نطاق الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في القانون الأردني

Scope of Civil Protection for Electronic Consumers in the Jordanian Law

إيمان زهير عباس*، نبيل زيد مقابلة *

الملخص

إن الحماية القانونية للمستهلك في العقود الإلكترونية أصبحت واحدة من أهداف التشريعات الوطنية في كثير من الدول التي أصدرت لهذا الغرض قوانين خاصة بحماية المستهلك، ومن هذه التشريعات قانون المستهلك الأردني رقم (7) لسنة 2017. وقد تناول البحث نطاق الحماية المدنية للمستهلك في التشريع الأردني، ذلك أن المستهلك في العقد الإلكتروني غالباً ما يكون بحاجة إلى الحماية القانونية، سواء من العيوب الخفية في السلعة أو الخدمة التي يحصل عليها عبر مواقع التسوق الإلكتروني، أو من الشروط التعسفية التي قد تفرض على المستهلك الإلكتروني، أو من مخاطر حيازة أو استعمال المُنتَجات التي يتعاقد على شرائها من هذه المواقع. وقد حاولنا في هذا البحث التعرف على نطاق هذه الحماية في القانون الأردني.

الكلمات الدالة: المستهلك الإلكتروني، العقد الإلكتروني، الحماية المدنية، العيوب الخفية، الشروط التعسفية.

Abstract

The legal protection for consumer in electronic contracts has become one of the objectives of national legislation in many countries which have issued special laws for this purpose. Among these legislations is the Jordanian Consumer Law No. 7 of 2017. This research tackles the scope of civil protection for consumers in the Jordanian legislation since the consumer in electronic contract oftentimes needs legal protection, whether from hidden defects in goods or services he/she obtains through electronic shopping websites, arbitrary conditions which might be imposed on the electronic consumer, or risk of possession or use the products that the consumer agreed to buy from these websites. This research tries to investigate the scope of this protection in the Jordanian law.

Keywords: Electronic Consumer, Electronic Contract, Civil Protection, Hidden Defects, Arbitrary Conditions.

* كلية القانون، جامعة جدارا. تاريخ استلام البحث 2021/2/9 وتاريخ قبوله 2021/3/18

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

المقدمة:

الأصل في العلاقات التعاقدية أن يتم التعاقد بالتراضي بين الطرفين المتعاقدين وأن يتاح لكل منهما مناقشة الطرف الآخر في شروط العقد وبنوده. غير أن هذا الأصل يفترض نوع من التكافؤ بين المتعاقدين فلا يكون أحدهما في مركز اقتصادي قوي يمكنه من فرض شروطه على الطرف الآخر بحيث لا يملك هذا الأخير الخيارات التي تمكنه من مناقشة شروط العقد أو المساومة حولها، وهذا ما يحصل في بعض أنواع العقود التي تتم عبر الإنترنت وخاصة في شراء السلع أو الحصول على الخدمات من خلال المواقع الإلكترونية التي يعرض من خلالها مقدمو السلع والخدمات صورًا لمنتجاتهم مع بيان أسعارها وشروط التعاقد بحيث لا يملك المستهلك إلا الموافقة على هذه الشروط أو الخروج من الموقع الإلكتروني ورفض التعاقد.

فالمستهلك هنا لا تتاح له فرصة المساومة ولا يرى السلعة على حقيقتها لكي يتمكن من فحصها وتجربتها والتعرف على عيوبها إن وجدت، وقد يقدم على شراء السلعة أو الحصول على الخدمة تحت تأثير الإعلانات التجارية المضللة أو الكاذبة عن السلعة، الأمر الذي يقتضي حمايته من العيوب الخفية في المُنتَج، ومن الشروط التعسفية التي قد يضعها التاجر مقدم السلعة أو الخدمة عبر متجره الإلكتروني. وقد تكون طبيعة المنتج تستلزم احتياطات معينة في استعماله أو حتى عند حيازته، فيكون المستهلك بحاجة إلى المعلومات والبيانات اللازمة عن هذا المُنتج، ومن واجب التاجر مقدم السلعة أو الخدمة تبصير جمهور المستهلكين بمخاطر المُنتج، وهنا أيضًا تأتي أهمية توفير الحماية المدنية للمستهلك.

بناء عليه، فإن نطاق الحماية المدنية للمستهلك يشمل الحماية من الشروط التعسفية، ومن العيوب المرتبطة بالمُنتَج.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في مدى النطاق القانوني للحماية المدنية التي أوجدها المشرع الأردني للمستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية والعيوب الخفية المرتبطة بالمُنتَج، سواء في القواعد العامة في القانون المدني أو في قانون حماية المستهلك.

أسئلة البحث:

في ضوء مشكلة البحث، فإن الأسئلة التي يثيرها يمكن حصرها في السؤالين الآتيين:

1-كيف تكون الحماية المدنية للمستهلك من مخاطر عدم التوازن العقدي في العقد الإلكتروني سواء في مواجهة الشروط التعسفية في العقد أو من العيوب الخفية في المُنتَج؟

2-مدى فاعلية القوانين الأردنية في تحقيق الحماية المدنية للمستهلك في العقود الإلكترونية؟

أهمية البحث:

يكتسب البحث في الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني أهمية خاصة من الناحيتين النظرية والعملية. فمن الناحية النظرية تبدو أهمية البحث في التعرف على مدى كفاية القواعد العامة في القانون المدني في توفير الحماية للمستهلك في العقود الإلكترونية من عيوب المبيع وما تتضمنه هذه العقود من شروط تعسفية خاصة في ظل التطورات المتلاحقة في مجال التعاقدات الإلكترونية. ومن الناحية العملية تظهر أهمية البحث في أنه يعالج واقع

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

حاجة المستهلك في العقد الإلكتروني إلى الحماية من مخاطر حيازة المنتجات واستعمالها، ومن الشروط التي يضعها مقدمو السلع والخدمات على مواقعهم الإلكترونية دون أن يملك المستهلك فرصة مناقشتها أو التفاوض بشأنها.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى بيان النطاق القانوني للحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني، ومدى كفاية القواعد القانونية الوطنية في التعامل مع الشروط التعسفية والعيوب الخفية في المُنتَج محل العقد الإلكتروني.

مبررات البحث:

إن ما يبرر البحث في موضوع الحماية المدنية للمستهلك في العقود الإلكترونية هو إظهار أهمية هذه الحماية على مستوى القوانين الأردنية ذات العلاقة، ومدى فاعلية هذه القوانين في توفير مثل هذه الحماية خاصة أن قانون حماية المستهلك الأردني لم يتطرق إلى المستهلك الإلكتروني.

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال عرض المخاطر التي تواجه المستهلك في العقد الإلكتروني وكيفية التعامل معها من خلال النصوص القانونية.

إطار البحث وتقسيماته:

يتحدد الإطار العام للبحث في نطاق الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في القانون الأردني، الذي يشمل حماية المستهلك من الشروط التعسفية والعيوب المرتبطة بالمُنتَج. ولذلك فقد تم تقسيم البحث إلى مبحثين: خصص أولهما لبحث الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية، وتناول المبحث الثاني، الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من العيوب المرتبطة بالمُنتَج.

المبحث الأول
الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية

إن الصورة التقليدية للعقد تقوم على المساومة والتفاوض بين أطرافه ورضائهم بجميع بنوده وشروطه، وهذا ما يفترض مناقشة شروط العقد وبحثها بحرية من جانب المتعاقدين. مع ذلك توجد بعض أنواع من العقود يختل فيها التوازن بين أطراف العقد، بحيث يكون أحد الأطراف في مركز قوي اقتصاديًا ويتمتع بخبرات فنية لا تتوافر للطرف الآخر، بما يمكن الأول من فرض شروطه على الثاني الذي يكون في مركز ضعيف اقتصاديًا ويفتقر إلى الخبرة الفنية وربما حتى القانونية في فهم شروط التعاقد وما إذا كانت في صالحه أو لا. وهذا ينطبق بصفة خاصة على غالبية العقود التي يكون المستهلك عمومًا، والمستهلك الإلكتروني على وجه الخصوص، طرفًا فيها مما يجعله في وضع يستوجب الحماية في مواجهة مثل هذه الشروط.

