جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المستقبل
كلية القانون

النظام القانوني لحماية المستهلك

بحث تقدم به الطالب(مصطفى حسين حمادي)

الى مجلس كلية القانون جامعة المستقبل وهو جزء من نيل شهادة البكالوريوس في القانون

اشراف

م.م. فاضل علي السهلاني

1446هـ 2025م

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿قَالَ إِنَّمَا ٱلۡعِلۡمُ عِندَ ٱللَّهِ وَأُبَلِّغُكُم مَّآ أُرۡسِلۡتُ بِهِۦ وَلَٰكِنِّيٓ أَرَىٰكُمۡ قَوۡمٗا تَجۡهَلُونَ ٢٣﴾

﴿الأَحْقَاف : ﴾

الاهداء

إلـــــى

من سجد له سوادي وخيالي ... وآمن به فؤادي

الله جل جلاله

أصول العلم وأسراره ... طريق الحق وأنواره ... منبت العابد وأماله ... نهج الدين وشريعته

محمد وآل بيته الطيبين الطاهرين

من كلت انامله ليقدم لنا لحظة سعادة

والدي العزيز

من أسكنتني شغاف قلبها حباً وحناناً

أمي الحبيبة

من أشد به أزري رفيق عمري , الدم الذي يجري في عروقي

اخوتي الاعزاء

كل قلب اخفق حباً لي وخوفاً عليّ

اهدي جهدي المتواضع

الشكر والامتنان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق أجمعين أبي القاسم محمد الصادق الأمين وعلى آل بيته الطيبين الطاهرين وأصحابه المنتجبين .

يسرني بعد أن أنهيت كتابة بحثي أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى عمادة كلية القانون جامعة المستقبل والمعاونين العلمي والاداري واساتذتها المحترمين لإتاحتهم لي الفرصة لإكمال دراسة البكالوريوس .

ويطيبُ لي أن ازجي الشكر وافياً واسجل امتناني الكبير إلى مشرفي الأستاذ **(م.م. فاضل علي السهلاني)** ؛ على ما بذلهُ من وقت وجهد كبيرين في إنجاز عملي هذا على ما هو عليه , إذ أغنه البحث بالكثير من المعلومات العلمية القيمة ، ولما خصصه من وقت ثمين فجزاه الله عني خير الجزاء .

ويجدر بي أن أتقدم بالشكر والتبجيل إلى أساتذتي الفضلاء اللذين تابعوا دراستي الاولية إذ لم يبخلوا عليَّ بشيء من علمهم فجزاهم الله خيرًا .

وشكري موصول لإخوتي زملاء الدراسة واصدقائي جميعاً متمنياً لهم الموفقية والنجاح في حياتهم العلمية والعملية .

فإنْ كنت قد وفقت فبفضل الله (سبحانه وتعالى) وإنْ كنت قد قصرت فالكمال لله وحده ,والله الموفق والهادي

الباحث

الفهرست

الموضوع	رقم الصفحة
المقدمة	أ-ج
المبحث الاول: التعريف بحماية المستهلك واسباب الحماية	6-1
المطلب الاول: مفهوم المستهلك	3-1
الفرع الاول: تعريف المستهلك لغة	2
الفرع الثاني: تعريف المستهلك اصطلاحا	3
المطلب الثاني: نطاق الحماية ومبرراتها	6-4
الفرع الاول: نطاق حماية المستهلك في القانون	6-4
الفرع الثاني: اسباب حماية المستهلك	6
المبحث الثاني: حقوق المستهلك والتزامات المجهز	16-7
المطلب الاول: حقوق المستهلك	11-7
المطلب الثاني: التزامات المجهز للاعمال المحضورة	16-11
الفرع الاول: واجبات المجهز والمعلن	12-11
الفرع الثاني: وسائل الحماية التي لم يتطرق اليها المشرع العراقي	16-14
الخاتمة	18-17
المصادر	21-19

المقدمة

القانون يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالتطورات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والأخلاقية في المجتمع الذي يُطبق فيه. فالمجتمع لا يظل ثابتًا، بل يتغير ويتطور مع تغير الظروف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والأخلاقية. وبما أن القانون يعكس واقع المجتمع، فإنه يجب عليه أن يتطور باستمرار ليلائم التغيرات في الظروف والواقع الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والأخلاقي.

وأولى المشرع اهتماماً خاصاً بمراحل الإنتاج والتوزيع نظراً لأهميتهما الكبيرة في الاقتصاد الوطني وظهر الاهتمام بالاستهلاك ومصالح المستهلكين في وقت لاحق بعد ظهورهم كطبقة اجتماعية لها مصالح مميزة عن المنتجين والموزعين. وتتسبب السلع والمنتجات في أضرار عديدة على الإنسان وممتلكاته، خاصة بعد ظهور السلع الصناعية المعقدة التي تشكل خطرا على أمان وسلامة مستخدميها .

ومع التحولات الاقتصادية والصناعية والتقنية، يجب وضع سياسة لحماية المستهلك تأخذ بعين الاعتبار المعطيات الاقتصادية والاجتماعية والتي قد تؤدي إلى ارتفاع متوقع في الأسعار، مما قد يدفع بعض الأفراد والشركات إلى إنتاج سلع ذات قيمة كبيرة من دون مطابقتها للمواصفات الفنية أو قيامها بعمليات تهدف إلى خداع المستهلكين بهدف تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح .

وحماية المستهلك تعتبر جزءًا من الجانب الاجتماعي في تطبيق اقتصاديات السوق ولا تنبغي أن تكون السياسة الاقتصادية مقتصرة على تحقيق الكفاءة الاقتصادية فقط. ومن ثم ينبغي حماية الأطراف الضعيفة، وضرورة إيجاد توازن بين العرض والطلب وضمان عدم وجود إيجاب أو قبول يحملون عيوب الإرادة. كما ينبغي توفير ضمانات ضد مخاطر

الاستهلاك، بالإضافة إلى وضع قواعد تمكّن المستهلك من حرية الاختيار والترشيد والوقاية من الأضرار بشكل عام.

