دور الجمعيات في ظل قانون حماية المستهلك العراقي رقم(١) لسنة٢٠١٠

دراسة مقارنة

د.عدنان باقي لطيف
كلية القانون والسياسة -جامعة السليمانية

م.م. بختيار صديق رحيم
كلية القانون والسياسة -جامعة السليمانية

المقدمة

اولاً/ مشكلة الدراسة

لا يخفى على المتتبع والمتعاطي للسوق العراقي والمتعاطي معها ما يتعرض له المستهلك من إستغلال وغش وغبن واحتيال بكل انواعه على يد المنتجين والتجار ومقدمي الخدمات، حيث أضحى السوق العراقي خصوصاً بعد (٢٠٠٣/٤/٩) مغرقاً بمختلف السلع والبضائع التي لا تتطابق مع الحد الأدنى للمعايير الصناعية والتجارية المقبولة بشكل عام في التجارة بين الدول و تخالف ابسط قواعد العمل التجاري الذي يقوم على الائتمان، وتلحق ضرراً كبيراً بالاقتصاد الوطني وتؤثر بشكل خطير في سلامة وصحة المستهلك وبيئته وحتى نفسيته فضلا عن استنزاف موارده، كل ذلك في ظل غياب سياسة اقتصادية حمائية فعالة في هذا المجال.

فقد أثبت الواقع العراقي أنه على الرغم من وجود القوانين الرادعة وأجهزة رقابية مختلفة تمكن العديد من المنتجين والتجار ومقدمي الخدمات من تحقيق مآربهم في الربح والثراء السريع عبر إستخدام وسائل الغش والخداع المختلفة، مستغلين في ذلك ضعف الأجهزة الرقابية من حيث الكادر الوظيفي والمعدات والطرق والأساليب القديمة والبيروقراطية التي تسلكها واعتمادها على تشريعات وقوانين تجاوزتها وتيرة الحياة المعاصرة، فضلاً عن ضعف الثقافة الإستهلاكية لدى المستهلك الذي يعاني أساساً في العلاقات القانونية التي يبرمها مع التجار ومقدمي الخدمات كونه يمثل الطرف المذعن فيها. أمام هذه الحقائق يقع على عاتق المشرع إصدار القوانين الجديدة والتفطن الى مكامن الخلل والنقص في المعمولة منها ومعالجتها لتأمين الجانب الردعي و الرسمي لحماية المستهلك، وعلى المستهلك تنظيم نفسه في جمعيات تنور إرادته وتراعي مصالحه وتدافع عن حقوقه.

ولكن على الرغم من إصدار المشرع العراقي لقانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة (٢٠١٠) الاّ أنه لم يسند لجمعيات حماية المستهلك الاّ دوراً إحتمالياً داخل مجلس حماية المستهلك في المهام الملقاة على عاتقه، وما يترتب على ذلك من خلط للأدوار وتكرارها، كما لا يعترف لهذه الجمعيات بأية أدوار خارج المجلس سوى التوعية بحقوق المستهلك، وبالتالي حرمانها من صلاحية تمثيل المستهلكين جماعياً ومجاناً لدى الهيئات والمؤسسات الرسمية والمحترفين والتقاضي بهدف الحفاظ على حقوقهم، بخلاف القوانين المقارنة. وإدراكاً منّا للحقيقة التي مفادها أن حماية المستهلك لا تستقيم إلاّ من خلال إنبثاق الإطارات التمثيلية التي تشكل تكتلات أوجماعات، تحاول خلق إدراك جماعي هدفه حماية المستهلك

بالوسائل والآليات القانونية المتاحة فقد آثرنا إختيار موضوع "دور الجمعيات في ظل قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة (٢٠١٠) " بهدف توظيف جمعيات حماية المستهلك توظيفاً سليماً لخدمة الإقتصاد الوطني والمستهلكين على حد سواء.

ثانياً / نطاق الدراسة

إنطلاقاً من الإلتزام بعنوان البحث فأن حدود الدراسة تقتصر على تحليل نصوص قانون حماية المستهلك العراق رقم (١) لسنة (٢٠١٠)، والقوانين ذات الصلة بموضوع البحث كقانون المنظمات غير الحكومية العراقي رقم(١٢) لسنة (٢٠١٠) وقانون الجمعيات لاقليم كوردستان العراق رقم (١٨) لسنة(١٩٩٣)، ومقارنة هذه القوانين بنظيراتها من التشريعات الوطنية المقارنة ذات الصلة بمجال البحث، دون أن يمنعنا ذلك من الإشارة الى القوانين الأخرى كلما دعت الضرورة ذلك.

ثالثاً/ هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع حركة حماية المستهلك في العراق وإقليم كوردستان من خلال بيان دور جمعيات حماية المستهلك في هذا المجال وذلك من خلال :

١-التعرف على ماهية جمعيات حماية المستهلك وحركة تطورها والتركيز على الواقع العراقي.

٢- بيان مسوغات إهتمام الجمعيات بحماية المستهلك مع أن الأمر من صلب مهام أجهزة الدولة.

٣-عرض الدور الذي رسمه المشرع العراقي لهذه الجمعيات داخل وخارج مجلس حماية المستهلك.

٤-التعرف على تجارب بعض الدول في هذا المجال للإستفادة منها وفق البيئة العراقية.

٥-بيان مكامن النقص في التشريع العراقي في هذا المجال وتقديم التوصيات الملائمة بشأنها.

رابعاً/ منهجية الدراسة

يستخدم في هذه الدراسة المنهج العلمي المقارن(Comparative Method) في نطاق التشريعات الخاصة بحماية المستهلك وعلى وجه الخصوص مقارنة الدور المناط بجمعيات حماية المستهلك في القانون العراقي بنظرائه، وعلى وجه الخصوص بالقانونين المصري والمغربي لحماية المستهلك لتشابه البيئة القانونية والإقتصادية والإجتماعية في مصر- الى حد كبير- مع مثيلاتها في العراق، والمعالجات الدقيقة التي يتضمنها القانون المغربي لمشكلة البحث، كما ونشير الى بعض القوانين الأخرى في هذا المجال حسب مقتضى الحال، كل ذلك بهدف الوصول الى أنجع الحلول لمشكلة البحث وتقديم التوصيات الملائمة للجهات المعنية.

خامساً/ هيكلية الدراسة

تقتضي طبيعة المادة المتجمعة لدينا بناء هذه الدراسة على مبحثين منتهية بخاتمة البحث وبقائمة المصادر والمراجع، يتناول المبحث الأول ماهية جمعيات حماية المستهلك من خلال مطلبين، المطلب الأول يخصص لدراسة مفهوم جمعيات حماية المستهلك والمطلب الثاني لمسوغات إهتمام الجمعيات بحماية المستهلك، بينما يتناول المبحث الثاني آليات مساهمة الجمعيات في حماية المستهلك العراقي من خلال مطلبين أيضاً، المطلب الأول يخصص لدراسة المساهمة في المهام الإستشارية والتثقيفية لمجلس حماية المستهلك والمطلب الثاني للمساهمة في المهام الضبطية الإدارية للمجلس.

وفي الخاتمة يتطرق البحث الى أهم النتائج التي توصل اليها مرفقة بالتوصيات.

المبحث الأول

ماهية جمعيات حماية المستهلك

معلوم أن حرص السلطات العامة في الدولة على صحة المستهلكين وسلامتهم، وإقرارها للقوانين التي تكرس حقوقهم، وإنشائها دوائر رقابية للتأكد من الأوزان والمقاييس والمواصفات، وزجرها للممارسات التجارية الخادعة لهم، هو أمر محمود وأداة أساسية لحمايتهم، إلاّ أن هذه الحماية تكون قاصرة مالم يعط المستهلك نفسه دوراً فاعلاً فيها، وهذا يتطلب منه أن يكون واعياً لحقوقه وكيفية الدفاع عنها، وهو ما يمكن تحققه بالإتصال الدائم بجمعيات حماية المستهلك بوصفها إحدى مؤسسات المجتمع المدني التي تعمل على تنوير إرادة المستهلك في الإرتقاء بوعيه الإستهلاكي ومساعدته لأجل اقتضاء حقه ومحاولة الحد من الضعف الذي يعاني منه. ولما يكون دور المستهلك هذا مرهوناً بما تقدمه له هذه الجمعيات من خدمات فهو بلا أدنى شك سيتعاظم ويتضاءل في ظل الضوابط التي يضعها المشرع وتلتزم بها التنظيمات القانونية التي تعمل في الدولة سواء من حيث إنشائها أم لجهة إختصاصاتها والوسائل التي تلجأ اليها لتحقيق أهدافها والنهوض بوظائفها[1].

بناء على ما تقدم تقتضي دراسة هذا المبحث تقسيمه الى مطلبين، يخصص المطلب الأول لبيان مفهوم جمعيات حماية المستهلك والثاني لمسوغات إهتمام الجمعيات بحماية المستهلك.

[1] د. مصطفى أحمد أبو عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ٢٠١١، ص ٢١٥.

المطلب الأول

مفهوم جمعيات حماية المستهلك

تعد جمعيات حماية المستهلك احدى أهم منظمات المجتمع المدني، كونها تعنى بشؤون أكبر شرائح المجتمع ألا وهم المستهلكون. وتمثل مشاركة هذه الجمعيات في دعم حماية المستهلك علامة أساسية على حيوية النسيج الاجتماعي والاقتصادي للدولة، ومن السمات الأساسية لبروز وعي حقوقي بأهمية الظاهرة الاستهلاكية وآثارها الاقتصادية والاجتماعية، وعامل من عوامل نجاح أي سياسة تشريعية تعنى بشؤون المستهلك وحقوقه[1].لذا نحاول تواليا تعريف جمعيات حماية المستهلك ومتابعة تطور حركة حماية المستهلك.

الفرع الأول/ تعريف جمعيات حماية المستهلك

أوردت التشريعات المقارنة عدة تعاريف بشأن جمعيات حماية المستهلك، فقد بينت المادة (١٠) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم (٦٧) لسنة (٢٠٠٦) المقصود بجمعيات حماية المستهلك بالقول: (الجمعيات والمؤسسات الأهلية واتحاداتها المشهرة وفقا لأحكام قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية والتي تعنى بحماية المستهلك سواء بصفة أساسية أو تبعية، وتعتبر الجمعية معنية بصفة أساسية بحماية المستهلك إذا كان الغرض الرئيسي من إنشائها يتمثل في العمل في مجالات حماية المستهلك، وتعتبر معنية بصفة تبعية بحماية المستهلك إذا كان غرض حماية المستهلك يمثل أحد مجالات عملها).

والملاحظ على التعريف الذي تبناه المشرع المصري أنه عرف الجمعيات من خلال الغاية من إنشائها، والتي تتمثل بالعمل في مجالات حماية المستهلك، حيث ميَز في هذا الصدد بين الجمعيات المتخصصة التي تستهدف حماية المستهلك وتجعلها نشاطاً أصيلاً من أنشطتها الاجتماعية، و تلك الجمعيات غير المتخصصة في حماية المستهلك، حيث يسمح لها بإضافة هذا النشاط وكذلك توعية المستهلك ضمن أنشطتها الفرعية[2].

أما المشرع المغربي فقد عرف هذه الجمعيات من خلال استعراض مجموعة من الشروط التي لابد من توافرها فيها حتى تعد جمعية لحماية المستهلك، إذ تنص المادة (١٥٣) من القانون رقم(31.08) في (18شباط/2011) المغربي القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك[3] على أنه:

(لا تعتبر جمعية لحماية المستهلك، حسب مدلول هذا القانون، الجمعية التي تضم:

- من بين أعضائها أشخاصاً معنويين يزاولون نشاطاً يهدف إلى الحصول على ربح.

---

[1] القاضي محمد الهيني، إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء، بحث منشور في مجلة (في رحاب المحاكم) المغربية، العدد الثاني، سبتمبر٢٠٠٩، ص ١١و١٢.

[2] محمود محمد عبد العال، دور المنظمات غير الحكومية في حماية المستهلك (حالة مصر)، بحث منشور في مجلة إقتصاديات شمال أفريقيا، عدد٤، حزيران ٢٠٠٦، ص٢٠١.

[3] المنشور في الجريدة الرسمية، السنة المائة، العدد (٥٩٣٢، ٧) نيسان ٢٠١١.

- تتلقى مساعدات أو إعانات من مقاولات أو مجموعة مقاولات تزود المستهلك بسلع أو منتوجات أو تقدم لهم خدمات.
- تقوم بالإشهار التجاري أو بإشهار لا يكتسي طابعاً إعلامياً صرفاً فيما يخص السلع أو المنتوجات أو الخدمات.
- تتولى القيام بأنشطة أخرى غير حماية مصالح المستهلك.
- تهدف إلى تحقيق غرض يكتسي طابعاً سياسياً).

ومن خلال ما أوردناه من هذين التعريفين، يتبين لنا إختلافاً في المواقف بين المشرعين المصري والمغربي، فبينما عد المشرع المصري الجمعيات التي يكون غرض حماية المستهلك أحد مجالات عملها ضمن المقصود بجمعيات حماية المستهلك، نرى المشرع المغربي على العكس من ذلك، يتطلب في جمعيات حماية المستهلك أن تكرس جل نشاطها في حماية المستهلك بحيث يكون لها الإستقلال عن كل نشاط مهني أو سياسي أو نقابي ويكون هدفها ضمان أو تسهيل حماية المستهلكين والدفاع عنهم ودعم إخبار المستهلك وتربيته وتوجيهه وتمثيله وكذا احترام حقوقه[١].