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

وغالبية الشروط التعسفية تدرج عادة فيما يعرف بعقود الإذعان، التي ينفرد بوضعها الطرف الموجب القوي اقتصاديًا دون أن يملك الطرف الآخر "المستهلك" مناقشتها، الأمر الذي يقتضي معرفة ما إذا كان العقد التجاري الإلكتروني من عقود الإذعان.

بناءً على ما تقدم، فقد قسم هذا المبحث إلى مطلبين: يتناول المطلب الأول مدى اعتبار العقد الإلكتروني من عقود الإذعان، أما المطلب الثاني، فقد خصص للحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية.

المطلب الأول: مدى اعتبار العقد التجاري الإلكتروني من عقود الإذعان

لمعرفة مدى اعتبار عقود التجارة الإلكترونية من عقود الإذعان لابد أولًا من التعريف بعقد الإذعان وفقًا للقواعد العامة، ومن ثم نتطرق إلى مدى انطباق هذا المفهوم على العقد التجاري الإلكتروني وبالتالي تطبيق وصف المذعن على المستهلك في هذه العقود.

أولًا: التعريف بعقد الإذعان وفقًا للقواعد العامة

عقد الإذعان هو العقد الذي يسلم فيه القابل بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها فيما يتعلق بسلعة أو خدمة يكون الموجب محتكرًا لها وحاجة القابل لها ضرورية، فهو عقد لا يقبل المساومة والنقاش، إذ يمليه الطرف ذو المركز الاقتصادي القوي على الطرف الضعيف الذي لا يملك سوى قبول العقد برمته أو رفضه(1).

وقد أقر المشرع الأردني بعقود الإذعان، إذ نصت المادة (104) من القانون المدني رقم (43) لسنة 1976 على أن: " القبول في عقود الإذعان يقتصر على مجرد التسليم بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها".

وعقد الإذعان يتميز بخصائص معينة هي[2]:

1-أن يتعلق العقد بسلع أو خدمات ضرورية بالنسبة للمستهلكين في حياتهم اليومية.

2-أن يكون الإيجاب معلنًا كتابة، وعامًا موجهًا إلى الجمهور كافة بشروط متماثلة، وتكون غالبية هذه الشروط في مصلحة الموجب.

3-احتكار الموجب لهذه السلع أو الخدمات احتكارًا قانونيًا أو فعليًا أو أن مجال المنافسة له محدود جدًا.

وكما هو واضح من خصائص هذا العقد أن المراكز الاقتصادية لأطرافه غير متعادلة، ولذلك فقد أخذ المشرع الأردني بأحكام من شأنها حماية الطرف الضعيف في عقد الإذعان، حيث نصت المادة (204) من القانون المدني على أنه: " إذا تم العقد بطريق الإذعان وكان قد تضمن شروطًا تعسفية جاز للمحكمة أن تعدل هذه الشروط أو تعفي الطرف المذعن منها وفقًا لما تقضي به العدالة، ويقع باطلًا كل اتفاق على خلاف ذلك". وسوف نتعرض لهذا النص لاحقًا عند بحث حماية المستهلك من الشروط التعسفية.

كذلك خصّ المشرع الأردني هذه العقود بمزية أخرى لصالح الطرف الضعيف في العقد تتعلق بتفسير النصوص الغامضة، حيث إن القاعدة العامة في تفسير العقود تقضي بأن الشك يفسر لصالح المدين، وقد رأى المشرع أن

---

(1) العلايلي، بهاء الدين، النظرية العامة للعقود في الفقه الإسلامي والقانون، المجلد الأول، إبرام العقد، دار الشواف، الرياض، 2011، ص60 – السرحان، عدنان إبراهيم، وخاطر، نوري حمد، شرح القانون المدني الأردني، مصادر الحقوق الشخصية (الالتزامات)، دراسة مقارنة، د.ن، الأردن، إربد، 1997، ص72.

(2) الفضل، منذر، النظرية العامة للالتزامات، دراسة مقارنة، ط3، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1995 ص131.

الطرف القوي في عقد الإذعان قد يكون هو المدين، فأراد ألا يستفيد من غموض الشروط التي أملاها هو على الطرف الضعيف في العقد[1]، ولذلك لم يجز أن يكون تفسير العبارات الغامضة في عقود الإذعان ضارًا بمصلحة الطرف المذعن[2].

ثانيًا: مدى انطباق مفهوم عقد الإذعان على العقود الإلكترونية

من غير المستبعد أن نتصور وجود نوع من التفاوض في بعض العقود التي تتم بالوسائل الإلكترونية كاستخدام وسائل التواصل المرئية والمسموعة مثل (Facetime,Imo,Skype) وكذلك من خلال تبادل الرسائل الإلكترونية، حيث يرسل الموجب إيجابه على عنوان البريد الإلكتروني إلى الموجب له فيراجع بنود العقد وتكون له حرية القبول وإرساله على عنوان الموجب الإلكتروني[3].

غير إن الغالبية العظمى من هذه العقود التي يكون المستهلك طرفًا فيها لا تتم بهذه الطريقة، حيث يتعامل المستهلك مع التاجر مقدم السلعة أو الخدمة عبر موقعه الإلكتروني الذي يتضمن شروطًا مسبقة معدة من قبل التاجر في صورة عقد نموذجي، وموجهة إلى الجمهور دون تحديد، وليس للمستهلك صلاحية تعديل هذه الشروط، بحيث يكون أمام خيارين إما أن يقبل العقد ببنوده المدرجة، أو أنه لا يقبل تلك البنود وبالتالي لا ينعقد العقد.

وهنا يبرز التساؤل حول مدى اعتبار العقود الإلكترونية من عقود الإذعان، وهل يعد المستهلك طرفًا مذعنًا في هذا النوع من العقود؟

للإجابة على هذا التساؤل فقد انقسم الشراح إلى رأيين منهم من اعتبر العقد الإلكتروني عقد إذعان ومنهم من لم يعده كذلك[4]، وسوف أشير إلى هذين الرأيين تباعًا.

الرأي الأول: العقود الإلكترونية عقود إذعان.

وفقاً لهذا الرأي، فإن العقود التي تتم عبر الإنترنت هي عقود إذعان، وذلك بالنظر إلى أن الشركات الكبرى في نطاق التجارة الإلكترونية لا تختلف كثيرًا عن شركات الاحتكار في عقود الإذعان في مواجهة طرف ضعيف في العقد الإلكتروني هو المستهلك، خاصة إذا كان بحاجة لاقتناء السلعة أو الخدمة التي تحتكرها شركة واحدة، أي أنه لا يملك حرية المفاضلة بين أكثر من شركة.

وبحسب هذا الرأي فإن عقد الإذعان بمعناه المعروف في القواعد العامة ينطبق على العقد الإلكتروني متى توافرت جميع خصائصه وشروطه مجتمعة، أي لا يكفي مجرد حاجة المستهلك للسلعة أو الخدمة، أو انعدام التفاوض بشأنها، أو كونها محتكرة من جانب التاجر، وإنما يجب أن تتوافر جميع هذه الشروط[5].

---

[1] أحمد، محمد شريف، مصادر الالتزام في القانون المدني، دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص62.

[2] انظر المادة (240) من القانون المدني الأردني.

[3] زريقات، عمر خالد، عقود التجارة الإلكترونية، عقد البيع عبر الإنترنت، دراسة تحليلية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص81. وذهب رأي إلى أن الرسالة الإلكترونية المرسلة من التاجر إلى المستهلك إذا لم تكن تسمح له بالمناقشة والمفاوضة، وإنما تتضمن مرفق بعقد نموذجي يقتصر دور المستهلك على ملء النموذج وإرساله إلى التاجر دون أن يكون له الحق في تعديل أي من بنوده، فإن العقد يعد في هذه الحالة من عقود الإذعان. انظر، خالد، كوثر عدنان، حماية المستهلك الإلكتروني في ظل قانون حماية المستهلك المصري والتوجيهات الأوربية والقانون الفرنسي وقانون اليونسترال النموذجي للتجارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2016، ص518.

[4] للتفصيل حول هذه الآراء، انظر، أبو الحديد، عبد الرؤف، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجار الإلكترونية، دراسة مقارنة، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، 2019، ص437 وما بعدها– خالد، كوثر عدنان، مرجع سابق، ص508 وما بعدها.

[5] بدر، أسامة أحمد، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الكتب القانونية، المحلة، مصر، 2008، ص191.

