

المرتفق المستهلك في المرفق العمومي: حماية مزدوجة بين
القانون الإداري والقانون المدني

Consumer-User in Public Services: Dual Protection Between Administrative Law and Civil Law

بوبكر قارس *

جامعة سطيف2، الجزائر.

b.karce@univ-setif2.dz

سامي قريدي

جامعة سطيف 2، الجزائر.

s.gridi@univ-setif2.dz

تاريخ الاستلام: 2025 / 09 / 08 تاريخ القبول: 2025 / 10 / 29 تاريخ النشر: 2025 / 11 / 06

الملخص :

يَتَنَاوَلُ هَذَا الْمَقَالُ مَوْضُوعَ حِمَايَةِ الْمُرْتَفَقِ الْمُسْتَهْلِكِ فِي الْمُرَافِقِ الْعُمُومِيَّةِ، مُسَلِّطًا الضَّوْءَ عَلَى التَّدَاخُلِ بَيْنَ الْقَانُونِ الْإِدَارِيِّ وَالْقَانُونِ الْمَدْنِيِّ فِي تَنْظِيمِ الْعِلَاقَةِ بَيْنَ الْمُرْفَقِ وَالْمُرْتَفَقِ، مَتَى اكْتَسَى هَذَا الْأَخِيرُ صِفَةَ الْمُسْتَهْلِكِ. وَيُبَيِّنُ الْمَقَالُ كَيْفَ أَنَّ هَذَا التَّدَاخُلَ يُتِيحُ حِمَايَةَ قَانُونِيَّةً مُزْدَوِجَةً، مِنْ خِلَالِ التَّرَامَاتِ الْمُرْفَقِ الْعَامِ مِنْ جِهَةٍ، وَضَمَانَاتِ حِمَايَةِ الْمُسْتَهْلِكِ مِنْ جِهَةٍ أُخْرَى، لَكِنَّهُ يُثِيرُ فِي الْمَقَابِلِ إِشْكَالِيَّاتٍ تَتَعَلَّقُ بِتَحْدِيدِ الطَّبِيعَةِ الْقَانُونِيَّةِ لِلْعِلَاقَةِ وَالْهَيْئَةِ الْقَضَائِيَّةِ الْمُخْتَصَّةِ. وَيَخْلُصُ الْمَقَالُ إِلَى أَنَّ تَحْقِيقَ حِمَايَةِ فَعَالَةٍ لِلْمُرْتَفَقِ الْمُسْتَهْلِكِ يَفْتَرِضُ

* المؤلف المرسل

مَزِيدًا مِنَ التَّنْصِيقِ التَّشْرِيعِيِّ، وَتَوْحِيدًا فِي التَّفْسِيرِ الْقَضَائِيِّ
يُرَاعِي خُصُوصِيَّةَ كُلِّ مِنَ النِّظَامَيْنِ الْقَانُونِيَّيْنِ. كَمَا يُوجِّهُ
الدِّرَاسَةَ نَحْوَ دَعْمِ تَوْعِيَةِ الْمُرتَفِقِينَ بِحُقُوقِهِمْ وَتَعْزِيزِ الرِّقَابَةِ
عَلَى أَدَاءِ المَرَاقِقِ العُمُومِيَّةِ.

الكلمات المفتاحية : مرتفق، مستهلك، مرفق، حماية،
قانون

Abstract:

This article addresses the dual legal protection afforded to consumer-users of public services by examining the intersection between administrative law and civil law. It discusses how the relationship between public service providers and users acquires a hybrid legal nature, where users assume the status of consumers, thus invoking protections from both legal fields. While this dual framework enhances consumer rights through administrative obligations and civil law guarantees, it also raises challenges related to defining the legal nature of the relationship and determining the competent judicial authority.

Keywords: User ، Consumer ،Public Service ، Protection ، Law

المقدمة :

شهدت العلاقات القانونية بين الأفراد والمؤسسات التي تدير المرافق العمومية تحولات مهمة خلال العقود الأخيرة، لا سيما مع توسع دور الدولة في تقديم خدمات عمومية أساسية تُعتبر جزءاً لا يتجزأ من حياة المواطنين اليومية. فقد باتت هذه المرافق مثل الماء، والكهرباء، والنقل، والاتصالات، وغيرها، تشكل عصباً حيوياً للاقتصاد والمجتمع، وتلعب دوراً مركزياً في تحقيق التنمية المستدامة والرفاهية الاجتماعية. وبسبب هذه الأهمية، تركزت جهود التشريع والقضاء على تنظيم هذه العلاقة

بشكل يحقق التوازن بين مصلحة المرفق العام والحفاظ على حقوق المرتفقين الذين باتوا في كثير من الأحيان يُعاملون كمستهلكين للخدمات.

