AIN SHAMS UNIVERSITY
مركز بحوث الشرق الأوسط
MIDDLE EAST RESEARCH CENTER
MERC

AIN SHAMS UNIVERSITY

مجلة
بحوث الشرق الأوسط

مجلة علمية مُحَكَّمَة
(مُعتمدة) شهريـًا

العدد الرابع والثمانون
(فبراير2023)

يصدرها
مركز بحوث
الشرق الأوسط

السنة التاسعةوالأربعون
تأسست عام 1974

الترقيم الدولي: (2536-9504)
الترقيم على الإنترنت: (2735-5233)

الأراء الواردة داخل المجلة تعبر عن وجهة نظر أصحابها وليست مسئولية مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية

رقم الإيداع بدار الكتب والوثائق القومية : ٢٤٣٣٠ / ٢٠١٦

الترقيم الدولي: (Issn :2536 - 9504)

الترقيم على الإنترنت: (Online Issn :2735 - 5233)

شروط النشر بالمجلة

- تُعنى المجلة بنشر البحوث المهتمة بمجالات العلوم الإنسانية والأدبية ؛
- يعتمد النشر على رأي اثنين من المحكمين المتخصصين ويتم التحكيم إلكترونيًّا ؛
- تقبل البحوث باللغة العربية أو بإحدى اللغات الأجنبية، **وترسل إلى موقع المجلة على بنك المعرفة المصري ويرفق مع البحث ملف بيانات الباحث يحتوي على عنوان البحث باللغتين العربية والإنجليزية واسم الباحث والتايتل والانتماء المؤسسي باللغتين العربية والإنجليزية، ورقم واتساب، وإيميل الباحث الذي تم التسجيل به على موقع المجلة ؛**
- يشار إلى أن **الهوامش والمراجع في نهاية البحث وليست أسفل الصفحة ؛**
- يكتب الباحث **ملخص باللغة العربية واللغة الإنجليزية** للبحث **صفحة واحدة فقط** لكل ملخص ؛
- بالنسبة للبحث باللغة العربية يكتب على برنامج "**word**" ونمط الخط باللغة العربية **"Simplified Arabic"** وحجم الخط **14** ولا يزيد عدد الأسطر في الصفحة الواحدة عن **25** سطر والهوامش والمراجع خط **Simplified Arabic** حجم الخط 12 ؛
- بالنسبة للبحث باللغة الإنجليزية يكتب على برنامج **word** ونمط الخط **Times New Roman** وحجم الخط **13** ولا يزيد عدد الأسطر عن 25 سطر في الصفحة الواحدة والهوامش والمراجع خط **Times New Roman** حجم الخط 11 ؛
- (**Paper**) مقاس الورق (**B5**) 17.6 × 25 سم، (Margins) الهوامش **2.3 سم** يمينًا ويسارًا، **2 سم** أعلى وأسفل الصفحة، ليصبح مقاس البحث فعلي **(الكلام)** 13×21 سم. (Layout) والنسق: (Header) الرأس 1.25 سم، (Footer) تذييل 2.5 سم ؛
- **مواصفات الفقرة للبحث :** بداية الفقرة First Line = 1.27سم، قبل النص= 0.00، بعد النص = 0.00)، تباعد قبل الفقرة = (6pt) تباعد بعد الفقرة = (0pt)، تباعد الفقرات (مفرد single) ؛
- **مواصفات الفقرة للهوامش والمراجع :** يوضع الرقم بين قوسين هلالي مثل : (1)، بداية الفقرة Hanging = 0.6 سم، قبل النص=0.00، بعد النص = 0.00)، تباعد قبل الفقرة = 0.00 تباعد بعد الفقرة = 0.00، تباعد الفقرات (مفرد single) ؛
- **الجداول والأشكال:** يتم وضع الجداول والأشكال إما في صفحات منفصلة أو وسط النص وفقًا لرؤية الباحث، على أن يكون عرض الجدول أو الشكل لا يزيد عن 13.5 سم بأي حال من الأحوال ؛
- يتم التحقق من صحة الإملاء **على مسئولية الباحث** لتفادي الأخطاء في المصطلحات الفنية ؛
- مدة التحكيم 15 يوم على الأكثر، مدة تعديل البحث بعد التحكيم 15 يوم على الأكثر ؛
- يخضع تسلسل نشر البحوث في أعداد المجلة حسب ما تراه هيئة التحرير من ضرورات علمية وفنية ؛
- المجلة غير ملزمة بإعادة البحوث إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر ؛
- تعبر البحوث عن آراء أصحابها وليس عن رأي رئيس التحرير وهيئة التحرير ؛
- **رسوم التحكيم للمصريين 650 جنيه، ولغير المصريين 155 دولار ؛**
- **رسوم النشر للصفحة الواحدة للمصريين 25 جنيه، وغير المصريين 12 دولار ؛**
- الباحث المصري يسدد الرسوم بالجنيه المصري (بالفيزا) بمقر المركز (المقيم بالقاهرة)، أو على حساب حكومي رقم : **(9/450/80772/8) بنك مصر** (المقيم خارج القاهرة) ؛
- الباحث غير المصري يسدد الرسوم بالدولار على حساب حكومي رقم : **(EG710001000100000004082175917) (البنك العربي الأفريقي)** ؛
- **استلام إفادة قبول نشر البحث في خلال 15 يوم من تاريخ سداد رسوم النشر مع ضرورة رفع إيصالات السداد على موقع المجلة ؛**
- **تحصيل قيمة العدد من الباحث (نقدًا)، ويستلم الباحث عدد 6 مستلات من بحثه 5 منها (مجانًا) و (15) جنيه للمستلة السادسة الإضافية ؛**

- **المراسلات :** توجه المراسلات الخاصة بالمجلة إلى: merc.director@asu.edu.eg

السيد الدكتور/ مدير مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية، ورئيس تحرير المجلة
جامعة عين شمس– العباسية– القاهرة – ج. م.ع (ص. ب 11566)
للتواصل والاستفسار عن كل ما يخص الموقع : محمول / واتساب: **01555343797 (2+)**
(وحدة النشر merc.pub@asu.edu.eg) (وحدة الدعم الفني technical.supp.mercj2022@gmail.com)

- ترسل الأبحاث من خلال موقع المجلة على بنك المعرفة المصري: **www.mercj.journals.ekb.eg**

ولن يلتفت إلى الأبحاث المرسلة عن طريق آخر.

ISSN 2536-9504

مجلة بحوث الشرق الأوسط

مجلة علمية مُحكَّمة
متخصصة
في شؤون الشرق الأوسط

مجلة مُعتمَدة من بنك المعرفة المصري

موقع المجلة على بنك المعرفة المصري
www.mercj.journals.ekb.eg

- معتمدة من الكشاف العربي للاستشهادات المرجعية (*ARCI*) . المتوافقة مع قاعدة بيانات كلاريفيت *Clarivate* الفرنسية.
- معتمدة من مؤسسة أرسيف (*ARCIf*) للاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية ومعامل التأثير المتوافقة مع المعايير العالمية.
- تنشر الأعداد تباعًا على موقع دار المنظومة.

دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العدد الرابع والثمانون - فبراير ٢٠٢٣

تصدر شهريًّا

السنة التاسعة والأربعون - تأسست عام 1974

المطبعة
مطبعة جامعة عين شمس
Ain Shams University Press

مجلة بحوث الشرق الأوسط
(مجلة مُعتمدة) دوريَّة علميَّة مُحكَّمَة
(اثنا عشر عددًا سنويًّا)
يصدرها مركز بحوث الشرق الأوسط
والدراسات المستقبلية - جامعة عين شمس

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. غادة فاروق

نائب رئيس الجامعة لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

ورئيس مجلس إدارة المركز

رئيس التحرير **د. حاتم العبد**

مدير مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية

هيئة التحرير

أ.د. السيد عبدالخالق، وزير التعليم العالي الأسبق، مصر

أ.د. أحمد بهاء الدين خيري، نائب وزير التعليم العالي الأسبق، مصر ؛

أ.د. محمد حسام لطفي، جامعة بني سويف، مصر ؛

أ.د. سعيد المصري، جامعة القاهرة، مصر ؛

أ.د. سوزان القليني، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. ماهر جميل أبوخوات، عميد كلية الحقوق، جامعة كفرالشيخ، مصر ؛

أ.د. أشرف مؤنس، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. حسام طنطاوي، عميد كلية الآثار، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. محمد إبراهيم الشافعي، وكيل كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. تامر عبدالمنعم راضي، جامعة عين شمس، مصر ؛

أ.د. هاجر قلديش، جامعة قرطاج، تونس ؛

Prof. Petr MUZNY، جامعة جنيف، سويسرا ؛

Prof. Gabrielle KAUFMANN-KOHLER، جامعة جنيف، سويسرا ؛

Prof. Fara AI، جامعة كليرمون أوفيرني، فرنسا؛

إشراف إداري

أ/ سونيا عبد الحكيم

أمين المركز

سكرتارية التحرير

أ/ ناهد مبارز رئيس وحدة النشر

أ/ رانداً نوار وحدة النشر

أ/ زينب أحمد وحدة النشر

أ/ شيماء بكر وحدة النشر

د/ امل حسن رئيس وحدة التخطيط والمتابعة

المحرر الفني

إسلام أشرف وحدة الدعم الفني

تنفيذ الغلاف والتجهيز والإخراج الفني للمجلة

وحدة الدعم الفني

تدقيق ومراجعة لغوية

د. هند رأفت عبد الفتاح

تصميم الغلاف أ/ أحمد محسن - مطبعة الجامعة

توجه المراسلات الخاصة بالمجلة إلى: د. حاتم العبد، رئيس التحرير merc.director@asu.edu.eg

• وسائل التواصل: البريد الإلكتروني للمجلة: technical.supp.mercj2022@gmail.com

البريد الإلكتروني لوحدة النشر: merc.pub@asu.edu.eg

جامعة عين شمس- شارع الخليفة المأمون- العباسية- القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص.ب: 11566

(وحدة النشر - وحدة الدعم الفني) موبايل / واتساب: 01555343797 (2+)

ترسل الأبحاث من خلال موقع المجلة على بنك المعرفة المصري: www.mercj.journals.ekb.eg

ولن يلتفت إلى الأبحاث المرسلة عن طريق آخر

الرؤيـــة

السعي لتحقيق الريادة في النشر العلمي المتميز في المحتوى والمضمون والتأثير والمرجعية في مجالات منطقة الشرق الأوسط وأقطاره .

الرسالـــة

نشر البحوث العلمية الأصيلة والرصينة والمبتكرة في مجالات الشرق الأوسط وأقطاره في مجالات اختصاص المجلة وفق المعايير والقواعد المهنية العالمية المعمول بها في المجلات المُحَكَّمَة دوليًّا.

الأهـــداف

- نشر البحوث العلمية الأصيلة والرصينة والمبتكرة .
- إتاحة المجال أمام العلماء والباحثين في مجالات اختصاص المجلة في التاريخ والجغرافيا والسياسة والاقتصاد والاجتماع والقانون وعلم النفس واللغة العربية وآدابها واللغة الانجليزية وآدابها ، على المستوى المحلى والإقليمي والعالمي لنشر بحوثهم وإنتاجهم العلمي .
- نشر أبحاث كبار الأساتذة وأبحاث الترقية للسادة الأساتذة المساعدين والسادة المدرسين بمختلف الجامعات المصرية والعربية والأجنبية ٠
- تشجيع ونشر مختلف البحوث المتعلقة بالدراسات المستقبلية والشرق الأوسط وأقطاره ٠
- الإسهام في تنمية مجتمع المعرفة في مجالات اختصاص المجلة من خلال نشر البحوث العلمية الرصينة والمتميزة .

مجلة بحوث الشرق الأوسط

- رئيس التحرير **د. حاتم العبد**

- الهيئة الاستشارية المصرية وفقًا للترتيب الهجائي:

• أ.د. إبراهيم عبد المنعم سلامة أبو العلا	رئيس قسم التاريخ - كلية الآداب - جامعة الأسكندرية - مصر
• أ.د. أحمد الشربيني	عميد كلية الآداب السابق - جامعة القاهرة - مصر
• أ.د. أحمد رجب محمد علي رزق	عميد كلية الآثار - جامعة القاهرة - مصر
• أ.د. السيد فليفل	عميد كلية الدراسات الأفريقية العليا الأسبق - جامعة القاهرة - مصر
• أ.د. إيمان محمد عبد المنعم عامر	أستاذ التاريخ الحديث والمعاصر - كلية الآداب - جامعة القاهرة - مصر
أ.د. أيمن فؤاد سيد	رئيس الجمعية المصرية للدراسات التاريخية - مصر
• أ.د. جمال شفيق أحمد عامر	كلية الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس - مصر
• أ.د. حمدي عبد الرحمن	عميد كلية الحقوق الأسبق - جامعة عين شمس - مصر
• أ.د. حنان كامل متولي	(قائم بعمل) عميد كلية الآداب - جامعة عين شمس - مصر
• أ.د. صالح حسن المسلوت	أستاذ التاريخ والحضارة - كلية اللغة العربية - فرع الزقازيق جامعة الأزهر - مصر وعضو اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة
• أ.د. عادل عبد الحافظ عثمان حمزة	كلية الآداب - جامعة المنيا، ومقرر لجنة الترقيات بالمجلس الأعلى للجامعات - مصر
• أ.د. عاصم الدسوقي	عميد كلية الآداب الأسبق - جامعة حلوان - مصر
• أ.د. عبد الحميد شلبي	كلية اللغة العربية بالمنصورة - جامعة الأزهر - مصر
• أ.د. عفاف سيد صبره	كلية الدراسات الإنسانية بنات بالقاهرة - جامعة الأزهر - مصر
• أ.د. عفيفي محمود إبراهيم	كلية الآداب - جامعة بنها - مصر
• أ.د. فتحي الشرقاوي	نائب رئيس جامعة عين شمس الأسبق - مصر
• أ.د. محمد الخزامي محمد عزيز	عميد كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة الجلالة - مصر
أ.د. محمد السعيد أحمد	كلية التربية - جامعة عين شمس - مصر
• لواء / محمد عبد المقصود	رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء - مصر
• أ.د. محمد مؤنس عوض	كلية الآداب - جامعة عين شمس - مصر
• أ.د. مدحت محمد محمود أبو النصر	كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان قطاع الخدمة الاجتماعية بالمجلس الأعلى للجامعات ورئيس لجنة ترقية الأساتذة
• أ.د. مصطفى محمد البغدادي	كلية التربية - جامعة عين شمس - مصر
• أ.د. نبيل السيد الطوخي	رئيس قسم التاريخ - كلية الآداب - جامعة المنيا - مصر
أ.د. نهى عثمان عبد اللطيف عزمي	كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات - مصر

- الهيئة الاستشارية العربية والدولية وفقًا للترتيب الهجائي:

- أ.د. إبراهيم خليل العَلاّف — جامعة الموصل- العراق
- أ.د. إبراهيم محمد بن حمد المزيني — كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية- السعودية
- أ.د. أحمد الحسو — جامعة مؤتة- الأردن
  مركز الحسو للدراسات الكمية والتراثية - إنجلترا
- أ.د. أحمد عمر الزيلعي — جامعة الملك سعود- السعودية
  الأمين العام لجمعية التاريخ والآثار التاريخية
- أ.د. عبد الله حميد العتابي — كلية التربية للبنات - جامعة بغداد - العراق
- أ.د. عبد الله سعيد الغامدي — جامعة أم القرى - السعودية
  عضو مجلس كلية التاريخ، ومركز تحقيق التراث بمعهد المخطوطات
- أ.د. فيصل عبد الله الكندري — جامعة الكويت- الكويت
- أ.د. مجدي فارح — رئيس قسم الماجستير والدراسات العليا - جامعة تونس١ - تونس
- أ.د. محمد بهجت قبيسي — جامعة حلب- سوريا
- أ.د. محمود صالح الكروي — كلية العلوم السياسية - جامعة بغداد- العراق

- *Prof. Dr. Albrecht Fuess* — Center for near and Middle Eastem Studies, University of Marburg, Germany
- *Prof. Dr. Andrew J. Smyth* — Southern Connecticut State University, USA
- *Prof. Dr. Graham Loud* — University Of Leeds, UK
- *Prof. Dr. Jeanne Dubino* — Appalachian State University, North Carolina, USA
- *Prof. Dr. Thomas Asbridge* — Queen Mary University of London, UK
- *Prof. Ulrike Freitag* — Institute of Islamic Studies, Belil Frie University, Germany

محتويات العدد 84

	عنوان البحث	الصفحة
•	**الدراسات القانونية LEGAL STUDIES**	
1.	**الضمانات القانونية للدعاية الانتخابية ...** الباحثة/ محمد منير على قاسم	**3-50**
2.	**وباء كورونا كحدث قوة قاهرة في عقود البترول.....** الباحثة/ ثناء نايل العاسمي	**51-90**
3.	**الالتزام بضمانى العيب والمطابقة فى نطاق العقود الاستهلاكية «دراسة مقارنة»..... .....** الباحث/ محمد محسن علي محمود علي طعيمة	**91-157**
•	**الدراسات التاريخية HISTORICAL STUDIES**	
4.	**المطهر بن طاهر المقدسي وإشكالية انتمائه المذهبي.....** الباحث/ أحمد عبدالكريم عبدالغفار يوسف	**159-177**
5.	**محطات الراحة اليابانية (نساء المتعة) بالدول الآسيوية خلال الحرب العالمية الثانية (1939- 1945 م) «دراسة وثائقية».....** د. نادية محمد محمد قضب	**179-240**
•	**الدراسات الاجتماعية SOCIAL STUDIES**	
6.	**الاستخدام غير المشروع لوسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمنظومة القيم لدى عينة من الشباب الإماراتي.....** حسن عبد الله احمد الملا	**241-300**

LINGUISTIC STUDIES **الدراسات اللغوية**

.7 **La Rinascita della pace nella tragedia ”Tieste” tra -Seneca e Foscolo…… 27-1**
د. هويدا قناوي

الالتزام بضمانى العيب والمطابقة فى نطاق العقود الاستهلاكية

«دراسة مقارنة»

The guaranatee obligation of defect and conformity within scope of consumer contracts

الباحث/ محمد محسن على محمود على طعيمه

قسم القانون المدنى

كلية الحقوق - جامعة عين شمس

Reseacher / Mohamed Mohsen Ali Mahmoud ali Teama

Department of civil law

Faculty of law – Ain shams

mohamed_mohsen_t3eama@hotmail.com

www.mercj.journals.ekb.eg

الملخص:

لقد أولى المشرع اهتماماً بالغاً بتنظيم الأحكام العامة للنظرية العامة فى العقود، وإذ رأى المُشرع أن هناك بعض العقود التى يستوجب تنظيمها وفقاً لأحكام قانونية خاصة تُقيد ما ورد من أحكام عامة وردت بشأن عقود البيع التقليدية بالنظرية العامة للعقود، وعلى ذلك فقد نظم المشرع المصرى والكويتى عقد البيع بموجب أحكام قانونية خاصة به تُقيد الأحكام العامة سالفة البيان على أن يُستصحب أحكام الأخيرة فيما لم يرد بشأنه نص فى الأحكام القانونية الخاصة المُنظمة لعقد البيع؛ فلم يكتف المشرع بهذه الحماية القانونية للأفراد فأراد أن يُضفى حماية قانونية مُثلى للمستهلك حال تعاقده مع المهنى، وعلى ذلك فقد أصدر كل من قانون حماية المستهلك المصرى والكويتى مُتضمناً أحكاماً تُقيد الأحكام الواردة بشأن تنظيم عقود البيع التقليدية.

فقانونا حماية المستهلك المصرى والكويتى قد تضمنا بعض الالتزامات المُلقاة على عاتق البائع المهنى، ومن ضمن هذه الالتزامات والتى تناولنا بحثها – فى نطاق البحث الماثل- هى الالتزام بضمانى العيب والمطابقة، ولا شك أن هذين الالتزامين قد تم تحديد نطاقهما بموجب قانونى حماية المستهلك المصرى والكويتى سواء من حيث الأشخاص أو المحل أو البيوع أو المدة التى يحق فيها للمشترى الرجوع فيها على البائع المهنى حال عدم المطابقة أو العيب، فكلٌ من القانونين سالفى البيان قد تناولا أمر الالتزامين محل البحث بشكل يختلف عن نظيره، وإن لم يكن بشكل يختلف عن الآخر اختلافاً جذرياً إلا أنهما قد قاربا بعضهما بعض الشئ ؛ فالمشرع المصرى والكويتى قد رتبا بعض الجزاءات المُترتبة على الإخلال بهذين الالتزامين، فقد يختلف الجزاء باختلاف المحل المُتعاقد عليه من حيث كونه سلعه أم خدمة، وما إذا كان القانون المصرى أم الكويتى هو الواجب التطبيق.

وإن كان قانونا حماية المستهلك المصرى والكويتى لم يتناولا أمر هذين الالتزامين بشكل مُفصل ودقيق ، إلا أنهما قد نظما هذين الالتزامين بشكل قد يوفر الحماية الفعالة والمثالية للمستهلك حال تعاقده مع المهنى الخبير فى جنس ما يبيعه، على أنه حال خلو القانون الخاص – بشأن حماية المستهلك- من تنظيم أمر معين يتعين الرجوع إلى أحكام القواعد العامة فى هذا الشأن.

ولبيان ماهية هذين الالتزامين ونطاقهما من حيث الأشخاص والمحل والبيوع والمدة الزمنية التى يحق فيها للمستهلك خلالها الرجوع على المهنى، وكذا بيان الجزاءات المترتبة على الإخلال بأى منهما، فقد قسمنا دراستنا خلال هذا البحث إلى مبحثين على النحو الآتي؛ المبحث الأول: مجال تطبيق الأحكام الخاصة بحماية المستهلك، أما المبحث الثانى: فكان بخصوص الأحكام المُقررة للمستهلك.

Abstract

One of the main things that the legislator focused on is to organize the general rules related to the general theory of contracts , As he realized that there are some contracts that needs to be organized according to private legal rules as an exception on what has been stated in the general rules and the theory of traditional selling contracts , and related to that both legislator the Egyptian and the Kuwaiti considered that the selling contract has private legal rules that may restrict general rules as we mentioned before but that will only take place when there are no restrictions that states other wise in some private legal rules that organizes the selling contract , Thus the legislator hasn't just relayed on the legal protection for normal individuals as he wanted to impose more legal protection to the consumer when he contracts (sign an agreement) with a merchant.

Accordingly A law has been issued to protect the Egyptian and the Kuwaiti consumers and that law included a lot of rules that may contradict with the traditional normal rules of selling contracts in general , as that law for consumer protection has been included lots of obligation that is placed on the professional seller and one of these obligations that- we have mentioned in our research- is to guarantee matching what they both agreed and contracted on and if there is any hidden defect , also those obligations that have been stated in the egytpian and the kuwaiti law for consumer protection has made a difference of application of that law according to people or the place that the contract has been made or the selling's or the time frame that the consumer has the right to refer back to the professional seller when there is a breach of any of them whether matching or if there is any hidden effect , each laws whether the Egyptian or the Kuwaiti has dealt with both obligations in such a little different way even though both of them agreed on a lot of terms related to those specific obligations , Hence we can say that the Egyptian and the kuwaiti legislator has concluded some sanctions that will be imposed in case of any breach to those specific obligations , as any sanctions will

differentiated according to the obligation that the contract enforces if its cuz of an object or service or whether if the applicable law is the Egyptian law or the kuwaiti law.

