

الالتزام بتتبع مسار المنتج كآلية لحماية المستهلك الإلكتروني

د. فونان كهينة

أستاذة محاضرة "ب"
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة مولود معمري، تيزي وزو

ملخص

يستفيد المستهلك الإلكتروني من الحماية القانونية المقررة للمستهلك العادي، من خلال الالتزامات الملقاة على عاتق المتدخل، ومن بين أهم تلك الالتزامات الالتزام بتتبع مسار المنتج، الذي يمكن المستهلك الإلكتروني المتضرر من منتج معيب اقتناه عبر شبكة الأنترنت، من معرفة سبب تعيب المنتج والمسؤول عنه.

الكلمات الدالة:

الالتزام بتتبع المسار، المنتج، المستهلك الإلكتروني، المورد الإلكتروني، المتدخل، تتبع مسار المنتجات النوعي، تتبع مسار المنتجات الكمي.

Summary

The electronic consumer is entitled to the legislative protection provided for the average consumer through the obligations imposed on the intermediary. So, the most important obligation to track the product, this obligation certainly permits to the electronic consumer affected by a defective product purchased through the internet networks, to seek at the same time, the defect cause and the responsible for it.

Key words:

Commitment to track, the product, the electronic consumer, the electronic supplier, the supplier, the tracking of the product quality line, the logistic tracking of the products.

مقدمة

صاحب ظهور وسائل الاتصال الحديثة ظهور نوع من العقود الإلكترونية التي تعتبر إحدى الركائز والأساليب الأكثر شيوعا واستخداما في شراء السلع والخدمات عبر الحدود، لكن بالرغم من المزايا التي

أتاحتها للمستهلك، إلا أنها يمكن أن تشكل خطرا عليه خاصة لما يتعلق الأمر بتسويق منتجات معيبة ولا تتوافر فيها السلامة.

يستدعي خطورة هذا الوضع فرض التزامات على عاتق المورد الإلكتروني، تهدف إلى وقاية المستهلك الإلكتروني، إذ أصبح التأكيد على تدابير الوقاية أكثر فعالية من إصلاح الأضرار الواقعة، التي يعجز عن إصلاحها في كثير من الأحيان، خاصة لما يتعلق الأمر بمنتجات معيبة اقتناه عبر شبكة الأنترنت، وحمايته من أي ضرر قد يطله سواء في ماله أو جسده، خاصة وأن المستهلك الإلكتروني ذو خصوصية تميّزه عن المستهلك العادي.

أمام هذا الوضع كان لابد من البحث عن حماية فعالة للمستهلك بشكل عام والمستهلك الإلكتروني بشكل خاص، خاصة في ظل قصور وعدم كفاية الحماية التقليدية المعروفة في القانون المدني، لذلك عمدت مختلف التشريعات إلى البحث عن آليات جديدة لحماية المستهلك، ومن بينها المشرع الجزائري الذي أدرك ضرورة مواكبة هذه التطورات، فحاول حماية المستهلك في تعاملاته الإلكترونية عن طريق تقنين هذا الفرع من المعاملات، من خلال إعداد مشروع قانون يتعلق بالتجارة الإلكترونية⁽¹⁾، الذي يدخل في إطار تنظيم التجارة عن بعد، ووضع قواعد قانونية تؤطر هذا النوع من التجارة، مع وضع ضمانات وتأمينات لحماية المستهلك.

تتوقف حماية المستهلك على اتخاذ التدابير والاحتياطات الضرورية وفق معطيات الحالة والمعرفة العلمية المتطورة، لانتفاء الأضرار الناتجة عن تعيب المنتجات بعد طرحها للتداول. وضمان سلامتها، ومن أهم الإجراءات المتبعة للتأكد من سلامة المنتجات، تلك المعروفة بالقدرة على اقتفاء أثر المنتج، أو ما يسمى بالنتبع «tracabilité»، وهو ما ساهم في تبني التزام جديد يسمى بالالتزام بتتبع مسار المنتج، يجسد ضرورة التزام المنتج بتتبع منتوجه في أي مرحلة كانت من مراحل السلسلة التجارية للمنتج، لاسيما مرحلة التسويق وعند الاستهلاك.

وأمام غياب نص قانوني يلزم المورد الإلكتروني بتتبع مسار منتوجه، يمكن للمستهلك الإلكتروني الاستفادة من القواعد الخاصة بالمستهلك العادي الواردة في القوانين الخاصة بحماية المستهلك، والتي تناولت مثل هذا الالتزام.

لذلك فإن الإشكال يطرح حول ماهية الالتزام بتتبع مسار المنتج وكيف يمكن للمستهلك الإلكتروني الاستفادة منه؟

للإجابة على هذه الإشكالية يتعين دراسة ماهية الالتزام بتتبع مسار المنتج (المبحث الأول) وصولا إلى كيفية تفعيل الالتزام لضمان حماية المستهلك الإلكتروني (المبحث الثاني).

المبحث الأول

ماهية الالتزام بتتبع مسار المنتج

تقتضي حماية المستهلك بشكل عام والمستهلك الإلكتروني بشكل خاص، إخضاع المنتجات لوقت كاف من التجربة والدراسة قبل طرحها للتداول، سواء في وسط مادي أو إفراضي، عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، وتسجيل التحفظ عليها إذا ظهر تعيبها بعد ذلك، ما يجسد ضرورة التزام المنتج بتتبع منتوجه في أي مرحلة كانت من مراحل السلسلة التجارية له، ما يقتضي التعريف بالالتزام بتتبع مسار المنتج (مطلب أول)، وكذا أصل هذا الالتزام (مطلب ثاني).

