عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

الالتزام بالإعلام كمظهر من مظاهر حماية المستهلك

عمر بسّام مدحت طهبوب

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1445هـ -2024م

الالتزام بالإعلام كمظهر من مظاهر حماية المستهلك

إعداد:

عمر بّسام مدحت طهبوب

ليسانس حقوق/ جامعة الإسكندريّة

إشراف: د. عمر عريقات

قُدّمت هذا الرسالة استكمالاً لمتطلّبات نيل درجة الماجستير في القانون الخاصّ/ في برنامج الدراسات العليا/ جامعة القدس/ فلسطين.

القدس – فلسطين

1445ه/ 2024م.

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج القانون الخاصّ

إجازة الرسالة

الالتزام بالإعلام كمظهر من مظاهر حماية المستهلك

اسم الطالب: عمر بسّام مدحت طهبوب.

الرقم الجامعي: 22020054.

المشرف: د. عمر عريقات.

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2024/5/30. من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعاتهم:

1- رئيس لجنة المناقشة: د. عمر عريقات التوقيع:.....

2- ممتحناً داخلياً: د. عبد الناصر الشريف التوقيع:.....

3- ممتحناً خارجياً: د. احمد السويطي التوقيع:.....

القدس-فلسطين

1445هـ/ 2024م.

الإهداء

إلى هديّتي من الله، وأسمى آيات العطاء البشريّ، ومن لا يضاهيهما أحد في الكون (أمّي وأبي)

إلى الأيدي الصغيرة التي أراها تكبر يوماً بعد يوم (أخوتي).

إلى أولئك المطّلعين على عثراتنا وعيوبنا التي اجتهدت في إخفائها (أصدقائي).

إلى أساتذتي كلّ باسمه ولقبه.

إلى جامعة العاصمة (جامعة القدس).

إلى كلّ من كان له فضل فيما وصلت إليه، أهديهم جميعاً.

إقرار:

أقرّ، أنا مُعدّ هذه الرسالة بأنّها قُدّمت إلى كليّة الحقوق – الدراسات العليا في جامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنّها نتيجة أبحاثي الخاصّة باستثناء ما تمّت الإشارة إليه حيثما ورد، وأنّ هذه الرسالة، أو أي جزء منها لم يُقدّم لنيل درجة عليا لأيّة جهة، أو معهد، أو جامعة أخرى.

التوقيع:

الاسم: عمر بّسام مدحت طهبوب.

التاريخ: 30 / 5 / 2024

شكر وتقدير

بعد التوفيق من الله وكرمه، ومنّه عليّ بإنجاز هذا العمل، فإنّني أتقدّم بجزيل الشكر والعرفان إلى الدكتور عمر عريقات الذي كان العون والسند منذ بداية هذا العمل وحتّى نهايته، والذي تفضّل بقبول الإشراف على هذه الرسالة.

إلى العمّة الحبيبة الأستاذة منى طهبوب على ما بذلته من جهد في التدقيق اللغويّ لهذه الدراسة.

إلى أسرة المجموعة الدوليّة للمحاماة، وعلى رأسها عطوفة الأستاذ محمّد سهيل عاشور، الذين كانوا خير سند وخير معلّم.

وأتقدّم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأهل، والأقارب، والأصدقاء، وإلى كلّ من وقف بجانبي لإنجاز هذا العمل، وأخصّ بالذكر الأخ والصديق العزيز الأستاذ ليث محمّد سهيل عاشور.

وأتقدّم بالشكر والتقدير والعرفان إلى لجنة المناقشة المحترمة، المتمثّلة بالمشرف الدكتور عمر عريقات، والممتحن الداخلي الدكتور عبد الناصر الشريف، والممتحن الخارجي الدكتور احمد السويطي.

وختاماً، فإنّ كلّ ما جاء في هذه الرسالة من صواب وسداد فإنّه بتوفيق من الله جلّ جلاله، وكلّ ما فيها من خطأ، أو نسيان، أو نقص فمن نفسي.

الملخّص

تناولت الدارسة موضوع الالتزام بالإعلام كمظهر من مظاهر حماية المستهلك، وانتهجت المنهج الوصفيّ التحليليّ، وذلك بتحليل العناصر والأركان المتعلّقة بالالتزام بالإعلام، وتبيان الأسباب، والأحكام القضائية المتعلّقة به، وتحليل النصوص القانونيّة المتعلّقة بحماية المستهلك عند كلّ من المشرّع الفلسطينيّ والمشرّع المصريّ. حيث جاءت الدراسة في فصلين، واستعرضت مفهوم الالتزام بالإعلام، ودورة في توفير الحماية القانونيّة للمستهلك.

وهدفت الدراسة في مضمونها إلى تحديد مفهوم الالتزام بالإعلام وأطرافه، والطبيعة القانونيّة له، وتحديد المسؤوليّة المدنيّة المترتّبة على الإخلال بهذا الالتزام، والأثر المترتّب على تحقّق هذه المسؤولية.

وتوصّلت هذه الدراسة إلى أنّ الالتزام بالإعلام هو التزام بتحقيق نتيجة في صورتيه العقديّة والسابقة للتعاقد، وأنّ الهدف من هذا الالتزام هو تحقيق التوازن بين أطراف عقد الاستهلاك، وأنّه يترتّب على إخلال المزوّد بما عليه من التزام بإعلام المستهلك، حقّ المستهلك بطلب فسخ العقد، والمطالبة بالتعويض عمّا لحقه من أضرار ماديّة ومعنويّة.

الكلمات المفتاحية: المستهلك، المزود، المعلومات والبيانات الجوهرية.

Commitment To Inform as A from of Consumer Protection

Quds University

Prepared by: Omar Bassam Midhat Tahboub

Supervisor: Dr. Omar Ariqat

Abstract

The study focused on the topic of Commitment To Inform In The Consumer Contract as a form of consumer protection, as it appeared in two chapters, The study discussed the Commitment To Inform In The Consumer Contract and its role in providing legal protection for consumers.

The study used a descriptive analytical method by analyzing the elements and aspects related to Commitment To Inform In The Consumer Contract , clarifying the reasons and judicial rulings related to it, and analyzing the legal texts related to consumer protection in both Palestinian and Egyptian legislation

The study aimed to identify the concept of Commitment To Inform In The Consumer Contract , its legal nature, and the civil liability resulting from a breach of this commitment, as well as the impact of not fulfilling this responsibility.

The study concluded that Commitment To Inform In The Consumer Contract is a commitment to achieving a result in the contractual and pre-contractual aspect of contracting, and that the purpose of this commitment is to achieve a balance between the parties to the consumer contract. It also found that a breach by the provider of their obligation to inform the consumer gives the consumer the right to request contract cancellation and claim compensation for any material or moral damages incurred.

.

فهرس المحتويات الصفحة

الإقرار.....أ

شكر وتقدير.....ب

الملخّص ..... ج

Abstract.....د

فهرس المحتويات.....ه

المقدّمة: 1

موضوع البحث وأهميّته: 2

إشكاليّة الدراسة: 2

أهداف الدراسة: 3

منهج الدراسة: 3

خطّة الدراسة: 4

الفصل الأوّل: ماهيّة الالتزام بالإعلام. 5

المبحث الأوّل: مفهوم الالتزام بالإعلام. 5

المطلب الأوّل: تعريف الالتزام بالإعلام وخصائصه. 5

الفرع الأوّل: المقصود بالالتزام بالإعلام، وصوره. 5

الفرع الثاني: خصائص الالتزام بالإعلام، وتمييزه عن غيره من الالتزامات المشابهة. 11

المطلب الثاني: أطراف الالتزام بالإعلام وطبيعته القانونيّة. 17

الفرع الأول: أطراف الالتزام بالإعلام. 17

الفرع الثاني: الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام. 21

المبحث الثاني: محدّدات الالتزام بالإعلام. 25

المطلب الأوّل: التنظيم القانونيّ للحقّ بالإعلام. 25

الفرع الأوّل: الأساس القانونيّ للالتزام بالإعلام. 25

الفرع الثاني: محلّ الالتزام بالإعلام. 31

المطلب الثاني: الشروط المتعلّقة بالالتزام بالإعلام. 35

الفرع الأوّل: شروط قيام الالتزام بالإعلام. 35

الفرع الثاني: شروط صحّة الالتزام بالإعلام. 40
الفصل الثاني: حماية المستهلك من إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام. 43
المبحث الأوّل: الحماية المدنيّة للمستهلك. 43
المطلب الأوّل: المسؤوليّة التقصيريّة للمزوّد. 45
الفرع الأوّل: الخطأ. 46
الفرع الثاني: الضرر. 47
الفرع الثالث: العلاقة السببيّة بين الخطأ والضرر. 51
المطلب الثاني: المسؤوليّة العقديّة للمزوّد. 59
الفرع الأوّل: الخطأ العقديّ. 60
الفرع الثاني: الضرر. 62
الفرع الثالث: العلاقة السببيّة بين الخطأ العقديّ والضرر. 63
المبحث الثاني: الأثر المترتّب على تحقّق مسؤوليّة المزوّد، وطرق حماية المستهلك. 67
المطلب الأوّل: التعويض. 68
الفرع الأوّل: التعويض الناشئ عن المسؤوليّة التقصيريّة. 69
الفرع الثاني: التعويض الناشئ عن المسؤوليّة العقديّة. 70
المطلب الثاني: فسخ العقد، والحقّ بالعدول. 71
الفرع الأوّل: قابليّة فسخ العقد نتيجة الإخلال بالالتزام بالإعلام. 72
الفرع الثاني: حقّ المستهلك بالعدول عن التعاقد. 75
الخاتمة. 84
المصادر والمراجع. 88

المقدّمة:

تهدف التشريعات المعاصرة إلى توفير الحماية اللازمة للمستهلك، خاصّة في ظل انتشار العقود الالكترونية التي تتطلّب حرصاً مضاعفاً من المشرّع، يواكب التطوّر من أجل الوصول إلى الهدف المنشود في هذه الحماية، وتتبع خصوصيّة هذه الحماية حال تمام الإدراك بعدم تعادل المركز القانونيّ ما بين المستهلك والمزوّد في عقد الاستهلاك[1].

لذلك سعى التشريع إلى تخصيص أحكام قانونيّة، هدفها ترسيخ التوازن بين أطراف عقد الاستهلاك، ومن بين هذه الأحكام: فرض التزام على المزوّد بأن يقوم بإعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات الكافية عن السلع والخدمات التي ينوي المستهلك شراءها؛ وذلك من أجل ان يكون المستهلك على دراية كاملة بالمبيع الذي ينوي شراءه والتعاقد عليه، ويكون لديه الرضا السليم والحرّ، وسُمّي الالتزام المفروض على المزوّد بمصطلح الالتزام بالإعلام، واعتُبر من أهمّ حقوق المستهلك.

وحرصت معظم التشريعات في نصوصها على حقوق المستهلك، وبالخصوص المستهلك الإلكترونيّ، فأبرزت التزام المزوّد بتقديم معلومات حقيقيّة وغير خادعة ولا مضلّلة، وبمعنى آخر حقّ المستهلك في الحصول على الحقائق[2].

فالالتزام بالإعلام يلعب دوراً مهمّاً في حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف[3] الذي لا يمتلك المعلومات الكافية عن المتعاقد عليه، فالمستهلك في ظلّ وجود التزام المزوّد بإعلامه في مركز

---

[1] وإنّ المقصود بعقد الاستهلاك هو: "عقد مبرم سواء بطريقة تقليديّة أو إلكترونيّة بين مهنيّ ومستهلك بخصوص خدمات أو سلع يقدمها الثاني للأوّل لإشباع حاجاته الشخصيّة والعائليّة وغير مرتبطة بنشاطه المهنيّ، ولا يقتصر على عقد البيع، بل يشمل كافّة العقود سواء ان كانت واردة على منقولات أو عقارات. (ابراهيم، 2008، ص74).

[2] (سرحان. 2018. ص11).

3 ويقصد بالطرف الضعيف في العقد هو " ذلك الشخص الذي يتضرر ويرهق من انعدام المساواة الفعليّة بينه وبين المتعاقد معه". (سعيدة ودبيش، 2022-2023، ص11).

قانونيّ متعادل تقريباً مع مركز المزوّد، كما أنّ هذا الالتزام يحقّق الرضا السليم والحرّ في التعاقد من جهة المستهلك.

موضوع البحث وأهميّته:

تتناولت هذه الدراسة موضوع الالتزام بالإعلام كمظهر من مظاهر حماية المستهلك، والذي تتحدّد ملامحه من خلال التطرّق لمفهوم وأحكام الالتزام بالإعلام ومحلّه الواردة في قانون حماية المستهلك الفلسطينيّ رقم (21) لسنة (2005)[4]، وقانون حماية المستهلك المصريّ رقم (181) لسنة 2018[5]، ومن ثمّ معرفة أحكام المسؤوليّة الناتجة عن عدم أداء هذا الالتزام وتحديد طرق الحماية المدنيّة للمستهلك. وتتبع **أهمّيّة الدراسة** من أهمّيّة معرفة الأحكام العامة للالتزام بإعلام المستهلك هذا الالتزام وشروطه، وأيضا معرفة كيفيّة حماية المستهلك من إخلال المزوّد لالتزامه بإعلام المستهلك.

إشكاليّة الدراسة:

يمكن تلخيص اشكالية الدراسة في مدى توفير الحماية القانونية للمستهلك وفقاً لما يقع على عاتق المزود من الالتزام بإعلام المستهلك، وتنبع عن هذه الاشكالية أسئلة الدراسة والتي تتمثل بسؤال رئيس هو: ما مدى كفاية وفاعليّة النصوص القانونيّة المنظّمة للالتزام بالإعلام كمظهر من مظاهر حماية المستهلك؟ ويتفرّع عن الإشكاليّة الرئيسة تساؤلات فرعيّة هي:

1-هل أوجد المشرّع الفلسطينيّ نطاقاً قانونيّاً متكاملاً للالتزام بالإعلام في عقد الاستهلاك؟

2-مدى كفاية القواعد العامة لعيوب الارادة للإسناد عليها للمطالبة بفسخ عقد الاستهلاك.

---

4 (المنشور في الوقائع الفلسطينيّة، العدد63، الصادر في إبريل لسنة2006).

5 (المنشور في الجريدة الرسميّة المصريّة، العدد37 (تابع)، الصادرة في 2018/9/13).

3-مدى جواز تخفيف مسؤوليّة المزوّد بالالتزام المفروض عليه بإعلام المستهلك.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى:

1-تحديد مفهوم الالتزام بالإعلام وأطرافه، ومضمونه في عقد الاستهلاك.

2-تحديد الطبيعة القانونيّة للالتزام بإعلام المستهلك، وما يترتّب على المزوّد من مسؤوليّة نتيجة إخلاله بهذا الالتزام.

3-تحديد وسائل حماية المستهلك من إخلال المزوّد بالتزامه بإعلام المستهلك.

منهج الدراسة:

انتهجت الدراسة المنهج الوصفيّ التحليليّ، من خلال تحليل النصوص القانونيّة المتعلّقة بحماية المستهلك، في فلسطين وجمهوريّة مصر العربيّة، لتبيان مدى كفاية هذه النصوص في تحقيق حماية المستهلك المرجوّة من فرض الالتزام بالإعلام.

هيكليّة الدراسة:

قسّمت الدراسة فصلين أساسيّين: يتناول الأوّل ماهيّة الالتزام بالإعلام من خلال بيان تعريفه، وخصائصه، وأطرافه، والطبيعة القانونيّة له، ومضمون هذا الالتزام وشروطه، أمّا القسم الثاني فيستعرض الحماية المدنيّة للمستهلك من إخلال المزوّد لالتزامه بإعلام المستهلك، من خلال بيان الحماية المدنيّة الفرديّة للمستهلك، والآثار المترتّبة على ثبوت مسؤوليّة المزوّد الناتجة عن إخلاله بالتزامه بالإعلام، ودور جمعيّات حماية المستهلك في توفير الحماية المدنيّة الجماعيّة نتيجة لإخلال المزوّد بالتزاماته. وعليه تقسم الدراسة إلى:

الفصل الأوّل: ماهيّة التزام المزوّد بالإعلام.

الفصل الثاني: حماية المستهلك من إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام.

خطّة الدراسة:

الفصل الأوّل: ماهيّة الالتزام بالإعلام.

المبحث الأوّل: مفهوم الالتزام بالإعلام.

المبحث الثاني: محدّدات الالتزام بالإعلام.

الفصل الثاني: حماية المستهلك من الإخلال في الإعلام.

المبحث الأوّل: الحماية المدنيّة للمستهلك.

المبحث الثاني: الأثر المترتّب على تحقّق مسؤوليّة المزوّد وطرق حماية المستهلك.

الفصل الأوّل: ماهيّة الالتزام بالإعلام.

سعت التشريعات إلى حماية المستهلك، وذلك بسنّ قوانين بفرض التزامات في عقد الاستهلاك، الهدف منها حماية المستهلك، في هذا الفصل سوف ندرس ماهيّة التزام المزوّد بالإعلام، وذلك من خلال **مبحثين:** تناول المبحث الأوّل مفهوم الالتزام بالإعلام، والمبحث الثاني ندرس فيه ضوابط الالتزام بالإعلام.

المبحث الأوّل: مفهوم الالتزام بالإعلام.

إنّ الالتزام بالإعلام، كمظهر من مظاهر حماية المستهلك، يهدف إلى توفير الحماية القانونيّة له، وتكوين رضاء حرّ وسليم للمستهلك في التعاقد؛ لذلك، ومن أجل دراسة مفهوم الالتزام بالإعلام، قسّمنا هذا المبحث إلى مطلبين أساسيّين: المطلب الأوّل نتناول فيه تعريف الالتزام بالإعلام وخصائصه، أمّا المطلب الثاني فسوف نخصّصه لدراسة أطراف الالتزام بالإعلام، والطبيعة القانونيّة لهذا الالتزام.

المطلب الأوّل: تعريف الالتزام بالإعلام وخصائصه.

في هذا المطلب سوف ندرس المقصود بالالتزام بالإعلام، ومن ثمّ نتطرق إلى خصائص هذا الالتزام.

الفرع الأوّل: المقصود بالالتزام بالإعلام، وصوره.

سوف نتناول مفهوم الالتزام بالإعلام اصطلاحاً وقانوناً كما يأتي:

أوّلاً: المقصود بالالتزام بالإعلام: لمعرفة المقصود بالالتزام بالإعلام يتوجّب علينا بداية تبيان المقصود بمصطلح الالتزام، ومن ثمّ مصطلح الإعلام.

فالمقصود بالالتزام لغةً: "الالتزام من الفعل التزم، يلتزم، التزاماً، التزم الشيء أو الأمر: أوجبه على نفسه"[6]، والالتزام اصطلاحاً:" هو واجب قانونيّ خاصّ يتحمّله شخص معيّن يُسمّى المَدين، ويتضمّن قيامه بأدائه، أو امتناعه عن عمل ذي قيمة ماليّة لصالح شخص آخر يُسمّى الدائن، تكون له سلطة إجباره على أدائه"[7]، أو كما عرّفه جمهور الفقهاء على أنّه: " رابطة أو علاقة قانونيّة بين شخصين، بمقتضاها يلتزم أحدهما بأن يؤدّي للآخر عملاً معيّناً، أو يمتنع عن أداء عمل معيّن لصالحه"[8]. **والمقصود بالإعلام** لغةً: "الإعلام جاء من الفعل أعلم، يُعلم، إعلاماً، أي أخبره، وجعله يعرف"[9]، وإنّ الإعلام من الفعل علم، وعلمت بالشيء بمعنى عرفته، وعلم الأمر بمعنى أدركه وتحّصل على حقيقته[10]. **أمّا** الإعلام اصطلاحاً: " فهو نشر الحقائق والمعلومات والأخبار بين الجمهور بقصد نشر الثقافة، وتنمية الوعي السياسيّ والاجتماعيّ، وليس بقصد الربح، فهو يعدّ بذلك من وسائل الربط والاتصال بين الأفراد"[11]. وعليه، فإنّه يمكننا تعريف المقصود بالالتزام بالإعلام بأنّه: قيام أحد أطراف العقد بالبوح، ونشر الحقائق والمعلومات التي تكون بحوزته، ويعلمها عن العقد الذي يتعاقد فيه مع الطرف الآخر.

إضافة إلى تعريفات أخرى للالتزام بالإعلام في عقد الاستهلاك، فهناك من عرّفه بأنّه: " التزام أحد الطرفين بتقديم البيانات والمعلومات اللازمة كافّة لمساعدة الطرف الآخر على إبرام العقد أو تنفيذه،

---

[6] (المعجم الوسيط،2011، ص 855).

[7] (السعيد، 2004، ص14-15).

[8] (السعيد، 2004، ص11).

[9] (المعجم العربي الأساسي، 1989، صفحة 860).

[10] (لسان العرب، 2005، ص 264).

[11] (منصور، 2006، ص261).

ولفت انتباهه ونظره إذا استدعى الأمر ذلك "[12]، ومن عرّفه بأنّه: " التزام قانونيّ سابق على إبرام العقد يلتزم بموجبه أحد الطرفين الذي يملك معلومات جوهريّة في ما يخّص العقد المراد إبرامه بتقديمها في الوقت المناسب بكلّ شفافية وأمانة للطرف الآخر الذي يمكنه العلم بها بوسائله الخاصّة "[13]، وعُرّف كذلك بأنّه: " الالتزام بالإدلاء المعاصر لتكوين العقد، والسابق على إبرامه بالمعلومات والبيانات الجوهريّة كافّة، المتعلّقة بالسلعة والخدمة محلّ التعاقد، والتي يجهلها الدائن، ويتعذّر حصوله عليها من غير المدين، وذلك بهدف تكوين رضاً حرّ وسليم حال إقباله على التعاقد "[14]. وقد عرّفه جانب من الفقه على أنّه: "التزام عامّ يغطّي المرحلة السابقة على التعاقد في جميع عقود الاستهلاك، ويتعلّق بالإدلاء بالمعلومات والبيانات اللازمة كافّة لإيجاد رضاء حرّ وسليم لدى المستهلك "[15]. وعُرّف كذلك بأنّه: " إخطار أو إعلام أحد المتعاقدَين الذي يكون في مركز أقوى من المتعاقد الآخر، الطرف الآخر عند إبرامه للعقد بالبيانات كافّة، التي تسهم في تكوين الرضا الحرّ المستنير، والتي تمكّن المتعاقد الضعيف من الإقدام على إبرام العقد، أو التحلّل منه إذا شاء، ثمّ إيجاد نوع من التعاون بين الطرفين؛ لتنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه، وبطريقة تتّفق مع موجبات حسن النيّة في التعامل، وحماية الثقة المشروعة في العقد[16].

وعُرّف أيضاً بأنّه: " تنبيه أو إعلام طالب التعاقد بصورة من شأنها إلقاء الضوء على واقعة ما، أو عنصر ما من عناصر التعاقد المنويّ إقامته حتّى يكون الطالب على بيّنة من أمره، بحيث يتّخذ

---

[12] (زهرة، 2007، ص 173).

[13] (السيد عمران، 2006، ص 29) .

[14] (عبد الباقي، 2008، ط2، ص 190).

[15](جميعي، 1996، ص 15).

[16] (عبد السلام، 2000، ص 8).

القرار الذي يراه مناسباً في ضوء حاجته وهدفه من إبرام العقد[17]. ونلاحظ من التعريفات السابقة لمفهوم الالتزام بالإعلام أنّها ذهبت الى اعتبار الالتزام بالإعلام على أنّه التزام سابق للتعاقد، وذلك لأنّ هذا الالتزام يكون موجوداً في مرحلة ما قبل إبرام العقد، والهدف منه هو إعطاء معلومات لتسهيل انعقاد العقد، إلّا أنّ هذا الالتزام قد يمتدّ إلى مرحلة ما بعد إبرام العقد، ولكن يكون مصدر هذا الالتزام في هذه الصورة هو العقد نفسه، ويُسمّى بالالتزام بالإعلام التعاقديّ.

وبناء على ما سبق يمكننا أن نستخلص المقصود بالالتزام بالإعلام، ونعرّفه بأنّه: التزام يتعلّق بإلزام أحد أطرافه بإعلام الطرف الآخر، وتنبيهه، وتزويده بالمعلومات والبيانات الجوهريّة كافّة التي تتعلّق بالعقد، وذلك حتّى يتمكّن الطرف الآخر من اتّخاذ قرار حول إبرام العقد. إنّ الالتزام بالإعلام هو التزام يكون في مرحلة ما قبل التعاقد، على أنّ تطبيق هذا الالتزام في مرحلة ما بعد التعاقد (الالتزام بالإعلام التعاقديّ) لا يقلّ أهميّة عن مرحلته فيما قبل التعاقد، وأنّ محلّ الالتزام بالإعلام يتمثّل بإعلام أحد أطراف العقد للطرف الآخر بالبيانات والمعلومات الجوهريّة المرتبطة بالعقد، وأنّ جوهر الالتزام بالإعلام هو تقديم المعلومات والبيانات المتعلّقة بالعقد، وأنّه يُشترط في هذه المعلومات والبيانات أن تكون مجهولة من قبل الطرف الآخر، وبأنّ الهدف من هذا الالتزام هو حماية المتعاقد حسن النيّة من خلال تزويده بالمعلومات والبيانات التي تساعده في تحديد رأيه إذا ما كان يرغب في إبرام العقد أو عدم إبرامه. وهذا ما أكّد عليه المشرّع الفلسطينيّ في قانون حماية المستهلك، إذ نص على أنّه من حقوق المستهلك الحصول على المعلومات الصحيحة واللازمة للتعاقد كافّة، حيث إنّ الفقرة السادسة من المادّة الثالثة من قانون حماية المستهلك الفلسطينيّ رقم 21 لسنة 2005، التي تناولت حقوق المستهلك، قد نصّت على " الحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها، أو يستخدمها ليتسنّى له ممارسة حقّه بالاختيار الحرّ والواعي بين كافّة

[17] (منتصر، 1990، ص 41).

السلع والخدمات المعروضة في السوق". وأكّد على ذلك أيضاً المشرّع المصريّ، حيث نصّ في المادة الرابعة من الفصل الأوّل في الباب الثاني من قانون حماية المستهلك المصريّ رقم 181 لسنة 2018 على أنّه " يلتزم المورّد بإعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهريّة عن المنتجات، وعلى الأخصّ مصدر المنتج، وثمنه، وصفاته، وخصائصه الأساسيّة".

ثانياً: صور الالتزام بالإعلام

ذهبت معظم تعريفات الالتزام بالإعلام إلى أنّه التزام سابق للتعاقد، ولكن توجد صورة أخرى لهذا الالتزام، وهي التي تكون في مرحلة ما بعد التعاقد، وسوف نبيّن صور الالتزام بالإعلام.

1-الالتزام بالإعلام ما قبل التعاقد.

استند الفقه القائل بأنّ الالتزام بالإعلام هو التزام يكون في مرحلة ما قبل التعاقد على الآتي:

أ-أنّ إعلام المتعاقد لحظة إبرام العقد، أو أثناء تنفيذه، يعدّ إجراء متأخّراً إذا أريد الحصول على تأثير بشأن قرار المتعاقد[18].

ب-أنّ إعلام المتعاقد قبل إبرام العقد يؤدّي إلى توخّي عيوب الرضا لا سيّما الغلط والتدليس[19].

ج-أنّ هذا الالتزام أوجبه القانون، كما أنّه يجد أساسه في نصوصه ومبادئه العامّة كمبدأ حسن النيّة، الذي يتجسّد بالمعرفة والجهل، فيفترض في المتعاقد الذي يحوز المعلومات بخصوص العقد أن يُعلم المتعاقد الآخر طالما يتعذّر عليه العلم والاستعلام من تلقاء نفسه[20].

---

[18] (عبد الباقي، 2004، ط2، ص 189).

[19] (موسى، 2007، ط1، ص 367).

[20] (عدة، 2008-2009، ص 42).

د–أنّه ليس من المعقول أن ينشأ الفرع قبل أن ينشأ الأصل، بمعنى أن ينشأ التزام قبل أن ينشأ مصدره، فالعقد لم ينشأ بعد حتّى يتسنّى القول إنّ هذا الالتزام التزام عقديّ[21].

2–الالتزام التعاقديّ بالإعلام (ما بعد التعاقد): إنّه، وخلافاً للاتجاه الذي أخذ بأنّ الالتزام بالإعلام هو التزام يكون في مرحلة ما قبل التعاقد، يرى جانب من الفقه أنّ هذا الالتزام هو التزام عقديّ، وذلك استناداً إلى نظريّة الخطأ في تكوّن العقد[22].

إنّ الالتزام التعاقديّ بالإعلام يجد مصدره في العقد الذي يُعقد بين أطرافه، وهذا الالتزام يكون بالإفصاح عن المعلومات والبيانات اللازمة والجوهريّة التي تنشأ بمناسبة انعقاد العقد. وإنّنا نتّفق مع ما اتّجه إليه الفقه من القول بأنّ الالتزام بالإعلام هو التزام واحد بصورتين، التزام قبل التعاقديّ، الذي يقصد به الإشهار أو الإعلان التجاريّ، والتزام تعاقديّ، وهو الذي يطلق عليه (الإفضاء)، وسواء أكان قبل تعاقديّ أم تعاقديّاً، فإنّه يستهدف دائماً تنوير وتبصير رضا المستهلك[23].

وإنّ ما يميّز الإشهار التجاري[24]عن الالتزام بالإعلام هو أنّ الإشهار هو وسيلة لتقديم سلعة أو خدمة بقصد جلب اهتمام المستهلك لهذه السلعة أو الخدمة وترويجها، بينما الالتزام بالإعلام هو واجب قانونيّ يقع على عاتق المزوّد، والهدف منه هو تبيان معلومات جوهريّة من أجل الحصول على رضاء حرّ وسليم للمستهلك.

---

[21] (عبد الباقي، 2004، ط2، ص 205).

[22] لقد وضع نظرية الخطأ في تكوين العقد الفقيه الالماني اهرينج، وإن مفاد هذه النظرية ان العقد الباطل ينشأ أثراً بصفته عقدا، وليس كواقعة مادية. نقلاً عن. (السنهوري، 2000، ص 554).

[23] (سي يوسف، 2009، ص 55).

24 وان المقصود بالإشهار التجاري هو " ذلك النشاط الذي يؤدي الى خلق حالة الرضا العقلي نحو ما يعلن عنه من سلعة او خدمات او افكار او منشئات بغرض الترويج لتلك السلع او المنتجات أو الأفكار بين الجمهور لكي يقدم على الشراء أو يقتنع بالأفكار. (السعيد الزقرد، 2007، ص9).

كما يمكن القول إن هذا الالتزام يعتبر من مستلزمات العقد التي معها يقتضي تنفيذ العقد بحسن نيّة، ولذلك يراه البعض التزاماً إراديّاً محضاً[25]، حيث ينظر البعض إلى الالتزام بالإعلام في العقد بأنه التزام تلقائيّ، وذلك نظراً لأنّ الإعلام عبارة عن بيان، أو إشارة، أو تعليمات يمكن أن تقدّم توضيحاً بشأن واقعة أو قضية ما، فلا يجب استغلال ضعف الطرف الآخر الذي قد لا ينتبه إلى البيانات التي تهمّه[26].

وتشمل هذه الصورة للالتزام بالإعلام التعاقديّ بالنصّ في عقد الاستهلاك على التزام المزوّد بتقديم المعلومات والبيانات اللازمة في استخدام السلعة أو الخدمة والتعامل معها، وتنتشر هذه الصورة في عقود الاستهلاك التي يكون محلّها سلعة أو خدمة تحتاج إلى تقديم بيانات ومعلومات تخص السلعة أو الخدمة في أوقات معينة، أو دوريّة، أو ظروف معيّنة بعد إبرام العقد. أمّا عن المشرّعين الفلسطينيّ والمصريّ فإنّهما لم ينصّا على هذه الصورة من هذا الالتزام، ويرى الباحث أنّ كلّاً من المشرّع الفلسطينيّ والمصريّ قد اعتبرا أنّ هذه الصورة تحكمها النصوص القانونيّة المتعلّقة بالعقود.

الفرع الثاني: خصائص الالتزام بالإعلام، وتمييزه عن غيره من الالتزامات المشابهة.

يمتاز الالتزام بالإعلام بخصائص عدّة تميّزه عن غيره من الالتزامات التي قد تتشابه معه، وسوف نبيّن في هذا الفرع خصائص الالتزام بالإعلام التي تميّزه عن غيره من الالتزامات.

أوّلاً: خصائص الالتزام بالإعلام: يتمتّع الالتزام بالإعلام بعدّة خصائص سوف تناولتها كالآتي:

---

25 (الكباء، 2016، ص318).

26 (الزوجال، 2014، ص73).

أ-الالتزام بالإعلام التزام وقائيّ: إنّ الالتزام بالإعلام يهدف إلى حماية عقد الاستهلاك، وحفظه، واستقراره، حيث إنّ أداء المَدين لالتزامه بالإعلام، قبل التعاقد خاصّة، من شأنه أن يؤدّي إلى تفادي الحكم بفسخ العقد بسبب الغلط والتدليس، وبالتالي بات وفاء المَدين بهذا الالتزام عنصراً جوهريّاً في رضاء الدائن بالعقد، وفي مدى صحّته ونزاهته[27].

ب-الالتزام بالإعلام التزام مستقلّ: المقصود بأنّ الالتزام بالإعلام التزام مستقلّ أي أنّه مستقلّ عن عقد الاستهلاك، حيث إنّ هذا الالتزام يهدف للحفاظ على التوازن بين أطرافه، حتّى إنّ من صور هذا الالتزام (الالتزام بالإعلام قبل التعاقديّ) تنشأ في مرحلة ما قبل التعاقد، وهذا ما أكّده بعض الفقه الحديث عند قولهم " إنّ الالتزام قبل التعاقديّ بالإعلام التزام مستقلّ، يقع على عاتق شخص ينوي التعاقد مع غيره، وهو لا يقوم لحماية رضا الطرف الآخر، بل لتحقيق التكافؤ بين الطرفين، إعمالاً لمقوّمات العدالة العقديّة"[28]. وإنّ الالتزام بالإعلام قبل التعاقد يؤكّد على أنّ الالتزام بالإعلام هو عقد مستقلّ عن العقد نفسه، حيث إن مصدر هذا الالتزام في هذه المرحلة هو القانون.

ج-الالتزام بالإعلام يتّصف بالعموميّة: إنّ الالتزام بالإعلام لا يُعدّ التزاماً محدّداً بعقد معيّن، حيث إنّه يعتبر التزاماً عامّاً للعقود كافّة، كما أنّ أساس الالتزام بالإعلام يوجد في الالتزامات الأخرى المختلفة. وتظهر أهمّيّة الالتزام بالإعلام بدرجة كبيرة في عقود الاستهلاك، نظراً لما يوليه جمهور المستهلكين من ثقة كبيرة بالمنتجين بوصفهم مهنيّين أو محترفين، تتوفّر لديهم مقوّمات العلم والدراية بالسلع والخدمات التي يتعاملون بها، ما يوجب عليهم الالتزام بإعلام المستهلكين إعلاماً

---

[27] (أحمد، 2008، ص 338).

[28] (عبد الباقي، 2004، ط2، ص 197).

صادقاً وصحيحاً عن مخاطر هذه السلع والخدمات، رغبة في حمايتهم ووقايتهم من الأضرار التي قد تحدث لهم من جرّاء الجهل بحقيقة مخاطرها وطبيعتها[29].

د-الالتزام بالإعلام التزام غير مطلق: إنّ الالتزام بالإعلام- وان كان يوجب إلزام أحد أطراف عقد الاستهلاك بأن يقوم بإعلام الطرف الآخر بالمعلومات والبيانات الجوهريّة عن السلع والخدمات التي تؤثر في رضاء المستهلك كافّة – إلّا أنّ هذا الالتزام لا يُعدّ التزاماً مطلقاً، حيث إنّ الطرف الذي يقع عليه هذا الالتزام لا يكون ملزماً إلّا بإعلام الطرف الآخر عن المعلومات الجوهريّة دون غيرها، بحيث إنّه غير ملزم بالإعلام عن المعلومات غير الجوهريّة التي لا تؤثّر في رضاء الطرف الآخر في التعاقد، كما أنّه غير ملزم بإعلام الطرف الآخر بالمعلومات والبيانات التي يجهلها، أو تلك المعلومات التي يكون الطرف الآخر على علم بها.

ثانياً: تمييز الالتزام بالإعلام عن غيره: إنّ فكرة الالتزام بالإعلام هي فكرة وسطيّة بين مبدأ سلطان الإرادة وبين مبدأ حماية الاستقرار في دائرة المعاملات، وبالتالي التزام المتعاقد بإعلام الطرف الآخر بظروف التعاقد التي تساعد في أن يأتي الرضا من خلال تبصير المتعاقد بمحلّ العقد[30].

فمن الناحية المبدئيّة، يلتزم كلّ بائع، قبل توقيع أو إتمام الإجراءات النهائيّة للتصرّف، باطلاع المشتري على المعلومات الضروريّة كافّة، والبيانات الخاصّة بالشيء محلّ البيع سواء أكان سلعة أم خدمة، وذلك بالإضافة إلى الشروط الأساسيّة لتنفيذ العقد . لذلك يتشابه الالتزام بالإعلام مع التزامات أخرى، مثل الالتزام بالتحذير، والالتزام بتقديم مشورة فنّيّة، حيث إنّ هذه الالتزامات تشترك في

---

[29] (أحمد، 2008، ص 337).

30 (منير، 2005، ص 186).

المحلّ الذي يكون الالتزام بتقديم المعلومات والبيانات، ألّا أنّ هذه الالتزامات تختلف في أساسها والنطاق الخاصّ بها، ووقت أدائها.

1-تمييز الالتزام بالإعلام عن الالتزام بالتحذير: إنّ المقصود بالالتزام بالتحذير هو: " التزام تبعيّ يقع على عاتق أحد الطرفين، بأن يحذّر الطرف الآخر، أو يثير انتباهه إلى ظروف أو معلومات معيّنة، ويحيطه علماً بما يكتنف هذا العقد، أو ممّا ينشأ عنه من مخاطر ماديّة أو قانونيّة"[31]، فنطاق العمل بالالتزام بالتحذير يكون في مجال الأشياء الخطرة التي تكون محلّ التعاقد، وتكمن خطورة هذه الأشياء إمّا في ذاتيّة الشيء نفسه، وإمّا عن طريق استعمال هذه الأشياء، مثل الأدوية أو المواد الخطيرة مثل المواد المشتعلة أو المواد التي تسبّب الحروق. ويشترك الالتزام بالإعلام مع الالتزام بالتحذير بقيام أحد أطراف التعاقد بإعطاء الطرف الآخر، وتزويده بالمعلومات والبيانات عن السلع والخدمات التي تمتلك صفات خطرة، حيث إنّ المعلومات المتعلّقة بالصفة الخطرة يجب الإدلاء بها للطرف الآخر من قبل الطرف الذي تقع عليه هذه الالتزامات، وذلك لما يقع عليه من التزام بإعلام الطرف الآخر بالبيانات والمعلومات كافّة، حيث إنّ الصفة الخطرة في السلع والخدمات تُعدّ جزءاً من هذه البيانات، ولكن يختلف كلّ من هذين الالتزامين من حيث نطاق التطبيق ووقت الوفاء، حيث إنّ نطاق تطبيق الالتزام بالإعلام يكون بالإدلاء بالمعلومات والبيانات الجوهريّة كافّة للطرف الآخر، ولا يوجد تحديد لكمّيّة، أو طبيعة، أو نوعيّة هذه المعلومات التي يلتزم المَدين بها في الالتزام بالإعلام، وهذا على العكس من الالتزام بالتحذير حيث إنّ نطاق تطبيقه يكون بالإدلاء بالمعلومات والبيانات التي تكون متعلّقة بالصفة الخطرة فقط محلّ الشيء المتعاقد عليه. وأما من حيث وقت الوفاء فإنّ الالتزام بالإعلام بصورتيه يكون وقت الوفاء بهذا الالتزام في مرحلتين: الأولى قبل إبرام العقد، والثانية في مرحلة تنفيذه، أمّا الالتزام بالتحذير فيتّجه بعض الفقه إلى أنّ

---

[31] (المهدي، 1982، ص 14).

الالتزام بالتحذير هو التزام عقديّ؛ لأنّه تابع ومكمّل للالتزام الأصليّ، حيث يقتصر الإفصاح فيه على نوع محدّد من المعلومات، وهي التي ترتبط بالعقد، وما ينشأ عليها من مخاطر ماديّة وقانونيّة[32].

2-تمييز الالتزام بالإعلام عن الالتزام بتقديم المشورة الفنّيّة: إنّ الالتزام بتقديم المشورة الفنّيّة هو: " التزام عقديّ موضوعه التزام المهنيّ (صاحب الخبرة الفنّيّة) بتقديم معلومات محدّدة في العقد لأجل عمليّة معيّنة يحدّدها المتعاقدون سلفاً[33].

وعلى ضوء التعريف السابق، فإنّ الالتزام بالإعلام يختلف عن الالتزام بتقديم المشورة الفنّيّة: فالالتزام بالإعلام يكون في المرحلتين سالفتي الذكر، أمّا الالتزام بتقديم المشورة الفنّيّة فهو التزام عقديّ لا وجود له في مرحلة ما قبل إبرام العقد، كما أنّ هذين الالتزامين يختلفان في الهدف المراد تحقيقه، حيث إنّ الهدف المرجوّ من الالتزام بالإعلام هو إحاطة أحد أطراف التعاقد بالمعلومات والبيانات الجوهريّة كافّة حول السلع والخدمات من أجل تكوين رضاً حرّ وسليم لكي تكون إرادة المستهلك بإبرام العقد صحيحة، ولكن الهدف المرجوّ من الالتزام بتقديم المشورة الفنّيّة هو مساعدة طالب المشورة بهذا الالتزام في توجيه إرادته واتّخاذ القرار بشأن موضوع محدّد، وهو الذي يكون محلّ الاستشارة الفنّيّة، ولا يتّفق الالتزامان في شأن أهمّيّة صفة المَدين فيهما، فليس هناك أيّة أهمّيّة لشخص المَدين في الالتزام قبل التعاقديّ بالإعلام، بوصفه التزاماً عامّاً، يجد مجال تطبيقه على عدد كبير من أنواع العقود، بينما في الالتزام التعاقديّ بتقديم الاستشارة الفنّيّة، يحتلّ شخص المَدين أهمّيّة

[32] (عبد السلام، 2000، ص 60). (المهدي، 1982، مرجع سابق، ص17).

[33] (المهدي، 2015، ص117).

بالغة في العقد، بوصفه محترفاً وصاحب خبرة في مجال عمل معيّن، ومن ثمّ فإنّ خبرته الفنّيّة، وتفوّقه في هذا المجال، يمثّلان الدافع الحقيقيّ للتعاقد[34].

3-تمييز الالتزام بالإعلام عن الإعلان: المقصود بالإعلان هو: " جمع الأخبار ونشرها بأمانة وصدق وموضوعيّة عبر وسائل الاتصال، فهو وسيلة من وسائل الاتّصال والتواصل[35]، وإنّ أهمّ ما يميّز الالتزام بالإعلام عن الإعلان هو أنّ الالتزام بالإعلام يكون التزاماً يقع على عاتق أحد أطراف العقد، بينما لا يوجد أيّ التزام على المعلِن لقيامه بالإعلان عن سلعة أو خدمة معيّنة، فهو عملية اختياريّة لصاحب السلعة، كما أنّ الهدف من الإعلان هو تبيان جودة المنتجات وتسويقها، وذلك لتحقيق الربح، بينما الهدف من الالتزام بالإعلام هو إعلام الطرف الآخر في التعاقد بمعلومات وبيانات جوهريّة عن السلعة أو الخدمة محلّ التعاقد، لذا فإنّه يتوجّب في الالتزام بالإعلام عدم اتّباع أساليب الإعلان التجاريّ التي تكون بالعادة غير موضوعيّة بشكل دقيق فيما يخصّ السلع، حيث إنّ المعلن[36]، قد يتّبع في إعلانه التجاريّ أساليب مبالغة حول السلعة أو الخدمة، بل حتّى إنّه من الممكن أن يقوم بالكذب العاديّ، أو المبالغ فيه في إعلانه التجاريّ، حيث إنّ الكذب العاديّ البسيط، أو المبالغ فيه جدّاً بحيث يصعب أن يصدّقه جمهور المستهلكين ولا يعاقب عليه[37].

ويمكن القول إن الإعلان يهدف إلى إثارة الرغبة وتحريكها لدى المستهلك، وإغرائه للإقبال على السلع والخدمات، أمّا الإعلام فيهدف إلى إحاطة المستهلك علماً بمعلومات موضوعيّة عن طبيعة

---

[34] (الجميعي، 1996، ص 6).

[35](الخطيب، 2009، ص14).

[36](عرف المشرع الفلسطيني المعلن بأنه: " كل مزود يقوم بإعلان منتجاته بمختلف وسائل الدعاية والاعلام"، المادة الأولى من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 2005/21).

[37] (صادق، 2001، ص18).

السلع والخدمات، وأسعارها، ومميّزاتها، ومَنْشَئها، وتركيبتها، وصلاحيتها للانتفاع بها، والاستهلاك السليم لها.

لذلك يرى بعض الفقه أنّ الالتزام بالإعلام يُعدّ وسيلة لمقاومة مخاطر الدعاية والإعلان بتقديم معلومات موضوعيّة عن السلعة[38].

المطلب الثاني: أطراف الالتزام بالإعلام وطبيعته القانونيّة.

سوف نتناول في هذا المطلب أطراف الالتزام بالإعلام، عن طريق تحديد أطرافه، ومن ثمّ تحديد الطبيعة القانونيّة لهذا الالتزام، وذلك من أجل معرفة نوع المسؤوليّة التي تترتّب على الطرف المدين عند إخلاله بهذا الالتزام، وقد قسّمت هذا المطلب إلى فرعين: يتناول الأوّل أطراف الالتزام بالإعلام، ويتناول الثاني الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام.

الفرع الأول: أطراف الالتزام بالإعلام.

إنّ الالتزام بالإعلام بصورتيه يجعل أحد أطراف العقد، سواء في مرحلة ما قبل التعاقد أم ما بعد إبرام العقد، دائناً بهذا الالتزام، ويكون الطرف الآخر مديناً بهذا الالتزام.

1-**الدائن بالالتزام بالإعلام (المستهلك):** إنّ مصطلح المستهلك هو بالأصل مصطلح اقتصاديّ، وقد أجمعت التشريعات العربيّة جميعها على استخدام مصطلح المستهلك[39]، والمقصود بالمستهلك لغة: أخذ من مادة هلك، الهلك، يهلك واستهلك المال: أنفقه وأنفذه[40]. والمستهلك اصطلاحاً: هو من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجيّاته الشخصيّة، وحاجيّات من يعولهم، وليس بهدف إعادة

38 (أبو دياب وبشر،2017، ص455).

39 (مثلاً استخدمت الامارات العربية المتحدة مصطلح المستهلك في القانون الاتحادي رقم 15 لسنة 2020 في شأن حماية المستهلك، المنشور في الجريدة الرسمية في العدد 690 (ملحق) الصادرة في 15 نوفمبر لسنة 2020).

40 (ابن منظور، ص 820).

بيعها، أو تحويلها، أو استخدامها في نطاق نشاطه المهنيّ[41]، وقد حاول الفقه الوصول لتعريف موحّد للمستهلك، إلّا أنّه انقسم إلى اتّجاهين: الاتّجاه الأول قد أخذ بالمفهوم الضيّق للمستهلك، أمّا الاتجاه الثاني فأخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك.

المفهوم الضيّق للمستهلك: ذهب أنصار هذا الاتّجاه، وعلى رأسهم الفقيه غستان، إلى تعريف المستهلك على النحو الآتي: " الشخص الذي لحاجته الشخصيّة غير المهنيّة يصبح طرفاً في عقد اقتناء منتجات أو خدمات "[42]، ونرى أنّ هذا الاتّجاه قد أخذ بأنّ المستهلك هو من يقوم بإبرام العقد من أجل حاجته الشخصيّة، وليس لأغراض مهنيّة.

المفهوم الواسع للمستهلك: يذهب أنصار هذا الاتّجاه إلى التوسّع في مفهوم المستهلك، وإنّ العبرة في اعتبار المستهلك ليس الشخص المتعاقد، إنّما الغرض من شراء السلع، بحيث يكون الغرض منها هو الاستهلاك، وقد عُرّف المستهلك من وجهة نظر هذا الاتّجاه بأنّه " كلّ شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك، أي بغرض اقتناء سلعة أو خدمة "، إذ يعتبر مستهلكاً من يشتري سيّارة لاستعماله الشخصيّ، ومن يشتري سيّارة لاستعماله المهنيّ، ففي الحالتين تُستهلك السيارة عن طريق الاستعمال[43]. وقد عرّفه بعض الفقهاء بأنّه:" ذلك الشخص الذي يقوم بإبرام عقود مختلفة من أجل توفير ما يحتاج اليه من سلع، وخدمات، وأغذية، وأدوية، وغيرها من الموادّ، وذلك لاستخدام هذه السلع أو المال في أغراضه الشخصيّة أو المهنيّة، كالطبيب مثلاً عندما يشتري المعدّات الطبّيّة، أو التاجر عندما يشتري أثاث محلّ، وهذا هو المفهوم الواسع للمستهلك"[44].

---

[41](حجازي،2002، ص138).

[42] (عبيدات، 2004، ص15).

[43] (السيد عمران، 2005، ص21).

[44] (عبد الباقي، 2005، ط1، ص24).

التعريف التشريعيّ للمستهلك: عرّف المشرّع الفلسطينيّ المستهلك بأنّه: " كلّ من يشتري، أو يستفيد من سلعة أو خدمة[45]، أمّا المشرّع المصريّ فقد عرّفه بأنّه: " كلّ شخص طبيعيّ أو اعتباريّ يقدّم اليه أحد المنتجات لإشباع حاجته غير المهنيّة، أو غير الحرفيّة، أو غير التجاريّة، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص"[46].

نلاحظ هنا أنّ المشرّع المصريّ كان أدقّ في تعريف المستهلك من نظيره الفلسطينيّ، فقد نصّ صراحة على أنّ المستهلك يمكن أن يكون شخصاً طبيعيّاً أو اعتباريّاً، على العكس من المشرّع الفلسطينيّ الذي لم ينصّ على ذلك صراحة، ولكن جاء بشكل ضمنيّ، وذلك بالنصّ عليه بأنّه " كلّ من يشتري" أي سواء أكان شخصاً طبيعيّاً أم اعتباريّاً، هذا من جهة، ومن جهة ثانية لم ينصّ المشرّع الفلسطينيّ في تعريف المستهلك على أنّه يجب أن يكون الشراء بقصد إشباع الحاجات الشخصيّة غير المهنيّة، وبذلك، وعلى هذا الأساس، فإنّ المشرّع الفلسطينيّ جعل تعريف المستهلك فضفاضاً بحيث يشمل جميع من يقوم بشراء السلع والخدمات، حتّى لو كانت لأغراض مهنيّة أو تجاريّة. ومن الممكن أن يكون المشرّع الفلسطينيّ قد جعل تعريف المستهلك فضفاضاً ليشمل حماية المستهلك في المعاملات التجارية جميعها، إلّا أنّ الباحث يرى أنّ الهدف والغاية من قانون حماية المستهلك هو حماية الطرف الضعيف في التعاقد وهو المستهلك من خلال تحقيق التوازن بين الأطراف، والذي لا يكون مُلمّاً في المنتجات والمعاملات التجاريّة، وأنّه، وكما ذكرنا سابقاً، وسوف نبيّن في ما بعد، يُشترط في الالتزام بالإعلام أن يكون الإفصاح عن معلومات يجهلها الطرف الآخر، إلّا أنّه لا يتصوّر ذلك في المعاملات التجاريّة؛ فإنّ طرفي العقد في هذه المعاملات يكونان في المرتبة نفسها، ولا يوجد طرف ضعيف في هذه المعاملات والتصرّفات، وعليه يمكننا تعريف

---

[45] (المادة الأولى من قانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[46] (المادة الأولى من الباب الأول من قانون حماية المستهلك المصري رقم 2018/181).

المستهلك بأنّه: كلّ شخص طبيعيّ، أو اعتباريّ يكون طرفاً في شراء السلع والمنتجات لسداد حاجته الشخصيّة ومن يعوله فقط دون حاجته التجاريّة والمهنيّة.

وعلى ضوء كلّ ما سبق فإنّ المستهلك هو الدائن بالالتزام بالإعلام، فهو الذي يجب أن تقدّم له المعلومات والبيانات الجوهريّة كافّة عن السلع والخدمات التي تكون محلّ التعاقد، والتي في ضوئها يحدّد المستهلك إذا ما كان يرغب في إبرام العقد أم لا.

2-المدين بالالتزام بالإعلام (المزوّد).

بيّنا سابقاً أنّ الدائن بالالتزام بالإعلام هو المستهلك، وعليه فإنّ المدين بهذا الالتزام هو الطرف الآخر بالتعاقد، وهو الذي يقوم بإنتاج السلع، أو استيرادها، أو هو من يقوم ببيعها. وعلى الرغم من إجماع التشريعات على مصطلح المستهلك إلّا أنّه لم يكن هنالك إجماع على مصطلح يصف المتعاقد الآخر[47]. فقد أطلق المشرّع الفلسطينيّ اسم المزوّد، وعرّفه على أنّه: " الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطاً يتمثّل بتوزيع، أو تداول، أو تصنيع، أو تأجير السلع، أو تقديم الخدمات[48].

أمّا عن المشرّع المصريّ فقد أطلق على المزوّد مصطلح المورّد، وعرّفه بأنّه: " كلّ شخص يمارس نشاطاً تجاريّاً، أو صناعيّاً، أو مهنيّاً، أو حرفيّاً يقدّم خدمة للمستهلك، أو ينتج سلعة، أو يصنّعها، أو يستوردها، أو يصدّرها، أو يبيعها، أو يؤجّرها، أو يعرضها، أو يتداولها، أو يوزّعها، أو يسوّقها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك، أو التعامل، أو التعاقد معه عليها بأيّة طريقة من

---

[47] (حيث إن كلا من المشرع الفلسطيني والأردني قد أطلقا عليه مصطلح المزود، أما عن المشرع المصري فقد استعمل مصطلح المورد، أما عن المشرع الجزائري كان قد استخدم مصطلح المتدخل، أما عن المشرع السوري فقد أطلق عليه أكثر من مصطلح وهم المورد أو البائع، أما عن المشرع العراقي كان قد أطلق عليه مصطلح المجهز.

[48] المادة الأولى من قانون حماية المستهلك الفلسطيني).

الطرق، بما في ذلك الوسائل الإلكترونيّة، أو غيرها من الوسائل التقنيّة الحديثة[49]. ونلاحظ أنّ المشرّع المصريّ لم ينصّ على أنّه من الممكن أن تكون ممارسة هذه الأعمال لحساب الغير على العكس من المشرّع الفلسطينيّ.

وعليه يمكننا تعريف المزوّد على أنّه: "كلّ شخص طبيعيّ أو اعتباريّ يمارس نشاطاً تجاريّاً، أو مهنيّاً يتمثّل في إنتاج السلع، أو استيرادها، أو بيعها، أو تأجيرها، أو تقديم الخدمات، وذلك من أجل تقديمها إلى المستهلك.

الفرع الثاني: الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام.

بيّنا أطراف الالتزام بالإعلام وصوره، وأنّه في حال إخلال المزوّد بهذا الالتزام فإنّه يترتّب عليه جزاء، وذلك مقابل إخلاله بأداء التزامه بإعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات الجوهريّة، وعليه فإنّه يتوجّب علينا بيان الطبيعة القانونيّة لكلّ صورة من صور هذا الالتزام؛ وذلك حتّى نتمكّن من معرفة الحكم القانونيّ، والجزاء واجب التطبيق نتيجة إخلال المزوّد بهذا الالتزام.

1-الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام قبل التعاقديّ: إنّ الهدف من الالتزام بالإعلام في مرحلة ما قبل التعاقد هو تنوير المستهلك، وذلك من أجل أن تكون إرادة المستهلك صحيحة، وتمكينه من الاستفادة، وتحقيق منفعة من السلع أو الخدمات التي تكون محلّ التعاقد.

أ-الالتزام بالإعلام قبل التعاقديّ التزام ببذل عناية: يتّجه جانب من الفقه نحو اعتبار الالتزام الملقى على عاتق المنتج بإعلام المستهلك بطريقة استعمال المنتج والمخاطر المحتمل وقوعها نتيجة استعماله من قبيل الالتزام ببذل عناية[50]، وذلك لما للمستهلك من دور جوهريّ في تحقيق النتيجة

---

[49] (المادة الأولى من الباب الأول من قانون حماية المستهلك المصري).

[50] (السيد عمران، 1999، ص102 – 103). (عبد العال، 2004، ص147).

المحتملة، فإنّه من الممكن أن يتبع المستهلك التعليمات التي يبلغها المزوّد له، ومن الممكن أيضاً أن يتجاهلها، أو يأخذ بجزء منها دون الآخر، الأمر الذي على أثره يحتمل وقوع الضرر.