ظهرت قوانين حماية المستهلك التي اقرتها مختلف دول العالم ، كواقع افرزه التطور العلمي بعدما لوحظ زيادة الفجوة بين منتجي السلع ومقدمي الخدمات والمستهلكين ، وأصبح المستهلكون في مركز الضعف القانوني فضلاً عن الاقتصاد ، الأمر الذي ظهرت معه الحاجة الى تحقيق التوازن المطلوب بين الطرفين في مختلف مراحل التعاقد تتضمن قوانين الاستهلاك عدد من القواعد التي من شأنها حماية المستهلك ، وتقوم هذه القواعد على اساس الموازنة بين حق المستهلك في الحصول على السلع والخدمات ، وحق المهني في الاستفادة من تفوقه الاقتصادي والعلمي لتصريف منتجاته وتحقيق الارباح ، مسخراً عوامل التكنولوجيا لخدمته .

ولعل المشرع العراقي قد انتبه الى هذا الموضوع ، وحاجة المستهلك العراقي الى قانون يحمي حقوقه اسوة بمستهلكي الدول الاخرى ، فما كان منه ان اصدر وبعد طول انتظار قانون حماية المستهلك العراقي رقم (1) لسنة 2010 ، ولأهمية هذا القانون من الناحية القانونية والاقتصادية والاجتماعية ، كونه يهم الغالبية العظمى وهم المستهلكون وحمايتهم.

اهمية البحث

تظهر أهمية هذه الدراسة في تحقيق التوازن بين حق المستهلك في الحصول على السلع والخدمات وحق المنتجين في الاستفادة الاقتصادية وتحقيق الربح من منتجاتهم ، وكذلك السعي الى حماية الطرف الضعيف والاقل خبرة على جميع الاصعدة .

اهداف البحث

تعالج هذه الدراسة موضوعاً بالغة الأهمية ، فهي تهدف اساساً الى القاء الضوء على موضوع حماية المستهلك والإلمام بالدوافع والأسباب التي تكمن وراء هذا القانون فضلاً عن توضيح هذا القانون وخصائصه وكيفية معالجة النقص الذي يحتويه.

مشكلة البحث

لقد اثار موضوع حماية المستهلك العراقي عدة من التساؤلات منها : ماذا نقصد بحماية المستهلك ؟ وما الاهداف والحقوق الذي جاء به؟ وهل يوجد توازن بين حق المستهلك وحق الموردين ؟ وماهي الغاية من سن هذا القانون ؟

منهجية البحث

لكي يحصل الباحث على فكرة واضحة حول موضوع البحث، يتعين عليه دراسة النصوص القانونية التي تنظم حماية المستهلك في النظام العراقي بشكل دقيق، ومن ثم تحليلها وشرحها بشكل مفصل باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

خطة البحث

المبحث الاول: التعريف بحماية المستهلك واسباب الحماية

المطلب الاول: مفهوم المستهلك

الفرع الاول: تعريف المستهلك لغة

الفرع الثاني: تعريف المستهلك اصطلاحا

المطلب الثاني : نطاق الحماية ومبرراتها

الفرع الاول: نطاق حماية المستهلك في القانون

الفرع الثاني : اسباب حماية المستهلك

المبحث الثاني : حقوق المستهلك والتزامات المجهز

المطلب الاول: حقوق المستهلك

المطلب الثاني : التزامات المجهز والاعمال المحصورة

الفرع الاول: واجبات المجهز والمعلن

الفرع الثاني: وسائل الحماية التي لم يتطرق اليها المشرع العراقي

الخاتمة

اولا: الاستنتاجات

ثانيا: التوصيات

المبحث الاول

التعريف بحماية المستهلك واسباب الحماية

لقد كان للتطور العلمي والتكنلوجي، الذي شهده العالم أثره الواضح في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية والقانونية ، اذ ظهر عقد الاستهلاك كواقع أفرزه التطور العلمي ، بعدما لوحظ زيادة الفجوة بين منتجي السلع ومقدمي الخدمات والمستهلكين شيئاً فشيئاً ، واصبح المستهلكون في مركز الضعف القانوني فضلاً عن الاقتصادي ، الأمر الذي ظهرت معه الحاجة الى تحقيق التوازن المطلوب بين الطرفين في مختلف مراحل التعاقد .

وازداد تبعاً لذلك الاهتمام الفقهي والتشريعي والقضائي بهدف حماية الطرف الاقل خبرة او قدرة على الصعيد الاقتصادي والفني والقانوني ، ولاسيما بعد ان اثبت الواقع العلمي عجز المبادئ التقليدية بشروطها المعروفة عن توفير حماية مثمرة للمستهلك ، فضلا عن نشوء حركات حماية المستهلك .

ولغرض الوقوف على التعريف بحماية المستهلك فأن الباحث سيبحث مفهوم المستهلك في مطلب اول فيما سيبحث نطاق الحماية ومبرراتها في الثاني وكالآتي:

المطلب الاول

مفهوم المستهلك

ان تحديد مفهوم المستهلك بصفة دقيقة له أهمية كبيرة في حصر نطاق الاشخاص المعنيين بالحماية الجزائية، والتي تقررها النصوص القانونية ذات الصلة بحماية المستهلك في التشريعات النافذة .

بالتالي استبعاد من لا ينطبق عليهم وصف المستهلكين من نطاق الحماية في إطار المعاملات التجارية، كالمنتجين والموزعين .

أما في الاصطلاح القانوني فلم يحظ مفهوم المستهلك حتى الآن بتعريف دقيق جامع ومانع، لإنه لم ينل الإهتمام الكافي، دراسة وتحليلاً، من قبل فقهاء القانون ويعزى ذلك لكونه من مصطلحات علم الإقتصاد التي توغلت حديثاً في المفاهيم القانونية، ففي هذا المجال لا نجد خلاف بين فقهاء الاقتصاد على مدلول الإستهلاك أو المستهلك ، فالاستهلاك عندهم يتمثل في المرحلة الأخيرة من التعاملات التجارية والتي تتبع عملية الإنتاج والتوزيع.