ويعرف المشرع السوري هذه الجمعيات بأنها:(جمعيات أهلية تعنى بمصالح المستهلك في جميع المجالات التي يمكن أن يشكل تقديم السلع أو الخدمات فيها خطرا على صحته أو سلامته أو أمواله)[٢].

ويلاحظ من التعريف هذا أنه يركز على دور الجمعيات في حماية المستهلك من كل ما من شأنه أن يشكل خطراً على صحته أو سلامته أو أمواله، وبذلك فهو يوسع كثيراً من نطاق الدور الذي يمكن أن تمارسه هذه الجمعيات، مادام أن الحماية تدور وجوداً وعدماً مع الخطر، وهذا الأخير وصف من الصعوبة تحديد نطاقه مقدماً.

فيما عرف المشرع اللبناني جمعيات المستهلك بأنها:(كل جمعية تؤسس، لأغراض غير سياسية أو تجارية أو اقتصادية، وتهدف إلى توعية المستهلكين وتثقيفهم وإرشادهم وحماية مصالحهم وحقوقهم وتمثيلهم لدى كافة المراجع، الرسمية والخاصة)[٣].

ويلاحظ على التعريف الذي تبناه المشرع اللبناني أنه يميل أكثر إلى سرد وتعداد وظائف الجمعيات المعنية بحماية المستهلك وبالتالي فهو يخلط بين تعريف الجمعية وأهدافها[٤].

ونحن من جانبنا نفضل أن يترك المشرع أمر تعريف الجمعيات المعنية بحماية المستهلك إلى الفقه والقضاء، خصوصاً في ظل وجود قوانين أخرى تعنى بمؤسسات المجتمع المدني[٥]، ومن ضمنها

---

[١] القاضي محمد الهيني، مصدر سابق، ص١٢.

[٢] المادة (١) من قانون حماية المستهلك السوري رقم (٢) لسنة (٢٠٠٨).

[٣] المادة (٢) من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (٦٥٩) في (٢٠٠٥/٢/٤).

[٤] د.مصطفى أحمد أبو عمرو، مصدر سابق، ص ٢١٤.

[٥] لما تعد جمعيات حماية المستهلك إحدى منظمات المجتمع المدني فهي تخضع في العراق الى قانون المنظمات غير الحكومية رقم(١٢) لسنة (٢٠١٠) المنشور في جريدة الوقائع العراقية بالعدد(٤١٤٧) في(٢٠١٠/٣/٩). أما في إقليم كوردستان العراق فتخضع الى قانون الجمعيات لاقليم كوردستان العراق رقم(١٨) لسنة(١٩٩٣).

جمعيات حماية المستهلك، وحسناً فعل المشرع العراقي عندما إنصرف عن تعريف هذه الجمعيات في قانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة (٢٠١٠)[١].

ونؤيد ما ذهب إليه جانب من الفقه[٢] بأن جمعيات حماية المستهلك هي جمعيات تطوعية غير رسمية تنشأ وفقاً للقانون، وتهدف لحماية المستهلك والدفاع عن حقوقه بكافة الوسائل القانونية المخولة لها. ومن هذا التعريف يمكن أن نورد خصائص هذه الجمعيات والتي تتمثل فيما يأتي :

١. أنها جمعيات تطوعية غير رسمية، وهذا يعني أن العمل التطوعي غير الربحي هو الذي يميز هذه الجمعيات عن نظيراتها من التجمعات التي تستهدف تحقيق الأرباح، إذ أن العمل التطوعي بطبيعته وتسميته لا يهدف إلى تحقيق أي عائد مادي للمتطوع في الوقت الذي يستلزم عمله هذا التضحية بالجهد والوقت والمال والخبرة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى لا تتبع جهة رسمية في الدولة، بل يلعب دوراً هاماً في مؤازرة السلطات الحكومية في تنفيذ خططها في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية.

٢. أنها جمعيات متخصصة، أي تكرس جل نشاطها لحماية المستهلك.

٣. أنها جمعيات تمارس نشاطها وفقاً للقانون وتخضع لرقابة الدولة.

٤. أنها جمعيات تهدف إلى تحقيق مصالح المستهلكين. أن تولي هذه الجمعيات لمسؤولية حماية المصالح المشتركة للمستهلكين من شأنه المساعدة في تفعيل حماية المستهلك، من هنا يمكن القول أن تنظيم المستهلك نفسه في جماعات تأخذ على عاتقها مهمة الدفاع عن نفسها يعد دليلا ثابتا وقاطعا على رفضه لقيام تلك العلاقة المتفاوتة التي تربط بينه وبين المهني، ورغبته بالضغط عليه بوسائل جماعية. لذا كان لابد على جمعيات حماية المستهلك أن تفرض وجودها في الآونة الأخيرة، خصوصاً في ظل نظام اقتصاد السوق[٣].

الفرع الثاني / نشأة حركة حماية المستهلك

بدأت حركة الجمعيات تفرض نفسها كواقع إجتماعي في جميع مناحي الحياة السياسية والإقتصادية والثقافية والرياضية.... إلخ. ولما كان البحث مكرسا للخوض في الجمعيات الإقتصادية التي تعمل في مجال الإستهلاك وحيث أصبح المستهلك عرضة لخطر المنتج والخدمة المفتقرة لأبسط المواصفات لعدم مطابقتها للمقاييس المعتمدة، من هنا تمثلت الحماية المؤسساتية في دور جمعيات حماية المستهلك في الرقابة على نوعية المنتجات والخدمات وذلك بالتوازي مع دور المستهلك في حماية نفسه، وهذه الثنائية يمكن تحققها عن طريق إتصال الأخير(المستهلك) بتلك الجمعيات التي تعنى بشؤن حمايته. على أن حركة الجمعيات بدأت بشكلها المعاصر من البلدان الغربية ومنها إنتقلت إلى البلدان الأخرى، لذا سوف نتبع تطور هذه الحركات، مع الإشارة إلى وضعها في العراق.

---

(١) المنشور في جريدة الوقائع العراقية بالعدد٤١٤٣ في ٢٠١٠/٢/٨وتم إنفاذ هذا القانون في إقليم كوردستان العراق بموجب القانون رقم (٩) لسنة (٢٠١٠) المنشور في جريدة وقائع كوردستان بالعدد(١١٦) في(٢٠١٠/٨/١٦).

(٢) د، مصطفى أحمد أبو عمرو، مصدر سابق، ص ٢١٤.

(٣) سامية لموشية، دور الجمعيات في حماية المستهلك، بحث ألقته في الملتقى الوطني (حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي)، معهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بالوادي، ١٣_٢٠٠٨/٤/١٤، ص ٢٨٤.

أولاً : تطور حركة حماية المستهلك

تعد بداية سنة ١٩٠٠ بمثابة التاريخ الذي شهد أولى بدايات حركة الدفاع عن المستهلك، نظرا لما تعرض له المستهلكون في هذه الفترة من استغلال من خلال الارتفاع الواضح في أسعار السلع المقدمة لهم، الأمر الذي دفع بالمستهلكين إلى اعتماد أشكال وصيغ جديدة في إدارة التعامل مع المؤسسات المسوقة للسلع، بما يضمن تلبية حاجاتهم ورغباتهم من السلع بالشكل الذي اعتادوا عليه، وفي مقابل تنامي قدرات هذه المؤسسات على الإنتاج والتوزيع، بدت الحاجة الى تنظيم المستهلك نفسه في جمعيات لحماية حقوقهم، اذ ظهرت فكرة جمعية المستهلك بالأخص عقب الأزمة الاقتصادية(أزمة الكساد) التي شهدها العالم في سنة ١٩٢٩، وأبرزت الضعف الكبير للمستهلكين حيال إشباع حاجاتهم من السلع والخدمات، ومحدودية قدراتهم الشرائية[١].

وتمثل السنوات (١٩٥٠- ١٩٦٢) التاريخ الحديث لتأسيس ونشأة حركة حماية المستهلك في الدول الغربية، وهذا من خلال بروز وظهور عدة مجموعات ضاغطة وقوى اجتماعية تنادي بوضع حد ونهاية للآثار السلبية الناتجة عن تفعيل النشاط الصناعي والتسويقي للمؤسسات ومنظمات الأعمال بمختلف أنواعها، والتي عادت بالضرر الجسيم على المستهلكين، ومن ثم كثفت هذه الحركة أكثر فأكثر من جهودها تجاه تحقيق هدفها الرئيس، ألا وهو الدفاع عن حقوق المستهلكين، والعمل على حمايتهم، والحد من الأضرار التي تصيبهم[٢]. ويشار في هذا الصدد الى مساهمة حركة (رالف نادر) في نشوء جمعية حماية المستهلك وتطورها في الولايات المتحدة الأمريكية عندما أنتجت شركة (جنرال موتورز) سيارةً جديدة تدعى (كورفير) في خريف عام ١٩٥٩، وتسببت في حوادث كثيرة تعرضت على أثرها الشركة إلى وابل من الدعاوى القضائية، الأمر الذى حدى بالمذكور(رالف نادر) إلى نشر كتابه المشهور بـ (غير آمنة على أية سرعة Unsaved at any speed) وكان هذا الكتاب بداية لنشاطه في مجال الدفاع عن المستهلكين[٣].

ويعد يوم ١٥ آذار١٩٦٢ بمثابة الانطلاقة الرسمية لنشأة الحركة الاستهلاكية (Consumerism)، بعدما بعث الرئيس الأمريكي آنذاك (جون كنيدي) برسالة خاصة إلى الكونجرس، نتيجةً لغلاء المعيشة والمطالبة بتحسين النوعية، أعلن فيها عن حقوق المستهلك الأربعة، وهي(حق الأمان، حق المعرفة، حق الإختيار بين السلع، حق سماع رأي الآخرين). و هكذا فأن "قائمة حقوق المستهلك" هذه أصبح ينظر

---

[١] ثامر البكري، التسويق: أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦، ص ص ٢٣٥-٢٣٧. وكذلك الداوي الشيخ، تحليل آليات حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي، حالة الجزائر، ص١١متاح على العنوان الإلكتروني الآتي :

<http://jps-dir.com/forum/forum_posts.asp?TID=6737> last visited (31/5/2013).

[٢] صادق زهراء و سليماني الياس، المسؤولية الاجتماعية للشركات و دورها في حماية المستهلك، بحث مقدم الى الملتقى الدولي حول "منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية " الذي نظمته كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، ١٤و١٥شباط ٢٠١٢، ص٣ومابعدها.

[٣] د. طارق الخير، حماية المستهلك ودورها في رفع مستوى الوعي الإستهلاكي لدى المواطن السوري، بحث منشور في مجلة جامعة دمشق، المجلد ١٧، العدد الأول، ٢٠٠١، ص٩٥.

إليها في العالم الغربي على أنها التجسيد الحقيقي للمعاني السامية التي تتشبع بها لحركة حماية المستهلك[١]. و قد أقرت الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة بقرارها المرقم(٢٤٨/٣٩) سنة(١٩٨٥)الحقوق الأربعة السابقة، وأضافت إليها الحقوق الأربعة التالية:

١- حق المستهلك في إشباع حاجاته الأساسية.

٢- حق المستهلك في الحصول على تعويض ملائم.

٣- حق المستهلك في التثقيف.

٤- حق المستهلك في الحياة في بيئة سليمة.

وتمثل هذه الحقوق مجتمعة المبادئ التوجيهية للدول في وضع وتعزيز سياسات وتشريعات حماية المستهلك، وقد وسعت الأمم المتحدة بقرارها المرقم(٧) سنة(١٩٩٩) من نطاق هذه المبادئ[٢]. ويعد هذا الإقرار الأممي نموذجاً يعبر عن الإتفاق الدولي على مفاهيم حماية المستهلك بين الدول المختلفة.

ثانياً: حركة حماية المستهلك في العراق

من المعروف أن منظمات المجتمع المدني في العراق لم تعرف قبل ٢٠٠٣ بشكل إلا من خلال ما تمنحه الحكومة من موافقات وتبقى عادة في ظل مواز وخطا محاكي لفكر الدولة وهي تفسر ما يوافق منهجها وهذا ما أضعف كثيراً من الجمعيات والاتحادات التي كانت تسعى لحماية المستهلك وصيانة حقوقه، ولكن بعد عام ٢٠٠٣ وما حصل من تغيير تشكل عديد من منظمات المجتمع المدني وبتسميات مختلفة اهتم البعض منها بحماية المستهلك، ويمكن أن نورد بعض من هذه الجمعيات على سبيل المثال[٣]:

١- **الجمعية الوطنية لحماية المستهلك في العراق:** تأسست في (٢٠٠٣/٦/٨) بصفتها غير الحكومية والمستقلة و ضمت نخبة من المتخصصين والمهتمين في مجال السوق والمستهلك. وتتجلى مهمة الجمعية في حماية المستهلك في العراق سواء أكان عراقياً أم اجنبياً من كل حالات الغش في النوعية والتزوير في البضاعة والاستغلال والجشع بالأسعار لجميع السلع وخدمات الاستهلاك. و كانت للجمعية مشاريع ندوات مشتركة حول مسودة مشروع قانون حماية المستهلك مع مركز أبحاث السوق وحماية المستهلك في جامعة بغداد وكذلك مشروع قانون التأمين الصحي وحماية الصناعة الوطنية بالتنسيق مع وزارة الصحة [٤].

---

[١] المصدر السابق، ص٩٩.

[٢] مبادىء الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها الموسعة متاحة على العنوان الإلكتروني الآتي: http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/UN-DESA_GCP1999_ar.pdf> last visited(22-08-2013).

[٣] د. سالم محمد عبود، حقوق المستهلك ومنهج حمايته(مدخل حضاري مع الإشارة للعراق)، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد ١٥، ٢٠٠٧، ص١٠٣وما بعدها.