وقد أنكر أصحاب هذا الاتّجاه اعتبار هذا الالتزام من قبيل الالتزامات بتحقيق نتيجة، انطلاقاً من كون المدين بهذا الالتزام ليس في مقدوره إجبار المستهلك على اتّباع ما يقدّمه له من نصائح وتوجيهات، ومن ثمّ ليس بالإمكان القول بأنّ المنتج يتحمّل النتيجة النهائيّة لهذه العمليّة التعاقديّة[51]، وهذا ما أكّده القضاء الفرنسيّ، حيث جاء في الحكم الصادر عن محكمة استئناف باريس الصادر في 12يوليو 1972 في صدد مورّد أجهزة الإعلام الآلي أنّ " المورّد ليس ملزماً بتحقيق نتيجة "[52].

ب-الالتزام بالإعلام قبل التعاقديّ التزام بتحقيق نتيجة: يرى البعض أنّ الالتزام بالنصيحة، قد يكون أحياناً التزاماً بتحقيق نتيجة[53]، فذهب جانب من الفقه إلى أنّ الالتزام بالإعلام لا يُعّد من قبيل الالتزامات ببذل عناية، وإنّما هو التزام بتحقيق نتيجة، وقد استند هذا الجانب من الفقه إلى عدّة أسانيد[54]، وهي أنّ اعتبار الالتزام بالإعلام التزاماً بتحقيق نتيجة جاء من باب أنّ الهدف منه هو حماية المستهلك، وضمان ذلك في مواجهة المزوّد، الذي يكون في حالة يمتلك فيها القوّة المهنيّة والاقتصاديّة، وأنّه اذا ما اعتُبر الالتزام بالإعلام قبل التعاقديّ التزاماً ببذل عناية فإنّ ذلك يجعله عديم الفائدة، وذلك على أساس أنّ المدين في أيّ التزام يتوجّب عليه بذل العناية الواجبة، دون اشتراط وجود الالتزام بالإعلام، فإنّه في حال إخلال المزوّد بالتزامه على اعتبار أنّه التزام بتحقيق نتيجة يؤدّي الى وقوع مسؤوليّة المزوّد لمجرّد ثبوت عدم تحقيق نتيجة التي لا يستطيع دفعها إلّا

---

[51] (عبد العال، 2004، ص147).

[52] (مشار اليه لدى الياقوت، 2001 -2002، ص54).

[53] (كمال وزهير، 2017، ص17).

[54] (اسماعيل، 1987، ص374). (حمود، 2000، ص206).

بإقامة الدليل على وجود سبب أجنبيّ منع تحقّق النتيجة، وما يكون على المستهلك إلّا إثبات عدم تنفيذ المزوّد لالتزامه بإعلامه، أمّا اعتبار التزام المزوّد بالإعلام بأنّه التزام ببذل عناية فإنّ المزوّد لا يُعدّ مسؤولاً إلّا إذا أثبت المستهلك خطأ المزوّد[55].

ويميل الباحث إلى الرأي الذي أخذ بأنّ الالتزام بالإعلام قبل التعاقديّ هو التزام بتحقيق نتيجة، حيث إنّ الهدف من هذا الالتزام هو ضمان حماية المستهلك، وحيث إنّ اعتبار هذا الالتزام من قبيل الالتزامات ببذل عناية يصعب فيه إثبات مسؤوليّة المزوّد، الأمر الذي يحول دون تحقيق الهدف والفائدة المنشودة من هذا الالتزام، وهذا على أساس أنّ المزوّد يكون شخصاً يمارس نشاطاً أو مهنة معيّنة فإنّه يكون في مركز أقوى من مركز المستهلك في العقد، حيث يرى جانب من الفقه أنّ الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام ينبغي أن تُحدّد في ضوء الملاءمة بين مصالح المتعاقدين ومقتضيات العدالة[56]، وقد أدّى مراعاة هذا البعد إلى اتّجاه جانب من الفقه إلى تكييف هذا الالتزام بأنّه من قبيل الالتزام بتحقيق نتيجة مخفّف[57]، وكما تحتّم مقتضيات العدالة حماية الطرف الضعيف في التعاقد، وهو المستهلك، من خلال تحقيق التوازن بين أطراف التعاقد.

2-الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام التعاقديّ: لقد بيّنا سابقاً أنّ الفقه اتّجه إلى أنّ الالتزام بالإعلام هو التزام واحد بصورتين، حيث إنّه لا يمكن تجزئة الالتزام بالإعلام، بل إنّه يجب اعتباره التزاماً واحداً ينقسم إلى صورتين: الأولى تكون سابقة للتعاقد، والثانية تكون في مرحلة تنفيذ العقد، إلّا أنّ هناك من يذهب إلى أنّ الالتزام بالإعلام يُعدّ تعاقديّاً في المرحلتين السابقتين [58]، وعلى ضوء ذلك يرى الباحث أنّ الأمر لا يختلف في الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام التعاقديّ، حيث إنّه صورة

55 (منصور، 2018، ص 48- 49).

[56] (الصديق، 2013، ص989).

[57] (الرفاعي، 1994، ص193).

[58] (زهرة، 2007، ص176).

من صور الالتزام بالإعلام، وتكون له الطبيعة القانونيّة نفسها التي تكون للالتزام بالإعلام قبل التعاقديّ هذا من جهة، ومن جهة ثانية فإنّ الالتزام بالإعلام التعاقديّ يكون مصدره العقد، وبالتالي فإنّ المزوّد يكون ملزماً بتحقيق النتيجة المتّفق عليها في التعاقد وهي إعلام المستهلك.

وعليه فإنّ الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام التعاقديّ تكون التزاماً بتحقيق نتيجة، وذلك وفقاً لما بيّناه سابقاً، حيث إنّ المزوّد ملزم بإعطاء المعلومات والبيانات الجوهريّة كافّة للمستهلك؛ وذلك لأنّه يعلم تلك المعلومات، أو لأنّه كان من الواجب عليه معرفتها، حيث إنّ الهدف من ذلك هو حماية المستهلك الذي يعتبر الطرف الضعيف في التعاقد، وتحقيق التوازن العقدي، فإنّه، ومن باب حماية الطرف الضعيف، يجب اعتبار هذا الالتزام التزاماً بتحقيق نتيجة، وذلك من أجل قيام مسؤوليّة المزوّد عن طريق إثبات المستهلك عدم تنفيذ المزوّد لالتزاماته، دون البحث في نيّة المزوّد، سواء أكان عدم تنفيذ التزامه ناتجاً من باب حسن النية أم سوئها.

المبحث الثاني: محدّدات الالتزام بالإعلام.

إنّ المقصود بمحدّدات الالتزام بالإعلام هو المضمون الذي ينصّ عليه هذا الالتزام من أساسه القانونيّ، ومحلّه، والشروط الواجب توفّرها في هذا الالتزام، ولقد قمت بتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين أساسيّين، يتناول المطلب الأوّل منهما التنظيم القانونيّ للالتزام بالإعلام، أمّا المطلب الثاني فيتناول الشروط المتعلّقة بالالتزام بالإعلام.

المطلب الأوّل: التنظيم القانونيّ للحقّ بالإعلام.

إنّ الأساس القانونيّ للالتزام بالإعلام، ومحلّ هذا الالتزام يشكّلان المقصود بالتنظيم القانونيّ للحقّ بالإعلام بمضمون الالتزام بالإعلام، وسوف نتناول في هذا المطلب الأساس القانونيّ للالتزام بالإعلام، وذلك في الفرع الأوّل منه، أمّا الفرع الثاني فسوف نتناول فيه محلّ الالتزام بالإعلام.

الفرع الأوّل: الأساس القانونيّ للالتزام بالإعلام.

ولمعرفة الأساس القانونيّ للالتزام بالإعلام، يتوجّب معرفة مدى استناده للقواعد العامّة والتشريعات.

إذ إنّه، وفي إطار القواعد العامّة للتعاقد، لا يوجد من حيث المبدأ التزام عامّ على أحد المتعاقدين بإعلام المتعاقد الآخر، حيث إنّ كلّ طرف في العقد عليه التحرّي بذاته عن ظروف العقد، فالإرادة تتولّى الدفاع عن مصالحها الخاصّة في العمليّة التعاقديّة[59]. إلا إنّ قوانين حماية المستهلك قد تبلورت وفق ما تطلّبه العقد، بحيث إنّ التشريعات قد ذهبت لتحقيق التوازن بين أطراف العقد، من أجل حماية الطرف الضعيف بالتعاقد من خلال البحث عن الأساس الذي يضمنه القانون لذلك.

[59] (دنيا، 2003، ص92).

وبالتالي يقوم الالتزام بالإعلام على ركائز أساسيّة متوفّرة في العقود كافّة، وهذه الركائز هي كالآتي:

1- **سلامة الرضا من عيوب الإرادة:** تعتبر سلامة الرضا ركناً من أركان العقد، فإنّ وجود أيّ عيب من عيوب الرضا يفسد العقد، وإنّ عيوب الإرادة تُعدّ ركيزة وأساساً من الأساس القانوني للالتزام بالإعلام، فقيام أحد أطراف التعاقد بإخفاء معلومات عن الطرف الآخر يؤدّي إلى عدم تكوّن رضا حرّ للمتعاقد الآخر، وحيث إنّ مضمون الالتزام بالإعلام هو قيام المزوّد بالإدلاء بالمعلومات والبيانات الجوهريّة من أجل تكوين رضاً سليم وحرّ للمستهلك المتعاقد، فإنّ ذلك يجعل من نظريّة عيوب الإرادة أساساً لهذا الالتزام، وتتمثّل عيوب الإرادة التي تعتبر كأساس قانونيّ بالالتزام بالإعلام في ما يأتي:

أ- **الغلط: المقصود بالغلط هو وهم يقوم في ذهن المتعاقد، فيصوّر الأمر له على غير حقيقته، ويدفعه للتعاقد**[60]. إنّ المستقرّ عليه أنّ الغلط الذي يعيب التراضي هو الغلط الجوهريّ، وهذا سواء في صفة الشيء الجوهريّة أم في ذات المتعاقد، أو في صفة من صفاته، وتكون هذه الصفة أو تلك الذات هي السبب الرئيسيّ في التعاقد، بحيث ما كان المتعاقد ليبرم العقد أصلاً على الشروط التي وافق عليها، لو لم يقع في الغلط[61]. وكما أنّ الغلط يعتبر معيباً للرضا إذا كان واقعاً على وصف مرغوب فيه، وإنّ الحالات التي يكون الغلط فيها كذلك هي[62]:

- الغلط في صفة مرغوبة في محلّ العقد، كما لو اشترى ياقوتاً على أنّه أحمر فإذا هو أصفر، أو اشترى بقرة فإذا هي ثور.

---

[60] (سليم، 2017، ص120).

[61] (ذهبية، 2009، ص117).

[62] (عثمان، الوجيز في مبادئ القانون والقانون التجاري).http://www.othman.ps

- الغلط في ذات المتعاقد إذا كانت شخصيّته محلّ اعتبار، كمن تبرّع لشخص معيّن، ثمّ تبيّن أن المتبرَّع له شخص آخر يحمل الاسم ذاته.
- الغلط في صفة المتعاقد، كأن يُعهد إلى مهندس زراعيّ بالإشراف على مزرعته ثمّ يتبيّن أنّه لا يحمل شهادة فنّيّة، وأنّه غير كفء في عمله.
- الغلط في القانون، كمن باع نصيبه في التركة معتقداً أنّه يرث الربع، بينما يرث النصف مثلاً.

والالتزام بالإعلام يوجب على المزوّد أن يقوم بإعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات الجوهريّة التي تؤثّر في رضاء المستهلك، والتي قد توهم المستهلك بمعلومات وبيانات لها علاقة بمحلّ التعاقد، فيتصوّر المستهلك هذه المعلومات على غير حقيقتها، الأمر الذي يؤدّي الى وقوع المستهلك في الغلط.

ب- التغرير: المقصود بالتغرير هو خديعة توقع الشخص في وهم يدفعه للتعاقد[63]**، أو كما عرّفته مجلّة الأحكام العدليّة بأنّه " توصيف المبيع للمشتري بغير صفته الحقيقيّة"**[64]. إنّ ما يقابل التغرير في التشريع المصريّ هو التدليس، والمقصود بالتدليس: هو استعمال طرق احتياليّة بقصد إيقاع المتعاقد في غلط يدفعه للتعاقد[65]. إلّا أنّ مجلة الأحكام العدليّة اشترطت أن يكون التغرير مقترناً بغبن فاحش[66]، والمقصود بالغبن الفاحش حسب ما نصّت عليه مجلّة الأحكام العدليّة هو: " غبن على قدر نصف العشر في العروض، والعشر في الحيوانات، والخمس في العقار أو زيادة "[67]، في حين أن المشرّع المصريّ ذهب إلى اعتبار الغبن كعيب إرادة منفصل، فذهب إلى أنّ الاستغلال

---

[63] (الفار، 2006، ص71).

[64] (المادة 164 من مجلة الأحكام العدلية).

[65] (سليم، أيمن، 2017، ص134).

[66] (المادة 356 من مجلة الأحكام العدلية).

[67] (المادة 165 من مجلة الأحكام العدلية).

هو عيب من عيوب الإرادة، وأنّ الاستغلال ينطوي دائماً على غبن[68]، وأنّ المقصود بالاستغلال هو أن يقدم شخص على استغلال ما في المتعاقد الآخر من طيش بيّن، أو هوى جامح لدفعة إلى إبرام تصرّف ينطوي على غبن فادح لهذا المتعاقد[69].

ويرى الباحث أنّ المشرّع المصريّ لم يحدّد في المادّة 129 من القانون المدنيّ المصريّ رقم 131 لسنة 1948[70] مقدار الغبن اللازم لاعتباره عيباً من عيوب الرضا، إلّا أنّه لم يشترط أن يكون الغبن مرتبطاً بالتدليس، وذلك على العكس ممّا جاء في مجلّة الأحكام العدليّة التي أوجبت اقتران الغبن الفاحش بالتغرير باعتباره عيباً من عيوب الإرادة[71]. ويرى الباحث كذلك أنّ قيام المزوّد بتغرير المستهلك عن طريق إعطاء معلومات وبيانات غير موجودة في السلعة أو الخدمة من أجل دفعه للتعاقد، وأن يكون هذا التغرير مقترناً بغبن فاحش يجعل مقابل المقدّم من المستهلك أكثر ممّا تقدّر به قيمة السلعة أو الخدمة بالحالة الموجودة عليها، ويرى الباحث أن ذلك يعيب إرادة المستهلك.

2- **مبدأ حسن النيّة والعلم الكافي بالمبيع:** يقوم الالتزام بالإعلام على مبدأ حسن النيّة، وينبثق عنه[72]، ويعرّف الفقيه الفرنسي كورنو مبدأ حسن النيّة بأنّه: " الوضع الذي يترجم الاعتقاد، أو الإرادة والخضوع للقانون، الذي يسمح لصاحبه بالإفلات من التطبيق الصارم للقاعدة القانونيّة"[73]. ويقضي مبدأ حسن النيّة في الالتزام بالإعلام بأن يقوم المزوّد بإعلام المستهلك عن المعلومات والبيانات الجوهريّة كافّة، والامتناع عمّا قد يجعل من التزامه مستحيلاً، أو أن يجعل تنفيذه بشكل عسير.

---

[68] (سليم، أيمن، 2017، ص148).

[69] (أبو السعود، 2018، ص138).

70 (المنشور في الوقائع المصرية، العدد 108، الصادر في 1948/7/29).

[71] (المادة 356 من مجلة الأحكام العدلية).

[72] (المعموري، 2008، ص117).

[73] (بن عزوز، 2014، ص239).

وإنّ العلم بالمبيع يعتبر من الأسس القانونيّة القائم عليها الالتزام بالإعلام، حيث إنّه يشترط علم المستهلك بالمبيع، وهذا ما أكّدت عليه مجلّة الأحكام العدليّة حيث نصّت على أنّه " يلزم أن يكون المبيع معلوماً عند المشتري"[74]، وأيضاً ما أكّد عليه المشرّع المصريّ في القانون المدنيّ حيث نصّ على " يجب أن يكون المشتري عالماً بالمبيع علماً كافياً، ويعتبر العلم كافياً إذا اشتمل على بيان المبيع، وأوصافه الأساسيّة بياناً يمكّن من تعرّفه"[75]. ويتحقّق مبدأ العلم بالمبيع في الالتزام بالإعلام بقيام المزوّد بإعلام المستهلك عن المعلومات والبيانات المتعلّقة بالسلعة كافّة، الأمر الذي يؤدّي إلى تكوّن علم بالمبيع لدى المستهلك، والذي على أساسه يتكوّن لديه رضاء سليم وحرّ حول قبول التعاقد من عدمه.

3- **مستلزمات العقد:** نصّت مجلّة الأحكام العدليّة[76] على أنّه يعتبر من مستلزمات العقد ما جرى عليه العرف، وأيضاً ما يكون جزءاً من المبيع لا يقبل الانفصال عنه، وأيضاً قد نصّ المشرّع المصري على أنه " 1-يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقه تتّفق مع ما يوجبه حسن النيّة. 2-ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضاً ما هو من مستلزماته، وفقاً للقانون، والعرف، والعدالة بحسب طبيعة الالتزام "[77]. ويمكن لطرفَي العقد من تلقاء نفسيهما، أو للقاضي أن يضيف إلى مضمون العقد ما اشتمل عليه طبقاً للقانون، والعرف، والعدالة في إطار المبدأ العام الذي يقضي بضرورة تنفيذ العقود بطريقة تتّفق مع حسن النيّة[78].

وبذلك فإنّ الالتزام بالإعلام يعتبر جزءاً من مستلزمات العقد، وذلك دون الحاجة إلى ذكره في العقد، حيث إنّ المعلومات والبيانات الجوهريّة التي يلتزم المزوّد بالإدلاء بها للمستهلك تعتبر من

---

[74] (المادة 200 من مجلة الأحكام العدلية).

[75] (المادة 419 من القانون المدني المصري رقم131 لسنة 1948).

[76] (المادة 230 – 231 من مجلة الأحكام العدلية).

[77] (المادة 148 من القانون المدني المصري).

[78] (البهجي، 2014، ص84).

مستلزمات العقد، فمثلاً سعر السلعة أو الخدمة، أو طريقة استخدامها يعتبران من مستلزمات العقد التي يجب على المزوّد الإفصاح عنها دون الحاجة إلى ذكر أنّها من مستلزمات العقد.

4- التشريعات الخاصّة بحماية المستهلك: ذهبت التشريعات إلى حماية المستهلك بسنّ قوانين تهدف إلى حمايته، وذلك كي لا يكون المستهلك محميّاً فقط من خلال القواعد القانونيّة العامّة، فأصبح المستهلك محميّاً بنصوص قانونيّة خاصّة. فعند المشرّع الفلسطينيّ، نجد أنّه في قانون حماية المستهلك قد نصّ على أنّه من حقوق المستهلك أن يحصل على المعلومات الصحيحة عن السلعة التي يشتريها[79]، وأيضاً على أن تكون بطاقة البيان الخاصّة بالسلع مدرجة على السلعة، وأن تكون مكتوبة باللغة العربيّة[80]، وأيضاً وجوب إعلام المستهلك بسعر السلعة أو الخدمة[81].

وكذلك فإنّ المشرّع المصريّ لم يختلف عن نظيره الفلسطينيّ، إلّا أنّه قد نصّ صراحة على التزام المزوّد بإعلام المستهلك، حيث نصّ على التزام المزوّد بإعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهريّة المتعلّق بالمنتجات[82]، ونصّ كذلك على ضرورة وضع البيانات -بطاقة البيان-على السلع، وأن تكون مكتوبة باللغة العربيّة[83]، ونصّ أيضاً على التزام المزوّد بإعلام أسعار السلعة أو الخدمة[84].

وعليه فإنّ الالتزام بالإعلام، يجد أساسه القانونيّ بنصّ المشرّع عليه صراحة، وأنّ غاية المشرّع

---

[79] (المادة 6/3 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني، المادة 12/2 من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 13 لسنة 2009، المنشورة بالوقائع الفلسطينية، العدد 86، الصادرة بتاريخ 9 حزيران 2010.

[80] المادة 12 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[81] (المادة 17 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني، المادة 15 من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[82] (المادة 4 من الباب الأول من قانون حماية المستهلك المصري).

[83] (المادة 6 من الباب الأول من قانون حماية المستهلك المصري، المادة 6/3 من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم 822 لسنة 2019، المنشورة بالجريدة الرسمية، العدد13 مكرر(أ)، الصادرة في 1 أبريل 2019).

[84] (المادة 7 من الباب الأول من قانون حماية المستهلك المصري، المادة 7 من الفصل الأول من الباب الثاني من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري).

من ذلك هو الوصول إلى توفير الحماية القانونيّة للمستهلك، وذلك من خلال سنّ التشريعات، والنصّ على التزام المزوّد بإعلام المستهلك، وذلك للوصول لغاية المشرّع، وهي توفير الحماية القانونيّة للمستهلك.

الفرع الثاني: محلّ الالتزام بالإعلام.

إنّ محلّ الالتزام بالإعلام يتحدّد في أمرين جوهريّين، هما: الإدلاء بمعلومات عن شخصيّة المزوّد وتحديدها، وأيضاً الإدلاء حول السلعة أو الخدمة.

1- تحديد شخصيّة المزوّد: لتحقيق الهدف من الالتزام بالإعلام، وهو أن يكون المستهلك على علم بالمعلومات كافّة عن السلعة أو الخدمة لتحقيق الأمان في نفس المستهلك وتكوين رضاء حرّ وسليم، وإنّه لتحقيق هذا الأمان والرضا وتكوينه في نفس المستهلك، يتوجّب أن يكون هذا المستهلك على علم مع من يتعاقد، حيث إنّ تحديد شخصيّة المزوّد هو التزام يقع على عاتق المزوّد، يلتزم به بتبيان اسمه وعلامته التجاريّة المسجّلة[85] على السلع التي يطرحها في الأسواق، وهذا ما أكّد عليه المشرّع الفلسطينيّ حيث نصّ في المادة 121 من قانون حماية المستهلك على أنّه " على المزوّد أن يبيّن بوضوح اسمه الحقيقيّ، وعلامته التجاريّة المسجّلة على السلع المطروحة للتداول في الأسواق، وكافّة المعلومات المطلوبة في بطاقة البيان، وهذا ما أكّد عليه المشرّع المصريّ في المادّة الخامسة من الباب الأول من قانون حماية المستهلك حيث نصّ على " .. كما يلتزم بأن يضع عليها البيانات التي من شأنها تحديد شخصيّته، وعلى الأخصّ عنوانه، وطرق الاتّصال به، وبيانات قيده في السجلّ الخاصّ بنشاطه وعلامته التجاريّة إن وجدت ".

[85] ولكن البعض اعتبر ليس من الضروري وضع العلامة التجارية في بطاقة البيان الخاصة بالسلع، إلا إذا وجدت هذه العلامات التجارية، وذلك كون أن الكثير من المنتجين والمزودين لا يقومون بتسجيل علاماتهم التجارية او لا يملكون علامات تجارية، انظر في ذلك، (مكحول، واخرون، 2004، ص44).

2- **إعلام المستهلك بوصف السلع والخدمات:** يتوجّب على المزوّد أن يقوم بإعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات الجوهريّة جميعها عن السلع والخدمات، وتتمثّل هذه المعلومات والبيانات بالأمور الجوهريّة المتعلّقة بالسلعة أو الخدمة التي تحقّق العلم الكافي للمستهلك حولها، وتتمثّل هذه المعلومات والبيانات بما يأتي:

أ- **الإدلاء بالخصائص والسمات الأساسيّة للسلع والخدمات:** يجب لتكوين الرضا والأمان لدى المستهلك أن يكون عالماً بالمعلومات، والبيانات، والخصائص الأساسيّة جميعها للسلعة أو الخدمة التي تخصّ المبيع محلّ التعاقد. فيقع على عاتق المزوّد إعلام المستهلك بجميع الخصائص والسمات الأساسيّة للسلع والخدمات، وإنّ هذا الالتزام المفروض على المزوّد اتّجاه المستهلك يجب أن يتعلّق بكلّ المعلومات المتعلّقة بالصفة الجوهريّة الخاصّة بالشيء محلّ التعاقد[86]. وهذا ما أكّد عليه المشرّع الفلسطينيّ في قانون حماية المستهلك، حيث اشترط بيان طبيعة السلعة، ومواصفاتها الجوهريّة، ومكوّناتها، وتاريخ إنتاجها وانتهائها[87]، وأكّد على ذلك المشرّع المصريّ في قانون حماية المستهلك، حيث أوجب على المزوّد أن يضع على السلع جميع البيانات وخصائص السلع[88].

ب- **الإدلاء بسعر السلع والخدمات:** يعتبر سعر السلع أو الخدمات من الأمور التي تؤثّر في المستهلك، وفي تكوين رضائه عند إبرام العقد، كما أنّه لا يكفي علم المستهلك بشخصيّة المزوّد وخصائص السلع والخدمات للقول بأنّ إرادته صحيحة ومستنيرة بما يلزم بصحّة التعاقد، بل يجب أن يكون المستهلك على علم بسعر هذه السلع والخدمات، وذلك لكي تكون إرادته كاملة وصحيحة، وبحيث

---

[86] (مجاهد، 2000، ص31).

[87] (المادة 7 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[88] (المادة 6 من الباب الأول من قانون حماية المستهلك المصري، المادة 3-6 من الباب الثاني من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري).

يكون المستهلك متأكّداً من أنّ السعر يتماشى ويتناسب مع إمكانيّاته الماليّة[89]. وقد أكّد المشرّع الفلسطينيّ على ذلك في قانون حماية المستهلك، حيث نصّ على وجوب إعلان السعر بالعملة المتداولة، وأن يكون السعر معلناً بشكل بارز ومباشر[90]، وهذا أيضاً ما أكّدت عليه اللائحة التنفيذيّة بوجوب أن يقوم المزوّد بإشهار سعر السلع عليها، وعلى الرفّ التي تتواجد عليه، أو وجود قائمة للأسعار موضّح عليها سعر كلّ سلعة، وكما يشترط أن تكون هذه الأسعار بالعملة المتداولة، مع الجواز بذكر ما يعادل سعر السلعة بالعملات الأخرى[91]، وكذلك نصّ المشرّع المصريّ في قانون حماية المستهلك بأنّه يُعدّ من التزامات المزوّد أن يقوم بإعلان أسعار السلع والخدمات بشكل واضح[92].

ت-**الإدلاء بكيفيّة استخدام السلع والخدمات:** يجب على المزوّد أن يقوم بإعطاء المستهلك المعلومات اللازمة حول كيفيّة استخدام أو استعمال السلع والخدمات، خاصّةً إذا كانت هذه السلعة تحتاج لطريقة استخدام خاصّة، كما أنّه من الممكن أن تكون طريقة استخدام السلعة أو الخدمة لا تتناسب مع المستهلك، الأمر الذي يوجب وجود طريقة الاستعمال على المنتج؛ وذلك من أجل الوصول إلى إرادة سليمة وصحيحة للمستهلك.

وهذا ما أكّدت عليه اللائحة التنفيذيّة لقانون حماية المستهلك المصريّ رقم 822 لسنة 2019 حيث نصّت في المادة الثالثة في الفصل الأوّل من الباب الثاني منها على أنّه " يلتزم المورّد بإعلام المستهلك بشكل واضح بكافّة البيانات الجوهريّة عن المنتجات، وعلى الأخصّ مصدر المنتج، ومكوّناته، وصفاته، وخصائصه الأساسيّة، وطريقة استخدامه، إذا كان له طريقة استخدام خاصة،

---

[89] وتجدر الاشارة الى أنه لا يجوز للمهني أن يرفع السعر الذي أعلن عنه ما دام لم يعلن عن رفع هذا السعر قبل وصول طلب المستهلك اليه. (السيد عمران، 1986، ص18).

[90] (المادة 17 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[91] (المادة 15 من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[92] (المادة 7 من الباب الأول من قانون حماية المستهلك المصري).

والنتائج المتوقّعة من الاستخدام، والسعر الشامل، وكيفية السداد ". أمّا عن المشرّع الفلسطينيّ، ومن خلال استقراء المادّة التاسعة من قانون حماية المستهلك الفلسطينيّ، فنرى أنّه قد اقتصر، فيما يخص بيانات الاستعمال، على وجوب المزوّد بالإدلاء بكيفيّة استخدام السلع والمنتجات الخطرة، أو التي تسبّب أخطاراً دون باقي السلع، حيث نصّت المادّة التاسعة منه على أنّه " كلّ منتج ينطوي على استعماله أيّ خطورة يجب أن يؤشّر أو يرفق به تحذير يبيّن وجه الخطورة، والطريقة المثلى للاستعمال أو الاستخدام، وكيفيّة العلاج في حالة حدوث ضرر ناتج عن الاستخدام، إلّا أنّ اللائحة التنفيذيّة لقانون حماية المستهلك الفلسطينيّ التي نصّت المادّة العاشرة منها على أنّه " يجب على المزوّد أن يبيّن للمستهلك الطريقة الفضلى لاستعمال السلعة أو الخدمة باللغة العربيّة، وبشكل واضح ومقروء ". ويرى الباحث أنّ المشرّع الفلسطينيّ كان أفضل من نظيره المصريّ، حيث جعل التزام المزوّد لإعلام المستهلك بكيفيّة استخدام السلع والخدمات عن طريق تبيان الطريقة الفضلى، بينما اكتفى المشرّع المصريّ بأن يقوم المزوّد بتبيان طريقة الاستعمال إذا كان لهذه السلعة أو الخدمة طريقة استعمال خاصّة، كما وأنّ المشرع الفلسطيني اعتبر التحذير من مخاطر استعمال السلعة أو الخدمة من باب الالتزام بكيفيّة استخدام السلع والخدمات، وهذا ما أكّدت عليه المادّة التاسعة من قانون حماية المستهلك الفلسطينيّ.

د-وجوب أن يكون الإعلام والإدلاء باللغة العربيّة: يجب على المزوّد في جميع الالتزامات السابق ذكرها أن يقوم بالإدلاء بها باللغة العربيّة، سواء أكانت السلعة أو الخدمة منتجة ومقدّمة داخل فلسطين أم كانت مستوردة من الخارج. وهذا ما أكّد عليه المشرّع الفلسطينيّ في قانون حماية المستهلك في المادّة 12 حيث نصّت على أنّه " يجب أن تُدرج على بطاقة البيان باللغة العربيّة المعلومات التي تعتمدها مؤسّسة المواصفات والمقاييس تبعاً لطبيعة كلّ سلعة ووفقاً لخصائصها، كما أكّدت اللائحة التنفيذيّة لقانون حماية المستهلك الفلسطينيّ في المادّة 19/ 1/ ي التي نصّت فيما

يحظر استيراده، أو إدخاله، أو تداوله، أو الاحتفاظ به في مواقع الإنتاج أو التصنيع أو أماكن العرض بأيّ من السلع أو الموادّ، حيث نصّت على أنّه "السلع التي لا تحمل بطاقة بيان باللغة العربيّة أو لا تتضمّن بطاقة بيانها بلد المنشأ أو المصدر"، حيث إنّ المشرّع الفلسطينيّ قد أوجب أن تكون بطاقة البيان الخاصّة بالسلع والخدمات مكتوبة باللغة العربيّة، وأنّه إذا ما كانت هذه السلع مستوردة من خارج فلسطين فإنّه يحظر استيرادها، أو إدخالها، أو تداولها في فلسطين إذا لم تكن بطاقة البيان مدرجة عليها باللغة العربيّة.

أمّا عن المشرّع المصريّ فقد نصّت المادّة السادسة من قانون حماية المستهلك رقم على أنّه " يلتزم المورّد بأن يضع على السلع البيانات التي توجبها المواصفات القياسيّة المصريّة، أو القانون، أو اللائحة التنفيذيّة لهذا القانون باللغة العربيّة بشكل واضح تسهل قراءته، وذلك على النحو الذي يتحقّق به الغرض من تلك البيانات حسب طبيعة كلّ منتج، وطريقة الإعلان عنه، أو عرضه، أو التعاقد عليه"، وهذا ما أكّدت عليه اللائحة التنفيذيّة لقانون حماية المستهلك في م. 5 منها.

المطلب الثاني: الشروط المتعلّقة بالالتزام بالإعلام.

إنّ الشروط المتعلّقة بالالتزام بالإعلام هي شروط متعلّقة بقيام هذا الالتزام، وهذه الشروط التي سوف نتناولها في الفرع الأوّل، أمّا الفرع الثاني فسوف نتناول فيه شروط صحّة الالتزام بالإعلام.

الفرع الأوّل: شروط قيام الالتزام بالإعلام.

إنّه لقيام التزام المزوّد بإعلام المستهلك يجب توفّر شروط معيّنة من أجل قيام هذا الالتزام، فإنّ عدم توفّر هذه الشروط يؤدّي لعدم قيام هذا الالتزام على المزوّد، وسوف نبيّن في هذا الفرع شروط قيام هذا الالتزام.

1. **علم المزوّد بالمعلومات والبيانات الجوهريّة المتعلّقة بالسلع والخدمات:** إنّه، ولفرض الالتزام بالإعلام على المزوّد، يوجب حتماً أن يكون هذا المزوّد على علم بالبيانات والمعلومات المتعلّقة بالسلع والخدمات التي تُعدّ هي مضمون هذا الالتزام، فلا يمكن تصوّر فرض التزام على المزوّد بإعلام المستهلك بمعلومات لا يملكها ولا يعلمها. فليس من الصحيح أن نلزم شخصاً بإعطاء شيء ليس بحوزته، أو تحت تصرّفه، ومن ثمّ لا يُكلّف شخص بالإدلاء بمعلومات أو بيانات لا يمكن علمها[93].

وكما أنّه، وبجانب وجوب علم المزوّد بالمعلومات والبيانات، فينبغي أيضاً عليه أن يكون على علم بالأهميّة التي تمثّلها هذه المعلومات للمستهلك، ودورها الفعّال والمؤثّر على رضاه، لذا يُلزمه المشرّع[94] بالإدلاء بهذه المعلومات للمستهلك، وذلك على اعتبار أنّه يتوفّر لديه العلم الكافي بالمعلومات والخصائص المتعلّقة بالسلع والخدمات التي يتعامل بها. وأيضاً فإنّنا نرى أنّه من الممكن أن يكون للمزوّد العلم الكافي بالمعلومات والبيانات، ولكنّ هذه المعلومات لا تكون مؤثّرة في رضاء المستهلك، وعليه لا يُتصوّر وجود لقيام الالتزام بالإعلام على المزوّد عن هذه المعلومات كونها لا تؤثّر في قرار المستهلك وإرادته. ويمكن استنباط أهميّة البيانات وتأثيرها على رضاء المستهلك من خلال عدّة قرائن، منها حرص المستهلك على طلب البيانات والاستفسار بشأنها[95]. ولكن يرى الباحث أيضاً، أنّ هناك بعض المعلومات والبيانات التي لا يجوز للمزوّد الدفع بعدم معرفتها، أي أنّها مفترضة العلم للمزوّد سواء أكان المزوّد منتجاً لهذه السلع أو الخدمات أم كان بائعاً لها أو مزوّداً نهائياً، حيث لا يستطيع منتج السلعة أو مستوردها أو مقدّم الخدمة أن يدفع جهله بالمعلومات والبيانات المتعلّقة بالسلعة أو الخدمة التي ينتجها أو يقدّمها، وإنّنا نتّفق مع ما ذهب إليه

---

[93] (المهدي، 1982 ، ص246).

[94] (المهدي، 2015، ص126).

[95](المهدي،2015، ص127).

جانب من الفقه[96]، الذي أخذ بوجوب أن يتحمّل البائع المحترف مسؤوليّته عن التعويض عن أضرار نشأت عن عيوب بالسلع أو الخدمات التي يقوم بإنتاجها أو بيعها سواء أكان يعلم بعيوبها أم لا[97].

2. **جهل المستهلك بالمعلومات والبيانات المتعلّقة بالسلع والخدمات:** يجب لقيام الالتزام بالإعلام أن يكون الطرف الدائم في هذا الالتزام –وهو المستهلك – جاهلاً للمعلومات والبيانات الجوهريّة المتعلّقة بالسلع والخدمات التي هي محلّ هذا الالتزام، فإنّ توفّر هذه المعلومات للمستهلك يؤدّي إلى عدم قيام هذا الالتزام على المزوّد.

وإنّه قد يستحيل على المستهلك معرفة المعلومات المتعلّقة بالسلعة أو الخدمة، أو قد يستحيل عليه الاستعلام عنها، وعليه فإنّه يجب التفرقة في استحالة استعلام المستهلك عن السلعة والخدمات، حيث إنّ استحالة المستهلك بالاستعلام عن المعلومات والبيانات ومعرفتها قد تكون إمّا استحالة موضوعيّة، أو استحالة شخصيّة[98].

أ- **الاستحالة الموضوعيّة للاستعلام:** تتحقّق الاستحالة الموضوعيّة للاستعلام عندما يواجه المتعاقد بعض العوائق والموانع التي يكون من شأنها أن تجعل استعلامه عن المعلومات المتعلّقة بالمبيع أمراً مستحيلاً[99]، وبالتالي فإنّ الاستحالة الموضوعيّة تتحقّق لدى المستهلك عندما يواجه أيّ عائق أو مانع باستعلامه عن المعلومات والبيانات المتعلّقة بالسلعة أو الخدمة، الأمر الذي يلزم المزوّد في هذه الحالة بإعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات المتعلّقة بهذه السلع والخدمات.

---

96 (علي، 1995، ص200).

97 وهذا ما استقر عليه القضاء الفرنسي منذ فترة طويلة، حيث قضت الدائرة المدنية الأولى لمحكمة النقض الفرنسية في حكم لها بأنه ليس لبائع القرميد أن يدعي جهله وعدم معرفته بأن القرميد غير قادر على تحمل الجليد ومقاومته لا سيما وقد كشف له المشتري عن قصده استعماله في منطقة جبلية والى ظروف مناخية شديدة البرودة في المنطقة، انظر في ذلك. (أحمد، 2003، ص 280).

98 أنظر في ذلك. (رسول، 2016، ص 206).

99 (رسول، 2016، ص 209).

ويمكننا أن نجد تطبيقاً لذلك في العقود التي تكون محلّها وموضوعها من الأشياء التي تكون في حيازة المتعاقد، وتحت سيطرته، وهيمنته، بالقدر الذي يحجب عن الطرف الآخر سبيل الاستعلام عنها لمعرفة المعلومات المهمّة، والجوهريّة المتعلّقة بها[100]، مثل عقود تأجير السيارات، حيث إنّ لدى المزوّد، وتحت سيطرته المعلومات والبيانات المهمّة التي تكون محجوبة عن المستهلك، ومن الاستحالة عليه معرفتها وحده. ولكن يرى الباحث أنّه لا يمكن تحقّق الاستحالة عن الاستعلام إذا ما كان المستهلك شخصاً مهنيّاً يبرم عقداً استهلاكيّاً مع المزوّد في اختصاصه نفسه ومهنته كونه يفترض لديه العلم والمعرفة بالمعلومات والبيانات عن السلع والخدمات التي تدخل في مجال مهنته، فلا يكتسب في هذه الحالة صفة المستهلك الدائم في الالتزام بالإعلام.

أمّا فيما يخصّ مدى افتراض علم المستهلك بالمعلومات والبيانات المتعلّقة بالسلع والخدمات لسبق استعمال أو حيازة هذه السلع أو الخدمة، فان الباحث يميل مع الرأي الذي ذهب إليه الدكتور خالد جمال أحمد[101]، إذ رأى أنّه لا يُعتبر صحيحاً افتراض أنّ المستهلك يعلم بالوضع القانونيّ للشيء محلّ التعاقد، بسبب أنّه قد سبق أن قام المستهلك بحيازة الشيء المبيع، حتى ولو تمّ افتراض أنّ المستهلك يعلم أوصاف هذه السلعة أو الخدمة وخصائصها، وأنّ السبب في ذلك مجرّد حيازة المستهلك للسلعة أو الخدمة سابقاً، لا تمنع المزوّد من أن يقوم بترتيب حقوق عينيّه على السلعة أو الخدمة من دون أن يكون هنالك علم للمستهلك، كون أنّ مثل هذه المعلومات لا يمكن معرفتها بمجرّد حيازة المستهلك لهذه السلع والخدمات في السابق، فيبقى التزام المزوّد بإعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات الجوهريّة قائما حتّى لو سبق للمستهلك حيازة هذه السلع والخدمات. وعلى العكس فإنّنا لا نتّفق مع ما ذهب إليه الدكتور نزيه محمّد الصادق حيث ذكر أنّه " لا يقوم الالتزام

---

[100] (أحمد، 2003، ص302).

[101] (أحمد، 2003، ص303).

بالإدلاء بالبيانات العقديّة حين لا تتحقّق استحالة العلم المذكورة، ويكون ذلك في حالات نقل الحيازة حكماً " التسليم الحكميّ"[102] وهي عندما يكون الشيء محلّ عقد البيع أصلاً للحيازة العرضيّة للمشتري بوصفه مستأجِراً أو مستعيراً مثلاً، ثمّ يشتري فيتحوّل إلى حائز قانونيّ بصفته مالكاً، ففي هذه الحالة لا ينشأ الالتزام بالإدلاء بالبيانات المتعلّقة بالوضع القانونيّ والصفات الماديّة للشيء المبيع على عاتق البائع؛ وذلك لأنّ المشتري كان يعلم بهذا الوضع، وتلك الصفات بسبب حيازته السابقة لعقد البيع"[103].

ب-الاستحالة الشخصيّة للاستعلام: المقصود بالاستحالة الشخصيّة للاستعلام هو وجود أسباب وظروف تتعلّق بشخص المستهلك، يستحيل معها قيامه بالاستعلام عن المعلومات والبيانات المتعلّقة بالسلع والخدمات. وقد اختلف الفقه في تحديد طبيعة المعيار الذي يحدّد مدى اعتماد هذه الأسباب والظروف في استحالة استعلام المستهلك عن المعلومات والبيانات المتعلّقة بالسلع والخدمات، فقد ذهب جانب من الفقه إلى الأخذ بالمعيار الشخصيّ (الذاتيّ) الذي يعتمد بمدى خبرة المستهلك

---

102 يوجد للتسليم عدة صور اهمها: الصورة الأولى هي الصورة التي يكون فيها المبيع في حيازة المشتري قبل البيع وفي هذه الحالة لا فرق بين أن تكون حيازة المشتري السابقة للمبيع بسبب مشروع، كما لو كان المبيع في حيازة المشتري بموجب عقد من العقود كالإجارة، أو الإعارة أو الرهن أو الوديعة وما إلى ذلك الصورة الثانية هي الصورة التي يكون فيها البائع قد أبقى المبيع تحت يده بناءً على طلب المشتري وفي هذه الحالة بدلاً من أن يسلم البائع المبيع إلى المشتري بموجب عقد البيع، ثم يعود لتسلمه من المشتري بموجب عقد الإيجار أو أي عقد آخر ، فإن بقاء المبيع في يده يعتبر تسليماً بحكم القانون. الصورة الثالثة: هي إنذار البائع للمشتري بالتسلم (القبض) : وفي هذه الصورة إذا كان الثمن معجلاً ولم يقم المشتري بدفعه للبائع ، ففي هذه الحالة إذا قام البائع بإنذار المشتري بدفع الثمن وتسلم المبيع خلال مدة معقولة وإلاّ اعتبر متسلماً فلم يفعل ، فإن هذا الإنذار يعتبر تسليماً للمبيع، ويعتبر المشتري متسلماً (قابضاً) حكماً وتترتب عليه نتائج التسليم ، فيعتبر البائع موفياً لالتزامه بالتسليم، وينتقل المبيع إلى عهدة المشتري، الصورة الرابعة هي صورة تسجيل المبيع باسم المشتري: وفي هذه الصورة إذا كان عقد البيع واقعاً على مبيع تعلق النصوص التشريعية نقل الملكية فيه على التسجيل الرسمي ، فإن تسجيل المبيع باسم المشتري يعتبر تسليماً حكمياً تترتب عليه نتائج التسليم. انظر في ذلك. (إدريس،2009).

103 (المهدي، 1996، ص 85).

ودرايته وإدراكه بالسلعة أو الخدمة التي حالت دون استعلام المستهلك عن هذه المعلومات والبيانات، وأنّ هذه الظروف تقاس بمسلك المستهلك العاديّ[104]. أمّا الاتّجاه الثاني[105] الذي أخذ به جانب من الفقه فهو الأخذ بالمعيار الموضوعيّ، الذي يتمّ قياس ظروف المستهلك الذي استحال استعلامه بالقياس عليه بالنسبة لمسلك المستهلك المعتاد، أي أنّه لا يُعتدّ بجهل المستهلك بالبيانات والمعلومات المتعلّقة بالسلع والخدمات إلّا إذا أثبت أنّه قام ببذل عناية المستهلك المعتاد بالاستعلام عن المعلومات والبيانات، ولكن استحال عليه معرفتها رغم ذلك. وبالنظر للرأيين السابقين، فان الباحث يرى أنّ الأخذ بأحدهما دون الآخر يؤدّي إلى إلحاق الضرر بأحد أطراف الالتزام بالإعلام، حيث إنّ الأخذ بالمعيار الشخصيّ يؤدّي إلى تقاعس المستهلك بالسعي إلى الاستعلام عن المعلومات والبيانات، حتّى ولو كان من السهل عليه الاستعلام عنها أو معرفتها بنفسه، أمّا الأخذ بالمعيار الموضوعيّ فإنّه من الممكن أن يلحق الضرر بالمستهلك الذي لديه ظروف وأسباب خاصّة حالت دون مقدرته بالاستعلام عن المعلومات والبيانات. وبناءً على ما سبق، فإن الباحث يميل نذهب إلى ما ذهب إليه جانب آخر من الفقه[106]، بوجوب الأخذ بالمعيارين معاً، مع تغليب الأخذ بالمعيار الشخصيّ على المعيار الموضوعيّ، وذلك عن طريق تقدير ظروف المستهلك، وأسبابه، مع الحدّ من إطلاقها، عن طريق ضبطها بقواعد المعيار الموضوعيّ.

الفرع الثاني: شروط صحّة الالتزام بالإعلام.

بيّنّا سابقاً شروط قيام الالتزام بالإعلام، التي يتوجب توفّرها لقيام هذا الالتزام، أمّا شروط صحّة الالتزام بالإعلام فهي الشروط الواجب توفّرها في إعلام المزوّد للمستهلك، لكي يعتبر قيام المزوّد

---

[104] (حمود، 2000، ص335).

[105] (مبروك، 1999، ص309).

[106] (المهدي، 1996، ص168). (أحمد، 2003، ص321).

بهذا الالتزام صحيحاً، ودون هذه الشروط لا يمكن اعتبار المزوّد قد قام بهذا الالتزام، وتتمثّل هذه الشروط في الآتي:

1- **أن يكون الإعلام بطريقة مفهومة واضحة:** يجب على المزوّد، عندما يقوم بالإدلاء بالمعلومات والبيانات الجوهريّة للمستهلك، أن يقدّم معلومات وبيانات مفهومة وواضحة للمستهلك، فلا يجوز للمزوّد أن يستخدم ألفاظاً صعبة، أو معقّدة يصعب على المستهلك فهمها.

2- **أن يكون الإعلام كافياً:** يجب على المزوّد، عندما يقوم بالإدلاء بالمعلومات والبيانات الجوهريّة، أن يقوم بالإدلاء بالبيانات والمعلومات الجوهرية كافّة التي يكون لها تأثير في تشكّل الرضا بالنسبة للمستهلك، فلا يجوز للمزوّد أن يقوم بالإدلاء ببعض المعلومات والبيانات الجوهريّة دون الأخرى، مع التأكيد على أنّ المزوّد غير ملزم إلا بالإدلاء بالمعلومات والبيانات الجوهريّة المتعلقة بالسلعة أو الخدمة التي يكون لها تأثير في رضاء المستهلك.

3- **أن يكون الإعلام باللغة العربيّة وملصقاً بالسلعة:** يجب على المزوّد، عندما يقوم بالإدلاء بالمعلومات والبيانات، أن يستخدم اللغة العربيّة، ويجب كذلك أن تكون بطاقة البيان مكتوبة باللغة العربيّة، وأن تكون لصيقة بالسلعة وبطريقة لا يمكن إزالتها، سواء أكانت محفورة على عبوة السلعة، أم مطبوعة، أو مختومة بحبر غير قابل للإزالة. وهذا ما أكّد عليه المشرّع الفلسطينيّ[107]، حيث نصّ على وجوب أن تكون البيانات والتواريخ الخاصّة بالسلع مكتوبة باللغة العربيّة، وأن تكون محفورة أو مطبوعة أو مختومة بحبر غير قابل للإزالة على العبوات مباشرة، وعدم شطب أو قشط أو تغيير في مدة الصلاحية أو أيّ بيانات أخرى. وأكّد على ذلك أيضاً المشرّع المصريّ[108]

---

[107] (المادة 12 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني. المادة 2 من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[108] (المادة 5 / 6 من الباب الأول من قانون حماية المستهلك المصري .المادة 5 من الباب الثاني من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري).

حيث نصّ على وجوب أن تكون البيانات باللغة العربيّة، وأن تكون مكتوبة بطريقة يتعذّر إزالتها، وأن تكون موضوعة على السلعة ذاتها، أو على بطاقات تلصق عليها يصعب نزعها.

الفصل الثاني: حماية المستهلك من إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام.

هدف المشرّع إلى توفير الحماية القانونيّة اللازمة للمستهلك من خلال سنّ التشريعات والقوانين، وفيما يخصّ التزام المزوّد بالإعلام فقد ظهر ذلك جليّاً بالنصّ صراحة على هذا الالتزام، كما وضّحنا وبيّنّا سابقاً، وأنّ توفير الحماية للمستهلك في حال إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام المفروض عليه يكون بجعل المزوّد مسؤولاً أمام المستهلك، وأنّ المقصود بالمسؤوليّة هي " التزام الشخص بتحمّل نتيجة أعماله التي منحها القانون في حال إدانته"[109]، وسواء أكانت هذه المسؤوليّة مدنيّة أم جزائيّة، وسوف نتناول في هذا الفصل الحماية المدنيّة للمستهلك، وما يترتّب عليها من مسؤوليّة مدنيّة على المزوّد، وسوف نقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيّين، يتناول المبحث الأوّل موضوع الحماية المدنيّة للمستهلك، أمّا المبحث الثاني فسوف نتناول فيه الآثار المترتّبة على إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام.

المبحث الأوّل: الحماية المدنيّة للمستهلك.

إنّ توفير الحماية المدنيّة للمستهلك يكون عن طريق جعل المزوّد مسؤولاً أمام المستهلك في حال إخلاله بأداء ما عليه من التزام بإعلام المستهلك عن المعلومات والبيانات الجوهريّة للسلع والخدمات، ولكن يثار التساؤل حول تحديد المسؤول أمام المستهلك خاصةً أنّ السلع والخدمات تمرّ في أكثر من مرحلة قبل وصولها ليد المستهلك، فهل المسؤول أمام المستهلك هو المنتج أم البائع أم الوسيط؟ وللإجابة عن هذا التساؤل يتوجّب علينا الرجوع إلى تعريف المشرّع لمصطلح المزوّد الذي يقع عليه الالتزام بإعلام المستهلك، فقد عرّفه المشرّع الفلسطينيّ بأنّه " الشخص الذي يمارس باسمه، أو لحساب الغير نشاطاً يتمثّل بتوزيع، أو تداول، أو تصنيع، أو تأجير السلع، أو تقديم

[109] (وعمر، 1998، ص 128).

الخدمات" [110]، وعرّفة المشرّع المصريّ بأنّه" كلّ شخص يمارس نشاطاً تجاريّاً، أو صناعيّاً، أو مهنيّاً، أو حرفيّاً يقدّم خدمة للمستهلك، أو ينتج سلعة، أو يصنعها، أو يستوردها، أو يصدّرها، أو يبيعها، أو يؤجّرها، أو يعرضها، أو يتداولها، أو يوزّعها، أو يسوّقها؛ وذلك بهدف تقديمها للمستهلك، أو التعامل، أو التعاقد معه عليها بأيّة طريقة من الطرق، بما في ذلك الوسائل الإلكترونيّة، وغيرها من الوسائل التقنيّة الحديثة"[111].

وعليه، يتبيّن لنا أنّ جميع من يقوم بإنتاج السلعة، أو استيرادها، أو بيعها، أو توزيعها يكون مسؤولاً مسؤوليّة كاملة ومباشرة أمام المستهلك، فيكون لدى المستهلك الحقّ في الرجوع على أيّ منهم في دعوى مباشرة. وكما بيّنّا سابقاً فإنّ للالتزام بالإعلام صورتين: الأولى تكون قبل التعاقد، وأمّا الثانية فهي صورة تعاقديّة، وهنا يثار التساؤل حول اتّحاد هاتين الصورتين في المسؤوليّة من حيث نوعها؟ وللإجابة عن هذا التساؤل يجب علينا معرفة المسؤوليّة المدنيّة التي تترتّب على المزوّد في حال إخلاله بما عليه من التزام بإعلام المستهلك، والتي على ضوئها نستطيع معرفة مدى اتّحاد صور الالتزام بالإعلام بنوع المسؤوليّة المدنيّة.

وسوف نتناول في هذا المبحث نوع المسؤوليّة المدنيّة المترتّبة على المزوّد في حال إخلاله بما عليه من التزام بإعلام المستهلك، وسوف ندرس في المطلب الأوّل موضوع المسؤوليّة التقصيريّة للمزوّد، أمّا في المطلب الثاني فسوف ندرس موضوع المسؤوليّة العقديّة للمزوّد.

---

[110] (المادة 1 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[111] (المادة 1\5 من الباب الأول من قانون حماية المستهلك المصري).

المطلب الأوّل: المسؤوليّة التقصيريّة للمزوّد.

نصّت القواعد العامّة في مجلّة الأحكام العدليّة على أنّه " لا ضرر ولا ضرار"[112]، " الضرر يزال"[113]، ونصّ قانون المخالفات المدنيّة على أنّه " كل من سبّب، بإهماله، ضرراً لشخص آخر هو مدين له بواجب يقضي عليه بأن لا يكون مهملاً تجاهه في الظروف التي وقع فيها الإهمال، يعتبر أنّه ارتكب مخالفة مدنيّة، ويكون الشخص مديناً بهذا الواجب لجميع الأشخاص الذين ينتظر من شخص عاقل أن يتوقّع تضرّرهم من جرّاء الإهمال، وإلى صاحب أيّ مال يتوقّع في مثل تلك الظروف، تضرّره بسبب الإهمال "[114].

وتعني لفظة "تقصير" أيّ فعل قام به شخص، أو تقصير شخص عن القيام بأيّ فعل، أو تقصير شخص في استعمال الحذق، أو اتخاذ الحيطة على الوجه المقتضى، وكان فعلاً أو تقصيراً، إذا تسبّب عنه ضرر، يؤلّف مخالفة مدنيّة من المخالفات المشار إليها في المادّة 50 أو المادّة 55 مكررة (أ)، أو أيّة مخالفة مدنيّة أخرى نصّ عليها هذا القانون"[115].

وهناك اختلاف بين مجلّة الأحكام العدليّة التي أقامت المسؤوليّة التقصيريّة على الضرر وليس على الخطأ، وإنّ ما يحكم قواعد المسؤوليّة التقصيريّة في فلسطين هو قانون المخالفات المدنيّة البريطانيّ المطبّق في فلسطين الذي أقام المسؤوليّة على الخطأ، وأنّ ما يقابل هذه النصوص في المشرّع المصريّ ما نصّ عليه القانون المدنيّ المصريّ على أنّه " كلّ خطأ سبب ضرراً للغير يلتزم من ارتكبه بالتعويض"[116]. وأنّه لقيام مسؤوليّة المزوّد التقصيريّة يتوجّب توفّر أركان هذه المسؤوليّة،

---

[112] (المادة 19 من مجلة الأحكام العدلية).

[113] (المادة 20 من مجلة الأحكام العدلية).

114 (المادة 1/50 من قانون المخالفات المدنية البريطاني 36 لسنة 1944 المطبق في فلسطين).

115 (المادة 2/ب من قانون المخالفات المدنية البريطاني المعدل رقم 5 لسنة 1947).

[116] (المادة 1/163 من القانون المدني المصري).

حيث يشترط لقيام هذه المسؤوليّة توفّر ركن الخطأ، ووقوع الضرر، ووجود علاقة سببيّة ما بين الخطأ والضرر.

الفرع الأوّل: الخطأ.

عرّف الفقيه بلانيول الخطأ على أنّه: "إخلال بالتزام قانونيّ سابق"[117]، وعُرّف أيضاً بأنّه: " إخلال شخص بواجب قانونيّ مقتضاه عدم الإضرار بالغير، وهو مدرك لذلك"[118].

ويتنوّع الخطأ حسب جسامته إلى نوعين، هما: الخطأ الجسيم، والخطأ اليسير، والخطأ الجسيم: " هو الخطأ الذي لا يقع من أقل الناس تبصّراً، والذي يترتّب عليه احتمال وقوع الضرر احتمالاً كبيراً "[119]، أمّا الخطأ اليسير فهو: " الانحراف اليسير عن سلوك الشخص المعتاد[120]"[121]، وتجدر الإشارة إلى أنّ المسؤوليّة التقصيريّة للمورّد لا تميّز بين الخطأ العمديّ والخطأ غير العمديّ،[122] ولا بين الخطأ الجسيم والخطأ اليسير، بل يكفي مجرّد الخطأ لقيام المسؤوليّة[123]. وأنّه لقيام خطأ المزوّد يجب توفّر عنصرين هما:

---

[117] (لعروي، 2018، ص164).

[118] (سليم، أيمن، 2017، ص 310).

[119] (سليم، أيمن، 2017، ص 312).

[120] يقصد بالشخص المعتاد: "هو الذي يمثل جمهور الناس، أوساط الناس فلا هو شديد الفطنة واليقظة فيرتفع الى الذروة، ولا هو محدود الفطنة خامل الهمة فينزل الى الحضيض. (سعد، 2017، ص 394).

[121] (سليم، 2017، ص 312).

122 وان المقصود بالخطأ العمدي هو ان تكون ارادة الشخص بالقيام بالأعمال المادية المؤدية الى ايقاع الأذى والضرر، أما الخطأ الغير عمدي فهو ان لا يكون لدى الشخص نية الاضرار بالغير ولكن يقع منه ضرر للغير نتيجة اهماله. (سعد، 2017، ص 392).

[123] (الكيلاني، 2011، ص145).

2-العنصر المادّيّ: ويتمثّل هذا العنصر بقيام المزوّد بالإخلال، والانحراف عمّا عليه من واجبات والتزامات. العنصر المعنويّ: ويقصد بهذا العنصر أن يكون المزوّد مدركاً أنّه يقوم بعمل مخلّ بما عليه من التزامات.

ويقصد بالانحراف: " الخروج عن سلوك الشخص المعتاد إذا وجد في مثل الظروف الخارجيّة التي وجد فيها المدّعى عليه"[124]، وبذلك فإنّه في حال ارتكب المزوّد خطأً سبّب ضرراً للمستهلك فإنّ المعيار لمعرفة مدى اعتبار الفعل الذي قام به يشكّل خطأً أم لا، يكون على أساس السلوك العام للمزوّدين الآخرين العاديّين لو وُضعوا في مثل ظرف المزوّد الذي ارتكب الخطأ، حيث إنّه، ويجب على القاضي أن يعتدّ بالفئة التي ينتمي إليها المدّعى عليه.

ويقع إثبات الخطأ على عاتق المضرور، فيكون عبء إثبات خطأ المزوّد يقع على عاتق المستهلك، ويكون للمستهلك إثبات هذا الخطأ بكافة طرق الإثبات، حيث ان اثبات أركان المسؤوليّة التقصيريّة يكون بكافة طرق الاثبات وذلك لكونها وقائع ماديّة.

الفرع الثاني: الضرر.

إنّ المقصود بالضرر هو: " الأذى الذي يصيب حقّاً أو مصلحة مشروعة سواءً انصبّ على جسم المضرور، أم على ماله، أم على شرفه وكرامته واعتباره، أم على مركزه الاجتماعيّ"[125]، وعرّف أيضاً على أنّه:" الأذى الذي يصيب الشخص من جرّاء المساس بحقّ من حقوقه أو مصلحة مشروعة، والضرر قد يكون ماديّاً لما يسبّب للمستهلك بخسارة ماديّة، كما قد يكون معنويّاً عند التعدّي على حقوق المستهلك أو مصالحه غير الماليّة"[126]، وقد عرّف قانون المخالفات المدنيّة

---

[124] (سليم، أيمن"، 2017، ص 310).

[125] (الذنون والرحو، 2002، ص264).

[126] (فلالي، 2014، ص286).

البريطانيّ المعدّل المطبّق في فلسطين الضرر على أنّه: " الموت أو الخسارة أو التلف الذي يلحق بمال، أو سلب الراحة، أو الإضرار بالرفاه الجسمانيّ، أو السمعة، أو ما يشبه ذلك من الضرر أو الخسارة "[127].

يتبيّن من التعريفات السابقة أنّه يجب تحقّق شرطين في ركن الضرر باعتباره ركناً من أركان المسؤوليّة التقصيريّة، حيث يشترط في الضرر أن يكون قد تحقّق (وقوع الضرر)، وأن يكون الضرر قد مسّ بمصلحة مشروعة للمستهلك.

1-**تحقّق الضرر:** إنّ المقصود بالضرر المحقّق هو: " الضرر الذي وقع بالفعل، أو محتمل الوقوع في المستقبل"[128]، وبالتالي فإنّه يجب لقيام ركن الضرر أن يكون قد وقع بالفعل، أو أنّه محقّق الوقوع، أمّا الضرر المحتمل فيقصد به: هو " ما لم يقع، ولم يعرف ما إذا كان سيقع بالمستقبل أم لا "[129].

وعليه، يجب أن يكون الضرر الذي لحق بالمستهلك نتيجة إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام قد وقع فعلاً، أو أنّه سوف يقع حتماً في المستقبل، ويشترط أن يكون هذا الضرر مباشراً، والمقصود بالضرر المباشر هو " ذلك الذي لا يمكن للمتضرّر أن يتلافاه ببذل جهد معقول" [130]، أمّا الضرر غير المباشر[131] فلا تعويض عنه، ولا يعتبر كركن من أركان المسؤوليّة التقصيريّة.

---

[127] (المادة 2/أ من قانون المخالفات المدنية الفلسطيني المعدل).

[128] (سليم، أيمن، مرجع سابق، ص323).

[129] (سلطان، 2007، ص329).

[130] (السنهوري، 2000، ص 915).

[131] وان المقصود بالضرر الغير مباشر: " الضرر الذي لم يكن نتيجة مباشرة للخطأ ". (أبو مارية، 2020، ص208).

2-أن يمسّ الضرر مصلحة مشروعة للمستهلك: يجب، لتحقّق وقوع الضرر، أن يكون قد مسّ مصلحة، أو حقّاً مشروعاً للمستهلك، ومثال ذلك حدوث إصابة وعجز للمستهلك نتيجة إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام عن طريق عدم الإدلاء بطريقة استعمال السلعة بالطريقة المنصوص عليها قانوناً، كونها لم تكن مكتوبة باللغة العربيّة، وكانت هذه السلعة خطرة قد تسبّب الوفاة والعجز في حال استخدامها بطريقة خاطئة، كما يمكن لمن كان يعولهم المستهلك الرجوع على المزوّد على أساس الضرر الذي مسّ حقهم بوفاة من كان يعولهم، وذلك لأنّه قد أصاب حقّاً مشروعاً لهم، وهو النفقة القانونيّة، أو إذا كان المستهلك ينفق على أقاربه (مثل إخوانه) الذين لا تجب عليه نفقتهم قانوناً، فيستطيعون أيضاً الرجوع على المزوّد على أساس أنّ الضرر الذي مسّ المستهلك المضرور قد مسّ مصلحتهم المشروعة، ولكن لا تستطيع الخليلة مثلاً الرجوع على المزوّد، وذلك لأنّ مصلحتها التي مُسّت تكون غير مشروعة[132].

وقد تبيّن لنا من تعريفات الضرر سالفة الذكر أنّ الضرر نوعان: إمّا أن يكون ماديّاً، وإما أن يكون معنويّاً.

أ-**الضرر المادّيّ:** " هو الضرر الذي يلحق بالذمّة الماليّة للشخص نتيجة المساس بحقّ من حقوقه، أو مصلحة مشروعة له "[133]، فقد عرّف بأنّه " الإخلال بمصلحة للمضرور ذات قيمة ماليّة "[134]، وبالتالي فإنّ الضرر المادّيّ هو الضرر الذي يلحق بالمستهلك من خسارة في ذمّته الماليّة نتيجة خطأ المزوّد.

---

132 (سليم، 2017، ص 325).

[133] (غصن، 2006، ص 176).

[134] (قتادة، 1991، ص248 – 249).

ب-الضرر المعنويّ (الأدبيّ): المقصود بالضرر المعنويّ هو المساس بمصلحة غير ماليّة للمضرور، مثل الألم أو جرح المشاعر أو الأحاسيس، وهذا الضرر واجب التعويض عنه حيث إنّه يعتبر نوعاً مستقلّاً من أنواع الضرر، ويظهر ذلك جليّاً في تعريف الضرر في قانون المخالفات المدنيّة البريطانيّ المطبّق في فلسطين الذي نصّ على".. أو سلب الراحة، أو الإضرار بالوفاة الجسمانيّ، أو السمعة"[135]، وكذلك نصّ المشرّع المصريّ على أنّه " يشمل التعويض الضرر الأدبيّ أيضاً ... "[136].

وعليه فان المزوّد يكون مسؤولاً أمام المستهلك، أو ورثته إذا ما لحق بهم أضرار ماديّة، أو معنويّة نتيجة إخلال المزوّد بأداء التزامه بالإعلام، وتجدر الإشارة إلى أنّ قانون المخالفات المدنيّة البريطانيّ المطبّق في فلسطين كان قد حدّد من يحقّ لهم إقامة دعوى تعويض من الورثة، وقد حصرهم بزوج المتوفّى، ووالديه، وأولاده، ونصّت المادّة (1/55) على أنّه " إذا حدث أن تسبّب موت شخص عن مخالفة مدنيّة، وكان من حقّ ذلك الشخص لو لم ينته أمره إلى الموت، أن يستحصل حين وفاته، بموجب أحكام هذا القانون، على تعويض مقابل الأذى الجسمانيّ الذي سبّبته له تلك المخالفة المدنية، فعندئذ يجوز لزوج ذلك الشخص، ولوالديه، وأولاده أن يحصلوا على تعويض من الشخص المسؤول عن تلك المخالفة المدنيّة"، أما عن المشرّع المصريّ فقد حصر الذين لهم الحقّ في التعويض من الورثة عن الضرر الأدبيّ بزوج المتوفّى، والأقارب حتّى الدرجة الثانية، حيث نصّت المادّة (2/222) على أنّه " ومع ذلك لا يجوز الحكم بتعويض إلّا للأزواج، والأقارب إلى الدرجة الثانية عمّا يصيبهم من ألم من جرّاء موت المصاب ".

---

[135] (المادة 2/أ من قانون المخالفات المدنية الفلسطيني المعدل).

[136] (المادة 1/222 من القانون المدني المصري).

الفرع الثالث: العلاقة السببيّة بين الخطأ والضرر.

إنّ العلاقة السببيّة بين الخطأ والضرر هي الركن الثالث لقيام المسؤوليّة التقصيريّة، فهي تعني وجوب وجود علاقة مباشرة بين الخطأ الذي ارتكبه المزوّد والضرر الذي أصاب المستهلك، والمقصود بالعلاقة السببيّة هو " النتيجة المباشرة بين الإخلال بالالتزام القانونيّ والضرر"[137]، وعليه فإنّه لا يكفي توفّر ركن الخطأ والضرر لقيام المسؤوليّة التقصيريّة، بل يجب توفّر علاقة سببيّة بينهما، بحيث يكون الضرر قد نتج مباشرة بسبب الخطأ، فقد يقع الخطأ والضرر ولا توجد بينهما رابطة سببيّة، فلا تقوم المسؤوليّة[138]، وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض الفلسطينيّة حيث قضت " إنّ عناصر المسؤوليّة التقصيريّة تتكوّن من الخطأ والضرر والعلاقة السببيّة فيما بينهما" [139]، وهذا أيضاً ما أكّدت عليه محكمة النقض المصريّة، حيث قضت بأنّ " إنزال الطاعن الأسلاك الكهربائيّة حتى أصبحت قريبة من الأرض، وانصرافه دون أن يفصل التيار الكهربائيّ مخلّفاً به آثار حرق كهربائيّ يتوفّر به الخطأ في حقّه، وتحقّق به رابطة السببيّة بين هذا الخطأ والنتيجة، وهي وفاة المجنيّ عليه " [140].

وتظهر أهميّة هذا الركن فيما يتعلّق بعبء الإثبات[141]، وبالتالي فإنّ عبء إثبات العلاقة السببيّة بين الخطأ والضرر يقع على عاتق المستهلك، أمّا عبء نفي هذه العلاقة فيقع على عاتق المزوّد الذي يريد دفع المسؤوليّة عنه. ولقد ذكرنا أنّ نفي العلاقة السببيّة بين الخطأ والضرر يقع على عاتق المزوّد، ويكون أمام المزوّد لنفي هذه العلاقة أن يثبت أنّ الضرر قد وقع لسبب أجنبيّ، أو أنّ

---

[137] (خمقاني، 2023، ص1329.

[138] (أبو السعود، 2018، ص383-384).

[139] (حكم محكمة النقض الفلسطينية في النقض الجزائي رقم 2023\16، مفصول في 2023\2\22).

[140] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن الجزائي رقم 11 لسنة 47 ق، الصادر بتاريخ 1977/4/17).

[141] (سلطان، 2007، ص333).

الضرر قد وقع بفعل المستهلك، أو بفعل الغير، أو أن يثبت أنّ السبب غير منتج. وأسباب نفي العلاقة السببيّة هي:

1-**السبب الأجنبيّ:** المقصود بالسبب الأجنبيّ هو: " كلّ أمر لا يد للمدّعى عليه فيه"[142]، وإنّ صور السبب الأجنبيّ هي القوّة القاهرة، والحادث المفاجئ، والمقصود بالقوّة القاهرة: " حادث غير متوقّع، لا يد للشخص فيه، ولا يستطيع دفعه "[143]، أمّا الحادث الفجائيّ فـــ: " هو كلّ حادث خارجيّ لا يمكن توقّعه، ولا يمكن دفعه "[144]. ويتّضح من التعريفين السابقين عدم وجود فرق بين المصطلحين، وقد كان هناك محاولات فقهيّة من أجل التفرقة بينهما على أساس أنّ الاثنين يشتركان في كونهما لا يمكن توقّعهما، أو دفعهما، ولكن القوّة القاهرة هي حادث يكون مصدره من الخارج مثل الزلازل والفيضانات، أمّا الحادث الفجائيّ فيكون من الداخل، أي أنّه يكون على اتّصال بنشاط المتسبّب بالضرر، ولكن استقرّ الفقه الحديث على أنّ التفرقة بين القوّة القاهرة والحادث المفاجئ لا تستند إلى أساس سليم، ولذلك فالرأي المستقرّ فقهيّاً وقضاءً هو عدم التمييز بين القوة القاهرة والحادث المفاجئ[145].

وعليه، فإنّ المزوّد يستطيع نفي العلاقة السببيّة بين خطئه بعدم قيامه بما عليه من التزام بالإعلام والضرر الذي وقع للمستهلك نتيجة هذا الإخلال عن طريق حدوث قوّة قاهرة، أو حادث فجائيّ منعه من أداء ما عليه من التزام، مثل وقوع حالة الحرب، وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض المصريّة حيث قضت بأنّ " القوّة القاهرة بالمعنى الوارد في المادّة (165) من القانون المدنيّ قد تكون حرباً، أو زلزالاً، أو حريقاً، كما قد تكون أمراً إداريّاً واجب التنفيذ، بشرط أن يتوفّر فيها

---

[142] (أبو السعود، 2018، ص385).

[143] (أبو السعود، 2018، ص386).

[144] (فلالي، 2010، ص332).

145 (أبو السعود، 2018، ص386).

استحالة التوقّع، واستحالة الدفع، وينقضي بها التزام المدين في المسؤوليّة العقديّة، وتنتفي بها علاقة السببيّة بين الخطأ والضرر في المسؤوليّة التقصيريّة، فلا يكون هناك محلّ للتعويض في الحالتين "[146]، وكانت محكمة النقض الفلسطينيّة قد أكّدت على ذلك أيضاً، حيث قضت بأنّه" والسبب الأجنبيّ الذي تنتفي به رابطة السببيّة هو، بوجه عامّ، الحادث الفجائيّ، أو القوّة القاهرة، أو إذا وقع خطأ من المريض، أو من الغير، وقد يكون السبب الأجنبيّ عيباً، أو مرضاً ضامراً بالمريض، الأمر غير المتوفر في هذه الدعوى... فإنّ الجهة المشتكية تكون بذلك قد أقامت قرينة قضائيّة على عدم تنفيذ فنّيّ التخدير لالتزامه، فينقل عبء الإثبات بمقتضاه إلى فنّيّ التخدير، ويتعيّن عليه، لكي يدرأ المسؤوليّة عن نفسه، أن يثبت قيام حالة الضرورة، أو السبب الأجنبيّ التي من شأنها أن تنفي عنه الإهمال، فانّ الجهة المشتكية تكون بذلك قد أقامت قرينة قضائيّة[147] على عدم تنفيذ فنّيّ التخدير لالتزامه فينقل عبء الإثبات بمقتضاه إلى فنّيّ التخدير، ويتعيّن عليه لكي يدرأ المسؤوليّة عن نفسه أن يثبت قيام حالة الضرورة، أو السبب الأجنبي التي من شأنها أن تنفي عنه الإهمال."[148]

وهذا ما أكّد عليه المشرّع الفلسطينيّ في قانون المخالفات المدنيّة البريطانيّ المطبّق في فلسطين، حيث نصّ على أنّه " إذا كان الضرر، وإن كان ذلك الشخص على خطأ قد نشأ عن وقوع حدث من أحداث الطبيعة الخارقة ممّا لا يتوقّع حدوثه شخص معتدل الإدراك، ولم يكن بالإمكان تجنّب عواقبه باتّخاذ الحيطة المعقولة" [149]، وكذلك نصّ المشرّع المصريّ على" إذا أثبت الشخص أنّ الضرر قد نشأ عن سبب أجنبيّ لا يد له فيه ، كحادث مفاجئ، أو قوّة قاهرة، أو خطأ من

---

[146] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن المدني رقم 423 لسنة 41 ق، الصادر في 1976/1/29).

147 ان المقصود بالقرينة القضائية هي " التي لم ينص عليها القانون ويستنبطها القاضي من ظروف ووقائع الدعوى ومستنداتها بما له من سلطة تقديرية. (المادة 108 من قانون البينات الفلسطيني رقم 4 لسنة 2001 المنشور بالوقائع الفلسطينية، العدد الثامن والثلاثون، الصادر في سبتمبر 2001).

[148] (حكم محكمة النقض الفلسطينية في النقض المدني رقم 2017\431، مفصول في 2017\12\4).

[149] (المادة 55 مكرر/ب / 1/ اولاً من قانون المخالفات المدنية البريطاني المعدل).

المضرور، أو خطأ من الغير، كان غير ملزم بتعويض هذا الضرر ما لم يوجد نصّ أو اتّفاق على غير ذلك"[150].

2- **فعل المضرور:** في حال كان الضرر الذي أصاب المستهلك ناتجاً عن فعله، وهو السبب الوحيد لهذا الضرر، فلا يوجد أيّ مسؤوليّة على المزوّد، فمثلاً لو قام المزوّد بواجباته والتزاماته كافّة، وقام بالإعلام والإدلاء بالبيانات والمعلومات الجوهريّة كافّة، وخصائص السلع، وصفاتها، وكيفيّة استخدامها، وذلك بكتابتها على عبوة السلعة باللغة العربيّة، ولكن عدم قيام المستهلك باتباع هذه التعليمات والبيانات والالتزام بها، وكان قد تضرّر نتيجة استعمال السلعة بشكل غير ما هو موصوف على السلعة، فإنّ الضرر الذي يصيب المستهلك نتيجة تقصيره في عدم الالتزام بما هو مكتوب على هذه السلعة لا يكون المزوّد مسؤولاً عمّا لحق المستهلك من ضرر، حيث إنّ فعل المستهلك هو السبب الوحيد لما لحقه من ضرر. وأيضاً إذا ثبت أنّ المستهلك استعمل المنتوج استعمالاً خاطئاً غير عاديّ، ولا يمكن توقّعه، والحدود بين الاستعمال العاديّ وغير العاديّ للمنتوج ليست بالحقيقة صعبة التحديد، ومثالها عدم التزام تعليمات المتدخّل المدونة على الغلاف[151].

ولكن قد يجتمع وقوع خطأ من المزوّد مع خطأ من المستهلك، فهنا المسؤوليّة تقع على المزوّد في حالة أنّ خطأه قد استغرق خطأ المستهلك، أي أنّ خطأ المزوّد يفوق جسامة خطأ المستهلك، فيكون المزوّد مسؤولاً مسؤوليّة كاملة تجاه المستهلك، أمّا إذا كان خطأ المستهلك قد استغرق خطأ المزوّد ففي هذه الحالة تكون مسؤوليّة المزوّد قد انعدمت، وفي حالة عدم استغراق أيّ الأخطاء للآخر فيكون المزوّد مسؤولاً تجاه المستهلك بقدر ما أحدثه من ضرر، بحيث تكون المسؤوليّة موزّعة بالتساوي بين المستهلك والمزوّد إذا لم يحدّد القاضي نسبة خطأ كلّ منهما في إحداث الضرر، فلا

---

[150] (المادة 165 من القانون المدني المصري).

[151] (زكرياء، 2015 – 2016، ص185).

يرجع المستهلك على المزوّد إلّا بنصف الضرر، وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض المصريّة، حيث قضت بأنّ " الحكم المطعون فيه إذ استند وقوع الحادث إلى خطأ المتّهم والمجنيّ عليه معاً، ثمّ ألزم المتّهم المسؤول المدنيّ عنه بكامل التعويض المقضيّ به ابتدائيّاً، على الرغم من أنّ الحكم الأخير قد حصر الخطأ في جانب المتّهم وحده يكون معيباً بالخطأ في تطبيق القانون، ذلك بأنّ المادّة 163 من القانون المدنيّ ، وإن نصّت على أنّ "كل خطأ سبّب ضرراً للغير يلزم من ارتكبه بالتعويض" إلّا أنّه إذا كان المضرور قد أخطأ أيضاً، وأسهم هو الآخر في الضرر الذي أصابه فإنّ ذلك يجب أن يراعى في تقدير التعويض المستحقّ له، فلا يحكم له على الغير إلّا بالقدر المناسب لخطأ هذا الغير، لأنّ كون الضرر الذي لحق المضرور ناشئاً عن خطأين: خطئه وخطأ غيره، يقتضي توزيع مبلغ التعويض بينها بنسبة خطأ كلّ منهما، وبناءً على عمليّة تشبه عمليّة المقاصّة، ولا يكون الغير ملزماً إلّا بمقدار التعويض عن كلّ ضرر منقوصاً ممّا يجب أن يتحملّه المضرور بسبب الخطأ الذي وقع منه، واذ يجب بيان خطأ المجنيّ عليه، وبيان أثره في مقدار التعويض، ومع ذلك قضى الحكم بإلزام المسؤول المدنيّ به كاملاً دون أن ينقص منه ما يوازي نصيب المجنيّ عليه في هذا الخطأ، فإنّه يكون، فضلاً عن قصوره، قد خالف القانون بما يوجب نقضه فيما قضي به في الدعوى المدنيّة" [152].

وهذا ما نصّ عليه المشرّع الفلسطينيّ، حيث نصّ على أنّه " إذا لحق بشخص ضرر، وكان الضرر متسبّباً بعضه من تقصيره نفسه، والبعض الآخر من تقصير شخص آخر، أو أشخاص آخرين، فلا يردّ الادّعاء بالتعويض عن ذلك الضرر بسبب تقصير الشخص الذي لحق به الضرر، بل يخفّض

[152] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن الجزائي رقم 1383 لسنة 38 ق، الصادر في1969/2/11).

التعويض الذي يصح استيفاؤه عن ذلك الضرر إلى المقدار الذي تراه المحكمة متّفقاً مع العدالة والإنصاف "[153].

وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض الفلسطينيّة، حيث قضت بأنّه" ... والتي للحارس أن يدفع المسؤوليّة عنه بإثبات أنّه اتّخذ كافّة الاحتياطات اللازمة لمنع ضرر الشيء عن الغير، وأنّه ما كان باستطاعته منع وقوع الضرر، أو أنّ الضرر وقع بفعل المضرور ذاته، أي ينفي علاقة السببيّة بين الخطأ المفترض والضرر، كإثبات خطأ المضرور ذاته، أي إثبات أن لا يد للحارس بالضرر الذي وقع للمضرور."[154]

3-**فعل الغير:** إذا كان الخطأ الذي سبّب ضرراً للمستهلك ناتجاً بفعل شخص آخر غير المزوّد، وكان هذا الخطأ هو السبب الوحيد للضرر الذي نتج للمستهلك، فلا تقوم أيّة مسؤوليّة على المزوّد، ولكن قد يشترك فعل الغير مع فعل المزوّد فينتج عن هذين الفعلين ضرر للمستهلك، فبالتالي تكون المسؤوليّة مشتركة بين المزوّد والغير، فتُوزّع المسؤوليّة بينهما على أساس التساوي إذا لم يستطع القاضي تحديد نصيب كلّ منهما، وتُطبّق هذه القاعدة أيضاً في حالة أنّ الضرر كان بفعل المزوّد والمستهلك والغير، فيكون كلّ واحد منهم مسؤولاً بمقدار الثلث إذا عجز القاضي عن توزيع المسؤوليّة بينهم على أساس جسامة كلّ خطأ، ومثال ذلك سرقة المنتوج من مصنعه، وطرحه للبيع في السوق دون احتوائه على الوسم الذي يتضمّن البيانات اللازمة لتحذير المستهلك من خطورة المنتوج[155]، حيث إنّه لا تقوم أيّة مسؤوليّة على المزوّد كون أنّ الخطأ قد صدر من الغير دون

---

[153] (المادة 55 مكرر/ ج من قانون المخالفات المدنية البريطاني المعدل).

[154](حكم محكمة النقض الفلسطينية في النقض المدني رقم 2019\198، مفصول في 2022\9\14).

[155] (André decocq et Geoges decocq, Droit de la concurrence et consummation, 5eme edition,L.G.D.J.2012,P139).

مشار اليه لدى. (زكرياء، مولاي، 2015-2016، ص186).

وجود أيّة إرادة، أو أفعال صادرة عن المزوّد، وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض المصريّة، حيث قضت بأنّه " تقدير حصّة كلّ من اشتركوا في إحداث الضرر يجب بحسب الأصل أن يكون المناط فيه مبلغ جسامة الخطأ الذي ساهم به فيما أصاب المضرور من الضرر، إذا كانت وقائع الدعوى تساعد على تقدير الأخطاء على هذا الأساس، أمّا إذا كان ذلك ممتنعاً فإنّه لا يكون ثمّة سبيل إلّا اعتبار المخطئين مسؤولين عن الضرر الذي تسبّبوا فيه" [156]، وقضت أيضاً " الأصل في المسؤوليّة التضامنيّة عن العمل الضارّ أن تقسّم على المسؤولين في إحداث الضرر في حصص متساوية بين الجميع، أو بنسبة خطأ كلّ منهم" [157].

وهذا ما أكّد عليه المشرّع الفلسطينيّ، حيث نصّ على أنّه " 1- ... ولكن لا يعتبر أيّ شخص أنّه سبّب ضرراً بتقصيره في الأحوال التالية : .... ثانياً – وإن كان هو على خطأ فقد كان تقصير شخص آخر هو العامل الفاصل في تسبب الضرر"[158].

وتجدر الإشارة إلى أنّه في حال اشتراك أكثر من خطأ كان سبباً في وقوع الضرر فقد استقرّ الفقه والقضاء على الأخذ بنظريّة السبب المنتج، وأنّ أساس هذه النظريّة هو أنّ اشتراك أكثر من عامل لوقوع الضرر فإنّه يجب لقيام المسؤوليّة أن يكون كلّ عامل من هذه العوامل المشتركة كافياً لإحداث الضرر،

حيث إنّ المقصود بالسبب المنتج هو " السبب المألوف الذي يحدث الضرر في العادة بحيث لولاه ما حدث هذا الضرر "[159]، أمّا السبب العارض فهو " السبب غير المألوف الذي لا يُحدث الضرر

---

[156] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن الجزائي رقم 1072 لسنة 11 ق، الصادر في 1941/5/19).

[157] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن المدني رقم 152 لسنة 30 ق، الصادر في 1968/4/2).

[158] (المادة 55 مكر/ ب من قانون المخالفات المدنية البريطاني المعدل).

[159] (دبش، 2015، ص35).

عادةً، ولكنّه أحدثه عرضاً " [160]، وبالتالي فإن كان أحد الأخطاء سبباً عارضاً فلا يكون له أيّة قيمة في تحمّل المسؤوليّة، وهذا ما أكّد عليه المشرّع الفلسطينيّ، حيث نصّ على أنّه " إذا كان قد لحق بالمدّعي ضرر، فلا يحكم بالعقوبة إلّا على الضرر الذي قد ينشأ بصورة طبيعيّة في سياق الأمور الاعتياديّة، والذي ينجم مباشرة عن المخالفة المدنيّة التي ارتكبها المدّعى عليه" [161]، وأيضاً ما نصّت عليه مجلّة الأحكام العدليّة بأنّه " إذا اجتمع المباشر والمتسبّب أضيف الحكم إلى المباشر" [162] ومثال ذلك إخلال المزوّد بالتزامه بإعلام المستهلك بالمعلومات والبيانات الجوهريّة، وطريقة استخدام السلعة بالشكل المتّفق مع القانون، حيث إنّه لم يقم بكتابة هذه المعلومات على السلعة باللغة العربيّة، وإنّما كانت مكتوبة باللغة الإنجليزيّة، وكانت هذه السلعة تختلف عن شبيهاتها من السلع الأخرى بأنّها يجب أن تستعمل بطريقة خاّصة، وقام المستهلك بترجمة هذه المعلومات بشكل خاطئ، أو أنّه استعمل هذه السلعة بمثل طريقة استعمال السلعة المشابهة، الأمر الذي أدّى إلى حدوث أضرار للمستهلك، فإنّ السبب المنتج في هذه الحالة هو عدم قيام المزوّد بأداء التزامه بالشكل المطلوب قانوناً، أمّا خطأ المستهلك في الترجمة أو قيامه باستعمال المنتج بالطريقة التقليديّة لباقي المنتجات من ذات الصنف، فهو سبب عارض، وبالتالي يكون المزوّد مسؤولاً مسؤوليّة كاملة نتيجة خطئه بعدم الإدلاء بالمعلومات والبيانات بالطريقة التي أوجبها القانون، وأنّ خطأه هو السبب المنتج لحدوث الضرر للمستهلك، وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض المصريّة، حيث قضت بأنّه " يجب عند تحديد المسؤوليّة الوقوف عند السبب المنتج في إحداث الضرر دون السبب العارض"[163]. وعليه يتبيّن لنا أنّ أركان المسؤوليّة التقصيريّة وقواعدها هي من النظام العامّ، وبما أنّ قواعد

---

[160] (أبو السعود، 2018، ص 402).

[161] (المادة 60 من قانون المخالفات المدنية الفلسطيني).

[162] (المادة 90 من مجلة الأحكام العدلية).

[163] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن المدني رقم 197 لسنة 34 ق، الصادر بتاريخ 1967/10/26).

المسؤوليّة التقصيريّة من النظام العامّ، ولا يجوز اشتراط الإعفاء منها، أو الاتفاق مسبقاً على مخالفة قواعدها، فإنّه يمكن للمستهلك المتضرّر من الإخلال بهذا الالتزام الحصول على تعويض عن هذه الأضرار[164].

المطلب الثاني: المسؤوليّة العقديّة للمزوّد.

المقصود بالمسؤوليّة العقديّة: " واجب تعويض الضرر الذي نتج عن إخلال بالتزام عقديّ"[165]، على أنّ قيام المسؤوليّة العقديّة إنّما يفترض وجود عقد صحيح، بحيث يقع إخلال من أحد طرفيه بالتزاماته الناشئة عنه ممّا يلحق الضرر بالطرف الآخر، ويتبيّن أنّه لولا هذا الإخلال لما وقع الضرر، بحيث يكون وقوع الضرر ناتجاً عن الإخلال المذكور[166]، ويجب لقيام المسؤوليّة العقديّة توفّر الشروط الآتية: 1-توفّر عقد يربط بين المسؤول والمضرور: حيث إنّه يستحيل قيام مسؤوليّة عقديّة دون أن يكون هناك عقد قد انعقد فعلاً. 2-أن يكون العقد قد استوفى أركان وشروط صحته جميعاً: حيث إنّه لا يمكن تصوّر وجود أي التزامات إذا ما كان العقد باطلاً. 3-أن يحدث ضرر لأحد أطراف العقد نتيجة إخلال الطرف الآخر بالتزاماته العقديّة، فمجرّد وجود عقد صحيح لا يكفي في حدّ ذاته[167].

وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض الفلسطينيّة، حيث جاء في أحد أحكامها أنّه " في شروط تحقّق المسؤوليّة العقديّة، وأوّلها أن يخلّ أحد المتعاقدين (المدين) بعد انعقاد العقد، وقبل انحلاله بأحد الالتزامات الناشئة عن هذا العقد، وثانيها أن يؤدّي هذا الإخلال إلى إلحاق ضرر بالمتعاقد الآخر

---

[164] (صياح، 2011-2012، ص142).

165 (الطباخ، 2005 ص 213).

[166] (خطاب، 2002 – 2003، ص507).

[167] (مأمون، 1997، ص209).

(الدائن)، وأنّه لا بدّ من اجتماع هذه الشروط حتّى تتحقّق المسؤوليّة العقديّة"[168]. وتقوم المسؤوليّة العقديّة على توفّر ثلاثة أركان، مثلها مثل المسؤوليّة التقصيريّة، وهذه الأركان هي: الخطأ، والضرر، والعلاقة السببيّة بين الخطأ والضرر.

الفرع الأوّل: الخطأ العقديّ.

المقصود بالخطأ العقديّ: " انحراف إيجابيّ أو سلبيّ في سلوك المدين يؤدّي إلى مؤاخذته"[169].

يكون المزوّد قد ارتكب خطأ عقديّاً بعدم قيامه بالالتزام بالإعلام المفروض عليه بناءً على وجود عقد بينه وبين المستهلك يلزمه بقيامه بإعلام المستهلك، وحيث إنّنا قد بيّنّا أنّ الالتزام بالإعلام هو التزام بتحقيق نتيجة، فيكفي على المستهلك إثبات عدم تحقّق النتيجة لقيام الخطأ العقديّ من المزوّد، وذلك عن طريق إثبات عدم قيام المزوّد بما عليه من التزام بالإعلام. وكانت محكمة النقض الفلسطينيّة قد قضت بأنّ "فالخطأ العقديّ هو عدم تنفيذ المدين لالتزامه الناشئ عن العقد، فإذا لم يقم المدين في العقد بالتزامه كان هذا هو الخطأ"[170]، وفي ذلك أيضاً قضت محكمة النقض المصريّة فقالت إنّ " عدم تنفيذ المدين التزامه التعاقديّ يعتبر خطأ في ذاته يرتّب مسؤوليّته التي لا يدرؤها عنه إلّا إذا أثبت قيام السبب الأجنبيّ الذي تنتفي به علاقة السببيّة"[171].

فإنّه يكفي لإثبات خطأ المزوّد قيام المستهلك بإثبات عدم تحقّق النتيجة المتّفق عليها، وهي إعلام المستهلك، ولا يبقى أمام المزوّد إلّا إثبات أنّه نفّذ ما عليه من التزام، فإذا عجز عن ذلك اعتبر

---

[168] (حكم محكمة النقض الفلسطينية في النقض المدني رقم 2015\702، مفصول في 6\1\2020).

[169] (سلطان، 2007، ص232).

[170] (حكم محكمة النقض الفلسطينية في النقض المدني رقم 2016\1558، مفصول في 30\6\2020).

[171] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن المدني رقم 563 لسنة 34 ق، الصادر في 1490/12/5). (والحكم في الطعن المدني رقم 422 لسنة 37 ق، الصادر في 1972/12/12).

مخطئاً. ولا يجوز له نفي هذا التقصير طالما لم تتحقّق النتيجة، وإنّما يستطيع ذلك في حالة واحدة، وهي إثباته للسبب الأجنبيّ، لأنّ هذا الإثبات يهدر ركن السببيّة[172].

وعلى العكس من المسؤوليّة التقصيريّة فإنّ المسؤوليّة العقديّة تجيز للأطراف الاتّفاق على تعديل قواعد المسؤوليّة إمّا بتخفيفها وإمّا بتشديدها؛ وذلك لأنّ أساس هذه العلاقة هو العقد بين الأطراف بإرادتهم المنفردة، على العكس من المسؤوليّة التقصيريّة التي أساسها الفعل الضارّ، وفي هذا نصّ المشرّع المصريّ على أنّه" 1–يجوز الاتّفاق على أن يتحمّل المدين تبعة الحادث المفاجئ، والقوّة القاهرة. 2–وكذلك يجوز الاتّفاق على إعفاء المدين من أيّة مسؤوليّة تترتّب على عدم تنفيذ التزامه التعاقديّ إلّا ما ينشأ عن غشّه، أو عن خطئه الجسيم، ومع ذلك يجوز للمدين أن يشترط عدم مسؤوليّته عن الغشّ، أو الخطأ الجسيم الذي يقع من أشخاص يستخدمهم في تنفيذ التزامه"[173]، حيث يتبيّن أنّ المشرّع قد أجاز لأطراف التعاقد إعفاء المدين بالالتزام من المسؤوليّة إلّا في حالة الغشّ، والخطأ الجسيم، والمقصود بالخطأ الجسيم هو: " الذي لا يصدر من أقلّ الناس حذراً وحيطة "[174].

ولكن في حال اتّفق المستهلك المزوّد على تعديل قواعد المسؤوليّة، وتخفيف مسؤوليّة المزوّد بالاتّفاق على عدم مسؤوليّته عن الإخلال بما عليه من التزام بالإعلام، فإنّه، وفي هذه الحالة، ينقلب التزام المزوّد من التزام بتحقيق نتيجة إلى التزام ببذل عناية، وعليه فإن الباحث يرى استحالة وجود ما يسمح بتخفيف قواعد المسؤوليّة في التزام المزوّد بالإعلام، حيث أنه، وكما بيّنّا سابقاً، نرى أنّ الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام هي التزام بتحقيق نتيجة، هذا من جهة، ومن جهة ثانية فإنّه لا

---

[172] (أبو السعود، 2018، ص 243).

[173] (المادة 217 من القانون المدني المصري).

[174] (أبو السعود، 2018، ص242).

يمكن الاتّفاق والتعاقد على ما يخالف القانون، وحيث إنّ المشرّع قد أوجب – كما بيّنّا سابقاً – أنّ من واجبات المزوّد قيامه بإعلام المستهلك.

الفرع الثاني: الضرر.

يتّحد الضرر، كركن من أركان المسؤوليّة العقديّة، مع الضرر كركن من أركان المسؤوليّة التقصيريّة في الأحكام والشروط ذاتها. ولكن يختلف الضرر في المسؤوليّة العقديّة بأنّه يجب أن يكون مباشراً، ومتوقّعاً، والمقصود بالضرر المباشر هو: " الضرر الذي يرتبط بالخطأ ارتباط النتيجة بالسبب، فهو الضرر الذي ينتج عن الخطأ مباشرةً"[175]، وأمّا المقصود بالضرر المباشر المتوقّع فهو: " الضرر الذي يكون نتيجة طبيعيّة للخطأ "[176].

وبذلك، فإذا كان الضرر الناتج عن الخطأ العقديّ غير مباشر، أي أنّه لم يكن نتيجة مباشرة للخطأ لوجود سبب أجنبيّ، أو إذا كان مباشراً إلّا أنّه كان غير متوقّع، أي أنّه لم يكن ناتجاً طبيعيّاً مباشراً للخطأ، فإنّه لا مجال للمطالبة بالتعويض عن هذا الضرر، وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض الفلسطينيّة، حيث قضت بأنّ" وهذا التعويض يقدّر بقدر الضرر دون اعتبار لوقوع الخطأ وحده ليصار إلى التعويض، أمّا الضرر غير المباشر فهو الضرر الذي لا يكون نتيجة طبيعيّة مألوفة للخطأ، إذ بإمكان الدائن أو المضرور تجنّبه ببذل جهد معقول، ولذلك إذا كان الضرر الذي لحق المضرور غير مباشر، فلا يحق له المطالبة بالتعويض، كون وصف الضرر في هذه الحالة نتيجة انعدام الخطأ، أو نتيجة تفاهته"[177] .

---

[175] (ابو مارية، 2020، ص208).

[176] (ابو مارية، 2020، ص208).

[177] (حكم محكمة النقض الفلسطينية في النقض المدني رقم 2021\149، مفصول في 2023\2\16).

إلّا أنّه إذا كان الضرر غير المتوقّع ناتجاً عن غشّ، أو خطأ جسيم من المزوّد فإنّه يبقى مسؤولاً أمام المستهلك، وهذا ما أكّد عليه المشرّع المصريّ، حيث نصّ على أنّه " 2-ومع ذلك إذا كان الالتزام مصدره العقد، فلا يلتزم المدين الذي لم يرتكب غشّاً، أو خطأً جسيماً إلّا بتعويض الضرر الذي كان يمكن توقّعه عادة وقت التعاقد"[178].

وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض المصريّة، فقد قضت بأنّه "المدين في المسؤوليّة العقديّة لا يلزم في غير حالتي الغشّ، والخطأ الجسيم إلّا بتعويض الضرر الذي يمكن توقّعه عادة وقت التعاقد، وذلك عملاً بالمادّة 1/221 من القانون المدنيّ، والضرر المتوقّع يقاس بمعيار موضوعيّ لا بمعيار شخصيّ، بمعنى أنّه هو ذلك الضرر الذي يتوقّعه الشخص المعتاد في مثل الظروف الخارجيّة التي وُجد فيها المدين، لا الضرر الذي يتوقّعه هذا المدين بالذات "[179].

الفرع الثالث: العلاقة السببيّة بين الخطأ العقديّ والضرر.

يجب، لقيام المسؤوليّة العقديّة، توفّر الرابطة السببيّة بين الخطأ العقديّ والضرر، وقد اختلف الفقهاء فيما يخصّ عبء إثبات الرابطة السببيّة، حيث ذهب الرأي الأوّل إلى أنّه يقع على عاتق الدائن طبقاً للقواعد العامّة في تحميل عبء الإثبات لمن يدّعيه، وأنّه عبء ميسور في الغالب، فكثيراً ما تبدو السببيّة واضحة بين السبب والخطأ، ولا يحتاج الدائن إلى جهد كبير في سبيل إثباتها[180].

---

[178] (المادة 2/221 من القانون المدني المصري).

[179] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن المدني رقم 45 لسنة 36ق، الصادر في1970/3/31). (والحكم الصادر في الطعن المدني 206 لسنة 36ق، الصادر في1970/12/8).

[180] (عبد الله، 1995، ص541).

ويذهب رأي آخر إلى أنّ علاقة السببيّة بين الخطأ والضرر قائمة (مفترضة)، فلا يُكلّف الدائن بإثباتها، بل إنّ المدين هو الذي يُكلّف بنفي هذه العلاقة إذا ادّعى عدم توفّرها[181].

ويرى غالبيّة الفقه أنّ الخلاف السابق عديم الأهميّة من الناحية العمليّة، اذ ليس من شكّ في أنّ ثبوت الخطأ والضرر يقيم، على الأقلّ، قرينة قضائيّة على توفّر رابطة سببيّة بينهما، ما ينقل عبء نفيها على عاتق المدين[182]. وإن الباحث يميل مع ما ذهب إليه غالبيّة الفقه، حيث إنّ الأصل أنّ علاقة السببيّة تعدّ مفترضة وقائمة بين الخطأ والضرر فلا يُكلّف الدائن بإثباتها، وإنّما يقع على عاتق المدين عبء إثبات تخلّف رابطة السببيّة بين الخطأ والضرر[183].

وعليه، فإذا أخلّ المزوّد بالتزامه بالإعلام التعاقديّ، فإنّه لا يكون أمامه إلّا نفي العلاقة السببيّة، وذلك يكون بإثبات أنّ عدم تنفيذه يرجع لسبب أجنبيّ مثل القوّة القاهرة، والحادث المفاجئ، أو خطأ المستهلك نفسه، أو فعل الغير، وتجدر الإشارة إلى أنّه إذا كان عدم وفاء المزوّد بالتزامه راجعاً إلى فعل الغير، وكان الغير تابعاً للمزوّد، فإنّه لا يعدّ من فعل الغير، ويعتبر خطأً عقديّاً، ولا يعدّ سبباً أجنبيّاً، ولا يستطيع المزوّد نفي العلاقة السببيّة، وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض المصريّة، حيث قضت بأنّه " لا محلّ لمساءلة المستأجر إذا كان تلف الشيء المؤجّر لم ينشأ عن فعله، أو فعل خدمه، وإنّما نشأ عن فعل شخص آخر غير هؤلاء "[184].

ويتبيّن لنا بعد دراسة نوعَي المسؤوليّة أنّ الفرق بين المسؤوليّة التقصيريّة والعقديّة يتمثّل في الآتي:

---

[181] (سعد، 2004، ص303).

[182] (عكوش، 1973، ص415).

[183] (أبو السعود، 2018، ص250).

[184] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن المدني رقم 125 لسنة 24ق، الصادر في 1957/4/11).

1-**مجال المسؤوليّة:** يقوم مجال المسؤوليّة التقصيريّة على مبدأ الالتزام بعدم الإضرار بالغير، بينما مجال عمل المسؤوليّة العقديّة هو العقد نفسه، أي يجب أن يكون هناك إخلال بالتزام تعاقديّ.

2-**مدى التعويض:** إنّ المبدأ العامّ في المسؤوليّة المدنيّة – عقديّة كانت أم تقصيريّة – يقضي بعدم التعويض عن الأضرار غير المباشرة مهما كانت جسامة الخطأ الذي ارتكبه المسؤول[185]، أمّا التعويض في المسؤوليّة التقصيريّة فإنّه يشمل الأضرار المباشرة جميعها، سواء أكانت متوقّعة أم غير متوقّعة، على العكس من المسؤوليّة العقديّة التي يشترط فيها أن يكون الضرر الناتج مباشراً ومتوقّعاً.

3-**عبء الإثبات:** إنّ عبء الإثبات في المسؤوليّة التقصيريّة يقع على عاتق المستهلك، فيجب عليه إثبات الخطأ، والضرر، والعلاقة السببيّة، في حين أنّه لا يوجد على المستهلك في إثبات المسؤوليّة العقديّة سوى إثبات وجود الرابطة العقديّة.

4-**الاتّفاق على الإعفاء من المسؤوليّة:** في المسؤوليّة التقصيريّة لا يجوز الاتّفاق على تخفيف المسؤوليّة، أو الاعفاء منها، على العكس من المسؤوليّة العقديّة التي يجوز فيها التخفيف، أو الإعفاء من المسؤوليّة إلّا في حالة الغشّ، أو الخطأ الجسيم، ولكن فيما يخصّ الالتزام بالإعلام فقد بيّنّا سابقاً أنّنا نرى أنّه لا إمكانيّة لتخفيف الالتزام، أو الإعفاء منه؛ كونه ينقلب من التزام بتحقيق نتيجة إلى التزام ببذل عناية، وهو ما يخالف الطبيعة القانونيّة لهذا الالتزام.

5-**التضامن:** إنّ تعدّد المسؤولين في المسؤوليّة التقصيريّة يفترض التضامن بينهم، إلّا إذا قام القاضي بتحديد نصيب كلّ متسبّب، أمّا في المسؤوليّة العقديّة فلا يفترض التضامن بين المسؤولين إلّا إذا كان قد نُصّ في العقد على ذلك.

---

[185] (زكي، 1978، ص187). (عامر، 1979، ص23).

6- **التقادم:** في المسؤوليّة التقصيريّة تسقط بالتقادم دعوى التعويض التي تكون ناشئة عن العمل غير المشروع بمرور سنتين من وقوع الفعل، أو من تاريخ توقّف الضرر، أو من تاريخ اكتشاف الضرر، وهذا ما نصّ عليه المشرّع الفلسطينيّ، حيث نصّ على أنّه "لا تقام الدعوى لمخالفة مدنيّة إلّا إذا ابتدأت الدعوى خلال سنتين من وقوع الفعل، أو الإهمال، أو التقصير المشكوّ منه، أو خلال سنتين من توقّف الضرر إذا كانت المخالفة المدنيّة تسبّب ضرراً يستمرّ من يوم إلى آخر" [186]، أمّا عن المشرّع المصريّ فإنّ دعوى التعويض الناشئة عن العمل غير المشروع تسقط بمرور مدة ثلاث سنوات من يوم علم المضرور بحدوث الضرر، ومتسبّبه، وتسقط في جميع الأحوال بمرور مدّة 15 سنة، حيث نصّ المشرّع المصريّ على أنّه " 1- تسقط بالتقادم دعوى التعويض الناشئة عن العمل غير المشروع بانقضاء ثلاث سنوات من اليوم الذي علم فيه المضرور بحدوث الضرر، وبالشخص المسؤول عنه، وتسقط هذه الدعوى، في أيّ حال، بانقضاء خمس عشرة سنة من يوم وقع العمل غير المشروع "[187]، أمّا عن المسؤوليّة العقديّة فإنّها تسقط بمرور خمس عشرة سنة، حيث نصّت مجلّة الأحكام العدليّة في المادّة (1660) على أنّه " لا تُسمع الدّعاوى غير العائدة لأَصل الوقف أو للعموم كالدين الوديعة والعقار الملك والميراث والمقاطعة في العقارات الموقوفة أو التصرّف بالإجارتَين والتولية المشروطة والغلّة بعد تركها خمس عشرة سنة "، والتي يقابلها بالقانون المدنيّ المصريّ المادّة (374) التي تنصّ على أنّه " يتقادم الالتزام بانقضاء خمس عشرة سنة في ما عدا الحالات التي ورد عنها نصّ خاصّ في القانون ".

وبناءً على كلّ ما سبق، وحيث إنّنا قد ذكرنا سابقاً، أنّ للالتزام بالإعلام صورتين فإنّ كلّ صورة من هاتين الصورتين ينطبق عليها مسؤوليّة مدنيّة معيّنة، ففي صورة الالتزام بالإعلام قبل التعاقديّ

---

[186] (المادة 68 من قانون المخالفات المدنية الفلسطيني).

[187] (المادة 1/172 من القانون المدني المصري).

فإنّ الالتزام ينشأ في مرحلة سابقة للتعاقد، ولا يحكمها أيّة رابطة عقديّة ما بين المستهلك والمزوّد، فإنّها تكون خاضعة لقواعد المسؤوليّة التقصيريّة وأحكامها، وإنّ التزام المزوّد في هذه الصورة لا يعدّ التزاماً عقديّاً كونه لا يوجد أيّ اتّفاق بينه وبين المستهلك، وإنّما يعدّ من قبيل الالتزامات التي تنبع من نصوص القانون[188]، ويكون عبء إثبات أركان المسؤوليّة التقصيريّة على عاتق المستهلك في هذه الصورة.

أمّا في صورة الالتزام بالإعلام التعاقديّ التي مفادها وجود رابطة عقديّة بين المستهلك والمزوّد، فإنّ المسؤوليّة في هذه الصورة تنبع من هذه الرابطة بالإخلال بأحد الالتزامات الموجبة بموجب العقد، ولا يقع على عاتق المستهلك في هذه الصورة إثبات أركانها، إنّما فقط إثبات وجود الرابطة العقديّة، ويقع على عاتق المزوّد نفي العلاقة السببيّة.

وعليه، فإذا كان الالتزام بالإعلام ينصبّ على معلومات برضا المتعاقد الذي أبرم العقد على أساسه، فإنّ هذا الأخير لا يمكنه إثارة المسؤوليّة العقديّة، أمّا إذا كان يتعلّق بمعلومات لها علاقة بتنفيذ العقد فإنّ الدائن لا يمكنه إثارة المسؤوليّة التقصيريّة للمدين[189].

المبحث الثاني: الأثر المترتّب على تحقّق مسؤوليّة المزوّد، وطرق حماية المستهلك.

إنّ تحقّق مسؤوليّة المزوّد نتيجة إخلاله بما عليه من التزام بإعلام المستهلك يرتّب إثراً قانونيّاً، حيث إنّ كلّ نوع من أنواع المسؤوليّة المدنيّة ترتّب أثراً خاصّاً؛ فيترتّب على تحقّق المسؤوليّة التقصيريّة التعويض، أمّا تحقّق المسؤوليّة العقديّة فإنّه، وبجانب التعويض، يكون للمستهلك الحقّ في

---

[188] (الراوي، 2017، ص69).

[189] (الكباء، 2016، ص331).

فسخ العقد، وسوف نتناول في المطلب الأوّل مفهوم التعويض، أمّا في المطلب الثاني فسوف نتناول مدى إمكانيّة فسخ العقد.

المطلب الأوّل: التعويض.

أصبح ضمان سلامة المستهلك التزاماً جوهريّاً على المورّد أو البائع[190]، والغاية من التعويض هي جبر الضرر الذي لحق بالمستهلك [191]، فحدوث إخلال من المزوّد، في حال كان قد أحدث ضرراً بالمستهلك واكتملت جميع عناصر المسؤوليّة المدنيّة – سواء أكانت تقصيريّة أم عقديّة – فإنّ المزوّد يكون مسؤولاً وضامناً عمّا لحق المستهلك من ضرر، وهذا ما أكّدت عليه مجلّة الأحكام العدليّة، حيث نصّت على أنّه " لا ضرر ولا ضرار "[192]، " الضرر يُزال "[193]، " الضرر يُدفَع بقدر الإمكان "[194]، " المباشر ضامن وإن لم يتعمّد "[195]، وأيضاً ما نصّ عليه قانون المخالفات المدنيّة البريطانيّ المطبّق في فلسطين، حيث نصّ على " كلّ من سبّب، بإهماله، ضرراً لشخص آخر هو مدين له بواجب يقضي عليه بألّا يكون مهملاً تجاهه في الظروف التي وقع فيها الإهمال، يعتبر أنّه ارتكب مخالفة مدنيّة، ويكون الشخص مديناً بهذا الواجب لجميع الأشخاص الذين يُنتظر من شخص عاقل أن يتوقّع تضرّرهم من جرّاء الإهمال، وإلى صاحب أيّ مال يتوقّع، في مثل تلك الظروف، تضرّره بسبب الإهمال "[196]، " إذا ثبت في دعوى الإهمال أنّ الضرر اللاحق بالمدّعي قد تسبّب عن

---

[190] (القيسي، 2002، ص185).

[191] (مرقس، 1971، ص182).

[192] (المادة 19 من مجلة الأحكام العدلية).

[193] (المادة 20 من مجلة الأحكام العدلية).

[194] (المادة 31 من مجلة الأحكام العدلية).

[195] (المادة 92 من مجلة الأحكام العدلية).

[196] (المادة 1/50 من قانون المخالفات المدنية الفلسطيني).

مجرّد إهمال المدّعى عليه، فيحقّ للمدّعي أن يستحصل على تعويض تامّ من المدّعى عليه "[197]، وإنّ الضمان في مجلّة الأحكام العدليّة يقابله فكرة التعويض في القانون المدنيّ المصريّ الذي أكّد على ما نصّت عليه مجلّة الأحكام العدليّة بوجوب التعويض عن الأضرار، حيث نصّ على أنّه " 1- كلّ خطأ سبّب ضرراً للغير يلزم من ارتكبه بالتعويض. 2-ومع ذلك إذا وقع الضرر من شخص غير مميّز، ولم يكن هناك من هو مسؤول عنه، أو تعذّر الحصول على تعويض من المسؤول، جاز للقاضي أن يلزم من وقع منه الضرر بتعويضٍ عادل مراعياً في ذلك مركز الخصوم "[198].

والمقصود بالضمان هو " التزام بتعويض ماليّ عن ضرر للغير "[199]، ويختلف تقدير قيمة التعويض في نوعَي المسؤوليّة عن بعضهما، وسوف نأخذ في هذا المطلب أسس تقدير التعويض في نوعَي المسؤوليّة المدنيّة.

الفرع الأوّل: التعويض الناشئ عن المسؤوليّة التقصيريّة.

لقد بيّنّا في ما سبق أركان المسؤوليّة التقصيريّة، وفي حال توفّر أركانها جميعاً، فإنّه يحقّ للمستهلك الرجوع على المزوّد بالتعويض عمّا لحقه من أضرار مباشرة فقط، ويُقدّر التعويض عن تحقّق المسؤوليّة التقصيريّة بما لحق المستهلك من خسارة، وما فاته من كسب، حيث إنّ هذين العنصرين يمكن تقويمهما بالنقود والمال[200]، وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض المصريّة، حيث جاء في أحد

---

197 (المادة 2/50/أ من قانون المخالفات المدنية الفلسطيني).

198 (المادة 163 من القانون المدني المصري).

199 (الزرقاء، 1968، ص1032).

200 ان طرق التعويض اما تكون بالتعويض العيني الذي يكون بعمل يزيل به المسؤول الضرر الذي لحق المصاب، وقد يكون التعويض بمقابل الذي قد يكون هذا المقابل إما تعويضاً نقدياً أو غير نقدي مثل في دعاوي السب والقذف، إذ يجوز للقاضي بناءً على طلب المضرور أن يأمر على سبيل التعويض بنشر الحكم الصادر بإدانة

أحكامها: " إنّ كلّ ضرر يمكن تقديره بالنقد فالأصل أنّ التعويض عنه يكون نقديّاً مكافئاً له، سواء أكان ماديّاً أم أدبيّاً، وأنّ الضوابط الواردة في القانون المدنيّ تسري على تقدير التعويض المادّيّ والأدبيّ على السواء دون تخصيص قواعد معيّنة لتقدير التعويض عن الضرر الأدبيّ "[201]، ويشمل التعويض كلّ الأضرار المباشرة المتوقّعة أو غير المتوقّعة[202]. ويكون وقت تقدير التعويض بوقت صدور الحكم، حيث إنّه من الممكن أن تتغيّر قيمة الأضرار التي لحقت بالمستهلك منذ وقت وقوعها حتّى صدور الحكم، ويترتّب على ذلك أنّ دَين التعويض المحكوم به في دعوى مسؤوليّة لا يسقط بالتقادم إلّا بانقضاء المدّة المقرّرة من يوم صدور الحكم[203].

الفرع الثاني: التعويض الناشئ عن المسؤوليّة العقديّة.

إنّ التعويض الذي يكون ناشئاً عن المسؤوليّة العقديّة يكون شاملاً الأضرار المباشرة المتوقّعة وقت العقد فقط، أي الذي ينتج عن عدم الوفاء مباشرةً، بحيث لا يدخل في تقدير قيمة التعويض الأضرار غير المتوقّعة إلّا إذا كانت ناتجة عن خطأ جسيم، أو غشّ، كما وضّحنا سابقاً، وهذا ما أكّدت عليه محكمة النقض المصريّة، حيث قضت بأنّ: " المدين في المسؤوليّة العقديّة لا يُلزم في غير حالتي الغشّ، والخطأ الجسيم إلّا بتعويض الضرر الذي يمكن توقّعه عادة وقت التعاقد "[204]، ويكون تعويض المستهلك الناشئ عن تحقّق أركان المسؤوليّة العقديّة عمّا لحقه من خسارة، وما فاته من كسب نتيجة إخلال المزوّد بالتزامه التعاقديّ بإعلام المستهلك، وهذا ما أكّد عليه المشرّع المصريّ، حيث نصّ على أنّه: " إذا لم يكن التعويض مقدّراً في العقد، أو بنصّ في القانون، فالقاضي هو الذي

المسؤول في الصحف، وأنه في أغلب الحالات يكون فيه استحالة التعويض العيني كما هو الحال بالنسبة للضرر الأدبي وكذلك في الأحوال التي يتعذر اعادة الحالة الى ما كانت عليه. (سعد، 2017، ص 480-481).

[201] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن المدني رقم 3535 لسنة 64 ق، الصادر في2006/2/13).

[202] (أبو السعود، 2018، ص415).

[203] (أبو السعود، 2018، ص417).

[204] (حكم محكمة النقض المصرية في الطعن المدني رقم 206 لسنة ق، الصادر في1970/12/8).

يقدّره، ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة، وما فاته من كسب، بشرط أن يكون هذا نتيجة طبيعيّة لعدم الوفاء بالالتزام، أو للتأخّر في الوفاء به، ويعتبر الضرر نتيجة طبيعيّة إذا لم يكن في استطاعة الدائن أن يتوقّاه ببذل جهد معقول 2–ومع ذلك إذا كان الالتزام مصدره العقد، فلا يلتزم المدين الذي لم يرتكب غشّاً، أو خطأً جسيماً إلّا بتعويض الضرر الذي كان يمكن توقّعه عادة وقت التعاقد "[205].

إن المادّة (221) من القانون المدنيّ المصريّ قد حدّدت المسؤوليّة العقديّة، واختصّت الحقّ في التعويض بأن يكون عن الضرر المتوقّع فقط إلّا في حالتي الغشّ، والخطأ الجسيم، بحيث يجوز التعويض عن الضرر غير المتوقّع في حال وجود أيّة حالة من هاتين الحالتين، وأنّ المتعاقدين لم يبرما التعاقد إلّا على ما يتوقّعانه من أضرار، وعليه فإنّ الضرر غير المتوقّع لا يدخل في دائرة التعاقد، فبالتالي لا يوجد تعويض عنه إلّا في الحالتين السالف ذكرهما، فيكون التعويض عن الأضرار كافّة.[206]

المطلب الثاني: فسخ العقد، والحقّ بالعدول.

إنّه، وبجانب التعويض، فقد وضع المشرّع صوراً أخرى من أجل توفير الحماية القانونيّة للمستهلك، وهي التي تعتبر أثراً قانونيّاً ناتجاً عن إخلال المزوّد بما عليه من التزام بإعلام المستهلك، وهذه الصور هي حقّ المستهلك في طلب فسخ العقد، وأيضاً حقّ المستهلك بالعدول عن التعاقد، وسوف نتناول في هذا المطلب، في الفرع الأوّل منه، قابليّة فسخ العقد نتيجة الإخلال بالالتزام بالإعلام، أمّا في الفرع الثاني فسوف نتناول حقّ المستهلك بالعدول عن التعاقد.

---

[205] (المادة 221 من القانون المدني المصري).

[206] (السنهوري، 2007، ص562).

الفرع الأوّل: قابليّة فسخ العقد نتيجة الإخلال بالالتزام بالإعلام.

يقصد بالفسخ: "حل للرابطة العقدية بعد نشوئها صحيحة كحق يعطى لكل من المتعاقدين كي يتحلل من التزامه بموجب الرابطة العقدية متى تخلف المتعاقد الاخر عن الوفاء بالتزامه[207]، وأنّ المقصود بقابليّة العقد للفسخ، أي أنّ العقد موجود وصحيح، ولكن يجوز فسخه واعتباره كأن لم يكن، ويزول ما يترتّب عليه من آثار[208].

ويكون للمستهلك الحقّ في طلب فسخ العقد، وذلك في حال إخلال المزوّد بما عليه من التزام بإعلام المستهلك، ولا تثور أيّة مسألة فيما يخصّ فسخ الالتزام بالإعلام التعاقديّ، حيث إنّ هذا الالتزام يكون منصوصاً، ومتّفقاً عليه في عقد الاستهلاك، ويكفي إثبات إخلال المزوّد بما عليه من التزام بالإعلام على أساس الرابطة العقديّة التي توجب عليه هذا الالتزام، فيكون للمستهلك الحقّ على أثر هذا الإخلال بالمطالبة بفسخ العقد، بحيث يطالب هذا المستهلك بانحلال الرابطة العقديّة التي توجب على المزوّد التزماً بإعلام المستهلك، وأيضاً التعاقد الذي حصل على المبيع – السلعة أو الخدمة – . ولكن تكمن المشكلة في حالة طلب المستهلك فسخ العقد على أثر إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام السابق على التعاقد، فيثار التساؤل حول مدى إمكانيّة المستهلك المطالبة بفسخ عقد الاستهلاك بسبب إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام السابق للتعاقد.

فهل يمكن للمستهلك أن يطالب بفسخ عقد الاستهلاك على أساس عيوب الإرادة التي هي الأساس القانوني لنشوء هذا الالتزام التي تناولناها في الفصل الأوّل من هذه الدراسة؟

---

[207] (التكروري والسويطي، 2019، ص186).

[208] انظر في ذلك. (فهيمي، 2019، ص195).

1-**مدى قابليّة فسخ العقد على أساس الغلط.** لقد ذكرنا سابقاً أنّ المقصود بالغلط هو: " وهم يقوم في ذهن المتعاقد يصوّر له الأمر على خلاف الواقع، فيدفعه للتعاقد، وما كان له ليتعاقد لو علم حقيقته "[209]، ويجب لإعمال الغلط أن يكون جوهريّاً، أي أنّه لو علمه المتعاقد قبل أن يتمّ العقد لامتنع عن التعاقد.

وحيث إنّ مضمون الالتزام بالإعلام هو الإدلاء بالمعلومات والبيانات الجوهريّة، فإنّه لا يعدّ من قبل الغلط عدم إدلاء المزوّد بالمعلومات غير الجوهريّة للمستهلك، كما يجب على المستهلك، إذا رغب في إثبات وقوعه في غلط معيّن، أن يقيم الدليل والإثبات على جوهريّة المعلومات التي وقع بشأنها الغلط[210]. وعليه، فإنّ المستهلك يملك الحقّ في طلب فسخ العقد على أساس الغلط، إذا ما أثبت أنّه قد وقع في الغلط نتيجة إخلال المزوّد بما عليه من التزام بالإعلام بالمعلومات والبيانات الجوهريّة للسلعة أو الخدمة، ولكن ما يعيب هذه الفرضيّة هو اشتراط وقوع المستهلك في غلط من أجل المطالبة بالفسخ، أي أنّه لو كان المزوّد قد أخلّ بالتزامه، ولكن لم يقع المستهلك في غلط، فإنّه لا يحقّ للمستهلك المطالبة بفسخ العقد على أساس الغلط، فبالتالي لا نكون قد حقّقنا الحماية المنشودة للمستهلك.

2-**مدى قابليّة فسخ العقد على أساس التغرير أو التدليس:** لقد بيّنّا أنّ المقصود بالتغرير أو التدليس هو:" استعمال طرق احتياليّة بقصد تضليل المتعاقد الآخر وخداعة؛ ليدفعه للتعاقد، أو استعمال الحيلة بقصد إيقاع المتعاقد الآخر في غلط يحمله على التعاقد "[211]. فقيام المزوّد باتّباع طرق احتياليّة من أجل ايقاع المستهلك في وهم يدفعه به للتعاقد، أو كتمانه لمعلومات وبيانات جوهريّة فإنّه يعدّ تدليساً، ويعيب إرادة المستهلك، فالتغرير بالكتمان مؤدّاه أن المشرّع اعتبر مجرّد

---

[209] (المهدي، 1982، ص52). (أحمد، 1999، ص451).

[210] (منصور،2018، ص67).

[211] (سليم، 2014، ص294).

كتمان العاقد واقعة جوهريّة يجهلها العاقد الآخر من قبيل التدليس الذي يجيز طلب فسخ العقد[212]، كما يعدّ استعمال المزوّد للتغرير والتدليس إخلالاً لمبدأ حسن النيّة، والعلم الكافي بالمبيع اللذين يجب أن يسودا في التعاقد.

ويقع على عاتق المستهلك عبء إثبات وقوعه بالتدليس وتحقّقه – وذلك من أجل فسخ العقد – وهذا ليس بالأمر السهل، خاصّةً في ظلّ انتشار التعاقدات الإلكترونيّة، وعليه أن يثبت أيضاً جوهريّة المعلومات والبيانات التي يجب على المزوّد إعلامه والإدلاء بها، وأنّه قد استعمل أساليب تدليسيّه أو كتم هذه المعلومات والبيانات، حيث إنّه بدون التدليس لما أقدم على إبرام العقد، أو لأقدم عليه في ظلّ شروط تعاقديّة مختلفة[213].

ويرى الباحث أنّ إسناد الفسخ على عيوب الإرادة غير كافٍ، ولا يوفّر الحماية اللازمة للمستهلك، حيث إنّ إيقاع عبء الإثبات على المزوّد بوقوعه في غلط، أو تغرير وتدليس يؤثّر سلباً على توفير هذه الحماية، خاّصةً أنّ المشرّع الفلسطينيّ قد اشترط اقتران التغرير بالغبن الفاحش[214]، الأمر الذي يوجب وجود نصّ قانونيّ على حقّ المستهلك بفسخ العقد نتيجة إخلال المزوّد بما عليه من التزام بالإعلام. وحيث إنّ كلّاً من المشرّع الفلسطينيّ والمصريّ لم ينصّا في قانون حماية المستهلك على حقّ المستهلك بطلب فسخ عقد الاستهلاك نتيجة إخلال المزوّد بالتزامه بالإعلام.

---

[212] انظر في ذلك. (الحكيم، 1993، ص157).

[213] (جميعي، 1996، ص295).

[214] (المادة 356 من مجلة الأحكام العدلية).

إنّنا نوصي بالاقتداء بما ذهب اليه المشرّع الفرنسيّ في المرسوم رقم (131/2016)، حيث نصّ على أنّه بالإضافة إلى مسؤوليّة المزوّد بالإعلام فإنّ عدم امتثاله لالتزامه قد يؤدّي إلى إلغاء العقد[215].

الفرع الثاني: حقّ المستهلك بالعدول عن التعاقد.

لقد تعدّدت تسميات حقّ المستهلك بالعدول، فمن الفقه من أطلق عليه مسمّى حقّ الانسحاب، وسمّاه جانب آخر بحقّ الرجوع، وأُطلق عليه إعادة النظر[216]، وعُرّف حقّ العدول بأنّه: " سلطة أحد المتعاقدَين بالانفراد بنقض العقد، والتحلّل منه دون توقّف ذلك على إرادة الطرف الآخر"[217]، وعُرّف أيضاً بأنّه: " منح المستهلك الحقّ في إرجاع السلعة، أو رفض الخدمة خلال مهلة معيّنة من استلام السلعة، أو إبرام العقد بالنسبة للخدمة دون إبداء أيّ مبرّرات "[218].

وقد أكّد المشرّع الفلسطينيّ على حقّ المستهلك في استرجاع ثمن السلعة، أو الخدمة في حال كانت مخالفة للمواصفات المتّفق عليها، كما أنّه لا يجوز الاتّفاق بين المزوّد والمستهلك على خلاف ذلك،

---

[215] (Article 1112-1 ،Créé par Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 2:" Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que ،légitimement ،cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant. Néanmoins ،ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation. Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties. Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait ،à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie. Les parties ne peuvent ni limiter ،ni exclure ce devoir. Outre la responsabilité de celui qui en était tenu ،le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux articles 1130 et suivants" ،Version en vigueur depuis le 01 octobre 2016).

[216] (اسماعيل، 2016، ص28).

[217] (الرفاعي، 1994، ص29). (الباقي، 2008، ص131).

[218] (خالد، 2007، ص621).

فقد نصّ قانون حماية المستهلك الفلسطينيّ على أنّه من حقوق المستهلك " 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 المتّفق عليها أو المعمول بها، أو للغرض الذي من أجله تمّ الاستحصال عليها "[219]، ونصّ أيضاً على أنّه " يكون المزوّد مسؤولاً عن إصلاح، أو استرجاع المنتجات المضمونة إذا تبيّن أنّ فيها عيباً خلال مدّة الضمان وشروطه المتّفق عليها مع المستهلك، وعليه استبدالها، أو استرجاعها ورد ثمنها حسب رغبة المستهلك، ولا يجوز له الاتّفاق على خلاف ذلك "[220]، وكذلك نصّت اللائحة التنفيذيّة لقانون حماية المستهلك الفلسطينيّ على أنّ " 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 المتّفق عليها أو المعمول بها" [221]، وقد نصّ مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونيّة الفلسطينيّ على "يوفر البائع للمستهلك في المعاملات التجارية الإلكترونيّة قبل إبرام العقد المعلومات التالية... إمكانية العدول عن الشراء وأجله"[222]، ونصّ أيضاً على "مع مراعاة أحكام المادّة (50) من هذا القانون، يمكن للمستهلك العدول عن الشراء خلال عشرة أيّام تُحتسب من تاريخ تسلّم المستهلك للبضاعة، أو من تاريخ إبرام العقد بالنسبة لتقديم الخدمة. ويتمّ إخطار البائع بالعدول بوساطة جميع الوسائل المنصوص عليها مسبقاً في العقد، وفي هذه الحالة يجب على البائع إرجاع المبلغ المدفوع إلى المستهلك في مدّة أقصاها عشرة

---

[219] (المادة 8/3 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[220] (المادة 19 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[221] (المادة 4/4 من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الفلسطيني).

[222] (المادة 50 من مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني لسنة 2003).

أيّام من تاريخ إرجاع البضاعة، أو العدول عن الخدمة، ويتحمّل المستهلك المصاريف الناجمة عن إرجاع البضاعة"[223].

أمّا عن المشرّع المصريّ فقد نصّ على حقّ المستهلك في إعادة السلعة خلال مدة 14 يوماً من تاريخ تسلّم السلعة مع استرداد ثمنها دون إبداء أيّة أسباب، حيث نصّ قانون حماية المستهلك المصريّ على أنّه" للمستهلك الحقّ في استبدال السلعة، أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقديّة، دون إبداء أيّ أسباب، ودون تحمّل أيّ نفقات خلال أربعة عشر يوماً من تسلّمها"[224]، ونصّ أيضاً على حقّ المستهلك بإعادة السلعة خلال مدة 30 يوماً إذا كان قد شابها أيّ عيوب، أو كانت غير مطابقة للمواصفات، حيث نصّ على " للمستهلك الحقّ خلال ثلاثين يوماً من تسلّم السلعة في استبدالها، أو إعادتها، مع استرداد قيمتها النقدية اذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات، أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله. ويلتزم المورّد في هذه الأحوال، بناءً على طلب المستهلك، باستبدال السلعة، أو استردادها، مع ردّ قيمتها دون أيّ تكلفة إضافيّة على المستهلك، وكلّ ذلك دون الإخلال بأيّ ضمانات، أو شروط قانونيّة، أو اتّفاقيّة أفضل للمستهلك، أو ما يحدّده الجهاز من مدد أقلّ بالنظر لطبيعة السلعة، وتحدّد اللائحة التنفيذيّة لهذا القانون الأحكام والإجراءات اللازمة لذلك "[225]، ونصّ أيضاً على أنّه " يلتزم مورّد الخدمة بردّ مقابل الخدمة، أو مقابل ما يجبر النقص فيها، أو اعادة تقديمها إلى المستهلك في حالة وجود عيب، أو نقص فيها وفقاً لطبيعتها، وشروط التعاقد عليها، والعرف التجاريّ، أو تنفيذ ما يقرّره الجهاز عند الخلاف "[226]، وأيضاً ما نصّت عليه اللائحة

---

[223] (المادة 55 من مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني).

[224] (المادة 17 من الفصل الأول في الباب الثاني من قانون حماية المستهلك المصري، المادة 13 من الفصل الأول في الباب الثني من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري).

[225] (المادة 21 من الفصل الأول في الباب الثاني من قانون حماية المستهلك المصري).

[226] (المادة 25 من قانون حماية المستهلك المصري).

التنفيذيّة لقانون حماية المستهلك المصريّ، حيث نصّت على أنّه " للمستهلك الحقّ خلال ثلاثين يوماً من تسلّم السلعة في استبدالها، أو إعادتها، مع استرداد قيمتها النقديّة إذا شابها عيب، أو كانت غير مطابقة للمواصفات، أو الغرض الذي تمّ التعاقد عليه. وفي هذه الأحوال على المستهلك اللجوء للمورّد (البائع، أو الشركة الموزّعة، أو الشركة الضامنة) وتوضيح العيب أو النقص في المواصفات أو الغرض، ويكون اللجوء للمورّد بذات طريقة الشراء، ويلتزم المورّد في هذه الأحوال باستبدال السلعة، أو استردادها، مع ردّ قيمتها دون أيّ تكلفة إضافيّة على المستهلك خلال أسبوع من تاريخ لجوء المستهلك إليه، ويكون استرجاع المبلغ المدفوع بذات طريقة الشراء، وكلّ ذلك دون الإخلال بأيّ ضمانات، أو شروط قانونيّة، أو اتّفاقية أفضل للمستهلك، أو ما يحدّده الجهاز من مدد أقلّ بالنظر لطبيعة السلعة "[227].

ويلاحظ الباحث بأنّ المشرّع المصريّ كان أدقّ وأفضل من المشرّع الفلسطينيّ في تحديد مدّة لممارسة المستهلك حقّه بالعدول، وذلك بتحديدها بمدّة أربعة عشر يوماً من تاريخ تسلّم السلعة دون إبداء أيّة أسباب، ومدّة ثلاثين يوماً إذا ما شاب السلعة أيّة عيوب، أو كانت غير مطابقة للمواصفات[228]، وأنّه أيضاً قد نصّ على مجّانيّة ممارسة حقّ العدول، وعدّت تحمّل المستهلك أيّة تكاليف إضافيّة، وإلزام المزوّد بردّ ثمن السلعة خلال أسبوع من تاريخ لجوء المستهلك إليه في حال كان العدول بسبب وجود عيوب، على العكس من المشرّع الفلسطينيّ الذي لم ينصّ صراحة على

---

[227] (المادة 16 من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري).

[228] (لقد قام المشرع المصري بزيادة مدة حق المستهلك باسترجاع السلعة اذا ما شابها ايه عيوب او كانت غير مطابقة للمواصفات حيث كانت هذه المدة في القانون السابق 14 يوماً فقط، حيث ان قانون حماية المستهلك المصري رقم 67 لسنة 2006 نص في المادة الثامنة منه على أنه " مع عدم الاخلال بأي ضمانات وشروط قانونية أو اتفاقي وأفضل للمستهلك، وفيما لم يحدده الجهاز من مدة أقل بالنظر الى طبيعة السلعة، للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أي سلعة الحق في استبدالها أو اعادتها مع استرداد قيمتها، وذلك اذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله ").

حقّ المستهلك بالعدول دون إبداء أيّة أسباب، وكما أنّه قد اشترط لإعادة السلعة أن يكون بسبب وجود عيب أو نقص، ولم يحدّد أيّ مدّة يُسمح بها للمستهلك لإعادة السلعة التي شابها عيوب، وأيضاً لم ينصّ على مجّانيّة استخدام هذا الحقّ، ويؤخذ على كلّ من المشرّع الفلسطينيّ والمصريّ عدم تحديد مدّة يُلزم بها المزوّد لإرجاع ثمن السلعة للمستهلك الذي قام بالعدول، في حين أنّ المشرّع المصريّ كان قد حدّد مدّة يُلزم فيها المزوّد بإرجاع ثمن السلعة التي أعادها المستهلك نتيجة وجود عيوب، أو كونها غير مطابقه للمواصفات خلال مدّة أسبوع من تاريخ إعادة المستهلك للسلعة.

وكان المشرّع المصريّ قد نصّ على حالات استثنائيّة لا يحقّ فيها للمستهلك استعماله لخيار العدول، حيث نصّ على: "واستثناءً من حكم الفقرة الأولى من هذه المادّة لا يجوز للمستهلك مباشرة حقّ الاستبدال، أو الإعادة في أيّ من الحالات الآتية:

1- إذا كانت طبيعة السلعة، أو خصائصها، أو طريقة تعبئتها، أو تغليفها تحول دون استبدالها، أو ردّها، أو يستحيل معه إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها عند التعاقد.

2- إذا كانت السلعة من السلع الاستهلاكيّة القابلة للتلف السريع.

3- إذا لم تكن السلعة بذات الحالة التي كانت عليها وقت البيع لسبب يرجع إلى المستهلك.

4- إذا كانت من السلع التي تُصنع بناء على مواصفات خاصّة حدّدها المستهلك، وكانت السلعة مطابقة لهذه المواصفات.

5- الكتب، والصحف، والمجلّات، والبرامج المعلوماتيّة، وما يماثلها.

6- إذا كانت السلعة تعدّ من الحلي والمجوهرات وما في حكمها.

7- الملابس الداخليّة، وفساتين الزفاف إذا ما تمّت إزالة أغلفتها."[229]

وكان مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونيّة الفلسطينيّ قد نصّ أيضاً على حالات استثنائيّة لا يمكن للمستهلك ممارسة خيار العدول فيها، حيث نصّ على "مع مراعاة أحكام المادّة (55) من هذا القانون، وباستثناء حالات العيوب الظاهرة أو الخفية، لا يجوز للمستهلك العدول عن الشراء في الحالات التالية: عندما يطلب المستهلك توفير الخدمة قبل انتهاء مدّة العدول عن الشراء، ويوفّر البائع ذلك. إذا تمّ تزويد المستهلك بمنتوجات حسب مواصفات شخصيّة، أو تزويده بمنتوجات لا يمكن إعادة إرسالها، أو تكون قابلة للتلف، أو الهلاك، أو الفساد لانتهاء مدّة صلاحيّتها. إذا قام المستهلك بنزع الأختام عن التسجيلات السمعيّة، أو البصريّة، أو البرمجيّات، والمواد الإعلاميّة. شراء الكتب والصحف والمجلات[230].

إنّ الحقّ بالعدول يتشابه مع فسخ العقد بحيث أنّهما يشتركان في الأثر المترتّب على كلّ منهما، فهما يؤدّيان إلى زوال التعاقد منذ لحظة إبرام العقد، فيعتبر هذا التعاقد كأن لم يكن، ويشتركان أيضاً في جواز الجمع بينهما وبين الحقّ في الحصول على التعويض، حيث إنّ استعمال حقّ العدول لا يمنع المستهلك من المطالبة بالتعويض إذا ما لحقه ضرر من السلعة، أو الخدمة، أو الإخلال بما على المزوّد من التزامات، إلّا أنّ البطلان يكون نتيجة لإخلال المزوّد بالتزاماته العقديّة تجاه المستهلك، كما أنّه لا حاجة لتقرير البطلان إلّا إذا نازع فيه أحد المتعاقدَين، كما أنّه لا يزول بالتقادم، إذ يبقى العقد باطلاً مهما تقادم الزمن[231]، أمّا حقّ المستهلك بالعدول فإنّه لا يشترط وجود إخلال بأيّ التزام عقديّ من أجل إعطاء المستهلك الحقّ في استخدام هذا العدول، فإنّه من الممكن أن يكون التعاقد على المبيع صحيحاً، ولكن يبقى للمستهلك حقّ العدول عن التعاقد.

---

[229] (المادة 13 من الفصل الأول في الباب الثاني من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري).

[230] (المادة 57 من مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطيني).

[231] (سليم، 2013، ص496). (الذنون، دون تاريخ نشر، ص27).

وإنّ أهمّ ما يميّز حقّ العدول اعتباره من النظام العامّ، وهذا يعني تعلّق حقّ الرجوع بمقتضيات النظام العامّ، كونه حقّاً، أو رخصة غير قابلة للتنازل عنها، بحيث إنّ كلّ تنازل يعتبر باطلاً، وكأنّه لم يكن[232]، ويميّزه أيضاً عدم ضرورة ذكر أيّ سبب جرّاء العدول، حيث يثبت هذا الحقّ ولو لم يخلّ المتعاقد الآخر بالوفاء بالتزامه المقابل دون الحاجة إلى إثبات التعرّض إلى التأثير والخداع، ذلك أنّ الأمر الذي يميّز حقّ المستهلك في الرجوع أنّه لا يخضع لأن يبرّر المستهلك رجوعه عن إبرام العقد، فهو حقّ يتمتّع به بموجب القانون، فهو حقّ إراديّ، وسلطة تسمح بالتأثير بصفة منفردة على وضعيّة قانونيّة ناشئة عن حقّ الرجوع[233]. ويترتّب على استخدام المستهلك لحقّه بالعدول الآثار الآتية:

1-التزام المزوّد بردّ ثمن السلعة أو الخدمة للمستهلك، فيجب على المزوّد، إذا ما قام المستهلك بالعدول عن التعاقد ضمن الشروط والمدّة القانونيّة، ردّ ثمن هذه السلعة أو الخدمة، وإلّا يكون مسؤولاً تجاه المستهلك.

2-انقضاء العقد، وكلّ عقد تابع للعقد الأصليّ، حيث ينتج عن قيام المستهلك بممارسة حقّه في العدول، وردّ السلعة إلى المزوّد، أو رفض الخدمة انتهاء العقد بينه وبين المهنيّ، وينتهي تبعاً لذلك كلّ عقد تابع له، أو ملحق به.

2-التزام المستهلك بردّ السلعة إلى المزوّد، حيث يجب على المستهلك عند ممارسة حقّه بالعدول أن يقوم بردّ السلعة للمزوّد، وفيما يخصّ تحمّل نفقات الإرجاع فإنّ كلّاً من المشرّع الفلسطينيّ والمصريّ لم يتناول ما يخصّ هذا الأثر من تحمّل نفقات الإرجاع، وتجدر الإشارة إلى أنّ مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونيّة الفلسطينيّ قد نصّ صراحة على تحمّل المستهلك المصاريف

---

[232] (الهيني، 2005-2006، ص89).

[233] (عسالي، 2015، ص268).

