# جمعيات حماية المستهلك من الوسائل القانونية لحماية المستهلك في عقود (الطاقة الكهربائية (دراسة مقارنة)

**ضياء عبد الكريم عبد الجليل المنصوري**

Deaa1977d@gmail.com

**أ.م.د. مهدي نعيم حسن الحلفي**

Mahdialilffi69@gmail.com

**الجامعة المستنصرية / كلية القانون / القانون الخاص**

**الملخص:**

تكمن الغاية الأساسية لدراستنا في هذا البحث من حيث ما يمكن أن نتقدم به من حلول قانونية تساهم في توفير الحماية للمستهلك في هذا العقد، من خلال ما تضمنه من وسائل كفيلة بحمايته في عقد تجهيز التيار الكهربائي، فالضمانات التي تتوفر للمستهلك في هذا العقد قد يكون بعضها متوفراً في جميع أنواع العقود، وقد يكون غيرها خاص بهذه الأنواع من العقود، فالقواعد العامة والنصوص القانونية الخاصة هي ضمان حقيقي للمستهلكين في جميع أنواع العقود ومنها عقد تجهيز التيار الكهربائي، ولأثبات خطأ المجهز ليس على المستهلك إلا أن يثبت العلاقة السببية بين خطأ المجهز وضرر المستهلك حتى تتحقق المسؤولية، ويسار الى تعويض المستهلك عن، ما أصابه من ضرر نتيجة إخلاله وتقصيره.

أما في موضع البحث عن وسائل حماية المستهلك في عقد تجهيز التيار الكهربائي، كان لابد لنا أن نبين إنه هناك وسائل قانونية وأخرى قضائية، فتوكيل المحامين من جهة وجمعيات حماية المستهلكين من جهة أخرى وسائل قانونية لحماية المستهلك، إلا أن الأخيرة تعد من أهم وأحدث الوسائل التي تساهم بالدفاع والتمثيل للمستهلكين في العديد من دول العالم بما لها من أدوات وأشخاص يتمتعون بالقدرات المالية والإدارية والاقتصادية والقانونية ما يؤهلهم بالوقوف أمام المهني (المجهز) وخصوصاً في مثل هذه العقود التي تمتاز بصفة بالإذعان والشروط التعسفية من لحظة انشائها، حيث منح القانون تلك الجمعيات إمكانية تمثيلها للمستهلك أمام جميع المحاكم والهيئات العامة والخاصة استثناءً عن شخصية الخصومة في المقاضاة. إن الغاية الأساسية من توفير الحماية للمستهلك هي ضمان التعويض عن الاضرار، فلا تتحقق الحماية دون إجراءاتها القانونية من ضمان ووسيلة وغالباً

ما تكون الوسيلة للمطالبة بالتعويض المادي والمعنوي هي التقاضي، فالتقاضي وسيلة يلجأ لها المستهلك للمطالبة بالتعويض أو رفع الغبن عنه، ومن خلال دراستنا هذه سنسلط الضوء بنوع من التفصيل في مضمون ودور جمعيات حماية المستهلك في العقود بصورة عامة وعقد تجهيز الطاقة الكهربائية بصورة خاصة.

**الكلمات المفتاحية: (جمعية حماية المستهلك ، المستهلك، وسيلة قانونية، حماية المستهلك، عقود الكهرباء)**

# Consumer protection associations are among the legal means of consumer protection in electric power contracts (A comparative study)

**Diaa Abdel Karim Abdel Jalil Al Mansouri**
**Deaa1977d@gmail.com**
**A.M.D. Mahdi Naim Hasan Al-Halfi**
**Mahdialilffi69@gmail.com**
**Al-Mustansiriya University/College of Law/Private Law**

**Abstracts:**

The main purpose of our study in this research is in terms of what we can offer of legal solutions that contribute to providing protection to the consumer in this contract, through the means included in his protection in the power supply contract, for the guarantees that are available to the consumer in this contract may be some of them. It is available in all types of contracts, and others may be specific to these types of contracts. The general rules and special legal texts are a real guarantee for consumers in all types of contracts, including the electricity supply contract, and to prove the supplier's error, the consumer only has to prove the causal relationship between the supplier's mistake and the consumer's damage Until the liability is realized, and the consumer can be compensated for the damage he sustained as a result of his breach and negligence.

As for the search for means of consumer protection in the electricity supply contract, we had to show that there are legal and judicial means, so assigning lawyers on the one hand and consumer protection associations on the other hand is legal means to protect the consumer, but the latter is one of the most important and most recent means that It contributes to the defense and representation of consumers in many countries of the world with its tools and people with financial, administrative, economic and legal capabilities that qualifies them to stand before the professional (the provider), especially in such contracts that are characterized by acquiescence and arbitrary conditions from the moment of their establishment, as the law granted these associations

the possibility of representing them The consumer is entitled before all courts and public and private bodies, with the exception of the litigation personality. The primary purpose of providing protection to the consumer is to ensure compensation for damages. Protection is not achieved without its legal procedures, including a guarantee and a means, and often the means to claim material and moral compensation is litigation. Light in some detail on the content and role of consumer protection associations in contracts in general and the contract for the supply of electric energy in particular.