الفرع الاول

تعريف المستهلك لغة

المستهلك لغة: اسم فاعل من استهلك الشيء . وهو مأخوذ من مادة هلك بمعنى: مات وأهلكه، واستهلكه، وهلكه يهلكه ، لازم متعد [1] ، يقال: استهلك المال أي أنفقه وأنفذه وأهلكه أي باعه[2].

والهلاك : الجهد المهلك، يقال استهلك الرجل فى كذا، إذا جهد نفسه، وافتلك معه ويقال تهالكت فى هذا الأمر واستهلكت فيه كنت مجداً فيه متعجلاً. [3]

([1])محمد بن يعقوب الفيروزآبادى ، القاموس المحيط تحقيق مكتب التراث في مؤسسة الرسالة، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، ، ، ج ١، بيروت، لبنان٢٠٠٥، ، ص958

([2])محمد بن يعقوب الفيروزآبادي ، القاموس المحيط، ج ١، مادة (هلك)، محمد بن محمد الحسيني الزبيدي، تاج العروس من جواهر القاموس، مجموعة المحققين دار الهداية، ج٢٧، ص ٤٠٢

([3])محمد بن عبد الرازق الزبيدي، تاج العروس من جواهر القاموس، ج٢٧، ص ٤٠٨.

الفرع الثاني

تعريف المستهلك اصطلاحاً

لم يخصص الفقهاء مصطلح المستهلك بتعريف خاص مستقل ، ولعل ذلك لوضوحه بينهم، ولذلك سنقدم أولاً تعريف عملية الاستهلاك نفسها، ومن ثم سنقدم تعريف المستهلك ثانياً .

١ – ذكر الفقهاء أن استهلاك الشيء هو: "إبعاده عن أن يكون مستفيداً من المنفعة المخصصة له والتي تطلب منه عادة" [1].

كما عرف الاستهلاك في الاقتصاد الإسلامي بتعاريف عديدة منها أنه: " الإنفاق من مصادر الدخل المختلفة على حاجة الإنسان من السلع والخدمات لتلبية احتياجاته رغباته"[2]

وفي الاقتصاد الإسلامي يقوم المستهلك بإشباع هذه الحاجات بناء على اعتبارات دينية، أما في الفكر الاقتصادي الإيجابي فهي مجرد ميل أو رغبة يشعر بها الإنسان[3].

٢ –عرف المستهلك فى الاقتصاد بأنه: " هو الشخص الذي يشتري سلعة أو خدمة بهدف إشباع حاجة أو رغبة لنفسه أو لأفراد أسرته[4].

([1])أبو بكر مسعود الكاساني ، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، دار الكتب العلمية: ط٢، ج٧، ١٩٨٦، ص ١٤٩.

([2])عبد الله أمين مصطفى ، أصول الاقتصاد الإسلامي، مطبعة عيسى البابي الحلبي وشركاه: ١٩٨٤، ص ٣٥٥

([3])عبدالجبار حمد السبهاني ، الوجيز في الفكر الاقتصادي الوضعي والإسلامي، دار وائل للنشر، ط 1 ، عمان ، الأردن ،٢٠٠١، ص ٢٥٩ .

([4])خالد بن عبدالرحمن الجريسي، سلوك المستهلك – دراسة تحليلية للمقررات الشرائية للأسرة السعودية السعودية ، نموذج تطبيقي على شراء الحاسب الآلي ، مؤسسة الجريسي للتوزيع والإعلان: الرياض، ٢٠٠٧، ص ٤٢.

المطلب الثاني

نطاق الحماية ومبرراتها

نصت المادة (1) من قانون حماية المستهلك العراقي على تعريفات متعددة لمجموعة من المصطلحات ، ثم وضحت المادتين (2 و 3) الغرض من تطبيق القانون ونطاقه ما يغطيه هذا القانون ، وكما ان للمادة (6) علاقة وثيقة لهذا القانون فاننا سنبحث في نطاق حماية المستهلك في القانون في الفرع الاول وأسباب حماية المستهلك في الفرع الثاني.

الفرع الاول

نطاق حماية المستهلك في القانون

بين المشرع العراقي في المادة (1) من قانون حماية المستهلك ، ثماني تعاريف لثمان مصطلحات وهي المجلس السلعة ، الخدمة ، حماية المستهلك ، المستهلك ، المجهز ، المعلن ، لجان التفتيش حيث سوف ننظر في تعريف المستهلك والمورد في هذه البحث فقد جاء تعريف المستهلك في المادة الأولى من الفقرة الخامسة من قانون حماية المستهلك بانه " الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يتزود بسلعة أو خدمة بقصد الافادة منها [1] .

والى ذلك ذهبت الحكومة اللبنانية حيث صدرت تشريعاً ذهب في هذا الاتجاه في قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (659) لسنة 2005 ، في المادة (2) التي تنص على انه " المستهلك هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها وذلك لأغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه المهني. [2]

أما في مصر ، فقد أخذ قانون حماية المستهلك فكرة المفهوم الضيق للمستهلك حيث بين قانون حماية المستهلك رقم (67) لسنة 2006 ماهية المستهلك في المادة الأولى منه بانه "

([1]) ينظر المادة (1) من قانون حماية المستهلك العراقي.

([2])د. خالد عبد الفتاح ، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2002 ، ص 6 .

كل شخص تقدم اليه أحد المنتجات لا شباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص" . [1]

أما المصطلح الثاني للمستهلك وهو المفهوم الواسع وبموجبه يعرف المستهلك بانه " كل شخص يتعاقد بقصد الاستهلاك وبذلك يعتبر الشخص الذي يستخدم خدمة خارج مجال خبرته ، إما لأسباب شخصية أو بسبب وظيفته ، مستهلكًا كالمحامي الذي يشتري الاثاث لمكتبه الخاص [2] حيث أخذ قانون حماية المستهلك التونسي بهذا الاتجاه في قانون رقم (116) لسنة 1992 الذي ينص على المستهلك كل من يشتري منتوجاً لاستعماله لغرض الاستهلاك " .

اما فيما يخص قانون الاستهلاك الفرنسي الصادر عام 1993 فهو لم يسن تعريفاً للمستهلك الامر الذي اختلف معه الفقه والقضاء بين المفهوم الواسع والضيق. [3]

بالعودة إلى قانون حماية المستهلك العراقي ، نجد ان التعريف الذي يحتويه للمستهلك أنه مفهوم واسع للمستهلك بطريقة تتجاوز الغرض من سن قانون المستهلك .