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

ويرى بعض أنصار هذا الاتجاه أن خصائص عقد الإذعان تنطبق على العقد الإلكتروني[1]. ويبرر بعضهم الآخر اعتبار العقود الإلكترونية بمنزلة عقود إذعان من منطلق اعتبارات العدالة بحجة أن المستهلك هو الطرف الضعيف دائمًا في هذه العقود، وأن اعتبارها عقود إذعان يمنح المستهلك الحق في طلب إبطالها أو إلغاء ما تتضمنه من شروط تعسفية، خاصة أن مضمون هذه العقود محدد سلفًا من قبل التاجر ولا يوجد تواصل مباشر بينه وبين المستهلك يسمح بالتفاوض بينهما[2].

الرأي الثاني: العقود الإلكترونية ليست من عقود الإذعان

يرى بعض الباحثين أن العقود الإلكترونية لا تعد من عقود الإذعان بالنسبة للمستهلك، مع اختلافهم في اعتبارها كذلك بصفة مطلقة أو نسبية[3]. فمنهم من يرى أنها ليست عقود إذعان بالمطلق، إذ من غير المقبول–وفق هذا الرأي– اعتبار العقود المبرمة مع البائعين عبر شبكة الإنترنت من قبيل عقود الإذعان لمجرد أن الشروط العامة للبيع مذكورة في الموقع الإلكتروني للتاجر وليس أمام زائر الموقع إلا أن يقبلها أو يرفض التعاقد، ذلك أن هذه الخاصية من خصائص عقود الإذعان مع ضرورتها إلا أنها ليست الوحيدة، فلا بد من توافر شروط أخرى هي أن تكون السلعة أو الخدمة من الضروريات بالنسبة للمستهلك، وأن يكون التاجر الذي يعرضها من خلال موقعه الإلكتروني محتكرًا لها[4]. وينفي بعض أنصار هذا الرأي صفة الإذعان عن العقد الإلكتروني بحجة إمكانية أن يتم التفاوض عبر البريد الإلكتروني[5]. ويضيف بعضهم الآخر، أن شرط الاحتكار الذي يميز عقد الإذعان غير متحقق في مثل هذه العقود، فلا يوجد احتكار على شبكة الإنترنت لوجود مواقع كثيرة تقدم نفس السلعة أو الخدمة، وأن المستهلك يبحث دائمًا عن أفضل الشروط للتعاقد وهي متاحة له بسبب كثرة هذه المواقع[6].

أما من يرى أن العقد الإلكتروني لا يعد من عقود الإذعان بصفة نسبية وليست مطلقة، فيأخذ في الاعتبار الوسيلة الإلكترونية المستخدمة في التعاقد[7]. فالعقد يعد من عقود المساومة إذا تم التعاقد عبر البريد الإلكتروني، أو من خلال غرف المحادثة، أو باستخدام الوسائل السمعية المرئية المختلفة، حيث يكون باستطاعة المستهلك الموجه إليه الإيجاب التفاوض بحرية حول شروط التعاقد. أما إذا تم التعاقد عبر المواقع الإلكترونية (مواقع الويب) التي تستخدم غالبًا عقودًا نموذجية ذات شروط معدة مسبقًا من قبل الموجب وموجهة إلى جمهور المستهلكين، بحيث لا يترك معها للموجب له، وهو المستهلك مجالًا للمساومة حول هذه الشروط، وليس أمامه إلا قبولها بالنقر

---

[1] الرومي، محمد أمين، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص55.

[2] النجار، زياد، قواعد حماية المستهلك من التغرير والغبن في العقود الإلكترونية، دراسة مقارنة، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص180.

[3] خالد، كوثر عدنان، مرجع سابق، ص515.

[4] مجاهد، أسامة، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص27، هامش رقم 41.

[5] المنزلاوي، صالح، القانون الواجب التطبيق في عقود التجارة الإلكترونية، ط1، دار النهضة العربية، مصر، 2006، ص25 وما بعدها، أشار إليه، النجار، زياد، مرجع سابق، ص179. ويبدو أن هذا الرأي اقتصر على طريقة واحدة من طرق التعاقد عبر الإنترنت وهي التعاقد عبر الرسائل الإلكترونية، في حين أن غالبية العقود الإلكترونية تتم من خلال المواقع الإلكترونية التي تعرض السلع والخدمات.

[6] مؤمن، طاهر شوقي، عقد البيع الإلكتروني "بحث في التجارة الإلكترونية"، القاهرة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2007، ص23و24، أشارت إليه، خالد، كوثر عدنان، مرجع سابق، ص516.

[7] إبراهيم، خالد ممدوح، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية، دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص206 و207– زريقات، عمر خالد، مرجع سابق، ص81 و82–خالد، كوثر عدنان، مرجع سابق، ص518 و519–أبو الحديد، عبد الرؤف، مرجع سابق، ص442 و443.

على أيقونة مخصصة للقبول، أو يرفضها من خلال الخروج من الموقع الإلكتروني، فإن العقد الإلكتروني يعد في هذه الحالة من عقود الإذعان.

وفي تقديرنا أن العقود الإلكترونية لا تعد عقود إذعان بصورة مطلقة، بل أن تكييفها يختلف باختلاف نوع العقد وموضوعه والوسيلة المستخدمة في إبرامه. فمثلًا في بعض عقود الخدمات الإلكترونية، كخدمات الكهرباء والاتصالات وخدمات التأمين والبنوك، نكون بصدد عقود إذعان سواء تمت بوسائل إلكترونية أو عادية، ذلك أن جميع شروط وخصائص عقود الإذعان متوافرة فيها سواء من حيث احتكار الخدمة أو حاجة المستهلك أو طبيعة الإيجاب وكونه يتضمن شروطًا عامة معدة مسبقًا وموجهة للكافة.

وفي عقود البيع الإلكتروني، لابد من أن نأخذ في الاعتبار الوسيلة التي يتم فيها التعاقد، وما إذا كان هناك مجال للمناقشة والمساومة مع البائع للسلعة أم لا. فالعقود التي تتم عبر تبادل الرسائل الإلكترونية أو من خلال برامج المحادثة السمعية والمرئية، تتيح للمستهلك فرصة مناقشة شروط البائع والمساومة حولها في أغلب الأحوال، فلا تعد من عقود الإذعان ما لم يرفق مع رسالة البائع نموذج عقدي يتضمن شروطًا لا تقبل النقاش أو التعديل.

أما التعاقد عبر المواقع الإلكترونية، فهي من عقود الإذعان إذا ما توافرت جميع شروط وخصائص هذه العقود فيما هو معروض على الموقع الإلكتروني، أي إذا كان موضوع العقد يتعلق بسلعة ضرورية للمستهلك، وأن الموقع الإلكتروني تابع لشخص طبيعي أو اعتباري محتكر للسلعة أو منافسته فيها محدودة، ووضع شروطًا عامة موجهة لكافة المستهلكين لا تقبل المناقشة.

المطلب الثاني: ماهية الشروط التعسفية في العقد الإلكتروني وحماية المستهلك منها

إن الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية التي قد يتضمنها العقد تقتضي أن نبين أولاً المقصود بالشروط التعسفية.

أولًا: التعريف بالشروط التعسفية.

الأصل في العلاقات التعاقدية حرية أطراف العقد في أن يضمّنا تعاقدهما أي شرط يرتضيانه مادام هذا الشرط غير ممنوع قانونًا. ولذلك، ففي مجال العقود الاستهلاكية عمومًا يرد التعسف فقط على الشروط التعاقدية التي لم يتم التفاوض عليها بين التاجر والمستهلك، ومثل هذه الشروط يمكن تصورها في عقود الإذعان التي لا خيار للمستهلك فيها بمناقشة بنود العقد وشروطه، وليس أمامه إلا القبول بالتعاقد أو رفضه كما أسلفنا.

كذلك من المتصور وجود مثل هذه الشروط في العقود النموذجية، وهي عقود مطبوعة ومعدة سلفًا من جانب التاجر مقدم السلعة أو الخدمة، ولا تعد بالضرورة عقود إذعان، إذ ليس من شروطها أن تتضمن احتكارًا للسلعة أو الخدمة، ولكنها تعد عادة من خلال فرق متخصصة ذات خبرة فنية وقانونية تعمل على تحقيق مصالح التجار والمنتجين، وتعكس تفوقًا في مجال المعاملة تجاه المستهلك قليل الخبرة ضعيف الكفاءة، وبالتالي تنشأ علاقة عقدية غير متكافئة شأنها شأن العلاقة التي تنشأ في عقود الإذعان[1].

