلسطيني والأردني والمصري.

المنهج المقارن: والذي يعتمد في مجمله على المقارنة بين العديد من التَّشريعات والقوانين، حيث اعتمدت الدراسة على العديد من القوانين وهي الفلسطينية والأردنية والمصرية، ومدى ملائمة هذه التَّشريعات للثورات العلميَّة والتكنولوجيَّة المستحدثة بشكلٍ متسارع.

هيكلية الدراسة:

تم تقسيم الدراسة وفق ما يلي:

تنقسم الدراسة إلى فصلين، إضافة إلى مقدمة البحث التي تشمل أهمية الدراسة والدراسات السابقة والتعقيب عليها، وإشكالية وتساؤلات الدراسة، وأهداف، ومنهجية الدراسة. أما الفصل الأول فيتناول التزامات البائع في عقد البيع، وأما الفصل الثاني فسوف يستعرض الإطار القانوني لضمان التَّعرض والاستحقاق والعيب الخفي وفق قانون حماية المستهلك الفلسطيني والمقارن،

الدراسات السابقة:

1. **دراسة هزيم، ربحي محمد (2007)**، والتي تحمل عنوان "ضمان التعرض والاستحقاق في عقد البيع دراسة مقارنة", وهي رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

وقد هدفت الدراسة إلى استعراض التزام البائع بضمان التعرض والاستحقاق في عقود البيع من خلال دراسة مقارنة بين بعض التَّشريعات المختلفة.

كما استخدم الباحث في دراسته العديد من المناهج لتحديد المشكلة، ومنها: المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج المقارن.

ثم توصلت الدراسة لعدة نتائج منها: أنَّ كل تعرض يحصل للمشتري في المبيع وكان سببه البائع تتحقق مسؤوليته عن ضمان ذلك التعرض تجاه المشتري، فإذا كان التعرض ليس للبائع سبب فيه فلا يلتزم بضمانه.

وتوصل البحث لتوصيات منها: ضرورة أنْ يبين المشرع الأردني ومن خلال إيراد نصوص صريحة تبين ما كان بالإمكان الاتفاق على تعديل أحكام الضمان إما بالتَّشديد أو التَّخفيف أو الإعفاء منها وذلك لأنَّ القواعد العامة لا تحقق الغرض من ذلك.

2. **دراسة أبو هلالة، إبراهيم مضحي، وآل خطاب، شريهان سميح (2021)**، وهي بعنوان "أوجه الحماية القانونية المقررة للمستهلك من عيوب السلعة المباعة في التَّشريع الأردني"، وهي دراسة منشورة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الشَّرعية والقانونية، مجلد29، عدد3.

هدفت الدراسة إلى إبراز أوجه الحماية التي أضافها قانون حماية المستهلك من ضمانات قانونية خولت المستهلك عند شراءه سلعة ظهر بها عيب، ومدى تمايز هذه الحماية بأوجهها المختلفة عن الحماية المقررة في القانون المدني للمستهلك وفقًا للقواعد العامة أو أحكام عقد البيع.

وقد استخدم الباحث في الدراسة عدة مناهج مختلفة مثل: "المنهج التحليلي المقارن" وعمل من خلاله على تحليل النصوص والقواعد القانونية في قانون حماية المستهلك للدول محل الدراسة.

كما أبرز الباحث عدة نتائج منها: أنَّ إرجاع المستهلك للسلعة واسترداد الثمن هو الأثر المباشر المترتب على فسخ العقد، إذ لا يعتبر رد السلعة أو إمساكها بالثمن المسمى أثرًا مباشرًا لثبوت عيب في السلعة هو نتيجة حتمية تترتب بمجرد فسخ العقد.

وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في قانون حماية المستهلك بخصوص أوجه الحماية المقررة للمستهلك من عيب للسلعة المباعة بحيث تتاح المزيد من أوجه الحماية المقررة له.

3. **دراسة محمود، عبد الله ذيب (2009)**، وهي بعنوان "حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني" دراسة مقارنة، وهي دراسة ماجستير غير منشور، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

وقد أبرزت هذه الدراسة حاجة المستهلك لكثير من الحماية وذلك في مراحل العقد الالكتروني والتقليدي سواء قبل إبرامه أو أثناء إبرامه أو بعد ذك، كما أبرزت الدراسة العديد من أشكال التَّشريعات السَّارية سواء في فلسطين أو غيرها والمتعلقة بحماية المستهلك.

كما استخدمت الدراسة عدة نظريات ومناهج لتحديد طبيعة المشكلة وتحقيق الأهداف ومنها: المنهج "الوصفي التحليلي" وكذلك استخدام "المنهج المقارن".

وقد نتج عن الدراسة العديد من النتائج منها: أنَّه يوجد العديد من الحقوق المستحدثة للمستهلك كحقه في الإعلام اللاحق لإبرام العقد الالكتروني والتزام البائع بتسليم المبيع المطابق وحق المستهلك بالعدول وغير ذلك من الحقوق.

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام القضاء وحده بمراجعة العقد وإبطال الشروط التي يراها تعسفية فيه ولا مانع أنْ يكون ذلك بناء على دعوى مقدمة من المستهلك.

4. **دراسة الوزان، وليد محمد (2011)**، وهي بعنوان "إبراء مسؤولية البائع من ضمان العيب الخفي في عقد البيع". وهي رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

حيث سلطت الدراسة الضوء على الآلية التي يتم فيها إبراء البائع من ضمان العيب الخفي في عقد البيع، وذلك بتناول نصوص المواد من القانون المدني الأردني والقوانين المقارنة.

وقد استعرضت الدراسة المعلومات من خلال اتباعها البحث النوعي للأحكام وقواعد القانون المدني، كما اعتمدت على تحليل أحكام القضاء.

وقد نتج عن الدراسة عدة نتائج منها لا يكفي لرجوع المشتري على البائع أنْ يكتشف بالمبيع عيبًا أيًا كان هذا العيب.

كما توصي الدراسة: أن يجعل المشرع البائع ضامنًا للعيوب الخفيَّة في البيوع بما في ذلك البيوع القضائيَّة والإداريَّة.

5. **دراسة كميل، طارق (د.ت)**، وهي بعنوان "حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الانترنت: دراسة مقارنة". وهي دراسة منشورة، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، مجلد0، عدد0.

حيث سعت الدراسة إلى إبراز أهم الإشكالات المتعلقة بأثر ثورة تكنولوجيا المعلومات على المستهلك الذي يتعاقد عبر شبكة الانترنت.

تطرقت الدراسة إلى عدة نظريات ومناهج لتحديد المشكلة والوصول للهدف مثل: "المنهج الوصفي التحليلي" وذلك من خلال وصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة والوقوف على بعض بنودها. وقد تم استخدام "المنهج المقارن" في هذه الدراسة من خلال المقارنة بين حيثيات هذه الجريمة في بعض التَّشريعات المقارنة.

أظهرت نتائج البحث: أن العقود التي تتم عبر شبكة الانترنت تتمتع بصفة الدولية أي أنَّها ذات طابع دولي، وبالتالي نعتقد أنَّه يجب أنْ تتعدى تدابير حماية المستهلك في هذه العقود حدود الدولة الواحدة من خلال إرساء فكرة التعاون الدولي في هذا المجال للوصول للحماية المنشودة.

كما أوصت الدراسة بضرورة أنْ يتم نشر ثقافة التسوق عبر شبكة الانترنت وتوفير البنية التحتية لذلك وتحديد حقوق المستهلك وتوعية المستهلكين بحقوقهم من خلال التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني وأجهزة حماية المستهلك.

6. **دراسة السلامات، محمد عساف (2018)**، وهو بعنوان "الإطار القانوني لحماية المستهلك في التجارة الالكترونية"، وهي دراسة منشورة، المجلة القانونية، مجلد2018، عدد3.

حيث هدفت هذه الأطروحة إلى بيان حاجة المستهلك للحماية من المنظور التقليدي والتقني والكشف عن مدى الحاجة لحماية المستهلك قبل إبرام العقد الالكتروني والتعرف على حقوق المستهلك في كافة مراحل إبرام العقد الالكتروني، ومدى حاجة المستهلك للإعلام اللاحق لإبرام العقد الالكتروني وغيرها.

وقد تطرق الباحث في دراسته إلى العديد من النظريات والمناهج منها: استخدم المنهج "الوصفي التحليلي" الذي يدرس جمع النصوص القانونية والقضائية ووضعها موضع النقد. كما تم الاعتماد على البرامج الجاهزة لتحليل البيانات وغير ذلك من المناهج المهمة لمثل هذه الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها: ضرورة تنمية ورفع مستوى الوعي لدى المستهلك الالكتروني العربي. كذلك تعزيز الكامل الإعلامي بين الأجهزة الحكوميَّة المعنية بتوعية وحماية المستهلك الالكتروني وبين وسائل الإعلام المختلفة.

7. **دراسة أبو دياب، علي السيد، وبشر، وليد محمد (2017)**، والتي تحمل عنوان "الجوانب القانونية للحماية المدنية للمستهلك من الإعلانات التجارية الكاذبة والمضللة"، وهي دراسة منشورة، مجلة كلية الشَّريعة والقانون، طنطا، مصر، ج2، ال عدد32.

وقد هدف الباحث من خلال دراسته لإبراز العديد من "أوجه حماية المستهلك في القانون المدني من الإعلانيات الترويجية التجارية الكاذبة والمضللة".

وقد استخدم الباحث في دراسته عدة مناهج منها: "المنهج التحليلي المقارن".

وقد توصل الباحث لعدة نتائج منها: أصبح الإعلان التجاري حاليا أحد أركان وسمات العصر وضرورة من ضرورات الحياة حيث يشارك بشكل كبير وبارز في تنشيط التجارة والاقتصاد ويعد مصدر تعريف بالمنتجات التي يتشارك بها المستهلك والمزود والمجتمع ككل.

كما أوصت الدراسة بضرورة ما يلي: قيام المشرع المصري والسعودي بإصدار العديد من القوانين لحماية المستهلك من الإعلان التجاري عن طريق الرقابة عليه، وتجريم كل إعلان تجاري كاذب أو مضلل للمستهلك وحماية حقوق المستهلكين المضللين بالإعلان التجاري المخادع.

8. **دراسة حامد، حسام طلعت (2022)**، وهو بعنوان "تطويع ماهية العيب الخفي لحماية المستهلك دراسة مقارنة"، وهي دراسة منشورة في مجلة روح القوانين، العدد 97.

حيث ركزت هذه الدراسة على الوقوف على مدى إمكانية الاعتماد على الوسائل التقليدية التي وفرتها القواعد المنظمة لأحكام عقد البيع الواردة في التقنين المدني في توفير الحماية الفعالة والجدية والشاملة للمستهلك، وذلك من خلال تقييم مدى كفاءة هذه القواعد "العيوب الخفيَّة" في معالجة المشاكل التعاقدية التي تهدد حقوق المستهلكين ومصالحهم من قبل البائع المحترف.

وقد استخدم الباحث في دراسته العديد من المناهج منها: المنهج التحليلي. كما تم الاعتماد على المنهج المقارن للمقارنة بين النصوص القانونية.

وقد بينت نتاج الدراسة أنَّ العيب الخفي هو الآفة الطارئة التي تخلو منه الفطرة السليمة للشيء المبيع وبسبب شيوعه نظم له المشرع الأحكام التي تنظمه.

وأوصت الدراسة بضرورة جعل البائع ضامنًا للعيوب الخفيَّة في البيوع القضائية والإدارية.

التعليق على الدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة في أن هذه الدراسات عالجت جميعها موضوعات ضمان التعرض والاستحقاق والعيوب الخفية وفق قانون حماية المستهلك، ولكن كل على حدة، فبعضها عالج ضمان التعرض والاستحقاق وبعضها عالج العيوب الخفية، إلا أنها لم تستطع الإحاطة بالجوانب المختلفة للموضوع من خلال القوانين المقارنة الفلسطينية والأردنية والمصرية، وما يمكن أن تحيط بهذا الموضوع من جوانب خفية للبعض وهو ما سوف تقوم به الدراسة. أما هذه الدراسة فتختلف عن بقية الدراسات السابقة في إحاطتها بالعديد من التشريعات المهمة خاصة قانون حماية المستهلك الفلسطيني وكذلك الأردني، وهو ما لم تحط به الدراسات السابقة، والتي بدورها اقتصرت على بعض الجوانب القليلة من القوانين المختلفة محل الدراسة.

الفصل الأول

التزامات البائع في عقد البيع

تمهيد وتقسيم:

من المعلوم أنْ الحقوق والالتزامات لأطراف العقد تنشأ عندما يتم إبرامه، ومن تلك الالتزامات الالتزام بضمان التعرض والاستحقاق وكذلك إبراز العيوب الخفيَّة، حيثُ يقع على البائع ضمان التَّعرض الصادر عنه، وضمان التَّعرض الصادر عن الغير، وذلك من أجلِ أنْ يتمكن المشتري من حيازة المبيع والانتفاع به (العوابدة، 2023: 278).

وبناءً عليه، سوف يتم خلال هذا الفصل استعراض التزامات البائع في عقد البيع، وذلك من خلال ثلاثة مباحث رئيسة هي:

المبحث الأول: التزام البائع بعدم التَّعرض

المبحث الثَّاني: التزام البائع بضمان الاستحقاق

المبحث الثَّالث: التزام البائع بضمان العيوب الخفيَّة.

المبحث الأول:

التزام البائع بعدم التَّعرض

من الالتزامات الواقعة على البائع هي عدم التَّعرض للمشتري في المبيع، وذلك لكي يتمكن المشتري من حيازة المبيع والانتفاع به انتفاعًا هادئًا سواء كان التَّعرض ماديًا أو قانونيًا.

وعليه سوف يستعرض هذا المبحث التزام البائع بعدم التَّعرض، وذلك من خلال بيان ضمان التَّعرض الصادر عن البائع، وكذلك ضمان التَّعرض الصادر عن الغير.

المطلب الأول: ضمان التَّعرض الصَّادر عن البائع

يتحقق التَّعرض الصَّادر عن البائع عندما يأتي بأحد الأفعال التي من شأنها أن تؤدي لحرمان المشتري من الانتفاع بالمبيع سواء أكان انتفاعًا كليًا أو جزئيًا، أو من شأن تلك الأفعال التي تحرم المشتري من حيازة المبيع حيازة هادئة، فيكون البائع ضامنًا لتعرضه سواء كان تعرضًا ماديًا كقيامه بمنعِ المشتري من الانتفاع بالمبيعِ، أو تعرضًا قانونيًا كقيام البائع بالادعاءِ بأنَّ له حقًا على المبيع يتعارض مع حق المشتري المنتقل إليه بموجب عقد البيع (هزيم، 2007: 25-26).

الفرع الأول: التزام البائع بضمان تعرضه الشخصي

إنَّ ضمان التَّعرض الشخصي يلتزم به البائع من خلال الامتناع عن أي عملٍ من شأنهِ أنْ يعيق انتفاع المشتري بالمبيعِ على النحو الذي أعد له، ويشملُ ضمان البائع بعدم التَّعرض الشخصي للمشتري كل عمل مادي وكل عمل قانوني يصدر منه (محمود، 2009: 114).

ولقد أشارتْ العديد من التَّشريعات إلى موضوع التزام البائع بضمانِ تعرضه الشخصي، وذلك من خلال المادة 461 من مشروع القانون المدني الفلسطيني والتي نصتْ على أنَّه: "يضمن البائع عدم التعرض للمشتري في المبيع كله أو بعضه سواء كان التعرض من فعله أو من فعل أجنبي يكون له وقت البيع حق على المبيع يحتج به على المشتري. وكون البائع ملزمًا بالضمانِ ولو كان الأجنبي قد ثبت حقه بعد البيع إذا كان هذا الحق قد آل إليه من البائع نفسه"(المادة 461 من مشروع القانون المدني الفلسطيني).[1]

[1] يقابلها المادة 439 من القانون المدني المصري رقم 131 لسنة 1948. والمادة 503 من القانون المدني الأردني رقم 43 لسنة 1976.

إنَّ من أهمِ صور التَّعرض التي يمكن أنْ تصدر عن البائع هي: التَّعرض المادي وهو أي فعل يؤدي لعرقلة المشتري في حيازة الشيء المبيع، والتَّعرض القانوني وهو إذا كان الفعل هو المطالبة بحق على المبيعِ. وهو ما سنتطرق إليه.

أولًا: التَّعرض المادي:

ويقصد به: "كل فعل مادي يقوم البائع به ويعكر أو يعيق من خلاله حيازة المشتري للمبيع دون أنْ يستند إلى حق يدعيه". والتعرض المادي غير مستند إلى حق يدعيه البائع على الشيء المبيع، لكن البائع يقومُ بأحد الأفعال المادية التي تحرمُ المشتري من الانتفاع من المبيع بصورةٍ كلية أو جزئية، كأن يستغل البائع باستمرار الأرض التي باعها فيعد فعل البائع هنا تعرضًا ماديًا للمشتري، أنْ يمتنع عن القيامِ بهذه الأفعال والتي تعد تعرضًا من قبله، فمن وجب عليه الضَّمان امتنعَ عليه التَّعرض (العوابدة، 2023: 278).

كذلك، لا يحق للبائع أنْ يتعرض للمشتري إلا في حال كان التعرض مستند لحق يدعيه البائع في ذلك، مثل أنْ يكون البائع والمشتري قد اتفقا أنْ يستغل كل منهما الأرض المباعة مدة معينة من الزمن بعد أنْ تم إبرام العقد بينهما، ففي حال قام البائع باستغلال الأرض لا يعد هذا التصرف منه تعرضًا ماديًا يلزمه الضمان، ويقوم البائع بالتزام تعرضه المادي الذي لا يستند فيه إلى حق قانوني يدعيه على المبيعِ، وإنما يقوم بأفعال مادية تعكر حيازة المشتري في المبيعِ، ويلتزم البائع أيضًا بعدم التَّعرض للمشتري في المبيع، حتى وإن كان فعله لا يشكلُ خطأ، ففي حال قام البائع ببيع محل تجاري للمشتري، يستوجب عليه الامتناع عن فتح محل مماثل ومجاور للمحل الذي باعه من أجل أنْ يبيعُ ذات السلعة، وإذا قام بذلك فإنَّ ما قام به يدخلُ ضمن التَّعرض المادي للمشتري (العوابدة، 2023: 278-279).

كذلك، هناك العديد من الأعمال المادية التي تقوم على تصرف قانوني، مثل: قيام البائع ببيع براءة اختراع، ثم يستمر في استغلالها بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وسواء كان الاستغلال على كل الاختراع أو في جزءٍ منه، يعتبر تعرض مادي مبني على سبب قانوني قيام البائع ببيعها مرة أخرى ولكن إذا استخدمها بنفسهِ بعد البيع كان تعرضًا ماديًا محضًا (تركي، 2011: 43).

وعليه، فإنَّ التَّعرض المادي يعني قيام البائع بأحد الأفعال المادية التي تحرم بموجبها المشتري من الانتفاع من المبيع سواء بشكلٍ كلي أو جزئي، ما يوجب عليه الامتناع عن القيام بهذه الأفعال.

ثانيًا: التَّعرض القانوني:

ويستند فيه المتعرض لحق يدعيه، والحق الذي يدعيه الغير، فيتعرض على أساسه للمشتري، قد يكون حق ملكية، بأنْ يدعي الغير أنَّه المالك الحقيقي للمبيع كله أو بعضه، فإذا نجح الغير فيما يدعيه، كان هذا استحقاقًا كليًا في الحالة الأولى جزئيًا في الحالة الثَّانية، وقد يدعي الغير أنَّ له حقًا على المبيع يحتج به على المشتري مع بقاء الملكية له، فيكون هذا تعرضًا قانونيًا يستندُ إلى تكليفٍ يثقل العين المبيعة، سواء كان الحق المدعى به حقًا عينيًا كانتفاع أو ارتفاق أو رهن أو حقًا شخصيًا كمستأجر(البكري، مجلد5، 2018: ، 323-324).

وبالتالي، فالتَّعرض القانوني الصادر عن البائع يقوم بمنازعة المشتري بملكية المبيع بعكس التَّعرض المادي الذي يقوم على أفعال مادية تعكر على المشتري حيازة المبيع بشكلٍ هادئ، فالحق الذي يدعيه البائع على المبيع إما أنْ يكون عينيًا، كأن يدعي أنَّ له حق إرتفاق أو حق مسيل على الشيء المبيع، كما قد يكون حقًا شخصيًا يدعيه البائع على المبيعِ، كأن يدعي أنَّه مستأجر للعقار الذي باعه للمشتري علمًا أنَّه قام ببيع العقار للمشتري خاليًا من حقوق الغير عليه، أما البائع فيلتزم كذلك بعدم التعرض للمشتري في المبيع، إلا إذا وجد اتفاق في العقد بينه وبين المشتري يخوله استعمال الحق الذي يدعيه، وفي هذه الحالة لا يكون البائع ملزمًا بضمانِ التَّعرض الصادر عنه، لأنَّ الحق الذي يدعيه على المبيع يستند لاتفاق بينه وبين المشتري فلا يعتبر تعرضًا صادرًا عن البائع يستوجب الضَّمان(هزيم، 2007: 27-28).

وهكذا، فالتعرض القانوني يشيرُ إلى منازعة من قبل البائع ضد المشتري ومنازعته بملكية المبيع وهو بخلاف التعرض المادي الذي يقوم على أفعال مادية.

الفرع الثاني: شروط الالتزام بضمان التَّعرض الشخصي

يلتزم البائع بضمان التَّعرض الصادر عنه كي يمكن للمشتري الانتفاع بالمبيع وحيازته دون معارضة أحد، وبالتالي فإنَّه لا بد من وجود شروط معينة لكي يتحقق ضمان التَّعرض الذي يصدر عن البائع، وهذه الشروط هي:

أولًا: وجوب أنْ يقع التعرض فعلًا:

فلكي يتحقق التَّعرض الصادر عن البائع، لا بد أنْ يقع هذا التعرض بالفعل، فلا يكفي تهديد البائع للمشتري بالتعرض له في المبيع، ومثاله: إذا أقدم البائع على إبرام العقد بينه وبين المشتري الأول، ولم يقم المشتري الأول بتسجيل البيع، فقام البائع ببيع المبيع مرة أخرى لمشتري ثان، حيثُ قام المشتري الثَّاني بتسجيل ذلك البيع، فإذا لم يتعرض المشتري الثَّاني للمشتري الأول في المبيع فلا يحق للمشتري الأول مطالبة البائع بضمان التَّعرض الصَّادر عن المشتري الثَّاني، لأنَّ التَّعرض لم يقع هنا بشكلٍ فعلي، فإذا وقع التَّعرض فعلًا فيحقُ هنا للمشتري مطالبة البائع بضمانِ ذلك التَّعرض سواء كان ماديًا أو قانونيًا(هزيم، 2007: 36).

وعليه، فإنَّ التَّعرض الصَّادر عن البائع لا يتحقق دون وقوع التعرض بشكلٍ فعلي على الواقع، فالتهديد من البائعِ للمشتري لا يحقق التَّعرض، فإذا وقع التَّعرض بشكلٍ رسمي فعلي فإنَّه يحقُ للمشتري اللجوء للقضاء لدفع الضَّرر عنه في المبيعِ.

ثانيًا: أنْ يؤدي التَّعرض لحرمان المشتري من الانتفاع بالمبيع:

حيثُ يشترط في التعرض الذي وقع فعلًا من البائع أنْ يحول كليًا أو جزئيًا دون انتفاع المشتري بملكية المبيع طالما أنَّ أصل التزام البائع هو تمكين المشتري من حيازة المبيع والانتفاع به انتفاعًا هادئًا، وأنَّ أي فعل منه شخصيًا من شأنه إعاقة حيازة المشتري الهادئة، اعتبر البائع مخلًا بالتزامه بالضَّمان ومثال ذلك أنْ يقوم البائع باستعمال المحل المبيع مستندًا إلى عقد إيجار معه قبل تملكه المبيع، وبالتالي فإنَّ فعل البائع يعتبر تعرضًا شخصيًا للمشتري في المبيع، كون عقد الإيجار الذي يستند إليه البائع قد انقضى بانتقال الملكية له، وإن استمرار البائع بإشغال المحل المبيع أدى لحرمان المشتري من الانتفاع بالمبيع كليًا أو جزئيًا(مستوي، وصديقي، 2021: 23).

