الحماية المدنية للمستهلك في ضوء أحكام القانون القطري رقم (8) لسنة 2008

بشأن حماية المستهلك: دراسة مقارنة

دانة عتيق الكواري

باحث قانوني بوزارة التجارة والصناعة – دولة قطر

ماجستير قانون خاص من جامعة قطر

الملخص:

للمستهلك أهمية في مجال المعاملات المالية؛ حيث تحرص الدول على توفير أقصى سبل الراحة للمستهلك المحلي؛ كونه أحد العناصر التي تؤثر على حركة النمو الاقتصادي في الدولة، وذلك على اعتبار أن اقتصاد الدول بشكل عام يتكون من حلقة مؤلفة بين المستهلك، والمستثمر، والدولة. كما أن لحماية المستهلك أهمية واسعة على المستوى الدولي، فقد نظمت اتفاقية لاهاي - التي تم إبرامها بتاريخ 1973/10/2م- القواعد الخاصة بشأن القانون واجب التطبيق على المسؤولية عن عمل المنتجات (The Law Applicable to Products Liability) ؛ بغية حماية المستهلك. كما أبرمت دولة قطر مؤخرًا اتفاقية مع جمهورية الصين الشعبية بشأن التشجيع والحماية المتبادلة للاستثمارات، وذلك بموجب المرسوم رقم (3) لسنة 2024، وهو ما يعني زيادة أعداد المشاريع التجارية في الدولة، وبالتالي زيادة حرص الدولة على راحة المستهلك وسلامته. وتتمثل أهمية هذه الدراسة وهدفها في إيجاد وسائل الحماية المدنية للمستهلك المحلي، نتيجة لازدياد أعداد الشركات التجارية والمحال التجارية في دولة قطر، وتثير الدراسة إشكالية تتعلق بمدى ملاءمة نصوص القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك لتوفير الضمانات المدنية اللازمة للمستهلك بدولة قطر.

وعليه، فسيتم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي المقارن في إعداد هذه الدراسة؛ من خلال عرض أحكام القانون القطري بشأن حماية المستهلك، ثم تحليلها؛ للتوصل إلى الثغرات التشريعية إن وجدت، ومقارنتها بتشريعات الدول العربية فيما يتعلق بحماية المستهلك، وبيان الآراء الفقهية بهذا الشأن.

الكلمات المفتاحية:

المستهلك، الحماية المدنية، الدعوى المدنية الفردية، الدعاوى المدنية الجماعية، القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك.

Consumer Civil Protection in Light of the Provisions of Qatari Law No. (8) of 2008 Regarding Consumer Protection: A Comparative Study

Dana Atiq Alkuwari

Legal Researcher at the Ministry of Commerce and Industry - State of Qatar

Master's degree in Private Law from Qatar University

ABSTRACT:

Consumer protection holds significance in the field of financial transactions, as countries strive to provide the maximum comfort for the local consumer, considering them one of the elements that influence the economic growth of the State. This is because the economy of nations generally consists of a cycle involving the consumer, the investor, and the State. Additionally, consumer protection holds broad importance at the international level, as evidenced by the Hague Convention signed on 2/10/1973 Regarding the Law Applicable to Products Liability, aiming to protect consumers. Moreover, Qatar recently signed an agreement with the People's Republic of China on mutual encouragement and protection of investments under Decree No. (3) of 2024, indicating an increase in the number of commercial projects in the country, thus enhancing the State's concern for the comfort and safety of consumers.

The importance and objective of this study lie in finding means of civil protection for the local consumer due to the increasing number of commercial companies and stores in the State of Qatar.

This study raises a problem concerning the adequacy of the provisions of Law No. (8) of 2008 Regarding Consumer Protection in providing the necessary civil guarantees for consumers in Qatar.

To answer this question, a descriptive and analytical comparative approach will be adopted in preparing this study. This involves presenting the provisions of Qatari law Regarding Consumer Protection, analyzing them to identify any legislative gaps, if any, comparing them with the legislation of Arab countries regarding consumer protection, and elucidating scholarly opinions on this matter.

Keywords:

Consumer, Civil Protection, Individual Civil Lawsuit, Class Action Lawsuits, Law No. (8) of 2008 Regarding Consumer Protection.

المقدمة:

نظم المشرع القطري الأحكام الخاصة بالمستهلك بموجب المواد (2 – 4) من القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، كما أشار إلى التزامات المزود في المواد (5 – 17) من القانون ذاته. وقد جاء التشريع موضحًا دور كل من المستهلك والمزود أثناء إبرام العقد وبعد إبرامه، كما عرفت المادة الأولى من قانون حماية المستهلك المقصود بالمستهلك؛ بأنه:" كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعًا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين، أو يجري التعامل أو التعاقد بشأنها"؛ حيث يرى البعض أن التعريف الوارد ذكره بشأن المستهلك مصطلح واسع، وذلك لشموليته للسلع والخدمات ولامتداد وسائل الحصول على المنتج[1]، وهو ما يؤدي في نهاية المطاف إلى إثارة اللبس لدى القارئ. إلا أن المشرع القطري على الرغم من عدم وضوح مقصده بشأن تعريف المستهلك، فإنه - من وجهة نظرنا- حاول أن يوسع من نطاق الحماية عندما عرف المستهلك في القانون المشار إليه. في حين أنه عرف أيضًا المقصود بالمزود على أنه:" كل من يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يصدرها أو يستوردها أو يتدخل في إنتاجها أو تداولها، بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق".[2]

تعرض قانون حماية المستهلك القطري رقم (8) لسنة 2008 إلى عدة تعديلات، وكان آخر تعديل له في عام 2018، وذلك بموجب القانون رقم (7) لسنة 2018، الذي تم فيه تعديل آلية نشر قرارات الإغلاق الإداري للمحال التجارية المخالفة وصلاحية تنفيذ الإغلاق الإداري الكلي في حال تعذر الإغلاق الجزئي، بالإضافة إلى اختصاصات وزارة المواصلات والاتصالات وهيئة تنظيم الاتصالات، والمرتبط عملها بحماية المستهلك[3].

لم تُوْلِ بعض الدول العربية أهمية لمسائل حقوق المستهلك والتزامات المزود، فهي لا تزال مجرد مشروع قانون لم يصدر قانونها بعد، مثل دولة ليبيا التي اقترح مشروع قانونها عام 2017، وهو ما نراه ثغرة تشريعية يجب تداركها من خلال إدراج نصوص وطنية تعالج مسألة عقود الاستهلاك؛ حيث أحسن المشرع القطري عندما نظم حق المستهلك والتزامات المزود بموجب قوانين وطنية خاصة، مراعيًا عند وضعها المبادئ العامة الإرشادية التي أقرتها الأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك في قرارها رقم 39/248 والصادر في أبريل من عام 1985م.[4]

كما أن لحماية المستهلك أهمية واسعة على المستوى الدولي، فقد نظمت اتفاقية لاهاي[5] التي تم إبرامها بتاريخ 1973/10/2م القواعد الخاصة بشأن القانون واجب التطبيق على المسؤولية عن عمل المنتجات (The Law Applicable

(1) السيد، خليفة أحمد بو هاشم. حماية المستهلك في قانون التجارة الالكتروني القطري (دولة قطر. دار الوتد، 2024)، 21.

(2) قانون حماية المستهلك، دولة قطر، قانون رقم (8) لسنة 2008، الصادر بتاريخ 2008/05/15م.

(3) المادة (18) والمادة (23) من قانون رقم (7) لسنة 2018 بتعديل بعض أحكام القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، الصادر بتاريخ 2018/05/13م.

(4) UNCTAD, Guidelines for Consumer Protection, New York, and Geneva, (2016) , Page 7 and 8.