[٤] حوار جريدة المدى العراقية اليومية مع رئيس الجمعية وأحد مؤسسيها د. ضياء آل مطوطر في العدد (٣٩٣-٠٥) في (٢٣آيار ٢٠٠٥) متاح على عنوان الجريدة الألكتروني الآتي:

almadapaper.net/sub/05-393.htm> last visited(21-04-2013).

٢-الجمعية العراقية للدفاع عن حقوق المستهلك: وتعد أيضاً من الجمعيات الرئيسة التي ولدت في باكورة عمل منظمات المجتمع المدني لتكون سنداً في المساعدة في إنجاح البرامج التنموية الشاملة (الاقتصادية والاجتماعية والثقافية) اذ تأسست بتأريخ (٢٠٠٣/٨/١) وشاركت في تأسيسها نخبة من الكوادر الوطنية والمثقفة والمختصة في مجالات متنوعة تصب في حماية والدفاع عن حقوق المستهلك ولها مهام وأهداف متنوعة. وتضم الجمعية لهذا الغرض محامين مختصين بإقامة الدعاوي القضائية على الجهات التي تصنع أو تستورد أو تقدم خدمات رديئة في حال قيام المواطن برفع شكوى، كما ان فيها باحثين لإجراء مسوحات للأسواق العراقية، للاطلاع على واقع الاستيراد، وتحديد المخاطر، مع التواصل في إقامة الندوات التثقيفية لحث المواطن على رفع الشكاوى، وفهم القوانين التي تحميه[١].

وعلى الرغم أن قانون الجمعيات لإقليم كوردستان العراق رقم (١٨) لسنة (١٩٩٣) منح الجمعية التي تؤسس وفقا لأحكام هذا القانون الشخصية المعنوية وسمح لها بمباشرة جميع التصرفات التي لا تتعارض مع أهدافها[٢]، الاّ انه -على حد إطلاعنا- لا توجد في إقليم كوردستان العراق جمعيات لحماية المستهلك تمارس نشاطها على صعيد الإقليم، وإذا ما وجدت فهي لم تتمكن لحد الآن أن تضطلع بمهامها وأن يكون لها صوت مسموع[٣]، وأن تتعدى بنشاطها أسوار المدينة الواحدة كما هو الحال مع جمعية حماية المستهلك في دهوك[٤]، أو أنها تناولت بالاهتمام مجالاً معيناً بالذات في المدينة التي تتواجد فيها كما هو حال جمعية حماية المياه في أربيل[٥].

---

[١] راجع بهذا الشأن الحوار الذي أجرته د. منى الموسوي رئيسة الجمعية العراقية للدفاع عن حقوق المستهلك مع "اذاعة العراق الحر " في ٢٠١٠/٧/١٨والمنشور على عنوان الإذاعة الإلكتروني الآتي:
www.iraqhurr.org/content/article/24519012.htm> *last visited*(*18—06-2013*).

[٢] إذ نصت المادة الثانية منه على أن(١ – تتمتع الجمعية التي تؤسس وفقا لاحكام هذا القانون بالشخصية المعنوية ولها ان تباشر جميع التصرفات التي لا تتعارض مع اهدافها ولها حق تملك الأموال المنقولة لتحقيق أغراضها....).

[٣] أظهر تقرير يتناول أوضاع حقوق المستهلك في العراق وفي إقليم كوردستان ٢٠١٢-٢٠١٣ تم إعداده من قبل منظمة المسلة لتنمية الموارد البشرية ومنظمة التنمية المدنية وجمعية الناس للتنمية بدعم من منظمة(مساعدات الشعب النرويجي)، أن نسبة أكثر من٧٨% من المستهلكين المشاركين في إستبيان التقرير أشاروا الى عدم وجود أية معلومات لديهم حول وجود قانون خاص بحماية حقوق المستهلك في العراق وإقليم كوردستان. وبما يزيد على هذه النسبة المذكورة آنفاً لم يكن المستهلكون على علم بوجود منظمة أو جمعية خاصة بحماية حقوق المستهلك في العراق وإقليم كوردستان. لتفاصيل أوفى يراجع ص٤٤ ومابعدها من التقرير المتاح على العنوان الإلكتروني الآتي:
www.ncciraq.org/en/ngos/> last visited(*18-06-2013*).

[٤] راجع بهذا الشأن الحوار الذي أجراه كاوة عبدالعزيز رئيس منظمة حماية المستهلك في محافظة دهوك مع "اذاعة العراق الحر " في ٢٠١٢/٣/١٧والمنشور على عنوان الإذاعة الإلكتروني الآتي:
www.iraqhurr.org/content/article/24519012.htm> *last visited*(*18—06-2013*)

[٥] راجع نشاط هذه الجمعية في التقرير الذي يتناول أوضاع حقوق المستهلك في العراق وفي إقليم كوردستان ٢٠١٢-٢٠١٣، مشار اليه أعلاه، ص٣٢ وما بعدها من التقرير.

المطلب الثاني

مسوغات اهتمام الجمعيات بحماية المستهلك

تزداد أهمية دور الجمعيات غير الحكومية في حماية المستهلك في الدول النامية عنه في الدول المتقدمة، فالدول الأخيرة تتميّز بإتساع السوق، بالنسبة للصناعة الواحدة حيث يوجد أكثر من مصنع، وأكثر من منتج، واحتمالات الاحتكار في أسواق الدول المتقدمة أقل منها في أسواق الدول النامية، والتي مازالت في المراحل الأولى للتقدم، حيث أن السوق فيها صغير والمعلومات عن المنتجات عند المستهلك ليست واضحة أو وافية، ووسائل الإعلام العام لتعريف المستهلك بحقائق المنتجات ومواصفاتها وجودتها ضعيفة أو غير متوافرة أصلاً، الأمر الذي من شأنه أن يزيد من إحتمال الغش وعدم الإلتزام بالمواصفات القياسية في سوق الدول النامية عنه في سوق الدول المتقدمة[1]. ومن هنا تجد جمعيات حماية المستهلك في البلدان النامية كل مبررات إنشائها ودوافع الإهتمام بحماية المستهلك خصوصاً في ظل ضعف الرقابة الحكومية الذي يجعل من مجالات الإخلال بحماية المستهلك أوسع مقارنة بالبلدان المتقدمة، وهذا ماسوف نبحثه في دراستنا التالية.

الفرع الأول/ مجالات الإخلال بحماية المستهلك

توجد عدة مجالات يتم من خلالها الإخلال بحماية المستهلك منها:

١- الإعلان: ويمكن القول بأن المادة الإعلانية تعتبر مضللة وخادعة إذا كانت الصورة الذهنية التي يكونها المستهلك من المعلومات التي تضمنتها الرسالة الإعلانية مخالفة لحقيقة الشيء الذي تروجه تلك المعلومات، مما يترك أثراً سلبياً ضاراً على سلوك المستهلك[2]، وهذا ما أشار إليه المشرع المغربي في المادة (٢١ - ٢٤) من قانون حماية المستهلك، وكذلك المشرع المصري في المادة (١٧) من اللائحة التنفيذية.

٢- الضمان: وهو الحق الذي يضمن للمستهلك أداء المنتج، ومستوى هذا الأداء بما يتناسب مع قيمته، حيث يفترض أنه حين يحصل المستهلك على منتج معين يجب أن يعطى ضماناً من المنتج حول صلاحية المنتج المباع وسلامته من العيوب، ومن الملاحظ أن غالبية المنتجات التي يتم استيرادها لا تتضمن ضمانا وذلك لصعوبة الرجوع للمستورد أو الشركة المنتجة والمصدرة[3]، وهذا ما تناوله المشرع المغربي في المادة (٦٥ - ٧٣) من قانون حماية المستهلك، وكذلك المشرع المصري في المادة (٧-٨) من قانون حماية المستهلك رقم (٦٧) لسنة(٢٠٠٦).

٣-الإعلام (التبصير): وهو الحق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمنتجات، حيث لا يزال العديد من المستهلكين يعانون من نقص درايتهم حول كيفية استعمال المنتجات لعدم وجود البيانات، أو عدم معرفتهم بكيفية الاستفادة من البيانات المتاحة وهذا يرجع لقصور في بعض الأحيان من جانب

---

[1] مصطفى محمود محمد عبدالعال، مصدر سابق، ص١٩٣.

[2] لمزيد من التفاصيل يراجع :د. بتول صراوة عبادي، التضليل الإعلاني التجاري وأثره على المستهلك، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، ٢٠١١، ص٥٣ وما بعدها.

[3] الداوي الشيخ، مصدر سابق، ص٧.

المستهلك وفي أحيان أخرى تقصد الشركات المنتجة ذلك حتى لا تضع نفسها تحت المساءلة[١]، وهذا ما تناوله المشرع المغربي في المادة (٣) من قانون حماية المستهلك، وكذلك المشرع المصري في المادة (٥-٦) من قانون حماية المستهلك.

٤- **السعر:** وهو مشكلة يعاني منها المستهلك ذو الدخل المحدود، وقد استغلت الكثير من المؤسسات قوتها في الأسواق وفرضت أسعار لا تتلاءم مع القدرة الشرائية للمستهلك، وينتج هذا الإخلال بحماية المستهلك عادة عندما تحتكر فئة معينة تسويق السلع والخدمات، الأمر الذي يتيح لها إمكانية فرض أسعار سوقية تفوق الإمكانات المالية للمستهلك، إضافة إلى التحايل على الأسعار التي يتبعها المنتجون من خلال البيع بالتقسيط أو التخفيضات الصورية[٢] وغيرها من الأساليب غير المشروعة أو استغلال فرصة نقصان المنتج في السوق وحاجة المستهلك الضرورية لها وكذلك بيع المنتجات المدعمة في السوق السوداء.

٥- **التوزيع:** إن عدم توزيع المنتجات في أماكن وأوقات محددة، قد تعرض المستهلك لحالات الاحتكار وتخصيص كثير من الجهد والوقت لاقتناء تلك المنتجات.

٦- **التعبئة والتغليف:** يمكن أن نلحظ الإخلال بمبدأ حماية المستهلك من خلال هذا العنصر- باستخدام بعض المواد غير الملائمة صحيا في تغليف المنتجات وخاصة الغذائية منها، أو استخدام عبوات غير ملائمة للتعبئة كتلك المصنوعة من مواد قابلة للصدأ أو عبوات غير نظيفة...الخ، كل ذلك يكون سببا في الأضرار الناتجة عن ذلك الاستعمال، فبعض مواد العبوات قابلة للتفاعل مع مركبات المواد الغذائية، مما يترتب عنه وجود مواد سامة تضر بصحة المستهلك.

٧- **المقاييس والأوزان:** إذ أن عدم وجود الرقابة الكافية قد يعرض المستهلك للإخلال في جانب المقاييس والأوزان الخاصة بالمنتجات مثل النقص في الوزن أو الحجم والمكونات ويسبب ضررا للمستهلك خاصة عندما تكون الأسعار مرتفعة.

٨- **مواصفات المنتجات:** قد يعمد بعض المنتجين إلى الإخلال بحماية المستهلك عن طريق مواصفات المنتجات من وزن ولون وشكل...الخ، فعدم مطابقة مكونات المادة التي تحتويها العبوة نتيجة لإضافة مواد أخرى عليها يعتبر إخلالا بحماية المستهلك، يضاف إلى ذلك الغش الذي يتعرض له المستهلك من خلال لجوء بعض المنتجين إلى استعمال علامات تجارية وهمية مثلما هو الحال في بعض المنتجات الكهرومنزلية، والملابس، ...الخ، حيث يجد المستهلك نفسه أمام علامات تجارية غير حقيقية لمنتجات معروفة في السوق.

٩- **التخزين:** يمكن أن نقف على حجم الضرر الذي قد يلحق بالمستهلك في هذه الحالة من خلال التلف والتقادم الذي يعتري المواد بسبب أخطاء التخزين، فقد يحدث الضرر نتيجة لتخزين بعض المنتجات وتركها لفترات طويلة لتتجاوز فترة صلاحيتها للاستعمال...الخ؛ حيث يترتب على ذلك وجود

---

[١] أحمد السيد كردي، أهمية حماية المستهلك، ٢٠١٢، بحث مقدم من موقع موسوعة الإسلام والتنمية أون لاين على العنوان الألكتروني الآتي:
. < http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/366409> last visited(20-06-2013)

[٢] وهذا ما تناوله المشرع المغربي في المواد (٥٣ - ٥٥) من قانون حماية المستهلك.

حالة عدم التوازن بين القيم والمنافع الاقتصادية التي يحصل المستهلك من المنتجات المتضررة وبين الغرض الذي اشتريت من أجله.

١٠- النقل: يلعب النقل دورا هاما في إشباع الحاجات والرغبات، إلا أنه أحيانا يتسبب في حدوث أضرارا صحية واقتصادية بالمستهلك عندما تستخدم مثلا وسيلة نقل غير ملائمة، مثل تخصيص وسائل نقل لمنتجات غذائية كان قد استعملت في نقل مواد كيماوية قبل ذلك. وينطبق الشيء نفسه على نقل المواد المجمدة في وسائل نقل لا تتوفر على شروط التبريد، فلا يخفى على أحد مدى حجم الضرر الذي يلحق بالمستهلك في هذه الحالة جراء استعمال هذه المواد بعد تجميدها للمرة الثانية مثلما هو الحال في حالة اللحوم[١].

إذا كان ما تقدم يمثل بعض صور ومظاهر الإخلال بحماية المستهلك، فأن المشرع العراقي أشار إلى بعض هذه الصور في الأسباب الموجبة لقانون حماية المستهلك والتي جاء فيها (بغية حماية المستهلك وإقرار مبدأ العدل والمساواة بين المجهزين ومستهلكي السلع ومتلقي الخدمات والحفاظ على صحتهم وسلامتهم وللحد من ممارسات الغش الصناعي والتلاعب بعملية التعبئة والتغليف الصناعية وما مدرج عليها من بيانات ومواصفات، شرع هذا القانون).

