

**حماية المستهلك في عقود خدمات
الهاتف النقال
في ضوء قانون حماية المستهلك
العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠**

**د. محمد علي صاحب حسن
الجامعة المستنصرية / كلية القانون**

المقدمة

حماية المستهلك اصطلاح حديث نسبياً بدأ يتكرر استعماله من قبل علماء الاقتصاد في أواخر القرن الماضي بظهور جمعيات للمجتمع المدني تتخذ من هذا المفهوم شعاراً تسعى لتحقيقه في اقتصاديات السوق. ومفهوم حماية المستهلك يتمثل في حق المستهلك في الحصول على منتج يلبي رغباته وحاجاته في مقابل ما يقدمه من ثمن، وهذا المفهوم قد فضلته الأمم المتحدة في صورة تعداد لحقوق ثمانية أقرتها وبالتالي يتعين احترامها من قبل المورد، وكفالة هذا الاحترام من قبل الدولة وذلك لترسيخ هذا المفهوم وضبطه في الاقتصاد الدولي، وهذه الحقوق هي حق المستهلك في المعرفة والحق في التعويض والحق في سماع رأيه وحقه في الصحة والسلامة وحقه في الاختيار وحقه في الكرامة الشخصية وحقه في المشاركة في الجمعيات وحقه في التقاضي. وهذه الحقوق مجتمعة تشكل في مضمونها في حماية المستهلك والتي تمحور مشروع قانون حماية المستهلك لتكريسها وتحقيقها^(١).

يهدف قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ إلى ضمان حقوق المستهلك الأساسية وحمايتها من الممارسات غير المشروعة التي تؤدي إلى الإضرار به. ورفع مستوى الوعي الاستهلاكي. ومنع كل عمل يؤدي إلى تضليل المستهلك^(٢).

يعود تاريخ الهواتف النقالة إلى عام ١٩٤٧ عندما بدأت شركة (لوس تكنولوجيز) التجارب في معملها بنيوجرسي، ولكنها لم تكن صاحبة أول تليفون محمول بل كان صاحب هذا الإنجاز هو الأمريكي (مارتن كوبر) الباحث في شركة موتورولا للاتصالات في شيكاغو حيث أجري أول مكالمة به في ٣ أبريل عام ١٩٧٣^(٣). لقد أحدثت الهواتف النقالة ثورة تكنولوجية كبيرة في التواصل بين الأشخاص وبكل سهولة وفي أي مكان في الكرة الأرضية، وعلى الرغم من الفوائد العديدة التي يقدمها هذا الجهاز إلا أنه قد أثبت علمياً، أن لهذه الوسيلة سلبيات عديدة لذلك فقد اتجهت العديد من الدول إلى إصدار القوانين الخاصة بالاتصالات (wire tapping)، حتى أنه يصعب القول: بأنه لا توجد دولة لم تقم بإصدار قانون يتعلق بهذا الموضوع، وهذا ما يلاحظ جلياً بالتشريعات الخاصة بالهواتف النقالة (mobile phone) ونصب الأبراج إلا أن ما يؤخذ على هذه التشريعات أنها عالجت الموضوع بصورة سطحية ولم تحدد العقوبات التي تفرض في حالة مخالفة الالتزام بضمان السلامة. كما أصدر البرلمان الأوربي بتاريخ ١٣/١٢/١٩٩٩ توجيهاً يتعلق بالمظاهر القانونية لخدمة مجتمع المعلومات. هذا وأن العديد من الدول نظمت عمل شبكات الاتصال، فعلى سبيل المثال أصدرت ألمانيا قانون خدمات الاتصالات والمعلومات عام ١٩٩٧.

وأصدرت فرنسا العديد من القوانين الخاصة بالاتصالات، منها قانون سرية الاتصالات رقم (٦٤٦) الصادر في ١٠ يوليو لسنة ١٩٩١، وقانون سلطة تنظيم الاتصالات رقم (٦٦٠) الصادر في ٢٦ يوليو لسنة ١٩٩٦، والقانون رقم (٧١٩) لسنة ٢٠٠٠، وأصدرت مصر القانون رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات وكذلك أصدرت قطر قانون الاتصالات رقم (٤٣) لسنة ٢٠٠٦.^(٤)

أهمية البحث:

١. يتعلق الموضوع بالهاتف النقال وهي وسيلة حديثة من وسائل الاتصال التي دخلت العراق حديثاً، وهناك مسودة قانون الاتصالات في العراق من ٢٠٠٧ ونحن الآن ٢٠١٢ لم يصدق عليها البرلمان بينما هناك قانون للاتصالات في مصر وبقية الدول العربية الأخرى.
٢. الموضوع يتعلق بحماية المستهلك (consumptive) قانون حماية المستهلك العراقي حديث صادر عام ٢٠١٠ مما يتطلب تحليله ومناقشته وبيان مزاياه وعيوبه بما يتعلق بحماية المستهلك في عقود خدمات الهاتف النقال، ومقارنته مع القوانين المقارنة الخاصة بحماية المستهلك.
٣. الموضوع يتعلق بعقود الاستهلاك (consumption) وهي نوع جديد من أنواع العقود تهدف إلى حماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية وهو المستهلك بعد تنوع السلع (goods) والخدمات (services) بشكل تتجاوز قدرة الإنسان على الإلمام بها.

خطة البحث:

- **المبحث الأول:** مفهوم عقود خدمات الهاتف النقال. **المطلب الأول:** تعريف عقود خدمات الهاتف النقال وبيان خصائصها. **المطلب الثاني:** الطبيعة القانونية لعقود خدمات الهاتف النقال.
- **المبحث الثاني:** التزامات شركة الهواتف النقالة. **المطلب الأول:** التزام شركة الهواتف النقالة بتبصير المستهلك. **المطلب الثاني:** الالتزام بحسن النية في تنفيذ الالتزام. **المطلب الثالث:** الالتزام بالسرية.
- **المبحث الثالث:** الحماية القانونية للمستهلك في عقود خدمات الهاتف النقال. **المطلب الأول:** نطاق حماية المستهلك. **الفرع الأول:** نطاق حماية المستهلك من حيث الموضوع. **الفرع**

الثاني: نطاق حماية المستهلك من حيث الأشخاص. **المطلب الثاني:** الحماية التشريعية للمستهلك. **الفرع الأول:** الحماية القانونية للمستهلك في قانون حماية المستهلك. **الفرع الثاني:** حماية المستهلك في القواعد العامة في القانون المدني. **المطلب الثالث:** الأجهزة المختصة بحماية المستهلك. **الفرع الأول:** مجلس حماية المستهلك. **الفرع الثاني:** جمعيات حماية المستهلك.

المبحث الأول مفهوم عقود خدمات الهاتف النقال

لتحديد مفهوم عقود خدمات الهاتف النقال لا بد من تعريفها وبيان خصائصها ثم تحديد طبيعتها لذا نقسم المبحث إلى مطلبين.

المطلب الأول: تعريف عقود خدمات الهاتف النقال وبيان خصائصها.

تعرف عقود خدمات الهاتف النقال بأنها «اتفاق فيه الإيجاب ببيع أشياء أو تقديم خدمات ويعبر عنه على طريقة الإذاعة المرئية المسموعة أو وسط شبكة دولية للاتصالات عن بعد، ويلاقيه القبول عن طريق اتصال الأنظمة المعلوماتية ببعضها»^(٥). ويمكن تعريف عقود خدمات الهاتف النقال بأنها «عقد بين شركة الهاتف النقال ومستخدم الخدمة مباشرة أو بواسطة وكلاء الشركة ومندوبيها، تلتزم بمقتضاه الشركة بتقديم خدمات الاتصال لقاء أحر بصورة دورية وعلى دفعات متعاقبة خلال فترة زمنية محددة وبشروط محددة مسبقاً من قبل الشركة». يتبن من هذا التعريف أن عقود الهواتف النقالة تبرم ما بين الراغبين بالاشتراك (المستخدم) وما بين منافذ البيع والمتمثل ب (مندوب مبيعات، وكيل معتمد، نقطة بيع). الاشتراك بالهواتف النقالة مقابل الدفع المسبق لثمن الاشتراك، إلا أن تنفيذ العقد الرئيس والمتمثل بحصول الشركة على عقد الترخيص بتقديم خدمات (services) الاتصالات اللاسلكية، يتطلب سلسلة متلاحقة ومتشابكة من العلاقات القانونية (تعاقدية وغير تعاقدية)، سواء فيما بين الشركة (company) والجهات الحكومية^(٦). أو قد تكون الشركة متعاقدة مع عدة شركات أخرى تشترك معها بروابط قانونية واقتصادية خاصة تسهم في إنجاز العمل. ناهيك عن أن العقد الرئيس يتطلب إبرام عدة عقود لنقل التكنولوجيا والتي هي عبارة عن «مجموعة من العقود المتباينة لكل منها طبيعتها القانونية الخاصة بها ونظامها القانوني المميز ومع ذلك فهي تتحد في المحل». ويحتوي هذا العقد على عدة أطراف الطرف الأول يتمثل بالمشترك «وهو الشخص المتعامل في نطاق هذه الخدمة» والذي يمكن تسميته أيضاً

بالمستخدم (employee)، والطرف الثاني يتمثل بالشركة (company) التي تقوم بتقديم خدمات (services) الاتصالات اللاسلكية^(٧).

خصائص عقود الهواتف النقالة:

إن عقود الهواتف النقالة (mobile phone contracts) تتسم بخصائص ذاتية وهذا ما سنعمل على توضيحه في السطور الآتية:

١. يعد هذا العقد من حيث الأثر من العقود الملزمة للجانبين حيث ينشأ التزامات متقابلة بين أطراف العلاقة القانونية، فيصبح كل منهما دائناً ومديناً للآخر. عقد الهواتف النقالة يعد من العقود المحددة حيث يستطيع كل طرف من الأطراف المتعاقدة تحديد مقدار الالتزام الذي ينشأ العقد عليه مقابل الحق الذي سيكسبه كل طرف وقت تمام العقد، مما يعطي الحق في طلب فسخ العقد إذا اخل احد الطرفين بالتزامه.

٢. من عقود المعاوضة النفعية، حيث يتلقى فيه كل من المتعاقدين عوضاً لما أعطاه، فتمكين المشترك من الانتفاع من خدمات الهاتف النقال هو العنصر الجوهرى الأول والعوض أو المقابل المادي ويكون الدفع الالكتروني بإدخال الرصيد وهو العنصر الجوهرى الثاني، وهو بهذا لا يعد من عقود التبرع.

٣. إن عقد الهواتف النقالة من حيث تنفيذه يعد من العقود المستمرة التنفيذ أي من عقود المدة التي يكون الزمن فيها عنصراً جوهرياً، حيث أن الخدمات التي ستقدم من خلال هذا العقد تقاس في أغلب الأحيان بالزمن الذي سيحدد مقدار المحل المعقود عليه، على سبيل المثال خدمة الاشتراك بهاتف النقال أو خدمة الإنترنت بواسطة الهاتف النقال يتكرر تنفيذ العقد مدة من الزمن ويغلق الخط في حالة عدم التزام المستخدم بتعبئة الرصيد، وعليه فهو ليس من العقود الفورية^(٨). لذا لا يكون للفسخ اثر رجعي بل يقتصر أثره بالمستقبل والأجرة المستحقة تبقى محتقظة بصفة الأجرة لا التعويض.

٤. من عقود الإذعان (contract of adhesion) تقوم الشركة بوضع عقود نموذجية^(٩). من جانب آخر تكون هذه النماذج ثابتة لا تقبل المناقشة، وتتكون من ثلاث نسخ وثلاث ألوان (بيضاء، حمراء، صفراء) محددة برقم خاص، وسيتم اعتماد أية نسخة من هذه النسخ للتسجيل بشرط احتوائها على ختم الشركة.