وهكذا، فإنَّ التَّعرض الصَّادر عن البائع يجب أن يؤدي لحرمان المشتري من الانتفاع من المبيع سواء بشكلٍ جزئي أو كلي، فإذا حرم المشتري من الانتفاع في المبيع بسبب البائع اعتبر البائع مخلًا في التزامه الموجبة للضَّمان.

ثالثًا: أنْ يكون التَّعرض غير مشروع:

وهو تعرض البائع بدون وجه حق بحيث لا القانون يخول له ذلك ولا العقد المبرم بينه وبين المشتري، لأنَّه إذا استند البائع على حق بمقتضى القانون أو العقد ينتفي ضمان البائع(بلمداح، 2018: 21).

ومعنى عدم مشروعيَّة التَّعرض هنا ألا يستند البائع في تعرضه لحق يستمده من القانون أو العقد، وبمفهوم المخالفة فإنَّ التَّعرض يعتبر مشروعًا، ومن ثم لا يضمنه البائع، إذا كان للبائع حق في إجراءه بمقتضى العقد أو بموجب القانون، فلو اشترط البائع في عقد البيع أنْ يحتفظ لنفسه بحق الانتفاع بالعقار لمدة معينة وتم الاتفاق على ذلك، فإنَّ ذلك لا يعد تعرضًا منه للمشتري، بشرط أنْ لا يتعسف البائع في استعمال هذا الحق(تركي، 2011: 43).

المطلب الثَّاني: ضمان التعرض الصَّادر عن الغير

بعد أن يتم إبرام عقد البيع فإنَّ هناك العديد من الالتزامات التي تترتب في ذمه طرفيه، كالتزام البائع بضمان التَّعرض الصادر عن الغير، والتي تضمن للبائع تعرض الغير للمشتري في المبيع إذا كان التَّعرض قانونيًا.

وبالتالي، سوف يتم استعراض موضوع ضمان التَّعرض الصَّادر عن الغير من خلال التَّطرق إلى مفهوم ضمان التَّعرض الصَّادر عن الغير، وكذلك خصائص التزام البائع بضمانِ التَّعرض الصَّادر عن الغير، إضافة إلى شروط التَّعرض الصَّادر عن الغير.

الفرع الأول: مفهوم ضمان التَّعرض الصادر عن الغير

عند إبرام عقد البيع فإنَّه يترتب في ذمة أطرافه عدة التزامات، منها التزام البائع بضمان التَّعرض الصادر عن الغير، ويضمن البائع تعرض الغير للمشتري في المبيع إذا كان التَّعرض قانونيًا، ويكون البائع غير ملزما بضمانِ ذلك التَّعرض بالنسبة للتَّعرض المادي الصادر عن الغير، ويصل حد التزام البائع بضمانِ التَّعرض الصَّادر عن الغير، إلى دفعِ ذلك التَّعرض عن المشتري، فهو التزام بعمل يقوم به البائع يتمثل بدفعِ التَّعرض الصَّادر عن الغير، وهذا بعكس التزام البائع بضمانِ تعرضه الشخصي، إذ يكون محل التزامه الامتناع عن عمل، أي الامتناع عن التَّعرض للمشتري في المبيع، فالتزام البائع بضمانِ التَّعرض الصَّادر عن الغير يكون في التَّعرض القانوني الصادر عن الغير فقط،

أما بالنسبة لتعرضه الشخصي للمشتري، فإنَّ البائع يلتزم بضمان التَّعرض القانوني والمادي معًا(هزيم، 2007: 48-49).

ويتمثل مضمون الالتزام بضمانِ تعرض الغير في إلقاء عبء مسؤولية تحمل آثار ذلك التَّعرض على عاتق البائع، بأنْ يسعى إلى الالتزام بتحقيق نتيجة، أي الالتزام بعمل يقع على عاتقه، ويتلخص هذا الالتزام في وجوب قيامه –أي البائع– بدفع التَّعرض القانوني للغير على المشتري، فإذا نجح البائع في دفع التَّعرض، فإنَّه يعتبر بمثابة تنفيذ عيني لالتزامه بنقل الملكية الهادئة والحيازة المستمرة، أما إذا لم ينجح في ذلك ونجح الغير في ادعائه، فإنَّه يلتزم بتعويض المشتري عما لحق به من ضرر بسبب استحقاق المبيع للغير، وهو ما يعبر عنه بضمان الاستحقاق(تركي، 2011: 96).

بينت التَّشريعات المتعددة مفهوم التزام البائع بضمان التَّعرض الصَّادر عن الغير في العديد من المواد القانونية، حيثُ نصتْ المادة 461 على: ".... أو من فعل أجنبي يكون له وقت البيع حق على المبيع يحتجُ به على المشتري"(المادة 461 من مشروع القانون المدني الفلسطيني)[2] .

الفرع الثَّاني: خصائص التزام البائع بضمان التَّعرض الصَّادر عن الغير

يمتاز التزام البائع بضمان التَّعرض الصَّادر عن الغير بعدة خصائص يمكن إجمالها في النقاط التالية:

أولًا: التزام بتحقيق نتيجة:

حيثُ يكون التزام البائع الصَّادر عن الغير هو تحقيق نتيجة، ما يحتم عليه دفع تعرض الغير عن المشتري، حتى يتمكن المشتري من حيازة المبيع بشكلٍ هادئ، دون تعرض من أحد، فإذا قام الغير برفع دعوى استحقاق للمبيع على المشتري، ينبغي هنا أنْ يطلب البائع إدخاله في تلك الدعوى، وذلك من أجل دفع تعرض الغير عن المشتري، فإذا نجح البائع بدفع ذلك التَّعرض، فإنَّه يكون قد نفذ التزامه تنفيذًا عينيًا تجاه المشتري، وإذا لم يستطع البائع دفع دعوى التَّعرض واستحق المبيع للغير بشكل كلي أو جزئي، وجب عليه الضَّمان تجاه المشتري، كما أنَّ التزام البائع بضمان التَّعرض

[2] يقابلها المادة 439 من القانون المدني المصري رقم 131 لسنة 1948. والمادة 503 من القانون المدني الأردني رقم 43 لسنة 1976.

الصَّادر عن الغير، هو التزام بتحقيق نتيجة لا يعفي منه، أنَّه بذل العناية اللازمة لدفع ذلك التَّعرض عن المشتري، إلا أنَّه لم يفلحُ في ذلك(هزيم، 2007: 50).

وعليه، فإنَّ من أهمِ سمات ضمان التَّعرض الصَّادر عن الغيرِ هو الالتزام بتحقيقِ نتيجة أي بذل العناية اللازمة لدفع الضرر عن المشتري.

ثانيًا: الالتزام لا يقسم ولا يجزأ:

فالتزام البائع بضمانِ التَّعرض الصَّادر عن الغير التزامًا لا يقسم، ويجب على البائع دفع تعرض الغير عن المشتري، ففي حال استحق المبيع للغير بشكلٍ جزئي، فالبائع يلتزم بضمانِ ذلك الاستحقاق، وفي حال كانت العين المبيعة لها بائعون عدة، دفع ذلك التَّعرض الصَّادر عن الغير في المبيع كله، وليس جزء منه، وذلك لكون استحقاق جزء من المبيع الذي يسمح للمشتري بالمطالبة من البائعين بالضمان (العوابدة، 2023: 282).

الفرع الثَّالث: شروط التَّعرض الصَّادر عن الغير

أولًا: الوقوع الفعلي للتَّعرض:

حيثُ أنَّه لا يقوم ضمان البائع إلا إذا وقع تعرض فعلي للمشتري من قبل الغير، ويكون التَّعرض قد وقع فعلًا بمجرد أنْ يتخذ الغير بناء على الحق الذي يدعيه موقفًا إيجابيًا من أنَّه حرمان المشتري من كل أو بعض السلطات على المبيع أو تعكير انتفاعه به انتفاعًا هادئًا، وذلك برفعه دعوى قضائية ضد المشتري يطالب فيها بحقه أو بملكيته (مستوي، وصديقي، 2021: 35).

ويعتبر التَّعرض واقعًا فعلًا من الغير، حتى لو لم يقم الغير برفع دعوى على المشتري وخصوصًا إذا اعتقد المشتري أن للغير حقًا فيما يدعيه على المبيع، وقام بالتَّصالح معه أو التسليم بما يدعيه الغير على المبيع، ولكن تصرف المشتري على هذا النحو يمكن أنْ يكون فيه مجازفة، فقد يصبح بإمكان البائع إثبات أنَّ الغير ليس محقًا في ادعاءه على المبيع، وهنا يفقد المشتري حقه في الرجوع على البائع بالضَّمان (هزيم، 2007: 51).

هناك حالات يتم فيها إعفاء البائع من ضمانِ تعرض الصَّادر من الغير، وهذه الحالات تتمثل في(العايب، وحميدوش، 2017: 28-29):

1. إذا كان المشتري هو الذي تسبب في وقوع هذا التَّعرض، والذي يكون في حالة إهمال المشتري بقطع التقادم المكسب للحق الذي بدأه الغير والمبيع في حوزة البائع، أي أنَّ هذا التقادم بدأ والمبيع لا يزال عند البائع، واكتملت هذه المدة بعد البيع عند المشتري، ولم يقم بقطعها ونتج عن إهماله هذا ثبوت حق لاحق على المبيعِ.
2. في حالة حدوث التَّعرض بعد البيع كمسألة نزع الملكية من طرف الإدارة، وهنا يوجد تناقض في الآراء: فرأي يقي بأنْ عمل الإدارة قوة قاهرة وعملًا ماديًا لا يكون البائع ضامنًا له، ورأي ثاني أقر أنْ عمل الإدارة يعتبر تعرضًا بشرطِ أنْ يرجع سببه إلى ما قبل عقد البيع، ولو لم يكن هذا السبب يرجع إلى البائع، وخاصة إذا لم يقم البائع بإعلام المشتري بجميع المستندات الخاصة بالمبيع والمحيطة به.

ثانيًا: أنْ يكون التَّعرض قانونًا:

أي أنْ يستند المتعرض إلى حق قانوني يدعيه إما تعرضًا ماديًا للمشتري فلا يضمنه البائع، وإنما يكون على المشتري عبء دفعه بالوسائل التي نص عليها القانون كدعاوى الحيازة، والحق الذي يدعيه الغير قد يكون حق ملكية كما إذا فسخ أو أبطل تمليك البائع، كما يمكن أنْ يكون حقًا عينيًا كانتفاع أو ارتفاق، كذلك يمكن أنْ يكون حقًا شخصيًا كحق المستأجر (بلمداح، 2018: 25).

وتعد الأعمال التي تحرم المشتري من ملكية المبيع أو الانتقاص منها تعرض قانوني، وذلك كونها تستند لسبب قانوني، بخلاف التَّعرض المادي الذي لا يلزم البائع بضمانه، لكن المشتري يستطيع دفع الضَّرر المادي بطرق قانونية، ففي حال تم سرقة او اغتصاب مبيع ما، فالبائع غير ملزم بالضَّمان، كون تلك الممارسات لا تعد تعرضًا للمشتري في المبيع، ويمكن للمشتري إقامة دعوى اغتصاب أو سرقة للمبيع (العوابدة، 2023: 282).

ثالثًا: أنْ يكون التَّعرض هو ادعاء الغير حقًا على المبيع:

حيثُ أن ذلك يمر بحالتين (بلمداح، 2018: 25):

الحالة الأولى: إذا كان حق المتعرض ثابتًا له وقت البيع، فإنَّ البائع يكون ضامنًا سواء كان سبب كسب المتعرض لهذا الحق راجعًا للبائع أو لا دخل للبائع في إنشائه، مثال ذلك أنْ يكون قد صدر قرار نزع ملكية العقار قبل بيعه أو كان الغير واضعًا يده عليه، واكتملت له مدة التقادم المكسب قبل انعقاد البيع.

الحالة الثَّانية: إذا كان المتعرض قد كسب حقه بعد البيع بفعل البائع نفسه، فإنَّ للمشتري الرجوع بالضَّمان على البائع، لكن لا يضمن البائع تعرض الغير إذا كان سبب التَّعرض لاحقًا للبيع وغير راجع للبائع، كما إذا نزعت ملكية العقار للمنفعة العامة بعد بيعه، أو إذا اكتسب الغير ملكية العقار بالتقادم ولو كان التقادم قد بدأ قبل البيع إذا كان على المشتري أنْ يقوم بقطع التقادم، وذلك إلا إذا كانت المدة المتبقية لا تكفي لأنْ يتم اتخاذ إجراءات قطع التقادم فيكون للمشتري في هذه الحالة الرجوع بالضَّمان على البائع.

المبحث الثَّاني:

التزام البائع بضمانِ الاستحقاق

قد ينجح الغير في التعرض للمشتري في المبيع، مما ينتج عنه استحقاق المبيع للغير بشكلٍ كلي أو جزئي، فهنا يتحقق التزام البائع بضمانِ الاستحقاق، حيثُ ينبغي على البائع التدخل في دعوى الاستحقاق التي أقامها الغير على المشتري، ويدفع ذلك التَّعرض عن المشتري بما يملكه من أدلة ومستندات، فإذا نجح بدفع تلك الدعوى عن المشتري يكون قد نفذ التزامه تنفيذًا عينيًا، وذلك لأنَّ طبيعة التزام البائع هنا بالقيام بعمل، أما إذا لم يفلح البائع بدفع دعوى الاستحقاق المقامة على المشتري، وثبت استحقاق المبيع للغير، فإنَّ البائع يلتزم بتعويض المشتري عما لحقه من ضرر نتج عن استحقاق المبيع للغير (هزيم، 2007: 68).

وبناءً عليه، سوف يستعرض هذا المبحث التزام البائع بضمانِ الاستحقاق، وذلك من خلال التَّعرف على مفهوم ضمان الاستحقاق وخصائصه ودعوى المطالبة به.

المطلب الأول: مفهوم ضمان الاستحقاق وخصائصه

سوف يتم في هذا المطلب استعراض مفهوم ضمان الاستحقاق والخصائص التي يتسم بها ويميزه عن المفاهيم الأخرى، والتي سوف يتم استعراضها في الآتي:

الفرع الأول: مفهوم الالتزام بضمانِ الاستحقاق

يمكن تعريف مفهوم الاستحقاق بأنَّه: "هو أن يدّعي شخص ملكية شيء، ويثبت دعواه، ويقضي له القاضي بملكيته وانتزاعه من يد حائزه" (الزحيلي، 1997: 348).

كما تم تعريف ضمان الاستحقاق: "التزام في ذمة البائع تفرضه قواعد المسؤولية العقدية مضمونة تعويض ضرر المشتري الذي نجم عن إخلال البائع بالتزامه العقدين متى امتنع عن تنفيذ بنود عقد البيع أو نفذها بشكلٍ جزئي بامتناعه أو فشله في دفع تعرض الغير للمشتري تعرضًا قانونيًا، الأمر الذي ترتب عليه استحقاق المبيع سواء كليًا أو جزئيًا من تحت يد المشتري، فاستحال نقل الملكية عينًا، وبما أن نقل الملكية وعدم التَّعرض هو التزام أصلي تفرضه طبيعة عقد البيع، وقد أصبح مستحيلًا، فإنه يحال إلى التزام آخر بدلي متمثل في التنفيذ بطريق التعويض"(العوابدة، 2023: 283).

وعليه، فإنَّ ضمان الاستحقاق والذي يدعى أيضًا بضمانِ التنفيذ بطريق التَّعويض هو رجوع المشتري على البائع وفقًا للشروط الواجب توافرها، وبعد استحقاق المبيع للغير بالتَّعويض. وقد اعتبر ضمان الاستحقاق ضمانًا احتياطيًا بالنسبة لضمان التَّعرض، وذلك كون المشتري لا يقوم برفع دعوى ضمان الاستحقاق لو أمكن البائع من دفع التَّعرض أي قام بإلزامه بضمان التعرض(رسول، 2016: 32).

وبناءً عليه، فإنَّ ضمان الاستحقاق يشيرُ إلى استحقاق المبيع للغير من خلال قيام الغير بمنازعة المشتري على حقوقه سواء بشكلٍ جزئي أو كلي مما يحرمه من هذه الحقوق.

الفرع الثَّاني: خصائص الالتزام بضمانِ الاستحقاق

يمتاز الالتزام بضمان الاستحقاق بالعديد من الخصائص التي تميزه عن غيره من الالتزامات الأخرى، والتي يمكن استعراضها في الآتي:

أولًا: التزام قابل للانقسام والتجزئة:

حيثُ يمتاز ضمان الاستحقاق بأنَّه التزام قابل للتجزئة، بعكس الالتزام بضمانِ التَّعرض، إذ أنَّ الالتزام بضمانِ التَّعرض لا يقبل التجزئة، فإذا تعدد البائعون واستحق المبيع للغير فإنَّ المشتري له حق الرجوع بضمانِ الاستحقاق على البائعين، كل بحسب حصته من المبيع، إلا إذا كان هناك شرط يقضي بالتَّضامن بين البائعين، فإنَّ للمشتري في هذه الحالة الرجوع على البائعين منفردين أو مجتمعين للمطالبة بضمانِ الاستحقاق، فالتَّضامن هنا بين البائعين ليس مفترضًا، وإنَّما يكون بالاتفاق من خلال إيراد شرط في العقد يفيد ذلك، أو يكون التَّضامن بنص القانون بين البائعين(هزيم، 2007: 70).

حيثُ تقسم الالتزامات من حيث قابليتها للتجزئة إلى قسمين:

1. التزامات لا تقبل الانقسام: حيثُ أنَّ الالتزام لا يقبل الانقسام إذا لم يكن من الممكن تنفيذه تنفيذًا جزئيًا، إما لطبيعة محله أو لانصراف نية طرفيه إلى ذلك، ففي هذا النوع من الالتزام لا يتصور تنفيذ جزء من الالتزام دون الجزء الآخر.
2. التزامات تقبل الانقسام والتجزئة: حيثُ يقصدُ بها تلك التي يقبل موضوعها التجزئة دون أن يؤثر ذلك على العقد (السمامعة، والعويدي، 2017: 299).

ثانيًا: التزام غير مؤبد:

أي أنَّه التزامًا مؤقتًا وليس دائمًا أو مؤبدًا، وبذلك يسري عليه التقادم مثله مثل باقي الدعاوي فلا تسمى دعوى ضمان الاستحقاق في حال مضى عليها أكثر من 15 سنة، في الوقت الذي يثبت فيه استحقاق المبيع للغير بحكم قضائي نهائي، حيثُ تبدأ مدة تقادم دعوى ضمان الاستحقاق من التاريخ الذي يثبتُ فيه استحقاق المبيع للغير بحكم قضائي نهائي غير قابل للطعن أو النقض، وهو ما أكدته محكمة النقض المصرية والذي جاءَ في قرارها: "إذا كان ضمان الاستحقاق التزامًا شرطيًا يتوقف وجوده على نجاحِ المعترض في دعواه، فإنْ لازم ذلك أنَّ التقادم لا يسري بالنسبة إلى هذا الضَّمان، إلا من الوقت الذي يثبت فيه الاستحقاق، بصدور حكم نهائي، ومن ثم فإنَّ القول لبدء سريان التقادم لهذا الضَّمان، في ظل التقنين المدني الملغي من وقت رفع الدعوى للاستحقاق، يكون على غير سند، إذ أنَّ حكم القانون في هذه المسألة واحد في التقنين القديم والقائم (طعن مصري رقم 200، سنة37، جلسة 1078/2/29، س17: 564. نقلًا عن: العوابدة 2023: 284).

وقد نصتْ التَّشريعات على هذه السمة من خلال نص المادة 410 من مشروع القانون المدني الفلسطيني حيثُ جاء فيها: "يتقادم الالتزام بانقضاء خمس عشر سنة، فيما عدا الحالات التي يحدد فيها القانون مدة أخرى والمواد المنصوص عليها في المواد الآتية"[3].

ثالثًا: التزام للقيام بعمل/ حيثُ كان التزام البائع بضمانِ التَّعرض بنوعيه، التزامًا بالامتناعِ عن عمل وهو التَّعرض، ولكن هنا الالتزام هي بعمل، والعمل يشيرُ هنا إلى تعويض المشتري للضرر الذي لحقه بسبب استحقاق المبيع، وفي نفس الوقت هو التزام بتحقيق نتيجة وهو التَّعويض (رسول، 2016: 33).

حيثُ يعد جوهر الالتزام بضمانِ الاستحقاق القيام بعمل، بخلاف ضمان التَّعرض الذي يتضمن الامتناع عن العمل، فعند قيام الغير بتعرضهم للمشتري في المبيع تعرض قانوني، يتوجب على البائع دفع ذلك التَّعرض بالوسائل كافة، أما في حال لم يتمكن البائع دفع تعرض الغير عن المشتري، وقلل ذلك من انتفاع المشتري من المبيع أو خروجه من يده سواء بشكلٍ كلي أو بشكلٍ جزئي، ففي هذه الحالة يجب على البائع تعويض المشتري وفق القانون، وذلك بسبب أنَّ التزام البائع بضمان الاستحقاق

[3] يقابلها المادة 449 من القانون المدني الأردني رقم 43 لسنة 1976، والمادة 374 من القانون المدني المصري رقم 181 لسنة 1948م.

يعتبر التزام بعمل وتحقيق نتيجة، وهذا بدوره لا يعفيه منه بذل العناية اللازمة والكافية (العوابدة، 2023: 284).

وعليه، فإنَّ الالتزام بضمانِ الاستحقاق يعد جوهره الأساسي القيام بعمل، بخلاف الالتزام بضمانِ التَّعرض الذي يشيرُ للامتناع عن عمل، فإذا تعرض أحد ضد المشتري في المبيع فله المطالبة بكافة الطرق، مما يوجب على البائع بضمانِ الاستحقاق.

المطلب الثَّاني: دعوى المطالبة بضمانِ الاستحقاق

عند رفع دعوى الاستحقاق على المشتري من قبل الغير، يجب على البائع التدخل بها، ومن الجائز كذلك إدخاله في الدعوى رغمًا عنه، كون له صفة في الدعوى نفسها وذلك لدفع التَّعرض عن المشتري المتمثل بدعوى الاستحقاق، كما يمكن للبائع دفع تعرض الغير إما عن طريق التنفيذ العيني برد دعوى الاستحقاق أو من خلال تنفيذ التزامه عن طريق التَّعويض، وذلك في حال عدم تمكن البائع رد هذه الدعوى، كما أنَّ للمستحق رفع دعوى الاستحقاق على المشتري، ومطالبة المحكمة بإدخال البائع فيها، كما يمكن له أيضًا رفع الدعوى على البائع ومطالبة المحكمة إدخال المشتري فيها، أما في حال رفعت دعوى الاستحقاق بعد تسليم المشتري المبيع، فدعوى الاستحقاق يتم رفعها على المشتري فقط، وفي حال أراد المشتري الرجوع بالضمانِ على البلاع، فله مطالبة المحكمة إدخال البائع في تلك الدعوى التي أقيمت عليه، كون تدخل البائع في الدعوى يمكن له أنْ يدفعها عن المشتري، أما إذا فشل البائع برفع دعوى الاستحقاق على المشتري، فهنا يسهلُ على المشتري الحصول على التَّعويض من البائع كونه عند صدور الحكم للمستحق بملكية المبيع يصدر الحكم كذلك للمشتري بالتَّعويض، بسبب أنَّ البائع أصلًا كان طرفًا في الدعوى(العوابدة، 2023: 284-285).