Although the Egyptian and the Kuwaiti law for consumer protection didn't discuss those ٢specific obligations in a detailed and accurate way , they still organized those ٢specific obligations in such a way that guarantees an actual and perfect protections to consumers when they contracts with the professional seller that suppose to be clever in what he does , And with That all once the private law of consumer protection has missed any legal provision , we should always refer back to the general rules related to every matter on its own , Also to discuss and clarify the identity of those ٢obligations and their range whether related to people or the place that the contract has taken place or the selling's or even the time frame that the consumer has the right to refer back to the professional seller when there is a breach of any of them and also stating what is the suitable sanction in case that breach take place ,so in our research we have divided it into ٢main major points: the first one - the range of application of private rules for the consumer protection , the second one - the rules that has been issued in the favor of the consumer.

مقدمة:

إن المستهلك هو العنصر الرئيسى الذى تقوم عليه التجارة فى الوقت الحالى، فالمُستهلك هو الطرف ذو الأهمية الكبرى الذى لاقى اهتمام كبير من المشرع – سواء المصرى أو الكويتى- لإضفاء الحماية المُثلى له حال إبرام تعاقداته مع المهنى، فلا شك أن الأخير يضع فى الحسبان فقط تحقيق الربح المادى من وراء إبرام تعاقداته فيما يقدمه – دون الوضع فى الاعتبار الطرف الضعيف فى تلك العلاقة التعاقدية وهو المُستهلك- فكان لابد من تدخل المشرع فى ظل الإنفتاح التجارى من أجل توفيرالحماية والطمأنينة فيما يتعاقد عليه المستهلك من سلع أو خدمات مع المهنى.

قد جاء المُشرع – سواء المصرى أو الكويتى – وخص عقد البيع المُبرم بين المُستهلك والمهنى بأحكام خاصة تُقيد ما ورد فى شأنها من أحكام خاصة قد وردت بشأن تنظيم عقد البيع بصفة عامة - وذلك إعمالاً للقاعدة الأصولية فى هذا الشأن أن النص الخاص الجديد يقيد النص الخاص القديم - لذا فقد أصدر المشرع المصرى قانون حماية المُستهلك المصرى الصادر بالقانون رقم ٦٧ لسنه ٢٠٠٦، والذى ثار بشأنه بعض الإشكآليات الخاصة – سواء على الصعيد الفقهى أو القضائى - بشأن تعريف المُستهلك والذى على إثره قد وجدت بعض الصعوبات فى تحديد نطاق تطبيق أحكام قانون حماية المُستهلك سالف البيان، لذا فقط أصدر المُشرع المصرى القانون رقم ١٨١ لسنه ٢٠١٨م بشأن إصدار قانون حماية المستهلك وحسم الخلاف القائم بشأن تعريف المُستهلك، وهو ما مما أدى إلى القضاء على الجدل السابق بشأن تحديد نطاق تطبيق هذا القانون وما يترتب عليه من أحكام، وعلى الصعيد الآخر فقد أصدر المشرع الكويتى قانون حماية المستهلك والصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنه ٢٠١٤م والذى تضمن تعريف المُستهلك بشكل أوسع نطاقاً يختلف عن نظيره المصرى فى هذا الشأن.

فكلا القانونين سالفى البيان قد تناولا نطاق تطبيق أحكامهما الحامية للمستهلك، وتعددت بشأنهما العديد من الأحكام الخاصة بالتزامات وحقوق طرفى التعاقد ومن بين هذه الالتزامات التزام المهنى بضمان المطابقة فى عقد البيع الاستهلاكى متى كان الشئ المبيع سلعة أو خدمة، فيُعد إلتزام المهنى بضمان المطابقة من الحقوق الأساسية للمُستهلك، والذى بموجبه يحصل المستهلك على الشئ المبيع – سلعة أو خدمة – مطابقاً لشروط الجودة و للمواصفات والشروط المقررة قانوناً واتفاقاً، فقد نُظم الالتزام بضمان المطابقة فى كلا القانونيين ؛ المصرى والكويتى بشأن حماية المستهلك بشكل - وإن لم يكن مُفصلاً- إلا أنه تعرض للالتزام فى صورة مُجملة تاركاً الكثير من

الإشكآليات المُثارة بشأنه لحكم القواعد العامة، كما ورد التزام آخر على المهنى فى نطاق عقود البيع الاستهلاكية بالتزام المهنى بضمان العيب متى كان الشئ المبيع سلعة أو خدمة أيضاً، وقد خص أيضا المشرع – سواء المصرى أو الكويتى- بعض الأحكام المَستوجبة إنزال أحكامها متى أخل المهنى بهذا الالتزام، إلا أن المشرع أيضاً لم يتناوله بشكل مُفصل مما يستوجب معه الرجوع إلى حكم القواعد العامة فيما لم يرد بشأنه نص خاص فى قانوني حماية المستهلك المصرى أو الكويتى، وذلك إعمالاً للقاعدة الأصولية التى تستوجب أن يظل العام على عموميته إلى أن يأتى ما يُخصصه، ومن ثم فيستوجب تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك بشأن الالتزام بضمان المطابقة والالتزام بضمان العيب على أن تُستصحب أحكام القواعد العامة فيما لم يرد بشأنه نص خاص فى هذا القانون، حيث إن سكوت المشرع عن تناول أمر ما بموجب قانون خاص يستوجب معه الرجوع إلى تطبيق أحكام القواعد العامة نظراً لأن الحكم الخاص يقيد الحكم العام فيما ورد بشأنه فقط.

و من هنا نلاحظ أن الالتزامين سالفى البيان قد نُظما بموجب أحكام القانون المدنى – سواء القانون المصرى أو الكويتى – ويستوجب استصحاب تلك الأحكام على عقود البيع التقليدية دون سواها، إلا أن المشرع – سواء المصرى أو الكويتى – قد قام بتنظيم هذين الالتزامين فى عقود البيع الاستهلاكية وخصصهم - بموجب الأحكام الخاصة الواردة بقانون حماية المستهلك - ببعض الأحكام واجبة التطبيق مع تطبيق أحكام القواعد الخاصة المُنظمة لعقود البيع التقليدية على أن تُستصحب أحكام القواعد العامة على هذين الالتزامين فيما لم يوجد بشأنه نص بموجب الأحكام الخاصة بقانون حماية المستهلك، وهو ما سوف نتناوله خلال بحثنا الماثل.

و عليه سنقسم دراستنا فى هذا البحث إلى مبحثين؛ نتناول فى المبحث الأول مجال تطبيق الأحكام الخاصة بحماية المستهلك، وفى المبحث الثانى الحقوق المقررة للمستهلك.

المبحث الأول: مجال تطبيق الأحكام الخاصة لحماية المستهلك

جاءت نصوص قانون حماية المُستهلك واضحة وجلية بشأن تحديد نطاق تطبيقها سواء من حيث الأشخاص أو البيوع أو الأشياء محل التعاقد، فقد جاءت تلك النصوص وتضمنت التزامات قد فرضتها على البائع المهنى وخولت للمُستهلك المشترى بعض الحقوق المُقررة له حال إخلال البائع المهنى بالالتزامات المفروضة عليه ؛ فقد فرض قانون حماية المستهلك – سواء المصرى أو الكويتى – على البائع المهنى التزامين أولهما ؛ الالتزام بضمان المطابقة وثانيهما الالتزام بضمان العيب ، وهذان الالتزامان هما مجال بحثنا الماثل١.

فقد أتت قوانين الاستهلاك كما سنُبين وحددت نطاقاً لهذه الالتزامات على نحو مُغاير للأصل العام وقصرته على عقود البيع التى تتم بين البائعين المهنيين والمشتريين المستهلكين فقط ، كما تضمنت أيضاً تلك القوانين تحديداً للأشياء التى يشملها هذان الضمانان من جهة أخرى، ولا شك أن التزام البائع المهنى بضمان العيب والالتزام بالمطابقة ، اللذين تضمنتهما قوانين الاستهلاك من الحقوق الأساسية التى يتمتع بها المستهلك والتى ترتكز أساساً على مطابقة المبيع للمواصفات المتفق عليها وللغرض الخاص الذى دفع المستهلك للتعاقد وألا يكون قد لحق عيباً بالشئ المبيع متى كان سلعة أو خدمة على النحو الذى سنتناوله بشئ من التفصيل فى نطاق أحكام قانون حماية المستهلك المصرى والكويتى خلال بحثنا الماثل.

فالأصل أن الالتزام بضمان المطابقة أو الالتزام بضمان العيب هما التزامات عامه فى كافة عقود البيع،أياً كانت صفة أطرافها، وبغض النظر عن طبيعة الشئ المبيع، إلا أن المشرع قد تدخل من خلال قانون حماية المستهلك – لإضفاء الحماية المُثلى للمستهلك- ووضع أحكام خاصة بشأن عقود البيع التى يكون أحد أطرافها مُستهلكاً، وهذه الأحكام تكون واجبة التطبيق وتستبعد الأحكام الخاصة بعقد البيع بصفة عامة إعمالاً لقاعدة أن الحكم الخاص يقيد الحكم العام وهو ما سوف نتناوله في مجال بحثنا الماثل ٢

و بما أن المشرع المصرى وضع أحكاماً خاصة بشأن حماية المستهلك - بموجب قانون حماية المستهلك رقم ٦٧لسنه ٢٠٠٦م والمعدل بالقانون رقم ١٨١لسنة ٢٠١٨م - ولكن هذه الأحكام من يستفيد منها يجب أن يكون مكتسباً لصفة المستهلك، إلا أنه إذا لم تكن تلك العقود مبرمة بين مُستهلك (مشترٍ) ومهني(بائع) ولحق بالمبيع عيب خفي بالمعنى القانونى للعيب الخفي الذى تناوله المُشرع المصرى بموجب نص المادة ٤٤٧ من التقنين المدنى المصرى تُطبق معه أحكام ضمان العيب الخفي. ٣

أما إذا كان المبيع المُعين بالذات غير مطابق للمواصفات المُتفق عليها أو الغرض الذى تم التعاقد عليه من أجله - وتخلف مناط تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك- ففى هذه الحالة يستوجب تطبيق أحكام ضمان العيب الخفى السالف بيانها، حيث تُعد هذه الحالة من حالات تخلف الصفة التى كفل البائع وجودها للمشترى فى المبيع أو اشترط المشترى وجودها فى المبيع، مما تُعد معه حالة تخلف الصفة هذه تندرج فى مظلة العيب ٤ الذى أورده المُشرع بموجب نص المادة ١/٤٤٧ من التقنين المدنى المصرى والتى تنص على أن " يكون البائع ملزماً بالضمان إذا لم يتوافر فى المبيع وقت التسليم الصفات التى كفل للمشترى وجودها فيه، أو إذا كان بالمبيع عيبٌ

ينقص من قيمته أو من نفعه بحسب الغاية المقصودة ، مستفادة مما هو مبين فى العقد أو مما هو ظاهر من طبيعة الشئ أو الغرض الذى أعد له، ويضمن البائع هذا العيب ولو لم يكن عالماً بوجوده....." ، و**يتضح من عبارة النص أن المشرع يقرر ضمان البائع فى حالتين مختلفتين ؛ الأولى**: حالة عدم توافر الصفات التى كفل للمشترى وجودها فى المبيع، و**الثانية**: حالة وجود عيب فى المبيع ينقص من قيمته أو من نفعه ، وهذا هو العيب الذي يعنى الصفة الطارئة ، ويتضح اختلاف الحالتين من عطف الثانية على الأولى بحرف "أو" لأن العطف يقتضى المغايرة، ولكن المشرع بعد هذا لا يتكلم فى النصوص الأخرى إلا عن العيب، وإذا كان يقصد بهذا الإصلاح فى المادتين ٢/٤٤٧، ٤٤٨ العيب بمعنى الصفة إلا أنه فى النصوص الأخرى يقصد به كل ما يضمنه البائع أى العيب بمعنى الصفة وتخلف الصفة التى كفل البائع وجودها؛ فالأحكام التى وضعها تنصرف إلى الحالتين اللتين يتحقق فيهما ضمان البائع على السواء، وعلى هذا أصبح لاصطلاح العيب معنيان: معنى خاص ومعنى عام (٥)، و على ذلك نجد أن المشرع المصرى أجاز للمشترى فى حالة تخلف الوصف الرجوع على البائع بدعوى ضمان العيوب الخفية ذلك أنه ساوى بين تخلف الوصف والعيب الخفى من حيث الحكم والأثر بالرغم من اختلاف كلا المفهومين ،، إلا أنه لم يشترط فى حالة فوات الوصف ما اشترطه فى العيب الخفى لقيام مسؤولية البائع عن الإخلال بتوافر الصفات المكفولة ؛ فالبائع يُعد مسؤولاً عن تخلف الصفة المكفولة من البائع أو التى اشترطها المشترى فى الشئ المبيع متى تخلفت وقت التسليم الفعلى للمبيع دون وجوب توافر أى من الاشتراطات الأخرى، أما إذا كان تخلف الصفات لمبيع معين بالنوع أو وفقاً لنموذج معين أو إذا كان بيعاً بالعينة فيستوجب معه أن تُستصحب أحكام الإخلال بالالتزام بالتسليم وفقاً للقواعد العامة الواردة في المواد أرقام ٢٠٣:٢٠٦ في القانون المدني المصرى فيما تضمنته من اللجوء إلى التنفيذ العيني متى كان جائزاً، أو التنفيذ على حساب البائع أو المطالبة بفسخ العقد مع عدم الإخلال بحق المشتري في التعويض إن كان له مقتضي وفقاً للقواعد العامة في جميع الحالات.

أما بشأن المشرع الكويتى فقد خص أحكام قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنه ٢٠١٤م مثلما فعل نظيره المصرى بتحديد نطاقه بين التعاقدات التى يُبرمها المُستهلك (مشترٍ) والمهنى (بائعاً) – مع الوضع فى الاعتبار ما سوف نتناوله مما أخذ به المشرع الكويتى من النطاق الموسع لتعريف المستهلك- أما إذا تخلف مناط تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك فإننا نُصبح أمام أمرين لا ثالث لهما، **أولهما:** إذا لحق بالمبيع عيبٌ بالمعنى القانونى الوارد بنص المادة رقم ٤٨٩ من التقنين المدنى الكويتى الصادر بالمرسوم بالقانون رقم ٦٧ لسنه ١٩٨٠ (٦) فلا مناص من تطبيق أحكام العيب الخفى الذى نظمها القانون المدنى الكويتى فى هذا الشأن، **ثانيهما: أما** إذا لحق بالمبيع المعين بالذات تخلفٌ للصفات التى كفلها البائع

للمشترى أو اشترط المشترى وجودها بالمبيع فإن للمشترى فى هذه الحالة - ونزولاً على ما خصه المشرع المدنى الكويتى من أحكام فوات الوصف بموجب المادة ٤٩٨ منه - أن يطلب الفسخ أو أن يستبقى المبيع مع عدم الإخلال بحقه فى طلب التعويض عما لحقه من ضرر بسبب عدم توافر ما كفل البائع وجوده فى المبيع من صفات فى كل الحالات،

أما إذا كان تخلف الصفة للمبيع معيناً بالنوع وكان بيعاً بالعينة أو وفقاً لنموذج معين يستوجب معه استصحاب أحكام الإخلال بالتسليم وفقاً للقواعد العامة الواردة فى المواد أرقام ٢٠٩، ٢٨٤، ٢٨٥ فى القانون المدنى الكويتى فيما تضمنته من اللجوء إلى التنفيذ العينى متى كان جائزاً ، أو التنفيذ على حساب البائع أو أن يطالب بالفسخ وفقًا للقواعد العامة مع عدم الإخلال بحق المشترى فى التعويض إن كان له مقتضى في جميع الحالات.

وهو الأمر الذى يتضح منه بجلاء أن المشرع قد حظر الخيرة بين أحكام القانون المدنى وأحكام قانون حماية المستهلك ؛ فكلٌ له نطاقه الخاص الذى لا يتعداه، والذى لا يمكن معه أن يتعدى أحدهما إلى الآخر ، ومن هنا كان لزاماً علينا الوقوف على المفهوم الفني والقانونى للمستهلك وتحديد نطاق هذا الحكم الأخير والمستفيد منه.

المطلب الأول: استفادة المستهلك من الأحكام الخاصة بقانون حماية المستهلك

فالمشرع قد جاء بنصوص قاطعة وصريحة بشأن تحيد مناط الخضوع لأحكام الحماية الواردة بقانون حماية المستهلك، وخص بهذه الأحكام المُستهلكين فى شأن تعاقداتهم مع البائعين المهنيين، على أنه حال تخلف مناط تطبيق هذه الأحكام يستوجب الرجوع إلى الأحكام العامة التى تُنظم الالتزام الذى أخل به البائع، ومن ثم يستوجب علينا التطرق إلى المندرجين في ظلال التعريف القانوني والفني للمستهلك كالآتي:-

الفرع الأول: المقصود بمعنى حماية المستهلك

فعقود الاستهلاك ترتكز على فكرة جوهرية مؤداها أن أحد طرفى العقد هو مهنى يتمتع بقدرات مالية ومعلوماتية وقانونية تفوق الطرف الآخر "المستهلك" ؛ فالمهنى "محترف" يتمتع بالدراية الفنية والقدرة الاقتصادية والمعرفة القانونية، بينما يفتقر المستهلك عادة إلى ذلك ويحتاج غالباً إلى منتجات المهنى "سلع أو خدمات" لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، ولذلك كانت الغاية الأساسية لقواعد قانون الاستهلاك هى حماية المستهلك مع كفالة حرية ممارسة النشاط الاقتصادى للجميع فى

إطار المنافسة المشروعة[٧]

إن مبررات نشأة قانون حماية المستهلك تكمن فى اختلال التوازن العقدى بين المهنى(منتجاً كان أو متخصصاً فى أداء الخدمات) وبين من يتعاقد معه من المستهلكين. و لذلك كان من الضرورى حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف فى العلاقة التعاقدية[٨] لذلك فقد ألزم المشرع المهنى بضمان مطابقة المنتج الاستهلاكى من حيث كونه التزام جديد فرضه المشرع لحماية المستهلك باعتباره طرفاً ضعيفاً فى علاقة الاستهلاك ، كما أن الالتزام بالمطابقة من أهم الالتزامات التى تحقق التوازن المنشود فى علاقات الاستهلاك.

فعندما زادت الفجوة بين المنتجين والمستهلكين لمصلحة المنتجين، ظهرت الحاجة الى حماية المستهلك [٩] ،فبدأ رجال القانون يهتمون بوضع تشريعات لازمة لحماية الأخير ، فبالتالى يُعد مصطلح الاستهلاك والمستهلكون حديث العهد في مجال الفقة القانوني فهو بحسب الأصل من المصطلحات الاقتصادية، ويعرف رجال الاقتصاد مصطلح الاستهلاك بأنه آخر العمليات الاقتصادية التي تخصص فيهما القيم الاقتصادية لإشباع الحاجات[١٠].

ويعد علم الاقتصاد العلم الأساسى الذى يهتم ببيان مصطلحى المستهلك والاستهلاك[١١]، وذلك لأن الاستهلاك يعد المرحلة الأخيرة من مراحل العملية الاقتصادية بعد الإنتاج والتوزيع[١٢] ، فيُعد مصطلح حماية المستهلك من المصطلحات الحديثة نسبياً، وقد كثر ظهوره في الكتابات الاقتصادية مع التحول الدولي لاقتصاديات السوق منذ أوآخر القرن الماضي، ومع ظهور جمعيات المجتمع المدني التي أصبحت تتخذ من هذا المصطلح شعاراً وهدفاً تسعى من أجل تحقيقه.

و لما كانت حماية المستهلك من الأضرار الناجمة عن السلع والخدمات أو المنتجات المعيبة، أو التى لا تتطابق مع المواصفات المتفق عليها تعد ركناً اساسياً فى نظام الاقتصاد الحر ، فقد أدى ذلك الى التركيز على محاولة وجود تغطية قانونية خاصة تهدف الى حماية المستهلك[١٣]

فلا شك ان واجبات الدولة الحديثة والمتقدمة فى نفس الوقت تهدف إلى وجوب توفير حماية حقيقية لطائفة المستهلكين من الأضرار الناتجة عن السلع والمنتجات التى لا غنى عنها[١٤]، وذلك من خلال تدخل أجهزتها المختلفة، عن طريق أحكام الرقابة والإشراف على آليات السوق من خلال السلطة التنفيذية و أخذ القضاء بعين الاعتبار – عند الفصل فى المنازعات- حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف اقتصادياً بالمقارنة بالمهنى المتعاقد معه مع تدخل السلطه التشريعية لوضع قواعد قانونية توفر حماية للمستهلكين[١٥]

فالبشر منذ قديم الأزل يتعرضون لأخطار الغش في السلع، بالرغم من أن التطور والتقدم العلمي يوجبان تحسين أحوال المستهلكين، إلا أن المستهلك لا يزال يعاني من ضعف نوعية السلع والخدمات مع ارتفاع أسعارها وتعرضه للغش والتحايل.

فقد ذهب بعض الفقهاء إلى أن المقصود بحماية المستهلك "هو كفالة حق المستهلك في الحصول على منتج يلبي رغباته واحتياجاته في مقابل ما قدمه من ثمن وفقاً لما اتفق عليه مع المورد أو ما هو متعارف عليه[١٦].

كما يذهب فريقٌ ثانٍ إلى أنها تعني " توفير الأمان بمعناه الشامل له تحقيقاً لمقومات الحد الأدنى من الحياة الكريمة[١٧].

ويذهب فريق ثالث إلى أنها تعني "حفظ حقوق المستهلكين وضمان حصولهم عليها من البائع بكافة صورهم سواء كانوا تُجاراً أو صُنَّاعاً أو مقدمي خدمات[١٨].

لذلك يرى بعض من الفقهاء [١٩] أن منطلق حماية المستهلك لا بد أن يأخذ مغزى سياسياً واجتماعياً، بهدف ربط وتقوية حقوق المستهلكين، مع البائعين لخدمة المصلحة العامة، أي وجوب تكوين جهود مشتركة ، تقوم فيها الدولة بالدور الرئيسي، أياً كان النظام الاقتصادي الذي تنتهجه ؛ فالدور الذي تقوم به الدولة في تحقيق الحماية قد يكون دوراً وقائياً أو علاجياً.

فالدور الوقائي؛ يقصد به تحقيق الحماية التي تصون حقوق الأفراد قبل وقوع أي اعتداء عليها، والتي تتميز بترشيد الكثير من التكاليف المادية الباهظة فيما يخص المستهلك، وكذلك الجهات الحكومية التي تتحمل الحماية العلاجية، وأيضاً ترشد الوقت والجهد من خلال التثقيف والتوعية الدائمة للمستهلك بمعرفة الأبعاد السلبية الناجمة عن الوقوع فريسة للسلع المقلدة المغشوشة، وتوعيته أيضاً بكيفية المطالبة بحقوقه قبل من مارس الخداع والغش والتضليل تجاهه، إذ إن تلك الممارسات كانت وما زالت وستظل مستمرة ما لم يوضع حد لها من خلال الأنظمة والعقوبات المغلظة، فهذه التوعيه قد تغنى الدوله عما تدفعه حالياً من فواتير صحيه واقتصاديه، وقد تغنيها أيضاً عن قائمه مصاريف مستقبليه من خلال الحماية العلاجية.

أما فيما يتعلق بالحماية العلاجية للمستهلك: فيقصد بها توفير الأدوات القانونية المناسبة للمستهلك ، التي تمكنه من الحصول على التعويض المناسب عن الأضرار التي لحقت به بسبب السلعة وتتركز تلك الأدوات في توفير الحماية القضائية الفاعلة للمستهلك، فلن يمكن للمستهلك أن يتمتع بأي حق من حقوقه دون أن يتوافر له حماية

قضائية فاعلة، ودون التأسيس النظري والعملي لدور إيجابي للقضاء في صيانة وتفعيل هذه الحقوق حيث يبدأ التأسيس النظري من خلال تيسير الإجراءات، وتقليل المصروفات إلى أقل حد ممكن.