حيث وضعت هذه القوانين لحماية الشخص المحروم اقتصاديًا وتكنولوجياً من شخص آخر يتمتع بميزة اقتصادية وتكنولوجية وعلمية ، ويستخدم هذا الأخير لخدمة مصالحه الشخصية .

اما المجهز فقد جاء تعريفه في المادة الاولى من الفقرة السادسة من قانون حماية المستهلك العراقي بانه " كل شخص طبيعي أو معنوي منتج أو مستورد أو مصدر أو موزع أو بائع سلعة أو مقدم خدمة سواء كان اصيلاً أو وكيلاً " ان المحترف (المجهز حسب مفهوم القانون العراقي عرف بانه " الشخص الطبيعي أو المعنوي منتج أو مورد للمنتجات أو يقوم

([1]) انظر المادة (1) من قانون حماية المستهلك الاماراتي رقم 24 لسنة 2006.

([2]) المادة (1) من قانون حماية المستهلك المصري.

([3]) د . أسامة أحمد بدر ، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني ، دار الكتب القانونية ، مصر ، 2008 ، ص42.

بأداء الخدمات والذي يقوم بأبرام عقود تتعلق بممارسة نشاطه الصناعي أو التجاري أو الحرفي أو اتصلت تلك العقود بممارسة أحد المهن الحرة " [1] . فالمجهز (المحترف هم أشخاص يتمتعون بمزايا اقتصادية وعملية في مجال خبرتهم حيث لديهم الخبرة والمعرفة التي تضعهم في حركة أقوى من المستهلك وتتمثل بالمعرفة الفنية التي تمكنهم من وضع رؤية واستكمال العمل المكلفين بتنفيذه وتنفيذه وفق هذه الرؤية [2]

الفرع الثاني

اسباب حماية المستهلك

صدر قانون حماية المستهلك العراقي للحد من ممارسات الغش الصناعي والتلاعب بعميلة التعبئة والتغليف الصناعية وما مدرج عليها من بيانات ومواصفات وإقرار مبدأ العدل والمساواة بين المجهزين ومستهلكي السلع ومتلقي الخدمات والحفاظ على صحتهم وسلامتهم، ويهدف هذا القانون إلى :

1 –ضمان حقوق المستهلك الأساسية وحمايتها من الممارسات غير المشروعة التي تؤدي إلى الأضرار به .

2 –رفع مستوى الوعي الاستهلاكي

3 –منع كل عمل يخالف قواعد استيراد أو إنتاج أو تسويق السلع أو ينتقص من منافعها أو يؤدي إلى تضليل المستهلك.

([1])عمر عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2000 ، ص 22

([2])د. خالد عبد الفتاح ، المصدر السابق ، ص37

المبحث الثاني

حقوق المستهلك والتزامات المجهز

ترتبط حماية المستهلك بفكرة حقوق وواجبات المستهلك وترجع فكرة الاهتمام بحقوق لمستهلك الى عام ١٩٦٢ حينما أعلن جون كينيدي الرئيس الخامس والثلاثين للولايات المتحدة الامريكية في اجتماع الكونغرس الأمريكي بتاريخ ١٥ آذار بأن المستهلكين هم نحن جميعاً ، هم أكبر مجموعة اقتصادية تؤثر وتتأثر بكل قرار اقتصادي خاص أو عام مع التي لا يسمع وجهة نظرها ، وأعلن في ذلك الوقت عن إعلان (Declaration) والتي تضمنت أربعة حقوق أساسية وهي الحق في الامان ، والحق في المعرفة ، والحق في الاختيار ، والحق في الاستماع الى رأيه وقد عدّ هذا الإعلان بمثابة حق مكتسب لجمعيات المستهلكين في العالم .

ولغرض بيان حقوق المستهلك والتزامات المجهز فأن الباحث سيقسم المبحث الى مطلبين ، حيث سيبحث في الاول حقوق المستهلك اما في الثاني التزامات المجهز وكالآتي:

المطلب الاول

حقوق المستهلك

جاءت المادتين الثانية والثالثة من قانون حماية المستهلك اهدافه ونطاق سريانه ، اذ تنص المادة (2) على انه " يهدف هذا القانون الى :- اولاً : ضمان حقوق المستهلك الاساسية وحمايته من الممارسات غير المشروعة التي تؤدي الى الاضرار به . ثانياً : رفع مستوى الوعي الاستهلاكي. ثالثاً : منع كل عمل يخالف قواعد استيراد أو انتاج او تسويق السلع أو ينقص من منافعها أو يؤدي الى تضليل المستهلك. [1]

([1]) ينظر المادة (1) من قانون حماية المستهلك العراقي.

اما المادة (3) فأنها تنص على أن " يسري هذا القانون على جميع الاشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يقومون بالتصنيع أو التجهيز أو البيع أو الشراء أو التسويق أو تقديم الخدمات أو الاعلان عنها[1] " وعليه قال المشرع إن القانون يهدف إلى حماية حقوق المستهلك وحمايته من التصرفات غير المشروعة والضارة ، وفي الواقع ، حماية المستهلك ليست فقط لحمايته من الأعمال غير المشروعة ، بل تمتد لحمايته من أي أفعال غير مشروعة، قد يضر بمصالح المستهلكين و يلحق الأذى به سواء بشكل قانوني أو غير قانوني ، ويعد استخدام المزايا التقنية للمجهز وخبرته في مجال التجارة أمرًا قانونيًا في حد ذاته ، ولكن طالما أن هذا الاستخدام يضر المستهلكين ، فإن القانون يحمي المستهلكين ايضاً. من الجائز للمورد استخدام خبرته في التعامل في العقود ووضع الشروط التي تناسب مصالحه، فالعقد شريعة المتعاقدين والمؤمنون عند شروطهم مع ذلك ، فقد تداخلت قوانين حماية المستهلك لحماية حرية المستهلك في التعاقد وحماية سلامته وحمايته من الشروط التي يضعها المجهزون ، والتي من شأنها أن تمنحهم ميزة غير مستحقة [2] ، حيث يمكن للمشرعين أن يمنحوا المستهلكين الحق في إلغاء عقد ساري المفعول بعد إبرامه ، ليس بسبب مخالفات المجهز ، ولكن بسبب تفوقه ، وهذا ما يبرره [3].

