

ندوة حول المتطلبات القانونية والتنظيمية
لإقامة مجتمع معرفة مستدام في المنطقة العربية
20-19 ديسمبر 2012

حماية المستهلك

د. جميل العلوي

مستشار قانوني أول

Jameel.alalawi@bahrainedb.com

من هو المستهلك ؟

- هناك تفاوت في التشريعات
- البعض شخص طبيعي لاستعماله الخاص والبعض الآخر أي شخص طبيعي أو اعتباري دون قيود.
- أمثلة : القانون الأمريكي والهندي والإسترالي وجنوب أفريقيا : شخص طبيعي يشتري لاستعماله الخاص.
- التوجيه الأوروبي 1997/17(الشراء عن بعد): أي شخص طبيعي يشتري لحسابه الشخصي.
- التوجيه الأوروبي 83/2011 (حماية المستهلك) : أي شخص طبيعي.
- قوانين حماية المستهلك في الدول العربية: كثير منها " أي شخص طبيعي أو اعتباري " ؟.
- إرشاد الإسكوا : أي شخص طبيعي أو اعتباري «يشتري لأغراض لا تدخل في نطاق نشاطه المهني أو التجاري»

حماية المستهلك على الإنترنت

تحديات التجارة الإلكترونية للمستهلك:

- صعوبة التحقق من جودة ونوع البضاعة
- هل المتجر موجود؟
- هل المتجر موثوق؟
- هل البضاعة وفقاً لمتطلباتي؟
- هل شروط التعاقد محددة ومقبولة؟
- هل البائع سوف يلتزم بشروط العقد؟
- هل أنا أتعاقد مع متجر فعلاً؟
- ما هو مصير معلوماتي (عنواني، تفاصيل بطاقتي،...)
- ماذا أستطيع عمله في حالة الإخلال؟

تقنين حماية المستهلك

- الحماية للتعامل التقليدي
- ✓ الأصل التاريخي؟
- ✓ ضوابط الأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك لعام 1985:
- الحق في السلامة ، الحق في الإحاطة ، الحق في الاختيار،
- الحق في أن تسمع شكواه ، الحق في استيفاء المتطلبات
- الأساسية، الحق في التعويض، الحق في ثقافة الاستهلاك،
- الحق في بيئة صحية ، الحق في إستهلاك مستدام (أضيفت
- عام 1999)

الحماية الخاصة والإضافية للتعامل على الإنترنت

- التوجيه الأوربي للشراء عن بعد (17/97)
- بعض الإضافات من خلال التوجيه الأوربي بشأن التجارة الإلكترونية (EC 31/2000)
- التوجيه الأوربي الجديد الشامل بشأن حماية المستهلك (83/2011)
- إلزامية التوجيه من أجل الـ harmonization
- توجيه الإسكوا ؟

حق المستهلك في المعلومات

- يوفر للمستهلك معلومات قد يصل عددها (20) معلومة أهمها :
 - الخصائص الرئيسية للسلعة أو الخدمة
 - هوية التاجر (أو صاحب المزداد) وعنوانه وتليفونه وعنوانه الإلكتروني والفاكس (إن وجد)
 - السعر الكلي شاملاً الضريبة
 - طريقة الدفع والتوصيل وفترة التوصيل (أو إنجاز الخدمة)
 - وحوود الحق في الرجوع من عدمه وتنظيمه
 - تذكير بوجود ضمان قانوني لمطابقة السلعة
 - أية معلومات ذات صلة بشأن التشغيل البيني للمنتجات الرقمية (interoperability)

حق المستهلك في المعلومات تابع

- ماذا يترتب على عدم توفير المعلومات للمستهلك ؟
 - المستهلك غير ملزم بالعقد
 - إمتداد حق الرجوع لغاية سنة واحدة
- عباً إثبات قيام التاجر بتوفير المعلومات المطلوبة ؟

حق المستهلك في الرجوع (أو العدول)

- الحق مكفول دون بيان أي سبب
- التاجر ملزم أن يوفر أنموذج لإستخدامه من قبل المستهلك (إستخدامه غير ملزم)
- خلال 14 يوم من تاريخ تسلّم السلعة أو 14 يوم من تاريخ إبرام العقد للخدمات
- تمتد الفترة لغاية سنة واحدة طالما أن المعلومات المطلوبة لم توفر للمستهلك.
- الفترة حسب توجيه الإسكوا ؟

