كليــة الحقــوق
قسم الدراسات العليا

الحماية المدنية للمستهلك

دراســـــة مقارنـة بـين القانــونين
العمـاني والمصــري

رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في القانون المدني

إعداد الطالب
أيمن بن محمد بن حارب البلوشي

لجنـــة المناقشـــة والحكم على الرســـالة:

أ.د/ جـابـــــر مـحجـــوب عـلـي **مشرفاً ورئيساً**
أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق – جامعة القاهرة

أ.د/ أشـــــرف جـابر ســـــيد مرسي **عضـــــواً**
أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق – جامعة حلوان

أ.د/ عبـد الهـــادي فـــوزي العوضي **عضـــــواً**
أستاذ القانون المدني بكلية الحقوق – ووكيل الكلية لشؤون الطلبة – جامعة القاهرة

٢٠١٩م

المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

فيعد عقد البيع من أكثر العقود استعمالا لدى غالبية الناس، حيث يحرص المستهلكون في كل أنحاء العالم على أن يحظوا بصفقات شرائية لا يشوبها أي عيب، وذلك في سبيل توفير حاجتهم من السلع والخدمات؛ بحيث تكون تلك الصفقات سليمة ولا تعتريها أية حوادث كارثية، كعدم وجود تلف جزئي أو كلي في الأجهزة، أو فساد في الأطعمة. فنسبة أمان المنتج هو من أهم ما يعني المستهلكين تحديدا في هذا الوقت من الزمن في ظل الازدياد المطرد لأعداد المنتجين والموردين وانتشارهم.

إن المتتبع للواقع الاستهلاكي في العالم اليوم، وبخاصة في مجتمعاتنا العربية، يجد أنها مجتمعات تتميز بحمى الاستهلاك، ويسعى الأفراد فيها إلى الوصول لاستهلاك أوفر، ورفاهية أفضل، بالاعتماد على الدول الصناعية. ولذلك تبدو الحركة الاستهلاكية موجهة بالفعل من تلك الدول، ومخطط لها بشكل مدروس ومبرمج من أجل الوصول إلى تصريف ما تنتجه من سلع، أثره تضخيم الثروة بيد أصحاب المؤسسات الصناعية العالمية دون الاكتراث للأضرار التي تصيب المستهلكين المنتفعين طالبي منفعة تلك السلع والخدمات، وهو ما دفع الحكومات إلى محاولة إيجاد الحلول القانونية التي تكفل الحماية لمواطنيها من أخطار تلك المنتجات[١] وتضمن لهم حق الرجوع بإعادة أموالهم أو استبدال السلع المعيبة بأخرى سليمة، أو بالحصول على تعويض عادل عما يلحق بهم من أضرار.

وقد نظم قانون المعاملات المدنية العماني عقد البيع وعرفه بأنه عقد تمليك مال أو حق مالي مقابل ثمن نقدي[٢]. فبموجب ذلك وضع المشرع ما يضمن حماية المتعاقدين في هذا العقد وفق القواعد العامة، وترتكز على تلك القواعد القوانين التنظيمية الخاصة.

إلا أن مبدأ القوة الملزمة للعقد يستلزم وفقا للقواعد العامة تنفيذ ذلك العقد المبرم تحت أي ظرف كان، حتى لو اتضح للمتعاقد أن ما تعاقد بشأنه لا يفيده أبدا سواء كان المعقود عليه خدمة أو سلعة معينة.

ولذلك، سعت تشريعات حماية المستهلك إلى توفير حماية خاصة به ، وذلك بالسعي إلى التخفيف من غلو تطبيق ذلك المبدأ (مبدأ القوة الملزمة للعقد). حيث أوجدت له عدة خيارات للرجوع عن العقود التي يبرمها وهو على عجلة من أمره، أو التي تجعله يلتزم لفترات طويلة بالتزامات مالية عالية الخطورة، والتي لم يكن ليقدم على إبرامها لولا حاجته الملحة لها مع اقتران ذلك بعدم تمتعه بالقدرات الفنية والقانونية الكافية، إضافة إلى افتقاره للوقت الكافي الذي يسعفه للتفكير في جميع العقود التي يبرمها لتحقيق حاجاته الاستهلاكية المتزايدة بشكل مطرد.

