حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة في التشريع العماني

منتصر بن سلام بن صالح الحراصي

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة في التشريع العماني

منتصر بن سلام بن صالح الحراصي

بحث مقدم لنيل شهادة دكتوراة الفلسفة في الشريعة والقضاء

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

يونيو ٢٠٢٣

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الإقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

إني أقر وأعترف أن هذه الرسالة من عملي وجهدي الشخصي، أما المقتطفات والاقتباسات، فقد أشرت إلى مصادرها في هامش الرسالة .

التاريخ: ١/٤/٢٠٢٣م التوقيع :

الاسم: منتصر بن سلام بن صالح الحراصي

الرقم الجامعي: ٤١٧٠٠٢٥

العنوان: سلطنة عمان

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الشكر والتقدير

حمدا لله تعالى والشكر له على توفيقه وامتنانه وصلاة وسلاما على رسوله صلى الله عليه وسلم، والشكر للمشرف الأستاذ الدكتور أمير حسين محمد النور والمشرف المساعد الدكتور محمد نصير بن عبد المجيد على مساعداتهما ومساهماتهما المتواصلة في إعداد هذه الرسالة، كما أشكر رئيس الجامعة وجميع القائمين عليها من القيادات العلمية والإدارية وموظفيها على إرشاداتهم ومساعداتهم في تسهيل وتذليل كافة الصعاب طوال فترة الدراسة.

ولوالدي العزيزين على ما قدماه لي من دعم ومعرفة واهتمام طوال سنوات حياتي

ولزوجتي وأبنائي على وقوفهم في جانبي وتشجيعي على إتمام الدراسة ونيل الدرجة العلمية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

ABSTRAK

Penggubal undang-undang Oman mengeluarkan beberapa undang-undang mengenai perlindungan pengguna sama seperti dengan yang lain di sekitarnya. Ia termasuk Undang-undang Sivil, Undang-undang Perlindungan Pengguna, serta Undang-undang Persaingan dan Pencegahan Monopoli.Perundangan pertama mengenai perlindungan pengguna telah dikeluarkan pada 8 Ogos 2022 dan dipinda oleh Titah Diraja No. (66\/2014). Undang-Undang Persaingan dan Pencegahan Monopoli No. (67/2014) turut dikeluarkan. Peraturan rasmi bagi Undang-undang Perlindungan Pengguna telah dikeluarkan pada 9 Mac 2017, dan peraturan rasmi bagi Undang-Undang Persaingan dan Pencegahan Monopoli pada 25 Januari 2021. Tujuan penyelidikan adalah untuk menunjukkan sejauh mana penggubal undang-undang Oman bertanggungjawab terhadap pembangunan sistem perundangan dalam melindungi pengguna. Objektif adalah bagi menyatakan kadar keberkesanan mekanisme undang-undang yang termaktub dalam perundangan Oman dalam perlindungan pengguna. Selain untuk menunjukkan sejauh mana penggubal undang-undang Oman memastikan pembangunan sistem perundangan untuk perlindungan pengguna. Penyelidik mengambil pendekatan analitik terhadap peruntukan undang-undang yang mengawal aspek ini, kaedah pembuktian dengan merangka prinsip undang-undang dan pendekatan induktif untuk menjejak pembangunan sistem perlindungan pengguna. Penyelidikan ini menunjukkan hasil di mana terdapat beberapa kekurangan dalam perundangan Oman berkaitan dengan amalan perniagaan yang menjejaskan hak pengguna. Sebagai kesimpulan, beberapa cadangan telah disertakan untuk menangani kekurangan ini dengan menambah beberapa draf undang-undang yang menyokong kebebasan memilih pengguna.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الملخص

المشرع العماني وعلى غرار باقي الدول أصدر تشريعات تعنى بحماية المستهلك في عدة قوانين كقانون المعاملات المدنية وقانون حماية المستهلك وقانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار، وقد صدر أول تشريع يعنى بحماية المستهلك بتاريخ ٢٨ أغسطس ٢٠٠٢م، وعدل بموجب المرسوم السلطاني رقم (٢٠١٤/٦٦)، وصدر كذلك قانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار رقم (٢٠١٤/٦٧)، كما صدرت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك بتاريخ ٩ مارس ٢٠١٧م، وكذلك اللائحة التنفيذية لقانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار بتاريخ ٢٠٢١/١/٢٥م، وتكمن مشكلة البحث في السؤال المطروح حول مدى فعالية الآليات القانونية التي كرسها التشريع العماني في حماية المستهلك، ويهدف البحث إلى بيان مدى تكفل المشرع العماني بوضع نظام قانوني لحماية المستهلك، واتبع الباحث المنهج التحليلي لنصوص القانون المنظمة لهذا الجانب، والمنهج الاستدلالي من خلال استنباط المبادئ القانونية، وكذلك المنهج الاستقرائي بتتبع التطور الذي طرأ على نظام حماية المستهلك، وجاءت نتيجة البحث إلى بيان بعض أوجه القصور في التشريع العماني فيما يتعلق بالممارسات التجارية التي تمس حقوق المستهلك، وانتهى ببعض التوصيات لسد هذا القصور من خلال إضافة بعض النصوص القانونية التي تدعم حرية الاختيار لدى المستهلك.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

