



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

الحماية القانونية للمقترض في عقد القرض المصرفي،
دراسة مقارنة

إعداد

زينة إياد حلبوني

إشراف

د. مؤيد خطاب

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون الخاص، من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.


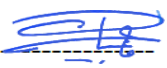

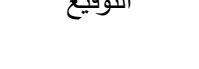
2025

الحماية القانونية للمقترض في عقد القرض المصرفي، دراسة مقارنة

إعداد

زينة إياد حلبوني

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2025/05/29 م، وأجيزت:

 التوقيع	د. مؤيد حطاب
 التوقيع	المشرف الرئيسي د. وليد عبيات
 التوقيع	الممتحن الخارجي د. أشرف حسين
 التوقيع	الممتحن الداخلي

الإهداء

إلى المعلم الأول، منبع النور والهدى، المصطفى عليه أفضل الصلاة والسلام.

إلى من علماني صغيرة حتى بلغت أشدي، وغرسا في قلبي بذور الثقة، إلى من أحمل اسمه بكل فخر، و

إلى من فرشت دربي بربيع عمرها، إلى نور العيون، أمي وأبي.

إلى زوجي، شريك دربي، ورفيق أيامي، الأدهم، الذي كما عهدته دائماً واقفاً إلى جانبي، ساعياً في تحقيق

طموحاتي.

إلى زينة الحياة، وأجمل عطايا الرحمن، من توجتني بتاج الأمومة، فلذة كبدي، بُنيتي كنز.

إلى أزهار روحي، من كبرت معهم وبهم، من بوجودهم تكتمل سعادتي، وبضحكاتهم تزهو الدنيا وتبتسم لي

الحياة، إخوتي وأخواتي: عنان، مؤيد، فجر، ليما، لين.

إلى عائلتي الثانية، الغالية على قلبي، من يتمنون لي دوام الخير والسعادة، (عائلة زوجي).

إلى الوطن، وغصن الزيتون، إليك بلادي فلسطين.

وأسأل الله عز وجل أن يعلمنا ما ينفعنا وأن ينفعنا بما علمنا وأن ينفع به غيرنا وأن يزيدنا علماً وتقوى.

الشكر والتقدير

إلى الله الذي يمنّ عليّ دائماً بفضلِهِ ورحمته وكرمه سائلةً أيّاه أن يرفعني درجات من العلم والمعرفة.

إلى من جادو بعلمهم ومعرفتهم وفضلهم أساتذة ومشرفين في جامعة النجاح الوطنية الصرح العلمي المعطاء

وأخصّ بالشكر الدكتور الفاضل مؤيد حطّاب لإشرافه على هذه الرسالة وتقديم كافة الإرشادات القيمة والنصائح البناءة

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من الممتحن الخارجي الدكتور وليد عبيات، والممتحن الداخلي الدكتور أشرف ملحم لقبولهم مناقشة هذه الرسالة، ولما قدّموه من توجيهات وتعديلات ساهمت في إثراء هذه الرسالة وتقويم منهجيتها العلمية.

وإلى جميع أساتذة كليّة القانون في جامعة النجاح الوطنية على إمدادهم لنا بالعلم والمعرفة طيلة فترة الدراسة.

وأتوجه بالشكر إلى سلطة النقد الفلسطينية التي لم تتوانى في مساعدتي وكذلك البنك العربي على إعطاء المعلومة والمشورة وإبداء الرأي.


الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

الحماية القانونية للمقترض في عقد القرض المصرفي، دراسة مقارنة

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: زينب البارحوني

التوقيع: 

التاريخ: ٢٠/٥/٢٠٢٠

فهرس المحتويات

الإهداء	ج
الشكر والتقدير	د
الإقرار	هـ
فهرس المحتويات	و
الملخص	ح
المقدمة	1
مشكلة الدراسة	2
أسئلة الدراسة	2
أهمية الدراسة	2
أهداف الدراسة	3
منهج الدراسة	3
الدراسات السابقة	4
هيكلية الدراسة	8
الفصل الأول: الحماية الوقائية للمقترض في عقد القرض المصرفي (قبل التعاقد).....	9
المبحث الأول: إعلان المقترض	10
المطلب الأول: المقصود بإعلان المقترض	10
المطلب الثاني: الإعلان المضلل والكاذب/الخادع وفق التشريعات المقارنة	14
المبحث الثاني: الالتزام بإعلام المقترض	25
المطلب الأول: ماهية الالتزام بالإعلام وشروطه	25
المطلب الثاني: الالتزام في الإعلام في التشريعات المقارنة	29
الفصل الثاني: الحماية العلاجية للمقترض في عقد القرض المصرفي (بعد التعاقد)	43
المبحث الأول: حماية المقترض من الشروط التعسفية	44

45.....	المطلب الأول: المقصود بالشرط التعسفي والمعايير التي يقوم عليها
50.....	المطلب الثاني: مواقف التشريعات المقارنة من الشروط التعسفية
58.....	المبحث الثاني: حماية المقترض العاجز عن السداد
59.....	المطلب الأول: أسباب القروض المتعثرة وطرق الوقاية منها
71.....	المطلب الثاني: معالجة مسألة التعثر عن السداد في التشريعات المقارنة
88.....	الخاتمة
90.....	النتائج
91.....	التوصيات
93.....	قائمة المصادر والمراجع
b	Abstract

الحماية القانونية للمقترض في عقد القرض المصرفي، دراسة مقارنة

إعداد

زينة إياد حلبوني

إشراف

د. مؤيد خطاب

الملخص

تتناول هذه الدراسة موضوع "الحماية القانونية للمقترض في عقد القرض المصرفي، دراسة مقارنة"، وتهدف إلى معالجة الإشكالية الأساسية المتعلقة بمدى كفاية التشريع الفلسطيني في توفير حماية قانونية فعّالة للحد من استغلال المقترض في عقود القرض المصرفي، واتبعت الرسالة منهجين رئيسيين: المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح المفاهيم القانونية ذات الصلة، والمنهج المقارن بين القانون الفلسطيني وكل من قانون حماية المستهلك الأردني والمغربي.

تركزت أهداف الدراسة على ثلاث نقاط رئيسية: أولاً، الوقوف عند مراحل التعاقد في القروض المصرفية وتسليط الضوء على المخاطر التي قد يواجهها المقترض، ثانياً، تقييم مدى فاعلية التشريع الفلسطيني في حماية هذا المقترض، ثالثاً، البحث عن الإمكانيات القانونية الكفيلة بمعالجة الاستغلال والحد من تعثر المقترض عن السداد.

أبرزت الدراسة وجود فجوة واضحة في التوازن العقدي بين المصارف والمقترضين، سواء من الناحية الاقتصادية أو المعرفية، مما يتطلب حماية قانونية تتجاوز مجرد النصوص العامة. وانطلاقاً من ذلك، ناقشت الدراسة مخاطر ما قبل التعاقد مثل الإعلانات المضللة، وأهمية ضمان إعلام المقترض بالمعلومات الجوهرية. كما تناولت الدراسة الشروط التعسفية في عقود القروض المصرفية، وسبل التعامل معها في التشريع الفلسطيني والتشريعات محل المقارنة.

وفي ظل الأوضاع السياسية والاقتصادية الراهنة، ركّزت الدراسة على مسألة تعثّر المقرض وعجزه عن السداد، وبيّنت مدى تأثير هذه الظروف على العلاقة التعاقدية، كما استعرضت التعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية في هذا السياق.

وقد خلصت الدراسة إلى عدّة نتائج أهمها: فجوة التوازن العقدي و ضعف الحماية القانونية للمقرض، لا سيما في جوانب مثل تنظيم الاعلانات والتعامل مع الشروط التعسفية. أما التوصيات، فقد شملت تطوير التشريعات الفلسطينية، اعتماد نموذج عقد موحد، وتضمين نشرة معلومات أساسية، إلى جانب الاستفادة من تجارب التشريعات المقارنة لا سيما التشريع المغربي، لتبني أفضل الممارسات الهادفة إلى تحقيق العدالة التعاقدية، والتوازن بين مصالح المصارف وحقوق المستهلكين في القطاع المصرفي الفلسطيني.

الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية، المقرض، عقد القرض، عقد القرض المصرفي.

المقدمة

يشهد العالم تطوراً ملحوظاً على صعيد الاقتصاد العالمي، وهذا يعود إلى عدة أسباب لعلّ من أهمها هو انتشار الفكر الرأسمالي والثورة التكنولوجية، كما أنّ التطور الاجتماعي وما صاحبه من ارتفاع مستوى المعيشة وازدياد حاجات الفرد الاستهلاكية، أدى إلى زيادة الانتاج وازدحام الأسواق بالسلع والخدمات المتنوعة والجديدة، وارتفاع نسبة العرض والطلب على هذه السلع والخدمات، لذا أصبح الأفراد يلجؤون للاقتراض كوسيلة انتمانية للحصول على السلع والخدمات التي يرغبون بالحصول عليها، أو لتمويل مشاريعهم المختلفة، كما أن محدودية متوسط الدخل في فلسطين يعتبر دافعاً قوياً للجوء إلى الاقتراض من المصارف، وبهذه العملية التعاقدية يحصل المقترض على المال الذي يرغب به، ويحصل المصرف على الربح من خلال الفوائد التي يفرضها على هذا النوع من العقود.

على الرغم من أهمية عملية الاقتراض على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي ومساهمتها في عملية التنمية، إلا أنّ هذا النوع من العقود يمتاز بوجود خلل في التوازن العقدي في ظل وجود الطرف الضعيف وهو المقترض الذي قد تدفعه الحاجة إلى التعاقد دون التبصر بالعواقب المستقبلية المحتملة لهذا النوع من العقود، فهو الطرف الأضعف مادياً ومعرفياً، على نقيض الطرف الآخر وهو المصرف الذي يحترف مهنته ويمتلك الخبرة الواسعة من خلال متخصصين في هذا النوع من العقود، وبدوره يسعى إلى تحقيق الربح، ويقوم بجذب المقترضين من خلال إعلاناته عن القروض والتسهيلات والتسويق لها دون التنبيه والتحذير من السلبيات والمخاطر، إنطلاقاً من ذلك، لا بدّ من توفير الحماية اللازمة للمقترض، وفق شروط عادلة ومصداقية ونزاهة في الإعلان والتعامل.

مشكلة الدراسة

يعتبر المقترض في عقود القرض المصرفي بشكل عام، وفي عقود القرض العقاري بشكل خاص طرفاً ضعيفاً، حيث أن العروض التي تقدمها المصارف بما تحتويها من تسهيلات ورغبة المقترض في الحصول على المال من أجل تملك العقار قد تقوده إلى الإسراع والتعاقد دون وعي وإدراك لمدى المخاطر المحيطة بهذا العقد. وهذا ما يقودنا إلى إشكالية البحث وهي: مدى توفير المشرع الفلسطيني لقواعد فعّالة للحد من استغلال المقترض في عقود القرض المصرفي.

أسئلة الدراسة

يندرج تحت إشكالية الدراسة الرئيسية عدة أسئلة هامة، وهي:

أولاً: ما هي الإشكاليات والتحديات القانونية الحالية التي يمكن أن يواجهها المقترض في عقد القرض

المصرفي في مختلف مراحل التعاقد؟ وما هي آلية حل تلك الإشكاليات؟

ثانياً: ما هي الشروط المقيدة للحد من إعطاء القروض لمنع الاستغلال أو التعسر للمقترض؟

ثالثاً: كيف يمكن تطوير النظم القانونية في نطاق التشريع الفلسطيني لحماية المقترض من الاستغلال أو

التعسر؟

أهمية الدراسة

تثير مسألة القروض المصرفية في الوقت الراهن باعتبارها مسألة من مسائل الحال موضوعاً مهماً لدراسته

والتعمق بجوانبه المختلفة نظراً لأهميتها النظرية والعملية، حيث تكمن أهمية الدراسة النظرية في وجود خلل

مسألة التوازن العقدي بين كل من المقترض والمصرف باعتبار أن المقترض هو الطرف الضعيف في هذه

العلاقة العقدية، بالإضافة إلى تعدد النصوص القانونية التي تعالج مسألة حماية المقترض، بينما تتجلى

الأهمية العملية لهذه الدراسة في التعامل الكبير والمتزايد مع المصارف، وحاجة المقترض إلى الاقتراض

من أجل تملك العقار لا سيما في ظل الوضع الاقتصادي والسياسي في فلسطين، وهذا بدوره قد يدفع المقترض إلى لتنازل عن بعض حقوقه، بينما قد تدفع الطرف الآخر إلى الإذعان واستغلال حاجة المقترض لصالحه والمساس بحقوقه في ظل ضعف قدرته المالية والمعرفية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى عدة نقاط أساسية:

أولاً: الوقوف عند مراحل التعاقد المختلفة وتسلط الضوء على المخاطر التي قد يتعرض لها المقترض في القروض المصرفية، كما يهدف إلى التعرف على آلية مواجهة هذه المخاطر والمعالجة القانونية لها في إطار التشريع الفلسطيني الحالي.

ثانياً: تحديد مدى فعالية التشريع الفلسطيني في حماية المقترض في عقد القرض المصرفي.

ثالثاً: تحديد الإمكانية والكيفية القانونية لمعالجة استغلال المقترض والحد من تعسره في سداد ديونه، وآلية تطوير التشريع الفلسطيني لهذه المسألة.

منهج الدراسة

انتهجت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي في وصف المصطلحات القانونية المتعلقة بالمقترض والقرض المصرفي في التشريع الفلسطيني، بالإضافة إلى اتباع المنهج المقارن عند الحاجة إلى مقارنة نصوص التشريع الفلسطيني بنصوص التشريع الأردني والمغربي، وإن سبب اتباع الباحثة أكثر من منهج هو الرغبة في الإجابة على كافة التساؤلات التي تم طرحها بطريقة واضحة ودقيقة للوصول إلى أفضل النتائج.

منير، جبالي، حماية المستهلك في إطار القروض البنكية، رسالة دكتوراه، جامعة الصديق بن يحيى- جبيل-كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، 2023:

تسترسل هذه الرسالة في طرح وشرح المواضيع المتعلقة بحماية المقترض في إطار القروض البنكية في كل من التشريع الجزائري والفرنسي، انطلاقاً من توضيح مفهوم المقترض والقروض المصرفية المعنية بالحماية إلى دراسة مسألة الفصل في النزاعات التي قد تحدث مع المصرف عن طريق القضاء أو الطرق البديلة والبحث حول مسؤولية المصرف المدنية والجزائية عند الإخلال بالالتزامات تجاه المقترض، حيث أكدت الدراسة على جسامه مسؤولية المصرف باعتباره شخصاً مهنيّاً، وضرورة التقليل من سلطته ومن الشروط التعسفية التي يضعها في عقد القرض المصرفي لإعادة التوازن العقدي باعتبار أن المقترض هو حلقة الوصل الضعيفة في هذا العقد، وأشادت الرسالة بأهمية تدخل الدولة لحماية أحد الأطراف في هذا النوع من العقود، إلا أنّ هذه الرسالة السابقة تطرح موضوع حماية المقترض في القرض المصرفي في نطاق التشريع الجزائري بالمقارنة مع التشريع الفرنسي وتشير كذلك إلى عدة تشريعات مختلفة من خلال طرح مواضيع الرسالة، بينما الرسالة موضوع البحث فهي تدور حول حماية المقترض في عقد القرض المصرفي في نطاق التشريع الفلسطيني ومقارنة ذلك في التشريع الأردني والمغربي.

مختارية سفير، الحماية القانونية للمقترض في عقد القرض الاستهلاكي في التشريع الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، 2022/2021:

تتمحور هذه الرسالة حول الحماية المقررة في التشريع الجزائري للمقترض المقترض ودور هذه الحماية في التخفيف من المخاطر المستقبلية التي قد يواجهها المقترض المقترض كطرف ضعيف، وتقوم هذه الرسالة بمقارنة ذلك بموقف المشرع الفرنسي، كما بينت هذه الرسالة دور جمعيات حماية المقترض في توعية

وتتقيد المقترض حول خطورة هذا النوع من العقود، كما أكدت الدراسة على أهمية قيام المصرف بالتزاماته المهنية كالتزامه بالاستعلام والتحري قبل مرحلة التعاقد، وتطرق إلى مسألة الضمانات القانونية للمقترض في مرحلة التنفيذ في حال تعرضه للمديونية الزائدة والإعسار، وأكدت على حق المقترض بالرجوع عن التعاقد وفق المدة القانونية المحددة في التشريع، وقد سلطت الدراسة الضوء على أهمية دور القضاء في مساءلة المصرف عند الإخلال بالتزاماته ودور القضاء أيضاً في إعادة التوازن العقدي بين الطرفين.

مرقة، لوجين بدر زهير، الشروط التعسفية في عقد القرض المصرفي في فلسطين، رسالة ماجستير، دراسة مقارنة، فلسطين، جامعة بيرزيت، 2022:

رَكَزَت هذه الرسالة على معالجة مسألة الشروط التعسفية في عقد القرض المصرفي تحديداً في نطاق التشريع الفلسطيني، من خلال التطرق إلى تحديد ماهية الشروط التعسفية بشكل عام وفي عقد القرض المصرفي الفلسطيني، إضافةً إلى دور القانون والقضاء في توفير الحماية للمقترض من الشروط التعسفية، كذلك قد بيّنت الرسالة مفهوم عقود الإذعان ومدى امكانية اعتبار العقد المصرفي من عقود الإذعان، وقد عالجت الرسالة هذه المسائل مقارنة ذلك بين كل من التشريع الفلسطيني والمغربي، وقد أكدت الرسالة على أهمية تظافر الجهود القانونية وجهود الهيئات المختصة من أجل توفير حماية للمستهلك المقترض، وتلاحظ الباحثة أن موضوع هذه الرسالة هو أحد المواضيع التي ستتناولها من خلال هذه الرسالة، وذلك من خلال المطلب الأول من المبحث الأول من الفصل الثاني الذي خصص للحديث عن حماية المقترض من الشروط التعسفية.

أزراف، أحمد، الحماية القانونية لمقترضي الخدمات البنكية: خدمات القروض الاستهلاكية والعقارية
أنموذجاً، مجلة دفاتر قانونية، دراسة قانونية، 2022:

عالجت الدراسة مسألة الحماية القانونية للزبون ضمن مبحثين، أولهما يعالج مسألة الحماية القانونية للزبون في القرض الاستهلاكي، وثانيهما في القرض العقاري، وذلك ضمن نطاق التشريع المغربي بالمقارنة مع التشريع الفرنسي، وقد ركزت الدراسة على مسألة انعدام التوازن العقدي، وأشادت بقانون حماية المقترض المغربي رقم 31.08، كما أكدت على أهمية توفير الحماية الوقائية للمقترض أي قبل عملية إبرام العقد، وتطرقت الدراسة إلى مسألة الجزاءات المترتبة على إخلال المصرف بالتزاماته.

كرونو، زكرياء، حماية مقترض الخدمات البنكية، مجلة قانونك، 2022:

قسمت الدراسة مسألة حماية المقترض باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة العقدية المصرفية إلى قسمين، حيث تطرقت أولاً إلى مسألة حماية المقترض في الأحوال العادية، ثم إلى مسألة حماية المقترض في حالة تعرض البنك إلى صعوبات، وذلك كله في ضمن ما نص عليه التشريع المغربي، كما وضحت الدراسة دور الصندوق الجماعي لضمان الودائع في حال تعرض المصرف لصعوبات، وفي تعويض أصحاب الودائع إذا ما تم تصفية المصرف.

الرحموني، حسنة، ضمانات حماية المقترض في عقد القرض الاستهلاكي بين التشريع والممارسة،
مجلة القضاء التجاري، دراسة مقارنة، 2021:

إن مشكلة الدراسة الأساسية هي مسألة حقوق المقترض المتوقف عن السداد بين التشريع والممارسة من خلال التطرق إلى قانون 31.08 المغربي، وتعالج الدراسة هذه المسألة من خلال تقسيمها إلى مطلبين، تتطرق من خلالهما إلى معالجة هذه المسألة في مرحلتين وهما مرحلة قبل التقاضي ومرحلة ما بعد عرض النزاع على القضاء، كما تقوم الدراسة بالمقارنة مع ما ورد في التشريع الفرنسي، كما تستند الدراسة إلى العديد من القرارات القضائية مشيرة إلى وجود تضارب في الاجتهاد القضائي في تطبيق القانون 31.08،

وبناءً على ذلك توصي الدراسة بضرورة إيجاد حل لهذه المشكلة عن طريق توعية المقترضين بحقوقهم، وإحداث أقسام متخصصة في معالجة قضايا الاستهلاك في المحاكم.

العلاج، الحسن، إشكاليات العرض المسبق وحق المقترض في مهلة التفكير والتبصير في عقد القرض العقاري، مجلة البوغاز للدراسات القانونية والقضائية، دراسة مقارنة، المغرب، 2021:

خُصص البحث لدراسة مسألة هامة وهي العرض المسبق وحق المقترض في مهلة التفكير والتبصير، وهي أحد أهم المواضيع المتعلقة بالقروض العقارية التي جعلها البحث موضوعاً للدراسة، وقد اعتمد البحث على أسلوب المقارنة بين كل من التشريع المغربي والفرنسي، وركّز البحث على دراسة قانون حماية المقترض المغربي رقم 31.08، واقترح البحث عدة تعديلات على مواد هذا القانون، كما قد تضمن البحث عدة أحكام قضائية، وأشار إلى الجزاءات المترتبة عند حدوث إخلال بأحكام العرض المسبق أو مخالفة لأحكام مهلة التفكير والتبصير.

المكنوني، عبد العالي، حماية المقترض في مجال القروض العقارية، دراسة مقارنة، مجلة القضاء التجاري، المغرب، 2018:

يرتكز موضوع هذا البحث بشكل أساسي على تناول قانون 31.08 ودور هذا القانون في تقوية المركز التعاقدى للمقترض العقاري وبالتالي دراسة دوره في حل إشكالية انعدام التوازن العقدي في عقد القرض العقاري، حيث تم تقسيم البحث إلى قسمين ليتم دراسة مسألة حماية المقترض أثناء تكوين عقد القرض العقاري وأثناء تنفيذه، وذلك كله في نطاق عقد التشريع المغربي مقارنةً بالتشريع الفرنسي، على خلاف بحثنا الذي يبحث في نطاق كل من التشريع الفلسطيني والمغربي في عقد القرض المصرفي، وقد تضمن البحث عدة مقترحات وحلول لتجاوز الاختلالات وحل المشكلات التي بينها من خلال البحث، والتي من أهمها معالجة مسألة الاستدانة المفرطة، وتنظيم مسألة الالتزام بالاعلام قبل أن يتم التعاقد.

هيكلية الدراسة

من أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية الدراسة، قمت بتقسيمه إلى فصلين، كل منهما يحتوي على مبحثين، وذلك على النحو التالي:

الفصل الأول بعنوان الحماية الوقائية للمقترض في عقد القرض المصرفي (قبل التعاقد)، ويقسم هذا الفصل إلى مبحثين: المبحث الأول بعنوان إعلان المقترض، وينقسم إلى مطلبين، عنوان المطلب الأول هو المقصود بإعلان المقترض، وعنوان المطلب الثاني هو الإعلان المضلل والكاذب/ الخادع وفق التشريعات المقارنة. أما المبحث الثاني يطرح مسألة الالتزام بإعلام المقترض وينقسم إلى مطلبين، أولهما بعنوان، ماهية الالتزام بالإعلام وشروطه، والمطلب الثاني يبحث في الالتزام في الإعلام في التشريعات المقارنة

أما الفصل الثاني والذي جاء بعنوان الحماية العلاجية للمقترض في عقد القرض المصرفي (بعد التعاقد). فقد قسم إلى مبحثين: المبحث الأول بعنوان حماية المقترض من الشروط التعسفية، وينقسم هذا المبحث إلى مطلبين، المقصود بالشروط التعسفي والمعايير التي يقوم عليها، والمطلب الثاني يبحث في مواقف التشريعات المقارنة من الشروط التعسفية. أما المبحث الثاني فقد خصص للحديث عن حماية المقترض العاجز عن السداد، وينقسم هذا المبحث إلى مطلبين، الأول يبحث في أسباب القروض المتعثرة وآثارها وطرق الوقاية منها، والثاني يدور حول معالجة مسألة التعثر عن السداد في التشريعات المقارنة.

الفصل الأول

الحماية الوقائية للمقترض في عقد القرض المصرفي (قبل التعاقد)

إنَّ الفجوة الحاصلة في التوازن بين طرفي عقد القرض المصرفي، تجعل من مسألة حماية الطرف الأضعف في هذه العلاقة أمراً ضرورياً، بحيث لا بد من وضع قواعد وأطر تنظم هذه العلاقة في محاولة لإنشاء توازن بقدر الإمكان، بحيث لا يتم استغلال حاجة المقترض للحصول على المال، وبذات الوقت عدم الإضرار بمصلحة المصرف باعتباره دائئاً، فإنَّ المساس بأي حق من حقوق أي من الطرفين ينتج عنه آثار سلبية وخيمة، تمتد آثارها على المجتمع والوضع الاقتصادي ككل، وإنَّ الحاجة إلى دراسة مسألة حماية المقترض قبل إبرامه للعقد وبعد إبرامه، باتت من أهم المواضيع التي لا بد من التطرق لها والعمل على البحث حول الثغرات المحيطة بها وتداركها، لاسيما في ظل ازدياد الأوضاع السياسية والاقتصادية سوءاً، وتحديداً في فلسطين، حيث انعكست هذه الأوضاع سلباً على القطاع المصرفي ككل، سواءً كان ذلك في مناطق الضفة الغربية أو قطاع غزة، وإنَّ تدهور هذه الأوضاع يضع العديد من التحديات والمعوقات أمام القطاع المصرفي، وأمام طرفي عقد القرض، وهذا ما دفع سلطة النقد الفلسطينية إلى مضاعفة جهودها بغية السيطرة على زمام الأمور المالية والمصرفية قدر المستطاع.

وستتناول الباحثة في هذا الفصل، مسألة الحماية الوقائية للمقترض في المرحلة السابقة لإبرام العقد وذلك من أجل الحصول على رضا مستنير للمقترض، من خلال حصوله على كافة المعلومات الهامة بدقة ونزاهة وبصورة صحيحة دون إيهام أو تضليل أو خداع، ودون التأثير على إرادته السليمة، وسوف نتطرق إلى هذه الحماية من خلال مبحثين، أولهما يتناول حق المقترض في الإعلان، وثانيهما يتعلق بحق المقترض في الإعلام.

المبحث الأول: إعلان المقترض

يعتبر الإعلان من أهم وسائل المنافسة التجارية التي يستخدمها المصرف للتسويق واستقطاب المقترضين من خلال مخاطبة عقولهم ونفسياتهم، ولتمكينهم من الحصول على المعلومات المتعلقة بالسلعة أو الخدمة التي يريدونها وخصائصها وميزاتها، وينبغي أن يكون الإعلان مشروعاً من الناحية القانونية، متصفاً بالصدق والوضوح، حتى لا يؤدي إلى زعزعة ثقة المقترض بما يتم الإعلان عنه، وكما لا يتم التأثير على إرادته لا سيما من خلال وسائل الإعلان الحديثة، لذا فإنّ معظم دول العالم قد سعت إلى حماية المقترض من الإعلان المضلل من خلال تشريعاتها، لذا من الأهمية بمكان تحديد المقصود بإعلان المقترض، وتوضيح معنى كل من التضليل والخداع في الإعلان، وهو ما ستقوم الباحثة بتوضيحه في المطلب الأول من هذا المبحث، كما أنه من المهم دراسة ومقارنة مسألة الإعلان المضلل في التشريع الفلسطيني مع غيره من التشريعات المقارنة، الأمر الذي ستقوم الباحثة بتبينه ودراسته في المطلب الثاني من هذا المبحث.

المطلب الأول: المقصود بإعلان المقترض

يمكن تعريف الإعلان بأنه كل فعل أو تصرف يهدف إلى التأثير على نفسية المقترضين، عن طريق إقناعهم بمزايا السلعة أو الخدمة، ودفعهم على التعاقد واقتناء السلعة أو الخدمة المعلن عنها، ويتم ذلك من خلال وسائل مختلفة، سواء كانت مرئية أم مقروءة أم مسموعة (محمود، 2009، صفحة 36).

حيث تتعدد أشكال الإعلان لاسيما في ظل تطور التكنولوجيا، كما يعرف أيضاً بأنه "كل وسيلة تهدف إلى الترويج لسلعة أو خدمة موجهة إلى الأشخاص من أجل تسويق تلك السلعة أو الخدمة" (كميل، 2014).

وكذلك من التعريفات الفقهية للإعلان: "الوسيلة الفنية التي يستخدمها المعلن للتأثير النفسي والذهني على المستهلك بقصد تحفيزه على الشراء (الطل، 2022).

يعتبر التزام المصرف بإعلان المقترض بمثابة حماية وقائية له، كما يكون التزام المقرض بالإعلان سابق لالتزامه بالإعلام، ويختلف كل من الإعلان والإعلام في أنّ الإعلان يقوم على ذكر إيجابيات المنتج أو السلعة دون سلبياتها. (سفير، 2022، صفحة 93).

من المؤسف أنّ الإعلانات بشكلها الحالي لا تؤدي إلى إيصال المعلومات اللازمة للمقترض، بل أنها قد تؤدي إلى تضليله وخداعه وحثه على الاقتراض بغية تحقيق أهداف المقرض دون النظر إلى ما قد يلحق المقترض من ضرر، وقد لا يحتوي الإعلان المضلل على بيانات غير حقيقية إلا أنه يتم صياغته من قبل المقرض بطريقة تؤدي إلى التأثير على ذهن ونفسية المقترض ومن ثم خداعه أو إيهامه، ويتم ذلك من خلال إخفاء شيء عمداً أو عن طريق الترك أو المبالغة بصرف النظر عن الوسيلة التي تم الإعلان من خلالها. (الطل، 2022).

وهنا لا بد من الوقوف والتفرقة بين كل من الإعلان المضلل والإعلان الخادع، حيث يقصد بالتضليل كل ما يخدع أو يؤثر في متلقي الإعلان سواء كان ذلك باستخدام معلومات غير حقيقية أو معلومات صحيحة وليست كاذبة إلا أنه يتم صياغتها بطريقة غامضة ومضللة أو غير كافية تؤدي إلى خداع المقترض، بالتالي التأثير على نفسية المقترض المتلقي للإعلان المضلل والمساس بحقه بالحصول على معلومات وبيانات واضحة ودقيقة حول السلعة أو الخدمة المراد الحصول عليها (التل، 2020، صفحة 22)، حيث يعرف الإعلان المضلل بأنه: "الإعلان المتضمن معلومات تهدف إلى الوقوع في خبط وخداع فيما يتعلق بعناصر وأوصاف جوهرية للمنتج" (محمود، 2009) أما الخداع فيقصد به إظهار الشيء على غير حقيقته من خلال الكذب، مما يؤدي إلى خداع المقترض من خلال إظهار الشيء بخلاف ما هو عليه في الواقع، أي أنّ معيار التفرقة بين كل من التضليل والخداع هو الكذب، وبناءً على ما تقدم يكون التضليل أكثر شمولاً من الخداع، إذ يعتبر كل إعلان خادع مضللاً ولا يعتبر العكس صحيحاً، ولم تفرق بعض الآراء الفقهية بين كل من الإعلان المضلل والإعلان الخادع وعبرت عن كلاهما من خلال مصطلح الإعلان المضلل، الذي يتم من خلاله إخبار المقترض بمزايا السلعة وحثه على الحصول عليها عن طريق المبالغة

أو الكذب والتضليل من أجل دفع المقترض المعلن له إلى التعاقد عبر التأثير على بصيرته ورضاه باستخدام تلك الوسائل. (التل، 2020) وكذلك الأمر بالنسبة إلى بعض الأنظمة القانونية التي لم تفرق بين كل من الإعلان المضلل والكاذب في تشريعاتها، وربما كان السبب وراء ذلك هو أنّ التضليل مصطلح واسع ويشمل الخداع كما ذكرت الباحثة أعلاه.