أما الفقرة الثانية من المادة الثانية فهي تنص على رفع مستوى وعي المستهلك ولكن لم نجد آلية لرفع هذا المستوى من الوعي ، بل إن مسؤولية توعية المستهلك تقع على عاتق مجلس حماية المستهلك ، وتجدر الإشارة إلى أن القانون لم يذكر دور الأخيرة في رفع مستوى الاستهلاك ، لأن هذا المجلس من أهم وسائل حماية المستهلك في الدولة ، ولها الأثر الأكبر لأنه عن قربهم من المستهلكين وحقيقة أن القانون يخوله الحق في رفع دعاوى وتلقي

([1]) ينظر المادة (2) من قانون حماية المستهلك العراقي.

([2])د. حسن عبد الرحمن قدوس ، مدى التزام المنتج بضمان السلامة، دار النهضة العربية ، القاهرة ، بلا سنة طبع ، ص121

([3])د . عامر القيسي ، الحماية القانونية للمستهلك ، دار الثقافة ، عمان ، ص 2002 ، ص 32

الشكاوى نيابة عن المستهلكين والتعامل معهم بنفسه ، لذلك نحن ندرك جيدًا قوة مجلس حماية المستهلك في جمع المعلومات ونشرها والتحليل والاختبار والمقارنات المتعلقة بالسلع والخدمات وكيفية استخدامها ، وإجراء أنشطة لتثقيف وتوجيه المستهلكين ، وإصدار المجلات والكتيبات والمنشورات ، وإعداد الإعلانات والبرامج الإذاعية للبث أو النشر من خلال وسائل الإعلام ، وتقديم المشورة. [1]

أما بالنسبة للفقرة (3) من المادة (2) ، فنرى أنها زائدة عن الحاجة ، وإدخالها القانون ، فهذا القانون لحماية المستهلكين ، وبالتالي فإن نطاقه هو جميع الأفعال التي تضر بالمستهلكين وحقوقهم الأساسية ، وقواعد الاستيراد والتصدير والتسويق إلخ ، وعليه يجب التعامل مع هذه الأمور من خلال قوانين وأنظمة متخصصة مثل قانون اللوائح التجارية أو المكتب المركزي لقياس ومراقبة الجودة أو قانون الجمارك .

أما عن نطاق تطبيق القانون في الفقرة الثالثة فقد رأينا أن المشرع لم يوفق لأن الفقرة الثالثة تحدد المادة 6 من المادة 1 الموردين والمعلنين ، ويجب تكرارها ، والمشكلة هي أنه نقل تعريف الموردين الوارد في المادة 1 إلى المادة 3 ، سيكون من الأفضل الإشارة إلى أن أحكام هذا القانون ليست معيارية حيث العلاقة بين الموردين أو المعلنين أنفسهم، والتي تحكمها القواعد العامة ، نظرًا لأنهم أطراف متساوية ، ومهنيون ، ومتفوقون ماليا ، ويمثلون حرفياً وسيطا مشابها. [2]

اما فيما يتعلق بحقوق حماية المستهلك ، قبل أن نبدأ مناقشته في نص قانون حماية حقوق المستهلك العراقي ، بأن نشير إلى أن حقوق المستهلك قد أقرتها الأمم المتحدة في عام 1985 وتبنتها قوانين المستهلك المختلفة وهذه الحقوق هي :

([1])د. حسن عبد الباسط ، حماية المستهلك ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1996 ، ص 43

([2])انظر المادة (1) من قانون حماية المستهلك اللبناني

1- الحق في الأمان ، من خلال توفير سلع وخدمات آمنة وعالية الجودة وإمكانية اختيار التحقق من جودتها.

2- للمستهلك الحق في الحصول على معلومات كاملة عن السلع والخدمات لتحديد حاجته لها ومخاطرها وكيفية استخدامها .

3- للمستهلكين الحق في اختيار ما يريدون بسعر معقول .

4- الحق في الاستماع إليه من خلال تمثيله في جمعيات حماية المستهلك والجهات الحكومية والوزارات المعنية بحماية المستهلك .

5- الحق في إشباع الرغبات الأساسية .

6- حقه في تعويض عادل في حالة الإصابة .

7- الحق في اكتساب الثقافة اللازمة لمساعدته على الاختيار الأمثل للسلع والخدمات بما يتناسب مع قدرته الاقتصادية .

8- العيش في بيئة صحية .

وتمثل هذه الحقوق الحد الأدنى المتعرف به للمستهلك في القوانين المقارنة ، ننتقل الآن إلى قانون حقوق المستهلك العراقي ، حيث تنص المادة السادسة ، الفقرة (1) منه ، على أنه يحق للمستهلكين الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بحماية حقوقهم ومصالحهم المشروعة. حيث سيحسن المشرعون صنعا إذا وضعوا آليات لتزويد المستهلكين بالمعلومات حول حقوقهم ولاية لجنة حماية المستهلك للمعلومات والبيانات اللازمة [1].

([1])حسن عبد الرحمان قدوس ، المصدر السابق ، ص 45 .

الحقوق المذكورة في المادة (6) من القانون لا تغطي سوى جزء صغير من حقوق المستهلك ، لأنها تضمن فقط حق المستهلك في المعرفة وحق الاختيار ، بينما يتم تجاهل الحقوق الأخرى ، على الرغم من أهميتها ، مثل حق المستهلك الحق في الأمان والاستماع إليه وتمثيله في الهيئات واللجان ذات العلاقة بحماية المستهلك [1].

وتجدر الإشارة إلى أن المشرعين العراقيين قد وضعوا حقًا للمستهلكين في المادة السادسة (ب) و (ج) ، حيث أن الفقرة (ب) يتحدث عن حق المستهلكين في الحصول على معلومات كاملة عن السلع والخدمات ، بينما تشير الفقرة (ج) إلى عند حصوله على ما يثبت شرائه للسلع أو استلامه خدمات ، يبين فيه قيمة البضاعة وتاريخها ووصفها وكميتها وكميتها ونوعيتها وسعرها .

حيث تشير هاتان الفقرتان إلى حق المستهلك في الحصول على المعلومات الالتزام بتقديم المعلومات إلى المورد ، والتي يتطلب محتواها من المستهلك الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للموافقة المستنيرة ، من أجل الإبلاغ عن خصائصه المادية ، لتمثيل اسم السلعة وخصائصها الأساسية ووصفها ومعلومات وتحذيرات تتعلق بالاستخدام الأمثل للمخاطر التي قد يواجهها وكيفية التعامل معها [2].

المطلب الثاني

التزامات المجهز والاعمال المحضورة

نظم الفصلان الرابع والخامس من قانون حماية المستهلك العراقي مسؤوليات المجهزين والمعلنين ، أما الفصل الرابع فهو واجبات المجهزين والمعلنين ، بينما الفصل الخامس بعنوان المحظورات. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الالتزامات والمحظورات لا تغطي سوى جزء

([1])د . حسن عبد الباسط ، المصدر السابق ، ص 37 .

([2])انظر المادة (2) من قانون حماية المستهلك المصري، والمادة (3) من قانون حماية المستهلك اللبناني

صغير من الالتزامات المفروضة على المجهزين والمعلنين بموجب قوانين حماية المستهلك المقارنة ، وعليه فأننا سوف نقسم هذا المطلب الى فرعين نخصص الأول منه لبيان حول واجبات المجز والمعلن ، ونبحث في الفرع الثاني وسائل الحماية التي لم يتطرق اليها المشرع العراقي.

الفرع الاول

واجبات المجهز والمعلن

كما سبق ان ذكرنا ان الفصل الرابع من هذا القانون قد جاء تحت عنوان واجبات المجهز والمعلن ، في حين ان الفصل الخامس حمل عنوان المحظورات والسؤال الذي يطرح نفسه هنا ما هي الحاجة إلى تعداد الواجبات ثم المحظورات ؟ فكما نعلم ان الشخص الذي يكلف عمل عليه ان يقوم بعمله كما هو ، ويحظر عليه مخالفته في ذات الوقت ، فاذا كان الواجب يتضمن القيام بعمل يحظر عليه الامتناع عن القيام به، واذا كان امتناعاً عن عمل يحظر عليه القيام به والا قامت مسؤوليته . ونظرًا لعدم وجود حاجة لذكر الواجبات والمحظورات ، فإن الأخير هو نتيجة الأول ولا يلزم تكراره. وذلك لمنع تزوير المواصفات وإخفاء أصالة المواد المكونة للسلع ، والمادة (7) ، الفقرة (4) ، تلزم المجهزين والمعلنين بتقديم إيصالات للجهات الرسمية المختصة والسماح لهم بمشاهدتها دون اعتراض ومن ثم المادة (9) تعود لمنعه من استخدام القوة أو التردد ضد لجنة الرقابة وممثلي الجهات الرسمية ، لذلك من الأفضل للمشرع العراقي أن يصرح فقط بالتزامات وحقوق مقدمي الخدمة والمعلنين دون أي مرجع. كما تشير المادة (7) إلى التزام المجهزين والمعلنين بالمعايير القياسية العراقية والدولية ، حيث يسعى المشرعون العراقيون إلى توفير مستوى عالٍ من المواصفات في السلع والخدمات المقدمة للمستهلكين العراقيين ، وهي تشريعات عراقية ولكن يأخذ ، إذا تمكن المجهزون والمعلنون من التعرف على المواصفات القياسية العراقية والتعرف عليها من خلال هيئة التفتيش المركزي ومراقبة الجودة ، فكيف يمكن أن يتعرف

على المواصفات القياسية الدولية؟ إذا علمنا أنه لا يوجد معيار دولي موحد لسلعة أو خدمة ، فإن ما يعتبر مواصفة قياسية في دولة ما قد لا يعتبر هو نفسه في دولة أخرى ، وكل ما هو موجود في هذا المجال هو شهادة جودة عالمية ، والتي إنها ليست مواصفة قياسية ، إذا شهادة الجودة ، إذا كانت السلعة أو الخدمة تحمل شيئًا ما ، فهذا يشير إلى توفر إحدى مجموعة الخصائص لذلك ، وجدنا أن القانون المقارن يفرض على المتخصصين الالتزام فقط بالمواصفات القياسية الوطنية ، وليس المعايير الدولية. تضمينها في المواصفات القياسية العراقية ، ولكن إذا كان العنصر جديدًا ، فهو يدخل السوق لأول مرة ، تقع على عاتق المورد مسؤولية إثبات مطابقته للمواصفات وكيفية استخدامها والتحذيرات وما إلى ذلك[1].

تلزم المادة (4) الفقرة (7) الموردين والمعلنين بالاحتفاظ بإيصالات البيع والشراء وتقديمها إلى الجهات المختصة عند الطلب. لذلك ، فإن التزام الموردين والجمهور بتوفير هذه الروابط للجهات الرسمية أمر يجب مراعاته ، حيث أنه يشكل إفصاحًا عن الأسرار التجارية التي يسعى جميع التجار والمشاريع التجارية إلى الحفاظ عليها ، حيث أن إفشاء هذه الأسرار من شأنه أن يسبب ضررًا ويؤدي إلى لحرمان العملاء من ثقة المستخدمين في المشروع ، بما في ذلك القانون العراقي ، لا تسمح بذلك ، إلا في ظروف محددة وتحت رقابة صارمة ، وفقط بحضور جهات قضائية مختصة [2].

لذلك فإن التزام الموردين بتقديم هذه البيانات للجهات الرسمية يعتبر ظلمًا فادحا ويتعارض مع مبادئ العدالة والمساواة بين الموردين وحقوق المستهلك المنصوص عليها في أسس هذا القانون وقد تم تلبية احتياجاته ، فوجدنا أن قانون المستهلك قد وضع ضوابط للتوفيق بين

([1])المادة (38) من قانون حماية المستهلك اللبناني ، الفصل (5) من قانون حماية المستهلك التونسي ، والمادة (1) من قانون حماية المستهلك الاماراتي .

