

الدراسات الإسلامية

تهدف سنوية الحكمة تفهم بالبحوث والدراسات الإسلامية والمصرية

في هذا العدد

● العالم انامي وتجارب التنمية في اندول المتقدمة

● الأمن في المحيط الأسري في الإسلام

● حماية المستهلكين في انقانون الابدونيسي رقم 8 سنة 1999؛مراجعة
وتصورات موضوعية

● نون الأدي الاجتماعي في تفسير في مصر وفي إندونيسيا (دراسة مقارنة
بين عبده وقريش)

● قضية الإعجاز العلمي نلأحاديث النبوية وضوابط التعامل معها

● تفعيل مقاصد الشريعة وضوابطه في تنزيل الأحكام على اتنازل والمستجدات

السنة الخامسة عشرة العدد 2 1440 هـ/2018م

ISSN 1412-226x

A L - Z A H R Ä '
 الزهراء

نصف سنوية محكمة تصدر عن كلية الدراسات الإسلامية والعربية
بجامعة شريف هداية الله الإسلامية الحكومية جاكرتا، تعنى بالبحوث والدراسات الإسلامية والعربية

A refereed academic twice yearly, published by Faculty of Islamic and Arabic Studies,
Syarif Hidayatullah State Islamic University (UIN) Jakarta,
and concerned with Islamic and Arabic research and studies

السنة الخامسة عشرة، العدد 2، 1440هـ/2018م Volume 15, No 2, 1440 H/2018 M

المشرف العام	سكرنير التحرير	رئيس التحرير
حمكا حسن	وسكيتو وبيووو	غلمان الوسط

هيئة التحرير

أحمد قشيري سهيل	محمد شيرازي دمياطي
أحمدي عثمان	يولي ياسين

تحرير ومراجعة لغوية

فاتح الندي	محمد حنيف الدين
------------	-----------------

جميع المراسلات توجه باسم رئيس التحرير:

Fakultas Dirasat Islamiyah Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah,
Jl. Ir. Juanda No. 95 Ciputat Jakarta 15412 Indonesia

البريد الإلكتروني:

journal.alzahra.fdi@uinjkt.ac.id

عنوان المجلة على شبكة الإنترنت:

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/zahra>

المحتوى

❦ بحث الزهراء

العالم النامي وتجارب التنمية في الدول المتقدمة

121 نبيل محمد توفيق السمالوطي

❦ البحوث والدراسات

الأمن في المحيط الأسري في الإسلام

128 أحمددين أحمد طهار

حماية المستهلكين في القانون الإندونيسي رقم 8 سنة 1999؛(مراجعة
وتصورات موضوعية)

146 إينا فوروانتي

لون الأدبي الاجتماعي في التفسير في مصر وفي إندونيسيا (دراسة مقارنة بين
عبده وقريش)

163 فائزه علي شبراماليسي

قضية الإعجاز العلمي للأحاديث النبوية وضوابط التعامل معها

173 أدى سوفريادي

تفعيل مقاصد الشريعة وضوابطه في تنزيل الأحكام على النوازل والمستجدات

194 رفقي سابوترا

حماية المستهلكين في القانون الإندونيسي رقم ٨ سنة ١٩٩٩؛ (مراجعة وتصورات موضوعية)

إينا فوروانتي

جامعة شريف هدية الله الإسلامية الحكومية جاكرتا

Abstract

This article aims to analyze reading in consumer law that is the duties and responsibilities of product owners that consumers should know. It also aims at presenting objective perceptions of this law. This article is based on critical analytical approaches. The main source of this article is the text of the Republic of Indonesia Act number 8 of 1999 on consumer protection. Secondary sources are research and studies dealing with this issue. One of the highlights of this article is to review and reflect on the concern about consumer protection and regulation to achieve the interests of consumers in the first place, by activating all existing elements: from the community and civil institutions to the government through the minister concerned. The Consumer Protection Act must be based on several principles and principles called liability principles that eventually lead to consumer rights.

Key Word: *قانون حماية المستهلكين (Consumer Protection), حماية المستهلكين (Consumer Protection Act), القانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ (Act Number 8 of 1999)*

مقدمة:

إن حماية المستهلكين قضية من القضايا التي اهتم بها القانون الإندونيسي باعتبارها قضية تمس الشعب والمجتمع بأكملهم وتتعلق بحياتهم. إن هذه الحماية ضرورة من أجل الحفاظ على الحياة. ومن هنا دعا المهتمون بهذه القضية إلى صياغة قانون خاص ينظم أمور الحماية للمستهلكين. لأن عدم العناية بها ستؤدي إلى الضرر والخسارة لفئة كثيرة في المجتمع الإندونيسي.

والحديث عن حماية المستهلكين في القانون الإندونيسي يتطلب التطرق إلى تناول المراجعة العامة لهذا القانون من أجل التعرف على تاريخ ونشأة هذا القانون والأطراف المعنية واللوائح التي يتضمنها وما فيه من أسس ومبادئ وأهداف.

مراجعة وتصورات حول حماية المستهلكين في القانون الإندونيسي.

وتناول هذه المراجعة العامة يكون بعرض تاريخ صدور هذا القانون، وتعريف حماية القانون، ومواضيع قانون حماية المستهلكين (الأطراف المعنية)، ومضمون قانون حماية المستهلكين، وأسس هذا القانون ومبادئ وأهدافه.

أولاً: تاريخ صدور القانون

أ- التمهيد:

قبل صدور قانون حماية المستهلكين، كانت هناك عدة قوانين متعلقة بحماية المستهلكين، مثل

القانون رقم ١٠ لسنة ١٩٦١ حول إقرار قانون الحكومة بدل القانون رقم ١٠ لسنة ١٩٦١ حول البضائع، ليصير قانون الحكومة رقم ٩ لسنة ١٩٦٤ الذي اعتبر قانونا تنفيذيا لقانون رقم ١٠ لسنة ١٩٦١. وقانون محافظة جاكرتا حول وجوب اختبار البضائع الذي أصدر في ١١ يونيو ١٩٦٨. وقرار محافظ جاكرتا حول إقرار شروط الاختبار لمنتجات صناعية مثل الصابون والزيت ومعجون الأسنان والشراب / الليمون في ١٥ يوليو ١٩٦٨.^١

وفي القانون التجاري الإندونيسي أيضا ضوابط لحماية المستهلكين. هذه الضوابط وردت في الكتاب الأول والكتاب الثاني.^٢

هذا إلى جانب ورود هذه الضوابط في الفصل ٤ الآية ١ والفصل ٢٠ الآية ١ من القانون رقم ١٦ لسنة ١٩٨٥ الذي ينظم العمارة السكنية.^٣ كما يضم القانون المدني الإندونيسي هذه الضوابط التي تهدف إلى حماية المستهلكين. وقد وردت هذه الضوابط في عدة فصول من الكتاب ٣، والباب ٥ من الجزء ٢.