خلا قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 من تعريف الإعلان، وترك هذا الأمر للفقهاء والتعليقات التي تصدر عن سلطة النقد الفلسطينية بشكل متجدد، إلا أنه عرّف المعلن في المادة الأولى منه، بأنه: " كل مزوّد يقوم بإعلان منتجاته بمختلف وسائل الدعاية والإعلان"¹، ولم يحصر المشرع الفلسطيني نوع هذه الوسائل، بل ترك المجال مفتوحاً لأي وسيلة مستخدمة، سواء تم ذلك عبر الانترنت أو غيرها من الوسائل الحديثة، أو حتى الوسائل التي قد تظهر مستقبلاً نتيجة للتطور التقني والتكنولوجي (محمود، 2009).

وتشير الباحثة هنا إلى أنّ المشرع المغربي أيضاً لم يعرّف الإعلان الخادع أو المضلل تاركاً المسألة للفقهاء في صياغة التعريف المناسب، أمّا المشرع الأردني في قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017 عرّف الإعلان المضلل، حيث أنه وفقاً لنص المادة الثامنة منه يعتبر الإعلان مضللاً إذا اشتمل على بيانات أو معلومات غير صحيحة أو غير كاملة تتعلق بطبيعة السلعة أو جودتها، أو نوع الخدمة أو صفاتها الجوهرية، أو شروط التعاقد ومقدار الثمن وطريقة التسديد، وغيرها من الأمور التي ذكرتها المادة المذكورة²، كما أنه قد وضع تعريف للمعلن وذلك في المادة الثانية منه، والتي تنص على أنّ: " المعلن: المزود الذي يعلن عن السلعة أو الخدمة أو يروج لها بنفسه أو بواسطة غيره أو باستخدام أي وسيلة من

¹ مادة (1) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005، كما تشير الباحثة هنا إلى أنّ هذا التعريف مشابه جداً للتعريف الوارد في قانون حماية المستهلك المصري رقم 67 لسنة 2006.

² مادة 8 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017.

وسائل الدعاية أو الإعلان.¹ ويظهر جلياً من خلال هذا النص التشابه الواضح بين كل من التعريف الفلسطيني والأردني في مسألة المعلن في قوانين حماية المستهلك.

وبالرجوع إلى مصطلح المزود في ذات المادة يتضح أنه يقصد به "الشخص الطبيعي أو الاعتباري من القطاع العام أو الخاص يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطاً يتمثل بتوزيع السلع أو تداولها أو تصنيعها أو تأجيرها أو تقديم الخدمات إلى المستهلك بما في ذلك أي شخص يضع اسمه أو علامته التجارية أو أي علامة فارقة أخرى يملكها على السلعة أو الخدمة"، ويلاحظ بناءً على كل من التعريفين السابقين أن المشرع الأردني قد توسع في مفهوم المعلن ليشمل الشخص الطبيعي والمعنوي سواءً كان من القطاع العام أو الخاص، كما أنه توسع في مفهوم الإعلان بحيث يشمل كافة أشكال ووسائل الإعلان الممكنة بما في ذلك الوسائل الإلكترونية، كما أنه قد أضفى الحماية على كل من السلع والخدمات.

(خطاب، 2019، صفحة 26).

قد خلا قانون حماية المستهلك الفلسطيني - كما أسلفت الباحثة - من تعريف الإعلان، تاركاً ذلك للفقهاء وما يصدر من تعليمات، وبناءً على ذلك أوردت سلطة النقد الفلسطينية عدة تعريفات متعلقة بالإعلان، وقد ورد ذلك في التعليمات رقم (5) لسنة 2023 بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء، إذ عرّفت المادة الأولى منها الإعلان المقروء بأنه: "الإعلان الذي يتم نشره من خلال الصحف أو المجلات أو المواقع الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي أو أي طريقة أخرى مشابهة"، كما عرّفت ذات المادة الإعلان المقروء الجزئي بأنه: "الإعلان الذي يتم نشره من خلال منشور إعلاني (brochure) أو نشرة إعلانية (flyer)". وعرّفت الإعلان المقروء المختصر بأنه: "الإعلان الذي يتم نشره من خلال يافطة إعلانية (billboard) أو راية إعلانية (web banner) أو أي طريقة أخرى مشابهة". أمّا الإعلان المسموع فقد عرّفته بأنه: "الإعلان غير المكتوب الذي يتم نشره من خلال الإذاعات أو المواقع الإلكترونية أو من خلال الهاتف أو أية طريق أخرى مشابهة"، كما عرفت الإعلان المرئي بأنه: "الإعلان الذي يتم نشره من خلال

¹ مادة 2 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017.

محطات التلفزة أو المواقع الإلكترونية أو شاشات العرض أو شاشات الصراف الآلي لدى فروع مزود الخدمة أو بأية طريقة أخرى مشابهة.¹

وترى الباحثة أنه لغايات حماية حقوق المستهلك المقترض لا بد أن يكون الإعلان واضحاً، خالياً من أي بيانات مبهمة، أو بيانات غير حقيقية، أو معلومات مبالغ بها، وذلك حتى لا يتم التأثير على نفسية المقترض والتلاعب الفكري بذهنه من أجل حثه على التعاقد والاقتراض بشكل متسرع دون النظر إلى حالته ومقدرته المالية وقدرته على السداد.

المطلب الثاني: الإعلان المضلل والكاذب/الخادع وفق التشريعات المقارنة

إنّ الغاية من إعلان المقترض هي إيصال المعلومات بشكل حقيقي وصحيح له، من دون إيهام أو تضليل أو خلط أو خداع، حتى يكون على بينة واضحة من أمره قبل إقدامه على التعاقد، حيث أن الإعلان المضلل يؤثر بشكل سلبي على حماية المستهلك من خلال خلق إنطباع غير حقيقي عن طبيعة المنتج أو السلعة وخصائصها (محمود، 2009).

وقد أكدت سلطة النقد الفلسطينية² من خلال التعليمات الصادرة عنها على ضرورة مراعاة أخلاقيات وسلوك العمل بنزاهة وشفافية، وتعزيز ثقة المقترضين في علاقتهم مع المصرف، وتحقيق أعلى درجة من المسؤولية والجودة والدقة والانتقان في كافة التعاملات مع المقترضين، ويتم ذلك من خلال مراعاة أعلى المبادئ الأخلاقية من قبل المصرف وعبر سلوكيات موظفيه، وهذا ما يمكن إستخلاصه من المادة المادة

¹ مادة 1 من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية.

² تعتبر سلطة النقد الفلسطينية جهة تنظيمية ورقابية للعمل المصرفي في فلسطين، وهي الجهة الوحيدة المخولة برسم ووضع السياسة النقدية والإشراف على تنفيذها وفقاً للسياسة العامة في فلسطين، وتهدف سلطة النقد الفلسطينية إلى ضمان سلامة العمل المصرفي والحفاظ على الاستقرار النقدي وتشجيع النمو الاقتصادي في فلسطين، وذلك وفقاً للمادة (5) من قانون رقم 2 لسنة 1997 بشأن سلطة النقد الفلسطينية. كما تمتلك سلطة النقد الفلسطينية صلاحية تنظيم الأنشطة المصرفية، وإلغاء تراخيص المصارف، وفرض العقوبات عليها، وذلك وفقاً للمادة (6) من قانون رقم 2 لسنة 1997 بشأن سلطة النقد الفلسطينية. كما تمتلك صلاحية إصدار التعليمات والقرارات اللازمة وذلك وفقاً للقرار بقانون رقم 9 لسنة 2010 بشأن المصارف، الذي نص في المادة 72 في الفقرة 2 منها على أنه: "تصدر سلطة النقد التعليمات والقرارات والإرشادات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون عن المحافظ أو من يفوضه لذلك". انظر: قانون رقم (2) لسنة 1997 بشأن سلطة النقد الفلسطينية المنشور في العدد 21 من الوقائع الفلسطينية (السلطة الوطنية الفلسطينية)، بتاريخ 1998/01/31، صفحة 5.

(2\4) من تعليمات رقم 4 لسنة 2010.¹ ونظراً لحرص سلطة النقد على حماية حقوق العميل المقترض² فقد سعت لتوفير أكبر قدر ممكن من الإفصاح والشفافية، وفي هذا الإطار قد أوجبت على المصرف عدة التزامات من بينها التزامه بالإعلان عن أسعار الفوائد أو العوائد المدينة والدائنة وكذلك الرسوم والعمولات التي يتم اعتمادها في المصرف بشكل واضح ومقروء، وأن يتم هذا الإعلان في كافة فروع المصرف وأيضاً على الموقع الإلكتروني³.

كما أوجبت سلطة النقد على المصرف أن تكون الإعلانات الصادرة مصاغة بشكل وخط واضح ومفهوم وبلغة بسيطة، وأن لا يتضمن الإعلان وعوداً كاذبة أو مبالغ فيها أو غير مفهومة وكذلك حظرت تضخيم ميزات الخدمة المصرفية المعلن عنها، كما أوجبت على المصرف ذكر اسمه بشكل واضح في الإعلان وكذلك ذكر الجهة التي يتم التعاون معها في حال وجود تعاون بينه وبين جهة أخرى، وفي حال الإعلان عن تأجيل أقساط المقترضين فإنه لا بد من الإفصاح عن الفوائد والعمولات المترتبة على تأجيل هذه الأقساط⁴.

ويظهر جلياً اهتمام سلطة النقد الفلسطينية وحرصها على إعلان المستهلك المقترض بشكل صحيح، فقد فصلت ووضحت في عدة مواد شروط كل نوع من أنواع الإعلان التي أوردت تعريفاً لكل منها، سواء كان إعلاناً مسموعاً أو مقروءاً أو جزئياً أو مقروءاً مختصراً، وذلك من خلال كل من نص المادة 29 إلى نص المادة 34 من تعليمات رقم 5 لسنة 2023 بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء⁵، بالإضافة إلى ذلك فقد حرصت سلطة النقد على منع استخدام عبارات مضللة في الإعلانات الصادرة عن المصرف وقد أفردت لتوضيح هذه العبارات المضللة المادة 35 من تعليمات رقم 5 لسنة 2023، إذ منعت

¹ تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 4 لسنة 2010، المادة (2\4).

² تشير الباحثة هنا إلى أن سلطة النقد الفلسطينية من خلال تعليمات رقم (5) لسنة 2023 بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء، قد وضعت تعريفاً لكل من مفهوم العميل وحقوقه من خلال المادة الأولى منها، حيث عرّفت العميل بأنه: "الشخص الطبيعي أو المعنوي الحاصل على أي منتج أو خدمة من المصرف"، أما حقوق العميل فقد عرّفتها بأنها: "إطار تعاقدية واضح يحدد العلاقة بين المصرف والعميل بشكل يمكن العميل من الحصول على معلومات كافية وشفافة بشأن الخدمات التي يتم تقديمها وتحسين المعرفة والمهارة اللازمتين لإدارة العلاقة مع المصرف واتخاذ القرارات المالية بشكل مدروس".

³ أنظر نص المادة 17 من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

⁴ للمزيد أنظر نص المادة 28 من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

⁵ أنظر نص المادة 29 و 30 و 31 و 32 و 33 و 34 من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

استخدام أي عبارات غير مفهومة أو غير واضحة أو تحمل أكثر من تفسير مما يؤدي إلى تضليل المستهلك المقترض أو إيقاعه في الغبن¹.

وهنا تجدر الإشارة إلى قانون المواصفات والمقاييس الفلسطيني رقم 6 لسنة 2000، الذي تضمن الإعلان المضلل بشكل صريح، حيث نصّت المادة 31 من القانون في الفقرة الأخيرة منها، على عقوبات على من يرتكب أي أفعال من شأنها خداع أو غش المستهلك كالإعلان المضلل عن السلعة أو المادة التي ينتجها أو يستوردها أو يعرضها للبيع².

ونظراً لأهمية الإعلان وعلى الرغم من خلوّ قانون حماية المستهلك الفلسطيني من تعريفه إلا أنه أشار له في عدة مواد، حيث اشترط القانون في الفصل الخامس المعنون بنزاهة المعاملات الاقتصادية، وبصريح نص المادة 15 منه على كل من يقوم بالإعلان والترويج عن المنتجات أن لا ينطوي ذلك الإعلان على خداع أو تضليل للمستهلك، وأن يكون ما يتم الإعلان عنه متوافقاً مع مواصفات المنتج³، كما أنّ من أهم أهداف قانون حماية المستهلك الفلسطيني تأمين شفافية المعاملات الاقتصادية التي يكون المستهلك طرفاً فيها⁴.

كما أشار قانون حماية المستهلك الفلسطيني إلى الإعلان المضلل والعقوبات الناتجة عنه سواء كان ذلك بشكل صريح أو ضمنى من خلال المواد 26 و28 و29 منه، حيث منع وفق نص المادة 26 بيع سلعة أو تقديم خدمة بسعر أو ربح يزيد عن السعر المعلن عنه، كما يُعاقب وفق نص المادة 28 كل من خدع أو شرع في خداع المتعاقد حول حقيقة المنتجات أو طبيعتها أو صفاتها الجوهرية أو ما تحتويه من عناصر خطيرة، وكذلك العناصر الداخلة في تركيبها، أو في عدد المنتجات أو في مقدارها وما إلى غير ذلك، وهذه

¹ أنظر نص المادة 35 من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

² تنص المادة 31 من قانون المواصفات والمقاييس الفلسطيني رقم 6 لسنة 2000 على أن: " يعاقب مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة، أو بغرامة لا تقل عن ألف دينار، ولا تزيد على عشرة آلاف أردني أو ما يعادلها قانوناً أو بكتلتا العقوبتين معاً، ومصادرة الأدوات المخالفة، كل من يرتكب أي من الأفعال التالية: ي- أي أفعال من شأنها خداع أو غش المستهلك كالإعلان المضلل عن السلعة أو المادة التي ينتجها أو يستوردها أو يعرضها للبيع"

³ مادة (15) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

⁴ مادة 2 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

العقوبات هي السجن لمدة لا تزيد عن ثلاثة سنوات، أو غرامة لا تتجاوز ثلاثة آلاف دينار أردني، أو كلتا العقوبتين، كما أنّ المادة 29 من ذات القانون أوردت ذات العقوبات التي ذكرتها المادة السابقة على كل من يصنع أو يبيع مواد أو سلع أو معدات تستعمل في الغش مع علمه بذلك أو من يقوم بالتحريض على ذلك¹، كما يجوز لسلطة النقد أن تطلب من المصرف إيقاف الإعلان في حال مخالفته للأحكام الواردة في التعليمات الصادرة عنها².

وفي إطار الحديث عن العقوبات المتعلقة في الإعلان المخالف للقوانين والتعليمات، تجد الباحثة أنّ سلطة النقد من خلال تعليمات رقم 5 لسنة 2023 التي نصت من خلالها على عدة مواد وأحكام متعلقة بالإعلان، فإنّها قد نصت من خلال المادة 38 منها على إيقاع العقوبات الواردة في القرار بقانون رقم 9 لسنة 2010 بشأن المصارف، وبالرجوع إلى العقوبات الواردة في هذا القانون وتحديداً المادة 54 منه نصت في الفقرة الثالثة منها على أنّه: " مع مراعاة الأحكام السابقة بموجب هذه المادة، يعاقب كل من يخالف أحكام هذا القانون والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بموجبه بغرامة مالية لا تقل عن (5,000) خمسة آلاف دولار أمريكي ولا تزيد على (250,000) مائتين وخمسين ألف دولار أمريكي أو ما يعادلها من العملات المتداولة في فلسطين.³

وعند تفحص ما ذكرته من قوانين وتعليمات، لا سيما كل من نصوص المواد 28 و 29 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني، تلاحظ الباحثة أنّ المشرع قد استخدم عبارة (خدع أو شرع في أن يخدع)، وكذلك عبارة (كل من صنع أو باع أو عرض للبيع أو زرع أية مواد أو سلع أو معدات مما تستعمل في الغش مع علمه بذلك، وكذلك التحريض على استعمالها) تجد الباحثة أنّ المشرع من خلال تأكيده على عدم خداع أو تضليل أو غش المقترض رغم العلم بذلك، أراد الوصول إلى فكرة مفادها حسن نية المقرض في تعامله مع

¹ للمزيد أنظر نص المادة 26، 28، 29 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

² أنظر نص المادة 28 فقرة 16 من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

³ أنظر نص المادة 54 من قرار بقانون رقم (9) لسنة 2010م بشأن المصارف.

المقترض، لأن الأصل في المعاملات القانونية حسن النية، وهنا وبالرجوع إلى مجلة الأحكام العدلية¹، تجد الباحثة أنها قد تضمنت في نصوصها وإن لم تذكر ذلك صراحة عدة مواد تدل على أهمية حسن النية، مثل المادة 2 منها التي نصّت على أنّ "الأمر بمقاصدها" أي تختلف الأحكام باختلاف القصد من الأعمال، والمادة 19 التي نصّت على أنه "لا ضرر ولا ضرار"، والمادة 31 التي نصّت على أنّ "الضرر يُدفع بقدر الإمكان"، حيث يعتبر حسن النية مبدأً هاماً وضابطاً لسلوك الأطراف، وهو أمر مفترض في العلاقات القانونية، ولتحقيق السلامة في المرحلة السابقة للتعاقد، إلا أنّ معرفة حسن أو سوء النية من الأمور التي يصعب معرفتها، إذ أنّ النية تعتبر عنصر نفسي لا يمكن الإطلاع عليه وإنما يمكن الاستدلال عليها من خلال القرائن المحيطة والمظاهر الخارجية (أبو زهرة، 2021، الصفحات 35-36) وهو ما يمكن فهمه من نص المادة 68 من مجلة الأحكام العدلية التي نصّت على أنّ: "دليل الشيء في الأمور الباطنة يقوم مقامه"، وبناءً على صعوبة استخلاص حسن النية أو سوء النية لدى المقترض، لم تشترط تعليمات سلطة النقد الفلسطينية أو قانون حماية المستهلك الفلسطيني سوء نية المقترض لإيقاع العقوبة عليه، فإنّه يتم إيقاع العقوبات على المقترض طالما أنه خالف شروط الإعلان، وإن لم يكن هناك سوء نية لديه، وفي ذلك حماية أكبر للمقترض، إذ لا يكون هناك حاجة للبحث في النوايا ودلالاتها من أجل إيقاع العقوبة.

تتجه التشريعات الحديثة حمايةً للمستهلك إلى اشتراط اللغة الأم في العقد، وقد ألزم المشرّع الفلسطيني في المادة 12 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 المورد بأن يُدرج على بطاقة البيان جميع المعلومات التي يوردها والتي تعتمدها مؤسسة المواصفات والمقاييس باللغة العربية،² وقد كان على المشرّع الفلسطيني في قانون حماية المستهلك اشتراط اللغة العربية في الإعلان وليس فقط في بطاقة البيان، إلا أنّه من خلال نص المادة 27 الفقرة السابعة، قد نص على عقوبة على كل معلن لم يستعمل

¹ تعتبر مجلة الأحكام العدلية أول تقنين مدني صادر وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية (المذهب الحنفي)، وهي القانون المدني الساري في الضفة الغربية، أما القانون المدني الساري في قطاع غزة هو القانون المدني الفلسطيني رقم (4) لسنة 2012، والذي يعتبر مشروع قانون في الضفة الغربية (عند كتابة هذه الرسالة).

² المادة 12 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

اللغة العربية في الإعلان عن السلعة أو الخدمة، وهي غرامة لا تتجاوز 500 دينار أردني،¹ وتشير الباحثة هنا أيضاً إلى نص المادة 24 الفقرة أ أوجبت أن يتوفر في عقود الاستهلاك نسخة واضحة ومفهومة وأن تكون مصاغة باللغة العربية، كما أنّ المادة 10 من اللائحة التنفيذية قد نصّت على " يجب على المزود أن يبين للمستهلك، الطريقة الفضلى لاستعمال السلعة أو الخدمة، باللغة العربية وبشكل واضح ومقروء"². وبالرجوع إلى التعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية فقد أوجبت على المصرف اعتماد اللغة العربية كلغة أساسية للإعلان³، وفي ذلك حماية للمستهلك من خلال اشتراط اللغة الأم وهي اللغة العربية حتى يتسنى للمستهلك فهم مضمون العقد بشكل واضح ودون صعوبة، وترى الباحثة أيضاً أنه كان على المشرع السماح بإدراج لغة بديلة في بعض العقود وهي اللغة الانجليزية باعتبارها لغة عالمية، على أن تكون مصاحبة لترجمة باللغة العربية، لا سيما في العقود ذات الصبغة الدولية. (محمود، 2009).

أما بخصوص إعلان المقترض في التشريع الأردني، فإنّ المشرع الأردني لم يفرق بين كل من الإعلان المضلل والإعلان الكاذب، وبالرجوع إلى نص المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك الأردني، فقد حظر المشرع الأردني نشر أي إعلان يشتمل على معلومات غير صحيحة تؤدي إلى خداع المقترض وتضليله، وحتى لا يتم استغلاله من قبل المقرض بطريقة غير مشروعة. حيث وضع عدة مسائل من خلال نص المادة قد يقع التضليل عليها، كطبيعة السلعة ومصدرها، ونوع الخدمة، وشروط التعاقد ومقدار الثمن وطريقة تسديده، والتزامات المعلن، وهوية مزود الخدمة،⁴ وبذلك يكون المشرع الأردني قد وضع التزاماً

¹ المادة 27 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

² المادة 10 من قرار مجلس الوزراء رقم (17) لعام 2009م باللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

³ أنظر نص المادة 28 فقرة 13 من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

⁴ للمزيد أنظر نص المادة 8 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017. تنص على أنه:

أ. يحظر نشر أي إعلان يضلل المستهلك أو يوقعه في الخطأ بخصوص السلعة أو الخدمة، ويعتبر الإعلان مضللاً إذا اشتمل على بيانات أو معلومات خاطئة أو غير صحيحة أو غير كاملة تتعلق بما يلي:

1. طبيعة السلعة أو جودتها أو تركيبها أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التي تتكون منها وكميتها.

2. مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ انتهاء صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذير هذا الاستعمال.

3. نوع الخدمة أو المكان المتفق عليه لتقديمها أو محاذير تلقيها أو صفاتها الجوهرية.

4. شروط التعاقد ومقدار الثمن الإجمالي وطريقة تسديده.

5. التزامات المعلن.

6. هوية مزود الخدمة ومؤهلاته إذا كانت محل اعتبار عند التعاقد.

ب. يحظر نشر أي إعلان لسلعة أو خدمة ضارة بصحة المستهلك أو سلامته أو مجهولة المصدر.

عاماً ومباشراً على المقرض بمنعه من نشر أي إعلان يدفع المقترض إلى التعاقد دون رضاه، وبناءً على هذا النص يستطيع المقترض الرجوع إلى المعلن بشكل مباشر وإن لم يتم التعاقد بينهما طالما أنه وقع ضحية للإعلان المضلل، إلا أنّ المشرع الأردني لم يتطرق إلى مسألة سكوت المعلن عن بعض البيانات الجوهرية في الإعلان حول السلعة أو الخدمة المقدمة، وفيما إذا يعتبر ذلك تضليلاً أم لا، على الرغم من أنّ هذا السكوت قد يؤدي إلى وقوع المقترض بالخطأ، وكان من الأفضل أن يشير إلى مسألة السكوت في نص المادة من أجل توفير حماية أكثر شمولاً للمقترض. (خطاب، 2019)

أمّا بالنسبة للمبالغة وتفخيم السلع والمنتجات المعلن عنها من إظهار مزاياها، فإن ذلك لا يعتبر من قبيل الإعلانات المضللة، بل هو وسيلة مسموحة من أجل الترويج للسلعة أو الخدمة المعلن عنها، إلا أن ذلك لا يعني عدم توخي الحذر في استعمال المصطلحات والألفاظ المناسبة كي لا يقع المقترض المعلن له ضحية للخطأ والتضليل نتيجة لذلك. (التل، 2020)

كما أنّ القانون الأردني لم يشترط وجود سوء نية للمعلن، ويقصد بسوء النية هنا توفر القصد الجنائي للمقرض المعلن من أجل تضليل المقرض، وبذلك يكون المشرع قد أعفى القاضي من البحث حول نية المعلن، وإنما ينظر القاضي إلى الخطأ المرتكب من قبل المعلن باعتباره شخصاً محترفاً، لذا فإنه يكون مسؤولاً عن خطأه وإن كان خطأً غير متعمد. (التل، 2020) وهذا يؤكد على ضرورة التزام المقرض في التأكد من صحة الإعلان وخلوه من الخداع والتضليل، كما أنه لا يكون على المقترض الذي وقع ضحية التضليل أن يثبت سوء نية المعلن وفي ذلك حماية أكبر له.

وقد رتب المشرع الأردني جزاءً مدنياً على من يقوم بنشر إعلان مضلل متمثلاً بالتعويض، إذ نصت المادة 256 من القانون المدني الأردني على أنه: "كل إضرار بالغير يلزم فاعله ولو غير مميز بضمان الضرر"¹، وكذلك المادة 246 من ذات القانون قد منحت الحق للمضروب من الإعلان التجاري أن يطالب

¹ انظر نص المادة 256 من القانون المدني الأردني.

بالتعويض عن الضرر الذي لحق به، على أن يقوم بإثبات الضرر بكافة طرق الإثبات، ويكون على المحكمة إلزام المعلن بالتعويض سواء كان ذلك التعويض عن الضرر المادي أو المعنوي أو كلاهما (التل، 2020)، كما قد نصّت المادة 3 من قانون حماية المستهلك الأردني في الفقرة السادسة منها على أنه: "للمستهلك الحق في إقامة الدعاوى عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوقه أو الإضرار بها أو تقييدها بما في ذلك اقتضاء التعويض العادل عن الأضرار التي تلحق به جراء ذلك" (التل، 2020)، إذ أنّه يحق للمستهلك الذي وقع ضحيةً للتضليل بناءً على كل من نص المادة 19 و 20 و 21 من قانون حماية المستهلك الأردني، رفع دعوى للمطالبة بالتعويض عما لحق به من أضرار نتيجة الإعلان المضلل خلافاً لنص المادة 8، وللمحكمة سلطة تقديرية في تقدير مقدار هذا التعويض الذي يستحقه المقترض، كما تكون المسؤولية تضامنية وتكافلية بين المزودين، ولا يقع باطلاً أي اتفاق يحرم المقترض من حقوقه أو يعفي المعلن من مسؤولياته.¹

أمّا بخصوص الحقوق الأخرى المترتبة للمقترض نتيجة للعلاقة العقدية بينه وبين المقرض فإنّ المشرع الأردني في قانون حماية المستهلك لم يحم بتتظيمها، كالحق في فسخ العقد، وفي هذه الحالة يتم الرجوع إلى ما ورد في العقد من أحكام بهذا الخصوص (خطاب، 2019)، وترى الباحثة أنّه من الأفضل أن يتم توضيح هذه الحقوق وتنظيمها من خلال قانون حماية المستهلك الأردني بدلاً من الرجوع للقواعد العامة للعقود؛ لأنّ في تفصيلها وبيانها من خلال هذا القانون حماية أكثر شمولية ودقة للمقترض، لا سيما أنّ الإعلان يكون في المرحلة السابقة للتعاقد، وقد يكون المعلن له المتضرر لم يتعاقد بعد مع المقرض، كأن يكون الإعلان التجاري المضلل قد أدّى إلى ضياع فرصة أخرى للمتضرر كان يمكن أن يتعاقد من خلالها، بالتالي سيواجه صعوبة في إثبات الضرر الذي لحق به، وصعوبة إيجاد القاعدة القانونية التي سوف يستند عليها في مطالبته مما قد يؤدي إلى ضياع حقوقه.

¹ أنظر كل من نص المادة 19 و 20 و 21 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017.

كما أنه يمكن للطرفان تجنب اللجوء للمحاكم وحل النزاع عن طريق جمعيات حماية المستهلك التي خولها المشرع الأردني وفقاً للمادة 15 منه بالقيام بدور الوساطة لفض النزاعات في حال ارتضى كل من المقرض والمقترض ذلك، وفي حال الوصول إلى حل عادل ومرضي لكلا الطرفين فإنه يصبح ملزماً لهما ولا يمكن التحلل منه، وبالمقارنة مع ما أورته الباحثة فيما يتعلق بالتشريع الفلسطيني، لم يمنح جمعيات حماية المستهلك صلاحية التدخل كجهة وسيطة لحل النزاعات بين كل من المقرض والمقترض، ومع ذلك يمكن للطرفين اللجوء إلى التحكيم لتسوية النزاع، إلا أن القرار الصادر عن هيئة التحكيم لا يعد ملزماً لأي من الطرفين (التل، 2020)

بالإضافة إلى الحماية المدنية التي أقرها المشرع الأردني للمقترض نتيجة للإعلان المضلل، فإنه قد فرض أيضاً حماية جزائية له نتيجة للتضليل الذي وقع به، وتتمثل هذه الحماية الجزائية بالغرامة المالية أو الحبس أو كلتا العقوبتين وفق ما بينته المادة 25 من قانون حماية المستهلك الأردني¹.

وفي حال تعرض مجموعة من المستهلكين للأضرار نتيجة للإعلانات المضللة، فقد منح التشريع الأردني في قانون حماية المستهلك الحق لجمعية حماية المستهلك في أن ترفع دعوى أمام المحكمة المختصة لتمثيل المستهلكين المتضررين أمام القضاء، والمطالبة بالتعويض عما لحقهم من أضرار نتيجة للإعلانات المضللة، وهذا ما ورد في نص المادة 17 من القانون، وفي ذلك حماية كبيرة للمقترض المتضرر وتخفيف للإعباء المالية عليه، ومساعدته في إجراءات التقاضي (حطاب، 2019)

بالمقارنة مع ما ورد في فحوى القانون 31.08 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي، تجد الباحثة أنه قد أوجب وجود ثلاثة عناصر في الإعلان كي لا يكون مضللاً، أولها اتصاف الإعلان بالصدق والنزاهة، حيث منعت المادة 22 من القانون أنف الذكر كل إشهار يتضمن إدعاء أو بيان أو عرضاً كاذباً، وكل

¹ تنص المادة 25 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017 على أنه:

أ. ما لم يرد نص على عقوبة أشد في أي تشريع آخر نافذ، يعاقب كل من يخالف أي حكم من أحكام هذا القانون أو الأنظمة الصادرة بمقتضاه بغرامة لا تقل عن (250) مائتين وخمسين ديناراً ولا تزيد على (10000) عشرة آلاف دينار أو بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر أو بكلتا هاتين العقوبتين.

ب. في حال تكرار المخالفة للمحكمة منع المزود من ممارسة النشاط موضوع المخالفة بشكل دائم أو مؤقت.

إشهار من شأنه أن يوقع في الغلط بأي وجه من الوجوه.¹ وأكدت المادة 76 من ذات القانون على ضرورة أن يكون الإشهار نزيهاً وإخبارياً².