إن الخدمة موضوع العقد ينبغي أن تكون محددة أو قابلة للتحديد في العقد. وعليه سيحصل المشترك عند الوفاء بالتزامه على خدمة الاتصالات اللاسلكية عبر الشبكات الهوائية^(١٠). بظهور سمة الإذعان في عقد الهواتف النقالة، حيث تكون إرادة أحد الأطراف (المشترك) محكومة بالشروط التي يملها عليه الطرف الأخر الأقوى اقتصادياً والمتمثل بـ (الشركة المتخصصة المحترفة)، فلا تكون للطرف الضعيف (المشترك) إلا الاستجابة والإذعان (للشركة) دون أن يتمكن من مناقشتها أو تعديل شروطها. ويتعلق عادة عقد الإذعان بسلع وخدمات ضرورية للمستهلك وهي تكاد تكون محتكرة من جهة معينة أو جهات محددة وتعرض على الجمهور بشروط عامة مماثلة وعلى وجه الدوام^(١١). ويتميز عقد الإذعان (contract of adhesion) أيضاً بأن شروطه ينفرد بوضعها أحد العاقدين، ومن ثم يتم عرضها على الجمهور بذات الشروط، ولا يسمح للطرف الآخر بمناقشتها فإما أن يقبلها كلها فيتم العقد وإما أنها لا تحظى بقبوله فلا ينعقد العقد^(١٢).

تقرر الفقرة الأولى من المادة (١٦٧) مدني عراقي رقم (٤٠) لسنة ١٩٥١ ما يلي:
«القبول في عقود الإذعان يحصل في مجرد التسليم بمشروع عقد ذي نظام مقرر يضعه الموجب ولا يقبل فيه مناقشة». قد يكون القبول مجرد إذعان يمليه الموجب على القابل، فلم يصدر القبول بعد مناقشة ومفاوضة، بل لا يملك إلا أن يقبل أو يرفض فهو مضطر للقبول. وتتميز عقود الإذعان بأنها تعلق العقد بسلع ضرورية أو مرفق ضروري للمستهلك أو المنتفعين، ويكون فيها احتكار الموجب لهذا المرفق احتكاراً قانونياً أو فعلياً أو على الأقل سيطرته عليه سيطرة تجعل المنافسة محدودة، ويكون الإيجاب موجهاً للناس كافة وبشروط واحدة ولمدة غير محدودة، كالتعاقد مع شركات مقدمة خدمات الهاتف^(١٣).

٥. من العقود التجارية (contract of mereantile) فعقود تقديم خدمات الهاتف النقال من عقود توريد الخدمات والتوريد عمل تجاري وفق المادة (٥) من قانون التجارة العراقي رقم (٣٠) لسنة ١٩٨٤.

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية لعقود خدمات الهاتف النقال.

يرى بعض الفقه بأن عقود خدمات الهاتف النقال تتدرج تحت عقد المقاولة ويذهب آخرون إلى أنها عقد إيجار (tenancy) خدمة^(١٥).

ويذهب الرأي الراجح إلى انه عقد توريد خدمات^(١٦). والتوريد عمل تجاري نصت عليه صراحةً المادة الخامسة من قانون التجارة العراقي. ويعتبر التوريد من العقود التجارية^(١٧). والتوريد «عقد يلتزم شخص بتجهيز شخص آخر ببعض الأموال المنقولة على دفعات متعاقبة خلال فترة زمنية معينة لقاء ثمن أو اجر»^(١٨). وتوريد الخدمات يتمثل بالتوريد الصناعي كتوريد خدمات الهاتف، ويخضع لنفس أحكام توريد البضائع^(١٩). وإذا اخل المورد بالتزامه العقدي فان المادة (١٧) من قانون التجارة المصري تقرر عدم جواز نقض العقد إلا إذا كان الإخلال بالالتزام بالتنفيذ لحق المتعاقد الآخر ضرراً جسيماً أو اضعف الثقة في تنفيذ التوريدات اللاحقة^(٢٠). ولا يوجد نص مماثل في قانون التجارة العراقي فيخضع فسخ العقد (Rescission of contract) طبقاً للقواعد العامة في القانون المدني للسلطة التقديرية لقاضي الموضوع.

المبحث الثاني التزامات شركة الهواتف النقال

يتوجب على شركة الهواتف النقال الالتزام بضمان

١. توفير الخدمات المتفق عليها، وذلك وفقاً للقواعد القانونية والأنظمة الخاصة التي تحكم هذا النوع من العقود.
٢. والعمل على حماية الحق في الحياة الخاصة للأشخاص، لذا لا يجوز التصنت أو تسجيل أحاديثهم الشخصية، إلا بإذن من الجهات المختصة.
٣. العمل بمصادقية وعدم تضليل المستخدم من خلال الإعلانات والدعاية التي تقوم بإرسالها.
٤. الالتزام بضمان تشغيل أجهزة الاتصالات وخدمات البث بطريقة تتماشى مع معايير السلامة العامة.
٥. الالتزام بالتعاون والتنسيق مع المؤسسات العسكرية ووزارة الاتصالات وذلك لضمان عدم حدوث أي تعارض ما بين استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية.

المطلب الأول: التزام شركة الهواتف النقال بتبصير المستهلك.

يعتبر الالتزام بالتبصير احد ابرز الآليات لتحقيق الرضا الكامل والمستنير للمستهلك على إبرام العقد. وهذا الالتزام يكون قبل العقد وبعده.

أولاً- الالتزام بالتبصير قبل العقد:

أهم البيانات التي يجب على شركة الهاتف النقال كمهني الإدلاء بها للمستهلك هي:

١. الخصائص الأساسية للسلعة أو الخدمة: قد ورد هذا الالتزام في المادة (١/١١١) من قانون الاستهلاك الفرنسي حيث ألزمت المهني الذي يقوم ببيع سلعة أو تقديم خدمة أن يقوم بتبصير المستهلك المتعاقد معه عن الخصائص الأساسية للسلعة أو الخدمة محل العقد. كما تقضي المادة الثالثة من قانون حماية المستهلك المصري على مقدم الخدمة أن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها.

٢. ثمن السلعة أو الخدمة: وفقاً للمادة (٣/١١٣) من قانون الاستهلاك الفرنسي فإن مقدم الخدمة عليه أن يقوم بتبصير المستهلك بسعر الخدمة محل العقد، وإن أهمية بيان سعر الخدمة حتى يمكن اعتبار عرض المهني بأنه إيجاب صالح لان يقترن به القبول وليس مجرد دعوة للتفاوض.

إن هيئة الإعلام والاتصالات العراقية أكدت على التزام شركات الهاتف النقال بالضوابط التي نصت عليها عقود التراخيص ووجوب احتساب سعر المكالمات بالدينار العراقي أسوة ببقية الدول التي تستخدم عملتها المحلية واحتساب المكالمات بالثانية ونصت هذه الضوابط على ما يلي:

١. تحديد كل الأسعار بالثانية وإن لا يكون هذا التحديد اختيارياً بين الدقيقة والثانية كما فعلت بعض الشركات.

٢. احتساب وقت المكالمات من الثانية التي يفتح فيها الخط وليس من وقت بدأ الاتصال أو الرنة.

٣. يجب أن تكون كل الثواني متساوية بما في ذلك الثانية الأولى.

٤. أن يصل سعر كارت الشحن إلى المشترك بالسعر الموضوع على الكارت وتتحمل الشركة هامش الربح^(٢١).

و نصت المادة (١١) من قانون حماية المستهلك العراقي على أنه «تخضع السلع والخدمات التي يتعامل بها المجهز أو المسوق أو المعلن لمعايير الجودة وآلية العرض والطلب بالنسبة للأسعار والإنتاج».

٣. تحديد هوية المهني:

يجب على المهني أن يقوم بتبصير المستهلك بهويته بان يعلم المستهلك باسمه ورقم هاتفه وعنوانه، وإذا كان المهني شخص معنوي فإنه يجب أن يحدد المركز الرئيسي له. وقد ورد هذا الالتزام في المادة (١٨/١٢١) من قانون الاستهلاك الفرنسي، تعتبر المعلومات التي تتعلق

بالمهني من أهم المعلومات التي يجب تبصير المستهلك بها حتى يطمئن المستهلك عند إقدامه على التعاقد، فهوية المهني أمر مهم لتحقيق الرضا الكامل للمستهلك، لأن المستهلك تهمة معرفة مهني حسن السمعة في تنفيذ التزامه، وحتى يستطيع المستهلك أن يقدم شكوى إلى جمعيات حماية المستهلك الواردة في قانون الاستهلاك في حالة إخلال المهني بالتزاماته التعاقدية اتجاه المستهلك.

ووفق المادة الرابعة من قانون حماية المستهلك المصري على المورد أن يضع على جميع المراسلات والمستندات والمحركات التي تصدر عنه في تعاملاته وتعاقدته مع المستهلك بيانات تحديد شخصيته بيانات قيده في السجل الخاص بنشاطه وعلامته التجارية أن وجدت^(٢٢).

وفق المادة (٧) من قانون حماية المستهلك العراقي على شركة الهاتف النقال كمجهز وفق

هذا القانون:

- أ- اتخاذ أسم وعنوان تجاري وقيدهما في السجلات الأصولية ومسك السجلات المعتمدة.
 - ب- والاحتفاظ بوصولات البيع والشراء أو نسخها وعرضها أو تقديمها إلى الجهات الرسمية المختصة عند طلبها أو تمكينها من الاطلاع عليها في محله دون أية معارضة.
 - ت- عدم الترويج بأية وسيلة من وسائل الإعلام والنشر والدعاية للسلعة أو الخدمة التي لا تتوفر فيها المواصفات القياسية المحلية أو الدولية. أن يدون على جميع مراسلاته ومطبوعاته وإعلاناته اسمه التجاري وعنوانه وأية علامة يعتمدها قانوناً أن وجدت.
 - ث- الحضور بنفسه أو بمن يمثله قانوناً أمام الجهات المختصة أو نوات العلاقة بعمله خلال سبعة أيام من تاريخ تبليغه للإجابة عن أية مخالفة لإحكام هذا القانون أو لإعطاء أية معلومات بشأن السلعة أو الخدمة التي يقوم بتجهيزها أو الإعلان عنها.
٤. **طريقة الدفع:** يلتزم المهني بان يحدد للمستهلك الطريقة التي يمكن أن يتبعها المستهلك للوفاء بئمن الخدمة.

٥. **طريقة تنفيذ العقد:** وفقاً للمادة (١٨/١٢١) من قانون الاستهلاك الفرنسي فان على المهني أن يحدد الطريقة التي سيتم بها تنفيذ العقد، فطريقة تنفيذ العقد تختلف باختلاف الشيء محل العقد وهل هو سلعة أم خدمة. فيجب على المهني تبصير المستهلك المتعاقد معه بالكيفية التي سيتم بها بأداء الخدمة المتفق عليها.

٦. **بيان وجود حق المستهلك في العدول عن العقد:** -وفق المادة (١٨/١٢١) من قانون الاستهلاك الفرنسي فانه يجب على المهني تبصير المستهلك بوجود حق له في العدول عن العقد ما لم يكن ضمن الحالات المستثنية من حق العدول عن العقد.

٧. **مدة العقد:** إذا كان العقد الذي سيتم إبرامه يتعلق بتقديم خدمة لمدة معينة فيجب على المهني أن يقوم بتحديد مدة العقد في أيجابه وفق المادة (١٨/١٢١) من قانون الاستهلاك^(٢٣).
يجب تبصير المستهلك بهذه المعلومات قبل أن يقوم بإصدار قبوله حتى يكون له الوقت الكافي في بحث شروط العقد حتى يصدر قبوله بناء على رضا تام، وان طريقة الإدلاء بالمعلومات السابقة يجب أن يظهر المهني الطابع التجاري لهذه المعلومات بدون غموض وبطريقة واضحة ومفهومة وفق المادة (١٨/١٢١) من قانون الاستهلاك الفرنسي^(٢٤).

تقضي المادة (٦) من قانون حماية المستهلك العراقي على أنه:
«أولاً: للمستهلك الحق في الحصول على:

أ- جميع المعلومات المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحها المشروعة.
ب- المعلومات الكاملة عن مواصفات السلع والتعرف على الطرق السليمة لاستعمالها أو لكيفية تلقي الخدمة بالشكل واللغة الرسمية المعتمدة.

ج - ما يثبت شراؤه أي سلعة أو تلقيه أي خدمة مبيناً فيها قيمة وتاريخ ومواصفات. وتقرر فقرتها الرابعة حرية اختيار السلعة أو الخدمة المعروضة مقابل ثمنها دون أي تدخل من المجهز».