وإن تعدد مجالات الإخلال بحماية المستهلك يجعل المسؤولية الملقاة على الجهات الرقابية في أجهزة الدولة سواء الرسمية منها أم غير الرسمية كمنظمات المجتمع المدني مسؤولية جمة، إذ أن الإخلال بجزء من تلك المجالات قد يعرض المستهلك للأذى، فكيف بالمستهلك في الدول النامية والذي يتعرض للإخلال في الكثير من تلك المجالات، لذا يجب على الجهات المعنية بالحماية في الدول النامية أن تسعى دائما للوقوف على أهم سبل وطرق توفير الحماية للمستهلكين من خلال إنشاء جمعيات حماية المستهلك والاهتمام في ذلك بالدراسات والأبحاث والأساليب الحديثة المتبعة في الدول المتقدمة.

الفرع الثاني/ مبررات انشاء جمعيات حماية المستهلك ووسائلها

اولاً/ مبررات انشاء جمعيات حماية المستهلك

تحرص الدول على تشريع القوانين التي تحمي حقوق المستهلك والتي تتضمن محاربة الغش التجاري وحماية المستهلك من الأضرار الصحية الناتجة عن استعمال مواد كيميائية أو أغذية فاسدة وفحص السلع المستوردة ومحاربة الاحتكار ووضع مواصفات قياسية للإنتاج والاستيراد والتصدير، وتأسيس أجهزة رقابة تتولى ملاحقة المخالفين للقانون وعدم السماح بترويج الإعلانات المظللة والزام المنتجين بالإشارة الى الأضرار الجانبية للمنتج مثل السكائر والأدوية والمواد الكيمائية فضلا عن توسيع فرص الاختيار للمستهلك للمفاضلة بين السلع من صنف او نوع واحد واختيار ما يناسبه. إلا أن المستهلك باعتباره محور هذه الحماية، يستطيع مساعدة الدولة على تطبيق القوانين الخاصة به من خلال الجمعيات التي تمثل مصالحه، من هنا يمكننا القول أن مبررات إنشاء هذه الجمعيات تكمن في الاعتبارات الآتية[٢]:

---

[١] ينظر فيما تقدم : أحمد السيد كردي، مصدر سابق، و كذلك الداوي الشيخ، مصدر سابق، ص٧ومابعدها.

[٢] د. عنابي بت عيسى، جمعيات حماية المستهلك وترشيد الاستهلاك لدى المستهلك الجزائري، بحث ألقي في الملتقى الوطني (حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي)، معهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بالوادي،

١. أن الجهات الحكومية لا تستطيع أن تقوم بهذه المهمة النبيلة بشكل ناجح وفعال كالمستهلك نفسه الذي يتأثر بكل ما يحدث في السوق، وهو يسعى دائماً إلى حماية نفسه من الممارسات غير السارة التي تطبق من طرف المنتجين والبائعين على حد سواء. و بطبيعة الحال فهو غير قادر على العمل بمفرده ويحتاج في ذلك إلى تعاون جميع فئات المجتمع بشكل إيجابي شريطة أن تكون لديها الحافز والنية الخالصة. إن دور الدولة في حماية المستهلك، بما يشمله ذلك من دور وقائي وعلاجي وعقابي وردعي بما يحقق مفهوم مكافحة الانتهاكات التي تمس بحقوق المستهلك[1]، لا يعفي المستهلك ذاته من مسؤوليته بالقيام بدوره في هذه الحماية، فالدولة هي في أمس الحاجة إلى مشاركة المستهلك.

٢. إن الجهات الحكومية المعنية بتقديم الخدمات المختلفة غير كافية لحماية المستهلك في المرحلة الراهنة، فهي عاجزة عن استقبال كل الشكاوى الآتية من المستهلكين والعمل على دراستها ومتابعتها نظراً لقلة الإمكانات (من موارد بشرية متخصصة مثلاً في الكشف عن السلع المغشوشة والمقلدة في الأسواق) وانتشار وتعدد المستهلكين في الأسواق المختلفة. ولكن بوجود جمعية لحماية المستهلك فالأمر مختلف، حيث تقوم تلك الجمعية بتلقي الشكاوي ومعالجتها وقد تمثل المستهلك أمام القضاء.

٣. على الرغم من أن الجهات الحكومية معنية بإصدار وتنفيذ قوانين صارمة ورادعة ضد الممارسات المستغلة والسلوكيات المخادعة والأوزان والمقاييس المغشوشة، إلا أنها قد لا تكون دائماً موضوعية في تقييمها للسلع والخدمات كجمعيات حماية المستهلك التي تهمها مصلحة المستهلك أولاً وأخيراً. إذ يعد إهتمام الدولة بالمستهلك أحد إهتماماتها الكثيرة الأخرى، وليس همها الوحيد. فقد تتجنب الجهات الحكومية أحياناً مناقشة بعض المسائل الشائكة المتعلقة بالتلوث وأمان السلع لإعتبارات أمنية واقتصادية على سبيل المثال وليس الحصر.

٤. على الرغم من أن الدولة تعمل جاهدة على إيجاد التشريعات التي تكفل الإستقرار الإقتصادي والإجتماعي ومحاربة الظواهر السلبية في الأسواق ومكافحة الإحتكار والغش التجاري وتأمين سلامة وصحة المجتمع عن طريق رقابة الأسواق، إلا أن حماية المستهلك تعد مسؤولية الجميع بما فيها المستهلك نفسه. فالإنفاق الزائد في شراء غير المتوازن مع دخل المستهلك وحاجياته يعد تعدياً من المستهلك نفسه على حقوقه، والتاجر الذي يفكر في مصلحته ونمو واستمرار تجارته يجب أن لا يفرط في حقوق المستهلك عن طريق السعي للربح السريع، لأنه في النهاية يفقد ثقة المستهلك مما يؤدي إلى خسارته على المدى الطويل، من هنا تستطيع جمعيات حماية المستهلك مساعدة هذه الأطراف في سبيل تحقيق مصالح المستهلك واهتماماته، وتزويده بالمعلومات الضرورية إضافةً إلى نشر الوعي

١٣_٢٠٠٨/٤/١٤، ص٢٤٠ومابعدها. وينظر كذلك د. نجلة يونس محمد، حركة حماية المستهلك ودورها في نشر الوعي الاستهلاكي، بحث منشور في مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العدد١٠٩، مجلد٣٤لسنة٢٠١٢، ص١٠٥، و مصطفى محمود محمد عبدالعال، مصدر سابق، ص١٩٣ومابعدها، و سامية لموشية، مصدر سابق، ص٢٧٦وما بعدها، ود. طارق الخير، مصدر سابق، ص٩٨.

[1] فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٢، ص ١٠٤.

الاستهلاكي في المجتمع كله، مع العمل على الحد من مخاطر التجار وكل من يسول له نفسه الإضرار بالمستهلك.

٥. أن جمعيات حماية المستهلك أقدر على معالجة الأمور برؤية موضوعية، ترشد ولا تلزم بتطبيق القوانين، فقد يحصل موقف ذاتي (شخصي) من قبل أحد المسؤولين الرسميين ينعكس سلباً على المستهلك، في حين تنطلق هذه الجمعيات من موقف موضوعي غير شخصي- لأن الجمعية تنطلق من باب الالتزام لا الإلزام.

٦. أمام التحول الاقتصادي الذي تشهده العالم نتيجة تحرير التجارة الخارجية وفتح الأسواق أمام مختلف السلع والبضائع المستوردة، أصبح المستهلك عرضةً أكثر من أي وقت مضى- لمخاطر الغش التجاري والمساس بصحته وأمنه ومصالحه المادية، والمستهلك عادة ليس لديه القدرة على التمييز بين من يخدعه ومن يرضيه أو الشيء الذي يضره من عدمه، ويسعى نحو تجنب ما ينجم عن هذا الغش من أضرار بصحة المستهلك العامة سواء في ذلك الاستعمال أو تداول أو إستهلاك المواد المغشوشة الفاسدة، ولمجابهة هذه التحديات الجسام أخذت جمعيات حماية المستهلك على عاتقها مهمة حماية المستهلك بالتزامن مع أجهزة الدولة التي أصبحت مكلفة بتطبيق القوانين الجديدة التي تواكب هذا التحول الإقتصادي من جهة، وتحد من هذه المخاطر من جهة أخرى[١].

ثانياً/ وسائل الجمعيات لحماية المستهلك

تتبع جمعيات حماية المستهلك في دفاعها عن المستهلك عدة وسائل منها [٢]:

١- توعية المستهلكين بحقوقهم ليدافعوا عنها، وقد يكون بطبع بعض الدوريات من الصحف أو المجلات أو النشرات الأسبوعية أو الشهرية، وتوزيعها على المستهلكين، بهدف إمدادهم بالبيانات والمعلومات عن خصائص السلع والخدمات المعروضة في السوق المحلية، وقد نصت على هذه الوسيلة المادة (٥/أ/سادساً) من قانون حماية المستهلك العراقي والمادة (١٥٢) من قانون حماية المستهلك المغربي والمادة (٢٣/و) من قانون حماية المستهلك المصري.

٢- الدعاية المضادة: وتعني قيام جمعيات حماية المستهلك بإظهار مثالب السلعة التي يحرص المنتج علي إخفائها، بنشر أو توزيع انتقادات مكتوبة (بالصحف أو مطبوعات، والمعلقات) أو مسموعة (عن طريق الراديو مثلا) أو مرئية (عن طريق التليفزيون) للمنتجات أو الخدمات الموجودة بالسوق المحلي.

٣- الامتناع عن الشراء(المقاطعة **Boycott**): قد تطلب جمعيات حماية المستهلك – في بعض الأحيان – من جمهور المستهلكين التوقف أو الامتناع عن شراء سلعة أو خدمة معينة أو عدم التعامل

---

[١] عبد الفتاح مراد، شرح لتشريعات الغش، دار الكتب والوثائق المصرية، مصر، ١٩٩٧، ص١٥.

[٢] منير البصري و احمد المنصوري، حماية المستهلك من الشروط التعسفية، ٢٠١١، بحث متاح على العنوان الألكتروني الآتي:

http://droitcivil.over-blog.com/article-5144795.html last visited (21-06-2013).

مع مشروع معين إذا ما ثبت عدم احترام هذا المشروع لرغبات وحقوق المستهلكين، ولا تعد المقاطعة خطأ في حد ذاتها إلا إذا كان مسلك جمعية حماية المستهلك تعسفياً.

٤- الامتناع عن الدفع: قد تطلب جمعية حماية المستهلك من جمهور المستهلكين أو المنتفعين لخدمة جماعية، الامتناع عن دفع ثمن المنتج أو مقابل الخدمة التي حصلوا عليها من مشروع معين، وهو ما يعبر عنه بعبارة " الإضراب عن الدفع". ووفقاً للقواعد العامة يكون هذا الرفض غير مشروع، كمبدأ، ما لم يكن الدائن نفسه، لم يف من جانبه بالتزاماته التعاقدية، لإن العكس يتعارض مع مبدأ القوة الملزمة للعقد[١]، ونرى أن الإمتناع عن الدفع يكون مشروعاً إن تمت زيادة الأسعار دون اعلان مسبق.

٥- اللجوء لرفع الدعاوي القضائية وفقاً للقانون. وسوف نتناول مفصلاً هذه الوسيلة لأهميتها في المبحث الثاني.

ونعتقد أن مساعي الجمعيات في تأمين الحماية للمستهلك بهذه الوسائل تكون أكثر فاعلية إذا ما إمتلكت لنفسها أجهزة إعلامية، أو كانت المساندة والدعم لنشاطاتها وفعالياتها تأتي من المؤسسات الإعلامية الأخرى، إذ المعلوم أن الإعلام بمختلف أنواعه يؤدي دورا هاما، وذلك من خلال توعية الجماهير فيما يخص حقوقها ومصالحها، إضافة إلى دفاعه عن هذه الحقوق من منطلق أنها تدخل ضمن القضايا الاجتماعية. ومن مظاهر مساعدة وسائل الاعلام الي الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك في مهمتها عدم اعتبار دعايتها عن ندواتها وعناوينها وهواتفها مادة إعلانية.

المبحث الثاني

آليات مساهمة الجمعيات في حماية المستهلك العراقي

حرص المشرع العراقي، على غرار المشرع المصري والمغربي واللبناني[٢]، على إنشاء مجلس يتبع الحكومة يتولى حماية المستهلك ورعاية مصالحه[٣]، فقد قضت المادة (٤) من قانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة (٢٠١٠) بأن:

(أولاً : يشكل مجلس يسمى (مجلس حماية المستهلك) يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري يرتبط بمجلس الوزراء.

ثانياً : يرأس المجلس شخص متفرغ من ذوي الخبرة والكفاءة في الأمور المتعلقة بحماية المستهلك

---

[١] إذ تنص المادة (١/١٤٦) من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة١٩٥١على أنه (اذا نفذ العقد كان لازما ولا يجوز لاحد العاقدين الرجوع عنه ولا تعديله الا بمقتضى نص في القانون او بالتراضي).كما وتنص المادة(١/٥٧١) من القانون المذكورعلى أن (يلتزم المشتري بدفع الثمن المتفق عليه وفق الشروط التي يقررها العقد وهو الذي يتحمل نفقات الوفاء) .

