

ضمانات المستهلك في عقود الإذعان وفق النظام السعودي

د. فدوى محمد علي بدوي

أستاذ مساعد، قسم الأنظمة، كلية الشريعة والأنظمة، جامعة تبوك، تبوك، المملكة العربية السعودية.

أستاذ مساعد، قسم القانون الخاص، كلية القانون والشريعة، جامعة نيالا، نيالا، جمهورية السودان.

fbadwi@ut.edu.sa

الملخص

قد يحتاج المستهلك إلى منتجات وخدمات ضرورية بالنسبة له، ولا يمكنه الحصول عليها إلا بعد إبرام عقد إذعان مع الطرف الآخر وفق الشروط التي يحددها هذا الأخير، حيث لا يكون للمستهلك سوى القبول بها، وقد تكون هذه الشروط تعسفية في حق المستهلك مما يؤدي ذلك إلى الأضرار به. تناولت هذه الدراسة ضمانات المستهلك في عقود الإذعان وفق النظام السعودي. هدفت الدراسة إلى بيان ماهية الضمانات التي سوف يتلقاها المستهلك من جراء تعسف عقد الإذعان الذي أبرمه. فناقشت الدراسة التعريف بعقد الإذعان والمستهلك المذعن وماهية حقوقه ونوع الحماية التي يجب أن يتمتع بها. اعتمدنا في تجميع بيانات هذه الدراسة المنهج الوصفي. وقد توصلنا إلى أن الشروط التعسفية بعقد الإذعان تؤدي إلى إلحاق الضرر بالمستهلك ويتعين على الدولة التدخل للحد من هذا الضرر. وأن على المشرع السعودي إيراد نصوص إضافية بنظام المعاملات المدنية تتناول التعريف بعقد الإذعان وتبين ما يترتب عليه من أحكام.

الكلمات المفتاحية: عقد الإذعان، المستهلك، الشروط التعسفية، حماية المستهلك.

Consumer guarantees in adhesion contracts according to the Saudi System

Dr. Fadwa Mohammed Ali Badwi

Assistant Professor, Department of Systems, Faculty of Sharia and Systems, Tabuk University,
Tabuk, Kingdom of Saudi Arabia.

Assistant Professor, Department of Private Law, Faculty of Law and Sharia, University of Nyala,
Nyala, Republic of Sudan.

fbadwi@ut.edu.sa

Abstract

The consumer may need necessary products and services for him, and can only obtain them after the conclusion of adhesion contracts with the other party according to the specified conditions by the second party, where the consumer only has to accept them, and these conditions may be arbitrary to the consumer's right, thereby prejudicing the consumer. This study handled the consumer guarantees in adhesion contracts according to the Saudi system. The study aimed to indicate the guarantees details that the consumer would receive as a result of the arbitrary of his adhesion contract. The study has discussed the definition of the adhesion contract, the Submissive consumer, the nature of his rights and the type of protection that he must be entitled. The study depended on the inductive and descriptive approach to explain the study's subject matter. The study concluded that the arbitrary terms of the adhesion contracts lead to the harm of the consumer and the State must intervene to limit such a harm. The Saudi legislator must include additional provisions on the civil transactions system that deal with the definition of the adhesion contract and indicate its consequent regulations.

Keywords: adhesion Contracts, consumer, arbitrary conditions, consumer protection.

مقدمة

هنالك الكثير من العقود؛ تظهر فيها شروط يدرجها الموجب محتكر الخدمة ومقدمها، ولا يكون للطرف الأخر أي فرصة للإدلاء برأيه ومناقشة الموجب حولها، لذلك جاءت تسميتها بعقود الإذعان. وقد غلبت هذه العقود على معظم العقود العادية في عصرنا الحديث، لتمييزها بتقديم منتجات وخدمات لا يمكن للمستهلك الاستغناء عنها، وإزاء حاجته هذه يقوم مقدم الخدمة في هذا العقد بوضع شروط تعسفية ينصاع إليها المستهلك رغماً عنه، مما يلحقه من جراء ذلك ضرر، فكان لابد من تدخل الدولة لإيجاد ضمانات لحمايته، وذلك عن طريق بيان حقوقه وكيفية حمايته من هذا التعسف. وعلى الرغم من إشارة المنظم السعودي إلى عقود الإذعان إلا أنه لم يبينها بشيء من التفصيل يضاهي أهميتها وكذلك المستهلك المذعن، لكنه تناول التعريف بالمستهلك بصورة عامة وبين حقوقه في مشروع نظام المستهلك الذي لم يتم إصداره حتى الآن.

في هذه الدراسة نود بيان ماهية ضمانات المستهلك في عقود الإذعان وفق النظام السعودي، وذلك للكشف عن نوع الحقوق وكذلك الحماية التي يمكن أن يتلقاها المستهلك المذعن، من جراء الشروط التعسفية التي يدرجها مقدم الخدمة.

الهدف من الدراسة:

يتمحور الهدف الأساسي من اختيار موضوع الدراسة في بيان ضمانات المستهلك في عقود الإذعان وفق النظام السعودي، ومن خلال ذلك توضح الدراسة مفهوم عقود الإذعان والشروط التعسفية التي يحتويها العقد. بيان مفهوم المستهلك المذعن والتطرق لحقوقه، بيان مفهوم حماية المستهلك المذعن بالإشارة إلى صور ووسائل حمايته.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة في أنه وعلى الرغم من انتشار عقود الإذعان إلا أنها لم تجد تنظيم يضاهاي أهميتها، وبالضرورة يجب إشعار الدولة بتفعيل دورها في الاهتمام بحقوق المستهلك في عقود الإذعان وحمايته من شروط العقد المتعسفة، بالإضافة إلى تبصير المستهلك بهذه الحقوق وآلية المطالبة بها.

مشكلة الدراسة:

تناقش مشكلة الدراسة ماهية الضمانات التي قد يستفيد منها المستهلك المذعن في عقود الإذعان حتى يكون هنالك توازن بين طرفي العقد في حقوقهما وواجباتهما تجاه بعضهما البعض. لذلك فإن مشكلة الدراسة تدور حول الأسئلة التالية:

- 1- ما المقصود بعقود الإذعان ومن هو المستهلك المذعن وماهي حقوقه.
- 2- ما هو مفهوم حماية المستهلك المذعن وماهي صور ووسائل حمايته.

المنهج المتبع في الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الاستقرائي والوصفي وذلك لتتبع مصطلحات البحث وشرحها للوصول إلى نتائج.

الدراسات السابقة:

تم الاسترشاد بعدد من الدراسات؛ أهمها:

1- دراسة؛ يمينة بليمان، عقود الإذعان وحماية المستهلك: هدفت الدراسة إلى بيان ماهية عقود الإذعان مع بيان الفرق بينه وبين عقود الاستهلاك. كما جاءت الدراسة موضحة آلية إبرام عقد الإذعان فتناولت الإيجاب والقبول في هذا العقد بشيء من التفصيل. كذلك أشارت الدراسة إلى ضرورة تحقيق التوازن بين التزامات طرفي عقد الإذعان، فذكرت أن انصياع المستهلك لشروط العقد، لا يسلبه حقه في مطالبته للقضاء تعديل الشروط التعسفية أو استبعادها طالما كانت مجحفة في حقه أو لتفسير ما شابها من غموض، وذلك لإعادة التوازن في الالتزامات والحقوق بينه وبين الطرف للآخر.

2- دراسة؛ جمال زكي إسماعيل الجريدي، حماية المستهلك في عقود الإذعان دراسة مقارنة في القانون المدني المصري والبحريني والنظام السعودي: هدفت الدراسة إلى بيان الحماية القانونية التي يجب أن يتلقاها المستهلك في عقود الإذعان، وقد ناقشت الدراسة هذه الحماية من خلال التشريعات محل الدراسة فأشارت أن المشرع المصري والبحريني قد اتفقا على أن الحماية في عقود الإذعان تأتي عندما يكون هنالك تعسف في شروط العقد أو كان هنالك غموض يكتنف عبارات هذا العقد، ولتحقق الحماية هنا لا بد من تدخل القاضي اما بتخفيف شروط العقد أو اعفاء المستهلك المذعن منها أو تفسير نصوص العقد بما يتوافق مع مصلحة المستهلك المذعن. كما بينت الدراسة أن المشرع السعودي لم يأتي بتشريع ينظم عقد الإذعان، وبالتالي لم يتناول مسألة الحماية من الشروط التعسفية، وهذا الأمر لم يمنع القضاء السعودي من التدخل لتحقيق العدالة بين طرفي عقد الإذعان طالما احتوت على شروط تعسفية.

من خلال مناقشة هاتين الدراستين ومقارنتهما مع دراستنا تبين الآتي:

1- أن جميع الدراسات تناولت بصورة عامة مفهوم عقد الإذعان، كما تناولت ماهية الحماية التي يمكن أن تتجسد في هذا العقد، عندما تأتي شروطه تعسفية في حق المستهلك المذعن، أو عندما يحتويها الغموض.

2- استرشدت الدراسة الأول بتعريفات فقهيه لعقد الإذعان. كما استرشدت ببعض النصوص للمشرع الجزائري والمصري التي تناولت مظاهر حماية عقد الإذعان. لم تأتي هذه الدراسة بتعريف للمستهلك المذعن الذي تطاله هذه الحماية. أما الدراسة الثانية فإنها تناولت دراسة مقارنة بين التشريعات محل الدراسة حول حماية المستهلك المذعن. كما أنها لم تتناول كذلك مفهوم المستهلك المذعن. أما دراستنا هذه فتناولت بالإضافة إلى التعريف بعقد الإذعان، التعريف بالمستهلك، باعتباره الطرف المهم في هذا العقد، كما بينا ضمانات حمايته وذلك بالتعرف على صور الحماية ووسائلها. وقد أوضحت الدراسة أن المشرع السعودي في تناوله لعقد الإذعان، لم يأتي بتعريف شامل لمفهومه، ولم يشير كذلك إلى مفهوم الشرط التعسفي في هذا العقد وآلية تحديده،

وانما اكتفى فقط بالإشارة إلى وسائل حماية المستهلك المذعن سواء بتعديل أو إلغاء الشرط التعسفي وتفسير نصوص العقد التي لحقها الغموض. إلا أنه وفي سبيل تنظيم عقود الإذعان التي تنتشر بصورة واسعة في المملكة العربية السعودية، فإن القضاء السعودي سعى إلى تنظيم هذه العلاقة بين طرفي العقد مراعيًا في ذلك مبادئ الشريعة الإسلامية التي تنادي بتحقيق العدالة بين الناس في تعاملاتهم مع بعضهم البعض.

هيكلية الدراسة:

قُسمت موضوعات الدراسة إلى الآتي:

المبحث الأول: ماهية عقود الإذعان

المطلب الأول: تعريف وخصائص عقود الإذعان

المطلب الثاني: طبيعة عقود الإذعان وكيفية إنشائها واثباتها

المبحث الثاني: مفهوم المستهلك وحقوقه في عقود الإذعان

المطلب الأول: مفهوم المستهلك في عقود الإذعان

المطلب الثاني: حقوق المستهلك في عقود الإذعان

المبحث الثالث: حماية المستهلك في عقود الإذعان

المطلب الأول: صور حماية المستهلك في عقود الإذعان

المطلب الثاني: وسائل حماية المستهلك في عقود الإذعان

المبحث الأول: ماهية عقود الإذعان

تعتبر عقود الإذعان من أهم أنواع العقود العامة والتي ظهرت نتيجة لتطور المعاملات وتوسع دائرة الخدمات التي تقدمها الشركات للمستهلك، فهذا النوع من العقود يغلب عليه طابع استثنائي يتمثل في شروطه التي يحددها أحد المتعاقدين الذي يمثل الجانب المهيمن على هذا العقد، بحيث لا يستطيع المتعاقد الآخر أن يناقش أو يدلي برأيه حولها، ولذلك تم تسمية هذه العقود بعقود الإذعان، فيكون المتعاقد بين خيارين اما القبول بالعقد وهذا يعني

موافقته على الشروط التي يضعها الطرف الآخر وبالتالي استحقاقه الخدمة التي يوفرها له هذا العقد أو رفض القبول وبالتالي يستحيل عليه أن يتلقى تلك الخدمة.

سنتعرف من خلال هذا المبحث على ماهية عقود الإذعان من حيث تحديد معناها، خصائصها، طبيعتها وكيفية انشاؤها واثباتها.

المطلب الأول: تعريف وخصائص عقود الإذعان

في الآونة الأخيرة ارتبط توفير بعض السلع والخدمات، كخدمات الاتصال، النقل، الانترنت، التأمين وغيرها، بمحتكر هذه الخدمات الذي يفرض نفسه مستغلاً احتياج المستهلك لهذه الخدمات الضرورية، وعند صياغة عقود تقديم هذه السلع والخدمات، يستأثر مقدمها وبارادته المنفردة بوضع شروط تعسفية ينصاع لها المستهلك، مرغماً. فهو لن يجد مبعاه إلا بالقبول بهذه الشروط. فيكون مذعناً لهذا العقد.

أولاً: تعريف عقود الإذعان

يقصد بالإذعان الخضوع والانقياد (معجم المعاني)، والشخص المُذعن بكسر العين هو الشخص الخاضع لأراء خصمه. وهو بمعنى الإسراع والطاعة. وأذعن لي بحقي، أي طاوعني لما كنت التمسه منه (ابن منظور، 2015م).

على الرغم من وجود عدة تعريفات لعقود الإذعان، إلا أن الفقهاء لم يتفقوا على تعريف واحد جامع لكل المفاهيم المرتبطة بها (بليمان، 2019م)، حيث عرفها البعض بأنها " هي عقود يسلم فيها القابل بشروط موضوعة سلفاً من قبل الموجب دون أن يعطي القابل حق مناقشة هذه الشروط وذلك فيما يتعلق بسلع أو مرافق ضرورية تكون محل احتكار قانوني أو فعلي أو تكون المنافسة محدودة بشأنها" (الجريدلي، 2019م). كما عرف بأنه " انضمام لعقد نموذجي يحرره أحد المتعاقدين بصورة أحادية الجانب، وينضم إليه المتعاقد الآخر، من دون إمكانية حقيقية لتعديله" (العنزي، 2021م)

لا يوجد عقد معين تحت مسمى عقد إذعان، كعقد النقل، عقد توصيل كهرباء، عقد تأمين، عقد فتح حساب لدى البنك. وانما يطلق لفظ الإذعان على أي عقد من هذه العقود انفراد بوضع شروطه الموجب في العقد، ونستثنى من ذلك العقود الإدارية الذي اشترط المنظم أن يكون أحد أطرافها جهة إدارية وهو المناط به وضع

شروط العقد، والذي يكون الهدف منه المصلحة العامة. لذلك يمكن تعريف عقد الإذعان بأنه " كل عقد مسمى أو غير مسمى، يدرج فيه الموجب شروط يلزم بها القابل".

لم يفرد المشرع السعودي نص يعرف عقد الإذعان، لكنه تناول القبول في عقود الإذعان، كما أنه نص على تعديل وإلغاء الشروط التعسفية بالعقد.

اتفق الفقهاء على أن عقود الإذعان لها خصائص وأركان العقود الأخرى، إلا أن لها خصائص أخرى خاصة بها لا توجد في العقود العادية، وهذه الخصائص منها ما يتعلق باستئثار أحد طرفي العقد بالسلع والخدمات التي يقدمها للطرف الآخر، مع أحقيته بوضع شروط العقد دون الرجوع لذلك الطرف، ومنها ما يتعلق بالطرف الثاني في العقد. وقد يتبادر إلى الذهن وجود تشابه ما بين عقود الإذعان والعقود الإدارية؛ لكن المعروف عن العقود الإدارية أن أحد أطرافها الدولة وهي التي تستأثر بوضع شروطه، كما أن العقود الإدارية تتعلق بالمصلحة العامة، بالإضافة إلى خضوع هذه العقود لقواعد القانون الإداري من حيث التنظيم. أما عقود الإذعان فلا يشترط أن يكون الطرف المهيمن هي إحدى المؤسسات أو الشركات التابعة للدولة، كما أن هذه العقود تخضع لقواعد القانون الخاص (العجمي، 2020م).

ثانياً: خصائص عقود الإذعان

تتميز عقود الإذعان بالخصائص العامة للعقود، كما تتميز بخصائص خاصة تميزها عن غيرها من العقود الأخرى.

أ- الخصائص العامة بعقد الإذعان:

وهي الخصائص التي تشترك فيها عقود الإذعان مع العقود الأخرى بصورة عامة.

1- أنه من العقود الرضائية:

العقود الرضائية هي العقود التي تقوم على توافق الرضا بين طرفي العقد، بالنسبة لرضا المستهلك في عقد الإذعان فهو مرتبط بقبوله لشروط الموجب حتى وإن كان قبوله هذا لإشباع حاجته من السلعة أو الخدمة المقدمة له، فإذا تلاقى الإيجاب والقبول ينعقد العقد. وعلى الرغم من وجود الرضائية في عقد الإذعان إلا أن رضا القابل ناقص لعدم تمكنه من الإدلاء برأيه حول شروط العقد الذي سلم له (قلندر، 2018م). كما أن الرضائية في عقد الإذعان تعني أنه لا يستلزم أن يكون العقد في شكل قانوني معين (حماد، 1425هـ). لكن من الواقع العملي في

هذا العقد أن مقدم الخدمة يقوم بإعداد نموذج العقد سلفاً، ويكون على الطرف الاخر التوقيع، لذلك يكون العقد شكلياً طالما درج أن يشتمل نموذج العقد على بيانات معينة. كنماذج عقود التمويل، عقود التأمين، البيع بالتقسيط، الخ...

2- أنه من العقود الملزمة للجانبين:

العقود الملزمة للجانبين هي العقود التي ترتب التزامات لكلا الطرفين. فالطرف الذي قام بكتابة شروط العقد هو ملزم بما يرتبه عقد الإذعان من نتائج عليه، والطرف المذعن الذي قام بالموافقة على العقد والتوقيع عليه، هو كذلك ملزم بما يرتبه عقد الإذعان من نتائج.

3- أنه من عقود المعاوضات:

عقود المعاوضات هي العقود التي يأخذ فيها كل متعاقد مقابل لما أعطى، ولا يشترط أن يكون المقابل متساوي، فقد تكون الخدمة التي تقدمها الشركات للمستهلك المذعن هي مقابل للعمولة أو الاجر الذي تتقاضاه منه. كالخدمات التي تقدمها شركات الكهرباء، شركات الاتصالات، البنوك وغيرها.

ب- الخصائص الخاصة بعقد الإذعان

1- أنه عقد يكون فيه الايجاب عاماً:

ويقصد بذلك أن الايجاب الذي يقدمه أحد طرفي العقد والذي يتم من خلاله توفير المنتجات والخدمات للطرف الآخر هو ايجاب عام لكل مستهلك ولا يوجد تمييز بين مستهلك وآخر من الاستفادة من هذه المنتجات أو الخدمات. فما تقدمه شركات الكهرباء، الماء، الاتصالات، شركات التأمين من خدمات، هو ايجاب يوجه إلى جميع المستهلكين (الجريدي، 2019).

2- أنه عقد ينفرد بوضعه شروطه أحد طرفيه:

من يستأثر بوضع شروط العقد هو الطرف الأقوى في التعاقد وهو مقدم الخدمة الذي يحتكر بدوره السلع والخدمات محل التعاقد، احتكاراً مشروعاً يحميه القانون فيقوم بإعداد شروط عامة وموحدة لكل منتج ولكل خدمة تخاطب أي شخص يحتاج إليها (حماد، 1425هـ).

3- أنه يجوز للطرف المذعن قبول أو رفض العقد:

خيار الرفض أو القبول هو أمر متروك للمستهلك الذي يكون في موقف ضعيف، فخياره بالرفض يمنع عنه المنتج أو الخدمة التي تلبي احتياجه. أما قبوله للعقد فهذا يعني رضوخه للشروط التي حددها الطرف الآخر دون أن يكون له حق في مناقشته فيها، فينصاع للأخير رغماً عنه حتى ينال ما يحتاجه (بليمان، 2019م).

المطلب الثاني: طبيعة عقود الإذعان وكيفية إنشائها وأثباتها

إن تحديد الطبيعة القانونية لعقد الإذعان يبين مدى صحة هذا العقد، كما يبين شكل الحماية التي قد يجدها المستهلك المذعن حال وجود شروط تعسفية في العقد. لذلك يستلزم عند انشاء عقد الإذعان أن يكون تقديم المنتجات والخدمات قد تم بصورة محتكرة لطرف ما في العقد، الذي يشتمل على شروط تعسفية يلزم بها المستهلك المذعن الذي ينشأ له الحق في اثبات وجود هذا التعسف.

أولاً: طبيعة عقود الإذعان

اختلف الفقهاء حول تكييف وتحديد الطبيعة القانونية لعقود الإذعان إلى ثلاثة آراء، فيرى البعض: أن عقود الإذعان هي عقود تتم بتوافق الإرادتين وبالتالي هي عقود حقيقية تخضع للنظام القانوني للعقود. وأن إرادة المستهلك واضحة للعيان عند الحديث عن آثار العقد (السنهوري، مصادر الالتزام، ج1).

بينما يرى آخرون: أن عقود الإذعان هي عمل قانوني ينشأ بالإرادة المنفردة من أحد أطراف العقد ووفق مركزه القانوني وبالتالي فإن هذه العقود لا تنطبق عليها قاعدة أن العقد شريعة المتعاقدين، حيث لا توجد إرادة بالنسبة للمستهلك في البحث عن الشروط التي تتعلق بالعقد (السنهوري، مصادر الالتزام، ج1).

وهناك من يرى: أن عقود الإذعان لها طبيعة خاصة، فهي عقود تشترك مع العقود الأخرى في الأركان العامة التي تنظم العقود إلا أنها تحتوي على شروط انفرد بوضعها مقدم الخدمة وهو الموجب الذي يحتكر المنتج أو الخدمة التي يحتاجها المستهلك الذي يتعين له الرضوخ لهذه الشروط حتى يستطيع أن يستفيد منها.

وبدورنا نرى أن لعقود الإذعان طبيعة خاصة تتعلق بشروط العقد والهدف من استئثار أحد الأطراف بتحديدتها، فالمعروف ان العقد شريعة المتعاقدين؛ والعقد طالما توافرت أركانه وشروطه فهو صحيح من الناحية القانونية، والمستهلك له الحرية في قبوله أو رفضه. فوجود شروط خاصة بالعقد تحمي حقوق الموجب من جانب وذلك بسبب عموميتها وتطبيقها على الكافة واحتكاره للسلع والخدمات التي يقدمها.

ثانياً: إنشاء وإثبات عقود الإذعان

أ- إنشاء عقود الإذعان

حتى تنشأ عقود الإذعان لابد من توافر مقتضيات أو شروط معينة لا ينعقد العقد إلا بوجودها، وهي الشروط العامة في التعاقد كالتراضي والأهلية والسبب، بالإضافة إلى شروط خاصة تتعلق بالعقد في ذاته، وهي:

1- احتكار المنتجات والخدمات:

يقصد بالاحتكار الميزة أو الحق الحصري الذي تمنحه جهة ما قد تكون الدولة، إلى شخص أو أشخاص طبيعية أو اعتبارية يمارسون أعمال تجارية أو خدمية (نظام المنافسة السعودي، 1440هـ). ويكون هذا الاحتكار من قبل مقدم الخدمة الذي يتمتع بنفوذ اقتصادي يخوله الحق في تقديم إيجابه وفق الشروط التي يحددها. ويكون اعداده لهذه الشروط في شكل نموذج يتم وضعه قبل إبرام العقد يشتمل على بيانات العقد وأطرافه وموضوعه، ودائماً ما تكون هذه الشروط عامة بحيث أنها تخاطب كل المستهلكين. لذلك دائماً ما تكون شروط العقد هذه معدة سلفاً في شكل نموذج يتم تقديمه للمستهلك الذي له الحق في الاطلاع عليها ومن ثم ينشأ حقه في القبول أو الرفض (بليمان، 2019م).

2- محل عقد الإذعان:

يتكون محل العقد في عقود الإذعان من شقين، الشق الأول يتعلق بالمنتجات أو الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة كالخدمات التي تقدمها شركات الكهرباء، التأمين، الاتصالات، النقل وغيرها. والتي تكون محتكرة من قبل مقدمها، والشق الثاني هي الثمن أو الرسوم التي يقدمها المستهلك المذعن نظير الخدمة التي سوف يتلقاها.

3- القبول بعقد الإذعان:

القبول بعقد الإذعان هو انصياع المستهلك إلى شروط عقد الإذعان للضرورة التي تقضي بتوفير احتياجاته عن طريق هذا العقد دون غيره (فقيهيه، 2014م)، فيقترن قبوله بالإيجاب المقدم إليه، وهنا ينعقد العقد وتترتب آثاره.

ب- إثبات عقود الإذعان

إن القاعدة في اثبات العقود المدنية والتجارية تشير إلا أن الاثبات في المعاملات المدنية لا يجوز إلا بالكتابة. أما في المعاملات التجارية فإن الاثبات يجوز بكل طرق الاثبات. (عيسى، 2023م). لذلك فإن اثبات عقد الإذعان يتم وفق القواعد التي تنظم الاثبات، وذلك بحسب طبيعة العقد بالنسبة لأطرافه، فعقد الإذعان قد يكون تجارياً لجميع أطرافه وفي هذه الحالة لكل طرف أن يثبت ادعائه بكافة طرق الاثبات وذلك وفق قواعد الاثبات التي ينظمها القانون التجاري. كما قد يكون تجارياً لطرف ومدنياً لطرف آخر، وغالباً ما يكون العقد تجارياً بالنسبة لمقدم الخدمة كشركات التأمين والمواصلات، ومدنياً للشخص العادي، فيكون على مقدم الخدمة في هذه الحالة اثبات عقد الإذعان وفق قواعد القانون المدني، أما الطرف الآخر فله الخيار بأن يثبت العقد اما باستخدام قواعد القانون التجاري أو استخدام قواعد القانون المدني.

المبحث الثاني: مفهوم المستهلك وحقوقه في عقود الإذعان

من أجل تلبية احتياجاته يقوم المستهلك بإبرام عقود إذعان مع الطرف الآخر وهو الموجب مقدم الخدمة في العقد. ولا خيار أمامه باعتباره الطرف الضعيف في العقد سوى أن ينصاع إلى شروط العقد التي حددها مقدم الخدمة ومحتكرها الذي يمثل الطرف القوي في هذا التعاقد. لذا نادى المملكة العربية السعودية إلى ضرورة بيان حقوق هذا المستهلك، حتى يكون على دراية بها، مما يمكنه ذلك من المطالبة بها. وفي هذه المبحث سوف نتناول تعريف المستهلك، خصائصه وحقوقه.

المطلب الأول: مفهوم المستهلك في عقود الإذعان

كل من يقوم بشراء احتياجاته له ولا فراد أسرته لأغراض شخصية؛ فهو مستهلك. وتقديم المنتجات والخدمات مرتبطة بوجود هذا المستهلك الذي له دور كبير في استمرار العملية الاقتصادية بينه وبين الموجب مقدم هذه الخدمات.

أولاً: التعريف بالمستهلك في عقود الإذعان

المستهلك في اللغة؛ فاعل استهلك بكسر الألف. استهلك، يستهلك، استهلاكاً والمفعول مستهلك بضم الميم. واستهلك المال؛ أي أنفقه (معجم المعاني). كما عرف المستهلك بأنه "كل شخص يسعى لإشباع حاجياته الشخصية له ولأفراد أسرته من المنتجات والخدمات" (سيد أحمد، 2004م). وعرف أيضاً بأنه "كل شخص يقوم بشراء والتعاقد على الخدمات" (خالد، 2012م). كذلك عرف بأنه "الشخص الذي يبرم التصرفات القانونية من أجل استخدام المال أو الخدمة في تحقيق أغراضه الشخصية أو أهدافه المهنية" (حسن، 2017م). وقد عرفته

وزارة التجارة السعودية بأنه كل " شخص ذو صفة طبيعية يسعى للحصول على منتج أو خدمة بغرض اشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو المعيشية" (مشروع نظام حماية المستهلك السعودي، 2022م).

أما المستهلك في عقود الإذعان فهو مثل أي مستهلك في أي عقد فهو يحتاج إلى الحصول على احتياجاته منصاعاً للطرف الآخر في العقد. دون أن يكون له الحق في الادلاء برأيه في شروط العقد الذي سوف يبرمه مع الطرف الآخر.

ثانياً: خصائص المستهلك في عقود الإذعان

لخصوصية عقود الإذعان، ولعلاقة المستهلك بالموجب، تظهر خصائص للمستهلك في عقود الإذعان قلما توجد عند المستهلكين الآخرين:

أ- أن المستهلك مذعن؛ لا يوجد تعريف محدد للمستهلك المذعن، لكن من خلال طبيعة عقد الإذعان يمكن أن نعرفه بأنه هو كل شخص يمثل لتوجيهات وشروط الموجب مقدمة الخدمة، الذي يوفر له احتياجاته التي لا سبيل له من الاستغناء عنها.

ب- عدم التكافؤ بين المستهلكين متلقي الخدمة؛ حيث يوجد عدم تماثل بين المستهلكين الذين يتلقون الخدمة من مقدمها، فهناك الفقير كما هناك الغني وهناك أصحاب الدخل المتوسط، فالجميع يطبق نفس الشروط التي يقررها الموجب مقدم الخدمة.

ج- قبول المستهلك لعقد الإذعان؛ ويقصد به موافقة المستهلك على شروط العقد التي وضعها مقدم الخدمة، دون أن يكون له الحق في التفاوض بشأنها (النون – الرحو، 2020م). وقد يأتي هذا القبول من قبل الكثير من المستهلكين البسطاء الذين تنقصهم الدراية القانونية بأحكام هذا العقد وعدم فهمهم لبنوده وشروطه، فيكتشفون في الأخير أنهم وقعوا في خطأ ينتج عنه ضرر يصعب تداركه.

د- عدم وجود توازن بين المركز الاقتصادي للموجب، كطرف أول في عقد الإذعان، والمركز الاقتصادي للمستهلك المذعن كطرف ثاني. فالأول هو مقدم الخدمة الذي يتميز عن الثاني بقوة مركزه الاقتصادي، فهو يتحكم في توفير السلع والخدمات التي يقدمها للمستهلك المذعن، كما أنه يتحكم في أسعارها، بالإضافة إلى الشروط التعسفية التي يضعها في العقد (العنزي، 2021م).

المطلب الثاني: حقوق المستهلك في عقود الإذعان

للمستهلك في المملكة العربية السعودية حقوق عديدة أشارت إليها وزارة التجارة (مشروع نظام حماية المستهلك السعودي، 2022م) كما بينها الدليل الشامل لحقوق المستهلك، الصادر عن جمعية حماية المستهلك بالمملكة العربية السعودية. حيث أن معرفته بهذه الحقوق تمكنه من المطالبة بها. وحقوق المستهلك في عقود الإذعان لا تخرج عن مجمل هذه الحقوق، فمنها ما يرتبط بشخصه كالمحافظة على سرية بياناته أو حقه في الاستماع إلى شكاواه من قبل الجهة المتعاقدة معه. وهناك من الحقوق ما يرتبط بمحل العقد نفسه وهي المنتج أو الخدمة التي يتلقاها من مقدمها. في هذا الصياغ نشير إلى أهم هذه الحقوق:

أولاً: حقه في الحصول على المعلومات

حصول المستهلك المذعن على معلومات كافية عن المنتج والسلعة أو الخدمة المقدمة إليه، لأمر مهم لأنه يتوقف عليه إقباله وقبوله للتعاقد. لذلك يجب أن تكون هذه المعلومات صحيحة غير مضللة، كذلك يجب اطلاعه على شروط العقد لدراستها ومعرفة المقابل الذي سوف يفرض عليه، هذا يمنحه فرصة القبول بالعقد أو الرفض وهما خياران للمستهلك لا بد له من التفضيل بينهما حسب ظروفه واحتياجاته.

ثانياً: حقه في عدم استغلاله والتغريب به

يأتي استغلال مقدم السلعة أو الخدمة للمستهلك المذعن، عندما يفرض على الأخير قيود وشروط تعسفية، مستغلاً بذلك جهله في فهم متطلبات التعاقد. كذلك يظهر استغلاله عندما يقوم بإدراج نص في العقد يعفيه من المسؤولية عن الأخطاء أو الإهمال الذي ينتج عنه ضرر يصيب المستهلك. كذلك عندما يقوم بتغريب المستهلك المذعن وذلك بمنحه معلومات مضللة بوسائل احتيالية عن شروط التعاقد مما يحمله على التعاقد معه. فمثل هذا الاستغلال يمنعه القانون، ويكون على المستهلك المطالبة القضاء بالتدخل لرفع هذا الاستغلال، سواء بتعديل الشروط التعسفية أو الغائها أو حتى ابطال العقد.

ثالثاً: حقه في الحماية القانونية

تتجلى الحماية القانونية للمستهلك المذعن في المطالبة بحقوقه التي انتهكت من قبل مقدم الخدمة. فالمستهلك المذعن يمثل الطرف الضعيف في عقود الإذعان، ويمثل مقدم الخدمة الطرف القوي الذي يتحكم في تفاصيل هذا العقد. فمتى ما تعرض لأية أضرار نتيجة لعقد الإذعان الذي هو طرف فيه، ينشأ له الحق بالتوجه إلى القضاء

للمطالبة برفع هذا الضرر. سواء كان ذلك بسبب عدم حصوله على المعلومات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة المقدمة له. أو بسبب رداءة الخدمات، أو بسبب تعسف مقدم الخدمة في شروط العقد.

لذلك يقع على عاتق الدولة التدخل لسن التشريعات التي تنظم عقود الإذعان وذلك من خلال مراقبة شروط العقد للوقوف حول مدى تطابقها للقانون وعدم اشتمالها على التزامات مجحفة في حق المستهلك، وعدم اشتمالها على مميزات مبالغ فيها لمصلحة مقدم الخدمات، حتى يكون هنالك توازن في هذا العقد (حسن، 2017م).

المبحث الثالث: حماية المستهلك في عقود الإذعان

في ظل حوجة المستهلك إلى تلبية جزء من احتياجاته الشخصية ومستلزمات أسرته من الكهرباء والماء أو التأمين على نفسه أو على أمواله عن طريق إبرامه لعقود الإذعان، التي لا تكون له فيها الحق في مناقشة شروطها مع الطرف الآخر في العقد، لذلك لا بد من حمايته من تجاوزات مقدمي المنتجات والخدمات من هذا التعزير بالطرف المذعن الشروط التعسفية التي قد يتضرر منها. فيسعى القانون إلى حماية المستهلك من هذا العقد متى ما تحتاج هذه الشروط إلى تفسير طالما شابها الغموض أو التعديل أو الإلغاء. وسوف نتناول في هذه الجزئية، صور ووسائل حماية المستهلك.

المطلب الأول: صور حماية المستهلك في عقود الإذعان

تقتضي القاعدة أنه لا يجوز التعدي على الحقوق التي يرتبها عقد الإذعان للمستهلك، وإذا ذلك نجد أن القانون قد رتب لهذه الحقوق الحماية اللازمة في حال ثبوت هذا التعدي، حيث أن المستهلك المذعن في هذا العقد يقف في موقف الطرف الضعيف لأنه لا يتمتع بنفس القوى الاقتصادية التي يتمتع بها مقدم الخدمة. لذلك جاءت الحماية لإعادة التوازن بين طرفي العقد.

أولاً: الحماية النظامية والقضائية للمستهلك في عقود الإذعان

يأتي دور المشرع في فرض رقابته على العقود وحماية أطراف العلاقة العقدية من التجاوزات التي تفرزها هذه العقود. ويعتبر عقد الإذعان من أهم العقود التي يعتمد عليها المستهلك لتوفير احتياجاته، لذلك تسعى التشريعات المختلفة بوضع قواعد تنظمه للحد من آثاره الضارة التي تنعكس على المستهلك.

لم يتناول المشرع السعودي الحماية النظامية للمستهلك المذعن بصورة خاصة، لكنه أشار إلى الحماية النظامية للمستهلك بصورة عامة في مشروع نظام حماية المستهلك وهذه الحماية جاءت عامة لم تحدد مستهلك

بعينه، وبما أن المستهلك المذعن أو أحد المستهلكين الذي قد تطالهم الشروط المجحفة، فيمكنه الاستفادة من هذا النظام، وذلك لأجل تحقيق التوازن الاقتصادي بين مقدمي الخدمات والمستهلكين المذعنين، بالإضافة إلى حمايته المنتجات والخدمات الضارة أو المعيبة، وحمايته كذلك من الممارسات والشروط المجحفة في حقه. كذلك توجد حماية نظامية للمستهلك المذعن في عقد التأمين، بينها اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين والتي من بينها ما تضمنته اللائحة بقولها "يجب على الشركات أن تتخذ إجراءات معقولة لتحديد أي تضارب في المصالح ومعالجتها لضمان التعامل العادل مع كافة العملاء. وعندما ينشأ تضارب في المصالح، يجب على الشركة أن تفصح عن هذا التضارب للعميل، ويجب ألا تقدم مصالحها على مصالح العميل على نحو غير عادل" كذلك ما تضمنه نظام المعاملات المدنية السعودي لسنة 1444هـ بشأن إلغاء أو تعديل الشروط المتعسفة في العقد. أو تفسير ما شاب العقد من غموض.

كذلك تدخل القضاء لتنظيم عقود الإذعان لأمر مهم، فوجود مبادئ قانونية تنظمه تؤدي إلى استقرار التعاملات بشأنه، مما ينعكس ذلك بالنفع على المجتمع وهذا ما أكدته بقولها " ... أن المدعى عليها تعرض سلعة من السلع الضرورية للناس وهو الغاز المسال وبيجاب مطلق للجميع وفقاً للنموذج المعد لذلك ووفقاً للأنظمة المعمول بها فالمدعى عليها بالصورة هذه لا تتيح للجميع مناقشة شروطها وحرية الاختيار منها ما يناسب الطرف المتعاقد، بل هي تفرض على المشتري شروطها وعليه الإذعان بها دون مناقشة، وهنا تحقيقاً للعدالة التي تنشدها الشريعة وتحقيقاً لما ينشده المنظم من إنشاز مثل هذه الشركات وذلك بحصر بيع السلع الهامة للعامة لها هو السيطرة على قيمة السلع وعدم رفعها على المستهلك وسهولة الرقابة النظامية على مقدمها حتى لا يحدث من تصرفه احتكاراً وتعسفاً لاستعماله لحقه.

ثانياً: حمايته من الممارسات التجارية غير النظامية

الممارسات التجارية غير النظامية، هي ممارسات غير شرعية تحدث أثناء التعامل بين أصحاب الأعمال التجارية والمستهلك المذعن، حيث يستخدم فيها أصحاب الأعمال التجارية وسائل الغش والاحتيال والتغريب بهذا المستهلك مما يؤدي ذلك إلى تضليله والاضرار به.

وهناك كثير من الأمثلة عن الممارسات غير النظامية التي يقوم بها مقدمي الخدمات كشركات الاتصالات التي تمنح المستهلك شرائح اتصال غير نظامية وهو لا يعلم عاقبة ذلك، أو الإعلان عن عرض ترويجي دون الحصول على ترخيص بذلك (موقع هيئة الاتصالات والتقنية).

كذلك توجد ممارسات غير نظامية بعقود التأمين، عندما يكون هنالك غموض في بنود وثيقة التأمين، وعندما يعطي العقد المؤمن حق زيادة أقساط التأمين دون مبرر أو تغيير مدة الضمان المتفق عليها أو منح المؤمن حق إنهاء العقد بالإرادة المنفردة. فهذه الأمور تخل بتوازن التزامات الأطراف (غزلاوي، 2022م).

ثالثاً: حمايته من الشروط التعسفية في عقد الإذعان

عرف الفقه الشروط التعسفية بأنها شروط تفرض على المستهلك من قبل المهني المحترف، نتيجة لاستخدامه لسلطته الاقتصادية وحاجة المستهلك لمحل العقد، بغرض الحصول على شرط أو مقابل مجحف" (الجريدي، 2019م). كما عرف الشرط التعسفي بأنه "كل شرط يرد في العقد ويؤدي إلى الاختلال بالتوازن فيما بين حقوق والتزامات المتعاقدين والتي تكون دائماً في مصلحة الطرف الذي يتمتع بالمهنية أو المعرفة أو الاحتراف أو النفوذ الاقتصادي" (العنزي، 2021م)

لم يأتي المشرع السعودي بتعريف للشروط التعسفية التي قد يدرجها مقدم المنتجات والخدمات في عقد الإذعان، لكنه تناول تعريف الشروط المجحفة بأنها " كل شرط ينشأ عنه تفاوت جسيم بين حقوق طرفي العقد والتزاماتها المتقابلة بما يضر بالمستهلك سواء نشأ ذلك عن شرط واحد أو أكثر، على أن يتم مراعاة الظروف التي أبرم فيها العقد". وقد حظر المشرع السعودي الإشارة إلى هذه الشروط في العقد، ونص على بطلانها مع إبقاء العقد صحيحاً مع شروطه الأخرى (مشروع نظام حماية المستهلك السعودي، 2022).

عند بحثنا عن مفهوم التعسف والاجحاف وجدنا أن كليهما يعنيان الظلم والجور والبغي، فيتضح لنا أن لفظ الشروط التعسفية والشروط المجحفة في العقد كلاهما يعني أن هذه الشروط غير عادلة تضر بالمستهلك، لذلك لا بد للقضاء من التدخل لدفع الضرر عن المستهلك والموازنة بين حقوق والتزامات طرفي العقد.

هنالك أمثلة للشروط التعسفية التي تطل المستهلك المدعن، فقد توجد شروط تعسفية في عقد التأمين؛ وذلك عندما ينص عقد التأمين على حق الشركة في تعديل شروط العقد لمصلحتها بالإرادة المنفردة، فتغليب الموجب لمصلحته على مصلحة المستهلك المدعن، فيعتبر هذا الشرط تعسفي في حق المؤمن منه، مما يقتضي تدخل القاضي للموازنة بين حقوق الطرفين والتزاماتها. لذلك نص المشرع السعودي أن يكون التعديل بناء على طلب موقع من المؤمن عليه وبعد موافقة شركة التأمين (اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين). كذلك سقوط حق المؤمن له في التأمين، حال تأخره عن الإبلاغ عن الخطر المؤمن منه سواء للجهات المعنية أو حتى لشركة التأمين. فيكون الشرط تعسفي في حال كان التأخير بسبب ظرف طارئ (غزلاوي – طيطوس، 2022م).

وعليه فإن حماية المستهلك المذعن من الشروط التعسفية والمجحفة في حقه، قصد منه رفع الظلم عنه، والموازنة بين التزاماته والتزامات مقدم الخدمة، كما أن قواعد العدالة التي تقوم على أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية تنص على جبر الضرر ورفع قدر الإمكان.

المطلب الثاني: وسائل حماية المستهلك في عقود الإذعان

دائماً ما تتدخل التشريعات لرفع الضرر عن الطرف الضعيف في العقد. وبما أن المستهلك هو الطرف الضعيف في عقد الإذعان، فقد منح المشرع القاضي السلطة التقديرية لاستخدام وسائل قانونية لحمايته من تجاوزات هذا العقد، فيجوز للقاضي تفسير البنود الغامضة في عقد الإذعان، كما يجوز له تعديل أو الغاء الشروط التعسفية التي يشملها العقد، كما يجوز له أيضاً إبطال عقد الإذعان إذا جاء مخالفاً للقواعد العامة لإبرام العقود.

أولاً: سلطة القاضي في تفسير عقد الإذعان

الأصل أن تتم صياغة عقد الإذعان بصورة دقيقة وواضحة تعكس إرادة طرفيه وتبين مقصدهما، وإلا فقد يحدث نزاع لاحقاً وبعد البدء في تنفيذه، بسبب الغموض الذي قد يظهر في كل بنود العقد أو احداها، مما يتحتم على أطرافه اللجوء إلى القضاء لإظهار الحقيقة. وهنا تأتي السلطة التقديرية لقاضي الموضوع الذي يتعين عليه تفسير عقد الإذعان حتى يرفع الضرر عن المستهلك، وحتى يقوم بهذه المهمة؛ لابد لقاضي الموضوع البحث عما يرغبه الموجب والمستهلك المذعن وما تتجه إليه إرادتهما في هذا العقد وذلك بتحليل العبارات الواردة فيه (أصرف، 2018م)، بالإضافة إلى دراسة الظروف التي ساهمت في إبرام العقد، وما يجب أن يلتزم به طرفا العقد تجاه بعضهما البعض، على أن لا يؤدي هذا التفسير إلى الأضرار بالطرف المذعن، وإنما أن ينصب في مصلحته، على اعتبار أنه الطرف الضعيف في العقد (نظام المعاملات السعودي، 1444هـ)، وذلك تطبيقاً لقاعدة لا ضرر ولا ضرار. هذا لأنه عندما قام الشخص الموجب في عقد الإذعان بوضع هذه الشروط التعسفية، سواء كان يعلم بما تحتويه من غموض، أو لم يكن يعلم بذلك، يكون هو المسئول عن عاقبة تصرفه هذا وعن الأضرار التي سببها للطرف المذعن في العقد. ومع هذا يجب ألا يؤدي التفسير إلى الأضرار بالموجب، فقواعد العدالة تقتضي وجود توازن بين الحقوق والالتزامات، ولا يجب أن تقدم مصلحة أحد الأطراف خصماً على الطرف الآخر.

ثانياً: سلطة القاضي في تعديل وإلغاء الشروط التعسفية في عقد الإذعان

إذا ثبت للقاضي بما لا يدعوا مجالاً للشك أن هنالك شرط في عقد الإذعان جاء متعسفاً في حق المستهلك المذعن، فيكون عليه في هذه الحالة التدخل لرفع الضرر، لأن الضرر يزال. فالسلطة التقديرية للقاضي تمنحه تعديل الشرط الذي احتوى على غبن أو استغلال للمستهلك، مما تسببت في الاختلال في التزامات طرفي العقد لمصلحة الطرف القوي (أصرف، 2018م)، وأي اتفاق يقضي بعدم أحقية المستهلك في الطلب بتعديل الشرط يكون باطلاً، لأن حق المستهلك بالمطالبة بتعديل الشروط المتعسفة والمجحفة من النظام العام. وقد تناول المشرع السعودي أمر تنظيم هذه المسألة بقوله "إذا تم العقد بطريق الإذعان وتضمن شروطاً تعسفية؛ فالمحكمة أن تعدلها أو تعفي الطرف المذعن منها وفقاً لما تقتضيه العدالة، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك" (نظام المعاملات المدنية السعودي، 1444هـ). وهذا ما نص عليه التشريعات المنظمة للمعاملات المدنية، كالمشرع المصري (القانون المدني المصري، 1948م)، والمشرع السوداني (قانون المعاملات المدنية، 1984م).

وعند إعمال قاضي الموضوع لسلطته إزاء تعديل شروط عقد الإذعان من عدمه، يجب على الوقوف على عاقبة تنفيذ المستهلك المذعن لهذا الشرط التعسفي وإلى أي مدى يمكن أن يتضرر من جراء تنفيذه، وماهي درجة استفادة مقدمة الخدمة من هذا الشرط.

فتدخل المشرع السعودي لرفع الضرر هو أمر مسلم به لتطبيق العدالة بين طرفي عقد الإذعان حتى لا يقع الضرر على الطرف الضعيف في العقد، فتدخل القاضي في أي منازعة تتعلق بعقود الإذعان، ما هو إلا تحقيقاً لهذه العدالة، وعليه وعند تعديل أو إلغاء الشرط التعسفي يجب على القاضي التأكد وحسب ظروف العقد أن هذا الشرط أو تلك الشروط تخالف أحكام الشريعة الإسلامية والنظام العام في المملكة العربية السعودية، الذي ينص نظامها الأساسي على حماية الحقوق. أضف إلى ذلك أن المشرع السعودي نص في مشروع حماية المستهلك الذي لم يظهر للعيان مفهوم المستهلك وحقوقه.

ثالثاً: سلطة القاضي في ابطال عقود الإذعان

قد يتبين لقاضي الموضوع أن بنود عقد الإذعان تخالف النظام العام في الدولة أو أن عبارات العقد لم تكن واضحة تبين ما يرغبه الطرفان بالضبط، بحيث أن إرادة كل طرف اتجهت لمفهوم معين غير الذي قصده الطرف الآخر، مما يترتب عليه الوقوع في غلط يعيب الإرادة (فقيه، 2014م). أو أن الشروط التعسفية قد

استغرقت كل بنود العقد. فهذه الأسباب كفيلة لأن يصدر القاضي المختص حكماً يقضي بإبطال عقد الإذعان، ويعود الأطراف إلى الحالة التي كانوا عليها قبل إبرامه.

ليس من السهل أن يصدر القاضي حكماً يقضي بإبطال عقد الإذعان؛ هذا لأن الإبطال قد تترتب عليه آثار تتعلق بالمركز الاقتصادي لمقدم المنتجات والخدمات، خاصة وأن عقد الإذعان له صفة العمومية، فبنوده موجهة كإيجاب إلى كل الأشخاص الذين يقع عليهم الحق في قبوله أو رفضه حسب رغباتهم واحتياجاتهم. وبالتالي في إن الحكم بالإبطال قد يؤثر في علاقة مقدم المنتجات بالمستهلكين الآخرين بصورة عامة مما يترتب عليه عدم التوازن في مثل هذا النوع من العقود. لذلك من المهم بمكان أن يأتي عقد الإذعان منضبطاً وفق القانون، وأن تراقب الدولة صياغته لتجنب أي غموض بين عباراته، ولتجنب أي شرط تعسفي يؤدي إلى عدم توازن بين التزامات وحقوق أطرافه.

الخاتمة:

من خلال ما تقدم يمكننا أن نشير إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة وذلك في الآتي:

- 1- أنه وعلى الرغم من اختلاف الفقهاء حول تحديد طبيعة عقد الإذعان إلا أن المتفق حوله، أن هذا العقد يحتوي على شروط تعسفية مجحفة بها استغلال في حق المستهلك المذعن.
- 2- لم تتل عقود الإذعان التنظيم الدقيق الذي يعكس أهميتها بالنسبة لطرفيها، حيث لم يتناول المشرع السعودي مفهوم عقد الإذعان. كما أنه لم يبين من هو المستهلك المذعن، وإنما تناول مفهوم الشروط المجحفة التي قد تضر بالمستهلك التي وردت في مشروع نظام حماية المستهلك الذي نتمنى أن يرى النور قريباً إن شاء الله.
- 3- أهم ما يميز عقد الإذعان عن العقود الأخرى؛ أن مقدم الخدمة هو من ينفرد بوضع شروط العقد وهو يمثل الطرف القوي في هذه العلاقة لأنه يحتكر هذه الخدمة التي يحتاجها المستهلك المذعن الذي لا تكون له حرية في مناقشة شروط هذا العقد، ويكون منصاعاً للموافقة عليه حتى يلبي متطلباته.
- 4- تتعدد حقوق المستهلك المذعن وهي نفسها حقوق المستهلك بصورة عامة، فكلاهما يستفيد من نفس الخدمات وقد تواجهه نفس الشروط التعسفية، كذلك تتعدد وسائل حمايته من هذه الشروط التعسفية، وذلك بتدخل القاضي، سواء عن طريق تفسير عقد الإذعان أو تعديل أو إلغاء هذه الشروط.

وبناءً على هذه النتائج يمكننا أن نوصي بالآتي:

- 1- على المشرع السعودي وضع نصوص تنظيمية لعقود الإذعان من حيث التعريف والنتائج المترتبة عليها مع بيان خصوصيتها عن العقود الأخرى.
- 2- أن يشير مشروع نظام حماية المستهلك إلى المستهلك المذعن، مع تحديد مفهوم الشروط التعسفية التي يكون لقاضي الموضوع سلطة التدخل لتفسيرها، حال وجود غموض بها، على أن يكون التفسير لصالح المستهلك المذعن. بالإضافة إلى تدخله عند وجود ضرر يصيب المستهلك المذعن بسبب تعسف هذه الشروط، بالتعديل أو الإلغاء.
- 3- على الجهات المعنية مراقبة صياغة عقود الإذعان لتلافي وقوع أي أضرار على المستهلك المذعن، ولتحقيق توازن في الحقوق والالتزامات بين طرفي العقد.
- 4- تفعيل دور الدولة من خلال تثقيف المستهلك بمفهوم عقود الإذعان والشروط التعسفية التي قد يدرجها مقدمو الخدمات في العقد، حتى يكون مدركاً للأخطار التي قد تواجهه عند إبرامها.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر

كتب اللغة العربية:

ابن منظور، لسان العرب، دار بن الجوزي للنشر، ط1، 2015م.

الأنظمة واللوائح:

القانون المدني الأردني لسنة 1976م.

القانون المدني المصري لسنة 1948م

النظام الأساسي للحكم في المملكة العربية السعودية لسنة 1412هـ.

قانون المعاملات المدنية السودانية لسنة 1984م

مشروع نظام حماية المستهلك، 2022م.

نظام المناقسة، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/75) بتاريخ 1440/6/29هـ.

الدليل الشامل لحقوق المستهلك الصادر عن جمعية حماية المستهلك بالمملكة العربية السعودية

اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين- الصادرة عن إدارة مراقبة التأمين – مؤسسة النقد العربي السعودي.

ثانياً: المراجع

العجمي، أحمد محمد (2020م)، *الوجيز في العقود الإدارية في النظام السعودي*، دار الاجادة للطباعة والنشر، ط3.

النون، حسن على – الرحو، محمد سعيد(2020م)، *الوجيز في النظرية العامة للالتزام - مصادر الالتزام*، ج1، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1.

عيسى، رضا محمد (2023م)، *الوجيز في طرق الاثبات والتنفيذ في النظام السعودي*، مكتبة المتنبي للنشر والتوزيع – الدمام، ط1.

السنهوري، عبدالرازق، *الوسيط في شرح القانون المدني – مصادر الالتزام*، ج1.

خالد، كوثر سعيد عدنان (2012م)، *حماية المستهلك الالكتروني*، دار الجامعة الجديدة للنشر بالإسكندرية.

أبو سيد أحمد، محمد محمد أحمد (2004م)، *حماية المستهلك في الفقه الإسلامي*، دار الكتب العلمية – بيروت.

فقيه، هانية محمد علي (2014م)، *الرقابة القضائية على عقود الإذعان*، منشورات الحلبي الحقوقية.

البحوث والدراسات:

الجريدي، جمال زكي إسماعيل (2019م)، *حماية المستهلك في عقود الإذعان*، دراسة المقارنة في القانون المصري والبحريني والنظام السعودي، بحث منشور – مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية / المجلد 8، العدد (1)، ص26-55.

حسن، خالد جمال احمد (2017م)، *الحماية القانونية للمستهلك في اتفاقات الاعفاء من المسؤولية العقدية*، بحث منشور – المجلة القانونية العدد (8)، ص37-102.

العنزي، عبد المجيد خلف (2021م)، *الشروط التعسفية بين المفهوم التقليدي لعقد الإذعان والاتجاهات الحديثة لحماية المستهلك*، بحث منشور- مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، السنة العاشرة، ملحق خاص، العدد (10)، أبحاث المؤتمر السنوي الثامن، ج1، ص 165-226.

غزلاوي، فاطمة الزهراء – طيطوس فتحي (2022م)، حماية المؤمن له من الشروط التعسفية في عقد التأمين، بحث منشور- مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد 9، العدد (1)، ص348-368.

قلندر، منهل عبد الغني (2018م)، الإذعان بين العقد والنظام القانوني – دراسة تحليلية مقارنة، بحث منشور – مجلة الرافدين للحقوق، مجلد (16)، العدد (59)، ص33-85.

حماد، نزيه كمال (1425هـ)، عقود الإذعان في الفقه الإسلامي، بحث منشور- مجلة العدل، العدد (24)، ص 51-72.

يمينة بليمان، عقود الإذعان وحماية المستهلك، بحث منشور – مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 30، العدد (2)، 2019م، ص 99-118.

الرسائل العلمية

أصرف، أحمد عبد الرحمن أحمد (2018م)، سلطة القاضي في تعديل شروط عقد الإذعان – عقد التأمين نموذجاً (دراسة تحليلية، رسالة ماجستير – جامعة الأزهر – غزة.

المواقع الإلكترونية:

موقع المعاني، <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar> تاريخ دخول الموقع 1445/1/9هـ.

موقع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، 1440/8/6هـ.

<https://www.cst.gov.sa/ar/mediacenter/pressreleases/Pages/2019041101.aspx>

تاريخ زيارة الموقع، 1445/10/15هـ.