المطلب الأول

التعريف بالالتزام بتتبع مسار المنتج

يستدعي فهم محتوى الالتزام بتتبع مسار المنتج، التطرق إلى تعريفه (الفرع الأول) والاحاطة بنطاقه (الفرع الثاني).

الفرع الأول

1 - مشروع القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، أكتوبر 2017

تعريف تتبع مسار المنتج

يعرف تتبع المسار والذي يقابله مصطلح *traçabilité* باللغة الفرنسية، بأنه تقنية أو إجراء يسمح بالكشف وإيجاد تاريخ استعمال ومحتويات ومكونات منتج ما (سلعة أو خدمة)، وكذا تحديد المنتج أو المستورد ومختلف المتدخلين انطلاقاً من عملية الإنتاج لغاية عملية التوزيع والاستهلاك، وذلك بالاعتماد على وثائق تبين مدى احترام التدابير والاحتياطات الضرورية وفق معطيات حالة المعرفة العلمية المتطورة، لاتقاء الأضرار الناتجة عن تعيب المنتج بعد طرحه للتداول، والذي لم يتمكن العلم من اكتشافه، إلا بعد فترة زمنية بفضل سرعة التطور العلمي، بعدما كان المنتج سليماً علمياً وفنياً لحظة طرحه للتداول⁽¹⁾.

وقد عرّف المشرع الجزائري تتبع المسار في المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 12-203⁽²⁾ بأنه: " يقصد بتتبع مسار السلعة: الإجراء الذي يسمح بتتبع حركة السلعة من خلال عملية إنتاجها وتحويلها وتوزيعها واستيرادها وكذا تشخيص المنتج أو المستورد ومختلف المتدخلين في تسويقها والأشخاص الذين اقتنوها بالاعتماد على الوثائق، يقصد بتتبع مسار الخدمة: الإجراء الذي يسمح بتتبع عملية تقديم الخدمة في كل مراحل أدائها للمستهلك الذي استفاد منها بالاعتماد على وثائق".

الفرع الثاني

نطاق الالتزام بتتبع مسار المنتج

يعتبر الالتزام بتتبع مسار المنتج من الالتزامات المستحدثة، له نطاق يتحدد به سواء من حيث أطرافه (أولاً)، أم من حيث موضوعه (ثانياً).

أولاً: أطراف الالتزام بتتبع مسار المنتج

يمثل تحديد أطراف الالتزام بتتبع مسار المنتج، من أهم المسائل التي على أساسها يمكن إدراك من هو المدين بالالتزام (1) بالإضافة إلى المستفيد منه (2).

1- المدين بالالتزام بتتبع مسار المنتج

استعمل المشرع الجزائري في مشروع القانون المتعلق بالتجارة الالكترونية، سالف الذكر، مصطلح "المورد الالكتروني" للتعبير عن المدين بأحكامها، معرّفاً إيّاه في المادة 05 مطة 04 بأنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الالكترونية".

بينما يستعمل مصطلح "المتدخل" للدلالة على المخاطب بأحكام القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش⁽³⁾، وقد عرّفته المادة 03 مطة 07 بأنه:

" كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتجات للاستهلاك".

يظهر مما سبق قصر المدين في مجال التجارة الالكترونية على المورد فقط، دون غيره من المتدخلين في عملية طرح المنتج للتداول، سواء تعلق الأمر بالقائمين على عملية الإنتاج أو عملية التوزيع، ويشمل مورّد المنتج بائع التجزئة، هذا الأخير الذي يعدّ أقرب شخص للمضروور وأسهل شخص يمكن التعرف عليه من قبله⁽⁴⁾.

1 - حاج بن علي محمد، الالتزام بالتتبع- دراسة مقارنة، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، عدد 17، 2017، ص 115.

2- مرسوم تنفيذي رقم 12-203 مؤرخ في 06/05/2012، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، ج.ر عدد 28، الصادر في 09/05/2012.

3 - قانون رقم 09-03، مؤرخ في 25/09/2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر عدد 15، الصادر في 08/03/2009.

4 - بدر حامد الملا، الالتزام بسلامة المضروور الجسدية من الأضرار التي تسببها المنتجات، أطروحة لاستيفاء درجة الماجستير في القانون الخاص جامعة الكويت، 2004، ص 40.

لكن هذا الموقف يمكن انتقاده لأنه يؤدي إلى تضيق نطاق الالتزام من حيث المدين به، ويؤدي إلى إفلات غيره من الأطراف من المسؤولية في حالة مساهمتهم في تعيب المنتج، مقارنة بالمدين في نطاق قانون حماية المستهلك وقمع الغش، على النحو السابق بيانه.

2- المستفيد من الالتزام بتتبع مسار المنتج

يتمثل المستفيد من الالتزام بتتبع مسار المنتج في موضوع البحث، في المستهلك الإلكتروني، والذي يتطلب تحديده تعريف المستهلك أولاً بشكل عام.

يعرف المستهلك في القانون رقم 09-03 سالف الذكر، بموجب نص المادة الثالثة مطة 01 بأنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجاناً سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخر أو حيوان متكفل به".