وقبل ذلك كله، عملت التشريعات الحديثة على محاولة منع المستهلكين من إبرام تلك العقود من الأساس، بالتوعية والتبصير المستمر بالمخاطر، فضلا عن حمايتهم من الإعلانات المضللة التي تشكل إغراءات حقيقية تثير غريزة المستهلكين وذلك بمحاربة تلك الإعلانات. ثم أوجدت بعد ذلك حقوقا لاحقة لما بعد الشراء عن طريق إقرار حق الرجوع بالضمان عن السلع والخدمات المعيبة، والحماية من الشروط

---

(١) ومن أمثلة تلك المنتجات الخطيرة، حقيبة الظهر (lenovo)، فقد اتضح بأن هذا المنتج دخل أسواق سلطنة عمان وهو غير مطابق للمواصفات القياسية، فأصدر رئيس هيئة حماية المستهلك قراراً بوقف تداول هذا المنتج، وسحب الكميات الموجودة منه من كافة أسواق السلطنة حفاظا على الصحة العامة، يعاقب كل من يخالف أحكام هذا القرار وفقا للمادة (٣٩) من قانون حماية المستهلك، رقم ٢٠١٥/٦٩٩ بتاريخ ٢٠١٥/١٢/١م.

(٢) المادة (٣٥٥) من قانون المعاملات المدنية العماني.

التعسفية التي تشوب تلك العقود مستهدفة التقليل من حقوق المستهلك أو من واجبات المزود، وانتهاء بالحق في رفع دعاوى قضائية للهروب من تلك العقود أو بالحصول على تعويضات تجبر ما أصابهم من أضرار[1].

ولما كان المستهلك عنصرا أساسياً في اقتصاد كل مجتمع عصري ينشد الاستقرار والعدالة، نجد أن المشرع العماني أوجد تشريعات حديثة خاصة لحماية المستهلك، بما يضمن له حقوقه، وتوفير احتياجاته من السلع والخدمات.

فعلى الرغم من صدور قانون المعاملات المدنية العماني بتاريخ ٢٠١٣/٥/٦م بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠١٣/٢٩ وتضمين هذا القانون ما ينظم عقد البيع والتزامات وحقوق كل طرف فيه، فقد شهدت تشريعات حماية المستهلك في سلطنة عمان تطورات متلاحقة وبالأخص في عام ٢٠١١م. فالسلطنة كحال الكثير من البلدان لم تتوان في إصدار قوانينها الخاصة لتنظيم حقوق والتزامات الأطراف في العقود التجارية بما يكفل توفير الحماية لأطراف تلك العلاقات خاصة الطرف الضعيف وهو المستهلك مقابل المهني المنتج، مستندة في ذلك إلى النظريات العلمية المنبثقة من اجتهادات الفقه والقضاء في شأن وسائل حماية المستهلك والضمانات المقررة له.

ففي عام ٢٠٠٢م صدر قانون حماية المستهلك القديم تحت رقم (٨١/ ٢٠٠٢)، وكان المعني بتنفيذ أحكام ذلك القانون جهة إدارية بمستوى (دائرة) تابعة لوزارة التجارة والصناعة.

وفي عام ٢٠١١م تلقت الحكومة العمانية مطالبات مجتمعية بتفعيل دور حماية المستهلك، ومنح سلطات واسعة للجهة المنفذة للقانون باستقلالها ورفع مستواها الإداري بدلا من بقائها بذلك المستوى.

وبتاريخ ٢٠١١/٢/٢٧م أمر صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد بإنشاء هيئة مستقلة لحماية المستهلك، وقد مثل هذا الأمر تطوراً تشريعياً ونقلة نوعية لمصلحة جموع المستهلكين في البلاد.

