جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
كلية الحقوق

الاطار القانوني للمستهلك وفق القانونين الفلسطيني والإسرائيلي
دراسة مقارنة

إعداد الطالب

سامر هندو
ماجستير ادارة/ جامعة ألستر/االمملكة المتحدة
بكالوريس قانون/جامعة نيوكاسل/بريطانيا
محاسب ومستشار ضرائب قانوني

إشراف
الدكتور محمد موسى خلف

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
تخصص قانون خاص- كلية الدراسات العليا
جامعة القدس

2013م/1434هـ

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
كلية الحقوق

إجازة الرسالة

المستهلك وفق القانونين الفلسطيني والإسرائيلي

دراسة مقارنة

اسم الطالب : سامر ابراهيم جورج هندو
الرقم الجامعي: 20811121

إشراف:
د.محمد موسى خلف

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2013/7/6 من قبل لجنة المناقشة المدرجة اسماؤهم وتواقيعهم:

1. د.محمد موسى خلف	رئيسا ومشرفا	التوقيع .....
2. د.أحمد السويطي	ممتحنا خارجيا	التوقيع .....
3. د.جهاد الكسواني	ممتحنا داخليا	التوقيع .....

القدس – فلسطين
2013م/1434هـ

إقرار

أُقــر أنــا مقــدم الرســالة أنهــا قــدمت لجامعــة القــدس لنيــل درجــة الماجســتير بالقــانون، وأنهــا نتيجــة أبحــاثي الخاصــة بإســتثناء مــا تــم الاشــارة لــه حيثمــا ورد، وان هــذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع .....

سامر ابراهيم جورج هندو

التاريخ ..... 2013 /7/6 .....

الاهداء

أُهدي هذا البحث الى وطني ....الجريح فلسطين

شكر وتقدير

زادني شرفاً أن يكون الدكتور الفاضل محمد خلف المحترم مشرفاً لي على هذه الرسالة. لذلك يسعدني أن أتقدم له بعظيم الشكر والامتنان على كل ما قدمه لي من نصح وإرشاد ووقت وجهد وتشجيع فجزاه الله خير جزاء.

كما أشكر جميع أساتذتي الذين بذلوا قصارى جهدهم في تعليمي مواد القانون في الدراسات العليا والذين كان لهم الفضل في تحصيلي العلمي، وخصوصاً الدكتور الفاضل موسى دويك.

كذلك أود أن أشكر القائمين على مكتبة كلية الحقوق في جامعة القدس على مساعدتهم لي في إيجاد المراجع القانونية لإتمام هذه الرسالة.

قال تعالى: "وأوفوا الكيل إذا كلتم، وزنوا بالقسطاس المستقيم."

(سورة الإسراء– الآية 35)

الملخص:

المستهلك هو الأساس التي تدور حوله العملية الاستهلاكية فبدونه ينعدم إقتصاد السوق. لذلك عمدت الدول في سَن قوانين تحميه بما أنه الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية الناتجة عن عملية الشراء.

تناولت هذه الرسالة مقارنة كل من القانون الفلسطيني لحماية المستهلك مع القانون الإِسرائيلي لحماية المستهلك. وقد إستعمل الباحث أُسلوب الإستدلال البرهاني, والأسلوب المقارن، والأسلوب التحليلي عند كتابة البحث.

هدف من البحث إلى مقارنة القانونين الفلسطيني والإسرائيلي للمستهلك للخروج بنتائج وتوصيات تفيد كل من المُشرع الفلسطيني والإسرائيلي.

ومن أهم النتائج التي توصل اليها الباحث أن كل من المُشرع الفلسطيني والإسرائيلي لم يكونا موفقين في إختيارهما للمفهوم القانوني للمستهلك. كذلك خلى كل من القانونين من بنود قانونية تحمي المستهلك في عقود الاذعان والبيوع المنزلية والبيوع بواسطة الجوائز.

يتميز قانون حماية المستهلك الإسرائيلي عن قانون حماية المستهلك الفلسطيني ذلك بسهولة وصول المستهلك إلى القضاء في النظام القضائي اللإسرائيلي. كذلك بوجود بنود قانونية مدنية تعوض المستهلك عن الضرر الواقع

عليـــه. أيضـــاً بوجـــود بنـــود قانونيـــة جنائيـــة رادعـــة تحمـــي المســـتهلك فـــي العمليـــة الاستهلاكية.

The Legal Framework of the Consumer According to the Palestinian & Israeli Laws A Comparative Study

Student Name: Samer Ibrahim Hindo

Supervisor Name: Mouhamad Mousa Khalaf

Abstract:

The Consumer is the center on which revolves the purchasing process, without him the economy falls down . For this reason States deliberately enacted laws in order to protect him, as he is considered the weak party in the contractual relation.

This thesis has discussed the consumer protection law according to the Palestinian and the Israeli laws in a comparative study. The researcher used the reference method, the comparative method and the analytical method as research methods when writing his research.

The goal of the research is to compare between the Palestinian Consumer Protection law and the Israeli Consumer Protection Laws in order to get out with findings and recommendations which benefits both the Palestinian and Israeli legislators.

Among the most important findings the researcher has reached that the Palestinian and Israeli legislators were not successful in their choices of the legal meaning of the consumer when defining him in their Consumer Protection laws. In addition, both the Palestinian and the Israeli Consumer Protection laws did not consist of legal provisions which protect the consumer in adhesion contracts, home sales and sales by awards.

The Israeli Consumer Protection Law is disguished from the Palestinian Consumer Protection Law due to the fact that the consumer can easily get access to court in the Israeli legal system than the Palestinian legal system. Besides, the Israeli Protection Law contains civil legal provisions which compensate the consumer on civil damage. Also the Israeli Consumer Protection Law has got deterrent criminal provisions which protect the consumer during the purchasing process.

الموضوع **الفهرس** **الصفحة**

الإهداء..... أ

شكر وتقدير..... ب

سورة الإسراء أية 35..... ت

الملخص ..... ث-ج

الملخص باللغة الانكليزية (Abstract) .....ح

الفهرس.....خ -ذ

****

المقدمة.....1-8

****

فصل التمهيدي

حماية المستهلك تسلسل تاريخي **10**

المبحث الأول: التطور التاريخي لمفهوم حماية المستهلك.....**10**

المطلب الأول: تاريخ حماية المستهلك في الحضارات القديمة..... **10-13**

المطلب الثاني: تاريخ حماية المستهلك في العصر الحديث..... **14-23**

المبحث الثاني: نشأة حماية المستهلك في فلسطين وإسرائيل..... **23**

المطلب الأول: تطور حماية المستهلك في فلسطين..... **24-34**

المطلب الثاني: تطور حماية المستهلك في إسرائيل..... **35-42**

****

الفصل الأول

المفاهيم القانونية والقضائية لحماية المستهلك وفقاً للقانونيين الفلسطيني والإسرائيلي **44**

المبحث الأول: المفهوم القانوني للمستهلك..... **44-49**

المطلب الأول: المفهوم القانوني للمستهلك وفقا القانون الفلسطيني..... **50-52**

المطلب الثاني: المفهوم القانوني للمستهلك وفقا القانون الإسرائيلي..... **52-55**

الموضوع **الصفحة**

المبحث الثاني: المفهوم القضائي للمستهلك..... 56-57

المبحث الأول: المفهوم القضائي للمستهلك وفقا القانون الفلسطيني..... 57-59

المبحث الثاني: المفهوم القضائي للمستهلك وفقا القانون الإسرائيلي..... 59-63

****

الفصل الثاني

أركان حماية المستهلك وفق القانونين الفلسطيني والإسرائيلي 65

المبحث الأول: الحماية القانونية للمستهلك..... 65-66

المطلب الأول: الحماية القانونية للمستهلك التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي طبقاً للقواعد والأُصول والحقوق العامة للمستهلك..... 66-72

المطلب الثاني:الحماية القانونية للمستهلك التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي في عقود الإذعان..... 72-93

المبحث الثاني: الحماية القضائية للمستهلك..... 93

المطلب الأول: الحماية القضائية للمستهلك في فلسطين..... 94-99

المطلب الثاني:الحماية القضائية للمستهلك في إسرائيل..... 99-104

****

النتائج..... 106-108

التوصيات..... 109-116

المصادر والمراجع..... 118- 127

****

الملاحق

ملحق1- قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم (21) لعام 2005 م.....129-136

ملحق2- اللائحة التنفيذية رقم 17 لسنة 2009 م..... 137-151

الموضوع **الصفحة**

ملحق3- اللائحة التنفيذية رقم 19 لسنة 2009 م..... 152-159

ملحق4- قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لعام 1981 م..... 160-177

ملحق5- حكم قضية شركة أوفنة توخنا المحدودة ضد يهودا توباز..... 178-181

ملحق6- حكم قضية مئير بيريس ضد شركة بيليفون للإتصالات..... 182-185

ملحق7- هيكلية القضاء الإسرائيلي..... 186-187

ملحق8- حكم محكمة النقض الفلسطينية قضية رقم 2010/533
الصادر بتاريخ 2011/10/7.....188-194

ملحق9- حكم محكمة النقض الفلسطينية قضية رقم 2010/261
الصادر بتاريخ 2011 /6/6.....195-199

ملحق10- حكم محكمة الإستئناف الجزائي الفلسطينية رقم 2010/25
الصادر بتاريخ 2010/5/25.....200-201

ملحق11- حكم محكمة الإستئناف الجزائي الفلسطينية رقم 2010/29
الصادر بتاريخ 2010/5/30..... 202-203

ملحق12- حكم قضية يفروخ رفائيل ضد شركة سيلكوم المحدودة..... 204-213

ملحق13- حكم القضية الجنائية النيابة العامة الاسرائيلية ضد سلسلة متاجر أبريل....214-215

المقدمة:

المستهلك لُغةً مأخوذة من الفعل هَلك يهلك وإستهلك المال أي أنفقه وأنفذه[1]. والحماية لُغةً تعني من حمى الشيء، وحمى أي منعه ودفع عنه[2]. فحماية المستهلك في اللغة تعني دفع الاعتداء والظلم عن من يقوم بعملية الإنفاق والإنفاذ.

أما المستهلك إصطلاحاً فهو "مَن يقوم بإستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجياته الشخصية وحاجيات من يعولهم وليس بهدف إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في نطاق نشاطه المهني" [3]. نستنتج من هذا التعريف أن هدف المستهلك من الحصول على السلع والخدمات هو إشباع حاجاته الشخصية أو ذويه. وفي نفس الوقت يُخرج التعريف الشخص المحترف الذي يقوم بشراء المنتجات والخدمات بغرض تصنيعها أو إستعمالها في إنتاج سلع أخرى في إطار مشروع تجاري أو صناعي أو تسويقها بهدف الربح. والحماية إصطلاحاً هي إتخاذ الإجراءات الوقائية التي تؤدي إلى منع خطر قادم أو التقليل من حدوثه أو إنذار من تسول له نفسه الإقدام عليه.

---

[1] ابن منظور، **لسان العرب المحيط**، بيروت، دار لسان العرب، 1993، مادة هلك، ص 820.

[2] ابن منظور، **لسان العرب المحيط**، بيروت، المرجع السابق، مادة حمى، ص 731.

[3] عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية**، الإسكندرية دار الفكر الجامعي، 2002، ص 138.

فالشخص الذي يتعاقد للحصول على سلع أو خدمات تتعلق بأعمال مهنته لا يُعد مستهلكاً، ولا يستفيد من الحماية المقدرة للمستهلك، وذلك لأن الشخص المعني الذي يتعاقد على سلع أو خدمات تتعلق بمهنته لديه الخبرة الكافية لحماية نفسه من الغش والخداع الذي يقع فيه من قبل الطرف الأخر. لكن المهني الذي يتعاقد للحصول على سلع وخدمات لا تتعلق بأعمال مهنته كطبيب يشتري جهاز كمبيوتر لعيادته أو شركة تشتري جهاز إنذار لها فالرأي الراجح أنه مستهلك ويحتاج للحماية [4].

لقد عَرّف بعض الكُتاب حركة حماية المستهلك بأنها "حركة منظمة تجمع بين المواطنين والأجهزة الحكومية لتدعيم حقوق المستهلك وتعضيد قوته في مواجهة البائع" [5]. غير أن هذا التعريف قاصر كون المستهلك لا يقع ضحية ظلم البائع فقط، فقد يقع الظُلم من قبل المنتج أو حتى من قبل المستهلك ذاته حين لا يُفرق بين الإستهلاك الضروري والإستهلاك الكمالي أو المظهري.

لذا يُمكن تعريف حركة حماية المستهلك بأنها عبارة عن "حركة منظمة لحماية المصالح الإقتصادية للمستهلكين تمارسها مجموعة متعددة من الأجهزة الحكومية وغير الحكومية تهدف إلى تعريف المستهلك بحقوقه فيما يتعلق

[4] عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية**، المرجع السابق، ص 139.

[5] ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين محمد المرسي، **التسويق المعاصر**، الإسكندرية، لدار الجامعية، 2005م، ص 483.

بالمعلومات الصحيحة والمفيدة عن السلع والخدمات التي يُريد الحصول عليها"[6]، بحيث لا تقتصر حمايته فيها على مرحلة تسويق السلع والخدمات إليه بل تمتد إلى مراحل الإنتاج والاستهلاك معاً.

بناءاً على ما تقدم نستنتج أن المستهلك يُعتبر عنصراً فعالاً ومهماً في المجتمع وهو في حاجة للحماية. وقد شهد العصر الحديث قيام عدة مؤسسات حكومية أو غير حكومية هدفها حماية المستهلك الذي يُعتبر الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية والذي يحتاج إلى حماية.

ولغاية حماية المستهلك، سُنت رزمة من القوانين المختلفة في الطبيعة والإنتماءات. فبعضها ينتمي إلى القانون التجاري والأخر الى القانون الجنائي أو الإداري أو البيئي أو قانون الإجراءات المدنية.

فالقانون التجاري على سبيل المثال يُنظم قواعد المنافسة ويمنع الإحتكار ويُنظم الإعلان والإئتمان الإستهلاكي، وهذه القواعد ذات صلة بشوؤن المستهلك. كذلك الحال يلعب القانون الجنائي دوراً مهما في حماية المستهلك فهو يفرض عقوبة جنائية كالحبس والغرامة على مورد السلعة في حالة إرتكابه جريمة الغش والتدليس أو الزيادة في الأسعار.

---

[6] نزار عبد المجيد البرواري وأحمد محمد فهمي البرزنجي، **استراتجيات التسويق-المفاهيم الأسس الوظائف**- عمان دار وائل للنشر، 2004، ص120.

ومن جِهة أُخرى يَشترِكُ القانون الإداري في حماية المستهلك، فهو يُعطي الصلاحية القضائية لموظفي الدولة في ضبط الأسواق، ويستهدف الحفاظ على الصحة العامة للمستهلك، ويضبط إستخدام المواد في الصناعات الغذائية. أما القانون البيئي فيحمي المستهلك ضد الملوثات التي تدخل في مكونات الماء والهواء والتربة. بالإضافة يمنح قانون الإجراءات المدنية الصلاحية للمستهلك لرفع الدعاوى القضائية وتَسير الوصول للعدالة.

عَلمنا مما سبق أن هناك جملة من القوانين تشترك بعضها مع بعضها الاخر لحماية المستهلك. فهل المستهلك بحاجة الى قانون خاص يحميه؟

تُعتبر قوانين حماية المستهلك في جميع أنهاء العالم حديثة الولادة أي أنها تنتمي الى القرن الماضي. فكيف نشأة وتطورت حماية المستهلك في كل من فلسطين وإسرائيل؟ وما هو مفهوم المستهلك القانوني والقضائي في كل من فلسطين وإسرائيل؟ وما هي أركان الحماية القانونية والقضائية التي يُوفرها كل من القانون الفلسطيني والإسرائيلي للمستهلك؟

لمعرفة الاجابة على التساؤلات السابقة فقد قسمت الرسالة الى فصل تمهدي، وفصل أول وفصل ثاني والى خاتمة وتوصيات.

في الفصل التمهدي درست نشأة حماية المستهلك بوجه عام، ومن ثم دراسة نشأة كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي لحماية المستهلك وتم مقارنة نشأة القانونيين مع بعضهما.

وقد درست في الفصل الاول المفهوم القانوني والقضائي للمستهلك، وركزت في هذا الفصل على دراسة التعريف القانوني لمفهوم المستهلك من جهة الفقه، وعلى كيفية تعريف ومقارنة القانون والقضاء الفلسطيني والإسرائيلي له.

أما في الفصل الثاني فقد درست القواعد والأُصول والحقوق المثالية التي يجب أن تتوفر في أي قانون لكي يحصل المستهلك على حمايته وقارن هذه القواعد والأصول والحقوق مع القانونين الفلسطيني والإسرائيلي. كذلك درست الحماية القانونية للمستهلك في عقود الإذعان ومقدار الحماية التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي للمستهلك في هذه العقود مع المقارنة بينهما. وأنهيت دراستي لهذا الفصل بدراسة الحماية القانونية والقضائية التي يُوفرها كل من النظام القانوني والقضائي الفلسطيني والنظام القانوني والقضائي والإسرائيلي للمستهلك مع المقارنة بينهما.

أنهيت الرساله بكتابة النتائج والتوصيات التي توصلت إليها من خلال دراسته لموضوع الرسالة.

أُسلوب البحث:

إعتمدتُ في دراستي للرسالة الأساليب التالية:

1- أُسلوب الإستدلال البرهاني: وهو أُسلوب يقوم على تقديم البراهين من خلال قضايا واقعية تؤكد صحة أو بطلان النتائج قياساً على القواعد العامة في القانون.

2- الأُسلوب المقارن: حيث قام الباحث بالمقارنة بين القانون الفلسطيني والإسرائيلي من حيث النشأة، المفهوم القانوني والقضائي والأحكام الصادرة والعقوبات فيما يتعلق في موضوع الرسالة.

3- الأُسلوب التحليلي: حيث عمل الباحث على تحليل المادة التي جمعها، وفرزها بحسب موضوعاتها بمباحث ومطالب.

أهمية البحث:

المستهلك هو المحور الأساسي الذي يدور حوله السلع الإستهلاكية، فهو الوحيد الذي يستطيع التأثير فيها وبدونه ينعدم إقتصاد السوق ومن هنا جاءت أهميته. فقانون حماية المستهلك عموما يخص كل فرد من أفراد المجتع، وخصوصا هو يحمي الطبقة المحمشة في المجتمع. بالاضافة يُعتبر البحث سابقة بحثية لمقارنة قانون فلسطيني مع قانون إسرائيلي.

هدف البحث:

- مقارنة القانونين الفلسطيني والاسرائيلي للمستهلك.
- الخروج بنتائج وتوصيات تفيد كل من المُشرع الفلسطيني والإسرائيلي.

إشكالية البحث:

مقارنة مدى الحماية التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإِسرائيلي لحماية المستهلك كمحاولة للخروج بنتائج وتوصيات تفيد المُشرع الفلسطيني والاسرائيلي.

الصعوبات التي واجهت الباحث:

يُعتبر القانون إنعكاساً لثقافة الشعوب خصوصاً أن القانون يعكس الظوابط التي يَضعها مجتمع ما. فلم يكن من الأمر اليسير على الباحث مقارنة القانون الفلسطيني مع القانون الإِسرائيلي لأن ثقافة كل من المجتمعين تختلفان عن بعضهما بعضاً.

بالإضافة إلى ذلك لغة كل من الشعبين تختلف مع أنهما ينتسبان إلى نفس المصدر اللغوي للغة الأم وهي اللغات السامية. فاللغة العربية تختلف عن اللغة العبرية من حيث اللفظ والمعاني.

ومن جهة واجهت الباحث مشكلة عدم إنتماء القانونيين الفلسطيني والإسرائيلي إلى نفس النظام القانوني. فالنظام القانوني الفلسطيني ينتمي إلى المدرسة اللاتينية التي تتخذ من التشريع المكتوب منهجاً لها، بينما النظام القانوني الإسرائيلي ينتمي إلى المدرسة الأنجلوسكسونية التي تعتمد على القانوني الطبيعي والسوابق القضائية.

الأبحاث المشابه:

رسائل الماجستير:

- المحامي السيد خلف الله عبد العال أحمد، **الحماية الجنائية للمستهلك من جرائم التدليس والغش،** جامعة عين شمس، 1998.
- المحامي عبدالله ذيب، **حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني**، جامعة النجاح، 2009.
- المحامي عامر الجندي، **الحماية المدنية للمستهلك من أضرار المنتجات الصناعية المعيبة،** جامعة بيرزيت، 2010.

رسائل دكتوراة:

- الدكتور محمود فياض، **تشريعات حماية المستهلك في فلسطين: دراسة مقارنة مع التشريعات الأوروبية حول الشروط غير العادلة**، جامعة بروكسل، 2010م.

الفصل التمهيدي

الفصل التمهيدي
حماية المستهلك تسلسل تاريخي

ما هي نشأة ومفهوم حماية المستهلك في فلسطين وإسرائيل؟ للتعرف عليهما، لا بد من لإطلاع على نشأة وحماية المستهلك عبر التاريخ وتطور هذه النشأة في كل من فلسطين وإسرائيل. ومن ثم البحث لمعرفة مفهوم المستهلك كما جاء وفق قانون كل من البلدين.

المبحث الأول
التطور التاريخي لمفهوم حماية المستهلك

ما هو تاريخ حماية المستهلك؟ وهل كان لحماية المستهلك نصيب في التشريعات؟ للإجابة على هذان التساؤلين سوف أُقسم هذا المبحث إلى مطلبين. أدرس في المطلب الأول تاريخ حماية المستهلك في الحضارات القديمة، وفي الثاني تاريخ حماية المستهلك في العصر الحديث.

المطلب الأول
تاريخ حماية المستهلك في الحضارات القديمة

لقد إهتمت التشريعات التي سُنت منذ القدم بحماية المستهلك. فظهرت في العراق قديماً قواعد هامة في هذا المجال. وتجلت هذه القواعد في تقنين أورنمو وهو أقدم قانون مكتشف لغاية الآن في تاريخ العالم ويتطرق إلى موضوعات

قانونيـــة متعـــددة مثـــل المـــوازين، النقـــود والفائـــدة [7]. تبعـــه تقنـــين أشـــنونا، الـــذي يرجـــع إلـــى أحـــد ملـــوك أشـــنونا أســـمه بلالامـــا ويعـــالج هـــذا التقنـــين مســـائل قانونيـــة كثيـــرة أهمهـــا تحديـــد أســـعار بعـــض الســـلع والإيجـــار[8]. ثـــم جـــاء تقنـــين حمـــورابي وهـــو يحتـــوي علـــى تنظيمـــا إقتصـــاديا مثـــل تحديـــد الأســـعار، تحديـــد ســـعر الفائـــدة، والتأكيـــد علـــى وجـــوب إجـــراء المعـــاملات التجاريـــة بـــإبرام عقـــد قـــانوني[9]. ونَظَـــم التقنـــين الحثـــي وهـــو التقنـــين الـــذي يعـــود إلـــى الشـــعوب الهنـــد الأوروبيـــة التـــي ســـكنت منـــابع دجلـــة والفـــرات، أسعار المواد الغذائية وسعر الفائدة [10].

ومـــن القـــوانين التـــي نظمـــت حمايـــة المســـتهلك فـــي مصـــر قـــانون حورمحـــب وبوخـــوريس. فقـــد حـــدد هـــذان القـــانونين ســـعر الفائـــدة، والعقـــاب التـــي تمـــس صـــياغة المصـــلحة القانونيـــة للبلـــد مثـــل تزيـــف النقـــود أو المصـــالح الإقتصـــادية أو التـــي تمـــس الأفـــراد كـــالغش فـــي المـــوازين، وكانـــت عُقوبـــة الفاعـــل فـــي كلتـــا الحـــالتين قطـــع اليـــد [11]. وتبلـــورت حمايـــة المســـتهلك عنـــد الإغريـــق فـــي تقنـــين صـــولون عـــام 601 قبـــل المـــيلاد وأهم ما جاء فيه تحديد سعر الفائدة وتحريم الربا الفاحش[12].

---

[7] عباس العبودي، **تاريخ القانون** ، عمان ,مكتبة دار الثقافة، 1998م، ص 125.

[8] عباس العبودي، **تاريخ القانون**.، المرجع السابق، ص 127.

[9] أحمد محمد محمود خلف، **الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الإسلامية دراسة مقارنة**، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2005م، ص23.

[10] عباس العبودي، **تاريخ القانون**، المرجع السابق، ص129.

[11] أحمد محمد محمود خلف، **الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الإسلامية دراسة مقارنة**، المرجع السابق، ص22-23.

[12] أحمد إبراهيم حسن، **فلسفة وتاريخ النظم الاجتماعية والقانونية الاجتماعية**,، الإسكندرية، دار المطبوعات الجامعية، 2004م، ص192.

أمـــا فـــي عهـــد الرومـــان نجـــد أن الإمبراطـــور جســـتنيان قـــد قـــرر وجـــوب فســـخ العقـــد إذا كـــان هنـــاك غـــبن فـــاحش. كـــذلك أصـــدر الإمبراطـــور دقلـــديانوس بيانـــاً لتحديـــد أســـعار الســـلع[13]. كمـــا أمـــر الإمبراطـــور شـــارلمان بوضـــع حـــد أقصـــى لأســـعار المحاصـــيل فكـــان يفـــرض عقوبـــات علـــى التجـــار الـــذين يحـــاولون بيـــع الســـلع الضـــرورية بأســـعار تزيـــد عـــن الأســـعار المحـــددة [14]. ومـــن ناحيـــة أخـــرى أنشـــاء القـــانون الرومـــاني فـــي ذمـــة البـــائع التزامـــات عـــن طريـــق دعـــوى يرفعهـــا المشـــتري تســـمى دعـــوى الشـــراء. وتأخـــذ دعـــوى الشـــراء أشـــكال كثيـــرة منهـــا الإلتـــزام بالإمتنـــاع عـــن الغـــش[15] التـــي إعتبرهـــا القـــانون الرومـــاني جريمـــة يترتـــب عليهـــا البطلان، والالتزام بضمان العيوب الخفية للسلعة[16].

وفـــي العصـــر الجـــاهلي ولمـــا كانـــت التجـــارة هـــي عصـــب الحيـــاة فـــي الـــيمن والحجـــاز فقـــد وضـــعت قـــوانين تحـــدد واجبـــات كـــل مـــن البـــائع والمشـــتري وحكـــم البضـــاعة فـــي أثنـــاء التعامـــل قبـــل إتمـــام الصـــفقة. فمـــثلا حـــدد ملـــك ســـبأ مـــدة الشـــهر ليصـــبح البيـــع تامـــاً نـــاجزاً، لا يجـــوز بعـــدها الرجـــوع عنـــه[17]. كـــذلك لمنـــع وقـــوع المســـتهلك فـــي الغـــرر وضـــع قـــانون لتحديـــد مضـــمون المبيـــع ومحتوياتـــه وأوصـــافه وشـــروط الشـــراء ويســـمى إعـــلام الشـــراء . أيضـــاً سَـــن الملـــك "شـــهر هلـــل" قـــانون وهـــو

---

[13] مصطفى العبادي، **الإمبراطورية الرومانية (النظام الإمبراطوري ومصر الرومانية)**، الإسكندرية، دار الجامعة للنشر، 1999م، ص 282.

[14] مصطفى العبادي، **الامبرطورية الرومانية (النظام الإمبراطوري ومصر الرومانية)**، المرجع السابق، ص 283.

[15] عبد المجيد محمد الخفناوي،، **تاريخ القانون مع دراسات في نظرية العقد في القانون الروماني**، الإسكندرية، دار الهدى، ص 94.

[16] محمود عبد المجيد المغربي، **المدخل إلي تاريخ الشرائع** ، لبنان المؤسسة الحديثة للكتاب، 1994م.

[17] جواد علي، **المفصل في تاريخ العرب قبل الإسلام** ، دون دار نشر، 1993م، ص 614.

تشريع الخاص بضبط الأسعار وحماية السوق من التلاعب. وضمن هذا القانون أُجبر التجار على وضع عربون مقابل إشتغالهم بالتجارة لضمان عدم تلاعبهم، أو تحايل، في البيع والشراء. وفرضت عقوبات من جملتها حق مصادرة أموال وبيوت التجار[18] .

وقد عالجت المجتمعات الإسلامية موضوع حماية المستهلك من خلال مؤسسة الحسبة التي كانت تُطبقها الشريعة الإسلامية والأعراف المهنية. فنادى الدين الإسلامي بأسس حماية المستهلك في التعاملات التجارية حيث حَرم الدين الإسلامي الإحتكار والتدليس والغش في البيع. أما أخلاقيات البيع في الإسلام فتنطوي على عدم الثناء على السلعة، وعدم الكتمان في المقدار، إظهار البائع جميع عيوب المبيع خفيها وجليها، صِدق البائع في السعر، وعدم إخفاء شيئا منه[19].

لقد درسنا في المطلب الأول تاريخ حماية المستهلك في الحضارات القديمة، وسوف ندرس في المطلب الثاني تاريخ حماية المستهلك في العصر الحديث.

---

[18] جواد علي، **المفصل في تاريخ العرب قبل الإسلام** ، المرجع السابق، ص 615.

[19] السيد عطية عبد الواحد، **حماية لمستهلك من منظور إسلامي**، الطبعة الأولى، الإيمان للطباعة ، 1995م، ص 74-76.

المطلب الثاني
تاريخ حماية المستهلك في العصر الحديث

بقيت حماية المستهلك عبر التاريخ كَتعليمات دينية أو قانونية. أما في العصر الحديث فقد إزدهرت في أوروبا الصناعة والتجارة، وإنتشر النظام الرأسمالي، وترسخ مبدأ سلطان الإرادة بفضل الفيزوقراطيون الأمر الذي منع حُكومات أوروبا من التدخل في الحياة الاقتصادية، فالأمر السائد في تلك الحقبة من التاريخ أن قانون العرض والطلب يحقق التوازن بين المنتج والمستهلك. ولم تتطور حماية المستهلك كحركة حينها لتدافع عن حقوق المستهلكين[20].

أما نشأة حركة حماية المستهلك فقد كانت مع بداية الثورة الصناعية في القرن التاسع وتحديدا في الولايات المتحدة حيث زاد الإنتاج في المجتمع وأصبح يعرف بالمجتمع الاستهلاكي، ونتيجة لذلك زادت مشاكل الإستهلاك وولدت في أمريكا أول جمعية لحقوق المستهلك عام 1872 ومع ذلك بقي نفوذ أصحاب الصناعة يحد الحد من حركة حماية المستهلك[21].

ثم عادت حركة حماية المستهلك للظهور مرة أخرى سنة 1927 وتأثرت سلبا بالأزمة الإقتصادية عام 1929 والحرب العالمية الثانية. أما بداية الشعلة

[20] محمد حسني عباس، **العقد والإرادة المنفردة**، بدون ناشر، القاهرة، 1959، ص30.

[21] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، 2006، ص 37-38.

الحقيقة لإنتعاش حركة حماية المستهلك فقد كانت خطاب الرئيس الأمريكي جون كندي بتاريخ 1962/3/15 والذي حث فيه على وضع أسس القوانين حماية المستهلك. ومن أهم هذه الأسس التي حددت حقوق المستهلك:

- حق الأمان لضمان الصحة والحياة .
- حق إعلام المستهلك في معرفة المكونات للسلعة العلامة التجارية والثمن.
- حق الإختيار بين السلع.
- حق الإستماع لصوت المستهلك[22].

إنتقلت حركة حماية المستهلك إلى بريطانيا بعد أن وضعت لجنة مالوني "الكتاب الأبيض" وتكلل ذلك بإنشاء الاتحاد الوطني لحماية المستهلكين. ومنها إمتدت الحركة إلى أوروبا واليابان وإلى العالم بأسره. وعلى أثر ذلك أُنشأت منظمات عالمية للمستهلكين[23].

ومن أهم المنظمات "المنظمة الدولية للمستهلك" والتي إنبثقت إلى حيز الوجود نتيجة للمؤتمر التأسيسي للاتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك الذي عقد عام 1960. تتخذ الجمعية مدينة لندن عاصمة لها وينتسب لها 170 دولة ويشارك بأعمالها 600 عنصرا[24]. ومن أهم أهداف المنظمة:

---

[22] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، مرجع سابق، ص 39.

[23] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، مرجع سابق ص 41.

[24] فؤاد زكريا، **ضبط الجودة وحماية المستهلك**، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان الأردن، 2005، ص 39.

- دعم منظمات حماية المستهلك عالميا.
- العمل باسم المستهلكين في العالم.
- تطوير التعاون الدولي في المجال الاستهلاك.
- عمل برامج تثقيفية للمستهلكين.
- إِعتماد المنظمات العاملة في مجال الاستهلاك.

ولم تخلو الاتفاقيات الدولية من الإهتمام بحماية المستهلك، وإن كانت هذه الإتفاقيات لا تتعلق مباشرة بحماية المستهلك إلا أنها تطرقت إلى حمايته في ظل بعض نصوص هذه الاتفاقيات. ومن أهم هذه الإتفاقيات إتفاقية بروكسل لعام 1968 بشأن تنفيذ الأحكام الأجنبية، وإتفاقية لاهاي لسنة 1978 بشأن القانون الواجب التطبيق على عقود الوساطة والتمثيل التجاري، وإتفاقية فيينا بشأن البيع الدولي للبضائع لعام 1980، وإتفاقية روما لعام 1980 في القانون الواجب التطبيق على الإلتزامات التعاقدية.[25]

ونظرا لأهمية حماية المستهلك فقد أقر المجلس الأوروبي في 17 أيار 1973 التوجيه رقم 543 المتضمن الميثاق الأوروبي لحماية المستهلك. ومن جهة أخرى إهتمت منظمة الأمم المتحدة بحماية المستهلك[26]. كذلك أقرت

[25] خالد ممدوح إبراهيم، **حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية**, الطبعة لأولى، الدار الجامعية,2007، ص39.

[26] خالد محمد السباتين، **تقرير حول الحماية القانونية للمستهلك** , الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن سلسلة مشروع تطوير القوانين (15) ، رام الله ، حزيران 2002، ص 4-5.

المنظمة في قرارها رقم 328/39 في 1 نيسان لعام 1985 ثمانية حقوق أساسية والتي تعتبر كمعيار دولي للمستهلكين في جميع أنحاء العالم وهي:

1- حق الحياة في بيئة صحية: حق المستهلك في العيش في بيئة صالحة. ويكفل هذا الحق للمستهلك العيش في بيئة سليمة خالية من التلوث من خلال الإستخدام المتوازن للموارد ومكافحة مصادر التلوث. وللمستهلك الحق في الاعتراض بشتى وسائل القانونية على تلوث البيئة من مخلفات الصناعية وعوادم السيارات والمبيدات والأتربة لما توقعه على صحته وصحة أسرته[27].

2- حق الإختيار: حق المستهلك في الإختيار بين السلع. أي الحق في انتقاء المنتج أو السلعة التي تلائمه من نوع واحد من حيث الجودة والسعر المناسب[28].

3- حق الأمان: حق المستهلك في إستعمال سلع أمنة. ومقتضى هذا الحق هو حماية المستهلك من المخاطر التي تسببها المنتجات والسلع والخدمات، وحث إقرار الدول إصدار تشريعات التي تضمن الحق في السلامة [29].

[27] حق من الحقوق التي أقرتها الأمم المتحدة في قرارها رقم 328/39 لعام 1985.
[28] حق من الحقوق التي أقرتها الأمم المتحدة في قرارها رقم 328/39 لعام 1985.
[29] حق من الحقوق التي أقرتها الأمم المتحدة في قرارها رقم 328/39 لعام 1985.

4- حق المعرفة والإعلام: حق المستهلك في معرفة كل البيانات الخاصة بالسلع. ويعني أن تدون على المنتج أو الكتيبات التوضيحية الملحقة به معلومات صحيحة. وإيجاد قواعد معلومات للمستهلك ومنع الإعلانات التضليلية[30]. ونظراً لأهمية الإعلام في حماية المستهلك فقد أصدرت السوق الأوروبية في 14 نيسان 1975 البرنامج الأول للتجمع الإقتصادي نحو حماية وإعلام المستهلكين, وفي 19 أيار 1981 البرنامج الثاني للتجمع الإقتصادي الأوروبي من أجل تنظيم حماية الإعلام[31].

5- حق إشباع الحاجات الأساسية: حق المستهلك في الحصول على أساسيات الحياة. وتشمل المأكل والملبس والمسكن والصحة والتعليم. ولضمان استيفاء هذا الحق طالبت الأمم المتحدة الدول باتخاذ مؤسسات رقابية وإعتماد معايير دولية للجودة وضمان توافر هذه الحاجات بشكل دائم وبأسعار منافسة.[32]

6- حق التعويض: حق تعويض المستهلك في تبديل السلع في حالة عدم مطابقتها للمواصفات، أو إرجاع قيمتها في حالة التضليل والغش. وينبغي

[30] حق من الحقوق التي أقرتها الأمم المتحدة في قرارها رقم 328/39 لعام 1985.
[31] خالد محمد السباتين، **تقرير حول الحماية القانونية للمستهلك**، مرجع سابق، ص11.
[32] حق من الحقوق التي أقرتها الأمم المتحدة في قرارها رقم 328/39 لعام 1985.

أن تكفل التشريعات حق المستهلك في الحصول على تعويض عادل في حالة تضرره من السلع والخدمات التي إقتناها [33].

7- حق الإستماع: حق المستهلك في الإستماع لرأيه في كل القرارات التي تخصه. وأيضا التمثيل والمشاركة في إتخاذ القرار. كذلك الإستماع إلى رأي المستهلك وإشراكه في إعداد السياسات الخاصة في الإستهلاك والمستهلكين وإنشاء جمعيات لحماية حقوقهم وإيصال أصواتهم للجهات المختصة [34].

8- حق التثقيف: حق المستهلك في أن يحصل على معلومات التي تخصه. وأيضا الحق في التمتع بالمعارف والمعلومات الكافية لتوخي سلوك إستهلاكي رشيد وواعٍ لتساعده على الإختيار الأمثل للخدمات والسلع المتنوعة بما يُلائم وضعه الاقتصادي.[35] وقد أقر المجلس الأوروبي بقراره رقم 543 الصادر في 17 أيار 1973 إلزام تعليم المستهلك وشدد على إدخال مادة تعليم المستهلك ضمن المناهج الدراسية وتثقيف عامة الشعب عبر وسائل الإعلام. كذلك أعلن في 14 نيسان1975 أن يكون تعليم حماية المستهلك هدفا لكل دول الأعضاء ووضع برنامج لبلوغ هذا الهدف في 19 أيار 1981.[36]

---

[33] حق من الحقوق التي أقرتها الأمم المتحدة في قرارها رقم 328/39 لعام 1985.

[34] حق من الحقوق التي أقرتها الأمم المتحدة في قرارها رقم 328/39 لعام 1985.

[35] حق من الحقوق التي أقرتها الأمم المتحدة في قرارها رقم 328/39 لعام 1985.

[36] خالد محمد السباتين، **تقرير حول الحماية القانونية للمستهلك**، المرجع السابق، ص13.

ومـــن المبـــادئ الإرشـــادية التـــي حـــددتها الأمـــم المتحـــدة فـــي القـــرار 328/39 لعام 1985 ما يلي:-

أ- مراعـاة مصـالح وإحتياجـات المسـتهلكين فـي جميـع الـدول، بحقهـم فـي الحصول على منتجات غير خطرة .

ب- مسـاعدة البلـدان علـى تحقيـق ومواصـلة تـوفير الحمايـة لسـكانهم، كـونهم مستهلكين .

ت- تمهيـــد الســـبيل أمـــام أنمـــاط الإنتـــاج والتوزيـــع، التـــي تلبـــي إحتياجـــات المستهلكين ورغباتهم.

ث- تشـــجيع المســـتويات الرفيعـــة لآداب الســـلوك للعـــاملين بإنتـــاج الســـلع والخدمات وتوزيعها على المستهلكين.

ج-تسهيل إنشاء جمعيات حماية المستهلك المستقلة.

ح- تشـــجيع تطـــوير أوضـــاع الســـوق، بحيـــث تـــوفر للمســـتهلكين مجـــالات أكثـــر الاختيار، وبأسعار أدنى.

خ- تعزيز التعاون الدولي في مجال حماية المستهلك.[37]

وتـــأثر العـــالم العربـــي بقـــرار الأمـــم المتحـــدة رقـــم 348/29 الـــذي يخـــص حقـــوق المســـتهلك، حيـــثُ عُقـــد المـــؤتمر العربـــي الأول لحمايـــة المســـتهلك يـــوم الاثنـــين فـــي 7 نيســـان 1997، وتـــم تكـــوين اللجنـــة التأسيســـية للإتحـــاد العربـــي لحمايـــة المســـتهلك مـــن

[37] باسم مكحول ، نصر عطياني، شاكر خليل، **مراجعة نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني**، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ، (ماس)، تشرين ثاني 2004, ص 6-8.

جمعيات حماية المستهلك في كل من مصر والإمارات ولبنان، على أن يفتح باب الإنضمام لبقية الدول العربية، وأن يكون هذا الإتحاد غير حكومي لاحقاً. وعلى هامش المؤتمر الوطني الأول لحماية المستهلك والذي عُقد بدعوة من الجمعية الوطنية لحماية المستهلك في عمان خلال الفترة من 29 أيلول 1998 لغاية 2 تشرين أول 1998 وبمشاركة جمعيات ومنظمات حماية المستهلك والدفاع عنه في الأقطار العربية تم تأسيس الإتحاد العربي للمستهلك الذي إنضمت إليه الدول العربية التي أسست فيها جمعية حماية المستهلك وقد أقر المؤسسون النظام الداخلي للإتحاد الذي تضمن المبادئ والأهداف التالية :

- ✓ " توفير الحماية للمستهلك العربي من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تؤدي إلى مخاطر على صحته وحياته والدفاع عن مصالحه.
- ✓ تزويد المستهلك بالمعلومات الكافية عن كافة السلع والخدمات مما يمكنه من ممارسة حقه في الإختيار من بين سلع وخدمات متعددة تتفق ورغباته واحتياجاته وإمكانياته الشرائية.
- ✓ حماية المستهلك العربي من الإعلانات المضللة التي تُبث من خلال مختلف وسائل الإعلام.
- ✓ إلزامية وجود بطاقة البيان على السلع بشكل واضح وصحيح ومطابق للواقع.

- ✓ تمثيل المستهلك أثناء وضع السياسات الحكومية ذات العلاقة بالمستهلك بما يضمن تطوير المنتجات والخدمات الضرورية له (الغذاء، الماء، الكساء، والخدمات الصحية والتعليمية) وضمان جودتها، والتعويض عليه في حال وقوع الضرر وتوعيته لممارسة حقه في الإختيار وإتباع الإستراتيجيات لترشيد إستهلاكه، والعيش في بيئة صحية وسليمة خالية من الأخطار له وللأجيال القادمة.
- ✓ حث الأقطار العربية على إنشاء جمعيات أو منظمات لحماية المستهلك وإتاحة الفرص للمستهلكين العرب.
- ✓ التعاون والتنسيق بين الجمعيات والمنظمات العربية المعنية بحماية المستهلك وتبادل المعلومات الإرشادية التي تهدف إلي توعية المستهلك مثل النشرات والمجلات، وعقد ندوات ومؤتمرات وإصدار مجلة عربية حول حماية المستهلك، وترسل الدراسات والبحوث التي تعنى بِه للمستهلك العربي.
- ✓ تبادل المعلومات حول السلع والخدمات المستوردة أو المنتجة محليا والتي تبين فسادها أو عدم جودتها أو كونها مقلدة حماية للمستهلكين.
- ✓ إتاحة الفرصة للدول العربية الإستفادة من خدمات المخابر وتعزيز التعاون فيما بينها وبين الإتحادات الإقليمية والعالمية.

- ✓ تشجيع استهلاك السلع والمواد المنتجة في الأقطار العربية وتحسين جودتها والسعي لتقارب التشريعات والقوانين العربية المتعلقة بحماية المستهلك".[38]

لقد درسنا في المبحث الأول تاريخ حماية المستهلك عبر الحضارات وسوف ندرس في المبحث الثاني نشأة حماية المستهلك في كل من فلسطين وإسرائيل.

المبحث الثاني
نشأة حماية المستهلك في فلسطين وإسرائيل

كردة فعل على قرار منظمة الأمم المتحدة أخذت كل دولة تُشرع قوانين داخلية خاصة بها لحماية مواطنيها (المستهلكين) داخل حدودها. والسؤال الذي يطرح نفسه كيف تطور قانون حماية المستهلك في كل من فلسطين وإسرائيل؟ لذلك سوف ندرس تطور قانون حماية المستهلك في فلسطين في مطلب أول وتطوره في وإسرائيل في مطلب ثاني.

[38] عبد اللطيف بارودي ، **المفاهيم والواقع الراهن والمؤشرات المستقبلية لحماية المستهلك** ، **http://www.mafhoum.com/syr/articles/baroudi/ baroudi.htm**، تاريخ الزيارة 3/8/ 2012 الساعة 8 مساءاً.

المطلب الأول

تطور حماية المستهلك في فلسطين

ترجع نشأة حماية المستهلك في فلسطين إلى بداية القرن التاسع عشر أي قبل قيام الدولة العبرية، حيث شُرعت قوانين وأنظمة لحماية المستهلك بطريقة ضمنية وغير مباشرة. ومن القوانين والأنظمة التي توالت في فلسطين وذات علاقة بحماية المستهلك ما يلي:

زمن الانتداب البريطاني:[39]

1- قانون التجارة العثماني الصادر في 8 شعبان 1266 هجرية المعمول به في محافظات غزة زمن الدولة العثمانية في الحكم العثماني.

2- قانون الصحة العامة وتنظيم الأطعمة رقم (6) لسنة 1935.

3- قانون العقوبات الفلسطيني رقم (74) لسنة 1936.

4- نظام الأمن الاقتصادي رقم (6) لسنة 1939.

5- نظام مراقبة الاستيراد رقم (7) لسنة 1941.

6- قانون مراقبة المواد الغذائية رقم (4) لسنة 1942.

7- نظام مراقبة التصدير والاستيراد رقم (5) لسنة 1942.

8- قانون منع الاستغلال لسنة 1944.

9- قانون الأوزان والمقاييس والمكاييل (2) لسنة1947.

---

[39] المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين، **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/8/25 الساعة 7مساءً.

زمن الحكم الأردني في الضفة الغربية: [40]

10- قانون الأوزان والمقاييس والمكاييل رقم (8) لسنة 1953.

11- قانون علامات البضائع رقم (9) لسنة 1953.

12- نظام المواصفات الطحين للأسواق المحلية,رقم (1) لسنة 1954.

13- قانون البلديات رقم (39) لسنة 1955.

14- نظام مكاتب التموين ومراقبة الأسعار , رقم (19) لسنة 1959.

15- قانون العقوبات الأردني رقم (16) لسنة 1960.

16- نظام دائرة التموين رقم (35) لسنة 1962.

17- قانون التجارة رقم (12) لسنة 1966.

زمن الحكم المصري لقطاع غزة: [41]

18- قانون 11 لسنة 1966 بشأن قمع التدليس والغش التجاري.

زمن السلطة الفلسطينية: [42]

19- قانون رقم (7) لسنة 1999 بشأن البيئة.

20- قانون دمغ ومراقبة المعادن الثمينة رقم (5) لسنة 1998.

21- المواصفات والمقاييس رقم (6) لسنة 2000.

22- قانون الصحة العامة رقم (20) لسنة 2004.

---

[40] المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/8/25 الساعة 7مساءً.

[41] المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/8/25 الساعة 7 مساءً.

[42] المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/8/25 الساعة 7 مساءً.

23- قانون بشأن حظر ومكافحة منتجات المستوطنات لسنة 2010.

أَمـا فـي زمـن الحكـم العسـكري الإسـرائيلي للضـفة الغربيـة وقطـاع غـزة فعلـى الـرغم مـن المصـادقة علـى قـانون حمايـة المسـتهلك فـي إسـرائيل عـام 1981، فقـد اقترنـت حمايـة المسـتهلك فـي الضـفة الغربيـة وقطـاع غـزة بـدائرة الصـحة الإسـرائيلية التـي كانـت معنيـة فقـط فـي الرقابـة علـى المـواد الإسـتهلاكية الفاسـدة وذلـك خوفـا مـن إنتقـال الأمـراض المعديـة إلـى المسـتوطنات الموجـودة فـي الضـفة الغربيـة وقطـاع غزة [43].

وعَهـدت السـلطة الفلسـطينية منـذ قيامهـا عـام 1995 إلـى حمايـة المسـتهلك مـن أسـاليب الغـش والخـداع، فاهتمـت بمراقبـة السـلع حفاظـا علـى السـلامة العامـة حيـث أُسـندت مهـام الرقابـة إلـى وزارة التمـوين فـي نهايـة عـام 1996 التـي عملـت علـى تشـييد المختبـرات وأنشـأ كـادر متخصـص للقيـام بمهمـة الرقابـة علـى الأسواق.[44]

ثُـم إنتقلـت وزارة التمـوين عـام 2005 لتكـون تحـت خيمـة وزارة الاقتصـاد الـوطني فتحـول الكـادر المتخصـص والمختبـرات إلـى قسـم عـرف بـالإدارة العامـة

[43] المقابلة الشخصية مع السيد إبراهيم عبسة رئيس قسم حماية المستهلك، وزارة الاقتصاد الفلسطينية، بتاريخ 2012/9/12، الساعة 10 صباحاَ.

[44] المقابلة الشخصية مع السيد إبراهيم عبسة رئيس قسم حماية المستهلك، وزارة الاقتصاد الفلسطينية، بتاريخ 2012/9/12، الساعة 10 صباحا.

للرقابة والتفتيش بدائرة حماية المستهلك والتي تعتبر دائرة من دوائر الإدارة العامة للصناعة والتجارة وخدمات المستهلك كما أقر المجلس التشريعي الفلسطيني في نفس العام قانون حماية المستهلك رقم (21) لعام 2005.[45]

يتكون قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005 من سبعة فصول، أتت في خمسة وثلاثين مادة كما مبين أدناه:

- الفصل الأول يتناول التعريفات وأحكاماً عامة.
- الفصل الثاني يسرد حقوق المستهلك.
- الفصل الثالث يتعلق بإنشاء المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك.
- الفصل الرابع ينص على سلامة المنتجات من حيث مطابقة المنتج وحظر الاحتفاظ بأدوات غش السلع وبيانات الاستعمال والمسؤولية عن الضرر والعيب والخطر والتحفظ على المنتج.
- الفصل الخامس فنص على نزاهة المعاملات الاقتصادية.
- الفصل السادس نص على العقوبات الجنائية.
- الفصل السابع والأخير يتعلق بالأحكام الختامية.

[45] قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم (21) لعام 2005،
http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=15136 ،
تاريخ الزيارة 2012/8/26 الساعة الخامسة من بعد الظهر.
نشر قانون حماية المستهلك في مجلة الوقائع الفلسطينية في العدد 63 الصادر بتاريخ 2006/4/27. ملحق 1.

أمـــا اللـــوائح التنفيذيـــة لقـــانون حمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني فقـــد أُصـــدرت علـــى مـــرحلتين. الأولـــى تحمـــل رقـــم (17) لســـنة 2009[46] والتـــي تعنـــى بـــإجراءات حمايـــة المســـتهلك فـــي فلســـطين. والثانيـــة تحمـــل رقـــم (19) لعـــام 2009[47] والتـــي تعنـــى بإنشـــاء المجلـــس الفلســـطيني بحمايـــة المســـتهلك فـــي فلســـطين. وقـــد جـــاءت هـــاتين اللائحتـــين بعـــد أربعـــة ســـنوات علـــى صـــدور قـــانون حمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني رقـــم (21) لســـنة 2005 ممـــا يظهـــر عمليـــة بـــطء صـــدور التشـــريعات فـــي فلســـطين مـــن جهـــة وعـــدم الاكتـــراث بحمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني بـــين الســـنوات 2005 و 2009 من جهة أُخرى.

ويجـــدر التنويـــه أنـــه إلـــى يومنـــا هـــذا لـــم يُنجـــز مـــا أقرتـــه المـــادة (23) مـــن قـــانون حمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني، الـــذي أَجـــاز لمجلـــس الـــوزراء أَن يُصـــدر نظامـــاً يُحـــدد معـــايير لتقـــدير البنـــود التـــي يمكـــن اعتبارهـــا تعســـفية فـــي عقـــود الإســـتهلاك [48]. فـــلا يوجـــد لائحـــة تفســـيرية تفســـر وتحـــدد ماهيـــة هـــذه الشـــروط التـــي تعتبـــر تعســـفية فـــي

[46] **اللائحة التنفيذية رقم (17) لسنة 2009** بخصوص حماية المستهلك الفلسطيني نُشرت في مجلة الوقائع الفلسطينية العدد 90، ملحق 2.

[47] **اللائحة التنفيذية رقم (19) لسنة 2009** بخصوص حماية المستهلك الفلسطيني نُشرت في مجلة الوقائع الفلسطينية العدد 90، ملحق 3.