كما وردت هذه الضوابط التي تنظم حماية المستهلكين في القانون الجنائي الإندونيسي التي تشمل -على المثال- جرائم التزوير والاحتيال وتقليد العلامات التجارية والمنافسة غير العادلة وغيرها من الجرائم.^٤

وقد يتم تنظيم قانون حماية المستهلكين بصفة خاصة في القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ حول حماية المستهلكين المعروف اختصارا باسم UUPK ويبدأ تنفيذ هذا القانون منذ ٢٠ أبريل ٢٠٠٠، أي بعد سنة من الموافقة عليها. إن صدور القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩، لا يعني أنه القانون الأول والأخير الذي ينظم حماية المنظمين. فهناك قوانين قبل هذا القانون كانت مواده تنظم حماية المستهلكين، مثل: القانون رقم ١٠ حول إثبات النظم الحكومي البديل للقانون رقم ١ لسنة ١٩٦١ حول المواد التي تصير قوانين، والقانون رقم ٢ لسنة ١٩٦٦ حول النظافة، والقانون رقم ٥ لسنة ١٩٧٤ حول أسس الحكومة المحلية، والقانون رقم ٢ لسنة ١٩٨١ حول المقاييس القانونية، والقانون رقم ٣ حول واجب تسجيل الشركات، والقانون رقم ٥ لسنة ١٩٨٤ حول الصناعة، والقانون رقم ١٥ لسنة ١٩٨٥ حول الطاقم الكهربائي، والقانون رقم ١ لسنة ١٩٨٧ حول غرفة التجارة والصناعة، والقانون رقم ٣٣ لسنة ١٩٩٢ حول الصحة، والقانون رقم ٧ لسنة ١٩٩٤ حول الموافقة على تأسيس المنظمات التجارية العالمية، والقانون رقم ١ لسنة ١٩٩٥ حول الشركات المحدودة، والقانون رقم ٩ حول الصناعات الصغيرة، والقانون رقم ٩ لسنة ١٩٩٥ حول المواد الغذائية، والقانون رقم ١٢ لسنة ١٩٩٧ حول تعديل قانون الحقوق الملكية المعدل إلى القانون رقم ٧ لسنة ١٩٨٧، والقانون رقم ١٣ لسنة ١٩٩٧ حول التعديل على قانون رقم ٦ لسنة ١٩٨٩ حول براءة الاختراع، والقانون رقم ١٤ لسنة ١٩٩٧ حول التعديل على القانون رقم ١٩ لسنة ١٩٨٩ حول العلامات التجارية، والقانون رقم ١٢ لسنة ١٩٩٧ حول الاستفادة بالبيئة، والقانون رقم ٤ لسنة ١٩٩٧ حول النشر، والقانون رقم ٢٥ لسنة ١٩٩٧ حول العمال، والقانون رقم ١٠ لسنة ١٩٩٨ حول التعديل على القانون رقم ٧ لسنة ١٩٩٢ حول البنوك.^٥

هناك ضوابط تتعلق بحماية المستهلكين ترد في تلك القوانين لم تزل سارية المفعول ما لم تتعارض مع الضوابط التي ترد في قانون حماية المستهلكين، طبقا لما ورد في الفصل ٦٤ من هذا القانون التي ينص: "كل ضوابط القانون التي تهدف إلى حماية المستهلكين التي وردت في القانون الذي يجري تنفيذه سارية المفعول ما لم يتم تنظيمه بصورة خاصة و/أو لم تتعارض مع الضوابط التي ترد في هذا القانون." فيمكن القول بأن الفصل ٦٤ بمثابة تأكيد لقانون حماية المستهلكين باعتباره ضابطا أو قانونا خاصا يشمل تنظيم القوانين الجارية والموجودة قبل إصدار هذا القانون (قانون حماية المستهلكين) طبقا لأسس القانون القاص الذي يبطل مفعول القانون العام. بمعنى أن الضوابط خارج قانون حماية المستهلكين يبقى ساري المفعول ما لم يتم تنظيمه بصورة خاصة في قانون حماية المستهلكين و/أو لا يتعارض مع قانون حماية المستهلكين.^٦

ويتضح من هذا العرض الوجيز أن هناك عدة قوانين متعلقة بحماية المستهلكين في جمهورية إندونيسيا قبل صدور القانون الخاص الذي ينظم شأن حماية المستهلكين المعروف بقانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩.

ب- لحة تاريخية عن قانون حماية المستهلكين:

إن تاريخ تطور حماية المستهلكين يتماشى ويتناغم مع تطور الاقتصاد العالمي. إن حماية المستهلكين من المنظور التاريخي يستهل بحركات المستهلكين في بداية القرن التاسع عشر، حيث احتاجوا في تلك الفترة إلى حماية ما يلهم نشأة حركة حماية المستهلكين.^٧

أما حركة حماية المستهلكين في إندونيسيا فتتزامن مع نشأة مؤسسة هيئة حماية المستهلكين التي تعرف اقتصارا باسم (YLKI) في سنة ١٩٧٣ التي تهدف إلى تجنب حدوث أي ضرر من قبل المستهلكين في استخدام السلع والخدمات.^٨

فيما يلي عدد من الندوات والبحوث العلمية حول حماية المستهلكين قبل نشأة قانون حماية المستهلكين وهو القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩، ومنها: ندوة مركز دراسة القانون التجاري، كلية القانون جامعة إندونيسيا حول قضية حماية المستهلكين، (١٥-١٦ ديسمبر ٢٠١٦)، والبحث العلمي الذي عقده الهيئة الوطنية لتنمية القانون في وزارة العدل حول حماية المستهلكين في إندونيسيا (مشروع سنة ١٩٧٩-١٩٨٠)، والنص الأكاديمي لضوابط قانون حماية المستهلكين الذي أعدته الهيئة الوطنية لحماية المستهلكين (BPKN)، (مشروع سنة ١٩٨٠-١٩٨١)، والبحث العلمي الذي أعدته مؤسسة هيئة المستهلكين الإندونيسية (YLKI) حول حماية المستهلكين الإندونيسيين؛ مساهمة فكرية حول المشروع القانوني لحماية المستهلكين (سنة ١٩٨١)، والمشروع القانوني لحماية المستهلكين، نتيجة الشراكة بين وزارة التجارة جمهورية إندونيسيا وكلية القانون جامعة إندونيسيا (سنة ١٩٩٢)، المشروع القانوني لحماية المستهلكين، وزارة الصناعة والتجارة (سنة ١٩٩٧)، والمشروع القانوني المقترح من مجلس الشعب الإندونيسي لقانون حماية المستهلكين (ديسمبر ١٩٩٨).

تنتهي هذه الأنشطة إلى موافقة قانون حماية المستهلكين من قبل مجلس الشعب - جمهورية إندونيسيا، والتصديق عليه من قبل رئيس الجمهورية في ٢٠ أبريل ١٩٩٩، ويتم تنفيذه بعد مروره سنة وهو

٢٠ أبريل ٢٠٠٠.

هذا الواقع يشير إلى أن إصدار قانون حماية المستهلكين يتكون من ١٥ بابا و٦٥ فصلا في حاجة إلى وقت لا يقل عن ٢٥ سنة. أي أن الوقت يستغرق الفترة ما بين سنة ١٩٧٥ وسنة ٢٠٠٠. وهي الفترة التي تمتد ما بين طرح الفكرة لأول مرة وبين تنفيذه. ومما لا جدال فيه أن هذا القانون هو حصيلة العمل البشري، فهو لا يخلو من النقص والفجوة. ومن هنا كانت على كتف الهيئة الوطنية لحماية المستهلكين (BPKN) مسؤوليات كبيرة في إتمام هذا القانون. فهذا القانون يعتبر أحد احتياجات كل الشعب الإندونيسي الذين يمثلون المستهلكين المستخدمين المنتفعين للسلع والخدمات. وخاصة أن هذا الشعب يدخلون في عصر العولمة الاقتصادية وانفتاح السوق، وكان موقف المستهلكين أضعف من موقف أصحاب العمل. فحاجة المستهلكين أصبحت شرطا لا يستغنى عنه^{١١}.

ومن هنا نستطيع أن نؤكد بأن الاهتمام بشأن حماية المستهلكين والمحاولة من أجل تقنين الأمور المتعلقة بها يتماشى ويتناغم مع تطور الاقتصاد العالمي. هذا التقنين يهدف إلى تحقيق مصالح المستهلكين في المقام الأول.