[1] إبراهيم، خالد ممدوح، مرجع سابق، ص208.

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

وقد عرفت الشروط التعسفية في العقود الإلكترونية بأنها" الشروط التي يدرجها التاجر أو مقدم الخدمة في العقد الإلكتروني المبرم مع المستهلك، التي تؤدي إلى اختلال التوازن بين حقوق والتزامات الطرفين، ضد مصلحة المستهلك"[1].

ويتضح من هذا التعريف أن الشرط يعد تعسفيًا إذا لم يكن محلًا للتفاوض والمناقشة بين التاجر مقدم السلعة أو الخدمة وبين المستهلك، ويترتب عليه عدم التوازن بين حقوق والتزامات الأطراف في العقد التجاري الإلكتروني لصالح التاجر وعلى حساب المستهلك، ويدخل في هذه الشروط ما هو معد مسبقًا من قبل التاجر إذا لم يراع في وضعه متطلبات حسن النية في إبرام العقود.

ولم يرد في قانون حماية المستهلك تعريف للشرط التعسفي، غير أن المشرع الأردني ذكر ما يعد من الشروط التعسفية، حيث نصت المادة (22/ب) من قانون حماية المستهلك رقم (7) لسنة 2017 على أنه:" يعد من الشروط التعسفية بصورة خاصة كل شرط: –

1–يؤدي إلى إخلال بين حقوق والتزامات كل من المزود والمستهلك على خلاف مصلحة المستهلك.

2–يسقط أو يحد من التزامات أو مسؤوليات المزود عما هو مقرر في هذا القانون أو أي تشريع نافذ.

3–يتضمن تنازلًا من المستهلك عن أي حق مقرر له بمقتضى هذا القانون أو أي تشريع نافذ.

4–يتضمن منح المزود الحق في تعديل العقد أو فسخه بإرادته المنفردة.

5–يتضمن إلزام المستهلك في حال إخلاله بتنفيذ التزاماته بدفع تعويض لا يتناسب والضرر الذي يصيب المزود.

6–يتضمن إلزام المستهلك في حال إنهائه العقد قبل انتهاء مدته بدفع مبلغ من المال لا يتناسب والضرر الذي يصيب المزود.

7–يسقط حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء أو الوسائل البديلة لفض المنازعات وفقا للتشريعات النافذة.

8–يعفي المزود من التزامه بتقديم خدمات ما بعد البيع أو تأمين قطع الغيار ما لم يكن هذا الشرط مضافًا إلى العقد بخط يد المستهلك بصورة تدل دلالة صريحة وواضحة لا لبس فيها على علم المستهلك لمضمونه وموافقته عليه".

وفي تقديرنا أن هذا النص ينطبق على عقود الاستهلاك التقليدية والإلكترونية، مع الأخذ بالاعتبار طبيعة العقد الإلكتروني وظروف انعقاده خاصة أن ما ورد في الفقرة الثامنة من النص التي تشير إلى الموافقة الخطية للمستهلك على شرط إعفاء المزود من تقديم خدمات ما بعد البيع أو من تقديم قطع الغيار، لا يمكن تحقيقه من الناحية العملية في العقد الإلكتروني. كما يتضح من النص المشار إليه أن الشروط التعسفية بصفة عامة تنقسم إلى نوعين[2]: شروط من شأنها تحقيق النفع للتاجر مقدم السلعة أو الخدمة على حساب المستهلك وذلك من خلال التخفيف من التزاماته أو زيادة حقوقه، ومثالها الشرط الذي يسقط أو يحد من التزامات أو مسؤوليات المزود عما هو مقرر في قانون حماية المستهلك أو أي تشريع نافذ. وشروط أخرى من شأنها إلحاق الضرر بالمستهلك، أما بزيادة التزاماته أو حرمانه من بعض حقوقه، ومثال ذلك الشرط الذي يسقط حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء أو الوسائل البديلة لفض المنازعات وفقا للتشريعات النافذة.

---

[1] خالد، كوثر عدنان، مرجع سابق، ص527. وبالمعنى نفسه، النجار، زياد، مرجع سابق، ص189.

[2] النجار، زياد، مرجع سابق، ص189 و190–أبو الحديد، عبد الرؤف، مرجع سابق، ص361 وما بعدها.

ثانيًا: حماية المستهلك الإلكتروني من الشروط التعسفية

تضمنت أغلب القوانين، ومنها القانون الأردني، الأحكام التي تواجه بها الشروط التعسفية سواء من خلال القواعد العامة في القانون المدني، أو من خلال الأحكام الخاصة في قوانين حماية المستهلك.

على صعيد القواعد العامة عالج المشرع الأردني الشروط التعسفية في عقود الإذعان خاصة، وذلك في المادة (204) من القانون المدني التي أجازت للمحكمة، إذا ما تم العقد بطريق الإذعان وتضمن شروطًا تعسفية، أن تعدل من هذه الشروط أو تعفي الطرف المذعن منها وفقًا لمقتضيات العدالة. كما اعتبرت هذه المادة أن أي اتفاق على خلاف ذلك يعد باطلًا. وهذا النص يسري على العقود الإلكترونية إذا ما تضمن العقد شروطًا تعسفية في حق المستهلك، وذلك في الحالات التي يكيف فيها القاضي العقد على أنه من عقود الإذعان، وهو ما يحصل إذا ما تبين للقاضي أن جميع خصائص عقد الإذعان وشروطه متوافرة في هذا العقد، كما لو كان المستهلك قد تعاقد مع التاجر مقدم السلعة أو الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني للتاجر، وتبين أن هذا التاجر محتكر للسلعة أو الخدمة، وأنه وضع على الموقع شروطًا عامة بشأن التعاقد عليها لا يسمح بمناقشتها، وكان المستهلك بحاجة للسلعة أو الخدمة كونها من الضروريات بالنسبة له.

ويتمتع القاضي بسلطة تقديرية في استخلاص الشروط التعسفية بالنظر لملابسات وظروف كل حالة على حدة، كما يتمتع بسلطة واسعة في الرقابة على مثل هذه الشروط، فهو يملك تعديلها أو إهدار قيمتها متى اقتضت العدالة ذلك[1]، وهذه السلطة للقاضي من الأمور التي تتعلق بالنظام العام، لذلك أبطل المشرع كل اتفاق يحول دون تدخل القاضي في هذا الخصوص.

أما قانون حماية المستهلك الأردني، فقد أبطل أي شرط تعسفي يرد في العقد فيحرم المستهلك من حقوقه التي نص عليها القانون، أو يكون من شأنه إعفاء المزود من مسؤوليته[2]. كما أجاز للمحكمة إبطال الشروط التعسفية الواردة في العقد المبرم بين المستهلك والمزود أو أن تعدل فيها أو تعفي المستهلك منها، بناء على طلب من المتضرر نفسه أو بطلب من جمعية حماية المستهلك، واعتبرت هذه المادة أن كل اتفاق على خلاف ذلك يعد باطلًا[3].

---

[1] أحمد، محمد شريف، مرجع سابق، ص62-السرحان، عدنان، وخاطر، نوري، مرجع سابق، ص73-بهاء الدين العلايلي، مرجع سابق، ص116. وقد تعرضت محكمة استئناف إربد للشروط التعسفية في عقد التأمين في قرارها رقم 2016/16332 وتاريخ 2016/10/13 (منشور على موقع قرارك www.qarark.com) وقررت بطلانها مستندة في ذلك إلى نص المادة (924) من القانون المدني الأردني التي اعتبرت بعض الشروط باطلة إذا وردت في وثيقة التأمين، ومن هذه الشروط "كل شرط تعسفي يتبين أنه لم يكن لمخالفته أثر في وقوع الحادث المؤمن منه". وهذا الحكم ينطبق على عقود التأمين العادية والإلكترونية لأن التعاقد مع شركات التأمين قد يتم عبر الإنترنت، ووثيقة التأمين الإلكترونية لا تختلف عن وثيقة التأمين العادية فيما تتضمنه من شروط عادلة أو تعسفية، وفي الحالتين يكون المستهلك " المؤمن له" بحاجة إلى الحماية من الشروط التعسفية في هذا النوع من العقود.