[48] المـــادة (23) مـــن قـــانون حمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني: "يجـــوز للمجلـــس أن يراجـــع مـــدى معقوليـــة وعدالـــة الشـــروط الـــواردة فـــي عقـــود الاســـتهلاك والعقـــود النموذجيـــة، وأن يوصـــي إلـــى الـــوزير أو الجهـــة التـــي تصـــدر عنهـــا هـــذه العقـــود إزالـــة الشـــروط التـــي تـــرى أنهـــا مجحفـــة بحـــق المســـتهلك أو يطلـــب إعـــادة النظـــر بهـــا، علـــى أن يصـــدر مجلـــس الـــوزراء نظامـــاً يحـــدد معايير لتقدير البنود التي يمكن اعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك".

عقــود الاســتهلاك. فهــي تعتبــر مبهمــة إلــى يومنــا هــذا علــى الــرغم أن قــانون حمايــة المستهلك قد سُن قبل 8 سنوات.

وبوجه العموم الشروط التي تُعتبر تعسفية ما يلي:

1- الشروط المتعلقة بالخاصية المحددة للثمن.

2- الشروط المتعلقة بماهية محل العقد.

3- الشروط المتعلقة بموعد تسليم المبيع.

4- الشروط المتعلقة بتحمل المخاطر الناجمة عن نقل المبيع.

5- الشروط المتعلقة بظروف فسخ العقد.

6- الشروط المتعلقة بإجراءات الفصل في النزاع وطرق حله.[49]

أيضــاً فإنــه بحســب المــادة (26) (أ) مــن قــانون حمايــة المســتهلك الفلســطيني وبتنسـيب مـن الـوزارة يُصـدر مجلـس الـوزراء الأنظمـة المتعلقـة بحمايـة المسـتهلك مــن حيــث تــداول المنتجــات عــن طريــق إســتخدام وَســائل التكنولوجيــا الحديثــة، وتــداول المنتجــات عبــر الباعــة المتجــولين ومــن فــي حكمهــم[50]. فــإلى يومنــا هــذا لا

[49] حسن عبد الباسط جميعي، **أثر التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد**، دار النهضة العربية، القاهرة، 1996، ص 40-45.

[50] المــادة (26) مــن قــانون حمايــة المســتهلك الفلســطيني:"بنــاءً علــى تنســيب الــوزارة يصــدر مجلــس الــوزراء الأنظمــة المتعلقــة بحمايــة المســتهلك مــن الآتــي:1- تــداول المنتجــات عــن طريــق إســتخدام وســائل التكنولوجيــا الحديثــة 2- تــداول المنتجــات عبــر الباعــة المتجــولين ومن في حكمهم."

يوجد أَنظمة تُحدد تداول المنتجات عن طريق عبر الباعة المتجولين والتي تُعتبر ظاهرة واسعة الإنتشار في السوق الفلسطينية.

وفي رأي معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) أن المُشرع أخطىء حينما أعطى الدولة أو جمعيات حماية المستهلك مهمة حماية المستهلك وذلك بسبب نقص الخبرة الفلسطينية في هذا المجال. كذلك بحسب رأي المعهد أَن قانون حماية المستهلك الفلسطيني لم يتطرق إلى المواصفات التي يجب أَن يتمتع بها مأَمورو الضابطة القضائية. وأَهمل موضوع الأنشطة الاقتصادية المضرة بالمنافسة في ظل ما جاء في مشروع قانون المنافسة الفلسطيني. وأَخفق حينما لم يأَخذ بعقوبات رادعة كسحب الترخيص وإغلاق المحل التجاري.[51]

ويَرى الباحث أنه وعلى الرغم من إستحداث دائرة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد الوطني وَسن قانون حماية المستهلك الفلسطيني إلا أن حماية المستهلك إنحصرت فقط بسلامة المستهلك وحصوله على السلع والخدمات والمعلومات، وفي الرقابة والتفتيش على المواد الإستهلاكية الموجودة في السوق ولم تتعداها.

[51] باسم مكحول، نصر عطياني، شاكر خليل، **مراجعة نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني**، المرجع السابق ص ix.

والـــدليل علـــى ذلـــك أن المـــادة الثانيـــة مـــن اللائحـــة التنفيذيـــة رقـــم (17) لعـــام 2009[52] إختصت بهدفين فقط والتي نصت على ما يلي:

1- تحديـــد الإجـــراءات الواجـــب إتباعهـــا لضـــمان حمايـــة حقـــوق المســـتهلك وســـلامته وحصـــوله علـــى الســـلع والخـــدمات والمعلومـــات المتعلقـــة بهمـــا وفق أحكام القانون.

2- اتخـــاذ الإجـــراءات اللازمـــة لمراقبـــة الســـلع والخـــدمات وضـــبط الســـوق الفلسطيني وتوحيد آليات الرقابة والتفتيش على السلع والخدمات.

ويَثـــور الســـؤال هنـــا، هـــل حمايـــة المســـتهلك فـــي مجملـــه تتضـــمن فقـــط هـــذين الهـــدفين؟ بطبيعـــة الحـــال هنـــاك أهـــداف أخـــرى لحمايـــة المســـتهلك أوســـع وأشـــمل. ومـــن هـــذه الأهـــداف كحـــق الحيـــاة فـــي بيئـــة صـــحية، حـــق الاختيـــار، حـــق الأمـــان، حـــق المعرفـــة، حـــق التعـــويض، حـــق الاســـتماع، وحـــق التثقيـــف[53] والتـــي لـــم تقرهـــا اللائحـــة التنفيذية رقم (17) لعام 2009 ولم تتطرق إليها.

بِالإضـــافة يَـــرى الباحـــث أن المُشـــرع الفلســـطيني أَخفـــق لأنـــه لـــم يَســـن مـــواد لحمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني فـــي البيـــع المنزلـــي، والبيـــع الإغرائيـــة مثـــل البيـــع باليانصـــيب والبيـــع عبـــر مـــنح الجـــوائز والمســـابقات، والبيـــع فـــي مواســـم التصـــفيات والتنزيلات.

---

[52] البند 2 (2) من **اللائحة التنفيذية الأولى لحماية المستهلك الفلسطيني رقم 17 لسنة 2009**، المرجع السابق، ملحق 2.

[53] راجع الحقوق التي أقرتها منظمة الأمم المتحدة رقم 328/39 لعام 1985.

ومن ناحية أخرى جاء قانون حماية المستهلك الفلسطيني بهدف حماية المستهلك الفلسطيني لكن المُشرع الفلسطيني لم يأخذ بالحسبان تشريع أية مادة في القانون ليحمي الأسواق الفلسطينية من منتوجات المستوطنات الإسرائيلية. فالأسواق الفلسطينية مليئة بمنتجات المستوطنات الإسرائيلية بينما تتخذ عدة دول أوروبية قرارات بمنع إستيراد منتجات المستوطنات الإسرائيلية. ومن جهة أخرى لم يستطيع القرار بقانون بشأن حظر ومكافحة منتجات المستوطنات[54] الذي صدر عن رئيس دولة فلسطين السيد محمود عباس بتاريخ 2006/4/26 بدون إقراره من قبل المجلس التشريعي لغاية يومنا هذا، منع منتجات المستوطنات بأن تباع في مناطق السلطة الفلسطينية، على الرغم من إنشاء صندوق يُعرف بإسم صندوق الكرامة الوطنية والتمكين وإطلاق موقع الكتروني له [55].

بالإضافة أقرت المادة 24 بند 1 ج من قانون حماية المستهلك الفلسطيني أن يتوافر بعقود الاستهلاك قيمة الثمن بشكل واضح وصريح. ولا يعرف المستهلك الفلسطيني إلى الآن لماذا عليه أن يدفع مبلغ مقطوع بقيمة 20 شيكل جديد تصدر في كل فاتورة من فواتير الاتصالات الفلسطينية. ومبلغ مقطوع بقيمة 12 شيكل تصدر في كل فاتورة كهرباء. ومبلغ مقطوع بقيمة 10 شيكل تصدر في فاتورة مياه. بالإضافة إلى ذلك إن سعر الدقيقة من المكالمات

[54] http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16090 تاريخ الزيارة 2012/10/25 الساعة السابعة مساءً.

[55] http://www.karama.ps ، تاريخ الزيارة 2012/10/31 الساعة الثامنة مساءً.

الهاتفية في فاتورة الاتصالات، وسعر الكيلووات في فاتورة الكهرباء، وسعر المتر من الماء في فاتورة الماء، غير مُعرفين.

ومن جهة أخرى لا يعرف المستهلك الفلسطيني لماذا تتقاضى البنوك ما بين 3 إلى 5 شيكل عند تسديد فواتير الاستهلاك من إتصالات وكهرباء وماء. أو لماذا تتقاضى البنوك عمولة عن كل عملية سحب وإيداع والتي تختلف من بنك إلى أخر.

كذلك أقرت المادة 26 بند 1 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني بأن يصدر مجلس الوزراء أنظمة تداول المنتجات عن طريق إستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة. لغاية يومنا هذا ثماني سنوات مضت على التشريع قانون حماية المستهلك ولم تصدر هذه الأنظمة.

وللإحتلال الإسرائيلي نصيب في قصور حماية المستهلك الفلسطيني. فهو الذي يتحكم بدخول السلع عبر المعابر، ويسمح لدخول البضائع للسوق الفلسطينية من دون تدقيق في جودتها، لذلك فمن الصعب تطبيق حماية المستهلك الفلسطيني. لكي تنجح عملية حماية المستهلك في فلسطين لا يكفي فقط أن يُشرع قانون من قِبل المجلس التشريعي بخصوص هذا الأمر، بل يجب أن يتعدى ذلك ليكون مطلباً سياسياً يُطالب به السياسيون مثله مثل بقية

الحقوق الفلسطينية الأخرى. وهذا المطلب يكمن في إدارة المعابر من الجانب الفلسطيني.

وأيضاً الإحتلال الإسرائيلي هو السبب في عدم وجود حماية للمستهلك الفلسطيني الذي يعيش في مناطق سي. فحسب إتفاقية أوسلو مناطق سي تخضع للسلطة الوطنية إدارياً ولقوات الجيش الإسرائيلي أمنياً. وعليه يتطلب للضابطة الجمركية الدخول لمنطقة سي إذناً من قوات الجيش الإسرائيلي وحضوراً للشرطة الإسرائيلية نهيك عن ذلك إجراءات التنسيق قد تكون صعبة وتتطلب وقتاً، وهذان السببان يجعلان حماية المستهلك في مناطق سي معدومة.

وأخيراً تزداد أسعار السلع خصوصاً الاستهلاكية منها في الأسواق الفلسطينية بسرعة كبيرة. ومع ذلك المستهلك والذي شُرع القانون من أجل حمايته غير مكترث لتلك الزيادة ولا يُسمع صوته عاليا. ناهيك على أن جودة السلع لا تهمه. فكم من مستهلك لاحظ سمات السلع التي يشتريها. وحتى ولو لاحظ ووجد أعطاب بها، كم من مستهلك قصد الدوائر الحكومية للشكوى والدليل على ذلك أن دائرة حماية المستهلك لا تتلقى أية شكوى من المستهلكين لا بصورة شخصية ولا عن طريق موقعها على شبكة المعلومات الإلكترونية. وكأن المستهلك الفلسطيني تنازل عن حقه في حمايته، أو أن حقه في حمايته دفن قبل أن يعرفه.

نَخلص أن التشريعات في فلسطين قد حمت المستهلك بصورة غير مباشرة منذ بداية عهدها، ولكن تطور حماية المستهلك كان بطيئاً بسبب الأحوال السياسية التي سادت البلاد ولا زالت.

لقد درسنا في المطلب الأول نشأة وتطور حماية المستهلك في فلسطين وسوف ندرس في المطلب الثاني نشأة وتطور حماية المستهلك في إسرائيل.

المطلب الثاني
تطور حماية المستهلك في إسرائيل

إهتمت الحكومة الإسرائيلية منذ قيام دولة إسرائيل عام 1948 بإصدار قوانين في شتى المجالات. وقد تبلورت فكرة حماية المستهلك الإسرائيلي في قوانين حمت المستهلك بصورة غير مباشرة وبطريقة ضمنية وهي قوانين تعتبر مساندة لقانون حماية المستهلك الإسرائيلي، وهذه القوانين هي[56]:

1. قانون المواصفات والمقاييس الإسرائيلي: أُصدر هذا القانون سنة 1953، ويمنع هذا القانون إستيراد بضائع غير المطابقة للمواصفات والرديئة الصنع من الدخول إلى الأسواق الإسرائيلية وبالتالي منعها

[56] مجموعة القوانين الإسرائيلية، **http://www.nevo.co.il/HakikaSearch.aspx**، تاريخ الزيارة 2012/8/27 الساعة التاسعة مساءً.

تلقائياً من الوصول إلى يد المستهلك الإسرائيلي. وطبقاً لهذا القانون أُنشأ معهد المواصفات والمقاييس الإسرائيلي.

2. قانون البيع الإسرائيلي : أُصدر هذا القانون عام 1968، وهو يحمي المستهلك عند قيام التاجر بعملية البيع.

3. قانون بيع الشقق الإسرائيلية: أُصدر هذا القانون عام 1973، وهو يحمي المستهلك عند بيع الشقق السكنية.

4. قانون بيع الشقق (ضمان للاستثمار من شقق للمشترين) الإسرائيلي: أُصدر هذا القانون عام 1973، وهو يحمي المستهلك في حالة شرائه للشقق السكنية بهدف الاستثمار.

5. قانون الإثراء غير العادل الإسرائيلي : أُصدر هذا القانون عام 1979، وهو يحمي المستهلك من الغبن.

6. قانون المسؤولية عن المنتجات المعيبة الإسرائيلي: أُصدر هذا القانون عام 1980، وهو يعوض المستهلك عن المنتجات المعيبة.

7. قانون النقل الجوي الإسرائيلي: أُصدر هذا القانون عام 1980، وهو يعوض المستهلك عند حدوث حوادث النقل الجوي في الأجواء الإسرائيلية والأجواء الدولية.

8. قانون الاتصالات (بيزك والبث): أُصدر هذا القانون عام 1982، وهدفه وضع قواعد لشركات الاتصالات الإسرائيلية في عرض خدماتها عبر الهواتف والكوابل الأرضية وحماية المستهلك عند استعماله لهذه الخدمات.

9. قانون على الإعلان والتسويق لمنتجات التبغ : أُصدر هذا القانون عام 1983، وهو يحمي المستهلك من الإعلانات المضللة لمنتجات التبغ.

10. قانون الممارسات التجارية التقييدية الإسرائيلي : أُصدر هذا القانون عام 1988، وهو يحمي المستهلك من تضامن الشركات لإحتكار أسعار السلع والخدمات.

11. قانون البيع الدولي الإسرائيلي : أُصدر عام 1999، وهو يحمي المستهلك الأجنبي في حالة تصدير المنتجات الإسرائيلية.

12. قيود على الإعلان والتسويق لمنتجات التبغ (تغير في صيغة تحذير): أُصدرت هذه القيود عام 2002، وقد جاءت مكملة لقانون على الإعلان والتسويق لمنتجات التبغ لعام 1983 التي حمت المستهلك من الإعلانات المضللة لمنتجات التبغ.

13. لوائح لتقييد تسويق منتجات التبغ والدعاية والإعلان : أُصدرت هذه اللوائح عام 2005، وهي تعتبر تعليمات لكيفية عرض منتجات التبغ بطرق صحيحة تحمي المستهلك من المعلومات المضللة لمنتجات التبغ.

14. قانون عدم التمييز بين فئات المجتمع : أُصدر هذا القانون عام 2006، وهدفه تعزيز حقوق الإنسان عن طريق حصول جميع فئات المجتمع على القدرة للوصول إلى القضاء في حالة إنتهاك حقوق حماية المستهلك والحصول على الإغاثة الشاملة عند إنتهاك هذه الحقوق وردعها.

15. قانون الاتصالات (بيزك والبث): أُصدر هذا القانون عام 2009، وهدفه وضع قواعد لشركات الاتصالات الإسرائيلية في عرض خدماتها للشبكة العنكبوتية (الإنترنت) وحماية المستهلك عند إستعماله لهذه الخدمات.

16. قانون التجارة الالكترونية: أُصدر هذا القانون عام 2011، وهدفه تنظيم مختلف جوانب استخدام الوثائق الكترونية خلال النشاط التجاري. ويحمي القانون المستهلك في حالة قيامه بالشراء عبر الشبكة العنكبوتية (الإنترنت).

أمـــا القـــانون الـــذي أُصـــدر مباشـــرة لحمايـــة المســـتهلك فـــي إســـرائيل هـــو قـــانون حمايـــة المســـتهلك الإســـرائيلي لعـــام 1981. يتكـــون القـــانون مـــن ســـبعة فصـــول أَتـــت في 44 بنداً كما هو مبين أدناه:

- الفصل الأول يتعلق بالتفسيرات.
- الفصل الثاني يتعلق بحظر الخداع والاستغلال.
- الفصل الثالث يسرد الأحكام المتعلقة بأنواع المعاملات.
- الفصل الرابع يتعلق بتصنيف البضائع وعرض الأسعار.
- الفصل الخامس يتعلق بسلطة حماية المستهلك والتجارة العادلة، دورها وصلاحيتها.
- الفصل السادس ينص على العقوبات المدنية والجزاءات الجنائية.
- الفصل السابع يتعلق بأحكام متفرقة.

يَجـــدر التنويـــه أن إصـــدار قـــانون حمايـــة المســـتهلك الإســـرائيلي لعـــام 1981 مـــن قبـــل الكنيســـت (الســـلطة التشـــريعية الإســـرائيلية)[57] كـــان متقـــدما عـــن قـــرار منظمـــة الأمـــم المتحـــدة رقـــم 328/39 لعـــام 1985 الأنـــف الـــذكر وكـــذلك عـــن قـــانون حمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني لعـــام 2005 الـــذي أتـــى متـــأخرا عـــن القـــرار ذاتـــه بســـبب وجـــود الاحتلال.

[57] قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لعام 1981،
http://www.moitgov.il/CmsTamat/printVersion.aspx?guid={0A39578F-DAEB-4357-85
تاريخ الزيارة 2012/8/27، ملحق 4.

يَـرى الباحـث أن سـبب الاهتمـام بحمايـة المسـتهلك فـي إسـرائيل يعـزو إلـى هجـرة اليهـود الـذين جـاؤوا مـن الـبلاد الأوروبيـة والولايـات المتحـدة وهـم متحمسـين لفكـرة حمايـة المسـتهلك، نتيجـة تبلـور فكـرة حمايـة المسـتهلك فـي بلادهـم الأصـلية وفـي ثقـافتهم ممـا نـتج عـن ذلـك سـن قـانون خـاص بحمايـة المسـتهلك فـي سـنة 1981.

كـذلك يَـرى الباحـث أن مـا يُميـز قـانون حمايـة المسـتهلك الإسـرائيلي عمومـاً هـو درجـة حيويتـه ومرونتـه. فقـد سُـنت أوامـر ولـوائح وتعـديلات أَضـافت علـى القـانون هذه السمة. ومن هذه الأوامر واللوائح والتعديلات ما يلي :

الأوامر التي سنت بخصوص قانون حماية المستهلك الإسرائيلي :

1- أمر بخصوص عرض البضائع لعام 1983.

2- أمـر بخصـوص التعبئـة والتغليـف لبضـائع المنتجـات الإسـرائيلية لعـام 1998.

اللوائح التي سنت بخصوص قانون حماية المستهلك الإسرائيلي[58] :

[58] 1- لائحة احتساب الفائدة السنوية لعام 1983.
2- لائحة المبيعات ومبيعات الائتمان والمبيعات الخاصة وعدم الاستغلال بخصوص الأزياء لعام 1983.
3- لائحة إلغاء البيع لقطع الغيار لعام 1986.
4- لائحة إرجاع القروض التي هي من غير مصرف خاص لعام 1989.
5- لائحة الدعاية والتسويق التي تستهدف الأطفال لعام 1991.
6- لائحة كشف تفاصيل الحقيقية من قبل مزود الخدمة لعام 1993.
7- لائحة النظام الداخلي لدعوى الجماعية لعام 1995.
8- لائحة حجم ونوع العقد الموحد لعام 1995.

التعديلات التي سنت بخصوص قانون حماية المستهلك الإسرائيلي:[59]

وعلى الرغم مما أسلفنا يَرى الباحث أَن المُشرع الإسرائيلي حاله حال المُشرع الفلسطيني أَخفق لأنه لم يَسن مواد قانونية بخصوص الشروط التعسفية لعقود الاستهلاك، أو مواد قانونية بخصوص البيع المنزلي، والبيع الإغرائية مثل البيع باليانصيب والبيع عبر منح الجوائز والمسابقات، والبيع في مواسم التصفيات والتنزيلات.

9- لائحة مؤهلات مفوض حماية المستهلك لعام 2002.
10- لائحة تفاصيل الإشعاع غير المؤذيين من الهاتف الخلوي لعام 2002.
11- لائحة الضمان وخدمة ما بعد البيع لعام 2006.
12- لائحة عرض الإعلان عن إرجاع البضائع لعام 2005.
13- لائحة إعداد لتفاصيل البائع التي يجب إعلامها للمستهلك لعام 2008.
14- لائحة السعر لكل وحدات القياس لعام 2008.
15- لائحة حماية المستهلك إلغاء صفقة لعام 2010.

[59]1 – تعديل رقم 9 لعام 2000 إضافة مصطلحات لتعديل البند 2ب، البند 3، البند 7 ب، البند 23 أ، والبند 25.
2- تعديل رقم 11 لعام 2002 بخصوص وسم البضائع وتغليفها.
3- تعديل رقم 17 لعام 2005 بخصوص مسؤولية البضائع والخدمات .
4- تعديل رقم 18 لعام 2005 بخصوص منع التضليل .
5- تعديل رقم 21 لعام 2007 بخصوص العقوبات .
6- تعديل رقم 22 لعام 2008 بخصوص السلف والضمانات.
7- تعديل رقم 23 لعام 2008 بخصوص معاملات المحدودة الفترة
8- تعديل رقم 24 لعام 2008 بخصوص مسؤولية عن البضائع والخدمات (للمرة الثانية).
9- تعديل رقم 25 لعام 2008 بخصوص المبيعات الخصوصية.
10- تعديل رقم 26 لعام 2010 بخصوص تعديلات مختلفة.
11- تعديل رقم 27 لعام 2010 متطلبات الإفصاح للمستهلك.
12- تعديل رقم 28 لعام 2010 بخصوص الخدمات الطبية.
13- تعديل (أ) لعام 2010 بخصوص إلغاء صفقة.

نَخلص أنه بالرغم من إصدار قانون حماية المستهلك الإسرائيلي عام 1981، إلا أن القانون تطور بصورة سريعة ولم يبقى جامداً . فالأوامر واللوائح والتعديلات التي صاحبت القانون منذ إصداره قد واكبت مجريات تطور الاستهلاك في إسرائيل والعالم.

لقد درسنا نشأة وتطور حماية المستهلك في كل من فلسطين وإسرائيل، وسوف ندرس في الفصل الأول المفاهيم القانونية لحماية المستهلك وفقاً للقانونين الفلسطيني والإسرائيلي، ومدى إنطباق هذه المفاهيم على كل من القانون الفلسطيني والقانون الإسرائيلي لحماية المستهلك.

الفصل الأول

الفصل الأول

المفاهيم القانونية والقضائية للمستهلك وفقاً للقانونين الفلسطيني والإسرائيلي

ما هي المفاهيم القانونية لحماية المستهلك؟ وما هو مفهوم كل من القانون الفلسطيني والقانون الإسرائيلي للمستهلك؟ هذا ما سوف ندرسه في هذا الفصل. لذلك قسمت هذا الفصل إلى مبحثين أتناول في المبحث الأول المفاهيم القانونية المستهلك وفي المبحث الثاني المفاهيم القضائية للمستهلك.

المبحث الأول

المفهوم القانوني للمستهلك

عَرّف الفقه الإسلامي المستهلك بأنه "كل من يؤول إليه الشيء بقصد الاستهلاك" [60]. ومن جهة أخرى أجمع رجال الاقتصاد أن المستهلك "هو آخر العمليات الاقتصادية التي تخصص فيها القيم الاقتصادية لإشباع الحاجات"[61]. أي الشخص النهائي المستخدم للسلعة أو الخدمة. فالإستهلاك في نظر الإقتصاديين هو المرحلة الأخيرة من الدورة الإقتصادية وهي الإنتاج التوزيع والاستهلاك بدون الأخذ بالاعتبار صفة المستهلك إن كان شخصا طبيعيا، معنويا، عاديا أو حرفيا[62] وذلك لأن هدفهم هو تشجيع الإستهلاك.

---

[60] رمضان علي السيد الشربناصي، **حماية المستهلك في الفقه الإسلامي**، الطبعة الأولى، مطبعة الأمانة 1404 هـ ، ص 25.

[61] خالد ممدوح إبراهيم، **حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية**، الطبعة الأولى ، المرجع السابق، ص 17.

[62] يوسف شندي، **المفهوم القانوني للمستهلك** ، مجلة الشريعة والقانون ، العدد الرابع والأربعون أكتوبر 2010، ص142.

أَمـــا رجـــال القـــانون فيختلفـــون فيمـــا بيـــنهم فـــي تعريـــف مـــن هـــو المســـتهلك لأن هـــدفهم هـــو حمايـــة المســـتهلك بصـــورة قانونيـــة عقديـــة بـــين المنـــتج والمســـتهلك وخلـــق التـــوازن بـــين المصـــالح الإقتصـــادية العامـــة وبـــين مصـــلحة الفـــرد، وضـــمان حصـــول الفـــرد علـــى حقوقـــه فـــي مواجهـــة المهنيـــين. فمـــنهم مـــن أخـــذ بـــالمفهوم الضـــيق للإســـتهلاك ومـــنهم مـــن أخـــذ بـــالمفهوم الواســـع للإســـتهلاك وآخـــر بقـــي مفهـــوم المســـتهلك لديـــه مبهما.[63]

يَعتبـــر المفهـــوم الواســـع للمســـتهلك "كُـــل شـــخص يتعاقـــد بهـــدف الاســـتهلاك" [64]. هـــذا المفهـــوم يُشـــدد علـــى صِـــفة التعاقـــد ولا يأخـــذ بالاعتبـــار أن كانـــت الســـلعة ســـوف تســـتعمل بصـــفة شخصـــية أم تجاريـــة. فمـــثلا مـــن يشـــتري شـــقة لـــيس المهـــم الهـــدف مـــن إستعمالها للمسكن أم لعمل عيادة أو مكتب. المهم في الأمر إتمام التعاقد[65].

ومـــن الـــدول الأُوروبيـــة التـــي أخـــذت بـــالمفهوم الواســـع للمســـتهلك إســـبانيا حيـــث عرفـــت المـــادة الأُولـــى مـــن قـــانون حمايـــة المســـتهلك الصـــادر بتـــاريخ 1984/7/19 المســـتهلك "كـــل شـــخص طبيعـــي أو معنـــوي، يتملـــك، يســـتخدم، بوصـــفه المســـتهلك النهـــائي للأمـــوال المنقولـــة أو العقاريـــة، ســـلعاً أو خـــدمات، ولا يعـــد مـــن قبيـــل المســـتهلكين، الأشـــخاص الـــذين يتملكـــون أو يســـتهلكون ســـلعاً أو خـــدمات بغـــرض

[63] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، المرجع السابق ص 23.
[64] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، المرجع السابق ص 22.
[65] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، المرجع السابق ص 23.

إدماجهـــا فـــي عمليـــات الإنتـــاج أو التحويـــل أو التـــداول أو الأداء للغيـــر مـــن دون أن يكونوا المستهدفين النهائيين من تلك العمليات"[66].

كـــذلك الحـــال بالنســـبة للقـــانون البلجيكـــي لحمايـــة المســـتهلك الصـــادر بتـــاريخ 1993/7/14 الـــذي أخـــذ بـــالمفهوم الواســـع للمســـتهلك، حيـــث عرفـــت المـــادة الأولـــى منـــه المســـتهلك: "كـــل شـــخص طبيعـــي أو معنـــوي يحصـــل أو يســـتخدم لأغـــراض لا تحمـــل الصفة المهنية منتجات أو خدمات معروضة في السوق"[67].

وأيضـــاً حـــذت الأمـــم المتحـــدة بالأخـــذ بـــالمفهوم الواســـع للمســـتهلك حيـــث عرفـــه المجلـــس الاقتصـــادي والاجتمـــاعي التـــابع للأُمـــم المتحـــدة بأنـــه "الشـــخص الـــذي يقـــوم بشراء السلع والخدمات من السوق لإستعمالها"[68].

أمـــا علـــى صـــعيد الـــوطن العربـــي فقـــد أخـــذت ســـلطنة عمـــان بـــالمفهوم الواســـع للمســـتهلك، حيـــث عرفـــت المســـتهلك فـــي قانونهـــا رقـــم (81) لســـنة 2002 "كـــل شـــخص طبيعـــي أو معنـــوي يشـــتري ســـلعة أو خدمـــة أو يســـتفيد مـــن أي منهمـــا". فلـــم يحـــدد القانون أن يكون الهدف من شراء السلعة لإشباع احتياجات شخصية أم عائلية.[69]

---

[66] يوسف شندي , **المفهوم القانوني للمستهلك** ، المرجع السابق، ص 180.

[67] يوسف شندي , **المفهوم القانوني للمستهلك** ، المرجع السابق، ص 181.

[68] خالد محمد السباتين، **,تقرير حول الحماية القانونية للمستهلك**، المرجع السابق ص 3.

[69] خالد ممدوح إبراهيم، **حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية**، المرجع السابق، ص 25-26.

ومن جهة أُخرى المفهوم الضيق للمستهلك يعتبر المستهلك هو الشخص غير المهني الذي يشتري بهدف إشباع رغباته الشخصية والعائلية. ومن أبرز أنصاره الفقيه القانوني جستان الذي عرف المستهلك: "الشخص الذي من أجل إشباع حاجاته الشخصية غير المهنية يصبح طرفا في عقد للحصول على أموال أو خدمات"[70] والفقيه القانوني كورنو الذي عرف المستهلك "كل مقتني غير محترف لأموال استهلاكية مخصصة لإستعماله الشخصي".[71]

وقد أيد التوجيه الأوروبي رقم 97/7 الأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك حيث عرفه بأنه " كل شخص طبيعي يبرم عقدا من تلك التي تخضع لهذا التوجيه لأغراض لا تدخل في مجال نشاطه المهني ".[72] وأيضاً عَرّف المجلس الأُوروبي المستهلك عندما وضع ميثاق حماية المستهلك في 17 أيار 1973 بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي تباع له أشياء أو خدمات لاستخدامه الخاص".[73]

فالمعيار في هذا المفهوم الذي يحدد إن كان المشتري يعتبر مستهلكا أم لا، هو الاستعمال الشخصي للسلعة. وفي حال استعمال المشتري السلعة لاستعماله

---

[70] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن** ، المرجع السابق ص 23.

[71] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، المرجع السابق ص 24.

[72] خالد ممدوح إبراهيم، **حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية**، المرجع السابق، ص 25-26.

[73] خالد محمد السباتين، **تقرير حول الحماية القانونية للمستهلك**، المرجع السابق، ص 3.

الشخصي ولاستعماله التجاري في نفس الوقت كالسيارة مثلا فإنه يستبعد من أن يعتبر مستهلكاً ضمن هذا المفهوم.[74]

ومن الدول الأُوروبية التي أخذت بالمفهوم الضيق للمستهلك إيطاليا حيث عرف المُشرع المستهلك في المادة 1469 من قانونها المدني: "كل شخص طبيعي يتصرف لأغراض لا تدخل في إطار نشاطه المهني ....".[75]

أما بعض الدول العربية التي أخذت بالمفهوم الضيق فمنها الإمارات العربية حيثُ عَرف المُشرع المستهلك في قانون حماية المستهلك الإماراتي رقم (24) لسنة 2006 "كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين". كذلك الحال في قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (13068) لسنة 2004 فقد عَرّف المُشرع المستهلك بأنه "هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها، وذلك للأغراض غير المرتبطة مباشرة بنشاطه المهني". وأيضاً عرف المُشرع في قانون حماية المستهلك المصري رقم (67) لسنة 2006 المستهلك "كل شخص تقدم اليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص". [76]

---

[74] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، المرجع السابق ص 25.

[75] يوسف شندي , **المفهوم القانوني للمستهلك** , المرجع السابق، ص 181.

[76] خالد ممدوح إبراهيم، **حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية**، المرجع السابق، ص 25-26.

أمـــا المعيـــار المـــبهم فيتســـم بـــالغموض فـــي تحديـــد مفهـــوم المســـتهلك. فهـــو يمتنـــع عـــن كشـــف مـــا إذا كـــان الأشـــخاص المعنـــويين والمهنيـــين الـــذين يتعاقـــدون خـــارج إطـــار تخصصـــهم مشـــمولين ضـــمن مفهـــوم المســـتهلك[77]. ومـــن أبـــرز التشـــريعات التـــي أخـــذت بهـــذا المفهـــوم قـــانون الاســـتهلاك الفرنســـي حيـــث جـــاءت تعريفاتـــه متناقضـــة. فتـــارةً يُعتبـــر المســـتهلك مـــن فئـــة الأشـــخاص وأحيانـــا مـــن فئـــة التصـــرفات وأحيانـــا أخـــرى يعتبرهما الاثنين معاً.

وقـــد عَلـــل الـــدكتور يوســـف شـــندي ســـبب الغمـــوض فـــي نصـــوص القـــانون الفرنســـي إلـــى تجزئتـــه. فهـــو لـــم يُشـــرع دفعـــة واحـــدة وإنمـــا علـــى مراحـــل ممـــا أفقـــده سِـــمة التناســـق بين نصوصه جميعاً[78].

ســـوف أقـــوم بتقســـيم هـــذا المبحـــث إلـــى مطلبـــين أتنـــاول فـــي المطلـــب الأول مفهـــوم القـــانوني للمســـتهلك وفقـــاً للقـــانون الفلســـطيني، وفـــي المطلـــب الثـــاني مفهـــوم القـــانوني للمستهلك وفقاً للقانون الإسرائيلي

[77] يوسف شندي، **المفهوم القانوني للمستهلك** ، المرجع السابق ص 154.

[78] يوسف شندي، **المفهوم القانوني للمستهلك** ، المرجع السابق ص 154.

المطلب الأول

المفهوم القانوني للمستهلك وفقاً للقانون الفلسطيني

عَـرّف المشـرع الفلسـطيني فـي القـانون حمايـة المسـتهلك الفلسـطيني رقـم (21) لسـنة 2005 المـادة الأولـى المسـتهلك "كـل مـن يشـتري أو يسـتفيد مـن سـلعة أو خدمـة". يتضـح لنـا مـن خـلال هـذا التعريـف أن المشـرع الفلسـطيني أخـذ بـالمفهوم الواسـع للمسـتهلك مـع أن بعـض رجـال القـانون الفلسـطيني كـانوا قـد أوعـزوا لـه الأخـذ بـالمفهوم الضـيق للمسـتهلك قبـل سَـن القـانون[79]. لكـن المُشـرع الفلسـطيني فضـل الأخـذ بـالمفهوم الواسـع للمسـتهلك وذلـك نظـراً لصـغر حجـم المنشـآت الفلسـطينية وطبيعتهـا العائليـة، والظـروف السياسـية الصـعبة التـي تمـر بهـا المنـاطق الفلسـطينية، والتـي تُحـتم إعتمـاد التعريـف الموسـع للمسـتهلك بحيـث يشـمل المعـاملات التجاريـة بين المنتجين أنفسهم.[80]

كـذلك يتضـح لنـا مـن التعريـف أن المسـتهلك فـي القـانون الفلسـطيني ينـدرج تحـت خيمـة الإسـتعمال العـام. بالإضـافة فـإن المُشـرع الفلسـطيني لـم يحـدد نِطـاق تطبيـق هـذه المـادة مـن حيـث الأشـخاص الطبيعيـون والمعنويـون كمـا أنـه إسـتعمل مصـطلح "يشـتري" الـذي يعتبـر غيـر واضـح المعـالم مـن الناحيـة القانونيـة. عـلاوة علـى ذلـك لـم يحدد المشرع الهدف من الإستهلاك "المهني أم غير المهني".

---

[79] نافذ المدهون، **نحو تشريع لحماية المستهلك في فلسطين** ، مجلة القانون والقضاء , العدد 6 سنة 2001 ص 91.

[80] باسم مكحول، نصر عطياني، شاكر خليل، **مراجعة نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني** ، المرجع السابق، ص22.

فالمعيار الواسع للاستهلاك هو مجرد صلة بين العقد الذي يتم والمهنة التي تمارس. أي أنه يخدم بالدرجة الأولى المهني بحيث يعد سنداً لتمديد الحماية القانونية لبعض المهنيين من جهة، ومن جهة أخرى فهو يعد سبباً في عدم دقة لفظ كلمة المستهلك.

ومما يُلاحظ أن المُشرع الفلسطيني مع أنه أخذ بالمفهوم الواسع للاستهلاك إلا أنه حاول وضع حداً لهذا المفهوم حيث عرف المُزود "الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطا يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو بيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات[81]". فكأنما هَدف المُشرع من تعريف المزود في نفس مادة المستهلك لاستثناء المهنيين الذين يتعاقدون لأغراض مهنية من تعريف المستهلك لكن الأمر غير واضح ويتسم بالغموض.

ومن سلبيات المفهوم الواسع للاستهلاك أنه لا ينطلق من فكرة حماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية. وبالتالي فهو لا يحمي المستهلك، في حين أن الأساس الجوهري لقوانين الاستهلاك مفاده أن القانون من حيث وظيفته يهدف إلى حماية الضعفاء مقابل الأقوياء.

[81] المادة 1 تعريفات وأحكام عامة من قانون **حماية المستهلك الفلسطيني رقم (21) لعام 2005**، المرجع السابق، ملحق 1 .

كـــذلك يَـــرى الـــدكتور يوســـف شـــندي أن تعريـــف المشـــرع الفلســـطيني لمفهـــوم المســـتهلك إتســـم بـــالإطلاق، ممـــا ينطـــوي علـــى درجـــة كبيـــرة مـــن الخطـــورة لأنـــه يـــؤدي مـــن جهـــة إلـــى هـــدم الفواصـــل بـــين القواعـــد الاســـتهلاكية والقواعـــد العامـــة بحســـب رأيـــه. فـــإذا أُعتبـــر جميـــع الأشـــخاص مســـتهلكين فكيـــف يمكـــن حمايـــة المســـتهلك باعتبـــاره الطرف الضعيف؟[82].

ويَـــرى الباحـــث أن قـــرار المُشـــرع الفلســـطيني، بأخـــذه المفهـــوم الواســـع للاســـتهلاك فـــي تعريفـــه للمســـتهلك يوســـع قاعـــدة المســـتهلكين فـــي فلســـطين إلـــى الحـــد الأقصـــى، ويفـــتح المجـــال لنزاعـــات قضـــائية لا حصـــر لهـــا فـــي مجـــال حمايـــة المســـتهلك فـــي فلســـطين ممـــا يســـبب عبئـــاً علـــى القضـــاء الفلســـطيني فـــي الحاضـــر والمســـتقبل فـــي ظـــل ضيق الموارد البشرية والمالية.

لقـــد درســـنا فـــي المطلـــب الأول مفهـــوم المســـتهلك وفقـــاً للقـــانون الفلســـطيني وســـوف ندرس في المطلب الثاني مفهوم المستهلك وفقاً للقانون الإسرائيلي.

المطلب الثاني
المفهوم القانوني للمستهلك وفقاً للقانون الإسرائيلي

تُعـــرف المـــادة 1 مـــن قـــانون حمايـــة المســـتهلك الإســـرائيلي لعـــام 1981 المســـتهلك: "مـــن يَشـــتري أُصـــول أو يتلقـــى خـــدمات بطـــرق تجاريـــة لاســـتعماله الشخصـــي أو البيتـــي

[82] يوسف شندي , **المفهوم القانوني للمستهلك** , المرجع السابق، ص 149- 150.

أو العـــائلي"[83] .وعليـــه يمكـــن القـــول أن المُشـــروع الإســـرائيلي أخـــذ بـــالمفهوم الضـــيق للمســـتهلك. وبطبيعـــة الحـــال فـــإن المســـتهلك فـــي ظـــل القـــانون الإســـرائيلي ينحصـــر تحـــت خيمـــة الإســـتعمال الشخصـــي. يســـتفاد مـــن خـــلال التعريـــف أنـــه ينبغـــي أن تتـــوفر جملـــة مـــن العناصـــر حتـــى يمكـــن إضـــفاء صِـــفة المســـتهلك علـــى الشـــخص ومـــن هـــذه العناصر:

1- أن يكون الشخص طبيعياً أو معنوياً:

مـــن خـــلال التعريـــف أعـــلاه نجـــد أن المُشـــروع الإســـرائيلي إعتبـــر المســـتهلك شخصـــاً طبيعيـــاً طالمـــا أن الغـــرض مـــن الإســـتهلاك هـــو ســـد حاجـــات شخصـــية تعتبـــر فـــي الأصـــل حاجـــات الشـــخص الطبيعـــي. ويمكـــن أن يكـــون الشـــخص معنويـــا الـــذي عادة ما تكون تصرفاته مماثلة لتصرفات الشخص الطبيعي مثل الجمعيات.

2- شراء أُصول أو خدمات:

لـــم تقـــدم المـــادة الأولـــى تعريفـــاً للأُصـــول والخـــدمات التـــي يمكـــن للشـــخص أن يشـــتريها لكـــن يمكـــن القـــول أن كـــل الأُصـــول المنقولـــة يمكـــن أن تكـــون محـــلا للاســـتهلاك إذا تـــم اقتناؤهـــا أو اســـتعمالها لغـــرض غيـــر مهنـــي، ممـــا يـــدل علـــى مـــدى إتساع نطاق تطبيق هذه المادة من حيث الموضوع.

[83] المادة 1 تعريفات من **قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لعام 1981**، المرجع السابق، ملحق 4.

بجانب الأُصول يشمل الخدمات والإستهلاك التي تبقى مجهولة في القانون المدني وكثيرة الاستعمال في القانون الإقتصادي. ويشمل كل الخدمات الممكن تقديرها تقنياً. فهناك بعض الخدمات ذات طبيعة مادية مثال التصليح والتنظيف. وخدمات ذات طبيعة فكرية أو ذهنية مثال العلاج الطبيعي والاستشارات القانونية. وخدمات أُخرى لها طبيعة مالية مثال القرض والتأمين.

3- بطرق تجارية للاستعمال الشخصي أو البيتي أو العائلي:

تُعتبر عبارة "طرق تجارية للاستعمال الشخصي أو البيتي أو العائلي" [84] الحد الفاصل في التمييز بين المستهلك والمورد. وهو المعيار الأساسي لكون المستهلك هو الشخص الذي يقتني أُصول أو خدمات لهدف غير مهني. أن الفعل المادي والمتمثل في شراء أُصول أو خدمات يبقى محصورا في تحقيق أهداف شخصية أو بيتيه أو عائلية.

ومن ناحية أُخرى فقد حصر المُشرع الإسرائيلي صِفة المستهلك بالمشتري الذي يتعاقد لإشباع حاجاته الشخصية والبيتية والعائلية، وأبعدها عن المشتري الذي يتعاقد لأغراض مهنته أو مشروعه. ويعود السبب في ذلك إلى أن هدف المُشرع هو مناصرة الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية متى كان ضعفه راجعا إلى كونه غير محترف وجاهلا موضوع المعاملة محل التعاقد، وبصفة عامة

[84] المادة 1 تعريفات من **قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لعام 1981**، المرجع السابق، ملحق 4.

الطـرف الـذي تُملـى عليـة شـروط عقـد الإذعـان. مثـال المشـتري غيـر المحتـرف فـي عقـد البيـع، والمسـافر فـي عقـد نقـل الأشـخاص، والمـريض فـي عقـد التطبيـب، والمُؤمن له في عقد التأمين.

ويَـرى الباحـث أن المُشـرع الإسـرائيلي رَكـز علـى وضـعية الضـعف والجهـل بموضـوع العقـد فـي التعريـف المسـتهلك بينمـا أغفـل الإشـارة إلـى عـدة عناصـر أخـرى تعتبـر أساسـية مثـل موضـوع الاسـتهلاك والتـي عرفهـا بالأُصـول والخـدمات، والغايـة منهـا لغـرض غيـر مهنـي. فقـد منـع القـانون فئـة التجـار والمهنيـين الـذين يتعاقـدون لأغـراض تجاريـة أو مهنيـة مـن التمتـع بالحمايـة التـي يكفلهـا القـانون للمسـتهلك. كـذلك حـرم الشـخص الـذي يشـتري أُصـول أو خـدمات لغـرض مـزدوج بمعنـى أن يقتني الأصول أو الخدمات لغرض مهني وأخر غير مهني في نفس الوقت.

لقـد درسـنا فـي المبحـث الأول المفـاهيم القانونيـة لحمايـة المسـتهلك وفقـاً للقـانونين الفلسـطيني والإسـرائيلي، وسـوف نـدرس فـي المبحـث الثـاني المفـاهيم القضائية لحماية المستهلك وفقاً للقانونين الفلسطيني والإسرائيلي.

المبحث الثاني
المفاهيم القضائية لحماية المستهلك

ما هو تفسير القضاء لمفهوم المستهلك؟ وما هي درجة حماية قانون حماية المستهلك؟ وكيف يتعامل القضاء مع قانون حماية المستهلك في حماية المستهلك من حيث التطبيق؟

قد يأخذ القضاء في بعض الأحيان موقفاً مختلفاً لما أقره التشريع بالنسبة لتحديد مفهوم المستهلك. فالإتحاد الأوروبي إتخذ في تشريعه الموقف الضيق للمستهلك. بينما نرى أن القضاء عبر أُوروبا إتخذ عدة معاير لتحديد مفهوم المستهلك وذلك وفقاً للمجالات الاستهلاكية المختلفة ودرجة الحماية المتوقعة. فإذا كانت حماية المستهلك تتعلق بمسألة عامة كالصحة فإن القضاء يأخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك. أما إذا كانت حماية المستهلك تتعلق بمسألة خاصة مثلا كمصلحته الاقتصادية فإنه يأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك.[85]

غير أن محكمة العدل الأُوروبي نادراً ما أخذت بالمفهوم الواسع للمستهلك وشددت دائما على الأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك تطبيقاً للمادة (13) من اتفاقية بروكسل "المستهلك النهائي الخاص، غير مرتبط بنشاط تجاري أو مهني" وتحددها بالأشخاص الطبيعيين دون المعنويين. [86]

---

[85] يوسف شندي، **المفهوم القانوني للمستهلك** ، المرجع السابق، ص 174- 175.

[86] يوسف شندي، **المفهوم القانوني للمستهلك** ، المرجع السابق، ص 177.

أمـــا القضـــاء الفرنســـي فقـــد أخـــذ موقفـــاً متمـــايلاً ومتـــرددا مـــا بـــين المفهـــوم الضـــيق والمفهـــوم الواســـع. فتـــارةً نجـــده يأخـــذ بـــالمفهوم الضـــيق مســـتبعداً الأشـــخاص المعنـــويين، وأخـــرى يأخـــذ بـــالمفهوم الواســـع فـــيحكم لصـــالح الأشـــخاص المعنـــويين بموجـــب القواعـــد الإســـتهلاكية. فالقضـــاء الفرنســـي موقفـــه مـــن مفهـــوم المســـتهلك يبقـــى متذبـــذباً بـــين هـــذا وذاك. وفـــي رأي الـــدكتور يوســـف شـــندي أن إســـتبعاد الأشـــخاص المعنـــويين مـــن الحماية يبقى منافياً لمبدأ العدالة.[87]

لقـــد قســـمت هـــذا المبحـــث إلـــى مطلبـــين، أتنـــاول فـــي المطلـــب الأول لمفهـــوم القضـــائي للمســـتهلك وفقـــاً للقـــانون الفلســـطيني. وأتنـــاول فـــي المطلـــب الثـــاني المفهـــوم القضائي للمستهلك وفقاً للقانون الإسرائيلي.

المطلب الأول
المفهوم القضائي المستهلك وفقاً للقانون الفلسطيني

مـــع أن القـــانون الفلســـطيني لحمايـــة المســـتهلك رقـــم (21) لعـــام 2005 قـــد أعطـــى تفســـيراً لمفهـــوم المســـتهلك كمـــا جـــاء فـــي المـــادة الأولـــى منـــه [88]، إلا أنـــه مـــن الصـــعب والمـــبهم معرفـــة تفســـير القضـــاء الفلســـطيني لمفهـــوم المســـتهلك. يعـــود الســـبب فـــي ذلـــك إلـــى عـــدم توثيـــق جميـــع الأحكـــام عمومـــاً فـــي المحـــاكم الفلســـطينية، وعـــدم وجـــود قضـــايا

[87] يوسف شندي، **المفهوم القانوني للمستهلك** ، المرجع السابق، ص 185.

[88] المادة 1 تعريفات وأحكام عامة من قانون حماية المستهلك الفلسطيني: " **كل من يشتري أو يستفيد من سلعة**".

مدنيـــة مرفوعـــة أصـــلاً ومســـجلة لطـــرح الموضـــوع أمـــام القضـــاء الفلســـطيني بخصـــوص مفهوم حماية المستهلك.[89]

يَـــرى الباحـــث أنـــه لكـــم كـــان مـــن المجـــدي معرفـــة تفســـير القضـــاء الفلســـطيني لمفهـــوم المســـتهلك حيـــث أن المُشـــرع الفلســـطيني وكمـــا ذُكـــر سَـــابقاً أخـــذ بـــالمفهوم الواســـع للمســـتهلك وحـــاول وضـــع حـــداً لهـــذا المفهـــوم حيـــث عَـــرف المـــزود "الشـــخص الـــذي يمـــارس باســـمه أو لحســـاب الغيـــر نشـــاطًا يتمثـــل بتوزيـــع أو تـــداول أو تصـــنيع أو بيـــع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات".[90]

بالإضـــافة يَـــرى الباحـــث أن المســـتهلك الفلســـطيني غيـــر مكتـــرث بالقـــانون الـــذي شُـــرع مـــن أجـــل حمايتـــه فهـــو غيـــر مبـــالي كيـــف يُفســـر القضـــاء مفهومـــه. وحتـــى جمعيـــة حمايـــة المســـتهلك التـــي تأسســـت عـــام 2011 [91] مـــن أجـــل حمايـــة المســـتهلك غيـــر معنيـــة لمعرفـــة تفســـير مفهـــوم المســـتهلك مـــن الناحيـــة القضـــائية، ولـــو كانـــت معنيـــة لكانت قد تقدمت بدعوى قضائية بهذا الخصوص.

ومـــن جهـــة أُخـــرى، يُعَـــول الباحـــث علـــى المؤسســـات غيـــر الهادفـــة للـــربح بســـبب عـــدم تبنيهـــا وتمويلهـــا لـــدعاوي قضـــائية بخصـــوص المفهـــوم القضـــائي للمســـتهلك فـــي

[89] لقد راجع الباحث مكاتب تسجيل القضايا في المحاكم فلم يجد أي دعوى مسجلة ضمن هذا الموضوع. كذلك بحث في موقع المقتفي فلم يعثر على أية أحكام ضمن هذا السياق.

[90] المادة 1 تعريفات وأحكام عامة من قانون **حماية المستهلك الفلسطيني لعام 2005**، المرجع السابق، ملحق 1.

[91] جمعية حماية المستهلك، **http://www.pcp.ps/index.php**، تاريخ الزيارة 2012/9/15 الساعة 7 مساءً.

فلسطين. وبهذا الخصوص يحث الباحث المؤسسات الغير للربح على وضع برامج وسياسات لرفع من شؤون المستهلك معنوياً وعقائدياً.

لقد درسنا في المطلب الأول المفهوم القضائي للمستهلك وفقاً للقانون الفلسطيني، وسوف ندرس في الفصل الثاني المفهوم القضائي للمستهلك وفقاً للقانون الإسرائيلي.

المطلب الثاني
المفهوم القضائي للمستهلك وفقاً للقانون الإسرائيلي

لقد أسلفنا سابقاً أن القانون الإسرائيلي لحماية المستهلك عَرّف المستهلك "من يشتري أُصول أو يتلقى خدمات بطرق تجارية لاستعماله الشخصي أو البيتي أو العائلي".[92] أي أن القانون اتخذ المفهوم الضيق للمستهلك. فما هو تفسير القضاء الإسرائيلي لمفهوم المستهلك؟ هل أيد القضاء الإسرائيلي هذا المفهوم أم أنه جاء بتفسيرات جديدة للمستهلك؟

لمعرفة الإجابة على التساؤلات السابقة أستعرض فيما يلي قضيتان من أروقة المحاكم الإسرائيلية والتي فيها يفسر القضاء ما هو مفهومه للمستهلك.

[92] المادة 1 تعريفات من **قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لعام 1981**، المرجع السابق، ملحق 4.

في القضية المنظورة أمام محكمة صلح نتانيا بتاريخ 22/كانون أول/2012 من قبل القاضية "يفعت بيطون أونغر"[93] في الدعوى المُقامة من قبل المدعية "شركة أوفنت توخنا المحدودة" وهي شركة لصيانة آلات النقود المحوسبة ضد "يهود توباز" وهو صاحب مصلحة عمل تطالبه فيها تسديد قيمة شيكات كان المدعي عليه قد أصدرها لصالحها مقابل عقد خدمة صيانة لآلة نقوده المحوسبة. طلب محامي المدعي عليه بجلسة المحكمة إلغاء قيمة الشيكات كان المدعي عليه قد أصدرها لصالح الشركة المدعية بعد تاريخ معين وإدعى أن موكله يعتبر مستهلكاً كان قد إتصل عدة مرات بالشركة المدعية لإبطال الصفقة بعد تاريخ معين لذلك ينبغي إلغاء الشيكات الصادرة من قبل المدعي والمستحقة للمدعية بعد هذا التاريخ.