ثانيا: تعريف حماية القانون

كلمة الحماية تعني مكان يحتوى فيه^{١٢} وكلمة الحماية نفسها تتضمن معنى العمل والتصرف في حماية الجهات والأطراف المعنية عن طريق استخدام وسائل معينة^{١٣}.

فمن خلال هذا الوصف نستطيع أن نستنتج العناصر الثلاثة الكامنة في معنى كلمة الحماية، وهذه العناصر هي: عنصر العمل والتصرف في الحماية، وعنصر الجهات والأطراف التي تقوم بالحماية، وعنصر استخدام وسائل الحماية.

والمقصود من كلمة الحماية في السياق القانوني هو مجموعة من الضوابط والقواعد التي تنظم الحياة الجماعية وعن السلوكيات في تلك الحياة الجماعية التي يمكن تنفيذها بصورة لازمة مع فرض عقوبة ما^{١٤}.

كما يمكن أن نفهم حماية القانون باعتبارها حماية يقوم القانون أو حماية باستخدام المؤسسات والوسائل القانونية. أما الطرق التي يستخدمها القانون في تقديم الحماية فتتمثل في عدة طرق منها: (١) إعداد اللوائح التي تهدف إلى إعطاء الحقوق والواجبات، وضمان حقوق مواضع القانون أو الأطراف المعنية بالقانون. (٢) تطبيق اللوائح من خلال القانون الإداري الذي يتم توظيفه لمنع حدوث أي انتهاك لحقوق المستهلكين بواسطة التراخيص والرقابة، والقانون الجنائي الذي يتم توظيفه للتغلب على انتهاك قانون حماية المستهلكين عن طريق فرض العقوبات وتنفيذ الأحكام، والقانون المدني الذي يتم توظيفه لاستعادة الحقوق عن طريق دفع الغرامات التعويضات^{١٥}.

ثالثا: مواضع قانون حماية المستهلكين (الأطراف المعنية)

يعد القانون للناس حيث تتضمن لوائحه الأوامر والنواهي التي توجه إلى أعضاء المجتمع. القانون ينظم العلاقة بين أعضاء المجتمع، أي بين الأطراف المعنية بالقانون. أما مواضع القانون فهي كل طرف

يمكن أن يحصل على حقوق وواجبات قانونية. وهذا الطرف هو الإنسان. فالقانون يعترف بأحقية الإنسان في الحصول على هذه الحقوق والواجبات القانونية. ومن هنا يمكن أن يعتبر الإنسان موضوع القانون. وفي حقيقة الأمر، أن موضوع القانون يشمل الإنسان والهيئة القانونية^{١٥} وفي حماية المستهلكين، يمكن أن نعرث على طرفين يعتبران موضوعين لقانون حماية المستهلكين، يتكون أولهما من جهة صانعة أو منتجة للسلع والخدمات أو ما يطلق عليه بالمنتجين. ويتكون ثانيهما من جهة محتاجة إلى سلع أو خدمات ينتجها المنتجون. والجهة الثانية تسمى المستهلكين.

وقد ورد معنى المستهلك في إندونيسيا في الفصل ١ رقم ٢ في قانون حماية المستهلكين، بهذه العبارة: "المستهلك هو كل شخص يستخدم سلعة و/أو خدمة تتوفر في المجتمع، سواء كانت لغرض شخصي أو أسري أو من أجل شخص آخر أو كائن حي آخر وليست لغرض تجاري."^{١٦}

و"في المكتبة الاقتصادية، اشتهر ما يسمى بالمستهلك الأخير والمستهلك البيئي. فالمستهلك الأخير هو المستخدم أو المنتفع الأخير لمنتج ما. أما المستهلك البيئي فهو المستهلك الذي يستخدم منتجاً كجزء من العملية الإنتاجية لمنتج ما. فتعريف المستهلك في هذا القانون هو المستهلك الأخير" (أي الاحتياجات غير الربحية).

ب- المنتج / صاحب العمل

إن مصطلح صاحب العمل هو مصطلح قانوني من مصطلح المنتج^{١٧} فقد تمت صياغة مصطلح صاحب العمل أيضاً بصورة خاصة في قانون حماية المستهلكين، حيث تشير إلى أن صاحب العمل هو "كل شخص سواء كان فرداً أو هيئة عمل، هيئة قانونية كانت أو غير هيئة قانونية أنشئت واستقرت أو عقدت أنشطة داخل جمهورية إندونيسيا، سواء كانت فردية أو جماعية بواسطة إبرام تعاقد أنشطة العمل في شتى مجالات اقتصادية."^{١٨}

إن الجهات التي تدخل ضمن أصحاب العمل وفق بيان هذا القانون هي الشركات والقطاع العام والجمعيات التعاونية والشركات المستوردة والتجار والموزعون وغيرها.

إن تعريف صاحب العمل في الفصل ١ رقم ٣ من قانون حماية المستهلكين واسع إلى حد ما، لأنه يشمل تجار الجملة والموردين وتجار التجزئة وغيرها من أصحاب العمل. إن تعريف صاحب العمل بهذا المعنى الواسع سيسهل المستهلكين في المطالبة بالتعويضات المالية. فالمستهلكون الذين يتضررون بسبب استخدام منتجات، لا يواجهون أي صعوبة في العثور على جهات يقدمون إليها مطالباتهم، بسبب وجود جهاب كثيرة يمكن أن يرفعوا عليها قضية.^{١٩}

إلا أن الأفضل لو قام هذا القانون بتقديم التفاصيل كما هو الحال في التوجيهات (أي دليل دول مجتمع الاتحاد الأوروبي)، حتى يجد المستهلكون تسهيلات أكبر لتحديد من سيقاضونه عند حدوث أي ضرر يسببه استخدام المنتجات.

فلأن مصطلح صاحب العمل الذي يقصده قانون حماية المستهلكين يشمل عدداً من صور أو أنواع العمل، فكان من الأفضل أن نقوم بترتيب ما ينبغي أن يقاضيه المستهلكون عند حدوث أي ضرر يحصل

من قبل المنتجين. والترتيب ينبغي أن يكون على هذا النحو:²

- أ- أول جهة يتم مقاضاته هو صاحب العمل الذي قام بإنتاج تلك المنتجات إذا استقرت داخل البلاد أو كانت إقامته معروفة من قبل المستهلك الذي يحصل له ضرر ما.
- ب- وإذا صنعت المنتجات التي تسبب الضرر للمستهلكين خارج البلاد، فالجهة التي ترفع إليها القضية هي المستورد، لأن قانون حماية المستهلكين لا يشمل أصحاب العمل في الخارج.
- ج- إذا لم تعرف هوية كل من المنتج والمستورد، فالجهة التي ترفع إليها القضية هي البائعة التي يشتري منها المستهلكون.

يتم تفعيل الترتيب السابق في حالة وجود عيب في عملية الصناعة. بسبب وجود احتمال في تعرض السلعة للعيب خارج سيطرة أو أخطاء المنتجين الذين يصنعون تلك السلعة. وفي الوقت نفسه، كان المجال الذي يقدمه العلماء الاقتصاديون المنضمون إلى نقابة العلماء الاقتصاديين الإندونيسيين (ISEI) حول أصحاب العمل، هو المجال الذي يتمثل في النقاط التالية: (١) المستثمر وهو صاحب العمل الذي يوفر الميزانية لتمويل علة مصالح، مثل: البنك و والتقسيم والتأجير وغيرها من الجهات التي توفر الميزانية. (٢) المنتج وهو صاحب العمل الذي يصنع وينتج السلعة و/أو تقدم الخدمة من السلع و/أو الخدمات الأخرى. وقد تتمثل هذه المجموعة من شخص أو هيئة عمل تتعلق بالمواد الغذائية، أو من شخص أو هيئة عمل ترتبط بالملابس، أو من شخص أو هيئة عمل ترتبط بإنشاء البيوت والسكن، أو من شخص أو هيئة عمل ترتبط بخدمة المواصلات والتأمينات والبنوك، أو من شخص أو هيئة عمل ترتبط بالأدوية والصحة والمخدرات وغيرها من المنتجات.

١. الموزع، وهو صاحب العمل الذي يقوم بتوزيع أو بتجارة السلعة و/أو الخدمة في المجتمع، مثل: بائع التجزئة وبالبائع المتجول والدكان والمحل والسوبرماركت والهيفرماركت والمستشفى والعيادة ومكتب المحامي وغيرها.³

ج- الحكومة

تعتبر الحكومة جهة مرتبطة وصاحبة دور مهم في محاولة التطبيق لقانون حماية المستهلكين. ففي هذا الإطار، تقوم الحكومة بحماية المستهلكين وتقوم بالتوعية والرقابة على تطبيق قانون حماية المستهلكين من أجل ضمان حقوق وواجبات كل من المستهلكين وأصحاب العمل. كما تقوم الحكومة بصياغة اللوائح القانونية التي ترتبط بالمساعي التي تحمي مصالح المستهلكين.⁴

إن الفصل ٢٩ من قانون حماية المستهلكين ينظم دور التوعية التي تقوم بها الحكومة، الذي يتمثل في النقاط التالية:

١. الحكومة مسؤولة عن التوعية في تفعيل حماية المستهلكين التي تضمن حصول المستهلكين وأصحاب العمل على حقوقهم، وكذلك تنفيذ واجبات المستهلكين وأصحاب العمل.
٢. قيام الحكومة بتوعية تفعيل حماية المستهلكين كما نصت الآية ١ التي تقوم بتنفيذها الوزارة ذات الصلة.

٣. الوزارة كما تنص الآية ٢ تقوم بالتنسيق في تفعيل حماية المستهلكين.

٤. التوعية في تفعيل حماية المستهلكين كما نصت الآية ٢ تشمل النقاط التالية: خلق جو العمل وبناء العلاقة الصحيحة بين أصحاب العمل والمستهلكين، وتطوير المؤسسات الأهلية المعنية بحماية المستهلكين، وتنمية جودة المواد البشرية وتنمية الأنشطة البحثية وتطوير مجالات حماية المستهلكين.

٥. إن اللوائح اللاحقة الخاصة بالتوعية في تفعيل حماية المستهلكين تنظمها اللوائح الحكومية. وانطلاقاً من ضوابط الفصل ٢٩ من قانون حماية المستهلكين، حدد البيان العام من هذا القانون العامل الأساسي لضعف موقف المستهلكين وهو انخفاض درجة وعيهم عن حقوقهم، وذلك بسبب انخفاض تربيتهم. ومن هنا يكون قانون حماية المستهلكين أساساً قانونياً متيناً للحكومة والمؤسسات الأهلية في حماية المستهلكين (LPKSM) للقيام لتنمية وعي المستهلكين من خلال حملات التوعية والتربوية لهم. إن مثل هذه الحملات مهمة للغاية، حيث ليس من السهل التوقع بوجود وعي من أصحاب العمل الذين يحاولون أن يحصلوا أكبر قدر ممكن من الأرباح بواسطة أقل قدر ممكن من رأس المال طبقاً للمبدأ الاقتصادي المعروف. إن هذا المبدأ يشجع أصحاب العمل على إلحاق الضرر بالمستهلكين، سواء كانت عن طريق مباشر أو غير مباشر.^٣

إن صلاحيات الحكومة في عقد حملات التوعية في تنظيم حماية المستهلكين هي صورة من المحاولات لخلق جو العمل وخلق علاقة صحية بين المستهلكين وأصحاب العمل، والقيام بدعم تطوير المؤسسات الأهلية في حماية المستهلكين، والقيام برفع مستوى جودة الموارد البشرية والبحث العلمي وتطوير حماية المستهلكين.

أما دور الرقابة التي تملكها الحكومة فينظمه الفصل ٣٠ من قانون حماية المستهلكين. ويمكن بيانها على النحو التالي:

١. الرقابة التي تقوم بها الحكومة على تفعيل قانون حماية المستهلكين وتطبيق ضوابطه ولوائحه، ويشارك الحكومة في هذه الرقابة المجتمع والمؤسسات الأهلية في حماية المستهلكين.
٢. الرقابة التي تقوم بها الحكومة التي وردت في هذا الفصل ينفذه الوزير ذو الصلة بالأمر.
٣. الرقابة من جانب المجتمع والمؤسسات الأهلية في حماية المستهلكين تنفذ على السلع و/أو الخدمات التي تنتشر في الأسواق.
٤. إذا حصل إي انحراف في نتائج الرقابة التي ينص عليها الفصل ٣ عن اللوائح القانونية سارية المفعول ومضرة للمستهلكين، يتخذ الوزير موقفاً يتوافق مع اللوائح القانونية سارية المفعول.
٥. إن نتائج الرقابة التي يقوم بها المجتمع والمؤسسات الأهلية في حماية المستهلكين يمكن نشرها في المجتمع ويمكن إبلاغها إلى الوزير .
٦. إن ضوابط التنفيذ في وظيفة الرقابة التي ينص عليها الآيات ١ و ٢ و ٣ يتم إقرارها بواسطة اللوائح الحكومية.

إن في عدد من العلاقات القانونية التي تحدث، كان هناك دور قامت به الحكومة كصاحبة

الصلاحيات وسط الجماهير وفقا للوائح والضوابط القانونية سارية المفعول. إن سلطة الجماهير التي تفعلها أدوات الدولة قائمة على القانون ساري المفعول، لا يقصد من ورائها إلا خلق انسجام في العلاقات القانونية و/أو الأمور بين أصحاب العمل /رجال الأعمال وبين المستهلكين.^{٢٤}

إن الضوابط التي يضمها الفصل ٣٠ السابق يشجع إلى حد ما المحاولات في حماية المستهلكين بواسطة تفعيل كل العناصر الموجودة، ومنها: المجتمع والمؤسسات الأهلية في حماية المستهلكين، إلى جانب الحكومة نفسها من خلال الوزير المعني بالأمر.

رابعاً: مضمون قانون حماية المستهلكين

إن قانون المستهلكين وقانون حماية المستهلكين مصطلحان كثيرا بمعنى واحد. هناك من يفترض أن قانون المستهلكين هو نفس قانون حماية المستهلكين. إلا أن هناك من يفرق بينهما، ويقول بأنهما أمران مختلفان سواء كان في جوهرهما أو في نقطة التركيز حول مجالهما.

ولأن المستهلكين في موقف ضعيف، فيجب أن يكون هناك قانون يحميهم. وهذا القانون يجب أن يتصف ويهدف إلى تقديم حماية أو رعاية للمجتمع. ومن هنا، يمكن أن نقول جوهر قانون المستهلكين وقانون حماية المستهلكين هو أن كلا منهما مجالان قانونيان يصعب التفصيل بينهما في حقيقتهما والتفريق بينهما في حدودهما.