بينما المستهلك الإلكتروني فقد عرفه في إطار مشروع القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية بموجب المادة 05 مطة 03 بأنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي".

يستخلص أن المستهلك الإلكتروني هو كل من يقوم باستعمال السلع أو الخدمات بقصد إشباع حاجاته أو حاجات من يعولهم وألا يهدف إلى إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في نشاطه المهني، وأن يقوم التعاقد بشأن تلك السلع أو الخدمات بالاتصالات الإلكترونية.

إذن المستهلك في مجال المعاملات التجارية الإلكترونية هو نفسه المستهلك في مجال عمليات التعاقد التقليدية، والاختلاف الوحيد هو أنه يتعامل عبر وسيلة إلكترونية، من خلال شبكة اتصالات عالمية، وهذا يعني أن المستهلك الإلكتروني يتمتع بنفس الحماية القانونية التي يقرها المشرع للمستهلك العادي، مع الأخذ بعين الاعتبار القواعد الخاصة المتعلقة بخصوصية العقد الإلكتروني، كونه من العقود التي تبرم عن بعد عبر شبكة إلكترونية⁽¹⁾.

ثانياً: موضوع الالتزام بتتبع مسار المنتج

يتمثل موضوع الالتزام بتتبع مسار المنتج في المنتج الذي قد يشوبه عيب يؤدي إلى الحاق أضرار بالمستهلك الإلكتروني، ما يستدعي تعريف المنتج (1) وإلقاء الضوء على تعريف العيب (2).

1- تعريف المنتج

تناول المشرع الجزائري تعريف المنتج في العديد من القوانين العامة منها والخاصة، إذ اعتبرت المادة 11/02 من القانون رقم 04-04⁽²⁾ منتجاً كل مادة أو مادة بناء أو مركب أو جهاز أو نظام أو إجراء أو وظيفة أو طريقة.

كما اعتبر المنتج سلعة وذلك وفقاً للقانون رقم 03-06 المتعلق بالعلامات⁽³⁾، يظهر ذلك عندما عرّف السلعة بأنها كل منتج طبيعي أو زراعي أو تقليدي أو صناعي كان أو مصنّعاً.

أما القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، فقد عرّف المنتج في المادة 03 مطة 10 بأنه: " كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون موضوع تنازل بمقابل أو مجاناً "، فهذا القانون أدمج كل من السلعة والخدمة ضمن المنتج، والمقصود بالسلعة هي كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجاناً أما الخدمة فهي كل عملٍ مقدّم غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعاً أو مدعماً للخدمة المقدمة.

¹ عرّفت المادة 05 مطة 02 من مشروع القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية، العقد الإلكتروني بأنه: " العقد بمفهوم القانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، والذي يتم إبرامه عن بعد، دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصرياً لتقنية الاتصال الإلكتروني".

² قانون رقم 04-04 مؤرخ في 23/06/2004، يتعلّق بالتقييس، ج.ر عدد 41، الصادر في 27/06/2004 معدل ومتمم بالقانون رقم 16-04 مؤرخ في 19/06/2016، ج.ر عدد 37، الصادر في 22/06/2016.

³ أمر رقم 03-06 مؤرخ في 19/07/2003، المتعلق بالعلامات، ج.ر عدد 44، الصادر في 20/07/2003.

وقد نصت المادة 140 مكرر/2 من القانون المدني⁽¹⁾، أنه: " يعتبر منتجًا كل مال منقول و لو كان متصلًا بعقار لاسيما المنتوج الزراعي و المنتوج الصناعي وتربية الحيوانات والصناعة الغذائية والصيد البري والبحري والطاقة الكهربائية ".

إن المشرع الجزائري عند تعريفه للمنتوج لم يحدد لنا بصفة جلية العناصر التي يمكن أن تساعد لضبط مفهومه في القانون المدني، إذ يجب تحديد الإطار والشروط التي يصبح بها المال المنقول منتجًا، ولكن نلاحظ أنه لم يحدد المنتجات على سبيل الحصر بل على سبيل المثال، وذلك باستعماله لمصطلح " لاسيما "، مما يفتح المجال لإمكانية إدخال منتجات أخرى. ولم يتطرق التعريف إلى مفهوم السلعة الإلكترونية والتي قد تكون برنامجا إلكترونيا أو مادة يتم تحميلها إلكترونيا عبر الأجهزة مباشرة.

2- تعريف العيب

اعتبر المشرع الجزائري العيب ركن من أركان مسؤولية المنتج المستحدثة بموجب القانون رقم 05-10⁽²⁾ التي تناولها في المادة 140 مكرر من القانون المدني، ويعتبر العيب الشرارة الأولى التي تنثير مسؤولية المنتج، مع اقترانه بركني الضرر والعلاقة السببية بينهما، لكن لم يتعرض لتعريفه كما فعل المشرع الفرنسي، بالتالي يستلزم علينا البحث عن تعريف له بموجب نصوص قانونية خاصة، فلو نظرنا إلى المادة 140 مكرر من القانون المدني الجزائري بالأغة الفرنسية لوجدنا أن المشرع استعمل مصطلح *Vice* ولم يستعمل مصطلح *Défaut* كما فعل نظيره الفرنسي، بالرغم من أن الفرق شاسع بين المصطلحين⁽³⁾.