وبتاريخ ٢٠١١/٢/٢٨م صدر المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٢٦ بإنشاء هيئة عامة تسمى(الهيئة العامة لحماية المستهلك) تكون لها الشخصية الاعتبارية وتتمتع بالاستقلال المالي والإداري.

وبتاريخ ٢٠١١/٤/٦م صدر المرسوم السلطاني رقم ٢٠١١/٥٣ بإصدار نظام الهيئة العامة لحماية المستهلك، وقضى برفع المستوى الإداري لتلك الدائرة إلى هيئة مستقلة تتبع مجلس الوزراء مباشرة، وتهدف إلى العمل على حماية المستهلك من تقلبات الأسعار، ومراقبة أسعار السلع والخدمات في الأسواق والحد من ارتفاعها، وضمان تحقيق قواعد حرية المستهلك في الاختيار والمساواة والمعاملة العادلة والأمانة والمصداقية، وتنمية الوعي العام لدى المستهلك واستخدام الوسائل العلمية السليمة لنشرها على أسس صحيحة ومتوازنة لدى جميع فئات المجتمع، وإيجاد حلول سريعة لشكاوى المستهلكين، ومكافحة الغش التجاري والتقليد ومحاربة الإحتكار، وتشجيع إنشاء جمعيات لحماية المستهلك والعمل على دعمها.

كما تباشر الهيئة في سبيل تحقيق اهدافها واختصاصاتها العمل على توعية المستهلك بماهية الإعلانات المضللة ودور الهئية في محاربتها، والمتابعة المستمرة للنشاط التجاري ومراقبة حركة السلع والخدمات والتأكد من توافر السلع الأساسية، والعمل على تشجيع المنافسة ومحاربة الغش التجاري والاحتكار المضر بالاقتصاد الوطني، ووضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك وتعزيزها وتنميتها، ودراسة الاقتراحات والتوصيات التي ترد إلى الهيئة فيما يتصل بحقوق المستهلك وإعداد البحوث والدراسات المتعلقة بحماية المستهلك.

---

(١) كالأضرار التي لحقت بمشتري عقار عبارة عن منزل ليسكنه وعائلته، إلا أن البائع بعد فترة قام بتسليم البيت للمشتري مدمرا ليس به أبواب أو شبابيك أو مكيفات، فرفع المشتري أمره للقضاء والذي انتهى إلى أنه ليس من الأعراف السائدة أن يباع منزل بدون هذه الأشياء وليس أيضا من المعقول أن يسكن الطاعن في منزل بهذه الكيفية من الخراب، واعتبرت المحكمة أن الإخلال بالالتزام قد تم من قبل البائع مما يستوجب التعويض عن الضرر الذي لحق المشتري، وأن التعويض في مثل هذه الأحوال يكون بجبر الضرر الذي لحق بالمضرور وإعادة الحال إلى ما كان عليه قبل حدوث الضرر، راجع مجموعة الأحكام الصادرة من المحكمة العليا بسلطنة عمان للسنة القضائية (١٥ - ١٦) في الجلسة المنعقدة بتاريخ ٢٠١٦/٢/٢٢م، رقم المبدأ ٥١ ، الدائرة المدنية، ص ١٣١.

