الحماية الإدارية للمستهلك

دراسة تحليلية في ضوء قانون حماية المستهلك

رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م

د. بسمة محمد أمين

مدرس القانون العام - كلية الحقوق- جامعه المنصورة

Administrative protection for the consumer
An analytical study in light of Consumer Protection Law No. 181 of 2018

Dr. Basma Mohamed Amen
Public law teacher
Mansoura University Faculty of Law

(ISSN: 2537- 0758)

الحماية الإدارية للمستهلك
دراسة تحليلية في ضوء قانون حماية المستهلك
رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م

د. بسمة محمد أمين

ملخص البحث:

شهدت السنوات الأخيرة مجموعة كبيرة من التغيرات والتحولات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، التي تركت آثارها الواضحة على المستهلك، فمن وباء عالمي، وهو كوفيد- ١٩ الذي تسبب في أكبر أزمة اقتصادية عالمية فيما يزيد على قرن من الزمان، وترك آثاره الاقتصادية والاجتماعية الخطيرة على المستهلك، إلى حرب شرسة بين دولتين، من أهم الدول المتقدمة، روسيا وأوكرانيا، أدت إلى تباطؤ النمو وزيادة سرعة التضخم.

هذا بالإضافة إلى الانفتاح الاقتصادي الذي أدي إلى ظهور العديد من الممارسات التجارية الضارة بالمستهلكين، حيث بات المستهلك عرضة للغش والتضليل والتلاعب، سواء في خصائص السلع والمنتجات المقدمة له أو في مكوناتها وصفاتها، أو من خلال الإعلانات المضللة والكاذبة التي تقنع المستهلك بدفع قيمة للمنتج أكبر من فائدته ومنفعته، أو من خلال فرض الأسعار التي لا تتناسب مع دخله، أو اعتماد سياسات احتكارية غير مشروعه تزيد حاجته للمنتج فتتعمد صعوبة حصوله عليه في أماكن معينة دون أخري، كل هذه الممارسات غير المشروعة وأكثر وراءها رغبة ضعاف النفوس، أفرادًا كانوا أم مؤسسات، في تحقيق الربح العاجل.

ومن هنا كان لابد من تدخل الدولة وبذل كافة الجهود الرسمية في سن تشريعات حماية المستهلك، واتخاذ كافة التدابير اللازمة وإنشاء الأجهزة الإدارية المنوط بها الحماية الإدارية للمستهلك، باعتباره من الفئات الأكثر ضعفًا والأولي بالرعاية والحماية.

Administrative protection for the consumer
An analytical study in light of Consumer Protection Law No. 181 of 2018

Dr. Basma Mohamed Amen
Public law teacher, Mansoura University Faculty of Law

Abstract:

Recent years have witnessed a wide range of economic, social and political changes and transformations, which have left clear impacts on the consumer. From a global pandemic, which is Covid-19, which caused the largest global economic crisis in more than a century, and left its serious economic and social impacts on the consumer, A fierce war between two of the most important developed countries, Russia and Ukraine, led to a slowdown in growth and an increase in the speed of inflation.

This is in addition to economic openness, which has led to the emergence of many commercial practices that are harmful to consumers, as the consumer has become vulnerable to fraud, deception, and manipulation, whether in the characteristics of the goods and products provided to him or in their components and characteristics, or through misleading and false advertisements that convince the consumer to pay a value for the product that is greater than its benefit. And his benefit, or by imposing prices that are not commensurate with his income, or adopting illegal monopolistic policies that increase his need for the product and deliberately make it difficult for him to obtain it in certain places and not others. All of these illegal practices and more are behind the desire of weak souls, whether individuals or institutions, to Achieving immediate profit.

Hence, it was necessary for the state to intervene and make all official efforts to enact consumer protection legislation, take all necessary measures, and establish administrative agencies entrusted with the administrative protection of the consumer, as he is one of the most vulnerable groups and the most deserving of care and protection.

(ISSN: 2537- 0758)

مقدمة عامة

موضوع البحث وأهميته:

شهدت السنوات الأخيرة مجموعة كبيرة من التغيرات والتحولات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، التي تركت آثارها الواضحة على المستهلك، فمن وباء عالمي، وهو كوفيد- ١٩ الذي تسبب في أكبر أزمة اقتصادية عالمية فيما يزيد على قرن من الزمان، وترك آثاره الاقتصادية والاجتماعية الخطيرة على المستهلك، إلى حرب شرسة بين دولتين، من أهم الدول المتقدمة، روسيا وأوكرانيا، أدت إلى تباطؤ النمو وزيادة سرعة التضخم.

هذا بالإضافة إلى الانفتاح الاقتصادي الذي أدي إلى ظهور العديد من الممارسات التجارية الضارة بالمستهلكين، حيث بات المستهلك عرضة للغش والتضليل والتلاعب، سواء في خصائص السلع والمنتجات المقدمة له أو في مكوناتها وصفاتها، أو من خلال الإعلانات المضللة والكاذبة التي تقنع المستهلك بدفع قيمة للمنتج أكبر من فائدته ومنفعته، أو من خلال فرض الأسعار التي لا تتناسب مع دخله، أو اعتماد سياسات احتكارية غير مشروعه تزيد حاجته للمنتج فتتعمد صعوبة حصوله عليه في أماكن معينة دون أخري، كل هذه الممارسات غير المشروعة وغيرها وراءها رغبة ضعاف النفوس، أفرادًا كانوا أم مؤسسات، في تحقيق الربح العاجل.

ومن هنا كان لابد من تدخل الدولة وبذل كافة الجهود الرسمية في سن تشريعات حماية المستهلك، واتخاذ كافة التدابير اللازمة وإنشاء الأجهزة الإدارية المنوط بها الحماية الإدارية للمستهلك، باعتباره من الفئات الأكثر ضعفًا والأولي بالرعاية والحماية.

إشكالية البحث:

لقد عانت أسواق دول العالم الثالث كثيرًا من الحرية الاقتصادية، التي تستهدف حرية الأسواق، وانفتاحها على الأسواق العربية والعالمية، كما تؤكد على التجارة الحرة والملكية الخاصة في إطار المشاريع الحرة، مما كان له أثرًا واضحًا على المستهلك، الذي أصبح عرضة لمختلف أساليب الغش والخداع والتضليل، من قبل الأفراد والمؤسسات الساعية وراء تحقيق مزيد من الأرباح، مستغلين في ذلك تمتعهم بدرجة كبيرة من الحرية، فكان

لابد من تدخل الدولة لضمان الحماية الإدارية اللازمة للمستهلك من خلال سن التشريعات وإنشاء الأجهزة الإدارية، مثل جهاز حماية المستهلك وجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، ومنحها سلطات وصلاحيات واسعه لحماية المستهلك، وكذلك الاعتراف التشريعي لجمعيات حماية المستهلك بدورها في تمثيل المستهلكين والدفاع عن حقوقهم وحماية مصالحهم، الأمر الذي فتح الباب إلى عدة تساؤلات، سنجيب عنها في بحثنا، وهي هل استطاعت الأجهزة الإدارية، المنوط بها قانونًا حماية المستهلك، أن تؤدي دورها في حماية حقوق المستهلك الأساسية، مع تحقيق التوازن المطلوب بين الحفاظ على حرية النشاط الاقتصادي والانفتاح على الأسواق وحرية المنافسة من ناحية وحماية حقوق ومصالح المستهلكين من ناحية أخرى؟ هل استطاعت جمعيات حماية المستهلك أن تؤدي دورها في حماية المستهلك والدفاع عن مصالحه، ولاسيما دورها في توعية وتثقيف المستهلك؟ هل استطاعت الدولة تأمين الضمانات اللازمة لاستقلال وحيادية الأجهزة الإدارية المنوط بها حماية المستهلك، ليس فقط في مواجهة الحكومة، وإنما أيضًا في مواجهة أصحاب المصالح الاقتصادية؟

وفي ضوء ما نص عليه المشرع من تتمتع الأجهزة الإدارية بسلطات وصلاحيات واسعه، وخاصة سلطة توقيع الجزاءات المالية على المخالفين لأحكام قانون حماية المستهلك وقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، يثور تساؤل آخر وهو، ما مدي احترام تلك الأجهزة الإدارية للضمانات الإجرائية وضمانات المحاكمة المنصفة أثناء ممارستها لسلطة توقيع جزاءات إدارية على المخالفين للقانون؟ وهل يمكن القول أن منحها سلطة توقيع جزاءات، قد تعني بشكل أو آخر الاعتراف لها بطبيعة قضائية ؟

منهجية البحث:

تفرض علينا مقتضيات البحث العلمي ضرورة تحديد منهجًا لدراستنا، لذا فإني اتبعت منهجًا مختلطًا في بحثي، فهي دراسة تحليلية وصفية مقارنه.

دراسة تحليلية، تعتمد على منهج علمي يحلل النصوص القانونية للوقوف على ما هو صحيح ويفي تطبيقه الحالي الوصول إلى أفضل الحلول القانونية، وما قد يحتاج لتعديل في الفترة القادمة.

(ISSN: 2537- 0758)

كما أنها دراسة وصفية، حيث اقتضت طبيعة البحث التعرض للنصوص القانونية الواردة في قانون حماية المستهلك وقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية وتعديلاتها التشريعية للتعرف على أحكامها، ولا سيما النصوص القانونية الحديثة التي ابتدعها المشرع للحماية الإدارية للمستهلك.

وأخيرًا ستكون دراستنا دراسة مقارنة، فقد حرصت في الكثير من مواضعها على عرض تجارب بعض الدول التي حتي يمكن الاستفادة منها.

خطة البحث:

لقد تحدث في بحثي هذا عن الحماية الإدارية للمستهلك في ضوء قانون المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنه ٢٠١٨م، حيث تحدثت بادئ ذي بدء عن مفهوم المستهلك في مبحث تمهيدي، ثم تحدثت عن ماهية الحماية الإدارية للمستهلك، مفهومها وتطور حركة حماية المستهلك، هذا بالإضافة إلى محل الحماية الإدارية، ألا وهو الحقوق الأساسية للمستهلك، ثم تحدثت عن الأساس التشريعي، الدولي والداخلي، للحماية الإدارية للمستهلك، وكان هذا هو الفصل الأول من البحث.

وخصصت الفصل الثاني من البحث للحديث عن جهاز حماية المستهلك كأحد أهم صور الحماية الإدارية للمستهلك، حيث تحدثت فيه عن التنظيم الإداري له، وأهدافه وسلطاته وصلاحياته التي خولها له المشرع، ثم تحدثت في الفصل الثالث عن الحماية الإدارية للمستهلك من خلال جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، وعرضت فيه التنظيم الإداري للجهاز، وسلطاته وصلاحياته المخولة له لحماية المستهلك وبذلك تكون خطة البحث كالآتي:

المبحث التمهيدي: مفهوم المستهلك.

الفصل الأول: ماهية الحماية الإدارية للمستهلك وأساسها التشريعي.

الفصل الثاني: جهاز حماية المستهلك كأحد صور الحماية الإدارية.

الفصل الثالث: الحماية الإدارية للمستهلك من خلال جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

المبحث التمهيدي
مفهوم المستهلك

تمهيد وتقسيم:

يقصد بالمستهلك في اللغة بأنه: "المنفق للمال ونحوه"[١]، والمستهلك في اللغة هو اسم فاعل من استهلك بضم الميم وكسر اللام، فالاستهلاك هو هلاك الشيء وفناؤه ومادته الأصلية هلك، واستهلك المال أي أنفقه وأنفذه[٢]. وكذلك استهلك استهلاكا (هلك) في الأمر: جد فيه مستعجلا، أهلكه، المال: أنفقه، والسلعة: استعملها بما يساوي ثمنها[٣].

مقتضي ذلك أن لفظ المستهلك في اللغة ينصرف إلى استهلاك الشيء أي الإتيان عليه حتي ينتهي. وفي الاصطلاح يقصد به تصيير الشيء هالكا كالثوب البالي أو اختلاطه بغيره بصورة لا يمكن فصله وإفراده بالتصرف كاستهلاك السمن في الخبر[٤].

أما عن موقف الفقه من تعريف المستهلك، فقد ذهب الفقه إلى اتجاهين مختلفين في هذا الشأن، وهذا ما ذهب إليه القضاء أيضًا عند تعريف المستهلك، وسنوضح ذلك في هذا المبحث، وأخيرًا سنوضح موقف المشرع من تعريف المستهلك، لذا فقد قسمت هذا المبحث إلى ثلاث مطالب كالآتي:

المطلب الأول: التعريف الفقهي للمستهلك.

المطلب الثاني: التعريف القضائي للمستهلك.

المطلب الثالث: التعريف التشريعي للمستهلك.

---

(١) د/ ابراهيم أنيس، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ١٩٦٠، ص٩٩١.

(٢) د/ مجد الدين محمد بن يعقوب، القاموس المحيط، بيروت، مؤسسة الرسالة، ط٢، ١٩٨٧م، ص١٢٣٧.

(٣) د/ محمد الباشا الكافي، معجم عربي حديث، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، بيروت، ط٢، ١٩٩٢، ص٩٠.

(٤) د/ محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، دار الكتاب العربي، بيروت، ط١، ١٩٧٩م، ص٦٩٧.

(ISSN: 2537- 0758)

المطلب الأول

التعريف الفقهي للمستهلك

اختلف الفقهاء في تعريف المستهلك إلى اتجاهين، ذهب الاتجاه الأول إلى التوسيع من مفهوم المستهلك، بينما ذهب الاتجاه الثاني من الفقهاء إلى التضييق من مفهوم المستهلك، وهذا ما سنبحثه في هذا المطلب، كالآتي:

١- الاتجاه الأول: **التوسيع من مفهوم المستهلك**:

ذهب الاتجاه الأول من الفقه إلى التوسيع من مفهوم المستهلك، حيث عرف بعض الفقه المستهلك بأنه كل" شخص يتعاقد بقصد الاستهلاك بمعنى استعمال السلعة أو الخدمة أو المنتج"[١]، ومن ثم فإنه يعد مستهلكًا من يشتري سيارة لاستعماله الشخصي أو استعماله المهني، لأن السيارة تستهلك عن طريق الاستعمال، وإنما يخرج من نطاق المستهلك من يشتري سيارة من أجل إعادة بيعها حيث ينتفي الاستهلاك في هذه الحالة[٢].

كما ذهب البعض الآخر من الفقه[٣]إلى تعريف المستهلك بأنه "من يشتري مالًا، سواء لحاجة خاصة أو لحاجات نشاطه المهني في مجال ليس من اختصاصه".

ويقصد بذلك أن المستهلك هو كل شخص طبيعي أو معنوي،، سواء أكان تاجرًا أم لا ، يتعاقد مع أحد المهنيين، سواء لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، أو للحصول على سلع وخدمات لقاء مقابل مادي، طالما أن محل العقد المبرم بينهما لا يدخل في نشاط المتعاقد مع المهني، ولم يكن لدي المتعاقد الخبرة أو العلم الكافي بأسرار النشاط الذي يقوم به المتعاقد الآخر.

---

(١) د/ عاطف عبد الحميد حسن، حماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦ م، ص٢٥.

(٢) د/ بدران شكيب الرفاعي، عقود المستهلك في القانون الدولي الخاص، دار الكتب القانونية، القاهرة، ٢٠١١م، ص٣١.

(٣) د/ الهيثم عمر سليم، حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية بين الضمانات التقليدية والضمانات المتخصصة، دار النهضة العربية، القاهرة، ط١، سنة ٢٠١٣م، ص١٦.

كما ذهب جانب ثالث من الفقه إلى تعريف المستهلك بأنه جميع الأشخاص الذين يستخدمون السلع والخدمات، سواء أكانوا أفرادًا عاديين أم كانوا مهنيين، وعلى ذلك يطبق قانون الاستهلاك على البيع الذي لا يتعلق بالنشاط الذي يباشره المشتري، سواء أكان شخصًا طبيعيا أم كان معنوياً، كأن يتم بيع جهاز إطفاء حريق لبائع أسماك، فالبيع في هذه الحالة لا يرتبط بنشاط أو أعمال المشتري بشكل مباشر(١).

ويري جانب من الفقه الفرنسي أنه لكي يطلق على المهني أنه مستهلك، لا يكفي أن يخرج العمل عن اختصاصه أو تخصصه، وإنما لا بد أن لا يكون لهذا العمل رابطة مباشرة بينه وبين العمل أو النشاط الذي يمارسه(٢).

كما يذهب البعض إلى تعريف المستهلك بأنه مرادف لكلمة مواطن بالنظر إلى المصلحة، حيث تكون مصلحة المستهلك عندما تنشأ علاقات متبادلة مع غيره من المواطنين ومع أجهزة الدولة الحكومية المختلفة ومع الأعمال الأخرى داخل المجتمع(٣)، ونجد أن استعمال مصطلح مواطن شامل وعام ويضم في ثناياه المستهلك والمهني معاً.

ومن ثم فإن هذا الاتجاه الموسع يعتبر أن المستهلك هو كل شخص طبيعي أو معنوي يشتري سلعًا لاستعماله الشخصي أو المهني، لأنها في الحالتين ستهلك حتمًا عن طريق استعمالها، ولا يخرج عن وصف المستهلك، وفقًا لهذا الاتجاه، إلا من يشتري سلعه بقصد إعادة بيعها أو تحويلها إلى سلعة أخرى لعدم استهلاكها.

ولقد أيد جانب من الفقه هذا التعريف الموسع للمستهلك مبررًا ذلك بأن الهدف الذي توخاه المشرع هو حماية المستهلك، الذي يكون في مركز غير متكافئ مع المنتج أو

---

(١) د/ خالد ممدوح ابراهيم، أمن المستهلك الالكتروني، دار الجامعة، الاسكندرية، ٢٠٠٨ م، ص٢٢. انظر أيضًا: د/ روسم عطية موسي، الحماية الجنائية للمستهلك من الغش في مجال المعاملات التجارية، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، ٢٠١٤م، ص٢٨. د/ عبد الحميد الدياسطي عبد الحميد، حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج، دار الفكر والقانون، المنصورة، ٢٠١٠ م، ص٣٠.

(2) Pizzio (J-P) , Code de la consommation , éd Montchrestien , 1995, p. 51.

(٣) د/ أماني حمال عبد المنعم، حماية المستهلك من وسائل الدعاية والإعلان في ضوء قواعد القانون المدني والفقه الإسلامي، رسالة دكتوراه مقدمة لكلية الحقوق جامعة طنطا، ٢٠١٠ م، ص٤٨.

(ISSN: 2537- 0758)

المورد من الناحية الفنية أو الاقتصادية أو القانونية، وخاصة مع ما قد يستجد من تصرفات ناتجة عن التطورات التكنولوجية الحديثة المتعاقبة والتي تضع الأطراف المتعاقدة في موطن الجهل والضعف، ويستوي حينئذ أن يكون هذا الطرف الضعيف مجرد مستهلك عادي أو مهني يدخل في تصرفات قانونية تنبئ عن غياب التوازن العقدي بينه وبين الطرف الآخر.(١)

- **نقد الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك**:

انتقد جانب من الفقه الاتجاه الموسع للمستهلك، إذ أن هذا الاتجاه يسمح بدخول فئات مثل المهنيين، مع أن الحماية يجب أن تكون قاصرة على الشخص الذي يشتري السلعة أو الخدمة بغرض استهلاكها وإشباع حاجاته الأساسية والكمالية منها فقط(٢).

كما انتقد البعض الاتجاه الموسع من ناحية أخرى وهي، وفقًا لهذا الاتجاه، فإن فكرة المستهلك وكذلك عقود الاستهلاك ستصبح فكرة مرنه غير محدودة، مما يؤدي إلى مشاكل عديدة عند تطبيقها، لذا يمكن الاستعاضة عنها بفكرة حماية الطرف الضعيف.(٣)

بينما يذهب اتجاه آخر في الفقه إلى ضرورة توحيد مفهوم المستهلك بحيث يتم اعتماد مفهوم عام للمستهلك يدخل تحته جميع النصوص الاستهلاكية، ولذلك يفضل أنصار هذا الاتجاه المفهوم الضيق للمستهلك.(٤)

---

(١) د/ رمزي فريد محمد مبروك، حماية المستهلك في إطار مفهوم جديد لعقد الإذعان، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ٢٠٠٢ م، ص١٥.

(٢) د/ أحمد محمد محمود علي خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الإسلامية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٥ م، ص٥١.

(٣) د/ فاروق الاباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات الالكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٣م، ص٧٦ وما بعدها.

(٤) د/ محمد أحمد عبد الحميد، الحماية المدنية للمستهلك التقليدي والالكتروني، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠١٥م، ص٢٨.

٢- الاتجاه الثاني: التضييق من مفهوم المستهلك:

اتجه الجانب الثاني من الفقهاء إلى التضييق من مفهوم المستهلك، حيث عرفه جانب من الفقه بأنه كل شخص يقوم بإبرام تصرفات قانونية من أجل الحصول على المال أو الخدمة بهدف إشباع حاجاته الاستهلاكية الشخصية أو العائلية(١).

وذهب جانب آخر من الفقه إلى تعريف المستهلك بأنه ذلك الشخص الذي يبرم عقودًا مختلفة من شراء وإيجار وغيرها، من أجل توفير ما يحتاج إليه من سلع ومواد وخدمات وأغذية وأدوية لإشباع حاجاته الضرورية والكمالية الآنية والمستقبلية، من دون أن تكون لديه أي نية للمضاربة بهذه الأشياء عن طريق إعادة تسويقها، كما يفعل المنتج أو التاجر ودون أن تتوافر لديه القدرة الفنية لمعالجة هذه الأشياء وإصلاحها(٢).

ولقد ذهب جانب ثالث من الفقه(٣)إلى إدراج المنظمات في تعريف "المستهلك"، حيث يري أنه يمكن تعريف "المستهلك بأنه فرد أو منظمة تشتري وتستخدم المنتجات والسلع والخدمات للاستهلاك والأغراض اليومية للأفراد أو الأسر أو المنظمات وليس لأغراض تجارية". ولا عبرة بما إذا كانت هذه المنظمات تهدف إلى الربح أم لا.

وهذا التعريف للمستهلك يخرج من نطاق مفهوم المستهلك كل شخص يتعاقد من أجل الحصول على سلعة أو منتج لأغراض مهنته أو حرفته أو المشروع الذي يتملكه، كما يخرج أيضًا من نطاق المستهلك من يقوم بشراء السلع والمنتجات بقصد إعادة بيعها أو

---

(١) د/ سه نكه ر علي، حماية المستهلك وأحكامة دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ٢٠١٦ م، ص٢٤.

(٢) د/ جمال فاخر النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، بحث منشور في مجلة الحقوق الصادرة عن مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت، العدد الثاني، السنة الثالثة عشر، يونيو ١٩٨٩م، ص٤٧.

3) Lê Thi Nga, chairwoman of the NA's Committee for Judicial Affairs, & Tran Quang Phuong, NA Deputy Chairman & Bùi Van Cuong, NA deputies suggest expanding definition of consumer in draft law,Viet Nam News, Thursday, 16 February, 2023.

a consumer is an individual or organisation that buys and uses products, goods and services for consumption and daily purposes of individuals, families or organisations and not for commercial purposes".

(ISSN: 2537- 0758)

استعمالها الاستعمال المهني والحرفي.

ويذهب جانب رابع من الفقه إلى تعريف المستهلك بأنه: كل شخص يتعاقد بقصد الاستهلاك، بمعني كل من يقوم باستعمال سلعة أو خدمة، مثل من يشتري سيارة للاستعمال مثلاً لأغراض شخصية أما من يشتري سيارة لإعادة بيعها فهو مهني وليس مستهلكاً. (١)

كما يذهب جانب آخر من الفقه إلى تعريف المستهلك بأنه: " هو من يشتري سلعا استهلاكية لأغراض غير مهنية ولكن لاستخدامه الشخصي".(٢)

وترجع الحكمة من استبعاد المهني من مجال قانون حماية المستهلك أن هذا الشخص ليس بحاجة إلى حماية قانونية بحكم مركزه الاقتصادي وخبراته وتخصصه المهني.(٣)

كما ذهب جانب من الفقه إلى تعريف المستهلك، من وجهة نظر اقتصادية، بأنه " أي فرد يمارس نشاطًا استهلاكيًا ويخفض من دخله لاقتناء المنتجات لإشباع حاجاته الشخصية أي هو الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك." (٤)

أو أنه شخص يحصل على سلع وخدمات للاستخدام المباشر أو الملكية بدلاً من إعادة بيعها أو استخدامها في الإنتاج والتصنيع.(٥)

ومن الناحية الاجتماعية يقصد به " كل فرد في المجتمع يسعي لإشباع حاجاته الشخصية والتي من خلالها يحقق الرفاهية أو سد المقتضيات الأساسية التي تؤمن حياته".(٦)

---

(١) د/ السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، منشأة المعارف، الاسكندرية، ١٩٨٦ م، ص٨.

(٢) د/ أحمد محمد الرفاعي الحماية المدنية للمستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٤ م، ص٢١.

(٣) د/ خالد موسي توني، الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات الخادعة، دار النهضة العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٧م، ص٥٢.

(٤) د/ عبد الباسط حسن الجميعي، حماية المستهلك، الحماية الخاصة لإرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦ م، ص٧.

5 L. Matthew, "Law Enforcement". Encyclopedia of Politics of the American West, NW, Suite 800, Washington DC 20037, United States: CQ Press, ISBN 9781608719099, archived 12 December 2019.

(٦) د/ نجلة يونس محمد، حركة حماية المستهلك ودورها في نشر الوعي الاستهلاكي، مقال منشور بمجلة

ومن وجهة النظر التسويقية فإن المستهلك يقصد به" كل إنسان يسعي إلى الحصول على متطلباته الأساسية والكمالية من مختلف المنتجات التي تعينه على متطلبات الحياة، والتي يحصل عليها من الأسواق على أساس التعامل مع التجار وأصحاب المهن المختلفة "[١] .

كما عرف البعض أيضًا المستهلك بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يحوز أو يمتلك أو يستخدم سلع أو خدمات معروضة في السوق عرضًا مهنياً، بحيث لا يكون هو من صنعها أو حولها أو زرعها أو عرضها ضمن إطار تجاري أو مهني، أما الشخص الذي يؤدي خدمة ذات طابع مهني فإنه لا يعد مستهلكا[٢].

كما عرف الفقه الفرنسي المستهلك بأنه" الشخص الذي يصبح من أجل إشباع حاجاته الشخصية غير المهنية طرفًا في عقد توريد السلع أو الخدمات[٣]. ومن هذه التعاريف نجد أنه يوجد طائفتين من المستهلكين:

الطائفة الأولي: المستهلكون الذين يحصلون على السلع والخدمات لغرض غير مهني، وفي سبيل ذلك يقوم المستهلك بإبرام عقد مع شخص آخر، هو عادة من المهنيين، وهو عقد الاستهلاك، ويوصف من يحصل على السلع والخدمات لإشباع حاجاته بالمستهلك، أما من يقدمها فلا يمكن وصفه بالمستهلك[٤].

الطائفة الثانية: المستهلكون الذين يستعملون السلع والخدمات لغرض غير مهني، فالسلع المشتراة بواسطة شخص يمكن أن تستعمل بواسطة أفراد العائلة، وهم من غير

تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مجلد ٣٤، عدد ١٠٩، سنة ٢٠١٢م، ص١٠٤.

(١) د/ أحمد كمال الدين موسي، الحماية القانونية للمستهلك في المملكة العربية السعودية، الرياض، ١٩٨٠ م، ص٣.

(٢) د/ ميرفت عبد المنعم صادق، الحماية الجنائية للمستهلك، بدون دار نشر، ط ٢، ٢٠٠١ م، ص٥.

(3) Jacques (G.) , Traité de droit civil , les obligations du contrat formation, 2 eme éd, librairie générale de droit jurisprudence , 1988, p. 46, no 59.

(٤) د/ جين كالاس الوي، مختارات من كتاب قانون الاستهلاك الفرنسي، ترجمة الدكتور حمد الله محمد حمد الله، بحث منشور في مجلة الدراسات القانونية، كلية الحقوق جامعة أسيوط، العدد الثامن عشر، سنة ١٩٩٦ م، ص١٣٤.

(ISSN: 2537- 0758)

المشترين في عقد البيع، إلا أن هؤلاء المستعملين هم مستهلكين أيضاً[١]. وهذا ما أكدت عليه اللجنة الوطنية الأمريكية National Commission التي اعتبرت أن مفهوم المستهلك يمتد ليشمل أيضًا المستفيد من السلعة أو الخدمة[٢] the definition of a consumer includes a beneficiary، مثل الأب أو الأم أو أحد أفراد العائلة، مما يستلزم حمايتهم أيضاً.

المطلب الثاني

التعريف القضائي للمستهلك

ذهب القضاء، شأنه شأن الفقه، في تحديد مفهوم المستهلك إلى اتجاهين، أحدهما اتجه إلى التضييق من مفهوم المستهلك، والآخر اتجه إلى التوسيع من مفهوم المستهلك كالآتي:

الاتجاه الأول: **التضييق من مفهوم المستهلك**:

عرفت محكمة القضاء الإداري المستهلك بأنه " كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص"[٣]. وهذا ما سارت عليه محكمة النقض المصرية أيضًا[٤].

كما عرفت محكمة العدل الأوروبية المستهلك بأنه أي شخص طبيعي، أو مجموعة من

---

(١) د/ كوثر سعيد عدنان، حماية المستهلك الالكتروني، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠١٢ م، ص١١. انظر أيضاً د/ محمود عبد الرحيم الديب، الحماية المدنية للمستهلك، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠١١ م، ص٣٨.

(2) Definition of consumer includes beneficiary Business Standard (Online), Sunday, 20 August 2023, https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:6909-6TX1-DY9P-X1JD-00000-00&context=1516831.

(٣) حكم محكمة القضاء الاداري، دائرة المنازعات الاقتصادية والاستثمار، الدائرة السابعة، رقم ١٩٢٥٠ ،سنة ٦٣ قضائية، بتاريخ ٢٠٠٩/٥/١٦م، و حكمها رقم ٤٦٧١٧، سنة ٦٢ قضائية، بتاريخ ٢٠٠٩/٥/١٦م، و حكمها، رقم ٨٠٣٥، سنة ٦٥ قضائية، بتاريخ ٢٠١٤/١/٢٨م، وحكمها رقم ٣٤٤٨١، سنة ٦٠ قضائية، بتاريخ ٢٠٠٩/٢/٢١م.

(٤) انظر حكم محكمة النقض، الطعن رقم ١٦٥٧، سنة ٨٢ قضائية، بتاريخ ٢٠١٢/١٠/١٠م.

الأشخاص الطبيعيين، يقوم بإبرام عقد لغرض غير تجاري أو صناعي أو مهني[١].

وتتجه محكمة العدل الأوروبية في أحكامها إلى عدم اعتبار الشخص الاعتباري مستهلكاً، والاقتصار فقط على الشخص الطبيعي،[٢] كما تتجه أيضًا إلى عدم اعتبار المهني مستهلكاً[٣].

كما اتجه القضاء الفرنسي منذ عام ١٩٩٥م إلى معيار الصلة أو العلاقة المباشرة rapport direct لكي يستبعد المهني من مفهوم المستهلك،[٤] لذا عرفت محكمة الاستئناف الفرنسية المستهلك بأنه" أي شخص طبيعي يعمل لأغراض لا تدخل في نطاق نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو الحر أو الزراعي."[٥]

وبذلك يكون القضاء الفرنسي، منذ عام ١٩٩٥م، قد قصر الحماية على المستهلك العادي فقط لأنه الطرف الضعيف الذي يعوزه الخبرة مما يسهل وقوعه فريسة للبائع المهني، واستبعد من الحماية كل المهنيين، حتي وإن تعاقدوا وتصرفوا خارج نطاق تخصصهم، إذا كان العقد ذا صلة أو علاقة مباشرة بنشاطهم المهني.[٦]

(1) Court of Justice of the European Communities Decision: Lyoness Europe (Consumer protection - Definition of 'consumer' - Contract for membership of a loyalty scheme - Judgment), EUECJ C-455/21 (08 June 2023) Baltic Legal Updates, June 12, 2023 Monday & Court of Justice of the European Communities Decision 22 nov2001.
Consumer means any natural person or group of natural persons forming an association who, on the basis of a contract falling within the scope of the present law, acts for purposes which are outside their commercial, industrial or manufacturing, trade or professional activities

(2) Court of Justice of the European Communities Decision, 22 November 2001.

(3) Court of Justice of the European Communities Decision, 20 January 2005.

(4) Cour de cassation - Chambre civile 1er, 24 Janvier 1995. & Cour de cassation - Chambre commerciale, 14 mars 2000, n° 97-20.561.

(5) Cour d'appel de Versailles - ch. 01 sect. 01, 9 novembre 2018, n° 17/02575

(٦) د/ نبيل محمد أحمد صبيح، حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية، بحث منشور بمجلة الحقوق جامعة الكويت، العدد الثاني، السنة الثانية وثلاثون، سنة ٢٠٠٨ م، ص١٧٨ وما بعدها.

(ISSN: 2537- 0758)

الاتجاه الثاني: الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك:

تبني القضاء الفرنسي في الفترة ما بين عامي١٩٨٧م إلى ١٩٩٣م معيار موسعًا لمفهوم المستهلك وهو معيار الاختصاص أو التخصص المهني la competence professionalle، فذهب إلى وصف المهني بالمستهلك، ومن ثم يكون جديرًا بالحماية، بالنسبة للعلاقات الاستهلاكية التي تتم خارج نطاق اختصاصه أو تخصصه، فالمهني في هذه الحالة يعد جاهلاً، الجهل نفسه الذي يوجد فيه أي مستهلك، حيث قضت محكمة النقض الفرنسية عام ١٩٨٧م[١]بأن المهني، الذي يبرم تصرفًا تجاريًا يتعلق بتجارته، خارج نطاق تخصصه الدقيق، يتشابه مع المستهلك عديم الخبرة، ومن ثم يكون جديرًا بحمايته، ويرجع ذلك للاعتبارات التالية:

١- يحتاج المهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه المهني إلى الحماية القانونية ضد تعسف الطرف الآخر الأقوى اقتصاديًا وضد إساءاته له، حيث يبدو المهني بأنه الطرف الضعيف في العلاقة.

٢- تقتضي اعتبارات النظام الاقتصادي والموازنة بين مصالح الأطراف أن يتحمل المستهلك المهني الضرر الذي يقع عليه، وينتفي ذلك إذا كان هذا الأخير يتصرف خارج نطاق التخصص المهني.

وانتقد جانب من الفقه في فرنسا هذا المعيار الفضفاض للقضاء، الذي أدي إلى التوسع في مفهوم المستهلك، ومن ثم ترتب عليه بسط سلطة القضاء في مد الحماية القانونية لعدد كبير من المستهلكين، سواء أكانوا مهنيين أم كانوا غير ذلك، كما أن هذا المعيار يشوبه الغموض، لأن المهني يمكن أن يعد غير مهني بالنسبة لتصرفات معينة ومهنيًا في تصرفات أخري[٢].

وعلي النقيض من ذلك استحسن بعض الفقه في فرنسا معيار الاختصاص المهني الذي نادي به القضاء الفرنسي ضمن المعايير الخاصة بالمفاهيم الواسعة للمستهلك[٣].

(1) Cour de cassation Chambre civile 1er ,28 avril 1987, D. 1987 p. 455.
(2) Jacques (G.), Traité de droit civile, obligation du contrat, op.cit , no 95.
(3) Denis (M.), Le juge face aux clauses abusives in le juge et l, excutions du contrat, colloque IDA Aix – en province , 28 mai 1993 PUAM.

وعلى الرغم من أهمية تحديد مفهوم المستهلك في تحديد تطبيق القواعد الاستهلاكية من حيث الأشخاص، إلا انه أمر غاية في الصعوبة والتعقيد، نظرًا لعدم وجود تعريف موحد للمستهلك بل أنه لا يوجد حتي معيار محدد واحد متفق عليه يمكن اعتماده لتحديد مفهوم المستهلك(١).

لذا تدخل المشرع، وخرج عن عادته في ترك التعريف لاجتهاد الفقه والقضاء، ووضع تعريفًا للمستهلك، وهذا ما سنتحدث عنه في المطلب الثالث.

المطلب لثالث

التعريف التشريعي للمستهلك

سنتحدث في هذا المطلب عن تعريف المستهلك في التشريعات الدولية، وكذلك تعريف المستهلك في التشريعات الداخلية كالآتي:

أولاً: تعريف المستهلك في التشريعات الدولية:

لقد اهتمت الاتفاقيات الدولية والتوجيهات الأوروبية اهتمامًا بارزًا بالمستهلك وبحماية حقوقه الأساسية، ووضعت تعريفًا له، ومن هذه الاتفاقيات، اتفاقية بروكسل ١٩٦٨م، اتفاقية روما ١٩٨٠م، مؤتمر لاهاي ١٩٨٠ م، وكذلك اتفاقية فينا ١٩٨٠م ، واتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة باستخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية ٢٠٠٥م كالآتي:

١- تعريف المستهلك في اتفاقية بروكسل لعام ١٩٦٨م:

عرفت اتفاقية بروكسل المبرمة في ٢٧ سبتمبر عام ١٩٦٨م بشأن الاختصاص القضائي وتنفيذ الأحكام الأجنبية في المجال المدني والتجاري المستهلك في المادة ١٣ منها بأنه الشخص الذي يتصرف في إطار نشاط يعد غريبًا عن نشاطه المهني(٢).

---

(١) د/ يوسف شندي، المفهوم القانوني للمستهلك، بحث منشور بمجلة الشريعة والقانون، كلية القانون جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد ٤٤، السنه الرابعة والعشرين، أكتوبر ٢٠١٠م، ص١٩٠.

(٢) د/ محمود سمير الشرقاوي، العقود التجارية الدولية دراسة خاصة لعقد البيع الدولي للبضائع، دار النهضة العربية، القاهرة، ط٢، ٢٠٠٢ م، ص٥٥.

l'article 13 de la Convention de Bruxelles du 27 septembre 1968 et qui tantôt évoque le « consommateur final privé (CJCE 19 janv. 1993, Shearson

(ISSN: 2537- 0758)

٢- تعريف المستهلك في اتفاقية روما لعام ١٩٨٠م:

عرفت اتفاقية روما المبرمة في ١٩ يوليو ١٩٨٠م، بشأن القانون الواجب التطبيق على الالتزامات التعاقدية، المستهلك بأنه الشخص الذي يتعاقد على استعمال يعتبر غريبًا عن نشاطه المهني، أو هو من يتصرف في نشاط مهني ولكن في إطار بعيد عن اختصاصه، وكذلك المهني الذي يتعاقد جزئيًا بالنسبة لنشاطه المهني خارج إطار تخصصه المهني، بشرط ألا يكون الجزء الرئيس خارج هذا الإطار[١].

٣- تعريف المستهلك في مؤتمر لاهاي لعام ١٩٨٠م:

عرف مؤتمر لاهاي للقانون الدولي الخاص لعام ١٩٨٠م، في مشروع اتفاقية لاهاي بشأن القانون الواجب التطبيق على بعض بيوع المستهلكين، والذي تم تبنيه في الدورة الرابعة عشر لمؤتمر لاهاي الدولي للقانون في ٢٥ أكتوبر ١٩٨٠م، المستهلك في المادة الثانية منه بأن " يعد مستهلكًا الشخص الذي يشتري البضائع بصفة رئيسية من أجل الاستعمال الشخصي أو العائلي أو المنزلي.[٢]

٤- تعريف المستهلك في اتفاقية فينا لعام ١٩٨٠م:

استبعدت اتفاقية فينا بشأن البيع الدولي للبضائع المبرمة في ١١ أبريل لعام ١٩٨٠م، من نطاق تطبيقها عقود الاستهلاك، حيث نصت في المادة الثانية (فقرة/أ) على أن بيع السلع الاستهلاكية لا يخضع للاتفاقية، ما لم يتبين أن البائع لم يكن يعلم في أي وقت قبل إبرام العقد أو عنده أو لم يكن من المفروض فيه أن يعلم أن هذه السلع قد اشتريت للاستعمال الشخصي".

Lehman Hutton, aff. C-89/91, Rec. p. I-139, point 22, qui refuse à une société de courtage cessionnaire d'une créance la qualité de consommateur attachée au cédant tantôt un « individu» (CJCE 3 juill. 1997, Benincasa, aff. C-269/95, Rec. p. I-3767, point 17.

Mrouchaud (A.): Convention de Bruxelles 1968, derniers Developments jurisprudentiels, petites affiches , Numero 150 du 16 -12-1998, P.I et Ss.

(١) انظر نص المادة (١/٥)، اتفاقية روما بشأن القانون واجب التطبيق على العقود الدولية، المبرمة في ١٩ يوليو ١٩٨٠م.

(٢) د/ خالد عبد الفتاح محمد خليل، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، رسالة دكتوراه مقدمة لكلية الحقوق جامعة حلوان، ٢٠٠٢م، ص٣٠.

ويقصد بذلك أن الاتفاقية تستبعد البيوع التي تتم بين البائع والمشتري بقصد الاستهلاك الشخصي أو العائلي أو المنزلي[١].

٥- تعريف المستهلك في اتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة باستخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية ٢٠٠٥م:

استبعدت اتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة باستخدام الخطابات الإلكترونية في العقود الدولية الصادرة في نيويورك في ٢٣ نوفمبر عام ٢٠٠٥م، عقد الاستهلاك من مجال تطبيقها، حيث نصت في مادتها الثانية بند (١/ فق أ) على أنه لا تنطبق هذه الاتفاقية على الخطابات الإلكترونية المتعلقة بالعقود المبرمة لأغراض شخصية أو عائلية أو منزلية.[٢]

٦- تعريف المستهلك في التوجيهات الأوروبية:

عرف التوجيه الأوروبي الصادر في ٥ ابريل ١٩٩٣م، بشأن الشروط غير العادلة في العقود المبرمة مع المستهلكين، المستهلك في المادة الثانية منه بأنه: "كل شخص طبيعي يتصرف لتحقيق أغراض لا تدخل في نشاطه المهني أو التجاري"[٣].

وهذا هو نفس التعريف الوارد في التوجيه الأوروبي الصادر في ٢٠ ديسمبر ١٩٨٥م بشأن العقود التي يتم التفاوض بشأنها خارج المؤسسات التجارية[٤]، والتوجيه الأوروبي الصادر في ٢٢ ديسمبر ١٩٨٦م بشأن الائتمان الاستهلاكي[٥].

والتوجيه الأوروبي الصادر في٣٠ مايو١٩٩٧م بشأن العقود عن بعد[٦]، التوجيه

---

(١) د/ محمود سمير الشرقاوي، المرجع السابق، ص٥٥.

(٢) انظر الموقع الإلكتروني للجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونيسترال unictral).

(3) l'article 2, sous) b), de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs

(4) Directive du 20 décembre 1985 sur les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (art. 2)

(5) Directive du 22 décembre 1986 concernant le crédit à la consommation (art.2.a).

(6) Directive du 30 mai 1997 en matière de contrats à distance (art. point 2),

(ISSN: 2537- 0758)

الأوروبي الصادر في ١٦ فبراير ١٩٩٨م بشأن تحديد أسعار المنتجات[١]، التوجيه الأوروبي الصادر في ٢٦ مايو ١٩٩٩م بشأن جوانب معينة لضمانات بيع السلع الاستهلاكية،[٢] والتوجيه الأوروبي الصادر في ٨ يونيو ٢٠٠٠م والمتعلق ببعض الجوانب القانونية للتجارة الإلكترونية[٣]، وكذلك القرار الصادر في٢٢ نوفمبر ٢٠٠١م[٤].

كما عرف التوجيه الأوروبي الصادر في ٢٠٠٥م المستهلك بأنه" أي شخص طبيعي يتصرف لأغراض خارجة عن تجارته أو حرفته أو مهنته"[٥].

Consumer means any natural person who, in commercial practices covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession.

ويلاحظ من التعاريف الواردة بالتوجيهات الأوروبية للمستهلك أنها تقصر مفهوم المستهلك على الشخص الطبيعي، ومن ثم فإن الشخص المعنوي لا يعد مستهلكاً، كما تقصر الغرض من التعاقد على الأهداف غير التجارية أو المهنية، أي أنها تحمي المستهلك الطبيعي الذي يتعاقد لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، سواء أكانت الأساسية منها أو الكمالية، أي أن الهدف من وراء الحصول على السلع هو هدف غير مهني.

(1) Directive du 16 février 1998 sur l'indication des prix des produits (art. 2, point 2).
(2) Directive du 26 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (art. 1er, point 2 a.),
(3) Directive du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques du commerce électronique (art. 2, point e).
(4), Néanmoins, la décision du 22 novembre 2001.
(5) Directive 2005/29/EC of The European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ‘’Unfair Commercial Practices Directive’’.

ثانياً: تعريف المستهلك في التشريعات الداخلية:

لقد خرج المشرع عن عادته في ترك التعريف لاجتهاد الفقه والقضاء، وأورد تعريفًا للمستهلك في قانون حماية المستهلك المصري، وفي قانون الاستهلاك الفرنسي أيضًا كالآتي:

١- تعريف المستهلك في القانون المصري:

عرف قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ م، الملغي بموجب القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، المستهلك في مادته الأولي بأنه " كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل معه بهذا الخصوص.

ونص قانون حماية المستهلك الحالي رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، في مادته الأولي على تعريف المستهلك بأنه كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص(١).

وحسنا ما فعل المشرع المصري الذي لم يقصر تعريف المستهلك على الشخص الطبيعي فقط، وإنما شمل أيضًا الشخص الاعتباري، حيث استخدم المشرع المصري عبارة كل شخص طبيعي أو اعتباري، ومن ثم فإن الحماية تمتد لتشمل الشخص الطبيعي والشخص الاعتباري كالشركات والمستشفيات والمدارس وغيرها، مما سيخلق آلية حماية سريعة وفعالة، إذا تأثر عدد كبير من المستهلكين بسبب انتهاكات المنتجين، مثل المدارس والشركات التي تشتري السلع الاستهلاكية للطلاب والعمال.

ويقصد بالمنتجات الواردة في هذا النص السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال المورد، كما تشمل السلع المادية المنقولة أو العقارية بالإضافة إلى الخدمات.

وجدير بالذكر أن الخدمات بعضها ذو طابع مالي (مثل التأمين والائتمان) وبعضها

---

(١) انظر نص م١ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م الصادر بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م، نشر بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م، الجريدة الرسمية، العدد ٣٧ "تابع".

(ISSN: 2537- 0758)

ذو طابع ذهني أو فكري (مثل العناية الطبية والاستشارات القانونية)، وبعضها ذو طابع مادي (مثل التنظيف أو الإصلاح وغيرها)، كل هذه الخدمات طالما أنها غير مهنية تصلح لأن تكون محلاً للاستهلاك[١]، وكل مال يمكن أن يكون محلا للاستهلاك إذا اشتري أو استعمل لغرض غير مهني ولا تقتصر عملية الاستهلاك على الأشياء التي تستهلك من أول عملية استعمال لها[٢].

ولا تأثير لصفة الشخص الذي يقدم المال أو الخدمات فهذا الشخص، سواء أكان طبيعيًا أيا ما كانت مهنته، أم معنويا، سواء قطاع عام أو قطاع خاص فلا يهم[٣].

ومن مطالعة هذا التعريف نجد أن المشرع المصري قصر مفهوم المستهلك على الشخص الذي يتعاقد من أجل الاستهلاك، ومن ثم لا يعد مستهلكًا من يتعاقد لأغراض أخري، كمن يتعاقد من أجل نشاطه المهني أو الحرفي أو التجاري، ومن ثم لا يستفيد هذا الأخير من القواعد الحمائية الواردة في هذا القانون، وبمعني آخر أن المشرع المصري قد أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك .

كما استخدم عبارة تقدم إليه أحد المنتجات ثم استخدم عبارة أو جري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص، وهاتان عبارتان فيهما نوع من العموم بحيث تشمل كل التعاقدات ولا تقتصر على عقد البيع وحده، ومن ثم يكون المشرع المصري قد عمد إلى حماية المستهلك في جميع العقود التي يبرمها أيًا كان نوعها.

كما يقصد بعبارة تقدم إليه أحد المنتجات امتداد مفهوم المستهلك إلى كل من يقدم إليه المنتج من دون أن يكون قد تعاقد عليه مثل أفراد الأسرة، فيعتبر كل منهم مستهلكًا في مفهوم هذا القانون، ومن ثم يفيد من الحماية الواردة به بالإضافة إلى الشخص المتعاقد أصلاً.

---

(١) د/ أيمن مصطفي البقلي، النظام القانوني لعقد الاشتراك في بنوك المعلومات الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة ، ٢٠١٠ م، ص٤٣٣.

(٢) د/ حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧م، ص١٣.

(٣) د/ جين كالاس الوي، المرجع السابق، ص١٣٦.

وبذلك نجد أن الشرط الوحيد لإسباغ الحماية الواردة في قانون حماية المستهلك، أن يكون غرض المستهلك من هذه التعاقدات إشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية، وهذا ما أكدت عليه أيضًا اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.(١)

٢- تعريف المستهلك في التشريع الفرنسي:

عرف مشروع قانون الاستهلاك الفرنسي الصادر عام ١٩٩٣م المستهلك بأنه الشخص الذين يحصل أو يستعمل المنقولات أو الخدمات للاستعمال غير المهني، لكن بعد صدور قانون رقم ٩٤٩ لسنه ١٩٩٣م في صيغته النهائية، خلا من تعريف محدد للمستهلك وترك الأمر لاجتهاد الفقه والقضاء(٢).

ثم نص قانون الاستهلاك الفرنسي لعام ٢٠١٦م على تعريف المستهلك بأنه هو "أي شخص طبيعي يتصرف لأغراض لا تشكل جزءًا من نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو الحر أو الزراعي"(٣).

---

(١) انظر نص م١ من قرار رئيس مجلس الوزراء، رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩م، الصادر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م نشر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م يعمل به اعتبارا من ٢٠١٩/٤/٢م، بشأن إصدار اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(2) code de la consommation, créé en 26 juill. 1993, pour plus information, voire :www. Legifrance.com.

وجدير بالذكر أن القانون رقم ٢٣ الصادر في ١٠ يناير١٩٧٨ م بشأن حماية المستهلك و إعلامه بالمنتجات والخدمات نص في المادة ٣٥ منه على أن: ". .....متي اتضح أن الشروط التعسفية مفروضة على غير المهنيين أو المستهلكين " ويستفاد من ذلك النص أن المشرع كان قد فرق بين المستهلك وبين المهني.

(3) Consommateur: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole

Code de la consummation(Ord. no 2016-301 du 14 mars 2016, en vigueur le 1er juill. 2016) Art. Liminaire (Ord. no 2021-1247 du 29 sept. 2021, art. 1er) Pour l'application du présent code, on entend par:

وجدير بالذكر أن المشرع الفرنسي عرف المهني بأنه : أي شخص طبيعي أو اعتباري، عام أو خاص، يعمل لأغراض تدخل في إطار نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو الليبرالي أو الزراعي، بما في ذلك عندما يتصرف باسم أو نيابة عن مهني آخر.

Professionnel: toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit

(ISSN: 2537- 0758)

وبذلك فإن تعريف "المستهلك" يشمل الأشخاص الطبيعيين الذين يعملون لأغراض لا تدخل في نطاق نشاطهم التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو المهني، ومع ذلك، إذا تم إبرام العقد لأغراض لا تدخل إلا جزئيًا في نطاق النشاط المهني للشخص المعني (العقود ثنائية الغرض)، وكان الغرض المهني محدودًا إلى الحد الذي لا يكون فيه سائدًا في العقد، فإنه ينبغي أيضًا في هذه الحالة اعتبار هذا الشخص مستهلكًا.(١)

وبذلك نجد أن المشرع الفرنسي قد اتجه للتضييق من مفهوم المستهلك وإبعاد المحترفين والمهنيين عن مفهوم المستهلك، كذلك قصر مفهوم المستهلك على الشخص الطبيعي فقط دون الشخص الاعتباري.

ويثور التساؤل الآن عن ماهية الحماية الإدارية للمستهلك؟ وما هو أساسها التشريعي؟ هذا ما سنتحدث عنه في الفصل الأول.

à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

(1) La définition de " consommateur " devrait englober les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cependant, si le contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle de l'intéressé (contrats à double finalité) et si la finalité professionnelle est limitée à tel point qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global de la fourniture, cette personne devrait également être considérée comme un consommateur.

Code de la consummation, Appendice – Règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, Relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC).

الفصل الأول
ماهية الحماية الإدارية للمستهلك وأساسها التشريعي

تعد الحماية الإدارية لحقوق المستهلك مسألة في غاية الأهمية، ولا ريب أن الطريق إليها هو وضع ضوابط قانونية جد صارمة، سواء على المستوي الدولي أو المستوي الداخلي تحمي حقوق المستهلك المختلفة، وسنتحدث في هذا الفصل عن ماهية الحماية الإدارية للمستهلك وأساسها التشريعي، لذا فقد قسمت هذا الفصل إلى مبحثين كالأتي:

المبحث الأول: ماهية الحماية الإدارية للمستهلك.

المبحث الثاني: الأساس التشريعي للحماية الإدارية للمستهلك.

المبحث الأول
ماهية الحماية الإدارية للمستهلك

سنتحدث في هذا المبحث عن المقصود بالحماية الإدارية للمستهلك وتطورها، كما سنتحدث عن محل هذه الحماية، ألا وهو الحقوق الأساسية للمستهلك، لذا فقد قسمت هذا المبحث إلى مطلبين الأول أفردته للحديث عن المقصود بالحماية الإدارية للمستهلك وتطورها، والمطلب الثاني خصصته للحديث عن محل الحماية الإدارية للمستهلك (حقوق المستهلك الأساسية) .

المطلب الأول: المقصود بالحماية الإدارية للمستهلك وتطورها.

المطلب الثاني: محل الحماية الإدارية للمستهلك (حقوق المستهلك الأساسية).

المطلب الأول
المقصود بالحماية الإدارية للمستهلك وتطورها

تأتي الحماية الإدارية في العملية الاستهلاكية لمعالجة ضعف المستهلك، الذي كان، ومنذ القدم، عرضة للأخطار وعرضه لغش المنتجات المقدمة له سلعًا كانت أو خدمات، وبالرغم من النطاق الضيق لاحتياجات المستهلك ومعاملاته الاستهلاكية، إلا أن فكرة

(ISSN: 2537- 0758)

تعرضه للخداع والتضليل واردة الحدوث ومسلم بها.[١] و من هنا كان لابد من توفير الدولة حماية إضافية للمستهلك باعتباره من الفئات الأكثر ضعفًا في المجتمع، والأولي بالحماية، لذا تصدر الدولة قوانين عديدة، مثل تلك التي تلزم الشركات بمراعاة معايير ومواصفات معينة في السلع التي تقدمها، وكذلك تقديم كشف مفصل بالمعلومات عن المنتجات، وخاصة في المناطق التي يوجد بها إشكاليات متعلقة بالسلامة والصحة العامة، وغيرها من الالتزامات المفروضة على الموردين والمنتجين ومقدمي السلع والخدمات، فضلاً عن وجود أجهزه وهيئات إدارية تتولي المتابعة والرقابة لحماية المستهلك.

ولكن ما المقصود بالحماية الإدارية للمستهلك؟ وكيف تطورت هذه الحماية؟ هذا ما سنبحثه في هذا المطلب الذي قسمته إلى فرعين، الفرع الأول: خصصته للحديث عن مفهوم الحماية الإدارية للمستهلك، والفرع الثاني: خصصته للحديث عن تطور حركة حماية المستهلك.

الفرع الأول: مفهوم الحماية الإدارية للمستهلك.

الفرع الثاني: تطور حركة حماية المستهلك.

(١) د/ عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٤ م، ص٤٣. و جدير بالذكر أن حقوق البائع تتمثل في:- تقديم الشركات منتجات متعددة للأسواق ذات مواصفات وأشكال مختلفة طالما أنها لا تمس الصحة العامة للمشترين. - للمؤسسات حق تسعير سلعة معينة شرط أن يكون موحداً للمشترين في السوق. - للمؤسسات الحق في ترويج منتجاتها المختلفة بالأساليب المتنوعة، شرط أن تكون مشروعة ومنافسة شريفة ومعلومات صحيحة. - للبائعين حق اقتراح وتطبيق أي حوافز للشراء لمزيد من التفاصيل في هذا الشأن انظر د/ فريد النجار، إدارة منظومات التسويق العربي والدولي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ٢٠٠٤ م، ص٢٢٨-٢٢٩.

الفرع الأول

مفهوم الحماية الإدارية للمستهلك

تهدف حماية المستهلك إلى حفظ حقوق المستهلك وضمان حصوله على هذه الحقوق من قبل المعنيين في كافة المجالات،، سواء أكانوا تجاراً، صناعًا أو مقدمي خدمات أو شركات، وذلك في إطار تعامل تسويقي يكون محله السلعة أو الخدمة، وسنوضح في هذا الفرع مفهوم حماية المستهلك بصفه عامة، ثم سنتحدث عن الحماية الإدارية للمستهلك، ومجالاتها ومبرراتها.

أولاً: تعريف حماية المستهلك بصفة عامة:

اختلف الفقه في تعريف حماية المستهلك، فذهب جانب من الفقه إلى تعريفها بأنها: "الجهود التي تقدمها المنظمات الرسمية وغير الرسمية في حماية حقوق المستهلك كاملة"(١).

يعرف البعض أيضًا حماية المستهلك" بأنها حركة اجتماعية تسعي لحفظ حقوق المشترين في مواجهة البائعين"(٢).

أو هي "كفالة حق المستهلك في الحصول على منتج يلبي رغباته واحتياجاته مقابل ما يقدمه من ثمن، مما يعني توفير الأمان له لتحقيق مقومات الحد الأدنى من الحياة الكريمة"(٣).

أو هي "الجهود المنظمة والمستمرة لكل من المستهلكين والأجهزة الحكومية وغير الحكومية، للدفاع عن حقوق ومصالح العملاء، تجاه الشركات المنتجة للسلع والخدمات

---

(١) د/ فؤاد أحمد حسين الحمدي، أثر تحقيق متطلبات الجودة الشاملة على حماية المستهلك دراسة استطلاعية في عينة من مستشفيات بغداد، رسالة ماجستير مقدمة لكلية الإدارة و الاقتصاد جامعة المستنصرية، ٢٠٠٣ م، ص٧٦.

(٢) د/ طارق الخير، حماية المستهلك ودورها في رفع مستوي الوعي الاستهلاكي لدي المواطن السوري، مقال منشور بمجلة جامعة دمشق، المجلد ١٧، العدد الأول، ٢٠٠١ م، ص٩١.

(٣) د/ أنور أحمد رسلان، مفهوم حماية المستهلك تقرير مقدم إلى ندوة حماية المستهلك العربي جامعة الدول العربية، القاهره، المنعقد في الفترة من ٦ الى ٨ ابريل عام١٩٩٧ م.

(ISSN: 2537- 0758)

التي تشبع رغباتهم"[١].

أو هي "رعاية المستهلك ومعاونته على الحصول على ما يلزمه من موارد وخدمات يطلبها وبأسعار معقولة"[٢]. كما أنها تعنى: "الفلسفة التي تتبناها مختلف المنظمات نحو توفير السلع أو تقديم الخدمات للمستهلك بأقل كلفة"[٣].

كما يعرف بعض الفقه حماية المستهلك بأنها: "الحركة التي ترقي بمصالح المشتري للمنتجات وتعمل على حمايته من المنتجات غير الآمنة أو ذات النوعية الرديئة، ومن الخداع في الدعاية أو التصنيف أو التغليف، كما تحميه من الإجراءات المهنية التي تحد من المنافسة، كما تشمل حركة المستهلك والنشاطات التي يقوم بها بنفسه.

كما تسعي أيضًا إلى تأمين معلومات كافية عن البضائع حتي يتمكن من اتخاذ القرار الصحيح، وتحاول أن تعلمه بالوسائل الفعالة التي تمكنه من الحصول على تعويض عن أي عطب أو أذي تسببه له مختلف المنتجات"[٤].

ومن جانبي أتفق مع هذا التعريف لحماية المستهلك، فهو تعريف واسع، شامل، وجامع لكل عناصر حماية المستهلك للحفاظ على كل حقوقه الأساسية، ومن ثم فإن حماية المستهلك هدفها الدفاع عن المستهلكين ومنع أي اعتداء على حقوقهم، وحماية المستهلك مسئولية عدة أطراف تشترك مع بعضها في تحقيق هذا الهدف وهي: الحكومة ممثلة بالأجهزة والإجراءات الحكومية المعنية، القطاع الخاص ممثلاً في التنظيمات الخاصة، والمستهلك نفسه.

(1) Ph. K otler, Marketing: An Introduction, Global Edition 15th Edition, 2022, p. 520.

(٢) د/ أسامة عبد الحليم مصطفي، الإدارة الحديثة للنشاط التسويقي، مكتبة الجامعة الحديثة، القاهرة، ٢٠٠٧، ص٣٩٧.

(٣) د/ عبد الهادي محمود عبد الهادي، إدارة المبيعات وحماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٧، ص١٩٢.

(٤) د/ أيمن على عمر سلوك المستهلك، دار الجامعة، الإسكندرية، ٢٠٠٦م، ص٢٧٧.

ثانياً: تعريف الحماية الإدارية للمستهلك:

يقصد بالحماية الإدارية للمستهلك الجهود المبذولة من قبل الجهات والهيئات والأجهزة الإدارية بالدولة لإلزام المؤسسات بإتباع سياسات مقبولة وملائمة للمستهلكين.

وكل هذه الجهود المبذولة لحماية المستهلك لن تكون فعالة، كما ذكرنا، في ظل غياب باقي الأطراف، وهم المنظمات والهيئات المعنية بحماية حقوق المستهلك والأفراد أنفسهم.

ويذهب جانب من الفقه(١)إلى القول بأن الحماية الإدارية تعد حماية إجبارية، تمييزًا لها عن الحماية الاختيارية، أي اتفاق مجموعة من المنتجين أو مقدمي الخدمة أو بائعي السلعة على إتباع قواعد معينة متفق عليها بصورة اختيارية تهم المستهلك، ويظهر هذا النوع من الحماية في غرفة التجارة والصناعة والاتحادات والنقابات وغيرها، وتمييزًا لها أيضًا عن الحماية الدفاعية، التي تتجسد في المستهلك نفسه، حين يقوم بشكل فردي بالدفاع عما يتصور أنها حقوق خاصة به، لذا فهي تعتمد على وعي المستهلك.