جزاء الإخلال بالالتزام بالتبصير السابق عن العقد:

١. **الجزاء المدني:** قانون الاستهلاك الفرنسي لم ينص على الجزاء المدني على مخالفة المهني لالتزامه بالتبصير كل ما نص عليه هو اعتبار القواعد المنصوص عليها فيه والخاصة بحماية المستهلك هي قواعد أمره ومن النظام العام وكل اتفاق بين المهني والمستهلك يعفي المهني من التزامه بالتبصير يعتبر باطلاً^(٢٥).

لم ينص قانون حماية المستهلك العراقي على الجزاء المدني للإخلال بالالتزام بالتبصير، مما يقتضي الرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني فيحقق للمستهلك طلب فسخ العقد (Rescission of contract) مع المطالبة بالتعويض عما أصابه من ضرر.

٢. **الجزاء الجنائي:** نص قانون الاستهلاك الفرنسي في مادته (١٨/١٢١) على الجزاء الجنائي لمخالفة المهني لالتزامه بتبصير المستهلك وقد صدر المرسوم الفرنسي رقم (١٣٧) لسنة ٢٠٠٣ وحدد العقوبة الغرامة حتى بالنسبة للشخص المعنوي.

ثانياً - الالتزام بالتبصير اللاحق لإبرام العقد:

المادة (١٩/١٢١) من قانون الاستهلاك الفرنسي يقرر على المهني بيان المعلومات السابقة على العقد تأكيدها للمستهلك وهي المتعلقة «بهوية المهني وطريقة الدفع وطريقة تنفيذ العقد والخصائص الأساسية للسلعة أو الخدمة»، إضافة للمعلومات الجديدة التي يجب على المهني الإدلاء بها للمستهلك بعد العقد وهي «شروط وأوضاع ممارسة الحق في العدول، وعنوان المؤسسة الخاصة بالمهني، والمعلومات المتعلقة بخدمة ما بعد البيع، وشروط إنهاء العقد إذا كان غير محدد المدة إذا كانت مدته تزيد على سنة واحدة». ويجب الإدلاء بهذه المعلومات بوقت مناسب، وأقصى وقت لحظة التسليم. وان يتلقى المستهلك هذه المعلومات كتابة أو على أي دعامة أخرى لها صفة الاستمرارية وتكون موجودة تحت تصرفه^(٢٧).

الجزاء المدني والجنائي للإخلاء بالتبصير اللاحق للعقد:

الجزاء المدني يتمثل وفق المادة (٢٠/١٢١) قانون الاستهلاك الفرنسي في مد الأجل الممنوح للمستهلك في ممارسة حقه في العدول فهو طبقاً للقواعد العامة سبعة أيام يمتد إذا اخل المهني بالالتزام بالتبصير اللاحق للعقد إلى ثلاثة أشهر. أما الجزاء الجنائي وفق المادة (١٢١) من قانون الاستهلاك الفرنسي هي عقوبة الغرامة تتراوح بين ١٥٠٠ و ٣٠٠٠ يورو^(٢٨). ولا يوجد نص مماثل في قانون حماية المستهلك العراقي.

المطلب الثاني: الالتزام بحسن النية (well behaved) في تنفيذ الالتزام.

تقرر المادة (٩) من قانون حماية المستهلك العراقي ما يلي: «يحظر على المجهز أو المعلن ما يأتي أولاً: ممارسة الغش والتضليل والتدليس وإخفاء حقيقة المواد المكونة للمواصفات». فعلى شركات الهاتف النقال كمجهز لخدمة الاتصال أن تمتنع عن تضليل المستهلك الذي هو المتعاقد معها وارتكاب الغش والتدليس في تنفيذ التزاماتها التعاقدية للحصول على غرض غير مشروع والحصول على الربح بدون مقابل للخدمة للمستهلك.

واستعمل المشرع العراقي في قانون حماية المستهلك كلمة التدليس التي ترادف كلمة التغيرير والتي نص عليها في القانون المدني. والتدليس كلمة استعملتها القوانين المدنية المقارنة كعيب من عيوب الإرادة كالقانون المدني المصري. لا يعرف القانون المدني العراقي التدليس بوصفه عيباً من عيوب الإرادة بل يستعمل وصف التغيرير ولا يعتبر التغيرير وحده سبباً لفسخ العقد ولا يعتبر الغبن الفاحش أيضاً سبباً لفسخ العقد، وإذا اجتمع الغبن الفاحش مع التغيرير اعتبر عيباً

من عيوب الإرادة التي تجعل العقد موقوفاً، حيث يفسد الرضا كما يفسده الغلط والإكراه^(٢٩). تقضي الفقرة الأولى من المادة (١٢١) مدني عراقي بما يلي: «إذا غرر احد المتعاقدين بالآخر وتحقق أن في العقد غيباً فاحشاً كان العقد موقوفاً على إجازة العاقد المغبون، فإذا مات من غرر بغبن فاحش تنتقل دعوى التغيرير لوارثه».

والتغيرير هو التدليس في الفقه الحديث وهو استعمال طرق احتيالية توقع المتعاقد الآخر في الغلط يدفعه للتعاقد والغبن هو عدم التعادل عند تمام العقد بين ما يدفعه المتعاقد وما يأخذه^(٣٠). التغيرير أو التدليس كما عرفته المادة (١٤٣) مدني أردني هو أن يخدع احد العاقدين الآخر بوسائل احتيالية قولية أو فعلية تحمله على الرضا، وإن التغيرير لا يعتبر في الواقع عيباً مستقبلاً بل هو يؤدي إلى عيب آخر من عيوب الإرادة وهو الغلط^(٣١). ولم يعرف القانون المدني العراقي التغيرير وتركه للفقه والقضاء.

من شروط التغيرير استعمال طرق احتيالية ويتألف هذا الشرط من عنصرين مادي

ومعنوي:

١. العنصر المادي استعمال الطرق الاحتيالية و الطرق الاحتيالية هي الأعمال والتصرفات التي تستعمل للتأثير على إرادة المتعاقد. وتتفاوت الطرق الاحتيالية بتفاوت ذكاء المدلس وغباء المدلس عليه فمن الناس من يصعب خداعه ومنهم من يسهل غشه، فالمعيار هنا معيار ذاتي وليس موضوعي^(٣٢).

٢. عنصر معنوي وهو نية التضليل للوصول إلى غرض غير مشروع. والعنصر النفسي حو إيقاع المتعاقد في غلط لحمله على التعاقد وهو عنصر ذاتي فهناك شركات تتخذ مظاهر بوسائل الإعلان ما لا تتفق مع حقيقتها.

قد يكون التدليس عملاً ايجابياً وقد يكون سلبياً محضاً، الأصل الكتمان لا يعتبر تدليساً لكن الكتمان تدليساً لعدم جواز الغش. لذا نص قانون حماية المستهلك على الالتزام بالتبصير أو الإدلاء بالمعلومات^(٣٣).

ويشترط أيضاً أن يصدر التغيرير من المتعاقد الآخر أو من الغير إذا علم المتعاقد بصدوره من الغير. يجب أن تبلغ الطرق الاحتيالية حداً من الجسامة بحيث تؤثر في إرادة المتعاقد فتدفعه للتعاقد، وللقاضي سلطة تقديرية في ذلك وفقاً للحالة الشخصية للمتعاقد، فالمعيار في عيوب الإرادة معيار شخصي ينظر حالة المتعاقد الشخصية حسب سنه وجنسه وثقافته وتجربته^(٣٤).

تعد خدمة الرسائل النصية القصيرة من تطبيقات التكنولوجيا التي ترسل عبر الهاتف النقال فعلى الرغم من مميزات هذه الرسائل باعتبارها وسيلة عملية للتواصل بين المشتركين، ولكن قد تستخدم هذه الوسيلة لإرسال رسائل وهمية أو كاذبة أو مخلة بالأداب^(٣٥). الرسائل الإعلانية التي ترسلها شركات الهاتف النقال إذ يعد المشترك العراقي من المشتركين الذين يتعرضون لإزعاج هذه الرسائل التي لا تعرف وقت معين ولا احترام لخصوصيتهم في ظل غياب الإجراءات الرسمية أو أعراف واقعية لصيانة حقوق المواطنين وحرياتهم، إذ المشترك يتلقى موجة من الرسائل في شتى المواضيع وفي أي وقت دون احترام لخصوصيته حتى انه لا يراعى في هذه الرسائل جنس المستلم، فقد يتلقى المشترك رسائل للاشتراك في قناة البنات أو رسائل للاشتراك في نصائح الجمال أو الاشتراك لمعرفة نتائج نادي معين أو إرسال رسائل تدعوك لقراءة الحكم والمواعظ أو رسائل لتفسير الأحلام أو إهداء الأغاني أو رسائل لمعرفة حالة الطقس، وفي هذا خرق واضح لخصوصية المشترك وسلوك غير أمين من قبل شركات الهاتف النقال مع أرقام هواتف المشتركين^(٣٦).

إضافة إلى الأضرار السابقة التي يتعرض لها مشتركي الهاتف النقال برزت مشكلة الخدمات التي تقدمها شركات الهاتف النقال وجودة هذه الخدمات، إذ يقع على شركة الهاتف النقال الالتزام بتوفير الخدمات المتفق عليها وفقاً للقواعد القانونية والأنظمة الخاصة التي تحكم عمل الشركات^(٣٧).

أما في العراق فقد قامت هيئة الإعلام والاتصالات بعملية استشارية وإصدار ورقة عمل استشارية شاملة تبين المبادئ والأهداف الخاصة بخدمات الهاتف النقال في العراق تتضمن:

١. الالتزام بمعايير (خدمة الجودة) في جميع الخدمات التي تقدمها الشركة^(٣٨).
٢. إضافة إلى خدمات الانترنت الموجودة في جهاز النقال، إذ تقوم الشركة بالاستقطاع من رصيد المستخدم بمجرد عرض صفحات الشبكة (web display) وليس على أساس التحميل (loading) على الرغم من أن هذه الخدمة لا تكلف الشركة إلا استخدام أبراجها المنتشرة في العراق.
٣. وضع سقف زمني لنفاذ الرصيد وبعد انتهاء هذه المدة لا يمكن الاتصال إلا بعد إعادة شحن الجهاز برصيد جديد^(٣٩).
٤. انقطاع المكالمة في الثواني الأولى من الاتصال وفي هذا استنزاف لرصيد المشترك الذي يضطر إلى تكرار عملية الاتصال^(٤٠).

المطلب الثالث: الالتزام بالسرية.

برزت في ارض الواقع مشكلة أخرى تهدد مشتركى الهاتف النقال تتمثل بالتصنت والتجسس وإفشاء أسرار الاتصالات التي يجرونها إذ تعد هذه الحالة انتهاك لخصوصية المشترك في سرية اتصالاته. إذ تعد مسألة خصوصية الأفراد وحياتهم مضمونة بموجب أحكام القانون والدستور ولا يجوز لأي احد الاطلاع عليها إلا بإتباع الإجراءات القانونية^(٤١). يقع على شركات الهاتف التزام بحماية الحياة الخاصة للمشاركين فلا يجوز التصنت والتجسس على أحاديثهم الشخصية إلا بعد الحصول على إذن من الجهات المختصة. إذ نصت المادة (٤٠) من الدستور العراقي النافذ لسنة ٢٠٠٥ على: «حرية الاتصالات والمراسلات البريدية والبرقية والهاتفية والالكترونية وغيرها مكفولة ولا يجوز مراقبتها أو التصنت عليها أو الكشف عنها إلا لضرورة قانونية وأمنية وبقرار قضائي».

وقد نصت مسودة قانون الإعلام والاتصالات في المادة (٦) منه على أنه: «تعتبر المكالمات الهاتفية والاتصالات الخاصة من الأمور السرية التي لا يجوز مراقبتها أو التصنت عليها أو الكشف عنها إلا لضرورة قانونية وأمنية وبقرار قضائي»^(٤٣).