الفهرس

الموضوع	الصفحة
المقدمة	١
الباب الأول: الحماية المدنية للمستهلك في المرحلة السابقة على إبرام العقد.	١١
- الفصل الأول: حق المستهلك في الإعلام.	١٢
المبحث الأول: ماهية الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، والتمييز بينه وبين الأنظمة التي تختلط به	١٤
المطلب الأول: ماهية الالتزام بالإعلام في القانون العماني والمقارن.	١٥
المطلب الثاني: التمييز بين الالتزام بالإعلام قبل التعاقد وبين الأنظمة التي تختلط به.	٢٦
الفرع الأول: الالتزام بالتحذير.	٢٦
الفرع الثاني: الالتزام بتقديم المشورة.	٢٧
الفرع الثالث: الالتزام التعاقدي بالإعلام.	٣٠
المبحث الثاني: ضوابط الالتزام بإعلام المستهلك في القانون العماني والمصري.	٣٢
المطلب الأول: مدى لزوم الكتابة عند إعلام المستهلك.	٣٢
المطلب الثاني: وجوب تناسب الإعلام مع الحالة الثقافية للمستهلك.	٤٠
المطلب الثالث: آلية إعلام المستهلك عن السلع الخطرة.	٤٤
- الفصل الثاني: حق المستهلك في التفكير.	٥٠
المبحث الأول: ماهية مهلة التفكير.	٥٢
المطلب الأول: تعريف مهلة التفكير والتمييز بينها وبين حق الرجوع عن العقد.	٥٢
الفرع الأول: تعريف مهلة التفكير.	٥٣
الفرع الثاني: التمييز بين مهلة التفكير السابقة على العقد والرجوع اللاحق على العقد.	٥٣
المطلب الثاني: الطبيعة القانونية لمهلة التفكير.	٥٦
الفرع الأول: مهلة التفكير بوصفها رخصة للمستهلك.	٥٦
الفرع الثاني: مهلة التفكير بوصفها خيارا للمستهلك.	٥٨
المبحث الثاني: أحكام مهلة التفكير.	٦٢
المطلب الأول: مدة مهلة التفكير.	٦٢
المطلب الثاني: كيفية ممارسة مهلة التفكير.	٦٧
- الفصل الثالث: حق المستهلك في الحماية من الإعلانات المضللة.	٦٩
المبحث الأول: حماية المستهلك العادي من الإعلانات المضللة.	٧٠
المطلب الأول: مفهوم الإعلانات المضللة.	٧٠
الفرع الأول: مفهوم الإعلانات المضللة في التشريعين المصري والعماني.	٧١
الفرع الثاني: مفهوم الإعلانات المضللة في الفقه والقضاء.	٧٢
المطلب الثاني: صور الإعلانات المضللة، والملتزمون بحماية المستهلك منها.	٧٧
الفرع الأول: صور الإعلانات المضللة.	٧٨
الفرع الثاني: الملتزمون بحماية المستهلك من الإعلانات المضللة.	٨٥
المبحث الثاني: حماية المستهلك الإلكتروني من الإعلانات المضللة.	٩٥
المطلب الأول: حماية المستهلك في اطار خصوصية عقد التجارة الإلكتروني.	٩٧
الفرع الأول: حماية المستهلك الإلكتروني عند التعبير عن إرادته.	٩٨

الفرع الثاني: خصوصية الإيجاب والقبول في عقود التجارة الإلكترونية.	١٠٤
المطلب الثاني: زمان إبرام عقد التجارة الإلكتروني ومكانه.	١١٢
الفرع الأول: زمان انعقاد عقد التجارة الإلكتروني.	١١٢
الفرع الثاني: مكان انعقاد عقد التجارة الإلكتروني.	١١٧
المطلب الثالث: إقرار قواعد خاصة بإبرام العقد الإلكتروني لحماية المستهلك.	١١٨
الفرع الاول: خيار التروي للمستهلك.	١١٨
الفرع الثاني: عدم الاعتداد بالسكوت كتعبير عن إرادة المستهلك.	١٢٣
الفرع الثالث: الحجية المقررة للإثبات بالتعاملات الإلكترونية في التشريعين العماني والمصري.	١٢٥

تابع: فهرس الباب الثاني ..

الموضوع	الصفحة
الباب الثاني: الحماية المدنية للمستهلك في الفترة اللاحقة لإبرام العقد.	**١٢٨**
- الفصل الأول: خيار المستهلك في الرجوع وحالاته.	١٢٩
المبحث الأول: طبيعة خيار المستهلك في الرجوع عن العقد.	١٣٠
المطلب الأول: نطاق رجوع المستهلك عن العقد وفقا للقواعد العامة.	١٣١
المطلب الثاني: الطبيعة القانونية للتعاقد المتضمن خيار المستهلك في الرجوع.	١٣٤
الفرع الأول: البيع المتضمن خيار الرجوع والبيع بشرط التجربة.	١٣٥
الفرع الثاني: التعاقد المتضمن خيار الرجوع، والوعد بالتعاقد.	١٣٧
المبحث الثاني: حالات رجوع المستهلك، وكيفيته وموانعه.	١٣٩
المطلب الأول: حالات رجوع المستهلك طبقا للقواعد العامة.	١٣٩
الفرع الأول: البيع بالغبن.	١٣٩
الفرع الثاني: الإقالة أو التفاسخ.	١٤٠
الفرع الثالث: عدم لزوم العقد.	١٤٠
الفرع الرابع: العيب بالمبيع.	١٤١
المطلب الثاني: حالات رجوع المستهلك عن التعاقد في التقنيات الخاصة بحمايته.	١٤٥
الفرع الأول: حق الرجوع بسبب السلعة المعيبة أو عدم المطابقة.	١٤٥
الفرع الثاني: حق الرجوع بسبب مخاطر السلع والمنتجات.	١٤٨
الفرع الثالث: حق الرجوع لعدم تقديم الخدمة على الوجه السليم.	١٥٠
المطلب الثالث: آلية ممارسة حق الرجوع وموانعه.	١٥٤

الفرع الأول: آلية ممارسة المستهلك لحق الرجوع.	١٥٤
الفرع الثاني: موانع الرجوع.	١٥٨
- الفصل الثاني: حماية المستهلك من الشروط التعسفية.	١٦٤
المبحث الأول: ماهية الشروط التعسفية وعناصرها.	١٦٥
المطلب الأول: ماهية الشروط التعسفية.	١٦٥
الفرع الأول: ماهية الشروط التعسفية في الفقه.	١٦٥
الفرع الثاني: ماهية الشروط التعسفية في القانون.	١٦٨
المطلب الثاني: عناصر الشروط التعسفية	١٧١
المبحث الثاني: صور الشروط التعسفية ومواجهتها	١٧٢
المطلب الأول: صور الشروط التعسفية.	١٧٣
المطلب الثاني: مواجهة الشروط التعسفية.	١٧٦
- الفصل الثالث: ضمان عيوب المنتجات ومواجهتها.	١٨٦
المبحث الأول: الضمانات القانونية والاتفاقية لعيوب المنتجات.	١٨٧
المطلب الأول: الضمانات القانونية للعيوب المنتجات.	١٨٧
الفرع الأول: شروط ضمان العيوب الخفية (خيار العيب).	١٨٩
الفرع الثاني: دعوى ضمان العيوب الخفية	١٩٧
المطلب الثاني: الضمانات الإتفاقية لعيوب المنتجات.	٢٠٣
المبحث الثاني: تأسيس المسؤولية العقدية على بعض النظريات الحديثة لضمان عيوب المنتجات.	٢٠٦
المطلب الأول: قبول دعوى المسؤولية عن تسليم مبيع غير مطابق للمواصفات.	٢٠٨
الفرع الأول: تعريف ونشأة الالتزام بالتسليم المطابق.	٢٠٩
الفرع الثاني: موقف المشرعين العماني والمصري من دعوى الإلتزام بالتسليم المطابق.	٢١٢
المطلب الثاني: قبول دعوى المسؤولية عن الإخلال بإالتزام بالإعلام.	٢١٧
الفرع الأول: دعوى عدم الالتزام بالإعلام ونشأتها.	٢١٨
الفرع الثاني: موقف المشرعين العماني والمصري من الالتزام بإعلام المستهلك.	٢٢٢
الفرع الثالث: جزاء الإخلال بالالتزام بالإعلام.	٢٢٧
المطلب الثالث: قبول دعوى المسؤولية عن تسليم مبيع غير مستوفي متطلبات السلامة.	٢٣٥
الفرع الأول: المقصود بالالتزام بضمان السلامة ونشأته.	٢٣٥
الفرع الثاني: موقف المشرعين العماني والمصري من الالتزام بضمان السلامة.	٢٤٠
الخاتمة	٢٤٥
قائمة المراجع	٢٤٨