**Keywords: (Consumer Protection Association, consumer, legal means, consumer protection, electricity contracts)**

**المقدمة:**

هنالك الكثير من أنواع الجمعيات ولكل جمعية الغرض من تأسيسها كالجمعيات التعاونية وأخرى جمعيات مهنية وغيرها استهلاكية، أما موضوع بحثنا هذا فانه يتناول نوع آخر من تلك الجمعيات والتي تمثل أعلى مراكز التمثيل والتدخل والالتزام، ألا وهي جمعيات حماية المستهلك، فأن تلك الجمعيات من الوسائل التي تلعب دوراً كبيراً في حماية المستهلك في جميع الدول المتقدمة دول أجنبية كانت أم عربية، وذلك في تقديم الضمانات الكفيلة بحماية المستهلك سواء في مراحل ما قبل التعاقد أم في مرحلة تنفيذ العقد وما بعد وقوع الضرر على المستهلك، لكن بالرغم من كل تلك الأهمية التي تقدمها تلك الجمعيات في دفاعها عن حقوق المستهلكين في جميع الدعاوى والعقود لاسيما الحاجة الماسة لها في عقود الخدمات ومنها عقد تجهيز التيار الكهربائي، إلا اننا لم نشاهد تأسيس لتلك الأنواع من الجمعيات في العراق، علما إن العراق وبعد الانفتاح الكبير على الأسواق العالمية وباعتباره من أكثر الدول اعتماداً على كافة أنواع الواردات وما تشكله تلك المواد المستوردة من ضرر على المستهلك، ولكون العراق كان وما زال يعاني من قلة الخدمات التي توفرها المرافق العامة والخاصة، يكون فيها العراق في اشد الحاجة لمثل هذا التمثيل للمستهلكين الذين يتضررون من الإجراءات التعسفية من قبل المهنيين المتخصصين، أو في حال تعرضهم للإصابات أو الاضرار المادية أو الجسدية، وقد تصل الى حد موت المستهلك نتيجة سوء تجهيز أو عدم اتخاذ التدابير الاحترازية من قبل المنتج أو تابعيه.

لذا سنسلط الضوء على الجمعيات ودورها في توفير وسائل الحماية للمستهلك، وعليه فإن النتيجة المتوقعة لإثبات ضرر المستهلك والمطالبة بالتعويض نتيجة اخلال المنتج أو المجهز هو عن طريق القضاء، حيث يعد القضاء الوسيلة الأبرز والأهم للمطالبة بالتعويض عن الاضرار التي قد تلحق بالمستهلك، وان كل ما نبحث عنه من حماية ووسائل وضمانات فإنها جميعاً تلزمنا لإثبات أحقية المستهلك وتعويضه عن ما أصابه من ضرر، أو رفع الغبن عنه، حتى يتمكن من الانتفاع بالخدمة واستثمارها خلال فترة التجهيز بشكل آمن [1]، إن الوسيلة هي كل ما يتحقق به غرض معين، ومن المصطلحات المقابلة لمصطلح الوسيلة هي "الغاية" ومن الأمثلة عليها، وسائل الراحة والأمان، وسائل التعليم، وسائل النقل وغيرها الكثير من الوسائل[2].

إن الغاية من تأسيس جمعيات حماية المستهلك في جميع التشريعات لم يحدد أغراضه لطائفة معينة من المستهلكين إنما هدفه حماية جميع المستهلكين في جميع أنواع العقود، لذا تعد جمعيات حماية المستهلكين أحد أهم الوسائل الضامنة لحماية المستهلك.

فجمعيات حماية المستهلكين هي التي تنوب عن أو تمثل المستهلكين أمام الهيئات العامة والخاصة للمطالبة بكل ما لهم من حقوق تجاه المجهزين في عقود الخدمات بصورة عامة وعقد تجهيز التيار الكهربائي على وجه الخصوص، وحتى نتمكن من إيضاح مفاصل البحث بصورة دقيقة يتوجب علينا اعداد هيكلية مناسبة له والتي تتضمن:

**أهمية البحث:**

لا يخفنا علينا إن المستهلك في العراق تغيب عنه كافة أنواع الحماية القانونية الخاصة بالاستهلاك بالإضافة كون قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠ وبالرغم من اعداده من قبل اكثر من عشر سنوات إلا انه لازال معطلاً، لذلك يعول المستهلك العراقي على التمثيل القاني الوحيد وهو توكيل المحامين للدفاع عن حقوقه تجاه المهني المتخصص، أو ان يبادر بنفسة برفع الدعاوى بخصوص ذلك، ومن هنا تظهر أهمية جمعيات حماية المستهلك بصورة عامة ودورها المهم في عقد تجهيز

الطاقة الكهربائية بشكل خاص، كون المستهلك العراقي يعاني الامرين في هذا العقد بمواجهة المجهز الأساسي للطاقة الكهربائية وهي (وزارة الكهرباء) والمجهز الاخر وهو (مالك المولدة الاهلية)، من هنا تتولد أهمية بارزة لوجود من هذه الجمعيات بما تمتلكه من صلاحيات في تمثيل المستهلكين في عقد تجهيز الطاقة الكهربائية.

**منهجية البحث:**

لغرض الوصول الى ادق التفاصيل للدور الذي تقوم به تلك الجمعيات فأننا سوف نستخدم المنهج التحليلي المقارن.

**مشكلة البحث:**

بالرغم من ان الدستور العراقي لا يعترض على تأسيس الجمعيات وهنالك العديد من المواد القانونية التي تبيح تأسيس جمعيات من هذا القبيل لكن لا نعلم ما هو سبب عزوف القانونيين والاقتصاديين والمفكرين والباحثين عن تسليط الضوء على تأسيس مثل هذه الجمعيات المهمة خصوصاً في العراق، لذلك سوف نتطرف في مفاصل البحث دور الجمعيات في القانون العراقي والقوانين المقارنة الأخرى.

**خطة البحث:**

ستكون خطة بحثنا هذا متكونه من مطلبين، الأول سيتضمن مفهوم جمعيات حماية المستهلك وبدوره يتفرع الى نقطتين الأولى تعريف الجمعيات والثانية اهافها.

أما المطلب الثاني سيتضمن الدور الذي تقوم به هذه متمثلة بالقانون العراقي ومقارنتاً بالقوانين المقارنة الأخرى:

## المطلب الاول

## مفهوم جمعيات حماية المستهلك

لمعرفة المفهوم الذي تتمتع به جمعيات حماية المستهلك يلزمنا أولاً التعرف على ما يعنيه مصطلح الجمعية من خلال تعريفها ومن ثم نبين الأهداف التي تسعى لها تلك الجمعيات كونها وسيلة لتوفير الحماية المدنية للمستهلك في عقد تجهيز التيار الكهربائي على وجه التحديد لذلك سنقسم هذا الفرع الى نقطتين: الأولى هي تعريف جمعيات

حماية المستهلك، ومن ثم بيان الأهداف التي جاءت من أجلها تلك الجمعيات تلبية لرغبة المشرع لتوفير وسائل الحماية للمستهلكين[3].

**اولاً: تعريف جمعيات حماية المستهلك**

ظهرت جمعيات حماية المستهلك كنتيجة للتطور الذي شهده العصر الحديث في جميع مجالات الحياة، وفي ظل تعدد مهام الجمعيات في الدول المختلفة، وتنوع نشاطاتها، توجب علينا تمييز الجمعيات التي اتخذت من حماية المستهلك لها، بتعريفها الفقهي والقانوني:

التعريف الفقهي للجمعيات جديد نسبياً حيث عرف الجمعية العديد من الفقهاء، من بينهم الفقيه" Kotler Philip" الذي اعتبرها" :حركة منظمة من المواطنين والهيئات الحكومية تهدف إلى زيادة حقوق المشترين ونفوذهم وتأثيرهم على باقي المنتجات[4]".

كما عرفها البعض من الفقهاء بأنها: "الاتفاق الذي بمقتضاه يضع أكثر من إثنين من الافراد بصفة دائمة معرفتهم أو نشاطهم غير تحقيق الفائدة أو الر بح المادي "تعرف كذلك جمعيات حماية المستهلك بأنها: "هيئات تطوعية غير حكومية يؤسسها نشطاء من أفراد المجتمع المدني باختلاف ثقافتهم و اختصاصاتهم ال تهدف إلى تحقيق الربح، و إنما تهدف إلى لحماية حقوق المستهلك من الممارسات المخلة بحقوقه وضمان الدفاع عنها عن طريق تنويره و توعيته بما له و ما عليه من حقوق وواجبات ورفع الدعاوي 2القضائية نيابة عنه "، وهناك من يعرفها بأنها: "عبار ة عن جمعيات ذات طابع اجتماعي تهتم بنشر ثقافة الاستهلاك في أوساط المجتمع و تسعى إلى خلق حوار بين المستهلكين و المتعاملين الاقتصاديين من أجل تبيان حقوق وواجبات الافراد[5] ".

ويقصد بجمعيات حماية المستهلك هي تلك الجمعيات والمؤسسات الاهلية والاتحادات المشهرة وفقاً للقانون والمعنية بحماية المستهلك[6].

أما التعريف القانوني للجمعيات فقد ورد بصيغ مختلفة حسب التشريعات الخاصة بكل دولة ومن الدول الأكثر اهتماماً بمثل هذا النوع من الجمعيات هي السعودية والجزائر حيث ورد تعريف جمعيات حماية المستهلك الجزائري بعدة بمواد قانونية مثل

القانون رقم ٤٢-٠٢٢ المتضمن تمديد العمل بالقوانين الفرنسية الذي ينص على القوانين الفرنسية إلا ما تعلق بالسيادة الوطنية، وذلك نظرا للفراغ التشريعي الذي عرفته تلك الفترة الزمنية بعد الاستقلال عرف الامر ٢٠-٢٢ المتعلق بالجمعيات في المادة الأولى منه الجمعيات بأنها: "الاتفاق الذي يقيم بمقتضاه عدة أشخاص بصفة دائمة على وجه المشاركة معارفهم و نشاطهم و وسائلهم المادية للعمل من أجل غاية محددة لا تدر عليهم ربحا، و تخضع هذه الجمعية للقوانين والنظام الجاري بها العمل و أحكام هذا الامر وكذا قانونها الاساسي ما لم يكن مخالفا لهذا الامر.

ويعرف قانون حماية المستهلك اللبناني جمعيات حماية المستهلك بأنها: "كل جمعية تؤسس لأغراض غير سياسية أو تجارية او اقتصادية، وتهدف الى توعية المستهلكين وتثقيفهم وإرشادهم وحماية مصالحهم وحقوقهم وتمثيلهم لدى كافة المراجع الرسمية والخاصة"[7]، ويلاحظ من التعريفين السابقين لكل من المشرع المصري واللبناني إنه يميل الى سرد وتعداد وضائف الجمعيات المعنية بحماية المستهلك وهو ما يمثل خطأ ما بين التعرف والاهداف للجمعيات[8].

ولعل المشرع السوري قد لاحظ ذلك الازدواج بين التعريف والأهداف الذي وقع فيه المشرعين المصري واللبناني فعرف جمعيات حماية المستهلك بالقانون رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨ إنها جمعيات أهلية تعنى بمصالح المستهلك في جميع المجالات التي يمكن ان تشكل تقديم السلع أو الخدمات فيها خطراً على صحته او سلامته أو أحواله[9].

أما قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠ فأنه لم يتطرق الى تعريف الجمعيات ولم يرد الإشارة الى تلك الوسيلة إلا في مادة رقم ٥ التي سيرد ذكرها لاحقاً.

عموماً يمكننا القول ان **جمعيات حماية المستهلك** هي عبارة عن اتفاق بين شخصين أو أكثر لتحقيق غرض معين يراد منه حماية المستهلك ويكون هذا الاتفاق مستمر بينهم من أجل الدفاع عن مصالح المستهلكين.

**ثانياً: أهداف جمعيات حماية المستهلك**

إن اهداف جمعيات حماية المستهلك كثيرة، منها تطبيق قانون احكام قانون حماية المستهلك ومنها ايضاً في تجسيد حق الاستمتاع لهؤلاء المستهلكين، وضمان استرداد حقوقهم التي تم الضرر بها من قبل المجهز[10]، في عقد تجهيز التيار الكهربائي على سبيل المثال.

حيث يتكبد المستهلك مصاريف باهظة نتيجة طول إجراءات المطالبة القانونية بالحقوق المستحقة للمستهلك تجاه المجهز، فالمضرور نتيجة أخطاء المجهز في عقد تجهيز التيار الكهربائي يجد نفسه أمام جهة كبيرة ومتمكنة مادياً واقتصادياً ، لذلك يصعب مواجهتها وإثبات الضرر والمطالبة بالتعويض، وهذا الامر يدفع المضرور وخصوصاً في مثل أنواع هذه العقود موضوع الدراسة الى العزوف عن المطالبة بها تجاه المهني والتي يكون المجهز فيها دائماً جهة قطاعية عامة كما هو الحال في العراق، لذا تعد الحاجة ضرورية لمثل هذه الجمعيات لتمثيل المستهلكين المتضررين من العقود بصورة عامة ومن عقد تجهيز الطاقة الكهربائية بصورة خاصة وذلك بسبب الشروط التي وضعها اساساً المجهز لمواجهة المستهلكين في مثل هذه الظروف، حيث تتجسد تلك الغاية من الاعتراف لهذه الجمعيات من حق المطالبة والتمثيل امام القضاء نيابة عن المستهلكين بموجب دعاوى مستقلة.

وهذا يعد من أهم أهداف جمعيات حماية المستهلك في عقد تجهيز التيار الكهربائي خصوصاً والعقود الاخرى عموماً، وعلى سبيل المثال تلك الأهداف التي حددها القانون المصري بنوع من التفصيل[11]، (مع عدم الاخلال باختصاص الجمعيات التي تنشأ أو التي يكون من أغراضها أو أهدافها حماية المستهلك طبقاً لأحكام القانون، يكون للجمعيات الاختصاصات التالية بالتعاون مع الجهاز):

١ - إقامة الدعاوى نيابة عن جموع المستهلكين، أو التدخل فيها وفقاً للإجراءات المقررة في قوانين مباشرة التقاضي.

٢ - إجراء مسح ومقارنة لأسعار المنتجات وجودتها 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.

٣ - تقديم معلومات للجهات الحكومية المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق المستهلكين ومصالحهم وتقديم مقترحات علاجها.

٤ - تلقي شكاوى المستهلكين والتحقق منها والعمل لدى الجهاز على إزالة أسبابها.

٥ - معاونة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر جراء استخدام سلعة أو شراءها أو تلقي خدمة في تقديم الشكاوى للجهات المختصة، واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقهم ومصالحهم.

٦ - الاسهام في نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم وإنشاء قواعد للبيانات اللازمة لأداء هذه الجمعيات لاختصاصاتها.

٧ - تقديم الاستشارات للمستهلكين بشأن حماية المستهلك، وإنشاء المراكز الخاصة بذلك في مختلف المدن والمحافظات[12].

٨ - ويحضر على جمعيات حماية المستهلك والاتحاد النوعي لهذه الجمعيات تلقي المنح أو الهبة أو التبرعات من الموردين أو المعلنين.

قد لا تختلف الأهداف في جميع التشريعات الأجنبية والعربية فالغاية الأهم منها هي توفير الحماية للمستهلك ضمن الأطر القانونية لها.

## المطلب الثاني

## دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك في القانون العراقي والقوانين المقارنة

بالرغم من أهمية الاعتراف للقاضي بسلطة الرقابة على الشروط التعسفية في عقود الإذعان وتعديلها لمصلحة الطرف المذعن وهذا ما أتفق عليه كل من التشريع العراقي والفرنسي والمصري وغيرها من القوانين في عقود الإذعان ومنها عقد تجهيز التيار الكهربائي، غير إن الواقع أثبت وجود أسباب تتمثل في قصور وعوار التشريعات

الحامية للمستهلك من جهة، أو بسبب إجراءات التقاضي المعقدة والطويلة والمرهقة مادياً التي اصابت المستهلكين بالتقاعس عن رفع الدعاوى في القضاء للمطالبة برفع الغبن أو التعويض عن، ما أصابهم من ضرر نتيجة استعمالهم المنتجات ومن جهة أخرى فشل الجهات الإدارية المعنية للحماية في أدائها من جهة أخرى[13]

لهذا يثار التساؤل حول مدى استطاعة غير صاحب الحق المعتدى عليه (المضرور) في مباشرة دعوى لحساب غيره؟

وبعبارة أخرى هل يمكن لجمعيات حماية المستهلك الوصول الى القضاء لغرض تمثيل المستهلك المضرور وحمايته؟

بالرجوع الى خلفية او مبررات ظهور جمعيات حماية المستهلكين نجد ان السبب الرئيسي في نشأتها هو ضعف المستهلك "الفرد" في الدفاع عن حقوقه والمطالبة بها تجاه المهنيين في عقد تجهيز التيار الكهربائي بصورة أساس، لذا قام المستهلكين بالتجمع بشكل جمعيات من نخب قانونية وإدارية وأساتذة القانون ليكونوا خير ممثل للمستهلكين أمام الهيئات المختلفة، لذا سنبين دور الجمعيات في حماية المستهلك في القوانين المقارنة والقانون العراقي.

مجلة معايير الجودة للدراسات و البحوث
Journal of Quality Standards for Studies and Research

**اولاً: دور جمعيات حماية المستهلك في التشريع العراقي**

بالرغم من الحاجة الماسة لمثل هذه الجمعيات في العراق، وذلك بسبب انفتاح البلاد على مصراعيه لدخول أنواع السلع والخدمات، وقلة الرقابة عليها، وسيطرة الجهات القطاعية في تجهيز المستهلكين بمعظم الخدمات الضرورية، وعدم التوازن بين المستهلكين والمجهز اقتصادياً، لا يوجد ما يعرف بتلك الجمعيات في العراق إلا إنه هنالك إشارة في قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠ في المادة الخامسة منه عند تعدادها ، لمجلس حماية المستهلك حيث جاء البند رابعاً بالنص على "توجيه الإنذار الى المخالف بوجوب إزالة المخالفة خلال سبعة أيام من تاريخ التبليغ أو تحريك الدعوى بانتهائها واستمرار المخالفة ويستند المجلس في توجيه الإنذار على تقارير لجان التفتيش[14].

وفي تقديرنا إن ما جاء في هذا النص يعد من الاحكام المهمة التي جاء بها هذا القانون إذ إنه يقدم آلية لتمثيل المستهلكين أمام القضاء، ذلك لكون أنه لا توجد دعوى طالما إنه لا توجد مصلحة، إلا أن التشريعات الأجنبية والعربية تطورت كثيراً في تمثيل صاحب المصلحة في منحها رفع الدعاوى بالنيابة عن أصحاب المصلحة الا وهي جمعيات حماية المستهلكين، والتي تعد الوسيلة الناجعة لحماية المستهلك في عقد تجهيز التيار الكهربائي على وجه الخصوص.

وإن اسناد تمثيل المستهلك الى مجلس حماية المستهلك لا يمثل ضمانة حقيقية للمستهلك كونها تعود الى نفس الجهات الحكومية في معظم الدول النامية، لذلك نأمل من المشرع العراقي أن يسند تلك المهمة في تمثيل المستهلك أمام الهيئات العامة والخاصة الى جمعيات حماية المستهلك بدلاً من مجلس حماية المستهلك إسوة لما أخذت به أغلب التشريعات المقارنة، ولما في ذلك من أثر في دعم موقف المستهلكين وتقويته، حيث تتوفر لهذه الجمعيات القدرات المالية والخبرات القانونية والإعلامية التي تمكنها من تمثيل المستهلكين أحسن تمثيل.

**ثانياً: دور جمعيات حماية المستهلك في القانون الجزائري**

تعتبر جمعيات حماية المستهلك الجزائري أحد أ هم الفاعلين في تنشيط الحياة الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع الجزائري، حيث أعطى لها القانون عدة صالحيات تقوم بها للعمل على ضمان أمن وسالمة المستهلك. يرجع تو اجد جمعيات حماية المستهلك وانتشارها عبر الوطن بسبب الانفتاح الاقتصادي على السلع والخدمات المتنوعة والمعروضة على فئة المستهلكين، حيث يبرز دورها في مراقبة الاسواق و تطهيرها من أي منتج لا يتلاءم مع المقاييس والمواصفات المحددة قانوناً [15].

تقوم جمعيات حماية المستهلك بتقديم نصائح للمستهلكين بتوجيههم نحو منتوج معين عن طريق وسائل الاعلام ونشر الدراسات التي تقوم حول المنتج، بالإضافة إلى إقامة محاضرات وعقد ندوات وملتقيات تهدف إلى إحاطة المستهلك بالأخطار التي يمكن أن

تهدد سالمته، فوعي المستهلك بحقوقه وواجباته تجاه المتدخلين يجعلهم يحرصون على القيام بكامل واجباتهم لحماية مصالحه.

كما تعمل جمعيات حماية المستهلك على تحسيس وتوعية المواطن من أخطار المنتجات التي تمس سالمته الصحية عند استهلاكها، و هذا بهدف خلق وعي وثقافة استهلاكية لدى المستهلك، كما تتخذ جمعية اجراءات لحماية المستهلكين في سبيل ردع المخالفين، حيث تقوم بالدفاع عنهم أمام الجهات القضائية و تدعو إلى مقاطعة السلع و الخدمات والقيام بالإشهار المضاد، و تعمل جمعية حماية المستهلك الجزائري على تنوير المستهلك بالمعلومات الهامة المتعلقة بالسلع والخدمات المعروضة في الاسواق، من أجل اختيار أحسنها و أجودها وأقلها تكلفة، وتجنب اقتناء السلع والخدمات المغشوشة، من خلال القيام بحملات تحسيسية وتوعوية تهدف أساسا لضمان أمنه وسالمته، كما تهدف إلى ترقية المستهلك وإرشاده و إحاطته بالمعارف العلمية والصحة الاقتصادية، التي تساعد على مقدرته الادراكية في اختيار نموذج استهلاكي يعبر عن وعيه وقناعاته وغيرها من الصالحيات ذات الطابع الوقائي، وتعمل جمعيات حماية المستهلك الجزائري على إعلام المستهلكين عن طريق الاذاعة والتلفزة و الجرائد وكل الوسائل الالكترونية بمواضيع تتعلق بالاستهلاك، مثل ما قامت به قناة النهار بنشر بيان عن جمعية حماية المستهلكين حول تعليمة صادرة من الضمان الاجتماعي تحذر فيها عن كمية شرائط الفحص الذاتي لنسبة السكر في الدم بعلبة واحدة كل ثالثة أشهر .الامر نفسه، بالنسبة للوسائل السمعية، حيث بثت الاذاعة الجزائرية للقناة الاولى يوم 22 ماي ٢٠٢٢م، ضمن برنامج (ضيف الصباح) تصريح لنائب عن جمعية أمل لحماية المستهلك لولاية الجزائر حول مخاطر استعمال الشبكة العنكبوتية على الاطفال، وضرورة سن قوانين صارمة لحماية الاطفال من الانحراف خاصة في مقاهي الانترنت التي تغيب فيها أدنى شروط الرقابة[16].

**ثالثاً: دور جمعيات حماية المستهلك في التشريع الفرنسي**

لقد كافحت جمعيات حماية المستهلكين في فرنسا طويلاً من أجل الحصول على هذا الحق والذي أعترف لها بموجب المادة (٤٦) [17]، من قانون رقم ٢٧ لسنة ١٩٧٣ والمسمى بقانون (روايي)، وقد شكل هذا القانون في حينه ثورة مهمة نحو تقدمية قانون الاستهلاك كون إن جمعيات حماية المستهلك كان ينظر اليها على إنها الأكثر كفاءة وقدرة على فرض احترام حقوق المستهلكين.

لكن محكمة النقض الفرنسية بموجب قرارها الصادر بتاريخ ١٩٩٣/١/١٦ سمح للجمعيات بالتدخل في الدعاوى المدنية بصورة مباشرة، في طلب التعويض عن الاضرار بالمصالح الفردية للمستهلكين في غير حالات المخالفات الجنائية.

على ان الأهم ما حصل في فرنسا من تطور وهو تقرير قانون الاستهلاك لدعوى التمثيل المشترك، وكان القانون ٩٢ – ٦٠ الصادر في ١٩٩٢/١/١٨ قبل تحول مواده الى المادة من ١/٤٢ الى ٣/٤٢٢ من قانون الاستهلاك قد أرسى بعض قواعدها[18].

ومن ثم قدمت لجنة مراجعة قانون الاستهلاك في فرنسا مشروعاً يعرف بالدعوى الجماعية.

أما الدور الذي تلعبه جمعيات حماية المستهلكين وفقاً للمشرع الفرنسي فأن دورها يبرز في اتجاهين الأول الدور الوقائي والثاني الدور العلاجي، حيث ينقسم الى:

**أ – الدور الأول: توجيه وإعلام المستهلكين (وقائي)**

طبقاً لمبدأ القائل "الوقاية خير من العلاج" حيث تمارس جمعيات حماية المستهلكين دورها في التحسس وإعلام المستهلكين، وهو ما يعرف بالدور الوقائي لأن الهدف منه منع الضرر قبل وقوعه، كما إن هذا الدور يعد دوراً اساسياً ومن أهم الأدوار التي تمارسها هذه الجمعيات، إلا إنه في عقد تجهيز التيار الكهربائي موضوع دراستنا فلا مجال لتطبيق هذا الدور لأن المستهلك مجبرا على التعاقد في جميع الأحوال لأنه مرغم على التزود بالتيار الكهربائي من مصدره الوحيد وهو "المجهز".

**ب - الدور الثاني: تمثيل المستهلكين (علاجي)**

إن الدور أو الصلاحيات القانونية لجمعيات حماية المستهلكين لا يتوقف عن حد تحسيس وإعلام المستهلك بل تمارس كذلك دوراً في تمثيل هذا الأخير أمام الجهات المختصة، لذا فأن الدور الأساسي لهذه الجمعيات هو تمثيل المستهلك، وهذا التمثيل يتم في جميع الأحوال فهي تمثل المستهلك أمام المستهلك عند قيامها بتنظيم الحملات التوجيهية والنشاطات الإعلامية، ومحاولة حل النزاع القائم بينهم وبين هذا الأخير.

إضافة الى ذلك إن جمعيات حماية المستهلكين تعمل على تمثيل المستهلك أمام السلطات العمومية عند تنبيه هذه الأخيرة بالتجاوزات والممارسات المرتكبة من قبل بعض المهنيين[19].

وهذا الدور يعد الأبرز تماشياً مع عقد تجهيز التيار الكهربائي في مرحلة التمثيل القانوني للمطالبة بتعديل الشروط التعسفية في العقد والمطالبة برفع الغبن عن المستهلك من جهة والمطالبة بالتعويض تجاه المجهز عن ما أصاب المستهلك من ضرر نتيجة إخلاله بتنفيذ شروط التعاقد أو عدم الاستمرار بتنفيذها فيما لو تم الضرر نتيجة توقف الخدمة وفقاً لشروط العقد، وذلك بعد إثبات مسؤولية المجهز عن ذلك الضرر وهو الدور الاخر الذي تقوم به هذه الجمعيات في مساعدة وتوجيه المستهلك لإثبات وقوع الضرر واثبات علاقته السببية بالخطأ الصادر عن المجهز.

مجلة معايير الجودة للدراسات والبحوث
Journal of Quality Standards for Studies and Research

**الخاتمة**

في نهاية بحثنا في تسليط الضوء على ما يتحقق من دور بارز لجمعيات حماية المستهلك في تمثيلها للمستهلكين بصورة عامة ومستهلكي الطاقة الكهربائية على وجه الخصوص بسبب الحاجة الماسة لتمثيل هؤلاء المستهلكين الذين تتميز الفوارق بينهم وبين المجهزين للطاقة بصورة كبيرة من الناحية الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية، فكان لابد من وجود وسيلة تكون لها المقدرة على مواجهة المجهزين في مثل

هذه العقود امام الهيئات العامة والخاصة للمطالبة بحقوقهم لما اصابهم من ضرر وغبن وكان لنا أن بين اهم النتائج والتوصيات:

## النتائج

ما وجدناه من ضمانات للمستهلك بهذا العقد في القانون العراقي قليلة ونادرة، مقارنةً بالدول المتقدمة، فالضمانة المعول عليها في القانون العراقي هي المسؤولية بصورة عامة، والعقد، ومحلة كونه من الاشياء الخطرة، وليس هنالك دور لجمعيات حماية المستهلك لا في القواعد العامة ولا في القواعد الخاصة، وان من يحل محل تلك الجمعيات هم المحامون، حيث تعد هذه الوسيلة قديمة حداً ومكلفة نوعاً ما بالنسبة للمستهلك البسيط.

أما بالنسبة لوسائل الحماية التي تعد الورقة الأخيرة لرجاء المستهلك في حصوله على التعويض فأننا تابعنا ذلك فوجدنا إنه في العراق الوسيلة الوحيدة هي التقاضي، وغالبها تكون بصورة فردية، فأما تكون بتمثيل شخصي من قبل المضرور أو عن طرق توكيل المحامي، وجميعها يفصل فيها القضاء المختص، لكن في أغلب الدول المتقدمة وبعض الدول العربية تبين لنا إنه هنالك دور مهم تلعبه جمعيات حماية المستهلك كونها متخصصة ولها قدرة فنية واقتصادية وإدارية لمواجهة المجهز لمعادلة الفارق بين أطراف العلاقة القانونية في هذا العقد، وتمثيل المستهلك أمام الجهات الحكومية وغير الحكومية، وكان تعريفنا المقترح لجمعيات حماية المستهلك هو: (**اتفاق بين شخصين أو أكثر لتحقيق تعاون مستمر فيما بينهم من أجل الدفاع عن مصالح المستهلك**).

## التوصيات

لم يمنح المشرع العراقي عقود الخدمات بصورة عامة وعقد تجهيز التيار الكهربائي بصورة خاصة أي نوع من الاهتمام كما هو الحال في العقود المسماة وغيرها من العقود الأخرى في القانون المدني العراقي أو قانون حماية المستهلك لذلك كان لنا أن نوصي بما يلي:

لم يرد تعريف هذا العقد في قانون الكهرباء، اما قانون تنظيم شروط تجهيز التيار الكهربائي فأنه عرف (المستهلك)، ولكنه ايضاً لم يضع تعريفاً للعقد بالرغم من أن هذا التنظيم يعد النظام القانوني لهذا العقد، لذلك نأمل من مشرعنا العراقي أن يضع عقد تجهيز التيار الكهربائي من بين العقود المهمة ويخصها بتعريف دقيق، وتعريفنا المقترح هو: **عقد يتعهد بمقتضاه المجهز، مرفق عام أو خاص، بتجهيز المستهلك بالتيار الكهربائي المستمر أو خلال مدة معينة بالإضافة للمعدات اللازمة لنقله وتوزيعه لقاء ثمن يحدده المجهز بشكل مسبق ويلزم به المستهلك**.

نوصي المشرع العراقي بتعديل شروط تجهيز التيار الكهربائي الواردة في قانون تنظيم شروط تجهيز التيار الكهربائي رقم ١ لسنة ١٩٩٩ مع توفير الضمانات الحقيقية للمستهلك في هذا العقد، ويجب أن يتم الإعلان عن تلك الشروط بصفحات شركات توزيع الكهرباء ونشرها في الصحف الرسمية حتى يطلع المستهلك على ما له وما عليه من شروط في هذا العقد مسبقاً.

تعديل قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠ وشمول متلقي الخدمات بالضمان إسوةً بمتلقي السلع ، وأن يكون الضمان حقيقي يتناسب وخطورة عقود الخدمة كعقد تجهيز التيار الكهربائي، بالإضافة الى تفعيل دور مجلس حماية المستهلك بما يوفر الحماية الحقيقية للمستهلك في عقود الخدمات بشكل أساس، وأن يتضمن القانون حق المستهلك بالحصول على محرر كتابي يثبت تعاقده على الخدمة التي تم تزويده بها مع شروطها كما هو الحال في (م/٥ من قانون حماية المستهلك المصري) و (م/٢٥ من قانون حماية المستهلك اللبناني) و (م/٣-٩ من قانون حماية المستهلك الفلسطيني) على سبيل المثال.

دعوة وتشجيع أصحاب القرار من المستهلكين ورجال الادارة والاقتصاد والقانون على تأسيس وتشكيل جمعية تعنى بحماية المستهلكين بصورة عامة وتمارس دورها في حماية المستهلك على غرار الجمعيات الموجودة في القانون الفرنسي والكثير من القوانين العربية التي ورد ذكرها في دراستنا الا وهي " جمعيات حماية المستهلكين ".

## الهوامش

[1] علي فوزي إبراهيم، العقود التجارية للطاقة الكهربائية، رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة بغداد،٢٠٠٤، ص ١٤٦.
[2] معجم المعاني الجامع، محرك البحث كوكل https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/
[3] د. محمود علي رحمة، الحماية المدنية والقضائية للمستهلك من الشروط التعسفية، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠١٨، ص ٢٥٩.
[4] د. المصطفى سامر، دور جمعية حماية المستهلك في خلق الوعي لدى المستهلكين، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٩، العدد الثاني، ٢٠١٣.
[5] د. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك/ دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، ١٩٩٧.

[6] ينظر المادة رقم/ ١ من قانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠١٦ الصادر في مايو ٢٠١٦.
[7] ينظر المادة رقم/ ٢ من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم ٦٥٩ لسنة ٢٠٠٥ الصادر في ٤ شباط ٢٠٠٥.
[8] د. مصطفى احمد أبو عمرو، موجز احكام قانون حماية المستهلك، طبعة اولى، منشورات الحلبي، ٢٠١١، ص ٢١٤.
[9] ينظر المادة ١ من قانون حماية المستهلك السوري رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨.
[10] المصطفى سامر، بحث في دور جمعيات حماية المستهلك في خلق الوعي لدى المستهلكين، مصدر سابق، ص٩٥.
[11] المادة رقم/ ٦٢ الباب الرابع من قانون حماية المستهلك المصري رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.
[12] ينظر في نفس المعنى المادة رقم/ ٢ من قانون حماية المستهلك السوري رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨.
[13] د. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك/ دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، ١٩٩٧، ص١١٩- ١٢٠.
[14] د. امل كاظم سعود و د. فاروق جاسم إبراهيم، الوجيز في شرح احكام قانون حماية المستهلك رقم١ لسنة ٢٠١٠، مكتبة دار السنهوري، بغداد – شارع المتنبي، طبع في لبنان – بيروت، ٢٠١٦، ص ١١٣.
[15] مادة ٢٠ من القانون رقم ٠٤ – ٠٤ المؤرخ في ٢٣ جويلية ٢٠٠٤، يتعلق بالتقييس، ج. ر، عدد ٤١، الصادر في جولية ٢٠٠٤.
[16] تصريح حول مخاطر استعمال الشبكة العنكبوتية على الاطفال، جمعية أمل لحماية المستهلك، الجزائر، ٣/٤/٢٠١٥، http:www.radioalgerie, 11/11/2015.
[17] حيث نصت هذه المادة على حق جمعيات المستهلكين إذا كانت معتمدة في رفع الدعوى المدنية امام جميع الجهات القضائية بما يتناسب والوقائع التي الحقت ضرراً مباشراً او غير مباشر بالمصلحة الجماعية للمستهلكين.
[18] د. محمد الهيني، إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك امام القضاء، مجلة العلوم القانونية والإدارية، جيلالي اليابس، كلية الحقوق، سيدي بلعباس، عدد خاص، ٢٠٠٥، ص ٣.
[19] بن لحرش نوال، جمعيات حماية المستهلكين/ دور وفعالية، رسالة ماجستير، ٢٠١٣، ص ٩٨.

**المصادر**

١- د. علي فوزي إبراهيم، العقود التجارية للطاقة الكهربائية، رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة بغداد،٢٠٠٤.

٢- د. محمود علي رحمة، الحماية المدنية والقضائية للمستهلك من الشروط التعسفية، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠١٨.

٣- د. المصطفى سامر، دور جمعية حماية المستهلك في خلق الوعي لدى المستهلكين، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٩، العدد الثاني، ٢٠١٣.

٤- د. المصطفى سامر، دور جمعية حماية المستهلك في خلق الوعي لدى المستهلكين، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٩، العدد الثاني، ٢٠١٣.

٥- د. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك/ دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، ١٩٩٧.

٦- د. امل كاظم سعود و د. فاروق جاسم إبراهيم، الوجيز في شرح احكام قانون حماية المستهلك رقم١ لسنة ٢٠١٠، مكتبة دار السنهوري، بغداد – شارع المتنبي، طبع في لبنان – بيروت.

٧- د. محمد الهيني، إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك امام القضاء، مجلة العلوم القانونية والإدارية، جيلالي اليابس، كلية الحقوق، سيدي بلعباس، عدد خاص، ٢٠٠٥.

٨- د. بن لحرش نوال، جمعيات حماية المستهلكين/ دور وفعالية، رسالة ماجستير، ٢٠١٣.