[٢] لاحظ المادة (١٢) من قانون حماية المستهلك المصري والمادتين (٢٠٤ و ٢٠٥) من قانون حماية المستهلك المغربي والمادة (٦٠) من قانون حماية المستهلك اللبناني.

[٣] بخلاف المشرع القطري الذي لم يضمن قانون حماية المستهلك رقم (٨) لسنة(٢٠٠٨) ما يفيد إنشاء جهاز أو مجلس أو أية جهة تتبع الدولة وتهدف إلى تحقيق الحماية المباشرة للمستهلك.

ويحمل شهادة جامعية أولية في الأقل. بدرجة وكيل وزارة.
ويتألف المجلس من :
أ – أعضاء بدرجة مدير عام يمثلون الجهات الآتية :
١- وزارة الصناعة والمعادن.
٢- وزارة التجارة.
٣- وزارة الصحة.
٤- وزارة الزراعة.
٥- وزارة الاتصالات.
ب- أعضاء بدرجة خبير يمثلون الجهات الآتية:
١- وزارة البيئة.
٢- المديرية العامة للكمارك.
٣- الهيأة العامة للسياحة.
٤- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية.
جـ- ممثل عن الجهات الآتية :
١- اتحاد الصناعات العراقي.
٢- اتحاد الغرف التجارية العراقي.
٣- إحدى الجمعيات الزراعية.
د- ثلاثة أعضاء يمثلون القطاع الخاص.

ثالثاً :يُحدد رئيس مجلس الوزراء المكافأة المالية لكل من ممثلي الجهات المذكورة في الفقرتين (جـ ، د) أعلاه.

رابعاً :يُحدد رئيس مجلس الوزراء باقتراح من رئيس المجلس الأشخاص الممثلين عن الجهات المذكورة في الفقرتين (جـ ، د) وله إضافة ممثل عن جمعيات حماية المستهلك).

وتأسيساً على فرضية عضوية الجمعيات في مجلس حماية المستهلك يمكننا القول أن المشرع العراقي سمح بمساهمة جمعيات حماية المستهلك في المهام الملقاة على عاتق المجلس والتي تتعلق في جانب منها بالصفة الإستشارية والتثقيفية، فضلاً عن المهام الضبطية الإدارية التي حددتها المادة (٥) من القانون المذكور. لذا تقتضي دراسة هذا المبحث تقسيمه إلى مطلبين، نتناول في المطلب الأول، مساهمة الجمعيات في المهام الإستشارية والتثقيفية في مجلس حماية المستهلك، وفي المطلب الثاني مساهمتها في المهام الضبطية الإدارية للمجلس.

المطلب الأول

مساهمة الجمعيات في المهام الإستشارية والتثقيفية لمجلس حماية المستهلك

في الفرض الذي يقوم فيه رئيس مجلس الوزراء بإضافة ممثل عن جمعيات حماية المستهلك تطبيقاً لأحكام الفقرة (رابعاً) من المادة (٤) من قانون حماية المستهلك العراقي فأنها تساهم في مجلس حماية المستهلك مع الأعضاء الآخرين فيه في المهام الإستشارية والتثقيفية والتي تتمثل في:

أولاً : وضع السياسات وبرامج العمل الكفيلة بحماية المستهلك وحقوقه وتنظيمها :

إن التشريعات عموماً تحتفظ بصلات بالمصالح الإقتصادية للدولة وبمصالح جمهور المستهلكين، من هنا فإن حماية المستهلك تعد جزءاً لا يتجزأ من السياسة الإقتصادية في الدول المتقدمة أو تلك التي تخطو نحو التطور، وترتبط هذه الحماية بعلاقة وطيدة بالتنمية الإقتصادية والإجتماعية[١]. و بناءً على هذا فإن الفلسفة التشريعية لقانون حماية المستهلك تستند على مصلحة هذا الأخير والدفاع عن حقوقه، والسياسة التشريعية لحماية المستهلك لمعطيات إقتصادية ومعلوماتية[٢]. وحسناً فعل المشرع العراقي عندما جعل لهذا المجلس هذه المهمة، ونعتقد أن القيام بها يكون عبر القنوات والآليات الآتية:

أ/ الإستجابة لطلبات الحصول على المشورة أو التعليقات من الجهات المختلفة.

ب/ تقديم المشورة الى الحكومة و الوزارات، وغيرها من الجهات التنفيذية الأخرى في كل ما يتعلق بمصالح المستهلكين، وحمايتهم من الآثار السلبية للتصرفات والسلوكيات التي من شأنها الإضرار بأمنهم الغذائي والصحي و كل ما من شأنه ان يؤثر سلباً على مقدراتهم المالية.

ج/ جمع المعلومات وإعداد التقارير التي تتناول تأثير مختلف القوانين في على حماية المستهلك في ظل نظام إقتصاد السوق.

د/ التنسيق مع أجهزة ومؤسسات الدولة المعنية بتطبيق قانون حماية المستهلك.

ثانياً : رفع مستوى الوعي الاستهلاكي.

تجسد هذه المهمة احد أهم الحقوق المعلن عنها في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، إذ لابد من أن يكون المستهلك على قدر رفيع من المعرفة والدراية بمواصفات السلع المعروفة في الأسواق، وهذا يتأتى من خلال تنوير إرادة المستهلك بالملصقات التي توضع على السلع والتي تتضمن مواصفات السلعة والمواد الداخلة في إنتاجها وتأريخ إنتاجها وانتهاء صلاحيتها، كما ويتمثل حق المستهلك في المعرفة والحصول على المعلومات بالنسبة للخدمات من خلال الإرشادات المختلفة والصور ولوحة الإعلانات بمختلف الخدمات والأوراق المطلوبة وكيفية تقديم الطلب[٣].

---

[١] د. آمانج رحيم أحمد، حماية المستهلك في نطاق العقد، ط١، دار المطبوعات للتوزيع والنشر، بيروت، ٢٠١٠، ص٥٤.

[٢] د. باسم علوان طعمة، السياسة التشريعية الإقتصادية للمنافسة وحماية المستهلك وحماية الإنتاج الوطني، بحث منشور في مجلة رسالة الحقوق، كلية القانون، جامعة كربلاء، السنة الرابعة، العدد الثاني، ٢٠١٢، ص٢٢.

[٣] سامية لموشية، مصدر سابق، ص٢٨٥.

من هنا تأتي أهمية هذه المهمة الملقاة على عاتق مجلس حماية المستهلك العراقي بما أنيط إليه من دور هام في تحسيس وإعلام المستهلك، وبالطبع فإن جمعيات حماية المستهلك في العراق يمكن لها أن تمارس هذه المهمة سواء بالمساهمة مع المجلس بإعتبارها أحد أعضائه (المحتملين) وفق الفقرة (رابعاً) من المادة (٤) من قانون حماية المستهلك، أو كداعم وإستشاري لهذا المجلس بإعتبارها الجهة المتخصصة التي يعهد إليها المجلس هذه المهمة وفق الفقرة (سادساً) من المادة (٥) من القانون المذكور.

و يأخذ الإعلام هنا مفهوما واسعا من إعلام المستهلكين بالمستجدات القانونية والتقنية وكذا شرح الحقوق والواجبات المتعلقة بالمستهلكين والدفاع عنهم.

ثالثاً : دراسة مشروعات القوانين المتعلقة بالاستهلاك والمستهلك وتقديم الملاحظات في شأنها والقيام بالدراسات والبحوث وبناء قاعدة المعلومات المتعلقة بحماية المستهلك.

رابعاً : التعريف بمهام واختصاصات وأهداف جمعيات حماية المستهلك والاستعانة بها في عمليات التوعية بحقوق المستهلك.

ولكننا نستغرب هذا الموقف من المشرع العراقي الذي يجعل من التعريف بمهام واختصاصات وأهداف جمعيات حماية المستهلك ضمن المهام الملقاة على عاتق المجلس وهو الذي يكبح جماح هذه الجمعيات ولا يعترف لها بأية أدوار خارج المجلس- كما سنرى - سوى التوعية بحقوق المستهلك[١].

المطلب الثاني

المساهمة في المهام الضبطية الإدارية للمجلس

يتمتع المجلس بسلطة تلقي الشكاوى والتحقيق فيها واتخاذ القرارات والتوصيات المناسبة في شأنها[٢]، ونعتقد أن هذا يشمل إستقبال الشكاوى من المستهلكين أو الجهات ذات الصلة[٣]، وإجراء جميع التحقيقات الضرورية كالتدقيق في الكتب و السجلات التجارية أو الحصول على نسخ أو مقتطفات منها، طلب توضيحات شفهية فورية، والدخول الى أية أماكن يتطلبها إجراء التحقيق اللازم، وأن الأشخاص الذين يتم التحقيق معهم مرغمون قانوناً على إبداء التعاون اللازم مع الجهة التحقيقية وذلك من خلال تقديم السجلات و المستندات المطلوبة لهذا الغرض، والاّ تعرضوا للعقوبة المقررة في الفقرة (أولاً) من المادة (١٠) من قانون حماية المستهلك العراقي وبدلالة الفقرة (ثانياً) من المادة (٩) من القانون المذكور في حالة رفض هذا التعاون[٤].

---

[١] للإطلاع على ملاحظاتنا بهذا الخصوص لاحظ ص (٢١) وما بعدها من هذا البحث.

[٢] المادة (٥/أ/ ثالثاً) من قانون حماية المستهلك العراقي.

[٣] من قبيل ذلك اللجان التفتيشية تطبيقاً للمادة (٥/ب/ ٣) من نفس القانون.

[٤] حيث تنص المادة (١٠/أولاً) على أنه (يعاقب بالحبس مدة لاتقل عن (٣) ثلاثة أشهر أو بغرامة لاتقل عن (١٠٠٠٠٠٠) مليون دينار أو بهما معاً كل من خالف أحكام المادة (٩) من هذا القانون) وتنص المادة (٩) على أنه (يحظر

ومتى ما وجد المجلس أسباب تدعو الى الإعتقاد بإستخدام أساليب غير مشروعة قانوناً وتمس مصالح المستهلكين بالضرر سواء من قبل المجهز أو المعلن فأنه يطلب منه الحضور بنفسه أو بمن يمثله قانوناً أمام الجهات المختصة أو ذوات العلاقة بعمله خلال (٧) سبعة أيام من تاريخ تبلغه للإجابة عن أية مخالفة لأحكام هذا القانون أو لإعطاء أية معلومات بشأن السلعة أو الخدمة التي يقوم بتجهيزها أو الإعلان عنها[١]. حيث أوضح البند(رابعاً) من الفقرة(أ) من المادة (٥) من القانون القرارات التي يمكن أن يتخذها المجلس بعد إجراء التحقيق اللازم والتي تتمثل في توجيه الإنذار إلى المُخالف بوجوب إزالة المُخالفة خلال (٧) سبعة أيام من تاريخ التبليغ أو تحريك الدعوى بانتهائها واستمرار المُخالفة. ويستند المجلس في توجيه الإنذار على تقارير لجان التفتيش التي تتشكل وفقاً للبند (ثامناً) من الفقرة(أ) من نفس المادة، والتي حددت مهامها وفق الفقرة (ب) من المادة المذكورة.

وقد حاول المشرع – من خلال قانون حماية المستهلك – تمكين المجلس من إتباع كل السبل التي يمكنه من خلالها الوصول إلى نتيجة في الموضوع، كل ذلك تدعيما لدور المجلس و اعتباره بحق سلطة قادرة على اتخاذ القرارات و فرضها في مجال حماية المستهلك، إذ أنه وبعدما أسندت له صلاحية تشكيل لجان تفتيش تتألف من أعضاء حسب الاختصاصات ذات العلاقة بشؤون حماية المستهلك[٢]، أوكل لهذه اللجان مهمة الاطلاع على مواصفات السلع ومراقبة مدى توافق الشروط الخزنية في المخازن وأماكن العرض، في أثناء الدوام الرسمي أو بعده وفرض على المجهز والمعلن إبداء التعاون التام في هذا الشأن[٣]، وطلب منهما الاحتفاظ بوصولات البيع والشراء أو نسخها وعرضها أو تقديمها إلى الجهات الرسمية المختصة عند طلبها أو تمكينها من الاطلاع عليها في محله دون أية معارضة[٤]. كما وحظر عليهما استعمال القوة أو الممانعة مع لجان التفتيش وممثلي الجهات الرسمية ذوات العلاقة ومنعهم من القيام بواجباتهم المناطة بهم أو عرقلتها بأية وسيلة كانت[٥].

بناءً على ما تقدم في المطلبين السابقين نقول أن تطرقنا للمهام التي يمكن للجمعيات المساهمة بها في حماية المستهلك يأتي ضمن إطار بيان الدور الرسمي الذي تمارسه هذه الجمعيات في مجلس حماية المستهلك وهو الدور الذي لا يقصده هذا البحث إلا عرضاً إذ يمكن أن نسجل بشأن عضوية جمعيات حماية المستهلك في المجلس عدة ملاحظات كالآتي:

١. على الرغم من أن جمعيات حماية المستهلك كما ذكرنا عند تعريفها هي جمعيات غير حكومية[٦] تمارس اختصاصاتها خارج إطار المؤسسات الحكومية إلا أن المشرع العراقي إختزل نشاط

على المجهز والمعلن ما يأتي :..... ثانياً : استعمال القوة أو الممانعة مع لجان التفتيش وممثلي الجهات الرسمية ذوات العلاقة ومنعهم من القيام بواجباتهم المناطة بهم أو عرقلتها بأية وسيلة كانت).

[١] المادة (٧/ سابعاً) من قانون حماية المستهلك العراقي.

[٢] المادة (٥/أ/ ثامناً) من القانون.

[٣] المادة (٥/ب/ ١) من القانون.

[٤] المادة (٧/رابعاً) من القانون.