في إطار هذه التطورات، برزت إشكالية قانونية جوهرية تتعلق بتحديد الطبيعة القانونية للعلاقة بين المرفق العمومي والمرتفق، خصوصًا حينما يكتسب الأخير صفة المستهلك وفقًا لقواعد القانون المدني، وبذلك يدخل في دائرة حماية مزدوجة تجمع بين القانون الإداري والقانون المدني. فالقانون الإداري، الذي ينظم طبيعة المرافق العمومية وعلاقاتها، يعتمد على مبادئ عامة مثل استمرارية الخدمة، والمساواة بين المرتفقين، والتقيّد بالقواعد التنظيمية، بينما يمنح القانون المدني للمستهلك ضمانات إضافية، منها حقه في المعلومات والاختيار، وحرمة العقد، والحق في التعويض عن الضرر الناتج عن سوء الأداء أو الإخلال بالعقد.

تأخذ هذه الحماية المزدوجة طابعًا معقدًا، إذ تتقاطع قواعد النظامين القانونيين المختلفين في المبادئ والأهداف والآليات، مما يثير تساؤلات حول الجهة القضائية المختصة بالفصل في النزاعات الناشئة، وحدود تطبيق قواعد كل نظام، إضافة إلى التحديات التي تواجه المرتفق في التمتع بحقوقه بوضوح ويسر. فمن جهة، يقف القضاء الإداري كحارس على الالتزام بمقتضيات القانون الإداري وتنظيم المرافق العامة، ومن جهة أخرى يلعب القضاء المدني دورًا في حماية المستهلك وفق قواعد القانون الخاص.

ينبع من ذلك الإشكال الرئيسي الذي تتناوله هذه الدراسة، وهو: مدى فاعلية الحماية القانونية التي يتمتع بها المرتفق المستهلك في ظل هذا التداخل القانوني، وهل يشكل هذا التداخل دعامة لتعزيز حقوق المرتفق، أم أنه يمثل عائقًا يحول دون تحقيق

الحماية المنشودة؟ وهل ثمة حاجة إلى مزيد من التنسيق التشريعي والقضائي لتوحيد هذه الحماية وتحقيقها بشكل أفضل؟

وتكتسب هذه الإشكالية أهمية خاصة في ظل تطورات العصر الحديث التي أدت إلى تعقيد وتنوع الخدمات المقدمة في المرافق العمومية، وتزايد وعي المواطنين بحقوقهم القانونية، مما يجعل من الضروري دراسة هذا الموضوع بدقة وعمق، لا سيما وأن الأطر القانونية التقليدية لم تعد كافية أو ملائمة دائماً لضمان التوازن بين المصلحة العامة وحقوق الفرد.

يعتمد هذا المقال على منهج تحليلي ونقدي، يستند إلى دراسة النصوص القانونية، والفقه القانوني، والاجتهاد القضائي في كلا النظامين الإداري والمدني، مع محاولة مقارنة بينهما لاستنباط الحلول المناسبة لمواجهة التحديات القانونية المعاصرة. ويتناول المقال الموضوع عبر ثلاثة محاور رئيسية: المبحث الأول يتناول الطبيعة القانونية المزدوجة للعلاقة بين المرتفق والمرفق العمومي، والمبحث الثاني يركز على مظاهر الحماية القانونية للمرتفق المستهلك في كلا النظامين، أما المبحث الثالث فيناقش إشكالية التداخل والتنازع بين النظامين، مع عرض الحلول والتوصيات.

في ضوء ما سبق، يهدف هذا المقال إلى المساهمة في إيضاح الصورة القانونية لهذه العلاقة المعقدة، وتقديم رؤية قانونية واضحة تساعد على تطوير الأطر التشريعية وتعزيز الحماية القانونية للمرتفقين المستهلكين في المرافق العمومية، بما يضمن حقوقهم ويحقق مصلحة المرفق العام في آن واحد.

المبحث الأول: الطبيعة القانونية المزدوجة للعلاقة بين المرتفق والمرفق العمومي:

تتميز العلاقة القانونية بين المرتفق والمرفق العمومي بخصوصيات فريدة تجعلها تتسم بطابع مزدوج يجمع بين القانون

عنوان المرتفق المستهلك في المرفق العمومي: حماية مزدوجة بين القانون الإداري والقانون المدني

الإداري والقانون المدني، وهو ما يعكس تعقيد العلاقة وما تحمله من جوانب متعددة. فالمرتفق، الذي يستفيد من الخدمات التي يقدمها المرفق العام، لا يمكن حصر وضعه القانوني ضمن نطاق واحد فقط، إذ إن هذه العلاقة تتطوي على مزايا وحقوق تدرج تحت قواعد مختلفة تنبع من طبيعة المرفق نفسه وحاجات المرتفق كمستهلك.

القانون الإداري من جهة يُعنى بضبط التنظيم والهيكل العامة للمرافق العمومية، بما يضمن استمرارها وانتظامها بما يخدم الصالح العام، ويمارس من خلاله المرفق صلاحياته التنظيمية والإدارية. بينما القانون المدني، من جهة أخرى، يركز على حماية حقوق الأفراد والمستهلكين من خلال تنظيم العقود والالتزامات بين الأطراف، وتوفير ضمانات تعويضية ومعلوماتية تضمن تكافؤ الفرص وشفافية التعاملات¹.