فالعدالة لها جناحان أحدهما قانوني والآخر قضائي فإذا اعترى الخلل أياً منهما فلن يقوم للعدالة قائمة مهما كانت مثالية ومهما كان الجناح الآخر كافياً[٢٠].

فهذا يعني أنه متى كانت قوانين حماية المستهلك متقدمة ومتطورة فإنها لن تُؤمن حماية حقيقية للمستهلك إذا كان النظام القضائي لا يستوعب ثقافة حماية المستهلك، كأن تكون إجراءاته طويلة ومعقدة، أو مصروفاته عالية ومرتفعة التكاليف.

الفرع الثاني: معنى المستهلك

مصطلح المستهلك من المصطلحات التي حظت باهتمام واضح وجلي في فقة القانون ، فمفهوم المستهلك في المجال القانوني يختلف عنه في المجال الاقتصادي ؛ فالقانون لا يهتم إلا بالتصرف القانوني الذي يأتيه الشخص القانوني بإرادته بهدف إشباع احتياجاته من السلع والخدمات، والمستهلك هو من يقوم بإبرام عقد الاستهلاك بهدف الحصول على هذه الاحتياجات[٢١] ، ولا شك أن القانون يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتطورات الاقتصادية فى المجتمع، و بالتالى لابد أن يتسق القانون ويتجاوب مع هذه التطورات الاقتصاية[٢٢]

فقد تلاحظ أن القانون المدنى المصرى لم يتضمن تعريفاً محدداً للفظ المستهلك، كما لم تحتوِ نصوصه على أحكام خاصة بالمستهلك وحمايته لذلك كانت الحماية تتم فى إطار القواعد العامة، إلى أن جاءت القوانين الخاصة بحماية المستهلك ووضعت تنظيماً خاصاً للاستهلاك وحماية المستهلك.

و لتوضيح ذلك سنتناوله كالآتى:

المستهلك فى اللغة: هو اسم فاعل من استهلك بضم الميم وكسر اللام والمزيد فيه الهمزة والسين والتاء إفادة الطلب أو المعالجة، كما تزيدان لإفادة وجود الشئ على صفة فعله ؛ فالاستهلاك هو هلاك الشئ وإفناؤه ومادته الأصلية هلك، واستهلك المال أنفقه وأنفذه، وفي اصطلاح الفقهاء هو تصيير الشئ هالكاً أو كالهالك كالثوب البالي أو اختلاطه بغيره بصورة لا يمكن إقراراها بالتصرف كاستهلاك السمن في الخبز[٢٣].

المستهلك فى الاقتصاد: يُعد الاستهلاك من الناحية الاقتصادية آخر العمليات الاقتصادية التي تختص فيها القيم الاقتصادية لإشباع الحاجات، حيث يُعد المستهلك هو الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك[٢٤] عن طريق إبرام عقود الاستهلاك بهدف الحصول على إشباع احتياجاته من السلع والخدمات[٢٥].

وقد يرى البعض الآخر من الفقهاء أن المستهلك هو "كل من يحصل من دخله على سلع ذات طابع استهلاكي، لكي يشبع حاجته الاستهلاكية إشباعاً حالاً ومباشراً"[٢٦].

فالمستهلك هو الذى يقوم بالعمل النهائى للنشاط الاقتصادى الذى تتم دراسة من حيث الإنتاج والاستهلاك والتوزيع ،و بالتالى فإن عمل الاستهلاك يطابق من حيث الجوهر استخدام الخدمة أو الإستخدام النهائى للمال، والذى قد ينتهى بإتلافه[٢٧]

وقد أجمع الفقه على الأخذ بمفهومين للمستهلك هما المفهوم الواسع للمستهلك والمفهوم الضيق للمستهلك، وقد تم تعريف المفهوم الموسع بأنه كل شخص طبيعى أو معنوى يتعاقد بقصد الاستهلاك سواء للحصول على مال أو الحصول على خدمة، والمفهوم الضيق للمستهلك يذهب إلى إعتبار المستهلك كل شخص طبيعى يتعاقد من أجل استهلاك حاجاته الشخصية أو العائلية أو إشباعها ومن ثم يستبعد من التعريف أولئك الذين يتعاقدون لغرض مهنى (شراء لأجل البيع) [٢٨]

و قد حسم المشرع الخلاف بشأن تعريف المستهلك

لم يُحدد مفهوم المستهلك في القانون حتى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، إلى أن حدده المشرع المصري في قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م في مادته رقم (١) "بأنه كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص[٢٩]"

إلا أن المشرع قد حسم مفهوم المستهلك وتم تعديل القانون سالف البيان وبموجب المادة رقم (١) من القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م بشأن حماية المستهلك قد أجرى المشرع تعديل على تعريف المستهلك الخاضع لهذا القانون يختلف بعض الشئ عن نظيره الملغي بموجبه، حيث عرف المستهلك بأنه " كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص.[٣٠].

وباستقراء المادة سالفة البيان نجد أن المشرع قد حسم تعريف المستهلك فى القانون كما سلف ؛ فقد أخذ بالمفهوم الضيق لتعريف المستهلك واستوجب علي أن يكون المستهلك – سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً- قد أبرم عقد الاستهلاك لإشباع حاجاته دون أن يكون من شأن التعاقد على المنتجات إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في نطاق مهنته أو تجارته، ومن ثم لا يستفيد الشخص الذى يتعاقد لتحقيق أغراضه المهنية أو الحرفية أو التجارية من القواعد الحمائية الواردة فى هذا القانون٣١.

أما المشرع الكويتى قد أخذ بالمفهوم الموسع للمستهلك، حيث يُعد مُستهلكاً من يتعاقد بغرض الاستهلاك بغض النظر عن إشباع حاجاته الخاصة والعائلية أو المهنية أو التجارية أو الحرفية وهو ما تبين من نص المادة رقم (١) من القانون رقم (٣٩) لسنة ٢٠١٤ بشأن حماية المستهلك والتى تنص على "...٤ ـ المستهلك : كل شخص طبيعي او اعتباري يشتري سلعة او خدمة بمقابل او يستفيد من أي منهما بغرض الاستهلاك أو يجري التعامل أو التعاقد معه بشأنها....."، وهو ما يُناهض ما استقر عليه المُشرع المصرى حيث إنه بموجب قانون حماية المُستهلك الكويتى يُعد مُستهلكاً كل شخص طبيعي أو إعتباري تعاقد من أجل تحقيق الأغراض المهنية أو التجارية أو الحرفية أو إذا كان التعاقد من أجل إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية ، فقد أطلق المُشرع لفظ مُستهلك على كل من يتعاقد من أجل الاستهلاك بصفة عامة حتى ولو كان ذلك بقصد الاستخدام فى نطاق مهنته أو حرفته.

والسؤال الذى يُثار فى هذا الشأن هل الشخص (المهنى) الذى يتعاقد على شراء منتجات لتسير أعمال تجارته يندرج ضمن التعريف القانونى للمستهلك والخضوع للأحكام الواردة بشأن الأخير بموجب قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨؟

قبل التطرق للتساؤل السالف وجب علينا التعرض لمفهوم المهنى حتى يتسنى لنا بيان الحكم القانونى الصحيح الواجب إعماله على تلك الحالة.

تعددت محاولات الفقهاء فى سبيل وضع تعريف المهنى، فعرفه بعض الفقهاء بأنه كل شخص طبيعى أو اعتبارى يكسب مالاً أو يطلب تقديم خدمة لغرض مهنى ، فى حين ذهب البعض الآخر إلى أن المهنى هو كل شخص طبيعى او اعتبارى يمارس نشاطاً تجارياً بهدف الحصول على الربح ، وذهب فريق ثالث إلى أن المهنى هو كل شخص يباشر حرفة تجارية أو صناعية أو فنية على وجة الاحتراف ، وذلك من خلال تقديم السلع والخدمات للجمهور بمقابل مادى بغرض الحصول على الربح، سواء اتخذ شكل المشروع الفردى أو شكل الشركة أو المؤسسة و التى قد تنتمى للقطاع العام أو الخاص[٣٢]

إلا أن هناك رأى آخر يذهب إلى امتداد الحماية القانونية المقررة للمستهلك إلى المهنى الذى يقوم بإبرام التصرفات التى تخدم مهنته خارج نطاق تخصصه، لما يؤدى ذلك إلى استفادة أكبر عدد من الأشخاص المتعاقدين من قواعد الحماية التي تضمنها قوانين الاستهلاك ، مثال ذلك الطبيب الذى يشترى المعدات الطبية اللازمة لعيادته ، والتاجر الذى يشترى الأثاثات اللازمة لمباشرة نشاطه ، والمستهلك وفقاً لهذا الاتجاه هو من يتعاقد بهدف استعمال المال أو إستخدامه ، أو خدمة سواء لاستعماله

الشخصى أو المهنى [٣٣]

ذهب رأى فى الفقه إلى ضرورة استبعاد التصرفات القانونية التى يبرمها المحترفون من ذلك المفهوم الضيق الذى ينحصر فيه الاستهلاك بالمعنى القانونى ؛ فالطبيب لا يبرم تصرفاً استهلاكياً حين يشترى المعدات الطبية لتأثيث عيادته، والمحامى لا يعد مستهلكاً بالمعنى القانونى حين يشترى أثاث مكتبه، وهكذا بالنسبة للصانع والتاجر فيما يخص مصنعه ، أو مكان عمله أو مباشرة حرفته[٣٤]

إلا أن هنا رأياً راجحاً وهو ما نؤيده بأن المهنى هو كل شخص طبيعى أو اعتبارى عاماً كان أو خاصاً يتعامل بشأن سلع أو خدمات بغرض إنتاجى، وليس بغرض إشباع الحاجات الشخصية والعائلية، وسواء أكان هذا الشخص منتجاً أو موزعاً أو مستورداً أو معلناً وسواء أكان محترفاً أو غير محترف ، متى كان طرفاً فى عقد من عقود الاستهلاك، وهو بذلك الذى يتحمل بالالتزام بضمان مطابقة المنتج الاستهلاكى للمواصفات المحددة قانوناً أو اتفاقاً[٣٥]

و قد حسم المشرع هذا الجدل وجاء بنصوص قانونية مرة فى هذا الشأن وعمل على حل هذه الإشكالية التى تناولها الفقه بعدة آراء متبايية، وباستقراء النصوص الواردة في قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ م ، والتعريف الوارد للمستهلك والخاضع لأحكام القانون سالف الذكر يتبين أن المستهلك هو ذلك الشخص سواء أكان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً (كالشركات) - يتعاقد عن طريق ممثليه – الذي يتعاقد لإشباع حاجاته الاستهلاكية دون المهنية أو الحرفية أو التجارية، وعليه يخرج من هذا النطاق التاجر الذي يشترى منتجات لتسيير أعمال تجارته إلا إذا كان التعاقد لشراء المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية.

فعلى سبيل المثال، التاجر الذي يتعاقد على شراء كمبيوتر لإدارة شؤون تجارته، وكذا الذي يتعاقد لشرائه لاستخدامه الشخصي؛ ففي الحالة الأولى يُعد المشترى تاجراً ولا يخضع لأحكام قانون حماية المستهلك متى أراد الرجوع على البائع حال توافر أوجه عدم المطابقة، أما في الحالة الثانية يُعد المشترى مستهلكاً ويخضع لأحكام قانون حماية المستهلك متى توافرات أوجه عدم المطابقة دون أن يخضع لأحكام القانون المدنى كما في المثال الأول.

وعلى ذلك يتعين علينا التطرق للشروط الواجب توافرها فى المشترى لكى يدخل ضمن الإطار القانونى لحماية المستهلك و هو ما سوف يُعضد ما توصلنا إليه

من أن المهنى لا يُشمل بالحماية القانونية الواردة فى قانون حماية المستهلك متى تعاقد على شراء منتجات من أجل تسيير تجارته ، وهو ما سوف نتناولة بالتفصيل خلال بحثنا الماثل.

المطلب الثانى: ضوابط اكتساب المشترى صفة المستهلك

فالمستهلك هو محور الحماية القانونية وغايتها، ويترتب على ذلك أن تحديد قواعد الحماية يتوقف على تحديد مفهوم المستهلك ؛ فالاستهلاك يمارسه جميع أفراد المجتمع ؛ الأمر الذى يتطلب منا عدم الوقوف عند المفهوم الاقتصادى للاستهلاك [٣٦]، ومن ثم يستوجب تحديد تعريف منضبط له بحيث يكون جامعاً لكل ما يشمله اللفظ و مانعاً لكل ما لا يشمله من الدخول فى نطاقه.

وقد تطلب المشرع بعض الشروط الواجب توافرها لإصباغ صفه المستهلك على المشترى لكى يستحق الحماية كمستهلك من خلال قواعد الحماية الواردة بقانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

و إذ نوردها إجمالاً ثم نقوم ببيانها تفصيلاً على النحو الذى سنورده فيما يلى، فقد تطلب المشرع شروطاً عدة لإضفاء صفة المستهلك على المشترى ألا وهى:

أولاً: أن يكون من الأشخاص الذين يستخدمون السلع أو الخدمات.

ثانياً: أن يكون محل الاستهلاك هو السلع والخدمات.

ثالثاً: أن يكون الغرض من الحصول على السلعة إشباع اغراض غير مهنية أو تجارية أو حرفية.

و لتوضيح ذلك سنقسم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع كالآتى:

الفرع الأول: أن يكون المشترى من الذين يستخدمون السلعة أو الخدمة

فاستخدام السلع والخدمات يحدث من خلال العقود الاستهلاكية التي يبرمها المشتري لإشباع حاجاته الخاصة الشخصية أياً كانت طبيعتها، كعقد البيع أو إجارة الأشياء أو إجارة الخدمات، فيحمل صفة المستهلك من يحصل على السلعة أو الخدمة وليس من يقدمها.

وهذا الشرط مُستخلص من نص المادة الأولى من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ م والذي عرفت المستهلك بأنه كل شخص طبيعي أو اعتباري يُقدم إليه أحد المنتجات – وقد تم تعريف المنتجات بموجب هذه المادة بأنها السلع والخدمات – لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، ومن ثمّ فمتى كان الغرض من الشراء إشباع إحدى الحاجات المنوه عنها عُد المشترى من غير

المخاطبين بأحكام قانون حماية المستهلك، وعليه لا يتوافر فيه صفة المستهلك.

الفرع الثانى: أن يتعلق محل العقد المتعاقد عليه من قبل المشترى بالسلع والخدمات:

فقد جاءت المادة الأولى من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م وعرفت المنتجات التي يقوم بشرائها المشترى لإشباع احتياجاته الخاصة حتى يُعد مستهلكاً وهى السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص ، وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد ، عدا الخدمات المالية والمصرفية المنظمة بأحكام قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي، وقانون تنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية.

فلا تقتصر عملية الاستهلاك على الأشياء التى تستهلك او تنتهى من أول استعمال لها كالأغذية والأدوية ، فهناك أشياء مستديمة ولكنها قابلة للاستهلاك كالسيارات و الأجهزة المنزلية وغيرها[٣٧]

ومن ثم فكل الأموال - سواء أكانت سلع أو خدمات إعمالاً لتعريف الوارد لمصطلح المنتجات بقانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م ونزولاً على ما حواه القانون ذاته بتعريف المستهلك بأنه الشخص الذى يُقدم إليه أحد المنتجات- تصلح لأن تكون محل عقد الاستهلاك إذا استعملت واكتسبت لغرض غير مهني بغض النظر عن مدى اندثار تلك المواد الاستهلاكية من أول استعمال لها أو دوام استهلاكها لفترة طويلة[٣٨]، أما بشأن الخدمات فقد أورد المشرع استثناءً لبعضها بحيث لا يتوافر فى شأن مُتلقيها صفة المستهلك وبالتالى لا تشملهم الحماية القانونية بقانون حماية المستهلك وسوف نتناول أمرها فيما بعد خلال بحثنا الماثل.

الفرع الثالث: أن يكون الغرض من الحصول على السلعة إشباع أغراض غير مهنية أو تجارية أو حرفية.

يُعد هذا العنصر هو المعيار الجوهرى للتفرقة بين المستهلك والمهني، فيُعد مستهلكاً كل من يستخدم السلعة أو الخدمة لغرض غير مهني أو تجارى أو حرفى أي لإشباع احتياجاته التى لا تدخل فى نطاق عمله المهنى أو التجارى أو الحرفى أو مما يُعاد بيعه بعد ذلك من أجل تحقيق الربح ، وهو ما تم استخلاصه من المادة الأولى من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م والتى تنص على أن المستهلك هو " كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص.".

فالمستهلك هو الذى يحصل على السلعة أو الخدمة لغرض الاستهلاك دون أن يكون من شأن ذلك إشباع الحاجات المهنية أو التجارية أو الحرفية كشراء غذاء دواء ، سيارة، علاج....إلخ ، فيعتبر هو المعيار الأساسى للتفرقة بين المستهلك والمهنى ، و بالتالى يخرج من مفهوم المستهلك حصول الشخص على السلعة لأغراض معينة لغير غرض الاستهلاك كما سلف وبينا٣٩

و طالما كان الهدف من الاستهلاك هو إشباع الحاجات غير المهنية أو التجارية أو الحرفية للمستهلك يظل الأخير مشمولاً بالحماية التى توفرها له النصوص التشريعية بالنظر إلى صفة الضعف الملازمة له فى تعاقداته مع المهنى [٤٠]، وعليه متى كان الغرض من التعاقد هو أيٌ من الأغراض السالف بيانها بموجب المادة سالفة البيان عُد المتعاقد مورداً (مهنياً) ولا يندرج ضمن التعريف القانوني للمستهلك.

فيستوجب تعريف المهنى فى إطار مراعاة أن القانون الخاص بحماية المستهلك لا يتعلق ولا ينبغى أن يتعلق بطائفة من الأشخاص، ولكن يرتبط بالوصف القانونى للتصرفات أو الأعمال التى يبرمها أو يقوم بها الشخص، وبعبارة أخرى يجب أن يهتم قانون الاستهلاك بالأعمال الاقتصادية وليس بطائفة من الأشخاص وأن غاية هذا القانون هى تحقيق التوازن فى علاقات الاستهلاك بين المهنى والمستهلك، عن طريق منح المستهلك حقوقاً لها وزنها وأهميتها بالمقابلة للمزايا الكبيرة والطبيعية التى تتوافر للمهنى [٤١]

و قد عرفت المادة الأولى من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م المورد – وهو أحد صور التعبير القانونى عن المهنى- بأنه من الأشخاص الذين لا يتسمون بصفة المستهلك ، حيث إن المورد هو" كل شخص يباشر نشاطاً تجارياً أو

صناعياً أو مهنياً أو حرفياً يقدم خدمه للمستهلك، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها، أو يصدرها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأي طريقة من الطرق...."

و من ثم يُلاحظ من النص السابق اتساع مفهوم المورد ليشمل بائع السلعة ومقدم الخدمة، وكذلك الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين على السواء، كما يندرج تحت هذا المفهوم البائع والموزع والمستورد والمنتج.

ومن جماع ما سبق نجد أن المهنى والذى لا تشمله الحماية القانونية - المقررة بموجب قوانين الاستهلاك- كمستهلك لانتفاء تلك الصفة الأخيرة فى شأنه هو "ذلك الشخص الذى يتعاقد لأجل مهنته، ولمباشرة نشاطه التجارى أو الفنى على سبيل الاعتياد، سواء اكان هذا النشاط تجارياً او مدنياً او فنياً، إضافة الى أنه ليس المستخدم النهائى للسلعة أو الخدمة"، وبالتالى فلا يمكن أن يعتبر مستهلكاً من يتعاقد لخدمة نشاطه المهنى، ولو جاء تصرفه بعيداً عن تخصصه الفنى المعتاد، كالمحامى الذى يشترى جهاز كمبيوتر لتسيير إدارة مكتبه والتاجر الذى يتعاقد لشراء جهاز إنذار لمحله ، ومن ثمّ فإنه يخرج ضمناً عن أطر هذه الحماية كل من يقوم بإبرام تصرفات قانونية موجهة لأغراض المهنة أو الحرفة بالمعنى الواسع[٤٢]

المبحث الثانى: الحقوق المقررة للمستهلك

فالتنظيم القانونى الخاص الذى وضعه المشرع بقانون حماية المستهلك يتطلب لقيام الالتزام بضمان المطابقة ومن ثم ثبوت الحق للمستهلك"المشترى أو متلقى الخدمة" فى الرجوع على المهنى"البائع أو مقدم الخدمة" بدعوى المطابقة أن يكون هناك علاقة استهلاك محلها منتج كما أوضحنا خلال بحثنا الماثل، وأن يكون المنتج- موضوع علاقة الاستهلاك- معيباً وقت أداء المهنى لتسليم المُنتج إن كان سلعة ، ووقت تقديمها أو تنفيذها لمتلقى الخدمة إن كان خدمة، وأن يفحص المستهلك المُنتج ويخطر المهنى بعدم المطابقة[٤٣].

فقد يختلف الجزاء المقرر على مخالفة البائع لالتزامه بضمان مطابقة المنتج أو لالتزامه بضمان العيب، **فيختلف بحسب طبيعة االمنتج ذاته**، فإذا كان المنتج محل الضمان سلعة غير مطابقة أو لحقه عيب، أى إذا كان الشئ المبيع غير مطابق للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليه من أجله أو لحق به عيب يؤدى إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة به فيما أعد له، ثبت للمستهلك الحق فى الخيار بين رده إلى البائع واستبداله بشئ آخر مطابق أو رده واسترداد ثمنه دون أن يتحمل المستهلك أية نفقات إضافية وهو ما أكدته المادة رقم (٢١) من قانون حماية

المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، أما إذا كان المنتج محل ضمان المطابقة خدمة وأخل مقدم الخدمة بالتزامه بضمان مطابقة الخدمة وذلك فى حالة وجود عيب أو نقص بالخدمة وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها والعرف التجارى هنا يكون للمستهلك أن يُلزم مقدم الخدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إليه، وهو ما أكدته المادة رقم (٢٥) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، إلا أن قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنه ٢٠١٤م نجد أن المادة رقم (١٠) منه قد نظمت هذا الشأن بموجبها وخصته ببعض الأحكام التى لا تختلف عن نظيرها المصرى اختلافاً جذرياً.

فمتى استقر الأمر وثبت عيب السلعة أو الخدمة التى تم التعاقد عليها من قبل المستهلك، أو عدم مطابقتها للمواصفات، فقد أتى المشرع وخول له عدة خيارات، يقوم باختيار ما يراه مناسباً لظروف إرادته، بصرف النظر عن موقف المورد، فقد يطلب المستهلك إعادة السلعة المبيعة، ويعرض المورد استبدالها بأخرى خالية من العيوب، فالعبرة بإرادة المستهلك واختياره، ما لم يكن هذا الأخير متعسفاً فى استعمال حقه طبقاً لنص المادة الخامسة من القانون المدنى المصرى[٤٤]

ولتوضيح ذلك سنقسم هذا المبحث إلى خمسة مطالب كالآتي:

المطلب الأول: الحق فى استبدال السلع أو استرداد ثمنها

يُقصد بالحق في استبدال السلعة أو استرداد ثمنها – طبقاً للرأي الراجح فقهاً – حق يثبت للمستهلك خلال مدة معينة من تاريخ التسليم في الخيار بين رد المبيع غير المطابق واستبداله بآخر مطابق أو إعادته واسترداد ثمنه دون أن يتحمل أي نفقات أو تكاليف إضافية٤٥ وهو ما اكده المشرع بموجب نص المادة (٢١) من قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨ والتى تنص على "للمستهلك الحق خلال ثلاثين يوماً من تسلم السلعة فى استبدالها او إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية ،إذا شابها عيب او كانت غير مطابقة للمواصفات او للغرض الذى تم التعاقد عليه من أجله...."

فلم يحدد النص اى إجراءات شكلية لطلب المستهلك، وبالتالى فللمستهلك ان يطلب إعمال هذا الجزاء كنتيجة لتعييب السلعة او عدم مطابقتها للمواصفات او الغرض الذى تعاقد عليها من أجله بأى اجراء.

كذلك لم يتناول المشرع فى قانون حماية المستهلك النص عل حق المستهلك فى التعويض ان كان له مقتضى، فيما يتعلق بتعيب السلعة او عدم مطابقتها للمواصفات او الغرض الذى تم التعاقد من أجله[٤٦] ، إلا اننا نرى أنه لا حائلة تحول

دون مطالبة المستهلك بالتعويض عما نتج من أضرار من جراء تعييب السلعة أو عدم مطابقتها للمواصفات ، فقد جاء نص المادة ٢١ من قانون حماية المستهلك وأعطى المستهلك مُكنه استبدال السلعة أو إعادتها واسترداد قيمتها متى كانت معيبة أو غير مطابقة للمواصفات دون أن تتضمن حُكماً يحرم المُستهلك من حقه فى المَطالبة بالتعويض ،و من ثم وإعمالاً للقاعدة الأصولية والمُستقر عليها فقهاً وقضاءً بأنه متى كان النص عاماً أو مطلقاً فلا محل لتخصيصه أو تقييده، إذ انه لا يجوز الخروج على التنظيم الذى استنه المشرع بإشتراط ما لم يشترطه القانون، أو إستحداث حكم مغاير لم يأت به النص، وعلى ذلك فالمستهلك له الحق فى جميع الحالات المُطالبة بالتعويض نزولاً على ما تقضى به القواعد العامة بشأن الحق فى المطالبة بالتعويض عن كل فعل يُحدث ضرراً للغير، فهذا الحق يظل قائماً حيث أن سكوت المشرع معناه تطبيق أحكام القواعد العامة،و ذلك لأن الحكم الخاص يقيد الحكم العام وذلك لأن الحكم الخاص يقيد الحكم العام فيما ورد بشأنه فقط وفيما عدا ذلك يظل خاضعاً لحكم القواعد العامة[٤٧].

و إذا كان المشرع قد خول المستهلك – فقط - الخيار بين العدول عن الصفقة بإعادة السلعة او استبدالها مرة أخرى كما سلف وبينا ، فالسؤال الذى يُثار فى هذا الشأن هو مدى احقية المستهلك فى الإحتفاظ بالسلعة مع إنقاص ثمنها بما يوازى العيب الذى يشوبها؟

فلم ينص المشرع على هذ الخيار إذا كان محل التعاقد سلعة، اما إذا كان خدمة فقد اجاز إنقاص ثمنها بما يجبر النقص فيها[٤٨]، وهو ما اكده المشرع بموجب نص المادة (٢٥) من قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨ التى تنص على " يلتزم مورد الخدمة برد مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقا لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف."

و باستقراء نص المادة السالفة نجد ان المشرع لم يحدد مدة زمنية محددة لممارسة مُتلقى الخدمة حقه فى استعمال الحقوق المخولة له بموجبها في حالة وجود عيب أو نقص فى الخدمة المُتلقاه وفقاً لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري و ذلك على غرار ما فعل فى المادة (٢١) من ذات القانون المتعلقة بالسلع والمنتجات بتحديد مدة زمنية لممارسة المستهلك حقه فى رد المبيع غير المطابق واستبداله بآخر مطابق أو إعادته واسترداد ثمنه خلال فترة زمنية محددة وهى ثلاثون يوماً من تسلمه الفعلى للمبيع[٤٩].

المطلب الثانى: مصدر الحق فى الاستبدال والاسترداد وأساسه.

لا شك أن حق المشتري في استبدال السلعة غير المطابقة أو استرداد ثمنها قد نشأ بموجب أحكام قانونية صريحة بقوانين حماية المستهلك[٥٠]؛ حيث نصت المادة

(٢١) من قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨م على أن "للمستهلك- خلال ثلاثين يوماً من تسلم السلعة - الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، ويلتزم المورد في هذه الأحوال بناء على طلب المستهلك باستبدال السلعة أو استردادها مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية على المستهلك، وكل ذلك دون الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك أو ما يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة.

وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأحكام والإجراءات اللازمة لذلك."

ومن ثم فإن المشرع قد أعطى للمشترى الحق في استبدال المبيع أو استرداد ثمنه – خلال ثلاثين يوماً من تسلم السلعة- طبقاً لنص المادة (٢١) من قانون حماية المستهلك دون أن يتحمل المستهلك أية تكاليف أو نفقات إضافية بما فيها رد وإعادة المبيع إلى البائع، فقد ورد النص صريحاً – ولا اجتهاد مع صراحة النص – بأن البائع هو الذي يتحمل نتيجة خطأه بتسليم شئ غير مطابق وبما يسفر عنه من مصروفات من جراء ذلك.

فليس بإمكان المستهلك ممارسة الرخصة الممنوحة له بموجب قانون حماية المستهلك من استبدال المبيع او إعادته واسترداد ثمنه إلا إذا شاب السلعة عيبٌ، أو إذا كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليها من أجله، وينشأ حقه السالف متى تحقق إحدى الشرطين سالفى الذكر وليس تحققهما معاً.

فالمشرع قد حدد الحالات التى يحق فيها للمستهلك استبدال أو إعاده السلعة مع استرداد قيمتها النقدية وذلك إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله ، فلا يحق للأخير الرجوع بهذه الضمانات على البائع ما لم تتحقق إحدى الحالات سالفة البيان.

فالنص المتقدم يقرر إلزام على عاتق مورد السلعة بضمان مطابقة المبيع لمصلحة المستهلك، وهو ما يشير إلى المطابقة بمفهومها الوصفى والوظيفى بما يشمل مطابقة المبيع للمواصفات والغرض الذى تم التعاقد عليه من أجله، كما يخول للمستهلك فى حالة عدم المطابقة السلعة للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليه من أجله، استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها، ويلزم المورد بذلك دون أية تكلفة إضافية [٥١]

وهذا الحق يعد الأثر المباشر لإخلال البائع بإلتزامه بضمان المطابقة سواء

كان عدم المطابقة للمواصفات القانونية أو عدم مطابقة للمواصفات الاتفاقية وذلك متى كان المنتج سلعة وليس خدمة[٥٢]، وذلك لأن المشرع قد خص إخلال المهنى بضمان مطابقة الخدمة للمواصفات أو متى شابها عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري بحكم آخر بموجب المادة رقم (٢٥) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م.

و يُلاحظ أن قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م بموجب نص المادة ٢١ منه قد أتاح للمستهلك الحق فى فى استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها فى حالة إذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليه مما يتبين معه أن السلعة متى لحق بها عيب أو عدم مطابقة – بغض النظر عن مدى جسامتهما – ينشأ معه الحق للمستهلك فى استعمال حقوقة المكفولة له قانوناً، حيث إن لفظ العيب وعدم المطابقة قد ورد مطلقاً دون تحديد لمقدار جسامتهما وذلك على غرار نص المادة ٤٥٠ من التقنين المدنى المصرى وهى خاصة بضمان العيوب الخفية والتى تُحدد الحُكم المستوجب تطبيقة بالنظر ما إذا كان العيب الذى لحق بالمبيع جسيماً من عدمه. [٥٣]

فإذا قام خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليه فأجازت المادة ١٦ من قرار رئيس مجلس الوزراء رقم822 لسنة 2019م بشأن إصدار اللائحة التفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م تقضى بإحالة الأمر إلى الجهاز ليُصدر قراراً مُلزماً للطرفين - وذلك فى حالة إذا لم يستجب المورد لطلب المستهلك بالاستبدال أو إعادة السلعة واسترداد ثمنها- [٥٤] وبالتالى فهى تُعتبر خطوة شبيهة بلجان فض المنازعات، حالة ما إذا ارتضى الطرف الضعيف المستهلك حكم الجهاز باستبدال السلعة المعيبة، أو السلعة غير المطابقة للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليه ، ونفذ قرار الجهاز، أما إذا لم يرتضِ حكم الجهاز فى هذا الشأن فلا يكون أمامه سوى اللجوء للطعن على القرار الذى لم يرتضيه أمام محكمة القضاء الإدارى وذلك نزولاً على حكم المادة ٥٨ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م[٥٥]

فهذا الحق ما هو إلا ترديد للقواعد العامة الواردة بشأن تنفيذ الاللتزامات وفقاً لما تقتضي به المادة ٢٠٣ من القانون المدنى المصرى والتى تنص على " ١- يجبر المدين بعد إعذاره طبقاً للمادتين ٢١٩ و٢٢٠ على تنفيذ التزامه تنفيذاً عينياً، متى كان ذلك ممكناً.

٢- على أنه إذا كان في التنفيذ العيني إرهاق للمدين جاز له أن يقتصر على دفع تعويض نقدي، إذا كان ذلك لا يلحق بالدائن ضرراً جسيماً"

و مع ذلك فهذه المادة تضع عدداً من الشروط لإعمال مقتضاها منها أن يكون

التنفيذ العينى ممكناً، وأن يطلب الدائن – المشترى- التنفيذ العينى وأن يعذر المدين بالالتزام – البائع- وألا يكون هذا التنفيذ العينى مرهقاً للمدين وهو يكون كذلك إذا كان هذا التنفيذ يكلفه نفقات باهظة ويلحق به خسارة فادحة ولايكفى مجرد الإعسار والضيق وأن الأمر متروك إلى تقدير القاضى[٥٦]، ولكن إعمال هذه القواعد العامة على الفرض محل البحث نجد أنه يسهل على البائع أن يدعى أن التنفيذ العينى مستحيل ليجبر المشترى الدائن له بالالتزام بالمطابقة على سلوك طريق التعويض طبقاً للمادة ٢/٢٠٣ من التقنين المدنى المصرى [٥٧]، بما يعنى أن الاختيار هنا للبائع وليس للمشترى المستهلك، فيكون ثمت إجحاف بحقوقه، وهو ما يخالف اتجاه المشرع فى قانون حماية المستهلك[٥٨]

و لتوضيح ذلك سنقسم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع كالآتى:

الفرع الأول: متى كان المستهلك حاصلاً على مبيع غيرمطابق للمواصفات:-

نجد أن قوانين الاستهلاك قد تطرقت إلى مفهوم المطابقة مباشرة رغم أن نظرتها لهذا الالتزام تختلف عن مفهومها فى القوانين المدنية، حيث يقتصر تطبيق الأخيره على الإطار العقدى الذى يُنظم العلاقة بين البائع والمشترى، وبالتالى فهى تتضمن تسليم الشئ المبيع بمواصفات مطابقة لما جاء فى العقد ولما تم الاتفاق عليه، مما يعنى أن مفهوم المطابقة فى القانون المدنى هو مفهوم خاص وضيق، أما بالنسبة لقوانين الاستهلاك، فالالتزام بالمطابقة يقتضى تقديم مبيع مطابق للمواصفات وفقاً لما يقتضيه العقد المبرم، وكذا المواصفات التى حددتها النصوص الآمرة واللوائح التقنية والتنظيمية، وكذلك مطابق للحاجات والأغراض التى يسعى إليها المستهلك، وبالتالى فالمطابقة حسب قوانين الاستهلاك هى أوسع نطاقاً مما هو عليه فى القانون المدنى[٥٩].

فالمشرع المصرى قد عمد إلى التأكيد على عدد من الحقوق الأساسية للمستهلك – التى يهدف من ورائها تمتعه بالحماية المُثلى حال تعاقده مع المهنى- بموجب نص المادة رقم (٢) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م، ومنها حق المستهلك فى الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات، وفضلاً عما أورده بموجب نصى المادتين رقمى (٢٥،٢١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة م٢٠١٨ بإلزام المهنى (البائع) بضمان المطابقة متى كان المبيع من السلع الاستهلاكية، وكذا إلزام مقدم الخدمة بضمان المطابقه متى كان المبيع من الخدمات الاستهلاكية.

و على ذلك يعد من صور الحماية الخاصة للمستهلك فى عقود الاستهلاك

تقرير المشرع لعدد من الحقوق الأساسية للمستهلك ومنها حق المستهلك فى الحصول على منتج مطابق للمواصفات والشروط المقررة قانوناُ واتفاقاً، ولذلك فرض المشرع التزاماً خاصاً يقع على عاتق المهنى تجاه المستهلك وهو الالتزام بضمان مطابقة المنتج فى عقود الاستهلاك[٦٠]

فالمشرع لم يضع – خاصة فى قانون الاستهلاك المصرى- الأحكام التفصيلية للكثير من مسائل التزام المهنى بضمان مطابقة المنتج الاستهلاكى، حيث اكتفى بفرض الالتزام فى صورة مجملة دون أن يفرض تنظيماً تفصيلياً لكثير من إشكآليات الالتزام بضمان المطابقة بما يحتم وجوب الاستعانة بالقواعد العامة فى القانون المدنى لتنظيم هذه المسائل[٦١]

فلا شك أن مضمون الالتزام بالمطابقة كان معمولاً به قبل النص عليه بشكل مباشر فى قانون حماية المستهلك، كونه يدخل ضمن مستلزمات تنفيذ الالتزامات التعاقدية وفقاً للقانون والعرف ووفقاً لنص المادة ٢/١٤ من التقنين المدنى المصرى، والتى تُلزم طرفى العلاقة العقدية بتنفيذ الاشتراطات العقدية الاتفاقية وما يستلزم هذا التنفيذ من قواعد متعارف عليها عرفاً، وهو ما يضمن تحقيق العدالة وتحقيق التوازن العقدى بين المستهلك بوصفه الطرف الضعيف والمنتج أو البائع بوصفه الطرف القوى [٦٢]

فالتزام البائع بضمان مطابقة المنتج فى عقود الاستهلاك يعد التزاماً قانونياً حيث فرضه المشرع بصريح النص فى قانون الاستهلاك المصرى، ومااتفق الأطراف بشأنه على تعديله بالتشديد، وعليه فإن كل عقد لا يعد من عقود الاستهلاك يعتبر الالتزام بضمان المطابقة فيه التزاماً تابعاً لالتزام آخر كالالتزام بالتسليم وهو بذلك التزام عقدى حيث يتطلب لقيامه ضرورة الاتفاق عليه بين أطراف العقد غير الاستهلاكى[٦٣]

فالأصل أن الأساس المُعول عليه فى تحديد مضمون المطابقة هى أسس اتفاقية بين المتعاقدين ما لم ينص القانون على أسس أخرى، وهو ما يُمكن إستجلاء أمره بقاعدة آمرة وهى وجوب المطابقة لقواعد المواصفات القياسية أى توافر جودة معينة للمنتج[٦٤]

إذن فالمواصفات القياسية هى عبارة عن وثيقة قانونية وضعت فى متناول الجميع تم إعدادها بالتعاون أو بالاتفاق مع الأطراف المعنية وهى مبنية على النتائج المشتركة المعروفة فى المجال العلمى والتكوينى والخبرة، وتهدف إلى توفير المصلحة العامة[٦٥]

و لما كان الالتزام بالمطابقة فى نطاق قانون حماية المستهلك هو التزام قانونى

وعقدى فى آنٍ واحد فإن البائع ملزم بمطابقة السلعة المبيعة لديه لقوانين المواصفات القياسية أو ما يحدده العرف التجارى من أوصاف أو ما تقرره اللوائح الإدارية ولو لم يتعهد المشترى بها أو يتفق عليها صراحة فى عقد البيع[٦٦]

و على ذلك فالمبيع يستوجب أن يتوافر فيه البيانات والمواصفات ومعايير الجودة التى تتطلبها قوانين المواصفات القياسية وكذا الضوابط والمعايير الإدارية المتعلقة بالسلامة والأمن والصحة طبقاً لنصوص المواد أرقام(٣،٤،٢٠) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨، وكذا المادتين رقمى (٢،٥) من اللائحة التنفيذية للقانون سالف البيان٦٧

فإذا تدخل المشرع وحدد بموجب نصوص أو قواعد آمرة مواصفات معينة للسلع والمنتجات، فإن البائع يلتزم بأن يكون المبيع وقت التسليم مطابقاً لتلك المواصفات دون حاجة إلى اشتراط فى ذلك العقد، حيث يتوافر عيب عدم المطابقة وتترتب مسؤولية البائع عن الإخلال بالالتزام بضمان المطابقة إذا كان المبيع مخالفاً للقرارات الوزارية أو اللوائح المنظمة للصحة العامة أو القوانين المتعلقة بالمواصفات القياسية للمنتجات المثيلة٦٨

فالمقصود بالمواصفات القياسية الأسلوب العلمى التكنولوجي الذى تحدد به الخصائص والأبعاد والدقة التى يلزم توافرها فى المواد والمنتجات، كى يتهيأ بها للجودة وحسن الأداء مع انخفاض التكاليف، مما يتحقق به النفع والفائدة للمنتج والمستهلك على السواء ٦٩ لذا ففي كثير من الأحيان تضع السلطة العامة بعض القيود والأحكام والنصوص الآمرة التي تستوجب وجود مواصفات معينة يجب توافرها في المبيع من حيث جودته، فيستوجب احترام تلك الاشتراطات ولا يمكن الاتفاق على مخالفتها، لأنها من القواعد الآمرة التي لا يجوز الاتفاق على مخالفتها أو الخروج عليها٧٠.

فمن الملاحظ تزايد عدد هذه النصوص في تلك الآونة نتيجة اتباع الدولة سياسة التوجه الاقتصادي، حيث لا تترك تحديد مواصفات السلع والمنتجات لمحض إرادة المتعاقدين وإنما تتدخل الدولة لوضع بعض الشروط الواجب توافرها في المبيع من حيث جودته(٧١).

فإذا تدخل المشرع وحدد بموجب نصوص أو قواعد آمرة مواصفات معينة للسلع والمنتجات، فإن البائع يلتزم بأن يكون المبيع وقت التسليم مطابقاً لتلك المواصفات دون حاجة إلى اشتراط فى ذلك العقد، حيث يتوافر عيب عدم المطابقة

وتترتب مسئولية البائع عن الإخلال بالالتزام بضمان المطابقة إذا كان المبيع مخالفاً للقرارات الوزارية أو اللوائح المنظمة للصحة العامة أو القوانين المتعلقة بالمواصفات القياسية للمنتجات المثيلة[٧٢]

فالمواصفات المُحددة بمعرفة المشرع للمنتجات التى تقدم للمستهلكين بواسطة ما يصدره من قوانين ومراسيم خاصة، وكذلك القرارات الوزارية، وهذا وبصرف النظر عن مكان إنتاج هذه المنتجات، وفى الغالب يقوم المشرع بإنشاء عدة هيئات، يسند إليها مهمة تحديد هذه المواصفات والمراقبة عليها فيما يتعلق بالسلع المتداولة محلياً واعتماد المعايير الدولية بما لا يتعارض مع المعايير المتبناه على المستوى الوطنى[٧٣]

فالمواصفات القياسية المصرية هى [٧٤] الحد الأدنى من المتطلبات الفنية المعتمدة الذى تتفق جميع الأطراف المعنية على تطبيقها دون إخلال بما تتضمنه من حيادية وشفافية. وتقوم الإدارة المركزية للتوحيد القياسى من خلال الإدارة العامة للمواصفات والإدارة العامة للمقاييس بنشاط إعداد وإصدار المواصفات القياسية المصرية ، ودراسة المواصفات القياسية الدولية والإقليمية والأجنبية، وتهيئة الوسائل التى تحقق الانتفاع بها فى خطة وضع وتطوير المواصفات القياسية المصرية بهدف النهوض بالإنتاج المحلى إلى المستويات العالمية وزيادة قدرته التنافسية وإعداد البحوث والدراسات المتعلقة بالمنظمات الدولية والإقليمية وغيرها ومتابعة أعمال اللجان الفنية الدولية التى تشترك الهيئة فى عضويتها ودراسة المواصفات القياسية العربية وتفعيل مشاريع إصدار مواصفات مصرية / عربية موحدة وقد صدر عن الهيئة حتى سبتمبر ٢٠١٥م حوالى عشرة آلاف مواصفة قياسية مصرية تغطى قطاعات الصناعة المختلفة إلى جانب حوالى ألف مشروع مواصفة فى مراحل الإعداد المختلفة فى مجالات المنتجات الغذائية والمنتجات الكميائية ومواد البناء والحراريات و منتجات الغزل والنسيج و المنتجات الهندسية والاتصالات والأجهزة الطبية وأجهزة وأساليب القياس والمعايرة ونظم السلامة والأمان و نظم الجودة والبيئة و التوثيق والمعلومات و نظم الاتصالات وشؤون المستهلك).

والمواصفات القياسية وسيلة فعالة لتحقيق أهداف هامة منها:

- زيادة القدرة الإنتاجية للمنتجات فى مختلف المجالات.
- التبسيط والتبادلية.
- السلامة والصحة وحماية الحياة والبيئة.
- حماية المستهلك والمنتج.
- الاتصال والتفاهم بين الأطراف المعنية فى الأنشطة الصناعية والتجارية.
- تخفيض التكاليف والتوفير الشامل فى الجهد الإنسانى والمواد والطاقة.
- زيادة القدرة التنافسية للمنتجات المصرية فى الأسواق المحلية والدولية.
- إزالة العوائق الفنية أمام التجارة والإقلال من المنازعات.
- توفير الحماية الاقتصادية والصحية للمجتمع والمستهلك[٧٥].

وعلى سبيل المثال.. فإن صناعة أو إنتاج مياه معدنية للشرب تتم وفق خصائص وتعليمات وشروط معينة تحقق السلامة والجودة- وهذا ما يعرفه الجميع - بهدف الوصول لمنتج سليم ذي جودة مقبول من المستهلك، بمعنى أن المواصفات القياسية للمياه المعدنية هي وثيقة تحتوي على مجموعة اشتراطات يجب أن تتوافر أثناء عملية الإنتاج، بما يحقق السلامة والجودة في المياه والعبوة، مثل نسب المواد المسموح بها، وطرق الاختبار، ووصف المواد المستخدمة في الإنتاج وتوضيحها على العبوة، وكذلك الالتزام بفترات الصلاحية وشروط التعبئة والتخزين والتداول

و من ثم فمسؤولية البائع تنعقد بإخلال الالتزام بالمطابقة إذا ما أخل بالالتزام بمطابقة السلعة المبيعة لما حددته اللوائح الإدارية أو ما استقر عليه العرف التجارى أو ما حددته قوانين الاستهلاك من خلال أجهزة الرقابة على المواصفات القياسية[٧٦]

و من ثم نضع تعريفاً مناسباً لعدم المطابقة فى ظل قانون الاستهلاك المصرى وهو أنه " اختلاف المنتج أثناء تسليمه أو تقديمه عن الحالة المتوقعة له وقت العقد، حيث يحدث اختلاف حالة المبيع "السلعة" وقت التسليم عنها وقت البيع، أو قيام البائع بتسليم شئ آخر غير المتفق عليه بذاته أو أوصافه أو غيير متفق مع المعايير المعتمدة قانوناً للسلعة، وكذلك الحال فى شأن الخدمة حيث لا تتفق والمواصفات المعتمدة وقت الاتفاق[٧٧]

أما بشأن التشريع الكويتى فقد نص المشرع الكويتى بموجب المادة (١٠) من القانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤م بشأن حماية المستهلك " مع عدم الاخلال بأية

ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وفيما لم تحدده اللجنة من مدد أقل بالنظر الى طبيعة السلعة للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها او اعادتها مع استرداد قيمتها دون أي تكلفة إضافية بشرط أن تكون السلعة بنفس حالتها عند الشراء. وفي جميع الأحوال تكون مسؤولية المزودين والموردين في هذا الخصوص مسؤولية تضامنية على أن تضع اللائحة التنفيذية ضوابط الاسترجاع.