أما قانون رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٣ المتعلق بتنظيم الاتصالات في مصر فقد نصت المادة (١٩/٢٥) على أن: «يحدد الترخيص الصادر التزامات المرخص له والتي تشمل بالأخص ما يأتي ضمان سرية الاتصالات والمكالمات الخاصة بعملاء المرخص له ووضع القواعد اللازمة للتأكد من ذلك». وقد تشدد المشرع المصري في هذه المسألة وجعل الإذن في التصنت والتجسس على الاتصالات لا يصدر إلا من قبل القاضي فلا يجوز لأعضاء النيابة إصدار الإذن وأي إجراء بشأن مسألة التجسس والتصنت مخالف لأحكام القانون لا يعتد به وي طرح من أدلة الإثبات. فقد نصت المادة (٧٣) من قانون تنظيم الاتصالات المصري على ما يلي: «يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر وبغرامة لا تقل عن خمسة آلاف جنيه ولا تجاوز خمسين ألف جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من قام أثناء تأدية وظيفته في مجال الاتصالات أو بسببها بأحد الأفعال الآتية:

١. إذاعة أو نشر أو تسجيل لمضمون رسالة اتصالات أو لجزء منها دون أن يكون له سند قانوني في ذلك.
٢. إخفاء أو تغيير أو إعاقة أو تحوير أية رسالة اتصالات أو لجزء منها تكون قد وصلت إليه.
٣. الامتناع عمداً عن إرسال رسالة اتصالات بعد تكليفه بإرسالها.

٤. إفشاء أية معلومات خاصة بمستخدمي شبكات الاتصال أو عما يجرونه أو ما يتلقونه من اتصالات وذلك دون وجه حق^(٤٣). ومن صور انتهاك الخصوصية قيام الصين بمراقبة أجهزة ٧٥٠ مليون شخص من مستخدمي الهاتف النقال بهدف حفظ الأمن^(٤٤).
أما مسودة قانون الإعلام والاتصالات العراقي فقد نصت المادة (٣٥) منه على أنه: «كل من نشر أو أشاع مضمون أي اتصال بواسطة شبكة اتصالات عامة أو خاصة أو رسالة هاتفية اطلع عليها بحكم وظيفته أو قام بتسجيلها دون سند قانوني، يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة مع غرامة مالية لا تقل عن خمسمائة ألف دينار عراقي وللمتضرر الحق في المطالبة بالتعويض الذي تقدره المحكمة»، فالجزء المدني المترتب على التجسس من قبل الشركة أو غيرها عبر شبكة الاتصالات هو التعويض عن الأضرار المادية والمعنوية.

المبحث الثالث الحماية القانونية للمستهلك

لتحديد الحماية القانونية للمستهلك من مستخدمي خدمات الهاتف النقال، لابد من تحديد نطاق قانون حماية المستهلك من جهة والحماية التشريعية والجهات التي تتولى حماية المستهلك من جهة أخرى لذا نقسم المبحث إلى ثلاثة مطالب.

المطلب الأول: نطاق حماية المستهلك.

لابد أن نحدد نطاق حماية المستهلك من حيث الموضوع ومن حيث الأشخاص.

الفرع الأول: نطاق حماية المستهلك من حيث الموضوع.

فيما يتعلق بمحل الاستهلاك فإنه يدخل في هذا النطاق تعاقد المستهلك على السلع (goods) والخدمات (services)، بمعنى انه لا تفرقة بين السلع والخدمات في نطاق الاستهلاك، كما يدخل في نطاق الاستهلاك الكثير من الخدمات بعضها ذات طابع مادي كترويد السيارات بالوقود وبعضها ذات طابع مالي كعقد التامين وبعضها ذات طابع ذهني أو فكري كالاستشارات القانونية والطبية^(٤٥). يسري قانون حماية المستهلك العراقي على السلع والخدمات، تقرر المادة الثالثة منه ما يلي: «يسري هذا القانون على جميع الأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يقومون بالتصنيع أو التجهيز أو البيع أو الشراء أو التسويق أو الاستيراد أو تقديم الخدمات أو الإعلان عنها». وتعرف الفقرة الثالثة من المادة الأولى من قانون حماية المستهلك العراقي الخدمة: «العمل أو النشاط الذي تقدمه أي جهة لقاء أجر أو بدونه بقصد الانتفاع منه».

يرد (عقد الهواتف النقالة) على منقولات وليست عقارات والتي تتمثل بالتكنولوجيا المنقولة وحسب التصور القانوني لها تمثل محل العقد^(٤٦).

الفرع الثاني: نطاق حماية المستهلك من حيث الأشخاص.

اختلف الفقه حول مفهوم المستهلك إلى المفهومين الآتيين:

أولاً - المفهوم الضيق للمستهلك (consumptive):

يذهب هذا الاتجاه من الفقه إلى أن المستهلك هو من يمارس الاستهلاك، والاستهلاك من الناحية القانونية كل تصرف قانوني محله سلعة أو خدمة لإشباع حاجة شخصية أو عائلية، وتبعا لذلك المستهلك هو كل من يقوم بالتصرفات القانونية لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية^(٤٧).

فوفق هذا الاتجاه وصف المستهلك (consumptive) يقتصر على الشخص الطبيعي ولا يمتد ليشمل الشخص المعنوي، لأن المستهلك هو الشخص الذي يقوم بعمليات الاستهلاك لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، وهذه صفة ينفرد بها الشخص الطبيعي، فالشخص المعنوي لا يملك عائلة وفق المعنى القانوني لوصف العائلة^(٤٨). لكن بعض أنصار هذا المفهوم الضيق أضافوا صفة المستهلك على بعض الأشخاص المعنوية كالجمعيات الخيرية والنقابات التي لا تهدف من نشاطها تحقيق الربح أو المتاجرة. أي التي تحصل على السلع والخدمات لاستخدامها لأغراض غير مهنية. ولا يعتبر مستهلكاً وفق هذا الاتجاه الأشخاص المعنوية التي تقوم بالتصرفات القانونية لأغراض مهنية كالشركات التجارية^(٤٩).

فوفق هذا الاتجاه فان المهني (vocation) يمكن أن يكتسب صفة المستهلك ويكون مشمولاً بالحماية القانونية المقررة للمستهلك إذا تعاقد على سلع أو خدمات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية. فالتاجر حين يشتري سيارة لتقلاته الخاصة هو وعائلته يعتبر مستهلكاً^(٥٠). إلا أن هذا الاتجاه لا يعتبر المهني مستهلكاً ولا يستفيد من الحماية القانونية المقررة للمستهلك إذا تعاقد لأغراض مهنته حتى لو كان موضوع العقد خارج عن نطاق تخصصه المهني الدقيق، فإذا تعاقد تاجر على تركيب خط هاتف لمحله التجاري، لا يعتبر مستهلكاً رغم عدم اختصاصه بأمور تركيب الهاتف. وكذلك الحكم إذا تعاقد لشراء جهاز حاسوب لمحله التجاري.

فوفق هذا الاتجاه فان المعيار المعتمد لإعطاء صفة المستهلك على المهني هو عدم مباشرة نشاط المهنة أي التعاقد على السلع والخدمات لأغراض شخصية أو عائلية غير المهنية واستند هذا الاتجاه لدعم وجهة نظره بالأدلة الآتية:

إن السياسة التشريعية تهدف لحماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية الذي هو الشخص العادي غير المهني الذي يبرم التصرفات القانونية لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية، أما المهني عندما يتعاقد يهدف لتحقيق أغراض مهنية أو تجارية، فان عدم تخصصه بموضوع العقد لا يعني ضعف مركزه من الناحية الاقتصادية، وهو يستطيع الاستعانة بخبير عندما يبرم تصرف قانوني خارج تخصصه^(٥١).

أن المهني (vocation) عندما يتعاقد لأغراض مهنته يكون أكثر خبرة ومعرفة من الشخص غير المهني، ويستطيع أن يدافع بشكل أفضل عن مصالحه العقدية. لو اعتبرنا المهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه مستهلكاً للزم على القاضي أن يبحث في كل حالة على حدة مدى توفر شرط عدم تخصصه، وهذا يبني على الظن وتكون النتيجة غير معلومة مسبقاً، في حين المتعاقدان بحاجة مقدماً إلى معرفة القانون الذي سيحكم علاقتهم التعاقدية^(٥٢).

أخذت محكمة النقض الفرنسية بالمفهوم الضيق في بعض قراراتها، ففي قضية رفضت اعتبار المهني مستهلكاً ورفضت تطبيق المادة (١/١٣٢) من قانون الاستهلاك الفرنسي الخاص بالشروط التعسفية، لأن موضوع العقد له اتصال مباشر بنشاطه المهني، لأن الكهرباء تم التعاقد عليها من أجل نشاطه التجاري وعرفت محكمة النقض الفرنسية المستهلك في هذا الحكم بأنه الذي يتعاقد خارج مجال نشاطه وتخصصه^(٥٣).

وفي قضية أخرى رفضت محكمة النقض الفرنسية اعتبار الشركة التي تعاقدت على توريد مياه لأغراض صناعية مستهلكاً، وعدم تطبيق المادة (١/١٣٢) من قانون الاستهلاك الفرنسي الخاص بالشروط التعسفية^(٥٤).

كما قضت محكمة النقض الفرنسية في احد قراراتها بان لقاضي الموضوع سلطة تقديرية عند تطبيق قواعد قانون الاستهلاك للبحث عن مدى وجود علاقة مباشرة بين العقد الذي يبرمه المهني ونشاطه المهني لإضفاء صفة المستهلك عليه وتمتعه بالحماية المقررة قانوناً للمستهلك^(٥٥).

في قضية حديثة لمحكمة النقض الفرنسية قررت فيها بعدم اعتبار التاجر الذي تعاقد على توريد الماء بمحله التجاري مستهلكاً ورفضت تطبيق المادة (١/١٣٢) من قانون الاستهلاك الفرنسي الخاص بالشروط التعسفية على هذا العقد له صلة مباشرة بين موضوع العقد ونشاط التاجر^(٥٦).

من خلال استعراض قرارات محكمة النقض الفرنسية يلاحظ أنها رفضت إضفاء صفة المستهلك على المهني (vocation) الذي أبرم تصرف قانوني له علاقة مباشرة بنشاطه المهني، فلا يكف لإضفاء صفة المستهلك على المهني أن يكون التصرف القانوني خارج نطاق تخصصه المهني وخبرته، بل يجب أيضاً أن لا يكون له علاقة مباشرة بنشاطه المهني.

أخذ المشرع المصري بالمفهوم الضيق، فالمستهلك وفق المادة الأولى من قانون حماية المستهلك المصري رقم (٦٧) لسنة ٢٠٠٦ «هو كل شخص تقدم إليه احد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص»، فيشمل الشخص الطبيعي والمعنوي إذا كان الغرض غير مهني وتشمل حماية المستهلك السلع والخدمات (٥٧).

ثانياً - المفهوم الواسع للمستهلك (consumptive):

ويذهب هذا الاتجاه إلى أن المستهلك يشمل المهني أيضاً عندما يقوم بإبرام العقد خارج نطاق اختصاصه المهني الدقيق. فرغم أن تصرفات المهني هذه لها غرض مهني إلا أنها تخرج عن نطاق اختصاصه المهني الدقيق، فهو ليس له خبرة ومعرفة كبيرة بموضوع العقد فيكون عرضة للخطر ويكون بمركز ضعيف بالمقارنة مع مركز المتعاقد الآخر الذي يكون مهنياً ومتخصصاً في موضوع العقد (٥٨).

ويهدف أنصار هذا الاتجاه إلى توسيع نطاق الحماية القانونية المقررة للمستهلك من حيث الأشخاص لتشمل المهني أيضاً الذي يقوم بإبرام تصرفات قانونية تخدم مهنته، ولكن موضوع العقد خارج نطاق تخصصه، فالتاجر عندما يشتري أثاثاً لمحلته التجاري أو الصانع عندما يشتري معدات لمصنعه يصدق عليه وصف المستهلك ولا بد من حمايته وفق قوانين حماية المستهلك في مواجهة البائع المهني المتخصص بالأثاث أو المعدات (٥٩).