وقد أوجبت المادة 76 من القانون تحديد هوية المقرض وعنوانه في الإعلان، وهو العنصر الثاني من عناصر الإعلان في القانون المغربي، بالتالي إذا كان الإعلان عن طريق البريد الإلكتروني، يمنع على المقرض في هذه الحالة استخدام عنوان البريد الإلكتروني للغير أو تزيف أو إخفاء المعلومات التي من شأنها تحديد مصدر الرسالة أو إرسالها مما قد يؤدي إلى وقوع المقرض في لبس فيما يتعلق بهوية المقرض، وهو ما يتنافى مع نص المادة المشار إليها أعلاه (الطل، 2022).

أمّا ثالث عناصر الإعلان وفقاً لقانون حماية المستهلك المغربي هو محل الإشهار والطبيعة الإشهارية، حيث يجب أن يوضح الإعلان بدقة طبيعة العملية ومدتها والتكلفة الإجمالية، وكذلك الأمر عدد الأقساط المستحقة، وتكلفة التأمين في حال كان إجبارياً، ويجب أن تكون المعلومات مكتوبة بحجم لا يقل عن بقية المعلومات الأخرى فيما إذا كان الإعلان مكتوباً³، كما يجب أن تكون طبيعة الإعلان واضحة خالية من أي لبس، وهذا يعني أنه على المقرض أن يبين بشكل واضح للمقرض أنّ الإعلان لا يشكل إيجاباً ملزماً له ولا عرضاً مسبقاً. (الطل، 2022) وفقاً لما ذكرته الباحثة فإنه يجب أن يتضمن الإعلان الموجه للمقرض وفقاً للتشريع المغربي جميع هذه العناصر الثلاثة كي لا يكون إعلاناً مضللاً، وترى الباحثة أنّ مسألة تحديد ثلاثة عناصر للإعلان كي لا يكون مضللاً، هي خطوة جيّدة وتتصح الباحثة كل من المشرع الأردني والفلسطيني باتباعها.

أقرّ قانون حماية المستهلك المغربي عدة عقوبات تتعلق بالإشهار الكاذب أو المضلل، وذلك تحت عنوان (العقوبات الجزية)، وتختلف طبيعة هذه العقوبات وفقاً للإخلال في عناصر الإعلان والمواد القانونية الناظمة له، فمنها ما هو عقوبات مالية ويقصد بها الغرامات المحددة وفقاً للقانون والتي تختلف فيما إذا

¹ المادة 21 من قانون 31.08 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي.

² المادة 76 من قانون 31.08 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي.

³ المادة 76 من قانون 31.08 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي.

كان الشخص طبيعياً أو معنوياً وفقاً لكل من المادة 172 و173 من القانون، ومن الجيد أن قانون حماية المستهلك المغربي قد خصص غرامات متعلقة بالإشهار الذي يتم عبر وسائل الاتصال عن بعد كوسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني (الطل، 2022)، وترى الباحثة أنه بذلك قد خطى خطوة جيدة ومواكبة للتطور التكنولوجي، لا سيما أن معظم الإعلانات في وقتنا الحالي تتم عبر هذه التقنيات الحديثة. وقد نصّ المشرع المغربي أيضاً على عقوبات حبسية في بعض الحالات الاستثنائية¹، وقد نص المشرع المغربي على هذه العقوبات وغيرها من العقوبات الإضافية مثل نشر أو تعليق المقرر القضائي بالإدانة من أجل تحقيق الردع وحماية المقترض.

ولم يشترط المشرع المغربي لإيقاع العقوبات الواردة في القانون وجود سوء نية لدى المقرض، إذ تقع العقوبات سواء كان الإعلان المضلل أو الكاذب بحسن نية أو بسوء نية، ويمكن الاستدلال على ذلك من خلال العبارتين الوارديتين في نص المادة 21 من القانون 31.08، وهما: "يمنع كل إشهار يتضمن بأي شكل من الأشكال إدعاءً أو بياناً أو عرضاً كاذباً"، وكذلك عبارة "كما يمنع كل إشهار من شأنه أن يقع في الغلط بأي وجه من الوجوه"، حيث يحمل معناهما بشكل واضح عدم البحث في نوايا المقرض إذ يكفي وقوع الضرر لتحمل الجزاء²، وفي ذلك حماية أكبر للمقترض خاصة أن هناك صعوبة في إثبات سوء نية المقرض، وبذلك يتم إلقاء المسؤولية على المقرض (أزراف، 2022، صفحة 103) وتلاحظ الباحثة التشابه هنا بين كل من القانون الأردني والمغربي حيث لم يشترط أي منهما وجود سوء نية لدى المقرض.

وبعدما انتهت الباحثة من الحديث حول إعلان المقترض في هذا المبحث، وتوضيح مفهومه، وكذلك التفرقة بين كل من الإعلان المضلل والكاذب، ودراسة موقف التشريعات محل المقارنة من مسألة اعلان المقترض نظراً لأهمية هذه المسألة في توفير الحماية اللازمة له، تنتقل الباحثة للبحث في الالتزام بإعلام المقترض (المبحث الثاني)، باعتباره التزاماً لاحقاً للالتزام بالمصرف بإعلان المقترض.

¹ أنظر نص المادة 183 و 184 من قانون 31.08 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي.

² أنظر نص المادة 21 من قانون 31.08 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي.

المبحث الثاني: الالتزام بإعلام المقترض

في ظل الحاجة إلى توفير أكبر قدر ممكن من الحماية للمقترض، لا سيما بوجود التباين في العلم والمعرفة بين كل من المصرف المقرض والمستهلك المقترض، فقد أرسى القانون حماية سابقة للتعاقد من خلال الالتزام بالإعلام، وذلك من أجل حماية رضا المقترض المقبل على التعاقد، ليتسنى له الإلمام بالمعرفة اللازمة حول القرض ومدى ملائمته لاحتياجاته وحالته المادية، وبالتالي القدرة على اتخاذ القرار بالتعاقد من عدمه بناءً على إرادة حرة ورضا مستتير، وليكون قادراً على مجابهة الأخطار التي قد يتعرض لها في المستقبل نتيجةً للتعاقد، ونظراً لأهمية هذا الالتزام فقد خُصص هذا المبحث للحديث عنه من خلال مطلبين، ستوضح الباحثة في المطلب الأول ماهية الالتزام بالإعلام باعتباره التزاماً سابقاً على التعاقد، وكذلك دراسة هذا الالتزام من خلال التشريع الفلسطيني وكل من التشريع الأردني والمغربي محل المقارنة، وذلك عبر المطلب الثاني من هذا المبحث.

المطلب الأول: ماهية الالتزام بالإعلام وشروطه

يعتبر الالتزام بإعلام المقترض من أهم الالتزامات في المرحلة السابقة للتعاقد من أجل تحقيق أكبر قدر من الحماية الوقائية للمقترض، وحتى يكون على بينة بحجم الالتزام المالي الذي سيقع على عاتقه والأخطار التي قد تؤثر على مركزه المالي، ولضمان سلامة رضا المقترض من خلال تبصيره بالمعلومات والمعطيات التفصيلية اللازمة قبل إقدامه على التعاقد وحتى لا يكون عرضة للغش أو التدليس، حيث يلتزم المصرف المقرض بالإدلاء بكافة المعطيات المحيطة بعقد القرض والبيانات والمعطيات اللازمة لانعقاده، وإعلامه بالآثار والنتائج المترتبة في حال اتخاذه القرار بالاقتراض. (سفير، 2022، صفحة 100)

وهذا يساهم في تحقيق نوع من التوازن والتكافؤ في المراكز القانونية بين كل من المقرض والمقترض (الخالدي، 2013)، كما تظهر أهمية هذا الالتزام في استقرار المعاملات والحد من عرض النزاعات على

القضاء. (العيوض، 2016، صفحة 64)

تعددت التعريفات الفقهية للإعلام، حيث عرّفه البعض بأنه التزام سابق على التعاقد، يتعلق بالالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم إلى المتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم وحر وكامل ومنتور يجعله على علم بكافة تفاصيل هذا العقد" (أبو الكور، 2018)

ومن التعريفات الفقهية للإعلام أيضاً أنه: "التزام أحد الطرفين بتقديم كافة البيانات والمعلومات اللازمة لمساعدة الطرف الآخر على إبرام العقد أو تنفيذه بل تحذيره ولفت نظره إذا استدعى الأمر ذلك" (أبو عمرو، 2011)، كما يعرف بأنه "إحاطة المتعاقد الآخر بالمعلومات الهامة والمؤثرة في إقدامه أو إحاجمه على التعاقد" (الخالدي، 2013) وقد عرّفه أحد الباحثين بأنه: "الالتزام الذي يفرضه القانون أو طبيعة الأمور ذاتها، وينصب محله على إحاطة المتعاقد الآخر علماً ومعرفة بكل الوقائع والمعلومات التي تسمح بتكوين فكرة واضحة ودقيقة حول طبيعة العقد وجوهره وما يترتب عليه من التزامات أو أي واقعة أو عنصر أساسي معروض عليه، وذلك بهدف تكوين قناعة تامة وشاملة وحرّة ومنتجة في إصدار رضاه"، أي أنّ الالتزام بالإعلام هو التزام مصدره القانون ولا يحتاج إلى عقد يقرره. (العيوض، 2016)

يعتبر إعلام المقترض ضرورياً لضمان حرية اختياره، إذ أنه يستطيع من خلال المقارنة بين المعلومات التي يتم إعلامه بها أن يختار ما يتناسب مع حاجته، كما أنّ الالتزام بالإعلام يمكن المقترض من معرفة الالتزامات القانونية التي سوف يتحملها، وكذلك الالتزامات القانونية التي تقع على الطرف الآخر أي المقرض، لذا لا بد من إلمام المقترض المستهلك بالمعلومات الجوهرية التي يجهلها ولا يستطيع معرفتها من غير المقرض (الخالدي، 2013)، إذ أنّ كل نقص بإعلام المقترض يؤثر على عنصر الرضا في عقد القرض الاستهلاكي، ويترتب على عدم وجود الإعلام إبطال هذا العقد (الشعبي، 2016، صفحة 34)

ويتميز الالتزام بالإعلام قبل التعاقد بعدة خصائص، ومن أهمها اتّصافه بالعمومية، فهو التزام يسبق مرحلة الإبرام في كافة العقود، إلا أنّ أهميته تبرز في بعض العقود أكثر من غيرها، كما أنه يعتبر التزاماً وقائياً، حيث يهدف إلى الوقاية من ابطال العقود مستقبلاً، ويؤدي إلى الحفاظ على استقرارها من خلال تنوير

رضا الطرف الآخر وهو المقرض المستهلك، كما يتميز هذا الالتزام بكونه التزاماً مستقلاً، يهدف إلى مواجهة الاختلال في التوازن بين الطرفين قبل التعاقد (الشرعي، 2019، الصفحات 181-182)

ويكون التزام المصرف بالإعلام لاحقاً لالتزام المصرف بإعلان المستهلك المقرض عبر وسائل الإعلان المختلفة، حيث يعتبر الإعلان بمثابة إيجاب موجه بشكل عام إلى كل من يرغب بالاقتراض، أما التزام المصرف بإعلام المقرض بالمعلومات اللازمة فيتم بعد تقديمه طلب للحصول على القرض، أي خلال فترة التفاوض (سفير، 2022)، لذا لا بد أن يسبق الإعلام التعاقد بفترة وجيزة، لأنه في حال كانت الفترة بين الإعلام التعاقد طويلة قد تتغير ظروف العقد مما قد يؤثر على قرار التعاقد (سفير، 2022)

يوجد نوعين من الالتزام في الإعلام، أحدهما ينشأ قبل إبرام العقد ويترتب على الإخلال به تطبيق قواعد المسؤولية التقصيرية، والآخر ينشأ خلال مرحلة التنفيذ ويترتب على الإخلال به تطبيق قواعد المسؤولية العقدية (أبو عمرو، 2011)، إلا أننا سنكتفي في هذه الدراسة عن الحديث عن الالتزام بالإعلام على التعاقد لما له من أهمية كبيرة في التأثير على إرادة المقرض في إبرام عقد القرض، حيث يلتزم بموجبه المقرض بإعطاء المعلومات الهامة للمقرض وإلا فإنه سوف يترتب على المقرض مسؤولية (العلي، 2018، صفحة 66)

وهنا لا بدّ من الوقوف على مسألة الالتزامات قبل التعاقدية، حيث أن العقد هو مصدر الالتزامات العقدية، بالتالي فإن الالتزامات تلحق العقد ولا تسبقه، وهذا ما تضمنته كل من نصوص المادة 200 والمادة 201 من مجلة الأحكام العدلية، حيث نصّت المادة 200 على أنّ: "يلزم أن يكون المبيع معلوماً عند المشتري"، أمّا المادة 201 فقد نصّت على أنّ: "يصير المبيع معلوماً ببيان أحواله وصفاته التي تميزه عن غيره". وهذا ما جاء به نص المادة 466 من القانون المدني الأردني، حيث نصّت على أنّ: "1- يشترط أن يكون المبيع معلوماً عند المشتري علماً نافياً للجهالة الفاحشة. 2- يكون المبيع معلوماً عند المشتري ببيان أحواله وأوصافه المميزة له وإن كان حاضراً تكفي الإشارة إليه."، إلا أنه لزيادة حماية المستهلك فقد أوجدت

التشريعات الحديثة التزامات تنشأ قبل التعاقد أي خلال مرحلة التفاوض، للحصول على المعلومات التي تلزم المستهلك من أجل اتخاذه القرار بالتعاقد من عدمه، لا سيما في ظل عدم وجود تكافؤ بين كل من المقرض والمستهلك. (محمود، 2009، صفحة 159)

ولا بد من وجود شرطين لقيام الالتزام بالإعلام، أولهما هو جهل المقرض المستهلك بالمعلومات العقدية اللازمة لتكوين رضا حر وسليم لديه (الخالدي، 2013)، وهنا نؤكد على أهمية قيام المقرض بالاستعلام أيضاً للبحث عن المعلومات التي تهمه حول العقد الذي يرغب في إبرامه، فلا يمكن أن يكون الطرف الآخر وهو المصرف المقرض أكثر حرصاً على مصالحه (أبو زهرة، 2021، صفحة 54) إذ أنّ فرض الالتزام بالإعلام على المصرف المقرض بشكل مطلق دون فرض واجب الاستعلام وبذل العناية اللازمة على المقرض قد يؤدي إلى استهتاره في إبرام التصرفات القانونية، أي أنّ جهل المقرض في المعلومات لا بد أن يكون مبرراً، ويقصد بذلك أن لا يكون بمقدوره العلم أو الاستعلام عن المعلومات الجوهرية المتعلقة بالعقد المنوي إبرامه، سواء كان ذلك راجعاً لظروف شخصية للمستهلك المقرض، أو ظروف التعاقد، أو محله (أبو عمرو، 2011).

أمّا الشرط الثاني فهو علم المقرض المهني بالمعلومات والبيانات اللازمة التي من شأن معرفة المقرض المستهلك بها التأثير على قراره بالتعاقد من عدمه (الخالدي، 2013)، إذ أنّ المصرف يعتبر الطرف الأكثر خبرة ودراية بحقيقة المعلومات الجوهرية المتعلقة بالعقد المنوي إبرامه وذلك بحكم مهنته وخبرته، وهذا يوجب عليه أن يكشف للطرف الآخر ميزات وخصائص العقد وبذات الوقت يجب أن يوضح له مواطن القصور (أبو زهرة، 2021) وتختلف البيانات والمعلومات الواجب على المهني الإدلاء بها باختلاف محل العقد وطبيعته، كما وتختلف هذه المعلومات أيضاً باختلاف صفة المدين بالالتزام بالإعلام، إذ يتم تشديد المسؤولية على المدين بالإعلام إذا كان مهنيّاً بحكم ما لديه من خبرة وإلمام بالبيانات المتعلقة بالعقد وبنوده (أبو عمرو، 2011)

المطلب الثاني: الالتزام في الإعلام في التشريعات المقارنة

تنبه المشرع الفلسطيني إلى أهمية الإعلام في حماية المستهلك، ويظهر ذلك جلياً من خلال نصوص قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005، واللائحة التنفيذية لسنة 2009، حيث تنص المادة الثالثة من القانون على حق المستهلك بالاختيار الحر والواعي للسلع والخدمات، والحصول على الصفقات العادلة، ورفض الصفقات الإجبارية، كما تؤكد على حق المستهلك بالحصول على المعلومات الصحيحة عن السلعة أو الخدمة المعروضة¹، وبالرجوع إلى الفقرة ب من نص المادة 24 من قانون حماية المستهلك، تجد الباحثة أنها نصّت على: "حق المستهلك في الاطلاع على أية نصوص أو وثائق يحيل إليها العقد، على أن يتم ذلك قبل التوقيع عليه"² أي أنّ المشرع الفلسطيني سعى إلى إضفاء حماية غير تقليدية للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف وهذه الحماية تبدأ قبل إبرام العقد.

أما اللائحة التنفيذية، فقد أكدت من خلال نص المادة 4 على حرية اختيار السلعة أو الخدمة دون وضع أية شروط أو معوقات، ونصّت على حق المستهلك بالحصول على المعلومات الصحيحة فيما يتعلق بالسلعة أو الخدمة من حيث الشروط المتعلقة بها، وثنمها وميزاتها، وطرق استعمالها³.

وفي إطار تحقيق أكبر قدر ممكن من الحماية للمقترض باعتباره الطرف الأضعف، فقد اشترط المشرع الفلسطيني على المصرف المقرض أن يقوم بإعلام المقترض باللغة العربية، ليتسنى له معرفة وفهم المعلومات والالتزامات التي ستقع على عاتقه في حال تم التعاقد، لا سيما أنّ هذا النوع من العقود قد يحتوي على مصطلحات قانونية قد لا تكون مألوفة لدى المقترض الذي يقدم على الاقتراض، وهذا ما تنبّه له المشرع الفلسطيني وأكد عليه في نص المادة 12 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني (محمود، 2009)، كما يُشترط أيضاً أن يتم إعلام المقترض بطريقة واضحة له باعتباره شخصاً عادياً وليس محترفاً مهنيّاً أو مختصاً، وقد يجهل في أمور الاقتراض والمصطلحات القانونية ذات الصلة، لذا لا بد من خلّو

¹ أنظر نص المادة 5/3 و6/3 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

² الماد 24 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

³ المادة 1/4 و2/4 من قرار مجلس الوزراء رقم (17) لعام 2009م باللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

البنود الواردة في العقد المنوي إبرامه بين الطرفين من الغموض أو العبارات صعبة الفهم أو اللبس، وبدلاً من ذلك أن تتسم العبارات المستخدمة بالوضوح والسلاسة (أبو زهرة، 2021)، وتشير الباحثة بهذا الخصوص إلى قرار محكمة النقض الفلسطينية الذي يحمل ذات العبرة، إذ ينص على أنه "يجب أن يُقرأ عقد التأمين كما يفهمه الشخص العادي وليس كما يفهمه الشخص الذي يملك معرفة فنية في القانون أو في التأمين"¹.

ومن خلال قراءة التعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية، تجد الباحثة أن سلطة النقد وفي إطار مواكبة التحديثات والتطورات الاقتصادية ومن أجل توفير حماية أكبر للمقترضين، فقد قامت بحذف تعليمات رقم 4 لسنة 2019 التي كانت تعالج مسألة إعلام المستهلكين، وعملت على تحديثها وإصدارها ضمن تعليمات ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء رقم 5 لسنة 2023، حيث حرصت سلطة النقد الفلسطينية في إطار حماية حقوق المقترض على ترسيخ مبادئ الشفافية والإفصاح والمساءلة في التعامل مع العملاء المقترضين والحد من الممارسات غير العادلة؛ وذلك من أجل تعزيز الثقة في القطاع المصرفي ولتمكين العملاء المقترضين من اختيار ما يناسب حاجاتهم من الخدمات المقدمة من قبل المصارف²، ومن ذات المنطلق تجد الباحثة أن سلطة النقد قد حظرت على المصرف تقديم إفصاح جزئي أو منحاز والتركيز على عرض جوانب الخدمة الإيجابية فقط دون تسليط الضوء على السلبيات أو تأجيل طرح هذه السلبيات من أجل جذب العميل³، كما أوجبت التعليمات الصادرة عن سلطة النقد على المصرف توفير المعلومات اللازمة والكافية للعميل المقترض ليتسنى له المقارنة بين الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف والخدمات التي تقدمها المصارف الأخرى⁴ ويظهر من خلال قراءة هذه التعليمات حرص سلطة النقد على حق العميل المقترض بالاختيار، وتأكيداً على ذلك فقد أكدت سلطة النقد على أهمية تقديم النصح والإرشاد للعملاء المقترضين ليتمكنوا من اختيار الخدمة التي تتناسب مع احتياجاتهم وقدراتهم، ومساعدتهم

¹ حكم محكمة النقض الفلسطينية رقم (2003\24)، الصادر بتاريخ 2003\11\9م.

² أنظر نص المادة 2 من تعليمات رقم 5 لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

³ أنظر نص المادة 17 فقرة 5 من تعليمات رقم 5 لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

⁴ أنظر نص المادة 21 فقرة 1 من تعليمات رقم 5 لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

على هذا الاختيار، كما يجب إفهامهم وتوعيتهم حول المخاطر المحيطة بالقرض المقدم من المصرف المقرض، ولضمان حماية حقوق المقرض لابد من امتلاك الموظف في المصرف المعلومات الكافية حول القرض المصرفي ليتمكن من تزويد المقرض بكافة المعلومات اللازمة والصحيحة بأمانة ومهنية¹، ويمكن من خلال قراءة النصوص الواردة في التعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية، ملاحظة مدى حرص سلطة النقد على حماية حقوق المقرض في تعامله مع المصرف، والسعي لتحقيق الموازنة بين كل من مصالحه ومصالح المصرف المقرض، كما أكدت في العديد من النصوص على أن سياسة المصرف لابد أن تكون قائمة على ممارسة أقصى درجات الدقة والمسؤولية².

تشير الباحثة إلى أنّ الإعلام يعتبر أيضاً من الالتزامات الواقعة على المقرض، إذ لابد له من تزويد المصرف بالمعلومات الصحيحة والدقيقة المتعلقة به والتي يطلب المصرف الحصول عليها، كما يجب عليه إعلام المصرف بأي تغييرات تقع على هذه المعلومات، سواء تعلق بعنوانه أو أرقام هواته أو أي معلومة مهمة أخرى³.

ويتضح من خلال قراءة النصوص المتعلقة بالالتزام المصرف بالإعلام، أنّ المعلومات والبيانات التي يجب إعلام المقرض بها تنقسم إلى شقين، الأول يتعلق بهوية المقرض، وفي مجال بحثنا لا بد من أن تكون هوية المقرض وهو المصرف معروفة وواضحة لدى المقرض، إذ أنّ المصارف تكون مسجلة لدى سلطة النقد الفلسطينية، أمّا الشق الثاني فيتعلق بالخدمة أو السلعة محل التعاقد، حيث لابد من بيان السمات الأساسية والجوهرية المتعلقة بها كالثمن. (أبو زهرة، 2021)

وبالنظر إلى طبيعة الالتزام بالإعلام وما يتطلبه من النزاهة والأمانة في التعامل فإنّه يرتكز بشكل رئيسي على مبدأ حسن النية، وفي هذا الإطار تجد الباحثة أنّ مشروع القانون المدني الفلسطيني في المادة (148/1) منه قد نصّ على أنّه: "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريق تتفق مع ما يوجبه حسن

¹ أنظر نص المادة 24 فقرة 2 و 4 من تعليمات رقم 5 لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

² أنظر نص المادة 6 فقرة ج و ح من تعليمات رقم 4 لسنة 2010 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن الإفصاح وأخلاقيات العمل ومعالجة الشكاوى.

³ أنظر نص المادة 17 فقرة 6 من تعليمات رقم 5 لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

النية"، وطالما أن مبدأ حسن النية يعد من المبادئ الواجب تطبيقها عند تنفيذ العقد فهذا يعني وجوب تطبيقه في المرحلة السابقة على التعاقد، حيث أن "التابع تابع" وفق نص المادة (47) من المجلة، وهذا يدل على أن التابع للشيء في الوجود يتبعه في الحكم كذلك الأمر، فلا يمكن أن يتم تنفيذ العقد بحسن نية إذا سبق تنفيذ هذا العقد وجود نوايا سيئة لدى الأطراف قبل التعاقد (أبو زهرة، 2021، صفحة 51)، إلا أنه وكما أسلفت الباحثة يوجد صعوبة في الاعتماد على هذا المبدأ لصعوبة اثبات النوايا، وقد ورد عن محكمة النقض الفلسطينية أن "النوايا الحسنة لا تصلح كدليل يستند إليه في الحكم"¹، وطالما لم يشترط قانون حماية المستهلك الفلسطيني، أو تعليمات سلطة النقد الفلسطينية، وجود سوء نية للمقرض لإيقاع العقوبة عليه، فإنه سيتم تطبيق العقوبات بغض النظر عن النوايا؛ من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الحماية للمقرض باعتباره الطرف الأضعف في العقد.

وترى الباحثة أن حق المقرض بالإعلام يرتبط ارتباطاً وثيقاً بحقه بالثتيف ليستنى له الحصول على جميع المعلومات الهامة وضمان اقباله على التعاقد برضا مستتير، وفي هذا الخصوص تجد الباحثة أن سلطة النقد الفلسطينية تحرص أشد الحرص على توعية المقترضين وثنقيفهم مالياً حول حقوقهم وواجباتهم ومخاطر الاقتراض وكفالة الآخرين، وتقوم بعمل برامج توعية متعددة في الجامعات والمعهد المصرفي وتستهدف شرائح مختلفة من الموظفين العموميين وفئات المجتمع الفلسطيني، كما أن سلطة النقد الفلسطينية وفي إطار مواكبتها للتقنيات الحديثة والخدمات الإلكترونية تحرص على توعية العملاء المقترضين بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف المقرضة وتزويدهم بالنشرات والإرشادات التوعوية².

¹ نقض مدني، القضية رقم 2016/696 المنعقدة في محكمة النقض بتاريخ 08-01-2019، فلسطين. موقع مقام.

² أنظر مادة 3 من تعليمات رقم (4) لسنة 2024 بشأن جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية.

وبما أنّ الباحثة تنظر في التزام سابق للتعاقد، أي تبحث في إطار المسؤولية التقصيرية، والتي يستدل عليها من خلال القواعد الواردة في مجلة الأحكام العدلية، مثل قاعدة "لا ضرر ولا ضرار"¹، "الضرر يزال"²، وقاعدة "الضرورات تبيح المحظورات"³، وقاعدة "يتحمل الضرر الخاص لدفع الضرر العام"⁴، وقاعدة "الضرر الأشد يزال بالضرر الأخف"⁵، وقاعدة "الضرر يدفع بقدر الإمكان"⁶، وغيرها من القواعد القانونية، إذ لا بد من توافر فعل ضار، وأن يترتب عليه ضرر، بالإضافة إلى علاقة السببية، من أجل قيام المسؤولية التقصيرية وفقاً لمجلة الأحكام العدلية (نصرة، 2023، صفحة 54)، والتي كانت تشكّل المرجع القانوني الذي يحكم قواعد المسؤولية التقصيرية من خلال العديد من القواعد القانونية، قبل صدور قانون المخالفات المدنية رقم (36) لسنة 1944م الذي يحكم قواعد المسؤولية التقصيرية في فلسطين وكذلك قانون المخالفات المدنية المعدّل رقم (5) لسنة 1947 (نصرة، 2023، صفحة 12)، وتجد الباحثة أنّ قانون المخالفات المدنية المعدّل قد وضع تعريفاً للتقصير في المادة الثانية منه، وهو: "وتعني لفظة "تقصير" أي فعل قام به شخص، أو تقصير شخص عن القيام بأي فعل، أو تقصير شخص في استعمال الحق أو اتخاذ الحيطة على الوجه المقتضى"⁷.

ومن خلال الاطلاع على نص المادة 50 من ذات القانون تجد الباحثة أنّ المادة القانونية قد وضّحت مما يتألف الإهمال، إذ أنّه قد يتألف من إتيان فعل لا يقوم به شخص معتدل الإدراك وذو بصيرة في الظروف التي وقع فيها الفعل، أو التخلف عن إتيان فعل لا يتخلف عنه شخص معتدل الإدراك، وقد يتألف الإهمال أيضاً من التخلف عن استعمال الحق أو اتخاذ الحيطة في المهنة من قبل شخص معتدل الإدراك من

¹ المادة (19) من مجلة الأحكام العدلية.

² المادة (20) من مجلة الأحكام العدلية.

³ المادة (21) من مجلة الأحكام العدلية.

⁴ المادة (25) من مجلة الأحكام العدلية.

⁵ المادة (27) من مجلة الأحكام العدلية.

⁶ المادة (31) من مجلة الأحكام العدلية.

⁷ أنظر نص المادة 2 من قانون المخالفات المدنية المعدّل رقم (5) لسنة 1947م، ساري النفاذ في الضفة الغربية وغزة.

ذوي الكفاية في تلك المهنة، كذلك فقد جاء في الفقرة الثالثة من هذه المادة أن: "كل من سبب بإهماله ضرراً لشخص آخر يعتبر أنه ارتكب مخالفة مدنية".¹

من أجل أعمال قواعد المسؤولية التصيرية على المقرض الذي أخلّ بالتزامه بالإعلام، لا بد من توافر عناصر المسؤولية المدنية بصورة المسؤولية التصيرية وذلك لإمكانية الحكم بالتعويض للمقترض المدعي وهذه العناصر هي الفعل الضار والضرر وعلاقة السببية²، وتجدر الإشارة أن قواعد المسؤولية التصيرية تنطبق على المقرض دون النظر إن كان خطأه عمدياً أم غير عمدي، أي أننا لا ننظر إلى نية المقرض إن كان ينوي إلحاق الضرر بالمقرض أم لا ينوي ذلك³، بل يكفي قيام الخطأ لقيام المسؤولية والذي يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمقترض، كما ويقع إثبات هذا الخطأ على المقترض المضور من الخطأ، ويمكنه إثبات خطأ المقرض بكافة طرق الإثبات (طهبوب، 2024، صفحة 46)

وقد يكون الخطأ بصورة الفعل الايجابي وذلك بالقيام بعمل مخالف للقانون أو الأعراف أو اللوائح، وكذلك قد يكون الخطأ بصورة الفعل السلبي بالامتناع عن القيام بعمل يتوجب عليه القيام به أو يهمل القيام به⁴، ويكون خطأ المصرف المحترف سلبياً بكتمان التفاصيل الجوهرية المتعلقة بالقرض كتماناً كلياً أو جزئياً، وقد يكون إيجابياً عن طريق تقديم المصرف المقرض معلومات خاطئة ومخالفة للواقع لدفع المقترض على التعاقد (العلي، 2018، صفحة 32)

¹ أنظر نص المادة 50 من قانون قانون المخالفات المدنية المعدل رقم (5) لسنة 1947م ، ساري النفاذ في الضفة الغربية وغزة.

² القضية رقم 2019/767 المنعقدة في محكمة استئناف رام الله بتاريخ 31-12-2019، فلسطين. موقع مقام.

³ أنظر إلى القضية رقم 2016/596 المنعقدة في محكمة استئناف القدس بتاريخ 19-12-2016، فلسطين، موقع مقام، حيث جاء في فحوى النص: "حيث ان المسؤولية التصيرية يكون اساسها قيام الشخص بعمل غير قانوني ويعتبر هذا العمل مجرم سواء كان العمل عن قصد ام لا".

