

جامعة غرداية



كلية الحقوق والعلوم السياسية

مطبوعة محاضرات لمقياس:

قانون حماية المستهلك

لطلبة السنة الثانية ماستر

تخصص: قانون خاص

إعداد الدكتورة: مجدوب آمنة

السنة الجامعية: 2022/2021

مقدمة:

تتعلق هاته المطبوعة بمقياس قانون حماية المستهلك، والذي يأتي ضمن وحدات التعليم الإستكشافية للسداسي الثالث من طور الماستر، تخصص قانون خاص معمق، حيث يقدر الحجم الساعي الأسبوعي لـ 15 أسبوع دراسة بـ 25 ساعة. لذلك ارتأينا تقسيم هاته المطبوعة على فصول وضمن كل فصل مباحث، بما يناسب الحجم الساعي أين يمكن تدريس مبحث واحد ضمن محاضرة واحدة إلى محاضرتين اثنتين حسب حجم المعلومات الواردة في المباحث المدرجة في هاته المطبوعة.

أضع هاته المطبوعة بين أيدي الطلبة خصوصا والأساتذة والحقوقيين والمهتمين بموضوع حماية المستهلك عموما آملة من الله عز وجل إيصال أكبر قدر من المعلومات المتعلقة بموضوع حماية المستهلك إلى الطالب لما لهذا الموضوع من أهمية أكاديمية ولما له من علاقة شخصية بالطالب لأن العملية الاستهلاكية تعتبر ضرورة تمارس يوميا.

شهد العالم في نهاية القرن الماضي تطورا تكنولوجيا في شتى المجالات وتغيرا جذريا في السياسة الإقتصادية للدول، بحيث بدأ الإقتصاد الموجه في الزوال وحل محله التوجه نحو الإقتصاد الحر، والجزائر كباقي الدول الغربية منها والعربية واكبت الأحداث، بل وتسعى على وقع خطى متسارعة من أجل فتح الباب واسعا أمام الإقتصاد الحر، والغرض من كل ذلك استحداث وسائل جديدة ومتطورة في مجال السلع والخدمات لتسهيل على المواطن الحياة وترقى به إلى أفضل مستويات العيش الرغيد.

غير أنه ومع هذا التطور الكبير برزت عدة مشاكل وصعوبات أثرت على الإقتصاد وعلى المواطن في الدول المتقدمة وكذلك النامية على حد سواء، ومن بينها مشكلات الإستهلاك التي تعد من أخطر المشاكل التي تواجه الدول في الوقت الحالي لما لها من تأثير على الإقتصاد الوطني ككل، وعلى المستهلك بصفة خاصة.

والسبب في هذه المشكلة ظهور أنواع جديدة من السلع، أحيانا يصعب على المستهلك التمييز والإختيار بين مختلف الأنواع لمنتج واحد رغم أنه ينظر إليه من جانب إيجابي على أنه ضرب من ضروب الوفرة إلا أنه يضع المستهلك موضع إرتباك وصعوبة في إختيار ما يناسبه، وإختلاف هذه السلع وكذا الخدمات من حيث الجودة والتنوعية، وبرز إلى جانب ذلك مخاطر وأضرار بمناسبة إجراء تلك التعديلات والتحسينات لمختلف المنتجات. كما أن المنتجين والمتدخلين عامة يدخلون في منافسة شرسة من أجل تحصيل الربح السريع.

فأفرز هذا الوضع منافسة غير شريفة في بعض الأحيان، وممارسات غير مشروعة من قبل المتدخلين أحيانا أخرى، ومن ثم شيوع الغش والخداع، والإحتكار والإخلال بتنظيم السوق وإحداث اضطرابات فيه. والإضرار بمركز المستهلك هو ما جعله طرفا ضعيفا في حلقة التعاقد مع أطراف العملية الإقتصادية.

أمام التطور الحاصل على الصعيدين الإقتصادي والإجتماعي وما صاحبهما من كثرة وتنوع وسائل الإنتاج والتوزيع، ودخول العالم في عصر الإستهلاك الكبير، وأمام عجز الأحكام العامة للقانون المدني، لضمان التوازن بين أطراف العلاقة التعاقدية، كان لزاما على المشرع التدخل لحماية المستهلك بنصوص خاصة، تتعلق بإبرام عقد

الإستهلاك وشروطه، ويجدد إلتزامات كل طرف، وتحقيق حماية وقائية للمستهلك من خلال إستبعاد الشروط التي تحدث إختلالا ظاهرا في التوازن العقدي.

هذا ما أدى إلى ظهور أشكال ونماذج جديدة من العقود، وتطورت تبعا له مراكز الأطراف المتعاقدة، فتولدت عنها مفاهيم قانونية جديدة، كالمندخل، والمستهلك وهي مفاهيم لم يعرفها القانون المدني عندما قرر حماية المتعاقد الضعيف بوسائل فنية تقليدية، لذلك تبدو لنا مسألة تحديد مفاهيم أطراف عقد الاستهلاك على درجة كبيرة من الأهمية، للوقوف على التفاوت الحاصل في العلاقة بينهما لتفادي الآثار السلبية التي تنجر عن إستعمال المهني مركزه المتفوق للإخلال بالتوازن العقدي.

فمن أجل ذلك كان لزاما توفير آليات خاصة تعمل على حماية الطرف الضعيف وصون حقوقه في مواجهة تلك التصرفات ؛ لذلك سُنّت النصوص القانونية التي فرضها المشرع لتحمي المستهلك من الإعتداءات المستمرة عليه والتي أصبحت ظاهرة علمية ومطلبا دوليا حيث أن المنظمات الدولية أيضا عنيت بتقرير تلك الحماية.

ولم تكن الجزائر بمنأى عن هذا التوجه الدولي في إقراره لحماية المستهلك. حيث سن المشرع الجزائري العديد من التشريعات التي تفضي إلى بسط الحماية للمستهلك، ومن ورائه حماية الإقتصاد الوطني، بمجموعة قوانين ومراسيم يكييفها من فترة لأخرى نظرا لتغير وتطور هذه المخاطر تبعا لتغير طرق التجارة وأنماط الاستهلاك لتحقيق الردع الذي يصب في مصلحة حماية المستهلكين إلى أن صدر القانون رقم 02-89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك؛ لتأتي بعده ترسانة من المراسيم التنفيذية التي تبلور بطريقة أكثر دقة الإطار الحمائي للعلاقة التعاقدية الإستهلاكية عموما وللمستهلك خصوصا.

ثم جاء القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المؤرخ في 25 فيفري 2009، والذي بموجبه ألغيت أحكام القانون السابق له، ثم تلاه التعديل بموجب القانون رقم 09-18 المؤرخ في 10 جوان 2018.

لقد قسمنا موضوع قانون حماية المستهلك على فصول لكل فصل مبحثين وقسمنا أيضا المباحث إلى مطالب، ومن أجل تسهيل عملية معرفة محاور المقياس ارتأينا إدراجها حسب الخطة المفصلة التالية:

✓ مقدمة

✓ الفصل الأول: مفهوم المستهلك ونشأة قانون حمايته

● المبحث الأول: مفهوم المستهلك والمتدخل (المحترف) ومحل (موضوع)

الاستهلاك

المطلب الأول: الاتجاهات الفقهية لتعريف المستهلك

المطلب الثاني: تعريف المتدخل (المهني) حسب قانون حماية المستهلك

المطلب الثالث: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث المحل (الموضوع)

● المبحث الثاني: التطور التاريخي لمفهوم حماية المستهلك

المطلب الأول: التطور التاريخي لحماية المستهلك في المجتمعات القديمة

المطلب الثاني: حماية المستهلك في ظل الشريعة الإسلامية

المطلب الثالث: تطور حركة حماية المستهلك في العصر الحديث

✓ الفصل الثاني: الإلتزامات في عقود الاستهلاك

● المبحث الأول: الإلتزامات الهادفة إلى حماية صحة وسلامة المستهلك

المطلب الأول: الإلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها

المطلب الثاني: حماية المستهلك من خلال الإلزامية مطابقة المنتجات لمقاييس الجودة

● المبحث الثاني: الإلتزامات الهادفة إلى حماية الإرادة التعاقدية للمستهلك

المطلب الأول: حماية المستهلك من خلال الإلتزام بالإعلام

المطلب الثاني: الوسائل التي ينفذ بها الإلتزام بإعلام المستهلك

● المبحث الثالث: الإلتزامات الهادفة إلى حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

المطلب الأول: حماية المستهلك من خلال الإلتزام بضمان العيوب الخفية

المطلب الثاني: إلتزام المتدخل بتنفيذ الضمان

✓ الفصل الثالث: الحماية الإجرائية للمستهلك

● المبحث الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك

المطلب الأول: الأجهزة الادارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى المركزي

المطلب الثاني: الأجهزة الادارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى اللامركزي

المطلب الثالث: دور جمعيات حماية المستهلكين في حماية المستهلك

المطلب الرابع: دور القضاء في حماية المستهلك

● المبحث الثاني: الإجراءات القانونية لممارسة الإدارة دورها في الوقاية والجزاء

على جرائم الإستهلاك

المطلب الأول: التحقيق الإداري والمعينة لمنع المساس بالمستهلك

المطلب الثاني: الجزاء على الجرائم الواقعة على المستهلك

✓ الفصل الرابع: إعادة التوازن العقدي بين المستهلك والمتدخل ومكافحة

الشروط التعسفية

● المبحث الأول: الحماية السابقة للإرادة التعاقدية للمستهلك لمنع التعامل بالبنود التعسفية

المطلب الأول: استبعاد الشروط التعسفية من خلال الحظر بالقائمة

المطلب الثاني: رقابة لجنة الشروط التعسفية

● المبحث الثاني: الرقابة اللاحقة لإبرام العقد

المطلب الأول: سلطة القاضي المدني في إعادة توازن العقد الاستهلاكي

المطلب الثاني: دور جمعيات حماية المستهلك في مكافحة الشروط التعسفية

✓ الخاتمة

الفصل الأول: مفهوم المستهلك ونشأة قانون حمايته

نظرا لتزايد طبقة المستهلكين، وأهمية الحاجة لحمايتهم، فإن مفهوم الحماية ووسائلها قد تطورت تطورا هائلا في الفترة الأخيرة، فلم يعد تدخل الدولة في العملية الإستهلاكية مقصورا على إيجاد الضمانات الضرورية لتوفير السلع والخدمات ومنع الإحتكار والتلاعب في الأسعار، بل توسع هذا التدخل ليشمل العديد من الخطوات والإجراءات والقوانين والهيئات التي تحمي المستهلك في كل مراحل العملية الإستهلاكية ومتعلقاتها، بدءا بالسلعة الإستهلاكية ذاتها من حيث جودتها وسعرها ومواصفاتها، مروراً بالعقود التي تبرم للحصول عليها، وإنهاء بالضمانات القانونية التي تكفل صيانة هذه السلع وأدائها للغرض المقصود منها عند الإستعمال.¹

وبعد إبراز أهمية الحماية لابد من تعريف المستهلك والعملية الإستهلاكية لأن ذلك من الأساسيات التي من خلالها نتمكن من الخوض في هاته الدراسة.

المبحث الأول: مفهوم المستهلك والمهني (المتدخل) ومحل (موضوع) الاستهلاك

نتطرق لمختلف التعاريف الفقهية، ثم إلى التعريف الذي إعتده المشرع الجزائري:

المطلب الأول: الإتجاهات الفقهية لتعريف المستهلك

باستقراء مراحل تطور قانون حماية المستهلك، نستطيع أن نرصد إتجاهين رئيسيين يتنازعان مفهوم المستهلك أحدهما موسع لنطاق الحماية، والآخر مضيق لها:

الفرع الأول: الإتجاه الموسع لتعريف المستهلك

وفقا لهذا الإتجاه يعتبر مستهلكا "المحترف الذي يتصرف خارج مجال إختصاصه المهني"، وذلك على أساس أن هذا المحترف غير المتخصص يظهر كذلك في الواقع ضعيفا مثله مثل المستهلك العادي. كالفلاح الذي يعقد تأميناً على زراعته، والتاجر الذي يقيم نظاما للإنداز في محله والحامي الذي يشتري أجهزة إعلامية لمكتبه... فالفلاح والتاجر والحامي في الأمثلة المذكورة يتصرفون خارج إطار إختصاصهم، فهم إذن مشترون عاديون، وقد يجدون أنفسهم في مواجهة متعاقد محترف، ويكونوا بالتالي في وضعية ضعف تشبه وضعية المستهلك العادي.

1 عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، بيروت، 2007، ط 1، ص 17.

وقد عاب أنصار الإتجاه المضيق هذا التوسع غير المبرر في نطاق قانون الإستهلاك. ورأوا: أن الإعتداد بالمؤهلات الخاصة بكل مستهلك، من شأنه أن يثير نزاعات لا نهاية لها، وينزع عن قانون الإستهلاك فعاليته.¹

الفرع الثاني: الإتجاه المضيق لتعريف المستهلك

إن المفهوم الضيق للمستهلك هو المفهوم الذي تبنته غالبية النصوص التشريعية التي صدرت في فرنسا والتي كونت في مجملها قانون الإستهلاك؛ ووفقا لهذا الإتجاه يكون مستهلكا، كل شخص طبيعي أو معنوي للقانون الخاص الذي يتحصل أو يستعمل المنتجات أو الخدمات لأغراض غير مهنية. فقد إعتبر هذا التعريف من أضيق التعريفات وأفضلها وأشملها في تحديد مفهوم المستهلك. فالمعيار الذي إعتد به أنصار هذا الإتجاه هو معيار الغرض من التصرف، وهو المعيار الأساسي للتمييز بين المستهلكين والمهنيين، ومن خلال ذلك كل فعل ممارس من قبل المهني ومتعلق بحاجاته المهنية لا يستفيد من قواعد قانون الاستهلاك؛ كما لا يعتبر مستهلكا وفقا لهذا الإتجاه الشخص الذي يقتني منتجات أو خدمات لغرض مزدوج غرض مهني وآخر غير مهني في نفس الوقت، كأن يقتني الوكيل العقاري سيارة يستعملها في تنقلاته الخاصة مع عائلته إلى جانب إستعمالها في جولاته المهنية.

هذا وقد وصل التشديد في تضيق مفهوم المستهلك حسب هذا الإتجاه إلى إستبعاد صفة المستهلك عن المهني الذي يتصرف لغرض مهني حتى ولو كان تصرفه خارج مجال إختصاصاته المهنية، على أساس أن هذا الأخير أقل جهلا من من المستهلك العادي ذلك أن أهلية المهني وقدراته في مجال التفاوض أكبر بكثير وبالتالي تكون حاجته للحماية أقل حدة.²

الفرع الثالث: تعريف المستهلك في التشريع الجزائري السابق

من خلال القانون رقم 89-02 المؤرخ في 07 فيفري 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، نلاحظ أن المشرع الجزائري لم يقحم نفسه في وضع تعريف للمستهلك بل إكتفى بوضع القواعد والآليات العامة لحمايته.

1 محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن -دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي-دراسة معمقة في القانون الجزائري، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006، ص- 23-22 .

2 بن لحرش نوال، جمعيات حماية المستهلكين في الجزائر -دور وفعالية-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، جامعة قسنطينة -1-، كلية الحقوق، قسم القانون العام، 2013/2012، ص 17.

وفي وقت لاحق أوردت المادة 2 فقرة 9 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 يتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش تعريفا للمستهلك جاء فيها بأنه: "كل شخص يقتني -بثمن أو مجاناً- منتوجاً أو خدمة معدين للإستعمال الوسيط أو النهائي، لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به".
بإيراده هذا التعريف يكون المشرع الجزائري قد خالف غالبية التشريعات التي تركت أمر التعريف للفقهاء والقضاء. وبالتالي جنب الباحثين عناء البحث عن تعريف ملائم، وقيد القضاء بتعريفه السابق.¹ ومن خلال قراءتنا للتعريف نستنتج مجموعة من العناصر:

أولاً: شخص يقتني أو "يستعمل"

من خلال التعريف الذي أورده المشرع الجزائري نجد هناك نوعاً واحداً من المستهلكين وهو المقتني فقط لمنتوج أو خدمة أما المستعمل فلا يشملته التعريف، وبالتالي لا تشملته قواعد الحماية الواردة في قانون حماية المستهلك.
رغم أن جميع القوانين المقارنة تقر بدخول **المستعمل** (كأفراد أسرة المقتني أو الجماعة التي ينتمي إليها والذين هم من الغير بالنسبة للعقد الإستهلاكي) ضمن مفهوم المستهلك لأنه يمثل الشريحة الكبرى من المستهلكين. وسواء إقتنى أو إستعمل فإن المستهلك دائماً هو شخص طبيعي، غير أن ذلك لا يمنع من بسط الحماية لتشمل **الأشخاص الاعتبارية للقانون الخاص** كالجمعيات ذات الأغراض غير المالية. وقد ذهب القضاء في فرنسا إلى حد اعتبار حزب سياسي مستهلكاً.²

ثانياً: منتجات أو خدمات

نصت المادة 2 فقرة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش على تعريف المنتج على أنه: "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية".
كما أن المادة 2 فقرة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-226 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات عرفت المنتج بأنه: "هو كل ما يقتنيه المستهلك من منتج مادي أو خدمة".

من خلال التعريفين يتبين لنا اتساع نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث الموضوع، فكل الأموال يجوز أن تكون محلاً للإستهلاك ما دام أنه تم إقتناؤها أو إستعمالها لغرض غير مهني. حيث يشمل المنتج كل المنقولات المادية، ولا يقتصر على الأشياء التي تهلك لأول إستعمال لها كالغذاء، وإنما تشمل المنتجات التي تهلك بمرور الزمن كالسيارات والأجهزة الكهرومنزلية. لكن في هاته الحالة هل يمكن اعتبار العقارات منتوجاً؟

1 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 27.

2 نفس المرجع، ص 28.

يميل العديد من الآراء إلى إعتبارها منتوجا قابلا للإستهلاك، وبالتالي يخضع المستهلك لها للحماية الخاصة التي يقرها قانون حماية المستهلك نظرا للأهمية التي يحتلها المسكن في حياة الأشخاص اليوم.

كما أن عملية بيع المسكن أو إيجاره أصبح يشرف عليها محترفون متخصصون يتفوقون فيها على المستهلك العادي الذي يكون في هاته الحالة طرفا ضعيفا يحتاج إلى الحماية.

إضافة إلى المنتج فالإستهلاك يقع أيضا على أداء خدمة معينة، وعرفها المشرع الجزائري في المادة 2 فقرة 4 من المرسوم رقم 90-39 بأنها: "كل مجهود يقدم، ما عدا تسليم منتج ولو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو دعما له"، فمفهوم الخدمة مفهوم غير مألوف في القانون المدني، وقد أصبح رائج الاستعمال في القانون الإقتصادي، وهو يشمل جميع الأداءات (مالية، مادية أو عقلية) القابلة للتقدير نقدا. وقد صرح المشرع بإخراج الإلتزام بتسليم المنتج من مفهوم الخدمة، وأبقى عليه إلتزاما مستقلا يقع على عاتق أحد المتعاقدين وهو البائع أو المحترف (المتدخل) بموجب المادة 364 من القانون المدني الجزائري تحقيقا للتناسق بين التشريعات.

ثالثا: معدين للإستعمال الوسيط أو النهائي

لم يسلم التعريف الذي أورده المشرع الجزائري للمستهلك من الحشو والركاكة والتناقض، فإضافة إلى إسقاطه للمستعمل من مفهوم المستهلك واكتفائه بالمقتني؛ فإنه إستعمل أيضا عبارة "معدين للإستعمال الوسيط أو النهائي"، ما أثارت إختلافا في الآراء فقد رأى البعض أن المشرع قصد أن يشمل مفهوم المستهلك ليس فقط المستهلك الأخير الذي يتصرف لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، وإنما يشمل أيضا المستهلك الوسيط وهو المتدخل الذي يتصرف لأغراض مهنية تمثل في حاجاته الإستثمارية، تمييزا له عن المتدخل الذي يستعمل منتجات تدخل في تصنيع منتجات أخرى.

ويبدو أن هذا الرأي قد بالغ في توسيع مفهوم المستهلك، حتى فاق أنصار الإلتجاه الموسع (الذي أدخل في مفهوم المستهلك المتدخل الذي يتصرف خارج مجال إختصاصه). وهذا التوسع من طرف المشرع الجزائري لا مبرر له، حيث لا بد من حذف هاته العبارة ولأنها أيضا جاءت مناقضة لما يليها من عبارة "لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به"؛ فالإستعمال لأغراض إستثمارية مهنية والإستعمال لسد حاجات شخصية أو عائلية عبارتان متناقضتان.¹

رابعا: لسد حاجات شخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به

1 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 29.

إن هاته العبارة تفيد أنه ينبغي أن تمتد إليهم الحماية (حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به) لأن الإقتناء تم لفائدتهم فعقد الإستهلاك لا يقتصر على أطرافه فقط المتدخل والمقتني بل يمتد إلى الأشخاص الذين هم في كفالة المقتني.

من خلال هذه المادة يمكننا أن نستنتج أن المشرع الجزائري قد تبني الإتجاه الضيق لمفهوم المستهلك، وذلك لكونه جعل الإستعمال الشخصي أو العائلي أساسا لصفة المستهلك، مما يفيد بإستبعاد المهني (المتدخل)، ومما يؤكد هذا الرأي ما جاء به المرسوم التنفيذي رقم 97-254 يتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطرا من نوع خاص وإستيرادها¹ حيث نصت المادة 2 منه على أنه: "يقصد بالمنتج الإستهلاكي في مفهوم هذا المرسوم المنتج النهائي الموجه للإستعمال الشخصي للمستهلك. لا تعتبر المواد المستعملة في إطار نشاط مهني كمنتجات إستهلاكية في مفهوم هذا المرسوم؛ بالإضافة إلى إعتماده على مصطلح شخص دون ذكر الشخص المعنوي صراحة، مما يؤدي إلى قصر صفة المستهلك في هذه النصوص على الشخص الطبيعي، وذلك تأسيا على صيغة النصوص والعبارات المستعملة والتي تتمثل في الإستعمال الشخصي أو العائلي، فهذه العبارات توحي بما لا يدع مجالاً للشك في أن المقصود بالشخص هنا هو الشخص الطبيعي دون غيره.

ثم شهد مفهوم المستهلك تطورا من طرف المشرع الجزائري حيث ورد في نص المادة 3 الفقرة 2 من القانون رقم 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية² تعريف المستهلك على أنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع، أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني". من خلال هذا التعريف الذي جاء به المشرع أن مفهوم المستهلك يشمل كافة الأشخاص الطبيعية أو المعنوية المجردة من الطابع المهني.

كما يعتبر مستهلكا أيضا كل من يقتني سلعة أو خدمة لسد حاجة حيوان يتكفل به، كأن يشتري له علفا أو يداويه عند بيطري، وهذا يعكس الأهمية التي صار يحظى بها حيوان الصحبة، غير أنه لا يدخل في هذا التعريف من يقوم بتربية الحيوانات لأغراض تجارية كما هو الحال بالنسبة لمن إتخذ من تربية النحل أو الأغنام أو الأبقار مهنة له فهو منتج وليس مستهلك.

1 المرسوم التنفيذي رقم 97-254، مؤرخ في 8 يوليو سنة 1997، يتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطرا من نوع خاص وإستيرادها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 7 يوليو سنة 1997، العدد 46.

2 قانون رقم 04-02 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، مؤرخة في 27 يونيو سنة 2004.

المطلب الثاني: تعريف المتدخل (المهني) حسب قانون حماية المستهلك

قد سماه المشرع في قانون سنة 1989 بالمحترف، وفي القانون رقم 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية فقد أطلق عليه تسمية العون الإقتصادي، أما في القانون رقم 09-03 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش¹ فقد سمي بالمتدخل، وهي كلها تحمل نفس المفاهيم.

والمتدخل هو الطرف المقابل للمستهلك في علاقة الإستهلاك ومقدماتها وفق تنظيم القانون رقم 09-03، فإذا كان المستهلك هو المستفيد من قواعد حماية المستهلك وقمع الغش فإن المتدخل هو الملتزم بتطبيق هذه القواعد طوال عملية وضع المنتج للإستهلاك.

وقد عرفته المادة 3 من القانون رقم 09-03 بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للإستهلاك"، ثم عرفت نفس المادة عملية وضع المنتج للإستهلاك بأنها: "مجموع مراحل الإنتاج والإستيراد والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة"، كما عرفت المنتج بأنه: "كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون موضوع تنازل بالمقابل أو مجانا".

وعليه، فمن خلال الجمع بين هذه التعريفات فإن المتدخل هو: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في مجموع مراحل الإنتاج والإستيراد والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة وبالتجزئة سواء تعلق الأمر بالسلع أو الخدمات". ومن ثم فإن مصطلح المتدخل يشمل المنتج للسلعة أو الخدمة والمستورد والمخزن والناقل والموزع لها بالجملة أو بالتجزئة. فكل ممتهن لواحد من هذه الأنشطة يعتبر مت دخلا بغض النظر عن طبيعة نشاطه تجاريا كان أم لم يكن.

إن أهم ما يميز المتدخل هو وجوده في مركز قوة مقارنة بالمستهلك لما يملكه من قدرات فنية وإقتصادية تجعله يهيمن على واقع العلاقة الإستهلاكية، ما برر تدخل المشرع ليحفظ لهاته العلاقة قدرا من التوازن من خلال إثقال كاهل كل متدخل بإلتزامات تستهدف حماية المستهلك من خطر الاستغلال السيء لفارق القدرات. والمتدخل قد يكون شخصا طبيعيا وقد يكون شخصا معنويا خاصا.²

إذن يُطرح الإشكال بشأن المرافق العامة؟ ومدى إعتبارها من المتدخلين؟ ومدى إعتبار المنتفعين من خدماتها من المستهلكين للإفادة من الحماية التي يوفرها قانون حماية المستهلك؟

يجري التمييز بين المرافق العامة الإدارية والمرافق العامة الإقتصادية أي المرافق العامة ذات الطابع الصناعي والتجاري، حيث تتميز المرافق العامة الإقتصادية بمزاوتها لنشاط شبيه بنشاط الأفراد، والذي كثيرا ما يؤدي إلى

1 قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 8 مارس سنة 2009، العدد 15.

2 عياض محمد عماد الدين، نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش، دفا تر السياسة والقانون، العدد 09، جوان 2013، ص 96.

إستعمار المنافسة بينها، بما يحقق صالح الأفراد. ومن أمثلتها مرافق النقل بالسكك الحديدية، ومرافق توريد الماء والغاز والكهرباء.¹

أما عن موقف المشرع الجزائري فقد إكتفت المادة 800 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، بخصر المؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية بمناسبة تطرقها لإختصاص المحاكم الإدارية بنظر المنازعات المتعلقة بها، وبسبيل المخالفة فإن المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري من إختصاص القضاء العادي وأنها تخضع لقواعد القانون الخاص في علاقاتها مع الغير. هذا ما يبرر دخولها ضمن مفهوم المتدخل ويتحول المنتفع من خدماتها إلى مستهلك يستفيد من قواعد الحماية التي قررها قانون حماية المستهلك.

وإذا كان هذا هو شأن المرافق العامة الإقتصادية، فإن المرافق العامة الإدارية هي التي تزاوّل نشاطا يختلف عما يزاوّل الأفراد عادة؛ وهي تتميز بخضوعها التام للقانون العام ولا تلجأ إلى وسائل القانون الخاص إلا إستثناء. وخاصة تلك التي تقدم خدماتها دون مقابل، ومن أمثلتها: مرافق العدالة والشرطة والدفاع وغيرها. ويجمع فقهاء القانون الإداري على أن المنتفعين من هذه المرافق هم في مركز تنظيمي تحدده القوانين والنظم بطريقة موضوعية بغض النظر عن شاغله لذلك لا يمكن اعتبارهم مستهلكين.²

فإن المرافق العامة الإدارية التي تقدم خدماتها بمقابل يمكن حسب هؤلاء إخضاعها لقواعد حماية المستهلك وإعتبار المنتفعين من خدماتها لأغراض غير مهنية بمثابة مستهلكين لهم إثارة قواعد قانون الإستهلاك تجاهها. والواقع أن موقف الفقه بشأن التوسع في نطاق تطبيق قانون الإستهلاك ليشمل علاقة المنتفع بالمرفق العام على النحو المذكور ينسجم مع الصيغة العامة والمطلقة التي ورد بها تعريف المتدخل في القانون رقم 09-03.

هذا ويكتسي مد نطاق تطبيق قواعد حماية المستهلك وقمع الغش من حيث الأشخاص ليشمل كل متدخل في عملية عرض المنتج للإستهلاك أهمية من عدة جوانب منها³:

- إن المشرع لم يجعل مسؤولية حماية المستهلك شأن المهني المتعاقد مع المستهلك فحسب، وإنما مد نطاق المسؤولية ليشمل كل متدخل في عملية عرض المنتج للإستهلاك ولو لم تربطه بالمستهلك علاقة تعاقدية، متجاوزا بذلك ما تضمنته المادة 140 مكرر من القانون المدني المقررة لمسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة ولو لم تربطه بالمتضرر علاقة تعاقدية، على إعتبار أن هذه المادة الأخيرة خصت المنتج دون غيره من المتدخلين في عرض المنتج للإستهلاك كالمستورد والناقل والمخزن والموزع بالجملة.

1 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 34.

2 نفس المرجع، ص 35.

3 عياض محمد عماد الدين، المرجع السابق، ص-ص 69-70.

• إن هذه المسؤولية تفتح أمام المستهلك إمكانية الرجوع المباشر (دعوى مباشرة) على أي متدخل في عرض المنتج للإستهلاك، وهو ما يشكل خروجاً عن القواعد العامة التي تقتضي إعمالاً لمبدأ الأثر النسبي للعقد أن يرجع المستهلك على بائعه المباشر للمطالبة بحقوقه المترتبة عن العقد دون باقي المتدخلين الذين لم تربطهم به علاقة تعاقدية. ومما لا شك فيه أن هذا الحكم الذي تجاهل فيه المشرع مبدأ الأثر النسبي للعقد يوفر حماية مهمة للمستهلك، إذ يمكنه من أن يختار من بين المتدخلين في عملية عرض المنتج للإستهلاك أكثرهم ملاءمة، كما يزيد من فرص المستهلك في استيفاء حقوقه نظراً لتعدد المدنين تجاهه بهذه الحقوق، فضلاً عن تخليص المستهلك من إجراءات وقيود الدعوى غير المباشرة التي كان عليه أن يسلكها ضد بعض المتدخلين عملاً بالقواعد العامة.

• إن مد نطاق الحماية ليشمل كل متدخل في عملية عرض المنتج للإستهلاك من شأنه توسيع نطاق الحماية للمستهلك من حيث الزمان، إذ يجعل نطاق الحماية تمتد من مرحلة الإنتاج وصولاً لمرحلة الاستهلاك مروراً بمرحلة التوزيع وما يتخلل هذه المراحل من إستيراد ونقل وتخزين، مما يجعل مسألة حماية المستهلك مرعية في جميع مراحل العملية الإقتصادية دون تمييز، وهو ما يوسع بدوره مجال رقابة الهيئات الإدارية وجمعيات حماية المستهلك على إحترام قواعد حماية المستهلك وقمع الغش.

المطلب الثالث: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث المحل (الموضوع)

بحسب المادة 2 من القانون رقم 09-03 فإن أحكام هذا القانون تسري على كل سلعة أو خدمة معروضة للإستهلاك، فما المقصود بالسلعة والخدمة كمحل للإستهلاك في القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش؟
الفرع الأول: السلعة كمحل للإستهلاك

نصت المادة 2 فقرة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش على تعريف المنتج بأنه: "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية".
كما أن المادة 2 فقرة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-226 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات عرفت المنتج بأنه: "هو كل ما يقتنيه المستهلك من منتج مادي أو خدمة".
عرف القانون رقم 09-03 السلعة من خلال المادة 3 بأنها: "كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجاناً؛ وبذلك فإن مفهوم الإستهلاك لا يقتصر على الأشياء التي تستهلك بأول إستعمال لها كالأغذية، بل يشمل الأشياء ذات الإستعمال المتكرر كالملابس والآلات ولقد قصر المشرع مفهوم السلعة على الأشياء المادية، ما يعني إستثناء الأموال المعنوية أن تكون محلاً للإستهلاك كبراءات الإختراع والعلامات والرسوم والنماذج الصناعية.

ولعل العلة في ذلك ترجع لطبيعة هذه الأموال كونها ذات طبيعة معنوية غير محسوسة ما يجعلها غير ملائمة لأساليب الرقابة والمطابقة والتقييس التي تتطلب كيانا ماديا لتطبيقها. كما أنها مقترنة بعالم الأعمال إذ لا يتصور أن يقوم شخص بشراء براءة اختراع أو علامة تجارية أو محلا تجاريا لغرض غير مهني. على أن ثمة من لا يرى مانعا من أن تكون بعض الأموال المعنوية بإعتبارها منتوجا ذهنيا محلا للاستهلاك.

ويلاحظ أن المشرع في القانون رقم 03-09 لم يشترط أن تكون السلعة محل الإستهلاك شيئا منقولاً، بخلاف ما كان عليه الأمر في ظل المرسوم التنفيذي رقم 39-90 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش الذي عرف السلعة بأنها: "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات مادية"؛ وهو ما يمكن تفسيره أن لا مانع في نظر المشرع من أن يكون العقار أو المسكن محلا للإستهلاك ويخضع بالتالي للحماية الخاصة التي يقرها قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وذلك ما دعا له البعض بالنظر للأهمية التي يحتلها المسكن في حياة الناس اليوم، ولكون العمليات الواردة على العقار من بيع وإيجار وغيرها أصبح يشرف عليها محترفون متخصصون ما يبرر حماية المستهلك في هذه المجالات.

كما أن المشرع لم يشترط عنصر الجدية في السلعة محل الإستهلاك، ومن ثم فإن السلع المستعملة مشمولة بأحكام القانون رقم 03-09 ويعتبر مستهلكا معنيا بقواعد الحماية من يقتني أشياء مستعملة تلبية لحاجاته الشخصية، وهو موقف وجيه في ظل الإقبال الواسع على هذه التجارة في السوق الجزائرية اليوم. كما يخرج عن مفهوم السلعة الأشياء التي لا تقبل التعامل فيها إما بحكم طبيعتها أو بحكم القانون والتي لا تصلح أن تكون محلا للحقوق المالية، فمتى كان الشيء ماديا قابلا للتنازل عنه صح أن يكون محلا للإستهلاك سواء تم التنازل عنه بمقابل أو مجانا¹.

الفرع الثاني: الخدمة كمحل للاستهلاك

عرفت المادة 3 من القانون رقم 03-09 الخدمة بأنها: "كل عمل يقدم، غير تسليم السلعة، حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة"؛ وعليه فإن مفهوم الخدمة يشمل كل عمل أو أداء قابلا للتقييم بالنقود، سواء كانت هذه الأداء ذات طابع مادي كالإصلاح والتنظيف، أو ذات طابع مالي كالتأمين والإئتمان، أو ذات طبيعة ذهنية أو فكرية كالعناية الطبية

1 عياض محمد عماد الدين، المرجع السابق، ص 70.

والإستشارات القانونية فكل هذه الخدمات يمكن أن تكون محلا للإستهلاك طالما أن غايتها هي سد حاجة شخصه أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به كالخدمات البيطرية.

