

## مواجهة الشروط التعسفية

### كآلية لحماية المستهلك

تاريخ استلام المقال: 01 مارس 2017 تاريخ القبول النهائي: 16 مارس 2017

الدكتور زردازي عبد العزيز

أستاذ محاضر "ب"

zerdazi.abdelaziz@yahoo.fr

جامعة باجي مختار عنابة

الملتقى الدولي السابع عشر حول: "الحماية القانونية للمستهلك في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة"

المنعقد يومي 11/10 أفريل 2017

من طرف مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة

ومخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع

قسم الحقوق - كلية الحقوق والعلوم السياسية -

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

## مقدمة:

نتيجة التطور الذي لحق عملية إبرام العقود وفي ظل انتشار مبادئ قانونية جديدة ظهرت قواعد حديثة تحكم العلاقة بين أطراف العقد لاسيما أمام انتشار الحرية واحتكار السلع والخدمات من طرف بعض المؤسسات لما تتمتع به من قوة اقتصادية تهيمن بها على الآليات التي تحكم السوق وعملية تداول السلع والخدمات، وبذلك تراجع العمل بالمبادئ التقليدية للتعاقد في مرحلتي إبرام العقد وتنفيذه.

وهو ما فسح المجال أمام المؤسسات الكبرى والمنتجين وعن طريق الاحتكار وفرض الهيمنة على السوق لفرض الشروط التعاقدية التي تراها مناسبة ومتماشية مع مصالحها في العقود التي تسمى بعقود الإذعان أي العقود التي لا يكون لأحد الأطراف حرية التفاوض بشأن البنود المدرجة فيها، أو عن طريق العقود النموذجية التي تتضمن شروطا موحدة موجهة إلى الجمهور دون إمكانية تعديلها.

كما أن ظهور وسائل الاتصال الحديثة عبر شبكة الانترنت، وازدهار مفهوم التجارة الإلكترونية عن طريق عقود التجارة الإلكترونية، وجد المستهلك نفسه في مواجهة العديد من الشروط التعاقدية المتنوعة والمتعددة، تفرض عليه من قبل المهنيين بطرق مختلفة، وهو الطرف الذي لا يتمتع بالخبرة والكفاءة والدراية التي تؤهله لمواجهة وحماية مصالحه، ولهذا وجب تحديد مفهوم الشروط التعاقدية التعسفية باعتبارها مفهوما جديدا جاءت به قوانين حماية المستهلك في التشريعات المقارنة، ثم طرق مواجهتها.

وهو ما سنتناوله في المبحثين التاليين:

المبحث الأول: مفهوم الشرط التعسفي

المبحث الثاني: طرق مواجهة الشرط التعسفي

## المبحث الأول: مفهوم الشرط التعسفي

لقد انتشر مفهوم الشرط التعسفي في العقود، لاسيما في العقود المبرمة بين المتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين، والتي يكون فيها المستهلك هو الطرف الضعيف، مما أثار نقاشا فقهيًا حول ظاهرة الشروط التعسفية في العقد، وهو الأمر الذي أدى إلى تنظيم فكرة الشرط التعسفي في تشريعات العديد من الدول، ونتيجة التعسف الممارس من طرف المهنيين وجد المستهلكون أنفسهم ملزمون باللجوء إلى القضاء من أجل المحافظة على

حقوقهم ومن أجل مواجهة وجود شروط تعسفية في عقد من العقود وبالنتيجة حماية المستهلك في مواجهتها.

وبناء على ذلك وجدت العديد من التعريفات المتعلقة بالشرط التعسفي، وهي التعريف الفقهي والتعريف القانوني والتعريف القضائي، والتي نتناولها في المطالب التالية:

### المطلب الأول: التعريفات الفقهية

عرف تعريف الشروط التعسفية اهتماما كبيرا من قبل الفقهاء، فوجدت العديد من التعريفات والتي يعتمد كل منها على زاوية معينة أو عنصر معين من عناصر الشرط التعسفي.

فمن حيث مصدر الشرط التعسفي تم تعريفه بأنه: "الشرط الذي يفرض على غير المهني أو على المستهلك من قبل المهني نتيجة التعسف في استعمال هذا الأخير لسلطته الاقتصادية بغرض الحصول على ميزة مجحفة"<sup>1</sup>.

ومن حيث طبيعة الشرط، فالشرط التعسفي هو الذي يتنافى مع ما يجب أن يسود التعامل من شرف ونزاهة وحسن نية، والذي يتنافى أيضا مع روح الحق والعدالة<sup>2</sup>.

ويرى آخرون أن المقصود بالشرط التعسفي في مفهوم القانون هو: "ذلك الشرط الذي ينشأ بسبب التعسف ويسمح بوقوع هذا التعسف"<sup>3</sup>.

كما يقصد بالشرط التعسفي في العقد كل شرط أو مجموعة الشروط التي تؤدي إلى الإضرار بالمستهلك من خلال إيجاد عدم توازن ظاهر بين حقوق والتزامات الأطراف<sup>4</sup>.

ويذهب جانب من الفقه إلى وصف الشرط التعسفي بأنه ذلك الشرط المحرر مسبقا من جانب الطرف الأكثر قوة، ويمنح لهذا الأخير ميزة فاحشة عن الطرف الآخر<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> - د. عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 401.

<sup>2</sup> - د. محمد عبد الظاهر حسين، الجوانب القانونية للمرحلة السابقة على التعاقد، المؤسسة الفنية للطباعة والنشر، مصر، ص 68.

<sup>3</sup> - د. محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، 2006، ص 234.

<sup>4</sup> - د. عبد الله حسين علي محمود، حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي دراسة مقارنة بين دولة الإمارات العربية المتحدة والدول الأجنبية، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2002، ص 141.

<sup>5</sup> - د. عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 402.