ووفق هذا الاتجاه لا يعتبر المهني مستهلكاً إذا كان موضوع العقد داخلياً في اختصاصه المهني، يعتبر الشخص المعنوي مستهلكاً ولا يقتصر وفق هذا الاتجاه على الشخص المعنوي الذي لا يهدف المتاجرة وتحقيق الربح كالجمعيات الخيرية والنقابات، بل يشمل الشركات التجارية، بشرط أن يكون موضوع العقد خارج نطاق اختصاص الشركة حتى لو كان الغرض من العقد مهني (٦٠).

أما موقف قضاء محكمة النقض الفرنسية فقد قضت بالأخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك في عدد من قراراتها ففي حكم تعاقد تاجر صاحب محل تجاري للملابس على تركيب جهاز إنذار بمحله قام التاجر بالعدول عن العقد خلال المهلة المحددة في قانون الاستهلاك الفرنسي، ورفضت

شركة إنذار المبكر هذا العدول وادعت بان التاجر لا يعتبر مستهلكاً، لأن موضوع العقد يتعلق بشؤونه التجارية، إلا أن محكمة النقض اعتبرت التاجر مستهلكاً، لأنه يجهل موضوع العقد فهو في مركز ضعيف شأنه شأن المستهلك إذا كان شخص عادي^(٦١).

وفي حكم آخر تتلخص وقائع القضية أن مزارع اشترى مطفاة حريق لمزرعته والشركة البائعة اعتبرته غير مستهلك، لأن المزارع اشترى المطفاة لشؤون مهنته، لكن محكمة النقض اعتبرته مستهلكاً على أساس أن موضوع العقد يخرج عن نطاق اختصاصه وانه يجهل موضوع العقد فهو في مركز ضعيف بالمقارنة مع المتعاقد الآخر^(٦٢).

تقرر الفقرة الخامسة من المادة الأولى من قانون حماية المستهلك العراقي ما يلي: «المستهلك: الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتزود بسلعة أو خدمة بقصد الإفادة منها». يتبين من هذه المادة أن وصف المستهلك (consumptive) يصدق على الشخص الطبيعي والمعنوي كما يشمل الشخص المعنوي الجمعيات الخيرية والنقابات التي لا تهدف تحقيق الربح ولا تهدف من نشاطها المتاجرة، ويشمل أيضا الشركات التجارية التي يكون غرضها المتاجرة بقصد تحقيق الربح، أي سواء كان التصرف القانوني الذي محله خدمة لإشباع الحاجات الشخصية أو العائلية أو لغرض مهني فالمهني يعتبر مستهلكاً حتى لو تعلق التصرف بتجارته، و حتى لو كان صاحب اختصاص في هذا التصرف، وبهذا يتضح أن قانون حماية المستهلك العراقي يأخذ بالمفهوم الواسع.

التوجيه الأوربي رقم (٧) لسنة ١٩٩٧ الخاص بحماية المستهلك عرف المستهلك في المادة (٢/٢) منه بأنه «كل شخص طبيعي يتعاقد من اجل غاية لا تدخل في نطاق نشاطه المهني». وأورد التوجيه الأوربي رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٠ الخاص بالتجارة الالكترونية في الفقرة الخامسة من مادة الثانية تعريفاً مماثل لتعريف التوجيه الأوربي الخاص بحماية المستهلك أعلاه. ويلاحظ على هذا التعريف أنه يأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك، فان الشخص المعنوي لا يصدق عليه وصف المستهلك ولا يعتبر حتى الأشخاص المعنوية التي لا يكون غرضها تجاري كالجمعيات الخيرية والنقابات مستهلكاً، كما أنها لا تعطي المهني صفة المستهلك إذا كان العقد الذي ابرمه له علاقة بنشاطه المهني، فحتى يعتبر المهني مستهلكاً يجب أن لا يتعاقد لغاية تدخل في نشاطه المهني، أي يتعاقد لأغراض شخصية أو عائلية غير مهنية وهنا يقترب مفهوم المستهلك في التوجيه الأوربي من المفهوم الضيق للمستهلك الذي يأخذ به اتجاه في الفقه والقضاء الفرنسي^(٦٣).

ووفق المادة (١٤) من التوجيه الأوربي لحماية المستهلك سمح للدول الأعضاء بوضع قواعد تسمح بإنشاء حماية للمستهلك أعلى من المستوى الذي أخذ به التوجيه، فهو يسمح للأعضاء بالأخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك بشمول وصف المستهلك المهني الشخص الطبيعي والشركة إذا كان موضوع العقد لا يدخل في نطاق الاختصاص المهني الدقيق، وان كان له علاقة بنشاطه المهني أي انه يجهل بشكل كبير موضوع العقد^(٦٤).

المطلب الثاني: الحماية التشريعية للمستهلك.

تتمثل الحماية التشريعية للمستهلك بنصوص قانون حماية المستهلك وبالقواعد العامة المنصوص عليها في القانون المدني.

الفرع الأول: الحماية القانونية للمستهلك في قانون حماية المستهلك.

أولاً - حق المستهلك في العدول عن العقد:

الحق في العدول (right of retraction) هو وسيلة لحماية رضا المستهلك عن طريق منحه مهلة للتفكير لاحقة على العقد من اجل الرجوع عن التزامه، وان حق العدول عن العقد حق مطلق يخضع لإرادة المستهلك المنفردة دون معقب عليه على ذلك، ودون موافقة الطرف الآخر في العقد وهو المهني، ودون اللجوء إلى القضاء بل دون حاجة لتقديم مبررات استخدام الحق في العدول^(٦٥). وبهذا يختلف عن الفسخ القضائي الذي يشترط لرفع دعوى بفسخ العقد إخلال المدين بالتزامه العقدي أو تأخره في تنفيذه، وان يكون طالب الفسخ قد نفذ التزامه المقابل أو مستعداً لتنفيذه وان يكون طالب الفسخ قادراً على إعادة الحال إلى ما كان عليه. ويشترط لرفع دعوى الفسخ أضرار المدين بتنفيذه التزامه. ويكون للقاضي سلطة تقديرية في الحكم بفسخ العقد^(٦٦).

يعتبر حق المستهلك في العدول عن العقد من الوسائل التي لجا إليها المشرع الفرنسي لحماية رضا المستهلك فالحق في العدول عن العقد من الأدوات التشريعية التي لها دور في حماية المستهلك في عقود الإذعان التي لا يكون له حق مناقشة شروط التعاقد لذلك كان من الواجب إعطاء المستهلك الحق في العدول (right of retraction)^(٦٧).

المادة التاسعة من قانون حماية المستهلك المصري تقضي بأنه: «يلتزم كل مقدم خدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك في حالة وجود عيب و نقص بها وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري»^(٦٨).

الفقرة الثانيةً من المادة (٦) من قانون حماية المستهلك العراقي نصت على ما يلي: «للمستهلك وكل ذي مصلحة في حالة عدم حصوله على المعلومات المنصوص عليها في هذه المادة إعادة السلع كلاً أو جزءاً إلى المجهز والمطالبة بالتعويض أمام المحاكم المدنية عن الضرر الذي يلحق به أو بأمواله من جراء ذلك».

ويقتصر حق العدول (right of retraction) في قانون حماية المستهلك العراقي على السلع دون الخدمات خلافاً للقانون المصري والفرنسي.

نطاق الحق في العدول:

وفق قانون الاستهلاك الفرنسي لا يقتصر على السلع بل يشمل الخدمات أيضاً وقد وردت المادة (٢٠/١٢١) من قانون الاستهلاك، استثناءات على شمول حق العدول عن العقد الذي محله خدمات هي:

١. عقود الخدمات التي يبدأ تنفيذها قبل انتهاء مدة العدول أي مدة سبعة أيام الهدف من هذا الاستثناء عدم الإضرار بالمهني بان يعدل المستهلك عن العقد بعد الاستفادة من الخدمة.
٢. العقود الواردة على السلع والخدمات منقلبة الأسعار^(٦٩).

مدة ممارسة الحق في العدول:

وفق المادة (٢٠/١٢١) من قانون الاستهلاك الفرنسي فان للمستهلك حق العدول عن العقد خلال مدة سبعة أيام إذا قام المهني بتصوير المستهلك، أما إذا اخل المهني بالتزامه بالتصوير تمتد المدة إلى ثلاثة أشهر، وإذا كان الأصل مدة سبعة الأيام إلا انه يجوز الاتفاق بين المستهلك والمهني على زيادتها فهذا الاتفاق صحيح، لأنه يوسع من الحماية المقررة للمستهلك وهو الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، ولا يجوز الاتفاق على إنقاص هذه المدة وإلا كان الاتفاق باطلاً، لأن قواعد حماية المستهلك قواعد أمر لا يجوز الاتفاق على خلافها.

وتبدأ مهلة العدول التي هي سبعة أيام إذا كان محل العقد خدمات من الوقت الذي يتم فيه العقد أي وقت قبول المستهلك الإيجاب الصادر من المهني، وفي رأي من الفقه أن المدة تبدأ اليوم التالي لليوم الذي تم فيه العقد مثل المواعيد المقررة في قانون المرافعات تبدأ المدة من اليوم التالي لحدوث الواقعة المجرية للميعاد^(٧٠). ولم ينص قانون حماية المستهلك على مدة ممارسة المستهلك لحقه في العدول فنطبق القواعد العامة بان تكون المدة معقولة حسب ما يقضي بها

الاتفاق أو العرف، وتحديد هذه المدة المعقولة تخضع للسلطة التقديرية لقاضي الموضوع حسب وقائع وظروف كل قضية.

طبيعة حق المستهلك في العدول عن العقد:

وفق المادة (٢٠/١٢١) من قانون الاستهلاك الفرنسي للمستهلك ممارسة الحق في العدول خلال المدة المحددة قانوناً دون إبداء أي أسباب فحق المستهلك في العدول حق تقديري المستهلك يمارسه بإرادته المنفردة دون الرجوع إلى القضاء وبغض النظر عن موقف المهني المتعاقد معه، ودون حاجة لتبرير المستهلك قراره أو بيان البواعث التي دفعته للرجوع عن العقد، وحتى لو لم تتوافر شروط نظرية التعسف في استعمال الحق فإن للمستهلك حق العدول وحتى لو لم يصدر من المهني إخلال بالتزامه العقدي، لأن الحق في العدول له صلة برضا المستهلك، ولم يحدد المشرع شكلاً معيناً لتعبير المستهلك عن رأيه في العدول عن العقد فأى شكل يجوز أن يتخذه للتعبير عن إرادته برسالة عادية أو مصدقة أو الكترونية أو حتى بصورة شفوية^(٧١).

أثار العدول عن العقد:

عدم لزوم العقد بالنسبة للمستهلك ويترتب على استعمال المستهلك لحقه في العدول خلال مدة العدول انقضاء العقد واعتباره كأن لم يكن، وإذا انقضت مدة العدول ولم يستعمل المستهلك حقه في العدول سقط حقه في العدول وأصبح العقد صحيحاً نافذاً لازماً ويصبح باتاً واجب التنفيذ، ولا يجوز للمستهلك الانفراد بالرجوع عن العقد مرة أخرى، ولكنه يجوز له الاستفادة من القواعد العامة في: القانون المدني بسبب عيوب الإرادة أو العيب الخفي^(٧٢).

ثانياً - الحماية الجنائية للمستهلك:

نصت المادة (٩) من قانون حماية المستهلك العراقي على أنه: «يحظر على المجهز أو المعلن ما يأتي: أولاً: ممارسة الغش والتضليل والتدليس وإخفاء حقيقة المواد المكونة للمواصفات المعتمدة للسلع والخدمات كافة. ثانياً: استعمال القوة أو الممانعة مع لجان التفتيش وممثلي الجهات الرسمية ذوات العلاقة ومنعهم من القيام بواجباتهم المناطة بهم أو عرقلتها بأية وسيلة كانت.

ويقرر قانون حماية المستهلك على ذلك جزاء جنائي ولا يتضمن جزاء مدني لهذا الحظر القانوني مما يقتضي الرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني العراقي الذي يعتبر قانون حماية المستهلك بالنسبة له قانون خاص، فلا تطبق الأحكام الخاصة بالقانون المدني التي تتعارض مع أحكام قانون حماية المستهلك لكن عدم وجود حكم قانوني في القانون الخاص نطبق القانون العام (القانون المدني). ونصت المادة (١٠) منه ما يلي: «أولاً: يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن (٣) ثلاثة أشهر أو بغرامة لا تقل عن (١٠٠٠٠٠٠) مليون دينار أو بهما معاً كل من خالف أحكام المادة التاسعة من هذا القانون». ونصت فقرتها الثانية على ما يلي: «يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على (٣) ثلاثة أشهر أو بغرامة لا تزيد على (١٠٠٠٠٠٠) مليون دينار أو بهما معاً كل من خالف أحكام المادتين (٨,٧) من هذا القانون».

وتنص فقرتها الثالثة على ما يلي: «يُمنح المخبر عن أي جريمة يعاقب عليها هذا القانون مكافأة مالية لا تقل عن (١٠٠٠٠٠٠) مئة ألف دينار ولا تزيد على (١٠٠٠٠٠٠٠) مليون دينار تسدد من الجهة ذات العلاقة التي يتم الإخبار أمامها إذا أدى الإخبار إلى إدانة الفاعل واكتساب القرار درجة البتات».

يتبين من نص المادتين التاسعة والعاشره أعلاه أن الحماية الجنائية للمستهلك تتمثل في معاقبة المجهز الذي يرتكب غشاً أو تضليلاً أو تدليساً أو إخفاء حقيقة المواد المكونة للمواصفات المعتمدة للسلعة أو بأية وسيلة كانت في علاقته التعاقدية بالحبس أو بغرامة لا تقل عن مليون دينار. ولم تبين هذه المادة حالة تكرار المخالفة من قبل نفس المجهز مما يقتضي مضاعفة العقوبة في حالة تكرارها. كما لم تبين المادة الجزاء المدني عن الأضرار التي لحقت بالمستهلك من جراء ذلك وهذا يقتضي الرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني.

الفرع الثاني: حماية المستهلك في القواعد العامة في القانون المدني العراقي.

أولاً- حماية المستهلك من الشروط التعسفية:

ذكرنا أن عقود خدمات الهاتف النقال عقود إذعان ولهذا تطبق القواعد العامة في القانون المدني الخاصة بعقد الإذعان. ونصت الفقرة الثانية من المادة (١٦٧) من القانون المدني العراقي على ما يلي: «إذا تم العقد بطريق الإذعان وكان قد تضمن شروطاً تعسفية جاز للمحكمة أن تعدل هذه الشروط أو تعفي الطرف المدعن منها وذلك وفقاً لما تقتضي به العدالة». وهذا النص يمثل أداة قوية في يد القاضي لحماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية وهو المستهلك

(consumptive) من الشروط التعسفية (conditions arbitrarily)، فللقاضي أن يعدل أو يعفي الطرف المدّعن في عقد الإذعان من الشروط التعسفية، ويتمتع القاضي بسلطة تقديرية واسعة في تقدير الشروط التعسفية (conditions arbitrarily)، ولم يحدد المشرع له حدود ما يعتبر من الشروط التعسفية، إلا ما تقضي به قواعد العدالة. ويعتبر أي اتفاق يعدل أو يحرم القاضي من سلطته التقديرية بشأن عقود الإذعان (contract of adhesion) باطلاً لمخالفته للنظام العام^(٧٣).

الشك يفسر لمصلحة المدين في الأصل لكن في عقود الإذعان الشك يفسر لمصلحة الطرف المدّعن سواء كان دائناً أو مديناً، وهذا ما نصت عليه صراحةً الفقرة الثالثة من المادة (١٦٧) من القانون المدني العراقي بقولها: «ولا يجوز أن يكون تفسير العبارات الغامضة في عقود الإذعان ضاراً بمصلحة الطرف المدّعن ولو كان دائناً».

ثانياً - حماية المستهلك من التضليل (mislead) والتغريب:

نصت الفقرة الأولى من المادة (١٢١) مدني عراقي على ما يلي: «إذا غرر احد المتعاقدين بالآخر وتحقق أن في العقد غيباً فاحشاً كان العقد موقوفاً على إجازة العاقد المغبون فإذا مات من غرر بغين فاحش تنتقل دعوى التغريب لوارثه». ونصت المادة (١٢٢) مدني عراقي على ما يلي: «إذا صدر التغريب من غير المتعاقدين فلا يتوقف العقد إلا إذا ثبت للعاقد المغبون أن العاقد الآخر كان يعلم أو كان من السهل عليه أن يعلم بهذا التغريب وقت إبرام العقد». وإذا لحق المتعاقد غين يسير وليس فاحشاً أو لحقه غين فاحش وكان التغريب لا يعلم به العاقد الآخر ولم يكن من السهل عليه أن يعلم يرجع العاقد المغرور بالتعويض^(٧٤). التغريب مع الغبن الفاحش يجعل العقد موقوف على إجازة المتعاقد المغبون^(٧٥). ويرجع المتعاقد المغبون بالتعويض دون فسخ العقد إذا كان الغبن يسير أو أصابه غين فاحش وكان التغريب لا يعلم به المتعاقد الآخر^(٧٦).

هناك علاقة بين الغلط (error) والتغريب مع ذلك يعتبر التغريب عيب مستقل عن الغلط فقد يكون هناك غلط من غير تغريب. إثبات الغلط أصعب من إثبات التغريب، لأن الغلط أمر نفسي يتعذر في الغالب أثباته. والغلط جزاؤه فسخ العقد ولا محل للتعويض فيه، أما التغريب مع الغبن الفاحش يتضمن التعويض، لأنه يعد عملاً غير مشروع بذاته، لذا يجوز المطالبة بالتعويض حتى ولو لم تكتمل أركان التغريب^(٧٧). إجازة العقد الموقوف تكون صراحةً أو دلالةً ويجب أن يستعمل خيار إجازة أو النقص خلال ثلاثة أشهر من الوقت الذي ينكشف فيه التغريب وهذه المدة

مدة سقوط لا تقادم فهي لا تنقطع ولا تنتقطع، فإذا لم يصدر في هذه المدة اعتبر العقد نافذاً^(٧٨).
وعقود خدمات شركات الهاتف النقال من العقود المستمرة لذا لا يكون للفسخ اثر رجعي بل يقتصر
أثره بالمستقبل.

ثالثاً- حماية المستهلك (consumptive) من الغش:

خرج المشرع عن الأصل العام بان التعويض (redress) يتحدد على أساس الضرر بغض النظر عن جسامه الخطأ في نطاق المسؤولية العقدية، حيث جعل مقدار التعويض فيها يختلف باختلاف جسامه الخطأ، فقد نصت الفقرة الثالثة من المادة (١٦٩) من القانون المدني العراقي على ما يلي: «إذا كان المدين لم يرتكب غشاً أو خطأ جسيم فلا يجاوز في التعويض ما يكون متوقفاً عادة وقت التعاقد من خسارة أو كسب يفوت»، ومعنى هذا أن المشرع العراقي يفرق بين الخطأ الذي صدر من المتعاقد مجرد إهمال أو تقصير غير متعمد فلا يكون المتعاقد مسؤولاً إلا عن تعويض الضرر المباشر الذي كان متوقفاً وقت التعاقد، وبين الخطأ الجسيم (serious error) فيسأل عن تعويض الضرر المباشر المتوقع وغير المتوقع^(٧٩).

ويذهب (جوسران) إلى أن الغش (cheating) أو الخطأ الجسيم (serious error) يخضعان لنفس القواعد التي يخضع لها الخطأ التقصيري، فالمتعاقد الذي يرتكب هذا الخطأ يخرج عن دائرة العقد وفي نطاق المسؤولية العقدية ويخضع لنفس قواعد العمل غير المشروع. ويقول (مازو وتونك) إلى مسؤولية المتعاقد الذي اقترف غشاً أو خطأً جسيماً عن الضرر المباشر كله يرجع إلى فكرة العقوبة الخاصة فقد أراد المشرع اخذ هذا المتعاقد بالشدة فجعله مسؤولاً عن الضرر المباشر كله^(٨٠).

وقد اجمع الفقه والقضاء على أن معيار توقع الضرر أو عدم توقعه معيار موضوعي مجرد وهو معيار الشخص المعتاد المتوسط في نفس مهنة المدعى عليه وبنفس الظروف الخارجية^(٨١).

هناك ثلاثة أنواع للخطأ في القانون الأمريكي الأول الخطأ العمدي الذي هو أحداث النتيجة الضارة بنية التعدي وهو يقابل الغش في القانون المدني العراقي، والثاني خطأ الإهمال وهو انحراف في السلوك الذي يرسمه النظام القانوني لحماية الغير من خطر الإضرار بدون مبرر، والإهمال قد يكون عادياً أو تافهاً أو جسيماً (serious) وهو ما يقابل الخطأ الجسيم في القانون المدني العراقي^(٨٢).

تقرر الفقرة الثانية من المادة (٢٥٩) مدني عراقي ما يلي: «وكذلك يجوز الاتفاق على إعفاء المدين من كل مسؤولية تترتب على عدم تنفيذ التزامه التعاقدية إلا التي تنشأ عن غشه أو عن خطأه الجسيم.. الخ» وتقرر فقرتها الثالثة: «ويقع باطلاً كل شرط يقضي بالإعفاء من المسؤولية المترتبة على العمل غير المشروع».

وقد تردد الفقه في ربط الخطأ الجسيم بالغش، لأن الخطأ الجسيم لا يتضمن نية الإضرار فالخطأ الجسيم إهمال المدين وعدم الحيطة دون نية الإضرار، أما الغش هو كل فعل أو امتناع عن فعل بقصد الإضرار^(٨٣). ورغم هذا الاختلاف الجوهرية بين الخطأ الجسيم والغش، فإن القوانين المدنية تكاد تجمع على عدم التفرقة بينهما في نطاق المسؤولية المدنية بان يشمل التعويض الضرر المباشر المتوقع وغير المتوقع. كما أن أي خطأ صادر من شركات الهاتف النقال باعتبارها مهني متخصص يعتبر خطأً جسيماً حماية للطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية وهو مستخدم خدمات الهاتف النقال (المستهلك).

المطلب الثالث: الأجهزة المختصة بحماية المستهلك.

لقد نصت قوانين حماية المستهلك على بعض الأجهزة التي تتولى حماية المستهلك سواء كانت جهات إدارية مستقلة كمجلس حماية المستهلك أو جمعيات استهلاكية.

الفرع الأول: مجلس حماية المستهلك.

نصت المادة الرابعة من قانون حماية المستهلك العراقي على ما يلي: «أولاً: يشكل مجلس (council) يسمى (مجلس حماية المستهلك) يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري يرتبط بمجلس الوزراء». ونصت مادتها الخامسة على ما يلي: يتولى المجلس المهام الآتية:

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

ثانياً: رفع مستوى الوعي الاستهلاكي.

ثالثاً: تلقي الشكاوى والتحقيق فيها واتخاذ القرارات والتوصيات المناسبة في شأنها.

رابعاً: توجيه الإنذار إلى المخالف بوجوب إزالة المخالفة خلال سبعة أيام من تاريخ التبليغ أو تحريك الدعوى بانتهائها واستمرار المخالفة. ويستند المجلس في توجيه الإنذار على تقارير لجان التفتيش.

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

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

سابعاً: للمجلس الاستعانة بذوي الخبرة والكفاءة من موظفي الدولة أو غيرهم سواء كانوا طبيعيين أو معنويين مقابل أجور أو مكافآت يُحددها المجلس.

ثامناً: للمجلس تشكيل لجان تفتيش تابعة له مقرها في بغداد ولها فروع في محافظات العراق. وتتألف اللجان من أعضاء حسب الاختصاصات ذات العلاقة بشؤون حماية المستهلك.

تاسعاً: تخصص ميزانية خاصة بالمجلس من الموازنة العامة للدولة.

ب - تتولى لجان التفتيش المهام الآتية:

1. الاطلاع على مواصفات السلع ومراقبة مدى توافق الشروط الخزنوية في المخازن وأماكن العرض، أثناء الدوام الرسمي أو بعده وعلى المجهز والمعلن إبداء التعاون التام في هذا الشأن.
2. تبليغ الجهات المختصة عن السلع التالفة وغير المستوفية لشروط السلامة الصحية ومتابعة إجراءاتها بالتنسيق مع الوزارات المختصة.
3. تقديم التقارير بالمخالفات إلى المجلس.