ABSTRACT

The Omani legislator issued many laws concerning consumer protection, similar to others in the region, such as the Civil Transactions Law, the Consumer Protection Law, and the Competition Protection and Monopoly Prevention Law. The first legislation on consumer protection was issued on August 28, 2002, and amended by Royal Decree No. (66\/2014). The Competition Protection and Monopoly Prevention Law No. (67/2014) was also issued. The executive regulations of the Consumer Protection Law were issued on March 9, 2017, and the executive regulations of the Competition Protection and Monopoly Prevention Law on January 25, 2021. The aim of the research is to indicate the extent to which the Omani legislator is responsible for the development of a legal system to protect consumers. The research aims to indicate the extent posed about the effectiveness of the legal mechanisms enshrined by the Omani legislation in consumer protection, and the research aims to show the extent to which the Omani legislator ensures the development of a legal system for consumer protection. The researcher followed the analytical approach to the provisions of the law regulating this aspect, the evidentiary approach by devising legal principles, and the inductive approach to tracking the development of the consumer protection system. The research resulted in some deficiencies in Omani legislation with regard to business practices affecting consumer rights and concluded with some recommendations to address this deficiency by adding some legal texts that support consumers' freedom of choice.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
الإقرار	ب
الشكر والتقدير	ج
ABSTRAK	د
الملخص	ه
ABSTRACT	و
فهرس المحتويات	ز
الفصل التمهيدي	١
الفصل الأول: مفهوم حماية المستهلك والممارسات التجارية غير المشروعة	١٦
المبحث الأول: التطور التشريعي لحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة	١٧
المطلب الأول: التطور التشريعي لحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة في الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية	١٨
الفرع الأول: حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية	١٩
الفرع الثاني: التطور التاريخي في حماية المستهلك في القوانين الوضعية قديما وحديثا	٢٢
المطلب الثاني: التطور التشريعي لحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة في الدول العربية وسلطنة عمان	٣١
الفرع الأول: التطور التشريعي لحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة في الدول العربية	٣١
الفرع الثاني: التطور التشريعي لحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة في سلطنة عمان	٣٤
المبحث الثاني: مفهوم المستهلك	٣٩
المطلب الأول: التعريف القانوني والاقتصادي للمستهلك	٣٩

الفرع الأول: التعريف الضيق للمستهلك ٣٩
الفرع الثاني: التعريف الواسع للمستهلك ٤١
المطلب الثاني: مفهوم المستهلك في التشريع العماني والاتفاقات الدولية ٤٤
الفرع الأول: مفهوم المستهلك في التشريع العماني ٤٤
الفرع الثاني: مفهوم حماية المستهلك في الاتفاقات الدولية ٤٧
المبحث الثالث: مفهوم الممارسات التجارية غير المشروعة ٤٩
المطلب الأول: مفهوم الممارسات التجارية غير المشروعة ٤٩
الفرع الأول: المقصود بالممارسات التجارية ٥٠
الفرع الثاني: المقصود بالممارسات التجارية غير المشروعة ٥٢
المطلب الثاني: تمييز الممارسات التجارية غير المشروعة عن غيرها من الممارسات التجارية الأخرى ٥٥
الفرع الأول: التفرقة بين الممارسات التجارية غير المشروعة والممارسات المقيدة لحرية المنافسة ٥٥
الفرع الثاني: التفرقة بين الممارسات التجارية غير المشروعة والممارسات التعاقدية التعسفية ٥٩
الفصل الثاني: الممارسات التجارية المحظورة المؤثرة في الاختيار ٦٢
المبحث الأول: الممارسات التجارية بالبيع بالإجبار والممارسات التعاقدية المؤثرة في الاختيار ٦٢
المطلب الأول: الممارسات التجارية بالبيع بالإجبار ٦٣
الفرع الأول: المقصود بالممارسات التجارية بالبيع بالإجبار ٦٣
الفرع الثاني: صور الممارسات التجارية بالبيع بالإجبار ٦٦
المطلب الثاني: الممارسات التعاقدية غير المشروعة المؤثرة في الاختيار ٦٧
الفرع الأول: شفافية الأسعار الموجهة إلى المستهلك ٦٧

الفرع الثاني: التعسف في الأسعار الناتج من احتكار السوق ٧٠
المبحث الثاني: قواعد الشفافية في الممارسات التجارية ٧٤
المطلب الأول: الإعلان المظلل ٧٥
الفرع الأول: خداع المستهلك بالإعلانات المظللة ٧٥
الفرع الثاني: شروط تحقق الإعلان المظلل ٧٨
المطلب الثاني: الممارسات التجارية المتصلة بالتقليد ٨٠
الفرع الأول: مفهوم التقليد ٨٠
الفرع الثاني: محل التقليد ٨٥
الفصل الثالث: حماية المستهلك من الممارسات التجارية المخالفة لقواعد الشفافية والنزاهة ٩٠
المبحث الأول: حماية المستهلك من الممارسات التجارية المحظورة أثناء التعاقد ٩٠
المطلب الأول: حظر الامتناع عن البيع أو أداء الخدمة والبيع المشروط ٩١
الفرع الأول: حظر الامتناع عن البيع أو أداء الخدمة للمستهلك ٩١
الفرع الثاني: حظر البيع المشروط ٩٥
المطلب الثاني: الشروط التعسفية المؤثرة في رضا المستهلك ٩٨
الفرع الأول: مفهوم الشرط التعسفي ٩٨
الفرع الثاني: أشكال الشروط التعسفية ونطاق حماية المستهلك منها ١٠١
المبحث الثاني: الإعلانات والعروض الترويجية الماسة بحق المستهلك في الاختيار ١٠٥
المطلب الأول: العروض المعتمدة على إعلان البيع بالأسعار المخفضة ١٠٦
الفرع الأول: البيع بالأسعار المخفضة ١٠٦
الفرع الثاني: التظليل في الأسعار المخفضة ١١٢
المطلب الثاني: العروض الترويجية بمنح جائزة ١١٤