إن وجهات نظر قانون حماية المستهلكين تشير إلى ما يلي:^{٢٥}

١. إن التنمية الوطنية تهدف إلى تحقيق العدالة الرفاهية الاجتماعية على المستوى المادي والروحي في العصر الديمقراطي الاقتصادي الذي يعتمد على البانشاسيلا (أساس الدولة الإندونيسية) والقانون الأساسي سنة ١٩٤٥.^{٢٦}
٢. إن التنمية الاقتصادية الوطنية في عصر العولمة يجب أن يدعم نشأة المجال العملي حتى يتمكن من إنتاج جملة من السلع والخدمات التي تحتوي على مضمون تكنولوجي يكون وسيلة لرفع رفاهية المجتمع، والتأكد من الحصول على السلع و/أو الخدمات من التجار دون إحداث أي أضرار للمستهلكين.
٣. إن الازدهار المتواصل في الأسواق التقليدية بسبب عملية عولمة الاقتصاد يجب أن يتماشى مع الاستمرار في ضمان رفع الرفاهية الاجتماعية مع التأكيد على جودة السلع و/أو الخدمات وعددها وأمانها التي تنتشر في الأسواق.
٤. من أجل رفع قيمة وكرامة المستهلكين، يجب من رفع درجة الوعي والمعرفة والرعاية والكفاءة والاستقلالية لدى المستهلكين من أجل حماية أنفسهم. كما يجب تطوير الموقف والسلوك المسئولية لدى أصحاب العمل.
٥. إن اللوائح القانونية التي تحمي مصالح المستهلكين في إندونيسيا لم تكن كافية.
٦. واستنادا لوجهات النظر السابقة، يجب من تطوير الأدوات القانونية من أجل تحقيق

التوازن في حماية المستهلكين وأصحاب العمل حتى يتحقق الاقتصاد القوي.

٧. ومن أجل ذلك، يجب من صياغة القانون في حماية المستهلكين.

إن قانون حماية المستهلكين الذي يطبق في إندونيسيا يستند إلى أساس قانوني قرره الحكومة. فبوجود أساس قانوني معترف به، أصبح هناك تفاؤل في مجال تطبيق حماية المستهلكين. إن حماية المستهلكين طبقاً للفصل ١ رقم ١ من قانون حماية المستهلكين عبارة عن: "كل محاولة لضمان تطبيق قانون من أجل تقديم الحماية للمستهلكين".

إن التأكيد القانوني الذي سيقدم الحماية للمستهلكين التي تتمثل في الحماية لحقوقهم التي يؤكدتها القانون الخاص، يعطي آمالاً حتى لا يتصرف أصحاب العمل من خلال سياسيات تضر حقوق المستهلكين.^{٣١}

أما الأهداف من عقد وتطوير وتنظيم حماية المستهلكين التي تم تحطيطها فمن أجل رفع قيمة ووعي المستهلكين التي تدفع أصحاب العمل بصورة غير مباشرة إلى الشعور بالمسؤولية في القيام بأعمالهم.^{٣٢} فبوجود قانون حماية المستهلكين وأدواته القانونية الأخرى، أصبح للمجتمع المستهلك حقوق ومواقف متوازنة، حيث كان بإمكانه أن يقدم شكوى أو يطالب حقوقه بسبب الأضرار التي يحدثها أصحاب العمل. إن حماية المستهلكين التي أصبحت أمراً ينظمه القانون يفتح المجال لإجراء إثبات عكسي في حالة ظهور نزاع بين المستهلك وصاحب العمل.^{٣٣} إن المستهلك الذي يحس بحقوقه انتهاكاً في حقوقه يمكنه أن يقدم شكوى أو يتقدم بقضية قانونية إلى هيئة حل نزاع المستهلكين (BPSK) في إندونيسيا.^{٣٤}

وهنا يمكننا أن نفهم بأن الحماية القانونية هو التأكيد القانوني. إذا تمكنا من الحصول على التأكيد القانوني فيمكننا أيضاً من الحصول على الحماية القانونية. فبالاستناد من قانون حماية المستهلكين، كان هناك شرطان أساسيان من أجل تحقيق الحماية للمستهلك، وهما: الضمان القانوني (law guarantee) والتأكيد القانوني (law certainty).^{٣٥}

أما آليات تنظيم حماية المستهلكين فتكون على: (١) خلق نظام حماية المستهلكين الذي يحتوي على اتصالات ومعلومات وضمان للتأكيد القانوني. (٢) حماية مصالح المستهلكين خاصة ومصالح كل أصحاب العمل عامة. (٣) رفع جودة السلع والخدمات. (٤) إعطاء حماية للمستهلكين من كل صور الأعمال الخادعة والمضلة. (٥) الجمع بين تنفيذ وتطوير وتنظيم حماية المستهلكين وبين مجالات الحماية في المجالات الأخرى.^{٣٦} وقد بين الخبير القانوني أ. زين عمر فوربا الهيكل العام للمفاصل الأساسية للوائح حماية المستهلكين، وذلك على النحو التالي: (١) مبدأ السواسية بين المستهلكين وأصحاب العمل. (٢) للمستهلكين حقوق. (٣) لأصحاب العمل واجبات. (٤) تنظيم حماية المستهلكين له مساهمة في التنمية الوطنية. (٥) حماية المستهلكين في جو عمل صحي. (٦) الانفتاح في ترويج السلع والخدمات. (٧) الحكومة يجب أن يقوم بدور فعال. (٨) مشاركة المجتمع في تقديم دور فعال. (٩) حماية المستهلكين يجب أن يقدم إبداعات قانونية جديدة في عدة مجالات. (١٠) مفهوم حماية المستهلكين في حاجة إلى تنمية مواقف وسلوك.^{٣٧} فبوجود قانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ حول حماية المستهلكين مع أدواته القانونية، أصبحت

للمستهلكين حقوق ومواقف متوازنة، وانفتحت أمامهم إمكانية تقديم شكاوى والمطالبة بحقوقهم في حالة تعرض حقوقهم للضرر والانتهاك من قبل أصحاب العمل.

خامسا: قانون حماية المستهلكين؛ أساسه ومبدأه وهدفه

أ- أساس قانون حماية المستهلكين

إن الأساس القانوني عند بول سكولتين (Paul Scholten) هو الميل الذي يعطي تقييما يتصف بالأخلاقي للقانون. وهذا ما رآه ح.ج. هومس (H.J. Hommes) عندما يقول بأن الأساس القانوني ليس هو القيمة القانونية المجسدة، وإنما هو الأساس العام أو الدليل للقانون الذي يسري مفعوله. ويشبه هذا الرأي ما ذهب إليه ساتشيتو راجو (Satjipto Raharjo) عندما رأي بأن الأساس القانوني يتضمن المطالبة الأخلاقية التي تمثل الجسر الذي يوصل بين اللوائح القانونية وبين الآمال الاجتماعية والنظرية الأخلاقية للمجتمع.^{٣٤}

هناك خمسة أسس تقوم عليها حماية المستهلكين في الفصل ٢ من قانون حماية المستهلكين، وهي: (١) أساس المنفعة. (٢) أساس العدالة. (٣) أساس التوازن. (٤) أساس الأمان والسلامة. (٥) أساس التأكيد القانوني.

أساس المنفعة تهدف إلى الإقرار بأن كل محاولة لتنفيذ حماية المستهلكين يجب أن يقدم أكبر قدر ممكن من المنفعة لمصالح المستهلكين وأصحاب العمل بصورة شاملة. هذه الأساس يقتضي بأن التنظيم وإقامة قانون حماية المستهلكين لا يقصد إلى إحلال طرف على حساب طرف آخر أو العكس، وإنما يقصد إلى تقديم الحقوق إلى كل من المنتجين والمستهلكين. ومن هنا، كان من المرجو هو أن يتمكن هذا القانون من تنظيم وإقامة قانون حماية المستهلكين في كل مستويات المجتمع وأن يقدم بدوره المنافع إلى كل مستويات الشعب الإندونيسي.^{٣٥}

وأساس العدالة يهدف تحقيق مشاركة كل الشعب بصورة أفضل والتمكن من تقديم الفرص إلى المستهلكين وأصحاب العمل للحصول على حقوقهم والقيام بكل واجباتهم بصورة عادلة. يقتضي هذا الأساس بأن التنظيم وإقامة قانون حماية المستهلكين سيجعل المستهلكين وأصحاب العمل أن يتصرفوا بتصرفات عادلة من خلال حصولهم على الحقوق وأدائهم الواجبات بصورة متوازنة. ومن هنا، ينظم هذا القانون عددا من الحقوق والواجبات لكل من المستهلكين وأصحاب العمل (المنتجين).^{٣٦}

وأساس التوازن يهدف إلى إعطاء التوازن بين مصالح كل من المستهلكين وأصحاب العمل والحكومة سواء كان في صورة مادية أو روحية. يقتضي هذا الأساس على أن يكون كل من المستهلكين وأصحاب العمل (المنتجين) والحكومة يحصلون على المنافع المتوازنة من التنظيم وإقامة قانون حماية المستهلكين. يتم تنظيم المصالح بين كل من المستهلكين والمنتجين والحكومة، وضرورة تحقيقها بصورة متوازنة حسب الحقوق والواجبات لكل الأطراف في حياة الشعب والدولة. فلا يسمح بحصول أحد الأطراف على حساب طرف آخر كعنصر من عناصر الشعب والدولة.^{٣٧}

وأساس الأمان السلامة يهدف إلى إعطاء ضمان على الأمان والسلامة للمستهلكين في الاستخدام والانتفاع بالسلع و/أو الخدمات التي استخدموها أو استهلكوها. هذا الأساس يقتضي وجود ضمان قانوني على منتجات استخدموها. والعكس صحيح، وهو أن لا تكون تلك السلع لا تهدد أمان وسلامة المستهلكين أنفسهم وأموالهم. ومن يتكلف هذا القانون عددا من الواجبات التي يجب أن يلتزم بها المنتجون في إنتاج وتوزيع منتجاتهم.^{٣٨}

أما أساس التأكيد القانوني فيهدف إلى تحقيق الطاعة لدى كل من أصحاب العمل والمستهلكين، والحصول على العدالة في تنفيذ حماية المستهلكين، وكذلك ضمان التأكيد القانوني لديهم جميعا. بمعنى أن هذا القانون يأمل أن اللوائح القانونية حول الحقوق والواجبات التي يحتويها القانون يجب أن يتحقق في الحياة اليومية حتى يتمكن كل الأطراف من الحصول على العدالة. ومن هنا، يجب على الحكومة أن تقوم بهذا الواجب وأن تقدم ضمانا في تنفيذ هذا القانون حسب ما ورد في نصوصها.^{٣٩}

كل اللوائح القانونية التي تنظم العلاقة بين أصحاب العمل والمستهلكين يجب أن تنطلق وأن تخضع للأسس الخمسة السابقة، لأن الالتزام بتنفيذها يحقق تحقيق حماية المستهلكين.

إن الملاحظة الدقيقة في جوهر الفصل ٢ من قانون حماية المستهلكين وبيانه تظهر بأن صياغتها تنطلق من فلسفة التنمية الوطنية وهي تنمية الإنسان الإندونيسي بصورة متكاملة، وهي تنمية تعتمد على فلسفة دولة جمهورية إندونيسيا. إن الأسس الخمسة التي ذكرت في هذا الفصل، يمكن أن نقسم جوهرها في ثلاثة أسس أخرى، هي: (١) أساس المنفعة الذي يتضمن أساس الأمان والسلامة لدى المستهلكين. (٢) أساس العدالة الذي يشمل أساس التوازن. (٣) أساس التأكيد القانوني.^{٤٠}

فباعتبارها أساسا قانونيا، أصبح هذا الأساس هو المرجع الأساسي سواء كان على مستوى تنظيم اللوائح القانونية أو على مستوى الممارسات التي ترتبط بحركة حماية المستهلكين وكل العناصر المعنية فيها. فالعدالة والمنفعة والتأكيد القانوني عند علماء القانون هدفا قانونيا. فالسألة هي أن هذه الثلاثة باعتبارها هدفا قانونيا -سواء عند كل من رادبراخ وأحمد علي- تكمن فيها صعوبة في تحقيقها في نفس التوقيت. فقد عبر أحمد علي أنه لو اعتبر هدفا قانونيا في نفس الوقت الذي يمكن أن يحقق فيه العدالة والمنفعة والتأكيد القانوني، ألم يحدث هذا مشكلة؟ ففي الواقع، كثيرا ما يحدث التصادم بين هدف وهدف آخر. والمثال هو: إذا أراد القاضي في قضية قانونية قضاء "عادلا" من وجهة نظره، فكثيرا ما مت يحدث ضررا لمصالح المجتمع العام. والعكس صحيح.^{٤١}

ب- مبادئ قانون حماية المستهلكين

المبدأ هو التصريح الأساسي أو الحقيقة عامة كانت أو فردية التي اتخذها الشخص أو الجماعة كدليل للفكر أو التصرف. إن المبدأ يمثل روحا من تطور ما أو تحول ما. وهو يمثل تراكما من التجارب أو المعاني يقدمه طرف أو موضوع معين.

في قانون حماية المستهلكين عدة مبادئ أطلق عليها اسم مبادئ المسؤولية التي تمثل جانبا مهما في

هذا القانون نظرا لوجود قضايا انتهاك حقوق المستهلكين التي تحتاج إلى التعني والاحتياط في التحليل فيمن تقع عليه المسؤولية على أي انتهاك وتجاوز على حقوق المستهلكين وإلى أي مدى هذه المسؤولية نحو تلك الحقوق التي تكلف على الجهات المتعلقة.

ويمكن تصنيف مبادئ المسؤولية في القانون بصفة عامة على النحو التالي:^{٢٤}

١. مبدأ المسؤولية بالنظر إلى عنصر الخطأ (Liability Based on Fault).
٢. مبدأ الافتراض للقيام بالمسؤولية الدائمة (Presumption of Liability Principle).
٣. مبدأ الافتراض بعدم المسؤولية الدائمة (Presumption of Nonliability Principle).
٤. مبدأ المسؤولية الصارمة (Strict Liability).
٥. مبدأ المسؤولية مع التحديد (Limitation of Liability Principle).

ويمكن بيان هذه المبادئ بالتفصيل على النحو التالي:

١. مبدأ المسؤولية بالنظر إلى عنصر الخطأ هو المبدأ الذي يتم تطبيقه بصورة منتشرة في القانون الجنائي والقانون المدني. حيث يتم التمسك بهذا المبدأ في القانون المدني، وخاصة في الفصل ١٣٦٥ والفصل ١٣٦٦ والفصل ١٣٦٧.^{٢٥}

ويصرح هذا المبدأ بأن الشخص لم يطالب بالمسؤولية قانونيا إلا بعد أن أثبت وجود خطأ يرتكبه. إن الفصل ١٣٦٥ الذي اشتهر بكونه فصلا عن تصرفات ضد القانون، يفرض توفر أربعة عناصر أساسية، وهي:

- أ- وجود تصرف أو قيام بعمل ما.
 - ب- وجود عنصر الخطأ (والمقصود بالخطأ هنا هو العنصر الذي يتعارض مع القانون حيث إن القانون الذي هنا لا ينحصر على اللوائح فقط، وإنما يشمل أيضا بالأداب والسلوك والقيم في المجتمع).
 - ج- وجود الخسارة (الضرر) التي يعاني منها الفرد أو المجتمع.
 - د- وجود العلاقة السببية بين الخطأ والخسارة (الضرر).
- إن مبدأ المسؤولية يمكن قبوله بصفة عامة لأنه يعتبر مبدأ عادلا حيث إن الشخص الذي يرتكب خطأ يجب عليه أن يقوم بتعويض الخسارة التي يعاني منها الجهة المتضررة. والعكس صحيح، حيث لا يعتبر عادلا عندما لا يرتكب شخص ما أي خطأ ويطلب منه القيام بتعويض الخسارة أو الضرر إلى الجهة التي تعاني من الخسارة أو الضرر.

٢. مبدأ الافتراض للقيام بالمسؤولية الدائمة

هذا المبدأ يفيد إلى أن الجهة التي يرفع إليها الشكوى والقضية تفترض دائما مسئولة، حتى تتمكن من الإثبات بأنها غير خاطئة. فاستنادا إلى هذا المبدأ، كان حمل الإثبات بعدم الخطأ يقع على من يرفع إليه الشكوى والقضية. ففي القانون الشحن الجوي مثلا، إن مثل هذا المبدأ كان معترفا به. ويمكن أن نلاحظ هذا في الفصل ١٧، والفصل ١٨ الآية ١، والفصل ١٩ z.o، والفصل ٢٠. إن اتفاقية وارسو لسنة ١٩٢٩ أو الفصل ٢٤، والفصل ٢٥، والفصل ٢٨ z.o، والفصل ٢٩ من مرسوم الشحن الجوي رقم ١٠٠ لسنة ١٩٣٠،

الذي نسخ بعد ذلك بروتوكولات جواتيمالا سنة ١٩٧١.١٤

ويظهر من خلال مبدأ المسؤولية أن الإثبات العكسي (omkering van bewijslast) مقبول. وفي القانون المدني الإندونيسي يعرف الإثبات العكسي من خلال القانون الجنائي الذي يتعلق بالفساد، وذلك في الفصل ١٧ والفصل ١٨. إن القانون الذي ينظم الفساد يشبه بقانون حماية المستهلكين حيث أن كلا منها يتبنى نظام الإثبات العكسي، الذي في الفصل ١٩ والفصل ٢٢ والفصل ٢٣ من هذا القانون.

إن مبدأ الإثبات العكسي مبدأ يعتبر أن الفرد يرتكب الخطأ حتى يتمكن من إثبات عكس ما اتهم به وهو عدم ارتكابه أي خطأ أو أنه غير خاطئ، وطبعاً هذا يتعارض مع مبدأ الافتراض بعدم الخطأ (presumption of innocence) الذي عرف في المجال القانوني. إلا أن مبدأ الإثبات العكسي سيظهر كونه ملائماً حالة تطبيقه في حل نزاع المستهلكين، حيث كانت الجهة التي يقوم بإثبات الخطأ هو جهة أصحاب العمل أو المنتجين التي ترفع إليها القضية، عن طريق إحضار الدلائل والقرائن التي تثبت بأنها لا ترتكب أي خطأ.

وفي هذه الحالة، كان المستهلك عندما فشل في الإشارة إلى أخطاء صاحب العمل، يمكن أن يقوم صاحب العمل هو الآخر بتوجيه القضية ضد المستهلك.

٣. مبدأ الافتراض بعدم المسؤولية الدائمة.

هذا المبدأ هو عكس مبدأ الافتراض بالمسؤولية الدائمة. ومبدأ الافتراض بعدم المسؤولية يعرف بالخصاره في إطار تعاقبات المستهلكين في نطاق ضيق للغاية. ومثل هذا التحديد يصح إجراؤه قانونياً بصورة عقلية.^{١٥}

ومن أمثلة تطبيق هذا المبدأ هو قانون الشحن، حيث لو حدث تلف أو ضرر في أمتعة المقصورة للركاب (المستهلكين) فستقع المسؤولية على الركاب أنفسهم. ففي هذه الحالة فلا يمكن مطالبة مسؤولية الشاحن (صاحب العمل). غير أن الفصل ٤٤ الآية ٢ من اللائحة الحكومية رقم ٤٠ لسنة ١٩٩٥ حول الملاحة الجوية يؤكد على أن المبدأ لم يعد يطبق بصورة مطلقة. ويجري الاتجاه في مبدأ المسؤولية بتحديد مبلغ تعويضي (أقصاه واحد مليون روبية). هذا يعني أنه لو حدث تلف أو ضرر في أمتعة المقصورة، فيمكن مطالبة مسؤولية الجهة الشاحنة (صاحب العمل) طالما يملك الراكب الشواهد بأن الشاحن (صاحب العمل) هو الذي ارتكب خطأ.

٤. مبدأ المسؤولية الصارمة.

إن مبدأ المسؤولية الصارمة (strict liability) يتساوى - عند البعض - مع مبدأ المسؤولية المطلقة (absolute liability) إلا أن البعض الآخر يفرقون بين المبدأين/ حيث إن مبدأ المسؤولية الصارمة هو المبدأ الذي لا يقر الخطأ لا باعتباره عاملاً مؤثراً، بحيث يكون هناك استثناء في الإعفاء عن المسؤولية، مثل حالة القوة القاهرة. أما مبدأ المسؤولية المطلقة فهو مبدأ المسؤولية التي لا تعترف بالخطأ أو لا تعترف بالاستثناءات.

فقد رأي ر. تش. هوبر (R.C. Hoerber)، أن مبدأ المسؤولية المطلقة تطبق أحياناً بهذه الأسباب:^{١٦}

أ- أن المستهلكين ليسوا في موقف قوي يتمكن من خلاله إثبات وجود خطأ من خلال عملية صناعية أو توزيعية معقدة.

ب- الافتراض بأن المنتجين سيتكيف بصورة سريعة بوجود أي شكوى ضد أخطائهم مع التأمين-مثلا- أو إضافة تكلفة معينة في ثمن منتجاتهم.

ج- إن مثل هذا المبدأ يمكن فرضه بصورة قهرية على المنتجين ليكونوا أكثر حذرا في عملية التصنيع والتوزيع.

٥. مبدأ المسؤولية مع التحديد.

إن مبدأ المسؤولية مع التحديد هو مبدأ يرغب فيه أصحاب العمل كثيرا في إرفاقه ضمن بنود التبرئة داخل العقد المعياري الذي يعدونه^{٤٨} والعكس عند المستهلكين حيث يشعرون بأنهم سيتلقون أضرارا بسبب هذا المبدأ، وذلك لأن مسؤولية أصحاب العمل تنحصر عما أبرم في البنود.

إن هذا المبدأ سيلقي أضرارا كثيرة على المستهلكين عندما تم إقراره من جانب واحد من قبل صاحب العمل. فقد أشار قانون حماية المستهلكين إلى أن أصحاب العمل لا ينبغي عليهم أن يحددوا أو يعدوا بنودا من جانب واحد، بما في ذلك تحديد أقصى مسؤولياتهم. فإذا أرادوا إعداد تحديد المسؤولية فعليهم أن يعدوها على أساس اللوائح القانونية الواضحة.

ج- أهداف قانون حماية المستهلكين

أما الأهداف من تنفيذ وتطوير وتنظيم حماية المستهلكين التي تم تخطيطها فهي رفع كرامة ووعي المستهلكين الذي سيدفع المنتجين أصحاب العمل بصورة غير مباشرة إلى الشعور بالمسؤولية التامة في القيام بأعمالهم^{٤٩}.

وقد تم بيان أهداف المستهلكين في الفصل ٣ من قانون حماية المستهلكين بالتفصيل وذلك على النحو التالي: (١) رفع وعي المستهلكين وقدرتهم واستقلاليتهم في الحماية على أنفسهم. (٢) رفع كرامة وقيمة المستهلكين عن طريق تجنب عن الاستخدام السلبي للسلع و/أو الخدمات. (٣) رفع تمكين المستهلكين في الاختيار والتحديد والمطالبة بحقوقهم كمستهلكين. (٤) خلق نظام حماية المستهلكين الذي يضم عنصر التأكيد القانوني والانفتاح والوصول إلى المعلومات. (٥) تنشئة وعي أصحاب العمل حول أهمية حماية المستهلكين حتى ينشأ الشعور بالصلق والمسؤولية في عملهم. (٦) رفع جودة السلع و/أو الخدمات التي تضمن استمرارية إنتاج السلع و/أو الخدمات والصحة والراحة والأمان والسلامة لدى المستهلكين^{٤٩}.

خاتمة:

إن أهداف قانون حماية المستهلكين تشعر بأنها أعدت من خلال فترات زمنية متدرجة، بداية من التوعية وحتى التمكين. إلا أن الوصول إلى هذه الأهداف لا يكون عن طريق التدرج طبقا للترتيب السابق، لكن من خلال النظر إلى أهميتها. إن هدف رفع جودة السلع (الهدف رقم ٦) لا يلزم أن يكون

حصوله عن طريق انتظار إنجاز الهدف الأول وهو رفع وعي المستهلكين. الفكرة الأساسية في هذا المقام هي الوصول إلى حماية المستهلكين عن طريق فوري وجماعي^١.

وبعد النظر في مصالح واحتياجات المستهلكين في عدة دول، وفي الدول النامية خاصة، فلا بد من الاعتراف بأن المستهلكين يعانون من الحالة غير المتوازنة في الاقتصاد ومستوى التعليم ومستوى العرض والطلب. فلا بد من الملاحظة بأن المستهلكين في حقيقة أمرهم يملكون حقوقاً نحو السلع التي لا تضر، ويملكون حقوقاً في دفع التنمية الاجتماعية الاقتصادية وحماية البيئة بصورة عادلة ومستمرة. ومن هنا كانت معالم حماية المستهلكين تستهدف إلى النقاط التالية: (١) مساعدة الحكومة على الوصول والحفاظ على الحماية الكافية للمجتمع كمستهلكين. (٢) تقديم وسائل الإنتاج التوزيع التي تتميز بالمسؤولية تجاه احتياجات المستهلكين. (٣) صياغة الضوابط الإنتاجية والتوزيعية للسلع والخدمات من أجل راحة المستهلكين. (٤) مساعدة الحكومة على منع الممارسات غير المسؤولة في مجال الأعمال من كل أصحاب العمل على المستويين الوطني والدولي التي تؤثر على المستهلكين سلباً. (٥) تقديم الوسائل لإنشاء المؤسسات المستقلة التي تهتم بالمستهلكين. (٦) تحقيق الشراكة الدولية في مجال حماية المستهلكين. (٧) بناء جو السوق الذي يعطي الفرصة للمستهلكين للقيام بالاختيار الواسع وبسعر رخيص أو مناسب. (٨) رفع كمية الاستهلاك بصفة مستمرة^٢.

إذن، فالمستهلكين يملكون حقوقاً نحو السلع التي لا تضر، ويملكون حقوقاً في دفع التنمية الاجتماعية الاقتصادية وحماية البيئة بصورة عادلة ومستمرة كما اتضح من النقاط السابقة.

الهوامش

١. Az Nasution, "Perlindungan konsumen; Suatu Tinjauan dari Sudut Hukum".
مقالة أُلقيت في مؤتمر حماية المستهلكين، ١٥-١٦ ديسمبر ١٩٧٥. والمقصود بقرار الحفاظ هنا هو قرار رقم: ib.3/2/32/68
٢. Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet 2 (Jakarta: Diadit Media 2002), hal. 38
٣. المعروف في إندونيسيا باسم: Rumah Susun.
٤. Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2003, hal. 18.
٥. Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2003, hal. 19.
٦. Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2003, hal. 19..
٧. Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, cet 2, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 26.
٨. Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia

- Pustaka Utama, 2003, hal. 12.
- J. Widijantoro, *Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Panel diskusi Kajian Pusat Studi Hukum UII, Yogyakarta, 23 Maret 2000, hal. 1-2. .9
- Nasution, SH., *Makalah perlindungan konsumen, Tinjauan atas UUPK no 8 tahun 1999*, hlm. 15. .10
- Suharto dan Tata Iryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*, Penerbit Indah Surabaya, 1989, hlm. 196. .11
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung, , 2007, hlm. 30. .12
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2003, hlm. 40. .13
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung, , 2007, hlm. 31. .14
- Chainur Arrasjid, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 120. .15
- Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, Pasal Pasal 1 Angka 2.. .16
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, cet 1, Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005, hal. 2 .17
- Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999 TLN Nomor 3821, Pasal Pasal 1 angka 3. .18
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet I, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004, hal. 9. .19
- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan* , Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 35-36.)*Pemikiran* .20
- AZ Nasution, *“Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No 8 Tahun 1999”*, http://www.pemantau_peradilan.com, 16 Februari 2016, hal. 7.http://www.pemantau_peradilan.com. .21
- AZ Nasution, *“Laporan Perjalanan ke Daerah-Daerah Dalam Rangka Pengembangan Perlindungan Konsumen”*, hal 6. .22
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)hal 180.. .23
- A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001, hal. 20. .24
- Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999 TLN Nomor 3821, Pasal Pasal 1 angka (1). .25
- المعروف بـ Pancasila و 1945 Undang-Undang Dasar .26
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4. .27
- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan* , Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 18.)*Pemikiran* .28
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 20. .29
- المعروف هنا في إندونيسيا باسم: .Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .30
- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung, hlm.33. .31
- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan* , Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 18.)*Pemikiran* .32
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hal. 5. .33

- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, .34
 .\Lampung, hlm.3
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, .35
 ..2010), hlm. 31
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, .36
 2010), hlm. 32.
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, .37
 .2010), hlm. 32.
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, .38
 2010), hlm. 32.
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, .39
 2010), hlm. 32.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet I, Jakarta: PT Raja .40
 Grafindo Persada, 2004, hal. 26.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet I, Jakarta: PT Raja .41
 Grafindo Persada, 2004, hal. 27.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hal. .42
 92.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal. 59. .43
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal. 61-62. .44
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal. 62-63. .45
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hal. .46
 .92.
- Azwir Agus, *Arbitrase Konsumen Gambaran Dalam Perubahan Hukum Perlindungan Konsumen*, .47
 (Medan: USU Press, 2013), hal. 27.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan .48
 .\A, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm.)Pemikiran*
- Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 3. .49
- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, .50
 .\Lampung, hlm.
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia .51
 (Jakarta; akademia, 2012), hlm. 21.*

AL-ZAHRÄ'

JOURNAL FOR ISLAMIC AND ARABIC STUDIES

In This Issue

- The Developing World and Development Experiences in Developed Countries
- The Security of Domestic Environment in Islam
- Consumer Protection on Indonesian Act Number 8 of 1999 (Thematic Review and Perceptions)
- The Social and Literary Type of Quranic Interpretation in Egypt and Indonesia (A Comparative Study between Abduh and Quraish)
- The Scientific Miracles of the Prophet's Hadiths and the Rules of Its Application
- Optimization of Purposes of Islamic Sharia and Their Rules in Creating Law for Contemporary and Actual Issues