ولقد تضمنت بعض أحكام القانون رقم 09-03 فكرة "بيع الخدمة" على غرار شمول مصطلح "خدمة ما بعد البيع" للسلع والخدمات على السواء، وهي فكرة غير مألوفة في لغة القانون لأن الأداءات يقابلها "الأجر" وليس "الثلث"، فالنشاطات المتعلقة بالخدمات لا يكون موضوعها المال لذا لا تدخل في نطاق البيع بمفهومه التقليدي. إلا أن هذا المفهوم ما فتى يحتاج لغة القانون لاسيما من بوابة القانون الإقتصادي.¹

وقد إستثنى المشرع صراحة الإلتزام بتسليم السلعة من مفهوم الخدمة، وأبقى عليه إلتزاما مستقلا يقع على عاتق أحد المتعاقدين وهو البائع في عقد البيع طبقا للمادة 364 من القانون المدني، وذلك تحقيقا للتناسق بين التشريعات.²

هذا وإنّ ما سبق ذكره بخصوص مدى خضوع المرفق العام لقواعد حماية المستهلك وقمع الغش يصدق على الخدمات التي تقدمها هذه المرافق، حيث يمكن بسط تطبيق أحكام القانون رقم 09-03 على خدمات المرافق العامة الإقتصادية، وكذا الخدمات التي تقدمها المرافق العامة الإدارية بمقابل دون خدماتها المجانية حسبما يقرره جانب من الفقه. وإن كان القانون رقم 09-03 صرح بدخول كل سلعة أو خدمة معروضة للإستهلاك بمقابل أو مجانا تحت نطاق تطبيقه ما يزيد من إحتمال مكنة دخول حتى الخدمات المجانية للمرفق العام في نطاقه متى إنطبق عليها مفهوم الخدمة في هذا القانون.³

الفرع الثالث: منتوجات خطيرة تمس بأمن المستهلك

إستبعد قانون حماية المستهلك بعض المنتوجات من الحماية، لكونها منظمة بقوانين خاصة، نظرا لخطورتها أو لتعقيدها وبالتالي مساسها بالمستهلك. لا تدخل في نطاق قانون حماية المستهلك العديد من المنتوجات الخطيرة والماسة بأمن المستهلك والتي يوجب القانون حظرها أو الحذر في التعامل معها بموجب قوانين خاصة. وستعرض بالدراسة لأهم هذه المنتوجات المتمثلة في الأسلحة، المواد المتفجرة، المواد السامة والمخدرة، بالإضافة إلى عناصر ومستخلصات الدم البشري.

1- الأسلحة:

1 عياض محمد عماد الدين، المرجع السابق، ص 71.

2 محمد بودالي المرجع السابق، ص 30.

3 عياض محمد عماد الدين، المرجع السابق، ص 71.

وهي منتوجات خطيرة نظمها المرسوم رقم 63-399 مؤرخ في 10 أكتوبر 1963 يصنف عتاد الحرب والأسلحة وذخائرها المعتمدة كعتاد حربي، يحظر حيازتها وتداولها، وهي من المنتوجات الماسة بأمن المستهلك. تنظم شروط بيع وحيازة الأسلحة بقوانين خاصة وصارمة نظرا لخطورتها؛

2- المواد المتفجرة:

نظمها المرسوم التنفيذي رقم 90-189 المؤرخ في 30 جوان 1990 المنظم للمواد المتفجرة، التي تستعمل في المناجم وغيرها؛

3- المواد السامة والمخدرة:

تستعمل في الصناعات الصيدلانية، والطبية، وحتى المواد الغذائية، كالمضافات الغذائية E440، تطرق لقائمة المواد السامة الملحق للمرسوم التنفيذي رقم 07-144 مؤرخ في 19 ماي 2007 المحدد لقائمة المنشآت المصنفة لحماية البيئة؛

4- عناصر ومستخلصات الدم البشري:

ألزم المشرع المؤسسات التي تقوم بنزع الدم البشري من أجل الإستعمال الطبي بإكتتاب تأمين على مسؤوليتهم،

المبحث الثاني: التطور التاريخي لمفهوم حماية المستهلك

قبل التحدث عن التطور التشريعي لحماية المستهلك كان لزاما علينا البدء بالبحث في التطور التاريخي لهذا الحق، متبعين منهج التسلسل التاريخي حسب الحضارات القديمة وما أضافته الشريعة الإسلامية رعاية لحقوق المستهلك المادية والمعنوية، ثم نعرض بالبحث عن تطور هذا الحق من خلال المجتمعات الحديثة، التي أعطت دفعة أكثر قوة لحقوق المستهلكين من خلال كفاح حركات حماية المستهلك، خاصة مع الثورة الصناعية، كل هذه العوامل والأحداث أسست لتكون هناك قوانين ترسم هذا الحق في الحماية للمستهلك.

المطلب الأول: التطور التاريخي لحماية المستهلك في المجتمعات القديمة

إن إهتمام المجتمعات القديمة بإرساء قواعد هامة تنظم سلوك الأفراد فيما بينهم، ومنع سيطرة القوي على الضعيف، وكان من بين تلك القواعد ما يتعلق بحماية المستهلك بالمفهوم الحديث، خصصنا بعض الحضارات الأولى بالدراسة من بداية الحضارة الفرعونية، ثم العراق القديمة والحضارة الرومانية كما يلي:

يتبين الإهتمام الكبير للفراعنة في تنظيم الحياة الإقتصادية والإجتماعية والتي تحمي المستهلك بالمفهوم الحالي من خلال النقوش والرسوم والكتابات الهيروغليفية التي وصلت إلينا حيث يعتبر قدماء المصريين من بين الأوائل المهتمين بوضع قواعد لحماية المستهلك، وكما هو متعارف عليه كان ظهور التشريع في مصر القديمة إلى القرن الخمسين قبل الميلاد وهي فترة بداية ظهور الكتابة كما كان أول تدوين للقوانين المصرية يرجع إلى القانون الذي أصدره الملك "توت" إله القانون بما له من سلطة إلهية وتشريعية عام 4241 قبل الميلاد.

أما مجموعة القوانين المصرية التي وصلت إلينا كان أهمها قوانين الملك "حور محب" الصادرة في 1330 قبل الميلاد، والتي تعتبر من بين أهم القوانين الجنائية الإقتصادية حيث نجد في المادة الثامنة من هذا القانون الجريمة الخاصة بالمفتشين عديمي الذمة، المتواطئين مع محصلي الضرائب، كما تنص المادة العاشرة منه على الجريمة الخاصة بجمع ضرائب الحبوب.

لقد إستمر العمل بهذا القانون في مصر في العصر البطلمي والروماني، حتى العام 2012 قبل الميلاد ومن نصوص هذا التشريع الخاصة بحماية المستهلك أنه حدد السعر القانوني للفائدة، فلا يجوز اشتراط فائدة سنوية بأكثر من رأس المال، كما لا يجوز المطالبة بأكثر من ضعف الدين مهما طاللت المدة كما حرمت الفائدة المركبة.

أما حماية المستهلك في العراق القديمة تجسدت حماية المستهلك في هذه الحقبة بإصدار قانون أورنومو الذي بدأ حكمه سنة 2580 قبل الميلاد لقد إحتوى هذا القانون على عدة مواد قانونية وأهم الموضوعات التي عالجتها هي الموازين والنقود والتأمين الإجتماعي، التعويض المادي، حيث يعتبر هذا القانون من تحدث عن التعويض بدل القصاص.

أما بخصوص مدة سريان هذا القانون إنتهت بصدر قانون "أورو كاجينا" حوالي سنة 2355 قبل الميلاد، كما تعد إصلاحاته من أقدم الإصلاحات الإقتصادية، فعمل على القضاء على إستغلال الضعيف وذلك بمنع الأغنياء من شراء حيوانات وبيوت تابعيهم إلا إذا تم برضاهم وبدفع المبلغ المناسب لهم دون استغلال. عالج قانون "إشنونا" الذي جاء به الملك "بلالاما" حوالي 1950 قبل الميلاد عدة مسائل قانونية متفرقة أهمها تحديد أسعار بعض السلع، الإيجار والقرض؛

أما بخصوص قانون "حمو رابي" وهو من ملوك الأسرة البابلية الأولى إذ يعتبر هذا القانون من أشهر القوانين التي وصلتنا عن الحضارة القديمة، حيث أنه يفوق قانون الألواح الإثني عشر الروماني رغم أنه سبقه بما يزيد عن 12 قرناً جاء هذا القانون بتنظيم إقتصادي جد بارع، حيث تم فيه تحديد أثمان السلع وأتعاب الأطباء والجراحين وأجور البنائين والنجارين والبحارين والرعاة والعملة.

أما حماية المستهلك عند الإغريق فقد وضع قانون داركون في أثينا حوالي عام 621 قبل الميلاد، وذلك لصياغة النظم القانونية في نصوص مدونة منعا لإحتكارها في أيدي الأشراف وتحقيقا لمبدأ المساواة، ثم تقنين صولون الذي أصدر هذا القانون ليخفف من وطأة الحالة الاقتصادية التي تمر بها البلاد، وخاصة الأمور التي تتعلق بالمستهلك، حيث تأثر الملك صولون بالقانون المصري، وتعد المساواة بين طبقات الشعب خاصية إمتاز بها تقنين صولون ومن بين التشريعات التي جاء بها هذا التقنين والمتعلقة بحماية المستهلك أنه وضع نظام المقاييس وأهم ما جاء به تحديد سعر الفائدة وتحريم الربا الفاحش.

لقد إهتم القانون الروماني بتنظيم الإقتصاد والمعاقبة على مخالفته عرف هذا القانون نصوصا تتعلق بإستيراد الحبوب وتجارتها وارتفاع الأسعار وبالتموين، وعاقبت نصوصه من يخالف التسعيرة والأنظمة المتعلقة بتجارة الحبوب والتموين وإستيراد السلع وتصديرها، وسائر المخالفات المتعلقة بالبائعين والمشتريين بعقوبات شديدة، منها المنع من مزاوله التجارة والإبعاد والغرامة ومصادرة الذمة المالية، والأشغال الشاقة، والإعدام في بعض الحالات من خلال مدونة الألواح الإثني عشر التي صدرت في مدينة روما عام 45 قبل الميلاد، طبقا للرأي الراجح بين شراح القانون الروماني وغيره من القوانين الأخرى ولتموين البلاد بالسلع الغذائية، ومنع الإحتكار والحد من إرتفاع الأسعار وللقيام بدور الرقابة أنشؤوا وظيفة لمراقبة الأسواق والأسعار عهدت إلى موظف خاص لذلك سمي المحتسب أو مراقب السوق.¹

المطلب الثاني: حماية المستهلك في ظل الشريعة الإسلامية

كما هو معلوم أن الشريعة الإسلامية تتميز عن القانون بثلاث ميزات أساسية هي؛ الكمال والسمو والدوام، وتستمد هذه الميزات من أصل نشأتها، فهي من عند الخالق الله سبحانه وتعالى وصنعه، كما إستهدفت الشريعة الإسلامية في حماية المستهلك الحياة الإنسانية جمعاء فهي ليست لفئة على أخرى؛ وتستلزم حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية المحافظة على حياة الفرد أيا كان مستهلكا أو غير مستهلك، وكما هو معلوم الحفاظ على حياة الإنسان من الكليات المعرفة في الشريعة الإسلامية وهي؛ المحافظة على الدين والنفس والنسل والمال والعقل. حيث تعد حرمة التطفيف في الكيل والميزان وحرمة الإحتكار وحرمة الغش في وصف السلعة بالكذب وحرمة كتمان عيوب السلعة وتحريم الغش التجاري من أهم الضوابط والقواعد التي نظمتها الشريعة الإسلامية، هذه القواعد تحمي المشتري من الغش والغبن والإحتكار والتذلل أمام البائع سبل الحصول على المال بالطرق السليمة والمشروعة.

1 معروف عبد القادر، الآليات القانونية لحماية صحة المستهلك -دراسة مقارنة-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغام، سنة 2016-2017، ص-ص 88-93.

ففي تحريم الإسلام العبث بالمكاييل وإنقاص الميزان قال تعالى: "وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ (1) الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ (2) وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وُزِنُوهُمْ يُخْسِرُونَ (3)" (القرآن الكريم، بالرسم العثماني، سورة المطففين، الآيات 1 و 2 و 3)؛ كما أخرج النسائي وابن ماجه بإسناد صحيح عن ابن عباس رضي الله عنهما قال: "لما قدم الرسول صلى الله عليه وسلم المدينة كانوا من أخبث الناس كيلا فأنزل الله "ويل للمطففين" فأحسنوا الكيل بعد ذلك"؛

كذلك حرمة الإحتكار؛ حيث شدد الإسلام على حرمة الإحتكار والأدلة على ذلك كثيرة ومتنوعة منها؛ قوله تعالى: "وَمَنْ يُرِدْ فِيهِ بِإِلْحَادٍ بِظُلْمٍ نُذِقْهُ مِنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ" (القرآن الكريم، بالرسم العثماني، سورة الحج، الآية 25)؛ ووجه الدلالة في الآية الكريمة أن الإحتكار ظلم والظلم منهى عنه لما يترتب عنه من العذاب يوم القيامة، ولا يكون العذاب إلا عن فعل محرم فيكون بالتالي الإحتكار محرماً؛ ومن السنة قوله صلى الله عليه وسلم: "لا يحتكر إلا خاطئ"؛ وروي عن ابن عمر رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من إحتكر طعاماً أربعين يوماً فقد بريء من الله وبريء الله منه".

أما حرمة وصف السلعة بالكذب فقد نهى الإسلام عن الترغيب في السلعة للمشتري والكذب في وصفها، فعن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: "إن التجار هم الفجار، قال رجل: يا نبي الله ألم يحل الله البيع قال: "إنهم يقولون فيكذبون ويحلفون فيأثمون". وكذلك حرمة كتمان عيوب السلعة فالإسلام حرم الغش بكتمان عيوب السلعة، كأن يخفي البائع أمراً في سلعته يكرهه المشتري، أو عيباً في السلعة لو علم المشتري بذلك لم يأخذها بالثمن الذي أخذها به، حيث يقرر الإسلام أن الغش وكتمان العيب والغرر من المحرمات وفي هذا يقول بن قدامة: "ولا يحل للبائع تدليل سلعته ولا كتمان عيبها".

لقد حظي المستهلك بإهتمام كبير في الإسلام حيث وضعت قواعد لتنظيم المعاملات وتطهير الأرباح حيث أخضعوها لمقياس الحلال والحرام والدعوة للعمل والمساءلة والمكافأة هي طريق لزيادة الانتاج وتحقيق تنمية اقتصادية، كما إهتم الإسلام بمراقبة الأسواق عن طريق نظام الحسبة، وألزم التجار معرفة فقه المعاملات قبل ممارسة هذه المهنة، كما حمى المستهلك من الإعلانات الكاذبة والمزيفة وكل سلعة موضوعة للبيع يجب أن يبين كيفية إستعمالها وتاريخ صلاحيتها وإلا كان غشاً محرماً، كما حكم بفساد العقد أو بطلانه إذا خالف قواعد المعاملات الإسلامية وشدد على كل من غش أو إحتكر أو دلس أو أخفى ما يجب بيانه من المبيع أو باع بسعر أكثر من المعتاد أو خالف ما يجب عليه التعاقد بعقوبة التعزير، بل حكم على الغاش بإخراجه من جماعة المسلمين.¹

1 معروف عبد القادر، المرجع السابق، ص-ص 92-100.

المطلب الثالث: تطور حركة حماية المستهلك في العصر الحديث

إن حركة حماية المستهلك حديثة النشأة ولم تتبلور إلا في الستينات، وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية مهد هذه الحركة بعد أن برزت فيها مخاطر المجتمع الإستهلاكي مع بلوغ النظام الرأسمالي أوج نموه. ويمكن أن نرصد ثلاثة مراحل وهي¹:

الفرع الأول: مراحل تطور حركة حماية المستهلك

إن وعي جمهور المستهلكين في مختلف الدول بالأوضاع المزرية لم يكن ليتكون في فترة وجيزة وإنما مر بعدة مراحل نذكرها:

أولاً: مرحلة ما قبل وعي المستهلك بحقوقه

ويعتقد أن هذه المرحلة تمتد من عصور قديمة إلى أواخر القرن 19 تقريباً، وساد فيها الإعتقاد لدى الناس بأنه ليس لهم الحق في المطالبة بأكثر مما هو متوفر من حقوق، وفي وقت ساد فيه الإهتمام بالإنتاج وأعطى علماء الإقتصاد كآدام سميث وغيره لتلك الفترة صورة تعكس وجهة نظر المنتج في إستغلال الموارد الإقتصادية وفقاً لمبدأ المنافسة الحرة والتوازن التلقائي للإقتصاد، ومبدأ اليد الخفية التي تسيطر على النظام الإقتصادي بما فيه من أفراد ونظم. مما أدى إلى سيادة فكرة "فليعان المشتري"؛ بدلا من "فليعان البائع" أي بمعنى أن يتحمل البائع مسؤولية الشيء المبيع وضمن حقوق المستهلك.²

ثانياً: مرحلة وعي المستهلك بحقوقه

وتمتد هذه المرحلة من أواخر القرن 19 إلى الستينات من هذا القرن. ويمثل بداية ميلاد حركة حماية المستهلكين.

وسميت بمرحلة وعي جمهور المستهلكين نظراً لبداية ظهور تغيير في نظرة الناس لمشاكل الإستهلاك، كما شهدت تكوين أول جمعية للمستهلكين في أمريكا، والتي تطورت فيما بعد وأصبحت اتحاداً عالمياً. وحاولت هاته الحركة أن تؤثر في حكومات الولايات المتحدة الأمريكية والتي أصدرت تحت ضغطها أول قانون لحماية المستهلك عام 1872. ورغم هذه البداية الموفقة فقد إستطاع رجال الصناعة والأعمال بما لهم من قوة ونفوذ أن يمنعوا ما بين سنة 1879 و1905 صدور قرابة مائة قانون يتعلق بتنظيم الأغذية والدواء.

1 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 36.

2 نفس المرجع، ص 37.

وفي سنة 1906 صدر كتاب للكاتب والسياسي Upton Sinclair تحت عنوان الغابة The jungle صور فيه الإهمال والتسيب والقذارة في صناعة الأغذية المضرة بصحة المستهلك. فكان ذلك سببا في صدور قانون الأغذية والدواء في نفس السنة، والذي منع تصنيع أو بيع أو نقل أغذية أو أدوية أو خمور ملوثة أو مسمومة أو بدون ختم. وبعد ركود مؤقت استغله رجال الصناعة في التلاعب بمصالح المستهلكين.

عادت موجة الحركة إلى الظهور في سنة 1927 عقب صدور كتاب "قيمة نقودك" Your Money's Worth للكاتب الأمريكي Stuart Chase Schlink هاجم فيه الإعلانات المضللة، والبيع تحت تأثير الضغوط والإغراءات. وقد شهدت هذه المرحلة بلورة فكرة حماية المستهلك وظهور تشريعات حمايته وإن كانت فترة الأزمة الاقتصادية والحربين العالميتين حدت من تطورها.

ومنذ بداية الستينات إلى يومنا الحاضر أصبح حماية المستهلك مشكل اجتماعي خطير، وتتوافق هاته الفترة ونمو اقتصادي لم يسبق له مثيل، مما أدى إلى تضاعف الأموال والخدمات المعروضة على المستهلكين، إلى تعقد المنتجات والخدمات وإلى نمو الائتمان والاشهار والتسويق. الأمر الذي أدى إلى عدم التوازن بين الشركاء الاقتصاديين وفتنة المستهلكين ما دفع بكبار السياسيين في العالم للتدخل. وقد وجه الرئيس جون كندي رسالة إلى الكونغرس بتاريخ 15 مارس 1962 حض فيها على وجوب وضع قوانين إضافية بعد أن لاحظ أن المستهلكين يمثلون المجموعة الاقتصادية الأكبر عددا والأقل إهتماما بها.

وبعد مرور أعوام قليلة بعد ذلك إنتقلت حركة حماية المستهلكين إلى كندا، ثم إلى أوروبا؛ وشهدت سنوات السبعينات وبداية الثمانينات حوادث عجلت ببروز تشريعات حماية المستهلك، وميلاد منظمات وجمعيات حماية المستهلكين في العديد من دول أوروبا الغربية. وفي وقت كانت فيه دول المعسكر الشرقي الاشتراكي آنذاك ومن تبعها من دول العالم الثالث لا تكاد تشعر بهذه الحركة لسيطرة الإقتصاد الموجه من جهة ولتخلفها من جهة أخرى.

ثم إنتقل المدبل الأمريكي إلى بريطانيا حيث وضع الكتاب الأبيض أو ما يسمى بتقرير لجنة مالوني Rapport Maloney، الذي تضمن الأسس العامة لحماية المستهلك. ثم إمتدت الحركة إلى بلجيكا، النرويج، النمسا، ألمانيا، هولندا، وفرنسا وباقي دول الإتحاد الأوربي واليابان.¹

أما في فرنسا تأسس الإتحاد الفيدرالي للمستهلكين عام 1951 وتحت ضغط الجمعيات تدخل المشرع وأصدر قانون Royer وقانون Scrivener المتعلق بالشروط التعسفية في 10 جانفي 1978. ثم أنشئت هيئات مختلفة

1 بودالي محمد، المرجع السابق، ص-ص 36-43.

منها: المعهد الوطني للإستهلاك، والمجلس الوطني للإستهلاك؛ ومنذ 1976 وتحت ضغط المستهلكين أنشئت وزارة للإستهلاك؛ ثم تجميع النصوص التشريعية المتفرقة في قانون واحد بموجب قانون 26 جويلية 1993.¹

الفرع الثاني: تطور حركة حماية المستهلك في الجزائر

إن المتتبع لتطور تشريعات حماية المستهلك في الجزائر، يمكنه تمييز مرحلتين؛ المرحلة الأولى وهي السابقة لصدور أول قانون لحماية المستهلك وهو القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك؛ أما المرحلة الثانية وهي المرحلة اللاحقة لصدور ذلك القانون:

أولاً: مرحلة ما قبل صدور القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك

لقد أدى سيادة النهج الاشتراكي الذي تبنته الجزائر بعد الإستقلال وتبني الدولة للإقتصاد الموجه، إلى عدم وجود حاجة لسن قوانين وتشريعات حمائية للمستهلك بإستثناء البعض منها، واستمر الوضع على ما هو عليه حتى أواخر الثمانينات.

ففي سنة 1962م صدر قانون أبقى على سريان القوانين الفرنسية بإستثناء ما تعارض منها مع القوانين الوطنية، هذه الفترة لم تسمح للمشرع الجزائري بالإقتباس من القوانين الفرنسية في مجال حماية المستهلك نظرا لعدم تبلور حركة حماية المستهلك في فرنسا نفسها، كما أدى التعارض في النهج الليبرالي الذي انتهجته فرنسا مع النهج الاشتراكي الذي تبنته الجزائر هذا التعارض أمتد إلى القوانين الإقتصادية، الأمر الذي لم يسمح بالإقتباس منها.

فكان المشرع الجزائري يحمي المستهلك طبقا للقواعد العامة في القانون المدني وفقا لنظريات عيوب الإرادة والعيوب الخفية، فكان يوقع إلتزام المتدخل طبقا للمسؤولية العقدية التي يرتبها على البائع في حالة إخلاله بإلتزام تعاقدية، إضافة إلى إمكانية تحميله المسؤولية التقصيرية إذا كان المستهلك لا تربطه بالبائع المسؤول علاقة تعاقدية حسب ما تشترطه المادة 124 من الأمر رقم 75-58 مؤرخ في 26-09-1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم.²

ثانيا: مرحلة ما بعد صدور القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك

تميزت هذه المرحلة بإصدار القانون رقم 89-02 المؤرخ في 07-02-1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك. حيث يعتبر هذا الأخير أول نص قانوني يحمي المستهلك والذي تضمنت مواده الثلاثون المبادئ

1 فاطمة بحري، الحماية الجنائية للمستهلك، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في القانون الخاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2012-2013، ص 22.

2 بودالي محمد، المرجع السابق، ص 47.

الأساسية لحقوق المستهلك، والتي تمحورت حول الإلتزام العام بالسلامة الصحية، وضرورة مطابقة المنتج للمقاييس والمواصفات القانونية، وإلزامية الضمان، وإلزامية الإعلام، وإلزامية الأمن الاقتصادي.

كما أقر للمستهلك حق التمثيل أمام القضاء من طرف جمعيات المستهلكين وبالتالي الاعتراف بتكوين جمعيات للدفاع عن حقوق المستهلك، كما منح صلاحيات للأجهزة المختصة لممارسة دور الوقاية حماية لمصالح المستهلك التي أقرها هذا القانون.

وأعقب هذا النص جملة من النصوص التشريعية والتنظيمية كانت تصب جميعها في خانة وضع التدابير والإجراءات التي من شأنها التأكد من ضمان جودة المنتجات والخدمات للحفاظ على صحة المستهلك وسلامته وحماية مصالحه المادية والمعنوية. فحماية صحة المستهلك من حماية سلامته وجودة السلع والمنتجات وكذا الخدمات من أساليب الغش والخداع، عن طريق سن جملة من النصوص التشريعية والتنظيمية التي حددت القواعد العامة لحماية المستهلك.

حيث شملت هذه النصوص شقين أساسيين، الشق الأول تضمن الأحكام المتعلقة بالمقاييس والشروط والمعايير الواجب مراعاتها وإحترامها في عملية الإنتاج وعرض السلع والخدمات، والشق الثاني تناول النظام القانوني للمؤسسات والمرافق التي تسهر على تأطير ومراقبة مدى إحترام هذه المقاييس والمعايير والشروط من طرف المتعاملين في السوق سواء كانوا صناعيين أو مستخدمين أو رؤساء أو تجار.

يمكن القول أن القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك قد لعب دورا هاما وحاسما في إيجاد حماية خاصة للمستهلك في الجزائر لسبب رئيسي وهو إنسحاب الدولة من الحقل الإقتصادي الموجه وتبني نظام إقتصاد السوق الذي يكون فيه المستهلك في خطر محدد تجاه المخاطر التي تلحقه من تزايد حجم المنتجات والخدمات وتنوعها، فكان تفتن المشرع في محله إذ يكتسي أهمية بالغة من خلال سن قوانين خاصة، والعمل على دعم إنشاء مختلف الهيئات والأجهزة الوطنية والمحلية كالمجلس الوطني لحماية المستهلكين، والمرصد الوطني لمراقبة الرشوة والوقاية منها، والمجلس الوطني للوقاية الصحية والأمن، وطب العمل وكذا شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية، ومديريات المنافسة والأسعار بالولاية، ومفتشية مركزية للتحقيقات الإقتصادية وقمع الغش.

ثم جاء بعده القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش رقم 09-03، ليضيف حماية أكبر للمستهلك لمواكبة مختلف التغيرات ويساير الحركية التشريعية الدولية التي تشهد حيوية خاصة في مجال حماية المستهلك نظرا لتزايد المخاطر التي تهدد مصالحه المادية والمعنوية¹.

1 بودالي محمد، المرجع السابق، ص 49.

الفصل الثاني: الإلتزامات في عقود الاستهلاك

تنقسم الإلتزامات الواقعة على عاتق المحترفين (المتدخلين) وفقا للمبادئ الثلاثة لحماية المستهلك، إلى ثلاثة فئات مهمة من الإلتزامات، منها ما يتعلق بحماية صحته وسلامة المستهلك، ومنها ما يكون لحماية مصالحه الإقتصادية، ومنها ما يعنى بحماية الإرادة التعاقدية لذات المستهلك.¹

ومن هنا كانت الإلتزامات تفرض على الطرف القوي، حماية للطرف الضعيف وحفاظا على مصلحته.

المبحث الأول: الإلتزامات الهادفة إلى حماية صحة وسلامة المستهلك

أقر المشرع للمستهلك في علاقته مع المتدخل حماية قانونية، وذلك من خلال نصه على مجموعة من الإلتزامات التي فرضها على هذا الأخير، حيث نص على هذه الإلتزامات القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

لقد كان المشرع أكثر تنظيما ودقة ووضوحا في تحديد الإلتزامات المفروضة على المتدخل من خلال التقسيمات التي جاء بها القانون رقم 03-09 كما نص على هاته الإلتزامات تحت عنوان صريح على خلاف قواعد القانون رقم 02-89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الملغى، الذي تضمن أحكاما متفرقة دون أفراد قسم خاص بها.

المطلب الأول: إلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها

لقد ظهرت فكرة الإلتزام بالسلامة في نهاية القرن 19 م على أيدي الفقيهين "سوزيه" و"سانكتيه"، عقب الثورة الصناعية الكبرى، التي شهدها العالم آنذاك، وما ترتب عليها من تعرض العمال للكثير من حوادث العمل مع عجزهم في معظم الأحيان عن الحصول على التعويض، الأمر الذي أدى بهما إلى المناداة بضرورة تعويض العمال دون حاجة إلى إثبات الخطأ من جانب أرباب العمل، على أساس أن عقد العمل يولد في ذمة هؤلاء إلتزاما بالسلامة لمصلحة أولئك.

ورغم صواب هذا الرأي إلا أنه لم يلق قبولا لدى القضاء الفرنسي الذي أعرض عن فكرة الإلتزام بالسلامة، غير أن هذا لم يدم طويلا لأن الظروف الإقتصادية والإجتماعية التي استحدثت في أعقاب استخدام الآلات الإلكترونية وانتشار المنتجات الخطرة، جعلت القضاء الفرنسي يقبل هذه الفكرة، أي الإلتزام بضمان السلامة.

الفرع الأول: المقصود بالإلتزام بالسلامة الغذائية

1 بنور زينب، دور الدولة في حماية السوق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018-2019، ص 18.

تعتبر السلامة الغذائية من أهم حقوق الإنسان إذ يعتبر حقاً متفرعاً عن حق أصلي يتمثل في حماية صحة الإنسان وبدنه وذلك بتمكنه من استهلاك المواد الغذائية السليمة الخالية من ملوثات أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية، وعلى هذا الأساس تم إبرام العديد من الإتفاقيات الدولية في هذا الشأن مثل اتفاقية الصحة والصحة النباتية المنبثقة عن منظمة التجارة العالمية والتي تقضي بالزامية مطابقة السلع المستوردة للمعايير الصحية المستندة على القواعد والأسس والأدلة العلمية المتفق عليها دولياً، والبروتوكول الخاص بالسلامة الإجتماعية الذي صادقت عليه الجزائر سنة 2004، ناهيك عن التشريعات المحلية التي تصدت لهذا الموضوع نظراً لأهميته وعلاقته المباشرة بمصلحة الفرد المستهلك وصحته.¹

ولقد ظل الفقه والقضاء لمدة طويلة يؤسس الإلتزام العام بالسلامة على نص المادة 107 فقرة 2 من القانون المدني التي تنص على أنه: "لا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضاً ما هو من مستلزماته وفقاً للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الإلتزام"، إلا أن عجز القواعد العامة في تحقيق هذه الغاية أمام تطور النظام الإقتصادي والتكنولوجي الذين أصبحوا أداة مصنعة للأخطار، الأمر الذي جعل المشرع الجزائري على غرار باقي التشريعات يلجأ إلى إعادة النظر بشأن هذا الإلتزام إذ عمل على تكريسه ضمن قانون يعالج هذه المسألة وينظمها بالتفصيل - في نطاق سلامة الأغذية -، حيث تم النص على إلتزام السلامة في القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الملغى، ثم في القانون الجديد رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الذي حاول المشرع من خلاله ضبط مفهوم هذا الإلتزام عن طريق تحديد أطرافه ومضمونه وشروطه، حيث جاء بمفاهيم جديدة كالإلزامية أمن المنتج والإلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وصحتها.

ويجد الإلتزام بالسلامة الغذائية أساسه القانوني في نص المادة 04 من قانون حماية المستهلك، حيث تنص على أنه: "يجب على كل متدخل في وضع المواد الغذائية للإستهلاك إحترام إلزامية سلامة هذه المواد والسهر على ألا تضر بصحة المستهلك".²

ويهدف الإلتزام بالسلامة إلى تقوية الحماية المقررة للمستهلك عن طريق وضع قواعد ذات طابع وقائي، الغاية منها منع ظهور منتوجات ضارة أو خطيرة في السوق أو تقرير مسؤولية المنتج والموزع الذي يقوم بطرح منتجات تلحق بسبب ما فيها من عيوب الضرر لمن يستعملها أو يستهلكها.³

تعرف المادة 03 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش، المادة الغذائية بأنها: "كل مادة معالجة أو معالجة جزئياً أو خام، موجهة لتغذية الإنسان أو الحيوان، بما في ذلك المشروبات وعلك المضغ، وكل المواد المستعملة في تصنيع الأغذية وتحضيرها ومعالجتها، باستثناء المواد المستخدمة فقط في شكل أدوية أو مواد التجميل أو مواد التبغ".

1 لخزاري عبد الحق، زغلامي حسبية، حماية المستهلك من خلال الإلتزام بضمان السلامة الغذائية، مجلة الحقوق والحريات، عدد 4، أبريل 2017، ص 406.

2 المادة 4، قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ص 14.

3 لخزاري عبد الحق، زغلامي حسبية، المرجع السابق، ص 407.

الفرع الثاني: إلتزام المتدخل بضمان سلامة المنتوجات

تضمن القانون رقم 03-09 إلتزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك، الذي أصبح ضروري للحفاظ على السلامة الجسدية للمستهلك، فينبغي تحديد طبيعة هذا الإلتزام (أولاً)، ونظراً لأن مفهوم السلامة واسع ينبغي التطرق لتحديد نطاق تطبيقه (ثانياً)؛

أولاً: طبيعة الإلتزام بالسلامة

ثار جدل في الفقه والقضاء حول طبيعة الإلتزام بالسلامة هل هو مجرد إلتزام ببذل عناية؟ أم إلتزام بتحقيق غاية؟

ولهذا أهمية كبيرة فيما يتعلق بالإثبات اللازم لقيام المسؤولية، فإذا قلنا أن إلتزام البائع المهني بضمان السلامة هو إلتزام ببذل عناية فإنه لا يكفي المشتري للحصول على التعويض أن يثبت حصول الضرر بفعل السلعة، بل يتعين عليه أن يقيم الدليل على خطأ المنتج المتمثل في عدم إتخاذ الإحتياطات اللازمة لتلافي وجود عيب أو خطورة بالسلامة، أما إذا نظرنا لإلتزام المنتج أو البائع بضمان السلامة على أنه إلتزام بتحقيق نتيجة، فإن هذا يؤدي إلى تخفيف عبء الإثبات على المتضرر، الذي يستطيع الحصول على التعويض بمجرد إثبات تخلف النتيجة المطلوبة.

إذن هناك فرق واضح بين الغاية التي يهدف إلى تحقيقها الإلتزام بضمان العيوب الخفية وما يرمي إليه الإلتزام بالسلامة، فالأول يرمي إلى ضمان حصول المشتري على مبيع صالح للإستعمال الذي أعد له في حين يراد بالضمان الثاني حصول المستهلك على مبيع يتضمن مستوى من الأمان الذي لا يجعله مصدراً للإضرار بالنسبة له أو المحيطين به، ويؤدي اختلاف الغاية على هذا الوجه إلى اختلاف قواعد المسؤولية الناشئة على الإخلال بالإلتزامين، ولذلك كان من الضروري أن تخضع المسؤولية عن الضرر الناشئ عن عدم توفر الأمان اللازم في السلعة لقواعد تختلف عن قواعد ضمان العيوب الخفية.

إن الإلتزام بضمان السلامة ليس إلتزاماً ببذل عناية، بل هو أكثر، ولكنه أقل من الإلتزام بتحقيق نتيجة، فهو أكثر من الإلتزام ببذل عناية لأن العبرة في قيام المسؤولية تتجاوز سلوك المنتج أو البائع إلى ما تنطوي عليه السلعة من خطورة فالمسؤولية تقوم بمجرد ثبوت العيب حتى لو كان مجهله أو حتى يستحيل علمه به.

ولكنه أقل من الإلتزام بتحقيق نتيجة، لأنه بالإضافة إلى إثبات الضرر يجب إثبات رجوع الضرر إلى عيب أو خلل في التصنيع مما أكسب السلعة صفة الخطورة وبالتالي تسببها في الضرر¹.

عرف المشرع سلامة المنتوجات بموجب المادة 3 فقرة 7 من القانون رقم 03-09 على أنها: "غياب كلي أو وجود، في مستويات مقبولة وبدون خطر، في مادة غذائية ملوثات أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية أو أية مادة أخرى بإمكانها جعل المنتج مضرًا بالصحة بصورة حادة أو مزمنة"، فأرادته إلتزاماً ملقى على عاتق المتدخل كونه وسيلة وقائية لحماية المستهلك من المخاطر التي قد تسببها المنتوجات، فأصبحت السلامة من الحقوق الأساسية لحصول

1 صباد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة 1، كلية الحقوق، سنة 2013-2014، ص 73.