[٥] المادة (٩/ ثانياً) من القانون.

[٦] يراجع ص(٦) من هذا البحث.

هذه الجمعيات ضمن مجلس حماية المستهلك الذي نشأ لتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك وبالتالي تفريغ الإعتبارات التي تقف وراء إنشاء هذه الجمعيات من محتواها[1]، إذ أن مؤسسات المجتمع المدني -كهذه الجمعيات- تعد واحدة من الجوانب المهمة لتعزيز المشاركة الشعبية ودعم حفظ الحقوق والدفاع عنها ونشر الوعي، كما أنها في جانب آخر تخفف جزء من الأعباء عن الدولة وتحمل المواطن جزء من المسؤولية.

٢. في الوقت الذي لا يتضمن قانون حماية المستهلك العراقي ما يفيد بأي دور فعّال للجمعيات في حماية المستهلك خارج المجلس، فان الدور الذي يسنده لهذه الجمعيات داخل المجلس هو دور إحتمالي، إذ أنه أجاز لرئيس مجلس الوزراء إضافة ممثل عن جمعيات حماية المستهلك إلى المجلس دون إلزامه بذلك، وبهذا يكون المشرع العراقي قد حكم مسبقاً على هذه الجمعيات بأن دورها في حماية المستهلك قد لا يتعدى التوعية بحقوق المستهلك بناء على دعوة المجلس نفسه، تطبيقاً لأحكام البند (سادساً) من الفقرة (أ) من المادة (٥) من القانون المذكور.

٣. كان الأجدر بالمشرع العراقي أن يفصل دور جمعيات حماية المستهلك والمهام المكلفة بالقيام بها عن الهيئات والجهات الحكومية التي تتولى رعاية مصالح المستهلكين، وذلك لأن المؤسسات الوطنية الرسمية تسهر على وضع القوانين الحمائية الخاصة بها، وهي التي تقوم بتطبيق هذه القوانين وتنفيذها، أما جمعيات حماية المستهلك فهي ترشد ولا تلزم بتطبيق القوانين بل تنطلق من باب الإلتزام لا الإلزام. وقد إنتبه المشرع المغربي والمصري إلى ضرورة هذا الفصل، لذا نرى أن المشرع المغربي وبعدما نظم أحكام جمعيات حماية المستهلك في المواد (١٥٢- ١٦٥) من قانون حماية المستهلك أقر في المادة (٢٢٤) منه باستحداث مجلس إستشاري أعلى للإستهلاك مستقل تناط به على الخصوص مهمة إقتراح وإبداء الراي حول التدابير المتعلقة بإنعاش ثقافة الإستهلاك والرفع من مستوى حماية المستهلك. كما أن المشرع المصري أنشأ بموجب المادة (١٢) من قانون حماية المستهلك جهازاً يسمى (جهاز حماية المستهلك) يهدف إلى حماية المستهلك وصون مصالحه، تكون له الشخصية الإعتبارية العامة، ويتبع الوزير المختص. وكذلك أوكل في المادة (٢٣) من القانون ذاته إلى الجمعيات التي تنشأ لحماية المستهلك جملة من الإختصاصات[2].

٤. إن خلط إسم جمعيات حماية المستهلك بإسم مجالس حماية المستهلك قد يكون من شأنه عرقلة عمل الجمعيات عندما تقوم بأي نشاط بين الجمهور وفي الأسواق ذلك سرعان ما يتبادر للذهن اسم دوائر حماية المستهلك ومن ثم يحضر تلقائياً الحاجز النفسي بين الرقابة الرسمية من جهة وبين أصحاب الفعاليات والمستهلكين من جهة ثانية وهو حاجز كبير تراكم مع السنوات، إذ أن الجمعيات الأهلية هي الأقرب للمواطنين وهمومهم كما تقدم.

---

[1] يراجع ص(١٤) وما بعدها من هذا البحث.

[2] وكذلك فصل المشرع اللبناني بين دور الحكومة في حماية المستهلك (الفصل ١١/المواد ٦٠ إلى ٦٦) و دور الجمعيات في حماية المستهلك (الفصل ١٢ / المواد ٦٧ إلى ٧٠) من قانون حماية المستهلك لسنة ٢٠٠٤.

٥. يرى البعض[١] في عضوية جمعيات حماية المستهلك في المجلس أمراً محموداً ولا غبار عليه مادام لا يوجد تعارض بين المهام المحددة للجهات الحكومية في هذا المجال والمهام الخاصة بجمعية المستهلك ووجودهما بآن واحد يكمل بعضهما بعضاً، وهي لمصلحة المستهلك. ولكننا في نظرة أعمق لعمل الجمعيات نقول إن الأمر الذي نؤكد عليه لا يتعلق بالخلط في التسمية بل - وهذا هو الأهم – هو الخلط بالأدوار وتكرارها. فمن غير المعقول أن يقوم الطرفان بالأدوار نفسها، فالحكومة تقدم الدعم للجمعيات لتكمل أدوارها في مجالات بعيدة عن عملها لا أن تكرر الأدوار نفسها، والمستهلك أيضا ينتظر أدوارا مستقله للجمعية باعتبارها تمثله وتدافع عن مصالحه وهو بإنتظار ما سوف يمكن أن تقدمه له الجمعية والدولة كلاً على حدة، وبالتالي إذا لم تقم الجمعيات بدور مستقل وفاعل يقتنع به المستهلك ستخسر بالتأكيد ثقة المستهلك، إذن الأهم أن تكون الجمعية مستقلة الرأي وتبحث عن دور خاص بها ضمن السياسة الموضوعة لحماية المستهلك، ويجب أن يختلف عن الدور الذي تقوم به مؤسسات الدولة، فإذا إنصبت مهام دوائر حماية المستهلك الحكومية على رقابة الأسواق من حيث المنتجات والخدمات التي تقدم فيها، فان دور جمعيات حماية المستهلك لابد أن ينصب على الجوانب التي لا تعمل بها الحكومة أو التي لا تركز عليها. فعلى سبيل المثال أن النزاع بين المستهلك والباعة حول المنتجات والخدمات السيئة إذا كان بشكل شائع لجميع المستهلكين تتدخل الحكومة، أما إذا كان النزاع يمس مصالح أحد أو عدد قليل من المستهلكين فربما لا تهتم به الحكومة آنذاك بإعتبارها مشكلات شخصية يعتمد الفصل فيها على شروط العقد، في هذه الأثناء يكون دور الجمعيات مهماً في معالجتها أو أن تقدم المشورة.

٦. كان الأجدر بالمشرع العراقي ان يمنح جمعيات حماية المستهلك صلاحية الدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه، أي تمثيل المستهلكين جماعياً ومجاناً لدى الهيئات والمؤسسات الرسمية والمحترفين والتقاضي بهدف الحفاظ على حقوقهم[٢]. وذلك على غرار المشرع المغربي والمصري[٣]، إذ تنص المادة الأولى من القانون رقم(31.08) في (18شباط/2011) المغربي القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك على أنه (يهدف هذا القانون إلى تحقيق ما يلي :..... تمثيل مصالح المستهلك والدفاع عنها من خلال جمعيات حماية المستهلك التي تعمل طبقاً لأحكام هذا القانون.....)، بينما نصت المادة (٢٣) من قانون حماية المستهلك المصري رقم (٦٧) لسنة (٢٠٠٦) على أنه (مع عدم الإخلال باختصاص الجمعيات التي تنشأ لحماية المستهلك طبقا لقانون الجمعيات الأهلية يكون لها الاختصاصات التالية:

(أ) حق مباشرة الدعاوى التي تتعلق بمصالح المستهلكين أو التدخل فيها...).

---

[١] سامية لموشية، مصدر سابق، ص٢٨٣.

[٢] د. عبدالمنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٧، ص٣٤٧. و كذلك القاضي د. غسان رباح، قانون حماية المستهلك الجديد، ط٢، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠١١، ص١٧١.

[٣] وبعض التشريعات العربية الأخرى، فقد نصت المادة (٢٦) من قانون حماية المستهلك السوري رقم(2) لسنة(2008) على أن(أ /..... تقوم جمعيات حماية المستهلك وفقا لاحكام هذا القانون بالدفاع عن مصالح المستهلكين وتمثيلهم لدى الجهات المعنية كافة...).وبنفس المعنى جاءت المادة (٦٧) من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (659) في (-02-04 2005).

ورغم ان البعض[١] يرى في هذا الموقف نقلة نوعية من قبل المشرع المصري في مجال حماية المستهلك إلا أنه أثار بصدده عدة تساؤلات كان ينبغي على المشرع الإجابة عليها تفادياً للغموض واللبس عند تطبيق النص ومنها: ما المقصود بالدعاوى التي أجاز لجمعيات حماية المستهلك مباشرتها أمام القضاء؟ هل أن المقصود بها الدعاوى الجزائية أو المدنية؟ وعلى أي أساس يتم قبول هذه الدعاوى منها على الرغم من عدم وجود وكالة من المستهلكين؟ وهل لهذه الجمعيات هذا الحق بصفة عامة في جميع الممارسات التي يترتب عليها إضرار بالمستهلك أو تعرض مصالحه للخطر، أم أن الأمر يقتصر على الممارسات المتعلقة بقانون حماية المستهلك فقط؟

ويبدو أن هذا القانون لم يتعرض للإجابة عن هذه الأسئلة، كما لم تفصح عنها أيضاً اللائحة التنفيذية للقانون، مما حدا بالبعض[٢] الى القول بأن هذه الإجابة سوف يكشف عنها الواقع العملي وهو واقع يشهد ضعف الخبرة لدى جمهور المستهلكين وعدم قدرة غالبيتهم على فهم أبعاد السلوك الإجرامي ومواجهته، لأنه غالباً ما يجهل كونه مجنياً عليه وذلك نظراً لعدم وضوح الجريمة في كثير من الأحيان. فعلى سبيل المثال في حالات الاتفاق غير المشروع بين المنتجين والموزعين والتي تتم بهدف رفع الأسعار[٣]، ومن ثم زيادة الأرباح التي يتحملها المستهلك وحده، نجد أن مثل هذه الجريمة لا تتسم بالوضوح الكافي الذي يجعل المستهلك يحرك ساكناً، سواء بالشكوى لجمعيات حماية المستهلك، أو تحريك الدعوى من هذه الأخيرة، وحتى لو وجد ذلك فإلى من توجه الدعوى أو الشكوى خاصة في ظل تعدد الفاعلين لهذه الجريمة[٤].

أضف الى ذلك أن المستهلك المضار سوف يتردد أكثر من مرة في رفع دعواه على الرغم من إعطاء القانون له هذا الحق، لأنه يوازن بين الجهد والكلفة المالية اللازمة لإتمام هذا العمل و استرداد حقوقه، وبين قيمة الضرر الذي أصابه، وغالباً ما يرجح كفة الأولى، ومن ثم يحجم عن رفع دعواه لعدم تحمله بنفقات باهظة أمام سلعة زهيدة، تحقق للمنتج كثيراً من الأرباح، وفي أحيان أخرى يخشى القيام بهذا العمل خوفاً من نفوذ اقتصادي كبير لمنتج أو تاجر يمكنه مواصلة السير في إجراءات التقاضي، نظراً لما يتمتع به من مركز إقتصادي قوي، في الوقت الذي تتقطع فيه أوصال المستهلك المضار، فيقف عن تحريك الدعوى أصلاً، أو يقف في سيرها إن كان قد حركها[٥]، الأمر الذي يحتم على جمعيات حماية المستهلك تفعيل دورها في مباشرة رفع الدعاوى ومراقبتها والسير فيها لمصلحة المستهلك الذي ينأى بنفسه غالباً عن القيام بذلك[٦].

---

[١] د. محمود عبدالرحيم الديب، الحماية المدنية للمستهلك، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، ٢٠١١، ص٩٩.

[٢] المصدر السابق، ص١٠٠.

[٣] لاحظ المادة (١٠/ اولاً) من قانون المنافسة ومنع الإحتكار العراقي رقم (١٤) لسنة (٢٠١٠) المنشور في جريدة الوقائع العراقية بالعدد(٤١٤٧) في (٢٠١٠/٣/٩)، وكذلك المادة (٨/ ثالثاً) من قانون المنافسة ومنع الإحتكار في إقليم كوردستان _ العراق رقم (٣) لسنة (٢٠١٣)المنشور في جريدة وقائع كوردستان بالعدد(١٦٢) في(٢٠١٣/٥/٩).

[٤] د. مصطفى منير، جرائم إساءة إستعمال السلطة الإقتصادية، الهيئة العامة للكتاب، مصر، ١٩٩٢، ص٨٢.

[٥] د.السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، منشأة المعارف، الأسكندرية، بدون سنة نشر، ص٤.

[٦] د.محمود عبدالرحيم الديب، مصدر سابق، ص ١٠١.

إذا كان المشرع المصري لم يتعرض للإجابة عن الأسئلة السابقة، فإن المشرع المغربي قد أجاب عن بعضها، في أن المقصود بالدعاوى التي أجاز لجمعيات حماية المستهلك مباشرتها أمام القضاء هي الدعاوى المدنية، فقد منح المشرع المغربي في المادة (١٥٧) من القانون القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك جمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة أن ترفع دعاوى قضائية أو أن تتدخل في دعوى جارية، أو أن تنصب نفسها طرفاً مدنياً أمام قاضي التحقيق، للدفاع عن مصالح المستهلك، وبأن تمارس كل الحقوق المخولة للطرف المدني، والمتعلقة بالأفعال والتصرفات التي تلحق ضرراً بالمصلحة الجماعية للمستهلكين، لكنه تطلب من جمعيات حماية المستهلك غير المعترف لها بصفة المنفعة العامة والتي يكون غرضها حصرياً هو حماية المستهلك أن تمارس الحقوق المشار إليها أعلاه بعد حصولها على إذن خاص بالتقاضي من الجهة المختصة، وحسب الشروط التي يحددها نص تنظيمي.

أما بخصوص الأساس الذي يتم قبول هذه الدعاوى بناءً عليه، فقد بينت المادة (١٥٨) من القانون المذكور بأنه يجوز لكل جمعية لحماية المستهلك المشار إليها في المادة (١٥٧) في حالة ما إذا تعرض عدة مستهلكين وكانوا أشخاصاً طبيعيين معروفة هويتهم لأضرار فردية تسبب فيها المورد نفسه وكان مصدرهاً واحداً، أن تقيم دعوى المطالبة بالتعويض أمام أية محكمة باسم المستهلكين المذكورين عندما تكون موكلة من قبل مستهلكين اثنين على الأقل من المستهلكين المعنيين بالأمر، على أن تمنح الوكالة كتابةً من كل مستهلك[1].

وحسناً فعل المشرع المغربي في نص المادة (١٥٦) من القانون، عندما انفرد بموقفه من إنشاء صندوق وطني لحماية المستهلكين، وذلك لتمويل الأنشطة والمشاريع الهادفة إلى حماية المستهلك وتطوير الثقافة الاستهلاكية، ودعم جمعيات حماية المستهلك، إذ أن هذا الموقف ينم عن مدى إدراك المشرع المغربي للفصل بين مهام ودور الدولة في حماية المستهلك من جهة، و الجهود الحثيثة والمهام الجسام التي تقع على عاتق جمعيات حماية المستهلك في تمثيل مصالح المستهلك والدفاع عنها والارتقاء بوعيهم الاستهلاكي من جهة أخرى.

الخاتمة

بعد أن أنهينا دراستنا التي حاولنا فيها الوقوف على دور الجمعيات في حماية المستهلك في القانون العراقي وبعض القوانين المقارنة، ومدى تباين الحلول المعمول بها في هذا المجال والمشاكل القانونية التي يثيرها هذا الموضوع، توصلنا الى النتائج والتوصيات الآتية:

[1] وهو ذات الموقف الذي قد اتخذه المشرع الفرنسي في نص المادة (٨-١) من قانون (٥ يناير-كانون الثاني) سنة (١٩٨٨) على أنه عندما تلحق أضرارمادية بعدد من المستهلكين من الأشخاص الطبيعية والتي حدثت من جراء فعل المهني نفسه، ويكون مصدر هذه الأضرار مشتركاً، فان كل جمعية معتمدة ومعترف لها بالصفة التمثيلية على الصعيد الوطني بالتطبيق للمادة الثانية من ذات القانون تستطيع، إذا كانت حاصلة على وكالة من قبل إثنين من المستهلكين على الأقل، أن تدعي بالحق المدني أمام اي جهة قضائية جنائية بإسم هؤلاء المستهلكين، ويجب أن تكون الوكالة مقدمة كتابة من قبل المستهلك. تراجع التفاصيل لدى د. محمود عبدالرحيم الديب، مصدر سابق، ص٩٤.

اولاً// الاستنتاجات:

١- تباينت المواقف بين المشرعين المصري والمغربي في تحديد المقصود بجمعيات حماية المستهلك، فبينما عد المشرع المصري الجمعيات التي يكون غرض حماية المستهلك أحد مجالات عملها ضمن المقصود بهذه الجمعيات، آثر المشرع المغربي في جمعيات حماية المستهلك أن تكرس جل نشاطها في حماية المستهلك، وحسناً فعل المشرع العراقي عندما إنصرف عن تعريف هذه الجمعيات في قانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة (٢٠١٠)تاركاً إيّاه إلى الفقه والقضاء، خصوصاً في ظل وجود قوانين أخرى تعنى بمؤسسات المجتمع المدني ومن ضمنها جمعيات حماية المستهلك التي هي جمعيات تطوعية غير رسمية تنشأ وفقاً للقانون، وتهدف لحماية المستهلك والدفاع عن حقوقه بكافة الوسائل القانونية المخولة لها.

٢- على الرغم من ظهور بعض منظمات المجتمع المدني في العراق بعد عام ٢٠٠٣ تهتم بحماية المستهلك كالجمعية العراقية للدفاع عن حقوق المستهلك والجمعية الوطنية لحماية المستهلك في العراق لكنها لم تتمكن لحد الآن من أن تضطلع بمهامها وأن تكون قوة ضاغطة إلى درجة تجعلها تواجه نفوذ المنتجين والتجار، أما في إقليم كوردستان العراق فلا توجد جمعيات لحماية المستهلك تمارس نشاطها على صعيد الإقليم، وإذا ما وجدت فهي محلية لا يتعدى نشاطها أسوار المدينة الواحدة، أو أن مجال اهتمامها ينحصر في عمل معين بالذات في المدينة التي تتواجد فيها.

٣- أن تعدد مجالات الإخلال بحماية المستهلك كما في(الإعلان، الضمان، التبصير، السعر، التوزيع، التعبئة والتغليف، المقاييس والأوزان، مواصفات المنتجات، التخزين، والنقل) يثقل من المسؤولية الملقاة أمام الجهات الرقابية في أجهزة الدولة سواء الرسمية منها أو غير الرسمية كمنظمات المجتمع المدني، إذ أن الإخلال بجزء من تلك المجالات قد يعرض المستهلك للأذى، فكيف بالمستهلك في الدول النامية والذي يتعرض للإخلال في الكثير من تلك المجالات، الأمر الذي يستوجب من الجهات المعنية بالحماية أن تسعى دائما للوقوف على أهم سبل وطرق توفير الحماية للمستهلكين و الاهتمام في ذلك بالدراسات والأبحاث والأساليب الحديثة المتبعة في الدول المتقدمة.

٤- أن إنشاء جمعيات لحماية المستهلك تبرره عدة اعتبارات منها قيام المستهلك ذاته بدوره في هذه الحماية من خلال انتظامه في الجمعيات التي تحمي مصالحه، وأن الجهات الحكومية المعنية بتقديم الخدمات المختلفة غير كافية لاستقبال كل الشكاوى الآتية من المستهلكين والعمل على دراستها ومتابعتها، وان جمعيات حماية المستهلك أقدر على معالجة الأمور برؤية موضوعية، كونها تنطلق من باب الالتزام لا الإلزام، فضلاً عن التحول الاقتصادي غير المنضبط في الدول النامية نتيجة تحرير التجارة الخارجية. إلا أن المشرع العراقي أفرغ هذه الاعتبارات من محتواها عندما إختزل نشاط هذه الجمعيات ضمن مجلس حماية المستهلك الذي نشأ لتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك.

٥- تتبع جمعيات حماية المستهلك في دفاعها عن المستهلك عدة وسائل منها توعية المستهلكين بحقوقهم ليدافعوا عنها، والدعاية المضادة، والامتناع عن الشراء(المقاطعة **Boycott**) شرط إلا يكون مسلك جمعية حماية المستهلك تعسفياً، وكذلك الامتناع عن الدفع إن تمت زيادة الأسعار دون إعلان مسبق، علاوة على اللجوء لرفع الدعاوي القضائية وفقاً للقانون. وتكون مساعي

الجمعيات في تأمين الحماية للمستهلك بهذه الوسائل أكثر فاعلية إذا ما امتلكت لنفسها أجهزة إعلامية، أو كانت المساندة والدعم لنشاطاتها وفعالياتها تأتي من المؤسسات الإعلامية الأخرى، لما للإعلام بمختلف أنواعه من دور هام في توعية الجماهير فيما يخص حقوقها ومصالحها، إضافة إلى دفاعه عن هذه الحقوق من منطلق أنها تدخل ضمن القضايا الاجتماعية.

٦- تبنى المشرع العراقي موقفاً غريباً لا مبرر له ولم تنص عليه القوانين المقارنة عندما جعل التعريف بمهام واختصاصات وأهداف جمعيات حماية المستهلك والاستعانة بها في عمليات التوعية بحقوق المستهلك ضمن المهام الملقاة على عاتق مجلس حماية المستهلك، وهو الذي يكبح جماح هذه الجمعيات ولا يعترف لها بأية أدوار خارج المجلس سوى التوعية بحقوق المستهلك، وان الدور الذي يسنده لهذه الجمعيات داخل المجلس هو دور احتمالي، إذ أنه أجاز لرئيس مجلس الوزراء إضافة ممثل عن جمعيات حماية المستهلك إلى المجلس دون إلزامه بذلك.

٧- تأسيساً على فرضية عضوية الجمعيات في مجلس حماية المستهلك فإن المشرع العراقي يسمح بمساهمة جمعيات حماية المستهلك في المهام الملقاة على عاتق المجلس والتي تتعلق في جانب منها بالصفة الاستشارية والتثقيفية، وفي جانب آخر بالصفة الضبطية الإدارية، لكنه لم يمنح جمعيات حماية المستهلك صلاحية الدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه، أي تمثيل المستهلكين جماعياً ومجاناً لدى الهيئات والمؤسسات الرسمية والمحترفين والتقاضي بهدف الحفاظ على حقوقهم بخلاف المشرعين المغربي والمصري.

٨- لم يفصل المشرع العراقي دور جمعيات حماية المستهلك والمهام المكلفة بالقيام بها عن الهيئات والجهات الحكومية التي تتولى رعاية مصالح المستهلكين، على الرغم من أن المؤسسات الوطنية الرسمية تسهر على وضع القوانين الحمائية الخاصة بها، وهي التي تقوم بتطبيق هذه القوانين وتنفيذها، أما جمعيات حماية المستهلك فهي ترشد ولا تلزم بتطبيق القوانين بل تنطلق من باب الإلتزام لا الإلزام، ومن ثم فإن عدم الفصل بينهما هو خلط بالأدوار وتكرارها. بينما إنتبه المشرع المغربي والمصري إلى ضرورة هذا الفصل، فبعدما نظما أحكام هذه الجمعيات في قانون حماية المستهلك أقرا فيه أيضاً بإستحداث مجلس أو جهاز لحماية المستهلك، يمثل دور الدولة الرسمي في هذا المجال.

٩- على الرغم من ان المشرع المصري منح الجمعيات التي تنشأ لحماية المستهلك حق مباشرة الدعاوى التى تتعلق بمصالح المستهلكين أو التدخل فيها الاّ أنه لم يبين المقصود بالدعاوى التي أجاز لها مباشرتها أمام القضاء والأساس الذي يتم بموجبه قبول هذه الدعاوى، بينما أوضح المشرع المغربي بأن المقصود بهذه الدعاوى هي الدعاوى المدنية، وأن الأساس الذي يتم قبول هذه الدعاوى بناءً عليه، يكمن في الوكالة الممنوحة الى هذه الجمعيات من قبل مستهلكين إثنين على الأقل من المستهلكين المعنيين بالأمر، على أن تمنح الوكالة كتابةً من كل مستهلك.

١٠- إنفرد المشرع المغربي بموقفه -وحسناً فعل- عندما نص على إنشاء صندوق وطني لحماية المستهلكين، وذلك لتمويل الأنشطة والمشاريع الهادفة إلى حماية المستهلك وتطوير الثقافة الإستهلاكية، ودعم جمعيات حماية المستهلك، إذ أن هذا الموقف ينم عن مدى إدراك المشرع المغربي للفصل بين مهام ودور الحكومة في حماية المستهلك من جهة، والجهود الحثيثة والمهام الجسام التي تقع على عاتق جمعيات حماية المستهلك في تمثيل مصالح المستهلك والدفاع عنها والإرتقاء بوعيه الإستهلاكي من جهة أخرى.

ثانياً// التوصيات:

استناداً الى النتائج التي توصل اليها البحث، وبهدف تفعيل دور الجمعيات في حماية المستهلك العراقي وتجاوز ما يشوب التشريع العراقي – في نظرنا – من نقص، وتقديم الحلول والمعالجات وفق المعطيات المستجدة، نقترح ما يأتي:

١- إعادة النظر في قانون حماية المستهلك العراقي رقم(١) لسنة(٢٠١٠) وجعله يتماشى مع الدور المعاصر والمتعاظم لجمعيات حماية المستهلك وتوظيفها توظيفاً سليماً لخدمة الإقتصاد الوطني والمستهلكين من خلال فصل دور ومهام هذه الجمعيات عن مجلس حماية المستهلك الذي يمثل دور الدولة الرسمي ومنح جمعيات حماية المستهلك:

أ- دوراً فاعلاً في تلقي الشكاوى من المستهلكين والتحقق منها والعمل على إزالة أسبابها.

ب- حق مباشرة الدعاوى كافة التي تتعلق بمصالح المستهلكين أو التدخل فيها بناء على وكالة مكتوبة من قبل إثنين على الأقل من المستهلكين المعنيين بالأمر.

ت- الصلاحية القانونية في الرقابة على الأسعار ومتابعة أعمال الاحتكار.

ث- توعية المستهلكين بحقوقهم من خلال الوسائل القانونية المتاحة لعل أبرزها أجهزة الإعلام بمختلف أنواعها.

ج- تقديم المشورة أو التعليقات إستجابة لطلبات الجهات المختلفة.

ح- إنشاء صندوق وطني لحماية المستهلكين، وذلك لتمويل الأنشطة والمهام الجسام التي تقع على عاتق جمعيات حماية المستهلك في تمثيل مصالح المستهلك والدفاع عنها والارتقاء بوعيهم الاستهلاكي.

٢- ضرورة العمل على إنشاء جمعيات حماية المستهلك على صعيد العراق وإقليم كوردستان من أشخاص مشهود لهم بالكفاءة والإخلاص يجعلون نصب أعينهم تحقيق مهام العمل المنوط بهم.

٣- ضرورة قيام جمعيات حماية المستهلك بعقد الندوات والمؤتمرات والدراسات والأبحاث التي من شأنها تثقيف جمهور المستهلكين بحقوقهم تجاه تعاملاتهم اليومية في الأسواق.

٤- لما يزل قانون حماية المستهلك العراقي حبراً على الورق رغم إصداره ونشره في الجريدة الرسمية فإن الجهات القضائية والتنفيذية مطالبة أن تضعه موضع التطبيق، وأن لا يركن، أو يبقى في طي النسيان أو التناسي، كما أن الباحث العراقي مطالب بدراسة هذا القانون لأجل تفعيل نصوصه خدمة لجمهور المستهلكين والصالح العام.

المصادر:

أولا : الكتب :

١. د.آمانج رحيم أحمد، حماية المستهلك في نطاق العقد، ط١، دار المطبوعات للتوزيع والنشر، بيروت، ٢٠١٠.

٢. د. بتول صراوة عبادي، التضليل الإعلاني التجاري وأثره على المستهلك، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ٢٠١١.

٣. ثامر البكري، التسويق: أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشروالتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦.

٤. د.السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، منشأة المعارف، الأسكندرية، بدون سنة نشر.

٥. عبد الفتاح مراد، شرح لتشريعات الغش، دار الكتب والوثائق المصرية، مصر، ١٩٩٧.

٦. القاضي د.غسان رباح، قانون حماية المستهلك الجديد، ط٢، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠١١.

٧. د. عبدالمنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٧.

٨. فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٢.

٩. د. محمود عبدالرحيم الديب، الحماية المدنية للمستهلك، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، ٢٠١١.

١٠. د. مصطفى أحمد أبو عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ٢٠١١.

١١. د. مصطفى منير، جرائم إساءة إستعمال السلطة الإقتصادية، الهيئة العامة للكتاب، مصر، ١٩٩٢.

ثانيا : البحوث و الدراسات:

١٢. أحمد السيد كردي، أهمية حماية المستهلك، ٢٠١٢، بحث مقدم من موقع موسوعة الإسلام والتنمية أون لاين على العنوان الإلكتروني الآتي:
http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/366409

١٣. د. باسم علوان طعمة، السياسة التشريعية الاقتصادية للمنافسة وحماية المستهلك وحماية الإنتاج الوطني، بحث منشور في مجلة رسالة الحقوق، كلية القانون، جامعة كربلاء، السنة الرابعة، العدد الثاني، ٢٠١٢.

١٤. الداوي الشيخ، تحليل آليات حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي(حالة الجزائر)، متاح على العنوان الإلكتروني الآتي:
http://jps-dir.com/forum/forum_posts.asp?TID=6737

١٥. سامية لموشية، دور الجمعيات في حماية المستهلك، بحث ألقته في الملتقى الوطني (حماية المستهلك في ظل الإنفتاح الإقتصادي)، معهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بالوادي، ١٣_٢٠٠٨/٤/١٤.

١٦. د. سالم محمد عبود، حقوق المستهلك ومنهج حمايته(مدخل حضاري مع الإشارة للعراق)، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، العدد١٥، ٢٠٠٧.

١٧. صادق زهراء و سليماني الياس، المسؤولية الاجتماعية للشركات و دورها في حماية المستهلك، بحث مقدم الى الملتقى الدولي حول "منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية" الذي نظمته كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، ١٤و١٥شباط ٢٠١٢.

١٨. د. طارق الخير، حماية المستهلك ودورها في رفع مستوى الوعي الإستهلاكي لدى المواطن السوري، بحث منشور في مجلة جامعة دمشق، المجلد ١٧، العدد الأول، ٢٠٠١.

١٩. د.عنابي بت عيسى، جمعيات حماية المستهلك وترشيد الإستهلاك لدى المستهلك الجزائري، بحث ألقي في الملتقى الوطني (حماية المستهلك في ظل الإنفتاح الإقتصادي)، معهد العلوم القانونية والإدارية، المركز الجامعي بالوادي، ١٣_٢٠٠٨/٤/١٤.

٢٠. القاضي محمد الهيني، إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء، بحث منشور في مجلة (في رحاب المحاكم) المغربية، العدد الثاني، سبتمبر، ٢٠٠٩.

٢١. مصطفى محمود محمد عبد العال، دور المنظمات غير الحكومية في حماية المستهلك (حالة مصر)، بحث منشور في مجلة إقتصاديات شمال أفريقيا، عدد٤، حزيران ٢٠٠٦.

٢٢. منير البصري و احمد المنصوري، حماية المستهلك من الشروط التعسفية، ٢٠١١، بحث متاح على العنوان الألكتروني الآتي:

http://droitcivil.over-blog.com/article

٢٣. د. نجلة يونس محمد، حركة حماية المستهلك ودورها في نشر الوعي الإستهلاكي، بحث منشور في مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل، العدد١٠٩، مجلد ٣٤ لسنة٢٠١٢.

ثالثا : القوانين و اللوائح:

٢٤. القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة١٩٥١.

٢٥. قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة (٢٠١٠) المنشور في جريدة الوقائع العراقية بالعدد(٤١٤٣) في (٢٠١٠/٢/٨).

٢٦. قانون المنظمات غير الحكومية رقم(١٢) لسنة (٢٠١٠) المنشورفي جريدة الوقائع العراقية بالعدد(٤١٤٧) في (٢٠١٠/٣/٩).

٢٧. قانون المنافسة ومنع الإحتكار العراقي رقم (١٤) لسنة (٢٠١٠) المنشور في جريدة الوقائع العراقية بالعدد(٤١٤٧) في (٢٠١٠/٣/٩).

٢٨. قانون الجمعيات لإقليم كوردستان العراق رقم(١٨) لسنة(١٩٩٣).

٢٩. قانون المنافسة ومنع الإحتكار في إقليم كوردستان العراق رقم (٣) لسنة (٢٠١٣) المنشور في جريدة وقائع كوردستان بالعدد(١٦٢) في(٢٠١٣/٥/٩).

٣٠. قانون حماية المستهلك المصري رقم (٦٧) لسنة (٢٠٠٦).
٣١. اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري رقم (٦٧) لسنة (٢٠٠٦).
٣٢. قانون تحديد تدابير لحماية المستهلك المغربي رقم (31.08) في (18شباط/2011).
٣٣. قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (٦٥٩) في(٢٠٠٥/٢/٤).
٣٤. قانون حماية المستهلك السوري رقم (٢) لسنة (٢٠٠٨).
٣٥. قانون حماية المستهلك القطري رقم (٨) لسنة(٢٠٠٨).

رابعاً:الوثائق الدولية:

٣٦. مبادىء الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها الموسعة المتاحة على العنوان الألكتروني الآتي : http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/UN-DESA_GCP1999_ar.pdf

خامسا: التقاريرو المقابلات:

٣٧. تقرير يتناول أوضاع حقوق المستهلك في العراق وفي إقليم كوردستان ٢٠١٢-٢٠١٣ تم إعداده من قبل منظمة المسلة لتنمية الموارد البشرية ومنظمة التنمية المدنية وجمعية الناس للتنمية المتاح على العنوان الإلكتروني الآتي: www.ncciraq.org/en/ngos

٣٨. جريدة المدى العراقية اليومية العدد (٠٥-٣٩٣) في (٢٣آيار ٢٠٠٥) متاح على عنوان الجريدة الإلكتروني الآتي: *almadapaper.net/sub/05-393.htm*

٣٩. حوار أجرته د.منى الموسوي رئيسة الجمعية العراقية للدفاع عن حقوق المستهلك مع "اذاعة العراق الحر " في ٢٠١٠/٧/١٨والمنشور على عنوان الإذاعة الإلكتروني الآتي:
www.iraqhurr.org/content/article/24519012.htm

الملخص

تحرص الدول على تشريع القوانين التي تكفل حماية المستهلك من خلال محاربة الظواهر السلبية في الأسواق ومكافحة الاحتكار والغش التجاري وتأمين سلامة وصحة المجتمع عن طريق رقابة الأسواق، إلا أن هذه الحماية تعد مسؤولية الجميع بما فيها المستهلك نفسه باعتباره محوراً لها، ويستطيع مساعدة الدولة على تطبيق القوانين الخاصة به من خلال الجمعيات التي تمثل مصالحه وتدافع عن حقوقه في إطار قانوني كونها إحدى مؤسسات المجتمع المدني.

وعلى الرغم من أن تأريخ نشوء هذه الجمعيات تعود إلى بدايات القرن الماضي، إلا أنها لم تظهر إلى الوجود في العراق إلا بعد عام ٢٠٠٣ لكنها لم تتمكن لحد الآن من أن تضطلع بمهامها وأن يكون لها صوت مسموع. من هنا آثرنا دراسة موضوع "دور الجمعيات في قانون حماية المستهلك العراقي" مقارنة بالقانونين المصري والمغربي من خلال مبحثين خصصنا الأول لدراسة ماهية جمعيات حماية المستهلك والثاني لآليات مساهمة الجمعيات في حماية المستهلك العراقي وذلك للوقوف على مكامن النقص في قانون حماية المستهلك العراقي رقم(١) لسنة (٢٠١٠) وتقديم الحلول الملائمة لمعالجتها، وقد تبين لنا جلياً أن المشرع العراقي لم يمنح دوراً لجمعيات حماية المستهلك في تلقي الشكاوى من المستهلكين ومتابعتها والتقاضي نيابة عنهم، بخلاف الموقف في القوانين المقارنة.

پوختە

وڵاتان بە ئەرکی خۆیان دەزانن ئەو یاسایانە دەربکەن کە دەستەبەری پاراستنی مافەکانی بەکاربەر بێت لە ڕێگای قەڵاچۆ کردنی دیاردە دزێوەکانی بازاڕ و نەهێشتنی قۆرخ کاری و ساختەکاری بازرگانی و دابین کردنی تەندروستی و سەلامەتی کۆمەڵگا. ئەم پاراستنەش بەرپرسیارێتی هەمووانە، لە نێویاندا خودی بەکاربەر، کەتەوەری سەرەکی ئەم پاراستنە پێك دەهێنێت و دەتوانێت یارمەتیدەر بێت بۆ دام ودەزگاکانی دەوڵەت لە جێبەجێ کردنی ئەو یاسایانەی کەدەبێتە مایەی پاراستنی بەرژەوەندیەکانی، ئەمەش لە ڕێگای ئەو کۆمەڵەیەی یا خود دەستەیەی کە نوێنەرایەتی بەرژەوەندیەکانی دەکات و مافەکانی دەپارێزێت.

سەرەڕای ئەوەی کە مێژووی هاتنە کایەی ئەم کۆمەڵانە دەگەڕێتەوە بۆ سەرەتاکانی سەدەی ڕابردوو، بەڵام لە عێراق دا مێژووەکەی دەگەڕێتەوە بۆ دوای ساڵی ٢٠٠٣، کە نەیتوانیوە تا ئێستا ئەرکەکانی ئەنجام بدات و سەنگێك بۆ خۆی دابین بکات. هەر بۆیە (ڕۆڵی کۆمەڵەکان لە یاسای پاراستنی بەکاربەری عێراقی) مان هەڵبژاردووە بۆ ئەم توێژینەوە بەراوردکاریە بە هەریەك لە یاسای میسری و مەغریبی دا، بەدابەش کردنی بابەتەکە بۆ دوو تەوەری سەرەکی، کەیەکەمیان تەرخانکراوە بۆ باسی ناوەڕۆکی کۆمەڵەکانی پاراستنی بەکاربەر و دووەمیان بۆ میکانیزمی بەشداریکردنی کۆمەڵەکان لە پاراستنی بەکاربەری عێراقی، ئەمەش بە مەبەستی دیاریکردنی کەم و کوڕیەکانی یاسای پاراستنی بەکاربەری عێراقی ژمارە (١) ی ساڵی (٢٠١٠)، وە پێشکەش کردنی چارەسەری گونجاو لە دەرئەنجامیش دا بۆمان دەرکەوت کە یاسادانەری عێراقی ڕۆڵی نەبەخشیوە بەم کۆمەڵانە، بەتایبەتی ڕۆڵیان لە ئامێز گرتنی سکاڵاکانی بەکاربەر و بەدوادا چونیان و دادبینیکردن لە جیاتی ئەوان بە پێچەوانەی هەڵوێستی یاساکانی تر.

Abstract

States strongly are providing those laws - by adopting legislations- which protect the customer. That is، by facing; negative phenomena in the markets، antitrust and commercial fraud and ensure the safety and health of the community by monitoring the markets، while indeed this protection is that responsibility which must put on everyone including the customer himself because he is that main person who the center of those laws، at the same time he can help the state in way to the rule of law، of course that will be through those associations that represent their interests and defend their rights in a legal framework as one of the institutions of civil society.

However، the historical foundation of those associations were date back to the beginnings of the last century، in Iraq particularly it did not come out until after 2003، but so far it still unable to carry out its functions more effectively. From this standpoint، we chose to explore our study under the title "The Role of Associations in the Iraqi Law Consumer Protection" comparatively to both Egyptian and Moroccan laws. This study has divided into two sections، the first one explores the nature of consumer protection، and the second one is about those mechanisms which associations use it to contribute in the protection of Iraqi consumers، and that is by determine the reservoir decrease in the Consumer Protection Act Iraqi No. (1) in the year (2010) and provide appropriate solutions to address them. Finally، we become to disclose our point by concluding that the Iraqi legislature did not give a fine role for consumer protection associations to receive complaints from consumers and pursued litigation on their behalf، unlike the situation in comparative law.