كما أنَّه إذا رفعت دعوى الاستحقاق للمبيع على المشتري، فإنَّه ينبغي إخطار البائع بتلك الدعوى في الوقت المناسب، وذلك حتى يستطيع البائع دفع هذه الدعوى عن المشتري، ولا يشترط في الإخطار الذي يرسله المشتري للبائع شكلًا معينًا، فقط يكون إخطارًا شفهيًا أو مكتوبًا، أو من خلالِ طلب يقدم للمحكمة لإدخال البائع في دعوى الاستحقاق، كما يقع على المشتري إثبات إرسال الإخطار للبائع، بالرغم من أنَّ المشتري لا يلتزم بإدخال البائع في دعوى الاستحقاق، ولكن تدخل البائع في هذه الدعوى من خلال طلب عارض يقدم أثناء نظر الدعوى يعود على المشتري عند تحريكه دعوى الضَّمان بعدة فوائد وإيجابيات، خاصة ما يستفيد المشتري من دفاع البائع في دعوى الاستحقاق من خلال المستندات التي يملكها البائع، كما أنَّ اجتماع دعوى الضمان والاستحقاق في وقت واحد يوفر

على المشتري الوقت والنفقات، كذلك، يستطيع المشتري من خلال هذه الدعوى أنْ يطلب إصدار حكم بالضمانِ على البائع في الوقت الذي يصدر فيه الحكم باستحقاق المبيع للغير(هزيم، 2007: 72).

أما التشريع المقارن فقد أعطى القانون المدني الأردني الحق في استرداد المشتري بدل الصلح من البائع في حال قيام المشتري بالتَّصالح، أو الاعتراف بحق الغير في المبيع، سواء كان بدل الصلح عينيًا أو نقديًا وهذا ما نصت عليه المادة 508 من القانون المدني الأردني[4]، كما يرجع المشتري على البائع بالتَّعويض من الأضرار التي أصابته نتيجة التَّصالح أو الاعتراف بحق الغير على المبيع، ويشمل تكاليف رفع الدعوى وأتعاب المحاماة وغير ذلك، وهذا بدوره ما أكدته المادة 455 من قانون المرافعات المدنية والتَّجارية المصري.[5]

أما مشروع القانون المدني الفلسطيني فقد أخذ بما هو موجود في القانون المدني المصري، حيثُ أجاز للمشتري التصالح أو الاعتراف بحق الغير على المبيع، وذلك قبل صدور الحكم القضائي، وذلك عند توفر عدة شروط لذلك منها قيام المشتري بإخطار البائع بدعوى الاستحقاق في الوقت المناسب، وعدم تدخل البائع إلى جانب المشتري في تلك الدعوى، كذلك توفر حسن النية لدى المشتري كي يستطيع الرجوع على البائع بالثمن الذي أداه للمستحق، أو قيمة بدل الصلح، حيثُ يكون في تلك الحالة الاختيار للبائع، والذي يمكنه اختيار ثمن الدفع الذي أداه المشتري لمدعي الاستحقاق، أو دفع بدل الصلح، وذلك ما لم يثبت البائع أنَّ الغير مدعي الاستحقاق لم يكن محقًا في دعواه، أو أنَّ سبب الاستحقاق هو إقرار المشتري بحق الغير على المبيع(هزيم، 2007: 76-77). وفي المقابل هناك العديد من الحالات التي سقط فيها حق المشتري بالتعويض في حالة كان استحقاق المبيع ناتج عن إقرار المشتري أو تصالحه مع مدعي الاستحقاق أو أن يكون له حلف اليمين الحاسم.

---

*[4]نصت المادة 508 من القانون المدني الأردني رقم 43 لسنة 1976 بالقول: "إذا صالح المشتري مدعي الاستحقاق على مال قبل القضاء له وأنكر البائع حق المدعي كان للمشتري أنْ يثبت أن المدعي محق في دعواه، وبعد الإثبات يخير البائع بين أداء ما يعادل بدل الصلح أو رد الثمن إلى المشتري".

*[5]تنص المادة 455 من قانون المرافعات المدنية والتجارية المصري رقم 13 لسنة 1968 على أنَّه: "يحكم القاضي في أول جلسة بوقف إجراءات البيع إذا أودع الطالب خزانة المحكمة بالإضافة إلى مصاريف الدعوى المبلغ الذي يقدره قلم الكتاب للوفاء بمقابل أتعاب المحاماة والمصاريف اللازمة لإعادة الإجراءات عند الاقتضاء وكانت صحيفة الدعوى قد اشتملت على بيان المستندات المؤيدة لها أو على بيان دقيق لأدلة الملكية أو وقائع الحيازة التي تستند عليها الدعوى.

المبحث الثَّالث:

التزام البائع بضمانِ العيوب الخفيَّة

يعتبر عقد البيع من أهم العقود المسماة وأكثرها شيوعًا وانتشارًا، كونه يعتبر حلقة الوصل بين الإنتاج من جهة والاستهلاك من جهة أخرى، لذلك اهتمت التَّشريعات بتقنينه، فوضعت له أحكامًا خاصة من نصوص ضمنها تتعلق بضمانِ حقوق المشتري بهدف تحقيق الاستقرار في المعاملات التجارية من بينها التزام البائع بضمان العيوب الخفيَّة للمبيع، حيثُ استحدثت قوانين حماية المستهلك نصوص تتعلق بهذا الضَّمان لغرض حماية المستهلك من العيوب التي قد توجد في المبيع ولا يستطيع اكتشافها عند التعاقد، كما يضمن اشتمال المبيع على الصفةِ التي تعهد بوجودها وقت التسليم (حامد، 2022: 344).

وعليه، سوف يتم استعراض موضوع التزام البائع بضمانِ العيوب الخفيَّة، وذلك من خلال بيان ماهية العيب الخفي الموجب للضمان وشروطه، كذلك آثار وجود عيب خفي في المبيع، وذلك في الفروع الآتية:

المطلب الأول: ماهية العيب الخفي الموجب للضمان وشروطه

لكي يتم تناول موضوع العيب الخفي الموجب للضمان يتوجب التَّطرق إلى تعريف العيب الخفي من عدة زوايا سواء في اللغة أو في الاصطلاح، كذلك بيان أهم الشروط الموجبة للضمان، وذلك في النقاط الرئيسة الآتية:

الفرع الأول: مفهوم العيب الخفي

العيب لغة هو: "النقيصة أو الوصمة، أو ما يخلو عنه أصل الفطرة السليمة للشيء، والعيب اليسير هو ما ينقص مقدار ما يدخل تحتَ تقويم المقومين، والفاحش بخلافه وهو ما لا يدخل نقصانه تحتَ تقويم المقومين" (ابن منظور، د.ت: 124).

أما في الفقه، فقد عرَّف بعض الفقهاء العيب بالاعتماد على معيار مادي على أنَّه: "ما يوجب نقصًا في القيمة في عرف التجار. "أما البعض الآخر فاعتمدوا على معيار شخصي في تعريف العيب بأنَّه: "فوات جزء من المنفعة أو الغرض الذي يبتغي المشتري تحقيقه من المبيع، فكل ما أخل بذا الغرض أو منع تحقيقه يعتبر عيبًا" (العبيدي، 2020: 60).

كما يمكن تعريف العيب في الفقه الإسلامي بأنَّه: "آفة عارضة في المبيع سواء في الخلقة والتكوين أو طارئة سابقة على التسليم غير معلومة للمتعاقد الآخر تنقص من قيمة المبيع عند التجار وأرباب الخبرة أو تفوت غرض صحيح على المشتري" (الصاحب، 2021: 6).

وفي القانون، لم تنص التقنينات الحديثة على تعريف صريح للعيب الخفي الذي يوجب الضَّمان، إلا أنَّها تضمنت نصوصًا بينت من خلالها خصائص الضَّمان، حيثُ قامت التَّشريعات الخاصة بحماية المستهلك بتعريف العيب في نصوصها المتعددة، فقد أوردت مجلة الأحكام العدلية في المادة 338 تعريف للعيب على أنه: "العيب هو ما ينقص ثمن المبيع عند التجار وأرباب الخبرة".

كما أورد قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005م تعريف العيب بأنَّه: "خطأ أو نقص من حيثُ الجودة والكمية والكفاءة، أو عدم مطابقة للمعايير والمقاييس التي يتوجب الالتزام بها بموجب القانون أو الأنظمة السَّارية المفعول فيما يتعلق بالمنتج".

وعند الرجوع لهذه التعريفات ترى الباحثة أن تعريفات البيع ليس معناها أن كل عيب يقصد به العيب الخفي، ففي الكثير من الأحيان يكون العيب ظاهرا وليس خفيا، ولكن لم تجد الباحثة التشريعات التي تشير لمفهوم العيب الخفي بشكل بارز مما دفعها لتفكيك المصطلح. حيث أن قانون حماية المستهلك الفلسطيني لم يشير في تعريفه إلى العيب في مفهومه الواسع سواء كان خفي أو ظاهر.

أما المشرع الأردني فلم يورد في قانون حماية المستهلك تعريف للعيب الخفي، بل اقتصر على تعريف العيب في اللغة، وذلك في مجلة نقابة المحامين الأردنيين، فعرفها بأنَّها: "الآفة التي تنقص قيمته أو من الانتفاع به حسب طبيعته" (مجلة نقابة المحامين الأردنيين، ملحق4: 76. نقلًا عن: الوزان، 2011: 15). أما القانون المدني الأردني فقد عرف الخفي وفقًا للمادة 513 فقرة 4 منه على أنه: "والخفي هو الذي لا يعرف بمشاهدة ظاهر المبيع أو الذي لا يتبينه أو لا يكشفه غير خبير أو لا يظهر إلا بالتجربة".

وبالرغم من عدم قيام المشرع المصري بذكر تعريفًا للعيب الخفي في القانون المدني في القانون المدني رقم 131 لسنة 1948م، إلا أنه عرَّف العيب في الفقرة السابعة من المادة الأولى من قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018م الجديد بقوله: "العيب هو كل نقص في قيمة أو منفعة أي من المنتجات بحسب الغاية المقصودة منها، ويؤدي بالضَّرورة إلى حرمان المستهلك كليًا أو جزئيًا من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله، بما في ذلك النقص الذي ينتج من خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها، وذلك عليه ما لم يكن المستهلك قد تسبب في وقوع هذا النقص".

أما محكمة النقض المصرية فقد عرَّفت العيب الخفي في حكم لها بأنَّه: "العيب التي تترتب عليه دعوى ضمان العيوب الخفيَّة هو الآفة الطارئة التي تخلو منها الفطرة السليمة للمبيع"(محكمة النقض المصرية، 1978/4/8، ج5: 587. نقلًا عن: الوزان، 2011: 15).

وبناءً عليه، فإنَّ الباحثة يمكنها أنْ تورد تعريف العيب الخفي على أنَّه: "أي نقص أو آفة في قيمة خدمة أو سلعة معينة لم يكشفها المشتري قبل شراءه للسلعة، ولم تكن ظاهرة له بالشكل الذي يمكنه شراءها أو ردها بإرادته، حيث تؤدي هذه السلعة إلى حرمان المستهلك سواء بشكلٍ كلي أو جزئي من الفائدة التي يرجوها من وراء شراءه للخدمة أو السلعة".

الفرع الثَّاني: شروط العيب الخفي الموجب للضمان

بعد أن استعرضت الباحثة تعريف العيب الخفي الموجب للضمان، فإنَّه لزامًا عليها التعريج على الشروط الواجب توافرها لتحقق العيب الخفي الذي يوجب الضَّمان، حيثُ رتب المشرع العديد من الشروط التي يتوجب توافرها وبدونها لا يقوم الضَّمان، وهذه الشروط هي كالتالي:

أولًا: أنْ يكون العيب قديمًا:

فالعيب القديم هو العيب الذي يكون موجودًا في المبيع قبل انعقاد العقد أو حدث وهو في يد البائع، وقبل التسليم أي أنْ يكون موجودًا في وقت معين (العمروسي، ج3، 2013: 501)، لذا لا بد من أنْ يكون العيب موجودًا في المبيع قبل أنْ يسلمه المشترين، وعليه يقع إثبات قدم العيب على المشتري(بلمداح، 2018: 33-34). كما عرفته مجلة الأحكام العدلية في مادتها 339 بأنه: "العيب القديم هو ما كان موجودا في المبيع وهو عند البائع".

أما عندما يطرأ بعد ذلك من عيوب على المبيع في يد المشتري فلا ضمان فيه على البائع، وهذا الحكم ينطبق على المبيع المعين بالذات والمعين بالنوع على السواء، ويكفي أنْ تكون نواة العيب الخفي موجودة في المبيع عند التسليم ولو لم يستفحل أمرها وتتطور إلا فيما بعد كوجود سوس في الخشب أو جرثومة مرض في الحيوان بشرط أنْ تكون تطور العيب نتيجة (العبيدي، 2020: 61).

وبالتالي، فإنَّ أهم شرط من شروط العيب الخفي أنْ يكون قديمًا أي موجودًا قبل انعقاد العقد أو وجد بيد البائع قبل توقيع العقد، أي أنْ يكون موجودًا قبل استلام المشتري للسلعة.

ثانيًا: أنْ يكون العيب مؤثرًا:

يشير غالبية الفقهاء في تعريف العيب المؤثر بانَّه: "العيب الذي ينتقص من قيمة المبيع أو منفعته، والنقص في القيمة غير النقص في المنفعة، فقد تنتقص قيمة المبيع دون أنْ تنتقص منفعته". ولكن لا يشترط في العيب حتى يكون مؤثرًا أنْ يكون مؤديًا إلى نقص في قيمة المبيع ونفعه معًا، ويبدو أنَّ نقص القيمة أو المنفعة الذي يستوجب الضَّمان هو الذي يؤدي إلى أنَّ المشتري كان يمتنع عن الشراء أو كان يدفع ثمنًا أقل لو علم بالعيب (الوزان، 2011: 21–22).

أما مسألة تقدير مدى جسامة العيب فتعد من قبيل السلطة التقديرية لقاضي الموضوع، الذي يستقل بها سواء تم اللجوء إلى خبرة فنية، أو أي وسيلة أخرى فيبقى القرار لقاضي الموضوع، وتعد واقعة مادية يتم إثباتها بكافة الطرق، حيثُ يقع على المدعي عبء الإثبات (كوبري، 2023: 194).

وعليه، فإنَّه يجب أنْ يتحقق شرط أنْ يكون العيب مؤثرًا على المشتري حتى يتحقق الضَّمان، فالأثر هو ما ينقص من قيمة السلعة أو المنفعة المرجوة.

ثالثًا: أنْ يكون العيب خفياً:

المقصود بشرط خفاء العيب هو أنْ لا يكون العيب ظاهرًا وألا يكون معلومًا للمشتري، ويكون العيب خفيًا إذا لم يتبينه المشتري لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي (الهادي، 1997: 143–144).

فالعيب الخفي هو الذي لا يعرف بمشاهدة ظاهر البيع، أو لا ينتبه الشخص العادي إليه ويكشف فحواه، فالخبير في العيب الخفي فقط هو من يستطيع كشفه، ولا يظهر العيب الخفي إلا من خلال التجربة، وبالتالي على البائع بيان ما علمه من عيب سلعته سواء قل العيب أو كثر، وللمشتري الرد بما وجده من العيب القديم (خاطر، 2021: 370).

وعليه، أورد المشرع الأردني هذا الشرط في القانون المدني، حيث عرف الخفي وفقًا للمادة 513 فقرة 4 منه على أنه: "والخفي هو الذي لا يعرف بمشاهدة ظاهر المبيع أو الذي لا يتبينه أو لا يكشفه غير خبير أو لا يظهر إلا بالتجربة".

وعليه، يمكن أنْ يضمن المتدخل العيب الذي يستطيع المستهلك أنْ يتبينه بنفسه وقت العقد في حالتين رئيسيتين هما (زرب، ورحوي، 2020: 22):

الحالة الأولى: هي التي يثبت فيها المستهلك أنَّ المتدخل قد أكد له خلو المبيع من أي عيب، وبذلك لم يفحص المبيع اطمئنانًا إلى تأكيدات المتدخل وليس على هذا الأخير أنْ يأخذ على المستهلك عدم فحصه المبيع اعتمادًا على هذا التأكيد. وهذا يعتبر اتفاق ضمني على تحمله العيب الذي صرح بخلو المبيع منه.

الحالة الثَّانية: هي التي يثبت فيها المستهلك أنَّ المتدخل قد تعمد إخفاء العيب وبذلك ارتكب غشًا وفي المقابل أهمل المستهلك فحص المبيع وفي هذه الحالة يمكن للمستهلك أنْ يفتح دعوى غش وخداع نظرًا لاستعمال المتدخل وسائل تدليس أوقعت المستهلك بالغلط.

وهكذا، فيجب أنْ يكون العيب خفيًا لم يستطع المشتري تبيانه بنفسه وقت البيع وهذا هو المعيار الذي حدده المشرع لضمان وجود العيب الخفي.

المطلب الثَّاني: آثار وجود عيب خفي في المبيع

عند استعراض العيب الخفي الموجب للضمان وتأثيراته المختلفة، يجب استعراض الآثار التي تنتج عن وجود عيب خفي في المبيع والمتمثلة في رد المبيع وقبوله بالثَّمن المسمى، وكذلك احتباس الثمن، إضافة الحق في الفسخ، وهو ما سيتم استعراضه في الآتي:

الفرع الأول: رد المبيع وقبوله بالثمن المسمى:

حيث بينت المادة 473 من مشروع القانون المدني الفلسطيني على أنَّه: "إذا ظهر في المبيع عيب قديم كان المشتري مخيرا إن شاء رده وإن شاء قبله بالثمن المسمى والمطالبة بما أنقصه العيب من الثمن[6]. وهو ما أكدته مجلة الأحكام العدلية في مادتها رقم 337 التي تقول: "ما بيع مطلقا إذا بيع وفيه عيب قديم يكون المشتري مخيرا إذا شاء رده وإذا شاء قبله بثمنه المسمى وليس له أن يمسك المبيع ويأخذ ما نقصه العيب وهذا يقال له خيار العيب".

[6]المادة 473 من مشروع القانون المدني الفلسطيني. يقابلها المادة 513 فقرة 1 من القانون المدني الأردني رقم 43 لسنة 1976، والمادة 434 من القانون المدني المصري رقم 181 لسنة 1948.

أما المادة 20 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 فقد أشار لهذا الأثر في المادة 20 منه بالقول: "على كل مزود ضمان العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصًا محسوبًا أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت إليها وفقًا لطبيعتها أو لأحكام العقد".

وعليه، فإنَّه يجوز للمشتري في هذه الواقعة الموجودة مطالبة البائع بنقصان الثمن نتيجة عيب خفي حتى لو باع المبيع للغير كأن يشتري ثوبًا وفصل منه قميصًا ثم اطلع على عيبه قديم فعندئذ ليس للبائع استرداده لو رضي بالعيب الحادث، وإنما يجبر على إنقاص ثمن المبيع وبالرغمِ من بيع هذا الثوب، ولا يجوز للبائع إجبار المشتري على قبول المبيع مخيطًا ذلك أنَّ هذه الزيادة في المبيع قد تمت من مال المشتري (الوزان، 2011: 31).

وهكذا، فإنَّ الأثر الذي يخلفه العيب الخفي هو رد المبيع وقبوله بالثمن المسمى، فعند ظهور عيب معين في الخدمة أو السلعة فإنَّه يخير المشتري برد السلعة وأخذ ثمنها أو أخذ السلعة بعيبها الموجود، وهو ما نصت عليه العديد من القوانين والتَّشريعات المختلفة.

الفرع الثَّاني: احتباس الثمن:

من الوسائل التي شرعها القانون لحماية المستهلك هو ما يعرف بحق الاحتباس، والذي يفترض وجود التزامين كل منهما مترتب على الآخر ومرتبط به، وهذا الحق يظهر في كافة أنواع الالتزامات سيما الالتزام التعاقدي التي تلزم طرفيها بالتزامات متبادلة، بحيث تظهر وظيفة حق الاحتباس بتخويل الطرف الذي لم يخل بالتزامه على احتباسه وعدم تنفيذه للضغط على الطرف الآخر للوفاء بما التزم به، ومن المعلوم أنَّ حق الاحتباس من الممكن للمستهلك استعماله طبقًا للقواعد العامة المتقدمة دون الحاجة لنص خاص يقرره باعتبار أنَّ تملكه للسلعة تم بموجب عقد بيع وهذا العقد يعتبر بدوره من عقود المعاوضات المالية الملزمة للجانبين، وبالتالي، وبمجرد ترتب الالتزامات المتقابلة في ذمة المزود والمستهلك، في كون لكل منهما تبعًا لذلك أنْ يمتنع عن تنفيذ التزامه حتى يقوم الطرف الآخر بتنفيذ ما التزم به(أبو هلالة، وآل خطاب، 2021: 176-177).

إنَّ الكثير من التَّشريعات والقوانين المقارنة قد استعرضت بشكلٍ واضح حق المشتري في حبس الثمن، حيثُ إنَّ لحائز الشيء الحق في الحبس طالما أنفق مصروفات مرتبطة بذلك الشيء وكانت ضرورية أو نافعة له وذلك حتى يستوفي ثمنه أو ما هو مستحق له، سواء أكان الحائز حسن النية أو سيء النية (صبح، 2020: 211).

وبالتالي، فإنَّ من اهم طرق الحماية للمستهلك هو قدرته على احتباس الثمن سواء كله أو جزء منه إذا وجد في السلعة ما يعيبها أو ينقص منها، وهو ما كفلته له التشريعات المختلفة.

الفرع الثَّالث: الحق في الفسخ:

يجوز للمشتري إذا برز عيب خفي في المبيع وكان قديمًا ومؤثرًا أن يرد المبيع للبائع ويسترد الثمن منه، فإذا وافق البائع على استرداد المبيع وإعادة الثمن المقبوض للمشتري أو المستهلك عندها ينفسخ العقد القائم بينهما، أما إذا رفض البائع رجوع الثمن للمستهلك، فإنَّه يجوز للمستهلك اللجوء للقضاء، أما المحكمة فإن لها السلطة التقديرية في الاستجابة لطلب المشتري، فحيث اقتنعت بأدلة الإثبات التي يقوم المشتري بتقديمها بخصوص العيب، قضت برد السلعة للبائع واسترد المشتري الثمن الذي دفعه بشكل كامل (خليل، د.ت: 3196). وهو ما أشارت إليه مجلة الأحكام العدلية في مادتها 355 بالقول: "إذا ظهر جميع المبيع غير منتفع فيه كان البيع باطلا وللمشتري حق استرداد جميع الثمن من البائع..".

أما شرط الرد هو أنْ يكون المبيع على الحالة التي كان عليها عند التسليم مقرر لمصلحة البائع، لذا فإنَّه يستطيع التنازل عنه وينتج عن ذلك أنَّ البائع يستطيع أنْ يدفعه بتمسكه إما بقبول المشتري للمبيع أو فسخ العقد، أما في حالة ظهور عيب جديد في المبيع لا علاقة له بالعيب القديم فقد أوردت مجلة الأحكام العدلية ذلك في مادتها 345 بالقول: "لو حدث في المبيع عيب عند المشتري ثم ظهر فيه عيب قديم فليس للمشتري أن يرده بالعيب القديم بل له المطالبة بنقصان الثمن فقط. مثلًا لو اشترى ثوب قماش ثم بعد أن قطعه وفصله برودًا اطلع على عيب قديم فيه فيما أن قطعه وتفصيله عيب حادث ليس له رده على البائع بالعيب القديم بل يرجع عليه بنقصان الثمن فقط"، أما القانون المدني الأردني رقم (43) لعام 1976 فقد أورد في مادته رقم 517 بالقول: " اذا حدث في المبيع لدى المشتري عيب جديد فليس له ان يرده بالعيب القديم وانما له مطالبة البائع بنقصان الثمن ما لم يرض البائع بأخذه على عيبه الجديد". كما أنَّ الفقه يجمع على إعطاء الحق للمشتري برد البيع إذا كان العيب جسيمًا والرجوع بنقصان الثمن إذا كان العيب يسيرًا، يستوي أنْ يكون العيب الجديد ناشئًا عن العيب القديم أو لا علاقة له به(حامد، 2022: 411).

وهكذا، فإنَّ المشتري إذا ظهر عيب خفي في السلعة أو المبيع، فإنَّه يحق له المطالبة بفسخ العقد واسترداد الثمن من البائعِ، فإذا رفض البائع رد الثمن فيجوز للمستهلك اللجوء إلى القضاء ومقاضاة البائع بشكلٍ قانوني، وهو ما نصت عليه العديد من القوانين

الفصل الثاني:

الحماية القانونية للمستهلك في عقد البيع وفق القانون الفلسطيني والمقارن

تمهيد وتقسيم:

لقد وضع المشرع القواعد القانونية المتعددة بهدفِ الموازنة بين حقوق والتزامات أطراف العقد، وحماية المصالح الأساسية للمجتمع، إضافة إلى إضفاء الحماية والمحافظة على حق المستهلك كونه الطرف الأضعف في العقد، خاصة مع تطور المعلومات التقنية والتكنولوجيا، الأمر الذي دفع الدول المختلفة لإصدار القوانين بهدف ضبط صيرورة هذا التطور المتسارع والمتلاحق.

وبناءً على ما سبق، سوف يستعرض هذا الفصل موضوع الحماية القانونية للمستهلك في عقد البيع وفق القانون الفلسطيني والمقارن، وذلك من خلال مبحثين هما:

المبحث الأول: الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني وفق قانون حماية المستهلك

المبحث الثَّاني: آثار الحماية المدنية ودعوى حماية المستهلك

المبحث الأول:

الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني وفق قانون حماية المستهلك

يعتبر موضوع الحماية المدنية للمستهلك بضمان التعرض والاستحقاق والعيب الخفي في عقد البيع من الالتزامات التي تقع على عاتق المشرع، حيثُ اهتم واضعو التَّشريعات في القانون الفلسطيني والأردني والمصري بهذا الموضوع خاصة في مراحل العقد سواء ما قبل البيع أو أثناء البيع أو بعد تنفيذ العقد، وهو ما يمكن استعراضه في هذا المبحث.

المطلب الأول: حماية المستهلك في مرحلة ما قبل التعاقد الالكتروني

تعد حقوق المستهلك الهدف الأسمى التي قامت العديد من المؤسسات والحكومات بتنظيم قوانين الاستهلاك لصالحها، والتي بدورها جاءت لتحمي المستهلك من الغش والتدليس والخداع، حيثُ تسعى بذلك إلى مساعدة المستهلك للحصول على كافة السلع والخدمات والمنتجات بأسعار أقل ومصداقية أكبر، وهذه الحقوق يمكن إجمالها في النقاط الآتية:

الفرع الأول: حماية المستهلك في مواجهة الإعلانات التجارية الالكترونية الخادعة والمضللة

إنَّ الإعلان الالكتروني الموجه للمستهلك هو بطبيعتهِ ناتج عن عقد أبرم بين طرفين هما المعلن ووكالة الإعلان الالكتروني، وهو ينشأ شأنه شأن سائر العقود بتبادل التعبير عن إرادتين متطابقتين لطرفيه المعلن ووكالة الإعلان، وهو من العقود الرضائية، فليس هناك شكل محدد لهذا العقد، حيثُ لم يشترط شكل معين لإبرامه، كما لم تقم العديد من التَّشريعات بتنظيم محدد لهذا العقد، لذلك فهو يعتبر من العقود غير المسماة (بوعون، وبلقندوز، 2023: 7).

عند الرجوع إلى قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 في مادته الأولى، يتضح بأنَّه لم يقم بتعريف الإعلان بأي شكلٍ من الأشكال، لكنه قام بتعريفِ المعلن، والذي عرَّفه بأنَّه: "كل مزود يقوم بإعلان منتجاته بمختلف وسائل الدعاية والإعلان". أما المشرع المصري فقد اتجه إلى ما اتجه إليه المشرع الفلسطيني في قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018 في تعريف المعلن في مادته الأولى بالنص: "المعلن كل شخص يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أي وسيلة من الوسائل الإعلانية أو الإعلامية بما في ذلك الوسائل الرقمية، ويعد معلنًا، طالب الإعلان والوسيط والوكالة الإعلانية ووسيلة الإعلان، وذلك كله

وفقًا للمواصفات القياسية المصرية الخاصة باشتراطات الإعلان عن السلع والخدمات"[7]. أما المشرع الأردني فكان قريبًا بكلِ من المشرع الفلسطيني والمصري خاصة أنَّه لم يعرَّف الإعلان، بل عرَّف المعلن في قانون حماية المستهلك الأردني لعام 2017 في مادته الأولى بالقول: المعلن هو: "المزود الذي يعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها بنفسه أو بوساطة غيره أو باستخدام أي وسيلة من وسائل الدعاية أو الإعلان".

وعليه توصي الباحثة المشرع الفلسطيني والأردني بأنْ يحذوا حذو المشرع المصري بالتوسع في تعريف السلوك الخادع خاصة في ظل المشكلات الناتجة عن الإعلانات الالكترونية الخادعة في ظل التطور التكنولوجي الهائل وما يصاحبه من ضرورة في توسع القوانين لمواكبة هذا التطور.

بالرغم من أنَّ الإعلان الموجه إلى المستهلك عبر شبكة الانترنت قد يعد إيجابيًا عندما يكون متضمنًا النقاط الجوهرية الأساسية الصحيحة للتعاقد، إلا أنَّه عندما يتجاوز الأطر المسموح بها ليصبح إعلانًا كاذبًا من خلال اتباع أساليب الخداع في الرسالة الإعلانية بغرض تضليل المستهلك وإقناعه بشراء سلعة معينة، لهذا يعتبر الإعلان التجاري الالكتروني المضلل جريمة في حال توفر عنصرين هما: العنصر المادي الذي يتكون من وسيلة دعائية وهي شبكة الانترنت أو أي وسيلة أخرى، إضافة لوجود معلومات مضللة وكاذبة لاستخدامها في إقناع المشتري وإيقاعه في الغلط، أما العنصر الآخر فهو القصد الجرمي الذي يعتبر أساس المسؤولية الجزائية (لدغش، 2017: 364).

اهتم المشرع الفلسطيني والمصري والأردني بشكلٍ سواء مباشر أو غير مباشر بموضوع ضرورة وضوح الإعلان وأنْ تكون المعلومات غير مضللة أو مغلوطة، فمثلًا أشار المشرع الفلسطيني بشكلٍ مباشر في قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 خاصة المواد 3، 15، 16، 22، 28، 29 من القانون، حيث عاقب المشرع كل من يمس جودة السلعة من خلال الغش والخداع وتضليل المستهلك بأي اتجاه في السلعة سواء سعرها أو جودتها أو تركيبها أو مصدرها أو نوعها أو مقدارها أو طاقتها أو وزنها إلخ، كما استعرض قانون المواصفات والمقاييس الفلسطيني لسنة 2000 في مادته 31/ي موضوع الإعلان المضلل بالقول: "يعاقب مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد عن سنة أو بغرامة لا تقل عن 1000 دينار ولا تزيد عن 10000 دينار أو ما يعادلها قانونًا أو بكلتا العقوبتين معًا، ومصادرة الأدوات المخالفة كل من يرتكب أيًا من الأفعال التالية: ي: أي أفعال من شأنها خداع

*[7] برغم أن المشرع المصري لم يقم بتعريف الإعلان بشكل عام، لكنه قام بتعريف السلوك الخادع في الإعلان بالقول: "السلوك الخادع هو: "كل فعل أو امتناع عن فعل من جانب المنتج أو المعلن يؤدي إلى خلق انطباع غير حقيقي أو مضلل لدى المستهلك، أو يؤدي إلى وقوعه في خلط أو غلط".

أو غش المستهلك كالإعلان المضلل عن السلعة أو المادة التي ينتجها أو يستوردها أو يعرضها للبيع".

وقد أشارت المادة 15 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني إلى أنه: "على كل من يقوم بالترويج والإعلان للمنتجات أن يراعي توافق ما يعلن عنه وواقع مواصفات المنتجات المعلن عنها، ويجب أن لا ينطوي ذلك الإعلان على خداع أو تضليل للمستهل". أما المادة 16 فنصت على أنه: "على المزود الذي يلجأ للإعلان بعرض أو خاص بهدف الترويج لسلعة أو لخدمة أن يحدد المدة التي سوف يتوافر خلالها هذه السلعة أو الخدمة، وفي حال التجديد ويعتبر العرض ساريا لمدة شهر من تاريخ الإعلان".

أما المشرع المصري فكان أكثر التزامًا وشرحًا من المشرع الفلسطيني بموضوع حماية المستهلك من الغش والإعلان الكاذب والمضلل وذلك في قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018 وذلك في المادة رقم 9 من القانون والتي نصت على أنَّه: "يلتزم المورد أو المعلن بتجنب أي سلوك خادع وذلك متى انصب هذا السلوك على عنصر من العناصر التالية: 1- طبيعة السلعة أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها أو كميتها. 2- مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها...، 3- خصائص المنتج والنتائج المتوقعة من استخدامه، 4- السعر أو كيفية أدائه...، 5- جهة إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، 6- نوع الخدمة ومكان تقديمها ومحاذير استخدامها...، 7- شروط التعاقد وإجراءاته وخدمة ما بعد البيع والضمان، 8- الجوائز أو الشهادات أو علامة الجودة التي حصل عليها المنتج أو السلعة والخدمة، 9- العلامات التجارية أو البيانات والشعارات، 10- وجود تخفيضات على السعر على خلاف الحقيقة، 11- الكميات المتاحة من المنتجات".

أما المشرع الأردني فقد حذا حذو المشرع المصري في التوسع في بيان الإعلانات المضللة للمستهلكة وطبيعتها من خلال المادة رقم 8 من قانون حماية المستهلك الأردني لعام 2017 بالنص: "أ- يحظر نشر أي إعلان يضلل المستهلك أو يوقعه في الخطأ بخصوص السلعة أو الخدمة، ويعتبر الإعلان مضللا إذا اشتمل على بيانات أو معلومات خاطئة أو غير صحيحة أو غير كاملة تتعلق بما يلي: 1- طبيعة السلعة أو جودتها أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها وكميتها. 2- مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ انتهاء صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال 3- نوع الخدمة او المكان المتفق عليه لتقديمها أو محاذير تلقيها أو صفاتها الجوهرية 4- شروط التعاقد ومقدار الثمن الإجمالي وطريقة تسديده. 5- التزامات

المعلن. 6- هوية مزود الخدمة ومؤهلاته إذا كانت محل اعتبار عند التعاقد. ب- يحظر نشر أي إعلان لسلعة أو خدمة ضارة بصحة المستهلك أو سلامته أو مجهولة المصدر".

وبناءً على ما سبق، قضت محكمة التمييز الأردنية أنَّ "علم البائع بأنَّه لا يستطيع تحويل المطعم باسم المشتري، وإخفاءه ذلك عنه في مجلس العقد يعتبر تغريرًا بالمشتري بأمر جوهري، بحيث أنَّ المشتري لو علم بهذا الأمر لامتنع عن شراء المطعم"(تمييز حقوق رقم 88/371، 1990: 1566، نقلًا: محمود، 2009: 47).

كما قررت محكمة النقض المصرية بأنَّه: "يشترط في الغش والتدليس على ما عرفته المادة 125 من القانون المدني المصري وعلى ما جرى به قضاء هذه المحكمة أنْ يكون ما استعمل في خداع المتعاقد حيلة، وأنْ تكون هذه الحيلة غير مشروعة قانونًا"(طعن رقم 1297 لسنة 65-ق، 1994: 139، نقلًا: محمود، 2009: 47).

وعليه، توصي الباحثة بضرورةِ تناول المشرع الفلسطيني لموضوع الإعلان المضلل بشكلٍ أكبر وبطريقة مباشرة في قانون حماية المستهلك كما فعل المشرع الأردني والمصري.

الفرع الثَّاني: حق المستهلك في الإعلام والتبصير

حيثُ أنَّ العروض مع زيادتها وتنوعها عبر شبكة الانترنت، فإنَّ المستهلك يفقد تركيزه في التَّعرف على أفضل ما يحتاجه من سلع وخدمات، خاصة مع افتقاره للخبرة والمعرفة التي تمكنه من تمييز سلعة عن أخرى، ومعرفة مدى جودتها وحاجته إليها، وعليه، كان لا بد من إيجاد قاعدة تحمي المستهلك من خلال إلزام البائع بتزويده بالمعلومات اللازمة التي تمكنه من الاختيار السليم للسلع والخدمات المعروضة، والقيام بهذا الالتزام يتطلب أيضًا معرفة المستهلك بهوية التاجر وشخصيته الذي سيتعامل معه عبر شبكة الانترنت. (كميل، د.ت: 70)

يشيرُ تعريف الالتزام بالإعلام قبل التعاقد الالكتروني بأنَّه: "التزام المزود بإعلام وتبصير المستهلك بمعلومات شاملة عن كل ما يتعلق بعملية البيع عبر شبكة الانترنت أو أي وسيلة الكترونية، وذلك حتى يكون المستهلك على بينة من أمره بحيث يتخذ قراره الذي يراه مناسبًا على ضوء حاجته وهدفه من إبرام العقد الالكتروني"(محمود، 2009: 49).

إنَّ الالتزام بالإعلام قبل التعاقد يفترض أنَّ أحد طرفي العقد يملك معلومات مهمة تتصل بالعقد لا يملكها الطرف الآخر، فسواء كان البائع أو المستهلك يملك معلومات جوهرية تتصل بالعقد يجب

على الطرف الآخر معرفتها، حيث تناولت العديد من قوانين حماية المستهلك موضوع الإعلام قبل التعاقد، وأثناء تنفيذ العقد، فقد نصت المادة 21 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني على أنه: "على المزود أن يبين بشكل بارز اسمه الحقيقي وعلامته التجارية المسجلة على السلع المطروحة للتداول في الأسواق، وكافة المعلومات المطلوبة في بطاقة البيان".

حيثُ بينت هذه المادة ضرورة توفر مصداقية في عقود الاستهلاك من خلال بيان الشخصية مزودة الخدمة من حيث اسمه وصفته والمعلومات المطلوبة عنه وغير ذلك. حيثُ يحق للمستهلك معرفة هذه المعلومات بشكلٍ كاملٍ.

كما حددت المادة 24 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني ضرورة إطلاع المستهلك على العديد من الأوراق والمستندات الخاصة بالعقد والنصوص وثمن السلعة وكيفية التسديد وغيره، فنصت المادة المذكورة على أنَّه: "1- يجب أنَّ يتوافر في عقود الاستهلاك ما يلي:- أ) نسخة مصاغة باللغة العربية وبعبارات واضحة ومفهومة ب) حق المستهلك في الاطلاع على أية نصوص أو وثائق يحيل إليها العقد، على أنْ يتم ذلك قبل التوقيع عليه. ج) قيمة الثمن بشكلٍ واضح وصريح وتاريخ وكيفية التسديد، وكذلك تاريخ ومكان تسليم السلعة أو الخدمة. 2- على المزود تسليم المستهلك نسخة عن العقد الموقع معه".

أما المشرع الاردني فقد أشار بشيء من التفصيل عن موضوع الإعلام والتبصير الواجب اتباعه من قبل المزود تجاه المستهلك كحق من حقوق الأخير، حيثُ أشارتْ المادة 3 فقرة أ نقطة 2 و7 من قانون حماية المستهلك الأردني لسنة 2017 على أنَّه: "أ- للمستهلك الحق في: ... 2- الحصول بصورةٍ واضحة على المعلومات الكاملة والصحيحة عن السلعة أو الخدمة التي يشتريها وشروط البيع لها...، 7- الحصول على المعلومات الكاملة والصحيحة عن المزود وعنوانه".

أما المادة 6 فقرة ب نقطة 2 و3 فقد بينت أنَّ إخفاء أي معلومات أو عدم صحتها من قبل المزود تجاه المستهلك يعتبر أخلالًا بالالتزامات التعاقدية التي تستوجب الإخلال بالعقد، حيث نصت المادة المذكورة على أنه: "ب- يعتبر إخلالا بالالتزامات التعاقدية أي من الحالات الآتية: 2- عدم صحة المعلومات التي تم تزويد المستهلك بها عن السلعة أو الخدمة أو إخفاء المزود عن المستهلك أي معلومات جوهرية عنها. 3- عدم صحة المعلومات التي تم تزويد المستهلك بها قبل إتمام عملية الشراء بخصوص الالتزامات التي تترتب في ذمته للمزود أو حقوق المزود في مواجهته أو إخفاء المزود عن المستهلك معلومات جوهرية متعلقة بذلك".

أما المشرع المصري فلم يغفل موضوع حق المستهلك في الإعلام والتبصير بالسلع والخدمات والمنتجات والمعلومات الشخصية وكل ما يتعلق بالمنتج والسلعة والمزود على حد سواء، حيثُ أشارتْ المادة الثانية من قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018 فقرة 2 على أنَّه: "حرية ممارسة النشاط الاقتصادي مكفولة للجميع، ويحظر على أي شخص إبرام اتفاق أو ممارسة نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية وعلى الأخص: "2- الحق في الحصول على جميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن الخدمات أو المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه".

أما المادة الرابعة من القانون ذاته فقد نصتْ على أنه: يلتزم المزود بإعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهرية عن المنتجات، وعلى الأخص مصدر المنتج وثمنه وصفاته الأساسية وأي بيانات اخرى.

وبناءً على ما سبق، فإنَّ وجوب قيام المزود بإعلام وتبصير المستهلك بالمعلومات الجوهرية عن شخصيته وعن العقد على حد سواء يعد من الواجبات الضَّرورية في العقد التي تثبت صحته، خاصة في العقد الالكتروني بشكل يسمح للمستهلك أنْ يحيط نفسه بعلم شامل عن شخصية المزود من ناحية وعن السلعة أو الخدمة من ناحية أخرى، خاصة في ظل عدم قدرته على معاينة المبيع أو مقابلة البائع بشكل مادي.

المطلب الثَّاني: حماية المستهلك في مرحلة إبرام العقد الالكتروني وأثناء تنفيذه

تعتبر هذه المرحلة من المراحل المهمة في تكوين العقد الالكتروني، خاصة وأنَّها يمكن من خلالها قيام البائع بالمساومة والخداع وغيرها من الظواهر التي تم تجريمها من قبل المشرع، حيث يمكن إبراز أهم أوجه الحماية التَّشريعية للمستهلك في هذه المرحلة من خلال:

الفرع الأول: حماية المستهلك من الشروط التعسفية

يقوم الشكل التقليدي للعقد على المساومة، حيثُ يفترض مناقشة شروط العقد وبحثها بحرية كاملة من كلا الطرفين، ولكن مع النشاط لمتزايد في الحياة الاقتصادية والتطورات العلميَّة والتقنيَّة الهائلة، جعلا البائع ينفرد بوضع شروط العقد، في حين ينضم المستهلك لهذه العقود دون قراءة شروطها والتمعن بها، وفي عدة حالات يقوم بالتوقيع على العقد دون الاطلاع عليه، حيثُ أنَّه لا يستطيع التعرف على نطاق الالتزامات الواردة فيه, معرفة خطورتها وأثرها، وعليه، يحدث أنَّ البائع يستغل

المستهلك ويضع في العقد ما يعرف بالشروط التعسفية التي يتمسك بها في مواجهة المستهلك الطرف الأضعف في العقد(السباتين، 2002: 25).

وعليه سيتم في هذا الفرع استعراض مفهوم الشرط التعسفي وكيفية إثباته وتوضيح المعايير في تحديد هذه الشروط، وذلك في النقاط الآتية:

أولًا: تعريف الشرط التعسفي

أوردت بعض المصادر تعاريف عدة للشرط التعسفي، منها ما اعتمد على أطراف العقد، ومنها ما اعتمد على مصدر الشرط، حيثُ عرَّف على أنَّه: "ذلك الشرط الذي ينشأ بسبب التَّعسف ويسمح بوقوع هذا التعسف، والذي عادة ما يرد في عقود الإذعان خاصة أو العقود النمطية، إذ يتولى إعدادها مسبقًا مختصون يتمتعون بالتَّفوق الاقتصادي والكفاءة الفنية، وقد تبدو وفقًا للقواعد العامة شروطًا عادية لا تنال من سلامة الرضاء، ولكنها في حقيقتها مجحفة ظالمة، ترهق المتعاقد وتثقل من التزاماته" (شعوة، 2023: 47).

يمكن تعريف الشرط التعسفي من حيث مصدره بأنَّه: "ذلك الشرط الذي ينشأ بسبب التعسف ويسمح بحدوثه". ومن حيث الطبيعة عرف بأنَّه: "الشرط الذي يتنافى مع ما يجب أنْ يسود التعامل من شرف ونزاهة وحسن نية وروح للحق والعدالة". أما من حيث الآثار فهو: "الشرط الذي يترتب عليه تحويل العقد عن وظيفته، الأمر الذي يؤدي إلى اختلال في توازنه" (السعيدي، 2018: 272).

أما الفقه الفرنسي فقد عرَّف الشرط التعسفي على أنَّه: "الشرط المحرر مسبقًا من جانب الطرف الأكثر قوة، ويمنح له ميزة فاحشة عن الطرف الآخر، أو هو ذلك الشرط الذي يترتب عليه إفراغ الالتزام الأساسي للعقد بالنسبة للمحترف من أي محتوى أو مضمون" (قمولة، 2017: 8).

كما تم تعريف الشرط التعسفي في الفقه بأنَّه: "كل شرط يترتب عليه عدم توازن واضح بين حقوق والتزامات كل من المهني والمستهلك والمترتبة عن عقد الاستهلاك تمثل مكافئة هذا المهني بميزة نتيجة استخدامه لقوته الاقتصادية في مواجهة المتعاقد معه وهو المستهلك"(الصادق، 2019: 40).

كذلك عرَّف الشرط التعسفي بأنَّه: "الشرط الذي يتبين أنَّه في غير صالح المذعن، أو بعبارة أخرى هو الشرط المجحف والمبالغ فيه بما يتنافى وحسن النية الواجب في المعاملات بين طرفي العقد أي المنتج "المزود" والمستهلك" (بكر، 2015: 584).

أما مفهوم الشرط التعسفي في التَّشريع المقارن، فعادة ما يتبع موقف المشرع تجاهها طريقة أو أكثر في تعريف أو توضيح المفهوم، فبالنسبة للشروط التَّعسفية ففي الغالب هناك طريقتين: الأولى هي التعريف المباشر الذي من خلاله يتم بيان عناصر الشرط التعسفي ومعايير تحديده، أما الطريقة الأخرى فهي التعريف غير المباشر من خلال وضع قائمة بالشروط التي تعد تعسفية إذا ما وردت في أحد عقود الاستهلاك. (داود، وقناديل، 2023: 1960).

أما المشرع الفلسطيني فلم يعرِّف في قانون حماية المستهلك الفلسطيني الشرط التعسفي بشكلٍ واضح وصريح، لكنه استخدم في المقابلِ الطريقة المباشرة بأنْ بمنح سلطة لمجلس حماية المستهلك بمراجعة معقولية وعدالة الشروط في العقود الاستهلاكية، على أنْ يقوم مجلس الوزراء بإصدار معايير معينة لتقدير البنود التي تعتبر تعسفية.[8]

أما المشرع الأردني فقد اتبع طريقة مباشرة لتوضيح مفهوم الشرط التَّعسفي، وذلك من خلال وضع بعض المعايير التي بموجبها يعد الشرط تعسفيًا، وهو ما أشارتْ إليه المادة 22 فقرة ب من قانون حماية المستهلك بالنص: "ب- يعد من الشروط التعسفية بصورة خاصة كل شرط: 1- يؤدي إلى إخلال بين حقوق والتزامات المزود والمستهلك على خلاف مصلحة المستهلك، 2- يسقط أو يحد من التزامات ومسؤوليات المزود عما هو مقرر في القانون أو أي تشريع نافذ، 3- يتضمن تنازل من المستهلك عن أي حق مقرر له بمقتضى هذا القانون أو أي تشريع نافذ، 4- يتضمن منح المزود الحق في تعديل العقد أو فسخه بإرادته المنفردة، 5- يتضمن إلزام المستهلك في حال إخلاله بالتزامه بدفع تعويض لا يتناسب مع الضرر الذي يصيب المزود. 6- يتضمن الزام المستهلك عند إنهائه العقد قبل انتهاء مدته بدفع مبلغ من المال لا يتناسب مع الضرر الذي يصيب المزود. 7- يسقط حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء أو الوسائل البديلة لفض المنازعات وفق التشريعات النافذة. 8- يعفي المزود من التزامه بتقديم خدمات ما بعد البيع أو تأمين قطع الغيار ما لم يكن هذا الشرط مضاف في العقد بخط يد المستهلك بشكل يدل على علم المستهلك لمضمونه وموافقته عليه".

