الحماية القانونية المقررة للمستهلك
في نطاق ضمان العيوب الخفية
في القانون الجزائري

الأستاذة: بسكري أنيسة
أستاذة مساعدة "أ"
جامعة البليدة 02
بكلية الحقوق والعلوم السياسية

مقدمة

إن السلوك التجاري والاقتصادي للمستهلك دائما وليد الحاجة، فالأفراد في حياتهم اليومية بحاجة إلى المنتجات سواء كانت سلعا أو خدمات، مما يدفعهم إلى التعاقد مع محترفين يتعاملون كخبراء متخصصين في شؤون مهنتهم نظرا لخبرتهم ودرايتهم الفنية مع المستهلك الذي هو شخص يفتقر إلى الخبرة والدراية الفنية.

وقد يلجأ بعض المحترفين إلى أساليب غير مشروعة لتحصيل الربح السهل والسريع واجتذاب المستهلك وتحريضه على الشراء، باستعمال طرق ووسائل خداعية وغير نزيهة كالإعلانات المضللة والكاذبة والغش بأشكاله المتنوعة.

مما يدفع المستهلك تحت تأثير الدعاية الجيدة إلى اقتناء منتج دون أن يدرك مدى خطورته، وما قد يلحقه من أضرار وخيمة تمس أمن وسلامة جسده، وخاصة مع استعمال الغش من قبل المنتجين بعدم احترام مقاييس ومواصفات الإنتاج من جهة وتدخل الوسائل التقنية والصناعية والتكنولوجية في سلسلة الإنتاج من جهة أخرى،

مما يزيد من فرص المخاطر، حيث يشهد الواقع العملي عن حوادث كثيرة تنشأ عن استهلاك أو استخدام منتجات معيبة.

وقد كان هذا الوضع محل اهتمام جميع الدول من أجل تحقيق حماية متزايدة للمستهلك من الأضرار التي تسببها المنتجات المعيبة، وكذلك ضمان التعويض عن هذه الأضرار، وأمام ما يتعرض له المستهلك من الأضرار، أصبحا لزاما على المشرع أن يتدخل بوضع آليات تكفل الحماية القانونية له، ولاسيما أنه الطرف الأضعف في العلاقة إذا ما قورن مع الطرف الآخر المتمثل في الصانع الذي يكون على قدر كبير من الخبرة.

ومنذ مطلع القرن العشرين بدأت حركة اجتماعية واسعة لحماية حقوق المستهلك وتوفير الحماية القانونية له، وبدأت الدول في وضع التشريعات التي تحمي حقوقه.

وهذا ما سعت إليه الجزائر من خلال قانون 02/ 89 المتضمن القواعد العامة لحماية المستهلك وهو أول لبنة في إرساء نظام قانوني يحقق هذه الحماية، متبوعا بنصوص تنظيمية وتطبيقية، تصب كلها في مجال وضع ضمانات تكفل حماية المستهلك، إلى غاية سنة 2009 صدر قانون 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الذي ألغت بموجبه أحكام القانون 89/02 مع الإبقاء على نصوصه التطبيقية سارية المفعول، وأهم ما جاء به قانون حماية المستهلك في مجال الحماية، تحديد المقاييس والمواصفات، وضمان العيوب الخفية في كل منتوج.

هذا ما دفعنا للتساؤل عن ما هو مفهوم حماية المستهلك وآليات هذه الحماية في نطاق ضمان العيوب الخفية؟

المبحث الأول: تحديد مفهوم المستهلك

من المواضيع التي احتدم الخلاف حولها التعريف بالمستهلك لأن هذا المصطلح يمكن أن يطلق ليس على من يحصل على متطلباته الأساسية أو الكمالية لسد حاجاته الشخصية أو الأسرية فحسب، بل أيضا على من يشتري سلعة أو يطلب خدمة لأغراض صناعته أو حرفته لذلك يتنازع تعريف المستهلك اتجاهان، اتجاه ضيق واتجاه موسع.

المطلب الأول: المفهوم الضيق للمستهلك

تزعم هذا الاتجاه بعض الفقهاء وأخذت به بعض التشريعات مثل التشريع الفرنسي،

يعد مصطلح الاستهلاك والمستهلكين(1) حديث الظهور في مجال الفقه القانوني فهو بحسب الأصل من المفاهيم الاقتصادية (2)، فالاستهلاك لدى رجال الاقتصاد هو أحد العمليات الاقتصادية التي تخصص فيها القيم لإشباع الحاجات، فالمستهلك تبعا لذلك هو من يقوم بعملية الإشباع(3)، وقد تضاربت التعاريف الفقهية حول تحديد مفهوم موحد للمستهلك، وكذل مدى أحقية المحترف في الاستفادة منها.

فقد عرف بعض الفقهاء المستهلك بأنه:« كل شخص يتعاقد بقصد إشباع حاجته الشخصية أو العائلية عن طريق منتوج معين، والذي يعرف بالمشتري غير المحترف(4)، بمعنى أن المشتري العادي أي المستهلك هو الذي يقوم بشراء ما يشبع حاجاته الشخصية واللازمة لمعيشته اليومية»(5).

وبناء على هذا التعريف ريكتسب صفة المستهلك من يتعاقد لأغراض مهمته أو مشروعه أو حرفته، كما هو الحال بالنسبة للمستهلك المحترف (6)، وهناك فرق بينه وبين المستهلك (7) الذي يقتني منتوجا ما أويستعمله لأغراض شخصية بطريقة مباشرة، فهو بذلك يشبع حاجة غيرتجارية.

ويرى الدكتور أحمد علي سليمان أن المستهلك النهائي هو أي فرد يشتري السلع والخدمات إما لاستعماله الشخصي أو للاستهلاك العائلي، مثل شراء المواد الغذائية اللازمة للأسرة ففي جميع الأحوال يتم الشراء بهدف الاستهلاك النهائي للمنتجات(8).

ويعرف الأستاذ علي بولحية بوخميس المستهلك بأنه:« الشخص الطبيعي المقتني لمنتوج معين بتحقيق رغبة الاستهلاك الشخصي والعائلي(9).»

كما يعرفه الفقيه الفرنسي إيف قيون: وهو من أنصار التعريف الضيق للمستهلك على أنه:« ذلك المشتري أو الزبون الذي يستطيع افتراضه أنه ذكي عاقل قادر على أن يكسب أو يحمي حقوقه في مواجهة البائع الذي يقابله»(10).

لكن هذا التعريف للمستهلك منتقد، لأن فكرة المستهلكين لا تقتصر على القادرين على الكسب فقط بل يضم الذين يعتمدون على ذويهم كالأطفال والأبناء غير العاملين والعجزة، كما تشمل كلمة المستهلك الذين يحصلون على دخل نقدي عن طريق الإعانات والهبات والمعاشاة والتعويضات.

كما يعرفه الأستاذ الفرنسي جان كاليه بأنه:« هو الشخص الذي يحصل أو يستعمل السلع أو الأموال أو الخدمات للاستعمال غير المهني» (11) وهو التعريف الذي تبنته لجنة تنقيح وصياغة تقنين الاستهلاك الفرنسي.

ويعرف المستهلك أيضا بأنه الشخص الذي يمارس عمليات الاستهلاك بمعناها القانوني أي التصرفات التي تسمح له بالحصول على شيء أو خدمة بهدف إشباع حاجة شخصية أو عائلية، لأن المستهلك في منظور القانون هو من يقوم بإبرام عقود شراء المواد الغذائية أو الحصول على سيارة، أو من يبرم عقد التأمين إلى غيرها من التصرفات القانونية(12).

والبعض الآخر يأخذ بالتعريف الضيق للمستهلك في جميع المجالات، إذ أن المستهلك هو ذلك "الشخص الطبيعي باعتباره مستعملا للسلع والخدمات لأغراض شخصية"، غير أنه أخذ على هذه التعاريف، أنها تضيق مفهوم المستهلك إذ ينحصر المستهلكون في طائفة من الأشخاص الطبيعية دون الأشخاص المعنوية كالشركات والجمعيات، وهو ما لا يمكن التسليم به(13).

إلا أن قانون الاستهلاك الفرنسي عرف المستهلك على أنه:«شخص طبيعي أو معنوي من القانون الخاص الذي يحصل أو يستعمل منتوجا من أجل الاستعمال غير الحرفي»(14).

وتصور هذه التعاريف المستهلك بأنه شخص لا هم له إلا إشباع حاجاته الشخصية وحاجات عائلته، في حين أن للشخص الطبيعي اهتمامات وأنشطة أخرى وعقود لا تدخل في عمليات الإشباع المادي، ولكنها لازمة لحمايته، وتدخل في دائرة عقود الاستهلاك مثل عقد نقل البضائع، عقد التأمين على الحياة وعقد القرض.

بناء على التعاريف السابقة لا يكتسب الشخص صفة المستهلك وفق الاتجاه الضيق إلا بتوفير ثلاث عناصر وهي:

العنصر الأول: أن يكون الشخص ممن يقتني أو يستعمل السلع والخدمات

العنصر الثاني: أن ينصب الاستهلاك على السلع والخدمات

العنصر الثالث: أن يكون الغرض من التعاقد غير مهني، يعتبر هذا العنصر المعيار الجوهري في تحديد مفهوم المستهلك وأخذا بهذه العناصر الثلاثة، فالمستهلك هو:«كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني أو يستعمل منتوجا أو خدمة لأغراض غير مهنية».

المطلب الثاني: المفهوم الواسع للمستهلك

مما لا شك فيه أن الأشخاص الذين لا يستجبون للتعريف الذي سبق الإشارة إليه يعتبرون مستهلكون بدون منازع، لكن عندما طرحت مسألة ما إذا كان بالإمكان توسيع مفهوم المستهلك ليشمل أشخاصا آخرين ظهرت اختلافات كثيرة على مستوى الفقه والقضاء حول ماذا كان من الممكن بسط الاستفادة من الحماية القانونية التي نص عليها قانون الاستهلاك على الأشخاص ليسوا مستهلكين بالمعنى الضيق لهذه الكلمة، وإنما يمكن تشبيههم بهم فقط، وهو الشيء الذي يعني أنهم ليسوا مستهلكين حقيقيين(15).

حيث يرى أنصار هذا الاتجاه وجوب توسيع مفهوم المستهلك قدر المستطاع حتى تكمن حمايته بمناسبة تعاقده مع المهني في كثير من العقود.

وعليه يعرف بعض الفقهاء المستهلك بأنه:« كل شخص تعاقد بهدف الاستهلاك، أي استعمال أو استخدام مال أو خدمة، فيعتبر مستهلكا كل من يشتري سيارة لاستعماله الشخصي أو يشتريها لاستعماله المهني، لأن السيارة في الحالتين تستهلك عن طريق استعمالها، ولكن يستبعد من هذا المفهوم المستهلك من أجل إعادة البيع» (16).

ويوسع هذا الاتجاه صفة المستهلك ليشمل بعض الأشخاص الذين يتصرفون لغرض مهني، ولكن ليس في دائرة اختصاصهم أو مهنتهم

.

ويلاحظ أنه في ظل القانون الفرنسي لا يزال أمر تحديد المقصود بالمستهلك محل إنقسام سواء على المستوى الفقهي أو القضائي، وإذا كان المستهلك يعني، بغير خلاف، الشخص الطبيعي الذي يبرم العقد لغايات شخصية أو عائلية، فقد منح القضاء الفرنسي المهني أو المحترف الذي يبرم عقدا خارج مجال تخصصه بعض جوانب الحماية القانونية المقررة للمستهلك، وبصفة خاصة في مجال الحماية في مواجهة الشروط التعسفية(17)، حيث كان متردد في هذا الشأن، فتارة يوسع مفهوم المستهلك، وتارة يوسعه حسب ظروف الواقع، إذ في أحد الأحكام رجحت محكمة النقض الفرنسية ألأخذ بتعريف موسع لفكرة المستهلك، إذ قررت أن شراء آلة تصوير المستندات بهدف استعمالها لإدارة مؤسسة دينية لا ينفي عن المشتري وصف المستهلك، مع أن الشراء كان مرتبط بنشاط مهني، غير أن القضاء الفرنسي فقي أحكام أخرى أخذ بالمفهوم الضيق لفكرة المستهلك، وقرر بأنه لا يعتبر من قبل المستهلك تاجر الأدوات الكهربائية الذي يتعاقد على شراء آلة طباعة بطاقات زيارة العملاء.

وبشأن توسيع مفهوم المستهلك، فإنه ثار خلاف حول انتماء بعض الأشخاص لفئة المستهلكين، كالشخص المعنوي والمهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه، فأنصار يميلون إلى توسع مفهوم المستهلك ليشمل الأشخاص المذكورين أعلاه، بالإضافة إلى كل شخص يتعاقد للحصول على السلع والخدمات لغرض غير مهني(18).

المطلب الثالث: مفهوم المستهلك في القانون الجزائري

في الجزائر لم نعثر على تعريف فقهي للمستهلك، كما لم تتضمن أية نصوص في القانون المدني لفظ المستهلك (19)، كما خلت من أية أحكام تنظم عقود الاستهلاك، وبالرجوع إلى النصوص الخاصة نجد أن القانون 89/02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك لم يتطرق إلى مسألة تعريف المستهلك بل أحال ذلك على التنظيم، حيث نصت المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 90/30 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش على أن المستهلك هو:« كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة، معدين

للاستعمال الوسطي أو النهائي، لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان تكفل به»(20).

وكذلك القانون رقم 04/02 المتعلق بالقواعد المطلقة على الممارسات التجارية إذ جاء تعريف المستهلك في المادة 03/02 كالتالي:« كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع معني»(21).

وبصدور القانون رقم 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش إذ جاء بتعريف آخر للمستهلك حيث نصت المادة 03/01 منه على مايلي:« المستهلك هو كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به»(22).

نستخلص من استقراء المواد أن تعريف المستهلك وفقا لنظرة المشرع الجزائري شمل على عناصر محددة، كما نلاحظ أن تعريف المستهلك بموجب قانون حماية المستهلك وقمع الغش تتعارض مع تعارف النصوص التطبيقية له.

الفرع الأول: عناصر تعريف المستهلك

يتحدد تعريف المشرع الجزائري للمستهلك توافر العناصر الآتية:

أ- المستهلك قد يكون شخصا طبيعيا أو معنويا

أقر المشرع الجزائري في المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 90/39 المستهلك هو:«كل شخص» أي أنه لم يحدد ما إذا كان المستهلك شخصا طبيعيا أو معنويا، ولتجنب الغموض تدارك الأمر في القانون 09/03 وحسن طبيعة المستهلك حين أدخل طائفة الأشخاص المعنوية ضمن دائرة المستهلكين(23).

لقد أحين المشرع الجزائري بذلك، حيث أن اعتبار الأشخاص المعنوية من المستهلكين المقرر حمايتهم، يجد تبريره في أنها أحيانا تمارس نشاطا مهنيا تحصل منه على مواردها المالية ومن ثم فإنها تشبه المستهلك العادي تماما.

ب- المستهلك يقتني بمقابل أو مجانا

استخدم قانون 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش- للدلالة على شراء منتوج نفس اللفظ الوارد في المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 90/39 وهو لفظ "يقتني" وبالتالي فقط أسقط المستعملين من دائرة المستهلكين، فالمستهلك الذي يقتني هو غالبا من يستعمل المنتوج أو الخدمة، ولكن كثيرا ما يتم استعمالها من طرف الغير كأفراد أسرة المقتني، وهو أمر يجب تداركه في هذا التعريف(24).

أما عن اقتناء المنتوج بمقابل أو مجانا، فإن لفظ "يقتني" في غير محله تماما، لأن الاقتناء يكون دائما بمقابل، وعلى الأرجح أن المشرع الجزائري إما قصد بذلك المستعمل الذي لا يشتري السلعة وإنما يستهلكها فقط، أو أنه أراد أن يلتزم المحترف بضمان سلامة المستهلك حتى ولو لم يبعه المنتوج، كأن يقدم له هدية من المحترف أو الغير، وفي هذه الحالة كان على المشرع استخدام لفظ أوسع من يقتني، وهو لفظ "يتحصل".

ج- الاستعمال النهائي للمنتوج

يقرر قانون حماية المستهلك وقمع الغش أنه حتى يعتبر شخصا ما مستهلكا، يجب أن يوجه اقتناء المنتوج إلى الاستعمال النهائي، وهو ما أقرته المادة 03 من القانون السالف الذكر، أي أن المستهلك هو الذي يهلك المنتوج نهائيا، غير أن المادة 02 من المرسوم التنفيذي المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش تنص على اعتبارها مستهلكا المستهلك الوسطى الذي يعتبره البعض أنه المهني الذي يقتني المنتوج من أجل استغلاله، فالمهني هنا في نفس مرتبة المستهلك(25).

في حين يرى البعض أن المقصود بعبارة "الاستعمال الوسيطي" الواردة في المادة 02 من المرسوم التنفيذي 90/39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش ليس المحترف وإنما المستهلك العادي، فللوهلة الأولى يتبين أن المشرع الجزائري أخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك، غير أنه إذا وصلنا قراءة النص فإن الجزء الأخير منه يشير إلى المستهلك النهائي الذي يتصرف لسد حاجاته الشخصية المهنية.

ومع ذلك يبقى الأمر غامضا إذا ما قورن بالمادة 03 من القانون 09/03 خاصة مع بقاء استعمال النصوص التطبيقية للقانون 89/02 الملغى.

د- تلبية المستهلك لحاجاته أو حاجات شخص أو حيوان متكفل به

ينحصر تعريف المستهلك طبقا للقانون الجزائري، في شخص الذي يلبي حاجاته الخاصة أو العائلية، وليس حاجاته المهنية، كأن يشتري الشخص غذاءه أو يعالج أو يكتتب تأمينا أو يسافر(26).

نلاحظ أن المشرع الجزائري قد أخذ بالاتجاه الضيق لتعرف المستهلك وهذا بإقصائه للمستهلك المهني حتى ولو تعامل خارج مجال تخصصه، وكنا قد خلصنا فيما سبق إلى ضرورة أن تشمله الحماية كونه قد يتعرض لقدر كبير من الخطر كأثر لتواجده في مركز ضعيف فنيا مقارنة بمركز المهني المتخصص الذي يتعامل معه، أما إذا رجعنا للمادة 140 مكرر من القانون المدني الجزائري نجد أنها شملت كافة المضرورين من المنتجات ولم تختص بالمستهلك العادي أي غير مهني الذي جاء به قانون حماية المستهلك وقمع الغش. غير أنه لا يمكن الأخذ بمفهوم القانون المدني في ظل تشريع الاستهلاك، نظرا لما بين القانونين من خصوص وعموم، فالخاص يقيد العام(27).

ويشمل كذلك تعريف المستهلك كذلك الأشخاص الذين هم تحت كفالة المستهلك، كما يشمل التعريف الحيوان، ويرجع ذلك إلى الأهمية المتزايدة التي أصبح يحظى بها حيوان الصحبة في وقتنا الحاضر (28).

ويطرح لفظ "يتكفل" الذي استخدمه الجزائري عدة تساؤلات: هل يقصد بالكفالة تلك الموجودة في القانون المدني أم في قانون الأسرة، وما هي وضعية الأشخاص الذين يقيمون مع المستهلك ولكنه لا يتكفل بهم؟

ولعل المشرع يقصد بلفظ "يتكفل" كل من هم تحت مسؤولية المستهلك، فهذه التساؤلات أوجدها التعبير غير الدقيق للمفاهيم باعتماد ألفاظ غامضة وتحتمل التأويل، وهو ما يجعل من التطبيق السليم لقانون حماية المستهلك أمر بالغ الصعوبة.

باستقراء النصوص الخاصة بتعريف المستهلك التي جاء بها المشرع الجزائري في قانون حماية المستهلك وقمع الغش، والنصوص التطبيقية، تظهر إشكالات يجب التوقف عندها وإيجاد حلول لها في المستقبل، منها إشكالية تعارض تعريف المستهلك بين قانون حماية المستهلك والقوانين المطبقة له.

2 - تعارض تعريف المستهلك في التشريع الجزائري

ألغى المشرع الجزائري القانون رقم 89/02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك بموجب المادة 94 من القانون 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ولكنه أبقى على النصوص التطبيقية للقانون الملغى سارية المفعول، وهذا حسب نص المادة التي تنص على أنه:« تلغى أحكام القانون رقم 89/02...وتبقى نصوصه التطبيقية سارية المفعول إلى حين صدور النصوص التطبيقية لهذا القانون التي تحل محلها».

ونظرا لعدم صدور النصوص التطبيقية، فإن المرسوم التنفيذي 90/39 مازال ساري المفعول، وهو بذلك يشكل تعارضا مع ما جاء به القانون الجديد، لاسيما فيما يتعلق بتحديد مفهوم المستهلك(29).

ففي حين تبنى المشرع الجزائري المفهوم الواسع بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90/39 بإدراج المستهلك الوسيطي للمنتوج ضمن طائفة المستهلكين، تبنى قانون 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المفهوم الضيق، حين أقصى المستعمل الوسيطي بنصه على أن المستهلك هو فقط الذي يقتني المنتوج من أجل الاستعمال النهائي، فإذا تضرر شخص ما من منتوج معين نتيجة عدم التزام المحترف بضمان السلامة، وكان قد إقتناه ليس بهدف إشباع احتياجاته الخاصة، وإنما من أجل الاستهلاك الوسيطي في هذه الحالة يعتبر مستهلكا وفقا للمرسوم التنفيذي 90/39 في حين لا يعتبر كذلك في ضوء قانون 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وبالتالي نقع في إشكال لدى تطبيق القانون من أجل بسط الحماية المقررة للمستهلك في نطاق ضمان العيوب.

ويبقى ضمان تطبيق الأصلح والأمثل لنصوص قانون 09/03 مرهونا بإصدار النصوص التطبيقية له، التي تأخذ في الحسبان نظرة المشرع الجزائري للمستهلك،

وموقفه من الشخص الأجدر بالحماية، الذي يعتبر في منظور هذا القانون هو المستهلك غير المهني أي المستهلك بمعناه الضيق.

ومن خلال هذا القانون نجد أن المشرع الجزائري فحص بالحماية فئة المستهلكين غير المحترفين لأن غرضهم من الاستهلاك هو إشباع حاجة غير تجارية لذا استبعد من يقتني منتوجات لحاجته المهنية أو الصناعية في نطاق الحماية المقررة للمستهلك، والذي بين بالمستهلك المحترف، لأن المهني أو الصناعي في نظره يعتبر صاحب خبرة وتجربة وله دراية في المنتوجات التي يقتنيها، لذا فهو لا يستفيد من الحماية التي يقررها القانون، إلا أنه وفر له الوسائل والإمكانيات المادية لضمان حد معين من الحماية ضد تعسف المنتج أو الصانع أو عارض السلعة(30).

يتبين من ذلك أن المستهلك الذي قصد القانون حمايته بأحكام ضمان العيوب الخفية هو المستهلك النهائي، أي الشخص الذي يبرم عقد البيع لغايات شخصية وعائلية بناء على القانون 09/03.

وقد عمل المشرع لكفالة احترام هذه القواعد عن طريق فرض نظام التفتيش والرقابة على المنتوجات والخدمات المعروضة للاستهلاك للتحقيق من مطابقتها للمواصفات والمقاييس المقررة كما فرض الجزاء الجنائي على مخالفيها(31).

المبحث الثاني: فكرة حماية المستهلك وآليات هذه الحماية في نطاق العيوب الخفية

نظرا لمعاناة المستهلك من أساليب الغش والخداع لفترات طويلة وفي أزمنة مختلفة، ومن خلال السلع والخدمات المقدمة له، التي من المفروض أن تلبى حاجاته ورغباته، ولكن في الواقع كانت تؤدي إلى إلحاق أضرار مادية ومعنوية به نتيجة ما يشوبها من عيوب ونقائص، هذا ما أدى إلى التفكير في حفظ حقوق المستهلك وضمان حصوله عليها، الأمر الذي يدعونا إلى تحديد مفهوم حماية المستهلك وآليات هذه الحماية التي أقرها المشرع الجزائري في نطاق العيوب الخفية.

المطلب الأول: فكرة حماية المستهلك

إن الحماية في العملية الاستهلاكية تأتي لمعالجة ضعف المستهلك وتحسين أوضاعه، فالمستهلك منذ القدم كان عرضه لأخطار الغش في السلع بالرغم من النطاق الضيق لاحتياجاته الحياتية وتعاملاته الاستهلاكية.

وفي الوقت الحاضر عالج الفقهاء هذه المسألة بتباين واضح في نطاق الاتفاق والاختلاف، فكان مما وقع عليه الاتفاق أن فكرة تعرض المستهلك لأخطار العش واردة حتما ومسلم بها لكن الاختلاف وعدم التوافق بين الفقهاء كان موضوع الحماية في حد ذاتها (32).

الفرع الأول: مفهوم حماية المستهلك

من حيث الدلالة لمفهوم حماية المستهلك، فأن لفظ الحماية يعني درء الخطر وعندما يضاف إليه مصطلح المستهلك فإن المعنى يصبح درء الخطر على المستهلك، هذا الخطر الذي يتمثل في أمرين أولهما يهدد حياة الفرد، والثاني في ضياع المنفعة الاقتصادية للسلعة، ويعني ذلك عدم تحقيق الإشباع المستهدف والنتائج المرجوة من الاستهلاك أو تحقيق درجة أقل مما كان منتظر(33).

والحماية القانونية في العملية الاستهلاكية مرتبطة بمعالجة ضعف المستهلك وقلة خبرته واختلاف مركزه القانوني عن المهني الذي يتميز مركزه بالتفوق ماليا وفنيا، فإن مفهوم حماية المستهلك وفقا للمنظور الاقتصادي يعني تلك التي تبنتها مختلف المنظمات بالدولة نحو توفر السلع أو تقديم خدمات للمستهلك بأقل تكلفة مادية وجسمانية ونفسية(34).

أما رؤية ألإسلام لمفهوم حماية المستهلك فتتجلى في النهي عن الغش والخداع وإخفاء العيوب في المبيع وكون حفظ النفس والمال من مقاصده الكبرى، قال الرسول صلى الله عليه وسلم:﴿ من غشنا فليس منها﴾.

والغش يشكل عند الفقهاء ظلما للبشر وقد عرفه علماء الإسلام بأنه: كل ما من شأنه أن لا ينتمي لطبيعة السلعة أو التدليس الذي يجرع إلى ذات المبيع بإظهار حسن أو

إخفاء قبيح أو إشهاره بما ليس من خصائصه، وفي هذا الشأن فقد قال وهب بن عامر: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول:﴿المسلم أخو المسلم، لا يحل لمسلم باع من أخيه بيعا فيه عيبا إلا بينه﴾ وفي رواية أخرى قال الرسول صلى الله عليه وسلم:﴿ لا يحل لأحد أن يبيع شيئا إلا بين ما فيه، ولا يحل لأحد يعلم ذلك إلا بينه﴾.

أما المنظور القانوني فإن مفهوم حماية المستهلك، يعني مجموعة القواعد والسياسات التي تهدف إلى منع الأذى عن المستهلك وضمان حصوله على حقوقه قبل البائعين(35)، فحفظ حقوقه وضمانها يمكن أن تأخذ مظاهر متعددة، سواء من الناحية الجنائية أو المدنية أو الإدارية والتنظيمية(36).

وفي الأخير يمكن أن نستخلص تعريفا شاملا لحماية المستهلك بأنه:«تلك المجهودات التي تبذل لوضع المشتري على قدم المساواة مع البائع».

الفرع الثاني: حماية المستهلك بين الرفض والتأييد

قبل أن يستقر الأمر على ضرورة توفير حماية قانونية للمستهلك، إنقسم الفقهاء بين رافض ومؤيد للحماية ولكل حججه.

أولا- الاتجاه الرافض لقرار حماية قانونية للمستهلك

يذهب أصحاب هذا الاتجاه إلى منح المستهلك حماية قانونية يجعله يشعر أنه قاصر وضعيف، وهذا ما ينبغي تجنبه، لأن المستهلك القادر على الشراء هو إنسان راشد يميز بين ما ينفعه وما يضره فهو يقبل على التعاقد من منطلق سلطات الإدارة وأن يتوفر الرضا فالعقد في الأصل هو تطابق إرادتين حرتين.

كما جعل المستهلكين يشعرون بأنهم في حاجة إلى حماية يؤدي إلى استمرار حالة الضعف التي يوجد فيها المستهلكون فيتراخوا عن حماية أنفسهم ويترسخ في اعتقادهم بأن الدولة وحدها الكفيلة بحمايتهم والدفاع عن مصالحهم.

ثانيا- الاتجاه المؤيد لإقرار حماية قانونية للمستهلك

يذهب أصحاب هذا الاتجاه إلى تأييد الحماية من منطق أن المستهلكين في وضعية ضعف أمام المحترفين،الذين يتواجدون في مركز مالي أقوى، كما يتميزون بالخبرة

والدراية الفنية لخصائص وطبيعة المنتج الذي عرضه للبيع، وعليه فإن وظيفة القانون الأساسية هي حماية الضعيف من القوي، لاسيما أمام عجز القانون المدني عن حماية المستهلك في خضم التطور الصناعي الهائل وانتشار أساليب الغش والخداع والتضليل الذي يستدعي من تشريعات لحماية وضمان حقوقه(37).

وقد تبنت الدول في العصر الحديث هذا الاتجاه لضمان حقوق المستهلك من خلال وسائل مناسبة تكفل إيجاد التوازن التعاقدي بين المستهلك والمحترف، وهذا ما سعى له المشرع الجزائري من خلال إقرار قانون حماية المستهلك، فما هي آليات هذه الحماية في مجال العيوب الخفية.

المطلب الثاني: آليات الحماية في مجال العيوب الخفية

حرصت تشريعات حماية المستهلك على كفالة حماية أكثر فعالية في مواجهة عيوب المبيع، بما يتناسب والظروف الواقعية التي يتواجد بها هذا المستهلك وبما يتلائم مع اعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التي تربطه بالبائع الذي هو في الغالب محترفا متخصصا فيما يبيع(38) فاعتبرت أن المنتوج يكون معيبا عندما لا يتوفر على السلامة التي تنتظر، وعليه فإن تحديد وصف العيب أي منتج يجب ألا يتم بالنظر إلى عدم صلاحية المنتج للاستعمال فحسب لكن بالنظر إلى النقص في السلامة التي يتوقع الشخص أن يوفرها له المنتج بشكل طبيعي(39) وهذا ما حاول المشرع الجزائري تحقيقه بمقتضى قانون حماية المستهلك وقمع الغش على أن تكون المنتوجات مضمونة وتتوفر على الأمن بالنظر إلى الاستعمال المشرع المنتظر منها، وإن لا تلحق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه(40)، حيث ألزم المحترف أن يضمن سلامة المنتج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له و/ أو من أي خطر ينطوي عليه(41).

أما عن مضمون هذه الحماية التي كفلها القانون للمستهلك في حال وجود عيب بالمنتوج في الواقع حماية مزدوجة، حماية وقائية وحماية علاجية.

الفرع الأول : الحماية الوقائية في مواجهة عيوب المبيع

تكون هذه الحماية بإصدار التشريعات والقرارات التنظيمية ضمانا لحقوق المستهلك وحمايته في مواجهة الأطراف الأخرى في النشاط الاقتصادي من منتجين وبائعين وموزعين، لذا تسمى بالحماية التشريعية ذلك أنه من هذه التشريعات والقرارات ما تحدد مسبقا المواصفات التي يجب أن تكون عليها المنتجات وقيادات درجة جودتها(42).

فقد أوجب المشرع الجزائري أن يلبي المنتوج المعروض للاستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصفته ومنشئه ومميزاته الأساسية، ومن حيث مصدره والنتائج المرجوة منه(43)، ولضمان حماية المستهلك ألزم المشرع كل متدخل بإجراء رقابة مطابقة المنتوج قبل عرضه للاستهلاك، بما يتناسب وطبيعة العمليات التي يقوم بها المتدخل حسب حجم وتنوع المنتوجات التي يضعها للاستهلاك(44) إلى جانب الرقابة التي يقوم بها أعوان قمع الغش التابعون للوزارة المكلفة بحماية المستهلك للقيام بالبحث ومعاينة مخالفات أحكام هذا القانون إلى جانب ضابط الشرطة القضائية والأعوان الآخرين المرخص لهم بموجب النصوص الخاصة بهم، حيث يقوم هؤلاء الأعوان برقابة مطابقة المنتوجات في جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك(45) قصد الإطلاع على المنتوجات أو الخدمات أو اكتشاف عدم المطابقة المحتملة للمقاييس المعتمدة و/ أو المواصفات القانونية والتنظيمية التي يجب أن تتميز بها(46) وتتم هذه الرقابة عن طريق فحص الوثائق أو بواسطة المتدخلين المعنيين وعن طريق المعاينات(47) فيكون للأعوان القيام بكل التدابير التحفظية قصد حماية المستهلك، وإذا تم إثبات عدم مطابقة المنتوج بعد المعينة يتقرر الإيداع وهو وقف المنتوج المعروض بقرار من الإدارة من أجل إزالة سبب عدم المطابقة أو إزالة ما يتعلق بعدم احترام القواعد والأعراف المعمول بها في عملية العرض للاستهلاك من طرف المتدخل المعني الذي عليه اتخاذ التدابير اللازمة من أجل إزالة سبب عدم المطابقة(48)، من خلال إدخال تعديل أو تعديلات على المنتوج أو الخدمة أو تغيير فئة تصنيفها(49)، وإذا كان ذلك غير ممكن أو رفض المتدخل ذلك

تم حجزه بتغير اتجاهه أو إعادة توجيهه أو إتلافه دون الإخلال بالمتابعة الجزائية(50)، كما تقوم المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش بالإعلام وتحذير المستهلكين بكل الوسائل، النشر في الصحف اليومية، عن الإخطار والمخاطر التي يشكلها كل منتوج مسحوب من عملية الاستهلاك، وعليه فالحماية الوقائية للمستهلك في مواجهة عيوب المنتوجات تعني عمليا الحيلولة دون تعاقد المستهلك بشأن هذه المنتجات المعيبة(51).

الفرع الثاني: الحماية العلاجية في مواجهة عيوب المبيع

وهي الحماية المقررة للمستهلك اتجاه العيوب التي يكتشفها بعد تعاقده بشأن سلعة معينة، عن طريق ضمانات تمنح للمستهلك اتجاه المنتج أو الموزع(52)، فألزم المشرع الجزائري بمقتضى قانون حماية المستهلك المحترف بضمان سلامة المنتوج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال، أو من أي خطر ينطوي عليه، وبضمان حماية هذا المستهلك من هذه المنتوجات التي قد تكون معيبة، أقر المشرع الجزائري أن كل مقتني لأي منتوج(53) يستفيد من الضمان بقوة القانون(54) والذي يسري لدى تسليم المنتوج، ففي حالة ظهور العيب يجب على المستهلك أن يقدم للمحترف طلبه بتنفيذ الضمان، ما لم يكن هناك اتفاق يخالف ذلك، ويمكن للمحترف أن يطالب حسب نوع المنتوج بإجراء معينة تتم بحضور الطرفين أو ممثليهما في المكان الذي يوجد فيه المنتوج المضمون(55)، وفي حالة إثبات وجود العيب آنذاك يجب على المحترف تنفيذ إلزامية الضمان بأحد الوجوه الثلاثة وهي: - إصلاح المنتوج أو استبداله أو رد الثمن(56).

وفي حالة عدم قيام المحترف بتنفيذ إلزامية الضمان، فإنه لا يكون للمستهلك إلا إلى تنفيذ الضمان، وعلى البائع تنفيذ إلتزامه في أجل سبعة أيام تبدأ من يوم استلام الإشعار أو من تاريخ إمضاءه على محضر الإنذار إذا كان موجها للمستهلك رفع دعوى ضمان من أجل أقصاه سنة ابتداء من يوم الإنذار، ويمكن للمستهلك أثناء رفع الدعوى للانتفاع بالمنتوج أن تأمر محترفا مؤهلا بإصلاح المنتوج المعيب إذا كان ذلك ممكنا على نفقة المحترف (57)، ولا يمكن الحديث عن حماية حقيقية للمستهلك دون الحديث عن

حمايته من الشروط التعسفية التي قد يلجأ المحترف بائعا كان أو منتجا إلى تضمين البعض بعض الشروط التي تعفيه من المسؤولية أوتنقصها مستغلا سلطته الاقتصادية بهدف الوصول إلى ميزة مجحفة(58)، ووعيا من المشرع الجزائري بهاته المسألة نص في المادة 10 من المرسوم التنفيذي 90/266 على عدم إمكانية إعفاء المحترف من الضمان، بل أكثر من ذلك فإن المشرع منع إمكانية تقليص من التزامات المحترف، حيث اعتبر كل شرط بعدم الضمان باطل، والمزاد بشرط عدم الضمان كل شرط يحد من التزامات المحترف أو يستبعدها(59) ولم يشأ المشرع الجزائري أن يترك المستهلك وحيدا في مواجهة المحترف في حالة اكتشافه لعيب، لذا أقرت جمعيات حماية المستهلكين التي تجف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتوجيهه وتمثيله(60)، حيث تكون لهذه الجمعيات تلقي شكاوي من المستهلكين، كما يكون لهذه الجمعيات أن تتأسس كطرف مدني عندما يتعرض المستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها ذات المحترف(61).

خاتمة

من خلال دراستنا يتبين أن المستهلك الذي قصد القانون حمايته بأحكام ضمان العيوب هو ذلك الشخص الذي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة لتلبية حاجته الشخصية أو العائلية، بمعنى أن من تعاقد على شراء منتج لإشباع حاجة غير شخصية أو غير عائلية، أي إذا كان الشراء بقصد حاجة مهنية تدخل في نطاق نشاطه المهني أو الحرفي للمشتري أو الحاجة داخلة في النشاط التجاري له، لا يعد مستهلكا وفقا لمفهوم القانون الجزائري لحماية المستهلك، وبالتالي لا يستفيد من أحكام ضمان العيوب الخفية التي أقرها هذا القانون.

فالمستهلك الذي يستفيد من أحكام ضمان العيوب في القانون الجزائري هو إذن المستهلك النهائي، الذي أقر له المشرع الجزائري حماية مزدوجة ضمانا لحمايته من المنتوجات المعيبة التي قد تلحف هبه ضرر يصيبه في جسده أو ماله، لكن لا يمنع أن يكون المستهلك واعيا بهذه الحماية من خلال التدقيق ومراجعة كل بيانات المتعلقة بالمنتوج من حيث المواصفات والمقاييس المقررة قانونا، وبمعرفة كل الحقوق الممنوحة له قانونا في إطار ضمان العيوب حتى يتمكن من المطالبة بها والدفاع عنها، ولا يكون ضحية للمحترف الذي قد يماطل لسقوط دعوى ضمان العيب بالتقادم.

كما يجب تفعيل دور جمعيات حماية المستهلك ومنحها المساحة اللازمة للقيام بمهامها، في توعية المستهلك عن طريق الإرشاد والتوجيه مما يكفل حمايته وصيانة حقوق بالتعاون مع الجهات الرسمية.

الهوامش

1 - عمليا تستخدم كلمة "مستهلك" لوصف نوعين مختلفين من المستهلكين، أولهما المستهلك الفرد، وثانيهما المستهلك الصناعي أو المؤسساتي، وما يهمنا في هذا البحث هو المستهلك الفرد، أنظر محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك، دور وائل، طبعة الرابعة، الأردن 2004، ص 16.

2 - أنظر عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك منشأة المعارف الإسكندرية 2004، ص 17.

3 - يختلف مفهوم المستهلك في المجال القانوني عنه في المجال الاقتصادي، فالقانون لا يهتم بفعل الاستهلاك بحد ذاته، وإنما يهتم بالتصرف القانوني الذي أتيه الشخص من أجل إثبات احتياجاته الذاتية أو العائلية.

4 - أنظر السيد محمد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشأة المعارف بالإسكندرية 1986.

5 - أنظر ثروت فتحي إسماعيل، المسؤولية المدنية للبائع المهني، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، 1994، ص 122.

6 - المستهلك المحترف هو ذلك الشخص الذي يقدم على شراء منتجات معينة بوصفه خبيرا متخصصا بسبب مهنته، أو حرفته، وذلك لاستعمالها في تجارته أو نشاطه الحرفي أو بسبب حاجته الشخصية.

7 - كما أن هناك فرق بين المستهلك والمستهلك التنظيمي، فهذا الأخير يشمل المنشآت التجارية والصناعية والزراعية والمؤسسات الحكومية والهيئات غير التجارية التي لا تستهدف الربح كالجمعيات الخيرية.

8 - أنظر أحمد علي سليمان، سلوك المستهلك بين النظرية والتطبيق، مركز البحوث بالمملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2000، ص 21.

9 - أنظر علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية

المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، الجزائر 2000 ص 15.

10. V. Guyon yves, Droit des affaires, tome 01, 5eme édition, 1988, P 904.

11 - أنظر حمد الله محمود حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دار الفكر العربي، بمصر 1997، ص 12.

12 - أنظر حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك، مجلة الدراسات القانونية، كلية الحقوق بجامعة أسيوط، مصر، عدد الثالث عشر، 1991، ص 247.

13 - V. calais- auloy, Jean, droit de la consommation, 6eme édition, précis, Dalloz, Paris 1976, P 28- 29.

14 - أنظر سي يوسف زاهية حورية، المسؤولية المدنية للمنتج، درا هومة، الجزائر 2009، ص 33.

15 - أنظر عباس بوعبيد، المرجع السابق، ص 91.

16 - السيد محمد عمران، المرجع السابق، ص 10.

17 - أنظر محمد حسن قاسم، الوسيط في عقد البيع، في ضوء التوجهات القضائية والتشريعية الحديثة وتشريعات حماية المستهلك، دار الجامعة الجديدة بالإسكندرية 2011، ص 371، هامس رقم 01.

18 - أنظر سي يوسف زاهية، المرجع السابق، ص 36، 37.

19 - لا تستخدم بعض نصوص حماية المستهلك لفظ "المستهلك للدلالة على الدائن للتزام المحترف بضمان سلامة المنتوج من أي عيب، فنجدها تعبر عنه بمصطلح "الأشخاص" وهو ما يظهر من خلال نص المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 90 /266 الذي يتعلق بضمان المنتجات والخدمات التي تنص على أنه:" يجب على المحترف في جميع الحالات أن يصلح الضرر الذي يصيب الأشخاص أو الأملاك بسبب العيب...".

20 - المرسوم التنفيذي رقم 90/ 39 مؤرخ في 21 يناير 1990 يتعلق برقابة الجودة والغش، جريدة رسمية عدد 05، سنة 1990.

21 - القانون رقم 04 /02 المؤرخ في 23 يوليو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، جريدة رسمية عدد 41، الصادرة في 27 /06 /2004.

22 - قانون رقم 09/03 مؤرخ في 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، جريدة رسمية عدد 15، صادرة في 08/03/2009.

23 - المادة 03 /01 من القانون 09 /03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

24 - لقد تدارك المشرع الأمر بمقتضى المادة 168 /01 من الأمر 95 /07 المتعلق بالتأمينات، حيث نصت على أنه:" يجب على كل...معدة للاستهلاك أو الاستعمال، أو يكتتب تأمينا لتغطية مسؤوليته..." أمر رقم 95/07 مؤرخ في 25 /01 /1995 يتعلق بالتأمينات، جريدة رسمية عدد 13، صادرة في 08 /03 /1995.

25- (M) KAhloula et (G) Mekancha, la protection du consommateur en droit algérien, revue I dara, N) 2, 1995, P 15.

26- . Jean. Calais- Auloy et Frank Steinmetzn droit de la consommation, 7eme édition, Dalloz, Paris 2006,

27 - أنظر كهينة قرنان، ضمان السلامة في أضرار المنتجات الخطرة في القانون الجزائري، دراسة مقارنة بالقانون الفرنسي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، فرع مسؤولية المهنية، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2010، ص 78.

28 - أنظر محمد بودالي، مدى خضوع المرافق العامة ومرتفقتها لقانون حماية المستهلك، مجلة الإدارة، عدد 24، المدرسة الوطنية، الجزائر 2002، ص 50.

29 - تتعارض نصوص قانون حماية المستهلك وقمع الغش مع العديد من النصوص التطبيقية له، ليس فقط فيما يتعلق بتعريف المستهلك، بل حتى ما يتعلق منها بضمان العيوب.

30 - أنظرزاهية سي يوسف حورية، المرجع السابق، ص 34، 35.

31 - أنظر عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص 43.

32 - أنظر محمود عبد العال عبد السلام، دور المنظمات غير الحكومية في حماية المستهلك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 04، ص 191.

33 - أنظر سلوى العوادلي، الإعلان المضل وحماية المستهلك "دراسة ميدانية وتحليلية"، بحث مقدم إلى مؤتمر الرابطة الدولية لبحوث الإعلام والاتصال، الجامعة الأمريكية بالقاهرة، جويلية 2006.

34 - أنظر مصطفى محمود عبد العال عبد التلام، المرجع السابق، ص 192.

35 - أنظر كمال الذين موسى، الحماية القانونية للمستهلك في المملكة العربية السعودية، بدون ناشر، ص 03.

36 - أنظر عبيدات محمد، بحث مقدم في مؤتمر العلمي العربي لحماية المستهلك، المنعقد يومي 20 – 21 مارس 2012.

37 - أنظر محمد حسن قاسم، المرجع السابق، ص 370.

38 - أنظر يسرية محمد عبد الجليل، المسؤولية عن الأضرار الناشئة عن عيوب تصنيع الطائرات، منشأة المعارف، بالإسكندرية، مصر 2007، ص 235.

39 - أنظر المادة 09 من القانون 09 /03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

40 - أنظر المادة 03 من المرسم التنفيذي 90 /266.

41 - أنظر عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، منشأة المعارف الإسكندرية، 2004، ص 35.

42 - أنظر المادة 11 من القانون 09 /03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

43 - المادة 12 من القانون 09 /03.

44 - المادة 29 من القانون 09 /03.

45 - أنظر المادة 04 من المرسوم التنفيذي 09 /03

46 - أنظر المادة 30 من القانون 09 /03.

47 - أنظر المادة 56 من القانون 09 /03

48 - أنظر المادة 25 من المرسوم التنفيذي 90/ 39.

49 - أنظر المادة 57 من القانون 09 /03

50 - أنظر المادة 67 من القانون 09 /03

51 - أنظر حسن قاسم محمد، المرجع السابق، ص 374، 375.

52 - أنظر حسن قاسم محمد، المرجع نفسه، ص 375.

53 - عبارة "مقتني لأي منتوج" يستفيد من الضمان توحي بتعميم الإفادة من الضمان لكل مستهلك سواء كان عاديا أو محترفا، فكان يجب على المشرع حصر معنى كل مقتني في إطار المفهوم الضيق للمستهلك.

54 - أنظر المادة 13 /1 من القانون 09 /03

55 - أنظر المادة 08 /01 من المرسوم التنفيذي 90 /266

56 - نلاحظ تناقض بين نص المادة 13 /02 من القانون 09 /03 التي تنص على الخيارات الواجبة على المحترف فقدمت الاستبدال على التصليح ورد الثمن لبنما نصت المادة 05 من المرسوم التنفيذي 90/266 على تقديم خيار إصلاح المنتوج ثم الاستبدال ونص المرسوم هو الأصح.

57 - المادة 18/ 2، 3، 4 من المرسوم التنفيذي 90 /266.

58 - أنظر محمد المسلومي، حماية المستهلك من الشروط التعسفية أثناء التعاقد، مجلة الملف، عدد 08 سنة 2006، ص 167.

59 - المادة 10 من المرسوم التنفيذي 90 /266.

60 - المادة 21 من القانون 09 /03.

61 - أنظر المادة 23 من القانون 09 /03.