

مقدمة

عرف العصر الحالي تطور في شتى مجالات الحياة و خاصة المجال الإقتصادي على إثر التقدم الحاصل في ميدان الصناعة بشكل خاص ، الذي تزامن مع التطور العلمي و التكنولوجي ، مما أدى إلى زيادة السلع و الخدمات ، هذا التنوع و الوفرة ولد رغبة كبيرة لدى المستهلك للإقبال على إقتناء ما أفرزه التطور من سلع و خدمات ، فإنتشرت ظاهرة الإستهلاك، وما كان بالأمس كمالي أصبح اليوم ضروري، وكل ما يسهل الحياة أصبح لازم الإستعمال ولازم الإستغلال.

أمام تنوع العرض وكثرته زاد التنافس بين التجار والمنتجين، الذين أصبحوا لا يترددون في إستعمال ممارسات منافية للقانون والأخلاق للوصول إلى جيوب المستهلكين، ولكون المستهلك غالبا ما يفقد إلى الخبرة التقنية والفنية التي تؤهله لإدراك ما يقبل عليه من تعاملات وما يقتنيه من سلع وخدمات على النحو المطلوب فإنه يكون فريسة سهلة لهم، فهذا الوضع يكشف عن إختلال واضح في ميزان القوى الإقتصادية والفنية بينهم وبين المستهلك فيجعل هذا الأخير في مركز ضعيف منقادا منصاعا مذعنا للتعقيدات التي تشوب السلع والخدمات، وبذلك أصبحت السلع والخدمات تشكل خطر محقق بالمستهلك ، في أمنه وسلامته وصحته وماله.

رغم هذه المخاطر والأضرار المتزايدة من خلال السلع والخدمات، إلا أن ذلك لم يحد من رغبات رغبات المستهلك في الإقتناء، لذا برزت إلى الحياة الإجتماعية حركة حماية المستهلك، التي تهدف الى إنتزاع أكبر حماية للطرف الضعيف في الحلقة الإقتصادية، ويرجع بروزها الى عدم رضاها بسبب بسبب إزدياد إنعدام الأمان وقلة المعلومات في العديد من المنتجات، ولكي تتمكن هذه الحركة من الوصول الى مبتغاها كان يجب عليها تغيير كثير من المعتقدات والمفاهيم السائدة ، مثل التي كانت في العصور القديمة بالضبط في القرن 19، حيث كان يسود فيه الإعتقاد بأنه ليس للناس الحق في المطالبة أكثر مما هو متوفر من الحقوق، وأن البائع والمحترف زيادة على تصريف منتجاته يسعى الى ضمان حقوق المستهلك، إلا أن وعي جمهور المستهلكين بمخاطر المنتجات أدى الى ظهور حركة حماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية خاصة بعد الأزمة الإقتصادية العالمية لسنة 1929م وذلك بالضغط على الكونغرس وعلى الإدارة الأمريكية والتي استجابت في الأخير الى مطالب الجمعيات والحركات، حيث تبلورت حقوق المستهلك في ستينات القرن الماضي ويعود ذلك

الى جمعيات حماية المستهلك التي كان على رأسها رالف نادار الذي يرجع له الفضل في إيصال صوت المستهلكين إلى المسؤولين، و إقناعهم بوجود مشكلة حقيقية تتطلب حلا عاجلا، فجاء خطاب خطاب الرئيس كينيدي الذي قال فيه "كلنا مستهلكين" بتاريخ 15 مارس 1962، أعلن فيه عن إجراءات حكومية رسمية لصالح المستهلك، ومن ثم ظهرت التشريعات والقواعد الخاصة بحماية المستهلك، ثم إنتقلت إلى أوروبا ومنها إلى باقي أنحاء العالم.

هذ من الناحية التاريخية لنشوء فكرة حماية المستهلك وكيفية استقلالية قواعد حماية المستهلك عن القوانين الأخرى، إلا أنه يعود الفضل و السبق للقضاء الفرنسي في حماية المستهلك واقعا و قانونيا بتطويع نصوص القانون المدني لاستقطاب الأضرار الماسة بالمستهلك، سواء في ما تعلق بقواعد وأحكام المسؤولية العقدية أو المسؤولية التقصيرية، بحكم العلاقة التي تجمع بين المستهلك و المحترف عقدية كانت أم لا.

ولأن المسؤولية العقدية عن فعل الأشياء لا تعدو أن تكون إلا ضمانا للعيب الخفي، وجد القضاء الفرنسي في قواعده ضالته لتعزيز حماية أكبر للمستهلك، بالتوسع في شروطه وأحكامه، بابتداعه لقرينة مفادها إفتراض علم البائع المحترف بعيوب مبيعه، بجعله في حكم البائع سيئ النية وذلك بخروجه عن مبدأ حسن النية في الأعمال، زد الى ذلك تمكين المشتري الأخير من الادعاء ضد المنتج عن طريق دعوى مباشرة ذات طبيعة عقدية، خروجاً عن مبدأ نسبية العقد، كما منح القضاء نفسه سلطة واسعة في تحديد مهلة الأجل القصير لرفع دعوى ضمان العيب الخفي بحسب ظروف كل قضية وملابساتها، محاولا استبعاد السلبات التي انجرت عن قصر المدة، ضف الى ذلك صعوبة إثبات شروط دعوى ضمان العيب الخفي، نظرا لطبيعة المنتج التي تتسم في الغالب بالتقنية والتعقيد.

وأمام أثر هذ الضمان، الذي يقتصر على مواجهة فروض نقص قيمة المبيع أو فائدته بحسب الإستعمال المقصود، فقد تلمس القضاء ضرورة جبر الأضرار الجسمانية الناتجة عن تعيب المنتجات، المنتجات، خارج نطاق أحكام العيب الخفي، إذ يجب تعويضها في إطار القواعد العامة للمسؤولية العقدية، تمهيدا لإقرار إلزامات تقع على عاتق المحترف، إلزام بإعلام وتبصير بخطورة المنتج، والالتزام بضمان السلامة.

ويذهب القضاء في فرنسا يؤازره جانب من الفقه، الى تأسيس هذين الإلتزامين على نص المادة 1135 مدني فرنسي، و التي تقابلها المادة 2/107 من القانون المدني الجزائري¹، والتي نصت على أن تحديد نطاق العقد: "لا يقتصر على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة، بحسب طبيعة الإلتزام".

قصد القضاء من إنشاء الإلتزامين، تحويل عبء الإثبات من على عاتق المستهلك الى المقدر عليه ألا وهو المحترف، على إعتبار أن كلا من الإلتزامين يعدان إلتزامان بتحقيق نتيجة، رغم إختلاف آراء الفقه حول هذه الطبيعة، كما أعتبر الإلتزام بضمان السلامة سبيلا لعدم التفرقة بين المضرورين لوحدة الخطر وطبيعة الضرر، ومن ثم سبيلا لتقريب بين المسؤولية العقدية و التقصيرية، وهو بهذا المفهوم تبني لمسؤولية موضوعية لا تهتم لطبيعة العلاقة التي تجمع بين المستهلك والمحترف، بقدر إهتمامها بما يصيب المضرورين من أضرار نتيجة تعيب المنتجات، ليكن لهم نفس القواعد التي تحكمهم للرجوع على المنتج.

ومن ثم أقدم القضاء كذلك على تطويع قواعد المسؤولية التقصيرية حماية للغير المتعاقد، بإفتراض خطأ المنتج لمجرد طرح منتج معيب في السوق، أو منتج خطير بطبيعته، كما إعتبره مسؤولا عن عيوب التكوين الداخلية للمنتج، على ضوء نظرية تجزئة الحراسة بين حراسة تكوين وحراسة إستعمال، إلا أن هذه النظرية لم تسلم من النقد، بحكم أن الأساس فيها غير واضح باعتبار لم يوضع لها تحديدا كافيا لا سيما في حال تدخل أكثر من منتج في إنتاج منتج نهائي.

ونتيجة لهذه الإجتهادات وخروجها في كثير من المواطن عن القواعد العامة السائدة، بما يجعل المسؤولية عن فعل المنتجات المعيبة بهذا الشكل، يشوبها الإختلاط والإختلاف، مما إستدعى ضرورة إنشاء نظام خاص موحد لمسؤولية المحترف عن عدم أمان منتجاته، حيث بذل الإتحاد الأوربي جهودا مضنية لتكريس مسؤولية المنتجين، تكملت بإقرار التعليلة الأوروبية المتعلقة بالمسؤولية بالمسؤولية عن المنتجات المعيبة بتاريخ 1985/06/24 وهنا حدثت النقلة النوعية في التشريع حين

¹ - أمر رقم 75/58 المتضمن القانون المدني الجزائري، المؤرخ في 26/09/1975، المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 05/07،

المؤرخ في 13/05/2007، الجريدة الرسمية عدد 31 بتاريخ 13/05/2007

حين إعتترف صراحة بوجود إلتزام بالسلامة يقع على عاتق البائع أو المحترف متميز عن إلتزامه بالضمان، وهو إلتزام قانوني وليس مجرد إلتزام عقدي، وهذا ما أخذت به التشريعات الحديثة في المسؤولية عن فعل المنتجات المعيبة، والتي جعلت الإلتزام بإعلام وتبصير بخطورة المنتج، وإلتزام وإلتزام بضمان السلامة كأساس لهذه التشريعات الحديثة والمستقلة عن القانون العام، وذلك بأخذها بالمفهوم الموسع للمنتج والمنتج بإقرارها المسؤولية الموضوعية لكل من تدخل في السلسلة التجارية التجارية للمنتج ويتصف بالصفة الإحترافية، وحصل من ورائها على منفعة.

مع ملاحظة تباين مفهوم هذا التوسع بين التشريعات الحديثة، فقصدت التعليلة الأوربية 1985/07/25 بمصطلح المنتج، هو منتج المنتجات الصناعية دون الطبيعية إلا لاحقا، وعلى عكس من ذلك بالنسبة المشرع الفرنسي ، أما بالنسبة للمشرع الجزائري وبالنظر الى الواقع الإقتصادي الذي تغلب فيه مرحلة التوزيع على مرحلة الإنتاج، بإعتبارها دولة نامية واستهلاكية، حيث عبر عليه بلفظ "المحترف" أو "العون الإقتصادي أو "المتدخل" مؤخرا، ولم يعرف مصطلح المنتج إلا من خلال تعديل القانون المدني لسنة 2005 الصادر تحت رقم 10/05 المؤرخ في 20/06/2005.

كذلك إعتبار كل من تضرر من جراء تعيب المنتج مقصود بالحماية من هذه التشريعات، بغض النظر عن صفاتهم.

كما إنتهجت التشريعات الحديثة المفهوم الموسع للمنتج، ليشمل كل المنتجات الصناعية والطبيعية والتي تشكل خطرا على سلامة وأمن المستهلكين في أجسادهم وأموالهم سواء كانت هذه الخطورة ناتجة عن طبيعة المنتج، أو بسبب استعماله، مع العلم أن المشرع الجزائري ألحق الخدمة ضمن مفهوم المنتج.

تبنت أيضا التشريعات الحديثة، الضرر والعيب والعلاقة السببية بين العيب والضرر، كشرط لقيام المسؤولية الموضوعية للمحترف عن فعل منتجاته المعيبة، وهذا تطبيقا لنص المادة 4 من التعليلة

الأوربية التي إستوحى منها المشرع الفرنسي حرفية النص الفرنسي 9/1386 مدني، ويمكن

إستخلاص ذات الشروط من خلال المادة 140 مكرر من القانون المدني الجزائري¹.

كما يكتسي تحديد مفهوم العيب أهمية كبير في ظل التشريعات الحديثة لإرساء نظام المسؤولية الموضوعية، إذ يعد حجر الزاوية الذي تقوم عليه دعوى مسؤولية المحترف، فلم يعد يقتصر مفهوم العيب الموجب للضمان ومن ثم المسؤولية التقليدية للعيب، من حيث مدى صلاحية المنتج الى أداء الغرض الوظيفي المقصود، ولكن أصبح يمتد ليشمل نقص الأمان والسلامة كذلك.

زد عن ذلك حظر كل إتفاق على الإعفاء أو التخفيف من مسؤولية المنتج تحت طائلة البطلان، نظرا لخطورة الشروط التي تعفي أو تخفف من مسؤولية المحترف، على حماية المستهلك، على إعتبار أن نظام المسؤولية الموضوعية للمحترف، هو نظام آمر والمسؤولية فيه لا خطئية، تتحقق بقوة بقوة القانون².

و لكون موضوع حماية المستهلكين قد حظي بعناية الدول الصناعية الكبرى، فمن الأولى أن يحظى باهتمام البلدان النامية، بإعتبار أن هذه الأخيرة تعد سوقا رائجة لتصريف منتجات الدول المتقدمة، خاصة مع الإنفتاح الإقتصادي الذي عرفته البلدان النامية التي بدأت تخطو أولى خطواتها في النمو في السنوات الأخيرة.

لذا أصبحت حماية المستهلك مطلبا أساسيا في الجزائر، خاصة في ظل المتغيرات السياسية، الاجتماعية والاقتصادية التي تشهدها الجزائر منذ نهاية الثمانينات من القرن الماضي، وما صاحبها من تطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي بتشجيع الاستثمار الأجنبي والمحلي.

تولى المشرع الجزائري على عاتقه إصدار نصوص كثيرة ومتعددة كلها ترتبط بالإستهلاك وضمان وضمان الأمان والسلامة، لكن أهمها قانون 02/89 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك³، ثم تلاه قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش⁴، هذا الأخير الذي تم بموجبه إلغاء القانون

¹ - القانون رقم 10/05، المؤرخ في 20/06/2005، جريدة رسمية عدد 44 بتاريخ 26/06/2005، يعدل ويتم القانون المدني.

² - حساني علي، الإطار القانوني للإلتزام بالضمان في المنتوجات دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أبي بكر بالقلايد تلمسان، سنة 2012، ص

³ - المؤرخ في 09/02/1989، الجريدة الرسمية عدد 6 بتاريخ 08/02/1989.

⁴ - المؤرخ في 25/02/2009، الجريد الرسمية عدد 15 بتاريخ 08/03/2009.

02/89 الذي أظهر عدم ملاءمته مع متطلبات الوقت الراهن في مجال ضمان سلامة المستهلك الجزائري، فهو إذا يشكل النص القانوني الأول في صرح تشريع الإستهلاك، بما يحمل في طياته من نصوص قانونية تشريعية وتنظيمية لعلاقات الإستهلاك بصفة عامة وتحديد مجموعة من الإلتزامات والآليات القانونية لقمع الغش بصفة خاصة.

قانون حماية المستهلك النافذ لم يأت من فراغ وإنما جاء إستكمالا لمنظومة تشريعية تناولتها بعض القوانين في بعض موادها التي تعرضت فيها لحماية المستهلك، منها القانون المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، قانون المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، قانون المنافسة وكل هذا كان الهدف منه تنظيم السوق وضبط العلاقة بين المنتجين والموزعين والعمل على تكافؤ الفرص فيما بينهم من حيث الإنتاج والتوزيع ومباشرة نشاطهم الإقتصادي، مع التركيز على ضبط وتنظيم العلاقة بينهم وبين المستهلك كونها هي الأولى بالرعاية والإهتمام.

تتجسد الحماية للمستهلك في أثرين، الأول إيجابي، هو الحرص على وجود منتج خال من أي عيب يترتب عليه إلحاق ضرر بالمستهلك، وذلك من خلال مجموعة من القواعد تشكل ما نستخدمه عليه بالقواعد الوقائية لضمان سلامة المستهلك في صحته وفي أمواله، أما الأثر الثاني فسلبي، حيث أنه متى كان إخلال بالإلتزام بضمان سلامة المستهلك في صحته وأمواله تقوم المسؤولية المدنية و/أو الجنائية، إذا توافرت شروطهما في حق المتدخل.

وبذلك يكتمل مثلث تأمين حماية المستهلك، الوقاية والزجر والتعويض، فالوقاية تهدف الى منع الأخطار قبل وقوعها، والزجر لمن يعرض سلامة المستهلك أو صحته أو أمواله للخطر، أما التعويض فلإصلاح الأضرار التي تلحق بأمن وسلامة المستهلك في صحته وأمواله.

لنتمكن من الإلمام بدراسة مثلث تأمين حماية المستهلك المذكور أعلاه ، يجب أن نعالجه في باين وليس فصلين لنتمكن من الإحاطة به من كل جوانبه، وهذا ما لا يتسنى لي في مذكرتي ويعود ذلك لعدة اسباب منها مستوى الدراسة وضيق الوقت.

لهذا تناولت دراسة موضوع حماية المستهلك في القانون الجزائري من الزاوية الوقائية لعدة إعتبارات إعتبارات أهمها

أن مبدأ الوقاية بمثابة النظام التقليدي للحماية من الأخطار، ويتجسد في إتخاذ الإجراءات اللازمة لدرأ عارض، أي خطر متوقع أو محتمل، إذا ترجع مجمل قواعد القانون بوجه عام الى مبدأ الوقاية، ذلك أن هدف النصوص القانونية الأسمى هو توقي حدوث اضطراب في العلاقات أو الأوضاع القانونية.

ومن هنا نكون أمام مبدأ الوقاية في القانون بوجه عام، وتشريع الإستهلاك بوجه خاص الذي تجسده التدابير الدائمة التي تمتاز بالإستباقية لمكافحة الأخطار الماسة بصحة المستهلك وأمواله، فحاول مثلاً سحب المنتجات من السوق قبل تسببها في إحداث الأضرار، أو إزالة الشروط التعسفية قبل إبرام العقود، إيماناً بالمثل القائل "الوقاية خير من العلاج". كما سنراه لاحقاً.

زد إلى ذلك أن مفهوم الحماية لا يتضمن الفرد فقط بل يشمل في الوقت نفسه المجتمع، حيث أن حماية المستهلك في حد ذاته هي حماية للمجتمع وضماناً لحقوقه، وعليه تكون الحماية الوقائية للمستهلك أكثر فعالية من الحماية العلاجية بعد وقوع الضرر.

وتتمثل أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على موضوع في غاية الأهمية، ألا وهو حماية المستهلك، فالتحديات الراهنة التي تفرضها ظاهرة العولمة أفرزت أثراً في أغلبها سلبية على المستهلك، خصوصاً في الجزائر، مما نتج عنها تهديد لسلامته وصحته، وكذا مصالحه المادية، الأمر الذي يقودنا إلى تشخيص كل ما يتعرض له المستهلك، والبحث في الآليات التي تكفل له حق الحماية.

بينما تهدف الدراسة إلى عرض أهداف وأبعاد هذه الحماية، ثم تسليط الضوء على الجوانب التي تمثل إخلال بمبدأ الحماية، مع تقديم الآليات التي تحافظ على حماية المستهلك من الكثير من التجاوزات و الغش الذي يمكن أن يمارس عليه من قبل المحترفين والمنتجين والبائعين مايسبب الضرر الكبير على حياة وأموال الأشخاص.

كما يمكن القول أن الأسباب والدوافع التي حثتنا على تناول هذا الموضوع تبدو لنا قوية وجدية، خاصة ما تعلق بحدثة موضوع حماية المستهلك بصفة عامة وأهميتها وضرورتها في الوقت الراهن

بعد هذا التمهيد للدراسة وأبعادها الفكرية والتاريخية، يمكن طرح لإشكالية كالاتي:

ما مدى كفاية المنظومة القانونية التي أقرها المشرع في توفير حماية فعالة للمستهلك؟
ويتفرع عن هذه الاشكالية التساؤلات التالية:

- ما هي الأوجه التي تمثل إخلالا بحماية المستهلك؟
- و ما هي الآليات المختلفة التي يمكن اعتمادها لتأمين حماية المستهلك؟

وللإجابة على هذه الأسئلة إتبعنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات والعمل على إستخلاص أهم الأحكام المرتبطة بالموضوع في القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والقانون رقم 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية¹، الذي كرس قواعد الشفافية و النزاهة بين الأعوان الإقتصاديين وبينهم و بين المستهلك، والمراسيم التنفيذية الخاص بهما.

وتماشيا مع هاذين المنهجين، وتحقيقا لأهداف الدراسة قسمنا بحثنا الى إلى فصلين حيث تناولنا في الفصل الأول الآليات الفردية لحماية المستهلك نتناول فيه مختلف الإجراءات التي على المتدخل أن يلتزم بها لكي لا يلحق ضرر بالمستهلك وكذا مختلف الحقوق التي أقرت لصالح المستهلك، والتي يفترض به أن يمارسها لكي يحمي نفسه، وذلك في مبحثين، الأول نتناول فيه الإلتزامات المفروضة على المتدخل، والمبحث الثاني الحقوق المقررة لمصلحة المستهلك.

أما الفصل الثاني خصص للحديث عن الآليات الجماعية لحماية المستهلك، يتفرع عنه مبحثين الأول دور الهيئات المكلفة بحماية المستهلك والمبحث الثاني الرقابة الوقائية والقمعية للأجهزة الإدارية.

¹ _ الجريدة الرسمية عدد 41 بتاريخ 27/06/2004، المعدل والمتمم بالقانون رقم 06/10، المؤرخ في 15/08/2010، الجريدة الرسمية عدد 46 بتاريخ 18/08/2010.