القاضية في حكمها دحضت إدعاء المدعي عليه بأنه يعتبر مستهلكاً من وجهة نظر القانون، حيث فسرت القاضية المستهلك طبقاً للمادة 1 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لعام 1981 "من يشتري أُصول أو يتلقى خدمات بطرق تجارية لاستعماله الشخصي أو العائلي"، وقالت أن المدعي عليه "يهود توباز" وفقاً لهذا التعريف لا يعتبر مستهلكاً لأنه لم يتلقَ خدمة الصيانة لحاجته الشخصية أو العائلية بل كانت الخدمة التي تلقاها لمصلحة عمله، وطبقاً للقانون صاحب المصلحة لا يعتبر مستهلكاً. بالنتيجة أرغمت القاضية المدعي عليه "يهود

[93] حكم قضية تيت"طيط 03-11-19114 "شركة أوفنة توخنا المحدودة" ضد "يهود توباز" والتي موضوعها إلغاء شيكات ملحق 5.

توباز" بدفع كامل قيمة الشيكات لصالح المدعية "شركة أوفنت توخنا المحدودة" مع تحميله مصاريف المحاماة.

ومن جهة أُخرى في القضية رقم 4432/07، التي نُظرت لدى محكمة الصلح القدس قسم القضايا الصغيرة [94] بتاريخ 17/حزيران/2008 بين بيريس ميئير وشركة بيلفون للاتصالات المحدودة من قبل سعادة القاضية مريم بيربس [95] والتي موضوعها إلغاء صفقة، إدعى المدعي أن الصفقة التي تمت بينه وبين المدعية بخصوص شراءه أجهزة إتصالات لم تكن طبقاً للقانون ولا الشريعة حيث تمت بنية الإحتيال والغش وبوعود كاذبة. كان من بين إدعاءات المدعية عليها شركة بيلفون للاتصالات المحدودة أن المدعي بيريس ميئير لا يعتبر مستهلكاً بحسب القانون لذلك لا يستطيع أن يطلب بإلغاء صفقة طبقاً للبند 14أ من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي[96].

سعادة القاضية مريم بيربس لدى فصلها بالقضية المعروضة أمامها رجعت إلى تفسير من هو تاجر ومن هو مستهلك بحسب قانون حماية المستهلك لعام 1981. حيث جاء في حكمها أن تعريف التاجر بحسب القانون المذكور "الشخص الذي يبيع أحد الأصول أو خدمة من خلال الممارسة العملية، بما

[94] قسم القضايا الصغيرة هو قسم للنظر في الدعاوي التي يقل مبلغها عن 31900 شيكل جديد لمزيد من التفاصيل أُنظر هيكلية القضاء الإسرائيلي ملحق 7.

[95] حكم القضية رقم 07 /4432 بيريس مئير ضد شركة بيلفون للاتصالات المحدودة والتي موضوعها إلغاء صفقة ملحق 6.

[96] طبقاً للمادة 14أ من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لعام 1981 يحق للمستهلك إلغاء صفقة خلال 14 يوماً.

فـــي ذلـــك المُصـــنع"[97] وتعريـــف المســـتهلك "مـــن يشـــتري أُصـــول أو يتلقـــى خـــدمات بطـــرق تجاريـــة لاســـتعماله الشخصـــي أو العـــائلي"[98]. وعليـــه فـــإن ســـعادة القضـــية اســـتنتجت أن المـــدعي بيـــريس ميئيـــر يُعتبـــر مســـتهلكاً لأنـــه اشـــترى أجهـــزة الاتصـــالات لاســـتعماله الشخصـــي، ويجـــوز لـــه طلـــب إلغـــاء الصـــفقة التـــي تمـــت بينـــه وبين المدعية عليها.

نســـتنتج مـــن دراســـة القضـــيتين الســـابقتين أن القضـــاء الإســـرائيلي شـــدد فـــي مفهومـــه للمســـتهلك علـــى مـــا جـــاء فـــي تعريـــف المســـتهلك فـــي قـــانون حمايـــة المســـتهلك لعـــام 1981 بـــأن المســـتهلك هـــو "مـــن يشـــتري أُصـــول أو يتلقـــى خـــدمات بطـــرق تجاريـــة لاســـتعماله الشخصـــي أو العـــائلي" [99]. فمـــن جهـــة إتخـــذ القضـــاء الإســـرائيلي المفهـــوم الضـــيق للمســـتهلك فـــي حكمـــه للقضـــايا المعروضـــة أمامـــه. ومـــن جهـــة أُخـــرى رَسّـــخ القضاء الإسرائيلي مفهوم القانون الإسرائيلي للمستهلك.

وبـــدوره يَـــرى الباحـــث أن القضـــاء الإســـرائيلي قـــد حَـــرم الشخصـــية الاعتباريـــة مثـــل الشـــركات والجمعيـــات التـــي تشـــتري إحتياجـــات لإســـتعمالها الشخصـــي مـــن أن تُعتبـــر مستهلكاً. وهذا إخفاق في العدالة التي يسعى إليها القضاء الإسرائيلي.

[97] مادة 1 تعريفات من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي.

[98] مادة 1 تعريفات من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي.

[99] مادة 1 تعريفات من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي.

لقد درسنا في الفصل الأول المفاهيم القانونية والقضائية للمستهلك وفق القانونين الفلسطيني والإسرائيلي. وسوف ندرس في الفصل الثاني. أركان حماية المستهلك وفق القانونين الفلسطيني والإسرائيلي.

الفصل الثاني

الفصل الثاني
أركان حماية المستهلك وفق القانونين الفلسطيني والإسرائيلي

ما هو تأثير قانون حماية المستهلك على المستهلك في فلسطين وإسرائيل؟ وما هي الدرجة التي يحمي فيها قانون حماية المستهلك، المستهلك في كل من فلسطين واسرائيل؟ وكيف يتأقلم قانون حماية المستهلك في حماية المستهلك في كل من فلسطين وإسرائيل؟ هذا ما سوف ندرسه في هذا الفصل. لذلك فقد قسمت هذا الفصل إلى مبحثين. أتناول في المبحث الأول الحماية القانونية للمستهلك، وأتناول في المبحث الثاني الحماية القضائية للمستهلك.

المبحث الأول
الحماية القانونية للمستهلك

إن الهدف الأساسي من وراء سن قانون خاص يحمي المستهلك هو حماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدي وهو المشتري بشكل مباشر وحماية الطبقة المهمشة في المجتمع بشكل غير مباشر.

من جهة أُخرى فإن تفكير وأهداف المُشرع الفلسطيني تختلف عن تفكير وأهداف المُشرع الإِسرائيلي، فضلا عن ذلك فإن المُشرع الفلسطيني قد نقل معظم قوانينه عن القوانين العربية بما فيها المصرية بدون إبداع وبدون الإهتمام ما اذا كانت تتناسب مع المجتمع الفلسطيني. أما المُشرع الإِسرائيلي فقد تأثر بالتشريع العثماني والقضاء الانجلوسكسوني وشَكَلها لكي تتناسب مع المجتمع الإِسرائيلي.

لدراسة الحماية القانونية للمستهلك في كل من القانون الفلسطيني والإسرائيلي سوف أُقسم هذا المبحث إلى مطلبين. أتناول في المبحث الأول الحماية القانونية للمستهلك التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي طبقاً للقواعد

والأُصـــول والحقـــوق العامـــة للمســـتهلك. وأتنـــاول فـــي المبحـــث الثـــاني الحمايـــة القانونيـــة للمستهلك التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي في عقود الإذعان.

المطلب الأول

الحماية القانونية للمستهلك التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي طبقاً للقواعد والأُصول والحقوق العامة للمستهلك

تنـــدرج قواعـــد وأُصـــول وحقـــوق لحمايـــة المســـتهلك والتـــي لا بـــد مـــن إتباعهـــا لكـــي يحصـــل المســـتهلك علـــى حمايتـــه ومـــن دونهـــا تســـتحيل هـــذه الحمايـــة. ومـــن أهـــم القواعـــد والأُصول والحقوق العامة لحماية المستهلك ما يلي:

1- **الإلتزام بإعلام المستهلك:**

ويتمركـــز هـــذا الالتـــزام حـــول إعـــلام المســـتهلك عـــن حقيقـــة مكونـــات الســـلعة الحقيقـــة بـــدون زيـــادة أو نقصـــان، ممـــا يجعـــل مـــن الســـلعة عـــن طريـــق الغـــش والخـــداع تظهـــر جذابـــة للمســـتهلك وذلـــك بغـــض نظـــر المســـتهلك عـــن عيـــوب الســـلعة[100]. وقـــد نصـــت المـــادة 15 مـــن قـــانون حمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني علـــى

[100] خالد عبد الفتاح محمد خليل، **حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص**،الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، 2002، ص 39.

هـــذا الالتـــزام[101]. كـــذلك نصـــت المـــادة 2 و 3 مـــن قـــانون حمايـــة المســـتهلك الإسرائيلي على هذا الالتزام [102].

2- واجب إعطاء النصح والمشورة:

ينـــدرج هـــذا الواجـــب إلـــى إعطـــاء النصـــح حـــول كيفيـــة اســـتعمال المســـتهلك أو إبـــلاغ المســـتهلك عـــن مخـــاطر إســـتعمال الســـلعة فـــي حالـــة وجودهـــا خصوصـــاً فـــي الســـلع التكنولوجيـــة والمعقـــدة. وكـــذلك فـــي الخـــدمات التـــي تحتـــاج إلـــى المشـــورة كالمحـــامي والمحاســـب والعقـــاري[103]. ولـــم تـــنص أي مـــادة مـــن مـــواد قـــانون حمايـــة المستهلك الفلسطيني أو الإسرائيلي على هذا الواجب.

3- إعلام المستهلك بعناصر وخصائص المنتجات والخدمات:

تخـــتص هـــذه القاعـــدة بضـــرورة وســـم المنتجـــات الصـــناعية والغذائيـــة المغلقـــة باســـم والعلامـــة التجاريـــة وعنـــوان المصـــنع، وزن الســـلع الصـــافي، تـــاريخ الإنتـــاج والانتهـــاء، كيفيـــة اســـتعمال الســـلع. أمـــا بالنســـبة للخـــدمات فتخـــتص بدرجـــة جـــودة الخـــدمات وضـــمانها بـــأن تكـــون مطابقـــة لحاجـــات ورغبـــات المســـتهلك. وقـــد نصـــت

---

[101] تنص المادة 15 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني على ما يلي: "على كل من يقوم بالترويج والإعلان للمنتجات أن يراعي توافق ما يُعلن عنه وواقع مواصفات المنتجات المعلن عنها، ويجب ألا ينطوي ذلك الإعلان على خداع أو تضليل المستهلك".

[102] المادة 2 و 3 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي.

[103] محمد بودالي، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، المرجع السابق، ص 73-74.

المادة 7 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني على هذا الإعلام [104]. كذلك نصت المادة 4 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي على هذا الإعلام [105].

4- إعلام المستهلك بسعر المنتجات والخدمات وشروط البيع:

وهو الإشهار عن السعر وشروط البيع بشكل يسمح للمستهلك التعرف على أسعار السلع والخدمات دون اللجوء إلى البائعين ومقدمي الخدمات [106]. وقد نصت المادة 2 (2) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني إلى منع التلاعب بالأسعار[107]. كذلك نصت المادة 8 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي على هذا الإعلام [108].

5- إعلام المستهلك بعلامات الجودة:

غالباً ما تتصل علامات الجودة ببلد المنشأ فمثلاً من المتعارف عليه أن درجة جودة السلع المصنوعة في الصين أقل جودة من مثيلاتها المصنوعة

---

[104] تنص المادة 7 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني على ما يلي: "يجب أن يكون المنتج مطابقاً للتعليمات الفنية الإلزامية، من حيث بيان المنتجات ونوعها ومواصفاتها الجوهرية ومكوناتها، ويخضع لذلك أيضا عمليات التعبئة والتغليف التي تشمل عناصر التعريف بالمنتج والاحتياطات الواجب إتخاذها عند الاستعمال والمصدر والمنشأ وتاريخ الصنع وتاريخ إنتهاء الصلاحية ، وكذلك طريقة الاستخدام مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة والقرارات ذات العلاقة ، وخصوصاً المتعلق منها بسلامة البيئة.

[105] المادة 4 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي.

[106] محمد حسين منصور، **أحكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2006، ص 150.

[107] تنص المادة 2 (2) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني على ما يلي:"توفير السلع والخدمات ومنع الاستغلال والتلاعب في الأسعار.

[108] المادة 4 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي.

فـي ألمانيـا. لـذلك فمـن واجـب علـى التجـار إعـلام المسـتهلكين ببلـد المنشـأ [109]. وقـد نصـت المـادة 3 بنـد 5 مـن قـانون حمايـة المسـتهلك الفلسـطيني إلـى ضـمان الجـودة [110]. كـذلك نصـت المـادة 17 مـن قـانون حمايـة الإسـرائيلي علـى هـذا الإعلام [111].

6- <u>إعلام المستهلك باستعمال لغة البلد:</u>

يجـب أن تكـون لغـة الإعـلام للسـمات الأساسـية للسـلع أو الخـدمات والشـروط العامـة للبيـع لغـة البلـد وحتـى ولـو كانـت السـلع مسـتوردة ومـن دولـة أجنبيـة [112]. وقـد نصـت المـادة 12[113] مـن قـانون حمايـة المسـتهلك الفلسـطيني علـى أن تكـوم لغـة البيـان للسـمات الأساسـية مكتوبـة باللغـة العربيـة، كمـا شـددت المـادة 24 (أ) [114] مـن نفـس القـانون المـذكور أن تكـون عقـود الاسـتهلاك مكتوبـة باللغـة العربيـة. كـذلك نصـت المـادة 17 (ج) مـن قـانون حمايـة المسـتهلك الإسرائيلي على هذا الإعلام [115].

---

[109] محمد بودالي، **<u>حماية المستهلك في القانون المقارن</u>**، المرجع السابق، ص. 81.

[110] تنص المادة 3 (5) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني على ما يلي: الاختيار الحر للسلع والخدمات من بين بدائل سلعية أو خدماتية ، وكذلك له الحق في الحصول على الصفقات العادلة ، مثل ضمان الجودة والسعر المعقول، ورفض الصفقات اللاإجبارية.

[111] المادة 17 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي .

[112] محمد بودالي، **<u>حماية المستهلك في القانون المقارن</u>**، المرجع السابق ، ص. 88.

[113] تنص المادة 12 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني على ما يلي: يجب أن تدرج على بطاقة البيان باللغة العربية المعلومات التي تعتمدها مؤسسات المواصفات والمقاييس تبعاً لطبيعة كل سلعة ووفقاً لخصائصها.

[114] تنص المادة 24 (أ) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني "يجب أن يتوافر في عقود الاستهلاك ما يلي: أ- نسخة مصاغة باللغة العربية وبعبارات واضحة ومفهومة".

[115] المادة 17 (ج) من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي.

7- ضمانات رضاء المستهلك:

وهذه الضمانات تتمثل برغبة المستهلك في شراء السلعة بنفس شروط البائع من دون إجبار، إكراه، أو إلحاح منه [116]. وقد أوصت المادة 3 (6) [117]من قانون حماية المستهلك الفلسطيني بهذه الضمانات. كذلك نصت المادة 18 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي على هذه الضمانات [118].

8- حق المستهلك في العدول:

وهو الحق في إرجاع السلعة في حالة عدم مطابقتها للمواصفات أو الجودة المكتوبة على الغلاف، أو أن سعرها لا يتطابق مع سعر السوق. وغالبا ما تكون هذه المهلة تصل إلى ثلاثة أشهر في بعض قوانين حماية المستهلك حول العالم[119]. وقد نصت المادة 3 (8) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني إلى حق المستهلك إرجاع السلعة إلى البائع في حالة عدم مطابقتها لمواصفاتها وألزمت المادة 19 [120] البائع باسترجاع وتبديل السلع

---

[116] محمد حسبن منصور، **أحكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك**، المرجع السابق، ص 152.

[117] تنص المادة 3 (6) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني على ما يلي: "الحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها ليتسنى له ممارسة حقه بالاختيار الحر والواعي بين كافة السلع والخدمات المعروضة في السوق".

[118] المادة 18 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي .

[119] محمد حسبن منصور، **أحكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك**، المرجع السابق، ص 154.

[120] تنص المادة 19 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني "يكون المزود مسؤولاً عن إصلاح أو إسترجاع المنتجات المضمونة إذا تبين أن بها عيباً خلال مدة وشروط الضمان المتفق عليها مع المستهلك، وعليه استبدالها أو استرجاعها ورد ثمنها حسب رغبة المستهلك، ولا يجوز له الاتفاق على خلاف ذلك.

الغير مطابقة للمواصفات. كذلك نصت المادة 18(أ) من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي على هذا الحق[121].

إلا أن المشرع الفلسطيني لم يُحدد المهلة المسموح بها والتي يمكن للمستهلك استرجاع أو تبديل السلع والخدمات فيها، بل اكتفى بذكر أن تكون المهلة حسب الاتفاق. ولكن المشكلة تكمن في حالة عدم وجود اتفاق بين البائع والمشتري فقد يتسبب ذلك بنزاعات قضائية لا يمكن للقضاء الفلسطيني الفصل بها في حالة اللجوء إليه بسبب عدم وجود مادة قانونية مكتوبة تحدد المدة التي يمكن بها إرجاع السلع والخدمات.

9- <u>الحق في التعويض:</u>

يندرج هذا الحق في تعويض المستهلك عن الضرر الذي تسبب له نتيجة شراءه للسلع والخدمات. قانون حماية المستهلك الفلسطيني لم يُشرع أية مادة لتعويض المستهلك مدنياً عن هذه الأضرار. وعليه لا يوجد أحكام قضائية مدنية. وكيف يمكن أن تتواجد مثل هذه الأحكام بدون نصوص قانونية تلزم القضاء الفلسطيني بتعويض المستهلك مدنياً في حالة إخلال البائع بقانون حماية المستهلك. إلا أن المُشرع الإسرائيلي شرع مادة وهي المادة 31 في

[121] المادة 18 (أ) من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي.

قانون حماية المستهلك الإسرائيلي والتي تضمن للمستهلك الإسرائيلي هذا الحق[122].

لقد درسنا في المطلب الأول الحماية القانونية للمستهلك التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي طبقاً للقواعد والأُصول والحقوق العامة للمستهلك. وسوف ندرس في المبحث الثاني الحماية القانونية للمستهلك التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي في عقود الإذعان.

المطلب الثاني

الحماية القانونية للمستهلك التي يُوفرها كل من القانونين الفلسطيني والإسرائيلي في عقود الإذعان

ما هو مفهوم عقود الإذعان؟ وكيف نشأت تلك العقود؟ وما هي العوامل التي ساعدت على نشأتها؟ وما هي الشروط الواجب توفرها في عقود الإذعان؟

في مطلع القرن الحادي والعشرين ظهرت العديد من المتغيرات الاقتصادية والصناعية في مجال العقود، أثرت بشكل مباشر على نطاق الالتزامات والعقود المدنية، سواء المسماة أو غير المسماة، حيث كادت تتلاشى الأُسس التي تقوم عليها تلك العقود، وخاصة مبدأ سلطان الإرادة، ومبدأ الحرية التعاقدية، المتمثل

[122] المادة 31 من قانون حماية المستهلك الإسرائيلي.

في القاعدة القانونية المعروفة بأن " العقد شريعة المتعاقدين" والتي وردت في العديد من التشريعات المقارنة وخاصة في المادة (147) من التقنين المدني المصري الجديد، والمادة (1134) من قانون الإلتزامات الفرنسي. [123]

هذا وقد شهدت المجتمعات في مطلع القرن العشرين، جملة من التطورات والتحولات الهامة، على صعيد العقود القانونية المبرمة بين المتعاقدين. وظهرت عقود جديدة لم تكن معروفة من قبل والتي يفرض فيها (الطرف الموجب) وهو الطرف القوي، شروطه وإرادته على (الطرف القابل) وهو الطرف الضعيف. حيث يستغل الطرف الأول مركزه القوي والخدمة الملحة والضرورية التي يمتلكها، وحاجة الطرف الثاني لها، إلى قبول الطرف الثاني وإذعانه لشروط الطرف الأول، فيقبل على التعاقد معه بدون مناقشة أو مساومة وفقا للشروط التي يحددها الطرف الموجب في العقد. وأُطلق على هذا النوع من العقود (عقود الإذعان) [124].

وقد ساعدت عدة عوامل لظهور عقود الإذعان. ومن هذه العوامل ما هو إقتصادي، ومنها ماهو مادي، ومنها ما هو قانوني.

---

[123] سعيد سعد عبد السلام، **التوازن في عقود الإذعان دراسة فقهية معاصرة**، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة 1998، ص.3.

[124] خالد محمد أحمد السباتين، **الحماية القانونية للطرف المذعن في عقود الإذعان**، رسالة ماجستير، جامعة القدس، كلية الحقوق، 2001 ص 24.

فالتطورات الاقتصادية الحديثة في العالم الناتجة عن التقدم العلمي والتقني أدت إلى قيام التجمعات الصناعية الضخمة والإنتاج الرأسمالي الكبير، والتي تجاوزت قُدرة وإمكانيات الأفراد في السيطرة والتحكم بالإنتاج وعجلة التطور الصناعي. مما أدى إلى اختلال التوازن بين القوى الاقتصادية، وإضعاف المفاوضة بين أطراف العقد. وبالتالي إنفراد الطرف القوي اقتصادياً وتجارياً في فرض إرادته وشروطه على الطرف الضعيف، الأمر الذي أدى إلى نشوء عقود الإذعان[125].

فمثلاً من العقود التي ظهرت نتيجة للتطورات الإقتصادية خلال القرن العشرين عقد التأمين الذي أصبح أداة للإحتياط من المخاطر وتوزيعها، يلجأ لها الإنسان من أجل تفادي المخاطر التي قد تلحق به. أو من أجل تعويضه عن الأضرار الناجمة عنها. وتتميز عقود التأمين في مجملها بإنعدام إرادة أحد طرفيها، حيث يرى الفقه أن عقد التأمين هو من عقود الإذعان حيث لا يكون بوسع المؤمن له الاختيار بين قبول أو رفض بنوده، وليس بإمكانه مناقشة شروطه. فشركات التأمين تتمتع بمركز إقتصادي قوي يتيح لها فرض شروطها على طالب التأمين[126].

---

[125] خالد محمد أحمد السباتين، **الحماية القانونية للطرف المذعن في عقود الإذعان**، المرجع السابق، ص 24.

[126] محمد عبد الظاهر حسين، **التأمين الإجباري من المسؤولية المدنية المهنية**، دار النهضة العربية، القاهرة، 1996، ص 13.

وينطبق الأمر أيضاً على عقود النقل التي تطورت وسائله في القرن الماضي، فقامت شركات النقل الكبيرة الخاصة بالسكك الحديدية والنقل البحري باحتكار خدمات النقل وأخذت تفرض شروطاً خاصة بتلقي هذه الخدمات، وأصبح عقد النقل من أهم عقود الإذعان التي تخضع المتعاقد لشروطها تحت ضغط الحاجة للخدمات التي يوفرها[127].

مما تقدم يتضح أن الرأسمالية الصناعية قد ساهمت بدور كبير في نشأة وظهور عقود الإذعان، عن طريق الإخلال بالتوازن الاقتصادي لإستنادها على مبدأ الحرية الإقتصادية والمذهب الفردي الذي يعتبر العقد مصدراً من مصادر الحق بلا منازع، وينكر الدور الإجتماعي الذي يقوم به العقد في المجتمعات الحديثة[128].

من جانب اخر ساعدت العوامل المادية وهي الأشكال التقليدية التي يتم التعاقد بها، في إظهار أشكال جديدة للتعاقد، بسبب التطور الصناعي والإقتصادي الذي شهدهما العصر الحالي. فأُسلوب التعاقد القديم والتقليدي لم يعودان يتلائمان ويتفقان مع إتساع وتنوع دائرة المعاملات والعلاقات التجارية الدولية. ولم تعد الأشكال القديمة تفي بالغرض أو تواكب التطورات في الحياة الاقتصادية والتجارية، وظهرت بالتالي العقود المطبوعة التي تُعد بشكل مسبق ليتم التعاقد

---

[127] عبد المنعم فرج الصدة ، **عقود الإذعان في القانون المصري**، رسالة دكتوراه، جامعة فؤاد الأول ، 1946، ص 27.

[128] خالد محمد أحمد السباتين، **الحماية القانونية للطرف المذعن في عقود الإذعان**، المرجع السابق، ص.27.

بموجبها وذلك لتوفير الوقت والجهد على المتعاقدين، كما ظهرت العقود النموذجية التي يعدها الخبراء والمختصين، لتحقيق نفس الغرض. وفي هذه العقود يقتصر دور الأطراف المتعاقدة على ملء الفراغات التي تتضمن بيانات شخصية للمتعاقدين[129].

وقد عملت هذه الأشكال من العقود النموذجية والنمطية على نشوء عقود الإذعان، حيث أن الوثيقة التعاقدية تعد وتطبع مقدماً من قبل الطرف القوي، الذي يضمنها شروطه والتي تحقق مصالحه، دون التنبه إلى مصلحة الطرف الضعيف. فتكثر بالتالي الشروط التعسفية من قبل الطرف القوي التي تخفف من التزاماته الأصلية، وبالمقابل تشدد وتكثّف من واجبات والتزامات الطرف الضعيف. ومن ثم لا يكون أمامه سوى التوقيع على الوثيقة التعاقدية دون تفحصها أو مناقشة شروطها المطبوعة والتي تكون بالعادة غير سهلة وصعبة الفهم من قبله.

ورغم أن العقود النموذجية ليست بالضرورة كلها عقود إذعان، فإن العقود النموذجية هي الوسيلة الغالبة لعقود الإذعان، كعقود النقل بالسكك الحديدية وعقود النقل الجوي والبحري وعقود التأمين وغيرها، نظراً لسهولة إفراغ الإيجاب الموجه لعامة الناس في هذه العقود النموذجية المعدة لانضمام الطرف المذعن إليها [130].

---

[129] حسن عبد الباسط جميعي، **أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد** ، المرجع السابق، ص 107.

[130] حسن عبد الباسط جميعي، **أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد** ، المرجع السابق، ص 109.

أمـــا العوامـــل القانونيـــة فيعـــود أساســـها للعوامـــل التـــي ســـاهمت فـــي ظهـــور عقـــود الإذعـــان، إلـــى قاعـــدة حريـــة التعاقـــد التـــي تعطـــي الفـــرد الحـــق فـــي الارتبـــاط، وتحديـــد شـــروط وآثـــار العقـــد مـــع المتعاقـــد الآخـــر. وقـــد حـــافظ التشـــريع والقضـــاء علـــى هـــذه القاعـــدة فتـــرة مـــن الـــزمن، وقـــاوم الجهـــود التـــي كانـــت ترمـــي إلـــى تحقيـــق الحمايـــة الاجتماعية [131].

إن عـــدم وجـــود نصـــوص قانونيـــة تواجـــه هـــذه الحـــالات المســـتجدة فـــي القـــانون المـــدني والتجـــاري فـــي ذلـــك الوقـــت، أدى إلـــى جعـــل الطـــرف القـــوي إقتصـــادياً يخلـــق ويفـــرض شـــروطاً تخـــرج عـــن نطـــاق مـــا جـــاء فـــي هـــذين القـــانونين، ممـــا أدى إلـــى نشـــوء وظهـــور عقـــود الإذعـــان. وفـــي هـــذا الشـــأن يقـــول الفقيـــه يرليـــوز" إذا كانـــت التحـــولات الإقتصـــادية قـــد ولـــدت عـــدم التـــوازن فـــي العقـــد فـــإن الوســـائل والنظريـــات القانونيـــة قـــد خلقت عقود الإذعان"[132].

وقـــد عجـــزت النصـــوص القانونيـــة الفرنســـية عـــن مواجهـــة الحـــالات المســـتجدة، وخاصـــة فـــي مـــا يتعلـــق بعقـــد التـــأمين، الـــذي أصـــبح فيـــه المـــؤمن وهـــو الطـــرف القـــوي يفـــرض شـــروط التعاقـــد، بنـــاءاً علـــى معرفتـــه بالخســـائر بمـــا يتوافـــق مـــع مصـــالحه.

---

[131] خالد محمد أحمد السباتين، **الحماية القانونية للطرف المذعن في عقود الإذعان**، المرجع السابق، ص.26.

[132] حسن عبد الباسط جميعي، **أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد**، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة 1996، ص107.

وكـذلك الأمـر فـي عقـد النقـل، حيـث بـدأت تظهـر فيـه شـروط الإعفـاء مـن المسـؤولية أو الحد منها، فمثل هذه الحالات لم تتناولها المجموعة المدنية الفرنسية[133].

تتميـز عقـود الإذعـان بتـوفر عـدد مـن الشـروط الخاصـة بهـا والتـي تميزهـا عـن غيرهـا مـن العقـود الأخـرى، وقـد ميـزت المـذكرة الإيضـاحية للقـانون المـدني الأردنـي عقود الإذعان عن غيرها من العقود بميزات ثلاث هي:

1- تعلـق العقـد بسـلع أو مرافـق تعتبـر مـن الضـروريات الأولـى بالنسـبة للمستهلكين أو المنتفعين.
2- إحتكـار هـذه السـلع أو المرافـق إحتكـاراً قانونيـاً أو فعليـاً أو قيـام منافسـة محـدودة النطاق بشأنها.
3- توجيـه عـرض الانتفـاع بهـذه السـلع أو المرافـق إلـى الجمهـور بشـروط متماثلـة على وجه الدوام بالنسبة إلى كل فئة فيها.[134]

وهـي مطابقـة لمـا جـاء فـي مجموعـة الأعمـال التحضـيرية للقـانون المـدني المصـري الجديـد.[135] ولـم يخـرج فقهـاء القـانون الخـاص عـن هـذه الشـروط بـل أخـذوا بها وحددوها كما يلي:

---

[133] عبد المنعم فرج الصدة ، **عقود الإذعان في القانون المصري**، المرجع السابق، ص 30 .

[134] المذكرة الإيضاحية للقانون المدني الأردني، جزء1، ص 113.

[135] مجموعة الأعمال التحضيرية للقانون المدني المصري الجديد،جزء 2، ص69 .

أولاً: أن يتعلق العقد بسلعة أو مرفق ضروري وليس كمالي[136].

ثانياً: أن يكون هناك إحتكار قانوني أو فعلي أو حتى منافسة محدودة بشأن هذه السلعة [137].

ثالثاً: توجيه شروط موحدة للانتفاع بالسلعة أو الخدمة [138]

إلى جانب هذه الشروط والمميزات الثلاثة التي تُميز عقود الإذعان يُضيف البعض مميزات أُخرى من ضمنها:

1- أن يصدر الإيجاب في قالب نموذجي مطبوع يتضمن شروطاً غير قابلة للتعديل، بل يجب قبولها أو رفضها، وعادة لا يقرأ متلقي الخدمة هذه الشروط لعدم قدرتهم على فهمها لأنها تصاغ بشكل معقد.[139]

2- أن الشروط التي يتضمنها الإيجاب تكون لمصلحة الموجب وتهدف إلى تخفيف مسؤوليته التعاقدية، وتشديد مسؤولية الطرف المذعن.[140]

---

[136] عبد المنعم فرج الصدة، **عقود الإذعان في القانون المصري**، المرجع السابق، ص 64.

[137] عبد المنعم فرج الصدة، **عقود الإذعان في القانون المصري**، المرجع السابق، ص 64.

[138] خالد محمد أحمد السباتين، **الحماية القانونية للطرف المذعن في عقود الإذعان**، المرجع السابق، ص 33.

[139] خالد محمد أحمد السباتين، **الحماية القانونية للطرف المذعن في عقود الإذعان**، المرجع السابق، ص 33.

[140] خالد محمد أحمد السباتين، **الحماية القانونية للطرف المذعن في عقود الإذعان**، المرجع السابق، ص 33.

نظرة القانون الفلسطيني لعقود الإذعان:

لا يَخفى على أحد أن القانون المدني الساري في فلسطين إلى يومنا هذا هو مجلة الأحكام العدلية التي لم تُعرّف عقد الإذعان وذلك لأن عقد الإذعان لم يكن مُتعارف عليه حقبة تشريع المجلة في القرن التاسع عشر[141]. وإذا بحثنا لنتعرف على موقف المُشرع الفلسطيني في مشروع قانون المدني الفلسطيني نجد أن المُشرع لم يُعرّف عقد الإذعان في مشروع المدني الفلسطيني، بل أخذ موقف القانون المدني المصري واللبناني والسوري والجزائري والأردني، وذكر عقود الإذعان في معرض حديثه عن القبول في عقد الإذعان. ونصت المادة (89) من مشروع القانون المدني الفلسطيني "يقتصر القبول في عقود الإذعان على مجرد التسليم بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها"[142].

وقد أوضحت المذكرة الإيضاحية لمشروع القانون المدني الفلسطيني خصائص عقود الإذعان وجاء فيها: " وتتميز عقود الإذعان بخصائص تتمثل في أن يكون محلها متعلقاً بسلعة أو بمرفق يُعد ضرورياً للمستهلكين أو المنتفعين لا

---

[141] أنشأت مجلة الأحكام العدلية ا بعد توقف حرب القرم الأولى بين المسلمين العثمانيين والروس والتي أدت إلى بقاء جالية إسلامية ضخمة تحت سلطة الروس فطلبت السلطنة العثمانية من الكنيسة الأرثوذكسية في موسكو تقنينا واضحا لكيفية معاملة الرعايا المسلمين مما دفع الروس للرد بالمثل فأنشأ السلطان عبد المجيد من الفقهاء الحنفية مع مساهمين من المذاهب الثلاث الأخرى مراقبين لتقنين القضاء والأحكام الفقهية الإسلامية فصدرت مجلة الأحكام العدلية والتي هي مجموعة من التشريعات مكونة من ستة عشر كتاب أولها كتاب البيوع وآخرها كتاب القضاء ،صدر آخر أعدادها في فترة الخلافة العثمانية في شعبان سنة 1293 هجرية 1876ميلادية وإلى جانب التقنين الفقهي الإسلامي جرى تقنين لما يخص القضاء الأحوال المدنية في شؤون جميع الأديان والمذاهب في الدولة العثمانية.

[142] المذكرة الإيضاحية لمشروع القانون المدني الفلسطيني، ص.155.

يمكنهم الاستغناء عنه، مثل توريد المياه أو الكهرباء...الخ". كما ذكرت المذكرة الإيضاحية أن السلع والخدمات التي تتضمنها عقود الإذعان تكون محتكرة من قبل الجهة التي تقدمها، كما أن شروط هذه العقود يفرضها الطرف الموجب في شكل نموذج مطبوع.

وأضافت المذكرة الإيضاحية " ويجب أن يكون الموجب محتكراً للسلعة أو للمرفق إحتكاراً قانونياً أو فعلياً، أو على الأقل عدم تعرضه بالنسبة لها إلا لمنافسة محدودة، وأن يوجه الموجب المحتكر الإيجاب إلى الجمهور لمدة غير محددة وبشروط واحدة، وفي الغالب يوجه الإيجاب في شكل نموذج مطبوع يحتوي على الشروط التي يجب قبولها دون مناقشة، وأن تحتوي الشروط التي تضمنها الإيجاب ما يحقق مصلحة الموجب ". كما ذكرت المذكرة الإيضاحية أيضاً صور عقود الإذعان وجاء فيها: " وعلى هذا النحو يعد من قبيل عقود الإذعان العقود التي تعقد من قبل شركات التأمين، الكهرباء، المياه، الغاز، الطيران والاتصالات...الخ.[143]

وعليه فإن نظرة المُشرع الفلسطيني لعقد الإذعان بأنها عقود مفروضة وشروطها محددة ومطبوعة مسبقاً وغير قابلة للمناقشة من قبل الطرف الموجب لسلع وخدمات ضرورية للمستهلك. لكن السؤال الذي يطرح نفسه هل

[143] **المذكرة الإيضاحية لمشروع القانون المدني الفلسطيني**، المرجع السابق، ص.155.

حمى قانون حماية المستهلك الفلسطيني المستهلك في عقود الإذعان والتي تُعتبر ضرورية له؟

حماية القانون الفلسطيني للمستهلك في عقود الإذعان:

المُشرع الفلسطيني في قانون حماية المستهلك الفلسطيني شرع مادة (23) بخصوص عقود الاستهلاك والتي نصها ما يلي: "يجوز للمجلس أن يراجع مدى معقولية وعدالة الشروط الواردة في عقود الاستهلاك والعقود النموذجية، وأن يوصي إلى الوزير أو الجهة التي تصدر عنها هذه العقود إزالة الشروط التي ترى أنها مجحفة بحق المستهلك أو يطلب إعادة النظر بها، على أن يُصدر مجلس الوزراء نظاماً يُحدد معايير لتقدير البنود التي يمكن إعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك".[144]

نَستنتج من المادة (23) المذكُورة أعلاه أن هناك نظاماً يُحدد معايير لتقدير البنود التي يُمكن إعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك. فقانون حماية المستهلك شُرع في عام 2005 لكن الغريب في الأمر أنه لغاية يومنا هذا، أي ثمانية سنوات مضت على تشريع القانون ولم يُصاغ أية نظام يُحدد معايير التعسف. عِلماً أن قانون التأمين الفلسطيني رقم 20 لسنة 2005 والأنظمة والتعليمات والقرارات ذات العلاقة قد خطت خطوات في مجال حماية المستهلك أكثر من قانون حماية المستهلك نفسه فيما يخص حماية المستهلك في عقود الإذعان.

[144] **المادة (23) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني**، المرجع السابق.

فالمادة (12) من قانون التأمين الفلسطيني لعام 2005 حددت الشروط التي تُبطل عقود التأمين بما يلي:

"1. الشرط الذي يقضي بسقوط الحق في التأمين بسبب مخالفة القوانين إلا إذا إنطوت المخالفة على جريمة عمدية.

2. الشرط الذي يقضي بسقوط حق المؤمن له بسبب تأخره في إعلان الحادث المؤمن منه إلى الجهات المطلوب إخطارها أو في تقديم المستندات إذا تبين أن التأخير كان لعذر مقبول.

3. كل شرط مطبوع لم يبرز بشكل ظاهر وكان متعلقا بحالة من الأحوال التي تؤدي إلى البطلان أو السقوط.

4. شرط التحكيم إذا ورد في الوثيقة بين شروطها العامة المطبوعة، لا في صورة إتفاق خاص منفصل عن الشرط العامة.

5. كل شرط تعسفي أخر لم يكن لمخالفته أثر في وقوع الحادث المؤمن منه".[145]

وأبطلت المادة (141) من قانون التأمين الفلسطيني رقم 20 لسنة 2005 أي شرط يُقيد إستعمال المركبة من حيث:

"1. عمر الأشخاص الذين يقودون المركبة.

2. حالة المركبة فيما عدا المركبة التي إنتهت رخصتها مدة تزيد على تسعين يوماً.

---

[145] المادة 12 من قانون التأمين الفلسطيني رقم (20) لسنة 2005،
المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/12/28 الساعة 9 مساء.

3. عدد الأشخاص الذين تقلهم المركبة الخصوصية فقط.

4. الأوقات والمناطق التي تستعمل فيها المركبة.

5. وسم المركبة بعلامات مميزة فيها عدا العلامات الواجب وسمها بموجب القانون.

6. رخصة قيادة سارية المفعول مهما كانت المدة التي مضت على إصدارها."[146]

كذلك سُنت تعليمات رقم (7/ت) لسنة 2007 بشأن قواعد السلوك المهنية الخاصة بشركات التأمين. فالمادة (2) من هذه التعليمات نظمت العلاقة بين شركات التأمين وبين المستهلك كما يلي:

"1. على الشركة التحقق من توافق جميع تصرفاتها وأعمالها تجاه المؤمن لهم مع متطلبات أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005 والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضاه بما في ذلك هذه التعليمات.

2. على الشركة أن تلتزم بمهنية التنافس مع الشركات الزميلة، وأن لا تقوم بالتشهير بها أو الإساءة إليها.

3. على الشركة أن تلتزم بممارسة أعمالها بمنتهى حسن النية والعدالة والكفاءة المهنية.

---

[146] المادة 141 من قانون التأمين الفلسطيني رقم (20) لسنة 2005،
المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/12/28 الساعة 9 مساء.

4. على الشركة أن تتأكد من أن التغطية التأمينية الممنوحة للمؤمن له هي اللازمة والكافية لتلبية إحتياجاته التأمينية، وأن تزود المؤمن له بالمعلومات الكافية التي توضح طبيعة التغطيات المقدمة.
5. على الشركة أن لا تميز بين المؤمنين لديها فيما يتعلق بأسعار التأمين أو شروطه أو مزايا الغطاء التأميني، ما لم يستند ذلك إلى مبررات فنية أو أكتوارية، أو بناء على تجربة أو علاقة سابقة مع المؤمن له، كما أنه على الشركة ألا ترفض طلب التأمين أو طلب التجديد لوثيقة التأمين ما لم تتوفر الأسباب الكافية للرفض.
6. على الشركة التحقق من وضوح المعلومات المقدمة للمؤمنين لديها ودقتها، والتأكد من توفر عنصري العدالة والوضوح في هذه المعلومات.
7. على الشركة أن تجيب على الاستفسارات ومخاطبات العملاء بمهنية عالية وبأسرع وقت ممكن
8. على الشركة أن تقوم بإصدار الوثائق والملاحق التأمينية، وأي تعديلات تطرأ عليها لدى الإتفاق عليها بالسرعة الممكنة وبدون تأخير.
9. على الشركة أن تعمل على توعية عملائها بأساليب وطرق منع حدوث الخطر المؤمن ضده أو التقليل من آثاره عند وقوعه.
10. على الشركة أن تقوم بإعادة أي أقساط أو نفقات مستحقة للمؤمن له بأسرع وقت دون تأخير.

11. على الشركة أن تولي موظفيها الأهتمام الكافي من النواحي التدريبية والتطويرية على أن يتضمن ذلك تدريبهم على أساليب التعامل مع عملاء الشركة بمهنية وإعداد النشرات المتعلقة بهذا الموضوع."[147]

وفيما يتعلق بطلب التأمين فالمادة (3) من التعليمات نصت على ما يلي:

"1. تلتزم الشركة بأن يكون طلب التأمين– من حيث اللغة المستخدمة – واضحاً ومفهوماً وبسيطاً.

2. على الشركة تبصير المؤمن له بأهمية المعلومات المقدمة بموجب طلب التأمين والمتعلقة بنوع وفرع ومحل التأمين المطلوب لغاية إصدار وثيقة للتأمين، والتأكيد على ضرورة أن تكون هذه المعلومات صحيحة، والتنبيه إلى الآثار القانونية المترتبة على إعطاء معلومات غير صحيحة.

3. على الشركة أن تشير بشكل واضح في نموذج طلب التأمين المستخدم إلى أن المعلومات الواردة في هذا الطلب تم تقديمها بعلم ومعرفة العميل (طالب التأمين)، وعليها التأكد من توقيعه عليها.

4. على الشركة أن تنصح المؤمن له وتوجهه بضرورة الاحتفاظ بالمراسلات والوثائق التي تتم بينهما.

5. يجب على الشركة تزويد المؤمن له بنسخة من نموذج الطلب الذي يقدمه للاحتفاظ به كلما أمكن ذلك."[148]

---

[147] المادة 2 تعليمات رقم (7/ت) لسنة 2007 صادرة بموجب أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005 المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/12/28 الساعة 9 مساء.

وأيضاً المادة رقم (4) من نفس التعليمات أوصت بخصوص وثيقة التأمين ما يلي:

" 1. على الشركة أن تستخدم لغة واضحة وبسيطة في وثيقة التأمين، لتمكين المؤمن له من فهم شروطها وأحكامها واستثناءاتها.

2. على الشركة التأكد من دقة ووضوح البيانات والمعلومات الواردة في الوثيقة منعاً للغموض في تفسير بنودها.

3. على الشركة تزويد المؤمن له بنسخة من وثيقة التأمين والملاحق الخاصة بها.

4. على الشركة التقيد بما تم الاتفاق عليه مع المؤمن له بخصوص شروط وإستثناءات وتحديدات وثيقة التأمين.

5. على الشركة أن ترسل إشعار التجديد الخاص بوثيقة التأمين قبل انتهائها بوقت كافي.

6. على الشركة أن تتأكد من أن إشعارات التجديد المرسلة للمؤمن له تحتوي على البيانات الكافية لتنبيه المؤمن له بضرورة الإفصاح عن أي تغيرات في طبيعة الخطر وحجمه، مما قد يؤثر في قرار الشركة من حيث قبول الخطر أو رفضه والتقييم السعري الجديد للخطر.

---

[148] المادة 3 تعليمات رقم (7/ت) لسنة 2007 صادرة بموجب أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005 المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/12/28 الساعة 9 مساء.

7. إذا إنتفى الغش أو سوء النية من طرف المؤمن له وجب على الشركة عند طلبها إلغاء عقد التأمين أن ترد للمؤمن له الأقساط التي دفعت، وذلك بنسبة عدد الأيام التي انتفت التغطية التأمينية فيها."[149]

وأيضا في ما يتعلق بتسوية المطالبات فالمادة (5) أقرت ما يلي:

"1. على الشركة وضع الآلية المناسبة للتعامل مع مطالبات التعويض المقدمة، على أن تشمل هذه الآلية المدة الزمنية المعقولة اللازمة للنظر في هذه المطالبات، وتحديد الوثائق والمستندات اللازمة لتسوية هذه المطالبات، وتوفير النماذج الخاصة بهذه المطالبات مجانا للمؤمن لهم.

2. على الشركة التأكد من أن اللغة المستخدمة في نموذج المطالبات بسيطة وواضحة، وأن تحدد المعلومات المطلوبة بوضوح.

3. على الشركة أن تتوخى الدقة والعدالة في معالجتها للمطالبات، وأن تعمل على أن يتم النظر فيها وتسويتها بأسرع وقت ممكن.

4. على الشركة إعلام المؤمن له أو المتضرر بالتطورات والخطوات التي تمت بخصوص تسوية المطالبة التي تقوم بها.

5. على الشركة أن تبلغ طالب التعويض بقبول أو رفض المطالبة حال الانتهاء من دراستها، كما أن عليها توضيح أسباب رفض المطالبة بشكل خطي.

---

[149] المادة 4 تعليمات رقم (7/ت) لسنة 2007 صادرة بموجب أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005 المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/12/28 الساعة 9 مساء.

6. تلتزم الشركة بصرف المبلغ المستحق على المطالبة في حال قبولها والاتفاق على قيمتها خطياً خلال شهر واحد من تاريخ ذلك الإتفاق كحد أقصى، ويجب أن يتم إثبات دفع التعويض خطياً."[150]

أما بخصوص الدعاية والإعلان فالمادة رقم (6) من نفس التعليمات أوصت بما يلي:

"1. على الشركة المعلنة عن أي وثيقة أو خدمة تأمين، أن تظهر وبوضوح إسمها وأن يكون في مكان بارز، مع توضيح التغطية التي توفرها الوثيقة المعلن عنها.
2. على الشركة التأكد من صحة ودقة المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات المعلن عنها، كما أن عليها التحقيق من التصريحات والوعود، وأن لا تكون مضللة أو مبالغاً فيها.
3. على الشركة تحري الموضوعية عند بيان مزايا المنتجات والخدمات التي تقدمها.
4. على الشركة التأكد من كون نموذج طلب التأمين المرفق بالإعلان مطابقاً لما هو معتمد لديها.

[150] المادة 5 تعليمات رقم (7/ت) لسنة 2007 صادرة بموجب أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005 المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/12/28 الساعة 9 مساء.

5. على الشركة إذا تضمن الإعلان أسعاراً خاصة بالتأمين أو حدود التغطية أن تكون هذه الأسعار واضحة، وأن يظهر فيها بجلاء فيما إذا كانت شاملة للرسوم والضرائب القانونية أم لا.
6. يجب أخذ الموافقة الخطية المسبقة من الإدارة العامة للتأمين على صيغة الإعلان، إذا تضمن الإعلان نشر برامج تأمينية جديدة، أو أسعار الخدمات التأمينية التي تقدمها الشركة، أو تضمن أية بيانات مالية أو معلومات عن الموقف المالي للشركة."[151]

ولا بد أن نذكر أن باقي القطاعات الأساسية التي ذكرها المُشرع الفلسطيني كعقود إذعان في المُذكرة التوضيحية مثل الكهرباء، المياه، الغاز ، الطيران والإتصالات....الخ بقيت صامتة إتجاه الشروط التعسفية في العقود التي حررتها. ولم تسن قوانينها أية مواد قانونية تحد من هذه الشروط بإستثناء قطاع التأمين.

ويَرى الباحث أنه كان من الأجدى على المُشرع تحديد معايير التعسف في قانون حماية المستهلك بنفسه، أو أن يصيغ لائحة تنظيمية بهذا الخصوص. ومن جهة أُخرى يَرى الباحث أن عدم إصدار نظاماً من قبل مجلس الوزراء بخصوص تحديد معايير التعسف في عقود الاستهلاك طبقاً للمادة (23) من قانون حماية

[151] المادة 6 تعليمات رقم (7/ت) لسنة 2007 صادرة بموجب أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005 المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين **http://muqtafi.birzeit.edu** تاريخ الزيارة 2012/12/28 الساعة 9 مساء.

المستهلك يُعتبر انتهاكاً للتشريع، وتقصيراً من قبل جهة حكومية مسؤولة، وتخذلاً في القيام بواجب وطني خصوصاً وأن السلع والخدمات التي يتلقاها المستهلك الفلسطيني بواسطة عقود الاستهلاك تُعتبر من ضروريات الحياة كالماء والكهرباء والطاقة والنقل والاتصالات والتأمين.

نَخلص أن حماية المستهلك الفلسطيني في عقود الإذعان هي معلقة فمن ناحية هناك مادة في قانون حماية المستهلك بخصوص عقود الاستهلاك، لكن الحماية لا زالت بحاجة إلى نظام يُحددها. فهل يا ترى سوف يصدر هذا النظام يوم ما أم أنه سوف يبقى أدراج النسيان؟

<u>حماية القانون الإسرائيلي للمستهلك في عقود الإذعان:</u>

لا بد لنا أن ننوه في هذه المرحلة أنه لا يوجد قانون مدني إسرائيلي والسبب يعود إلى أنه عند قيام الدولة العبرية تأثر التشريع الإسرائيلي بالقوانين البريطانية التي تتبع النظام القضائي الأنجلوسكسوني الذي يتخذ من القانون الطبيعي ومبادئ العدل والإنصاف أساساً له[152]، وأيضاً ببعض القوانين العثمانية التي كانت سائدة في البلاد. وعليه فإن القانون المدني الإسرائيلي هو مجلة الأحكام العدلية والسوابق القضائية التي تعتبر ملزمة للقاضي بغية صدور الحكم. مجلة الأحكام العدلية بدورها لم تتطرق إلى تعريف عقود الإذعان بل إنها تطرقت فقط

[152] النظام القانوني الإسرائيلي
http://www.theisraelproject.org/site/apps/nlnet/content2.aspx?c=hsJPK0PIJpH&b=3907543&ct=8628719 تاريخ الزيارة 2012/12/27 الساعة 10 مساء.

في الفصل السادس منها من المادة 336 إلى المادة 355 في بيان خيار العيب للبيع المطلق[153].

وإذا ألقينا نظرةً على قانون العقود الإسرائيلي نجد أيضاً أن المُشرع الإسرائيلي لم يُعرّف عقود الإذعان في قانون العقود لعام 1970 [154]، ولا في قانون العقود 1973 [155]. وعليه تبقى عقود الإذعان غير معرّفة بالقانون الإسرائيلي. لذلك السبب تجاهل المُشرع الإسرائيلي تشريع أية نصوص في قانون حماية المستهلك الإسرائيلي تحمي المستهلك الإسرائيلي في عقود الإسرائيلي.

ويَرى الباحث أن عدم تشريع أية مواد قانونية تخص حماية المستهلك الإسرائيلي في عقود الإذعان هو إنتقاص لجدوى قانون حماية المستهلك الإسرائيلي خصوصاً أن سياسات الحكومات الإسرائيلية المتعاقبة تتجه نحو تخصيص المرافق الحكومية العامة مثال شركة بيزك للإتصالات التي أصبحت

[153] مجلة الأحكام العدلية http://www.lawjo.net/vb/showthread.php? تاريخ الزيارة 2012/12/27 الساعة 11 مساء.

[154] قانون العقود الإسرائيلي لعام 1970
http://www.moital.gov.il/NR/exeres/2636B8E6-4B61-4D67-8210-6B3C07EEFA1C.htm
تاريخ الزيارة 2012/12/27 الساعة 11 مساء.

[155] قانون العقود الإسرائيلي لعام 1973
http://www.moital.gov.il/NR/exeres/2636B8E6-4B61-4D67-8210-6B3C07EEFA1C.htm
تاريخ الزيارة 2012/12/27 الساعة 11 مساء.

شـركة عامـة بعـدما كانـت مرفـق حكـومي[156]. بالإضـافة إلـى وجـود شـركات عمالقـة تتحكم بالسوق المحلية كيفما تشأ.

لقد درسنا في المبحث الأول الحماية القانونية للمستهلك، وسوف ندرس في المبحث الثاني الحماية القضائية للمستهلك.

المبحث الثاني
الحماية القضائية للمستهلك

يُعتبـر قـانون حمايـة المسـتهلك بمثابـة حجـر الزاويـة فـي الحمايـة التـي يَفرضـها مِـن أُسـس فـي مجتمـع مـا. فهـو المُؤشـر الـذي يُسـتدل بِـه علـى القـيم القانونيـة التـي شُـرعت مـن أجـل حمايتـه فـي بلـد مـا. لكـن مـا هـي الفائـدة فـي أن يحمـي قـانون مسـتهلكاً فـي بلـد مـا مـن دون أن يكـون هنـاك قضـاء يُنفـذ تلـك الحمايـة. والسـؤال الـذي يطـرح نفسـه مـا هـي الحمايـة التـي يُوفرهـا القـانون والقضـاء للمسـتهلك فـي كـل مـن فلسـطين وإسـرائيل؟ هـذا مـا سـوف ندرسـه فـي هـذا المبحـث. لـذلك فقـد قسـمت هـذا المبحـث إلـى مطلبـين، أتنـاول فـي المطلـب الأول الحمايـة القضـائية للمسـتهلك فـي فلسطين. وأتناول في المطلب الثاني الحماية القضائية للمستهلك في إسرائيل.

---

[156] الخصخصة في إسرائيل

http://translate.google.com/translate?hl=ar&langpair=en%7Car&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Privatization_in_Israel

تاريخ الزيارة 2012/12/227 الساعة 8 مساء.

المطلب الأول

الحماية القضائية للمستهلك في فلسطين

لِدراسة الحماية القضائية للمستهلك الفلسطيني وَجب دِراسة بَعض الأحكام التي صَدرت بخصوص المُستهلك في المحاكم الفلسطينية بالتوافق بما شُرع من مواد في القانون الفلسطيني لحماية المستهلك، لأن القضاء ما هو إلا إنعكاس للتشريع، وذلك للخروج بالإستنتجات الصحيحة.

بحسب قانون حماية المستهلك الفلسطيني مادة 3 بند (7) "يَكون التعويض مباشرةً أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي تكون قد لحقت به" [157]. وفي رأي الباحث أن المُشرع الفلسطيني أَخطىء في تشريع هذه المادة بحيث لم يُحدد عن أية أَضرار كان يَقصد، هل الأضرار المادية أم الأضرار المعنوية، أم الإثنين معاً. كان الأجدر بالمُشرع الفلسطيني أن يُحدد ما هية الأضرار التي يَستحقها المستهلك نتيجة الضرر الواقع عليه. وأيضاً كان عليه أن يُخصص فصل للعقوبات المدنية ضمن قانون حماية المستهلك للفصل في ما يخص التعويض.

[157] الفصل الثاني حقوق المستهلك، البند 3 مادة (7) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لعام 2005، ملحق 1.

بالإضافة مادة 3 بند (8) شُرعت من أجل إستبدال السلعة أو إصلاحها أو إسترجاع ثمنها بسبب عدم مطابقتها للمواصفات [158]. في رأي الباحث أن المُشرع أخطىء مرة أُخرى حيث أنه لم يُحدد المدة التي يُمكن للمستهلك فيها إستبدل السلعة أو إصلاحها أو إسترجاع ثمنها. ومما لا شك فيه أن عدم تحديد المدة التي يُمكن للمستهلك إستبدل السلعة أو إصلاحها أو إسترجاع ثمنها سوف يخلق صراعات قضائية لا حد لها في حال وجود قضايا تندرج تحت مظلة هذه المادة.

أما بخصوص الأحكام الصادرة، وبالرجوع الى سكرتريات المحاكم الفلسطينية وموقع المقتفي وموقع بوابة فلسطين القانونية لم يَجد الباحث أن هناك قضايا أو أحكاماً مدنية قد صَدرت بخصوص المستهلك طبقا لبنود قانون حماية المستهلك الفلسطيني. الا أن هناك أحكاماً لمستهلكين قد صدرت بموجب قوانين أُخرى تخص المستهلك مثال قضية رقم 2010/533 لدى محكمة النقض التي فَصلت في حكم الإستئناف في قضية تعويض طبقاً للمادة 35 من قانون المواصفات والمقايس الفلسطيني رقم 6 لسنة 2000 [159]. وأيضاً القضية رقم 2010/261 لدى محكمة النقض التي فَصلت في حكم الإستئناف في قضية مطالبة في حقوق مالية طبقاً للمواد 106 و112 و113 من قانون التجارة [160].

---

[158] الفصل الثاني حقوق المستهلك، البند 3 مادة (8) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لعام 2005، ملحق 1 "استبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها وكذلك استرداد المبالغ التي يكون سدادها لقاء خدمة في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم سواء المواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أو للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها".

[159] حكم محكمة النقض الفلسطينية قضية رقم 2010/533 الصادر بتاريخ 2011/10/7 ملحق 8.

[160] حكم محكمة النقض الفلسطينية قضية رقم 2010/261 الصادر بتاريخ 6/6/ 2011 ملحق 9.

أمـــا مـــن الناحيـــة الجزائيـــة فهنـــاك أحكامـــا جنائيـــة تنـــدرج أغلبهـــا تحـــت خميـــة العقوبـــات الماليـــة ولـــيس تحـــت خيمـــة العقوبـــات الفعليـــة كالســـجن مـــثلاً. وهـــذا يجعـــل القـــانون فـــي فحـــواه هشـــاً مـــن ناحيـــة ويُشـــجعُ التجـــار فـــي المضـــي قُـــدماً علـــى مخالفـــة القـــانون مـــرة تلـــو الأخـــرى مـــن ناحيـــة أُخـــرى، لأن التجـــار قـــادرين ماليـــاً علـــى دفـــع العقوبـــات الماليـــة بســـبب قيمتهـــا المتدنيـــة. مثـــال القضـــية رقـــم 2010/25 إســـتئناف جزائـــي[161] والقضـــية رقـــم 2010/29 إســـتئناف جزائـــي[162] حيـــث حُكـــم علـــى كـــل مـــن المتهمـــين فـــي الاســـتئنافين المـــذكورين بـــدفع غرامـــة مبلـــغ وقـــدره 500 (خمســـمائة) دينار لعرضهم بضائع فاسدة.

وبنـــاءً علـــى مـــا تقـــدم، عـــن أيـــة حمايـــة قضـــائية نـــتكلم؟ هـــذا يقودنـــا إلـــى التســـاؤل عن الأسباب التي تَحد المستهلك الفلسطيني من رَفع قضايا تَخصه؟

لقـــد عَلـــل معهـــد أبحـــاث السياســـات الإقتصـــادية الفلســـطيني (مـــاس) الأســـباب بوجـــه العمـــوم التـــي تحـــد المســـتهلك مـــن إســـتخدام القـــانون الـــذي شُـــرع مـــن أجلـــه والإتجـــاه نحو القضاء في القضايا التي تخصه كالتالي:

"1- وجود العديد من الثغرات في القانون.

2- عدم مواكبة القانون للتطورات الإقتصادية والإجتماعية.

[161] حكم محكمة الإستئناف الجزائي الفلسطينية رقم 2010/25 الصادر بتاريخ 2010/5/25 ملحق 10.

[162] حكم محكمة الإستئناف الجزائي الفلسطينية رقم 2010/29 الصادر بتاريخ 2010/5/30 ملحق 11.

3- التقصير في التطبيق.

4- عدم الوعي الجماهري الكافي لموضوع الحماية.

5- إنخفاض المستوى المعيشي للمستهلك وإرتفاع معدلات الفقر، مما يجعل المستهلك يقبل بأي شيء يعرض عليه.[163]

بالإضافة هناك أَسباب بوجه الخصوص تمنع المستهلك المتضرر من اللجؤ الى القضاء ومنها:

1- **بطء الاجراءات القانونية:** مما لا شك فيه أن الوقت المبذول لإستصدار الحكم في القضايا طويل. فالقضايا لا تحسم بين ليلة وضُحها، مما يجعل المستهلك يبتعد عن سلوك طريق القضاء.[164]

2- **تكاليف الدعوى:** غالباً ما تكون تكاليف الدعوى أَكثر من قيمة التعويض، خصوصاً إذا ما أُخذ بالحسبان رسوم الدعوى، وأُجور المخمن، وأَتعاب المحاماة. مما يجعل المستهلك يتراجع عن قراره في اللجوء إلى القضاء.

3- **سبب نفسي:** جهل المستهلك بالإجراءات القانونية التي يجب إتخاذها، وبالمحكمة المختصة التي يجب أن يلجأ إليها، فهل يجب على المستهلك الذهاب الى محكمة الصلح أو الى محكمة البداية، وما هو القانون

---

[163] باسم مكحول، نصر عطياني، شاكر خليل، **مراجعة نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني**، المرجع السابق ص 39 .

[164] عامر قاسم القيسي، **الحماية القانونية للمستهلك: دراسة في القانون المدني والمقارن**، دار الثقافة، عمان، ط1، 2002.

المطبـق. هـذا كلـه يجعـل عـالم القضـاء عـالم غريـب عنـه وصـعب السـلوك بـه يفضل عدم الخوض به.[165]

4- **تفضـيل الحلـول الوديـة:** غالبـاً مـا يفضـل المسـتهلك المتضـرر بـاللجؤ إلـى الحلـول الوديـة عـن طريـق التفـاوض مباشـرةً مـع المنـتج، أو وضـع وسـيط بينـه وبـين المنـتج، عـن اللجـؤ إلـى القضـاء للحصـول علـى التعـويض الـذي يتناسـب مـع الضـرر. وللحلـول الوديـة سـلبيات منهـا أنهـا قـد تنتهـي بالفشـل لعـدم التـوازن المـادي بـين المسـتهلك والمنـتج، وبطبيعـة الحـال إهـدار حقـوق المستهلك المتضرر.[166]

ويَـرى الباحـث أن عـدم وجـود إختصـاص قضـائي فـي المحـاكم الفلسـطينية يُـنقص مـن جـودة الأحكـام الصـادرة ممـا يجعـل الحكـم الصـادر لصـالح المستهلك المتضرر ليس بالمستوى المطلوب.

ومـن جهـة أُخـرى يَـرى الباحـث أن الثغـرات القانونيـة الموجـودة فـي قـانون التنفيـذ الفلسـطيني رقـم 23 لعـام 2005، وبـطء إجـراءات التنفيـذ يُعتبـران حـائلان يَردعـان المستهلك المتضرر مِن اللجؤ إلى القضاء للحصول على حُقوقه.

---

[165] ميرفت عبد المنعم صادق، **الحماية الجنائية للمستهلك**، بدون ناشر، بيروت، بلا سنة نشر، 1999، ص399.

[166] ميرفت عبد المنعم صادق، **الحماية الجنائية للمستهلك**، المرجع السابق، ص 399.

لقد درسنا في المطلب الأول الحماية القضائية للمستهلك في فلسطين وسوف ندرس في المطلب الثاني الحماية القضائية للمستهلك في إسرائيل.

المطلب الثاني
الحماية القضائية للمستهلك في اسرائيل

هل حمى القانون والقضاء الإسرائيلي المستهلك؟ وما هي الوسائل التي إتخذها لبلوغ هذه الحماية؟ هذا ما سوف ندرسه من خلال هذا المطلب.

بِدايةً لا بد لنا أن نُنوه أن القضاء الاسرائيلي قَد حمى المستهلك وفق ما جاء في مظلة تعريف من هو المستهلك في قانون حماية المستهلك الاسرائيلي. أعني بذلك أن القضاء الاسرائيلي إتخذ مسار الحماية التي وَفرها القانون للمستهلك بحسب تعريفه للمستهلك ولم ينحاز عنها. وكما أَسلفنا سابقاً أَن قانون حماية المستهلك الاسرائيلي قَد عَرف المستهلك "من يشتري أُصول أو يتلقى خدمات بطرق تجارية لإستعماله الشخصي أو البيتي أو العائلي". نستنتج من هذا التعريف أنه لا يوجد حماية قضائية للشركات أو الجمعيات التي تَشتري سلع أو تتلقى خدمات بطرق تجارية لإستعمالها الشخصي. الحماية هي فقط للاشخاص الذين يشترون سلع ويتلقون خدمات لإستعمالهم الشخصي أو العائلي فقط.

ومن أبرز ميزات الحماية التي وفرها القضاء الإسرائيلي للمستهلك ما يلي:

1- **ميـــزة التقاضـــي بســـهولة:** حيـث أن المسـتهلك يسـتطيع اللجـؤ الـى القضـاء الإسـرائيلي بواسـطة نظـام مـا يُعـرف بنِظـام الـدعاوي الصـغيرة[167]. ونِظـام الـدعاوي الصـغيرة هـو نِظـام تحـت ظـل خيمـة محكمـة الصـلح يُمكـن المسـتهلك المتضـرر أن يُقاضـي بـائع السـلعة أو مقـدم الخدمـة لغايـة سـقف أضـرار بمبلـغ 31900 شـيكل جديـد وبـدون وجـود محـامي. ويتصـف هـذا النظـام بالسـرعة حيـث يُصـدر القاضـي الحكـم النهـائي نهايـة الجلسـة وبعـد سـماع إدعـاءات كـل مـن المـدعي والمـدعي عليـه وشـهود الطـرفين إذا وجـد وبـدون مرافعـات نهائيـة. علمـاً أن تكـاليف التقاضـي وفقـاً لهـذا النظـام هـي رمزيـة فالمـدعي لا يحتـاج إلـى توكيـل محـامي بالاضـافة أن رسـوم المحكمـة هـي رمزيـة وتتـوازن مـع مقـدرة أي مواطن إسرائيلي.

2- **ميـــزة الغـــاء صـــفقة وإرجـــاع بضـــاعة بحكـــم المحكمـــة:** لقـد أعطـى قـانون حمايـة المسـتهلك الإسـرائيلي الحـق للمسـتهلك الإسـرائيلي فـي الغـاء صـفقة مـن جانـب واحـد بموجـب المـادة 14 (أ) مـن القـانون المـذكور بمـدة سـقفها الأعلـى 14 يومـاً مـن يـوم تـاريخ الشـراء، وبطبيعـة الحـال إسـترداد قيمـة الصـفقة. ففـي الـدعوى السـالفة الـذكر التـي أقامهـا المـدعي

[167] مسار محكمة الدعاوي الصغيرة الإسرائيلية http//:www.smallclaims.co.il/ بتاريخ 2012/12/10 الساعة 5 مساء.

بيـــرس مئيـــر ضـــد المـــدعي عليهـــا شـــركة بيلفـــون للإتصـــلات المحـــدودة [168] أمـــام ســـعادة القاضـــية مـــريم بيـــربس الـــدعوى. حكمـــت ســـعادة القاضـــية مـــريم بيـــربس بالغـــاء الصـــفقة التـــي تمـــت بتـــاريخ 2007/9/9 بـــين المـــدعي بيـــرس مئيـــر ضـــد المـــدعي عليهـــا شـــركة بيلفـــون للإتصـــلات المحـــدودة وإرجـــاع قيمـــة الصـــفقة التـــي تبلـــغ 500 شـــيقل مـــع إحتســـاب الفائـــدة القانونيـــة والتضـــخم مـــن يـــوم تـــاريخ إلغـــاء الصـــفقة بالإضـــافة إلـــى أتعـــاب محاماة بقيمة 250 شيقل.

3- **<u>ميـــزة الغـــاء صـــفقة إرجـــاع البضـــائع بصـــورة تلقائيـــة</u>**: بتـــاريخ 14/كـــانون أول/2010 دخلـــت لائحـــة جديـــدة علـــى قـــانون حمايـــة المســـتهلك الإســـرائيلي تـــدعى "لائحـــة حمايـــة المســـتهلك إلغـــاء صـــفقة" تجيـــز هـــذه اللائحـــة للمســـتهلك إســـترجاع البضـــاعة والخـــدمات التـــي بموجبـــه التـــي تلاقهـــا خـــلال 14 يومـــاً مـــن يـــوم الشـــراء. فلـــم يعـــد المســـتهلك بحاجـــة لأمـــر محكمـــة لإســـترجاع البضـــاعة والخدمـــة التـــي تلاقهـــا بموجـــب المـــادة 14 (أ)، بـــل أَصـــبحت آليـــة الترجيـــع تلقائيـــة بموجـــب اللائحـــة المـــذكورة لمـــدة أربعة عشرة يوماً [169].

[168] القضية رقم 4432/07 بيريس مئير ضد شركة بيلفون للاتصالات المحدودة والتي موضوعها إلغاء صفقة ملحق 6.

[169] لائحة إرجاع صفقة http://www.consumers.org.il/files/files/bitul-iska/takanut-bitul-iska-2012.pdf تاريخ الزيارة 12/30/ 2012 الساعة 10 مساء مادة 14(أ) من قانون حماية المستهلك الاسرائيلي.

4- **ميـــزة التعـــويض المـــدني:** مـــن أبـــرز إمتيـــازات قـــانون حمايـــة المســـتهلك الإســـرائيلي ميـــزة التعـــويض للمســـتهلك عـــن الأضـــرار الواقعـــة لـــه. فقـــد أجـــاز المُشـــرع الإســـرائيلي فـــي قـــانون حمايـــة المســـتهلك الإســـرائيلي تعـــويض المستهلك مدنياً وجنائياً.

مـــن أبـــرز قواعـــد التعـــويض المـــدني بحســـب قـــانون حمايـــة المســـتهلك الإسرائيلي ما يلي:

- المـــادة 31 (ب)(1) مـــن قـــانون حمايـــة المســـتهلك الإســـرائيلي لعـــام 1981 "إذا تبـــين للمحكمـــة أن عَمـــل أو إغفـــال المـــدعي عليـــه سَـــبب أو ربمـــا قـــد سَـــبب فـــي خطـــاء للجمهـــور أو لفئـــة منـــه والمـــدعي ســـاعد فـــي رفـــع نســـبة منظمـــة المســـتهلكين المتضـــررين، مـــن حـــق المحكمـــة الحكـــم، بالإضـــافة لمعالجـــة الخطـــاء للمـــدعي، بـــأن يُـــدفع تعـــويض لـــنفس منظمـــة المســـتهلكين بقيمـــة لا تعلـــو عـــن 4 أمثـــال الضـــرر الـــذي تســـبب للمـــدعي أو بقيمـــة 14750 شـــيكل جديـــد وفـــق للقيمـــة الأعلـــى، وزيـــر العـــدل بموافقـــة لجنـــة الإقتصـــاد التابعـــة للكنيســـت لهـــم حق لتحديث المبلغ المذكور".

ومـــن الأمثلـــة القضـــائية الواقعيـــة التـــي تمـــت بهـــذا الخصـــوص مـــا يلـــي:

فـــي القضـــية رقـــم **95**/3375 التـــي رُفعـــت مـــن قبـــل يفـــروخ رفائيـــل ضـــد شـــركة

سيلكوم المحدودة [170] إدعى بها أنه تضرر نتيجة الطلب من شركة سيلكوم المحدودة في شهر كانون ثاني 2009 إنهاء الخدمات المقدمة له من قبل الشركة، لكنه تفاجأ في شهر نيسان أن الشركة إستمرت بتزويده بخدماتها وبقيت بهذا الحال لغاية 19 تموز 2009 مع فرض رسوم عليه.

المدعي عليها طعنت أن لم تستلم طلب المدعي بإنهاء خدماتها له وأنها بقيت في فرض رسوم عليه بحسن نية.

سعادة القاضي أبراهم طننفويم قاضي محكمة الصلح نِظام محكمة الدعاوي الصغيرة بالقدس الذي نَظر بالقضية وجد أنه طبقا للقانون كان على الشركة الغاء خدماتها للمدعي خلال ثلاثة أيام عمل من يوم إعلام المدعي، لكنها في المقابل إستمرت في فرض رسومها على المدعي وطبقاً لذلك حكم على المدعي عليها دفع مبلغ تعويض قدره 10000 شيكل (عشرة الاف شيكل) للمدعي مع إحتساب الفائدة القانونية لغاية السداد التام تدفع خلال خمسة واربعون يوماً. ومنح المدعي عليها 15 يوماً للطعن بالحكم أمام محكمة الاستئناف.

أما فيما يخص بالعقوبات الجنائية، فهناك الآف القضايا الجنائية التي تندرج تحت قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لعام 1981 والتي إنتهت بعقوبات

[170] حكم القضية رقم 3375/95 التي رُفعت من قبل يفروخ رفائيل ضد شركة سيلكوم المحدودة ملحق 12.

جنائيـــة رادعـــة بحســـب المـــواد 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30 مـــن القـــانون المـــذكور. مثـــال ذلـــك فـــي القضـــية التـــي أقامتهـــا النيابـــة العامـــة الإســـرائيلية ضـــد سلســـلة متـــاجر أبريـــل لبيـــع المستحضـــرات التجميليـــة بخصـــوص إعـــلان مضـــلل للمســـتهلك، حكمـــت محكمـــت الصـــلح فـــي حيفـــا علـــى المـــدعي عليهـــا بـــدفع مبلـــغ 35000 شـــيكل وتقـــديم كفالـــة بمبلـــغ 40000 شـــيكل لمنـــع إعـــادت المـــدعي عليهـــا لـــنفس الجـــرم خـــلال سنتين [171].

ويَـــرى الباحـــث أن المُشـــرع الإســـرائيلي قـــد أنصـــف المســـتهلك حـــين خصـــص مـــادة قانونيـــة للتعـــويض المـــادي, وأعطـــى الصـــلاحية للمحكمـــة للإسترشـــاد بهـــا. ممـــا يُـــذكر أن النظـــام القضـــائي الإســـرائيلي يتبـــع النظـــام القضـــائي الأنجلوسكســـوني الـــذي يُعطـــي القاضي سلطة تقديرية واسعة حِين أصدار قراره.

[171] حكم القضية الجنائية رقم 00 /3133 التي أقامتها النيابة العامة الاسرائيلية على سلسلة متاجر أبريل ملحق 13.

النتائج والتوصيات

النتائج

1- لم يكن المُشرع الفلسطيني مُوفقاً في إختياره للمفهوم القانوني للمستهلك حيث أخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك وإعتبر كل من يشتري سلعة مُستهلكاً. كذلك الأمر لم يكن المُشرع الإسرائيلي مُوَفقاً حيث أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك فإستثنى الأشخاص الاعتباريين الذين يشترون لإحتياجاتهم الشخصية من أن يكونوا مستهلكين.

2- لقد خلى كل من قانون حماية المستهلك الفلسطيني والإسرائيلي من بنود قانونية أو لوائح تنظمي تحمي المستهلك في البيوع المنزلية، والبيوع بواسطة البسطات، والبيوع الإغرائية، والبيوع بواسطة التصفيات والبيوع بالمسابقات واليانصيب. وهذه البيوع الأنفة الذكر لها نسبة كبيرة من الاستهلاك الكلي في كل من فلسطين وإسرائيل.

3- التقاضي في القضايا التي تخص المستهلك تحت ظل النظام القضائي الإسرائيلي سهل ويسير للمستهلك الإسرائيلي. لكن التقاضي تحت ظل النظام القضائي الفلسطيني صعب مادياً وعملياً للمستهلك الفلسطيني.

4- إهتم المُشرع الإسرائيلي بإدراج بنود للعقوبات المدنية بالإضافة للعقوبات الجنائية في قانون حماية المستهلك الإسرائيلي. وعلى العكس من ذلك فقد أهمل المُشرع الفلسطيني هذه السمة.

5- لقد حمى قانون التجارة الإلكترونية الإسرائيلي لعام 2011 بصورة غير مباشرة المستهلك الإسرائيلي عند شراءه لمنتجات بواسطة الشبكة العنكبوتية (الإنترنت). أما المُشرع الفلسطيني فقد تبنى حماية المستهلك عند شراءه لمنتجات بواسطة الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) بحسب المادة 26 (1) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني والتي إلى يومنا هذا لم تصدر.

6- حدد المُشرع في قانون حماية المستهلك الإسرائيلي المدة التي يجوز للمستهلك الإسرائيلي إلغاء صفقة فيها وترجيع البضاعة للبائع. لكن المُشرع الفلسطيني أغفل عن ذلك.

7- لقد أصاب المُشرع الإسرائيلي حين حدد في قانون المستهلك الإسرائيلي مواصفات موظفو الضابطة الجمركية ومسؤوليتهم لأنه اعتبرهم العين الساهرة لحماية المستهلك. بالمقابل أغفل المُشرع الفلسطيني عن ذلك.

8- أَدرج المُشرع الإسرائيلي فصلاً كاملاً في قانون حماية المستهلك الإسرائيلي وهو الفصل الثاني الذي يتعلق بحظر الخداع والإستغلال للمستهلك الذي يُعتبر ركنية أساسية في عملية حماية المستهلك، الأَمر الذي تجاهله المُشرع الفلسطيني في قانون حماية المستهلك الفلسطيني.

9- إفتقد كل من المستهلك الفلسطيني والإسرائيلي الحماية القانونية في عقود الإذعان. في القانون الفلسطيني لحماية المستهلك الحماية في عقود الإذعان

معلقة بينما في القانون الإسرائيلي لحماية المستهلك الحماية في عقود الإذعان معدومة.

10- تضع وزارة الصناعة والتجارة الإسرائيلية مقاييس ومواصفات وشروط لإستيراد البضائع إلى داخل إسرائيل، على النقيض من ذلك نجد الأسواق الفلسطينية مليئة بالبضائع والسلع المستوردة الرديئة الصنع.

التوصيات

1- يُوصي الباحث المُشرع الفلسطيني والاسرائيلي بتبني مفهوم المجلس الأُوروبي للمستهلك وذلك لأنه حصر في تعريفه للمستهلك كل من يشتري لاحتياجاته الشخصي وضم الأشخاص الإعتباريين الذين يشترون لاحتياجاتهم الشخصية حتى يكتمل وجه العدالة في القوانين الأنفين الذكر.

2- يُوصي الباحث كل من المُشرع الفلسطيني والإسرائيلي تشريع لوائح تحمي المستهلك في البيوع المنزلية والبيوع بواسطة البسطات، والبيوع بواسطة التصفيات والبيوع بالمسابقات والياناصيب. والبيوع الأنفة الذكر لها نسبة كبيرة من الإستهلاك الكلي في كل من فلسطين وإسرائيل.

3- يُوصي الباحث وزارة الاقتصاد الفلسطينية وبالتنسيق مع المجلس القضائي الأعلى وجمعيات حماية المستهلك الفلسطيني الموجودة في كل مدينة فلسطينية إنشاء مراكز تحكيم تكون معتمدة قضائياً وتحت إشراف المجلس القضائي الأعلى لكي تبت في القضايا التي تخص المستهلك بالسرعة القصوى، وتكون رسوم التقاضي فيها رمزية وذلك لكي يتمكن المستهلك في الحصول على حقوقه في القضايا التي تواجهه في عملية الإستهلاك.

4- يُوصي الباحث المُشرع الفلسطيني تعديل قانون حماية المستهلك الفلسطيني بحيث يُدرج فصل للعقوبات المدنية لكي يصبح القانون أكثر عدلاً وصرامةً.

أمـــا بخصـــوص العقوبـــات الجنائيـــة فيُوصـــي الباحـــث علـــى المُشـــرع الفلســـطيني تعـــديلها بحيـــث تُصـــبح العقوبـــات الجنائيـــة الماديـــة أعلـــى مـــن الحاليـــة، وإضـــافة عقوبـــات قانونيـــة جديـــدة تكـــون أكثـــر صَـــرامةً كســـحب التـــرخيص وإغـــلاق المحـــل. ولعـــدم إضـــاعت الوقـــت فالباحـــث يقتـــرح علـــى القضـــاة عـــدم الاكتفـــاء بفـــرض الغرامـــات الماليـــة بحســـب القـــانون، بـــل فـــرض عقوبـــات الحـــبس التـــي يجيزهـــا قـــانون حمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني الحـــالي، وذلـــك لكـــي تصـــبح العقوبـــات رادعـــة لمـــن تجـــول لـــه نفســـه مـــن التجـــار التلاعـــب بأســـس حمايـــة المســـتهلك، ولكـــي يســـتعيد القانون هيبته.

5- يُوصـــي الباحـــث مجلـــس الـــوزراء الإســـتعجال فـــي إصـــدار أنظمـــة تحمـــي المســـتهلك الفلســـطيني عنـــد شـــراءه منتجـــات عـــن طريـــق إســـتخدام وســـائل التكنولوجيـــا الحديثـــة. حيـــث أن التجـــارة الإلكترونيـــة يـــزداد حجمهـــا بســـرعة كبيـــرة يومـــا بعـــد يـــوم فـــي فلســـطين. وبطبيعـــة الحـــال ســـوف تصـــبح ركنـــاً مـــن أركـــان التجـــارة العامـــة فـــي فلســـطين، فـــلا بـــد مـــن وجـــود أنظمـــة تضـــبط مثـــل هـــذا النـــوع من التجارة وتحمي المستهلك في فلسطين.

6- يُوصـــي الباحـــث المُشـــرع الفلســـطيني إدراج مـــادة فـــي قـــانون حمايـــة المســـتهلك الفلســـطيني تُحـــدد المـــدة التـــي يمكنـــه بها للمستهلك الفلسطيني إرجاع البضاعة للبائع وذلك لسد ثغرات قضائية.

7- يُوصي الباحث المُشرع الفلسطيني تنظيم لائحة توضح مواصفات ومهام ومسؤوليات الضابطة الجمركية حيث أنهم يعتبرون المحور المحرك لحماية المستهلك على أرض الواقع.

8- يُوصي الباحث المُشرع الفلسطيني سن لأئحة تنفذية بحظر الخداع والغش للمستهلك الأمر الذي يُساهم في عملية حماية المستهلك الفلسطيني.

9- يُوصي الباحث مجلس الوزراء الاستعجال في إصدار نظام يُحدد المعايير لتقدير البنود التي يمكن اعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك خصوصاً وأن عقود الإذعان تشكل عقود استهلاك لبضائع وخدمات تُعتبر أساسية للمعيشة في فلسطين. كذلك يُوصي الباحث المُشرع الإسرائيلي بإدراج مواد قانونية تُحدد المعايير التي يَعتبرها قانون حماية المستهلك الإسرائيلي بأنها مجحفة خُصوصاً وأن عقود الإذعان تستحوذ على قسم كبير من حجم الإستهلاك الكلي في إسرائيل لوجود شركات عملاقة فيها.

10-يُوصي الباحث وزارة الاقتصاد تفعيل قانون المواصفات والمقاييس رقم (6) لعام 2000 ولائحته التنفيذية تفادياً لدخول وإغراق السوق الفلسطينية بمنتجات ذات جودة رديئة كما هو واقع حال السوق الفلسطينية في يومنا هذا.

11-يُوصي الباحث الوزارات المختصة إقامة معهد مواصفات ومقاييس فلسطيني على غِرار معهد المواصفات والمقاييس الإسرائيلي يكون بمثابة المختبر الذي

يمر عبره جميع البضائع المستوردة إلى فلسطين، بحيث يسمح للبضائع المطابقة للمواصفات الفلسطينية بالمرور إلى الأسواق الفلسطينية ويمنع البضائع ذات الجودة الرديئة والغير مطابقة للمواصفات ومن دخول السوق الفلسطينية.

12- يُعرَف عن المجتمع الفلسطيني والإسرائيلي التدين. ويلعب الدين دورا مهماً في المجتمع وبالتأثير على تصرفات وقرارات أفراد المجتمع الفلسطيني كذلك الحال في المجتمع الإسرائيلي. يُصدر رجال الدين اليهودي (الخاخامات) تصاريح تسمى (كوشر) بالعربية أي حلال باللغة العربية للمنتجات الغذائية التي يُسمح دِينياً لأفراد المجتمع الإسرائيلي تناولها.

يُوصي الباحث رجال الدين الفلسطينيين إصدار تصاريح للمنتجات الغذائية التي يستطيع أفراد المجتمع الفلسطيني إستهلاكها وذلك لكي تتولد للمستهلك الفلسطيني نوع من الحماية التي عجز القانون على فرضها. فالأسواق الفلسطينية مليئة بالمنتجات الغذائية المستوردة من الصين والذي يدخل دهن الخنزير في تصنيعها وخصوصاً الحلويات منها ويجهل المستهلك الفلسطيني ذلك، وهو يستهلكها بدون دراية منه وعن جهله بهذا الأمر.

13- يُوصي الباحث جمعيات حماية المستهلك الموجودة في كل مدنية من مدن فلسطين إتخاذ خطوات عملية لدعم حماية المستهلك متمثلة بما يلي:

أ- إنشاء مراكز قانونية داخل مقرات جمعيات حماية المستهلك في جميع المدن الفلسطينية تعطي إستشارات قانونية مجانية بواسطة محاميين مؤهلين للمستهلكين المتضررين.

ب- إشراك المواطنين بإنتخابات جمعيات حماية المستهلك كي يكون المرشحين لقوائم الانتخابات من المستهلكين أنفسهم، ولكي يشعر المستهلكين بانتمائهم لهذه الجمعيات.

ت- الإهتمام في نشر ثقافة حماية المستهلك، وتشجيع المنتجات الوطنية والعمل على بناء قناعات إستهلاكية تقوم على تشجيع المنتج الوطني على الإسرائيلي. وذلك بزيادة حصة المستهلك الفلسطيني من المنتجات المحلية وتنظيم حملات لمقاطعة المنتجات الإسرائيلية.

ث- الإشتراك الفعلي لجمعيات حماية المستهلك الوطنية في أعمال اللجان الحكومية التي تضع مواصفات للسلع وجودتها.

ج- إجراء استطلاعات رأي عام شهرية حول كافة أوجه العملية التسويقية وجودة السلع وتلقي شكاوي المواطنين المستهلكين، وتوعيتهم والارتقاء بثقافتهم الاستهلاكية عن طريق الإعلام.

ح- إعـــداد دورات متخصصـــة فـــي حمايـــة المســـتهلك لتوعيـــة المســـتهلك ولتعريفـــه بحقوقـــه، وكـــذلك القيـــام بجـــولات ميدانيـــة لمواقـــع الإنتـــاج وكـــذلك فـــي الأســـواق بشـــكل دوري ورصـــد حالـــة الأســـواق وإرســـال التقـــارير لجهـــات الاختصاص.

خ- تنفيـــذ بـــرامج ترشـــيد الاســـتهلاك وخاصـــة فـــي الخـــدمات كالكهربـــاء والمـــاء والإتصـــالات للحـــد مـــن النفقـــات والقيـــام بحمـــلات إعلاميـــة للـــدفاع عـــن حقـــوق المســـتهلكين والمشـــاركة فـــي المخيمـــات والأنشـــطة الصـــيفية لغـــرس قـــيم حماية المستهلك في نفوس الجيل الصاعد.

د- العمـــل علـــى الحـــد مـــن الفقـــر مـــن خـــلال مســـاعدة الشـــرائح الضـــعيفة عـــن طريـــق تفعيل الاقتصاد المنزلي وتحسين دخل الأسر الفقيرة.

ذ- إصـــدار مجلـــة موحـــدة تعنـــى بشـــؤون المســـتهلك، همومـــه وتوقعتـــه تـــوزع فـــي جميع المدن الفلسطينية.

ر- إنشـــاء مواقـــع الكترونيـــة تخـــتص بشـــؤون المســـتهلك الفلســـطيني فـــي المـــدن الفلسطينية.

14- تلعب وسائل الإعلام المرئية والمكتوبة دوراً مهما في التأثير على أراء أفراد المجتمع لذلك يُوصي الباحث ما يلي:

أ- التلفزيون الفلسطيني عمل برامج أُسبوعية يعرض فيها أحوال المستهلك الفلسطيني هُمومه ومشاكله ويمكن الاستفادة من تجربة التلفزيون الأردني في هذا المجال.

ب- الصحف اليومية أن تُخصص مساحة على صفحاتها لكتابة تقرير عن أحوال وشؤون المستهلك الفلسطيني.

15- المستهلك هو المحور الذي تدور حوله العملية الاستهلاكية وهو صاحب القرار الأول والأخير في هذه العملية لذلك يُعتبر قراره حاسماً في فرض حمايته حين ترتفع أسعار المواد الاستهلاكية.

المستهلك الإسرائيلي علم هذا الأمر، وقد فرض حمايته بنفسه حين تكاتف المجتمع الإسرائيلي بعضه مع بعض وإنقطع مرة واحدة عن شراء جبنة الكوتج مما نَتج عن ذلك تراكمها في الأسواق الإسرائيلية وأُجبرت الشركات المصنعة تخفيض ثمنها من جهة. وأُجبرت الحكومة فتح باب الإستيراد لمنتجات الحليب الذي كان مغلقاً من جهة أخرى، وذلك لمنع الشركات الإسرائيلية المصنعة إحتكار هذه المنتجات والتلاعب بأسعارها كيفما يشاءون.

يَحــثُ الباحــث المســتهلك الفلســطيني ســلوك نفــس طريــق المســتهلك الإســرائيلي وهــو التكــاتف يــداً واحــدة والانقطــاع مــرة واحــدة عــن شــراء المــواد التــي ترتفــع أســعارها بصــورة ســريعة وخصوصــاً تلــك الأساســية منهــا، كــي يفــرض قــانون العرض والطلب سيطرته وإرجاع الأمور إلى وضعها الطبيعي.

14- يُعَــوُل الباحــث علــى مؤسســات حقــوق الإنســان العاملــة فــي أراضــي الســلطة الوطنية من فلسطين بتبني برامج لحماية المستهلك الفلسطيني.

المصادر والمراجع

المصادر :

القوانين الفلسطينية:

- قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم (21) لسنة 2005.
- اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم (17) لسنة 2009.
- اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم (19) لسنة 2009.
- مجلة الأحكام العدلية.

القوانين الاسرائيلية:

- قانون المواصفات والمقاييس الاسرائيلي لعام 1953.
- قانون حماية المستهلك الاسرائيلي لعام 1981.
- قانون المسؤلية عن المنتجات المعيبة الاسرائيلي لعام 1980.
- قانون النقل الجوي الاسرائيلي لعام 1980.
- قانون البيع الاسرائيلي 1968.
- قانون بيع شقق الاسرائيلي لعام 1973.
- قانون بيع شقق (ضمان للاستثمار من شقق للمشترين) الاسرائيلي لعام 1973.
- قانون البيع الدولي الاسرائيلي لعام 1999.
- قانون الاثراء غير العادل الاسرائيلي لعام 1979.
- قانون على الاعلان والتسويق منتجات التبغ الاسرائيلي لعام 1983.
- قانون الاتصالات (بيزك والبث) لعام 1982.

- قيود على الاعلان والتسويق لمنتجات التبغ الاسرائيلي (تغير في صيغة تحذير) 2002.
- لوائح لتقيد تسويق منتجات التبغ والدعاية والإعلان الإسرائيلي (تنسيق لعرض الإشعار) لعام 2005
- قانون عدم التميز بين فئات المجتمع الإسرائيلي لعام 2006.
- قانون الاتصالات (بيزك والبث) الإسرائيلي لعام 2009.
- قانون التجارة الإلكترونية الإسرائيلي لعام 2011.
- قانون العقود الإسرائيلي لعام 1970.
- قانون العقود الإسرائيلي لعام 1973.

المذكرات الإيضاحية للقوانين:

- المذكرة الإيضاحية لمشروع قانون المدني الفلسطيني.
- المذكرة الإيضاحية للقانون المدني الأردني.
- مجموعة الأعمال التحضيرية للقانون المدني المصري الجديد.

المراجع:

- إبراهيم الأخرس، **دعم وحماية المستهلك في ظل العولمة**، مكتبة مدبولي القاهرة، 2008م.
- أحمد محمد محمود خلف، **الحماية الجنائية للمستهلك في جال عدم الاخلال بالاسعار وحماية المنافسة ومنع الاحتكار**، الطبعة الاولى، دار الجامعة الجديدة، 2008م.
- أحمد محمد محمود خلف، **الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الاسلامية دراسة مقارنة**، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2005م.

- السيد خليل هيكل، **نحو القانون الإداري للإستهلاك في سبيل حماية المستهلك: دراسة مقارنة لأنظمة كل من أمريكا وإنجلترا وفرنسا والمملكة العربية السعودية ومصر**، دار النهضة العربية القاهرة، 1999م.
- أحمد إبراهيم حسن، **فلسفة وتاريخ النظم الاجتماعية والقانونية والاجتماعية**، الإسكندرية، دار المطبوعات الجامعية, 2004م.
- السيد عطية عبد الواحد، **حماية المستهلك من منظور إسلامي**، الطبعة الاولى، الايمان للطباعة، 1995م.
- أُسامة أحمد بدر، **حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني- دراسة مقارنة**، دار الكتب القانونية، 2008م.
- ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين محمد المرسي، **التسويق المعاصر**، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2005م.
- خالد عبد الفتاح محمد خليل، **حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص**، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، 2002م.
- خالد ممدوح ابراهيم، **حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية**، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، 2007م.
- رمضان علي السيد الشربناصي, **حماية المستهلك في الفقه الاسلامي**، الطبعة الأولى, مطبعة الامانة، 1404هـ.
- جواد علي، **المفصل في تاريخ العرب قبل الاسلام**، بدون دار نشر، 1993م.
- حسن عبد الباسط جميعي، **حماية المستهلك في مصر بالمقارنة بأوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية و الشرق الأوسط**، بدون ناشر، بلا سنة نشر.

- حسن عبد الباسط جميعي، **أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد**، دار النهضة العربية، القاهرة، 1996م.
- حمد الله محمد حمد الله، **حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك**، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي 1997م.
- سعيد سعد عبد السلام، **التوازن في عقود الإذعان دراسة فقهية معاصرة**، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة 1998م.
- طرح البحور علي حسن، **عقود المستهلكين الدولية ما بين قضاء التحكيم والقضاء الوطني**، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي، 2007م.
- عبد الرحمن إدريس وجمال الدين محمد المرسي، **التسويق المعاصر**، الإسكندرية، الدار الجامعية 2005م.
- عبد المجيد محمد الخفناوي، **تاريخ القانون مع دراسات في نظرية العقد في القانون الروماني**, الإسكندرية، دار الهدى، بدون تاريخ نشر.
- **عامر قلم** القيسي، **الحماية القانونية للمستهلك: دراسة في القانون المدني والمقارن، دار الثقافة، عمان،ط1، 2002م.**
- عباس العبودي، **تاريخ القانون**، عمان، مكتبة دار الثقافة، 1998م.
- عبد الفتاح بيومي حجازي، **حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية**، دار الكتب القانونية، مصر، 2008م.
- عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية**، الاسكندرية دار الفكر الجامعي، 2002م.

- نزار عبد المجيد البرواري، أحمد محمد فهمي البرزنجي، **إستراتجيات التسويق- المفاهيم الأسس الوظائف**- عمان دار وائل للنشر، 2004م.
- فؤاد زكريا، **ضبط الجودة وحماية المستهلك**، الطبعة الأولى، دار أُسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2005م.
- محمد السيد عمران، **حماية المستهلك أثناء تكوين العقد**، دراسة مقارنة مع دراسة تحليلة تطبيقية للنصوص، دار المعارف/الاسكندرية.
- محمد بودالي ، **حماية المستهلك في القانون المقارن**، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، 2006م.
- محمد عبد الظاهر حسين، **التأمين الإجباري من المسؤلية المدنية المهنية**، دار النهضة العربية، القاهرة، 1996م.
- محمد حسين منصور، **أحكام البيع التقلدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2006م.
- محمد حسني عباس، **العقد والإرادة المنفردة**، بدون ناشر، القاهرة، 1959م.
- محمود عبد المجيد المغربي، **المدخل إلى تاريخ الشرائع**، لبنان المؤسسة الحديثة للكتاب، 1994م.
- مرفت عبد المنعم صادق، **الحماية الجنائية للمستهلك**، بدون ناشر، القاهرة، 1999م.
- مصطفى العبادي، **الامبرطورية الرومانية (النظام الإمبراطوري ومصر الرومانية)**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1999م.
- نائل عبد الرحمان، **حماية المستهلك في التشريع الأردني دراسة تحليلة مقارنة**، عمان الزهران، 1991م.

- يوسف قاسم، **التعامل التجاري في ميزان الشريعة**، بدون دار نشر، 2000م.

رسائل الماجستير:

- المحامي خالد محمد أحمد السباتين، **الحماية القانونية للطرف المذعن في عقود الإذعان**، رسالة ماجستير، جامعة القدس، كلية الحقوق، 2001م.
- السيد خلف الله عبد العال أحمد، **الحماية الجنائية للمستهلك من جرائم التدليس والغش**، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، 1998م.
- المحامي عبدالله ذيب، **حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني**، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، كلية الحقوق، 2009م.
- المحامي عامر الجندي، **الحماية المدنية للمستهلك من أضرار المنتجات الصناعية المعيبة**، رسالة ماجستير، جامعة بيرزيت، كلية الحقوق، 2010م.

رسائل دكتوراه:

- محمود فياض، **تشريعات حماية المستهلك في فلسطين: دراسة مقارنة مع التشريعات الأوروبية حول الشروط غير العادلة**، **جامعة** رسالة دكتوراه، كلية الحقوق 2010م.
- عبد المنعم فرج الصدة ، **عقود الإذعان في القانون المصري**، رسالة دكتوراه، جامعة فؤاد الأول، كلية الحقوق، 1946م.

دوريات وأبحاث وتقرير:

- باسم مكحول، نصر عطياني، شاكر خليل، **مراجعة نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني**، معهد أبحاث السياسات الإقتصادية الفلسطيني (ماس)، 2004م.
- جاك خزمو، **من المسؤول عن حماية المستهلك الفلسطيني من إنتشار الأغذية الفاسدة**، مجلة البيادر السياسي، 2006.
- جمال النكاس، **حماية المستهلك وأثرها على النظية العامة للعقد في القانون الكويتي**، مجلة الحقوق الكويت, عدد 3، ص45-118، 1989م.
- خالد محمد السباتيني، **تقرير حول الحماية القانونية للمستهلك**، سلسلة مشروع تطويرالقوانين رقم (15)، الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن، رام الله, حزيران 2002م.
- عبد الستار ابراهيم الهيتي، **حماية المستهلك في الفقه الاسلامي**، مؤته للبحوث والدراسات سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد 19، ص189-222، 2004م.
- محمد رشاد، **دور الإعلام ووسائل الإتصال في حماية المستهلك من الغذاء**، الدراسات الإعلامية، العدد 90، ص 126-134، يناير-مارس 1998م.
- صلاح هنية، **جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني أمال واسعة ومهام مركبة**، جريدة الأيام، عدد 5079، ص 16، بتاريخ 2010/3/6م.
- طارق الخبر، **حماية المستهلك ودورها في رفع مستوى الوعي الإستهلاكي لدى المواطن السوري**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 17، ص 89- 124، 2001م.
- فضيلة عابد، **حماية المستهلك في الجمهورية العربية السورية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، العدد 17، ص 125- 176، 2001م.

- يوسف شندي، **المفهوم القانوني للمستهلك**، مجلة الشريعة والقانون، العدد الرابع والاربعون أكتوبر 2010م.

المعاجم:

- إبن منظور، **لسان العرب المحيط**، بيروت، دار لسان العرب، 1993م.

المواقع الإلكترونية:

- عبد اللطيف بارودي، المفاهيم والواقع الراهن والمؤشرات المستقبلية لحماية المستهلك
http://www.mafhoum.com/syr/articles/baroudi/baroudi.htm

- المقتفي منظومة القضاء والتشريع في فلسطين، http://muqtafi.birzeit.edu

- مجموعة القوانين الإسرائيلية، http://www.nevo.co.il/HakikaSearch.aspx

- قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لعام 1981،
http://www.moitgov.il/CmsTamat/printVersion.aspx?guid={0A39578F-DAEB-4357-85

- مسار محكمة الدعاوي الصغيرة الإسرائيلية http//:www.smallclaims.co.il/

- لائحة إرجاع صفقة

http://www.consumers.org.il/files/files/bitul-iska/takanut-bitul-iska-2012.pdf

- النظام القانوني الإسرائيلي

http://www.theisraelproject.org/site/apps/nlnet/content2.aspx?c=hsJPK0PIJpH&b=3907543&ct=8628719

- مجلة الأحكام العدلية

http://www.lawjo.net/vb/showthread.php?

- قانون العقود الإسرائيلي لعام 1970

http://www.moital.gov.il/NR/exeres/2636B8E6-4B61-4D67-8210-6B3C07EEFA1C.htm

- قانون العقود الإسرائيلي لعام 1973

http://www.moital.gov.il/NR/exeres/2636B8E6-4B61-4D67-8210-6B3C07EEFA1C.htm

- خصخصة المرافق العامة في إسرائيل

http://translate.google.com/translate?hl=ar&langpair=en%7Car&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Privatization_in_Israel

مراجع باللغة الانكليزية:

- Peter Cartwright, **Consumer Protection in Financial Services**, The Hague Boston: Kluwer Law International , 1999.

- Lauren Krohn, **Consumer Protection and the Law**, Santa Barbara, CA. ABC-CLIO, 1995.

- Anne Hurley & Craeme Wiffen, **Outline of Trade Practice and Consumer Protection Law**, Sydney: Butterworths, 1994.

- Simeon Horvits, **Legal protection for today's consumer**, Dubugue, Iowa: Kendall/ Hunt , 1989.

دوريات باللغة الانكليزية:

- Hassam Mohammad Al-bathoosh, **Product saftey and consumer protection: a comparative study between the UK and the Jordanian legal system**, Law Journal, Vol 2, no 2, age 1-60, July 2005, AL-Barain University.

المقابلة الشخصية:

تمت المقابلة الشخصية مع السيد إبراهيم عبسة مدير دائرة حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد الوطني يوم الأحد 30/أيلول/2013 الساعة عشرة والنصف صباحا في مبنى دائرة حماية المستهلك الكائن في أم الشرايط البيرة.

الملاحق

ملحق 1

قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005 م

قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005م

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية بعد الاطلاع على القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته، وعلى قانون التجارة العثماني الصادر في 8 شعبان 1266 هجرية المعمول به في محافظات غزة، وعلى قانون التجارة رقم 12 لسنة 1966م المعمول به في محافظات الضفة، وعلى قانون الصحة العامة رقم 20 لسنة 2004م، وعلى القانون رقم 7 لسنة 1999م بشأن البيئة، وعلى قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم 1 لسنة 2000م، وعلى مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء، وبناءً على ما أقره المجلس التشريعي في جلسته المنعقدة بتاريخ 2005/10/27م، وباسم الشعب العربي الفلسطيني، أصدرنا القانون التالي:-

الفصل الأول

تعريفات وأحكام عامة

مادة (1)

يكون للكلمات والعبارات الآتية الواردة في هذا القانون المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك: السلطة: السلطة الوطنية الفلسطينية. الوزارة: وزارة الاقتصاد الوطني الوزير: وزير الاقتصاد الوطني المجلس: المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك. الهيئة: هيئة إدارة المجلس السلعة: كل منتج صناعي أو زراعي أو تحويلي أو نصف مصنع وأية مادة أخرى تعتبرها الوزارة سلعة لغايات تطبيق أحكام هذا القانون. الخدمة: كل عمل يتمثل بنشاط تقني أو حرفي أو مادي تقدمه أية جهة متخصصة مقابل أجر متفق أو محدد أو بموجب تسعيرة معلنة. التعليمات الفنية الإلزامية: التعليمات الفنية الإلزامية الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بخصوص سلعة معينة. المزود: الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطاً يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات. المعلن: كل مزود يقوم بإعلان منتجاته بمختلف وسائل الدعاية والإعلان المستهلك: كل من يشتري أو يستفيد من سلعة أو خدمة. عيب: خطأ أو نقص من حيث الجودة والكمية والكفاءة، أو عدم مطابقة للمعايير والمقاييس التي يتوجب الالتزام بها بموجب القانون أو الأنظمة السارية المفعول فيما يتعلق بالمنتج. المصنع: الشخص الذي يقوم بتحويل أو تجميع المواد الأولية أو الوسيطة إلى مواد قابلة للاستهلاك. جمعيات حماية المستهلك: كل جمعية غير ربحية تؤسس لأغراض غير سياسية أو تجارية او اقتصادية، وتهدف إلى توعية المستهلكين وتثقيفهم وإرشادهم وحماية مصالحهم وحقوقهم وتمثيلهم لدى كافة الجهات الرسمية وغير الرسمية.

مادة (2)

يهدف هذا القانون إلى ما يلي: 1- حماية وضمان حقوق المستهلك بما يكفل له عدم التعرض لأية مخاطر صحية او غبن أو خسائر اقتصادية 2- توفير السلع والخدمات ومنع الاستغلال والتلاعب في الأسعار. 3- حماية حقوق المستهلك في الحصول على سلع وخدمات تتفق مع التعليمات الفنية الإلزامية، وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي يكون المستهلك طرفاً فيها. 4- ضمان المعاملات الاقتصادية على وجه السرعة والدقة بين المزود والمستهلك وما يكفله القانون من حماية.