*[8] تنص المادة 23 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 23 لسنة 2005م على أنَّه: " يجوز للمجلس أنْ يراجع مدى معقولية وعدالة الشروط الواردة في عقود الاستهلاك والعقود النموذجية، وأنْ يوصى إلى الوزير أو الجهة التي تصدر عنها هذه العقود إزالة الشروط التي ترى أنَّها مجحفة بحق المستهلك أو يطلب إعادة النظر بها، على أنْ يصدر مجلس الوزراء نظامًا يحدد معايير لتقدير البنود التي يمكن اعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك".

أما المشرع المصري فقد استبعد الشرط التَّعسفي في قانون حماية المستهلك المصري، حيثُ لم يرد ما ينص بوجود تعريف واضح وصريح، حيثُ قام باستبعاد الشروط التَّعسفية في عقود البيع، وهو ما أشارتْ إليه العديد من مواد قانون حماية المستهلك المصري.[9]

وعليه، فإنَّ الباحثة توصي المشرع الفلسطيني بتعريف الشرط التَّعسفي، خاصة أنَّه أحال سلطة تعريفه لمجلس الوزراء الذي بدوره لم يعرفه ولم يضع معايير للكشف عنه.

ثانيًا: معايير تحديد الشروط التعسفية

يذهب جانب كبير من الفقهاء للقول بأنه كي يعتبر الشرط تعسفيًا يجب أن تتوافر فيه معيارين مهمين يمكن استعراضهما في الآتي:

1. التعسف في استعمال السلطة الاقتصادية:

حيثُ يقصد بهذا المعيار الوضع الاقتصادي القوي والمهيمن، والذي بدوره يجعل البائع يمتلك قوة ونفوذ في التقنية على المستهلك الذي لا يجد أمامه إلا القبول أو الرفض للتعاقد، فإنَّه يقبل بالشروط التَّعسفية بدون مناقشة أو تفاوض، نتيجة قلة الخبرة الفنية والقانونية لديه(بوسيدي، ورزقي، 218: 23). كما يتسم هذا المعيار بالغموض وعدم الثقة بسبب أنَّ البائع يستخدم قوته الاقتصادية من أجل الحصول على الميزة المفرطة (قمولة، 2017: 9).

وهكذا، فإنَّ الشرط يعتبر تعسفيًا عندما تكون الميزة المجحفة التي منحت للمزود نتيجة تعسفه في استعمال سلطته أو قوته الاقتصادية، حيثُ إنَّ المزود معتاد على إبرام العقود، ويعرف الحقوق والالتزامات التي تترتب على العقد، ويمتلك من الوسائل ما يمكنه من تحديد الالتزامات التي يستطيع تنفيذها، إضافة إلى الشروط التي يستطيع فرضها على من يتعاقد معه، ومثال ذلك: الشروط المطبوعة مسبقًا، والصياغات الموحدة للعقد والمعدة من قبل المزود "البائع" ومن في حكمه، فالإيجاب الالكتروني يعد عامًا ودائمًا، بحيثُ يبث إلى جمهور غير محدد من المستهلكين، وتتم صياغة مضمونه بما تحتويه من شروط في قالب نموذجي يتسم بالتَّطرق لمسائل فنية دقيقة كعنوان للعلاقات العقدية الحديثة التي تفتقر للوضوح، ولا يتم فهمها من طرف المستهلك بشكل عام. (الرحامنة، 2022: 77).

*[9] المواد 5، 6، 7 من قانون حماية المستهلك المصري 181 لسنة 2018م.

2. وجود الميزة المجحفة:

وبناءً على هذا المعيار، يعتبر الشرط المدرج تعسفيًا في عقد الاستهلاك في الحالة التي يكون فيها ناتجًا عن استعمال النفوذ والقوة الاقتصادية للبائع، والذي بدوره يفرض شروطًا تعسفية على المستهلك تخل بالتوازن العقدي وتجعل البائع يستأثر بميزة فاحشة أو مجحفة، وهذا المعيار لا يختلف كثيرًا عن المعيار الأول، بل إنَّه يعتبر نتيجة له، إذ أنَّ الميزة الفاحشة ليست في حقيقتها سوى نتيجة مباشرة للنفوذ الاقتصادي واستخدامه بطريقة تعسفية أفضت في النهايةِ إلى وجود اختلال بالعقد، حيثُ تعرض هذا المعيار للنقد بسبب غموضه ولا يحدد طبيعة الميزة أهي مادية أو غير ذلك، وهل يدخل في تقديرها الشرط منعزلًا أو متصلًا بالعقد، كون البعض يرى أنَّه يجب النَّظر لتقدير التوازن بالنظر لمجموع الشروط العقدية التي نتج عنها وجود ميزة مجحفة أو فاحشة(الصادق، 2018: 44-45).

وقد ثار تساؤل حول وجوب أنْ تكون الميزة المجحفة ذات طابع مالي فقط، وتم ملاحظة أنَّ العديد منها هي ذات طابع مالي كالشروط المتعلقة بالأسعار وطرق دفعها، كما أنَّ هناك بعض منها ذات طابع غير مالي مثل شروط تسليم واستلام المنتج وكذلك كيفية تجديد العقد وغيرها. كما ثار تساؤل آخر وهو كيفية تقدير الميزة المجحفة بوجوب النَّظر للشروط التَّعسفية بشكلٍ متكامل أم النَّظر لكل شرط على حدة، أما الرأي الراجح فهو النَّظر لجميع الشروط مع بعضها البعض، لأنَّ الشرط منفردًا قد يبدو تعسفيًا إلا أنَّه قد يكون مبررًا إذا نظرنا إليه من جميع الشروط، فالمعايير عادة ما ترتبط ببعضها البعض ولا يمكن فصلها (زيوش، 2020: 106).

الفرع الثاني: حماية المستهلك من خلال احترام خصوصيته وبياناته الشَّخصية

يعتبر الحق في الخصوصية أو حماية الحياة الخاصة أحد أهم وأبرز الحقوق المعترف بها منذ القدم، حيثُ أثرت تقنية المعلومات بشكلٍ مباشر على هذا الحق على نحو أظهر المساس به في حال لم تنظم أنشطة جمع ومعالجة وتبادل البيانات الشَّخصية الجارية في نطاق نظم معالجة البيانات وبنوك المعلومات، حيثُ سرَّع العصر الرقمي من تآكل الخصوصية المعلوماتية للمستخدمين على شبكة الانترنت، فالكم الهائل المتوفر في الفضاء الرقمي جعل البيانات تنتقل من الملكية الخاصة إلى الملكية العامة (أبو عرقوب، 2021: 8).

فقد أبرز الواقع العملي وجوب تدخل التَّشريعات والقوانين لتنظيم أنشطة معالجة البيانات المتصلة بالشَّخص وتنظيم عملية تخزينها في بنوك وقواعد المعلومات وعمليات تبادلها، وهذا التنظيم التَّشريعي ليس مجرد إقرار قواعد تنظيمية بقدر ما هو إقرار قواعد تتصل بالمسؤولية المدنية والجزائية عن

أنشطة مخالفة قواعد التعامل مع البيانات الشَّخصية سواء من يرتكبها من القائمين على الأنشطة أو من الغير (لدغش، 2017: 367-368).

إن تدفق البيانات الشَّخصية للمستهلكين أو المستخدمين بشكلٍ عام، يمثل خطرًا على خصوصية هؤلاء الأشخاص من خلال استخدام البيانات الخاصة بالبطاقات المصرفية أو سرقة الهوية الشَّخصية للفرد، كما يبين سوء استخدام البيانات المصرفية أو سرقة الهوية لأغراض عديدة كالتشهير بالشَّخصِ أو تدمير سمعته ومستقبله المهني بعد نشر معلوماته أو استخدامها بشكلٍ فردي، حيثُ يواجه العديد من الأفراد تلك المشكلة بشكل متزايد نتيجة زيادة التقنيات التكنولوجية والتي من خلالها زادت الأسواق التجارية عبر الانترنت، لذا ينبغي على المستهلكين الذين يتعاملون من خلال مواقع الانترنت بأخذ الحيطة والحذر عند الكشف عن معلوماته وبياناته الشَّخصية، بالنَّظرِ للمخاطر التي تهدده بسبب قيام الشركات بإنشاء ملف تعريفي للمتصفح أو المستهلك عن طريق البيانات والمعلومات التي تم جمعها عنه، حيثُ تحصل هذه الشركات على المعلومات من مصادر متعددة ومختلفة(المعداوي، د.ت: 1963).

وعليه، فإنَّه يتوجب احترام سرية البيانات الخاصة بالعملاء بوصفهم مستهلكين، وكذلك احترام حقهم في الخصوصية، ويقتضي ذلك الالتزام بعدم نشر أو بث أي من بيانات تتعلق بحياتهم الشَّخصية أو شخصياتهم، وكذلك البيانات المصرفية الخاصة بهم، فالبيانات الاسمية أو الشَّخصية الخاصة بالتعاقد الالكتروني هي البيانات المتعلقة بالأفراد أطراف العقد ومنهم المستهلكين، وذلك عندما يتعلق الأمر بطلب السلع والخدمات، وكذلك هناك بيانات تتعلق برغبات المستهلك وميوله، وهي تلك التي يمكن تتبعها من قبل الشركات على شبكة الانترنت، وفي مرحلة لاحقة يتم إغراق المستهلكين بالدعاية للمنتجات على نحو يؤدي لإعاقة شبكة الاتصالات، وبالتالي يتحتم حماية البيانات الشَّخصية للمستهلك في التعاقد الالكتروني هذا يتم من خلال نظام التشفير أو أي من التقنيات التكنولوجية المستحدثة(حوالف، 2016: 127).

الفرع الثَّالث: حماية المستهلك أثناء الدفع الالكتروني

الدفع الالكتروني هو عملية تحويل أموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقةٍ رقمية باستخدام الكومبيوتر يتم فيه إرسال بيانات عبر خط هاتفي أو شبكة ما، حيثُ تتم أعمال الدفع الالكترونية عن طريق بطاقات الكترونية أو بطاقات ائتمان يمكن لحاملها سحب المبالغ النقدية من آلات سحب النقود الخاصة بالبنك، أو يقوم بتقديمها كأداة وفاء للسلع والخدمات للشركات والتجار الذين يتعامل معهم،

وهي تكون ضامنة للوفاء معهم في التعاملات التجارية عبر الشبكة الالكترونية (قطاف، 2006: 83).

ونظرًا لتعدد استخدام وسائل الدفع الالكتروني في المجال التجاري والمؤسساتي ولمعاملاتي من قبل المستهلكين باستخدام بطاقات الدفع الالكتروني، أدى ذلك إلى التعدي على تلك البطاقات من قبل الجناة عن طريق القرصنة، كتزوير تلك البطاقات كليًا بإنشاء بطاقات مماثلة لها، أو جزئيًا بتعديل بعض البيانات فيها، أو التعدي عليها بالسرقة والنصب والاحتيال، مما دفع العديد من المشرعين لتوفير القدر الكافي من الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني، وذلك بتحميل المسؤولية المدنية والجزائية لكل مرتكب لجريمة معلوماتية تتعلق بالدفع الالكتروني، أو حتى سبب الإهمال والخطأ يرتب على ذلك مسؤولية يستفيد منها المستهلك الالكتروني المتضرر من الفعل المرتكب (دبابش، 2017: 110-111).

ومن أجل حماية المستهلك من جملة المخاطر التي تحيط به أثناء استخدام خدمة الدفع الإلكتروني بشكلٍ خاص توجب إيجاد آليات تأمين الدفع الالكتروني التي تضمن له الثقة والحماية، كاللجوء إلى تقنيات أمن العمليات الالكترونية، بالتأكد من هوية العميل أو الزبون واتباع تقنيات أمن المراسلات والمواقع، إضافة إلى الدور الذي يلعبه التوقيع الإلكتروني في حماية المستهلك من المخاطر التي يكون ضحية لها، مما يعزز الثقة والسرية، إذ تسمح عمليات المقارنة بين التوقيعات من وضع حد لجملة من الاعتداءات التي تطاله(عبابشة، 2021: 374).

الفرع الرابع: حماية المستهلك من خلال حقه في العدول عن إبرام العقد

يعتبر حق المستهلك في العدول عن عقد الاستهلاك عبر الانترنت من الوسائل التي لجأت إليها التَّشريعات الحديثة لحماية رضا المستهلك، حيثُ يتضمن هذا الحق إعطاء فرصة للمستهلك للترو والتفكير، فهو حق يتسم بالصفة الاختيارية، ومن الحقوق المستحدثة، حيثُ إنَّ عرض السلعة أو الخدمة عبر شبكة الانترنت، قد لا تعطي للمستهلك تصورًا كافيًا يسمحُ له بإصدار قراره بناءً على إرادة واعية مستنيرة، ولا بإعطاء الحكم الصحيح والدقيق عن السلعة، لأنَّ الفكرة المستقلة من العرض والصورة عادة ما تكون محاطة بهالة كبيرة من الدعاية والإغراءات المبالغ فيها، ما قد يؤدي بالمستهلك للندم على التعاقد والرغبة في العدول (بدر الدين، والعروسي، 2020: 84).

فالمستهلك لا تتوفر له بشكلٍ عام الإمكانيات الفنية والقانونية ولا حتى الوقت الكافي للتفكير عند إبرامه العقود التي تؤمِّن احتياجاته عبر الوسائل الالكترونية من جهة، ويمارس البائعون على مجتمع

المستهلكين عادة ضغطًا إعلانيًا كبيرًا يجعلهم يتسابقون لاقتناء السلع وطلب الخدمات دون أنْ يكونوا بحاجة إليها فعلًا من جهة أخرى، وفي التعاقد الالكتروني لا يباح للمستهلك معاينة السلع والخدمات المراد الحصول عليها ولا حتى التحقق من خصائصها، ولذلك نجد أنَّ المستهلك يجد نفسه أحيانًا قد تعاقد على سلع أو خدمات مختلفة عن تلك التي تصورها لحظة اتخاذه قرار اقتناءها، مما جعل هناك ضرورة ملحة لوضع حد للممارسات التي يزاولها البائعون على المستهلكين، ما دفع التَّشريعات المختلفة للتفكير بوسائل عديدة تكفل حماية المستهلك، فأثمرت تلك الجهود بمنح المستهلك خيار العدول عن العقد المبرم مع التاجر (فارس، والبيك، 2017: 339).

وقد تناول قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 إمكانية المستهلك في العدول ولكن بشكلٍ ضمني غير مباشر، بحيث أجاز المشرع الفلسطيني قانونًا للمستهلك العدول وإعادة النظر في السلعة المتفق عليها من خلال استبدالها أو استرجاعها، من خلال المادة 3 فقرة 8 من القانون المذكور والتي نصت على أنه: "يتمتع المستهلك بالحقوق التالية: 8- استبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها، كذلك وكذلك استرداد المبالغ التي يكون سدادها لقاء خدمة في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم سواء المواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أو للسبب التي من أجله تم الاستحصال عليها"..

وعند الرجوع للمادة السابقة يتبين أنَّ المشرع الفلسطيني لم ينص صراحة على العدول عن العقد ولكنه أجاز استبدال أو إرجاع السلعة، وعليه توصي الباحثة المشرع الفلسطيني بالتطرق إلى موضوع العدول عن العقد من قبل المستهلك كوجه من أوجه حمايته من البائع أو المزود.

أما المشرع الأردني فقد سار لذات التوجه للمشرع الفلسطيني حيثُ أنَّه لم ينص بشكلٍ مباشر على حق المستهلك في العدول، لكنه ألزم المزود "البائع" في حال عيب ظهر في السلعة بإعادتها ورد ثمنها بعد طلب المستهلك ذلك، حيث نصت المادة 7 من قانون حماية المستهلك الأردني لسنة 2017 فقرة أ بند 1 بالنص: "أ- .1- يلتزم المزود في حال كانت السلعة معيبة بإرجاعها ورد ثمنها بناء على طلب المستهلك أو أي شخص آخر انتقلت إليه ملكية السلعة".

أما المشرع المصري فقد نص صراحة على حق المستهلك في الرجوع عن العقد خلال 14 يومًا من استلام السلعة، حيثُ أشارتْ المادة 40 من قانون المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018 على أنَّه: "مع عدم الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك الذي يتعاقد عن بعد الرجوع في العقد خلال مدة أربعة عشر يومًا من استلامه السلعة، وفي هذه الحالة يلتزم المورد

برد المبلغ المدفوع من المستهلك بذات طريقة دفعه، ما لم يتفق على طريقة أخرى للرد، وذلك خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام من تاريخِ إعادة المنتج بالنسبة للسلع، أو من تاريخ التعاقد بالنسبةِ للخدمات، ويتحمل المستهلك نفقات الشحن وإعادة المنتج ما لم ينص العقد على غير ذلك...".

الفرع الخامس: حماية المستهلك من عيوب السلعة المباعة (العيوب الخفيَّة)

إنَّ التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والذي بدوره انعكس على تصنيع المنتجات، أدى إلى وجود صعوبة على المستهلك في اكتشاف عيوب تلك المنتجات، الأمر الذي تطلب وجود العديد من قوانين حماية المستهلك التي توجب على البائع ضمان حماية المستهلك من تلك العيوب الواردة في المنتج وبالتالي تسليم مبيع خال من العيوب، فالأصل أنَّ البائع لا يضمن العيوب الظاهرة إلا في حالتين هما: إذا صرح المهني أو البائع بخلو المبيع من العيوب، أو أكد ضمان صفة معينة فيه، أو إذا أخفى العيب غشًا منه، لذا نصت العديد من قوانين حماية المستهلك على ضرورة ضمان كل مزود العيب الخفية المنقصة من قيمة السلعة أو الخدمة التي تجعل تلك السلعة غير صالحة للاستخدام، وبالتالي يترتب عليه إصلاح أو استرجاع المنتجات المضمونة ورد ثمنها للمستهلك خلال مدة وشروط الضمان، دون أنَّ يكون له الحق بالاتفاق على خلاف ذلك(عدوي، 2024: 349).

فالعيوب الخفيَّة أصبحتْ تحتل مكانة بارزة في العصر الحاضر مع التقدم العلمي التكنولوجي، والإقبال على النظم المعلوماتية المتطورة والمعقدة مما زاد من إثارة ضمان العيوب الخفيَّة وزيادة الاهتمام بالمستهلك وحمايته من ناحية أخرى (إبراهيم، 2019: 121).

حيثُ أنَّه من أهم الضَّمانات التي يهتم بها المستهلك في هذه العيوب هي ما قد ينتج عنها من مشاكل صحية في استخدام المبيع، وبالتالي هناك إجراءات يجب على المزودِ اتخاذها في حال اكتشاف أي مشاكل من هذا النوع من المبيع ومنها إخبار الجهات المعنية والمختصة بذلك وإبلاغ العامة بواسطة وسائل الإعلام ومحاولة سحب السلعة من الأسواق واستبدالها على نفقته الخاصة، فكل ما يسبب الضرر بصحة الإنسان يجب أنْ يزال ويتحمل المزود مسؤولية الضرر من خلال الضَّمان، ويشترط أنَّه بمجرد وقوع الخطأ فقط ولو لم يكن متعمدًا من قبل المزود يعطي المستهلك الحق بالمطالبة بالتَّعويضِ حتى دون وقوع الضرر(حشيش، 2024: 50-51).

عند الرجوع إلى القضاء الفرنسي التي تستند إليه المحاكم العربية، حيثُ أورد قرينة قضائية تشيرُ إلى أنَّ إعفاء البائع من ضمان العيوب الخفيَّة يعد شرطًا تعسفيًا إذا كان البائع محترف والمشتري غير محترف، كون البائع مما لديه من قدرة بالأمور الفنية للتعاقد يكون على علم ودراية بالعيب أو من

السهل عليه العلم به إنْ وجد، ومن ثم يكون البائع سيء النية وأراد إلحاق الضرر بالمشتري، وقد استند القضاء الفرنسي إلى قرينة علم البائع المحترف بالعيب الخفي وافتراض سوء نيته، وذلك عندما يريد بيع الشيء بالحالة التي يوجد عليها وقت البيع(الروازق، 2017: 99).

حيثُ يعتبر الالتزام بحماية المستهلك من العيوب الخفية التزام تطلبه طبيعة الأشياء وغاية المتعاقدين، فالمستهلك الالكتروني يفترض عند إبرامه للعقد أنَّ محل المبيع صالح للاستخدام وخال من العيوب، بحيث أنَّه لو كان يعلم بما فيه من عيوب لما أقدم على شراءه، فقانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 فقد أكد على دور المزود ومسؤوليته عن ضمان العيوب الخفيَّة، وذلك في المادة 20 من القانون المذكور التي نصت على أنه: "على كل مزود ضمان العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقص محسوب أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت إليها وفق طبيعتها أو لأحكام العقد".

أما قانون حماية المستهلك الأردني أقر هذا الالتزام بحماية المستهلك من العيوب الخفيَّة وذلك في المادة رقم 7 من قانون حماية المستهلك لسنة 2017 والتي نصت على أنه: "أ- 1- يلتزم المزود في حال كانت السلعة معيبة بإرجاعها ورد ثمنها بناء على طلب المستهلك أو أي شخص آخر انتقلت إليه ملكية السلعة. 2- إذا لم يتمكن المزود من إرجاع السلعة لظهور العيب بعد استهلاك المستهلك لها يلتزم المزود بأن يدفع للمستهلك مبلغ يعادل قيمة العيب. ب- 1- يلتزم المزود في حال كانت السلعة معيبة بإعادة ثمنها بناء على طلب المستهلك وذلك إذا لم يتلق المستهلك تلك الخدة أو كان بالإمكان رجوع المزود عن تقدم الخدمة".

كما أنَّ المشرع المصري قد أكد على حق المستهلك في رد السلعة أو استبدالها إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها، حيثُ نصتْ المادة 21 من قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018 على أنَّه: "للمستهلك الحق خلال ثلاثين يومًا من تسلم السلعة في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، إذا شابها عيبًا أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليه من أجله. ويلتزم المورد في هذه الأحوال بناءً على طلب المستهلك باستبدال السلعة أو استردادها مع رد قيمتها دون أي تكلفة إضافية على المستهلك...".

الفرع السادس: حق المستهلك بضمان التعرض والاستحقاق

حيثُ يلتزم المزود في التعاقد عبر شبكة الانترنت بالامتناعِ عن القيام بأي عمل من شأنه أنْ يؤدي لعرقلة المستهلك من الانتفاع بالمبيع أو الخدمة وفقًا للغاية المرجوة منهما، وهذا بدوره يتطلب تمكينه

من الانتفاع به بطريقة هادئة ومستقرة، فلا يتعرض للمستهلك شخصيًا، ولا يسمح للغير بالتعرض له وهذا الالتزام يتفق وطبيعة الالتزام الذي يقع على عاتق البائع المنصوص عليه في القواعد العامة المنظمة لعقد البيع(كميل، د.ت: 75).

وعند تطبيق القواعد العامة في ضمان التَّعرض والاستحقاق على عقد البيع الالكتروني، يتضح أنَّ التَّعرض في العقد الالكتروني قد يكون تعرض مادي أو تعرض قانوني: فالتَّعرض المادي من قبل البائع كقيام البائع المزود بزراعة فايروس داخل برنامج الحاسوب المباع، أو بتوجيه الفايروس عن بعد من خلال جهاز مودم موجود داخل الحاسوب الخاص بالمشتري حيثُ يتم ذلك من خلال شبكة الانترنت مما يسبب بتدمير كلي أو جزئي للنظام المعلوماتي لجهاز الحاسوب عند تشغيله. أما التَّعرض القانوني للانتفاع في المبيع فيتمثل في حالة شراء شخص لوحة فنية محملة برهن متنازع عليه بين البائع وصاحب الرهن، أو محملة بدين التأمين المتنازع عليه أيضًا، أو حالة شراء براءة اختراع متنازع على تسجيلها بين البائع والمخترع، أو حالة شراء برنامج حاسوب لم يكن للبائع سوى حق استخدامه دون استغلاله (محمود، 2009: 116-117).

