مجلة الحقوق

سلسلة "المعارف القانونية والقضائية"

قواعد الإثبات في قانون حماية المستهلك

د. محمد الطودار

دكتور في الحقوق

منتدب قضائي بالمحكمة الابتدائية بوادي الذهب

أستاذ زائر بالمعهد العالي للقضاء

تقديم

د. بوعبيد عباسي

أستاذ التعليم العالي

بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بجامعة القاضي عياض بمراكش

مجلة الحقوق

دار نشر المعرفة

الفهرس

□ **تقديم** 7

□ **مقدمة** 9

□ **الباب الأول** : القواعد الموضوعية للإثبات في قانون حماية المستهلك 25

■ **الفصل الأول** : وسائل الإثبات لحماية مستهلك المنتجات أو الخدمات 27

○ **المبحث الأول**: الوسائل المباشرة في إثبات المعاملات الاستهلاكية 28

○ **المطلب الأول**: تفعيل الدليل الكتابي في إثبات المعاملات الاستهلاكية 28

○ **الفقرة الأولى**: تفعيل الدليل الكتابي الورقي في إثبات المعاملات الاستهلاكية 29

♦ **أولا**: تفعيل الدليل الكتابي الورقي الرسمي في إثبات المعاملات الاستهلاكية 30

♦ **ثانيا**: تفعيل الدليل الكتابي الورقي العرفي في إثبات المعاملات الاستهلاكية 39

○ **الفقرة الثانية**: تفعيل الدليل الكتابي الرقمي في إثبات المعاملات الاستهلاكية 48

♦ **أولا**: تفعيل الدليل الكتابي الرقمي الرسمي والعرفي في إثبات المعاملات الاستهلاكية 49

♦ **ثانيا**: تفعيل آلية التوقيع الإلكتروني في إثبات المعاملات الاستهلاكية 58

○ **المطلب الثاني**: تفعيل الدليل البنكي وشهادة الشهود في إثبات المعاملات الاستهلاكية 66

○ **الفقرة الأولى**: تفعيل الدليل البنكي في إثبات المعاملات الاستهلاكية 67

♦ **أولا**: ماهية الدليل البنكي 67

♦ **ثانيا**: حجية الدليل البنكي في إثبات المعاملات الاستهلاكية 75

○ **الفقرة الثانية**: دور شهادة الشهود في إثبات المعاملات الاستهلاكية 82

♦ **أولا**: ماهية شهادة الشهود 82

♦ **ثانيا**: القوة الثبوتية لشهادة الشهود 87

○ **المبحث الثاني**: الوسائل غير المباشرة في إثبات المعاملات الاستهلاكية 94

○ **المطلب الأول**: وسيلة القرينة في اقتناء واستعمال المستهلك للمنتجات والخدمات 94

○ **الفقرة الأولى**: ماهية وسيلة القرينة في إثبات المعاملات الاستهلاكية.....94

• **أولا**: المقصود بالقرينة الكفيلة في إثبات المعاملات الاستهلاكية 94

• **ثانيا**: أنواع القرينة 98

○ **الفقرة الثانية**: حجية القرينة في الميدان الاستهلاكي 100

• **أولا**: حجية القرينة القانونية في الإثبات الاستهلاكي 100

• **ثانيا**: حجية القرينة القضائية في الإثبات الاستهلاكي 105

○ **المطلب الثاني**: وسيلتي الإقرار واليمين في إثبات المستهلك لمعاملاته 110

○ **الفقرة الأولى**: تفعيل وسيلة الإقرار في إثبات المعاملات الاستهلاكية 110

• **أولا**: ماهية وسيلة الإقرار.....110

• **ثانيا**: القوة الثبوتية لوسيلة الإقرار.....115

○ **الفقرة الثانية**: تفعيل وسيلة اليمين في إثبات المعاملات الاستهلاكية.....122

• **أولا**: ماهية وسيلة اليمين في إثبات المعاملات الاستهلاكية 123

• **ثانيا**: القوة الثبوتية لليمين في الميدان الاستهلاكي.....128

■ **الفصل الثاني** : عبء الإثبات في القواعد الموضوعية لمستهلك المنتجات أو الخدمات.....135