[2] انظر المادة (21) من قانون حماية المستهلك.

[3] انظر المادة (22/أ) من قانون حماية المستهلك.

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

المبحث الثاني

الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من العيوب المرتبطة بالمنتج

إن من يتعاقد على شراء سلعة أو خدمة، سواء في العقود التقليدية أو الإلكترونية، يأمل أنها خالية من العيوب، وصالحة لتحقيق الغرض الذي اشتراها من أجله[1]. ومع ذلك قد يقع المستهلك ضحية للعيوب المرتبطة بالمُنتَج، كالعيوب الخفية التي يكون من الصعب عليه اكتشافها خاصة أن العقود الإلكترونية تتم عن بعد من خلال شبكة الإنترنت ولا يتاح للمستهلك رؤية السلعة إلا من خلال بعض صورها على الموقع الإلكتروني.

وقد أدى التقدم العلمي والتكنلوجي الذي صاحب إنتاج السلع وتقديم الخدمات إلى اكتساب العديد منها صفة الخطورة، إما بالنظر إلى طبيعتها أو لظروف استخدامها، أو كأثر لوجود عيب في صناعتها بصورة قد تهدد معها عناصر السلامة الجسدية للمستهلك، الأمر الذي برزت معه الحاجة إلى تحقيق نوع من الحماية، يمكن بمقتضاه مواجهة مختلف الأخطار والأضرار التي قد تترتب كأثر لحيازة المستهلك لهذه المنتجات أو استعمالها، خاصة أن المواقع الإلكترونية تعج بمثل هذه المنتجات التي غالبًا ما يجهل المستهلك الإلكتروني مخاطر حيازتها واستعمالها، وهو ما يثير مسألة حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر حيازة المنتج أو استعماله.

بناء على ما تقدم، فقد قسم هذا المبحث إلى مطلبين: تناول المطلب الأول، الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من العيوب الخفية في المنتج. وخصص المطلب الثاني للحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من مخاطر حيازة المنتج أو استعماله.

المطلب الأول: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من العيوب الخفية في المُنتَج

من الضمانات الأساسية التي تنشأ عن عقد البيع، سواء في البيوع التقليدية أو الإلكترونية، ضمان العيوب الخفية في المبيع، ولذلك فقد اهتمت غالبية القوانين المدنية، ومنها القانون المدني الأردني، بتنظيم أحكام هذا الضمان. كما عالج قانون حماية المستهلك المسؤولية عن العيوب في السلع والخدمات وذلك لحماية المستهلك من هذه العيوب. وسوف نتناول مفهوم العيوب الخفية في المُنتَج ، ومن ثم حماية المستهلك من هذه العيوب.

أولًا: مفهوم العيوب الخفية في المُنتَج.

نشير أولًا إلى أن قانون حماية المستهلك الأردني لم يضع تعريفًا للمُنتَج في المادة الثانية منه التي خصصها للتعريف ببعض المصطلحات المستخدمة في القانون، ولكنه وضع تعريفًا لكل من السلعة والخدمة[2]، وهو ما يدخل

---

[1] هذا ما أكدت عليه المادة (1/512) من القانون المدني الأردني بنصها على أنه:" يعتبر البيع منعقدًا على أساس خلو المبيع من العيوب إلا ما جرى العرف على التسامح فيه".

[2] عرفت المادة الثانية من قانون حماية المستهلك الأردني السلعة بأنها" أي مال منقول يحصل عليه المستهلك من المزود وإن ألحق بمال غير منقول بما في ذلك القوى غير المحرزة كالكهرباء"، كما عرفت الخدمة بأنها" الخدمة التجارية سواء أكانت بمقابل أم دون مقابل التي يقدمها أي شخص للمستهلك بما في ذلك تأجير الأموال المنقولة".

في مفهوم المنتجات بصفة عامة[1]. أما الحالات التي يعد فيها المُنتَج معيبًا فقد بينتها المادة (6/أ) من قانون حماية المستهلك بنصها على أنه:"

تعتبر السلعة أو الخدمة معيبة في أي من الحالات التالية: –

1–عدم توافر متطلبات السلامة فيها لغايات الاستعمال العادي أو المتوقع لها.

2–عدم مطابقتها للقواعد الفنية الإلزامية المطبقة.

3–عدم مطابقتها للخصائص المعلن عنها أو عدم تحقيقها للنتائج المصرح بها للمستهلك.

4–عدم تحقق مستويات الأداء أو الجودة المصرح بها في السلعة أو الخدمة أو وجود خلل أو نقص فيها أو عدم صلاحيتها للاستعمال وفقا لما أعدت له للمدة التي تتناسب وطبيعتها".

وكما هو واضح من هذا النص فإن العيب في المُنتَج هو الذي يترتب عليه الانتقاص من قيمته أو منفعته، أو الذي يصيب الشيء في أوصافه أو خصائصه فيجعله غير صالح للغرض الذي أعد له، بحيث أن المستهلك لو علم بالعيب لما أقدم على إبرام العقد، أو أنه قبل بالمبيع ولكنه دفع به ثمنًا أقل مما دفعه فعلًا[2].

وعلى صعيد القواعد العامة، فإن المشرع الأردني تعرض للعيب في المبيع ضمن الأحكام العامة عند النص على الخيارات التي تشوب لزوم العقد ومنها خيار العيب في المواد (193 إلى 198) من القانون المدني، وكذلك ضمن الأحكام الخاصة بعقد البيع ومنها ضمان العيوب الخفية في المواد (512 إلى 521). وقد بينت هذه المواد شروط العيب الموجب للضمان، وهذه الشروط هي:

1–أن يكون العيب قديمًا: أي أنه كان موجودًا في المبيع قبل البيع أو حدث بعد ذلك وهو في يد البائع قبل التسليم. ويعد العيب الحادث عند المشتري في حكم العيب القديم إذا كان مستندًا إلى سبب قديم موجود في المبيع عندما كان لدى البائع[3]. ويشترط المشرع الأردني في العيب القديم أن يكون خفيًا[4].

2–أن يكون العيب مؤثرًا: أي أنه على درجة من الجسامة بحيث ينقص من قيمة المبيع أو من الانتفاع به بحسب الغاية المقصودة منه وفق ما هو مبين في العقد[5].

3–أن يجهل المشتري وجود العيب: بمعنى أن العيب لا يعد خفيًا إذا كان المشتري عالمًا به وقت التعاقد أو كان من السهل عليه أن يتبينه، وفي مثل هذه الحالة لا يضمنه البائع لما في ذلك من دلالة على تنازل المشتري عن حقه في الضمان. ويقع على عاتق البائع إثبات أن المشتري كان عالمًا بالعيب وقت تسلم المبيع[6].

---

[1] عرفت المادة الأولى من قانون حماية المستهلك المصري رقم (181) لسنة 1918 المنتجات بأنها " السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص، وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد". كما عرفت العيب بأنه " كل نقص في قيمة أو منفعة أي من المنتجات بحسب الغاية المقصودة منها، ويؤدي بالضرورة إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله، بما في ذلك النقص الذي ينتج من خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك قد تسبب في وقوع هذا النقص".

[2] إبراهيم، خالد ممدوح، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، دار الفكر العربي، الإسكندرية، 2008، ص205 و206.

[3] انظر، المادة (1/513–2) من القانون المدني الأردني.

[4] انظر، المادة (4/513) من القانون المدني الأردني. وقد عرفت هذه المادة العيب الخفي بأنه" الذي لا يعرف بمشاهدة ظاهر المبيع أو لا يتبينه الشخص العادي أو لا يكشفه غير خبير أو لا يظهر إلا بالتجربة".

[5] النجار، زياد، مرجع سابق، ص215.

[6] إبراهيم، خالد ممدوح، (2008)، مرجع سابق، ص211.

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

4-ألا يشترط البائع عدم ضمان العيب في المبيع: وهذا يعني أن أحكام ضمان العيب ليست من النظام العام، فيجوز للبائع أن يشترط إسقاط هذا الضمان عن نفسه، ما لم يتعمد إخفاء العيب أو كان المشتري بحالة تمنعه من الاطلاع على العيب[1].

وفي تقديرنا أن تطبيق هذه الشروط لا يقتصر على البيوع التقليدية فقط، بل يشمل البيوع الإلكترونية أيضًا مع الأخذ في الاعتبار طبيعة هذه البيوع وكونها تتم عن بعد بحيث لا يتاح للمشتري "المستهلك" الاطلاع على المبيع عن قرب حتى يتبين ما فيه من عيوب. فمثلًا لو افترضنا أن شخصا ما اشترى من أحد المواقع الإلكترونية برنامج حاسب آلي، ومع استعماله تبين وجود عيب فيه لا يمكن اكتشافه إلا من خبير في برمجيات الحاسب الآلي، فمثل هذا العيب ينطبق عليه وصف العيب الخفي من حيث كونه قديمًا ومؤثرًا وغير معلوم للمستهلك.

ثانيًا: حماية المستهلك الإلكتروني من العيوب الخفية في المُنتَج

ذكرنا فيما سبق أن البائع يضمن العيوب الخفية في المبيع، وأن هذا الضمان ينطبق على البيوع التي تتم عبر الإنترنت، لكن ما هي أوجه هذه الحماية سواء على صعيد القواعد العامة أو في قانون حماية المستهلك؟

فيما يتعلق بالحماية المقررة في القواعد العامة، وبالرجوع إلى نصوص القانون المدني الأردني الخاصة بخيار العيب وضمان العيوب الخفية وتطبيقها على المستهلك في عقود البيع الإلكترونية[2]، يمكن أن نبين أوجه الحماية للمستهلك بما يلي، على افتراض أن القانون الأردني هو الواجب التطبيق:

1-يثبت للمستهلك الحق في فسخ العقد بخيار العيب دون حاجة لاشتراط ذلك في العقد[3].

2-إذا توافرت في العيب الشروط التي تجعله مضمونًا من مقدم السلعة أو الخدمة كان العقد غير لازم للمستهلك صاحب الخيار قبل القبض وقابلًا للفسخ بعد القبض. والفسخ قبل القبض لا يحتاج إلى تراض أو تقاض بشرط علم الطرف الآخر به، أما بعد القبض فيتم الفسخ بالتراضي أو التقاضي[4]. ويترتب على الفسخ للعيب رد المُنتَج إلى صاحبه واسترداد ما دفعه المستهلك ثمنًا له[5].

3-إذا ظهر في المُنتَج محل البيع عيب قديم بعد تسلمه من المستهلك، فإنه يكون مخيرًا بين رده أو قبوله بالثمن المسمى ولكن لا يجوز له إمساكه والمطالبة بما أنقصه العيب من ثمنه[6]. غير أن تصرف المستهلك بالمُنتَج تصرف المالك بعد اطلاعه على العيب القديم يسقط عنه هذا الخيار[7]. لكن إذا هلك المُنتَج المعيب بعيب قديم في يد المستهلك أو استهلكه قبل علمه بالعيب جاز له الرجوع على البائع بنقصان العيب من الثمن[8].

---

[1] انظر المادة (4/514) من القانون المدني.

[2] نود الإشارة إلى أن النصوص الواردة في القانون المدني الأردني بخصوص ضمان العيوب الخفية في المبيع تتعلق بكافة عقود البيع، سواء كان المتعاقد مع البائع مستهلكًا أم لا، ولكننا افترضنا أنه مستهلك وأن التعاقد تم من خلال شبكة الإنترنت.

[3] المادة (193) من القانون المدني.

[4] المادة (195) من القانون المدني.

[5] المادة (196) من القانون المدني.

[6] المادة (1/513) من القانون المدني.

[7] المادة (515) من القانون المدني.

[8] المادة (516) من القانون المدني.

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

4-إذا حدث في المُنتَج المعيب بعيب قديم عيبًا جديدًا وهو في يد المستهلك فلا يجوز له أن يرده للبائع بالعيب القديم ولكن من حقه مطالبة البائع بنقصان الثمن ما لم يرض البائع بأخذه على عيبه الجديد. ولكن متى زال العيب الجديد عاد للمستهلك الحق في رد المُنتَج على البائع بالعيب القديم[1].

5-في حالة وفاة المستهلك فإن حقه في ضمان العيب ينتقل إلى الورثة[2].

6-إن رجوع المستهلك على البائع بضمان العيب الخفي في المُنتَج يكون بدعوى خاصة هي "دعوى ضمان العيوب الخفية" ولا تسمع هذه الدعوى، في القانون الأردني، بعد انقضاء ستة أشهر على تسلم المستهلك للمُنتَج ما لم يلتزم البائع بالضمان لمدة أطول من ذلك. ولا يجوز للبائع أن يتمسك بهذه المدة للتخلص من دعوى المستهلك لمرور الزمان إذا ثبت أن إخفاء العيب كان بغش منه[3].

وفي سبيل توفير الحماية للمستهلك الإلكتروني من عيوب المُنتَج، سواء كان سلعة أو خدمة، فقد نصت المادة السابعة من قانون حماية المستهلك على أنه:"

أ-1-يلتزم المزود في حال كانت السلعة معيبة بإرجاعها ورد ثمنها بناء على طلب المستهلك أو أي شخص آخر انتقلت إليه ملكية السلعة.

2-إذا لم يتمكن المزود من إرجاع السلعة لظهور العيب بعد استهلاك المستهلك لها يلتزم المزود بأن يدفع للمستهلك مبلغًا يعادل قيمة الضرر.

ب-1-يلتزم المزود في حال كانت الخدمة معيبة بإعادة ثمنها بناء على طلب المستهلك وذلك إذا لم يتلق المستهلك تلك الخدمة أو كان بالإمكان رجوع المزود عن تقديم الخدمة.

2- إذا ظهر العيب في الخدمة بعد تلقي المستهلك لها بصورة كاملة يلتزم المزود بأن يدفع للمستهلك مبلغًا يعادل قيمة الضرر.

ج- على الرغم مما ورد في الفقرتين (أ) و(ب) من هذه المادة، للمزود وبموافقة المستهلك الخطية أن يصوب الخلل الذي أدى إلى عيب في السلعة أو الخدمة".

كما هو واضح أن المشرع الأردني في قانون حماية المستهلك شمل السلع والخدمات بضمان العيوب الخفية، فلم يقصّر الحماية على السلع فقط. كما أن المشرع ألزم مقدم السلعة المعيبة "المزود" باسترجاعها ورد ثمنها للمستهلك إذا ما طالب بذلك، بل حتى لو تصرف المستهلك بالسلعة لشخص آخر تصرفًا ناقلًا للملكية جاز لهذا الأخير المطالبة برد السلعة المعيبة للبائع واسترداد ثمنها[4]. هذا بالإضافة إلى إلزام مقدم السلعة بتعويض المستهلك عن الضرر الذي لحقه بعد استهلاكه للسلعة إذا ظهر العيب بعد الاستهلاك.

---

[1] المادة (517) من القانون المدني.

[2] المادة (520) من القانون المدني.

[3] المادة (521) من القانون المدني.

[4] إن طبيعة مسؤولية المزود تجاه الغير الذي اشترى السلعة من المستهلك هي مسؤولية عن الفعل الضار لعدم وجود علاقة تعاقدية بينه وبين المزود، وهذا بخلاف مسؤولية المزود تجاه المستهلك عن العيب الخفي، فهي مسؤولية عقدية. وفي تقديرنا أن حق المشتري من المستهلك في المطالبة برد السلعة المعيبة واسترداد ثمنها يمكن أن يجد أساسه أيضاً في القواعد العامة، ذلك أن المشتري هنا يعتبر خلفاً خاصًا للمستهلك، وقد نصت المادة (207) من القانون المدني الأردني على أنه:" إذا أنشأ العقد حقوقاً شخصية تتصل بشيء انتقل بعد ذلك إلى خلف خاص فإن هذه الحقوق تنتقل إلى هذا الخلف في الوقت الذي ينتقل فيه الشيء إذا كانت من مستلزماته وكان الخلف الخاص يعلم بها وقت انتقال الشيء إليه".

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

المطلب الثاني: الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني من مخاطر حيازة المنتج أو استعماله

إن البحث في حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر حيازة أو استعمال المنتجات يقتضي أن نبين المقصود بمخاطر حيازة المنتج واستعماله والمسؤول عن الأضرار الناشئة عن ذلك، وهل هو التاجر مقدم السلعة أو الخدمة أو المنتج أو المُصنَع. ثم نتطرق بعد ذلك إلى هذه الحماية في القانون الأردني.

أولًا: التعريف بمخاطر حيازة أو استعمال المنتج والمسؤولية عنها.

أدى التقدم العلمي والتكنلوجي الذي صاحب إنتاج السلع وتقديم الخدمات إلى اكتساب العديد منها صفة الخطورة، الأمر الذي برزت معه الحاجة إلى حمايته من مختلف الأخطار والأضرار التي قد تترتب على حيازة المستهلك لهذه المنتجات أو استعمالها[1].

لذلك نجد أن من بين أهم حقوق المستهلك التي تحتاج إلى الحماية وفقًا للمبادئ التي أقرتها الجمعية العامة للأمم المتحدة في قرارها رقم (39/248) الصادر سنة 1985 حقه في الأمان وضمان سلامته، وحقه في الحصول على منتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.

والمنتجات الخطرة قد يكون مصدر خطورتها وجود عيوب خفية فيها، كما لو تعاقد شخص على شراء هاتف متنقل(جوال) عبر شبكة الإنترنت وحصل انفجار فيه نتيجة عيوب في تصنيع بطاريته أدى إلى أضرار جسدية للمستهلك أو لأحد أفراد أسرته، وفي هذه الحالة يمكن تطبيق قواعد حماية المستهلك من العيوب الخفية في المبيع التي سبق بيانها إذا ما توافرت شروط ضمان العيب في المبيع، ويستطيع المستهلك مقاضاة التاجر مقدم السلعة إذا ثبت علمه بوجود مثل هذا العيب في الهواتف النقالة التي من الإصدار نفسه.

وقد تكون خطورة المنتج لا علاقة لها بالعيوب الخفية وإنما يكون المُنتَج خطرًا بطبيعته مثل الآلات القابلة للانفجار نتيجة سوء استعمالها أو وضعها في غير الأماكن والظروف المناخية المناسبة لها مثل الألعاب النارية ومعدات إطفاء الحرائق والمبيدات بأنواعها، وكذلك الأجهزة الطبية والرياضية التي تتضمن مخاطر محتملة لجمهور المستهلكين، حيث إن المستهلك الإلكتروني يشتري هذه السلعة من الموقع الإلكتروني، وليس له مصدر معلومات غير البائع عندما يقدم له نموذج الاستعمال المرفق مع السلعة.

في هذه الحالة، فإن الأضرار الناتجة عن خطورة حيازة أو استعمال مثل هذه المنتجات لا يمكن حماية المستهلك منها من خلال دعوى ضمان العيوب الخفية في المُنتَج، ذلك أن الأمر يتجاوز مجرد العيوب التي تنتقص من قيمة المنتجات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة منها، ويصل إلى إلحاق الضرر بسلامة المستهلك أو سلامة غيره نتيجة خطورة الشيء محل التعاقد[2].

يبرز هنا الالتزام بضمان السلامة الجسدية للمستهلك الذي ينصب بشكل أساسي على ضمان الأضرار التي تلحق الأشخاص دون الأموال، وهو التزام مستقل يترتب على الإخلال به انعقاد المسئولية المدنية للمنتِج أو الصانع، الذي غالباً ما يكون شخصًا آخر غير التاجر مقدم السلعة أو الخدمة.

---

[1] المهيرات، غالب كامل، التزام المنتج بالتبصير قبل التعاقد في العقود الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص104.

[2] النجار، زياد، مرجع سابق، ص218و219.

فالمستهلك في التعاقد الإلكتروني يتجول عبر مواقع التسوق الإلكتروني وعند استقراره على سلعة أو خدمة فإنه يبرم تعاقداً بشأنها، وفي الغالب يكون تعاقده مع التاجر الذي يلتزم بتسليمه السلعة أو تقديم الخدمة المتفق عليها، وبالتالي لا تكون هناك علاقة تعاقدية تربط بين المستهلك والمنتِج، ومع ذلك يستطيع المستهلك مقاضاة المنتِج وفقًا لقواعد المسؤولية عن الفعل الضار على أساس إخلاله بالالتزام بأمن وسلامة المستهلك، وهو التزام قانوني عام، وقرينة الإخلال هنا غير قابلة لإثبات العكس[1]، وليس أمامه لكي ينفي عن نفسه المسؤولية إلا إثبات أن وقوع الضرر إنما يعود إلى سبب أجنبي خارج عن إرادته كالقوة القاهرة أو فعل الغير أو خطأ المستهلك نفسه[2].

ويتصل بمسؤولية المنتِج عن مخاطر حيازة المُنتَج أو استعماله التزام المنتجين بتبصير المستهلكين بطريقة استعمال المنتجات ومكامن الخطورة فيها بهدف حمايتهم من الأضرار المحتملة التي قد تترتب على حيازتها أو استعمالها. فمن حق المستهلك أن يكون على بينة بالطريقة السليمة لاستعمال المُنتَج وأن يحاط علمًا بمحاذير الاستعمال الخاطئ للمُنتَج، وطرق استعماله والظروف الملائمة لهذا الاستعمال، ومدة صلاحيته للاستعمال خاصة إذا كان من المنتجات الغذائية أو الدوائية. ومن حقه أيضاً أن يتم إعلامه بمكامن الخطورة في المُنتَج سواء أثناء استعماله أو تشغيله أو حفظه، والاحتياطات اللازمة لتفادي مخاطره، خاصة إذا كان من المواد القابلة للاشتعال أو من المواد السامة التي يحتاج استعمالها إلى احتياطات خاصة من المستهلك[3].

ثانيًا: حماية المستهلك من مخاطر حيازة أو استعمال المُنتَج في القانون الأردني.

اهتمت مختلف التشريعات، ومنها القانون الأردني، بحماية جمهور المستهلكين من مخاطر حيازة أو استعمال المنتجات، سواء كانت هذه الحماية تجد أساسها في القواعد العامة، أو بقوانين خاصة مثل قوانين حماية المستهلك، أو قوانين المواصفات والمقاييس التي تحدد الخصائص والمميزات المطلوبة في المُنتَج.

وقد سبقت الإشارة إلى أن هذه المخاطر قد يكون سببها وجود عيب خفي في المُنتَج يسأل عنه التاجر مقدم السلعة أو الخدمة وفقًا للقواعد العامة في القانون المدني الخاصة بضمان العيوب الخفية في المبيع، وقد يكون سبب هذه المخاطر طبيعة المُنتَج ذاته دون أن تكون مرتبطة بعيب فيه، أو نتيجة وجود عيوب فيه مرتبطة بإنتاجه وتصنيعه ولا يعلم بها التاجر الذي باع السلعة أو قدم الخدمة للمستهلك من خلال شبكة الإنترنت، ودون أن تتوافر شروط العيب الموجب للضمان، وذكرنا أنه في هذه الحالة يتحمل المُنتِج أو الصانع مسؤولية الأضرار التي قد تلحق بالمستهلك الإلكتروني أو بغيره ممن حاز هذه السلعة أو استعملها، خاصة أن أحكام الالتزام بضمان الأمن والسلامة، وخروجًا على مبدأ نسبية آثار العقد، تسري بخصوص كل الذين لحقهم ضرر بصحتهم أو بأمنهم، سواء كانت تربطهم علاقة تعاقدية أم لا[4].

ومسؤولية المنتج عن العيب في الإنتاج أو التصنيع تجاه المستهلك هي مسؤولية عن فعل ضار. وتستند إلى المادة (256) من القانون المدني الأردني التي نصت على أن:" كل إضرار بالغير يلزم فاعله ولو غير مميز بضمان الضرر".

---

[1] إبراهيم، خالد ممدوح، (2007)، مرجع سابق، ص260.

[2] انظر، المادة (261) من القانون المدني الأردني.

[3] المهيرات، غالب كامل، مرجع سابق، ص105 وما بعدها.

[4] النجار، زياد، مرجع سابق، ص218.

وقد تضمن قانون حماية المستهلك الأردني نصوصًا تهدف إلى ضمان حق المستهلك في الأمن والسلامة وحمايته من مخاطر استعمال السلع والخدمات. فقد نصت المادة (3–أ–ا) من القانون المذكور على أنه:" للمستهلك الحق في: –

1–الحصول على سلع أو خدمات تحقق الغرض منها دون إلحاق أي ضرر بمصالحه أو صحته عند الاستعمال العادي أو المتوقع لهذه السلع أو الخدمات".