وعليه، فيتمثل ضمان التَّعرض والاستحقاق في التزام التاجر بنقل ملكية الشيء المبيع إلى المستهلك، وتحقيق قدرة المستهلك في الاستفادة منه بطريقة كاملة وهادئة، بحيث لا يتعرض التاجر للمستهلك ولا يسمح للغير بالتَّعرض له بأي حال من الأحوال، فإنْ حصل التَّعرض من الغير فإنَّ التاجر يلتزم بضمان التعرض بأنْ يلزم بدفعه عن المستهلك، أما في حال ثبت استحقاق المبيع للغير، عندها يلتزم التاجر بتنفيذ التزامه بالضَّمان من خلال تعويض المستهلك، أما بالنسبة لضمان التَّعرض والاستحقاق للمستهلك المتعاقد الكترونيًا، فإن الالتزام يكون بشكلٍ أكبر من المتعاقد تقليديًا، وذلك لأنَّ المستهلك لم يكن ليقدر على التَّعرف على العيبِ الخفي للمبيع إلا بعد حيازته، وأنَّه في الوقت ذاته لا يعلم بمدى استحقاق المبيع لغيره إلا بعد حيازته أيضًا، كما أنَّه لا يعلم بمدى حسن نية التاجر أو المزود ولا بتاريخه المهني للتأكد من عدم تعرض هذا التاجر للمبيع بعد التعاقد (الخلايلة، والأرناؤوط، 2022: 287).

المبحث الثاني:
آثار الحماية المدنية ودعوى حماية المستهلك

على الرغم من التسهيلات العديدة التي يوفرها أطراف العقد الالكتروني، إلا أنَّها تنطوي على كثير من المخاطر التي يمكن أنْ يتعرض لها المستهلك كالغش والتدليس والنصب والاحتيال والتضليل وغيرها، والتي يحتاج المستهلك بموجبها أنْ يحمي نفسه قانونًا حتى لا تضيع حقوقه أو يكون ضحية للبائع أو المزود، لذا حرصت التَّشريعات لمعاصرة على حماية المستهلك بصفة عامة والالكتروني بصفة خاصة، ما دفعها لتجريم بعض الأفعال التي تشكل اعتداءً عليه، ومن أشكال هذه الأفعال الغش التجاري والصناعي وجريمة الاحتيال في عقود التجارة الالكترونية، إضافة إلى الصور الأخرى من الجرائم التي تمس المستهلك بشكل مباشر أو غير مباشر(لعمروي، 2018: 22-23).

وكان حرص التَّشريعات الوطنية والدولية على حماية المستهلك بشتى الطرق من خلال سن عشرات التَّشريعات لضبط المعاملات المختلفة، كما أدركت الدول خطورة العملية الاقتصادية وتأثيرها سلبًا على المستهلك باعتباره الحلقة الأضعف، مما دفعها لإضفاء نوع من الحماية لتحقيق نوع من التوازن بين المصالح المتضاربة والقوى المختلفة في العملية الاقتصادية، والذي بدوره ترك العديد من الآثار المختلفة سواء من ناحية البائع أو المستهلك أو حتى المعاملة ذاتها، وهو ما سوف يتم التعرض له في هذا المبحث.

المطلب الأول: آثار الحماية المدنية للمستهلك

في ظل غزو شبكة الانترنت لكل مناحي الحياة والتَّطورات التكنولوجية المتسارعة، خاصة في مجال التجارة الالكترونية، بدأت بوادر فتح آفاق جديدة لتقدم البشرية وجني ثمار التواصل والمعرفة، إلا أنَّه في الوقت نفسه ظهرت بوادر الشر لاستغلال هذا التقدم لأغراض شخصية على حساب قيم المجتمع وحقوق الأفراد والجماعات، حيثُ تم تحويل شبكة الانترنت إلى مسرح لارتكاب المخالفات، وإزاء ما تميزت به هذه المخالفات من سرعة في التنفيذ وسهولة في الإخفاء والقدرة على محو آثارها (الفليح، 2022: 68)، الأمر الذي دفع بدوره إلى تكثيف جهود الدول لسن تشريعات وقوانين تتماشى مع إضفاء الحماية على المستهلك ما نتج عنه العديد من الآثار المهمة لحماية المستهلك في الجانب المدني.

وتقع حماية المستهلك المدنية في التعاقد من خلال العديد من الآثار التي تنتج عن تجريم الأفعال التي يقوم بها البائع بقصد الإضرار بالمستهلك، فالعديد من القوانين والتَّشريعات الحديثة خاصة التَّشريع الفلسطيني والمصري والأردني، أضافت هذه الحماية في قوانينها خاصة قانون حماية المستهلك، والتي نتجت عنها الكثير من الآثار كإعادة المنتج للتاجر أو استرداد الثمن، كذلك استبدال المنتج المعيب أو إصلاحه، أيضا التعويض الناتج عن العيب.

الفرع الأول: رد المبيع (الفسخ):

تجيز القواعد العامة للقوانين المختلفة سواء القانون المدني أو قوانين حماية المستهلك بإبطال العقد وفسخه، حيثُ أجازتْ للمستهلك المطالبة بفسخ عقد الاستهلاك على أساس الغلط أو التغرير أو العيب، في حال تم إبرام ذلك العقد بناء على بيانات مشوهة أو كاذبة أو مضللة، مما يدفع المستهلك بدوره لطلب الفسخ إن وقع العقد في غلط جوهري بلغ حد من الجسامة (أبو عصبة، 2022: 101).

كما يكون حق رد المبيع أو ما يعرف بالفسخ محصورا بالمشتري، فالرد وإنْ كان موقوفا على طلب من المشتري، فهو لا يتم بإرادته المنفردة، وإنَّما يحصل إما قضاء أو رضاء بين المتعاقدين، حيثُ جاءت العديد من القوانين على أنَّ رد المبيع أو الفسخ يتم بموجب إعلان عن إرادة المشتري المنفردة دون حاجة لحكم قضائي، حيثُ يقتصر مفعوله على إنهاء العلاقات العقدية بين الطرفين(بردي، 2017: 83).

فالأصل أنْ يخول المستهلك عند ظهور عيب في السلعة توفرت فيه الشروط القانونية بأنْ يكون قديما ومؤثرا وخفيا الحق في فسخ العقد بشكلٍ كلي، بحيث يكون بالخيار بين أمرين: الأول: توقيع العقد، حينها يلتزم بأداء الثمن المسمى عليه في العقد كاملا، والثاني: فسخ العقد واسترداد الثمن إنْ كان قد بادر إلى أدائه، أو إعفائه من أدائه إنْ لم يكن قد أداه، مع التزامه برد السلعة إنْ كان قد سبق وأن تسلمها من المزود (أبو هلالة، وآل خطاب، 2021: 170).

أما في حالة وجود عيب موجب للضَّمان في المبيع فإنَّ المشتري له الحق في فسخ البيع كليا ورد المبيع، أو الإبقاء على العقد دون المطالبة بإنقاص الثمن (منهل، 2020: 324).

وقد أضفى المشرع الفلسطيني الحماية الكافية للمستهلك بتخويله برد المبيع إذا اكتشف بأنَّ هذا المبيع يشوبه عيب أو غير مطابق للمواصفات المعلومة، فقد أشارتْ المادة الثالثة من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 في فقرتها الثامنة على أنه: "يتمتع المستهلك بالحقوق الآتية: "8-

استبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها وكذلك استرداد المبالغ التي يكون سدادها لقاء خدمة في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أو السبب الذي من أجله تم الاستحصال عليها".

أما المادة 19 من القانون ذاته فقد أشارتْ إلى مسؤولية المزود عن إصلاح أو استرجاع المنتجات إذا تبين أن بها عيب حسب رغبة المستهلك، حيثُ أكدتْ المادة على أنَّه: "يكون المزود مسؤولًا عن إصلاح أو استرجاع المنتجات المضمونة إذا تبين أنَّ بها عيبًا خلال مدة وشروط الضَّمان المتفق عليها مع المستهلك، وعليه استبدالها أو استرجاعها ورد ثمنها حسب رغبة المستهلك، ولا يجوز له الاتفاق على خلاف ذلك".

أما المشرع الأردني فقد اتجه إلى ما اتجه إليه المشرع الفلسطيني في قانون حماية المستهلك لسنة 2017 في المادة 7 فقرة أ بند 1 والتي تشيرُ إلى أنه: "أ- 1- يلتزم المزود في حال كانت السلعة معيبة بإرجاعها ورد ثمنها بناء على طلب المستهلك أو أي شخص آخر انتقلت إليه ملكية السلعة".

وقد اتجه المشرع المصري فقد سارَ إلى ذات التوجه الأردني والفلسطيني في حقِ المستهلك برد المبيع وفسخ التعاقد حال وجود عيب في السلعة، فقد نصتْ المواد 17 و18 و21 من قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018 على ذلك، حيثُ أشارتْ المادة 17 منه على أنَّه: "للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية...". أما المادة 18 من القانون ذاته فقد نصت على أنَّه: "يلتزم المورد بوضع بيان يتضمن حقوق المستهلك في الاستبدال والاسترجاع المعتمدة من الجهاز...". أما المادة 21 من القانون ذاته فقد أكدتْ على أنَّه: "للمستهلك الحق خلال ثلاثين يوما من تسلم السلعة في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو للغرض التي أنشأت من أجله..".

الفرع الثاني: إصلاح عيب المبيع:

استجابة للتطورات الحالية عملت العديد من التَّشريعات والقوانين المهتمة بحماية المستهلك بوضع بعض المواد القانونية للحالات التي يكون بها عيب السلعة قابلًا للإصلاح، حيثُ خول بموجبه المزود حق التقدم لاتخاذ ما يلزم لإصلاح العيب في حالِ رغب المستهلك بذلك، والواقع أنَّ إصلاح الخلل الذي أدى لحدوث عيب في السلعة يعتبر حق المستهلك في نفسِ الوقت من خلال مطالبة المزود بإصلاح السلعة لجعلها منسجمة مع متطلبات السلامة لغايات الاستعمال العادي المتوقع منها أو حتى لتطابق المواصفات المعلن عنها من جانب المزود، كذلك لتكون قادرة على تحقيق النتائج التي

أعطيت للمستهلك أو لتحقيق مستويات الأداء والجودة أو لتدارك الخلل الموجد بها أو لجعلها قابلة للاستعمال بحسب ما أعدت له (أبو هلالة، وآل خطاب، 2021: 178).

كما يمكن ملاحظة أنَّ العديد من التَّشريعات الخاصة بحماية المستهلك هو حق للمستهلك في استخدام الضمان المقرر له بفسخ العقد وذلك برد السلعة أو استرداد ثمنها، إلا أنَّه أجازَ للمزود في حال موافقة المستهلك أنْ يقوم بتعديل الخلل وإصلاحه الذي بموجبه ظهر عيب في السلعة وهو ما قد يشجعُ المزود على المماطلة والتأخير في ظلِ عدم وجود مهلة من المشرعين للمزود لإصلاح العيب في السلعة المباعة، مما يترتب عليه حرمان المستهلك من الانتفاع بالسلعة طيلة فترة الإصلاح (أبو هلالة وآل خطاب، 2021: 179).

وعليه توصي الباحثة المشرع الفلسطيني والأردني والمصري على حد سواء بإيجاد مهلة محددة للمزود بإصلاح عيب السلعة المباعة، وذلك كي يستفيد منها المستهلك بأكبر قدر من الوقت من ناحية وكي لا يتم مماطلة مقصودة من قبل البائع تجاه المستهلك في إصلاح هذا العيب.

وقد أشارَ المشرع الفلسطيني بإسهاب في قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005م في موضوع العمل على إصلاح السلعة المعيبة إذا كان بموافقة من المستهلك، حيثُ أشارتْ المادة 19 من القانون المذكور على أنه: "يكون المزود مسؤولا عن إصلاح أو استرجاع المنتجات المكفولة إذا تبين أن بها عيب خلال مدة وشروط الكفالة المتفق عليها مع المستهلك، وعليه استبدالها أو استرجاعها ورد ثمنها حسب رغبة المستهلك ولا يجوز له الاتفاق على خلاف ذلك".

أما في حال عدم القدرة على إصلاح العيب الموجود في السلعة، فإنَّ المشرع الفلسطيني قد أجبر المزود على استبدال السلعة للمستهلك على نفقته الخاصة وإعادة الثمن المدفوع للمستهلك، وهو ما ورد ذلك في المادة 11 بند 4 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني والتي نصت على أنه: "إذا تبين أن للمزود أن السلعة أو الخدمة التي وضعها قيد التداول تتضمن عيب أو أكثر من شأنه أن يتخذ وبشكل فوري الإجراءات الآتية: "... 4- استبدال السلع على نفقته الخاصة وإعادة الثمن المدفوع في حال تعذر إصلاحها".

أما المشرع الأردني فقد ألزم المزود بشكلٍ واضح بإصلاح الخلل الذي أدى لحدوث عيب، وذلك شريطة الموافقة الخطية من قبل المستهلك، وبالتالي يكون هذا القانون قد منح المزود النأي بعقد البيع عن الفسخ من جانب المستهلك إذا كانت السلعة معيبة، وذلك في قانون حماية المستهلك لسنة 2017 في المادة 7 فقرة ج، والتي تنص على أنه: "ج- على الر غم مما ورد في الفقرتين "أ" و "ب" من

هذه المادة، للمزود وبموافقة المستهلك الخطية أن يصوب الخلل الذي أدى إلى عيب في السلعة أو الخدمة".

أما المشرع المصري فقد كان أكثر استعراضا لموضوع إصلاح العيب في السلعة المباعة من المشرع الفلسطيني والأردني، بل كان أكثر تفصيلا في ذلك، حيثُ أشارَ في المادة 19 من قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018 على أنه: "يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام من اكتشافه أو علمه بوجود عيب في المنتج أن يبلغ الجهاز بهذا العيب وبأضراره المحتملة. فإذا كان من شأن العيب الإضرار بصحة المستهلك أو سلامته، التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به، وأن يعلن توقفه عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه، وأن يحذر المستهلكين من استخدامه بالنشر في وسائل الإعلام المختلفة. ويلتزم المورد في أي من الأحوال المشار إليها، بإصلاح العيب أو باستبدال المنتج أو استرجاعه مع رد قيمته دون أي تكلفة إضافية على المستهلك. ولا يتم استئناف الإنتاج أو التعامل على المنتج من جانب المورد إلا بعد موافقة الجهاز. وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الإجراءات اللازمة لذلك".

أما المادة 23 من القانون ذاته فقد فسرتْ أعمال الصيانة وإصلاح عيوب السلعة المباعة وكذلك التطرق إلى كيفية القيام بإصلاح السلعة وتحمل النفقات وغيرها، حيثُ أشارتْ المادة المذكورة إلى: "يشملُ الضَّمان أعمال الكشف والفحص والإصلاح وقطع الغيار الأصلية، بالإضافة إلى تحملِ نفقات انتقال الفنيين ونفقات نقل المنتج عند الحاجة إلى الإصلاحِ من مقرِ المستهلك إلى مقرِ الشركة أو مركز الصيانة وإعادته إلى مقر المستهلك بعد الإصلاح بما في ذلك نفقات التركيب والتَّشغيل. ويلتزم المورد خلال فترة الضَّمان بإعلام المستهلك بفترات الصيانة الدورية، وبأنْ يسلم المستهلك إيصالًا موضحًا به ما تم من أعمال إصلاح وصيانة، وإذا لم يقم المورد بإصلاح المنتج التزم بأنْ يستبدل بالسلعة أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات، أو رد قيمتها، وذلك كله وفقًا للمدد والأحوال التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون".

أما المادة 33 من القانون ذاته فقد أشارتْ إلى التزام المزود من خلال مراكز الصيانة بإبلاغ المستهلك بأعمال الصيانة اللازمة للسلعة ومدتها وغيرها من الأعمالِ حيثُ نصتْ المادة المذكورة على أنَّه: "تلتزم مراكز الخدمة والصيانة بإبلاغ المستهلك بأعمالِ الصيانة اللازمة للمنتج، ومدة الإصلاح وتكلفته، ويجب الحصول على موافقته الصريحة عل هذه الأعمال قبل إجراءها، كما تلتزم بإصدار فاتورة للمستهلك تبين بها ما تم من أعمال صيانة وما تم استبداله في أجزاء المنتج محل الخدمة....، كما تلتزم عند تحقق شروط المسؤولية عن سلامة الإصلاح إما برد ما حصلته من مقابل الخدمة أو

بإعادة تقديم الخدمة بغير أي تكلفة على المستهلك، وذلك ما لم يكن العيب قد نشأ لسبب أجنبي أو لخطأ المستهلك".

كما ألزم القانون المصري المزود بتوفير مراكز الخدمة والإصلاح وقطع الغيار، وهو ما نصتْ عليه المادة 34 من القانون المصري ذاته لحمايةِ المستهلك، والتي نصتْ على أنَّه: "يلتزم المورد بتوفير مراكز الخدمة والإصلاح والصيانة وقطع الغيار الأصلية أو المعتمدة للسلع المستوردة أو المنتجة محليًا، ويلتزم المورد بإخطار الجهاز بمراكز الخدمة والصيانة المعتمدة، وبأي تغيير يطرأ عليها على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون...".

الفرع الثَّالث: التَّعويض عن الضَّرر

حيثُ أنَّ هذا الحق يضمن للمستهلك بشكلٍ أو بآخر حصوله على التَّعويض الملائم والعادل في حال تضرره من السلع والخدمات التي حصل عليها (المحمدي، 2020: 261)، كالتَّعويض عن التضليل أو الخدمات غير المرضية، ويتطلب ذلك توفير العديد من الخدمات الأساسية لما بعد البيع، والذي يشترط توفير الضَّمان لمدة معينة، إذ أنَّ ذلك سيعزز بدوره من ثقة المستهلك في تعامله مع السوق ويوفر كذلك درجة عالية من الاستقرار(فلاق، 2019: 83).

اعتبرت العديد من القوانين الضَّرر الواقع على الشيء والمتمثل في هلاكه أو تضرره يرتب المسؤولية ويوجب التَّعويض بشرط أنْ يكون الشيء الذي وقع عليه الضَّرر من الأشياء المستخدمة للاستهلاك الخاص وبشرط أنْ يكون الشخص الواقع عليه الضَّرر قد استخدم هذا الشيء للاستعمال والاستهلاك الخاص، وعليه، فإنَّ المسؤولية عن عيوب المنتجات تغطي كل المصاريف اللازمة لتعويض الشيء الذي أصابه التلف أو الهلاك، كذلك كل الشيء الذي أصابه الضَّرر يحتاجُ إلى إصلاحات، فإنَّ التَّعويض لا بد أنْ يغطي نفقات الإصلاح والنقل وغيرها(خيرة، 2016: 293).

حيث أنَّ للمستهلك الحق الكامل في رفع دعوى للحصول على التَّعويض المناسب عن الضَّرر الذي لحق به، من خلال تسوية عادلة لمطالبه المشروعة في التَّعويضِ عن السلع الرديئة والخدمات غير المرضية (أبو النصر، 2015: 157)، إذ أنَّ إعطاء المستهلك حق طلب التَّعويض فقط واستيفاء العقد يتماشى مع مصلحة المستهلك لأنَّه في العقود بين المستهلك والمزود نجد أنَّ مصلحة المستهلك قد تتمثل في تجنب الإبطال وتفضيل الإبقاء على العقد، وذلك لحاجة المستهلك للسلعة أو الخدمة محل العيب، واقتصار المطالبة على التَّعويضِ فقط، إذ تبدى أنَّ مصلحة المستهلك في حصوله على السلعة وعدم حرمانه منها والحصول على التَّعويض المناسب (الملاخلف، 2024: 43).

فالمضرور هو المدعي في دعوى المسؤولية وهو بدوره الذي يطالب بالتعويض عما ألحق به من أذى أو ضرر باعتباره صاحب مصلحة ويدخل في حكم من أصابه الأذى(تمييز حقوق أردني رقم 2000/675 نقلا عن: العجمي، 2011: 121).

وهكذا، فإنَّ من حق المستهلك على المزود تعويضه عن الأضرار تنشأ نتيجة استخدام السلع المقدمة من قبله، ومن أجل ذلك لا بد من وضع إجراءات تضمن حصوله على التعويض الملائم سواء أكان ذلك عيبا في التصميم أم تم التضليل بالمعلومات المتعلقة بالجودة أم عدم التحذير من مخاطر الاستعمال أو غير ذلك (مرتجى، 2017: 43).

أما مقدار التعويض فإنَّه يرجع للقاضي كامل السلطة التقديرية فيه على أنْ يتناسب مع الضَّرر الذي لحق بالمستهلك المتضرر، ويعين القاضي طريقة التَّعويض تبعا لظروف المضرور كوضعه الاجتماعي وحالته الصحية أو جنسه أو مهنته أو ظروفه العائلية، كما يقدر التَّعويض حسب نوع الضَّرر سواء كان ضرر مادي أو معنوي، كما يعتمد على ما لحق بالمتضرر من خسارة وما فاته من كسب، وبالتالي يسمح لقاضي الموضوع عند تقدير الظروف أنْ يأخذ بعين الاعتبار الخسارة التي لحقت بالمستهلك المتضرر والكسب الذي فاته نتيجة تعرضه للضَّرر بسبب الإخلال بالالتزام المتفق عليه بين الطرفين(الملاخلف، 2024: 43).

حاولت العديد من التَّشريعاتِ المختلفة أمام التطورات المتلاحقة في إنتاج السلع والخدمات وزيادة المخاطر التي يتعرض لها المستهلك في سلامته وأمنه نتيجة استهلاكه لمنتوجات معيبة، وذلك من خلال وضع أنظمة وقائية وإجرائية فعالة لحماية المستهلك، حيثُ جاءت هذه الأنظمة في قوانين حماية المستهلك وقمع الغش وغيرها، ومن بين الآثار المترتبة على مسؤولية المنتج أو المزود عن المنتوجات المعيبة تعويض المستهلك المتضرر من المنتج المعيب، وذلك من خلال دعوى يتم رفعها أمام القضاء للمطالبة بالتَّعويض، والملاحظ أنَّ العديد من القوانين تهدف إلى حماية المستهلك من تجاوزات يمكن أنْ يقوم بها المزود من خلال فرض آلية التعويض كجزاء مدني مسلط عليه(مغدوري، 2021: 188-189).

وقد أشارَ المشرع الفلسطيني في قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005م في موضوع مسؤولية التَّعويض عن السلعة المعيبة، حيثُ أشارتْ المادة الثالثة بند 7 من القانون المذكور على أنه: "يتمتع المستهلك بالعديد من الحقوق منها: "7- التَّعويض بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات حماية المستهلك جماعيا لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي قد تكون لحقت به".

عند الرجوع إلى قانون حماية المستهلك الفلسطيني نجد أنَّ لا يتطرق إلى قيمة التَّعويض أو نوع التَّعويض أو حتى أي إشارة لحيثيات دعوى التَّعويض التي يمكن رفعها إلا من خلال إشارات بسيطة يدفع الباحثة إلى توصية المشرع الفلسطيني بالقيام بإضافة بعض البنود المتعلقة بموضوع التَّعويض للمستهلك بسبب التطورات التي زادت من تعرضه للغش والخداع وغيرها.

ونشيرُ في هذا الصدد إلى قرار محكمة استئناف رام الله الذي يحمل الرقم 2009/501 الصادر بتاريخ 2010/5/11 المتعلق بشكوى مرفوعة من المستهلك على شركة مشروبات بعد تناول أطفاله مشروب فاسد لحق بهم من خلاله ضرر جسيم، حيث حكمت المحكمة لهم بتعويض نقدي، وقد كان هذا القرار بمثابة سابقة قضائية في المحاكم الفلسطينية في إقرار مبدأ التعويض عن تناول مواد معيبة وفاسدة استنادا إلى قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005، والذي لم يكن مطبقا في المحاكم الفلسطينية حتى وقت قريب(قرار محكمة استئناف رام الله 2009/501، نقلا عن: محمود، 2017: 213).

أما المشرع الأردني فقد كان أكثر إسهابا من المشرع الفلسطيني في موضوع المطالبة بالتَّعويضِ اللازم عن السلع المعيبة من خلال الدعاوى القضائية، وذلك في قانون حماية المستهلك لسنة 2017 في المادة 3 فقرة أ بند 6 التي تشيرُ إلى أنَّه: "أ- للمستهلك الحق في: 6- إقامة الدعاوى عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها بما في ذلك اقتضاء التَّعويض العادل عن الأضرار التي تلحق به جراء ذلك".

أما المادة 7 فقرة أ بند 2 فإنَّه ألزم المزود غير القادر على تعديل الضَّرر بعد استهلاك المستهلك لها القيام بتعويض المستهلك مبلغا يعادل قيمة الضَّرر، حيث أشارت المادة إلى أنه: "2- إذا لم يتمكن المزود من إرجاع السلعة لظهور العيب بعد استهلاك المستهلك لها يلتزم المزود بأن يدفع للمستهلك مبلغ يعادل قيمة الضرر".

أما المادة 7 فقرة ب بند 2 فإنَّه ألزم المزود بتعويض المستهلك مبلغا يعادل قيمة الضَّرر بعد تلقي المستهلك للسلعة بشكلٍ كامل، فقد أشارت المادة إلى أنه: "إذا ظهر عيب في الخدمة بعد تلقي المستهلك للسلعة بشكل كامل يلتزم المزود بأن يدفع للمستهلك مبلغ يعادل قيمة الضرر".

أما المشرع المصري فقد تطرق إلى موضوع التَّعويضات التي يحق للمستهلك تلقيها من المزود لوجود عيب في السلعة أو الخدمة التي يتلقاها، حيثُ أشارَ في المادة 2 فقرة 7 من قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018 إلى حقِ التَّعويضِ كأحد حقوق المستهلك الأساسية التي لا يجوز التلاعب

بها بأي حال من الأحوال والتي كفلها له القانون. فقد أشارت المادة المذكورة إلى حرية ممارسة النشاط الاقتصادي مكفولة للجميع، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية، وعلى الأخص: 7- الحق في الحصول على تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق بالمستهلك أو بأمواله جراء شراء المنتجات أو استخدامها أو تلقي الخدمات. وذلك كله دون الإخلال بما تقضى به المعاهدات والاتفاقيات الدولية النافذة في جمهورية مصر العربية".

المطلب الثاني: دعوى الحماية المدنية للمستهلك

يلجأ المتضرر في أي معاملة رسمية أو غير رسمية إلى القضاء وهو حق دستوري مكفول في القانون الأساسي لكل الدول، ولما كان المستهلكون هم الحلقة الأسوأ في العملية الاستهلاكية كان حق التقاضي لهم حقا أساسيا مؤكدا في القانون الأساسي وكذلك نصوص قوانين حماية المستهلك، حيثُ أحسن المشرع في منحه هذا الحق للمستهلك على استقلاله وكذلك منحه الحق في تكليف جمعيات حماية المستهلك للدفاع عن حقوقه وصونها وطلب التَّعويض عن أي ضرر قد يلحق به، وبناء عليه، فإنَّ من حق المستهلك في حال تعرض لضرر أو انتهاك التوجه إلى القضاء بشكلٍ مباشر والمطالبة بتعويضه عما لحق به من ضرر (مرتجى، 2017: 43).

وعليه، فقد كان تشدد المشرع الفلسطيني في عقوباته على من عرض بضاعته أو حيازتها دون بيعها هو لإضفاء الحماية للمستهلك بشكلٍ أكبر، وهو ما بينته العديد من قرارات المحاكم الفلسطينية في ذلك الأمر.

من خلال الرجوع إلى قانون حماية المستهلك في العديد من البلدان يتضح من خلاله تطرق هذا القانون إلى حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء وإقامة الدعاوى المختلفة بسبب الضَّرر الذي لحق به نتيجة عيوب السلعة التي قام بشرائها، وهو ما أشارتْ إليه المادة 3 فقرة 7 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 على أنه: "يتمتع المستهلك بالحقوق الآتية: 7- التعويض بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك بشكل جماعي لحفظ حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي قد تكون لحقت به".

أما شروط المحكمة لقبول الدعوى فهي مجموعة الشروط التي تضعها المحاكم بشكلٍ حتمي ليتسنى لها سماع الدعوى والفصل في موضوعها، فإذا اختلفت هذه الشروط جاز للمحكمة رد الدعوى وعدم قبولها وعدم البحث فيها، أما الشرط الأساسي لقبول الدعوى فهي أنْ يكون لصاحب الدعوى والقائم

عليها مصلحة شخصية ومباشرة وقائمة ويقرها القانون، فهذا الشرط هو من الشروط المهمة وهو توافر المصلحة لدى المدعي "المستهلك" في رفع الدعوى إلى المحكمة، إضافة إلى شروط أخرى كشرط الصفة لكل من المدعي والمدعى عليه "المستهلك والبائع"، وأهلية التقاضي لدى الخصمين، وكون الحق المدعى به مشروعا، وهذه ما تعرف بالشروط العامة، أما الشروط الخاصة بقبول الدعوى فتنص أغلب التِّشريعات على التزامين في صورة شرطين ينبغي على المشتري القيام بهما قبل رفع الدعوى لقبول حتى يتم قبولها وهما: إعلام البائع بالعيب، وإثبات هذا العيب(حامد، 2022: 406).

أما المدة التي يحق للمستهلك خلالها رفع الدعوى فقد حددتها المادة 32 من القانون الفلسطيني ذاته بأنَّها شهر، حيثُ أشارتْ المادة بالقول: "تعتبر مدة شهر هي الفترة الزمنية التي يحق للمستهلك رفع الدعوة في حال اكتشاف أي خطأ أو عيب غير متفق عليه إلا إذا كانت السلعة معمرة، فتعتبر المدة الزمنية هي سنة كاملة وتبدأ هذه المدة منذ اليوم الأول لاكتشاف العيب في السلعة أو الخدمة التي تم الاتفاق عليها".

وهكذا، فقد منح القانون للمستهلك حق التقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات حماية المستهلك، وذلك باعتباره حق أساسي له، ومواجهته للمهني أو المزود من موردي السلع ومزودي الخدمات إنَّما يأتي بهدف المطالبة بحقوقه أو القيام بتعويضه عن أية أضرار لحقت به نتيجة عيوب أو غير ذلك(أبو عصبة، 2022: 98-99).

أما المشرع الأردني فقد تطرق بشكلٍ بارز إلى رفع الدعاوى من قبل المستهلكين لضرر لحق بهم نتيجة عيوب السلعة المباعة، وذلك من خلال المادة 3 فقرة أ بند 6 التي تشيرُ إلى أنَّه: "أ- للمستهلك الحق في: 6- إقامة الدعاوى عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها بما في ذلك اقتضاء التَّعويض العادل عن الأضرار التي تلحق به جراء ذلك".

أما المشرع المصري فقد تطرق إلى موضوع التقاضي ورفع الدعاوى من قبل المستهلكين تجاه المزود لوجود عيب في السلعة أو الخدمة التي يتلقاها، حيثُ أشارَ المشرع في المادة 2 فقرة 6 من قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018 إلى حق التقاضي كأحد حقوق المستهلك الأساسية والتي كفلها له القانون، وذلك بالقول: "حرية ممارسة النشاط الاقتصادي مكفولة للجميع، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية على الأخص: 6- الحق في رفع الدعاوى عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك والإضرار بها أو تقييدها وذلك بإجراءات سريعة وميسرة".

أما المادة 43 فقرة 12 فقد أعطتْ جهاز حماية المستهلك الحق في رفع الدعاوى القضائية ضد المزودين والتدخل فيها بشكلٍ أو بآخر، حيثُ أشارتْ المادة المذكورة بالقول: "يهدفُ الجهاز إلى حماية المستهلك وصون مصالحه، وله في سبيل تحقيق كل ذلك ما يلي: 12- إقامة الدعاوى المدنية التي تتعلق بمصالح جموع المستهلكين أو التدخل فيها، وفقًا لأحكام القوانين المنظمة لمباشرة إجراءات التَّقاضي أمام المحاكم".

كما أعطتْ المادة 62 من قانون حماية المستهلك المصري الجمعيات الأهلية المعنيَّة بحماية المستهلك الحق في إقامة الدعاوى نيابة عن المستهلك، حيث أشارتْ المادة 62 فقرة ا بالقول: "مع عدم الإخلال باختصاص الجمعيات التي تنشأ أو التي يكون من أغراضها أو أهدافها حماية المستهلك طبقا لأحكام قانون الجمعيات، يكون للجمعيات الاختصاصات التالية بالتعاون مع الجهاز: 1- إقامة الدعاوى نيابة عن جموع المستهلكين، او التدخل فيها وفقًا للإجراءات المقررة في قوانين مباشرة التقاضي".

أما الأحكام التي تقوم المحكمة بإصدارها فيتم نشرها على نفقة المحكوم عليه في جريدة يومية واحدة وأهم المواقع الالكترونية واسعة الانتشار، ويلتزم جهاز حماية المستهلك بالإعلان عن الحكم بالتَّفصيل في موقعه الالكتروني، ويستمر الإعلان لمدة ثلاث سنوات من تاريخ الحكم. وهو ما أشارتْ إليه المادة 75 من قانون حماية المستهلك المصري بالقول: "تقضى المحكمة بنشرِ الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه في جريدة يومية واحدة والمواقع الإلكترونية واسعة الانتشار، ويلتزم الجهاز بالإعلان تفصيليا في موقعه الإلكتروني عن الأحكام النهائية الصادرة بالإدانة وفقًا لأحكام هذا القانون، على أنْ يستمر الإعلان لمدة ثلاث سنوات من تاريخ صدور الحكم وعلى قلم كتاب المحكمة المختصة موافاة الجهاز بصورٍ رسمية من تلك الأحكام دون أي إجراءات أو سداد رسوم قضائية أو غيرها من الرسوم".

وهكذا، فإنَّه يحق للمستهلك اللجوء للقضاء حال إلحاق الضَّرر به، وهذا الحق هو مكفول بالدستور، غير أنَّه يندر أنْ يبادر المستهلك المعتدى عليه في إقامة دعوى قضائية بمفرده ضد المهني ويرجع ذلك لأسباب عدة منها أسباب نفسية تعود لعدم معرفة المستهلك بالمحكمةِ وعدم علمه بالإجراءات وغيرها. كذلك أسباب تتعلق بتكاليف الدعوى من رسوم وأجور عالية لا يستطيع دفعها. كذلك بطء الإجراءات في المحاكم يجعل الملل تسرب إليه. كذلك خيار الحل الودي الذي يبتعد عنه المستهلك والمزود معا كون الحلول الودية غير متوازنة بين الطرفين(أبو عصبة، 2022: 104-105).

من أجل هذه لاعتبارات منحت جمعيات حقوق المستهلك الحق في تمثيل المستهلك أمام القضاء، حيثُ تعتبر هذه المهمة من أبرز اختصاصات تلك الجمعيات في إطار حمايتها للمستهلك، حيثُ يشترط لتمكين الجمعيات من هذا الحق أنْ تتمتع بالمنفعة العامة لتلافي أيّ تدخلات غير مرغوبة أو استغلال عملية الدفاع لتحقيق أهداف أخرى، أو نيل أغراض شخصية، فالمسألة في غاية الحساسية نظرًا لتشابك المصالح وتعقيدات الإجراءات مع التحسس من مس صورة هذه المؤسسات أمام زبائنها، لذا، لم يتم منح كافة جمعيات حقوق المستهلك حق التَّقاضي نيابة عن المستهلكين لدواعي متعددة سبق ذكرها(أبو عصبة، 2022: 105).

وبناءً على ما سبق، فإنَّ كل من المشرع الفلسطيني والمصري والأردني لم يتطرق أي منهما في قانون حماية المستهلك إلى الدعاوى القانونية بإسهاب وشرح وتفنيد سواء كيفية رفع الدعوى من ناحية أو وقت رفعها بشكلٍ مفصل من ناحية أخرى، أو الإجراءات الواجب اتخاذها عند رفع الدعوى، وهو ما يمكنه أنْ يشكلُ خطورة وضرر على المستهلك نتيجة اعتباره الطرف الأضعف في عملية التقاضي، الأمر الذي يعد قصورا بارزًا في هذا المجال، ما يدفع الباحثة للتوصية لكل من المشرع الفلسطيني والأردني والمصري بوضع مواد قانونية تفسيرية لمحكمة التقاضي ومدة ووقت رفعها وكيفية رفعها والإجراءات المتخذة في الرفع وذلك في ظل التطور المتلاحق في البيع والشراء ما يزيد من احتمالية إيقاع الضرر على المستهلك ما يوجب على المشرع وضع حد لذلك بتبصيره للطرق الواجب اتباعها إذا حصل وأن تم التغرير والتلاعب به.

وقد اعترفتْ العديد من الدول بالدعوى الجماعية عن طريق الجمعيات ومؤسسات حماية المستهلك في العمل على رفع الدعاوى لحماية المستهلكين، حيثُ أنَّ هدف هذه الجمعيات هو العناية بشؤون المستهلك ورعاية أحواله والمحافظة على حقوقه والدفاع عنها وتبني العديد من القضايا لدى الجهات العامة والخاصة وحمايته من العيب والغش والتدليس والتقليد والاحتيال في جميع السلع والخدمات والمبالغة في رفع أسعارها ونشر الوعي الاستهلاكي لدى المستهلك وتبصيره بسبل ترشيد الاستهلاك، فالعديد من التَّشريعات والقوانين خولت جمعيات حماية المستهلك برفع الدعاوى على المنتجين أو المستوردين أو البائعين عن السلع الضارة بالمصلحة الاجتماعيَّة لجمهور المستهلكين على النحو المعمول به في العديد من الدول الأوروبية والولايات المتحدة وغيرها من الدول المتقدمة في هذا المجال(عبد اللاه، د.ت: 764).

ولكن برغم ذلك، لا يزال دور مؤسسات وجمعيات حماية المستهلك غير واضحة المعالم، كما أنَّ تركيب هذه الجمعيات تمنع قيامها بدور مؤثر في هذا المجال، لا سيما أنَّ معظمها مؤسسات

حكوميَّة، وهي أقرب إلى كونها مكاتب لاستقبال الشَّكاوى أكثر من كونها مؤسسات تسعى لحماية المستهلكين وكشف المنتجات والسلع التي تعمل على إلحاق الأذى بالمستهلك، وهذا بدورهِ أدى إلى عدم فاعلية الدور الذي تقوم به هذه الجمعيات في مجال حماية المستهلك وفي الوقوف في وجه كل ما من شأنه إلحاق الأذى بالمستهلك من قبل الشركات والأفراد والمزودين والمنتجين وغيرهم، كذلك عدم إدراك المستهلك لحقوقه وتقاعسه عن المطالبة بها من خلال هذه الجمعيات(عبد اللاه، د.ت: 765-766).

وعليه، فإن الباحثة تحثُّ على ضرورة تقوية جمعيات حماية المستهلك باعتبارها فاعلًا مهما في تسيير أمور المستهلكين وإرشادهم وإعلامهم بالقرارات التي تقومُ بإصدارها الدولة على الشركات والأفراد المخالفين، إضافة لذلك، يتوجب أنْ يكون لهذه الجمعيات دخلها الثابت ومواردها المستقلة كي تقوم بأداء دورها المنوط بها.

الخاتِمة:

يعدُّ موضوع ضمان التَّعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة من أهم المواضيع التي تخص التعاملات التجارية والعقود بين الأفراد، وكذلك المؤسسات، حيثُ زادت أهمية تلك المعاملات بسبب التقدُّم التكنولوجي الذي سادَ العالم في الفترة الأخيرة، والذي بسببه انتشرتْ الوسائل التكنولوجيَّة التي أصبحَ استخدامها كبيرًا، مما عمل على ترويج المعاملات الإلكترونية ومنها ظهور العديد من الجرائم والظواهر السلبية الواقعة بين المزودين والمستهلكين، حيثُ أنْ المستهلك يعتبر الطرف الأضعف في هذه الدائرة، ما دفع التَّشريعات المختلفة لإضفاء نوع من الحماية عليه، حيثُ اهتمت التَّشريعات المختلفة –ومنها التَّشريع الفلسطيني والأردني والمصري– بموضوع ضمان التَّعرض والاستحقاق والعيوب الخفية، وذلك من خلال قانون حماية المستهلك للتَّشريعات المقارنة محل الدراسة، وعليه، فقد جاءتْ هذه الدراسة لتسليط الضوء على موضوع ضمان التَّعرض والاستحقاق والعيوب الخفيَّة وفق التَّشريعات الفلسطينية والأردنية والمصرية، نظرًا للتقدُّم التكنولوجي الهائل وانتشار العلاقة الاقتصادية والتجارية بين الأفراد بشكلٍ غير مسبوق، مما يتطلَّب وجود حماية قانونية واضحة.

أولًا: النتائج:

1. أن موضوع ضمان التَّعرض والاستحقاق في عقد البيع يعتبر من أهم الالتزامات الملقاة على عاتق البائع، والذي نظمته العديد من التَّشريعات المقارنة بن خاصة سواء في القانون المدني أو قانون حماية المستهلك لما له من أهمية بالغة في خلق توازن بين حقوق والتزامات طرفي العقد وما له من آثار على مصالح المجتمع ككل.

2. حاول المشرع الفلسطيني وكذلك الأردني والمصري بقدر المستطاع توفير حماية للمشتري في قانون حماية المستهلك وذلك إدراكًا منهم بأهميةِ المحافظة على حقوقِ المستهلك.

3. أنَّ العقد الالكتروني هو "اتفاق يتم بين شخصين، والتي من خلاله تستخدم الوسائل الالكترونية الحديثة سواء المرئية أو المسموعة أو المقروءة أو أي وسيلة أخرى".

4. أنَّ التَّشريعات المختلفة اهتمت بشكلٍ واضح بمضمون الضَّمان القانوني والذي أقرته بهدف حماية المستهلك، خاصة وأن المستهلك يعتبر الطرف الضَّعيف في العقد مما أوجب حمايته من قبل التَّشريع المقارن.

5. إنَّ حاجة المستهلك للوسائل الالكترونية في ظل التطور التكنولوجي والعلمي والذي بسببه أصبح من الضرورةِ الملحة مواكبة المستهلك لهذه التَّطورات، مما يجعل الحاجة أكبر لابتكار طرق مختلفة لحمايته من الغش والتدليس وغيرها.

6. إنَّ ضمان الاستحقاق يشيرُ إلى قيام الغير بمنازعة المشتري على حقوقه سواء بشكلٍ جزئي أو كلي مما يحرمه من هذه الحقوق.

7. إنَّ ظاهرة الغش التجاري لم تعد مقتصرة على السلع التقليدية، بل امتدت لتشمل السلع التي لها علاقة مباشرة بصحة المستهلك، فلم تعد هناك سلع مستثناة من عمليات الغش التجاري خاصة في ضوء التقدم العلمي والتكنولوجي.

8. إنَّ وجوب قيام المزود بإعلام وتبصير المستهلك بالمعلومات الجوهرية عن شخصيته وعن العقد على حد سواء يعد من الواجبات الضَّرورية في العقد التي تثبت صحته، خاصة في العقد الالكتروني بشكلٍ يسمح للمستهلك أنْ يحيط نفسه بعلم شامل عن شخصية المزود من ناحية وعن السلعة أو الخدمة من ناحية أخر.

9. أضفى كل من المشرع الفلسطيني والأردني والمصري الحماية الكافية واللازمة للمستهلك، وذلك بتخويله برد المبيع وفسخ التعاقد إذا اكتشف بأنَّ هذا المبيع يشوبه عيب أو غير مطابق للمواصفات المعلومة.

10. استجابة للتَّطورات التكنولوجية عملت العديد من تشريعات وقوانين حماية المستهلك بوضع بعض المواد القانونية للحالات التي يكون بها عيب السلعة قابلًا للإصلاح، حيثُ خول بموجبه المزود حق التَّقدم لاتخاذ ما يلزم لإصلاح العيب في حال رغب المستهلك بذلك.

11. اعتبرت العديد من القوانين الضَّرر الواقع على الشيء والمتمثل في هلاكه أو تضرره يرتب المسؤولية ويوجب التَّعويض بشرط أنْ يكون الشيء الذي وقع عليه الضَّرر من الأشياء المستخدمة للاستهلاك الخاص وكذلك أنْ يكون الشَّخص الواقع عليه الضَّرر قد استخدم هذا الشيء للاستعمال والاستهلاك الخاص.

12. تطرقت العديد من قوانين حماية المستهلك إلى حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء وإقامة الدعاوى المختلفة بسبب الضَّرر الذي لحق به نتيجة عيوب السلعة التي قام بشرائها.

13. لم يتطرق المشرع الفلسطيني والمصري والأردني في قانون حماية المستهلك إلى الدعاوى القانونية بإسهاب وشرح وتفنيد سواء كيفية رفع الدعوى من ناحية أو وقت رفعها بشكلٍ مفصل من ناحية أخرى، أو الإجراءات الواجب اتخاذها عند رفع الدعوى، وهو ما يمكنه أنْ يشكلُ خطورة وضرر على المستهلك نتيجة اعتباره الطرف الأضعف في عملية التقاضي.

ثانيًا: التوصيات:

1. نقترح على المشرع الفلسطيني بتعريف عقد البيع الالكتروني في قانون حماية المستهلك لما طرأ على عقود البيع من تطورات نتيجة التقنيات التكنولوجية ما أدى لتطور هذه العقود.
2. نقترح على المشرع الفلسطيني عند تعريفه المستهلك أنْ يأخذ بالتَّعريف الواسع وليس الضيق، خاصة في ظل الطبيعة العائلية والظروف الصعبة للمجتمع الفلسطيني، حيثُ تبنى التعريف الضيق للمستهلك.
3. نوصي المشرع الفلسطيني أنْ يواكب التطورات التقنية وإضافة العديد من المواد القانونية لقانون حماية المستهلك بسبب هذا التطور والتي يفتقر إليها القانون لتتماشى مع الوضع القائم.

4. نوصي قيام المشرع الفلسطيني والأردني والمصري على حد سواء بتعريف العيب الخفي في قوانين حماية المستهلك بشكلٍ صريح، فبالرغم من تعريف هذه القوانين لمصطلح العيب بشكلٍ عام إلا أنْ تطور مفهوم العيب الخفي يوجب عليها تعريفه بشكلٍ صريح.
5. نقترح على المشرع الفلسطيني التطرق إلى موضوع العدول عن العقد من قبل المستهلك كوجه من أوجه حمايته من البائع أو المزود.
6. نوصي المشرع الفلسطيني بتعريف الشرط التَّعسفي، خاصة أنَّه أحال سلطة تعريفه لمجلس الوزراء الذي بدورهِ لم يعرفه ولم يضع معايير للكشف عنه.
7. نوصي المشرع الفلسطيني والأردني بأنْ يحذوا حذو المشرع المصري بالتوسع في تعريف السلوك الخادع خاصة في ظل المشكلات الناتجة عن الإعلانات الالكترونية الخادعة في ظل التطور التكنولوجي الهائل وما يصاحبه من ضرورة في توسع القوانين لمواكبة هذا التطور.
8. نقترح على المشرع الفلسطيني تناول موضوع الإعلان المضلل بشكل أكبر وبطريقة مباشرة في قانون حماية المستهلك كما فعل المشرع الأردني والمصري.
9. نوصي كل من المشرع الفلسطيني والأردني والمصري بوضع مواد قانونية تفسيرية لمحكمة التقاضي ومدة ووقت رفعها وكيفية رفعها والإجراءات المتخذة في الرفع وذلك في ظل التطور المتلاحق في البيع والشراء ما يزيد من احتمالية إيقاع الضَّرر على المستهلك ما يوجب على المشرع وضع حد لذلك بتبصيرهِ للطرق الواجب اتباعها إذا حصل التغرير والتلاعب به.
10. نوصي صانعي القرار على ضرورة تقوية جمعيات حماية المستهلك باعتبارها فاعلًا مهمًا في تسيير أمور المستهلكين وإرشادهم وإعلامهم بالقرارات التي تقوم بإصدارها الدولة على الشركات والأفراد المخالفين، إضافة لذلك، يتوجب أن يكون لهذه الجمعيات دخلها الثابت ومواردها المستقلة كي تقوم بأداء دورها المنوط بها.
11. نقترح على المشرع الفلسطيني القيام بإضافة بعض البنود المتعلقة بموضوع التَّعويض للمستهلك بسبب التطورات التي زادت من تعرضه للغش والخداع وغيرها.
12. نوصي المشرع الفلسطيني والأردني والمصري على حد سواء بإيجاد مهلة محددة للمزود بإصلاح عيب السلعة المباعة، وذلك كي يستفيد منها المستهلك بأكبر قدر من الوقت من ناحية وكي لا يتم مماطلة مقصودة من قبل البائع تجاه المستهلك في إصلاح هذا العيب.

المصادر والمراجع

أولا: المصادر

التَّشريعات والقوانين وأحكام المحاكم:

- القانون المدني الأردني رقم 43 لسنة 1976
- القانون المدني المصري رقم 131 لسنة 1948
- قانون المعاملات الالكترونية الأردني رقم 15 لسنة 2015م.
- قانون المواصفات والمقاييس الفلسطيني رقم 6 لسنة 2000
- قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017.
- قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005
- قانون حماية المستهلك المصري رقم 181 لسنة 2018م.
- قرار بقانون رقم 15 لسنة 2017م بشأن المعاملات الالكترونية الفلسطيني.
- القرار بقانون رقم 9 لسنة 2022 بشأن تعديل قانون البينات رقم 4 لسنة 2001م.
- قرار بقانون رقم 17 لسنة 2024 بشأن المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة.
- مشروع القانون المدني الفلسطيني لسنة 2003، المذكرة الإيضاحيَّة، ديوان الفتوى والتَّشريع، فلسطين، 2009.
- مجلة الأحكام العدلية، الطبعة الأولى، الأردن، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع،1999.
- مجلة نقابة المحامين، السنة 38، العدد الثَّامن والتَّاسع، الأردن، 1990

القرارات القضائية:

- محكمة النقض المصرية، 1948/4/8، مجموعة القواعد القانونية، ج5، رقم 296.
- قرار محكمة استئناف رام الله 2009/501 الادر بتاريخ 2010/5/11.
- قضاء النقض في المواد المدنية، ج2، مصر، 1994.

المراجع العامة

- ابن منظور، أبي الفصل جمال الدين (د.ت)، *لسان العرب*، ج2، مادة عيب، دار الكتاب العربي، بيروت.
- البجيرمي، والشربيني، الخطيب (2015)، *حاشية البجيرمي على الخطيب الشربيني*، ج3، دار الكتب العلمية، بيروت.
- بن فارس، أحمد (1979)، معجم *مقاييس اللغة، تحقيق عبد السلام محمد هارون*، ج4، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت.
- الفيومي، أحمد بن علي (د.ت)، *المصباح المنير في غريب الشَّرح الكبير*، المكتبة العلمية للنشر والتوزيع، بيروت، مادة (ع ق د).

المراجع المتخصصة

- إبراهيم، غسق خليل (2019)، المسؤولية المدنية الناشئة عن الإخلال بعقد المعلوماتية، المركز العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1.
- الأزهري، محمد علي البدوي (2018)، النظرية العامة للالتزام: مصادر الالتزام، ج1، ktab INC للنشر والتوزيع، د. م.
- إسماعيل، علي سيد (2019)، مصطلحات المصرفيَّة الإسلاميَّة والمعاملات الماليَّة المعاصرة، دار حميثرا للنشر والتَّوزيع، مصر، 2019.
- بكر، عصمت عبد المجيد (2015)، نظريَّة العقد في القوانين المدنية العربيَّة: دراسة مقارنة بين القوانين المدنية العربيَّة و مشروع القانون المدني العربي الموحد مع الإشارة الى أحكام الفقه الإسلامي ودور تقنيات الاتصال الحديثة في ابرام العقد، دار الكتب العلمية، بيروت.

- البكري، محمد عزمي (2018)، موسوعة الفقه والقضاء والتَّشريع في القانون المدني الجديد، مجلد5، دار محمود للنشر والتَّوزيع، عمان، الأردن.
- بوشارب، إيمان (2023)، عقود خاصة1، وزارة التربية والتَّعليم العالي، جامعة 8 مايو 1945– قالمة، الجزائر.
- تخنوني، أسماء (2019)، محاضرات في العقود الخاصة1: عقد البيع– عقد الإيجار، المجلس العلمي لجامعة الشاذلي بن جديد– الطارف، الجزائر.
- تفاحة، فتح الله أكثم (2011)، نظريَّة الرجوع في العقود والتَّصرفات في الفقه الإسلامي، الجنادرية للنشر والتَّوزيع، عمان.
- جمعة، صفاء فتوح (2014)، العقد الإداري الالكتروني، دار الفكر والقانون للنشر والتَّوزيع، المنصورة، مصر، ط1.
- خاطر، محمود ربيع (2021)، قانون المعاملات المدنيَّة في دولة الإمارات العربية المتحدة، دار محمود للنشر والتَّوزيع، عمان، الأردن.
- الدلوع، أيمن أحمد، شحاتة (2019)، شامل عسلية، الممارسات القانونية والتدريبات العملية، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض.
- الروازق، فراس جبار كريم (2017)، الحماية القانونية من الشروط التَّعسفية، المركز العربي للنشر والتَّوزيع، القاهرة، ط1.
- الرويني، محمد (2021)، تخطيط الحملات الإعلانية (الأساسيات– المفهوم– المراحل)، العربي للنشر والتَّوزيع، القاهرة، مصر.
- الزحيلي، وهبة (1997)، الفقه الإسلامي وأدلته، ج5، دار الفكر للنشر والتوزيع، دمشق.
- السعيدي، ثامر عبد الجبار (2018)، التَّنظيم القانوني للمزاد الالكتروني دراسة مقارنة، المركز العربي للدراسات والبحوث، القاهرة، ط1.
- السيد، أسامة عبد السلام (2018)، الاقتصاد الرقمي، دار غيداء للنشر والتَّوزيع، عمان.

- صالح، محمد (2021)، الفريد في مفاتيح الصياغة القانونيَّة للعقود، دار كتبنا للنشر والتَّوزيع، مصر.
- عبد المبدئ، جهاد (2016)، التَّراضي في تكوين عقود التجارة الإلكترونية: دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، ط1.
- عسالي، صباح (2022)، محاضرات في العقود الخاصة1، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر.
- علي، رياض سلطان (2008)، نظم المعلومات الحاسوبيَّة: نظريات وتطبيقات عمليَّة في الشركات الرقميَّة، دار زهران للنشر والتَّوزيع، عمان.
- العمروسي، أنور (2013)، الموسوعة الوافية في شرح القانون المدني بمذاهب الفقه وأحكام القضاء الحديثة في مصر والأقطار العربية، ج3، دار العدالة للنشر والتَّوزيع، القاهرة.
- فلاق، محمد (2019)، المسؤولية الاجتماعيَّة لمنظمات الاعمال، دار اليازوري للنشر والتَّوزيع، عمان، الأردن، ط1.
- مبارك، سعيد وآخرون (1995)، الوجيز في العقود المسماة، دار الحكمة للطباعة والنشر والتَّوزيع، لندن.
- المحمدي، سعد علي ريحان (2024)، استراتيجيَّة الإعلان والاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي، دار اليازوري للنشر والتَّوزيع، عمان، الأردن، ط1.
- محمود، رمزي (2018)، مافيا اقتصاد الظل وبنوك أو شور، دار التَّعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، ط1.
- الملاخلف، حلا محمود (2024)، الالتزام بالإعلام في عقود الإذعان، دار اليازوري للنشر والتَّوزيع، عمان، الأردن، ط1.
- المنتوخ، عبد القادر بن عبد الله (2001)، مكتبة العبيكان للنشر والتَّوزيع، السعودية.
- المهيرات، غالب كامل (2018)، التزام المنتج بالتبصير قبل التعاقد في العقود الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتَّوزيع، عمان، الأردن.

- منهل، علي حسين (2020)، نظرية الإخلال الفعال في العقد: دراسة مقارنة في ضوء التحليل الاقتصادي للقانون، المركز العربي للنشر والتَّوزيع، القاهرة.
- موسى، خالد السيد (2014)، أحكام عقد العمل عن بعد، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتَّوزيع، الرياض.
- أبو النصر، مدحت (2015)، الحكومة الرشيدة فن إدارة المؤسسات عالية الجودة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ط1.
- النمر، أبو العلا علي أبو العلا (2006)، المشكلات العمليَّة والقانونيَّة في التجارة الإلكترونيَّة، دار النهضة العربيَّة للطبع والنشر والتَّوزيع القاهرة.
- الهادي، محمد (1997)، نحو تمهيد الطريق المصري السريع للمعلومات وتحديات التنميَّة القوميَّة، المكتبة الأكاديميَّة، القاهرة.
- يوسف، أحمد عرفة أحمد (2019)، التوازي في العقود وتطبيقاته المعاصرة دراسة فقهيَّة مقارنة، دار التَّعليم الجامعي، الإسكندريَّة.

الرسائل العلمية

- إبراهيم، باسم محمد (2006)، مجلس عقد البيع بين النظريَّة والتطبيق (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- بردي، عصام هاني (2017)، العيوب الخفية في المبيع دراسة مقارنة بين القانون اللبناني واتفاقية فيينا للبيع الدولي للبضائع 1980، (رسالة دبلوم دراسات عليا)، الجامعة اللبنانيَّة، بيروت.
- بلمداح، نادية (2018)، آثار عقد البيع، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مستغانم، الجزائر.
- بوسيدي، لالة، ورزقي، فاطمة (2018)، حماية المستهلك من الشروط التَّعسفية في التَّشريع الجزائري، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أحمد دراية– أدرار، الجزائر.

- بوعون، فاطمة، وبلقندوز، وئام (2023)، الحماية المدنية للمستهلك قبل وأثناء تكوين العقد الالكتروني، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر.
- تركي، وليد (2011)، ضمان التَّعرض والاستحقاق في عقدي البيع والإيجار طبقًا لأحكام القانون المدني الجزائري، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة باجي مختار– عنابة، الجزائر.
- الجنيدي، عامر محمد (2010)، المسؤولية المدنية عن أضرار المنتجات الصناعيَّة المعيبة دراسة مقارنة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة بير زيت، فلسطين.
- حسن، شيخة حسن محمد (2020)، عقد البيع في القانون الإماراتي، (بحث لنيل درجة البكالوريوس)، جامعة الشارقة، الإمارات، العربيَّة المتحدة.
- حسن، يحيى يوسف (2007)، التنظيم القانوني للعقود الالكترونية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- حشيش، الحسن ماهر (2024)، حماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونيَّة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين.
- خيرة، مدحت محمد (2016)، الضَّمانات القانونية لتعويض المستهلك عن الإضرار بسلامته في التَّشريع الجزائري، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة محمد خيضر– بسكرة، الجزائر.
- زرب، نشوة، ورحوى، وردة (2020)، الالتزام بضمان العيوب في المنتوجات في قانون حماية المستهلك، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، الجزائر.
- الزغول، أسيل نايف (2023)، الحماية القانونية للمستهلك في العقود (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة فيلادلفيا، الأردن.
- سلهب، لما عبد الله (2008)، مجلس العقد الالكتروني، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

- العايب، سمير، وحميدوش، زكريا (2017)، ضمان التَّعرض والاستحقاق في عقد البيع، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عبد الرحمن ميرة- بجاية، الجزائر.
- عبابشة، أميرة (2021)، الحماية القانونية للمستهلك في العقد الالكتروني المبرم عبر الانترنت، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة باتنة1 الحاج لخضر، الجزائر.
- أبو عصبة، أسماء محمود (2022)، الحماية المدنية للمستهلك من الإعلانات التجاريَّة الكاذبة والمضللة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس- أبو ديس، فلسطين.
- قطاف، إسماعيل (2006)، العقود الالكترونية وحماية المستهلك، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الجزائر.
- قمولة، فاطمة الزهراء (2017)، حماية المستهلك من الشروط التَّعسفية في عقود الاستهلاك، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي، الجزائر.
- الكبيسي، شهد محمد (2022)، إشكاليات الحق في العدول عن عقد البيع الالكتروني دراسة مقارنة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة قطر، قطر.
- لعمروي، ليلى (2018)، الحماية الجنائية للمستهلك الالكتروني، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مولود معمري- تيزي وزو، الجزائر.
- محمود، عبد الله ذيب (2009)، حماية المستهلك في التَّعاقد الالكتروني دراسة مقارنة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- مرتجى، رامي زكريا (2017)، الحماية الجزائية للمستهلك في التَّشريع الفلسطيني دراسة مقارنة بالشَّريعة الإسلاميَّة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلاميَّة، غزة، فلسطين.
- مستوي، كنزة، وصديقي، هاجر (2021)، التزام البائع بضمان التَّعرض والاستحقاق في عقد البيع وفقًا للقانون المدني الجزائري، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة بومرداس، الجزائر.
- هزيم، ربحي محمد (2007)، ضمان التَّعرض والاستحقاق في عقد البيع دراسة مقارنة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

●الوزان، وليد محمد (2011)، إبراء مسؤولية البائع من ضمان العيب الخفي في عقد البيع، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط.

الدراسات والأبحاث

●أبو هلالة، إبراهيم ، وشريهان آل خطاب (2021)، أوجه الحماية القانونيَّة المقررة للمستهلك من عيوب السلعة المباعة في التَّشريع الأردني، مجلة الجامعة الإسلاميَّة للدراسات الشَّرعية والقانونيَّة، المجلد29، العدد3.

●أبو عرقوب، عمر (2021)، دراسة استكشافيَّة: واقع الخصوصية وحماية البيانات الرقميَّة في فسطين، المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي، فلسطين.

●بدر الدين، مرغني حيزوم، والعروسي، حاقة (2020)، حق المستهلك الالكتروني في العدول، مجلة إليزا للبحوث والدراسات، المجلد5، العدد1.

●حامد، حسام طلعت (2022)، تطويع ماهية العيب الخفي لحماية المستهلك دراسة مقارنة، مجلة روح القوانين، العدد السَّابع والتسعون.

●حوالف، عبد الصمد (2016)، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التّجارة الالكترونيَّة، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعيَّة والإنسانيَّة، عدد15.

●الخلايلة، لا نامي حمود الشيخ سلمان، والأرناؤوط، إبراهيم صبري (2022)، الإطار القانوني لحماية معاملات التّجارة الالكترونيَّة في القانون الأردني والمقارن، المجلة العربيَّة للنشر العلمي، العدد42.

●خليل، سيد عبد الله (د.ت)، ضمان العيوب الخفية في بيع العقار دراسة مقارنة، كلية الشَّريعة والقانون، جامعة الأزهر، مصر.

●داود، أكرم، وقناديلو، نور (2023)، الحماية التَّشريعية للمؤمن له كمستهلك من الشروطِ التَّعسفية في عقد التأمين دراسة مقارنة، مجلة جامعة النجاح الوطنية، نابلس، المجلد37، العدد11.

- دبابش، عبد الرؤوف (2017)، وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية والقانونيَّة للمستهلك الالكتروني، مجلة الاجتهاد القضائي، عدد14.
- الرحمانة، صدام حسين (2022)، حماية المستهلك الالكتروني من الشروطِ التَّعسفية وفقًا للقانون الاردني: دراسة مقارنة، المجلة الدولية للدراسات القانونيَّة والفقهيَّة المقارنة، المجلد13، العدد1.
- رسول، كارزان عبد الغفور (2016)، التزام البائع بضمانِ التَّعرض والاستحقاق في القانون العراقي والقانون المقارن، بحث مقدم إلى مؤتمر بحوث الطلبة في جامعة التنميَّة البشريَّة.
- زيغم، ابتسام ، وتروزين بلقاسم(2023)، مبررات حماية المستهلك في التّجارة الالكترونيَّة، مجلة القانون والعلوم السياسيَّة، مجلد9، عدد2.
- زيوش، عبد الرؤوف (2020)، حماية المستهلك من الشروطِ التَّعسفية في عقود الاستهلاك، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسيَّة، المجلد5، العدد2.
- السباتين، خالد محمد (2002)، تقرير حول الحماية القانونية للمستهلك، سلسلة مشروع تطوير القوانين 15، الهيئة الفلسطينيَّة المستقلة لحقوق المواطن، رام الله، فلسطين.
- سعيدي، عزوز (2018)، مقتضيات توفير الحماية للمستهلك الالكتروني في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد2، العدد2.
- السلامات، محمد عساف (2018)، الإطار القانوني لحماية المستهلك في التّجارة الالكترونيَّة، المجلة القانونيَّة، مجلد2018، عدد3.
- السمامعة، خالد رضوان، والعويدي، أحمد علي (2017)، مدى حماية مشتري ملك الغير بدعوى ضمان الاستحقاق وفقًا لأحكام القانون المدني الأردني دراسة تحليليَّة تطبيقية مقارنة، مجلة دراسات علوم الشَّريعة والقانون، المجلد44، العدد3.
- شعوة، هلال (2023)، حماية المستهلك من الشروطِ التَّعسفية دراسة مقارنة، مجلة البيان للدراسات القانونيَّة، المجلد8، العدد2.

- الصاحب، علي عبد (2021)، تطور فكرة العيب الموجب للضمان، مجلة العلوم القانونية، جامعة بغداد، العدد الأول.
- الصادق، عبد القادر (2019)، حماية المستهلك من الشروطِ التَّعسفية دراسة مقارنة، مجلة آفاق علمية، المجلد11، العدد1.
- صبح، علاء أحمد (2020)، المركز القانوني الناشئ عن الحق في الحبس دراسة مقارنة، مجلة روح القوانين، العدد التسعون.
- صلاح، عاصم ممدوح (2023)، ماهية عقد البيع الالكتروني دراسة مقارنة، مجلة حقوق دمياط للدراسات القانونيَّة والاقتصاديَّة، العدد الثامن.
- ضيف، روفية، ولرقط، سمية (2018)، المستهلك الالكتروني ومبررات حمايته، الملتقى الوطني الثَّالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورات الانتقال وتحديات الحماية والذي عقد في الفترة من 23 و24 أبريل 2018، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف– ميلة، الجزائر.
- عبد الجليل العوابدة، إيمان (2023)، ضمان التَّعرض والاستحقاق في القانون المدني الأردني: دراسة مقارنة، مجلة اتحاد الجامعات العربيَّة للبحوث في التَّعليمِ العالي، مجلد43، عدد4.
- عبد اللاه، آمال زيدان (2016)، وسائل حماية المستهلك من الإعلانات التجارية المضللة دراسة مقارنة، حولية كلية الدراسات الإسلامية والعربيَّة للبنات، الإسكندريَّة، المجلد3، العدد32.
- العبيدي، حسن عباس (2020)، العيوب الخفيَّة وأثرها على العقد، المجلة الدولية للعلوم الإنسانيَّة والاجتماعيَّة، العدد15.
- عدوي، آية أحمد عبد الله (2024)، حقوق المستهلك والتزاماته في عقد الاستهلاك الالكتروني دراسة مقارنة، المجلة العصرية للدراسات القانونيَّة، رام الله، فلسطين، المجلد2، العدد1.
- علاق، إيمان صالح (2015)، مظاهر الحماية الجنائيَّة لمستهلك المواد الغذائيَّة في ضوء التَّشريع الليبي، مجلة العلوم القانونيَّة والشرعيَّة، العدد السَّابع.

- فارس، عمر، والبيك، عمار (2017)، خيار المستهلك في العدول عن العقد الالكتروني، مجلة دراسات علوم الشَّريعة والقانون، المجلد44، العدد4.

- الفليح، محمد طه (2022)، جريمة الاحتيال الالكتروني في إطار التّجارة الالكترونيَّة ضمن التَّشريعات الأردنيَّة، مجلة جامعة الزيتونة الأردنية للدراسات القانونيَّة، المجلد3، الإصدار3.

- كميل، طارق (د.ت)، حماية المستهلك في التَّعاقدِ عبر شبكة الانترنت دراسة مقارنة، مجلة الجامعة العربيَّة الأمريكيَّة للبحوث، مجلد0، عدد0.

- كوبري، هبة حازم خضر (2023)، قصور معالجة مدة تقادم دعوى ضمان العيب الخفي التي نظمتها القواعد العامة على عقد الاستهلاك الالكتروني، مجلة جامعة الزيتونة الأردنيَّة للدراسات القانونيَّة، المجلد الرابع، الإصدار الثَّالث.

- لدغش، سليمة (2017)، حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت بين الواقع والضَّرورة، مجلة الحقوق والحريات، العدد الرابع.

- محمود، عبد الله ذيب (2017)، الحماية الجزائية للمستهلك من الغش التجاري دراسة مقارنة، مجلة دراسات علوم الشَّريعة والقانون، المجلد44، العدد2.

- المعداوي، محمد أحمد (د.ت)، حماية الخصوصية المعلوماتيَّة للمستخدم عبر شبكات مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة مقارنة، مجلة كلية الحقوق، جامعة الأزهر، طنطا 2018، المجلد33، العدد4.

- مغدوري، سيد أحمد (2021)، تقدير التَّعويض عن مسؤولية المنتج بين القانون المدني والشَّريعة الإسلاميَّة، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسيَّة، المجلد16، العدد3.

- الهاجري، ناصر بن خالد (2022)، عقد البيع الالكتروني، مجلة دار كلية العلوم، العدد142.

فهرس المحتويات

إقرار ..... **أ**

شكر وتقدير ..... **ب**

الملخص ..... **ج**

ABSTRACT ..... **د**

المقدمة: 1

اشكالية الدراسة: 6

تساؤلات الدراسة: 6

أهداف الدراسة: 7

أهمية الدراسة: 7

منهج الدراسة: 7

هيكلية الدراسة: 8

الدراسات السابقة: 9

الفصل الأول: التزامات البائع في عقد البيع **14**

المبحث الأول: التزام البائع بعدم التَّعرض **15**

المطلب الأول: ضمان التَّعرض الصَّادر عن البائع 15

المطلب الثَّاني: ضمان التعرض الصَّادر عن الغير 19

المبحث الثَّاني: التزام البائع بضمانِ الاستحقاق **24**

المطلب الأول: مفهوم ضمان الاستحقاق وخصائصه 24

المطلب الثَّاني: دعوى المطالبة بضمانِ الاستحقاق 27

المبحث الثَّالث: التزام البائع بضمانِ العيوب الخفيَّة **29**

المطلب الأول: ماهية العيب الخفي الموجب للضمان وشروطه 29

المطلب الثَّاني: آثار وجود عيب خفي في المبيع 33

الفصل الثاني: 36
الحماية القانونية للمستهلك في عقد البيع وفق القانون الفلسطيني والمقارن..... 36
المبحث الأول: الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني وفق قانون حماية المستهلك 37
المطلب الأول: حماية المستهلك في مرحلة ما قبل التعاقد الالكتروني 37
المطلب الثَّاني: حماية المستهلك في مرحلة إبرام العقد الالكتروني وأثناء تنفيذه 42
المبحث الثاني: آثار الحماية المدنية ودعوى حماية المستهلك 53
المطلب الأول: آثار الحماية المدنية للمستهلك 53
المطلب الثاني: دعوى الحماية المدنية للمستهلك 61
الخاتِمة:..... 65
أولًا: النتائج:..... 66
ثانيًا: التوصيات: 67
المصادر والمراجع 69
فهرس المحتويات 80