○ **المبحث الأول**: عبء إثبات الالتزام بالإعلام والشروط التعسفية 136

○ **المطلب الأول**: عبء إثبات الالتزام بالإعلام 136

○ **الفقرة الأولى**: ماهية الالتزام بالإعلام 136

• **أولا**: تحديد المقصود بالالتزام بإعلام المستهلك.....137

• **ثانيا**: محددات الالتزام بالإعلام.....141

○ **الفقرة الثانية**: تفعيل قواعد الإثبات رهين بالتزام المورد بالإعلام.....146

• **أولا**: التزام المورد بالإعلام رهين بتحديد طبيعته 147

• **ثانيا**: إثبات وجود وتنفيذ الالتزام بالإعلام 152

○ **المطلب الثاني**: عبء إثبات الشروط التعسفية 165

○ **الفقرة الأولى**: ماهية الشروط التعسفية والمعايير المعتمدة لتحديدها 166

♦ **أولا**: ماهية الشروط التعسفية 166

♦ **ثانيا**: المعايير المعتمدة لتحديد الشروط التعسفية 170

○ **الفقرة الثانية**: في شرطي الحد من وسائل الإثبات أو إلزام المستهلك بعبء الإثبات 175

♦ **أولا**: شرط الحد من وسائل الإثبات 175

♦ **ثانيا**: شرط إلزام المستهلك بعبء الإثبات 179

○ **المبحث الثاني**: عبء إثبات المنتجات المعيبة والممارسات التجارية 185

○ **المطلب الأول**: عبء إثبات المنتجات المعيبة 185

○ **الفقرة الأولى**: ماهية العيب 185

♦ **أولا**: مفهوم العيب في المنتجات الغذائية والصيدلية 186

♦ **ثانيا**: الآليات المساعدة على إثبات العيب 190

○ **الفقرة الثانية**: إثبات توافر العيب في المنتجات 195

♦ **أولا**: شروط المسؤولية عن فعل المنتجات المعيبة الموجبة لإثبات الضمان 196

♦ **ثانيا**: أسباب دفع المنتج مسؤوليته عن عيب المنتجات 201

○ **المطلب الثاني**: عبء إثبات مختلف الممارسات التجارية 208

○ **الفقرة الأولى**: الحاجة إلى قلب عبء الإثبات لفائدة المستهلك في مختلف الممارسات التجارية 208

♦ **أولا**: الممارسات التجارية وعاء شاسع لماهيتها 208

♦ **ثانيا**: تقنين الممارسات التجارية رهين بفعالية قواعد الإثبات 215

○ **الفقرة الثانية**: محدودية حالات انتقال عبء الإثبات إلى المورد في الممارسات التجارية 219

♦ **أولا**: عبء الإثبات لحماية المستهلك من الإعلان والحق في التراجع 220

♦ **ثانيا**: عبء الإثبات لحماية المستهلك من البيوع عن بعد وخارج المحلات التجارية 226

□ **الباب الثاني** : إرساء القواعد المسطرية للإثبات في قانون حماية المستهلك 233

■ **الفصل الأول** : إرساء القواعد المسطرية من خلال البحث عن المخالفات الاستهلاكية 237

