حماية المستهلك في عقود الائتمان - دراسة تحليلية لنصوص التوجيه الأوروبي رقم (٢٠٠٨/٤٨)

الدكتور/ محمود إبراهيم فياض
أستاذ القانون المدني المشارك
كلية القانون - جامعة الشارقة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان ضوابط حماية المستهلك التي أقرها التوجيه الأوروبي رقم (٢٠٠٨/٤٨) الخاص بحماية المستهلك في عقود الائتمان، إضافة إلى تحليل المبادئ القضائية الصادرة عن محكمة العدل الأوروبية والمحاكم الوطنية لدول الاتحاد ذات العلاقة بهذه الضوابط؛ علّنا نستفيد منها في واقعنا القانوني العربي. خلصت الدراسة إلى إدراك المشرع الأوروبي لحالة الضعف المعرفي التي تنتاب المستهلك عند طلب حصوله على ائتمان مالي لأغراض شخصية أو أسرية، مما يبرر تدخله في هذا المجال. يهدف التوجيه إلى الوصول إلى مستوى توازن عقدي مقبول على الصعيد المعرفي بين طرفي الرابطة العقدية في عقود الائتمان الاستهلاكي، من خلال: إلزام مانح الائتمان بالعديد من الالتزامات قبل مرحلة التعاقد، إلزامه بإعداد عقد ائتمان يراعي العديد من الشروط الشكلية لضمان تحقق مبدأ الشفافية، وأخيراً منح المستهلك الحق في العدول والسداد المبكر لقيمة الائتمان عقب دخول اتفاقية الائتمان حيز النفاذ. هذه الالتزامات والحقوق كانت مدار البحث المفصل في هذه الدراسة.

تمهيد:

سعى المشرع الأوروبي منذ بداية ثمانينيات القرن الماضي إلى إعادة النظر في جميع القواعد الصادرة عنه منذ إنشاء السوق الأوروبية بموجب اتفاقية روما في العام (١٩٥٧)[١]، رغبة منه في تطوير مستوى التعاون الاقتصادي بين الدول الأعضاء وإنشاء اتحاد اقتصادي يمثل مصالح الدول الأعضاء على حد سواء، عن طريق إنشاء ما يسمى بالسوق الموحدة أو السوق المشتركة (the internal market) كنواة أساسية لإنشاء الاتحاد الأوروبي[٢]. يشير مصطلح السوق الموحدة إلى إنشاء سوق

---

(١) Treaty establishing the European Economic Community (Rome, 25 March 1957).

(٢) انظر: الفقرة الثالثة من قرار محكمة العدل الأوروبية في القضية الشهيرة (CA Consumer Finance v Ingrid Bakkaus and Others)، انظر كذلك: نتائج جلسة نقاش مشروع التوجيه رقم (٧) التي جاء فيها: =

تجارية واحدة لجميع دول الاتحاد، تُزال فيها جميع العقبات والحواجز التجارية التي قد تمنع أو تعيق حرية تنقل الأفراد والسلع والخدمات بما يكفل خدمة اقتصاد السوق وتنافسيتها على مستوى دول الاتحاد(٣). تعتمد سياسة السوق الموحدة أساساً على ما يسمى بمعايير التحرير الأربعة المتمثلة في ضمان حرية حركة السلع، الخدمات، الأشخاص والأموال بين دول الاتحاد (the negativeintegration actions)(٤) إضافة إلى توحيد النظم القانونية الناظمة للمعاملات السوقية والتجارية لدول الاتحاد (the positive integration actions). يتطلب التوحيد التشريعي تأمين تدخل المشرع بهدف وضع قواعد عامة يسترشد بها المشرع الوطني لضمان تحقيق وحدة الضوابط الخاصة التي تحكم النشاط الاقتصادي للدول الأعضاء، إضافة إلى ضمان الوصول إلى ثقة المستهلك بكافة معايير العمل السوقي في جميع دول الاتحاد، لضمان تنقله بين هذه الأسواق دون خوف أو تردد. على هذا الأساس، نشط المشرع الأوروبي في مجال حماية المستهلك منذ منتصف ثمانينات القرن الماضي؛ بتشريع العديد من توجيهات حماية المستهلك لضمان تحقيق هذين الهدفين.

استحوذ مفهوم حماية المستهلك عند تعامله مع المؤسسات المالية باهتمام خاص من المشرع الأوروبي من خلال تشريع منظومة قانونية متكاملة، تضمن تمثيل مصالح المستهلك القانونية والاقتصادية عند تعامله مع هذه المؤسسات. تشمل الخدمات المالية كل من جميع الخدمات المصرفية، خدمات التأمين وخدمات أسواق الأوراق المالية(٥). ظهر هذا الاهتمام جلياً بداية في العام (١٩٨٧) بإصدار التوجيه

= In order to facilitate the emergence of a well-functioning internal market in consumer credit, it is necessary to make provision for a harmonised Community framework in a number of core areas.

(٣) For more details see: S Grundmann, Information,party autonomy and Economic agents in European contract law (2002) Common Market Law Review 269; G Howells, A Janssen and R Schulze, Party autonomy for the internal market, the role of information (Grundman: London 2001); T Hervey, Community and national competence in health after tobacco advertising (2001) Common Market Law Review 1421; G Howells and H Micklitz, EC consumer Law: has it come of Age? (2003) European Law Review 370.

(٤) http://ec.europa.eu/internal_market/top_layer/index_1_en.htm. visited on 17-11-2007.

(٥) لمزيد من التفاصيل حول مفهوم الخدمات المالية انظر: محمود فياض، تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين (رسالة ماجستير: جامعة بيرزيت ٢٠٠٥).

رقم (٨٧/١٠٢)[٦] الخاص بحماية المستهلك في عقود الائتمان المالي واستمر حتى يومنا هذا بتشريع منظومة متكاملة في كافة مجالات الخدمات المالية[٧]. يمثل الائتمان المالي أحد أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية، ويعرف على أنه الثقة التي يوليها البنك أو المؤسسة المالية لشخص ما سواء أكان طبيعياً أم معنوياً، بأن يمنحه مبلغاً من المال أو اعتماداً مالياً لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة زمنية متفق عليها وبشروط معينة مقابل عائد مادي متفق عليه أو فائدة متفق عليها[٨]. يشمل الائتمان كل من معاملات القرض والاعتماد، وعادة ما يكون القرض المصرفي أبرز مظاهر الائتمان التي تُمنح للمستهلكين، ما جعل البعض يطلق عليها "عقود القرض الاستهلاكي"[٩]. تكمن مخاطر عقود الائتمان الاستهلاكي في اعتبارها عقود إذعان بسبب تولي مانح الائتمان صياغة بنود العقد بشكل مسبق ومنفرد على نحو يمثل مصالحه فقط على حساب مصلحة المستهلك، ويُطلب من المستهلك التوقيع عليها دون إبداء أي اعتراض بمجرد اتفاق الطرفين على الالتزامات العامة فيها، ناهيك عما تخلفه تسهيلات منح القروض من رغبة جامحة لدى المستهلك للقيام بعمليات شراء غير ضرورية ودون رؤية مالية واضحة، تنتهي غالباً بالعجز عن الوفاء، وما يصاحب ذلك من آثار اقتصادية اجتماعية مدمرة خاصة بالنسبة لأصحاب الدخول الضعيفة.

تنبه المشرع الأوروبي إلى هذه المخاطر وقرر في العام (١٩٨٧) حماية المستهلك من تعسف المؤسسات المالية لنفوذها الاقتصادي والقانوني، وأصدر التوجيه رقم (٨٧/١٠٢)، إلا أنه قرر في بداية العام (٢٠٠٢) تعديل هذا التوجيه بناء على توصية المفوضية العامة للاتحاد كجزء من نشاط تشريعي مكثف في كافة مجالات حماية المستهلك – بسبب عدم نجاحه في توحيد معايير وضوابط تنظيم

---

(٦) Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit. (OJ L 101, 1.4.1998, p. 17).

(٧) لمزيد من التفاصيل حول قواعد وأطر هذه الحماية يرجى مراجعة الدراسة الشاملة المعدة بواسطة مفوضية الاتحاد الأوروبي المتعلقة بحماية المستهلك في عقود الخدمات المالية للعام (٢٠١٤) على الرابط الإلكتروني التالي:
http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET%282014%29507463_EN.pdf visited on 18/12/2014.

(٨) لمزيد من التفاصيل حول ماهية الائتمان المالي انظر: حابس إيمان، دور التحليل المالي في منح القروض، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (رسالة ماجستير: جامعة قاصدي مرباح-ورقلة ٢٠١١) ٣.

(٩) مرجع سابق، ص ٥.

عقود الائتمان الاستهلاكي للدول الأعضاء على مستوى دول الاتحاد، لأسباب تتعلق بعدم كفاية مستوى المعلومات المقدمة للمستهلك عند التعاقد، إضافة إلى الرغبة في اعتماد أسلوب التوحيد الكلي للتشريعات (maximum harmonization technique)[١٠]، لنصل في النهاية إلى التوجيه رقم (٢٠٠٨/٤٨)[١١] الخاص بحماية المستهلك في عقود الائتمان (يشار إليه فيما بعد بالتوجيه) الذي تم تبنيه بتاريخ ٢٠٠٨/٤/٢٣ ودخل حيز النفاذ بتاريخ ٢٠١٠/٥/١٢. تقتصر قواعد الحماية التي يقرها التوجيه على عقود الائتمان الاستهلاكي فقط، وتشمل هذه القواعد مرحلتي ما قبل التعاقد وبعدها؛ بهدف ضمان تمثيل مصالح المستهلك (مشار إليه فيما بعد بالمستهلك أو المستفيد) المستفيد أو (المستفيد من الائتمان) القانونية والاقتصادية في مواجهة المؤسسات المالية مانحة الائتمان (مشار إليها فيما بعد بمانح الائتمان). انطلقت سياسة الحماية التي أقرها التوجيه من فرضية وجود المستهلك في مركز معرفي ضعيف مقارنة بمانح الائتمان فيما يتعلق بحقوق والتزامات طرفي العلاقة، إضافة إلى إمكانية تسرع المستهلك في التعاقد من خلال عدم تقدير مركزه القانوني بشكل جيد عند التعاقد. على هذا الأساس، يفرض التوجيه مزيداً من الالتزامات على مانح الائتمان في مرحلة ما قبل التعاقد لضمان – إلى حد ما – تعادل المركز المعرفي لطرفي العلاقة، إضافة إلى منح المستهلك الحق في العدول عن العقد خلال فترة زمنية معينة من تاريخ التعاقد أو حتى السداد المبكر لمبلغ الائتمان.

على الصعيد التشريعي العربي، لم يلق هذا الموضوع اهتماماً كافياً من

---

(١٠) انظر: تقرير المفوضية العامة .(See COM (1995) 117f final and COM (2002) 433) انظر كذلك: الفقرة (٣) من قرار محكمة العدل الأوروبية في القضية الشهيرة (CA Consumer Finance v Ingrid Bakkaus and Others) ونتائج جلسة النقاش التاسعة لمشروع التوجيه الذي جاء فيهما ما يلي:

Full harmonisation is necessary in order to ensure that all consumers in the Community enjoy a high and equivalent level of protection of their interests and to create a genuine internal market. Member States should therefore not be allowed to maintain or introduce national provisions other than those laid down in this Directive. However, such restriction should only apply where there are provisions harmonised in this Directive. Where no such harmonised provisions exist, Member States should remain free to maintain or introduce national legislation.

(١١) Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC.

تشريعات حماية المستهلك التي أقرتها الدول العربية في العقد الأخير، حيث طغى على هذه التشريعات موضوع ضمان حماية المستهلك من استخدام المنتجات المعيبة، واقتصر أمر تنظيم عقود الائتمان على مجموعة من التعليمات الصادرة عن البنوك المركزية. في ضوء تجاوزات البنوك التجارية لقرارات البنوك المركزية الخاصة بقواعد وأسس منح القروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة(١٢)، أصدرت بعض الدول العربية قوانين تتضمن نظم تجميع معلومات وبيانات خاصة بالقروض الاستهلاكية والتسهيلات الائتمانية(١٣)، لا ترقى في مستواها إلى المعايير الدولية (international best practices) ذات العلاقة ومنها التوجيه الأوروبي محل البحث.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الحالة الأوروبية في مجال حماية المستهلك في عقود الائتمان، من خلال بيان القواعد الخاصة التي أقرها التوجيه الأوروبي في هذا المجال، والتطرق بشكل مفصل إلى قرارات محكمة العدل الأوروبية والمحاكم الوطنية لدول الاتحاد – بالقدر الذي يخدم موضوع الدراسة – ذات العلاقة بموضوع البحث، رغبة من الباحث في إثراء المكتبة العربية القانونية بهذا الموضوع الحديث والهام، علّنا نستفيد منه عند تشريعنا لقواعد مماثلة في الوطن العربي. لن يتطرق البحث إلى واقع التشريعات العربية التي تنظم موضوع البحث لعدم اتساع المجال لهذا الأمر.

لتحقيق الأهداف المرجوة من البحث وجدنا أنه من المناسب تقسيمه إلى أربعة مطالب، يتناول المطلب الأول بيان نطاق تطبيق التوجيه، ومن ثم سيستعرض المطلب الثاني ضوابط حماية المستهلك في مرحلة ما قبل التعاقد (التزامات مانح الائتمان قبل مرحلة التعاقد)، لينتقل للحديث عن مضمون ومحتويات عقد الائتمان الاستهلاكي في المطلب الثالث، وينتهي البحث ببيان ضوابط الحماية في مرحلة ما بعد التعاقد (تنفيذ العقد).

(١٢) خالد الضفيري، المسئولية المدنية للبنك عن عمليات القروض الاستهلاكية تجاه العميل المقترض، دراسة في القانون الفرنسي والكويتي (٢٠١٢) مجلة الشريعة والقانون ٤٩/٢٦، ص ٤٠٨.

(١٣) مثل القانون الكويتي رقم (٢) لسنة (٢٠٠١) الخاص بنظم تجميع معلومات وبيانات خاصة بالقروض الاستهلاكية والتسهيلات الائتمانية، ضوابط عقود التمويل الاستهلاكي الصادرة عن الإدارة العامة لمراقبة البنوك في المملكة العربية السعودية.

المطلب الأول
نطاق تطبيق التوجيه

حدد التوجيه في نص المادة (٣/٣) نطاق تطبيقه، حيث نصت هذه المادة على أن عقد الائتمان هو العقد الذي يمنح بموجبه مانح الائتمان (creditor) المستفيد من الائتمان (debtor) ائتماناً مالياً مؤجل الدفع – في شكل قرض أو ما شابه– باستثناء حالات توريد بضائع أو خدمات استهلاكية بشكل دوري يدفع المستهلك مقابلها في شكل أقساط متفق عليها بين الطرفين(١٤). تضمنت المادة الثالثة من التوجيه بيان العديد من تعريف المصطلحات الواردة فيه بما فيها تعريف المستهلك وتعريف مانح الائتمان (نطاق شخصي للتوجيه). في المقابل، أوردت المادة الثانية من التوجيه العديد من الاستثناءات غير المشمولة بأحكام الحماية الواردة فيها إما لاعتبارات تتعلق بالغرض من الائتمان الممنوح، مقداره أو مدته...الخ، وهو ما يعرف (بالنطاق الوظيفي للتوجيه).

الفرع الأول
نطاق التطبيق الشخصي للتوجيه

لا خلاف على اتساع مفهوم المانح ليشمل كل شخص طبيعي أو معنوي يتمتع بحق منح ائتمان مالي في إطار ممارسة نشاطه التجاري أو المهني، وهذا ما نص عليه التوجيه صراحة عند تعريفه لمانح الائتمان في نص المادة (b/3)(١٥). في المقابل، يقتضي تعريف المستهلك تحديد مدى انطباق هذا التعرف على الشخص الطبيعي، أم قد يمتد ليشمل الشخص المعنوي أيضاً (مثل الشركات والأشخاص المعنوية الخاصة والعامة)، إضافة إلى بيان مدى إمكانية قصر هذا التعريف على من يتعاقد بغرض إشباع حاجاته الشخصية والمنزلية الأساسية أم امتداده ليشمل العقود التي قد يبرمها التجار، والتي تتعلق بموضوعات تجارية لا ترتبط بنشاطهم التجاري الفعلي (مثل

(١٤) This article provides that: credit agreement' means an agreement whereby a creditor grants or promises to grant to a consumer credit in the form of a deferred payment, loan or other similar financial accommodation, except for agreements for the provision on a continuing basis of services or for the supply of goods of the same kind, where the consumer pays for such services or goods for the duration of their provision by means of instalments.

(١٥) This article provides that: creditor' means a natural or legal person who grants or promises to grant credit in the course of his trade, business or profession.

تعاقد مكتب سياحة وسفر مع مزود خدمات إنترنت). هذا ما يُعبر عنه في الفقه القانوني العربي بالتعريف الضيق والتعريف الموسع للمستهلك(١٦).

تبنى التوجيه الأوروبي صراحة التعريف الضيق للمستهلك، حيث جاء في نص المادة الأولى منه تعريف المستهلك الخاضع لقواعد الحماية التي يقرها هذا التوجيه بأنه: "الشخص الطبيعي الذي يتعامل في مجال لا يتعلق بمجال نشاطه التجاري الرئيسي"(١٧). على هذا الأساس، فالمستهلك المشمول بقواعد الحماية التي يقرها هذا التوجيه هو فقط الشخص الطبيعي الذي يحصل على ائتمان للتزود باحتياجات شخصية أو أسرية لا تتعلق بمجال نشاطه المهني أو الوظيفي. والسؤال الذي يثور في هذا المجال هو: لماذا تعامل المشرع الأوروبي مع هذا التعريف بهذا التحديد الضيق؟

تشير مقدمة الأعمال التحضيرية المتعلقة بمناقشة وإقرار مواد التوجيه إلى أن الغاية التي سعى إليها المشرع من هذا التوجيه هي التغلب على حالة عدم التوازن العقدي بين كل من المستهلك ومانح الائتمان(١٨). يرى الفقه القانوني المعاصر أن الضعف التعاقدي ينشأ من انعدام المساواة الفعلية بين طرفي العقد، حيث يكون أحد

---

(١٦) لمزيد من التفاصيل انظر: يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظة إبرام العقد (٢٠١٠) ٤٣ مجلة الشريعة والقانون ٢٥٥، أحمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي (دار النهضة العربية: القاهرة ١٩٩٤).

(١٧) Consumer' means a natural person who, in transactions covered by this Directive, is acting for purposes which can be regarded as outside his trade or profession.

(١٨) انظر جلسات نقاش التوجيه رقم (١٩) ورقم (٢٤) اللذين جاء فيهما بالتتابع ما يلي:
Recital (19): In order to enable consumers to make their decisions in full knowledge of the facts, they should receive adequate information, which the consumer may take away and consider, prior to the conclusion of the credit agreement, on the conditions and cost of the credit and on their obligations. To ensure the fullest possible transparency and comparability of offers, such information should, in particular, include the annual percentage rate of charge applicable to the credit, determined in the same way throughout the Community.
Recital (24): he consumer needs to be given comprehensive information before he concludes the credit agreement, regardless of whether or not a credit intermediary is involved in the marketing of the credit. Therefore, in general, the pre-contractual information requirements should also apply to credit intermediaries.

الطرفين المتعاقدين في مركز ضعيف مقارنة بالطرف المقابل، على نحو يطال إرادة هذا الطرف الضعيف ويؤثر على حرية وقدرة هذه الإرادة في اتخاذ القرار الصائب(١٩). تتعدد مظاهر وأسباب الضعف التعاقدي، فقد تكون نابعة من شخص المتعاقد ذاته وقد تكون خارجية عنه بحيث تتصل بالظروف الخارجية المحيطة بالعقد محل البحث. على هذا الأساس؛ قد يكون هذا الضعف ذاتي (Inherent weakness)، ضعف اقتصادي (Economic weakness) وأخيراً ضعف معرفي (Knowledge weakness)(٢٠).

١ – الضعف الذاتي (Inherent weakness): هي الحالة التي يكون فيها النمو العقلي للشخص أو مستوى إدراكه العقلي غير مؤهل لاتخاذ القرار الصائب متى أراد إبرام اتفاقيات تعاقدية مع الغير. يشمل هذا النوع من الضعف حالتي انعدام التمييز لدى الطرف المتعاقد أو نقصانه، وحالة وجد عيب في إرادة هذا الطرف المتعاقد. تتصل الحالة الأولى بوجود خلل في مستوى تفكير وإدراك الطرف المتعاقد سواء أكان السبب من وراء ذلك صغر سن هذا الشخص أم إصابته بعارض من عوارض الأهلية (العته، الجنون والغفلة). في المقابل، تتعلق الحالة الثانية بوجود خلل في إرادة الطرف المتعاقد بسبب عيب في إرادته على الرغم من اكتمال مستوى التفكير والإدراك لديه (الغلط، التدليس والإكراه)(٢١).

٢ – الضعف الاقتصادي (Economic weakness): هي الحالة التي تنشأ نتيجة عدم تعادل المركز الاقتصادي لطرفي الرابطة العقدية، على نحو يستطيع من خلالها الطرف القوي فرض شروطه التعاقدية على الطرف الضعيف، رغم علم الطرف الضعيف بهذا الخلل في التوازن العقدي. ينشأ هذا الضعف بسبب تمتع الطرف القوي بنفوذ اقتصادي كبير في السوق نتيجة احتكار السلع والخدمات محل التعاقد، على نحو يجعله واثقاً من قبول الطرف المقابل لأية شروط تعاقدية قد يمليها هذا الطرف القوي. تعتبر عقود الإذعان أحد أهم مظاهر هذه الحالة، وفيها

(١٩) P Cserne, Policy considerations in contract interpretation: the contra proferentem rule from a comparative and economic perspective, paper to be presented at the EALE conference, Copenhagen, 13-15 September 2007.

(٢٠) لمزيد من التفاصيل حول مفهوم ومظاهر الضعف التعاقدي، انظر: محمد حسين عبد العال، مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية (دار النهضة العربية: القاهرة ٢٠٠٧) ١٥ وما بعدها.

(٢١) J Dickie, article 7 of the Unfair terms in Consumer contracts Directive (1996) 4-2 Consumer law Journal 112.

يقتصر دور الطرف الضعيف على قبول ما يُقدم إليه من شروط دون أن يناقشها أو يطلع عليها[٢٢].

٣ – الضعف المعرفي (Knowledge weakness): ينشأ هذا النوع من الضعف بسبب تفاوت خبرة ومعرفة طرفي العقد بشروط ومحل موضوع العقد، حيث يكون الطرف الضعيف جاهلاً – مقارنة مع الطرف الآخر – بمعلومات تتعلق بالعقد يحوزها الطرف المقابل بسبب قلة خبرة الطرف الضعيف وعدم اهتمامه بالعديد من المعلومات التي لا يدرك أهميتها إلا في وقت لاحق. على سبيل المثال، يهتم المستفيد من الائتمان بالحصول على قيمة الائتمان فقط لتلبية احتياجاته الشخصية دون أن يدرك أهمية تحديد قدرته الاقتصادية على السداد، ولا يعير أي اهتمام للشروط التعاقدية التي تُمكّن مانح الائتمان من فرض إرادته وهيمنته على المستهلك خلال مرحلة تنفيذ العقد.

هذا يعني أن الضعف المعرفي لا يتعلق بنفوذ المركز الاقتصادي للبائع أو مانح الائتمان ولا بعدم وجود بديل عنه في السوق المحلية، ولا بعدم قدرة المستهلك على قراءة شروط العقد أو حتى مناقشتها وطلب تعديلها، بل ينشأ نتيجة عدم معرفة الطرف الضعيف بالبيانات العقدية نتيجة عدم خبرته وعدم اكتراثه بمثل هذا النوع من المعلومات، ما يُمكّن البائع من الإخلال بالتوازن العقدي لمصلحته. نتحدث هنا عن استخدام العقود النموذجية في عقود الاستهلاك التي يعدها التاجر مسبقاً ويطلب من المستهلك التوقيع عليها دون أن يلتفت المستهلك كثيراً إلى مضمونها. كفل المشرع الأوروبي مستوى جيداً من الحماية عند استخدام مثل هذه الشروط بنصوص التوجيه الأوروبي رقم (١٣/١٩٩٣) المتعلق بحماية المستهلك من استخدام الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك[٢٣]، حيث نص هذا التوجيه صراحة على بطلان جميع الشروط التعسفية التي تسمح لأحد المتعاقدين التحكم في الرابطة العقدية بإرادته المنفردة[٢٤].

---

(٢٢) P Nebbia, standard form contracts between unfair terms control and competition law (2006) 31 (1) European law Review Journal 103.

(٢٣) For more details about this Directive, see: T Wilhelmsson The abuse of the confidant Consumer as a justification for EC law (2004) Journal of Consumer policy 325; M J Bonell, The CIGS, European contract law and the development of a world contract law (2008) 56-1 The American journal of comparative law 6.

(٢٤) تضمن الملحق الأول الخاص بهذا التوجيه النص على العديد من الشروط التعسفية التي وردت على سبيل المثال لا الحصر، حيث شملت هذه القائمة الشرط الذي يمكّن التاجر من تحديد سعر البيع وقت تسليم السلعة أو الخدمة أو تمكينه من تعديل السعر المتفق عليه في =

فيما يتعلق بعقود الخدمات المالية والتي تشمل عقود الائتمان الاستهلاكي، فقد استثنت الفقرة الثانية من هذا ملحق هذا التوجيه بعض الشروط التعسفية التي تستخدم في عقود الخدمات المالية من الحظر(٢٥)؛ لرغبة المشرع الأوروبي في وضع تنظيم قانوني خاص لهذه العقود(٢٦). سلك المشرع مثل هذا التوجه إدراكاً منه لخصوصية عقود الخدمات المالية بشكل عام وما تتطلبه من قواعد حماية تمتد لتشمل مرحلتي ما قبل التعاقد وما بعدها كما هو موضح أدناه؛ لذلك انتهج المشرع الأوروبي في هذا التوجيه ذات السياسة التي أقرها في غالبية توجيهات حماية المستهلك التي

= العقد بإراداته المنفردة دون إن يكون للمستهلك الحق في الاعتراض على هذا التحديد أو رفضه، إضافة إلى الشرط الذي يمنح التاجر الحق في إنهاء العقد دون إخطار المستهلك متى وجدت أسباب جوهرية تدعو إلى ذلك، إضافة إلى حقه في تعديل شروط العقد دون التشاور مع الطرف المقابل.

(٢٥) تمثلت هذه الشرط المستثناة من الحظر في:

– احتفاظ التاجر بحقه في إنهاء العقد دون إخطار المستهلك متى وجدت أسباب جوهرية تدعو إلى ذلك.

– إلزام المستهلك بشروط تعاقدية أعدها البائع بشكل مسبق ولم يطلع عليها المستهلك قبل التوقيع على العقد.

– تمكين التاجر من تحديد سعر البيع وقت تسليم السلعة أو الخدمة أو تمكينه من تعديل السعر المتفق عليه في العقد بإراداته المنفردة دون أن يكون للمستهلك الحق في الاعتراض على هذا التحديد أو رفضه.

(٢٦) Scope of subparagraphs (g), (j) and (l)

(a) Subparagraph (g) is without hindrance to terms by which a supplier of financial services reserves the right to terminate unilaterally a contract of indeterminate duration without notice where there is a valid reason, provided that the supplier is required to inform the other contracting party or parties thereof immediately.

(b) Subparagraph (j) is without hindrance to terms under which a supplier of financial services reserves the right to alter the rate of interest payable by the consumer or due to the latter, or the amount of other charges for financial services without notice where there is a valid reason, provided that the supplier is required to inform the other contracting party or parties thereof at the earliest opportunity and that the latter are free to dissolve the contract immediately.

Subparagraph (j) is also without hindrance to terms under which a seller or supplier reserves the right to alter unilaterally the conditions of a contract of indeterminate duration, provided that he is required to inform the consumer with reasonable notice and that the consumer is free to dissolve the contract.

قصرت مستوى الحماية على الشخص الطبيعي الذي يتعامل في إطار لا يتعلق بمجال مهنته أو حرفته الأساسية[٢٧].

أخيراً، قد يثور التساؤل حول إمكانية مخالفة الدول الأعضاء لهذا التوجه والتوسع في نطاق الحماية بحيث يشمل عقود الائتمان الممنوحة للتجار؟ أجابت محكمة العدل الأوروبية عن هذا التساؤل في القضية الشهيرة (di pinto)[٢٨] حينما استشارتها محكمة النقض الفرنسية بخصوص إمكانية مد نطاق الحماية ليشمل معاملات التجار الائتمانية، فرفضت محكمة العدل الأوروبية هذا التوجه حتى لو تعلق الأمر (بالنشاط غير الاعتيادي للتاجر) (not his usual business)، وهو يعني عدم تمتع التاجر بهذه الحماية طالما كان لعقد الائتمان علاقة بنشاطه التجاري حتى وإن لم يكن هذا النشاط من ضمن نشاطاته الرئيسية (مثل حالة تعاقد مكتب هندسي مع مؤسسة مالية على أساس منح المكتب ائتمان بغرض تركيب أجهزة تكييف فيه). إضافة إلى ذلك، كان واضحاً في نص الفقرة (١٥) من الوثيقة الخضراء (green paper)[٢٩] التي أعدتها المفوضية الأوروبية بشأن مراجعة تشريعات حماية المستهلك (consumer acquis) على مستوى الاتحاد[٣٠]، تشدد السياسة التشريعية في التعامل مع تعريف المستهلك

(٢٧) See: M Fayyad. A glance of unfair terms in consumer transactions in Arab legal systems and Islamic law: what Arab lawyers can learn from the European experience (2012) 5/2 international journal of private law 200.

(٢٨) Judgment of the Court (First Chamber) of 14 March 1991. - Criminal proceedings against Patrice Di Pinto. - Reference for a preliminary ruling: Cour d'appel de Paris - France. - Consumer protection - Doorstep canvassing. - Case C-361/89.

(٢٩) يشير مصطلح الورقة البيضاء في النظام القانوني للاتحاد الأوروبي إلى مشاريع القوانين والدراسات التي يتم تداولها من قبل المشرع الأوروبي والتي تتضمن مجموعة من المقترحات والدراسات والإحصاءات التي تساعد المشرع الأوروبي في اتخاذ قراره. هذه الورقة يتم نشرها وتوزيعها على ذوي الاختصاص في دول الاتحاد الأوروبي (خبراء، مؤسسات مجتمع مدني، جمعيات ومؤسسات نقابية... الخ)، حيث يتم الاسترشاد بمقترحاتهم وملاحظاتهم المتعلقة بالموضوع محل البحث والدراسة. عادة ما يتم نشر وتداول الورقة البيضاء عقب ما يسمى بالورقة الخضراء (The green Paper). يتناول موضوع الورقة الخضراء المشكلة محل البحث والدراسة، ولا تتناول مقترحات محددة، وإنما تتناول أهمية معالجة موضوع ما وتفتح المجال أمام الجميع والعامة لنقاش تداعيات هذه المشكلة ووسائل التغلب عليها. يتولى مجلس الاتحاد الأوروبي إعداد هذه الأوراق وتنظيم مناقشة محتواها ونشر وتوزيع الاستنتاجات والتوصيات التي تم التوصل إليها من جميع الأطراف ومن ثم تعرض هذه الدراسات على صانعي القرار ويتاح للجميع الاطلاع عليها ونقضها عبر الموقع الإلكتروني للاتحاد الأوروبي.

(٣٠) Green Paper on the Review of the Consumer Acquis /* COM/2006/0744 final.

على نحو يخالف توجه العديد من الدول الأعضاء في مد نطاق الحماية ليشمل المعاملات التجارية على حد سواء؛ بهدف ضمان توحيد الأنظمة القانونية للدول الأعضاء عند إعمال هذه المعايير.

الفرع الثاني
نطاق التطبيق الوظيفي للتوجيه

حدد المشرع الأوروبي هذا النطاق في نص المادة (c/3) التي توسعت في مفهوم الائتمان محل الحماية، لتعرف عقد الائتمان على أنه العقد الذي يلتزم بمقتضاه مانح الائتمان (creditor) بمنح المتلقي للائتمان (debtor) ائتماناً (credit) على شكل أجل للوفاء، كالقرض والعمليات المكشوفة وتسهيلات الوفاء المشابهة. قد يُفهم من هذا أن عقود الائتمان الخاضعة لأحكام هذا التوجيه تتطلب فقط وجود عقد بين مانح الائتمان والمستهلك، دون أن يتقيد نطاق هذا العقد بمفهوم قانوني محدد، على نحو يشمل في نطاقه كافة العقود المالية ذات الطابع الائتماني مثل: القروض المصرفية، البيع الإيجاري، الإيجار المنتهي إلى التمليك، الإيجار مع خيار الشراء...إلخ(٣١). لهذا السبب، استثنى التوجيه في فقراته من (٢ إلى ٦) من مادته الثانية صراحة العديد من عقود الائتمان من نطاق تطبيق هذا التوجيه إما استثناءً كلياً، جزئياً أو اختيارياً. اتجهت نية المفوضية بداية إلى التوسع في نطاق تطبيق التوجيه إلا أنها اصطدمت باعتراض العديد من الدول الأعضاء التي سعت إلى ضمان انسجام التوجيه مع ما هو قائم في أنظمتها القانونية الوطنية. ستكون هذه الاستثناءات مدار البحث المفصل في هذا الجزء من الدراسة بعد الحديث عن ماهية عقد الائتمان بشكل موجز(٣٢).

يقصد بالائتمان في علم الاقتصاد تسليف المال لاستثماره في الإنتاج والاستهلاك. وهو يقوم على عنصرين أساسيين هما الثقة والمدة. ويعرف قانوناً على أنه "مبادلة مال حاضر كنقود أو سلعة بوعد بالسداد في المستقبل". تختلف صور الائتمان تبعاً لاختلاف طبيعته القانونية إضافة إلى اختلاف الغرض منه(٣٣). وفقاً

(٣١) خالد الضفيري، مرجع سابق ص ٤١٤.

(٣٢) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Understanding EC consumer law (Hart Publishing Ltd: U.S.A. 2009) 187.

(٣٣) محمد الفروجي، العقود البنكية بين مدونة التجارة والقانون البنكي، مجموعة قانون التجارة والأعمال (مطبعة النجاح الجديدة: الدار البيضاء ١٩٩٨) ٣٩٨، عائشة الشرقاوي، الوجيز في القانون البنكي (٢ دار أبي رقراق للطباعة والنشر: الرباط ٢٠٠٨) ٧١.

للطبيعة القانونية للائتمان، يمكن التمييز بين نوعين من أنواع الائتمان وهما: القرض والاعتماد. وإذا كان القرض عبارة عن عقد يلتزم فيه المقرض بأن يؤدي إلى المقترض مبلغاً من المال مقابل التزام الأخير برد هذا المبلغ على دفعات مالية متفق عليها وعادة ما يضاف إليها مبلغ فائدة مالية(٣٤)، فإن الاعتماد هو عقد يتعهد بموجبه المانح بوضع مبلغ معين تحت تصرف العميل يسحب منه متى شاء مرة أو مرات خلال مدة معينة، وإذا أوفى بالدين أمكن له أن يعيد السحب وهكذا(٣٥). هذا يعني أن عقد القرض ليس التصرف القانوني الوحيد لعملية الائتمان؛ فعقد البيع على سبيل المثال قد يحقق النتيجة ذاتها عندما يتم الاتفاق على انتفاع المشتري بأجل محدد للوفاء بالثمن، أو عندما يكون الثمن مدفوعاً على شكل أقساط، وكذلك الحال بالنسبة لعقد الإيجار الذي يمنح المستأجر الانتفاع بمحل العقد، مقابل دفع الأجرة مقسطة خلال مدة الإيجار(٣٦).

وفقاً للغرض من الائتمان، قد يكون الائتمان إنتاجياً(٣٧)، استثمارياً(٣٨)، استغلالياً(٣٩) أو استهلاكياً. اقتصر نطاق تطبيق التوجيه الأوروبي صراحة على عقود الائتمان الاستهلاكي، حيث يعرف على أنه قرض ائتماني يمنح للأفراد على شكل قرض أو اعتماد مالي بغرض الحصول على سلع للاستهلاك الشخصي أو العائلي، في

(٣٤) خالد الضفيري، مرجع سابق ص ٤١٤.

(٣٥) حابس إيمان، مرجع سابق، ص ١٧.

(٣٦) خالد الضفيري، مرجع سابق ص ٤١٤.

(٣٧) يعرف الائتمان الإنتاجي على أنه: مبالغ مالية توجه نحو القطاعات الاقتصادية المختلفة والتي تتمثل في قطاع الصناعة الذي يحتاج إلى مواد أولية وآلات وغيرها من الوسائل الضرورية، وكذلك القطاع الزراعي الذي يهدف إلى إشباع رغبات الأفراد عن طريق زيادة الإنتاج، إذ تلجأ المؤسسة إلى طلب المساعدة من البنك بطلب قرض لتمويل محصولها الزراعي وزيادة عوائده، أو لتمويل قطاع التجارة الذي يقتصر مجال تعاملاته على التصدير والاستيراد.

(٣٨) يقصد به القرض الممنوح لتحويل المشاريع الاستثمارية بقصد تكوين رأس مال ثابت، والذي يبقى في المؤسسة لفترة زمنية طويلة مثل العقارات، الأراضي، المباني...الخ، وتمنح القروض الاستثمارية لبنوك الاستثمار وشركات الاستثمار لتمويل اكتتابها في سندات وأسهم جديدة، تمنح القروض الاستثمارية في شكل قروض مستحقة عند الطلب أو لأجل سماسرة الأوراق المالية، وتمنح أيضاً للأفراد لتمويل جزء من مشترياتهم للأوراق المالية.

(٣٩) هي عبارة عن قروض قصيرة الأجل، تسمح بمواجهة ظرف مؤقت، تتراوح مدة هذا النوع من القروض من بضعة أيام إلى بضعة شهور ولا تتجاوز السنة الواحدة، تلجأ المؤسسة لهذا النوع إذ أرادت التغطية النسبية لاحتياجات خزينتها، وإذا أرادت مواجهة عملية تجارية من زمن محدود.

مقابل التزامهم بسداده في المستقبل(٤٠). عادة ما يستعمل القرض الاستهلاكي كنوع من أنواع الائتمان في تمويل شراء السلع والخدمات الاستهلاكية، أي أنه يُعقد بغرض تلبية حاجات المستهلك الشخصية أو الأسرية كشراء سيارة أو أثاث منزلي، وأهم ما يميزه أنه يسمح للمستهلكين بتمويل عمليات شراء المنتجات والخدمات دون انتظار ادخار النقود اللازمة لذلك. في المقابل، سيحصل مانح الائتمان على عائد مالي نتيجة تقديم هذه الخدمة يتمثل في نسبة الفائدة التي تضاف إلى أصل القرض، ولا يشترط في هذا الأخير أن يكون الوفاء دفعة واحدة فقد يكون على دفعات محددة في الزمن(٤١).

أولاً – الاستثناء العام أو الكلي من نطاق التطبيق الوظيفي:

وردت هذه الاستثناءات صراحة في نصوص المادة (٢/٢) من التوجيه، واشتملت على أحد عشر استثناء يجوز للدول الأعضاء – وفقاً لما أقر في جلسة المداولات العاشرة للتوجيه – استبعاد أي منها عند تضمينها ضمن التشريعات الوطنية المنفذة للتوجيه. بمعنى احتفاظ الدول الأعضاء بحقها في توسيع نطاق تطبيق التوجيه من خلال عدم مراعاة أي من هذه الاستثناءات في تشريعاتها الوطنية. على سبيل المثال، لم تلتزم غالبية الدول الأعضاء بالاستثناء الخاص بقيمة الائتمان الوارد في هذه القائمة المشار إليه أدناه. تمثلت هذه الاستثناءات في:(٤٢)

- عقود الائتمان غير المتربطة بمبلغ فائدة أو أية رسوم إضافية يدفعها المستفيد إلى مانح الائتمان(٤٣).
- عقود الائتمان قصيرة الأجل التي يلتزم فيها المستفيد بسداد قيمة الائتمان خلال مدة ثلاثة أشهر من تاريخ حصوله عليه في حال كانت نسبة الفائدة المستحقة عن هذا الائتمان قليلة (insignificant) مقارنة بفوائد نسب الاستحقاق (term of maturity) طويلة الأجل(٤٤).

---

(٤٠) لمزيد من التفاصيل حول هذه التعريفات انظر: عائشة الشرقاوي، مرجع سابق، ص ١١٨.

(٤١) المرجع السابق.

(٤٢) الترجمة من اجتهاد الباحث.

(٤٣) Para. (2/f) provides that: credit agreements where the credit is granted free of interest and without any other charges.....
In addition, Para. (2/j) provides that: credit agreements which relate to the deferred payment, free of charge, of an existing debt.

(٤٤) Para (2/f) provides that:..... And credit agreements under the terms of which the credit has to be repaid within three months and only insignificant charges are payable.

- عقود الائتمان التي يهدف من ورائها المستفيد إلى اكتساب حقوق الملكية العقارية أو المحافظة على حق ملكية عقارية كان قد اكتسبه في الماضي(٤٥). في المقابل يخضع لنطاق تطبيق التوجيه عقود الائتمان التي تهدف إلى إعادة إعمار أو ترميم – أو تحسين – عقارات قائمة يملكها المستفيد(٤٦).
- عقود التأجير التمويلي بكافة أشكالها إضافة إلى عقود الإيجار في حال عدم وجود اتفاق بين المانح والمستفيد – ضمن العقد أو ضمن اتفاق مستقل – يقضي بتملك المستأجر لمحل العقد إذا استوفى سداد أقساط مالية متفق عليها بين الطرفين(٤٧).
- عقود الائتمان التفضيلية للمستفيد التي يمنحها أرباب العمل للعاملين لديهم فقط – دون العامة – الخالية من نسب فائدة أو المتضمنة نسب فائدة سنوية تقل بكثير عما هو معمول به في السوق(٤٨).
- عقود الائتمان التفضيلية للمستفيد المنظمة بقانون خاص والممنوحة لفئة معينة في المجتمع، إن خلت من أسعار الفائدة أو كانت مرتبطة بأسعار فائدة تقل بشكل ملحوظ عما هو معمول به في السوق(٤٩).
- عقود الائتمان التي يقل فيها مبلغ التمويل الإجمالي (the total amount of credit)

(٤٥) Para. (2/b) provides that: credit agreements the purpose of which is to acquire or retain property rights in land or in an existing or projected building.

(٤٦) كانت هذه العقود مستثناة كذلك من نطاق تطبيق التوجيه (١٠٢/٨٧) المعدل بأحكام التوجيه موضوع الدراسة.

(٤٧) Para. (2/d) provides that: hiring or leasing agreements where an obligation to purchase the object of the agreement is not laid down either by the agreement itself or by any separate agreement; such an obligation shall be deemed to exist if it is so decided unilaterally by the creditor.

(٤٨) Para. (2/g) provides that: credit agreements where the credit is granted by an employer to his employees as a secondary activity free of interest or at annual percentage rates of charge lower than those prevailing on the market and which are not offered to the public generally.

(٤٩) Para (2/l) provides that: credit agreements which relate to loans granted to a restricted public under a statutory provision with a general interest purpose, and at lower interest rates than those prevailing on the market or free of interest or on other terms which are more favorable to the consumer than those prevailing on the market and at interest rates not higher than those prevailing on the market.

عن (٢٠٠) يورو أو يزيد عن (٧٥) ألف يورو(٥٠). وفي هذا الخصوص، عرفت المادة الثالثة مبلغ التمويل على أنه: إجمالي المبالغ المتاحة للمستفيد بموجب عقد التمويل(٥١).

- عقود الائتمان المرتبطة بالرهون العقارية للأموال المنقولة وغير المنقولة، بسبب وجود تشريعات خاصة لكافة الدول الأعضاء تنظم أحكام هذه المعاملات(٥٢).
- عقود الائتمان التي تتطلب تقديم المستفيد لضمان عيني يحوزه المانح على سبيل الضمان (رهن حيازي) إلى حين قيام المستفيد بسداد التزاماته المالية(٥٣)، على أساس وجود قواعد خاصة تنظم هذا النوع من العقود (قواعد الرهن الحيازي).
- عقود الائتمان الناتجة بموجب قرارات قضائية أو تسويات ودية أمام هيئات قضائية أو تحكيمية مختصة.
- عقود الائتمان الاستثماري الخاضعة لأحكام التوجيه (EC/39/2004) والتوجيه (EC/48/2006) الخاصة بضمانات الاستثمار في مجال الخدمات المالية(٥٤).

---

(٥٠) Para (2/c) provides that: credit agreements involving a total amount of credit less than EUR 200 or more than EUR 75 000.

(٥١) Para (3/l) defines the total amount of credit as: the ceiling or the total sums made available under a credit agreement.

(٥٢) Para. (1/a) provides that: credit agreements which are secured either by a mortgage or by another comparable security commonly used in a Member State on immovable property or secured by a right related to immovable property.

(٥٣) Para. (2/k) provides that: credit agreements upon the conclusion of which the consumer is requested to deposit an item as security in the creditor's safe-keeping and where the liability of the consumer is strictly limited to that pledged item.

(٥٤) Para. (2/h) provides that: credit agreements which are concluded with investment firms as defined in Article 4(1) of Directive 2004/39/EC of the European Parliament and of the Council of 21 April 2004 on markets in financial instruments (9) or with credit institutions as defined in Article 4 of Directive 2006/48/EC for the purposes of allowing an investor to carry out a transaction relating to one or more of the instruments listed in Section C of Annex I to Directive 2004/39/EC, where the investment firm or credit institution granting the credit is involved in such transaction.

ثانياً – الاستثناء الجزئي من نطاق التطبيق الوظيفي:

ورد هذا الاستثناء في نص المادة (٢/٣) من التوجيه التي تضمنت التزام مانح الائتمان ببعض – وليس كل – الالتزامات المنصوص عليها في التوجيه، في حال عقود تسهيلات "السحب على المكشوف" أو ما يسمى بالحساب الجاري المدين (overdraft facility)[٥٥] وهو ضمان محدود على الحساب الجاري يسمح للمستفيد بسحب دفعات مالية تفوق رصيده المالي المتوافر لدى المصرف. يشترط لتطبيق هذا الاستثناء التزام المستفيد برد قيمة الائتمان عند الطلب أو خلال فترة زمنية لا تتعدى ثلاثة أشهر ولا تقل عن شهر من تاريخ حصوله على الائتمان. وفقاً لهذا الاستثناء، سيلتزم المانح بالإفصاح عن بعض المعلومات المنصوص عليها في التوجيه إلى المستفيد إضافة إلى فقدان المستفيد لحقه في العدول عن التعاقد كما هو موضح أدناه بالتفضيل.

ثالثاً – الاستثناء الاختياري من نطاق التطبيق الوظيفي:

يتعلق هذا الاستثناء بعمل بنوك الادخار التعاوني المنتشرة في المملكة المتحدة على وجه الخصوص (Mutual saving banks)، والتي تعتبر أهم المؤسسات التي تضطلع بعمليات الادخار والتمويل، لأنها مملوكة للمودعين فيها، وهي بالتالي لا تدفع فوائد على الودائع الموضوعة لديها بل تقدم أرباحاً للمودعين الذين هم في نفس الوقت أصحاب المؤسسة، وتقوم في المقابل بتقديم ائتمانيات مالية للمودعين لديها. أدرك المشرع الأوروبي خصوصية عمل هذه المؤسسات المالية، فمنح الدول الأعضاء الحق في منحها معاملة استثنائية عند تنظيم تعاملاتها مع المستفيدين، من خلال تطبيق الاستثناء الوارد في الاستثناء الجزئي الموضح أعلاه على تعاملاتها (قصر التزاماتها بالإفصاح عن معلومات محددة، إضافة إلى عدم تمتع المستفيد بالحق في العدول) متى توافرت الشروط التالية:[٥٦]

---

(٥٥) Para. (3/c) defines it as: an agreement whereby a creditor grants or promises to grant to a consumer credit in the form of a deferred payment, loan or other similar financial accommodation, except for agreements for the provision on a continuing basis of services or for the supply of goods of the same kind, where the consumer pays for such services or goods for the duration of their provision by means of instalments.

(٥٦) These conditions are stipulated in article (2/5) which provides that:
Member States may determine that only Articles 1 to 4, 6, 7 and 9, Article 10(1), points (a) to (h) and (l) of Article 10(2), Article 10(4) and Articles 11, 13 and 16 to
= 32 shall apply to credit agreements which are concluded by an organisation which:

- أن تنشأ بغرض تحقيق المنفعة المتبادلة لأعضائها فقط.
- أن لا يستفيد من نشاطها أحد من غير أعضائها.
- أن تحقق أهداف اجتماعية يتم تنظيمها بتشريعات وطنية.
- أن يقتصر نشاط الادخار والتمويل على أعضائها فقط.
- أن تقدم ائتمانيات مالية لأعضائها بمعدل فائدة سنوية تقل عما هو معمول به في السوق أو طبقاً لما أُقر في التشريعات الوطنية.

= (a) s established for the mutual benefit of its members.
(b) does not make profits for any other person than its members.
(C)fulfils a social purpose required by domestic legislation.
(d) receives and manages the savings of, and provides sources of credit to, its members only.
(e) provides credit on the basis of an annual percentage rate of charge which is lower than that prevailing on the market or subject to a ceiling laid down by national law.

المطلب الثاني
التزامات مانح الائتمان قبل مرحلة التعاقد

يهدف هذا الالتزام إلى ضمان مساعدة المستهلك في الحصول على كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بعقد الائتمان، وتقديم المساعدة القانونية والتجارية له على نحو يُمكّنه من اتخاذ القرار الصائب في إتمام عقد الائتمان من عدمه. بمعنى آخر، وضع المستهلك في مركز معرفي متوازن – إلى حد ما – مع المركز المعرفي لمانح الائتمان بما يضمن توازن العلاقة العقدية بين طرفيها. لضمان الوصول إلى هذه النتيجة، يتسع هذا الالتزام ليشمل التزام مانح الائتمان: بمراعاة العديد من الضوابط عند الإعلان عن الخدمات التي يقدمها، إطلاع المستهلك على كافة المعلومات والبينات الخاصة بعقد الائتمان، دراسة القدرة المالية (الأهلية الائتمانية) لمقدم الطلب على سداد قيمة الائتمان إن هو حصل عليه، وإطلاع المستهلك عليها في حال رفض طلبه، وأخيراً واجب النصح والإرشاد خلال مرحلة التفاوض على العقد(٥٧). تهدف هذه الالتزامات في مجموعها إلى تزويد المستفيد بكافة المعلومات التفصيلية الخاصة بعقد الائتمان؛ لكي يتمكن من المفاضلة والاختيار بين العرض المقدم وباقي العروض الموجودة في السوق. ستكون هذه الالتزامات مدار البحث المفصل في هذا الجزء من الدراسة.

الفرع الأول
الالتزام بمعايير الإعلان التجاري غير المضلل

يعتبر الإعلان أو الإشهار بمثابة شكل من أشكال الإيجاب في عقود الإذعان الموجه للعموم، وقد عرفه الفقه القانوني الغربي بأنه جهد غير مباشر عن طريق إحدى وسائل الاتصال العامة لعرض وترويج الأفكار أو السلع أو الخدمات بمقابل مادي(٥٨). فهو إبداع فكري، يعتمد على أسس علمية للتأثير على المستهلك من أجل تحقيق غاية اقتصادية وهي تصريف المنتجات وزيادة الأرباح، وذلك من خلال استعمال مختلف الوسائل الإعلامية، والذي إذا ما استخدم استخداماً حسناً سيحقق فوائد وآثاراً إيجابية، أما إذا استخدم بشكل سيئ فإنه يؤدي إلى نتائج غير مُرضِيَة

(٥٧) انظر: جلسات نقاش التوجيه رقم (١٩) ورقم (٢٤) المشار إليهما أعلاه.

(٥٨) مهدي منير، المظاهر القانونية لحماية المستهلك، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة وجدة (محمد الأول)، المغرب ٢٠٠٤-٢٠٠٥، ص ٢٣٩.

تتمثل في تضليل المستهلك، وهو ما يعرف بالإعلان الكاذب أو المضلل[٥٩]. يكون الإعلان كاذباً إذا كان من شأنه خداع المستهلك أو يمكن أن يؤدي إلى ذلك، من خلال تضليله وإيقاعه في غلط قد يدفعه إلى التعاقد عن طريق إدراج بيانات أو معلومة مضللة لا تتفق مع واقع الحال، وهو ما يعرف عنه في الفقه القانوني الغربي بالإعلان المضلل بالقيام بعمل (positive actions). كما يكون الإعلان مضللاً من خلال امتناع المعلن عن الإفصاح عن معلومات أو حقائق قد تتصل بذات المادة التي يعلن عنها أو ترتبط بعناصر خارجية ضرورية يجب أن يعلن عنها (مثل الحاجة إلى شراء برنامج إلكتروني معين لتحميل البرنامج المعلن عنه)، وهو ما يعرف في الفقه القانوني الغربي بالتضليل من خلال الامتناع عن عمل (negative actions)[٦٠] لكن هناك من يميز بينهما انطلاقاً من كون الإعلان المضلل لا يَذكُر بيانات كاذبة ولكنه يصاغ في عبارات تؤدي إلى خداع المستهلك، وعلى هذا النحو يقع الإعلان المضلل في نقطة تقع بين الإعلان الصادق والإعلان الكاذب[٦١].

أدرك المشرع الأوروبي أهمية التعامل مع الإعلانات التجارية التي تطرحها المؤسسات الائتمانية، وأثرها على رضا المستهلك؛ ولذلك تقرر تضمين التوجيه ببعض الالتزامات التي يجب أن تراعيها هذه المؤسسات عند الإعلان عن خدماتها للجمهور وذلك لضمان حمايتهم خلال مرحلة ما قبل التعاقد. يميز التوجيه بين الإعلانات التجارية التي تحتوي رسومات رقمية دالة وأشكالاً توضيحية (figures) وبين الإعلانات التي لا تحتوي مثل هذه الرسومات[٦٢]. حيث أحال تنظيم النوع الثاني إلى

(٥٩) مياد العربي، عقود الإذعان - دراسة مقارنة (مطبعة دار الأمان: الرباط ٢٠٠٥) ٢٣١، أحمد الزقرد، الحماية المدنية من الدعاية التجارية الكاذبة والمضللة (دار الجامعة الجديدة: الإسكندرية ٢٠٠٧) ١٨، خالد ممدوح إبراهيم حماية المستهلك في العقد الإلكتروني (١ دار الفكرة الجامعي: الإسكندرية ٢٠٠٨) ٤٢.

(٦٠) M Fayyad, Misleading Advertising Practices in Consumer Transactions, can Arab Lawmakers Gain an Advantage from European Insight(2012) 26 Arab law Quarterly 287.

(٦١) Hans W. Micklitz, 'full harmonization of unfair commercial practices under Directive 2005/29, Case comment' International Review of Intellectual Property and Competition Law 40-4 (2009) 372; S Norelid, 'the unfair commerce.al practice Directive' European Lawyer Journal 76 (2008) 42.

(٦٢) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Ibid 192.

قواعد حماية المستهلك من الإعلانات المضللة بموجب التوجيه رقم (٢٠٠٥/٢٩)[٦٣] باعتباره صاحب الولاية العامة في حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة والتي تشمل استخدام الإعلان المضلل عند ترويج السلعة أو الخدمة[٦٤]. في المقابل، إذا تضمن الإعلان رسومات بيانية ورسومات بيانية توضيحية تحدد قيمة الائتمان، معدل الفائدة السنوي...الخ، فيجب أن تلتزم هذه المؤسسات ببعض المعايير (standard information) التي نص عليها التوجيه في مادته (٢/٤)؛ وذلك لضمان حق المستهلك في الإعلام بصورة دقيقة، وتجنب تدليسه باستخدام هذه الأرقام والرسومات، حيث نصت هذه المادة على وجوب أن يتضمن الإعلان التجاري قائمة من المعلومات الحصرية (exclusive information) التي يجب أن تلتزم بها الدول الأعضاء عند تطبيق أحكام التوجيه في تشريعاتها الوطنية، تتمثل في:[٦٥]

- إجمالي كلفة التمويل، وهي جميع التكاليف التي يلتزم المستفيد بسدادها، بخلاف مبلغ التمويل الأساسي وفق أحكام عقد التمويل، وتشمل: كلفة الأجل، الرسوم، العمولات، التكاليف الإدارية.....إلخ.
- قيمة الائتمان الكلية التي يلتزم المستفيد بردها للمانح.
- معدل النسبة السنوي للخصم، على أنه يجوز للدول الأعضاء المستفيدة من الاستثناءات الاختيارية الممنوحة لبنوك الادخار التعاوني إعفاء المؤسسات الائتمانية من هذا البند.
- مدة عقد الائتمان، وهي المدة التي يلتزم خلالها المستفيد بسداد قيمة الائتمان الممنوح له.
- في حالة الائتمان المتعلق بتقديم سلعة أو خدمة بدفع مؤجل، يلتزم المعلن بالإعلان عن السعر النقدي وأية دفعات مقدمة يدفعها المستفيد.

---

(٦٣) Directive 2005/29/EC of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Directives 84/450/EEC, 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC and Regulation (EC) No 2006/2004.

(٦٤) Article (4/1) provides that: Any advertising concerning credit agreements which indicates an interest rate or any figures relating to the cost of the credit to the consumer shall include standard information in accordance with this Article.
This obligation shall not apply where national legislation requires the indication of the annual percentage rate of charge in advertising concerning credit agreements which does not indicate an interest rate or any figures relating to any cost of credit to the consumer within the meaning of the first subparagraph.

(٦٥) الترجمة من اجتهاد الباحث.

- المبلغ الإجمالي الذي سيدفعه المستفيد إضافة إلى قيمة الأقساط التي سيلتزم بها.

إضافة إلى ذلك، ينص التوجيه على وجوب أن تُصاغ هذه الإعلانات بلغة واضحة ومفهومة للمستهلك، وأن تتجنب استخدام المصطلحات الفنية التي لا يتداولها العامة، وفي حال ما استخدمت هذه المصطلحات يجب أن توضح في الإعلان عن طريق استخدام أمثلة توضيحية رقمية يستطيع أن يفهمها المستهلك(٦٦). كما ألزمت المادة (٣/٤) من التوجيه المعلن بوجوب أن يشتمل الإعلان على بيان أية متطلبات تأمينية أخرى يتطلبها عقد الائتمان (مثل التأمين الشامل على السيارة في حالة قروض شراء السيارات)، إضافة إلى قيمتها إن كانت مقدرة القيمة وقت التعاقد أو طبيعتها، إن كانت غير مقدرة القيمة في مكان بارز في الإعلان بجانب معدل الفائدة السنوية المستحق على قيمة الائتمان(٦٧).

الفرع الثاني
التزامات مانح الائتمان خلال مرحلة التفاوض على العقد

يهدف هذا الالتزام إلى ضمان التغلب على حالة الضعف المعرفي للمستهلك في مرحلة مناقشة بنود العقد مع المانح، من خلال إلزام مانح الائتمان خلال مرحلة التفاوض على العقد بواجب الإعلام والتبصير، إضافة إلى واجب النصح والإرشاد، بهدف تبصير إرادة المستهلك (insight) لتقدير موقفه التعاقدي واختيار القرار المناسب إما بالتعاقد أو العدول عنه في ضوء ما تحصل عليه من معلومات(٦٨).

نشير بداية إلى أن المشرع الأوروبي قد امتنع عن تشريع جزاءات محددة على المؤسسات الائتمانية في حال لم تراعي هذه الالتزامات، إضافة إلى عدم النص على من يلتزم بعبء إثبات وفاء مانح الائتمان بهذه الالتزامات من عدمه، تاركاً المجال

(٦٦) M Fayyad, Ibid 287.

(٦٧) This article provides that: Where the conclusion of a contract regarding an ancillary service relating to the credit agreement, in particular insurance, is compulsory in order to obtain the credit or to obtain it on the terms and conditions marketed, and the cost of that service cannot be determined in advance, the obligation to enter into that contract shall also be stated in a clear, concise and prominent way, together with the annual percentage rate of charge.

(٦٨) لمزيد من التفاصيل حول التزام التاجر بواجب النصح والإرشاد، انظر: سهير منتصر، الالتزام بالتبصير (دار النهضة العربية: القاهرة بدون سنة نشر) ١٤، جمال النكاس، حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي (١٩٨٩) ٢/١٣ مجلة الحقوق – جامعة الكويت ص ٤٧.

للمشرع الوطني لكل دولة عضو في تقرير هذه الجزاءات وتحديد عبء الإثبات، بما يتناسب مع ضمان تحقيق الأهداف العامة التي أقرها التوجيه، وبما يضمن تحقيق عناصر (الفاعلية والتناسبية والردع) (effective, proportionate and dissuasive) وفقاً لما أقرته المادة (٢٣) من التوجيه[٦٩]. أثير هذا النقاش في جلسة المداولات رقم (٢٦) لمشروع التوجيه، حيث تم التأكيد على أهمية أن تأخذ الدول الأعضاء عند تقريرها لهذه الجزاءات بالاعتبارين التاليين: أثر هذا الإخلال في القرار النهائي للمستهلك إضافة إلى مدى المعرفة القانونية التي وصل إليها المستهلك جراء المعلومات التي يتحصل عليها من مانح الائتمان، فكلما ازدادت هذه المعرفة القانونية ضاق نطاق مانح الائتمان بهذا الالتزام والعكس صحيح إلى الحد الذي قد يبطل فيه عقد الائتمان بمجمله في حالة كانت هذه المعرفة شبه منعدمة[٧٠].

فيما يتعلق بمضمون الجزاء، أقرت محكمة العدل الأوروبية في قضية (Schulte v Deutsche Bausparkasse Badenia AG)[٧١] وقضية (Crailsheimer Volksbank eG v Klaus Conrads and Others)[٧٢] بوجوب الاحتكام إلى العقوبات المنصوص عليها في القواعد الخاصة أو المبادئ العامة لقواعد القانون الوطني للدول الأعضاء. على سبيل المثال قضت محكمة العدل الأوروبية في القضية الشهيرة (CA Consumer Finance v Ingrid Bakkaus and Others)[٧٣] بما ورد في نص الفقرة الثانية من المادة (L. 311-48) من القانون الفرنسي رقم ٧٣٧/٢٠١٠ الخاص بحماية المستهلك في عقود الائتمان والذي طبق أحكام التوجيه الأوروبي في فرنسا. تتلخص وقائع هذه القضية في أنه بتاريخ ٥/٥/٢٠١١ تعاقد السيد (Bonato) مع مصرف (CA AF) على أساس قيام المصرف بمنحه قرضاً مالياً قيمته (٢٠) ألف

(٦٩) This article provides that: Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of the national provisions adopted pursuant to this Directive and shall take all measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for must be effective, proportionate and dissuasive.

(٧٠) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Ibid 193-194.

(٧١) ECJ Case C-350/03, 25 October 2005, Elisabeth Schulte and Wolfgang Schulte v Deutsche Bausparkasse Badenia AG.

(٧٢) Judgment of the Court (Second Chamber) of 25 October 2005. Crailsheimer Volksbank eG v Klaus Conrads and Others. Case C-229/04.

(٧٣) Available at: http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62013CJ0449&langl=en&type=TXT&ancre= visited on 16/12/2014.

يورو لغرض شراء سيارة للاستعمال الشخصي بمعدل فائدة سنوي قيمته (٧٪). تعثر المستهلك في سداد الأقساط المالية بسبب صعوبة أوضاعه المالية وعدم قدرته على سداد الديون المستحقة عليه، مما دفع المصرف إلى مقاضاته. أنكر محامي المستهلك مطالب المصرف مدعياً بعدم وفاء المصرف بالتزاماته المتعلقة بواجب الإعلام والتبصير إضافة إلى تقصير المصرف في دراسة الأهلية الائتمانية للمستهلك. دفع المصرف هذا الادعاء مدعياً توقيع المستهلك على شرط نموذجي (standard term) يفيد بإقرار المستهلك باستلام كافة المعلومات اللازمة وفقاً لما نص عليه القانون الفرنسي. استفسرت المحكمة الوطنية التي تنظر النزاع من محكمة النقض الفرنسية عن الطرف الذي يقع عليه عبء إثبات تزويد المستهلك بهذه المعلومات من عدمه (المانح أم المستهلك)، الأثر القانوني المترتب على توقيع شرط نموذجي في العقد يفيد باستلام المستهلك لكافة المعلومات والبيانات المشار إليها في القانون، إضافة إلى الأثر القانوني المترتب على مخالفة مانح الائتمان للالتزامات المنصوص عليها قانوناً قبل مرحلة التعاقد؟

رفعت محكمة النقض هذا التساؤل إلى محكمة العدل الأوروبية التي قضت بوجوب إحالة الحكم إلى ما ورد في القانون الفرنسي المتعلق بتطبيق هذا التوجيه، والذي نصت الفقرة الثالثة من المادة (L. 311-48) فيه على أنه في حال لم يلتزم مانح الائتمان بتقديم المعلومات والنصح والإرشاد، سيُعفى المستهلك من التزامه بدفع فوائد الائتمان – بشكل كلي أو جزئي وفقاً لتقدير المحكمة – وسيلتزم فقط برد قيمة الائتمان المالي الذي تحصل عليه إضافة إلى دفع فوائد قانونية تحدد بموجب نص المادة (١١٥٣)[٧٤] من القانون المدني الفرنسي بمجرد صدور الحكم القضائي، على أن تحتسب هذه الفائدة على أساس المدة الزمنية بين حصول المستهلك على قيمة الائتمان والتاريخ الذي سدد فيه قيمة الائتمان وليس المعدل المتفق عليه في عقد الائتمان، ويراعى زيادة هذه الفائدة القانونية بمعدل (٠,٥٪) إن لم يلتزم المستهلك برد كامل مبلغ الائتمان خلال فترة شهرين من تاريخ صدور الحكم القضائي[٧٥].

(٧٤) هي مقدار الفائدة القانونية التي نص عليها القانون الفرنسي في المسائل المدنية والتجارية.

(٧٥) The second and third paragraphs of Article L. 311-48 of the Consumer Code provide: 'Where the creditor has not complied with the obligations laid down in Articles L. 311-8 and L. 311-9, he shall forfeit entitlement to interest, in whole or in such proportion as the court may direct....The borrower shall be required only to repay the principal in accordance with the schedule provided for and also, where appropriate, to pay the interest not forfeited by the creditor. Sums received by way of interest, which produce interest at the statutory rate from the date of their payment, shall be reimbursed by the creditor or set off against the principal remaining due.

فيما يتعلق بعبء إثبات تحقق التزام مانح الائتمان ببيان هذه المعلومات من عدمه، لم يتضمن التوجيه الأوروبي تحديد الطرف الذي يقع عليه هذا العبء، لذا يجب أن يتم اللجوء إلى قواعد القانون الوطني لتحديد هذه الإشكالية، ولكن مع ضرورة الأخذ في عين الاعتبار بمبدأي المساواة (equivalence) والفاعلية (effectiveness) في الإثبات اللذين تم إقرارهما في العديد من قرارات محكمة العدل الأوروبية (Specht and others)[٧٦]. يشير المبدأ الأول إلى أهمية تطبيق قواعد الإثبات على الادعاء محل البحث بشكل مماثل لما يتم اتباعه في قضايا أو إشكالات قانونية مماثلة، بينما يشير المبدأ الثاني إلى أهمية الأخذ في عين الاعتبار بعدم اعتماد قواعد إثبات يستحيل على الطرف الملتزم بها إعمالها في ضوء معطيات النزاع محل البحث. على هذا الأساس، سيستحيل على المستهلك إثبات التزام مانح الائتمان بواجب الإعلام من عدمه كونه في مركز تعاقدي لا يسمح له بهذا، ما ينقل عبء الإثبات في تلك الحالة على مانح الائتمان في جميع الأحوال[٧٧].

أولاً – الالتزام بالإعلام والإفصاح:

تأثر مضمون التوجيه في هذا الجزء بما ورد في التوجيه الأوروبي الخاص بحماية المستهلك في بيوع الخدمات المالية عن بعد رقم (٢٠٠٢/٦٥)[٧٨]، حيث أكد كلاهما على التزام المزود ومانح الائتمان بإعلام المستهلك بالعديد من البينات قبل إبرام العقد بوقت مناسب، كي يتمكن من المفاضلة بين العروض المختلفة في السوق،

(٧٦) See: C-501/12 to C-506/12, C-540/12 and C-541/12, EU:C:2014:2005, paragraph 112.

(٧٧) Para. 25 and 25 from the case (Schulte v Deutsche Bausparkasse Badenia AG)mentioned aboveprovides that:
24: As regards the principle of equivalence, it must be observed that the Court does not have before it any evidence which might raise doubts as to the compliance of the rules at issue in the main proceedings with that principle.
25: As regards the principle of effectiveness, it should be noted that every case in which the question arises as to whether a national procedural provision makes the application of EU law impossible or excessively difficult must be analysed by reference to the role of that provision in the procedure, its progress and its special features, viewed as a whole, before the various national bodies (judgment in Ku?ionov?, C-34/13, EU:C:2014:2189, paragraph 52.

(٧٨) Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directives 90/619/EEC, 97/7/EC and 98/27/EC.

ومنحه الوقت الكافي للتروي والتفكير قبل الإقدام على التعاقد(٧٩). إضافة إلى ذلك، سيضمن هذا التوجه تحقيق تنافسية السوق بين المشاريع التجارية العاملة في هذا المجال من خلال ضمان مفاضلة المستهلك بين ما يُقدم من عروض وامتيازات مختلفة. نصت هذه المادة على التزام مانح الائتمان بتزويد المستهلك بالعديد من المعلومات المتعلقة بعقد الائتمان والتي أدرجت ضمن قائمة التزامات حصرية (Exclusive list)، تلتزم الدول الأعضاء بتضمينها في تشريعاتها الوطنية وفقاً لما ورد في مداولة نقاش مشروع التوجيه رقم (٣٢)(٨٠). أثارت كثرة هذه الالتزامات الواردة في القائمة اعتراض الكثير من خبراء القانون عند دراسة مشروع التوجيه نظراً لصعوبة تعامل المستهلك مع هذه المعلومات وعدم قدرته في كثير من الأحيان على تمييز مضمونها وآثارها القانونية. لذا قرر المشرع الأوروبي تضمين التوجيه بالملحق رقم (٢) والمسمى "نموذج معلومات عقود الائتمان الموحدة الأوروبية" "standard European consumer credit information" الذي يحتوي على جدول معلومات حصرية – تطابق في مضمونها ما هو مدرج في هذه المادة، ولكنها مصاغة بشكل مباشر وأكثر سهولة على الفهم – يلتزم مانح الائتمان بتقديمها للمستهلك وتوضيح مضمونها وآثارها له ومناقشته في محتواها عند الضرورة(٨١). ورغبة من المشرع الأوروبي في تسهيل وتوحيد العمل بعقود الخدمات المالية بشكل عام – والتي من ضمنها عقود الائتمان– أقر المشرع بأن هذه المعلومات هي ذات المعلومات التي يجب أن يلتزم المزود بالإفصاح عنها في عقود الخدمات المالية عن بعد والتي

(٧٩) Article (5/1) provides that: In good time before the consumer is bound by any credit agreement or offer, the creditor and, where applicable, the credit intermediary shall, on the basis of the credit terms and conditions offered by the creditor and, if applicable, the preferences expressed and information supplied by the consumer, provide the consumer with the information needed to compare different offers in order to take an informed decision on whether to conclude a credit agreement. Such information, on paper or on another durable medium, shall be provided by means of the Standard European Consumer Credit Information form set out in Annex II. The creditor shall be deemed to have fulfilled the information requirements in this paragraph and in Article 3, paragraphs (1) and (2) of Directive 2002/65/EC if he has supplied the Standard European Consumer Credit Information..

(٨٠) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Ibid 196.

(٨١) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Ibid.

نُظمت بالتوجيه رقم (٢٠٠٢/٦٥). تمثلت هذه المعلومات الواردة في نص المادة (٥/ ٢) من التوجيه (٢٠٠٨/٤٨) في:(٨٢)

١ – نوع الائتمان الممنوح للمستهلك.

٢ – هوية مانح الائتمان وعنوانه الجغرافي إضافة إلى هوية وعنوان الوسيط إن وجد.

٣ – المبلغ الإجمالي للائتمان وشروط عدول المستهلك عنه.

٤ – إن تعلق الائتمان بمنح ائتمان لسلعة أو خدمة مقدمة مؤجلة الدفع، يلتزم هنا المانح بتزويد المستهلك بسعرها الأصلي ومدة الائتمان الممنوحة إضافة إلى سعرها الإجمالي بعد منح الائتمان.

٥ – معدل الإقراض والشروط القانونية الناظمة لعملية الإقراض.

٦ – نسبة الفائدة السنوية المتربطة بالائتمان إضافة إلى قيمة الفائدة الكلية التي سيدفعها المستهلك، على أن ترتبط هذه المعلومات بأمثلة توضيحية للمستهلك، توضح اختلاف هذه النسب واختلافها بالزيادة والنقصان بعامل الزمن.

٧ – قيمة الأقساط المستحقة على المستهلك، وعددها وكيفية سدادها، إضافة إلى بيان طريقة خصم مبلغ الائتمان منها عن طريق تحديد البدء بخصم مصاريف الائتمان ثم قيمة الفوائد المستحقة وأخيراً أصل الائتمان.

٨ – إن تطلب الائتمان فتح المستهلك حساباً مصرفياً جارياً لدى مانح الائتمان، يلتزم هنا مانح الائتمان ببيان قيمة العمولة المستحقة نتيجة فتح هذا الحساب في حالات السحب والإيداع المرتبطة بتنفيذ عقد الائتمان.

٩ – تكاليف عقد الائتمان – إن وجدت – التي يجب أن يدفعها المستفيد من الائتمان إلى

(٨٢) This article begins with: In good time before the consumer is bound by any credit agreement or offer, the creditor and, where applicable, the credit intermediary shall, on the basis of the credit terms and conditions offered by the creditor and, if applicable, the preferences expressed and information supplied by the consumer, provide the consumer with the information needed to compare different offers in order to take an informed decision on whether to conclude a credit agreement. Such information, on paper or on another durable medium, shall be provided by means of the Standard European Consumer Credit Information form set out in Annex II. The creditor shall be deemed to have fulfilled the information requirements in this paragraph and in Article 3, paragraphs (1) and (2) of Directive 2002/65/EC if he has supplied the Standard European Consumer Credit Information.

كتاب العدل أو الجهات الرسمية المحددة بالقانون في حال تطلب الأمر تسجيل عقد الائتمان لدى كتاب العدل حسب الأصول.

١٠- إعلام المستهلك بأية التزامات إجبارية أخرى لإبرام عقد الائتمان (مثل وجوب التأمين الشامل على المركبات في حال منح ائتمان مالي لشرائها) وتكلفتها إن كان مانح الائتمان هو الجهة التي ستقدم هذه الخدمة.

١١- معدل الفوائد المستحقة على التأخير في السداد ومعايير تطبيقها على المستهلك.

١٢- مضمون التزام مانح الائتمان بإشعار المستهلك في حال لم يلتزم الأخير بالدفعات المستحقة عليه حسب الاتفاق.

١٣- طبيعة الكفالات المطلوبة إن وجدت.

١٤- بيان إمكانية حق المستهلك في العدول وشروطه إن كان ممكناً.

١٥- حق المستهلك في السداد المبكر لمبلغ الائتمان، وكيفية احتساب معدلات الفائدة المطلوبة منه في هذه الحالة بما لا يتعارض مع ما ورد في نص المادة (١٦).

١٦- التزام مانح الائتمان بإبلاغ مقدم طلب الائتمان بشكل مباشر ومجاني في حال تم رفض طلب حصوله على الائتمان وأسباب الرفض وفقاً لما هو مقر في المادة (٢/٩) من التوجيه.

١٧- حق المستهلك في الحصول بشكل فوري ومجاني على نسخة عقد الائتمان في حال تمت الموافقة على طلبه.

١٨- تزويد المستهلك بالفترة الزمنية التي يجب على مانح الائتمان فيها إكمال التزامه بإعلام المستهلك بكافة المعلومات التي يتطلبها التوجيه.

وفقاً لقرارات محكمة العدل الأوروبية، تعتبر هذه القائمة استرشادية وغير حصرية، ويجوز للدول الأعضاء التوسع فيها بما يحقق الهدف العام المتعلق بقدرة المستهلك على تقدير موقفه المالي والقانوني الناتج عن العقد، إضافة إلى حق المستهلك في طلب معلومات إضافية من مانح الائتمان من خلال الاستفسار المباشر أو غير المباشر عنها إن كانت هذه المعلومات هامة بالنسبة له لتقرير موقفه من العرض المقدم إليه[٨٣].

(٨٣) Para. 41 from the case (Schulte v Deutsche Bausparkasse Badenia AG) mentioned aboveprovides that: As regards the first part of that question, it is apparent from Article 5(6) of, and recital 27 in the preamble to, Directive 2008/48 that, notwithstanding the pre-contractual information which must be=

أخيراً، تعامل الوجيه بنوع من المرونة مع العروض التي تقدمها مؤسسات الائتمان إلى المستهلكين عن طريق وسائل التواصل المسموعة (الهاتف)، والتي يصعب فيها تزويد المستهلك بكافة هذه المعلومات عند التعاقد، وذلك من خلال إلزام مانح الائتمان بتزويد المستهلك ببعض المعلومات الواردة أعلاه وليس جميعها. تمثلت هذه المعلومات – وفقاً لما نصت عليه المادة (٢/٥) في التوجيه – في المعلومات المشار إليها في الفقرات (٣، ٤، ٥، ٦، ٨) أعلاه[٨٤]. إن تم التعاقد بهذه الطريقة، على أن يلتزم مانح الائتمان – في أقرب فرصة ممكنة بعد التعاقد – بتزويد المستهلك بقائمة الالتزامات المنصوص عليها في الفقرة (١/٥) في شكل جدول معلومات عقود الائتمان الموحدة الأوروبية، وسيستفيد المستهلك في هذه الحالة بحقه في العدول عن التعاقد – إن هو قرر ذلك – خلال فترة (١٤) يوماً من تاريخ استلامه قائمة المعلومات كما هو مشار أدناه في حق المستهلك في العدول[٨٥]. بمفهوم المخالفة، لن يستفيد من هذا الاستثناء مانح الائتمان الذي يتواصل مع المستهلك عن طريق خدمات الرسائل متعددة الوسائط (الصور والأصوات والنصوص) (Multimedia Messaging Service) (MMS).

=provided under Article 5(1) of that directive, the consumer may, before entering into the credit agreement, still need additional assistance in order to decide which credit agreement is the most appropriate for his needs and his financial situation. The creditor must therefore provide the consumer with adequate, personalised explanations in order to place the consumer in a position that enables him to assess whether the proposed credit agreement is adapted to his needs and to his financial situation, where appropriate by providing explanations of the pre-contractual information, the essential characteristics of the products proposed and the specific effects they may have on his situation, including the consequences of default in payment by the consumer.

(٨٤) Article (5/2) provides that: However, in the case of voice telephony communications, as referred to in Article 3(3) of Directive 2002/65/EC, the description of the main characteristics of the financial service to be provided pursuant to the second indent of Article 3(3)(b) of that Directive shall include at least the items referred to in points (c), (d), (e), (f) and (h) of paragraph (1) of this Article, together with the annual percentage rate of charge illustrated by means of a representative example and the total amount payable by the consumer.

(٨٥) Article (5/3) provides that: if the agreement has been concluded at the consumer's request using a means of distance communication which does not enable the information to be provided in accordance with paragraph 1, in particular in the case referred to in paragraph 2, the creditor shall provide the consumer with the full pre-contractual information using the Standard European Consumer Credit Information form immediately after the conclusion of the credit agreement.

ثانياً – الالتزام بواجب النصح والإرشاد:

ينتقل التوجيه إلى الالتزام الثاني على مانح الائتمان خلال مرحلة التفاوض على العقد، والمتمثل في واجب النصح والإرشاد، وذلك بهدف ضمان حق المستهلك في تقدير موقفه التعاقدي، ومن ثم اتخاذ القرار المناسب إما بالتعاقد أو عدمه. حتى تاريخ إقرار التوجيه لم تكن العديد من الدول الأعضاء تنظم هذا الالتزام(٨٦)، لذا آثر المشرع الأوروبي النص عليه صراحة في المادة (٦/٥) من التوجيه، ملزماً مانح الائتمان بتزويد طالب الائتمان بما يلي: (١) معلومات مناسبة (adequate information) لضمان تمكين المستهلك من اتخاذ القرار المناسب في ضوء مدى ملاءمة الائتمان لاحتياجاته، (٢) قدرته المستقبلية على السداد، (٣) نُصحُ مقدم طلب الائتمان بأية سلع بديلة يقدمها مانح الائتمان إن كانت هذه السلع تناسب احتياجات مقدم الطلب بشكل أفضل (هذا فقط في حال الطلبات الائتمانية المتعلقة بالحصول على السلع أو الخدمات بطريقة الدفع المؤجل). وردت هذه الالتزامات صراحة في الفقرة (٢٧) من مقدمة التوجيه، إضافة إلى العديد من قرارات محكمة العدل الأوروبية)(٨٧).

يهدف هذا الالتزام إلى ضمان وصول المستهلك إلى حالة من الإدراك القانوني لمدى ملاءمة عقد الائتمان لمصالحه المالية، لذا قد يثور الخلاف حول نطاق هذا الالتزام تبعاً لاختلاف مستوى تعليم وإدراك المستهلك (سيكون من السهل التعامل مع

---

(٨٦) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Ibid 197..

(٨٧) Para. 27 of the preamble of the directive provides that: Despite the pre-contractual information to be provided, the consumer may still need additional assistance in order to decide which credit agreement, within the range of products proposed, is the most appropriate for his needs and financial situation. Therefore, Member States should ensure that creditors provide such assistance in relation to the credit products which they offer to the consumer. Where appropriate, the relevant pre-contractual information, as well as the essential characteristics of the products proposed, should be explained to the consumer in a personalised manner so that the consumer can understand the effects which they may have on his economic situation. Where applicable, this duty to assist the consumer should also apply to credit intermediaries. Member States could determine when and to what extent such explanations are to be given to the consumer, taking into account the particular circumstances in which the credit is offered, the consumer's need for assistance and the nature of individual credit products.
See also Para. (3) of the case: (CA Consumer Finance v Ingrid Bakkaus and Others) that is mentioned above.

المستهلك المدرك المتعلم أكثر من المستهلك الذي لا تتوافر فيه هذه الصفات)، وهذا بدوره قد يخلق حالة من الارتباك التطبيقي عند إعمال هذا الالتزام، تتعلق بتحديد مدى كفاية النصيحة المقدمة لتتوافق مع هذه المادة(٨٨). لهذا السبب، ترك المشرع الأوروبي للدول الأعضاء الحق في اتخاذ الوسائل المناسبة في تشريعاتهم الوطنية لضمان تحقيق هذا الهدف، مع مراعاة وجوب تحقيق الهدف من هذا الالتزام كما هو مقر بواسطة التوجيه بما يتوافق مع وسيلة (الحد الأعلى للتوحيد) (maximum harmonization technique) التي تبنته كافة توجيهات حماية المستهلك منذ العام (٢٠٠٢)(٨٩). إضافة إلى ذلك، أقر المشرع الأوروبي مبدأ المستهلك المتوسط (average consumer)(٩٠) كمبدأ عام يحكم تعريف المستهلك وذلك لغايات تطبيق التزامات التاجر المتعلقة بواجب النصح والإرشاد(٩١). أخيراً، نصت المادة (٦/٥) على تحديد نطاق هذه النصيحة من حيث المعلومات التالية: أولاً، ما ورد من التزامات في نص المادة (١/٥) المتعلقة بالمعلومات التي يجب الإفصاح عنها في مرحلة ما قبل التعاقد. ثانياً، الخصائص العامة للمنتج الذي يرغب المستهلك في الحصول عليه ومدى توافقه مع حاجات المستهلك الشخصية أو الأسرية. ثالثاً، المدى الذي يمكن أن تسمح أوضاع المستهلك المالية به في التعامل مع مستلزمات سداد أقساط قيمة هذا الائتمان.

اختلفت تشريعات الدول الأعضاء في التعامل مع هذا الالتزام، حيث آثر المشرع الإنجليزي النص عليه بشكل عام – على غرار التوجيه – في جميع عقود الائتمان عندما نص صراحة على وجوب التزام مانح الائتمان به في عقود الائتمان المقترحة جميعاً (the proposed credit agreements)(٩٢)، وهذا ما أخذ به القضاء الفرنسي أيضاً حتى قبل تبني التوجيه في فرنسا، حيث قضت محكمة النقض الفرنسية في

(٨٨) O Bray, 'EU Sweep interim results: misleading advertising and unfair practices on airline Ticket websites' Computer and Telecommunications Law Review 14-7 (2008) 179.

(٨٩) تعني التزام الدول الأعضاء بما ورد في نصوص التوجيه بشكل كامل دون إن يكون لها الحق في الحد أو الزيادة من نطاق الحماية التي نص عليها أو التوجيه، بهدف ضمان التوحيد الكامل والمثالي للأنظمة القانونية لدول الأعضاء، مع مراعاة منحها جانباً من المرونة في تحديد وسائل تحقيق الأهداف العامة المرجوة من التوجيه بما يتناسب ونظامها القانوني الوطني.

(٩٠) يشير هذا المبدأ إلى المستهلك متوسط المعرفة العلمية والدراية السوقية في السوق المحلية.

(٩١) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Ibid 197.

(٩٢) Ibid.

العام (١٩٩٤) بهذه المسئولية حينما اعتبرت أن البنك قد قصر في التزامه بنصح وإرشاد المستهلك بعدم جدوى عقد القرض لغايات شراء جرار زراعي. تمثلت وقائع هذه القضية في قيام مزارع بالاقتراض من بنك تجاري لغرض شراء جرار زراعي؛ كي يتوسع في نشاطه الزراعي، في وقت كان يملك فيه جراراً زراعياً آخر. اكتشف المزارع فيما بعد أن العائد المالي الناتج عن هذا التوسع الزراعي لا يتناسب مع حجم الأعباء المالية الإضافية الناتجة عن دفع قسط التمويل للبنك، إضافة إلى المصروف الدوري لعمل الجرار، الأمر الذي أدى إلى تضرره مالياً من هذا القرض وتعثره في سداد الأقساط المالية المستحقة عليه. أيدت محكمة النقض الفرنسية في هذا المجال قرار محكمة الاستئناف التي اعتبرت أن البنك قد تصرف بشكل طائش وغير مهني يستحق اللوم عليه، إضافة إلى إلزامه بأحكام المسؤولية العقدية تجاه هذا المزارع[٩٣]. في قضية أخرى، أيدت محكمة النقض الفرنسية القرار الصادر عن محكمة الاستئناف القاضي بإلزام البنك بتعويض المقترض نتيجة إخلال البنك بواجب النصح والإرشاد. تمثلت هذه القضية في قيام مهندس بطلب قرض مصرفي لأغراض استهلاكية في وقت كان يعلم فيه البنك بتعثر المركز المالي للشركة التي يعمل فيها المهندس، بينما كان هذا المهندس جاهلاً بهذا التعثر المالي، ودون أن يقوم المصرف بإعلام المهندس بهذا الأمر، ما نتج عنه عدم قدرة[٩٤] المقترض على وفاء أقساط القرض المستحقة عليه[٩٥]. في المقابل، تعامل المشرع الألماني مع هذا الالتزام بنوع من المعقولية (reasonableness) حينما قصر نطاق تطبيقه على عقود توريد البضائع والخدمات المؤجلة الدفع، على أساس تصور إمكانية علم مانح الائتمان بمدى ملاءمة محل العقد

(٩٣) خالد الضفيري، مرجع سابق ص ٤٢٦.

(٩٤) يعتبر عامل القدرة أحد أهم العوامل التي تحكم معايير منح الائتمان، وهي تعني قدرة العميل على تحقيق الدخل وبالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصروفات والعمولات.... ومعيار القدرة أحد أهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان. وعليه لابد للمصرف عند دراسة هذا المعيار من التعرف على الخبرة الماضية للعميل المقترض وتفاصيل مركزه المالي، وتعاملاته المصرفية السابقة سواء مع نفس المصرف أو أية مصارف أخرى. ويمكن الوقوف على الكثير من التفاصيل التي تساعد متخذ القرار الائتماني من خلال استقراء العديد من المؤشرات التي تعكسها القوائم المالية الخاصة بالمقترض. فكلما كانت نتائج دراسة هذا الجانب إيجابية زاد اطمئنان متخذ القرار إلى قدرة المقترض محل الدراسة على سداد القرض المطلوب وفق الشروط المقترحة للقرض وفي مواعيد السداد التي سيتم الاتفاق عليها.

(٩٥) خالد الضفيري، مرجع سابق ص ٤٢٧.

لحاجات المستهلك الشخصية. يتوافق التوجه الألماني مع ما ورد من تطورات عامة لإقرار التوجيه إضافة إلى مداولات جلسة النقاش رقم (٢٧) والتي يفهم منها جميعاً التزام مانح الائتمان بالنصح والإرشاد إن كان ممكناً (if applicable)[٩٦]

ثالثاً – الالتزام بالتحقق من الأهلية الائتمانية للمستفيد من الائتمان (Responsible lending):

يتطلب هذا الالتزام تحقق مانح الائتمان من قدرة مقدم طلب الائتمان على التعامل مع مستلزمات سداد قيمته، وعدم إخلاله بالالتزامات المالية الناشئة عن عقد الائتمان ((creditworthiness). هذا ما أقره التوجيه صراحة في نص المادة (٨/١) التي ألزمت المؤسسات الائتمانية بدراسة القدرة الائتمانية لمقدم طلب الائتمان وتقييم مركزه المالي، إضافة إلى عرض هذه الدراسة وتقديمها لمقدم الطلب لمناقشته فيها عند الضرورة[٩٧]، كما أكدت عليه صراحة الفقرة (٢٦) من مقدمة التوجيه[٩٨]. كما أكدت الفقرة الثانية من نفس المادة على التزام مؤسسات الائتمان المالية بذات الأمر في حال طلب المستفيد من منح الائتمان زيادة مبلغ الائتمان بعد التعاقد[٩٩]. أثار هذا

(٩٦) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Ibid 198.

(٩٧) This article provides that: Member States shall ensure that, before the conclusion of the credit agreement, the creditor assesses the consumer's creditworthiness on the basis of sufficient information, where appropriate obtained from the consumer and, where necessary, on the basis of a consultation of the relevant database. Member States whose legislation requires creditors to assess the creditworthiness of consumers on the basis of a consultation of the relevant database may retain this requirement.

(٩٨) Para. 26 of the preamble of the directive provides that: ..... Without prejudice to the credit risk provisions of Directive 2006/48/EC of the European Parliament and of the Council of 14 June 2006 relating to the taking up and pursuit of the business of credit institutions, creditors should bear the responsibility of checking individually the creditworthiness of the consumer. To that end, they should be allowed to use information provided by the consumer not only during the preparation of the credit agreement in question, but also during a long-standing commercial relationship. The Member States' authorities could also give appropriate instructions and guidelines to creditors. Consumers should also act with prudence and respect their contractual obligations.

(٩٩) This article provides that: Member States shall ensure that, if the parties agree to change the total amount of credit after the conclusion of the credit agreement, the creditor updates the financial information at his disposal concerning the consumer and assesses the consumer's creditworthiness before any significant increase in the total amount of credit.

الالتزام حفيظة العديد من الدول الأعضاء أثناء مناقشة مشروع التوجيه، حيث إنه كان منصوصاً عليه بشكل صريح في النظام القانوني السويسري والبلجيكي فقط، إضافة إلى بعض الأحكام الصادرة عن المحاكم الإنجليزية والفرنسية. لهذا السبب، لم يضع التوجيه شكلاً محدداً لهذا التقرير، كما لم ينص على جزاءات محددة تلتزم بها الدول الأعضاء متى أخل مانح الائتمان بهذا الالتزام(١٠٠).

لضمان تنفيذ مانح الائتمان لهذا الالتزام، يُلزم التوجيه مانح الائتمان بمطالبة مقدم الطلب بتقديم بيانات مالية كافية عن مركزه المالي تُمكّنه من تقييم مدى قوة مركزه الائتماني في حال تحصل على الائتمان، وتقييم إمكانية استفادته من الائتمان الممنوح. تعرف هذه البيانات بقائمة البيانات الإيجابية، وعادة ما تتمثل في مصدر دخله ومقداره وحجم التزاماته المالية الشخصية والأسرية، إضافة إلى مدى حاجته إلى مبلغ الائتمان المطلوب وإثبات قدرته على السداد، مع التزام مانح الائتمان بالتأكد من صحة المعلومات المقدمة. يعني هذا التزام مانح الائتمان بالاستعلام عن هذه المعلومات وعدم الاكتفاء بما يقدمه المستهلك من مستندات، بغرض استكمال جميع المعلومات اللازمة لتقييم مدى حاجة هذا المستهلك للائتمان الممنوح، إضافة إلى قدرته على السداد وعدم التعثر. إضافة إلى ذلك، وفي حال تعذر قدرة مانح الائتمان على تقدير الأهلية الائتمانية لمقدم الطلب بناء على المعلومات المقدمة، طالبت المفوضية العامة للاتحاد الأوروبي بضرورة التزام الدول الأعضاء بإنشاء قواعد بيانات ذات صلة (relevant database) لكافة عقود الائتمان الممنوحة للأشخاص داخل دول الاتحاد، ولا تقتصر فقط على من أخلّوا بالتزامات مالية في عقود ائتمان سابقة، بحيث تتمكن كافة المؤسسات المالية من الاطلاع عليها – على أساس غير تمييزي – ومن ثم تقدير المركز المالي لمقدم الطلب(١٠١). هذا يعني – وفقاً لقرارات محكمة العدل الأوروبية – التزام مانح الائتمان بتقدير هذه الأهلية في ضوء المعلومات التي تحصل عليها مانح الائتمان، وبذلك يمكن أن تكون المعلومات المقدمة من المستهلك كافية في حد ذاتها لتقدير هذه الأهلية دون حاجة إلى لجوء مانح الائتمان إلى قواعد البيانات المعلوماتية. في المقابل، إن كانت المعلومات المقدمة من المستهلك غير كافية أو كانت مثيرة لريبة مانح الائتمان، فهنا يلتزم مانح الائتمان بالاستعلام عن مصداقية هذه المعلومات، إضافة إلى التزامه بالاطلاع على جدول البيانات الأوروبي(١٠٢). ورد هذا التوجه في قرار محكمة العدل

(١٠٠) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Ibid 198.

(١٠١) H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, Ibid 198- 199.

(١٠٢) See: case (Schulte v Deutsche Bausparkasse Badenia AG) mentioned above.

الأوروبية في قضية (LCL Le Crédit Lyonnais SA v Fesih Kalhan)[١٠٣] وتتلخص وقائعها في تعاقد السيد (Kalhan) مع مؤسسة (LCL) المالية بتاريخ ٢٠١١/٥/٥ على أساس حصوله على مبلغ قرض قيمته (٣٨) ألف يورو والتزامه بسداد قيمة القرض على (٦٠) شهراً بمعدل فائدة سنوية قيمتها (٥,٥٪) تقريباً. تعثر المقترض في سداد قيمة المستحقات في شهر يناير (٢٠١٢)، ما دفع المؤسسة المالية إلى مقاضاته. توصلت المحكمة إلى نتيجة إخلال مانح الائتمان بالتزامه المتعلق بتقدير الأهلية الائتمانية للمستهلك، وقضت تبعاً لذلك – على ضوء قرارات عديدة لمحكمة النقض الفرنسية – بإسقاط الفائدة المتفق عليها وتطبيق معدل الفائدة القانوني الذي يقره القانون الفرنسي في تاريخ صدور الحكم القضائي وفقاً لنص المادة (L. 311-9) من قانون حماية المستهلك الفرنسي[١٠٤].

(١٠٣) Available at: http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62012CJ0565lang=en&type=TXT&ancre=bisited on 22/12/2014.

(١٠٤) Para. 18 provides of this decision that: To be able to use that site, internet users must fill in a registration form. When they place an order, they must declare that they accept the general terms and conditions and that they waive their right of withdrawal, by ticking a specific box on the form. The information required by Articles 4 and 5 of Directive 97/7, in particular that concerning the right of withdrawal, is not shown directly to internet users, who may however view it by clicking on a link on the contract sign-up page. The conclusion of a subscription contract with Content Services is impossible if the box has not been ticked.

المطلب الثالث
مضمون عقد الائتمان الاستهلاكي

ألزمت المادة (٢/١٠) من التوجيه المؤسسات المالية مانحة الائتمان أن تقدم للمستهلك عقداً مكتوباً يحتوي على العديد من المعلومات التي توضح مركزه القانوني في العقد على نحو يمكنه من اتخاذ القرار المناسب قبل التوقيع على عقد الائتمان، إضافة إلى تمكّينه من المفاضلة بين العقد المقدم إليه وباقي العقود المتوافرة في السوق. نتحدث هنا عن حق المستهلك في المفاضلة والاختيار من خلال بيان حقوقه والتزاماته الناشئة عن العقد وإمكانية مقارنته بما هو متوفر في السوق المحلية. تنص المادة بداية على شكلية عقد الائتمان المصرفي، من خلال إلزام مانح الائتمان بتقديم عقد مكتوب للمستهلك(١٠٥)، إضافة إلى وجوب احتفاظ كل من طرفيه بنسخة ورقة– أو أي نص مكتوب مناسب عن العقد(١٠٦). علاوة على ذلك، يجب أن يحدد عقد الائتمان بطريقة واضحة وموجزة (in a clear and concise manner) حقوق والتزامات طرفيه من خلال وجوب اشتماله على شروط تعاقدية محددة بموجب المادة (١٠) من التوجيه. هذا يعني وجوب مراعاة عقد الائتمان الاستهلاكي لمبدأ الشفافية من خلال وجوب صياغته بلغة واضحة ومفهومة للمستهلك، إضافة إلى وجوب احتوائه على العديد من البيانات الإلزامية. ستكون هذه الضوابط مدار البحث في هذا الجزء من الدراسة.

---

(١٠٥) Para. 21 of this decision provides that: The internet user then receives an invoice from Content Services for access to the content of the website for 12 months, for EUR 96. The invoice reiterates that the internet user concerned has waived his right of withdrawal and that, therefore, he no longer has the option to cancel the subscription contract.

(١٠٦) Para. 22 of this decision provides that: The action in the main proceedings was brought by the Bundesarbeitskammer, a body which is responsible for the protection of consumers with its registered office in Vienna (Austria), which challenges Content Services' business practice on the ground that it infringes several provisions of European Union and domestic law in regard to consumer protection.

Para. 24 of this decision provides that: he Oberlandesgericht Wien states that, in the present case, information on the right of withdrawal is not contained in the confirmation email itself and can be obtained only via a link sent in the email. A website can be modified at any time and, consequently, is not available to the consumer on a lasting basis.

قبل بيان هذين العنصرين، يتوجب علينا بداية الحديث عن شرط الشكلية في عقد الائتمان الاستهلاكي – المتمثل في وجوب كتابة عقد الاستهلاك الائتماني وفقاً لما ورد أعلاه – حيث نصت المادة (١/١٠) من التوجيه على وجوب إعداد عقد الائتمان الاستهلاكي بشكل ورقي (on paper) أو بوسيلة أخرى مناسبة (durable medium). عُرفت "الوسيلة المناسبة" في نص المادة (m/3) على أنها أية وسيلة تُمكّن المستهلك من الاحتفاظ بالمعلومات الواردة في العقد، والاطلاع عليها في المستقبل مع مراعاة عدم إمكانية تحريف محتواها أو التعديل فيها(١٠٧). ورد هذا النص كمحاولة للتوفيق بين ما أخذ به القانون والإنجليزي والقانون الألماني الناظم لعقود الائتمان قبل إقرار التوجيه، حيث يشترط القانون الألماني أن يكون العقد مكتوباً وورقياً وموقعاً عليه من طرفيه كشرط شكلي للانعقاد، وذلك لضمان اطلاع المستهلك على محتواه وضمان عدم التعديل فيه من جانب واحد(١٠٨). في المقابل، يراعي القانون الإنجليزي التعاقد عن بعد بين الطرفين عبر وسائل الاتصال الحديثة، بالتالي يجيز أن يكون العقد مرسلاً إلى المستهلك عبر البريد الإلكتروني في شكل صورة مطابقة للأصل (Scanned file) لضمان عدم تعديله بشكل منفرد(١٠٩). في المقابل،

(١٠٧) Article 5(1) of Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts must be interpreted as meaning that a business practice consisting of making the information referred to in that provision accessible to the consumer only via a hyperlink on a website of the undertaking concerned does not meet the requirements of that provision, since that information is neither 'given' by that undertaking nor 'received' by the consumer, within the meaning of that provision, and a website such as that at issue in the main proceedings cannot be regarded as a 'durable medium' within the meaning of Article 5(1).

(١٠٨) Y Farah, allocation of jurisdiction and the internet in EU law (2008) 33-2 European Law Review Journal 257; M Schillig, Inequality of bargaining power versus market for lemons: legal paradigm change and the Court of Justice's jurisprudence on Directive 93/13 on unfair contract terms (2008) 33-3 European Law Review Journal 336.

(١٠٩) N Reich and G Woodroffe, European consumer policy after "Maastricht" (Kluwer Acadamic Publisher: Netherlands 1999) 293; P Nebbia, unfair contract terms in EC Law (Hart publications: London 2007) 136; M Dean, unfair contract terms: the European approach (1993) 56-4 Modern law Review 587; the extent of the transparency obligation imposed on a contracting authority awarding a contract whose value falls below the relevant value threshold: Case C-195/04, Commission v Finland, April 26, 2007 (2007) 5 Public Procurement Law Review NA 119.

لا يجيز القانون الإنجليزي مثل هذه الوسيلة في التواصل عند ممارسة مانح الائتمان لحقه في إنهاء عقد الائتمان غير محدد المدة من طرف واحد، حيث ينص القانون صراحة على وجوب أن يكون الإنهاء في شكل إخطار ورقي مسجل بعلم الوصول، لضمان اطلاع المستهلك عليه ومن ثم توقفه عن سداد أقساط مالية لاحقة، وذلك لخشية المشرع الإنجليزي من عدم متابعة المستهلك لبريده الإلكتروني بشكل مستمر، وبالتالي استمراه في دفع قيمة هذه الأقساط في وقت قد يكون من الصعب عليه استردادها نظراً لصعوبة وتعقيد إجراءات عمل المؤسسات المالية(١١٠).

تدخلت محكمة العدل الأوروبية عبر العديد من قراراتها لتحديد مضمون الوسيلة المناسبة المشار إليها في المادة (١٠) من التوجيه، لتحدد أنها الوسيلة التي يمكن من خلالها التأكد من أمرين: استلام المستهلك لهذه المعلومات إضافة إلى التأكد من الاطلاع عليها وقراءتها في نفس الوقت. هذا ما قضت به محكمة العدل الأوروبية في في قضية (Content Services Ltd v Bundesarbeitskammer)(١١١) والتي فيها أعلن فرع شركة (Content Services,) – وهي شركة إنجليزية ذات مسؤولية محدودة – لها فرع في مدينة (Mannheim) الألمانية عبر شبكة الإنترنت عن تقديم خدمات مالية في كل من ألمانيا والنمسا تتعلق بتحميل العديد من برامج الكمبيوتر المجانية إضافة إلى إصدارات تجريبية (trial versions) لبعض البرامج الأخرى بمقابل مالي، عن طريق الطلب من المتعاملين التسجيل في موقع الشركة والموافقة على كافة شروط العرض التي تعرضها الشركة، إضافة إلى التأكيد على حرمان المستهلك من حقه في إنهاء التعاقد بإرادته المنفردة(١١٢). عقب الانتهاء من عملية التسجيل، تقوم الشركة بإرسال بريد إلكتروني إلى مقدم طلب التسجيل لتأكيد تسجيله، حيث تحتوي هذه الرسالة الإلكترونية على اسم المستخدم ورمز المرور السري، دون أن تشير

(١١٠) W Posch, The implementation of the EC Directive on Unfair Contract Terms into Austrian Law (1997) 5 European Review of Private Law 135.

(١١١) P Nebbia, unfair contract terms in EC Law (Hart publications: London 2007) 139.

(١١٢) M Herington and S Brothers, Unfair terms in Consumer contract regulations (1995) international insurance law Review 263; M Schillig, Inequality of bargaining power versus market for lemons: legal paradigm change and the Court of Justice's jurisprudence on Directive 93/13 on unfair contract terms (2008) 33-3 European Law Review Journal 336; N Parr, The relevance of consumer brands and advertising in competition inquiries(1993) 14-4 European Commercial law Review 157.

الرسالة إلى إلغاء حق المستخدم في إنهاء العقد بإرادته المنفردة بعد انعقاده، ويمكن فقط للمستخدم معرفة هذا الحظر من خلال شروط الاستخدام العامة، والتي يمكن الوصول إليها من خلال الرابط المرسل مع الرسالة الإلكترونية. في نهاية العام، تقوم هذه الشركة بإرسال فاتورة دفع للمستهلك تتضمن التزامه بدفع مبلغ مالي قدره (٩٦) يورو بسبب الاستخدام السنوي لهذا الموقع، ومشار في هذه الفاتورة بالتجديد الضمني للعقد على أساس تنازل المستهلك عن حقه في إنهاء العقد(١١٣).

توجه بعض المستهلكين إلى جمعيات حماية المستهلك في النمسا، والتي بدورها خاصمت شركة الخدمات مطالبة بإلغاء هذا الشرط التعاقدي لعدم اطلاع المستهلك عليه بشكل مباشر في الرسالة الإلكترونية المرسلة له. قضت المحكمة المختصة في مدينة فيينا بقبول طلب جمعيات المستهلك على أساس عدم إعلام المستهلك بشكل مباشر بحقه في إنهاء العقد في الرسالة المرسلة إليه، إضافة إلى عدم جواز الاحتجاج بما ورد في الموقع الإلكتروني للشركة – الذي يتم الوصول إليه من خلال الرابط المرسل – بسبب إمكانية تعديله في أي وقت بواسطة الشركة المعلنة(١١٤). طعنت الشركة في قرار المحكمة بالاستئناف، فقررت محكمة الاستئناف تأييد قرار محكمة أول درجة، وهذا ما قضت به أيضاً محكمة النقض النمساوية. طعنت الشركة المعلنة في قرار محكمة النقض أمام محكمة العدل الأوروبية التي بدورها أيدت الحكم المطعون فيه على أساس أن وسيلة الإعلام المناسبة يجب أن تكون من خلال التواصل المباشر بين مقدمة الخدمة والمستهلك، على نحو يضمن وصول المستهلك إلى هذه المعلومة بشكل مباشر وتأكد مقدم الخدمة من هذا الوصول، وهذا لا يمكن ضمانه من خلال إرسال روابط تشعيبية عبر الرسائل الإلكترونية(١١٥).

---

(١١٣) The (OFT) Analysis of terms breaching the (UTCCR), plain English and intelligible language (2001) Para 19?10 P 53.

(١١٤) Tribunal d'instance Vienne (FR) 15. Dec. 2000 Cofidis / Fredout available in English at: http://www.eu-Consumer-law.org/caseabstracts_en.cfm?JudgmentID=212 Visited on 25-2-2008 Visited on 25-2-2008.

(١١٥) See G Alpa, the implementation of the EC directive on unfair contract terms in Italy(1997) 5 European Review of Private Law 192; G Alpa, A Glance at Unfair Terms in Italy and the United Kingdom: What an Italian Lawyer can Learn from the English Experience (2004) 15- 5 European Business Law Review 1127.

الفرع الأول
مراعاة مبدأ الشفافية في عقود الائتمان الاستهلاكي

نصت مقدمة التوجيه على أهمية هذا المبدأ في ضمان تمكين المستهلك من القدرة على الوصول إلى الشروط التعاقدية وقراءتها وفهم محتواها، بالتالي يتخذ القرار المناسب متى علم بتلك الشروط. يرد غموض الشرط التعاقدي في الطريقة التي يُصاغ فيها هذا الشرط وكذلك بكيفية تقديمه إلى المستهلك. على هذا الأساس تضمنت كافة التوجيهات والتشريعات الناظمة لقواعد حماية المستهلك على مستوى الاتحاد الأوروبي النص على أهمية هذا المبدأ عند تعامل التجار مع المستهلكين(١١٦). وفقاً للفقه القانوني الغربي، يتطلب هذا المبدأ مراعاة تمكين المستهلك من الاطلاع على شروط العقد، وتقديمها له بلغة واضحة وصيغة مفهومة، مع صياغتها بخط كبير واضح تمكنه من قراءتها، وإعلام المستهلك بالآثار القانونية المترتبة على الشروط العقدية التي تتضمن الإشارة إلى جوانب قانونية، وأخيراً منح المستهلك الوقت الكافي لقراءتها والتفكير فيها(١١٧). وفقاً لاجتهاد محاكم دول الاتحاد والفقه القانوني الأوروبي يكون الشرط التعاقدي غير مراعٍ لمبدأ الشفافية في إحدى الحالات التالية:

١ – عدم منح المستهلك الوقت الكافي لتفحص محتوى الشروط التعاقدية التي يوقع

(١١٦) B Dubow, Understanding consumers: the value of stated preferences in antitrust proceedings (2003) 24-3 European Commercial Law Review Journal 141; C Doyle and R Inderst, some economics on the treatment of buyer power in antitrust (2007) 28-3 European Intellectual Property Review Journal 210; Y Farah, allocation of jurisdiction and the internet in EU law (2008) 33-2 European Law Review Journal 257.

(١١٧) Article (L-121/68) of the French consumer code stipulates that, where the consumer resides in France or when the property or one of the properties is located on French territory, the offer is written in French. The offer is, in addition, written, at the consumer's choice, in the language, or one of the languages, of the (MS) in which he resides or of which he is a national, from the official languages of the (EC). When, in application of the paragraphs that precede the offer, the offer is written in two languages, the consumer signs, at his own choice, one or other of the versions. Where the property or one of the properties is located in a (MS) of the (EC) other than France and the contract has not been written in the language of this State in application of this article, a true translation in this language is sent to the consumer.

عليها، بسب استلامه وثيقة تحوي العديد من الشروط التعاقدية ووجوده في موقف لن يمكنه من قراءة هذه الشروط(١١٨).

٢ – صياغة الشرط بخط صغير وغير واضح على العقد الذي يوقع عليه المستهلك(١١٩).

٣ – إلزام المستهلك بالأنظمة والتعليمات الداخلية التي تنظم موضوع نشاط التاجر دون أن يعلم بماهية ومضمون هذه الأنظمة(١٢٠).

٤ – صياغة الشروط التعاقدية بشكل قانوني معقد يستحيل على المستهلك الطبيعي فهم محتواها ومضمونها، ما يجعل هذه الشروط غامضة بالنسبة للمستهلك حتى لو اطلع عليها أو أخذ الوقت الكافي لقراءتها(١٢١).

تعاملت تشريعات الدول الأعضاء مع هذه الحالات بشكل مختلف، إلا أنها توصلت في مجملها إلى هدف ضمان تحقق مبدأ الشفافية في صياغة عقود الاستهلاك. في النظام القانوني الفرنسي: جاء النص على هذا المبدأ صراحة في نص المادة (L-133/2/a) من قانون الاستهلاك الفرنسي لسنة (٢٠٠٥)، كما توسع النظام القانوني الفرنسي في تعامله مع هذا المبدأ على النحو التالي: (١) قضت المحاكم الفرنسية ببطلان الشرط الذي لا يراعي هذا المبدأ إن كان في غير صالح المستهلك دون أن يمتد هذا الأثر لباقي نصوص العقد إن أمكن(١٢٢)، وهذا أيضاً ما اتبعته

(١١٨) The (OFT) consultation paper No.311 Unfair contract terms guidance, Consultation on revised guidance for the Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999, April 2007, P5.

(١١٩) In the Guidance, the (OFT) confirmed that, it is our view that technical jargon such as references to 'indemnity' can have onerous implications of which Consumers are not likely to be aware without such legal advice. See the office of fair trading publication No. 672 (2005) P 68Available at: athttp://www.oft.gov.England/NR/rdonlyres/F0F8ED8F-CEF0-4C06-A500-F7C915DEEBD7/0/oft672.pdf Visited on 22-11-2006.

(١٢٠) P Nebbia, unfair contract terms in EC Law (Hart publications: London 2007)140-141.

(١٢١) See: G Sepe, National Models of European contract Law: A comparative approach to the concept of unfairness in Directive 93?13 (1997) 5- 4 Consumer Law Journal 112-113.

(١٢٢) ECJ 144?99 (2001) ECR I-03541 this case deals the commissions claim against the Netherlands because the former failed in implementing its obligation in adopting the transparency principle expressly in its legal system. See H S N?lke, the New German Law of Obligations: an Introduction (2002) Bibliographies of literature on German law in English language, available at: http://www.iuscom-p.org/gla/literature/schulte-noelke.htm visited on 17-2-2008.

المحاكم الإيطالية[١٢٣]، (٢) يجب الأخذ في عين الاعتبار بضرورة قراءة جميع شروط العقد عند تقدير مدى شفافية الشرط التعاقدي محل البحث، ليتمكن القاضي الوطني من الإلمام بمضمون العقد والغرض الذي سعى إليه التاجر عند صياغته لهذا الشرط التعاقدي، (٣) يفرض هذا المبدأ على التاجر وجوب التزامه بمبدأ الإعلام والتبصير لكي يتمكن المستهلك من اتخاذ القرار المناسب عن إرادة واعية ومستنيرة، إضافة إلى ضمان أن يكون كلا الطرفين في مركز معلوماتي متكافئ في مرحلة التفاوض على العقد[١٢٤]، (٤) متى كان المستهلك مقيماً في فرنسا أو يحمل الجنسية الفرنسية، يجب تقديم شروط العقد له باللغة الفرنسية. في المقابل، إن كان المستهلك أحد رعايا دول الاتحاد الأوروبي، يلتزم التاجر بتقديم شروط تعاقدية مُصاغة بإحدى اللغات المعترف فيها في دول الاتحاد إضافة إلى اللغة الفرنسية، ويحق للمستهلك في هذه الحالة اختيار لغة العقد التي يرغب في الالتزام بها (المادة L133/2/b من قانون الاستهلاك الفرنسي)[١٢٥].

تتعامل المحاكم الإنجليزية مع هذا المبدأ على أساس إلزام التاجر بصياغة شروط العقد بشكل يضمن تحقيق تماثل المركز القانوني والمعرفي لطرفي الرابطة

---

(١٢٣) Standard business terms only become a part of a contract if the user, when entering into the contract,
1- refers the other party to the contract to them explicitly or, where explicit reference, due to the way in which the contract is entered into, is possible only with disproportionate difficulty, by posting a clearly visible notice at the place where the contract is entered into, and.
2- gives the other party to the contract, in an acceptable manner, which also takes into reasonable account any physical handicap of the other party to the contract that is discernible to the user, the opportunity to take notice of their contents.

(١٢٤) BGH (DE) 09. May. 2001 IV ZR 138/99; in this case, the court underlined this possibility as: ''According to the principle of transparency, the user of SFC terms is bound by the principle of good faith, to state the rights and obligations of his contractual partner as clearly as possible. It does not thereby depend on whether the clause, in its formulation, is comprehensible for the average policy holder. Moreover, good faith also requires that the clause makes the economic disadvantages and burdens as recognizable as possible in the circumstances''.

(١٢٥) N Reich, The implementation of Directive 93/13/EEC on unfair terms in Consumer contracts in Germany (1997) 5 European Review of Private Law 165; S B Markesins, H Unberath and A Johnston, the German law of contract A comparative Treatise (2nd Hart publishing: London 2006) 172.