كما تم تعريف الشروط التعسفية بأنها "تلك الشروط التي يرضها المتعاقد القوي من الناحية الاقتصادية على المتعاقد الضعيف من الناحية نفسها، ولا يستطيع هذا الأخير إلا أن يقبلها نظرا لضعف مركزه الاقتصادي، بحيث لو لم يكن في هذا المركز الضعيف لما قبلها"<sup>1</sup>.

ويمكن القول أن الشروط التعسفية ترد خاصة في عقود الإذعان أو العقود النمطية أو النموذجية، يتولى إعدادها مسبقا مختصون يتمتعون بالتفوق الاقتصادي والكفاءة الفنية، تبدو وفقا للقواعد العامة شروطا عادية لا تنال من سلامة الرضا، ولكنها في حقيقتها مجحفة، ترهق المتقاعد وتثقل من التزامه.

ومن أجل وضع تعريف دقيق للشروط التعسفي، يجب الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العناصر، والتي تتمثل في ظروف التعاقد التي تدرج فيها الشروط التعسفية والأسباب الدافعة إلى فرضها، وكذا المراكز القانونية والاقتصادية للأطراف المتعاقدة والغاية من إدراج مثل تلك الشروط، والآثار العقدية المترتبة على إدراجها، وبناء على ذلك يمكن القول بأن الشرط التعسفي هو ذلك البند المفروض من قبل المتعاقد الأقوى فنيا واقتصاديا يؤدي تنفيذه إلى الإخلال بالتزامات الأطراف وتفاوتها تفاوتًا بينا، مما يسبب الضرر للطرف الضعيف ألا وهو المستهلك.

وبعد عرض ما أثير من تعريفات فقهية للشروط التعسفي، نتطرق إلى التعريفات القانونية في المطلب الموالي.

### المطلب الثاني: التعريفات القانونية

تهدف جل القوانين إلى حماية المستهلك من الشروط التعسفية أو للتخفيف من حدتها غير أنها تواجه صعوبة في تحديدها ورصد مختلف مظاهرها، وإذا كان وضع التعريفات من عمل رجال الفقه إلا أن العديد من التشريعات، ومن أجل حماية فعالة للمستهلك، عملت على النص على تعريف الشروط التعسفية في العقود بين المهنيين والمستهلكين وذلك بهدف وضع الإطار القانوني لهذه الحماية.

عرف المشرع الفرنسي الشروط التعسفية بأنها: "تلك الشروط التي تفرض على غير المهني أو على المستهلك من قبل المهني نتيجة تعسف استعمال الأخير لسلطته الاقتصادية بغرض الحصول على ميزة مجحفة"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - د. أيمن سعد سليم، العقود النموذجية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2005، ص 63.

<sup>2</sup> - المادة 35-1 من التشريع الفرنسي الصادر بتاريخ: 1978/01/10.

كما نص المشرع الفرنسي في القانون المتعلق بحماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية على أنه: "تعتبر شروطا تعسفية في العقود المبرمة بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين تلك التي يكون موضوعها أو من آثارها إحداث اختلال واضح بين حقوق والتزامات الأطراف في العقد"<sup>1</sup>.

كما عرفه المشرع الفرنسي كذلك في قانون الاستهلاك بنصه على ما يلي: "في العقود المبرمة بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين تعتبر شروطا تعسفية الشروط التي يكون من شأنها أن تنشئ ضد مصلحة غير المهني أو المستهلك تفاوتاً ظاهراً بين حقوق والتزامات طرفي العقد"<sup>2</sup>.

يتضح من خلال هذه التعريفات أن المشرع الفرنسي يحاول في كل مره وضع تحديد دقيق للشرط التعسفي<sup>3</sup>، غير أن هذا المفهوم متغير ومتطور يرتبط بالعديد من المؤشرات والمؤثرات، وعلى العموم يشترط في الشرط المدرج في العقد ولكي يمكن اعتباره شرطاً تعسفياً أن يكون مدرجاً في العقد وأن يؤدي إلى الاختلال بين حقوق والتزامات أطراف العقد وأن يكون مبنياً على ما يحققه الطرف القوي على حساب المستهلك أو غير المهني<sup>4</sup>.

وواضح أن الشرط التعسفي بهذا المعنى يتضمن العديد من العناصر ويبنى على العديد من الشروط لكي تتحدد طبيعته التعسفية، في أي مرحلة من مراحل إبرام العقد أو بالنظر إلى الآثار التي سوف تنتج عند تطبيقه<sup>5</sup>.

أما المشرع الجزائري فقد عرف الشرط التعسفي في المادة 03-5 من القانون رقم: 02/04 بأنه: "كل بند أو شرط بمضرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال بالظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد".

<sup>1</sup> - القانون الصادر في فرنسا بتاريخ 1995/02/01.

<sup>2</sup> - المادة 1-132 L من قانون الاستهلاك الفرنسي.

<sup>3</sup> - أنظر:

Jérôme JULIEN, Droit De La Consommation Et Du Surendettement, Montchrestien, lextenso édition, Edition 2009, pp. 189-190.

<sup>4</sup> - أنظر:

Joan DRAY, Les Clauses Abusives en droit de la Consommation, <http://www.cabinetaci.com>, 31/01/2012.

<sup>5</sup> - د. عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص ص 404-405.

Guide consommation Eviter Les Clauses Abusives Dans Les Contrats De Consommation, Mouvement Des Entreprises De France MEDEF, mars 2010, pp. 08-11.

من خلال وضع هذا التعريف يتضح أن المشرع الجزائري قد اعتمد في إرساء حماية المستهلك طريقة تحديد موضوع الحماية بشكل واضح ودقيق، بحيث أدرج تعريف الشرط التعسفي مباشرة ضمن أحكام القانون المطبق على الممارسات التجارية، وهذا عكس بعض التشريعات الأخرى<sup>1</sup>.

ووضع تعريف للشرط التعسفي يغني عن النقاشات الفقهية والتوسع أو التضييق في مفهومه، مما يتيح فرصة تطبيق قواعد حماية المستهلك بشكل مباشر وفي حدود ما قصده المشرع، هذا إلى جانب المفاهيم الأخرى المرتبطة بمفهوم الشرط التعسفي، كمفهوم المستهلك ومفهوم المهني طرفي العلاقة العقدية الاستهلاكية، طبيعة العقد التي تدرج ضمنه البنود الشروط التعسفية، والآثار التي سوف تترتب عن ذلك.

وبناء على التعريف التي أورده المشرع الجزائري للشرط التعسفي<sup>2</sup>، فإنه يمكن استخلاص العناصر التي يجب أن تتوافر لاعتبار شرط من الشروط التعاقدية تعسفيا، سواء لوحدته أو إذا ارتبط مع شرط أو شروط أخرى، والأثر الذي يترتب عن ذلك ألا وهو الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات الأطراف.

والى جانب هذه التعريفات القانونية هناك التعريفات القضائية والتي تتناولها في المطلب الموالي.

### المطلب الثالث: التعريفات القضائية

للقضاء دور كبير في تعريف الشرط التعسفي بحيث ضمنت محكمة النقض الفرنسية في العديد من قراراتها تعريفا للشرط التعسفي، فتذهب إلى أنه ذلك الشرط الذي من شأن وجوده أو أثر إلغائه أو تخفيض حق المستهلك في التعويض في حالة عدم وفاء المهني بأحد التزاماته أيا كانت<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - أنظر:

د. بودالي محمد، الشروط التعسفية في العقود في القانون الجزائري، دراسة مقارنة مع قوانين فرنسا وألمانيا ومصر، دار هومة الجزائر، 2007، ص 79.

Fadila SAHRI, La Protection Juridique Du Consommateur Contre Les Clauses Abusives A Travers La Loi 04/02 Du 23/06/2004 Et Le Décret Exécutif 06/306 Du 10/09/2006, Revue Des Sciences Juridiques, Faculté De Droit, Université Badji Mokhtar Annaba, N° 12, Juin 2008, pp. 223-224.

<sup>2</sup> - تبوب فاطمة الزهراء، التعسف في استعمال الحق وتطبيقاته القانونية والقضائية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2016، ص ص 135-137.

<sup>3</sup> - أنظر: Cass.Civ.25.Janv.1989.N.264.

وقد عرفته محكمة النقض المصرية بأنه الشرط الذي يأتي متناقضا مع جوهر العقد باعتباره مخالفا للنظام العام<sup>1</sup>.

من خلال هذه التعريفات المختلفة نجد أنها تشترك في العديد من العناصر، كون الشروط التعسفية هي تلك الشروط المدرجة مسبقا، بطريقة مكتوبة في عقد بين مهني ومستهلك من قبل الطرف الأقوى، تعطي له ميزة فاحشة تخل بالتوازن في العقد<sup>2</sup>، أو هو ذلك البند المدرج في عقود الاستهلاك يؤدي إلى الإخلال بتوازن العقد مشروط من طرف المتعاقد الأقوى اقتصاديا لتحقيق ميزة مضرة له على حساب الآخر دون مقتضى<sup>3</sup>.

وعليه فإن عناصر الشرط التعسفي تتمثل في التعسف في استعمال القوة الاقتصادية من قبل المهني في مواجهة المستهلك، من أجل الحصول على ميزة مضرة، وهذا ما سنتناوله في المبحث الثاني من هذا الفصل، غير أنه وجب تحديد العلاقة بين الشرط التعسفي وعقد الإذعان باعتبار أن عقد الإذعان هو مجال أعمال الشروط التعسفية، والعلاقة بين الشروط التعسفية والعقود النموذجية.

### المبحث الثاني: طرق مواجهة الشرط التعسفي

لقد عمدت التشريعات الخاصة بحماية المستهلك إلى الاعتماد على الطرق والأساليب الكفيلة بإرساء حماية جادة وكافية للمستهلك من الشروط المجحفة أو التعسفية وذلك عن طريق إرساء الحماية غير المباشرة ووضع الحماية التشريعية المباشرة.

وتتمثل الحماية غير المباشرة في عدد من القواعد والمبادئ العامة والتي يجب مراعاتها في العقود التي يكون المستهلك طرفا فيها، وإذا كان من بين أهم هذه المبادئ هو مبدأ الشكلية في العقود إلى جانب مبدأ إقرار الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، فإن المشرع الجزائري وفي القانون رقم 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية نص في مادته الأولى على ما يلي: "يهدف هذا القانون إلى تحديد قواعد ومبادئ شفافية

<sup>1</sup> - نقض مدني مصري 1960/04/21، مجموعة أحكام النقض، السنة 11، رقم: 50، ص 230.

<sup>2</sup> - د. عبد الله حسين علي محمود، حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي دراسة مقارنة بين دولة الإمارات العربية المتحدة والدول الأجنبية، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2002، ص 142.

<sup>3</sup> - د. عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 402.

ونزاهة الممارسات التجارية التي تقوم بين الأعوان الاقتصاديين وبين هؤلاء المستهلكين، وكذا حماية المستهلك واعلامه".

أما الحماية المباشرة والمشار إليها في النص سالف الذكر فتتمثل أساسا في النص على الشروط التي يجب اعتبارها تعسفية في العقود التي يكون المستهلك طرفا فيها في أي مرحلة من مراحل التعاقد، أي في المرحلة السابقة عن العقد ومرحلة إبرام العقد ثم مرحلة تنفيذ العقد، وصولا إلى مرحلة المنازعة بشأن العقد، لكي يكون بذلك المستهلك قد استفاد من حماية شاملة.

وعلى هذا الأساس نقسم هذا المبحث إلى مطلبين:

**المطلب الأول: الحماية غير المباشرة للمستهلك من الشروط التعاقدية التعسفية**  
**المطلب الثاني: الحماية التشريعية المباشرة للمستهلك من الشروط التعاقدية التعسفية**

**المطلب الأول: الحماية غير المباشرة للمستهلك من الشروط التعاقدية التعسفية**  
 إن الأحكام التي تتضمنها التشريعات الخاصة بحماية المستهلك تعتبر قاعدة هامة وأساسية من أجل تكريس حماية للمستهلك خاصة، إذا تمت مخالفتها من طرف الأعوان الاقتصاديين أو التجار أي المهنيين، بوجه عام تكون سندا وأساسا للمستهلك في الدفاع عن مصالحه.

إن المبادئ التي تحكم عقود الاستهلاك متعددة تطبق عبر جميع مراحل إبرام العقد وبصفة خاصة خلال المرحلة السابقة على التعاقد والتي يجد من خلالها المستهلك أساسا لحماية حقوقه في مواجهة طمع وقوّه المهنيين.  
 لقد نص المشرع الجزائري على مبدئين أساسيين هما: مبدأ شفافية الممارسات التجارية ومبدأ نزاهة الممارسات التجارية.

#### **الفرع الأول: مبدأ شفافية الممارسات التجارية**

لقد نص على هذا المبدأ القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية<sup>1</sup> وهو المبدأ الذي يمكن إعماله من أجل حماية المستهلك من الشروط التعسفية أو المجحفة في حق المستهلك من أجل استبعادها وخاصة في المرحلة السابقة عن التعاقد، وذلك على أساس أنه يقصد بشفافية الممارسات التجارية أن يتم إعلام المستهلك بالأسعار

<sup>1</sup> - القانون رقم: 02/04 المؤرخ في 23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم: 06/10 الصادر بتاريخ 15 أوت 2010 .

والتعريفات وشروط البيع، وأن تكون جميع المعاملات مصحوبة بظهوره أو ما يسمى بالظهور.

فبالنسبة إلى إعلام المستهلك فالمستهلك في المرحلة السابقة لعملية إبرام العقد بصفة نهائية، يجب أن يكون محلاً للحماية وذلك من أجل المحافظة على استقرار المعاملات من جهة وتحقيق العدالة من جهة أخرى، خاصة وأن المستهلك في مواجهة طرف مهني متمرس يتمتع بالخبرة والتجربة في إبرام العقود، يكون فيها على دراية بكل دقائق العملية التعاقدية وبكل مجرياتها وبكل ما يمكن أن يترتب عنها، أما المستهلك صاحب الحاجة إلى إبرام العقد من أجل إشباع حاجة ماسة له فيكون عديم الخبرة والدراية بالعمليات التعاقدية، ومن ثم وجب وضع المبادئ التي يمكن من خلالها أن يتبصر المستهلك بالشروط التي يتضمنها العقد، وذلك لكي تكون إرادته كاملة ومتجهة إلى إحداث الآثار القانونية التي يرغب فيها فعلاً، ولكي لا يتفاجئ مستقبلاً بالتزامات لا قبل له بها<sup>1</sup>.

وعلى هذا الأساس فإن حماية المستهلك في هذه المرحلة من مراحل التعاقد تقوم على أساسين هامين هما:

أولاً: حماية جمهور المستهلكين من الإعلان التجاري عن طريق بسط الرقابة عليه.

ثانياً: حماية المستهلك عن طريق إعلامه الدقيق بالشروط الأساسية للعقد لكي

تتجه إرادته بشكل جدي إلى إحداث الآثار القانونية.

ويقتضي مبدأ الالتزام بالإعلام أن يقوم المهني بتنوير المستهلك بكل شيء يجب أن

يعلم به أو أي شيء يطلب هو العلم به، وذلك على حسب طبيعة العقد أو على حسب الطبيعة القانونية لأطراف العقد<sup>2</sup>.

على هذا الأساس فإن الالتزام بالإعلام قبل التعاقد يعتبر التزاماً سابقاً على

التعاقد يلتزم خلاله المهني بأن يقدم للمستهلك البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل

متنور على علم بكافة تفاصيل العقد، أو هو إعلام طالب التعاقد بصورة من شأنها إلقاء

<sup>1</sup> - د. عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 187.

<sup>2</sup> - د. اسماعيل محمد المحاقري، اسماعيل محمد المحاقري، الحماية القانونية لعديم الخبرة من الشروط التعسفية: دراسة فقهية قضائية مقارنة، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد 04، السنة 30، ديسمبر 2006 ص 315.

الضوء على واقعة أو عنصر من عناصر العقد المراد إبرامه حتى يكون المستهلك على بينة من أمره ليتخذ القرار المناسب بناء على حاجته والهدف من إبرام العقد<sup>1</sup>.

ويتمثل موضوع الإلتزام بالإعلام عموماً في الإعلام بشروط العقد والوضع القانوني للمتعاقدين والقواعد القانونية المطبقة على العقد وبمضمون الإلتزامات المتبادلة لطرفي العقد والإعلام عن العيوب الخفية، هذا بالإضافة إلى بعض الشروط الخاصة بأنواع معينة من العقود بحيث أن شروطها تختلف من عقد إلى آخر.

وأمام هذا الوضع وجد المشرع نفسه ملزماً بالتدخل من أجل إرساء حماية فعالة للمستهلك عن طريق فرض مبدأ إعلام المستهلك مسبقاً أي قبل إبرام العقد بجميع الشروط المدرجة في العقد والتي تتعلق بالعناصر الجوهرية في العقد.

وإذا كان من الملاحظ أن المشرع الجزائري قد حصر مبدأ الإلتزام بالإعلام في نطاق عقد البيع فقط دون أن يطبق ذلك على جميع العقود<sup>2</sup>، بحيث تنص المادة 04 من القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية على: "يتولى البائع وجوباً إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات، وبشروط البيع".

يتضح من هذا النص أن المشرع قد أورد البيانات التي يجب على المهني إعلام المستهلك بها وقد حصرها في أسعار وتعريفات السلع والخدمات بالإضافة إلى شروط العقد، ولم يلزم المهني بأن يقدم إلى المستهلك جميع البيانات لعدم إمكانية ذلك عملياً وهو الأمر الذي يرجع إلى تنوع وتعدد التصرفات القانونية واختلاف عناصرها، وإن كان المشرع الجزائري قد حصر هذه المعلومات في عقد البيع فقط، إلا أن ما يمكن استنتاجه هو إمكانية الرجوع إلى طبيعة العقد وتحديد عناصره الأساسية والتي تقم على أساس موضوعي من جهة وأساس شخصي من جهة أخرى.

والتشريعات المقارنة تشترط قيام المهني بإعلام المستهلك وذلك عن طريق تنويره بكل شيء يقتضي الأمر إعلامه به وأحياناً تشترط تلك القوانين واجب الاستعلام من أجل تبصير المشتري، وبعضها يستلزم واجب التبصير والتحذير<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - د. عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 189.

<sup>2</sup> - إن مبدأ الإعلام مبدأ عام يطبق على جميع العقود والتصرفات القانونية ولا يمكن حصره فقط في عقد البيع، عكس ما جاءت به المادة 04 من القانون 02/04 المعدل والمتمم.

<sup>3</sup> - د. اسماعيل محمد الحاقري، المقال السابق، ص 315-316.

وتنتيجة أهمية هذا الالتزام فإن المشرع الجزائري قد ألزم المهني وجوبا بواجب الإعلام المسبق لكي يكون المستهلك في مأمن من الشروط التي لم يكن على علم بها، ومن جهة أخرى لكي لا يحتج مستقبلا بعدم علمه بها مما يؤثر على قيام العقد وعلى تنفيذه. وتطبيقا لذلك فإن المشرع الجزائري قد بين الطريقة التي يتم بموجبها الإعلام والعناصر التي يجب أن يعلم بها المستهلك، كما بين ما ينتج عن ذلك خاصة فيما يخص المسؤولية المترتبة عن الإخلال بالواجبات التعاقدية بحيث نصت المادة 08 من القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية على: "يلزم البائع قبل اختتام عملية البيع بإخبار المستهلك بأية طريقة كانت وحسب طبيعة المنتج، بالمعلومات النزيهة والصادقة المتعلقة بمميزات المنتج أو الخدمة وشروط البيع الممارس وكذا الحدود المتوقعة للمسؤولية التعاقدية لعملية البيع أو الخدمة".

فواضح اهتمام المشرع بالعقود الاستهلاكية وذلك بتوفير الجو الملائم لعقدتها وبصفة خاصة ذلك الجو الذي يميز المعاملات التجارية من نزاهة وصدق، فهذا المبدأ هو وسيلة وأداة لتعريف المستهلك بخصائص وسمات السلع والخدمات المطروحة في السوق. وعلى افتراض أن تتم هذه العملية بكل صدق ونزاهة وأمانة فإنها تمثل حماية وقائية للمستهلك تمكنه من الإلمام الجيد بكل المعلومات لكي تكون إرادته منصبة على شروط العقد المراد إبرامه<sup>1</sup>، فيكون العقد قائما على أساس سليم مبني على اختيار متبصر ووعي يؤدي إلى إبرام عقد متوازن بين أطرافه، لاسيما وأن المستهلكين يكتسبون قوة تجبر المنتجين على مسايرة مطالبهم التي تغذي مصالحهم بعيدا عن الزيف والتلاعب.

أما بالنسبة إلى الفوترة فقد ألزم المشرع في القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم أن يتم تقديم سندات يمكن للمستهلك بموجبها أن يقدم الدليل على توقيعه على عقد يتضمن بنودا تعسفية بحيث نصت المادة 3/10 منه على: "يجب أن يكون بيع السلع أو تأدية الخدمة للمستهلك محل وصل صندوق أو سند يبرر هذه المعاملة، غير أن الفاتورة أو الوثيقة التي تقوم مقامها يجب أن تسلم الفاتورة إذا طلبها الزبون".

أما المعاملات بين الأعوان الاقتصاديين فقد ألزم المشرع الفوترة وجوبا بحيث تنص المادة 1/10 على ما يلي: "يجب أن يكون كل بيع سلع، أو تأدية خدمات بين الأعوان

<sup>1</sup> - د. عمر محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 118.

الاقتصاديين الممارسين للنشاطات المذكورة في المادة 02 أعلاه، مصحوبا بفاتورة أو وثيقة تقوم مقامها".

فواضح أن المشرع ومن أجل حماية المستهلك من الشروط التعسفية ألزم المهنيين وأثناء التعامل مع المستهلك بتقديم أية وثيقة يستطيع هذا الأخير استعمالها كوسيلة إثبات سواء كانت هذه الوثيقة وصلا أو فاتورة يطلبها عند الضرورة<sup>1</sup>.

وبهذا يكون المشرع وعن طريق مبدأ الفوترة الذي يجب أن تتميز به المعاملات التي يكون المستهلك طرفا فيها قد أرسى قاعدة أو مبدأ قريبا يمكن من خلاله حماية المستهلك من الشروط التعسفية التي يمكن أن تفرض عليه من قبل المهني، بحيث لا يستطيع هذا الأخير التهرب من واجباته في حالة ثبوت تضمين العقد لشرط تعسفي مجحف في مصلحة المستهلك.

#### الفرع الثاني: مبدأ نزاهة الممارسات التجارية

لقد كرس المشرع الجزائري مبدأ النزاهة في العمل التجاري وخاصة في عقود الاستهلاك كطريقة من أجل ضمان جدية ونزاهة وصدق وأمانة التجار في تعاملهم مع المستهلكين.

ويقصد بنزاهة الممارسات التجارية وفقا للتشريع الجزائري ما يلي:

- الامتناع عن الممارسات التجارية غير الشرعية،
- عدم ممارسة أسعار غير شرعية،
- الامتناع عن الممارسات التجارية التدليسية،
- الامتناع عن الممارسات الجارية غير النزيهة،
- الامتناع عن الممارسات التعاقدية التعسفية

يتضح من خلال هذه العناصر أن المشرع الجزائري حاول تحديد السلوكات التي لا يمكن أن تفرض من التجار على المستهلكين كطريقة تحذيرية للطرفين، وهي السلوكات التي تمس جميع جوانب العقد عبر مراحلها والتي لا يمكن أن يسلكها المهني فتؤدي إلى الإخلال بالتوازن العقدي أو المساس بحقوق المستهلك.

إن التأكيد على نزاهة الممارسات التجارية فيه تأكيد على ضرورة إلتزام التجار بالمبادئ والقيم الأخلاقية التي تربط بنشاطهم، والتي من شأنها التأثير على حقوق المستهلك.

<sup>1</sup> - د. نادية فوضيل، الأسناد التجارية في القانون الجزائري، دار هومة، 2015، ص 221.

غير أن ما يمكن ملاحظته أن المشرع الجزائري قد أورد أمثلة عن هذه الممارسات بصفة مختصرة دون أن يبين الأحكام التفصيلية الخاصة بكل حال على حدو.

**المطلب الثاني: الحماية التشريعية المباشرة للمستهلك من الشروط التعاقدية**

### التعسفية

يقصد بالأسلوب التشريعي في مواجهة الشروط التعسفية جملة القوانين والتشريعات التي تتضمن النص على الشروط التي يجب اعتبارها تعسفية وذلك لكي يتمتع على الأطراف إدراجها ضمن عقودهم.

فنتيجة كثرة هذه الشروط وتفنن الأطراف الأكثر قوة في إدراجها ضمن العقود مع المستهلكين وبكيفية مختلفة، كان من الضروري تدخل المشرع للوقوف إلى جانب المستهلك من أجل تحديد تلك الشروط لعل المستهلك يتنبه لها عند إقدامه على إبرام عقد مع طرف يفوته قوة ومعرفة<sup>1</sup>.

إن الطريقة البديهية التي يمكن الاعتماد عليها هي سن التشريعات والقوانين من أجل تحديد طائفة الشروط التي تعتبر تعسفية، وهذا ما يعرف بالأسلوب التشريعي في تحديد الشروط التعسفية، فإذا أدرجت شروط تعسفية في عقد من العقود يأتي دور القضاء في مراقبة العقد عن طريق إلغاء الشروط التي تعتبر تعسفية.

يهدف التدخل التشريعي إلى مواجهة الشروط الخاصة التي اعتاد المهنيون فرضها على المستهلكين لاسيما تلك الخاصة بالإعفاء من المسؤولية أو التخفيف منها أو إنقال كاهل المستهلك بالتزامات لا قبل له بها<sup>2</sup>.

ويتم التحديد التشريعي عن طريق إصدار المشرع لقوانين تنص على الشروط التي يجب أو يمكن اعتبارها تعسفية، وقد اختلفت التشريعات في هذه النقطة، فهناك من القوانين ما أصدرت قائمة محددة بالشروط التي تعتبر تعسفية في مرحلتي إبرام وتنفيذ العقد ومثاله التشريع الفرنسي، وهناك من القوانين ما حدد نوعين من القوائم تتضمن

<sup>1</sup> - أنظر:

Joan DRAY, Le Régime Juridique Des Clauses Abusives : Lettre D'information A L'usage Du Consommateur, <http://www.cabinetaci.com>.

<sup>2</sup> - أنظر:

Xavier DELPECH, clause limitative de responsabilité: le manquement a l'obligation essentielle chasse la faute lourde, Recueil Dalloz Hebdomadaire, 183<sup>ème</sup> année, N° 25, 28/06/2007, pp.1720-1721.

الأولى الشروط التي يجب اعتبارها تعسفية بصفة مطلقة، وتتضمن الثانية قائمة الشروط التي يمكن اعتبارها تعسفية على حسب الظروف المحيطة بإبرام العقد.

كما تلعب المراسيم الصادره عن السلطة التنفيذية دورا كبيرا في تحديد مدى اعتبار الشروط المدرجة في العقد تعسفية<sup>1</sup>.

ومن أجل ذلك نورد موقف المشرع الجزائري، مع ملاحظة أن عملية تحديد الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك تعرف تطورا وتغيرا مستمرين تبعا للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في كل دولة من الدول.

وعليه نتطرق في تحديد الأسلوب التشريعي المباشر في حماية المستهلك من الشروط التعاقدية التعسفية إلى فرعين، يتعلق الفرع الأول بطريقة حماية المستهلك عن طريق إصدار قانون خاص، ويتعلق الفرع الثاني بحماية المستهلك عن طريق إصدار مراسيم، وذلك على النحو التالي:

#### الفرع الأول: حماية المستهلك من الشروط التعسفية عن طريق إصدار قانون

نتيجة عدم مقدرة القواعد العامة في حماية المستهلك من الشروط التعسفية ونظرا للزيادة المستمر لإدراج هذه الشروط ضمن عقود الاستهلاك، وظهور التفاوت بين بين حقوق والتزامات كل من المستهلك والمهني، ونتيجة تهرب المتعاملين الاقتصاديين والمهنيين من واجب احترام المبادئ المقررة لحماية المستهلك ومقدرتهم على التحايل عليها، لما يتمتعون به من دراية وخبرة في مجال إبرام العقود، ظهرت الحاجة إلى إصدار قانون مستقل وخاص يتعلق بحماية المستهلك مبني على عدد من القواعد التي تتناسب مع طبيعة عقود الاستهلاك كطريقة مباشرة في إرساء الحماية الكافية للمستهلك والتي يستطيع من خلالها مواجهة الشروط المجحفة التي تفرض عليه واستبعاد التعسف الناتج عنها.

وهذه الطريقة تم اتباعها من غالبية التشريعات بما فيها التشريع الجزائري عن طريق القانون رقم 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، والقانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش كآخر تطور توصل إليه التشريع الجزائري في مجال حماية المستهلك.

لقد اعتمد المشرع الجزائري في تحديد الشروط التي تعتبر تعسفية في العقود بين المتعاملين والمستهلكين طريقة إدراج قائمة بتلك الشروط، ولما كان من غير الممكن حصر

<sup>1</sup> - د. محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، مرجع سابق، ص ص 241-242.

الشروط التي تعتبر تعسفية جاءت هذه القائمة على سبيل المثال<sup>1</sup> وذلك في المادة 29 من القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

وقد حاول المشرع من خلال هذه القائمة أن يحدد مجال تطبيق هذه الشروط انطلاقا من مرحلة التفاوض مروراً بمرحلة إبرام العقد وصولاً إلى مرحلة تنفيذ العقد، فقد نص على الشروط التي تتعلق بحقوق وواجبات الأطراف، وشروط خاصة بالتعديل الانفرادي لعناصر العقد وشروطاً تتعلق بتفسير العقد وشروطاً تتعلق بالتزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يقابلها تنفيذ التزامات الطرف الآخر، وشروطاً تتعلق بعدم الاعتراف بحق المستهلك في فسخ العقد إذا لم يقيم الطرف الآخر بتنفيذ التزاماته<sup>2</sup>.

بحيث تنص المادة 29 من القانون 02/04 على ما يلي: " تعتبر بنوداً وشروطاً تعسفية في العقود بين المستهلك والبائع لاسيما البنود والشروط التي تمنح هذا الأخير: - أخذ حقوق و/أو امتيازات لا تقابلها حقوق و/أو امتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك، - فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود، في حين أنه يتعاقد هو بشروط يحققها متى أراد،

- امتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو مميزات المنتج المسلم أو الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك،

- التفرد بحق تفسير شرط أو عدة شروط من العقد أو التفرد في اتخاذ قرار البت في مطابقة العملية التجارية للشروط التعاقدية،

- التزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها،

- رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالالتزام أو عدة التزامات في ذمته،

- التفرد بتغيير آجال تسليم منتج أو آجال تنفيذ خدمة،

- تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية بمجرد رفض المستهلك الخضوع لشروط تجارية جديدة غير متكافئة".

وبهذا يكون المشرع الجزائري قد اعتمد في حماية المستهلك من الشروط التعاقدية التعسفية أسلوباً مباشراً عن طريق النص الصريح على بعض الشروط التي يمكن اعتبارها تعسفية بالنظر إلى طبيعة العقد ومدى الأضرار التي قد تلحق بالمستهلك منها سواء عند

<sup>1</sup> - د. محمد بودالي، الشروط التعسفية في العقود في القانون الجزائري، مرجع سابق، ص ص 97-99.

<sup>2</sup> - أنظر:

إبرام العقد أو عند تنفيذه، مما يوفر حماية واسعة للمستهلك عن طريق الاعتماد على هذه القائمة في تكييف الطابع التعسفي لبعض الشروط الأخرى التي يمكن أن يتضمنها عقد من عقود الاستهلاك مستقبلا، فيعتبر الشرط تعسفيا ولو لم يذكر في القائمة<sup>1</sup>.

فبناء على تعريف الشرط التعسفي الذي وضعه المشرع الجزائري وبالرجوع إلى قائمة الشروط التي يمكن اعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك يكون المشرع قد وضع الإطار القانوني لحماية المستهلك في مواجهة المهنيين والأعوان الاقتصاديين، وأغلق الباب أمام توسع الجهات القضائية في تحديد الشروط التعسفية.

غير أن ما يعاب على التشريع الجزائري في مجال حماية المستهلك من الشروط التعاقدية التعسفية أنه لم يذكر مطلقا الجزاءات المدنية التي تترتب عن إدراج الشروط التعسفية في العقود ومدى تأثيرها على الشرط مستقلا من جهة، وعلى العقد بكامله من جهة أخرى، وهنا وجب الرجوع إلى القواعد العامة في مجال المسؤولية المدنية العقدية للمطالبة بتنفيذ العقد بناء على مبدأ حسن النية، أو المطالبة باستبعاد الشرط التعسفي والقضاء ببطلانه مع بقاء العقد قائما، أو المطالبة بإبطال العقد إذا كان الشرط يتعلق بعنصر جوهري من عناصر العقد، أو المطالبة بفسخ العقد كجزاء لعدم تنفيذ أحد الطرفين لالتزاماته، وفي جميع الأحوال يمكن المطالبة بالتعويض عن الخسائر والأضرار التي لحقت بالمستهلك، وعن تقويت الفرصة في الحصول على السلعة أو الخدمة المطلوبة.

لقد اكتفى المشرع الجزائري بالنص على عقوبة جزائية بناء على نص المادة 38 من القانون 02/04 والتي تتمثل في الغرامة المالية والمقدرة بمبلغ من 50.000 دج إلى 5.000.000 دج.

### الفرع الثاني: حماية المستهلك من الشروط التعسفية عن طريق إصدار مراسيم

يعمل المشرع الجزائري على حماية المستهلك من الشروط التعاقدية التعسفية بطريقة مباشرة، فبعد النص على قائمة الشروط التي يمكن اعتبارها تعسفية في العقود التي يكون المستهلك طرفا فيها، والتي وردت على سبيل المثال لا الحصر، كمل المشرع ذلك بإصدار مرسوم يتعلق بالتحديد الدقيق للبنود أو الشروط الأساسية للعقود بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، من أجل تحديد الإطار العام لهذه الحماية ومجالها.

بحيث نصت المادة 30 من القانون رقم 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية على ما يلي: " بهدف حماية مصالح المستهلك وحقوقه، يمكن تحديد

<sup>1</sup> - د. محمد بودالي، الشروط التعسفية في العقود في القانون الجزائري، مرجع سابق، ص 98.