المستهلك على منتج آمن في جميع مراحل عرضه للاستهلاك حسب ما كان ينتظره المستهلك، لأن حماية صحة الأفراد تعد من العناصر الأساسية للنظام العام التقليدي، التي جسدها المشرع كأحد أهداف النظام العام الحمائي بموجب قانون حماية المستهلك وقمع الغش، نظرا لعدم التكافؤ الظاهر بين المستهلك والمتدخل، وهذا هو السبب الذي جعله يلقي على عاتق المتدخل وحده الإلتزام بسلامة المستهلك مع تعميمه للحماية على جميع المخاطر.¹

فالتدخل يعد ملزما بتحقيق السلامة للمستهلك سواء كان عالما بالعيب أم لا، فلا يمكن له نفي المسؤولية بإثباته للسبب الأجنبي، فمن أجل وفاءه بإلتزامه بالسلامة كإلتزام بتحقيق نتيجة ينبغي عليه أن يتوقع كل الحوادث والمخاطر، مع ضرورة أخذه للاحتياطات اللازمة لجعل المنتج آمنا لكي لا يولد أضرارا جسدية للمستهلك، مما ينبغي عليه عرض بيع، تقديم خدمة، وسواء كانت المنتوجات آلات أو مواد أو عروض، يمكن أن تحمل أخطارا للمستهلك، فيجب عليه جعلها متوافقة مع معايير السلامة المحددة قانونا ودون أن تنطوي على أي خطر يمكنه أن يمس سلامة وصحة المستهلك.²

ثانيا: نطاق تطبيق الإلتزام بالسلامة

حدد المشرع نطاق تطبيق الإلتزام بالسلامة في القانون رقم 09-03 في الفصل الأول منه بعنوان "إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها"، كما حدد في الفصل الثاني "إلزامية أمن المنتوجات"، مما ينبغي التطرق لكل منها على حدى؛

1. إلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية:

نص المشرع على الإلتزام بالسلامة في الفصل الأول بعنوان "إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية"، فتتحقق سلامة المواد الغذائية بمراعاة المتدخل للخصائص التقنية لهذه الأخيرة التي تتغير من منتج لآخر وعدم التوفر أو النقصان أو الزيادة في أحد خصائص هذه المنتوجات يؤدي إلى جعلها غير سليمة، فأكدت المادة 04 من القانون رقم 09-03 على ضرورة إحترام المتدخل لإلزامية سلامة المواد الغذائية وأن لا تضر بصحة المستهلك، كما يمنع على المتدخل عدم إحترامه لنسبة الملوثات والمضافات الغذائية المضافة لهذه المواد.

فص المرسوم التنفيذي رقم 12-214 المتعلق بتحديد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري³، في المادة 05 منه على ضرورة إستيفاء المضافات الغذائية للشروط الآتية: الحفاظ على القيمة الغذائية للمادة الغذائية، اعتبارها كمكون ضروري في الأغذية، تحسين حفظ أو تثبيت المادة الغذائية أو خصائصها الذوقية العضوية بشرط أن لا تغير طبيعة المادة الغذائية أو نوعيتها بصورة من شأنها تغليب

1 منال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون رقم 09-03 (المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 01، كلية الحقوق، سنة 2014-2015، ص 50.

2 نفس المرجع، ص 52.

3 مرسوم تنفيذي رقم 12-214 مؤرخ في 15 مايو سنة 2012، يحدد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 16 مايو سنة 2012، العدد 30.

المستهلك، إستعمالها كمادة مساعدة في مرحلة الوضع للإستهلاك شرط أن لا يكون إستعمالها لإخفاء مفعول إستعمال المادة الأولية ذات نوعية رديئة أو مناهج تكنولوجية غير ملائمة، كما منعت المادة 05 من القانون رقم 03-09 وضع مواد غذائية للإستهلاك تحتوي على ملوث بكمية غير مقبولة بالنظر، إلى الصحة البشرية والحيوانية وخاصة فيما يتعلق بالجانب السام له، مع ضرورة إحترام المتدخل لشروط النظافة الصحية للمستخدمين ولأماكن ومحلات التصنيع أو المعالجة أو التحويل أو التخزين، ووسائل نقل هذه المواد مع ضمانه عدم تعرضها للتلف.¹

2. إلزامية سلامة المواد الغذائية:

تطرق لها المشرع في الفصل الأول بعنوان "...سلامة المواد الغذائية" من القانون رقم 03-09، فلا تكتمل سلامة المادة الغذائية إلا بسلامة المواد المعدة لملاستها، ومع تطور الوسائل المستعملة لحفظ هذه المنتجات حرص المشرع بموجب المادة 07 من القانون رقم 03-09 على ضرورة عدم احتواء أي مادة من لوازم و عتاد و غلاف أو آلات معدة لملاسة المواد الغذائية إلا على اللوازم التي لا تؤدي إلى إفسادها، وأحال شروط وكيفيات استعمال المنتجات واللوازم الموجهة لملاسة المواد الغذائية وكذا مستحضرات تنظيف هذه اللوازم للتنظيم.²

3. إلزامية أمن المنتجات:

خصص لها المشرع الفصل الثاني بعنوان "إلزامية أمن المنتجات" وضبطها بمعايير فأراد من خلال ذلك حماية المستهلك بالدرجة الأولى، بحيث جعله إلتزام يقع على كل متدخل، مما ينبغي على هذا الأخير إحترام إلزامية أمن المنتجات، مع اشتراطه عدم الإضرار بصحة المستهلك وضرورة توفر في هذه المنتجات الموضوعة للإستهلاك على الأمن بالنظر إلى الاستعمال المشروع المنتظر منها، والحفاظ على صحة وأمن ومصالح المستهلك.

فأخذ المشرع في المادة 09 من القانون رقم 03-09، بنفس معيار تقدير السلامة، مستندا بذلك على المعيار الموضوعي، أي الاستعمال المنطقي للمنتوج من قبل المستهلك، وأمد نطاق حماية سلامة المستهلك في حالة الاستعمال غير العادي للمنتوج وهذا يدخل ضمن الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين.

فحددت المادة 10 من القانون رقم 03-09، معايير ينبغي على المتدخل إتباعها لتحقيق أمن المنتجات، منها مميزات تركيبة المنتوج وتغليفه وشروط تجميعه وصيانتته، تأثير المنتوج على المنتجات الأخرى، عرض المنتوج ووسمه وتبيين إرشادات الاستعمال، تبيين مخاطر استعمال المنتوج، كما أكدت المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 12-203، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات³، على ضرورة استجابة المنتوج للتعليمات التنظيمية المتعلقة بها في مجال أمن وصحة المستهلكين وحمايتهم بمجرد وضعها للإستهلاك، خاصة فيما يتعلق بمميزات السلعة من حيث تركيبها وشروط إنتاجها وتجميعها وتركيبها واستعمالها وتدويرها من جديد ونقلها، وكذلك شروط النظافة التي يجب أن

1 منال بوروح، المرجع السابق، ص 52.

2 نفس المرجع، ص 53.

3 المرسوم التنفيذي رقم 12-203، مؤرخ في 6 مايو سنة 2012، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 9 مايو سنة 2012، العدد 28.

تتوفر في الأماكن المستعملة للإنتاج والأشخاص العاملين بها، ومميزات وتدابير الأمن الأخرى المرتبطة بالخدمة وشروط وضعها في تناول المستهلك، وأيضا التدابير الملائمة الموضوعة قصد ضمان تتبع مسار المنتج.

فالملاحظ أن المشرع حصر نطاق تطبيق الإلتزام بالسلامة على المنتجات الغذائية فقط ربما لتأثيرها المباشر على صحة المستهلك، وهذا ما لا نلمسه بالنسبة لإلزامية أمن المنتجات الذي جعلها عامة تشمل كل المنتجات مهما كانت طبيعتها، ولكنه حرص على مراقبة المتدخل عند تنفيذه لإلزامه بالسلامة في كل مرحلة من مراحل تدخله في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك، سواء في مرحلة الإنتاج، الاستيراد، التخزين والنقل، التوزيع بالجملة وبالتجزئة، كما لا يمكن الحديث عن الإلتزام بالسلامة إلا في حالة استعمال المستهلك للمنتج وفق للمعايير المحددة من قبل المتدخل، فلا يعد هذا الأخير مقصرا في تنفيذ التزامه بالسلامة إذا لم يتبع المستهلك هذه المعايير وأصابه ضرر من هذه المنتجات، ورغبة من المشرع في حماية المستهلك أمد استفادته من الحماية حتى في حالة عدم تقيده بتعليمات المتدخل بشرط أن يستطيع هذا الأخير توقع شروط أخرى للاستعمال كونه يتفوق اقتصاديا على المستهلك طبقا للمادة 09 من القانون رقم 03-09، فيمكن الإستنتاج من القانون رقم 03-09 معيارين لسلامة المستهلك وهما: - يجب أن يتناسب الإلتزام بالسلامة مع ما يسعى إليه المستهلك، بحيث ينبغي على المتدخل أن يتبع المعايير المحددة في القوانين والتنظيمات.

- أن يتناسب الإلتزام بالسلامة مع الرغبات المشروعة للمستهلك والاستعمال المشروع المنتظر للمنتجات.¹

المطلب الثاني: حماية المستهلك من خلال إلزامية مطابقة المنتجات لمقاييس الجودة

نصت المادة 3 من القانون رقم 02-89 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك على أنه: "يجب أن تتوفر في المنتج أو الخدمة التي تعرض للاستهلاك المقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية التي تهمه. ويجب في جميع الحالات أن يستجيب المنتج و/ أو الخدمة للرغبات المشروعة للاستهلاك لا سيما فيما يتعلق بطبيعته وصفه ومنشئه ومميزاته الأساسية وتركيبه ونسبة المقومات اللازمة له وهويته وكمياته...".

كما عرفت المادة 3 فقرة 18 من القانون رقم 03-09 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المطابقة أنما: "استجابة كل منتج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية، وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة به."؛ كما أفرد لها فصلا كاملا وهو الفصل الثالث منه، فأوجب أن يلي كل منتج (السلعة أو الخدمة) معروض للاستهلاك للرغبات المشروعة للمستهلك من عدة حيثيات منها طبيعته وصفه وكمياته وقابليته للاستعمال ومن حيث مصدره ونتائجه ومميزاته...

من هنا نستنتج أن لمفهوم المطابقة عدة معاني؛ أولها: هو مطابقة المنتج للقواعد الآمرة الخاصة بالمواصفات الواردة في القوانين واللوائح، وللمقاييس والعادات المهنية.

1 منال بوروح، المرجع السابق، ص 54.

وثانيهما: هو وجوب أن تكون المنتجات مطابقة للطلبات المشروعة للمستهلكين الذين تعرض عليهم، ولأحكام العقد أيضا.

إن "الرغبة المشروعة" للمستهلك في سلعة أو خدمة ما، هي أمر خاص به، لا يمكن أن يفرد المحترف بتحديده، وتقرير ما هو صالح وما هو ضار فيه. كما أن المستهلك لا يمكن من جهته أن ينتظر إلا ما هو معقول في ظروف اقتصادية وتقنية معينة.¹

أيضا ينصرف مفهوم المطابقة بمعناه الضيق موافقة المنتج للمقاييس والمواصفات القانونية والمحددة عن طريق التنظيم، وتطبيقا لذلك أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 89-23 يتعلق بالتقييس²، والقانون رقم 90-18 يتعلق بالنظام الوطني للقياس³.

الفرع الأول: الرقابة على احترام النصوص الموجبة للمطابقة

باستقراء النصوص السالفة الذكر؛ نجد نوعين من الرقابة على مدى مطابقة المنتج للمواصفات القانونية، رقابة ذاتية يقوم بها المتدخل، ورقابة إدارية تتولى جهات إدارية متخصصة القيام بها؛
أولا: رقابة المتدخل لمنتوجه (ذاتية)

نصت المادة 5 من القانون رقم 89-02 السالف الذكر أنه: "يجب على كل منتج أو وسيط أو موزع، وبصفة عامة كل متدخل في عملية الوضع للاستهلاك أن يقوم بنفسه أو عن طريق الغير بالتحريات اللازمة للتأكد من مطابقة المنتج و/أو الخدمة للقواعد الخاصة به والمميزة له."

وفي نفس السياق نصت المادة 12 فقرة 1 من القانون رقم 09-03 بأنه: "يتعين على كل متدخل إجراء رقابة مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك طبقاً للأحكام التشريعية والتنظيمية السارية المفعول."⁴
وتنفيذا للقواعد السابقة أصدر المرسوم التنفيذي رقم 92-65⁴ بهدف تحديد طرق تنفيذ لزوم التأكد من جودة المواد المنتجة محليا أو المستوردة ومطابقتها قبل عرضها في السوق.

وأوجب المرسوم على المتدخل واجب القيام بإجراء تحليل للجودة ومراقبة المطابقة، بحيث يعتمد الصانع في القيام بالفحوص الضرورية لذلك على الوسائل المادية الملائمة، وعلى فنيين مؤهلين دائمين داخل المصنع. وإلا فيجب

1 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 283.

2 قانون رقم 89-23 مؤرخ في 19 ديسمبر سنة 1989، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 54، الصادر بتاريخ 20 ديسمبر سنة 1989، الملغى بالقانون رقم 04-04 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 41، الصادر بتاريخ 27 يونيو سنة 2004.
3 قانون رقم 90-18 مؤرخ في 31 يوليو سنة 1990، يتعلق بالنظام الوطني للقياس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 35، الصادر بتاريخ 15 أوت سنة 1990.

4 المرسوم التنفيذي رقم 92-65 مؤرخ في 12 فبراير سنة 1992، يتعلق بمراقبة مطابقة المنتجات المنتجة محليا أو المستوردة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 13، الصادر بتاريخ 19 فبراير سنة 1992، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 93-47 المؤرخ في 12 فبراير سنة 1992.

على الصانع أن يلجأ إلى التعاقد مع مراكز مختصة في مراقبة الجودة.¹ حسب المواد 3 و4 من المرسوم التنفيذي رقم 03-92.

كما إلتمز المشرع الجزائري إضافة إلى الاجراءات السابقة، إجراءات أخرى تخص مراقبة المنتوجات المستوردة تتضمن إيداع المستورد أو ممثله لملف كامل لدى مصالح مفتشية الحدود المختصة إقليميا يتضمن طلب ادخال المنتج ليخضع بعد ذلك المنتج إلى فحص عام من أجل التأكد من مطابقته وجودته ومطابقته للبيانات الواردة في الوسم أو في الوثائق المرفقة والكشف عن سلامة المنتج، فإذا أسفرت عملية المراقبة العامة عن مطابقة المنتج، يمنح المستورد قرار عدم اعتراض دخول المنتج إلى التراب الوطني إلى مصالح الجمارك المختصة. وعلى غرار ذلك إذا ثبت أن المنتج المستورد لا يستجيب للمطابقة أو يهدد صحة وأمن المستهلك فإنه يجوز متابعتة جزائيا لارتكابه مخالفة استيراد منتج غير مطابق وفقا للمادة 74 من القانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

إن الملاحظ بأن المشرع لم يكتف بمراقبة المنتوجات المستوردة عند دخولها إلى التراب الوطني فحسب، بل إن هذه المراقبة تستمر حتى بعد دخول المنتج المستورد إلى السوق وذلك بفرضه رقابة مفاجئة والتي يقوم بها أعوان المراقبة المكلفين والتابعين لمديريات المنافسة والأسعار والمفتشيات الجهوية للتحقيقات الاقتصادية وقمع الغش وذلك في أسواق الجملة والتجزئة، حيث ألزمت المادة 5 من المرسوم التنفيذي 92-65 المعدلة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 93-47 يتعلق بمراقبة مطابقة المنتجات المنتجة محليا أو المستوردة، فيما يخص المواد المستوردة أن تعد شهادة المطابقة سواء على مستوى وحدات الانتاج أو عند الشحن للتصدير وفي المرسى أو لدى وصولها عندما يفرغها المستورد، وذلك باستعمال وسائله الخاصة في المراقبة أو باللجوء إلى خدمات مصانع مخابر التحليل أو أية هيئة وطنية أو أجنبية للمراقبة، أما إذا كان المنتج المستورد مصحوبا بشهادة المطابقة يمكن عرضه في السوق بعد القيام بعملية التخليص الجمركي.

كما أجازت نفس المادة دخول السلعة المستوردة إلى إقليم الدولة بمجرد استكمال اجراءات التخلص الجمركي على شرط عدم عرضه في السوق إلى ما بعد اتمام مراقبة المطابقة ومنه شهادة المطابقة.²

ثانيا: رقابة إدارية لمطابقة المنتج

نصت المادة 29 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه يمكن لأعوان قمع الغش القيام بأية وسيلة وفي أي وقت وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك برقابة مطابقة المنتوجات بالنسبة للمتطلبات المميزة الخاصة بها.

1 محمد بودالي، المرجع السابق، ص-ص 287-288.

2 فرواش رضوان، مطابقة المنتوجات والخدمات للمواصفات والمقاييس القانونية كضمانة لحماية المستهلك في القانون الجزائري، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، المجلد 5، عدد 1، ص 249.

وحددت المادة 25 من نفس القانون الأعوان المؤهلين بإجراء الرقابة السابقة وهم ضباط الشرطة القضائية والأعوان الآخرين المرخص لهم بموجب نصوص خاصة بهم وأعوان قمع الغش التابعون للوزارة المكلفة بحماية المستهلك.

ولما كانت المادة 14 فقرة 2 من القانون رقم 89-02 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك أحالت تحديد شروط المراقبة إلى التنظيم، فقد صدر المرسوم التنفيذي 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش¹. وفي نفس السياق نصت المادة 30 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش نصت على أنه تحدد شروط وكيفيات الرقابة عن طريق التنظيم وبما أنه لم يصدر مرسوم تنفيذي محين فإنه يبقى العمل بالمرسوم التنفيذي 90-39 المذكور أعلاه.

ومن خلال نصوص القانون والمرسوم التنفيذي السابقين يتبين أن الأشخاص المذكورين لهم دور مزدوج؛ الدور الأول؛ هو دور الضبط الإداري، والذي يتمثل في الوقاية من جرائم الغش والتدليس، والتحقق مما إذا كان هناك غش من عدمه، والتدخل للحيلولة دون وجود هذا الغش والحد منه باتخاذ التدابير التحفظية والوقائية.

والدور الثاني؛ هو دور الضبط القضائي، ويتلخص في تحرير المحضر بالواقعة وأعمال الخبرة، إلى أن ينتهي إما برفع الدعوى الجنائية والحكم فيها أو عدم السير فيها. وهو الدور الأساسي²، ويعتبر هذا الدور كنتيجة للدور الأول الذي يمثل الضبط الإداري. وتحقيقا لهذا الدور المزدوج أنشئت على مستوى الولايات مديريات ولائية للمنافسة وللأسعار ومديرية فرعية للجودة وقمع الغش تتضمن ثلاثة مكاتب، مكتب ترقية النوعية وأمن المنتجات، مكتب مراقبة المنتجات الغذائية، ومكتب مراقبة المنتجات الصناعية والخدمات.

وبالرجوع إلى القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والمرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، فإن اختصاص أعوان قمع الغش يتمثل في القيام بالتحريات حول مراقبة المنتوجات والخدمات ومعاينة الجرائم وذلك من خلال القيام مباشرة بالإجراءات المنصوص عليها بنص المادة 30 مة القانون 09-03 السابق الذكر، وذلك بالقيام بالرقابة عن طريق فحص الوثائق أو سماع المتدخلين المعنيين أو عن طريق المعاينات المباشرة بالعين المجردة أو بأجهزة القياس وعند الاقتضاء باقتطاع العينات بغرض إجراء التحليل والاختبارات والتجارب.

وللقيام بهذه الأعمال إستلزم القانون مباشرة اجراءات معينة هي:

1. دخول الأماكن الموجودة فيها المنتجات أو تؤدي فيها الخدمات:

حيث أجاز القانون للأعوان المؤهلين برقابة الجودة وقمع الغش من دخول أماكن الانتج والتحويل والتوضيب، والمحلات التجارية والمكاتب والملحقات وملاط الشحن والتخزين وبصفة عامة إلى أي مكان باستثناء المحلات ذات

1 مرسوم تنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 30 يناير سنة 1990، يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 5، مؤرخة في 31 يناير سنة 1990.

2 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 290.

الإستعمال السكني وسواء كان ذلك ليلا أو نهارا بما في ذلك أيام العطل حسب ما نصت عليه المادة 34 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.¹

2. معاينة واثبات الأعمال المخالفة للقانون في محضر:

لم يكنف القانون بإجازة دخول الأعوان المؤهلين إلى الأماكن السالفة الذكر للإضطلاع بمهام رقابة المنتجات والخدمات، وإنما أجازت القيام بذلك عن طريق المعاينات المباشرة، والفحوص البصرية، وباستعمال أجهزة الكيل والوزن والقياس، وفحص الوثائق والإستماع إلى الأشخاص المسؤولين.²

كما أجاز المشرع للأعوان المؤهلين في إطار أداء مهامهم أن يحتج ضدهم بالسرد المهني، بفحص كل وثيقة تقنية أو إدارية أو تجارية أو مالية أو محاسبية وكذلك وسيلة مغناطيسية أو معلوماتية كما يمكنهم طلب الإطلاع على هذه الوثائق في أي يد وجدت، كما لهم القيام بحجزها ليتم بعد ذلك تحرير محضر يذكر فيه هوية وصفة الأعوان الذين قاموا بالرقابة وكذا هوية ونسب ونشاط وعنوان المتدخل المعني بالرقابة، إضافة إلى ذلك يجب أن تتضمن هذه المحاضر تواريخ وأماكن إجراء الرقابة مع بيان الوقائع المعاينة والمخالفات المسجلة والعقوبات المتعلقة بها، لتوقع هذه المحاضر من طرف الأعوان الذين عاينوا المخالفة مع ملاحظة أن هذه المحاضر تحرر بحضور المتدخل الذي يوقع عليها، كما يمكن أن ترفق هذه المحاضر بكل وثيقة أو مستند إثبات.

بعد ذلك تسجل المحاضر المحررة من طرف الأعوان المذكورين في سجل مخصص لهذا الغرض مرقم ومؤشر عليه من طرف رئيس المحكمة المختصة إقليميا.³ وقد اعترف القانون لهذه المحاضر بحجية نسبية في الإثبات.⁴

3. أخذ العينات:

أعطى القانون للأعوان المؤهلين قانونا، الحق في أخذ أو اقتطاع عينات من المواد المعروضة للبيع. وأخذ العينات هو إجراء إداري بحث، بوصفه طريقة ملائمة للبحث والتحري في مجال رقابة الجودة وقمع الغش.⁵

وحسب المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش كذا المادة 44 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، فإن الإقتطاع يشمل ثلاث (03) عينات متجانسة ومثلة للمواد موضوع الرقابة والتشريع ويوضع الختم على كل منها ويتم وسمها كتابة للتعريف بها، يلي ذلك تحرير محضر خاص يمثل البيانات المحددة بالمادة 10 من المرسوم السابق الذكر وهي:

- أسماء الأعوان الذين يجرون المحاضر وألقابهم وصفاتهم وإقامتهم الإدارية؛
- تاريخ اقتطاع العينات وساعته ومكانه بكل دقة؛

1 قرواش رضوان، المرجع السابق، ص 250.

2 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 292.

3 قرواش رضوان، المرجع السابق، ص 251.

4 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 292.

5 نفس المرجع، ص 292.

- إسم الشخص الذي يقع لديه اقتطاع العينات ولقبه ومهنته ومحل سكنه أو إقامته وإذا وقع الإقتطاع أثناء الطريق وجب ذكر أسماء الأشخاص الوارد ذكرهم في وثائق السيارة أو وثائق إرسال السلع بإعتبارهم مرسلين أو مرسل إليهم وذكر ألقابهم ومكان سكنهم؛
 - رقم تسلسل اقتطاع العينات؛
 - رقم تسلسل محاضر المعاينة إن اقتضى الأمر ذلك؛
 - إمضاء القائم أو إمضاءات القائمين باقتطاع العينات.
- كما يجب أن يحتوي محضر اقتطاع العينات إضافة إلى ذلك على بيان يصف الظروف التي وقع فيها الاقتطاع وأهمية المنتجات المراقبة والعينة المقتطعة وهوية المنتج وتسميته الحقيقية وكذا العلامات والوسمات الموضوعة على الغلاف أو الأوعية.

بعد ذلك ترسل العينة الأولى إلى المخبر المؤهل لإجراء التحاليل أو الإختبارات أو التجارب وتشكل العينتين الثانية والثالثة عينتان شاهدتان واحدة تحتفظ بها مصالح الرقابة التي قامت بإقتطاع والأخرى يحتفظ بها المتدخل المعني، على أن تحفظ ضمن شروط الحفظ المناسبة. أما إذا كان المنتج سريع التلف أو بالنظر إلى طبيعته أو وزنه أو كميته أو حجمه أو قيمته تقتطع عينة واحدة وتشمع ثم ترسل فوراً إلى المخبر المؤهل لإجراء التحاليل والإختبارات والتجارب.

بعد نهاية التحليل يحرر المخبر فور انتهاء أشغاله ورقة تحليل تسجل فيها نتائج تحرياته فيما يخص مطابقة المنتج وترسل هذه الورقة إلى المصلحة التي قامت باقتطاع العينات خلال أجل 30 يوم ابتداء من تاريخ تسلم المخبر إياها إلا في حالة وجود قوة قاهرة.

وبذلك تسمح نتائج تحليل العينة لمصلحة رقابة الجودة وقمع الغش القائمة للإقتطاع التمييز بين حالتين:

- انتهاء تقرير التحليل إلى إعتباره أن العينة المقتطعة مطابقة للمواصفات التي يجب أن تتوفر في المنتج.
- انتهاء تقرير التحليل إلى إعتباره أن العينة المقتطعة غير مطابقة للمواصفات التي يجب أن تتوفر في المنتج وفي هذه الحالة أعطى المشرع لمصالح رقابة الجودة وقمع الغش اتخاذ تدابير تحفظية ووقائية معينة لحماية المستهلك.¹

الفرع الثاني: التدابير التحفظية والوقائية الواجب اتخاذها في حالة ثبوت عدم مطابقة المنتج

منحت النصوص التنظيمية السابقة الذكر لمصلحة رقابة الجودة وقمع الغش سلطات واسعة، سواء أثناء القيام بعمليات التحري والرقابة أو أثناء التحقق من عدم مطابقة المنتج أو الخدمة. وتمثل هذه السلطات في اتخاذ جميع

1 قرواش رضوان، المرجع السابق، ص 252.

التدابير التحفظية أو الوقائية الرامية إلى حماية صحة المستهلك ومصالحه، وهي سلطات شبه قضائية¹، وتمثل هذه السلطات في:

أولاً: السحب المؤقت أو النهائي للمنتج

يقصد بالسحب المؤقت منع وضع كل منتج للإستهلاك أينما وجد في حالة الإشتباه في عدم مطابقته وذلك في إنتظار نتائج الفحوص والتحليل والإختبارات والتجارب التي قد تصل إلى 07 أيام مع إمكانية تمديدتها إلى أكثر من ذلك، ويتم اللجوء إلى السحب المؤقت لبعض السلع أو الخدمات في حالة الشك في عدم مطابقتها لدى أعوان الرقابة سواء عند المعاينة أو عند اقتطاع العينات، وأوجب المشرع عند القيام بعملية السحب المؤقت للمنتج أو الخدمة تحرير محضر بذلك.

ويتهيئ السحب إذا تبين من خلال نتائج التحليل والتحري أن المنتج مطابق أو لم يتم القيام بالفحوصات خلال 07 أيام من الحجز أو لم يثبت عدم مطابقة المنتج، أما في حالة التأكد من عدم مطابقة المنتج أو ثبوت خطورة المنتج المعروض للإستهلاك، يتم السحب النهائي للمنتج وحجزه وإبلاغ وكيل الجمهورية بذلك حسب المادة 59 من القانون 09-030 السابق الذكر.

كما يمكن لأعوان قمع الغش القيام برفض الدخول المؤقت أو النهائي للمنتجات المستوردة عند الحدود أو السحب المؤقت أو النهائي للمنتجات في حالة الشك في عدم مطابقة المنتج المعني، وذلك قصد إجراء التحريات ويصرح بالرفض النهائي لدخول المنتج المستورد عند الحدود في حالة ثبوت عدم مطابقة المنتج المعني، وذلك قصد إجراء التحريات ويصرح بالرفض النهائي لدخول المنتج المستورد عند الحدود في حالة ثبوت عدم المطابقة بالمعاينة المباشرة، ويكون ذلك بقرار من الإدارة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش وذلك حسب ما نصت عليه المادتين 54 و55 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.²

ونلاحظ ان القانون ربط إجراء السحب المؤقت بمجرد "قيام شكوك"، وهو ما قد يؤدي إلى التعسف، إضافة إلى المساس بسمعة التاجر، وتعطل تجارته، وتعريضه للخسارة خصوصا إذا كان من التجار الشرفاء، كما يمثل اعتداء على حرية الصناعة والتجارة. إلا أن إتخاذ هذا الإجراء مبرر من جهة أخرى بحماية مصالح المستهلك باعتباره الطرف الضعيف، وتجنب الإضرار بالمصلحة العامة.³

كما أوجب المشرع وحسب المادة 62 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على إمكانية تنفيذ السحب النهائي من طرف أعوان رقابة الجودة وقمع الغش ودون رخصة مسبقة من السلطة القضائية المختصة وذلك في الحالات التالية:

- المنتجات التي ثبت أنها مزورة أو مغشوشة أو سامة أو التي انتهت مدة صلاحيتها؛

1 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 293.

2 قرواش رضوان، المرجع السابق، ص-ص 252-253.

3 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 294.

- المنتجات التي ثبت عدم صلاحيتها للاستهلاك؛
- حيازة المنتجات دون سبب شرعي أو التي يمكن استعمالها في التزوير؛
- المنتجات المقلدة؛
- الأشياء والأجهزة التي تستعمل للقيام بالتزوير.

كما ألزم المشرع في هذه الحالات بوجوب إبلاغ وكيل الجمهورية بذلك فوراً، كما أوجب المشرع وفي كل الحالات السابقة أن تقوم المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش بإعلام المستهلكين بكل الوسائل عن الأخطار والمخاطر التي يشكلها كل منتج مسحوب من عملية العرض للاستهلاك.

ثانياً: وقف نشاط المؤسسة أو المؤسسات عن طرح المنتج للاستهلاك

أجازت المادة 65 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بالتوقيف المؤقت لنشاطات المؤسسات التي تثبت عدم مراعاتها للقواعد المحددة في هذا القانون إلى غاية إزالة كل الأسباب التي أدت إلى إتخاذ هذا التدبير وذلك دون الإخلال بالعقوبات الجزائية.¹

ثالثاً: العمل على المنتج مطابقاً أو تغيير المقصد

إذا تبين لمصلحة الجودة وقمع الغش، أن المنتج قابل للتلائم مع المطابقة، دون خطورة على صحة المستهلك. فإنها تلجأ إلى إنذار حائز السلعة أو مقدم الخدمة للعمل على جعل المنتج مطابقاً، سواء بإزالة سبب عدم المطابقة، أو إتزام الأعراف والقواعد الفنية الموحدة عن طريق التعديل الجزئي أو الكلي للسلعة أو الخدمة. حسب ما جاءت به المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش.²

أما إذا ثبت عدم امكانية ضبط مطابقة المنتج أو إذا رفض المتدخل المعني بإجراء عملية ضبط مطابقة المنتج المشتبه فيه تم حجزه بغرض تغيير اتجاهه أو إعادة توجيهه أو إتلافه دون الإخلال بالمتابعة الجزائية. ويكون إما بإرسال المنتجات المسحوبة على نفقة المتدخل إلى هيئة تستعملها في أغراض مشروعة بحالتها أو بعد تحويلها. وإما رد المنتجات المسحوبة على نفقة المتدخل المخالف إلى الجهة المسؤولة عن التوضيب أو الإنتاج أو الإستيراد؛ حسب المادة 26 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش.

رابعاً: حجز المنتج غير المطابق

أجاز القانون لأعوان الرقابة المؤهلين قانوناً حجز المنتجات غير المطابقة بشروط معينة هي:

1. الحصول على إذن قضائي؛ ويبدو أن هذا الإذن يتم الحصول عليه من النيابة العامة المختصة إقليمياً.
- غير أن المشرع أجاز إجراء الحجز دون الحصول على إذن من القضاء في بعض الحالات الواردة على سبيل الحصر نظراً لخطورتها، ووضوح أوجه المخالفة فيها، وربحاً للوقت الذي قد تهمده إجراءات الحصول على الإذن.
- وهي وفقاً لنص المادة 27 من المرسوم السابق الذكر:

1 قرواش رضوان، المرجع السابق، ص 253.

2 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 294.

- حالة الغش أي وجود منتجات مغشوشة وهو الفعل المعاقب عليه بموجب المادة 421 من قانون العقوبات؛
 - حيازة منتجات دون سبب مشروع ومعدة للغش صراحة؛
 - حالة وجود منتجات اعترف صاحبها بعدم صلاحيتها للاستهلاك؛
 - حالة وجود منتجات اعترف صاحبها صراحة بعدم مطابقتها للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية، والتي تمثل في نفس الوقت خطرا على صحة المستهلك وأمنه؛
 - حالة وجود منتجات يستحيل العمل على جعلها مطابقة أو يستحيل تغيير مقصدها؛
 - حالة رفض صاحب المنتجات العمل على جعلها مطابقة أو الاستجابة لتغيير مقصدها.
2. أن يقوم العون المؤهل بختم المنتجات المحجوزة.
3. أن يقوم بتحرير محضر حجز، يدون فيه جميع البيانات التي أوجبهها القانون في محضر المعاينة السابق ذكره.
4. أن يقوم بإعلام السلطة القضائية المختصة فور قيامه بالحجز في الحالات المستثناة من الحصول على إذن منها.

خامسا: إعادة توجيه المنتج المحجوز إذا كان قابلا للإستهلاك

حسب نص المادة 29 من المرسوم التنفيذي 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، فإنه أجاز للأعوان المؤهلون قانونا إعادة توجيه المنتجات المحجوزة إذا كانت قابلة للإستهلاك إلى مراكز المنفعة الجماعية كمراكز الشيخوخة وما شابهها.

ويثور التساؤل حول مدى صحة هذا الإجراء. فبينما يتم سحب هذه البضائع والمنتجات من سوق التعامل لعدم مطابقتها ومخالفتها للتشريع، يتم في نفس الوقت إعادتها إلى مستهلك بعينه بصفة مشروعة وجائزة، دون غثارة مسألة عدم مطابقتها، وكأنها غير مطابقة لجمهور المستهلكين، ومطابقة للعجزة في مراكز المنفعة الجماعية!

سادسا: إتلاف المنتج المحجوز

يتم إتلاف المنتجات المحجوزة غير المطابقة في حالة تعذر إيجاد استعمال قانوني أو اقتصادي ملائم لها، ويتمثل الإتلاف في تغيير طبيعة المنتج، كتغييره من الإستهلاك البشري إلى الإستهلاك الحيواني. والواضح من سياق النصوص أن الإتلاف يكون بأمر من الجهة القضائية المختصة باعتباره إجراء تاليا للحجز، والذي لا يتم إلا بإذن قضائي مسبق.

وإذا كانت أعمال الضبط الإداري للأعوان المؤهلين قانونا، ولمصلحة الجودة وقمع الغش تقف عند هذا الحد. فإن الإجراءات ذات الطابع القضائي تبدأ بعد ذلك سواء بالحكم بمصادرة المنتجات غير المطابقة، أو غلق المؤسسة أو سحب الرخص والسجل التجاري، وتطبيق العقوبات المقررة لجنح الخداع والغش والحيازة.¹

1 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 296.

المبحث الثاني: الإلتزامات الهادفة إلى حماية الإرادة التعاقدية للمستهلك

يجب على المستهلك قبل أن يقبل على إبرام العقد أن يحصل على المعلومات اللازمة والضرورية من أجل أن يكون رضاه سليما ويخدم مصالحه. خاصة وأن المستهلك يتعامل مع عون اقتصادي محترف بحكم خبرته وتخصصه فإنه على علم ودراية واسعة وكافية تجعله في مركز قوة بالمقابل، المستهلك يجهل أو يعاني من نقص كبير في المعلومات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة.

وهذا يعكس عدم المساواة والتفاوت الكبير بين المتدخل والمستهلك، مما يؤدي إلى وجود عدم توازن عقدي بينهما. لذلك فإن المستهلك بحاجة إلى وسيلة لها دور وقائي تضمن له على الأقل الدخول في علاقة عقدية بإرادة حرة وصحيحة.¹

لذلك سنتناول إحدى الإلتزامات التي فرضها قانون حماية المستهلك على المتدخل والتي من خلالها يمكن أن تبسط حماية للإرادة العقدية للمستهلك، ويتمثل هذا الإلتزام في إعلام المستهلك قبل التعاقد؛

المطلب الأول: حماية المستهلك من خلال الإلتزام بالإعلام

يعتبر الإلتزام بالإعلام من أهم الإلتزامات التي فرضها المشرع على المتدخل، وقد أفرد المشرع فصلا يتعلق به من خلال القانون رقم 09-03 تحت عنوان "الإلزامية إعلام المستهلك"، حيث نصت المادة 17 منه على أنه: "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة.

تحدد شروط وكيفيات تطبيق أحكام هذه المادة عن طريق التنظيم."

كذلك من المادة 4 إلى المادة 9 من القانون رقم 04-02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ضمن الفصل الأول منه بعنوان "الإعلام بالأسعار والتعريفات وشروط البيع". أيضا نص على هذا الإلتزام ضمن

1 رباح سعيدة، الحماية العقدية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة سطيف 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سنة 2013-2014، ص 10.

القواعد العامة في القانون المدني¹، حيث نصت المادة 352 فقرة 1 على أنه: "يجب أن يكون المشتري عالما بالمبيع علما كافيا إذا اشتمل العقد على بيان المبيع وأوصافه الأساسية بحيث يمكن التعرف عليه".

وصدر المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك في 2013.²

إذن نميز بين نوعين من الإلتزام بالإعلام، الإلتزام العام بالإعلام وهو المنصوص عليه في القانون المدني المستمد من قاعدة حسن النية في إبرام العقد وتنفيذه المنصوص عليها في المادة 107 منه، وتدعمها المادة 17 من القانون رقم 03-09 المذكورة أعلاه والتي تلزم العون الإقتصادي على إعلام المستهلك بالمعلومات ذات الصلة بالمنتج، والمادة 4 من قانون الممارسات التجارية التي تلزم البائع بإعلام المستهلك بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وشروط البيع.

والإلتزام الخاص بالإعلام، الذي يقع على عاتق العون الإقتصادي إعلام بالمعلومات المحددة في الأحكام التشريعية والتنظيمية الخاصة بحماية المستهلك والإخلال بها سوف يعرضه للجزاء لأن هذه القواعد هي من النظام العام، ومنه هذا الإلتزام له طابع وقائي يهدف إلى حماية حقوق المستهلكين.³

غير أن المشرع لم يميز في إطار الإلتزام بالإعلام في إطار المادتين 17 و 18 من القانون رقم 03-09 بين الإلتزام قبل التعاقد والإلتزام أثناء التعاقد إذ تناول الإلتزام بالإعلام بطريقة مجتمعة دون تفصيل. غير أن الفقه القانوني فصل بين الإلتزام قبل التعاقد والإلتزام أثناء التعاقد.⁴

الفرع الأول: تعريف الإلتزام قبل التعاقد والإلتزام بالتعاقد بالإعلام

لقد اهتم الفقه الحديث بهذا الإلتزام، فهناك من يعرف الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد بأنه: "إلتزام سابق على التعاقد يتعلق بالإلتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر عند تكوين العقد البيانات اللازمة لإيجاد رضا سليم كامل ومتنور على علم بكافة تفصيلات هذا العقد"⁵؛ كما عرفه بعض الفقه أيضا بأنه: "تنبيه أو إعلام طالب التعاقد

1 الأمر رقم 58-75 مؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975، يتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بالقانون رقم 80-07 مؤرخ في 8 أوت سنة 1980، والقانون رقم 83-01 مؤرخ في 29 يناير سنة 1983 والقانون رقم 84-21 مؤرخ في 24 ديسمبر سنة 1984 والقانون رقم 88-14 مؤرخ في 3 ماي سنة 1988 والقانون رقم 89-01 مؤرخ في 7 أبريل سنة 1989 والقانون رقم 05-10 مؤرخ في 20 يونيو سنة 2005.

2 مرسوم تنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 9 نوفمبر سنة 2013، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 18 نوفمبر سنة 2013، العدد 58.

3 رباح سعيدة، المرجع السابق، 14.

4 زكرياء بوعون، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الطور الثالث "ل.م.د" تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق جامعة الاخوة منتوري، 2016-2017، ص 11.

5 رباح سعيدة، المرجع السابق، ص 12.

بمعلومات من شأنها إلقاء الضوء على واقعة أو عنصر من عناصر التعاقد المزمع حتى يكون الطالب على بينة من أمره بحيث يتخذ قراره الذي يراه مناسباً على ضوء حاجته وهدفه من إبرام العقد، إن هذا التعريف له وجهته غير أنه يستخدم لفظ "الطالب" وهو ما قد يفهم منه البعض أن الدائن بالإلتزام بالإعلام (المستهلك) يجب أن يطلب البيانات لكي ينشأ الإلتزام بالإعلام، في حين التعريف يتعلق بطالب التعاقد والواقع أن المهني والمدين بهذا الإلتزام يجب أن يدلي بتلك البيانات أو المعلومات من تلقاء نفسه دون حاجة لطلب من جانب الدائن.¹

أما عن الإلتزام التعاقدي بالإعلام أي الذي يكون في مرحلة العقد فهناك من عرفه على أنه: "الإدلاء بالبيانات والمعلومات اللازمة لتنفيذ العقد ولتجنب المستهلك الأضرار الناجمة عن تنفيذه أو عن الإستمرار في إستخدام السلعة أو الإستفادة بالخدمة".²

كما هو الحال في الإلتزام بالإعلام الإلكتروني حيث يجب على المهني إعلام المستهلك الإلكتروني بالبيانات والمعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات المزمع التعاقد عليها، حتى يكون المستهلك على بينة من أمره ويتخذ قراره، بالإقدام أو الإحجام، بناء على رضا سليم كامل وإرادة واعية للنتائج المترتبة على القرار الذي إتخذه، فهو إلتزام سابق على إبرام العقد الإلكتروني يلتزم فيها المحترف بتقديم معلومات جوهرية التي تخص العقد خلال أي دعامة إلكترونية أو وسائط إلكترونية في الوقت المناسب.

وفي ضوء هذا التحليل يمكن تعريف الإلتزام بالإعلام بأنه إلتزام بالإدلاء بالمعلومات الجوهرية سواء قبل التعاقد أو أثناء وبعد التعاقد المتعلقة بسلعة أو خدمة محل التعاقد، والتي يجهلها الدائن ويتعذر حصوله عليها عن غير طريق المدين، وذلك بهدف تكوين رضا حر وسليم لديه حال إقباله على التعاقد. يجب إذن أن يكون هذا الإلتزام بالإعلام تلقائياً فلا يجب إستغلال ضعف الطرف الآخر الذي قد لا ينتبه إلى البيانات التي تمهه.

أما بالنسبة لموقف المشرع الجزائري، فنجد أنه لم يعرف الإلتزام بالإعلام بشكل مباشر، غير أنه تناوله عن طريق إبراز آلياته، وكذا التوضيح بأنه تقديم معلومات جوهرية وتعدادها، وهذا من خلال النصوص القانونية الموجودة ضمن قانون حماية المستهلك. و يمكن رؤية ذلك من خلال نص المادة 17 في فقرتها الأولى من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.³

يرمي التمييز بين الإلتزام قبل التعاقد بالإعلام والإلتزام التعاقدي بالإعلام إلى محاولة إدراك وفهم الطبيعة القانونية لكل منهما، وكذا تحديد الجزاء المترتب في حال الإخلال بأحدهما أو كليهما. فالإلتزام قبل التعاقد بالإعلام يكون سابقاً على تكوين العقد إذ يستهدف تنوير رضا المستهلك بما يتيح له الإقدام أو الإمتناع على إبرام العقد، ويترتب عن الإخلال بهذا الإلتزام قيام مسؤولية تقصيرية، في حين أن الإلتزام التعاقدي بالإعلام فيكون في

1 بن سالم مختار، الإلتزام بالإعلام كآلية لحماية المستهلك، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه نظام ل م د، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، سنة 2017-2018، ص 27.

2 زكرياء بوعون، المرجع السابق، ص 13.

3 بن سالم مختار، المرجع السابق، ص 28.

مرحلة تنفيذ العقد المبرم بغرض تنبيه المستهلك وتجنبه الأضرار الناجمة عن تنفيذه أو عن الإستمرار في إستخدام السلعة أو الإستفادة منها، ويؤدي الإخلال به إلى قيام مسؤولية عقدية؛ يبقى الهدف من الإلتزام بالإعلام هو تحقيق التوازن العقدي بين المنتج والمستهلك، مما يحقق توازنا عقديا بين أطرافه.¹

غالبا ما يقع الخلط في استعمال اللفظين "إعلام" و"إعلان" مع أن الإختلاف بين المصطلحين شاسع ذلك أن الإعلام هو نشر الحقائق والمعلومات والأخبار بين الناس بقصد نشر الثقافة والإرتقاء بالمدارك؛ وتكون هذه الحقائق ثابتة وسليمة وتتسم بالموضوعية مما يساعد الفرد المتلقي من أخذ فكرة صحيحة وصادقة في الواقعة أو المادة موضوع الإعلام خصوصا والإعلام في وقتنا الحاضر يعتبر ركيزة مهمة في جميع الميادين خصوصا الإقتصادية والتجارية، لهذا فرضه المشرع كإلتزام على عاتق المتدخل تجاه المستهلك. إذن الإعلان هو وسيلة ترويج للمنتجات بقصد الكسب المادي وذلك عن طريق شراء المساحات والأوقات من وسائل الإعلام المختلفة؛ وعلى هذا يعتبر الإعلام أكثر موضوعية من الإعلان، ذلك أن هذا الأخير وسيلة إغراء كثيرا ما تصل إلى المبالغة في الإطراء وإظهار محاسن المنتج المعلن عنه باستعمال مؤثرات وتقنيات كثيرة تتسابق كلها بسرعة للتأثير على عقل المستهلك والإستحواذ على قناعاته لاقتناء ذلك المنتج، بغض النظر عن ما يمكن أن يحتويه من أضرار.²

الفرع الثاني: مضمون الإلتزام بالإعلام

لقد تجاوز مضمون الإلتزام بالإعلام نطاق المعلومات الضرورية التي نص عليها القانون ليتضمن كذلك الإلتزام بتقديم النصح والإرشاد؛ لذلك أصبح من الضروري على المتدخل إبلاغ المستهلك بكافة المخاطر التي قد تترتب على إستعمال المنتج، أو الخدمة، ويتحدد إلتزامه في كل ما من شأنه درء خطر متوقع، أو التحسب لخطر محتمل:

أولا: الإلتزام بالإدلاء بالمعلومات والبيانات

يتضمن هذا الإلتزام قيام المتدخل بالإدلاء بكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالعقد الذي يريد الطرف الآخر إبرامه، بذلك يكون المتدخل قد أوفى بإلتزامه بالإعلام، ويتم هذا الإدلاء بكافة الطرق الممكنة، سواء شفاهة أو كتابة، وتكون هذه البيانات إما مكتوبة في وثيقة العقد أو في وثيقة مستقلة تلحق بالعقد أو بالشيء نفسه، وإما تكون مكتوبة على الشيء نفسه أو ملصقة به. وذلك حتى يتسنى لهذا الأخير أن يعلم به علما كافيا ونافيا للجهالة، فيذكر مكونات الجهاز أو الآلة أو المادة الغذائية المعلبة أو المحفوظة، ونسبة مكوناتها ونوع هذه المكونات وطبيعتها والأوصاف الخارجية لها وبيان إذا وجدت حقوق ملكية عليها، وطريقة إستعمالها مثل كيفية تحضير الطعام أو الشراب وموانع الإستعمال، تاريخ إنتهاء الصلاحية، كيفية الحفظ وغير ذلك.³

ثانيا: الإلتزام بتقديم النصيحة

1 زكرياء بوعون، المرجع السابق، ص-ص 13-14.

2 بوالباني فايزة، الإعلام كوسيلة حماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، سنة 2011-2012، ص-ص 11-12.

3 نفس المرجع، ص-ص 17-18.

لم ينص المشرع الجزائري على الإلتزام بتقديم النصيحة من طرف المحترف بل إكتفى بفرض واجب التحذير، لذلك لم نرتق بعد في معاملاتنا كمستهلك ومتدخل إلى حد نصح هذا الأخير للمستهلك بما ينفعه ويليق به من منتجات ومع هذا سنتطرق للنصيحة بإعتبارها جزء مهم في الإلتزام بالإعلام ويقع الإلتزام بتقديم النصيحة على المحترف أو المهني الذي يجب أن يقدم للمتعاقد الآخر المعلومات الضرورية التي تساعد على اتخاذ قراره من عدمه. وقد فرض الإلتزام بالنصيحة نفسه في وقتنا الراهن، نظرا لأنواع الجديدة من العقود التي ظهرت منها عقد التجارة الدولية، عقد نقل التكنولوجيا وعقد المفتاح في اليد... إلخ، ومع ذلك هناك من يرى أنه لا يمكن تطلب هذا الإلتزام إلا بشروط معينة، أو أنه ليس لازما إلا بصدد أنواع معينة من المعاملات، ليتجسد أكثر في المهن التي تحترف تقديم خدمات ذهنية، ومن ثم يقع بوجه خاص على عاتق أصحاب المهن الحرة.

وهناك عدة أحكام قضائية أقرت الإلتزام بتقديم النصيحة على عاتق المحترفين، خصوصا تجاه السلع ذات التقنيات العالية والمركبة كتجهيزات الإعلام الآلي أو الحاسوب، حيث يتعين على المحترف بالنسبة لأجهزة وبرامج الحاسوب توصيف مستندي لها كدليل للمستخدم يتضح منه طبيعة ونظام ومضمون البرنامج وكيفية التعامل معه والمعلومات اللازمة للتشغيل الجيد، ومن هذه الأحكام ما ذهبت إليه محكمة باريس من افتراض إلتزام بائع المعدات الإلكترونية والمعدات ذات التقنيات العالية أو المعقدة بنصح المشتري وتوجيهه عند الشراء إلى أفضل إختيار. تطبيقا خاصا لمبدأ تنفيذ العقود بحسن نية. وبالتالي يقوم المحترف بتبيان مزايا وعيوب كافة التصرفات الممكنة مع بقاء المستهلك حرا في إتباع هذه الإرشادات من عدمه¹.

ثالثا: الإلتزام بالتحذير من مخاطر المنتج

يكتسب التحذير أهمية خاصة في الأشياء الخطرة بسبب طبيعتها أو بسبب تصميمها المعقد، أو بسبب تأثير بعض العوامل الخارجية على مكوناتها أو خواصها، لذا فالتدخل ملزم بأن يوضح كافة الإحتياجات الواجب مراعاتها للحيلولة دون وقوع أي من الأخطار الكامنة فيه، وعليه فقد اتسع مضمون الإعلام ليشمل إعطاء المعلومات حول استعمال السلعة، وتحذير المستهلك من المخاطر المرتبطة بجيازة أو استعمال هذه السلعة.

لذا لا بد من التوقف عند فكرة الأياء الخطرة، حيث عرف المشرع الجزائري المنتج الخطير من خلال المادة 2 فقرة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 03-452 المحدد للشروط الخاصة لنقل المواد الخطرة بأنه: "كل منتج وبضاعة يعرضان إلى الخطر أو يسببان أضرارا أو يضران بصحة السكان والبيئة، ويتلفان الممتلكات والمنشآت القاعدية". هنا المشرع الجزائري حصر الأشياء الخطرة في الحالات المذكورة في المادة السالفة الذكر، ومن الأفضل لو تجنب ذلك لن المنتجات الخطرة لا يمكن حصرها.²

كما تم تعريفه ضمن المادة 3 فقرة 3 من القانون رقم 09-03 بأنه: "كل منتج لا يستجيب لمفهوم المنتج المضمون" كما تم تعريف المنتج المضمون ضمن الفقرة 12 من نفس المادة بأنه: "كل منتج في شروط استعماله

1 بوالباي فائزة، المرجع السابق، ص-ص 19-20.

2 رباح سعيدة، المرجع السابق، ص-ص 31-32.

العادية أو الممكن توقعها، بما في ذلك المدة، لا يشكل أي خطر أو يشكل أخطارا محدودة في أدنى مستوى تتناسب مع استعمال المنتج وتعتبر مقبولة بتوفير مستوى حماية عالية لصحة وسلامة الأشخاص".

بينما يرى البعض من الفقهاء أن الإلتزام بالإعلام لا يقتصر على المنتجات الخطيرة، بل يمتد ليشمل جميع المنتجات التي تتميز بالجدة والإبتكار، أي أن هناك معيار آخر إلى جانب معيار الخطورة وهو معيار الحداثة.¹ ويتمثل محل التحذير في الإدلاء ببعض البيانات أو المعلومات المرتبطة بالصفة الخطرة للشيء محل التعاقد، فهو لا يعدو أن يكون إلتزاما مشددا بالإعلام.

كما يرى البعض أن المخاطر محل التحذير تنقسم إلى نوعين، تلك المرتبطة بطبيعة المنتج أو صفاته ويجب هنا التحذير منها في المرحلة السابقة على التعاقد، وأخرى ترجع إلى طريقة إستعماله، يتم التحذير فيه من جانب المتدخل خلال مرحلة تنفيذ العقد.

فالتحذير يتصل فقط بالبيانات والمعلومات المتمثلة بالصفة الخطرة للمنتجات أكثر من ذلك إذ يقع على البائع المحترف واجب تحذير المستهلك من كيفية إستعمال المنتج، وكذا الإحتياطات الواجب إتخاذها عند إستعماله ونجد المجال الطبيعي والفعال لإعمال واجب التحذير هو بيع الأشياء الخطرة وخطورة الأشياء تعود إلى أمرين:

- أن يكون الشيء خطير بطبيعته (العقاقير الطبية، المتفجرات، المواد السامة أو القابلة للإشتعال ... إلخ)؛
- وأن تكمن الخطورة في الاستعمال لهذه الأشياء أو تشغيلها (الآلات الميكانيكية، الأسلحة...).

وفي قضية شهيرة نظرتها محكمة النقض الفرنسية في 31 جانفي 1973، قام شخص بشراء مادة لاصقة من أجل تركيب أرضيات صناعية، وكانت العبوة المحتوية على المادة مكتوبا عليها "مادة قابلة للإشتعال" فحسب، وبعد أن قام المشتري بإستخدام هاته المادة في لصق أرضية الغرف، وإثر قيام ابنه الذي كان يساعده بإشعال سيجارة في غرفة مجاورة، حدث إشتعال سريع مصحوب بإنفجار شديد أصاب الشخصين وأودى بحياة المشتري فيما بعد. ويكون التحذير كاملا، أي محيطا بكل المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المشتري سواء في شخصه أو في ماله، فالقاعدة العامة في العقود هي حسن النية والثقة في التعامل، فينظر إلى التحذير بمنظور أخلاقي لا تجاري.

وأما أن يكون التحذير لصيقا بالمنتج، فهذا راجع إلى طبيعة المنتج نفسه إذا كان معبأ و يتم التحذير بملصقات أو بيانات تشير إلى صفة الخطر وتقرن طريقة التحذير بطبيعة المنتج، فإذا كان الشيء المبيع من قبيل الأشياء الصلبة كالآلات والأجهزة وجب كتابة التحذير عليها مباشرة (حفره).

أما إذا كانت المنتجات ذات طبيعة رخوة كالأطعمة ومواد التغليف أو من المنتجات السائلة كالمشروبات والأدوية، فإنه يجب كتابة التحذير على هذه العبوات نفسها كالأنابيب والزجاج. ويجب أن يكون التحذير بأكثر من لغة حتى يتسنى للمستهلك فهمه إذا كان

هذا المنتج طرح للتداول خارج بلد المنشأ حتى يتحقق الأمان والثقة في المنتج لدى المستهلك.

1 رباح سعيدة، المرجع السابق، ص 32.

وهو ما أكده المشرع الجزائري في المادة 18 والخاصة بوسم المنتجات وطريقة الإستخدام ودليل الإستعمال وشروط ضمان المنتج وهو ما سنتطرق إليه لاحقا بأكثر تفصيل¹.

المطلب الثاني: الوسائل التي ينفذ بها الإلتزام بإعلام المستهلك

إن المرسوم التنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 9 نوفمبر 2013، الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، قد جاء تطبيقا لأحكام المادة 17 من القانون رقم 09-03 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حيث يطبق هذا المرسوم على كل السلع والخدمات الموجهة للإستهلاك، مهما كان منشؤها أو مصدرها، ويحدد الأحكام التي تضمن حق المستهلكين في الإعلام، حسب المادة 2 منه.

نصت المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 على أن إعلام المستهلك يتم عن طريق الوسم أو وضع العلامة أو الاعلان أو بأية وسيلة أخرى مناسبة عند وضع المنتج للإستهلاك ويجب أن يقدم الخصائص الأساسية للمنتج طبقا لأحكام هذا المرسوم.

الفرع الأول: إعلام المستهلك بواسطة الوسم

عرف المشرع الجزائري الوسم في نص المادة 3 من القانون رقم 09-03 بأنه: "كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة، تظهر على كل غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة منتج مهما كان شكلها أو سندها، بغض النظر عن طريقة وضعها"؛ كما نظم المرسوم التنفيذي رقم 13-378 يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الوسم في المواد الغذائية وغير الغذائية ووسم مواد التجميل واللعب؛

1. إعلام المستهلك عن طريق وسم المواد الغذائية:

لقد عرف المشرع الوسم الغذائي في المادة 3 فقرة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 بأنه: "وصف لخصائص التغذية لمادة غذائية، قصد إعلام المستهلك"؛ كما تطرق للبيانات الإلزامية في الوسم الغذائي ضمن المادة 12 منه وهي:

(1) تسمية البيع للمادة الغذائية،

(2) قائمة المكونات،

(3) الكمية الصافية المعبر عنها حسب النظام المتري الدولي،

(4) التاريخ الأدنى للصلاحيّة أو التاريخ الأقصى للإستهلاك،

(5) الشروط الخاصة بالحفظ و/أو الإستعمال،

(6) الإسم أو التسمية التجارية والعلامة المسجلة وعنوان المنتج أو الموضّب أو الموزّع أو المستورد إذا كانت المادة مستوردة،

1 بوالباني فايزة، المرجع السابق، ص-ص 23-24.

- 7) بلد المنشأ و/أو بلد المصدر إذا كانت المادة مستوردة،
- 8) طريقة الاستعمال واحتياطات الاستعمال في حالة ما إذا كان إغفاله لا يسمح باستعمال مناسب للمادة الغذائية،
- 9) بيان حصة الصنع و/أو تاريخ الصنع أو التوضيب،
- 10) تاريخ التجميد أو التجميد المكثف بالنسبة للمواد الغذائية المعنية،
- 11) المكونات والمواد المبينة في المادة 27 من هذا المرسوم ومشتقاتها التي تسبب حساسيات أو حساسيات مفرطة والتي استعملت في صنع أو تحضير المادة الغذائية وما زالت موجودة في المنتج النهائي ولو بشكل مغاير،
- 12) الوسم الغذائي،
- 13) بيان "نسبة حجم الكحول المكتسب" بالنسبة للمشروبات التي تحتوي على أكثر من 1.2 % من الكحول حسب الحجم،
- 14) مصطلح "حلال" للمواد الغذائية المعنية،
- 15) إشارة إلى رمز إشعاع الأغذية المحدد في الملحق الثالث من هذا المرسوم مصحوبا بأحد البيانات الآتية: "مؤين أو مشع" عندما تكون المادة الغذائية معالجة بالأشعة الأيونية ويجب أن يبين مباشرة بالقرب من اسم الغذاء.
- وتضيف المادة 13 من نفس المرسوم التنفيذي، أنه عندما تحتوي المادة الغذائية على محلي أو عدة محليات، يجب أن تتبع تسمية البيع ببيان "منتج محلي بدون إضافة سكر". وعندما تحتوي المادة الغذائية في آن واحد على سكر مضاف ومحلي أو عدة محليات يجب أن تتبع ببيان "منتج محلي ومسكر جزئيا" كما يجب أن يقدم الوسم الغذائي المعلومات المتعلقة بمضمون العناصر المغذية للمواد الغذائية.

2. إعلام المستهلك عن طريق وسم المنتجات غير الغذائية:

حسب المادة 37 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 السابق الذكر من الفصل الرابع منه والمتعلق بالمنتجات غير الغذائية فإنه تطبق أحكام هذا الفصل على المنتجات غير الغذائية سواء كانت أداة أو وسيلة أو جهازا أو آلة أو مادة موجهة للمستهلك سواء لإستهماله الخاص و/أو المنزلي. ولا بد أن توضع بيانات الوسم إما على بطاقة مثبتة جيدا على التغليف وإما بطريقة الطبع المباشر على التغليف أو على المنتج نفسه عندما يكون غير مغلف. وأقر المشرع في وسم السلع غير الغذائية، نفس البيانات المتعلقة بالسلع الغذائية.

3. إعلام المستهلك عن طريق وسم مواد التجميل:

المرسوم التنفيذي رقم 37-97 يحدد شروط وكيفيات صناعة مواد التجميل والتنظيف البدني وتوضيبيها واستيرادها وتسويقها، المعدل والمتمم، وضح بأنه يقصد بمنتج التجميل ومنتج المنظف البدني كل مستحضر أو مادة، باستثناء الدواء، معد للاستعمال في مختلف الأجزاء السطحية لجسم الإنسان، مثل البشرة والشعر، والأظافر، والشفاه،

والأجفان، والأسنان، والغشبية، بهدف تنظيفها أو المحافظة على سلامتها، أو تعديل هيئتها، أو تعطيرها، أو تصحيح رائحتها.¹

ويجب أن يشتمل وسم مواد التجميل والتنظيف البدني على بيانات ملصقة، بحيث تكون ظاهرة للعيان ميسورة القراءة، غير قابلة للمحو، ومكتوبة باللغة الوطنية، ولغة أخرى إضافية تبين ما يلي:

أ- تسمية المنتج، مصحوب بتعيينه؛

ب- الإسم أو العنوان التجاري والعنوان أو المقر الإجتماعي للمنتج أو الموضب أو المستورد، وكذا البلد المصدر في المنتوجات المستوردة؛

ج- الكمية الإسمية وقت التوضيب، معبرا عنها بوحدة قياس قانونية ملائمة؛

د- تاريخ إنتهاء مدة الصلاحية والظروف الخاصة بالحفظ أو الخزن، وتحديد هذه المدة إجباري بالنسبة لمواد التجميل و التنظيف البدني التي لا تتجاوز مدة صلاحيتها على الأقل 30 شهرا؛

هـ- تاريخ صنعه؛

و- إذا ذكر عنصر مكون يدخل في التسمية التجارية للمنتج، يجب ذكر النسبة المستعملة منه؛

ز- التركيب والشروط الخاصة بالإستعمال ومخاطر الإستعمال.

وحسب المادة 11 من نفس المرسوم فيمكن أن لا يحتوي وسم العطور بأنواعها إلا على البيانات المنصوص عليها في الفقرات أ، ب، ج، هـ، ز، المذكورة أعلاه.

ويمنع إستعمال أي إشارة أو علامة أو تسمية خيالية، وكل إجراء إشهار أو عرض أو بيع يوحي بأن المنتج يتميز بخصائص لا تتوفر فيه حقا، لاسيما التركيب والمزايا الجوهرية، حسب المادة 12.

4. إعلام المستهلك عن طريق وسم اللعب:

نص عليها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97-494 يتعلق بالوقاية من الأخطار الناجمة عن استعمال اللعب²، ويقصد باللعبة في مفهوم هذا المرسوم أي تصميم موجه صراحة لغرض اللعب للأطفال أقل من 14 سنة. وقد حددت المادة 6 منه مجموعة من البيانات الإلزامية التي يجب أن يتضمنها وسم اللعب وهي:

- تسمية المبيع؛
- طريقة الإستعمال؛
- الإسم أو العنوان التجاري أو العلامة أو المستورد وعنوانه التجاري؛
- التحذير واحتياطات الإستعمال؛

1 المادة 2، المرسوم التنفيذي رقم 97-37 مؤرخ في 14 يناير 1997، يحدد شروط وكيفيات صناعة مواد التجميل والتنظيف البدني وتوضيبها واستيرادها وتسويقها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 4، مؤرخة في 15 يناير 1997، ص 4.

2 مرسوم تنفيذي رقم 97-494 مؤرخ في 21 ديسمبر 1997، يتعلق بالوقاية من الأخطار الناجمة عن استعمال اللعب، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 85، مؤرخة في 18 ديسمبر 1997.

- كل بيان قد يصبح لازماً بموجب نص خاص ويجب أن تكتب البيانات باللغة الوطنية، وبلغه أخرى مكتملة.
الفرع الثاني: نطاق الإلتزام بالإعلام في الخدمات

يجب على مقدم الخدمة بإعلام المستهلك عنها قبل إبرام العقد من حيث خصائصها فالإعلام بالخدمات هو أكثر صعوبة من ناحية تقديمه أو تقديره على السواء، فالخدمة هي أداء غير مادي يصعب ضمان إعلام مسبق عن درجة جودته. وفي حالة عدم وجود عقد مكتوب، يطبق هذا الإلتزام قبل بداية تنفيذ الخدمة المقدمة. وإن كانت قد وضعت فهارس وجداول لبعض الخدمات غير أن ضمان خدمة مطابقة لحاجات ورغبات المستهلك لا يمكن أن تقوم إلا على أساس اختصاص وجدية مقدم الخدمة نفسه، وهو ما يفسر أن الإعلام المتعلق بالخدمات ينصب على مؤدي الخدمة نفسه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ليصبح هو ذاته محل إعتبار شخصي. فتطور وسائل تقديم الخدمات أدى بالضرورة إلى تطور طريقة الإعلام عنها، وأغلبها تتم عن طريق العقود النموذجية، عقود التأمين، عقود النقل ... إلخ¹.

كما نصت المادة 54 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الوسم في المواد الغذائية وغير الغذائية ووسم مواد التجميل واللعب؛ أنه: "يجب على مقدم الخدمة أن يضع تحت تصرف المستهلك وبصفة واضحة دون لبس، المعلومات الآتية:

- الإسم أو عنوان الشركة والعنوان والمعلومات الخاصة بمقدم الخدمات؛
- الشروط العامة المطبقة على العقد."

كما يجب على مقدم الخدمة أن يعلم المستهلك، بكل الوسائل الملائمة، حسب طبيعة الخدمة، بالمعلومات الآتية:

- 1) إسم مقدم الخدمة ومعلوماته الخاصة وعنوانه أو إذا تعلق الأمر بشخص معنوي عنوان شركته، ومقر شركته وعنوان المؤسسة المسؤولة عن الخدمة إذا كان مقدم الخدمة شخصا آخر؛
- 2) رقم القيد في السجل التجاري أو في سجل الصناعة التقليدية أو الحرف؛
- 3) رقم وتاريخ الرخصة وإسم وعنوان السلطة التي سلمتها بالنسبة للنشاطات المقننة؛
- 4) تكاليف النقل والتسليم والتركيب؛
- 5) كيفيات التنفيذ والدفع؛
- 6) مدة صلاحية العرض وسعره؛
- 7) المدة الدنيا للعقد المقترح، عندما يتضمن تزويدا مستمرا أو دوريا للخدمة؛
- 8) البنود المتعلقة بالضمان؛
- 9) شروط فسخ العقد.

1 بوالباني فائزة، المرجع السابق، ص 91.

المبحث الثالث: الإلتزامات الهادفة إلى حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

المطلب الأول: حماية المستهلك من خلال الإلتزام بضمان العيوب الخفية

يعد عقد البيع من العقود الشائعة التداول التي تناول المشرع تنظيمه في القانون المدني، بحيث تطرق لتنظيم أحكام هذا العقد وخاصة منها المتعلقة بمرحلة التنفيذ، أين فرض المشرع على البائع إلتزاما بضمان العيب الذي يمكن أن يظهر بالمبيع، فهذا الإلتزام يقع على عاتق البائع لمصلحة المشتري في مرحلة تنفيذ العقد من أجل ضمان حيابة الشيء موضوع العقود حيابة، مقيدة تستجيب للغرض الذي أعد له على نحو يمكن المشتري من الإنتفاع به إنتفاعا كاملا، وعموما يقوم هذا الإلتزام إذا قام البائع بتسليم مبيع معيب غير مشتمل للصفات التي تعهد بها البائع وفق الشروط المنصوص عليها قانونا.

يلاحظ أن أحكام الإلتزام بضمان المبيع المعيب المقررة في القانون المدني تتميز بالقصور من حيث توفير الحماية لطائفة المشتريين، ولعل سبب هذا القصور يرجع إلى بساطة هذه الأحكام وعدم مسيرتها للواقع الذي يشهد وجود منتوجات تتميز بالخطورة والتطور بحيث إحتفى النموذج المبسط لإنتاج السلع والخدمات فلم تعد تتكون من مواد طبيعية فقط بل أصبحت بفعل استخدام مواد كيميائية وأنظمة كهربائية وميكانيكية متطورة قد تعرض سلامة المستهلك للخطر.

وبالتالي فضمن الجدوى الاقتصادية للمبيع التي وجد من أجلها ضمان المبيع المعيب لا يمكن أن تتعدى إلى ضمان السلامة خاصة فيما يتعلق بالمنتوجات الخطيرة، لأن المشتري لسيارة معيبة لا يبحث عن فسخ العقد أو إنقاص الثمن بقدر ما يبحث عن الإنتفاع بالشيء لإشباع حاجياته الشخصية العائلية، لذلك كان من الضروري تقوية الإلتزام بالضمان لتوفير حماية أفضل للمستهلك لتحقيق مصالحه المشروعة ألا هي حماية صحته وسلامته ومصالحه الاقتصادية.

أقر المشرع حق المستهلك في الحماية والسلامة باعتباره طرفا ضعيفا في العلاقة العقدية التي تربطه بالمتدخل من منطلق جهله بماهية المنتج الذي اقتناه ومدى خطورته على سلامته، ويبدو أن هذه الحماية قد ترجمت بتشديد إلتزامات المتدخل من خلال إلتزامه بضمان عيوب المنتوجات التي يطرحها للتداول، بغية تحقيق التوازن العقدي بين طرفي العلاقة الاستهلاكية، وهذا ما يتضح من القانون رقم 09-03 السابق الذكر.

الفرع الأول: مفهوم الإلتزام بالضمان في إطار العلاقة الإستهلاكية

تدخل المشرع بإقرار إلتزام ذو مفهوم خاص، يتمثل في الإلتزام بضمان المنتج المعيب و ذلك من خلال ما أشارت إليه المادة 13 فقرة 1 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش التي نصت على أنه: "يستفيد كل مقتن لأي منتج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عتاد أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان

بقوة القانون"، كما أشارت المادة 3 فقرة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ¹ إلى أن: "الضمان: الضمان المنصوص عليه في النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالآثار القانونية المترتبة على تسليم سلعة أو خدمة غير مطابقة لعقد البيع (كل بند تعاقدى أو فاتورة أو قسيمة شراء أو قسيمة تسليم أو تذكرة صندوق أو كشف تكاليف أو كل وسيلة إثبات أخرى منصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما) وتغطي العيوب الموجودة أثناء اقتناء السلعة أو تقديم الخدمة،

- الضمان الإضافي: كل إلتزام تعاقدى محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك، دون زيادة في التكلفة."

من خلال ذلك نستنتج أن المشرع الجزائري أقر للمستهلك الحق في الحصول على مبيع خالي من العيوب ومطابق لما تم الإتفاق عليه في العقد ولما تقره النصوص التنظيمية المتعلقة بهذا المنتج، وكذا ضمان صلاحيته للعمل لمدة معينة من الزمن وهذا ما يعرف في مفهوم قانون حماية المستهلك بالضمان القانوني، ويقصد بالضمان الذي لا يجوز لأطراف العقد الإتفاق على تعديل أحكامه لاعتباره من النظام العام وهذا ما سنتطرق له في العنصر الأول من هذا الفرع.

فضلا عن هذا فقد أجاز المشرع الجزائري أيضا للمتدخل تقديم ضمانا آخر للمستهلك يبرم إضافة للضمان القانوني، وذلك في سبيل الترويج لمنتجاته وهو ما أطلق عليه بالضمان الإضافي (الضمان الإتفاقي)، والذي سنخصص له العنصر الثاني من هذا الفرع؛² كما قد يحدث أن يضاف إلى عقد البيع عقدا إضافيا ينص على حصول المشتري على خدمة تسمى بالخدمة بعد البيع سنتطرق له في العنصر الثالث؛³

أولا: الضمان القانوني (للعيب الخفي)

لقد نصت المادة 13 من القانون رقم 09-03 السالف ذكره على أنه: "يستفيد كل مقطن لأي منتج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عتادا أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون. ويمتد هذا الضمان أيضا إلى الخدمات.

يجب على المتدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته.

يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية.

يعتبر باطلا كل شرط يخالف لأحكام هذه المادة.

1 مرسوم تنفيذي رقم 13-327 مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، مؤرخة في 2 أكتوبر 2013.

2 بوهنتالة أمال، قداش سلوى، واقع الإلتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد 6، ص 199.

3 محمد بودالي، المرجع السابق، ص 350.

تحدد شروط وكيفيات تطبيق أحكام هذه المادة عن طريق التنظيم".

وعليه فإن المشرع الجزائري قد أقر للمستهلك الحق في الحصول على مبيع خالي من العيوب، فضلا عن حقه في ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معينة من الزمن، عن طريق إلزام المتدخل بمنح المستهلك مدة ضمان محددة يلتزم بتقديمها بقوة القانون، وتطبيقا لأحكام الفقرة الأخيرة من المادة 13 السالفة الذكر صدر المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، والذي جاء ليؤكد لنا هذه المدة إذ بالرجوع إليه نجد أن المشرع قد أكد على مدة الضمان وجعلها تختلف من منتج لآخر على أن لا تقل عن ستة أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة وثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة ويبدأ حساب هذه المدة من يوم تسليم المنتج. إلى جانب ذلك قد يعتبر أيضا تخلف الصفات التي تعهد المتدخل بوجودها للمستهلك عيبا موجبا للضمان وإن لم يكن عيبا بحسب المألوف.

وهذا ما يفهم من نص المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره والتي جاء فيها: "في إطار تنفيذ الضمان، يتعين على كل متدخل تسليم المستهلك سلعة أو خدمة مطابقة لعقد البيع ويكون مسؤولا عن العيوب الموجودة أثناء تسليمها أو تقديم خدمة".

تجب الإشارة إلى أن الصفات التي يتوجب على المتدخل توفيرها في المنتج قد تكون موضوع إتفاق مسبق بين المتدخل والمستهلك الذي سوف يقتني هذا المنتج، كما يمكن أن تكون هذه المواصفات قد أعلن عنها المتدخل لجمهور المستهلكين بإرادته المنفردة سواء عن طريق الإشهار أو الوسم. كما يجب على المتدخل أن يوفر للمستهلك منتوجا مطابقا للمواصفات والخصائص التي يقدمها للمستهلك مسبقا في شكل عينة أو نموذج.

كما أن هذا النوع من الضمان لا يجوز الإتفاق بين المتدخل والمستهلك على مخالفته لإعتباره من النظام العام، وأي إتفاق بين المتدخل والمستهلك يكون مخالفا لأحكام هذا الضمان يعتبر باطلا بطلانا مطلقا وهذا ما أكدته الفقرة 5 من المادة 13 السالف ذكرها، وعليه تعتبر باطلة كل الشروط المسقطه أو المنقصة للضمان القانوني، ويقصد بالإتفاق على الإنقاص من الضمان تخفيف إلزام المتدخل بالضمان بتضييق نطاقه كأن يتفق المتعاقدان على أن لا يضمن البائع عيبا معينيا يصل إلى حد من الجسامه في منتج معين أو بتخفيف آثاره كأن يقتصر حق المستهلك في الضمان في التعويض دون حقه في إسترداد المنتج المعيب إذا كان العيب جسيما.

فمثل هذه الإتفاقات تعتبر طبقا لقانون حماية المستهلك باطلة بقوة القانون، وهذا على خلاف القواعد العامة في التعاقد والتي أخضعت الضمان إلى إتفاق الأطراف المتعاقدة وذلك من حيث إمكانية الإتفاق على الإنقاص منه أو إلغائه أو الزيادة فيه، وتفسير ذلك راجع إلى أن قواعد القانون المدني وضعت في فترة كان التوازن العقدي فيها بين

الطرفين مفترضا، في ظل مبدأ سلطان الإرادة الذي يقضي أنه لكل طرف في العقد مناقشة بنود وشروط العقد، فضلا على أن المنتوجات محل العقد كانت تتصف بنوع من البساطة و السهولة¹.

ثانيا: الضمان الإتفاقي

لقد نصت المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره على أنه: "يمكن للمتدخل أن يمنح المستهلك ضمانا إضافيا أكثر إمتيازا من ذلك المنصوص عليه في المادة 3 الفقرة الأولى أعلاه. وفي هذه الحالة، يطبق هذا الضمان حسب الشروط المحددة في أحكام هذا المرسوم". من خلال المادة السابقة نلاحظ أن المشرع الجزائري أجاز للمتدخل وفي سبيل الترويج لمنتجاته أن يبرم مع المستهلك ضمانا آخر، على أن يكون هذا الضمان يتضمن إلتزامات تفوق تلك التي أوجبه بها المشرع بخصوص الضمان المقرر قانونا.

لذا أطلق عليه المشرع تسمية الضمان الإضافي من خلال المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره والتي نصت على أن: "الضمان الإضافي: كل إلتزام تعاقدي محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك، دون زيادة في التكلفة". ومثال ذلك كأن يتم الإتفاق بين المتعاقدين على تمديد مدة الضمان إلى أكثر مما نص عليه القرار الوزاري الذي يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة. هذا وتجب الإشارة إلى أنه يمكن للمتدخل وضع شروط خاصة بهذا الضمان لكونه تعاقديا بحسب الأصل، غير أنه يشترط في الضمان الإضافي أن يكون على سبيل المجان ودون إلزام المستهلك بتقديم مصاريف إضافية مقابل ذلك. فجعل المشرع إستفادة المستهلك من الضمان الإضافي بشكل مجاني يجسد فكرة أن هذا الضمان بمثابة إمتياز للمستهلك كون أن المستهلك لا يحتاج إلى ضمان إضافي بمقابل في ظل إستفادته من الضمان القانوني بشكل مجاني².

ثالثا: خدمة ما بعد البيع

إن للخدمة ما بعد البيع معنيان؛ معنى واسع والآخر ضيق:

1. المعنى الواسع لخدمة ما بعد البيع:

بمقتضى المعنى الواسع تشمل خدمة ما بعد البيع جميع الأداءات المقترحة بعد إبرام العقد، والمتعلقة بالشيء المبيع، مهما كانت طريقة أدائها؛ كتسليم المبيع بالمنزل أو تركيبه أو إصلاحه أو صيانتته. وبهذا المعنى تعتبر خدمة ما بعد البيع جزءا لا يتجزأ من الضمان القانوني أو الإتفاقي، فقد ينصب الضمان الإتفاقي مثلا على الإصلاح المجاني للجهاز المبيع في إطار خدمة ما بعد البيع. كما قد يتكفل المتدخل مجانيا ببداية

1 بوهنتالة أمال، قداش سلوي، المرجع السابق، ص 202.

2 نفس المرجع، ص 203.

عمل وتشغيل الأجهزة المبيعة وكذا بالعمليات الضرورية للضبط والتشغيل. ويجعل على عاتق المستهلك تكاليف المراجعة والضبط الدوري للجهاز، وإستبدال قطع الغيار التي تستهلك بسرعة، ومثل هذه الشروط الإتفاقية وغيرها تختلف بحسب طبيعة ومميزات المال المبيع.

كما يشكل وجود وفعالية خدمة ما بعد البيع والتي من شأنها أن تضمن حسن عمل الجهاز المبيع طوال المدة العادية لبقائه، مبرراً أساسياً وحافزاً في الإقبال على الشراء، بما يترتب عن الضمان الإتفاقي من مجانية خدمة ما بعد البيع كلياً أو جزئياً طوال المدة المحددة في العقد.

2. المعنى الضيق لخدمة ما بعد البيع:

ينصرف المعنى الضيق لخدمة ما بعد البيع، إلى الأداءات التي تكون بمقابل، ولا تدخل في ثمن البيع. فيتم مثلاً إصلاح الشيء المبيع أو صيانتته بمقابل، وبهذا تتميز خدمة ما بعد البيع عن الضمان. وإذا كان الضمان ينشأ عن عقد البيع، فإن خدمة ما بعد البيع تنشأ عن عقد مقاوله، يختلف عن عقد البيع حتى ولو تفرع عنه، وأبرم معه في وقت واحد.

وتسري خدمة ما بعد البيع بشكل خاص على الأجهزة المنزلية، وأجهزة الإعلام الآلي والسيارات. ومن أهدافها المحافظة على الشيء المبيع بحالة جيدة أطول وقت ممكن، ولا تظهر فائدتها إلا في حالة عدم إمكان أعمال الضمان بنوعيه.

فقد يتم اللجوء إلى خدمة ما بعد البيع في كل مرة تظهر الحاجة إليها دون إلتزام مسبق. وقد يتم العمل بها بموجب عقد سابق يبرم غالباً في نفس الوقت مع عقد البيع. ويحكم خدمة ما بعد البيع مبدأ الحرية التعاقدية؛ فالصانع أو البائع لا يلتزم بضمان خدمة ما بعد البيع إلا إذا أراد ذلك. ويمكنه أن يدرج في العقد شروطاً تعدل إلتزامه بضمان خدمة ما بعد البيع، والتي يجوز اعتبارها تعسفية في هذه الحالة.¹

3. خدمة ما بعد البيع في قانون حماية المستهلك الجزائري:

أما في التشريع الجزائري فتعتبر خدمة ما بعد البيع من المستجدات التي جاء بها قانون حماية المستهلك في سبيل ملاءمة الفراغ التشريعي الذي ساد قانون رقم 89-02 (الملغى)، إذ لا تتوقف حماية المشرع للمستهلك بمجرد إنتهاء مدة الضمان، بل ألزمت المادة 16 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش التي نصت على أنه: "في إطار الخدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم، أو في كل الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني بضمان صيانة وتصليح المنتج المعروض في السوق." ترتكز خدمة ما بعد البيع على توفير وسائل مواتية للعناية بالمنتج، وعلى تدخل عمال تقنيين مؤهلين، وعلى توفير قطع غيار موجهة للمنتجات المعنية، قصد صيانتها وتصليحها.

1 محمد بودالي، المرجع السابق، ص-ص 386-387.

فهي تشمل كل أنواع الخدمات التي تؤدي بعد نهاية الإقتناء، كالتسليم في مقر السكن وتركيب المنتجات. غير أننا نلاحظ غياب هذه الخدمة بالنسبة للعديد من المنتجات، وإقتصارها على السيارات وبعض الأجهزة الكهربائية، كما يلاحظ جهل أغلب المستهلكين بإلزامية تقديم هذه الخدمة بقوة القانون، وهو ما أدى إلى إستغلاله من طرف المتدخلين في جعل هذا الإلتزام وسيلة للدعاية عن منتجاتهم، فيضعون عبارة "خدمة ما بعد البيع متوفرة" على إعلاناتهم، ليس لإعلام المستهلكين وإنما لجذبهم نحو إقتناء منتجاتهم¹.

الفرع الثاني: شروط قيام العيب الموجب للضمان في إطار العلاقة الإستهلاكية

لكي يلتزم المتدخل بالضمان لابد أن تتوافر مجموعة من الشروط في العيب الذي طرأ على المنتج محل التعاقد حتى يتمكن المستهلك من الرجوع على المتدخل بضمانه والمتمثلة أساسا في:

أولا: شرط العيب المؤثر

يختلف مفهوم العيب المؤثر في إطار قواعد حماية المستهلك عن العيب المؤثر ضمن القواعد العامة للتعاقد، ذلك أن المشرع اعتبر العيب المؤثر الموجب للضمان ضمن قواعد حماية المستهلك هو العيب وفقا لمفهومه الوظيفي، والذي يقوم على أساس صلاحية المبيع للاستعمال المعد له، فإذا كان المبيع غير صالح للإستعمال المخصص له عد المبيع معيبا وإن لم يكن به عيب ينقص من قيمته أو نفعه، لأن ما يهم المستهلك ليس الشيء ذاته وإنما مدى ملاءمته للإستعمال المخصص له.

وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره حيث جاء فيه: "يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان صالحا، للإستعمال المخصص له"، بل إن المشرع الجزائري قد ذهب لأبعد من ذلك حين إعتبر عدم مطابقة المنتج لما تم الاتفاق عليه في العقد أو لما تضمنته النصوص التنظيمية بمثابة عيب مؤثر موجب للضمان طبقا للمادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره، والتي نصت في فقرتها الأخيرة على أنه: "يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان ... يتوفر على جميع الخصائص المنصوص عليها في التنظيم المعمول به."

ثانيا: وجود العيب ضمن فترة زمنية معينة

لكي يتقرر الضمان المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك ينبغي أن يكون العيب قد حدث ضمن فترة زمنية محددة وهو ما تضمنته المادة 13 السالف ذكرها وأكدت المواد 16 و 17 من المرسوم التنفيذي رقم 13-

1 شعباني (حنين) نوال، إلتزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2012، ص 69-70.

327، حيث حدد المشرع الجزائري من خلالهما الحد الأدنى لمدة الضمان التي يلتزم بها المتدخل تجاه المستهلك بقوة القانون والمتمثلة في ستة أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة وثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة. وقد سبق وأن أشرنا إلى إمكانية تمديد مدة الضمان بالإتفاق بين المتعاقدين في إطار ما يسمى بالضمان الإضافي، وعليه يكون البائع ملزماً بضمان أي عيب يظهر بالمنتج محل التعاقد طيلة المدة المقررة قانوناً فضلاً عن المدة المتفق عليها مع المستهلك¹.

إلا أنه بالرجوع مرة أخرى لشروط قيام العيب وخاصة بالنظر إلى نص المادة 3 فقرة 11 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، فإنه يتضح اشتراط خفاء العيب لقيام الإلتزام بالضمان، بحيث أشارت أن المنتج السليم القابل للتسويق هو المنتج الخالي من أي نقص أو عيب خفي.

لكن هل هذا هو مفهوم الخفاء الذي تضمنته أحكام إلتزام البائع بضمان العيب؟

هذا وبالرجوع إلى أحكام المادة 14 من القانون رقم 03-09 السابق الذكر، وكذا المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، فإنه يتبين أن العيب الخفي في ظل أحكام المتعلقة بحماية المستهلك بخلاف العيب الخفي المعروف في ظل القانون المدني.

فالعيب الخفي في إطار العلاقة الاستهلاكية يظل مشمولاً بالضمان حتى ولو كان المستهلك قادراً على أن يتبينه إذا قام بفحصه وتجربته. بل إنه لا يمكن للمتدخل أن يحتج بنجاح التجربة ولا بأن المستهلك قد تسلم منتجاً خالي من أي عيب مما يتضح تبني المشرع لضمان العيب غير الظاهر حتى ولو كان المستهلك قادراً على أن يتبينه إذا قام بفحصه عن طريق إجراء تجارب عليه.

إلا أن علم المشتري بالعيب يسقط حقه في الضمان، لكن سقوط الضمان في هذه الحالة لم يتقرر لإنتفاء شرط الخفاء وإنما لتحقيق العلم بالعيب مع أنه من الصعب التصديق بقبول المستهلك للمنتج المعيب الذي يمكن أن يهدد سلامته حيث يفترض في صفة المستهلك عدم العلم وعلى المتدخل إثبات العكس وله في ذلك كل طرق الإثبات.²

ثالثاً: إرتباط العيب أو الخلل بصناعة المنتج

لكي يضمن المتدخل العيب يجب أن يرتبط بصناعة المنتج، وعليه يستبعد من نطاق الضمان العيب أو الخلل الناجم عن مخالفة التعليمات المرفقة بالمنتج سواء في غلافه الخارجي أو بواسطة دليل الإستعمال والذي عادة ما يقدمه المتدخل للمستهلك مع المنتج المقنى لكن بشرط أن تكون هذه التعليمات واردة على نحو من التفصيل والوضوح حتى يتمكن المستهلك العادي استيعابها وتنفيذها³.

1 بوهنتالة أمال، قداش سلوى، المرجع السابق، ص 204.

2 نسرين بن زادي، حماية المستهلك من خلال الإلتزام بالضمان، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر (1)، سنة 2014-2015، ص 49.

3 بوهنتالة أمال، قداش سلوى، المرجع السابق، ص 204-205.

المطلب الثاني: إلزام المتدخل بتنفيذ الضمان

قيد المشرع حق المستهلك في الاستفادة من الحماية المقررة في إطار القانون رقم 09-03 المشار إليه أعلاه، بشرط تقديم شكوى، وذلك بحسب ما أشارت إليه المادة 21 فقرة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المتعلق بشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ التي نصت على أنه: "لا يستفيد المستهلك من الضمان إلا بعد تقديم شكوى كتابية، أو عن طريق أي وسيلة إتصال أو أي وسيلة أخرى مناسبة، لدى المتدخل".¹ وعليه فإنه يتوجب على المستهلك بمجرد ظهور العيب في المنتج تقديم شكوى أو احتجاج للمتدخل يعبر به عن نيته في رفض المنتج المعيب، لأنه بدون هذه الشكوى لا يمكن للمتدخل أن يعلم بوجود العيب فيتعذر عليه تنفيذ الضمان، زد على ذلك أن عدم تقديمه دليل على إقتناء منتج غير معيب، لذلك تعد الشكوى وسيلة إعلامية بيد المستهلك لإثبات العيب، يتمكن بواسطتها المتدخل من التأكد من صحة وجود العيب ونسبه إلى من تسبب فيه عن طريق إجراء معاينة حضورية في المكان الذي يوجد به المنتج بحضوره وحضور المستهلك أو من يمثلهما، وذلك خلال أجل 10 أيام تسري من تاريخ تقديم الشكوى عملاً بأحكام المادة 21 فقرة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المتعلق بشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ التي نصت على ما يلي: "يمكن المتدخل أن يطلب مهلة عشرة (10) أيام ابتداء من تاريخ استلام الشكوى، للقيام بمعاينة مضادة وعلى حسابه، بحضور الطرفين أو ممثليهما في المكان الذي توجد فيه السلعة المضمونة".

أما بالنسبة لشكل الشكوى ووسيلة تقديمها، فإن المشرع لم يحددها، حيث يتضح من نص المادة 21 فقرة 1 السابق ذكرها، أن للمستهلك الحرية في الاختيار بين أن يضمونها في وثيقة كتابية أو أن يقدمها شفاهة، كما أنه حر في الاختيار بين أن يتقدم بها شخصياً إلى محل المتدخل أو أن يرسلها له عن طريق البريد أو عن طريق المحضر القضائي أو عن طريق أية وسيلة أخرى.

ولم يحدد المشرع نوع البيانات التي يجب أن تتضمنها الشكوى، ولكن على العموم لا بد للمستهلك من تدوين المعلومات الخاصة به كإسمه ولقبه وعنوانه وطلباته وتحديد العيب الموجب للضمان بدقة، كما عليه أن يرفق الشكوى بنسخة عن شهادة الضمان أو الفاتورة أو أي دليل يثبت عملية شراء المنتج محل الشكوى، وعليه أن يقدم الشكوى خلال أجل لا يتجاوز فترة الضمان المحددة قانوناً لأن المنتج لا يكون مضمون خارج تلك الفترة.¹ وعليه يمكن للمستهلك بعد تقديم شكواه المطالبة بحقه في الإنتفاع بالمنتج (الفرع الأول)، أو بحقه في استرداد ثمن المنتج (الفرع الثاني)؛

الفرع الأول: حق المستهلك في الإنتفاع بالمنتج

1 نسرين بن زادي، المرجع السابق، ص 47-48.

تكرس حق الإنتفاع بالمنتوج بموجب المادة 13 فقرة 2 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش التي نصت على ما يلي: "يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتوج، استبداله... أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته"، كما تكرس هذا الحق بموجب المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المتعلق بشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ التي نصت على ما يلي: "يجب أن يتم تنفيذ وجوب الضمان، طبقا للمادة 13 من القانون رقم 09-03 المذكور أعلاه، دون تحميل المستهلك مصاريف إضافية إما: - بإصلاح السلعة أو إعادة مطابقة الخدمة، - باستبدالها."

يلاحظ على النصوص السابقة أسبقية حق على آخر، وحق الخيار بين تلك الحقوق، فالمادة 13 فقرة 2 السالفة الذكر قد جاءت بالعكس، أي قدمت حق إستبدال المنتوج على الحق في طلب إصلاحه، بينما المادة 12 المشار إليها سابقا قد قدمت الحق في طلب الإصلاح على طلب الإستبدال، عملا بقاعدة تدرج القوانين فإن المادة 13 فقرة 2 هي التي تطبق في هذه الحالة، غير أن هذا الحل لا يوافق المنطق والعقل، لأنه من غير المنطق المطالبة بإستبدال منتوج في حين أنه قابل للتصليح. وعليه فإن الأصح بالتطبيق هو نص المادة 12 السالفة الذكر، بمعنى أن المستهلك يستفيد من حقه في الإنتفاع بالمنتوج بشكل متتابع أي أن يطلب إصلاح المنتوج المعيب(1)، فإن تعذر ذلك يطالب بإستبداله (2).

1. الحق في طلب الإصلاح:

يتمثل الحق في طلب إصلاح المنتوج المعيب، في الجزء المترتب عن تسليم منتوج غير صالح للإستعمال المؤلف أو المتفق عليه، أين يقوم المتدخل بإصلاحه، أو أن يقوم المستهلك هو من يفعل ذلك على حساب المتدخل. غير أن قيام المتدخل بتصليح المنتوج يشترط أن يكون العيب غير جسيم وأن يكون المنتوج قابلا للتصليح، وبشرط ألا يلحق الإصلاح ضررا بالمستهلك كأن تتسبب مدة التصليح في تفويت نفع على المستهلك. ينفذ المتدخل إصلاح المنتوج بعد توفر الشروط السابقة، بأن يجعله صالحا للعمل طبقا لما اتفق عليه بموجب عقد البيع أو طبقا لمواصفات المنتوج القانونية، ويتحقق ذلك بتوفير وسائل بشرية كاليد العاملة المتخصصة في تركيب وصيانة قطع غيار المنتوج ووسائل مادية كتوفير قطع الغيار، ولا يمكن للمتدخل بصدده هذه الأخيرة، أن يتخلص من إلتزامه بالإصلاح بحجة عدم توفر قطع الغيار كأن يتمسك بتوقف إنتاجها أو إرتفاع سعرها أو أن يحتج بأن تكاليف الإصلاح تتجاوز قدرته الفنية، إلا إذا قام بإثبات أن عدم إمكانية إصلاح المنتوج ترجع إلى سبب أجنبي كأن تفقد قطع الغيار نتيجة إعلان حرب على الدولة المصنعة لها، وعليه يعتبر الإلتزام بتقديم قطع الغيار الذي يعد إلتزاما بتحقيق نتيجة، والإلتزام بإصلاح المنتوج بإلتزام ببذل عناية، يكفي للوفاء به إثبات بذل العناية المعتادة واللازمة في الإصلاح.

يستفيد المستهلك من إصلاح المنتوج مجانا دون عوض أو مصاريف إضافية، حيث أن المادة 13 فقرة 3 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش نصت على أنه: "يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية"، كما أشارت المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المتعلق

بشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ إلى ما يلي: "يتحمل المتدخل المصاريف المتعلقة بخدمات التسليم والنقل والإرجاع والتركييب الضرورية لإصلاح السلعة أو استبدالها، إذا كانت السلعة المعيبة قد سلمت في مسكن المستهلك أو في أي مكان آخر تم تعيينه من طرف هذا الأخير"، ما يعني أن نفقات التصليح تقع على عاتق المتدخل الملزم بتنفيذ الضمان لاسيما مصاريف اليد العاملة والنقل والإمداد بالمواد، ويقع باطلا كل إتفاق يقضي بتحمل المستهلك هذه المصاريف، بسبب تعلق أحكام تنفيذ الضمان بإصلاح المنتج بالنظام العام.

إلا أن المتدخل يمكن أن يتحرر من تحمل نفقات الإصلاح في حالة ما إذا قام المستهلك بالإصلاح، بالرغم من قبول وإمكانية أن ينفذه المتدخل، ويمكن الإستعانة بجبير لتقدير قيمة التكاليف في حالة قيام نزاع حول ذلك يمكن للمستهلك إجبار المتدخل على إصلاح المنتج المعيب، عن طريق الحصول على حكم بفرض غرامة إجبارية عملا بالمادة 174 من القانون المدني التي نصت على ما يلي: "إذا كان تنفيذ الإلتزام عينا غير ممكن أو غير ملائم إلا إذا قام به المدين نفسه، جاز للدائن أن يحصل على حكم بإلزام المدين هذا التنفيذ وبدفع غرامة إجبارية إن امتنع عن ذلك."

أي أنه إذا كان المنتج محل إحتكار إنتاج المتدخل الذي يعتبر الوحيد القادر على صيانتته وتزويده بقطع الغيار فلا يكون الإصلاح ممكنا إلا به، فيمكن للمستهلك إستعمال الغرامة الإجبارية بحكم قضائي تجبر المتدخل على تنفيذ إلتزامه.

منح المشرع للمستهلك في ظل القواعد الخاصة بحماية المستهلك وقمع الغش، الحق في إصلاح المنتج بشكل تلقائي دون أن يقيدده بشرط الحصول على الترخيص القضائي، دليل ذلك ما أشارت إليه المادة 13 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ التي نصت على ما يلي: "إذا لم يقم المتدخل بإصلاح العيب في الآجال المتعارف عليها مهنيا، حسب طبيعة السلعة فإنه يمكن للمستهلك القيام بهذا الإصلاح إن أمكن ذلك، عن طريق مهني مؤهل من اختياره وعلى حساب المتدخل".

ويبدو أن المشرع لم يقيد قيام المستهلك بالتصليح بشرط الحصول على رخصة بهدف تسهيل إصلاح المنتج وتفادي الإجراءات الطويلة التي قد تستغرقها الرخصة، لأن في اشتراطها ما يتنافى مع الحماية التي يهدف قانون حماية المستهلك و قمع الغش إلى تحقيقها.

بناء على ما سبق، يحق للمستهلك أن يقوم بإصلاح المنتج المعيب بنفسه أو إسناده لمتدخل آخر، و ذلك بإستبدال الجزء المعيب بجزء آخر سليم، إلا أنه يشترط لقيامه بإصلاح المنتج بنفسه، أن يتمتع المتدخل المعني عن تنفيذه خلال المدة المحددة بالإضافة إلى توفر الشروط المذكورة سابقا، غير أن المستهلك يمكنه أن يقوم بإصلاح المنتج المعيب دون أن ينتظر موقفا من المتدخل بشأن الإصلاح، في حالة ما إذا تسبب بخطئه في حدوث العيب كأن يكون قد أساء استخدام المنتج في غير ما خصص له أو أن يقوم بتشغيل الجهاز لأكثر من طاقته، كما يمكن للمستهلك

أيضا إصلاح المنتج المعيب في حالة ما إذا صعب عليه نسب العيب إلى المسؤول عنه وجهل سببه، بحيث يتضح فيما بعد إصلاحه أن التوصيل غير المناسب بالمصدر الكهربائي هو سبب العيب.¹

2. الحق في طلب الإستبدال:

يمثل الإلتزام بالاستبدال، حقا يستفيد منه المستهلك بقوة القانون، سواء طلبه هذا الأخير أو قضى به المتدخل من تلقاء نفسه إذا ما تضمنت الشكوى طلبا غير الإستبدال، فالمتدخل ينفذ الضمان بإستبدال المنتج المعيب بمنتج سليم في حالة إذا لم يتمكن من تصليحه نتيجة حسامة العيب الذي أثر في صلاحية المنتج بأكمله، بحيث يصعب إعادة إصلاحه على النحو السابق أو أن الإصلاح من شأنه أن يغير من طبيعة المنتج الذي لا يمكن للمستهلك أن يقبله هذه الحال وعليه يمكن للمتدخل تنفيذ إلتزامه بتقديم منتج آخر سليم إذا كان المنتج مماثلا له، فيكون التنفيذ حينئذ عينيا لأنه متعلق بشيء معين بصفته لا بذاته خاصة إن كان متوجا جديدا، لكن يصعب الأمر إذا تعلق الإستبدال بمنتج قديم نظرا للإحتمال الكبير لظهور العيب فيه من جديد بعكس المنتجات الجديدة التي يكون فيها إحتمال ظهور العيب نسيبا.

إن الإلتزام بالإستبدال إلتزام بإعطاء شيء، لا يمكن للمستهلك أن يقوم به على نفقة المتدخل، وإنما عليه أن يحرص على المطالبة به قبل فوات مدة الضمان، وكل شرط أو اتفاق يقضي بحرمان المستهلك منه أو يقضي بتحملة مصاريفه، يقع باطلا بحسب ما نصت عليه المادة 13 فقرة 3 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وكذا المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ.

بناء على ما سبق، يبطل كل شرط أو اتفاق يرمي إلى قصر حق المستهلك في الإصلاح دون الاستبدال أو قصر حقه في الإستبدال دون الإصلاح إذا ما توفرت شروط كل منهما، وعليه فإنه يتعين على المتدخل تنفيذ الضمان خلال المدة القانونية، بإصلاح المنتج إذا ما توفرت شروطه.

بالرجوع إلى غلتزام المتدخل بالإستبدال، يتضح أن المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المشار إليه أعلاه، قد ألزمت بتنفيذه خلال أجل ثلاثين يوما تسري من يوم تقديم الشكوى التي صرح فيها المستهلك بالعيب بحيث نصت على ما يلي: "إذا تعذر على المتدخل القيام بإصلاح السلعة فإنه يجب عليه استبدالها أو رد ثمنها في أجل ثلاثين يوما ابتداء من تاريخ التصريح بالعيب"، وقصد توحيد الحكم فيما يتعلق بحق المستهلك في الإنتفاع بالمنتج لا بد من إعمال الحكم الذي قضت به المادة 22 من نفس المرسوم التنفيذي، ليتعين على المتدخل تنفيذ الضمان بإصلاح المنتج أو استبداله في أجل لا يتعدى 30 يوما تسري من يوم تسلمه الشكوى.²

نصت المادة 20 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السابق الذكر: "عندما يطلب المستهلك من المتدخل أثناء فترة سريان الضمان القانوني والإضائي إعادة السلعة موضوع الضمان إلى حالتها السابقة فإن فترة الضمان تمدد

1 نسرين بن زادي، المرجع السابق، ص 49-50.

2 نفس المرجع، ص 52-54.

بثلاثين يوماً على الأقل بسبب عدم استعمال السلعة وتضاف إلى فترة الضمان الباقية"، ما يعني أن المشرع قد حل مشكلة تماطل المتدخل تنفيذ الضمان واستغلاله سقوط فترة الضمان ليتحرر من تنفيذ الضمان، ومن أجل حماية المستهلك في مواجهة المتدخل يمدد أجل الضمان بقوة القانون بمجرد تقديم شكوى وبشكل تلقائي بثلاثين يوماً، كأن تمدد فترة الضمان المحددة بآلة الخياطة من ستة أشهر إلى سبعة أشهر خاضعة للزيادة دون النقصان بموجب ضمان إضافي.

وعليه يعتبر حق المستهلك في المطالبة بتنفيذ الإصلاح أو الاستبدال بمثابة المطالبة بتنفيذ عقد البيع الإستهلاكي، لكن قد يستحيل على المتدخل تنفيذ أي منهما، في هذه الحالة يكون ملزم برد الثمن وهو ما سنستعرضه فيما يلي؛

الفرع الثاني: حق المستهلك في استرداد الثمن

يثبت حق المستهلك في استرداد الثمن في إطار تنفيذ إلزامية الضمان، بموجب المادة 13 فقرة 2 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك قمع الغش التي نصت على ما يلي: "يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة في حالة ظهور عيب بالمنتج، ... إرجاع ثمنه" كما يثبت هذا الحق بموجب المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ التي نصت على أنه: "يجب أن يتم تنفيذ وجوب الضمان ... برد ثمنها".

يتضح من نص المادتين المذكورتين أعلاه، أن تنفيذ الإلتزام برد الثمن يترتب في حالة الإقتناء الذي يكون بعوض لأنه وكما سلف ذكره قد يكون الإقتناء مجاناً، وعليه يلتزم المتدخل برد الثمن إذا استحال عليه إصلاح المنتج المعيب واستبداله كنفاد المنتج أو عدم وجود مثله، وذلك بعد استرجاع المنتج المعيب، فلا يحق للمتدخل الاحتفاظ بالثمن الذي تسلمه إذا لم يوف بالالتزامه بتقديم منتج خال من أي عيب مطابق لرغبة المستهلك وللمواصفة القانونية، ويستوي في ذلك إذا قام المستهلك بطلبه أو قضى به المتدخل من تلقاء نفسه، أما إذا كان المستهلك لا زال لم يدفع الثمن بعد فما عليه إلا حبس الثمن لديه ورد المنتج المعيب إلى المتدخل.

لم تفصل الأحكام الخاصة بالالتزام المتدخل، في الحق برد الثمن، بحيث إكتفى كل من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والمرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ بذكر الإلتزام برد الثمن بشكل عام دون تفصيل في أحكامه، وعليه فلا بد من الرجوع إلى القواعد الخاصة بضمان الإستحقاق المنصوص عليها ضمن النظرية العامة لعقد البيع التي اعتبرت الحق في استرداد الثمن حكماً مقررًا لحماية المشتري بغض النظر عما إذا كان مشتري محترف أو مشتري غير محترف وأيا كانت طبيعة الشيء المباع حتى ولو لم يكن منتجاً طبقاً لقانون حماية المستهلك، وعليه يحق للمستهلك أن يطالب باسترداد جزء من الثمن المدفوع أو أن يسترد الثمن كاملاً.¹

1 نسرين بن زادي، المرجع السابق، ص 55-56.

الفصل الثالث: الحماية الإجرائية للمستهلك

لقد تم تكريس العديد من الأجهزة وكلفت بالعديد من الصلاحيات في إطار الدفاع عن المستهلك وحمايته وتختلف مهام هذه الأجهزة وصلاحياتها حسب الغرض الذي تأسست لأجله فقد كلفت بسلطة رقابة وتنظيم الحياة الاقتصادية التي تجمع المستهلك بالمحترف أو المحترفين فيما بينهم، سواء على المستوى الوطني أو المحلي وذلك حسب الصلاحيات المخولة لها وحسب النظام التابعة له فهناك هيئات إدارية، وأخرى قضائية وأخرى أمنية وأيضا ظهرت إلى الوجود هيئات أخرى مستقلة عن الأنظمة السابقة الذكر أصبحت تحتل مكانة جد هامة لدى المستهلك وهي جمعيات حماية المستهلك. ولكل جهاز من هاته الأجهزة دور وقائي وحمائي للمستهلك؛ هذا ما نتطرق له بالدراسة ضمن (المبحث الأول)، أما (المبحث الثاني) خصص للجزاء الجنائي للجرائم الواقعة على المستهلك؛

المبحث الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك

يعد المتدخل المعني المباشر برقابة منتجاته وخدماته قبل عرضها للاستهلاك وتثار مسؤوليته عندما لا يبذل العناية اللازمة في الرقابة، من خلال التأكد من مطابقة المنتوجات والخدمات، من جودتها وحقيقتها قيمتها. يباشر المتدخل مثل هذه الرقابة إما بنفسه أو عن طريق غيره، ويتم ذلك بإخطار أجهزة متخصصة، وعلى هذا الأساس تنصب رقابته في شروط حفظ المنتوجات وتغليفها ووسمها، وخلوها من الأخطار، لكن هذه الرقابة الذاتية التي يمارسها المتدخل قد تتخللها نقائص تؤدي إلى نتائج وخيمة تشكل خطرا على المستهلك كفرد أو جماعة، أمام هذا النقص ازداد قلق السلطات العامة مما دفع بها إلى انتهاج سياسة رقابة وضبط السوق من جهة، ومراقبة تصرفات المحترفين من جهة أخرى.¹

كما أن النصوص القانونية التي وضعها المشرع الجزائري لا يمكن أن تكون لها فعالية في محاربة الأنشطة المخالفة للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ولا تلك المنافية للمنافسة إلا بوضع آليات تتولى مراقبة كل الأفعال الصادرة من الأعوان الاقتصاديين.

وستتطرق إلى الأجهزة الادارية والهيئات الاستشارية المكلفة بحماية المستهلك فيما يلي:

1 ملاحى جمال، دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على ضوء التشريع الجزائري والفرنسي، مذكرة لنيل درجة الماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة محمد بوقرة بومرداس، جويلية 2006، ص 8.

المطلب الأول: الأجهزة الادارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى المركزي

يقصد بالمركزية الإدارية حصر مختلف مظاهر الوظيفة الإدارية في الدولة في أيدي أعضاء الحكومة وتابعيهم في العاصمة أو في الأقاليم مع خضوعهم جميعاً للرقابة الرئاسية التي يمارسها عليهم الوزير، وتتحدد أجهزة حماية المستهلك على المستوى المركزي في:

الفرع الأول: وزارة التجارة

إن المرسوم التنفيذي رقم 02-453 يحدد صلاحيات وزير التجارة، والذي يمنح لوزير التجارة كل الصلاحيات في إطار حماية مصالح المستهلك. وبناء على المادة 05 منه فإنه: "يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك لما يأتي:

- يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعنية شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن؛

- تقترح كل الإجراءات المناسبة في إطار وضع نظام للعلامات، وحماية العلامات التجارية والتسميات الأصلية ومتابعة تنفيذها؛

- يبادر بأعمال تجاه المتعاملين الاقتصاديين المعنيين من أجل تطوير الرقابة الذاتية؛

- تشجيع تنمية مخابر تحاليل الجودة والتجارب ويقترح الإجراءات والمناهج الرسمية للتحليل في مجال الجودة؛

- يساهم في إرساء قانون الاستهلاك وتطويره، يشارك في أشغال الهيئات الدولية والجهوية المختصة في مجال الجودة؛

- يعد وينفذ إستراتيجية الإعلام والاتصال تتعلق بالوقاية من الأخطار الغذائية وغير الغذائية تجاه الجمعيات المهنية والمستهلكين التي يشجع إنشاؤها؛

يستعين وزير التجارة في إطار أداء مهامه بالإتصال مع مختلف الدوائر الوزارية الأخرى قصد ترقية المنافسة وتنظيم الأنشطة التجارية ومراقبة الجودة وصلاحيات السلع والخدمات المعروضة للجمهور وضبط المنافسة باقتراح كل

الاجراءات اللازمة التي من شأنها تعزيز قواعد وشروط منافسة نزيهة وتوجيه وتنظيم النشاط التجاري بفرض رقابة على ذلك قصد قمع الغش.¹

أولاً: المصالح التابعة لوزارة التجارة المكلفة بحماية المستهلك وتنظيم المنافسة

وهي المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين وكذا المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش ولهما صلاحية حماية المستهلك وتنظيم المنافسة:

1- المديرية العامة لضبط النشاطات والتقنين:

تتخذ هذه المديرية في إطار أداء مهامها جميع التدابير اللازمة الرامية إلى حماية صحة وسلامة المستهلك بحيث تشرف على خمس مديريات كلها تعمل على إعداد الآليات القانونية للسياسة التجارية مع السهر على السير التنافسي للأسواق قصد تطوير قواعد المنافسة السليمة والنزيهة، وكذا الإهتمام بترقية جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك.

تعتبر مديرية المنافسة ومديرية الجودة والإستهلاك أهم المديريات التابعة للمديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين والتنظيم في إطار تنظيم المنافسة وحماية لمستهلك.²

2- المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش:

تنوع المهام المخولة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش، حيث يقوم بمراقبة الجودة وقمع ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة وكذا محاربة الممارسات التجارية غير المشروعة كما تسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش مع العمل على تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها بالإضافة إلى القيام بتحقيقات ذات منفعة وطنية بخصوص الإختلالات التي تمس السوق وتعتمد على أربع مديريات تابعة لها هي:

- مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة،
- مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش،
- مديرية مخابر التجارب وتحليل الجودة،
- مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية.

أما فيما يتعلق بالمصالح الخارجية(المحلية) التابعة لوزارة التجارة نجد:

1 شوقي يعيش تمام، حنان أوشن، تعدد الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، العدد 4، أبريل 2017، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 200.

2 نفس المرجع، ص 201.

– مديريات ولائية للتجارة؛

– مديريات جهوية للتجارة؛

تقوم هذه المصالح بالسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالمنافسة والجودة، كما تقوم بتقديم المساعدة للمتعاملين الإقتصاديين والمستهلكين، أما المديريات الجهوية للتجارة والبالغ عددها تسعة مديريات فإنها تعمل على تنشيط وتقييم وتوجيه نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمي خاصة في مجال الرقابة الإقتصادية وقمع الغش، وذلك بالإتصال مع الإدارة المركزية وكذا المديريات الولائية للتجارة¹.

ثانيا: الهيئات المتخصصة التابعة لوزير التجارة

وأهم هذه الهيئات تكمن في²:

1- المجلس الوطني لحماية المستهلكين CNPC:

يعتبر هيئة حكومية استشارية فهو جهاز بيدي رأيه في المسائل المتعلقة بتحسين الوقاية من المخاطر التي قد تحملها المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك.

2- المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم CACQE:

يعد المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتجلى أهدافه في مجالين:

- السهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية السلع والخدمات الموضوعة للاستهلاك وتحسينها؛
- يقوم بالتنسيق مع الهيئات المختصة قصد الوصول إلى إكتشاف أعمال الغش والتزوير ومخالفة التشريع الساري والعمل به في مجال نوعية السلع والخدمات. يقوم المركز إلى جانب ذلك بإجراء التحاليل اللازمة والبحوث الضرورية لفحص مدى مطابقة المنتوجات والمقاييس المعتمدة وكذا المواصفات القانونية.

3- شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية RAAQ:

هدفها القيام بالرقابة والتأكد من التسيير الحسن لنشاطات مخابر التجارب وتحاليل الجودة وقمع الغش وكذا العمل على إحترام إجراءات التحليل الرسمية وطرقها وتوحيد مناهج التحاليل والتجارب التقنية لكل منتج؛ يمكن لشبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية أن تساعد المخابر الأخرى المنشئة لغرض تحليل الجودة وقمع الغش وكذا المخابر

1 شوقي يعيش تمام، حنان أوثن، المرجع السابق، ص-ص 200-201.

2 نفس المرجع، ص-ص 202-203.

الرسمية الموجودة عبر التراب الوطني والبالغ عددها 11 مخبرا منها 04 مخابر جهوية قصد تحسين هذه الأخيرة وتوحيد الطرق والإجراءات الرسمية لتحليل الجودة وتطبيقها بشكل واسع.

4- مجلس المنافسة:

تنفيذا لسياسة الإصلاحات الاقتصادية التي شرعت الجزائر في تطبيقها لمواكبة النظام الاقتصادي والرأسمالي، فإنها أوكلت مهمة تنظيم المنافسة وضبطها لهيئة إدارية مستقلة تدعى "مجلس المنافسة" حيث أسندت له عدة اختصاصات منها تلك الإختصاصات الإستشارية والإختصاصات القمعية يكون الغرض منها ضبط المنافسة والسهر على حسن سير التنافسية في السوق قصد زيادة الفعالية الاقتصادية وتحسين ظروف معيشة المستهلكين.

5- إدارة الجمارك:

يتجلى دور الجمارك في إطار ضمان أمن وسلامة المستهلك بوضع حد لكل ما من شأنه المساس بالمستهلك بوضع نتيجة لوجود بضائع تهدد صحته وسلامته، أو وضع حد لكل منتج موجه للسوق الوطنية قصد اغراقها أو إعاقة تطوير وتنمية المنتج المحلي، حيث يتمثل الدور الأمني الذي تلعبه الجمارك حماية لسلامة وصحة المستهلك في مراقبة ومنع ادخال المواد الممنوعة وأهمها المخدرات والمواد المغشوشة.¹

المطلب الثاني: الأجهزة الادارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى اللامركزي

نتطرق لسلطة الوالي في هذا المجال، ثم إلى سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي:

الفرع الأول: سلطة الوالي في مجال حماية المستهلك

إن الوالي هو المسؤول عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حماية حقوق المستهلك على المستوى المحلي وذلك من خلال إشرافه على المديرية الولائية للمنافسة والأسعار، التي تنشط في مجال المنافسة والأسعار ومراقبة النوعية وقمع الغش، وتضم هذه الأخيرة مديرية فرعية خاصة بمراقبة الجودة وقمع الغش، التي تهتم بالمراقبة على المنتجات والخدمات المعروضة للاستهلاك.²

تضمن قانون الولاية الإشارة إلى حماية الصحة العامة والنظافة بحيث حول للمجلس الشعبي الولائي إنشاء لجان تخص الصحة والنظافة وحماية البيئة حسب نص المادة 33³، وتضمنت المادة 77¹ اختصاص المجلس الشعبي الولائي

1 حملاجي جمال، المرجع السابق، ص 229.

2 علي أحمد صالح، الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية، ص 226.

3 المادة 33، قانون رقم 12 - 07 مؤرخ في 21 فبراير سنة 2012، يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 12، مؤرخة في 29 فبراير سنة 2012، ص 11.

في مجال الصحة العمومية والتجارة والأسعار والتنمية الاقتصادية هذه المهام تضمنها القانون الجديد للولاية مما يعكس الإهتمام بحماية المستهلك على المستوى المحلي وتعد صلاحيات المجلس الشعبي الولايتي متكاملة مع سلطة الولايتي، وتنشأ مصالح عمومية وولاية حسب نص المادة 141 من قانون الولاية تخص مجال النظافة والصحة العمومية ومراقبة الجودة، وهذا حسب احتياجات الولاية وحجمها وجميع هذه المصالح تخضع لسلطة الولايتي، والذي يمكنه من خلال هذه المصالح وبناء على تقاريرها إصدار قرارات ضبطية تخص المستهلك وتوفر له أكثر حماية.²

وللولايتي دور في حماية المستهلك وقمع الغش من خلال اتخاذه للإجراءات الوقائية من أجل تفادي الأضرار والأخطار التي قد تصيب المستهلك، من استعمال منتج معين فيمكنه إصدار قرارات بسحب المنتج أو غلق المحل، فالولايتي مسؤول عن المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العامة.³

وعليه يتعين على الولايتي بصفته ممثلا للدولة وفي إطار المحافظة على صحة وسلامة الأفراد بصفة عامة والمستهلكين بصفة خاصة، أن يتخذ جميع الإجراءات والتدابير اللازمة التي من شأنها أن تكفل قدرا من الحماية الضرورية لمنع الإضرار بشريحة المستهلكين، فتدخل الولايتي عن طريق وسائل الضبط الإداري لتحقيق هذه الحماية يكون هدفه تحقيق المصلحة العامة في المجتمع وليس من أجل حسن تنظيم المرفق العام أو تحسين سيره كما هو معروف في النظام الإداري، إذ أن المحافظة على النظام العام في حدود إحترام وحماية النظام القانوني للحقوق والحريات العامة والفردية بصورة وقائية وفق فكرة البوليس الإداري التي تعتبر فكرة وقائية لحماية النظام العام بمدلوله ومفهومه الإداري أي المحافظة على الأمن العام بطريق وقائية للتنظيم والعمل الإداري.⁴

الفرع الثاني: سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي في مجال حماية المستهلك

يتمتع رئيس المجلس الشعبي البلدي بسلطة الضبط الإداري، التي يمارسها تحت سلطة الولايتي، وهو يتمتع بصلاحيات تحوله حماية المستهلكين على مستوى البلدية.

1 المادة 33، قانون رقم 12 - 07، يتعلق بالولاية، نفس المرجع، ص 16.

2 فايد حفيظة، دور الأجهزة الادارية الجزائرية في حماية المستهلك، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 22 عدد 22، أبريل 2020، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص 347.

3 آمال بوهنتالة، المرجع السابق، ص 106

4 علي أحمد صالح، المرجع السابق، ص 226.

يمارس رئيس المجلس الشعبي البلدي وظائفه في مجال واسع، ويطبق سلطاته في مجالات غير منظمة لضمان صحة المستهلك، هذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في إطار إنشغالات السلطة الإدارية العامة.¹

فلرئيس المجلس الشعبي البلدي بإعتباره ضابط الشرطة القضائية دور في حماية المستهلك في إطار ممارسة مهام الضبط الإداري، فله سلطة مراقبة نوعية المتوجات والخدمات المعروضة للاستهلاك، واتخاذ القرارات في إطار المحافظة على النظافة والصحة العمومية.² غير أن فرض العقوبات مثل غلق المحل النهائي وسحب الرخص وفرض الغرامات المالية ليس من إختصاصه بل هو مخول للسلطة القضائية، وقد أشار المرسوم التنفيذي رقم 07-144 الذي يحدد قائمة المنشآت المصنفة لحماية البيئة، إلى منح بعض الرخص من طرف رئيس البلدية وذلك بعد دراسة تأثير هذه المنشأة على البيئة.³

وللبلدية سلطة توزيع المياه صالحة للشرب ومكافحة الأمراض المتنتقلة كما جاء في المادتين 31 و 94 من قانون البلدية⁴ المتعلقةتين بحفظ الصحة والنظافة العمومية؛ أما في مجال ضبط السوق فمهامها تبدأ من إنشاء السوق لحماية المستهلك من خلال مصالح عمومية تحدتها البلدية بإعتبارها صاحبة الملكية وتتدخل بموجب المادة 149 من قانون البلدية، حيث تتلخص مهمتها في مراقبة الأسواق والمذابح العمومية ومعدات التجار، وأعطت المادة 168⁵ من قانون البلدية للمجلس الشعبي البلدي الحق في مراقبة أسواق البلدية والمعارض والعروض التي تنظم على مستوى إقليم البلدية، كما يعمل مكتب حفظ الصحة البلدي على حفظ الصحة العامة ونظافة المياه والمواد الاستهلاكية ويضم هذا المكتب في تشكيله عضو مفتش لمراقبة الجودة حيث يسهم في تنشيط دور المكتب في مجال مراقبة الجودة.⁶

يمارس رئيس المجلس الشعبي البلدي وظيفة الضبط الإداري والهادفة إلى حماية المستهلك أثناء تمثيله للبلدية، ذلك أن حماية المستهلك من المخاطر المتوقعة على صحة المواطن، هي في الأصل من وظائف الدولة التي تسهر عليها بنفسها دون أن تتخلى عنها كلية لصالح الهيئات اللامركزية.

وعلى هذا الأساس نصت المادة 85 من قانون البلدية رقم 11-10 على أن رئيس المجلس الشعبي البلدي

يمثل الدولة على مستوى البلدية.

1 حملاجي جمال، المرجع السابق، ص 63.

2 آمال بوهنتالة، المرجع السابق، ص 106.

3 قايد حفيظة، المرجع السابق، ص 346.

4 قانون رقم 11-10 مؤرخ في 22 يونيو سنة 2011، يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 37، مؤرخة في 3 يوليو سنة 2011.

5 المادة 168، قانون رقم 11-10، يتعلق بالبلدية، نفس المرجع، ص 23.

6 قايد حفيظة، المرجع السابق، ص 346.

ويتمتع بصفة ضابط الشرطة القضائية ويمثل الدولة تحت السلطة الرئاسية للوالي، وتحت إشرافه يقوم بالعديد من المهام كما جاء في نص المادة 88 من قانون البلدية خاصة فيما يتعلق بموضوعنا وهو حماية المستهلك حيث يقوم بـ:

- السهر على النظام والسكينة والنظافة العمومية؛
- السهر على حسن تنفيذ التدابير الاحتياطية والوقاية والتدخل في مجال الإسعاف؛
- يقوم بتبليغ وتنفيذ القوانين والتنظيمات المتعلقة بحماية المستهلك.

يمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي الهيئة التنفيذية للبلدية، فهو يسهر على نشر وتنفيذ القوانين على تراب البلدية، ومنها القوانين الخاصة بحماية المستهلك وتلك المطبقة على الممارسات التجارية، كما يسهر على نظافة المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع، ولتحقيق هذا الهدف، تم إنشاء مكاتب لحفظ الصحة البلدية التي تمارس مهامها تحت سلطته، وهي تراقب ما يلي:

- نوعية البكتيرية للماء المعد للإستهلاك؛
- نوعية المواد الغذائية ومنتجات الإستهلاك والمنتجات المخزونة و/أو الموزعة على مستوى البلدية.¹

المطلب الثالث: دور جمعيات حماية المستهلكين في حماية المستهلك

هي تكتل للمستهلكين يهدف إلى الدفاع عن مصالحهم المادية والمعنوية، عرفت المادة 21 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بأن: "جمعية حماية المستهلكين كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".

لقد تم التطرق لبعض الأحكام المتعلقة بجمعيات حماية المستهلكين بشكل مجمل في قانون حماية المستهلك، في ثلاث مواد، من المادة 21 إلى المادة 23 منه، وفي غياب إطار قانوني متكامل ومفصل خاص بها، فإن إنشاء هذه الجمعيات وتنظيمها وسيرها يخضع لأحكام القانون رقم 06-12 المتعلق بالجمعيات²، لكنها تخضع في ممارستها لمهامها لمختلف القوانين ذات الصلة بحماية المستهلك، ويمكن في حالة ارتكابها لأخطاء أو تقصير في هذه المهام، أن تتحمل المسؤوليات الناجمة عن ذلك، جزائيا أو مدنيا.³

1 حملاجي جمال، المرجع السابق، ص- ص 227-228.

2 قانون رقم 06-12 مؤرخ في 12 يناير 2012 يتعلق بالجمعيات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 2، الصادرة في 15 يناير 2012.

3 عبد الحق قريمس، جمعيات حماية المستهلك: المهام والمسؤوليات، مجلة الإجتهد القضائي، عدد 14، أبريل 2017، ص 521.

كما أنه يمكن إعطاء تعريف لجمعيات حماية المستهلك وهذا من خلال الإعتقاد على النص السابق المادة 21 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش، والمادة 21 من قانون الجمعيات ليصبح تعريف جمعيات حماية المستهلك كالتالي: "جمعيات حماية المستهلك هي تجمع أشخاص طبيعيين و/أو معنويين على أساس تعاقدية لمدة محدودة أو غير محدودة، ويشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعاً ولغرض غير مريح من أجل حماية المستهلك وهذا من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".¹

تتعدد مهام وصلاحيات جمعيات حماية المستهلك، فهي تضطلع بكل الأعمال التي تصب في اتجاه الدفاع عن المصالح المادية والمعنوية لجمهور المستهلكين، ويمكن الإشارة إلى أهم هذه الصلاحيات والمهام، إستناداً للتعريف التشريعي الوارد في المادة 21 المذكورة، الذي يميز ضمناً بين نوعين من المهام:

الفرع الأول: مهام الإعلام والتحسيس والتوجيه

تعبّر هذه المهمة عن الفلسفة الحقيقية التي تحكم عمل جمعيات حماية المستهلك، بل وسلوك المستهلك بشكل عام، ممثلة في بذل العناية والحرص اللازمين لتفادي الوقوع ضحية ممارسات تؤثر على مصالح المستهلك المادية والمعنوية، وتؤدي إلى المساس بصحته وأمنه.

تظهر هذه المهمة كبديل عملي لتجاوز نقص الوعي الإستهلاكي وتقاعس المستهلكين في الدفاع عن مصالحهم، وتمارس الجمعيات هذه المهام في صورة إبلاغ الهيئات الرسمية ذات العلاقة بحماية المستهلك بالممارسات التي تهدد أمن وصحة وسلامة المستهلكين، أو في صورة تحسيس وتوجيه المستهلكين إلى السلوك الأمثل للحفاظ على مصالحه المادية والمعنوية.

1- إطلاع الجهات الرسمية²:

يقع عبء حماية المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين على الجهات الرسمية بالدرجة الأولى، وتكون جمعيات حماية المستهلك بمثابة "جهة إنذار" لهذه الجهات لوضع التدابير العملية للحماية، في حالة معاينتها لممارسات تهدد أمن وصحة وسلامة المستهلكين:

- التنسيق المباشر مع مصالح وزارة التجارة على المستويين المركزي والمحلي:

لا تتمتع جمعيات حماية المستهلك بأية صلاحية في مجال متابعة الأسواق ومراقبة مدى إحترام إجراءات إشهار الأسعار وإحترام شروط الصحة والنظافة في عرض المنتوجات و/أو الخدمات فمثل هذا الصلاحية

1 ضريفي نادية، لجلط فواز، دور جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلكين، مجلة الإجتهد القضائي، عدد 14، أبريل 2017، ص 178.

2 عبد الحق قريمس، المرجع السابق، ص 522.

تعود بنص القانون لأعوان قمع الغش التابعين للوزارة المكلفة بحماية المستهلك وهي وزارة التجارة؛ ومن الناحية العملية، يمكن للجمعيات ممارسة هذه المهمة بطريق غير مباشر من خلال إخطار الأعوان والمصالح المذكورة لطلب تدخلها في الوقت المناسب حتى يتم ضبط المتدخل متلبسا بمخالفته، ومن صور ذلك، يمكن ذكر مايلي:

- إطلاع معهد الملكية الصناعية بخصوص تقليد العلامات:

يمكن للجمعيات حماية المستهلكين في حالة إكتشافها لعلامات مقلدة في السوق أن تخطر بذلك المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية INAPI. والمعهد مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري.

- إطلاع معهد التقييس:

في حالة إكتشاف اخلال بالمعايير المقررة في مجال الجودة. وفي سبيل القيام بعملها في هذا الشأن، يمكن للجمعيات حماية المستهلكين أن تطلب رأي مجلس المنافسة حول المسائل المرتبطة بالمنافسة، والممارسات التي قد يكون لها وقع سلبي على المنافسة، ومن ثم على المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين، حسب المادة 35 فقرة 2 من الأمر رقم 03-03 المتعلق بالمنافسة: "ويمكن أن تستشير أيضا في المواضيع نفسها الجماعات المحلية والهيئات الاقتصادية والمالية والمؤسسات والجمعيات المهنية والنقابية وكذا جمعيات المستهلكين".

2- تحسيس وتعبئة جمهور المستهلكين:

تتراوح هذه المهمة من مجرد تقديم المعلومات الضرورية للمستهلكين، بقصد ترشيد وتوجيه الفعل الاستهلاكي لديهم، إلى تعبئتهم وتفعيلهم في مواجهة مخاطر السوق.

- التحسيس والإعلام:

إذا كان للمستهلك الحق في اعلامه من قبل المنتجين، فله الحق أيضا في أن يحصل على إعلام آخر من قبل جمعية حماية المستهلك. فالإعلام الذي تباشره هذه الأخيرة هو إعلام خاص، لأنها تراقب مدى توافر الوسم والمواصفات القانونية والتنظيمية في المنتجات المعروضة وكذا لفت نظر المستهلكين إلى ضرورة شراء مواد رخيصة جيدة الصنع بدل المواد غالية الثمن، حثهم على اقتناء منتجات محلية يضمن فيها حقه في الرجوع بالضمان بدلا من المنتج الأجنبي، وإمدادهم بمعلومات خاصة حول الضمان، لأن الغالبية من المستهلكين يجهلون.

ويكون الاعلام أو التوعية عن طريق إعداد نشرات وتوزيعها على المستهلكين أو الصحف والمجلات أو عن طريق الإذاعة والتلفزيون والأترنت. وقد نصت المادة 19 من القانون رقم 90-31 المتعلق بالجمعيات على

مايلي: "يمكن للجمعية أن تصدر وتوزع في إطار التشريع المعمول به نشرات ومجلات ووثائق إعلامية وكراسات لها علاقة بهدفها.

يجب أن تكون النشرة الرئيسية باللغة العربية مع احترام القوانين المعمول بها".¹

ويعتبر دور التوعية والتحسيس هو الدور الأول الذي اعترف به القانون لجمعيات حماية المستهلك، في ظل القانون رقم 89-02 الملغى المادة 23 منه: "يمكن جمعيات المستهلكين أن تقوم بدراسات وإجراء خبرات مرتبطة بالاستهلاك على نفقتها وتحت مسؤوليتها، وبإمكانها أن تنشر ذلك حسب نفس الشروط".²

- مكافحة الإشهار الكاذب أو وقفه (الإشهار المضاد):

يعتبر الإعلان التجاري وسيلة لتعريف المستهلك بخواص منتجاتهم وخدماتهم ومظهرها مهما من مظاهر المنافسة المشروعة، ويجب أن يكون صادقا ونزيها. إلا أن المنتجين قد يلجؤوا إلى الكذب لجذب المستهلكين لتحقيق أرباح طائلة ولو على حسابهم، وهذا هو الإشهار الكاذب.

ولذلك تقوم الجمعيات لوقاية المستهلكين من الإشهار الكاذب عن طريق الإشهار المضاد أي توجيه إنتقاد إلى المنتجات والخدمات التي هي محل الترويج والمدح، لكن بشرط أن يكون هذا الإنتقاد موضوعيا وعليها التأكد من صحة المعلومات التي تنشرها في المجلات وعدم إستعمال الإنتقاد بصورة تعسفية.³

وينبغي أن يتوقف الإجراء عند تبيان سلبيات ومخاطر السلعة أو الخدمة، وفضح تخلف الميزات أو الخصائص التي يظهرها العرض المقدم لها من طرف المتدخل، وعدم تجاوز ذلك إلى التعليق على مسلك المتدخل وطريقة عمله والتشهير به.⁴

- الدعوة إلى المقاطعة:

للجمعيات أن تستعمل وسائل أخرى للضغط على المنتجين ومن بينها الدعوة إلى المقاطعة أي عدم التعامل مع منتجي السلع ومقدمي الخدمات أو كما يسميها البعض الامتناع عن الشراء، وخاصة إذا تأكدت بأن هناك خطر على صحة وأمن المستهلك أو على مقدرته المالية.

تعتبر المقاطعة وسيلة تهديدية تجعل المنتجين يحترمون الرغبات المشروعة للمستهلكين خاصة إذا تعلق الأمر بارتفاع الأسعار ورداءة الخدمات، أو لتعيب المنتجات وخطورتها على صحة المستهلك.

1 سي يوسف زاهية حورية (كجار)، دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك، مجلة الحقيقة، عدد 34، ص 289.

2 عبد الحق قريمس، المرجع السابق، ص 523.

3 سي يوسف زاهية حورية (كجار)، المرجع السابق، ص 294.

4 عبد الحق قريمس، المرجع السابق، ص 523.

فإذا كانت المقاطعة تحقق هدفا إيجابيا للمستهلك، إلا أنها في نفس الوقت تلحق أضرارا جسيمة بالمنتجين بصفة خاصة وعلى الاقتصاد الوطني بصفة عامة، لأن الإمتناع عن الشراء معناه التوقف عن الانتاج وبالتالي ركود الإقتصاد، وهذا ما دفع رجال القانون إلى التدخل وحث جمعيات حماية المستهلك على استعماله بطريقة عقلانية وتوفر شروط معينة، منها:

- ألا يلجأ إلى هذا الإجراء إلا كوسيلة أخيرة بعد استنفاد كل الطرق؛
- أن يكون لإجراء المقاطعة سببا مبررا ومقبولا.¹

لا تكون جمعيات حماية المستهلك مسؤولة عن الأضرار التي يمكن أن تلحق بالتدخل، إثر نجاح حملة المقاطعة، لأن تلك النتيجة تبقى مرتبطة بمسلك المستهلكين في الإستجابة أو عدم الاستجابة للدعوة للمقاطعة.

تبقى الدعوة للمقاطعة الأسلوب الأخير في مواجهة الممارسات الضارة بالمستهلكين، أي بعد استنفاد الوسائل الأخرى، وينبغي أن تبني هذه الدعوة على أسباب مبررة ومعقولة، حتى لا تقع تحت طائلة التشهير والقدح، وتقود إلى مساءلة الجمعية مدنيا و/أو جزائيا.²

الفرع الثاني: مهمة تمثيل المستهلكين

يتأكد الدور الفعال لجمعيات حماية المستهلكين في الدفاع عن المصالح المادية والمعنوية للمستهلك من خلال مهمة تمثيلهم، الذي يكون إما بشكل دوري ومستمر لدى الهيئات والمصالح العمومية، أو تمثيلهم لدى الجهات القضائية بمناسبة الممارسات التي تمس بمصالح المستهلكين بشكل شخصي ومباشر، أو بشكل عام وجماعي.

أولا: تمثيل المستهلكين لدى الهيئات العمومية

تلعب جمعيات حماية المستهلكين دورا مهما في إيصال انشغالات وتطلعات جمهور المستهلكين، بل وحتى التأثير في القرارات الرسمية في مجال الاستهلاك، من خلال تمثيل المستهلكين لدى الهيئات العمومية ذات الصلة بالنشاط الإقتصادي، والتي تضطلع بشكل مباشر أو غير مباشر بضبط وتنظيم قطاعات الإنتاج والتوزيع والخدمات.

1- مجلس المنافسة:

1 سي يوسف زاوية حورية (كجار)، المرجع السابق، ص 292.

2 ضريفي نادية، جلط فواز، المرجع السابق، ص 179.

هو سلطة إدارية مستقلة في مجال المنافسة، أنشئ بمقتضى المادة 23 من قانون المنافسة، يتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، وهو مجلس يتمتع بسلطة إتخاذ القرار بشأن المسائل المتعلقة بضبط السوق، إلى جانب إبداء الرأي والإقتراح عندما يطلب منه ذلك: "يتكون مجلس المنافسة من إثني عشر 12 عضوا ينتمون إلى الفئات الآتية:

— عضوان 02 مؤهلان يمثلان جمعيات حماية المستهلكين"، إلى جانب إعتباره جهة إستشارة لصالح جمعيات حماية المستهلك.

2- المجلس الوطني لحماية المستهلكين:

هيئة إستشارية في مجال الإستهلاك، أنشئ بموجب المادة 24 من القانون رقم 09-03: "ينشأ مجلس وطني لحماية المستهلكين يقوم بإبداء الرأي واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسة حماية المستهلك"، ويسمح لجمعيات حماية المستهلكين بالمشاركة من خلاله في إعداد وتوجيه سياسة الإستهلاك.¹

يلاحظ الحضور البارز لممثلي الحركة الجمعوية ضمن المجلس، بالإعتراف بحق العضوية فيه لممثل واحد: "عن كل جمعية حماية المستهلكين المؤسسة قانونا".

3- المجلس الوطني للتقييس:

هو جهاز للإستشارة والنصح في مجال التقييس، موضوع لدى رئيس الحكومة يرأسه الوزير المكلف بالتقييس، يصدر توصيات وآراء في مجال التقييس، يضم المجلس بين أعضائه التسعة والعشرين ممثلا واحدا عن جمعيات حماية المستهلكين.

4- الهيئة الجزائرية للاعتماد ألجيراك:

باعتبارها هيئة لإعتماد جهات تقييم المطابقة، وهي مؤسسة عامة ذات طابع صناعي وتجاري: "يتشكل مجلس الإدارة من: ... إثني عشر ممثلا عن جمعيات تقديم الخدمات و/أو المستهلكين".²

ثانيا: تمثيل المستهلكين أمام الجهات القضائية

يعد القضاء الجهة التي قد تلجأ إليها جمعيات حماية المستهلك من أجل حماية الحقوق في حال تم الإعتداء عليها، أي أنه في حالة وجود ضرر أو خطر على المستهلك فإن جمعيات حماية المستهلك تلجأ إلى الجهات القضائية من أجل المطالبة بحماية المستهلك و/أو طلب التعويض في حال وجود ضرر.

وقد نص القانون رقم 12-06 المتعلق بالجمعيات في مادته 17 على أنه تكتسب الجمعية المعتمدة الشخصية المعنوية وهي أحد أهم آثار الاعتراف القانوني بها، لما يخولها جملة من الحقوق ويرتب لها مجموعة من الآثار أهمها على

1 عبد الحق قريمس، المرجع السابق، ص- ص 524- 525.

2 نفس المرجع، ص 526.

الإطلاق أهلية التقاضي، فنصت الفقرة 3 من المادة 17 على أنه يمكن للجمعية المكتسبة للشخصية المعنوية القيام بكل الإجراءات أمام الجهات القضائية المختصة، بسبب وقائع لها علاقة بهدف الجمعية ألحقت ضرراً بمصالح الجمعية أو المصالح الفردية أو الجماعية لأعضائها، وحق التقاضي بالنسبة لجمعيات حماية المستهلك له شروط، كما أن القضاء المختص بالنظر في دعاوى جمعيات حماية المستهلك محدد قانوناً¹.

وهو ما كرسه المشرع ضمن المادة 23 من القانون رقم 09-03: "عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك، يمكن جمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني"².

إن مثل هذا المقتضى يعطي لجمعيات حماية المستهلكين صفة التقاضي بإسمها، وتحقق شرط الصفة لها، إلى جانب المصلحة، كشرط لقبول الدعوى. وهي تستفيد، بمناسبة تمثيلها ودفاعها عن المصالح المشتركة للمستهلكين أمام الجهات القضائية، من المساعدة القضائية.³

1- شروط رفع الدعوى من طرف جمعيات حماية المستهلكين:

وهي محدد قانوناً بموجب القانون 08-09 المتعلق بقانون الإجراءات المدنية والإدارية، وهو منصوص عليها في المادة 13، وصفة التقاضي تثبت لجمعيات حماية المستهلك بمجرد الإعتماد والإعتراف لها بالشخصية المعنوية وفقاً لما نصت عليه المادة 17 من قانون الجمعيات وهذا في حالة وجود وقائع لها علاقة بهدف الجمعية، كما أن المادة 23 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش قد أقرت بهذا الحق، كما أقرت المادة 23 صراحة صفة جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلك أو عدة مستهلكين عند تعرضهم لضرر فردي تسبب فيه نفس المتدخل وذا أصل مشترك، وهي في نظرنا حماية فعالة من خلال توسيع نطاق تدخل جمعيات حماية المستهلك، بالإضافة إلى تمتعها بحق طلب المساعدة القضائية الأمر الذي يسهل عليها عملية المطالبة بحقوق المستهلكين وحمايتهم⁴.

لقد أشار المشرع لهذا الدور تحت مسمى محدد، وهو التأسس كطرف مدني، للدفاع عن مصالح المستهلكين في حالة الأضرار الفردية أو الجماعية، يتجلى دور جمعيات حماية المستهلكين في المطالبة بالتعويض عن الضرر اللاحق

1 ضريفي نادية، لجلط فواز، المرجع السابق، ص 187.

2 عبد الحق قويمس، المرجع السابق، ص 527.

3 نفس المرجع، ص 527.

4 ضريفي نادية، لجلط فواز، المرجع السابق، ص 187.

بالمستهلكين، سواء كان ذلك بشكل فردي ومحدود أي أحد المستهلكين أو بعض المستهلكين أو بشكل جماعي يلحق بجمهور المستهلكين.¹

2- الجهة القضائية المختصة بنظر دعاوى جمعيات حماية المستهلك:

بالعودة إلى نص المادة 23 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والتي أعطت الحق لجمعيات حماية المستهلك في اللجوء للقضاء عند تعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار وطلب التأسيس كطرف مدني، ومن المعلوم أن التأسيس كطرف مدني يكون أمام قاضي التحقيق وفقا لإجراءات محددة، مما يعني أن القضاء المختص بنظر هذه الدعاوى هو القضاء الجزائي.

ويؤكد هذه الفرضية أيضا نص المادة 65 من القانون رقم 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية إذ تنص المادة على أنه: "دون المساس بأحكام المادة 02 من قانون الإجراءات الجزائية يمكن جمعيات حماية المستهلك والجمعيات المهنية التي أنشئت طبقا للقانون، وكذلك كل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة القيام برفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفة أحكام هذا القانون"، بالرغم من أن النص جاء عاما بقوله: "دعوى أمام العدالة" مما يعني جواز رفعها أمام القضاء العادي بصفة عامة، إلا أن أحكام النص 04-02 ذو صبغة جزائية مما يعني أن القضاء المختص هو القضاء الجزائي.²

3- التعويض عن الضرر الفردي لأحد المستهلكين:

يمكن للجمعية أن تنضم إلى دعوى المستهلك لتدعمه في مطالبه ضد المتدخل، وفي الوقت نفسه لتدافع عن المصالح الجماعية للمستهلكين، وهي تمارس هذه الدعوى أمام القضاء المدني دعوى التمثيل المشترك للمستهلكين: (فرنسا: المادة 1-422L).

في حالة تعرض مستهلكين إثنين أو أكثر لضرر يتسبب فيه نفس المتدخل، يمكن لهم توكيل جمعية لتطالب بالتعويض عن الأضرار اللاحقة بهم، هي دعوى للمطالبة الجماعية بمصالح فردية للمستهلكين الأصل تفريد الدعوى.

4- التعويض عن الضرر اللاحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين:

إن حماية المصالح الجماعية تقع في الأصل على عاتق الجهات الرسمية، وعلى رأسها النيابة العامة، لكن القانون يعترف لجمعيات حماية المستهلكين بإمكانية مباشرة هذه الدعوى بغرض طلب التعويض عن الضرر اللاحق بالمصلحة المشتركة للمستهلكين.

ترتبط مباشرة هذه الدعوى بثبوت وصف الجريمة للفعل الذي يتابع المتدخل لأجله، وهو ما يتأكد من ورود عبارة "... تتأسس كطرف مدني..."، ومثل هذا التقييد يجعل نطاق تدخل جمعيات حماية المستهلك ضيقا ومحدودا.

1 عبد الحق قريمس، المرجع السابق، ص 527.

2 ضريفي نادية، جلت فواز، المرجع السابق، ص 187.

وعلى هذا الأساس، لا يمكن لهذه الجمعيات، إستنادا للقانون رقم 03-09، أن تطالب بالتعويض عن هذه الأضرار أمام القضاء المدني، كما أنه لا يمكن لها أن تطالب أمام القضاء الإستعجالي بوقف الأنشطة التي تشكل تهديدا لصحة المستهلك وإتخاذ التدابير المؤقتة التي تسمح بتفادي تلك الأخطار.

ويبدو القانون رقم 02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية أفضل في تنظيمه لهذه الصلاحية، مقارنة بالقانون رقم 03-09، حيث يعترف في المادة 65 منه لـ "... جمعيات حماية المستهلك، والجمعيات المهنية التي أنشئت طبقا للقانون، وكذلك كل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة، القيام برفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفة أحكام هذا القانون.

كما يمكنهم التأسيس كطرف مدني في الدعاوى للحصول على تعويض الضرر الذي لحقهم".¹

المطلب الرابع: دور القضاء في حماية المستهلك

إن تحقيق هدف القانون المتمثل في إقامة النظام العام في المجتمع عن طريق وضع قواعد أمرت تستوجب تسليط الجزاء على كل مخالف لهذه القواعد لأن من أهم واجبات الدولة الحديثة ضمان حق الفرد في الإلتجاء إلى القضاء للمطالبة ببسط حمايته لحقوقه إذا وقع الإعتداء عليها، ويتم ذلك عمليا عن طريق الدعوى القضائية سواء كانت عمومية أو مدنية.²

الفرع الأول: دور النيابة العامة في حماية المستهلك³

تعتبر النيابة العامة السلطة الأصلية التي لها صلاحية تحريك الدعوى العمومية في المواد الجنائية، ولا تقوم النيابة العامة بتحريك الدعوى العمومية إلا بعد إبلاغها بالجريمة، وهذا الإبلاغ قد يكون من المستهلك المضرور أو من طرف ضباط الشرطة القضائية التي لها مهام البحث والتحري أو من أجهزة إدارية لها مهام حماية المستهلكين. فلكي تلعب النيابة العامة دورها الأساسي في القمع المخول لها بموجب نصوص قانون الإجراءات الجزائية، فإن القانون يفرض التزام

1 عبد الحق قريمس، المرجع السابق، ص 527.

2 حملاحي جمال، المرجع السابق، ص 231.

3 للإطلاع على المزيد من المعلومات المتعلقة بدور النيابة العامة في المتابعة القضائية للمتخرف (المتدخل) أنظر مذكرة حملاحي جمال من ص 104 إلى ص 112.

إعلام وكيل الجمهورية بالمخالفات المرتكبة والتي تدخل في اختصاصه الاقليمي. فقد يصدر أمرا إما بحجز السلعة أو بإتلافها بعد صدور حكم المحكمة... إلخ.¹

الفرع الثاني: دور وكيل الجمهورية في حماية المستهلك

بصفته رئيس الضبطية القضائية وممثل الحق العام على مستوى اختصاص إقليم محكمته، يقوم وكيل الجمهورية بمراقبة أعمال الضبطية القضائية في البحث والتحري عن المخالفات والجنح التي تمس بالمستهلك، كما يقوم بتحريك الدعوى العمومية ضد كل مرتكبي المخالفات وإحالتهم على المحكمة ليحاكموا وفقا للقانون، وهو الذي يمثل المجتمع أمام المحاكم ويطلب بتطبيق القانون، ومن وظيفته تلقي المحاضر الواردة من الشرطة القضائية أو الشكاوى والبلاغات ويقرر ما يتخذ في شأنها، ويأمر باتخاذ جميع الاجراءات اللازمة للبحث والتحري عن الحقيقة وعن الجرائم المتعلقة بالنظام العام ويبلغ الجهات القضائية بالتحقيق أو المحاكمة لكي تنظر فيها، ويطعن عند الاقتضاء في الأحكام والقرارات التي تصدرها تلك الهيئات القضائية، وقد يصدر أوامر إما بحجز السلعة أو بإتلافها بعد صدور حكم المحكمة.

وبالرجوع إلى قانون حماية المستهلك وقمع الغش وفيما يخص إجراء الخبرة، فإن الأعوان المكلفين بذلك يجلبون ملف الخبرة إلى وكيل الجمهورية، وكذلك تقوم المخابر المؤهلة قانونا بتقديم كشوفات أو تقارير الخبرة، والذي يجيله بدوره إلى القاضي المختص إذا ما رأى أنه يجب الشروع في المتابعة أو فتح تحقيق قضائي وهذا عند الحاجة وبعد القيام بتحقيق مسبق.

وفي مجال السحب المؤقت او النهائي للمنتوج وتنفيذه من طرف الأعوان المكلفين بذلك فقد أشارت المواد 59، 62 و63، من قانون حماية المستهلك وقمع الغش على وجوب اعلام وكيل الجمهورية بكل الإجراءات بنصها: "ويعلم وكيل الجمهورية بذلك فورا".

1 حملاجي جمال، المرجع السابق، ص 106.

فوكيل الجمهورية له دور أساسي في حماية مصالح المستهلك من خلال البحث والتحري وطلب اجراء التحقيقات والمتابعة في حال تعرض المستهلك لخطر يمس مصالحه المادية أو المعنوية بكل الإجراءات.¹

الفرع الثالث: دور المحكمة في حماية المستهلك

للمحكمة دور فعال ومهم في الفصل في المخالفات التي تعرض عليها من طرف وكيل الجمهورية أو تحال عليها من طرف قاضي التحقيق بحسب طبيعة المخالفة ونوع الفعل الإجرامي.

يقع على القضاة عندما تكون الدعوى مرفوعة من قبل المستهلك أن يتعاملوا مع هذا الأخير وفق معيار المستهلك الضحية المتوسط الذكاء، وهذا بالإستناد على معيار الرجل العادي المعروف في القانون المدني.

نظرا للنتائج التي قد تترتب نتيجة عدم الإعتماد على هذا المعيار، فإن المحاكم قد تلجأ إلى معيار آخر الذي يأخذ حالة كل مستهلك ضحية على حدى، وذلك بالنظر إلى مستواه الثقافي والوضعية التي تعرض لها، وبالتالي يكون المعيار الذي يأخذ بالمستهلك المتوسط الذكاء كمرجع لتقدير مدى وجود الخطأ الذي يعاقب عليه القانون في إطار العلاقة الاستهلاكية.

يمكن للقضاة بموجب الإختصاص المخول لهم أن ينظروا في القضايا المرفوعة من قبل المستهلك أمام المحاكم قصد الفصل فيها، سواء كانوا قضاة من الأقسام التجارية عندما يتعلق بالتعويض أو تنفيذ العقود المبرمة، أما إذا كان موضوع الدعوى ناتج عن جرائم معاقب عنها جنائيا فللمستهلك الخيار بين رفعها أمام القاضي الجزائي والتأسيس كطرف مدني أو أن يرفع دعواه أمام القسم المدني، كما يمكن أن ترفع الدعوى من طرف الهيئات الإدارية المكلفة بمتابعة الأنشطة الاقتصادية.

وقد تكون المخالفة الصادرة عن المنتج لا تكفي لمساءلته فتصدر المحكمة حكما بالبراءة أو تكون المخالفة ثابتة في جانب المنتج فتعاقبه وفقا للقانون، كما للمحكمة أن تصدر أحكاما بحجز المنتجات موضوع المخالفة وإتلافها أو إصدار حكم تمهيدي بإجراء خبراء تقنية من ذوي الإختصاص لإثبات وقوع المخالفة.¹

1 علي أحمد صالح، المرجع السابق، ص- ص 232-233.

المبحث الثاني: الإجراءات القانونية لممارسة الإدارة دورها في الوقاية والجزاء المطبق على جرائم الإستهلاك

لقد حولت القوانين للإدارة سلطة ردع المخالفات التي بإمكانها أن تمس بالمستهلك، فنجدها تعتمد على مجموعة من الوسائل القانونية من أجل الكشف عليها ومعاينتها لتتخذ في شأنها التدابير اللازمة لإيقافها. بالنسبة لمعينة والبحث عن المخالفات التي تمس نزاهة التعامل بين المتدخل والمستهلك، والخاصة بإشهار الأسعار والفوترة، نجد أن المشرع الجزائري لم يقيم بتأطير إجراءات البحث ومعاينة مثل هذه المخالفات إلا في سنة 2004 بموجب القانون رقم 04-02 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية التي كانت في السابق تخضع للأمر رقم 95-06 المتعلق بالمنافسة.

تختلف هذه الإجراءات باختلاف نوع المخالفة، إذا تعلق الأمر بالمخالفات المباشرة فإنه يجب أن يحتتم التحقيق بمحضر محرر من طرف أعوان الإدارة المختصون أين يتم فيه تقرير المخالفة سواء تعلق الأمر بالمنتجات أو بتلك التي تمس بشفافية الممارسات التجارية، أما المخالفات غير المباشرة والتي تتعلق بالتحقيق في المخالفات التي تمس المنتجات التي لا يمكن إثباتها إلا بإقتطاع العينات وتوجيهها إلى المخابر لإجراء الفحوص العلمية عليها. لكي تتخذ الإدارة التدابير التي بواسطتها تتمكن من الوقاية من المخالفات التي بإمكانها أن تمس صحة المستهلك ومصالحه المادية، يجب عليها بفضل أعوان مؤهلون قانونا البحث ومعاينة المخالفات التي جاء تنظيمها في القوانين المتعلقة بحماية المستهلك.²

وهذا ما سنتطرق له ضمن المطلبين التاليين، حيث نطرق التحقيق الإداري والمعاينة لمنع المساس بالمستهلك (المطلب الأول)، وتطبيق العقوبات المقررة في قانون الممارسات التجارية (المطلب الثاني)؛

المطلب الأول: التحقيق الإداري والمعاينة لمنع المساس بالمستهلك

إن الإدارة المختصة بالتحقيق في المخالفات يمكنها أن تقوم في أي وقت وفي أي مرحلة من مراحل عرض المنتج للإستهلاك بتحريرات لمراقبة المطابقة، قصد تفادي المخاطر التي تهدد صحة المستهلك وأمنه أو التي تمس مصالحه المادية والمعنوية.

1 علي أحمد صالح، المرجع السابق، ص 234.

2 حملاحي جمال، المرجع السابق، ص 65.

نصت المادة 49 من القانون رقم 04-02 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ضمن فقرتها الأولى على الموظفين المؤهلين للقيام بالتحقيقات ومعاينة المخالفات وهذا ما تطرقنا له بالتفصيل سابقا؛ كما وأنها ألزمت على هؤلاء الموظفين المؤهلين لذلك تبيان وظيفتهم وتقديم تفويضهم بالعمل، قبل بداية التحقيق والتحري، مع إمكانية طلب تدخل وكيل الجمهورية المختص إقليميا وذلك طبقا للقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية. وبإمكانهم أثناء إجراء التحقيق القيام بتفحص كل المستندات الإدارية أو التجارية أو المالية أو المحاسبية، وكذا أية وسائل مغناطيسية أو معلوماتية، دون أن يمنعوا من ذلك بحجة السر المهني، كما يمكنهم إشتراط إستلامها حيثما وجدت والقيام بحجزها، وتضاف هذه المستندات والوسائل المحجوزة إلى محضر الحجز أو ترجع في نهاية التحقيق، بعدها تحرر، حسب الحالة، محاضر الجرد و/أو محاضر إعادة المستندات المحجوزة وتسلم نسخة من المحاضر إلى مرتكب المخالفة¹. وحسب المادة 51 من نفس القانون فإنه يمكن للموظفين المؤهلين المذكورين ضمن المادة 49، القيام بحجز البضائع.

ولديهم حرية الدخول إلى المحلات التجارية والمكاتب والملحقات وأماكن الشحن والتخزين وبصفة عامة إلى أي مكان باستثناء المحلات السكنية التي يتم الدخول إليها وفقا لإجراءات حددها قانون الإجراءات الجزائية ويمارسون كذلك أعمالهم خلال نقل البضائع، ويمكنهم أثناء ذلك فتح أي طرد أو متاع بحضور المرسل والمرسل إليه². تختتم التحقيقات المنجزة بتقارير تحقيق، يحدد شكلها التنظيم، وتثبت المخالفات التي نص عليها القانون، عن طريق تحرير محاضر يتم تبليغها إلى المدير الولائي المكلف بالتجارة، والذي يقوم بدوره بإرسالها إلى وكيل الجمهورية المختص إقليميا³.

تحرر المحاضر دون شطب أو إضافة أو قيد في الهوامش، وتتضمن تواريخ وأماكن التحقيقات المنجزة والمعاينات المسجلة، وتتضمن كذلك هوية وصفة الموظفين الذين قاموا بالتحقيقات، وكذا هوية مرتكب المخالفة والأشخاص المعنيين بالتحقيقات ونشاطهم وعناوينهم. هذا ويتم تصنيف المخالفة حسب أحكام القانون رقم 04-02 المذكور أعلاه، وفي حالة إمكانية توقيع غرامة المصالحة، يقوم الموظف باقتراح العقوبة. وفي حالة الحجز، فإنه يجب تبيان ذلك في المحضر ويرفد بوثائق جرد المنتوجات المحجوزة⁴.

1 المادة 50 من القانون رقم 04-02 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المرجع السابق، ص 9.

2 المادة 52، نفس المرجع، ص 9.

3 المادة 55، نفس المرجع، ص 10.

4 المادة 56، نفس المرجع، ص 10.

ويتم تحرير هذه المحاضر في ظرف 8 أيام ابتداء من تاريخ نهاية التحقيق، ويجب أن توقع من طرف الموظفين الذين عاينوا المخالفة، وهذا تحت طائلة البطلان، ويبين فيها أنه قد تم، إعلام مرتكب المخالفة بتاريخ ومكان تحريرها وقد تم إبلاغه بضرورة الحضور أثناء التحرير، وإذا حضر هذا الأخير تحرير المحضر فإنه يوقعه، وفي حالة غيابه، أو في حالة حضوره ورفضه التوقيع أو معارضته غرامة المصالحة، يقيد ذلك في المحضر تسجل المحاضر وتقارير التحقيق المحررة من طرف الموظفين في سجل خاص مخصص لهذا الغرض مرقم ومؤشر عليه، ويكون لها حجية قانونية حتى يطعن فيها بالتزوير.¹

المطلب الثاني: الجزاء على الجرائم الواقعة على المستهلك

ضمانا للحماية الفعلية للمستهلك من الجرائم التي قد تقع عليه نتيجة مخالفة المتدخل لأحكام القانون رقم 03-09 وتحقيق الردع الكافي للمتدخل ماديا ومعنويا لتجنب العود إلى المخالفة، نص المشرع الجزائري على عدة جزاءات تطبق على المخالفين منها ما هو منصوص عليه في القانون رقم 03-09، ومنها ما نص عليه في قانون العقوبات، وهناك ما نص عليه ضمن نصوص خاصة أخرى، ويتعلق هذا الجزاء أساسا بالجزاء الجنائي المتمثل في توقيع العقوبة من طرف السلطة القضائية (الفرع الأول)، الجزاء الإداري الذي تطبقه بعض هيئات الدولة بموجب نصوص خاصة بذلك (الفرع الثاني) والجزاء المدني المرتبط بتعويض المستهلك عن الأضرار التي لحقت به بسبب تلك الجريمة (الفرع الثالث).

الفرع الأول: الجزاء الجنائي المطبق في الجرائم الواقعة على المستهلك

نصت عليه المواد من 68 إلى 85 من القانون رقم 03-09 ضمن الفصل الثاني المعنون بالمخالفات والعقوبات من الباب الرابع من القانون المذكور. فبعض الجزاءات وردت ضمن هاته المواد والبعض منها تمت الإحالة إلى قانون العقوبات. وتنقسم هاته العقوبات إلى عقوبات أصلية وأخرى تكميلية؛

1. العقوبات الأصلية لجرائم الإستهلاك:

أفرد المشرع الجزائري لكل مخالفة لأحكام القانون رقم 03-09 والتي تؤدي إلى إلحاق ضرر بمصالح المستهلك عقوبة خاصة بها؛

أ- عقوبات الجرائم الماسة بالسلامة الصحية للمستهلك:

تتمثل في العقوبات التالية:

• عقوبة جريمة خداع أو محاولة خداع المستهلك:

1 المئات 57 و58، نفس المرجع، ص 10.

- أحالت المادة 68 من القانون رقم 03-09 في تطبيق عقوبة جريمة خداع أو محاولة خداع المستهلك إلى المادة 429 من قانون العقوبات، وتتمثل عقوبة هذه الجريمة في الحبس من شهرين إلى ثلاث سنوات و غرامة من ألفين (2000) دينار جزائري إلى عشرين ألف (20000) دينار جزائري أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط.
- وترفع العقوبات المنصوص عليها في المادة 68 إلى الحبس لمدة خمس (5) سنوات حبسا و غرامة مالية قيمتها خمسمائة ألف (500000) دينار جزائري ، إذا ارتكبت جريمة الخداع أو محاولة الخداع بواسطة الأساليب التالية:
- الوزن أو الكيل أو بأدوات أخرى مزورة أو غير مطابقة،
 - طرق ترمي إلى التغليف في عمليات التحليل أو المقدار أو الوزن أو الكيل أو التغيير عن طريق الغش في تركيب أو وزن أو حجم المنتج ،
 - إشارات أو إدعاءات تدليسية ،
 - كتيبات أو منشورات أو نشرات أو معلقات أو إعلانات أو بطاقات أو أية تعليمات أخرى.¹

● عقوبة جريمة الغش في المنتوجات:

- عقوبة جريمة الغش في المنتوجات نصت عليها المادة 431 من قانون العقوبات وهي الحبس من سنتين إلى خمس سنوات، و بغرامة من عشرة آلاف (10000) إلى خمسين ألف (50000) دينار جزائري.
- وترفع عقوبة جريمة الغش في المنتوجات إلى السجن من 5 سنوات إلى 10 سنة و غرامة مالية من (50.000) إلى مليون (1000.000) دينار جزائري إذا ألحق المنتج المغشوش بالمستهلك مرضا أو عجزا عن العمل.
- كما ترفع العقوبة إلى السجن المؤقت من عشر سنوات إلى عشرين سنة و بغرامة من مليون (1000.000) دينار جزائري إلى مليونين (2000.000) دينار جزائري إذا تسببت تلك المادة في مرض غير قابل للشفاء، أو في فقد استعمال عضو أو في عاهة مستديمة، وترفع العقوبة إلى السجن المؤبد إذا تسببت تلك المادة في وفاة شخص أو عدة أشخاص.²

● عقوبة جريمة مخالفة إلزامية نظافة وسلامة المادة الغذائية

- يعاقب بغرامة من مائتين ألف (200.000) دينار جزائري إلى خمسمائة ألف (500.000) دينار جزائري كل من يخالف إلزامية سلامة المادة الغذائية.
- ويعاقب على مخالفة إلزامية النظافة والنظافة الصحية بغرامة من خمسين ألف (50.000) دينار جزائري إلى مليون (1000.000) دينار جزائري.³

ب- عقوبات الجرائم الماسة بأمن المنتج:

1 المادة 69، قانون رقم 03-09 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، ص-ص 20-21.

2 المادة 432 معدلة من قانون العقوبات رقم 06-23 مؤرخ في 20 ديسمبر 2006، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 84، ص 28، أحالت إليها المادة 83 من القانون رقم 03-09.

3 المادتان 71 و72، قانون رقم 03-09 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، ص 21.

تتمثل فيما يلي:

● عقوبة جريمة عدم الإلتزام برقابة مطابقة المنتوجات:

نصت على عقوبة جريمة عدم رقابة مطابقة المنتوج المادة 74 من قانون رقم 09-03 وهي غرامة مالية من خمسين ألف (50.000) دينار جزائري إلى خمسمائة ألف (500.000) دينار جزائري.

● عقوبة جريمة مخالفة إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع:

يعاقب على جريمة عدم الإلتزام بالضمان أو عدم تنفيذ ضمان المنتوج بغرامة من مائة ألف (100.000) دينار جزائري إلى خمسمائة ألف (500.000) دينار جزائري.¹

أما عدم الإلتزام بتنفيذ الخدمة ما بعد البيع فعقوبتها حسب نص المادة 77 من قانون رقم 09-03 هي غرامة من خمسين ألف (50.000) دينار جزائري إلى مليون إلى مليون (1000.000) دينار جزائري.

● عقوبة جريمة عدم الإلتزام بالإعلام:

عاقب المشرع الجزائري على جريمة عدم الإلتزام بالإعلام بواسطة الوسم أو عدم إحترام بيانات الوسم حسب المادة 78 من قانون رقم 09-03 بغرامة من مائة ألف (100.000) دينار جزائري إلى مليون (1000.000) دينار جزائري.

2. العقوبات التكميلية لجرائم الإستهلاك:

إلى جانب العقوبات الأصلية يمكن للقاضي الحكم بالعقوبات التكميلية المنصوص عليها في المادة 9 معدلة من قانون العقوبات وهي:

- 1- الحجر القانوني،
- 2- الحرمان من ممارسة الحقوق الوطنية والمدنية و العائلية،
- 3- تحديد الإقامة،
- 4- المنع من الإقامة،
- 5- المصادرة الجزئية للأموال،
- 6- المنع المؤقت من ممارسة مهنة أو نشاط،
- 7- إغلاق المؤسسة،
- 8- الإقصاء من الصفات العمومية،
- 9- الحظر من إصدار الشيكات و/أو استعمال بطاقات الدفع،

1 المادة 75، قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، ص 21.

10- تعليق أو سحب رخصة السياقة أو إلغاؤها مع المنع من استصدار رخص جديدة،

11- سحب جواز السفر،

12- نشر أو تعليق حكم أو قرار الإدانة.

كما نصت المادة 82 من قانون رقم 09-03 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، على مصادرة المتوجات والأدوات وكل وسيلة أخرى استعملت لارتكاب المخالفات المنصوص عليها في هذا القانون.

الفرع الثاني: العقوبات الإدارية لحماية المستهلك

خصص المشرع قبل أن تحرك الدعوى العمومية أو قبل الحكم فيها جزاء يعتبر سابق وتفاوضي بين المتهم والمصلحة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش يتمثل في تقديم مبلغ مالي محدد طبقاً للقانون رقم 09-03 كغرامة صلح يدفعها المتهم لتتوقف الدعوى العمومية وتنتهي، ولكنها تحتسب في العود كعقوبة جنائية.

فإذا رفض المتهم دفع غرامة الصلح أو تعذر عليه ذلك يحاكم قضائياً ويعاقب بالعقوبات المقررة حسب الجرم المرتكب وفقاً لقانون العقوبات أو القوانين المكملة لقانون العقوبات والمتعلقة بحماية المستهلك وعلى وجه الخصوص القانون رقم 09-03 السابق الذكر.

وتنقسم الجزاءات إلى عقوبات سالبة للحرية وعقوبات مالية، وينص المشرع سواء في قانون العقوبات أو قانون حماية المستهلك وقمع الغش على عقوبات تكميلية أغلبها ذات طابع وقائي أصلاً كانت قبل تعديل قانون العقوبات بالقانون رقم 06-23 عبارة عن تدابير أمن.

وفي حالة قيام المدان بإرتكاب جريمة بعد الحكم عليه بعقوبة جنائية عن جريمة من جرائم الإستهلاك فإنه تشدد له العقوبة على أساس ظرف العود الذي يختلف تطبيق أحكامه بين قانون العقوبات وقانون حماية المستهلك وقمع الغش.

أولاً: غرامة الصلح

نص القانون الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش على غرامة الصلح في الباب الخامس منه، ونظم أحكامها في المواد من 86 إلى 93 تطرق لها الباب الرابع إلى تصنيف المخالفات، وتطبيق العقوبات، وذلك في المواد 31 إلى 38، نص المشرع الجزائري على مجموعة من الشروط التي يجب أن تتوافر لتطبيق غرامة الصلح وانقضاء الدعوى الجنائية، نسردها في النقاط الموالية:

- يخول لأعوان قمع الغش المذكورين في نص المادة 25 من القانون رقم 09-03 السابق ذكرهم، إمكانية فرض غرامة الصلح في حال وجود مخالفة لأحكام القانون الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش، ويتضح من ذلك أن الصلح ليس حقاً للمخالف فإذا طلبه لا يلزم به الإدارة المختصة؛

- لا يمكن فرض غرامة الصلح في حالة ما إذا كانت العقوبة المقررة للمخالفة غير مالية، أي إذا كانت من العقوبات السالبة للحرية، أو تعلق بضرر مسبب للأشخاص أو الأملاك، أو في حالة تعدد المخالفات التي لا يتقرر في إحداها على الأقل إجراء غرامة الصلح، أو كان المخالف عائداً؛

- إذا سجلت على المتدخل في العملية الاستهلاكية، عدة مخالفات في نفس المحضر فإنه يتعين عليه دفع مبلغ إجمالي لكل غرامات الصلح المستحقة؛

- تبلغ المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش المتدخل المخالف، في أجل لا يتعدى سبعة أيام ابتداء من تاريخ تحرير المحضر، إنذاراً برسالة موصى عليها مع إشعار بالإستلام، يبين فيه محل إقامته، ومكان وتاريخ وسبب المخالفة، ومراجع النصوص المطبقة، ومبلغ الغرامة المفروضة عليه، وكذا آجال وكيفيات التسديد.

تحدد المادة 92 من قانون رقم 09-03 كيفيات التسديد وتكون بدفع مبلغ غرامة الصلح مرة واحدة لدى قابض الضرائب لمكان إقامة المخالف أو مكان المخالفة في أجل حدد بثلاثين يوماً التي تلي تاريخ الإنذار المحدد بأن لا يتجاوز السبعة أيام من يوم تاريخ تحرير المحضر.

على قابض الضرائب أن يعلم مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش بحصول الدفع في أجل عشرة أيام من تاريخ دفع الغرامة.

يرسل إلى مصلحة المستهلك وقمع الغش، جدول مجمل إشعارات الدفع المستلمة من قابض الضرائب في الشهر السابق، في الأسبوع الأول من كل شهر.

إذا لم تسدد غرامة الصلح في أجل ثلاثين يوماً ابتداء من تاريخ وصول الإنذار للمخالف، ترسل مصالح حماية المستهلك وقمع الغش الملف أو المحضر إلى الجهات القضائية المختصة، وترفع غرامة العقوبة الأصلية في هذه الحالة إلى الحد الأقصى المقرر لها يعد القرار القاضي بدفع غرامة الصلح غير قابل للطعن. أما إذا قام المخالف بتسديد مبلغ غرامة الصلح في الآجال والشروط المذكورة أعلاه فإنه تنقضي الدعوى العمومية¹.

1. قيمة غرامة الصلح

مبلغ غرامة الصلح محدد بموجب المادة 88 من القانون رقم 09-03 كالتالي:

- انعدام سلامة المواد الغذائية قيمة الغرامة ثلاثمائة ألف 300.000 دينار جزائري،
- انعدام النظافة والنظافة الصحية مائتا ألف 200.000 دينار جزائري،
- انعدام أمن المنتج 300.000 دينار جزائري،
- انعدام رقابة المطابقة ثلاثمائة ألف 300.000 دينار جزائري،
- انعدام الضمان أو عدم تنفيذه ثلاثمائة ألف 300.000 دينار جزائري،

1 فاطمة بجرى، الحماية الجنائية للمستهلك، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون الخاص، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2012-2013، ص 234.

- عدم تجربة المنتج خمسون ألف 50.000 دينار جزائري،
 - رفض تنفيذ الخدمة ما بعد البيع 10 % من ثمن المنتج المقتنى،
 - غياب بيانات وسم المنتج 200.000 دينار جزائري،
- وإذا سجلت عدة مخالفات على نفس المخضر، يجب على المخالف دفع مبلغ إجمالي لكل غرامات الصلح المستحقة.¹

2. حالات منع فرض غرامة الصلح

هناك حالات لا يمكن فرض غرامة الصلح فيها، وهي²:

- إذا كانت المخالفة المسجلة تعرض صاحبها إما لعقوبة أخرى غير العقوبة المالية وإما تتعلق بتعويض ضرر مسبب للأشخاص أو الأملاك،
- في حالة تعدد المخالفات التي لا يطبق في إحداها على الأقل إجراء غرامة الصلح،
- في حالة العود.

ثانيا: الغلق الإداري

الغلق الإداري كعقوبة إدارية يطبقها الوالي المختص إقليميا على المخالفات الواقعة على المستهلكممثل الإشهار التضليلي الذي يلحق ضررا بالمستهلك، بناء على إقتراح من المدير الولائي لمدة لا تتجاوز ستون يوما.³

ثالثا: نشر حكم أو قرار الإدانة

يعتبر نشر حكم أو قرار الإدانة وسيلة رادعة لمكافحة الجرائم المضرة بالمستهلك، كونه يصيب المتدخل في اعتباره ومركزه الإقتصادي والتجاري، ويتم النشر من طرف الوالي المختص إقليميا بإعتباره جهة إدارية، على نفقة مرتكب المخالفة، أو المحكوم عليه نهائيا، وتنشر القرارات كاملة أو خلاصة منها في الصحافة الوطنية، أو لصقها بأحرف بارزة في الأماكن التي يحددها.⁴

الفرع الثاني: العقوبات المدنية لحماية المستهلك

1 المادة 89، قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، ص 22.

2 المادة 87، نفس المرجع، ص 22.

3 المادة 10، قانون رقم 10-06 مؤرخ في 15 أوت سنة 2010، المعدل والمتمم للقانون رقم 04-02، يتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 46، مؤرخة في 18 أوت سنة 2010.

4 المادة 48، قانون رقم 04-02 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المرجع السابق، ص 9.

تمثل الجزاءات المدنية في التعويض الذي يلتزم المتدخل المحكوم عليه بتقديمه للمستهلك المضرور أو خلفه بسبب الضرر الذي لحقه نتيجة استهلاكه لمنتوج غير سليم وغير نزيه وغير قابل للتسويق، وذلك بموجب دعوى التعويض التي يرفعها ذواها الصفة.

وحسب القواعد العامة يكون التعويض عينيا أو بمقابل، وفي مجال حماية المستهلك التعويض بمقابل هو الصورة الغالبة لحماية المستهلك.

أولاً: التعويض العيني

يكون التعويض العيني في حالات محددة فقط، وهي إذا رفض المتدخل تنفيذ أحد الإلتزامات التي تعهد بها في عقد الإستهلاك؛ مثلاً إذا رفض المتدخل تنفيذ إلتزامه بالضمان، أو رفض تنفيذ الخدمة ما بعد البيع، فيمكن للمستهلك في هذه الحالة المطالبة بتعويض الضرر الذي لحقه نتيجة ذلك فيطالب بالتنفيذ العيني للإلتزام بالضمان كتصليح المنتج أو استبداله، والتنفيذ العيني للخدمة ما بعد البيع.

ثانياً: التعويض بمقابل

التعويض بمقابل هو التعويض النقدي الذي يعتبر أفضل وسيلة لجبر الضرر الذي أصاب المستهلك، ويكون إما بدفع مبلغ التعويض دفعة واحدة، أو على أقساط، وقد يكون في شكل مرتب دوري إذا أدى المنتج إلى إصابة المستهلك بعاهة مستديمة أو عجز كلي عن العمل.

الفصل الرابع: إعادة التوازن العقدي بين المستهلك والمتدخل ومكافحة الشروط

التعسفية

وبعدما دق ناقوس الخطر على أكبر شريحة فعالة في عصب الإقتصاد، وهي عموم المستهلكين، ظهرت فئة تعنى بالدفاع عن مصالح المستهلك عبر مختلف دول العالم ما دفع بالمشرع إلى سن تشريعات حامية، هدفها محاولة إعادة تصويب ذلك الإختلال بين كفتي المتدخل والمستهلك، من خلال قواعد من خصائصها أنها وقائية علاجية، لينتهج المشرع الجزائري نهج نظرائه، ليسن أول قانون متعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك سنة 1989 تحت رقم 02-89 لتتوالى بعده العديد من القوانين والمراسيم التنفيذية هدفها حماية المستهلك في ظل تداعيات تبني نهج الإقتصاد الحر وإغراق السوق الجزائرية بمختلف السلع والخدمات.

إذن كيف عالج المشرع الجزائري إختلال العقد الاستهلاكي من خلال مكافحته للشروط التعسفية؟

وللإجابة عن هاته الإشكالية قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، (الأول) يبحث حماية الإرادة التعاقدية للمستهلك من خلال الرقابة السابقة لإبرام العقد من خلال سن بعض القواعد القانونية لمنع التعامل بمختلف البنود التعسفية، وأما (المبحث الثاني) فكان لدراسة الرقابة اللاحقة على إبرام العقد الإستهلاكي، والتي تكون من قبل القاضي الذي يبحث عن البنود التي تحمل طابعا تعسفيا لإستبعاده؛ إضافة إلى الدور التكميلي لجمعيات حماية المستهلكين من خلال إعلام لجنة الشروط التعسفية بالعقود المتضمنة لشروط تعسفية.

المبحث الأول: الحماية السابقة للإرادة التعاقدية للمستهلك لمنع التعامل بالبنود التعسفية

من أهم جوانب حماية المستهلك في ظل التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة التي صاحبت إنتاج السلع وتقديم الخدمات، تلك الجوانب التي تتعلق بإرادته إجمالا، والمتمثلة في أهمية حلوها من العيوب، وفي وجوب تحررها من الضغوط الواقعة عليها والتي ترتبط بشكل مباشر بوجود إختلال في التوازن المفترض تحققه من خلال بنود تعسفية، والتي أدرجها المشرع الجزائري ضمن قائمة محددة حظر العمل بها مع تحديده لنطاق العمل بها (المطلب الأول). لم يكتف المشرع بتحديدده لقائمة الشروط التعسفية المحظورة، بل وتحسبا لظهور بنود أخرى غير مدرجة ضمنها، ترك المجال للرقابة الإدارية من خلال لجنة الشروط التعسفية (المطلب الثاني)؛

المطلب الأول: إستبعاد الشروط التعسفية من خلال الحظر بالقائمة

إن التدخل التشريعي في تحديد مضمون العلاقة الإستهلاكية يشمل التدخل الايجابي وهو أحد تجليات النظام العام الحديث؛ كفرض إلتزامات بصفة آمرة كالإلتزام بالإعلام، والسلامة، والمطابقة، كما يشمل التدخل السلبي المتمثل في المنع وحظر جملة من الممارسات كالإشهار للمضلل والشروط التعسفية وغير ذلك من محظورات قانون الإستهلاك¹.

فإذا كان الأصل أن مضمون العقد يتحدد بإتفاق طرفيه إعمالا لمبدأ حرية التعاقد وأن العقد شريعة المتعاقدين، فإن هذا الأصل بدأ بالتراجع في ظل الواقع الذي رسخ سيطرة أحد طرفي العقد على الآخر لما له من قدرة إقتصادية أو فنية وغيرها. ولقد تجسد هذا التراجع في التدخل التشريعي في العلاقة العقدية بعدما كان الإتجاه الفردي يعتبر ذلك تقييدا لحرية التعاقد. حيث يتدخل المشرع بمنع الشروط التعسفية أو النص على بطلانها، كما ينص على ضرورة إدراج بعض الشروط التي تسمح بالحفاظ على التوازن العقدي كما في عقد التأمين مثلا².

¹ بحيث عيسى، أثر تشريعات الاستهلاك على مبادئ النظرية التقليدية للعقد، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، عدد 20، جوان 2018، ص 112.

² أزوا عبد القادر، إعادة التوازن العقدي بين المبادئ القانونية والمستحدثة، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد 01، السنة 2020، ص 33.

وللتعرف على هذا الأسلوب سنتطرق للشروط التعسفية المحددة عن طريق القائمة (الفرع الأول)، كما نتطرق
لمدى قوتها الإلزامية (الفرع الثاني)؛

الفرع الأول: الشروط التعسفية المحددة عن طريق القائمة

نتطرق (أولا) إلى تعريف المشرع الجزائري للشروط التعسفية؛ ثم القائمة المحددة من قبله لهاته الشروط (ثانيا)؛

أولا: تعريف المشرع الجزائري للشروط التعسفية

بالنسبة للمشرع الجزائري فإنه أعطى تعريفا للشروط التعسفية وذلك بموجب المادة 3 فقرة 5 من القانون رقم 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية، بأنه: " يقصد في مفهوم القانون ما يأتي ... شرط تعسفي كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى، من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد".

هنا المشرع لم يدقق في تحديد صفة أطراف العقد، وبالتالي لم يقصر مفهوم الشرط التعسفي على عقود الإستهلاك، وإنما مد مفهومه إلى عقود المهنيين، وذلك توافقا مع المشرع الألماني مخالفا بذلك المشرع الفرنسي الذي حصر تطبيق الشروط التعسفية على العقود المبرمة على المحترف وغير المحترف، وإضافة إلى التعريف الذي أرادته المشرع للشروط التعسفية ضمن نص المادة 29 من القانون 04-02، وإتباعها بقائمة ثانية في المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306، وهذا في محاولة من المشرع لحماية المستهلك من جميع الشروط التي تضمنتها العقود الإستهلاكية، إلا أن هذا لم يكتمل، لأنه في نفس السياق جاء نص المادة 30 من القانون رقم 04-02 كما يلي: "... وكذا منع العمل في مختلف أنواع العقود لبعض الشروط التي تعتبر تعسفية"، وكأنانا بالمشرع من خلال إصداره لهذا النص منع العمل ببعض الشروط، عكس الحماية الواجبة والتي تقضي منع العمل بجميع الشروط التي تكون تعسفية، وعليه نجد أنه ما يلاحظ على المشرع الجزائري أنه لم يحدد طبيعة العقد الذي تشمله الحماية من الشروط التعسفية، وكذا لم يدقق في مصطلحات أطراف عقد الإستهلاك¹.

ثانيا: القائمة المحددة من قبل المشرع للشروط التعسفية

أقر المشرع الجزائري نظام القائمة بموجب القانون رقم 04-02 يتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، مقتديا بذلك بالمشرع الألماني، بوضعه لقائمة بالشروط التعسفية التي أصبح المستهلك يصطدم بها في أغلب العقود التي

¹ مولود بغدادي، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر-كلية الحقوق-، فرع حماية المستهلك والمنافسة، سنة 2014-2015، ص 45.

يرمها مع المتدخلين، وحقيقة إن الهدف من إعداد قوائم بالشروط التعسفية هو رفع الغبن عن المستهلك الذي كثيرا ما لا تسعفه إمكانياته من إثبات الطابع التعسفي للشرط¹، حيث نصت المادة 29 من القانون 04-02 على أنه: "تعتبر بنودا وشروطا تعسفية في العقود بين المستهلك والبائع لاسيما البنود والشروط التي تمنح هذا الأخير:

- أخذ حقوق و/أو امتيازات لا تقابلها حقوق و/أو امتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك،
- فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود، في حين يتعاقد هو بشروط يحققها متى أراد،
- امتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو مميزات المنتج المسلم أو الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك،
- التفرد بحق تفسير شرط أو عدة شروط من العقد أو التفرد في اتخاذ قرار البث في مطابقة العملية التجارية للشروط التعاقدية،

- إلزام المستهلك بتنفيذ التزاماته التعاقدية دون أن يلزم نفسه بها،
 - رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالإلتزام أو عدة التزامات في ذمته،
 - التفرد بتغيير آجال تسليم منتج أو آجال تنفيذ خدمة،
 - تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفض المستهلك الخضوع لشروط تجارية جديدة غير متكافئة.
- ولم يكتف المشرع بما ورد في القانون رقم 04-02 فقط بل أصدر مرسوما تنفيذيا رقم 06-306 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية التي يقوم من خلالها العون الإقتصادي بما يأتي:

- تقليص العناصر الأساسية للعقود المذكورة في المادتين 2 و3 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306،
- الإحتفاظ بحق تعديل العقد أو فسخه بصفة منفردة بدون تعويض للمستهلك،
- عدم السماح للمستهلك في حالة القوة القاهرة بفسخ العقد إلا بمقابل دفع تعويض،
- تخلي العون الإقتصادي عن مسؤوليته بصفة منفردة، بدون تعويض المستهلك في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ غير الصحيح لواجباته،
- النص في حالة الخلاف مع المستهلك على تخلي هذا الأخير عن اللجوء إلى أية وسيلة طعن ضده،
- فرض بنود لم يكن المستهلك على علم بها قبل إبرام العقد،

¹ حماد فتيحة، الرقابة القانونية لحماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك (دراسة مقارنة)، مذكرة الماجستير، جامعة احمد بوقرة بومرداس، كلية الحقوق، تخصص عقود ومسؤولية، سنة 2017-2018، ص 25.

- الإحتفاظ بالمبالغ المدفوعة من طرف المستهلك في حالة ما إذا إمتنع هذا الأخير عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه دون إعطائه الحق في التعويض، في حالة ما إذا تخلى العون الإقتصادي هو بنفسه عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه،
 - تحديد مبلغ التعويض الواجب دفعه من طرف المستهلك الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته، دون أن يحدد مقابل ذلك تعويضا يدفعه العون الإقتصادي الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته.
 - فرض واجبات إضافية غير مبررة على المستهلك،
 - الإحتفاظ بحق إجبار المستهلك على تعويض المصاريف والأتعاب المستحقة بغرض التنفيذ الإجباري للعقد دون أن يمنحه نفس الحق،
 - أن يعفي العون الإقتصادي نفسه من الواجبات المترتبة عن ممارسة نشاطاته،
 - تحميل المستهلك عبء الواجبات التي تعتبر من مسؤوليته.
- الفرع الثاني: مدى إلزامية الشروط التعسفية المحددة عن طريق القائمة لتحديد الطبيعة القانونية لنظام القائمة يتعين معرفة هل يأخذ بنظام القائمة على سبيل الإلزام (أولا)، أم على سبيل الإستثناس (ثانيا):

أولا: الأخذ بأسلوب القوائم السوداء على سبيل الإلزام

يلاحظ أن الممارسات التعاقدية التعسفية يمكن أن تتجسد من خلال إدراج المتدخل لشروط تعسفية في العقد الذي يربطه بالمستهلك، كما يمكن أن يتم حذف متعمد لشروط أساسية من العقد على حساب المستهلك. بالرجوع لنص المادة 29 من القانون رقم 04-02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، واستعراضنا لبعض الصور التي اعتبرها المشرع الجزائري شروط تعسفية نجده أحاط المستهلك بحماية كبيرة تحول دون تعسف المتدخلين في استخدام نفوذهم الإقتصادي، فهذه الممارسات التعاقدية التعسفية وردت ضمن قائمة سوداء، ما يعني أنها باطلة بقوة القانون وملزمة منذ صدورهما للمتدخلين في علاقتهم بالمستهلكين، وتكتسب هذه الإلزامية على أنها صادرة عن المشرع. كما وردت هذه القائمة على سبيل المثال لا التقييد، فإمكانية وجود شروط أخرى لم يتم ذكرها منحت للقاضي سلطة تقدير شروط أخرى توصف بالتعسف، غير أن هذه السلطة تبقى خارج دائرة الشروط المذكورة في القائمة.

ثانيا: الأخذ بأسلوب القوائم الرمادية على سبيل الإستثناس

تظهر أهمية الأخذ بنظام القائمة الرمادية كونها وسيلة إرشادية يلجأ إليها القاضي ليستخلص الصفة التعسفية للشرط في المنازعات التي تعرض عليه دون أن يلتزم بالأخذ بها، وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري لم يأخذ بنظام القوائم الرمادية، بل اكتفى بالقوائم السوداء، خلافاً للمشرع الفرنسي الذي أخذ بها بموجب قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 95-96 الذي تضمن سبعة عشر شرطاً اعتبر تعسفياً تضمنتها الفقرة الثالثة من المادة 1-123.L.

المطلب الثاني: رقابة لجنة الشروط التعسفية

أنشأ المشرع الجزائري لجنة الشروط التعسفية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-306 بمقتضى المادة 06 والتي تنص على أنه: "تنشأ لدى الوزير المكلف بالتجارة لجنة البنود التعسفية ذات الطابع الإستشاري، وتدعى في صلب النص لجنة".

وقد اعترف المشرع لها منذ البداية بمهمة البحث عن الطابع التعسفي للشروط المدرجة في العقود الإستهلاكية، وهو ما نصت عليه صراحة المادة 07 من نفس المرسوم: "تكلف اللجنة لاسيما بالمهام التالية:

تبحث في كل العقود المطبقة من طرف الأعوان الإقتصاديين على المستهلكين والبنود ذات الطابع التعسفي، كما تصيغ توصيات تبلغ إلى الوزير المكلف بالتجارة والمؤسسات المعنية، يمكن أن تقوم بكل دراسة و/أو خبرة متعلقة بكيفية تطبيق العقود باتجاه المستهلكين. يمكن مباشرة كل عمل آخر يدخل في مجال إختصاصها".

لكن الملاحظ لواقع هذه اللجنة يجد أنها لم تتجسد ولم تر النور إلا مؤخراً، حيث تم تنصيبها في شهر فيفري 2018 بعد أن تم النص على القائمة الإسمية بموجب القرار الوزاري المؤرخ في 27 نوفمبر 2017.¹

تلعب لجنة البنود التعسفية دوراً مهماً في حماية المستهلك، ويستخلص دورها من خلال المهام أو الإختصاصات الممنوحة لها، والتي حددها المرسوم التنفيذي رقم 06-306 بالمادة 07 منه، حيث يمكن تقسيم هاته المهام إلى نوعين؛ مهام وقائية (الفرع الأول)، ومهام إستشارية (الفرع الثاني)؛

الفرع الأول: الدور الوقائي للجنة الشروط التعسفية

إن أهم دور تضطلع به لجنة البنود التعسفية يتمثل في إصدار التوصيات، فقد نصت المادة 07 من المرسوم السابق الذكر على أنه: "تكلف اللجنة لاسيما بالمهام الآتية:

¹ زوطاط نصيرة، دور لجنة البنود التعسفية في حماية المستهلك، مجلة القانون الدولي والتنمية، المجلد 07، العدد 01، سنة 2019، ص 30.

- تبحث في كل العقود المطبقة من طرف الأعوان الاقتصاديين على المستهلكين والبنود ذات الطابع التعسفي، كما تصيغ توصيات إلى الوزير المكلف بالتجارة والمؤسسات المعنية، "...

نستنتج من خلال هذا النص، أن لجنة البنود التعسفية تقوم بالبحث في كل نماذج العقود المبرمة بين المتدخلين والمستهلكين والتي في غالبيتها مفروضة على المستهلكين ولا يوجد فيها مساومة بين الطرفين. فإذا ما استخلصت من خلال تلك العقود الطابع التعسفي لأي شرط، فإنها تقوم بإصدار توصيات تتضمن إما إقتراح حذف أو تعديل تلك الشروط. تعتمد اللجنة في تحديد الطابع التعسفي على المعيار العام المحدد في قانون القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، يتمثل هذا المعيار في الإختلال الظاهر أو عدم التوازن بين حقوق وإلتزامات كلا طرفي العقد. وما يجب الإشارة إليه أن البحث عن الشروط التعسفية يكون في العقود التي لها طابع الإذعان، وهو ما تبينه المادة 1-2 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المعدل والمتمم تأكيدا على ما جاء بالمادة 01 من القانون رقم 04-02.

وعليه فإن إختصاص اللجنة ينحصر في العقود التي لها طابع الإذعان، والتي يجرها المتدخلون ويعرضونها على المستهلكين وهي أغلب العقود الإستهلاكية، ولا يمكن أن تبحث في العقود التي بها مساومة. كما لم ينص المرسوم على إجراءات إصدار التوصيات بدقة. كما أن المشرع الجزائري سمح للجنة البنود التعسفية أن تقوم بنشر توصياتها بكل وسيلة ممكنة، غير أنه لم يحدد نوع وسيلة النشر ولا الجهة المكلفة به.¹

- تقوم لجنة البنود التعسفية بإعداد تقارير سنوية عن نشاطاتها التي قامت بها خلال السنة، وهذا طبقا لنص المادة 12 فقرة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 السالف الذكر.

الفرع الثاني: الدور الاستشاري للجنة الشروط التعسفية

يتمثل في تقديم الآراء والإقتراحات للسلطة التنفيذية قبل إصدار المراسيم المتعلقة بهذا المجال، وتقدم آراءها لجمعيات حماية المستهلك حول عقود معينة إن اشتملت على شروط تعسفية. كما يمكن للقضاء الإستعانة بآرائها فيما يخص نزاع معين حول مدى إعتبار شرط ما تعسفيا.

المبحث الثاني: الرقابة اللاحقة لإبرام العقد

لم تعد الرقابة السابقة على إبرام العقد كافية لتحقيق العدالة العقدية، أو على الأقل التخفيف من حدة التعسف الذي يمارسه المتدخل في حق المستهلك، لذلك كان تدخل السلطة القضائية أمرا ضرورياً لتحقيق حماية أفضل له، من خلال الكشف عن الشروط التعسفية والحكم بإلغائها (المطلب الأول)؛ كما لجمعيات حماية المستهلك

¹ زوطاط نصيرة، المرجع السابق، ص-ص، 37-38.

دور في تفعيل الرقابة البعدية على الشروط التعسفية من خلال رفع دعاوى أمام القضاء بهدف إلغائها (المطلب الثاني)؛

المطلب الأول: سلطة القاضي المدني في إعادة توازن العقد الاستهلاكي

إن سلطة القاضي المدني في مجال مكافحة الشروط التعسفية المنصوص عليها في القواعد العامة في التعاقد تنحصر فقط في العقود التي تأخذ وصف عقود الإذعان، ومن خلال هذا المطلب نتطرق إلى سلطة القاضي المدني في تكييف شروط العقد وتفسيرها (الفرع الأول)، ثم إلى سلطة القاضي المدني في تعديل الشرط التعسفي أو إلغائه (الفرع الثاني)؛

الفرع الأول: سلطة القاضي المدني في تقدير الشرط التعسفي

بالرجوع إلى المرسوم رقم 06-306 السالف ذكره نجد المشرع الجزائري حدد في المادة 02 منه العناصر الأساسية الواجب توافرها في العقد المبرم بين العون الإقتصادي والمستهلك والتي هدفها إعلام هذا الأخير، فرفض إدراجها من قبل العون الإقتصادي في العقد يعد بمثابة تعسف صادر منه في مواجهة المستهلك، كما أن المشرع الجزائري منح هذا الأخير المدة الكافية لفحص العقد قبل إبرامه للتأكد من مدى مطابقة البنود الواردة في العقد مع العناصر الأساسية له المنصوص عليها في القانون، وذلك لحماية المستهلك والتأكد من عدم وجود شروط تعسفية في العقد، وبالتالي إمكانية الحق في العدول من طرف المستهلك قبل توقيع العقد.

فمن خلال ما سبق ذكره يتضح أن المشرع الجزائري قد حدد هذه الشروط التعسفية على سبيل المثال لا الحصر لذلك يمكن للقضاء أن يبطل أنواعا أخرى من الشروط التعسفية لم يرد ذكرها في القانون، وعليه فإن القانون حول للقضاء سلطة واسعة في تقدير ما إذا كان الشرط الوارد في العقد تعسفيا وإمكانية تعديله بشكل يحقق تكافؤ في القوة بين العون الإقتصادي والمستهلك أو إعفاء هذا الأخير منه حسب ما تقضي به العدالة.

هذا وتجب الإشارة إلى أن الطابع التعسفي للشرط يقدر بالنظر إلى الظروف المحيطة بالتعاقد، بمعنى الشروط الأخرى التي تضمنها نفس العقد أو الشروط التي تضمنها عقد آخر يرتبط بالعقد المعني، كعقد القرض من أجل تمويل شراء منزل وعقد بيع هذا المال، وعليه فالشرط التعسفي لا يتعلق بمدى تناسب الثمن مع السلعة أو الخدمة المقدمة لأن الهدف من منع الشروط التعسفية هو إعادة التوازن العقدي الذي تأثر بالشروط التعسفية التي تضمنها العقد وليس ضمان التعادل بين الثمن والسلعة أو الخدمة المقدمة.¹

¹ أمال بوهنتالة، سلوى قداش، سلطة القاضي المدني في إعادة التوازن العقدي لعقود الاستهلاك، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 14، أفريل 2017، ص 255.

الفرع الثاني: سلطة القاضي المدني في تعديل الشرط التعسفي أو إلغائه

بالرجوع إلى القانون الجزائري لا نجد ضمن القواعد الخاصة أية حكم يتكلم عن بطلان الشروط التعسفية أو العقود التي تتضمنها سواء تعلق الأمر بالقانون رقم 04-02 أو القانون رقم 09-03. غير أنه بالرجوع إلى القواعد العمة يتضح بان المشرع الجزائري أعطى للقاضي سلطة تعديل واستبعاد الشرط التعسفي وهذا ما نصت عليه المادة 110 من القانون المدني: "إذا تم العقد بطريق الإذعان وكان قد تضمن شروطا تعسفية، جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المدعن منها وذلك وفقا لما تقتضي به العدالة، ويقع باطلا كل إتفاق على خلاف ذلك".

إذن رتب المشرع الجزائري بطلان الشرط التعسفي مقابل بقاء العقد الذي تضمنه قائما، كما حصر تلك الشروط التعسفية الناتجة فقط عن عقود الإذعان، وبالتالي فالمستهلك لا يشمل بالحماية من الشروط التعسفية في جميع العلاقات التعاقدية التي لا يكون فيها المتدخل في وضعية احتكار. وعليه يستلزم على المشرع النص على بطلان هذه الشروط ضمن الأحكام الخاصة بحماية المستهلك اقتداء بالتشريعات المقارنة.¹

المطلب الثاني: دور جمعيات حماية المستهلك في مكافحة الشروط التعسفية

تنشأ جمعيات حماية المستهلك أساسا لغرض حماية المستهلك من الأخطار المادية والمعنوية التي قد يتعرض لها، ومن أجل حماية المستهلك تقوم بمجموعة من المهام من خلال آليات عمل أقرها لها المشرع قصد القيام بدورها، تركز هاته الآليات أساسا على دورين، دور وقائي، ودور التمثيل أمام القضاء للمطالبة بالحقوق. عرفت جمعية حماية المستهلك في المادة 21 من القانون رقم 09-03 بأنها: "كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه".

فالمشرع الجزائري أعطى لجمعيات حماية المستهلك صفة التقاضي ضد المتدخل، والتأسيس كطرف مدني في التعويض عن الأضرار المشتركة التي تصيب المستهلكين، حيث نص المشرع في المادة 32 من القانون رقم 09-03 على أنه: "عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك، يمكن لجمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني".

فالمشرع أعطى لجمعيات المستهلكين الحق في التأسيس كطرف مدني، ورفع شكوى لدى وكيل الجمهورية ضد كل عون إقتصادي إرتكب جريمة عدم إعلان الأسعار، ومن ثم المطالبة بالتعويض عن الضرر اللاحق

¹ سامي بن حملة، مرجع سابق، ص 98.

بالمستهلكين من جراء ذلك، ونجد المادة 65 من القانون رقم 04-02 المحدد للممارسات المطبقة على القواعد التجارية نصت على أنه: "دون المساس بأحكام المادة 2 من قانون الإجراءات الجزائية، يمكن جمعيات حماية المستهلك، والجمعيات المهنية التي أنشئت طبقاً للقانون، وكذا كل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة، القيام برفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون إقتصادي قام بمخالفة أحكام هذا القانون، كما يمكنهم التأسيس كطرف مدني في الدعوى للحصول على تعويض الضرر الذي لحقهم".¹

بالرغم من أن النص جاء عاماً بقوله "دعوى أمام العدالة" مما يعني جواز رفعها أمام القضاء العادي بصفة عامة، إلا أن أحكام نص المادة 65 من القانون رقم 04-02 ذو صبغة جزائية مما يعني أن القضاء المختص هو القضاء الجزائي.²

الخاتمة:

نلاحظ مما تقدم أن موضوع حماية المستهلك يحظى باهتمام متزايد سواء على المستوى الوطني أو العالمي، لما يمثله هذا الموضوع من حساسية بالنسبة لقطاعات اجتماعية واسعة كما أن هذا الاهتمام يعكس من جهة أخرى حجم التحديات الراهنة التي تواجه المجتمعات بفعل الانفتاح الاقتصادي المتعظم، والتدفق والمعلوماتي الكبير. انطلاقاً من ذلك نرى أن المستهلك في أمس الحاجة إلى حماية متعددة الأبعاد صحية، أسرية اجتماعية، تسويقية، إعلامية، معنوية...؛ كما يعتبر هو نفسه أول خطوة في ضمان هذه الحماية وهذا من خلال عدم تهافته على المنتجات الاستهلاكية إلا بالقدر الذي يتماشى مع حاجاته وإمكاناته المالية والتزامه بمبدأ ترشيد استهلاكه وعقلنة إنفاقه.

كما أن تعدد الأجهزة الإدارية ليس معياراً على نجاعة وفاعلية الحماية الإدارية المبرمجة. كما نرى إضافة إلى ذلك ضرورة أن يكون هناك تعاون بين قوى المجتمع الرسمية والمدنية، وهو ما يمكن اعتباره المدخل الرئيس لإحداث التغيير المطلوب قانوناً وممارسة بالنسبة لهذا الموضوع الحساس والهام في الوقت نفسه؛ لأن المستهلك الفرد سيكون فاعلاً ويصنع النجاح إذا ما أُرَاد ذلك. عدم كفاية الحماية المفروضة للمستهلك على المستوى المركزي لأن المركزية لا تعد ولا تعتبر الأرضية الفعلية لتحقيق الحماية الإدارية للمستهلك.

¹ بحيث عيسى، المرجع السابق، ص 116.

² ضريفي نادية، لجلط فواز، دور جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلكين، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 14، أفريل 2017، ص 188.

-الأجهزة الادارية المختلفة مهما كانت فهي غير متمكنة من حماية المستهلك، لذا لا بد من اعتماد آليات جديدة سواء في إعادة النظر في المنظومة القانونية المتبناة في هذا الشأن وتوظيفها كقانون حماية المستهلك وقمع الغش أو قانون المنافسة الحرة أو القوانين المتعلقة بالممارسات التجارية وشروط ممارسة التجارة وكذا قانون العقوبات وكذا إعادة النظر في الهيئات الرقابية ومواردها البشرية وكذا أساليب عملها وآدائها كالرقابة للجودة وقمع الغش حتى يتسنى إضفاء حماية شاملة وفعالة للمستهلك الجزائري، ووضع حد لكافة الممارسات المنافية للتجارة والمنافسة خاصة مع تطور تنامي صفات الغش التجارية وتقليد العلامات أو تلك المتعلقة بقطاع الخدمات والمضاربة غير المشروعة.

أيضا من خلال دراسة التنظيم التشريعي لمكافحة الشروط التعسفية في الجزائر، والذي يهدف إلى حماية المستهلك الذي يمثل المتعاقد الضعيف يمكن أن نخلص إلى النتائج التالية:

- وضعت نصوص القانون المدني فيما يتعلق بالنظرية العامة للعقد عندما كانت العلاقات التعاقدية في أبسط صورها مقارنة إلى العلاقات التعاقدية في وقت الثورة الصناعية والتكنولوجية والتي أصبحت تتسم بالتعقيد واختلال التوازن بين أطرافها.
- لقد وضع المشرع الجزائري في القانون المدني، قواعد عامة لمكافحة الشروط التعسفية وخصها بعقود الإذعان.
- وضع المشرع الجزائري فيما يخص القانون الاستهلاكي قائمة بالبنود التعسفية، كما منح للقاضي سلطة إلغائها كما أنه أفسح له المجال للإجتهد للكشف عن شروط أخرى تحمل ذات الطابع التعسفي، محاولة منه في إعادة بعض التوازن بين أطراف العقد الاستهلاكي.
- أنشأ المشرع الجزائري لجنة للبنود التعسفية غير أن آراءها وتوصياتها لا تتصف بالطابع الإلزامي، ما يجعل أعمالها تلعب دورا وقائيا فقط.
- لم يحدد المشرع وسائل نشر توصيات لجنة البنود التعسفية.
- وضع المشرع الجزائري العديد من القوانين والمراسيم التنفيذية لحماية المستهلك إلا أنه لم يشير إلى وقائمة خاصة بالبنود التعسفية إلا أنه لم يشير إلى سلطة القاضي في مواجهة تلك البنود ما جعله يلجأ إلى القواعد العامة.

كما نسجل مجموعة من الاقتراحات هي:

- توحيد المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بأطراف العلاقة الاستهلاكية في القوانين والمراسيم التنفيذية المتعلقة بحماية المستهلك، لتفادي اللبس والغموض.

- ضرورة تحديث القواعد العامة للعقد بما يتماشى والتطور الاقتصادي والتكنولوجي. وتبني مبدأ الحرية النسبية بدلا من الحرية التعاقدية المطلقة من أجل الحفاظ على التوازن العقدي.
- لا بد للمشرع الجزائري أن يمنح سلطة التدخل للقاضي ضمن القواعد الخاصة بحماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية.

قائمة المراجع والمصادر:

أولاً: قائمة المصادر

القرآن الكريم

II- القوانين والمراسيم التنفيذية:

1- القوانين:

- الأمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975، يتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بالقانون رقم 80-07 مؤرخ في 8 أوت سنة 1980، والقانون رقم 83-01 مؤرخ في 29 يناير سنة 1983 والقانون رقم 84-21 مؤرخ في 24 ديسمبر سنة 1984 والقانون رقم 88-14 مؤرخ في 3 ماي سنة 1988 والقانون رقم 89-01 مؤرخ في 7 أبريل سنة 1989 والقانون رقم 05-10 مؤرخ في 20 يونيو سنة 2005.
- قانون رقم 89-23 مؤرخ في 19 ديسمبر سنة 1989، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 54، الصادر بتاريخ 20 ديسمبر سنة 1989، الملغى بالقانون رقم 04-04 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يتعلق بالتقييس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 41، الصادر بتاريخ 27 يونيو سنة 2004.
- قانون رقم 90-18 مؤرخ في 31 يوليو سنة 1990، يتعلق بالنظام الوطني للقياس، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 35، الصادر بتاريخ 15 أوت سنة 1990.
- قانون رقم 04-02 مؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، مؤرخة في 27 يونيو سنة 2004.
- قانون رقم 06-23 مؤرخ في 20 ديسمبر سنة 2006، قانون العقوبات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 84.
- قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 8 مارس سنة 2009، العدد 15.
- قانون رقم 10-06 مؤرخ في 15 أوت سنة 2010، المعدل والمتمم للقانون رقم 04-02، يتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 46، مؤرخة في 18 أوت سنة 2010.
- قانون رقم 11-10 مؤرخ في 22 يونيو سنة 2011، يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 37، مؤرخة في 3 يوليو سنة 2011.

- قانون رقم 12-06 مؤرخ في 12 يناير 2012 يتعلق بالجمعيات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 2، الصادرة في 15 يناير 2012.

- قانون رقم 12 - 07 مؤرخ في 21 فبراير سنة 2012، يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 12، مؤرخة في 29 فبراير سنة 2012، ص 11.

2- المراسيم التنفيذية:

- مرسوم تنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 30 يناير سنة 1990، يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 5، مؤرخة في 31 يناير سنة 1990.

- المرسوم التنفيذي رقم 92-65 مؤرخ في 12 فبراير سنة 1992، يتعلق بمراقبة مطابقة المنتجات المنتجة محليا أو المستوردة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 13، الصادر بتاريخ 19 فبراير سنة 1992، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 93-47 المؤرخ في 12 فبراير سنة 1992.

- المرسوم التنفيذي رقم 97-37 مؤرخ في 14 يناير 1997، يحدد شروط وكيفيات صناعة مواد التجميل والتنظيف البدني وتوضيبيها واستيرادها وتسويقها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 4، مؤرخة في 15 يناير 1997.

- المرسوم التنفيذي رقم 97-254، مؤرخ في 8 يوليو سنة 1997، يتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطرا من نوع خاص واستيرادها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 7 يوليو سنة 1997، العدد 46.

- مرسوم تنفيذي رقم 97-494 مؤرخ في 21 ديسمبر 1997، يتعلق بالوقاية من الأخطار الناجمة عن استعمال اللعب، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 85، مؤرخة في 18 ديسمبر 1997.

- المرسوم التنفيذي رقم 12-203، مؤرخ في 6 مايو سنة 2012، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 9 مايو سنة 2012، العدد 28.

- مرسوم تنفيذي رقم 12-214 مؤرخ في 15 مايو سنة 2012، يحدد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للإستهلاك البشري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 16 مايو سنة 2012، العدد 30.

- مرسوم تنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 9 نوفمبر سنة 2013، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مؤرخة في 18 نوفمبر سنة 2013، العدد 58.

- مرسوم تنفيذي رقم 13-327 مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، مؤرخة في 2 أكتوبر 2013.

ثانيا: قائمة المراجع

I- الكتب:

- عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، بيروت، 2007، ط 1.

- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن -دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي-دراسة معمقة في القانون الجزائري، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006.

II- رسائل الدكتوراه:

- زينب بنور، دور الدولة في حماية السوق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018-2019.

- زكرياء بوعون، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الطور الثالث "ل.م.د" تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق جامعة الاخوة منتوري، 2016-2017.

- مختار بن سالم، الالتزام بالاعلام كآلية لحماية المستهلك، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه نظام ل م د، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، سنة 2017-2018.

- فاطمة بحري، الحماية الجنائية للمستهلك، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون الخاص، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، سنة 2012-2013.

III- رسائل الماجستير:

- الصادق صياد، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة 1، كلية الحقوق، سنة 2013-2014.

- جمال حملاحي، دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على ضوء التشريع الجزائري والفرنسي، مذكرة لنيل درجة الماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة محمد بوقرة بومرداس، جويلية 2006.

- مولود بغداداي، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقد الاستهلاك، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر-كلية الحقوق-، فرع حماية المستهلك والمنافسة، سنة 2014-2015.

- منال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون رقم 09-03 (المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 01، كلية الحقوق، سنة 2014-2015.

- نوال شعباني (حنين) ، إلزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سنة 2012.

- نوال بن لحرش، جمعيات حماية المستهلكين في الجزائر - دور وفعالية-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، جامعة قسنطينة -1-، كلية الحقوق، قسم القانون العام، 2013/2012.
- نسرين بن زادي، حماية المستهلك من خلال الإلتزام بالضمان، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر (1)، سنة 2014-2015.
- سعيدة رباح، الحماية العقدية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة سطيف 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سنة 2013-2014.
- عبد القادر معروف، الآليات القانونية لحماية صحة المستهلك -دراسة مقارنة-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، سنة 2016-2017.
- فايزة بوالباني، الإعلام كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، سنة 2011-2012.
- فتيحة حماز، الرقابة القانونية لحماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك (دراسة مقارنة)، مذكرة الماجستير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، كلية الحقوق، تخصص عقود ومسؤولية، سنة 2017-2018.

VI- المقالات:

- أمال بوهنتالة، سلوى قداش، سلطة القاضي المدني في إعادة التوازن العقدي لعقود الاستهلاك، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 14، أبريل 2017.
- أمال بوهنتالة، قداش سلوى، واقع الإلتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد 61.
- زاهية حورية سي يوسف (كجار)، دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك، مجلة الحقيقة، عدد 34.
- محمد عماد الدين عياض، نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش، دفا تر السياسة والقانون، العدد 09، جوان 2013.
- نادية ضريفي، جملط فواز، دور جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلكين، مجلة الإجتهد القضائي، عدد 14، أبريل 2017.
- نصيرة زوطاط، دور لجنة البنود التعسفية في حماية المستهلك، مجلة القانون الدولي والتنمية، المجلد 07، العدد 01، سنة 2019.

- عبد الحق لخداري، زغلامي حسيبة، حماية المستهلك من خلال الالتزام بضمان السلامة الغذائية، مجلة الحقوق والحريات، عدد 4، أبريل 2017.
- عبد الحق قريمس، جمعيات حماية المستهلك: المهام وامسؤوليات، مجلة الإجتهد القضائي، عدد 14، أبريل 2017.
- عبد القادر أزوا، إعادة التوازن العقدي بين المبادئ القانونية والمستحدثة، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد 01، السنة 2020.
- عيسى بخيت، أثر تشريعات الاستهلاك على مبادئ النظرية التقليدية للعقد، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، عدد 20، جوان 2018.
- علي أحمد صالح، الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية.
- قايد حفيظة، دور الأجهزة الادارية الجزائرية في حماية المستهلك، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 22ن عدد 22، أبريل 2020.
- رضوان قرواش، مطابقة المنتوجات والخدمات للمواصفات والمقاييس القانونية كضمانة لحماية المستهلك في القانون الجزائري، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، المجلد 5، عدد 1.
- شوقي يعيش تمام، حنان أوشن، تعدد الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، العدد 4، أبريل 2017، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

الفهرس:

2	مقدمة:
6	الفصل الأول: مفهوم المستهلك ونشأة قانون حمايته
6	المبحث الأول: مفهوم المستهلك والمهني (المتدخل) ومحل (موضوع) الاستهلاك
6	المطلب الأول: الإتجاهات الفقهيّة لتعريف المستهلك
11	المطلب الثاني: تعريف المتدخل (المهني) حسب قانون حماية المستهلك
13	المطلب الثالث: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث المحل (الموضوع)
16	المبحث الثاني: التطور التاريخي لمفهوم حماية المستهلك
16	المطلب الأول: التطور التاريخي لحماية المستهلك في المجتمعات القديمة
18	المطلب الثاني: حماية المستهلك في ظل الشريعة الاسلاميّة
20	المطلب الثالث: تطور حركة حماية المستهلك في العصر الحديث
24	الفصل الثاني: الإلتزامات في عقود الاستهلاك
24	المبحث الأول: الإلتزامات الهادفة إلى حماية صحة وسلامة المستهلك
24	المطلب الأول: إلزامية النظافة الصحيّة للمواد الغذائية وسلامتها
29	المطلب الثاني: حماية المستهلك من خلال إلزامية مطابقة المنتوجات لمقاييس الجودة
38	المبحث الثاني: الإلتزامات الهادفة إلى حماية الإرادة التعاقدية للمستهلك
38	المطلب الأول: حماية المستهلك من خلال الإلتزام بالإعلام
44	المطلب الثاني: الوسائل التي ينفذ بها الإلتزام بإعلام المستهلك
48	المبحث الثالث: الإلتزامات الهادفة إلى حماية المصالح الإقتصاديّة للمستهلك
48	المطلب الأول: حماية المستهلك من خلال الإلتزام بضمان العيوب الخفية
55	المطلب الثاني: إلتزام المتدخل بتنفيذ الضمان

60	الفصل الثالث: الحماية الإجرائية للمستهلك
60	المبحث الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك
61	المطلب الأول: الأجهزة الادارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى المركزي
64	المطلب الثاني: الأجهزة الادارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى اللامركزي
67	المطلب الثالث: دور جمعيات حماية المستهلكين في حماية المستهلك
75	المطلب الرابع: دور القضاء في حماية المستهلك
78	المبحث الثاني: الإجراءات القانونية لممارسة الإدارة دورها في الوقاية والجزاء المطبق على جرائم الإستهلاك
78	المطلب الأول: التحقيق الإداري والمعاينة لمنع المساس بالمستهلك
80	المطلب الثاني: الجزاء على الجرائم الواقعة على المستهلك
86	الفصل الرابع: إعادة التوازن العقدي بين المستهلك والمتدخل ومكافحة الشروط التعسفية
87	المبحث الأول: الحماية السابقة للإرادة التعاقدية للمستهلك لمنع التعامل بالبنود التعسفية
87	المطلب الأول: إستبعاد الشروط التعسفية من خلال الحظر بالقائمة
91	المطلب الثاني: رقابة لجنة الشروط التعسفية
92	المبحث الثاني: الرقابة اللاحقة لإبرام العقد
93	المطلب الأول: سلطة القاضي المدني في إعادة توازن العقد الاستهلاكي
94	المطلب الثاني: دور جمعيات حماية المستهلك في مكافحة الشروط التعسفية
95	الخاتمة:
98	قائمة المراجع والمصادر:
103	الفهرس: