

الخاتمة

من خلال دراستي لموضوع حماية المستهلك في القانون الجزائري، تبين لي أن رغبة المشرع في تكريس حماية للمستهلك الذي غالبا ما يكون في مركز ضعف، دفعت به للبحث عن آليات قانونية من شأنها التصدي لاختلال التوازن الذي يخيم على العلاقة التي تجمع المستهلك بالمتدخل والتي غالبا ما يترتب عنها استغلال هذا الأخير لهذا الضعف بغية تحقيق مآربه.

ومن أجل ذلك وسع قانون حماية المستهلك و قمع الغش من نطاق المدينين بالالتزام بضمان السلامة، و من شأن هذا التوسع بسط حماية أكبر للمستهلكين، إلا أنه لم يشر إلى إمكانية اعتبار الأشخاص الاعتبارية الادارية العامة من المتدخلين، كما نلاحظ تعارض مفهوم المتدخل مع مفهوم المنتج الذي قصده المادة 140 مكرر من القانون المدني، ومفهوم المستهلك مع مصطلح المتضرر الذي قد يشمل المهني، وكذا مع المراسيم التطبيقية التي تكرر حماية للمستهلك.

وعند تعريفه للمستهلك، لم يأتي بجديد إلا إضافة الأشخاص المعنوية لطائفة المستهلكين، لكن يعاب على المشرع أنه اعتبر المستهلك هو كل مقتن للمنتوج، ولم يعتبر مستعمل المنتوج من المستهلكين على خلاف ما ورد في المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق برقابة الجودة و قمع الغش، و نلاحظ في هذا المجال و مجالات أخرى التعارض الموجود بين قانون حماية المستهلك والنصوص التطبيقية له، التي تمت دراسة أغلبها.

رغم اعتبار الخدمة من المنتوجات، إلا أن أغلب أحكام قانون حماية المستهلك لا تتماشى مع الطبيعة المتميزة للخدمة، خاصة تلك المتعلقة بالضمان و الرقابة.

كما نوع المشرع من الالتزامات الملقاة على عاتق المتدخل بتحقيق السلامة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها وأمن المنتوجات عن طريق وضعه لمنتوجات لا تلحق أضرار بالمستهلك، وألزم المتدخل بمطابقة المنتوجات للطلبات المشروعة للمستهلك من حيث مجموعة الخصائص والمميزات التي يجب عليه احترامها في المنتوج سواء كان سلعة أو خدمة.

و في مجال إلزامية ضمان المنتوجات وتنفيذ خدمة ما بعد البيع، منحه حق الاستفادة من الضمان القانوني الى جانب الضمان الاتفاقي، ولكن يعاب على ذلك عدم قدرة المستهلك على التمييز بين الضمانين لعدم خبرته و قلة معلوماته فيضيع على نفسه ما يتيح له من مزايا.

وكرس القانون الجديد الحق في الإعلام بإلقاء التزام على المتدخلين بإعلام المستهلك بالمعلومات الصادقة والذرية، حول خصائص المنتجات والخدمات وطريقة استعمال المنتجات،

والتحذير من المخاطر التي قد تنجر عن استعمالها، والوسم باعتباره وسيلة أساسية لتبصير المستهلك وحماية حقه في الاختيار عن دراية وعلم، لكنه لم ينص على التزام المتدخل بنصيحة المستهلك نظرا لعدم امتلاكه للمعرفة والدراية مما يعد قصورا في حماية المستهلك.

كما أوجد المشرع في مبدأي الشفافية والنزاهة الذين أسست عليهما الممارسات التجارية في القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، حل لمعضلة الضعف التعاقدى لدى المستهلك.