الفصل الثاني

حقوق المستهلك

مادة (3)

يتمتع المستهلك بالحقوق الآتية: 1- الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله للسلعة أو الخدمة من حيث الجودة والنوعية 2- الحصول على المعاملة العادلة دون تمييز من قبل مزود المنتج أو المصنع. 3- تشكيل جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها. 4- العيش في بيئة نظيفة وسليمة وحصوله على سلعة وخدمة مطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية. 5- الاختيار الحر للسلع والخدمات من بين بدائل سلعية أو خدماتية، وكذلك له الحق في الحصول على الصفقات العادلة، مثل ضمان الجودة والسعر المعقول، ورفض الصفقات الإجبارية. 6- الحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها ليتسنى له ممارسة حقه بالاختيار الحر والواعي بين كافة السلع والخدمات المعروضة في السوق. 7- التعويض بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي تكون قد لحقت به. 8- استبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها وكذلك استرداد المبالغ التي يكون سدادها لقاء خدمة في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم سواء المواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أو للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها. 9- طلب فاتورة من المزود يحدد فيها: أ) اسم المؤسسة ب) رقم تسجيلها في السجل التجاري ج)عنوانها. د) تعريف السلعة أو الخدمة ووحدة البيع أو التأجير. هـ) الثمن والكمية المتفق عليها والقيمة الإجمالية للفاتورة بالعملة المتداولة.

الفصل الثالث

المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك وجمعيات حماية المستهلك

مادة (4)

ينشأ بموجب أحكام هذا القانون مجلس استشاري يسمى " المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك" ويتكون من الجهات الآتية: - عضو عن وزارة الاقتصاد الوطني - عضو عن وزارة المالية. - عضو عن وزارة الصحة - عضو عن وزارة الزراعة - عضو عن سلطة البيئة - عضو عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية - عضو عن غرفة التجارة - عضو عن الاتحادات الصناعية - عضو عن اتحاد المقاولين - عضو عن جمعية رجال الأعمال - خمسة أعضاء عن جمعيات حماية المستهلك

مادة (5)

يهدف المجلس إلى حماية حقوق المستهلك الاقتصادية وضمان عدم تعرضه إلى أية مخاطر أو أضرار ناجمة عن انتفاعه بالسلع والخدمات المقدمة له وذلك من خلال الآتي: 1- المشاركة في رسم العلاقة وتنسيقها ما بين كافة الجهات ذات العلاقة بحماية المستهلك. 2- دعم وتعزيز دور المستهلك في الاقتصاد الوطني. 3- المشاركة في رسم سياسات تأمين سلامة السلع والخدمات والعمل على رفع جودتها. 4- اعتماد البرامج التثقيفية لتوعية وإعلام وإرشاد المستهلك وحثه على استعمال أنماط الاستهلاك الناجعة واعتماد السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة. 5- إعداد الخطط والبرامج الخاصة بشأن الدفاع عن المستهلك وضمان حقوقه. 6- متابعة السياسات الحكومية وحث جهات الاختصاص على توفير الحماية للمستهلك 7- الاشتراك في المنظمات والاتحادات المماثلة في أهدافها وغاياتها عربياً ودولياً. 8- التأكد من عدم احتكار السلع ورفع التوصيات للوزارة. 9- التأكد من مواصفات وجودة السلع.

مادة (6)

ينظم في وزارة الاقتصاد الوطني، باعتبارها الوزارة المختصة، سجل خاص بجمعيات حماية المستهلك، ويحدد بنظام يصدره مجلس الوزراء كافة الإجراءات المتعلقة بعلاقة هذه الجمعيات بالجهات ذات الاختصاص بحماية المستهلك.

الفصل الرابع

سلامة المنتجات

مادة (7)

يجب أن يكون المنتج مطابقاً للتعليمات الفنية الإلزامية، من حيث بيان طبيعة المنتجات ونوعها ومواصفاتها الجوهرية ومكوناتها، ويخضع لذلك أيضاً عمليات التعبئة والتغليف التي تشمل عناصر التعريف بالمنتج والاحتياطات الواجب اتخاذها عند الاستعمال والمصدر والمنشأ وتاريخ الصنع وتاريخ انتهاء الصلاحية، وكذلك طريقة الاستخدام، مع مراعاة ما تنص عليه القوانين والأنظمة والقرارات ذات العلاقة، وخصوصاً المتعلق منها بسلامة البيئة.

مادة (8)

يحظر الاحتفاظ في مواقع الإنتاج والصنع والتخزين والعرض والبيع وكذلك في وسائل نقل البضائع والأسواق والمرابض والمسالخ بالمنتجات أو الأدوات أو الآلات التي تمكن من غش السلع، بما فيها: 1- الموازين أو المكاييل غير المعتمدة من الآلات غير الصحيحة المعدة لوزن السلع أو كيلها. 2- السلع المغشوشة أو الفاسدة أو المنتهية أو غير المطابقة للمواصفات المعتمدة. 3- السلع التي لا تتمتع بسلامة التداول القانوني في بلد المنشأ أو جهة المنشأ وفقاً لما توصي به الجهات المختصة.

مادة (9)

كل منتج ينطوي على استعماله أية خطورة يجب أن يؤشر أو يرفق به تحذير يبين وجه الخطورة والطريقة المثلى للاستعمال أو الاستخدام، وكيفية العلاج في حال حدوث ضرر ناتج عن الاستخدام.

مادة (10)

يكون المزود النهائي مسؤولاً عن الضرر الناجم عن استخدام أو استهلاك المنتج المحلي أو المستورد الذي لا تتوافر فيه شروط السلامة أو الصحة للمستهلك أو عدم الالتزام بالضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها، ما لم يثبت هوية من زوده بالمنتج وأثبت كذلك عدم مسؤوليته عن الضرر الناجم.

مادة (11)

إذا تبين للمزود بأن السلعة أو الخدمة التي وضعها قيد التداول تتضمن عيباً أو أكثر من شأنه أن يضر بسلامة المستهلك أو صحته أو أنها قد تشكل خطراً عليه، فعلى المزود أن يتخذ وبشكل فوري الإجراءات الآتية: 1- إبلاغ الجهات المختصة وإعلام الجمهور بواسطة وسائل الإعلام عن هذه العيوب وتحذيره من المخاطر التي قد تنتج عنها. 2- سحب السلعة من الأسواق. 3- استرداد السلع التي جرى بيعها أو تأجيرها وإعادة الثمن المدفوع. 4- استبدال السلع على نفقته الخاصة وإعادة الثمن المدفوع في حال تعذر إصلاحها. 5- التخلص منها، بطرق صحيحة وغير مضرة بالبيئة، وعلى نفقته الخاصة.

مادة (12)

يجب أن تدرج على بطاقة البيان باللغة العربية المعلومات التي تعتمدها مؤسسة المواصفات والمقاييس تبعاً لطبيعة كل سلعة ووفقاً لخصائصها.

مادة (13)

يجوز للجهات المختصة كلما بدت علامات لوجود خطر من منتج ما، إصدار تعليمات مكتوبة إلى المزود تتضمن إخضاع المنتج إلى المراقبة والفحص.

مادة (14)

يجوز للمجلس كلما بدت علامات لوجود خطر في منتج معين أن يطلب من الوزير إصدار قرار بالتحفظ على المنتج أي قرار آخر يرتبه، بما في ذلك طلب وقف تداوله أو وقف استيراده أو تصديره أو عرضه أو سحبه أو إتلافه، إذا كان الإتلاف هو الوسيلة الوحيدة للحد من الخطر.

الفصل الخامس

نزاهة المعاملات الاقتصادية

مادة (15)

على كل من يقوم بالترويج والإعلان للمنتجات أن يراعي توافق ما يعلن عنه وواقع مواصفات المنتجات المعلن عنها، ويجب ألا ينطوي ذلك الإعلان على خداع أو تضليل للمستهلك.

مادة (16)

على المزود يلجأ للإعلان بعرض خاص بهدف الترويج لسلعة او لخدمة أن يحدد المدة التي سوف تتوافر خلالها هذه السلعة أو الخدمة، وفي حال التجديد ويعتبر العرض سارياً لمدة شهر من تاريخ أول إعلان.

مادة (17)

يجب إعلان السعر بالعملة المتداولة على وحدة البيع المعروضة للمستهلك بشكل مباشر عليها وإذا تعذر ذلك توع بشكل بارز في مكان عرضها.

مادة (18)

على كل مقدم خدمة بيان أهليته لممارسة تلك الخدمة من خلال عرض الرخصة المصرح له بموجبها ممارسة هذه الخدمة من الجهة الرسمية المختصة وبشكل واضح.

مادة (19)

يكون المزود مسؤولاً عن إصلاح أو استرجاع المنتجات المضمونة إذا تبين أن بها عيباً خلال مدة وشروط الضمان المتفق عليها مع المستهلك، وعليه استبدالها أو استرجاعها ورد ثمنها حسب رغبة المستهلك، ولا يجوز له الاتفاق على خلاف ذلك.

مادة (20)

على كل مزوج ضمان العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصاً محسوباً أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت إليها وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد.

مادة (21)

على المزود أن يبين بوضوح اسمه الحقيقي وعلامته التجارية المسجلة على السلع المطروحة للتداول في الأسواق، وكافة المعلومات المطلوبة في بطاقة البيان

مادة (22)

يحظر على كل مزود ما يلي: 1- تسليم أو استعمال أو محاولة استعمال علامات الجودة بقصد الغش. 2-الادعاء أو الإيهام بأن السلعة تتمتع بشهادة الجودة. 3- الامتناع عن بيع أية سلعة أو تقديم خدمة للمستهلك دون سبب مشروع 4- اشتراط البيع بشراء كمية مفروضة أو بشراء سلع أو خدمات أخرى في الوقت نفسه إلا إذا أعطى للمستهلك الحق في شرائها منفصلة بسعر مختلف. 5- اشتراط شراء خدمة بإسداء خدمة أخرى أو بشراء سلعة. 6- إخفاء أية مادة أو سلعة مخزونة لدى المزود عن أي شخص يود شراءها دون سبب مشروع. 7- بيع سلعة أو تقديم خدمة بسعر أو بربح يزيد عن السعر المعلن عنه. 8- استيراد أو تداول السلع مجهولة المصدر، أو المخالفة للتعليمات الفنية الإلزامية، أو الممنوعة قانوناً. 9- استيراد أو إدخال سلع انقضى على تاريخ إنتاجها أو تعبئتها أكثر من ثلث مدة الصلاحية، إلا إذا كانت السلعة متبرع بها، على أن يحظر تداولها بالأسواق.

مادة (23)

يجوز للمجلس أن يراجع مدى معقولية وعدالة الشروط الواردة في عقود الاستهلاك والعقود النموذجية، وأن يوصى إلى الوزير أو الجهة التي تصدر عنها هذه العقود إزالة الشروط التي ترى أنها مجحفة بحق المستهلك أو يطلب إعادة النظر بها، على أن يصدر مجلس الوزراء نظاماً يحدد معايير لتقدير البنود التي يمكن اعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك.

مادة (24)

1- يجب ان 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 أن يتم ذلك قبل التوقيع عليه. ج) قيمة الثمن بشكل واضح وصريح وتاريخ وكيفية التسديد، وكذلك تاريخ ومكان تسليم السلعة أو الخدمة. 2- على المزود تسليم المستهلك نسخة عن العقد الموقع معه.

مادة (25)

يجب أن تتوافر المواصفات التي حددها المزود أو تلك التي اشترط المستهلك خطياً وجودها في السلعة أو الخدمة المتفق عليها.

مادة (26)

بناءً على تنسيب الوزارة يصدر مجلس الوزراء الأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك من الآتي: 1- تداول المنتجات عن طريق استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة 2- تداول المنتجات عبر الباعة المتجولين ومن في حكمهم.

الفصل السادس

العقوبات

مادة (27)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون يعاقب من يرتكب المخالفات التالية بالآتي: 1- كل من عرض أو باع سلع تموينية فاسدة أو تالفة، أو تلاعب بتاريخ صلاحيتها، أو احتفظ بالموازين أو المكاييل غير المعتمدة من الآلات غير الصحيحة المعدة لوزن السلع أو كيلها في الأماكن المحددة في المادة (8) من هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن عشر سنوات أو بغرامة لا تتجاوز عشرة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانونا، أو بكلتا العقوبتين، مع إتلاف البضاعة الفاسدة، وضبط الموازين والمكاييل غير المعتمدة. 2-كل من عرض أو باع منتج مخالف للتعليمات الفنية الإلزامية، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين. 3-كل من عرض أو باع منتج ينطوي على استعماله خطورة ما، دون أن يؤشر أو يرفق به تحذير يبين وجه الخطورة والطريقة المثلى للاستعمال أو الاستخدام، وكيفية

العلاج في حال حدوث ضرر ناتج عن الاستخدام، أو خالف أحكام المواد (11،19) من هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين. 4- كل من امتنع عن عرض أو بيع السلع التموينية أو أرغم المشتري على شراء كمية معينة منها أو سلعة أخرى معها، أو اشترط شراء خدمة بإسداء خدمة أخرى أو بشراء سلعة، يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن سنة أو بغرامة لا تتجاوز ألف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين. 5 - كل من امتنع عن وضع قوائم أسعار السلع أو الخدمات في أماكن ظاهرة أو خالف التسعيرة المعلنة يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين. 6- كل من صرف سلع تموينية أدخلت للبلد بطرق غير شرعية، يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانونا، أو بكلتا العقوبتين 7-كل معلن لم يستعمل اللغة العربية في الإعلان عن السلعة أو الخدمة، أو خالف أحكام المواد (15،21) من هذا القانون، يعاقب بغرامة لا تتجاوز خمسمائة دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً.

مادة (28)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون، يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانونا، أو بكلتا العقوبتين، كل من خدع أو شرع في أن يخدع المتعاقد بأية طريقة من الطرق في إحدى الأمور الآتية: 1- حقيقة المنتجات أو طبيعتها أو صفاتها الجوهرية أو ما تحتويه من عناصر خطرة وبوجه عام العناصر الداخلة في تركيبها 2- عدد المنتجات أو مقدارها أو مقاسها أو كيلها أو وزنها أو طاقتها أو عيارها, 3- نوع المنتجات أو منشؤها أو أصلها أو مصدرها في الأحوال التي تعتبر فيها بموجب الاتفاق أو العرف- هذه الامور – سبباً أساسياً في التعاقد.

مادة (29)

مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد لأية نتيجة جرمية ناشئة عن ارتكاب أية مخالفة لأحكام هذا القانون، يعاقب بالحبس لمدة لا تزيد عن ثلاث سنوات أو بغرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين، كل من صنع أو باع أو عرض للبيع أو زرع أية مواد أو سلع أو معدات مما تستعمل في الغش مع علمه بذلك وكذلك التحريض على استعمالها بواسطة نشرات أو مطبوعات أو معلقات أو إعلانات أو تعليمات أخرى.

مادة (30)

تضاعف العقوبات المذكورة في المواد (27، 28، 29) في حال العود.

مادة (31)

1- تقوم المحكمة في جميع الأحوال السابقة بمصادرة المواد التالفة أو الخطرة أو المستخدمة للغش أو تأمر بإتلافها على نفقة المحكوم عليه، كما يجوز لها الحكم بإغلاق المحل التجاري بشكل مؤقت أو بشكل دائم وبسحب رخصة أو وقف مزود الخدمة عن مزاولة عمله بشكل مؤقت أو بشكل دائم. 2- تأمر المحكمة بنشر أي حكم تصدره في هذه الجرائم في صحيفة أو أكثر من الصحف المحلية وعلى نفقة المحكوم عليه.

الفصل السابع

أحكام ختامية

مادة (32)

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.

مادة (33)

يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذا القانون.

مادة (34)

على مجلس الوزراء إصدار اللوائح اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون.

مادة (35)

على الجهات المختصة – كل فيما يخصه- تنفيذ أحكام هذا القانون ويعمل به بعد ثلاثين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ: 2005/11/1 ميلادي الموافق: 29 رمضان 1426 هجري محمود عباس رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

عن منظومة القضاء والتشريع في فلسطين – المقتفي –، اعداد معهد الحقوق في جامعة بيرزيت.

ملحق 2

اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم (17) لعام 2009م

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك
رقم (17) لعام 2009م

مجلس الوزراء

بعد الاطلاع على القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته، ولاسيما المادة (70) منه،

واستناداً إلى قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005م ولاسيما المادة (34) منه،

وبعد الاطلاع على قانون الحرف والصناعات رقم 16 لسنة 1953م،

وعلى القانون رقم (10) لسنة 1966 بشأن مراقبة الأغذية وتنظيم تداولها،

وعلى قانون المواصفات والمقاييس رقم (6) لسنة 2000م،

وعلى قانون الصحة العامة رقم (20) لسنة 2004م،

وعلى أحكام القرار رقم (33) لسنة 1998م، بشأن مأموري الضبط القضائي لوزارة التموين الصادر عن رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية بتاريخ 1998/09/19م،

وبناءً على تنسيب وزير الاقتصاد الوطني،

وتوصية المجموعة الوطنية للخطة التشريعية،

و بناءً على ما أقره مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة بتاريخ 2009/11/23م،

وبناءً على الصلاحيات المخولة لنا،

وبناءً على مقتضيات المصلحة العامة،

أصدر اللائحة التالية:

الفصل الأول
تعاريف وأحكام عامة

مـــادة (1)

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه اللائحة المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

الوزارة: وزارة الاقتصاد الوطني.

الوزير: وزير الاقتصاد الوطني.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

الدائرة المختصة:	الإدارة العامة لحماية المستهلك في الوزارة.
المستهلك:	كل من يشتري أو يستفيد من سلعة أو خدمة.
المزود:	الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطاً يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات.
السلعة:	كل منتج صناعي أو زراعي أو تحويلي أو نصف مصنع وأية مادة أخرى تعتبرها الوزارة سلعة لغايات تطبيق أحكام القانون.
الخدمة:	كل عمل يتمثل بنشاط تقني أو حرفي أو مادي تقدمه أية جهة متخصصة مقابل أجر متفق أو محدد أو بموجب تسعيرة معلنة.
بطاقة البيان:	كل البيانات والرموز الخطية والعلامات التجارية أو أي شيء تصويري أو وضعي سواء كان مكتوباً أو مطبوعاً أو منقوشاً أو معلناً أو ملحقاً أو ملصقاً أو متضمناً أو تابعاً لأية سلعة ويكون مخصصاً لعبوات أو أغلفة السلع التي تعرض للمستهلك.
موظفو الضابطة القضائية:	الموظفون في الدائرة المختصة، الذين يسميهم الوزير لتولي أعمال الضبط القضائي، المنصوص عليها في التشريعات ذات العلاقة وأحكام هذه اللائحة.
الفحص:	الفحص الحسّي والفحص المخبري.
الفحص الحسي:	الفحص الذي يتم بإستخدام إحدى الحواس.
الفحص المخبري	الفحص الذي يتم في إحدى المختبرات المعتمدة رسمياً.
القانون:	قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005م.

مـــادة (2)

تهدف هذه اللائحة إلى ما يلي:

1. تحديد الإجراءات الواجب إتباعها لضمان حماية حقوق المستهلك وسلامته وحصوله على السلع والخدمات والمعلومات المتعلقة بهما وفق أحكام القانون.
2. اتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة السلع والخدمات وضبط السوق الفلسطيني وتوحيد آليات الرقابة والتفتيش على السلع والخدمات.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

مـــادة (3)

يطبق على السلع المعروضة أو المتداولة في الأسواق ما يلي:

1. التعليمات الفنية الإلزامية المنصوص عليها وفقاً لأحكام قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية المعمول به.
2. معايير سلامة وجودة السلعة والخدمة لدى استعمالها بشكل ملائم وطبيعي، وفقاً للتشريعات الأخرى ذات العلاقة.
3. المواصفات والقواعد الفنية العالمية لأية سلعة لم تحدد لها تعليمات فنية إلزامية في فلسطين.

الفصل الثاني

حقوق المستهلك

مـــادة (4)

إضافة إلى ما كفلته القوانين الأخرى من حقوق للمستهلك، يتمتع المستهلك بالحقوق التالية:

1. حرية اختيار السلعة أو الخدمة دون وضع أية شروط أو معوقات.
2. الحصول على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة والشروط المتعلقة بأي منهما، إضافة إلى ثمنها وميزاتها وطرق استعمالها والأخطار التي قد تنتج عن هذا الاستعمال.
3. حق المستهلك في الحصول على ما يثبت شراءها أية سلعة أو تلقيه أية خدمة وقيمة وتاريخ الشراء ومواصفات السلعة التي تم شرائها وعددها أو كميتها أو الخدمة التي تم تلقيها ونوعها.
4. استبدال السلعة أو إصلاحها أو إرجاعها أو الرجوع عن الخدمة واسترداد المبالغ التي دفعها لقاء الحصول على السلعة أو الخدمة، في حال عدم مطابقتها للشروط المتفق عليها أو المعمول بها.
5. ضمان صلاحية المنتج.
6. إنشاء جمعيات حماية المستهلك والمشاركة مع المؤسسات والمجالس واللجان المتصل عملها بحماية المستهلك والانتساب إليها.
7. تقديم الشكاوى بشأن أية سلعة للجهات المختصة أو ذات العلاقة إذا كانت لا تتفق والتعليمات الفنية الإلزامية أو الشروط المتفق عليها بين المزود والمستهلك.
8. تقديم الشكاوى بشأن أية خدمة للجهات المختصة أو ذات العلاقة، إذا كانت لا تحقق رغبة المستهلك

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

9. التقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات حماية المستهلك، لصون حقوقه أو التعويض عليه من الأضرار التي تكون قد لحقت به.
10. صحة العروض التي تتعلق باستلام أية جائزة أو هدية والمعلقة على واقعة دفع مبلغ من المال حتى ولو كان زهيداً وإذا كانت العروض تشكل أعباء مالية، ويجوز للمستهلك التأكد من صحتها من قبل الجهات الصادرة عنها.

الفصل الثالث

مهام الدائرة المختصة

مـــادة (5)

تتولى الدائرة المختصة، المهام التالية:

1. اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان سلامة السلع والخدمات ومطابقتها للتعليمات الفنية الإلزامية وفق أحكام القانون وهذه اللائحة.
2. اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح أي إعلان صادر عن أي مزود، بشأن أية سلعة أو خدمة، بما يتفق وأحكام القانون وهذه اللائحة.
3. استلام عينات الفحص وتسليمها للمختبر.
4. استلام نتائج عينات الفحص من المختبر وتسليمها للمزود.
5. إعلام الجمهور عن المخاطر الناتجة عن تداول أي سلعة وأية خدمة بالتنسيق مع جمعيات حماية المستهلك.
6. تلقي شكاوي المستهلكين وفحصها ومتابعتها بالتنسيق مع جمعيات حماية المستهلك والجهات ذات العلاقة.

مـــادة (6)

تعد الدائرة المختصة سجلاً في الوزارة لقيد الشكاوى، على أن يشتمل على البيانات التالية:

1. اسم مقدم الشكوى وعنوانه وصفته.
2. اسم المشكو عليه وعنوانه وطبيعة نشاطه.
3. نوع المخالفة محل الشكوى.

4. الأدلة التي تقوم عليها الشكوى والمستندات المتصلة بها إن وجدت.
5. أية وثائق أو بيانات أخرى لازمة تطلبها الدائرة المختصة.

مـــادة (7)

1. يجوز للدائرة المختصة رفض تسلم أي شكوى غير مستوفية لأي من البيانات والمستندات المحددة في المادة (6) المذكورة أعلاه.
2. على الدائرة المختصة، المحافظة على سرية المعلومات المقدمة إليها من المشتكي.

مـــادة (8)

على الدائرة المختصة التحقق من صحة الشكوى والرد عليها واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها وفق أحكام القانون وهذه اللائحة، وذلك خلال مدة أقصاها 30 يوماً من تاريخ تسلمها الشكوى.

الفصـــل الرابع

تداول السلع

مـــادة (9)

يجب على المزود عند عرضه أو تداوله لأية سلعة الالتزام بأحكام المادة (3) من هذه اللائحة.

مـــادة (10)

يجب على المزود أن يبين للمستهلك، الطريقة الفضلى لاستعمال السلعة أو الخدمة، باللغـــة العربيـــة وبشـــكل واضح ومقروء.

مـــادة (11)

1. يجب على المزود أن يوفر للمستهلك المعلومات الأساسية حول تقدير المخاطر المرتبطة باستعمال السلعة أو الخدمة وعليه أن ينبهه إلى المخاطر التي تلحق به جراء استعمالها بشكل مخالف أو خطر اقتراب الأطفال منها إذا كانت طبيعتها تستلزم ذلك.
2. يجب على المزود إعلام المستهلك بكيفية الوقاية من الأضرار المحتملة للسلعة أو الخدمة وكيفية علاجها في حال حدوثها.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

مـــادة (12)

يلتزم مزود السلعة أو الخدمة، بتقديم المعلومات للمستهلك عن طبيعة أي منهما، وعن مدى وجود عيوب فيها ومدى حاجتها للإصلاح قبل استعمالها.

مـــادة (13)

يجب على المزود أن يضع على جميع المراسلات والمستندات والمحررات التي تصدر عنه في تعامله أو تعاقده مع المستهلك بما في ذلك المحررات والمستندات الإلكترونية، البيانات التي من شأنها تحديد شخصيته.

مـــادة (14)

يجب على المزود أن يدون على السلع المعبأة بعبوات معدنية أو زجاجية أو بلاستيكية أو كرتونية أو ورقية أو شفافة إرشادات أو رسومات للمستهلك حول الطريقة المثلى للتخلص منها بعد استعمالها بشكل يؤدي للمحافظة على بيئة نظيفة.

مـــادة (15)

1. يجب على المزود أياً كانت أنواع تجارته أو نشاطه أو خدماته، أن يلتزم بما يلي:
   أ. إشهار سعر كل سلعة عليها أو على الرف التي تكون السلعة معروضة عليه، أو بموجب قائمة موضح عليها أسعار السلع أو الخدمة المعروضة، أو أن تكون معلقة في مكان بارز ظاهر للعيان.
   ب. تحديد ثمن السلعة أو الخدمة بالعملة المتداولة قانوناً ويجوز بالإضافة إلى ذلك، ذكر ما يعادله بالدولار أو أية عملة أخرى.
2. على المؤسسات التي تقدم خدمات كالفنادق والمطاعم والمقاهي والمراكز التجارية وغيرها، أن تعلن عن أسعار خدماتها وفقاً لأحكام الفقرة (1) من هذه المادة.

مـــادة (16)

يجب على المزود تسليم المستهلك فاتورة عند الشراء وأن يدون فيها، على الأقل، المعلومات التالية:

1. اسم المزود ورقم تسجيله في السجل التجاري وعنوانه.
2. تعريف السلعة أو الخدمة ووحدة البيع أو التأجير.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

3. الثمن والكمية المتفق عليها ومقدار الضرائب والرسوم المستوفاة والقيمة الإجمالية للفاتورة وتاريخ إصدارها.

مـــادة (17)

لا يجوز أن تتضمن بطاقة بيان سلع بدائل حليب الأم أية عبارات تثبط من ممارسة الرضـــاعة الطبيعيـــة ولا يجوز أن تتضمن أية رسومات أو صور لأطفال قد توحي بمثالية استعمال هذه المنتجات.

مـــادة (18)

1. يجوز تداول السلع المعدلة وراثياً، شريطة أن تتضمن بطاقة البيان، أنها معدلة وراثياً وأنها لا تضر بالصحة العامة.
2. على المزود الاحتفاظ في أماكن تداول السلعة، بالمستندات الرسمية التي تشير إلى أنها معدلة وراثياً ولا تضر بالصحة العامة، إذا كانت طبيعة تلك السلع لا تحتمل وضع بطاقة بيان عليها.

مـــادة (19)

1. يحظر الإستيراد أو الإدخال أو التداول أو الاحتفاظ في مواقع الإنتاج أو التصنيع أو أماكن العرض، أي من السلع أو المواد التالية:
   أ. السلع المنتهية الصلاحية أو الفاسدة أو المغشوشة أو المقلدة (المزورة) ويحظر إرجاعها، كمـــا يجـــب وضعها في مكان مخصص لها وإتلافها وفق أحكام هذه اللائحة.
   ب. السلع التي تحمل بطاقة بيان مدون عليها معلومات غير مطابقة لحقيقتها.
   ج. المواد التي يحظر استخدامها في الصناعة وفقاً للتشريعات ذات العلاقة.
   د. الموازين والمكاييل غير المعتمدة أو غير المعايرة من الجهات المختصة.
   ه. السلع غير المرفق معها الأوراق والمستندات والشهادات الخاصة بها من بلد التصدير، على أن تكون موثقه حسب الأصول.
   و. السلع المنتجة أو المصنعة أو المعبأة في المستوطنات المقامة علـــى الأرض المحتلة عـــام 1967 والواردة إلى السوق الفلسطيني.
   ز. السلع غير المطابقة للتعليمات الفنية الالزاميه الخاصة بها والمعتمدة من مؤسسة المواصفات والمقاييس أو التي لا تتفق مع معايير السلامة.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

ح. السلع التي تستورد وتوزع في فلسطين من غير الوكيل التجاري، إذا كان لها وكيلاً تجارياً مسجلاً لدى الوزارة.

ط. المواد والسلع التي تستخدم بالغش.

ي. السلع التي لا تحمل بطاقة بيان باللغة العربية أو لا تتضمن بطاقة بيانها بلد المنشأ أو المصدر.

ك. السلع المقرر إرجاعها من السلطات المختصة وفقاً للقوانين ذات العلاقة ويجب الاحتفاظ بها في مكان مخصص لها، على أن يدون عليها، ما يستدل منه على أنها سلعاً ليست للبيع.

ل. المواد الخام التي تستعمل في الصناعة ولا تحمل بطاقة بيان تدل على مكوناتها وتاريخ صلاحيتها بإستثناء المواد التي لا يمكن استخدامها دون تفريغها من عبواتها، على أن يتم الاحتفاظ بعبواتها أو فواتيرها.

م. المواد الخام التي تدخل في الصناعات غير الغذائية المحلية أو المستوردة، إلا إذا كانت معبأة في عبوات مدون عليها عبارة للصناعة فقط وغير مخصصة للأكل.

ن. استعمال مواد خام مدة صلاحيتها أقل من مدة صلاحية السلعة المصنعة، إلا إذا كانت السلعة المصنعة قد تعرضت لطرق تصنيع تسمح بإطالة مدة صلاحيتها.

س. أية خدمة إذا كانت لا تعبر عن حقيقتها أو كانت تنطوي على تضليل أو خداع.

2. يحظر استيراد أو إدخال السلع التي انقضى على تاريخ إنتاجها أو تصنيعها أكثر من ثلث المدة باستثناء المواد المتبرع بها كمساعدات إنسانية شريطة أن يدون عليها عبارة متبرع بها أو ليست للبيع.

مادة (20)

يلتزم المزود بما يلي:

1. تأمين القطع أو الأجزاء اللازمة لاستعمال سلعة أو خدمة معينة خلال المدة المحددة في العقد ويجوز الاتفاق على إعفاء المزود منها، ما لم يكن وكيلاً تجارياً لها.
2. توفير المواصفات التي اشترط المستهلك وجودها بموجب العقد المبرم بينه وبين المستهلك.
3. ضمان العيوب الخفية التي تنقص من قيمة السلعة أو الخدمة نقصاً محسوساً أو تجعلها غير صالحة للإستعمال الذي أُعدت له وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد.
4. ضمان صيانة السلعة حسب شروط العقد وتبديل السلع خلال مدة يتم الاتفاق عليها بين المزود والمستهلك.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

5. ضمان حق المستهلك في ارجاع السلعة والعدول عن البيع إذا كانت السلعة لا تتفق مع المواصفات والشروط المطلوبة في العقد.
6. ضمان حق المستهلك في تبديل السلعة بسلعة أخرى تتفق مع المواصفات والشروط المطلوبة بعد موافقة المستهلك على ذلك، خلال مدة يتفق عليها المزود والمستهلك، أو خلال مدة شهر من تاريخ إرجاع السلعة.

مادة (21)

1. إذا تبين للمزود أن السلعة التي وضعت للتداول في الأسواق تتضمن عيباً من شأنه أن يضر أو أن يشكل خطراً على صحة وسلامة المستهلك، يتوجب عليه القيام بما يلي:
   أ. إعلام الدائرة المختصة في الوزارة عن المخاطر المذكورة وعليه أن يحدد الإجراءات التي اتخذها.
   ب. إعلام الجمهور بكافة وسائل الإعلام عن هذه العيوب وتحذير المستهلك من المخاطر التي قد تنتج عنها، بالتنسيق مع الدائرة المختصة.
2. إضافة إلى الإجراءات المنصوص عليها في الفقرة (1) من هذه المادة، على المزود اتخاذ كافة الإجراءات التالية:
   أ. التوقف عن تداول السلعة أو الخدمة.
   ب. سحب السلعة من الأسواق فوراً.
   ج. استرداد أو استبدال السلعة التي جرى بيعها أو تأجيرها وإعادة الثمن المدفوع.

الفصل الخامس

الإعلان عن السلعة أو الخدمة

مادة (22)

1. يحظر الإعلان عن أية سلعة إذا كانت البيانات المدونة على بطاقة بيانها غير مطابقة لحقيقتها.
2. يحظر الإعلان عن أية خدمة إذا كانت المعلومات عنها لا تعبر عن حقيقتها أو كانت تنطوي على تضليل أو خداع.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

مـــادة (23)

تعتبر البيانات والإعلانات والعروض مضلِّلة، في الحالات التالية:

1. الإعلان أو العرض الذي يحدد فيه ثمن السلعة أو الخدمة المعلن عنها بدفعات شهرية دون تحديد قيمة الدفعة للسلعة أو الخدمة أو مدة التقسيط.
2. الإعلان الذي يذكر طريقة لصنع السلعة غير مطابقة لحقيقة صنعها.
3. إيهام المستهلك بأنه حصل على هدية مجانية غير مشمولة بسعر السلعة المقرونة بها.
4. الإعلان الذي يتضمن عروضاً خاصة بالحصول على مكتسبات أو خدمات أو تسهيلات دون تحديد التزامات المستهلك للحصول عليها والفترة الزمنية المحددة للحصول عليها.
5. إعلانات مداواة الأمراض بالأعشاب، أو بالسحر أو بأدوية مبهمة أو انتحال صفة الأطباء.
6. الإعلان الذي يتضمن تغييراً أو تبديلاً أو إخفاءً لحقيقة بلد المنشأ للسلعة.
7. الإعلان عن تنزيلات قيمتها غير محددة أو غير حقيقية على أسعار السلع.
8. الإعلان الذي لا يتضمن تحديد الأحجام أو الأوزان أو العدد أو أي قياس آخر لأية سلعة أو خدمة.
9. الإعلان الذي لا يتضمن تحديد المواصفات لتبيان أسباب الفوارق في أسعار أية سلعة أو خدمة.
10. الإعلان الذي يستخدم علامة مزورة أو مقلدة.

مـــادة (24)

1. للدائرة المختصة، اتخاذ الإجراءات اللازمة بمنح المعلن مدة محددة لتصويب الإعلان، بما يتفق مع أحكام القانون وهذه اللائحة.
2. للدائرة المختصة، تصحيح الإعلان وإعلام الجمهور في جريدتين يوميتين وعلى نفقة المعلن عند التأكد من أن الإعلان مضلِّل، ولم يصوب من قبل المعلن خلال المدة الممنوحة له.

الفصـــل السادس

الفحص

مـــادة (25)

1. تتولى الدائرة المختصة فحص السلع مخبرياً، في الحالات التالية:
   أ. عرض أية سلعة أو تداولها في السوق لأول مرة.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

ب. استيراد السلعة أو إنتاجها وتعتبر السلعة المنتجة أو المصنعة محلياً مطروحة للبيع إذا أنهت جميع مراحل إنتاجها وتم تخزينها في المخازن، دون أن يكون مدون عليها عبارة ما زالت تحت الاختبار أو كانت محملة في وسائط النقل للتوزيع.

ت. الاشتباه بأنها قد تشكل خطراً على صحة المستهلك وسلامته.

ث. ممارسة أعمال المراقبة والتفتيش من قبل الوزارة أو الجهات المختصة للتأكد من سلامة السلعة.

ج. بناءً على تعليمات من الوزير، للتأكد من سلامة السلعة وعدم تشكيلها أي خطر على حياة المستهلك.

ح. بناءً على شكوى مقدمة للدائرة المختصة.

2. يتحمل المزود، نفقات الفحص في الحالات المذكورة في الفقرة (1) من هذه المادة.

مـــادة (26)

يتم فحص السلع على النحو التالي:

1. تؤخذ العينات من كل صنف ومن كل حمولة، إذا كانت السلعة محملة بوسائط نقل أو مخزنة أو معروضة على أن تكون العينات ممثلة للكمية وفقاً للرقم التشغيلي وتاريخ الإنتاج والانتهاء.
2. يتم سحب ثلاث عينات، تحرز وتشمع بالشمع الأحمر وترقم بأرقام سرية بمعرفة الدائرة المختصة، تحفظ العينة الأولى لدى التاجر مع تعهده بعدم التصرف بها، وتحفظ العينة الثانية لدى الدائرة المختصة، أما العينة الثالثة ترسل إلى المختبر المعتمد بواسطة الدائرة المختصة، لإجراء الفحوصات المخبرية اللازمة.
3. تفحص العينات في مختبرات معتمدة رسمياً.
4. على الدائرة المختصة بعد ظهور نتيجة الفحص في حالة مطابقتها للتعليمات الفنية الإلزامية تسليم المزود نسخة عنها فور تسلمها نتيجة الفحص من المختبر.
5. للمزود الحق في الاعتراض على نتيجة الفحص وطلب إعادة الفحص خطياً خلال مدة أقصاها ثلاثة أيام من تسلم نتيجة الفحص.
6. إذا قررت الدائرة المختصة، إعادة الفحص بناء على طلب المزود، تفحص السلعة مرة أخرى من نفس العينات المحفوظة لدى الدائرة ولدى التاجر في مختبرين معتمدين، شريطة أن لا تزيد مدة الفحص عن 30 يوماً اعتباراً من تاريخ ظهور نتيجة الفحص الأول.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

7. تعتبر نتيجة الفحص في المرة الثانية بالمقارنة مع نتيجة الفحص في المرة الأولى، نتيجة نهائية ويتم اتخاذ القرار المناسب بالاستناد إليها.
8. على الدائرة المختصة، بعد ظهور نتائج الفحص المخبري، اتخاذ القرار الفوري بفك التحفظ عن السلعة في حالة مطابقتها لشروط تداول السلع وفقا لأحكام هذه اللائحة.
9. على الدائرة المختصة، بعد ظهور نتائج الفحص المخبري، اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة في حال مخالفتها لشروط تداول السلع المنصوص عليها في هذه اللائحة ووفقاً لأحكام الفصل السادس من القانون.
10. يتحمل المزود نفقات فحص السلعة.

الفصـــل السابع

موظفو الضبط القضائي

مـــادة (27)

1. لغايات توحيد آلية الرقابة والتفتيش على السلع والخدمات في السوق المحلي، تشكل لجنـــة مـــن مـــوظفي الضبط القضائي من الوزارات التالية:

أ. وزارة الاقتصاد الوطني	رئيساً
ب. وزارة المالية (دائرة الجمارك)	عضواً
ت. وزارة الصحة	عضواً
ث. وزارة الزراعة	عضواً

2. على كل وزارة انتداب ممثل مختص من موظفيها في اللجنة.
3. تقوم اللجنة بمراقبة السوق بشكل دوري، على أن لا تقل رقابة المحلات التجارية عن مرة واحدة في كـــل شهر في كافة محافظات الوطن.
4. تحدد آليات عمل اللجنة في الجولات التفتيشية باتفاق رؤساء الدوائر الحكومية ذات العلاقة المذكورة في الفقرة (1) أعلاه.
5. يحرر محضر الجولة التفتيشية على النموذج المعد باتفاق الوزارات المذكورة في الفقرة (1) أعلاه.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

مـــادة (28)

1. يجوز لموظفين من موظفي الضبط القضائي، فحص السلعة حسياً وضبطها لحين اتخاذ الإجراءات بشأنها، وفق أحكام القانون وهذه اللائحة.
2. يجوز لموظفي الضبط القضائي، إتلاف السلعة ميدانياً بموافقة المزود، إذا كانت السلعة تسبب ضرراً أو تشكل خطراً على الصحة العامة.
3. على موظفي الضبط القضائي، الإتلاف الفوري لسلع المستوطنات المقامة على الأراضي المحتلة عام 1967، الواردة إلى السوق الفلسطيني وفقاً للقوانين ذات الصلة، وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة وأن يتم الإتلاف على نفقة المزود.

مـــادة (29)

1. لموظفي الضبط القضائي الحق في مراقبة الأسواق وأماكن تداول السلع بما فيها الباعة المتجولين ومعاينة الأماكن التي قد ترتكب فيها المخالفات المنصوص عليها في القانون والأنظمة الصادرة بمقتضاه وأحكام هذه اللائحة، ولا يجوز لهم دخول المنازل إلا بإذن من النيابة العامة.
2. على موظفي الضبط القضائي، قبل القيام بأي من مهامهم المحددة في القانون وأحكام هذه اللائحة، إبراز بطاقة الضبطية القضائية للمزود.

مـــادة (30)

على أي شخص طبيعي أو اعتباري، تزويد موظفي الضبط القضائي بالمستندات والسجلات والوثائق التي تثبت صحة المعلومات التي يدلي بها.

مـــادة (31)

1. على أي موظف من موظفي الضبط القضائي، عند التحقق بوجود مخالفة، اتخاذ الإجراءات التالية:
   أ. تحرير محضر بأية مخالفة، وتزويد صاحب العلاقة بنسخة عنها.
   ب. حجز الأوراق والمستندات والوثائق والسجلات التي تثبت حصول المخالفة أو تتيح كشف كافة الأشخاص الذين اشتركوا في ارتكابها.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

مـــادة (35)

يصدر الوزير التعليمات والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه اللائحة.

مـــادة (36)

يلغى كل حكم يتعارض مع أحكام هذه اللائحة.

مـــادة (37)

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه تنفيذ أحكام هذه اللائحة، ويعمل بها من تاريخ صدورها، وتنشر في الجريدة الرسمية.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ 2009/11/23م.

السادس من ذو الحجة من عـــام 1430هـ.

ســـلام فيـــاض

رئيس الـــوزراء

ملحق 3

اللائحة التنفيذية للمجلس الفلسطيني لحماية المستهلك رقم (19) لعام 2009م

بسم الله الرحمن الرحيم

Palestinian National Authority
Council of Ministers
Cabinet Secretariat

السلطة الوطنية الفلسطينية
مجلس الوزراء
الأمـــانة العـــامة

04 كانون ثاني ٢٠١٠

الاشارة (أ.ع.م.و/٢٠١٠/ ٦٥)

معالي الأخ د. علي خشان حفظه الله
وزير العدل

الموضوع: نشر اللائحة التنفيذية للمجلس الفلسطيني لحماية المستهلك رقم (19) لعام ٢٠٠٩م

تحية طيبة وبعد،،

تهديكم الأمانة العامة لمجلس الوزراء أطيب تحياتها، وترفق لمعاليكم اللائحة التنفيذية للمجلس الفلسطيني لحماية المستهلك رقم (19) لعام ٢٠٠٩م الصادرة بتاريخ ٢٠٠٩/12/14م.

نرجو من معاليكم التكرم بنشرها في الجريدة الرسمية. شاكرين لكم حسن التعاون.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

د. نعـــيم أبـــوالحمص
أمين عام مجلس الوزراء

مرفق: اللائحة المذكورة ورقياً والكترونياً (C.D)

نسخة: رئيس الوزراء حفظه الله

الأخوات والأخوة الوزراء حفظهم الله

الشؤون القانونية
الشؤون الحكومية
شؤون مجلس الوزراء

Legal/imad hammad

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

اللائحة التنفيذية للمجلس الفلسطيني لحماية المستهلك

رقم (19) لعام 2009م

مجلس الوزراء،،،

بعد الإطلاع على القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته ولا سيما المادة (70) منه،

وعلى قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة2005م ولاسيما أحكام المادة (34) منه،

وبناءً على تنسيب وزير الاقتصاد الوطني،

وبناءً على توصية المجموعة الوطنية العليا للخطة التشريعية،

وبناءً على ما أقره مجلس الوزراء في جلسته الأسبوعية رقم (28) المنعقدة بتاريخ: 2009/12/14م،

وبناءً على مقتضيات المصلحة العامة،

وبناءً على الصلاحيات المخولة لنا،

أصدر اللائحة التالية:

مـــادة (1)

تعاريف

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه اللائحة، المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على خـــلاف ذلك:

الوزارة: وزارة الاقتصاد الوطني.

المجلس: المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك.

الرئيس: رئيس المجلس.

مـــادة (2)

مقر المجلس

1. يكون مقر المجلس ومكان انعقاد جلساته في الوزارة.
2. تتولى الوزارة أعمال سكرتاريا المجلس.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

مـــادة (3)

رئاسة المجلس

يتولى وزير الاقتصاد الوطني رئاسة المجلس ويمثله أمام كافة الجهات.

مـــادة (4)

العضوية

1. يشترط في أعضاء المجلس من ممثلي الدوائر الحكومية أن يكونوا من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال عمل المجلس، وأن يكونوا من موظفي الفئة العليا، ويتم تسميتهم بقرار من رئيس الدائرة الحكومية.
2. يسمى باقي الأعضاء بقرار من جهاتهم التمثيلية.
3. تكون العضوية في المجلس لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد لمرة واحدة، وعند انتهاء عضوية أحد الأعضاء أو شغورها وفقاً للحالات المنصوص عليها في المادة (5) من هذه اللائحة قبل انتهاء المدة المحددة للعضوية، يعين عضو آخر مكانه لإكمال المدة المتبقية وفقاً لأحكام هذه اللائحة.

مـــادة (5)

شغور العضوية

1. تعتبر العضوية في المجلس شاغرة في إحدى الحالات التالية:
   أ. الوفاة.
   ب. الإقالة.
   ج. الحكم بجناية أو جنحة مخلة بالشرف والأمانة.
   د. التغيب عن حضور جلسات المجلس ثلاثة مرات متتالية، ما لم يقدم عذراً يقبله الرئيس.
   هـ. مخالفة أحكام المادة (15) من هذه اللائحة.

مـــادة (6)

مهام الرئيس

يتولى الرئيس المهام التالية:
1. الدعوة إلى اجتماعات المجلس.
2. رئاسة جلسات المجلس.
3. الإشراف على عمل المجلس وضمان التزامه بأحكام القانون.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

4. توقيع قرارات المجلس.
5. المتابعة والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة بحماية المستهلك.
6. تشكيل اللجنة الوطنية لتنظيم السوق الفلسطيني وأية لجان أخرى مساندة لعمل المجلس.
7. تقديم التقرير الدوري كل ثلاثة أشهر عن أعمال المجلس لمجلس الوزراء.

مـــادة (7)

انتخاب نائب الرئيس

ينتخب المجلس من بين أعضائه نائباً للرئيس، ويتولى مهام وصلاحيات الرئيس في حال غيابه.

مـــادة (8)

اجتماعات المجلس

1. يجتمع المجلس دورياً مرة واحدة على الأقل كل شهرين بدعوة من رئيسه أو نائبه.
2. يعقد المجلس اجتماعاً غير عادي بدعوة من رئيسه أو بناء على طلب ثلث أعضائه، وفي هذه الحالة على الرئيس الدعوة إلى الاجتماع خلال ثمان وأربعين ساعة من تاريخ استلام الطلب.

مـــادة (9)

جدول الأعمال

1. يتولى الرئيس أو نائبه في حال غيابه التنسيق مع السكرتاريا لإعداد جدول أعمال الاجتماع بمدة لا تقل عن أسبوع من موعد عقد الاجتماع.
2. يتضمن جدول الأعمال المواضيع المنوي بحثها حسب التسلسل الزمني المقترح لبحث كل منها.
3. يوزع جدول الأعمال مرفقاً به الوثائق والتقارير الخاصة بكل بند، ومحضر اجتماع الجلسة السابقة، قبل أربعة أيام عمل على الأقل من موعد الاجتماع.

مـــادة (10)

إقرار جدول الأعمال

1. يقوم الرئيس بالإعلان عن بدء الاجتماع بعد أخذ النصاب والتأكد من اكتماله.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

2. يعرض الرئيس على الأعضاء جدول أعمال الاجتماع لمناقشته وإقراره، بحيث يتم ابتداءً تحديد مدة الاجتماع والوقت المخصص لمناقشة كل بند من بنود جدول الأعمال، ويحدد الرئيس المدة الزمنية لنقاش جدول الأعمال.
3. يتم إقرار جدول أعمال الجلسة بأغلبية الأعضاء الحاضرين.
4. يقر الأعضاء محضر الجلسة السابقة، ويجوز للعضو الاعتراض على إقرارها إذا رأى أنها تخالف ما تم الاتفاق عليه في الجلسة السابقة، وفي حالة وقوع خلاف حول التصحيح يحسم الأمر الرئيس بعد المناقشة.

مادة (11)

إدارة الجلسات

1. تناقش المواضيع المدرجة على جدول الأعمال حسب الترتيب الذي تم إقراره في بداية الجلسة، ويطلب رئيس الجلسة من الجهة التي تقدمت بالموضوع المعروض للنقاش تقديم شرح موجز عنه، ثم يفتح المجال للنقاش.
2. يجوز تمديد الفترة الزمنية الممنوحة لمناقشة بند مطروح على جدول الأعمال بناءً على طلب أحد الأعضاء والتأكيد على الطلب من عضو آخر، ويقوم الرئيس بتحديد الفترة الزمنية الممنوحة للتمديد.
3. لا يجوز الانتقال من مناقشة موضوع مطروح للنقاش ولم يتخذ قرار بشأنه إلى موضوع آخر، إلا بعد موافقة أغلبية الأعضاء الحاضرين.
4. لا يجوز مناقشة أي موضوع غير مدرج على جدول الأعمال المقر، إلا بناء على موافقة ثلث الأعضاء الحاضرين، ويدرج على بند ما يستجد من أعمال.
5. يجوز للرئيس، إذا رأى عدم إمكانية إتمام مناقشة المواضيع المدرجة على جدول الأعمال المقر ضمن المدة المحددة للاجتماع، تأجيل مناقشة بعض المواضيع لاجتماع لاحق للمجلس بموافقة أغلبية الأعضاء الحاضرين، وإذا لم يحصل على موافقة الأغلبية يقرر تمديد موعد الاجتماع.

مادة (12)

اتخاذ القرارات

1. تصدر قرارات المجلس بالأغلبية المطلقة للأعضاء الحاضرين.
2. في حالة تساوي الأصوات يكون للرئيس الصوت المرجح في حالة حضوره، ولنائب الرئيس في حال غياب الرئيس.

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

3. لا يجوز إعادة بحث قرار اتخذه المجلس في نفس الجلسة أو في جلسة سابقة إلا بموافقة أغلبية الأعضاء الحاضرين.
4. يقوم الرئيس بتوقيع القرارات الصادرة عن المجلس.

مـــادة (13)

محاضر الاجتماعات

1. يحرر محضر لكل اجتماع تدون به جميع المداولات التي تناولها الاجتماع، وما صدر من قرارات.
2. تعطى محاضر الاجتماعات أرقاماً متسلسلة لكل سنة ويذكر في مقدمتها مكان وزمان الاجتماع.
3. يوقع رئيس الجلسة وسكرتير المجلس على محاضر الاجتماعات.
4. يحفظ الرئيس محاضر الاجتماعات والقرارات الأصلية والوثائق المتعلقة بأعمال المجلس في سجل خاص ورقياً وإلكترونياً.

مـــادة (14)

فض الاجتماع

يفض الرئيس الاجتماع ويقفل محضر الجلسة، ولا تدون في المحضر أية نقاشات تجري بعد فض الاجتماع.

مـــادة (15)

المصلحة المباشرة

على الرئيس أو أي عضو من أعضاء المجلس، إذا كان له مصلحة مباشرة في موضوع معين، أن يصرح بذلك خطياً، ولا يحق له حضور الجلسة أو أن يشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بهذا الموضوع.

مـــادة (16)

التعاقد مع المستشارين

يجوز للمجلس التعاقد مع الخبراء والمستشارين من ذوي الخبرة والاختصاص لتنفيذ المهام الخاصة التي

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية

مجلس الوزراء

مـــادة (17)

المكافآت المالية

تحدد المكافآت المالية للخبراء أو من يستعين بهم في جلساته بقرار من الرئيس، بناء على توصية المجلس.

مـــادة (18)

يصدر المجلس التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه اللائحة.

مـــادة (19)

الإلغاء

يلغى كل حكم يتعارض مع أحكام هذه اللائحة.

مـــادة (20)

النفاذ

على الجهات المختصة، كل فيما يخصه تنفيذ أحكام هذه اللائحة، ويعمل بها من تاريخ صدورها، وتنشـــر فـــي الجريدة الرسمية.

صدر في مدينـــة رام الله بتـــاريخ 14 /12/ 2009م.

السابع والعشرين من ذي الحجة من عـــام 1430هـــ.

سلام فيـــاض

رئيس الـــوزراء

ملحق 4

قانون حماية المستهلك الإسرائيلي لسنة 1981 م

מדינת ישראל
משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 - כולל חקיקת משנה

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981

תיקון

ס"ח תשס"ח, 490, 493, 574, 606

פרק 7: עסקים

1. הגנת הצרכן

1.1 חוק הגנת הצרכן

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 [1]

פרק א': פרשנות

1. הגדרות (תיקון: תש"ס, תשס"ד, תשס"ו)
בחוק זה -
"הוועדה המייעצת" - הוועדה שמונתה לפי סעיף 22א;
"הממונה" - הממונה שנתמנה לפי סעיף 19;
"הרשות" - הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, שהוקמה לפי סעיף 19א;
"חוק זה" - לרבות התקנות לפיו;
"מכר" - לרבות השכרה, מקח-אגב-שכירות, הצגה למכירה, הצעה למכירה, וחליפין;
"מספר זהות" - כהגדרתו בסעיף 1 לחוק החברות, התשנ"ט1999-;
"נכס" - טובין, מקרקעין, זכויות, ניירות ערך כמשמעותם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח1968-, ואיגרות חוב ממשלתיות;
"עוסק" - מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן;
"עסקה" - מכירת נכס או מתן שירות;
"פרסומת" - לרבות פרסום שמומן או שנתמך בידי גורם מסחרי הקשור לנושא הפרסום, או שהמפרסם קיבל בעדו, מראש או בדיעבד, תשלום או כל טובת הנאה אחרת, או התחייבות לקבלם מאת גורם מסחרי כאמור;
"צרכן" - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;
"שם", לענין יחיד - השם הפרטי ושם המשפחה, ולענין תאגיד - השם הרשום של התאגיד במרשם המתנהל בהתאם לדין שעל פיו הוקם ומענו;
"השר" - שר התעשיה, המסחר והתיירות.

פרק ב': הטעיה וניצול מצוקה

איסור הטעיה (תיקון: תשמ"א, תשמ"ח, תשנ"ג, תשנ"ט, תש"ס, תשס"ו[5], תשס"ח[6]).
(א) לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה - העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן - **הטעיה**); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:
(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;
(2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;
(3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;
(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;
(5) דרכי הטיפול בנכס;
(6) זהות היצרן, היבואן או נותן השירות;
(7) השם או הכינוי המסחרי של הנכס או השירות;
(8) מקום הייצור של הנכס;
(9) תאריך הייצור של הנכס או תאריך תפוגתו;
(10) החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו לייצור הנכס או למכירתו או למתן השירות;
(11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם;

(12) קיומם של חלפים, אבזרים או חמרים המיוחדים או המתאימים לתיקון הנכס או לשימוש בו;
(13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית;
(14) חוות דעת מקצועית או תוצאות של בדיקה שניתנו לגבי טיב הנכס או השירות, מהותם, תוצאות השימוש בהם, והסיכונים הכרוכים בהם;
(15) השימוש הקודם שנעשה בנכס או היותו חדש או משופץ;
(16) שירות אחזקה ותנאיו;
(17) תנאי אחריות לנכס או לשירות;
(18) כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה;
(19) היות העסקה שלא במהלך עסקים.
(20) היות מקורו של הנכס המכר בפשיטת רגל בכינוס נכסים או בפירוק חברה;
(21) תנאי הביטול של עסקה.
(ב) לא ימכור עוסק, לא ייבא ולא יחזיק לצרכי מסחר נכס שיש בו הטעיה ולא ישתמש בנכס כאמור למתן שירות.
(ב1) לא יציב עוסק שלט ולא יודיע בכל דרך אחרת, שאין הוא אחראי לכל נזק גוף העלול להיגרם לצרכן בתחום העסק או בחצריו.
(ב2) עוסק המודיע, בכל דרך שהיא, שאין לצרכן זכות לבטל עסקה, או לקבל חזרה את כספו, יסייג את הודעתו באופן שיובהר כי האמור בהודעה אינו חל במקרים שנקבעו לפי חוק.
(ג) הוראות סעיף זה יחולו גם על פרסומת.
3. איסור ניצול מצוקת הצרכן (תיקון: תשמ"ח, תש"ס)
(א) לא יעשה עוסק, כדי לקשור עסקה, דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל-פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול
(1) חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן;
(2) אי ידיעת השפה שבה נקשרת העסקה.
(ב) לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת.
4. חובת גילוי לצרכן (תיקון: תשמ"ח)
(א) עוסק חייב לגלות לצרכן -
(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;
(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;
(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;
אולם תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.
(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.
4א. האותיות בחוזה אחיד (תיקון: תשנ"ה)
השר רשאי לקבוע בתקנות את הגודל המזערי ואופן הכתיבה של האותיות בחוזה אחיד, כמשמעותו בחוק החוזים האחידים, התשמ"א1982-, כולן או חלקן.
4ב. זהות העוסק (תיקון: תשס"ד)
עוסק חייב לגלות לצרכן את שמו ומספר הזהות שלו על גבי כל אחד מאלה:
(1) תכתובת מטעמו המופנית לצרכן מסוים; לענין פסקה זו, **"תכתובת"** - טופס הזמנה, תעודת אחריות ואישור התקנה;
(2) הצעה מטעמו לכריתת חוזה;
(3) חוזה שעליו הוא חותם;
(4) שובר תשלום באשראי או חשבונית מס.
4ג. חובת גילוי מדיניות החזרת טובין (תיקון: תשס"ה[3])
(א) עוסק המציע, המצ'יג, או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם; במודעה יצוין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות הגבלות להחזרת הטובין, תנאי ההחזרה, אופן וסוג ההחזר שיקבל הצרכן (בחוק זה - מדיניות החזרת טובין); צוין במודעה כי לא ניתן להחזיר טובין, הן בדרך כלל והן במקרים מסוימים, יחולו הוראות סעיף 2(ב2).
(ב) ביקש הצרכן להחזיר לעוסק טובין שלא עקב פגם, בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה, והעוסק לא פעל בהתאם לאותה מדיניות, רשאי הצרכן להחזירם לעוסק בתוך שבעה ימים מיום שסורב, והעוסק יהיה חייב להשיב לו את מלוא התמורה שקיבל באופן שבו שילם הצרכן, ובלבד שלא חלה הרעה במצב הטובין; לענין זה, פתיחת האריזה כשלעצמה לא תיחשב כהרעה במצב הטובין, אלא אם כן השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, קבע אחרת לגבי טובין או סוגי טובין.
(ג) לא הציג עוסק מודעה כאמור בסעיף קטן (א), חזקה כי מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם היא מתן אפשרות לצרכן להחזיר לו את הטובין, וההוראות לפי סעיף קטן (ב) יחולו לענין זה, בשינויים המחויבים.
(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על -
(1) מוצרי מזון או טובין פסידים;
(2) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק, או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;
(3) טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן;
(4) טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם;
(5) טובין שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.
(ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל זכות העומדת לצרכן במקרה של הפרת תנאי עסקה לפי כל דין.
(ו) השר רשאי לקבוע הוראות לענין סעיף זה, לרבות בדבר הצגת המודעה במקום העסק כאמור בסעיף קטן (א), ובדבר גודל האותיות.
5. עריכת חוזה בכתב ומסירתו (תיקון: תשמ"ח, תשנ"ה)
(א) היה לשר יסוד סביר להניח כי הדבר דרוש למניעת הטעיה או ניצול מצוקת הצרכן, רשאי הוא לקבוע בתקנות, לגבי סוגי עסקים או שירותים,

כי עוסק חייב לערוך חוזה בכתב עם הצרכן, ולציין בו את הפרטים שנקבעו בתקנות.
(ב) עוסק, העומד לחתום על חוזה עם צרכן, חייב לתת לו הזדמנות סבירה לעיין בחוזה לפני חתימתו, וכן למסור לו עותק ממנו לאחר החתימה.
6. אחריות להטעיה באריזה
(א) היתה הטעיה בעיצוב הנכס או באריזתו, על גבי האריזה או במצורף לה, יראו גם את היצרן, היבואן, האורז והמעצב כמפירים את הוראות סעיף 2.
(ב) בתובענה בשל עוולה לפי סעיף זה תהא ליצרן, ליבואן, לאורז ולמעצב הגנה אם הוכיח שלא הוא אחראי להטעיה אלא פלוני שנקב בשמו ובמענו.
7. אחריות להטעיה בפרסומת (תיקון: תשמ"ח, תש"ס)
(א) היתה הטעיה בפרסומת, יראו כמפירים את הוראות סעיף 2 -
(1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו;
(2) אם היתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה - אף את המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.
(ב) הובאו בפרסומת עובדות בדבר התכונות של נכס או של שירות או בדבר ממצאי בדיקה שנעשתה בהם, או בדבר התוצאות הצפויות מהשימוש בהם, יהא הממונה רשאי לדרוש ממי שמטעמו נעשתה הפרסומת או ממי שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו שיציג ראיות להוכחת אותן עובדות; לא הציג ראיות כאמור להנחת דעתו של הממונה, תהא בכך ראיה לכאורה שהפרסומת היתה מטעה, אולם תהא זו הגנה למי שמטעמו נעשתה הפרסומת ולאדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו כי לא ידעו ולא היה עליהם לדעת שהפרסומת מטעה.
(ג) (1) פרסומת העלולה להביא אדם סביר להניח, כי האמור בה אינו
פרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה אף אם תכנה איננו מטעה.
(2) המפרסם פרסומת בצורה של כתבה, מאמר או ידיעה עיתונאית, בלי לציין באופן ברור כי המדובר בפרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה, אף אם תוכנה אינו מטעה.
(3) לענין סעיף קטן זה, השתתפות עיתונאי, לרבות מגיש, קריין או מנחה בכל כלי תקשורת, בפרסומת, יראו אותה כפרסומת מטעה, אם אין בה הבחנה ברורה בין עבודתו המקצועית לבין הפרסומת.
(4) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע כללים בדבר הנוסח והדרך שבהם על המפרסם לציין או לשדר כי מדובר בפרסומת.
(ד) חזקה שפרסומת נעשתה בידי מי שמצויין בה כמציע הנכס או השירות, אלא אם כן צויין אחרת בפרסומת עצמה.
(ה) פרסומת העלולה להטעות צרכן בישראל - אחת היא, לענין סעיף זה, אם נעשתה בישראל או מחוצה לה.
7א. פרסומת המכוונת לקטינים (תיקון: תשמ"ח, תש"ס)
השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, עקרונות, כללים ותנאים לפרסומת וכן לדרכי שיווק המכוונים לקטינים, לרבות איסור פרסומת או דרכי שיווק העלולים להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו, או חוסר נסיונו, או המעודדת פעילות שיש בה כדי לפגוע בגופו או בבריאותו הגופנית או הנפשית; תקנות כאמור יכול שיתייחסו לקטינים דרך כלל, או עד גיל מסויים.
7ב. סייגים לשימוש בשם (תיקון: תש"ס)
(א) מי שהתקיים בו אחד מהתנאים המפורטים בסעיף קטן (ב), לא יציג ולא יפרסם את עצמו, במישרין או בעקיפין, כמי שמטרתו היחידה היא להגן על הצרכן או לייעץ לו, ולא יקרא או יכנה את עצמו בשם שמשתמע ממנו כי הוא פועל למטרה כאמור.
(ב) (1) פועל משיקולים עסקיים או למטרות רווח.
(2) ממומן או נתמך בידי גורם מסחרי.
(3) הכנסותיו, כולן או חלקן, הן -
(א) מפרסום מידע מסחרי;
(ב) מתשלומים של גורמים מסחריים המשתתפים בסקרים שהוא עורך;
(ג) מדמי חבר קבועים או חד-פעמיים המשולמים על ידי גורמים מסחריים;
(ד) מתשלומים של גורמים מסחריים בעבור השימוש בתוצאות של סקרים, בדיקות או תחרויות הנערכות על ידיו;
(ה) ממתן חסות לפעילות מסחרית.
(4) פרסומיו כוללים פרסומת, גלויה או מוסווית, בתשלום או שלא בתשלום, של גורם מסחרי.

פרק ג': הוראות לעניין סוגים של עסקאות (תיקון: תשס"ח)

8. הגדרות (תיקון: תשמ"א, תשמ"ח, תש"ס)
בפרק זה -
"מחיר במזומן" - המחיר שנקבע לנכס או לשירות אם הוא משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות;
"מחיר באשראי" - המחיר שנקבע לנכס או לשירות אם הוא כולל תוספת על המחיר במזומן בשל כך שאינו משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות;
"מחיר לשיעורין" - תשלומים לשיעורין של המחיר שנקבע לנכס או לשירות שאינם כוללים תוספת על המחיר במזומן בשל כך שאינו משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות;
"מכירה מיוחדת" - מכירת סוף עונה, מכירת חיסול מלא או חלקי, מכירה לרגל אירוע כלשהו, מכירה שבה מוצעת לצרכן הטבה נוסף על הטובין או על השירותים שבעבורם שילם, או כל מכירה אחרת שבה מוצעים הטובין או השירותים של העסק, כולם או חלקם, במחירים מוזלים לתקופה מסוימת, שלא בדרך מתן הנחה לצרכן פלוני;
"עסקה באשראי" - עסקה שנקבע לה מחיר באשראי;
"מקדמה" - תשלום מראש של המחיר, כולו או מקצתו, לפני מסירת הנכס או מתן השירות; לענין זה יראו כתשלום גם מתן שטר, כמשמעותו בפקודת השטרות, אף אם ניתן למועד מאוחר ממועד הוצאתו;
"רוכלות" - הצעת עסקה לצרכן מאת עוסק, או מי מטעמו, שבא שלא לפי הזמנה למקום מגוריו, שירותו הצבאי, עבודתו, לימודיו, או לקרבתם, וכן לכל מקום שאינו בית עסק של העוסק או של מי מטעמו (להלן - **מקום הצרכן**), או פניה יזומה של עוסק לצרכן בכל דרך שהיא, שבעקבותיה הגיע העוסק, או מי מטעמו, למקום הצרכן כדי לקשור עסקה.
9. הודעת פרטים בעסקת אשראי

(א) השר רשאי לקבוע בצו טובין ושירותים שעוסק לא יקבע להם מחיר באשראי בעסקה עם צרכן אלא אם הודיע לו לגביהם מראש, בדרך שנקבעה באותו צו, פרטים אלה, כולם או מקצתם:
(1) המחיר באשראי והמחיר במזומן;
(2) שיעור הריבית, על פי חישוב שנתי, שבמחיר באשראי;
(3) מהותה וסכומה של כל תוספת אחרת למחיר;
(4) שיעורי התשלום של המחיר באשראי, ובמקח אגב שכירות - של דמי השכירות ומועדיהם;
(5) כל התניה שעל פיה ייפגעו זכויות הצרכן, וכל ריבית או קנס שיוטל עליו, בשל אי-קיום תנאי מתנאי העסקה;
(6) כל התניה על דיני הראיות, על סדרי הדין או על סמכות מקומית של בית המשפט;
(7) כל פרט אחר.
(ב) השר רשאי בצו לקבוע טובין ושירותים אשר, אם נמכרו או ניתנו תמורת מחיר לשיעורין, תהא חובה על העוסק להודיע בכתב לצרכן על כל תניה כמפורט בסעיף קטן (א)(4), (5) ו-(6) שנקבעה לעסקה.

10. נקיבת הפרש כוזב

נמצא כי ההפרש בין המחיר במזומן למחיר באשראי, או שיעור הריבית, או סכומה של תוספת אחרת, גדול למעשה מזה שעליו הודיע העוסק לפי סעיף 9, או כי המחיר לשיעורין גבוה מהמחיר במזומן, רשאי הצרכן לשלם לפי הסכום הנמוך, זולת אם הוכיח העוסק כי מקור אי ההתאמה בטעות בתום לב שהצרכן יכול היה להבחין בה בנסיבות העסקה.

11. אי-קיום צו

לא קיים העוסק את הוראותיו של צו שניתן לפי סעיף 9, רשאי בית המשפט, לפי בקשת צרכן ובהתחשב בנסיבות הענין, לרבות המועד שבו הוגשה הבקשה, לבטל את העסקה ולצוות על החזרת נושא העסקה לעוסק והתמורה או חלקה לצרכן, ורשאי הוא לחייב את העוסק בהוצאות שנגרמו לצרכן וליתן כל הוראה אחרת שתיראה צודקת.

12. תניה לענין תשלומים

(א) התנה העוסק, בעסקה באשראי או בעסקה שהמחיר בה הוא מחיר לשיעורין, כי הנכס יחולט או כי הסכום הנותר יעמוד במלואו לפרעון אם יפגר הצרכן בתשלום שיעור אחד - התנאי בטל, זולת אם היתה העסקה מסוג עסקאות שהשר קבע בצו שהן ניתנות לביטול בשל פיגור כאמור ונתמלאו התנאים לכך שבאותו צו.
(ב) בעסקה כאמור בסעיף קטן (א) שהעוסק לא עמד בתנאי מהותי מתנאיה, לא יראו אף בפיגור של יותר משיעור אחד עילה לחילוט הנכס או לדרישה לפרעון מידי של יתרת הסכום.

13. מקדמות וערובות (תיקון: תשמ"ח)

(א) השר רשאי לקבוע בצו עסקאות שבהן לא יהא רשאי העוסק לקבל מקדמה מצרכן בשיעור העולה על זה שנקבע בצו, אלא בתנאים מסויימים שנקבעו
בצו, או אם נתן לצרכן ערובה כפי שנקבע בצו.
(ב) שילם הצרכן מקדמה בעסקה והנכס לא סופק לו או השירות לא ניתן לו, בשל טעמים שהמוכר או נותן השירות אחראים להם, תוך שבועיים מיום שהוסכם עליו, ואם לא הוסכם - תוך שני חדשים מיום התשלום, יהא העוסק חייב בתשלום ריבית בשיעור הקבוע בסעיף 4(א) לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א1961-, מהיום שהוסכם עליו ועד ליום ההספקה או מתן השירות בפועל.
(ג) לא נתן העוסק ערובה שהיה עליו לתתה לפי סעיף קטן (א), ישלם מיום קבלת המקדמה עד ליום ההספקה כפל הריבית שבסעיף קטן (ב) על האיחור האמור.

א. עסקה לתקופה קצובה (תיקון: תשס"ח)[3]

(א) בסעיף זה -

"מועד סיום העסקה או ההתחייבות" - אחד ממועדים אלה, לפי העניין:
(1) מועד סיום העסקה לפי פסקה (1) להגדרה "עסקה לתקופה קצובה";
(2) מועד סיום התקופה שבה נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם לפי פסקה (2) להגדרה האמורה;
(3) מועד סיום ההשפעה בעסקאות קשורות לפי פסקה (3) להגדרה האמורה;

"עסקה" - כהגדרתה בסעיף 1, למעט עסקה במקרקעין או התחייבות לעשות עסקה, כמשמעותן בסעיפים 6 ו7- בחוק המקרקעין, התשכ"ט 1969-;

"עסקה לתקופה קצובה" - כל אחת מאלה:
(1) עסקה לתקופה מסוימת לרכישת טובין או שירותים;
(2) עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי מסוימת ובין אם היא לתקופה מסוימת, למעט עסקה שבמהלכה, לתקופה מוגבלת ובלא כל תנאי, הוזיל העוסק את מחיר הטובין או השירותים, או הציע הטבה אחרת;
(3) עסקה הקשורה לעסקה אחרת, כך שהמחיר בעבור רכישת טובין או שירותים בעסקה אחת מושפע, לתקופה מסוימת, מהמחיר המשולם בעסקה האחרת או משפיע עליו;

"תקופת ההודעה" - התקופה החלה בין שישים הימים שלפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לבין שלושים הימים שלפני אותו מועד.

(ב) בעסקה לתקופה קצובה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14ב(ב), יודיע העוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; המועד האמור יצוין גם בכל אחד מאלה:
(1) בחוזה, אם קיים חוזה בכתב, או במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב);
(2) בכל חשבונית, או קבלה או הודעת תשלום, הנשלחת לצרכן בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, ובלבד שאם נשלחת לצרכן אחת מאלה יותר מאשר פעם בחודש, תחול הוראה זו אחת לחודש בלבד.

(ג) (1) לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לא יהיה תוקף, ויראו כאילו נקבע בחוזה שהוא בטל באותו מועד.

(2) הציע עוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו; הציע עוסק לצרכן, לאחר תקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו, ואולם במהלך שלושים הימים הראשונים שבתקופת ההארכה לא יהיה העוסק רשאי להעלות את מחירי העסקה או לשנות את תנאיה לרעת הצרכן והצרכן יהיה רשאי להודיע על ביטול הסכמתו.

(ד) הוראות סעיף קטן (ג)(1) לא יחולו על -

(1) טובין או שירותים או סוגים של טובין או שירותים, המפורטים בתוספת השלישית, ובלבד שהעוסק הודיע בכתב לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; העוסק יפרט בהודעה את תנאי העסקה ויציין בה במפורש כי ההתקשרות ביניהם תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות אלא אם כן יודיע הצרכן כי ברצונו לסיימה, וכי זכותו של הצרכן לסיים את ההתקשרות בכל עת; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת השלישית, וכן רשאי הוא לקבוע הוראות או תנאים נוספים שיחולו לגבי טובין או שירותים המפורטים באותה תוספת;

(2) עסקה כאמור בפסקאות (2) או (3) שבהגדרה "עסקה לתקופה קצובה", ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) סכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות ננקבו באופן ברור ומפורט במסמך בכתב שנמסר לצרכן בעת ההתקשרות בין העוסק לצרכן, ויכול שיצוין במסמך כאמור שהסכומים שננקבו יוצמדו למדד כהגדרתו בסעיף 31(ב)(3); ואולם אם התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות נקבעים בידי הממשלה או בידי שר, יציין העוסק בהודעה את מחיר העסקה במועד מתן ההודעה, וכן כי המחיר ייקבע כאמור;

(ב) ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה; ואולם לא תהיה חובה לתת הודעה כאמור, אם מועד סיום העסקה או ההתחייבות חל לא יאוחר מארבעה חודשים ממועד ההתקשרות בעסקה, והצרכן יהיה רשאי להודיע על סיום ההתקשרות בינו לבין העוסק, לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, בלי שיחויב בתשלום כלשהו בשל סיום ההתקשרות.

(ה) לעניין סעיף זה, נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים להאריך את ההתקשרות בינו לבין העוסק הוא על העוסק.

ב. משלוח חשבוניות והודעות תשלום לצרכן (תיקון: תשס"ח)13

(א) בלי לגרוע מהוראות כל דין, בעסקה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14ב(ב), ישלח העוסק לצרכן, למענו הרשום אצל העוסק, או בדרך ממוחשבת אם הצרכן נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש (בסעיף זה - מען), אחת לשישה חודשים לפחות, את פירוט התשלומים ששילם בששת החודשים שחלפו, או העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן בתקופה האמורה, הכוללות פירוט התשלומים כאמור, אם לא נשלחו קודם לכן למען הצרכן.

(ב) סעיף קטן (א) לא יחול על עסקה שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש, אלא אם כן ביקש הצרכן לקבל למענו את פירוט התשלומים כאמור באותו סעיף קטן.

(ג) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות לעניין הדרכים למתן או למשלוח חשבוניות, הודעות תשלום או קבלות מעוסק לצרכן.

ג. חובות גילוי בעסקה מתמשכת (תיקון: תשס"ח)13

בחוק זה -

"עסקה מתמשכת" - עסקה לרכישה של טובין או שירותים באופן מתמשך, לרבות כל שינוי בעסקה או תוספת לה שאינם מהווים עסקה חדשה, והכל בין אם העסקה היא עסקה לתקופה קצובה ובין אם היא לתקופה בלתי קצובה, ולמעט עסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז;

"גז", **"ספק גז"** ו**"צרכן גז"** - כהגדרתם בסעיף 14 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה), התשמ"ט1989-.

(ב) עוסק העומד להתקשר עם צרכן בעסקה מתמשכת, חייב לגלות לו, בעל פה, טרם ההתקשרות בעסקה, פרטים אלה:

(1) זכות הצרכן לבטל עסקה מתמשכת ודרכי ביטולה, לרבות זכותו כאמור לעניין עסקה לתקופה בלתי קצובה, וכן הצורך במסירת פרט מזהה לשם ביטול בהתאם להוראות סעיף 13ד(ב);

(2) בעסקה לתקופה קצובה - את משך העסקה ומועד סיומה;

(3) פירוט תשלומים שעל הצרכן לשלם בשל הביטול, ככל שישנם, לפי תנאי העסקה המתמשכת, ודרך חישוב התשלומים כאמור, ככל שנקבעה;

(4) הכתובת ומספר הטלפון של העוסק, וכן מספר הפקסימיליה וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אם קיימים, שבאמצעותם ניתן למסור לעוסק הודעת ביטול.

(ג) נערכה העסקה המתמשכת בחוזה בכתב, יכלול העוסק את הפרטים כאמור בסעיף קטן (ב) גם בחוזה שנחתם עם הצרכן; נערכה העסקה המתמשכת בעל פה, ימסור העוסק לצרכן, לא יאוחר ממועד הספקת הטובין או השירותים, מסמך בכתב הכולל את הפרטים האמורים; הפרטים יופיעו בחוזה או במסמך בכתב בסמוך אחד לשני, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות.

(ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) באות להוסיף על הוראות סעיפים 4ב ו- 14ג, ולא לגרוע מהן; ואולם היתה העסקה המתמשכת עסקת מכר מרחוק כאמור בסעיף 14ג, רשאי העוסק לכלול את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב) במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב).

(ה) בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים , בעסקה (ב) ו-(ג) מתמשכת -

(1) יציין עוסק בכל חשבונית, קבלה או הודעת תשלום הנשלחת לצרכן, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות, את הפרטים האמורים

בסעיף קטן (ב)(4), לצורך מסירת הודעת ביטול;

(2) יפרסם עוסק באתר האינטרנט שלו, אם קיים, את הדרכים לביטול עסקה מתמשכת וכן את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב)(4) ובסעיף 4 ב.

ד. ביטול עסקה מתמשכת (תיקון: תשס"ח)

13

(א) צרכן המבטל עסקה מתמשכת רשאי למסור לעוסק הודעת ביטול באמצעות אחד מאלה, לפי בחירת הצרכן (בחוק זה - הודעת ביטול):

(1) בעל פה - בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק;

(2) בכתב - בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או פקסימיליה, אם יש לעוסק.

(ב) (1) בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת הביטול בעל פה כאמור בסעיף קטן (א)(1) - פרט מזהה נוסף אם הוסכם עליו עם הצרכן בעת ההתקשרות.

(2) לעניין הודעת ביטול שנמסרה לעוסק בכתב כאמור בסעיף קטן, רשאי השר לקבוע סוגי עסקאות מתמשכות שבהן יהיה עוסק רשאי לדרוש מצרכן למסור לו, נוסף על שמו ומספר הזהות שלו, גם את כתובתו או פרט מזהה אחר, שיש בו צורך לשם ביטול העסקה המתמשכת.

(ג) חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום - בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקב הצרכן במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול (בפסקה זו - מועד הביטול); במועד הביטול יפסיק העוסק את הספקת הטובין או השירותים, ולא יחייב את הצרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול.

(ד) מסר הצרכן הודעת ביטול לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה המתמשכת עקב נסיבות שהעוסק לא ידע ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה עליו לראותן מראש, וביטול העסקה המתמשכת היה בלתי אפשרי בשל נסיבות אלה, לא יחולו הוראות סעיף קטן (ג) וסעיף 31א(א)(2ב), כל עוד התקיימו אותן נסיבות.

14. עסקה ברוכלות (תיקון: תשמ"ח, תשנ"ח)

(א) בעסקה ברוכלות רשאי הצרכן לבטל את ההסכם -

(1) במכר - מיום עשיית ההסכם עד ארבעה-עשר ימים מיום מסירת הממכר;

(2) בשירות, אם טרם הוחל בנתינתו - תוך ארבעה-עשר ימים מיום עשיית ההסכם.

(ב) משבוטל הסכם לפי סעיף קטן (א)(1) יחזיר הרוכל לצרכן את מה שקיבל לפי ההסכם והצרכן יחזיר לרוכל את הטובין, אולם אם חלה הרעה משמעותית במצב הטובין רשאי הרוכל לנכות ממה שקיבל את הסכום שבו פחת ערכם של הטובין.

(ג) הוראות סעיף זה לא יחולו על עסקה בטובין פסידים.

(ד) השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, פרטים שרוכל חייב למסור לצרכן.

(ה) השר רשאי בצו, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע כי הוראות סעיף זה יחולו גם על עסקאות אחרות הנעשות שלא במקום עסק קבוע.

14א. עסקה בענין רכישה של יחידות נופש (תיקון: תשנ"ח, תשס"ד)

(א) לא יעשה עוסק עסקה בענין רכישה של יחידת נופש, אלא אם כן התקיימו כל אלה:

(1) נחתם חוזה בכתב בינו לבין הצרכן (בסעיף זה - **החוזה**);

(2) העוסק מסר לצרכן, עד למועד חתימת החוזה, טופס חתום בידיו, שבו כלולים כל הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ב) (להלן - **טופס גילוי**); טופס הגילוי יימסר בנפרד מהחוזה, והצרכן יאשר בחתימת ידו את קבלתו; תקנות לפי סעיף 4א יחולו, בשינויים המחויבים, על טופס הגילוי.

(ב) העוסק יפרט במדויק, בטופס הגילוי, את כל המידע שלהלן, ואותו בלבד:

(1) פרטי העוסק: שמו המלא, מספר הזהות שלו ומענו המלא בארץ ובחוץ לארץ; היה העוסק תאגיד - גם את סוג התאגיד, מספרו ומקום רישומו;

(2) אם העוסק אינו הבעלים של הזכויות באתר יחידות הנופש - פרטי בעל הזכויות המנויים בפסקה (1), הגדרת מעמד העוסק ביחס לאתר יחידות הנופש והקשר המשפטי בינו לבין הבעלים של הזכויות באתר;

(3) תיאור מפורט של אתר יחידות הנופש ומיקומו, וכן של יחידת הנופש הנמכרת;

(4) מהות הזכות הנמכרת בעסקה ותקופת תוקפה;

(5) אם בניית אתר יחידות הנופש טרם הושלמה - שלב הבניה שבו מצוי האתר, המועד המשוער לסיום הבניה והמועד שבו מתחייב העוסק, שניתן יהיה לממש לראשונה את הזכויות באתר יחידות הנופש;

(6) התחייב העוסק ליתן לצרכן בטוחות להבטחת תשלומיו או זכויותיו על פי החוזה - פרטי הבטוחות;

(7) פירוט השירותים הכלולים בזכויות ביחידת הנופש;

(8) פירוט השטחים המשותפים באתר יחידות הנופש, שבהם תהיה לצרכן זכות שימוש, ותנאי השימוש בהם;

(9) מחיר יחידת הנופש, לרבות כל תשלום נוסף שהצרכן יידרש לשלם כדי לרכוש את הזכויות בעסקה;

(10) הסכומים שהצרכן יידרש לשלם כחלקו בניהול ובתחזוקת יחידת הנופש ואתר יחידות הנופש, לרבות שיטת חישוב הסכומים ומועדי תשלומם;

(11) זכותו של הצרכן לשימוש בזכויות דומות באתרי יחידות נופש אחרים, אם קיימות, התשלומים הנדרשים בשל כך, דרכי קביעתם ומועדי תשלומם;

(12) הגבלות בזכותו של הצרכן להשתמש, להעביר או לסחור בזכויותיו על פי החוזה, אם קיימות;

(13) פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג);

(14) פרטים בדבר סמכות בית משפט בישראל או מחוץ לישראל, בהתאם להוראות סעיף קטן (ד).

(ג) בעסקה בענין רכישה של יחידת נופש רשאי הצרכן לבטל את החוזה בתוך ארבעה-עשר ימים מיום חתימת החוזה על ידי שני הצדדים, או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי בהתאם להוראות סעיף קטן (א), לפי המאוחר מביניהם; הביטול ייעשה בדרך של מתן הודעה בכתב לעוסק.

(ד) לבית המשפט המוסמך בישראל תהיה הסמכות לדון בכל תובענה הקשורה בעסקה לפי סעיף זה; ואולם לגבי יחידת נופש הנמצאת מחוץ לישראל, רשאי הצרכן להגיש תובענה בבית משפט במדינה שבה נמצאת אותה יחידה.

(ה) בסעיף זה -

"אתר יחידות נופש" - בנין או מיזם, בין בארץ ובין בחוץ לארץ, שבו מתנהל, או אמור להתנהל, הסדר של יחידות נופש;

"יחידת נופש" - זכות, בין קנינית ובין שלא קנינית, המקנה לבעליה זכות שימוש לסירוגין, בחדר או במקום מגורים אחר, בארץ או בחוץ לארץ במשך שלוש שנים לפחות, לתקופה של יומיים או יותר במהלך כל שנה.

14ב. תשלום בכרטיס אשראי (תיקון: תשנ"ח)

(א) התחייב צרכן לשלם את תמורתה של עסקה, כאמור בסעיף 14א, באמצעות כרטיס אשראי לא יחייב מנפיק הכרטיס את הלקוח בסכום החיוב, כולו או חלקו, לפני שחלפו 30 ימים לפחות מהמועד שבו הופקד בידיו מסמך המעיד על העסקה בין הלקוח לבין הספק; הודיע הלקוח למנפיק, בתוך 30 הימים האמורים, כי העסקה בוטלה בהתאם להוראות סעיף 14א(ג), לא יחייבו המנפיק בסכום כלשהו בשל אותה עסקה.

(ב) בסעיף זה -

"חוק כרטיסי חיוב" - חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו1986-;

"כרטיס אשראי" ו"לקוח" - כהגדרתם בחוק כרטיסי חיוב;

"מסמך המעיד על העסקה" - מסמך כמשמעותו בסעיף 8 לחוק כרטיסי חיוב, החתום בידי הלקוח.

14ג. עסקת מכר מרחוק (תיקון: תשנ"ח, תשס"ד)

(א) בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן פרטים אלה לפחות:

(1) השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ;

(2) התכונות העיקריות של הנכס או של השירות;

(3) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום האפשריים;

(4) מועד ודרך הספקת הנכס או השירות;

(5) התקופה שבה ההצעה תהיה בתוקף;

(6) פרטים בדבר אחריות לנכס;

(7) פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה בהתאם להוראות סעיף קטן (ג).

(ב) בעסקת מכר מרחוק יספק העוסק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה בפניה לשיווק, לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל פרטים אלה:

(1) הפרטים האמורים בסעיף קטן (א)(1) ו-(2);

(2) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום החלים על העסקה;

(3) האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה בהתאם להוראות סעיף קטן (ג);

(4) שם היצרן וארץ ייצור הנכס;

(5) מידע בדבר האחריות לנכס או לשירות;

(6) תנאים נוספים החלים על העסקה.

(ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה -

(1) בנכס - מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות - בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של -

(1) טובין פסידים;

(2) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם המועד שנקבע למתן השירות חל בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, ממועד עשיית העסקה;

(3) מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה1995-;

(4) טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה;

(5) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.

(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע עסקאות של מכר מרחוק, שאינן מנויות בסעיף קטן (ד), שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו עליהן.

(ו) בסעיף זה -

"מחיר הנכס" - מחירו הכולל של הנכס או של השירות, לרבות דמי ההובלה וכן כל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן;

"עסקת מכר מרחוק" - התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

"שיווק מרחוק" - פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים.

14ד. דרך ביטול בכתב של עסקה (תיקון: תשנ"ח)

לענין הוראות סעיף 14א(ג) ו14-ג(ג), ביטול בכתב יכול שייעשה גם באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית.

14ה. תוצאות ביטול עסקה (תיקון: תשנ"ח)

(א) ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג) עקב פגם בנכס נושא החוזה או העסקה, או עקב אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו לפי סעיפים 14א(א) ו-(ב) או 14ג(א) ו-(ב) -

(1) יחזיר העוסק לצרכן בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה ולא יגבה מהצרכן דמי ביטול כלשהם;

(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יעמידו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לו הנכס ויודיע על כך לעוסק, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

(ב) ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג) שלא מהטעמים המנויים בסעיף קטן (א) -
(1) יחזיר העוסק לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם.
(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יחזירו לעוסק במקום עסקו, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.
(ג) אין בהוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.
(ד) בסעיף זה, **"דמי ביטול"** - לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת שלטענת העוסק הוצאו על ידו או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה, או בשל ביטולה.

14ו. החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין (תיקון: תשס"ה)
(א) בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע השר, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע השר, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש -
(1) הוא יחזיר אותם לעוסק;
(2) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש.
(ב) השר יקבע הוראות לצורך ביצוע הוראות סעיף קטן (א), ובכלל זה לענין החזרת התמורה ששילם הצרכן בעבור הטובין או השירותים, לרבות אופן וסוג ההחזר הכספי, וכן נסיבות שבהן -
(1) הזכות לבטל את העסקה תחול, לא תחול או תוגבל;
(2) יהיה רשאי העוסק לנכות מסכום ההחזר הכספי דמי ביטול, בשיעור שיקבע.
(ג) תקנות לפי סעיף זה יותקנו באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

מכירה מיוחדת (תיקון: תש"ס, תשס"ח[5])[8].
(א) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת, יבהיר אילו טובין או שירותים כלולים בה ואילו טובין או שירותים אינם כלולים בה, את מחירם אצלו לפני המכירה ואת שיעור ההנחה או המחיר לאחר ההנחה וכן תנאי המכירה המיוחדת.
(ב) הודיע עוסק על מכירה מיוחדת ורצה לשנות את הפרטים האמורים בסעיף קטן (א), יפרסם על כך הודעה באותה הדרך שבה פרסם את ההודעה הראשונה.
(ב1)[8] עוסק שהודיע ברבים, למעט במקום העסק, על מכירה מיוחדת של טובין או שירותים, יכלול בפרסום את המספר המזערי של הפריטים המוצעים באותה מכירה מיוחדת, ואת המספר המזערי של הפריטים המוצעים בה בהנחה המרבית; הוראות סעיף קטן זה לא יחולו על טובין או שירותים שמחירם לצרכן, במכירה המיוחדת, אינו עולה על 50 שקלים חדשים; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי להעלות או להפחית את הסכום האמור לגבי סוגי טובין או שירותים שקבע, וכן לקבוע כי הוראות בדבר פרסום מספר מזערי של פריטים המוצעים במכירה מיוחדת לא יחולו על סוגי טובין או סוגי שירותים שקבע.
(ב2)[8] עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת של טובין, יחזיק, בהתחשב במהותה ובהיקפה של ההודעה, מלאי סביר של הטובין הכלולים במכירה המיוחדת, זולת אם ציין העוסק בהודעתו אחרת.
(ב3)[8] אזל מלאי הטובין שהוצעו במכירה מיוחדת, או שהשירותים, כולם או חלקם, אינם מוצעים עוד במכירה מיוחדת, לא ימשיך העוסק לפרסם ברבים או במקום העסק את ההודעה שפרסם על אותה מכירה; ואולם אזל חלק מהפריטים שבמלאי כאמור, רשאי העוסק להמשיך לפרסם את ההודעה שפרסם רק במקום העסק, ובלבד שיפרסם במקום העסק הודעה על הפריטים שאזלו.
(ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות כל דין בענין הצגת מחירים של טובין או שירותים.

16. מחיר מיוחד
עוסק שהודיע על מכירה בהנחה, או מחיר מיוחד, של טובין פגומים, או של טובין שאיכותם נמוכה מהרגיל או שמתקרב מועד תפוגתם על פי דין או נוהג או המלצת היצרן, יכלול בהודעתו את סיבת ההנחה או המחיר המיוחד.

פרק ד': סימון טובין והצגת מחירים (תיקון: תשס"ב)

17. סימון טובין וארזתם (תיקון: תשנ"ח, תש"ס, תשס"א, תשס"ב, תשס"ג, תשס"ד)
(א) על עוסק לסמן על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם פרטים בדבר-
(1) שם המצרך וכינויו המסחרי;
(2) ארץ הייצור;
(3) שם היצרן, מספר זהותו ומענו, ואם המצרך מיובא - שם היבואן, מספר זהותו ומענו;
(4) כמות המצרך ופירוט חמרי היסוד שמהם הוא מורכב.
(ב) השר רשאי לקבוע בצו -
(1) טובין שהוראות סעיף קטן (א) לא יחולו עליהם;
(2) פרטים נוספים שיש לסמן, לרבות פרטים בדבר מחיר הטובין לצרכן, תאריך ייצורם, מועד תפוגתם, היותם מסוכנים לשימוש, דרך כלל או לשימוש של ילדים בקבוצות גיל שונות כפי שיקבע, דרך השימוש בהם, איכותם, סבילותם, עמידותם או תכונותיהם האחרות, לרבות תכונות שיש בהן לעשותם כשרים בעיני הציבור כולו או מקצתו;
(3) חובה לסמן טובין לפני יבואם;
(4) הוראות בדבר הדרך והצורה שבהן יסומנו הטובין.
(ב1) השר, בהתייעצות עם ארגון צרכנים יציג, רשאי לקבוע בצו תנאים שבהתקיימם יסומן מצרך בשם או בכינוי שיש בו כדי להעיד על טיבו או על מהותו, וכן שיש בו כדי למנוע טעות או הטעיה, בזיהוי, ברכישה או בשימוש במוצרי מזון.
(ב2) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בדבר חובתו של עוסק לסמן טובין, בדרך ובצורה שקבע, באופן שיאפשר את זיהוי היצרן.
(ב3) (1) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בדבר

חובת מתן מידע הקשור לקרינה בלתי מיינגת הנפלטת ממכשיר פולט קרינה או הנוצרת בהפעלתו, לרבות רמת הקרינה המותרת ומידע נוסף לענין זה כפי שיקבע, וכן דרכים למתן המידע, בין בדרך של סימון על גבי המכשיר פולט הקרינה, בין במצורף אליו ובין בדרך אחרת שיקבע.

(2) בתקנות לפי סעיף קטן זה יכול שייקבעו הוראות שונות לגבי סוגים שונים של מכשירים פולטי קרינה.

(3) בסעיף קטן זה -

"מכשירים פולטי קרינה" -

(א) מכשירי טלפון נייד המקושרים בעזרת מערכת של מיתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית;

(ב) מכשיר או מכונה המיועדים לצרכן והפולטים קרינה בלתי מיינגת, או שבהפעלתם נוצרת קרינה כאמור;

"קרינה בלתי מיינגת" או **"קרינה"** - פליטת גלים אלקטרומגנטיים שהאנרגיה שלהם נמוכה מכדי לגרום להיווצרות יונים.

(ג) הסימון יהיה בעברית זולת אם נקבע אחרת.

(ד) ראה השר כי הדבר דרוש כדי להגן על הצרכן, רשאי הוא בצו כללי או לסוגים לקבוע חובה לארוז טובין בדרך, בצורה או באופן שנקבעו בצו.

(ה) (בוטל)

(ו) נכללה בחיקוק אחר הוראה לצורך הגנה על הצרכן והיא סותרת את סעיף קטן (א) או צו לפי סעיף קטן (ב) ההוראות בחיקוק האחר עדיפות.

17א. הגדרות לענין פרק ד' (תיקון: תשס"ב)

בפרק זה, **"המחיר הכולל"** - מחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות -

(1) מס ערך מוסף, אגרות או תשלומי חובה;

(2) כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה.

17ב. חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב (תיקון: תשס"ב)

(א) עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירם הכולל.

(ב) הצגת המחיר כאמור בסעיף קטן (א) תהיה -

(1) של המחיר הכולל בלבד, ורק במטבע ישראלי;

(2) במקום הנראה לעין, בספרות ברורות וקריאות.

(ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) יחולו גם על טובין המוצגים על ידי עוסק לראווה בכל דרך שהיא, באופן הנותן יסוד להניח שהטובין, או טובין הדומים להם, מוצעים על ידיו לצרכן למכירה.

(ד) המחיר המחייב של טובין יהיה המחיר שהוצג עליהם בהתאם להוראות סעיף זה, אף אם מחירם בקופה גבוה מהמחיר האמור.

(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי טובין שלגביהם תהיה חובה להציג, נוסף על המחיר הכולל או במקומו, את המחיר ליחידת מידה, משקל או נפח, הכל כפי שיקבע.

17ג. הצגת מחירי שירותים (תיקון: תשס"ב)

השר רשאי לקבוע שכל עוסק, שעסקו או חלק מעסקו הוא עשיית שירותים בתחום שקבע, יציג במקום עסקו את המחיר הכולל הנדרש בעד מתן השירות או עשייתו; הצגת המחיר הכולל תהיה רק במטבע ישראלי, במקום הנראה לעין ובספרות ברורות וקריאות.

17ד. פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים (תיקון: תשס"ב, תשס"ד)

לא יפרסם עוסק ולא ינקוב, במפורש או במשתמע, מחיר של נכס או של שירות המוצע לצרכן, אלא אם כן הוא המחיר הכולל בלבד ורק במטבע ישראלי.

17ה. סייג להצגה של המחיר הכולל (תיקון: תשס"ב)

על אף הוראות סעיפים 17א עד 117ג, רשאי עוסק, במשך שבעה ימים מיום שהוגדל או שהופחת שיעורם של מס, אגרה או כל תשלום חובה אחר החל על המכירה, שלא לכלול במחיר המוצג את שיעור ההגדלה או ההפחתה, בתנאי שציין באופן בולט במקום העסק, כי המחיר אינו כולל את השיעור המוגדל או המופחת.

17ו. כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים (תיקון: תשס"ב)

השר, או כל שר בתחום סמכותו יחד עם השר, רשאים לקבוע, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, כללים לפרסום או להצגה באופן שונה של מחירי נכס או שירות, או של סוגי נכסים או שירותים.

17ז. פטור (תיקון: תשס"ב, תשס"ד, תשס"ו)

(א) הוראות פרק זה לא יחולו -

(1) על נכס המיועד להימכר מחוץ לישראל, או על שירות המיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל; לענין זה, **"מחוץ לישראל"** - למעט האזור כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו1976-;

(2) (בוטלה)

(3) על נכס או שירות המפורט בחלק א' של התוספת הראשונה, ובתנאים הקבועים בה.

(ב) על אף האמור בסעיפים 17ב(ב)(1), 17ג ו17-ד, הצגה, פרסום ונקיבה של מחירו הכולל של נכס או של שירות, כמפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, יכול שיהיה במטבע חוץ, ובלבד שמחירו במטבע ישראלי ייקבע לפי שער החליפין הקבוע בה.

(ג) השר, ולגבי תחומים שבסמכותו של שר אחר - בהתייעצות עם אותו שר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת הראשונה.

18. איסור מכירה והחזקה (תיקון: תשס"ב)

לא ימכור עוסק ולא יחזיק למטרת מכירה טובין שלא קויימה לגביהם חובה מכוח פרק זה.

פרק ד'1: אחריות ושירות לאחר מכירה (תיקון: תש"ס)

18א. אחריות לטובין ולשירותים (תיקון: תש"ס, תשס"ח)

(א) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי בתקנות, לחייב יצרן, יבואן, סיטונאי או קמעונאי של טובין או שירותים, לתת שירות לצרכן לאחר מכירה, וכן רשאי הוא לקבוע הוראות לענין זה לרבות באלה -

(1) תיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין, בשלמותם או בחלקם, בלי תשלום, במשך תקופה שיקבע;

(2) מתן השירות במענו של הצרכן;
(3) הדרכים והמועדים לביצוע השירות;
(4) קיום תחנות שירות במקומות או באזורים מסוימים;
(5) מתן תעודות אחריות, תוכנן, ואיסור התנאה בתעודות כאמור על זכויות הצרכן לפי דין.
(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בעניינים המפורטים בסעיף קטן (א)(2) עד (4), לעניין חוזה למתן שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה, לרבות תיקון והחלפה כאמור בתקופת אחריות ארוכה יותר מהתקופה שנקבעה לפי סעיף קטן (א), ולעניין חוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות טובין הנמצאים אצל הצרכן.
(ג)(1) נדרש ביקור טכנאי במענו של צרכן, לשם קיום חיובים לפי סעיף
קטן (א) בתקופת אחריות שנקבעה לפי אותו סעיף קטן, או בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן, או בהתאם לחוזה למתן שירות מסוג שקבע השר, יתאם מי שמחויב לתת שירות לפי הוראות סעיף זה), בסעיף זה - נותן השירות (את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן.
(2) זמן ההמתנה לטכנאי כאמור בפסקה (1) לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, ואולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו.
(3) נותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם, על דחיית ביקור טכנאי, ולתאם עמו מועד ושעה חדשים לביקור, ובלבד שאין בדחיה כאמור כדי לדחות את מתן השירות מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך לפי דין.
(ד) הפר נותן השירות את הוראות סעיף קטן (ג), יהיה הצרכן זכאי, בשל אותה הפרה, לפיצוי בלא הוכחת נזק, כמפורט להלן:
(1) תואם מועד לביקור טכנאי בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)(2) - פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים; חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור - פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים;
(2) פעל נותן השירות בניגוד להוראות סעיף קטן (ג)(2) לעניין הקריאה הטלפונית - פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים.
(ה) נותן השירות רשאי להציע לצרכן הזכאי לפיצוי לפי הוראות סעיף
קטן (ד), פיצוי בשווה כסף, בטובין או בשירותים, ובלבד שהודיע לצרכן כי הוא רשאי לבחור בין הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע והצרכן נתן את הסכמתו לכך; נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים לפיצוי לפי סעיף קטן זה הוא על נותן השירות.
(ו) נגבע האיחור מנסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור של טכנאי ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה לראותן מראש, ולא יכול היה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה.

18ב. מתן שירות טלפוני חינם (תיקון: תשס"ו)
(א) עוסק המנוי בתוספת השניה -
(1) יספק שירות טלפוני חינם לשם מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכר או בשירותים שאותם הוא נותן מכוח דין או הסכם (בסעיף זה - **שירות טלפוני**); השירות הטלפוני יכלול גם מענה אנושי;
(2) יגלה לצרכן, באופן ברור ובולט, את מספר הטלפון שבו ניתן לקבל את השירות הטלפוני וכן את השעות שבהן ניתן השירות הטלפוני, בכל אחד מאלה, אם קיים:
(א) הסכם בין העוסק לבין הצרכן;
(ב) כל חשבונית שהוציא העוסק לצרכן;
(ג) אתר האינטרנט של העוסק.
(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי -
(1) לקבוע הוראות בכל הנוגע למתן שירות טלפוני לפי הוראות סעיף זה;
(2) לשנות את התוספת השניה.

פרק ה': הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והממונה, תפקידו וסמכויותיו (תיקון: תשס"ו)

19. הממונה (תיקון: תשס"ו)
הממשלה תמנה, לפי המלצת השר, ממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן; הודעה על המינוי תפורסם ברשומות.

19א. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (תיקון: תשס"ו)
(א) מוקמת בזה הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.
(ב) הממונה יהיה מנהל הרשות.

19ב. תקציב הרשות (תיקון: תשס"ו)
תקציב הרשות ייקבע בחוק התקציב השנתי, בסעיף תקציב נפרד, כמשמעותם בחוק יסודות התקציב, התשמ"ה1985-; הממונה על סעיף תקציב זה לענין החוק האמור יהיה הממונה.

19ג. עסקאות הרשות (תיקון: תשס"ו)
לצורך ביצוע הוראות חוק זה, מורשה הממונה, יחד עם חשב הרשות, לייצג את הממשלה בעסקאות כאמור בסעיפים 4 ו5- לחוק נכסי המדינה, התשי"א1951-, למעט עסקאות במקרקעין, ולחתום בשם המדינה על מסמכים הנוגעים לעסקאות כאמור.

19ד. עובדי הרשות (תיקון: תשס"ו)
(א) עובדי הרשות יהיו עובדי המדינה ויחולו עליהם הוראות חוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט1959-.
(ב) עובדי הרשות יפעלו לפי הוראות הממונה ובפיקוחו.

20. תפקידי הממונה (תיקון: תשס"ו)
(א) תפקידי הממונה יהיו -
(1) לפקח על ביצוע הוראות חוק זה;
(2) לטפל בתלונות שראה בהן ממש על הפרת הוראות חוק זה או על פגיעה אחרת בצרכן;
(3) לערוך וליזום סקרים ומחקרים בעניני צרכנות;

(3א) לטפל בכבילות בין עוסק לצרכן, הפוגעות ביכולת הצרכן לעבור מעוסק לעוסק;
(4) לטפל בכל ענין אחר הקשור להגנת הצרכן ואשר לא הוטל בדין על רשות אחרת.
(ב) הגיעה לממונה תלונה בענין שבו לפי חיקוק יש לרשות אחרת סמכות לפיקוח ולנקיטת אמצעים בעקבות בירור תלונה, ייוועץ באותה רשות לפני שיטפל בתלונה, ורשאי הוא אף להעביר את התלונה אליה; העביר הממונה את התלונה כאמור, תודיע הרשות לממונה על תוצאות הטיפול.