العناصر الأساسية للعقود عن طريق التنظيم، وكذا منع العمل في مختلف أنواع العقود، ببعض الشروط التي تعتبر تعسفية<sup>1</sup>.

فعلى أساس أن نص المادة 29 من القانون رقم 02/04 كان عاما، جاء هذا النص من أجل إحالة تحديد الشروط التعسفية إلى التنظيم من أجل تحديد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين المتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين.

وتطبيقا لذلك صدر المرسوم التنفيذي 306/06 بتاريخ 2006/09/10 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية<sup>2</sup>، بحيث نصت المادة 05 منه على ما يلي: "تعتبر تعسفية البنود التي يقوم من خلالها العون الاقتصادي بما يلي:

- تقليص العناصر الأساسية للعقود المذكورة في المادتين 2، 3 أعلاه
- الاحتفاظ بحق تعديل العقد أو فسخه بصفة منفردة، بدون تعويض المستهلك
- عدم السماح للمستهلك في حالة القوة القاهرة بفسخ العقد، إلا بمقابل دفع تعويض
- التخلي عن مسؤوليته بصفة منفردة، بدون تعويض المستهلك في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ غير الصحيح لواجباته
- النص في حالة الخلاف مع المستهلك على تخلي هذا الأخير عن اللجوء إلى أية وسيلة طعن ضده
- فرض بنود لم يكن المستهلك على علم بها قبل إبرام العقد
- الاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة من طرف المستهلك في حالة ما إذا امتنع هذا الأخير عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه دون إعطاء الحق في التعويض في حالة ما إذا تخلى العون الاقتصادي هو نفسه عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه
- تحديد مبلغ التعويض الواجب دفعه من طرف المستهلك الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته، دون أن يحدد مقابل ذلك تعويضا يدفعه العون الاقتصادي الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته
- فرض واجبات إضافية غير مبررة على المستهلك

<sup>1</sup> - في شرح النص، راجع:

Fadila SAHRI, Art Op.Cit, p.220.

<sup>2</sup> - المرسوم التنفيذي 306/06 المعدل بموجب المرسوم التنفيذي 44/08 المؤرخ في 03 فيفري 2008، الجريدة الرسمية رقم 07 الصادرة بتاريخ: 10 فيفري 2008.

- الاحتفاظ بحق إجبار المستهلك على تعويض المصاريف والأتعاب المستحقة بغرض التنفيذ الإجباري للعقد دون أن يمنحه نفس الحق  
- يعفي نفسه من المسؤوليات المترتبة عن ممارسة نشاطاته  
- يحمل المستهلك عبء الواجبات التي تعتبر من مسؤوليته "  
وقد نصت المادة 02 من المرسوم التنفيذي تحت عنوان العناصر الأساسية للعقود على: "تعتبر عناصر أساسية يجب إدراجها في العقود المبرمة بين العون الاقتصادي والمستهلك، العناصر المرتبطة بالحقوق الجوهرية للمستهلك والتي تتعلق بالإعلام المسبق للمستهلك ونزاهة وشفافية العمليات التجارية وأمن ومطابقة السلع و/أو الخدمات وكذا الضمان والخدمة ما بعد البيع".  
وقد بينت المادة 03 من المرسوم التنفيذي بالمجال التي تتعلق به هذه الشروط الأساسية، بحيث نصت على ما يلي: "تتعلق العناصر الأساسية المذكورة في المادة 02 أساسا بما يأتي:

- خصوصيات السلع و/أو الخدمات وطبيعتها،
- الأسعار والتعريفات،
- كيفيات الدفع،
- شروط التسليم وآجاله،
- عقوبات التأخير عن الدفع و/أو التسليم،
- كيفيات الضمان ومطابقة السلع و/أو الخدمات،
- شروط تعديل البنود التعاقدية،
- شروط تسوية النزاعات،
- إجراءات فسخ العقد"

وبهذا يكون المشرع الجزائري قد بين القواعد العامة في تطبيق فكرة الشروط التعسفية عن طريق تحديد العناصر الأساسية للعقود<sup>1</sup> والتي تحكم العقود بين المستهلك والمهني أو العون الاقتصادي، بحيث لا يمكن لهذا الأخير الخروج عن تلك المبادئ أو الإخلال بتلك العناصر.

<sup>1</sup> - د.كتو محمد الشريف، قانون المنافسة والممارسات التجارية وفقا للأمر 03-03 والقانون 02-04، منشورات بغدادي الجزائر، 2010، ص 77.

كما قام المشرع بتحديد المجالات التي يمكن أن تكون محلا لإدراج شرط تعسفي في عقد من العقود والتي تخص ما تعرف بالعناصر الأساسية للعقد أو العناصر الجوهرية التي يقوم عليها العقد انطلاقا من الخصائص الموضوعية التي تتميز بها السلعة أو الخدمة وصولا إلى الإجراءات الواجب إتباعها من أجل فسخ العقد، ومن تم إرجاع الحالة إلى ما كانت عليها.

غير أنه باستقرار نصوص التشريعات الجزائية الخاصة بحماية المستهلك فإن ما يمكن استنتاجه هو أن المشرع بين ماهية الشروط التعسفية وأنواعها والمبادئ التي تحكمها، غير أنه لم يبين الجزاء المترتب عن إدراجها ضمن العقود.

#### خاتمة:

يتضح من خلال هذا العرض أن مفهوم الشرط التعسفي في عقود الاستهلاك من المفاهيم التي تتغير مع الظروف الاقتصادية والقانونية، كما أنه مفهوم جديد اقترن بالعقود مما أدى بالمشرع إلى ضرورة تنظيمه.

يتضح ذلك أيضا من خلال الطرق التي انتهجها المشرع في حماية المستهلك عن طريق مواجهة الشروط التعسفية بموجب المبادئ التي تسبق عملية إبرام العقد، وبعد ذلك من خلال حماية المستهلك أثناء إبرام العقد وأثناء تنفيذه، مما يكرس حماية واسعة لهذا الأخير.