فمن خلال مبدأ شفافية الممارسات التجارية كفل المشرع للمستهلك حق الإعلام بأسعار وتعريفات السلع والخدمات، وشروط البيع الممارس وحدود المتوقعة للمسؤولية التعاقدية، كما كفل للمستهلك الحق في الفوترة أو سند المعاملة التجارية إذا طلبها، مما أتاح له وسيلة هامة للإثبات الجوانب المختلفة لعلاقته بالمتدخل على نحو يضمن للمستهلك حقوقه ويحميها، ويكون بذلك قد ألقى على عاتق المتدخل واجب تدارك التفاوت في الخبرة الفنية بينه وبين المستهلك.

أما مبدأ نزاهة الممارسات التجارية فقد جسده حضر هذا القانون لمختلف الممارسات التي تعكس إستغلال المتدخل لقوته الإقتصادية، فالمشرع حينما حظر رفض البيع والشروط التعسفية بمختلف صورها هو في الحقيقة إنما يحظر كل من شأنه إعلاء إرادة المتدخل على إرادة المستهلك في التعاقد، وفي ذلك حد من إستغلال تفاوت القدرات الاقتصادية لإذعان المستهلك أو إبتزازه، كما أن مبدأ النزاهة إقتضى حظر الإشهار التضليلي بصوره المختلفة، تجاوبا مع الواقع الذي يثبت أن الدعاية الإشهارية صارت القلب النابض لنظام التسويق المعاصر.

إن فرض إلتزامات على عاتق المتدخل غير كافٍ لوحده لتوفير الحماية المنتظرة للمستهلك لأن هذه الإلتزامات في الواقع لن يكون لها أي فعالية إلا تحت مظلة الرقابة الدائمة على تنفيذها.

وبتميز قانون حماية المستهلك بالطابع الوقائي والتحفظي، كرس المشرع الرقابة كآلية وقائية تمارسها الدولة عبر أجهزة استشارية وإدارية مختصة تتولى مهمة الرقابة لمنع المساس بالمستهلكين بوقايتهم من مخاطر المنتجات والخدمات، ووقايتهم اقتصاديا عند دخولهم في علاقة مع المتدخلين.

وتعد أجهزة الرقابة صاحبة الدور الفعال تجسد من خلالها سياسة الوقاية والتطبيق الفعلي للقواعد، وهذا بإخضاع جميع المنتجات للرقابة في جميع مراحل وضعها للاستهلاك، مع استحداث المشرع لغرامة الصلح التي تعمل على قمع المتدخلين قبل اللجوء إلى القضاء الذي يتسم بطول الإجراءات وتعقيدها.

إلا أننا نلاحظ عدم فعالية الرقابة التي تمارسها الدولة عن طريق أجهزتها، والتي يتولاها أعوان قمع الغش، وهذا رغم الإحصائيات التي تعتبرها وزارة التجارة مهمة ومعتبرة، فمهما كان عدد التدخلات التي يقوم بها هؤلاء الأعوان، تبقى غير كافية مقارنة بحجم النشاطات التجارية التي لا يراعي فيها المتدخلين سلامة المستهلكين، من خلال العرض للاستهلاك مذبذبات مقلدة والمغشوشة وغير مطابقة للمواصفات، ويعود ذلك إلى البيروقراطية الإدارية وعدم التنسيق والتعاون بين مختلف القطاعات ذات الصلة بحماية المستهلك، زد إلى ذلك عدم امتلاك الوسائل و الامكانيات للقيام بالمهام الموكلة لهم وعدم تطبيق رؤساء هذه الاجهزة للجزاء الإداري على الاعوان المكلفين بالمراقبة عند التهاون في أداء مهامهم.

أكد المشرع اهتمامه بحماية المستهلك، من خلال السماح لجمعيات حماية المستهلك بالرقابة على المتدخلين عن طريق تحسيس وتوعية المستهلكين، واعطائها الحق في التقاضي للدفاع عن مصالحهم، لكنه لم يدعمها بالوسائل القانونية والمادية اللازمة لضمان نجاعة دورها.

برغم ما قدمه المشرع من خلال النصوص التشريعية والأحكام التنظيمية لحماية المستهلك فإن الواقع يدل على عدم وصولها لما هو مأمول من خلال المشهد المتكرر لحوادث الاستهلاك.

فالمساعي التشريعية أحدثت نوع من التطور والسير قدما في مجال حماية المستهلك إلا أن ذلك لا يعتبر كافيا لإضفاء الحماية المنتظرة للمستهلك لهذا فإننا نوصي بمايلي:

1- إزالة اللبس والتعارض بالنسبة لتعريف "المتدخل" وتعريف "المستهلك" الوارد في القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والنصوص التطبيقية التي بقي العمل بها ساري المفعول، بإصدار مراسيم تطبيقية أخرى تتماشى مع طبيعة هذا القانون، مع تعديل تعريف "المستهلك المقتني" بإضافة مصطلح "يستعمل" بغية امتداد الحماية لفئة المستهلكين للمنتوج.

2- ضرورة ضبط المفاهيم المجاورة للمتدخل كالمهني والمحترف والعون الاقتصادي ... وترجيح بعضها عن بعض لتفادي التداخل بين المفاهيم الذي يؤدي إلى الغموض، فاستعمال مفهوم موحد أمر في غاية الأهمية يساعد الدارس والمطبق على ضبط مجال التطبيق أما التعدد فإن من شأنه أن يحول دون تحمل المتدخل لمسؤوليته ويقلص مظلة الحماية المقررة للمستهلك ونطاق مسؤولية المتدخل.

3- تطويع أحكام قانون حماية المستهلك بما يتماشى مع الطبيعة الخاصة للخدمات، خاصة في مجال الرقابة وتحليل النوعية والضمان واعطاء مفهوم موحد للخدمة قادر على أن يشمل جميع الأداءات سواء كانت مادية أو مالية أو فكرية و ذات قيمة إقتصادية.

4- إصدار مواصفات فنية قياسية لجميع السلع والخدمات المنتجة محليا أو المستوردة من الخارج كما يجب تحديث هذه المواصفات بصفة مستمرة وبالسعة الواجبة لمواكبة التطور التكنولوجي والصناعي، مع ضرورة تطوير عمليات التقييس والإكثار من الأجهزة المنوطة بها هذه المهام وذلك بتحديث الأجهزة والمعدات وكل متطلبات القياس والمعايرة والتحليل والأخذ بكل ما هو جديد تثبت صلاحيته وفعاليته.

5- تعديل الطرق التي يتم بها تنفيذ الضمان في المادة 19/3 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، التي أنت غير منتظمة حيث ربط بينها بـ "أو" التي تفيد الخيار فلم يلزم المتدخل باستبدال المنتوج أولا، خاصة أن الاستبدال هو ما يبحث عنه المستهلك، وازالت التعارض

الحاصل بينه و بين ما جاء في مرسومه التنفيذ رقم 372/13 يحدد شروط و كفيات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ، في ترتيب هذه الطرق.

6- إضافة الالتزام بالنصيحة الى جانب التزام المتدخل بإعلام المستهلك نظرا لصفة هذا الأخير كطرف ضعيف.

7- تعزيز إجراءات حماية المستهلك بالنص على حق المستهلك في التروي والتفكير، واعطائه المهلة الكافية لأخذ قراره النهائي.

8- إنشاء أجهزة لمراقبة الإشهارات التجارية بحيث يبدي الجهاز رأيه في الإشهار قبل بثه لتحديد مدى مطابقته للقانون والتنظيم وصحة ما فيه من بيانات ومدى إحترامه للنظام العام والأداب العامة

9- نجد الهيئات الإدارية بما تملكه من موارد بشرية ومادية لا زالت بعيدة عن توفير حماية حقيقية للمستهلك حيث أتمت عمليات المراقبة للسلع والخدمات من مرحلة الإنتاج إلى عملية عرض المنتج للاستهلاك بالبساطة وافتقاد عنصر الصرامة في تطبيق النصوص القانونية على المخالفين، لذا يجب تأهيل الأعوان المكلفين بالمعاينة والتحقيق على نحو يمكنهم من إكتشاف مختلف أشكال المخالفات ويمكنهم من التعامل مع التكنولوجيا عالية التقنية والجوانب الفنية والدقيقة للسلع.

ضف الى ذلك زيادة عدد الأجهزة الرقابية، لتنفيذ المتدخل لالتزاماته والتأكيد على لامركزيتها وتقريبها للمواطن بقدر الإمكان وتكثيف المراقبة والمتابعة المستمرة و هو ما يساعد على إتخاذ الإجراءات المناسبة في أسرع وقت ممكن.

ضرورة توفير الآليات والوسائل الكفيلة بتسهيل عمل أجهزة الرقابة من خلال توفير الموارد البشرية والمادية والتقنية المؤهلة.

10- ضرورة تحديد بدقة مفهوم كل من مصطلح السحب المؤقت والسحب النهائي والحجز.

11- ضرورة النص على أن تعويض المتدخل يكون على أساس السحب المؤقت وليس على أساس العينات المأخوذة للتحليل، وذلك لما يلحق المتدخل من أضرار بالغة بسبب عملية السحب.

12- وبالنسبة لدور جمعيات حماية المستهلك، وبرغم الدور المنتظر منها سواء في مجال التوعية والتحسيس أو من خلال دورها الردي كالدعوة للمقاطعة واللجوء للقضاء، إلا أن واقعها الميداني يبقى دون هذا الدور المنتظر منها، وذلك بسبب العراقيل وجمود القوانين التي تحد من فعاليتها من جهة، وقلة الدعم المادي إن لم نقل انعدامه من جهة أخرى، ونقترح في هذا المجال توفير الدعم المالي للجمعيات لتقوم بمهامها وتحقيق برامجها في سبيل الدفاع على حقوق المستهلك، وإشراك أعضاء الجمعيات في الحملات التفتيشية، حتى يتمكنوا من اكتساب الخبرة الفنية والميدانية التي تمكنهم من الوقوف على تجاوزات المتدخلين التي تضر بمصالح المستهلك، والعمل على جعل تشكيلتها غنية بالكفاءات لأن مهامها تستلزم وجود مختصين في مختلف المجالات من قانونيين وبيولجين وتقنيين... كما يجب وضع تحت تصرفها مخابر للفحص، وقيام هذه الجمعيات بنشر ثقافة التطوع وسط المستهلكين وتشكل رأي ضاغط في المجتمع، وهذا يتطلب منها القيام بحملات توعية وتدريب للمستهلك على كيفية الحصول على حقوقه عن طريق شرح القوانين وتعليمه امثل الطرق الاستهلاكية، واجراء استطلاعات رأي حول كافة العملية التسويقية وجودة السلع.

13- إضافة مادة في القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش تتناول بشكل صريح إمكانية اللجوء للقضاء للمستهلك وجمعيات حماية المستهلك، وكل شخص متضرر من تطبيق أحكام هذا القانون، على غرار المادة 65 من القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

إن أهم حماية للمستهلك هي الحماية الوقائية أي قبل وقوع الضرر، وبرغم الجهد الكبير الذي تقوم به مختلف الهيئات والهيآت وجمعيات كما ريناه سابقا، فإن أهم دور يمكن أن يحقق أفضل حماية للمستهلك هو وعي المستهلك نفسه بحقوقه وضرورة حمايتها من المخاطر التي تحدث به، فيبتعد عن الاستهلاك الترفيهي والمواد غير المراقبة والتي تباع في الأسواق وعلى قارعة الطريق... إلخ، ونقترح في هذا المجال تخصيص برامج إرشادية وتنقيفية وادخالها حتى في المناهج التعليمية، فيزداد وعي المستهلك وتبصره بحقوقه وواجباته بما يرشد قراراته ويوجهها إلى ما يحقق له القدر الأكبر من الحماية.