أثر إستخدام حق الرجوع

- إسترجاع المستهلك لجميع ما سدده للتاجر (باستثناء تكلفة التوصيل بأية وسيلة خاصة/سريعة)
- ماذا إذا كانت السلعة غير مطابقة للمواصفات ؟ من يتحمل تكلفة إرجاعها ؟
- فقدان جزء من قيمة السلعة ؟
- إسترداد الثمن يكون خلال 14 يوم من تاريخ تسلم التاجر إخطار باستخدام الحق في الرجوع
- فسخ أي عقود ثانوية مرتبطة (إن وجدت)

إستثناءات على حق الرجوع

- عدد من الإستثناءات منها :
 - السلع القابلة للتلف
 - السلع والخدمات التي تكون أسعارها قابلة للتقلب.
 - السلع التي تصنع حسب مواصفات خاصة (مثل شنطة مكتوب عليها الأسم)
 - السلع التي تم التعاقد بشأنها في مزاد
 - الصحف والدوريات (باستثناء تعاقدات الإشتراك)
 - السلع المعطبة/المغلقة التي لا تصلح للإرجاع لإسباب صحية (إذا تم إزالة تغليفها/ تعليبها)
 - المنتجات الرقمية الغير مزودة على دعامة التي تم تحميلها بموافقة المستهلك وقبوله بإتخدام حق الرجوع

إستيفاء المتطلبات الشكائية (Formal Requirements)

- عدة أمور أهمها إرسال تأكيد العقد والمعلومات المطلوب توفيرها بموجب القانون
- يجوز إستثناء معاملات محددة من التعامل الإلكتروني (الإشتراط بأن تكون ورقية) - التوجيه 31/2000
- توفير إمكانية للمستهلك للتعرف على الأخطاء بالطلبية وتصحيحها (بإستثناء الطلب من خلال البريد الإلكتروني أو ماشابه).

إلزامية الحماية المقررة قانوناً للمستهلك

- **إلزامية الحماية** : عدم جواز تنازل المستهلك عن الحماية المقررة قانوناً (المادة 12 من التوجيه الأوربي القديم والمادة 25 من التوجيه الأوربي الجديد)
- **التنازل عن الحماية المقررة قانوناً**: من خلال موافقة المستهلك على قانون آخر خلاف القانون الأوربي (لا يجوز وفقاً للمادة 12 من التوجيه الأوربي القديم والمادة 25 من التوجيه الأوربي الجديد)
- **إلزامية الحماية وفقاً لتوجيه الإسكوا** : ؟

حماية البيانات الشخصية

■ بموجب التوجيه 95/46

- الغرض العام المحافظة على البيانات الشخصية وعدم معالجتها دون موافقة صاحبها و فقط للغرض الذي تمت الموافقة بشأنه وعدم جمع بيانات أكثر من اللازم للغرض وبشكل عام الغرض هو عدم الإضرار بصاحب البيانات الشخصية.

حماية خصوصية الاتصالات الالكترونية

■ بموجب التوجيه 2002/58 :

- أمن الشبكة.
- خصوصية الاتصالات.
- محو بيان المسار أو تجهيله.
- مكان موقع أجهزة الاتصال (لا يجوز معالجتها إلا بموافقة صاحبها أو إذا تم تجهيلها).
- المراسلات غير المطلوبة Spam.

SPAM

■ المكافحة من خلال التشريع ؟

- ما هو المحتوى الذي يعتبر SPAM ؟
- هل يكفي أن يكون عبارة عن "رسالة غير مرغوب فيها أو "رسالة لم تطلب"؟
- في بعض البلدان لا يجوز حظر الرسائل التي يكون القصد منها الإتصال السياسي (مثل أستراليا)
- هل يجب أن يكون المحتوى تجاري أو بغرض الربح (مثل اليابان) ؟
- هل يجب أن يكون بأعداد كبيرة (Bulk) ؟
- هل يجب أن يكون القصد منه التضليل والخداع ؟

الحلول التشريعية لمكافحة الـ Spam

- التعريف برسالة الـ spam حتى لا يضطر المستقبل لفتحها ويسهل على مزودي الخدمة التعامل معها.
- التعريف بالمرسل ووضع معلومات المسار Routing Information.
- قوانين بعض الدول تسمح بالتجريم من خلال قوانين جرائم الكمبيوتر
 - مثال: US Computer Fraud & Abuse Act
- تكييف قانوني : استعمال الشبكة بما يجاوز ما هو مصرح به ؟
- بعض القوانين تعطي مزود الخدمة الحق في وقف الخدمة في حالة الـ spam.
- منح الخيار للمستهلك للقبول "Opt Out" (مثال : أمريكا ، كوريا الجنوبية ، كولومبيا)
- منح الخيار للمستهلك للرفض "Opt In" (مثال : الإتحاد الأوروبي ، أستراليا)

الحلول الغير تشريعية

- التعامل معه فنياً من خلال الكمبيوتر الشخصي أو الخادم
- وضع مزود خدمة الإتصالات بعض الحسابات على القائمة السوداء.
- تحليل البيانات من قبل مزود الخدمة ووقف spam قبل إرساله.
- محاصرته من خلال شروط العقد بين مزود الخدمة والمستخدم يلتزم بموجب العقد عدم إساءة استخدام الشبكة.

أمور أخرى

- الحماية للشراء التقليدي (عديدة) : من ذلك ما يلي:
 - السلعة يجب أن تكون مطابقة لوصفها وصالحه للغرض الذي بيعت من أجله وإلا كان للمشتري الحق في الفسخ (التوجيه الأوروبي 44\1999 بشأن بيع السلع الاستهلاكية والضمانات ذات الصلة)
 - قرينة قابلة لإثبات العكس أن العيب الموجود في السلعة خلال الستة أشهر الأولى كان موجوداً بالسلعة حين تسلمها المستهلك. (التوجيه الأوروبي 44\1999)
 - مُصدر بطاقة الائتمان مسئول بالتضامن مع البائع عن الإخلال بالعقد ويجب على المُصدر إرجاع المبلغ للمستهلك وللمصدر الرجوع على البائع (القانون الإنجليزي بشأن قروض المستهلك لسنة 1974 – Consumer Credit Act (1974).

أمور أخرى تابع

- **حماية خاصة للشراء عبر الإنترنت**
- **وقت الوفاء / التسليم :** خلال (30) يوم وفقاً للتوجيه الأوروبي لحماية المستهلك (ما لم يتفق على خلاف ذلك).
- **التلف أثناء التوصيل :** يتحملة البائع (إلا إذا كان المستهلك هو من تعاقد مع آخر على التوصيل حينها يكون ذلك مسؤولية الناقل)
- **تكلفة السداد :** يجب ألا يُحمل المستهلك تكلفة إضافية تفوق التكلفة الفعلية.
- **الإنفاذ (المادة 23 و 24 من التوجيه الجديد):** يجب النص في القانون على تدابير فعالة للإنفاذ تشمل:
 - ✓ فرض عقوبات
 - ✓ منح الصفة القانونية (legal standing) للجهات الإدارية ولمنظمات المجتمع المدني ذات الصلة لتقاضي عند مخالفة أحكام القانون .

أمور أخرى تابع

- **علامات الثقة والتنظيم الذاتي والوسائل البديلة لحسم المنازعات : لماذا ؟**
- **القانون الواجب التطبيق:** قانون بلد المستهلك وفقاً للتوجيه الأوروبي بشأن حماية المستهلك .
- مؤلم للبائع؟ لماذا؟ عواقب ذلك؟
- ما الحل؟ ربما توحيد النصوص القانونية وشروط التعاقد ؟
- **المحكمة المختصة :** بلد المستهلك (بشكل عام) – المشاكل العملية في ذلك !!! ما الحل ؟

أمور أخرى تابع

- إستثناءات على الحماية وفق التوجيه الأوربي الجديد : 13 نوع من المعاملات (منها الخدمات المالية ، خدمات المواصلات، الخدمات الصحية ، الأطعمة والمشروبات وأي سلع أخرى للإستهلاك المنزلي والتي توفر بشكل دوري (.....
- إستثناءات على الحماية وفق توجيه الإسكوا : ؟

ما تقدم عبارة عن نبذة مختصرة للموضوع

شكراً لكم