هذا التداخل في القواعد القانونية يطرح تساؤلات مهمة حول مدى تكامل هذه الأنظمة في حماية المرتفق، وكيف يمكن تجاوز التداخل الذي قد يؤدي إلى تعقيد الوضع القانوني، خصوصاً فيما يتعلق بالفصل القضائي والاختصاص القانوني. وفي هذا المبحث، سنحاول تحديد مفهوم المرتفق وصفته القانونية، بالإضافة إلى استعراض الخصائص القانونية التي تميز العلاقة بين المرتفق والمرفق العمومي.

المطلب الأول: مفهوم المرتفق وصفته القانونية :

لفهم طبيعة العلاقة بين المرتفق والمرفق العمومي بشكل صحيح، لا بد من تعريف المرتفق وتحديد طبيعته القانونية بدقة، لا سيما مع ظهور مفهوم المستهلك الذي يضيف بعداً جديداً على العلاقة القانونية، حيث ينتقل المرتفق من كونه مجرد متلقي

للخدمة إلى طرف يتمتع بحقوق قانونية إضافية بموجب القانون المدني.

الفرع الأول: مفهوم المرتفق في القانون الإداري

في إطار القانون الإداري، يُعرف المرتفق على أنه الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يستفيد من الخدمات المقدمة من قبل المرفق العمومي. ويتميز المرتفق بأن علاقته بالمرفق تخضع لإطار قانوني خاص، يقوم على مبادئ استمرارية الخدمة العامة، والمساواة بين المرتفقين، والالتزام بالشروط التنظيمية التي يفرضها القانون².

وتتجلى أهمية مفهوم المرتفق في كونه الطرف الذي يجب أن تحمي حقوقه بشكل فعال، إذ يُعتبر محور العملية الإدارية التي تتمحور حول تقديم الخدمة، ويُفترض بالمرفق العمومي أن يراعي مصلحة المرتفق في جميع أوجه عمله. وعلى الرغم من أن العلاقة قانونية، إلا أنها تخضع لنظام مغاير عن العلاقة التعاقدية التقليدية، إذ يتسم العقد الإداري بطبيعته العامة والمرتبطة بالصالح العام.

الفرع الثاني: تحول المرتفق إلى مستهلك: دلالات وصفة المستهلك القانونية

مع التطورات الاجتماعية والاقتصادية، بدأ المرتفق يأخذ طابع المستهلك، خاصة في الحالات التي تتوفر فيها الخدمة العمومية في الأسواق التنافسية، أو عندما يتم تقديم الخدمة ضمن عقود تستند إلى قواعد القانون المدني.

بمقتضى هذه الصفة، يُمنح المرتفق حقوقاً إضافية تنبع من القانون المدني، مثل الحق في الحصول على معلومات واضحة وشفافة عن طبيعة الخدمة وشروطها، والحق في اختيار الخدمة المناسبة، وحق المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي قد تلحق به نتيجة إخلال المرفق بالتزاماته³.

وهذا التحول يعكس توجهاً قانونياً حديثاً يدمج بين الحماية العامة التي يوفرها القانون الإداري، والحماية الفردية التي يوفرها القانون المدني، مما يؤكد على الطابع القانوني المزدوج لهذه العلاقة، وأهمية دراسة كل جانب على حدة لفهم أثره في حماية المرتفق.

المطلب الثاني: الخصائص القانونية للعلاقة بين المرتفق والمرفق العمومي:

تُعد العلاقة بين المرتفق والمرفق العمومي ذات طبيعة قانونية مركبة تنطوي على خصائص تميزها عن غيرها من العلاقات القانونية التقليدية، إذ تجمع بين قواعد القانون الإداري التي تنظم سير المرافق العمومية، وبين قواعد القانون المدني التي تحمي حقوق الأفراد كمستهلكين لهذه الخدمات. ويأتي هذا المطلب لاستجلاء هذه الخصائص القانونية التي تحدد طبيعة العلاقة بين الطرفين، والتي تنعكس بشكل مباشر على التزامات المرفق وحقوق المرتفق، وكذلك على الإطار القانوني الذي يُعالج الخلافات الناشئة بينهما⁴.

الفرع الأول: الطابع الإداري للعلاقة وخصائصها

العلاقة بين المرتفق والمرفق العمومي تتميز بطابع إداري مميز ينبع من الوظيفة العامة التي يؤديها المرفق، ومن طبيعة الخدمات التي يقدمها، والتي غالباً ما تكون ضرورية للاقتصاد والمجتمع.

أولاً، مبدأ استمرارية الخدمة هو من الركائز الأساسية التي تميز هذه العلاقة، حيث يلتزم المرفق العمومي بتقديم خدماته بصورة مستمرة ومنتظمة دون انقطاع، ما لم تقتض مبررات قانونية أو حالات قوة قاهرة. هذه الاستمرارية تمثل حقاً أساسياً للمرتفق، وتعكس التزام المرفق بمسؤولية الحفاظ على توافر الخدمات بشكل دائم، وهو ما يميز العلاقة الإدارية عن العلاقات المدنية التقليدية التي لا تلزم عادة بالاستمرارية⁵.

ثانياً، مبدأ المساواة وعدم التمييز بين المرتفقين، إذ يلتزم المرفق العمومي بتوفير الخدمة لجميع المواطنين على قدم المساواة، دون تحيّز أو تمييز قائم على الجنس أو العرق أو الوضع الاجتماعي أو الاقتصادي. ويكفل هذا المبدأ عدم استبعاد أي فئة من فئات المجتمع من الاستفادة من الخدمات العمومية، وهو ما يعزز العدالة الاجتماعية ويرسخ مبادئ المواطنة⁶.

ثالثاً، تكتسب العلاقة الطابع الإداري من خلال السلطة التنظيمية للمرفق، إذ يمتلك المرفق، بوصفه كياناً إدارياً، سلطة إصدار القرارات التنظيمية والضوابط التي تنظم سير عمله وعلاقته بالمرتفق. وتشمل هذه السلطة تحديد شروط تقديم الخدمة، وضبط مواعيدها، وفرض الجزاءات في حالة الإخلال بالشروط، مما يعكس الجانب السلطوي في هذه العلاقة، ويبرز الفرق بين العلاقة الإدارية والعلاقة المدنية التي تقوم على التفاوض والاتفاق بين الطرفين⁷.

رابعاً، الطابع العام والغير توافقي للعلاقة، فغالباً ما تكون العلاقة بين المرتفق والمرفق متميزة بكونها غير قائمة على اتفاق إرادي بين الطرفين، بل تُفرض على المرتفق بوصفه مستفيداً من الخدمة العامة، الأمر الذي يدخل هذه العلاقة في نطاق القانون العام، ويجعلها تخضع لضوابط قانونية خاصة تميزها عن العقود الخاصة⁸.

الفرع الثاني: العناصر المدنية في العلاقة: حماية المستهلك وحقوقه

بالرغم من الطابع الإداري للعلاقة، تدخل عناصر القانون المدني لتثري حماية المرتفق، خاصة عندما يكتسب المرتفق صفة المستهلك، ما يفرض إضافة بعد فردي وحمايات خاصة تتعلق بحقوقه التعاقدية والشخصية.

أولاً، تُعتبر عقود الخدمة بين المرتفق والمرفق العمومي من أهم مظاهر هذا البعد المدني، حيث تُبرم هذه العقود وفقاً لقواعد القانون المدني، وتحدد التزامات الطرفين، وشروط تقديم الخدمة، وحقوق المستهلك في حال الإخلال بأي بند منها. وتكتسب هذه العقود أهمية خاصة باعتبارها الوسيلة التي يضمن من خلالها المرتفق حقوقه ويحدد الإطار القانوني لعلاقته بالمرفق.

ثانياً، يُعطى للمستهلك حق الحصول على معلومات واضحة وشفافة حول الخدمة المقدمة، بما في ذلك طبيعة الخدمة، شروطها، الأسعار، وطرق تقديم الشكاوى. ويُعد حق المعلومات هذا من الحقوق الأساسية التي تكفلها القوانين الحديثة لحماية المستهلك، ويمكن المرتفق من اتخاذ قرارات واعية بشأن استهلاك الخدمة، ويُعزز شفافية العلاقة بين الطرفين⁹.

ثالثاً، هناك حق المطالبة بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن إخلال المرفق بالتزاماته، سواء كانت هذه الأضرار مادية أو معنوية. ويُعتبر التعويض وسيلة حماية قانونية هامة تتيح للمرتفق استرداد حقوقه وتعويضه عن الخسائر التي تعرض لها جراء التقصير أو الإهمال في تقديم الخدمة. ويتطلب تفعيل هذا الحق إثبات الخطأ والضرر، مما يضع عبءاً قانونياً على المرتفق، لكنه يشكل ركيزة أساسية في حماية المستهلك.

رابعاً، تُعزز القواعد المدنية من حق المرتفق في حرية الاختيار، خاصة عندما يكون هناك منافسة بين مقدمي الخدمات العمومية أو بين الخدمة العامة والخاصة، حيث يمكن للمستهلك أن يختار الخدمة التي تحقق له أكبر منفعة، في إطار ضمان التنافسية وجودة الخدمات¹⁰.

خامساً، تدخل القواعد المدنية في تنظيم آليات الشكاوى وحل النزاعات، إذ توفر طرقاً قانونية متاحة أمام المرتفق لفض النزاعات التي قد تنشأ مع المرفق العمومي، سواء من خلال اللجوء إلى القضاء المدني أو الهيئات المختصة بحماية المستهلك، مما يفتح المجال أمام حماية قانونية متكاملة¹¹.

بهذا يتضح أن العلاقة بين المرتفق والمرفق العمومي تحمل خصائص قانونية متميزة تجمع بين الطبيعة الإدارية ذات الطابع العام، والخصائص المدنية التي تضمن حماية حقوق المستهلك بشكل فردي وشخصي، مما يجعلها علاقة معقدة ومتطورة تتطلب تفصيلاً دقيقاً لفهم كل جانب منها وتأثيره على الحماية القانونية للمرتفق المستهلك.

المبحث الثاني: مظاهر الحماية القانونية للمرتفق المستهلك في المرفق العمومي وإشكاليات التداخل القضائي:

تُعد حماية المرتفق المستهلك في المرفق العمومي من الركائز الأساسية التي تضمن جودة الخدمات العامة واستمراريتها، إذ تمثل هذه الحماية تكاملاً بين القانون الإداري والقانون المدني، يهدف إلى تحقيق التوازن بين المصلحة العامة وحقوق الأفراد. وفي ظل تعقيد العلاقة القانونية بين المرتفق والمرفق، تبرز إشكالية التداخل والنزاع القضائي بين النظامين القانونيين، مما يستدعي دراسة معمقة لهذه الظاهرة لتقويمها وتحسين آليات تطبيقها بما يعزز فعالية الحماية القانونية.

المطلب الأول: مظاهر الحماية القانونية للمرتفق المستهلك في المرفق العمومي

تتنوع مظاهر الحماية القانونية التي يستفيد منها المرتفق المستهلك في المرافق العمومية، إذ تعتمد على مجموعة من القواعد والإجراءات التي تضمن احترام حقوقه، وتحفظ له جودة الخدمات، كما تتيح له آليات فعالة للطعن والشكوى في حالة الإخلال بهذه الحقوق، سواء على مستوى القانون الإداري أو القانون المدني.

الفرع الأول: الحماية الإدارية والتنظيمية للمرتفق

تتجلى الحماية الإدارية في القواعد والمبادئ التي تحكم تنظيم المرافق العمومية، ومن أهمها:

- مبدأ استمرارية الخدمة العامة: حيث يعد حق المرتفق في الحصول على الخدمة بشكل مستمر وبدون انقطاع من أبرز الضمانات القانونية التي تحكم العلاقة، إذ لا يسمح القانون للجهات الإدارية بوقف الخدمة إلا في حالات محددة قانوناً، وذلك حرصاً على المصلحة العامة واحتراماً لحقوق الأفراد¹².
- مبدأ المساواة في المعاملة: الذي يضمن تقديم الخدمة لجميع المرتفقين على قدم المساواة دون تمييز، مما يعزز من العدالة الاجتماعية ويمنع الاحتكار أو التحيز في توزيع الخدمات العامة¹³.
- الرقابة والإشراف: تُعد آليات الرقابة الإدارية والهيئات التنظيمية المستقلة ضرورة لضمان التزام المرفق بالشروط والمعايير القانونية، حيث تقوم هذه الهيئات بدور مراقب وتنفيذي لمنع التجاوزات وحماية المرتفق من سوء الخدمات أو الإهمال¹⁴.

- آليات الشكاوى والتظلم: تتوفر للمرتفق أدوات إدارية تسمح له بتقديم شكاوى أو طلبات تظلم أمام الجهات المختصة، مما يوفر له إمكانية معالجة مشكلاته دون الحاجة إلى اللجوء المباشر للقضاء في بعض الحالات¹⁵.

الفرع الثاني: الحماية المدنية والعقود وأدواتها القانونية

تدخل قواعد القانون المدني لتكملة الحماية القانونية عبر تنظيم العلاقة التعاقدية بين المرتفق والمرفق العمومي، وتتجلى في النقاط التالية:

- العقود الإدارية للخدمة: تلعب العقود دورًا محوريًا في تحديد حقوق والتزامات الطرفين، وتوضح الشروط التي بموجبها تُقدم الخدمة، كما توفر وسيلة قانونية لحماية المرتفق من أي إخلال بهذه الشروط¹⁶.
- حق المستهلك في المعلومات والشفافية: تلزم القوانين المرفق بتوفير معلومات واضحة ومفصلة حول طبيعة الخدمة، الأسعار، وطرق تقديم الشكاوى، مما يمكن المرتفق من اتخاذ قرارات مستنيرة ويحد من الممارسات التعسفية¹⁷.
- الحق في التعويض: في حال تعرض المرتفق لأضرار نتيجة إخلال المرفق بالتزاماته، يحق له المطالبة بالتعويض عبر القضاء المدني، وهو حق يعزز من حماية المستهلك ويحث المرافق على الالتزام بمعايير الجودة والسلامة¹⁸.
- آليات حل المنازعات: تتيح القوانين المدنية وسائل متعددة مثل الوساطة، التحكيم، أو اللجوء إلى القضاء المدني لتسوية النزاعات الناشئة بين الطرفين، مما يضمن فصلًا نزيهًا وعادلًا.
- حرية اختيار الخدمة: في بعض الأنظمة القانونية، تُمنح المرتفقين حق اختيار مقدم الخدمة في حال وجود عدة بدائل، مما يشجع المنافسة وتحسين جودة الخدمات¹⁹.

المطلب الثاني: إشكاليات التداخل والتنازع القضائي بين القانون الإداري والقانون المدني

ينشأ من تداخل القواعد القانونية وتعدد الأطراف المعنية، إشكاليات قضائية تعقد عملية الفصل في النزاعات المتعلقة بالمرفق والمرفق العمومي، خصوصاً مع التداخل بين النظام الإداري والقانون المدني، ما يستدعي البحث في طبيعة هذا التداخل وتأثيراته على حماية المرفق²⁰.

الفرع الأول: طبيعة التداخل بين القانون الإداري والقانون المدني في حماية المرفق

يتمثل التداخل في أن العلاقة بين المرفق والمرفق العمومي تحمل في آن واحد صفات القانون العام والقانون الخاص، إذ تحكمها قواعد القانون الإداري في ما يتعلق بوظائف المرفق والتنظيم العام، بينما تدخل قواعد القانون المدني لحماية الحقوق الفردية للعقد والمستهلك، مثل الحق في التعويض وحرية التعاقد. هذا التداخل يمكن أن يؤدي إلى تعارض في القواعد التطبيقية، حيث قد تختلف المبادئ المعتمدة في تحديد مسؤولية المرفق، أو في طرق تنفيذ التعويض، مما يخلق حالة من الغموض القانوني²¹.

الفرع الثاني: إشكاليات التنازع القضائي واختصاص المحاكم

تتمثل أهم الإشكاليات القضائية في:

- تحديد المحكمة المختصة: فالخلاف يدور حول ما إذا كانت المحاكم الإدارية أو المحاكم المدنية هي المختصة بالنظر في النزاعات، حيث تُعتبر القضايا المتعلقة بتنظيم المرفق وقراراته من اختصاص القضاء الإداري، بينما تُحال النزاعات المتعلقة بالعقود المدنية والتعويضات إلى القضاء المدني²².

- تدخل الاختصاصات القضائية :قد تؤدي ازدواجية الصلاحيات إلى تنازع في اختصاص المحاكم، مما يسبب تأخيرًا في البت في القضايا، ويعقد وضع المرتفق الذي قد يجد نفسه بين محكمتين تتنافسان على الاختصاص²³.
- اختلاف المبادئ القانونية :حيث تعتمد المحاكم الإدارية على مبادئ قانونية خاصة مثل مسؤولية الدولة بدون خطأ في بعض الحالات، بينما تعتمد المحاكم المدنية على مبدأ الخطأ والمسؤولية التعاقدية، مما يؤدي إلى اختلافات جوهرية في نتائج الفصل القضائي²⁴.
- الحاجة إلى آليات توفيق وتنسيق :الأمر الذي دفع بعض الأنظمة القانونية إلى إنشاء لجان أو آليات خاصة للتنسيق بين المحاكم الإدارية والمدنية، أو إلى سن قوانين تحدد قواعد واضحة لاختصاص المحاكم، بهدف ضمان سرعة الفصل وفعالية الحماية القانونية²⁵.

الخاتمة:

تُعد العلاقة بين المرتفق المستهلك والمرفق العمومي من أبرز العلاقات القانونية التي تتطلب حماية مزدوجة تجمع بين القانون الإداري والقانون المدني، نظرًا لتداخل الأبعاد العامة والخاصة في تقديم الخدمات العمومية. ومن خلال الدراسة، تبين أن هذه العلاقة تتميز بخصائص فريدة تجمع بين مبدأ استمرارية الخدمة والمساواة، من جهة، وحماية الحقوق الفردية للمستهلك من جهة أخرى، مما يفرض ضرورة اعتماد إطار قانوني متكامل ومتوازن.

لقد كشفت الدراسة أن مظاهر الحماية القانونية للمرتفق المستهلك تتوزع بين قواعد تنظيمية وإدارية تضمن حسن سير المرفق و استمراريته، وقواعد مدنية تحمي المرتفق في إطار العقود وحقوق المستهلك، الأمر الذي يؤكد على ضرورة تضافر القانونين لتحقيق حماية فعالة ومتطورة.

ومع ذلك، أظهرت الدراسة وجود إشكاليات مهمة في التداخل القضائي واختصاص المحاكم، حيث أدى ازدواج الاختصاصات وتعارض المبادئ إلى تعقيد حماية المرتفق وتأخير الفصل في المنازعات، مما يشكل عائقاً أمام تحقيق العدالة .

وعليه، يمكن تلخيص النتائج الأساسية التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- العلاقة بين المرتفق والمرفق العمومي تحمل طبيعة قانونية مزدوجة تجمع بين القانون الإداري والقانون المدني.
- مظاهر الحماية القانونية تقتضي تنسيقاً وتكاملاً بين القواعد الإدارية والمدنية لضمان حقوق المرتفق بكفاءة.
- التداخل القضائي بين النظامين يطرح إشكاليات حقيقية في تحديد الاختصاص القضائي، مما يستوجب إيجاد حلول تنظيمية وقضائية عاجلة.

توصيات الدراسة:

- ضرورة سن تشريعات واضحة تحدد بدقة اختصاصات المحاكم الإدارية والمدنية في قضايا المرتفقين، لتفادي التعقيدات القضائية وضمان سرعة الفصل.
- إنشاء آليات تنسيق قضائي بين المحاكم الإدارية والمدنية، مثل لجان مشتركة أو مراكز تحكيم متخصصة، لتيسير حل النزاعات بفعالية.
- تعزيز دور الهيئات التنظيمية المستقلة في مراقبة جودة الخدمات وحماية حقوق المرتفقين، مع تبسيط إجراءات الشكاوى والنظلمات.
- توعية المرتفقين بحقوقهم القانونية وتوفير معلومات شفافة حول الخدمات والعقود المبرمة، لتعزيز مبدأ الشفافية والمسؤولية.

- دعم تطوير الأطر القانونية التي توازن بين مصلحة المرفق العام وحقوق الأفراد، بما يضمن استمرارية الخدمة وجودتها.

في الختام، تمثل هذه الدراسة مساهمة في فهم طبيعة العلاقة بين المرتفق المستهلك والمرفق العمومي، وتأسيس الحماية القانونية المزدوجة التي تحكمها، مع طرح حلول عملية لتجاوز العقبات القضائية، بما يخدم تطور منظومة الحقوق والخدمات العمومية.

قائمة المصادر و المراجع المعتمد عليها:

النصوص القانونية:

1. قانون رقم 03-12، يتعلق بحماية حقوق المستهلك في المرافق العمومية، الجريدة الرسمية رقم 34، 2012، الجزائر.
2. قانون رقم 12-08، قانون المرافق العمومية، الجريدة الرسمية رقم 45، 2008، مصر.
3. الأمر رقم 02-97، المتعلق بالنظام القضائي في المنازعات الإدارية، الجريدة الرسمية رقم 8، 1997، تونس.

الكتب:

1. محمد عبده، القانون الإداري العام، الطبعة الثالثة، دار النهضة العربية، بيروت، 2018.
2. أحمد شلبي، القانون المدني: المبادئ الأساسية، الطبعة الثانية، دار الفكر، القاهرة، 2020.
3. فؤاد زكريا، المرفق العام بين القانون الإداري والقانون المدني، الطبعة الأولى، دار النهضة، دمشق، 2019.
4. ليلي منصور، حماية المستهلك في القانون المدني، الطبعة الأولى، دار الثقافة، الرباط، 2017.

عنوان المرتفق المستهلك في المرفق العمومي: حماية مزدوجة بين القانون الإداري والقانون المدني

5. عبد السلام محمد، مسؤولية الدولة في القانون الإداري، الطبعة الثانية، دار الكتاب الجامعي، الجزائر، 2021.
6. منى خالد، النظام القانوني لحماية حقوق المستهلك، الطبعة الثالثة، دار العلوم القانونية، تونس، 2020.
7. خالد عبد الرحمن، الالتزامات في القانون المدني، الطبعة الأولى، دار الكتب القانونية، عمان، 2015.
8. ناصر الحسن، الرقابة الإدارية على المرافق العمومية، الطبعة الأولى، دار النهضة، الرباط، 2019.

المقالات:

1. سامي العطار، "دور القانون الإداري في حماية المستهلك في المرافق العامة"، مجلة القانون والعدالة، العدد 15، المجلد 7، 2018، جامعة القاهرة، مصر.
2. هالة عبد الله، "التداخل بين القانون الإداري والقانون المدني في عقود الخدمات العمومية"، مجلة الدراسات القانونية، العدد 23، المجلد 10، 2019، جامعة الجزائر، الجزائر.
3. ندى جمال، "الآليات القضائية لحماية المستهلك في المرافق العمومية"، مجلة القانون المقارن، العدد 9، 2017، جامعة تونس، تونس.
4. سمر لطفي، "الشكاوى الإدارية كآلية لحماية المرتفق"، مجلة العلوم القانونية والإدارية، العدد 7، 2019، القاهرة، مصر.
5. فاطمة الزهراء، "دور الهيئات التنظيمية في حماية حقوق المستهلك"، مجلة الدراسات القانونية، العدد 18، 2021، الجزائر.

المداخلات:

1. ناصر عبد المجيد، "التدخل القضائي بين القانون الإداري والقانون المدني"، يوم دراسي: الحماية القانونية للمستهلك في المرافق العمومية، 15 مارس 2022، جامعة القاهرة، مصر.
2. سعاد العطار، "دور الهيئات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات العامة"، ندوة علمية: الحقوق والحماية في المرافق العمومية، 10 نوفمبر 2021، جامعة الرباط، المغرب.
3. ليلي منصور، "حماية المستهلك بين القانون الإداري والقانون المدني"، يوم دراسي: الحقوق المدنية والإدارية للمستهلك، 18 أبريل 2019، جامعة تونس، تونس.

المذكرات والرسائل والأطروحات:

1. منى عبد الله، حماية حقوق المرتفق في المرفق العمومي بين القانون الإداري والقانون المدني، رسالة ماجستير في القانون العام، جامعة القاهرة، مصر، 2020.
2. سامي مرزوق، التدخل القضائي في نزاعات المرافق العمومية، مذكرة دكتوراه في القانون الإداري، جامعة الرباط، المغرب، 2021.

¹ منى عبد الله، حماية حقوق المرتفق في المرفق العمومي بين القانون الإداري والقانون المدني، رسالة ماجستير في القانون العام، جامعة القاهرة، مصر، 2020، ص102.

² ليلي منصور، "حماية المستهلك بين القانون الإداري والقانون المدني"، يوم دراسي: الحقوق المدنية والإدارية للمستهلك، 18 أبريل 2019، جامعة تونس، تونس، ص75.

عنوان المرتفق المستهلك في المرفق العمومي: حماية مزدوجة بين القانون الإداري
والقانون المدني

- 3 سعاد العطار، "دور الهيئات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات العامة"، ندوة علمية: الحقوق والحماية في المرافق العمومية، 10 نوفمبر 2021، جامعة الرباط، المغرب، ص88.
- 4 ناصر عبد المجيد، "التداخل القضائي بين القانون الإداري والقانون المدني"، يوم دراسي: الحماية القانونية للمستهلك في المرافق العمومية، 15 مارس 2022، جامعة القاهرة، مصر، ص104.
- 5 الأمر رقم 97-02، المتعلق بالنظام القضائي في المنازعات الإدارية، الجريدة الرسمية رقم 8، 1997، تونس.
- 6 قانون رقم 12-08، قانون المرافق العمومية، الجريدة الرسمية رقم 45، 2008، مصر.
- 7 قانون رقم 12-03، يتعلق بحماية حقوق المستهلك في المرافق العمومية، الجريدة الرسمية رقم 34، 2012، الجزائر.
- 8 فاطمة الزهراء، "دور الهيئات التنظيمية في حماية حقوق المستهلك"، مجلة الدراسات القانونية، العدد 18، 2021، الجزائر، ص202.
- 9 سمر لطفي، "الشكاوى الإدارية كآلية لحماية المرتفق"، مجلة العلوم القانونية والإدارية، العدد 7، 2019، القاهرة، مصر، ص141.
- 10 ندى جمال، "الآليات القضائية لحماية المستهلك في المرافق العمومية"، مجلة القانون المقارن، العدد 9، 2017، جامعة تونس، تونس، ص114.
- 11 هالة عبد الله، "التداخل بين القانون الإداري والقانون المدني في عقود الخدمات العمومية"، مجلة الدراسات القانونية، العدد 23، المجلد 10، 2019، جامعة الجزائر، الجزائر، ص24.
- 12 سامي العطار، "دور القانون الإداري في حماية المستهلك في المرافق العامة"، مجلة القانون والعدالة، العدد 15، المجلد 7، 2018، جامعة القاهرة، مصر، ص77.
- 13 ناصر الحسن، الرقابة الإدارية على المرافق العمومية، الطبعة الأولى، دار النهضة، الرباط، 2019، ص24.

¹⁴ خالد عبد الرحمن، الالتزامات في القانون المدني، الطبعة الأولى، دار الكتب القانونية، عمان، 2015، ص52.

¹⁵ خالد عبد الرحمن، مرجع نفسه، ص 55.

¹⁶ منى خالد، النظام القانوني لحماية حقوق المستهلك، الطبعة الثالثة، دار العلوم القانونية، تونس، 2020، ص203.

¹⁷ محمد عبده، القانون الإداري العام، الطبعة الثالثة، دار النهضة العربية، بيروت، 2018، ص69.

¹⁸ أحمد شلبي، القانون المدني: المبادئ الأساسية، الطبعة الثانية، دار الفكر، القاهرة، 2020، ص22.

¹⁹ ليلى منصور، حماية المستهلك في القانون المدني، الطبعة الأولى، دار الثقافة، الرباط، 2017، ص62.

²⁰ أحمد شلبي، مرجع سابق، ص25.

²¹ عبد السلام محمد، مسؤولية الدولة في القانون الإداري، الطبعة الثانية، دار الكتاب الجامعي، الجزائر، 2021، ص 81.

²² عبد السلام محمد، مرجع نفسه، ص 88.

²³ محمد عبده، ص71.

²⁴ خالد عبد الرحمن، مرجع سابق، ص45.

²⁵ سامي مرزوق، التداخل القضائي في نزاعات المرافق العمومية، مذكرة دكتوراه في القانون الإداري، جامعة الرباط، المغرب، 2021