21. סמכויות הממונה (תיקון: תש"ס)

ראה הממונה או מי שהוא הסמיך לענין זה שהדבר דרוש לביצועו של חוק זה, רשאי הוא -
(1) להיכנס למקום המשמש עסק ולערוך בו ביקורת על מילוי הוראות חוק זה, לבדוק מסמכים, דוגמאות וטובין ולתפוס כל דבר שיש יסוד סביר להניח שבו או לגביו נעברה, או שמתכוונים לעבור, עבירה על הוראות חוק זה;
(2) לחקור כל אדם הנוגע בדבר או שיש לו ידיעות בענין ולדרוש ממנו להתייצב לפניו ולמסור לו מסמכים, דוגמאות וידיעות הנוגעות לעניני החקירה ובלבד שהמועד להתייצבות אדם לפי פסקה זו ייקבע ככל האפשר בתיאום עמו, ובמועד סביר;
(3) לערוך בדיקות של טובין או שירותים ולפרסם ממצאיהן, ובלבד שלא יעשה פרסום העלול לפגוע באדם אלא אם ניתנה לו הזדמנות לטעון טענותיו;
(4) להעמיד עוסק על חובתו להפסיק נהגים שיש בהם לכאורה הפרת הוראות חוק זה או שלא לחזור עליהם.

21א. דרישת ידיעות ומסמכים (תיקון: תשס"ו)

היה לממונה או לעובד המדינה שהממונה הסמיכו לכך, יסוד סביר להניח כי הופרה הוראה מהוראות חוק זה, רשאי הוא לדרוש מכל עוסק, למסור לו את הידיעות, המסמכים, הפנקסים ושאר התעודות הנוגעות להפרה האמורה; בסעיף זה, **"עוסק"** - לרבות עובדו, נושא משרה בו או מי שפועל מטעמו.

22. סמכויות עזר לממונה (תיקון: תש"ס)

(א) לממונה ולמי שהוא הסמיך לענין זה יהיו סמכויות של קצין משטרה בדרגת מפקח לפי סעיף 2 לפקודת הפרוצדורה הפלילית (עדות), וסעיף 3 לפקודה האמורה יחול על הודעה שרשמו.

(א1) לא יסמיך הממונה אדם לענין סעיף 21, אלא אם כן קיבל הכשרה מתאימה כפי שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.
(ב) על ביקורת ותפיסה לפי סעיף 21(1) יחולו הוראות סעיפים 26 עד 28 והפרק הרביעי לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) (נוסח חדש), התשכ"ט1969-, כאילו היתה הביקורת חיפוש במובן הפקודה ובשינויים המחוייבים לפי הענין.

22א. הוועדה המייעצת (תיקון: תשס"ו)

(א) השר, בהסכמת שר האוצר, ימנה ועדה מייעצת שתפקידה לייעץ לממונה, לפי דרישתו, בכל ענין הנוגע להגנת הצרכן ולסחר הוגן, וכן לייעץ לו בהכנת הדין וחשבון השנתי כאמור בסעיף 22ב ובהכנת תכנית העבודה של הרשות.
(ב) הוועדה המייעצת תהיה בת שישה חברים והם:
(1) עובד משרד התעשיה המסחר והתעסוקה, בדרגה שאינה פחותה מדרגת סגן מנהל כללי;
(2) עובד משרד האוצר, בדרגה שאינה פחותה מדרגת סגן מנהל כללי;
(3) שני חברי הסגל האקדמי של מוסדות מוכרים להשכלה גבוהה כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח1958-;
(4) נציג ארגון צרכנים כהגדרתו בסעיף 31 (ג), שיקבע השר;
(5) נציג העוסקים, שיקבע השר.
(ג) השר, בהסכמת שר האוצר, ימנה את אחד מחברי הוועדה המייעצת להיות יושב ראש הוועדה.
(ד) חברי הוועדה ימונו לתקופה של שלוש שנים וניתן לחזור ולמנותם, ובלבד שלא יכהנו שלוש תקופות רצופות.

22ב. דין וחשבון שנתי (תיקון: תשס"ו)

הממונה, בהתייעצות עם הוועדה המייעצת, יכין דין וחשבון שנתי על פעילות הרשות באותה שנה, ויגישו לממשלה, באמצעות השר.

פרק ו': עונשין ותרופות

עונשין (תיקון: תש"ס, תשס"ב, תשס"ד, תשס"ו, תשס"ח)[8] **23.**

(א) עוסק שעשה אחד מאלה, דינו - מאסר שנה או קנס פי שבעה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין, התשל"ז1977- (להלן - חוק העונשין) -
(1) עשה דבר העלול להטעות צרכן בניגוד להוראות סעיף 2;
(2) עשה דבר שיש בו ניצול של מצוקת הצרכן, כאמור בסעיף 3;
(3) פרסם פרסומת מטעה בניגוד להוראות סעיף 7(ג);
(4) פרסום פרסומת המכוונת לקטינים בניגוד להוראות סעיף 7א;
(5) בעסקה בענין רכישה של יחידות נופש, לא קיים את הוראות סעיף 14א;
(6) הפריע לאדם הפועל כדין לפי חוק זה מלבצע את סמכויותיו, או סירב, בלי הצדק סביר, להתייצב לפני אדם כאמור או למסור מידע או דבר אחר לפי דרישתו, בניגוד להוראות סעיפים 21 ו22-;
(7) הפר התחייבות שנתן לפי סעיף 28(א)(2) או (3).
(ב) עוסק שעשה אחד מאלה, דינו - קנס פי שבעה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין -
(1) לא גילה לצרכן דבר בניגוד להוראות לפי סעיף 4;
(2) השתמש בשם שמשתמע ממנו כי מטרתו הגנה על הצרכן בניגוד להוראות סעיף 7ב;
(3) הפר הוראות לפי סעיף 13 לענין מקדמות וערובות;
(4) בעסקה ברוכלות, לא קיים הוראות לפי סעיף 14;
(5) בהיותו מנפיק כרטיס אשראי, חייב לקוח בניגוד להוראות סעיף 14ב;
(6) בשיווק מרחוק או בעסקת מכר מרחוק, לא גילה לצרכן פרטים או לא סיפק מסמך בכתב בניגוד להוראות סעיף 14ג;
(7) בעקבות ביטול עסקה על ידי צרכן, נהג בניגוד להוראות סעיף 14ה;
(8) לא נתן שירות לצרכן, לא מסר תעודות אחריות, או לא קיים תחנות שירות, באופן הקבוע לפי הוראות סעיף 18א.
(ג) עוסק שעשה אחד מאלה, דינו - קנס פי שלושה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין -
(1) הפר הוראות לפי סעיף 4א לענין גודל אותיות ואופן הכתיבה של חוזים אחידים;
(2) הפר הוראות לפי סעיף 5 לענין עריכת חוזה, העיון בו ומסירתו;
(3) הפר הוראות לפי סעיף 9 לענין מתן הודעה לצרכן;
(4) הפר הוראות לפי סעיף 10 לענין התשלום בסכום הנמוך;
(5) הפר הוראות לפי סעיף 15 לענין הודעה בדבר מכירה מיוחדת או לעניין החובה להחזיק מלאי סביר של טובין.[8]
(6) הפר הוראות לפי סעיף 16 לענין הודעה בדבר מכירה בהנחה או במחיר מיוחד;
(7) הפר הוראות לפי סעיף 17 לענין סימון טובין וארזתם;
לא נתן שירות לצרכן, לא מסר תעודות אחריות, או לא קיים תחנות שירות, באופן הקבוע לפי הוראות סעיף 18א;
(8) הפר הוראות סעיפים 17ב(א) עד (ג), 17ב(ד), 17ג, 17ד או 17ו לענין חובת הצגה או פרסום של מחירי נכסים ושירותים או לענין גביית מחירים המחייב;
(9) מכר נכס או שירות המפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, שלא לפי שער החליפין הקבוע בה.
(10) מכר או החזיק טובין בניגוד להוראות סעיף 18;
(ד) היתה העבירה עבירה נמשכת, רשאי בית המשפט להטיל קנס נוסף, בשיעור של עד חמישה אחוזים מסכום הקנס הקבוע לאותה עבירה, לכל יום שבו נמשכת העבירה מעבר למועד שבו נמסרה הודעה או ניתן צו, או מעבר לתקופת הזמן שנקבעה בהודעה או בצו, לפי המאוחר;
לענין זה -
"הודעה" - הודעה שניתנה לפי סעיף 21(4);

"צו" - צו שנתן בית המשפט לפי סעיף 30.
(ה) עבר אדם, בתוך שלוש שנים, פעם נוספת עבירה לפי סעיף זה דינו -
(1) בעבירות לפי סעיף קטן (א) - מאסר שנה או כפל הקנס הקבוע לאותן עבירות;
(2) בעבירות לפי סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) - כפל הקנס הקבוע לאותן עבירות.
(ו) נעברה עבירה מן העבירות המנויות בסעיפים קטנים (א), (ב) או (ג) בידי תאגיד, דינו - כפל הקנס הקבוע לאותה עבירה.
(ז) על מסירת צו לפי חוק זה יחולו הוראות סעיף 237 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב1982-, בדבר המצאת מסמכים, בשינויים המחויבים.

23א. נסיבות מחמירות (תיקון: תש"ס)
(א) נעברה עבירה לפי סעיף 23(א)(1) או (2) בנסיבות מחמירות - דינו של עובר העבירה מאסר שנתיים או קנס פי עשרה מהקנס כאמור בסעיף 61(א)(4) לחוק העונשין;
(ב) בסעיף זה, **"נסיבות מחמירות"** - אחת מאלה:
(1) המעשה מתייחס למספר רב במיוחד של צרכנים;
(2) המעשה גרם נזק חמור במיוחד לצרכן או לקבוצת צרכנים;
(3) עובר העבירה הפיק רווחים או טובות הנאה גדולים במיוחד מהמעשה.

23ב. הטלת קנס לאחר שנפסקו פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א (תיקון: תשס"ח)
בבואו להטיל קנס על עוסק שהורשע בעבירה לפי סעיף 23, רשאי בית המשפט להתחשב בכך שנפסקו נגד אותו עוסק, בפסק דין סופי בשל המעשה שבשלו הורשע כאמור, פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א.

24. סמכויות נוספות של בית המשפט
הורשע אדם בעבירה לפי סעיף 23, רשאי בית המשפט, בנוסף לכל עונש אחר, לצוות -
(1) כי טובין של הנאשם שבהם או לגביהם נעברה העבירה או דמי מכרם יחולטו, כולם או מקצתם;
(2) כי עסק של הנאשם ייסגר לתקופה שיקבע בית המשפט ובדרך שיקבע;
(3) כי רשיון שניתן לנאשם יבוטל או יותלה לתקופה שיקבע בית המשפט.

25. אחריות מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד (תיקון: תש"ס)
(א) מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד חייבים לפקח ולעשות כל שניתן כדי למנוע ביצוע עבירה כאמור בסעיף 23 בידי עובד מעובדיו, מורשהו, התאגיד או עובד מעובדי התאגיד, לפי הענין; המפר הוראת סעיף זה, דינו - קנס כאמור בסעיף 61(א)(3) לחוק העונשין; לענין סעיף זה, **"נושא משרה בתאגיד"** - דירקטור, מנהל פעיל, שותף למעט שותף מוגבל, או בעל תפקיד האחראי מטעם התאגיד על התחום שבו נעברה העבירה.
(ב) נעברה עבירה לפי סעיף 23 בידי עובד, מורשה, תאגיד או עובד מעובדי התאגיד, חזקה היא כי המעביד, המרשה או נושא המשרה בתאגיד, לפי הענין, הפר את חובתו לפי סעיף קטן (א), אלא אם כן הוכיח כי עשה כל שאפשר כדי למלא את חובתו.

26. (בוטל) (תיקון: תש"ס)

27. הגנה באישום
באישום על עבירה לפי הוראות פרקים ב', ג' או ד' או תקנות לפיהן תהא זו הגנה לנאשם אם יוכיח כי לא ידע ולא היה עליו לדעת כי היה במכר או בשירות משום הפרה של ההוראות האמורות.

28. התחייבות העוסק (תיקון: תשמ"ד, תשמ"ו, תשמ"ח, תשנ"א, תשנ"ג, תשנ"ה, תש"ס)
(א) היה הממונה סבור כי אדם עבר עבירה על הוראות חוק זה, רשאי הוא, באישור היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו, לקבל ממנו התחייבות בכתב כלפיו -
(1) להימנע ממעשה או מחדל המפורש בכתב ההתחייבות, אשר לדעת הממונה הוא מהווה עבירה לפי חוק זה; התחייבות לפי פסקה זו תהיה מלווה בערובה, בערבים או בלי ערבים, בסכום שלא יעלה על גובה הקנס כאמור בסעיף 23(א), ובתאגיד - כפל הקנס כאמור ולתקופה שלא תעלה על שנתיים;
(2) להחזיר כסף או נכס לצרכן;
(3) לפרסם מודעות ברבים כפי שיורה הממונה.
(ב) עוסק שנתן התחייבות כאמור בסעיף קטן (א) לא יינקטו כלפיו הליכים פליליים לפי סעיף 23 בשל מעשה או מחדל ששימש עילה למתן ההתחייבות.
(ג) הורשע עוסק בעבירה שהתחייב להימנע ממנה לפי סעיף קטן (א)(1), רשאי בית המשפט לעשות אחת מאלה:
(1) לחלט את הערובה, כולה או מקצתה, ולא להטיל על הנאשם עונש נוסף;
(2) להטיל עונש בשל העבירה, אך להשאיר את הערובה בתקפה בלי לחלטה;
(3) לחלט את הערובה, כולה או מקצתה, ולהטיל כל עונש אחר בשל העבירה.
(ד) (בוטל)

29. פטור (תיקון: תשמ"ב)
נמכר נכס בידי בית משפט, לשכת הוצאה לפועל או רשות אחרת על פי דין, או בידי מי שמוכר מטעם המדינה נכס שחולט או נעזב לטובתה או נכס אחר שהמדינה לא רכשה אותו או לא השתמשה בו, לא יראו במכר עסקה לענין סעיפים 2, 4, 6 ו7-, ובלבד שההצעה למכירה גילתה את העובדה שמציעים למכירה נכסים מסוג זה והזהירה את הצרכן כי מהות התכונות העיקריות לגביהם אינה ידועה וכי הרשות אינה נושאת באחריות להן.

30. צו בית המשפט למניעת עבירה
לפי בקשה של היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו או הממונה, רשאי בית המשפט -
(1) לצוות על כל אדם להימנע ממעשה שיש בו עבירה לפי חוק זה ולתת ערובה לכך;
(2) לצוות על כל פעולה הדרושה למניעת עבירה כאמור.

31. פיצויים (תיקון: תשמ"א, תשמ"ד, תשמ"ו, תשמ"ח, תשנ"א, תשנ"ג, תשנ"ה, תשנ"ט)
(א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין (נוסח חדש).
(א1) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2.

(א2) פרק ו'2 לא יחול על עוסק שנפגע מעוולה כאמור במהלך עסקו.
(ב) (1) הוברר לבית המשפט שמעשה או מחדל של הנתבע גרם או עלול לגרום תקלה לציבור או לחלק ממנו והתובע הסתייע בהגשת התובענה בארגון צרכנים, רשאי בית המשפט לפסוק, בנוסף לתרופה שנפסקה לתובע, כי ישולם פיצוי לאותו ארגון צרכנים בשיעור שלא יעלה על פי ארבעה מהנזק שנגרם לתובע או מסכום של 14,750 שקלים חדשים על פי הגבוה; שר המשפטים, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את הסכום האמור.
(2) שינוי הסכום לפי שינויים שחלו במדד מן המדד שפורסם בחודש שבו נקבע לאחרונה, אינו טעון אישור ועדת הכלכלה של הכנסת, ואולם לא יוגדל הסכום לפי פסקה זו לפני שחלפו שלושה חדשים מיום ההגדלה הקודמת.
(3) בסעיף קטן זה - **"מדד"** - מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
(ג) בסעיף זה, **"ארגון צרכנים"** - המועצה הישראלית לצרכנות או ארגון אחר ששר המשפטים אישר לענין זה.

א. פיצויים לדוגמה (תיקון: תשס"ח) [6] [7]

(א) נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות המפורטות להלן, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה - פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים:
(1) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 4ג(ב), לאחר שהעוסק לא פעל בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה לפי סעיף 4ג(א) - והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;
(2) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 4ג(ב) ו-(ג), לאחר שהעוסק לא הציג מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם, לפי סעיף 4ג(א) - והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;
(2א) [6](תחילת ס"ק זה תשעה חודשים מיום 10.4.08) בעסקה לתקופה קצובה - ביקש צרכן כי עוסק יפסיק לחייבו בתשלומים לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות לפי סעיף 13א(ג), או לא נמסרה לצרכן הודעה בכתב לפי סעיף 13א(ד) - והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בניגוד לאותן הוראות;
(2ב) ביקש צרכן לבטל עסקה מתמשכת באמצעות הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 13ד - והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה, בניגוד להוראות אותו סעיף;
(3) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את מה שהעוסק קיבל מכוח הסכם רוכלות, לפי סעיף 14(ב), בעקבות ביטול ההסכם לפי סעיף 14(א) - והעוסק לא השיב לצרכן את מה שקיבל מכוח ההסכם כאמור;
(4) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם או ביקש צרכן לבטל את חיובו, לפי סעיף 14ה(א)(1) או 14ה(ב)(1), בעקבות ביטול חוזה לרכישה של יחידת נופש לפי סעיף 14א(ג) או ביטול עסקת מכר מרחוק לפי סעיף 14ג(ג) - והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;
(5) ביקש צרכן מעוסק כי יחויב במחיר שהוצג על הטובין, לפי סעיף 17ב(ד), אף אם מחירם בקופה גבוה יותר - והעוסק לא פעל בהתאם לכך;
(6) ביקש צרכן לשלם את מחירו של נכס או שירות במטבע ישראלי בהתאם לשער החליפין הקבוע בתוספת הראשונה, לפי סעיף 17ז(ב) - והעוסק סירב לאפשר תשלום כאמור;
(7) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק לקבל תעודת אחריות, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(5) - והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא מסר תעודה כאמור;
(8) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק, שיתקן קלקול שנתגלה בטובין שנמכרו לו או שיספק חלקי חילוף לשם תיקון הטובין, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(1) - והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא תיקן כל קלקול כאמור במהלך תקופת האחריות בלא תמורה או לא סיפק חלקי חילוף כאמור עד תום תקופת האחריות, בתוך התקופה שנקבעה לכך לפי אותו סעיף.
(ב) [6] לא תוגש נגד עוסק תביעה לפיצויים לדוגמה לפי סעיף קטן (א), אלא לאחר שהצרכן שלח או מסר בקשה לפי אותו סעיף קטן, בכתב, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית; לעניין פסקה (2ב), די אם הצרכן מסר הודעת ביטול בכתב כאמור בסעיף 13ד(א)(2) ו-(ב); לעניין פסקה (4), די אם הצרכן ביטל את העסקה כאמור בסעיפים 14א(ג) ו14-ג(ג).
(ג) (1) על אף הוראות סעיף קטן (א), רשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרה כאמור באותו סעיף קטן פיצויים לדוגמה בסכום העולה על 10,000 שקלים חדשים ובלבד שאינו עולה על 50,000 שקלים חדשים, אם מצא כי ההפרה היא הפרה חוזרת או הפרה נמשכת או שהיא נעשתה בנסיבות מחמירות כהגדרתן בסעיף 23א(ב).
(2) בסעיף קטן זה –
"הפרה חוזרת" – הפרת הוראה מההוראות לפי אחת הפסקאות שבסעיף קטן (א), בתוך שנתיים מהפרה קודמת של סעיף המנוי באותה פסקה שבשלה הורשע לפי סעיף 23;
"הפרה נמשכת" – הפרת הוראה מהוראות הסעיפים המנויים בסעיף קטן (א), לאחר שנמסרה הודעה לפי סעיף 21(4) או שניתן צו לפי

סעיף 30, או לאחר שנסתיימה תקופת הזמן שנקבעה בהודעה או בצו כאמור, לפי המאוחר.
(ד) בבואו לפסוק פיצויים לדוגמה לעוסק, בשל הפרה כאמור בסעיף
קטן (א), רשאי בית המשפט להתחשב בכך שאותו עוסק הורשע, בשל אותו מעשה, בעבירה לפי סעיף 23 .
(ה) בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לצרכן כתוצאה מביצוע ההפרה:
(1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;
(2) עידוד הצרכן למימוש זכויותיו;
(3) חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה;
(4) שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה;
(5) ההיקף הכספי של עסקי העוסק;
(6) גובה הקנס הקבוע בשל אותה הפרה לפי סעיפים 23 או 23א, אם קבוע קנס כאמור.
(ו) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של צרכן לפיצויים לפי
סעיף 31 או לכל סעד אחר, בשל אותה הפרה.

32. ביטול מכר (תיקון: תשמ"ח)

(א) נמכר נכס והוברר כי נעשה לגביו מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בחוק זה, והם מהותיים בנסיבות הענין, ובהטעיה – אף אם לא המוכר היה המטעה, רשאי הצרכן, תוך שבועיים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת הממכר, לפי המאוחר, לבטל את המכר בהודעה בכתב למוכר; בית המשפט רשאי, מטעמים מיוחדים, לבטל את המכר גם אחרי התקופה האמורה.
(ב) בוטל המכר כאמור בסעיף קטן (א), יחזיר המוכר לקונה, תוך שבעה ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה שקיבל, והקונה יחזיר את הנכס; עשה הקונה בינתיים שימוש בנכס, אשר הפחית באופן ניכר מערכו או גרם לו נזק, רשאי המוכר לנכות מן התמורה המוחזרת את הסכום שבו פחת שווי הנכס לעומת שוויו בעת המכירה.
(ג) השר רשאי בתקנות לקבוע פרטים אשר אי-גילויים לצרכן ישמש עילה לביטול המכר; הוראות סעיף זה יחולו אף על ביטול כאמור.

33. פרסום פסק דין או תיקון פרסום

(א) בית המשפט רשאי, בעקבות הרשעה או חיוב לפי חוק זה, לצוות שפסק דין חלוט או תמציתו, או תיקון לפרסום מטעה, יפורסמו ברבים, בצורה ובאופן שיקבע, ולהורות מי ישא בהוצאות הפרסום.
(ב) הורה בית המשפט שהנאשם ישא בהוצאות הפרסום, יהא דינן כדין קנס שהטיל בית המשפט.

34. ראיה לפרסום

הוגש עותק של עתון או של דבר דפוס אחר המופץ ברבים שבו נדפס פרסום מטעה, ישמש הדבר ראיה לכאורה שאכן נעשה הפרסום באותו עתון או דבר דפוס.

35. סמכויות המכס

לענין סמכויותיהם של רשות המכס ושל פקידי המכס, יראו יבוא בניגוד לסעיפים 2(ב) ו17- כעבירה על דיני המכס, ופקיד המכס יהא רשאי לתפוס את הטובין שנעברה העבירה בהם או לגביהם בחזקת טובין מחולטים כמשמעותם בפקודת המכס.

פרק ו'1: (בוטל) (תיקון: תשס"ו)

35א. – 35י. (בוטלו) (תיקון: תשס"ו)

פרק ז': הוראות שונות

36. החוק מחייב

הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.

37. ביצוע ותקנות (תיקון: תשס"ו)

(א) השר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו.
(א1) תקנות וצווים לפי חוק זה ייקבעו בהתייעצות עם הממונה או על פי הצעתו.
(ב) תקנות לפי חוק זה שנתייחדו לענין נכסים או שירותים שבשטח פעולתו של משרד ממשרדי הממשלה יותקנו גם בהתייעצות עם השר הממונה על אותו משרד.

38. סמכות הממונה לאצול

הממונה רשאי לאצול סמכויות הנתונות לו לפי חוק זה, חוק מסמכויות לפי סעיפים 28 או 30, לעובד המדינה אחר.

39. סייג לתחולה

הוראות חוק זה לא יחולו על שירות הניתן בידי אחד מאלה:
(1) תאגיד בנקאי כמשמעותו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א1981-.
(2) מבטח או סוכן ביטוח כמשמעותם בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א1981-.

40. ביטול

בטלים –
(1) חוק המסחר ברכב משומש, התשל"ז1977-;
(2) סעיפים 29א עד 29י לחוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשי"ח1957-;
(3) הגדרת **"סימן מסחרי"** בסעיף 2 וכן סעיפים 3(1)(א), (ב) ו-(ה), 4, 5, 8, 9 ו15-א עד 15ז לפקודת סימני סחורות.

41. שמירת דינים

חוק זה בא להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו.

42. דין המדינה
לענין חוק זה דין המדינה כעוסק כדן כל עוסק אחר.
43. תחילה
תחילתו של חוק זה ביום א' באב התשמ"א (1 באוגוסט 1981).
44. פרסום
חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו בכנסת.

תוספת ראשונה (תיקון: תשס"ב, תשס"ד, תשס"ה, תשס"ו)
(סעיף 17ז)

חלק א'
(סעיף קטן (א)(3))

1. שירותי מלונאות בישראל המוצגים בבית מלון והניתנים לתייר, ובלבד שמחירם יוצג בהתאם לתקנות שקבע השר, בהתייעצות עם שר התחבורה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת בהתייעצות עם שר התיירות.
2. שירות השכרת רכב מנועי לתייר, לנהיגה עצמית בישראל ובלבד שמחירו יינקב ויפורסם בהתאם לתקנות שקבע השר, בהתייעצות עם שר התחבורה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת;
3. לענין פרטים 1 ו- 2, **"תייר"** – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו1975-.

חלק ב'
(סעיף קטן (ב))

בחלק זה –
"השער היציג", של מטבע חוץ פלוני – השער היציג שמפרסם בנק ישראל לאותו מטבע חוץ;
"שער המכירה" – שער המכירה להעברות והמחאות שבו מוכר בנק בישראל את מטבע החוץ.
1. תשלומים, אגרות, היטלים או מסים, שנקבעו לפי חיקוק אחר, המשתלמים לרשות שדות התעופה או לרשות הנמלים, לגבי כניסת נוסעים לישראל או יציאתם ממנה או לגבי הסעה ושינוע של טובין לישראל או הוצאתם ממנה, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי השער החליפין האמור בחיקוק האחר.
2. טובין במחסן למכירה ליוצאים מישראל כהגדרתו בתקנה 12 לתקנות המכס, התשכ"ו1965-, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי השער היציג שפורסם לאחרונה לפני מועד עשיית העסקה עם הצרכן.
3. שירות של הולכת נוסעים או הובלת מטענים באוויר, ביבשה או בים, מישראל או אליה, לרבות במסופי המעבר היבשתיים, וכן של החכרת כלי שיט או כלי טיס למטרות האמורות, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל. ההוראה בסעיף זה, כי המחיר בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון, לא תחול על הובלת מטענים בין-לאומית בים או באוויר, שנקבע לגביה הסדר בין מוביל בים או באוויר לבין איגוד בין-לאומי של חברות תעופה או ספנות, כמשמעותו בסעיף 3(7) בחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח1988-.
4. שירות של חבילות תיירות ונופש היוצאות מישראל, ובלבד שמחירן בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל.

תוספת שניה (תיקון: תשס"ו)
(סעיף 18(ב))

1. בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב1982- (בחוק זה – **חוק התקשורת**), למעט בעל רישיון כללי ייחודי.
2. בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד לפי חוק התקשורת.
3. בעל רישיון כללי לשידורי כבלים לפי חוק התקשורת.
4. בעל רישיון לשידורי לוויין לפי חוק התקשורת.
5. בעל רישיון ספק גז כמשמעותו בחוק הגז (בטיחות ורישוי), התשמ"ט1989-.
6. בעל רישיון ספק שירות חיוני כמשמעותו בחוק משק החשמל, התשנ"ו1996-.
7. ספק מים כמשמעותו בחוק המים, התשי"ט1959-.

תוספת שלישית [6]
(סעיף 13א)

1 . שירותי טלפון בסיסיים הניתנים על ידי מי שקיבל רישיון למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים או רישיון למתן שירותי רדיו טלפון נייד, לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב1982-.

2 . שירות להספקת גז שנותן ספק גז לצרכן גז.

---

1 ס"ח תשמ"א, 248, 298; תשמ"ב, 16; תשמ"ח, 82; תשנ"ג, 188; תשנ"ד, 252; תשנ"ה, 158; תשנ"ח, 52, 182, 298; תשנ"ט, 151; תש"ס, 201; תשס"א, 125; תשס"ב, 194, 427; תשס"ג, 574; תשס"ד, 426, 454; תשס"ה, 96, 97; תשס"ו, 87, 104, 279, 320; תשס"ז, 27; תשס"ח, 14.

2 ק"ת תשמ"ד, 1028; תשמ"ו, 594; תשמ"ח, 254; תשנ"א, 508; תשנ"ג, 694; תשנ"ה, 670; תשס"ה, 945; תשס"ח, 490, 493, 576, 606. (בוטלה)

3 סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 15), התשס"ה2005- (ס"ח תשס"ה, 96) קובע:

"2. תחילה וחובת התקנת תקנות

(א) תחילתו של סעיף 4ב לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 1 בחוק זה, בתום שישה חודשים מיום פרסומו (להלן – יום הפרסום). (פורסם ביום 17.1.05).

(ב) תקנות ראשונות לפי הסעיף האמור בסעיף קטן (א) יובאו לאישור ועדת הכלכלה של הכנסת בתוך שלושה חודשים מיום הפרסום."

4 (בוטל)

5 סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 18), התשס"ו2005- (ס"ח תשס"ו, 104) קובע:

"2. תחולה

(א) הוראות סעיף 2 לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 1 לחוק זה (בסעיף זה – הוראות הסעיף), יחולו גם על תובענה, תובענה ייצוגית או בקשה לאישור תובענה בתובענה ייצוגית, שהוגשה לפני תחילתו של חוק זה בשל הטעיה, ובלבד שטרם ניתן בה פסק דין סופי.

(ב) תובע או מבקש, לפי הענין, יהיה רשאי לתקן את כתבי הטענות בתובענה או בבקשה כאמור בסעיף קטן (א), לרבות בערעור, לצורך התאמתם להוראות הסעיף, בתוך 90 ימים מיום תחילתו של חוק זה; תוקנו כתבי הטענות, יהיה הנתבע, או המשיב, לפי הענין, רשאי לתקן את כתבי טענותיו, ולענין זה יחולו הוראות תקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד1984-, בשינויים המחויבים." (התקנות פורסמו ביום 22.12.2005).

6 סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 22), התשס"ח2008- (ס"ח תשס"ח, 493) קובע לגבי הוספת סעיפים 13 א, 13ב, 31א(א)(2א) והתוספת השלישית :

"4. תחילה ותחולה

(א) תחילתו של חוק זה תשעה חודשים מיום פרסומו (בסעיף זה – יום התחילה). (החוק פורסם ביום 10.4.2008).

(ב) חוק זה יחול גם על התקשרויות שנעשו לפני יום התחילה, ובלבד שמועד סיום העסקה או ההתחייבות שלהן חל ביום התחילה ואילך;

לעניין זה, "מועד סיום העסקה או ההתחייבות" – כהגדרתו בסעיף 13א לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 1 לחוק זה."

7 סעיפים 5 ו6- לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 23), התשס"ח2008- (ס"ח תשס"ח, 493) קובעים לגבי הוספת סעיפים 13ג, 13ד ו-31א(א)(2ב) ותיקון ס"ק 31א(ב):

"5. תחילה

תחילתו של חוק זה שישה חודשים מיום פרסומו (להלן – יום התחילה). (החוק פורסם ביום 10.4.2008).

6. תחולה

הוראות סעיפים 13 ד ו31-א לחוק העיקרי, כנוסחם בסעיפים 3 ו4- לחוק זה, יחולו גם על התקשרויות שנעשו לפני יום התחילה, בשינוי זה:

בסעיף 13 ד לחוק העיקרי, במקום סעיף קטן (ב) יקראו:

"(ב)בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו, מספר הזהות שלו וכתובתו; ראה השר כי הדבר נדרש לשם זיהוי הצרכן, רשאי הוא לקבוע סוגי עסקאות מתמשכות שבהן יהיה עוסק רשאי לדרוש מצרכן למסור לו פרט מזהה נוסף כפי שיקבע השר.""

8 סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 25), התשס"ח2008- (ס"ח תשס"ח, 606) קובע לגבי הוספת ס"ק 15 (ב1)-(ב3) ותיקון ס' 23(ג)(5):

"3. תחילה

תחילתו של חוק זה ביום ה' בטבת התשס"ט (1 בינואר 2009)."

ملحق 5

حكم قضية شركة أوفنة توخنا المحدودة ضد يهودا توباز

ת"ט 19114-03-11 אופנת תוכנה בע"מ נ' טופז

אלי בר - חקירות ושירותי מידע
קבל דו"ח מידע וחקירה כלכלית בעלות של 499 ש"ח בלבד, נהל סיכוניך בצורה הטובה והמקצועית ביותר

בית משפט השלום בנתניה

ת"ט 19114-03-11 אופנת תוכנה בע"מ נ' טופז

תיק חיצוני: 1602332113

בפני
כב' הרשמת יפעת ביטון אונגר

התובעת
אופנת תוכנה בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד יצחק כהן

נגד

הנתבע
אהוד טופז
ע"י ב"כ עוה"ד טופז

החלטה

התובעת מחזיקה בארבעה שיקים שמסר לה הנתבע במסגרת התקשרות בין הצדדים, למתן שירות עבור קופה רושמת.

השיקים הוגשו לביצוע משום שחוללו, בשל הודעת ביטול שמסר הנתבע.

לטענת הנתבע, בבקשתו ליתן רשות להגן, הצדדים התקשרו מספר פעמים בחוזה למתן שירותי חומרה ותוכנה לקופות רושמות ממוחשבות, החל מאפריל 2006 וכנגד דמי שירות שנתיים. הנתבע היה נוהג למסור לתובעת, בתחילת כל שנת שירות, שיקים דחויים עבור דמי השירות לאותה שנת שירות. כך עשה גם באפריל 2009, כאשר מסר שישה שיקים ע"ס 482 ₪ כ"א, עבור השנה שהחלה באותו מועד, ועתידה הייתה להסתיים במארס 2010.

אין מחלוקת כי שניים מתוך השיקים הנ"ל נפרעו. הארבעה הנוספים הינם נשוא תיק זה.

הנתבע טוען כי בסוף ספטמבר 2009 הודיע, טלפונית ובמשלוח בפקסימיליה, על ביטול העסקה וביקש שלא להמשיך ולחייבו, אולם התובעת דחתה את בקשתו.

הנתבע טוען כי העסקה בין הצדדים היא בגדר "עסקה מתמשכת", כאמור בסעיף 13ג' לחוק הגנת **הצרכן**, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), ולפיכך רשאי היה לבטלה בדרך בה נקט.

על כן, אין התובעת רשאית לסרב לביטול העסקה ולא היה מקום להציג לפירעון את השיקים דנא.

אין מחלוקת כי הנתבע הפקיד בקופת בית המשפט סכום של שיק נוסף מבין הארבעה, שכן העסקה בין הצדדים נמשכה שישה חודשים.

בחקירתו הנגדית של הנתבע התברר שנהג לקזז חשבוניות שקיבל מהתובעת, מסכומי מס ערך מוסף, שהיה עליו לשלם למדינה. כמו כן הקופה נשוא העסקה, הייתה מוצבת ובשימוש העסק שניהל, משך שלוש שנים לערך.

הצדדים חלוקים בשאלה אם לנתבע הגנה בהתאם לחוק.

לגישתי, דין הבקשה להידחות. החוק מגדיר "**צרכן**" כך:

"מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש עיקרו, אישי, ביתי או משפחתי;"

הגדרה זו מצמצמת את תחולת החוק לעסקאות, שמהותן שימוש פרטי של יחיד או משפחה.

החוק אינו דן בעסקאות בין עוסקים לבין עצמם, ובין יחידים לבין עצמם.
מטרת החוק לצמצם את הפער בין **צרכן** בודד, חלש, לבין בית עסק יציב וחזק. **מהגדרת** ה"**צרכן**" בחוק, עולה כי לא הייתה כוונה להחיל את סעיפי החוק על עסקאות שבין בעלי עסקים.

"**הגדרת** "**צרכן**" על מרכיביה מוציאה ממסגרת דיני הצרכנות רכישה מאנשים פרטיים שאין עיסוקם במסחר וכן רכישה של מוצרים ושירותים עיסקיים" (ס.דויטש, דיני הגנת **הצרכן**, עמ' 185).

בתי המשפט פירשו את **הגדרת** "**צרכן**" לפי החוק הנ"ל באופן צר ומצמצם, תוך שקבעו כי גופים עסקיים אינם נכנסים תחת **הגדרה** זו:

"הרחבת תחולת החוק גם על גופים עסקיים אינה תואמת את התפיסה שמהווה בסיס ותכלית לחוק. הלקוח העסקי הוא בדרך כלל מנוסה בהתקשרויות עסקיות וכמו כן הוא מלווה בדרך כלל בנותני שירותים מקצועיים ומעסיק עובדים בעלי הכשרה מקצועית. יתר על כן, מרגע שלתחומו של החוק יכנסו גם גופים עסקיים, תטה משקל הכף לכיוון הרוכש או מקבל השירות ובכך תפגע מערכת יחסי הכוחות הנהוגה בסקטור העסקי" (המר' (מחוזי תל אביב) 877/97 איגוד **הצרכנים** בישראל ואח' נגד זלר אבלגון ליסינג בע"מ).

במקרה שלפני אין כל מחלוקת כי הנתבע ניהל עסק של חנות לממכר בגדים, ואת עסקאותיו עם התובעת ערך במסגרת העסק שניהל, שם פעלה הקופה הרושמת הממוחשבת שסופקה לו על ידי התובעת, ולצורך זה ניתן השירות על ידי התובעת.

דומני כי לא יכולה להיות מחלוקת שעסקה זו איננה עונה על **ההגדרה** של שימוש אישי, ביתי או משפחתי, ולפיכך אין הנתבע יכול להיחשב - לצורך הנסיבות נשוא תיק זה - **לצרכן** על פי החוק, ולא יהנה מתחולתו ומן ההגנות שהוא מקנה **לצרכנים**, כדוגמת ההגנה בסעיף 13ד.

לאור האמור, התנגדות הנתבע נדחית.
הנתבע ישא בהוצאות בסך 1,600 ₪.

הליכי הוצל"פ יימשכו כסדרם, לגביית החוב כפי המופיע בתיק ההוצאה לפועל, בניכוי סכום הפיקדון שהופקד בקופת ביהמ"ש, אותו אני מורה להעביר לב"כ התובעת על חשבון החוב הפסוק.

המזכירות תשלח ההחלטה לב"כ הצדדים בפקסימיליה.

ניתנה היום, כ"ז טבת תשע"ב, 22 ינואר 2012 , בהעדר.

3 מתוך

ملحق 6

حكم قضية مئير بيريس ضد شركة بيليفون للإتصالات

ת"ק4432/07

בפני : **.1כב' השופט/ת מרים ליפשיץ-פריבס**

תובעים : **.1פרץ מאיר**

-נגד -

נתבעים : **.1פלאפון תקשורת בע"מ**

פסק-דין

תמצית התביעה

1. 1. בפני תביעה, לביטול עסקה ולהחזר דמי גביה בגין עסקה שנחתמה בין הצדדים. התובע טוען, כי הוא חתם על העסקה כצרכן פרטי והמכשירים אותם רכש בעיסקה, נועדו לשימושו האישי ושימוש בני משפחתו. לפיכך, עומדת לו הזכות לביטול העסקה, מה גם שהעסקה נחתמה, תוך מרמה ובאופן לא כשר.

2. מנגד טוענת הנתבעת כי התובע מעוניין בביטול העסקה בשל כדאיות העסקה ולאור הצעה שניתנה לו ע"י חברה מתחרה. לדבריה, התובע אינו נכנס לגדר הגדרת "צרכן" כאמור בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - "חוק הגנת הצרכן"), מאחר והוא עוסק מורשה והעסקה עימו הוצעה ונחתמה עמו - כלקוח עסקי. לפיכך, אין לתובע זכות לביטול העיסקה.

גירסאות בעלי הדין

3. 3. התובע טען כי על הנתבעת להחזיר לו כספים עקב גבייה בגין עסקה שנכרתה תוך ניצול מצבו כנכה צה"ל. לדבריו, נציג של הנתבעת הופיע במענו הפרטי בכדי לתת לו הצעת מחיר בלבד, אך בפועל החתים אותו על חוזה ועל חיובו בתשלום באמצעות כרטיס האשראי של אשתו. לדבריו, נאמר לו כי יש לו 14 יום לבטל את העסקה במידה ויחפוץ בכך. בנוסף, למרות החתמה על העסקה ועל חיוב בכרטיס אשראי, לא השאיר אצלו נציג הנתבעת, שום מסמך או תיעוד המעיד על העיסקה, אלא טען כי מנהל מטעם הנתבעת צריך לאשר את העסקה ורק לאחר מכן, ייתן לו את המסמכים בנוגע לעיסקה. זאת ועוד, נטען כי כל הניסיונות לאתר את נציג הנתבעת כשלו עד שהתובע נאלץ להגיע למשרדי הנתבעת ובקש לבטל את העסקה, אך בקשתו נדחתה. לאור זאת, נאלץ התובע להשאיר את המכשירים נשוא העסקה במשרדי הנתבעת ולרשום על דפי העסקה הודעת ביטול, כאשר בפועל לא קיבל לידיו שום תיעוד.

4. 4. הנתבעת טוענת, כי ביום 4.9.07, לאחר **תיאום מראש** עם התובע הגיע נציג הנתבעת למעונו של התובע והציע לו לרכוש 4 מכשירים במסגרת מבצע "P10בעסקים" - SOHO/SME , וכן מכשיר נוסף במסגרת תוכנית "תעריף דקת שיחה אחיד אל כל הרשתות חדש". לאחר ניהול מו"מ, הבשילה העסקה ונחתם חוזה מחייב. לאחר 5 ימים, הגיע התובע למשרדי הנתבעת וטען כי ברצונו לבטל את העסקה. הובהר לתובע כי לא ניתן לבטל את העיסקה, אך התובע, עשה דין לעצמו והשאיר את המכשירים במרכז השירות. למחרת, בתאריך 10.9.07, פנה התובע למוקד הטלפוני וטען כי רומה בעסקה וכי קיבל הבטחות שווא, אבל לא ידע לפרט מה הן אותן הבטחות שווא.

5. 5. בנוסף טוענת הנתבעת, כי התובע במהלך ניהול המו"מ ואף בחתימת החוזה הציג עצמו כעוסק מורשה בתחום הקבלנות ולכן נחתם עימו ההסכם במעמדו וסיווגו כעוסק מורשה. התובע, המציא לנציג הנתבעת העתק חשבונית כעוסק מורשה (נספח ה' לכתב ההגנה). זאת ועוד, בחוזה שנחתם עם התובע, מופיעים פרטיו ונרשם סיווגו כ"קבלן בניין" והתעריפים, אותם קיבל התובע, הם תעריפים המיועדים ללקוחות עסקיים. בנסיבות אלו, יש להתייחס לתובע כאל עוסק מורשה שהגדרת "צרכן" בחוק הגנת הצרכן אינה חלה עליו.

6. 6. לטענת הנתבעת, התובע לא קיבל עותק מההסכם ברגע ביצוע העסקה, הואיל ולא היתה ברשות התובע מכונת צילום. אך ממחרת מועד החתימה ומדי יום ביומו, פנה נציג הנתבעת לתובע וביקש לברר כיצד ניתן להעביר לו העתק מהחוזה, אולם התובע, דחה את הנציג בלך ושוב. לעניין העדר חתימה של אשת התובע על הוראת הקבע, טוענת הנתבעת כי אשתו של התובע נכחה במהלך רוב המשא ומתן והיא ייפתה את כוח בעלה, לחתום בשמה, מאחר והיא נאלצה לעזוב את הבית, בטרם החתימה על העסקה. לאחר שחזרה אשת התובע, נציג הנתבעת מסר לה פרטים לעניין העסקה אותם החסירה והיא אשרה את חתימת בעלה על העסקה. לפיכך, החתימה התבצעה בידיעה ובהסכמה מלאה של אשת התובע ואין נפקות לעובדה כי אשת התובע, לא חתמה בעצמה על ההסכם.

7. 7. לאור זאת טענה הנתבעת כי התובע ביקש להפר באופן חד צדדי את ההסכם ואין להתיר לו לבטל את העיסקה שנכרתה עימו כלקוח עסקי ולא מדובר בביטול עיסקת רוכלות, בהתאם לחוק הגנת הצרכן.

8. 8. הסוגיה שעומדת במחלוקת היא, האם התובע נכנס לגדר "צרכן" על פי הוראות חוק הגנת הצרכן ומדובר בעסקה ברוכלות לפי הוראות סעיף 14(א) לחוק ובמקרה זה, עומדת לתובע זכות ביטול באופן חד צדדי , תוך 14 יום מיום העיסקה.

9. 9. על פי סעיף 1 לחוק הגנת הצרכן, "עוסק" מוגדר כ **"מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן**". לפיכך הנתבעת מהווה "עוסק" על פי החוק בהיותה מוכרת טלפונים ניידים, דרך עיסוקה.

10. 10. בנוסף יש לבחון, האם התובע נכנס להגדרת "צרכן" על פי החוק. "צרכן", מוגדר בסעיף 1 לחוק: " **מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי**".

11. 11. מעיון בנ/1 ו-נ/2 עולה כי שם הלקוח הוא, "מאיר וירדנה פרץ" והכתובת היא בכתובתם הפרטית של התובע ולא במקום עסקו. על פי נספח ה' לכתב ההגנה, חשבונית עוסק מורשה של התובע הינה בשם "פרץ פרץ - קבלנים", שהיא אישיות משפטית נפרדת וכתובתה ברח' דוד מגן בירושלים. כך גם חוזה ההתקשרות בעיסקה, נחתם אם כן עם לקוח פרטי ולא עם לקוח עסקי במעמדו כעוסק מורשה והחתימה על החיוב באשראי, ניתנה גם היא ע"י אשתו של התובע ולא מ"פרץ פרץ קבלנים" או מחשבונו העסקי של התובע. בהתאם לכך הופקו החשבונות ע"ש התובע ו/או אישתו ונשלחו לכתובתם הפרטית ולא לכתובת העסק. לפיכך, התובע הוא צרכן כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן.

12. 12. בנוסף לפי הסיפא להגדרת "צרכן", יש לבדוק האם רכישת המכשירים נועדה ל" **שימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי**", להבדיל משימוש עסקי או מסחרי. התובע טען כי המכשירים נועדו לשימוש אישי לו ולילדיו. גם נציג הנתבעת, מר דוד סמדר שהעיד מטעם הנתבעת, אישר כי במעמד העסקה, נכחו אשת התובע וגם שלושת בניו ומי ששילם עבור העיסקה, היא אשת התובע (עמ' 2, שורות 18-19). לאור מעורבות בני המשפחה במו"מ ומאחר שלא נטען כי ילדי התובע קיבלו את המכשירים לצורך שימוש עסקי של "פרץ פרץ - קבלנים", אני קובעת כי סבירה יותר גירסת התובע, כי השימוש במכשירים נועד לצורך אישי ומשפחתי.

13. 13. האם מדובר בעסקה ברוכלות, לפי סעיף 14(א) לחוק הגנת הצרכן?

על פי סעיף 8 לחוק הגנת הצרכן "רוכלות" היא : "הצעת עסקה לצרכן מאת עוסק, או מי

מטעמו, שבא שלא לפי הזמנה למקום מגוריו, שירותו הצבאי, עבודתו, לימודיו או

לקרבתם, וכן לכל מקום שאינו בית עסק של העוסק או של מי מטעמו (להלן - "מקום

הצרכן"), או פניה יזומה של עוסק לצרכן בכל דרך שהיא, שבעקבותיה הגיע העוסק, או מי

מטעמו, למקום הצרכן כדי לקשור עסקה".

14. 14. מר דוד סמדר העיד, כי יש לנתבעת נציגה טלפונית שמבררת פרטים וקובעת לו פגישות.

לאחר מכן, הוא התקשר לתובע ואימת את הכתובת וכך הגיע במועד שהוסכם עליו, לבית

התובע (עמ' 2 שורות 8-10). לאור קיום ביקור של מר סמדר מתוכנן ומתואם עם התובע

בביתו, ביום 4.9.07, שבסיומו נחתמה העיסקה, אני כי קובעת כי מדובר בעיסקת רוכלות,

כאמור בסיפא לסעיף 8 לחוק הגנת הצרכן.

15. 15. התובע, נכנס אם כן, לגדר "צרכן" על פי חוק הגנת הצרכן ומדובר בעסקה ברוכלות לפי סעיף 14(א) לחוק הגנת הצרכן, שנועדה לשימושו הפרטי אישי ומשפחתי של התובע. לפיכך, עמדה לתובע זכות ביטול תוך 14 יום מיום חתימת העסקה, באופן חד צדדי.

16. 16. לפיכך, התובע ביטל כדין את העסקה, במימוש זכותו לפי החוק, במועד ההודעה לנתבעת ביום 9.9.07.

17. 17. יוער, כי היה ראוי שהנתבעת תדאג למסירת עותק החוזה ללקוח במועד החתימה על העיסקה. בה בשעה, אני דוחה את טענות התובע, כאילו החוזה נחתם עימו או עם אישתו בעורמה ו/או תוך ניצול מצבו הרפואי, משלא הוכחו טענותיו אלו ואילו התנהגותו, הצביעה על רצונו להתקשר בעיסקה במועד ביקורו של נציג הנתבעת בביתו. ביקור שתואם עימו מראש ובני משפחתו אף טרחו ונכחו בפגישה.

18. 18. בנסיבות אלו, אני קובעת כי העיסקה מבוטלת מיום 9.9.07. על התובע להשיב לנתבעת את כל האביזרים ו/או המכשירים אותם קיבל מהנתבעת במסגרת העסקה, אם וככל שנותרו בידו כאלו וכן עליו לשלם את ההוצאות בגין השימוש במכשירים, עד למועד ביטול העיסקה.

19. 19. הנתבעת תשיב לתובע את כל התשלומים אשר נגבו ממנו, החל ממועד ביטול העיסקה ביום 9.9.07 בצירוף ריבית והפרשי הצמדה, ממועד הביטול ועד ליום התשלום בפועל.

20. 20. הנתבעת תשלם לתובע פיצוי בסך של 500 ש"ח בגין ההכבדה שנגרמה לו לצורך ביטול העיסקה ובצירוף הוצאות משפט בסך של 250 ש"ח.

21. 21. התשלומים ישולמו, תוך 30 יום מהיום וישאו ריבית והפרשי הצמדה ממועד פסק הדין ועד ליום התשלום בפועל.

<u>המזכירות תשלח עותק פסק הדין לצדדים</u> .

ניתן היום----

ملحق 7

هيكلية النظام القضائي الإسرائيلي

هيكلية النظام القضائي الإسرائيلي

المحكمة العليا

مكانها: جفعات رم .

إختصاصها: - إستئناف جميع أحكام محكمة الإستئناف.

- إستئناف قرارات الحكومة السياسية .

- إستئناف قرارات التأمين الوطني التعسفية.

- البت في صلاحية أو إستمرار قانون.

محكمة الإستئناف

مكانها: شارع صلاح الدين.

إختصاصها: - إستئناف جميع أحكام محاكم الصلح.

- النظر والبت في المحاكم الإدارية.

محاكم الصلح

محكمة البلدية	محكمة الصلح	المحكمة الشرعية	محكمة التأمين الوطني والعمل	محكمة شؤون العائلية والسير
مكانها: شارع شفتي إسرائيل **إختصاصها:** البت في قضايا الحكم المحلي والبلدية وقضايا وقوف السيارات في مكان ممنوع.	**مكانها:** المسكوبية القدس **إختصاصها:** 1. البت في جميع القضايا المدنية والجنائية. 2. البت في القضايا الجنائية للأحداث 3. البت في قضايا التي تقل عن 31900 شيكل.	**مكانها:** ديرياسين **إختصاصها:** البت في الأحوال الشخصية بحسب الشرعية الإسلامية.	**مكانها:** ديرياسين **إختصاصها:** البت في قضايا التأمين الوطني والعمل.	**مكانها:** ديرياسين **إختصاصها:** البت في قضايا شؤون العائلية والسير.

ملاحظة:

1 . في محاكم الصلح لا يوجد إختصاص نوعي وقيمي.

2 . لا ترد الدعوى شكلا بينما يعطى حكم اذا المدعى عليه إستلم لائحة الدعوى ولم يبرز لائحة جوابية خلال 30 يوم من إستلامه لائحة الدعوى ويكون هذا الحكم قابل للفسخ بموجب سوابق قضائية.

3 . في قضايا المحاكم الصغيرة يمنع مثول محامي . واذا كان المدعي او المدعى عليه شخصية إعتبارية يقدم طلب مسبقا لحضور محامي ليكون ممثلا عن الشخصية الإعتبارية.

ملحق 8

حكم محكمة النقض الفلسطينية رقم 2010/533

الصادر بتاريخ 2011/10/7

نقض مدني
رقم: 2010/533

السلطـــة الوطنيـــة الفلسطينيـــة

السلطـــة القضائيـــة

محكمـــة النقض

" الحكـــــــــــــــم "

الصادر عن محكمة النقض المنعقدة في رام الله المأذونه بإجراء المحاكمة وإصداره باسم الشعب العربي الفلسطيني.

الهيئة الحاكمة: برئاسة السيد القاضي/ محمد شحادة سدر.

وعضوية السادة القضاة: عماد سليم ، د. عثمان التكروري، محمد سامح الدويك، وخليل الصياد

الطاعـــــــن: محمد عبد العزيز حماد شوشة / بيت لحم.

وكيله المحامي سميح الصليبي/ بيت لحم.

المطعون ضدها: شركة الامير لصناعة البلاط ومواد البناء المساهمة الخصوصية المحدودة / الخليل.

وكيلها المحامي فوزي مسودي/ الخليل.

الإجـــــــراءات

قدم الطاعن هذا الطعن بواسطة وكيله بتاريخ 2010/11/7 لنقض الحكم الصادر عن محكمة استئناف القدس المنعقدة في رام الله بتاريخ 2010/9/29 في الاستئناف المدني رقم 2010/159 القاضي برد الاستئناف موضوعا وتأييد الحكم المستانف والزام المستأنف بالرسوم والمصاريف ومائة دينار اتعاب محاماة.

تتلخص أسباب الطعن فيما يلي:

1. اخطأت محكمة الاستئناف وجانبت الصواب وخالفت احكام المادة (220)من قانون اصول المحاكمات المدنية والتجارية عندما قررت رد طلب المستأنف بانتداب خبير لاستيضاح الغموض في التقريرين المبرزين والمميزين بالحرفين م/5 و د/ 2 المعدين من قبل المركز الدولي للدراسات الهندسية والجيولوجية.

الكاتـــب **الرئيـــس**

نقض مدني
رقم: 2010/533

2. إن قرار المحكمة برد السبب المتعلق بالاجراءات الباطلة الوارد في البند الثاني من اسباب الاستئناف جاء قاصرا ولم تعالج المحكمة وتدقق هذا السبب حتى ترد عليه ردا قانونيا الامر الذي يجعل حكمها مخالف للقانون.
3. خالفت محكمة الاستئناف ولم تعالج ما ورد في الاستئناف من ان قرار محكمة الموضوع جاء سابقا لاوانه بعد ان فتحت محكمة الموضوع باب المرافعة وقررت انتداب خبير والهيئة اللاحقة التي قررت الرجوع عن هذا القرار قد خالفت القانون والاصول.
4. اخطأت محكمة الاستئناف عندما قررت رد الاستئناف دون ان تقوم بالبحث والتدقيق في التناقضات التي وردت في الحكم الصادر عن محكمة بداية الخليل.
5. جانبت محكمة الاستئناف الصواب بعدم التدقيق فيما جاء في الحكم الصادر عن محكمة بداية الخليل على اخر الصفحة 19 فالمبرز س/1 ليس تقرير خبرة وانما هو عبارة عن قانون مؤسسة المواصفات والمقاييس علما بان التقريرين اللذين تم ابرازهما سواء المقدم من المدعي او المدعى عليها قد تم تنظيمها في المركز الدولي والنسب فيها جاءت متقاربة وبقي من يؤكد ان هذه النسب مطابقة للمواصفات ام لا رغم ان المدير الفني لدى المركز قد شهد امام محكمة الموضوع واكد على عدم مطابقة البلاط للمواصفات فمن اين جاءت المحكمة بان البلاط مطابق للمواصفات.
6. لقد جاء حكم محكمة الاستئناف مجاف للحقيقة والواقع في فقرته الحكمية التي جاء فيها بان البينة المقدمة من الجهة المدعى عليها (المطعون ضدها) قد دعمت بتقرير رسمي صادر عن جهة رسمية دون ان تطلع على هذا التقرير الذي تدعيه، فاين هو التقرير الرسمي الذي يتحدث عنه الحكم الطعين؟ هل هو قانون رقم 6 لسنة 2006 المبرز س/1 ام المبرز د/2 ام م /5 ؟.
7. أخطأت محكمة الاستئناف برد الاستئناف وعدم نشرها للدعوى لان الحكم الصادر عن محكمة الموضوع جاء سردا لوقائع لائحة الدعوى واللائحة الجوابية والبينات المقدمة وخاليا من التعليل والتسبيب ولم يتسند الى اي من مواد القانون وكذلك جاء حكم محكمة الاستئناف في بعض جمله غامضا وبحاجة لإيضاح.

الكاتـــب **الرئيـــس**

Birzeit University-Institute of Law- Al-Muqtafi Legal and Judicial System

8. لقد جاء الحكم المستأنف مخالفا لنص المادة 176 من قانون الاصول النافذ فالصفحة الاخيرة منه لم توقع وفق الاصول والقانون.

وطلب الطاعن قبول الطعن والغاء الحكم الصادر عن محكمة الاستئناف واعادة الدعوى لمحكمة الاستئناف باعتبارها محكمة موضوع من اجل استكمال اعمال الخبرة في الدعوى ومن ثم اجراء المقتضى القانوني واعطاء القرار اللازم بانتداب خبير فني وتضمين المطعون ضدها الرسوم والمصاريف واتعاب المحاماة.

تبلغ وكيل المطعون ضدها لائحة الطعن بتاريخ 2010/12/20 ولم يقدم لائحة جوابية.

المحكمـــــــــة

بالتدقيق والمداولة ولما كان الطعن مقدما في الميعاد ومستوف شروطه القانونية نقرر قبوله شكلا.

وفي الموضوع تفيد وقائع ومجريات الدعوى ان الطاعن اقام الدعوى لدى محكمة صلح الخليل ضد المطعون ضدها موضوعها المطالبةبمبلغ (83800) شيكل سجلت تحت رقم 2005/150 وجاء في لائحة الدعوى ان المدعى عليها قامت بتوريد بلاط للمدعي تبين بعد الفحص انه غير مطابق للمواصفات الفلسطينية وتسبب ذلك للمدعي بخسائرة مادية ومعنوية.

وبعد ختام المحاكمة بتدقيق المحكمة في اوراق الدعوى وجدت من ضمن البينات المقدمة ان هناك تقريرا فني مقدما من المدعي وتقريرا اخر مقدما من المدعي عليها متناقضين لذلك ومن اجل الوقوف على حقيقة الخلاف القائم قررت المحكمة في جلسة 2009/2/26 اعادة فتح باب المرافعة ودعوة المدعي للاستجواب وتكليف الوكيلين بالاتفاق على اسم خبير من اجل اداء الخبرة .

وفي جلسة 2009/5/13 قررت المحكمة تسطير كتاب لنقابة المهندسين من اجل انتداب خبير مهنس للقيام باعمال الخبرة.

وفي جلسة 2009/12/10 تبدلت هيئة المحكمة وبتدقيق المحكمة في الملف ورجوعها الى احكام المادة 35 من قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية رقم 6 لسنة 2000 وجدت ان التقرير الذي يصدر عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في فحص العينة في نزاع بين طرفين هو

الكاتـــب **الرئيـــس**

Birzeit University-Institute of Law- Al-Mustafa Legal and Judicial System

8. لقد جاء الحكم المستأنف مخالفا لنص المادة 176 من قانون الاصول النافذ فالصفحة الاخيرة منه لم توقع وفق الاصول والقانون.

وطلب الطاعن قبول الطعن والغاء الحكم الصادر عن محكمة الاستئناف واعادة الدعوى لمحكمة الاستئناف باعتبارها محكمة موضوع من اجل استكمال اعمال الخبرة في الدعوى ومن ثم اجراء المقتضى القانوني واعطاء القرار اللازم بانتداب خبير فني وتضمين المطعون ضدها الرسوم والمصاريف واتعاب المحاماة.

تبلغ وكيل المطعون ضدها لائحة الطعن بتاريخ 2010/12/20 ولم يقدم لائحة جوابية.

المحكمـــــــــة

بالتدقيق والمداولة ولما كان الطعن مقدما في الميعاد ومستوف شروطه القانونية نقرر قبوله شكلا.

وفي الموضوع تفيد وقائع ومجريات الدعوى ان الطاعن اقام الدعوى لدى محكمة صلح الخليل ضد المطعون ضدها موضوعها المطالبةبمبلغ (83800) شيكل سجلت تحت رقم 2005/150 وجاء في لائحة الدعوى ان المدعى عليها قامت بتوريد بلاط للمدعي تبين بعد الفحص انه غير مطابق للمواصفات الفلسطينية وتسبب ذلك للمدعي بخسائرة مادية ومعنوية.

وبعد ختام المحاكمة بتدقيق المحكمة في اوراق الدعوى وجدت من ضمن البينات المقدمة ان هناك تقريرا فني مقدما من المدعي وتقريرا اخر مقدما من المدعي عليها متناقضين لذلك ومن اجل الوقوف على حقيقة الخلاف القائم قررت المحكمة في جلسة 2009/2/26 اعادة فتح باب المرافعة ودعوة المدعي للاستجواب وتكليف الوكيلين بالاتفاق على اسم خبير من اجل اداء الخبرة .

وفي جلسة 2009/5/13 قررت المحكمة تسطير كتاب لنقابة المهندسين من اجل انتداب خبير مهنس للقيام باعمال الخبرة.

وفي جلسة 2009/12/10 تبدلت هيئة المحكمة وبتدقيق المحكمة في الملف ورجوعها الى احكام المادة 35 من قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية رقم 6 لسنة 2000 وجدت ان التقرير الذي يصدر عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في فحص العينة في نزاع بين طرفين هو

الكاتـــب **الرئيـــس**

Birzeit University-Institute of Law- Al-Mustafa Legal and Judicial System

نقض مدني
رقم: 2010/533

تقرير غير قابل للطعن امام اي جهة قضائية او ادارية وان المدعى عليها قد ابرزت للمحكمة تقريرا صادرا عن المؤسسة المذكورة وهو المبرز (د/2) لذلك قررت المحكمة تكليف وكيل المدعي باحضار صورة مصدقه من الجهات المختصه عن هذا التقرير لان المبرز هو صورة تم الاعتراض عليها من وكيل المدعي كما قررت الرجوع عن قرارها السابق لانتداب خبير بفحص العينات موضوع الدعوى.

وفي جلسة 2010/1/21 قررت المحكمة ابراز التقرير الواقع في عشر صفحات وتمييزه بالحرف (س/1) وبذات الوقت اقفال باب المرافعة ورفع الجلسة لاصدار الحكم.

وفي جلسة 2010/4/22 تبدلت الهيئة الحاكمة وسمعت الهيئة الجديدة اقوال ومرافعات الطرفين وقررت اقفال باب المرافعة واصدرت حكمها برد الدعوى والزام المدعي بالرسوم والمصاريف و200 دينار اتعاب محاماة.

لم يقبل المدعي بحكم محكمة البداية فطعن فيه لدى محكمة استئناف القدس بالاستئناف المدني رقم 2010/159 وبنتيجة المحاكمة اصدرت المحكمة حكمها الذي لم يقبل به الطاعن فطعن فيه بالنقض للاسباب الانف ذكرها.

وبالنسبة للسبب الاول المتعلق برفض محكمة الاستئناف طلب المستأنف انتخاب خبير لاستكمال اعمال الخبرة، ولما كانت مسألة انتداب خبير للاستنارة برأيه في المسائل التي تستلزمها الفصل في الدعوى هو امر جوازي يعود لتقدير محكمة الموضوع علما بالمادة 156 من قانون البينات دون رقابة عليها من محكمة النقض فان هذا السبب يغدو غير وارد وحريا بالرد.

وبالنسبة للسببين الثاني والثالث المتعلقين بالاجراءات الباطلة ويكون المستأنف سابقا لاوانه قبل استكمال الخبرة، ولما كانت محكمة الموضوع بعد ان قررت فتح باب المرافعة لانتخاب خبير تبين لها ان التقرير الصادر عن مؤسسة المواصفاتوالمقاييس المبرز (21) غير قابل للطعن فيه وقررت العودة عن قرارها السابق ولما كانت المادة 2/6 من قانون البينات رقم 4 لسنة 2001 تجيز للمحكمة ان تعدل عما امرت به من اجراءات الاثبات على ان تسبب قرارها فان هذا السبب يغدو غير وادر وحريا بالرد.

وبالنسبة للسبب الرابع المتعلق بالتناقضات الواردة في الحكم الصادر عن محكمة بداية الخليل وبالرجع إلى الحكم المذكور يتبين عدم وجود اي تناقض، وان ما يدعيه الطاعن بان ما جاء في

الكاتب **الرئيس**

Birzeit University-Institute of Law- Al-Muntafi Legal and Judicial System

الصفحة 12 من الحكم (بان الذي قام باخذ العينات هو الدكتور محمد طه المدعي العام يتناقض مع ما جاء في الصفحة 13 بان الفحص (... تم بناء على ما احضره المدعي من عينات بلاط للمركز) غير وارد وهذا السبب حري بالرد.

بالنسبة للسببين الخامس والسادس المتعلقين بالمبرز س\1 وبعدم وجود ما يؤكد انه البلاط مطابق للمواصفات وبالرجوع الى المبرز س/1 نجد انه عبارة عن التقرير الفني لفحص البلاط الصادر بتاريخ 2009/7/22 عن مؤسسة المواصفات الفلسطينية مكتب الخليل والموقع من مدير المكتب المهندس هيثم ابو ريان والذي يؤكد ان البلاط المفحوص موضوع البحث مطابق لمتطلبات المواصفات الفلسطينية، وان هذه النتيجة هي ايضا واردة في المبرز (د/2) وهي شهادة فحص صادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية

بتاريخ 2008/10/19 وهي المبرز الذي قنعت به محكمة الموضوع ويكون هذان السببان غير واردين ونقرر ردهما.

وبالنسبة للسبب السابع والمتعلق بخلو الحكم الصادر عن محكمة الموضوع من التعليل والتسبيب وغموض بعض الجمل في الحكم المطعون فيه فانه غير وارد وحري بالرد.

وبالنسبة للسبب الثامن المتعلق بعدم توقيع الصفحة الاخيرة من الحكم وفق الاصول وبالرجوع الى الحكم المطعون فيه المحفوظ في ملف الاستئناف نجد انه موقع من كامل الهيئة التي اصدرته وان هذا السبب غير وارد وحريا بالرد.

لهذه الأسبـــــــاب

تقرر المحكمة رد الطعن موضوعا.

حكما صدر تدقيقا باسم الشعب العربي الفلسطيني بتاريخ 2011/10/7

الكاتـــب **الرئيـــس**

ملحق 9

حكم محكمة النقض الفلسطينية 2010/261

الصادر بتاريخ 2011/6/6

نقض مدني
رقم:2010/261

1.أخطأت محكمة البداية بصفتها الإستئنافية في تفسير المادة 106 من قانون التجارة حيث ان تلك المادة تتعلق بالرصيد النهائي عند إقفال الحساب كدين مستحق (ولا يوجد في قانون التجارة أو أي قانون يطبق في فلسطين ما يلزم البنك ببيان المبلغ في المديونية وشرحه وهو المبلغ الأصلي، وما هي الفوائد والمحكمة في تطبيقها أحكام المادة 106 من قانون التجارة لا علاقة له ببيان الفوائد ورأس المال (كما ورد في لائحة الطعن).

2.أخطأت محكمة الاستئناف في تطبيق المادتين 112و 113من قانون التجارة حيث ان الحساب جاري عادي وقد أوقف بتاريخ 2004/1/26 ولا يحتاج إلى أي إشعار أو تبليغ بان الحساب أوقف بل يبقى مستمراً مع الفوائد لحين توقيف الحساب لإقامة الدعوى والإخطارات التي تتم عادة للعمل (جاهدين) لتسديد المديونية ليس إلا وهذا ما تم في الدعوى وبالتالي اخطات المحكمة في فهم نوع الحساب وفي قانونية الإشعارات ولم تعالجه معالجة قانونية صحيحة.

3.ان إيقاف الحساب ووفق المادة 113 يدخل في مفهومه العقد والعرف وهذا ما لم تعالجه محكمة بداية الخليل.

وطلب الطاعن قبول الطعن وفسخ الحكم المطعون فيه والحكم للبنك حسب لائحة الدعوى مع والرسوم وأتعاب المحاماة والفوائد القانونية من تاريخ المطالبة حتى السداد التام.

تبلغ وكيل المطعون ضدها لائحة الطعن بتاريخ 2010/5/24 ولم يقدم لائحة جوابية

المحكمـــــــــــة

وبالتدقيق والمداولة ولما كان الطعن مقدماً في الميعاد ومستوف شروطه القانونية نقرر قبوله شكلاً.

وفي الموضوع، تفيد وقائع ومجريات الدعوى ان الطاعن أقام الدعوى رقم 2004/121 لدى محكمة صلح الخليل ضد المطعون ضدها موضوعها المطالبة بمبلغ (11706.710) شيكلاً وجاء في البند الاول من لائحتها ان المدعى عليها مدينة للبنك بالمبلغ المدعى به باقي حساب

الكاتـب **الرئيـس**

وهو يشمل الفوائد حيث فتحت المدعى عليها حساب جاري نوع (21) وتم إغلاق الحساب نتيجة عدم تحركه بموجب أخطار بالبريد المسجل وقد توقف الحساب بتاريخ 2004/1/26.

وتقدمت المدعى عليها بلائحة جوابية جاء فيها أنها غير مدينة بالمبلغ المدعى به وانه لم يتم تبلغها بإغلاق حسابها وفق القانون وإنما قامت هي بإغلاق حسابها بموجب كتاب رسمي موجود لدى البنك وان حسابها لم يكن مكشوفاً أو مديناً في أي وقت، وان هناك اتفاق بينها وبين المدعي بعدم دفع أي فائدة بالحساب.

وبنتيجة المحاكمة قررت المحكمة الحكم للمدعي بالمبلغ المدعى به وتضمين المدعي عليها (كما جاء في الحكم) الرسوم والمصاريف ومبلغ خمسين ديناراً أردنياً أتعاب محاماة والفوائد القانونية من تاريخ المطالبة وحتى السداد التام.

لم تقبل المدعى عليها بحكم محكمة الصلح هذا فطعنت فيه لدى محكمة بداية الخليل بصفتها الإستئنافية بالاستئناف المدني رقم 2009/184، وبنتيجة المحاكمة وجدت المحكمة(ان المستأنف عليه قد وجه كتاباً إلى المستأنفة المبرز (م/د) يشعرها فيه بأنه تقرر وضع حساباتها تحت التسديد وتم إغلاق الحساب بتاريخ 2001/8/25 وان رصيد المديونية 7.513 شيكلاً، والبدء في اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحصيل حقوق البنك، وانه يفهم من ذلك ان البنك أوقف التعامل مع المستأنفة وهو ما يعبر عنه بإغلاق الحساب وفق مفهوم المادتين 112و113 من قانون التجارة، وان المادة 106 من قانون التجارة اعتبرت ان إقفال الحساب الجاري هو الوسيلة لغايات معرفة الرصيد النهائي واعتباره مستحقاً.

وبرجوع المحكمة الإستئنافية إلى المبرز م/1 كشف حساب للجهة المستأنفة صادر عن المستأنف عليها يوضح الحركات التي تمت على حساب الجهة المستأنفة منذ 2003/3/30 وحتى تاريخ 2003/12/13 أي بعد إغلاق الحساب بعامين تقريباً بموجب المبرز م/2، وبرجوع المحكمة إلى المبرز م/2 وجدت (ان تاريخ إغلاق الحساب هو 2001/8/25، وبرجوعها إلى المبرز م/د) وجدت (ان تاريخ إغلاق الحساب هو 2003/12/31 الأمر الذي توصلت المحكمة الإستئنافية معه ان بينة الجهة المستأنف عليها متناقضة بعضها بعضاً وان سبب الاستئناف يكون وارداً على الحكم المستأنف وحيث انه لا حجة مع التناقض فإن دعوى الجهة المدعية تكون حرية بالرد، ولذلك أصدرت

الكاتب **الرئيس**

حكمها الطعين الذي لم تقبل به الجهة المستأنف عليها) الطاعنة فطعنت فيه النقض للاسباب الآنف ذكرها.

وعودة إلى أسباب الطعن:

وبالنسبة للسبب الاول المتعلق بتفسير المادة 106 من قانون التجارة، وعدم التزام البنك ببيان مبلغ المديونية، والفوائد، ولما كانت المادة المذكورة تفيد ان الحساب الجاري يتكون من دفعات مختلفة هي عمليات إيداع وسحب تندمج في الحساب بحيث يصبح الرصيد النهائي وحده عند إقفال الحساب دينا مستحقا ومهيأ للأداء سواء لمصلحة العميل أو البنك، ولما كان ذلك لا يعني إعفاء البنك من إثبات الرصيد المدين في الحساب بموجب كشف مفصل يبين ما جرى في الحساب بموجب كشف مفصل يبين ما جرى من إيداع وسحب وفق المستندات التي تتم بها هذه العمليات، ولما كان الكشف المبرز لا يحتوي إلا على بند واحد هو (فرق التقييم)، فإن هذا الكشف لا يصلح ان يكون بينة قانونية على مديونية المطعون ضدها، ويكون هذا السبب غير وارد وحرياً بالرد.

وبالنسبة للسبب الثاني المتعلق بتاريخ قفل الحساب وضرورة إشعار المطعون ضدها بذلك، ولما كانت المحكمة الإستئنافية قد وجدت ان الطاعن قد اشعر المطعون ضدها بإقفال الحساب بتاريخ 2001/8/25 لعدم الاستعمال، وانه عاد مرة أخرى وأرسل إشعارا آخر بإغلاق الحساب مؤرخ في 2003/12/31 يبين ان حركة الحساب توقفت بتاريخ 2003/12/31 الأمر الذي وجدت معه المحكمة ان بينة الجهة الطاعنة (المستأنف عليها) متناقضة وردت الدعوى لهذا السبب.

ولما كان وزن البينة يعود لمحكمة الموضوع وما قنعت به من بينات له أصل في ملف الدعوى فإن هذا السبب يغدو أيضا غير وارد وحرياً بالرد.

وبالنسبة للسبب الثالث المتعلق بكون قفل الحساب يدخل في مفهومه العقد والعرف، ولما كان هذا السبب جاء غامضاً ولم يبين الطاعن ما يقصده في هذا السبب حتى تقوم المحكمة بمعالجته فإنه يغدو حرياً بالالتفات عنه.

الكاتب **الرئيس**

نقض مدني
رقم:2010/261

لـهذه الأسبـاب

تقرر المحكمة رد الطعن موضوعاً.

حكما صدر تدقيقا باسم الشعب العربي الفلسطيني بتاريخ 2011/6/6

الكاتـب **الرئيـس**

ملحق 10

حكم محكمة الاستئناف الجزائي الفلسطينية

الصادر بتاريخ 2011/5/25

استئناف جزاء
رقم 2010/25

السلطـــة الوطنيـــة الفلسطينيـــة
الســـلطـة القضائيـــة

الحكم

الصادر عن محكمة استئناف القدس المنعقدة في رام الله المأذونة بإجراء المحاكمة وإصدار القرار باسم الشعب العربي الفلسطيني.

الهيئـة الحاكمـة: برئاسة رئيس محكمة استئناف القدس القاضي السيد طلعت الطويل وعضوية القاضيين السيدين راند عبد الحميد و فريد ابو عقل

المســـــــتأنف: الحق العام
المستأنف ضده : ر.م.ا
وكيله المحامي: بسام عوض الله / اريحا

تقدمت النيابة العامة بهذا الاستئناف للطعن بالقرار الصادر عن محكمة بداية اريحا بتاريخ 2010/3/11 في الجناية رقم 2010/5 والقاضي بادانة المستانف عليه بتهمة بيع وعرض مواد تموينية فاسدة وتالفة ومنتهية الصلاحية خلافاً للمادة 1/27 من قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 والحكم عليه بغرامة مالية مقدارها مائتي دينار اردني .

يستند الاستئناف في مجمله بان العقوبة المفروضة خفيفة بحق المستانف عليه .

بالمحاكمة الجارية علناً و في جلسة 2010/5/25 تقرر قبول الاستئناف شكلاً لتقديمه ضمن الميعاد القانوني و كرر وكيل النيابة لائحة الاستئناف في حين أنكرها وكيل المستأنف عليه و التمس وكيل النيابة اعتماد لائحة الاستئناف مرافعة له امام هذه المحكمة في حين التمس وكيل المستأنف عليه رد الاستئناف

المحكمة

بالتدقيق و المداولة و من حيث الموضوع وبخصوص سبب الاستئناف المتعلق بالعقوبة نجدة وارداً ولا يتناسب والفعل المسند للمستانف عليه

لـــذلك

فاننا نقرر قبول الاستئناف من جهة العقوبة وتعديلها لتصبح تغريم المستانف عليه مبلغ خمسماية دينار اردني عن تهمة بيع وعرض بضاعة فاسدة وتالفة خلافً للمادة 1/27 من قانون حماية المستهلك وبالتالي يدفع فرق الغرامة مبلغ ثلاثمائة دينار اردني واتلاف البضاعة الفاسدة .

حكماً صدر وتلي علناً باسم الشعب العربي الفلسطيني وافهم في 2010/5/25

الكاتب **الرئيس**

ملحق 11

حكم محكمة الاستئناف الجزائي الفلسطينية

الصادر بتاريخ 2010/5/30

اســـتئناف جزاء
رقم 2010/29

الســـلطة الوطنيـــة الفلسطينيـــة
الســـلطـة القضائيـــة
القرار

الصادر عن محكمة استئناف القدس المنعقدة في رام الله - المأذونة بإجراء المحاكمة وإصدار الحكم باســـم الشعب العربي الفلسطيني .

الهيئـة الحاكمـــة : برئاسـة رئيس محكمـة الاستئناف القاضي السيد طلعت الطويل وعضـوية القاضـيين السـيدين فريـد عقـل وعصـام الانصـاري

المســـــــتأنف : الحق العام /رئيس نيابة اريحا

المستأنف عليـه : ب.ي.ا

تقدمت النيابة العامة بهذا الاستئناف للطعن بالقرار الصادر عن محكمة بداية اريحا بتاريخ 2010/3/21 في الجناية رقم 2010/2 والقاضي بإدانة المستأنف عليه بتهمة التلاعب بتاريخ صلاحية سلع تموينية خلافاً لأحكام المادة 1/27 من قانون حماية المستهلك رقم 2005/21 . والحكم عليه بغرامة مائتي دينار .

يستند الاستئناف في مجمله إلا أن العقوبة المفروضة خفيفة .

بالمحاكمة الجارية علناً وفي جلسة 2010/5/30 تقرر قبول الاستئناف شكلاً لوروده ضمن الميعاد القانوني وكرر وكيل النيابة لائحة الاستئناف في حين أنكرها وكيل المستأنف عليه والتمس وكيل النيابة اعتماد لائحة الاستئناف مرافعة له في حين التمس وكيل المستأنف عليه اعتماد مرافعته أمام محكمة الموضوع مرافعة له أمام هذه المحكمة .

المحكمة

بالتدقيق والمداولة ومن حيث الموضوع نجد حقيقة أن العقوبة جاءت خفيفة مع الفعل المسند للمستأنف عليه الأمر الذي نجد معه أن سبب الاستئناف وارد .

لـــــــذلك

فإننا نقرر قبول الاستئناف موضوعا والحكم على المستأنف عليه بغرامة مالية مقدارها خمستمائة دينار أردني على أن تحسم من مبلغ المائتي دينار واتلاف البضاعة المضبوطة

حكماً صدر وتلي علنا باسم الشعب العربي الفلسطيني في 2010/5/30

القاضي **القاضي** **الرئيس**

ملحق 12

حكم قضية يفروخ رفائيل ضد شركة سيلكوم المحدودة

מ"בע סלקום 'חב 'נ רפאל יפרח 3375/09)ם-י(תק

המשפט בתי

003375/09 תק ירושלים קטנות לתביעות משפט בית

בפני

:

אברהם טננבוים השופט 'כב

רפאל יפרח :בעניין

תובע

ד ג נ

מ"בע סלקום 'חב

נתבע

דין פסק

?לבטלם בקשה למרות מבוטלים שלא נייד בטלפון שירותים של דינם מה – אגוז בקליפת

)ובהוצאות בתוצאות ולשאת הדין את לתת השירותים ספק על ,והתשובה(

1. אין לך כמעט שאין בישראל אדם מאחד יותר גם ולמהדרין ,נייד טלפון מכשיר לו שימוש. חבילת ,גלישה חבילת כגון)'חבילות'(רבים שירותים שבו הסכם על חתימה כולל כזה במכשיר ועולה המתפתחת הטכנולוגיה פי על וכהנה כהנה ועוד ,מוזיקה חבילת ,משחקים חבילת ,הודעות. אכן ורבים חדישה וטכנולוגיה לחבילות מגוונות הצעות מקבל טלפוניה צרכן כל כמעט 2. לו ומתגלה אלו חבילות לבטל הצרכן מבקש התנסות לאחר ,לעיתים אך .לחבילות מתחייבים וביטולים מאמציו למרות ,רבות פעמים .ממנה מלצאת המובטחת לארץ להיכנס בהרבה שקל .ובעשירית בשלישית ,בשנית מחויב להיות ,והכעס התסכול למרבה הוא ממשיך ונשנים חוזרים בוטלו לא אלו אך ,נייד לטלפון משחקים וחבילת הודעות חבילת רכש התובע .לפנינו קרה כך .ושוב שוב זאת שביקש למרות

3. זכאי כזה במקרה כי הצרכן הגנת בחוק קבע זאת למנוע כדי ובדיוק לכך ער היה המחוקק במקרה .₪ אלף חמישים עד חוזרות ובהפרות אלפים₪ עשרת עד של לדוגמא לפיצויים הצרכן

ולמנוע האזרח על להגן כדי זאת .₪ אלפי עשרת של מקסימלי סכום לתובע לפסוק יש שלפנינו בעתיד אלו תופעות.

4. הצרכן הגנת שבחוק ההגיון את בקצרה נסביר, מסקנתנו את להסביר כדי הסעיפים את, של הספציפיות העובדות על ניישמם כך ואחר, סעיפים לאותם הנכונה הפרשנות את, הרלוונטיים התובע.

מ"בע לאור הוצאה נבו nevo.co.il הישראלי המשפטי המאגר

5. הצרכן הגנת חוק הוא חוזים בדיני ובעיקר במשפטנו הכלל .מה במידת דופן יוצא הוא הצרכן הגנת חוק להחליט יכולת ובעל לעצמו ריבון הוא לחוזה צד כל .לזכויותיו שידאג הציבור על אנו שסומכים אלא , הגיוני ונשמע עבר ב בל מקו היה החוזים חופש של זה רעיון . ענייניו את כלכל י ד כיצ אותו הכחישה שהמציאות.

4. הצרכן הגנת חוק אין שספק כאשר, גדולה חברה עומדת שכאשר לרוב(לקוחותיה עם רבים הסכמים קושרת סעיפים בעלי הסכמים על לחתום הצרכן נאלץ פעם לא . העליונה על ידה ,)אחידים הסכמים בבעיה נתקל הוא כאשר אלא ליהם ע חתם כי ודע י לא כלל הוא ולרוב ומקפחים דרקוניים. על ולהגן הכוחות יחסי מערכת את לאזן כדי הצרכן הגנת חוק את חוקק לכך ער שהיה המחוקק החלש הצרכן.

2 701/97 א"מרע ללמוד ניתן החוק של תכליתו על .5 ו נ ד"פ, רטוק'צ דניאל 'נ ישראל מדינת 8)2(733/96 א"רע ואל ברזני ערעור אל המפנה , 884 עמוד , 876 ל מינה - ישראל מדינת 'נ לנגברט 1 (נה ד"פ, ישראל מקרקעי (168(:

"... לעוסק הצרכן שבין ביחסים הוגנים משחק כללי ולקבוע העסקי המגזר על התנהגות אורחות להשליט חשבונו על כדין שלא להתעשר מנת-על העדיף הכלכלי מעמדו את ינצל לא העוסק כי להבטיח בא החוק עיסוקם בתחום מומחיות להם שיש ספקים בין והמידע הכוחות פערי את לצמצם בא החוק ...הצרכן של הפרט ובין."

של והנדוש הרגיל למקרה המתאימים רבים סעיפים מכיל הצרכן הגנת חוק , לכן אשר .6
בכוחם זהים בצדדים מדובר אין כי לכולנו וברור מסחרי עסק מול העומד השורה מן אזרח
.ויכולותיהם

ן הצרכ הגנת חוק ב לדוגמא פיצויים

בסכום הן הצרכניות העסקות רוב הדברים מטבע .בכך די שאין התברר הזמן שעם אלא .7
.עימם להתעסק לציבור שוים אינם הראש וכאב שהטירחה אלא זאת רק לא .גבוה שאיננו
.למצותן לנסות מאשר זכויותיו על לוותר רבות פעמים העדיף פשוט שהציבור הראתה המציאות
משום כיסם על להילחם יותר הרבה רבה מוטיבציה הייתה)העסקים בתי(השני לצד ,גיסא מאידך
.בכך תלויים שהם

היו ממילא .משמעותי נזק להוכיח יכל לא הרי ,במשפטו הצרכן זכה אם גם ,מכך יתירה .8
למרות לכן אשר .ממנו שנדרשו וההשקעה המאמץ מידת את תאמו ולא נמוכים הפיצויים
.מספיק שימוש הציבור בהם עשה לא למעשה ,נזקיו על לפיצוי אפשרויות לצרכן היו שבתיאוריה

מ"בע לאור הוצאה נבו nevo.co.il הישראלי המשפטי המאגר

מ"בע סלקום 'חב 'נ רפאל יפרח 3375/09)ם-י(תק

שיטת" בבחינת ,הצרכן הגנת חוקי את להפר ולמשווקים לספקים השתלם רבות פעמים כי יצא
המקרה(יתבע לא אם אך .יותר מעט ואולי לו שיגיע מה את יקבל הרי ,הצרכן יתבע אם ."מצליח
,הצרכן הגנת חוקי את להפר לעיתים השתלם לכן כלכלית .העליונה על החברה יד הרי)הרגיל
.לקבל היה ניתן לא וזאת

ללא פיצויים למתן חוק הצעת הממשלה מטעם הוגשה 18.12.2006 ם ביו , אלו מסיבות .9
:ההסבר דברי ובלשון ,בפירוש הבעיה הוסברה ההסבר בדברי .נזק בהוכחת צורך
של העודף כוחו על להתגבר כדי צרכניות בעסקאות לצרכן יתרות הגנות להעניק לנכון מצא המחוקק"
שהצרכן לכך וגורמת המשפט בבית זכויותיו מימוש בשלב גם ביטוי לידי באה הצרכן חולשת....העוסק
,הצרכן נתקל שבהם שונים קשיים על מבוססת זו חולשה . אלו זכויותיו מימוש על מראש מוותר לרוב
וכן העוסק לעומת המשפט בבית הצרכן מיומנות חוסר , המידע מפערי הנובעים ההוכחה קשיי כגון

.שיושג הכספי הפיצוי קרי שבניהולו התועלת מול המשפטי ההליך ניהול עלות שיקולי

.החוק הצעת וכדברי נזק תלויי שאינם יחסית גבוהים פיצויים היה והפיתרון . 10

עוסקים להרתיע וכדי המשפט בבית זכויותיו על ולעמוד הצרכן של הכלכלית הכדאיות את לשפר כדי פיצויים לתבוע זכות לצרכן להעניק ההצעה מבקשת ,החוק הוראות ומהפרת הצרכן של חולשתו מניצול .לדוגמה

לעמוד הצרכן לעידוד וכאמצעי ,העוסק כנגד כשוט לשמש בבירור הייתה הפיצויים מטרת . 11

:היא המטרה ,זכויותיו על

כנגד ומחנך מרתיע ,לדוגמה הפיצוי .ממנה סלידה לבטא ובכך המזיקה התנהגותו על המזיק את להעניש" פיצוי לתבוע מוצדק זה יהיה ,לפיכך .ראויות זכויות על ההגנה את מחזק כן ועל לגינוי הראויים מעשים 1 ."מאחריות יתחמקו והמזיקים חסרה ההרתעה תהיה ,כן יעשה לא אם שבהם במקרים לדוגמה

2007 -ח"התשס ,) 21 'מס תיקון(הצרכן הגנת חוק בכנסת התקבל 15.10.07 ביום ,ואכן . 12

2 :כי הקובע א 31 סעיף הוסף במסגרתו

מההוראות הוראה ,עסקה לאותה בקשר ,הפר והעוסק לצרכן עוסק בין עסקה נקשרה)א(.א 31 זה בסעיף(בנזק תלויים שאינם פיצויים ,הפרה אותה בשל ,לפסוק המשפט בית רשאי ,להלן המפורטות :חדשים שקלים 10,000 על יעלה שלא בסכום ,)לדוגמה פיצויים –

לדוגמא פיצויים מתן כמאפשרת מתמשכת עסקה הוספת

ועשרה כשנה לפני(2007 באוקטובר הצרכן הגנת לחוק הוכנסו כאמור לדוגמא פיצויים . 13

.זהה טיפול דורשת מתמשכות בעסקאות הבעייתיות כי למסקנה הגיע המחוקק אולם .)חודשים

177 'עמ ,) 2006 בדצמבר 18 (ז"התשס בכסלו ז"כ מיום , 272 -הממשלה חוק הצעות :ראו 1 .

14 'עמ ,) 2007 לאוקטובר 24 ,ח"התשס בחשוון ב"י , 2114 החוקים ספר :ראו 2 .

3

מ"בע לאור הוצאה נבו nevo.co.il הישראלי המשפטי המאגר

E:\My Documents\ סלקום ,לדוגמא פיצויים ק.ת\וייצוגיות הצרכן הגנת ,דין פסקי doc.2275-09

מ"בע סלקום 'חב 'נ רפאל יפרח 3375/09)ם-י(תק

עסקה ביטול בגין ההוראות הפרת את ולהוסיף החוק את לתקן הוצע 26.2.08 ביום , לכן אשר .עסקים ימי שלושה בתוך עסקה ביטול המחייבת ההוראה את ,ובעיקרן .מתמשכת

צרכנים על להקל" ינה ה החוק מטרת כי נאמר , האמור החוק להצעת ההסבר בדברי . 14
את להפסיק יחויב עוסק כי מוצע , כן לעשות זכותם על ולהגן מתמשכות עסקאות לבטל המעוניינים
"כך בשל מהצרכן התשלומים גביית את וכן העניין לפי ,השירותים מתן את או הטובין הספקת
:כי צויין כן
מהפרת עוסקים ולהרתיע מתמשכות בעסקאות המתקשרים צרכנים זכויות על ההגנה את לחזק כדי"
בית את ולהסמיך ,לדוגמה פיצויים שעניינו ,לחוק א 31 סעיף את לתקן מוצע ,המוצע ההסדר הוראות
עוסק שבו במקרה ,חדשים שקלים 10,000 של עד ,נזק בהוכחת תלויים שאינם פיצויים לפסוק המשפט
בדבר לעוסק הודעה מסר שהצרכן לאחר מתמשכת עסקה בשל בתשלומים הצרכן את לחייב המשיך
3 ."המוצע החוק להוראות בהתאם העסקה את לבטל רצונו
מתמשכת עסקה עם כי לישנא בהאי נקבע ובו החוק בכנסת התקבל 10.4.08 ביום ,ואכן . 15
,לדוגמא בפיצוי הצרכן את הדבר מזכה ,בתשלומים הצרכן את לחייב המשיך והעוסק בוטלה לא
4 :החוק ובלשון
") והעוסק – ד 13 סעיף הוראות לפי ביטול הודעת באמצעות מתמשכת עסקה לבטל צרכן ביקש)ב2
."סעיף אותו להוראות בניגוד ,העסקה בשל בתשלומים הצרכן את לחייב המשיך
בעסקה שהתקשר מי .להפליא ברור הוא כיום החוקי המצב כי אנו למדים אלה מכל . 16
.לדוגמא פיצויים ולבקש לתבעו הצרכן רשאי ,לחייבו המשיך והעוסק ,כדין אותה ביטל ,מתמשכת
המשפט בית יכול , חוזרת בהפרה מדובר אם אך שקלים אלפים עשרת עד הוא הפיצויים גובה
.שלפנינו למקרה נעבור ,ומכאן .שקלים 50,000 גובה עד לפסוק
שביטל חבילות על מחוייב להיות שהמשיך צרכן – שלפנינו המקרה
:להלן(ם סלקו ברת ח י שירות רכן צ ו הינ)" התובע" : להלן(פרח י פאל ר מר , התובע . 17
וחבילת ודעות ה בילת ח לולה כ תבעת מהנ תובע ה צרך ש ם השירותי במסגרת .)" הנתבעת"
את והן ההודעות חבילת את הן לבטל וביקש לנתבעת פנה 2009 בינואר כי טען התובע .משחקים
הנתבעת כי 2009 באפריל לו התברר ,להפתעתו אולם .)"ביטול הודעת" :להלן(המשחקים חבילת
צריכה הנתבעת הייתה החוק פי שעל ונציין .אלו שירותים ן בגי בתשלומים לחייבו ממשיכה
– חוק בהצעות פורסם . 2008 – ח"התשס ,)מתמשכת עסקה ביטול( ) 26 'מס תיקון(הצרכן הגנת חוק הצעת :ראו 3
.אפללו ואלי ארדן גלעד הכנסת חברי ידי על הוצע . 211 'עמ 26.2.2008 ,ח"התשס 'א באדר 'כ , 210 הכנסת

10.4.2008 ,ח"התשס בניסן 'ה , 2150 החוקים ספר , 2008 – ח"התשס ,) 23 'מס תיקון(הצרכן הגנת חוק :ראו 4
'עמ

.493

4

מ"בע לאור הוצאה נבו nevo.co.il הישראלי המשפטי המאגר

E:\My Documents\ סלקום ,לדוגמא פיצויים ק.ת\וייצוגיות הצרכן הגנת ,דין פסקי doc.2275-09

מ"בע סלקום 'חב 'נ רפאל יפרח 3375/09)ם-י(תק

מתמשכת עסקה הגדרת פי שעל גם נוסיף .הבקשה קבלת מיום עסקים ימי שלושה תוך לבטלו
.עסקה מהווים ותוספת שינוי גם ,בחוק

והוא הבטחותיה למרות אלו שירותים בגין לחייבו חדלה לא שהתובעת כך על מלין התובע . 18
וזיכתה ,ההודעות חבילת את רק הנתבעת ביטלה 2009 ביוני ,לטענתו .ושוב שוב אליה לפנות נאלץ
אף בגינה לחייבו והמשיכה המשחקים חבילת את ביטלה לא ,אולם אחורה חודשים 4 בגין אותו
2009 ליולי 19 לאחר .

ממשיכה שהנתבעת כך על והלין התובע פנה שוב , 2009 ביוני כי מכחישה אינה הנתבעת . 19
לב בתום בטעות מדובר לטענתה ,אולם .לה שנמסרה הביטול הודעת אף על בתשלומים לחייבו
לאחר כחודשיים בוטלה ההודעות חבילת הנתבעת לטענת .האפשרית במהירות תוקנה אשר
טוענת עוד .הביטול הודעת לאחר חודשים כשלושה בוטלה הגלישה חבילת ואילו ,הביטול הודעת
20 הטבת , העסקה בביטול האיחור בגין , כפיצוי לתובע הציעה כי הנתבעת 30 זכאי לפיה(60
בסכום תלוי החודשי ההחזר גובה כאשר אויר זמן שימושי כנגד חודשי כספי החזר לקבל התובע
.זוגית בוקר ארוחת שובר לטענתה לו היא הציעה עוד .וחצי שנה למשך)החודשי החשבון

גרסתו שכן בינואר החבילה את לבטל ביקש כי התובע גרסת את העדפתי זה בעניין . 20
רבות פעמים כי בפני טען אף התובע .לפני שהציג בהקלטה נתמכה ואף יותר מדויקת לי נראתה
ושונים רבים נציגים עם דבר ,לדבריו .החיוב את לבטל הצליח אשר עד שונים אנשים עם שוחח
הייתה שלא גרסתו את מקבל אני אך ,דיבר מי ועם זמן כמה להעריך קשה .) 17-14 'ש 2 'עמ 'פר(
חילוקי אין ,מקרה בכל .מצידו אינטנסיבית בפעילות צורך היה אלא מיידית שטופלה טעות זו
.לפיצויים זכאי התובע וכי הופר החוק כי דעות

?ומדוע ?לדוגמה פיצויים להטיל בבואו המשפט בית ישקול שיקולים אלו

שאר ין ב באים ה לים השיקו ת א ל לשקו משפט ה בית ת א חה מנ החוק . 21

.שיקוליו

המפורטים בשיקולים ,השאר בין ,המשפט בית יתחשב ,לדוגמה הפיצויים גובה את לקבוע בבואו)ה

:ההפרה מביצוע כתוצאה לצרכן שנגרם הנזק בגובה יתחשב ולא ,להלן

) ;הפרתו מפני והרתעה החוק אכיפת)1

) ;זכויותיו למימוש הצרכן עידוד)2

) ;ונסיבותיה הכספי היקפה ,ההפרה חומרת)3

) ;ההפרה בוצעה אליה שבקשר העסקה של הכספי שווייה)4

) ;העוסק עסקי של הכספי ההיקף)5

) .כאמור קנס קבוע אם ,א 23 או 23 סעיפים לפי הפרה אותה בשל הקבוע הקנס גובה)6

מ"בע לאור הוצאה נבו nevo.co.il הישראלי המשפטי המאגר

,לשקול שיש זה הוא הספציפי לצרכן שנגרם הנזק לא כי אנו למדים המחוקק משיקולי . 22

לראות אנו שצריכים דומני זה בעניין .זכויותיהם על לעמוד הצרכנים ועידוד ,החוק אכיפת אלא

.ומשמעותי נכבד סכום לתובע לתת מחייבת וזו ,הכללית התמונה את

כל על מתמשכות בעסקאות ומחוייב מוקף שאיננו בישראל אזרח לך שאין היא המציאות . 23

חשבונות משלמת ,)וניידים נייחים(טלפון קווי מספר על כלל בדרך מנוייה משפחה כל .ושעל צעד

כל אין .וכהנה כהנה ועוד ,אשראי חברות ,לווין ,כבלים ,אחרים מיסים ,ארנונה ,גז ,מים ,חשמל

ולהבין ולדקדק חשבונותיו כל אחרי לעקוב יוכל הישוב מן שאדם ומעשית תיאורטית אפשרות

שאין לכל ידוע אך ,בהם מוצפים שאנו החשבונות כמות על אנו שמדברים לב ויושם .היטב בהם

.אלו מעין בחשבונות להתמצא פשוט זה

את ו ל ם המוציאי ם ובעסקי חברות ב בטוח ל כל יו אזרח ה בו ש מצב ל הגיע ל ו עלינ . 24

יתבצע שזה ובטוח סמוך יהיה כלשהו משירות התנתקות הוראת שנתן מי שבו מצב .חשבונותיו

עסקה לבטל בבואו בקשיים נתקל צרכן שבו מקרה לקבל יכולים איננו .הוראותיו פי ועל במועד חסר צרכן שבו מצב לקבל ניתן לא .שירות אותו בגין לחייבו וממשיכה כרצונה עושה והחברה שבו מקרה .השירות לביטול ונשנות חוזרות בבקשות החברה אחרי "מחזר" עצמו מוצא אונים אף לעיתים , בתשלומים הלקוח יבת ומחי ממשיכה העסקה לביטול הבטחותיה אף על והחברה אפשרות שאין הטעויות מסוג אלו אך ,תחילה בכוונה שמדובר סבור אינני כי ואציין .ידיעתו ללא עימן להשלים.

25 . השירות את המספקות החברות של גם אלא הלקוח של רק אינטרס זה אין כי נדגיש. אך יקבל לא אולי השירותים שאת מכך הוא שירותים מרכישת האזרח של החששות אחד ,כיום העוסקים לטובת , יחשוש לא איש שבו הפוך ה למצב לשאוף עלינו . בוודאי חשבונות ה את יחד גם והצרכנים.

26 . בפרטים חשבונותיהם את לבדוק והכוח הזמן את מוצאים אשר כאלו יש אם ,לכן אשר, נוקטים הם .יותר טובה אווירה ביצירת ציבורי שירות הם מבצעים , בגינן תביעות להגיש ואף יכולה .להיפך ולא לעודדם יש ממילא .בידם אין אך לעשות צריכים היו יותר שהרבה בפעולה אם .זאת לקבל קשה אך .בצרכנים וממילא בעוסקים יפגע תובעים ריבוי כי טענה לעלות כמובן .המצב זהו לא אך .לתביעה ותואנה טענה כל תהיה לא ,כיאות ינהגו השירות ומספקי העוסקים

דבר סוף

מ"בע לאור הוצאה נבו nevo.co.il הישראלי המשפטי המאגר

27 . שתי בעבור מחוייב להיות המשיך התובע שכן הפרות שתי למעשה ישנן שלפנינו במקרה לאור אך .מהן אחת כל עבור מקסימלי בסכום לפצותו היה ניתן ,לכן תיאורטית .שונות חבילות אחת הפרה לגבי המקסימלי בפיצוי שדי דומה ,הנסיבות כלל.

₪ לפים א עשרת של סכום לתובע פוסק אני , למעלה שכתבנו מה כל לאור , דבר של לסיכומו 5 תוך הנתבע ידי על לו שישולם ם מהיו כחוק וריבית הצמדה הפרשי ישא ,ישולם לא .מהיום יום 4 .בפועל לתשלום ועד

5129371

54678313

.לצדדים הדין פסק העתק תשלח המזכירות

.בירושלים המחוזי המשפט לבית יום 15 תוך ערעור רשות בקשת זכות

.

2009 אוגוסט 20 חמישי יום היום הצדדים בהעדר בלשכתי ניתן .

טננבוים .נ אברהם

54678313-3375/09 אברהם טננבוים

שופט

ועריכה ניסוח לשינויי כפוף זה מסמך נוסח

כאן הקש - נבו באתר ועוד חקיקה ,פסיקה במסמכי ושינויים עריכה על למנויים הודעה

7

מ"בע לאור הוצאה נבו nevo.co.il הישראלי המשפטי המאגר

__E:\My Documents\ סלקום ,לדוגמא פיצויים ק.ת\וייצוגיות הצרכן הגנת ,דין פסקי doc.2275-09

ملحق 13

حكم القضية الجنائية التي أقامتها النيابة العامة الإسرائيلية ضد

سلسلة متاجر أبريل للتجميل

בית משפט השלום חיפה

תפ 3133/00

מדינת ישראל

נגד

אפריל רשת חנויות קוסמטיקה ובשמים

<u>העובדות</u>

הנאשמת עוסקת בשיווק מוצרי קוסמטיקה ברשת חנויות שבבעלותה. הנאשמת פרסמה בעיתונים מודעות המכריזות על מבצע ללקוחות "ויזה כ.א.ל, ולפיה ניתן להבין כי בקניית בושם יינתן בושם נוסף בחינם, ומאותו הסוג. על כן, הואשמה הנאשמת בהטעיית הצרכן.

העבירות - עשיית דבר העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה , בניגוד לסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התמש"א-1981.

עונשין - לפי ס'23 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981;

<u>הכרעת הדין</u>

לצורך ההכרעה בית המשפט נדרש לשאלה האם יש הכרח כי הצרכן יוטעה בפועל, או שדי בכך שקיימת אפשרות שיוטעה. בית המשפט קבע שעל בית המשפט לבחון האם האדם הסביר היה מוטעה מהאמור בפרסום. אין דרישה שהפרסום יטעה בפועל, או שהפרסום יטעה בוודאות קרובה, אלא די שבית המשפט יתרשם שיש אפשרות סבירה או ממשית לכך שצרכן יוטעה, על מנת שתיעבר העבירה. בית המשפט בבואו לבחון את הפרסום יבחן אותו בכללותו, ולא יפרוט אותו לפרוטות, וזאת מכיוון שהצרכן מתרשם מכלל המודעה. שימוש בפיתויים שונים בפרסום אינו פסול לכשעצמו, אלא כשאלה מהווים הטעיה.

בית המשפט קבע כי בניגוד לנאמר בפרסום, לפיו יינתן מוצר נוסף בחינם, יש לראות בדרישות הנקודות כתמורה, ועל כן, המוצר הנוסף אינו ניתן בחינם. כן נקבע כי אף לשון הפרסום, לפיה ניתן להבין כי המוצר הנוסף שיינתן בחינם, זהה למוצר הראשון מטעה, כשבפועל יינתן מוצר נוסף שאינו זהה, והזול מבין השניים.

תכלית הוראת החוק האוסרת הטעיה היא להבטיח פרסום הוגן, אך גם פרסום אמין. תפישה בציבור לפיה אין אמת בפרסום, תפגע בציבור המפרסמים עצמם.

בית המשפט קבע כי בנאשמת גם התקיימה כוונה להטעות את הצרכן שירכוש את מוצריה.

לאור קביעותיו של בית המשפט, הרשיע את הנאשמת בעבירה של עשיית מעשה העשוי להטעות את הצרכן, לפי סעיף 23 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, יחד עם סעיפים 2(א) ו-15 לחוק.

<u>גזר הדין</u>

בית המשפט הטיל על הנאשמת קנס בסך 35000 ₪; כן נקבע שהנאשמת תחתום על התחייבות בסך 40000 ₪, להמנע מעבירה מהעבירות בהן הורשעה למשך שנתיים.