ولا تطبق أحكام هذا النص على السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، ما لم يثبت فسادها أو انتهاء صلاحيتها للاستهلاك الآدمي في تاريخ الشراء.

ويسري حكم الفقرة الأولى في حالة تلقي المستهلك خدمة معيبة أو منقوصة وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري السائد بشأنها وفي هذه الحالة يلتزم مزود أو مقدم الخدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها الى المستهلك.

وفي حالة وجود أي خلاف حول وجود عيب بالسلعة او مطابقتها للمواصفات او الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، وكذلك حول وجود عيب أو نقص في الخدمة يحال الخلاف الى اللجنة لتصدر قراراً ملزما بشأنها، وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون إجراءات تطبيق هذه المادة".

فقد منحت المادة السالفة المستهلك الحق فى استبدال السلعة أو إعادتها واسترداد قيمتها دون أية تكلفة – بشرط أن تكون بحالتها التى تسلمها عند الشراء- وذلك خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ تسلمها ما لم توجد مدد خاصة أقل بشأن السلعة المراد استرجاعها، وذلك دون أن يلحق السلعة المبيعة عيب أو عدم مطابقة للمواصفات سواء أكانت المواصفات اتفاقية أو قانونية ٧٨.

و قد غاير قانون حماية المستهلك الكويتى نظيره المصرى – فى شأن تحديد مدة فى إرجاع السلعة واسترداد قيمتها أو استبدالها متى كان بها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية أو الغرض الذى تم التعاقد عليه، فقد نصت المادة ١٤ من قانون حماية المستهلك رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤م على " يلتزم المزود بإرجاع السلعة مع رد قيمتها او إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حال اكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد عليها لأجله وذلك خلال المدة المحددة وفقاً لشروط الضمان المعلنة من التاجر أو طبقاً للمدة التي جرى العرف عليها.

ولا تطبق أحكام هذا النص على السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، والسلع التى تصنع بناء على مواصفات حددها المستهلك، والكتب والصحف والمجلات،

وبرامج المعلوماتية وما يماثلها، وذلك وفقاً لما تنظمه اللائحة التنفيذية لهذا القانون

و بما أن المشرع الكويتى قد عرف العيب الموجب لإرجاع المبيع ورد قيمته أو استبداله – بشكل يُغاير ما انتهجه المشرع المصرى فى هذا الشأن - وذلك بموجب نص المادة ١ من قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤م حيث نصت على أن "....٩- العيب :نقص في الجودة او الكمية او الكفاءة، او عدم مطابقة السلعة او الخدمة للمواصفات المتفق عليها، أو للمقاييس الواجب الالتزام بها طبقا لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون شرط ألا يكون العيب نشأ عن تصرف من المستهلك...." وعليه يكون المشرع الكويتى بموجب قانون حماية المستهلك قد أجاز إرجاع السلعة ورد قيمتها أو استبدالها متى كانت غير مطابقة للمواصفات التى كفلها البائع أو اشترطها المشترى فى المبيع، كما أن المشرع لم يُحدد مدة زمنية يُخول فيها المستهلك بالرجوع على المزود (البائع المهنى) لاستبدال أو إسترجاع السلعة المبيعة متى كان بها عيب أو غير مطابقة للمواصفات القياسية المقرره أو الغرض الذى تم التعاقد عليه، وإنما وضع ضابطين لتحديد المدة التى يحق للمستهلك الرجوع فيها؛ ألا وهى المدة التى ضمنها المزود للمستهلك، أو المدة التى جرى العرف عليها حال عدم تحديد المدة من قبل المزود.

الفرع الثانى:متى كان المستهلك حاصلاً على مبيع معيب:

قد تكون السلعه مطابقة للمواصفات ولكن بها عيب ؛ وهذا أمر ينشئ الحق للمستهللك في الرجوع على المورد بقواعد حماية المستهلك، و هو ما حدا بالمشرع إلى تعريف العيب الذى على أثره يحق للمستهلك الرجوع على البائع أو المورد بالضمانات سالفة البيان ولم يترك أمر تعريفه للقواعد العامة ؛ فقد نص المشرع المصرى فى المادة رقم (١) من قانون حماية المستهلك ١٨١ لسنة ٢٠١٨م على ان العيب "كل نقص فى قيمة او منفعة أى من المنتجات بحسب الغاية المقصودة منها ، ويؤدى بالضرورة الى حرمان المستهلك كلياً او جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله، بما فى ذلك النقص الذى ينتج من خطأ فى مناولة السلعة أو تخزينها ،و ذلك كله ما لم يكن المستهلك قد تسبب فى وقوع هذا النقص"

و بالتالى ووفقاً للتعريف سالف البيان فإن أى نقص فى قيمة السلع والمنتجات بحسب الغاية المقصودة منها سيؤدى حتماً الى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدوا من أجله، مما سنكون معه أمام عيب يعطى الحق للمستهلك فى العدول عن التعاقد ونشوء الحق فى استخدام الضمانات المخولة له قانوناً فى شأن استبدال المبيع أو إعادته مع استرداد قيمته النقدية[٧٩].

فلا يشترط فى العيب الذى ينشأ به الحق للمستهلك باستبدال السلعة أو إعادتها واسترداد قيمتها شروطاً معينة كما سبق وأشرنا إلى الشروط المنصوص عليها فى العيب الخفى الذى يضمنه البائع مثل القدم والتأثير والخفاء وعدم علم المشترى به، فقد نصت المادة رقم (١) من قانون حماية المستهلك بشأن تعريف العيب أن يكون واضحاً جلياً لا يحتاج الى تفسير أو تأويل أو حمله على غير محمله وعرف العيب - بحسب مدى تأثيره على المبيع- بأنه كل نقص فى قيمة أو منفعة أى من المنتجات بحسب الغاية المقصودة منها ، ويؤدى بالضرورة الى حرمان المستهلك كلياً او جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله ، مما يتعين معه نشوء حق المستهلك فى الرجوع على المورد او البائع بموجب أحكام قانون حماية المستهلك متى شاب المبيع عيب على النحو السالف بيانه بغض النظر عن الشروط الواجب توافرها فى ضمان العيب الخفى.

فالتعريف بصيغته الحالية قد يوحى بأن المنتج الذى لا يحرم المستهلك المنافع التى يبتغيها منه، يكون غير معيب من وجهة النظر القانونية، حتى ولو كان معيباً من الناحية الفعلية، مادام أن المعيار هو عدم حرمان المستهلك مزاياه كلياً أو جزئياً، فالقانون لم يربط العيب بالأخطار التى يمكن أن يسببها المنتج للمستهلك أو بعيوب الجودة أو الكمية أو النقاء،أو مخالفة المعايير القياسية التى يتطلبها القانون، أو حتى بما هو متفق عليه بين المتعاقدين فى العقد، ولكنه ربط العيب بمدى استفادة المستهلك من المنتج، فإن استفاد منه استفادة كاملة كان المنتج سليماً غير معيب [٨٠]

و رعاية من المشرع لإضفاء الحماية المُثلى للمستهلك فقد ألزم المورد بموجب المادة ١٩ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ م إذا اكتشف أو علم عيباً فى منتج أن يبلغ الجهاز عن هذا العيب وأضراره المحتملة، وحدد المشرع هذا الوقت الذى يبلغ فيه الجهاز منذ اكتشافة العيب وهو سبعة أيام من وقت اكتشافه العيب، فإذا كان يترتب على العيب إضرار بصحة أو سلامة المستهلك التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور إكتشافه أو علمه به، وأن يعلن عن التوقف عن إنتاجه أو التعامل به ويحذر المستهلكين بعدم استخدامه، كما ألزم المورد –بناء على طلب المستهلك- بإبدال المنتج أو إصلاح العيب أو إرجاع السلعة مع رد قيمتها دون تكلفة إضافية[٨١]

و على الرغم من أن المشرع لم يتناول تعريف العيب الذى يترتب عليه أضرار تجارية، ويتضح ذلك من عبارة "يؤدى إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله"، ولم يربط بين عيب المنتج والخطر الذى يمكن أن يتعرض له المستهلك، جراء استخدام السلعة، إلا أنه عاد فى المادة ١٩ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م ونص على أن " يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام منذ اكتشافه أو علمه بوجود عيب فى منتج، أن يبلغ الجهاز عن هذا

العيب وأضراره المحتمله، فإذا كان يترتب على هذا العيب إضرار بصحة أو سلامة المستهلك، التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به ..."، فلا شك أن المشرع قد تناول فى تلك المادة العيب الذى يمكن أن يترتب عليه إضرار بصحة وسلامة المستهلك، وهذا لا يستقيم مع التعريف الوارد للعيب بالمادة رقم (١) من القانون ذاته، الذى ربطه بالأضرار التجارية المتمثلة فى نقص قيمة منفعتها للمستهلك.

وقد غاير قانون حماية المستهلك الكويتى نظيره المصرى – فى شأن تحديد مدة فى إرجاع السلعة واسترداد قيمته أو استبدالها متى كان بها عيب أو غير مطابقة – فقد نصت المادة ١٤ من قانون حماية المستهلك رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤م على " يلتزم المزود بإرجاع السلعة مع رد قيمتها او إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حال اكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله وذلك خلال المدة المحددة وفقاً لشروط الضمان المعلنة من التاجر أو المدة التي جرى العرف عليها.

ولا تطبق أحكام هذا النص على السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، والسلع التي تصنع بناءً على مواصفات حددها المستهلك، والكتب والصحف والمجلات، وبرامج المعلوماتية وما يماثلها، وذلك وفقاً لما تنظمه اللائحة التنفيذية لهذا القانون "

مما يتضح منه بجلاء أن المشرع لم يُحدد مدة زمنية يُخول فيها المستهلك بالرجوع على البائع المهنى لاستبدال أو استرجاع السلعة المبيعة متى كان بها عيب أو غير مطابقة للمواصفات، وإنما وضع ضابطين لتحديد المدة التى يحق للمستهلك الرجوع فيها؛ وهى المدة التى ضمنها المزود للمستهلك، أو المدة التى جرى العرف عليها حال عدم تحديد المدة من قبل المزود.

وقد حدد المشرع الكويتى العيب الموجب لإرجاع المبيع ورد قيمته أو استبداله – بشكل يُغاير ما انتهجه المشرع المصرى فى هذا الشأن - وذلك بموجب نص المادة ١ من قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ م حيث نصت على أن "... العيب :نقص في الجودة أو الكمية أو الكفاءة أو عدم مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات المتفق عليها، أو للمقاييس الواجب الالتزام بها طبقاً لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون شرط ألا يكون العيب نشأ عن تصرف من المستهلك" .

الفرع الثالث: متى كان المستهلك متلقياً لخدمة:-

فإذا كان المنتج محل العقد الاستهلاكى خدمة استهلاكية فإنه يجب أن تكون مطابقة للمواصفات والخصائص المتفق عليها فى العقد، ومطابقة للغرض الذى تم التعاقد عليها من أجله، وذلك من حيث نوعها ودرجة جودتها وكمالها[٨٢]، وعلى ذلك الالتزام بضمان مطابقة الخدمة كمنتج من المنتجات الاستهلاكية، أى أن المهنى يضمن أنها خالية من أى عيب وفقاً لمفهوم العيب المحدد فى قانون الاستهلاك، وخلوها من أى نقص وفقاً لطبيعة الخدمة، وشروط التعاقد والعرف التجارى بشأنها، وإلا قامت مسؤولية المهنى"مقدم الخدمة" تجاه المستهلك بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها من جديد للمستهلك، وينطبق على هذا الالتزام بما يتناسب وطبيعة الخدمة ما ينطبق على ضمان المهنى "المورد" بالاستبدال والرد[٨٣]

كما أن المشرع ألزم مقدم الخدمة - وليس المورد- بإعادة مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى مُتلقى الخدمة، فى حالة وجود عيب أو نقص فى الخدمة طبقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها، وكذلك العرف التجارى، وقد أحالت المادة ٢٥ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م أى خلاف حول الخدمة المقدمة إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً فى شأنه أسوة أوضحناه سابقاً[٨٤]، فعلى سبيل المثال المحامى والطبيب والمهندس والصانع يقدمون خدمة إلى عملائهم باعتبارهم مستهلكين سواء فى صورة استشارة أو كشف طبى أو رسم هندسى أو إصلاح شئ تالف ؛ فكل مقدم خدمة يجب أن يقدمها كاملة دون أن يحدث خلل يؤدى إلى إعادة الخدمة مرة أخرى ، فإذا كانت هذه الخدمة ناقصة كان لمقدم الخدمة أن يعيد مقابل الخدمة أو مقابل ما لم يؤده منها أو يقوم بإعادة تقديم الخدمة مرة أخرى، وأقرب مثال لذلك إذا تعاقد طبيب بعد الكشف على مريض واتفق معه على إجراء عملية جراحية، وحصل منه على مبلغ نقدى تحت حساب العملية ولكنه لم يجرها فى موعدها ، هنا عليه أن يعيد المبلغ الذى كان متفق عليه مع المريض، أو مقابل ما قام به أو يقوم مرة أخرى بتحديد موعد جديد لإجراء العملية للمريض[٨٥]

أما بشأن المشرع الكويتى فقد اعتبر كافة الخدمات محلاً لعقد الاستهلاك دون استثناء وذلك على غرار ما تضمنه قانون الاستهلاك المصرى، وهو ما تم اسبيانه من نص المادة رقم (١) من القانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ م بشأن حماية المستهلك بأن نصت على "...الخدمة : كل عمل يقدم للمستهلك مقابل أجر متفق عليه أو محدد بموجب تسعيرة معلنة...."

فقد نص المشرع الكويتى بموجب المادة (١٠) من القانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤م بشأن حماية المستهلك على " مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط

قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وفيما لم تحدده اللجنة من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها دون أية تكلفة إضافية بشرط أن تكون السلعة بنفس حالتها عند الشراء. وفي جميع الأحوال تكون مسؤولية المزودين والموردين في هذا الخصوص مسؤولية تضامنية على أن تضع اللائحة التنفيذية ضوابط الاسترجاع.

ولا تطبق أحكام هذا النص على السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع، ما لم يثبت فسادها أو انتهاء صلاحيتها للاستهلاك الآدمي في تاريخ الشراء.

ويسري حكم الفقرة الأولى في حالة تلقي المستهلك خدمة معيبة أو منقوصة وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري السائد بشأنها وفي هذه الحالة يلتزم مزود أو مقدم الخدمة بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها الى المستهلك.

وفي حالة وجود أي خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله، وكذلك حول وجود عيب أو نقص في الخدمة يحال الخلاف الى اللجنة لتصدر قراراً ملزماً بشأنها، وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون إجراءات تطبيق هذه المادة".

فقد منحت المادة السالفة المستهلك الحق فى إعادة مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى مُتلقى الخدمة مرة أخرى – خلال أربعة عشرة يوماً من تاريخ تلقى الخدمة- متى لحق بها عيب بالمعنى الوارد فى قانون الاستهلاك أو قد تلقاها المستهلك منقوصة بحسب طبيعتها أو الشروط المتعاقد عليها أو العرف التجارى السائد بشأن هذه الخدمة.

المطلب الثالث: طبيعة الحق فى الاستبدال واسترداد الثمن.

فقد يتسم حق المشتري في الاستبدال والاسترداد بأمرين أحدهما أنه يتعلق بالنظام العام والآخر بالتقديرية وهما ما سوف نتناولهم كالآتى:-

فمن ناحية: مدى تعلقه بالنظام العام

تتسم القواعد الواردة فى قانون الاستهلاك بالصفة الآمرة باعتبارها تمثل الحد الأدنى من الحماية المقررة للمستهلك، و عليه تتميز القواعد المنظمة لضمان مطابقة المنتج فى قوانين الاستهلاك بأنها قواعد آمرة لا يجوز الاتفاق على مخالفتها وقد تقرر

الطابع الآمر لأحكام ضمان المطابقة بقصد توفير الحماية الكافية واللازمة للمستهلك وهو الطرف الضعيف فى العقد[٨٦]

وعلى ذلك فالقواعد الآمرة المنظمة لضمان المطابقة فى قوانين الاستهلاك تتعلق بالنظام العام لحماية المستهلك ،لأنها تهدف إلى حماية المستهلك فى مواجهة المهنى(البائع)،فلا يجوز مخالفة هذه القواعد فى حالة ما إذا كانت هذه المخالفة تؤدى إلى المساس بحقوق المستهلك الأساسية طبقاً لنص المادة رقم(٢) من قانون حماية المستهلك المصرى، أما إذا قصد بالمخالفة تقرير ضمانات أكثر للمستهلك أو الزيادة فى الحقوق التى يقررها القانون للمستهلك، فإن المخالفة فى هذه الحالة تكون جائزة، لأنها تؤدى إلى تأكيد الهدف الذى من أجله تقررت الصفة الآمرة لضمان المطابقة وهو حماية المستهلك، ومن ثم يقع باطلاً الاتفاق مقدماً على نزول المستهلك عن حقه فى ضمان المطابقة قبل نشوئه ، أما بعد نشوء هذا الحق بتوافر شروطه، فإنه يتحول إلى حق مالى عادى يجوز التصالح بشأنه أو الإبراء منه،و ذلك فى ضوء المعنى المستفاد من نص المادة ٥٥١ من التقنين المدنى المصرى[٨٧]

فقد أقر المشرع هذا الحق لهدفين أولهما: حمل البائع على مراعاة اعتبارات حسن النية في تنفيذ العقد ، وثانيهما: حماية عوامل الرضا لدى المشترى والتي هي ركن من أركان العقد، وذلك على حماية الطرف الضعيف في العقد وهو المستهلك[٨٨] ومن ثم فلا يجوز للمستهلك أن يتنازل عنه مسبقاً – دون أن يثبت الحق له فيه- وذلك إعمالاً لنص المادة (٢٨) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م والتي تنص " يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك، إذا كان من شأنه خفض أيٍ من التزامات المورد الواردة بهذا القانون أو لائحته التنفيذية أو إعفاؤه منها".

فقد اتفق المشرع الكويتى مع نظيره المصرى بشأن بطلان أى اتفاق من شأنه التقليل أو الانتقاص من حقوق المستهلك، وهو ما أكده المشرع الكويتى بموجب المادة (١١) من قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ م والذى نصّ على " يقع باطلاً كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك،إذا كان من شأنه هذا الشرط إعفاء مورد السلعة أو مقدم الخدمة من أي من التزاماته أو الانتقاص من حقوق المستهلك الواردة بهذا القانون".

<u>و من ناحية أخرى: صفة التقديرية لحق الاستبدال والاسترداد</u>

لم يترك المشرع أمر الحق للمشترى في الاستبدال والاسترداد بمحض إرادته وتقديره الشخصي وإنما اشترط بموجب نص المادة ٢١ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ م أن تكون ممارستة لهذا الحق مقيدة بكون السلعة مشوبة بعيب

أو أن تكون غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليه من أجله، فيقيد في ممارستة لهذا الحق بذكر هذه الأسباب وإقامة الدليل عليها بكافة طرق الإثبات، ويتضح من هذه الخصائص أن الحق في الاستبدال أو الاسترداد هو حق قانوني ذو طبيعة خاصة يقوم على أساس النصوص الصريحة في قانون حماية المستهلك، ويدخل في نطاقة ما تحرص عليه القوانين من توفير الحماية الكافية للمستهلك إزاء مخاطر التقدم الصناعي والتكنولوجي الحديث في مجال الإنتاج والتعاقد عن بعد عبر المسافات[٨٩]، ومن ثم فمتى كان المبيع سلعة غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليه أو إذا كان بها عيباً مما يؤدى إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً الاستفادة بها فيما أعدت من أجله، فيحق معه للمستهلك فى هذه الحالة بين استبدال السلعة بأخرى أو أن يردها ويسترد ثمنها، فالمستهلك له الحق فى تقدير الوسيلة التى يرجع بها على البائع بما سيعود عليه بالنفع من جراء الرجوع عليه بتلك الوسائل، دون أن يتدخل البائع لإجبار المشترى على الإرتكان إلى إحدى الوسائل والكف عن الأخرى، فيظل الأمر مُتسم بالتقديرية الممنوحة للمشترى والتى يُقدرها وفقاً لظروفه

وهذا ما أكده قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنه ٢٠١٤ م بنص المادة ١٤ منه التى تنص على أن " يلتزم المزود بإرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها وإصلاحها بدون مقابل حال اكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذى تم التعاقد عليه..." وهو ما تناولناه من قبل.

و إذا كان المنتج محل العقد الاستهلاكى خدمة استهلاكية فإنه يجب أن تكون مطابقة للمواصفات والخصائص المتفق عليها فى العقد، ومطابقتها للغرض الذى تم التعاقد عليها من أجلها وقد سلف وبينا، ومن ثم فالمهنى يضمن أنها خالية من أى نقص وفقاً لطبيعة الخدمة، وشروط التعاقد والعرف التجارى بشأنها، وإلا قامت مسؤولية المهنى"مقدم الخدمة" تجاه المستهلك بإعادة مقابلها أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها من جديد للمستهلك، ومن ثم يظل مُتلقى الخدمة أيضاً له الحق فى الخيرة بوسيلة الحماية التى يرجع بها على مُقدم الخدمة وما سيعود عليه بالنفع من إعادة مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها مرة أخرى، وهو ما يتحقق به أن مُتلقى الخدمة له الحق بأن يختار ما يُناسبه وما سيعود بالنفع عليه - من جراء الخدمة المُقدمة له - مما هو مُتاح له من وسائل بموجب قوانين الاستهلاك من جراء تقديم خدمة غير مطابقة لطبيعتها أو شروط التعاقد أو العرف التجارى.

و هذا ما أكده قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنه ٢٠١٤ م بنص المادة ١٠ منه التى تنص على أن "... للمستهلك خلال أربعة عشر يوماً من تسلم أيه سلعة الحق فى استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها... و يسرى حكم الفقرة الأولى فى حالة تلقى المستهلك خدمة معيبة أو منقوصة..." وهو ما سلف وتناولناه من قبل.

المطلب الرابع: نطاق الحق في الاستبدال والاسترداد من حيث المحل والأشخاص والزمان:-

لبيان ماهية هذا النطاق لابد من التطرق إلى أربعة أمور كالتالى:-

و لذلك سنقسم هذا المطلب إلى أربعة فروع كالأتى:

الفرع الأول: من حيث البيوع:-

باستقراء نص المادة (٢١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م نجد أن المشرع المصري لم يحدد حق المشترى في استبدال السلعة أو رد السلعة واسترداد الثمن بنوع معين من البيوع، وإنما وردت المادة بصيغة مطلقة بما يعني أحقية المستهلك في ممارسة هذا الحق في كافة أنواع البيوع ما دام الشئ المبيع به عيب – فالعيب وفقاً لنص المادة (١) من ذات القانون هوما ينقص من قيمه المبيع أو منفعته بحسب الغايه المقصودة منه مما أدى الى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة به فيما أُعد من أجله، او إذا كان المبيع غير مطابق للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد من أجله [٩٠] و**هو ما أكده المشرع الكويتى بموجب نص المادة (١٤) من قانون حماية المستهلك الكويتى والتى تجيز الحق فى الاستبدال للسلعة أو رد السلعة واسترداد الثمن فى كافة أنواع البيوع الاستهلاكية دون سواها.**

الفرع الثانى: من حيث الأشياء

وفقاً لما نصت عليه المادة (١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ م فإن حق المشترى – قد تم تقييده – في الاستبدال والاسترداد على بيوع الأشياء المادية المنقولة كالسلع والخدمات إلا ما استثنى منها بموجب هذه المادة، فلا يستفيد من خلالها المشترى بحقه في الاستبدال والاسترداد متى وقع البيع على الأشياء المستثناة سالفة البيان.

حيث نصت المادة (١) من القانون سالف الذكر على أن المنتجات هى "السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص، وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد، عدا الخدمات المالية والمصرفية المنظمة بأحكام قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي، وقانون تنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية".

فبعض المنتجات عبارة عن سلع للاستهلاك مثل الأغذية والمنتجات الصيدلية، ومستحضرات التجميل، وبعض المنتجات عبارة عن أموال أو سلع معمرة أو مستديمة مثل الأثاث، والأجهزة المنزلية، والسيارات، أما كلمة خدمة فهى كلمة أكثر غموضاً، حيث إنها تعنى أو تشمل كل أداء أو عمل يمكن أن يقدم بمقابل، ولكن ليس مالاً منقولاً مادياً، والخدمة يمكن أن تكون مادية مثل إصلاح جهاز أو تنظيف ملابس أو مكان، ويمكن أن تكون خدمة مالية مثل تقديم التأمين أو الائتمان، وقد تكون خدمة ذهنية مثل العناية الطبية والاستشارات القانونية[٩١]

فلفظ المنتجات يعنى الأموال المنقولة وبالتالى لا يشمل لفظ المنتجات الأموال العقارية، ويتضح ذلك فى القانون المصرى لحماية المستهلك من خلال تعريفه بالمورد، من أنه كل شخص يقوم بتقديم خدمة أو بإنتاج أو توزيع أو عرض أو تداول أو الإتجار فى أحد المنتجات فالبديهى أن العقارات لا تنتج أو يتم إستيرادها، ولفظ المنتج إذا كان الأموال المنقولة إلا أن ذلك لا يشمل النقود والأموال المالية كالأسهم والسندات، وأذون الخزانة وصناديق الاستثمار إذ يحكمها قوانين أخرى كقانون سوق المال رقم ١٩٥٠ لسنة ١٩٩٢م المعدل بموجب قرار وزير الاستثمار رقم ٤٦ لسنة ٢٠٠٤ م ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير الاقتصاد والتجارة الخارجية رقم ١٣٥ لسنة ١٩٩٣ م وكذا قانون إيداع القيد المركزى للأوراق المالية رقم ٩٣ لسنة ٢٠٠٠م[٩٢]

إلا أن المشرع الكويتى وبموجب قانو حماية المستهلك الكويتى نجد أنه قد خالف نظيره المصرى فى هذا الشأن ولم يستثن أياً من السلع أو الخدمات من تطبيق أحكام هذا القانون مثلما فعل قانون حماية المستهلك المصرى.

<u>الفرع الثالث: من حيث الأشخاص</u>

ينشأ فى كل علاقة تعاقدية فى العقود الملزمة للجانبين مجموعة من الحقوق الالتزامات المتقابلة فيكون كل شخص دائناً الطرف الثانى بحق ومديناً فى ذات الوقت بالتزام[٩٣] فقد نصت المادة (٢١) منه على " للمستهلك الحق خلال ثلاثين يوماً من تسلم السلعة في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها...."

فلا شك أن المادة (٢١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م قد قصرت حق الاستبدال والاسترداد على المستهلك الذي يدخل في النطاق القانوني لمفهوم المستهلك المرفق بهذا القانون وهو ما قمنا بتفصيلاً سابقاً خلال بحثنا الماثل.

الفرع الرابع: من حيث المدة

وباستقراء المادة (٢١) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١لسنة ٢٠١٨م نجد أن المشرع قد حدد المدة التي يستوجب أن يمارس المستهلك خلالها حقه في الاستبدال أو الاسترداد بثلاثين يوماً من تاريخ تسلم السلعة متى كانت مشوبة بعيب وكانت غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذي تم التعاقد عليها من أجله.

وبالتالى فقد جاء قانون حماية المستهلك الجديد رقم ١٨١ لسنه ٢٠١٨م وزاد مدة استبدال السلعة أو إعادتها واسترداد قيمتها للمستهلك خلال ثلاثين يوماً بدلاً من أربعة عشر يوماً وزاد المدة ١٦ يوماً لتكمل الشهر بعد أن كانت أربعة عشر يوماً فى قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦م وبالتالى طبقاً لنص المادة ٢١ من قانون حماية المستهلك الجديد رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م فإنه نص على وجود العيب بالسلعة خلال مدة ٣٠ يوماً من تسلم المستهلك للسلعة فإذا ما استلم المستهلك السلعة وقام باكتشاف عيب بها أو كانت غير مطابقة للمواصفات فهنا وطبقاً لنص المادة ٢١ فإن له خلال مدة ٣٠ يوماً من تسلمه السلعة واكتشاف العيب بها أن يستبدلها أو أن يقوم بإعادتها للمورد و يسترد قيمتها[٩٤]

إلا أن هذا القانون قد جاء بنص المادة ١٧ منه وأتاح للمستهلك الحق فى استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية دون أن يُلحقها عيب أو مع عدم مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليه وذلك خلال مدة ١٤ يوماً من تاريخ تسلم السلعة [٩٥] وهو ما يخل بجوهر التعاقد ويعتبر اعتداء على مبدأ القوة

الملزمة للعقد طبقاً لنص المادة (١٤٧) من التقنين المدني المصري، حيث يستطيع المشترى أن يرجع في تعاقده إذا شعر أنه تسرع في إبرام العقد وأن المبيع لا يتوافق مع حاجاته وأغراضه الخاصة[٩٦].

وعلى ذلك فهذه المدة كافية لقيام المشترى بفحص المبيع والتحقق من مدى مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليه من أجله، فإذا اتضح للمشترى عدم مطابقة المبيع، فإنه يجب أن يمارس حقه في الخيار بين رد المبيع إلى البائع واستبداله بآخر أو إعادته واسترداد قيمته قبل انقضاء هذه المدة[٩٧]، ويسقط حق المشتري المستهلك في الاستبدال والاسترداد إذا انقضت المدة المحددة دون أن يطالب البائع بها، حيث تعتبر المدة المحددة لممارسة هذا الحق مدة سقوط وليست تقادم فلا تخضع لأحكام الوقف والانقطاع[٩٨].

إلا أن المشرع الكويتى وبموجب نص المادة (١٤) من قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنه ٢٠١٤م قد أجاز إرجاع السلعة ورد قيمتها أو استبدالها متى كانت غير مطابقة للمواصفات التى كفلها البائع أو اشترطها المشترى فى المبيع، ولم يُحدد مدة زمنية يُخول فيها للمستهلك الرجوع على المزود (البائع المهنى) لاستبدال أو إسترجاع السلعة المبيعة متى كان بها عيب أو غير مطابقة للمواصفات القياسية المقرره أو الغرض الذى تم التعاقد عليه، وإنما وضع ضابطين لتحديد المدة التى يحق للمستهلك الرجوع فيها، وهى المدة التى ضمنها المزود للمستهلك، أو المدة التى جرى العرف عليها حال عدم تحديد المدة من قبل المزود.

إلا أنه وباستقراء نص المادة (٢٥) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنه ٢٠١٨م والتى تنص على " يلتزم مورد الخدمة برد مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقا لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف."، وهو الأمر الذى يتبين منه بجلاء أن المشرع لم يحدد مدة زمنية محددة يتعين فيها على متلقى الخدمة باستعمال حقه باقتضاء مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إليه من قِبل مقدم الخدمه متى وجد بها عيب أو نقص وفقاً لطبيعتها وشروط التعاقد عليها ،و ذلك على غرار ما فعل المشرع من تحديد لمدة الثلاثين يوماً من يوم تسلمه الفعلى للمبيع بموجب نص المادة (٢١) من ذات القانون بتخويل المستهلك الحق فى الاستبدال أو استرداد الثمن متى كان العيب أو عدم المطابقة للمواصفات قد تعلق بسلع أو منتجات، **إلا أن المشرع الكويتى قد منح بموجب المادة رقم (١٠) من قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ المستهلك الحق فى إعادة مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى مُتلقى الخدمة مرة أخرى – خلال أربعة عشرة يوماً من تاريخ تلقى الخدمة- متى لحق بها عيب بالمعنى الوارد فى قانون الاستهلاك أو قد تلقاها المستهلك منقوصة بحسب طبيعتها أو الشروط المتعاقد عليها أو العرف التجارى السائد بشأن هذه الخدمة.**

المطلب الخامس: آلية ممارسة الحق في الاستبدال والاسترداد

فقد أعطى المشرع الحق للمشتري المستهلك أن يمارس حقه في الاستبدال والاسترداد بإحدى طريقتين:

فالأولى: أن يتطلب استبدال المبيع بآخر مطابق.

الثانية: أن يطلب رد المبيع إلى البائع واسترداد الثمن وذلك وفقاً لما نصت عليه المادة (٢١) من قانون حماية المستهلك، فإذا كانت ممارسة المشترى لحقه في استبدال المبيع وتغييره بآخر مطابق، ولا يترتب عليه الرجوع في التعاقد، وإنما مراده الوصول إلى تنفيذ العقد صحيحاً عن طريق تسليم شئ مطابق للعقد.

و من ثم فإننا نرى أن تخويل المشترى الحق فى رد السلعة واسترداد الثمن إنما يقصد به حمل البائع على تنفيذ التزامه بالتسليم تنفيذاً صريحاً وكاملاً بتسليم شئ مطابق للمواصفات المتفق عليها، وتخويل المشترى الحق فى رد السلعة واسترداد الثمن يفترض أن يرد المشترى السلعة إلى البائع فى حالة جيدة على أن يصحبها بفاتورة الشراء، وبحيث تبقى السلعة على الحالة التى كانت عليها وقت التسليم – وهو ما يثير العديد من المشاكل وبصفة خاصة فى البيوع المنتجات الغذائية القابلة للتلف والفساد حتى خلال المدة التى حددها القانون للرد- ولذلك يلتزم المشترى المستهلك بالمحافظة على السلعة إذا رغب فى ممارسة حقه فى ردها خلال المدة المحددة قانوناً ويجب أن يبذل فى ذلك عناية الشخص العادى[٩٩].

على أنه يمكن للمشترى أن يمارس حقه بالطريقتين معاً، فيطلب تغيير المنتج المبيع واستبداله بآخر خلال المدة المحددة قانوناً، ثم يتبين بعد التغيير أو الاستبدال أن المبيع لا يصلح للاستعمال في الغرض الذي تم التعاقد عليه من أجله فيسارع إلى طلب رد المبيع واسترداد الثمن قبل انقضاء المدة المحددة[١٠٠].

الخاتمة:

فقد تناولنا من خلال هذه الأطروحة النطاق القانونى لتطبيق أحكام قانون حماية المستهلك المصرى والكويتى، وإذ تعددت الالتزامات الملقاه على عاتق البائع المهنى فإننا قد تناولنا بشكل مُفصل التزامين وهما التزامه بضمانى المطابقة والعيب الخفى فى نطاق العقود الاستهلاكية، فقد تناولهما المشرع المصرى والكويتى فى ثنايا الأحكام المُنظمة لعقد البيع ؛ حيث أولى المشرع اهتماماً بإضفاء الحماية القانونية المُثلى للمستهلك حال تعاقده مع المهنى، لأنه يُشكل الطرف الضعيف فى العلاقة التعاقدية، وعلى ذلك فقد رأى المُشرع المصرى والكويتى أن الأحكام الخاصة بعقد البيع لم توفر الحماية القانونية الفعالة التى توفر ضمانه للمشترى المستهلك فى شأن تلك التعاقدات، والتى يستوجب معها تسلمه للشئ المبيع مُطابقاً للمواصفات سواء التى تم التعاقد عليها أو المواصفات القياسية التى استوجبتها القوانين وهى نصوص آمره لا يجوز الاتفاق على مخالفتها، فضلاً عن سلامة الشئ المبيع من لحوق عيب خفي به.

ونزولاً على ما أراده المشرع المصرى والكويتى فى شأن توفير الحماية المُثلى للمُستهلك وبث الاستقرار فى المعاملات التجارية فى العقود الاستهلاكية فقد أصدرا قانون حماية المستهلك مُتضمناً أحكاماً نظمت ماهية الالتزامين محل البحث الماثل بشكل وإن لم يكن مُفصلاً، إلا أنه يستوجب النزول على أحكامهما على أن يُستصحب أحكام القواعد العامة فيما لم يرد بشأنه نص فى هذا القانون الخاص.

فقد قسمنا دراستنا خلال هذا البحث على مبحثين، فكان المبحث الأول يُحدد النطاق القانونى لتطبيق الأحكام الخاصة بالمُستهلك فى ظل قانون حماية المستهلك المصرى والكويتى، فقد أخذ المشرع المصرى وبموجب أحكام قانون حماية المستهلك المصرى الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ بالمفهوم الضيق للمستهلك والذى حدد المُستهلك الخاضع للقواعد الحمائية بموجب قوانين الاستهلاك بأن يكون التعاقد مع المهنى لإشباع حاجاته الغير تجارية أو المهنية أو الحرفية، فضلاً على ذلك فقد حدد نطاق تطبيق أحكام هذا القانون من حيث البيوع الاستهلاكية الواردة على السلع المادية وقد إستثنى بعض الخدمات كما سلف وبينا، أما المشرع الكويتى وبموجب أحكام قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ قد أخذ بالمفهوم الموسع للمستهلك والذى بمُقتضاه حدد المُستهلك بأنه الشخص الذى يتعاقد مع المهنى بغض النظر عما إذا كان التعاقد لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو حاجاته التجارية أو المهنية أو الحرفية متى كان التعاقد فى نطاق البيوع الاستهلاكية دون أن يورد إستثناءً على بعض الخدمات كما فعل نظيره المصرى، كما إستطردنا فى البحث وتناولنا فى المبحث الثانى الحقوق المُقرره للمُستهلك متى أخل البائع المهنى بالالتزام بضمانى المطابقة أو العيب، فقد خول المشرع المصرى والكويتى بعض الحقوق للمستهلك تختلف ما إذا كان الإخلال بالالتزام بضمان المطابقة أم بضمان

العيب قد وقع على سلعة أم خدمة، ففى حالة السلعة فقد أجاز المشرع المصرى الحق للمشترى فى استبدال السلعة أو رد السلعة واسترداد ثمنها متى كان المبيع غير مطابق للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليه من أجله أو لحقه عيباً على النحو الذى أورده قانون حماية المستهلك المصرى بموجب نص المادة (١) من كما سلف وبينا، وهو ذات ما إنتهجه المشرع الكويتى بموجب نص المادتين رقمى (١٠،١٤) من قانون حماية المستهلك الكويتى مع الوضع فى الاعتبار تعريف العيب الذى أوردته المادة رقم (١) قانون حماية المستهلك الكويتى، أما فى حالة وجود عيب أو نقص فى الخدمة طبقاً لطبيعتها وشروط التعاقد عليها وكذلك العرف التجارى فقد أجاز المشرع المصرى لمتلقى الخدمة أن يطالب بإعادة مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها، وهو ذات ما انتهجه المشرع الكويتى بموجب نص المادة رقم (١٠) من قانون حماية المستهلك الكويتى.

ومن ثم وضماناً للمُستهلك فى نطاق العقود الاستهلاكية فكان لزاماً علينا الوقوف على تحديد النطاق الموضوعى والزمانى الواجب إعمال أحكام قانون حماية المُستهلك المصرى والكويتى خلاله حال إخلال البائع المهنى تجاه المستهلك بالالتزام بضمانى المطابقة والعيب فى نطاق العقود الاستهلاكية، ونظراً لاختلاف المشرع المصرى عن نظيره الكويتى فى شأن تنظيم هذين الالتزامين بموجب أحكام قانون حماية المستهلك، فكان لزاماً علينا التطرق إلى الفروق التى تغايرهما عن بعضهما وبيانها بالشكل الذى يوضح ماهية هذين الالتزامين بما سينعكس بأثره على التفرقة بينهم وما سيترتب على ذلك من تحديد الأحكام القانونية الخاضع لها هذين الالتزامين فى نطاق كلاً من القانونين كما تناولناه بالشكل التفصيلى خلال دراستنا فى هذا البحث، وعلى ذلك فقد تولدت بعض الأمور التى يجب أن تُلاحظ ويُشار إليها فى ختام بحثنا الماثل وهى:

النتائج:

١- فالالتزام بضمان المطابقة لم يُنظم بشكل مباشر فى القانون المدنى المصرى أو الكويتى، وإنما وُجد هذا الالتزام مُنظماً تارة بين أحكام القواعد العامة الواردة بشأن تنظيم العقود والتى تتمثل فى إلزام طرفى التعاقد بمبدأ حسن النية فى تنفيذ العقود، وتارة يُنظم هذا الالتزام بين الأحكام الخاصة التى تُنظم عقد البيع بصفة خاصة والتى تتمثل فى إلزام البائع بتسليم الشئ المبيع بالحالة التى كان عليها وقت التعاقد بالإضافة إلى ملحقات هذا المبيع، وما يُعد من مستلزمات العقد، كما قد يتمثل بإلزام البائع فى ضمان العيوب الخفية أو الصفات التى كفل البائع أو إشترطها المشترى فى الشئ المبيع، ومن ثم فإن الالتزام بضمان المطابقة وفى نطاق العقود المدنية فى صورتها التقليدية يُعد إلتزاماً تابعاً للإلتزام بالتسليم وليس إلتزاماً أصلياً مُنظماً بشكل مستقل كباقى الالتزامات الأخرى كالالتزام بضمان التعرض والإستحقاق، إلا أن هذا الالتزام قد نُظم بشكل صريح ومُباشر بموجب قانون حماية المستهلك المصرى والكويتى كالتزام قانونى مستقل وقائم بذاته، وإن لم يكن بشكل مُفصل إلا أنه قد تضمن العديد من الأحكام التى تخص هذا الالتزام على أن يتم الرجوع لأحكام التقنين المدنى فى هذا الشأن فيما لم يرد بشأنه نص فى هذه القوانين.

٢- أن الالتزام بضمان المطابقة وعلى الرغم من تنظيمه كالتزام مُستقل من قبل المشرع المصرى والكويتى وبموجب قانونى حماية المستهلك على النحو سالف البيان، إلا أنهما لم يضعا تعريفاً مُستقلاً بشأنه بحيث يُعد جامعاً وشاملاً لكل ما يندرج تحت هذا النطاق، ومانعاً لكل ما لا يندرج تحت مظلته بحيث يُمتنع معه النزول على أحكامه فى هذا الشأن.

٣- حدث جدل بشأن تعريف المُستهلك- فى نطاق قانونى حماية المستهلك المصرى والكويتى - الذى يُعد طرفاً يستوجب الحماية القانونية بموجب قوانين الاستهلاك، وعلى ذلك فقد أصدر المشرع المصرى قانون حماية المُستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنه ٢٠١٨ م بتعريف المستهلك بأنه الشخص الطبيعى أو الاعتبارى الذى يُقدم إليه أحد المُنتجات من سلع وخدمات من أجل إشباع حاجاته غير مهنية أو غير تجارية أو غير الحرفية، وذلك على غرار قانون حماية المستهلك الكويتى الصادر بالقانون رقم ٣٩ لسنة ٢٠١٤ م والذى يُعد معه المشترى مستهلكاً متى تم التعاقد لشراء سلعة أو خدمة بغرض الاستهلاك، وعلى ذلك فيُعد التقنين الكويتى قد أخذ بالمفهوم المُوسع لتعريف المُستهلك والذى يُتيح للتاجر المهنى (المزود) الذى يتعاقد من أجل إستخدام الشئ المبيع فى نطاق تجارته يُعد

مُستهلكاً يخضع لقواعد الحماية التى نظمها قانون حماية المستهلك حال عدم مطابقة الشئ المبيع.

٤- فنطاق الالتزام بضمان المطابقة فى ظل قانونى حماية المستهلك المصرى والكويتى أوسع نطاقاً من نطاق هذا الالتزام فى ظل التقنينات المدنية التى نظمت هذا الالتزام ؛ فالبائع يُخل بالتزامه بضمان المطابقة فى ظلهما ليس فقط عندماً يُسلم مبيعاً خالياً من المواصفات المُتفق عليها سلفاً حال التعاقد صراحة أو ضمناً، أو أن يخل المبيع بالغرض الذى تم التعاقد عليه من أجله، بل يكون التسليم غير مطابق أيضاً متى تم التسليم للشئ المبيع خالياً من مطابقته للمواصفات القياسية أو ما يحدده العرف التجارى من أوصاف أو ما تقرره اللوائح الإدارية فى شأن جودة المبيع ولو لم يشترطها المشترى أو يتفق عليها صراحة فى عقد البيع.

٥- أن الوقت المُعتبر للتحقق من توافر أوجه المطابقة سواء فى نطاق قانون حماية المستهلك المصرى أو الكويتى هو وقت التسليم الفعلى للشئ المبيع متى كان محل التعاقد سلعة، أو وقت أداء الخدمة متى كان محل التعاقد خدمة، وهو ما يتماشى مع ما تضمنه قانون حماية المستهلك المصرى والكويتى بشأن تحديد المدة التى يحق فيها للمشترى الرجوع على البائع المهنى من جراء الإخلال بالالتزام بضمان المطابقة متى كان المحل المتعاقد عليه سلعة أو خدمة، والتى لا يُتصور معه بأن تبدأ هذه المدة التى يستطيع معها المشترى التحقق من ماهية المبيع واستبيان أمر المطابقة من عدمه إلا من وقت التسليم الفعلى وانتقال حيازته المادية للمشترى، أو أداء الخدمة بالفعل لمتلقى الخدمة لكى يستطيع تبين أوجه النقص فيها.

٦- إن قانون حماية المستهلك المصرى والكويتى قد تناولا مفهوم العيب الذى يلحق بالشئ المبيع ويجعله غير مطابق بشكل يُغاير ما تناولته التقنينات المدنية فى هذا الشأن؛ فالمشرع المصرى وبموجب قانون حماية المستهلك تناول أمر العيب بأنه ما لحق بالشئ المبيع وأدى إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة به فيما أُعد له من أجله، ومن ثم فقد ربط المشرع العيب الذى يلحق بالشئ المبيع ويجعله غير مطابق بمدى الإخلال بحق المستهلك بالانتفاع بالمبيع سواء كلياً أو جزئياً دون تطلب توافر اشتراطات أخرى كما تطلب ذلك التقنين المدنى المصرى، أما المشرع الكويتى وبموجب قانون حماية المستهلك تناول أمر العيب الذى يلحق بالشئ المبيع ويجعله غير مطابقً بأن يكون هناك نقص فى جودة أو كمية أو كفاءة الشئ المبيع، أو أن يكون هناك عدم مطابقة للسلعة أو الخدمة للمواصفات المتفق عليها أو للمقاييس الواجب توافرها فى الشئ المبيع والمُعدة

من قبل قطاع المواصفات والخدمات الصناعية فى الهيئة العامة للصناعة.

٧- و قد اختلف القانون المصرى عن نظيره الكويتى فى تحديد نطاق العقود الاستهلاكية من حيث المحل متى كان التعاقد على خدمة، فقد أورد المشرع المصرى استثناءً على بعض الخدمات التى إذ تم التعاقد عليها وكانت معيبة أو غير مطابقة لما تم التعاقد عليه، لا يستفيد معها مُتلقى الخدمة من قواعد الحماية فى هذا الشأن المنصوص عليها بقانون حماية المستهلك المصرى، وذلك على غرار المشرع الكويتى ، وبموجب قانون حماية المستهلك لم يورد استثناء لخدمة من الخصوع لأحكام هذا القانون حال عدم مطابقتها، إلا أنهما اتفقا على أن يُستثنى من نطاق تطبيق أحكام قانونى حماية المستهلك المصرى والكويتى التعاقدات التى ترد على عقارات، حيث ورد نص قانون حماية المستهلك المصرى والكويتى بتحديد نطاق تطبيق أحكام هذا القانون على المنتجات من سلع وخدمات.

٨- و قد حُددت الجزاءات حال الإخلال بالالتزام بضمان المطابقة سواء فى قانون حماية المستهلك المصرى أو الكويتى بحق المشترى فى الاستبدال أو استرجاع المبيع واسترداد الثمن متى كان المبيع غير المطابق سلعة، ويختلف الجزاء متى كانت عدم المطابقة لحقت بتقديم خدمة على أنه يجوز لمتلقى الخدمة فى هذه الحالة أن يُطالب بإعادة مقابل الخدمة أو مقابل ما يُساوى النقص فى الخدمة أو إعادة تقديم الخدمة للمستهلك.

٩- اختلاف المُشرع المصرى مع نظيره الكويتى فى شأن المدة التى يجوز فيها للمشترى الرجوع على البائع المهنى بالجزاءات المُقررة بموجب قانون حماية المستهلك متى كان محل الشئ المتعاقد عليه خدمة، فقد أجاز المشرع المصرى وبموجب نص المادة رقم ٢٥ من قانون حماية المستهلك المصرى بأحقية متلقى الخدمة فى الرجوع على مُقدم الخدمة غير المطابقة أو التى لحقها العيب بالجزاءات الممنوحة له دون أن يُحدد مدة زمنية مُعينة للرجوع على البائع من جراء الإخلال بهذا الالتزام، وذلك على غرار قانون حماية المستهلك الكويتى الذى جاء وبموجب نص المادة رقم ١٤ من قانون حماية المستهلك وحدد مدة الرجوع على البائع من جراء هذا الإخلال مدة وقدرها أربعة عشر يوماً من تاريخ تلقى الخدمة.

١٠- اختلاف المُشرع المصرى مع نظيره الكويتى فى شأن المدة التى يجوز فيها للمشترى الرجوع على البائع المهنى بالجزاءات المُقررة بموجب قانون حماية المستهلك متى كان محل الشئ المتعاقد عليه سلعة، فقد أجاز المشرع المصرى وبموجب نص المادة رقم ٢١ من قانون حماية المستهلك المصرى بأحقية متلقى الخدمة فى الرجوع على مُقدم الخدمة غير المطابقة أو التى لحقها العيب بالجزاءات الممنوحة له خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تسليم السلعة للمشترى،

وذلك على غرار قانون حماية المستهلك الكويتى الذى أتى خلواً من تحديد مدة زمنية مُعينة للرجوع على البائع من جراء الإخلال بهذا الالتزام حدد مدة الرجوع على البائع من جراء هذا الإخلال، وإنما وضع ضابطين لتحديد هذه المدة بموجب نص المادة رقم ١٠ من قانون حماية المستهلك وهى المدة التى ضمنها المزود للمستهلك، أو المدة التى جرى العرف عليها حال عدم تحديد المدة من قبل المزود.

١١- فالمشرع وبموجب قانونى حماية المستهلك المصرى والكويتى عمل على توفير حماية مثلى للمشترى حال تعاقداته مع البائع المهنى سواء أكان محل التعاقد سلعة أم خدم، لذا فقد نصا بموجب المادتين (٢٨، ١١) من قانون حماية المستهلك المصرى والكويتى على الترتيب، بعدم جواز الاتفاق على الانتقاص من حقوق المستهلك المُخوله له من قبل المشرع من جراء إخلال البائع المهنى بإلتزامه بضمان المطابقة وإلا وقع الاتفاق باطلاً هو والعدم سواء لا يُنتج أى أثر.

التوصيات:

- نقترح بضرورة تدخل كل من المشرع المصرى والكويتى بالتعديل التشريعى الذى يرد على قوانين حماية المستهلك بإضافة تعريف خاص بالالتزام بضمان المطابقة فى نطاق العقود الاستهلاكية حتى يُصبح التزاماً قانونياً مُستقلاً بذاته لا يحتكم إلى القواعد العامة الواردة فى القانون المدنى لاستبيان أي من أموره، ولا سيما وأن التقنينات المدنية لم تضع تعريفاً قائماً بذاته يخص هذا الالتزام، وإنما نُظم هذا الالتزام بشكل غير مباشر ضمن الأحكام العامة الواردة بموجب هذه القوانين، لذا نقترح أن يكون تعريف الالتزام بضمان المطابقة بأنه " التزام قانونى وتعاقدى يلتزم بموجبه البائع بتسليم المشترى مبيعاً مطابقاً للمواصفات المُحددة بموجب نص القانون، وللشروط المتفق عليها صراحة وضمناً بين الطرفين، أو التى تعهد البائع بوجودها فى المبيع، على أن يكون المبيع محتوياً على كافة المواصفات التى تجعله صالحاً للاستعمال حسب طبيعته، ووفقاً للغرض الذى قصد المشترى تحقيقه عند إبرام العقد ".
- نقترح بضرورة تدخل المشرع الكويتى بتعديل نص المادة رقم (١) من قانون حماية المستهلك الكويتى، والتى تناولت بموجب البند رقم (٣) تعريف المستهلك، حيث إن التعريف الوارد بموجب قانون حماية المستهلك الكويتى يُعد معه مستهلكاً كل من يتعاقد مع المزود أو مقدم الخدمة بغض النظر عن الغرض الذى تعاقد من أجله سواء لإشباع حاجاته المهنية أو التجارية أو الحرفية أو الشخصية أو العائلية، ومن ثم يدخل فى نطاق المُستهلك المزود أو مقدم الخدمة الذى يتعاقد من أجل تحقيق أغراضه تجارته، كالمزود الذى يتعاقد على شراء جهاز كمبيوتر لاستخدامه في نطاق تجارته يُعد مًستهلكاً يخضع للقواعد الحمائية فى قانون حماية المستهلك، وذلك على غرار المشرع المصرى الذى تناول تعريف المستهلك بموجب قانون حماية المستهلك المصرى والذى يُعد معه مستهلكاً كل من يتعاقد بغرض إشباع حاجاته غير المهنية وغير الحرفية وغير التجاريه، ومن ثم فإنه بالتطبيق على المثال سالف البيان لا يُعد معه المشترى مُستهلكاً، ولذا نقترح على المشرع الكويتى أن يحذو حذو المشرع المصرى في هذا الشأن حتى تشمل الحماية القانونية بموجب قوانين الاستهلاك ما يُعد طرفاً ضعيفاً حال تعاقده مع البائع المحترف ويخرج معه ما لا يُعد طرفاً يستوجب الحماية القانونية التى أوردها المشرع بموجب قوانين الاستهلاك، حيث إن هذا الطرف لم يُترك أمره سدى دون الخضوع لحماية قانونية، وإنما يخضع فى هذا الشأن للحماية القانونية الواردة بموجب نصوص القانون المدنى الكويتى.
- نقترح تدخل المشرع المصرى والكويتى بتعديل النصوص القانونية التى تحكم

أمر الالتزام بضمان المطابقة فى نطاق قانون حماية المستهلك بإضافة نص صريح ومباشر بشأن الوقت المُتعين فيه تقدير أوجه المطابقة من عدمه، و ألا يترك هذا الأمر مُنظماً بين ثنايا أحكام قانون حماية المستهلك بتحديد المدة التى يحق فيها الرجوع على البائع المهنى (المزود) أو مقدم الخدمة الذى أخل بالتزامه بضمان المطابقة، وذلك حتى لا يُحتكم فى هذا الأمر إلى القواعد العامة فى القانون المدنى المُنظمة لهذا الأمر.

- نقترح تدخل المشرع المصرى بتعديل نص المادة رقم ٢٥ من قانون حماية المستهلك المصرى وذلك بتحديد مدة زمنية مُعينة يحق فيها لمتلقى الخدمة المعيبة الرجوع على مقدم الخدمة، وذلك أسوة بما قام به المشرع من تحديد المدة الزمنية التى يحق فيها للمشترى الرجوع على البائع المهنى حال عدم مطابقة السلعة المبيعة.
- نقترح تدخل المشرع الكويتى بتعديل نص المادة رقم ١٠ من قانون حماية المستهلك الكويتى بتحديد مدة زمنية معينة يحق فيها للمشترى الرجوع على البائع المهنى (المزود) من جراء الإخلال بالتزامه بضمان مطابقة السلعة المبيعه، وألا يترك الأمر قيد ضابطين لتحديد هذه المدة كما فعل بموجب هذه المادة.
- نقترح تدخل المشرع الكويتى بتعديل نص المادة رقم (١) من قانون حماية المستهلك، والتى تناولت بموجب البند رقم (٦) بإيراد جميع الخدمات التى تُقدم للمستهلك دون إستثناء أى من الخدمات التى تُنظمها قوانين أخرى، وذلك على غرار المشرع المصرى الذى استثنى بعض الخدمات من الخضوع لقانون حماية المستهلك نظراً لخضوع تنظيمهم ضمن قوانين أخرى توفر لمُتلقيها الحماية المُثلى، وعلى ذلك نتمنى من المشرع الكويتى أن يتدخل ويحذو حذو المشرع المصرى فى هذا الشأن حتى نصل بالتنظيم القانونى للمستهلك إلى الحد الذى يبتغيه المشرع من جراء تنظيمه لتلك الحقوق.

و فى نهاية بحثنا الماثل أرجو من الله عز وجل أن أكون وُفقت فى تناول الموضوع محل البحث على الوجه الأكمل الذى يجعل هذا العمل مُثمراً للباحثين فى هذا المجال، حيث لم يكن هذا الجهد باليسير ، ونحن لا ندعى الكمال فإن الكمال لله عز وجل وحده ، فإن وفقنا فمن الله عز وجل وإن أخفقنا فمن أنفسنا، وفي نهاية الأمر فإنني بشر أصيب وأخطئ وكفانا نحن شرف المحاولة.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العامة:

١- أ/جمال عبد الناصر موسوعته فى الفقه الأسلامى، المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية ،ج٨

٢- أ/ محمد كمال عبد العزيز – موسوعة التقنين المدنى فى ضوء القضاء والفقه – الجزء الأول فى الالتزامات ١٩٨٠.

ثانياً: المراجع المتخصصة:-

١- د/ سليم بن محمد بن خميس – رسالة دكتوراه / الحد الفاصل بين العيب الخفى وشرط عدم المطابقة فى المبيع " دراسة مقارنة بين القانون المصرى والإنجليزى والعمانى" - كلية الحقوق- جامعة المنوفية عام ٢٠١٣.

٢- د/ ممدوح محمد على – كتابه بعنوان / ضمان مطابقة المبيع فى نطاق حماية المستهلك – دار النهضة العربية عام ٢٠٠٨.

٣- د/ يوسف محمد خير – رسالة بعنوان / الالتزام بالتبصير فى مجال العقود المهنية – كلية الحقوق – جامعة الإسكندرية عام ٢٠١٨.

٤- ١٢–د/ فداء فؤاد عبد الرحيم – رسالة دكتوراه بعنوان / المواجهة التشريعية والقضائية لإختلال التوازن العقدى – كلية الحقوق – جامعة عين شمس – عام ٢٠١٨.

٥- د / محمد إبراهيم البندارى – رسالته بعنوان/ الالتزام بالتسليم فى عقد البيع – كلية الحقوق – جامعة القاهرة.

٦- د/ أحمد بن حمود بن احمد الحبسى– رسالته بعنوان / حماية المستهلك أثناء تنفيذ عقد البيع – دار النهضة العربية –القاهرة.

٧- د/ محمد أحمد محمود – رسالته بعنوان / حماية المستهلك فى مرحلة ما قبل إبرام العقد – كلية الحقوق – جامعة عين شمس ٢٠١٩.

٨- د/ السيد محمد السيد عمران – كتابه بعنوان / حماية المستهلك أثناء تكوين العقد "دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك" – دار منشأة المعارف بالأسكندرية.

٩- د/ عبد الحميد الديسطى عبد الحميد – كتابه بعنوان / حماية المستهلك فى ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج (دراسة مقارنة) – دار الفكر والقانون – المنصورة – ٢٠٠٩.

١٠- د/ أشرف محمد رزق فايد – رسالته بعنوان / حماية المستهلك (دراسة فى حماية المستهلك فى القواعد العامة فى القانون المدنى) – جامعة عين شمس ٢٠١٤.

١١- د/ عاطف عبد الحميد حسن – كتابه بعنوان / حماية المستهلك،الحماية المدنية للمستهلك من الشروط التعسفية فى عقود الإذعان، وفى العقود المبرمة بين المهنيين أو المستهلكين وفقاً للمادة ٣٥من القانون الفرنسى الصادر فى ١٠ يناير عام ١٩٧٨ المتعلق بحماية وإعلام المستهلكين بالسلع والخدمات – دار النهضة العربية ١٩٩٦.

١٢- د/ أعصم أحمد حمدى – كتابه بعنوان / أثر تشريعات حماية المستهلك على القانون المدنى – دار النهضة العربية ٢٠١٨.

١٣- د/ أحمد محمد محمد الرفاعى – كتابه بعنوان / الحماية المدنية إزاء المضمون العقدى – دار النهضة العربية ١٩٩٤.

١٤- د/خالد عبد الفتاح محمد – كتابه بعنوان / حماية المستهلك فى القانون الدولى الخاص – دار النهضة العربية ٢٠٠٢.
١٥- د/ محمد المرسى زهرة – كتابه بعنوان / الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية " العقد الإلكترونى – الإثبات الإلكترونى – المستهلك الإلكترونى" – دار النهضة العربية.
١٦- د/ محمد أحمد عبد الحميد – رسالته بعنوان / الحماية المدنية للمستهلك التقليدى والإلكترونى "دراسة مقارنة" – كلية الحقوق – جامعة عين شمس ٢٠١٢.
١٧- د/ ممدوح محمد على مبروك – رسالته بعنوان / أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته فى ضوء تقدم وسائل التكنولوجيا المعاصرة "دراسة مقارنة بين القانون المدنى والفرنسى والفقه الأسلامى" – كلية الحقوق – جامعة القاهرة ١٩٩٨ / ١٩٩٩.
١٨- د/ خالد عبد الفتاح محمد – رسالته بعنوان / حماية المستهلك فى القانون الدولى الخاص –كلية الحقوق – جامعة حلوان ٢٠٠٢.
١٩- د / ممدوح محمد على مبروك – رساله دكتوراه بعنوان/ أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته في ضوء تقدم وسائل التكنولجيا المعاصرة " دراسة مقارنة بين القانون المدني والفرنسي والفقة الإسلامي" – كلية الحقوق – جامعة القاهرة ١٩٩٨ – ١٩٩٩
٢٠- د/ هيام مقصود عبد الرزاق – رسالتها بعنوان / النظام القانونى للإلتزام بالمطابقة _(دراسة مقارنة) – كلية الحقوق – جامعة عين شمس – عام ٢٠٢١

ثالثاً: الأبحاث والمقالات:-

١- د/الصغير محمد محمد خضر- بحثه بعنوان/التزام المهنى بضمان مطابقة المنتج فى عقود الاستهلاك- مجلة كلية الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية-جامعة الإسكندرية-كلية الحقوق- العدد الثانى ٢٠١٦.

٢- د/ منى أبو بكر الصديق محمد حسان – بحث بعنوان / الالتزام بالمطابقة فى عقد البيع "دراسة تحليلة فى ضوء القانون المدنى وتشريعات حماية المستهلك فى القانونين المصرى والفرنسى " – مجلة البحوث القانونية والاقتصادية – كلية الحقوق- جامعة المنصورة - العدد ٦٣ سنة ٢٠١٧.

٣- د/ الصغير محمد محمد خضر – بحث بعنوان / إلتزام المهنى بضمان مطابقة المنتج فى عقود الاستهلاك – مجلة كلية الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية العدد الثانى ٢٠١٦ المجلد الأول – جامعة الإسكندرية.

٤- د/ محمود ميسين – بحث بعنوان/ العلاقة بين الالتزام بضمان العيب والالتزام بالمطابقة – مجلة القانون والأعمال – العدد ٩ – لسنة ٢٠١٦ – كلية العلوم القانونية والاقتصادية والإجتماعية – مختبر البحث قانون الأعمال- جامعة الحسن الأول (المغرب).

٥- د/ منصور مصطفى منصور – بحث بعنوان / تحديد فكرة العيب الموجب للضمان فى عقدى البيع والإيجار – مجلة العلوم القانونية والاقتصادية السنة الأولى العدد ٢ عام ١٩٥٩ – كلية الحقوق – جامعة عين شمس.

٦- د/ أحمد عبد العال أبو قرين – بحثه بعنوان / نحو قانون لحماية المستهلك – جامعة الملك سعود – كلية العلوم الإدارية – مركز البحوث ١٩٩٣.

٧- د/ أنور أحمد رسلان (مفهوم حماية المستهلك) تقرير مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في العالم العربي، جامعة الدول العربية – القاهرة في المدة من ٦ – ٨ إبريل ١٩٩٧م/ ص ٢.

٨- أ/ غدير الشمري، صحيفة الرياض اليومية الأربعاء ١ ديسمبر ٢٠٠٤ العدد ١٣٣١٢ السنة ٤٠ منشور على الموقع التالي: www.alrigafh.com/contents/01-12-2004/ECONOMY/CUSTAMER CARE.PHPT

٩- د/ ماجدة شلبى – بحث بعنوان / حماية المستهلك الإلكترونى فى العقد الإلكترونى – مجلة معهد دبى القضائى – العدد (٣) سبتمبر ٢٠١٣.

١٠- موقع الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ولمزيد من المعلومات عن كيفية إعداد المواصفة القياسية المصرية /http://www.eos.org.eg/ar/page/٢٤

١١- الالتزام بالمطاقة للمقاييس والمواصفات فى القانون الجزائى- مذكرة لنيل شهادة الماجستير فى القانون – تخصص:العون الاقتصادى – جامعة مولود عمرى- كلية الحقوق والعلوم السياسية – للباحثين/ (قاصد زحيقة/محمادى ليدية- ٢٠١٦ –

١٢- ا/هانى أحمد الأديمى رئيس تحرير مجلة التقييس الخليجى مقاله فى شأن المواصفات القياسية للمنتجات

https://gsomagazine.com/standard-specifications-for-products-and-iso-certificates/

١ وإن كان المشرع بموجب قوانين حماية المستهلك قد فرض إلتزامات قائمة فى عقود البيع بصفة عامة، إلا أنه وبموجب قوانيين الاستهلاك تم تناولها بشكل يختلف بعض الشئ عنها فى الأحكام الخاصة فى عقود البيع التقليدية.

٢ وهو ما أكدته المحكمة الإدارية العليا فى حكمها فى الطعن رقم ١٢٨٣ لسنة ١٤ ق بتاريخ ١٩٧١/٦/١٢م بأن" فإنه من الأمور المسلمة أن النسخ الضمني للقاعدة القانونية لا يكون إلا حيث يصدر تشريع لاحق على ذات المستوى في مجال المدارج التشريعية، وأن يكون التشريع اللاحق الذي توافر له الشرط المتقدم حاسماً في إسقاطه للحكم السابق وذلك لتعارضه معه بصورة تجعل من غير الممكن التوفيق بينهما وإعمالهما معاً، أما حيث يكون لكل من التشريعين مجال لإعماله يختلف عن الآخر فلا يكون هناك نسخ وإذا أورد المشرع تنظيماً خاصاً بمسألة قانونية محددة وردت الإشارة إليها بصفة عامة في قانون آخر فإنه يتعين إطراح الإشارة العامة وتطبيق التنظيم الخاص وذلك تطبيقاً لقاعدة أن الخاص يقيد العام.

٣ فإنه يستوجب استصحاب أحكام العيب الخفى فيحق للمشترى فى هذه الحالة ونزولاً على ما تضمنته المادة فقاً لنص المادة ٤٤٤ من التقنين المدنى المصرى - فقد أحالت المادة ٤٥٠ من التقنين المدنى المصرى فى شأن الجزاء المترتب على وجود العيب وضمانه من قبل البائع إلى الجزاءات المترتبة على وجود العيب في ضمان استحقاق المبيع- ومن ثم فيختلف أثر الضمان القانونى للعيب الخفى ما إذا كان العيب جسيماً أو غير جسيم، فإذا كان العيب جسيماً بحيث لو كان المشترى يعلمه وقت البيع ما أقدم على الشراء، ثبت له الحق فى الاختيار بين استبقاء المبيع مع مطالبة البائع بالتعويض عما لحقه من ضرر بسبب نقص قيمة المبيع أو نفعه طبقاً لقواعد الاستحقاق الجزئى للمبيع، وبين رد المبيع المعيب إلى البائع وطلب التعويض عن الضرر طبقاً لقواعد الاستحقاق الكلي المبينة فى المادة رقم ٤٤٣ من التقنين المدنى المصرى، أما إذا كان العيب غير جسيم فإن المشترى لا يكون أمامه إلا استبقاء المبيع المعيب والمطالبة بالتعويض عما أصابه من ضرر.

٤ إلا أن هذا لا يعنى أن بالمبيع عيباً خفياً، بل هذا يعنى أن المبيع غير مطابق للشئ المُتفق عليه فقط ، وذلك على غرار العيب الخفى الذى يلحق بالشئ المبيع مما يُنقص من قيمته أونفعه وهو ما يندرج تحت مظلة العيب بمعنى الصفة الطارئة.

٥. د/ منصور مصطفى منصور بحث بعنوان / تحديد فكرة العيب الموجب للضمان فى عقدى البيع والإيجار – مجلة العلوم القانونية والاقتصادية السنة الأولى العدد ٢ عام ١٩٥٩م – كلية الحقوق – جامعة عين شمس.ص٥٦٥

٦. تنص المادة ٤٨٩ من القانون المدنى الكويتى على" يكون البائع ملزماً بالضمان وفقاً لأحكام المادة ٤٨٥، ذا كان بالمبيع وقت البيع عيب ينقص من قيمته أو من نفعه بحسب الغاية المقصودة منه مستفادة مما هو مبين في العقد أو مما هو ظاهر من طبيعة المبيع أو الغرض الذي أعد له."

٧ د/الصغير محمد محمد خضر- بحثه بعنوان/التزام المهنى بضمان مطابقة المنتج فى عقود الاستهلاك- مجلة كلية الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية-جامعة الإسكندرية-كلية الحقوق-العدد الثانى ٢٠١٦، ص٥١٥

٨ د/ محمد أحمد عبد الحميد – رسالته بعنوان / الحماية المدنية للمستهلك التقليدى والإلكترونى "دراسة مقارنة" – كلية الحقوق – جامعة عين شمس ٢٠١٢ ص١١.
٩ د/احمد بن حمود بن احمد الحبسى رسالته فى حماية المستهلك اثناء تنفيذ عقد البيع – دار النهضه العربية ص ١٣
١٠ د/ حسن عبد الباسط الجميعى كتابة في حماية المستهلك بالحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك – دار النهضة العربية ١٩٩٦م ص١٤
١١ د/ جلال أمين ، فلسفة علم الاقتصاد، بحث فى تحيزات الاقتصاديين وفى الأسس غير العلمية لعلم الاقتصاد مشار اليه برساله دكتوراه د/احمد بن حمود بن احمد الحبسى فى حماية المستهلك اثناء تنفيذ عقد البيع – دار النهضه العربية ص ١٣
١٢ والمقصود بالمستهلك فى اللغة هو اسم فاعل من استهلك بضم الميم وكسر اللام، والمزيد فيه الهمزة والسين والتاء إفادة الطلب او المعالجة انظر أ/جمال عبد الناصر موسوعته فى الفقه الأسلامى، المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية ،ج٨، ص١٢٤
١٣ د/ أحمد عبد العال ابو قرين ،نحو قانون لحماية المستهلك ، جامعة الملك سعود، كلية العلوم الإدارية،مركز البحوث ،١٩٩٣ ص٣
١٤ د/ السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك اثناء تكوين العقد ،دراسة مقارنة، مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، دار منشأة المعارف الإسكندرية ص١٤
١٥ د/احمد بن حمود بن احمد الحبسى - المرجع السابق- ص ٣

١٦ د/ عبد الحميد الديسطي عبد الحميد حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج (دراسة مقارنة) كلية الحقوق جامعة المنصورة ٢٠٠٩ ص٣٥.
١٧ د/ أنور أحمد رسلان (مفهوم حماية المستهلك) تقرير مقدم إلى ندوة حماية المستهلك في العالم العربي، جماعة الدول العربية – القاهرة في المدة من ٦ – ٨ إبريل ١٩٩٧م/ ص ٢.
١٨ أ/ غدير الشمري، صحيفة الرياض اليومية الأربعاء ١ ديمسمبر ٢٠٠٤ العدد ١٣٣١٢ السنة ٤٠ منشور على الموقع التالي:
www.alrigafh.com/contents/01-12-2004/ECONOMY/CUSTAMER CARE.PHPT

١٩ أ/ غدير الشمري، صحيفة الرياض اليومية الأربعاء ١ ديمسمبر ٢٠٠٤ العدد ١٣٣١٢ السنة ٤٠ منشور على الموقع التالي:
www.alrigafh.com/contents/01-12-2004/ECONOMY/CUSTAMER CARE.PHPT

٢٠ د/ عبد الحميد الديسطي عبد الحميد – المرجع السابق ص٣٨.
٢١ د/ أشرف محمد رزق فايد رسالته في حماية المستهلك (دراسة في حماية المستهلك في القواعد العامة في القانون المدني – جامعة عين شمس ٢٠١٤ ص٤٩.
٢٢ د/ عاطف عبد الحميد حسن ،حماية المستهلك ، الحماية المدنية للمستهلك من الشروط التعسفية فى عقود الإذعان ، و فى العقود المبرمة بين المهنيين او المستهلكين وفقاً للمادة ٣٥ من القانون

الفرنسى الصادر فى ١٠ يناير عام ١٩٧٨ المتعلق بحماية وإعلام المستهلكين بالسلع والخدمات ،دار النهضة لعربية، ١٩٩٦ ص٥

٢٣ د/ عبد الحميد الديسطي عبد الحميد – المرجع السابق ص٢٥.

٢٤ د/ حسن عب الباسط الجميصي – المرجع السابق ص١.

٢٥ د/ أشرف محمد رزق – رسالته فى حماية المستهلك(دراسه فى حماية المستهلك فى القواعد العامة فى لقانون المدنى)جامعه عين شمس ٢٠١٤ ص٤٩.

٢٦ د/ عبد الحميد الديسطي عبد الحميد – المرجع السابق ص ٢٦.

٢٧ د/محمد احمد محمود رسالته فى حماية المستهلك فى مرحلة ما قبل ابرام العقد - كلية الحقوق - جامعة عين شمس- سنه ٢٠١٨ ص١٤

٢٨ د/أعصم أحمد حمدى كتابه بعنوان/ أثر تشريعات حماية المستهلك على القانون المدنى – دار النهضة العربية ٢٠١٨ – ص١٧.

٢٩ القانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ بإصدار قانون حماية المستهلك المنشور بالجريدة الرسمية العدد رقم ٢٠ (مكرر) في ٢٠ مايو ٢٠٠٦

كما عرفت ذات المادة المقصود بالمنتجات بأنها "السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص وتشمل السلع المستعملة التي يتعاقد عليها من خلال مورد.

٣٠ القانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ بإصدار قانون حماية المستهلك المنشور بالجريدة الرسمية العدد ٣٧ (تابع) في ١٣ سبتمبر ٢٠١٨

وإذ أورد تعديلاً أيضاً بشأن تعريف المنتجات وعرفها بأنها " السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص، وتشمل السلع المستعملة التي يتم التعاقد عليها من خلال مورد، عدا الخدمات المالية والمصرفية المنظمة بأحكام قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي، وقانون تنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية".

٣١ فقد نجد أن العلة من إستبعاد هذه الحالات من مجال قانون حماية المستهلك تكمن فى أن الشخص لا يكون بحاجة إلى حماية قانونية تخرج عن حكم القواعد العامة،حيث أن مركزه الاقتصادى وخبرته وتخصصه المهنى، ليس بحاجة إلى تلك الحماية – مُشار إلية د/ مساعد زين – المرجع السابق – ص٢٤.

٣٢د/ يوسف محمد خير – المرجع السابق-، ص٧.

٣٣د/احمد محمد محمد الرفاعى- الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدى - دار النهضة العربية- ١٩٩٤ ص٢٥.

٣٤د/حسن عبد الباسط جميعى-- المرجع السابق- ص٩.

٣٥ د/الصغير محمد محمد خضر -- المرجع السابق- ص٥٢٥

٣٦ د/ماجدة شلبى حماية المستهلك الإلكترونى فى العقد الإلكترونى ، مجلة معهد دبى القضائى ، العدد (٣) سبتمبر ٢٠١٣ ص٨٧

٣٧ د/محمد احمد محمود - المرجع السابق- ص١٨

٣٨ د/ عبد الحميد الديسطي عبد الحميد – المرجع السابق- ص٢٩.

٣٩ د/محمد احمد محمود - المرجع السابق- ص١٨,١٩
٤٠ د/ خالد عبد الفتاح محمد ، كتابه فى حماية المستهلك فى القانون الدولى الخاص ، دار النهضة العربية، ٢٠٠٢ ص١٨
٤١ د/الصغير محمد محمد خضر - المرجع السابق- ص٥٢٣
٤٢ د/احمد بن حمود بن احمد الحبسى - المرجع السابق- ص ٥٧,٦٠
٤٣ قرب هذا المعنى د/الصغير محمد محمد خضر - المرجع السابق- ص٥٧٣
٤٤د/ محمد المرسى زهرة، الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية، العقد الإلكترونى- الإثبات الإلكترونى-المستهلك الإلكترونى، دار النهضة العربية ،ط٣، ص١٣٦
٤٥ د/ سليم بن محمد بن خميس – رسالة دكتوراه / الحد الفاصل بين العيب الخفى وشرط عدم المطابقة فى المبيع " دراسة مقارنة بين القانون المصرى والإنجليزى والعمانى" - كلية الحقوق- جامعة المنوفية عام ٢٠١٣، ص ٣٣٢.
٤٦ د/ محمد احمد عبد الحميد – رسالته في الحماية المدنية للمستهلك التقليدى والإلكترونى، دراسة مقارنة – كلية الحقوق – جامعة عين شمس ٢٠١٢.
٤٧و تبدو أهمية المطالبة بالتعويض أيضاً أنه فى حالة استرداد الثمن فقد تكون قيمة الشئ المبيع – سلعة أو خدمة – قد إرتفع، فالمشترى فى هذه الحالة يكون قد أُصيب بضرر يتمثل فى فوات فرصة الشراء، وإذا أراد التعاقد مرة أخرى للحصول على تلك السلعة أو الخدمة سيحصل عليها بثمن لم يكن مساوى – بل أكثر- مما دفعه قبل الاسترداد.
٤٨ د/احمد بن حمود بن احمد الحبسى - المرجع السابق- ص ٤٣١
٤٩ فى هذا المعنى د/احمد بن حمود بن احمد الحبسى - المرجع السابق- ص ٤٣٥,٤٣١
٥٠ د/ ممدوح محمد على – كتابه بعنوان / ضمان مطابقة المبيع فى نطاق حماية المستهلك – دار النهضة العربية عام ٢٠٠٨. صـ ١٥٥.
٥١د/ منى أبو بكر الصديق محمد حسان – المرجع السابق – ص٧٧١
٥٢ د/الصغير محمد محمد- المرجع السابق- ص٦٤٣
٥٣ وحيث استقر قضاء المحكمة الادارية العليا على ان " الأصل فى النصوص التشريعية أن لاتحمل على غير مقاصدها، وأن لا تفسر عباراتها على وجه يخرجها عن معناها أو بما يؤول إلى الالتواء عن سياقهـــا، فإذا ما وضحـــت عبارات النص وإرادة المشـــرع التزم بهـــا القاضى دون تأويل أو افتراض " حكم المحكمة الادارية العليا في الطعن رقم ٢٨٠٧٩ لسنة ٥٩ ق.ع، جلسة ٢٦ / ٤ / ٢٠١٥ "
٥٤ تنص المادة (١٦) من قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 822لسنة 2019 بشأن إصدار اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على ".....وفي حالة وجود خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها للمستهلك الحق في تقديم شكوى للجهاز الذي يتولى بدوره فحص الشكوى والتحقيق فيها والتواصل مع المورد وإصدار قرار ملزم في هذا الشأن"
٥٥ تنص المادة (٥٨) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على " مع مراعاة ما ورد في شأنه نص خاص في هذا القانون، تكون القرارات التي يصدرها الجهاز تطبيقا لأحكام هذا القانون نهائية ويكون الطعن عليها أمام محكمة القضاء الإداري....."
٥٦ د/ سليم بن محمد بن خميس – المرجع السابق – صـــ٣٣٣.

٥٧ فى هذا المعنى د/ محمد كمال عبد العزيز – التقنين المدنى فى ضوء الفقه والقضاء (الجزء الأول فى الالتزامات) ١٩٨٠– صـــ٧٥١.
٥٨ د/ سليم بن محمد بن خميس – المرجع السابق – صـــ٣٣٤.
٥٩ فى هذا المعنى د/ محمود ميسين – بحث بعنوان/ العلاقة بين الالتزام بضمان العيب والالتزام بالمطابقة – مجلة القانون والأعمال – العدد ٩ – لسنة ٢٠١٦ – كلية العلوم القانونية والاقتصادية والإجتماعية – مختبر البحث قانون الأعمال- جامعة الحسن الأول (المغرب) ص١٧٩
٦٠ د/الصغير محمد محمد خضر - المرجع السابق- ص٥١٦
٦١ د/الصغير محمد محمد خضر –- المرجع السابق- ص٥١٦
٦٢ د/ فداء فؤاد عبد الرحيم – رسالة دكتوراه بعنوان / المواجهة التشريعية والقضائية لإختلال التوازن العقدى – كلية الحقوق – جامعة عين شمس – عام ٢٠١٨، ص٣٢٨
٦٣ د/الصغير محمد محمد خضر - المرجع السابق- ص٥٤٠
٦٤ وهو ما يُستدل عليه من القانون - رقم 2 لسنة 1957الصادر بتاريخ 07-01-1957 بشأن التوحيد القياسي والذى أنشأ بموجب المادة رقم (٤) منه الهيئة المصرية للتوحيد القياسى، والذى نص فى مادته رقم (١) بأنه" لا يجوز لأية مصلحة أو مؤسسة عامة أو خاصة وضع مواصفات جديدة على أنها قياسية لخامات أو منتجات صناعية دون الرجوع إلى الهيئة المصرية للتوحيد القياسي. وعلى كل مصلحة أو مؤسسة عامة أو خاصة ترغب في وضع مواصفات قياسية لخامات أو منتجات صناعية أن تتقدم إلى الهيئة بطلبها موضحة فيه الغرض من المواصفات المطلوبة والمقاييس والاشتراطات التي ترى تضمينها في المواصفات القياسية. ولا تعتبر المواصفات قياسية إلا بعد اعتمادها من الهيئة ونشرها في السجل الرسمي للمواصفات المصرية القياسية."
٦٥الالتزام بالمطاقة للمقاييس والمواصفات فى القانون الجزائى- مذكرة لنيل شهادة الماجستير فى القانون – تخصص:العون الاقتصادى – جامعة مولود عمرى- كلية الحقوق والعلوم السياسية – للباحثين/ (قاصد زحيقة/محمادى ليدية- ٢٠١٦ – ص١٤
٦٦ د/ممدوح محمد على- المرجع السابق- ص١٠٥
٦٧ تنص المادة ٣ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على "يلتزم المورد بقواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضمانها للمستهلك في منتجاته وفقاً للمواصفات القياسية المصرية، أو وفقاً للمواصفات الدولية المعتمدة في مصر في حال عدم وجودها."
كما تنص المادة ٤ من ذات القانون على"يلتزم المورد بإعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهرية عن المنتجات، وعلى الأخص مصدر المنتج وثمنه وصفاته وخصائصه الأساسية، وأي بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون بحسب طبيعة المنتج."
كما تنص المادة ٢٠ من ذات القانون على "يضمن المورد جودة المنتج محل التعاقد وسلامته طوال فترة الضمان، كما يضمن توافر المواصفات التي تم التعاقد بناء عليها."
كما تنص المادة (٢) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ م الصادرة بموجب قرار رئيس مجلس الوزراء - رقم 822لسنة 2019 م على "يلتزم المورد بقواعد

الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضمانها للمستهلك في منتجاته وفقاً للمواصفات القياسية المصرية، أو وفقاً للمواصفات الدولية المعتمدة في مصر في حال عدم وجود مواصفات قياسية مصرية، وذلك كله بحسب طبيعة المنتج."

كما تنص المادة (٥) من ذات اللائحة على "يلتزم المورد بأن يضع على السلع البيانات التي توجبهاً للمواصفات القياسية المصرية أو القانون أو هذه اللائحة بشكل واضح تسهل قراءته، وذلك بمراعاة ما يأتي:

١- أن تكون البيانات باللغة العربية، ويجوز كتابتها بلغتين أو أكثر على أن تكون إحداها اللغة العربية.

٢- أن تكون البيانات بطريقة يتعذر إزالتها.

٣- أن تكون البيانات على السلعة ذاتها، فإذا استحال ذلك تطبع أو تكتب على بطاقات تلصق عليها أو على عبوتها بطريقة يصعب نزعها.

٤- عدم وضع أي بيانات يكون من شأنها خداع أو تضليل المستهلك."

٦٨ د/ ممدوح محمد على – المرجع السابق – ص١٠٦،١٠٧

٦٩ د/ هيام مقصود عبد الرزاق – رسالتها بعنوان / النظام القانونى للإلتزام بالمطابقة _(دراسة مقارنة) – كلية الحقوق – جامعة عين شمس – عام ٢٠٢١– ص١٩٢

٧٠ وعلى ذلك فقد أُنشئت الهيئة المصرية العامة للتوحيد القياسى بموجب قرار رئيس الجمهورية الصادر برقم ٢ لسنة ١٩٥٧ والتى أصبحت معه المرجع القومى الوحيد والمعتمد فى مصر المنوط به القيام بجميع أنشطة إعداد وإصدار المواصفات القياسية المصرية فضلاً عن أنشطتها المختلفة فى مجال توكيد الجودة وتقييم المطابقة للمنتجات والاختبارات والمعايير الصناعية، إلى أن صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٣٩٢ لسنة ١٩٧٩م بإنشاء مركز ضبط الجودة وضمه إلى هيكل الهيئة، كما تم تعديل تسميتها إلى الهيئة المصرية العامة للتوحيد القياسى وجودة الإنتاج، وفى عام ٢٠٠٥ م صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٨٣ لسنة ٢٠٠٥م بتعديل مسمى الهيئة إلى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة.

و هو ذات ما انتهجه الُشرع الكويتى فقد جاء جهاز المواصفات والمقاييس فى دولة الكويت والذى يعتبر من أقدم أجهزة المواصفات فى دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ؛ حيث بدأت مسيرة المواصفات عام ١٩٦٥م من خلال إنشاء قسم فى وزارة التجارة والصناعة يتولى هذا المجال، وفى عام ١٩٦٧م تم إنشاء لجنة عامة للمواصفات القياسية لرعاية شؤون المواصفات وإلتزاماتها الدولية،، و بعد إصدار قانون التوحيد القياسى رقم ١٢٨ لسنة ١٩٧٧م تم إنشاء إدارة المواصفات والمقاييس تابعة لوزارة التجارة والصناعة، ثم تطورت فى عام ١٩٩٦م إلى وكالة مساعدة لشؤون المواصفات والتقييس، وبعد صدور قانون الصناعة عام ١٩٩٦م انتقلت تبعية جهاز المواصفات والمقاييس عام ١٩٩٧م إلى قطاع المواصفات والخدمات الصناعية فى الهيئة العامة للصناعة مُتمثلة فى إدارتين؛ واحدة للمواصفات والمقاييس والأخرى لمختبرات الجودة.

(٧١) د/ محمد إبراهيم بنداري، المرجع السابق، ص ٤٩، بند ٤٩.

٧٢ د/ ممدوح محمد على – المرجع السابق – ص١٠٦،١٠٧

٧٣ د/ سليم بن محمد بن خميس – المرجع السابق – ص١٧٣

٧٤ مشار إليه موقع الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ولمزيد من المعلومات عن كيفية إعداد المواصفة القياسية المصرية /http://www.eos.org.eg/ar/page/٢٤

٧٥ الالتزام بالمطاقة للمقاييس والمواصفات فى القانون الجزائى،مذكرة انيل شهادة الماجستير فى القانون – تخصص:العون الاقتصادى – جامعة مولود عمرى، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، للباحثين/ (قاصد زحيقة/محمادى ليدية، ٢٠١٦ م ، ص١٣

٧٦ د/سليم بن محمد بن خميس – المرجع السابق- ص٢٤٤

٧٧ قرب هذا المعنى د/الصغير محمد محمد خضر - المرجع السابق- ص٥٥٤

٧٨ وهو ذات الحكم الذى تضمنته المادة (١٧) من قانون حماية المستهلك المصرى الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨.

٧٩ تنص المادة (٢٥) من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م على" يلتزم مورد الخدمة برد مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك في حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجاري، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف."

٨٠ د/عبد الحميد الديسطى عبد الحميد – المرجع السابق- ص٦٤٥

٨١ تنص المادة ١٧ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ على " يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام من اكتشافه أو علمه بوجود عيب في المنتج أن يبلغ الجهاز بهذا العيب وبأضراره المحتملة.
فإذا كان من شأن العيب الإضرار بصحة المستهلك أو سلامته، التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به، وأن يعلن توقفه عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه، وأن يحذر المستهلكين من استخدامه بالنشر في وسائل الإعلام المختلفة.
ويلتزم المورد في أي من الأحوال المشار إليها، بإصلاح العيب أو باستبدال المنتج أو استرجاعه مع رد قيمته دون أية تكلفة إضافية على المستهلك.....".

٨٢ د/الصغير محمد محمد ، المرجع السابق ، ص٥٩٥

٨٣ د/الصغير محمد محمد خضر ، المرجع السابق- ص٦٥٣

٨٤ قرب هذا المعنى د/احمد بن حمود بن احمد الحبسى ، المرجع السابق- ص ٤٢٢

٨٥ د/أعصم أحمد محمدى،المرجع السابق ، ص ٢٤٥

٨٦ د/الصغير محمد محمد خضر ، المرجع السابق، ص٥٤٢

٨٧ د/الصغير محمد محمد خضر ، المرجع السابق، ص٥٤٤

٨٨ د/ سليم بن محمد بن خميس ، المرجع السابق ،صـ ٣٣٥.

٨٩/د ممدوح محمد على مبروك - السابق – صـ ١٥٨.

٩٠ إلا أن نطاق تطبيق ضمان الالتزام بضمان العيب أو الالتزام بضمان المطابقة على العقود التى ترد على المنتجات الاستهلاكية خاصة عقود بيع المنقولات المادية الاستهلاكية –دون العقارات- فى العلاقة بين البائع المهنى والمشترى المستهلك، وهذا يعنى أن هذه الضمانة والحماية المقررة بموجب النصوص الخاصة – الواردة بقانون حماية المستهلك- قاصرة على العلاقات الناقلة للملكية والموجبة للتسليم متى قامت بين المهنى والمستهلك وكانت واردة على سلع مادية منقولة.

٩١ د/الصغير محمد محمد خضر - المرجع السابق- ص٥٢٦

٩٢ د/ أعصم أحمد حمدى - المرجع السابق – صـ ٢٣٢.

٩٣ د/فداء فؤاد عبد الرحيم - المرجع السابق- ص٣٣٥
٩٤ د/ أعصم أحمد حمدى ، المرجع السابق ، صـــ٢١٥.
٩٥ تنص المادة ١٧ من قانون حماية المستهلك رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨م على " للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، دون إبداء أي أسباب ودون تحمل أي نفقات خلال أربعة عشر يوماً من تسلمها، وذلك دون الإخلال بأي ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وللجهاز أن يحدد مددا أقل بالنظر إلى طبيعة بعض السلع. واستثناء من أحكام الفقرة الأولى من هذه المادة، لا يجوز للمستهلك مباشرة حق الاستبدال أو الإعادة في الأحوال الآتية:
١- إذا كانت طبيعة السلعة أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول دون استبدالها أو ردها، أو يستحيل معه إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها عند التعاقد.
٢- إذا كانت السلعة من السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع.
٣- إذا لم تكن السلعة بذات الحالة التي كانت عليها وقت البيع لسبب يرجع إلى المستهلك.
٤- إذا كانت من السلع التي تصنع بناء على مواصفات خاصة حددها المستهلك، وكانت السلعة مطابقة لهذه المواصفات.
٥- الكتب والصحف والمجلات، والبرامج المعلوماتية وما يماثلها.
ويجوز للائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة حالات أخرى."
٩٦ د/ ممدوح محمد على مبروك ،المرجع السابق ، صـــ١٦٤.
٩٧ د/ ممدوح محمد على مبروك ، لمرجع السابق ، صـــ ١٦٣.
٩٨ د/ سليم بن محمد بن خميس ، المرجع السابق ، صـــ٣٣٧.
٩٩ د/ الصغير محمد محمد ،المرجع السابق – صـــ٦٥٣.
١٠٠ د / ممدوح محمد على مبروك ، رسالته أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته في ضوء تقدم وسائل التكنولجيا المعاصرة، دراسة مقارنة بين القانون المدني والفرنسي والفقة الإسلامي – كلية الحقوق ،جامعة القاهرة ١٩٩٨ ،١٩٩٩م صـــ٥٩٠.

AIN SHAMS UNIVERSITY

AIN SHAMS UNIVERSITY
MIDDLE EAST RESEARCH CENTER
مركز بحوث الشرق الأوسط
MERC

Middle East Research Journal

Refereed Scientific Journal
(Accredited) Monthly

Vol. 84
Febraury 2023

Issued by
Middle East
Research Center

Forty-ninth Year
Founded in 1974

Issn: 2536 - 9504
Online Issn: 2735 - 5233