([2])د . باسم محمد صالح ، القانون التجاري ، القسم الاول ، ط2 ، مطبعة جامعة بغداد ، 1993 ، ص 158

مصالح الطرفين ، حيث منع المشرعون المصريون في هذه الحلول موظفي جهاز حماية المستهلك من إفشاء أو الكشف عن أي معلومات يرونها في العمل. يسمح للعمال برؤية الشخص المعني إذا لم يتم تزويدهم بهذه المعلومات ، ويمنع العمال من القيام بأي عمل لمدة عامين من تاريخ انتهاء الخدمة للشخص المعني، الذي تم تفتيشه أو الذي تم تفتيشه في ذلك التاريخ [1].

أما القانون اللبناني فهو يسمح فقط للموظفين بالاطلاع على هذه المستندات ، وفي الوقت نفسه ، يمنح الشخص المعني الحق في البت في المستندات والمعلومات التي يحرص على الحفاظ على سريتها بعد معرفة العقوبات المفروضة على الموظف [2].

الفرع الثاني

وسائل الحماية التي لم يتطرق اليها المشرع العراقي

أولاً – لم يلزم قانون حماية المستهلك العراقي المجهز إلا بإحاطة المستهلك علماً بالبيانات والمعلومات اللازمة لحسن استخدام السلعة ولم يفرض عليه الالتزام بتحذير المستهلك من المخاطر المرتبطة بحيازة السلعة أو استخدامها ، حيث لم يعالج هذا الموضوع إلا بشكل خجول في المادة التاسعة التي فرضت على المهني الالتزام بعدم القيام ببعض الأنشطة فقد نصت الفقرة أولاً ثالثاً على انه: (ثالثاً: إنتاج أو بيع أو عرض أو الإعلان عن :

أ– سلع وخدمات مخالفة للنظام العام أو الآداب العامة .

ب أي سلع لم يدون على أغلفتها أو علبها وبصورة واضحة المكونات الكاملة لها، أو التحذيرات (إن وجدت وتاريخ بدء وانتهاء الصلاحية).

([1])المادة (18) من قانون حماية المستهلك المصري

([2])المادة (73) من قانون حماية المستهلك اللبناني ، وكذلك الفصل (4) من قانون حماية المستهلك اللتونسي

فالمشرع العراقي لم يلزم المجهز إلا بالامتناع عن عرض السلع التي لم تدون عليها التحذيرات وحول التزام المجهز بالتحذير من التزام ايجابي إلى التزام سلبي وهذا نقص تشريعي في قانون حماية المستهلك يؤثر على مدى الحماية التي يتمتع بها المستهلك في مواجهة المهني المتخصص على المشرع العراقي تلافيه .

فالالتزام بالتحذير يسعى إلى تحقيق حماية أكثر فعالية للمتعاقد مع المهني المتخصص، وذلك بإلزام الأخير بالتدخل في شؤون المتعاقد معه لتحذيره من المخاطر التي تكتنف العملية العقدية، سواء كانت هذه الخطورة ناتجة من الطبيعة الخاصة لمحل العقد أو من الظروف المحيطة بتنفيذ الالتزامات الناشئة من العقد وإرشاده إلى الوسائل الكفيلة بتوقي النتائج السلبية التي قد تتركها. من هنا، فأن مضمون الالتزام بالتحذير يتحدد ببيان عوامل الخطورة التي نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠ [1].

قد تصاحب العقد، وتبيان الوسائل الكفيلة للوقاية منها، وهذا هو العنصر الموضوعي في الالتزام بالتحذير .

أضف إلى ذلك عنصر شخصي يتمثل بتدخل المهني في شؤون المتعاقد معه بدرجة من الإصرار لحمله على توقي المخاطر، وذلك بإتباع مسلك معين أو منعه من سلوك المسلك الخطر ويشترط في التحذير أن يكون كاملاً وواضحاً ولصيقاً بالمنتجات .

١ – يجب أن يكون التحذير كاملاً ويقصد بذلك أن يكون التحذير وافياً ومستغرقاً لجميع المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المشتري سواء كانت هذه المخاطر تهدد شخصه أو ماله، فلا يكفي أن يقدم البائع تحذيراً موجزاً يلفت انتباه المشتري إلى بعض المخاطر التي قد يتعرض لها دون البعض الآخر، في محاولة منه إلى بعث الاطمئنان في نفوس المتعاملين لكي يقدموا على الشراء، فواجب الأمانة يفرض على البائع أن يحترم الثقة التي

)[1](Alen cherz ,Note sur la jurisprudence ,cass .civ .16 .4.75 ,Dalloz –sirey , 1967,

أولاها إياه المتعاملون معه بتجرده من الاعتبارات التجارية البحتة، وتقديم الاعتبارات الأخلاقية التي تقضي بان ينظر إلى المتعاملين معه نظرة إنسانية بعيدة عن الاعتبارات المصلحية والتجارية[1].

فإذا لم يحترم البائع هذه الاعتبارات فأنه يعد مقصراً وتقوم مسؤوليته عما يلحق المشتري من أضرار[2] .

ويجب على المنتج أن يحرص على أن يكون التحذير كاملاً، وخاصة بالنسبة للمنتجات التي تنطوي على قدر كبير من الخطورة، كالمنتجات السامة والمنتجات الدوائية، فيجب على المنتج أن يحدد جميع المخاطر التي تحيط باستعمالها أو حيازتها وكيفية الوقاية منها ، وتقوم مسؤوليته إذا قصر في نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم 1 لسنة ٢٠١٠ الإدلاء بإحدى هذه البيانات[3].

٢ –أن يكون التحذير واضحاً ويقصد بذلك أن يكون التحذير واضح الدلالة في بيان المخاطر والوسائل اللازمة للوقاية منها، ميسور الفهم من قبل جمهور المستهلكين، ويتحقق ذلك بالابتعاد عن استعمال المصطلحات الفنية التي يصعب فهمها على غير المتخصص .

٣ –أن يكون التحذير ظاهراً ويقصد بذلك أن يكون متاحاً للمشتري وموجوداً بمكان ظاهر يجذب انتباه المستخدم، وهذا يستلزم أن تكون البيانات التحذيرية متميزة من غيرها من البيانات الإعلامية الأخرى من مثل البيانات المتعلقة بمكونات السلعة أو بطريقة استخدامها، وغالباً ما يتم ذلك بكتابة البيانات التحذيرية بأنماط ظاهرة أو بلون مختلف.

---

(1) Philippe Malaurie , Laurent Aynès ,les obligations , op .cit , p.367

(2) محمد شكري سرور ، مسؤولية المنتج عن الاضرار التي تسببها منتجاتها الخطرة ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1983، ص19.

(3) د. جابر محجوب علي ، ضمان سلامة المستهلك من اضرار المنتجات الصناعية ، دار النهضة العربية ، القاهرة دون سنة نشر ، سابق ، ص244.

الخاتمة

نوجز في ختام هذا البحث أهم النتائج والتوصيات وذلك على النحو التالي :

اولاً: الاستنتاجات

1- أن قانون حماية المستهلك لم يستفد من الفوائد المتوقعة منه ، لأنه لم يأت بجديد سوى إنشاء لجنة حماية المستهلك بصلاحيات ومناصب قليلة ، وعدد كبير من الموظفين والمديرين .

2- إن الحفاظ على حقوق المستهلك وضمان حصوله على أعلى المنافع من البائعين، سواء كانوا تجاراً أو مصنعين أو مقدمي خدمات أو ناشرين للأفكار، يتم في إطار معاملة تسويقية تنطوي على سلعة أو فكرة أو خدمة.

3- حماية المستهلك مسؤولية اجتماعية يتقاسمها عدة أطراف ومنهم المستهلك نفسه.

4- تفعيل دور التشريعات المتوفرة وتحديثها بما يتناسب مع عصرنا الحالي.

ثانيا: التوصيات

1- قيادة تنفيذية تخضع لجهة رسمية عراقية موحدة لمتابعة حماية المستهلك في كل الجوانب والأمور بدلا من أجهزة رقابية متنوعة، لان كثرة الأجهزة الرقابية لحماية المستهلك وضعف التنسيق والتعاون فيما بينها وللأسباب الأمنية وغيرها يضعف الدور الرقابي وتنفيذ القانون لحماية المستهلك .

2- التأكيد على ضبط المعابر الحدودية من قبل منظومات رقابية علمية وأمنية، ومنع دخول أي بضاعة مخالفة للمعايير والمواصفات الدولية .

3- تفعيل القوانين والتعليمات بشكل دقيق لحماية المستهلك والمنتج الوطني.

4- ايلاء الأهمية المطلوبة لدور المواطن والمستهلك ومنظمات المجتمع المدني لمتابعة ومراقبة تنفيذ قوانين حماية المستهلك والتحديات التي تجابهها من المفسدين .

المصادر

* القران الكريم

اولا: الكتب باللغة العربية

1. الجريسي، خالدة عبد الرحمن (2006). سلوك المستهلك، ط3، الرياض، موسوعة الجريسي للتوزيع والإعلان.
2. بوادلي، محمد(2006). حماية المستهلك في القانون المقارن: دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، الجزائر، دار الكتاب الحديث.
3. محمد بن يعقوب الفيروزآبادى ٢٠٠٥، القاموس المحيط تحقيق مكتب التراث في مؤسسة الرسالة، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، ، ، ج ١، بيروت، لبنان.
4. محمد بن يعقوب الفيروزآبادي القاموس المحيط، ج ١، ص ٩٥٨ مادة (هلك)، محمد بن محمد الحسيني الزبيدي، تاج العروس من جواهر القاموس، مجموعة المحققين دار الهداية، ج٢٧.
5. محمد بن عبد الرازق الزبيدي، تاج العروس من جواهر القاموس، ج٢٧، ص ٤٠٨.
6. أبو بكر مسعود الكاساني ، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، دار الكتب العلمية: ط٢، ج٧، ١٩٨٦.
7. عبد الله، أمين ،مصطفى أصول الاقتصاد الإسلامي، مطبعة عيسى البابي الحلبي وشركاه: .١٩٨٤.
8. السبهاني، عبد الجبار ،حمد، الوجيز في الفكر الاقتصادى الوضعى والإسلامي، الأردن دار وائل للنشر، ط ١ ، عمان ،٢٠٠١.
9. الجريسي خالد بن عبد الرحمن، سلوك المستهلك – دراسة تحليلية للمقررات الشرائية للأسرة السعودية السعودية (نموذج تطبيقي على شراء الحاسب الآلى (مؤسسة الجريسى للتوزيع والإعلان: الرياض، ٢٠٠٧).

10. د. جابر محجوب علي ، ضمان سلامة المستهلك من اضرار المنتجات الصناعية ، دار النهضة العربية ، القاهرة دون سنة نشر ، سابق ، ص244.
11. د. خالد عبد الفتاح ، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2002 .
12. د . أسامة أحمد بدر ، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني ، دار الكتب القانونية ، مصر ، 2008 .
13. عمر عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2000 .
14. د. حسن عبد الرحمن قدوس ، مدى التزام المنتج بضمان السلامة، دار النهضة العربية ، القاهرة ، بلا سنة طبع .
15. د . عامر القيسي ، الحماية القانونية للمستهلك ، دار الثقافة ، عمان ، ص 2002.
16. د. حسن عبد الباسط ، حماية المستهلك ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1996 .
17. د . باسم محمد صالح ، القانون التجاري ، القسم الاول ، ط2 ، مطبعة جامعة بغداد ، 1993 .

ثانيا: القوانين :

1. قانون حماية المستهلك العراقي
2. انظر المادة (1) من قانون حماية المستهلك الاماراتي رقم 24 لسنة 2006
3. المادة (1) من قانون حماية المستهلك المصري
4. انظر المادة (1) من قانون حماية المستهلك اللبناني

5. المادة (18) من قانون حماية المستهلك المصري
6. المادة (73) من قانون حماية المستهلك اللبناني ، وكذلك الفصل (4) من قانون حماية المستهلك التونسي