كما منعت الفقرة (ب) من هذه المادة المزود من القيام بأي فعل أو امتناع من شأنه الإخلال بهذا الحق أو بغيره من حقوق المستهلك المنصوص عليها في المادة المذكورة.

إضافة إلى أن المادة (6–أ–1) من قانون حماية المستهلك اعتبرت السلعة أو الخدمة معيبة في حالات منها" عدم توافر متطلبات السلامة فيها لغايات الاستعمال العادي أو المتوقع لها".

كذلك احتاط المشرع الأردني لما يمكن أن ينشر من إعلانات عن سلع أو خدمات غير معروف مصدرها أو فيها ضرر لصحة المستهلك وسلامته، فنص في المادة (8/ب) من قانون حماية المستهلك على أنه:" يحظر نشر أي إعلان لسلعة أو خدمة ضارة بصحة المستهلك أو سلامته أو مجهولة المصدر".

كما أن المادة (15) من قانون حماية المستهلك جعلت من بين مهام جمعية حماية المستهلك:" معاونة المستهلك الذي وقع عليه ضرر من جراء استخدام سلعة أو شرائها أو تلقي خدمة في تقديم الشكاوى للجهات المختصة واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقه ومصالحه".

إضافة لما تقدم يظهر اهتمام المشرع الأردني بالمستهلك من خلال إصداره قانون المواصفات والمقاييس رقم (22) لسنة 2000، وما طرأ عليه من تعديلات بالقانون رقم (38) لسنة 2015، وبعده القانون رقم (21) لسنة 2019. وقد بينت المادة الثالثة من القانون رقم (38) لسنة 2015 –الذي يقرأ مع القانون الأصلي– نطاق تطبيقه بسريان أحكامه على كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بأي من أعمال التجارة بما في ذلك أعمال التوزيع أو التصنيع أو إجراء أي تعديل على المُنتَج من شأنه التأثير على سلامته.

وقد ألزمت المادة (4/أ) من هذا القانون الأشخاص المشار إليهم بالالتزام بضمان مطابقة المُنتَج مع القاعدة الفنية المقررة[1]، وضمان كونه آمنًا للاستخدام إذا لم توجد قاعدة فنية. كما ألزمتهم بإعلام المستهلك بجميع المعلومات الضرورية " والتحذيرات التي تمكنه من تقييم المخاطر المترتبة على استخدام المنتج، إذا كانت هذه المخاطر غير واضحة دون توافر هذه التحذيرات، والعمل على اتخاذ الاحتياطات الضرورية لتجنب هذه المخاطر".

[1] عرفت المادة الثانية من قانون المواصفات والمقاييس الأردني رقم (22) لسنة 2000 المعدل القاعدة الفنية بأنها " وثيقة تحدد فيها خصائص الخدمة أو المنتج أو طرق الإنتاج وأنظمة الإدارة، وقد تشمل الرموز والبيانات والتغليف ووضع العلامات ومتطلبات بطاقة البيان التي تطبق على المنتج أو طرق إنتاجه أو تقتصر على أي منها وتكون المطابقة لها إلزامية".

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

الخـــــاتمة

تناول هذ البحث نطاق الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في القانون الأردني، إذ عالج حماية المستهلك من الشروط التعسفية، والعيوب الخفية، والمخاطر المترتبة على حيازة أو استعمال المنتجات. وتم التوصل من خلال البحث إلى بعض النتائج والتوصيات، كما يلي:

أولًا: النتائج.

1-إن نطاق الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في القوانين الأردنية يشمل الحماية من العيوب الخفية في السلعة أو الخدمة، ومن الشروط التعسفية التي قد تفرض على المستهلك في العقد الإلكتروني، وكذلك من المخاطر التي قد تترتب على حيازة المستهلك للمُنتَج أو حيازته.

2-إن قانون حماية المستهلك الأردني لم يتضمن أي نصوص تشير إلى المستهلك الإلكتروني رغم حداثة هذا القانون، وكان من المفترض الإشارة إليه على الأقل في المادة الثانية التي وضعت تعريفاً للمستهلك.

3-إن الشروط التعسفية في عقود التجارة الإلكترونية متصورة في العقود النموذجية الإلكترونية المعدة مسبقًا من مقدم السلعة أو الخدمة التي لا تقبل المساومة والنقاش، وكذلك في التعاقدات التي تتم من خلال مواقع التسوق الإلكتروني حيث يغلب على العقد في مثل هذه الحالة صفة عقد الإذعان.

4- إن القواعد العامة في القانون المدني الأردني المتعلقة بالعيوب الخفية في المبيع، وسلطة القاضي في التعامل مع الشروط التعسفية في عقود الإذعان، قد تسهم في توفير الحماية المدنية للإرادة التعاقدية للمستهلك الإلكتروني، ولكنها ليست كافية في توفير الحماية المطلوبة للمستهلك الإلكتروني.

ثانيًا: التوصيات.

1-تعديل تعريف المستهلك المنصوص عليه في المادة الثانية من قانون حماية المستهلك الأردني بحث يشمل المستهلك الإلكتروني.

2-وضع نصوص خاصة في قانون حماية المستهلك تعالج حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، سواء من الشروط التعسفية، أو من العيوب الخفية في المنتجات، واعتبار هذه النصوص من النظام العام بحيث لا يجوز الاتفاق على مخالفتها ويطبقها القاضي من تلقاء نفسه.

3-النص على أن النص الغامض في العقد الإلكتروني يفسّر لمصلحة المستهلك دائمًا حتى لو لم يكن العقد من عقود الإذعان. ذلك أن قواعد عقد الإذعان قد لا تطبق على بعض العقود الإلكترونية خاصة تلك التي تتم عن طريق تبادل الرسائل الإلكترونية مع المستهلك أو من خلال غرف المحادثة.

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021

المصادر والمراجع:

أولًا: الكتب:

1-إبراهيم، خالد ممدوح، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية، دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.

2-إبراهيم، خالد ممدوح، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.

3-أبو الحديد، عبدالرؤف حسن، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، 2019.

4-أحمد، محمد شريف، مصادر الالتزام في القانون المدني (ط1)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1999.

5-الرومي، محمد أمين، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004.

6-السرحان، عدنان إبراهيم، وخاطر، نوري حمد، شرح القانون المدني الأردني مصادر الحقوق الشخصية (الالتزامات) -دراسة مقارنة- د.ن، إربد، الأردن، 1997.

7-العلايلي، بهاء الدين، النظرية العامة للعقود في الفقه الإسلامي والقانون، المجلد الأول، إبرام العقد، دار الشواف، الرياض، 2011.

8-الفضل، منذر، النظرية العامة للالتزامات، الجزء الأول، مصادر الالتزام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1995.

9-المهيرات، غالب كامل، التزام المنتج بالتبصير قبل التعاقد في العقود الإلكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2018.

10-النجار، زياد إبراهيم، قواعد حماية المستهلك من التغرير والغبن في العقود الإلكترونية، دراسة مقارنة (ط2)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2019.

11-بدر، أسامة أحمد، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الكتب القانونية، المحلة، جمهورية مصر العربية، 2018.

12-خالد، كوثر سعيد عدنان، حماية المستهلك الإلكتروني في ظل قانون حماية المستهلك المصري والتوجيهات الأوربية والقانون الفرنسي وقانون اليونسترال النموذجي للتجارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2016.

13-زريقات، عمر خالد، عقود التجارة الإلكترونية "عقد البيع عبر الإنترنت-دراسة تحليلية" (ط1)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

14-مجاهد، أسامة أبو الحسن، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.

ثانيًا: التشريعات:

1-القانون المدني الأردني رقم (34) لسنة 1976وتعديلاته.

2-قانون حماية المستهلك الأردني رقم (7) لسنة 2017.

3-قانون المواصفات والمقاييس رقم (22) لسنة2000. والقانون المعدل لقانون المواصفات والمقاييس رقم (38) لسنة 2015.

4- قانون حماية المستهلك المصري رقم (181) لسنة 1918.

©جميع الحقوق محفوظة،عمادة البحث العلمي/ جامعة الزيتونة الاردنية 2021