الناجمة عن إرجاع البضاعة، حيث نصّ على "... ويتحمّل المستهلك المصاريف الناجمة عن إرجاع البضاعة"[234]، إلّا أنّ المشرّع المصريّ كان قد نصّ على تحمّل المستهلك نفقات الإرجاع في حال كان التعاقد عن بعد، إلّا إذا كان العقد ينصّ على خلاف ذلك[235]، إلّا أنّ المشرّع المصريّ لم ينصّ على تحمّل نفقات الإرجاع فيما يخصّ التعاقد العاديّ، في حين أنّ التوجيه الأوروبيّ رقم(2011/83) قد نصّ في المادّة (1/14) على أنّه " ما لم يعرض التاجر استلام البضائع بنفسه، يجب على المستهلك إعادة البضائع، أو تسليمها إلى التاجر، أو إلى شخص مفوّض من قبل التاجر لاستلام البضائع دون تأخير لا مبرّر له، وفي أيّ حال في موعد لا يتجاوز أربعة عشر يوماً من اليوم الذي أبلغ فيه قراره بالانسحاب من العقد إلى التاجر وفقاً للمادة 11. ويجب الوفاء بالموعد النهائي إذا أعاد المستهلك البضائع قبل انتهاء فترة أربعة عشر يوماً، ويتحمّل المستهلك التكلفة المباشرة لإعادة البضائع إلّا إذا وافق التاجر على تحمّلها، أو لم يقم التاجر بإبلاغ المستهلك بوجوب تحمّلها "[236]، ويرى الباحث أنّه لا بدّ من تحمّل المستهلك نفقات ردّ السلعة، حيث إنّها لا تعدّ من قبيل المصاريف أو النفقات الإضافيّة، فالمقصود بالنفقات الإضافيّة التي نصّ المشرّع على عدم

---

[234] (المادة 55 من مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية).

[235] (المادة 40 من الفصل الثالث في الباب الثاني من قانون حماية المستهلك المصري).

[236] (Unless the trader has offered to collect the goods himself، the consumer shall send back the goods or hand them over to the trader or to a person authorised by the trader to receive the goods، without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which he has communicated his decision to withdraw from the contract to the trader in accordance with Article 11. The deadline shall be met if the consumer sends back the goods before the period of 14 days has expired. The consumer shall only bear the direct cost of returning the goods unless the trader has agreed to bear them or the trader failed to inform the consumer that the consumer has to bear them. In the case of off-premises contracts where the goods have been delivered to the consumer's home at the time of the conclusion of the contract، the trader shall at his own expense collect the goods if، by their nature، those goods cannot normally be returned by post، Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council, Article14).

تحميلها للمستهلك هي ما قد يفرضه المزوّد على المستهلك من رسوم إرجاع، أو خصم جزء من الثمن المردود للمستهلك، أمّا تحمّل تكاليف ردّ السلعة فلا يدخل في باب المصاريف أو النفقات الإضافيّة.

وعليه فإنّ الباحث يرى أنّ الحقّ في العدول هو ليس نتيجة لوقوع مسؤوليّة مدنيّة على المزوّد، حيث إنّه لا يعتبر كأثر من آثار المسؤوليّة المدنيّة، ولكن يمكننا القول إنّه وسيلة إضافيّة لتوفير الحماية المدنيّة للمستهلك في حالة إخلال المزوّد بإعلام المستهلك، فمثلاً عدم وجود البيانات، والمعلومات الجوهريّة، والخصائص، والمواصفات على السلعة يسمح للمستهلك استعمال حقّه في العدول عن التعاقد.

إلّا أنّ الباحث يرى ضرورة جعل المشرّع الفلسطينيّ خيار المستهلك بالعدول دون إبداء أسباب، أو بيان العيب أو النقص، حيث إنّ من خصائص حقّ العدول أنّه لا حاجة لإبداء المستهلك أيّة أسباب لممارسة حقّه في العدول عن التعاقد.

إنّ عدم قيام المزوّد، أو مقدّم الخدمة بالإدلاء بالمعلومات، والبيانات الجوهريّة يكون قد أخلّ بالتزامه، الأمر الذي يؤدّي إلى عدم توفّر المواصفات المطلوبة قانوناً، وتعليمات الجهاز الإداريّ لحماية المستهلك، وأيضا فإنّها لا تكون مطابقة لما تمّ التعاقد عليه، فيمكن اعتبارها في بعض الحالات كسبب لعدول المستهلك، إلّا أنّ عدم نصّ المشرّع الفلسطينيّ على حقّ المستهلك بالعدول صراحة يفتح الأبواب أمام المزوّد، ويعطيه الفرصة لرفض هذه الأسباب، وذلك على اعتبار أنّها لا تشكّل أسباباً جدّيّة للعدول، وأنّها تخرج عمّا نصّ عليه المشرّع، بأنّ تكون مخالفه للمواصفات لما هو متّفق عليه، وعليه فإنّ المشرّع لا يكون قد حقّق الغاية المنشودة، وهي حماية المستهلك، وتحقيق التوازن بين الأطراف.

الخاتمة.

يحقّق الالتزام بالإعلام التوازن ما بين المستهلك والمزوّد، فقيام المزوّد بالإدلاء بالمعلومات، والبيانات الجوهريّة للسلعة أو الخدمة يؤدّي إلى تنوير إرادة المستهلك، وتكوين رضا حرّ وسليم لديه، ويجد هذا الالتزام أساسه القانونيّ بنصّ المشرّع عليه سواء أكان بشكل صريح أم ضمنيّ، وقد فرض كلّ من المشرّع الفلسطينيّ ونظيره المصريّ هذا الالتزام على المزوّد، وينشأ هذا الالتزام في مرحلة ما قبل إبرام عقد الاستهلاك، إلّا أنّه قد يمتدّ إلى مرحلة ما بعد إبرام عقد الاستهلاك بحيث يصبح هذا الإلزام التزاماً عقديّاً. وينتج الإخلال بهذا الالتزام، بصدور خطأ من المزوّد، الأمر الذي يرتّب مسؤوليّة على المزوّد، نتيجة عدم قيامة بما عليه من التزام بإعلام المستهلك، وتحقّق المسؤوليّة التقصيريّة للمزوّد في حال قد أخلّ بالتزامه بإعلام المستهلك في مرحله ما قبل التعاقد، أمّا عن مسؤوليّة العقديّة فإنّها تتحقّق في حال كان قد أخلّ بالتزامه التعاقديّ بإعلام المستهلك، ويترتّب على تحقّق المسؤوليّة المدنيّة للمزوّد بنوعيها إعطاء الحقّ للمستهلك بالمطالبة بالتعويض عما لحقة من أضرار من جرّاء إخلال المزوّد بما عليه من التزام، كما يحقّ له أيضاً المطالبة بفسخ عقد الاستهلاك. وأعطى المشرّع الحقّ للمستهلك بالعدول عن التعاقد، وقد أعطى المشرّع المصريّ هذا الحقّ للمستهلك دون إبداء أيّة أسباب للعدول، إلّا أنّ المشرّع الفلسطينيّ كان قد اشترط أنّ إعادة السلعة تكون بسبب أنّها غير مطابقة للمواصفات، أو في حال كانت مطابقة للشروط المتّفق عليها، ولا يتعلّق الحقّ باستعمال خيار العدول بتحقّق المسؤوليّة المدنيّة للمزوّد، حيث إنّ هذا الحقّ لا يعتبر كأثر من آثار تحقّق المسؤوليّة المدنيّة – تقصيريّة كانت أو عقديّة–، وذلك كونه حقّاً كفله المشرّع للمستهلك، ولا يشترط لاستعماله صدور خطأ، أو حصول ضرر للمستهلك. وتبيّن للباحث من خلال هذه الدارسة العديد من النتائج والتوصيات يمكن إيرادها في الآتي:

أوّلاً: النتائج.

تمّ التوصّل إلى النتائج الآتية:

1-أنّ الالتزام بإعلام هو التزام سابق للتعاقد، إلّا أنّه قد يمتدّ لمرحله ما بعد إبرام العقد، ويكون التزاماً تعاقديّاً، فيكون لهذا الالتزام صورتان: الأولى سابقة للتعاقد، والثانية ما بعد التعاقد.

2-أنّ الالتزام بالإعلام يجد أساسه القانونيّ بالنصّ المشرّع عليه صراحة، أو من خلال سنّ القوانين والأنظمة التي تنظّم هذا الالتزام.

3-أنّ المشرّع الفلسطينيّ لم ينصّ صراحة على التزام المزوّد بإعلام المستهلك، على العكس من نظيره المصريّ، إلّا أنّه قد فرض هذا الالتزام بشكل ضمنيّ، وذلك من خلال النصّ على أنّه من حقوق المستهلك الحصول على المعلومات الصحيحة عن السلعة والخدمة، وإلزام المزوّد بضرورة وجود أسعار السلع، وأن تكون بطاقة البيان مكتوبة باللغة العربيّة، وملصقة على السلع.

4-أنّ الطبيعة القانونيّة للالتزام بالإعلام بصورتيه، هو التزام بتحقيق نتيجة.

5-أنّه لا يجوز للمزوّد نفي مسؤوليّته عن إخلاله بما عليه من التزام بإعلام المستهلك، عن طريق الدفع بالجهل، وعدم معرفة معلومات السلعة أو الخدمة، وبياناتها، التي يفترض أنّه يعلمها.

6-أنّ استعمال المستهلك للسلعة أو الخدمة أو حيازتها من السابق، لا ينفي وجوب قيام المزوّد بإعلامه على أساس علم المستهلك بها من السابق.

7-استقرار الفقه والقضاء على الأخذ بنظريّة السبب المنتج في حال اشتراك أكثر من خطأ في إحداث الضرر.

8-أنّ الاتّفاق على تعديل قواعد المسؤوليّة العقديّة بتخفيف مسؤوليّة المزوّد بإخلاله بما عليه من التزام بإعلام المستهلك، يؤدّي إلى انقلاب هذا الالتزام من التزام بتحقيق نتيجة إلى التزام ببذل

عناية، الأمر الذي لا يتماشى مع الطبيعة القانونيّة لهذا الالتزام، ويؤدّي ذلك إلى إهدار الحماية القانونيّة للمستهلك التي أوجبت وجود هذا الالتزام.

9-عدم كفاية القواعد العامّة لعيوب الإرادة، للإسناد عليها بالمطالبة بفسخ عقد الاستهلاك نتيجة إخلال المزوّد بما عليه من التزام بالإعلام في مرحله ما قبل التعاقد.

10-أنّ حقّ المستهلك بالعدول هو من النظام العامّ، ولا يجوز الاتّفاق على التنازل عنه.

11-أنّ حقّ المستهلك بالعدول ليس نتيجة لتحقّق مسؤوليّة المزوّد، حيث إنّه لا يشترط لاستعمال المستهلك هذا الحقّ أن يكون قد لحقه ضرر نتيجة صدور خطأ من المزوّد، وإنّما هو وسيلة من وسائل الحماية للمستهلك.

ثانياً: التوصيات.

1-أوصي المشرّع الفلسطينيّ بضرورة ضبط مصطلح المزود، بحيث لا يكون فضفاضاً يشمل المعاملات التجاريّة جميعها، وذلك لأنّ الهدف من الالتزام بالإعلام هو توفير الحماية للمستهلك من أجل توفير التوازن بين أطراف عقد الاستهلاك، والذي ينتفي في ظلّ التعاملات التجاريّة المهنيّة التي يكون كلّ طرف في عقد الاستهلاك في مرتبة الطرف الآخر نفسها.

2-ضرورة نصّ المشرّع على إلزام المزوّد بإعلام المستهلك، وذلك بالنصّ عليه صراحة.

3-أوصي المشرّع الفلسطينيّ بالأخذ بما ذهب اليه المشرّع الفرنسيّ بالنصّ صراحة على حقّ المستهلك بفسخ العقد نتيجة إخلال المزوّد بما عليه من التزام بالإعلام.

4-أوصي المشرّع الفلسطينيّ بضرورة النصّ صراحة على حقّ المستهلك بالعدول عن التعاقد، وذلك بتفعيل المادّة 55 من مشروع قانون المبادلات والتجارة الإلكترونيّة لسنة 2003، وضرورة النصّ على المدّة الزمنيّة التي يجب على المزوّد أن يقوم خلالها بإرجاع ثمن السلعة، أو الخدمة المدفوع من المستهلك.

5-أوصي المشرّع الفلسطينيّ بالنصّ صراحةً على تحمّل المستهلك لنفقات إرجاع السلع في حال عدل المستهلك عن التعاقد، إلّا في حال الاتّفاق على خلاف ذلك، حيث إنّ نفقات الإرجاع لا تعدّ من قبل المصاريف الإضافيّة.

6-أوصي المشرّع الفلسطينيّ بضرورة النصّ على حقّ المستهلك بالعدول عن التعاقد دون إبداء أيّة أسباب، أو تبيان أنّها غير مطابقة للمواصفات، أو المتّفق عليه.

المصادر والمراجع.

المصادر:

- المعجم الوسيط. (2011). ط5. مكتبة الشروق الدولية. القاهرة. مصر.
- المعجم العربي الأساسي. (1989). المنظمة العربية للثقافة والعلوم.
- ابن منظور. لسان العرب المحيط. مجلد3. دار لسان العرب. بيروت.
- ابن منظور، لسان العرب المحيط. (2005) .ط4. دار صادر للطباعة والنشر. لبنان.

المراجع:

المراجع العامة:

- سلطان، أنور.(2007). ط1. مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي. دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان. الأردن.
- سليم، أيمن. (2011). ط2. مصادر الالتزام " دراسة مقارنة". دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.
- بن أحمد العطار، المختار. (2011). ط1. النظرية العامة للالتزامات في ضوء القانون المغربي. مطبعة النجاح. الدار البيضاء. المغرب.
- الذنون، حسن. (بدون سنة نشر). شرح القانون المدني العراقي العقود المسماة عقد البيع. مطبعة الرابط. بغداد. العراق.
- الجميعي، حسن. (1996). أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- عكوش، حسن. (1973). المسؤولية المدنية العقدية والتقصيرية في القانون المدني الجديد وفقاً لأحدث التشريعات المعدلة وأحكام الفقه والقضاء. دار الفكر الحديث. الإسكندرية. مصر.

- الذنون والرحو، حسن علي ومحمد سعيد.(2002). ط1. الوجيز في النظرية العامة للالتزام الجزء الأول مصادر الالتزام. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان. الأردن.

- عامر، حسين. (1979). ط2. المسؤولية المدنية. منشأة المعارف. الإسكندرية. مصر.

- قتادة، خليل. (1997). الوجيز في شرح القانون المدني الجزائري مصادر الالتزام. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

- أبو السعود، رمضان. (2018). مصادر الالتزام. دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

- مرقس، سليمان. (1971). المسؤولية المدنية في تقنيات البلاد العربية. معهد البحوث والدراسات العربية. جامعة الدول العربية. القاهرة. مصر.

- خطاب، طلبة.(2002–2003). النظرية العامة للالتزام مصادر الالتزام المصادر الإرادية (العقد والإرادة المنفردة). دار أبو المجد للطباعة. القاهرة. مصر.

- السنهوري، عبد الرزاق أحمد. (2000). الوسيط في شرح القانون المدني الجديد الجزء الأول مصادر الالتزام. منشورات الحلبي الحقوقية. بيروت. لبنان.

- السنهوري، عبد الرزاق. (2007). الوسيط في شرح القانون المدني الجزء الأول نظرية الالتزام بوجه عام – مصادر الالتزام – طبعة منقحة. منشأة المعارف. الإسكندرية. مصر.

- مأمون، عبد الرشيد. (1997). الوجيز في النظرية العامة للالتزامات مصادر الالتزام. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- الفار، عبد القادر . (2006). مصادر الالتزام والحق الشخصي في القانون المدني الأردني. دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

- الحكيم، عبد المجيد. (1993). الكافي في شرح القانون المدني الجزء الأول، مصادر الالتزام، المجلد الأول، في العقد. الشركة الجديدة للطباعة. عمان. الأردن.

- التكروري والسويطي، عثمان وأحمد. (2019). ط2. مصادر الالتزام، مصادر الحق الشخصي. المكتبة الأكاديمية. فلسطين.

- سليم، عصام. (2014). مبادئ القانون. دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

- سليم، عصام. (2013). نظرية الالتزام بوجه عام " أحكام الالتزام". دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

- غصن، عصام. (2006). الخطأ الطبي. منشورات زين الحقوقية. بيروت. لبنان.

- أبو مارية، علي. (2020). ط1. مصادر الالتزام، مصادر الحق الشخصي. دار الشامل للنشر. فلسطين.

- فلالي، علي. (2014).ط3. الالتزامات، العمل المستحق للتعويض. موفم للنشر. الجزائر.

- فلالي، علي. (2010). الالتزامات، النظرية العامة للعقد، موفم للنشر، الجزائر.

- عبد الله، عمر. (1995). نظرية العقد في قانون المعاملات المدنية الإماراتي. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- رشدي، محمد. (2018). النظرية العامة للالتزامات – مصادر الالتزام –. منشأة المعارف. الإسكندرية. مصر.

- السعيد، محمد صبري. (2004). شرح في القانون المدني الجزائري، النظرية العامة للالتزامات، الجزء الأول، العقد المنفرد. دار الهدى. عين مليلة. الجزائر.

- زكي، محمود جمال الدين. (1978). ط3. الوجيز في النظرية العامة للالتزامات. مطبعة جامعة القاهرة. القاهرة. مصر.

- الزرقاء، مصطفى. (1968). ط10. الفقه الإسلامي في ثوبه الجديد، المدخل الفقهي العام. مطبعة طربين. دمشق. سوريا.

- سعد، نبيل. (2017). النظرية العامة للالتزام، مصادر الالتزام. دار الجامعة الجديدة،. الإسكندرية. مصر.

- سعد، نبيل. (2004). النظرية العامة للالتزام، مصادر الالتزام. دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

المراجع المتخصصة:

الكتب:

- الرفاعي، أحمد محمد. (1994). الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون التعاقدي. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- مجاهد، أسامة أبو الحسن. (2000).ط1. خصوصية التعاقد عبر الإنترنت. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- علي، جابر محجوب. (1995). ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- وعمر، الجبالي. (1998). المسؤولية الجزائية للأعوان الاقتصاديين. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.

- الزقرط، أحمد السعيد. (2007). الحماية المدنية من الدعاية التجارية الكاذبة والمضللة. دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

- جميعي، حسن عبد الباسط. (1996). الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- إبراهيم، خالد. (2008). حماية المستهلك في العقد الإلكتروني. دار الفكر الجامعي. الإسكندرية. مصر.

- أحمد، خالد جمال. (2008). الالتزام بالإعلام قبل التعاقد. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- أحمد، خالد جمال. (2003). الالتزام بالإعلام قبل التعاقد. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- أحمد، خالد جمال.(1999). الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- فهيمي، خالد. (2019). الالتزام بالإعلام في التعاقد عن بعد في ضوء قانون حماية المستهلك. دار الفكر الجامعي. الإسكندرية. مصر.

- الخطيب، سعدي محمد. (2009). ط1. التنظيم القانوني لحرية الإعلام المرئي والمسموع. منشورات الحلبي الحقوقية. بيروت.

- عبد السلام، سعيد. (2000). الالتزام بالإفصاح في العقود. دار النهضة. القاهرة. مصر.

- رسول، سه نكه علي. (2016). حماية المستهلك وأحكامه". دار الفكر الجامعي. الإسكندرية. مصر.

- منتصر، سهير. (1990). الالتزام بالتبصير. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- السيد عمران، السيد محمد. (2006). الالتزام بالإعلام الإلكتروني قبل التعاقد عبر شبكة الإنترنت. الدار الجامعية. الاسكندرية. مصر.

- السيد عمران، السيد محمد. (1999). الالتزام بالإخبار. دار المطبوعات الجامعية. الإسكندرية. مصر.

- السيد عمران، السيد محمد. (1986). حماية المستهلك أثناء تكوين العقد " دراسة مقارنة مع دراسة تحليله وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك". منشأة دار المعارف. الإسكندرية. مصر.

- السيد عمران، السيد محمد. (2005). حماية المستهلك أثناء تكوين العقد. الدار الجامعية. لبنان.

- محمد المهدي، الصغير. (2015). قانون حماية المستهلك " دراسة تحليلية مقارنة". دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

- القيسي، عامر. (2002). ط1. الحماية القانونية للمستهلك. دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

- الكيلاني، عبد الفتاح. (2011). المسؤولية المدنية الناشئة عن المعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت. دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

- حجازي، عبد الفتاح بيومي. (2002). النظام القانوني لحماية التعاقدات الإلكترونية. دار الفكر الجامعي. الإسكندرية. مصر.

- موسى، عبد المنعم. (2007). ط1. حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية. بيروت.

- البهجي، عصام أحمد. (2014). الالتزام بالشفافية والإفصاح. المكتب الجامعي الحديث. مصر.

- عبد الباقي، عمر. (2004). ط2. الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون. منشأة المعارف. الاسكندرية. مصر.

- عبد الباقي، عمر. (2008). ط2. الحماية المدنية للمستهلك. منشأة المعارف. الاسكندرية. مصر.

- عبد الباقي، عمر. (2005). ط1. الحماية العقدية للمستهلك. موفم للنشر والتوزيع. الجزائر.

- خالد، كوثر. (2007). حماية المستهلك الإلكتروني. دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

- عبيدات، محمد إبراهيم. (2004). ط4. سلوك المستهلك. دار وائل. الأردن.

- إسماعيل، محمد. (2009). أساليب الحماية القانونية للتجارة الإلكترونية. منشورات الحلبي الحقوقية. بيروت. لبنان.

- زهرة، محمد المرسى. (2007). الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- منصور، محمد حسين. (2006). أحكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية لحماية المستهلك. دار الفكر. الاسكندرية. مصر.

- أبو عمرو، مصطفى. (2016). التنظيم القانوني لحق المستهلك بالعدول " دراسة مقارنة". دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

- أبو بكر الصديق، منى. (2013). الالتزام بإعلام المستهلك عن المنتجات. دار الجامعة الجديدة. الإسكندرية. مصر.

- عبد العال، ميرفت ربيع. (2004). الالتزام بالتحذير في مجال عقد البيع. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- عبد المنعم صادق، ميرفت. (2001). ط2. الحماية الجنائية للمستهلك. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- المهدي، نزيه. (1996). الالتزام قبل التعاقدي بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد وتطبيقاته على بعض أنواع العقود. دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

- المهدي، نزيه. (1982). الالتزام قبل التعاقدي بالإفضاء بالبيانات المتعلقة بالعقود وتطبيقاته" دراسة فقهية قضائية". دار النهضة العربية. القاهرة. مصر.

الرسائل الجامعية:

- دريس، ابراهيم. (2009). "أحكام التسليم والقبض وآثارهما في العقود في القانون " مقارناً بالفقه الإسلامي". رسالة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في القانون. كلية القانون، جامعة الخرطوم، السودان.

- الراوي، أحمد. (2017). "الالتزام بالإعلام الإلكتروني قبل التعاقد في العقود الإلكترونية " دراسة مقارنة "". رسالة لنيل درجة الماجستير. كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، مصر.

- منصور، أحمد. (2018). "الحماية القانونية للمستهلك في العقد الإلكتروني " دراسة مقارنة "". رسالة لنيل درجة الماجستير في القانون الخاص. كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، مصر.

- المختار، بن سالم. (2017–2018). "الالتزام بالإعلام كآلية لحماية المستهلك". رسالة لنيل درجة الدكتوراه. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابي بكر بلقايد، الجزائر.

- فتحي إسماعيل، ثروت. (1987). "المسؤولية المدنية للبائع المهني الصانع والموزع " دراسة مقارنة"". رسالة لنيل درجة الدكتوراه. كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مصر.

- ذهبية، جامق. (2009). "الالتزام بالإعلام بالعقود". رسالة لنيل درجة الدكتوراه. كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزائر.

- الياقوت، جرعود. (2001–2002). "عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري". رسالة لنيل درجة الماجستير فرع العقود والمسؤولية. كلية الحقوق بن عكنون. جامعة الجزائر.

– بن عزوز، درماش. (2014). "التوازن العقدي". رسالة لنيل درجة الدكتوراه. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر.

– لعروي، زواوية. (2018). "العقد الإلكتروني والمسؤولية المدنية الناتجة عنه". رسالة لنيل درجة الدكتوراه تخصص القانون الأساسي الخاص، كلية الحقوق جامعة مستغنام، الجزائر.

– بن عطية وباية، سعيدة ودبيش. (2022–2023). "وسائل حماية الطرف الضعيف في القانون المدني". رسالة لنيل درجة ماستر أكاديمي في الحقوق تخصص قانون أعمال. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، الجزائر.

– عسالي، عرارة. (2015). "التوازن العقدي عند نشأة العقد". رسالة لنيل درجة الدكتوراه. كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزائر.

– المعموري، عروبة شافي. (2008). "التنظيم القانوني للمرحلة السابقة على التعاقد " دراسة مقارنة" ". رسالة لنيل درجة الماجستير في القانون المدني. كلية القانون، جامعة بابل، العراق.

– عدة، عليان. (2008–2009). "الالتزام بالتحذير من مخاطر الشيء المبيع". رسالة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق فرع عقود ومسؤولية. كلية الحقوق، جامعة الجزائر.

– صياح، فتحية. (2011–2012). "الحماية العقدية للمستهلك – البيع الاستهلاكي نموذجاً –". رسالة لنيل درجة دبلوم الماستر في قانون المقاولة التجارية. كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة الحسن الأول، سطات، المغرب.

– خمقاني، كريمة. (2023). "المسؤولية المدنية للمورد الإلكتروني في ظل القانون رقم 18– 05". رسالة لنيل درجة الدكتوراه. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي، الجزائر.

- الهيني، محمد. (2005–2006). "الحماية القانونية للطرف الضعيف في عقد التأمين البري". رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة في القانون الخاص. كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة سيدي محمد بن عبد الله، المغرب.

- كمال وزهير، مقراني ومقراني. (2017). "الالتزام بالإعلام كوسيلة لحماية المستهلك". رسالة لنيل درجة الماجستير في الحقوق تخصص قانون خاص شامل. كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون الخاص، جامعة عبد الرحمن ميره – بجاية، الجزائر.

- زكرياء، مولاي. (2015–2016). "حماية المستهلك من الغش التجاري". رسالة لنيل درجة الماجستير في قانون حماية المستهلك. كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزائر.

- منير، مهدي. (2005). "المظاهر القانونية لحماية المستهلك". رسالة لنيل درجة الدكتوراه في القانون الخاص. كلية الحقوق، جامعة محمد الأول، وجدة، المغرب.

الأبحاث والمقالات:

- الكباء، رضوان. (2016). "حماية المستهلك من خلال فرض الالتزام بالإعلام". مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية: العدد 14. 318–331.

- مكحول ، باسم، واخرون. (2004). "مراجعة نقدية لمشروع قانون حماية المستهلك". معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس): 44.

- سي يوسف، زاهية حورية. (2009). "الالتزام بالإفضاء عنصر من ضمان سلامة المستهلك". المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية. كلية الحقوق. جامعة مولود معمري: العدد 2. 55.

- الطباخ، شريف. (2005). "التعويض عن الإخلال بالعقد، التطبيق العملي للمسؤولية المدنية في ضوء الفقه والقضاء". المركز القومي للإصدارات القانونية: 213.

- حمود، عبد العزيز المرسى. (2000). "الالتزام قبل التعاقدي في عقد البيع في الوسائل التكنولوجية الحديثة". مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنوفية: العدد18. 206-335.

- سرحان، عدنان إبراهيم. (2018). "حق المستهلك في الحصول على الحقائق دراسة مقارنة في القانونين الإماراتي والبحريني". مجلة الفكر. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، الجزائر: العدد الثامن. 11.

- أبو دياب و محمد بشر، علي السيد ووليد. (2017). "الجوانب القانونية للحماية المدنية للمستهلك من الإعلانات التجارية الكاذبة أو المضللة". مجلة كلية الشريعة والقانون. جامعة الأزهر. مصر: العدد32. 455.

- دبش، عمرو. (2015). "أركان المسؤولية المدنية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية". جامعة زيان عاشور. الجلفة. الجزائر: المجلد4، العدد2. 35.

- دنيا، مباركة. (2003). "الحماية القانونية لرضا مستهلكي السلع والخدمات". مجلة طنجيس. كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية. جامعة عبد المالك السعدي. طنجة: العدد3. 92.

- مبروك، ممدوح محمد. (1999). "أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته في ضوء تقدم وسائل التكنولوجية المعاصرة". المكتب الفني للإصدارات القانونية. 309.

- الزوجال، يوسف. (2014). "الالتزام بالإعلام في القانون المغربي " دراسة على ضوء مدونة التأمينات الجديدة ". مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية. المغرب: عدد7. 73.

المراجع الإلكترونية:

- التكروري، عثمان. "الوجيز في مبادئ القانون والقانون التجاري". http://www.othman.ps