- **المبحث الأول**: حجية المحاضر المنجزة من قبل الأعوان المكلفون بالبحث عن المخالفات الاستهلاكية 238
- **المطلب الأول**: ماهية الأعوان المكلفين بالبحث عن المخالفات الاستهلاكية 238
- **الفقرة الأولى**: تعداد الأعوان المكلفين بالبحث عن المخالفات الاستهلاكية 239
- **أولا**: ضباط الشرطة القضائية 239
- **ثانيا**: باقي الأعوان المكلفين بالبحث عن المخالفات الاستهلاكية 245
- **الفقرة الثانية**: طبيعة عمل الأعوان المكلفين بالبحث عن المخالفات الاستهلاكية وضمانات تنفيذها 252
- **أولا**: طبيعة عمل الأعوان المكلفين بالبحث عن المخالفات الاستهلاكية 253
- **ثانيا**: ضمانات تنفيذ الأعوان لمهامهم في ضبط المخالفات الاستهلاكية 258
- **المطلب الثاني**: ماهية المحضر وحجيته في إثبات المخالفات الاستهلاكية 263
- **الفقرة الأولى**: ماهية المحضر وأنواعه 264
- **أولا**: ماهية المحضر 264
- **ثانيا**: أنواع المحاضر المنجزة في المخالفات الاستهلاكية.....269
- **الفقرة الثانية**: شكليات تحرير المحاضر وحجيتها في إثبات المخالفات الاستهلاكية 275
- **أولا**: شكليات تحرير محاضر إثبات المخالفات الاستهلاكية 276
- **ثانيا**: حجية المحاضر المنجزة في إثبات المخالفات الاستهلاكية.....281
- **المبحث الثاني**: تعداد العمليات الكفيلة بإثبات المخالفات الاستهلاكية 288
- **المطلب الأول**: القيام بالأبحاث الكفيلة بإثبات المخالفات الاستهلاكية.....288
- **الفقرة الأولى**: القيام بالمعاينات الكفيلة بإثبات المخالفات الاستهلاكية 289
- **أولا**: ماهية المعاينة كوسيلة مسطرية ناجعة للإثبات 289
- **ثانيا**: أحكام المعاينة في القضايا الاستهلاكية 294
- **الفقرة الثانية**: القيام بالتفتيش الكفيل بإثبات المخالفات الاستهلاكية 301
- **أولا**: ماهية التفتيش الكفيل بإثبات المخالفات الاستهلاكية 301
- **ثانيا**: مباشرة إجراءات التفتيش الكفيلة بإثبات المخالفات الاستهلاكية.....307

- المطلب الثاني: القيام بالإجراءات الختامية الكفيلة بإثبات المخالفات الاستهلاكية 312
- الفقرة الأولى: إجراءات جرد الوثائق المحجوزة وأخذ العينات 312
  - أولا: إجراءات حجز وجرد الوثائق ووضع الأختام عليها 312
  - ثانيا: إجراء أخذ العينات.....320
- الفقرة الثانية: القيام بتوجيه المحاضر ووقف عرض المنتجات أو الخدمات 327
  - أولا: توجيه المحاضر والجرد إلى النيابة العامة المختصة داخل الآجال القانونية 327
  - ثانيا: التدابير التحفظية على السلع والخدمات بغية وقف عرضها 330
- الفصل الثاني : إرساء القواعد المسطرية لمختلف إجراءات التحقيق وما يثبت الشراء.....339
- المبحث الأول: إرساء القواعد المسطرية لمختلف إجراءات التحقيق 340
- المطلب الأول: إرساء وسيلة الخبرة لتفعيل إثبات المعاملات الاستهلاكية.....340
- الفقرة الأولى: ماهية الخبرة القضائية 340
  - أولا: المقصود بالخبرة القضائية 341
  - ثانيا: خصائص ومجالات الخبرة القضائية في النزاعات الاستهلاكية 346
- الفقرة الثانية: الشكليات القانونية المطلوبة لإنجاز الخبرة 352
  - أولا: انتداب الخبير كآلية مهمة للإثبات في النزاعات الاستهلاكية.....352
  - ثانيا: حجية الخبرة القضائية بعد مباشرة الخبير لمهامه 357
- المطلب الثاني: تحقيق الخطوط وإثبات الزور في المستندات والوثائق المتعامل بها في النطاق الاستهلاكي 364
- الفقرة الأولى: تحقيق الخطوط في المستندات والوثائق المتعامل بها في النطاق الاستهلاكي 365
  - أولا: ماهية تحقيق الخطوط 365
  - ثانيا: أحكام تحقيق الخطوط للإثبات في النطاق الاستهلاكي 372
- الفقرة الثانية: إثبات الزور في المستندات والوثائق المتعامل بها في النطاق الاستهلاكي 382
  - أولا: ماهية الزور الفرعي 382
  - ثانيا: أحكام الزور الفرعي للإثبات في النطاق الاستهلاكي.....392

- **المبحث الثاني**: إرساء الوسائل الإثباتية القمينة بالحصول على ما يثبت الشراء 399
- **المطلب الأول**: وسيلتي الفاتورة وأذونات الشراء القمينتين بالحصول على ما يثبت الشراء 399
- **الفقرة الأولى**: وسيلة الفاتورة القمينة بالحصول على ما يثبت الشراء 399
  - **أولا**: ماهية الفاتورة 400
  - **ثانيا**: القوة الثبوتية لوسيلة الفاتورة القمينة بالحصول على ما يثبت الشراء 403
- **الفقرة الثانية**: وسيلة أذونات الشراء القمينة بالحصول على ما يثبت الشراء 413
  - **أولا**: ماهية أذونات الشراء 413
  - **ثانيا**: القوة الثبوتية لوسيلة المخالصة القمينة بالحصول على ما يثبت الشراء 416
- **المطلب الثاني**: وسيلتي تذكرة الصندوق واللصيقة القمينتين بالحصول على ما يثبت الشراء 418
- **الفقرة الأولى**: وسيلة تذكرة الصندوق القمينة بالحصول على ما يثبت الشراء 419
  - **أولا**: ماهية تذكرة الصندوق 419
  - **ثانيا**: القوة الثبوتية لتذكرة الصندوق القمينة بالحصول على ما يثبت الشراء 421
- **الفقرة الثانية**: وسيلة اللصيقة القمينة بالحصول على ما يثبت الشراء 423
  - **أولا**: ماهية اللصيقة 423
  - **ثانيا**: القوة الثبوتية للصيقة القمينة بالحصول على ما يثبت الشراء 424

خاتـمة 431

لائحة المراجع المعتمدة 439

مجلة الحقوق

سلسلة "المعارف القانونية والقضائية"

الإدارة : د. حياة البجدايني

2023 - 87

يستأثر قانون حماية المستهلك باهتمام مختلف التشريعات العربية والأوربية الحديثة، وكان الفقه سباقا لإثارة إشكالية العقود الاستهلاكية وما تتميز به من خصائص مقارنة بغيرها من العقود، وخصص لها قواعد تلائمها وتأخذ في الاعتبار مراكز الطرفين من الجانب الاقتصادي والاجتماعي والمعرفي، فغير جذريا بعض القواعد الكلاسيكية التي ساد الاعتقاد إلى وقت قريب أنها تحقق العدالة طالما تأسست على مبدأ سلطان الإرادة والمساواة بين الطرفين المتعاقدين.

لقد اتضح مع مرور الوقت أن المساواة بين الطرفين، التي تأسست عليها القواعد الكلاسيكية المنظمة للعلاقات التعاقدية، مجرد مساواة وهمية ولا تعكس الحقيقة الواقعية، ذلك أن الواقع يتسم بانعدام المساواة في العقود الاستهلاكية واختلال التوازن بين المورد والمستهلك، وبذلك ظهرت مصطلحات ومفاهيم جديدة فرضت نفسها في المجال القانوني من قبيل المورد والمستهلك والمنتج والموزع، والالتزام بضمان السلامة والمطابقة والالتزام بالإعلام والتعاون، ضعف أو جهل المستهلك، والشروط التعسفية وغيرها.

أدت هذه المقتضيات إلى خلق حقوق جديدة لفائدة المستهلك من قبيل حق المستهلك في الإعلام وحقه في حماية حقوقه الاقتصادية، وحقه في التراجع عن العقد، وحقه في الاختيار، وحقه في الإنصات إليه.

إلى جانب هذه المقتضيات، وغيرها مما لا يتسع المجال لطرحه، فإن الإثبات يخترق كل هذه الحقوق والالتزامات، ويحقق قيمتها بالنسبة للمستهلك إذ لا حق يستقيم بدون إثبات، ولا قيمة للحق في غياب الدليل على الحادث الذي يستند إليه، وقد ركز الباحث على خصوصيات الإثبات في قانون حماية المستهلك.

CIP - مطبعة المعارف الجديدة، الرباط 2023

دار نشر المعرفة للنشر والتوزيع

10 شارع الفضيلة، الحي الصناعي، يعقوب المنصور - الرباط
الهاتف : (212) 05 37 79 69 14/38 - (212) 05 37 79 57 02
الفاكس: (212) 05 37 79 03 43
E-mail : darnachrmaarifa@menara.ma
darnachrelmaarifa@gmail.com
Site web : www.darnachralmaarifa.ma

ISBN 978-9920-589-80-2

150 د