(5) This Convention, including related materials, is accessible on the website of the Hague Conference on Private International Law (www.hcch.net), under "Conventions". For the full history of the Convention, see Hague Conference on Private International Law, Actes et documents de la Douzième session (1972), Tome III، Responsabilité du fait des produits (ISBN 90 12 00114 5, 277 pp.)

to Products Liability)؛ بغية حماية المستهلك، وذلك في المواد الرابعة والخامسة والسادسة من الاتفاقية؛ حيث جاءت النصوص لتبين أن القانون واجب التطبيق لتحديد مسؤولية المتسبب في الضرر للمستهلك هو قانون الدولة الداخلي، التي وقع العمل الضار فيها من خلال مراعاة توافر عدة شروط، أو يطبق قانون المقر الرئيس للشخص المتسبب بالضرر "المزود" ما لم يتمسك المستهلك المتضرر بقانون الدولة التي حدث الضرر على أراضيها. وتضمنت الاتفاقية أيضًا بندًا يستبعد تطبيق قانون موطن الإقامة المعتاد للمستهلك المضرور وقانون دولة وقوع الضرر، مما يفهم منه أن القانون واجب التطبيق على المسؤولية عن عمل المنتجات لحماية المستهلك هو قانون دولة المزود المتسبب بالضرر.[6]

أهمية الدراسة

استنادًا إلى استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة بدولة قطر 2024 لتحقيق رؤية قطر 2030، والتي كان من ضمن أهدافها المحافظة على الاقتصاد المستدام بدولة قطر وتوسعة نطاق الأنشطة المتعلقة بالتنوع الاقتصادي[7]. وهو ما يعني زيادة عدد الشركات التجارية بالدولة، فهذا الأمر دفعنا إلى البحث عن وسائل الحماية المدنية للمستهلك في دولة قطر، وعن مدى ملاءمة نصوص قانون حماية المستهلك القطري رقم (8) لسنة 2008 لمنح المستهلك المحلي الحماية المدنية اللازمة أثناء قيامه بالتعامل مع منافذ البيع بدولة قطر. وبالإشارة إلى التقارير الصادرة من قبل وزارة التجارة والصناعة، وذلك خلال شهر أغسطس عام 2022 بشأن ضبط المخالفات للمحال التجارية للقوانين والقرارات التي تصدرها الوزارة والمعنية بحماية المستهلك، فإنه يتضح لنا أن الدولة رصدت (81) مخالفة أثناء الحملات التفتيشية، فمنها ما هو متعلق بعدم الالتزام بالإعلان عن أسعار المنتجات والبضائع، ومنها ما هو متعلق بعدم توضيح خصائص المنتجات المعروضة للبيع، وغيرها من المخالفات التي تم ذكرها في هذا التقرير.[8]

إشكالية الدراسة

تثير هذه الدراسة عدة تساؤلات، منها: ما مدى ملاءمة نصوص القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك لتوفير الضمانات المدنية اللازمة للمستهلك بدولة قطر؟

(6) خليل، خالد عبد الفتاح محمد. حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص (الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة للنشر، 2009)، 341 - 348.

(7) جهاز التخطيط والاحصاء، استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة لدولة قطر (2024) لتحقيق رؤية قطر 2030م، دولة قطر.

(8) وزارة التجارة والصناعة، تقرير المخالفات عن شهر أغسطس (2022)، دولة قطر.

منهج الدراسة

تم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي المقارن في إعداد هذه الدراسة؛ حيث سيتم عرض أحكام القانون القطري بشأن حماية المستهلك، ثم تحليلها للتوصل إلى الثغرات التشريعية إن وجدت، ومقارنتها بتشريعات الدول العربية فيما يتعلق بحماية المستهلك، وبيان الآراء الفقهية بهذا الشأن.

خطة البحث

تقسم الدراسة إلى:

المبحث الأول: الحماية المدنية للمستهلك قبل إبرام العقد.

المبحث الثاني: الحماية المدنية للمستهلك بعد إبرام العقد.

المبحث الأول

الحماية المدنية للمستهلك قبل إبرام العقد

التمهيد:

نظم المشرع القطري أحكام الحماية المدنية للمستهلك قبل إبرام العقد مع المزود في المواد المتعلقة بالفصل الخاص بحقوق المستهلك والفصل الخاص بالتزامات المزود من القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك ولائحته التنفيذية. ولفهم دوافع المشرع القطري من هذه المسألة، فإنه كان من اللازم توضيح نطاق حماية المستهلك في (المطلب الأول)، وبيان حق المستهلك في الإعلان الصحيح للمنتجات والخدمات المعروضة من قبل المزود في (المطلب الثاني).

المطلب الأول

نطاق حماية المستهلك

إن فكرة حماية المستهلك تحوم حول مدى توفير الحماية اللازمة للمستهلك؛ كونه الطرف الضعيف في العقد المبرم بين مقدمي السلع والخدمات؛ باعتبارهم الطرف الأقوى في العلاقة التعاقدية، ويعرف بعض الفقهاء المقصود بحماية المستهلك بِـ: "توفير الأمان للمستهلك بمعناه الشامل تحقيقًا لمقومات الحد الأدنى من الحياة الكريمة؛ من خلال تعظيم قدراته في التصدي للممارسات الضارة بمصالحه، واتخاذ الإجراءات الكفيلة التي توفر له هذه الحماية إجمالًا، وفي مختلف الاتجاهات".[9]إلا أن البعض الآخر يرى أن مفهوم حماية المستهلك يستوجب تقسيمها إلى معنيين: المعنى الواسع والمعنى الضيق، فالمعنى الواسع ينصرف إلى السياسات المختلفة التي تضمن نجاح وفاعلية الاستهلاك؛ بوصفه آخر مراحل الدورة الاقتصادية، وبوصفه أحد العناصر الأساسية في السوق. أما المعنى الضيق فيعني تقديم ضمانات الأمان للمستهلك من خلال منظومة قانونية تقدم الضمانات اللازمة لحماية حقوق المستهلك.[10]وفي قانون حماية المستهلك القطري فقد تم تعريف مصطلح المستهلك بأنه: "كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعًا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها."[11] وذلك دون بيان مفهوم "حماية المستهلك"، كما خلت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك من تعريف مصطلح "حماية المستهلك"، وتم الاقتصار على تعريف "المستهلك" فقط.[12] والرأي أن مفهوم حماية المستهلك يعني سلطة الدولة في توفير البيئة الآمنة والسليمة للمستهلك أثناء التعاقد وبعد إبرام العقد فيما لا يؤثر سلبًا على حقوق المزودين؛ من خلال سن التشريعات التي تكفل الحماية القانونية اللازمة للمستهلكين.

والجدير بالذكر أن حماية المستهلك في القانون القطري لها عدة خصائص تميزها عن غيرها؛ حيث إن حماية المستهلك تتميز بأنها حماية عامة وغير مقتصرة على فئة معينة من الأشخاص الذين يحصلون على سلعة أو خدمة لإشباع حاجاتهم

---

(9) مهدي، الصغير محمد. قانون حماية المستهلك دراسة تحليلية مقارنة (مصر. دار الجامعة الجديدة، 2015)، 28.

(10) مهدي، قانون حماية المستهلك دراسة تحليلية مقارنة، 29.

(11) المادة الأولى من قانون حماية المستهلك، دولة قطر، قانون رقم (8) لسنة 2008، الصادر بتاريخ2008/04/15م.

(12) اللائحة التنفيذية للقانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، دولة قطر، قرار وزير الاعمال والتجارة رقم (68) لسنة 2012، الصادر بتاريخ 2012/11/18م.

الشخصية أو حاجات الآخرين بمقابل أو بدون مقابل. وتتميز حماية المستهلك أيضًا بأنها حماية دائمة، فهي غير مقيدة بفترة زمنية محددة أو بظروف لا بد أن تتوافر للاستفادة من الحماية القانونية للمستهلك. ومن خصائص قواعد حماية المستهلك أنها تتصف بالعدالة وعدم التحيز بين حقوق وواجبات ومصالح أطرافها، كما تعتبر حماية المستهلك أيضًا حماية ذات وصف شمولي؛ حيث إن الحماية لا تتوقف عند مرحلة ما بعد الإنتاج، فهي تشمل مرحلة الإنتاج ومرحلة توافر المنتج لدى المستهلك؛ سواء أكان المنتج سلعة أم خدمة.[13]

وطبقًا لنص المادة (2) من قانون حماية المستهلك القطري، فإن لحماية المستهلك عدة مجالات، منها:

1. حماية الصحة الجسدية للمستهلك، ومعنى ذلك ألا تؤثر المنتجات على سلامة المستهلك الجسدية من خلال تعرضه للإصابات والضرر، وامتثالها لمعايير المواصفات والمقاييس المعتمدة وطنيًا أو دوليًا.
2. حماية مصالح المستهلك الاقتصادية، وذلك عن طريق تمكين المستهلك من الحصول على الفائدة المثلى من جراء استخدام الموارد، وعدم تحميل المستهلك تكاليف مالية مُبالَغ فيها دون سبب مشروع.
3. حماية حرية اختيار المستهلك للمنتجات أثناء التعاقد، فلا ينبغي أن تمارس أي ضغوط على إرادة المستهلك في اختيار المنتجات التي يرغب في الحصول عليها فتكون هي السبب في إبرام العقد رغمًا عنه.
4. حماية المستهلك في حقه في الحصول على المعلومات الكافية عن مكونات المنتجات وطريقة استخداماتها وآثارها الجانبية عند الاستخدام ومطابقتها لشهادة الاعتماد بالنسبة للمواصفات والمقاييس المعتمدة، والتي تمنح المستهلك الاستخدام المناسب للسلعة.[14]
5. الحق في حماية خصوصية المستهلك، فهو يعتبر من الحقوق الشخصية كما يراه جانب من الفقه، وبالتالي فإنه من حق المستهلك حماية بياناته الخاصة في المعاملات التي يجريها. فهي من الحقوق اللصيقة بشخصية الإنسان، والتي تتمتع بقدرٍ عالٍ من الخصوصية يتجاوز حق الملكية. ومع تطور العصر وللإقبال المتزايد في استخدام أجهزة الحاسب الآلي لأرشفة المعلومات المتعلقة بالمستهلك، والتي ساعدت الجهات الحكومية للوصول إلى بيانات المستهلكين، فإنه من الضروري حماية هذه المعلومات من الاطلاع الخارجي لغير المصرح له بذلك.[15]

ومن المبادئ التي أقرتها محكمة التمييز القطرية في حكمها الصادر بتاريخ 2009/11/10م بشأن قيام مسؤولية البائع المدنية اتجاه المستهلك في الطعن رقم (74) لسنة 2009: "لما كان الحكم المطعون فيه بعد أن خلص صحيحًا إلى أن دفاع الطاعنة بأن الإطار الذي أدى انفجاره إلى وقوع الحادث ليس هو الإطار الذي تم تركيبه عند تصنيع السيارة وحسبما يبين من تاريخ تصنيع الإطار التالي لتاريخ تصنيع السيارة هو دفاع غير منتج وطالما أنه لا خلاف على كون الطاعنة هي الشركة المنتجة للإطار الذي شابه عيب في تصنيعه، ... ومن ثم يكون الحكم فيما خلص إليه من أن الحادث راجع إلى خطأ نسبه إلى الطاعنة وهو وجود عيب في تصنيع الإطار أدى إلى انفجاره وانقلاب السيارة قد جاء بأسباب سائغة وكافية لحمل

---

(13) موسى، حسام توكل. حماية المستهلك من الغش والخداع التجاري (مرحلة الإعلان – مرحلة التعاقد) (مصر. دار الجامعة الجديدة، 2019)، 38 - 40.

(14) المرجع السابق.

(15) قايد، أشرف محمد رزق. حماية المستهلك (دراسة في قوانين حماية المستهلك والقواعد العامة في القانون المدني) (جمهورية مصر العربية. مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، 2015)، 455 - 489.

النتيجة التي انتهى إليها.."[16] فالالتزام بضمان العيوب الخفية في المنتجات يستلزم توافر عدة شروط ومنها أن يكون العيب مؤثر وليس بحديث وأن يكون خفي بالإضافة إلى عدم علم المستهلك به[17]. إن الحماية القانونية للمستهلك ينبغي أن يكون بناء على العقد المبرم بين المستهلك ومزود الخدمة، فلا يستطيع البائع أعفاء نفسه من المسؤولية اتجاه المشتري، كما لا تستطيع المحكمة أن تفسر العقد خارج نية المتعاقدين في حالة وضوح بنود العقد، فقد جاء في قضاء محكمة التمييز القطرية في الحكم الصادر بتاريخ 2023/12/04 في الطعن رقم (1405) لسنة 2023 بأنه المستهلك لا يمكنه التمتع بالحماية القانونية في حالة ما إذا كانت الفاتورة المقدمة من مزود الخدمة متضمنة ميعاد التسليم ومحددة بالشهر والسنة وقبل المستهلك بها.[18] كما وأن من المبادئ المستقرة في محكمة التمييز الإماراتية في الطعن رقم (709) لسنة 2024 والصادر بتاريخ 2024/08/28 هي أن المستهلك لا يستطيع ان يدفع أمام القضاء بالحماية القانونية في حالة إقراره بتحمل كافة المديونية عن عقود الاستهلاك.[19]

ومن وجهة نظرنا، نرى أن نطاق تطبيق قواعد حماية المستهلك شملت الجوانب التي من الممكن أن تؤثر سلبًا على ثقة المستهلك بمزودي الخدمات أو السلع التي تقدم بداخل دولة قطر. ويلاحظ أن قانون حماية المستهلك القطري ولائحته التنفيذية، على الرغم من نشأته الحديثة، لم يبين ما هو المقصود بحماية المستهلك، بالإضافة إلى أن اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك القطري لم تبين ما هي مجالات حماية المستهلك، وإنما اقتصرت فقط على ذكر التزامات المزود بشكل مفصل دون بيان حقوق المستهلك بذات التفصيل.

المطلب الثاني

حق المستهلك في الإعلان الصحيح للمنتجات والخدمات المعروضة من قبل المزود

وبالإشارة إلى نص المادة (6) من قانون حماية المستهلك القطري، فإنه تم النص على مسؤولية المزود بعدم إعلان المستهلك عن السلع المغشوشة أو الفاسدة غير المطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة، أو التي تكون غير صالحة للاستخدام البشري، أو التي تكون فترة صلاحيتها قد انتهت. بالإضافة إلى أن المادة رقم (7) من القانون ذاته أشارت إلى حق المستهلك في معرفة نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها وجميع المعلومات الخاصة بها، وفي حالة إن كان المنتج المعلن عنه يشكل خطرًا للمستهلك، فبناءً على ذلك يجب على المزود أن يوضح ذلك بشكل ظاهر على عبوة المنتج، فلا يجوز للمزود أن يقوم بالإعلان عن المنتجات بأسلوب كاذب لدفع المستهلك إلى شراء السلعة. كما تضمنت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك نصوصًا عالجت مسألة حق المستهلك في الإعلان الصحيح للمنتجات والخدمات المعروضة من قبل المزودين، فنصت المادة (14) على عدم الإعلان عن السلع بطريقة تحتوي على بيانات خادعة، وذلك متى كان من شأنه وضع المستهلك في دائرة

(16) محكمة التمييز القطرية، تمييز مدني، طعن رقم 74 لسنة 2009، جلسة بتاريخ 2009/11/10م.

(17) الرجوب، إيمان عبدالباسط محمد. " الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني الطبي في التشريع الأردني: دراسة مقارنة"، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن، (2024): 93.

(18) محكمة التمييز القطرية، تمييز جنائي، طعن رقم (1405) لسنة 2023، جلسة بتاريخ 2023/12/04م.

(19) محكمة التمييز بإمارة دبي، الدائرة التجارية، الطعن رقم (709) لسنة 2024، جلسة بتاريخ 2024/08/28م. شبكة قوانين الشرق، تاريخ الزيارة: 2024/09/07م.

الوهم والتضليل. كما نصت المادة (2) من اللائحة التنفيذية على أن: "يلتزم المزود لدى عرض أي سلعة للتداول بأن يبين على غلافها أو عبوتها، باللغة العربية وبشكل واضح ومقروء بحسب طبيعة كل سلعة وبطريقة يتعذر إزالتها، البيانات التالية:

1. اسم السلعة ونوعها وطبيعتها ومكوناتها ....
2. بلد المنشأ.
3. بلد التصدير.
4. اسم المنتج والمستورد.
5. تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية.
6. شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال.
7. التنبيه إلى المخاطر التي قد تترتب على الاستعمال الخاطئ للسلعة.

كما يتعين على المزود إرفاق بيان تفصيلي باللغة العربية داخل العبوة، يتضمن بشكل واضح مكونات السلعة ومواصفاتها، ومخاطر استعمالها إن وجدت".

هذا بالإضافة إلى أن المادة (3) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك تضمنت التزام المزود في مواجهة المستهلك بالإعلان عن أسعار الخدمات والسلع المعروضة بشكل واضح ودقيق، وذلك حتى لا يقع المستهلك ضحية الغلط أثناء اختيار المنتج أو الخدمة، ففي التقرير الصادر عن وزارة التجارة والصناعة بدولة قطر خلال شهر أبريل في عام 2017، تم ضبط (3) مخالفات متعلقة بعدم التزام المحال التجارية بتدوين كافة البيانات الايضاحية المتعلقة بالسلعة، وضبط مخالفات متعلقة بعدم الإعلان عن أسعار السلعة أو الخدمة بطريقة واضحة، وغيرها من المخالفات.[20]

ومما لا شك فيه أن من حق المستهلك الإعلان له بشكل يوافق الحقيقة عن المنتجات والخدمات المعروضة في منافذ البيع، وذلك حتى يأمن مخاطر المنتج الذي تم تسليمه له حرصًا على سلامته؛ حيث إن الإعلان الصحيح للمنتجات والخدمات هو الدافع الأساسي الذي يحرك رغبة المستهلك في شراء السلعة من عدمه، فهو بالتالي يؤثر على رضا المستهلك أثناء اختيار السلعة.[21] كما أن التزام المزود بالإعلان قبل التعاقد يختلف عن الالتزام العقدي بالإعلام، وذلك على اعتبار أن الأخير يعتبر شرطًا من شروط العقد، وهو ينحصر في مرحلة الحماية القانونية للمستهلك بعد إبرام العقد.[22]

إن المشرع القطري في قانون حماية المستهلك نص على الجزاءات المترتبة على مخالفة مزودي السلع والخدمات التزامهم بضرورة إعلان المستهلك بالبيانات والمعلومات الصحيحة واللازمة والمتعلقة بهذه المنتجات والخدمات. وطبقًا لنص المادة (18) من قانون حماية المستهلك فإنه تم النص على عقوبة مخالفة مزودي الخدمة لالتزاماتهم تجاه المستهلك، فنصت الفقرة الأولى من المادة (18) على أنه: "مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر، يعاقب بالحبس مدة لا تجاوز سنتين وبالغرامة التي لا تقل عن خمسة آلاف ريال ولا تجاوز خمسين ألف ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من

(20) وزارة التجارة والصناعة، تقرير المخالفات عن شهر ابريل 2017م، دولة قطر.

(21) وسمي، أحمد حسن. "حماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية"، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية 14، ع50 (2021): 492 – 493.

(22) قعفور، فاطنة. "الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني في مرحلة التعاقد"، مجلة الفقه والقانون، ع56 (2017): 77.

خالف أي حكم من الأحكام المنصوص عليها في مواد الفصل الثالث من هذا القانون". ومن خلال نص هذه المادة فإن المشرع القطري أسند عقوبة للشخص الطبيعي الذي مارس المخالفات المحظورة على مزودي الخدمات والسلع. في حين أن المادة (20) من قانون حماية المستهلك نصت على عقوبة مخالفة الأشخاص الاعتباريين للالتزامات المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك، وذلك بالنسبة لمزودي الخدمة أو السلعة التابعين لها أو العاملين لمصلحتها، فنصت الفقرة الأخيرة من المادة (20) من قانون حماية المستهلك على أنه: "ويكون الشخص المعنوي مسؤولًا بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من غرامات وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به أو باسمه أو لصالحه".

ومما يمثل التطبيقات العملية في المحاكم القطرية بشأن معاقبة مخالفة التزامات مزودي الخدمات والمنتجات، وذلك بالنسبة للأشخاص المعنويين، هو الحكم الصادر بتاريخ 2022/03/21م في الطعن رقم (504) لسنة 2021، والقاضي بـ: "لما كان ذلك، وكانت المادة (21) من قانون حماية المستهلك رقم (8) لسنة 2008 أجازت للمحكمة في حال الحكم بالإدانة في الجريمة التي تم إدانة الطاعنة بها أن تقضي فضلًا عن العقوبة المقررة بإغلاق المحل أو المكان الذي وقعت فيه الجريمة مدة لا تقل عن شهر ولا تجاوز ثلاثة أشهر".[23]

وخلاصة القول، إن الاعتداءات التي يمارسها مزودو الخدمات والسلع تأخذ إحدى الصور التالية: فمن ناحية الإعلان تسعى بعض تلك الشركات والمنظمات إلى تضليل المستهلك لدفعه إلى شراء السلعة أو الخدمة، ومن ناحية الضمان تتعمد بعض العقود وضع شروط تسعى إلى تخفيض فرصة حصول المستهلك على الضمان اللازم أو عدم الحصول عليه على الرغم من ضرورة الحصول على هذا الضمان للاستفادة من المنتج. وتتمثل الصور الأخرى التي يظهر فيها تجاوز بعض المزودين لصلاحيتهم في مرحلة ما قبل إبرام العقد مع المستهلك من خلال عدم إعلام المستهلك بكيفية استخدام المنتج وبآثاره الجانبية، وبسعر المنتجات وتوزيعها وتعبئتها وتغليفها، وذكر المواصفات والأوزان والمواصفات الخاصة بكل منتج وصولًا إلى نقل المنتجات وتخزينها.

المبحث الثاني

الحماية المدنية للمستهلك بعد إبرام العقد

التمهيد:

(23) محكمة التمييز القطرية، المواد الجنائية، طعن رقم (504) لسنة 2021، جلسة بتاريخ 2022/03/21م.

نظم المشرع القطري أحكام الحماية المدنية للمستهلك بموجب الفصل الخاص بحقوق المستهلك، وذلك من خلال حق المستهلك في إقامة الدعوى المدنية أمام المحاكم المختصة في (المطلب الأول). ولكن في حال عدم تمكن المستهلك من إقامة الدعوى الفردية للحصول على حقه المدني، فهل عالج القانون القطري حق المستهلك في الحصول على التعويض من خلال الدعاوى الجماعية لحماية المستهلك بموجب القانون القطري؟ فهذا ما سيتم توضيحه في (المطلب الثاني).

المطلب الأول

الحق في إقامة الدعوى المدنية الفردية

نصت الفقرة السابعة من المادة (2) من قانون حماية المستهلك رقم (8) لسنة 2008 على حق المستهلك في رفع الدعاوى القضائية في حال الإخلال بأي حق من حقوقه القانونية أو في حال الإضرار بها أو تقييدها. كما أشارت المادة (3) من القانون ذاته على حق المستهلك في الحصول على تعويض يعادل الأضرار التي ألمَّت به أو بأمواله، إذا كانت بسبب شراء السلعة أو استخدامها أو إذا كان الضرر بسبب خدمة تلقاها. ويتضح لنا بعد التمعُّن في قراءة نص المادة (3) من قانون حماية المستهلك، أن المشرع القطري قام بتحصين حق المستهلك في اقتضاء التعويض من جراء الأضرار التي لحقت به، فجعل نص المادة (3) قاعدة آمرة، فلا يحق الاتفاق على خلاف ذلك، ويبطل كل شرط بشأن إعفاء المزود من المسؤولية المدنية تجاه المستهلك؛ حيث نصت المادة (3) من قانون حماية المستهلك، وبالتحديد في الشطر الأخير منها، على أن: "ويقع باطلًا كل اتفاق على خلاف ذلك"، فالشروط التي يضعها المزود تعسفًا في عقد الاستهلاك لا يعتد بها، وذلك كونها شروطًا تؤدي إلى الإخلال الصريح بين حق المستهلك والتزامات المزود في العقد.[24]

إن حماية المستهلك من الشروط التعسفية في العقد ظهرت من خلال عقود الإذعان؛ لما لهذا العقد من خصوصية تمنع المتعاقد "القابل" من التفاوض بشأن شروط العقد التي وضعت من قبل "الموجب"، فليس للقابل إلا قبول عقد الإذعان بشروطه دون أي تعديل أو إضافة. وبالإشارة إلى القانون المدني القطري، وذلك فيما يخص التعاقد بالإذعان، فإن المشرع نص على جزاء البطلان للاتفاقات التي تتم بطريق الإذعان وتحتوي على شروط تعسفية لأحد أطرافها.[25]

أما بالنسبة للمستهلك فإنه بموجب هذه الشروط التعسفية في العقد فإنه لا يحق له إذا قبل عقد الإذعان أن يناقش الموجب فيما يتعلق بالسلعة محل العقد أو نطاق العقد ومجالاته، ويتضح جليًّا أن وجود الشرط التعسفي في العقد قد يؤدي في نهاية المطاف إلى عدم توازن المصالح بين أطرافه.[26] وهذا ما جعل المشرع القطري يأخذ مصلحة المستهلك بعين الاعتبار عند إبرامه العقد مع المزود، فلم يسمح للمزود بأن يعفي نفسه من المسؤولية من خلال فرض شروط تعسفية في العقد مع المستهلك، وأبطل كل شرط يعفي المزود من أي من التزامات قانونية في العقد، وذلك طبقًا لنص المادة (24) من قانون حماية المستهلك القطري، وهو ما اتفق مع المادة (18) من قانون حماية المستهلك العماني.[27] فتدخل التشريعات

---

(24) برابح، يمينة. "خصوصية الحماية القانونية من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك"، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، 8، ع1 (2023) :6.

(25) المادة (106)، من القانون المدني القطري، رقم (22) لسنة 2004، الصادر بتاريخ 2004/06/30م.

(26) الحارثي، أفلح بن سالم بن عبد الله. "الحماية المدنية للمستهلك في الفترة اللاحقة لإبرام العقد"، رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس، عمان، (2010): 79 - 84.

(27) قانون حماية المستهلك العماني، رقم 81 لسنة 2002، صدر بتاريخ 2002/08/28م.

الوطنية في وضع قواعد قانونية تضفي حماية للمستهلك كان سببها أن المستهلك هو الطرف الذي لا يمتاز بالاحتراف كالمزود.[28]

في حين أن اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك لم تتضمن النص على حق المستهلك في الرجوع إلى القضاء لاقتضاء حقه المدني في حال حدوث الضرر، وإنما أشارت في المادة (10) منها إلى حق المستهلك في حال اكتشاف العيب في السلعة أن يقوم بالاختيار بين إصلاح المنتج أو استبداله أو إرجاعه مع الحصول على قيمة السلعة التي تم سدادها مسبقًا، وهو ما نراه من وجهة نظرنا ثغرة تشريعية يجب تداركها لتدعيم الحق المدني للمستهلك في الحصول على التعويض لقاء الأضرار التي لحقت به.

وفقًا للقواعد العامة في قانون المرافعات المدنية والتجارية القطري رقم (13) لسنة 1990، فقد نصت الفقرة الأولى من المادة (1) على أنه: "لا يقبل أي طلب أو دفع لا تكون لصاحبه فيه مصلحة قائمة يقررها القانون".[29]وبالتالي لإعمال حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء للحصول على التعويض فإنه لا بد من أن تكون لها صفة في الدعوى، وأن تكون له مصلحة لم تزل في مباشرتها. بالإضافة إلى أن المادة رقم (31) من قانون المرافعات المدنية والتجارية نصت على إجراءات رفع الدعوى القضائية أمام المحكمة المختصة، فنصت على أن: "ترفع الدعوى إلى المحكمة بناء على طلب المدعي بصحيفة تودع قلم كتاب المحكمة المختصة وتعلن للمدعى عليه، ....".

ومن التطبيقات العملية في المحاكم القطرية بشأن حق المستهلك في الحصول على التعويض في حالة السلعة المغشوشة وعدم مطابقتها للمواصفات القياسية المعتمدة وقيام مسؤولية المزودين القانونية، هو في حكمها الصادر بتاريخ 2012/03/05 في الطعن رقم (15) لسنة 2012، والقاضي بِـ "كما أن المقرر عملًا بالمادة السادسة من القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، أن السلعة تعتبر مغشوشة أو فاسدة إذا كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو كانت غير صالحة للاستعمال أو انتهت فترة صلاحيتها، وأن الثابت من أقوال المتهم الأول والشاهدين ... و. أن الدواجن غير مطابقة للمواصفات ومنتهية الصلاحية، فإن دفاع المتهمين في هذا الشأن يضحى غير سديد خليقًا بالرفض، وحيث إنه عن دفاع المتهمين بانتفاء القصد الجنائي في حقهم فإن الثابت من أقوال المتهمين أنهم قاموا بفرز الدجاج المرتجع وتجميده ثم تسييحه وتقطيعه وإعادة توزيعه على الأسواق بعد وضع تاريخ صلاحية غير حقيقي عليه وأن الدجاج بذلك غير مطابق للمواصفات وهو ما تستشف منه المحكمة توافر القصد الجنائي في حقهم ويضحى دفاعهم في هذا الشأن ولا محل له."[30]

إن المشرع القطري وضع قواعد خاصة في قانون حماية المستهلك رقم (8) لسنة 2008 لحماية مصالح المستهلك، وذلك من خلال مباشرة حقه المدني؛ لكونه دائنًا للمزود المدين، فقام بذكر عدة جزاءات مدنية في قانون حماية المستهلك رقم (8)

---

(28) الوريكات، إيمان إبراهيم قاسم. "الحماية المدنية للمستهلك في مرحلة تنفيذ العقد في القانون الأردني: دراسة مقارنة"، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن، (2024): 111.

(29) الفقرة الأولى من المادة رقم (1)، قانون المرافعات المدنية والتجارية، دولة قطر، قانون رقم (13) لسنة 1990، الصادر بتاريخ 1990/06/17م.

(30) محكمة التمييز القطرية، المواد الجنائية، طعن رقم 15 لسنة 2012، جلسة بتاريخ 2012/03/05م.

لسنة 2008، ومنها حق المستهلك في اقتضاء التعويض وإبطال كل شرط أو اتفاق يؤدي إلى إنقاص حق المستهلك في التعويض العادل.[31]

ويتحقق الضرر للمستهلك بعد إبرام العقد مع البائع لعدة عوامل، منها أن يكون المبيع به عيب أو أن يجهل المستهلك خصائص السلعة أو كيفية استخدام المنتج، مما يؤدي إلى حدوث ضرر للمستهلك بسبب حصوله على هذه السلعة أو الخدمة. وتجدر الإشارة إلى أن من الأضرار التي قد تهدد مصالح المستهلك أن تكون أضرارًا تستهدف مصالح المستهلك الشخصية؛ كأن يصاب بجروح، أو أضرارًا تستهدف مصالح المستهلك الاقتصادية؛ كأن تتأثر ذمة المستهلك المالية. ومن التزامات البائع الموجبة للتعويض للمستهلك وفقًا لتشريعات بعض الدول العربية كجمهورية مصر العربية، والتي اتفقت مع التشريع القطري، هو التزامه بأن يضمن العيب الخفي، فللمشتري حينئذ الحق في الحصول على التعويض نتيجة الضرر المتوقع أو غير المتوقع. كما أنه يترتب على سوء نية البائع عدم الاستفادة من شروط عدم الضمان التي يدرجها في العقد، وبالتالي يلزم بتعويض المستهلك عن كل الأضرار، وإن كان استعمال المستهلك للشيء المعيب لظروف طارئة. وتقوم مسؤولية البائع المدنية عند الجهل بالمبيع المعيب أو عند تقديم معلومات غير كافية للمستهلك فيما يتعلق بمخاطر المنتج المبيع وكيفية استخدامه.[32]

وقد قضى القضاء القطري في الحكم الصادر بتاريخ 2016/12/19م في الطعن رقم (145) لسنة 2016، وذلك فيما يتعلق بضمان العيوب الخفية، بِـ "لما كان ذلك، وكان الحكم المطعون فيه لم يبين واقعة الدعوى بيانًا كافيًا تتحقق به الأركان القانونية للجريمة التي دانه بها ولم يستظهر ما إذا كان المجني عليه قد حصل من المزود على إقرار بالضمان لسيارته - وفقًا لما جاء باللائحة التنفيذية للقانون رقم (8) لسنة 2008 على النحو المتقدم- ومصدره ومدته وشروطه وكيفية تنفيذه والعيوب التي يضمنها وما إذا كان قد حصل من الشركة البائعة .... على إقرار بالضمان الدولي يشمل العيب الذي ظهر في سيارته ويلتزم بتنفيذه وكلاء الشركة المصنعة ومن بينهم الطاعنة أم أن هذا العيب يقتصر ضمانه على الشركة المصنعة والبائعة دون غيرهما من الوكلاء، وهو ما كان يقتضي من المحكمة أن تجري تحقيقًا في هذا الشأن تستجلي به حقيقة الأمر ومدى مسئولية الطاعنة، مما يعيب الحكم بالقصور في التسبيب والفساد في الاستدلال".[33]

كما جاء في حكم محكمة النقض المصرية الصادر بتاريخ 2019/08/29 في الطعن رقم (17651) لسنة 72 قضائية، وذلك فيما يتعلق بحق المستهلك في حال ظهور العيب الخفي في السلعة برد السلعة مع استراد قيمتها، أنه:" لما كان الشاكي قد تضرر من وجود عيب بالسيارة وهو ما ثبت بتقرير الفحص الفني .... مما تكون الشكوى قد جاءت على سند من صحيح القانون وبعرض الأمر على مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك قرر اصدار القرار المطعون فيه باسترجاع السيارة محل

(31) حوى، فاتن حسين. التنظيم القانوني لحماية المستهلك في القانون القطري (دولة قطر. كتاب محكم صادر من قبل وزارة التجارة والصناعة، 2020) ، 163 - 166.

(32) عمران، السيد محمد السيد. حماية المستهلك اثناء تكوين العقد دراسة مقترنة مع دراسة تحليلية وتطبيقيه للنصوص الخاصة بحماية المستهلك (لبنان. الدار الجامعية للطباعة والنشر، 2003)، 246 - 250.

(33) محكمة التمييز القطرية، تمييز جنائي، طعن رقم 145 لسنة 2016، جلسة بتاريخ 2016/12/19م.

الشكوى ورد قيمتها للشاكي ... الأمر الذي يكون معه قرار جهة الإدارة المطعون فيه قد صدر وفقًا للسلطات المخولة له وقائم على السبب المبرر له قانونًا..".[34]

المطلب الثاني

الدعاوى الجماعية المدنية لحماية المستهلك

لم يعرف المشرع القطري في قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية ما هو المقصود بمصطلح "جمعيات حماية المستهلك"، وذلك على الرغم من أهمية هذه الجمعيات في حفظ مصالح وحقوق المستهلكين المدنية. فتعرف هذه الجمعيات وفقًا للفقه بأنها: "الجمعيات التي تهدف إلى حماية كافة المستهلكين في جميع عقود الاستهلاك، فهي تمثل إحدى وسائل الضمان لحماية المستهلك في العقود، وبالتحديد عقود الإذعان التي تشتمل على الشروط التعسفية للمستهلك."[35] كما تم تعريف جمعيات حماية المستهلك بأنها هي تلك الجمعيات التي تتكون من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين على أساس قائم على الاتفاق لمدة زمنية معلومة أو غير معلومة.[36]

وبالاستناد إلى نص المادة (4) من قانون حماية المستهلك القطري رقم (8) لسنة 2008، فإنه تمت الإشارة إلى صلاحية إنشاء جمعيات لحماية المستهلك، ويكون غرضها هو إعلام المستهلكين وتوعيتهم، والمساهمة في حماية نفقات المستهلكين ومصاريفهم الأسرية، بالإضافة إلى إيصال وجهات نظر المستهلك لدى الجهات الحكومية المختصة، وغيرها من مهام تهدف إلى حماية مصالح المستهلك المحلي. ويلاحظ أن قانون حماية المستهلك لم يورد نصوصًا تفصيلية بشأن الحماية الجماعية المدنية للمستهلك، وذلك عن طريق صلاحية الجمعيات المخولة بحماية المستهلك في رفع الدعاوى القضائية المدنية لكافة المستهلكين لحفظ مصالحهم وآلية عملها. بالإضافة إلى أن اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك لم تتضمن نصوصًا تعالج مسألة جمعيات حماية المستهلك.

إن جمعيات حماية المستهلك تؤدي دورًا مهمًّا في فرنسا؛ حيث تدافع عن مصالح المستهلكين وتمثل ضغطًا اجتماعيًّا على المشرع المحلي، وذلك لدفعه إلى سن تشريعات تضفي حماية لجمهور المستهلكين، كما أنها تمثل ضغطًا على المهنيين، وذلك عن طريق اتباع أساليب لحماية المصلحة الجماعية للمستهلكين؛ من خلال الإعلانات غير المؤيدة للمشاريع التي تضر بحقوق المستهلكين أو مقاطعة المنتجات أو الخدمات التي تسبب ضررًا للمستهلك، فغالبًا ما تقوم جمعيات حماية المستهلك برفع دعاوى قضائية في مواجهة المهنيين للمطالبة بحقوق المستهلكين المسلوبة ولإعادة توازن عقود الاستهلاك، وذلك بإلغاء

---

(34) محكمة النقض المصرية، القضاء الإداري، طعن رقم (17651) لسنة 72 قضائية، الصادر بتاريخ 2019/08/29، شبكة قوانين الشرق، تاريخ الزيارة 2024/04/07م.

(35) المنصوري، ضياء عبد الجليل. "الحماية المدنية للمستهلك في عقد تجهيز التيار الكهربائي: دراسة مقارنة"، مجلة الدراسات المستدامة 4، (2022): 337.

(36) رواحنة زوليخة و قلات سومية، "دور الجمعيات في حماية المستهلك"، مجلة الحقوق والحريات، ع 4، (2017) :258.

الشروط التي تتسم بالصبغة التعسفية التي تهدد توازن العلاقة التعاقدية.[37] فالقضاء الفرنسي يسمح لبعض جمعيات حماية المستهلك، بعد استيفاء الشروط اللازمة كالمصلحة العامة وأن يكون محل نشاط الجمعية حماية المستهلك، بالترافع أمام المحاكم الإدارية والمدنية والجنائية للمطالبة بالحق المدني، وذلك حمايةً لمصالح أطرافها.[38]

فمن ضمن المبادئ المستقرة بمحكمة النقض الفرنسية في حكمها الصادر بتاريخ 2018/09/11 في الطعن رقم (82588) لسنة 2017، هو المبدأ الخاص بعدم السماح للمتسبب بالضرر من إعفاء نفسه من المسؤولية الجنائية، وذلك فيما يتعلق بتقديم جمعيات حماية المستهلك شكوى بشأن عدم التزام الشركة المزودة لمنتجات التكييف بالمواصفات القياسية المعتمدة، مما أدى إلى التسبب بضرر بصحة العمال وسلامتهم نتيجة عدم نقاء الهواء القادم من جهاز التكييف.[39]

والجدير بالذكر أن نظام الدعاوى الجماعية لحماية المستهلك تم إقراره في النظام الفرنسي بموجب قانون الاستهلاك الفرنسي رقم (344) لسنة 2014 والصادر بتاريخ 2014/03/17م تماشيًا مع ما هو معمول به في القانون الأمريكي مع إضافة بعض التعديلات المناسبة له.[40] حيث إن القانون الأمريكي ذكر الشروط الواجب توافرها للحماية الجماعية للمستهلكين بموجب "دعوى الطبقة"، وذلك طبقًا للمادة (23) من قانون الإجراءات المدنية الفيدرالي الأمريكي.[41]

وبالتوازي مع اعتماد فرنسا نظام الاعتراف بجمعيات حماية المستهلك لدى قضائها، فإن بعض الدول العربية اعترفت بالدور القضائي لجمعيات حماية المستهلك كدولة المغرب، وذلك على خلاف القانون القطري؛ حيث إنه تمت الإشارة في القانون المغربي إلى نظام الحماية الجماعية للمستهلك بموجب المادة (157 – 165) من قانون حماية المستهلك المغربي،[42] فنصت في المادة (157) على أنه: "يمكن للجامعة الوطنية ولجمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة طبقًا لأحكام المادة (154) أن ترفع دعاوى قضائية، أو أن تتدخل في دعاوى جارية، أو أن تنصب نفسها طرفًا مدنيًا أمام قاضي التحقيق، للدفاع عن مصالح المستهلك"، كما أشار قانون حماية المستهلك المغربي إلى وجوب تفويض الجمعية من قبل المستهلكين لتمثيلهم أمام القضاء، وذلك عن طريق الوكالة المكتوبة.[43]

ويتميز نظام دعاوى الحماية الجماعية بأنه نظام يقوم بتوفير النفقات المالية لرفع الدعاوى القضائية، فيبرز الدور الذي تؤديه الدعوى الجماعية في تجميع شكاوى المستهلكين الفردية، ثم المطالبة بها قضائيًّا عن طريق الدعوى الجماعية.

---

(37) أبو نصر، إدريس. "دور القضاء والجمعيات في حماية المستهلك من الشروط التعسفية في ضوء القانون المقارن"، مجلة الشؤون القانونية والقضائية، ع13 (2022): 219 – 220.

(38) القشتول، سهام. "المصلحة الجماعية لجمعيات حماية المستهلك"، منشورات المجلة المغربية للدراسات والاستشارات القانونية، ع2، (2016) :218.

(39) محكمة النقض الفرنسية، جنائي، طعن رقم (82588) لسنة 2017، الصادر بتاريخ 2018/09/11، شبكة قوانين الشرق، تاريخ الزيارة: 2024/04/07م.

(40) الخصاونة، علاء الدين والخصاونة، مها يوسف. "الدعوى الجماعية كوسيلة لحماية المستهلك في القانون الفرنسي ومدى تطبيقها في القانون الأردني"، مجلة الشريعة والقانون 30، ع68 (2016): 28.

(41) محاسنة، نسرين سلامة. "دعوى المسؤولية عن الضرر الجماعي في القانون المقارن نحو تنظيم قانوني خاص في القوانين العربية: القانونان القطري والأردني نموذجاً"، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية 8، ع29 (2020): 211.

(42) قانون حماية المستهلك المغربي، رقم (31.08) لسنة 2011، صدر بتاريخ 2011/04/07م.

(43) الفقرة الأخيرة من المادة (158)، من قانون حماية المستهلك المغربي، رقم (31.08) لسنة 2011، الصادر بتاريخ 2011/04/07م.

[44]فدعاوى الحماية الجماعية للمستهلك تعتبر وسيلة لردع ومعاقبة المهني من الجانب المدني، وذلك نتيجة الضرر الذي ألحقه بالمستهلك، كما تعتبر وسيلة تحدُّ من التصرفات المستقبلية للمؤسسات التي تأخذ منحنى يضر بمصالح المستهلك. [45] وبالتالي، تستطيع جمعيات حماية المستهلك رفع دعوى قضائية جماعية للمطالبة بالحق المدني لجميع المستهلكين بشرط توافر عدة عوامل، منها ما هو متعلق بالجانب القانوني لتأسيس هذه الجمعيات؛ كتوافر الشروط الموضوعية والشكلية. فينبغي من الناحية الموضوعية أن يتوافر في أعضاء الجمعية عدة شروط متعلقة بالسن كبلوغ الثامنة عشرة، والجنسية كأن يكون مواطنًا، في حين أن من الناحية الشكلية يشترط أن تسجل الجمعية وتوثق أمام الجهات المختصة. ومنها ما هو متعلق بالجانب الإجرائي؛ كتوافر الصفة لجمعيات حماية المستهلك، وذلك لتمثيل المستهلكين أمام المحاكم الوطنية. [46]

وعمومًا، نرى - من وجهة نظرنا- ضرورة أن يتولى المشرع القطري مهمة تعديل قانون حماية المستهلك القطري رقم (8) لسنة 2008، وذلك من خلال تضمين القانون نصوصًا تعالج مسألة الدعاوى الجماعية للمستهلك، ودور جمعيات المستهلك في المطالبة القضائية بحقوق المستهلكين المدنية بناءً على ضوابط وشروط محددة، وذلك لمنح المستهلك المحلي حماية مدنية إضافية في عصر ازدادت به الشركات التجارية ومنتجاتها وما تقدمه من خدمات في دولة قطر.

الخاتمة:

من خلال بيان الحماية المدنية في ظل أحكام القانون القطري بشأن حماية المستهلك، توصلنا إلى النتائج التالية:

(44) محمد، محمود مختار عبدالمغيث . "المفهوم الواسع لشرط الصفة في الدعوى نموذج الدعوى الجماعية دراسة مقارنة"، مجلة حقوق حلوان للدراسات القانونية والاقتصادية، (2023) : 55 -58 .

(45) حملة، سامي. "الاهتمام التشريعي بحقوق المستهلكين، مقاربة جديدة ضمن التشريعات الحديثة : التشريعان القطري والجزائري نموذجاً"، المجلة الدولية للقانون 13، ع1 (2024): 62.

(46) رواحنة وقلات، "دور الجمعيات في حماية المستهلك"، 263 - 264.

أولًا: عدم كفاية الضمانات المدنية للمستهلك، والتي تحمي مصالحة الشخصية والاقتصادية في القانون القطري، بالإضافة إلى وجود قصور تنظيمي في قانون حماية المستهلك القطري، وذلك فيما يتعلق بجمعيات حماية المستهلك وسلطتها في رفع الدعاوى القضائية لحماية مصالح المستهلكين المتضررين.

ثانيًا: ظهرت دعوى الحماية الجماعية للمستهلكين في القانون الأمريكي، ثم انتقلت إلى القانون الفرنسي ووصلت إلى بعض الدول العربية كدولة المغرب. فيتميز نظام الدعوى الجماعية للمستهلكين بأنه يقوم بتوفير النفقات المالية للمطالبات القضائية، كما أنه يخفف العبء الملقى على عاتق القضاء في النظر في دعاوى حماية المستهلك الفردية.

ثالثًا: لم يعرف المشرع القطري ما هو المقصود بحماية المستهلك في قانون حماية المستهلك القطري ولائحته التنفيذية، فتعددت التعاريف الفقهية لتوضيح المقصود بحماية المستهلك؛ حيث يراها بعض الفقهاء على أنها تقسم إلى معنيين: معنى عام (اقتصاد السوق)، ومعنى خاص (النظم القانونية). كما أن نطاق حماية المستهلك امتد ليشمل عدة مجالات، منها: الأمن الجسدي للمستهلك، ومصالح المستهلك الاقتصادية، وثقافة المستهلك، وحرية الإرادة التعاقدية للمستهلك، وحق المستهلك في الخصوصية، كما تميزت حماية المستهلك بعدة خصائص، منها أنها حماية عامة، وحماية دائمة، وحماية عادلة، وحماية شمولية.

رابعًا: قيام مسؤولية البائع المدنية أمام المستهلك في حالة علم البائع بالعيب في الشيء المباع أو عدم علمه بالعيب في المنتج الذي تم بيعه، وذلك لالتزامه بالضمان. وهو ما يتشابه مع ما ورد في المادة (455) من القانون المدني القطري بشأن واجب البائع بالضمان، وإن لم يكن البائع يعلم بوجوده. كما أن المشرع القطري نص في قانون حماية المستهلك على واجب الوكيل التجاري أو الموزع بتنفيذ الضمانات التي تقدم للبضاعة.

خامسًا: إن قواعد اتفاقية لاهاي لعام 1973 بشأن القانون واجب التطبيق على المسؤولية عن المنتجات لحماية المستهلك لم تُشِرْ في نصوصها إلى تطبيق القانون الأكثر صلاحية للمضرور، فجعلت قواعد الإسناد اختيارية، مما يؤدي إلى نقص الحماية المطلوبة للمستهلك المتضرر، بالإضافة إلى أنها لم تذكر نصًّا يستبعد قانون الإرادة في نطاق حماية المستهلك.

التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة فإننا نوصي بالتالي:

أولًا: تضمين قانون حماية المستهلك القطري رقم (8) لسنة 2008 نصًّا يضمن الحماية القانونية للمستهلكين، وذلك من خلال منح الجمعيات المختصة بحماية المستهلك سلطة رفع الدعاوى القضائية الجماعية باسم المستهلكين المتضررين.

فنوصي أن تضاف المادة على النحو التالي:

"يجوز لجمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة من الجهات المختصة، وطبقًا للشروط التي يتم النص عليها في القانون، وبعد الحصول على موافقة مكتوبة من قبل كل مستهلك، بأن ترفع دعاوى قضائية، أو أن تتدخل في دعاوى قيد نظر القضاء، أو أن تنصب نفسها طرفًا مدنيًّا للدفاع عن مصالح المستهلكين".

ثانيًا: تفعيل النصوص القانونية الخاصة بحق المستهلك في المشاركة في الجمعيات والمؤسسات الخاصة والمجالس واللجان التي تباشر عمل حماية المستهلك؛ من خلال زيادة وعي المستهلك بحقه بالانضمام إلى هذه الجمعيات واللجان المتخصصة بحماية المستهلك.

ثالثًا: ضرورة تعاون الجهات الحكومية في الدولة مع الجمعيات، وذلك عن طريق تنظيم الندوات التثقيفية والورش التعليمية المتعلقة بحماية المستهلك، وتوفير الآليات المثلى للمستهلك في العلاقة التعاقدية.

رابعًا: توفير ضمانات قانونية إضافية للمستهلك بشأن إلزام البائع بضمان العيوب الخفية في العقد، في حالة عدم مطابقة المنتج لما تم الاتفاق عليه من حيث الجودة والنوع، وذلك من خلال إضافة نص المادة التالية في قانون حماية المستهلك:

"يكفل المنتج أو المستورد أو البائع جودة السلعة بعد انتقال ملكيتها إلى المستهلك، وتلغى الأحكام العقدية المخالفة لحق المستهلك بالكفالة، بما في ذلك خدمات الصيانة، ويصدر الوزير المختص التعليمات التنفيذية حول طرق الضمان الخاصة بكل منتج، وكذلك التزاماتهم في حال اكتشاف العيب لاحقًا، وله الحق باستشارة غرفة تجارة وصناعة قطر أو أي جمعية مختصة بحماية المستهلك".

المراجع:

<u>أولًا: المراجع العربية</u>

الكتب:

1- السيد، خليفة أحمد بو هاشم. **حماية المستهلك في قانون التجارة الإلكترونية القطري**، ط الأولى، دار الوتد، دولة قطر، 2024م.

2- حوى، فاتن حسين. **التنظيم القانوني لحماية المستهلك في القانون القطري**، مطابع الدوحة الحديثة، دولة قطر، 2020م.

3- خليل، خالد عبد الفتاح محمد. **حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009م.

4- عمران، السيد محمد السيد. **حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة مقترنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك**، الدار الجامعية للطباعة والنشر، لبنان، 2003م.

5- قايد، أشرف محمد رزق. **حماية المستهلك دراسة في قوانين حماية المستهلك والقواعد العامة في القانون المدني**، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2016م.

6- مهدي، الصغير محمد. **قانون حماية المستهلك دراسة تحليلية مقارنة**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2015م.

7- موسى، حسام توكل. **حماية المستهلك من الغش والخداع التجاري (مرحلة الإعلان – مرحلة التعاقد)**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2019م.

التقارير والمقالات:

1- وزارة التجارة والصناعة، تقرير المخالفات عن شهر أبريل 2017م، دولة قطر.

2- وزارة التجارة والصناعة، تقرير المخالفات عن شهر أغسطس 2022، دولة قطر.

3- جهاز التخطيط والإحصاء، استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة لدولة قطر (2024) لتحقيق رؤية قطر 2030م، دولة قطر.

التشريعات والاتفاقيات الدولية:

1- قانون المرافعات المدنية والتجارية القطري، رقم (13) لسنة 1990، صدر بتاريخ 1990/06/17م.

2- قانون حماية المستهلك العماني، رقم (81) لسنة 2002، صدر بتاريخ 2002/08/28م.

3- القانون المدني القطري، رقم (22) لسنة 2004، الصادر بتاريخ 2004/06/30م.

4- قانون حماية المستهلك القطري، رقم (8) لسنة 2008، صدر بتاريخ 2008/05/15م.

5- قانون حماية المستهلك المغربي، رقم (31.08) لسنة 2011، صدر بتاريخ 2011/04/07م.

6- اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك القطري، قرار وزير الأعمال والتجارة رقم (68) لسنة 2012، صدر بتاريخ 2012/11/18م.

7- قانون بتعديل بعض أحكام القانون رقم (8) لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك، رقم (7) لسنة 2018، الصادر بتاريخ 2018/05/13م.

الأحكام القضائية:

1- محكمة التمييز القطرية، تمييز مدني، طعن رقم (74) لسنة 2009، جلسة بتاريخ 2009/11/10م.

2- محكمة التمييز القطرية، المواد الجنائية، طعن رقم (15) لسنة 2012، جلسة بتاريخ 2012/03/05م.
3- محكمة التمييز القطرية، تمييز جنائي، طعن رقم (145) لسنة 2016، جلسة بتاريخ 2016/12/19م.
4- محكمة النقض الفرنسية، نقض جنائي، طعن رقم (82588) لسنة 2017، جلسة بتاريخ 2018/09/11م. شبكة قوانين الشرق، تاريخ الزيارة 2024/04/07م،
https://www-eastlaws-com.qulib.idm.oclc.org/data/ahkam/details/407508
5- محكمة النقض المصرية، قضاء إداري، طعن رقم (17651) لسنة 72 قضائية، جلسة بتاريخ 2019/08/29م. شبكة قوانين الشرق، تاريخ الزيارة 2024/04/07م،
https://www-eastlaws-com.qulib.idm.oclc.org/data/ahkam/details/477919
6- محكمة التمييز القطرية، المواد الجنائية، طعن رقم (504) لسنة 2021، جلسة بتاريخ 2022/03/21م.
7- محكمة التمييز القطرية، تمييز جنائي، طعن رقم (1405) لسنة 2023، جلسة بتاريخ 2023/12/04م.
8- محكمة التمييز بإمارة دبي، الدائرة التجارية، الطعن رقم (709) لسنة 2024، جلسة بتاريخ 2024/08/28م. شبكة قوانين الشرق، تاريخ الزيارة 2024/09/07م.
https://evo-eastlaws-com.qulib.idm.oclc.org/

الأبحاث المنشورة والرسائل الجامعية:

1- أبو نصر، إدريس. "دور القضاء والجمعيات في حماية المستهلك من الشروط التعسفية في ضوء القانون المقارن"، **مجلة الشؤون القانونية والقضائية**، المغرب، ع13، 2022م.
https://search.mandumah.com/Record/1328737

2- الحارثي، أفلح بن سالم بن عبد الله. **الحماية المدنية للمستهلك في الفترة اللاحقة لإبرام العقد**، (رسالة ماجستير)، جامعة السلطان قابوس، عمان، 2010م.
https://search.mandumah.com/Record/961557

3- الخصاونة علاء والخصاونة مها. "الدعوى الجماعية كوسيلة لحماية المستهلك في القانون الفرنسي ومدى تطبيقها في القانون الأردني"، **مجلة الشريعة والقانون**، جامعة الإمارات العربية المتحدة، مج30، ع68، 2016م.
https://scholarworks.uaeu.ac.ae/sharia_and_law/vol2016/iss68/1/

4- الرجوب، إيمان عبدالباسط محمد. **الحماية المدنية للمستهلك الالكتروني الطبي في التشريع الأردني: دراسة مقارنة، (رسالة دكتوراه)**، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن، 2024م.
https://search-mandumah-com.qulib.idm.oclc.org/Record/1488983

5- القشتول، سهام. "المصلحة الجماعية لجمعيات حماية المستهلك"، **منشورات المجلة المغربية للدراسات والاستشارات القانونية – سلسلة الأعداد الخاصة**، محمد الودغيري، ع2، 2016م.

https://search.mandumah.com/Record/764650/Details

6- المنصوري عبد الجليل والحلفي حسن. "الحماية المدنية للمستهلك في عقد تجهيز التيار الكهربائي: دراسة مقارنة"، **مجلة الدراسات المستدامة**، الجمعية العلمية للدراسات التربوية المستدامة، مج4، 2022م.
https://search-mandumah-com.qulib.idm.oclc.org/Record/1274444

7- الوريكات، إيمان إبراهيم قاسم. **الحماية المدنية للمستهلك في مرحلة تنفيذ العقد في القانون الأردني: دراسة مقارنة**، (رسالة دكتوراه)، جامعة العلوم الإسلامية، الأردن، 2024م.
https://search-mandumah-com.qulib.idm.oclc.org/Record/1460887

8- برابح، يمينة. "خصوصية الحماية القانونية من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك"، **المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية**، المركز الجامعي أحمد بن يحيى – معهد العلوم القانونية والإدارية، مج8، ع1، 2023م.
https://search.mandumah.com/Record/1392356

9- حملة، سامي. "الاهتمام التشريعي بحقوق المستهلكين، مقاربة جديدة ضمن التشريعات الحديثة: التشريعان القطري والجزائري نموذجًا"، **المجلة الدولية للقانون**، جامعة قطر، مج13، ع1، 2024م.
https://journals.qu.edu.qa/index.php/IRL/article/view/4181/2787

10- محمد، محمود مختار عبد المغيث. "المفهوم الواسع لشرط الصفة في الدعوى نموذج الدعوى الجماعية- دراسة مقارنة"، **مجلة حقوق الحلوان للدراسات القانونية والاقتصادية**، جامعة حلوان، 2023م.
https://journals.ekb.eg/article_258870_0.html

11- محاسنة، نسرين سلامة. "دعوى المسؤولية عن الضرر الجماعي في القانون المقارن نحو تنظيم قانوني خاص في القوانين العربية: القانونان القطري والأردني نموذجًا"، **مجلة كلية القانون الكويتية العالمية**، كلية القانون الكويتية العالمية، مج8، ع29، 2020م.
https://journal.kilaw.edu.kw/wp-content/uploads/2020/08/199-244-Prof.-Nisreen-S.-Mahasneh.pdf

12- زوليخة، رواحنة وسومية، قلات. "دور الجميعات في حماية المستهلك"، **مجلة الحقوق والحريات**، جامعة محمد خيضر، ع 4، 2017م.
file:///C:/Users/97466/Downloads/3070-217-7305-1-10-20180219%20(1).pdf

13- قعفور، فاطنة. "الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في مرحلة التعاقد"، **مجلة الفقه والقانون**، صلاح الدين دكاك، ع56، 2017م.
https://search.mandumah.com/Record/820190

14- وسمي، أحمد حسن. "حماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية"، **مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية**، جامعة الكوفة، مج14، ع50، 2021م.

https://search-mandumah-com.qulib.idm.oclc.org/Record/1262687

ثانيًا: المراجع الأجنبية

1. CONVENTION ON THE LAW APPLICABLE TO PRODUCTS LIABILITY, (Concluded 2 October 1973).
https://assets.hcch.net/docs/e102a194-59b8-4d75-9c6f-d2bbfb81e4ff.pdf
2. UNCTAD, Guidelines for Consumer Protection, New York, and Geneva, (2016).
https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf