

حقوق المستهلك في التشريعات العراقية

م.م محمد حازم عبد الستار

المستخلص:

شهدت العقود الأخيرة تطوراً ملحوظاً في الاهتمام بحقوق المستهلك على المستويين الوطني والدولي، وذلك نتيجة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي زادت من تعقيد المعاملات التجارية وأثرت على العلاقة بين المستهلكين والمزودين. ويمثل المستهلك الطرف الأضعف في هذه العلاقة بسبب عدم تكافؤ المعلومات والقدرة التفاوضية، الأمر الذي استدعى تدخل المشرع لوضع أطر قانونية تكفل حمايته من الاستغلال والضرر .

في العراق، أدرجت حقوق المستهلك ضمن مجموعة من التشريعات التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين مصالح الأطراف المتعاقدة وتعزيز الثقة في السوق. وقد شملت هذه التشريعات قوانين حماية المستهلك، والقوانين ذات الصلة بالتجارة والإعلانات وحماية المنافسة ومنع الاحتكار، إلى جانب الأحكام المدنية والجزائية التي تحدد المسؤوليات والالتزامات الناشئة عن التعاملات الاستهلاكية .

يهدف هذا البحث إلى تحليل الإطار القانوني لحقوق المستهلك في التشريعات العراقية، واستعراض أهم المبادئ التي يقوم عليها، ومدى كفاءته في توفير الحماية المطلوبة في ظل التحديات الاقتصادية والقانونية الراهنة. كما يسعى إلى تقديم مقارنة نقدية تهدف إلى تحديد أوجه القصور والاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تعزيز حقوق المستهلك، بما يواكب التطورات العالمية في هذا المجال.

مقدمة

مع تطور الأسواق العالمية وزيادة تعقيد المنتجات والخدمات المقدمة، أصبحت حماية حقوق المستهلك إحدى الركائز الأساسية لضمان العدالة الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع. لذا، بات من الضروري وجود آليات وقوانين تحمي المستهلكين من الممارسات التجارية غير العادلة والاستغلال. تُعد حماية حقوق المستهلك وسيلة لضمان حصول الأفراد على منتجات آمنة وذات جودة عالية، وكذلك تمتعهم بحقوقهم في الحصول على المعلومات الصحيحة والشفافية في المعاملات التجارية.

وتعد حماية حقوق المستهلكين من العناصر الأساسية في بناء مجتمع عادل ومتوازن اقتصادياً، حيث تسعى التشريعات المختلفة إلى ضمان حماية حقوق المستهلك من خلال وضع إطار قانوني ينظم العلاقة بين المستهلكين والمزودين، ومع ذلك يواجه المستهلكون العديد من التحديات في الحصول على حقوقهم بسبب القصور في بعض التشريعات أو ضعف تطبيقها.

كما تساهم أيضاً قوانين حماية المستهلك في تشجيع المنافسة العادلة، مما يحقق توازناً يضمن حماية المستهلكين من الغش والاحتيال، ويعود بالفائدة على الاقتصاد بشكل عام ويعزز الثقة في الأسواق،

وتزداد أهمية حماية حقوق المستهلك في ظل التقدم التكنولوجي والابتكارات المستمرة، حيث تفرض هذه التغيرات تحديات جديدة تتطلب تحديثاً مستمراً للإطار القانوني والتنظيمي، لذا فإن الالتزام بحماية حقوق المستهلك ليس مجرد واجب قانوني، بل هو أيضاً مسؤولية أخلاقية واجتماعية تهدف إلى بناء مجتمع أكثر عدالة واستدامة.

أهمية البحث

يساهم البحث في طرح جوانب تعنى بالمستهلك بما يضمن توفير حماية أفضل لحقوقه، كما يساعد البحث في زيادة الوعي بين المستهلكين حول حقوقهم وكيفية المطالبة بها، مما يمكنهم من الاستفادة القصوى من الحماية القانونية المتاحة، وكذلك يقدم البحث رؤى وتوصيات عملية لصناع القرار تهدف إلى تحسين سياسات حماية المستهلك وضمان تنفيذها بفعالية على أرض الواقع.

أهداف البحث

يهدف البحث الى دراسة وتحليل النصوص القانونية العراقية المتعلقة بحماية حقوق المستهلك، كما يهدف الى تحديد المشكلات الرئيسية التي تواجه حماية حقوق المستهلك واقتراح حلول للتغلب عليها.

منهجية البحث

يتبع البحث المنهج الوصفي والتحليلي واستخدام المنهج الوصفي لتحليل النصوص القانونية والمنهج التحليلي لفحص فعالية تطبيق هذه التشريعات.

مشكلة البحث

تتمحور مشكلة البحث حول تحليل فعالية وكفاءة التشريعات العراقية الحالية المتعلقة بحماية حقوق المستهلك، وتحديد العوائق والتحديات التي تحول دون تحقيق حماية متكاملة للمستهلكين، وتتضمن مشكلة البحث الأسئلة الفرعية التالية:

١. كفاية التشريعات الحالية: هل تغطي التشريعات العراقية كافة الجوانب اللازمة لحماية حقوق

المستهلكين؟

٢. لماذا تعتبر حماية المستهلك ضرورة قانونية واجتماعية في التشريعات العراقية؟

٣. التحديات والمشكلات: ما هي التحديات الرئيسية التي تعترض تحقيق حماية فعالة لحقوق المستهلكين في العراق، وكيف يمكن معالجتها؟

هيكلية البحث

لتحقيق تغطية شاملة لموضوع البحث، قمنا بتقسيمه إلى مبحثين رئيسيين وعلى النحو التالي:

المبحث الأول: مفهوم حقوق المستهلك في التشريعات العراقية: الأسس والتطور، وقد قسمناه الى مطلبين حيث ناقشنا في **المطلب الأول** تعريف المستهلك في المجال القانوني، واما **المطلب الثاني** تناولنا فيه تطور مفهوم المستهلك.

المبحث الثاني: دور القوانين والاتفاقيات الدولية في حماية حقوق المستهلك: التحديات والفرص لتعزيزها، وقد تناولنا في **المطلب الاول** دور القوانين والاتفاقيات الدولية في حماية المستهلك واما في **المطلب الثاني** سلطنا الضوء على الفرص والإمكانات المتاحة لتعزيز حقوق المستهلك، ثم الخاتمة معززة بأهم النتائج التي توصلنا اليها في هذا البحث تعقبها التوصيات والمراجع.

المبحث الاول

مفهوم حقوق المستهلك في التشريعات العراقية: الأسس والتطور

يُعتبر المستهلك عنصراً أساسياً في العمليات الاقتصادية الهامة، حيث يسعى لتحقيق وتلبية احتياجاته بوسائل مختلفة، وتركز القوانين على حماية المستهلك كجزء من الاستراتيجيات الاقتصادية الرامية لتحقيق العدالة والرفاهية، ومن الناحية القانونية، فإن المستهلك هو الشخص الذي يبرم عقوداً للحصول على السلع أو الخدمات للاستخدام الشخصي، وليس لأغراض تجارية. وتُعد القوانين المتعلقة بحماية المستهلك جزءاً من القوانين الاقتصادية، حيث تسعى لحماية حقوق المستهلكين وتوفير بيئة آمنة لهم . كما تأتي أهمية القوانين في حماية حقوق المستهلك خارج نطاق العقود الشخصية، حيث تُسعى القواعد والمبادئ القانونية لضمان حقوق المستهلكين وتحقيق العدالة الاقتصادية، وضمان حقوق الأفراد في الحصول على الخدمات والمنتجات التي تلبي احتياجاتهم، ومن منظور اقتصادي يسعى المستهلك لتحقيق احتياجاته باستخدام موارده المتاحة، ويعتبر دور القانون حيوياً في تحديد وضبط العلاقة بين المستهلك ومقدمي الخدمات والمنتجات لذا تتطلب هذه العلاقة وجود قوانين قوية وفعالة لحماية المستهلكين، وضمان حقوقهم في بيئة اقتصادية عادلة ومنصفة .

تعددت تعاريف مفهوم المستهلك من زوايا مختلفة وحسب المجال أو الاختصاص الذي يتناوله. وبشكل عام، يُعرّف المستهلك بأنه كل من يستخدم السلع والخدمات بشكل غير مباشر، أو من يفتنيها لنفسه أو لغيره. بمعنى آخر، يشمل مفهوم المستهلك كل فرد في المجتمع يسعى لإشباع حاجاته الشخصية أو حاجات أفراد عائلته من السلع والخدمات المختلفة التي يحتاجها في حياته اليومية، سواء وصل إلى مرحلة الشراء الفعلي (التعاقد) أو لم يصل إليها. وبالتالي، يُعتبر جميع أفراد المجتمع من جمهور المستهلكين، بما في ذلك الطفل الرضيع والجنين في بطن أمه، حيث يتزودان باحتياجاتهما من خلال الأم. ويأتي تعريف المستهلك وفق المفهوم الضيق والمفهوم الواسع على النحو التالي:

١. المفهوم الضيق للمستهلك، ففي هذا السياق، يُعرّف المستهلك بأنه الشخص الطبيعي (الفرد) الذي يقوم بشراء السلع أو الخدمات للاستخدام الشخصي أو الأسري وليس لأغراض تجارية أو صناعية، بعبارة أخرى، المستهلك هنا هو الشخص الذي يستفيد من المنتجات أو الخدمات بشكل مباشر ويستهلكها دون هدف الربح (١).

٢. المفهوم الواسع للمستهلك، ويأتي هذا السياق، يتسع مفهوم المستهلك ليشمل كل شخص طبيعي أو اعتباري (شركة أو مؤسسة) يشتري أو يستخدم السلع والخدمات، سواء كان ذلك للاستخدام الشخصي أو لأغراض تجارية أو صناعية، هذا المفهوم يشمل أيضاً أولئك الذين يتعرضون للسلع أو الخدمات بشكل غير مباشر، مثل من يتعرضون للإعلانات أو من يستهلكون منتجاً أو خدمة عبر شخص آخر (٢). كما يُستخدم المفهوم الضيق عادة في التشريعات التي تركز على حماية حقوق الأفراد كمستهلكين، بينما المفهوم الواسع يمكن أن يُستخدم في سياقات أخرى تشمل مجموعة أكبر من الفاعلين الاقتصاديين.

المطلب الاول

تعريف المستهلك في المجال القانوني

لقد تنوعت التعريفات المتعلقة بمفهوم "المستهلك"، حيث تناولته الدراسات من زوايا مختلفة وفقاً للمجالات أو التخصصات المعنية. عموماً، يُعرّف المستهلك بأنه كل شخص يستخدم السلع أو الخدمات بشكل غير مباشر، أو يشتريها لنفسه أو لغيره. وبمعنى آخر، يشمل مفهوم المستهلك أي فرد يسعى إلى تلبية احتياجاته الشخصية أو احتياجات أفراد أسرته من السلع والخدمات الضرورية، سواء أتمت عملية الشراء الفعلي (التعاقد) أم لم تصل إلى ذلك. وبالتالي، يُعد جميع أفراد المجتمع جزءاً من جمهور المستهلكين، بمن فيهم الرضع والأجنة الذين يتلقون احتياجاتهم عبر أمهاتهم.

يُعرف المستهلك في المجال القانوني بأنه الشخص الذي يشتري أو يستفيد من السلع أو الخدمات لأغراض غير تجارية أو مهنية. يعتبر المستهلك محور التشريعات الخاصة بحماية المستهلك، والتي تهدف إلى ضمان حقوقه وتوفير الحماية اللازمة له ضد الاستغلال والغش والاحتيال.

ووفقاً للمادة خامساً من قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠ (٣) يعرف المستهلك "المستهلك: الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتزود بسلعة أو خدمة بقصد الاستفادة منها" وببساطة لشرح مضمون النص بالشكل التالي:

١ كوتلر، فيليب. "ماذا يعني مفهوم الاستهلاك للمسوقين." مراجعة الأعمال لهارفارد، مايو ١٩٧٢، صفحة ٤٨.

٢ محمد السيد عمران السيد - حماية المستهلك أثناء تكوين العقد - ٢٠٠٢.

٣ قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠ نُشر في جريدة الوقائع العراقية بالعدد رقم ٤١٤٦ بتاريخ ٢٥ كانون الثاني ٢٠١٠.

١. المستهلك: هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يحصل على سلعة أو خدمة بهدف الاستفادة منها وان الشخص الطبيعي يعني الفرد أو الإنسان العادي اما
٢. الشخص المعنوي: يشمل الكيانات القانونية مثل الشركات، المؤسسات، الجمعيات، أو أي هيئة أخرى معترف بها قانونياً.
٣. يتزود بسلعة أو خدمة: يعني شراء أو الحصول على منتج مادي (سلعة) أو خدمة (مثل الخدمات الصحية أو التعليمية).
٤. بقصد الإفادة منها: الهدف من الحصول على السلعة أو الخدمة هو استخدامها الشخصي أو الاستفادة منها بشكل مباشر، وليس لإعادة بيعها أو استخدامها في إنتاج شيء آخر.
- لذا فان هذه المادة تحدد من هو المستهلك لأغراض القانون، بحيث يشمل كل من الأفراد والشركات الذين يحصلون على سلع أو خدمات لاستخدامهم الخاص.
- ومن الناحية القانونية كذلك وفي إطار نظرية العقد في القانون المدني، يُنظر إلى المستهلك على أنه الطرف الأضعف في العقد، الذي يحتاج إلى حماية قانونية أمام الطرف الأقوى^(٤).
- حيث يُعتبر عقد البيع الوسيلة القانونية الأساسية التي يلجأ إليها المستهلك لتلبية احتياجاته الشخصية من السلع والخدمات، دون وجود نية لإعادة بيعها بهدف الربح (المضاربة)^(٥).
- أما في مؤتمر حماية المستهلك الذي انعقد في القاهرة عام ١٩٨٢، وبنفس الاتجاه في المؤتمر المنعقد في ألمانيا من نفس العام، فقد تم تعريف المستهلك بأنه "المركز الذي يجمع الأنشطة القانونية التي أوجدها بنفسه كشريك في النظام الاقتصادي بعد أن أدرك حقوقه ومكانته في السلسلة الاقتصادية وبين شركات الإنتاج والتوزيع"، وتشير بعض الدراسات إلى أن المنتج كان يُعتبر العنصر الأهم في السلسلة الاقتصادية الثلاثية، إلا أنه في القرن التاسع عشر، أفسح المجال للمستهلكين ليصبحوا في الصدارة في الوقت الحالي^(٦).

٤ د. ليث الربيعي (دور مركز بحوث السوق ومنظمات المجتمع المدني في حماية المستهلك كمجلة دراسات قانونية بيت الحكمة - بغداد (سنة ٢٠٠٢ - ع ٤).

٥ تعريف مصطلح المضاربة: المضاربة هي ممارسة تجارية تعتمد على شراء وبيع الأصول بهدف تحقيق ربح من التغيرات في أسعارها على المدى القصير. غالباً ما تكون المضاربة مصحوبة بمخاطر عالية، حيث يعتمد المضاربون على توقعات السوق المستقبلية لتحقيق مكاسب سريعة. في السياق الاقتصادي، تعتبر المضاربة جزءاً من الأنشطة التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على استقرار الأسواق، حيث تسهم في تقلب الأسعار، جونز، تشارلز. "الأسواق المالية واستراتيجيات الاستثمار". دار النشر، ٢٠١٠، صفحة ١٢٠-١٢٢، براون، وليام. "الاقتصاد الكلي وتحليل السوق". جامعة أكسفورد، ٢٠٠٨، صفحة ١٤٥-١٤٨، سميث، آدم. "نظرية المشاعر الاقتصادية". دار الأبحاث الاقتصادية، ٢٠٠٥، صفحة ٩٨-١٠٢.

٦ د. سالم محمد عبود (حقوق المستهلك ومنهجية حمايته مدخل حضاري مع الإشارة للعراق، مركز بحوث السوق وحماية المستهلك جامعة بغداد، ص ٣).

المطلب الثاني

تطور مفهوم المستهلك

كما تجدر الإشارة الى ان حماية المستهلك هدف أساسي تسعى إليه الدول منذ زمن بعيد. فقد مارست المجتمعات هذه الحماية منذ العصور القديمة، حيث سُنّت القوانين والأنظمة اللازمة لتحقيقها منذ حضارة وادي الرافدين ووادي النيل. وقد نال تَوَجُّه حماية المستهلك اهتمامًا كبيرًا في معظم المجتمعات بالدول المتقدمة، خصوصًا في أواخر القرن العشرين، ولا يزال هذا الاهتمام قائمًا حتى اليوم. بناءً على ذلك، يمكن تقسيم التطور التاريخي لحركة حماية المستهلك إلى الفترات التالية (٧):

الفترة الأولى (١٩٠٠-١٩١٥)، شهدت هذه الفترة زيادة في الاهتمام بحركة حماية المستهلك نتيجة ظهور عدد كبير من الممارسات الخاطئة، مثل تقديم سلع ذات نوعية رديئة وارتفاع الأسعار، بالإضافة إلى زيادة عمليات الاحتكار من قبل الشركات. تمثل هذا الاهتمام بتأسيس مجلس المستهلكين في عام ١٨٨٩، وصدر كتاب "الغاية" الذي دفع الكونغرس الأمريكي إلى سن قانون يسمح بفحص اللحوم المقدمة للمستهلكين، وكذلك قانون آخر يتعلق بالغذاء والدواء، مما أدى إلى تأسيس دائرة مستقلة للطعام والغذاء في أمريكا.

الفترة الثانية (١٩٣٠-١٩٦٢) اتسمت هذه الفترة بارتفاع متزايد في أسعار معظم السلع، مما زاد من الاهتمام بحماية المستهلك، وبلغ هذا الاهتمام ذروته في عام ١٩٣٣ مع نشر كتاب "الغش في الأدوية ومستحضرات التجميل" الذي أشار إلى فساد الأدوية والغش في مستحضرات التجميل والأغذية غير الصالحة للاستهلاك. كما تأسس اتحاد المستهلكين في عام ١٩٣٦، ونُشر كتاب "حقيقة الطعام والدواء" من قبل المجلس الأمريكي، الذي أبرز المخاطر الكامنة في بعض السلع الغذائية والأدوية. وتم في هذه الفترة أيضًا تعديل القوانين والتشريعات الخاصة بالمستهلك لزيادة فعاليتها في مقاضاة وردع مرتكبي الممارسات التجارية الخاطئة، وخاصة الإعلانات المضللة.

الفترة الثالثة (١٩٦٢-١٩٧٧) في هذه الفترة، زادت الممارسات الخاطئة من قبل الشركات الكبرى، التي استغلت الرواج الاقتصادي وارتفاع نسبة التضخم لتحقيق أرباح أكبر، مما أضعف حركة حماية المستهلك. ومع ذلك، شهدت هذه الفترة أيضًا بروز مجموعة من التشريعات القانونية لتعزيز حماية المستهلك.

٧ منظمة العربية للتنمية الزراعية - دراسة نظم الرقابة على الأغذية لحماية المستهلك في الوطن العربي ٢٠٠٠.

المبحث الثاني

دور القوانين والاتفاقيات الدولية في حماية حقوق المستهلك: التحديات والفرص لتعزيزها

تلعب التشريعات دوراً حيوياً في حماية حقوق المستهلك، وهي جزء أساسي من المنظومة القانونية التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين مصالح المستهلكين ومقدمي السلع والخدمات، في العراق ظهرت قوانين حماية المستهلك كاستجابة لتحديات عديدة أبرزها ضعف الرقابة والافتقار إلى الوعي الحقوقي لدى المستهلكين، على الرغم من وجود تشريعات محلية وفي مقدمتها والاكثر اختصاصاً، قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠، فإن تطبيق هذه القوانين يواجه صعوبات متعددة، منها ضعف الهياكل التنفيذية وقلة الموارد المتاحة للجهات المعنية بمراقبة الأسواق وضمان حقوق المستهلك.

إن تحسين القوانين العراقية الخاصة بحماية المستهلك يفتح الباب أمام فرص مهمة لتعزيز حقوق الأفراد في الحصول على منتجات وخدمات آمنة، مع ضمان حماية قانونية قوية. يمكن أن تشمل هذه الفرص توسيع نطاق التشريعات لتشمل القطاعات الناشئة، مثل التجارة الإلكترونية^(٨)، وزيادة التعاون مع المنظمات الدولية لتبني أفضل الممارسات العالمية، في هذا السياق يهدف هذا المبحث بتسليط الضوء إلى دور القوانين في حماية حقوق المستهلك^(٩) والتحديات التي تواجه تطبيق قوانين حماية المستهلك في العراق^(١٠)، مع التركيز على الفرص المتاحة لتحسين هذه القوانين وتعزيز آليات التنفيذ.

المطلب الاول

دور القوانين والاتفاقيات الدولية في حماية حقوق المستهلك

تعمل القوانين المعنية في حماية حقوق المستهلك على تنظيم العلاقة بين المستهلك ومقدمي السلع والخدمات، في العراق، حيث تم اعتماد مجموعة من القوانين تهدف توفير الحماية القانونية للمستهلكين من الممارسات غير العادلة وضمان حقوقهم في الحصول على منتجات آمنة وخدمات ذات جودة، كما تعزز القوانين دور الدولة في مراقبة الأسواق ومكافحة الاحتكار والغش التجاري، كذلك يوفر للمستهلكين وسائل للتظلم وطلب التعويض عند وقوع الأضرار.

ويمكن ان نستعرض جملة من التشريعات القانونية العراقية في إطار حماية حقوق المستهلك وعلى

النحو التالي:

^٨ الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD)، "مبادئ الأمم المتحدة لحماية المستهلك"، نيويورك، ٢٠١٨، ص. ١٢-١٥.

^٩ د. أحمد عبد الله، دراسة قانونية مقارنة "تحليل قوانين حماية المستهلك: التحديات والفرص"، مجلة القانون والاقتصاد، العدد ٦، ٢٠٢٠، ص. ١٠٢-١٠٥.

^{١٠} وزارة التجارة العراقية، دائرة حماية المستهلك، "تحديات تطبيق قانون حماية المستهلك في العراق"، بغداد، ٢٠١٥، ص. ٤٥-٤٩.

١. قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠

يُعتبر القانون الأساسي لحماية المستهلك في العراق، يهدف إلى ضمان الحقوق الأساسية ورفع مستوى الوعي الاستهلاكي، ومنع كل عمل يخالف قواعد استيراد أو إنتاج أو تسويق السلع أو ينتقص من منافعها أو يؤدي إلى تضليل المستهلك (١١).

٢. القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١

يولي القانون المدني العراقي عناية خاصة بحماية حقوق المستهلك في العقود من خلال نصوص واضحة تضمن العدالة ومنع الاستغلال، حيث تُعد العقود جزءاً أساسياً من النظام القانوني الذي يحكم العلاقات بين الأطراف. وتجدر الإشارة الى ان القانون المدني يُعتبر أداة قانونية مرنة تساعد في حماية المستهلك من خلال توفير ضمانات ضد الغبن، العيوب الخفية، الغش، والشروط التعسفية، ويمنح القضاء سلطة تعديل العقود لضمان تحقيق العدالة (١٢).

٣. قانون حماية الصحة العامة رقم ٨٩ لسنة ١٩٨١ (١٣)

يُعنى هذا القانون بحماية صحة المواطن العراقي، بما في ذلك حقوق المستهلك، من خلال ضمان بيئة صحية ومنتجات آمنة، ويهدف هذا القانون فيما يخص بعض الضمانات لحماية المستهلك العراقي تشمل:

- ضمان سلامة المنتجات الغذائية والصحية تشمل
- الرقابة على جودة وسلامة المواد الغذائية والمشروبات قبل طرحها في الأسواق .
- التأكد من مطابقة المنتجات للمواصفات الصحية المعتمدة.
- مكافحة الغش التجاري والصحي

^{١١} قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠ نشر في جريدة الوقائع العراقية بالعدد ٤١٤٣ في ٢٠١٠/٢/٨، وجاء في مجمل مواده

الفصل الاول / المادة ٢/ اولاً: تهدف إلى حماية حقوق المستهلك وضمان ممارستها بحرية و عدالة .
الفصل الثالث / المادة ٦ اولاً: حقوق المستهلك (من المعلومات والضمانات الاخرى تؤكد حق المستهلك في الحصول على معلومات دقيقة حول المنتجات والخدمات، حق المستهلك في تعويض عادل عن الأضرار الناتجة عن المنتجات أو الخدمات .

الفصل الثالث / المواد سبعة وثمانية واجبات المجهز والمعلن.

الفصل الرابع / المحظورات المادة تسعة.

الفصل الرابع / العقوبات / المادة عاشرأ (تتراوح العقوبة بين الحبس لا تقل عن ثلاثة أشهر والغرامة مليون دينار.

^{١٢} القانون المدني العراقي وتعديلاته رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ والمنشور في الوقائع العراقية – رقم العدد: ٣٠١٥ | تاريخ: ١٩٥١/٨/٩ | رقم الصفحة: ٢٤٣، يحتوي على مواد رئيسية تنظم العقود ويمكن ان توفر حماية للمستهلك: في مسائل عدة مثلاً:

- التبرير مع الغبن المواد ١٢١ وما بعدها.
- العقود الصحيحة والعقود الباطلة المواد ١٣٣ وما بعدها.
- المسؤولية التعاقدية (ضمان العقد المواد ١٦٨ وما بعدها.
- ضمان العيوب الخفية في المواد (٥٥٨-٥٧٠ ومعظم هذه الاحكام مستمدة من الفقه الاسلامي.
^{١٣} يهدف هذا القانون إلى تعزيز صحة المجتمع العراقي من خلال ضمان أن المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين تلبى المعايير الصحية، ومنع الغش وحماية حقوق المستهلك في بيئة آمنة وصحية.

- منع تداول المنتجات غير المطابقة للمواصفات أو الضارة بالصحة العامة .
- فرض عقوبات على الممارسات التجارية التي تضر بصحة المستهلك .
- ج. حماية المستهلك من الأوبئة والأمراض
- اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة للحد من انتشار الأمراض الناتجة عن المنتجات الغذائية الملوثة أو
- الممارسات التجارية غير الصحية .
- د. تنظيم ومراقبة الإعلانات الصحية
- ضمان أن تكون الإعلانات المتعلقة بالمنتجات الغذائية والدوائية دقيقة وغير مضللة.

٤. الدستور العراقي لسنة ٢٠٠٥

ضمن الدستور العراقي الحالي الصحة العامة واعتبر الدولة مسؤولة عن الحفاظ على الصحة العامة للمواطن^(٤)، وحق الصحة العامة التزام قانوني ينبثق من الارتباط العقدي بين الفرد والسلطة التي خضع لنظامها وقوانينها بمقابل التمتع بتلك الحقوق والامتيازات^(٥)، كما ان الدستور العراقي يوفر حماية غير مباشرة لحقوق المستهلك من خلال ضمان حقوق أساسية مثل الصحة، الغذاء، والتعليم، بالإضافة إلى تأكيد الدولة على حماية الصحة العامة وضمن حرية التجارة وفقاً للقوانين.

٥. قانون العقوبات العراقي رقم ١١١ لسنة ١٩٦٩

قانون العقوبات العراقي، يوفر حماية غير مباشرة للمستهلك من خلال تجريم الأفعال التي قد تضر به أو تؤدي إلى انتهاك حقوقه، يركز القانون على الردع والعقاب ضد الأنشطة التجارية غير المشروعة أو التي تنطوي على غش أو خداع^(٦)، يشمل مواد تعاقب على الممارسات الضارة بالمستهلك.

^٤ ان الدستور العراقي لسنة ٢٠٠٥ ضمن ذلك واعتبر الدولة مسؤولة عن الحفاظ على الصحة العامة للمواطن فنص في المواد (٣٠، ٣١) منه فالمادة (٣٠) نصت على: أولاً: - تكفل الدولة للفرد ولأسرة - وبخاصة الطفل والمرأة - الضمان الاجتماعي والصحي، والمقومات الأساسية للعيش في حياة حرة كريمة، تؤمن لهم الدخل المناسب، والسكن الملائم. ثانياً: - تكفل الدولة الضمان الاجتماعي والصحي للعراقيين في حال الشيخوخة أو المرض أو العجز عن العمل أو التشرّد أو اليتيم أو البطالة، وتعمل على وقايتهم من الجهل والخوف والفاقة، وتوفر لهم السكن والمناهج الخاصة لتأهيلهم والعناية بهم، وينظم ذلك بقانون. اما المادة (٣١) فنصت على: أولاً: - لكل عراقي الحق في الرعاية الصحية، وتعنى الدولة بالصحة العامة، وتكفل وسائل الوقاية والعلاج بإنشاء مختلف أنواع المستشفيات والمؤسسات الصحية. ثانياً: - للأفراد والهيئات إنشاء مستشفيات أو مستوصفات أو دور علاج خاصة، وبإشراف من الدولة، وينظم ذلك بقانون.

^٥ وتعرّف منظمة الصحة العالمية الصحة العامة (Public Health) : على أنها علم وفن الوقاية من الأمراض، وإطالة العمر، وتعزيز الصحة من خلال الجهود المجتمعية للمجتمع، وتهدف الأنشطة التي تسعى لتعزيز قدرات وخدمات الصحة العامة إلى توفير الظروف التي تمكن الأشخاص من الحفاظ على صحتهم، أو منع تدهورها، وترتكز الصحة العامة على طريقة التخلص من أمراض معينة، إلى جانب الاهتمام بكافة جوانب الصحة والرفاهية، كما وتشمل خدمات الصحة العامة توفير الخدمات الشخصية للأفراد، مثل اللقاحات، أو المشورة السلوكية، أو المشورة الصحية.

^٦ <https://sjc.iq/view.67299> مقالة منشورة بقلم القاضي ناصر عمران (الموقف القانوني من الجرائم المضرة بالصحة العامة في القانون العراقي).

^٦ قانون العقوبات العراقي الرقم ١١١ لسنة ١٩٦٩ أبرز النصوص التي تُعنى بحماية المستهلك: تجريم الغش التجاري المادة ٤٥٦: تعاقب من يقوم ببيع مواد مغشوشة أو مقلدة أو غير مطابقة للمواصفات المعتمدة، وتشمل العقوبة الحبس والغرامة. أثرها: حماية المستهلك من شراء منتجات ضارة أو غير صالحة للاستخدام.

٦. قانون العلامات التجارية والبيانات التجارية رقم ٢١ لسنة ١٩٥٧

لعب دورًا هامًا في حماية المستهلك من خلال تنظيم استخدام العلامات التجارية وضمن تقديم بيانات تجارية دقيقة، مما يعزز الشفافية، كما يعمل على حماية المستهلك من التضليل والغش التجاري عبر ضمان أصالة العلامات التجارية، دقة البيانات التجارية، ومنع التقليد. كما يعزز القانون الشفافية ويعاقب الممارسات التي تضر بالمستهلك، مما يوفر بيئة سوقية موثوقة وآمنة.

٧. قانون التجارة العراقي رقم ٣٠ لسنة ١٩٨٤

يسهم قانون التجارة العراقي من خلال ضمان الشفافية في المعاملات التجارية، مكافحة الغش والاحتكار، وتنظيم العلاقة بين التجار والمستهلكين. كما يهدف إلى تعزيز الثقة في السوق وحماية حقوق المستهلكين من الاستغلال التجاري، يتضمن قانون التجارة العراقي النافذ، مجموعة من الأحكام التي تسهم في حماية المستهلك بشكل غير مباشر من خلال تنظيم الأنشطة التجارية وضمن الشفافية والعدالة في العلاقات التجارية، حيث يركز القانون على منع الغش، تعزيز المنافسة العادلة، وضمن سلامة المعاملات التجارية.

٨. قانون التقييس والسيطرة النوعية رقم ٥٤ لسنة ١٩٧٩

يُعد أداة فعالة لحماية المستهلك العراقي من خلال ضمان جودة المنتجات والخدمات المطروحة في السوق. كما يسهم في تعزيز الثقة بين المستهلكين والمنتجين، ويحد من المخاطر الصحية والاقتصادية الناتجة عن المنتجات غير المطابقة للمواصفات.

كما يلعب دورًا حيويًا في حماية المستهلك العراقي من خلال وضع معايير ومواصفات تهدف إلى ضمان جودة وسلامة المنتجات والخدمات في السوق. هذا القانون يُعنى بالتأكد من أن جميع السلع والخدمات المتوفرة للمستهلك مطابقة للمواصفات الفنية المطلوبة، مما يقلل من المخاطر الصحية والاقتصادية التي قد يتعرض لها^(١٧).

^{١٧} نظرة قانون التقييس والسيطرة النوعية رقم ٥٤ لسنة ١٩٧٩ على حماية المستهلك:

١. ضمان جودة المنتجات، ينص القانون على وضع معايير وطنية تُطبق على جميع السلع والمنتجات التي تُنتج محليًا أو تُستورد. الأثر: يمنع تداول المنتجات الرديئة أو غير المطابقة للمواصفات.
٢. فحص المنتجات قبل طرحها في السوق يلزم القانون الجهات المنتجة والمستوردة بفحص المنتجات واعتمادها من قبل أجهزة التقييس والسيطرة النوعية. الأثر: حماية المستهلك من المنتجات الضارة أو المغشوشة.
٣. توفير معلومات دقيقة عن المنتجات يفرض القانون وضع بطاقات تعريفية على السلع تحتوي على معلومات دقيقة عن المنتج (مثل المكونات، بلد المنشأ، وتاريخ الإنتاج والانتهاء. الأثر: يساعد المستهلك على اتخاذ قرارات واعية عند شراء المنتجات.
٤. منع التلاعب بالمواصفات تُعاقب الجهات التي تتلاعب بالمواصفات القياسية أو تقدم منتجات غير مطابقة للمواصفات المعتمدة. الأثر: ردع التجار والمصنعين عن تقديم منتجات رديئة أو غير آمنة.
٥. حماية الصحة والسلامة العامة يشدد القانون على مراقبة المنتجات التي تؤثر بشكل مباشر على صحة وسلامة المستهلك (مثل الأغذية، الأدوية، والمنتجات الكهربائية). الأثر: تقليل المخاطر الصحية المرتبطة باستخدام منتجات غير مطابقة.

٩. قانون المنتجات الدوائية والصيدلانية رقم ٤٠ لسنة ١٩٧٠

يُعنى هذا القانون بحماية المستهلك من خلال ضمان سلامة وفعالية الأدوية المتوفرة في السوق. يركز على مكافحة الغش الدوائي، وتنظيم إنتاج وتداول الأدوية، ومراقبة جودة التخزين والتوزيع، مع فرض عقوبات صارمة على المخالفين. يساعد القانون في تعزيز الثقة بين المستهلكين والنظام الصحي ويحد من المخاطر الصحية.

كما يهدف قانون المنتجات الدوائية والصيدلانية رقم ٤٠ لسنة ١٩٧٠ بشكل رئيسي إلى تنظيم تداول الأدوية والمنتجات الصيدلانية وضمان جودتها وسلامتها لحماية المستهلكين، خاصة في قطاع الصحة. يعد هذا القانون من التشريعات المهمة في ضمان سلامة المنتجات الدوائية وتقليل المخاطر الصحية التي قد تواجه المستهلك بسبب استخدام أدوية مغشوشة أو غير مرخصة^(١٨).

١٠. الاتفاقيات الدولية ضمن إطار حماية حقوق المستهلك

تعد حماية حقوق المستهلك من القضايا الحيوية التي تحظى باهتمام عالمي متزايد، إذ يسعى العديد من الدول إلى تعزيز إطارها القانوني لحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة وضمان جودة المنتجات والخدمات، والعراق باعتباره عضوًا في العديد من المنظمات الدولية، وقع على عدة اتفاقيات دولية تهدف إلى تعزيز هذه الحقوق وحمايتها.

تتمثل أهمية هذه الاتفاقيات في تنظيم العلاقة بين المستهلكين والشركات التجارية، وحماية المستهلك من المنتجات المقلدة أو المضللة، وضمان سلامة المواد الاستهلاكية. العراق يسعى من خلال التزامه بهذه الاتفاقيات إلى تحسين البيئة التجارية المحلية وحماية المستهلكين، بما يساهم في تعزيز الثقة في الأسواق ويشجع على الاستثمار الداخلي والخارجي.

ومع ذلك، لا يزال العراق يواجه تحديات في تطبيق هذه الاتفاقيات على أرض الواقع، سواء من خلال نقص الوعي لدى المستهلكين أو ضعف الآليات الرقابية. تبقى هناك حاجة لتطوير التشريعات

٦. العقوبات على المخالفات ينص القانون على فرض عقوبات تشمل الغرامات وسحب المنتجات من السوق عند مخالفة المواصفات. الأثر: تعزيز الالتزام بمعايير الجودة.

^{١٨} نظرة القانون على حماية المستهلك: ١. تنظيم إنتاج وتداول الأدوية، يشترط القانون حصول جميع المنتجات الدوائية والصيدلانية على موافقات الجهات المختصة قبل تصنيعها أو استيرادها أو تسويقها. الأثر: يضمن أن المنتجات المتاحة في السوق قد خضعت للفحص والتقييم لضمان سلامتها وفعاليتها. ٢. مكافحة الغش الدوائي يجرم القانون بيع أو تداول الأدوية المغشوشة أو غير المسجلة. الأثر: يحمي المستهلك من المخاطر الصحية الناتجة عن استخدام أدوية غير آمنة أو غير فعالة. ٣. ضمان جودة الأدوية، يفرض القانون معايير صارمة لضمان أن المنتجات الدوائية مطابقة للمواصفات المعتمدة، ويلزم الصيدليات والمؤسسات الصحية بالالتزام بها. الأثر: تعزيز ثقة المستهلك في الأدوية المتاحة. ٤. مراقبة التخزين والتوزيع ينظم القانون شروط تخزين الأدوية وتوزيعها لضمان الحفاظ على فعاليتها. الأثر: يمنع تدهور جودة الأدوية بسبب التخزين غير السليم. ٥. إلزام بوضع المعلومات الصحيحة، يلزم القانون وضع تعليمات واضحة على عبوات الأدوية، تشمل الجرعة، وطريقة الاستخدام، والتحذيرات. الأثر: يمنح المستهلك معلومات دقيقة لتجنب سوء الاستخدام. ٦. عقوبات رادعة على المخالفات يفرض القانون عقوبات صارمة على الجهات التي تخالف أحكامه، بما في ذلك الغرامات وسحب التراخيص. الأثر: ردع التجار والمصنعين عن التلاعب بالمنتجات الدوائية.

المحلية وتعزيز تنفيذ القوانين التي تضمن حقوق المستهلك وتضع إطاراً قانونياً يتماشى مع المعايير الدولية.

ونستعرض اهم الاتفاقيات الملزمة بعد التوقيع عليها او يكون العراق مهتماً في مبادئها وعلى النحو التالي:

اولاً. اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع (CISG) :

- الهدف: تنظيم عقود البيع الدولي للبضائع لضمان حماية حقوق المستهلكين في التجارة الدولية من خلال وضع قواعد موحدة للشراء والبيع بين الدول الأعضاء، بما في ذلك العراق . (١٩)
- أهمية الاتفاقية: تهدف إلى ضمان أن تكون التجارة الدولية شفافة وعادلة بالنسبة للمستهلكين وتقلل من المخاطر القانونية والمالية الناتجة عن العقود غير الواضحة.

ثانياً. اتفاقية حماية المستهلك العالمية (GCP)

- الهدف: ضمان حماية المستهلكين من خلال توجيه السياسات الوطنية نحو التشريعات التي توفر حقوقاً

واضحة للمستهلك، مثل الشفافية، الجودة، والعدالة في المعاملات التجارية.

- أهمية الاتفاقية: تأسست لضمان حقوق المستهلك في المنتجات والخدمات، ومكافحة الممارسات التجارية غير العادلة . (٢٠)

ثالثاً. منظمة التجارة العالمية (WTO)

- الهدف: تيسير التجارة الدولية وضمان أنها تجري في بيئة خالية من العوائق التجارية التي تضر بالمستهلكين، مثل القيود غير العادلة على واردات السلع والخدمات.
- أهمية الاتفاقية: تدعم مبدأ "حماية المستهلك من المنتجات غير الآمنة" وتعمل على تبني السياسات التي

تعزز حقوق المستهلك في التجارة العالمية (٢١) .

رابعاً. اتفاقية جنيف لحماية المستهلك (١٩٩٥)

- الهدف: حماية حقوق المستهلك من خلال منع المنتجات غير الآمنة والمضللة، وتعزيز الشفافية في السوق.

^{١٩} اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع (CISG): تاريخ التوقيع: ١٩٨٨ (العراق انضم كعضو مراقب في وقت لاحق).

^{٢٠} اتفاقية حماية المستهلك العالمية (GCP)، تاريخ التوقيع: لم يكن العراق أحد الموقعين الأصليين، لكن يتبنى بعض المبادئ الأساسية.

^{٢١} منظمة التجارة العالمية (WTO)، تاريخ التوقيع: العراق أصبح عضواً مراقباً في ٢٠٠٤.

- أهمية الاتفاقية: تهدف إلى تعزيز التعاون بين الدول لحماية المستهلكين، وتحسين مستوى الأمان في المنتجات المعروضة في الأسواق، تاريخ التوقيع: ١٩٩٥.

خامسا. الاتفاقية العربية لحماية المستهلك (٢٢)

- الهدف: تنظيم العلاقة بين الشركات والمستهلكين في الدول العربية، وتوفير حماية قانونية للمستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة.

- أهمية الاتفاقية: تأسيس إطار قانوني في العالم العربي لحماية المستهلكين من المنتجات المغشوشة أو التي تشكل تهديداً لصحتهم وسلامتهم.

سادسا. اتفاقية حقوق الطفل (٢٣)

- الهدف: حماية الأطفال من الاستغلال التجاري والاقتصادي، وتوفير بيئة آمنة لهم فيما يتعلق بالمنتجات التي يستخدمونها.

- أهمية الاتفاقية: تضمين حقوق الأطفال كمستهلكين في أسواق المنتجات، وضمان أن تكون السلع والخدمات آمنة لهم.

سابعا. اتفاقية الصحة الدولية

- الهدف: ضمان حماية صحة المستهلكين من خلال ضمان أن المنتجات المباعة في الأسواق لا تشكل خطراً على الصحة العامة.

- أهمية الاتفاقية: تهدف إلى توفير معايير دولية للأمن الصحي في المنتجات الغذائية والأدوية وغيرها من السلع التي تؤثر في صحة المستهلك (٢٤).

ثامناً. الاتفاقية الدولية لحماية حقوق المستهلكين الرقمية

- الهدف: توفير حماية للمستهلكين في المعاملات الرقمية، بما في ذلك حماية البيانات الشخصية، والحق في الخصوصية، والشفافية في التعاملات الرقمية.

- أهمية الاتفاقية: تعزز حماية المستهلكين في عصر الإنترنت والتجارة الإلكترونية وتدعو إلى وضع قوانين تحميهم من المحتوى المضلل، والاحتيال الإلكتروني، والاختراقات الأمنية (٢٥).

يخلص الباحث، إلى أن العراق قد انضم إلى عددٍ من الاتفاقيات الدولية التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك، سواء من خلال تعزيز ممارسات التجارة العادلة، ضمان جودة المنتجات، أو حماية صحة المستهلك. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات كبيرة تعترض تطبيق هذه الاتفاقيات عملياً، من أبرزها

٢٢ الاتفاقية العربية لحماية المستهلك، - تاريخ التوقيع: العراق وقع في ٢٠٠٤.

٢٣ اتفاقية حقوق الطفل، تاريخ التوقيع: ١٩٩٤ (العراق من الدول الموقعة).

٢٤ اتفاقية الصحة الدولية، تاريخ التوقيع: ٢٠٠٥.

٢٥ الاتفاقية الدولية لحماية حقوق المستهلكين الرقمية (٢٠١٨)، العراق وقع هذه الاتفاقية بعد الانضمام إلى مجموعة من المعاهدات العالمية المتعلقة بحقوق المستهلك في عصر التكنولوجيا.

الحاجة إلى تعزيز النظام الرقابي ونشر الوعي بحقوق المستهلك، ويمكن ان نجمل التحديات أمام التنفيذ الفعلي للاتفاقيات في العراق.

١. ضعف التوعية: هناك حاجة لزيادة الوعي في العراق حول حقوق المستهلكين، وضرورة الالتزام بالاتفاقيات الدولية.

٢. غياب آلية الرقابة: على الرغم من وجود الاتفاقيات، إلا أن هناك نقصاً في تنفيذ الرقابة الفعالة من قبل السلطات المحلية لضمان الامتثال.

٣. الافتقار إلى التشريعات المحلية المكتملة: على الرغم من أن العراق يوقع على اتفاقيات دولية، إلا أن التشريعات المحلية قد لا تواكب التحديات الجديدة، مثل حماية المستهلك في الأسواق الرقمية.

المطلب الثاني

الفرص والإمكانيات المتاحة لتعزيز حقوق المستهلك

يكاد الواقع يشير إلى أن تطبيق هذه القوانين يواجه تحديات كبيرة، مما يستدعي البحث عن فرص جديدة لتعزيز حقوق المستهلك وتوفير حماية أفضل له، تتمثل إحدى أبرز الفرص في استغلال التكنولوجيا الحديثة، وقد تتيح التقنيات الحديثة مثل التطبيقات الهاتفية والأنظمة الإلكترونية تقديم شكاوى المستهلكين ومتابعة معالجتها بسهولة وشفافية، كما يمكن أن تسهم هذه الحلول الرقمية في تقليل الفجوة بين المستهلكين والجهات المعنية بحمايتهم، مما يعزز من ثقة المستهلك في النظام القانوني.

بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر التوعية والتثقيف من العناصر الأساسية لتعزيز حقوق المستهلك. من خلال تنظيم حملات توعوية تستهدف مختلف فئات المجتمع، يمكن زيادة الوعي بحقوق المستهلك وكيفية المطالبة بها. كما يمكن إدراج موضوع حقوق المستهلك في المناهج الدراسية، مما يساهم في بناء جيل واعٍ بأهمية هذه الحقوق، علاوة على ذلك، هناك فرصة كبيرة لتحسين الإطار التشريعي من خلال تحديث القوانين لتواكب التطورات الاقتصادية والاجتماعية. يجب أن تعكس التشريعات التغيرات في السوق، وخاصة مع تزايد التجارة الإلكترونية والمنتجات الرقمية، مما يتطلب ضمان حقوق المستهلك في هذه المجالات الجديدة.

تعتبر الشراكات الدولية أيضاً فرصة لتعزيز حماية حقوق المستهلك، من خلال التعاون مع منظمات مثل الأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) يمكن تبادل المعرفة والخبرات الناجحة من دول أخرى، مما يعزز من فعالية القوانين والتشريعات المحلية، وأخيراً يتطلب تحسين حقوق المستهلك زيادة الموارد المخصصة للجهات المعنية بحمايته، مما يمكنها من تنفيذ مهامها بكفاءة. يتضمن ذلك تعزيز نظام الرقابة والتفتيش على الأسواق، مما يضمن حماية المستهلكين من الممارسات غير

العادلة^(٢٦)، في المجلد توفر هذه الفرص والإمكانات مجموعة من الأدوات التي يمكن أن تسهم في تعزيز حقوق المستهلك في العراق، مما ينعكس إيجاباً على جودة المنتجات والخدمات، ويعزز من مكانة السوق العراقية.

ويمكن مناقشة الفرص والإمكانات المتاحة لتعزيز حقوق المستهلك على النحو التالي:

١. الفرص المتاحة لتعزيز حماية حقوق المستهلك

أ. استغلال التكنولوجيا الحديثة

استخدام التطبيقات الهاتفية والأنظمة الإلكترونية يمكن أن يحدث ثورة في كيفية تقديم شكاوى المستهلكين ومتابعة معالجتها.

ب. تقديم الشكاوى

يمكن أن تتيح المنصات الإلكترونية للمستهلكين تقديم شكاوى بشكل سهل ومباشر، مما يضمن عدم تجاهل قضاياهم.

ج. شفافية المعالجة

متابعة حالة الشكاوى من خلال النظام الإلكتروني يساعد المستهلكين على الاطلاع على تطورات قضاياهم، مما يعزز من ثقتهم في النظام القانوني.

د. تقليل الفجوة

يمكن أن تسهم هذه الحلول الرقمية في تقليل الفجوة بين المستهلكين والجهات المعنية بحمايتهم، مما يعزز من فعاليتها.

هـ. التوعية والتثقيف

رفع مستوى الوعي العام بحقوق المستهلك يعد خطوة أساسية في تعزيز هذه الحقوق.

أولاً. حملات توعوية: تنظيم حملات تستهدف مختلف فئات المجتمع، مثل الطلاب والموظفين،

يمكن أن يساعد في تعزيز الفهم العام حول حقوق المستهلك^(٢٧).

ثانياً. المناهج الدراسية: إدراج موضوع حقوق المستهلك في المناهج التعليمية يساهم في بناء

جيل واعٍ بأهمية هذه الحقوق، مما يضمن فهم الأجيال الجديدة لقضايا حماية المستهلك.

و. تحسين الإطار التشريعي

مراجعة وتحديث القوانين المتعلقة بحماية المستهلك.

^{٢٦} فاروق إبراهيم جاسم، الوجيز في شرح أحكام قانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة ٢٠١٠، دار الكتب والوثائق العراقية، ٢٠١٦.

^{٢٧} أندلس حامد عبد، النظام القانوني لحماية المستهلك المتعاقد إلكترونياً، مجلة العلوم القانونية، كلية القانون، جامعة بغداد، المجلد ٨، العدد ٤، ٢٠١٧، الصفحات ٤٥-٧٨.

- اولا. تحديث القوانين: يجب أن تكون القوانين متناسبة مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية، بما في ذلك نمو التجارة الإلكترونية والمنتجات الرقمية.
- ثانيا. حماية حقوق المستهلك: ضمان أن تعكس التشريعات الحديثة تحديات المستهلكين في السوق، مما يضمن وجود إطار قانوني قوي لحمايتهم.
- ز. الشراكات الدولية
- التعاون مع منظمات دولية لتحسين حماية حقوق المستهلك.
- اولا. تبادل المعرفة: الانضمام إلى برامج التعاون مع منظمات مثل الأمم المتحدة و OECD يمكن أن يوفر فرصًا لتبادل المعرفة والخبرات الناجحة من دول أخرى.
- ثانيا. تعزيز القوانين المحلية: يمكن أن يسهم هذا التعاون في تحسين فعالية القوانين والتشريعات المحلية، مما يعزز من حماية المستهلكين في العراق. (٢٨)
- ح. زيادة الموارد المخصصة
- تعزيز الميزانية والموارد المخصصة للجهات المعنية بحماية المستهلك.
- اولا. تنفيذ المهام بكفاءة: زيادة الموارد المالية والبشرية للجهات المسؤولة عن حماية المستهلك يمكن أن يؤدي إلى تحسين فعالية تنفيذ القوانين.
- ثانيا. تعزيز الرقابة: يتطلب تحسين حماية المستهلك تعزيز نظام الرقابة والتفتيش على الأسواق، مما يضمن عدم حدوث ممارسات غير عادلة ضد المستهلكين (٢٩).
٢. لتعزيز حقوق المستهلك في العراق يتطلب استثمار الإمكانيات المتاحة (٣٠) عبر عدة محاور، منها:
- أ. الإطار التشريعي والقانوني:
- عن طريق تطوير وتفعيل قانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة ٢٠١٠ لضمان حقوق المستهلكين والموردين وواجباتهم، وتحديد العقوبات لمنع الانتهاكات.
- ب. التكنولوجيا والتقنيات الحديثة:
- استخدام المنصات الرقمية والتطبيقات الإلكترونية لتوعية المستهلكين بحقوقهم وتسهيل عملية تقديم الشكاوى ومتابعتها.

٢٨ أسراء خضير مظلوم الشمري، حماية المستهلك في نطاق العقود: دراسة مقارنة، دار الكتب والوثائق العراقية، ٢٠١٩.

٢٩ زينة حسين، حماية المستهلك العربي: دراسة تحليلية للحقوق والضمانات، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، العدد ١٠، ٢٠١٨، الصفحات ٦٧-١١٦.

٣٠ محمود عبد الله، أبعاد ومجالات حماية المستهلك في العراق، رسالة ماجستير، جامعة سانت كليمنتس، ٢٠١٠.

- ج. المؤسسات الحكومية:
- تفعيل دور مجلس حماية المستهلك لضمان جودة السلع والخدمات، ومحاربة الاحتكار، وتوعية المستهلكين بحقوقهم وواجباتهم.
- د. منظمات المجتمع المدني:
- تشجيع جمعيات حماية المستهلك على الدفاع عن حقوق المستهلكين والتوعية بها، كما نصت المادة ٥ من قانون حماية المستهلك.
- هـ. التعليم والتوعية:
- إدراج مفاهيم حماية المستهلك في المناهج الدراسية وتنظيم ورش عمل وندوات لزيادة الوعي المجتمعي بحقوق المستهلكين.
- و. الإعلام ودوره الفعّال:
- تسخير وسائل الإعلام لنشر الوعي بقضايا حماية المستهلك وتخصيص برامج لتوعية الجمهور بأهمية حقوقهم وآليات حمايتهم.
- ز. من خلال تفعيل هذه المحاور، يمكن تعزيز حقوق المستهلك في العراق وضمان بيئة استهلاكية آمنة وعادلة.

الخاتمة

يهدف البحث إلى تقديم مفهوم حقوق المستهلك في التشريعات العراقية ودور القوانين والاتفاقيات الدولية في حمايته، والإشارة إلى أهمية حقوق المستهلك باعتبارها من الركائز الأساسية التي يجب العمل على تعزيزها لضمان التوازن بين المصالح الاقتصادية والاجتماعية، وتناول البحث التركيز على التحديات التي تواجه تنفيذ هذه التشريعات وفعالية الحماية القانونية المقدمة للمستهلكين في تعزيز الإطار القانوني وزيادة الوعي المجتمعي حول حقوق المستهلكين في العراق، وتقديم أهم التوصيات العملية لتحسين الحماية القانونية وتحقيق العدالة في العلاقات التجارية.

نتائج البحث

من خلال البحث والتحليل، توصلنا إلى النتائج التالية :

١. تطور مفهوم المستهلك في التشريعات العراقية بشكل ملحوظ، إلا أن بعض النصوص القانونية لا تزال بحاجة إلى تحديث .
٢. القوانين والاتفاقيات الدولية تلعب دوراً محورياً في تحسين معايير حماية المستهلك، خاصة في ظل العولمة الاقتصادية .
٣. توجد تحديات متعددة تواجه تعزيز حقوق المستهلك في العراق، من أبرزها ضعف الرقابة القانونية وغياب التوعية المجتمعية .
٤. هناك فرص حقيقية لتعزيز حماية حقوق المستهلك من خلال تطوير التشريعات وإطلاق حملات توعية ودعم المؤسسات المختصة .

التوصيات

استناداً إلى النتائج المذكورة، يوصي الباحث بما يلي :

١. العمل على تحديث التشريعات العراقية المتعلقة بحماية المستهلك لتواكب التطورات الاقتصادية والاجتماعية .
٢. تعزيز دور المؤسسات الرقابية المسؤولة عن تطبيق القوانين لضمان حماية فعالة للمستهلك .
٣. تشجيع الانضمام إلى الاتفاقيات الدولية التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك والاستفادة من التجارب الدولية الناجحة .
٤. إطلاق برامج توعية شاملة تهدف إلى رفع وعي المستهلك بحقوقه وواجباته وآليات المطالبة بها.
٥. توفير الدعم اللازم للمنظمات غير الحكومية المعنية بحماية المستهلك لتمكين من أداء دورها بفاعلية .

المصادر

١. كوتلر، فيليب. "ماذا يعني مفهوم الاستهلاكية للمسوقين." مراجعة الأعمال لهارفارد، مايو ١٩٧٢، صفحة ٤٨.
٢. محمد السيد عمران السيد - حماية المستهلك أثناء تكوين العقد - ٢٠٠٢.
٣. د. ليث الربيعي (دور مركز بحوث السوق ومنظمات المجتمع المدني في حماية المستهلك) مجلة دراسات قانونية بيت الحكمة - بغداد (سنة ٢٠٠٢ - ع ٤).
٤. جونز، تشارلز. "الأسواق المالية واستراتيجيات الاستثمار." دار النشر، ٢٠١٠، صفحة ١٢٠-١٢٢.
٥. براون، وليام. "الاقتصاد الكلي وتحليل السوق." جامعة أكسفورد، ٢٠٠٨، صفحة ١٤٥-١٤٨.
٦. سميث، آدم. "نظرية المشاعر الاقتصادية." دار الأبحاث الاقتصادية، ٢٠٠٥، صفحة ٩٨-١٠٢.
٧. د. سالم محمد عبود (حقوق المستهلك ومنهجية حمايته مدخل حضاري مع الإشارة للعراق)، مركز بحوث السوق وحماية المستهلك جامعة بغداد، ص ٣.
٨. وزارة التجارة العراقية، دائرة حماية المستهلك، "تحديات تطبيق قانون حماية المستهلك في العراق"، بغداد، ٢٠١٥، ص. ٤٥-٤٩.
٩. الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD)، "مبادئ الأمم المتحدة لحماية المستهلك"، نيويورك، ٢٠١٨، ص. ١٢-١٥.
١٠. د. أحمد عبد الله، دراسة قانونية مقارنة "تحليل قوانين حماية المستهلك: التحديات والفرص"، مجلة القانون والاقتصاد، العدد ٦، ٢٠٢٠، ص. ١٠٢-١٠٥.
١١. وزارة التجارة العراقية، دائرة حماية المستهلك، "تحديات تطبيق قانون حماية المستهلك في العراق"، بغداد، ٢٠١٥، ص. ٤٥-٤٩.
١٢. "واقع حماية المستهلك في العراق"، مجلة القانون والاقتصاد، العدد ٢، ٢٠١٨، صفحة ٤٥.
١٣. "التحديات التي تواجه حماية المستهلك في العراق"، ندوة حماية المستهلك، جامعة بغداد، ٢٠١٩، صفحة ٣٢.
١٤. "تأثير الفساد على حماية المستهلك في العراق"، مجلة العلوم الإدارية، العدد ٣، ٢٠٢٠، صفحة ٧٨.
١٥. "إصلاحات قانونية لتعزيز حماية المستهلك في العراق"، مجلة التشريع والقضاء، العدد ٥، ٢٠٢٢، صفحة ١٠٥.
١٦. "برامج توعية حقوق المستهلك في العراق"، تقرير وزارة التجارة العراقية، ٢٠٢٠، صفحة ٥٢.
١٧. "دور المنظمات غير الحكومية في حماية المستهلك"، ندوة المجتمع المدني وحماية المستهلك، جامعة الكوفة، ٢٠١٩، صفحة ٦٧.
١٨. "دور التكنولوجيا في حماية المستهلك العراقي"، مجلة التقنية والاقتصاد، العدد ٧، ٢٠٢١، صفحة ٨٨.