وترتكز سياسة الحماية الإدارية للمستهلك على وجود تشريع متكامل لحماية المستهلك من الغش والخداع من قبل البائع أو مقدم الخدمة، كأن يكون المنتج غير مطابق للمواصفات أو إقناع المستهلك بأنه مطابق للمواصفات عن طريق الترويج غير الصادق للمنتجات(٢).

بالإضافة إلى كفالة إجراءات مبسطة وميسرة للحصول على هذه الحماية الإدارية، ووجود منظومة شاملة من الأجهزة الرقابية التي تضمن سلامة المعروض من السلع والخدمات ومطابقتها للمواصفات القياسية ومعايير الجودة، مع ضرورة نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم من خلال التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني وجمعيات حقوق المستهلك(٣).

---

(١) د/ أيمن على عمر، المرجع السابق، ٢٧٨ وما بعدها.

(٢) د/ نجله يونس محمد، المرجع السابق، ص١٠٨.

(٣) انظر مجموعة الأبحاث المقدمة لندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة، المنعقدة في الفترة ٦/٧ ديسمبر ١٩٩٨م، ص٨٣ وما بعدها.

(ISSN: 2537- 0758)

وهذا ما أكد عليه المشرع المصري في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م حيث نص على حقوق المستهلك الأساسية، كما نص على إنشاء جهاز حماية المستهلك، وهو جهاز إداري يتبع رئيس مجلس الوزراء ويتولي حماية حقوق المستهلك، هذا بالإضافة إلى جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية الذي يراقب الممارسات الضارة بحقوق المستهلك، بالإضافة إلى دور المنظمات المعنية بحماية حقوق المستهلك، ولا سيما في نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعيته.

وكذلك المشرع الفرنسي الذي نص قي قانون المستهلك على قيام السلطة الإدارية المسئولة عن الاستهلاك والمنافسة بحماية حقوق المستهلك ومنع الاحتيال والخداع والتضليل للمستهلكين ومكافحة الممارسات الضارة مثل الاحتكار، هذا إلى جانب دور المجلس الوطني للاستهلاك.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية، تنص قوانين حماية المستهلك في أغلب الولايات على قيام إدارة (وحدة) حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار، التابعة لمكتب المدعي العام، أو التابعة لإحدى الوزارات مثل وزارة الخارجية، أو التابعة لوزارة الاقتصاد، أو وزارة التجارة بمهمة حماية حقوقه الأساسية، هذا إلى جانب دور لجنه التجارة الفيدرالية في منع الممارسات غير المشروعة والضارة بحقوق المستهلكين، وسنتعرض لهذه الأحكام بالتفصيل المناسب في الفصل الثاني والثالث.

ثالثاً: مجالات الحماية الإدارية للمستهلك:

يوجد عدة مجالات أساسية للحماية الإدارية للمستهلك مثل، حماية الأمن الجسدي للمستهلك وصحته وسلامته، حماية مصالح المستهلك الاقتصادية، وحماية فكر المستهلك وثقافته في كافة المجالات، وخاصة حمايته من التسويق الخفي hidden marketing وتقنيات الإعلانات العنيفة التي تستهدف الكبار بصفة عامة الأطفال بصفة خاصة aggressive advertising techniques targeted at children، وغيرها من سياسيات الإعلانات المضللة والمربكة للمستهلكين، وهذا ما دفع البعض إلى

حظر استهداف الأطفال والقصر بإعلانات مقنعة مثل اللافتات في مقاطع الفيديو.[١]

رابعاً: مبررات الحماية الإدارية المستهلك:

يوجد عدة مبررات لتدخل الدولة وحماية المستهلك منها:

١- الاستغلال الشديد للمستهلكين، وخاصة ذوي الدخول المنخفضة منهم.

٢- اهتمام الحكومات والهيئات العامة في معظم دول العالم بالمستهلك وحقوقه، حتي أنها باتت مسألة أساسية في كثير من الدول.

٣- الإفراط المبالغ فيه، الذي لا مبرر له، في الأنشطة التسويقية على حساب المستهلك، كالإفراط في وسائل الترويج والتعبئة والتغليف وغيرها، مع التطور الهائل في وسائل الترويج والتي يمكن أن تمارس تأثيرًا نفسيًا خطيرًا على المستهلك، وتدفعه إلى شراء السلعة أو الخدمة من دون أن يكون في حاجة فعليه إليها.

٤- عدم تمتع المستهلك، غالباً، بالخبرة القانونية أو الخبرة الفنية لمعرفة ما قد يوجد بالسلع والمنتجات من عيوب خفية، مما قد يؤدي إلى شراء سلع لا تفيده بل قد تضره، في حين أن الطرف الثاني في العلاقة الاستهلاكية يكون على قدر كبير من الخبرة القانونية والفنية والاقتصادية[٢].

---

(١) وفي هذا الشأن قال مفوض العدل د يدييه رايندرز: أن وباء كوفيد -١٩ أدى إلى زيادة سرعة الرقمنة، وقد أتى هذا بفرص جديدة ولكنه أوجد أيضًا مخاطر جديدة، لا سيما للمستهلكين المعرضين للخطر. لذا في الاتحاد الأوروبي، يُحظر استهداف الأطفال والقصر بإعلانات مقنعة مثل اللافتات في مقاطع الفيديو.

Justice Commissioner Didier Reynders said: 'The current pandemic has further accelerated digitalization. This has brought new opportunities but it has also created new risks، in particular for vulnerable consumers. In the European Union، it is prohibited to target children and minors with disguised advertising such as banners in videos.

EU Reporter Correspondent.,Consumer protection: European Commission and national consumer protection authorities launch dialogue with TikTok, 31May, 2021 Monday, Newstex Blogs.

https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:62T9-XH31-F03R-N1VF-00000-00&context=1516831.

(٢) د/ عبد الباسط حسن الجميعي، المرجع السابق، ص٤.

(ISSN: 2537- 0758)

الفرع الثاني
تطور حركة حماية المستهلك

لقد تطورت حركة حماية المستهلك منذ العصور القديمة وأوائل القرن التاسع عشر حتي وقتنا الراهن، الذي شهد ازدهارًا لا مثيل له في حماية المستهلك، ولقد مرت حركة حماية المستهلك بثلاث مراحل أساسية كما يلي:

أ - مرحلة ما قبل وعي المستهلك بحقوقه:

تمتد المرحلة الأولى من العصور القديمة إلى أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين، وساد فيها الاعتقاد لدي الناس بأنه ليس لديهم الحق في المطالبة بأكثر مما هو متوفر لهم من حقوق في وقت ساد فيه الاهتمام بالإنتاج، وقد منح علماء الاقتصاد لتلك الفترة صورة تعكس وجهة نظر المنتج في استغلال الموارد الاقتصادية أدي إلى سيادة فكرة "أن يتحمل المشتري مسئولية الشيء المباع بدلاً من البائع"(١).

وفي عام ١٨٩٦م نشأت حركة حماية المستهلك بصفة عامة، كحركة اجتماعية متمثلة في جهود فردية، وفي عام ١٩٠٦م في ديترويت Detroit بولاية ميشيغان الأمريكية، تحولت الجهود الفردية إلي جهود جماعية لحماية حقوق المستهلك بسبب رداءة نوعية المواد الغذائية والأدوية(٢) due to the poor quality of food and pharmaceuticals .

ب- مرحلة وعي المستهلك:

تمتد هذه المرحلة من أواخر القرن التاسع عشر إلى الستينات من القرن العشرين، وهي تمثل بداية حركة حماية المستهلك، وسميت بهذا الاسم نظرًا لبداية حل مشاكلهم.

ومع الكساد العالمي العظيم لعام ١٩٢٩م، ظهرت في المكسيك "الكاسيروليزمو" لدى

(١) د/ محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دار الكتاب الحديث، الجزائر، ٢٠٠٦، ص٣٦-٣٩.

(٢) د/ نجلة يونس محمد، المرجع السابق، ص١٠٣.

النساء cacerolismo of women،[١] فبدأت مجموعات من الناشطين التنديد بالممارسات السيئة للشركات والمطالبة بحقوق المستهلك[٢].

كما شهدت هذه المرحلة تكوين أول جمعية للمستهلكين في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم إنشاء جمعية المستهلك في أمريكا عام ١٩٣٠م، وتبلورت في عام ١٩٥٠م، مع إصدار أول مجلة لها تحت عنوان تقارير المستهلكين، التي تضمنت نتائج الاختبارات العلمية لجودة بعض السلع الاستهلاكية الجديدة ومقارنة أسعارها، ومساعدة المستهلك بعرض النتائج عليه لاختيار ما يناسبه.

ثم تطورت جمعية المستهلك لتصبح اتحادًا عالمياً[٣]، وتم عقد المؤتمر التأسيسي الأول للإتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك في عام ١٩٦٠م[٤]، وتتمثل أهم أهدافه في دعم إنشاء جمعيات حماية المستهلك في مختلف دول العالم ومسانده أعضائها support its members، العمل باسم المستهلكين في العالم ونيابة عنهم لتمكينهم من

---

(١) حيث اتهم السكان العاديون بالمكسيك والجماعات اليسارية الحكومة المكسيكية باستخدام وسائل تنظيم الأسرة للنساء لاقتلاع المعارضة و القضاء على الفقراء، كما انتشرت شائعات أخري بأن الأطباء الأجانب متورطون في تعقيم أطفال المدارس. و أثارت هذه المزاعم حالة من الذعر في جميع أنحاء وادي المكسيك، كما أثارت احتجاجات شعبية وإغلاق المدارس. لمزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع انظر :

Vanessa Freije Speaking of Sterilization: Rumors, the Urban Poor, and the Public Sphere in Greater Mexico City Hispanic American Historical Review (2019) 99 (2): 303–336. https://doi.org/10.1215/00182168-7370247.

(2) Consumer Rights, CE Noticias Financieras English, 5 April, 2023 Wednesday. The history of consumer rights dates back to 1906 in Detroit due to the poor quality of food and pharmaceuticals, then with the depression of 1929, the "cacerolismo" of women arose; in 1960, a group of activists began to denounce the bad practices of companies and to claim for consumer rights.

(٣) تكونت جمعية المستهلك في الستينات من القرن العشرين في إنكلترا وهولندا والدانمارك وبلجيكا ومن ثم انتشرت في بقية الدول مثل البرازيل و الهند.

(٤) جدير بالذكر أنه تم تعديل الاسم من الاتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك إلى المنظمة الدولية للمستهلك في عام ١٩٩٣م.

International Organization of Consumers Unions (IOCU).

(ISSN: 2537- 0758)

حقوقهم، تطوير التعاون الدولي في مجال حماية المستهلك expand the consumer movement، وتمثيل المستهلكين والدفاع عن مصالحهم على المستوي الدولي[١] Represent consumers interests.

ولم تتبلور حماية المستهلك إلا بعد أن بعث الرئيس الأمريكي جون كينـدي,President of the United States, John F. Kennedy في١٥ مارس١٩٦٢ م[٢]، برسالة إلى الكونجرس الأمريكي، والتي قال فيها أن" تعريف المستهلك يشملنا جميعاً، باعتبارنا أكبر فئة اقتصادية تتأثر بالقرارات الاقتصادية[٣]، لكننا الأقل اهتمامًا واستماعًا لها[٤].

كما ذكر في رسالته ضرورة الاهتمام بحقوق المستهلك والحاجة إلى حماية المستهلك، واقترح مشروع قانون حقوق المستهلك[٥] mentioned the need to protect consumers and proposed a Consumer Bill of Rights.

وبذلك تكون حركة حماية المستهلك بمفهومها الحديث، قد بدأت في الولايات المتحدة الأمريكية بخطاب الرئيسي جون كيندي، وبعد ذلك سارع رؤساء أمريكا ببعث رسائل

(1) International Organization of consumers unions IOCU, Environment and Urbanization, Vol. 3, No.1, April 1991, p.153 available at https://doi.org/10.1177/095624789100300115.

(٢) جدير بالذكر أن يوم ١٥ مارس أصبح هو اليوم العالمي للمستهلك، ولمزيد من التفاصيل عن اليوم العالمي لحماية المستهلك انظر:

Profeco says why World Consumer Day matters, CE Noticias Financieras English, 15March, 2023 Wednesday.

(3) Speech John F. Kennedy (ex USA President) gave on consumer rights on 15 March 1962. He spoke at the US Congress.
A. Kumar, World Consumer Rights Day: Here's how you can get your grievances redressed - All details inside; Every year on March 15 World Consumer Rights Day is celebrated. This day was inspired by a speech John F. Kennedy (ex USA President) gave on consumer rights on 15 March 1962. The Financial Express, 15 March, 2023 Wednesday.

(٤) د/ باسل يوسف محمد الشاعر، التدابير الاحترازية والتشريعية في حماية المستهلك في الفقه الإسلامي "دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه مقدمة لجامعة الأردن، ٢٠٠٤، ص٥٤.

(5) Consumer Rights, CE Noticias Financieras English, 5April, 2023 Wednesday.

مماثلة إلى أعضاء الكونجرس يؤكدون فيها على ضرورة الاهتمام بحقوق المستهلك والحرص عليها وحمايتها، مثل رسالة الرئيس الأمريكي "جونسون" عام ١٩٦٤م، والرئيس "نكسون" عام ١٩٦٩م.

ج- مرحلة بلورة حماية حقوق المستهلك:

شهدت المرحلة الثالثة بلورة حماية حقوق المستهلك، وامتدت منذ بداية السبعينات من القرن العشرين إلى الوقت الراهن، ففي بداية السبعينات قامت مجموعة نشطاء حركة المستهلك بقيادة "رالف نادر"، وهو من أشهر نشطاء الحركة في أمريكا(١)، باعتماد قائمة موضحة لحقوق المستهلك،(٢) وسنتناول هذه الحقوق الأساسية بالتفصيل المناسب في

(1) Ralph Nader 27 February 1934:

شن رالف نادر، وهو محامي وناشط سياسي أمريكي عربي من أصل لبناني، حملات قاسية على الشركات الكبرى التي تسيطر على الحياة الاقتصادية في المجتمع الأميركي ابتداء بصناعة السيارات، إلى الدفاع عن حقوق المستهلك و هز كتابه «سيارة غير آمنة أبدا»، ١٩٦٥، نرجسية صناعة السيارات الأميركية.

وبدأت حرب إعلامية شرسة بعد أن اثبت رالف نادر أمام الرأي العام أن ما تنتجه هذه الشركات من سيارات ما كان يهدف إلى سلامة السائق بقدر ما ركزت على السرعة والمنظر دون الكفاءة. فبدل أن تعمل الشركات على تلبية الحاجة الحقيقية من وراء إنتاج السيارات، ألا وهي المواصلات الآمنة، يتم إنتاج سيارات للسرعة وللمظهر وتوظيف الأموال للمنافسة على هذه المواصفات دون الالتفات إلى معايير السلامة.

G. Kevin, Ralph Nader : Battling for Democracy, Denver, Colorado, USA: Windom Publishing Company & Nader a Winner This Day- Ralph Nader. Washington Times, March 18, 2002 archived 22/3/2014 & Washingtonpost.com, archived 7/11/2017.

(٢) أضاف رالف نادر ستة حقوق أخري إلى الحقوق الأربعة التي وضعها "كيندي"، ليصبح عددها الإجمالي عشرة حقوق هي:- حق المستهلك في الحصول على سلع تمتاز بجودة التصميم والدقة في الأداء. حق المستهلك في أن يدفع ثمنا عادلا مقابل السلع والخدمات التي يحصل عليها. حق المستهلك في الحصول على الاحترام والمعاملة اللائقة من المؤسسات التي يتعامل معها. حق المستهلك في أن تكون المنتجات المقدمة له خاليه من أي آثار بيئية ضارة. حق المستهلك في أن تكون المنتجات المقدمة له لا تتعارض مع عادات وتقاليد وقيم المجتمع. حق المستهلك في تقديم الشكاوى والطعون و التي ترتبط بالسلع والخدمات التي يشتريها أو يستعملها. حق الأمان. حق الإعلام. حق الاختيار. وحق الاستماع له.

(ISSN: 2537- 0758)

المطلب الثاني، ثم توالت سلسلة من الأحداث والمعالم ذات الصلة بتاريخ حماية حقوق المستهلك حتي عام١٩٨٥م، اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، وتم الاحتفال باليوم الدولي الأول لحقوق المستهلك كوسيلة للاعتراف بأهمية هذه الحقوق وتعزيز حمايتها، وسنتحدث عن قرارات الأمم المتحدة والمبادئ التوجيهية بالتفصيل المناسب فيما بعد.

ولقد أصبحت حماية المستهلك مشكلة اجتماعية خطيرة تتوافق مع النمو الاقتصادي الذي أدي إلى تضاعف الأموال والخدمات المعروضة. كما أدي نمو وتوسع المؤسسات إلى تعقد المنتجات ونمو الائتمان والتسويق، مما تتطلب ضرورة الاهتمام التشريعي على المستوي الدولي والداخلي بحماية حقوق المستهلك، وتوفير كل صور الحماية الإدارية له، ولا شك أن محل هذه الحماية سينصب على حقوق المستهلك الأساسية، وهذا ما سنبحثه في المطلب الثاني.

المطلب الثاني
محل الحماية الإدارية للمستهلك
(حقوق المستهلك الأساسية)

لا ريب أن محل الحماية الإدارية للمستهلك هي حقوقه الأساسية، التي كان الاعتراف بها بمثابة نضال مستمر في تاريخ التجارة والاقتصاد العالمي، إلا أنه منذ القرن العشرين اكتسبت حقوق المستهلك زخمًا أدى إلى ظهور سلسلة من القوانين واللوائح تضمن للمستهلك الحماية الإدارية لحقوقه الأساسية(١).

ولقد كان بداية الإعلان عن حقوق المستهلك الأساسية هو إعلان الرئيس الأمريكي جون كينيدي عام ١٩٦٢م في خطابة الذي أرسله للكونجرس، كما ذكرنا سابقاً، متضمنًا أربعه حقوق أساسية للمستهلك وهي حق الأمان safety، حق المعرفة information، حق الاختيارchoice ، حق سماع رأي المستهلك represent consumer’s view،

(1) Consumer Rights, CE Noticias Financieras English, op.,cit.

ليصبح هذا الخطاب هو المرجع الأساسي لتحديد حقوق المستهلك على النطاق الدولي.

وفي عام ١٩٨٥م أقرت الأمم المتحدة حقوق المستهلك، وأضافت أربعه حقوق أخرى للحقوق الواردة في إعلان الرئيس الأمريكي جون كيندي، وهي حق التعويض، حق المستهلك في إشباع حاجات الأساسية، الحق في بيئة صحية، وحق تثقيف أو توعية المستهلك[١]، وهذه الحقوق هي ما سنبحثه بالتفصيل:

١- حق السلامة المادية للمستهلك (حق الأمان Safety):

يعنى حق السلامة أو الأمان حماية المستهلك من الآثار الضارة للمنتجات (سلع، خدمات، أفكار،...)، وتتحقق السلامة المادية للمستهلك من خلال اعتماد السياسات التنفيذية والنظم القانونية وأنظمة السلامة الوطنية والدولية، بما يضمن الحماية الإدارية للمستهلك من المنتجات الهدامة لصحته وحياته.

ولقد ورد النص على حق السلامة في إعلان حقوق المستهلك للرئيس الأمريكي جون كيندي، الذي قدمه للكونجرس الأمريكي في١٥ مارس١٩٦٢م،[٢] كما أقرت الأمم المتحدة هذا الحق، حيث قضت بضرورة حماية المستهلك من المخاطر التي تهدد

(1) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248 , 16th plenary meeting, 9 April 1985;
3/a - the protection of consumers from hazards to their health and safety.
b/ - the promotion and protection of economics interests of consumers.
c/ - access of consumers to adequate information to enable them make informed choices according to individual wishes and needs.
d/- consumer education.
e/ - availability of effective consumer redress.
f/- freedom to form consumer and other relevant groups or organizations and the opportunity of such organizations to present their views in decision – making processes affecting them.

(٢) جدير بالذكر ان يوم ١٥ مارس أصبح هو اليوم العالمي لحقوق المستهلك بناء علي اقتراح من Anwar Fazal:

Anwar Fazal, a worker for Consumers International, proposed this day as World Consumer Rights Day. For more details about World Consumer Rights Day see Profeco says why World Consumer Day matters CE Noticias Financieras English, op.cit

(ISSN: 2537- 0758)

صحته وسلامته [١].

كما نص المشرع المصري في قانون حماية المستهلك على حق المستهلك في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات[٢]. وكذلك المشرع الفرنسي أيضاً، حيث قضي بأنه يجب أن تلبي المنتجات والخدمات، التي يتم طرحها لأول مره في السوق، المتطلبات الحالية للسلامة la sécurité والصحة الشخصية la santé des personnes، وأن يقوم الشخص المسئول عن طرحها لأول مره بالسوق بالتحقق من مطابقتها للوائح المعمول بها[٣].

كما تم تشريع حق السلامة بشكل رسمي في الولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩٧٢م من قبل الحكومة الفيدرالية، من خلال إنشاء لجنة إدارية، وهي لجنة سلامة المنتجات الاستهلاكية(CPSC) ، وهذه اللجنة لديها ولاية قضائية على الآلاف من المنتجات التجارية، ولديها كافة الصلاحيات التي تسمح لها بوضع معايير الأداء وتتطلب اختبار المنتج وعلامات التحذير [٤].

واحترامًا لحق المستهلك في السلامة تضمن قانون حقوق المستهلك الأمريكي The Consumer Rights Act أحكامًا تسمح للأشخاص باسترداد كامل أموالهم full

(1) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248, 16th. plenary meeting, 9 April 1985. 3/a - the protection of consumers from hazards to their health and safety.

(٢) حرية ممارسة النشاط الاقتصادي مكفولة للجميع، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية، وعلى الأخص:
١- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات. انظر نص المادة ٢ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م الصادر بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م نشر بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م، االجريدة الرسمية، العدد ٣٧ "تابع".

(3) Art. L. 411-1 Code de la consummation: Dès la première mise sur le marché, les produits et les services doivent répondre aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs.
Le responsable de la première mise sur le marché d'un produit ou d'un service vérifie que celui-ci est conforme aux prescriptions en vigueur.

(4) R. Smith,Pioneer fights on for consumer safety , Knight-Ridder News Service, 4September, 1995, updated 23 october 2018 at 4: 28 pm.

refund، إذا كانت السلع معيبة faulty goods، في غضون ٣٠ يومًا من الشراء، كما أكد حق المستهلك في عدم الامتثال للشروط والأحكام غير العادلة والمطالبة بتصحيح الخدمات السيئة[١] demand poor services be corrected.

وهذا ما نص عليه أيضًا المشرع المصري، حيث قضي بأن للمستهلك الحق خلال ثلاثين يوما من تسلم السلعة في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله. كما يلتزم المورد، بناء على طلب المستهلك، باستبدال السلعة أو استردادها مع رد قيمتها دون أي تكلفة إضافية على المستهلك، وكل ذلك دون الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك أو ما يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة[٢].

ولقد وضعت الأمم المتحدة مجموعة ضوابط لتقييم أداء الحكومات ومدي التزامها بهذا الحق منها:

أولاً: استخدام مقاييس ومعايير عالمية لضمان جودة المنتج:

يلزم أن تستخدم الجهات والأجهزة الإدارية مقاييس ومعايير عالمية لضمان جودة المنتج، وهذا ما نص عليه المشرع المصري في قانون حماية المستهلك[٣]، حيث ألزم المورد بقواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضمانها للمستهلك في منتجاته، وفقًا للمواصفات القياسية المصرية، أو وفقًا للمواصفات الدولية المعتمدة في مصر في حال عدم وجودها، وهذا ما أكد عليه أيضًا المشرع الفرنسي حيث نص على أن تحدد المراسيم الصادرة من مجلس الدولة الفرنسي القواعد التي يجب أن تمتثل لها البضائع، وبصفة خاصة[٤]:

---

(1) V. Wilson, People urged to know their consumer rights, Export Citation Impact News Service23, October, 2023 Monday.
The Consumer Rights Act clarifies consumer law and includes legislation to allow people to obtain a full refund on faulty goods within 30 days of purchase, an ability to challenge unfair terms and conditions and to demand poor services be corrected.

(٢) انظر نص المادة ٢١ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٣) انظر نص المادة ٣ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(4) Art. L. 412-1 (L. no 2017-203 du 21 févr. 2017, art. 11) «I. — Des décrets en Conseil d'État définissent les règles auxquelles doivent satisfaire les

(ISSN: 2537- 0758)

أ – الشروط التي يتم بموجبها تنظيم أو حظر تصدير البضائع أو بيعها أو عرضها للبيع أو توزيعها مجانًا أو حيازتها أو وضع العلامات عليها أو تعبئتها وكذلك طريقة استخدامها(١).

ب– الشروط التي يتم بموجبها تنظيم أو حظر تصنيع واستيراد السلع والمنتجات ذات الأصل الحيواني والمواد الغذائية المحتوية عليها، والأعلاف الحيوانية ذات الأصل الحيواني والأعلاف الحيوانية المحتوية على منتجات من أصل حيواني(٢).

ج– الشروط التي يتم بموجبها إعداد وحفظ المنتجات المعدة للاستهلاك البشري أو الحيواني، وبيعها أو عرضها للبيع أو التوزيع، أو النقل، والمواد الغذائية المحتوية عليها والأعلاف الحيوانية من أصل حيواني والأعلاف الحيوانية المحتوية على منتجات من أصل حيواني، وكذلك تحديد الخصائص التي يجب أن تتوافر في المعدات اللازمة لتحضيرها وحفظها وحيازتها بغرض بيعها أو عرضها للبيع وتوزيعها مجانًا ونقلها(٣).

---

marchandises.

مع الأخذ في الاعتبار أن تتخذ القرارات المنصوص عليها في المادة l. 412-1 بعد استطلاع رأي الوكالة الوطنية المكلفة بالسلامة الصحية الغذائية والبيئية والمهنية المنصوص عليها في المادة l. 1313-1 من قانون الصحة العمومية عندما تتضمن أحكاما تهدف إلى الوقاية من الصحة أو المخاطر الغذائية.

Art. R. 412-1 Code de la consommation ,Les décrets prévus à l'article L. 412-1 sont pris après avis de l'Agence nationale chargée de la sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail mentionnée à l'article L. 1313-1 du code de la santé publique lorsqu'ils comportent des dispositions visant à prévenir des risques sanitaires ou nutritionnels

(1) Les conditions dans lesquelles l'exportation, l'offre, la vente, la distribution à titre gratuit, la détention, l'étiquetage, le conditionnement ou le mode d'utilisation des marchandises sont interdits ou réglementés;

(2) Les conditions dans lesquelles la fabrication et l'importation des marchandises autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant, les aliments pour animaux d'origine animale et les aliments pour animaux contenant des produits d'origine animale sont interdites ou réglementées;»

(3) La détermination des conditions dans lesquelles sont préparés, conservés, détenus en vue de la vente ou de la distribution à titre gratuit, mis en vente, vendus, servis et transportés les produits destinés à l'alimentation humaine

د- طرق عرض أو تسجيل أي نوع من البضائع أو التغليف أو الفواتير أو المستندات التجارية أو المستندات الترويجية، فيما يتعلق بصفة خاصة ب: طريقة الإنتاج، والطبيعة، والصفات الجوهرية في التكوين، التركيب الغذائي بالنسبة للمواد الغذائية، والأنواع، والمنشأ، والهوية، والكمية، وصلاحية الاستخدام، وتعليمات الاستخدام وكذلك العلامات الخاصة الاختيارية أو الإلزامية الملصقة على البضائع الفرنسية المصدرة إلى الخارج. (١) كما أضاف المرسوم الصادر من مجلس الدولة الفرنسي العديد من الشروط الأخرى التي يجب أن تمتثل لها البضائع.

ثانيًا: إلزام المنتج باختبار السلع والتأكد من سلامتها من العيوب:

يجب على الدول والأجهزة الإدارية إلزام المنتج باختبار السلع والتأكد من سلامتها من العيوب(٢)، وهذا ما أكد عليه القضاء الفرنسي، حين قضي بأنه يجب على المستورد التحقق بشكل دوري من امتثال البضائع المستوردة للوائح الفرنسية(٣)؛ وفشله في إجراء

---

ou animale autres que les produits d'origine animale, les denrées en contenant et les aliments pour animaux d'origine animale et aliments pour animaux contenant des produits d'origine animale, ainsi que la détermination des caractéristiques auxquelles doivent répondre les équipements nécessaires à leur préparation, leur conservation, leur détention en vue de leur vente ou en vue de leur distribution à titre gratuit, leur mise en vente, leur vente, leur distribution à titre gratuit et leur transport;

(1) Les modes de présentation ou les inscriptions de toute nature sur les marchandises elles-mêmes, les emballages, les factures, les documents commerciaux ou documents de promotion, en ce qui concerne notamment: le mode de production, la nature, les qualités substantielles, la composition y compris, pour les denrées alimentaires, la composition nutritionnelle, la teneur en principes utiles, l'espèce, l'origine, l'identité, la quantité, l'aptitude à l'emploi, les modes d'emploi ainsi que les marques spéciales facultatives ou obligatoires apposées sur les marchandises françaises exportées à l'étranger.

(٢) د/ نزار عبد الحميد البراوي، وآخرون، استراتيجيات التسويق (المفاهيم، الأسس، لوظائف)، دار وائل للنشر، عمان، ط١، ٢٠٠٤، ص١٢٧.

(3) Sur la tentative de tromperie commise par un importateur n'ayant pas vérifié la conformité de la marchandise importée à la réglementation en vigueur, V.: Crim. 29 juin 1999: Dr. pénal 1999, no 133, obs. J.-H. Robert; BID

(ISSN: 2537- 0758)

الفحوصات اللازمة، يعني ارتكابه فعلاً مخادعاً، ولا يقبل منه التذرع بحسن نيته[١]. وكذلك الأمر إذا اكتفي بفحص بعض العينات فقط ولم يمتثل للإجراءات المعمول بها[٢].

كما قضت محكمة باريس بأن عدم تأكد المدعى عليه بنفسه من امتثال المنتجات للوائح المعمول بها في فرنسا، يعد فعلاً مخالفاً.[٣] وأن وجود علامة[٤]CE على المنتج لا يعفي المستورد المسئول عن الطرح الأول في السوق الوطنية من التأكد من مطابقة البضائع للوائح المعمول بها.[٥]

ثالثًا: سحب المنتجات الخطرة من الأسواق:

يجب أن تقوم جهة الإدارة بإلزام المجهزين (الموردين) بسحب المنتجات الخطرة من الأسواق، وإلزام المسئول عنها بالتعويض المناسب عن الأضرار الناتجة عن استخدامها[٦]، وهذا ما أكد عليه المشرع الفرنسي، حيث نص على أنه يجوز الأمر

12/1999. 62.

(1) Crim. 30 oct. 1990: BID 4/1991. 24. Sur la tromperie commise par l'importateur n'ayant pas vérifié la marchandise importée, V.: Paris, 18 mars 1992: CCC 1992, no 212, obs. Raymond , Crim. 17 janv. 1996: D. Affaires 1996. 674.

(2) Sur la tromperie commise par l'importateur n'ayant fait procéder qu'à un contrôle sur les échantillons de la marchandise importée, V.: Crim. 10 avr. 1997, no 96-82.183 P: CCC 1997, no 161, obs. Raymond; RJDA 1997, no 1133; Dr. pénal 1997, no 113, obs. J.-H. Robert. Confirmation de: Paris, 25 mars 1996: CCC 1996, no 214, obs. Raymond.

(3) Paris, 4 juill. 2007: Dr. pénal 2008. Chron. 4, no 31, par Lepage. Crim. 20 sept. 2011, no 11-81.326 P: D. 2012. Pan. 841, obs. Poillot; RTD com. 2011. 808, obs. Bouloc; AJ penal 2012. 38, note Gallois; RSC 2012. 154, obs. Ambroise-Castérot; JCP E 2011, no 1817; CCC 2012, no 32, obs. Raymond.

(٤) يقصد بهذه العلامة لائحة المفوضية الأوروبية.

(5) Crim. 7 avr. 1999, no 98-83.770 P: D. 2000. Somm. 130, obs. Roujou de Boubée; RSC 2000. 626, obs. Fourgoux; RTD com. 1999. 997, obs. Bouloc; Dr. pénal 1999, no 103, obs. J.-H. Robert; CCC 1999, no 186, obs. Raymond (poussettes-cannes pliantes pour poupées). Dans le même sens: Crim. 6 avr. 2004, no 03-83.902 P: CCC 2004, no 118, obs. Raymond.

(٦) د/ سعيد عوض الرطيل، حقوق المستهلك ومستوي حمايتها في السوق اليمنية (دراسة تحليلية)، دار جامعة عدن، ٢٠٠٦، ص١٧. و يقصد برقابة الجودة مجموعة من الأنشطة المحددة والتي تستخدم

بسحب المنتجات الخطرة من السوق أو استرجاعها بهدف تعديلها أو استبدالها كليًا أو جزئيًا، كما يمكن أيضًا الأمر بإعدام هذه المنتجات، إذا كانت هذه هي الوسيلة الوحيدة لوقف الخطر.[١]

رابعاً: فحص المنتجات بصفة دورية ومستمرة:

تلتزم المؤسسات على اختلاف أنواعها وأنشطتها أن تقوم بفحص منتجاتها بصفة دورية ومستمرة للتأكد من خلوها من العيوب قبل عرضها[٢]، وهذا ما أكد عليه قرار رئيس هيئة الدواء المصرية في قراره الصادر بشأن تداول الأدوية ومستحضرات التجميل[٣].

كما ألزم المشرع المصري المورد عند اكتشافه أو علمه بوجود عيب في المنتج أن يبلغ جهاز حماية المستهلك بهذا العيب وبأضراره المحتملة، خلال مدة أقصاها سبعة أيام من اكتشافه أو علمه بوجود عيب، وإذا كان من شأن هذا العيب الإضرار بصحة المستهلك أو سلامته، التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه

بهدف التأكد من مطابقة الإنتاج الذي تم تحقيقه مع المواصفات التي وضعت له سلفا.

(1) 412-2 Code de la consommation: II. — Les décrets mentionnés au I peuvent ordonner que des produits soient retirés du marché ou rappelés en vue de leur modification, de leur remboursement total ou partiel ou de leur échange, et prévoir des obligations relatives à l'information des consommateurs. Ils peuvent également ordonner la destruction de ces produits lorsque celle-ci constitue le seul moyen de faire cesser un danger.

(٢) د/ تامر ياسر البكري، التسويق والمسئولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩م، ص١٢٧.

(٣) انظر قرار رئيس هيئة الدواء المصرية – رقم ١٢٢ لسنة ٢٠٢٢ نشر بتاريخ ٢٠٢٢-٠٢-٢٨ يعمل به اعتبارا من ٢٠٢٢-٠٢-٢٨ بشأن إدراج وتداول مستحضرات التجميل. الوقائع المصرية ٤٩ تابع (أ) انظر نص المادة ١١ الخاصة بحق هيئة الدواء المصرية في إلغاء إدراج مستحضر التجميل أو حظره أو سحبه أو تعليق تداوله وضوابط ذلك والمادة ١٢ المتعلقة ب سحب منتجات التجميل والمادة ١٣ المتعلقة بإعدام المنتجات المعيبة أو غير الآمنة وضوابطه والمادة ١٤ والمتعلقة بدور هيئة الدواء المصرية في رصد الآثار غير المرغوب فيها للأدوية ومستحضرات التجميل

(ISSN: 2537- 0758)

أو علمه به، وأن يعلن توقفه عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه، ولا يتم استئناف الإنتاج أو التعامل على المنتج من جانب المورد إلا بعد موافقة جهاز حماية المستهلك، وأن يحذر المستهلكين من استخدامه بالنشر في وسائل الإعلام المختلفة(١).

كما يلتزم المورد بإصلاح العيب أو باستبدال المنتج أو استرجاعه مع رد قيمته دون أي تكلفة إضافية على المستهلك.

خامسًا: تفعيل دور رقابه الجودة على المنتجات:

لا شك أن الرقابة على جودة السلع والمنتجات، تلعب دورًا بارزًا في حماية المستهلك من الأضرار الصحية الناتجة عن استهلاك مواد فاسدة، لذا تقوم هيئات الرقابة بفحص كافة السلع، سواء كانت محلية أو مستوردة(٢). ولقد نص المشرع المصري في قانون حماية المستهلك على قيام الجمعيات الأهلية المعنية بمراقبة جودة المنتجات وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات في هذا الشأن(٣).

وتؤدي رقابة الجودة دورها الفعال من خلال قيام الأشخاص المؤهلين قانونًا بالمعاينة المباشرة أو بالفحوص البصرية أو بواسطة أجهزة المكاييل والموازيين والمقاييس أو بالتدقيق في الوثائق أو الاستماع إلى الأشخاص المسئولين أو بأخذ عينات من المنتجات، بالإضافة إلى زيارة الأماكن والتجهيزات ذات العلاقة بالمنتجات الموجهة للاستهلاك(٤) .

وفي أمريكا تتولي إدارة الغذاء والدواء FDA(٥) رقابة الجودة، ولقد كان لها دورًا

---

(١) انظر نص المادة ١٩ من قانون حماية المستهلك.

(٢) د/ فريد عبد الفتاح زين، تخطيط ومراقبة الإنتاج مدخل إدارة الجودة، دار الكتب المصرية، ٢٠٠٠ م، ص٤٩٠.

(٣) انظر نص المادة ٦٢ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٤) م٣ من المرسوم التنفيذي رقم ٩٠-٣٩ المؤرخ في ٣٠ يناير ١٩٩٠ المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش وكذلك قانون المستهلك رقم ١٨١لسنة ٢٠١٨م، وسنتعرض لهذه الأحكام بالتفصيل عند التحدث عن صفة الضبطية القضاءية للعاملين بجهاز حماية المستهلك.

(٥) إدارة الغذاء والدواء FDA هي وكالة تابعة لوزارة الصحة والخدمات البشرية الأمريكية، وهي تحمي الصحة العامة من خلال ضمان سلامة وفعالية وأمن الأدوية البشرية والبيطرية واللقاحات

فعالاً في رقابة جودة اللقاحات خلال أزمة جائحة كوفيد-١٩[١]، حيث أصدرت الوكالة قرارها بأن لقاح COVID-19 Moderna يلبي معايير الوكالة الصارمة للسلامة والفعالية وجودة التصنيع[٢].

وإعمالاً لرقابتها على جودة لقاحات كوفيد -١٩، قام مكتب التحقيقات الجنائية التابع لإدارة الغذاء والدواء بالتحقيق مع رجل من ولاية ويسكونسن Wisconsin بتهمة التلاعب ومحاولة إفساد جرعات لقاحCOVID-19 في المستشفى التي كان يعمل بها، وقد ثبتت عليه الواقعة وبالفعل حُكم عليه بالسجن لمدة ثلاث سنوات، تليها ثلاث سنوات من الإفراج تحت الإشراف(الإفراج الشرطي)[٣].

والمنتجات البيولوجية الأخرى للاستخدام البشري والأجهزة الطبية. الوكالة مسئولة أيضًا عن سلامة وأمن الإمدادات الغذائية ومستحضرات التجميل والمكملات الغذائية، والمنتجات التي تنبعث منها الإشعاع الإلكتروني، ومسئوله عن تنظيم منتجات التبغ.

(١) و جدير بالذكر أن مفوضة إدارة الغذاء و الدواء الأمريكية "جانيت وودكوك" أعلنت أن "الشعب الأمريكي عاني في ظل أزمة كوفيد -١٩ من نقص كبير وعلي نطاق واسع في أجهزة التنفس N95 للعاملين في مجال الرعاية الصحية والأقنعة لحماية العمال الأساسيين وغيرهم، وأنه منذ عام ٢٠١٩م تشهد أمريكا عامًا بعد عام نقصًا في الأدوية والإمدادات الطبية مثل المحلول الملحي.
وتعد سلاسل التوريد الدوائية ضرورية للأمن القومي والصحي والازدهار الاقتصادي للولايات المتحدة، لكن جائحة COVID-19 كشف عن مدى ضعف سلسلة التوريد في هذا البلد. الآن هو الوقت المناسب لاتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على سلسلة توريد الأدوية الأمريكية آمنة ومرنة.

(2) 'The FDA has ensured that the Moderna COVID-19 vaccine meets the agency's rigorous standards for safety, effectiveness and manufacturing quality.

(3) A Wisconsin man was sentenced today to three years in prison، followed by three years of supervised release، for purposefully tampering with and attempting to spoil COVID vaccine doses at the hospital where he worked. The matter was investigated by the Food and Drug Administration's Office of Criminal Investigations.
The U.S. Food and Drug Administration announced the following actions taken in its ongoing response effort to the COVID-19 pandemic. ENP Newswire., 9 June , 2021 Wednesday). https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:62W8-2DJ1-F0K1-N01P-00000-00&context=1516831.

(ISSN: 2537- 0758)

وقالت مساعدة مفوض إدارة الغذاء والدواء للتحقيقات الجنائية، "إن أولئك الذين يتلاعبون عن عمد بلقاح كوفيد -١٩ يعرضون صحة المرضى الأمريكيين للخطر، لذا يجب أن يكون هذا الحكم بمثابة تذكير بأنه لن يتم التسامح مع هذا النوع من الأنشطة غير المشروعة"(١).

وإعمالاً أيضًا لدورها الرقابي على جود السلع والمنتجات، أصدرت إدارة الغذاء والدواء، بالاشتراك مع لجنة التجارة الفيدرالية في ٢٤ مايو ٢٠٢١م، رسائل تحذيريه إلى Beauty Spa Concepts وDBA Beenefits وEverything Health LLC لقيامهم ببيع منتجات غير معتمدة وغير مطابقة للمواصفات، كما دعت المستهلكين القلقين بشأن COVID-19 التشاور مع مقدم الرعاية الصحية الخاص بهم(٢).

٢- حق المعرفة (الحصول على المعلومات Information):

يحق للمستهلك الحصول على المعلومات المتعلقة بالمنتجات التي يرغب في الحصول عليها، والتي تعينه على تحديد اختياراته لاتخاذ قرار الشراء المناسب، ويوفر حق المستهلك في الحصول على المعلومات الكافية والصحية، الحماية القانونية له ضد عمليات الخداع والتضليل.

ولقد ورد هذا الحق في إعلان الرئيس الأمريكي جون كيندي سابق الذكر، كما أقرته الأمم المتحدة، حيث قضت بضرورة حصول المستهلك على المعلومات الكافية التي

(1) Catherine A. Hermsen FDA Assistant Commissioner for Criminal Investigations said "Those who knowingly tamper with this vaccine place American patients' health at risk،"Today's announcement should serve as a reminder that this kind of illicit tampering activity will not be tolerated.".

(2) As part of the FDA's effort to protect consumers، on May 24، 2021، the agency issued warning letters jointly with the Federal Trade Commission to Beauty Spa Concepts، DBA Beenefits and to Everything Health LLC for selling unapproved products with unproven COVID-19 claims. Consumers concerned about COVID-19 should consult with their health care provider. The U.S. Food and Drug Administration announced the following actions taken in its ongoing response effort to the COVID-19 pandemic. ENP Newswire. June 9, 2021 Wednesday https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:62W8-2DJ1-F0K1-N01P-00000-00&context=1516831.

تمكنه من اتخاذ خيارات مستنيرة وفقًا لرغباته واحتياجاته الفردية[١].

كما دعت الأمم المتحدة الدول إلى ضرورة تعريف المنتج ومواصفاته وكيفية استعماله ومدي خطورته والمواد الداخلة في تركيبه، وتوفير المعلومات الدقيقة عن كل ما يتعلق بالمنتجات الموجودة في الأسواق وبشكل مجاني، هذا بالإضافة إلى تبنى برامج لتطوير المعلومات المتاحة للمستهلك بشكل مستمر[٢].

ويجب أن تتصف المعلومات المقدمة للمستهلك، سواء عن طريق الإعلان أو العلامة الملصقة على المنتج أو أي وسيلة أخرى بصفتين أساسيتين هما:

أ – كفاية المعلومات:

يعد تحديد حجم المعلومات المقدمة للمستهلك ومدي الحاجة لها والطريقة التي يمكنه الحصول عليها أمرًا هامًا جداً، فدقتها وكفايتها ترتبط بطبيعة المشكلات التي يتعرض لها، والنتائج التي يرغب المستهلك في الحصول عليها، والتي تختلف من شخص إلى آخر، لذلك فإن منح إجابة واحدة لكل التساؤلات التي يطرحها غير كافي، ولكن يجب أن تقدم له معلومات أساسية تمكنه من اتخاذ قرارات الشراء السليمة، فهذا حقًا من حقوقه[٣].

وهذا ما نص عليه المشرع المصري، حيث الزم المورد بإعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهرية عن المنتجات، وعلى الأخص مصدر المنتج وثمنه وصفاته وخصائصه الأساسية، وأي بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية بحسب طبيعة المنتج[٤].

وهذا ما نص عليه المشرع الفرنسي أيضاً، حيث قضي بإتاحة كافه المعلومات للجمهور عن السلع والخدمات من قبل الشخص المسئول عن الطرح الأول في السوق،

(1) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248 , 16th plenary meeting, 9 April 1985 , 3/c/ - access of consumers to adequate information to enable them make informed choices according to individual wishes and needs.

(2) M. Charles, "the social audit consumer", hand book, Charles press, USA, 1978, p. 11.

(٣) تامر ياسر البكري، التسويق مفاهيم وأسس، دار اليازوري، عمان، ٢٠٠٦ م، ص٢٣٩.

(٤) انظر نص المادة ٤ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(ISSN: 2537- 0758)

طبقًا للشروط المنصوص عليها في قانون العلاقات بين الجمهور والإدارة code des relations entre le public et l'administration[١].

ب- مصداقية المعلومات:

تؤثر مصداقية المعلومات على المستهلك من عدة جوانب منها إحداث التعديل في قرار الشراء، فتزويد المستهلك بمعلومات صادقة عن أنشطة المؤسسة والمنتجات التي يتعامل معها، قد تغير وجهة نظره بالإيجاب أو السلب[٢].

وهذا ما أكدت عليه المحكمة العليا الأمريكية، حين قضت بحق المستهلك في جمع وتلقي معلومات حقيقية وواقعية، أي حقه في مصداقية المعلومات، وأن مخالفة هذا الأمر ينتهك التعديل الأول والرابع عشر لدستور الولايات المتحدة الأمريكية[٣].

كما نص قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، على حق المستهلك في الحصول على جميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن الخدمات أو المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه[٤]. كما نص كذلك على قيام الجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك، بإجراء مسح ومقارنة لأسعار المنتجات

(1) L. no 2020-699 du 10 juin 2020, art. 1er: « bis S'agissant des inscriptions de toute nature relatives aux denrées alimentaires préemballées, les modalités de mise à la disposition du public en ligne des informations correspondantes par le responsable de la première mise sur le marché, dans les conditions prévues au livre III du code des relations entre le public et l'administration;».

(٢) د/ أبو سعيد الدبوه جي، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، ط١، دار الحامد للنشر، عمان، ٢٠٠٠، ص٤٦٢.

(3) Supreme Court v. Consumers Union of United States, 446 U.S. 719 Supreme Court of the United States February 19, 1980, Argued ; June 2, 1980, Decided No. 79-198.
Supreme Court v. Consumers Union of United States, 446 U.S. 719, 100 S. Ct. 1967, 64 L. Ed. 2d 641, 1980 U.S. LEXIS 108 (Supreme Court of the United States June 2, 1980, Decided). https://advance.lexis.com/api/document?collection=cases&id=urn:contentItem:3S4X-7720-003B-S1H0-00000-00&context=1516831.

(٤) انظر نص المادة ٢ من قانون حماية المستهلك رقم١٨١ لسنة ٢٠١٨م، الصادر بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م، نشر في٢٠١٨/٩/١٣م، الجريدة الرسمية، العدد ٣٧ "تابع".

والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها، ورصد التزام الموردين بالسعر المعلن، ومتابعة ما يصدر من الموردين والمعلنين من إعلانات وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات في هذا الشأن(١).

وفي أمريكا تم حماية حق المستهلك في الحصول على المعلومات، بواسطة عدة تشريعات أمريكية تم إقرارها بين عامي (١٩٦٠م- ١٩٨٠م)، كما أكدت المحاكم على هذا الحق الأساسي من حقوق المستهلك، ومن ذلك الحكم الصادر من محكمة مقاطعة فرجينيا الجزئية(٢)، حيث رفعت منظمتان غير ربحيتان nonprofit organizations، وشخص مستخدم العقاقير بشكل يومي who used prescription drugs on a daily basis، دعوي أمام محكمة مقاطعة فرجينيا لإلغاء نص في قانون الصيادلة بفرجينيا، Va. Code Ann. § 54-524.35 1974 يقضي بأن: "الصيدلي المرخص له في فيرجينيا يكون مذنبًا بارتكاب سلوك غير مهني إذا قام بنشر أو الإعلان عن أو الترويج لأي سعر للأدوية الموصوفة". ودفعوا بأن هذا النص في قانون الصيادلة ينتهك أحكام التعديل الأول والرابع عشر لدستور الولايات المتحدة الأمريكية Violated U.S. Const. amend. I and XIV، ومقتضي نص التعديل الأول لدستور الولايات المتحدة، أن من حق مستخدم العقاقير الطبية الحصول على معلومات إعلانية وترويجية من الصيادلة فيما يتعلق بأسعار الأدوية الطبية(٣).

وبالفعل قضت محكمة مقاطعة فرجينيا ببطلان هذا النص من القانون، ومنعت المدعى عليهم من تنفيذ هذا النص (وهم مجلس الصيادلة في ولاية فرجينيا، وأعضاء مجلس الإدارة)، وقضت المحكمة أن مصلحة المستهلك في التدفق الحر للمعلومات التجارية محمي بموجب التعديل الأول لدستور الولايات المتحدة، وأنه لا غنى عنه لاتخاذ

(١) انظر نص المادة ٦٢ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(2) The judgment of the United States District Court for the Eastern District of Virginia, which held that Va. Code Ann. § 54-524.35 (1974) was void and enjoined defendants from enforcing it. Virginia State Bd. of Pharmacy v. Virginia Citizens Consumer Council, 1976 U.S. LEXIS 55.

(3) U.S. Const. amend. I entitled the user of prescription drugs to receive advertising and promotional information from pharmacists concerning the prices of prescription drugs.

(ISSN: 2537- 0758)

قرارات اقتصادية خاصة مستنيرة[١].

(1) The district court declared this portion of the statute void, and enjoined defendants from enforcing it. The court held that a consumer's interest in the free flow of commercial information was protected by the First Amendment, as it was indispensable to well-informed private economic decisions.

وجدير بالذكر أن المحكمة أسست حكمها علي الآتي:

١- لا يتمتع المعلنون فقط الذين يسعون إلى نشر معلومات عن أسعار الأدوية الموصوفة طبيًا، بالحماية بموجب التعديل الأول لدستور الولايات المتحدة وإنما تمتد هذه الحماية أيضاً إلي المدعين باعتبارهم متلقي هذه المعلومات الذين يسعون إلى نشر معلومات عن أسعار الأدوية الموصوفة طبيًا.

Any First Amendment protection enjoyed by advertisers seeking to disseminate prescription drug price information is also enjoyed, and thus may be asserted, by appellees as recipients of such information

٢- "الخطاب التجاري" ليس خارج نطاق حماية التعديلين الأول والرابع عشر، وبالتالي فإن قانون فرجينيا غير دستوري.

Commercial speech" is not wholly outside the protection of the First and Fourteenth Amendments, and the Virginia statute is therefore invalid.

٣- كون اهتمام المعلن بالإعلان التجاري اقتصاديًا بحتًا لا يحرمه من الحماية بموجب التعديلين الأول والرابع عشر. قد يكون لكل من المستهلك الفردي والمجتمع بشكل عام مصالح قوية في التدفق الحر للمعلومات التجارية.

That the advertiser's interest in a commercial advertisement is purely economic does not disqualify him from protection under the First and Fourteenth Amendments. Both the individual consumer and society in general may have strong interests in the free flow of commercial information

٤- لا يمكن تبرير حظر الإعلان عن أسعار الأدوية الطبية على أساس مصلحة الدولة في الحفاظ على الكفاءة المهنية للصيادلة المرخصين؛ للدولة الحرية في أن تطلب من الصيادلة أي معايير مهنية تريدها، ويجوز لها دعمهم أو حمايتهم من المنافسة بطرق أخرى، ولكن لا يجوز لها أن تفعل ذلك عن طريق إبقاء الجمهور في جهل بالشروط القانونية التي يعرضها الصيادلة المتنافسون.

The ban on advertising prescription drug prices cannot be justified on the basis of the State's interest in maintaining the professionalism of its licensed pharmacists; the State is free to require whatever professional standards it wishes of its pharmacists, and may subsidize them or protect them from competition in other ways, but it may not do so by keeping the public in ignorance of the lawful terms that competing pharmacists are offering. Pp. 766-770.

٥- مهما كانت حدود الزمان والمكان والقيود المفروضة على الخطاب التجاري، فمن الواضح أن قانون

ولقد أكدت المحكمة العليا الأمريكية حكم محكمة مقاطعة فرجينيا الجزئية، حيث قضت بأن ١- أي حماية بموجب التعديل الأول تتعلق بتدفق معلومات أسعار الأدوية حماية لا يتمتع بها المعلنون أنفسهم فقط، ولكن أيضًا حماية يتمتع بها المدعون باعتبارهم متلقين لهذه المعلومات. ٢- كما أن "الخطاب التجاري" محمي بموجب التعديل الأول، فإن الإعلان عن أسعار الأدوية محمي أيضًا بموجب التعديل الأول على الرغم من الطابع التجاري. ٣- تبرير حظر الإعلان عن أسعار الأدوية بالحفاظ على مهنية الصيادلة المرخصين، ليس كافيًا[1].

ولاية فرجينيا قد تجاوزها، حيث افرد خطاب متعلق بمحتوى معين وسعى إلى منع نشره بالكامل.

Whatever may be the bounds of time, place, and manner restrictions on commercial speech, they are plainly exceeded by the Virginia statute, which singles out speech of a particular content and seeks to prevent its dissemination completely. Pp. 770-771.

(د) لا يمكن ادعاء أن إعلانات العقاقير الطبية المحظورة كاذبة أو مضللة أو تخضع لمعاملات غير قانونيه، ولا يجوز للدولة أن تمنع نشر معلومات يُسلَّم بأنها صادقة عن نشاط مشروع تمامًا، خوفًا من تأثير تلك المعلومات على القائمين على نشرها وأفرادها.

No claim is made that the prohibited prescription drug advertisements are false, misleading, or propose illegal transactions, and a State may not suppress the dissemination of concededly truthful information about entirely lawful activity, fearful of that information's effect upon its disseminators and its recipients.

(1) Supreme Court of the United States Argued November 11, 1975 May 24, 1976 , No. 74-895, Virginia State Bd. of Pharmacy v. Virginia Citizens Consumer Council, 425 U.S. 748, 96 S. Ct. 1817, 48 L. Ed. 2d 346, 1976 U.S. LEXIS 55, 1976-1 Trade Cas. (CCH) P60,930, 1 Media L. Rep. 1930)." On direct appeal, the United States Supreme Court affirmed. In an opinion by Blackmun, J., expressing the view of seven members of the court, it was held that (1) any First Amendment protection attaching to the flow of drug price information was a protection enjoyed not solely by the advertisers themselves who sought to disseminate that information, but also was a protection enjoyed by the plaintiffs as the recipients of such information, which protection the plaintiffs could assert in the action, (2) since "commercial speech" was protected under the First Amendment, the advertisement of prescription drug prices was protected under the First Amendment notwithstanding its commercial speech character, and (3) justification for the statute's advertising ban as maintaining a high degree of professionalism on the part of licensed pharmacists was insufficient.

(ISSN: 2537- 0758)

٣- حق الاختيار Choice:

يعد حق المستهلك في الاختيار من أهم حقوق المستهلك، حيث يجب إتاحة الفرصة له للاختيار ما بين المنتجات التي يرغب في اقتنائها مادام سيقدم مقابل لها، وإن انعدام هذا الحق يعنى وجود حالة احتكار، أي فرض شروط من المنتجين أو الباعة على المستهلك لتحقيق أهدافهم ومصالحهم، ويحرم بذلك من أهم حق من حقوقه. ولقد ورد حق المستهلك في الاختيار في إعلان الرئيس الأمريكي جون كيندي وأقرته الأمم المتحدة(١)، كما دعا مؤتمر الأمم المتحدة الحكومات والجهات الإدارية بالدول إلى اتخاذ موقف من الممارسات الاحتكارية غير المشروعة من طرف بعض المؤسسات، وأن يحصل المستهلك على ضمانات للمنتجات المباعة، وذلك لضمان حق المستهلك في الاختيار الحر للمنتجات المختلفة وبأسعار تنافسية غير احتكارية مع ضمان الجودة(٢).

ولقد وضعت الأمم المتحدة ضوابط معينه تمكن المستهلك من ممارسة حقه في الاختيار وهي:

أ – توضيح بعض الجوانب الفنية في المنتجات المقدمة له، والتي قد تكون سببًا في عدم اختياره لشرائها.

ب– مساعدته في اتخاذ قرار الشراء بما يتناسب مع قدراته، وتمكينه من إجراء المقارنة والاختيار في ضوء إمكانياته الثقافية والعلمية.

ج– زيادة معرفته بطبيعة عمل المؤسسات في السوق والتعاملات الحاصلة فيما بينها، ليتمكن من اتخاذ قرار الشراء المناسب له(٣).

وحماية لحق المستهلك في الاختيار، اتخذت الولايات المتحدة العديد من الخطوات لضمان توافر بيئة صحية مفتوحة للمنافسة من خلال التشريعات بما في ذلك، القيود على مفهوم الملكية من خلال قانون براءات الاختراع، ومنع الاحتكار والممارسات

(1) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248, 16th plenary meeting, 9 April 1985.

(٢) د/ محمد إبراهيم عبيدات، التسويق الأخضر والبيئي، ط١، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤م، ص١٩٢.

(٣) تامر ياسر البكري، التسويق والمسئولية الاجتماعية، المرجع السابق، ص١٣٠.

التجارية غير المشروعة من خلال تشريعات مكافحة الاحتكار ومنع خفض الأسعار غير القانوني والتلاعب بها، مع رقابة الأجهزة والجهات الإدارية المعنية بذلك(١).

ولقد ورد النص على هذا الحق في قانون حماية المستهلك المصري، حيث نص المشرع على حق المستهلك في الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات والسعر العادل التنافسي الذي تحدده آليات السوق(٢).

ويجب على الدولة إعطاء الأولوية للصحة والغذاء وتوفير الماء والدواء، كما أن تقييم مبادئ الجودة وشهادة المطابقة في الصناعة وتطبيق المواصفات ووضع المعلومات في بطاقة البيان، لا تقل أهمية عن السياسات والخطط المتعلقة بتحديد احتياجات السكان من الغذاء المتوازن والماء الصالح للشرب وتوفير الدواء وترخيص إنتاجه وتوزيعه، وكذا تسجيله بما ينسجم مع الضوابط العالمية.

٤- حق سماع رأي المستهلك:

يقصد بحق سماع رأي المستهلك، إفساح المجال أمام المستهلك للتعبير عن رأيه بالسلعة أو الخدمة أو الفكرة، والذي يجب أن يصل للمعنيين بالأمر ليتم تمثيله بطريقة مناسبة عند صياغة سياسات الدول ومنظمات الأعمال. ولقد ورد حق سماع رأي المستهلك في إعلان الرئيس الأمريكي جون كيندي، وأُطلق عليه اسم "حق التمثيل Representation"، أي تمثيل المستهلكين في مجالس إدارات المنظمات المعنية بحماية حقوق المستهلك، وأخذ مقترحاتهم في الاعتبار عند إقرار سياسات حماية المستهلك(٣).

وهذا ما أقرته الأمم المتحدة أيضاً، حين قضت بحق المستهلك في تشكيل مجموعات أو منظمات المستهلكين وغيرها من المجموعات أو المنظمات ذات الصلة، وإتاحة

(1) Consumers International,consumer rights, consumersinternational.org ,archived 25 /11 /2018.

(٢) نظر نص المادة٢من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، الصادر بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م، نشر ٢٠١٨/٩/١٣م، الجريدة الرسمية، العدد ٣٧ "تابع".

(3) John F. Kennedy: Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. 15 mars 1962, Archived 14/ 9/2018.

(ISSN: 2537- 0758)

الفرصة لهذه المنظمات لعرض آرائها في عمليات صنع القرار الإداري التي تؤثر عليها[١].

وهذا ما نص عليه المشرع المصري، حيث قضي بحق المستهلك في المشاركة في المؤسسات والمجالس واللجان التي يتصل عملها بحماية المستهلك[٢]. وهذا ما نص عليه المشرع الفرنسي أيضًا[٣]، وسنتحدث عن ذلك بالتفصيل في الفصل الثاني.

واستنادًا لهذا الحق لا يجوز للبائع تطبيق مبدأ: "دع المستهلك يأخذ حذره "أو" ليكن المستهلك فطنًا "، بل المبدأ الذي ينبغي تطبيقه هو "ليكن البائع فطنا"، وعليه التأكد من المزايا والفوائد التي يحصل عليها المستهلك من سياسات الإنتاج والتسويق التي تتبعها منظمته. كما يجب أن يكون هناك طريق إداري منظم يتم من خلاله سماع رأي المستهلكين، وذلك في شكل منشورات إدارية متخصصة أو اتحادات أو تنظيمات أو لجان إدارية تهتم بمشاكلهم وإيجاد حلول لها ومن أمثلة ذلك: " لجنة حماية المستهلك من أخطار المنتجات"، وهي لجنة توجد في عواصم مختلف الدول المتقدمة، وتقوم بحصر الأخطار المختلفة التي قد يتعرض لها المستهلك ومحاولة وضع حلول لها، واللجنة المعنية بإزالة العوائق الفنية للتجارة Committee on Technical Barriers to Trade، وهي تابعة لمنظمة التجارة العالميةWorld Trade Organization، وتهدف إلى منع الممارسات التجارية الخادعة وحماية المستهلك منها Prevention of deceptive practices and consumer protection[٤].

كما لابد من اعتراف الحكومة بالمنظمات والجمعيات التي تهتم بحقوق المستهلك كممثل شرعي لهم، وبالفعل هذا ما نص عليه المشرع المصري في قانون حماية

(1) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248, 16th plenary meeting, 9 April 1985 ; 3/ f/- freedom to form consumer and other relevant groups or organizations and the opportunity of such organizations to present their views in decision – making processes affecting them.

(٢) انظر نص المادة ٢ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(3) Art. D. 821-6, Code de la consummation.

(4) World Trade Organization: Committee on Technical Barriers to Trade- Notification - Rwanda - Fire safety for buildings: details of construction Impact Financial News, 5 December, 2023 Tuesday.

المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، حيث نص على" قيام الجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك على تقديم معلومات للجهات الحكومية المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق المستهلكين ومصالحهم وتقديم مقترحات علاجها".(١) كما يتم تمثيل جمعيات الدفاع عن المستهلك في جهاز حماية المستهلك. وهذا ما أكد عليه المشرع الفرنسي أيضًا حين نص على إنشاء المجلس الوطني للمستهلك والذي يضم جمعيات الدفاع عن مصالح المستهلك(٢).

٥- حق المستهلك في الحصول على احتياجاته الأساسية Basic needs:

يقصد بهذا الحق ضرورة حصول المستهلك على حاجاته الأساسية والمتمثلة في: الغذاء، السكن، الصحة، التعليم، الخدمات الأساسية الأخرى التي تضمن له الحياة الكريمة(٣).

ولقد ورد هذا الحق في الرسائل التي بعث بها الرئيس الأمريكي: "جونسون" سنة ١٩٦٤م والرئيس الأمريكي "نيكسون" عام ١٩٦٩م، لأعضاء الكونجرس الأمريكي تأكيدًا مرة أخرى على ضرورة الاهتمام بحقوق المستهلك وحمايته(٤).

وفي عام ١٩٨٥م أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة قرارها(٥) بإضافة أربعة حقوق أخرى إلى جانب الحقوق الواردة في إعلان الرئيس جون كيندي سابق الذكر، من بينها حق المستهلك في الحصول على الاحتياجات الأساسية وحماية مصالحة الاقتصادية the promotion and protection of economics interests of consumers .

كما طالبت الأمم المتحدة بضرورة اعتماد قوانين ومعايير صحية، توفر السلامة والأمان في استهلاك المنتجات المعروضة، وضمان حصول المستهلك على احتياجاته

---

(١) انظر نص المادة ٦٢ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(2) Art. R. 811-1 Code de la consummation.

(٣) د/ نزار عبد المجيد البراوي، وآخرون، المرجع السابق، ص١٣٣-١٣٥.

(٤) باسل يوسف محمد الشاعر، المرجع السابق، ص٥٧.

(5) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248, 16th plenary meeting, 9 April 1985, b/ - the promotion and protection of economics interests of consumers.

(ISSN: 2537- 0758)

الأساسية التي توفر له الحياة الكريمة مع إعطاء الأولوية لصحة المستهلك، وتحقيق المساواة في منح فرص العمل وإتباع سياسات اقتصادية واجتماعية فاعلة في ذلك لحماية مصالح المستهلك الاقتصادية. (١)

٦- حق الشكوى:

يعد حق المستهلك في الشكوى لوجود أي عيب بالسلعة أو الخدمة، من الحقوق الأساسية للمستهلك التي أقرتها الأمم المتحدة(٢)، حين قضت بضرورة توفير سبل الانتصاف الفعالة للمستهلكavailability of effective consumer redress، وعلى سبيل المثال، من حق المستهلك أن يقدم شكوى ضد شركات الهاتف النقال التي وضعت رسوم خفية على فاتورة الهاتف لم تكن موضحة من قبل، أو قامت بتفعيل نغمات على الهاتف النقال بدون إذن المستهلك.

ولقد أقر المشرع المصري حق المستهلك في الشكوى، كما نص على قيام الجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك بتلقي شكاوى المستهلكين والتحقق منها والعمل لدى جهاز حماية المستهلك على إزالة أسبابها، ومعاونة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر جراء استخدام سلعة أو شرائها أو تلقي خدمة في تقديم الشكاوى للجهات المختصة، واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم(٣). هذا بالإضافة إلى دور جهازي حماية المستهلك وحماية المنافسة في تلقي الشكاوي والبلاغات، وسنتحدث عنهم بالتفصيل فيما بعد .

وتعمل خدمة معايير التجارة التابعة لمجلس مقاطعة ستافوردشاير Staffordshire بلندن على تشجيع المستهلكين والشركات على الوعي بحقوق التسوق، كما أوصت المستهلكين أيضًا بضرورة الاحتفاظ بإيصالات الشراء وعدم التأخر في تقديم الشكاوي(٤).

(1) J. Guest: Fighting for Consumer Rights, Fifty Years After Kennedy's Call" 15 mars 2012, huffingtonpost.com.archived 8/6/2017.

(2) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248, 16th plenary meeting, 9 April 1985.

(٣) انظر نص المادة ٦٢ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(4) Staffordshire County Council ' s Trading Standards service are encouraging consumers and businesses to be aware of shopping rights as part of a national consumer awareness campaign.
V. Wilson, People urged to know their consumer rights ,op.cit.

وفيما يتعلق بالشكاوى المقدمة لإدارة حماية المستهلك الأمريكية، فإن الإدارة تتلقي منهم الشكاوي، وهي لا تشجع المستهلك على التبجح على وسائل التواصل الاجتماعي عندما يواجه خدمات غير مرضية أو يشتري سلعًا معيبة(١).

وفي الهند اهتمت إدارة شئون المستهلك التابعة للحكومة الهندية The Department of Consumer Affairs, Government of India (GOI)، بحق المستهلك في تقديم الشكاوي فقامت بإنشاء خط مساعدة المستهلك الوطني the National Consumer Helpline (NCH)، وتعزيز هذا الخط من الناحية التكنولوجية للتأكد من أنها لا تتلقى المزيد من الشكاوى فحسب، بل تعالج أيضًا شكاوى المستهلكين الشائعة المتعلقة بالاستبدال واسترداد الأموال ونقص الخدمة بسرعة(٢).

ولقد دعت الأمم المتحدة إلى ضرورة ضمان التدابير القانونية والتنظيمية التي تمكن المستهلك من الحصول على التعويض عند الاقتضاء، على أن تكون هذه التدابير منصفة وسريعة التنفيذ وتلبي حاجاته، ويعتبر من المهام الرئيسية للدولة، التي يجب أن تشجعها، حل النزاعات بطرق عادلة ومنصفة وسريعة، بصرف النظر عما إذا كانت طرق رسمية إجبارية أو طواعية، وهذا لا شك يتطلب التعاون مع المستهلك لتعريفه بحقوقه وواجباته في هذه الحالة.

وهذا ما أكد عليه المشرع المصري في قانون حماية المستهلك حيث نص صراحة على حق المستهلك في الحصول على تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو

(1) Philippines : DTI celebrates CWM, highlights consumer rights, Mena Report , 25October, 2023 Wednesday , In terms of complaints, the agency discourages consumers from ranting on social media when they experience unsatisfactory services or purchase defective items.

(2) As a result of this, technologically, NCH is being strengthened to make sure that it not only receives more complaints but also redresses common consumer grievances of replacement, refunds and deficiency in service speedily.
A. Kumar, World Consumer Rights Day: Here's how you can get your grievances redressed - All details inside; Every year on March 15 World Consumer Rights Day is celebrated. This day was inspired by a speech John F. Kennedy (ex USA President) gave on consumer rights on 15 March 1962. op cit.

(ISSN: 2537- 0758)

بأمواله جراء شراء المنتجات أو استخدامها أو تلقي الخدمات. كما أكد على حق المستهلك في رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها، وذلك بإجراءات سريعة وميسرة.(١)و أعطي للجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك الحق في إقامة الدعاوي نيابة عن جموع المستهلكين، أو التدخل فيها وفقًا للإجراءات المقررة في قوانين مباشرة التقاضي.(٢)هذا بالإضافة إلى دور جهاز حماية المستهلك في تسوية النزاعات ودياً، وسنحيل إلى ما سيتم ذكره فيما بعد منعًا للتكرار.

٧- حق العيش في بيئة صحية Healthy environment:

يحق للمستهلك العيش في بيئة خالية من التلوث والمخاطر، ولا سيما أن هناك العديد من الظواهر انعكست سلبًا على بيئة الإنسان الداخلية والخارجية وأثرت على المياه والأرض والجو، وهذا ما أكدت عليه الأمم المتحدة، حين قضت بضرورة حماية المستهلكين من المخاطر التي تهدد صحتهم(٣) the protection of consumers from hazards to their health.

كما طالبت الأمم المتحدة بوجود بيئة خالية المخاطر وصالحة للعيش والعمل على المدى الطويل، وذلك من خلال سن التشريعات الملزمة للحفاظ على البيئة وخاصة بالنسبة لتخزين ونقل المواد الخطرة، إلزام المنتجين باعتماد نظام الملصقات التحذيرية الموضحة لمدي خطورة المنتجات وكيفية التصرف في حالة التعرض للمخاطر جرائها، ودعم ومساندة استخدام المنتجات الآمنة بيئياً، وهذا ما أكدت عليه تشريعات البيئة المختلفة(٤).

---

(١) انظر نص المادة ٢ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

(٢) انظر نص المادة ٦٢ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(3) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248, 16th plenary meeting, 9 April 1985,3/a - the protection of consumers from hazards to their health and safety.

(٤) لمزيد من التفاصيل في هذا الشأن انظر قانون البيئة المصري، رقم ٤ لسنة ١٩٩٤م الصادر بتاريخ ١٩٩٤/١/٢٧م، نشر بتاريخ ١٩٩٤/٢/٣م، يعمل به اعتباراً من ١٩٩٤/٢/٤م، الجريدة الرسمية،

ولم ينص المشرع المصري صراحة على حق المستهلك في العيش في بيئة صحية، إلا أنه أورد النص أكثر عمومًا واتساعًا حين قضي بحق المستهلك في الحفاظ على الكرامة الشخصية واحترام العادات والتقاليد المجتمعية.(١)

٨- حق تثقيف المستهلك Consumer education:

يحق للمستهلك أن يكتسب المهارات والمعارف المطلوبة، بما يمكنه من الاختيار بين المنتجات بشكل واع، وما يجعله مدركًا لحقوقه الأساسية ومسئوليته لحمايتها وكيفية استخدامها.

ولقد أقرت الأمم المتحدة حق تثقيف المستهلك consumer education (٢)، كما دعت الأمم جميع الدول إلى توعية المستهلكين بحقوقهم المشروعة من خلال المدارس، الجامعات، ... وتنظيم برامج تثقيفية ودورات تدريبية واستغلال وسائل الإعلام، ودعوة المنظمات الإنتاجية للمشاركة في برامج التوعية والتثقيف الخاصة بالمستهلك، مراعاة الظروف المادية لأصحاب الدخول المحدودة، وتقديم برامج إعلاميه تدريبية خاصة بهم، حيث تهدف البرامج الإعلامية إلى توعية المستهلكين عند اختيارهم للسلع والخدمات، وبما يؤمن حاجات الفئات الحساسة منهم (أطفال، مسنين، فقراء، ....)، والعمل على إدخال هذه البرامج في المناهج التعليمية، وتشمل مواضيع الصحة والتغذية والوقاية من الأمراض التي تنقلها الأغذية وطرق غشها ومخاطرها وانعكاساتها على البيئة.

ولقد حرصت الدول على توعية وتثقيف المستهلك، ففي مصر نص المشرع على إسهام الجمعيات الأهلية المعنية بحقوق المستهلك في نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم وإنشاء قواعد للبيانات اللازمة لأداء هذه الجمعيات لاختصاصاتها، تقديم الاستشارات للمستهلكين بشأن حماية المستهلك، وإنشاء المراكز الخاصة بذلك في مختلف المدن والمحافظات.(٣) وكذلك الأمر في فرنسا، يتولي المجلس

العدد ٥، ولائحته التنفيذية.

Code de l'environnement (L. no 2015-992 du 17 août 2015, art. 173-I-2o)

(١) انظر نص المادة ٢ من من قانون حماية المستهلك.

(2) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248, 16th plenary meeting, 9 April 1985, 3/ d/- consumer education.

(٣) انظر نص المادة ٦٢ من قانو ن حماية المستهلك رقم ١٨١لسنة ٢٠١٨ م.

(ISSN: 2537- 0758)

الوطني للمستهلك تثقيف وتوعية المستهلكين بحقوقهم الأساسية بكافة الطرق[١].

وفي الولايات المتحدة الأمريكية تتولى إدارة حماية المستهلك توعية وتثقيف المستهلكين وإرسال رسائل تحذيريه لهم أيضًا عند الحاجة، وفي بريطانيا تعمل خدمة معايير التجارة التابعة لمجلس مقاطعة ستافوردشاير بلندن على تشجيع المستهلكين والشركات على الوعي بحقوق التسوق كجزء من حملة توعية المستهلك الوطنية، كما أوصت بالاتصال بمستشاري المستهلكين المتخصصين specialist Citizens Advice consumer حتي يمكن الحصول على المساعدة، كما أوصت المستهلكين أيضًا بضرورة بالاحتفاظ بإيصالات الشراء[٢].

ويظهر دور السلطات التنظيمية جليًا في تثقيف المستهلك ورفع الوعي لديه، فعلى سبيل المثال أطلقت هيئة دبي البحرية (DMA) التابعة لمؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة حملة جديدة بعنوان "اعرف حقوقك" تهدف إلى تعزيز حقوق المستهلك في مواجهة التجار وأصحاب البضائع المستفيدين (BCOs) عبر أحد أهم القطاعات في دبي. ولا تقوم هيئة دبي الملاحية DMA Dubai Maritime Authority، بإعلام المستهلكين بحقوقهم فحسب، بل ستقوم أيضًا برفع الوعي بالمنصات المتاحة لإثارة أي قضايا أو مخاوف، وتعزيز الجسر بين الهيئة التنظيمية وأصحاب المصلحة[٣].

٩- حق المقاطعة boycott right:

أعلن مركز البحوث والتدريب في الهند حقا جديدًا من حقوق المستهلك، وهو حق المقاطعة، ويقصد به إجماع المستهلكين على عدم استخدام منتجات (سلع، خدمات، أفكار،....) منظمة ما، إذا ثبت عدم احترامها لحاجاتهم ورغباتهم وحقوقهم، وقد تم

(1) Art. D. 821-4 Code de la consommation Le Conseil national de la consommation établit chaque année un rapport sur son activité, qui est rendu public

(2) V. Wilson, People urged to know their consumer rights, op.cit , Staffordshire County Council's Trading Standards service are encouraging consumers and businesses to be aware of shopping rights as part of a national consumer awareness campaign.

(3) Dr. Saeed bin Ahmed Al Maktoum Dubai puts maritime consumer rights in spotlight Arabian Business.com ITP Digital Ltd. Provided by Syndi gate Media Inc, 26August, 2023 Saturday.

اعتماد هذا الحق استنادا إلى ما جري في زمن الزعيم الروحي "المهاتما غاندي" في دعوته لمقاطعة المنتجات البريطانية(١).

ولقد استخدم المستهلكون في العديد من الدول حقهم في المقاطعة، ولا سيما بعد الأحداث الجارية في شمال وجنوب غزه، منذ أكتوبر ٢٠٢٣م، وما صدر عن الجيش الإسرائيلي من اعتداءات على الفلسطينيين الأبرياء العزل، وما ارتكبه من جرائم ضد الإنسانية، مما دفع العديد من المستهلكين إلى المقاطعة الجماعية للمنتجات المرتبطة بإسرائيل.

وأقرت حكومات بعض الدول، مثل حكومة دولة ماليزيا، أنها لا تستطيع منع تصرفات المستهلكين الذين يقاطعون المنتجات المرتبطة بإسرائيل(٢)، لأنها ضمن حقوق المستهلك(٣).

---

(١) جدير بالذكر أن ما دعا اليه السياسي الهندي المهاتما غاندي ضد الاستعمار البريطاني هو أحد الأمثلة على المقاطعة الأكثر شهرة في التاريخ هو ففي عام ١٩٢٠ قال غاندي جملته الشهيرة التي لا يزال صداها يتردد إلى الآن :"إحمل مغزلك واتبعني".وكان سبب هذه الجملة، أن غاندي لاحظ أن بريطانيا تحتكر شراء القطن الهندي الطبيعي بثمن قليل، لتعود وتبيعه للهنود ملابساً وقطعاً قطنيةً بأغلى الأثمان. فقرر الرجل أن يقاطع الملابس القطنية البريطانية، ولما تبعه عشرات الآلاف من الهنود، كانت النتيجة خسارة كبيرة جداً قدرت بالملايين للشركات البريطانية، دفع غاندي ثمنها عدة أشهر في السجن. إلا أن الأمور بلغت ذروتها عندما قرر غاندي مقاطعة كل ما هو بريطاني وتبعه عشرات بل مئات الملايين من الهنود، فوجدت بريطانيا نفسها تواجه خسائر مادية فادحة في تلك البلاد، وكانت الخسائر الاقتصادية التي منيت بها بريطانيا في الهند واحدة من الأسباب التي أدت إلى انسحابها لاحقاً من الهند عام١٩٤٧.

(٢) على الرغم من أن غالبية العلامات التجارية الأجنبية في ماليزيا مملوكة لشركات محلية من خلال مفهوم الامتياز الرئيسي الذي يخضع لقانون الامتياز لعام ١٩٩٨."على سبيل المثال، ماكدونالدز مملوكة لشركة Gerbang Alaf Sdn Bhd وستاربكس مملوكة لمجموعة برجايا. لدى Gerbang Alaf Restoran Sdn Bhd أكثر من ٣٠٠ منفذًا وأكثر من ٢٥٠٠٠ موظف محلي.

The Ministry of Domestic Trade and Cost of Living (KPDN) currently does not have any policy regarding the act of boycotting certain goods by consumers, said its Deputy Minister Fuziah Salleh.

قالت نائبة وزير التجارة الداخلية فوزية صالح، إن وزارة التجارة الداخلية وتكاليف المعيشة (KPDN) ليس لديها حاليًا أي سياسة فيما يتعلق بمقاطعة بعض السلع من قبل المستهلكين.

(3) F. Salleh. On the actions of consumers boycotting products associated with

(ISSN: 2537- 0758)

وفي المغرب، دعا الاتحاد الفيدرالي المغربي لحقوق المستهلك FMDC إلى مقاطعة المنتجات التونسية وتجميد العلاقات مع مؤسسات حقوق المستهلك التونسية[١]، في أعقاب الخلاف بين البلدين حول حضور زعيم البوليساريو الانفصاليين presence of the leader of Polisario separatists مؤتمر طوكيو الدولي الأخير للتنمية الأفريقية (تيكاد TICAD)[٢].

وجدير بالذكر، أنه في الوقت نفسه الذي يكون فيه الفرد ملمًا بحقوقه كمستهلك، لابد أيضًا أن يكون عالمًا بواجباته التي تعتبر حجر الأساس لضمان هذه الحقوق، ويقع على عاتق المستهلك خمس واجبات وهي الوعي النقدي Critical awareness، والعمل Action، والاهتمام الاجتماعي Social concern، والوعي البيئي Environmental awareness، والتضامن[٣] Solidarity.

Israel, she said the government cannot prevent it as it is well within the consumer€™s rights.

F. Salleh, boycott: consumers have rights , Malaysia General News, 14 November, 2023.

(١) وندد البعض بالقرار "العدائي" الذي اتخذته الفيدرالية المغربية، معتبرة أن مؤسسات المجتمع المدني يجب أن تعمل خارج الاعتبارات السياسية ولا علاقة لها بالنزاعات الدبلوماسية.

(2) Morocco's Consumer Rights Federation (FMDC) is calling for a boycott of Tunisian products and a freezing of ties with Tunisian consumer rights institutions, according to The New Arab, following the two countries' clash over the presence of the leader of Polisario separatists at the recent Tokyo International Conference on African Development (TICAD).

Morocco's Consumer Rights Federation (FMDC) calls for Tunisian boycott, Sub-Sahara Africa, 7 September, 2022.

(3) (Meanwhile, the five consumer responsibilities are Critical awareness, Action, Social concern Environmental awareness, and Solidarity.

Philippines: DTI celebrates CWM, highlights consumer rights, Mena Report, 25 October, 2023 Wednesday.

المبحث الثاني
الأساس التشريعي للحماية الإدارية للمستهلك

سنتحدث في هذا المبحث عن الأساس التشريعي الدولي والداخلي للحماية الإدارية للمستهلك، لذا فأنني سأقسم هذا المبحث إلي مطلبين، المطلب الأول: الأساس التشريعي الدولي للحماية الإدارية للمستهلك، المطلب الثاني: الأساس التشريعي الداخلي للحماية الإدارية للمستهلك.

المطلب الأول: الأساس التشريعي الدولي.

المطلب الثاني: الأساس التشريعي الداخلي.

المطلب الأول
الأساس التشريعي الدولي للحماية الإدارية للمستهلك

١- حماية المستهلك في الاتفاقيات الدولية:

تعددت الاتفاقيات الدولية التي اهتمت بحماية المستهلك منها اتفاقية بروكسل لعام ١٩٦٨م بشأن تنفيذ الأحكام الأجنبية، وفي بداية عام ١٩٧٢م بدأ الاهتمام الأوروبي بالمستهلكين يظهر جليًا في شبه توصية صدرت في قمة باريس لزعماء دول وحكومات السوق الأوروبية المشتركة،[(١)] وبناء عليها حدد مجلس وزرائها برنامجا أوليًا من أجل سياسة تنفيذية لحماية المستهلكين عام ١٩٧٥م، وتم الإعلان فيه عن الحقوق الخمسة الأساسية للمستهلك، وهي حق المستهلك في حماية صحته وسلامته من أخطار تسويق السلع التي فيها خطر على حياته، حق المستهلك في حماية مصالحه الاقتصادية، حقه في التعويض عن الأضرار التي يتعرض لها، حقه في الإعلام والتثقيف، الحق في التمثيل.

(١) وجدير بالذكر أن السوق الأوروبية نشأت بموجب معاهدة روما في ٢٥ مارس ١٩٥٧م والتي لم تتضمن أي شيء يخص المستهلكين، ويعود ذلك لعدم وضوح ظاهرة عدم التكافؤ بين المحترفين والمستهلكين، ولانعدام ضغط منظمات المستهلك خلال تلك الفترة لعدم وجودها أصلا.

(ISSN: 2537- 0758)

وفي عام١٩٧٨م أقرت اتفاقية لاهاي بشأن القانون الواجب التطبيق على عقود الوساطة والتمثيل التجاري حماية حقوق المستهلك، وكذلك اتفاقية فيينا بشأن البيع الدولي للبضائع عام ١٩٨٠م، واتفاقية روما لسنة ١٩٨٠م بشأن القانون الواجب التطبيق على الالتزامات التعاقدية، وقد سبق وأن ذكرنا تعريف المستهلك الذي أوردته هذه الاتفاقيات، هذا بالإضافة إلى معاهدة الاتحاد الأوربي "ماسترخت"، التي وقعت عليها السوق الأوروبية المشتركة(١)، لذا عرفت أيضًا معاهدة الاتحاد الأوروبي باسم اتفاقية أو معاهدة ماسترخت، وتعد هي الاتفاقية المؤسسة للاتحاد الأوروبي وأهم تغيير في تاريخه منذ تأسيس المجموعة الأوروبية في نهاية الخمسينات.

وتم الاتفاق عليها من قبل المجلس الأوروبي في مدينة ماسترخت الهولندية في ديسمبر ١٩٩١م. ودخلت هذه المعاهدة، التي تم توقيعها في ٧ فبراير ١٩٩٢ في ماسترخت، حيز التنفيذ في الأول من نوفمبر ١٩٩٣م، وتضمنت جزءًا خاصة بعنوان "حماية المستهلك" تضن مادة واحدة وهي المادة رقم ١٢٩، والتي نصت على ضرورة أن تساهم المجموعة الأوروبية في تحقيق مستوي عالي من الحماية للمستهلك، وذلك باتخاذ تدابير تضمن وتدعم تطبيق السياسة التي تنفذها الدول الأعضاء بهدف حماية صحته ومصالحه الاقتصادية مع ضمان إعلام ملائم له(٢).

٢- المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك:

تعتبر المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة وثيقة صالحة ومناسبة لسياسات الحماية

---

(١) ودخلت السوق الأوروبية المشتركة مرحلة جديدة بالتوقيع على ماستريخت.

(٢) وجدير بالذكر أن تأخر تطبيق المعاهده يرجع إلى تأخر قبول الدانماركيين للمعاهدة وشروطها وبسبب قضية دستورية ضدها أقيمت في ألمانيا. أدخلت معاهدة الاتحاد الأوروبي عدة تغييرات على قوانين المجموعة الأوروبية وعلى قوانين المجموعة الأوروبية الذرية، التي كانتا تشكل نواة الاتحاد الأوروبي. شكلت أيضا المعاهدة أساس الدستور الأوروبي، الذي تم الاتفاق عليه لاحقا في عام ٢٠٠٤.

Treaty on European Union (1992 February 7) available at VIAF Virtual International Authority File.
Archived 24/7/2019
https://web.archive.org/web/20190724184227/https://viaf.org/viaf/176278908/

الإدارية للمستهلك، كما أنها كانت مصدر إلهام لعدد كبير من القوانين الوطنية لحماية المستهلك، حيث ألزمت الحكومات أن تحدد أولوياتها وفقًا للظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تحقق احتياجات المستهلكين أخذًا بعين الاعتبار هذه المبادئ(١).

ولقد أعد المبادئ التوجيهية في الأساس المجلس الاقتصادي والاجتماعي(٢)، واعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة عام ١٩٨٥م، حيث أعلنت مجموعة من المبادئ الإرشادية لحماية المستهلك وضمان حقوقه، اعترافًا منها بما يعانيه من غش وخداع، وهي مجموعة قيمة من المبادئ التي تبين الخصائص الرئيسية للتشريع الفعال لحماية المستهلك ولمؤسسات الإنفاذ، ولمساعدة الدول الأعضاء المهتمة في صياغة وإنفاذ القوانين المحلية والإقليمية والقواعد واللوائح والقرارات التنظيمية التي تناسب ظروفها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، فضلاً عن تعزيز التعاون في مجال الإنفاذ على الصعيد الدولي بين الدول الأعضاء وتشجيع تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلك(٣).

وفي عام ١٩٩٩م وَسع المجلس الاقتصادي والاجتماعي من نطاق المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لحماية المستهلك، وهدف إلى مراعاة مصالح واحتياجات المستهلك في جميع البلدان، ولا سيما في البلدان النامية، كما دعا الدول إلى ضرورة اتخاذ تدابير قانونية وإدارية لحماية المستهلك وتوفير سبل الانتصاف له بإجراءات ميسرة وعاجلة(٤).

---

(١) د/ أحمد السيد طه كردي، إطار مقترح لحماية حقوق المستهلك من مخاطر التجارة الإلكترونية، بحث منشور، بقسم إدارة الأعمال، جامعة بنها، مصر، ٢٠١١ م، ص٢٠-٢١.

(2) for more details see; Economic and Social Council resolution 1981/62 of 23 July 1981, in which the Council requested the Secretary-General to continue consultations on consumer protection with a view to elaborating a set of general guidelines for consumer protection, taking into particular account the needs of the developing countries, also its resolution 38/147 of 19 December 1983 on consumer protection, Economic and Social Council resolutions 1984/63 of 26 July 1984.

(3) United Nations, General Assembly Consumer Protection 39/248, 16th plenary meeting, /RES/A, 9 April 1985.

(4) United nations Economic and Social Council resolution nº E/1999/INF/2/Add.2, 26 July 1999.

(ISSN: 2537- 0758)

لـذا تـم إنشـاء فريـق الخبـراء الحكـومي الـدولي المعنـى بقـوانين وسياسـات حمايـة المستهلك لمراقبـة تنفيذ المبادئ التوجيهيـة التـي أقرتهـا الأمـم المتحدة لحمايـة المستهلك، ولقد اجتمع لأول مره في جنيف في الفترة من (١٠ – ١١) يوليو ٢٠١٢م.

وإمعانا في حماية المستهلك راجعت الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام ٢٠١٥م المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك.[١] وفي عام ٢٠١٦م قام فريق الخبراء الحكومي الدولي بتوفير منتدى للمشاورات وإعداد الأبحاث والدراسات وتوفير المساعدة الفنية وتحديث المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك أسبوعيا[٢].

ومنذ بداية المبادئ التوجيهية الراهنة، أُولي الاعتبار اللازم للأعمال المتعلقة بقضايا حماية المستهلك، والتي أنجزتها منظمات مثل منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي[٣]، ومنظمة الدول الأمريكية، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، ولجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونيسترال).

٣- حماية المستهلك في توجيهات البرلمان الأوروبي:

تعددت التوجيهات الأوروبية الصادرة في شأن حماية المستهلك منها التوجيه الأوروبي رقم ٩٣/١٣ الصادر في ٥ أبريل ١٩٩٣م بشأن حماية المستهلك من الشروط التعسفية التي يفرضها عليه البائع المحترف، كما صدر أيضًا التوجيه الأوروبي رقم

(1) United nations Resolution adopted by the General Assembly on 22 December 2015, [on the report of the Second Committee (A/70/470/Add.1)], 70/186. Consumer protection.

(2) United Nations Guidelines for Consumer Protection, Geneva, 2016.

ولقد عقد فريق الخبراء الحكومي الدولي اجتماعه في الفترة من(١٧ -١٨) من أكتوبر عام ٢٠١٦م في جينيف تحت إشراف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية.

(٣) وجدير بالذكر أنه ظهرت العديد من المبادرات الدولية المهتمة بحماية المستهلك، ولا سيما المبادرات المتعلقة بوضع معايير موحدة، ومن هذه المبادرات ما أوصت به منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD من عمل توجيهات وإرشادات تتعلق بالخطوط العريضة لحماية المستهلك وخاصة المستهلك الالكتروني.

For more details see Organization for Economic Co – operation and Development Electronic Commerce- opportunities and challenges for government 1998, p. 53.

١٤٤/٩٩الصادر في ٢٥ مايو ١٩٩٩م بشأن حماية المستهلك في عمليات البيع وضمانات الأموال الاستهلاكية.

كما صدر عن المجلس الأوروبي التوجيه الصادر في ٢٠مايو ١٩٩٧م[١]، والذي نص على أنه من أجل الحماية الدولية للمستهلك يجب عقد مؤتمرات دولية تهدف إلى وصغ قواعد موحدة للمعاملات التجارية الالكترونية، خاصة فيما يتعلق بالمعاملات التي تتم خارج أوروبا بغرض حماية المستهلكين في الدول الأعضاء في المجلس.

وأيضًا التوجيه الأوروبي الثاني المتعلق بوضع القواعد التي تحدد المحكمة الأفضل للمستهلك وبصفة خاصة في ظل معاهدة روما الصادرة في ١٩ يوليو ١٩٨٠م، هذا بالإضافة إلى التوجيه الأوروبي الصادر عن البرلمان الأوروبي بتاريخ ١١ مايو ٢٠٠٥م بشأن الممارسات التجارية غير العادلة Unfair Commercial Practices Directive بين الشركات والمستهلكين في السوق الداخلية[٢].

هذا بالإضافة إلى العديد من القوانين التوجيهية الأخرى التي تتطلب من الدول الأعضاء تنظيم حماية المستهلك إلى مستوى معين، مثل القوانين التوجيهية للشروط العقدية غير العادلة Unfair Contract Terms 93/13/EC وللتجارة الإلكترونية Electronic Commerce، ونصت هذه القوانين التوجيهية على توفير الحماية الإدارية اللازمة للمستهلك من خلال ما عرف بالمفوض الأوربي لحماية المستهلك[٣].

(1) The European Directive Of 20 MAY 1997 on Remote –Selling.
(2) DIRECTIVE 2005/29/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council "Unfair Commercial Practices Directive".
(3) V. Balakrishna Eradi, Consumer Protection and National Consumer Disputes Redress Commission, New Delhi, in 21 july 2011 Accessed 25 June 2013.

(ISSN: 2537- 0758)

المطلب الثاني

الأساس التشريعي الداخلي للحماية الإدارية للمستهلك

اعتمدت العديد من الدول، بصورة عامة، الأهداف الأساسية لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، كأساسًا تشريعيًا للحماية الإدارية للمستهلك، ففي حالات كثيرة أُدرجت حماية المستهلك في الدستور(١)، كما اعترفت بعض الدول بحقوق المستهلك باعتبارها حقوق إنسان(٢).

ويوجد الآن قوانين لحماية المستهلك في جميع الدول، تنص على الحقوق الأساسية للمستهلك، مثل حقه في الحصول على منتجات آمنه، والحق في التنمية الاقتصادية والاجتماعية العادلة والمُنصفة والقادرة على الاستمرار، كما توفر آليات الحماية الإدارية لتلك الحقوق، وهذه القوانين هي محل حديثنا في هذا المطلب الذي سنقتصر فيه على دراسة قوانين حماية المستهلك في مصر وكذلك القانون المقارن لذا فقد قسمت هذا المطلب إلى فرعين كالأتي:

الفرع الأول: الأساس القانوني للحماية الإدارية للمستهلك في مصر.

الفرع الثاني: الوضع في القانون المقارن.

---

(١) على سبيل المثال دستور ولاية سلفادور المادة ١٠١، دستور بولندا مادة ٧٦، ودستور سيزرلاند المواد ٢ و٢٣ و٩٧.

For example, El Salvador (Constitution of the Republic El Salvador, article 101), Poland (Constitution of the Republic of Poland, article 76) Switzerland (Federal Constitution of the Swiss Confederation, articles 2, 23, 97).

(2) Direct protection, D.C. 82/2012. Complainant: Federal Consumer Attorney's Office. Agreement of the Seventh Collegiate Court on Civil Matters of the First Circuit, 29March, 2012, page 156 http://www.consumidor.gob.mx/wordpress/wpcontent/uploads/2012/04/SENTENCIA_AMPARO_MEXICANA.pdf.

الفرع الأول
الأساس القانوني للحماية الإدارية للمستهلك في مصر

نالت قضية حماية المستهلك اهتمامًا خاصًا من المجتمع المصري، حيث شهدت الفترة الممتدة من ١٩٣٩م وحتى اليوم، صدور العديد من التشريعات والقوانين التي توفر الحماية الإدارية للمستهلك ولحقوقه الأساسية[١]، ولقد مرت تلك التشريعات بثلاث مراحل أساسية هي:

أ – تشريعات الحماية الإدارية للمستهلك في مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية (الأربعينات والخمسينات):

شهدت هذه المرحلة صدور القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١م الخاص بقمع الغش والتدليس[٢]، الذي خول وزراء الصحة العمومية والتجارة والصناعة والمالية والعدل والزراعة تنفيذ أحكام هذا القانون كل منهم فيما يخصه. ولوزير التجارة والصناعة أن

(١) د/ أحمد جويلي، الجهود المصرية في حماية المستهلك، منتدي المرأة وحماية المستهلك المصري، المجلس القومي للمرأة، القاهرة، ٢٠٠٥، ص١٩.

(٢) قانون قمع التدليس والغش رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ الصادر بتاريخ ١٩٤١/٩/١٦ نشر بتاريخ ١٩٤١/٩/١٨ يعمل به إعتبارا من ١٩٤١/٩/١٨، الوقائع المصرية ١٢٥، والذي حيث نص في المادة ٥ على أنه: "يجوز بقرار من الوزير المختص فرض حد أدنى أو حد معين من العناصر في تركيب العقاقير الطبية أو الأدوية أو في المواد المستعملة في غذاء الإنسان أو الحيوان أو في المواد المعدة للبيع باسم معين أو في أية بضائع أو منتجات أخرى"، وفي المادة ٦ على "يجوز بقرار من الوزير المختص فرض استعمال أوان أو أوعية أو أشياء مختلفة أو تنظيم استعمالها في تحضير ما يكون معداً للبيع من العقاقير الطبية أو المواد الغذائية وغيرها أو في صنعها أو وزنها أو تعبئتها أو حزمها أو حفظها أو حيازتها أو توزيعها أو نقلها أو عرضها أو طرحها للبيع أو بيعها. ويجوز بقرار من الوزير المختص أيضاً إيجاب بيان شروط استهلاك هذه العقاقير أو المواد أو تسميتها أو حفظها أو حيازتها أو بيان الحالات التي تكون فيها غير صالحة للاستهلاك أو بيان مصدرها أو محل صنعها أو اسم صانعها أو غير ذلك من البيانات. كما يجوز بقرار من الوزير المختص فرض قيود وشروط في استعمال البضائع والمنتجات أياً كانت. ويجوز كذلك لمنع الغش والتدليس في البضائع المبيعة أن ينظم بقرار من الوزير المختص تصدير البضائع التي يسري عليها هذا القانون أو استيرادها أو صنعها أو بيعها أو طرحها أو عرضها للبيع أو حيازتها بقصد البيع.

(ISSN: 2537- 0758)

يصدر بالاتفاق مع وزراء المالية والزراعة والصحة العمومية القرارات اللازمة لتنفيذه[١].

وجدير بالذكر، أنه تم تعديله في عام ١٩٩٤م، حيث أجاز للوزير المختص وضع ضوابط وقيود في استعمال المنتجات والبضائع أيا كانت حماية للمستهلك.[٢] كما تم تعديله في عام ٢٠٠٣م لتغليظ العقوبات إذا ترتب على السلع أو المنتجات وفاه شخص أو أكثر أو إصابته بعاهة مستديمة[٣].

كما شهدت هذه الفترة أيضًا إصدار القانون رقم ١٢٣ لسنة ١٩٤٩م والخاص ببراءات الاختراع والرسوم والنماذج الصناعية[٤]، وجدير بالذكر أن، هذا القانون أُلغي بموجب قانون ٨٢ لسنة ٢٠٠٢م بشأن إصدار قانون حماية حقوق الملكية الفكرية، الذي أعطي للوزراء كل فيما يخصه سلطة اتخاذ الإجراءات اللازمة في إطار هذا القانون لمنع حائزي الملكية الفكرية من إساءة استخدامها أو منع اللجوء إلى الممارسات التي تسفر عن تقييد غير مناسب للتجارة، أو تؤثر سلبًا على النقل الدولي للتكنولوجيا، وذلك

(١) انظر نص المادة ١٥ من قانون قمع التدليس الغش معدلة بتاريخ ١٩٤٩/٩/١٢م.

(٢) انظر نص في المادة ٥ من قانون قمع التدليس والغش معدلة بتاريخ ٢٩ /١٩٩٤/١٢م والتي نصت على أنه: "يجوز بقرار من الوزير المختص فرض حد أدنى أو حد معين من العناصر في تركيب العقاقير الطبية أو الأدوية أو في المواد المستعملة في غذاء الإنسان أو الحيوان أو في المواد المعدة للبيع باسم معين أو في أية بضائع أو منتجات أخرى". والمادة ٦ التي نصت على "يجوز بقرار من الوزير المختص فرض استعمال أوان أو أوعية أو أشياء مختلفة أو تنظيم استعمالها في تحضير ما يكون معداً للبيع من العقاقير الطبية أو المواد الغذائية وغيرها أو في صنعها أو وزنها أو تعبئتها أو حزمها أو حفظها أو حيازتها أو توزيعها أو نقلها أو عرضها أو طرحها للبيع أو بيعها.

ويجوز بقرار من الوزير المختص أيضاً إيجاب بيان شروط استهلاك هذه العقاقير أو المواد أو تسميتها أو حفظها أو حيازتها أو بيان الحالات التي تكون فيها غير صالحة للاستهلاك أو بيان مصدرها أو محل صنعها أو اسم صانعها أو غير ذلك من البيانات.

(٣) انظر في هذا الشأن نص المادة ٤ من قانون قمع التدليس والغش معدلة بتاريخ ٢٠٠٣/٦/١٩م.

(٤) القانون رقم ١٣٢ لسنة ١٩٤٩ نشر بتاريخ ١٩٤٩/٨/١٦م بشأن براءات الاختراع والرسوم والنماذج الصناعية.

كله على النحو المبين في القانون.[١]

وكذلك صدور المرسوم بقانون رقم ١٦٣ لسنه ١٩٥٠م بشأن التسعير الجبري وتحديد أرباح المواد الغذائية، والمنتجات الدوائية والسلع الصناعية المبينه في القانون، وكذلك قانون رقم ٥٥ لسنة ١٩٥١م الخاص بالأسماء التجارية، الذي خول وزيري التجارة والصناعة والعدل- كل فيما يخصه- تنفيذ أحكامه، وإصدار القرارات الإدارية اللازمة لذلك[٢]، هذا بالإضافة إلى دور مكاتب السجل التجاري في الحماية الإدارية للمستهلك[٣].

ب- تشريعات الحماية الإدارية للمستهلك في مرحلة ما بعد القرارات الاشتراكية عام١٩٦١م:

في هذه المرحلة صدرت قرارات اشتراكية أممت الصناعة ووضعت التجارة تحت سيطرة الدولة، وشهدت هذه المرحلة صدور القانون رقم ١١٣ لسنة ١٩٦٢م الذى نص على إنشاء لجنه إدارية تتولي مهمة تسعير السلع الدوائية والمنتجات الكيميائية والطبيه، تشكل بقرار من وزير الصحة بالاتفاق مع وزيري الصناعة والتموين، وكذلك صدور القانون رقم ٥٣ لسنة ١٩٦٦م (قانون الزراعة)[٤]، والذي وضع ضوابط معينة لتنظيم زراعه الحاصلات الزراعية وتسويقها والاتجار فيها حماية للمستهلك[٥]، وكذلك وضع ضوابط لتسجيل أصناف الحاصلات الزراعية من خلال إنشاء لجنة إدارية في وزارة

(١) انظر نص المادة ٣ اصدار من قانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٢ م الصادر بتاريخ ٢٠٠٢/٦/٢م نشر بتاريخ ٢٠٠٢/٦/٢م يعمل به إعتبارا من٢٠٠٢/٦/٣م بشأن إصدار قانون حماية حقوق الملكية الفكرية، الجريدة الرسمية، العدد ٢٢ مكرر.

(٢) انظر نص المادة ١٢ من قانون الأسماء التجارية رقم ٥٥ لسنة ١٩٥١، نشر بتاريخ ١٩٥١/٣/٢٩م، والتي نصت على أنه لوزير التجارة والصناعة إصدار القرارات الإدارية اللازمة لتنفيذ أحكام القانون.

(٣) م١٠ من قانون الاسماء التجاريه.

(٤) القانون رقم ٥٣ لسنة ١٩٦٦، الصادر بتاريخ ١٩٦٦/٩/٨، نشر بتاريخ ١٩٦٦/٩/١٠ بشأن إصدار قانون الزراعة، الجريدة الرسمية، العدد ٢٠٦.

(٥) انظر نص المادة ٤ من قانون الزراعة معدلة بتاريخ ١٩٧٦/٩/٩م.

(ISSN: 2537- 0758)

الزراعة تسمي لجنة تسجيل أصناف الحاصلات الزراعية[١].

كما شهدت هذه المرحلة صدور قانون رقم ١٠ سنة ١٩٦٦م الخاص بمراقبة الأغذية وتنظيم تداولها[٢]، والذي حظر تداول الأغذية الخاصة أو الإعلان عنها بأي طريقة من طرق الإعلان، إلا بعد تسجيلها والحصول على ترخيص بتداولها وطريقة الإعلان عنها من وزارة الصحة، وذلك وفقًا للشروط والإجراءات التي يصدر بتحديدها قرار من وزير الصحة[٣].

وعلى الرغم من ذلك شهدت فتره السبعينات بعض التجاوزات السلبية في حق المستهلك المصري مثل استيراد سلع غذائية منتهية الصلاحية وغيرها[٤].

ج- تشريعات الحماية الإدارية للمستهلك في مرحلة التحولات الاقتصادية:

صدر في هذه المرحلة القرار رقم ١١٣ لسنة ١٩٩٤م الذي يمنع تداول السلع مجهولة المصدر وغير المطابقة للمواصفات القياسية[٥]، الذي ألزم مستوردي كافة السلع الاحتفاظ بالمستندات الدالة على الإفراج عنها بمعرفة الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات والإفراج الصحي عن المستورد من السلع الغذائية[٦]. كما ألزم تجار ومـوزعي السلع المستوردة والسلع المحلية إنتاج المصانع المرخص بها من وزارة

(١) انظر نص المادة ١١ من قانون الزراعة "تنشأ في وزارة الزراعة لجنة تسمى "لجنة تسجيل أصناف الحاصلات الزراعية" يصدر بتشكيلها ونظام العمل فيها قرار من وزير الزراعة. وتختص اللجنة ببحث طلبات تسجيل أصناف الحاصلات الجديدة واختيار أسمائها وإلغاء تسجيلها واقتراح النظم والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا الباب.

(٢) قانون مراقبة الأغذية وتنظيم تداولها رقم ١٠ لسنة ١٩٦٦ الصادر بتاريخ ١٩٦٦/٥/١م نشر بتاريخ ١٩٦٦/٥/٣م، الجريدة الرسمية العدد ٩٨.

(٣) انظر نص المادة ١٤ مكرر من قانون مراقبة الأغذية وتنظيم تداولها.

(٤) د/ محمد حسن العامري، الإعلان وحماية المستهلك، المركز العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٧، ص٦٠.

(٥) قرار وزير التموين والتجارة الداخلية رقم ١١٣ لسنة ١٩٩٤ الصادر بتاريخ ١٩٩٤/٩/٢١م نشر بتاريخ ١٩٩٤/٩/٢٧م يعمل به اعتبارا من ١٩٩٤/١٠/١م بشأن حظر تداول السلع مجهولة المصدر أو غير المطابقة للمواصفات، الوقائع المصرية ٢١٨.

(٦) انظر نص المادة ١ من القرار الصادر بحظر تداول السلع مجهولة المصدر أو غير المطابقة للمواصفات.

الصناعة، الاحتفاظ بالمستندات الدالة على مصدر حيازتهم لها، سواء من تاجر أو موزع آخر أو من المستورد أو المصنع مباشرة أو من أي مصدر آخر[١].

وفي ١٩ مايو ٢٠٠٦م تبلورت الحماية الإدارية للمستهلك، حيث شهدت مصر صدور القانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م الخاص بحماية المستهلك[٢]، ويعد قانون حماية المستهلك تابعًا للقانون العام الذي ينظم العلاقات القانونية الخاصة بين الفرد (المستهلك) وبين قطاع الأعمال الذي يبيع البضائع ويقدم الخدمات، ويغطي قانون حماية المستهلك العديد من المجالات مثل حقوق الخصوصية، حق المستهلك في الحصول على المعلومات الكافية، الممارسات التجارية غير العادلة، الاحتيال التضليل والخداع، المنتجات المعيبة أو الخطرة (غير الآمنة) وغيرها. واشتمل قانون حماية المستهلك على ٢٤ مادة تنظم العلاقة بين البائع والمشتري ونص لأول مرة، على إنشاء جهاز إداري يسمى "جهاز حماية المستهلك" يهدف إلى حماية المستهلك وصون مصالحه، تكون له الشخصية الاعتبارية العامة، ويتبع الوزير المختص.

ثم تم إلغاء قانون حماية المستهلك الصادر في عام ٢٠٠٦م بموجب قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، الذي وضع الضوابط اللازمة لحماية المستهلك، كما نص أيضًا على إنشاء جهاز حماية المستهلك، وهو الجهاز المختص بتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك،[٣] ويعد جهاز حماية المستهلك أحد أهم صور الحماية الإدارية التي كفلها القانون للمستهلك، وسنتحدث عنه بالتفصيل في الفصل الثاني من هذا البحث.

هذا بالإضافة إلى أن هذه المرحلة أيضًا قد شهدت صدور قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية في عام ٢٠٠٥م، وتم تعديله في ٢٠١٤م و٢٠٢٢م، وقد نص على إنشاء جهاز إداري آخر، يسمي جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات

(١) انظر نص المادة ٢ من القرار الصادر بحظر تداول السلع مجهولة المصدر أو غير المطابقة للمواصفات.

(٢) قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، وتم إلغاء كلي للتشريع بواسطة المادة ٤ إصدار من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ م.

(٣) انظر نص المادة ٤٢ من قانون حماية المستهلك رقم ٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(ISSN: 2537- 0758)

الاحتكارية، يتولى تطبيق أحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، وسنتحدث عنه بالتفصيل المناسب في الفصل الثالث، نظرًا لما له من سلطات وصلاحيات تخوله حماية المستهلك.

وكذلك شهدت هذه المرحلة صدور قانون الهيئة القومية لسلامة الغذاء القانون رقم ١ لسنة ٢٠١٧م، حيث تتولي الهيئة القومية لسلامة الغذاء المنشأة وفقًا لحكم المادة (٢) من هذا القانون دون غيرها الاختصاصات المقررة للوزارات والهيئات العامة والمصالح الحكومية ووحدات الإدارة المحلية فيما يخص الرقابة على تداول الغذاء في التشريعات ذات الصلة بسلامة الغذاء[١].

وبذلك نجد أن الحماية الإدارية للمستهلك قد وجدت أساسها في حزمة من التشريعات، التي هدفت بشكل أساسي إلى حماية وصون حقوق المستهلك الأساسية.

الفرع الثاني

الوضع في القانون المقارن

لم يهتم المشرع الفرنسي بحماية المستهلك، إلا منذ أوائل السبعينات من القرن الماضي، حيث ظهرت العديد من التشريعات الفرنسية التي تهتم بحماية المستهلك في مختلف المجالات مثل القانون الذي صدر في ١٩٧٢/١٢/٢٢م La loi du 22 décembre 1972 في شأن تنظيم البيع الذي يتم في المنازل عن طريق الباعة الجائلين[٢]، وقانون روير الصادر في ١٩٧٣م la loi Royer بشأن الرقابة الإدارية على العمليات التجارية[٣].

(١ انظر نص الماد ٢ اصدار من قانون رقم ١ لسنة ٢٠١٧م الصادر بتاريخ ٢٠١٧/١/٩م، نشر بتاريخ ٢٠١٧/١/١٠م يعمل به إعتبارا من ٢٠١٧/١/١١م بشأن إصدار قانون الهيئة القومية لسلامة الغذاء، الجريدة الرسمية، ١ مكرر (ج).

(٢) د/ خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الالكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية عام ٢٠٠٦، ص٢٤.

(3) Cadre d'exercice du contrôle des opérations d'équipement commercial : de la loi Royer du 27 décembre 1973.

وكـذلك القـانون الصـادر فـي ١٠ينـاير ١٩٧٨م بشـأن حمايـة المسـتهلك وإعلامـه بالمنتجات والخدمات[١]، حيث تم إنشاء المكتب الوطني للصناعة تحت إشراف الوزير المكلف بالصناعة (art. R. 823-1)، وهو يعد مؤسسة عامة ذات شخصية اعتبارية وذات طبيعة صناعية وتجارية (المادة L. 823-1)، يديرها مجلس يضم ممثلين عن الإدارة والمهنيين والمستهلكين بالإضافة إلى الأشخاص ذوي الخبرة(R.– L.823-2 823-2)، ويقوم بجميع الدراسات والأبحاث والاستشارات والاختبارات والمراقبة وجميع الخدمات الأخرى اللازمة لمساعدة المستهلك وحمايته وإطلاعه على كافة المعلومات(المادة L. 823-1).

وفـي ٢٦ يوليـو عـام ١٩٩٣م صـدر قـانون الاسـتهلاك الفرنسـي، الـذي حظـر الإعلانـات الكاذبـة أو المضـللة للمسـتهلكين[٢]، ثـم قـانون الاسـتهلاك الفرنسـي لعـام ٢٠١٦م[٣] الذي اهتم بالحماية الإدارية للمستهلك من خلال السلطة الإدارية المسئولة عن الاستهلاك والمنافسة l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation[٤]، وما لديها من وكلاء معتمدين وموظفين إداريين منوط بهم حماية المستهلك ومنع الاحتيال والغش والخداع والممارسات غير المشروعة الضارة بالمستهلكين، مع تمتعهم بالسلطات والصلاحيات اللازمة لأداء مهامهم الموكولة لهم قانوناً،[٥] هذا بالاضافة إلى دور المجلس الوطني للاستهلاك،

وفي عام ١٩٩٦م صدر قانون رافاران، المتعلق بالتدابير المتخذة في العمليات التجارية.
La loi Raffarin du 5 juillet 1996.

(1) La loi no 78- 23 du 10 janvier 1978 et organisé par le décret no 78-280 du 10 mars 1978 (V. ss. art. L. 823-2), modifié par le décret no 84-528 du 28 juin 1984 (JO 30 juin), par le décret no 94-702 du 11 août 1994 (JO 19 août) et enfin par le décret du 25 janvier 2005 (JO 27 janv.).

(2) Le code de la consommation en 1993 (art. L. 121-1 à L. 121-7(

(3) Code de la consommation (Ord. no 2016-301 du 14 mars 2016, en vigueur le 1er juill. 2016).

(4) Voir Art. L. 511 -22. Code de la consommation..

(5) Art. L. 511-3 Code de la consommation, Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont habilités à rechercher et constater les infractions ou les manquements aux dispositions mentionnées à la présente section dans les conditions définies par celles-ci. — [C.

(ISSN: 2537- 0758)

وسنتحدث عن ذلك بالتفصيل في الفصل الثاني والثالث من هذا البحث.

وفي أمريكا ظهر أول قانون لحماية المستهلك عام ١٨٧٣م ثم صدر عام ١٩٠٦م قانون المواد الغذائية والأدوية، وفي عام ١٩٣٨م صدر قانون لحماية المستهلك من الإعلان المخادع(١).

وعلى مستوي الولايات المتحدة الأمريكية ككل، يوجد قانون لجنة التجارة الفيدرالية (FTC) الذي يحظر على الشركات المشاركة في أعمال أو ممارسات خادعة أو غير عادلة في التجارة أو تؤثر عليها، وسنتحدث عن ذلك بالتفصيل فيما بعد، وفي كاليفورنيا فرضت قوانين حماية المستهلك وضع ملاحظات للمستهلك كالتنبيهات التي تعلن في كل أماكن تصليح السيارات، كما تتنوع القوانين الخاصة بالمستهلك فمنها قانون ممارسات سداد الديون العادلةFair Debt Collection Practices Act في الولايات المتحدة، بالإضافة إلى قوانين مالية أخرى تتصل بالاعتمادات، وفي معظم الولايات يوجد مديرية شئون المستهلك(٢) تعمل على تنظيم بعض الصناعات وحماية المستهلكين المستخدمين لخدماتها(٣).

وفي واشنطن، وإمعانا في حماية المستهلك وقع حاكم واشنطن على قانون" بيانات صحة المستهلك"،(٤) ولقد عرف القانون بيانات صحة المستهلك Consumer Health Data بأنها تعني المعلومات الشخصية المرتبطة أو التي يمكن ربطها بشكل معقول

---

consom., art. L. 141-1, I, al. 1er, renvoyant à l'art. L. 450-1 C. com. — agents CCRF, et L. 215-1, I, 1o agents CCRF, et L. 218-1-1.]

(١) د/ هدي معيوف، حماية حقوق المستهلك، دار الفكر والقانون، المنصورة، ٢٠١٧م ص٨٣.

(٢) وجدير بالذكر أن مديرية شئون المستهلك في كاليفورنيا تنظم عمل ٢.٣ مليون مهني من ٢٣٠ مهنة مختلفة عبر أربعين وحدة تتبع لها، كما تشج المستهلك على العمل المباشر. و من أهم القوى الأهلية في ولاية كاليفورنيا شبكة عمل مستهلكي الخدمات Utility Consumers' Action Network، الاتحاد الفيدرالي للمستهلك في كاليفورنيا Consumer Federation of California، وبيت خبرة حقوق الخصوصية.

(3) L. Matthew. Law Enforcement, op.cit.

(4) On April 27, 2023, Washington's Governor signed Washington's My Health, My Data Act (WMHMDA or the Act). * Starting March 31, 2024. وسيسري هذا القانون من ٣١ مارس٢٠٢٤م.

بالمستهلك والتي تحدد حالته الصحية الجسدية أو العقلية الحالية أو المستقبلية"[١].

ويفرض هذا القانون على الكيانات الخاضعة له التزامات معينة منها، تزويد المستهلكين بالحق في الوصول إلى معلوماتهم، وسحب موافقتهم على معالجة معينة، وطلب حذف معلوماتهم[٢].

وتوسع قانون واشنطن في تحديد الأنشطة المرتبطة بالحالة الصحية الجسدية أو العقلية للمستهلك، على سبيل المثال، اعتبر القانون أن المعلومات التي توضح أن الشخص يسعى إلى "تقييم" صحته البدنية ستعتبر معلومات تتعلق بحالته الصحية الجسدية أو العقلية، ومن ثم ستصبح، بيانات صحة المستهلك.

وكذلك الأمر بالنسبة لتحديد موعد مع مدرب شخصي قد يكون هذا المدرب مدرب بدني إذا كان لدي الفرد تشخيص صحي مثل حالة صحية بالقلب، أو يريد القيام بذلك ببساطة للحفاظ على لياقته، مما يجعلها أيضًا بيانات صحة المستهلك واجبة الحماية[٣].

كما عَدلت ولاية كونيتيكت Connecticut قانون خصوصية المعلومات الشخصية Connecticut Data Privacy Act، ليتناول أيضًا "بيانات صحة المستهلك"[٤].

ولقد تبنت ولاية كونيتيكت إلى حد كبير نفس التدابير الإدارية لحماية بيانات

(1) See Section 3(8)(a). Sub. House Bill 1155 Washington's My Health, My Data Act (WMHMDA or the Act). personal information that is linked or reasonably linkable to a consumer and that identified the consumer's part, present, or future physical or mental health status.

(2) Including providing consumers with the right to access their information, withdraw their consent to certain processing, and request the deletion of their information.

(3) The most significant as many activities that Washington considers to be related to 'physical or mental health status ' would not necessarily 'identify a consumer's physical or mental health condition.' For example, Washington's statute implies that information showing that a person sought to 'assess' their physical health would be considered information related to their physical or mental health status and, as a result, consumer health data. [4] That might include, for example, scheduling an appointment with a personal trainer. An individual could, of course, schedule an appointment with a physical trainer if they have a health diagnosis such as a heart condition, or they could do so simply to stay in shape.

(4) Conn. Subst. Senate Bill No. 3, File No. 604.

(ISSN: 2537- 0758)

المستهلك الصحية المذكورة في قانون واشنطن، مع الأخذ في الاعتبار أن المعلومات التي لا تندرج ضمن تعريف "بيانات صحة المستهلك"، تظل خاضعة لقانون خصوصية المعلومات الشخصية Connecticut Data Privacy Act.

ونجد أن هذه القوانين مستمدة من قانون HIPAA، الذي يلزم الشركات التي تجمع معلومات صحة المستهلك أو تستخدمها أو تشاركها، التي تكون (أو ينبغي أن تكون) معتادة على فعل ذلك ضرورة الامتثال لقانون HIPAA وقواعد الخصوصية والأمان(١).

وعند حدوث أي انتهاك لخصوصية هذه البيانات، يجب إعلام المستهلكين ذوي الشأن، وجدير بالذكر أن هذه الأحكام واردة أيضًا في قانون لجنة التجارة الفيدرالية، بل أن نطاق تطبيق قانون لجنة التجارة الفيدرالية أوسع من قانونHIPAA، حيث يخضع لقانون HIPAA أشخاص وكيانات محددة(٢).

وفي ولاية كولورادو الأمريكية، تقدم مجلس الشيوخ بمشروع قانون لزيادة الحماية الإدارية للمستهلك COLORADO CONSUMER PROTECTION، يمكّن هذا القانون سكان كولورادو من الوقوف في وجه الممارسات التجارية الخادعة ويثبت حقهم في الحصول على تعويض عادل، ومن هذه الممارسات التمثيل المضلل الكاذب للخدمات والسلع مثل السلع الغذائية والمركبات أو العقارات المتضررة بسبب المياه وغيرها. ويوسع القانون نطاق الحماية لأولئك الذين تعرضوا لأضرار بسبب الممارسات التجارية الخادعة ويضمن لهم الحصول على تعويض عادل لجبر كامل الضرر،(٣)وسنتحدث عن هذا القانون بالتفصيل المناسب فيما بعد.

وحرصًا من المشرع الأمريكي على الحماية الإدارية للمستهلك في الظروف الطارئة، أقر الكونجرس حماية استثنائية للمستهلك في مواجهة كوفيد -١٩، فلقد شهدت الأيام الأولى لوباء فيروس كورونا (COVID-19) نقصًا في المعروض من المنتجات

(1) While businesses that collect, use, or share consumer health information are (or should be) accustomed to complying with HIPAA and its Privacy, Security.
(2) FTC Issues Guidance on HIPAA, FTC Act, and Health Breaches Newstex Blogs JD Supra September 25, 2023 Monday 3:26 PM EST.
(3) D-Denver & S. Robert, Colorado Consumer Protection ACT Expansion Passes Senate, States News Service, 4 March, 2020 Wednesday.

المختلفة[١]، وبسبب هذا النقص الشديد إلى جانب الطلب الشديد، ظهرت مخاوف جديدة بشأن بعض الممارسات الضارة بالمستهلكين مثل ارتفاع الأسعار والإعلانات المضللة.

أدى ذلك إلى قيام الكونجرس بسن ما يعرف " بقانون حماية المستهلك ضد فيروس كورونا COVID-19 Consumer Protection Act"، والذي نص على حظر الأعمال أو الممارسات الخادعة أو المضللة المتعلقة بفيروس كورونا، وأعطي لجنه التجارة الفيدرالية FTC سلطة حصرية لتطبيق أحكامه[٢].

وإمعانًا في الحماية الإدارية للمستهلك، اقترح النائب لايتنر تحديث قانون حماية المستهلك في ولاية ميشيغان الأمريكية، لحماية المستهلك في مجال الخدمات التي تقدم عبر الانترنت، لا سيما وأنه مع تقديم المزيد من الخدمات العامة عبر الإنترنت، قد يحاول بعض الأفراد الاستفادة من ذلك عن طريق فرض رسوم على المستهلكين مقابل خدمات يمكنهم الحصول عليها من مصدر حكومي بدون أي مقابل (مجانًا) أو بمقابل مالي أقل، لذا سعي تعديل قانون حماية المستهلك في ميشيغان إلى إحداث تغييرًا بسيطًا، ولكنه أدي إلى نتائج جيدة لسكان ميشيغان، من خلال توعية الجمهور بما هو متاح لهم قبل إجراء عملية شراء من الغير، حتي يكون المستهلك على دراية أفضل عند اختيار إنفاق أمواله، حيث ينص التشريع على التزام الغير عند تقديم خدمات عامة عبر الإنترنت، يتم تنفيذها بالفعل بواسطة وكالة أو إدارة حكومية، بإتباع الآتي:١- الإشارة بوضوح على موقعه الإلكتروني إلى أنه ليس وكالة حكومية أو إدارة أو قسمًا تابعًا للدولة، وأنه لا يقدم الخدمة من خلال الدولة.

٢- توفير رابط على موقعه الإلكتروني إلى الموقع الإلكتروني للوكالة أو الإدارة أو القسم

---

(١) كان الطلب مرتفعًا جدًا علي بعض المنتجات مثل المناديل، الكحول، ومعقمات الأيدي، والأقنعة، وحتى الدقيق درجة أن بعض المستهلكين سيحتاجون إلى زيارة ستة متاجر قبل العثور على مثل هذه السلع الثمينة.

(2) FTC Begins Enforcing COVID-19 Consumer Protection Act, Newstex Blogs, JD Supra, 1July, 2021 Thursday 1:30 PM EST. https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:6320-G111-JCMN-Y3C9-00000-00&context=1516831.

(ISSN: 2537- 0758)

التابع للدولة الذي يقدم نفس الخدمة، حتي يكون المستهلك على دراية بأن هذه الخدمة مقدمه أيضًا من خلال الدولة، وقد تكون مقدمة بدون مقابل أو مقابل رسوم أقل.

٣- الإشارة بوضوح، قبل اكتمال معاملة الخدمة عبر الإنترنت إلى أي رسوم سيتم فرضها، حتي يكون المستهلك على دراية مسبقة بالأمر حماية له.(١)

وفي بريطانيا في مايو ٢٠١٤ م، تم تعديل قانون المستهلك reform consumer law حيث عرضت حكومة المملكة المتحدة (لجنة حقوق المستهلك) تشريعات مقترحة قدمت إلى البرلمان في ٢٣ يناير ٢٠١٤م، وبالفعل تم تعديل "قانون المستهلك" ليصبح قانون حقوق المستهلك2014 Consumer Rights Bill الذي أقر حزمه من الإجراءات الإدارية اللازمة لحماية المستهلك من شروط العقد غير العادل Consumer Protection from Unfair Trading Regulations(٢).

---

(1) Dana M. Nessel, AG Nessel Supports rep lightner's BILL to update Michigan Consumer Protection ACT , States News Service, 2 December, 2020. https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:61F0-D451-DYTH-G17Y-00000-00&context=1516831.
The legislation would require certain disclosures by a third party when that party offers online services which are actually performed by a state agency or department. If the third party is offering such services, it would have to:
- Clearly indicate on its website that it is not a state agency, department or division, and that the services offered are not endorsed by the state;
- Provide a link on its website to the state agency, department or division website where a person could use the online service; and
- Clearly indicate before a transaction for an online service is completed any fee it would charge.

(2) Consumer Rights- Law Commission". lawcommission.justice.gov.uk archived 28/4/2015 The Government has announced a package of measures to reform consumer law. This includes, among other things, measures to implement the recommendations we made in three reports, published jointly with the Scottish Law Commission. The measures are:
Consumer Rights Bill 2014, which was introduced into Parliament on 23 January 2014, Parliamentary copyright House of Commons 2014 This

أما ألمانيا، فقد اعتمدت في حماية المستهلك القوانين التوجيهية للبرلمان الأوربي، وقامت بضم بعضها إلى مدونة القانون المدني الألماني.(١).

وفي فيتنام، وإمعانا في ضمان الحماية الإدارية للمستهلك في مجال الفضاء الالكتروني، نصت مسودة قانون حماية المستهلك draft law on consumer rights protection على آليات لحماية مصالح المستهلكين بشكل أفضل(٢)مثل:

---

publication may be reproduced under the terms of the Open Parliament Licence, which is published at www.parliament.uk/site-information/copyright. PUBLISHED BY AUTHORITY OF THE HOUSE OF COMMONS LONDON- THE STATIONERY OFFICE LIMITED Printed in the United Kingdom by The Stationery Office Limited £x.xx

And The Consumer Protection from Unfair Trading (Amendment) Regulations 2014., No. 870 CONSUMER PROTECTION The Consumer Protection (Amendment) Regulations 2014 Made - - - - 31st March 2014 Laid before Parliament 1st April 2014 Coming into force in accordance with regulation 1 The Secretary of State, as a Minister designated(a) for the purposes of section 2(2) of the European Communities Act 1972(b), in relation to matters relating to consumer protection and to the control of advertising, makes the following Regulations in exercise of the powers conferred by section 2(2) of that Act.

Citation, commencement and interpretation 1.—(1) These Regulations may be cited as the Consumer Protection (Amendment) Regulations 2014. (2) Paragraph (1), this paragraph and regulation 9 come into force on 13th June 2014 immediately before the coming into force of the Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013(c) and apply in relation to contracts entered into on or after that date. (3) The remaining provisions of these Regulations come into force on 1st October 2014 and apply in relation to contracts entered into, or payments made, on or after that date. (4) In these Regulations “the 2008 Regulations” means the Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008(d).

(1) D FR - BVerwGE 71, 183 - Transparenzliste" archived 19/2/2007.

(2) NA deputies suggest expanding definition of consumer in draft law, op.cit; draft law on consumer rights protection has supplemented and completed

(ISSN: 2537- 0758)

١- تنظيم المسئوليات المشتركة للمنظمات والأفراد أثناء ممارسة الأعمال التجارية في الفضاء الإلكتروني[١].

٢- تنظيم المسئوليات المحددة للمنظمات والمؤسسات التي تقوم بإنشاء وتشغيل المنصة الرقمية الوسيطة[٢].

٣- التحقق من هوية المنظمات والأفراد الذين يبيعون السلع ويقدمون الخدمات على المنصات الرقمية[٣].

٤- الوفاء بالالتزام بالحصول على إذن من المستهلكين أثناء المعاملات على المنصات الرقمية[٤].

---

many mechanisms to better protect the interests of consumers

(1) Regulating the common responsibilities of organizations and individuals doing business in cyberspace (Clause 2, Article 39)

(2) regulating specific responsibilities of the organizations setting up and operating the intermediary digital platform (Clause 3, Article 39

(3) authenticating the identity of organizations and individuals selling goods and providing services on digital platforms (Clause 1, Article 39)

(4) fulfilling the obligation to receive authorization from consumers during transactions on digital platforms (Clause 3, Article 39).

الفصل الثاني
جهاز حماية المستهلك كأحد صور الحماية الإدارية

تمهيد وتقسيم:

نص قانون حماية المستهلك المصري رقم١٨١ لسنة٢٠١٨م، على إنشاء جهاز حماية المستهلك، وهو يعد الجهاز المختص بتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك، ويتبع رئيس مجلس الوزراء، ومقره الرئيسي مدينة القاهرة، وله أن ينشئ فروعًا بجميع المحافظات، وتجوز له الاستعانة بجمعيات حماية المستهلك في المحافظات في ممارسة اختصاصاته(١).

وفي هذا الشأن قضت محكمة القضاء الإداري بأن المشرع أنشأ جهاز يسمى جهاز حماية المستهلك أضفى عليه الشخصية الاعتبارية وجعله قائمًا على تنفيذ أحكام قانون حماية المستهلك حال وجود خلاف بين المستهلك والمورد في تطبيق أحكامه وذلك حفاظا على حقوق المستهلكين(٢).

وجدير بالذكر، أنه يحظر على العاملين بجهاز حماية المستهلك الإفصاح عن المعلومات أو إفشاء البيانات ومصادرها المتعلقة بالحالات الخاصة بتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك، والتي يتم تقديمها أو تداولها أثناء فحص هذه الحالات واتخاذ الإجراءات وإصدار القرارات الخاصة بها، ولا يجوز استخدام هذه المعلومات وتلك البيانات ومصادرها لغير الأغراض التي قدمت من أجلها(٣).

وهذا ما نص عليه أيضًا قانون حماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية، مثل ولاية كانساس الأمريكية التي نص قانون حماية المستهلك بها Consumer

(١) انظر نص المادة ٤٢ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، الصادر بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م، نشر ٢٠١٨/٩/١٣م، الجريدة الرسمية، العدد ٣٧ "تابع".

(٢) حكم محكمة القضاء الاداري الطعن رقم ٢٠٦٩٥ سنة ٧٥ ق الدائرة السابعه جلسة ٢٠٢٣/٢/٢٥م.

(٣) انظر نص المادة المادة ٥٥ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(ISSN: 2537- 0758)

Protection Act على حظر مشاركة معلومات العميل مع الغير، ما لم يسمح القانون بذلك في حالات محددة[١].

وسنتحدث في هذا الفصل عن التنظيم الإداري لجهاز حماية المستهلك، أهداف جهاز حماية المستهلك، سلطاته وصلاحياته، لذا سأقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي:

المبحث الأول: التنظيم الإداري لجهاز حماية المستهلك.

المبحث الثاني: أهداف جهاز حماية المستهلك.

المبحث الثالث: سلطات وصلاحيات جهاز حماية المستهلك.

المبحث الأول

التنظيم الإداري لجهاز حماية المستهلك

تمهيد وتقسيم:

يتشكل جهاز حماية المستهلك من رئيس للجهاز، يعين بقرار من رئيس الجمهورية أو من يفوضه بناء على عرض رئيس مجلس الوزراء، يتضمن تحديد مرتبه وبدلاته[٢]، وللجهاز مدير تنفيذي متفرغ، يصدر بتعيينه وبتحديد معاملته المالية قرار من رئيس مجلس الوزراء بناء على ترشيح مجلس إدارة الجهاز، وتكون مدة تعيينه سنتين قابلة للتجديد[٣]. و يعاون المدير التنفيذي للجهاز في عمله عدد كاف من الخبراء والفنيين والإداريين وفقًا للهيكل الإداري للجهاز، ويكون مسئولاً أمام المجلس ورئيس الجهاز عن

(1) Evergy Kansas Central orderd to pay $500,000 for alleged violations of Kansas Consumer Protection Act. States News Service , 20 July, 2022 Wednesday, https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:6600-CMS1-JCBF-S4FK-00000-00&context=1516831.

(٢) انظر نص المادة ٤٦ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، الصادر بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م، نشر ٢٠١٨/٩/١٣م، الجريدة الرسمية، العدد ٣٧ "تابع".

(٣) انظر نص المادة ٤٩ من قانون حماية المستهلك.

الإشراف على سير أعمال الجهاز فنيًا وإداريًا وماليًا[١].

- **استقلال وحيادية جهاز حماية المستهلك**:

يعد جهاز حماية المستهلك جهازًا مستقلاً وحيادياً، حيث نص المشرع المصري على عدة ضمانات لاستقلاله وحياديته وهي كالآتي:

أولاً:- ضمانات استقلال جهاز حماية المستهلك:

١- تمتع جهاز حماية المستهلك بالشخصية الاعتبارية العامة، وهو يتبع رئيس مجلس الوزراء،[٢] كما أن للجهاز مجلس إدارة هو السلطة العليا المهيمنة على شئونه، وله

(١) انظر نص المادة ٣٠ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك والتي نصت على أن " و يتولى المدير التنفيذي على الأخص ما يأتي:١- الإشراف المالي والإداري على الجهاز والعمل على تحقيق أهداف الجهاز، ورفع تقرير بالعمل لرئيس مجلس إدارة الجهاز. ٢- إعداد مشروعات التقارير الدورية عن أنشطة الجهاز ورفعها إلى رئيس الجهاز. ٣- الإشراف على منظومة الشكاوى ومتابعة سير العمل بها و اقتراح تطويرها، وعرض التقارير المتعلقة بها على رئيس مجلس إدارة الجهاز.٤- إخطار المخالفين لأحكام القانون بتعديل أوضاعهم وإزالة المخالفة ومخاطبة الجهات المعنية بهذا الشأن.٥- عرض الاقتراحات والتوصيات المتعلقة بالمنظومة الاستهلاكية على رئيس الجهاز.٦- عرض تقرير بإجراءات التنسيق والتعاون مع الهيئات والمصالح والأجهزة والوزارات المعنية بشأن متابعة الموضوعات المتصلة بعمل واختصاصات الجهاز على رئيس الجهاز ومتابعة تنفيذ تلك الإجراءات.٧- وغير ذلك من اختصاصات رئيس مجلس الإدارة التي يفوضه فيها. و لرئيس الجهاز، في حال غياب المدير التنفيذي، أن يكلف أيا من العاملين بالجهاز بالقيام بأي من الاختصاصات المشار إليها.

(٢) انظر نص المادة ٤٢ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، الصادر بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م، نشر ٢٠١٨/٩/١٣م، الجريدة الرسمية، العدد ٣٧ "تابع". وفي هذا الشان انظر حكم محكمة القضاء الاداري " أنشأ المشرع جهاز يسمى جهاز حماية المستهلك أضفى عليه الشخصية الاعتبارية وجعله قائما على تنفيذ أحكام هذا القانون حال وجود خلاف بين المستهلك والمورد في تطبيق أحكامه وذلك حفاظا على حقوق المستهلكين، حكم محكمة القضاء الاداري الطعن رقم ٢٠٦٩٥ سنة ٧٥ ق الدائرة السابعه جلسة ٢٠٢٣/٢/٢٥م. وجدير بالذكر أن المشرع نص على أن الوزير المختص هو رئيس مجلس الوزراء، انظر نص المادة ١ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(ISSN: 2537- 0758)

أن يتخذ ما يراه من القرارات لتحقيق أهدافه[١].

٢- اختيار أعضاء الجهاز يتم بالتعيين وليس بالانتخاب، وكذلك النص على تعيين رئيس الجهاز بقرار من رئيس الجمهورية.

٣- يكون للجهاز موازنة سنوية مستقلة، تبدأ مع بداية السنة المالية للدولة، وتنتهي بنهايتها، ويؤول الفائض من موارده إلى الخزانة العامة للدولة[٢].

٤- لا يجوز أن يتقاضى الجهاز مقابلاً عن الشكاوى التي يتلقاها من المستهلكين، ولا عما يتخذه من إجراءات حيالها، ولا يجوز للعاملين بالجهاز الحصول على حوافز أو مكافآت من حصيلة الغرامات أو حصيلة الهبات والمنح التي يحصل عليها الجهاز[٣].

٥- يحظر على العاملين بالجهاز القيام بأي عمل لدى الأشخاص الخاضعين للفحص لمدة عامين من تاريخ الفحص.

ثانياً:- حيادية الجهاز:

يقع على عاتق أعضاء جهاز حماية المستهلك الالتزام بالحيدة، و يقصد بالحيدة

---

(١) انظر نص المادة ٤٧ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٢) انظر نص المادة ٤٥ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، وجدير بالذكر أن المادة ٤٤ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م نصت علي أن تتكون موارد الجهاز مما يأتي:

١- الاعتمادات التي تخصص له في الموازنة العامة للدولة.

٢- الهبات والمنح والإعانات التي يقبلها وفقاً للقانون وبما لا يتعارض مع أهدافه.

٣- ما تخصصه الدولة للجهاز من الهبات والمنح والإعانات الدولية الموجهة إلى مجالات حقوق المستهلك.

٤- ما يعادل (٢٥%) من الحصيلة النقدية للمصالحات في قضايا مخالفة هذا القانون.

٥- حصيلة الرسوم المقررة بمقتضى هذا القانون.

٦- مقابل أداء الأعمال والدراسات والخدمات التي يؤديها مع مراعاة حكم المادة (٤٥) من هذا القانون.

(٣) انظر نص المادة ٤٥ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، وانظر كذلك نص المادة ٣٢ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

الالتزام بالحكم بكل موضوعيه دون أي تمييز أو تحيز[١]، لذلك نص المشرع على أنه لا يجوز لرئيس مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك أو لأي عضو من أعضائه الاشتراك في المداولات أو التصويت في أي حالة تعرض على المجلس يكون له أو لمن يمثله مصلحة فيها، أو خصومة بينه وبين أحد أطرافها، أو أحد أقربائه حتى الدرجة الرابعة، أو يكون قد مثل أو يمثل أحد الأطراف المعنية[٢].

ويلتزم العضو بالإفصاح كتابة عن قيام أي من الدواعي المذكورة لديه، وذلك قبل البدء في المداولات أو التصويت بشأن الحالة المعروضة، ويسلم العضو ورقة الإفصاح إلى رئيس الاجتماع الذي يقوم بالتوقيع على صورة منها بما يفيد الاستلام.

وفي حال ثبوت مشاركة العضو في التصويت على حالة معروضة يقوم بشأنه فيها أي من الدواعي المذكورة بالفقرة السابقة دون الالتزام بإجراءات الإفصاح، يرفع الأمر إلى الوزير المختص للنظر في استمراره أو استبعاده من عضوية مجلس الإدارة، وذلك دون الإخلال بالمسئولية الجنائية[٣].

وحسنًا ما فعل المشرع المصري بنصه على هذه الضمانات لأعضاء جهاز حماية المستهلك، التي تضمن حياديتهم واستقلالهم، ولا سيما وأن لجهاز حماية المستهلك وظيفة جزائية، كما سنوضح لاحقاً، مما يتطلب ضرورة مراعاة ضمانات المحاكمة المنصفة، والتي تعني في المقام الأول، أن يكون من يصدر الحكم ويوقع الجزاء محايدًا ومستقلاً، أي أنه يتعامل مع النزاع بحياد تام، ليس فقط فيما يتعلق بأطراف النزاع، ولكن أيضًا فيما يتعلق بالسلطات العامة التي لا تستطيع توجيهه بطريقة أو بأخرى[٤].

---

(١) د/ محمد محمد عبد اللطيف، جزاءات سلطة تنظيم الأسواق المالية وضمانات المحاكمة المنصفة، بدون دار نشر، ٢٠١٨م، ص٦١.

(٢) المادة ٤٨ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنه ٢٠١٨م.

(٣) انظر نص المادة ٢٩ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

4)Le droit à un procès équitable confère aux plaideurs des garanties quant aux qualités attendues du juge à qui sont soumises les prétentions. Le procès équitable implique d'abord que le juge soit impartial et indépendant, c'est-à-dire qu'il aborde le litige en toute neutralité à l'égard des parties mais aussi à l'égard des autorités publiques qui ne peuvent orienter d'une manière ou

(ISSN: 2537- 0758)

ويوجد لجهاز حماية المستهلك مجلس إدارة يرأسه رئيس الجهاز ويضم بعض الأعضاء، وهذا ما سنتحدث عنه بالتفصيل في هذا المبحث، كما سأوضح الوضع في القانون المقارن، لذا فقد قسمت هذا المبحث إلى مطلبين كالآتي:

المطلب الأول: مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك.

المطلب الثاني: الوضع في القانون المقارن.

المطلب الأول

مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك

سنتحدث في هذا المطلب عن تشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك واختصاصاته ونظام سير العمل به وذلك كالآتي:

أولاً: تشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك:

يشكل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك برئاسة رئيس الجهاز، وعضوية بعض الأعضاء مثل:

١- نائب متفرغ لرئيس الجهاز من ذوي الخبرة.

٢- أحد نواب رئيس مجلس الدولة، يختاره رئيس المجلس.

٣- ممثل للوزارة المختصة بالتجارة الخارجية، يختاره وزيرها.

٤- ممثل للوزارة المختصة بالتموين والتجارة الداخلية، يختاره وزيرها.

٥- ممثل للوزارة المختصة بالمالية يختاره وزيرها.

٦- ممثل للوزارة المختصة بالصناعة، يختاره وزيرها.

٧- ممثل للإدارة العامة لشرطة التموين والتجارة الداخلية، يختاره وزير الداخلية.

٨- ممثل للهيئة القومية لسلامة الغذاء، يختاره رئيس الهيئة.

٩- عضو عن كل من جمعيات صعيد مصر، وجمعيات القاهرة الكبرى، وجمعيات الوجه البحري، وجمعيات القناة والبحر الأحمر ومحافظتي سيناء، وذلك كله وفقا

d'une autre sa prise de decision. Marguénaud (J.-P) Le droit à l'expertise équitable , D. 2000, p. 111.& S. Guinchard, L'ambition d'une justice civile rénovée…, D. 1999. Chron, p. 65.

للإجراءات التي تحددها اللائحة التنفيذية للقانون.

١٠- ممثل للاتحاد النوعي لحماية المستهلك، يختاره مجلس إدارته.

١١- ممثل للاتحاد التعاوني الاستهلاكي المركزي يختاره مجلس إدارته.

١٢- ممثل للاتحاد العام للغرف التجارية وممثل لاتحاد الصناعات المصرية، يختار كلاً منهما مجلس إدارة الاتحاد(١).

ولا ريب أن جود مستشار من مجلس الدولة في تشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك لا ينفي عن الجهاز الطبيعة الإدارية، ولا يعني أن الجهاز أصبح جهازًا قضائياً، وإنما هو جهازًا إداريًا حيث يغلب على تشكيله الطابع الإداري، وما يدعم ذلك أن القرارات الصادرة عنه هي قرارات إدارية يجوز الطعن عليها أمام محكمة القضاء الإداري(٢).

وإن كنت أري أنه من الأفضل زيادة عدد العناصر القضائية في تشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك، ولا سيما إضافة عناصر من القضاء العادي، خاصة وأن المحاكم الاقتصادية تختص بالفصل في المنازعات المدنية والتجارية التي تنشأ عن تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك(٣).

كما أن وجود عنصر قضائي واحد مقابل أكثر من ممثل للوزرات المعنية، قد يضعف من استقلال الجهاز في مواجهة السلطة التنفيذية، فلا ريب أن وجود ممثلين للوزرات المختلفة في تشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك قد ينال من استقلالية الجهاز، وما يجعل استقلال الجهاز نسبيًا أيضًا النص على أن تكون مدة مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك أربع سنوات قابلة للتجديد لمدة واحدة، مما يفتح باب التدخل

(١) انظر نص المادة ٤٦ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٢) انظر نص المادة ٥٨ من قانون حماية المستهلك "مع مراعاة ما ورد في شأنه نص خاص في هذا القانون، تكون القرارات التي يصدرها الجهاز تطبيقاً لأحكام هذا القانون نهائية ويكون الطعن عليها أمام محكمة القضاء الإداري. ويستثنى الطعن على القرارات المشار إليها من تطبيق أحكام القانون رقم ٧ لسنة ٢٠٠٠م بإنشاء لجان التوفيق في بعض المنازعات التي تكون الوزارات والأشخاص الاعتبارية العامة طرفا فيها".

(٣) انظر نص المادة ٢ اصدار من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(ISSN: 2537- 0758)

والنيل من استقلاله بالتجديد له أم لا،[١] كذلك أيضًا نص المشرع على أنه لا يجوز للجهاز تحريك الدعوى الجنائية أو اتخاذ إجراءات فيها بالنسبة إلى من يخالف حظر استيراد منتجات أو إنتاجها أو تداولها أو الإعلان عنها على نحو يكون من شأنه التمييز بين المواطنين أو الإساءة إليهم، أو الإخلال بقواعد النظام العام أو الآداب العامة، إلا بطلب كتابي من الوزير المختص (رئيس مجلس الوزراء) أو من يفوضه،[٢] مما يعد نوعًا من الوصاية الإدارية على جهاز حماية المستهلك الأمر الذي ينال من استقلال الجهاز.

ومن هذا التشكيل لجهاز حماية المستهلك، نجد أن المشرع المصري قد أخذ بأسلوب الشكل الجماعي للجهاز، وحسنًا ما فعل المشرع المصري، لأن هذا الأسلوب يعد أكثر ضمانًا لاستقلال وحياد جهاز حماية المستهلك في مواجهة أي ضغوط حكومية، حيث لا يمكن التأثير على كل أعضاء الجهاز أو تعسفهم أو تحيزهم، هذا بالإضافة إلى عدم تركز القرار التنظيمي في يد شخص واحد، الأمر الذي قد يترتب عليه مخاطر عدة، فضلاً عن أن الأسلوب الجماعي في شكل جهاز حماية المستهلك يحقق التعددية في تمثيل المصالح المختلفة، مما يؤدي إلى تلاقي وجهات نظر مختلفة للوصول إلى أفضل الحلول للمشكلات المطروحه[٣].

ويتولي رئيس مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك ترشيح ممثلي جمعيات حماية المستهلك بمجلس الإدارة، بعد أخذ رأي الاتحاد العام للجمعيات والمؤسسات الأهلية[٤].

---

(١) انظر نص المادة ٤٦ من قانون حماية المستهلك: وتكون مدة مجلس الإدارة أربع سنوات قابلة للتجديد لمدة واحدة، ويصدر بتشكيل المجلس وتحديد المعاملة المالية لنائب رئيس الجهاز وأعضاء مجلس الإدارة قرار من رئيس الوزراء.

(٢) انظر نص المادة ٧٦ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٣) د/ وليد محمد الشناوي، الدور التنظيمي للادارة في المجال الاقتصادي، بدون دار نشر، ٢٠١١م، ص٢٣٤ وما بعدها.

(٤) وجدير بالذكر أن ترشيح ممثلي جمعيات حماية المستهلك بمجلس الإدارة، يتم على الاستمارة المعدة من جانب الجهاز على أن يرفق بها ما يفيد موافقة مجلس إدارة الجمعية على ترشيح أحد أعضائها لعضوية مجلس إدارة الجهاز، وتقرير نشاط الجمعية عن الثلاث السنوات السابقة عن الترشيح مصدقا عليه من وزارة التضامن الاجتماعي ومبينا به عدد أعضاء الجمعية العمومية وبما لا يقل

ويمثل رئيس مجلس الإدارة جهاز حماية المستهلك، أمام القضاء وفي صلاته بالغير، ويتولى تنفيذ قرارات مجلس الإدارة وتصريف شئون الجهاز وتطوير نظم العمل به. ويمكن لرئيس مجلس الإدارة تفويض نائبه أو المدير التنفيذي أو من يراه في بعض اختصاصاته، وعند غيابه أو خلو منصبه يحل محله نائب الرئيس بصفة مؤقتة(١).

ثانياً: اختصاصات مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك:

يعد مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك هو السلطة العليا المهيمنة على شئونه، وله أن يتخذ ما يراه من القرارات لتحقيق أهدافه، ويباشر اختصاصاته على الوجه المبين في هذا القانون، وله على وجه الخصوص ما يأتي(٢):

١- وضع لوائح تنظيم العمل به وتنظيم أمانته الفنية وشئونه المالية والإدارية، وذلك دون التقيد بالنظم الحكومية، وتصدر هذه اللوائح بقرار من الوزير المختص.

٢- قبول الهبات والمنح والإعانات والتبرعات التي تقدم للجهاز، وفقًا للقانون وبما لا يتعارض مع اختصاصاته.

٣- الموافقة على مشروع الموازنة السنوية والحساب الختامي للجهاز.

٤- اقتراح أسماء العاملين بالجهاز المطلوب منحهم صفة الضبطية القضائية اللازمة لتطبيق أحكام هذا القانون، وسنتحدث عن صفة الضبطية القضائية بالتفصيل فيما بعد.

٥- النظر في التقارير التي يقدمها رئيس الجهاز عن سير العمل به، وما يتطلبه العمل من قرارات وإجراءات، كما نصت اللائحة التنفيذية على اختصاصات أخرى لمجلس الإدارة(٣).

عن ٢٠٠ عضو وهذا ما نصت عليه المادة ٢٧ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(١) المادة ٥٠ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنه ٢٠١٨م.

(٢) انظر نص المادة ٤٧ متن قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م .

(٣) انظر نص المادة ٢٨ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك، حيث نصت على أن يختص مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك أيضاً بالآتي: ١- إقرار السياسات والاستراتيجيات الخاصة بمنظومة حماية حقوق المستهلك.٢- وضع هيكل تنظيمي للجهاز يتناسب مع أنشطته وحجم

(ISSN: 2537- 0758)

ثالثاً: نظام سير عمل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك:

لكي نتحدث عن سير عمل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك لابد أن نوضح نظام الجلسات والاجتماعات، ونظام التصويت على القرارات وذلك كالآتي:

أ- نظام الجلسات والاجتماعات:

يجتمع مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك في اجتماع عادي بدعوة من رئيسه مرة على الأقل كل شهر، وكلما دعت الحاجة لذلك، وتجوز دعوة المجلس للانعقاد في اجتماع غير عادي بناء على طلب ثلثي أعضائه، وتكون اجتماعاته صحيحة بحضور عشرة أعضاء(١).

وتدون محاضر اجتماعات مجلس الإدارة بصفة منتظمة، عقب كل جلسة، في سجل خاص يوقع عليها رئيس الجهاز وأمين السر(٢).

ب- التصويت على القرارات:

تصدر قرارات مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك بأغلبية أصوات الحاضرين المشتركين في التصويت، وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي منه الرئيس، وتكون قرارات المجلس نافذة دون الحاجة إلى اعتماد أو تصديق.

ويجوز لمجلس إدارة جهاز حماية المستهلك دعوة من يرى الاستعانة بهم من ذوي الخبرة لحضور جلساته، دون أن يكون لهم صوت معدود في التصويت(٣)، كما يحضر المدير التنفيذي اجتماعات مجلس الإدارة دون أن يكون له أيضًا صوت معدود(٤).

ومجالات العمل به. ٣- تشكيل لجان فحص المنازعات التي تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين والناتجة عن تطبيق أحكام القانون. ٤- تحديد مقابل أداء الأعمال والدراسات والخدمات التي يؤديها الجهاز. ٥- إبداء الرأي في مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بحقوق المستهلك. ٦- ترشيح المدير التنفيذي للجهاز. ٧- النظر في كل ما يرى الوزير المختص أو رئيس مجلس الإدارة عرضه من مسائل تدخل في اختصاص الجهاز.

(١) انظر نص المادة ٤٨ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٢) انظر المادة ٢٩ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(٣) انظر نص المادة ٤٨ من قانون حماية المستهلك والمادة ٢٩ من اللائحة التنفيذية له.

(٤) انظر نص المادة ٤٩ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

المطلب الثاني

الوضع في القانون المقارن

يوجد في فرنسا المجلس الوطني للاستهلاك، الذي يتولى حماية حقوق المستهلك والدفاع عن مصالحه، هذا بالإضافة إلى السلطة الإدارية المسئولة عن الاستهلاك والمنافسة.

أما في القانون الأنجلو أمريكي، فيوجد إدارة أو وحدة لحماية المستهلك تتولي تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك، وهي في أغلب الولايات الأمريكية تتبع للمدعي العام مثل ولاية جورجيا، كنساس، ايداهو، ميشيغان وأركانساس الأمريكية، وفي ولايات أخرى تتبع وزير الخارجية مثل ولاية نيويورك، كما قد تتبع وزير الاقتصاد كما في الوكالة الفيدرالية لحماية المستهلك بالمكسيك، وقد تتبع إدارة حماية المستهلك وزير التجارة كما في أستراليا، وهذا ما سنوضحه بالتفصيل في هذا المطلب الذي قسمته إلى فرعين كالآتي:

الفرع الأول: الوضع في القانون الفرنسي.

الفرع الثاني: الوضع في القانون الأنجلو أمريكي.

الفرع الأول

الوضع في القانون الفرنسي

المجلس الوطني للاستهلاك

نص قانون الاستهلاك الفرنسي على إنشاء المجلس الوطني للاستهلاك Le Conseil national de la consommation، وهو هيئة استشارية تتبع الوزير المسئول عن الاستهلاك ministre chargé de la consommation،[١] ويرأس المجلس الوطني، الوزير المختص بالاستهلاك أو من يفوضه[٢].

(1) Art D 821-1 Code de la consummation " Le Conseil national de la consommation est un organisme consultatif placé auprès du ministre chargé de la consommation.

(2) Le Conseil national de la) Art. D. 821-5 consommation est présidé par le ministre chargé de la consommation ou son représentant."

(ISSN: 2537- 0758)

أولاً:- **تشكيل المجلس الوطني للاستهلاك**:

يتكون المجلس الوطني للاستهلاك من هيئتين كالآتي:

١- هيئة تتكون من: جمعيات الدفاع عن المستهلك المطابقة للمعايير المنصوص عليها قانونًا في المادة L. 811-1 من قانون الاستهلاك(١).

---

(١) يجوز الموافقة على جمعيات الدفاع عن المستهلك المنصوص عليها في المادة L.811-1 لأي جمعية:

١- يثبت في تاريخ تقديم طلب الموافقة مرور سنة على إعلانها.

٢- أن تُظهر، خلال هذه السنة، نشاطًا فعالاً وعامًا بهدف الدفاع عن مصالح المستهلكين، و يتم تقييم ذلك بشكل خاص على أساس إنتاج ونشر المنشورات، وعقد اجتماعات إعلامية مع الاستمرارية في ذلك.

٣- أن تجمع في تاريخ تقديم طلب الموافقة عدداً من الأعضاء المساهمين أفراداً:

أ) لا يقل عن ١٠٠٠٠ للجمعيات الوطنية، وقد لا يكون هذا الشرط مطلوباً للجمعيات التي تمارس أنشطة البحث والتحليل ذات الطبيعة العلمية.

ب) عدد كافي، مع مراعاة الإطار الإقليمي لنشاط الجمعيات المحلية أو الإدارية أو الإقليمية.

عندما يكون للجمعية هيكل فيدرالي أو كونفدرالي، يؤخذ في الاعتبار العدد الإجمالي للمساهمين في الجمعيات التي تتكون منها.

Art. R. 811-1 Code de la consummation L'agrément des associations de défense des consommateurs prévu à l'article L. 811-1 peut être accordé à toute association:

1o Qui justifie à la date de la demande d'agrément d'une année d'existence à compter de sa déclaration;

2o Qui, pendant cette année d'existence, justifie d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts des consommateurs, appréciée notamment en fonction de la réalisation et de la diffusion de publications de la tenue de réunions d'information et de permanences;

3o Qui réunit, à la date de la demande d'agrément, un nombre de membres cotisant individuellement:

a) Au moins égal à 10 000 pour les associations nationales, cette condition pouvant ne pas être exigée des associations se livrant à des activités de recherche et d'analyse de caractère scientifique;

b) Suffisant, eu égard au cadre territorial de leur activité, pour les associations locales, départementales ou régionales.

Lorsque l'association a une structure fédérale ou confédérale, il est tenu compte du nombre total de cotisants des associations la constituant. — [C.

٢- هيئة تتكون من: المنظمات المهنية الأكثر تمثيلاً للأنشطة الصناعية والتجارية والحرفية والزراعية والخدمات الخاصة، وكذلك الشركات التي تقوم بمهام الخدمة العامة(١).

ويتم تعيين جمعيات الدفاع عن المستهلك والمنظمات المهنية والشركات، التي تستوفي المعايير المحددة قانوناً، في المجلس الوطني، بقرار من الوزير المسئول عن الاستهلاك لمدة ثلاث سنوات، وعند تعيين المنظمات المهنية والشركات يتم استطلاع رأي الوزراء المعنيين، ويحدد أيضًا القرار الصادر من الوزير عدد مقاعد الأعضاء الأصليين والأعضاء الاحتياطيين المحدد لكل منظمة مهنية أو شركة في المجلس الوطني للاستهلاك، على أن يتم منح كل جمعية من جمعيات الدفاع عن المستهلك عضويه مقعدًا واحدًا أصلي ومقعدين احتياطيين.(٢)

ويوجد للمجلس الوطني للاستهلاك سكرتارية أو أمانة تتبع الوزير المختص بالاستهلاك(٣)، كما يوجد مكتب للمجلس الوطني يضم عن كل هيئة، من الهيئات

---

consom., art. R. 411-1.]

(1) Art. D. 821-6 Code de la consummation :
Le Conseil national de la consommation est composé:
1o D'un collège constitué des associations de défense des consommateurs disposant de l'agrément prévu à l'article L. 811-1;
2o D'un collège comprenant des organisations professionnelles les plus représentatives des activités industrielles, commerciales, artisanales et agricoles et de services privés ainsi que d'entreprises assurant des missions de service public.

(2) Art. D. 821-6 Code de la consummation: Les associations de défense des consommateurs, les organisations professionnelles et les entreprises répondant aux critères définis au présent article sont nommées au Conseil national de la consommation, par arrêté du ministre chargé de la consommation, pour une durée de trois ans.
Les organisations professionnelles et les entreprises mentionnées au 2o sont nommées après avis des ministres intéressés.
L'arrêté précise le nombre de sièges de membres titulaires ou de membres suppléants dont dispose chaque organisation ou entreprise nommée au Conseil national de la consommation. Il accorde un siège de membre titulaire et deux sièges de membres suppléants à chaque association de défense des consommateurs

(3) Art. D. 821-15 Code de la consummation:

(ISSN: 2537- 0758)

المذكورة سابقاً، سبعه من الأعضاء الأصليين وعدد مساو من الأعضاء الاحتياطيين[١].

وتعتبر الجمعيات الوطنية للدفاع عن المستهلك، المنصوص عليها في المادة R. 812-1 من القانون، أعضاء في المكتب بقوه القانون، ويمثلهم العضو الأصلي والعضو الاحتياطي الأول لهم[٢]. ويكتمل تمثيل الهيئة الخاصة بجمعيات الدفاع عن المستهلك، في مكتب المجلس الوطني، بناء على اقتراح جمعيات الدفاع عن المستهلك الأخرى الواردة في الهيئة[٣].

ويمثل الأعضاء المهنيين في مكتب المجلس الوطني بناء على اقتراح الهيئة الخاصة بهم المذكورة سابقاً[٤].

ويتم تعيين أعضاء المكتب بقرار من الوزير المختص بالاستهلاك، ويحدد هذا القرار عدد مقاعد الأعضاء الأصليين والأعضاء الاحتياطيين المحدد لكل جمعية أو منظمة مهنيه أو شركة داخل مكتب المجلس.

وعند غياب العضو الأصلي أو عجزه يحل محله تلقائيًا العضو الاحتياطي وعند قيام ما يحول ذلك، يتم توكيل عضو آخر في المكتب[٥].

Le secrétariat du Conseil national de la consommation est assuré par les services du ministre chargé de la consommation. — [C. consom., art. D. 511-15.]

(1) Art. D. 821-11 Le bureau du Conseil national de la consommation comprend, pour chaque collège, sept membres titulaires et un nombre égal de membres suppléants.

(2) Art. D. 821-11 Les associations nationales de défense des consommateurs, bénéficiant de la reconnaissance spécifique prévue à l'article R. 812-1, sont membres de droit du bureau. Elles y sont représentées par leur titulaire et leur premier suppléant au Conseil.

(3) Art. D. 821-11 Le collège des associations de défense des consommateurs siégeant au bureau est complété sur proposition des autres associations de défense de consommateurs siégeant au collège mentionné au 1o de l'article D. 821-6.

(4) Art. D. 821-11 Sur proposition du collège mentionné au 2o de l'article D. 821-6, siègent au bureau du Conseil national de la consommation les représentants des professionnels, membres de ce collège.

(5) Art. D. 821-11 Les membres du bureau sont nommés par arrêté du ministre chargé de la consommation fixant le nombre de sièges de membres titulaires ou de membres suppléants dont dispose chaque association,

ويجوز للوزير المختص بالاستهلاك إنهاء عضوية، أي جمعية وطنية للدفاع عن المستهلك أو منظمة مهنية أو شركة تقوم بمهام خدمة عمومية، إذا لم يتم تمثيلها داخل مكتب المجلس، دون سبب مشروع، لمدة ثلاث دورات متتالية(١).

ويرأس اجتماعات المكتب الوزير المختص بالاستهلاك أو من يفوضه، ويحدد القرار الصادر من الوزير المختص قواعد تشكيل المكتب وسير عمله واختصاصاته(٢).

ثانياً: نظام سير عمل المجلس الوطني للاستهلاك:

لكي أوضح نظام سير عمل المجلس الوطني للاستهلاك، سأتحدث عن نظام الجلسات وأدوار الانعقاد، ونظام التصويت على القرارات، كما سأوضح من له حق حضور الجلسات من غير الأعضاء وذلك كالآتي:

أ – نظام الجلسات وأدوار الانعقاد:

يعقد المجلس الوطني للاستهلاك جلسة عامه عادية، بدعوة من وزير الاستهلاك، أو بناء على طلب أغلبية الأعضاء الأصليين في أحد الهيئتين أو أغلبية الأعضاء الأصليين في مكتب المجلس مره واحدة على الأقل في السنة(٣). وعلى سبيل الاستثناء،

---

organisation ou entreprise nommée au sein de ce bureau.
Le membre suppléant remplace de plein droit au bureau le titulaire absent ou empêché qui lui a remis un pouvoir. A défaut, un pouvoir peut être remis à un autre membre du bureau.

(1) Le ministre chargé de la consommation peut mettre fin au mandat au sein du bureau d'une association nationale de défense des consommateurs, d'une organisation professionnelle ou d'une entreprise assurant des missions de service public qui, sans raison légitime, n'a pas assuré sa représentation pendant trois séances consécutives.

(2) Les réunions du bureau sont présidées par le ministre chargé de la consommation ou son représentant.
Un arrêté du ministre chargé de la consommation précise les règles de composition, de fonctionnement et les attributions du bureau. Art. D. 821-11

(3) Art. D. 821-12 Le Conseil national de la consommation est convoqué en séance plénière par le ministre chargé de la consommation, de sa propre initiative ou à la demande de la majorité des membres titulaires d'un des deux collèges ou de la majorité des membres titulaires du bureau. Il tient au moins une séance plénière par an.

(ISSN: 2537- 0758)

من القواعد المحددة قانونًا في المادة D.821-10، يجوز لكل الأعضاء الأصليين والأعضاء الاحتياطيين في المجلس الوطني المشاركة في الجلسة العامة، إذا انعقدت بشكل استثنائي كأن تنعقد لمناقشة أمر أو مسألة مطروحة من الوزير المختص بالاستهلاك(١).

ويمكن خلال الجلسة العامة العادية تحديد بعض الأمور التي سيتم تناولها في جلسة غير عادية، مع الأخذ في الاعتبار، أنه لا يجوز إجراء أي تصويت خلال الجلسة العامة غير العادية للمجلس(٢)، وجدير بالذكر أن المجلس الوطني للاستهلاك ينعقد في جلستين عامتين على الأقل سنويًا(٣).

وقد يجتمع أعضاء هيئة واحده فقط من الهيئتين، بناء على طلب مقدم من ثلثي الأعضاء الأصليين في هذه الهيئة أو بناء على دعوة من الوزير المختص من تلقاء نفسه، كما تجتمع الهيئتين معًا في المجلس وذلك بدعوة من الوزير المختص ترسل قبل أسبوعين على الأقل من موعد الاجتماع؛ أو قد ينعقد اجتماعًا طارئاً، دون اشتراط توافر النصاب القانوني أو مدة زمنية معينه؛ كما قد يكون الاجتماع كتابة(٤).

---

(1) Art. D. 821-12 Par dérogation aux règles de remplacement définies à l'article D. 821-10, tout membre titulaire ou suppléant du Conseil peut participer à la séance plénière lorsque celui-ci siège en formation extraordinaire pour débattre sur une communication du ministre chargé de la consummation.

(2) Art. D. 821-12 La convocation de la séance plénière précise les points de l'ordre du jour traités, éventuellement, en formation plénière extraordinaire. Aucun vote ne peut intervenir en formation plénière extraordinaire du conseil.

(3) Le Conseil national de la consommation tient au moins deux séances plénières par an.

(4) Art. D. 821-12 La réunion d'un seul collège se fait sur convocation du ministre chargé de la consommation, de sa propre initiative ou à la demande des deux tiers des membres titulaires de l'un ou l'autre des collèges.

La consultation du Conseil ou d'un seul collège peut être effectuée:

- Soit sur convocation du ministre adressée deux semaines au moins avant la date de la séance;
- Soit selon une procédure d'urgence, sans condition de délai ou de quorum;
- Soit par voie écrite

ب- نظام التصويت وإصدار القرارات:

يكون للأعضاء الأصليين في كل هيئة من الهيئتين صوت معدود، ويحل تلقائيًا محل العضو الأصلي، الغائب أو غير القادر، العضو الاحتياطي الأول، وعند تعذر ذلك، يحل محله العضو الاحتياطي الثاني(١).

وتصدر القرارات بأغلبية آراء الأعضاء الحاضرين من كل من الهيئتين، ويتم فرز الأصوات حسب كل هيئة على حدة. ويجوز لإحدى الهيئتين، من تلقاء نفسها أو بناء على طلب الوزير المختص، بموافقة أغلبية أعضائها الحاضرين، إبداء الرأي في مسألة تدخل في اختصاصها(٢).

ج- حق حضور الجلسات من غير الأعضاء:

يجوز لممثلي الوزراء المعنيين، إما بناء على طلبهم الخاص أو بناء على طلب رئيس المجلس الوطني للاستهلاك، المشاركة في الجلسات(٣).

كما يشارك في أعمال المجلس الوطني للاستهلاك ممثلو المنظمات التي يتم تحديدها، بقرار من الوزير المكلف بالاستهلاك، وذلك حسب المواضيع المطروحة للمناقشة(٤).

---

(1) Art. D. 821-10 ,Les membres titulaires du collège des associations de défense des consommateurs et du collège des organisations professionnelles et des entreprises assurant des missions de service public ont voix délibérative.
Le titulaire absent ou empêché est remplacé de plein droit par son premier suppléant ou à défaut, par son second suppléant.- [C.consom., art. D. 511-10.].

(2) Art. D. 821-12 Les avis sont adoptés à la majorité des membres présents de chacun des deux collèges, les votes étant décomptés séparément par collèges.
De sa propre initiative ou à la demande du ministre, l'un des deux collèges peut, à la majorité de ses membres présents, adopter une opinion portant sur une question relevant de sa compétence. — [C. consom., art. D. 511-14.]

(3) Décr. Art. D. 821-7 no 2018-785 du 12 sept. 2018, art. 15) Les représentants des ministres intéressés peuvent, soit à leur demande, soit à celle du président du Conseil national de la consommation, participer aux séances.

(4) Art. D. 821-8 Les représentants des organismes dont la liste est fixée par

(ISSN: 2537- 0758)

كما يجوز لرئيس المجلس، بمبادرة منه أو بمبادرة من مكتب المجلس، كما هو محدد في المادة D. 821-11، دعوة أي شخصية إلى اجتماعات المجلس وتعيين أي خبير يعتبر حضوره مفيدًا للتقدم الجيد لعمل المجلس الوطني، دون أن يكون لهم أي صوت معدود(١).

الفرع الثاني

الوضع في القانون الأنجلو أمريكي

تختلف حماية المستهلك في القانون الأنجلو أمريكي عن قانون حماية المستهلك المصري، حيث يتولي حماية حقوق المستهلك، في الولايات المتحدة الأمريكية، قسم أو إدارة لحماية المستهلك consumer protection division وهي تابعه، في أغلب الولايات الأمريكية، للمدعي العامgeneral attorney، وقد يرأسها المدعي العام نفسه أو نائب المدعي العام، ويعاونه مجموعه من الخبراء القانونين والفنيين والإداريين(٢).

على سبيل المثال، في ولاية كانساس الأمريكية(٣)، تتولي إدارة حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار، التابعة للمدعي العام، تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك في كنساس Kansas Consumer Protection Act(٤).

---

arrêté du ministre chargé de la consommation participent aux travaux du Conseil national de la consommation, en fonction des sujets traités. — [C. consom., art. D. 511-8.] — V. Arr. du 15 févr. 2021.

(1) Art. D. 821-9 Le président du Conseil peut, de sa propre initiative ou sur initiative du bureau, tel qu'il est défini à l'article D. 821-11, inviter à ses réunions toute personnalité et désigner tout expert dont la présence sera jugée utile à la bonne marche des travaux.

Ces experts n'ont pas de voix délibérative. — [C. consom., art. D. 511-9.]

(2) Wasden announces settlement with Meridian company over alleged violations of the Idaho Consumer Protection Act US State News, 13 February, 2020 Thursday 6:52 PM EST, https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:5Y6P-35Y1-F12F-F4W0-00000-00&context=1516831.

(٣) ولاية كانساس أو كنسَس (بالإنجليزية: Kansas) هي ولاية تقع في الغرب الأوسط للولايات المتحدة الأمريكية.

(4) Evergy Kansas Central orderd to pay $500,000 for alleged violations of

وتقدم تقريرها السنوي annual report عن نشاطها في حماية المستهلك إلى المحافظ governor، وبالفعل أعلن قسم حماية المستهلك في تقريره المقدم عام ٢٠٢١م، عن استعادة أكثر من ١٢مليون دولار للمستهلكين ودافعي الضرائب في كانساس، تم الاستيلاء عليها من الممارسات غير المشروعة والاحتيال والخداع والتضليل للمستهلكين(١).

وكذلك الأمر في ولاية أركانساس(٢)الأمريكية يوجد قسم أو إدارة لحماية المستهلك وهي تابعة للمدعي العام، ويرأسها مساعد المدعي العام ويعاونه فريق صغير من المحققين والمحامينa small team of lawyers and investigators، ويتولي هذا الفريق القضائي تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك بأركانساس، وكذلك تطبيق أحكام قانون الممارسات التجارية الخادعةdeceptive trade practices act، للعمل على منع الممارسات التجارية غير المشروعة (الخادعة أو المضللة للمستهلك)(٣).

نفس الأمر في ولاية ميشيغان الأمريكية، حيث يتولي حماية حقوق المستهلك والدفاع عن مصالحة، إدارة المستهلك التابعة للمدعي العام بميشغان(٤).

وفي ولاية جورجيا يتبع أيضًا قسم حماية المستهلك المدعي العام the Attorney General's Consumer Protection Division، ولقد أعلن المدعي العام (كريس كار) أن إحدى أهم أولويات إدارة المستهلك هي حماية المستهلكين في جورجيا من

Kansas Consumer Protection Act, op.cit.

(1) The attorney generals Consumer Protection Division recovered more than $12 million for Kansas consumers and taxpayers last year, Attorney General Derek Schmidt announced today.
AG Derek Schmidt : Consumer Protection Division recovers $12 million in 2021, States News Service, 19 September, 2022 Monday.

(٢) ولاية أركنساس أو أركنسا أو أركنسة (بالإنجليزية: Arkansas) هي ولاية تقع في المنطقة الجنوبية الشرقية من الولايات المتحدة الأمريكية

(3) Kate Donoven, Senior Assistant Attorney general, consumer protection division, Arkansas Attorney general 's office, States News Service, 9March 9, 2023 ,Thursday.

(4) AG Nessel Investigating West Michigan Tree Company for Allegedly Violating Michigan Consumer Protection Act,Targeted News Service, 11 November, 2022 Friday 8:50 AM EST

(ISSN: 2537- 0758)

الممارسات التجارية غير النزيهة والمحتالين الذين يبتكرون دائمًا طرقًا جديدة، كل ذلك من خلال توعية المستهلك، بالإضافة إلى دور جهود الإنفاذ القوية enforcement efforts، التي ستوقف الممارسات السيئة، وتساعد المتضررين، وتمنع المستهلكين من الوقوع ضحية لعمليات الاحتيال والخداع في المقام الأول(١).

ونفس الأمر في ولاية ايداهو(٢)الأمريكية، يوجد قسم أو إدارة لحماية المستهلك وهي تابعه للمدعي العام general attorney، وتتولي حماية حقوق المستهلك الأساسية، كما تتولي تطبيق أحكام قانون ايداهو لحماية المستهلك(٣).

وبذلك نجد أن المشرع الأمريكي في هذه الولايات قد أخذ بأسلوب الشكل الفردي في تشكيل وحدة أو إدارة حماية المستهلك، ومؤدي هذا الأسلوب هو منح كل الاختصاصات والسلطات التنظيمية إلى شخص واحد فقط(٤)، حيث ينفرد هذا الشخص بمباشرة وظيفة حماية المستهلك، وهو المدعي العام أو مساعد المدعي العام، ويترتب على ذلك أن يكون هذا الشخص متحملاً وحده المسئولية القانونية، ويعاونه مكتب يتكون من عدد من العاملين والخبراء والفنيين، وهم ليسوا أعضاء في الإدارة، وإنما هم مجرد معاونين له.

أما في ولاية نيويورك، فيوجد قسم أو إدارة لحماية المستهلك، ولكنها تابعه لوزير الخارجية الأمريكي the New York Department of State's Division of Consumer Protection، وتمارس دورها في حماية حقوق المستهلك الأساسية

(1) One of our top priorities is to protect Georgia consumers from dishonest business practices and fraudsters who are always coming up with new ways to take advantage of people," said Carr. "Through strong enforcement efforts and educational outreach, we are working to stop bad behavior in its tracks, assist those impacted, and prevent consumers from falling victim to scams and deception in the first place.
Chris Carr, consumer protection division obtains recoveries in excess OF $178M IN FY 2022, US Fed News , HT Media Ltd,13 October, 2022 Thursday 7:46 PM EST

(٢) آيداهو (بالإنجليزية: Idaho) هي ولاية في المنطقة الشمالية الغربية من الولايات المتحدة.

(3) Wasden announces settlement with Meridian company over alleged violations of the Idaho Consumer Protection Act op cit.

(٤) د/ وليد محمد الشناوي المرجع السابق ص ٢٣٢

وتوعية المستهلكين وتثقيفهم(١).

وفي أستراليا يوجد إدارة المستهلك وهي تابعه لوزير التجارة، تضمن الحماية الإدارية للمستهلكين، وتدافع عن مصالحهم حماية لحقوقهم الأساسية(٢).

وفي المكسيك التي تعتبر من أقدم الدول التي اهتمت بتوفير الحماية الإدارية للمستهلك، حيث قامت بإنشاء الوكالة الفيدرالية لحماية المستهلك عام ١٩٧٦م(٣).

ويجدر الإشارة إلى أن الوكالة الفيدرالية لحماية المستهلك (Profeco) تعد إحدى الوكالات الأكثر تحديدًا من قبل المواطنين في المكسيك، لاستخدامها بشكل كبير من قبلهم، وذلك نظرًا لدورها البارز في حمايته. وتعد الوكالة الفيدرالية لحماية المستهلك (Profeco) وكالة لامركزية تابعه لوزارة الاقتصاد decentralized agency of the Ministry of Economy، وتهدف إلى تعزيز وحماية حقوق المستهلكين في الأراضي الوطنية المكسيكية، مثل الحق في الحصول على معلومات واضحة ودقيقة حول المنتجات والخدمات، والحق في الحفاظ على الخصوصية والأمن في المشتريات، وحق الاختيار دون إكراه، وتقديم الشكاوى عند الاحتيال أو الخداع(٤).

---

(1) The New York State Division of Consumer Protection provides resources and education materials to consumers on product safety, as well as voluntary mediation services between consumers and businesses.
Robert J. Rodriguez. Department of stste's consumer protection issues scamprevention tips for consumer as holiday season approaches. , States News Service, 21November, 2023 Tuesday.

(2) Hon Sue Ellery retirees WA Consumer Protection Division investigations [Council-Tuesday, 21 February 2023], Impact News Service, 21February, 2023 Tuesday.

(٣) ومن المسائل التي تهتم بها الوكالة الفيدرالية بالمكسيك، استغلال الشباب في الملاهي الليلية وإجبارهم على دفع الإكراميات بشكل غير متناسب، ومحظور بموجب القانون، بل إنه قد يحدث في بعض الأحياء مثل حي كونديسا Condesa، أن يقوم النوادلwaiters بضرب المستهلكين إذا رفضوا دفع الإكراميات القسريه لهم.

(4) First of all, it should be noted that the Federal Consumer Protection Agency (Profeco) is one of the agencies most identified by the citizens, due to the fact that it is a highly used agency by them.
The Federal Consumer Protection Agency (Profeco) has as its objective the promotion and protection of the rights of consumers in the Mexican

(ISSN: 2537- 0758)

وتتبع الوكالة الفيدرالية لحماية المستهلك (Profeco) سلسلة من الإجراءات لضمان التجارة العادلة والمنصفة guarantee fair and equitable commerce، ومن بين أعمالها الرئيسية مراقبة الأسعار، والتحقق من جودة المنتج، والاهتمام بالشكاوى والبلاغات، وتوجيه المستهلكين بشأن حقوقهم والتزاماتهم.

وجدير بالذكر، أنه منذ حدوث جائحة فيروس كورونا عام ٢٠١٩م، وتزايد دور الوكالة الفيدرالية نتيجة ازدهار التجارة الإلكترونية، حيث أصبح المستهلك أكثر ميلاً إلى تصفح الإنترنت للتشاور وشراء ودفع ثمن السلع والخدمات.

الأمر الذي أضر بالمستهلك ضررًا بالغاً، حيث يقوم المستهلك بتحميل إعلانات خادعه، فيتم سرقة بياناته وأمواله، دون أن تتمكن أي جهة من الدفاع عنه بشكل فعال، لذا حرصت وكالة بروفيكو، على شحذ برامجها للاهتمام بالمستهلكين في البلاد(١).

المبحث الثاني

أهداف جهاز حماية المستهلك

يهدف الجهاز إلى حماية المستهلك وصون مصالحه، وله في سبيل تحقيق كل ذلك ما يأتي(٢):

١- وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك:

يتولي جهاز حماية المستهلك وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك وتعزيزها وتنميتها، ووضع برامج تدريبية لتأهيل المعنيين بمجال حماية المستهلك.

هذا بالإضافة إلى تعزيز التعاون في مجال حماية المستهلك في الداخل والخارج

---

national territory.

Thus, in order for consumers to have their complaints resolved, the decentralized agency of the Ministry of Economy. LFT: Can a worker file a labor complaint before Profeco?,CE Noticias Financieras English, 23 September, 2023 Saturday.

(1) Consumer Rights, CE Noticias Financieras English, April 5, 2023 Wednesday.

(٢) انظر نص المادة ٤٣ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

واتخاذ الإجراءات الإستباقية والإنذار المبكر للكشف عن أي ضرر محتمل قد يصيب المستهلك،[١] كل ذلك تفعيلاً للدور الوقائي للجهاز في حماية المستهلك والدفاع عن مصالحه.

٢- التنسيق مع أجهزة الدولة المختلفة لتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك:

يتولي جهاز حماية المستهلك التنسيق مع أجهزة الدول المختلفة، وعلى الأخص جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، وسنتناول هذا الجهاز بالتفصيل المناسب في الفصل الثالث، نظراً لدوره الهام في الحماية الإدارية للمستهلك، وتلتزم هذه الأجهزة بتقديم البيانات والمشورة الفنية التي يطلبها الجهاز وذلك فيما يتعلق بالموضوعات المتصلة بأحكام قانون حماية المستهلك، وبما لا يخل بالقوانين الأخرى، وذلك خلال خمسة عشر يومًا من تاريخ طلبها[٢].

وهذا ما يقوم به أيضًا المجلس الوطني للاستهلاك بفرنسا، حيث يتولي النقاش والتشاور مع السلطات العامة، ممثلي جمعيات الدفاع عن المستهلك، ممثلي المنظمات المهنية، وكذلك الشركات التي تقوم بمهام الخدمة العامة، في كل ما يتعلق بمشاكل المستهلك[٣].

كما تتشاور السلطات العامة، عند الضرورة، مع المجلس الوطني للمستهلك بشأن التوجهات الرئيسية لسياستها التي تهم المستهلكين والمستخدمين، وخاصة خلال المناقشات المتعلقة بالنصوص الأوروبية التي لها تأثير على قانون المستهلك الفرنسي[٤].

---

(١) انظر نص المادة ٤٣ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٢) انظر نص المادة ٤٣ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(3) Art. D. 821-1, Code de la consommation, Le Conseil national de la consommation.
Il a pour objet de permettre le débat et la concertation entre les pouvoirs publics, les représentants des associations de défense des consommateurs et les représentants des organisations professionnelles ainsi que des entreprises assurant des missions de service public, pour tout ce qui a trait aux problèmes de la consommation.

(4) Art. D. 821-3 Code de , la consommation Les pouvoirs publics consultent,

(ISSN: 2537- 0758)

وفي ولاية نيويورك تتعاون إدارة حماية المستهلك مع مكتب التحقيقات الفيدرالي (FBI)، الذي أصدر مؤخرًا تحذيرًا هامًا للمستهلكين في نيويورك يتعلق بالرموز الشريطية المزيفة على بطاقات الهدايا gift cards، حيث يضع المحتالون رموز شريطية مزيفة فوق الرموز الشريطية الأصلية لخداع المستهلكين، وبذلك يتمكن المحتال من الوصول إلى أموال المستهلك، ومن أجل منع هذه الطرق الاحتيالية، طالب مكتب التحقيقات الفيدرالي (FBI) المستهلكين بضرورة إتباع الآتي:

١- التأكد من سلامة الأختام الأمنية، والتحقق من الباركود للتأكد من أن الباركود أصلي على العبوة وأنه لا يتقشر.

٢- التأكد من أن المعلومات الموجودة على الإيصال والرمز الشريطي تتطابق مع العبوة.

٣- توخي الحذر عند شراء بطاقات الهدايا من الغير أو من المزادات عبر الإنترنت.

٤- المراجعة الدائمة للشروط والأحكام قبل الشراء، لمعرفة ما هو الحل في حالة فقدان بطاقة الهدايا أو سرقتها، كما يتعين على الشركات نشر هذه الشروط والأحكام، إما على البطاقة أو في العبوة المرفقة.

كما حذر مكتب التحقيقات من أن الهيئات الحكومية والمرافق العامة وغيرها من المنظمات ذات السمعة الطيبة، لن تتصل أبدًا بالمستهلك للمطالبة بدفع فاتورة متأخرة أو اقتضاء دين ما[1].

---

en tant que de besoin, le Conseil national de la consommation sur les grandes orientations de leur politique qui concernent les consommateurs et les usagers et en particulier à l'occasion des discussions des textes européens ayant une incidence sur le droit français de la consommation.

(1) The FBI released a warning related to fake barcodes on gift cards. Scammers place fake barcodes over the original barcodes to trick consumers. Consumers are left with an un activated gift card, while scammers gain access to the funds. To prevent this scam: Check packaging. When buying a gift card, consumers should make sure the packaging and security seals are intact. Check the barcode. Confirm that the barcode is original to the packaging and doesn't peel off.
Pay close attention to information displayed at checkout. Confirm that the information on the receipt and barcode matches the package.

وفي المكسيك تتعاون الوكالة الفيدرالية للمستهلك مع الأجهزة المختلفة لتعزيز حماية حقوق المستهلك مثل التعاون مع مكتب النائب العام Attorney General's Office، ومع المعهد الوطني للمرأة National Institute of Women (Inmujeres)[١].

وفي جورجيا تتعاون إدارة حماية المستهلك التابعة لمكتب النائب العام مع الوكالات المحلية، مثل إدارة الخدمات العليا في مقاطعة فولتون like the Fulton County Department of Senior Services، كما تتعاون مع مكتب الأعمال الأفضل the Better Business Bureau ولجنة التجارة الفيدرالية the Federal Trade Commission ومع AARP[٢]، هذا بالإضافة إلى تعاونها مع وزارة الدفاع ومشاركتها بالعروض الاستهلاكية العسكرية للجنود المتمركزين في فورت بينينج Fort Benning[٣].

Use caution with third parties. Consumers should use caution when buying gift cards from third parties or online auctions, as it may be tough to confirm the dollar amount remaining.

Review the terms and conditions. Before purchasing, consumers should always review the terms and conditions to understand what their recourse is if the gift card is lost or stolen. Companies are required to post terms and conditions either on the card or in attached packaging.

Be ware of scammers. Scammers often seek payment in the form of gift cards, also known as prepaid cards. Government entities, utilities, and other reputable organizations will never call you demanding an overdue bill or debt be paid with a gift card.

Consumer alert; NYS Deparment of State's Division of consumer protection reminds New Yorker's how to avoid losing money with gift Cards and gift certificates this holiday season, States News Service, 19 December, 2023 Tuesday.

(1) Profeco forms alliance to prevent violence against women, CE Noticias Financieras English, 9 March, 2023 Thursday.

(٢) تعتبر AARP أكبر منظمة وطنية أمريكية غير ربحية.

(3) *A series of military consumer presentations for soldiers stationed at Fort Benning.

*Participation in the Senior Resource Fair at the Coweta County Fairgrounds.

*Online events with local agencies, like the Fulton County Department of Senior Services.

(ISSN: 2537- 0758)

٣- دعم أنشطة الجمعيات الأهلية المختصة بحماية المستهلك فنياً وقانونياً:

يتولي جهاز حماية المستهلك التنسيق والتعاون وتقديم الدعم الفني مع الإدارات والقطاعات المعنية بشكاوى المستهلكين والمستخدمين والمواطنين والعملاء في الهيئات والمصالح والأجهزة والوزارات المختلفة، وكذلك التعاون مع الأجهزة الرقابية في ضبط الأسواق، والتصدي لأي مخالفة لأحكام هذا القانون. كما يقوم جهاز حماية المستهلك بدراسة الاقتراحات والتوصيات التي ترد إلى الجهاز فيما يتصل بحقوق المستهلك، وإعداد وتبادل البحوث والدراسات ذات الصلة بمجال تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك(١).

٤- إبداء الرأي في التشريعات والسياسات والقرارات المتعلقة بحقوق المستهلكين:

يتولي جهاز حماية المستهلك إبداء الرأي في التشريعات والسياسات والقرارات التي من شأنها المساس بحقوق المستهلكين، وذلك من تلقاء ذاته أو بناء على طلب الجهات المعنية، وتلتزم الجهات المعنية بأخذ رأي الجهاز في مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بحقوق المستهلك.

وكذلك الأمر في فرنسا، حيث يتشاور وزير الاقتصاد مع المجلس الوطني للاستهلاك فيما يتعلق بالشروط المحددة لبيع السلع أو أداء الخدمات والأسعار المعلنه للمستهلك، التي يلتزم البائع أو مقدم الخدمة بإعلانها للمستهلك(٢).

كما يقوم المجلس الوطني للاستهلاك بإبداء آراء في المسائل المتعلقة باستهلاك السلع والخدمات العامة أو الخاصة، وإبداء الآراء بشأن مشاريع القوانين واللوائح أو

---

*Presentations with the AARP, the Better Business Bureau and the Federal Trade Commission.

Chris Carr, consumer protection division obtains recoveries in excess OF $178M IN FY 2022, op.cit.

(١) انظر نص المادة ٤٣ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(2) Art. L. 112-1, Code de la, consommation Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation. [C. consom., art. L. 113-3, al. 1er.] Sur les sanctions, V. art. L. 131-5.

المقترحة التي يحتمل أن يكون لها تأثير على الاستهلاك، وكذلك شروط تطبيق هذه النصوص.(١)

٥- نشر ثقافة حماية المستهلك، وإتاحتها للمواطنين:

يهتم جهاز حماية المستهلك بشكل أساسي بنشر ثقافة حماية المستهلك، وتوعية وتثقيف المستهلك بحقوقه الأساسية، وإتاحة كافة المعلومات المتعلقة بالمستهلك للمواطنين بكافة الطرق، من خلال وسائل الإذاعة والتليفزيون أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها، حتي يتسني للمستهلك الوصول إليها بسهوله والتعرف على أحكامها المختلفة.

وتساهم الجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك مع الجهاز في نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم، وإنشاء قواعد للبيانات اللازمة لأداء هذه الجمعيات لاختصاصاتها، وتقديم الاستشارات للمستهلكين بشأن حماية المستهلك، وإنشاء المراكز الخاصة بذلك في مختلف المدن والمحافظات.(٢)

كما يتخذ جهاز حماية المستهلك كافة التدابير والإجراءات اللازمة لتحذير المستهلكين وإعلامهم بأي مخالفة لقانون حماية المستهلك، وذلك على نفقة المخالف، إذا ترتب على المخالفة أو كان من شأنها وقوع أي ضرر بصحة المستهلك أو سلامته(٣).

وفي المخالفات التي لا يترتب عليها وقوع ضرر بصحة المستهلك أو سلامته، إذا تكررت المخالفة أكثر من مرة يعلن الجهاز عن القرارات التي تصدر عنه ضد المخالفين؛ لتوعية وتحذير المستهلكين(٤).

---

(1) Art. D. 821-3 Code de la consommation : Les avis du Conseil portent sur les questions intéressant la consommation de biens et de services publics ou privés, sur les projets ou propositions de lois et règlements susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation ainsi que sur les conditions d'application de ces texts.

(٢) انظر نص المادة ٦٢ من قانون حماسية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٣) انظر نص المادة ٥٦ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، وكذلك نص المادة ٤١ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(٤) انظر نص المادة المادة ٤١ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(ISSN: 2537- 0758)

وفي فرنسا، يتولي المجلس الوطني للاستهلاك تثقيف وتوعية المستهلكين بحقوقهم الأساسية بكافة الطرق، كما يقوم بإعداد تقرير سنوي عن نشاطه، ويتم نشره للعامة للاطلاع عليه(١).

وتثقيف المستهلك وتوعيته بكافه حقوقه، لا يقع على عاتق الأجهزة المعنية فقط، وإنما إمعانًا من المشرع في حماية للمستهلك، قد يقع هذا الدور أيضًا على عاتق المهني نفسه، ومن ذلك على سبيل المثال، ما نص عليه قانون المستهلك الفرنسي من إلزام المهني بإعلام المستهلك بأنه يوجد نظام وساطة المستهلك، يمكن إجراؤه عند وجود نزاع بين المستهلك والمهني، كما يجب اطلاع المستهلك على كافة تفاصيل الاتصال بالوسيط (الوسطاء) المختصين قبل أي نزاع، بطريقة واضحة ومقروءة على موقع الويب الخاص بالمهنيmanière visible et lisible sur son site internet ، وإدراجها مع شروط البيع أو الخدمة العامة الخاصة به، على طلبات الشراء أو على أي وسيلة متاحة أخرى مناسبة، مع ذكر أيضًا موقع الويب الخاص بالوسطاء(٢).

وفي حالة عدم قيام المهني بتنفيذ هذا الالتزام، يتعرض لغرامة إدارية تصل إلى ٣٠٠٠ يورو، ويزداد المبلغ إلى ١٥٠٠٠ يورو إذا كان المهني شركه أو كيانًا قانونيًا(٣).

وهذا ما نصت عليه أيضًا اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المصري، حيث ألزمت المورد بوضع بيان صادر من الجهاز برقم معتمد في مكان ظاهر داخل أماكن

(1) Art. D. 821-4 Code de la consommation Le Conseil national de la consommation établit chaque année un rapport sur son activité, qui est rendu public.

(2) Art. R. 616-1 En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.
À défaut, le professionnel encourt une amende administrative de 3 000 € maximum, montant porté à 15 000 € s'il s'agit d'une personne morale.
Picod (Y.) & Picod (N.), Droit de la consommation, Droit privé, 5e éd., 2020.

عرض المنتجات موضحًا به ما يلي: ١- حق المستهلك في استبدال أو استرجاع السلع خلال ١٤ يوما دون أسباب أو ٣٠ يوما في السلع المعيبة.
٢- كيفية تقديم الشكوى وطرق التواصل مع الجهاز.
٣- رقم السجل التجاري ومكتب إصداره(١).

وفي ولاية نيويورك، تقوم إدارة حماية المستهلك the New York Department of State's Division of Consumer Protection ، بدورها في توعية المستهلكين وتثقيفهم، عن طريق توفير الموارد والمواد التعليمية للمستهلكين بشأن سلامة المنتجات، كما تقوم بحملات توعية مختلفة، على سبيل المثال، مع اقتراب موسم الهدايا والأعياد قامت الإدارة بإطلاق حملة لتوعية المستهلكين بحقوقهم تحت عنوان "**اعرف حقوقك المتعلقة ببطاقات الهدايا وشهادات الهدايا**"، حيث أوضحت إدارة حماية المستهلك أن القانون يحظر صراحة أي رسوم بأثر رجعي على بطاقات الهدايا، مثل رسوم تفعيل أو رسوم استرداد، رسوم خدمة، رسوم إدارية، رسوم مناولة، رسوم وصول، رسوم دورية، رسوم تجديد، رسوم إعادة تحميل، أو أي رسوم أخرى من أي نوع، وهناك استثناء واحد نص عليه القانون، وهو أن جهة إصدار بطاقة الهدايا، التي يمكن استخدامها لدى العديد من التجار، قد تفرض رسومًا لمرة واحدة فقط مقابل تكاليف التنشيط، وهي لا تتجاوز ٩ دولارات(٢).

كما تتولي إدارة حماية المستهلك بولاية كانساس الأمريكية توعية المستهلكين، ولاسيما تثقيفهم حول كيفية تجنب عمليات الاحتيال، لذا شاركت الإدارة في حدثًا تعليميًا

(١) انظر نص المادة ١٤ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ١٨١لسنة ٢٠١٨م.

(2) Additionally, the law explicitly prohibits any "activation fees, retroactive fees, redemption fees, service fees, dormancy fees, latency fees, administrative fees, handling fees, access fees, periodic fees, renewal fees, re-loading fees, or any other fee of any kind." There is one exemption to the law, which is that an issuer of a gift card or gift certificate that may be used at multiple merchants may charge a one-time fee for activation costs, which may not exceed $9.
Consumer alert; NYS Deparment of State's Division of consumer protection reminds New Yorker's how to avoid losing money with gift Cards and gift certificates this holiday seasons, op. cit.

(ISSN: 2537- 0758)

عامًا، بما في ذلك العروض التقديمية للمجموعات المدنية، وتوفير المعلومات في معارض المقاطعة، والتحدث في فعاليات مجتمعية أخرى(١).

كما أكد قسم حماية المستهلك بولاية جورجيا الأمريكية، التابع للنائب العام، دوره في توعية وتثقيف المستهلك، عندما أوضح في تقريره الصادر عن السنة المالية ٢٠٢٢م، أنه استطاع أن يصل إلى مئات الآلاف من الأفراد وتثقيفهم وتوعيتهم بحقوقهم الأساسية كمستهلكين .

وعلى وجه التحديد، قام مكتب النائب العام بتوزيع مواد تعليمية على أكثر من ٣٧٤٠٠ مستهلك في جميع أنحاء الولاية، يتضمن ذلك نسخًا من دليل حماية المستهلك في جورجيا لكبار السن، والذي تم إصداره باللغة الكورية في مايو٢٠٢٢م(٢)، هذا بالإضافة إلى النسختين الإنجليزية والإسبانية التي تم توفيرها بالفعل للجمهور، ويتضمن الدليل مجموعة من المواضيع ذات الأهمية لكبار السن، مثل عمليات الاحتيال، سرقة الهوية، الائتمان، الديون، الرهون العقارية العكسية، الوقف الخيري، إصلاحات المنازل والجبانات، التوجيهات المسبقة للرعاية طويلة الأجل، وإساءة معاملة المسنين، وتم إتاحته على الموقع الالكتروني الرسمي(٣).

بالإضافة إلى ذلك، واصل قسم حماية المستهلك في جورجيا تسليط الضوء على

(1) AG Derek Schmidt: Consumer Protection Division recovers $12 million in 2021, op.cit.

(2) https://law.georgia.gov/press-releases/2022-05-31/carr-older-adults-consumer.

(3) Specifically, the office distributed educational materials to over 37,400 consumers across the state. This includes copies of the Georgia Consumer Protection Guide for Older Adults, which was released in Korean in May 2022 (https://law.georgia.gov/press-releases/2022-05-31/carr-older-adults-consumer-protection-guide-now-available-korean). This is in addition to the English and Spanish-language versions already made available to the public. The guide includes an array of topics of importance to seniors, such as scams, identity theft, credit and debt, reverse mortgages, charitable giving, home repairs, funerals, advance directives, long-term care, elder abuse and more. Download your copy here (https://consumer.georgia.gov/consumer-topics/older-adults-guide).
Chris Carr, consumer protection division obtains recoveries in excess OF $178M IN FY 2022, op.cit.

الأمن السيبراني، عن طريق مشاركته دليل للشركات الصغيرة والمنظمات غير الربحية وأماكن العبادة، يتضمن هذا الدليل نصائح ومعلومات هامة حول الأنواع المختلفة للتهديدات السيبرانية، حماية البيانات، تدريب الموظفين على الأمن السيبراني، التخطيط للاختراق الأمني والاستجابة له، والتأمين السيبراني وغيرها(١). كما عقد قسم حماية المستهلك في عام ٢٠٢٢م أكثر من اثنتي عشرة مشاركة فعليه وندوة عبر الإنترنت تم إجراؤها في جميع أنحاء الولاية تواصل من خلالها مع قرابة ٨٠٠ مستهلك(٢).

وتفعيلاً لدور إدارة حماية المستهلك في ولاية كنساس، في توعيةً المستهلكين، تم تنبيههم إلى أنه قبل التعاقد مع مقاولي بناء الأسقف، ضرورة تأكد المستهلك من تسجيل مقاولي بناء الأسقف بشكل صحيح قبل توقيع أي عقد أو إنجاز أي عمل، كما يجب على المستهلك طلب نسخة من شهادة التسجيل، ومراجعة موقع الويب الخاص بحماية المستهلك(٣) للتأكد من أن التسجيل صحيح قانونًا(٤).

وفي المكسيك تتولي الوكالة الفيدرالية لحماية المستهلك (Profeco)، توجيه المستهلكين وتثقيفهم وتوعيتهم بحقوقهم والتزاماتهم، ولقد برز دورها في توعية

(1) In addition, the Consumer Protection Division continued to highlight and share Cyber security in Georgia: A Guide for Small Businesses, Non-Profits and Places of Worship. This guide includes critical tips and information about the different types of cyber threats, protecting your data and network, training employees about cyber security, planning for and responding to a security breach, cyber insurance and more. Download your copy here : (https://consumer.georgia.gov/consumer-topics/cybersecurity-georgia).
Chris Carr, consumer protection division obtains recoveries in excess OF $178M IN FY 2022, op.cit.

(2) Throughout FY 2022, the Attorney General's Consumer Protection Division connected with nearly 800 consumers through more than a dozen live speaking engagements and webinars conducted across the state. Chris Carr, consumer protection division obtains recoveries in excess OF $178M IN FY 2022, op.cit.

(٣) يجب علي المستهلك مراجعه الموقع الإلكتروني الآتي:
www.InYourCornerKansas.org.

(4) Topeka man , business ordered to pay more than $18,000 in restitution for violating roofing regulation,US Fed News, 12 April, 2022 Tuesday 4:53 PM EST.

(ISSN: 2537- 0758)

المستهلكين أثناء جائحة كوفيد-١٩ ، نتيجة إقبال المستهلكين على عمليات الشراء والبيع ومن خلال الإنترنت، حماية لهم من الممارسات الضارة بحقوقهم الأساسية[١].

٦- تلقي الشكاوى والبلاغات بجميع أنواعها في مجال حماية المستهلك:

يظهر دور جهاز حماية المستهلك جليًا في تلقي الشكاوى والبلاغات بجميع أنواعها[٢]. وللجهاز الحق في توجيه أطراف الشكوى لفحص المنتج محل الشكوى فنيًا بأحد المعامل أو الهيئات المعتمدة عند الحاجة لذلك، مع تحديد الطرف المتحمل لمصروفات الفحص الفني أو المعاينات[٣] وذلك كالآتي:

أ – من له حق تقديم الشكاوي:

يجوز للمستهلك ولجمعيات حماية المستهلك التقدم بشكوى إلى جهاز حماية المستهلك في حالة حدوث أية مخالفة لأحكام قانون حماية المستهلك أو لائحته التنفيذية[٤].

ولقد تلقي جهاز حماية المستهلك العديد من الشكاوي منها، الشكوى ضد شركة سيارات بشأن سيارة ماركة معينة موديل ٢٠٢٠م، تتضمن تضرر مالك السيارة من وجود عيب بكنترول المحرك، وقام الجهاز بفحص الشكوى وأصدر قرارًا للشركة بضرورة تغيير وحدة التحكم الإلكترونية وتم طلبها خصيصا من ألمانيا وتم تسليم الشاكي سيارة بديلة لحين إصلاح سيارته، ثم اشتكى المستهلك من طول مدة توفير قطعة الغيار، فأصدر الجهاز قراره بإلزام رئيس مجلس إدارة الشركة بتوفير قطعة الغيار اللازمة لإصلاح

(1) Consumer Rights, CE Noticias Financieras English, April 5, 2023 Wednesday.

(٢) انظر نص المادة ٤٣ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣م، نشر ٢٠١٨/٩/١٣م، الجريدة الرسمية، العدد ٣٧ "تابع".

وهذا ما أكد عليه الحكم الصادر من محكمة القضاء الاداري، الطعن رقم ٢٠٦٩٥ سنة ٧٥ ق الدائرة السابعه جلسة ٢٠٢٣/٢/٢٥م.

(٣) انظر نص المادة ٥٣ من قانون حماية المستهلك القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٤) وهذا ما نصت عليه المادة ٣٢ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

السيارة محل الشكوى، وهذا ما أكد عليه أيضًا الحكم الصادر من محكمة القضاء الاداري(١).

وفي الولايات المتحدة الأمريكية تتلقي ادارة حماية المستهلك الشكاوي من المستهلكين المتضررين من الانتهاكات لقانون حماية المستهلك، ومن التطبيقات على ذلك:

في ولاية ميشغان الأمريكية، وردت شكاوي من المستهلكين إلى إدارة المستهلك التابعة للمدعي العام مفادها أن: صاحب شركة الأشجار Choice Tree Service LLC، التي تقع بغرب ولاية ميشيغان a West Michigan tree company، والتي تقدم خدمات إزالة الأشجار وطحن الجذوع وتقليم الأشجار وخدمات التطهير، أخبر مستهلكًا في جايلورد أن الشركة ستقوم بإزالة أربع أشجار، سقطت بعد أن دمر إعصار المنطقة، وستقوم أيضًا بإزالة جذوع الأشجار، كما أنها ستصدر فاتورة للتأمين الخاص به لتغطية التكلفة الإجمالية.

وبعد انتهاء العمل من قبل شركة Michigan's Choice، لم تتم إزالة جذوع الأشجار، وتم إخبار العميل أن الشركة لن تقوم بإزالتها، كما قدمت الشركة فاتورة بمبلغ قدره ٢٠.٤٩١.٤٢ دولارًا أمريكيًا لشركة تأمين العميل مقابل إزالة الأشجار، وهو سعر أعلى بكثير من المتوقع وأعلى بكثير مما حددته شركة التأمين بأنه مناسب، بناءً على التقديرات التي تلقتها من شركات خدمات الأشجار الأخرى.

وبعد تلقي الشركة دفعة من المبلغ قدرها ١٣.٤٨٥ دولارًا أمريكيًا من شركة التأمين الخاصة بالعميل، أرسلت الشركة إشعارًا للعميل بضرورة سداد (مبلغ ٢٠.٤٩١.٤٢ دولارًا أمريكيًا) وهي التكلفة الإجمالية لإزالة الأشجار.

وفي موقف آخر تم تقديمه في نفس الشكوى، يفيد إصدار شركة الأشجار Michigan's Choice فاتورة لشركة تأمين مستهلك في روكفورد بمبلغ يزيد عن ٣٠ ألف دولار، مقابل إزالة شجرة واحدة سقطت على منزله، ورفضت شركة التأمين السداد الكامل، مما أثار مخاوف من احتمال قيام شركة Michigan's Choice بمطالبة

(١) حكم محكمة القضاء الاداري، الطعن رقم ٢٠٦٩٥، سنة ٧٥ ق الدائرة السابعه، جلسة ٢٠٢٣/٢/٢٥م.

(ISSN: 2537- 0758)

المستهلك بسداد قيمة إزالة الشجرة.

كما تلقت الإدارة العديد من الشكاوي الأخرى من المستهلكين الذين يصفون تجارب مماثلة مع شركة Michigan's Choice[1].

ب- طريقة تقديم الشكوى:

تقدم الشكوى إلى جهاز حماية المستهلك عن طريق مكالمة هاتفية، حيث خصص جهاز حماية المستهلك رقما تليفونيًا لتلقي الشكاوي من المستهلكين وتم اعلانهم به، كما يمكن إرسال الشكوي بالبريد أو من خلال الموقع الإلكتروني للجهاز أو تقديمها مباشرة إلى أحد أفرع الجهاز، أو بأية وسيلة أخرى يحددها الجهاز ويراها مناسبة لتحقيق حماية فاعلة للمستهلكين، ويجب أن تكون الشكوى مشفوعة بالبيانات والمستندات الآتية:

١- اسم مقدم الشكوى وعنوانه ورقم هاتفه وبيانات الرقم القومي له وصفته ومصلحته في تقديمها.

٢- اسم المشكو في حقه وعنوانه أو موقعه الإلكتروني بحسب الأحوال وطبيعة نشاطه.

٣- بيانات المنتج محل الشكوى، وسعره الشامل والمستندات المؤيدة لهذه البيانات ومنها الفاتورة أو الضمان وأي مستندات أخرى تثبت العلاقة بين المورد والمستهلك.

٤- مضمون الشكوى.

وجدير بالذكر، أن للمستهلك الحق في أن يقدم أي بيانات أو مستندات أخرى يرى أنها مؤيدة لشكواه [2].

وفي المكسيك يوجد لدي الوكالة الفيدرالية لحماية المستهلك (Profeco) نظام كامل للشكاوى والبلاغات، وهو يشبه إلى حد كبير نظام جهاز حماية المستهلك المصري في تلقي الشكاوي، ويتم إعلانه على الموقع الرسمي للحكومة الفيدرالية المكسيكية، حيث

(1) AG Nessel Investigating West Michigan Tree Company for Allegedly Violating Michigan Consumer Protection Act,Targeted News Service, 11November,2022 Friday 8:50 AM EST.

(٢) انظر نص المادة ٣٣ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩ الصادر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م نشر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م يعمل به إعتبارا من ٢٠١٩/٤/٢م، الجريدة الرسمية ١٣ مكرر (أ).

يتلقى مكتب الدفاع عن المستهلك (ODECO)، الشكاوي من المستهلكين مع طلب المعلومات الآتية:

١- اسم مقدم الشكوى وعنوانه.

٢- الإثبات الرسمي للهوية الشخصية.

٣- العقد أو الإيصال أو إثبات الشراء.

٤- اسم المورد وعنوانه، في حالة عدم ظهوره في الإيصال، يرجى الإشارة إلى المكان الذي يمكن تواجده فيه.

٥- وصف السلعة أو الخدمة المشتكي منها ووصف الوقائع التي أدت إلى الشكوى.

٦- نموذج استلام الشكوى مطبوع.(١)

وفي ولاية نيويورك، تتلقي إدارة حماية المستهلك، The New York Department of State's Division of Consumer Protection، الشكاوي والبلاغات، من خلال الموقع الالكتروني أو من خلال خط مساعدة المستهلك The Consumer Assistance Helpline(٢).

(1) LFT: Can a worker file a labor complaint before Profeco?CE Noticias Financieras English September 23, 2023 Saturday , Thus, in order for consumers to have their complaints resolved, the decentralized agency of the Ministry of Economy has a whole system of complaints and denunciations.Thus, according to the official website of the Mexican federal government, in order to file a complaint with Profeco, a person must go to the Consumer Defense Office (ODECO), where the following information will be requested:
*Your name and address
*Official identification
*Contract, receipt or proof of purchase.
*Name and address of the supplier, in case it does not appear in the receipt, indicate the place where it can be located.
*Description of the good or service complained of and the description of the facts that gave rise to the complaint.
*Printed complaint receipt form.

(2) The New York State Division of Consumer Protection provides resources and education materials to consumers on product safety, as well as voluntary mediation services between consumers and businesses.
Robert J. Rodriguez. Department of stste's consumer protection issues

(ISSN: 2537- 0758)

كما تتلقي إدارة حماية المستهلك بولاية كانساس الأمريكية الشكاوي والبلاغات، عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للإدارة، هذا بالإضافة إلى وجود خط هاتف لمساعدة المستهلك(١).

بالإضافة إلى ذلك، يتلقي قسم حماية المستهلك التابع للمدعي العام بولاية جورجيا الأمريكية شكاوي وبلاغات المستهلكين عبر موقعيه الإلكترونيين المخصصين لذلك، وبالفعل استطاع المكتب التواصل من خلال الموقعين مع أكثر من ٦٠٩.٠٠٠ مستهلك(٢).

وجدير بالذكر، أن الهند قد أظهرت تطورًا ملحوظا، من الناحية التقنية والتكنولوجية، في تلقي الشكاوي من المستهلكين حيث اهتمت إدارة شئون المستهلك التابعة للحكومة الهندية The Department of Consumer Affairs, Government of India (GOI) ، بحق المستهلك في تقديم الشكاوي فقامت بإنشاء خط مساعدة المستهلك الوطني the National Consumer Helpline (NCH) ، كما سبق أن ذكرنا، وإمعانا في الحماية الإدارية للمستهلك، قامت بتعزيز هذا الخط من الناحية التكنولوجية للتأكد من أنها لا تتلقى المزيد من الشكاوى فحسب، بل تعالج أيضًا شكاوى المستهلكين الشائعة المتعلقة بالاستبدال واسترداد الأموال ونقص الخدمة بسرعة(٣).

---

scamprevention tips for consumer as holiday season approaches. , States News Service, 21November, 2023 Tuesday.

(1) AG Derek Schmidt : Consumer Protection Division recovers $12 million in 2021.op.cit. www.InYourCornerKansas.org.

(2) In addition, the office reached more than 609,000 consumers via its two dedicated web sites Chris Carr, consumer protection division obtains recoveries in excess OF $178M IN FY 2022, op.cit.

(3) As a result of this, technologically, NCH is being strengthened to make sure that it not only receives more complaints but also redresses common consumer grievances of replacement, refunds and deficiency in service speedily.
Anurag Kumar, World Consumer Rights Day: Here's how you can get your grievances redressed - All details inside; Every year on March 15 World Consumer Rights Day is celebrated. This day was inspired by a speech John F. Kennedy (ex USA President) gave on consumer rights on 15 March 1962. op cit

وتسهيلاً وتيسيرًا على المستهلكين، وتفعيلاً لحقهم في الشكوى، فإن هذا الخط متاح على مدار اليوم (٢٤ ساعة) طوال أيام الأسبوع وبأكثر من ١٧ لغة كما أنه متاح من خلال تطبيق NCH والبريد الإلكتروني والمكالمات والرسائل النصية القصيرة.

كما أنشأت الإدارة بوابة (الدخيل الإلكترونية) E-Daakhil Portal لتسهيل تقديم شكاوى المستهلكين عبر الإنترنت، الذي يوفر وسيلة سريعة وخالية من المتاعب وغير مكلفة للتواصل وتقديم الشكاوي ذات الصلة، دون الحاجة إلى السفر أو التواجد فعليًا، كل ذلك بالإضافة إلى رقمنه جميع الشكاوي والطلبات لتحقيق معالجة سريعة وخالية من المتاعب لشكاوى المستهلكين(١).

جـ- إجراءات فحص الشكاوي:

يتولى جهاز حماية المستهلك فحص ما يرد إليه من شكاوى ويتم التحقق من جميع البيانات المطلوبة، ولا تتجاوز إجراءات فحص الشكوى والرد عليها ثلاثين يومًا من تاريخ قيدها(٢)، حيث يتم قيد الشكاوى المستوفاة برقم مسلسل على النظام الإلكتروني الخاص بالجهاز وإحالتها إلى الإدارة المختصة للتحقيق فيها، وتدون البيانات بصفة منتظمة والإجراءات المتخذة بشأنها مع تحديد تاريخ ورودها والإجراءات التي تم اتخاذها وما

(1) NCH is available 24*7 and in over 17 languages including recently added Kashmiri, Maithili, and Santhali languages. It is available through the NCH app, email, call, and SMS.
About E-Daakhil Portal The E-Daakhil Portal has been set to facilitate the online filing of consumer complaints. It provides a speedy, hassle-free, and inexpensive facility to conveniently approach the relevant consumer forum. Hence, to file their grievance, consumers need not travel and be physically present. All formats for application, review, appeal, etc. will be digitized for bringing speedy and hassle-free redressal of consumer complaints.
Anurag Kumar, World Consumer Rights Day: Here's how you can get your grievances redressed - All details inside; Every year on March 15 World Consumer Rights Day is celebrated. This day was inspired by a speech John F. Kennedy (ex USA President) gave on consumer rights on 15 March 1962. op cit

(٢) انظر نص المادة ٣٢ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩ الصادر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م نشر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م يعمل به إعتبارا من ٢٠١٩/٤/٢م، الجريدة الرسمية ١٣ مكرر (أ).

(ISSN: 2537- 0758)

يصدر بشأنها من قرارات.

تعرض الشكاوى التي تمس صحة وسلامة المستهلك على رئيس جهاز حماية المستهلك أو المدير التنفيذي؛ لاتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها،(١)و يعرض المدير التنفيذي تقريرًا أسبوعيًا بموقف الشكاوى على رئيس مجلس إدارة الجهاز وما اُتخذ من إجراءات حيالها، كما يعرض رئيس الجهاز على مجلس الإدارة تقريرًا عن الشكاوى وما اتخذه من قرارات حيالها في أول جلسة تاليه(٢).

ويعلن رئيس جهاز حماية المستهلك شهريًا، على الموقع الإلكتروني للجهاز ومن خلال مقرات الجهاز المختلفة، عن الشكاوى والمحاضر المحررة ضد المخالفين والقرارات التي اتخذها مجلس الإدارة متضمنًا حصرًا كميًا ونوعيًا بالشكاوى والقرارات المتخذة بشأنها ومعدل حل المشكو في حقهم لتلك الشكاوى(٣).

وجدير بالذكر، أن لذوي الشأن من أطراف الشكوى الحصول على شهادة رسمية بما انتهت إليه إجراءات الشكوى، وكذا صور التقارير الفنية ذات الصلة(٤)، ويتم استخراج تلك الشهادة بضوابط محددة(٥).

وفي ولاية ميشيغان الأمريكية تتولي إدارة المستهلك فحص الشكاوي التي تلقتها من المستهلكين عن الممارسات غير المشروعة واتخاذ إجراءات حيالها.

ومن ذلك ما اتخذته إدارة حماية المستهلك من إجراءات تجاه الممارسات غير

---

(١) انظر نص المادة ٣٤ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩ الصادر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م نشر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م يعمل به إعتبارا من ٢٠١٩/٤/٢م، الجريدة الرسمية ١٣ مكرر (أ).

(٢) انظر نص المادة ٣٥ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(٣) انظر نص المادة ٣٥ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(٤) المادة ٦١ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٥) و جدير بالذكر انه لصاحب الشأن أن يقدم طلب استخراج الشهادة إلى المدير التنفيذي للجهاز أو من يفوضه مبينا به سببه والجهة الموجه إليها الشهادة، ومصحوبا بما يفيد سداد الرسم المقرر. ويقدر رسم إصدار الشهادة بمبلغ مائتي جنيه، وهذا ما نصت عليه المادة ٤٤ من اللائحة التنفيذية من قانون حماية المستهلك.

المشروعة لشركة الأشجار Michigan's Choice، في الواقعة سابقة الذكر، حيث تم التحقيق مع الشركة لانتهاكها أحكام قانون حماية المستهلك في ميشيغان، عن طريق فرض رسومًا زائدة على العملاء مقابل خدمات الأشجار، مما أدي إلى إرباك المستهلكين بشأن تكلفة الخدمات التي تقدمها الشركة، كما أنها خالفت وعودها بعدم تحمل المستهلك أي مسئولية مالية عن التكاليف التي لا تغطيها شركات التأمين الخاصة بهم(١).

وعلى الرغم من نفي صاحب شركة الأشجار هذه الاتهامات التي قال بها أصحاب الشكاوي، شجع المدعي العام بميشغان المستهلكين على تقديم شكاوي عن أي شركة مؤكدًا أنه يتولي فحص كافه الشكاوي بعناية شديدة، ويتعامل مع تطبيق قوانين حماية المستهلك في الولاية على محمل الجد، لحماية سكان ميشيغان من الشركات التي تحاول الاستفادة منهم، خاصة عندما تحدث أضرار بسبب الأعاصير والعواصف وغيرها من الكوارث البيئية التي تخرج عن سيطرتهم، كما أكد أيضًا على عدم التسامح مع أي شركة تبدو متورطة في ممارسات تسعير وفواتير مشبوهة، أو في خداع وتضليل العملاء المطمئنين(٢).

كما دعا المدعي العام المستهلكين الذين يواجهون أضرار العواصف على إجراء بحث عبر الإنترنت حول مقاولي خدمة الأشجار وإصلاح المنازل، والإصرار على تقديرات أو عروض أسعار مكتوبة تصف العمل والسعر قبل توقيع الاتفاق معهم، حماية لهم من أولئك الذين قد يحاولون الاستفادة من الموقف العصيب(٣).

(1) AG Nessel Investigating West Michigan Tree Company for Allegedly Violating Michigan Consumer Protection Act Targeted, op.cit.

(2) "I take enforcing the state's consumer protection laws very seriously to protect Michigan residents against companies that try to take advantage of them, especially when damage is caused by tornados, windstorms and other environmental disasters that are out of their control" said Nessel. "I will not tolerate any company that appears to be engaged in shady pricing and billing practices, or in deceiving and misleading unsuspecting customers. I encourage all consumers who have a complaint about a business to file it with my office."

(3) The Attorney General encourages consumers confronted with storm damage to do online research about potential tree service and home repair contractors, and to insist on written estimates or quotes that describe the

(ISSN: 2537- 0758)

٧- إقامة الدعاوى المدنية التي تتعلق بمصالح جموع المستهلكين، أو التدخل فيها:

يتولي جهاز حماية المستهلك، وكذلك الجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك، إقامة الدعاوى المدنية التي تتعلق بمصالح جموع المستهلكين، أو التدخل فيها، وذلك وفقًا لأحكام القوانين المنظمة لمباشرة إجراءات التقاضي أمام المحاكم(١).

وفي فرنسا، تتولي جمعيات الدفاع عن مصالح المستهلك، التي تمت الموافقة عليها قانونًا طبقًا للمادة L. 811-1 من قانون الاستهلاك (٢)، رفع الدعاوي المدنية لصالح جموع المستهلكين، للمطالبة بالتعويض عن ما أصابهم من أضرار مباشرة أو غير مباشرة(٣).

وفي ولاية ميشيغان الأمريكية، تتولي وحدة حماية المستهلك التابعه للمدعي العام

---

work and price before signing agreements. These steps can help consumers protect themselves against those who may try to take advantage of a stressful situation.

AG Nessel Investigating West Michigan Tree Company for Allegedly, Violating Michigan Consumer Protection Act Targeted, op.cit.

(١) انظر نص المادة ٤٣ والمادة ٦٢ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٢) وجدير بالذكر ان قانون المستهلك الفرنسي قد نص علن انه يمكن الموافقة على جمعيات الدفاع عن المستهلك بعد أخذ رأي المدعي العام.

وتضبط بأمر شروط المصادقة على هذه الجمعيات مع مراعاة تمثيلها على المستوى الوطني أو المحلي وشروط سحب هذه المصادقة.

Art. L. 811-1 Code de la consummation; Les associations de défense des consommateurs peuvent être agréées après avis du ministère public.

Les conditions dans lesquelles ces associations peuvent être agréées compte tenu de leur représentativité sur le plan national ou local ainsi que les conditions de retrait de cet agrément sont fixées par décret. — [C. consom., art. L. 411-1.] — V. art. R. 811-1 s.

(3) Art. L. 621-1 Code de la consummation; Les associations régulièrement déclarées ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs peuvent, si elles ont été agréées à cette fin en application de l'article L. 811-1, exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs.

رفع دعاوي مدنية لصالح جموع المستهلكين، ومن التطبيقت على ذلك، رفع المدعي العام دعوي قضائية ضد شركة توزيع البروبان Ameri Gas، وهي أكبر موردي التجزئة لغاز البروبان السكني، بهدف فرض عقوبات مدنية عليها، بالإضافة إلى تعويض المستهلكين في ميشيغان(١). وذلك بعد أن خرقت الشركة أحكام التسوية التي تمت في موسم شتاء عام ٢٠١٣م/٢٠١٤م، وسنتحدث عن هذه التسوية بالتفصيل لاحقاً، حيث فرضت الشركة (Ameri Gas)، في موسم شتاء٢٠١٥م /٢٠١٦م، على بعض عملائها أسعارًا باهظة للغاية للجالون الواحد من البروبان per-gallon propane، ويُزعم أن الرسوم، التي تزيد في بعض الأحيان عن ٣.٠٠ دولارًا للجالون الواحد، تم استخدامها لتعويض الخصومات المقدمة لإغراء العملاء الجدد، بينما أظهر متوسط الأسعار الأسبوعية لغاز البروبان أن متوسط سعار جالون البروبان في فصل الشتاء يتراوح من ١.٦٣ دولارًا إلى ١.٧١ دولارًا(٢).

كما أعلنت شركة Ameri Gas عن نفاد البروبان، على الرغم من أن الشركة كانت مسئولة عن ملء الخزانات كجزء من برنامج التعبئة التلقائية auto-fill program(٣).

وفي عام ٢٠١٨م، انتهكت الشركة مره أخرى الأحكام الواردة في التسوية التي تم التوصل إليها سابقاً، كما انتهكت أحكام قانون حماية المستهلك، حيث فرضت شركة Ameri Gas رسوم المواد الخطرة واسترداد الوقود، على شحنات البروبان في ميشيغان، وعلى الرغم من أنها ليست رسوم حكومية، إلا أن الشركة خدعت وضللت المستهلكين،

(1) William Duncan Schuette, Schuette sues Ameri Gas for violation the Michigan consumer protection Act, states News Service, 28 June , 2018 Thursday.

(2) Ameri Gas allegedly charged some of its customers grossly excessive per-gallon prices on propane during the winter of 2015-16. The charges, sometimes more than $3.00 per gallon, were allegedly used to offset discounts given to entice new customers. Weekly propane price averages showed the average per-gallon propane prices that winter ranging from $1.63 to $1.71.

(3) In addition, Ameri Gas allowed 20-30 consumers served by its subsidiary, Schultz Bottle Gas, to run out of propane in the winter of 2015-16, even though the company was responsible for filling the tanks as part of an auto-fill program.

(ISSN: 2537- 0758)

ودفعتهم إلى الاعتقاد بأن هذه الرسوم ضرورية لتغطية النفقات العامة، والتي يتم دفعها بالفعل من خلال تسعير الجالون الواحد.[١]

لذا رفع المدعي العام الدعوي القضائية المدنية ضد الشركة[٢]، كما طالب المحكمة العليا بضرورة إعادة النظر في قراراتها الصادرة سابقاً[٣]، وإعادة النظر في تفسيرها للإعفاء الوارد في قانون حماية المستهلك في القسم الرابع (١/أ)[٤]، حيث فسرته المحكمة بأن" الإعفاء من تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك ينطبق بصفة عامة، عندما يكون العمل أو الصناعة مصرح به قانونًا أو منظم بقانون خاص whenever the general transaction is specifically authorized by law، فينطبق عليه هذا القانون الخاص المنظم له، ويتم الإعفاء من تطبيق قانون حماية المستهلك، بغض النظر عن السلوك غير المشروع المرتكب وما إذا محظورًا أم لا regardless of whether the specific misconduct alleged is prohibited."

وبمقتضي هذا التفسير الذي قالت به المحكمة العليا، فإن أعضاء أي مهنة أو صناعة منظمه بقانون خاص، يتم إعفائهم من قانون حماية المستهلك بميشغان MCPA، مما يعني توفير الحماية القانونية لهم، في حالة ارتكابهم ممارسات غير مشروعه وفقًا لقانون حماية المستهلك[٥].

(1) Ameri Gas charges a Haz Mat and Fuel Recovery fee on propane deliveries in Michigan. These are not government-mandated fees. The lawsuit alleges AmeriGas misleads consumers into believing that these fees are needed to cover overhead expenses, which are already paid for through per-gallon pricing.
William Duncan Schuette
William Duncan Schuette, Schuette sues Ameri Gas for violation the Michigan consumer protection Act, op.cit.

(2) William Duncan Schuette, Schuette sues Ameri Gas for violation the Michigan consumer protection Act, op.cit.

(٣) لمزيد من المعلومات عن القرارات السابقة للمحكمة العليا انظر:
Smith v Globe Life Insurance, 460 Mich 446 (1999) and Liss v Lewiston-Richards Inc., 478 Mich 203 (2007).

(4) Section 4(1)(a) of the MCPA.

(5) Under this interpretation, members of any industry that is "generally regulated" are deemed "specifically exempt" from the MCPA, thereby

لذا طالب المدعي العام من المحكمة العليا إعادة النظر في تفسيرها للإعفاء الوارد في قانون حماية المستهلك، وأن تفسر الإعفاء بطريقة تتوافق مع غرض قانون حماية المستهلك بميشغان، ولا سيما وأن هذا التفسير الخاطئ للمحكمة العليا، أدي إلى تدمير هذا القانون المهم وإضعاف قدرة مكتب المدعي العام على مساعدة المستهلكين.

كما أكد المدعي العام أنه قد حان الوقت لإعادة الحياة إلى قانون حماية المستهلك في ميشيغان MCPA وإحياء الغرض الأصلي للقانون، وهو حماية سكان ميشيغان من الشركات منعدمة الضمير[١].

المبحث الثالث

سلطات و صلاحيات جهاز حماية المستهلك

نص قانون حماية المستهلك المصري على العديد من السلطات والصلاحيات لجهاز حماية المستهلك، تخوله ممارسه مهامه في الحماية الإدارية للمستهلك، منها صفة

---

providing a free pass for misconduct under the MCPA, regardless of how egregious.

Mich. A.G. Nessel Asks Supreme Court to Hear Ford Lawsuit,Revisit Erroneous Interpretation of Michigan Consumer Protection Act,Targeted News Service, 13 February 13, 2021 Saturday 8:40 AM EST Https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:620H-F5P1-DYG2-R4FW-00000-00&context=1516831.

(1) If the Supreme Court agrees to hear Cyr v Ford, the Attorney General's office requests that it overrule Smith and Liss and interpret the Section 4(1)(a) exemption in a manner that aligns with the purpose of the MCPA--the protection of consumers.

"For too long, the Supreme Court's erroneous interpretation has gutted this critical law and weakened this office's ability to help consumers. It is time to breathe life back into the Michigan Consumer Protection Act and revive the law's original purpose, protecting Michigan's residents from unscrupulous businesses," Nessel said. "I hope the Michigan Supreme Court recognizes this opportunity to right a wrong and will revisit its interpretation for the benefit of Michigan consumers."

Mich. A.G. Nessel Asks Supreme Court to Hear Ford Lawsuit, Revisit Erroneous Interpretation of Michigan Consumer Protection Act,op.cit.

(ISSN: 2537- 0758)

الضبطية القضائية للعاملين بجهاز حماية المستهلك، إلزام المورد والمعلن بتصحيح أو تعديل الإعلان الخادع أو المضلل، وسلطة تسويه النزاعات بين المستهلك والمورد أو المعلن بطريقة ودية، وأخيرًا سلطة توقيع جزاءات مالية، وهذا ما سنبحثه بالتفصيل في هذا المبحث الذي قسمته إلى أربع مطالب كالآتي:

المطلب الأول: الضبطية القضائية للعاملين بجهاز حماية المستهلك.

المطلب الثاني: إلزام المورد والمعلن بتصحيح أو تعديل الإعلان الخادع أو المضلل.

المطلب الثالث: تسوية النزاعات ودياً.

المطلب الرابع: سلطة توقيع جزاءات مالية .

المطلب الأول

الضبطية القضائية للعاملين بجهاز حماية المستهلك

نص قانون حماية المستهلك على أن يكون للعاملين بجهاز حماية المستهلك، وغيرهم من العاملين المدنيين بالدولة الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل، بناء على اقتراح مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك، صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك وقانون قمع التدليس والغش رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١م، والمرسوم بقانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٤٥م الخاص بشئون التموين.

وهذا ما نص عليه أيضًا قانون الاستهلاك الفرنسي، الذي خول الموظفين والوكلاء المعتمدين لدي السلطة الإدارية المستقلة للاستهلاك والمنافسه المنوط بهم حماية المستهلك ومنع الاحتيال، سلطة التحقيق والإبلاغ عن المخالفات المنصوص عليها في قانون الاستهلاك الفرنسي[1]، وهم مثل الوكلاء المذكورين في قانون الصحة العامة، مفتشى الوكالة الوطنية لسلامة الأدوية والمنتجات الصحية، ومفتشى الوكالة الوطنية

(1) Art. L. 511-3 Code de la consummation, Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont habilités à rechercher et constater les infractions ou les manquements aux dispositions mentionnées à la présente section dans les conditions définies par celles-ci. — [C. consom., art. L. 141-1, I, al. 1er, renvoyant à l'art. L. 450-1 C. com. — agents CCRF, et L. 215-1, I, 1o agents CCRF, et L. 218-1-1.]

المكلفين بالسلامة الغذائية والبيئية والصحة المهنية المنصوص عليهم في قانون الصحة العمومية وغيرهم(١)، وهذا ما أكد عليه أيضًا القضاء الفرنسي، حين قضي بأن المشرع الفرنسي في قانون الاستهلاك منح الوكلاء المعتمدين لدي السلطة الإدارية المستقلة للاستهلاك والمنافسه المنوط بهم حماية المستهلك ومنع الاحتيال صفة الضبطية القضائية(٢).

ويلتزم العاملون بجهاز حماية المستهلك، ممن لهم صفة الضبطية القضائية، بحمل بطاقة تعريف تتضمن بيانًا بهذه الصفة والمجال الذي يمارسون فيه صلاحيتهم بناء على هذه الصفة، ويجب عليهم الكشف عن هويتهم واطلاع صاحب الشأن عليها(٣).

(1) Art. L. 511 -22 Code de la consummation, II. — Sont habilités à rechercher et à constater les infractions aux dispositions du livre IV et les infractions et les manquements mentionnés aux articles L. 511 -12 et L. 511 -13:
1o Les agents mentionnés à l'article L. 1312-1 du code de la santé publique, qui disposent à cet effet des pouvoirs prévus aux articles L. 1421-2 à L. 1421-3 du même code;
2o Les inspecteurs de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé mentionnée à l'article L. 5311-1 du code de la santé publique, qui disposent à cet effet des pouvoirs prévus à l'article L. 5313-1 du mêmecode;
3o Les inspecteurs de l'Agence nationale chargée de la sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail mentionnée à l'article L. 1313-1 du code de la santé publique qui disposent à cet effet des pouvoirs prévus à l'article L. 5146-2 du même code.
(Ord. no 2020-701 du 10 juin 2020, art. 2) «III. — Les agents mentionnés à l'article L. 329-5 du code de la route, qui disposent à cet effet des pouvoirs prévus par la section 3 du chapitre IX du titre II du livre III du même code, sont habilités à rechercher et à constater les infractions de tromperie prévues aux articles L. 441-1, L. 454-1 à L. 454-5.» — [C. consom., art. L. 115-31, autres agents sauf santé, et L. 215-1, al. 1er à 17 – autres agents, et L. 218-1-1, autres agents.]
(2) Procès-verbaux. Les procès-verbaux établis par les agents de la Direction de la concurrence , de la consommation et de la répression des fraudes pour la constatation ou la recherche d'infractions pénales sont interruptifs de prescription, ces agents étant investis de fonctions de police judiciaire par le code de la consommation Crim. 2 juill. 1997, no 96-85.755 P: CCC 1998, no 37, obs. Raymond; RJDA 1998, no 526; BID 4/1998. 54.

(٣) انظر نص المادة ٣٧ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(ISSN: 2537- 0758)

ويكون لهم الحق في القيام بالإجراءات الآتية:

١- الاطلاع لدى أي جهة حكومية أو غير حكومية على جميع الدفاتر والمستندات، والحصول على جميع المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات المعروضة على جهاز حماية المستهلك(١).

كما يلتزم المورد والمعلن بموافاة جهاز حماية المستهلك، بما يطلبه من البيانات أو الأوراق أو المستندات اللازمة لممارسة اختصاصاته، وذلك فور علم المورد بما يطلبه الجهاز، وذلك في الحالات التي تمس صحة وسلامة المستهلك، وفي غير ذلك يلتزم المورد بموافاة الجهاز خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره(٢).

وفي هذا الشأن نص قانون الاستهلاك الفرنسي على عدم جواز التذرع بالسرية المهنية ضد الموظفين الإداريين والعملاء المعتمدين لحماية المستهلك، الذين يعملون في إطار الصلاحيات الممنوحة لهم بموجب قانون الاستهلاك الفرنسي،(٣) كما حظر أيضًا عرقلة ممارستهم لمهامهم بأي طريقه.(٤)

٢- دخول جميع الأماكن المخصصة للبيع أو المودع بها المنتجات الخاضعة لأحكام قانون حماية المستهلك، ولهم أخذ عينات من تلك المنتجات(٥)، وفحصها وتحليلها

---

(١) انظر نص المادة ٥١ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، وكذلك نص المادة ٣٦ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(٢) انظر نص المادة ٤٢ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(3) Art. L. 512-3, Code de la consummation, Le secret professionnel ne peut être opposé aux agents agissant dans le cadre des pouvoirs qui leur sont conférés par le présent livre. - [C.consom., art. L. 141-1, IV.].

(4) Art. L. 512-4 Il est interdit de faire obstacle à l'exercice des fonctions des agents habilités. Les agents mentionnés aux articles L. 511-3, L. 511-21 et L. 511-22 sont habilités à rechercher et constater cette infraction. - [C. consom., art. L. 141-1, I, al. 1er, renvoyant à l'art. L. 450-8, hors sanction, et L. 215-1, al. habilitation, et L. 217-10, al. 1er, hors sanction.]

(٥) وجدير بالذكر أن المادة ٣٨ من اللائحة وضعت ضوابط معينة لأخذ عينات من المنتجات وهس يجب على مأموري الضبط القضائي حال أخذ عينات من المنتجات استدعاء صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها فور دخولهم، ومطالبته بتقديم المستندات الدالة على مصدر المنتج المطلوب أخذ عينة منه، وإثباتها بمحضر أخذ العينات وإرفاق صورة منها بعد مطابقتها بالأصل، وإذا لم تقدم

فـي المعامـل التـي تحـددها اللـوائح والقـرارات الصـادرة تنفيـذًا لأحكـام قـانون حمايـة المستهلك.(١)

ويلـزم لـذلك الحصـول علـى إذن صـريح مـن المـدير التنفيـذي أو نائـب رئـيس جهـاز حمايـة المسـتهلك أو رئـيس الجهـاز، موضـحًا فيـه علـى وجـه الخصـوص تـاريخ إصـداره ومدة سريانه وأسماء القائمين بالفحص، ويجوز لهم الاستعانة برجال السلطة العامة إذا تطلـب الأمـر ذلـك، علـى أن يـتم قيـد الإذن بحسـب التسلسـل الزمنـي فـي دفتـر خـاص بذلك.(٢)و يحرر مأمورو الضبط القضائي محضر أخذ العينة، وذلك بحضور صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها على أن يتضمن المحضر بيانات محددة(٣).

تلك المستندات يتم التحفظ على المنتج محل المخالفة ويحرر محضر بذلك، مع استمرار إجراءات أخذ العينات اللازمة للفحص.

وفي جميع الأحوال يجب على مأموري الضبط القضائي مراعاة كافة القوانين والقرارات والمواصفات القياسية المصرية المنظمة لطرق أخذ العينات.

(١) انظر نص المادة ٥١ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، وكذلك نص المادة ٣٧ من اللائحة التنفيذية له.

(٢) انظر نص المادة ٣٧ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ١٨١لسنة ٢٠١٨م.

(٣) انظر نص المادة ٣٩ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

١- تاريخ وساعة ومكان فتح المحضر.

٢- اسم وصفة محرر المحضر، وبيانات الأمر الصادر بتكليفه بالمأمورية.

٣- اسم وصفة الشخص الذي تمت الإجراءات في مواجهته سواء كان صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها.

٤- نتيجة معاينة المكان المودع به المنتج.

٥- المستندات الدالة على مصدر المنتج.

٦- الإجراءات التي اتخذها محرر المحضر لأخذ العينات، بما في ذلك طريقة سحبها ونقلها وعددها.

٧- البيانات المدونة على المنتج المتحفظ عليها.

٨- توقيع صاحب المنشأة أو المسئول عن إدارتها على المحضر، أو إثبات واقعة امتناعه عن التوقيع.

المادة ٤٠ من قرار رئيس مجلس الوزراء، رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩ الصادر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م، نشر بتاريخ ٢٠١٩/٤/١م يعمل به إعتبارا من ٢٠١٩/٤/٢م،بشأن إصدار اللائحة التنفيذية لقانون

(ISSN: 2537- 0758)

وهذا ما نص عليه أيضًا قانون الاستهلاك الفرنسي، الذي خول الموظفين العموميين والوكلاء المعتمدين المنصوص عليهم قانونًا سلطة التحقيق في المخالفات ومراقبة مدي مطابقة المنتجات، وإذا ثبت أن المنتجات المعروضة أو المحتمل عرضها غير مطابقة للأنظمة المعمول بها أو أنها قد تشكل خطرًا على الصحة العامة أو سلامة المستهلك، يجوز للجهة الإدارية أن تأمر بواحد أو أكثر من الإجراءات التالية، تعليق تسويق هذه المنتجات غير المطابقه، أو سحبها بهدف استبدالها أو تعديلها كليًا أو جزئيًا حسبما تقتضي الحاجة، بالإضافة إلى نشر تحذيرات للمستهلكين لتنبيهم بعدم مطابقة هذه المنتجات للمواصفات(١).

كما يجوز أيضًا الأمر بإعدام المنتجات غير المطابقة، إذا كانت هذه هي الوسيلة الوحيدة لدرء الخطر(٢).

٣- يتخذ العاملون بجهاز حماية المستهلك، ممن لهم صفة الضبطية القضائية، إجراءات جمع الاستدلالات اللازمة لفحص أية مخالفة لأحكام قانون حماية

حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨. الجريدة الرسمية ١٣ مكرر (أ). تسجل كافة المحاضر في سجل خاص معد لهذا الغرض، مدون به بحسب التسلسل الزمني رقم المحضر واسم محرره ونوع المخالفة وبيانات المحرر ضده.

(1) Art. L. 521-7 Code de la consummation. S'il est établi que des produits ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur ou présentent ou sont susceptibles de présenter un danger pour la santé publique ou la sécurité des consommateurs, l'autorité administrative peut ordonner par arrêté une ou plusieurs des mesures suivantes: la suspension de la mise sur le marché, le retrait, le rappel et la destruction.

L'autorité administrative peut également, lorsque les produits présentent ou sont susceptibles de présenter un danger pour la santé publique ou la sécurité des consommateurs, ordonner la diffusion de mise en garde ainsi que le rappel des produits en vue d'un échange, d'une modification ou d'un remboursement total ou partiel.

(2) 412-2 «II. — Les décrets mentionnés au I peuvent ordonner que des produits soient retirés du marché ou rappelés en vue de leur modification, de leur remboursement total ou partiel ou de leur échange, et prévoir des obligations relatives à l'information des consommateurs. Ils peuvent également ordonner la destruction de ces produits lorsque celle-ci constitue le seul moyen de faire cesser un danger.

المستهلك[١].

وهذا ما نص عليه أيضًا قانون الاستهلاك الفرنسي، الذي خول الموظفين العموميين المنوط بهم حماية المستهلك، مثل الأطباء البيطريين ومفتشي الصحة العامة البيطرية[٢]، المهندسين الزراعيين بدرجة وكيل وزارة الزراعة، كبار الفنيين بوزارة الزراعة[٣] والعاملين الصحيين المتعاقدين مع الدولة، مديرى الشئون البحرية وموظفى الجهاز الفني والإداري للشئون البحرية والموظفين العموميين المكلفين بمهام المراقبة تحت سلطة الوزير المسئول عن البحار[٤] وغيرهم من الوكلاء المنصوص عليهم قانونًا والمنوط بهم حماية المستهلك[٥]، سلطة التحقيق في جرائم المستهلك وجمع الاستدلالات اللازمة لفحص مخالفات الاستهلاك.[٦].

المطلب الثاني

إلزام المورد والمعلن بتصحيح أو تعديل الإعلان الخادع أو المضلل

منح المشرع المصري جهاز حماية المستهلك سلطة إلزام المورد والمعلن بتصحيح أو تعديل الإعلان الخادع، حيث يطلب جهاز حماية المستهلك، في أحوال مخالفة المادتين

(١) انظر نص المادة ٣٧ من اللائحة لتنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(2) Vétérinaires inspecteurs. Les vétérinaires inspecteurs ayant, concurremment avec les inspecteurs de la pharmacie et les agents de la répression des fraudes, qualité pour rechercher et constater les infractions à la législation sur la pharmacie vétérinaire, ils exercent, en application des art. L. 617-20, L. 617-21 et L. 617-22 CSP, alors applicables, les pouvoirs d'enquête définis par les dispositions, non contraires à l'art. 8 Conv. EDH, de la L. du 1er août 1905 devenues l'art. L. 215-3 [ancien] C. consom. Crim. 30 oct. 2000, no 99-86.200 P.

(3) Les techniciens (Ord. no 2015-616 du 4 juin 2015, art. 2-2o) «supérieurs» du ministère chargé de l'agriculture;.

(4) Gendarmes maritimes. Sur la compétence de gendarmes maritimes pour agir dans un restaurant exploité en centre-ville en matière de denrées alimentaires corrompues, V. Crim. 25 janv. 2005, no 04-85.847 P: D. 2005. IR 669; RCS 2006. 77, obs. Ambroise-Castérot; ibid. 403, obs. Buisson.

(5) Voir Art. L. 511-22 Code de la consummation.

6 Art. L. 205-1 (Ord. no 2010-460 du 6 mai 2010, art. 1er).

(ISSN: 2537- 0758)

٩[١] و١٤ [٢] من قانون حماية المستهلك، من المورد والمعلن تصحيح أو تعديل الإعلان الخادع أو المضلل، فإذا امتنع عن إجراء التصحيح خلال ثلاثة أيام من تاريخ الطلب، أو كان محل الإعلان منتجًا يشكل ضررًا على صحة المستهلك وسلامته، أو كان الإعلان مخالفًا لأحكام المادة ١٣ من قانون حماية المستهلك، والتي حظرت استيراد منتجات أو إنتاجها أو تداولها أو الإعلان عنها على نحو يكون من شأنه التمييز بين المواطنين أو الإساءة إليهم، أو الإخلال بقواعد النظام العام أو الآداب العامة، كان للجهاز اتخاذ الإجراءات الكفيلة بوقف الإعلان مؤقتًا لمدة لا تجاوز سبعة أيام، مع تحرير محضرًا يثبت فيه ما تم من إجراءات ومبرراتها ويعرضه على النيابة العامة المختصة، وذلك خلال ثمان وأربعين ساعة من تاريخ وقف الإعلان.

وعلى النيابة عرض المحضر على محكمة الجنح المستأنفة المختصة منعقدة في

(١) نصت المادة ٩ من قانون حماية المستهلك على: يلتزم المورد أو المعلن بتجنب أي سلوك خادع، وذلك متى انصب هذا السلوك على أي عنصر من العناصر الآتية:١ – طبيعة السلعة أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها أو كميتها. ٢– مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذيره. ٣– خصائص المنتج والنتائج المتوقعة من استخدامه. ٤– السعر أو كيفية أدائه، ويدخل في ذلك أي مبالغ يتم إضافتها للسعر وعلى وجه الخصوص قيمة الضرائب المضافة. ٥– جهة إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة. ٦– نوع الخدمة ومكان تقديمها ومحاذير استخدامها وصفاتها الجوهرية سواء انصبت على نوعيتها أو الفوائد من استخدامها. ٧– شروط التعاقد وإجراءاته، وخدمة ما بعد البيع، والضمان. ٨– الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة التي حصل عليها المنتج أو السلعة أو الخدمة. ٩– العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات. ١٠– وجود تخفيضات على السعر على خلاف الحقيقة. ١١– الكميات المتاحة من المنتجات. ويجوز للائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة عناصر أخرى.

(٢) ونصت المادة ١٤ من قانون حماية المستهلك علي لا يجوز الإعلان عن المسابقات بأي وسيلة إلا بعد إخطار الجهاز بالبيانات التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون قبل موعد الإعلان بثلاثة أيام على الأقل وللجهاز أن يوقف المسابقة وأي إعلانات في شأنها إذا تبين له عدم جدية المسابقة، أو أنها خادعة، أو كان الإعلان عنها مخالفا لنص المادة (١٣) من هذا القانون. ويصدر قرار الوقف وفقا للقواعد والإجراءات المنصوص عليها في المادة (٥٧) منه.

غرفة المشورة خلال أربع وعشرين ساعة مشفوعًا بمذكرة برأيها، وتصدر المحكمة قرارًا وقتيًا في شأن المحضر، في مدة لا تجاوز اثنتين وسبعين ساعة من تاريخ عرضه عليها، إما بتأييد ما تم من إجراءات لوقف الإعلان، أو بإلغائها، وتفصل المحكمة في مدى استمرار العمل بالإجراءات الصادرة من الجهاز بوقف الإعلان.

فإذا لم يعرض جهاز حماية المستهلك المحضر المشار إليه في الموعد المحدد يعد قراره بوقف الإعلان كأن لم يكن. ويسقط الأمر الوقتي الصادر من المحكمة في المحضر بصدور أمر من النيابة العامة بألا وجه لإقامة الدعوى الجنائية، أو بصدور حكم نهائي بالبراءة(١).

وفي ولاية فرجينيا الأمركية رفعت إدارة حماية المستهلك دعوي قضائية أمام محكمة مقاطعة فرجينيا على صحفياً، بعد رفضه الامتثال للأمر الصادر إليه بإزالة إعلان قام بنشره يروج فيه لأماكن في نيويورك يقدم فيها خدمات الإجهاض، حيث اعتبرت الإدارة أن هذه الإعلانات الترويجية غير قانونية لعدم مشروعية إجراء عمليات الإجهاض وفقًا لقانون ولاية فرجينيا.

وبالفعل أدانت المحكمة الصحفي؛ حيث قضت محكمة أول درجه بعدم قانونية هذه الإعلانات لعدم مشروعية إجراء عمليات الإجهاض وفقًا لقانون ولاية فرجينيا Va. Code Ann. § 18.1-63، وألزمته بإزالة هذا الإعلان الخادع والمضلل للمستهلكين في ولاية فرجينيا.

وعند طعن الصحفي على هذا الحكم أمام المحكمة العليا بفرجينيا، أيدت المحكمة العليا حكم محكمة أول درجه، لأن قانون فرجينيا Va. Code Ann. § 18.1-63يحظر بيع أو تداول أي منشور، يشجع أو يحفز على الإجهاض(٢).

---

(١) انظر نص المادة ٥٧ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(2) The Supreme Court of Virginia affirmed appellant newspaper editor's conviction for violating Va. Code Ann. § 18.1-63 Bigelow v. Virginia, 421 U.S. 809.

وجدير الذكر أن الصحفي قد طعن على حكم المحكمة العليا بولاية فرجينيا أمام المحكمة العليا الأمريكية (المحكمة العليا على مستوي الولايات المتحدة الأمريكية ككل)، والتي جاء حكمها في صالحه و نقضت حكم محكمة فرجينيا العليا و رفضت إدانته الصحفي وأسست حكمها كالآتي:

(ISSN: 2537- 0758)

وعلى مستوي الولايات المتحدة الأمريكية، تراقب لجنه التجارة الفيدرالية الإعلانات الخادعة أو المضللة للمستهلكين والتي تعتبر محظورة وغير مشروعه وفقًا لنص المادة ٥ من قانون لجنه التجارة الفيدرالية[١].

وفي هذا الشأن أصدرت لجنة التجارة الفيدرالية قرارًا مؤخرًا أكدت فيه على أنه، في ظل العصر الرقمي الفائق الذي نعيش فيه حالياً، وفي عصر المشتريات الرقمية للمستهلكين ومع تمتع الشركات بقدر أكبر من السيطرة، فإن الإعلان عن منتج رقمي تم إنشاؤه بواسطة شخص ما، أنه منتج تم إنشاؤه من خلال الذكاء الاصطناعي، يعد مثالاً واضحًا على الإعلانات الكاذبة غير المشروعة[٢].

المطلب الثالث

تسوية النزاعات ودياً

لا ريب، أنه لابد من حصول المستهلك على حقه في تسوية عادلة لمطالبه المشروعة، كالتعويض عن الأضرار الناجمة عن استخدام السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية أو الممارسات التسويقية غير المشروعة وما ينتج عنها من تضليل وغش

١- حاولت ولاية فرجينيا الحد من نشر معلومات حول خدمات لقانونية في ولاية أخرى هي ولاية نيويورك أخرى لم يكن لفيرجينيا أي سلطة تنظيمية عليها، حيث يقضي قانون ولاية نيويورك بشرعية إجراء عمليات الإجهاض. ٢- تطبيق قانون ولاية فرجينيا ضد ناشر أو محرر إحدى الصحف، ينتهك الحقوق الدستورية للمستأنف الممنوحة له بموجب التعديل الأول لدستور الولايات المتحدة.

The state was attempting to curtail the dissemination of information about services legal in another state over which Virginia had no regulatory authority, and because the statute was applied against a publisher or editor of a newspaper, the Court held that the statute, as applied, unconstitutionally infringed appellant's First Amendment rights.

Bigelow v. Virginia, 421 U.S. 809,Supreme Court of the United States,Argued 18 December, 1974 ; 16 June, 1975,No. 73-1309.

انظر نص المادة ٥٩ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(1) Consumer Finance Monitor Podcast Episode: Should Section 5 of the FTC Act be Amended to Add a Private Right of Action?, Newstex Blogs,JD Supra, 31August, 2023 Thursday 1:41 PM EST.

(2) FTC Warns That Deceptive AI Content Ownership Claims Violate the FTC Act, News tex Blogs,Ad Law Access, 27September 27, 2023 Wednesday 6:18 PM EST.

وخداع[١]. ويتولي جهاز حماية المستهلك تسوية النزاعات وديًا بين المورد والمستهلك والمعلن في الأحوال التي ينشأ فيها خلاف بين المورد والمستهلك والمعلن حول تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك[٢].

وفي الأحوال التي ينشأ فيها خلاف بين المورد والمستهلك على حق المستهلك في استبدال السلعة، أو رد قيمتها في الأحوال المنصوص عليها في القانون، يصدر جهاز حماية المستهلك قرارًا إداريًا ملزمًا باستبدال السلعة، أو برد قيمتها بسعر شرائها من تاريخ تقديم المستهلك الشكوى مضافًا إليه العائد المقرر، وفقًا للسعر المعلن من البنك المركزي، أو برد القيمة السوقية للسلعة.

ولمجلس إدارة جهاز حماية المستهلك أن يشكل لجانًا تتولى فحص المنازعات التي تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين والناتجة عن تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك، وتصدر التوصيات اللازمة في شأنها للجهاز، وللجنة أن تستعين في أداء عملها بمن ترى الاستعانة بهم من الخبراء[٣].

وإذا ترتب على المخالفة أو كان من شأنها وقوع أي ضرر بصحة أو سلامة المستهلك يتم رفع الأمر لرئيس جهاز حماية المستهلك الذي يتخذ الإجراءات اللازمة

---

(١) د/ محمد فؤاد الحمدي، المرجع السابق، ص٨٩.

(٢) وجدير بالذكر أن قانون حماية المستهلك أجاز لمجلس إدارة جهاز حماية المستهلك، بناء على موافقة أغلبية أعضائه، التصالح مع المتهم في الجرائم المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك، ما لم ينتج عنها أية إصابات أو حالات وفاة للمستهلكين، وبشرط إزالة أسباب المخالفة، وذلك على النحو الآتي:

أ- يجوز التصالح قبل إحالة الدعوى الجنائية إلى المحكمة المختصة مقابل أداء مبلغ لا يقل عن الحد الأدنى ولا يجاوز ثلث الحد الأقصى للغرامة المقررة قانوناً.

ب- يجوز التصالح بعد إحالة الدعوى الجنائية إلى المحكمة المختصة، وحتى صدور حكم نهائي فيها مقابل أداء مبلغ لا يقل عن ثلاثة أمثال الحد الأدنى للغرامة المقررة قانوناً، ولا يجاوز نصف حدها الأقصى. انظر نص المادة ٥٩ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٣) المادة ٥٢ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(ISSN: 2537- 0758)

للتأكد من تسبب السلعة في وقوع ضرر بصحة أو سلامة المستهلك وله أن ينتدب لجانًا للفحص والتحقيق في الأمر.

ويتم عرض الأمر على مجلس إدارة الجهاز بشكل عاجل ولمجلس الإدارة إصدار قرار إداريًا بوقف تقديم الخدمة أو التحفظ على السلع محل المخالفة، إلى حين انتهاء التحقيقات أو صدور قرار قضائي أو صدور حكم قضائي في شأنها ويتم إخطار المخالف والأجهزة المعنية بالقرار الصادر بشأن الوقف(١).

وفي ولاية ايداهو، تتولي إدارة حماية المستهلك التابعة للمدعي العام محاولة تسوية النزاع بطرق ودية عادلة ومنصفة لحماية الحقوق الأساسية للمستهلكين،(٢)وبالفعل قامت بالعديد من التسويات الودية.

ومن التطبيقات على ذلك:

في أوائل عام ٢٠١٩م تم تسوية نزاع بين مجموعه من المستهلكين مع شركةAccess Life's Adventures, LLC ومالكيها كريج كيث فليتشر Craig Keith Fletcher وكريستال فليتشر and Crystal Fletcher بسبب انتهاكهم لأحكام قانون حماية المستهلك في ايداهو، المتمثل في تقاضيهم آلاف الدولارات من المستهلكين مقابل رحلات صيد الأسماك في ألاسكا، ولم تتم هذه الرحلات(٣).

---

(١) انظر نص المادة ٤١ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

(2) Wasden announces settlement with Meridian company over alleged violations of the Idaho Consumer Protection Act , op.cit.

(٣) وجدير بالذكر أن المستهلكون دفعوا للشركة آلاف الدولارات مقابل رحلات صيد في ألاسكا لم تتحقق أبدًا. تم إخبار بعض المستهلكين قبل أيام فقط من مواعيد مغادرتهم بإلغاء رحلاتهم. وقال عميل واحد على الأقل إنه وصل إلى مطار أنكوراج مع ابنه ولكن لم يحضر أحد ليأخذهم إلى الفندق الذي يقيمون فيه. و بعد ترتيب وسائل النقل الخاصة بهم والفندق، علموا أن رحلتهم قد ألغيت.

consumers reported they paid the company thousands of dollars for Alaskan fishing trips that never materialized. Some consumers were told only days before their departure dates that their trips were cancelled. At least one customer said he arrived at the Anchorage airport with his son but no one showed up to take them to their hotel. After arranging their own transportation and hotel, they learned their trip was cancelled

ولقد انتهت التسوية إلى الآتي:

١- إغلاق الشركة نهائيًا.

٢- حظرت التسوية أيضًا على عائلة فليتشر الإعلان أو بيع عروض العطلات أو السلع أو الخدمات المتعلقة بالسفر أو العطلات من داخل ايداهو أو للمستهلكين الذين لديهم عناوين في ايداهو لمدة ١٠ سنوات.

٣- رد جميع المبالغ المستلمة من المستهلكين (رد المبالغ المستلمة لـ ٢٥ عميلاً خسروا أموالهم)، وفي حالة فشل الشركة في ردها سيستمر حظر ممارسة نشاطهم إلى أجل غير مسمى.[١]

وفي ولاية كانساس الأمريكية، تتولي إدارة حماية المستهلك التابعة للمدعي العام تسوية النزاعات بين المستهلكين والموردين أو المعلنين .

ومن التطبيقات على ذلك:

١- طلبت إدارة حماية المستهلك بولاية كانساس من إحدى الشركات التابعة لأكبر مرافق الكهرباء في الولاية (شركة Evergy Kansas Central Inc) دفع ٥٠٠ ألف دولار للمستهلكين المتضررين من انتهاكها لأحكام قانون حماية المستهلك في كانساس.

حيث قامت الشركة باعتماد ضمانات (تحصيل إيصالات أو فواتير مستحقة الدفع) منزلية كهربائية داخلية وخارجية interior and exterior electrical home warranties، مقدمة برعاية Home Serve USA في الفترة من سبتمبر ٢٠١٤م حتى ديسمبر ٢٠١٩ م، وفشلت في توفير فائدة مادية للمستهلكين مقابل ما تقاضته، مما يعد انتهاكًا لأحكام قانون المستهلك في ولاية كانساس. [٢]

---

1 In addition to requiring refund payments to 25 customers who lost money to Access Life's Adventures, the settlement permanently closes the company. The settlement also prohibits the Fletchers from advertising or selling vacation packages or travel or vacation-related goods or services from within Idaho or to consumers with Idaho addresses for 10 years. The ban will continue indefinitely should the Fletchers fail to pay the customer refunds.

(2) Evergy Kansas Central orderd to pay $500,000 for alleged violations of

(ISSN: 2537- 0758)

٢- أمرت أيضًا إدارة حماية المستهلك بولاية كانساس، أحد عمال بناء الأسقف في منطقة توبيكا بدفع تعويضًا لانتهاكه قانون حماية المستهلك في كانساس violated the Kansas Consumer Protection Act، تحديدًا أحكام قانون المبيعات من الباب إلى الباب specifically provisions of the door-to-door sales Act، وكذلك انتهاكه لأحكام قانون تسجيل الأسقف في كانساس violating the Kansas Roofing Registration Act.

وفي ولاية ميشيغان، عرض على إدارة حماية المستهلك التابعة للمدعي العام، نزاعات بين شركة توزيع غاز البروبان للمنازل propane distributor Ameri Gas ، وبين المستهلكين لغاز البروبان المنزلي لانتهاك الشركة أحكام قانون حماية المستهلك، حيث فرضت على بعض عملائها أسعارًا باهظة للغاية للجالون الواحد من البروبان.

كما أن الشركة (Ameri Gas) لم ترد أموال العملاء الذين يعيدون غاز البروبان بعد انتهاء الخدمة، وبدلاً من ذلك، قامت بإعادة بيع غاز البروبان المعاد إلى عملاء آخرين واحتفظت بالمال لنفسها.

وفي موسم شتاء ٢٠١٣م/٢٠١٤م during the 2013-2014 winter season، توصلت إدارة حماية المستهلك، إلى تسوية لهذه النزاعات بين الشركة والمستهلكين وتم التوصل إلى اتفاق بشأن سعر غاز البروبان reached a settlement in October 2014 for propane-pricing issues، كما أسفرت هذه التسوية عن تقديم أكثر من٥٥٠ ألف دولار أمريكي كتعويض للمستهلكين المتضررين في ميشيغان(١).

و**في ولاية نيويورك**، تقدم إدارة حماية المستهلك، the New York Department of State's Division of Consumer Protection، خدمات الوساطة التطوعية بين المستهلكين والشركات عند وجود خلاف بينهم، وصولاً إلى تسوية عادلة للنزاع حماية لحقوق المستهلكين.(٢)

Kansas Consumer Protection Act, op.cit.

(1) William Duncan Schuette, Schuette sues Ameri Gas for violation the Michigan consumer protection Act, op.cit.

(2) The New York State Division of Consumer Protection provides resources and education materials to consumers on product safety, as well as

و**في الهند** ، تعمل إدارة شئون المستهلك التابعه للحكومة الهندية NCH كآلية بديلة لمعالجة المنازعاتworks as an alternate dispute على مستوى ما قبل التقاضي At the pre-litigation level.

و**في فرنسا**، نص قانون الاستهلاك على عدة آليات لتسوية النزاعات وديًا بين المستهلكين والمهنيين، حيث يجوز للسلطة الإدارية المكلفة بالمنافسة والاستهلاك، قبل رفع دعوى قضائية، أن تجري تسوية ودية للنزاع مع المخالف، بعد موافقة المدعي العام، وفقًا للشروط التي يحددها مرسوم صادر من مجلس الدولة الفرنسي في هذا الشأن، على أن:

١- يدفع المخالف مبلغ التسويه المتفق عليه .

٢- يقوم المخالف بوقف أو إزاله المخالفات والتعهد بعدم ارتكابها مره أخري.

٣- إصلاح كافة الأضرار التي لحقت بالمستهلكين(١).

ووفقًا للتوجيهات الأوروبيه في شأن النزاعات بين المستهلكين والمهنيين، ولا سيما في عمليات البيع والشراء عبر الانترنت، نص قانون الاستهلاك الفرنسي على ضرورة انشاء منصة الكترونية تقدم خدمات عبر الانترنت، مع ضرورة أن توفر المنصة الإلكترونية طريقه بديله لتسوية النزاعات، عن طريق ارسال النزاع إلى جهة مختصة بحل النزاعات ودياً، والسماح لكيانات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر مع أطراف النزاع(٢).

---

voluntary mediation services between consumers and businesses.
Robert J. Rodriguez. Department of stste's consumer protection issues scamprevention tips for consumer as holiday season approaches, op.cit.

(1) Art. L. 523-1 (L. no 2020-734 du 17 juin 2020, art. 42) «La proposition de transaction précise le montant de l'amende transactionnelle. Ce montant est déterminé en tenant compte des engagements pris par l'auteur de l'infraction en considération du dernier alinéa du présent article. Il est inférieur au montant maximum de la sanction pécuniaire encourue.
«Cet accord comporte, le cas échéant, des obligations tendant à faire cesser les infractions, à éviter leur renouvellement et à réparer le préjudice subi par les consommateurs.» —

(2) Code de la consummation Appendice – Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, Relative au règlement

(ISSN: 2537- 0758)

كما نص قانون الاستهلاك على نظام "وساطة المستهلك"، وهي طريقة ودية لتسوية المنازعات التي تنشأ بين المستهلك والمهني، سواء كانت نزاعات على المستوي الوطني أو الدولي،[١] أما عن الأحكام المتعلقة بنظام وساطة المستهلك فهي كالآتي:

١- نطاق تطبيق نظام وساطة المستهلك:

تنطبق وساطة المستهلك على أي نزاع وطني أو دولي بين المستهلك والمهني أو بائع المنتجات أو مقدم الخدمات،[٢] ويخرج عن نطاق الوساطة، النزاعات المتعلقة بالخدمات العامة مثل الخدمات الصحية، خدمات التعليم، والخدمات الاقتصادية ذات المنفعة العامة.[٣] كما يخرج عن نطاق تطبيقها أيضاً:

١- النزاعات بين المهنيين أنفسهم وبعضهم البعض.

٢- الشكاوى المقدمة إلى خدمة العملاء المتخصصة.

٣- المفاوضات المباشرة بين المستهلك والمهني.

٤- محاولات الوساطة أو التوفيق بأمر من القاضي.

٥- الدعاوي المرفوعة من قبل المهني ضد المستهلك.[٤]

---

extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC) – Art. 19.

أســفل النمــوذج

(1) La médiation de la consommation est un mode de résolution amiable des litiges qui 'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel.
Médiation de la consommation , Juillet 2023.
Code de la consommation
Art. L. 611-1
Code de la consommation
Art. L. 616-3

وجدير بالذكر أن الوساطة هي طريقة غير قضائية لتسوية المنازعات يحاول من خلالها طرف ثالث محايد معين من قبل الأطراف إنهاء نزاعهم وديًا.

Médiation ,Contentieux administrative, Septembre 2021.

(2) La médiation de la consummation s'applique à tout litige national ou transfrontalier opposant un consommateur à un professionnel, vendeur de produits ou prestataire de services. Aucun seuil ou plafond n'a été introduit.

(3) Médiation de la consommation - Juillet 2023.

(4) La procédure de médiation ne s'applique toutefois pas : aux litiges entre

٢- طريقة اختيار الوسيط:

يتم اختيار الوسيط من القائمة التي تعدها لجنه مراقبة وتقييم الوساطة la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation[١]، ولا يتم إدراج الوسطاء بهذه القائمة،، سواء أكانوا أشخاصًا طبيعيين أم أشخاصًا اعتباريين personnes physiques ou morales ، إلا بعد موافقة اللجنة عليهم، ويتم إخطار المفوضية الأوروبية بهذه القائمة من الوسطاء[٢].

---

professionnels ; aux réclamations portées auprès du service clientèle du professionnel (préalable imposé) ; aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ; aux tentatives de médiation ou de conciliation ordonnées par un juge ; aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

La médiation vise uniquement à la résolution d'un « litige de consommation », ce qui exclut les services d'intérêt général non économiques, les services de santé et les prestataires publics de l'enseignement post-secondaire ou de l'enseignement supérieur.

(١) وجدير بالذكر أنه، لكي يكون انعقاد اللجنة صحيحاً لابد من حضور رئيسها أو نائبه وثلاثة من أعضائها على الأقل، وجلساتها ليست علنية، وتتخذ اللجنة قراراتها بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين. وعند تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي منه رئيس اللجنه.

Code de la consommation
Art. R. 615-11

La commission ne peut régulièrement délibérer qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Ses séances ne sont pas publiques.

La commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix. — [C. consom., art. R. 155-8.]

(2) Les médiateurs, qui peuvent être des personnes physiques ou morales, doivent avoir été agréés par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation pour pouvoir être inscrit sur la liste des médiateurs établie par cette commission, cette liste étant notifiée à la Commission européenne (C. consom., art. L. 155-2).

وينص القانون على العديد من الضمانات لاستقلال الوسطاء، مثل ان يتم اختيار وسيط أجنبي تماماً عن الشركة التي تعينه، أن لايربط الوسيط بالشركة التي تعينه أي تدرج اداري هرمي أو وظيفي.

وأن تكون لدي الوسيط ميزانية منفصلة وكافية لتنفيذ مهامه ومن ضمانات استقلال الوسيط أيضاً أن

(ISSN: 2537- 0758)

٣- شروط الوسيط:

يلزم أن يتمتع الوسيط بالحياد، فلا يمكنه تحت أي ظرف من الظروف، تلقي أي تعليمات من الأطراف، كما يجب أن يتمتع بالكفاءة والاجتهاد في أداء مهمته؛ وأن يمتلك المهارات اللازمة لإجراء الوساطة والمعرفة القانونية الجيدة، وخاصة المعرفة بأحكام قانون المستهلك[١].

٤- إجراءات الوساطة:

يعد لجوء المستهلك إلى الوساطة أمر طوعي، ويحظر النص على أي بند يلزم المستهلك باللجوء أولاً إلى "الوساطة" قبل رفع الدعوي أمام المحكمة، كما يكون للمهني أيضًا رفض إجراء الوساطة.

وإجراء الوساطة مجاني للمستهلك، باستثناء تكاليف المساعدة أو الخبرة التي يتكبدها المستهلك، ويجوز للأطراف الاستعانة بمحام[٢]، كما أن الوساطة لا تمنع من اللجوء إلى القضاء، بل أنه يمكن للأطراف الانسحاب من الوساطة واللجوء إلى القضاء، إذا أصدر الوسيط قرارًا غير عادل، هذا ما أكدت عليه محكمة العدل الأوروبية[٣].

مدة ولايته التي لا تقل عن ثلاث سنوات.

Afin de garantir son indépendance, la loi privilégie le choix d'un médiateur totalement étranger à l'entreprise qui le désigne. Il peut cependant s'agir du médiateur d'un organisme ou d'une fédération professionnelle. C'est notamment le cas en matière de tourisme et de transport de passagers (médiation tourisme et voyage). Il pourra, toutefois, mais dans des conditions très strictes, s'agir d'un médiateur d'entreprise. La loi exige alors, en particulier, que le médiateur soit affranchi de tout lien hiérarchique ou fonctionnel et qu'il dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions. Il ne saurait cependant en aucun cas s'agir d'un salarié de l'entreprise. Quel que soit le mode de désignation, l'indépendance du médiateur sera aussi garantie par la durée de son mandat, qui sera au minimum de trois ans

1 Médiation de la consommation - Juillet 2023

2) Art. R. 612-1, Code de la consummation.

3(CJUE 14 juin 2017, no C-75/16: D. actu. 4 juill. 2017, note Mélin; D. 2018. 591, obs. Poillot ; Gaz. Pal. 19 sept. 2017, p. 39, note Piedelièvre.

٥- شروط قبول طلب الوساطة:

يلزم في طلب الوساطة لكي يكون مقبولاً أن تتوافر به عدة شروط وهي:

١- يجب أن يكون المستهلك قد سبق أن قدم شكوى مكتوبة للمهني وفقًا للشروط المنصوص عليها في العقد.

٢- أن يكون لطلب الوساطة أساس قوي، وليس مجرد طلبًا تعسفيًا بشكل واضح.

٣- أن لا يكون النزاع قد تم فحصه بالفعل أو جاري فحصه من قبل وسيط آخر أو قاض.

٤- أن لا يكون الطلب قد تم تقديمه بعد مرور أكثر من عام على تاريخ تقديم الشكوى المكتوبه إلى المهني.

٥- أن يقع طلب الوساطة ضمن نطاق اختصاص الوسيط[١].

٦- إجراءات فحص طلب الوساطة:

- يُخطر الوسيط الأطراف، إلكترونيًا أو بالبريد العادي، بتلقيه طلب الوساطة، ثم يقوم الوسيط بفحص مستندات النزاع، ويجوز له أيضًا أن يستقبل الأطراف مجتمعين أو منفصلين إذا رأى ضرورة ذلك لحل النزاع.
- ينجز الوسيط مهمته خلال تسعين يومًا يبدأ احتسابها من تاريخ تبليغه بإحالة طلب الوساطة إليه، ويجوز مد هذا الميعاد في حالة وجود ملف معقد، مع إبلاغ الأطراف بذلك.
- يقترح الوسيط حل ودي لتسوية النزاع، يتم إرساله إلى الطرفين عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد العادي، ويذكرهم بهذه المناسبة، أنهم أحرار في قبول ذلك الحل أو عدم قبوله؛ وأن لجوئهم إلى الوساطة لا يستبعد إمكانية اللجوء إلى القاضي؛ أن الحل المقترح قد يكون مختلفًا عن القرار الذي سيصدره القاضي؛ مع توضيح الآثار القانونية المرتبطة على قبول اقتراح الوسيط؛ ومنح الأطراف فترة تفكير معقولة يحددها الوسيط لاتخاذ قرارهم[٢].

---

1) Temple (H.) & Dépincé (M.), Droit de la consommation , Droit privé, 10e éd., 2020.

(2) Petit (É.), La médiation de la consommation : une procédure obligatoire

(ISSN: 2537- 0758)

المطلب الرابع

سلطة توقيع جزاءات مالية

نص المشرع في قانون حماية المستهلك على سلطة جهاز حماية المستهلك في توقيع جزاءات مالية على المخالفين لأحكام القانون ولائحته التنفيذية، ولا ريب أن الاعتراف لجهاز حماية المستهلك بسلطة توقيع جزاءات إدارية(١)، لا بد أن يكتنفه العديد من الضمانات الموضوعية والإجرائية، مثل احترام مبدأ الشرعية، ومبدأ المواجهة ومبدأ حق المتهم في الدفاع، ومبدأ عدم جواز الجمع بين عقوبتين عن فعل واحد، وحسنًا ما فعل المشرع المصري حين نص في قانون حماية المستهلك على أنه مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد من المنصوص عليها في أي قانون آخر ودون الإخلال بالحق في التعويض، يعاقب على الأفعال المخالفة لقانون حماية المستهلك بالعقوبات المنصوص عليها(٢) وهذه العقوبات هي:

أولاً: غرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه ولا تجاوز خمسمائة ألف جنيه أو مثل قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر، كل مورد خالف أحكام قانون حماية المستهلك (تحديدًا المواد: ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ١٢، ١٤، ١٦، ١٨، ٢١، ٣٥، ٣٨، ٤٠/ فقرة أولى وثانية، ٥٥، ٥٦/ فقرة أولى، ٦٢/ فقرة أخيرة). (٣)

ثانيًا: غرامة لا تقل عن ثلاثين ألف جنيه ولا تجاوز مليون جنيه أو مثلي قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر، كل مورد خالف أحكام القانون (تحديدًا المواد الآتية ١٠، ٢٠،

---

pour toutes les entreprises à partir du 1er janvier 2016, D. 2015, p. 2571.

(١) وجدير بالذكر أن الجزاءات الادارية لا ينطق بها القاضي وانما توقعها السلطة الادارية مثل جهاز حماية المستهلك وهذا ما يميزها عن مخالفات الضبط.

Delmas (M.) & Teitgon (C.), punir sans juger ? de la répression administrative pénal economica, 1992, p.66.

(٢) انظر نص المادد ٦٣ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٣) و للمحكمة أن تحكم بغلق مركز الخدمة والصيانة المخالف لمدة لا تجاوز ستة أشهر. انظر نص المادة ٦٤ من قانون حماية المستهلك.

٢٢، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٩، ٣٠، ٣١، ٣٣/ فقرة ثانية وثالثة، ٤٠/ فقرة ثالثة)[١].

ثالثًا: غرامة لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز مليوني جنيه، أو مثلي قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر، كل مورد خالف القانون (تحديدا المواد: ٩، ١٣، ١٥/ فقرة أولى، ٣٢، ٣٤، ٥٦/ فقرة ثانية)، وهذا ما أكدت عليه المادة ٦٦ من القانون.

رابعًا: غرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه ولا تجاوز خمسمائة ألف جنيه، كل من ارتكب أيا من الأفعال الآتية:

١- حال دون أداء مأموري الضبط القضائي المخولين بتنفيذ أحكام هذا القانون لأعمال وظائفهم.

٢- امتنع عن موافاة الجهاز بالبيانات أو الأوراق أو المستندات المنصوص عليها في المادة (٥٤) من هذا القانون.

٣- قام بإمداد الجهاز ببيانات أو بأوراق أو مستندات غير صحيحة مع العلم بذلك[٢].

خامسًا: غرامة لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز مليون جنيه، أو مثلي القيمة المتفق عليها مع الوسيلة الإعلانية نظير الإعلان المخالف أيهما أكبر، كل من امتنع عن تنفيذ القرار الصادر بوقف الإعلان وفقًا لأحكام المادة (٥٧) من هذا القانون[٣]. وفي حالة العود لأي من الجرائم المعاقب عليها في سابقًا تضاعف عقوبة الغرامة بحديها، وهذا ما نصت عليه المادة ٦٩ من القانون.

سادسًا: الغرامة التي لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز مليوني جنيه، أو ما يعادل قيمة البضاعة محل الجريمة أيهما أكبر، كل من خالف حكم المادة ١٩ من هذا القانون، سابقة الذكر، والخاصة باكتشاف المورد أو علمه بوجود عيب في المنتج، وإذا ترتب على مخالفة حكم هذه المادة تعريض حياة المستهلك للخطر، أو تعريضه للإصابة بمرض مزمن أو مستعص، تكون العقوبة الحبس والغرامة التي لا تقل عن مائة

---

(١) انظر نص المادة ٦٥ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٢) انظر نص المادة ٦٧ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٣) انظر نص المادة ٦٨ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(ISSN: 2537- 0758)

ألف جنيه ولا تجاوز مليوني جنيه، أو بإحدى هاتين العقوبتين(١).

وجدير بالذكر أن المسئول عن الإدارة الفعلية للشخص الاعتباري المخالف يعاقب بذات العقوبات المنصوص عليها في هذا القانون إذا ثبت علمه بالمخالفة، وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوع الجريمة. ويكون الشخص الاعتباري مسئولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من عقوبات مالية وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به باسمه أو لصالحه(٢).

وفي فرنسا أيضًا نص المشرع الفرنسي على سلطة الجهة الإدارية في توقيع جزاءات ماليه(٣)، وهي الغرامات المنصوص عليها في مخالفات الدرجة الخامسة punies de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la 5e classe. ، وذلك عند مخالفة المراسيم الصادرة من مجلس الدولة التي تحدد الشروط والضوابط المتعلقة بسلامة المنتجات(٤).

---

(١) انظر نص المادة ٧٠ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(٢) انظر نص المادة ٧٤ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

(3) C. consom., art. L. 214-2, al. 1er, sanction des décrets.

(٤) حيث يحدد المرسوم الصادر من مجلس الدولة الفرنسي شروط وضوابط ملزمة متعلقة بسلامة المنتجات ومنها:

١- شروط وضوابط تعريف وتركيب وتسمية البضائع بجميع أنواعها والمعاملات المشروعة التي قد تخضع لها والخصائص التي تجعلها غير صالحة للاستهلاك.

Art. R. 412-1 La définition, la composition et la dénomination des marchandises de toute nature, les traitements licites dont elles peuvent être l'objet, les caractéristiques qui les rendent impropres à la consummation

٢- قواعد النظافة التي يجب على العاملين في قطاع الأغذية وقطاع الأعلاف احترامها في جميع مراحل الإنتاج والتجهيز والتوزيع، بما في ذلك أثناء الاستيراد والتصدير، للمنتجات والمواد الغذائية غير المنتجات ذات الأصل الحيواني والأغذية التي تحتوي عليها، والمواد الغذائية للحيوانات غير تلك ذات الأصل الحيواني أو التي تحتوي على منتجات من أصل حيواني.

Les règles d'hygiène que doivent respecter les exploitants du secteur alimentaire et du secteur de l'alimentation animale à toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution, y compris lors des importations et des exportations, de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées en contenant, et d'aliments pour animaux autres que ceux d'origine animale ou contenant des produits d'origine

ويعاقب على العود، لأي من المخالفات المعاقب عليها قانوناً، بالجزاءات المنصوص عليها في قانون العقوبات في المادة ١٣٢ منه [١].

وعلى الرغم من أن سلطة جهاز حماية المستهلك في توقيع جزاءات، قد تعني بشكل

---

animale;

٣- الشروط التي يتم بموجبها تحديد الخصائص الميكروبيولوجية والصحية للمنتجات المخصصة للاستهلاك البشري أو الحيواني بخلاف المنتجات ذات الأصل الحيواني والمواد الغذائية التي تحتوي عليها والأعلاف الحيوانية من أصل حيواني والأعلاف الحيوانية التي تحتوي على منتجات من أصل حيواني.

Les conditions dans lesquelles sont déterminées les caractéristiques microbiologiques et hygiéniques des produits destinés à l'alimentation humaine ou animale autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant, les aliments pour animaux d'origine animale et les aliments pour animaux contenant des produits d'origine animale

٤- متطلبات الدقة والتحقق ومراعاة العناصر الهامة لدورة حياة المنتج عند تطوير المطالبات ذات الطبيعة البيئية أو استخدام مصطلحات التنمية المستدامة أو مرادفاتها، عندما يتم عرض هذه المطالبات على المنتجات والمواد الغذائية المعدة للبيع للمستهلكين أو مرافقة تسويقها في شكل إشارات على التغليف أو المنشورات أو الإعلانات أو التسويق عبر الهاتف أو الإدخالات على الوسائط الرقمية أو الإلكترونية.

Les exigences de précision, de vérification et de prise en compte des éléments significatifs du cycle de vie des produits dans l'élaboration des allégations à caractère environnemental ou utilisant les termes de développement durable ou ses synonymes, lorsque ces allégations sont présentées sur les produits et denrées destinés à la vente aux consommateurs ou accompagnent leur commercialisation sous forme de mentions sur les emballages, les publications, la publicité, la télémercatique ou d'insertions sur supports numériques ou électroniques; [C. consom., art. L. 214-1, al. 1er à 11.]

٥- شروط النظافة الصحة التي يجب مراعاتها من قبل الأشخاص الذين يشاركون في تصنيع المنتجات أو معالجتها أو نقلها أو تخزينها أو بيعها.

L. no 2017-203 du 21 févr. 2017, art. 11) «11o Les conditions d'hygiène et de salubrité que doivent observer les personnes qui participent à la fabrication, à la transformation, au transport, à l'entreposage ou à la vente des produits.

هذا بالاضافة إلى شروط أخري، وقد سبق ذكرها في الفصل الأول من البحث، وسنحيل اليها منعا للتكرار.

(1) Art. 132-11 et 132-15 du code penal.

(ISSN: 2537- 0758)

أو آخر الاعتراف له بطبيعة قضائية، إلا أن الطبيعة الإدارية للأجهزة التنظيمية ككل بصفة عامة،، سواء في مصر أم في فرنسا، لم تعد تثير أي شك، فالقضاء الإداري الفرنسي ذهب إلى أنه لا يمكن تجاهل الخصوصية التي تتمتع بها بعض الهيئات الإدارية، فالطبيعه القضائية لهيئة ما ترتبط ليس بشكل هذه الهيئة، وإنما بطبيعة المسائل التي تفصل فيها(١). ومن جانبي أتفق مع ذلك، فجهاز حماية المستهلك هو جهازًا إداريًا ولا تنال سلطة توقيع الجزاءات من الطبيعة الإدارية له.

ولقد انتقد البعض اعتراف المشرع للسلطة الإدارية بتوقيع جزاءات، وذلك لأن اجتماع وظائف الاتهام والتحقيق والمحاكمة وتوقيع الجزاء بيد السلطة الإدارية يثير الشك في حيادية السلطة الإدارية المنوط بها حماية المستهلك(٢)، كما أنه قد يؤدي إلى تجاهل قرينه البراءه، التي تتضمن أمرين هما:

١- **الأمر الأول:** لا يكلف المتهم بتقديم دليل براءته، وإنما يقع على عاتق سلطة الاتهام أن تقدم دليل الإدانة، كما أن الشك يفسر لمصلحة المتهم.

٢- **الأمر الثاني:** لا تثبت الإدانة إلا بحكم قضائي نهائي تم فيه مراعاة تعدد درجات التقاضي، وإلى أن يصدر هذا الحكم فإن المتهم برئ حتى مع وجود شبهات قويه لإدانته(٣).

هذا بالإضافة إلى مبدأ الفصل بين السلطات، فتوقيع الجزاءات من اختصاص السلطة القضائية، إلا أن المجلس الدستوري الفرنسي قد رفض اعتبار منح السلطات الإدارية توقيع الجزاءات مخالفًا للدستور، وذلك لأن مبدأ الفصل بين السلطات لا يحول دون أن يمنح المشرع السلطة الإدارية توقيع جزاءات، وذلك بالقدر الضروري للقيام بمهامها حين تتصرف في اطار السلطة العامة، كما أن الاعتراف بسلطة توقيع

(١) د/ وليد محمد الشناوي المرجع السابق، ص١٩٩.

(٢) د/ هاجر طه، الجزاءات المالية للسلطات الادارية المستقلة، بدون دار نشر، بدون سنه نشر، ص١٥١.

(٣) د/ محمد محمد عبد اللطيف، الضمانات الدستورية في المجال الضريبي، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٢م، ص٢٠٢.

الجـزاءات يقتـرن دائمًـا بـإجراءات نـص عليهـا المشـرع لحمايـة الحقـوق والحريـات الدستورية(١).

ومن جانبي أجد أن، المشرع هو الضامن الأساسي لحقوق الأفراد وحرياتهم، وبصفته من خول جهاز حماية المستهلك، وهو جهاز إداري، سلطة توقيع جزاءات مالية على المخالفين لأحكامه، فلابد له من التدخل والنص صراحة على ضرورة مراعاة ضمانات جوهرية تمنح لأي متدخل في الاجراءات القضائية(٢)، مثل النص على اطلاع المخالف بالتهمة المنسوبة إليه، وتمكينه من الاطلاع على كافة الأوراق والمستندات المتعلقة بالمخالفة لإبداء دفاعه وما لديه من ملاحظات، هذا بالإضافة إلى تكافؤ وسائل الدفاع(٣) وحياد القاضي(٤)، وذلك ضمانًا للمحاكمة المنصفة أو العادلة(٥) procès

(١) د/ محمد محمد عبد اللطيف، القانون العام الاقتصادي تدخل الدوله غير المباشر في الاقتصاد، دار النهضة العربيه، القاهرة، ٢٠١٣م، ص٨٨.

(2) La notion de procès équitable renvoie aux garanties fondamentales du procès conférées à tout plaideur qui intervient au cours d'une procédure juridictionnelle.
Guinchard (S.), Ferrand(F.), Chainais (C.), Mayer (L.), Procédure civile, Droit privé, 6e éd., 2019. & Code de procédure civile 2021, annoté, Droit privé, 112e éd., 2020 & Cayrol (N.) , Procédure civile Droit privé, 1re éd., 2017. & Guinchard (S.) , Ferrand(F.), Chainais (C.), Mayer (L.), Procédure civile (Droit interne et droit de l'Union européenne), Droit privé, 34e éd., 2018.

(٣) وفي هذا الشأن قضي المجلس الدستوري الفرنسي بأن احترام حقوق الدفاع يعني ضمنا إجراء محكامة عادلة ومنصفة.
Le Conseil constitutionnel a lui-même reconnu que le respect des droits de la défense implique l'existence d'une procédure équitable
Cons. const. 2 févr. 1995, n° 95-360-DC)..

(4) L'exigence d'un procès équitable , au regard des principes d'égalité des armes et d'impartialité du juge, impose qu'une juridiction disciplinaire de première instance ne soit pas partie au recours contre ses propres décisions (Civ. 1re, 10 sept. 2014, n° 13-21.762 ; Civ. 1re, 10 sept. 2015, n° 14-10.111), N. Cayrol, RTD civ. 2016, p.176. & Guinchard(S.) et Terré (M.), Le droit a-t-il encore un avenir à la Cour de cassation ? Qui cassera les arrêts de la Cour de cassation ? », Dalloz/Litec/PUF, 1999.

(5) Menut (B.), Guinchard (M.), Les technologies de l'information et de la communication au service du procès équitable , défis processuels et

(ISSN: 2537- 0758)

equitable التـي تجـد أساسـها فـي المـادة ١٠ مـن الإعـلان العـالمي لحقـوق الانسـان الصـادر فـي ١٩٤٨م [١]، وكـذلك المـادة ١٤ فـق١ مـن العهـد الـدولي للحقـوق المدنيـة والسياسية الصـادر فـي ١٩٦٦م[٢]، وكذلك المادة ٦ فق١ من الاتفاقية الأوروبية لحماية حقوق الانسان والمواطن[٣]، والتي أعطت لفكرة المحاكمة العادلة ما تتمتع به اليوم من مكانه وقوة الزامية[٤]، ولا سيما بعد تأكيد المحكمة الأوروبية لحقوق الانسان على أن لكل لكل شخص الحق في محاكمتة محاكمة منصفة.[٥]

technologiques, D. 2010, p.341.

(1) L'article 10 de la Déclaration universelle des droits de l'homme du 10 décembre 1948

(2) L'article 14 § 1er, du Pacte international relatif aux droits civils et politiques du 16 décembre 1966

(3) Dupuy (J. P.), L'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme et les contentieux de la répression disciplinaire, RSC 1995, P.723& Zoller E. Procès equitable et due process of law, D. 2007, P. 517. & l'article 6 § 1er de la Convention européenne de (sauvegarde des droits de l'homme et du citoyen

(4) Guinchard (S.), Répertoire procédure civile, Procès équitable, mars 2017 & Dupuy (J. P.), L'applicabilité de l'article 6 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme aux contentieux disciplinaires: état des lieux, RFDA 2008, p. 317.

(5) CEDH, 22 Janv. 2019, n° 65048/13, Rivera Vazquez et Calleja Delsordo c/Suisse, A. Bolze, D. actu. 7 févr. 2019. & Marguénaud (J.-P.), La Cour européenne des droits de l'homme renouvelée, D. 1999. Chron. 221

الفصل الثالث

الحماية الإدارية للمستهلك من خلال جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية

تمهيد وتقسيم:

تساهم جهة الإدارة في تنظيم العمل التجاري المحلي وتنظيم الأسواق ضمانًا للتجارة العادلة، والمنافسة في السوق ومنعًا للأعمال التي تتعلق بالغش أو الممارسات غير العادلة للحصول على مزايا أكثر من المنافسين الآخرين مما يضر بالمستهلكين.

ويتبلور دور جهة الإدارة في هذا الأمر من خلال جهاز إداري، يسمي جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، يتولى تطبيق أحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

وجدير بالذكر، أن أحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية لا تسري بالنسبة للمرافق العامة التي تديرها الدولة بطريق مباشر، كما يمكن لجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، بناء على طلب ذوي الشأن، أن يخرج من نطاق الحظر، كل أو بعض الأفعال المنصوص عليها في القانون(١)، المرافق العامة التي تديرها الدولة بطريق غير مباشر إذا كان من شأن ذلك تحقيق المصلحة العامة أو تحقيق منافع للمستهلك تفوق آثار الحد من حرية المنافسة(٢).

وهذا ما نص عليه أيضًا قانون مكافحة الاحتكار الجديد في ولاية كولورادو الأمريكية لعام ٢٠٢٣م، الذي استثني من تطبيق أحكامه أي نشاط تشرف عليه الولاية نفسها(٣) the Colorado statue has an exception for activity supervised

---

(١) انظر تحديدا المواد ٦ و ٧ و ٨ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية وسنتحدث عنها بالتفصيل فيما بعد.

(٢) انظر نص المادة ٩ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٧/٢م.

(3) The Colorado State Antitrust Act of 2023 Troutman Pepper Cannabis Inventory Tracking Vendor Urges Colorado State Court to Dismiss Marijuana Dispensary's Lawsuit,Newstex Blogs, JD Supra, 9August, 2023

(ISSN: 2537- 0758)

by the state itself، حيث تتولي وحدة(إدارة) حماية المستهلك ومكافحة الإحتكار تطبيق أحكام هذا القانون.

وفي فرنسا تتولي السلطة الإدارية المسئولة عن المنافسة والاستهلاك l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation، بما لديها من موظفين إداريين ووكلاء معتمدين، العمل على منع الأعمال التجارية غير المشروعة والممارسات الضارة بالأسواق، حيث يقوم الوكلاء المعتمدون المنوط بهم سلطة الاستهلاك والمنافسة بتطبيق أحكام قانون الاستهلاك(١).

وجدير بالذكر أن أغلب الولايات المتحدة الأمريكية يغلب عليها أن توجد وحدة لمكافحة الاحتكار وهي تابعه لوحدة حماية المستهلك، أي أنها إدارة واحدة لحماية المستهلك ومكافحة الاحتكار تتولي تطبيق أحكام قانون المستهلك ومكافحة الاحتكار، وهذا على خلاف الوضع في مصر، التي يوجد بها جهاز مستقل لحماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية وهو منفصل عن جهاز حماية المستهلك.

وعلى مستوي الولايات المتحدة الأمريكية، تتولى لجنه التجارة الفيدرالية مهمة حماية المنافسة ومنع الممارسات غير المشروعة والضارة بالأسواق من خلال تطبيق أحكام قانون لجنة التجارة الفيدرالية وتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار(٢).

وهذا ما سنتحدث عنه بالتفصيل في هذا الفصل الذي قسمته إلى مبحثين، الأول أفردته للحديث عن التنظيم الإداري لجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، والمبحث الثاني خصصته للحديث عن سلطات وصلاحيات جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

المبحث الأول: التنظيم الإداري لجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

المبحث الثاني: سلطات وصلاحيات جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

Wednesday 7:36 PM EST.

(1) Voir Art. L. 511 -22. Code de la consummation.

(2) Fitzgerald Introduces Fair and Balanced FTC Act, Targeted News Service, 26 May 2023 Friday 8:31 AM EST.

المبحث الأول

التنظيم الإداري لجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية

يتبع جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رئيس مجلس الوزراء، ويكون مقره القاهرة الكبرى، وتكون له الشخصية الاعتبارية العامة[١]، وللجهاز موازنة مستقلة تعد على نمط موازنات الهيئات العامة الخدمية ويرحل الفائض منها من سنة مالية إلى أخرى[٢].

وحسنًا ما فعل المشرع بالنص للجهاز على موازنه سنوية مستقله، كضمانه لاستقلاله، وضمانًا لاستقلال الجهاز أيضًا يحظر على العاملين بالجهاز القيام بأي

---

(١) انظر نص المادة ١١ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥م نشر بتاريخ ٢٠٠٥/٢/١٥م يعمل به اعتبارا من ٢٠٠٥/٥/١٦م. الجريدة الرسمية ٦ مكرر معدلة بتاريخ ٢٠٢٢/١٢/٢٩م. ويختص الجهاز بالاتي إعداد قاعدة بيانات ومعلومات متكاملة عن النشاط الاقتصادي وتحديثها وتطويرها بصورة دائمة بما يخدم عمل الجهاز في كافة المجالات المرتبطة بحماية المنافسة. وإنشاء قاعدة بيانات وإجراء الدراسات والبحوث اللازمة لكشف الحالات الضارة بالمنافسة. إبداء الرأي في التشريعات أو السياسات أو القرارات التي من شأنها الإضرار بالمنافسة وذلك من تلقاء نفسه أو بناء على طلب مجلس الوزراء أو الوزارات أو الجهات المعنية، وتلتزم الجهات المعنية بأخذ رأي جهاز حماية المنافسة في شأن مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بتنظيم المنافسة.التنسيق مع الأجهزة النظيرة في الدول الأخرى بالنسبة للأمور ذات الاهتمام المشترك.تنظيم برامج تدريبية وتثقيفية بهدف التوعية بأحكام هذا القانون ومبادئ السوق الحرة بوجه عام و إصدار نشرة دورية تتضمن القرارات والتوصيات والإجراءات والتدابير التي يتخذها الجهاز وغير ذلك مما يتصل بشئونه و إعداد تقرير سنوي عن أنشطة الجهاز وخطته المستقبلية ومقترحاته ليعرض على الوزير المختص بعد اعتماده من مجلس الإدارة، وترسل نسخة منه إلى مجلسي الشعب والشورى.التنسيق مع الأجهزة القطاعية في الأمور ذات الاهتمام المشترك، بما لا يخل باختصاصات الجهاز.

(٢) وتتكون موارد الجهاز مما يأتي: (١) ما يخصص للجهاز في الموازنة العامة للدولة. (٢) المنح والهبات وأية موارد أخرى يقبلها مجلس إدارة الجهاز بما لا يتعارض مع أهدافه. (٣) حصيلة الرسوم المنصوص عليها في هذا القانون انظر المادة ١٤ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(ISSN: 2537- 0758)

عمل لمدة عامين من تاريخ تركهم للخدمة، لدى الأشخاص الذين خضعوا للفحص أو الخاضعين له في ذلك التاريخ(١).

ويتولى إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية مجلس إدارة يتكون من رئيس وتسعة أعضاء، هذا بالإضافة إلى وجود مدير تنفيذي متفرغ يصدر بتعيينه وبتحديد معاملته المالية قرارًا من رئيس مجلس الإدارة، وتكون مدة تعيين المدير التنفيذي عامين قابلة للتجديد(٢).

وهذا ما سنتحدث عنه في هذا المبحث الذي قسمته إلى مطلبين كالآتي، المطلب الأول أفردته للحديث عن مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، والمطلب الثاني تحدثت فيه عن الوضع في القانون المقارن.

المطلب الأول: مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

المطلب الثاني: الوضع في القانون المقارن.

المطلب الأول

مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية

سنتحدث في هذا المطلب عن تشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، كما سنتحدث أيضًا عن نظام سير عمله واختصاصاته كالآتي:

أولاً:- تشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية:

يتكون مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية من رئيس وتسعة أعضاء(٣)، يصدر بتشكيله قرار من الوزير المختص، وذلك علي النحو الآتي:

١- رئيس مجلس الإدارة متفرغ من ذوي الخبرة المتميزة يختاره الوزير المختص.

٢- مستشار من مجلس الدولة بدرجة نائب رئيس يختاره رئيس مجلس الدولة.

٣- اثنان يمثلان الوزارات المعنية يرشحهما الوزير المختص.

---

(١) المادة ١٦ من قانون حماية المنافسة، النص النهائي للمادة بتاريخ : ٢٠١٤/٠٧/٠٢.

(٢) انظر نص المادة ١٥ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٣) انظر نص المادة ٢١ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، معدلة بتاريخ ٢٠١٦/٩/٢٠م.

٤- ثلاثة من المتخصصين وذوي الخبرة في مجال الاقتصاد والقانون يرشحهم رئيس مجلس إدارة الجهاز.

٥- ثلاثة يمثلون الاتحاد العام للغرف التجارية واتحاد الصناعات المصرية والاتحاد العام لحماية المستهلك، على أن يختار كل اتحاد من يمثله.

ويمثل رئيس مجلس الإدارة الجهاز أمام القضاء وفي صلاته بالغير وتكون مدة المجلس أربع سنوات قابلة للتجديد لمدة واحدة، ويتضمن قرار التشكيل تحديد المعاملة المالية لرئيس وأعضاء مجلس الإدارة.

ولا تنتهي العضوية إلا بالاستقالة أو بانتهاء العلاقة القانونية بالجهة التي يمثلها، أو صدور حكم جنائي نهائي في جناية أو جنحة يمس السمعة والاعتبار(١).

ووجود مستشار من مجلس الدولة بتشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية لا ينفي عن الجهاز الطابع الإداري، ولا يجعله جهازًا قضائيًّا، وإنما يظل جهازًا إدارياً، حيث يغلب التشكيل الإداري على الجهاز، كما سبق أن ذكرنا، كما أنه يتبع رئيس مجلس الوزراء(٢).

وأن كنت أري أنه من الأفضل زيادة عدد العناصر القضائية في تشكيل مجلس إدارة الجهاز، حيث تفرض مقتضيات الواقع العملي أن يتم إضافة عناصر قضائية من القضاء العادي لأنه المختص بنظر المنازعات المدنية والجنائية الخاصة بالمنافسة.

ثانياً: نظام سير عمل مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية:

لكي نوضح نظام سير عمل مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية سنوضح اجتماعات المجلس ونظام التصويت به وضوابطه.

---

(١) انظر نص المادة ١٢ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات معدلة بتاريخ : ٢٠١٤/٠٧/٠٢م.

(٢) انظر نص المادة ٢ اصدار من قانون حماية المنافسة، رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ م الصادر بتاريخ ٢٠٠٥/٢/١٥م نشر بتاريخ ٢٠٠٥/٢/١٥م يعمل به إعتبارا من٢٠٠٥/٥/١٦م الجريدة الرسمية ٦ مكرر والتي نصت على ان رئيس مجلس الوزراء هو الوزير المختص بتطبيق أحكام القانون المرافق.

(ISSN: 2537- 0758)

أ – اجتماعات مجلس الإدارة:

يجتمع المجلس بدعوة من رئيسه مرة على الأقل كل شهر، وكلما دعت الضرورة ذلك، وتوجه الدعوة إلى الاجتماع كتابةً، وذلك قبل اليوم المحدد له بأربعة أيام على الأقل، ما لم تكن هناك ضرورة لجعلها مدة أقل، ويرفق بالدعوة جدول الأعمال.

وتكون اجتماعات المجلس صحيحة بحضور سبعة من أعضائه، وفي غير الأحوال التي تتطلب أغلبية خاصة، تصدر قرارات المجلس بأغلبية الأعضاء الحاضرين،(١)وفي حالة تعادل الأصوات يرجح الجانب الذي منه رئيس المجلس(٢).

تدون محاضر اجتماعات مجلس الإدارة بصفة منتظمة في دفتر خاص، عقب كل جلسة، ويوقع على هذه المحاضر من رئيس المجلس وأمين السر(٣)، حيث يكون لمجلس الإدارة أمانة يصدر بتشكيلها وبنظام العمل فيها قرار من المجلس(٤).

ب– ضوابط التصويت:

١– لا يجوز لأي عضو في مجلس الإدارة أن يشارك في المداولات أو التصويت في حالة معروضة على المجلس تكون له فيها مصلحة أو بينه وبين أحد أطرافها صلة قرابة إلى الدرجة الرابعة أو يكون قد مثل أو يمثل أحد الأطراف، ويلتزم عضو مجلس الإدارة بالإفصاح كتابة عن قيام أي من الدواعي المذكورة لديه، وذلك قبل البدء في المداولات أو التصويت بشأن الحالة المعروضة(٥).

---

(١) انظر نص المادة ٢٢ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٦/٩/٢٠م وجدير بالذكر أن هذه المادة قبل تعديلها كانت تتطلب أن يحضر عشر أعضاء لكي يكون اجتماع المجلس صحيحًا.

(٢) انظر نص المادة ١٣ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٧/٢م.

(٣) انظر نص المادة ٢٥ من اللائحة التنفيذية لقانون جماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٤) المادة ٢١من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، معدلة بتاريخ ٢٠١٦/٩/٢٠م.

(٥) انظر نص المادة ٢٣ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية. وجدير بالذكر، أنه يحظر على كل أعضاء جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية وكل

وهذا لا شك يضمن حيادية جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، كما سبق أن ذكرنا في جهاز حماية المستهلك.)

٢- لمجلس الإدارة أن يدعو لحضور اجتماعاته من يرى الاستعانة به من المتخصصين، وذلك دون أن يكون له صوت معدود في التصويت.[١] كما يحضر المدير التنفيذي اجتماعات مجلس الإدارة دون أن يكون له صوت معدود[٢].

ثالثًا: اختصاصات مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية:

يختص مجلس الإدارة بما يأتي:

(أ) إبداء الرأي لمجلس الوزراء في تحديد سعر بيع منتج أساسي أو أكثر لفترة زمنية محددة.

(ب) قبول المنح والهبات وأية موارد أخرى تقدم إلى الجهاز، وذلك بما لا يتعارض مع أهدافه.

(ج) وضع اللوائح المتعلقة بتنظيم العمل في الجهاز وبالشئون المالية والإدارية للعاملين به دون التقيد بالقواعد والنظم المقررة للعاملين المدنيين بالدولة، ورفعها إلى الوزير المختص لإصدارها[٣].

العاملين به إفشاء مداولات مجلس الإدارة أو المعلومات أو البيانات أو الوثائق المتعلقة بالحالات الخاصة بتطبيق أحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكاريه أو الكشف عن مصادرها، والتي يتم تقديمها أو تداولها أثناء فحص هذه الحالات واتخاذ الإجراءات وإصدار القرارات الخاصة بها، ويظل هذا الالتزام قائماً بعد انتهاء العلاقة بالجهاز.و في جميع الأحوال لا يجوز الإفصاح عن المعلومات والبيانات والوثائق المشار إليها إلا لجهات التحقيق والسلطات القضائية،ولا يجوز استخدام هذه المعلومات والبيانات والوثائق ومصادرها لغير الأغراض التي قدمت من أجلها، المادة ١٦ من قانون حماية المنافسة معدله بتاريخ ٢٠١٤/٠٧/٠٢م.

(١) المادة ١٣ من قانون حماية المنافسة النص النهائي للمادة بتاريخ : ٢٠١٤/٠٧/٠٢م.

(٢) انظر نص المادة ١٥ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٧/٢م

(٣) انظر نصّ المادة ١٥ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية والمعدلة بتاريخ ٢٠١٤/٠٧/٠٢م.

(ISSN: 2537- 0758)

(د) اقتراح العاملين بالجهاز المطلوب منحهم صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام القانون، والذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالاتفاق مع الوزير المختص.

(هـ) اعتماد التقرير السنوي عن أنشطة الجهاز وخطته المستقبلية ومقترحاته.

(و) الموافقة بأغلبية الأعضاء على طلب تحريك الدعوى الجنائية أو اتخاذ إجراءات فيها بالنسبة لأي من الأفعال المخالفة للقانون.

(ز) الموافقة بأغلبية الأعضاء على التصالح في أي من الأفعال المخالفة للقانون.

(ح) إبداء الرأي في التشريعات أو السياسات أو القرارات التي من شأنها الإضرار بالمنافسة وذلك من تلقاء نفسه أو بناءً على طلب مجلس الوزراء أو الوزارات أو الجهات المعنية.

(ط) إبداء الرأي في مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بتنظيم المنافسة التي تلتزم الجهات المعنية بأخذ رأي الجهاز في شأنها، وللمجلس تفويض رئيس مجلس الإدارة في مباشرة بعض الاختصاصات[١].

المطلب الثاني

الوضع في القانون المقارن

١- الوضع في فرنسا:

تتولي السلطة الإدارية المسئولة عن المنافسة والاستهلاك l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation[٢] بما لديها من موظفين إداريين ووكلاء معتمدين، العمل على حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، حيث يقوم الوكلاء المعتمدون بمراقبة تنفيذ أحكام قانون التجارة وقانون الاستهلاك [٣]، بالإضافة إلى وكلاء حماية المنافسة ومنع الاحتيال وهم:

---

(١) انظر نص المادة ٢٦ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٦/٩/٢٠م.

(٢) و جدير بالذكر أن السلطة الإدارية المنوط بها المنافسة قد حلت في ٤ أغسطس ٢٠٠٨م محل مجلس المنافسة الذي كان قائماً بموجب الأمر الصادر في عام ١٩٨٦م.

(3) Art. L. 511 -22 Code de la consummation I. - Sont habilités à rechercher et à constater, dans l'exercice de leurs fonctions, les infractions aux

dispositions du livre IV et les infractions et les manquements mentionnés aux articles L. 511 -12 et L. 511 -13 (L. no 2017-203 du 21 févr. 2017, art. 12) «, à l'article L. 521-1, à la section 2 du chapitre I du titre II et à la section 1 du chapitre I du titre III du présent livre»:

1o Les agents des douanes;

2o Les agents de la direction générale des finances publiques;

3o Les inspecteurs du travail;

4o Les agents mentionnés aux 1o à 6o et au dernier tiret du dernier alinéa du I de l'article L. 205-1 ducode rural et de la pêche maritime;

5o Les agents de l'Institut français de recherche pour l'exploitation de la mer;

6o Les agents assermentés de l'État chargés du contrôle des instruments de mesure;

7o Les agents de l'État agréés et commissionnés par le ministre chargé de l'agriculture;

8o Des agents chargés de mission de contrôle de conformité et de sécurité des produits et services désignés par arrêté du ministre chargé de la consommation ; — V. Arr. du 12 oct. 2022ci-dessous.

9o Les administrateurs des affaires maritimes, les officiers du corps technique et administratif des affaires maritimes et les fonctionnaires affectés dans les services exerçant des missions de contrôle sous l'autorité ou à la disposition du ministre chargé de la mer:

a) Dans le domaine des affaires maritimes;

b) Au titre de la surveillance du marché, dans les domaines de la conformité et de la sécurité des bateaux de plaisance et de leurs pièces et de leurs pièces et éléments d'équipement;

10o Les agents mentionnés au 2o du II de l'article L. 172-1 du code de l'environnement;

11o Les agents mentionnés à l'article L. 40 du code des postes et des communications électroniques.

١- وكلاء الجمارك.

٢- وكلاء المديرية العامة للمالية العامة.

٣- مفتشو العمل.

٤- الوكلاء المذكورون من (١ إلى ٦) من الفقرة الأخيرة من

٥- وكلاء معهد الأبحاث الفرنسي لاستغلال البحار.

٦- وكلاء الدولة المحلفون المختصون بمراقبة أدوات القياس.

٧- وكلاء الدولة المعتمدون والمكلفون من قبل وزير الزراعه.

٨- الوكلاء المكلفون بمراقبة مطابقة وسلامة المنتجات والخدمات، الذين يتم تحديدهم بقرار من وزير

(ISSN: 2537- 0758)

١- **فيما يتعلق بخدمات الاتصالات الإلكترونية:** وكلاء هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد والتوزيع الصحفي.

٢- فيما يتعلق بخدمات ناشري وموزعي خدمات الاتصال السمعي البصري المنوط بهم الوصول إلى خدمات الإعلام المرئي والمسموع: وكلاء هيئة تنظيم الاتصالات السمعية البصرية والرقمية.

٣- فيما يتعلق بالخدمات المصرفية:

أ) وكلاء هيئة الرقابة والقرارات الاحترازية وهيئة الأسواق المالية، الذين يتأكدون، في نطاق اختصاصاتهم، من مدى فهم المستهلك للمعلومات المقدمة إلية ومستوى تعقيد المعلومات، والذي يجب ألا يكون أعلى من المستوى المحدد بالقرار المشترك الصادر من الوزراء المسئولين عن الاقتصاد وذوي الإعاقة.

ب) وكلاء بنك فرنسا، الذين يضمنون أن تكون طرق تحديد الهوية والتوقيعات الإلكترونية وخدمات الأمن والدفع واضحة وقابلة للاستخدام ومفهومة.(١)

ويجوز الطعن على القرارات الصادرة من سلطة المنافسة أمام محكمة استئناف باريس، وتنظر محكمة استئناف باريس قرارات سلطة المنافسة باعتبارها محكمة أول درجه، ويجوز الطعن على أحكامها أمام محكمة النقض، وذلك خلال شهر من إعلان الحكم(٢).

ولقد أراد المشرع والحكومة من تقرير هذا الحكم استبعاد أي رقابة إدارية لأن القضاء المدني هو الحارس الطبيعي لحرية المنافسة، وهذا ما أكد عليه المجلس الدستوري

الاستهلاك.

٩- مديرو الشئون البحرية وموظفو الجهاز الفني والإداري للشئون البحرية والموظفون العموميون المكلفون بالرقابه تحت سلطة وزير البحار:(أ) في مجال الشؤون البحرية. (ب) رقابة الأسواق في مجال مطابقة وسلامة القوارب الترفيهية و أجزائها ومعداتها.

١٠ - الوكلاء المذكورون في الفقره الثانية من المادة L.172-1 من قانون البيئة.

١١- الوكلاء المذكورون في المادة L. 40 من قانون البريد و الاتصالات الإلكترونية.

(1) Art. L. 511-25-1 (L. no 2023-171 du 9 mars 2023, art. 16).

(2) Voir Art. L. 464-7 et Art. L. 464-8 de code commerce.

الفرنسي حين قضي بأن المنازعات الخاصة بقرارات المنافسة يمكن أن يعهد بها القانون إلى القضاء العادي، الذي يختص اساسًا بالفصل في المنازعات المدنية والجنائية الخاصة بالمنافسة، وذلك توحيدًا لجهة القضاء المختصة(١).

ومن جانبي لا أتفق مع ذلك، فالسلطة الإدارية المسئولة عن المنافسة ذات طبيعة إدارية، وما يصدر عنها من قرارات، هي قرارات إدارية، ومن ثم فلابد أن تخضع لرقابة القاضي الإداري الذي يعد هو قاضي الحريات العامة، ولقد أغفل المشرع المصري قي قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية الصادر في ٢٠٠٥م النص صراحة على الجهة المختصة بنظر الطعون على القرارات الإدارية الصادرة من جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، علي خلاف قانون حماية المستهلك الذي نص في المادة ٥٨ منه على اختصاص محكمة القضاء الإداري بنظر الطعون على القرارات الصادرة من جهاز حماية المستهلك، لذا أوصي المشرع بالتدخل والنص على اختصاص محكمة القضاء الاداري بنظر تلك الطعون أسوة بجهاز حماية المستهلك.

٢- الوضع في الولايات المتحدة الأمريكية:

يغلب على الولايات المتحدة الأمريكية أن تتبع وحدة مكافحة الاحتكار إدارة حماية المستهلك، أي أنها لا تنفصل عنها، كما سبق أن ذكرنا، وهي تابعه، في أغلب الولايات المتحدة الأمريكية، للمدعي العام، وقد يرأسها المدعي العام نفسه أو نائب المدعي العام، ويعاونه فريق من المحققين والإداريين، على سبيل المثال، في ولاية كانساس الأمريكية(٢) يتولي مكافحة الاحتكار، وحدة أو إدارة حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار ويرأسها المدعي العام، ويعاونه مجموعة من الخبراء القانونين والفنيين والإداريين(٣). تُقدم الوحدة تقريرها السنوي annual report عن نشاطها في حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار إلى المحافظ governo، وبالفعل أعلنت إدارة حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار في

(١) د/ محمد محمد عبد اللطيف، القانون العام الاقتصادي، المرجع السابق، ص١٢٢.

(٢) كانساس أو كنسَس (بالإنجليزية: Kansas) هي ولاية تقع في الغرب الأوسط للولايات المتحدة الأمريكية.

(3) Wasden announces settlement with Meridian company over alleged violations of the Idaho Consumer Protection Act , op.cit.

(ISSN: 2537- 0758)

تقريرها المقدم عام ٢٠٢١م، عن استعادة أكثر من ١٢ مليون دولار للمستهلكين ودافعي الضرائب في كانساس، تم الاستيلاء عليها من الممارسات التجارية غير المشروعة والاحتيال والخداع والتضليل للمستهلكين(١).

وكذلك الأمر في ولاية أركانساس(٢)الأمريكية يرأس إدارة حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار، مساعد المدعي العام ويعاونه فريق من المحققين والمحامين a small team of lawyers and investigators، ويتولي هذا الفريق القضائي تطبيق أحكام قانون الممارسات التجارية الخادعةdeceptive trade practices act، للعمل على منع الممارسات التجارية غير المشروعة (الخادعة أو المضللة للمستهلك)(٣)، كذلك الأمر في ولايه ديلاور الأمريكية يوجد بها إدارة حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار التابعه للمدعي العام(٤).

أما في ولاية كولورادو الأمريكية، توجد إدارة لحماية المستهلك ومكافحة الاحتكار يرأسها المدعي العام ويعاونه فريق من المحققين والخبراء والفنيين، وهي تتولي تطبيق أحكام قانون مكافحة الاحتكار الجديد، حيث ألغت الجمعية العامة في كولورادو Colorado، خلال جلستها التشريعية لعام ٢٠٢٣م، قانون مكافحة الاحتكار السابق بالولاية – قانون كولورادو لمكافحة الاحتكار الصادر في الأصل عام ١٩٩٢م originally enacted in 1992– وأقرت قانون مكافحة الاحتكار الجديد لولاية كولورادو الذي وقع عليه حاكم الولاية(جاريد بوليسJared Polis) في ٧ يونيو

(1) The attorney generals Consumer Protection Division recovered more than $12 million for Kansas consumers and taxpayers last year, Attorney General Derek Schmidt announced today. AG Derek Schmidt : Consumer Protection Division recovers $12 million in 2021, op.cit.

(٢) أركنساس أو أركنسا أو أركنسة (بالإنجليزية: Arkansas) هي ولاية تقع في المنطقة الجنوبية الشرقية من الولايات المتحدة الأمريكية.

(3) (Kate Donoven, Senior Assistant Attorney general, consumer protection division, Arkansas Attorney general 's office, op.cit.

(4) N.J. A.G. Platkin No-Poach Agreements Are Presumptively Illegal, Targeted News Service, 24October, 2023 Tuesday 8:30 AM EST.

٢٠٢٣م ليصبح قانونًا نافذاً.(١)

وبهذا القانون الجديد تنضم كولورادو الآن إلى الولايات الأخرى التي لديها نسخة مما يسمى بقانون لجنة التجارة الفيدرالية المصغر الذي يجعل السلوك غير العادل أو المخادع غير قانوني.(٢)

حيث وسع هذا القانون من تعريف الممارسات التجارية غير العادلة أو الخادعةunfair or deceptive trade practice، كما وسع نطاق إجراءات مكافحة الاحتكار بالنسبة لأولئك الذين يمارسون أعمال تجارية في كولورادو تؤثر على المستهلكين أو العاملين، وذلك كله ضمانًا لحماية أفضل لسكان كولورادو to better protect Coloradans .

وعلى مستوي الولايات المتحدة الأمريكية كافة، تتولي لجنه التجارة الفيدرالية The Federal Trade Commission (FTC) مكافحة الاحتكار ومنع الممارسات التجارية غير المشروعة، وهي لجنه فيدرالية تتكون من خمسة مفوضين is typically composed of five Commissioners ، وتتولي اللجنه تطبيق أحكام قانون التجارة الفيدرالية، ولا سيما المادة ٥ من قانون لجنة التجارة الفيدرالية التي حظرت أي ممارسات خادعة أو غير عادلة.(٣)

(1) During its 2023 legislative session, the Colorado General Assembly repealed the state's prior antitrust law - the Colorado Antitrust Act of 1992- and passed the Colorado State Antitrust Act of 2023.On June 7, Colorado Gov. Jared Polis signed the 2023 act into law
Foley & Lardner LLP. Colorado Antitrust Reform Carries Broad State Impact. Newstex Blogs JDSupra,4 August, 2023 Friday.
https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:68VX-28N1-JCMN-Y0NM-00000-00&context=1516831.

(2) With the 2023 amendments, Colorado now joins other states that have some version of a so-called little Federal Trade Commission Act that makes unfair or deceptive conduct unlawful.
Foley & Lardner LLP. Colorado Antitrust Reform Carries Broad State Impact,op.cit.

(3) Fitzgerald Introduces Fair and Balanced FTC Act, op.cit.

(ISSN: 2537- 0758)

المبحث الثاني

سلطات وصلاحيات جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية

خول المشرع جهاز حماية المنافسة العديد من السلطات والصلاحيات لحماية المستهلك منها، منح العاملين بجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية صفة الضبطية القضائية، تلقي البلاغات والإخطارات، سلطة توقيع جزاءات مالية، تحريك الدعوي الجنائية، التصالح مع المتهم، وعدم رفع الدعوي الجنائية ضد المبادر بالإبلاغ عن الجريمة، وهذه الصلاحيات هي محل حديثنا في هذا المبحث الذ قسمته إلى عدة مطالب كالآتي:

المطلب الأول: الضبطية القضائية للعاملين بجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

المطلب الثاني: تلقي البلاغات والإخطارات.

المطلب الثالث: سلطة توقيع جزاءات مالية .

المطلب الرابع: تحريك الدعوي الجنائية.

المطلب الخامس: التصالح مع المتهم.

المطلب السادس: عدم رفع الدعوي الجنائية ضد المبادر بالإبلاغ عن الجريمة .

المطلب الأول

الضبطية القضائية للعاملين بجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية

يكون للعاملين بجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالاتفاق مع الوزير المختص، بناءً على اقتراح مجلس إدارة الجهاز صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية[1].

(١) انظر نص المادة ١٧ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٧/٢م.

وهذا ما نص عليه أيضًا قانون الاستهلاك الفرنسي، الذي خول الموظفين الإداريين والوكلاء المعتمدين المنوط بهم قانونًا سلطة حماية المنافسة ومنع الاحتيال، سلطة التحقيق والإبلاغ عن المخالفات المنصوص عليها في القانون.(١) كما يجوز للموظفين المكلفين بمهام حماية المستهلك الاقتصادي، بقرار صادر من وزير الاقتصاد، القيام بالتحقيق وضبط المخالفات للأحكام المنصوص عليها في قانون الاستهلاك(٢).

ومن ثم يكون للعاملين بجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية القيام بالإجراءات التالية، وذلك بعد الكشف عن هويتهم واطلاع صاحب الشأن عليها:

١- الحق في الاطلاع لدى أية جهة حكومية أو غير حكومية على الدفاتر والمستندات والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات المعروضة على جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية(٣)، كما حظر قانون الاستهلاك التذرع بالسرية المهنية ضد الوكلاء المعتمدين الذين يعملون في إطار الصلاحيات الممنوحة لهم بموجب القانون،(٤)وحظر أيضًا عرقلتهم عن ممارسة مهامهم بأى طريقة(٥).

(1) Art. L. 511-3, Code de la consummation, Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont habilités à rechercher et constater les infractions ou les manquements aux dispositions mentionnées à la présente section dans les conditions définies par celles-ci. — [C. consom., art. L. 141-1, I, al. 1er, renvoyant à l'art. L. 450-1 C. com. — agents CCRF, et L. 215-1, I, 1o agents CCRF, et L. 218-1-1.]

(2) Art. L. 511-21 Des fonctionnaires chargés de missions de protection économique des consommateurs sont habilités par arrêté du ministre chargé de l'économie à rechercher et constater les infractions et les manquements aux dispositions mentionnées à la sous-section 2 de la section 1 du chapitre I dans les conditions définies par celles-ci. - [C. consom., art. L. 141-1, I, al. 1er, renvoyant à l'art. L. 450-1 C. com. – autres agents.]

(٣) انظر نص المادة ١٧ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، معدلة بتاريخ٢٠١٤/٠٧/٠٢.

(4) Art. L. 512-3 Le secret professionnel ne peut être opposé aux agents agissant dans le cadre des pouvoirs qui leur sont conférés par le présent livre. — [C. consom., art. L. 141-1, IV.]

(5) Art. L. 512-4 Il est interdit de faire obstacle à l'exercice des fonctions des agents habilités. Les agents mentionnés aux articles L. 511-3, L. 511-21 et L. 511-22 sont habilités à rechercher et constater cette infraction. - [C. consom., art. L. 141-1, I, al. 1er, renvoyant à l'art. L. 450-8, hors sanction,

(ISSN: 2537- 0758)

٢- الدخول خلال ساعات العمل الرسمية إلى أماكن أو مقار عمل الأشخاص الخاضعين للفحص، ويجوز لهم الاستعانة برجال السلطة العامة إذا تطلب الأمر ذلك.

ومقتضي ذلك أن دخول الأماكن الخاصة وتفتيشها مثل المكاتب، العيادات أو المحلات والمتاجر، لا تطبق عليه القواعد الخاصة بتفتيش المساكن، لأن الأماكن الخاصة لا يسري عليها ما يسري على المنازل من حرمه منصوص عليها دستورياً، فالمرجع في معرفه سلطات العاملين بجهاز حماية المنافسة كمأموري ضبط قضائي هو قانون الإجراءات الجنائية(١).

وهذا ما أكد عليه أيضًا قانون الاستهلاك الفرنسي، حيث خول الوكلاء المعتمدين صلاحية الدخول إلى الأماكن العامة بين الساعة ٨ صباحًا و٨ مساءً، كما يمكنهم دخول الأماكن الخاصة المخصصة للاستخدام المهني أو الأماكن التي يتم فيها تقديم الخدمة، وكذلك الوصول إلى أي وسيلة نقل للاستخدام المهني.

ويجوز لهم أيضًا الدخول إلى نفس هذه الأماكن أو الوصول إلى نفس وسائل النقل هذه، في غير مواعيد العمل الرسمية عندما تكون مفتوحة للجمهور أو بداخلها أنشطة للإنتاج أو التصنيع أو المعالجة أو التغليف أو النقل أو التسويق(٢).

وفي شأن الاستعانة برجال السلطة العامة، إذا تطلب الأمر ذلك، سمح قانون الاستهلاك الفرنسي لموظفي الفئة (أ) المكلفين بالمنافسة والاستهلاك ومنع الغش،

---

et L. 215-1, al. habilitation, et L. 217-10, al. 1er, hors sanction.]

(١) د/ حسن المرصفاوي، سلطة الضبط القضائي في تشريعات الضرائب، مقال منشور بمجلة مصر المعاصرة، سنة ٥٤، عدد ٣١١، يناير ١٩٦٤، ص١٠٣.

(2) Art. L. 512-5 Code de la consummation, Les agents habilités peuvent opérer sur la voie publique.
Entre 8 heures et 20 heures, ils peuvent pénétrer dans les lieux à usage professionnel ou dans les lieux d'exécution d'une prestation de service, ainsi qu'accéder à tous moyens de transport à usage professionnel.
Ils peuvent également pénétrer en dehors de ces heures dans ces mêmes lieux ou accéder à ces mêmes moyens de transport, lorsque ceux-ci sont ouverts au public ou lorsqu'à l'intérieur de ceux-ci sont en cours des activités de production, de fabrication, de transformation, de conditionnement, de transport ou de commercialisation.

المرخصين خصيصًا لهذه الغاية من قبل وزير العدل، بناء على اقتراح وزير الاقتصاد، أن يستقبلوا قضاة التحقيق من خلال إنابة قضائية للبحث عن الجرائم المنصوص عليها في قانون المستهلك وضبطها(١).

٣- اتخاذ إجراءات جمع الاستدلالات اللازمة للفحص وسؤال أي شخص في شأن ارتكابه أية مخالفة لأحكام القانون.(٢) ولا يتقيد هؤلاء العاملين بالقيد الوارد في المادة (٥٥) من القانون رقم ٢٠٣ لسنة١٩٩١م الخاص بشركات قطاع الأعمال العام عند مباشرة الأعمال المنصوص عليها في الفقرة الثانية من هذه المادة(٣).

وهذا ما نص عليه أيضًا قانون مكافحة الاحتكار في كولورادو٢٠٢٣م، حيث توسع القانون في صلاحيات المدعي العام attorney general's authority عند إجراء التحقيقات، وأصبح من صلاحياته طلب كافة المعلومات- من خلال الأسئلة أو طلب مستندات أو الاستدعاء للإدلاء بشهادة – ليس فقط من الأشخاص الذين لدى المدعي العام سبب معقول للاعتقاد بأنهم متورطون في مخالفات أو ممارسات تجارية غير مشروعه، ولكن أيضًا من أولئك الذين قد يكون لديهم معلومات تتعلق بهذه الممارسات، مع ضرورة تلقي رد على هذه الأسئلة أو الاستفسارات حتى لو لم يكن هناك انتهاك لقانون مكافحة الاحتكار قد حدث بالفعل(٤)، بل أن قانون مكافحة الاحتكار الجديد

(1) Art. L. 511-4 Code de la consummation.

(٢) انظر نص المادة ٣٨ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ٢٠١٦/٠٩/٢٠م.

(٣) انظر نص المادة ١٧ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، معدلة بتاريخ٢٠١٤/٠٧/٠٢م.

(4) The 2023 act also expanded and clarified the attorney general's authority when conducting investigations. It clarifies that the attorney general can seek information — through questions or subpoenas for documents or testimony — not only from persons whom the attorney general has reasonable cause to believe have engaged in a violation but also from those who may have information related to a violation
Further, responses to such inquiries are required even if the attorney general has alleged only a potential violation
Foley & Lardner LLP. , Colorado Antitrust Reform Carries Broad State Impact, op.cit.

(ISSN: 2537- 0758)

٢٠٢٣م قد أضاف أيضًا بندًا ينص بوضوح على أنه يجوز للنائب العام إصدار بيانات تصف أو تحذر من مسار سلوكي أو ممارسة منتهجة قد تنتهك أحكام قانون مكافحة الاحتكار(١).

المطلب الثاني

تلقي البلاغات والإخطارات

نص قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية على سلطة الجهاز في تلقي البلاغات والاخطارات وفحصها وإصدار قرارات ملزمه بشأنها، وهذا ما سنتحدث عنه في هذا المطلب الذي قسمته إلى فرعين كالآتي:

الفرع الأول: تلقي البلاغات.

الفرع الثاني: تلقي الاخطارات .

الفرع الأول

تلقي البلاغات

أ - من له حق تقديم البلاغات:

يجوز لأي شخص إبلاغ جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية بأية مخالفة تقع لأحكام هذا القانون(٢). ولا يستحق الجهاز أية رسوم أو مقابل نظير تلقي البلاغ أو القيام بفحصه(٣).

(1) The 2023 act also added a provision clearly stating that the attorney general may issue statements describing or warning of a course of conduct or alleged conspiracy that violates the law.
Foley & Lardner LLP. , Colorado Antitrust Reform Carries Broad State Impact, op.cit.

(٢) انظر نص المادة ١٩ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠٢٢/١٢/٢٩م.

(٣) انظر نص المادة ٣١ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

ب- طريقة تقديم البلاغات:

يقدم البلاغ إلى الجهاز كتابة أو على النموذج المعد منه مشفوعًا بالبيانات والمستندات الآتية:

١- اسم مقدم البلاغ وعنوانه وعمله وصفته ومصلحته في تقديمه والمستندات المؤيدة لهذه البيانات.

٢- اسم المبلغ ضده وعنوانه وطبيعة نشاطه.

٣- نوع المخالفة المبلغ عنها.

٤- الدلائل التي يستند إليها البلاغ، والمستندات المتصلة بها إن وجدت.

٥- بيان الضرر الواقع على المبلغ إن وُجد.

وللجهاز أن يلتفت عن فحص أي بلاغ غير مستوف للبيانات والمستندات المشار إليها(١).

وفي ولاية كولورادو الأمريكية، وإمعانًا في توفير الحماية للمستهلك ضد الممارسات التجارية الخادعة أو المضللة ومنع الممارسات الاحتكارية غير المشروعة، نص قانون مكافحة الاحتكار The Colorado State Antitrust Act على أنه لكي يتم رفع دعوي قضائية ضد شركة ماlawsuit against a business Coloradans، يكفي للمُبلغ أن يقدم ما يثبت أن الشركة منخرطة في ممارسات خادعة deceitful practices، ولا يلزم أن تكون هذه الممارسات قد تمت ضده، بل يكفي لاتخاذ الإجراءات القانونية ضد الشركة، أن يكون لديها نمط من الممارسات الاحتيالية pattern of fraudulent التي تضر المستهلكين الآخرين.(٢)

---

(١) المادة ٣٢ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة، معدلة بتاريخ : ٢٠١٦/٠٩/٢٠م.

(2) The Colorado State Antitrust Act of 2023 (HB23-1192), DENVER, Colorado Colo. House Democrats: Weissman's Consumer Protection Bill Moves Forward, Targeted News Service , 7March, 2023 Tuesday 9:10 AM EST.

(ISSN: 2537- 0758)

ج- إجراءات فحص ونظر البلاغات وإصدار القرارات بشأنها:

يتولى الجهاز فحص ما يقدم إليه من بلاغات، وله دون حاجة لتقديم بلاغ، اتخاذ إجراءات التقصي والبحث وجمع الاستدلالات وكذلك الأمر باتخاذ هذه الإجراءات وذلك بالنسبة لحالات الاتفاقات والممارسات الضارة بالمنافسة(١).

يتم قيد البلاغ عند تقديمه للجهاز في السجل المعد لذلك، ويعطى المبلغ إيصالاً برقم وتاريخ قيد البلاغ. ويتم قيد الحالات التي يتولى الجهاز من تلقاء نفسه اتخاذ إجراءات التقصي والبحث وجمع الاستدلالات أو يأمر باتخاذ هذه الإجراءات فيها، في سجل آخر يعد لهذا الغرض. ويثبت في كل من السجلين، بصفة منتظمة، ما يتخذ من إجراءات في الحالات المقيدة فيه، وما يصدر فيها من قرارات أو أحكام(٢).

ويتم عرض البلاغات على المدير التنفيذي للجهاز للتحقق من استيفائها للبيانات والمستندات السابق ذكرها وإحالة ما يكون مستوفيًا منها إلى الإدارة المختصة وإخطار رئيس الجهاز بهذه الإحالة.(٣)و تتولى الإدارة المختصة بالجهاز اتخاذ إجراءات التقصي والبحث وجمع الاستدلالات في البلاغات المحالة إليها من المدير التنفيذي، وذلك في خلال مدة لا تجاوز تسعين يومًا من تاريخ الإحالة، ويحرر محضر بجميع الإجراءات التي يتم اتخاذها (٤).

وتقوم الإدارة المختصة بعد إتمام إجراءات التقصي والبحث وجمع الاستدلالات بإعداد تقرير بالرأي تقدمه إلى المدير التنفيذي للجهاز.و يقوم المدير التنفيذي بعرضه على مجلس الإدارة، مشفوعًا برأيه، في أول جلسة تالية لتقديم التقرير إليه. (٥)و لمجلس الإدارة بعد نظر التقرير الخاص بالحالة المعروضة أن يصدر قرارًا مسببًا بحفظ الموضوع، أو بإجراء مزيد من التقصي والبحث وجمع الاستدلالات بمعرفة الإدارة

(١) انظر نص المادة ٣٣ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.
(٢) انظر نص المادة ٣٥ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.
(٣) انظر نص المادة ٣٦ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.
(٤) انظر نص المادة ٣٧ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.
(٥) انظر نص المادة ٣٩ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

المختصة بالجهاز،[١]أو أن يكلف المخالف، عند ثبوت مخالفة لأحد الأحكام المنصوص عليها في المواد ٦ [٢]، ٧ [٣]، ٨ [٤] من القانون، بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة فورًا أو

(١) انظر نص المادة ٤٠ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٢) وجدير بالذكر أن المادة ٦من القانون وهي معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٨/١٤م قد نصت علي يحظر الاتفاق أو التعاقد بين أشخاص متنافسة في أية سوق معنية إذا كان من شأنه إحداث أي مما يأتي:(أ) رفع أو خفض أو تثبيت أسعار المنتجات للمنتجات محل التعامل.(ب) اقتسام الأسواق أو تخصيصها على أساس من المناطق الجغرافية أو مراكز التوزيع أو نوعية العملاء أو نوعية المنتجات أو الحصص السوقية أو المواسم أو الفترات الزمنية.(جـ) التنسيق فيما يتعلق بالتقدم أو الامتناع عن الدخول في المناقصات والمزايدات والممارسات وسائر عروض التوريد.(د) تقييد عمليات التصنيع أو الإنتاج أو التوزيع أو التسويق للمنتجات ويشمل ذلك تقييد نوع المنتج أو حجمه أو الحد من توافره. وللجهاز بناء على طلب الأشخاص ذوي الشأن أن يعفى من الحظر الوارد في هذه المادة الاتفاق أو التعاقد الذي يهدف إلى تحقيق كفاءة اقتصادية إذا ثبت أن الاتفاق أو التعاقد المشار إليه من شأنه أن يحقق فائدة للمستهلك تفوق آثار الحد من المنافسة، وتحدد اللائحة التنفيذية إجراءات وشروط تقديم الطلب وضوابط صدور قرار الجهاز.

(٣) نصت المادة ٧ من القانون علي يحظر الاتفاق أو التعاقد بين الشخص وأي من موردية أو من عملائه، إذا كان من شأنه الحد من المنافسة.

(٤) نصت المادة ٨ من القانون، وهي معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٨/١٤م، على حظر على من تكون له السيطرة على سوق معنية القيام بأي مما يأتي: (أ) فعل من شأنه أن يؤدي إلى منع كلي أو جزئي لعمليات التصنيع أو الإنتاج أو التوزيع لمنتج لفترة أو فترات محددة. (ب) الامتناع عن الاتفاق أو التعاقد على المنتجات مع أي شخص أو وقف التعامل معه على نحو يؤدي إلى الحد من حريته في دخول السوق أو البقاء فيه أو الخروج منه في أي وقت.(جـ) فعل من شأنه أن يؤدي إلى الاقتصار على توزيع منتج دون غيره، على أساس مناطق جغرافية أو مراكز توزيع أو عملاء أو مواسم أو فترات زمنية وذلك بين أشخاص ذوي علاقة رأسية. (د) تعليق إبرام عقد أو اتفاق خاص بمنتج على شرط قبول التزامات أو منتجات تكون بطبيعتها أو بموجب الاستخدام التجاري لها غير مرتبطة بالمنتج محل الاتفاق أو التعاقد أو التعامل الأصلي.(هـ) التمييز في الاتفاقات أو التعاقدات، أياً كان نوعها، التي يبرمها مع موردية أو مع عملائه متى تشابهت مراكزهم التعاقدية سواء كان هذا التمييز في الأسعار أو نوعية المنتجات أو في شروط التعامل الأخرى. (و) الامتناع

(ISSN: 2537- 0758)

خلال فترة زمنية يحددها مجلس إدارة الجهاز.

كما يختص مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة، بأغلبية أعضائه، باصدار قرارات بوقف الممارسات التي يبين من ظاهر الأدلة التي تحت بصره أنها تخالف أيًا من أحكام المواد المشار إليها سابقا، وذلك لفترة زمنية محددة متى كان يترتب على هذه الممارسات وقوع ضرر جسيم على المنافسة أو المستهلك يتعذر تداركه.(١)و يتولى المدير التنفيذي للجهاز إخطار الشخص أو الأشخاص ذوي الشأن بالقرار الذي ينتهي إليه مجلس الإدارة بشأن التبليغ أو الحالة المعروضة وذلك بموجب كتاب موصي عليه مصحوب بعلم الوصول.(٢)

وخول قانون الاستهلاك الفرنسي الوكلاء المعتمدين Les agents habilités peuvent لدي السلطة الإدارية المسئوله عن المنافسة L'autorité administrative chargée de la concurrence سلطة إصدار أوامر إلى أي مهني مخالف بالتوقف عن العمل غير المشروع أو إزالة المخالفه، مع منحه مهلة زمنية معقولة للامتثال لهذا الأمر الزجري(٣). كما يجوز اتخاذ تدابير تصحيحية، عند الضرورة، مثل الأمر بإغلاق المنشأة كلها أو بعضها، أو وقف نشاط أو أكثر من أنشطة المنشأه المخالفة(٤).

وفي ولاية كولورادو الأمريكية، سهل قانون مكافحة الاحتكار الجديد الأمر على المستهلكين عند تقديم بلاغات لإدارة حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار، لتتولي الإدارة

عن إنتاج أو إتاحة منتج شحيح متى كان إنتاجه أو إتاحته ممكنة اقتصادياً. (ز) أن يشترط على المتعاملين معه ألا يتيحوا لشخص منافس له استخدام ما يحتاجه من مرافقهم أو خدماتهم، رغم أن إتاحة هذا الاستخدام ممكن اقتصادياً.(ح) بيع منتجات بسعر يقل عن تكلفتها الحدية أو متوسط تكلفتها المتغيرة.(ط) إلزام مورد بعدم التعامل مع منافس.

(١) انظر نص المادة٤١ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٦/٩/٢٠م.

(٢) انظر نص المادة ٤٣ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(3) Art. L. 521-1, Code de la consummation.

(4) Art. L. 521-5 Code de la consummation.

اتخاذ إجراءات قانونية ضد الشركات المنخرطة في ممارسات خادعة أو ضارة. كما أزال القانون الحواجز التي تسمح للمبلغين بمتابعة الإجراءات القانونية ضد الشركات المخالفة، حيث نص على مسارات قانونية محددة يمكن للمبلغين من خلالها متابعه سير الإجراءات القانونية المتخذة،(١) كما خول المدعي العام سلطة اتخاذ " إجراءات لمنع أو تقييد أساليب المنافسة غير العادلة في التجارة أو التأثير عليها"(٢).

وهذا ما نصت عليه أيضًا المادة ١٣ (ب) من قانون لجنة التجارة الفيدرالية، التي تسمح للجنة التجارة الفيدرالية، عند نظرها في البلاغات المقدمة إليها، بإصدار أوامر تقييدية مؤقتة، أو أوامر زجرية دائمة، أو الأمر بوقف الممارسات التجارية غير العادلة أو الخادعة(٣).

وبالفعل أصدرت لجنة التجارة الفيدرالية (Fair Trade Commission (FTC، مؤخرًا في ٢٩ نوفمبر ٢٠٢٣م قرارًا بمعالجة شروط الخدمة التي تقدمها بعض العلامات التجارية البارزة(٤) التي تمنع الأفراد من إعادة بيع منتجاتها المشتراه، حيث اعتبرت لجنة

(1) The Colorado State Antitrust Act of 2023 (HB23-1192), DENVER, Colorado Colo. House Democrats: Weissman's Consumer Protection Bill Moves Forward Targeted News Service, 7March, 2023 Tuesday 9:10 AM EST.

(2) The 2023 act grants the attorney general the authority to institute "actions to prevent or restrain unfair methods of competition in or affecting commerce." Foley & Lardner LLP. Colorado Antitrust Reform Carries Broad State Impact, op.cit.

(3) Section 13(b) of the FTC Act, which authorizes the FTC to seek restraining orders, permanent injunctions, or enjoin unfair or deceptive trade practices. Seventh Circuit Holds FTC Act Does not Allow Disgorgement to U.S. Treasury,Newstex Blogs, JD Supra,19September, 2023 Tuesday 7:31 PM EST.

(٤) وهي مثل نايك، وشانيل، وهيرميس، حيث تضمنت شروط Nike و Chanel بنودًا تسمح بإلغاء العقد وإلغاء العضوية إذا تم اكتشاف شراء العملاء للمنتجات لأغراض إعادة البيع. كما تحتفظ Nike صراحةً بحقوق تقييد المبيعات أو رفضها أو إلغائها أو إلغاء العضوية عند العثور على مشترين منخرطين في أنشطة إعادة البيع. كما تلغي شانيل العضوية في الحالات التي تكون فيها

(ISSN: 2537- 0758)

التجارة أن هذه البنود تنتهك قانون لجنه التجارة الفيدرالية.

لذا أصدرت لجنه التجارة الفيدرالية قرارًا بإلزام هذه العلامات التجارية البارزة، بإعادة النظر في عشرة بنود غير عادلة ضمن شروط الخدمة الخاصة بهم، أهمها قيود إعادة البيع، وانتهاك حقوق الطبع والنشر، وأحكام إخلاء المسئولية التجارية، حيث انتقدت لجنة التجارة هذه البنود، مؤكدة على حق المستهلكين في اختيار امتلاك أو بيع العناصر المشتراة من خلال المعاملات الثانوية، وتم بالفعل إجراء تصحيحات على تلك البنود المخالفه لقانون.

بالإضافة إلى ذلك، أكدت لجنة التجارة الفيدرالية أن الشركات يجب أن تتحمل المسئولية عن الضرر الناتج عن الإجراءات المتخذة من قبلها، لذا تم الحصول على تعويض عن الأضرار، وضمان مشهد أكثر عدالة للمستهلكين[١].

الفرع الثاني

تلقي الإخطارات

حظر المشرع المصري التركز الاقتصادي[٢] إذا كان من شأنه الحد من

نية إعادة البيع "مفترضة بشكل معقول".

(1) South Korea's FTC flags big brands for consumer rights violation, Apparel Resources,1December, 2023 Friday 6:30 AM EST.

(٢) نصت المادة ٢ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية والمعدلة بتاريخ ٢٠٢٢/١٢/٢٩م على أن المقصود بالتركز الاقتصادي:- هو كل تغيير في التحكم أو التأثير المادي في شخص أو عدة أشخاص، والذي يكون ناتجا عن أي من الحالات الآتية: ١- اندماج شخص أو أكثر في شخص قائم يحتفظ بشخصيته القانونية عقب الاندماج، أو إنشاء شخص جديد عن طريق مزج اثنين على الأقل من الأشخاص، التي كانت مستقلة سابقا، وانقضاء شخصيتها القانونية أو أي من أجزائها. ٢- استحواذ شخص أو أكثر، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، على التحكم أو التأثير المادي في شخص آخر أو جزء منه بموجب عقد، أو عن طريق شراء أوراق مالية أو أصول أو غيرها من الطرق، ويمكن أن يتم الاستحواذ بشكل فردي أو جماعي.٣- إنشاء مشروع مشترك أو استحواذ شخصين أو أكثر على شخص قائم بغرض إنشاء مشروع مشترك

حرية المنافسة أو تقييدها أو الإضرار بها[١]، لذا أوجب قانون حماية المنافسة ضرورة إخطار جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية[٢]بأي تركز اقتصادي إذا توافرت فيه حدود معينه[٣]حتي يتم فحصه، ولا يجوز تنفيذ التركز الاقتصادي قبل

يمارس نشاطا اقتصاديا بشكل مستقل ودائم. ولا يعد تركزا اقتصاديا أي من الحالات الآتية:

١- استحواذ أي من الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية بصفة مؤقتة على أوراق مالية في أحد الأشخاص بغرض إعادة بيعها في غضون عام من تاريخ الاستحواذ، شريطة عدم ممارستها لأي من حقوق التصويت أو اتخاذ أي إجراء أو تدبير يكون من شأنه التأثير على القرارات الإستراتيجية أو الأهداف التجارية للشخص المستحوذ عليه، ويجوز للجهاز مد هذه المدة عند الطلب إذا أثبت المستحوذ عدم إمكانية إعادة بيع الأوراق المالية في غضون عام، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

٢- حدوث اندماج أو استحواذ بين شركات تابعة لنفس الشخص، وتعد هذه العملية من قبيل إعادة الهيكلة، ولا ينشأ الالتزام بالإخطار إلا في حالة وجود تغير في التحكم أو التأثير المادي بطريق مباشر أو غير مباشر.

(١) انظر نص المادة ١٩ مكرر ب من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية والتي نصت أيضاً على استثناء هام، وهو أنه يجوز للجهاز بعد موافقة مجلس الوزراء، التصريح بإجراء التركز الاقتصادي إذا كان من شأن عدم تنفيذه خروج أشخاص من السوق، أو إذا ثبت أن التركز الاقتصادي سينتج عنه كفاءة اقتصادية تفوق آثار الحد من المنافسة أو تحقيق اعتبارات تتعلق بحماية الأمن القومي، وذلك حال توافر الشروط التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

(٢) ويتم تقديم الإخطار إلى الجهاز، خلال مدة لا تجاوز ثلاثين يوماً من تاريخ نفاذ التصرف القانوني المخطر به وفقاً للقواعد القانونية التي تحكمه، متى كان رقم الأعمال السنوي في مصر للأشخاص المعنية مجتمعة في آخر قوائم مالية أكثر من مائة مليون جنيه مصري.وهذا ما نصت عليه المادة (٤٤) من اللائحة معدلة بتاريخ ٢٠١٦/٩/٢٠م.

(٣) نصت المادة ١٩ مكرر من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية على أن يخضع التركز الاقتصادي لفحص الجهاز إذا توافرت فيه أي من الحدود الآتية:

(أ) تجاوز رقم الأعمال السنوي المحقق أو الأصول المجمعة في مصر للأشخاص المعنية مجتمعة مبلغ تسعمائة مليون جنيه مصري عن آخر سنة في آخر قوائم مالية مجمعة معتمدة، وبشرط تجاوز رقم الأعمال السنوي في مصر لشخصين على الأقل من الأشخاص المعنية ولكل منهما على حدة مبلغ مائتي مليون جنيه مصري عن آخر سنة في آخر قوائم مالية مجمعة معتمدة.

(ISSN: 2537- 0758)

الحصول على موافقة الجهاز. ولا يخل هذا الالتزام بالإخطار بواجب الإخطار المنصوص عليه في أي قانون آخر أو في الاتفاقات الدولية التي تكون جمهورية مصر العربية طرفًا فيها(١).

أ – ضوابط تقديم الإخطار لجهاز حماية المنافسة:

يكون تقديم الإخطار إلى جهاز حماية المنافسة كتابة أو على النموذج المعد منه، ويجب أن يتضمن البيانات الآتية:

١– أسماء مقدمي الإخطار والأشخاص ذوي الصلة وجنسياتهم ومراكز إدارتهم والمراكز الرئيسية لأنشطتهم.

٢ – التصرف القانوني المخطر به وتاريخه والوضع القانوني الناشئ عنه.

٣– بيان التراخيص والموافقات التي تم الحصول عليها.

٤– رقم الأعمال السنوي وفقًا لآخر قوائم مالية معتمدة والإيضاحات المتممة لها.

ويجب أن يرفق بالإخطار كافة المستندات المؤيدة للبيانات المشار إليها(٢). وفي جميع الأحوال، يحق لجهاز حماية المنافسة، بناء على موافقة مجلس إدارته، فحص التركز الاقتصادي الذي لا يجاوز الحدود المبينة لواجب الإخطار إذا قامت لديه أدلة أو قرائن(٣)من شأنها الحد من حرية المنافسة أو تقييدها أو الإضرار بها خلال فترة لا تجاوز سنة من تاريخ تنفيذ التركز الاقتصادي، ولمجلس الإدارة في حالة ثبوت الحد من

(ب) تجاوز رقم الأعمال السنوي المحقق أو الأصول المجمعة على مستوى العالم للأشخاص المعنية مجتمعة مبلغ سبعة مليارات وخمسمائة مليون جنيه مصري عن آخر سنة في آخر قوائم مالية مجمعة معتمدة، وبشرط تجاوز رقم الأعمال السنوي في مصر لشخص على الأقل من الأشخاص المعنية في آخر قوائم مالية مجمعة معتمدة مبلغ مائتي مليون جنيه مصري.

(١) انظر نص المادة ١٩ مكرر أ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٢) المادة ٤٥ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة في ٢٠١٦/٩/٢٠م.

(٣) وتتمثل القرائن المشار إليها في تحقق صورة أو أكثر من الصور الآتية: ١– الحد من التطور التكنولوجي والابتكار. ٢– التحكم في السوق بزيادة أو خفض الأسعار. ٣– تقليل جودة المنتجات. ٤– خلق عوائق الدخول أو التوسع في السوق. انظر نص المادة ١٩ مكرر من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

حرية المنافسة أو تقييدها أو الإضرار بها فرض تدبير أو أكثر من التدابير السلوكية التالية التي من شأنها الحد من الآثار الضارة على المنافسة للتركز الاقتصادي مثل:

١- الامتناع عن القيام بفعل من شأنه أن يؤدي إلى الاقتصار على توزيع منتج دون غيره.

٢- إتاحة المرافق أو الخدمات الأساسية للأشخاص المتنافسة.

٣- الامتناع عن التمييز في الاتفاقات أو التعاقدات أيا كان نوعها التي يبرمها مع مورديه أو مع عملائه متى تشابهت مراكزهم التعاقدية، سواء كان هذا التمييز في الأسعار أو نوعية المنتجات أو في شروط التعامل الأخرى.

٤- الامتناع عن تعليق إبرام عقد أو اتفاق خاص بمنتج على شرط قبول التزامات أو منتجات تكون بطبيعتها أو بموجب الاستخدام التجاري لها غير مرتبطة بالمنتج محل الاتفاق أو التعاقد أو التعامل الأصلي(١).

ب- إجراءات فحص الإخطارات المقدمة:

يقوم جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية بفحص الإخطارات المقدمة على مرحلتين كالآتي:

١- مرحلة الفحص الأولي:

يتولي جهاز حماية المنافسة فحص التركز الاقتصادي في مرحلة الفحص الأولي خلال ثلاثين يوم عمل تبدأ من يوم العمل التالي لتاريخ إيداع ملف الإخطار المنصوص عليه كاملاً، ويجوز مد هذه المدة خمسة عشر يوم عمل في حالة تقديم عرض التزامات وضوابط من الأشخاص. ويصدر مجلس الإدارة قرارًا بتشكيل لجان فحص تشكل كل منها من ثلاثة من أعضائه، وتجتمع هذه اللجان بدعوة من رئيسها، وتتخذ قراراتها بأغلبية أعضائها، ويجوز لها الاستعانة بمن تراه من الخبراء دون أن يكون له الحق في التصويت. وتصدر لجان الفحص أحد القرارات الآتية:

١- عدم اختصاص الجهاز بنظر ملف الإخطار.

٢- **حفظ الطلب:** في حالة عدول الأشخاص عن تنفيذ التركز الاقتصادي.

---

(١) انظر نص المادة ١٩ مكرر من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(ISSN: 2537- 0758)

٣- **الموافقة:** إذا كان التركز الاقتصادي المخطر به يتوافق مع المادة (١٩ مكررا ب) من القانون.

٤- **الموافقة المشروطة:** إذا أصبح التركز الاقتصادي متوافقا مع المادة (١٩ مكررا ب) من هذا القانون بعد الموافقة على عرض الالتزامات والضوابط المقدم من الأشخاص.

٥- الإحالة لمرحلة الفحص الثانية:

إذا كان التركز الاقتصادي يثير شبهة الحد من حرية المنافسة أو تقييدها أو الإضرار بها.

وإذا انقضت المدة المحددة سابقًا دون صدور قرار اعتبر ذلك بمثابة موافقة على التركز الاقتصادي(١).

٢- مرحلة الفحص الثانية:

يستمر الجهاز في فحص ملف الإخطار خلال ستين يوم عمل تبدأ من تاريخ صدور قرار من إحدى لجان الفحص بإحالة ملف الإخطار إلى مرحلة الفحص الثانية، ويجوز مد هذه المدة خمسة عشر يوم عمل في حالة تقديم عرض التزامات وضوابط من الأشخاص، فإذا انقضت هذه المدة المحددة دون صدور قرار اعتبر ذلك بمثابة موافقة على تنفيذ التركز الاقتصادي. ويصدر المجلس، بعد انتهاء مرحلة الفحص الثانية، أحد القرارات الآتية:

١- **حفظ الطلب:** في حالة عدول الأشخاص عن تنفيذ التركز الاقتصادي.

٢- **الموافقة:** في حالة إذا ما كان التركز الاقتصادي المخطر به يتوافق مع المادة (١٩مكررا ب) من القانون.

٣- **الموافقة المشروطة:** إذا أصبح التركز الاقتصادي متوافقًا مع المادة (١٩مكررا ب) من القانون بعد الموافقة على عرض الالتزامات والضوابط المقدم من الأشخاص.

٤- **الرفض:** إذا كان من شأن التركز الاقتصادي الحد من حرية المنافسة أو تقييدها أو الإضرار بها، ويجوز التظلم من قرار الرفض خلال ثلاثين يوما من تاريخ إخطار الأشخاص به(٢).

---

(١) المادة ١٩ مكرر ج من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٢) انظر نص المادة ١٩ مكرر د من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

ج- حكم خاص بالأنشطة الخاضعة لإشراف ورقابة الهيئة العامة للرقابة المالية:

نص قانون حماية المنافسة على حكم خاص للأنشطة الخاضعة لإشراف ورقابة الهيئة العامة للرقابة المالية، حيث يلتزم الأشخاص بإخطار الهيئة العامة للرقابة المالية بالتركز الاقتصادي قبل إبرام العقد، وعلى الهيئة استطلاع رأي جهاز حماية المنافسة قبل الموافقة على تنفيذ التركز الاقتصادي(١).

ويتولى جهاز حماية المنافسة فحص هذه التركزات الاقتصادية خلال ثلاثين يوماً، تبدأ من اليوم التالي لتاريخ ورود ملف الإخطار كاملاً من الهيئة العامة للرقابة المالية، لبيان إذا ما كان من شأنها الحد من حرية المنافسة أو تقييدها أو الإضرار بها.

ويصدر المجلس قرارًا بتشكيل لجان فحص تشكل من ثلاثة من أعضائه، وتجتمع هذه اللجان بدعوة من رئيسها، وتتخذ قراراتها بأغلبية أعضائها، ويجوز لها الاستعانة بمن تراه من الخبراء دون أن يكون له الحق في التصويت.و تصدر لجان الفحص أحد القرارات الآتية:

١- عدم اختصاص جهاز حماية المنافسة بنظر ملف الإخطار.

٢- **حفظ الطلب:** في حالة عدول الأشخاص المعنية عن تنفيذ التركز الاقتصادي أو عدم تقديم البيانات والمعلومات والمستندات المطلوبة في المواعيد المحددة من قبل الجهاز.

٣- **توصية بالموافقة:** إذا كان التركز الاقتصادي المخطر به يتوافق مع نص المادة (١٩مكررا ب) من هذا القانون.

٤- **توصية بالرفض:** إذا كان من شأن التركز الاقتصادي الحد من حرية المنافسة أو تقييدها أو الإضرار بها.

وفي حالة انقضاء المدة المحددة (ثلاثين يوماً) دون رد من الجهاز اعتبر ذلك بمثابة عدم ممانعة على تنفيذ التركز الاقتصادي(٢).

---

(١) انظر نص المادة ١٩ مكرر هـ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٢) انظر نص المادة ١٩ مكرر و من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(ISSN: 2537- 0758)

المطلب الثالث

سلطة توقيع جزاءات مالية

نص قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية على سلطة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية في توقيع مجموعه من الجزاءات، وهي عقوبات يوقعها الجهاز على المخالفين لأحكام القانون وذلك مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر، وهذه العقوبات هي:

أولاً: يعاقب بغرامة لا تقل عن اثنين في المائة من إجمالي إيرادات المنتج محل المخالفة ولا تجاوز اثني عشر في المائة من إجمالي هذه الإيرادات، وذلك خلال فترة المخالفة، وفي حالة تعذر حساب إجمالي الإيرادات المشار إليه تكون العقوبة الغرامة التي لا تقل عن خمسمائة ألف جنيه، ولا تجاوز خمسمائة مليون جنيه، وذلك كل من خالف المادة ٦ من القانون سابقة الذكر(١).

ثانياً: يعاقب بغرامة لا تقل عن واحد في المائة من إجمالي إيرادات المنتج محل المخالفة ولا تجاوز عشرة في المائة من إجمالي الإيرادات المشار إليه، وذلك خلال فترة المخالفة، وفي حالة تعذر حساب إجمالي الإيرادات المشار إليه، تكون العقوبة الغرامة التي لا تقل عن مائة ألف جنيه ولا تجاوز ثلاثمائة مليون جنيه، وذلك كل من خالف المادتين (٧، ٨) من القانون، سابقتي الذكر، وتضاعف الغرامة بحديها، في حالة العود على كل من خالف حكم أي من المواد (٦، ٧، ٨) من القانون، وفي حالة عدم التزام المخالف بتنفيذ قرارات الجهاز الصادرة بتكليف المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة أو اتخاذ تدابير تصحيحية(٢).

ثالثاً: يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه ولا تجاوز خمسمائة ألف جنيه كل من امتنع عن موافاة الجهاز بالبيانات أو الأوراق أو المستندات المنصوص عليها في هذا

---

(١) انظر نص المادة ٦ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٨/١٤م.

(٢) انظر نص المادة ٢٢ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٨/١٤م.

القانون، ومع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد تكون العقوبة الغرامة التي لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تتجاوز مليون جنيه في حالة إمداد الجهاز ببيانات أو أوراق أو مستندات غير صحيحة مع العلم بذلك(١).

رابعا: يعاقب كل من منع العاملين بالجهاز ممن يتمتعون بصفة الضبطية القضائية من أداء أي من الأعمال المنصوص عليها في القانون بغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه ولا تجاوز خمسمائة ألف جنيه(٢).

خامسًا: يعاقب على مخالفة القرارات الصادرة من مجلس الوزراء، المتعلقة بتحديد سعر بيع منتج أساسي أو أكثر لفترة زمنية محددة، بغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه ولا تجاوز خمسة ملايين جنيه(٣).

سادسًا: يعاقب بغرامة لا تقل عن (١%) ولا تجاوز (١٠%) من إجمالي رقم الأعمال السنوي أو الأصول أو قيمة العملية للأشخاص محل التركز الاقتصادي أيهما أعلى، طبقا لآخر ميزانية مجمعة معتمدة للأشخاص، وفي حالة تعذر حساب تلك النسبة تكون العقوبة غرامة لا تقل عن ثلاثين مليون جنيه ولا تجاوز خمسمائة مليون جنيه مصري، كل من ارتكب أيًا من الآتي:

١- أخل بالتزام الإخطار المنصوص عليه في المادتين (١٩ مكررا أ، ١٩ مكررا هـ) من هذا القانون.

٢- خالف قرار الموافقة المشروطة طبقًا لأي من المادتين (١٩ مكررا ج، ١٩ مكررا د) من هذا القانون.

٣- خالف قرار رفض تنفيذ التركز الاقتصادي طبقًا للمادة (١٩ مكررا د) من هذا القانون.

٤- حصل على قرار بالموافقة على تنفيذ التركز الاقتصادي طبقا لأي من المادتين (١٩

---

(١) انظر نص المادة ٢٢ مكرر من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠٢٢/١٢/٢٩م.

(٢) انظر نص المادة ٢٢ مكرر ب من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية،

(٣) انظر نص المادة ٢٢ مكرر ج من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(ISSN: 2537- 0758)

مكررا ج أو ١٩ مكررا د) من هذا القانون بناء على تقديم بيانات أو معلومات أو مستندات غير صحيحة مع علمه بذلك.

٥- حصل على موافقة الهيئة العامة للرقابة المالية على تنفيذ التركز الاقتصادي المشار إليه في المادة (١٩ مكررا هـ) من هذا القانون، بناء على تقديم بيانات أو معلومات أو مستندات غير صحيحة للجهاز مع علمه بذلك[١].

سابعًا: يعاقب على مخالفة أيٍ من أحكام المادة (١٦) من هذا القانون بغرامة لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز خمسمائة ألف جنيه[٢].

وجدير بالذكر، أن المسئول على الإدارة الفعلية للشخص الاعتباري المخالف يعاقب بذات العقوبات المقررة عن الأفعال التي ترتكب بالمخالفة لأحكام هذا القانون، إذا ثبت علمه بها وكان إخلاله بالواجبات التي تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم في وقوع الجريمة.

ويكون الشخص الاعتباري مسئولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من عقوبات مالية وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به بإسم الشخص الاعتباري أو لصالحه.[٣]

وفي فرنسا نص قانون الاستهلاك على توقيع السلطة الإدارية للمنافسة جزاءات مالية على المهني المخالف، حيث نص على أن تصدر السلطة الإدارية المنوط بها المنافسة والاستهلاك[٤] أمر زجري للمهني المخالف[٥] بإزاله المخالفة أو العمل غير

---

(١) انظر نص المادة ٢٢ مكرر د من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٢) انظر نص المادة ٢٣ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٧/٢م

(٣) انظر نص المادة ٢٥ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية

(٤) وجدير بالذكر أن المسئول عن اتخاذ وتنفيذ هذه التدابير هم وكلاء المنافسة وحماية المستهلك ومكافحة الاحتيال و الوكلاء المذكورين في المادة L. 511-22، التي تحدثنا عنها سابقاً.

Art. L. 521-4 : " Code de la consummation les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et les agents mentionnés à l'article L. 511-22 ou par l'autorité administrative compétente."

(٥) وجدير بالذكر ان الامر الزجري الصادر من السلطة الادارية المنوط بها المنافسة والاستهلاك

المشروع، مع منح المخالف مهلة زمنية معقوله للامتثال لهذا الأمر، ويمكن أن يكون الأمر مصحوبًا بالغرامة التهديدية لإجبار المخالف على تنفيذ الأوامر الصادرة إليه، وهي غرامة إدارية يومية لا تتجاوز مبلغ ٣٠٠٠ يورو للشخص الطبيعي[١] و١٥٠٠٠ يورو إذا كان المخالف كيانًا قانونيًا[٢].

وفي حالة عدم التنفيذ كليًا أو جزئيًا أو التأخر في التنفيذ، يجوز للسلطة الإدارية المسئولة عن المنافسة والاستهلاك، وفقًا للشروط المنصوص عليها في المادة L. 522-5، أن توقع على المهني عقوبة ماليه[٣]مع الأخذ في الاعتبار المبلغ الإجمالي للغرامة، وظروف القضية[٤].

ويتم إرسال نسخة من التقريرالذي يوضح المخالفة المرتكبة التي تمت المعاقبة عليها

يتضمن ايضا الزام المهني بالامتثال لتنفيذ التزاماته المنصوص عليها قانوناً.

L. no 2022-1158 du 16 août 2022, art. 20

(1) (L. no 2023-451 du 9 juin 2023, art. 13) «Toute injonction prononcée en application du présent article peut être assortie d'une astreinte journalière ne pouvant excéder un montant de 3 000 euros.

(2) Art. L. 522-2.

(٣) حيث نص قانون المستهلك الفرنسي علي أن السلطة الإدارية المسئولة عن المنافسة والاستهلاك، هي السلطة المختصة بفرض غرامات إدارية عند مخالفة الأحكام المذكورة في المواد L.511-5 و L.511-6 و L.511-7 وعدم تنفيذ التدابير الزجرية للمخالفات المنصوص عليها في نفس المواد.

Art. L. 522-1 Code de la consummation L'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation est l'autorité compétente pour prononcer les amendes administratives sanctionnant les manquements aux dispositions mentionnées aux articles L. 511-5, L. 511-6 et L. 511-7 et l'inexécution des mesures d'injonction relatives à des manquements constatés avec les pouvoirs mentionnés aux mêmes articles

(4) Code de la Art. L. 521-1 consommation SECTION 1 Injonctions de mise en conformité

En cas d'inexécution totale ou partielle ou d'exécution tardive, l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation peut procéder, dans les conditions prévues à l'article L. 522-5, à la liquidation de l'astreinte.

«Elle tient compte, pour déterminer le montant total de l'astreinte liquidée, des circonstances de l'espèce.» — [C. consom., art. L. 141-1, VII, al. 1er, injonction/obligations et L. 218-5-5.]

(ISSN: 2537- 0758)

بالغرامة إدارية إلى الشخص المعني[١].

ولقد أكد المشرع الفرنسي في قانون الاستهلاك على أنه، وقبل أن تصدر السلطة الإدارية المنوط بها المنافسة والاستهلاك قرارها، يجب أن تقوم بإبلاغ الشخص المعني كتابة بالعقوبة المقررة في حقه، مع الإشارة إلى أنه بإمكانة الاطلاع على الوثائق والمستندات الموجودة في الملف، ودعوته إلى تقديم ملاحظاته الكتابية، وملاحظاته الشفهية عند الاقتضاء[٢].

وبذلك تكون السطة الإدارية المنوط بها المنافسة والاستهلاك قد كفلت له ضمانات المحاكمة المنصفة[٣] قبل توقيع الجزاء عليه، حيث أطلعته على التهم والمخالفات المنسوبة إليه وعقوبتها المقررة قانوناً، ومكنته من الاطلاع على كافة الوثائق والمستندات، هذا بالإضافة إلى تمكينه من حق الدفاع بإبداء ما لديه من ملاحظات .

وبذلك حسنًا ما فعل المشرع الفرنسى، لذا أوصي المشرع المصري بضرورة النص صراحة في قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية على مراعاه جهاز حماية المنافسة ضمانات المحاكمة المنصفة قبل توقيع جزاءات مالية على المخالفين أسوة

(1) Art. L. 522-4 ,Code de la consummation.

(2) Art. L. 522-5, Code de la consummation, Avant toute décision, l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation informe par écrit la personne mise en cause de la sanction envisagée à son encontre, en lui indiquant qu'elle peut prendre [connaissance des pièces du dossier et] se faire assister par le conseil de son choix et en l'invitant à présenter, dans un délai précisé par le décret mentionné à l'article L. 522-10, ses observations écrites et, le cas échéant, ses observations orales. -V. art. R. 522-2.

Passé ce délai, elle peut, par décision motivée, prononcer l'amende.

(٣) وجدير بالذكر أن ضمانات المحاكمة المنصفة هي ضمانات أساسية في أي محاكمة يعترف بها الى كل طرف يتدخل في الاجراءات القضائية، وتتميز يكونها منصفة أي عادلة حيث تضمن التوازن بين حقوق الخصوم ومن أهم هذه الضمانات الاجرائية احترام مبدأ المواجهة واحترام حقوق الدفاع.

لمزيد من التفاصيل انظر د/ محمد محمد عبد اللطيف، جزاءات سلطة تنظيم الأسواق الماليه وضمانات المحاكمة المنصفة، المرجع السابق، ص٤١.

بالمشرع الفرنسي.

وفي ولاية كولورادو الأمريكية وسع قانون مكافحة الاحتكار الجديد ٢٠٢٣م سبل الانتصاف التي قد يسعى المدعي العام للحصول عليها بسبب انتهاكات قانون مكافحة الاحتكار في كولورادو. كما نص القانون على زيادة العقوبات المدنية والجنائية increases both civil and criminal penalties ضد الشركات المنخرطة في ممارسات احتكارية غير مشروعه لضمان حصول سكان كولورادو على تعويضات كافية adequate compensation من هذه الشركات المخادعة fraudulent businesses.[١]

كما تمت زيادة الحد الأقصى للغرامات الجنائية للشركات من مليون دولار إلى ٥ ملايين دولار، كما زادت العقوبات المدنية المحتملة من ٢٥٠ ألف دولار إلى مليون دولار لكل مخالفة، وبذلك تجاوزت العقوبات المدنية في كولورادو الآن العقوبات المفروضة في العديد من الولايات الأمريكية الأخرى.[٢]

وبالإضافة إلى العقوبات المدنية والغرامات الجنائية، يجوز للنائب العام أيضًا أن يطالب بتعويض المستهلكين عن الأضرار التي إصابتهم، بالإضافة إلى رد كل المبالغ التي تم الاستيلاء عليها منهم بشكل غير مشروع.[٣]

وجدير بالذكر أن لجنة التجارة الفيدرالية كانت تصدر أوامر إلى المخالفين برد المبالغ التي تم الاستيلاء عليها بطريق غير مشروع، إلى المستهلكين الذين تم الاحتيال

(1) The Colorado State Antitrust Act of 2023 (HB23-1192), DENVER, Colorado Colo. House Democrats: Weissman's Consumer Protection Bill Moves Forward , op.cit.

(2) The 2023 act expands the remedies the attorney general may seek for violations of Colorado's antitrust law.
For example, the 2023 act increases the maximum criminal fines for companies from $1 million to $5 million. And potential civil penalties increased from $250,000 to $1 million per occurrence. Colorado's civil penalties now exceed those of many other states.

(3) In addition to civil penalties and criminal fines, the attorney general also may request restitution and disgorgement
Foley & Lardner LLP Antitrust Reform Carries Broad State Impact, op.cit.

(ISSN: 2537- 0758)

عليهم وخداعهم وتضليلهم، حتي صدر حكم المحكمة العليا الأمريكية بأن" لجنه التجارة الفيدرالية لم يعد بإمكانها استخدام سلطتها لاستعادة أموال الأمريكيين من المحتالين والمزورين والتي كانت قد استخدمتها لأكثر من أربعة عقود لتنفيذ مهمتها في حماية المستهلكين واستعادة الاموال المملوكة لهم"(١).

مما دفع اللجنة الفرعية لحماية المستهلك(٢) إلى اقتراح مشروع قانون حماية المستهلك واستعادة الأموال،(٣) الذي عدل المادة ١٣(ب) من قانون لجنة التجارة الفيدرالية للنص على سلطة لجنة التجارة الفيدرالية صراحةً في إصدار تدابير تقييدية وقتية أوامر زجريه أولية عن جميع المخالفات المنصوص عليها في قانون لجنة التجارة الفيدرالية،(٤) هذا بالإضافة إلى النص صراحة على سلطة لجنة التجاره الفيدرالية في

(1) The Supreme Court ruled that the FTC may no longer use its authority to get Americans their money back from fraudsters and scammers", Consumer Protection and Commerce Subcommittee to Markup Legislation to Restore FTC 13 (b) Consumer Protection Powers, Targeted News Service., 26 May, 2021 Wednesday.
https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:62S8-4MV1-DYG2-R2N4-00000-00&context=1516831.

(٢) وجدير بالذكر أنه قبل اصدار المحكمة العليا قرارها بأيام قليلة، قدم كارديناس نائب رئيس اللجنة الفرعية لحماية المستهلك، مشروع قانون لتأكيد سلطات لجنة التجارة الفيدراليه فى إعادة استرداد اموال المستهلكين، ولقد انضم اليه في ذلك كل عضو ديمقراطي في اللجنة الفرعية لحماية المستهلك والتجارة. كما تطلعوا إلى نفاذ هذا التشريع الحيوي الذي سيسساهم في استعادة لجنة التجارة الفيدراليه لسلطاتها في اجبار الشركات التي تمارس نشاطا غير قانوني على اعادة الاموال إلى المستهلكين الذين ظلموا او تم الاحتيال عليهم.

In the days before the Supreme Court issued its ruling، Subcommittee Vice Chair Cardenas introduced the Consumer Protection and Recovery Act to affirm the FTC's authorities، which was cosponsored by every Democratic member of the Consumer Protection and Commerce Subcommittee. On Thursday، we look forward to marking up this critical legislation to restore the FTC's power to force companies engaged in illegal activity to return funds to the consumers they have wronged."

(3) H.R. 2668 (D-CA).

(4) The bill also makes clear that the FTC may seek temporary restraining orders and preliminary injunctions without bond and that any relief sought under section 13(b) may be for past violations in addition to ongoing and

اقتضاء تعويض نقدي عادل لصالح المستهلكين .

كما يضيف مشروع القانون المقدم قسمًا فرعيًا جديدًا (هـ) إلى المادة ١٣ من قانون لجنة التجارة الفيدرالية FTC يخول لجنة التجارة الفيدراليه سلطة التعويض عن الخسائر، إصلاح العقد، استرداد الأموال ، وإعادة الممتلكات(١).

كما يوفر القسم الفرعي الجديد (هـ) أيضًا سلطة لجنة التجارة الفيدرالية في رفع دعاوي قضائية لإلزام الجهات والشركات المخالفة سداد المكاسب غير العادلة المكتسبة بالمخالفة للقانون(٢).

المطلب الرابع

تحريك الدعوي الجنائية

يختص جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية بتحريك الدعوي الجنائية أو اتخاذ إجراءات فيها بالنسبة إلى الأفعال المخالفة لأحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، ولا يجوز تحريك الدعوى الجنائية إلا بطلب كتابي من رئيس مجلس إدارة الجهاز بناءً على موافقة أغلبية أعضائه(٣).

وفي فرنسا نص قانون الاستهلاك الفرنسي على اختصاص السلطة الإدارية المستقلة

---

imminent violations

على أن ينطبق مشروع القانون على إجراءات لجنة التجارة الفيدرالية TCF المعلقة حاليا بالإضافة إلى تلك التي ستتخذ بعد نفاذ التشريع.

The bill applies to any currently pending FTC action or proceeding in addition to those commenced on or after the date of enactment.

(1) It adds a new subsection (e) to section 13 of the FTC Act that specifies types of equitable relief the FTC may pursue: restitution for losses، contract reformation and recission، money refunds، and the return of property

(2) The new subsection (e) also provides the FTC disgorgement authority to seek court orders requiring bad actors repay unjust gains acquired in violation of the law

(٣) انظر نص المادة ٢١ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٩/٤/٨م ولا تنطبق أحكام التصالح مع المتهم علي من يخالف القرارات الصادرة من مجلس الوزراء بحديد سعر بيع منتج أساسي أو أكثر لفترة زمنية محددة.

(ISSN: 2537- 0758)

المنوط بها المنافسة والاستهلاك[١] l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation برفع دعاوي مدنية demander à la juridiction civile على المهني le professionnel لتوقيع جزاءات عليه، إذا خالف التزاماته المنصوص عليها في قانون الاستهلاك، ولاسيما الالتزامات المنصوص عليها في المادة L. 221-15 من قانون الاستهلاك، أو إذا لم يمتثل للأوامر الصادرة له من السلطة الإدارية خلال الفترة المحددة لذلك[٢].

كما تتولي جمعيات الدفاع عن مصالح المستهلك رفع دعاوي جنائية لصالح جموع المستهلكين الذي أصابهم ضررًا مباشرًا أو غير مباشر، حيث تطلب الجمعية من المحكمة الجنائية توقيع عقوبه جنائية على المخالف مع إصدار أمر له، إذا لزم الأمر، بوقف الأعمال غير القانونية أو إزالة الشرط غير القانوني في العقود المبرمة مع المستهلكين التي يتم تنفيذها حاليًا أو مستقبلاً[٣].

---

(١) وجدير بالذكر ان قانون المستهلك Art. R. 521-1 قد حدد السلطة الادارية المستقله المسئوله هنا بأنها:

١- رئيس مصلحة التحقيق الوطنية بالمديرية العامة للمنافسة والاستهلاك وقمع الغش.

Le chef du service national des enquêtes de la direction générale de la concurrence , de la consommation et de la répression des fraudes, le (Décr. no 2020-1545 du 9 déc. 2020, art. 28, en vigueur le 1er avr. 2021)

٢- المدير الاقليمي لشئون الاقتصاد، التوظيف، العمل، و التضامن أو مدير الادارات المختصة بحماية السكان.

Directeur régional de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités ou le directeur de la direction départementale chargée de la protection des populations.

ويجوز لهذه السلطات الإدارية تفويض موظفو الخدمة المدنية من الفئة (أ) التابعين لها.

(2) Art. L. 521-3 Code de la consummation.

(3) Art. L. 621-2 Les associations de consommateurs mentionnées à l'article L. 621-1 et agissant dans les conditions précisées à cet article peuvent demander à la juridiction civile, statuant sur l'action civile ou à la juridiction répressive, statuant sur l'action civile, d'ordonner au défendeur ou au prévenu, le cas échéant sous astreinte, toute mesure destinée à faire cesser des agissements illicites ou à supprimer une clause illicite dans le contrat ou le type de contrat proposé aux consommateurs ou dans tout

ويجب على المستهلك، لكي تستطيع الجمعية رفع الدعوي القضائية أمام محكمة الجنايات، أن يدلي بموافقته على رفعها، وفقًا للشروط المنصوص عليها في المادة L. 622-2،[١] كما يعتبر في هذه الحالة مدعيًا بالحق المدني أيضًا[٢].

وفي ولاية كولورادو الأمريكية نص قانون مكافحة الاحتكار على أنه يجوز للمدعي العام في كولورادو رفع دعاوى مدنية بسبب مخالفة قانون مكافحة الاحتكار نيابة عن أي جهة حكومية أو عامة تعرضت لأضرار، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

كما أضاف القانون الجديد نص يسمح للمدعي العام برفع دعاوي مدنية نيابة أيضًا عن الأفراد المشترين غير المباشرينIndirect purchasers ، وهم الأفراد الذين اشتروا منتجات أو خدمات من خلال وسيط في سلسلة التوزيع، بدلاً من شرائها مباشرة من مصدرها،[٣] وبالتالي تم الشراء بشكل غير مباشر.

وهؤلاء الأفراد لم يكن لهم مسبقًا الحق في الحصول على تعويض عما أصابهم من أضرار[٤]، ولكن القانون الجديد كفل لهم الحماية اللازمة، وأصبح الآن لهم الحق في

---

contrat en cours d'exécution.

(١) ويشترط ان تكون موافقه المستهلك كتابة ولا يكفي ان تتم الموافقه من خلال البرامج التلبفزيونية او الاذاعية أو الرسائل الشخصية او المنشورات وغيرها.

Art. L. 622-2 Code de la consummation Le mandat mentionné à l'article L. 622-1 ne peut être sollicité par voie d'appel public télévisé ou radiophonique, ni par voie d'affichage, de tract ou de lettre personnalisée. Il est donné par écrit par chaque consommateur.

(2) Art. L. 622-3 Code de la consummation Tout consommateur ayant donné son accord, dans les conditions prévues à l'article L. 622-2, à l'exercice d'une action devant une juridiction pénale est considéré en ce cas comme exerçant les droits reconnus à la partie civile en application du code de procédure pénale.

(3) Indirect purchasers are customers that purchase products or services from an intermediary or middleman in the chain of distribution, as opposed to buying them directly from the source of the alleged antitrust violation.

(٤) وجدير بالذكر انه في القرار الصادر من المحكمة العليا الأمريكية في عام ١٩٧٧م عن شركة إلينوي بريك ضد إلينوي، رأت المحكمة العليا الأمريكية أنه، وفقا لقانون مكافحة الاحتكار الفيدرالي، فإن ما يسمى بالمشترين غير المباشرين يفتقرون إلى أهلية رفع دعوى للحصول على تعويضات.

In the 1977 Illinois Brick Co. v. Illinois decision, the U.S. Supreme Court held

(ISSN: 2537- 0758)

رفع دعاوي مدنية بأنفسهم أو أن يرفعها المدعي العام نيابة عنهم[١].

وبذلك، ووفقًا لقانون مكافحة الاحتكار الجديد ٢٠٢٣م، أصبح من سلطة المدعي العام في كولورادو رفع دعاوي مدنية نيابة عن أي جهة حكومية أو عامة تعرضت لأضرار، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وكذلك رفع دعاوي مدنية نيابة عن المتقاضين من القطاع الخاص بما فيهم الأفراد المشترين غير المباشرين.

ووفقًا للقانون الجديد أيضًا أصبح من سلطة المدعي العام رفع دعاوي جنائية ضد الأشخاص أو الكيانات التي سبق أن قاضاها المدعي العام مدنيًا عن نفس الفعل غير المشروع، وبذلك يكون قانون مكافحة الاحتكار الجديد قد ألغي بندًا في قانون القديم الصادر ١٩٩٢م، الذي كان يقضي بمنع المدعي العام من رفع دعوي جنائية ضد الأشخاص أو الكيانات التي سبق أن قاضاهاالمدعي العام مدنيًا عن نفس الفعل غير المشروع.

ونتيجة ذلك إذن، أن العقوبات المدنية الموقعة على المخالفين أو دفع التعويضات في دعوى مدنية مرفوعة من قبل النائب العام، لم يعد درعًا ضد الملاحقة الجنائية أيضًا عن ذات السلوك غير المشروع[٢].

---

that, for purposes of federal antitrust law, so-called indirect purchasers lack standing to sue for damages.

و منذ حكم المحكمة العليا، سمحت العديد من الولايات للمشترين غير المباشرين برفع دعاوي وفقاً لقوانين الاحتكار بولاياتهم و المطالبة إما بإلغاء ما سمي بقوانين إلينوي بريك أو التفسير القضائي.

Since the Supreme Court ruling, many states have allowed indirect purchasers to bring claims under their respective state antitrust laws, either through so-called Illinois Brick repealer statutes or through judicial interpretation.

(1) Now, under the 2023 act, indirect purchasers have standing to bring a civil action for an alleged violation of the antitrust law. Further, the Colorado attorney general may bring actions on behalf of individual indirect purchasers — not just governmental entities — as parens patriae.

The Colorado State Antitrust Act of 2023 (HB23-1192), DENVER, Colorado Colo. House Democrats: Weissman's Consumer Protection Bill Moves Forward,Op.cit.

(2) Importantly, the 2023 act also removed a provision of the 1992 act that precluded the attorney general from filing criminal charges against persons or entities that the attorney general has already prosecuted civilly based on

وعلى مستوي الولايات المتحدة الأمريكية ككل، إمعانًا في الحماية الإدارية للمستهلك تتولي لجنه التجارة الفيدرالية تطبيق أحكام قانون التجارة الفيدرالي، حيث تحظر المادة ٥ من قانون لجنة التجارة الفيدرالية الممارسات التجارية غير المشروعة الخادعة أو المضللة للمستهلكين(١)، كما ينص القانون أيضًا على سلطة لجنة التجارة الفيدرالية في رفع دعاوي قضائية ضد المخالفين لأحكام القانون(٢)، للحصول على تعويض عادل لجبر كامل الضرر بما في ذلك استرداد الأموال التي تم الاستيلاء عليها بشكل غير مشروع(٣).

ومن التطبيقات على ذلك:

١- قيام لجنة التجارة الفيدرالية مؤخرًا في أبريل ٢٠٢١م برفع دعوي قضائية ضد شركة Eric Anthony Nepute وشركة Quickwork LLC لقيامهما بتسويق منتجات خادعة ومضلله على أنها منتجات أثبتت فاعليتها في علاج فيروس كورونا ، مما يعد إضرارا بحقوق المستهلكين(٤).

---

the same conduct.
The upshot is that payment of civil penalties or damages in a civil suit brought by the attorney Foley & Lardner LLP. Colorado Antitrust Reform Carries Broad State Impact longer a shield against criminal prosecution.
Foley & Lardner LLP,Colorado Antitrust Reform Carries Broad State Impact. Op.cit.

(1) Consumer Finance Monitor Podcast Episode: Should Section 5 of the FTC Act be Amended to Add a Private Right of Action? Newstex Blogs, JD Supra, August 31, 2023 Thursday 1:41 PM EST.

(2) FTC Warns That Deceptive AI Content Ownership Claims Violate the FTC Act, Newstex Blogs,Ad Law Access,September 27, 2023 Wednesday 6:18 PM EST.

(3) Seventh Circuit Holds FTC Act Does not Allow Disgorgement to U.S. Treasury, Newstex Blogs, JD Supra, 19September, 2023 Tuesday 7:31 PM EST.

(4) FTC Begins Enforcing Covid-19 Consumer Protection Act,Newstex Blogs,JD Supra, 1July, 2021 Thursday 1:30 PM EST.
Fox Rothschild LLP, FTC Begins Enforcing COVID-19 Consumer Protection Act. Newstex Blogs JD supra, 1July, 2021 Thursday. https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:6320-G111-JCMN-Y3C9-00000-00&context=1516831.

(ISSN: 2537- 0758)

٢- كما رفعت لجنة التجارة الفيدرالية (FTC) في ٣٠ يونيو ٢٠٢١م دعوي قضائية، ضد فرانك روميرو Frank Romero لانتهاكه أحكام قانون لجنة التجارة الفيدرالية The FTC Act، حيث مارس أعمالاً تجارية مع عدة كيانات تجارية ذات صله بمعدات الحماية الشخصية PPE related entity، بسبب الإعلان الكاذب عن القدرة على توصيل أقنعة الوجه N95 بسرعة للمستهلكين، على الرغم من فشل روميرو في عدة مناسبات، في تسليم معدات الوقاية الشخصية في الوقت المناسب، وفي بعض الأحيان عدم تسليمها على الإطلاق، وفي أحيان أخرى قام بتسليم أقنعة من القماش على الرغم من الوعد بتسليم أقنعة N95[١].

٣- قيام لجنة التجارة الفيدرالية مؤخرًا في عام ٢٠٢٢م برفع دعوي قضائية أمام محكمة فيدرالية في كاليفورنيا ضد شركه California-based Precision Patient Outcomes, Inc ومقرها كاليفورنيا والرئيس التنفيذي لها مارجريت بريست لويس، Margrett Priest Lewis CEO بشأن مكمل غذائي يُباع تحت اسمي" Resist COVID" و"VIRUS Resist"، ادعت الشركة أنهما يمكنهما علاج فيروس كورونا أو الوقاية منه والتخفيف من آثاره الخطيرة[٢]. وكانت **وقائع القضية كالآتي:**

دعا الرئيس التنفيذي للشركة في رسالة له المستهلكين لمراجعة الموقع الإلكتروني للشركة، وقال في رسالته: "بياناتنا مدعومة بأدلة علمية مختصة وموثوقة،" وأن المنتجات "تتوافق بشكل واضح مع لوائح لجنة التجارة الفيدرالية FTC، والقانون الفيدرالي للأغذية والأدوية ومستحضرات التجميل DSHEA، ولوائح إدارة الغذاء والدواء

(1) FTC Begins Enforcing Covid-19 Consumer Protection Act,op.cit.

(٢) وجدير بالذكر انه بدءًا من مايو ٢٠٢١، أعلن المدعى عليهم عن COVID Resist على موقعهم الإلكتروني مقابل ٣٤.٩٥ دولارًا للزجاجة. وفقًا للملصق، يحتوي المنتج على فيتامين C، وفيتامين D3، وفيتامين K2، والزنك، وثنائي هيدرات كيرسيتين. وتضمن الموقع صفحة بعنوان "أبحاثنا" تحتوي على اقتباسات ومراجع قال المتهمون إنها تدعم ادعاءاتهم. لقد انتقلوا أيضًا إلى وسائل التواصل الاجتماعي – Facebook، وInstagram، وTikTok، وما إلى ذلك – للترويج للمنتج على أنه فعال قبل التعرض لـCOVID وبعده.

الأمريكية"،FDA's regulations وأن الشركة لا تقدم أي ادعاءات كاذبة أو مضللة".

ورد موظفو لجنة التجارة الفيدرالية بأن الوكالة لا تقوم بمراجعة المواد الإعلانية مسبقًا لإبداء الرأي حول امتثالها لقانون لجنة التجارة الفيدرالية أو أي قوانين أخرى معمول بها، مما يعني أن المدعى عليهم قدموا ادعاءات كاذبة أو غير مثبتة بشأن فعالية عقاري "COVID Resist" و"VIRUS Resist"، مما يعد انتهاكًا لحق المستهلك في سلامة المنتجات ومطابقتها لمعايير الجودة المنصوص عليها.

علاوة على ذلك أن، المدعى عليهم تقدموا بكذبة مفادها أن منتجاتهم أثبتت فعاليتها علميًا وعمليًا في علاج فيروس كورونا (COVID-19) أو الوقاية منه أو تخفيف آثاره الخطيرة، على الرغم من عدم إجراء أي دراسة سريريه بشرية خاضعة للرقابة بشكل جيد حول فعالية العقارين، أو مكوناتهما الفردية، مما يعد انتهاكًا لقانون لجنة التجارة الفيدرالية (FTC) بصفة عامة، وقانون حماية المستهلك الخاص بفيروس كورونا (COVID-19) بصفة خاصة(١).

وبناء عليه طلبت لجنة التجارة الفيدرالية (FTC) من المحكمة الفيدرالية فرض عقوبات مدنية عن هذه المخالفات(٢).

---

(١) وجدير بالذكر أن المشرع الامريكي امعانا في حماية المستهلك من الممارسات غير المشروعة، ولاسيما في أوقات الازمات، تدخل واصدر قانون خاص بحماية المستهلك اثناء جائحة كورونا، التي حدثت في عام ٢٠١٩م، وكان لها أكبر الأثر على المستهلكين في الولايات المتحدة الأمريكية، نتيجة ما قامت به بعض شركات الأغذية والأدوية والمعدات الطبيه من ممارسات ضارة بالمستهلكين.

وبالفعل بدأت لجنة التجارة الفيدرالية في ممارسة سلطاتها التنظيمية الممنوحة لها بموجب قانون قانون حماية المستهلك ضد فيروس كورونا، والذي هدف إلى حظر الأعمال أو الممارسات الخادعة المتعلقة بفيروس كورونا الجديد.

Fox Rothschild LLP, FTC Begins Enforcing COVID-19 Consumer Protection Act.op.cit.

(2) FTC challenges supplement claims under COVID-19 Consumer Protection Act. Impact News Service, 22 November, 2022 Tuesday. https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:66XN-27Y1-JDG9-Y0RC-00000-00&context=1516831.

(ISSN: 2537- 0758)

٤- وفي واقعه أخري، رفعت لجنة التجارة الفيدرالية دعوي قضائية ضد قناة Credit Bureau Center, LLC واختصارها قناة CBC، وكانت وقائع القضية كالآتي: قدمت قناة CBC للمستهلكين تقريرًا ائتمانيًا مجانيًا، ولكنها قامت بتسجيلهم تلقائيًا، وبدون الحصول على موافقتهم، في اشتراك عضوية شهري في القناة بقيمة ٢٩.٩٤ دولارًا.

كما قام العاملين بقناة CBC بتوجيه المستهلكين إلى مواقعها على الويب عن طريق نشر إعلانات مزيفة وتوجيه المتقدمين إليها للحصول على درجة ائتمانية مجانية، مما يعد خداعًا وتضليلاً للمستهلكين، الأمر الذي يعد انتهاكا لأحكام قانون حماية المستهلك، بالإضافة إلى أحكام قانون لجنة التجارة الفيدرالية.

وبناء عليه، طالبت لجنة التجارة الفيدرالية المحكمة الفيدرالية بفرض عقوبات مدنية على المخالفين وتعويض المستهلكين عما أصابهم من أضرار[1].

المطلب الخامس

التصالح مع المتهم

لمجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، بناءً على موافقة أغلبية أعضائه، التصالح في أي من الأفعال المخالفة لأحكام قانون حماية المنافسة، وذلك على النحو التالي:

(أ) قبل طلب رفع الدعوى الجنائية أو اتخاذ إجراءات فيها مقابل أداء مبلغ لا يجاوز الحد الأدنى للغرامة المقررة.

(ب) بعد طلب رفع الدعوى الجنائية أو اتخاذ إجراءات فيها وإلى ما قبل صدور حكم بات مقابل أداء مبلغ لا يقل عن ثلاثة أمثال الحد الأدنى للغرامة المقررة، سابقة الذكر، ولا يجاوز نصف حدها الأقصى.

ويعتبر التصالح بمثابة تنازل عن طلب رفع الدعوى الجنائية ويترتب عليه انقضاء

(1) Seventh Circuit Holds FTC Act Does not Allow Disgorgement to U.S. Treasury, Newstex Blogs,JD Supra, 19 September, 2023 Tuesday 7:31 PM EST.

الدعوى الجنائية عن ذات الواقعة التي صدر بشأنها طلب رفع الدعوى[١].

وفي فرنسا يجوز للسلطة الإدارية المسئولة عن المنافسة والاستهلاك، أن تقترح على المخالف التصالح مقابل اقتضاء مبالغ معينة للخزانة العامة مع التعهد بإزاله المخالفات وعدم ارتكابها مره أخرى واصلاح كافة الأضرار التي أصابت المستهلكين وفي حالة عدم موافقه المخالف علي هذا الاقتراح أو عدم دفع المبلغ المتفق عليه للخزانة العامة يوقع عليه العقوبات المنصوص عليها قانوناً[٢].

ويجوز لمحكمة الجنايات المرفوعة أمامها الدعوي الجنائية، بعد ثبوت إدانه المتهم أن تؤجل النطق بالعقوبة وتأمره، بالالتزام خلال مدة محددة، بإيقاف العمل غير المشروع أو إزالة الشرط غير المشروع في العقد المبرم مع المستهلكين[٣].

وجدير بالذكر، أنه إمعانًا في الحماية الإدارية للمستهلك، لا تنطبق أحكام التصالح مع المتهم على من يخالف القرارات الصادرة من مجلس الوزراء بتحديد سعر بيع منتج أساسي أو أكثر لفترة زمنية محددة، وذلك بعد أخذ رأي جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية[٤].

وجدير بالذكر، أن المشرع الفرنسي أجاز أيضًا إصدار قرارات بتنظيم الأسعار في قطاعات أو مناطق محددة، كما يجوز للحكومة اتخاذ إجراءات وقتية ضد ارتفاع أو انخفاض الأسعار على نحو مبالغ فيه[٥].

وفي ولاية كولورادو الأمريكية يوجد قانون كامل لمنع التلاعب بالأسعار صدر عام

---

(١) انظر نص المادة ٢١ من قانون حماية المنافسة معدلة بتاريخ ٢٠١٩/٠٤/٠٨ م.

(2) Art. L. 522-9-1 (L. no 2020-734 du 17 juin 2020, art. 42).

(3) Art. L. 621-3 Code de la consumation. La juridiction répressive saisie dans les conditions de l'article L. 621-1 peut, après avoir déclaré le prévenu coupable, ajourner le prononcé de la peine en lui enjoignant, sous astreinte le cas échéant, de se conformer, dans un délai fixé, aux prescriptions qu'elle détermine et qui ont pour objet de faire cesser l'agissement illicite ou de supprimer une clause illicite dans le contrat ou le type de contrat proposé aux consommateurs.

(٤) انظر نص المادة ٢١ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٩/٤/٨م.

(5) Voir art 410/2 code commerce.

(ISSN: 2537- 0758)

٢٠٢٠م، ثم صدر قانون مكافحة الاحتكار في ٢٠٢٣م، ووسع من نطاق تطبيق قانون التلاعب بالأسعار[١]، حيث حظر على الشركات أن تفرض أسعارًا مرتفعة وغير عادلة، ولا سيما أثناء وقوع كارثة معلنة[٢]، ولمدة ١٨٠ يومًا بعد إعلان انتهاء الكارثة، وذلك إمعانًا في توفير الحماية للمستهلكين من الممارسات غير المشروعة، كالارتفاع غير العادل للأسعار والتلاعب بها[٣].

المطلب السادس

عدم رفع الدعوي الجنائية ضد المبادر بالإبلاغ عن الجريمة

نص قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية على عدم رفع الدعوى الجنائية ضد أول من بادر من المخالفين بإبلاغ جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية بجريمة، وذلك على النحو الآتي:

١- الجرائم التي لا تُرفع الدعوي الجنائية ضد المبلغ عنها:

أ – رفع أو خفض أو تثبيت أسعار المنتجات للمنتجات محل التعامل.

ب– اقتسام الأسواق أو تخصيصها على أساس من المناطق الجغرافية أو مراكز التوزيع أو نوعية العملاء أو نوعية المنتجات أو الحصص السوقية أو المواسم أو الفترات الزمنية.

ج– التنسيق فيما يتعلق بالتقدم أو الامتناع عن الدخول في المناقصات والمزايدات والممارسات وسائر عروض التوريد.

د– تقييد عمليات التصنيع أو الإنتاج أو التوزيع أو التسويق للمنتجات ويشمل ذلك تقييد نوع المنتج أو حجمه أو الحد من توافره[٤].

---

(1) Colorado's 2020 price gouging law.

(2) The Colorado State Antitrust Act of 2023 HB20-1414 , made it illegal for companies to charge high and unfair prices during a declared disaster.

(3) The Colorado State Antitrust Act of 2023 , HB23-1192, expands this law to protect consumers 180 days after a disaster declaration ends.

(٤) انظر نص المادة ٢٦ من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية معدلة بتاريخ ٢٠١٤/٧/٢م.

٢ - شروط الإبلاغ:

أ – أن يتم الإبلاغ قبل طلب رفع الدعوى الجنائية أو قبل صدور قرار من مجلس إدارة الجهاز بتكليف المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة أو اتخاذ تدابير تصحيحية فورًا أو خلال فترة زمنية يحددها مجلس الإدارة.

ب– أن يقدم الشخص المخالف ما لديه من أدلة على ارتكاب الجريمة، والتي كان من شأنها الكشف عنها وإثبات أركانها(١).

وفي حالة رفع الدعوى الجنائية ضد باقي المخالفين يتعين على رئيس مجلس إدارة الجهاز، بعد العرض على مجلس الإدارة، أن يرفق مع طلب الرفع ما يفيد توافر الشروط السابقة، لدى أول من بادر من المخالفين بإبلاغ الجهاز بالجريمة(٢).

٣- ضوابط الإبلاغ:

يكون الإبلاغ كتابة أو على النموذج المعد من قبل جهاز حماية المنافسة، وإذا كان الإبلاغ شفاهة، تعين إثباته في محضر يوقع عليه الشخص المخالف، ومأمور الضبط القضائي الذي سمع أقواله ومحرر المحضر(٣). ويجوز للمحكمة، بالنسبة لباقي المخالفين، أن تعفي المتهم من نصف العقوبة المقررة متى قدرت أنه أسهم في الكشف عن عناصرها أو إثبات أركانها في أية مرحلة من مراحل التقصي والبحث وجمع الاستدلالات والتحقيق والمحاكمة.(٤)

وفي فرنسا يجوز للسلطة الإدارية المنوطة بالمنافسة والاستهلاك، أن تتنازل عن رفع الدعوي الجنائية على المخالف، وذلك إذا وافق المدعي العام وبالشروط التي يحددها القرار الصادر من مجلس الدولة في هذا الشأن وذلك في:

١– المخالفات المنصوص عليها في الكتاب الأول والثاني والثالث والرابع من قانون الاستهلاك الفرنسي.

---

(١) انظر نص المادة ٤٦ من اللائحة التنفيذية من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٢) انظر نص المادة ٤٦ من اللائحة التنفيذية من قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٣) انظر نص المادة ٤٧ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية.

(٤) المادة ٢٦ من قانون حماية المنافسة معدلة بتاريخ٢٠١٤/٠٧/٠٢م.

(ISSN: 2537- 0758)

٢- في الجرائم المنصوص عليها في الكتاب الأول والثاني والثالث من قانون الاستهلاك، والتي لا يعاقب عليها بالسجن، وكذلك الجرائم المنصوص عليها في المواد من. 2-121.l إلى.4-121 .l اذا تمت تسوية النزاع مع المخالف بدفعه مبلغ التسوية وإزاله المخالفات والتعهد بعدم ارتكابها مره أخري، وكذلك اصلاح الأضرار التي أصابت المستهلكين(١).

وجدير بالذكر أن الدعوى العمومية تنقضي عند وفاء مرتكب المخالفة بالالتزامات المفروضة عليه نتيجة قبوله التسوية، في الميعاد المحدد(٢).

(1) Art. L. 523-1 Code de la consumation. L'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation a droit, tant que l'action publique n'a pas été mise en mouvement, de transiger, après accord du procureur de la République, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'État, pour:
1o Les contraventions prévues aux livres I, II, III et IV ainsi que celles prévues par leurs textes d'application;
2o Les délits qui ne sont pas punis d'une peine d'emprisonnement, prévus aux livres I, II et III ainsi que pour les infractions prévues aux articles L. 121-2 à L. 121-4.

(2) Art. L. 523-4 L'action publique est éteinte lorsque l'auteur de l'infraction a exécuté dans le délai imparti les obligations résultant pour lui de l'acceptation de la transaction. — [C. consom., art. L. 141-2, al. 4, et L. 216-11, al. 4.]

الخاتمة

تعد الحماية الإدارية لحقوق المستهلك، مسألة في غاية الأهمية ومعقدة، ولا ريب أن الطريق إليها هو وضع ضوابط قانونية جد صارمة تحمي المستهلك من خلال هيئات وأجهزة إدارية، هذا بالإضافة إلى دور منظمات وجمعيات حماية المستهلك التي تتبنى فكرة حماية المستهلك وتؤمن بها وتضعها كهدف استراتيجي في خططها الموضوعة، والتي لابد لها من أن توسع نشاطها لتحقيق أهدافها المرجوة، كما أنه من الضروري أن يكون الفرد ملمًا بحقوقه كمستهلك، وعالمًا بواجباته التي تعتبر حجر الأساس لضمان هذه الحقوق، وفي ختام بحثي أكون قد توصلت إلى مجموعه من النتائج والتوصيات كالآتي:

أولاً: النتائج:

١- اختلف الفقه والقضاء في تحديد مفهوم المستهلك، فمنهم من اتجه إلى التوسيع من مفهومه، بحيث يشمل كل شخص يتعامل بقصد الاستهلاك أو الاستعمال، سواء كان استعمالاً شخصيًا أم مهنياً، ومنهم من اتجه إلى التضيق من مفهوم المستهلك ليقصره على الشخص الطبيعي الذي يقوم بإبرام تصرفات قانونية بهدف إشباع حاجاته الاستهلاكية لأغراضه الشخصية أو العائلية فقط دون المهنية.

٢- تدخل المشرع، على غير عادته، ووضع تعريفًا للمستهلك، حيث عرفه المشرع المصري بأنه كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص. وبذلك يكون المشرع قد قصر وصف المستهلك على من يبرم تصرفًا لاستعماله الشخصي فقط دون المهني، كما أنه لم يقصر تعريف المستهلك على الشخص الطبيعي فقط، كما فعل المشرع الفرنسي، وإنما أيضًا امتد ليشمل الشخص الاعتباري، وحسنًا ما فعل المشرع المصري، لأن ذلك سيخلق آلية حماية سريعة وفعالة، إذا تأثر عدد كبير من المستهلكين بسبب انتهاكات المنتجين، مثل

(ISSN: 2537- 0758)

المدارس والشركات التي تشتري السلع الاستهلاكية للطلاب والعمال.

٣- يقصد بالحماية الإدارية للمستهلك الجهود المبذولة من قبل الجهات والهيئات والأجهزة الإدارية بالدولة لإلزام المؤسسات بإتباع سياسات مقبولة وملائمة للمستهلكين، وكل هذه الجهود المبذولة لحماية المستهلك لن تكون فعالة في ظل غياب باقي الأطراف، وهم المنظمات والهيئات المعنية بحماية حقوق المستهلك والأفراد أنفسهم.

٤- اعتمدت العديد من الدول، بصورة عامة، الأهداف الأساسية لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، كأساسًا تشريعيًا للحماية الإدارية للمستهلك، فنصت التشريعات على الحقوق الأساسية للمستهلك، التي هي محل الحماية الإدارية للمستهلك، مثل حق الأمان أو السلامة المادية للمستهلك، حق المعرفة (الحصول على المعلومات)، حق الاختيار ، حق سماع رأي المستهلك، حق المستهلك في الحصول على احتياجاته الأساسية، حق الشكوى، حق العيش في بيئة صحية، حق تثقيف المستهلك.

٥- نص قانون حماية المستهلك المصري رقم١٨١ لسنة٢٠١٨م، على إنشاء جهاز حماية المستهلك، وهو يعد الجهاز المختص بتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك، ويتبع رئيس مجلس الوزراء، ومقره الرئيسي مدينة القاهرة، وله أن ينشئ فروعًا بجميع المحافظات، وتجوز له الاستعانة بجمعيات حماية المستهلك في المحافظات في ممارسة اختصاصاته، ويتشكل جهاز حماية المستهلك من رئيس للجهاز، ومدير تنفيذي متفرغ، هذا بالإضافة إلى مجلس إدارة يرأسه رئيس الجهاز وعضوية بعض الأعضاء، وقد كفل المشرع للجهاز عدة ضمانات لاستقلاله وحيادتيه.

وفي فرنسا يوجد المجلس الوطني للاستهلاك، الذي يتولى حماية حقوق المستهلك والدفاع عن مصالحه، هذا بالإضافة إلى السلطة الإدارية المسئولة عن الاستهلاك والمنافسة. أما في القانون الأنجلو أمريكي، فيوجد إدارة أو وحدة لحماية المستهلك تتولي تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك، وهي في أغلب الولايات الأمريكية، تتبع للمدعي

العام مثل ولاية جورجيا، كنساس، ايداهو، ميشيغان وأركانساس الأمريكية، وفي ولايات أخرى تتبع وزير الخارجية مثل ولاية نيويورك، كما قد تتبع وزير الاقتصاد كما في الوكالة الفيدرالية لحماية المستهلك بالمكسيك، وقد تتبع إدارة حماية المستهلك وزير التجارة كما في أستراليا.

٦- من أهم أهداف جهاز حماية المستهلك وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك، التنسيق مع أجهزة الدولة المختلفة لتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك، إبداء الرأي في التشريعات والسياسات والقرارات المتعلقة بحقوق المستهلكين، نشر ثقافة حماية المستهلك، وإتاحتها للمواطنين، تلقي الشكاوى والبلاغات بجميع أنواعها في مجال حماية المستهلك، إقامة الدعاوى المدنية التي تتعلق بمصالح جموع المستهلكين، أو التدخل فيها .

٧- نص قانون حماية المستهلك المصري على العديد من السلطات والصلاحيات لجهاز حماية المستهلك، تخوله ممارسه مهامه في الحماية الإدارية للمستهلك، منها صفة الضبطية القضائية للعاملين بجهاز حماية المستهلك، إلزام المورد والمعلن بتصحيح أو تعديل الإعلان الخادع أو المضلل، وسلطة تسويه النزاعات بين المستهلك والمورد أو المعلن بطريقة ودية، وأخيرًا سلطة توقيع جزاءات مالية.

٨- تساهم جهة الإدارة في تنظيم العمل التجاري المحلي وتنظيم الأسواق ضمانًا للتجارة العادلة، والمنافسة في السوق، ومنعًا للأعمال التي تتعلق بالغش أو الممارسات غير العادلة للحصول على مزايا أكثر من المنافسين الآخرين مما يضر بالمستهلكين. ويتبلور دور جهة الإدارة في هذا الأمر من خلال جهاز إداري، يسمي جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، يتولى تطبيق أحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، ويتولى إدارته مجلس إدارة يتكون من رئيس وتسعة أعضاء، هذا بالإضافة إلى وجود مدير تنفيذي متفرغ.

٩- تتولي السلطة الإدارية المسئولة عن المنافسة والاستهلاك، في فرنسا، بما لديها من موظفين إداريين ووكلاء معتمدين، العمل على منع الأعمال التجارية غير المشروعة

(ISSN: 2537- 0758)

والممارسات الضارة بالأسواق، حيث يقوم الوكلاء المعتمدون المنوط بهم سلطة الاستهلاك والمنافسة بتطبيق أحكام قانون الاستهلاك. أما في الولايات المتحدة الأمريكية فيغلب على بعض الولايات أن توجد وحدة لمكافحة الاحتكار وهي تابعه لوحدة حماية المستهلك، أي أنها إدارة واحدة لحماية المستهلك ومكافحة الاحتكار، تتولي تطبيق أحكام قانون المستهلك ومكافحة الاحتكار، وهذا على خلاف الوضع في مصر، التي يوجد بها جهاز مستقل لحماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، وهو منفصل عن جهاز حماية المستهلك. وعلى مستوي الولايات المتحدة الأمريكية، تتولى لجنه التجارة الفيدرالية مهمة حماية المنافسة ومنع الممارسات غير المشروعة والضارة بالأسواق من خلال تطبيق أحكام قانون لجنة التجارة الفيدرالية وتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك ومكافحة الاحتكار.

١٠- خول المشرع جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية العديد من السلطات والصلاحيات لحماية المستهلك منها، منح العاملين بالجهاز صفة الضبطية القضائية، تلقي البلاغات والإخطارات، سلطة توقيع جزاءات مالية، تحريك الدعوي الجنائية، التصالح مع المتهم، وعدم رفع الدعوي الجنائية ضد المبادر بالإبلاغ عن الجريمة.

ثانياً- التوصيات:

١- أوصي المشرع بزيادة عدد العناصر القضائية في تشكيل مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك، ومجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، فلا يكفي وجود عنصر قضائي واحد وهو مستشار بمجلس الدولة، وذلك للاعتبارات الآتية:

أ - تفرض مقتضيات الواقع العملي أن يتم إضافة عناصر قضائية أخرى من القضاء العادي، خاصة وأن المحاكم الاقتصادية تختص بالفصل في المنازعات المدنية والتجارية التي تنشأ عن تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك، كما أن القضاء العادي هو المختص بنظر المنازعات المدنية والجنائية الخاصة بالمنافسة.

ب- وجود عنصر قضائي واحد مقابل أكثر من ممثل للوزرات المعنية، في تشكيل مجلس الإدارة قد يضعف من استقلال جهاز حماية المستهلك وجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية في مواجهة السلطة التنفيذية.

٢- أوصي المشرع بأن تكون مده مجلس إدارة جهاز حماية المستهلك وجهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، أربع سنوات فقط غير قابلة للتجديد، مما يدعم استقلالية الجهازين في مواجهة السلطة التنفيذية، لأن النص على أن تكون مدة مجلس الإدارة أربع سنوات قابلة للتجديد لمدة واحدة، قد يفتح باب التدخل والنيل من استقلال الجهازين، بالتجديد لمجلس الإدارة أم لا .

٣- أوصي المشرع بإجراء تعديل تشريعي لقانون حماية المستهلك، للسماح لجهاز حماية المستهلك بتحريك الدعوى الجنائية أو اتخاذ إجراءات فيها، بالنسبة إلى من يخالف حظر استيراد منتجات أو إنتاجها أو تداولها أو الإعلان عنها على نحو يكون من شأنه التمييز بين المواطنين أو الإساءة إليهم، أو الإخلال بقواعد النظام العام أو الآداب العامة، دون حاجة لطلب كتابي من الوزير المختص (رئيس مجلس الوزراء) أو من يفوضه، لأن تقييد ذلك بضرورة طلب كتابي من الوزير المختص، يعد نوعًا من الوصاية الإدارية التي تنال من استقلال الجهاز وممارسته لسلطاته وصلاحياته.

٤- أوصي المشرع بالتدخل والنص صراحة في قانون حماية المستهلك وقانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية على إلزام الأجهزة الإدارية بضرورة إتباع إجراءات معينة عند توقيعها للجزاءات المالية على المخالف، ضمانًا للمحاكمة المنصفة، مثل النص على إطلاع المخالف بالتهمة المنسوبة إليه، وتمكينه من الاطلاع على كافة الأوراق والمستندات المتعلقة بالمخالفة لإبداء دفاعه وما لديه من ملاحظات، أسوة بالمشرع الفرنسي.

٥- أوصي المشرع بالتدخل والنص على اختصاص محكمة القضاء الإداري بنظر الطعون على القرارات الإدارية الصادرة من جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، أسوة بجهاز حماية المستهلك، ولا سيما وأن القاضي الإداري هو قاضي

(ISSN: 2537- 0758)

الحريات العامة، حيث أغفل المشرع ذلك النص في قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية .

٦- كما أوصي بضرورة إعطاء الدولة الأولوية للصحة والغذاء وتوفير الماء والدواء، كما أن تقييم مبادئ الجودة وشهادة المطابقة في الصناعة وتطبيق المواصفات ووضع المعلومات في بطاقة البيان، لا تقل أهمية عن السياسات والخطط المتعلقة بتحديد احتياجات السكان من الغذاء المتوازن والماء الصالح للشرب وتوفير الدواء وترخيص إنتاجه وتوزيعه، وكذا تسجيله بما ينسجم مع الضوابط العالمية.

٧- كما أوصي بضرورة تنظيم برامج تثقيفية ودورات تدريبية واستغلال وسائل الإعلام، ودعوة المنظمات الإنتاجية للمشاركة في برامج التوعية والتثقيف الخاصة بالمستهلك، مع مراعاة الظروف المادية لأصحاب الدخول المحدودة، وتقديم برامج إعلاميه تدريبية خاصة بهم، حيث تهدف البرامج الإعلامية إلى توعية المستهلكين عند اختيارهم للسلع والخدمات، وبما يؤمن حاجات الفئات الحساسة منهم (أطفال، مسنين، فقراء، ....)، والعمل على إدخال هذه البرامج في المناهج التعليمية، على أن تشمل مواضيع الصحة والتغذية والوقاية من الأمراض التي تنقلها الأغذية وطرق غشها ومخاطرها وانعكاساتها على البيئة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

(١) المؤلفات العامة والمتخصصة:

١. د/ إبراهيم أنيس، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ١٩٦٠م.
٢. د/ أبو سعيد الدبوه جي، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، ط١، دار الحامد للنشر، عمان، ٢٠٠٠م.
٣. د/ أحمد جويلي، الجهود المصرية في حماية المستهلك، منتدي المرأة وحماية المستهلك المصري، المجلس القومي للمرأة، القاهرة، ٢٠٠٥م.
٤. د/ أحمد كمال الدين موسي، الحماية القانونية للمستهلك في المملكة العربية السعودية، الرياض، ١٩٨٠م.
٥. د/ أحمد محمد الرفاعي الحماية المدنية للمستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٤م.
٦. د/ أحمد محمد محمود على خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشريعة الإسلامية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٥ م.
٧. د/ أسامة عبد الحليم مصطفي، الإدارة الحديثة للنشاط التسويقي، مكتبة الجامعة الحديثة، القاهرة، ٢٠٠٧م.
٨. د/ السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، منشأة المعارف، الإسكندرية، ١٩٨٦م.
٩. د/ الهيثم عمر سليم، حماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية بين الضمانات التقليدية والضمانات المتخصصة، دار النهضة العربية، القاهرة، ط١، سنة ٢٠١٣م.
١٠. د/ أيمن على عمر سلوك المستهلك، دار الجامعة، الإسكندرية، ٢٠٠٦م.
١١. د/ أيمن مصطفي البقلي، النظام القانوني لعقد الاشتراك في بنوك المعلومات الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة ، ٢٠١٠م.
١٢. د/ بدران شكيب الرفاعي، عقود المستهلك في القانون الدولي الخاص، دار الكتب القانونية، القاهرة، ٢٠١١م.

(ISSN: 2537- 0758)

١٣. د/ تامر ياسر البكري، التسويق مفاهيم وأسس، دار اليازوري، عمان، ٢٠٠٦م.
١٤. د/ تامر ياسر البكري، التسويق والمسئولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩م.
١٥. د/ حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧م.
١٦. د/ خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية عام ٢٠٠٦.
١٧. د/ خالد ممدوح إبراهيم، أمن المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة، الإسكندرية، ٢٠٠٨م.
١٨. د/ خالد موسي توني، الحماية الجنائية للمستهلك من الإعلانات الخادعة، دار النهضة العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٧م.
١٩. د/ رمزي فريد محمد مبروك، حماية المستهلك في إطار مفهوم جديد لعقد الإذعان، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ٢٠٠٢م.
٢٠. د/ روسم عطية موسي، الحماية الجنائية للمستهلك من الغش في مجال المعاملات التجارية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ٢٠١٤م.
٢١. د/ سعيد عوض الرطيل، حقوق المستهلك ومستوي حمايتها في السوق اليمنية (دراسة تحليلية)، دار جامعة عدن، ٢٠٠٦م.
٢٢. د/ سه نكه ر علي، حماية المستهلك وأحكامه دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠١٦م.
٢٣. د/ عاطف عبد الحميد حسن، حماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦م.
٢٤. د/ عبد الباسط حسن الجميعي، حماية المستهلك، الحماية الخاصة لإرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦م.
٢٥. د/ عبد الحميد الدياسطي عبد الحميد، حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج، دار الفكر والقانون، المنصورة، ٢٠١٠م.

٢٦. د/ عبد الهادي محمود عبد الهادي، إدارة المبيعات وحماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٧.
٢٧. د/ عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٤ م.
٢٨. د/ فاروق الأباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠٣م.
٢٩. د/ فريد النجار، إدارة منظومات التسويق العربي والدولي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ٢٠٠٤م.
٣٠. د/ فريد عبد الفتاح زين، تخطيط ومراقبة الإنتاج مدخل إدارة الجودة، دار الكتب المصرية، ٢٠٠٠م.
٣١. د/ كوثر سعيد عدنان، حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٢م.
٣٢. د/ مجد الدين محمد بن يعقوب، القاموس المحيط، بيروت، مؤسسة الرسالة، ط٢، ١٩٨٧م.
٣٣. د/ محمد إبراهيم عبيدات، التسويق الأخضر والبيئي، ط١، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤م.
٣٤. د/ محمد أحمد عبد الحميد، الحماية المدنية للمستهلك التقليدي والإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٥م.
٣٥. د/ محمد الباشا الكافي، معجم عربي حديث، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، بيروت، ط٢، ١٩٩٢.
٣٦. د/ محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، دار الكتاب العربي، بيروت، ط١، ١٩٧٩م.
٣٧. د/ محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دار الكتاب الحديث، الجزائر، ٢٠٠٦م.
٣٨. د/ محمد حسن العامري، الإعلان وحماية المستهلك، المركز العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٧م.

(ISSN: 2537- 0758)

٣٩. د/ محمد محمد عبد اللطيف، الضمانات الدستورية في المجال الضريبي، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٢م.
٤٠. د/ محمد محمد عبد اللطيف، القانون العام الاقتصادي تدخل الدولة غير المباشر في الاقتصاد، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٣م.
٤١. د/ محمد محمد عبد اللطيف، جزاءات سلطة تنظيم الأسواق المالية وضمانات المحاكمة المنصفة، بدون دار نشر، ٢٠١٨م.
٤٢. د/ محمود سمير الشرقاوي، العقود التجارية الدولية دراسة خاصة لعقد البيع الدولي للبضائع، دار النهضة العربية، القاهرة، ط٢، ٢٠٠٢ م.
٤٣. د/ محمود عبد الرحيم الديب، الحماية المدنية للمستهلك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١١م.
٤٤. د/ ميرفت عبد المنعم صادق، الحماية الجنائية للمستهلك، بدون دار نشر، ط ٢، ٢٠٠١ م.
٤٥. د/ نزار عبد الحميد البراوي، وآخرون، استراتيجيات التسويق (المفاهيم، الأسس، لوظائف)، دار وائل للنشر، عمان، ط١، ٢٠٠٤م.
٤٦. د/ هاجر طه، الجزاءات المالية للسلطات الإدارية المستقلة، بدون دار نشر، بدون سنه نشر.
٤٧. د/ هدي معيوف، حماية حقوق المستهلك، دار الفكر والقانون، المنصورة، ٢٠١٧م.
٤٨. د/ وليد محمد الشناوي، الدور التنظيمي للإدارة في المجال الاقتصادي، بدون دار نشر، ٢٠١١م.

(٢) الرسائل العلمية:

١. د/ أماني حمال عبد المنعم، حماية المستهلك من وسائل الدعاية والإعلان في ضوء قواعد القانون المدني والفقه الإسلامي، رسالة دكتوراه مقدمة لكلية الحقوق جامعة طنطا، ٢٠١٠م.
٢. د/ باسل يوسف محمد الشاعر، التدابير الاحترازية والتشريعية في حماية المستهلك

في الفقه الإسلامي "دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه مقدمة لجامعة الأردن، ٢٠٠٤م.
٣. د/ خالد عبد الفتاح محمد خليل، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، رسالة دكتوراه مقدمة لكلية الحقوق جامعة حلوان، ٢٠٠٢م.
٤. د/ فؤاد أحمد حسين الحمدي، أثر تحقيق متطلبات الجودة الشاملة على حماية المستهلك دراسة استطلاعية في عينة من مستشفيات بغداد، رسالة ماجستير مقدمة لكلية الإدارة و الاقتصاد جامعة المستنصرية، ٢٠٠٣م.

(٣) الأبحاث والمجلات العلمية:

١. د/ أنور أحمد رسلان، مفهوم حماية المستهلك تقرير مقدم إلى ندوة حماية المستهلك العربي جامعة الدول العربية، القاهرة، المنعقد في الفترة من ٦ إلى ٨ أبريل عام١٩٩٧م.
٢. د/ أحمد السيد طه كردي، إطار مقترح لحماية حقوق المستهلك من مخاطر التجارة الإلكترونية، بحث منشور، بقسم إدارة الأعمال، جامعة بنها، مصر، ٢٠١١م.
٣. د/ جمال فاخر النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي، بحث منشور في مجلة الحقوق الصادرة عن مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت، العدد الثاني، السنة الثالثة عشر، يونيو ١٩٨٩م.
٤. د/ جين كالاس الوي، مختارات من كتاب قانون الاستهلاك الفرنسي، ترجمة الدكتور حمد الله محمد حمد الله، بحث منشور في مجلة الدراسات القانونية، كلية الحقوق جامعة أسيوط، العدد الثامن عشر، سنة ١٩٩٦م.
٥. د/ حسن المرصفاوي، سلطة الضبط القضائي في تشريعات الضرائب، مقال منشور بمجلة مصر المعاصرة، سنة ٥٤، عدد ٣١١، يناير ١٩٦٤م.
٦. د/ طارق الخير، حماية المستهلك ودورها في رفع مستوي الوعي الاستهلاكي لدي المواطن السوري، مقال منشور بمجلة جامعة دمشق، المجلد ١٧، العدد الأول، ٢٠٠١م.
٧. د/ نبيل محمد أحمد صبيح، حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية، بحث منشور بمجلة الحقوق جامعة الكويت، العدد الثاني، السنة الثانية وثلاثون، سنة ٢٠٠٨ م.

(ISSN: 2537- 0758)

٨. د/ نجلة يونس محمد، حركة حماية المستهلك ودورها في نشر الوعي الاستهلاكي، مقال منشور بمجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مجلد ٣٤، عدد ١٠٩، سنة ٢٠١٢م.

٩. د/ يوسف شندي، المفهوم القانوني للمستهلك، بحث منشور بمجلة الشريعة والقانون، كلية القانون جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٤٤، السنه الرابعة والعشرين، أكتوبر ٢٠١٠م.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

1. AG Derek Schmidt : Consumer Protection Division recovers $12 million in 2021, States News Service, 19 September, 2022 Monday.
2. AG Nessel Investigating West Michigan Tree Company for Allegedly Violating Michigan Consumer Protection Act, Targeted News Service, 11 November,2022 Friday 8:50 AM EST.
3. A. Kumar ,World Consumer Rights Day: Here's how you can get your grievances redressed -All details inside; Every year on March 15 World Consumer Rights Day is celebrated. This day was inspired by a speech John F. Kennedy (ex USA President) gave on consumer rights on 15 March 1962، The Financial Express, 15 March, 2023 Wednesday.
4. Bigelow v. Virginia, 421 U.S. 809,Supreme Court of the United States, Argued 18 December, 1974 ; 16 June, 1975,No. 73-1309.
5. Cayrol (N.) , Procédure civile Droit privé, 1re éd., 2017.
6. Chris Carr, consumer protection division obtains recoveries in excess OF $178M IN FY 2022, US Fed News , HT Media Ltd,13 October, 2022 Thursday 7:46 PM EST.
7. Consumer alert ; NYS Deparment of State's Division of

consumer protection reminds New Yorker's how to avoid losing money with gift Cards and gift certificates this holiday season , States News Service, 19 December, 2023 Tuesday.

8. Consumer Finance Monitor Podcast Episode : Should Section 5 of the FTC Act be Amended to Add a Private Right of Action?, Newstex Blogs, JD Supra, 31August, 2023 Thursday 1:41 PM EST.
9. Consumer Rights, CE Noticias Financieras English, 5 April, 2023 Wednesday.
10. Consumer Protection and Commerce Subcommittee to Markup Legislation to Restore FTC 13 (b) Consumer Protection Powers, Targeted News Service., 26 May, 2021 Wednesday.
11. Consumers International, consumer rights, consumers international. org, archived 25 /11 /2018.
12. Dana M. Nessel, AG Nessel Supports rep lightner's BILL to update Michigan Consumer Protection ACT , States News Service, 2 December, 2020.
13. D-Denver & S. Robert, Colorado Consumer Protection ACT Expansion Passes Senate, States News Service, 4 March, 2020 Wednesday.
14. Definition of consumer includes beneficiary Business Standard (Online), Sunday,20 August 2023, https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:6909-6TX1-DY9P-X1JD-00000-00&context=1516831.
15. Delmas (M.) & Teitgon (C.), punir sans juger ? de la répression administrative pénal economica, 1992, p.66
16. Denis (M.), Le juge face aux clauses abusives in le juge et l, excutions du contrat , colloque IDA Aix – en province , 28 mai 1993 PUAM.
17. DFR -BVerwGE 71, 183- Transparenzliste", archived

(ISSN: 2537- 0758)

19/2/2007

18. Dr. Saeed bin Ahmed Al Maktoum Dubai puts maritime consumer rights in spotlight Arabian Business.com ITP Digital Ltd. Provided by Syndi gate Media Inc, 26August, 2023 Saturday.
19. Dupuy (J. P.), L'applicabilité de l'article 6 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme aux contentieux disciplinaires: état des lieux, RFDA 2008, p. 317.
20. EU Reporter Correspondent, Consumer protection: European Commission and national consumer protection authorities launch dialogue with TikTok, 31May, 2021 Monday, Newstex Blogs.
21. Fitzgerald Introduces Fair and Balanced FTC Act, Targeted News Service, 26 May 2023 Friday 8:31 AM EST.
22. F. Salleh, boycott: consumers have rights, Malaysia General News, 14 November, 2023.
23. F. Salleh. On the actions of consumers boycotting products associated with Israel, she said the government cannot prevent it as it is well within the consumer's rights.
24. Fox Rothschild LLP, FTC Begins Enforcing COVID-19 Consumer Protection Act. Newstex Blogs JD supra, 1July, 2021 Thursday.
25. FTC Begins Enforcing COVID-19 Consumer Protection Act, Newstex Blogs, JD Supra, July, 2021 Thursday 1:30 PM EST.
26. FTC challenges supplement claims under COVID-19 Consumer Protection Act. Impact News Service, 22 November, 2022 Tuesday.
27. FTC Issues Guidance on HIPAA, FTC Act, and Health Breaches Newstex Blogs JD Supra September 25, 2023 Monday 3:26 PM EST

28. FTC Warns That Deceptive AI Content Ownership Claims Violate the FTC Act, Newstex Blogs, Ad Law Access, September 27, 2023 Wednesday 6:18 PM EST.
29. G. Kevin, Ralph Nader: Battling for Democracy, Denver, Colorado, USA: Windom Publishing Company & Nader a Winner This Day- Ralph Nader. Washington Times, March 18, 2002 archived 22/3/2014 & Washingtonpost.com, archived 7/11/2017.
30. Guinchard (S.), Ferrand (F.), Chainais (C.), Mayer (L.), Procédure civile, Droit privé, 6e éd., 2019. & Code de procédure civile 2021, annoté, Droit privé, 112e éd., 2020.
31. Guinchard (S.), Ferrand (F.), Chainais (C.), Mayer (L.), Procédure civile (Droit interne et droit de l'Union européenne), Droit privé, 34e éd., 2018.
32. Guinchard (S.), L'ambition d'une justice civile rénovée, D. 1999. Chron, p. 65.
33. Guinchard (S.), Répertoire procédure civile, Procès équitable, mars 2017.
34. International Organization of consumers unions IOCU, Environment and Urbanization, Vol. 3, No.1, April 1991, p.153 available at
https://doi.org/10.1177/095624789100300115.
35. Jacques (G.) , Traité de droit civil , les obligations du contrat formation, 2 eme éd, librairie générale de droit jurisprudence , 1988, p. 46, no 59.
36. J. Guest: Fighting for Consumer Rights, Fifty Years After Kennedy's Call" 15 mars 2012, huffingtonpost.com.archived 8/6/2017.
37. John F. Kennedy: Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. 15 mars 1962, Archived

(ISSN: 2537- 0758)

14/9/2018.

38. LFT: Can a worker file a labor complaint before Profeco? CE Noticias Financieras English September 23, 2023 Saturday .
39. L. Matthew, "Law Enforcement". Encyclopedia of Politics of the American West, NW, Suite 800, Washington DC 20037, United States: CQ Press, ISBN 9781608719099, archived 12 December 2019.
40. Marguénaud (J.-P) Le droit à l'expertise équitable , D. 2000, p. 111.
41. Médiation, Contentieux administrative, Septembre 2021.
42. Médiation de la consommation - Juillet 2023.
43. Mich. A.G. Nessel Asks Supreme Court to Hear Ford Lawsuit, Revisit Erroneous Interpretation of Michigan Consumer Protection Act, Targeted News Service, 13 February 13, 2021 Saturday 8:40 AM EST.
44. Morocco's Consumer Rights Federation (FMDC) calls for Tunisian boycott, Sub-Sahara Africa, 7 September, 2022.
45. Mrouchaud (A.): Convention de Bruxelles 1968, derniers Developments jurisprudentiels, petites affiches, Numero 150 du 16 -12-1998, P.I et Ss.
46. Organization for Economic Co – operation and Development Electronic Commerce- opportunities and challenges for government 1998, p. 53.
47. Philippines: DTI celebrates CWM, highlights consumer rights, Mena Report, 25October, 2023 Wednesday, In terms of complaints, the agency discourages consumers from ranting on social media when they experience unsatisfactory services or purchase defective items.
48. Ph. K otler, Marketing: An Introduction, Global Edition 15th Edition, 2022, p. 520.

49. Picod (Y.) & Picod (N.), Droit de la consommation, Droit privé, 5e éd., 2020.
50. Profeco forms alliance to prevent violence against women, CE Noticias Financieras English, 9 March, 2023 Thursday.
51. Profeco says why World Consumer Day matters, CE Noticias Financieras English, 15March, 2023 Wednesday.
52. Robert J. Rodriguez. Department of state's consumer protection issues scam prevention tips for consumer as holiday season approaches. , States News Service, 21November, 2023 Tuesday.
53. Seventh Circuit Holds FTC Act Does not Allow Disgorgement to U.S. Treasury, Newstex Blogs, JD Supra,19 September, 2023 Tuesday 7:31 PM EST.
54. Smith v Globe Life Insurance, 460 Mich 446 (1999) and Liss v Lewiston-Richards Inc., 478 Mich 203 (2007).
55. South Korea's FTC flags big brands for consumer rights violation, Apparel Resources,1December, 2023 Friday 6:30 AM EST.
56. speech John F. Kennedy (ex USA President) gave on consumer rights on 15 March 1962. He spoke at the US Congress.
57. Supreme Court v. Consumers Union of United States, 446 U.S. 719, 100 S. Ct. 1967, 64 L. Ed. 2d 641, 1980 U.S. LEXIS 108 (Supreme Court of the United States June 2, 1980, Decided). https://advance.lexis.com/api/document?collection=cases&id=urn:contentItem:3S4X-7720-003B-S1H0-00000-00&context=1516831.
58. The Colorado State Antitrust Act of 2023 Troutman Pepper Cannabis Inventory Tracking Vendor Urges Colorado State Court to Dismiss Marijuana Dispensary's Lawsuit, Newstex Blogs, JD Supra, 9August, 2023 Wednesday 7:36 PM EST.

(ISSN: 2537- 0758)

59. The Colorado State Antitrust Act of 2023 (HB23-1192), DENVER, Colorado Colo. House Democrats: Weissman's Consumer Protection Bill Moves Forward, Targeted News Service, 7March, 2023 Tuesday 9:10 AM EST.
60. The U.S. Food and Drug Administration announced the following actions taken in its ongoing response effort to the COVID-19 pandemic. ENP Newswire. June 9, 2021 Wednesday https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:62W8-2DJ1-F0K1-N01P-00000-00&context=1516831.
61. Topeka man , business ordered to pay more than $18,000 in restitution for violating roofing regulation, US Fed News, 12 April, 2022 Tuesday 4:53 PM EST.
62. V. Balakrishna Eradi , Consumer Protection and National Consumer Disputes Redress Commission , New Delhi: , in 21 july 2011 Accessed 25 June 2013.
63. V. Wilson, People urged to know their consumer rights, Export Citation Impact News Service23, October, 2023 Monday.
64. Wasden announces settlement with Meridian company over alleged violations of the Idaho Consumer Protection Act، US State News, 13 February, 2020 Thursday 6:52 PM EST, https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:5Y6P-35Y1-F12F-F4W0-00000-00&context=1516831.
65. William Duncan Schuette، sues Ameri Gas for violation the Michigan consumer protection Act, states News Service, 28 June , 2018 Thursday.
66. World Trade Organization: Committee on Technical Barriers to Trade - Notification - Rwanda - Fire safety for buildings : details of construction Impact Financial News, 5 December, 2023 Tuesday.