استغلال ضعف أو جهل المستهلك

استغلال الضعف أو الجهل من بين الممارسات التجارية التي يلجأ إليها المورد من أجل استمالة المستهلك على توقيع عقد أو التزام، يكون الأداء فيه نقدا أو تسديدا لأجل (غالبا في محل إقامة المستهلك). ويغتنم المورد فرصة ضعف أو جهل المستهلك لبيع سلعته أو تقديم خدمته.

وقد منع القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك كل التزام نشأ بفعل استغلال ضعف أو جهل المستهلك.

استغلال الضعف:

ويعتبر استغلال ضعف أو جهل شخص ما (أطفال، كبار في السن، مرضى، إلخ...)، ممارسة تعتمد على استغلال جهله أو ضعفه المعنوي أو الجسدي، سواء بصفة مؤقتة أو دائمة لحثه على الشراء أو إبرام عقد. وهذه الفئة ليس بإمكانها تقييم مدى التزاماتها أو كشف الخدع أو الحيال المبذولة لإقناعها على إبرام العقد، أو إدراك أنها تعرضت للضغط.

يعاقب كل من قام باستغلال ضعف أو جهل المستهلك بالحبس من شهر إلى خمس سنوات وبغرامة من 1.200 إلى 50.000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين (وإذا كان المخالف شخصا معنويا يعاقب بغرامة تتراوح ما بين 50.000 و1.000.000 درهم).

أمثلة:

- ضعف معنوي مؤقت ناتج عن ظروف: يمكن *لشخص تعرض لحادثة سير أن يعترف خطأ تحت وقع الصدمة، بمسؤوليته عن الحادث.*
- *أسرة تحت وقع فاجعة وفاة مفاجئة، تكون في وضعية لا تسمح لها بالمراجعة الدقيقة للفواتير المتعلقة بالحداد.*
- ضعف معنوي أو جسدي دائم، ناتج عن حالة المستهلك: *شخص مسن أو قاصر أو فاقد للأهلية، يكون ضحية سهلة لتاجر غير نزيه. بالإضافة إلى ذلك، يتمتع الأشخاص العاجزين بحماية خاصة بمقتضى أحكام مجموعة القانون الجنائي[1] التي تعاقب بصرامة أي استغلال لهم.*

[1] يحمي الفصل 552 من مجموعة القانون الجنائي، بشكل واضح فاقدي الأهلية أو المحاجير: "من استغل حاجة قاصر دون الواحدة والعشرين أو بالغا فاقد الاهلية أو محجورا، أو استغل أهواءه أو عدم خبرته، ليحصل منه على التزام أو ابراء أو أي سند يمس ذمته المالية، اضرارا به، يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى ثلاث سنوات وغرامة من مائة وعشرين إلى ألفي درهم. إذا كان المجني عليه تحت سلطة الجاني أو تحت اشرافه أو تحت رعايته، رفعت العقوبة إلى الحبس من سنة إلى خمس والغرامة من مائتين وخمسين إلى ثلاثة آلاف درهم.

- *كل شخص أمي أو أجنبي أو بصفة عامة كل مستهلك جاهل لحقوقه، يعتبر أكثر عرضة من غيره لاستغلال جهله، لا سيما في بعض المجالات كالعقار و القرض، إلخ..*

يلغى الالتزام المبني على استغلال الضعف أو الجهل

يتوجب على كل من استغل ضعف أو جهل المستهلك إرجاع المبالغ المستخلصة منه وتعويضه عن الأضرار الناجمة.

إرشادات:

- كن حذرا واقرأ شروط العقد المقترح قبل أن تلتزم؛
- لا تقم بشراء منتوج أو خدمة قد لا تكون مفيدة لك،
- إذا كنت قد وقعت ولكن لم تدفع، يجب أن ترسل بسرعة رسالة مضمونة للتاجر تخبره فيها أن الالتزام يعتبر باطلا بموجب القانون؛
- احرص دائما على حيازة إثبات خطي عند إلغاء العقد أو التزامك.
- إذا كنت قد وقعت ودفعت (أو التزمت بقرض أو اقتطاع مباشر) يجب أن تحاول التوصل إلى تسوية بالتراضي، بمساعدة جمعية لحماية المستهلك عند الحاجة، قبل اللجوء إلى القضاء.

كن على علم لتستهلك أفضل

للمزيد من المعلومات في مجال حماية المستهلك
www.khidmat-almostahli.ma

يوليوز 2016