أما قانون حماية المستهلك وقمع الغش، فقد نصّ في المادة 09 على أنه: " يجب أن تكون المنتجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة وتتوفر على الأمن بالنظر إلى الاستعمال المشروع المنتظر منها، وأن لا تلحق ضررًا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه، وذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين ".

فمن نصوص هذه المواد نستخلص أن مفهوم العيب يختلف عما هو موجود في القواعد العامة (العيب الخفي)، ويمكن أن يتضمّن العديد من المفاهيم نذكر منها:

- 1- عدم مطابقة المنتج للمواصفات والمقاييس القانونية أو التنظيمية.
- 2- عدم تلبية المنتج الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث سلامته، إذ يحقق المنتج الرغبة المشروعة للمستهلك عندما يوفر السلامة من الأضرار عند استهلاكه أو استعماله لمنتج معين، ولعلّ الدافع من وراء استعمال هذا المصطلح هو جعل تقدير الالتزام بالسلامة يخضع لمعايير موضوعية تحقق مصلحة كل من المنتج والمستهلك، فتقدير الرغبة المشروعة بالنظر إلى المستهلك يجعلها بعيدة كل البعد عن التقدير التعسفي للمنتج، إذ لا يمكنه أن يحدد السلامة المشروعة بمفرده، وفي الوقت ذاته لا يعتبر المنتج غير مستجيب للرغبات المشروعة للمستهلك، إذا كانت المعارف العلمية والتقنية عند وقوع الضرر لم تكن لتمكنا من التنبؤ بوقوعه⁽⁴⁾.

1- أمر رقم 75-58 مؤرخ في 1975/09/26، يتضمن القانون المدني، ج. ر عدد 78، صادر في 1975/09/30، معدل ومتمم.

2- قانون رقم 05-10 مؤرخ في 2004/06/20، يعدل ويتم الأمر رقم 75-85 المؤرخ في 1975/09/26، المتضمن القانون المدني، ج. ر عدد 44، صادر في 2005/06/26.

3- مريم بن خليفة، التسويق الإلكتروني وآليات حماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، سطيف، 2016، ص 49.

4-M. KAHLOULA & G. MEKAMCHA: La protection du consommateur en Droit algérien, (première partie), revue IDARA, vol05, n° 02, 1995, p 13.

وقد عرّف المشرع الفرنسي العيب في المادة 1245 مكرر 03 من القانون المدني الفرنسي في الفقرة الأولى، بأنه: " يكون المنتج معيباً حسب مضمون هذا الفصل، عندما لا يوفّر السلامة المنتظرة منه شرعاً"⁽¹⁾.

المطلب الثاني

أصل الالتزام بتتبع مسار المنتج

ظهر الالتزام بتتبع المسار traçabilité لأول مرة تحت تسمية الالتزام بالتتبع obligation de suivi، وهو التزام استحدثه القضاء الألماني، بموجب الحكم الصادر بتاريخ 17 ماي 1981 بخصوص قضية تتعلق بمبيد للطفيليات، يستخدم في رش أشجار التفاح، والذي أصبح غير فعال في الواقع لاعتقاد البكتيريا على المنتجات، حيث أكد على أن المنتج يبقى ملزماً، بعد طرح المنتج في السوق، بالسهر وتتبع المنتج بسبب تطور المعرفة العلمية والفنية على المستوى الوطني والدولي⁽²⁾.

يتفرع عن الالتزام أعلاه التزام المنتج بإعلام المستهلك عن تعيب المنتج، واسترجاع المنتج لأجل فحصه وإصلاحه، تحت نفقات المنتج، ويمثل الالتزام بالتتبع أبعد ما أقره التشريع الحديث لحماية المستهلك المضروب نتيجة فعل المنتج المعيب الذي طرح سليماً عند تداوله، أظهر تعيباً بعد هذا الطرح خارج شروط الضمان القانوني، لعدم إمكانية كشف العيب بسبب حالة المعرفة العلمية والفنية الموجودة وقت الطرح للتداول⁽³⁾.

وفي إطار ما يعرف بمخاطر النمو أو مخاطر تطور المنتج risques de développement، يعقد مسؤولية المنتج لإخلاله بالتزامه بالتتبع، وقد عرفه القانون الأمريكي تحت تسمية product-monitoring، والذي يعتبر مظهراً من مظاهر مبدأ الحيطة الذي أصبح يطبع القانون الحديث للمسؤولية⁽⁴⁾.

وقد أورد المشرع الفرنسي تنظيمًا للالتزام بالتتبع في القانون رقم 98-389 وذلك في المادة 1386 مكرر 12 الفقرة 2 والتي أصبحت مدرجة بمقتضى الأمر رقم 2016-131 المتعلق بإصلاح قانون العقود والنظام العام وإثبات الالتزامات⁽⁵⁾ في المادة 1245-11 ت. م. ف⁽⁶⁾. بموجبها لا يعفى المنتج من المسؤولية بسبب مخاطر النمو أو لاحترامه للقواعد الأمرة، إذا لم يتم وخلال مدة 10 سنوات من تاريخ طرح منتج للتداول بالإجراءات اللازمة لتدارك نتائجه الضارة، إلا أنه ومنذ سنة 2004 لم يعد لهذه الفترة وجود، إذ تم حذف الفقرة الثانية من المادة 1386 مكرر 12 وقام المشرع الفرنسي بالمقابل إضافة المادة 2-1-221L إلى قانون الاستهلاك بموجب الأمر رقم 2004-670⁷ والتي أصبحت مدرجة في

¹-Art 1245 bis 03 al 1 du c c f dispose que : « Un produit est défectueux au sens du présent titre lorsqu' il n offre pas la sécurité à la qu ' elle on peut légitimement s'attendre»

²- محمود السيد عبد المعطي خيال، المسؤولية عن فعل المنتجات المعيبة ومخاطر التقدم، دار النهضة العربية، مصر، 1998، ص99.

³ - حاج بن علي محمد، مرجع سابق، ص 115.

⁴- محمد بودالي، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة-دراسة مقارنة-، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص48.

⁵- Ordonnance n° 2016-131 du 10/02/ 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations, J.O.R.F n°0035 du 11/02/ 2016.

4 - Article 1245-10/3 du code civil, dispose: «Le producteur ne peut invoquer la cause d'exonération prévue au 4° de l'article 1245-10 lorsque le dommage a été causé par un élément du corps humain ou par les produits issus de celui-ci ».

⁷- ordonnance n°2004-670 du 09 juillet 2004, portant la transposition de la directive n°2001/95/CE sur la sécurité générale des produits et adaptation de la législation au droit communautaire en matière de la sécurité et conformité des produits, J O R F N° 159 du 10 juillet 2004.

المادتين L423-2 و L423-3 من نفس التقنين بعد تعديله في 2016 بموجب الأمر رقم 301-2016 ، المعدل للجزء التشريعي⁽¹⁾ والمرسوم رقم 884-2016 المعدل للجزء التنظيمي له⁽²⁾. وألزم بموجبها كل منتج باتخاذ جملة من الإجراءات لضمان سلامة مستعملي المنتجات، وهذه الأخيرة تتمثل في:

- إعلام جمهور المستهلكين عن المخاطر التي قد تتجم من استعمال المنتجات.
 - في حالة ظهور تلك المخاطر يقوم المنتج بالإجراءات اللازمة للتحكم بهذه المخاطر كسحب المنتج من السوق، وضع المنتج تحت المراقبة، إخطار المستهلكين بتلك المخاطر.
 - فالالتزام الجديد الملقى على عاتق المنتج بموجب قانون الاستهلاك الفرنسي أوسع وأشمل من الالتزام بالتبعية المنصوص عليه في القانون المدني، إذ هو غير محدد بمدة فيمتد ليشمل طيلة مدة حياته العادية أو المتوقعة بصفة معقولة سواء كانت تلك المخاطر الناجمة عن التطور العلمي والتكنولوجي أو لأسباب أخرى.
- تتطابق المادتين L423-2 و L423-3 أعلاه إلى حد كبير مع نص المادة 10 في فقرتها الأولى والثانية⁽³⁾ من المرسوم التنفيذي رقم 203-12، سالف الذكر.

المبحث الثاني

تفعيل الالتزام بتتبع مسار المنتج لحماية المستهلك الإلكتروني

يقتضي تفعيل الالتزام بتتبع مسار المنتج وتجسيده على أرض الواقع احترام المعايير اللازمة لضمان نوعية المنتج أو الخدمة بقصد ضمان سلامة المنتج من أي خطر قد ينطوي عليه. ولتنفيذ هذا الالتزام؛ يتم تتبع مسار المنتج تتبعاً نوعياً (مطلب أول) وتتبعاً كمياً (مطلب ثاني).

المطلب الأول

تتبع مسار المنتجات النوعي

يشمل تتبع مسار المنتجات النوعي كل أنواع المنتجات سواء تعلق الأمر بالمنتجات الغذائية، الحيوانية، الكيميائية، الأدوية...، فهذه العملية بمثابة تعهد من المؤسسات المنتجة اتجاه المستهلك بضمان جودة المنتجات وضمان سلامة المستهلكين، بغض النظر عن طريقة التعاقد والاتصال بالفئة المستهلكة، إذ تسمح ب:

- تتبع المنتج ومراقبة جودته طيلة مدة صلاحيته، خاصة إذا كانت من المنتجات المعرضة للتلف بفعل عوامل خارجية، كالأغذية، لذلك يتم التركيز على مراقبة طريقة تخزينها⁽⁴⁾.
 - تحديد أسباب معيوبية المنتج، بتحديد ما إذا كان ناتج عن خطأ في التصميم أو في التصنيع.
- بالتالي فإنّ عملية تتبع مسار المنتجات النوعي، يقتضي احترام المعايير اللازمة لضمان جودة المنتج والاستجابة لمتطلبات المستهلك، لتحقيق أمن وسلامة المنتج، فهذه العملية في صالح المستهلك

¹ - Ordonnance n° 2016-301 du 14/ 03/ 2016, relative à la partie législative du code de la consommation, J.O.R.F, n° 0064 du 16/03/ 2016.

² - Décret n° 2016-884 du 29/06/ 2016, relatif à la partie réglementaire du code de la consommation, J.O.R.F, n° 0151 du 30/06/ 2016.

³- تنص المادة 10 في فقرتها الأولى والثانية من المرسوم التنفيذي رقم 203-12 سالف الذكر على أنه: "يجب على المنتجين والمستوردين ومقدمي الخدمات وضع في متناول المستهلك كل المعلومات الضرورية التي تسمح له بتفادي الأخطار المحتملة والمرتبطة باستهلاكه و/أو باستعمال السلعة أو الخدمة المقدّمة وذلك طيلة مدة حياته العادية أو مدة حياته المتوقعة بصفة معقولة.

وفي هذا الإطار، يجب على المنتجين والمستوردين ومقدمي الخدمات اتخاذ التدابير الملائمة المتعلقة بمميزات السلع أو الخدمات التي يقدمونها والتي من شأنها:

- جعلهم يطلعون على الأخطار التي يمكن أن تسببها سلعهم أو خدماتهم عند وضعها في السوق و/أو عند استعمالها، اتخاذ الإجراءات اللازمة لتفادي هذه الأخطار، لاسيما، سحب المنتجات من السوق والإنذار المناسب و الفعال للمستهلك واسترجاع المنتج الذي في حوزتهم أو تعليق الخدمة".

⁴ - تناولت المواد من 44 إلى 50 من المرسوم التنفيذي رقم 17-140 الذي يحدد شروط النظافة والنظافة الصحية اثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك البشري، سالف الذكر، الضوابط المتعلقة بتخزين المواد الغذائية.

وكذا المنتج، هذا الأخير الذي يسمح له بإقامة حجة في حالة ما إذا تضرر مستهلك من منتج ما، حيث يقدم الدليل على مطابقة ونوعية المنتج منذ إنتاجه لغاية توزيعه، بالاعتماد على وثائق، والمستهلك يستعين بها لتحديد الشخص المسؤول عند تضرره من منتج معيب⁽¹⁾.

المطلب الثاني

تتبع مسار المنتجات الكمي

يتطلب دراسة تتبع مسار المنتجات الكمي تحديد مضمونه (الفرع الأول) بالإضافة إلى أنواعه (الفرع الثاني).

الفرع الأول

مضمون تتبع المسار الكمي

يقصد بتتبع المسار الكمي أو ما يسمى أيضا بتتبع المسار اللوجستيكي، تتبع الجانب الكمي quantitative للمنتجات، وكذلك كل ما له صلة بها منذ إنتاجها لغاية استهلاكها⁽²⁾. خاصة لما يتعلق الأمر بمواد لها علاقة وطيدة بصحة وسلامة المستهلك كالمادة الغذائية التي يتم التأكد من مدى احترام قواعد السلامة بداية من مكان تحضيرها⁽³⁾ إلى غاية وصولها إلى المستهلك. فالمستهلك الإلكتروني حتى وإن كان قد اقتنى سلعته بالطريقة الإلكترونية، إلا أنه يمكن له أن يحصل على كل المعلومات اللازمة عن صانع المنتج وكل من له علاقة بعملية الإنتاج، باعتبار أن المشروع نص على ضرورة تتبع كل أنواع السلع والخدمات بمسك ووثائق عنها. وتتلخص أهم الأهداف الأساسية لعملية تتبع المسار اللوجستيكي فيما يلي:

- مراقبة عملية تعبئة وتغليف⁽⁴⁾ المنتج.
 - متابعة الطلبات ومخزون المنتج، بما في ذلك الطلبات عبر الأنترنت
 - عملية استقبال السلعة.
 - احترام التنظيمات بطريقة جد صارمة.
 - التقليل من الأخطاء الإنسانية الماسة بأمن المنتج.
- عامة يتوجب على المتدخلين خاصة الموزعين ومقدمي الخدمات تتبع المسار اللوجستيكي لمنتجاتهم طيلة مدة صلاحيتها، بهدف الاستجابة للمتطلبات المتزايدة لزيائهم وعملائهم والعمل على تفعيل تسييرهم الكمي للإنتاج⁽⁵⁾، ما يضمن حماية فعالة للمستهلك الإلكتروني باطمئنانه على شفافية الأشخاص المتعاملين معهم وكذا ضمان حصوله على منتج آمن وسليم.
- إذا ما تمّت عملية تتبع المسار الكمي بطريقة سليمة ينتج عنها:

¹- Sophie JACQUEMENT : Introduction à la traçabilité, rapport de fonds québécois d'adaptation des entreprises agroalimentaires inc, canada, 2002, p04

²- OCDE(2016), la protection du consommateur dans le commerce électronique, recommandation de L'OCDE, édition OCDE, paris, 2016, p14.

³ - اهتم المشرع الجزائري بتنظيم قواعد سلامة المواد الغذائية ووضع ضوابط تكفل ذلك انطلاقا من المنشآت التي يتم فيها تصنيع المواد الغذائية وتحويلها وتوزيعها وتخزينها وتوزيعها، وذلك في الفصل الخامس من المرسوم التنفيذي رقم 17-14، الذي يحدد شروط النظافة والنظافة الصحية أثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك البشري سواء من حيث سعتها أو نظافتها، من خلال التركيز على تدابير نظافة أماكن تواجدها؛ وهو ما تناولته أيضا المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 99-158، المحدد لتدابير حفظ الصحة والنظافة المطبقة عند عملية عرض منتجات الصيد البحري للاستهلاك، المؤرخ في 1999/07/20، ج. ر عدد 49، الصادر في 1999/07/25.

⁴ - عرّفت المادة 3 مطة 3 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، سالف الذكر التغليف بأنه: « كل تغليب مكون من مواد أيا كانت طبيعتها، موجهة لتوضيب وحفظ وحماية وعرض كل منتج والسماح بشحنه وتفرغته وتخزينه ونقله وضمان إعلام المستهلك بذلك».

⁵ - www.ooreka.fr .

- التقليل من الأموال والزمن عند الرجوع على الشخص المسؤول في تعيب المنتج، باعتبار أن المستهلك الإلكتروني قد تحصل على المعلومات اللازمة عن المنتج، بالتالي سهولة الرجوع على المنتج.

- سحب المنتجات غير الآمنة وغير المطابقة، يجوز لأعوان قمع الغش، ألجوء إلى سحب المنتج عند الاشتباه في عدم سلامته ومطابقته، إما مؤقتاً⁽¹⁾ أو نهائياً⁽²⁾.

إذ أن المنتج بمجرد اكتشافه وجود خلل بمنتجاته، يمكن له الاتصال بزبائنه خاصة المتصل بهم عبر شبكة الأنترنت وإبلاغهم بالحالة الطارئة.

إن المؤسسات الإنتاجية بموجب تتبع المسار تستعمل تقنيات كل بنظامها الخاص، عند القيام بعملية تتبع مسار السلعة أو الخدمة، منها نذكر وضع المنتج لكل منتج حصة تعريفية، وضع الكودبار⁽³⁾، فالمستهلك عامة والمستهلك الإلكتروني بصورة خاصة يمكنه معرفة المنتج في حالة معيوبة المنتج بفضل رقم الحصة التعريفية الموجودة على غلاف تعبئة المنتج.

الفرع الثاني

تقنيات تتبع المسار الكمي

تستعمل في عملية تتبع المسار الكمي للمنتجات تقنيتين، تتمثلان في تتبع المسار التنازلي (أولاً) وتتبع المسار التصاعدي (ثانياً).

أولاً: تتبع المسار التنازلي

- 1 - يقصد بالسحب المؤقت، منع وضع كل منتج للاستهلاك أينما وجد، عند الاشتباه في عدم مطابقته وذلك في انتظار نتائج التحريات المعمّقة، لا سيما نتائج التحاليل أو الاختبارات أو التجارب التي قد تصل إلى 07 أيام مع إمكانية تمديدتها إلى أكثر من ذلك، ويتمّ اللجوء إلى السحب المؤقت، في حالة الشك في عدم مطابقتها، عند القيام بالمعاينة أو عند اقتطاع العينات، وهو ما تناولته المادة 1/59 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، سالف الذكر.
- 2 - يمكن إجراء السحب النهائي من طرف أعوان رقابة الجودة وقمع الغش ودون رخصة مسبقة من السلطة القضائية المختصة، شرط إبلاغ وكيل الجمهورية فوراً بذلك في حالات محدّدة وقد صوّت على تلك الحالات المادة 62 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، سالف الذكر، والتي تشمل:
 - المنتجات التي ثبت أنها مزورة أو مغشوشة أو سامة أو التي انتهت مدة صلاحيتها.
 - 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.

يذكر في هذا الصدد مثلاً: القرار الصادر من وزارة التجارة بسحب المكمل الغذائي "رحمة ربي" من الأسواق الصيدليات، إثر تسويقه من طرف مطوّره كدواء يقضي على أعراض مرض السكري، كإجراء احترازي وقائي إلى غاية صدور التحاليل النهائية التي تؤكد مطابقته للمواصفات. الرجوع في هذا الصدد إلى: كريمة خلاص / ب. عيسى، في قرار سريع بعد تحميلها المسؤولية من قبل وزارة الصحة، وزارة التجارة تسحب "رحمة ربي" من الأسواق والصيدليات، محمل من الموقع: <http://www.echoroukonline.com/ara/articles/506932.html>، تمّ الاطلاع عليه بتاريخ 2016/12/09.

2- الكود بار أو الرمز الشريطي يعد معياراً دولياً لترميز السلع الاستهلاكية، حيث يحتوي كل عنصر على رمز خاص به يمثل مجموعة من الأشرطة الداكنة على خلفية فاتحة. يمكن قراءتها تلقائياً من خلال قراءة الأجهزة أو أثناء عمليات التجميع في المتاجر. لتفاصيل أكثر الرجوع إلى:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://cecipass.free.fr/eticode/info/codes-barres-livre-EAN.pdf>

تسمح عملية تتبع المسار التنازلي، بتتبع مسار المنتج منذ صنعه لغاية استهلاكه، فيسمح للمؤسسات المنتجة بمعرفة مكان تواجد المنتج، بالتالي مساعدة المنتجين في سحب منتجاتهم ووضع إنذارات في حالة التأكد من عدم سلامتها⁽¹⁾.

أصبح تتبع مسار المنتج ضرورة لا خيار، وحتمية لضمان سلامة المنتجات، بالتالي سلامة وأمن المستهلك، خاصة بعد ظهور الأزمات الغذائية التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة من أزمة اللحوم الهرمونية إلى قضية الأغذية المعدلة وراثيا، والتي بينت أن الخطر الذي يمكن أن تسببه العلوم البيولوجية من مشكلات قانونية، لا يظهر بصورة واضحة ومؤكدة الأمر الذي يستحيل معه التأكد من سلامة وعدم خطورة المنتجات على سلامة المستهلك.

وتعتبر قضية جنون البقر أبرز مثال على الآثار الضارة الناتجة عنها، إذ بعد ظهور أول حالة في بريطانيا سنة 1986، انطلقت فورا الدراسات بهدف إعطاء تفاصيل أكثر حول المرض، التي خلصت سنة 1987 إلى أن الفرضية الأكثر احتمالا لتفسير ظهور المرض، هي إطعامها مواد ملوثة ناتجة عن خراف نافقة، كان المزارعون قد قاموا بفرم لحومها الميتة وخطها بعلف الماشية، وبعض تلك الخراف كان قد أصيب من قبل بمرض مماثل من أمراض اليربونات، يسمى مرض الحكّ والفرك، نتيجة إدماج الطحين الحيواني الأصل في تغذية الأبقار، وهو الطحين المحضّر من جثث الحيوانات الملوثة، غير الصالحة للاستهلاك⁽²⁾.

يمكن القول بشكل عام أن الهدف الأساسي لعملية تتبع مسار المنتج التنازلي هي الوقف السريع لعملية توزيع المنتجات التي يثبت عدم سلامتها، فالمؤسسة تتخذ إجراءات دون انتظار بما أنها تعرف مكان تواجد المنتج أو مكان توجهه، فمثلا يمكنها الاتصال بالمستهلكين الإلكترونيين بإرسال رسالة إلى بريدهم الإلكتروني أو إلى صفحات الفايسبوك، حسب الوسيلة المستعملة في التعاقد.

ثانياً: تتبع المسار التصاعدي

تهدف عملية تتبع المسار التصاعدي إلى ضمان أمن وسلامة المستهلك، من خلال الكشف السريع لأسباب الحقيقية لعدم مطابقة المنتج، وتحقيق هذه العملية من خلال إبلاغ المستهلك لمصلحة المستهلكين بعدم رضائه عن منتج ما، مع تقديم رقم حصة المنتج، ما يسمح للمؤسسة (المنتج) المعنية بالمعرفة الفورية بالمنتج المعني، وتحديد المسؤولين في حالة تضرر المستهلك⁽³⁾.

الخاتمة

إن غياب النصوص القانونية الخاصة بالمستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري لا يمنع من تطبيق وإعمال القواعد العامة الخاصة بحماية المستهلك العادي المتضمنة التزامات على عاتق المنتج من شأنها أن تضمن أمن وسلامة المستهلك بغض النظر عن علاقته بالمنتج أو كيفية اقتنائه للمنتج، ومن أهم تلك الالتزامات الالتزام بتتبع مسار المنتج.

استنبط الإلتزام بتتبع مسار المنتج من التشريعات اللاتينية المعروفة بنزعتها الحمائية للمستهلك سواء العادي أو الإلكتروني، وهو التزام يقع على عاتق المنتج، وعلى كل من له صلة بالعلاقة الاستهلاكية، مضمونه تتبع مسار المنتجات سواء سلع أو خدمات بالاعتماد على وثائق يمكن من خلاله التعرف ببساطة على المنتج وعلى المسؤول عن عيبه، حتى وإن تم اقتنائه عبر شبكة الأنترنت، يمكن من خلاله اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من المضاعفات والآثار السلبية على المستهلك.

بالرغم من هذا يعتبر إقدام المشرع الجزائري على إعداد مشروع يتضمن قانون التجارة الإلكترونية، خطوة جريئة منه في محاولة لمواكبة التطور الحثيث للمستهلك الإلكتروني، بالرغم من ذلك يلاحظ إغفاله النص على هذا الإلتزام، لذلك نهيب بمشرعنا مراجعة المشروع وتضمينه نصوص تتضمن

¹ - Sophie JACQUEMENT, introduction à la traçabilité, op-cit, p3.

² - نعيمة عمارة، مبدأ الحيطة ومسؤولية المهنيين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013. مرجع سابق، ص. 40.

³ - سناء خميس، المسؤولية الموضوعية للمنتج كآلية تعويضية لضحايا حوادث المنتجات المعيبة (دراسة مقارنة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص قانون العقود، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2015، ص. 152.

A- Livre

Sophie JACQUEMENT, Introduction à la traçabilité, rapport de fonds québécois d'adaptation des entreprises agroalimentaires inc, canada, 2002.

B- Article

M. KAHLOULA & G. MEKAMCHA: La protection du consommateur en Droit algérien, (première partie), revue IDARA, vol05, n° 02,1995, p 13.

C- Textes juridiques

1- Lois

Code civil français, 104^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2005

2- Ordonnance

- ordonnance n°2004-670 du 09/07/ 2004, portant la transposition de la directive n°2001/95/CE sur la sécurité générale des produits et adaptation de la législation au droit communautaire en matière de la sécurité et conformité des produits, J O R F N° 159 du 10/07/ 2004.
- Ordonnance n° 2016-301 du 14/ 03/ 2016, relative à la partie législative du code de la consommation, J.O.R.F, n° 0064 du 16/03/ 2016.

3- Décret

Décret n° 2016-884 du 29/06/ 2016, relatif à la partie réglementaire du code de la consommation, J.O.R.F, n° 0151 du 30/06/ 2016.

4- Documents

- 1- OCDE(2016), la protection du consommateur dans le commerce électronique, recommandation de L'OCDE, édition OCDE, paris, 2016.
- 2- Visa n°146 M.F/DGT/DASS du 21 septembre 1996 de la CAAR sur l'assurance responsabilité civile produits livrés.

5-Cites internet

- 1- www.ooreka.fr
- 2- <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://cecipass.free.fr/eticode/info/codes-barres-livre-EAN.pdf>