العقدية في مرحلة التفاوض على العقد(١٢٦). على هذا الأساس تتشدد المحاكم الإنجليزية لتلزم التاجر بوجوب سؤال المستهلك عن مدى قراءته وفهمه لكل شرط تعاقدي (the duty of briefing) والتزامه بإعلام المستهلك بالآثار القانونية المترتبة على أية شروط تعاقدية تثير مواضيع قانونية قد لا يعلم بها المستهلك(١٢٧). أخيراً تتعامل المحاكم الإنجليزية مع المستهلك على أنه الشخص الذي يفتقر لكل خبرة معرفية وقانونية بموضوع العقد (المستهلك الضعيف)، لذا تُشدد قواعد الإعلام والتبصير المفروضة على التاجر في هذا المجال(١٢٨).

في النظام القانوني الألماني، تتعامل القواعد القانونية العامة الناظمة للاتفاقيات التعاقدية بشكل حازم مع واجب الطرف المتعاقد في الإعلام والتبصير على نحو جعل الفقه القانوني الغربي ينادي بأن لا حاجة لتضمين قواعد قانونية خاصة لهذا المبدأ في عقود الاستهلاك(١٢٩). على هذا الأساس لم ينص المشرع الألماني في قانون حماية المستهلك للعام (١٩٧٦) على هذا المبدأ مكتفياً بما ورد في المبادئ القانونية العامة. في العام (١٩٩٩)، طالبت محكمة العدل الأوروبية من المشرع الألماني صراحة وجوب تضمين هذا المبدأ في قانون حماية المستهلك الألماني(١٣٠) ما جعل المشرع الألماني ينص عليه صراحة في نص المادة (٣٠٥) من قانون الالتزامات الألماني(١٣١). تضمنت هذه المادة

---

(١٢٦) Article (305/c) BGB.

(١٢٧) Article (10/2/p) provides that: the existence or absence of a right of withdrawal, the period during which that right may be exercised and other conditions governing the exercise thereof, including information concerning the obligation of the consumer to pay the capital drawn down and the interest in accordance with Article 14 (3) (b) and the amount of interest payable per day.

(١٢٨) Article (10/2/r) provides that: he right of early repayment, the procedure for early repayment, as well as, where applicable, information concerning the creditor's right to compensation and the way in which that compensation will be determined.

(١٢٩) Article (10/2/s) provides that: the right of early repayment, the procedure for early repayment, as well as, where applicable, information concerning the creditor's right to compensation and the way in which that compensation will be determined.

(١٣٠) Article (10/2/t) provides that: whether or not there is an out-of-court complaint and redress mechanism for the consumer and, if so, the methods for having access to it.

(١٣١) Article (24) provides that: 1. Member States shall ensure that adequate and effective out-of-court dispute resolution procedures for the settlement of consumer disputes concerning credit agreements are put in place, using existing bodies where appropriate. 2. Member States shall encourage those bodies to cooperate in order to also resolve cross-border disputes concerning credit agreements.

إلزام البائع أو مانح الائتمان بتضمين كافة الشروط العقدية في الوثيقة التي تُقدم إلى المستهلك وعدم إلزام المستهلك بأي شرط تعاقدي لم يُعرض عليه في العقد المقدم إليه(١٣٢)، التزام البائع بلفت انتباه المستهلك إلى أية شروط تعاقدية مُعدة مسبقاً بواسطة التاجر أو الإشارة إليها بشكل واضح (مثل تظليلها) في العقد موضوع البحث(١٣٣)، إلزام البائع ببذل عناية الرجل المعتاد في القيام بواجب الإعلام والتبصير لتمكين المستهلك من فهم مضمون وآثار الشروط التعاقدية التي يتفاوض عليها مع التاجر(١٣٤).

الفرع الثاني
محتويات عقد الائتمان الاستهلاكي

نصت المادة (٢/١٠) من التوجيه على التزام مانح الائتمان بإعداد عقد ائتمان يحوي الشروط التعاقدية التالية:

- جميع ما سبق الإشارة إليه من معلومات يلتزم بها مانح الائتمان خلال مرحلة التفاوض على العقد والمنصوص عليها في المادة (٢/٥) من التوجيه.

---

(١٣٢) هي القروض التي يتم إعادة احتساب سعر الفائدة فيها كل مرة عقب سداد المقترض لدفعة من المبالغ المستحقة عليه، على أساس نقصان قيمة رأس مال الدين بعد إعادة جدولة الدين.

(١٣٣) Article (10/3) provides that: where capital amortisation of a credit agreement with a fixed duration is involved, the right of the consumer to receive, on request and free of charge, at any time throughout the duration of the credit agreement, a statement of account in the form of an amortisation table.
The amortisation table shall indicate the payments owing and the periods and conditions relating to the payment of such amounts; the table shall contain a breakdown of each repayment showing capital amortisation, the interest calculated on the basis of the borrowing rate and, where applicable, any additional costs; where the interest rate is not fixed or the additional costs may be changed under the credit agreement, the amortisation table shall indicate, clearly and concisely, that the data contained in the table will remain valid only until such time as the borrowing rate or the additional costs are changed in accordance with the credit agreement.

(١٣٤) Para. 32 of this decision provides that: ..... they preclude a court from having to find that, as a result of a standard term, a consumer has acknowledged that the creditor's pre-contractual obligations have been fully and correctly performed, with that term thereby resulting in a reversal of the burden of proving the performance of those obligations such as to undermine the effectiveness of the rights conferred by Directive 2008/48.

- حق المستهلك في العدول وجميع ضوابط تنظيم مثل هذا الحق(١٣٥).
- حق المستهلك في السداد المبكر وكيفية إعادة احتساب مبلغ الائتمان الواجب سداده نهائياً حينها(١٣٦).
- حق المستهلك في إنهاء العقد بإرادته المنفردة(١٣٧).
- إعلام المستهلك بوجود آلية معينة لتسوية أية نزاعات مستقبلية خارج إطار المحاكم النظامية (شروط تحكيمية موجودة في العقد) وكلفة إجراءات هذه الوسيلة وطبيعتها(١٣٨). لهذا السبب، تطالب المادة (٢٤) من التوجيه الدول

(١٣٥) Available at: http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62010CJ0618&lang1=en&type=TXT&ancre= visited on 16/12/2014.

(١٣٦) Para. 29 provides that: On 21 January 2010, the Juzgado de Primera Instancia No 2 de Sabadell issued an order in which it held, first, that the disputed agreement was a pre-formulated standard contract, concluded without any real opportunities for negotiation and including imposed general conditions and, secondly, that the 29% rate of interest for late payment was fixed in a typed term which could not be distinguished from the rest of the text as regards the font, the size of the letters used or any specific acceptance by the consumer.

(١٣٧) Para. 30 provides that: In those conditions and, having regard to, inter alia, the Euribor ('Euro interbank offered rate') and European Central Bank (ECB) rates of interest, and to the fact that the rate of interest for late payment in the agreement was more than 20 points greater than that of the nominal interest rate, the Juzgado de Primera Instancia No 2 de Sabadell held of its own motion that the term relating to interest for late payment was automatically void, on the ground that it was unfair, referring to the settled case-law of the Court of Justice on this matter. It also fixed that rate at 19%, referring to the statutory rate of interest and to the rates of interest for late payment included in national budget laws from 1990 to 2008, and ordered Banesto to recalculate the amount of interest for the period at issue in the dispute before it.

(١٣٨) Para. (89/2) provides that: Article 6(1) of Directive 93/13 must be interpreted as precluding legislation of a Member State, such as Article 83 of Royal Legislative Decree 1/2007 approving the consolidated version of the General Law for the protection of consumers and users and other supplementary laws (Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias) of 16 November 2007, which allows a national court, in the case where it finds that an unfair term in a contract concluded between a seller or supplier and a consumer is void, to modify that contract by revising the content of that term.

الأعضاء باتخاذ إجراءات عملية لتنظيم آليات تسوية خاصة لمنازعات عقود الائتمان الاستهلاكي تتسم بالسرعة والكفاءة وقلة التكلفة(١٣٩).

- في حالة القروض المتناقصة (capital amortization)(١٤٠)، يلتزم مانح الائتمان- بناء على طلب المستهلك في أي وقت خلال مرحلة العقد- بتزويد المستهلك بكشف حساب مجاني لكامل العلاقة المالية بينهما، وقيمة المديونية الحالية بعد خصم الدفعات التي تم سدادها منها والمتبقي من أصل الدين وجدول سداده الواجب الدفع(١٤١).

وفقاً لقرارات محكمة العدل الأوروبية، تمثل هذه المحتويات الحد الأدنى من المعلومات التي يجب أن تراعيها الدول الأعضاء في تشريعاتها الوطنية، لذلك تحتفظ هذه الدول بحقها الكامل في إضافة محتويات أخرى في نطاق الهدف العام لتحقيق مبدأ الشفافية الذي سعى إليه التوجيه. يشير الواقع العملي إلى تعمد المؤسسات المالية الطلب من المستهلك التأشير والتوقيع على إقراره بقراءة كافة محتويات العقد وعدم وجود استفسارات لديه عليها في حين لا يمثل هذا الأمر الواقع العملي، ما يثير التساؤل حول القيمة القانونية لمثل هذا الإقرار؟

أجابت محكمة العدل الأوروبية على هذا التساؤل في قضية (CA Consumer Finance v Ingrid Bakkaus and Others) المشار إليها أعلاه، حينما قررت أن الشرط النموذجي المشار إليه في عقد الائتمان لا يعد دليلاً كافياً يمكن الاعتماد عليه لإثبات التزام مانح الائتمان بواجب تزويد المستهلك بكافة المعلومات المتعلقة بعقد الائتمان كونه شرطاً نموذجياً متداولاً في كافة عقود الائتمان. إضافة إلى ذلك لا

(١٣٩) Para. (13/1) provides that: The consumer may effect standard termination of an open-end credit agreement free of charge at any time unless the parties have agreed on a period of notice. Such a period may not exceed one month.

(١٤٠) If agreed in the credit agreement, the creditor may effect standard termination of an open-end credit agreement by giving the consumer at least two months' notice drawn up on paper or on another durable medium.

(١٤١) Para. (13/2) provides that: If agreed in the credit agreement, the creditor may, for objectively justified reasons, terminate the consumer's right to draw down on an open-end credit agreement. The creditor shall inform the consumer of the termination and the reasons for it on paper or on another durable medium, where possible before the termination and at the latest immediately thereafter, unless the provision of such information is prohibited by other Community legislation or is contrary to objectives of public policy or public security.

يقتصر التزام مانح الائتمان في هذه الحالة على مجرد تمرير هذه المعلومات إلى المستهلك، بل يمتد ليشمل واجب النصح والإرشاد من خلال تقدير المركز المالي للمستهلك وهذا غير وارد في الشرط النموذجي المشار إليه في العقد(١٤٢). في قضية أخرى (anco Español de Crédito SA v Joaquín Calderón Camino)(١٤٣). تعاقد السيد (Calderón Camino)مع مؤسسة (Banesto) المالية الإسبانية بتاريخ ٢٠٠٧/٥/٢٨ بغرض الحصول على مبلغ قرض قيمته (٣٠) ألف يورو لشراء مركبة للاستخدام المنزلي بمعدل فائدة سنوي قيمته (٨٪) ومعدل فائدة إجمالي للقرض قيمته (٢٩٪). التزام المستهلك بسداد سبع دفعات مالية ثم تعثر في السداد فيما بعد، ما دفع الشركة إلى اللجوء للقضاء لمطالبته بمبلغ قدره (٢٩) ألف يورو تقريباً هي قيمة ما تبقى عليه من مال بعد خصم ما دفعه من قيمة القرض الكلي والفوائد الإجمالية المستحقة عليه والمصاريف القضائية. اعتبرت محكمة أول درجة أن شرط معدل الفائدة الإجمالي هو شرط ورد في عقد نموذجي صاغته المؤسسة المالية بشكل مسبق ووقع عليه المقترض دون مناقشة أو تفاوض، وتمت صياغته بخط صغير جدا(١٤٤). إضافة إلى أن قيمة الفائدة الكلية تخالف بشكل صريح تعليمات البنك المركزي الأوروبي التي حددت هذه النسبة بما لا يزيد عن (٢٠٪) من قيمة القرض الكلية، ما يؤدي إلى بطلان هذه النسبة واعتماد نسبة الفائدة القانونية التي

(١٤٢) Judgment of the Court (Sixth Chamber) of 13 December 2001. Georg Heininger and Helga Heininger v Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG. Reference for a preliminary ruling: Bundesgerichtshof - Germany. Case C-481/99.

(١٤٣) Para. (14/3/b) provides that: If the consumer exercises his right of withdrawal, he shall: pay to the creditor the capital and the interest accrued thereon from the date the credit was drawn down until the date the capital is repaid, without any undue delay and no later than 30 calendar days after the despatch by him to the creditor of notification of the withdrawal. The interest shall be calculated on the basis of the agreed borrowing rate. The creditor shall not be entitled to any other compensation from the consumer in the event of withdrawal, except compensation for any non-returnable charges paid by the creditor to any public administrative body.

(١٤٤) Para. (14/4) provides that: If an ancillary service relating to the credit agreement is provided by the creditor or by a third party on the basis of an agreement between the third party and the creditor, the consumer shall no longer be bound by the ancillary service contract if the consumer exercises his right of withdrawal from the credit agreement in accordance with this Article.

حددها البنك المركزي الإسباني (١٩٪)[١٤٥]. طعنت الشركة المالية في هذا الحكم أمام محكمة استئناف برشلونة التي بدورها أحالت القضية إلى محكمة النقض مرفقة بالتساؤل التالي: إلى أي مدى تملك المحاكم الوطنية سلطة التدخل لتعديل بنود العقد إن احتوى على شروط تعسفية مصاغة بشكل مسبق من البائع ولم يطلع عليها المستهلك بشكل كامل. أجابت محكمة العدل الأوروبية على هذا التساؤل بأنه في حال ثبت تعسف المركز القانوني للبائع في تعامله مع المستهلك بما يخالف قواعد التوجيه رقم (١٩٩٣/٧/١٣)، فللمحكمة الوطنية كامل الحق في التدخل لتعديل نسب الفائدة المقررة قانوناً[١٤٦].

(١٤٥) Para. (16/2) provides that: In the event of early repayment of credit the creditor shall be entitled to fair and objectively justified compensation for possible costs directly linked to early repayment of credit provided that the early repayment falls within a period for which the borrowing rate is fixed. Such compensation may not exceed 1 % of the amount of credit repaid early, if the period of time between the early repayment and the agreed termination of the credit agreement exceeds one year. If the period does not exceed one year, the compensation may not exceed 0,5 % of the amount of credit repaid early.

(١٤٦) Para. (16/5) provides that: Any compensation shall not exceed the amount of interest the consumer would have paid during the period between the early repayment and the agreed date of termination of the credit agreement.

المطلب الرابع
حقوق المستهلك خلال مرحلة تنفيذ العقد

افترض المشرع الأوروبي احتمال تسرع المستهلك في إبرام عقد الائتمان أو تمكنه فيما بعد من تدبير قيمة الائتمان الذي تحصل عليه قبل حلول الأجل المتفق عليه، بالتالي قد يستفيد من إعادة جدولة نسبة الفائدة الممنوحة له بما يتناسب مع قدرته على السداد المبكر. منح التوجيه امتيازات للمستهلك خلال مرحلة ما بعد التعاقد بمنحه الحق في إنهاء العقد أو العدول عنه، إضافة إلى حقه في السداد المبكر لمبلغ الائتمان والاستفادة من ذلك بإعادة جدولة قيمة الفوائد المستحقة في ضوء تعجيله في السداد.

الفرع الأول
حق المستهلك في إنهاء العقد أو العدول عنه

تمنح المادة (١٣) من التوجيه للمستهلك الحق في إنهاء عقد الائتمان دون مسؤولية مع وجوب مراعاة الإخطار المسبق إن كان متفقاً عليه في العقد صراحة، بشرط أن لا تزيد مدة الإخطار المتفق عليها عن شهر من تاريخ إنهاء العقد(١٤٧). في المقابل، لا يملك مانح الائتمان الحق في إنهاء العقد بإرادته المنفردة إلا إن وُجد شرط في العقد يمنحه هذا الحق، على أن يلتزم في جميع الأحوال بإرسال إخطار للمستهلك لا يقل عن شهرين من تاريخ الإنهاء(١٤٨). كما يمنح التوجيه الحق لمانح الائتمان الحق في إلغاء منح الائتمان لأسباب موضوعية مبررة (or objectively justified reasons) – إن كان هذا الحق متفقاً عليه في العقد – على أن يلتزم مانح الائتمان في هذه الحالة بإعلام المستهلك بإخطار ورقي مكتوب أو بأية طريقة أخرى مناسبة بهذا الإلغاء في أقرب وقت مناسب متاح له، ما لم تحظر التشريعات الوطنية هذا الإخطار في حالات

(١٤٧) Para. (16/3) provides that: Compensation for early repayment shall not be claimed: (a) if the repayment has been made under an insurance contract intended to provide a credit repayment guarantee; (b) n the case of overdraft facilities; or (c) if the repayment falls within a period for which the borrowing rate is not fixed.

(١٤٨) If agreed in the credit agreement, the creditor may effect standard termination of an open-end credit agreement by giving the consumer at least two months' notice drawn up on paper or on another durable medium.

تشمل حالة سبب الإلغاء المستند إليها في هذا الحق[١٤٩]. تشير قرارات محكمة العدل الأوروبية إلى أن هذا الحق لا يجوز التوسع فيه ويجب أن يقتصر في مضمونه على حالة تيقن أو اشتباه (suspicion) مانح الائتمان من استخدام المستهلك لهذا الائتمان بشكل مخالف للقانون أو حالة استخدام المستهلك لهذا الائتمان بشكل غير متزن على نحو قد يعرضه لمخاطر عدم السداد عند استحقاقه.

إضافة إلى ذلك، أقر المشرع الأوروبي بحق المستهلك في العدول بصريح المادة (١٤) من التوجيه. لم يكن هذا الحق منصوصاً عليه في التوجيه القديم (Directive 102/87) إلا أن جميع الدول الأعضاء قد نصت عليه صراحة في تشريعاتها الوطنية على أساس قاعدة (Minimum harmonization technique) التي تجيز للدول الأعضاء زيادة مستوى الحماية الممنوح للمستهلك عما ورد في نصوص هذا التوجيه. يشير هذا الحق إلى حق الطرف المتعاقد في فسخ العقد والتحلل منه بإراداته المنفردة ودون حاجة إلى موافقة الطرف المقابل. والعدول عن العقد حق من الحقوق التي تقررت للمستهلك في العديد من التشريعات القانونية لتحقيق مصالحه، وهو استثناء على مبدأ القوة الملزمة للعقد وخاصة في عقود الاستهلاك دون غيرها، ويرجع السبب في تقرير هذا الحق إلى أن المستهلك هو الطرف الضعيف في العقد الذي يفتقر للخبرة والمعرفة مقارنة بخبرة الطرف الآخر في العقد، إضافة إلى عدم وجود ما يحمي مصالح المستهلك في النظرية العامة للعقد، لذا لجأت القوانين إلى حماية المستهلك بتقرير هذا الحق. هذا ما دفع المشرع الأوروبي إلى تضمين هذا الحق صراحة في التوجيه (٢٠٠٨/٤٨) في مادة مستقلة بذاتها (المادة ١٤).