⁴ القضية رقم 2019/767 المنعقدة في محكمة استئناف رام الله بتاريخ 31-12-2019، فلسطين. موقع مقام.

أمّا الركن الثاني من أركان المسؤولية التقصيرية هو الضرر، حيث يتم تطبيق الجزاء على من أخل بالتزام قانوني ألحق ضرراً بالغير، حيث يتم توجيه الإدعاء ضد الشخص الذي صدر عنه الفعل غير المشروع إذا أسفر الفعل عن ضرر¹، ويعرّف الضرر بأنه "كل أذى يصيب الشخص في حق أو مصلحة مشروعة له" (نصرة، 2023، صفحة 96)، كما أنّ قانون المخالفات المدنية المعدّل قد وضع تعريفاً للضرر وهو كالآتي: "تعني لفظة "الضرر" الموت أو الخسارة أو التلف الذي يلحق بمال، أو سلب الراحة، أو الإضرار بالرفاه الجسماني، أو السمعة أو ما يشبه ذلك من الضرر أو الخسارة"².

ومن خلال الرجوع إلى مجلة الأحكام العدلية باعتبار أنها القانون المدني الساري في الضفة الغربية في فلسطين، تجد الباحثة أنّها قد نصّت على قواعد قانونية تطرقت الباحثة لها سابقاً وهي "لا ضرر ولا ضرار" في المادة 19، كما نصّت على أنّ "الضرر يزال" في المادة 20 منها، كما نصّت على أنّ "الضرر يدفع بقدر الإمكان" في المادة 31³، وغيرها من القواعد المتعلقة بالضرر والتي ذكرناها أعلاه، ويشترط أن يكون الضرر الذي لحق بالمقترض جزءاً إخلال المصرف المقرض بالتزامه بالإعلام ضرراً مباشراً، أي لا يمكن للمتضرر تلافيه عن طريق بذل جهد معقول، لأنّه وكما أشارت الباحثة سابقاً لا بد من قيام المقترض بالتحري عن المعلومات المتعلقة بعقد القرض المقدم عليه، أمّا في حال كان الضرر غير مباشر فإنّه في هذه الحالة لا يتم تعويض المقترض بسبب إختلال ركن الضرر باعتباره ركن أساسي من أركان المسؤولية التقصيرية (طهبوب، 2024، صفحة 48)، كما يشمل الضرر الخسارة التي لحقت بالمقترض مادية كانت أم معنوية، أو الكسب الفائت بالنسبة للمقترض المتضرر (العلي، 2018، صفحة 32)، كأن يكون ينوي التعاقد والاقتراض من مصرف آخر ويؤدي إخلال المصرف بالإعلام بالبيانات الصحيحة إلى ضياع هذه الفرصة بالنسبة للمقترض وإهدار وقته.

¹ أنظر إلى الطعن الحقوقي، القضية رقم 2021/935 المنعقدة في محكمة النقض بتاريخ 08-02-2023، فلسطين، حيث ورد في نص الحكم: "مؤدى مفهوم المسؤولية التقصيرية يقوم على تطبيق الجزاء على المدّين، نتيجة إخلاله بالتزام قانوني ألحق ضرراً بالغير، وإن الادعاء حكماً يوجه ضد الشخص الذي صدر عنه الفعل غير مشروع إذا أسفر ذلك الفعل ضرراً يستوجب التعويض عنه". موقع مقام.

² أنظر نص المادة 2 من قانون المخالفات المدنية المعدل رقم (5) لسنة 1947م، ساري النفاذ في الضفة الغربية وغزة.

³ أنظر نص المادة 19 و 20 و 31 من مجلة الأحكام العدلية.

وثالث أركان المسؤولية التقصيرية هو العلاقة السببية، إذ لا بد من وجود رابط مباشر بين كل من الفعل الضار والضرر، فينتج الضرر مباشرةً بسبب الفعل، فإذا وقع كل من الفعل الضار والضرر دون علاقة سببية بينهما لا تقع المسؤولية (طهبوب، 2024، صفحة 51)، فيجب أن يكون الضرر الذي لحق بالمقترض ناتجاً عن إخلال المصرف بالتزامه بإعلام المقترض، ويقع على المقترض عبء إثبات أركان المسؤولية الثلاثة أنفة الذكر، كما أنّ أركان وقواعد المسؤولية التقصيرية تعتبر من النظام إذ لا يجوز الاتفاق على خلافها، أو الاتفاق على الإعفاء منها (الخالدي، 2013، صفحة 166)، ويجب على المدعي إثبات أركان المسؤولية التقصيرية الثلاث كي يستحق التعويض¹.

بالانتقال إلى موقف المشرع الأردني من التزام المصرف في إعلام المقترض، تجد الباحثة أنه قد كفل في قانون حماية المستهلك الأردني للمستهلك المقترض الحق في الحصول على كافة المعلومات الكاملة والصحيحة عن السلعة أو الخدمة المراد الحصول عليها، كما كفل له أيضاً الحصول على المعلومات حول الالتزامات التي تقع على عاتقه وكذلك التزامات المقرض تجاهه قبل أن يتم التعاقد، كما أكد على حق المستهلك المقترض في الحصول على المعلومات الصحيحة حول المزود وعنوانه، وهذا وفقاً لما أورده المادة 3 من القانون²، كما جعل المشرع من مهام مجلس حماية المستهلك الأردني التعاون والمساهمة مع الجهات الرسمية من أجل تطوير إعلام المستهلك وتنقيفه بما له من حقوق، وهو ما ورد في الفقرة الثالثة من المادة 10 من القانون آنف الذكر³.

وبالنظر إلى فحوى تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني، تجد الباحثة أنّ المادة 14 من هذه التعليمات قد أكدت على مبدأ الإفصاح والشفافية، كما أكدت على ضرورة قيام الموظف بتفسير الأحكام التي تتعلق بالخدمات المقدمة للعميل والشروط

¹ أنظر القضية رقم 2022/1140 المنعقدة في محكمة النقض بتاريخ 04-01-2024، فلسطين، موقع مقام، حيث جاء في نص الحكم: "اننا نجد أن محكمة الاستئناف خلصت الى عدم استحقاق المدعي عليها /الطاعنة لقيمة الادعاء المتقابل رغم اثباتها عنصر الضرر الا انها أي الطاعنة لم تبين عنصر الخطأ من المدعي عليه بالتقابل وعلاقة السببية بين الخطأ على فرض حصوله والضرر المذكور (كما ورد في الحكم المطعون فيه)".

² أنظر نص المادة 3 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017.

³ أنظر نص المادة 10 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017.

المتعلقة بهذه الخدمات¹، كما نصّت المادة 54 من هذه التعليمات على أنه: "يجب تقديم القرض/ التمويل للعملاء بطريقة مسؤولة لحمايةهم من الإفراط في المديونية"/ كما أكدت ذات المادة في الفقرة أ منها على وجوب تقديم البنك للمشورة والنصح وتقديم القرض الذي يتناسب مع احتياجاتهم، وكذلك ضرورة توضيح المخاطر المترتبة عليه، أمّا الفقرة ب من هذه المادة فقد نصّت على ضرورة قيام البنك بإجراءات واضحة وشفافة من أجل دراسة وضع العميل المالي ومدى قدرته على السداد²، كما وأكد البنك المركزي من خلال هذه التعليمات على أهمية رفع الوعي المعرفي والثقافي للعملاء لتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية تتناسب قدراتهم المالية ومصالحهم³.

تتطبق قواعد المسؤولية التقصيرية على الإخلال بإعلام المقترض قبل التعاقد، ولا بد من توافر أركانها الثلاثة، وأول ركن من هذه الأركان هو الفعل الضار، وفقاً لما جاء في نص المادة (256) من القانون المدني الأردني والتي نصّت على أنّ "كل إضرار بالغير يلزم فاعله ولو غير مميز بضمان الضرر"⁴، كما وأكدت المذكرة الإيضاحية للقانون المدني الأردني على أنّ الإضرار هو مناط المسؤولية المدنية⁵، وثاني أركان هذه المسؤولية هو الضرر، وتشير الباحثة هنا إلى نص المادة 266 من القانون المدني الأردني التي تنص على أنه: "يقدر الضمان بجميع الأحوال بقدر ما لحق المضرور من ضرر وما فاتته من كسب بشرط أن يكون ذلك نتيجة طبيعية للفعل الضار"⁶، ومن خلال هذه المادة يتضح أنّ الضرر يجب أن يكون مباشراً وأنه يتم التعويض عن الضرر المباشر الذي حصل نتيجةً للفعل الضار، وكذلك عن الكسب الفائت الذي لحق بالمقترض المتضرر جزاءً إخلال المصرف المقرض بإعلام المقترض، ولا تُقبل دعوى

¹ أنظر نص المادة 14 من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

² أنظر نص المادة 54 من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

³ أنظر نص المادة 64 من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

⁴ مادة 256 من القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976.

⁵ المذكرة الإيضاحية للقانون المدني الأردني ص 275.

⁶ مادة 266 من القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976. لاحظ أن المشرع الفلسطيني قد نسخ ذات نص المادة 266 في المادة 186 من مشروع القانون المدني الفلسطيني رقم (4) لسنة 2012، والتي نصّت على أنه: "يقدر التعويض بجميع الأحوال بقدر ما لحق المضرور من ضرر وما فاتته من كسب بشرط أن يكون ذلك نتيجة طبيعية للفعل الضار".

المسؤولية بحال عدم وجود الضرر وذلك لانقضاء المصلحة، ويستطيع المتضرر إثبات الضرر الواقع عليه بكافة طرق الإثبات (سلطان، 2015، صفحة 330).

أمّا ثالث أركان المسؤولية التقصيرية هو العلاقة السببية بين كل من الفعل والضرر، إذ لا بد من وجود رابط بينهما بحيث يكون الضرر حاصلًا نتيجةً للفعل الضار، أي أن يكون الفعل علة للضرر الحاصل للمقترض (محمد، 2015، صفحة 276) فمن غير المعقول أن يُسأل مرتكب الفعل الضار إلا عن الضرر الحاصل نتيجةً لفعله (محمد، 2015، صفحة 334) بالإضافة إلى ما ذكرته الباحثة من إمكانية إعمال قواعد المسؤولية التقصيرية على المصرف المقرض في حال إخلاله بإعلام المقترض، فإنّه يتم تطبيق العقوبات الواردة في قانون حماية المستهلك الأردني الواردة في المادة 25 منه، والتي جاء فيها: "أ- ما لم يرد نص على عقوبة أشد في أي تشريع آخر نافذ، يعاقب كل من يخالف أي حكم من أحكام هذا القانون أو الأنظمة الصادرة بمقتضاه بغرامة لا تقل عن (250) مائتين وخمسين ديناراً ولا تزيد على (10000) عشرة آلاف دينار أو بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر أو بكلتا هاتين العقوبتين. ب- في حال تكرار المخالفة للمحكمة منع المزود من ممارسة النشاط موضوع المخالفة بشكل دائم أو مؤقت."¹

أما فيما يتعلق بالتشريع المغربي محل المقارنة، فقد أكد المشرع المغربي في قانون رقم 31.8 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، أهمية الالتزام بالاعلام باعتباره حقاً للمستهلك، واعتبر إعلام المستهلك إعلاماً واضحاً بالسلع والمنتجات والخدمات أولى أهداف هذا القانون التي ذكرتها المادة الأولى منه.² وقد بيّن هذا القانون في المادة الثالثة منه على أنه يجب على المورد إعلام المستهلك بالميزات الأساسية للسلع أو الخدمات أو المنتجات، وكذلك مصدرها وتاريخ صلاحيتها، وفي نهاية هذه الفقرة أضاف المشرع عبارة هامة ألزم من خلالها المورد أن يقوم بإعلام المستهلك بكافة المعلومات التي تساعده على الاختيار

¹ مادة 25 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017.

² ظهير شريف، رقم 1.11.03 صادر في 14 من ربيع الأول 1432هـ\ 18 فبراير 2011 بتنفيذ القانون رقم 31.8 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك. المغرب. 2011.

المعقول وذلك وفقاً لإمكانياته المادية (الخالدي، 2013، صفحة 162)، ووضحت الفقرة الثانية من هذه المادة آلية القيام بإعلام المستهلك، لاسيما عن طريق وضع العلامات أو الإعلان وغيرها من الطرق.

على الرغم من أهمية هذا الالتزام في إزالة اللبس عن المقترض وجعله يتعاقد وهو على دراية وعلم بما له من حقوق وما يقع على عاتقه من التزامات، إلا أن نص المادة ذكر مصطلح "مميزات"، ومن الطبيعي أن يقوم المقترض بإظهار ميزات السلعة أو الخدمة التي يقدمها للمقترض، لذا لا بد من إلزام المقترض بعدم كتمان سلبيات السلع والخدمات التي يقدمها للمقترض؛ ليتمكن من الاختيار المناسب وفقاً لمعطيات كافية، وشفافية عالية. (العيوض، 2016، صفحة 64)

بالإضافة إلى إلزام المشرع المغربي المورد بالإعلام كنوع من الحماية قبل التعاقدية للمستهلك، فقد فرض من خلال قانون حماية المستهلك المغربي حماية إضافية للمقترض عن طريق إلزام المصرف بالعرض المسبق، وهو من الالتزامات المتعلقة بالنظام العام، إذ لا يمكن منح قرض للمقترض إذا لم يسبق ذلك عرض مسبق مستلزم للشروط التي حددها القانون (العلاج، 2021، صفحة 378)، حيث يقوم المقترض من خلال العرض المسبق بتوضيح مقتضيات عقد القرض للمقترض بشكل واضح، حتى يكون على بينة من طبيعة ومدى الالتزام المالي الذي يترتب بموجب العقد، بالإضافة إلى شروط التنفيذ، ويتم تسليم نسختين من العرض المسبق بشكل مجاني إلى المقترض، ونسخة للكفيل عند الاقتضاء،¹

بعد تمكين المقترض من الاطلاع على هذا العرض ودراسته وفي حال الموافقة عليه من قبل المقترض فإنه يتم إبرام العقد وفقاً للبنود الواردة في العرض المسبق، إذ أنه لا يحق للمقترض تغييرها بل هو ملزم بالإبقاء على إيجابه المتمثل بالعرض المسبق خلال مدة لا تقل عن 7 أيام منذ تاريخ تسليم العرض المسبق

¹ للمزيد حول شروط العرض المسبق أنظر المادة 78 من قانون رقم 31.8 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي، حيث تنص على أن: يجب أن يستوفي العرض المسبق الشروط التالية: 1. أن يقدم بصورة واضحة ومقروءة. 2. أن يشير إلى هوية الأطراف وعند الإقتضاء هوية الكفيل. 3. أن يحدد مبلغ القرض وعند الإقتضاء أقساطه المستحقة دورياً وطبيعة وموضوع العقد وكيفية إبرامه بما في ذلك إن اقتضى الحال شروط التأمين عندما يطالب المقترض به وكذا التكلفة الإجمالية المفصلة للقرض وسعره الفعلي الإجمالي عند الإقتضاء ومجموعة عمليات التحصيل الجزافي المطلوبة بالإضافة إلى الفوائد مع التمييز بين تلك المتعلقة بمصاريف الملف وتلك المتعلقة بالمصاريف المؤداة عن كل استحقاق. 4. أن يذكر حسب الحالة بأحكام المواد من 85 إلى 87 بإدخال الغاية والمادة 108 وإن اقتضى الحال المواد من 91 إلى 99 والمواد من 103 إلى 107 والمادة 83 والمادة 111. 5. أن تبين فيه إن اقتضى الحال السلعة أو المنتج أو الخدمة التي سيتم تمويلها. 6. أن تبين الأحكام المطبقة في حالة التسديد المبكر أو توقّف المقترض عن الأداء طبقاً لأحكام الفرع 6 من هذا الباب.

للمقترض.¹ ويشكل إلزام المشرع المقرض بالإبقاء وعدم التراجع عن إيجابه خلال المدة المذكورة نوعاً من الحماية القانونية التي تصب في مصلحة المقترض، إذ قد يلحق به الضرر في حال قيام المقرض بالرجوع عن الإيجاب الذي صدر عنه. (مرفقة، 2022، صفحة 84)

لم يقر المشرع المغربي بتحديد وسيلة معينة لإرسال العرض المسبق للمستهلك، وهو بذلك أتاح الإرسال بكافة الوسائل الممكنة طالما يمكن إثبات وصول العرض المسبق للمستهلك، وهذا يعني أنّ الإرسال يمكن أن يتم عبر التقنيات الحديثة، على خلاف المشرع الفرنسي الذي حصر وسيلة الإرسال عبر البريد الإلكتروني، حيث يكون طابع البريد هو الإثبات الوحيد على عملية الإرسال. (العلج، 2021، صفحة 372)

بالرجوع إلى القواعد العامة في القانون المدني المغربي يتبين أنّ المشرع المغربي قد أقرّ جزاءً مدنياً في حال تغيب إرادة أحد المتعاقدين بسبب عدم علمه بشكل كافي حول محل العقد وعناصره الأساسية، إذ يحق له المطالبة بإبطال العقد نتيجةً لإخلال المصرف بإلتزامه بالإعلام، إلا أنّ ذلك لا يشكل حماية كافية للمقترض، إذ يحق له المطالبة بالتعويض أيضاً عما لحق به من ضرر استناداً على قواعد المسؤولية التقصيرية (الخالدي، 2013، صفحة 163).

كما قد أقرّ المشرع المغربي في قانون حماية المستهلك جزاءً مدنياً على المصرف إثر عدم التزامه بإعلام المقترض بشكل كافي عن كل ما يتعلق بعقد القرض الاستهلاكي، كتسليم النسخ، أو منح المقترض مهلة للتفكير، وغيرها من تدابير حماية المستهلك الواردة في المواد 77 حتى 83، حيث يفقد المصرف المقرض حقه في الفوائد، ولا يلزم المقترض في هذه الحالة إلا برد مبلغ القرض، وقد ورد هذا الجزاء في نص المادة 89 من قانون حماية المستهلك المغربي.² كما أنّه لا يوجد أي سلطة تقديرية للمحكمة في هذا الخصوص،

¹ المادة 77 من قانون رقم 31.8 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي.

² تنص المادة 89 من قانون رقم 31.8 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي على أن: يفقد المقرض الذي يمنح قرضاً دون أن يسلم إلى المقترض عرضاً مسبقاً مستوفياً للشروط المحددة في المواد من 77 إلى 83 الحق في الفوائد، ولا يلزم المقترض إلا بإرجاع رأس المال وحده وفق جدول الاستحقاقات المقرر في هذا الشأن، أما المبالغ المتحصلة برسم الفوائد فيردّها المقرض أو تخصم من رأس المال المتبقي المستحق.

إذ أنها -كما معظم قواعد قانون حماية المستهلك- تعتبر من قبيل القواعد الآمرة التي لا يجوز الاتفاق على مخالفتها، ولا يجوز للمقترض النزول عنها، (مركة، 2022، صفحة 84) وتجدر الإشارة إلى أنّ المشرع المغربي في هذا الصدد، قد انتهج ذات النهج الذي اتبعه المشرع الفرنسي، فافترضاً ذات الجزاء المدني على المقترض.

علاوة على ما سبق ذكره، فإنّ المشرع المغربي ومن خلال تفحص نصوص قانون حماية المستهلك المغربي، لم يكتفي بإقرار الجزاء المدني فحسب، بل رتب أيضاً عقوبات جزائية في حال عدم إلتزام المصرف المقترض بالإعلام، وهي عقوبة الغرامة التي تتراوح ما بين 6000 إلى 20000 درهم، وهذا نصت عليه المادة 187 من القانون سابق الذكر¹. كما أقرّ المشرع الفرنسي ذات العقوبة في قانون الاستهلاك الفرنسي وهي الغرامة المالية وقدرها 1800 يورو. (أزراف، 2022، صفحة 108)

وضع المشرع المغربي حماية إضافية مكتملة للإلتزام بالأعلام والعرض والمسبق، وذلك من خلال إلزام المقترض بمنح المقترض مهلة للتروي والتفكير قبل إبرام العقد، ويتجلى ذلك من خلال المادة 77 من قانون حماية المستهلك المغربي، وتحديداً في البند الثالث منها²، فيكون للمقترض مهلة للتروي والتفحص والتدبر في مدى ملائمة العقد له ودراسة إيجابياته وسلبياته بشكل رويّ ودون تسرع، ليصل بالنهاية إلى قراره عبر رضا سليم بالإقدام على التعاقد وتحمل نتائجه ومتطلباته، أو العزوف عنه إن لم يكن يحقق مصلحة له. (مختارية، 2022، صفحة 120)

بالرجوع إلى نص المادة السابق ذكرها، يتضح جلياً أنّ المشرع المغربي حدد مهلة التروي والتفكير بأن لا تقل عن سبعة أيام من تاريخ تسليم العرض المسبق للمقترض، مما يعني بالضرورة أنّ أي مدة تزيد عن ذلك تعتبر مدة متوافقة وأحكام القانون لأنها تصب في مصلحة المقترض، ومن غير الجائز قانونياً أن تقل المدة عن 7 أيام، إذ أنها تعتبر من قبيل القواعد الآمرة التي لا يجوز الاتفاق على مخالفتها.

¹ المادة 187 من قانون رقم 31.8 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي.

² المادة 3177 من قانون رقم 31.8 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي، تنص على أن: يلزم المقترض عند تسليم العرض المسبق بالإبقاء على الشروط الواردة فيه خلال مدة لا تقل عن سبعة أيام من تاريخ تسليمه للمقترض".

(مركة، 2022، صفحة 86) وتؤكد الباحثة على ما ذكرته سابقاً فيما يتعلق بإلزامية العرض المسبق، أي الإيجاب المقدم من قبل المقرض، حيث أن المشرع أضفى عليه الطابع الإلزامي خلال مدة التروي والتفكير، وبهذه الطريقة يتم تأخير إبرام العقد لمصلحة المقرض الذي غالباً تنقصه التجربة والخبرة، وتجنّب تسرعه واندفاعه، وبالتالي تجنّب وقوعه في المديونية المفرطة (الخروبي، 2021، صفحة 105)

الفصل الثاني

الحماية العلاجية للمقترض في عقد القرض المصرفي (بعد التعاقد)

لقد تناولت الباحثة من خلال الفصل الأول مسألتين في غاية الأهمية في تحقيق الحماية القانونية اللازمة للمقترض في المرحلة السابقة للتعاقد، بحيث تناولت مسألة إعلان المقترض وما يجب أن يتَّصف به الإعلان من وضوح وشفافية، بحيث لا يكون إعلاناً مضللاً أو خادعاً، كما فرّقت الباحثة بين كل من التضليل والخداع، كما قد تطرقت الباحثة إلى مسألة إعلام المقترض، لما لها من دور وقائي في حماية المقترض قانونياً، وقد تناولت الباحثة مسألة الحماية القانونية الوقائية للمقترض من خلال التشريعات الثلاثة، وهي التشريع الفلسطيني، والأردني، والمغربي، نظراً لأهمية هذا النوع من الحماية القانونية التي تسبق مرحلة التعاقد في وقاية المقترض من التسرع في إبرام عقد القرض دون تروي وحسن تفكير، ودون إلمام بالمعلومات الجوهرية.

وبعد أن قامت الباحثة بتوضيح وتفصيل الحماية القانونية السابقة على مرحلة التعاقد، تنتقل الباحثة في الفصل الثاني من هذه الرسالة لدراسة الحماية للمقترض في مرحلة بعد التعاقد، إذ تشكّل الحماية العلاجية مسعى قانوني هام، يهدف إلى ضرورة توفير إطار قانوني متكامل يوازن بين مصالح المقرض والمقترض، مع التأكيد على ضرورة تفعيل هذا الإطار بما يتوافق مع متطلبات السوق والتطورات الاقتصادية والسياسية الراهنة.

وتتجسد هذه الحماية في تطبيق تشريعات وأنظمة قانونية تهدف إلى منع استغلال الطرف المهيمن في العقد، من خلال ضمان شفافية الشروط والأحكام وخلوّ العقد من الشروط التعسفية، بالإضافة إلى ضبط مستوى الفائدة والرسوم المترتبة. وإقرار حق المقترض في اللجوء إلى آليات إعادة الجدولة أو التسوية حال وقوع حالات تعسف أو تغير في الظروف الاقتصادية، حيث تعد هذه الآليات انعكاساً لمبدأ التوازن العقدي

الذي يسعى إلى تحقيق العدالة بين الطرفين وضمان تطبيق المعايير القانونية الواجبة، بما يشكّل حماية فعّالة للمقترض دون المساس بالحقوق المشروعة للجهة المانحة.

وسوف تقوم الباحثة في هذا الفصل بتجسيد هذه الحماية من خلال مبحثين، سنتناول في المبحث الأول حماية المقترض من الشروط التعسفية مع توضيح مفهوم هذه الشروط والمعايير التي تقوم عليها، وكيفية معالجة التشريعات محل الدراسة لهذه الشروط، ومن ثم سنتطرق في المبحث الثاني من هذا الفصل إلى مسألة في غاية الخطورة وهي تعتُّر المقترض عن السداد، وستقوم الباحثة بالإلمام بهذه المسألة من حيث أسبابها وآثارها وطرق الوقاية منها، وكذلك سنتطرق إلى كيفية معالجة التشريعات محل الدراسة لهذه المسألة.

المبحث الأول: حماية المقترض من الشروط التعسفية

في ظل تفاوت المستويات المعيشية، واستمرار ارتفاع الأسعار وما يرافقه من سوء الأوضاع الاقتصادية، بالإضافة إلى زيادة احتياجات المستهلك وزيادة الطلب على السلع والخدمات، أدى ذلك إلى سوء استغلال حاجة المستهلك، من خلال إدراج الشروط التعسفية في غالبية عقود الإقراض المصرفية التي عادةً ما ينفرد المهني المحترف بوضعها، وهذا يؤدي إلى الإخلال بالموازنة بين حقوق كل من الطرفين في العلاقة العقدية القائمة.

يتمتع المقترض بالقوة من عدة نواحي، فهو يتمتع بالقوة الاقتصادية حيث يوجد تفاوت محسوس في المراكز الاقتصادية، والقوة الفنية المتمثلة بالخبرة والتجربة والحنكة، وكذلك القوة القانونية حيث يكون المقترض على علم بالمقتضيات التشريعية مما يمكنه من فرض شروط لا يستطيع المقترض فهم آثارها عند التعاقد، وهو على خلاف المقترض الذي يفتقر للقوة والخبرة باعتباره غير مهني، لذا قد يلجأ المقترض إلى وضع شروط تعسفية يحصل من خلالها على منافع أكبر من العقد، مستغلاً في ذلك ضعف الطرف الآخر، مما يؤدي

إلى وجود خلل مفرط في التكافؤ، وهذا ما حدا بالمشرع للتدخل لحماية المقترض من الشروط التعسفية، والتصدي لها. (أزراف، 2022، صفحة 111)

نظراً للمخاطر التي تنتج عن الشروط التعسفية في عقود القرض المصرفي، لابد من التعمق في هذه الشروط وفهمها، ومن أجل الإحاطة بكافة الجوانب المتعلقة بالشروط التعسفي في عقد القرض المصرفي فقد ارتأت الباحثة أن تقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مطلبين اثنين، أولهما يدرس مفهوم الشروط التعسفية في التشريع الفلسطيني والتشريعات محل المقارنة في هذه الدراسة، وكذلك تبيان المعايير التي يقوم عليها الشرط التعسفي، أما المطلب الثاني فقد خصص للحديث عن مواقف التشريعات محل الدراسة من الشروط التعسفية من خلال التطرق إلى القوانين الصادرة عن كل منها، حيث أن الإلمام بهذه الجوانب يساهم في تحقيق حماية منصفة للمستهلك من كافة الشروط التعسفية المجحفة بحقه.

المطلب الأول: المقصود بالشرط التعسفي والمعايير التي يقوم عليها

مع التطور الاقتصادي المتزايد والمتسارع في عالمنا المعاصر، بدأ مفهوم التعاقد التقليدي والذي يقوم على وضع كل من بنود العقد من كلا الطرفين بعد الإطلاع عليها ومناقشتها والتعديل عليها قبل إبرام العقد بالتلاشي، وفي المقابل ازدادت المعاملات والعقود التي تتضمن شروطاً نموذجية، فأصبحت أغلب المعاملات والعقود التي تتم في حياتنا اليومية تتضمن شروطاً نموذجية معدة مسبقاً من قبل أحد أطراف العقد وهو الطرف الأكثر قوة؛ نتيجةً لتمتعه بالقوة والنفوذ الاقتصادي وكذلك الخبرة والمعرفة الفنية، ويظهر مفهوم الشرط التعسفي بشكل واضح في هذه الشروط النموذجية، بحيث تصب هذه الشروط في مصلحة المهني، وتكون مجحفة في حق الطرف الآخر، مما يشكل إخلالاً في التوازن بين حقوق والتزامات كل منهما (الشنطي، 2008، صفحة 103)، ونظراً لاحتواء غالبية العقود على شروط نموذجية قد تتضمن شروطاً تعسفية تؤثر بشكل مباشر على المستهلك باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية، وتؤدي

إلى إهدار حقوقه، فقد أصبحت الحاجة ملحة لدراسة مفهوم الشرط التعسفي ودراسة المعايير التي يقوم عليها من أجل مجابهة الشروط التعسفية.

وردت عدة تعريفات فقهية توضح مفهوم الشرط التعسفي، وقد أجمعت هذه التعريفات على أنّ مناط هذا الشرط هو الميزة المفرطة التي يحصل عليها الطرف المقرض على حساب الطرف الآخر وهو المستهلك، ولعل من أبرز التعريفات الفقهية لهذا الشرط هو أنه "الشرط المعد مسبقاً من طرف المتعاقد القوي بمقتضاه يستطيع جني منفعة فاحشة"، ومن التعريفات الفقهية الأخرى "الشرط الذي يفرض على غير المهني أو على المستهلك من قبل المهني نتيجة التعسف في استعمال هذا الأخير لسلطته الاقتصادية بغرض الحصول على ميزة مجحفة". (المعروف، 2013، صفحة 91) فالتعسف يكمن في عدم التكافؤ عند التعاقد، حيث أنّ أحد الأطراف يستغل ما لديه من خبرة وخبراء في إعداد العقد على شكل نموذج، ولا يكون أمام الطرف الآخر سوى القبول أو الرفض، كما أنّ التعسف قد يتجاوز ما تتضمنه بنود العقد إلى حرمان الطرف الآخر من المهلة الكافية لدراسة العقد بتريث وتروي. (سفير، 2022، صفحة 136)

أمّا بخصوص التعسف في ظل التشريع الفلسطيني، فلم يعرف المشرع الفلسطيني التعسف في قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 تاركاً للفقه مسألة صياغة التعريف المناسب، واكتفى فقط بتعداد بعض الأمثلة على الشروط التعسفية في المادة 22¹، ومن خلال الاطلاع على أحدث الأحكام الصادرة عن محكمة النقض الفلسطينية، والتي تناولت مسألة الشروط التعسفية، تقترح الباحثة التعريف التالي: كل بند عقدي مسبق الصياغة، يتضمن اختلالاً جوهرياً في التوازن بين حقوق والتزامات الأطراف، أو يخالف نصوصاً قانونية صريحة أو النظام العام.

¹ للمزيد أنظر نص المادة 22 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

خلا قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017- كما هو الحال في قانون حماية المستهلك الفلسطيني- من تعريف الشرط التعسفي، ومن خلال الرجوع إلى اجتهادات محكمة التمييز الأردنية، يمكن القول بأن الشرط التعسفي هو الشرط النموذجي الموجود في العقد المعد مسبقاً، والذي لا يملك طرفاه مناقشته قبل التوقيع عليه، ولا يقبل المساومة¹، ويكون مخالفاً للقانون أو النظام العام أو الآداب العامة²، ومقتضيات العدالة وحسن النية في تنفيذ العقد، ولا يعتد به قانوناً، ولا ينتج آثار قانونية³.

أما قانون حماية المستهلك المغربي - على خلاف التشريع الفلسطيني والأردني- فلم يخلو من تعريف للشرط التعسفي، بل أنه أفرد القسم الثالث منه للحديث عن الشروط التعسفية، حيث نصت الفقرة الأولى من المادة 15 منه، على أنه: "يعتبر شرطاً في العقود المبرمة بين المورد والمستهلك كل شرط يكون الغرض منه أو يترتب عليه اختلال كبير بين حقوق وواجبات طرفي العقد على حساب المستهلك"⁴.

بغية توضيح مفهوم الشروط التعسفية بشكل أكثر عمقاً ودقة، لا بد من توضيح المعايير التي يقوم عليها الشرط التعسفي، إذ يقوم الشرط التعسفي على معيارين رئيسيين هما، التعسف في استعمال القوة الاقتصادية للمهني وهو معيار شخصي، والميزة الفاحشة أو المفرطة وهو معيار موضوعي، وتلاحظ الباحثة أن المعيار الأول مسبب لوجود المعيار الثاني، حيث يرتبط المعياران بعلاقة سببية واضحة. (مرقة، 2022، صفحة 47)

¹ حكم محكمة التمييز الأردنية الحقوقية، رقم 2018/6735، الصادر بتاريخ 2019/10/24م، موقع قسطاس. <https://qistas.com/ar/decs/info/6916727?lang=1&vmode=1&sttype=1&sw=&ex=&reshighlight=off&window=1>

² حكم محكمة التمييز الأردنية الحقوقية، رقم 2003/724، الصادر بتاريخ 2003/5/8م، حيث ورد في نص الحكم: "ليس شرطا تعسفيا فهو ليس ممنوعا بالقانون او النظام العام او الآداب العامة". موقع قسطاس. <https://qistas.com/ar/decs/info/448639?lang=1&vmode=1&sttype=1&sw=&ex=&reshighlight=off&window=1>

³ حكم محكمة التمييز الأردنية الحقوقية، رقم 2018/6699، الصادر بتاريخ 2018/12/24م. موقع قسطاس. <https://qistas.com/ar/decs/info/5182526?lang=1&vmode=1&sttype=1&sw=&ex=&reshighlight=off&window=1>

⁴ المادة 15 من قانون رقم 31.8 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي.

المعيار الأول: النفوذ الاقتصادي

فيما يتعلق بالمعيار الشخصي وهو النفوذ الاقتصادي، فإنه يوصف بكونه معياراً شخصياً لأنه لا يمكن قياسه على حالة أخرى، إنما يتم استخلاصه من الصفة الخاصة بأطراف العقد، (الفاخوري، 2001، صفحة 69) إذ أن المقرض الذي يحتكر المركز المالي يقوم باستغلال مركزه الاقتصادي، ويفرض على المستهلك الذي يكون في عوز اقتصادي شروط تخل بالتوازن العقدي ويقوم بالتضييق عليه ولا يعطيه الفرصة لمناقشة ومساومة البنود، ويقوم بإغرائه بالتمويل بما يخدم مصلحته، دون الاكتراث للمخاطر المستقبلية التي قد تصيب المقرض والتي قد تؤدي بالنتيجة إلى إفساره. (سفير، 2022، صفحة 143)

يكون المقرض بحاجة ماسة للحصول على سلعة أو خدمة، ولا يملك حق المفاوضة، إذ لا يكون أمامه سوى خياران، هما رفض الشروط أو قبولها، أما المقرض فنتيجة لخبرته في المعاملات، واعتياده على إبرام العقود، فإنه يستطيع أن يحدد الالتزامات التي يستطيع القيام بها، والشروط التي تصب في مصلحته. (المعروف، 2013، صفحة 32)

وهنا تشير الباحثة إلى أنه لا يمكن قياس معيار القوة الاقتصادية وفقاً لحجم المشروع وضخامته، إذ أن ضخامة المشروع لا تدل بالضرورة على القوة الاقتصادية، وبمفهوم المخالفة، لا يعني صغر حجم المشروع على عدم وجود قوة اقتصادية للمقرض، لذا فإن المعيار لا اعتبار الشرط تعسفياً هو انعدام التوازن العقدي.

يصعب الاعتماد على المعيار الشخصي لا اعتبار الشرط تعسفياً أم لا لوجود اعتبارات متعلقة بصعوبة اثبات سوء استخدام سلطة المهني الاقتصادية، ولأنه- كما أسلفت الباحثة أعلاه- لا يعني وجود سلطة اقتصادية بالضرورة وجود تحكم وفرض نفوذ، فقد يكون هناك مهني محترف ويمتلك سلطة اقتصادية واسعة إلا أنه لا يقوم بفرض قوته ونفوذه باتجاه المستهلك الضعيف حفاظاً على اسمه وسمعته (الشنطي، 2008، الصفحات 111-112)

المعيار الثاني: الميزة الفاحشة أو المفرطة

على الرغم من أهمية المعيار الشخصي (التعسف في استعمال القوة الاقتصادية) في اعتبار الشرط تعسفياً، إلا أنه لا يكفي لاعتبار الشرط كذلك، بل لا بد أن ينتج عنه حصول المقرض على الميزة الفاحشة أو المفرطة، وهذا هو المعيار الثاني للشرط التعسفي، ويعتبر معياراً موضوعياً.

يقوم هذا المعيار على توفير مزايا مبالغ فيها للمقرض، ولم يحدد قانون حماية المستهلك المغربي نوع هذه المزايا سواء كانت نقدية أم لم تكن كذلك، أي أنّ هذا المعيار لا يتعلق بالثمن فحسب، بل قد يتعلق بالمبالغة في التزامات المقرض، أو انعدام سبب العقد، وغيرها من الأسباب التي تؤدي إلى انعدام التوازن العقدي بين الأطراف، والاختلال الكبير بين حقوقهم وواجباتهم، (الفاخوري، 2001، صفحة 70) ويجب أن يكون هذا الاختلال واضح وكبير، إذ يتم التجاوز عنه إذا كان بسيطاً؛ حفاظاً على استقرار المعاملات، وتماشياً مع ما يتم العمل به في عالم الأعمال. (المعروف، 2013، صفحة 93)

ولتقدير وجود هذا المعيار من عدمه، يجب دراسة مجمل العقد ومضمونه ككل، فقد يبدو الشرط عند النظر إليه بمعزل تعسفياً، ولا يكون كذلك إذا نظرنا إليه في ضوء باقي الشروط، بل يكون مبرراً، وقد يكون في مقابل الشرط الذي يمنح المقرض ميزه، شرطاً آخر يمنح المقرض ميزة أخرى تعيد التوازن بين التزامات الأطراف، فلا يعتبر الشرط في هذه الحالة تعسفياً.

وخلاصة القول أنه لا يمكن الأخذ بأي من المعيارين السابقين بشكل منفرد لاعتبار الشرط تعسفياً، بل لا بد من الأخذ بالمعيارين معاً لأنهما يرتبطان ببعضهما البعض وأحدهما يكون نتيجة للآخر (الشنطي، 2008، صفحة 113)، إذ أنّ الشرط التعسفي يرتبط بوجود نفوذ اقتصادي لأحد الأطراف وهو المقرض، فلا يكون هناك توازن بين مراكز أطراف العقد، ويتم التعسف في استخدام هذا النفوذ في مواجهة الطرف الآخر وهو المقرض، وبشكل يؤدي إلى الإضرار بمصلحته، ويحصل المقرض من خلال هذا التعسف على ميزة فاحشة لصالحه، من أمثلة ذلك، الشروط المطبوعة مسبقاً، أو الصيغ الموحدة للعقود والتي يقوم

أصحاب المهن بإعدادها دون السماح للمقترضين بتعديلها أو مناقشتها، فلا يكون أمامهم سوى قبولها والتوقيع عليها، أو رفضها (مرفقة، 2022، صفحة 52)

وقبل الانتهاء من هذا المطلب والانتقال إلى دراسة مواقف التشريعات محل الدراسة من الشروط التعسفية، لا بد من التطرق إلى مبدأ هام قد أجمعت عليه جميع هذه التشريعات وقد تحدثنا عنه سابقاً وهو مبدأ حسن النية، حيث أن حسن النية مبدأ من المبادئ الأساسية في القوانين المدنية وهو مبدأ مفترض في المعاملات والعقود ويقوم القضاء بتطبيقه من خلال مظاهره ومن خلال ما يلتقي معه من نظم قانونية مثل عدم التعسف في استعمال الحق ووانتفاء الغش على اعتبار أنها من مظاهر سوء النية¹، ومن خلال أعمال هذا المبدأ وتطبيقه على العقود التي تتم بين كل من المقرض والمقترض يمكن أن يتم تحقيق التوازن العقدي بين الأطراف وعدم وضع شروط تعسفية تنعكس سلباً على مصلحة المقترض، ومن الضروري أن يتم إعمال هذا المبدأ على عقد القرض المصرفي، خاصة وأن المقترض يعتبر طرفاً ضعيفاً في مواجهة المصرف المحترف، لذا فإن إعمال هذا المبدأ مطلوب من المصرف بشكل أكبر من المقترض، لأنه من الناحية العملية يعتبر الطرف الأكثر قوة ويقوم غالباً بإعداد عقود نموذجية معدة بحنكة ودقة وبطريق تمكنه من فرض الشروط التعسفية التي تصب بصالحه وتؤدي بالمقابل إلى ارهاق المقترض (الشنطي، 2008، الصفحات 131-132).

المطلب الثاني: مواقف التشريعات المقارنة من الشروط التعسفية.

بعد ما فرغت الباحثة من تعريف وتوضيح مفهوم الشرط التعسفي في كل من التشريع الفلسطيني والأردني والمغربي محل الدراسة، وبيان عناصر الشرط التعسفي أيضاً، ننتقل إلى دراسة مفصلة لموقف كل تشريع من هذه التشريعات من الشروط التعسفية.

¹ استئناف حقوق، القضية رقم 2016/292 المنعقدة في محكمة استئناف رام الله بتاريخ 20-11-2016، فلسطين. موقع مقام.

بدءاً بدراسة موقف المشرع الفلسطيني من الشروط التعسفية، حيث أنه وبالرجوع إلى نص المادة (23) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005، يتّضح من خلال نص هذه المادة قد أجاز المشرع للمجلس الفلسطيني لحماية المستهلك¹ مراجعة مدى معقولية الشروط الواردة في عقود الاستهلاك والعقود النموذجية ومدى عدالتها، وتحديدًا من حيث التوازن بين حقوق الأطراف والتزاماتهم، كما أجازت للمجلس أن يوصي إلى الوزير أو الجهة التي تصدر عنها هذه العقود لإزالة الشروط التي ترى أنها مجحفة بحق المستهلك أو قد يطلب المجلس إعادة النظر بها، كما قد منح هذا القانون وفي ذات نص المادة سلطة لمجلس الوزراء لإصدار نظام يحدد معايير لاعتبار الشرط تعسفياً.²

وهنا يوجد عدة ملاحظات حول هذه المادة، حيث لم يراعي المشرع في هذه المادة مبدأ الفصل بين السلطات الثلاث وهي التشريعية والتنفيذية والقضائية، ويتضح ذلك من خلال منحه صلاحية إبطال ما يرد في العقد من بنود تعسفية إلى السلطة التنفيذية أي (وزير الاقتصاد الوطني) بناءً على تنسيب من المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك، رغم أنّ هذه السلطة من صلاحيات المحكمة دون غيرها، وسواءً كان ذلك بناءً على دعوى مقامة من قبل المستهلك نفسه، أو من قبل جمعيات حماية المستهلك، أو تم ذلك من قبل المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك. (محمود، 2009، صفحة 76)

وقد كان على المشرع أن يجعل سلطة المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك في مراجعة الشروط وجوبية لا جوازية، كما يُعاب على ذات النص التشريعي أنّه جعل نتيجة عمل المجلس لا تعدو كونها مجرد توصيات غير ملزمة للمؤسسات المصرفية، رغم أنّ هذه التوصيات تتعلق بتعديل الشروط التعسفية التي تمس في مصلحة الطرف الضعيف وهو المقترض، وبناءً على ما ذكرته الباحثة يتّضح أنّ هذا النص يتعارض مع

¹ نصّت المادة 4 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 على: "ينشأ بموجب أحكام هذا القانون مجلس استشاري يسمى "المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك" ويتكون من الجهات الآتية: - عضو عن وزارة الاقتصاد الوطني - عضو عن وزارة المالية. - عضو عن وزارة الصحة - عضو عن وزارة الزراعة - عضو عن سلطة البيئة - عضو عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية - عضو عن غرفة التجارة - عضو عن الاتحادات الصناعية - عضو عن اتحاد المقاولين - عضو عن جمعية رجال الأعمال - خمسة أعضاء عن جمعيات حماية المستهلك."

² تنص المادة 23 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005 على أن: "يجوز للمجلس أن يراجع مدى معقولية وعدالة الشروط الواردة في عقود الاستهلاك والعقود النموذجية، وأن يوصي إلى الوزير أو الجهة التي تصدر عنها هذه العقود إزالة الشروط التي ترى أنها مجحفة بحق المستهلك أو يطلب إعادة النظر بها، على أن يصدر مجلس الوزراء نظاماً يحدد معايير لتقدير البنود التي يمكن اعتبارها تعسفية في عقود الاستهلاك."

الهدف الأساسي من إنشاء المجلس هو حماية حقوق المستهلك وعدم تعرضه للمخاطر، (مرفقة، 2022، الصفحات 78-79) وقد أكدت على هذا الهدف المادة 5 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني، والتي قد جاء في مقدمتها "يهدف المجلس إلى حماية حقوق المستهلك الاقتصادية وضمان عدم تعرضه لأي مخاطر أو أضرار ناتجة عن انتقاعه بالسلع و الخدمات المقدمة له".¹

وعند تفحص نهاية نص المادة المشار إليها أعلاه، تجد الباحثة أنّ المشرع قد خوّل مجلس الوزراء بإصدار نظام لتقدير البنود التي تعتبر تعسفية، إلا أنّ هذا النظام لم يصدر حتى يومنا هذا، مما ينقص من قيمة النص القانونية، ويعيق عمل المجلس الفلسطيني لحماية المستهلك في ممارسة صلاحياته لعدم وجود معايير لاعتبار البنود تعسفية، وهذا بالتأكيد يشكّل قصور في حماية المستهلك الفلسطيني، وفي ظل غياب هذه المعايير فلا يكون هناك خيار إلا الرجوع إلى الأصل العام وهي قواعد العدالة، ودراسة ظروف كل حالة على حدة. (عايدي، 2018)

وتلاحظ الباحثة أيضاً من خلال دراسة المادة المذكورة أعلاه أنّ المشرع الفلسطيني قد أخذ بالبطان الجزئي للشرط التعسفي الوارد في عقود الاستهلاك، بحيث يبطل الشرط ويبقى العقد صحيحاً ولا يُعدم كلياً، وإنما يتم انتقاص العقد بسبب وجود الشرط الباطل، فيكون العقد صحيحاً إذا ما استبعدنا الشق الباطل منه (عايدي، 2018، الصفحات 55-56).

كما منح المشرع الفلسطيني سلطة تقديرية للقضاء في تحديد الشروط التعسفية في العقد ثم الحكم بتعديلها بما يكفل تحقيق التوازن العقدي، وإذا لم يكن بإمكان التعديل تحقيق التوازن وحماية الطرف الضعيف وهو المستهلك، فعندئذ يقوم القاضي بالحكم بإبطالها بطلاناً جزئياً. كما أنّ سلطة القاضي قضائياً في حماية

¹ للمزيد ينظر في المادة 5 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005، والتي تنص على أنّ: "يهدف المجلس إلى حماية حقوق المستهلك الاقتصادية وضمان عدم تعرضه إلى أية مخاطر أو أضرار ناجمة عن انتقاعه بالسلع والخدمات المقدمة له وذلك من خلال الآتي: 1- المشاركة في رسم العلاقة وتنسيقها ما بين كافة الجهات ذات العلاقة بحماية المستهلك. 2- دعم وتعزيز دور المستهلك في الاقتصاد الوطني. 3- المشاركة في رسم سياسات تأمين سلامة السلع والخدمات والعمل على رفع جودتها. 4- اعتماد البرامج التثقيفية لتوعية وإعلام وإرشاد المستهلك وحثه على استعمال أنماط الاستهلاك الناجمة واعتماد السلع والخدمات التي تحافظ على البيئة. 5- إعداد الخطط والبرامج الخاصة بشأن الدفاع عن المستهلك وضمان حقوقه. 6- متابعة السياسات الحكومية وحث جهات الاختصاص على توفير الحماية للمستهلك 7- الاشتراك في المنظمات والاتحادات المماثلة في أهدافها وغاياتها عربياً ودولياً. 8- التأكد من عدم احتكار السلع ورفع التوصيات للوزارة. 9- التأكد من مواصفات وجودة السلع".

المستهلك من الشروط التعسفية تعتبر سلطة متعلقة بالنظام العام، ولا يجوز للأطراف الاتفاق على خلاف ذلك. (عايدي، 2018، الصفحات 93-94)

بالإضافة إلى دور المجلس الفلسطيني في مسألة الشروط التعسفية كما ذكرت الباحثة أعلاه، إلا أننا نؤكد أنّ له دور آخر هام جداً في حماية المستهلك من الشروط التعسفية، وذلك من خلال تثقيف المستهلك وإرشاده حول ما يتعلق بالعملية الاستهلاكية، من خلال البرامج التثقيفية المتنوعة وإرشاد المستهلك وإعداد الخطط والبرامج الخاصة بحمايته.¹

وتشير الباحثة إلى أنه يمكن أن يتقدم المقترض بالشكوى لدى المصرف أو لدى سلطة النقد، سواء تعلّق الأمر بالشروط التعسفية أو غيرها من المشكلات التي قد يتعرض لها، ومن أجل الحصول على حلول سريعة لشكاوى المقترضين، فقد وضعت سلطة النقد من خلال التعليمات الصادرة عنها مدداً محددة يتم من خلالها الرد على الشكاوى، كما وضعت التزامات على المصرف في تعامله مع الشكاوى المقدّمة من المقترضين، وذلك من أجل حمايتهم بقدر الإمكان عند تقديمهم للشكاوى.²

تشير الباحثة أيضاً إلى موقف المشرع الأردني من الشروط التعسفية، والذي يظهر جلياً من خلال نص كل من المادة 21 و المادة 22 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017، إذ أنّه -كما هو الحال في التشريع الفلسطيني- رتبّ البطلان أو التعديل في حال تضمّن العقد شروطاً تعسفية تمس بحقوق المستهلك، فقد نصّت المادة 21 على أنّ: "أ- يقع باطلاً أي اتفاق أو شرط يلغي أو يقيد حقوق المستهلك المنصوص عليها في هذا القانون. ب- يقع باطلاً أي اتفاق أو شرط يعفي المزود من المسؤولية عن أي من التزاماته المنصوص عليها في هذا القانون." حيث منح القانون للقاضي وفق نص المادة 22 سلطة إصدار قرار قطعي بإبطال أو تعديل الشروط التعسفية، أو إعفاء المستهلك منها، سواءً كان ذلك بطلب من المستهلك نفسه أو الجمعية، وقد جعل هذا الأمر مرتبطاً بالنظام العام، حيث يقع باطلاً كل

¹ أنظر نص المادة 5 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

² أنظر المادة (26) و (27) من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

اتفاق على خلاف ذلك.¹ كما قد نصّت المادة 270 من القانون المدني الأردني على أنه "يقع باطلاً كل شرط يقضي بالإعفاء من المسؤولية المترتبة على الفعل الضار"².

نصّت المادة 22 من تعليمات رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني على أنه: "يجب أن تكون كافة النماذج والعقود المعتمدة من قبل البنك مكتوبة بلغة عربية فصحة مفهومها للشخص العادي، ومطبوعة بخط واضح ومقروء، وعلى ألا يقل حجم الخط عن (12) وأن تكون النصوص واضحة ولا تحتمل أكثر من تفسير أو تأويل، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية لمن يرغب"³، أي أنّ هذه التعليمات أكّدت وبشكل صريح ومباشر على ضرورة وضوح النصوص والعقود بما يصب في مصلحة المستهلك المقترض باعتباره الطرف الأقل دراية وخبرة ومعرفة لاسيما في حال استخدام مصطلحات قانونية لا يمكن فهمها بسهولة من قبل شخص غير محترف، كما أنّ الفقرة د من المادة 25 من ذات التعليمات المذكورة تحمل نفس المعنى، إذ أنها حظرت على المصرف تضمين نصوص غير واضحة وقد تحتمل عدة تفسيرات أو تأويلات سواء وردت هذه النصوص في العقود أو نماذج فتح الحسابات، كما أكّدت على عدم جواز حرمان العميل المستهلك من الاعتراض عليها⁴.

وبالإضافة إلى الفقرة د من المادة 25 التي تطرقت الباحثة إليها أعلاه، فإن هذه المادة قد تضمنت بنود هامة أيضاً، إذ أنها حظرت على المصرف في العقود ونماذج فتح الحساب المعتمدة تضمين نصوص تفيد حق المصرف في التعديل على أي من بنود العقد بإرادته المنفردة، كما حظرت تضمين العقود معلومات منقوصة أو فراغات مع تكليف العميل بملئها والموافقة المسبقة على صحتها ومنعه من الاعتراض عليها، وكذلك الأمر فيما يتعلق بالمصطلحات التي تحمل صفة العمولات لكن يتم ادراجها تحت مسميات أخرى دون توضيح ماهيتها، وأخيراً فقد حظرت على المصرف إدراج نصوص تفيد تنازل العميل المستهلك أو

¹ مادة 21 و مادة 22 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017.

² المادة 270 من القانون المدني الأردني رقم 43 لسنة 1976.

³ المادة 22 من تعليمات رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

⁴ أنظر نص المادة 25 فقرة د من تعليمات رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

الكفيل عن قيام المصرف بإرسال تـبـليـغات أو إشـعـارات ناشئة عن العلاقة التعاقدية مع المصرف، أو نصوص تتضمن تنازل العميل المستهلك عن أي حق من حقوقه تجاه المصرف¹.

كما أنّ المشرع الأردني قد أضفى صفة الاستعجال على جميع القضايا المدنية والجزائية المتعلقة بحقوق المستهلك وفق نص المادة 23 من قانون حماية المستهلك الأردني، وذلك للدلالة على أهمية سرعة الفصل في القضايا المتعلقة بحقوق المستهلك لتحقيق الحماية له²، إلا أنّ المشرع الفلسطيني لم يمنح في قانون حماية المستهلك صفة الاستعجال للقضايا المتعلقة به.

ترى الباحثة أنّ المشرع الأردني في صياغته لنصوص المواد المتعلقة بالتعسف، كان أكثر وضوحاً ودقة من كيفية صياغة نصوص حماية المستهلك الفلسطيني للنصوص المتعلقة بالتعسف، إلا أنّه يعاب عليه كما يعاب على التشريع الفلسطيني من حيث خلوه من وضع تعريف واضح للتعسف.

أمّا فيما يتعلق بموقف المشرع المغربي من الشروط التعسفية، فإنّه ومن خلال تفحص تعريف الشرط التعسفي في التشريع المغربي الذي ذكرته الباحثة في المطلب الأول من هذا الفصل، يتضح أنّ المشرع المغربي قد وسّع من نطاق حماية المقترض فيما يخص الشروط التعسفية، إذ أنّه لم يخص بالذكر الالتزامات المالية فقط، بل اتّسع ليشمل جميع الشروط التعسفية سواء كانت ذات طابع مالي أم لم تكن، وسواء كان ذلك التعسف مقصوداً من قبل المقرض أو دون أن تتوجه نيته إلى الإضرار بالمقترض، أي أنّ الشرط يعتبر تعسفياً وإن كان قد وُضع بحسن نية من قبل المقرض طالما قد نتج عنه إخلال واضح بين حقوق وواجبات المقرض والمقترض، وقد أحسن المشرع المغربي بذلك؛ إذ أنّه قد جنّب قاضي الموضوع البحث في النوايا نظراً لصعوبة إثبات حسن أو سوء النية والاتقاة إلى الجوانب الموضوعية بدلاً من ذلك، كما أنّ الشرط يعتبر تعسفياً بغض النظر عن وسيلة إبرام العقد، سواء كان عقداً شفوياً، أو كتابياً في

¹ أنظر نص المادة 25 من تعليمات رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

² مادة 23 من قانون حماية المستهلك الأردني رقم 7 لسنة 2017.

محرر رسمي أو عرفي، أو عقد الكتروني (المعروف، 2013، صفحة 91) وسواء تم التفاوض على هذا الشرط بشكل مباشر أو تم إعداده مسبقاً ثم تمت الإحالة عليه في العقد. (خليل، 2016)

نصّ المشرع المغربي في المادة 16 من قانون حماية المستهلك رقم 31.8 على عدة آليات لتقدير وجود التعسف في أحد الشروط، وذلك من خلال الرجوع إلى الظروف المحيطة وقت إبرام العقد، وكافة الشروط الواردة في العقد، أو حتى الشروط الواردة في عقد آخر طالما أنّ إبرام أو تنفيذ العقدين مرتبط ببيعهما البعض من الناحية القانونية.¹ وعلى الرغم من أهمية هذه الآليات، إلا أنّها تطرح صعوبة في الواقع العملي، إذ يصعب قياس التوازن بين الالتزامات ذات الطبيعة المختلفة. (خليل، 2016، صفحة 194)

أمّا نص المادة 17 من ذات القانون، نصّت بشكل صريح على عدم شمول تقدير الطابع التعسفي لأحد الشروط على محل العقد الأساسي، ولا ملاءمة السعر للسلعة المباعة أو الأجرة للخدمة المقدمة، طالما أنّ الشروط محررة بصورة واضحة ومفهومة،² إلا أنّ هذا الأمر قد يفتح المجال أمام مؤسسات الاقتراض للتحايل عن طريق صياغة بنود بشكل واضح، كبنود تتضمن زيادة سعر الخدمة مثلاً ولكن بصورة واضحة ومفهومة، وبذلك تستبعد تطبيق القواعد القانونية التي يتم تطبيقها على الشروط التعسفية. (المعروف، 2013، صفحة 93)

تضمنت المادة 18 من قانون حماية المستهلك المغربي عدة حالات يعتبر الشرط فيها تعسفياً، إلا أنه تم ذكر هذه الحالات هي على سبيل المثال لا على سبيل الحصر، كما هو الحال في كل من التشريع الفلسطيني والأردني³، إذ أنّه لا يمكن حصر الشروط التعسفية لا سيما في ظل حرية التعاقد، كما أنّ تحديدها لا يراعي التطور في المعاملات والشروط المستجدة، ويضعف دور القضاء في حماية المستهلك،

¹ تنص المادة 16 من القانون المغربي رقم 31.8 القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك على أنّ: "بأن الإخلال بقواعد التأويل المنصوص عليها في الفصول من 461 إلى 473 من الظهير الشريف الصادر في 9 رمضان 1331 (12 أغسطس 1913) بمثابة قانون الالتزامات والعقد، يقدر الطابع التعسفي لشرط من الشروط بالرجوع وقت إبرام العقد إلى جميع الظروف المحيطة بإبرامه وإلى جميع الشروط الأخرى الواردة في العقد، ويقدر كذلك بالنظر إلى الشروط الواردة في عقد آخر عندما يكون إبرام أو تنفيذ العقدين المتكبرين مرتبطين ببعضهما البعض من الوجهة القانونية."

² تنص المادة 17 من القانون المغربي رقم 31.8 القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك على أنّ: " لا يشمل تقدير الطابع التعسفي لشرط من الشروط، حسب مدلول المادة 16، تحديد المحل الأساسي من العقد ولا ملاءمة السعر للسلعة المباعة أو الأجرة للخدمة ما دامت الشروط محررة بصورة واضحة ومفهومة".

³ تراجع نص المادة 22 من قانون حماية المستهلك الفلسطيني، والمادة 22 فقرة ب من قانون حماية المستهلك الأردني.

(المومني، 2018، صفحة 612) وإنّ عدم حصر الشروط التعسفية يعني أنّ هناك سلطة تقديرية للمحكمة في باقي الحالات، بالإضافة إلى الحالات التي قد تنص عليها التشريعات الخاصة. (كردافي، 2016، صفحة 14)

كما أنّ المشرّع في نهاية هذه المادة قد توسّع في حماية المقترض وأعطاه من إثبات وجود التعسّف في الشرط، بل جعل عبء إثبات الطبيعة العادية للشرط وخلوّه من التعسف على عاتق المقرض. (خليل، 2016، صفحة 29)

جعل المشرع المغربي في القانون 31.8 الأحكام القانونية المتعلقة بالشروط التعسفية من النظام العام التي لا يجوز الاتفاق على مخالفتها، كما قد رتبّ المشرع المغربي جزاءً مدنياً على الشرط التعسفي، حيث اعتبر الشروط التعسفية باطلة ولاغية كأن لم تكن، دون أن يؤثر ذلك على مقتضيات العقد الأخرى، إذا كان بالإمكان أن يظل العقد قائماً بإلغاء الشروط التعسفية¹.

منح المشرع المغربي للقضاء سلطة تقدير وجود التعسف في الشروط الواردة في عقود الاستهلاك، كما أوجب على القاضي الاسترشاد بضوابط يستطيع من خلالها تقدير مدى توافر الصفة التعسفية (خليل، 2016، صفحة 35)، وهذه الضوابط قد وردت في القانون 31.8 في كل من المواد 16 و 17 و 18²، وفي حال قرر القاضي بتوافر صفة التعسف في شرط من الشروط فإنّه يتم الحكم ببطلان هذا الشرط وآثاره دون بقية الشروط الواردة في العقد كما أسلفت الباحثة.

بعد أن فرغت الباحثة من دراسة الشروط التعسفية، والإلمام بكافة جوانبها من حيث تبيان المقصود بالشروط التعسفية والوقوف على المعايير التي يقوم عليها الشرط لاعتباره تعسفياً، وكذلك دراسة مواقف التشريعات محل المقارنة من الشروط التعسفية، ننقل بعدها إلى المبحث الثاني والذي سنتناول به مسألة تعثر المقترض عن السداد، وستوضّح الباحثة هذه المسألة في التشريعات الثلاثة محل المقارنة.

¹ أنظر كل من نص المادة 19 و20 من القانون المغربي رقم 31.8 القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك.

² أنظر كل من نص المواد 16 و17 و18 من القانون المغربي رقم 31.8 القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك.

المبحث الثاني: حماية المقرض العاجز عن السداد

في ظل اقتصاد السوق وما يعيشه العالم من تحولات جذرية وتغيرات في الاقتصاد العالمي والنظام المالي والقطاع المصرفي، أدى ذلك إلى تطورات معيشية انعكست على نمط حياة الأفراد وظهور حاجات استهلاكية جديدة ومتعددة للمستهلك، كما أدت إلى زيادة متطلباته بالتالي ازدياد حاجته للمال، وكثيراً ما يلجأ المستهلك للحصول على المال الذي يريده من أجل سد احتياجاته من خلال الاقتراض من المصرف، حيث يتهافت المقرضون لتلبية رغباتهم من خلال الاقتراض، منجذبين وراء وسائل الإغراء والدعاية التي تتبعها المصارف المقرضة، دون التفكير في النتائج التي قد تترتب عليهم نتيجة هذا الإقبال السريع والتعاقد اللاواعي حول الاقتراض.

إنّ تزايد الإقبال على المصارف من أجل الاقتراض جعل المصارف عرضة للعديد من المخاطر، وأهم هذه المخاطر التي يواجهها المصرف هي عجز المقرض عن السداد، لاسيما أنّ المقرضين عادةً ما يقومو بتوظيف أموال القروض في أنشطة مختلفة مما يؤدي إلى صعوبة استعادتها بسهولة، بالتالي لا يكون بوسعهم الوفاء بقيمة التزاماتهم (أصل القرض وفوائده) للمصرف بشكل كامل عند حلول موعد السداد، ومع تزايد الظروف الاقتصادية الصعبة أصبح موضوع التعثر عن السداد من المواضيع الأكثر إلحاحاً والتي لا بد من الوقوف عندها ودراستها لما له من آثار اقتصادية بالغة الخطورة في أي دولة، وتحظى هذه المسألة باهتمام كبير من قبل المصارف ساعين لإيجاد حلول لها، إذ أنّها تؤدي إلى تجميد جزء كبير من أموالها، حيث تتطلب هذه المسألة من المصارف اتخاذ إجراءات مدروسة واستراتيجيات فعّالة تتماشى مع القوانين والأنظمة المعمول بها، وذلك لتضمن المصارف حقوقها وفي ذات الوقت مساعدة المقرضين على تجاوز أزماتهم المالية، وحماية الاقتصاد الوطني من الركود والانحيار.

تشكل مسألة تعثر المقرض عن السداد هاجساً كبيراً للنشاط المصرفي، كما أنّ الأوضاع الاقتصادية والسياسية السائدة خاصة في الأراضي الفلسطينية المحتلة ساهمت بشكل كبير بتفاقم مسألة تعثر المقرضين عن السداد، وسوف نستعرض في هذا المبحث كيفية التعامل مع المقرض المتعثر عن السداد، وتحقيقاً لفاعلية البحث، فسوف تقوم الباحثة بتقسيمه إلى مطلبين هامين، بحيث توضّح الباحثة في المطلب الأوّل في الأسباب التي تؤدي إلى تعثر المقرض عن السداد وطرق الوقاية من التعثر، وكذلك تبحث في المطلب الثاني، في مسألة تعثر المقرض في التشريعات المقارنة وكيفية معالجة هذه المسألة. حيث ستقوم في هذا المبحث في المقارنة بين كل من التشريع الفلسطيني والأردني والمغربي كما فعلت الباحثة في المباحث السابقة.

المطلب الأول: أسباب القروض المتعثرة وطرق الوقاية منها

تعتبر مشكلة تراكم الديون من أكثر المشاكل الخطيرة المحدقة بالمقرض، إذ تبدأ رحلته المالية بمواجهة تحديات صغيرة تتفاقم مع مرور الوقت؛ نتيجة لعدم القدرة على تنظيم الموارد المالية، ومواجهة المصاريف غير المتوقعة، أو غيرها من الأسباب، ويؤدي هذا التراكم إلى تزايد المبالغ المستحقة وعرقلة جهود المقرض في تحقيق التوازن المالي، مما يجعل من الصعب الوفاء بالالتزامات المالية الشهرية، وبذلك يصبح المقرض عالقاً في دائرة من الضغوط المالية التي تؤثر سلباً على استقراره الاقتصادي والشخصي، مما يؤدي في النهاية إلى عجزه عن سداد أموال القرض المصرفي أو توقفه عن دفع الأقساط المستحقة في الأجل المحددة.

يطلق على القروض المتعثرة عدّة مصطلحات، منها: الديون الهالكة أو الراكدة، الديون الحرجة، أو الديون الصعبة، أو الديون المشكوك في تحصيلها (دارين، 2019)،

ويمكن تعريف القرض المتعثر بأنه: "الدين الذي يعتبره البنك أو الجهة أو المؤسس المقرضة بعد دراسة الوضع المالي للعميل و ضمانات الدين نفسه، بأنه على درجة من الخطورة لا يتسنى تحصيله خلال فترة معقولة" (ربعي، 2019، صفحة 18) كما ويمكن تعريف القروض المتعثرة أيضاً بأنها: "القروض التي لم تعد تحقق للبنك إيرادات من الفوائد، أو القروض التي تضطر الجهة المانحة لها إلى جدولتها بما يتفق مع أوضاع المقرض" (عمر، 2022، صفحة 8) أي أن القروض المتعثرة هي: "القروض التي لا يقوم المقرض بتسديدها حسب جدول السداد المتفق عليه، مع ملاحظة المقرض في تزويد البنك بالبيانات والمستندات المطلوبة" (رفيدة، 2018، صفحة 59)

ولا بد من الوقوف على مسألة التعثر والرجوع إلى الأسباب الكامنة وراء هذه المشكلة، إذ أن التعثر ليست مسألة لحظية بل ترجع إلى عدة عوامل وأسباب، ويمكن تقسيم هذه الأسباب إلى ثلاثة أسباب رئيسية، وهذه الأسباب هي:

أولاً: أسباب تتعلق بالمقرض

حيث توجد عدة عوامل تحيط بالمقرض وقد تؤدي إلى وصوله إلى مرحلة العجز عن السداد، منها ما يتعلق بأخلاقه ووضعه الاجتماعي، أو وجود خلل في دراسة الجدوى المقدمة من العميل أو عدم واقعيتها، أو استخدام التمويل في أغراض أخرى غير مخصص لها، يلزم نفسه بالتزامات مالية تفوق قدرته على السداد، وكذلك إشهار إفلاس العميل وهروبه إلى الخارج، أو عدم قيامه بتقديم المعلومات الصحيحة للمصرف (نجم، 2005) وهنا تشير الباحثة إلى ما جاء في نص الحكم الصادر عن محكمة النقض الفلسطينية: "إحاطة المؤمن بالمعلومات والبيانات الكاملة التي من شأنها تضيير محل الخطر، يُمكنه من تحديد القسط الواجب دفعه من قبل المؤمن بشكل دقيق"¹، حيث أنّ ذات الأمر ينطبق على المصرف، حيث يجب إحاطة المقرض بالمعلومات والبيانات الكاملة، كما قد جاء في قرار صادر عن محكمة التمييز

¹ حكم المحكمة العليا/ محكمة النقض الفلسطينية، في القضية رقم 2018/689، الصادر بتاريخ 2023/1/18م. موقع مقام.

الأردنية أن: "تزويد البنك بالمستندات المذكورة بتاريخ ومعلومات غير صحيحة يعتبر مخالفاً لمبدأ تطبيق العقد بحسن نية"¹.

بالإضافة إلى ما ذكرته الباحثة أعلاه، توجد أسباب أخرى تتعلق بالمقترض، فقد توجد ثغرات مالية أو محاسبية لدى المقترض تؤدي إلى تعثره عن سداد القرض (ربيعي، 2019، صفحة 19)، ويجب على المقترض الالتزام بتعليمات وتوجيهات المصرف المقرض لأن عدم التزامه بها يعد سبباً هاماً من أسباب تعثر القروض (رفيدة، 2018، صفحة 68).

ثانياً: أسباب تتعلق بالمصرف المقرض

ومن أهم هذه الأسباب هو قصور الدراسات الائتمانية التي يعتمد عليها المصرف في منحه للقروض، والتي قد تؤدي إلى منح المقترض قرضاً ما كان يجب أن يتم منحه لارتفاع نسبة المخاطرة مثلاً (رفيدة، 2018، صفحة 71)، واتخاذ القرار في منح الائتمان اعتماداً على معيار الربح أكثر من الاعتماد على معيار المخاطرة، حيث يتسرع المصرف في منح القرض دون التأكد من قدرة المقترض على السداد، أو منحه قرضاً يفوق حاجته (شاهين، 2021، صفحة 141) وكذلك منح القرض تحت ضغط أطراف أخرى، كأن يكون هناك ضغط من قبل بعض المساهمين في المصرف من أجل إقراض بعض العملاء بعيداً عن الأسس الفنية والاعتبارات والمعايير التي يقوم عليها المصرف في منح القروض (عمر، 2022، صفحة 24)، وعدم اتخاذ المصرف للقرار المناسب عند ظهور بوادر التعثر (نجم، 2005)، كما أن إعطاء المصرف للقروض بكثرة لذات المقترض وبدون صعوبات، قد يدفع المقترض إلى الائتكال والتراخي وعدم الجدية في تسديد القروض وقت استحقاقها (شاهين، 2021).

¹ الحكم رقم 4306 لسنة 2010، الصادر عن محكمة التمييز الأردنية بصفتها الحقوقية، بتاريخ 2011/6/14، موقع قسطاس.
<https://qistas.com/ar/decs/info/454982?lang=1&vmode=1&stype=1&sw=&ex=&reshighlight=off&window=1>

ثالثاً: أسباب خارجية

أي أنّ هذه الأسباب تخرج عن إرادة كل من المصرف المقرض والمقترض، كانقطاع الرواتب، وعدم الاستقرار الأمني والسياسي (شاهين، 2021)، وكذلك حدوث تغيرات في التشريعات المتعلقة بالإقراض أو عدم شمولها، وضعف الرقابة على المصارف (ربيعي، 2019، صفحة 20).

وقد لا ينتج التعثر عن سبب واحد، بل قد يكون نتيجة مجموعة من الأسباب التي أدت في نهاية المطاف إلى وصول المقترض إلى مرحلة التعثر (ربيعي، 2019، صفحة 20) وتلاحظ الباحثة من خلال دراسة الأسباب الكامنة وراء القروض المتعثرة، أنّ عنصر الخطر قائم لا محالة، إذ أنّه وكما وضّحت الباحثة أعلاه أنّ المسألة لا تتعلق بأمانة المقترض فقط، بل ترجع المسألة إلى عدة أسباب قد تطرأ خلال فترة السداد، وقد تكون متعلقة بأسباب خارجية لا يمكن لأي من طرفين عقد القرض المصرفي التحكم بها، لذلك تسعى المصارف إلى وضع ضمانات كافية في حال حدوث أي طارئ، وقد تكون هذه الضمانات شخصية (كال كفالة) أو عينية (عمر، 2022، الصفحات 10-11)، وقد تطرقت مجلة الأحكام العدلية إلى تعريف الكفالة، من خلال المادة (612)، حيث عرّفها بأنّها: "صَمُّ ذِمَّةٍ إِلَى ذِمَّةٍ فِي الْمَطَالِبَةِ بِشَيْءٍ يَعْنِي أَنَّ يَصُمُّ أَحَدٌ ذِمَّةَ آخَرَ وَيَلْتَزِمُ أَيْضًا الْمَطَالِبَةَ الَّتِي لَزِمَتْ فِي حَقِّ ذَلِكَ"، كما وقد وضّحت المقصود بالكفيل من خلال نص المادة (618)، حيث عرّفته بأنّه: "الَّذِي صَمَّ ذِمَّتَهُ إِلَى ذِمَّةِ الْآخَرِ أَيْ الَّذِي تَعَهَّدَ بِمَا تَعَهَّدَ بِهِ الْآخَرُ وَيُقَالُ لِذَلِكَ الْآخَرِ الْأَصِيلُ وَالْمَكْفُولُ عَنْهُ"¹، كما قد جاءت المادة (13) من تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم (5) لسنة 2023 بعدة نقاط هامة تتعلق بكيفية التعامل مع الكفيل².

وكلّما زاد الخطر محتمل الوقوع كلما زادت الضمانات المطلوبة من المقترض من قبل المصرف لحماية حقوقه (ربيعي، 2019)، ويجب على المصرف التحري والتأكد من أنّ هذه الضمانات تعود ملكيتها بشكل كامل للمقترض أو كفيله وأنها ليست متنازع عليها (عمر، 2022، صفحة 19) وتأخذ هذه الضمانات

¹ أنظر كل من المواد (612) و (618) من مجلة الأحكام العدلية.

² أنظر نص المادة (13) من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

أشكالاً متعددة كالرهن العقاري، أوراق تجارية، مركبات، آلات.. وغيرها، ويشترط أن تكون قيمتها مساوية أو تفوق قيمة القرض الممنوح للمقترض (أبو شيخة ، 2016، صفحة 56).

وقد خُصّصت المادة (12) من تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم (5) لسنة 2023 للحديث عن الضمانات وما في حكمها، وقد ألزمت المصرف بعدّة واجبات متعلقة بالضمانات، فيجب التأكّد من أنّ الضمانات حقيقية وقابلة للتسييل عند تعثّر العميل، وكذلك يجب عدم المبالغة في استيفاء الضمانات، ويجب أن لا يتم استيفاء شيكات وكمبيالات كضمانة، تزيد قيمتها عن قيمة الدين والفوائد، ويجب تخمين الضمانات بصورة واقعية، وإعادة التخمين بصور دورية، وعند تنفيذ الرهونات على الضمانات والأصول، فإنّ ذلك يجب أن يتم وفقاً للأصول والقانون¹، كما وجاء في المادة (3) من ذات التعليمات أنّ الضمانات المطلوبة من العميل يجب أن تكون متناسبة مع حجم مخاطر الائتمان.

• أثر الواقع الاقتصادي والسياسي على تعثّر القروض في فلسطين

على الرغم من قوة ومثانة القطاع المصرفي ومقدرته على تجاوز الأزمة الناتجة عن جائحة كورونا، وإثباته لدوره الرئيسي بالحفاظ على النظام الاقتصادي في فلسطين، إلا أنّ النظام الاقتصادي في فلسطين واجه في الربع الرابع من العام 2023 أزمة جديدة في ظل اندلاع الحرب في السابع من أكتوبر والتي ما زالت مستمرة حتى تاريخ كتابة الرسالة، ولا يخفى أثر هذه الحرب المدمرة على كافة القطاعات في البلاد ومن بينها القطاع المصرفي وإن كانت نسبة التأثير تختلف على البنوك العاملة في فلسطين، ما بين التي كانت تعمل وتركز على قطاع غزة وبين البنوك التي تعمل وتركز على الضفة الغربية نظراً لاختلاف حجم الدمار الحاصل ما بين الضفة الغربي وقطاع غزة واختلاف نتائج الحرب على كافة القطاعات.

¹ للمزيد أنظر نص المادة (12) من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

يظهر جلياً أنّ عدم استقرار الوضع الأمني والسياسي والاقتصادي، وتذبذب عمل المنشآت من فترة لأخرى بسبب الإغلاقات المتكررة، أضف إلى ذلك انقطاع العديد من العمال عن العمل بسبب إيقاف تصاريحهم للدخول للعمل داخل الخط الأخضر لأسباب أمنية، وغياب الدعم الحكومي للمنشآت الصغيرة بسبب إعطاء الأولوية في النفقات الحكومية للرواتب الحكومية وعدم وجود فائض في الميزانية العامة كل تلك الأسباب وما نتج عنها من " توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض، إضافة إلى غياب أي دعم حكومي أو غير حكومي للمنشآت الصغيرة أو تجميد عمل الموظفين في حال أنهم غير مثبتين في بعض مؤسسات القطاع الخاص أو المؤسسات الأجنبية التي تعمل بنظام العقود وغياب الأمان الوظيفي في القطاع الخاص، ونضيف بهذا الصدد اشكالية تكّس عملة الشيكل في البنوك الفلسطينية نتيجة قرار وزير المالية الإسرائيلي بوقف التعامل مع البنوك الفلسطينية، هذا بالإضافة الى الأزمة المالية التي تمر بها الحكومة الفلسطينية وعجزها عن دفع رواتب الموظفين من قبل الحرب ما حدا بسلطة النقد الفلسطينية الى ممارسة دورها بإصدار تعليماتها للبنوك بما يتلائم مع الوضع الأمني والسياسي واثره على الاقتصاد الفلسطيني بالتعامل مع عملية الإقراض ابتداءً، وكذلك بالتعامل مع القروض والتسهيلات الممنوحة ما قبل الحرب وآلية التعامل مع المعتمدين لمحاولة انقاذ المنشآت والمقترضين الافراد من التعثر قدر الإمكان.

• الوقاية من تعثر القروض

إنّ أفضل طريقة لمعالجة القروض المتعثرة عن طريق الوقاية من الوصول إلى مرحلة التعثر (ربعي، 2019، صفحة 24)، لأنّ مشكلة التعثر لا تحدث بشكل فجائي، بل يسبقها عدة مقدمات ومؤشرات تساهم في حدوثها، وقد تكون هذه المؤشرات عند اتخاذ قرار منح الائتمان أو بعده، أي أنّ المصارف تسعى إلى إدارة المخاطر لا إلى تجنبها، إذ أنه من غير المعقول على أي حال أن يتم تجنب وقوع كافة المخاطر التي قد تطرأ وتؤدي إلى التعثر (عمر، 2022)، وتسعى المصارف إلى الحد من مشكلة تعثر المقترضين عن السداد، وذلك من خلال الاستعلام بدقة عن حالة المقترضين، حيث تعتمد مسألة الموافقة على منح المقترض القرض أو عدمها على مدى قدرة طالب القرض على الالتزام بتسديد

قيمة الأقساط بالميعار المنفق عليه، ويتم ذلك من خلال دراسة دخل طالب القرض الموثق سواء من خلال حركة الحساب لدى المصرف المطلوب الاقتراض منه أو المصارف الأخرى إذا كان طالب الحصول على القرض من أصحاب المهن أو الحرف، أو الراتب الشهري المحول للمصرف إذا كان من أصحاب العمل الثابت، كما يتم الاستعلام عن الدخل أيضاً من خلال الزيارات الميدانية إلى مكان عمله إذا كان من أصحاب العمل الحر، أو التواصل بمكان عمله إذا كان من أصحاب الدخل الثابت (الرواتب المحولة)¹، إذ أنّ مقدار التدفقات المالية الداخلة للمقترض وكذلك التدفقات الخارجة تعطي تصوراً أولياً فيما إذا كان المقترض معرضاً إلى خطر التعثر عن السداد في المستقبل²، إذ يعتبر المركز المالي للعميل الضمان الرئيسي للوفاء بالقرض والالتزامات المالية، وكذلك القدرة الإيرادية حتى يعرف المصرف مدى إمكانية تسديد الأقساط، ولا يعتمد المصرف بشكل أساسي على ما يملكه المقترض من أصول يمكن بيعها، لما يتطلبه ذلك من صعوبات في عمليات البيع من وقت وجهد وتكلفة للمصرف، كما أن بيع المصرف للأصول التي يمتلكها العميل من أجل تحصيل حقوقه منها، قد يؤثر على مسموعيات المصرف في الأوساط المالية والاجتماعية (أبو شيخة ، 2016)، وتشير الباحثة هنا إلى الفقرة د من المادة (58) من تعليمات البنك المركزي في الأردن، والتي جاء بها "عدم الاعتماد بشكل رئيسي على وجود الكفلاء أو الضمانات وإنما على الدخل المنتظم للعميل"³، كما ويجب على المصرف متابعة ملفات الإقراض لكل عميل بشكل دوري، وكذلك متابعة الضمانات المقدمة، ومصادر السداد، لاكتشاف الضعف وحل المشاكل التي قد تقود للتعثر في أسرع وقت ممكن (عمر، 2022، صفحة 26).

وتلعب السياسة الداخلية للمصارف دوراً هاماً في الوقاية من التعثر، وذلك من خلال الدوائر المتعددة داخل المصرف والمخصصة لهذه الغاية، مثل دائرة إدارة الائتمان، ودائرة متابعة الائتمان، ودائرة إدارة الديون المتعثرة، ودائرة التحصيل، وغيرها من الدوائر التي تقوم بعدة إجراءات إدارية عن طريق إقامة نظام وأسس

¹ مقابلة شفوية مع الأستاذ محمود شبايح. مدير رقابة وتنفيذ تسهيلات الأفراد، البنك العربي. فرع فلسطين. بتاريخ 2025/3/13. الساعة 3 ونصف.

² ربيعي. أحمد يوسف: مرجع سابق. صفحة 16.

³ أنظر فقرة د من المادة (58) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

محددة وضابطة لمنح القروض، بالإضافة إلى القيام بدور المتابعة والرقابة والإشراف، للتأكد من وضع المقترض المالي، ومن التزامه بالسداد، ومراقبة أي مؤشرات قد تطرأ على حالة المقترض، بالإضافة إلى قيام هذه الدوائر بمهام احترازية الهدف منها هو التقليل من المخاطر التي قد يتعرض لها المصرف بسبب التعثر، كتأمين القروض؛ لكي يضمن المصرف حقوقه في حال الوفاة أو العجز عن السداد، إذ تحل شركة التأمين محل المؤمن له في تنفيذ عقد القرض تجاه المصرف المقرض عند تحقق الخطر المؤمن ضده، ومن الإجراءات الاحترازية أيضاً هو الحصول على الضمانات من المقترض، سواء كانت شخصية أم عينية (أبو زيد، 2020) بالإضافة إلى دراسة النواحي المالية، يجب على المصرف قبل منح الائتمان أن يقوم بالتحري حول شخصية العميل وسمعته، إذ لا بد أن تتوفر فيه مقومات الثقة الكافية لمنحه القرض، فلا بد من قيام المصرف من دراسة مركزه الأدبي والاجتماعي، والمحيط الذي يعيش فيه، والاستفسار عن وضعه لدى المصارف الأخرى، والمؤسسات أيضاً كغرف التجارة والصناعة والبلديات، والتأكد من خلال الأرشيف إذا ما كان له تعامل سابق مع المصرف، أو تعاملاته وتعهداته مع الآخرين كالموردين والمنافسين، وكذلك معرفة ما يتمتع به العميل من مقومات كالدرجة العلمية أو المركز الوظيفي، بالإضافة إلى الحصول عن معلومات عن طريق إجراء مقابلة شخصية مع العميل، وذلك من أجل الوصول إلى رغبته في تسديد التزاماته في مواعيد استحقاقها والتخفيف من مخاطر الوصول إلى مرحلة التعثر عن السداد (أبو شيخة ، 2016، صفحة 63).

وفي إطار الوقاية من التعثر لدى المقترضين وتعزيز الاستعلام في فلسطين، فلا بد من الإشارة إلى (نظام مكتب معلومات الائتمان)، وهو عبارة عن نظام أطلقته سلطة النقد الفلسطينية للمصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة، يتم من خلاله تجميع البيانات المالية والشخصية للمقترضين وكفلائهم، ومن ثم العمل على إتاحة هذه البيانات إلى المؤسسات المالية بما يساعدها في الاسترشاد لاتخاذ القرار الائتماني المناسب، سواء تم ذلك من خلال منح تسهيلات جديدة أو هيكله التسهيلات أو جدولتها بما يتناسب مع احتياجات المقترض وقدرته على السداد، كما يعمل هذا النظام على توفير مؤشرات تساهم في التنبؤ بمدى

وجود إفراط في التسهيلات الممنوحة للمقترضين وتحديد عبء الدين، ولتجنب وصول المقترض إلى مرحلة التعثر عن السداد، فقد ألزمت تعليمات سلطة النقد الفلسطينية أن لا يتم تجاوز مجموع الالتزامات الشهرية بأكثر من 40% من قيمة الدخل المثبت، ومن المهم جداً العمل على الوقاية من تعثر المقترضين، لأن مسألة التعثر تنعكس سلباً على كلا طرفي عقد القرض وتؤثر على مراكزهما المالية، وعلى عنصر الثقة الذي يقوم عليه عقد القرض¹.

كما سعت سلطة النقد الفلسطينية من خلال العديد من التعليمات الصادرة عنها، إلى الوقاية من تعثر المقترضين، إذ أكدت على ضرورة اختيار العميل استناداً إلى التحليل المبني على المخاطر، مع الأخذ بعين الاعتبار الفئات المستهدفة، وأكدت أيضاً على ضرورة عدم التمييز في اختيار العملاء المبني على العرق أو اللون أو الجنس أو الانتماء السياسي أو الديني وغيرها من الاعتبارات، كما منعت العاملين في المصرف وتحديدًا في قسم التحصيل من تزويد المقترضين أو الكفلاء، بمعلومات غير صحيحة حول عواقب التخلف عن السداد².

بالإضافة إلى ما ذكرته الباحثة، فقد خصصت المادة (16) من تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم (5) لسنة 2023، لحماية العملاء من مخاطر الاستدانة المفرطة، من خلال فرض عدة التزامات هامة على المصرف، فقد أوجبت على المصرف اتخاذ اجراءات تحد من تعرض العملاء لمخاطر الاستدانة المفرضة، فعلى المصرف أن يقوم بتحليل بيانات العملاء وتقييم مخاطرمهم، وأن يقوم بدراسة الوضع الائتماني للعميل عند اتخاذه قرار منح القرض أو تجديده، وأن يتم منحه فترة للسداد تتلاءم مع مصادر دخله، وأن يكون تاريخ استحقاق القسط الشهري يتلاءم مع مصدر دخله، وقد وضعت نسب محددة وواضحة للحد الأقصى المسموح للخصم من دخل العميل أو الكفيل، وهي كالاتي³:

¹ مقابلة شفوية مع الأستاذ نضال ملحم. رئيس قسم حماية المستهلك في سلطة النقد الفلسطينية، رام الله. بتاريخ 2025/3/20م.

² مادة (25) من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

³ أنظر نص المادة (16) من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

أ. 35% كحد أقصى من إجمالي دخل العميل في حال كان العميل مقترض فقط ولعملة تختلف عن عملة دخله.

ب. 40% كحد أقصى من إجمالي دخل العميل في حال كان العميل مقترض فقط وبنفس عملة دخله.

ج. 50% كحد أقصى من إجمالي دخل العميل في حال كان العميل مقترض وكفيل لإئتمان أو أكثر.

د. خلافاً لما ورد في البنود (أ، ب، ج) من هذه الفقرة والفقرة (1/ث) من المادة (4) من هذه التعليمات، يجوز للمصرف تجاوز النسب المشار إليها بهامش لا يتعدى 20% إضافية في حال كان صافي المتبقي من الراتب بعد حسم القسط والالتزامات المباشرة وغير المباشرة أكثر من (800) ثمانمائة دولار أمريكي.

أمّا في الأردن، فإنّ البنك المركزي يقوم بدور جوهري للحد من التعثر، وقد تطرقت المادة (54) من تعليمات البنك المركزي بشأن حماية المستهلك في الأردن، إلى عدة نقاط جوهرية لتجنب الوصول إلى مرحلة الإفراط في المديونية، إذ أكدت على أنّه يجب تقديم القرض للعملاء بطريقة مسؤولة لحمايتهم من الوصول إلى مرحلة التعثر، وفي هذا الإطار فقد ألزمت المصرف بتقديم المشورة للعملاء وإعطائهم القروض المتلائمة مع حاجاتهم وإمكانياتهم، وأن يقوم المصرف كذلك الأمر بتوضيح المخاطر المترتبة عليهم في حال عدم السداد بسبب تغير الأوضاع المالية، وأنّ يتم الاعتناء بتدريب الموظفين في المصرف وتعزيز قدرتهم على دراسة وضع العميل ومدى قدرته على السداد، وهذا يتطلب استخدام تقنيات مالية مبنية على أسس علمية واضحة وشفافة¹. وعند الاستعلام عن وضع العميل الائتماني فإنّه يجب على المصرف أن يعتمد على شركات الاستعلام المرخصة من قبل البنك المركزي².

¹ أنظر نص المادة (54) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

² أنظر نص المادة (56) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

وقد أولى البنك المركزي اهتماماً واضحاً في مسألة دراسة الوضع الائتماني للعميل وتقييم مدى قدرته على السداد، كخطوة وقائية لتجنب الوصول إلى مرحلة القروض المتعثرة، وأفرد لهذه المسألة عدة مواد هامة وتفصيلية وضّح من خلالها كيفية دراسة الوضع الائتماني للعميل و/أو الكفيل لتوضيح قدرته على السداد، كما وضّح كيفية حساب الالتزامات المالية الشهرية للعميل، وأنّ منح التسهيلات الائتمانية يعتمد على مقدار دخل العميل المنتظم وغيرها من الاعتبارات الموضحة في التعليمات، بالإضافة إلى الكثير من التفاصيل الهامة ذات الصلة بموضوع منح التسهيلات الائتمانية ومنها القروض¹، كما وأكّدت هذه التعليمات على ضرورة قيام المصرف بإيجاد آليات واضحة وحديثة مثل (video call) من أجل التعاون مع العميل بقدر الإمكان²، وترى الباحثة أنّ هذا يساهم في سهولة التواصل مع العملاء ومتابعتهم، وكذلك متابعة أي تغييرات مالية قد تطرأ على حالتهم، بالتالي معرفة بوادر التعثر بسرعة أكبر ومحاولة معالجتها باكراً قبل تفاقمها.

بالإضافة إلى قيام البنك المركزي بالنص على التعليمات سألقة الذكر، فإنّه أيضاً يقوم بدور رقابي هام، وذلك إمّا يكون عن طريق الرقابة الميدانية عن طريق إرسال مندوبين للتأكد من مدى التزام المصرف بالتعليمات الصادرة عن البنك المركزي والسياسات الداخلية المتبعة في التعامل مع القروض، إضافةً إلى الرقابة المكتبية من خلال تدقيق البيانات المالية والتقارير التي يتم إرسالها من قبل المصارف بشكل دوري (أبو زيد، 2020، صفحة 86).

وترى الباحثة من خلال ما تطرقت له أعلاه أهمية قيام سلطة النقد والبنك المركزي بدورهما الرقابي، إذ أنّه في حال غياب الرقابة قد تطرأ ممارسات تضر في مصالح المقترضين، كأن تقوم المصارف برفع أسعار الفائدة، أو منح القروض بغايات ربحية بحتة دون مراعاة القواعد والأسس والتعليمات، ودون مراعاة مقدرة

¹ أنظر كل من المواد (54) حتى المادة (62) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

² أنظر المادة (82) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

العمل الائتمانية، ومستواه الاجتماعي والمادي، وهذا كله يؤدي إلى ارتفاع نسبة تعثر القروض، والإضرار بمصالح المقترضين والإخلال في التوازن، وعدم توفير الحماية اللازمة.

• آثار التعثر على أطراف عقد القرض المصرفي

لابد من الوقاية من مسألة تعثر المقترضين، لما لهذا التعثر من آثار سلبية على أطراف عقد القرض المصرفي ومراكزهما المالية، فهو يؤدي إلى عرقلة عمل المصارف، وكذلك يؤثر سلباً على دورة رأس ماله، كما أنّ نقص السيولة قد يدفع المصرف إلى الاستلاف أو الاقتراض، إضافة إلى أنّ تحصيل الديون المتعثرة ومتابعتها يحتاج إلى الجهد والوقت من المصرف، لا سيما إذا تم اللجوء إلى القضاء وما يستتبع ذلك من إجراءات روتينية طويلة (شاهين، 2021، صفحة 14)، كما أنّ الديون المتعثرة تحتاج إلى معالجة ومتابعة بشكل خاص، كما تحتاج إلى قيام المصرف باستفسارات قانونية واقتصادية وفنية، وهذا يؤثر على قيام المسؤولين في المصرف بهامهم الوظيفية الأخرى، كما تؤدي القروض المتعثرة إلى تجميد جزء من أموال المصرف، بالتالي تعيق المصرف من توظيف هذه الأموال والحصول على عائدها الاستثماري (رفيدة، 2018، صفحة 65)، ويؤدي تراكم القروض المتعثرة إلى التقليل من دوران الاموال لدى المصرف، وهذا يؤثر على القدرة التشغيلية وإعادة الاستثمار، ويؤدي إلى تقليل الأرباح وزيادة الخسائر، وهذا ينعكس سلباً على بنیان الثقة في المصارف (عمر، 2022، صفحة 32).

أما بالنسبة للمقترض، فإذا لم يكن حريصاً على سداد التزاماته فإنّ ذلك سيؤثر على سمعته بشكل كبير لدى المصارف (عمر، 2022، صفحة 18) وقد يقوده إلى صعوبات في الاقتراض مرة أخرى، لا سيما إذا كان هناك سوء نية لدى المقترض (ربيعي، 2019، صفحة 19)، والتخطيط المسبق لعدم السداد بعد الاقتراض، حيث أنّ المصارف عادة ما تقوم بالبحث والتحري حول ماضي المقترض في ما يتعلق بحصوله على القروض ومدى التزامه بتسديدها (عمر، 2022، صفحة 22)، حيث تعتبر شخصية العميل ومسموعياته الأدبية والمالية والتجارية ركيزة أساسية في اتخاذ المصرف قرار منح العميل للائتمان، إذ لابد

من قيام مسؤول منح الائتمان في المصرف من دراسة سلوكيات العميل وتاريخه المالي وما عليه من استحقاقات للآخرين، والبحث فيما إذا كان قد حصل على قرض أو ائتمان مسبقاً إذا ما قام بتسديده في موعد السداد أم لا؛ وذلك للتوصل إلى معرفة مدى سلامة نيته والتزامه في السداد حتى في أوقات الكساد والأزمات، لأنَّ رغبته في الالتزام في سداد التزاماته تقوم على اعتبارات أخلاقية كالأمانة والشرف وعلى تنشئة العميل الاجتماعية، ولأنَّ الثقة في نزاهة ومصادقية طالب الحصول على القرض تعد أساساً في العمل التجاري وتحديداً المصرفي (أبو شيخة ، 2016، الصفحات 54-62)

المطلب الثاني: معالجة مسألة التعثر عن السداد في التشريعات المقارنة

بدايةً لا بدّ من الإشارة إلى أنه يجب أن تتم إدارة مسألة الديون المتعثرة استناداً إلى عدة مبادئ وأسس هامة مهما اختلفت التشريعات، فلا بد من قيام المصرف بمحاولات التوصل لتسويات بشكل ودي مع العملاء قبل اللجوء إلى خيار القضاء، ويجب أن تتناسب هذه التسويات مع ظروف العملاء وأوضاعهم المالية وقدرتهم على السداد، وأن يتم عقد اجتماعات من قبل المصرف وكل عميل متعثّر على حدة، وكذلك يمكن النظر في طلبات العميل بالحصول على الإعفاءات والتسهيلات في السداد على أن يقوم المصرف بالتأكد من أن العميل سيتمكن من الانتظام بالسداد بناءً على دراسات دقيقة يقوم بها المصرف، ويجب على المصرف أن يتأكد من جدوى إبرام تسوية مع المقترض المتعثّر ومنحه للتسهيلات وإلا سيقوم المصرف بالبحث عن مصدر آخر للسداد (رفيدة، 2018، الصفحات 73-81).

• التشريع الفلسطيني

من المهم جداً دراسة مسألة تعثر المقترضين خاصة في فلسطين، بسبب ما تعانيه من أوضاع سياسية صعبة تؤثر بشكل مباشر على المسائل المالية ومنها مشكلة تعثر المقترضين عن السداد، ونظراً لخصوصية الواقع الأمني في فلسطين وتقسيم الأراضي إلى مناطق خاضعة للسلطة الفلسطينية ومناطق خاضعة للسيطرة الإسرائيلية، فإنَّ هذا الأمر شكل عبئاً كبيراً أمام المصارف في فلسطين، نظراً لصعوبة

ملاحقة المتعثرين الذين يجدون ملاذهم الآمن في الأراضي الخاضعة للسيطرة الاسرائيلية، فلا يستطيع المصرف الحجز على أموالهم، أو هيكله ديونهم، كما أنّ الأوضاع الاقتصادية أيضاً تتسم بعدم الاستقرار، ومرد ذلك عدة أسباب من أهمها القرصنة الإسرائيلية لأموال الفلسطينيين، بالإضافة إلى عدم دفع الرواتب بشكل كلي أو جزئي، وهذا يلعب دوراً رئيسياً في تراكم الديون وعدم القدرة على سداد القروض، وهو ما ينعكس سلباً على المصارف وعلى القطاع المالي بشكل كامل (شاهين، 2021، صفحة 151)

قبل أن يصل المقترض إلى مرحلة المديونية المتعثرة يتم التعامل معه من خلال عدّة آليات موضّحة من خلال تعليمات سلطة النقد الفلسطينية، والتي تعمل كل فترة على إصدار تعليمات أكثر حداثة تتعلق بمعالجة مسألة استحقاق الديون، ومن أهم هذه الآليات (إعادة جدولة القروض أو هيكلتها)¹، حيث يتم تعديل مواعيد السداد، وهذا قد يتضمن تأجيل الدفعات أو توزيعها على فترة زمنية أطول، وذلك بما يتناسب مع قدرة المقترض على السداد، حيث أن القصد من هيكله القروض هو عدم تحويل القروض إلى ديون معدومة أو إحالة المسألة بشكل كلي إلى القضاء (ربعي، 2019)، كما وحظرت سلطة النقد الفلسطينية على المصرف أن يرفع سعر الفائدة المحدد في العقد عند جدولة القروض أو هيكلتها²، وفي هذا الحظر حماية للمقترض كي لا يتعرض للاستغلال عن طريق رفع سعر الفائدة، ومن الممكن أيضاً أن يتم (التعديل على سعر الفائدة)، حيث يتم تغيير معدّل الفائدة، إمّا بتعديله أو تخفيضه بناءً على ظروف السوق أو الأوضاع المالية السائدة وغيرها من الاعتبارات³، وقد يمنحه المصرف تسهيلات أخرى لتسهيل نشاطه، خاصة إذا كان المقترض من ذوي السمعة الجيدة والثقة (رفيدة، 2018، صفحة 69).

ويطلق على هذه المرحلة (المرحلة المبكرة) حيث يتم فيها التفاوض بشكل ودي بين كل من المصرف والمقترض بهدف إعادة القرض إلى مساره الطبيعي عن طريق ما ذكرته الباحثة من آليات، ويلجأ المصرف إلى اتباع هذه الآليات إذا كانت هناك مؤشرات واضحة تدل على إمكانية نهوض المقترض مرة أخرى في

¹ أنظر نص المادة (10) من تعليمات رقم رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

² أنظر نص المادة (10) من تعليمات رقم رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

³ أنظر تعليمات رقم (1) لسنة 2025 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية. بشأن التعامل مع آجال استحقاق الديون.

حال حصوله على التسهيلات المصرفية، أما إذا رأي المصرف أنه لا جدوى من منح هذه التسهيلات للمقترض فإنه يحيل الأمر للقضاء ويبدأ باتتباع الإجراءات القضائية (عمر، 2022، الصفحات 47-48).

وقد حُصصت المادة (9) من تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم (5) لسنة 2023، للحديث عن التخلف عن السداد وفوائد التأخير، وقد أوجبت من خلال هذه المادة عدة أمور على المصرف، من ضمنها، عدم تحديد قيمة الرسوم والمصاريف القضائية التي سيتحملها المقترض، بحيث يتم البت فيها من قبل المحكمة، كما يجب أن يتم احتساب فائدة التأخير على قيمة الدين المستحق فقط، كما يجب اشعار العميل عند اتخاذ اجراءات القانونية للتنفيذ على الضمانات.

من خلال دراسة فحوى التعليمات الصادرة عن سلطة النقد، يمكن ملاحظة مدى مرونة هذه التعليمات تماشياً مع الظروف المستجدة، فعلى سبيل المثال ومن خلال الاطلاع على تعليمات رقم (23) لسنة 2020، يتبين أنها قد وُضعت في فترة انتشار فايروس كورونا وتأثير هذه الأزمة الصحية على الاقتصاد، حيث أتاحت هذه التعليمات عدة خيارات أمام المقترضين بشأن القروض المؤجلة، منها التسديد المبكر دون أن يستوفي المصرف عمولة سداد مبكر مراعاةً لمصلحة المقترضين في تلك الفترة¹.

من الناحية العملية ووفقاً للإجراءات المتبعة وفي إطار التشريعات والأنظمة المعمول بها في فلسطين، يتم البدء بالتواصل مع المقترض من قبل دائرة التحصيل قبل أن يدخل في مرحلة التعثر، وذلك بعد استحقاق القسط الأول دون سداد، ففي هذه المرحلة يتم الاتصال مع المقترض لحثه على سداد القسط، وفي حال لم يستجب المقترض وكان هناك كفيل أو عدة كفلاء على القرض، يتم اشعارهم بالتسديد من حساباتهم، حيث ألزمت تعليمات سلطة النقد أن يتم إشعار العميل والكفيل من قبل المصرف خطياً (سواء بشكل ورقي أو كتابي) خلال مدة أقصاها 30 يوم من تاريخ الإخلال، حيث يتضمن هذا الإشعار أنه سيتم السداد من حساب الكفيل². أما في حال عدم وجود كفلاء يتم حينها الرجوع إلى الضمانات المقدمة من قبل

¹ أنظر تعليمات رقم (23) لسنة 2020 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن تأجيل الأقساط الشهرية / الدورية خلال فترة الأزمة الصحية.

² أنظر نص المادة (9) من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

المقترض¹، كالتأمينات النقدية أو أسهم أو غيرها مما يعد من السيولة، كما يتم وضع الحساب تحت المراقبة ويتم اتخاذ منهج متابعة دوري لتقييم حالة القرض، وتستمر هذه المتابعة لغاية 90 يوم تحاول دائرة التحصيل خلالها من حث المعتمد على تسديد الأقساط وفقاً لما ورد بعقد القرض وحال تعذر ذلك تقوم بدراسة امكانية تنظيم جدولة و/أو إعادة هيكله للقرض، وإذا مرّ أكثر من 90 يوم أو تعذر سداد أكثر من 3 أقساط، يبدأ المصرف حينها في تكوين مخصص للحساب (مخصص تدني القيمة) وهو ما يعتبر دخول المقترض في مرحلة التعثر، وتقوم دائرة التحصيل بترصيد المديونية وإنذار العميل بضرورة تسديد كامل المبالغ المترصدة بذمته حتى تاريخ الترخيد وتشمل (رصيد رأس المال القائم+الفوائد المستحقة وغير المسددة+ فوائد التأخير حتى ترصيد المديونية)، وفي حال استمرار عدم تجاوب المقترض واستمرار عدم السداد، يتم رفع ملف القرض إلى الدائرة القانونية اللازمة، ليتم متابعته من خلال القانون وحسب بنود عقد القرض المبرم بين الطرفين².

وعند إحالة الملف إلى الدائرة القانونية، فإنها تقوم بالإجراءات القانونية اللازمة والتي تتخذ عدة اشكال، ومنها³:

1. إقامة دعوى مطالبة مالية بقيمة الرصيد القائم وما ترتب على الحساب من فوائد مستحقة غير مسدد بالإضافة الى فوائد التأخير حتى تاريخ ترصيد المديونية، ويتفرع عن الدعوى طلب حجز تحفظي سناً لأحكام المادة 266 من قانون أصول المحاكمات المدنية والتجارية رقم 2 لسنة 2001 الذي تنظره المحكمة بحضور فريق واحد (البنك) دون تبليغ العميل، بحيث يتم إيقاع الحجز على الأموال المنقولة وغير المنقولة المملوكة للعميل لحين البت بالدعوى، وبعد الحصول على قرار قضائي قطع يتم طرحه أمام دائرة التنفيذ وصولاً إلى طرق التنفيذ الجبري على الأموال بتحويل الحجز التحفظي إلى حجز تنفيذي أو إصدار أمر حبس.

¹ للمزيد حول الضمانات المقدمة من المقترض، أنظر نص المادة (12) من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

² مقابلة شفوية مع الأستاذ محمود شبايح، مدير رقابة وتنفيذ تسهيلات الأفراد، البنك العربي، فرع فلسطين، بتاريخ 2025/3/13، الساعة 3 ونصف.

³ مقابلة شفوية مع أ. ماجد مليجي، مدير الدائرة القانونية في البنك العربي فرع فلسطين، وقاضي سابق، في تاريخ 2025/4/14م، الساعة 2، نابلس.

2. إقامة دعوى تنفيذية أمام دائرة التنفيذ بموجب الكمبيالة و/أو الشيكات إن وجدت وصولاً لطرق التنفيذ الجبري على الأموال بتحويل الحجز التحفظي إلى حجز تنفيذي أو إصدار أمر حبس.

3. إقامة شكوى جزائية بتهمة إصدار شيك بدون رصيد بعد أن يتم إخطار العميل/الساحب بموجب إخطار ومضي 10 أيام دون أن يدفع كامل قيمة الشيكات (هذا الخيار حال وجد شيكات من ضمن الضمانات وكانت قد عرضت للصرف خلال مدة شهر من تاريخ الاستحقاق).

لكن على ضوء تدهور الوضع السياسي والأمني والاقتصادي بعد اندلاع الحرب 2023/10/7 وما تبعها من عدوان إسرائيلي على قطاع غزة وكذلك على الضفة الغربية، قامت سلطة النقد الفلسطينية بممارسة دورها بإصدار تعليماتها للبنوك بما يتلائم مع الوضع الأمني والسياسي وأثره على الاقتصاد الفلسطيني، بالتعامل مع عملية الإقراض ابتداءً، وكذلك بالتعامل مع القروض والتسهيلات الممنوحة ما قبل الحرب وآلية التعامل مع المعتمدين لمحاولة إنقاذ المنشآت والمقترضين الأفراد من التعثر قدر الإمكان.

ونستعرض هنا تعليمات سلطة النقد الصادرة للبنوك بالربع الرابع من العام 2023 على ضوء اندلاع الحرب، وهي على النحو التالي:

1. تعليمات رقم 12 لسنة 2023 بشأن استمرارية الدورة المالية للاقتصاد الوطني:

والتي بدورها نظمت آلية التعامل مع القروض والمقترضين مفرقة بأحكامها ما بين التسهيلات الممنوحة في الضفة الغربية، والتي تناولتها المواد 5/2 و3 وما بين التسهيلات الممنوحة في قطاع غزة بالمادة 4 من التعليمات.

2. تعليمات رقم 13 لسنة 2023 بشأن التعامل مع شح السيولة في الاقتصاد الوطني:

والتي تناولت آلية التعامل مع المقترضين من موظفي القطاع العام وكذلك موظفي القاع الخاص و العمال، كما نظمت عملية المنح وآلية استغلالها.

3. تعليمات سلطة النقد رقم 15 لسنة 2023 بشأن إنشاء صندوق استدامة:

والتي نظّمت عملية المنح لبعض القطاعات وهي قطاع المشاريع المتضررة والصحية والزراعية ومشاريع الطاقة المتجددة والسقوف المسموح منحها لفترة تسديدها لكل قطاع.

4. تعليمات رقم 18 لسنة 2023 بشأن توزيع الأرباح والمكافآت وتكوين المخصصات:

والتي تناولت آلية تكوين المخصصات ونسبتها مع مراعاة السيناريو الأسوأ للقروض والعملاء المتعثرين نتيجة الأوضاع الأمنية والسياسية والاقتصادية السائدة.

5. تعليمات رقم 1 لسنة 2024 بشأن تعديل التعليمات رقم 12 لسنة 2023 بشأن استمرارية الدولة المالية للاقتصاد الوطني:

والتي نصت على تأجيل خصم أقساط القروض المقترضين المقيمين في قطاع غزة منذ صدور التعليمات 2023/12 حتى 2024/4/30

6. تعليمات رقم 2 لسنة 2024 بشأن منح سقف جاري مدين لموظفي القطاع العام المقترضين:

التي تناولت جدولة أو هيكلية القروض الممنوحة لموظفي القطاع العام بما اشتملته من ليونة في إتمام هذه المعاملات وإعطاء سلطة تقدر للبنوك بالتعامل بإيجابية مع المقترضين وفقاً لسجل وتاريخ تعاملهم مع البنوك، هذا بالإضافة إلى إلزام البنوك بفتح حساب جاري مدين لموظفي القطاع العام وقيد أقساط القروض منذ بداية العام 2024 حتى 2024/8/30.

7. تعليمات رقم 5 لسنة 2024 بشأن تعديل تعليمات استمرارية الدورة المالية للاقتصاد الوطني:

التي تناولت تأجيل خصم أقساط قروض المقترضين المقيمين في قطاع غزة منذ صدور التعليمات 2023/12 حتى 2024/8/31.

8. تعليمات رقم 11 لسنة 2024 بشأن تمديد سريان التعليمات رقم 2 لسنة 2024:

التي مددت قيد أقساط قروض موظفي القطاع العام في حساب جاري مدين حتى تاريخ 2024/11/5

9. تعليمات رقم 12 لسنة 2024 بشأن تعديل تعليمات استمرارية الدورة المالية للاقتصاد الوطني:

والتي مدّدت تأجيل خصم أقساط قروض المقترضين المقيمين في قطاع غزة منذ صدور التعليمات

2023/12 حتى 2024/12/31

10. تعليمات رقم 15 لسنة 2024 بشأن قروض وتمويلات موظفي القطاع العام:

والتي أكّدت على انتهاء قيد أقساط القروض بالحساب الجاري مدين وسريان التعليمات 25 لسنة 2021

التي كانت نافذة قبل اندلاع الحرب.

11. تعليمات رقم 1 لسنة 2025 بشأن التعامل مع آجال استحقاق الديون:

والتي صدرت بناءً على القرار بقانون رقم 3 لسنة 2025 الصادر عن فخامة رئيس الدولة، حيث ألزمت

سلطة النقد كافة البنوك بموجب التعليمات المشار إليها بإزاحة جدول سداد الأقساط لقروض الأفراد في

قطاع غزة من 2023/10/1 إلى نهاية عمر القرض، وكذلك إزاحة جدول سداد الأقساط لقروض موظفي

القطاع العام في الضفة الغربية ابتداءً من 2023/0/1 أو بمقدار الرصيد المستغل من الجاري مدين،

بحيث يتم منح قرض بمقدار الأقساط المزاحة ويضاف إلى نهاية عمر القرض أو توزيعها على الأقساط

بما يلا يتجاوز القسط الشهري 50% من الراتب.

وهنا لا بد من الإشارة إلى أنّ المصارف لا تتخذ الخطوات الاعتيادية -المشار إليها أعلاه- بمتابعة

تحصيل القروض ما قبل الحرب، بل التزمت بما صدر من تعليمات سلطة النقد منذ اندلاع الحرب.

وتعتبر أعداد الملفات المحولة من قبل الدوائر القانونية إلى الجهات القضائية منذ اندلاع الحرب ضئيلة جداً، مع التنويه إلى أنه وعلى الرغم من أن القوانين الناظمة للملاحقة القضائية في القضايا البنكية سواء قانون التجارة و/أو قانون العقوبات و/أو قانون التنفيذ لم يجري على أي منهم أي تعديل و/أو تجميد لأي من مواده خلال الحرب إلا أن الإدارة القضائية ونظراً للظروف التي تمر بها البلاد، أصدرت تعليماتها بعدم إصدار أوامر الحبس فيما يتعلق بالملفات التنفيذية، وكذلك عدم تسجيل الشكاوى الجزائية المتعلقة بالجرائم الواقعة على الأموال وخاصة شكاوى اصدار الشيكات بدون رصيد تماشياً مع الظروف الأمنية والسياسية والاقتصادية الصعبة التي تمر بها الضفة الغربية، على ضوء انقطاع الدخل عن عمال الخط الأخضر من جانب، بالإضافة الى عدم انتظام صرف الرواتب لموظفي القطاع العام، هذا بالإضافة لتدهور عدد كبير من القطاعات الاقتصادية ومنشآتها نتيجة الحرب، الأمر الذي أدى إلى عدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها سواء تجاه البنوك و/أو التجار لا بل وحتى تجاه موظفيها¹.

وكما ذكرت الباحثة أعلاه، لم تطرأ أي تعديلات على نصوص القوانين الناظمة للقطاع المصرفي، باستثناء صدور القرار بقانون رقم 3 لسنة 2025 بشأن تنظيم آجال القروض وأقساطها ودفعات التأجير التمويلي، الذي بموجبه تم منح سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق راس المال صلاحية إصدار تعليمات للبنوك وشركات التأجير التمويلي فيما يتعلق بآجال استحقاق الديون، حيث منحت هذه الصلاحيات خلال ظروف معينة موضحة في القرار، كالحروب وحالات عدم الاستقرار السياسي²، حيث يهدف هذا القرار بقانون إلى³:

أ. تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي في فلسطين.

ب. حماية حقوق العملاء والمؤسسات المالية على حد سواء، بما يُحقق العدالة والتوازن بين الأطراف.

¹ مقابلة شفوية مع أ. ماجد مليجي، مدير الدائرة القانونية في البنك العربي فرع فلسطين، وقاضي سابق، في تاريخ 2025/4/14م، الساعة 2، نابلس.
² أنظر المادة (3) من القرار بقانون رقم 3 لسنة 2025 بشأن تنظيم آجال القروض وأقساطها ودفعات التأجير التمويلي، الصادر في الجريدة الرسمية عدد 222، بتاريخ 2025/2/10، استناداً للنظام الأساس لمنظمة التحرير الفلسطينية، و للقانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته.
³ أنظر المادة (2) من القرار بقانون رقم 3 لسنة 2025 بشأن تنظيم آجال القروض وأقساطها ودفعات التأجير التمويلي، الصادر في الجريدة الرسمية عدد 222، بتاريخ 2025/2/10، استناداً للنظام الأساس لمنظمة التحرير الفلسطينية، و للقانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته.

ج. تعزيز قدرة العملاء المقترضين على الوفاء بالتزاماتهم المالية تجاه المؤسسات المالية.

د. تمكين سلطة النقد والهيئة من اتخاذ التدابير اللازمة لدعم الاقتصاد الوطني في مواجهة الأزمات الاقتصادية أو المالية.

هـ. ضمان استمرارية النظام المالي، وتجنب المخاطر الناتجة عن تعثر العملاء المقترضين والمستأجرين بموجب عقود تأجير تمويل أو المؤسسات المالية.

• التشريع الأردني

أوجب البنك المركزي على المصارف في الأردن أن تقوم بوضع إجراءات داخلية للاستعلام من العملاء وتحصيل ديونهم، وأن تتلاءم هذه الإجراءات مع التشريعات النافذة، وذلك بموجب المادة (3) من تعليمات حماية المستهلك المالي الصادرة عن البنك المركزي، أما المادة (5) من هذه التعليمات فقد منعت المصرف من استيفاء أكثر من مستند لتوثيق ذات الائتمان، كأن يقوم المقترض بالتوقيع على عقد القرض بالإضافة إلى توقيعه على شيكات مثلاً، وفي هذه المادة حماية للمقترض، وبالنظر إلى المادة (32) أيضاً من هذه التعليمات، فإنها قد أوجبت على المصرف أن يقوم بتزويد المقترض بجدول يتم فيه تبيان الأقساط وتواريخ الاستحقاق¹.

في حال تأخر المقترض عن السداد في ميعاد الاستحقاق، فإنه وفقاً للمادة (7) من تعليمات البنك المركزي، يجب على المصرف إشعار كل من العميل والكفيل وفق الوسائل المتفق عليها، بالإضافة إلى إرسال رسالة نصية خلال مدة 15 يوم من تاريخ استحقاق القسط كحد أقصى، ويقوم المصرف بتوضيح الإجراءات التي سيتخذها في حال الاستمرار بعدم السداد، ويمنع على المصرف أن يزود العميل أو الكفيل بمعلومات غير صحيحة حول عواقب التخلف عن السداد، فإذا قام العميل المقترض أو الكفيل أو كلاهما بالسداد وتسوية الدين فإنه يجب على المصرف في هذه الحالة أن يوقف الإجراءات القانونية المتخذة بحق أي منهما، وفق ما جاء في المادة الثامنة (أبو زيد، 2020، صفحة 90).

¹ أنظر كل من نصوص المواد (3) و (5) و (32) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

أمّا في حال لم يتمّ المقترض بالسداد، فإنّ المصارف تحبّذ اللجوء إلى الوسائل الوديّة لحل مشكلة القروض المتعثرة؛ وذلك من أجل تجنّب اللجوء إلى القضاء وما يستتبع ذلك من سلبيات وإجراءات، كما أنّه يجب على المصرف أن ينظر في طلبات الاسترحام المقدمة من المقترض أو الكفيل ومحاولة التوصل إلى قرار يتوافق مع مصلحة الطرفين، وهذا ما نصّت عليه المادة (12) من ذات التعليمات الصادرة عن البنك المركزي¹، إلّا أنّ هذه التعليمات لم توضح المقصود بطلبات الاسترحام وما هي التسهيلات الوديّة التي يمكن منحها للمقترض العاجز عن السداد، بل تركت هذا الأمر إلى سياسات المصرف الداخلية وسلطته التقديرية وفق ظروف كل حالة مع التقيد بتعليمات البنك المركزي (أبو زيد، 2020، صفحة 91).

قد يتفق الأطراف على التسوية الوديّة من خلال جدولة الدين، وقد تكون هذه الجدولة على شكل أقساط شهرية أو ربع سنوية أو نصف سنوية وفق ما يتناسب مع وضع العميل المالي وموعد التدفقات النقدية التي قد يحصل عليها، وما يمكن تحويله إلى سيولة من أصول يمتلكها المقترض المتعثّر سواء كانت أصول مرهونة أم غير مرهونة، وقد يلجأ البنك إلى التخفيض من مقدار الفوائد التي يحتسبها على المقترض المتعثّر (الداود، 2000، الصفحات 176-178) غير أن قرار جدولة الديون يجب أن يتخذها المصرف بتأني وحذر، ويشترط أن يكون له دور إيجابي في سداد القرض، ويتم اتخاذ هذا القرار بناءً على عدة اعتبارات هامة، فلا بد من صدق المقترض وتعاون الجاد مع المصرف من أجل السداد، وقد يلجأ المصرف إلى المطالبة بضمانات إضافية جديدة للتأكد من جدية المقترض ونيته بالالتزام، وعلى المصرف أن يحدد الجدارة الائتمانية للمقترض المتعثّر ليتبيّن له فيما إذا كان سيلتزم بالوفاء أم لا، كما يجب على المصرف متابعة كيفية تسديد القرض بحرص تام²، و بخصوص الضمانات الإضافية، تشير الباحثة إلى ما جاء في نص الحكم الصادر عن محكمة استئناف القدس، والذي جاء فيه: "أنّ الشيكات المحررة وكذلك الكمبيالات المحررة هي لغايات ضمانات إضافية للقرض"³.

¹ أنظر نص المادة (12) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

² د. إيهاب نظمي. د. خليل. رفاعي: القروض المتعثرة الأسباب- البوادر- سبل العلاج. دراسة تطبيقية على بنك الأردن. الأردن. صفحة 26.

³ حكم محكمة استئناف القدس، في القضية الاستئنافية الحقوقية رقم 2019/35، الصادر بتاريخ 2019/2/27. موقع مقام.

إذا لم يلتزم المقرض بالسداد بعد منحه محاولات التسوية الودية والاتفاق على منحه تسهيلات كإعادة الجدولة، أو إذا لم يكن هناك جدوى من منحه هذه التسهيلات لمعرفة المصرف مسبقاً من أنّ المقرض لن يستطيع الالتزام وسداد الأقساط، بناءً على عدة اعتبارات كالتدفقات النقدية المتوقعة، فعندها يتم إنذار المقرض ومطالبة الكفيل بصفته ضمان شخصي للقرض، وكذلك تسهيل الضمانات العينية، وأخيراً اللجوء إلى القضاء كملاذ أخير (الداود، 2000).

ومن أجل حماية المقرض أيضاً، فقد حظرت المادة (63) على المصرف أن يفرض أي عمولات على المقرض بعد مضي ستة شهور من تاريخ التوقف عن السداد، كما يجب أن لا يتجاوز المبلغ الذي يتم اقتطاعه من الكفيل نسبة عبء الدين الموضحة في السياسة الائتمانية للمصرف، وتقع المسؤولية على المصرف في حال لم يلتزم بالحدود القصوى لنسبة عبء الدين والإفراط في المديونية المحددة في سياسته الائتمانية، نتيجةً لاهماله في دراسة وضع العميل الائتماني، أو تغيير سعر الفائدة، وذلك وفق ما جاء في نص المادة (62) من هذه التعليمات¹.

وفيما يتعلق بالفوائد التي يجوز للمصرف اقتطاعها من العميل المقرض، فإنّه وفق نص المادة (48) من تعليمات البنك المركزي، لا يحق للمصرف أن يقتطع نسبة تتجاوز 1% سنوياً عن سعر الفائدة المطبق في ذلك الوقت على قيمة كل قسط يتأخر المقرض عن سداده، وعلى المصرف أن يوضح هذا الأمر في العقد الذي يتم توقيعه مع المقرض²، وتلاحظ الباحثة من خلال قراءة التعليمات الصادرة عن البنك المركزي مدى اهتمامه بمسألة الفائدة، إذ تضمنت التعليمات العديد من المواد التي خصصت لتنظيم الفوائد المترتبة على المقرض، من حيث نسبتها، وأي تعديل يطرأ عليها، وكافة المسائل المتعلقة بالفائدة، وفي هذا التنظيم القانوني حماية فاعلة للمقرض فيما يخص الفائدة.

¹ أنظر كل من نصوص المواد (62) و (63) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

² أنظر نص المادة (48) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

تلاحظ الباحثة من خلال قراءة تعليمات البنك المركزي أنها تسعى لحماية حقوق المقترض بقدر المستطاع، فإذا كان مصدر السداد هو راتب المقترض ، فقد أكدت هذه التعليمات على ضرورة مراعاة تاريخ ورود هذا الراتب عند تحديد موعد الأقساط المستحقة¹، وهي ذات المسألة التي تطرقت لها تعليمات سلطة النقد الفلسطينية كما وضحت الباحثة سابقاً²، ولم تحدد التعليمات الصادرة عن البنك المركزي نسبة الاقتطاع من الراتب المسموح بها في حال عجز المقترض عن السداد، إلا أنه يمكن معرفة هذه النسبة من خلال قانون التنفيذ الأردني وتحديداً المادة 31 منه، فقد نصت على أنه: "لا يجوز الحجز على ما يتقاضاه الموظفون والمستخدمون والمتقاعدون والعمال الا بمقدار ثلث مجموع ما يتقاضونه باستثناء النفقة المقررة"³.

وبعدما فرغت الباحثة من الحديث عن معالجة مسألة التعثر في كل من التشريعين الفلسطيني والأردني، وتبيان آلية التعامل التي تتم بشكل تدريجي قبل الاتجاه إلى الحل القضائي، ننتقل إلى دراسة موقف التشريع المغربي من ذات المسألة، وما تضمنه قانون حماية المستهلك المغربي حول تأخر المقترض عن السداد أو عجزه.

• التشريع المغربي

إنّ الالتزام الرئيسي الذي يقع على عاتق المقترض هو سداد الأقساط ودفعة الفوائد المستحقة، إلا أنّ المقترض حسن النية قد يتعرض لظروف خارجة عن إرادته لا يتمكن بسببها من أداء التزامه، ومن خلال دراسة الفرع السادس من قانون حماية المستهلك المغربي رقم 31.08 والمعنون بـ "التسديد المبكر للقرض وتوقف المقترض عن السداد"، حيث أنّ هذا الفرع يتناول نصوص قانونية تتضمن مسائل عدة منها تسديد القرض وتحديد الآثار المترتبة على تعثر المقترض عن الأداء، وفي هذا السياق تأتي المواد 104 و105 لتبيان وتنظيم آليات استيفاء المبالغ المستحقة على المقترض في حالات التخلف عن السداد، وتحديد التعويضات والفوائد المترتبة على التأخير، ويأتي هذا التنظيم في إطار حماية حقوق الأطراف وضمان

¹ أنظر نص المادة (9) من تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم 14 لسنة 2024 الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

² أنظر الفقرة 5 من المادة (16) من تعليمات رقم (5) لسنة 2023 الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء.

³ أنظر نص المادة (31) فقرة ب من قانون التنفيذ الأردني رقم (25) لسنة 2007.

التوازن بين مصلحة المقرض في استرداد رأس المال والفوائد، ومصصلحة المقرض في عدم تحميله أعباء مفرطة تفوق الضرر الفعلي الواقع عليه.

تطرق المادة 104 إلى مسألة استحقاق الفوائد والتعويضات عند التخلف عن سداد الأقساط والفوائد المقررة في الأجل المحدد، حيث أجازت هذه المادة للمقرض أن يطالب المقرض بالسداد الفوري لما تبقى من رأس المال المستحق، مضافاً إليه الفوائد الحال أجلها وغير المؤداة، وقد فرضت هذه المادة فوائد تُضاف على رأس المال المتبقي حتى تاريخ التسديد الفعلي، على أن لا تتجاوز الفوائد سعر الفائدة القصوى، حيث أنه وفقاً لنص المادة لا يجوز أن تتجاوز الفوائد 4% من رأس المال المتبقي، وذلك بهدف ضمان تعويض المقرض عن الأجل الضائع وتأخيره في استرداد أمواله، وحتى لا يتم استغلال حاجة المقرض، ومن أجل تحقيق التوازن بين مصالح الأطراف تم تقييد سقف الفائدة كما جاء في المادة المذكورة¹.

أما المادة 105 فقد خُصّصت للحديث عن التعويض الإضافي عند التخلف عن السداد أو إرجاء أجل الأقساط، إذ أنه في حال لم يطالب المقرض بالتسديد الفوري وفق المادة 104، فإنه يجوز له مطالبة المقرض المتخلف عن السداد بتعويض إضافي شريطة أن لا يتجاوز 4% من الأقساط الحال أجلها وغير المؤداة، ويهدف المشرع من ذلك إلى تغطية المصاريف الإدارية والقضائية المرتبطة بمتابعة التعثر دون أن يتحول هذا التعويض إلى عقوبة غرامية تقع على المقرض².

¹ أنظر نص المادة (104) من قانون 31.08 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي، والتي تنص على: "في حال توقف المقرض عن الأداء، يمكن للمقرض أن يطالب بالتسديد الفوري لرأس المال المتبقي المستحق بإضافة الفوائد الحال أجلها وغير المؤداة، وتترتب على المبالغ المتبقية المستحقة إلى تاريخ التسديد الفعلي فوائد عن التأخير يحدد سعرها الأقصى بنص تنظيمي، على ألا تتعدى 4% من رأس المال المتبقي".

² أنظر نص المادة (105) من قانون 31.08 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي، والتي تنص على: "يجوز للمقرض عندما لا يفرض التسديد الفوري لرأس المال المتبقي المستحق أن يطالب المقرض المتوقع عن الأداء بتعويض لا يمكن أن يزيد على 4% من الأقساط الحال أجلها وغير المؤداة....".

أما إذا قرر المقرض منح مهلة جديدة أو إرجاء الأقساط المستحقة مستقبلاً، ينخفض سعر التعويض إلى 2% من قيمة الأقساط المؤجلة، وترى الباحثة أنّ الهدف من هذا التخفيف على قيمة التعويض هو تشجيع المرونة والتفاوض بين الطرفين، وتفادي تحميل المستهلك عبئاً إضافياً كبيراً عند الاتفاق على خطة سداد مرنة¹.

بالانتقال إلى المادة 149 من قانون حماية المستهلك المغربي، فقد نصّ المشرع المغربي على إمكانية منح المقترض أجلاً للسداد، وهو ما يسمى الإمهال القضائي، أو ما يطلق عليه أيضاً "الأجل الاسترحامي" أو "مهلة الميسرة"، ولم يعمد المشرع المغربي إلى تعريف الإمهال القضائي في قانون حماية المستهلك، وبالرجوع إلى الفقه يوجد عدة تعريفات لهذه المهلة، ومن هذه التعريفات أنّها: "إعفاء المدين من الوفاء بالتزامه في الأجل المضروب للوفاء، ومنحه أجلاً جديداً آخر، يسدد فيه الدين إن اقتضت ظروفه ذلك ولم يلحق الدائن ضرر من جراء هذا التأجيل" (وجعدان، 2013، صفحة 170)

وقد عرّفه الفقه أيضاً بأنّه: "الأجل الممنوح من القضاء للمدين الذي يستحق دينه وأصبح خاضعاً لملاحقة دائنه (قندسي، 2023، صفحة 90) كما عرّفه الفقيه مأمون الكزبري بأنّه: "الأجل الذي يمنحه القاضي للمدين حسن النية الملاحق قضائياً" (مرقوش، 2022، صفحة 106)

وتعتبر المهلة القضائية خروج عن مبدأ القوة الملزمة للعقد (حسين، 2018، صفحة 20)

ومن خلال الاطلاع على قانون حماية المستهلك المغربي رقم 31.8 ولاسيما المادة 149 منه، يتبيّن أنّ المشرع المغربي قد أعطى سلطة للقاضي في منح المقترض مهلة قضائية ليتسنى له تنفيذ التزاماته، إلا أنّ هذه السلطة ليست مطلقة فقد وضع المشرع المغربي عدة ضوابط يمكن استخلاصها من خلال دراسة نص المادة المشار إليها، وهذه الضوابط هي:

¹ أنظر نص المادة (105) من قانون 31.08 بشأن تدابير حماية المستهلك المغربي، والتي تنص على: "... غير أنه إذا قبل المقرض إرجاء الأقساط المستحقة مستقبلاً، فإن مبلغ التعويض لا يمكن أن يزيد على 2% من الأقساط المؤجلة".

أولاً: أن يكون المقترض في حالة تستدعي منحه مهلة قضائية

تضمنت المادة 149 من قانون حماية المستهلك المغربي رقم 31.8 أمثلة على الحالات التي تستدعي منح مهلة قضائية للمقترض، كأن يكون قد تم فصله من العمل، أو أن يكون المقترض في حالة اجتماعية غير متوقعة، وقد تم ذكر هذه الحالات على سبيل المثال لا على سبيل الحصر، بدلالة استخدام مصطلح "لاسيما" حيث يمكن أن يتعرض المقترض لعدة ظروف لا يمكن حصرها تستدعي منحه مهلة قضائية، كأن يتعرض لمرض يتسبب في عجزه عن العمل، أو يتعرض لظروف تجارية صعبة، على أن يقوم المقترض بإثبات هذه الظروف وأنها ظروف مؤقتة ينتظر زوالها (بوشعاري، 2020، صفحة 178)

وتستخلص الباحثة أن إرادة المشرع المغربي قد اتجهت إلى منح القاضي سلطة تقديرية واسعة في إعطاء مهلة قضائية للمدين حسب كل حالة، وإن القاضي الممنوح هذه الصلاحية وفق نص المادة 149 هو رئيس المحكمة بصفته قاضي للأمر المستعجلة (مرقوش، 2022، الصفحات 117-118)

ثانياً: عدم تجاوز الأجل المحدد للسداد بأكثر من سنتين

على ضوء المادة 149 من قانون حماية المستهلك المغربي، قد حدد المشرع المغربي الإمهال القضائي بمدة لا تتجاوز سنتين مواليتين كحد أقصى، بحيث يبدأ سريان هذه المدة من تاريخ صدور الأمر بإيقاف سداد الأقساط المستحقة (بوشعاري، 2020، صفحة 179) وقد أحسن المشرع المغربي في تحديد مدة للإمهال القضائي إذ إنّه من غير المعقول أن يتم إعطاء مهلة طويلة الأمد بحيث يؤثر سلباً على المصرف المقرض، فلا بد أن يكون الأجل بالمقدار الضروري الذي يلزم المقترض للوفاء (حسين، 2018، صفحة 28)، كما يمكن لرئيس المحكمة أن يؤجل البت في كيفية تسديد المبلغ المستحق حتى الأجل الذي يراه مناسب من أجل تمكين المقترض من استئناف السداد (مرقوش، 2022، صفحة 19).

ثالثاً: عدم وجود مانع قانوني للإمهال القضائي

بعض سندات الدين لها خصوصية نظراً لما تلعبه من دور هام في الحياة الاقتصادية والتجارية، مما يستدعي الحفاظ على مصداقيتها، وهذا ما دفع المشرع إلى إحاطتها بضمانات خاصة، ومن هذه الضمانات عدم منح مهلة قضائية عند حلول موعد الاستحقاق، وهذه السندات هي الأوراق التجارية (وجعدان، 2013، صفحة 171) حيث تعتبر الأوراق التجارية محصنة من كافة الدفع والمهل القانونية والقضائية لما تتميز به من مبدأ الكفاية الذاتية للورقة التجارية (وجعدان، 2013، صفحة 179)

رابعاً: ضرورة توافر حسن النية لدى المدين من أجل منحه مهلة قضائية، وأن يكون غير ميؤوس من قدرته على استردك السداد، كأن يكون له أملاك يمكن بيعها من أجل الوفاء بقيمة القرض ولكنه يحتاج إلى وقت لذلك (قندسي، 2023، صفحة 90)

بعدما فرغت من تبيان الشروط والضوابط المتعلقة بالمهلة القضائية في التشريع المغربي وتحديداً في المادة 149 من قانون حماية المستهلك المشار إليها، ننتقل إلى دراسة الآثار المترتبة على منح هذه المهلة، حيث يترتب أثرين هامين على منح المدين هذه المهلة القضائية، وهذه الآثار هي:

أولاً: وقف أداء الدين مستحق الأداء بشكل مؤقت حتى نهاية المهلة المقررة قضائياً

يترتب على منح المهلة القضائية آثار هامة تصب في مصلحة المقترض، وأهم هذه الآثار وقف تنفيذ التزام المقترض بالسداد إلى حين انتهاء الأجل المقرر قانوناً، ولا يجوز للمصرف المقرض مطالبة المدين المقترض بالسداد خلال هذه المهلة الممنوحة قانوناً للمدين، كما لا يجوز للمصرف المطالبة بفسخ عقد القرض أو المطالبة بالتعويض، وعلاوة على ذلك فإنه يدخل في سلطة القاضي أيضاً أن يمنع المصرف المقرض من ترتيب فوائد على الأقساط المستحقة خلال المهلة القضائية (وجعدان، 2013، صفحة 173)، إلا أنّ هذا التوقف عن السداد لا يعني حرمان المصرف من اتخاذ الإجراءات التحفظية التي يراها مناسبة من أجل الحفاظ على حقوقه تجاه المدين المقترض، كالحجز التحفظي (قندسي، 2023، صفحة 91)،

ويستطيع القاضي -كما ذكرت الباحثة سابقاً- في نهاية الأجل للمهلة القضائية أن يحدد كيفية الوفاء بالمبالغ المستحقة وفق ما ذكرته المادة 149 من قانون حماية المستهلك المغربي.

ثانياً: حماية المقرض من خطر الوقوع في المديونية المفرطة

تعتبر المهلة القضائية من الوسائل الحمائية للمقرض، حيث تلعب دوراً هاماً في حمايته من المديونية المفرطة، فعادةً ما يقوم المقرض بدافع الحاجة بالزام نفسه بعدة قروض متتالية قد تتجاوز قدرته على السداد، لذا فإن المهلة القضائية تعتبر بمثابة إنذار قبلي وحمائي للكف عن الاقتراض من جديد (مرقوش، 2022، صفحة 124).

ثالثاً: عدم إيقاع الرهن على ضمانات المقرض إن وجدت

عادة ما يتم منح المقرضين القروض المصرفية مقابل ضمانات ليحفظ المصرف حقوقه باسترداد قيمة القرض في حال تخلف المقرض عن السداد عند حلول الأجل، أما في حال منح المقرض مهلة قضائية فإنه يتجنب إيقاع الرهن على ممتلكاته خلال هذه المهلة (مرقوش، 2022، صفحة 122)

الخاتمة

سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على حماية المقترض في عقد القرض المصرفي، وتحديدًا ضمن التشريع الفلسطيني، وذلك من خلال تقسيم هذه المسألة إلى مرحلتين (حماية المقترض في المراحل قبل التعاقدية، وحماية المقترض بعد التعاقد)، وتتناول الدراسة من خلال مرحلة ما قبل التعاقد، حق المقترض بالإعلان الصادق والشفاف عن مزايا القرض وشروطه وتكاليفه الكاملة، وتقادي التضليل والمبالغة والخداع الذي يُفرغ إعلان المصرف من أثره الوقائي، وكذلك حق المقترض في الإعلام التفصيلي، عبر عقود واضحة الصياغة باللغة العربية الأم، وأن يتضمن ذلك شرح تفصيلي عن كافة المخاطر المحتملة، حتى يكون رضاه صادراً عن بصيرة كاملة.

أمّا فيما يتعلق بحماية المقترض بعد التعاقد، فإنّه ونظراً للفارق الكبير بين طرفي العقد من الناحية الفنية والاقتصادية، إضافةً إلى جهل المقترض بأساليب ودروب التعاقد وما يصاحبها من تعقيدات، فقد يقوم المصرف إدراج شروط تعسفية على المقترض من خلال عقد القرض، مستغلاً عدم الدراية الكافية لدى المقترض، وقد حاولت الباحثة في معرض الرسالة من التطرق إلى مسألة الشروط التعسفية وكيفية حماية المقترض منها وفق التشريع الفلسطيني والتشريعات محل المقارنة، لما لهذه الشروط التعسفية من تأثير مباشر على اختلال التوازن العقدي بين كل من المصرف والمقترض، فقد أبدت التشريعات محل الدراسة اهتماماً ملحوظاً في هذه المسألة، من خلال فرض الرقابة، وإلغاء أو تعديل الشروط التعسفية بما يصب في مصلحة المقترض.

وفي مسار حماية المقترض أيضاً، فقد أولت التعليمات والتشريعات اهتماماً بالغاً في مسألة منح الانتماء من عدمه، ومدى ملائمته للمقترض، كما أظهرت الدراسة ضرورة استحداث آليات للتعامل المبكر مع حالات عجز المقترض عن السداد، ويشمل ذلك محاولات التسوية الودية مع المقترض، تشمل منحه مهلة قضائية، وفرصاً لإعادة الجدولة أو الهيكلية، وإعادة النظر في كافة التزامات المقترض بما يحقق أقصى

درجات العدالة، دون إفلات المصارف من حقه القانوني في استرداد القروض المستحقة، وجعل الحلول القضائية آخر الحلول التي يتم اللجوء إليها لتحصيل الديون المستحقة.

من الناحية النظرية، تثري هذه الدراسة النقاش حول الحقوق الوقائية للمستهلك المالي من زاوية العقد المصرفي، مؤكداً أن حماية المقترض لا تتحقق باعتبارها مجموعةً من الأحكام المعزولة، وإنما ضمن حزمة متكاملة تبدأ بالإعلان، وتستمر بالإعلام المسبق، وتتواصل بضوابط انعقاد العقد وتعديل بنوده، وتنتهي بضمانات ما بعد التعرّ.

في الختام، تؤكد هذه الدراسة على أنّ حماية المقترض في العقود المصرفية ليست ترفاً تشريعياً، بل ضرورة اقتصادية واجتماعية لحفظ استقرار المنظومة المالية وتحقيق التنمية المتوازنة، والعمل على تعزيز هذه الحماية، لا يكتمل إلا بتضافر جهود المؤسسات التشريعية والمصرفية والقضائية والرقابية، انسجاماً مع التوجهات الدولية نحو تحقيق الاستقرار المالي والعدالة الاجتماعية، ويتطلب وعياً تشريعياً وتنظيمياً مستمرًا، يواكب التطورات التقنية والاقتصادية، ويضع في صميمه كرامة وحقوق الأفراد الذين يعتمدون على القروض في بناء مستقبلهم وتحقيق أحلامهم.

النتائج:

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وهي على النحو الآتي:

1. فجوة التوازن العقدي: المقترض هو الطرف الأضعف مادياً ومعرفياً، ويحتاج إلى حماية في جميع مراحل العقد، قبل وأثناء وبعد التعاقد.
2. إضفاء التشريع المغربي لحماية إضافية على الحق في الإعلام: اهتمت قوانين حماية المستهلك الفلسطيني والأردني والمغربي بالحق بالإعلام، إلا أن قانون حماية المستهلك المغربي قد فرض حماية إضافية للمقترض عن طريق الزام المصرف بالعرض المسبق، بالإضافة إلى منح المقترض مهلة للتروي والتفكير.
3. ضعف المعالجة التشريعية لمسألة حماية المقترض من الشروط التعسفية: لا سيما في كل من قانون حماية المستهلك الفلسطيني والأردني، حيث اكتفى كل من التشريعين بالنص على الحكم بإبطال أو تعديل الشرط التعسفي، دون منح جمعيات حماية المستهلك أو الدوائر المختصة صلاحيات فاعلة للتصدي لها.
4. استمرار خطر التعثر الائتماني، وحساسية قرار منح الائتمان: حيث يظل عنصر الخطر قائماً لا محالة، حتى مع تطبيق المصارف إجراءات تحري دقيقة، نظراً لاحتمالية وقوع ظروف اقتصادية أو سياسية طارئة تؤثر في قدرة المقترض على السداد، كما ويستلزم قرار منح أو رفض الائتمان دراسة دقيقة لتلافي الخسائر المحتملة.
5. ضعف قوانين وتعليمات وآليات استرداد القروض: ضعف القوانين والأنظمة والتعليمات التي تضمن للمصارف استعادة أموال القروض، بالإضافة إلى طول مدة البت في القضايا، وعدم وجود محاكم متخصصة للفصل في مسائل الإقراض.

6. صعوبة معالجة مشكلة التعثر، وتباين أساليب معالجتها: تعتبر مسألة تعثر القروض من أكثر المسائل تعقيداً وصعوبة، وتحتاج إلى جهود فكرية وعملية للوصول إلى حلول تحد من انتشارها، وتختلف كيفية معالجة هذه المسألة في فلسطين، قبل اندلاع الحرب وبعد اندلاعها.

7. تفضيل الحلول الودية وتجنب اللجوء إلى القضاء التقليدي: تسعى التشريعات محل المقارنة في الرسالة إلى حل مسألة تعثر المقترض بشكل ودي إن أمكن ذلك، أما اللجوء إلى القضاء فيعتبر آخر الحلول، وانخفاض حجم الملفات المحالة إلى الجهات القضائية منذ اندلاع الحرب في فلسطين.

التوصيات:

بناءً على ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، وتماشياً مع الهدف الرامي إلى تعزيز حماية المقترضين وتحقيق التوازن العقدي بينهم وبين المصارف، ومعالجة مسألة التعثر بما يضمن الاستقرار المالي والاقتصادي، توصي الدراسة بما يلي:

1. تطوير التشريع الفلسطيني لحماية حقوق المقترضين: تحديث التشريعات الفلسطينية المرتبطة بحماية المقترضين بشكل دوري، مع الأخذ بعين الاعتبار عدة عوامل كالتغييرات الحاصلة على الاقتصاد الوطني، والتغيرات والأوضاع السياسية، والاستفادة من أفضل الممارسات الدولية و تجارب الدول المقارنة، لا سيما القانون المغربي، وذلك لتعزيز التوازن العقدي، والعمل على معالجة القصور التشريعي في قضايا الشفافية والإفصاح، وحماية المستهلك من الشروط التعسفية.

2. تعزيز واجب الإعلام والشفافية قبل إبرام عقود القرض: إلزام المصارف بتوفير المعلومات الضرورية للمقترضين، كالفوائد والرسوم الإضافية والعقوبات على التأخير، بطريقة واضحة ومبسطة، عبر اعتماد نموذج عقد موحد مرفق بنشرة معلومات باللغتين العربية والإنجليزية، مع فرض جلسة استشارية إلزامية تسبق توقيع العقد، تشرح للمقترض بنود العقد وآثاره القانونية، إضافة إلى تعزيز التثقيف المالي للمقترضين.

3. تعريف وتقييد الشروط التعسفية في العقود المصرفية: إدراج تعريف صريح للشروط التعسفية ضمن القوانين ذات العلاقة، وتعديل النصوص القانونية القائمة بما يمنح السلطات المختصة صلاحية لمواجهة تلك الشروط، مع اشتراط إبراز البنود الجزائية أو الاستثنائية في العقد بخط عريض وتوقيع خاص من المقترض.
4. تبني أنظمة وقائية لمعالجة التعثر مبكراً: تفعيل نظام الإنذار المبكر لتعثر القروض عبر متابعة دورية للقروض، بما يتيح التدخل السريع لمعالجة التعثر قبل تفاقمه، وتشجيع الحلول الودية وتسوية المنازعات من خلال الوساطة أو مراكز التحكيم المتخصصة، أو جمعيات حماية المستهلك، بدلاً من اللجوء المباشر إلى القضاء، ونقترح في هذا الخصوص إنشاء محاكم متخصصة للنظر في القضايا المتعلقة بالمؤسسات المالية والخدمات المصرفية.
5. إنشاء صندوق وطني للتأمين ضد التعثر: إنشاء صندوق وطني للتأمين ضد تعثر القروض، يتم تمويله بمساهمات رمزية من المصارف والمقترضين، بهدف دعم المتعثرين في مواجهة الأزمات الاقتصادية أو الظروف الطارئة، بما يساهم في تحقيق التوازن بين حماية حقوق المقترضين وضمان استقرار النظام المصرفي.

قائمة المصادر والمراجع

- أبو الكور، رفيقة. (2018). الالتزام بإعلام الزبون المستهلك في مجال القروض. رسالة ماجستير. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- أبو زهرة، صقر. (2021). التنظيم القانوني للمرحلة السابقة على التعاقد في فلسطين. دراسة مقارنة. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين، جامعة بيرزيت.
- أبو زيد، ريناد. (2020). أحكام القروض المصرفية المنعثة. دراسة مقارنة ما بين التشريعين الأردني والسوري. رسالة ماجستير غير منشورة. الأردن: جامعة مؤتة.
- أبو شيخة، رائد. (2016). أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.
- أبو عمرو، مصطفى. (2011). موجز أحكام قانون حماية المستهلك. منشورات الحلبي الحقوقية.
- أزراف، أحمد. (2022). الحماية القانونية لمستهلكي الخدمات البنكية. خدمات القروض الاستهلاكية والعقارية أنموذجاً. مجلة دفاتر قانونية، 99-133.
- أكرم، حسين. (2018). الدور الإيجابي للقاضي في المهلة القضائية. مجلة القانون للعلوم القانونية والسياسية. 48-19.
- بوشعاري، بلال. (2020). أثر حالة الطوارئ الصحية على سداد القروض. مجلة البوغاز للدراسات القانونية والقضائية، 177-181.
- التل، مروان. (2020). الأسس القانونية الناظمة لحماية المستهلك من الإعلان التجاري المضلل ضمن التشريع الأردني. رسالة ماجستير غير منشورة. الأردن: جامعة عمان العربية.

حطاب، رشا. (2019). ضوابط الحماية المدنية للمستهلك من الإعلان التجاري المضلل في التشريع الأردني. مجلة العلوم القانونية والإقتصادية.

الخالدي، نزهة. (2013). الإلتزام في الإعلام ودوره في تنوير إرادة المستهلك. مجلة القضاء المدني. مجلة القضاء المدني، 158-168.

الخروبي، محمد. (2021). ضمانات حماية المستهلك. شكلية العقد نموذجاً. مجلة الوقائع القانونية، 91-112.

خليل، زكرياء. (2016). حماية المستهلك من الشروط التعسفية. المجلة المغربية للدراسات القانونية والقضائية.

دارين، لؤي. (2019). العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: جامعة الخليل.

الداود، ماجد. (2000). إدارة الديون المتعثرة لدى البنوك التجارية في إدارة الديون المتعثرة. رسالة ماجستير. السودان: جامعة النيلين.

ربعي، أحمد. (2019). القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين، أسبابها وسبل معالجتها. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: جامعة الخليل.

رفيدة، عوادي. (2018). مخاطر القروض المتعثرة على المؤسسات المصرفية- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع التلاغمة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجزائر: معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

سفير، مختاربه. (2022). الحماية القانونية للمستهلك في عقد القرض الاستهلاكي في التشريع الجزائري. أطروحة دكتوراه.

شاهين، ياسر. (2021). القروض المتعثرة في البنوك الفلسطينية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية ، 136-154.

الشرعبي، مأمون. (2019). الحماية القانونية للمستهلك عبر الانترنت. المركز القومي للإصدارات القانونية.

الشعبي، مصطفى. (2016). أليات حماية المستهلك: الالتزام بالإعلام. دراسة على ضوء قانون 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك. مجلة المتوسط للدراسات القانونية، 31-39.

الشنطي، نمر. (2008). التنظيم القانوني لاستخدام الشروط النموذجية في العقود الاستهلاكية: دراسة مقارنة. رسالة ماجستير. فلسطين: جامعة بيرزيت.

الطل، شفيق. (2022). الضمانات القانونية لحماية المستهلك المقترض من القروض الاستهلاكية: دراسة على ضوء القانون 31.08 والمقارن. مجلة استشراف للدراسات والأبحاث القانونية.

طهوب، مدحت. (2024). الالتزام بالإعلام كمظهر من مظاهر حماية المستهلك. رسالة ماجستير. فلسطين: جامعة القدس.

عايدي، سهاد. (2018). الإطار القانوني لحماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.

العلاج، الحسن. (2021). إشكاليات العرض المسبق وحق المستهلك في مهلة التفكير والتبصير في عقد القرض العقاري. مجلة البوغاز للدراسات القانونية والقضائية، 371-395.

العلي، محمد. (2018). الحماية المدنية للمستهلك في مرحلة ما قبل انعقاد العقد الإلكتروني في التشريع الأردني. رسالة ماجستير غير منشورة. الأردن: جامعة عمان العربية.

عمر، سمر. (2022). التنظيم القانوني للتعثر في سداد القروض في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: الجامعة العربية الأمريكية.

- العيوض، ياسين. (2016). الالتزام بالاعلام في القروض الاستهلاكية. مجلة القانون والأعمال.
- الفاخوري، اديس. (2001). حماية المستهلك من الشروط التعسفية. المجلة المغربية للاقتصاد والقانون، 65-90.
- قنيسي، عبد النور. (2023). حقوق المستهلك المقترض في عقد القرض العقاري وفق قانون 31.08. المجلة الإلكترونية للأبحاث القانونية، 71-93.
- كردافي، صالح. (2016). الشروط التعسفية في قانون 31.8 القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك. مجلة منازعات الأعمال، 11-17.
- كميل، عبد الرحمن. (2014). حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الانترنت. دراسة مقارنة. الجامعة العربية الأمريكية. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، 68.
- محمود، عبدالله. (2009). حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني. دراسة مقارنة. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.
- مختارية، سفير. (2022). الحماية القانونية للمستهلك في عقد القرض الاستهلاكي في التشريع الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، كلية الحقوق والعلوم السياسية. صفحة 100.
- مرقة، لجين. (2022). الشروط التعسفية في عقد القرض المصرفي في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: جامعة بيرزيت.
- مرقوش، سعيد. (2022). الإمهال القضائي بين القواعد العامة وقانون حماية المستهلك. مجلة دفاتر قانونية. مجلة دفاتر القانونية، 103-125.
- معالجة صعوبات المستهلك المقترض. منشورات مجلة القضاء المدني. (بلا تاريخ).

المعروف، الزبير. (2013). حماية المقترض من الشروط التعسفية. مجلة القضاء المدني، 421-439.

المومني، بشار. (2018). نحو تشريع خاص لحماية المستهلك لمراحل العقد في القانون الأردني. مجلة

كلية اقانون الكويتية العالمية، 597-645.

نجم، علي. (2005). القروض المصرفية: أسباب التعثر وأساليب المواجهة. ورقة عمل. ندوة الديون

المصرفية المتعثرة وسبل علاجها في ضوء القانون الجديد للبنوك. مصر: أكاديمية السادات للعلوم

الإدارية.

وجعدان، ابراهيم. (2013). معالجة صعوبات المستهلك المقترض. منشورات مجلة القضاء المدني. مجلة

القضاء المدني، 169-185.



An-Najah National University

Faculty of Graduate Studies

**THE LEGAL PROTECTION OF THE
BORROWER IN THE BANK LOAN
CONTRACT: A COMPARATIVE STUDY**

By

Zaina Iyad Halboni

Supervisor

Dr. Moayyad Hattab

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Private Law, Faculty of Graduate Studies, An-Najah National University,
Nablus - Palestine.**

2025

THE LEGAL PROTECTION OF THE BORROWER IN THE BANK LOAN CONTRACT: A COMPARATIVE STUDY

By

Zaina Iyad Halboni

Supervisor

Dr. Moayyad Hattab

Abstract

This thesis investigates the legal protections available to borrowers within bank loan contracts through a comparative analysis of the legal frameworks in Palestine, Jordan, and Morocco. It assesses the degree to which the Palestinian legal system offers effective safeguards against the exploitation of borrowers, particularly considering the structural imbalance inherent in the contractual relationship between banks and consumers. The research employs two primary methodologies: a descriptive-analytical approach, which seeks to elucidate key legal concepts and principles, and a comparative approach, which is utilized to evaluate the pertinent provisions in the Palestinian legal system in relation to those found in the consumer protection laws of Jordan and Morocco.

The present study seeks to accomplish three primary objectives. First, it conducts an analysis of the different phases involved in the loan agreement process, emphasizing the identification of legal risks that borrowers may encounter during both the negotiation and execution stages. Second, it evaluates the efficacy of the current Palestinian legal framework in providing sufficient legal protection for borrowers. Third, it investigates potential legislative and regulatory measures that could mitigate abusive practices and decrease the frequency of borrower defaults.

The research elucidates a significant disparity in bargaining power between financial institutions and individual borrowers, who frequently lack the economic resources and legal acumen required to engage in negotiations on an equitable basis. It emphasizes the necessity for targeted legal provisions to combat deceptive advertising practices, inadequate disclosure of critical terms, and the incorporation of unfair contractual clauses. The comparative analysis indicates that, although the legal systems in Palestine

and Jordan exhibit limitations in their scope, the Moroccan legal framework offers more robust protections, particularly in relation to misleading advertisements and unfair contractual terms.

In the context of Palestine's persistent political and economic instability, this study investigates how these conditions intensify borrower vulnerability and impede their capacity to meet contractual obligations. Additionally, it analyzes the regulatory measures implemented by the Palestinian Monetary Authority in response to borrower defaults.

The thesis concludes by advocating for comprehensive reforms to Palestinian law, which encompass the implementation of standardized loan contracts, the establishment of mandatory pre-contractual information sheets, and the incorporation of best practices drawn from Moroccan legislation. These measures aim to enhance contractual fairness and protect consumer rights within the banking sector.

Keywords: borrower protection; bank loan contracts; consumer rights; comparative legal analysis; Palestinian law; unfair contractual terms.