وفق المادة الثانية عشر من قانون حماية المستهلك المصري «ينشأ لتطبيق أحكام هذا القانون جهاز يسمى جهاز حماية المستهلك وصون مصالحه تكون له شخصيته الاعتبارية العامة ويتبع الوزير المختص ويكون مركزه الرئيسي مدينة القاهرة وله فروع ومكاتب في المحافظات».

وللجهاز القيام بما يلزم لتحقيق أهدافه وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك وتعزيزها وتمييزها، وسائل تحقيق ذلك تلقي شكاوى من المستهلكين والجمعيات والتحقق فيها والتنسيق مع أجهزة الدولة المختلفة والتوصيات التي ترد إلى الجهاز فيما يتصل بحقوق المستهلك^(٨٤).

ووفق المادة السابعة عشر من قانون حماية المستهلك المصري «تشكل بقرار من مجلس إدارة الجهاز لجان تتولى الفصل في المنازعات الناتجة عن تطبيق أحكام هذا القانون والتي تقع بين المستهلكين والموردين أو المعلنين بعد دعوتهم للحضور لإبداء دفاعهم، وتتكون اللجنة من رئيس محكمة ابتدائية وعضوية قاضي يتم اختياره طبقاً لقانون السلطة القضائية وواحد من ذوي

الخبرة يختاره الوزير المختص بتطبيق أحكام هذا القانون بناء على ترشيح من مجلس إدارة الجهاز»^(٨٥).

قضت المادة التاسعة عشر من قانون حماية المستهلك المصري «على الجهاز عند ثبوت المخالفة من أحكام هذا القانون إلزام المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة فوراً أو خلال فترة زمنية يحددها المجلس إدارته دون الإخلال بأحكام المسؤولية الناشئة عن هذه المخالفة أو كان من شأنها وقوع أي ضرر بصحة أو سلامة المستهلك وبحسب الأحوال إصدار قرار بوقف تقديم الخدمة لحين انتهاء التحقيقات وإصدار حكم في شأنها»^(٨٦).

قد تدخل الدولة لحماية المستهلك بوزاراتها المختلفة. ومن تطبيقات ذلك أعلنت وزارة العدل الأمريكية رفضها لصفقة استحواذ شركة الاتصالات الأمريكية (إيه. تي أند تي) على شركة الهاتف المحمول (تي موبايل)، التي تمثل الفرع الأمريكي لشركة (دويتشه تيليكوم) الألمانية للاتصالات.

وقالت الوزارة إنها أقامت دعوى قضائية لوقف الصفقة على أساس أنها ستضر بحرية المنافسة في السوق. وقال جيمس كول نائب وزير العدل الأمريكي إن دمج (إيه. تي أند تي) مع (تي موبايل) من شأنه أن يؤدي إلى زيادة أسعار خدمات الهاتف المحمول لعشرات الملايين من المستخدمين في أنحاء الولايات المتحدة مع تراجع الاختيارات المتاحة أمام المستخدمين وانخفاض جودة الخدمة. وعرضت (إيه. تي أند تي) ٣٩ مليار دولار لشراء (تي موبايل) من (دويتشه تيليكوم) التي تريد بيع فرعها في الولايات المتحدة.

يذكر أن (إيه. تي أند تي) هي ثاني أكبر شركة للهاتف المحمول في الولايات المتحدة بعد (فيرزون) حيث تخدم حوالي مئة مليون مشترك وتحقق عائدات سنوية تصل إلى (١٢٤) مليار دولار. في الوقت نفسه، فإن (تي موبايل) تحتل المركز الرابع في السوق بعد (سبرنت) وتقدم خدمات لحوالي (٣٦) مليون مشترك وتحقق عائدات سنوية قدرها (١٩) مليار دولار^(٨٧).

الفرع الثاني: جمعيات (conventions) حماية المستهلك.

نص قانون حماية المستهلك العراقي على جمعيات (conventions) حماية المستهلك في الفقرة السادسة من المادة الرابعة أنفة الذكر^(٨٨) دون تحديد اختصاصها. ونص على تشكيل الجمعيات في القانون المدني. كما تتولى هيئات المجتمع المدني في العراق مهام حماية المستهلك في نطاق السلع والخدمات.

المادة الثالثة والعشرون من قانون حماية المستهلك المصري يكون اختصاص جمعيات حماية المستهلك حق مباشرة الدعاوى التي تتعلق بحماية مصالح المستهلكين أو التدخل فيها. عمل مسح ومقارنة لأسعار وجودة المنتجات والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها التي تحدد محتواها وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات في هذا الشأن تقديم المعلومات للجهات الحكومية المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق ومصالح المستهلكين وتقديم مقترحات علاجها، وتلقي شكاوى المستهلكين والتحقيق منها والعمل على إزالة أسبابها. معاونة المستهلك الذي وقع عليه ضرر من جراء استخدام أو شراء السلعة أو تلقي الخدمة في تقديم الشكاوى للجهات المختصة ومنها جهاز حماية المستهلك واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم. المساهمة في نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم وإنشاء قواعد البيانات اللازمة لأداء اختصاصاتها.

وتقرر المادة العاشرة من قانون حماية المستهلك المصري بأن يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو سند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع مستهلك إذا كان من شأنه هذا الشرط إغفاء مورد السلعة أو مقدم الخدمة من أي التزاماته الواردة بهذا القانون^(٨٩). ودعت جمعية حماية المستهلك العراقية إلى تفعيل قانون حماية المستهلك وتوفير حماية اكبر لهو زيادة الوعي الإعلامي للمستهلك واعتبرت قانون حماية المستهلك معطل ولم يطبق على ارض الواقع^(٩٠).

الذاتة

أولاً - نتائج البحث:

١. أن عقود خدمات الهاتف النقال هي توريد خدمات وتعتبر من الأعمال التجارية ولم يعطي قانون التجارة العراقي متسع لعقد التوريد على نحو نراه في قانون التجارة المصري، وهذا يقتضي بيان هذا العقد من حيث شروطه وأحكامه لأهميته في عقود كثيرة منها عقود خدمات الهاتف النقال.
٢. يعتبر عقد خدمات الهاتف النقال من عقود الإذعان ويخضع للحماية القانونية في القانون المدني للطرف المذعن من الشروط التعسفية.
٣. نص قانون حماية المستهلك العراقي على الالتزام بالإعلام ولم ينص على الجزاء المدني للإخلال بهذا الالتزام مما يقتضي تطبيق القواعد العامة.

٤. نص قانون حماية المستهلك العراقي والفرنسي على حق المستهلك في العدول عن العقد، واقتصر المشرع العراقي هذا الحق على السلع دون الخدمات، بينما المشرع الفرنسي والمصري يشمل السلع والخدمات. حق العدول يختلف عن الفسخ القضائي فالأخير يتطلب إدخال بالالتزام وأعدار المدين وصدور حكم قضائي بالفسخ وهذا ما لا يتطلبه حق العدول المتوقع على الإرادة المنفردة للمستهلك.
٥. نطاق قانون حماية المستهلك من حيث الموضوع يشمل السلع والخدمات في القانون العراقي والفرنسي والمصري. لذا يجوز لمستخدم خدمات الهاتف النقال الاستفادة من الحماية المقررة في هذا القانون.
٦. اخذ المشرع العراقي بالمفهوم الواسع للمستهلك حيث يشمل المهني لإغراض استهلاكية وليس مهنية خلافاً لقانون حماية المستهلك الفرنسي والتوجيه الأوربي اللذان أخذاً بالمفهوم الضيق باقتصاره على المستهلك دون المهني مهما كان الغرض من تعاقد المهني لحصول على خدمات لإغراض مهنية أو استهلاكية.
٧. نص قانون حماية المستهلك على عدة مصطلحات التضليل والغش والتدليس دون أن يبين المقصود من التضليل كما انه استعمل التدليس وهو بهذا جاري الدول المتأثرة بالقانون الفرنسي التي تعتبر التدليس عيب من عيوب الإرادة بينما في القانون المدني استعمل مصطلح التغيرير. واكتفى بالنص على الجزاء الجنائي ولم ينص على الجزاء المدني، مما يقتضي الرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني في فسخ العقد و المطالبة بالتعويض عما لحق المستهلك من ضرر بسبب التضليل أو الغش أو التدليس.
٨. نص قانون الاستهلاك الفرنسي على اعتبار الأحكام الخاصة بالمستهلك من النظام العام كل اتفاق على خلافها يعتبر باطلاً، وهذا لم ينص عليه قانون حماية المستهلك العراقي، ونرى في نطاق عقود خدمات الهاتف النقال لا حاجة للنص على ذلك، لأن القواعد العامة تقرر ذلك باعتبار هذا العقد من عقود الإذعان.
٩. تمارس هيئة الإعلام والاتصال العراقي الرقابة على شركات الهاتف النقال وهي الجهة المختصة في منح التراخيص فلها دور الإشراف وحسن تنفيذ هذه الخدمات وبالتالي تعتبر احد الأجهزة التي تتولى حماية المستهلك في نطاق خدمات الاتصالات.

١٠. سوء خدمات الهاتف النقال والتضليل المستمر من قبل شركات الهاتف النقال للمستهلك برسائل دعائية تضليلية لخداع المستهلك وضياع رصيده بدون خدمة مقابلة مما يضطر المستهلك إلى إتلاف الخط وشراء آخر بدلاً عنه متحملاً الأضرار.
١١. لا بد من شركات حكومية تقدم خدمات للهاتف النقال لدعم أسعار الاتصال علماً أن خدمات الهواتف الأرضية معطلة مما يضطر المواطن إلى تحمل مصاريف إضافية كان لا يتحملها في خطوط الهواتف الأرضية.

ثانياً - المقترحات:

١. شمول حق العدول للخدمات كما في السلع كما يقرر ذلك القانون المصري والفرنسي لان بقاء الأمر كما تقضي به القواعد العامة لا يوفر الحماية الكافية للمستهلك. وتطوير هذا الحق في القانون العراقي من حيث تحديد مدته حتى لا يكون المورد تحت رحمة المستهلك ولا استقرار المعاملات.
٢. النص على جمعيات حماية المستهلك كما نص على ذلك القانون المصري في قانون حماية المستهلك ببيان اختصاصها.
٣. النص في قانون حماية المستهلك على أن التزام المهني اتجاه المستهلك هو التزام بنتيجة لا يكلف المستهلك إثبات صدور خطأ منه بل المهني يثبت عدم صدور الخطأ.
٤. أن النطاق الدولي لخدمات الهاتف النقال يقتضي إقامة الاتفاقات الدولية والمعاهدات بين العراق والدول الأخرى وخاصة الدول المتقدمة في هذا المجال كالولايات المتحدة وفرنسا لتطوير هذا القطاع الحيوي وتقديم أفضل الخدمات للمستهلك.
٥. إقامة الدراسات والبحوث حول هذه المواضيع ودعمها مادياً ومعنوياً للاستفادة من تجارب الدولة الأخرى والقضاء على السلبات.

الهوامش

١. د. قدرى عبد الفتاح الشهاوي، قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ ومذكرته الإيضاحية، الطبعة الأولى، دار الأيمان للطباعة، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٢٨١.
٢. ينظر: المادة الثانية من هذا القانون.
٣. راجع: مقالة كتبها faisal bazara، تأريخ الهواتف النقالة، المتاح على العنوان الإلكتروني: <http://tech.msn.com/products/slideshow.aspx?cp-documentid=4864891>

٤. ينظر: د. محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ٢٠٠٣، ص ٤٢.
٥. راجع بهذا الخصوص: د. محمود السيد عبد المعطي خيال، الأنترنت وبعض الجوانب القانونية، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٨، ص ١٠٨.
٦. بشار طلال مومني، مشكلات التعاقد عبر الأنترنت (دراسة مقارنة)، عالم الكتب الحديثة، الأردن، ٢٠٠٤، ص ٣٤ وما بعدها. د. طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الأنترنت، دار صادر، بيروت، ٢٠٠١، ص ٤٨١ وما بعدها.
٧. نداء كاظم محمد المولى، الآثار القانونية لعقود نقل التكنولوجيا، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٣، ص ٢٥.
٨. للمزيد أنظر: د. حسن علي الذنون، دور المدة في العقود المستمرة، مطبعة جامعة بغداد، ١٩٨٨، ص ١٤٨ وما بعدها.
٩. بشار طلال مومني، مشكلات التعاقد عبر الأنترنت (دراسة مقارنة)، عالم الكتب الحديثة، الأردن، ٢٠٠٤، ص ٣٤ و ما بعدها. د. طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الأنترنت، دار صادر، بيروت، ٢٠٠١، ص ٤٨١ وما بعدها.
١٠. د. محمد حسين منصور، مصدر سابق، ص ٣٦ و ٧٩.
١١. د. صلاح الدين جمال الدين، عقود نقل التكنولوجيا - دراسة في إطار القانون الدولي الخاص والقانون التجاري الدولي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ص ٢٦٧.
١٢. د. أحمد شوقي محمد عبد الرحمن، الدراسات البحثية في نظرية العقد، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٦، ص ٦٩٠.
١٣. د. عبد الرزاق احمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الأول مصادر الالتزام، مطبعة الحلبي بيروت، ٢٠٠٠، فقرة ١١٦، ص ٢٤٤ و ٢٤٥. د. أنور سلطان، مصدر سابق، ص ٥١ المستشار إبراهيم سيد احمد، عقود الإذعان فقها وقضاء، دار الكتب القانونية، مصر، ٢٠١٠، ص ٧٥٠.
١٤. د. عبد المجيد الحكيم والأستاذ عبد الباقي البكري والأستاذ محمد طه البشير، الوجيز في نظرية الالتزام، الجزء الأول مصادر الالتزام، بغداد، ١٩٨٠، ص ٤٥.
١٥. د. محمد حسين منصور، مصدر سابق، ص ٣٦.
١٦. د. باسم محمد صالح، القانون التجاري النظرية العامة للتاجر والعقود التجارية و العمليات المصرفية، بغداد، ١٩٨٧، ص ٦٤.

١٧. د. مصطفى كمال طه العقود التجارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص ٤٣
د. هاني محمد دويدار، مبادئ القانون التجاري المؤسسة الجامعية بيروت لبنان، ١٩٩٧،
ص ٥٤.
١٨. د. باسم محمد صالح، مصدر سابق، ص ٦٣.
١٩. المصدر نفسه، ص ٦٤.
٢٠. د. مصطفى كمال، مصدر سابق، ص ٤٤.
٢١. ينظر: مجلة تواصل، مجلة تصدر عن هيئة الإعلام والاتصالات، مصدر سابق، ص ٨٣.
٢٢. د. قنري عبد الفتاح، مصدر سابق، ص ٣٢٧ و ٣٢٨.
٢٣. د. سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الانترنت، دار الكتب القانونية، القاهرة، ٢٠٠٨،
ص ٢٧٢ - ٢٧٩.
٢٤. المصدر نفسه، ص ٢٨٩ و ٢٩٠.
٢٥. د. نزيه محمد الصادق المهدي، الالتزام قبل التعاقد بالإدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد، دار
النهضة العربية، ١٩٨٢، ص ٢٥٧. د. أحمد محمد الرقاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء
المضمون العقدي، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٤، ص ١١٧. سهير منتصر، الالتزام
بالتبصير، دار النهضة العربية، القاهرة، ٩٩٠، ص ١١٧.
٢٦. د. سامح، مصدر سابق، ص ٢٩٨ و ٢٩٩.
٢٧. المصدر نفسه، ص ٣٠٥ و ٣١٠ و ٣١١.
٢٨. المصدر نفسه، ص ٣١٤ و ٣١٦.
٢٩. د. عبد المجيد الحكيم، مصدر سابق، ص ٨٥.
٣٠. المصدر نفسه، ص ٨٦.
٣١. د. أنور سلطان، مصدر سابق، ٧٨.
٣٢. د. عبد المجيد الحكيم، مصدر سابق، ص ٨٨.
٣٣. د. السنهوري، مصدر سابق، بند ١٨١، ص ٢٤٥ و ٢٤٧.
٣٤. د. عبد المجيد الحكيم، مصدر سابق، ص ٨٨.
٣٥. ينظر: النصب عبر الهاتف المحمول، صحيفة الاقتصادية الالكترونية، المصدر السابق
وينظر عبده الجراي، نصب واحتيال عبر أثير الهاتف النقال،، على موقع الأهالي نت
<http://www.alahale.net>
٣٦. ينظر: مازن الياسري، الحريات والحقوق والخصوصية في ضوء ظاهرة رسائل الهاتف
الجوال، على موقع شبكة الإعلام العراقي <http://www.imn.iq>.

٣٧. ينظر: د. صالح عبد الرحمن المانع، الخصوصية الفردية وغزو رسائل الجوال، جريدة الاتحاد، في ٢٩/مايو/٢٠١٠، <http://www.alittihad.ae>.
٣٨. ينظر: حالة قطاع الاتصالات في العراق لعام ٢٠٠٦، هيئة الإعلام والاتصالات، بغداد - العراق، ٣١ كانون الأول - ديسمبر ٢٠٠٦، ص ١٧.
٣٩. شركات (الموبايل) في العراق هل تؤدي كامل خدماتها، منتديات كل العراقيين، الموقع الإلكتروني: <http://all Iraqis.bbgraf.com>.
٤٠. ينظر: مجلة تواصل، مصدر سابق، ص ٨٩.
٤١. ينظر: التجسس، التصنت، انتهاك الخصوصية، البلاغات الكاذبة، المكالمات الكيدية (٢) - المشروع والممنوع في الاتصالات، جريدة القبس الكويتية، الثلاثاء ١٦/مارس/٢٠١٠-٣٠/ربيع الأول/١٤٣١، العدد ١٣٢١٦ <http://www.algabas.com>.
٤٢. المصدر نفسه.
٤٣. تم الحصول على هذه المسودة على الموقع الإلكتروني: <http://www.niqash.org/content>
٤٤. ينظر: قانون الاتصال المصري لسنة ٢٠٠٣ على المواقع الإلكترونية:
www.aawsat.com/details.asp?section=4&issue=8768
hmedmrch.maktoobblog.com/538424
www.aproarab.org/Down/Egypt/73.doc
hmedelgamel.maktoobblog.com.
٤٥. د. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧، ص ١٤. احمد محمد الرفاعي، مصدر سابق، ص ٢١.
٤٦. نداء كاظم محمد المولى، مصدر سابق، ص ٥٠.
٤٧. د. حسن عبد الباسط جمعي، حماية المستهلك الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، مركز الدراسات القانونية كلية الحقوق جامعة القاهرة، ١٩٩٦، ص ١٠ و ١١.
٤٨. د. حمد الله محمد حمد الله، مصدر سابق، بند ١٠، ص ١١.
٤٩. د. سامح، مصدر سابق، ص ٢٤٩.
٥٠. د. احمد محمد الرفاعي، مصدر سابق، ص ٢١.
٥١. د. حسن عبد الباسط، مصدر سابق، ص ١٣.
٥٢. د. سامح عبد الواحد، مصدر سابق، ص ٢٥٢.
٥٣. قضاء محكمة النقض الفرنسية:

24 janvier 1995 www. Legifrance. gov. fr. Bull.1n54p.38

- 3 janvier 1996 www. Legifrance. gov. fr. Bull.1n.94p.6
قضاء محكمة النقض الفرنسية 17juiller1996 الموقع الالكتروني:
www. Legit France. gov. fr.Bull.1n.331p.231
cars 2002 www. Legit France. gov. Fr. Bull.1n.78p.60 .
J.p.pizziol introduction de la nation de consommateur EN DROIT
FRANCAIS D.S. 1982 N109
.٥٤.د.قدري عبد الفتاح، مصدر سابق، ص٣١٩.
.٥٥.المصدر نفسه، N.109.
.٥٦.د. سامح، مصدر سابق، ص٢٥٨.
٥٧.قضاء محكمة النقض الفرنسية 25 may 1992 الموقع الالكتروني:
www. Legit France. gov. fr. Bull.1n162p.111.
6 juiller 1993www. Legifrance. gov. fr. Bull.1n.4p.3
.٥٨.د. سامح، مصدر سابق ص ٢٦٣ و٢٦٤.
.٥٩.المصدر نفسه، ص٢٦٥.
٦٠.د. محمد السعيد رشدي، التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة، مطبوعات جامعة
الكويت، ١٩٩٨، ص٨٢.د. أحمد الرفاعي، مصدر سابق، ص ٨٢ و٨٣.
٦١.د. عدنان إبراهيم السرحان ود. نوري حمد خاطر، شرح القانون المدني مصادر الحقوق
الشخصية الالتزامات، دار الثقافة، عمان- الأردن، ٢٠٠٨، ص٢٩٢ إلى نهاية ص٢٩٧.د.
أنور سلطان، مصادر الالتزام في القانون المدني، دار الثقافة، عمان- الأردن، ٢٠١٠،
ص٢٥٦ و٢٥٧.
٦٢.د. محمد السعيد رشدي، مصدر سابق، ص٨٢، د. احمد الرفاعي، مصدر سابق، ص٨٢
و٨٣.
٦٣.د. قدري عبد الفتاح، مصدر سابق، ص٣٣٧.
٦٤.د. سامح عبد الواحد، مصدر سابق، ص٣٢٣ و٣٢٤.
٦٥.المصدر نفسه، ص٣٣٤ و٣٣٣ و٣٣٥.
٦٦.المصدر نفسه، ص٣٣٧ و٣٣٨.
٦٧.المصدر نفسه، ص٣٤٠.
٦٨.د. السنهوري، مصدر سابق: ص٢٥٠.د.أنور سلطان، مصدر سابق، ص٥٢، المستشار
إبراهيم سيد احمد، مصدر سابق: ص٧٤، د.عبد المجيد لحكيم، مصدر سابق: ص٤٦.
٦٩.ينظر: المادة (١٢٣) مدني عراقي.
٧٠.ينظر: المادة (١/١٢١) مدني عراقي.

٧١. ينظر: المادة (١٢٣) مدني عراقي.
٧٢. د عبد المجيد الحكيم، مصدر سابق، ص ٩١.
٧٣. ينظر: الفقرة الأولى والثانية والثالثة من المادة (١٣٦) مدني عراقي.
٧٤. د. حسن علي الذنون، المبسوط في شرح القانون المدني الضرر، الطبعة الأولى، مطبعة دار وائل، عمان - الأردن، ٢٠٠٦، بند ٤٢٢، ص ٣٨١.
٧٥. المصدر نفسه، ص ٣٨٢.
٧٦. الأستاذ فارس حامد عبد الكريم، المعيار القانوني، الطبعة الأولى، بغداد، ٢٠٠٩، ص ١٤ و ١٥ و ١١٦.
٧٧. ينظر: الأستاذ شاكر ناصر حيدر، واجب التقليل من الضرر في القانون الانكليزي، مجلة القانون المقارن، بغداد، العدد (١٣) السنة التاسعة، ص ٥ و ص ١١.
٧٨. د. عدنان ود. نوري حمد خاطر، مصدر سابق، ص ٣٢١.
٧٩. د. قدري، مصدر سابق، ص ٣٤٢.
٨٠. المصدر نفسه، ص ٣٥٤.
٨١. المصدر نفسه، ص ٣٥٦.
٨٢. هذا الخبر على الموقع الالكتروني:
- <http://www.alriyadh.com/net/article/663565>
٨٣. انظر: قانون حماية المستهلك العراقي على المواقع الالكترونية:
- www.iraq-lg-law.org/en/node/452 -
- www.wna-news.com/inanews/news.php?item.24060.4
٨٤. د. قدري عبد الفتاح مصدر سابق ص ٣٦٦ و ٣٦٧.
٨٥. مقال في جريدة المواطن العراقية في ٢٩ كانون الثاني ٢٠١٢ على الموقع الالكتروني:
- www.Sotaliraqi.com/business.Php?id=5209