منحت هذه المادة للمستهلك الحق في العدول عن العقد – دون أن يكون ملزماً بتقديم أي سبب لذلك – خلال فترة (١٤) يوماً من تاريخ توقيع المستهلك على العقد أو من تاريخ استلامه شروط وبنود العقد التفصيلية المشار إليها في المادة (١٠١) منه أيهما أبعد. هذا يعني – وفقاً لقرار محكمة العدل الأوروبية – سريان هذه المدة واستمرارها طالما لم يتسلم المستهلك شروط وبنود العقد التفصيلية المشار إليها في

(١٤٩) Para. (13/2) provides that: If agreed in the credit agreement, the creditor may, for objectively justified reasons, terminate the consumer's right to draw down on an open-end credit agreement. The creditor shall inform the consumer of the termination and the reasons for it on paper or on another durable medium, where possible before the termination and at the latest immediately thereafter, unless the provision of such information is prohibited by other Community legislation or is contrary to objectives of public policy or public security.

المادة (١٠) من التوجيه (Georg Heininger and Helga Heininger v Bayerische Hypo)[١٥٠] في حال رغب المستهلك في ممارسة هذا الحق، يلتزم بسداد ما تحصل عليه – أو قيمته – مضافاً إليه قيمة الفوائد المستحقة وفقاً للأصول عن الفترة الزمنية الممتدة من تاريخ حصوله على الائتمان إلى تاريخ سداده لمانح الائتمان، بشرط أن يقوم بهذا السداد في أقرب وقت مناسب على أن لا يزيد عن (٣٠) يوماً من تاريخ إرسال إخطار العدول إلى مانح الائتمان. طالما التزم المستهلك بهذا التعويض، فلا يجوز لمانح الائتمان مطالبته المستهلك بأية تعويضات مالية أخرى باستثناء مطالبته بتعويض أية رسوم أو مصاريف غير مستردة (non-returnable charges paid) دفعها المانح للهيئات الحكومية بغرض الحصول على موافقتها – إن كانت موجودة – في منح الائتمان للمستهلك[١٥١]. تحتسب الفائدة على أساس النسبة التي اتفق عليها المستهلك ومانح الائتمان في عقد الائتمان محل البحث. أقرت محكمة العدل الأوروبية بعدم حق مانح الائتمان في الحصول على هذه الرسوم والفوائد المشار إليها أعلاه إن لم يقم بداية بإعلام المستهلك بهذه العواقب وفقاً لالتزامه الوارد في المادة (٢/١٠) المشار إليها أعلاه. إضافة إلى ذلك، لا يجوز لمانح الائتمان مطالبة المستهلك بأية تعويضات مالية ناتجة عن أية خسائر مالية تعرض إليها في حال تقديمه لأية خدمات مساعدة إضافية أو استشارية للمستهلك (ancillary service) عند التواصل معه لتوقيع عقد الائتمان[١٥٢].

(١٥٠) Judgment of the Court (Sixth Chamber) of 13 December 2001. Georg Heininger and Helga Heininger v Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG. Reference for a preliminary ruling: Bundesgerichtshof - Germany. Case C-481/99.

(١٥١) Para. (14/3/b) provides that: If the consumer exercises his right of withdrawal, he shall: pay to the creditor the capital and the interest accrued thereon from the date the credit was drawn down until the date the capital is repaid, without any undue delay and no later than 30 calendar days after the despatch by him to the creditor of notification of the withdrawal. The interest shall be calculated on the basis of the agreed borrowing rate. The creditor shall not be entitled to any other compensation from the consumer in the event of withdrawal, except compensation for any non-returnable charges paid by the creditor to any public administrative body.

(١٥٢) Para. (14/4) provides that: If an ancillary service relating to the credit agreement is provided by the creditor or by a third party on the basis of an agreement between the third party and the creditor, the consumer shall no longer be bound by the ancillary service contract if the consumer exercises his right of withdrawal from the credit agreement in accordance with this Article.

الفرع الثاني
حق المستهلك في السداد المبكر لقيمة الائتمان

يعتبر موضوع السداد المبكر لعقد الائتمان أحد أهم المكاسب التي تحصل عليها المستهلك الأوروبي في التوجيه رقم (٨٧/١٠٢)، إلا أن الدول الأعضاء قد عالجته في تشريعاتها الوطنية – من حيث الشروط والأحكام – بشكل مختلف ما أثر على أحد أهم غايات التوجيه المتمثل في تحقيق الانسجام التشريعي بين دول الاتحاد، بهدف ضمان تنافسية السوق وتوحيد ضوابط حماية المستهلك بين جميع الدول الأعضاء. دفع هذا الأمر المشرع الأوروبي إلى إعادة تنظيم هذا الحق بشكل مفصل في نص المادة (١٦) من التوجيه (٢٠٠٨/٨٤) التي منحت المستهلك الحق – في أي وقت شاء وبدون التزام بالتعويض – في التسديد المبكر (بشكل كلي أو جزئي) لقيمة الائتمان الذي تحصل عليه في عقد الائتمان. في هذه الحالة، ستتم إعادة جدولة مبلغ الفائدة المرتبط بالائتمان بشكل يراعي قيمة ومدة السداد المبكر التي أداها المستهلك. هذا يعني أنه لا يجوز أن يتمسك مانح الائتمان بمطالبة المستهلك بكامل مبلغ الفائدة المتفق عليه في عقد الائتمان إن مارس المستهلك هذا الحق.

رغبة من المشرع الأوروبي في مراعاة مصالح مانح الائتمان التجارية، أجازت المادة (٢/١٦) من التوجيه لمانح الائتمان الحق في مطالبة المستهلك بمبلغ تعويض ناتج عن السداد المبكر إن أثبت مانح الائتمان تضرره الفعلي (fair and objectively justified compensation) من ممارسة المستهلك لهذا الحق، مع مراعاة عدم زيادة هذا المبلغ في جميع الأحوال عن نسبة (١٪) من قيمة الائتمان المبكر الذي سدده المستهلك. ولكن، إن زادت مدة التبكير في السداد عن سنة، فستحسب الفائدة من تاريخ السداد المبكر إلى التاريخ الذي التزم فيه المستهلك بسداد كامل مبلغ الائتمان المتفق عليه في العقد. أما اذا كانت مدة التبكير في السداد أقل من سنة، فلا يجوز أن تزيد هذه النسبة عن (٠,٥٪)[١٥٣]. إضافة إلى ذلك، لا يجوز أن يزيد مبلغ التعويض

(١٥٣) Para. (16/2) provides that: In the event of early repayment of credit the creditor shall be entitled to fair and objectively justified compensation for possible costs directly linked to early repayment of credit provided that the early repayment falls within a period for which the borrowing rate is fixed. Such compensation may not exceed 1 % of the amount of credit repaid early, if the period of time between the early repayment and the agreed termination of the credit agreement exceeds one year. If the period does not exceed one year, the compensation may not exceed 0,5 % of the amount of credit repaid early.

المقرر وفقاً لهذه القاعدة عن قيمة الفائدة التي وفرها المستهلك نتيجة هذا السداد المبكر(١٥٤).

في المقابل، لن يستحق مانح الائتمان قيمة التعويض المتعلق بالسداد المبكر مهما بلغت قيمة خسائره إن تم السداد المبكر بموجب عقد ائتمان مرتبط بعقد تأمين يهدف إلى ضمان سداد قيمة الائتمان المتفق عليه (عقد ائتمان مؤمن عليه لضمان سداد المستفيد من الائتمان)، في حالات الحساب الجار المدين، وإن تم السداد المبكر خلال الفترة الزمنية التي لم يتم تحديد سعر فائدة الإقراض خلالها(١٥٥).

الخاتمة

أظهرت لنا هذه الدراسة ماهية السياسة التشريعية التي اعتمد عليها المشرع الأوروبي عند وضعه لضوابط حماية المستهلك في عقود الائتمان الاستهلاكي. انطلقت هذه السياسة من فرضية وجود المستهلك في مركز معرفي ضعيف عند تعاقده مع مانح الائتمان فيما يتعلق بحقوق والتزامات طرفي العلاقة التعاقدية، عدم تقدير مركزه المالي المتوقع بعد حصوله على الائتمان (أهليته الائتمانية)، وإلى أي مدى يمكن أن يساهم هذا الائتمان في تمثيل مصالحه الاقتصادية التي كان يتطلع إليها من خلال التعاقد، وأخيراً إمكانية تسرع المستهلك في اتخاذ قرار التعاقد واكتشافه فيما بعد بوجود عروض أفضل في السوق، أو قدرته على سداد مبلغ الائتمان في وقت أقصر وبالتالي خفض مبلغ الفائدة المستحق عليه. أدرك المشرع الأوروبي هذا الواقع لذلك قصر نطاق حماية هذا التوجيه على الشخص الطبيعي الذي يتعاقد لإشباع حاجاته الشخصية أو الأسرية البعيدة كل البعد عن نشاطه التجاري. في المقابل، توسع المشرع الأوروبي في نطاق هذه الحماية لتشمل عقود الائتمان التي يبرمها المستهلك سواء أكانت في صورة قرض مالي أم اعتماد مالي، مع مراعاة استثناء تطبيق التوجيه على بعض عقود الائتمان لما تتمتع به من خصوصية، أو وجود تنظيم قانوني خاص بها (مثل عقود الائتمان المرتبطة برهون عقارية أو حيازية، عقود الائتمان غير

(١٥٤) Para. (16/5) provides that: Any compensation shall not exceed the amount of interest the consumer would have paid during the period between the early repayment and the agreed date of termination of the credit agreement.

(١٥٥) Para. (16/3) provides that: Compensation for early repayment shall not be claimed: (a) if the repayment has been made under an insurance contract intended to provide a credit repayment guarantee; (b) n the case of overdraft facilities; or (c) if the repayment falls within a period for which the borrowing rate is not fixed.

المرتبطة بمعدلات فائدة، عقود الائتمان ذات العلاقة بروابط العمل الخاصة أو العامة....الخ) وفقاً لما ورد من استثناءات في نص المادة الثانية منه.

انطلاقاً من هذه السياسة، أقر هذا التوجيه بالعديد من التزامات مانح الائتمان في مرحلة ما قبل التعاقد، وأوجب مراعاة عقد الائتمان لشرط الشفافية وضمان فهم المستهلك لمضمونه وآثاره القانونية، إضافة إلى منح المستهلك العديد من الحقوق والامتيازات خلال مرحلة ما بعد التعاقد. فيما يتعلق بمرحلة ما قبل التعاقد، يفرض التوجيه على مانح الائتمان التزامات تهدف إلى التغلب على ظاهرة الضعف المعرفي لدى المستهلك لضمان تحقيق حالة من التوازن العقدي – إلى حد ما – بين طرفي الرابطة العقدية. تمثلت هذه الالتزامات في وجوب أن يشتمل الإعلان التجاري للمؤسسات الائتمانية على العديد من المعلومات التي تساعد المستهلك في تقدير مدى استفادته من هذا العرض المقدم ومقارنته بالعروض الأخرى المنتشرة في السوق، من خلال تقدير حجم الامتيازات القانونية والاقتصادية التي يحصل عليها نتيجة التعاقد، وماهية التزاماته المقابلة إن هو أقدم على التعاقد، إضافة إلى ذلك يفرض التوجيه على مانح الائتمان التزامات خلال مرحلة التفاوض على العقد تتمثل في واجب الإعلام والتبصير والنصح والإرشاد، إضافة إلى تقدير القدرة الائتمانية للمستهلك ومكاشفته بها عند الضرورة. تهدف هذه الالتزامات في مجملها إلى مساعدة المستهلك في تقدير مركزه المالي في حال قرر التعاقد، إضافة إلى مساعدته في تقدير قدرته الائتمانية على سداد مستحقات عقد الائتمان. ترك التوجيه أمر الجزاءات المترتبة على إخلال مانح الائتمان بهذا الالتزام للتشريعات الوطنية للدول الأعضاء، التي أقرت في مجملها بإسقاط مبلغ الفائدة المتفق عليه في عقد الائتمان وإعادة جدولة هذا المبلغ بما يعادل مقدار الفائدة المقر قانوناً.

فيما يتعلق بمشتملات عقد الائتمان، أقر التوجيه بمراعاة مبدأ الشفافية بشكل كامل في هذا العقد بما يضمن حق المستهلك في الاطلاع على كافة بنوده، وتقدير مركزه المالي بشكل جيد قبل اتخاذه قرار التعاقد من عدمه. يتطلب هذا الأمر وجوب اشتمال عقد الائتمان على كافة حقوق والتزامات طرفي الرابطة العقدية بشكل مفصل وواضح، عدم إلزام المستهلك بأية شروط تعاقدية لم يقدمها له مانح الائتمان، صياغة جميع شروط العقد بلغة واضحة ومفهومة وبخط كبير، وأخيراً، إلزام مانح الائتمان ببيان أية آثار قانونية قد تنشأ عن بنود العقد لا يستطيع المستهلك المتوسط تقديرها.

أخيراً، أقر التوجيه العديد من الحقوق للمستهلك عقب التوقيع على عقد الائتمان تتمثل في حقه في العدول عن التعاقد خلال فترة (١٤) يوماً من تاريخ توقيع

المستهلك على العقد أو من تاريخ استلامه شروط وبنود العقد التفصيلية أيهما أبعد. إضافة إلى ذلك، أقر التوجيه بحق المستهلك في تسديد قيمة الائتمان الكلي بشكل مبكر في أي وقت خلال فترة السداد المتفق عليها، وفي هذه الحالة سيستفيد من إعادة جدولة قيمة الفائدة المستحقة عليه على أساس احتسابها تبعاً لتاريخ السداد المبكر.

المراجع

المراجع العربية:

- أحمد الرفاعي، **الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي** (دار النهضة العربية: القاهرة ١٩٩٤).
- أحمد الزقرد، **الحماية المدنية من الدعاية التجارية الكاذبة والمضللة** (دار الجامعة الجديدة: الإسكندرية ٢٠٠٧).
- جمال النكاس، **حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي** (١٩٨٩) ١٣/٢ مجلة الحقوق- جامعة الكويت.
- حابس إيمان، **دور التحليل المالي في منح القروض، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري** (رسالة ماجستير: جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ٢٠١١).
- خالد الضفيري، **المسئولية المدنية للبنك عن عمليات القروض الاستهلاكية تجاه العميل المقترض، دراسة في القانون الفرنسي والكويتي** (٢٠١٢) مجلة الشريعة والقانون ٢٦/٤٩.
- خالد ممدوح إبراهيم، **حماية المستهلك في العقد الإلكتروني** (١ دار الفكرة الجامعي: الإسكندرية ٢٠٠٨).
- سهير منتصر، **الالتزام بالتبصير** (دار النهضة العربية: القاهرة بدون سنة نشر.
- عائشة الشرقاوي، **الوجيز في القانون البنكي** (٢ دار أبي رقراق للطباعة والنشر: الرباط ٢٠٠٨).
- محمد الفروجي، **العقود البنكية بين مدونة التجارة والقانون البنكي، مجموعة قانون التجارة والأعمال** (مطبعة النجاح الجديدة: الدار البيضاء ١٩٩٨).
- محمد حسين عبد العال، **مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية** (دار النهضة العربية: القاهرة ٢٠٠٧).
- محمود فياض، **تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين** (رسالة ماجستير: جامعة بيرزيت ٢٠٠٥).
- مهدي منير، **المظاهر القانونية لحماية المستهلك**، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة وجدة (محمد الأول)، المغرب ٢٠٠٤-٢٠٠٥.
- مياد العربي، **عقود الإذعان- دراسة مقارنة** (مطبعة دار الأمان: الرباط ٢٠٠٥).

- يوسف شندي، أثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على تحديد لحظة إبرام العقد (٢٠١٠) ٤٣ مجلة الشريعة والقانون.

المراجع الأجنبية:

- B Dubow, **Understanding consumers: the value of stated preferences in antitrust proceedings** (2003) 24-3 European Commercial Law Review Journal.
- C Doyle and R Inderst, **some economics on the treatment of buyer power in antitrust** (2007) 28-3 European Intellectual Property Review Journal.
- G Alpa, **a Glance at Unfair Terms in Italy and the United Kingdom: What an Italian Lawyer can Learn from the English Experience** (2004) 15- 5 European Business Law Review.
- G Alpa, the implementation of the EC directive on unfair contract terms in Italy(1997) 5 European Review of Private Law.
- G Howells and H Micklitz**, EC consumer Law: has it come of Age?** (2003) European Law Review.
- G Howells, A Janssen and R Schulze, **Party autonomy for the internal market, the role of information** (Grundman: London 2001).
- G Sepe, **National Models of European contract Law: A comparative approach to the concept of unfairness in Directive 93** (1997) 5- 4 Consumer Law Journal.
- H. Micklitz, N. Reich and P. Rott, **Understanding EC consumer law** (Hart Publishing Ltd: U.S.A. 2009).
- Hans W. Micklitz, '**full harmonization of unfair commercial practices under Directive 2005/29, Case comment'** International Review of Intellectual Property and Competition Law 40-4 (2009).
- J Dickie, a**rticle 7 of the Unfair terms in Consumer contracts Directive** (1996) 4-2 Consumer law Journal.

- M Fayyad, **Misleading Advertising Practices in Consumer Transactions, can Arab Lawmakers Gain an Advantage from European Insight**(2012) 26 Arab law Quarterly.
- M Fayyad. **A glance of unfair terms in consumer transactions in Arab legal systems and Islamic law: what Arab lawyers can learn from the European experience** (2012) 5/2 international journal of private law 200.
- M Herington and S Brothers, **Unfair terms in Consumer contract regulations** (1995) international insurance law Review 263.
- M J Bonell, **The CIGS, European contract law and the development of a world contract law** (2008) 56-1 The American journal of comparative law.
- M Schillig, **Inequality of bargaining power versus market for lemons: legal paradigm change and the Court of Justice's jurisprudence on Directive 93/13 on unfair contract terms** (2008) 33-3 European Law Review Journal.
- N Parr, **The relevance of consumer brands and advertising in competition inquiries**(1993) 14-4 European Commercial law Review.
- N Reich, **the implementation of Directive 93/13/EEC on unfair terms in Consumer contracts in Germany** (1997) 5 European Review of Private Law.
- Bray, **'EU Sweep interim results: misleading advertising and unfair practices on airline Ticket websites'** Computer and Telecommunications Law Review 14-7 (2008).
- P Cserne, **Policy considerations in contract interpretation: the contra proferentem rule from a comparative and economic perspective**, paper to be presented at the EALE conference, Copenhagen, 13-15 September 2007.
- P Nebbia, **standard form contracts between unfair terms con-**

trol and competition law (2006) 31 (1) European law Review Journal.

- P Nebbia, **unfair contract terms in EC Law** (Hart publications: London 2007).
- S B Markesins, H Unberath and A Johnston, **the German law of contract A comparative Treatise** (2nd Hart publishing: London 2006).
- S Grundmann, **Information,party autonomy and Economic agents in European contract law** (2002) Common Market Law Review.
- S Norelid, **'the unfair commerce.al practice Directive'** European Lawyer Journal 76 (2008).
- T Hervey, **Community and national competence in health after tobacco advertising** (2001) Common Market Law Review.
- T Wilhelmsson **The abuse of the confidant Consumer as a justification for EC law** (2004) Journal of Consumer policy.
- W Posch, **the implementation of the EC Directive on Unfair Contract Terms into Austrian Law** (1997) 5 European Review of Private Law.
- Y Farah, **allocation of jurisdiction and the internet in EU law** (2008) 33-2 European Law Review Journal.