الفرع الأول: عروض الجوائز الفورية ١١٥
الفرع الثاني: العروض القائمة على السحوبات والفرص ١١٨
الفصل الرابع: ضمان حقوق المستهلك وحمايتها من الممارسات التجارية غير المشروعة ١٢١
المبحث الأول: عدم الإضرار بإرادة المستهلك عند التعاقد ١٢١
المطلب الأول: إمداد المستهلك بالمعلومات الصحيحة عن السلعة أو الخدمة ١٢٢
الفرع الأول: الإعلام بالمعلومات عن السلعة أو الخدمة ١٢٢
الفرع الثاني: أثر إخلال المزود بإعلام المستهلك بالمعلومات ١٢٧
المطلب الثاني: حق العدول للمستهلك في مواجهة الممارسة التجارية غير المشروعة ١٣٠
الفرع الأول: تعريف الحق في العدول وخصائصه وأساسه القانوني ١٣٠
الفرع الثاني: الضوابط المقيدة لحق العدول ١٣٤
المبحث الثاني: دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة ١٣٨
المطلب الأول: الهيئات الإدارية في حماية المستهلك ١٣٨
الفرع الأول: هيئة حماية المستهلك ١٣٩
الفرع الثاني: الأجهزة الإدارية والمدنية الأخرى التي تعنى بحماية المستهلك ١٤١
المطلب الثاني: تدخل الدولة في تحديد أسعار السلع ١٤٥
الفرع الأول: مجال تدخل الدولة في تحديد أسعار السلع ١٤٥
الفرع الثاني: حالات تدخل الدولة في تحديد أسعار السلع ١٤٩
الفصل الخامس: أشكال الحماية القانونية للمستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة ١٥٥
المبحث الأول: حقوق المستهلك المدنية اتجاه الممارسات التجارية غير المشروعة ١٥٥
المطلب الأول: الحق بالمطالبة ببطلان العقد لعيب في الرضا ١٥٦

الفرع الأول: البطلان المرتبط بالغلط ١٥٦
الفرع الثاني: البطلان المرتبط بالتدليس ١٥٩
الفرع الثالث: البطلان المرتبط بالإذعان ١٦٢
المطلب الثاني: الحق في التعويض ١٦٦
الفرع الأول: حق المستهلك في التعويض ١٦٧
الفرع الثاني: المسؤولية في الضمان وآلية تنفيذه ١٧١
المبحث الثاني: الحماية الجزائية للمستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة ١٧٤
المطلب الأول: التحقيق في الجرائم الماسة بحقوق المستهلك بفعل الممارسات التجارية غير المشروعة ١٧٥
الفرع الأول: الأشخاص المخولون بالتحقيق في الجرائم الخاصة بقانون حماية المستهلك ١٧٥
الفرع الثاني: الصلاحيات والضمانات الممنوحة للأشخاص المكلفين بالمعاينة والتحقيق ١٧٨
المطلب الثاني: آليات تحريك الدعوى في الجرائم الواقعة على المستهلك ١٨٣
الفرع الأول: خطوات العمل حيال الجرائم الواقعة على المستهلك ١٨٣
الفرع الثاني: العقوبات الواردة في قانون حماية المستهلك ١٨٥
الخاتمة ١٩١
قائمة المصادر والمراجع ١٩٧

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الفصل التمهيدي

المقدمة:

إن التغيرات التي تشهدها السلطنة في الجانب الاقتصادي وتحولها إلى الاقتصاد الحر ودعمها لهذا التوجه وفق قيود أقل حزما ما كان عليه من قبل وذلك في استجابة صريحة لمتطلبات التنمية الاقتصادية ومواكبة التطور في الأنشطة التجارية على مستوى العالم ورفع الاقتصاد العماني لدرجات أفضل ويكون داعم وشريك للناتج المحلي، فضلا عن ما يقتضيه دخول السلطنة في منظمة التجارة العالمي من ضرورة اندماجها للاقتصاد العالمي وإيجاد الحيز المعقول فيه والذي من شأنه تحقيق الأهداف المرجوة ورفع كفاءة الاقتصاد الوطني، وبالتالي أصبح من الضرورة بمكان وجود تشريعات تنظم اقتصاد البلد وبالأخص ما يتعلق بحرية المنافسة والتي تتطلب جهد مضاعفا من أجل الحد منع كل ما من شأنه تقييد هذه الحرية ووضع المنافسة الحقيقية على طبق من ذهب لكل المستثمرين سواء المحليين أو الدولي (الشريف ك.، ٢٠٠٤).

وبلا شك فإن الانفتاح للاقتصاد العالمي وتوسيع حرية التبادل التجاري من شأنه زيادة دخول السلع للبلاد وتوفير منتجات مختلفة منافسة يتطلب وجود أنظمة وتشريعات تقف في وجه هذه المنافسة بالشكل الذي يجعلها منافسة شريفة لا تقيد من حرية المنافسة كما تضع الفاصل بين تلك الحرية وبين الواجبات التي يجب للشركات والمؤسسات التجارية أن تضعها في عين الاعتبار فيما يخص حقوق المستهلك (فارس، ٢٠١٦).

إن مصطلح المستهلك في القانون العماني هو مصطلح حديث حيث صدر قانون حماية المستهلك أول مرة في عام ٢٠٠٢م، وكان ضمن أعمال وزارة التجارة والصناعة إلا أنه في عام ٢٠١١م شهد قطاع حماية المستهلك تغيرا جذريا حينما أنشأت هيئة مستقلة تعنى بهذا الجانب وتحت مسمى الهيئة العامة لحماية المستهلك، وحتى عام ٢٠١٤م والذي شهد معه قانونا جديدا لحماية المنافسة ومنع الاحتكار رقم (٢٠١٤/٧٧)، وقانون حماية المستهلك الجديد رقم (٢٠١٤/٦٧)،والذي سيكونان محوري بحثنا، وذلك في دراسة تحليلية لنصوصهما، إن قانون حماية المستهلك الجديد، والذي ألغى القانون السابق، بين فيه حقوق المستهلك وواجبات المزود أو من يمارس نشاطا تجاريا، وقد شدد القانون الجديد على العقوبات الواقعة على المزودين والذي كان له مردود طيب على المستهلك واحترام التاجر للقانون، وابتعاده عن مخالفته، أما قانون المنافسة لم يكن له وجود واضح وصريح كما هو الحال بعد عام م،٢٠١٤ وإنما كان في السابق تضع قواعده بعض القوانين المتفرقة كقانون التجارة العماني وقانون الشركات التجارية (الحبسي، ٢٠١٦) ، وبعد صدور قانون المنافسة ومنع الاحتكار أصبح الأمر مختلفا وبات وضع القانون موضع التطبيق أمرا هاما كونه لا يحمي فقط المستهلك مثلما نحن في صدد دراسته وإنما يتعدى ذلك إلى حماية الاقتصاد الوطني من أي ممارسات غير مشروعة تضر به.

والمنافسة الحرة تقتضي حرية تحديد أسعار المنتجات والخدمات من قبل المزودين، فهم من يحددون السعر الذي يناسب أوضاع السوق دون تدخل من طرف أجنبي، بما يتناسب وقوى العرض والطلب كأصل عام وبالرغم أن البائع يسعى دائما للربح وأن يبيع بأعلى سعر ممكن (الصاوي، ٢٠١٢) إلا أن ذلك يقابله سعي المشتري للحصول على المنتج بأقل سعر ممكن، الأمر الذي ينتج عنه تقلب في الأسعار ثم ثبات فيها نتيجة التوازن الطبيعي بين قوة العرض والطلب بما يرضي الطرفين البائع والمشتري (معاشي، ٢٠١٧).

إن تدخل الدولة في تحديد الأسعار ومنع ارتفاعها يعتبر أمرا استثنائيا للأصل العام والذي يقضي بحرية الأسعار وفق نظام السوق الحر الذي تتبانه الدولة في سوقها المحلي، ونجد أن المشرع العماني أوكل للهيئة العام لحماية المستهلك مهمة العمل على استقرار الأسعار في الأسواق واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق ذلك من خلال مراقبة أسعار السلع والخدمات في الأسواق والحد من ارتفاعها (مرسوم سلطاني بإنشاء الهيئة العامة لحماية المستهلك، ٢٠١١).

إن ثمة صور كثيرة للممارسات غير المشروعة التي تحد من حرية المنافسة أو تمنعها وتؤدي إلى الاحتكار غير المشروع، والذي يؤثر على قدرة المستهلك الشرائية وهنا يأتي دور المشرع في تقييد تلك الممارسات بالصورة التي يتحقق معها مبدأ قواعد السوق وحرية الأسعار وتنظيم حرية ممارسة النشاط الاقتصادي بشكل لا يؤدي إلى تضييق المنافسة الحرة أو منعها أو الإضرار بها (عمران ج.، ٢٠١١).

وقد تتعدى هذه الممارسات إلى أعمال تدليسيه ترفع من الأسعار وتؤثر على المستهلك بشكل مباشر مما يجعل تدخل الدولة في حماية المستهلك أمر محتما، وهو أمر خطير يتعدى أثره على الاقتصاد الوطني بشكل عام ويجعل حركة السوق المبنية على العش بيئة غير تنافسية معرضة للسقوط (عميرات، ٢٠٠٨).

إن الطبيعة التنافسية الحرة قد لا تكون مرضية بالنسبة للتكتلات أو المؤسسات الاقتصادية ذات القوة الإنتاجية الكبرى، ومن هنا جاءت أهمية وجود تشريعات تنظم هذ الجانب بحيث يستفيد من ذلك أكبر شريحة من البشر سواء كانوا تجارا أو مستهلكين، وما يعنينا في هذا البحث المستهلك فإن إرضاءه في ظل المنافسة الحرة تكمن غالبا في توفير المنتجات بأسعار مناسبة وأعلى جودة (كريم، ٢٠١٦).

وفي حين أن الدول تسعى إلى حماية أسواقها من المنافسة غير المشروعة وقيامها بسن التشريعات التي تضمن استقرار الأسعار دون التلاعب بها بالشكل الذي يؤثر على المستهلك، نجد أن الإسلام نظم عملية

الاحتكار وتحديد الأسعار فهناك الكثير من المواقف التي تدل على وجود قاعدة تبنى عليها علاقة البائع والمشتري بحيث لا ضرر ولا ضرار (العتيبي، ٢٠٠٧)، وهذا جانب لا يغفل عنه وقد انتهجت الكثير من الدراسات الإسلامية إلى إثباته والذي حتما له فائدة في هذه الدراسة.

مشكلة البحث:

تتمحور مشكلة البحث في السؤال عن مدى فعالية الآليات القانونية التي كرسها المشرع في التشريع العماني للحد من الممارسات التجارية غير المشروعة فيما له الأثر الإيجابي على المستهلكين؟ لذا يأتي هذا البحث بأدوات تحليلية واستقرائية لمعرفة القصور في النصوص القانونية وسد هذا النقص من أجل أن تكون هذه الحماية القانونية للمستهلك حماية وافية تغطي كافة الجوانب وتصون حقوقه بالوجه السليم.

إن نقص المعلومات للإجابة حول هذا السؤال هو الباعث لكتابة هذا البحث في ظل حداثة قانوني حماية المستهلك رقم ٢٠١٤/٦٧، وقانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار رقم ٢٠١٤/٧٧، اللذان صدرا في عام م٢٠١٤، والذي يحتاج معه فعلا الاستفاضة في دراسته.

أسئلة البحث:

يرتكز هذا البحث على الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مدى نجاعة قانون حماية المستهلك في غل أيدي التجار عن الممارسات التي تؤثر سلبا على المستهلك؟

٢. ما هي الأسس القانونية التي تعطي للدولة الحق في التدخل في تحديد أسعار السلع والخدمات؟

٣. ما هي الأدوات القانونية التي تسهم في حماية المستهلك من الغش التجاري والاحتكار؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

١. معرفة مدى سلامة تطبيق التشريعات المنظمة لحماية المنافسة والمستهلك في سلطنة عمان.

٢. كشف مدى فعالية النصوص القانونية في كبح جماح الشركات الكبرى من استغلال قاعدة العرض والطلب بشكل غير مشروع وممارسة كل ما من شأنه قمع المنافسة الحرة وكيف يمكن للتشريع أن يمنع ذلك بوجود أحكام قانونية تتضمن عقوبات صارمة ورادعة في ذات الوقت.

٣. بيان طرق حماية المستهلك من الممارسات التدليسية التي تمس حقوق المستهلك التي نص عليها قانون حماية المستهلك العماني.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما هو ملموس في واقع الأمر من احتدام المنافسة بين التجار في العموم على بيع منتجاتهم للمستهلك بشتى الطرق من أجل الربح الوفيردون الاكتراث إلى مشروعية تلك الطرق المستخدمة وتوافقها مع احتياجات المستهلك الحقيقية وبغض النظر كذلك عن التعدي لحقوق وإيقاع الضرر به فضلا عن التأثير المباشر أو غير المباشر للهيمنة على الاقتصاديات الوطنية وعلى حساب أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة التي تنافسها في ذات المجال الاقتصادي بطرق سواء بدت مشروعة أو لا طمعا وجشعا في السيطرة على السوق والحصول على أكبر حصة ممكنة من الأرباح .

ولأن الشريحة التي تهمنا في هذا الجانب هو المستهلك والذي نمثله جميعا والذي نعي أن أي ضرر يفتك به نتيجة المنافسة غير المشروعة والممارسات التدليسية ستؤثر على المدى القريب والبعيد على جوانب متعددة اقتصاديا واجتماعيا، كل ذلك دفعني لاختيار عنوان هذا البحث موضوعا لدراستي.

صعوبة الدراسة:

لا يخفى لأي دارس للوضع القانوني في السلطنة من حيث حداثة التشريعات الخاصة بحماية المستهلك الذي يعقبه بلا شك حداثة التطبيق والتنفيذ لتلك القوانين وبالتالي قلة الدراسات التي تناولت هذا الجانب وطنيا فضلا عن الجوانب القانونية المرتبطة بالأنظمة الاقتصادية أمر ليس بالهين مع التطور الذي يشهده قطاع الأعمال والاقتصاد في العالم والتوجه إلى نظام السوق الحر وتداخل المصالح التجارية العالمية ووجود اتفاقيات دوليه متسارعة للتبادل التجاري كل ذلك يجعل من هذه الدراسة تتسم ببعض الصعوبة إلا أنها في الحدود إلي يمكن تذليلها.

كما أن القانون الذي نحن في صدد دراسته أصبح اليوم يعتبر أداة فعالة في تنظيم وتنمية الاقتصاد عموما وعنصرا أساسيا في تفعيل نشاط اقتصاد السوق على وجه الخصوص.

منهج الدراسة:

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج التحليلي في بحث القواعد العامة المنظمة لحماية المنافسة وحماية المستهلك وكذلك بالاعتماد على المنهج الاستدلالي من خلال استنباط المبادئ القانونية التي من خلالها نستطيع معرفة سلامة تطبيق قانون حماية المستهلك وفق المبادئ العامة ومناسبتها للوقائع الفعلية من ممارسات مشروعة كانت أو غير مشروعة وأثرها المباشر على المستهلك، كما أن الدراسة أخذت بالمنهج الاستقرائي بتتبع التطور الذي طرأ على نظام حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة.

حدود ومجال البحث

تقتصر حدود البحث وتشمل الحدود الآتية:

أولاً: الحدود الموضوعية: النظام القانوني الخاص بحماية المستهلك وحماية المنافسة ومنع الاحتكار واللوائح والقرارات الصادرة في هذا الشأن في سلطنة عمان.

ثانياً: الحدود الزمانية: يتناول البحث بالدراسة الأنظمة والتعليمات واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك المعمول بما حاليًا في سلطنة عمان.

ثانيًا: الحدود المكانية: اقتصر الباحث في بحثه على إجراء الدراسة في حماية المستهلك جغرافيًا في سلطنة عمان.

الدراسات السابقة:

تناولت الأبحاث السابقة دراسة وتحليل حماية المستهلك من منظورين مختلفين المنظور الاقتصادي والمنظور القانوني، حيث اتجهت بعضها إلى بيان الممارسات الاحتكارية وغير المشروعة التي تؤثر في حرية المنافسة وبالتالي أثرها على الاقتصاد الحر بصورة سلبية، في حين اتجه آخرون إلى تبيان الأفعال غير المشروعة التي يقوم بها المزودين والتي توقع المستهلك في خطر الخداع والغش وطرق حمايته من تلك الأفعال.

من خلال البحث وجدت هناك قلة في الدراسات التي تتناول حماية المستهلك بشكل خاص من تقلبات الأسعار الناتجة من ممارسات المزودين غير المشروعة سواء من خلال كسر قواعد المنافسة أو من خلال التسويق والعرض المدلس إلا أن بعض الدراسات التي تكلمت عن الحماية في عمومها سواء

الحماية الاقتصادية أو الحماية القانونية لها دور في استقائي لكثير من معلومات الهامة المتصلة بالموضوع ومنها:

أولا: دراسة العربي أحمد بلحاج (٢٠١٤-١٤٣٥)، الحماية المدنية للمستهلك في النظام السعودي – دراسة مقارنة:

تناولت الدراسة حماية المستهلك في النظام السعودي ومقارنته مع الأنظمة الأخرى، فتم التطرق إلى تعريف المستهلك وآلية حمايته، وموقف الفقه الإسلامي من حقوق المستهلكين، والقوانين ذات الصلة في المملكة العربية السعودية (نظام التعاملات الإلكترونية، ونظام مكافحة الغش التجارية نظام المعايرة والمقاييس، ونظام الوكالات التجارية).

وقد عرض أساليب حماية المستهلك في ظل العقود التقليدية، سواء كانت قبل التعاقد أو مرحلة إبرام العقد أو بعد تنفيذ العقد، وكذا في نطاق العقود الإلكترونية، مشددا على أهمية دور جمعيات حماية المستهلك لحماية المستهلكين من الغش التجاري أو الاستغلال بكافة صوره غير المشروعة، أو عن طريق الاحتكار والإذعان لشروط تعسفية، منتهيا بإظهار بعض القصور في النظام التشريعي السعودي في حماية المستهلك.

ويوجد قصور في هذه الدراسة ناتج عن عدم البحث في قوانين حماية المستهلك المقارنة بشكل متعمق، وفي الخصوص قانون مكافحة الغش التجاري الموحد لدول مجلس التعاون الخليجي.

ثانيا: دراسة معدة من دائرة البحوث والدراسات الاقتصادية غرفة تجارة وصناعة عمان نوفمبر ٢٠١١ م بعنوان الآثار الاقتصادية لتدخل الحكومة في تحديد أسعار السلع والخدمات.

بادرت غرفة تجارة وصناعة عمان بإعداد هذه الدراسة بناء على الاعتبارات التالية:

١ -إن القطاع الخاص في سلطنة عمان شريك أساسي بجانب الحكومة في استمرار مسيرة التنمية الاقتصادية الناجحة، والتأكيد على أنه جزء لا يتجزأ من مشاركة الحكومة في التنمية.

٢ -بجانب المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودوره إلى جانب الحكومة في دعم مسيرة النهضة الاقتصادية، فمصلحة المجتمع العماني مرتبطة بخدمات أخري مختلفة في تلبية احتياجات المستهلكين ورضاءه عن السلع والخدمات المتنوعة.

وقد خرجت هذه الدراسة إلى التوصيات التالية:

تدعو الدراسة إلى إيجاد قاعدة قانونية تساهم في حماية المستهلك ومقدم الخدمة الاستهلاكية وتوصي بأهمية وجود قانون للمنافسة وقانون لمنع الاحتكار.

٢ -حماية المستهلكين من مساوئ التضخم خاصة محدودي الدخل منهم ولذلك فنحن نحث الحكومة على استمرار دعم السلع والمنتجات الأساسية لتتناسب مع الارتفاع المستمر في الأسعار، لذلك وتؤيد الدراسة اقتراح نحو زيادة ثقافة المستهلك لحماية نفسه في المقام الأول بترشيد الاستهلاك واللجوء إلى سلع وخدمات أخرى يوفرها السوق.

٣ -زيادة المحاضرات والندوات الإعلامية والتوعية من اجل دعم مبدأ سيادة المستهلك من خلال نشر الإحصائيات الخاصة بمستويات الأسعار العالمية والمحلية بشكل يومي أو شبه يومي.

٤ – التوصية بتطبيق خطاب الغرفة في ٤١ أغسطس ٢٠١١م لحماية المستهلك المرفوع إلي رئيس الهيئة العامة لحماية المستهلك.

ويعيب على هذه الدراسة عدم التعمق في المسائل القانونية التي أوجدت حلولا في تدخل الدولة في تحديد الأسعار، كما لم تورد أسباب قانونية صريحة تمنع أي نوع من التدخل في الأسعار بطريقة مباشرة.

ثانيا: يوسف أحمد نوافلة وصالح بن حمد بن محمد البراشدي ٢٠١٩م، نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك العماني رقم ٢٠١٤/٦٦:

قام الباحثان في دراسة وتحليل نصوص قانون حماية المستهلك العماني وفقا لآراء الفقه والقضاء ونصوص القانون ذاته، مع مقارنة لموقف كل من المشرع الفرنسي والمصري، للوقوف على الفئة المستهدفة بالحماية، وتحديد نطاق تطبيق نصوص قانون حماية المستهلك العماني، سواء من حيث الأشخاص أو من حيث الموضوع.

وانتهت الدراسة إلى أن المشرع العماني استخدم مصطلحا فضفاضا عند تعريف المستهلك، أوجد اختلافا في الفقه والقضاء حول مدلوله، كما انتهت الدراسة إلى أنه من الممكن تطبيق نصوص القانون على العقود الإلكترونية، كما أوصى الباحثان بضرورة إيجاد معاجلة تشريعية لمدلول كلمة المستهلك في القانون الحالي ومدلول المزود أيضا وكذلك إيراد نصوص خاصة بعقد الاستهلاك الإلكتروني في قانون حماية المستهلك.

و لم يتعمق الباحثان في البحث والاستدلال بالنصوص الواردة في قانون المعاملات المدنية والتي من شانها أن تسد بعض الثغرات التي لم يرد النص بشأنها في قانون حماية المستهلك.

ثالثا: طالب محمد كريم ٢٠١٦م، تدخل الدولة في تحديد الأسعار كاستثناء على مبدأ حرية الأسعار:

يرى الباحث في أن الحديث عن المنافسة الحرة يقتضي معه الحديث عن حرية تحديد الأسعار من طرف المزودين كون أن الأصل أن الأسعار تحدد بطريقة حرة بدون تدخل أي طرف أجنبي، مستنتجا من ذلك أن عملية تحديد الأسعار والحد من ارتفاعها يعابر ظاهرة استثنائية في ظل اقتصاد السوق القائم على حرية الأسعار، وقد أجاب الباحث عن عدة تساؤلات في هذا الجانب موضحا الآثار الاقتصادية الناجمة عن تدخل الدولة في تحديد الأسعار لا سميا الأثر المباشر على المستهلك.

ونجد أن الباحث ركز في دراسته على توضيح آلية تدخل الدولة في تحديد الأسعار دون أن يعارض ذلك مبدأ حرية الأسعار وبالطريقة التي تحمي المستهلك والاقتصاديات الوطنية.

رابعا: نور الدين بدة ٢٠١٩، الآليات القانونية للحد من الممارسات التجارية غير الشرعية:

جاءت هذه الدراسة لتبين المقصود من الممارسات التجارية غير الشرعية وكيف تعامل مع هذا المقصود المشرع الجزائري، مبينا الباحث صور تلك الممارسات والأليات التي سخرها المشرع لقمعها، للتأكد من مدى نجاعة تلك الآليات فعليا، وانتهت الدراسة بنتيجة عدم فعالية الآليات القانونية لقمع الممارسات التجارية غير الشرعية، التي تمارسها الدولة عن طريق أجهزتها و التي يتولاها الموظفون المؤهلون، بغض النظر عن الإحصائيات المتوفرة لديه ، مشيرا إلى أنه فهما كان عدد التدخلات التي يقوم بها هؤلاء الأعوان، تبقى غير كافية مقارنة بحجم النشاطات التجارية التي لا يراعي فيها المزودون أمن المستهلك دون إدراك لخطورتها، في ظل عدم توفير الوسائل المادية و البشرية التي تتمتع بالكفاءة اللازمة للأعوان المكلفون بالرقابة.

وقد أوصت الدراسة بتأهيل وتمكين الموظفين المراقبين للسوق وحماية المستهلك ليكونوا أداة فاعلة في رقابة الأسواق وتحقيق النتائج المرجوة منهم، كما أوصى الباحث إلى أهمية تفعيل دور جمعية حماية المستهلك وتشجيعهم على رفع القضايا في حالة تعرضهم لأضرار نتيجة الممارسات غير الشرعية.

وأرى أن هذه الدراسة لم تركز بشكل كاف على الجوانب المتعلقة بتدخل الدولة في تحديد الأسعار وأثرها المباشر على المستهلك.

خامسا: د. معيزي قويدر ٢٠١٦، تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي في ظل اقتصاد السوق

بين الباحث في هذه الدراسة حجج كل من الفريقين المؤيد والمعارض لفكرة تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي بشكل عام، وقد تطرق إلى التدخل المتصل بتحديد الأسعار مبينا أثر ذلك على

اقتصاد السوق الحر، موضحا أن هذا التدخل إذا ما أفرط في استخدامه سيوقع الاقتصاد الوطني في ضرر ولا يمكن تدارك آثاره إلا بعد فوات الأوان وبتكلفة اجتماعية باهظة.

وقد وضح الباحث أهمية تدخل الدولة بأية ممارسات من شأنها أن تضر بالمستهلك خاصة تلك المتعلقة بمطابقة المواصفات القياسية وذات الأخطار الصحية على المستهلك دون التوسع في الممارسات الأخرى التي يقع ضررها مباشرة على أموال المستهلكين عند التلاعب بالأسعار.

ونجد أن هذه الدراسة لم تشمل الجزئيات بشكل واسع المتعلقة بحماية المستهلك من المنافسة غير المشروعة والتي لها أثر عليه وعلى الاقتصاد ككل، هذا من جهة، ومن جهة أخرى لم تتناول تأثير القانون المدني في التعاقدات التي تتم بين التاجر والمستهلك.

سادسا: لعور بدرة ٢٠١٤، آليات مكافحة جرائم الممارسة التجارية في التشريع الجزائري.

جاء هذا البحث موسعا في موضوع الممارسات التجارية التي تشكل جرائم يعاقب عليها القانون، إلا أنها اقتصرت على دراسة هذا الجانب وفق التشريع الجزائري مبينة الأليات التي كرسها المشرع الجزائري لمكافحة جرائم الممارسات التجارية في تحقيق الفعالية الاقتصادية.

وقد كان البارز في هذه الدراسة قيام الباحث بالتطرق إلى دور القضاء في مكافحة هذه الجرائم والتي يمكن من خلالها معرفة مدى تدخل القضاء في الممارسات المتصلة بالتلاعب بالأسعار مبينا أن المحاكم المدنية والتجارية هي الوحيدة المختصة للنطق بالبطلان الكلي أو الجزئي للتصرف غير المشروع، وكذلك تعويض الضرر اللاحق بالضحايا.

ولم يوضح الباحث الدور المؤسسي في حماية المستهلك في الجزائر، ومدى تأثيره على نجاح بسط الحماية القانونية لصالح المستهلكين.

سابعا: أحمد حمود أحمد الحبسي ٢٠١٦، حماية المستهلك أثناء تنفيذ عقد البيع.

هدف الباحث في هذه الدراسة إلى بيان الاختلاف في أحكام تنفيذ عقد البيع بين للقواعد العامة والأحكام الواردة في قانون حماية المستهلك، وقد خلص البحث بمجموعة توصيات أبرزها:

١-عدم حصر مجالات حماية المستهلك في صحته وسلامته، ومصالحه الاقتصادية، وإرادته التعاقدية، وفكره وثقافته، بل قد تمتد للكثير كحماية البعد الوطني والديني للمستهلك وخلافه من المجالات، بالإضافة إلى عدم اقتصار الحماية على المستهلك وحده، وإنما أيضاً تمتد لحماية مصلحة المهني. وعليه فإن ما أورده الفقه والقانون من مجالات للحماية هي مجرد أمثلة وليست حصراً لها.

٢-نص قانون حماية المستهلك العماني الجديد رقم ٦٦ لسنة ٢٠١٤ في المادة ١٤/ ب على أنه:" حقوق المستهلك مكفولة بمقتضى أحكام هذا القانون، وعلى الأخص ما يأتي: ب-الحق في الاختيار الحر حين انتقائه أي سلعة أو تلقيه أي خدمة". حيث انتهج المشرع العماني في هذا القانون ذات نهج المشرع المصري في قانون حماية المستهلك، حيث عدد حقوق المستهلك في نص المادة (١٤) عماني، كنص المادة (٢) من القانون المصري. مقترحا أنه كان من الأفضل تفصيل تلك الحقوق أكثر، حتى يتضح دون إبهام حقوق المستهلكين.

وتأسيسا على ذلك جاء تناوله للموضوع بشكل يتسع لكافة الممارسات التجارية المتعلقة بالبيوع أثناء تنفيذها دون التطرق إلى مسألة التلاعب بالأسعار بشكل مفصل، وقد أغفل الباحث التطرق إلى حماية المستهلك من الناحية الجزائية كونها ووفق قانون حماية المستهلك العماني ذات ارتباط وثيق وقد يترتب إيقاف عليها وقف النظر في القضايا المدنية لحين الفصل في الشق الجزائي.

ثامنا: دراسة الدكتور محمد عساف محمد السلامات ٢٠١٨، الإطار القانوني لحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية

هدفت هذه الدراسة إلى بيان حاجة المستهلك للحماية من المنظور التقليدي والتقني، والكشف عن مدى الحاجة لحماية المستهلك قبل إبرام العقد الإلكتروني، والتعرف على حقوق المستهلك في كافة مراحل العقد الإلكتروني، بالإضافة إلى الكشف عن مدى حاجة المستهلك للإعلام اللاحق لإبرام العقد الإلكتروني.

والتعرف على طبيعة التطورات العالمية المعاصرة، وحالات وأشكال المخاطر والغش التجاري المتوقع أن تنجم عنها، ومن ثم إمكانية تحديد المخاطر المحتملة من جراء انتشار هذه الأشكال الجديدة من الغش، ومن ثم وضع مقترحات لحماية المستهلك من مخاطر التجارة الإلكترونية، كما ركزت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الوصف المنظم للحقائق والخصائص المتعلقة بالمشكلة المحددة وتحليل المضمون بشكل عملي ودقيق الدراسة العلاقات.

وانتهت الدراسة بأن تنمية ورفع مستوى الوعي لدى المستهلك الإلكتروني العربي. وتعزيز التكامل الإعلامي بين الأجهزة الحكومية المعنية بتوعية وحماية المستهلك الإلكتروني وبين وسائل الإعلام له الأثر المباشر لمعالجة الصور الاحتيالية التي تمارس من قبل بعض التجار وتأثيرها على حماية المستهلك.

ويرى الباحث أن هذا البحث العلمي جاء شارحا لصور الممارسات التي تمس حقوق المستهلك في التعاقدات الإلكترونية من النواحي الجزائية وأغفل الجوانب المدنية التي غالبا ما تتضمن قواعد تحمي المستهلك.

في فروض البحث، وسوف يتم استخدام البرامج الجاهزة لتحليل البيانات.

خطة البحث

تماشيا مع إشكالية البحث، فإن خطة الموضوع تستفتح بفصل تمهيدي تشمل خلفية الدراسة وذلك بطرح أهمية البحث وأهدافه ومشكلة البحث والأسئلة الذي يطرحها ومنهجيته، وينتهي بالدراسات السابقة، ومن ثم يأتي في فصل أول مفهوم المستهلك وفي فصل ثان نتناول فيه تعريف الممارسات التجارية غير المشروعة، وفي الفصل الثاني نبحث فيه الممارسات التجارية المحظورة المؤثرة في الأسعار، وفي الفصل الثالث نبحث فيه حماية المستهلك من الممارسات التجارية المخالفة لقواعد الشفافية والنزاهة.

أما الفصل الرابع خصصناه لدراسة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها من الممارسات التجارية غير المشروعة، كما ندرس في الفصل الخامس أشكال حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة.

وننهي دراستنا بخاتمة نعرض فيها مختلف النتائج المتوصل إليها، وكذا التوصيات، والاقتراحات التي من شأنها أن تكرّس فعليا الحماية القانونية للمستهلك من التلاعب بالأسعار.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA