

الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري

بقلم ب. موالك^(*)

تمهيد:

1 - ظهور التشريع الخاص لحماية المستهلك

إن التقدم الصناعي والتطور الحضاري الذي عرفه هذا القرن منذ بدايته أدى إلى تطور كبير للإنتاج في مختلف الميادين. وتحول نمط الإستهلاك من موارد بسيطة وغير كافية لتلبية كل حاجيات ورغبات الإنسان إلى منتجات حديثة تتماشى مع الحاجات الجديدة للفرد الذي يصبو دوماً إلى تحقيق أعلى مستوى ممكن من العيش. فالوسائل الحديثة سهلت عليه الحياة في مجالاتها المختلفة من مأكّل ومسكن ونقل وتعلم وملبس فلم يعد يعتمد على الوسائل البسيطة لتحضير الأكل بل أصبح بإمكانه الحصول على ما يريده من أطباق جاهزة أو تحضير الأكل بأسرع وقت بفضل الإبداع الكبير في هذا المجال. ويمكنه اليوم أن يقطع مسافات طويلة في ظرف وقت قصير بفضل تطور وسائل النقل، وأصبح لديه من الوسائل التقنية والأجهزة الالكترونية التي تعرف يومياً تطوراً مدهشاً ما يمكنه من الاطلاع على كل ما يجري من أحداث في العالم أو من نيل أكبر قسط ممكن من العلم والمعرفة وكل ما كان يعتبر في العصور السابقة من الكماليات أصبح اليوم من ضرورات الحياة يصعب على الإنسان الإستغناء عنها لما فيها من متعة وتسهيل للحياة. وكل المنتجات الحديثة تثير فضوله ورغبته في اكتشاف فوائدها ويتزايد إقباله عليها يومياً. وهذا يجعله عرضة للمخاطر التي قد تحملها هذه المنتجات وفريسة للمنتجين والموزعين والبايعين. فيقدم الفرد غالباً على اقتنائها استجابة للضغوط التي يمارسها عليه هؤلاء، فالكثير منهم لا يهتم سوى تصريف منتوجاتهم وتشجيع استهلاكها لتحقيق أكبر قدر من الربح. ويلجؤون إلى كل الطرق التي تمكنهم من الوصول إلى ذلك دون المبالاة بنتائجها ودون المبالاة بالقواعد الأخلاقية والقانونية، وهي طرق تصل أحياناً إلى حد التضليل

^(*) أستاذة محاضرة بكلية الحقوق، جامعة الجزائر

والمغالطة والغش. الهدف منها إغراء المستهلك ودفعه إلى طلب المنتجين كاهله بنفقات زائدة عن حاجاته.

وقد عانى المستهلك من كل هذه العوائق التي تحول دون ممارسة حريته في اقتناء ما يعرض عليه من منتوجات وخدمات زمنا طويلا في ظل النظام الاقتصادي الليبرالي الذي كان يقوم على مبدأ حرية التجارة والصناعة وحرية التعاقد⁽¹⁾. فهو لم يكن يستفيد من أية حماية خاصة، والقواعد العامة لم تكن كافية لتحقيق الحماية المرجوة.

وإن ما نتج عن الحربين العالميتين من فقر وبؤس جعل إهتمام السلطات ينصب أساسا على التوزيع العادل للمواد الغذائية لتحقيق أدنى ظروف المعيشة وقد دعت الحاجة وندرة هذه المواد آنذاك إلى إتخاذ سياسة خاصة مثل اللجوء إلى التموين الغذائي عن طريق القسائم.

وإذا كانت الحرية الإقتصادية قد عرفت تراجعا واضمحلالا أمام هذا الوضع فإنها سرعان ما عادت بقوة بعد زوال مآسى هذه الفترة وعادت معها المعاملات التجارية القائمة على التجاوزات التي تصل إلى حد الغش والخداع والمتجاهلة للقوانين التي وجدت أساسا لقمع هذا الغش⁽²⁾.

⁽¹⁾ أنظر قانون 2 و17 مارس الفرنسي المتعلق بحرية التجارة والصناعة.

⁽²⁾ أنظر القانون الفرنسي الصادر بتاريخ 1 أوت 1905 المتعلق بقمع الغش

Bernard OULOUE, la loi de 1905 en tant qu'instrument de la sécurité des consommateurs in colloque sécurité des consommateurs et responsabilité du fait des produits défectueux, Centre de droit des obligations Université Paris I Panthéon - Sorbonne sous la direction de J.GHESTIN L.G.D.J Paris 1987.

وإذا كان القانون الجنائي يعاقب على بعض الممارسات التجارية إذا اجتمعت فيها عناصر جريمة معينة فإن بعض المعاملات الأخرى الرامية إلى الضغط على المستهلك من أجل دفعه إلى طلب المنتج أو الخدمة لم تكن تصل إلى أفعال يعاقب عليها جنائيا. ولم يكن باستطاعة المستهلك إبطالها بموجب القواعد العامة في نظرية العقد أو طلب التعويض عما ينجر عنها من أضرار بموجب قواعد المسؤولية التقصيرية.

وسرعان ما انكشف قصور وعجز القواعد العامة عن توفير الحماية الكافية للمستهلك من ممارسات تجارية تقيد حريته أو تمس مصالحه المادية أو الصحية أو الأمنية وأصبح من الضروري البحث عن وسائل جديدة تسد الفراغ القانوني والثغرات التي تحملها القواعد العامة وتضمن حماية كافية للمستهلك.

وتولدت عن الممارسات التجارية غير اللائقة والضغوط المستعملة ضد المستهلك والتي بتعددتها وانتشارها زادت نفورا وانزعاجا، جمعيات تنادي بحماية المستهلك⁽¹⁾ من الأوضاع الجديدة التي فرضها التطور الإقتصادي وما تولد عنه من مصانع ومشاريع مسيطرة على السوق ومبدعة للأساليب المختلفة لتشجيع التوزيع والإستهلاك.

واستجابة لهذه النداءات ظهرت فكرة إيجاد الوسائل القانونية اللازمة لقمع هذه التصرفات والكفيلة بحماية المستهلك في صحته وسلامته ومصلحه الأخرى.

وقد ظهرت هذه الفكرة في البداية في البلاد الأوروبية وفي الولايات المتحدة الأمريكية وانتشرت بعد ذلك لتشمل جميع الدول الأخرى.

ففي فرنسا مثلاً بعد الأمرين رقم 45-1483 ورقم 45-1484 الصادرين بتاريخ 30 جوان 1945 المتعلقين أولهما بالأسعار وثانيهما بمتابعة وقمع الأفعال المخالفة للتشريع الإقتصادي، وبعد صدور قانون 2 جويلية 1963 المتعلق بالدعاية الكاذبة وصفت سنوات السبعينات في فرنسا بعشرية المستهلكين⁽²⁾. وفيها تدخل المشرع لحماية المستهلك

⁽¹⁾ يرجع ظهور أول حركة لصالح المستهلك بفرنسا إلى بداية هذا القرن ولكن لم تظهر جمعيات حماية المستهلك بصفة واضحة إلا في النصف الثاني من القرن. أي حوالي سنة 1950.

J.AMIEL DONAT Contrat de consommation, Formation juris. Class. Concurrence, Consommation Fasc. 800 N° 9.

⁽²⁾ J.Amiel Donat: Art préc. n° 9.

بموجب القانون رقم 72-1137 المؤرخ في 22 ديسمبر 1972 المتعلق بحماية المستهلك في مجال السعي والبيع بالمنزل⁽¹⁾، وهو يمنح المستهلك مهلة للتفكير والتروي في العقد المعروض عليه من قبل الساعي إليه وذلك مدة سبعة أيام بعد توقيعه على العقد يمكنه خلالها أن يدي برغبته في العدول عن العقد الذي أبرمه، وهذا خروجاً عن المبدأ الذي يقضي بأن العقد شريعة المتعاقدين. ثم تدخل المشرع بموجب القانون الصادر بتاريخ 29 ديسمبر 1972 المعدل للقانون الصادر في 20 مارس 1951 المتعلق بالبيع بالمكافأة والمحسن لشروط المنافسة وهو قانون ينظم هذا النوع من البيوع وكذا الخدمات المقترنة بمكافأة⁽²⁾.

وصدر بعد ذلك بتاريخ 27 ديسمبر 1973 القانون المتعلق بالتوجيه التجاري والحرفي الذي منع بعض الممارسات التجارية القائمة على التمييز.

وتجلت رغبة المشرع الفرنسي في حماية المستهلك أكثر في إصداره بتاريخ 10 جانفي 1978 قانونين أساسيين أولهما رقم 78-22 يتعلق بإعلام وحماية المستهلك في مجال بعض عمليات القرض وثانيهما رقم 78-23 يتعلق بإعلام وحماية المستهلك في مجال المنتجات والخدمات وتلاههما القانون رقم 79-596 المؤرخ في 13 جويلية 1979 المتعلق بحماية المقترضين في المجال العقاري، وعدة نصوص أخرى دعت بشكل أو بآخر هذه الحماية سواء بتعديل القوانين السابقة أو بوضع أحكام وقواعد جديدة في مجال حماية المستهلك.

وقد كانت الشريعة الإسلامية سباقة على كل هذه القوانين ومثلها في الدول الأخرى من العالم في توفير حماية خاصة للمستهلك، فقد حرم القرآن الكريم أكل أموال الناس بالباطل إذ جاء في الآية رقم 49 من سورة النساء قوله تعالى "يا أيها الذين آمنوا لا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل إلا أن تكون تجارة عن تراض منكم." وهذا دليل قاطع على تحريم

⁽¹⁾ J.Calais Auloy, la loi sur le démarchage à domicile et la protection des consommateurs D.1973/2 chron. P 266. PJ Doll et H. Guerin, le démarchage et la vente à domicile JCP éd.G 1973, I 2524.

⁽²⁾ J. Hemard, la nouvelle réglementation des primes et cadeaux Dalloz/2 chron. P 224. G.Raymond, la vente avec primes J.C.P éd. CI 1973, 1, 10968.

كل المعاملات التجارية القائمة على إغراء المستهلك والمنطوية على غشه وقد جاء في حديث الرسول صلى الله عليه وسلم "من غشنا فليس منا" فالشريعة الإسلامية تمنع على التاجر أن يغش ويظلم في السلع والخدمات وتحثه على الصدق فلا يجوز له أن يكذب في وصف سلعة سواء وقع الكذب شفاهة أو كتابة. وكل ربح يعود عليه من الغش والخداع والإغراء يعد من قبيل أكل أموال الناس بالباطل لأن في ذلك تضييعاً لأموال الناس فيما لا حاجة لهم به⁽¹⁾ فالمستهلك لا يعتبر راض بما يقدم على اقتنائه من منتوجات وخدمات إلا إذا أنير بحقيقة ما تحمله وأقدم عليها مخيراً لا مكرها بطريقة أو بأخرى.

والمرجع الجزائي مثله مثل التشريعات المختلفة الأخرى تبين له أن المستهلك يحتاج إلى حماية خاصة تكمل الحماية التي تقررها القواعد العامة في نظرية العقد وفي المسؤولية عن الفعل الضار.

فالقانون المدني يحمي رضا المستهلك كمتعاقد ولا يعتبر رضاه صحيحاً إلا إذا كان خالياً من العيوب. فكل من الغلط والتدليس والإكراه والإستغلال يجعل العقد قابلاً للإبطال لمصلحته⁽²⁾ كما أن المشرع جعل من العقد شريعة المتعاقدين فلا يجوز لمن يتعاقد مع المستهلك ولا لهذا الأخير نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون ويجب أن يتم تنفيذه طبقاً لما أشتمل عليه وبحسن نية⁽³⁾

ويحمي القانون المدني أيضاً المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الإذعان فيجيز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي المستهلك منها بإعتباره الطرف الضعيف في العلاقة العقدية ويجعل باطلاً كل إتفاق على خلاف ذلك، ويحميه من العبارات الغامضة في هذه العقود ويجعل تفسيرها في مصلحة المستهلك كطرف مدعن مع أن الشك يفسر كقاعدة عامة في مصلحة المدين⁽⁴⁾ هذا بالإضافة إلى أحكام المسؤولية العقدية التي تعطيه

(1) حسن عبد الباسط جميعي حماية المستهلك، الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الإستهلاك، دار النهضة العربية القاهرة، 1996 ص 36.

(2) المواد في 81 إلى 91 من القانون المدني.

(3) المادة 106 والمادة 107 من القانون المدني.

(4) المادة 111 والمادة 112 من القانون المدني.

الحق في التعويض عما يصيبه من ضرر بسبب إخلال الطرف الآخر بتنفيذ الإلتزامات التي يرتبها عليه العقد. وبالإضافة أيضا إلى الإلتزام العقدي بالإعلام المقرر لمصلحة المشتري في عقد البيع⁽¹⁾، والإلتزام بضمان العيوب الخفية المقرر في عقد البيع وعقد القرض الإستهلاكي وعقد الإيجار وعقد المقاولة⁽²⁾. إلى جانب كل هذه الأحكام يحمي القانون المدني المستهلك بقواعد المسؤولية التقصيرية عن الفعل الشخصي وعن فعل الغير وعن فعل الأشياء فيقرر له التعويض عن الأضرار التي تصيبه من كل فعل ضار⁽³⁾ علاوة على المسؤولية الجنائية التي يرتب عليها قانون العقوبات جزاء خاصا كلما توافرت في هذا الفعل عناصر جريمة ينص عليها.

ورأى المشرع الجزائري أنه من الضروري اللجوء إلى وسائل قانونية خاصة يحمي بها المستهلك بصفته هذه. ويعتبر القانون رقم 89-02 المؤرخ في 7 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الحجر الأساسي الذي وضعه المشرع لإقامة هذه الحماية⁽⁴⁾. وأصدر بعده عدة مراسيم تنفيذية توضح وتكمل قواعده بأحكام تنظيمية. ولا ننسى أن نشير إلى الحماية التي كان القانون رقم 85-05 المؤرخ في 16 فبراير 1985 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها المعدل والمتمم⁽⁵⁾ قد خص بها المستهلك في المجال الصحي.

II - عقد الإستهلاك :

تجد مصطلحات الإنتاج والتوزيع والإستهلاك أصلها في التشريع الإقتصادي، فهي الوظائف الأساسية التي تكون النشاط الإقتصادي. وإن دخول مصطلحي الإستهلاك والمستهلك في القاموس القانوني أدى إلى ظهور مصطلح جديد هو عقد الإستهلاك. وبذلك يكون قد تكون قانون جديد هو قانون الإستهلاك الذي يضم مجموعة القواعد التي تنظم العلاقات الناتجة عن الإستهلاك.⁽⁶⁾

⁽¹⁾ المادة 352 من القانون المدني.

⁽²⁾ المواد 379 و453 و488 و554 من القانون المدني.

⁽³⁾ المادة 124 وما بعدها من القانون المدني.

⁽⁴⁾ نشر هذا القانون في الجريدة الرسمية الصادرة يوم 8 فبراير 1989، العدد 6، وهو يحتوي على ثلاثين مادة أوردها ضمن ثلاثة أبواب خصص الباب الأول منها للأحكام العامة لحماية المستهلك والباب الثاني للإجراءات الإدارية والوقائية والباب الثالث للأحكام الجزائية.

⁽⁵⁾ الجريدة الرسمية الصادرة يوم 17 فبراير 1985 العدد 8...

⁽⁶⁾ J.Amiel Donat, le contrat de consommation, op.cit, NGUYEN THANH Bourgeois, les contrats entre professionnels et consommateurs. D 1984 chron. p 91.

وعقد الإستهلاك هو عقد بين طرفين يسمى الأول المستهلك ويسمى الثاني المهني بموجبه يتلقى الأول من الثاني منتوجاً أو خدمة لغرض غير مهني مقابل مـن معلوم.

فالأطراف في عقد الإستهلاك هي التي تضيف عليه هذه الصفة وتعطيه خاصيته التي تميزه عن غيره من العقود. ويتميز عقد الإستهلاك أيضاً بمبدأ إنعدام التوازن العقدي في العلاقة التي تربط المستهلك بالمهني. فكل عقد يقتني بمقتضاه المستهلك منتوجاً أو خدمة لتلبية رغباته الشخصية أو العائلية يحظى بالضرورة بتدخل من طرف المشرع بهدف إقامة التوازن في العلاقة العقدية والقضاء على الإختلال الناتج عن النفوذ الإقتصادي للمهني وعن مركز الضعف الذي يوجد فيه المستهلك⁽¹⁾. هذا لا يعني أن عقد الإستهلاك هو عقد إذعان بالضرورة بل إن ما يميز مركز المهني عن مركز المستهلك هو عدم إلمام هذا الأخير بكل محتويات المنتوج أو الخدمة وانعدام الخبرة الفنية لديه، بينما يملك المهني بحكم درايته بالأشياء هذه الخبرة التي تجعله في مركز قوي، لذلك يتدخل المشرع للوقوف بجانب المستهلك الذي يلبي بالإستهلاك حاجة شخصية أو عائلية لا حاجة مهنية

وعقد الإستهلاك ليس عقداً من العقود الخاصة لأن مفهومه يتسع ليشمل عدداً من العقود الخاصة إن لم نقل كل هذه العقود ذلك أن هذه الأخيرة تختلف طبيعتها باختلاف صفة أطرافها وتصبح عقود استهلاك كلما اكتسب أحد طرفيها صفة المستهلك واكتسب الآخر صفة المهني. ينطبق ذلك على عقد البيع كما ينطبق على عقد القرض أو عقد الوديعة أو عقد الإيجار أو عقد المقاولة أو أي عقد آخر يكون محله تقديم منتوج أو خدمة ولذلك فإن معرفة عقد الإستهلاك تقتضي معرفة أطرافه ومحله.

م - أطراف عقد الإستهلاك

1 - المستهلك

يعد مصطلح المستهلك حديث العهد بالنسبة للفكر القانوني، قديم العهد بالنسبة للفكر الإقتصادي الذي يعتبر الإستهلاك آخر عملية من العمليات الاقتصادية بعد الإنتاج

⁽¹⁾ J. Amiel Donat, op.cit.n°12.

والتوزيع. ومنذ دخول هذا المصطلح في لغة القانون اهتم المختصون في هذا المجال بتحديد مفهومه. ذلك أن مفهومه الإقتصادي لا يصلح كمفهوم قانوني. وقد صدرت عدة مؤلفات ومقالات تعرف الإستهلاك والمستهلك⁽¹⁾ ويتفق أصحابها على أن المستهلك هو الشخص الذي يطلب ويستعمل منتجات وخدمات بهدف إشباع حاجات شخصية أو عائلية. ولكن يختلفون حول ما إذا كان المهني نفسه يدخل في هذا المفهوم إذا طلب أو استعمل هذه المنتجات والخدمات لأغراض مهنية. وتولد عن ذلك رأيان، رأي يعطي مفهومًا ضيقًا للمستهلك ورأي يعطيه مفهومًا واسعًا.

فالأول يستبعد من وصف المستهلك كل من يقوم باقتناء منتجات أو خدمات لأغراضه المهنية ويقتصر هذا الوصف على من يقوم بذلك من أجل تلبية أغراض شخصية أو عائلية وينبني على ذلك أنه لا يعتبر مستهلكا التاجر الذي يشتري أثاثا أو سيارة أو أدوات معينة لحاجات تجارته ولا الطبيب الذي يشتري أجهزة فحص وأدوات طبية ليستعملها في مهنته ولا المقاول الذي يشتري آلات ومواد البناء ليستخدمها في أعماله المقاول.

ويخرج المهني عن نطاق المستهلك لأن مهنته تؤهله وتمكنه من مواجهة من يكون في مركزه، وبحكم إختصاصه يكون له من الخبرة والدراية ما يجعله على قدم المساواة مع المختصين مثله ويميزه ذلك عن الشخص العادي الذي يفترض فيه الجهل بالأشياء

(1) حسن عبد الباسط جميعي المرجع السابق ص 8 وما بعدها. السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد منشأة المعارف القاهرة ص 8 وما بعدها.

J.Calais Auloy, droit de la consommation Dalloz Paris 1990, p 1 et s.J.Calais Auloy, la loi Roger et les consommateurs D 1974, 1 chron p 91.

J.Ghestin, traité des contrats, la vente Paris 1990 LGDJ, p 995 et s.G.Fabre, concurrence distribution consommation Paris Dalloz 1983.

R.Ferber, théorie de la consommation Paris, Economica 1976.L.Bihl, vers un droit de la consommation, Gaz.Pal. 1974, 2, Doct. p 754, L.Bihl, l'application des lois protégeant le consommateur, Gaz.Pal 1975/2 P 735. P. Malinvaud, la protection des consommateurs D.1981 chron. p 49. J.Pièrre Piziot, l'introduction de la notion de consommateur en droit français D '82 chron. p 91 et s, M.Kahloula et G.

Mekamcha. la protection du consommateur en Droit Algérien RASJEP 1996/1.

ويكون في مركز ضعف أمام المهني لانعدام المساواة من الناحية الإقتصادية واختلال التوازن العقدي من حيث المعرفة والإلمام بالأشياء⁽¹⁾

وهذا الرأي تأخذ به غالبية الفقهاء فهم يستبعدون المهني من مفهوم المستهلك حتى لو تعامل خارج ميدان تخصصه ، إذ يمكنه حسبهم في هذه الحالة أن يلجأ إلى خبير يكمل نقص خبرته فيزول بذلك ضعفه لذلك يعرفون المستهلك بصفة عامة بغير المهني le non-professionnel فما دام المهني يتصرف لتحقيق أغراض المهنة فإنه لا يمكن اعتباره مستهلكا لأنه لا يفترض فيه عدم المعرفة . ولكنه يكتسب صفة المستهلك كلما باشر أعمالا لسد حاجاته الخاصة والشخصية أو حاجات عائلته

أما الرأي الآخر فيتبنى مفهوما واسعا للمستهلك ويجعله يشمل كل من يطلب منتوجا أو خدمة سواء اتجهت نيته إلى إستخدامه في مجال شخصي أو في مجال مهني. ذلك أن المهني إذا تعامل خارج تخصصه فإنه سوف يجد نفسه في مركز ضعف لأنه يكون في حكم الجاهل للأمور مثل الطبيب الذي يتصرف خارج الميدان الطبي.

ويذهب المشرع الجزائري مذهب الرأي الأول ويأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك. فالمادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 30 يناير 1990 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش⁽²⁾ وعملا بالقانون المتعلق بحماية المستهلك تعرف المستهلك بأنه "كل شخص يقتني بئمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدين للإستعمال الوسيطى أو النهائي لسد حاجته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به" وظاهر من هذا التعريف أن المهني لا يدخل في مفهوم المستهلك إذا كان يتعامل لأغراض مهنية ويقتصر الأمر على من يقتني منتوجا أو خدمة لتلبية رغبة خاصة به شخصيا أو خاصة بشخص آخر كأفراد عائلته أو خاصة بحيوان.

⁽¹⁾ J.P. Pizzio op. cit p 91 et s.

⁽²⁾ الجريدة الرسمية الصادرة يوم 31 يناير 1990 العدد 5.

المهني هو الطرف الثاني في عقد الإستهلاك ويتجلى مفهومه من خلال المادة الأولى من قانون حماية المستهلك التي تبين مراحل عملية عرض المنتج وهي تشمل جميع المراحل من طور الإنشاء الأولي إلى العرض النهائي للإستهلاك قبل الإقتناء من قبل المستهلك. فكل متدخل في أية مرحلة من هذه العملية يعتبر مهنيا. وعملا بنفس المادة تعرف المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات⁽¹⁾ المهني وتسميه المحترف بأنه "كل منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي أو تاجر أو مستورد أو موزع وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتج أو الخدمة للإستهلاك".

فالمهني هو الذي يمارس نشاطا مهنيا على وجه الإحتراف بهدف الحصول على الربح. قد تكون الحرفة صناعية أو تجارية أو زراعية أو فنية أو مهنة حرة وقد يكون المهني شخصا طبيعيا أو شخصا معنويا خاضعا للقانون الخاص أو للقانون العام.

ب - محل عقد الإستهلاك

أورد المشرع في كل من تعريفه للمستهلك وتعريفه للمهني لفظي منتج وخدمة. فالمستهلك هو من يقتني منتوجا أو خدمة والمهني هو من يعرض المنتج أو الخدمة للإستهلاك. فمفهوم المستهلك لا ينحصر في من يشتري شيئا بل يشمل أيضا كل من يتلقى خدمة.

1 - المنتج Le produit

تعرف المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش المنتج بأنه "كل شيء منقول مادي قابل لأن يكون موضوع معاملات تجارية". ويتضح من هذا التعريف أنه يدخل في مفهوم المنتج كل منقول يمكن أن يكون محلا للبيع والشراء أو للإيجار. ويشترط أن يكون شيئا ماديا. فتدخل في هذا المفهوم المواد الغذائية والمواد غير الغذائية سواء كانت منزلية مثل مواد التنظيف والآلات الإلكترونية منزلية أو ذات

⁽¹⁾ الجريدة الرسمية العدد 40.

استعمال آخر مثل مواد التجميل والسيارات والآلات الصناعية والزراعية والملابس والمنسوجات اليدوية. ويستوي أن تكون هذه المواد محلية أو مستوردة.

ولا يشترط أن يكون المنتج ثمرة نشاط صناعي إذ يمكن أن يعرض في شكله الطبيعي مثل المنتج الزراعي والحيواني ومثل المعادن قبل تحويلها. هذا ما يأخذ به المشرع في المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش الذي يعرف في مادته الأولى الإنتاج بأنه "جميع العمليات التي تتمثل في تربية المواشي والمحصول الفلاحي والجني والصيد البحري وذبح المواشي وصنع منتج ما وتحويله وتوضييه بما في ذلك خزنه أثناء صنعه وقبل أول تسويق له⁽¹⁾.

وبذكره المنقول وحده في تعريفه للمنتج يستبعد المشرع العقار من نطاقه. فالتعامل في العقارات لا يستفيد من الأحكام الخاصة بحماية المستهلك إذا رجعنا إلى تعريف المشرع للمستهلك. والتعامل في العقار يخضع إلى أحكام خاصة تتمثل على الأخص في إفراغه في شكل رسمي وفي وجوب شهره في السجل العقاري⁽²⁾ وفي ذلك حماية كافية للتعامل فيه بالشراء أو غير ذلك. وتبقى العقارات بالتخصيص منتوجا إذا تم التعامل فيها منفردة ومستقلة عن العقار الذي وضعت لخدمته.

وبإشارته إلى المنقول الذي يكون موضوع معاملات تجارية لا يقصد المشرع استبعاد المعاملات الأخرى الواردة على منتج كأعمال التبرع. فالمنتج يحتفظ بصفته هذه إذا كان موضوع هبة. وقد سبق أن رأينا أن المشرع يعرف المستهلك بأنه كل شخص يقتني بئمن أو مجانا منتوجا. ولذلك فإن توزيع مأكولات أو مواد تجميل أو مواد أخرى على سبيل التبرع لا يفقد متلقيها صفة المستهلك ويستفيد من الحماية المقررة له بصفته هذه.

⁽¹⁾ هناك رأي آخر يقول إن لفظ منتج لا يشمل المواد الطبيعية لأنها لم تخضع إلى أي تغيير ولم تدخل عليها عملية صناعية تفقد حالتها التي وجدت عليها في الأصل. أنظر في ذلك محمد شكري سرور مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الخطيرة، دار الفكر العربي القاهرة 1983 ص 5.

⁽²⁾ المادة 324 مكرر 1 من القانون المدني. والمادتان 15 و 16 من القانون رقم 74-75 المؤرخ في 12 نوفمبر 1975 والمتعلق بمسح الأراضي العام وتأسيس السجل العقاري. الجريدة الرسمية العدد 92.

يقصد بها حسب تعريف المرسوم رقم 90-39 "كل مجهود يقدم ماعدا تسليم منتوج ولو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو دعما له". أما المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات فيدمج الخدمة في المنتوج الذي يعرفه بأنه "كل ما يقتنيه المستهلك من منتوج مادي أو خدمة" فيستعمل لفظا واحدا وهو المنتوج للدلالة على المعنيين.

ويدخل في مفهوم الخدمة كل عمل من شأنه أن يفيد المستهلك ويكون نتاج جهد يبذله المهني سواء كان هذا العمل ماديا كتصليح سيارة أو آلة أو القيام بعملية تنظيف أو تخزين مواد أو حراسة أشياء أو فكريا كتقديم دروس في مجال معين.

وتقتضي معرفة السبل التي اتخذها المشرع من أجل الوقوف إلى جانب المستهلك وحمايته كطرف ضعيف في العلاقة العقدية التي تربطه بالمهني الاطلاع على الجوانب التي اهتم بها المشرع أصدر بشأنها نصوصا تشريعية خاصة تكون ما يسمى بقانون الإستهلاك وتحقق نوعا من التوازن في هذه العلاقة.

والوقوف إلى جانب المستهلك يقتضي قمع الأعمال التي من شأنها أن تضره في صحته وسلامته ومصالحه المادية وهذه هي الرغبات المشروعة للمستهلك على حد تعبير المشرع. ولتحقيق ذلك ألزم المشرع المهني بإعلام المستهلك عما يعرضه عليه من منتوج أو خدمة وقرر للإخلال بذلك عقوبات جنائية (المبحث الأول) ولجأ أيضا إلى نفس الطريقة لضمان حماية صحة المستهلك وسلامته (المبحث الثاني). وللوصول إلى ضمان الحماية المرجوة قرر فرض رقابة خاصة هي بمثابة وقاية من الأضرار التي يمكن أن تلحق المستهلك من المنتوج أو الخدمة (المبحث الثالث).

المبحث الأول: إعلام المستهلك كوسيلة لحمايته

يقع الإلتزام بإعلام المستهلك بالبيانات المتعلقة بالمنتوج أو الخدمة على عاتق المهني، فهو أدرى بمنتوجه وأعلم بمحتواه وبما ينتج عن استهلاكه من منافع ومن مضار. وهو ملزم بتقديم منتوج يستجيب للرغبات المشروعة للمستهلك ويتطابق المواصفات القانونية والمقاييس المعتمدة.

ويختلف الإلتزام بالإعلام الوارد في النصوص الخاصة بحماية المستهلك وهو إلتزام عام يرد على عاتق المهني بصفة عامة (المطلب الأول) عن الإلتزام بالإعلام الخاص بالبائع والذي يستفيد منه المشتري بموجب نص خاص في القانون المدني (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الإلتزام العام بإعلام المستهلك والجزاء المترتب عن الإخلال به
أ – الإلتزام بالإعلام⁽¹⁾:

اكتسب الإلتزام بالإعلام منذ بضعة أعوام أهمية بالغة خاصة منذ تطور الأجهزة في مجال الإعلام الآلي وفي المجال الإلكتروني وغيرها من المجالات الأخرى بصفة عامة وكان هذا الإلتزام يدخل في مفهوم ضمان العيوب الخفية. ولكن سرعان ما تطور وأصبح إلتزاما مستقلا بحد ذاته. فيجب على المهني أن يرشد المستهلك في اختيار ما يلائم حاجاته بإعطائه النصائح والبيانات والمعلومات التي تمكنه من تحديد خصائص المنتج وتقدير مدى توافقه مع رغباته ومصالحه فإذا وفى المهني بهذا الإلتزام فإنه يكون قد أنار المستهلك فيقدم هذا على إقتناء المنتج أو الخدمة عن إرادة حرة. ويكون على قدم المساواة مع المهني ما دام ملما بكل البيانات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة وتتعلق هذه البيانات من جهة بأوصاف الشيء أو الخدمة ومكوناته (أولا) ومن جهة أخرى بالأسعار (ثانيا).

⁽¹⁾ D.Nguyen thanh, l'obligation d'informer les consommateurs JCP 1973 ed.CI, II 10864, Lucas de leyssac, l'obligation de renseignements dans les contrats, in l'information en Droit privé sous la direction d'Y Loussouarn et P lagarde LGDJ, Paris.

أولا - البيانات المتعلقة بأوصاف الشيء: ⁽¹⁾ Etiquette

كان الوسم ولازال من التوابيع الأساسية للمنتوج. وكان معروفا حيث كان تغليب البضائع يحمل بيانات تتعلق بطبيعة هذه اتجاهها. وتطور الوسم في المجتمعات الحديثة ووضع بشأنه تنظروني خاص يمس البيانات المغرية والكاذبة ويلزم المنتجين والبائعين بإعلام صحيفسجل ودقيق. وهذا لجلب انتباه المستهلك للمخاطر التي تنتج عن استعمال بعض منتجات. وتطور هذا التنظيم مع تطور أشكال التوزيع وظهور المساحات التجارية، لكبيرى التي لا يمكن للمستهلك فيها أن يجد من يرشده ويدي له بالمعلومات الضرورية. لذلك أوجب القانون على المنتج والموزع إلحاق المنتج بوسم ينير المستهلك ويعطى صورة واضحة عن مكوناته وعن كيفية إستعماله كبيان درجة الحرارة التي يجب أن يظ فيها والتاريخ الأقصى للإستعمال. وقد ورد الإلتزام بالإعلام عن طريق الوسم المادة 3 من قانون حماية المستهلك التي توجب في فقرتها الثالثة "أن يذكر مصدر المنتج أو الخدمة وتاريخ صنعه والتاريخ الأقصى لإستهلاكه وكيفية إستعماله والاحتياطات الواجب إتخاذها من أجل ذلك وعمليات المراقبة التي أجريت عليه"⁽²⁾.

ويعرف المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة الوسم بأنه "جميع العلامات والبيانات وعناوين المصنع أو التجارة والصور والشواهد والرموز التي تتعلق بمنتوج ما والتي توجد في أي تغليف أو وثيقة أو كتابة أو سمة أو خاتم أو طوق يرافق منتوجا ما أو خدمة أو يرتبط بهما" وهو نفس التعريف الذي ورد في المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-367 المؤرخ في 10 نوفمبر 1990 المتعلق بوسم السلع الغذائية.

ويميز المشرع فيما يتعلق بالبيانات التي يجب أن يحتوي عليها الوسم بين المواد الغذائية والمواد غير الغذائية المنزلية ومواد التجميل والتنظيف البدني. وتشترك هذه المواد

⁽¹⁾ L.BIHL, les règles de l'étiquette, GAZ.Pal 1973, 2, doct. 733.

P.Boinot, Etiquetage, Juris-class, concurrence, consommation, Fasc. 874 J.cl.Fourgoux, la relation étiquetage Publicité GAZ.Pal 1978, doct. 260.

MIHAÏLOV, l'étiquetage informatif, GAZ.Pal 1975, 2, doct 740.

⁽²⁾ الجريدة الرسمية العدد 50-1990.

في وجوب ذكر التسمية الخاصة بالبيع والكمية الصافية للمادة رقم ٢٠ - أد الشركة المنتجة وإسم الشخص المسؤول عن صناعة السلعة أو عن توزيعها أو توزعها أو استيرادها وطريقة الإستعمال وشروط الإستعمال أو التناول. ويضاف إلى هذه البيانات تلك التي يرد بشأنها نص خاص. ويضاف بالنسبة للمواد الغذائية ومواد التجميل والتنظيف البدني ذكر تاريخ الصنع معبرا عنه بعبارة "صنع في..." والأجل الأقصى لصلاحية إستهلاكه معبرا عنه بعبارة "يستهلك قبل..." وكذلك شروط الحفظ بالنسبة للمواد الغذائية⁽¹⁾

وسواء تعلق الأمر بالمواد الغذائية أو غير الغذائية أو بـ مواد التجميل فإنه يجب أن تكون بيانات الوسم ظاهرة وواضحة تسهل قراءتها ويتعذر محوها. كما يجب أن تكون محررة باللغة العربية وبلغة أخرى على سبيل الإضافة ولا يجوز أن يرد على الوسم أية تسمية أو علامة خيالية أو أي أسلوب للإشهار أو العرض أو البيع من شأنه أن يدخل لبسا في ذهن المستهلك حول طبيعة المنتج وتركيبه وتاريخ صناعته والأجل الأقصى لصاحيته للإستهلاك وغير ذلك من البيانات.

ثانيا: البيانات المتعلقة بالأسعار

جاء في المادة 53 من الأمر رقم 95-06 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالمنافسة⁽²⁾:
"إشهار الأسعار إجباري ويتولاه البائع قصد إعلام الزبون بأسعار بيع السلع أو الخدمات وشروط البيع". فمن حق المستهلك قبل أن يقدم على إقتناء منتج أو خدمة أن يعلم بالسعر أي بالمبلغ الإجمالي الذي يدفعه مقابل ذلك. ويتم إعلام المستهلك بالأسعار عن طريق وضع علامات أو ملصقات أو معلقات أو أية وسيلة أخرى.

⁽¹⁾ المواد 4 وما بعدها من المرسوم التنفيذي رقم 90-366 المؤرخ في 10 نوفمبر 1990 المتعلق بوسم المنتجات المنزلية غير الغذائية، والمواد 4 وما بعدها من المرسوم التنفيذي رقم 90-367 المؤرخ في 10 نوفمبر 1990 المتعلق بوسم السلع الغذائية، والمادة 10 وما بعدها من المرسوم التنفيذي رقم 97-37 المؤرخ في 14 يناير 1997.

أعفيت بموجب المادة 11 من المرسوم رقم 90-367 بعض السلع من ذكر تاريخ الصنع ومدة الإستهلاك ونذكر منها الخل والسكر والملح والأجبان المخمرة ومنتجات المخازن التي تستهلك بحكم طبيعتها في حدود 24 ساعة من وقت صنعها.

واهتم المشرع أيضا بالمواد المضافة إلى المنتجات الغذائية وأوجب أن يرد عليها وسم تذكر فيه البيانات المذكورة أعلاه.

⁽²⁾ الجريدة الرسمية العدد 9-1995.

ولا يكفي إعلام المستهلك بسعر المنتج أو الخدمة بل يجب أيضا أن يعلم بشروط البيع أو أداء الخدمة. وإذا تم البيع بالتقسيط فيجب أن يعلم المستهلك بالسعر الإجمالي وبمبلغ كل قسط وبآجال الدفع وبما يمكن أن يستفيد من تخفيض وغير ذلك مما يجعله يعلم بالسعر علما كاملا⁽¹⁾ ويجب أن يكون مرثيا تسهل قراءته ولا تثير أي لبس⁽²⁾.

ويجب أن يكون السعر مطابقا للمنتج أو الخدمة المعروضة. فإذا كان المنتج من الأشياء المعينة بالنوع أي الأشياء التي تخضع للتقدير يجب أن يوزن أو يعد أو يقاس مسبقا وأن تبين على الوسم كميته والسعر المقابل لها.

ب - الجزء المترتب عن الإخلال بالإلتزام بالإعلام

أولا: الجزء المدني

إن الإلتزام المهني بإعلام المستهلك هو إلتزام يرمي إلى تنوير المستهلك وتمكينه من الإقدام على إقتناء المنتج أو الخدمة عن إرادة حرة وسليمة. فهو لا يستطيع تحديد أوصاف المنتج ومكوناته إلا بناء على البيانات التي تعطي له. وهو إلتزام مستقل عن العقد وسابق له فهو ليس بإلتزام عقدي ولا تابع للعقد. وهو إلتزام يجد مصدره في القانون مثله في ذلك مثل الإلتزامات الأخرى التي تنشأ بنص قانوني ويكون القانون مصدرها المباشر. والقانون عندما ينشئ إلتزاما معينا فإنه يهدف إلى تحقيق أغراض إجتماعية أو إقتصادية أو أدبية، وهو عندما أنشأ الإلتزام بإعلام المستهلك كان غرضه إجتماعيا وهو حماية هذا الأخير من الغش الذي يمكن أن يصدر من المهني⁽³⁾.

والإلتزام بالإعلام هو إلتزام بعمل وهو الإدلاء ببيانات صحيحة وكافية وهو كجميع الإلتزامات الأخرى رابطة بين دائن هو المستهلك ومدين هو المنتج. ويتم تنفيذ هذا الإلتزام عينيا أي طبقا لما نص عليه القانون وهو إلتزام بتحقيق غاية. فلا يكفي أن يثبت المهني أنه بذل العناية اللازمة في إيصال البيانات والمعلومات إلى المستهلك بل يجب أن

⁽¹⁾ المادة 2/55 من الأمر رقم 95-06.

⁽²⁾ المادة 3/53 من الأمر رقم 95-06.

⁽³⁾ نص المشرع على الإلتزام القانوني في المادة 53 من القانون المدني، التي تقول "تسري على الإلتزامات الناجمة مباشرة عن القانون دون غيرها، النصوص القانونية التي قررتها".

يتم تنفيذه طبقا لما جاء في القانون. ويؤدي الإخلال به إلى تعويض يمكن أن تطالب به جمعيات حماية المستهلكين نيابة عن هؤلاء وهذا بناء على المادة 2/12 من قانون حماية المستهلك التي تعطيها الحق في رفع دعاوى أمام أية محكمة مختصة بشأن الضرر الذي ألحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين قصد التعويض عن الضرر المعنوي الذي ألحق بها.

وقد يصل الأمر إلى إبرام عقد استهلاك ويتعاقد المستهلك بناء على بيانات كاذبة أو غير كافية في هذه الحالة ينشئ هذا العقد في جانبه ومن الناحية المدنية الحقوق التالية:

1 - الحق في المطالبة بإبطال العقد للتدليس

التدليس هو إيقاع المستهلك في غلط يدفعه إلى إبرام العقد. وله عنصران عنصر مادي وهو استعمال طرق احتيالية وعنصر نفسي وهو نية التضليل لدى المهني⁽¹⁾

والطرق الإحتيالية قد تقتصر على كتمان الحقيقة من المستهلك وإخفاء بيانات لو أطلع عليها وعلمها لما أقدم على التعاقد. وقد تكون بيانات كاذبة مغرية تحمل بحكم الكذب المستهلك إلى التعاقد بحيث لولا الكذب لما تعاقد. وإذا وقف الأمر عند حد الكتمان أو الكذب كان هذا تدليسا مدنيا تترتب عنه قابلية العقد للإبطال لمصلحة المستهلك بشرط أن يثبت نية التضليل لدى المهني وبشرط أن يكون التدليس هو الدافع إلى التعاقد وللقاضي السلطة التقديرية في ذلك فهو الذي يقرر حسب الظروف التي تحيط الأطراف مدى أثر الكتمان أو الكذب في نفس المستهلك.

وقد يقتزن الكذب بأعمال أشد جسامة وتكون بحد ذاتها جرائم يعاقب عليها قانون العقوبات مثل جريمة التزوير وجريمة النصب فنكون بصدد ما يسميه الفقه بالتدليس الجنائي⁽²⁾

⁽¹⁾ المادة 86 والمادة 87 من القانون المدني.

⁽²⁾ عبد الرزاق أحمد السنهوري. الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، نظرية الالتزام المجلد الأول. دار إحياء التراث العربي. بيروت ص 318 وما بعدها.

2 - الحق في التعويض على أساس ضمان العيوب الخفية

إذا لم يستطع المستهلك إبطال العقد للتدليس يمكنه إذا لم يعلمه المهني بما في المنتج من عيوب أن يطالبه بالتعويض على أساس ضمان العيوب الخفية المنصوص عليه في المواد 379 وما بعدها من القانون المدني إذا كان العقد بيعاً أو بناءً على ما نص عليه المشروع من ضمان بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات.

* ضمان العيوب الخفية في ضوء القانون المدني

يكون البائع ملزماً بمقتضى المادة 379 وما بعدها من القانون المدني بالضمان إذا توافرت الشروط التالية:

1 - إذا لم يشتمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته أو من الإنتفاع به بحسب الغاية المحددة في العقد أو بحسب طبيعة الشيء والغرض الذي وجد من أجله.

2 - إذا كان العيب خفياً كان المشتري غير عالم به ذلك أنه إذا كان العيب ظاهراً وقت التسليم فإن المشتري يجب أن يعلم به فلا يضمنه البائع. ويطبق نفس الحكم إذا لم يكن العيب ظاهراً ولكن يكتشف عليه تدخل تقني مختص. ويطبق نفس الحكم إذا كان العيب خفياً لا يمكن أن يتبينه إلا خبير متخصص في ذلك ولكن يعلم به المشتري. البائع نفسه أو من الغير.

3 - إذا كان العيب قديماً أي إذا كان موجوداً في المبيع وقت التسليم فإذا نشأ في المبيع بعد التسليم لا يلزم البائع بالضمان.

فإذا توافرت هذه الشروط يكون من حق المشتري أن يطالب بالتعويض، يستوي في ذلك أن يكون البائع عالماً أو غير عالم بالعيب الخفي.

والتعويض الذي يلتزم به البائع في ضمان العيوب الخفية هو نفس التعويض الذي يلتزم به في ضمان الاستحقاق الجزئي للمبيع. فالمادة 381 من القانون المدني تحيل على المادة 376 من نفس القانون وحسبها يجب التمييز بين حالتين:

- حالة ما إذا كان العيب جسيما بحيث لو كان يعلمه المشتري وقت البيع لما اشترى. وفيها يخير المشتري بين أن يرد المبيع للبائع ويطالبه مقابل ذلك بالتعويض على أساس المادة 375 من القانون المدني الخاصة بالتعويض في حالة الإستحقاق الكلي⁽¹⁾ أو أن يستبقي المبيع ويطالب البائع عما أصابه من ضرر بسبب وجود العيب بالمبيع.

- حالة ما إذا لم تبلغ الخسارة التي تسبب فيها العيب قدرا جسيما فلا يستفيد المشتري من الخيار السابق ولا يمكنه إلا أن يطالب البائع بالتعويض عما أصابه من ضرر بسبب وجود العيب بالمبيع.

* ضمان العيوب الخفية على ضوء قانون حماية المستهلك والمرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات:

بموجب قانون حماية المستهلك يستفيد كل مقتنى لمنتوج أو خدمة من ضمان يختلف مدته باختلاف طبيعة الشيء أو الخدمة. ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك أي على إسقاط الضمان، كما يقع باطلا كل اتفاق يقضي بإلزام المستهلك على دفع مصاريف إضافية مقابل الضمان⁽²⁾. ويجب أن يحتوي عقد الإستهلاك على بند ينص على شرط الضمان ويبين مدته⁽³⁾.

وتجدر الإشارة إلى أن المادة 386 من القانون المدني كانت قد نصت على التزام البائع بضمان صلاحية المبيع للعمل دون أن يغني ذلك عن ضمانه للعيوب الخفية، وأعطت للمشتري مهلة ستة أشهر لرفع دعوى الضمان قابلة للتמיד أو التقصير. بينما أعطاه المشرع مهلة سنة لرفع دعوى الضمان العادي وهي مهلة قابلة للتמיד ولكن غير قابلة للتقصير. وهذا النوع من الضمان يطبق بصفة خاصة على بعض الأجهزة مثل الآلات الإلكترونية والمنزلية والآلات الصناعية والزراعية.

(1) يمثل التعويض في حالة الإستحقاق الكلي في قيمة المبيع وقيمة الثمار التي يردها المشتري للمالك والمصاريف النافعة والكمالية ومصاريف الدعوى والتعويض عن فوات الكسب والخسارة.

(2) المادة 6 والمادة 7 من قانون حماية المستهلك.

(3) المادة 8 من قانون حماية المستهلك.

ويتم تنفيذ ضمان عدم سلامة المنتج بتعويض المستهلك بالطرق التي نص عليها كل من قانون حماية المستهلك⁽¹⁾ والمرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات وتتمثل في:

أ - إصلاح المنتج: فالمهني ملزم بضمان سلامة المنتج الذي يقدمه للمستهلك من أي عيب يجعله غير صالح للإستعمال المخصص له ومن أي خطر يحمله. فإذا ظهر عيب في المنتج وجب عليه إصلاحه ليصبح صالحا للعمل وهذا باستبدال الأجزاء المعيبة بأجزاء سليمة. فيكون تنفيذ الضمان بتقديم قطع الغيار بالإضافة إلى العمل الذي يتمثل في تركيب هذه القطع وإصلاح الخلل وإذا تسبب الخلل في ضرر أصاب المستهلك فيكون من حقه أن يطالب المهني بالتعويض عنه.

ب - إستبدال المنتج: ويلتزم به المهني إذا بلغ العيب الموجود بالمنتج درجة خطيرة تجعله غير قابل للإستعمال جزئيا أو كليا حتى لو تم إصلاحه.

وسواء تعلق الأمر بإصلاح المنتج أو باستبداله فإنه لا يلزم المستهلك بدفع أي مقابل. ويتحمل المهني مصاريف الإصلاح أو الإستبدال⁽²⁾

ج - رد الثمن الذي دفعه المستهلك: ويكون ذلك عندما يستحيل إصلاح العيب في المنتج أو استبداله بمنتج آخر.

فإذا كان المنتج غير قابل للإستعمال جزئيا يرد المهني جزءا من الثمن إذا أراد المستهلك أن يحتفظ بالمنتج. أما إذا فضل المستهلك رد المنتج أو إذا كان المنتج غير قابل للإستعمال كليا فإن المهني يرد الثمن كاملا ويرد المستهلك مقابل ذلك المنتج. وتقدم للمستهلك شهادة ضمان تكون مدتها ستة أشهر أو أكثر تسري من يوم تسليم المنتج⁽³⁾.

(1) المادة 8 من قانون حماية المستهلك.

(2) المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266.

(3) - تكون شهادة الضمان إجبارية بالنسبة للمنتجات التي حددت قائمتها في الملحق الأول من القرار المؤرخ في 10 ماي 1994 المتضمن كيفية تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 90-266 (الجريدة الرسمية 1994 العدد 35).

ثانياً: الجزاء الجنائي

1 - جزاء الإخلال بالإعلام بالبيانات:

تحيلنا كل من المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم 90-366 والمادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 90-367 على العقوبات المقررة في القانون المتعلق بحماية المستهلك. ويقرر هذا الأخير للمنتج الذي يخالف الأحكام المتعلقة بالوسم العقوبات الجزائية التالية وهي عقوبات تطبق أيضاً في مجال التجميل والتنظيف البدني وإن لم يحلنا إليها المرسوم التنفيذي رقم 97-37 لأنه لم ينص على عقوبات خاصة.

عقوبة الحجز الفوري للمنتوج:

وهي عقوبة تقررها المادة 21 ويتم الحجز بقرار من السلطة الإدارية المختصة.

عقوبة الحبس والغرامة:

وهي عقوبة تنص عليها المادة 2/28 التي تعاقب المهني الذي يخالف أحكام الوسم بالحبس من عشرة أيام إلى شهرين وغرامة من 100 دج إلى 1000 دج. أو بإحدى العقوبتين.

وإذا تسبب المهني بمخالفته لأحكام الوسم للمستهلك في عجز عن العمل أو وفاة فإن العقوبات المقررة طبقاً للمادة 29 من قانون حماية المستهلك هي تلك التي تنص عليها المادتان 288 و289 من قانون العقوبات. والمادة 288 تخص القتل الخطأ أو التسبب فيه عن عدم احتياط أو عدم انتباه أو إهمال أو عدم مراعاة الأنظمة وتنص على عقوبة الحبس من ستة أشهر إلى ثلاث سنوات والغرامة من 1000 إلى 20.000 دج. أما المادة 289 فتخص الجرح الخطأ وتنص على معاقبة الجاني بالحبس من شهرين إلى سنيين وغرامة من 500 دج إلى 15.000 دج أو بإحدى هاتين العقوبتين إذا نتج عن الرعونتين أو عن عدم الاحتياط إصابة أو جرح أو مرض أدى إلى العجز الكلي عن العمل لمدة تجاوزت ثلاثة أشهر.

وإذا كان المهني متعمداً في تقصيره في وضع البيانات وألحقت المادة الغذائية المغشوشة أو الفاسدة أو المسمومة بالشخص الذي تناولها مرضاً أو عجزاً عن العمل تطبق عليه طبقاً

للمادة 2/29 العقوبات المنصوص عليها في المادة 432 من قانون العقوبات وهي الحبس من سنتين إلى عشر سنوات والغرامة من 20.000 دج إلى 200.000 دج.

2 - جزاء الاخلال بالإعلام بالأسعار

تعاقب المادة 61 من الأمر رقم 95-06 المتعلق بالمنافسة المخالف لأحكام المواد 53 و54 التي تنص على إلزامية إشهار الأسعار وإعلام المستهلك بشروط البيع وتقديم الخدمات بغرامة من 5000 دج إلى 500.000 دج.

المطلب الثاني: الإلتزام الخاص بإعلام المشتري

نص المشرع على التزام البائع بإعلام المشتري بالمبيع في المادة 352 من القانون المدني ضمن أحكام عقد البيع. وتوجب هذه المادة أن يكون المشتري عالما بالمبيع علما كافيا ويتحقق ذلك حسبها بإحدى الوسيلتين التاليتين:

1 - وصف المبيع في العقد وصفا كافيا:

ويتم هذا الوصف ببيان الميزات التي يتصف بها المبيع بيانا نافيا للجهالة كافيا لأن يرسم الشيء في ذهن المشتري رسما يغني عن الرؤية. ويجب أن يتم وصف المبيع على هذا النحو حتى لو سبق للمشتري رؤيته قبل العقد أو وقت العقد. فالرؤية في هذه الحالة لا تغني عن الوصف.

2 - إقرار المشتري بالعلم الكافي بالمبيع

إذا لم يكن المبيع موصوفا على النحو السابق بيانه فإن البيع يكون قابلا للإبطال لمصلحة المشتري. ولكن يسقط هذا الحق إذا أقر المشتري في العقد أنه يعلم بالمبيع علما كافيا ما لم يثبت غش البائع. ويتمثل هذا الغش في إيهامه أن الأمر يتعلق بالشيء الذي يعلمه في حين أن المبيع شيء آخر. فيكون من حق المشتري أن يطلب إبطال البيع للتدليس. ويجد الحكم الوارد في المادة 352 أصله في الشريعة الإسلامية وفيها يعرف بخيار الرؤية. وهو رخصة تثبت للمتعاقد الذي لم ير محل العقد وقت التعاقد وتعطيه

الحق عند رؤيته في فسخ العقد أو في إتمامه⁽¹⁾ ويثبت خيار الرؤية للمشتري إذا لم يكن قد رأى الشيء سواء وقت إبرام البيع أو قبله وهذا حتى لو وصف له الشيء عند التعاقد. ويكون له ذلك بحكم الشرع ودون اشتراطه. ولا يجوز له أن يستعمل هذا الخيار إلا بعد رؤية العين. والمراد بالرؤية الإبصار إذا كان الشيء من الميراثات والشم إذا كان الشيء من ثياب والشم إذا كان الشيء من الروائح والذوق إذا كان الشيء من المأكولات⁽²⁾ وما "تفسيراً عاماً لهذا المبدأ في الفقه الإسلامي. وفيه إختلاف بين المذاهب"⁽³⁾

الثاني: حماية صحة المستهلك

رقم 02-89 المتعلق بحماية المستهلك أحكاماً خاصة تضمن حماية وأمنه وسلامته. فنص كمبدأ عام في المادة 2 على أن "كل منتج سواء كان ر أو خدمة مهما كانت طبيعته يجب أن يتوافر على ضمانات ضد كل المخاطر اسي من شأنها أن تمس صحة المستهلك و/أو أمنه أو تضر بمصالحه المادية"

وقبل صدور هذا القانون وصدور المراسيم التنفيذية التي فصلت أحكامه. كان القانون رقم 85-05 المؤرخ في 16 فبراير 1985 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها قد وفر حماية خاصة لصحة المواطن بصفة عامة. وهو يهدف إلى تحديد الأحكام الأساسية في مجال الصحة وتجسيد الحقوق والواجبات المتعلقة بحماية الصحة وحماية الإنسان من الأمراض والأخطار وتحسين ظروف المعيشة عن طريق تطور الوقاية وتوفير العلاج.

وما يهمنا مما جاء به هذا القانون في نطاق دراسة حماية المستهلك هو ما تضمنه الباب الخامس منه المتعلق بالمواد الصيدلانية والأجهزة الطبية التقنية فهذا المجال انفرد بمعالجته قانون حماية الصحة ولم يتعرض له التشريع الخاص بحماية المستهلك الذي عالج مجال المواد الغذائية و مواد التجميل والتنظيف البدني.

⁽¹⁾ تنص المادة 339 من مرشد الحيران لقدي محمد (الطبعة الثالثة مصر 1909) على أن "حق فسخ العقد بخيار الرؤية يثبت من غير شرط في أربعة مواضع وهي الشراء للأعيان التي يلزم تعيينها ولا تثبت ديناً في الذمة. والإجارة وقسمة غير المثليات والصلح عن مال على شيء بعينه ولا يثبت خيار الرؤية في العقود التي لا تحتمل الفسخ"

⁽²⁾ سليمان مرقس، شرح القانون المدني العقود المسماة، المجلد الأول، عقد البيع، القاهرة، 1990 ص 157.

⁽³⁾ عبد الرزاق أحمد السنهاوري، مصادر الحق في الفقه الإسلامي، المجلد الثاني، الجزء الرابع، ص 227.

ونبين فيما يلي حماية المشرع لصحة المستهلك وسلامته من خلال دراسة الأحكام التي وضعها كل من قانون الصحة والتشريع الخاص بحماية المستهلك.

المطلب الأول: الحماية في المجال الصيدلي والطبي

أ – المواد التي تدخل في نطاق الحماية

1 – المواد الصيدلانية:

يقصد بالمواد الصيدلانية في مفهوم قانون الصحة الأدوية والكواشف البيولوجية والمواد الكيميائية الخاصة بالصيدليات والمواد الغالبية ومواد التضميد وجميع المواد الأخرى الضرورية للطب البشري والبيطري⁽¹⁾.

والأدوية تشمل حسب تعريف المادة 170 من قانون حماية الصحة كل مادة أو تركيب يعرض لكونه يحتوي على خاصيات علاجية أو وقائية من الأمراض البشرية أو الحيوانية وكل المواد التي يمكن تقديمها للإنسان أو الحيوان قصد القيام بالتشخيص الطبي أو استعادة وظائفها العضوية أو تصحيحها أو تعديلها.

ويدخل في مفهوم الأدوية أيضا مواد النظافة ومنتجات التجميل التي تحتوي على مواد سامة بمقادير وكثافة تفوق المقدار المحدد بقرار من وزير الصحة. والمواد الغذائية الحيوية أو المخصصة لتغذية الحيوان⁽²⁾.

وحفاظا على صحة المستهلك. قامت لجنة المدونة الوطنية بإعداد مدونة للمواد الصيدلانية يصادق عليها الوزير المكلف بالصحة. ولا يجوز للأطباء سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص أن يصفوا أو يستعملوا مواد صيدلانية غير تلك التي تشملها المدونة. كما لا يجوز أن توزع أو تصنع عبر الوطن إلا المواد التي تشملها المدونة. وتختص بصناعة المواد الصيدلانية مؤسسات وطنية⁽³⁾ وتختص الدولة وحدها باستيراد المواد الصيدلانية وتوزيعها بالجملة⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ المادة 169 من قانون حماية الصحة.

⁽²⁾ المادة 171 من قانون حماية الصحة.

⁽³⁾ المادة 184 من قانون حماية الصحة.

⁽⁴⁾ المادة 186 من قانون حماية الصحة.

2 - الأجهزة الطبية:

حسب المادة 173 من قانون حماية الصحة، يدخل في مفهوم الأجهزة الطبية الأجهزة المستعملة في الفحوص الطبية وكل الأعمال المرتبطة بالعلاج الطبي وأجهزة ترميم الأسنان وتقويم الأعضاء والمعينات البصرية والسمعية وكذلك الأجهزة المساعدة على التحرك. ومثلما هو الأمر بالنسبة للأدوية تعد لجنة المدونة الوطنية مدونة الأجهزة الطبية التقنية يصادق عليها الوزير المكلف بالصحة. ويمنع صنع أو توزيع أي جهاز طبي لا يدخل ضمن هذه المدونة. وتختص المؤسسات الوطنية بصنع هذه الأجهزة ما عدا منها طاقم الأسنان.

3 - المواد السامة والمخدرات:

يخضع القانون المتعلق بحماية الصحة إنتاج المواد أو النباتات السامة المخدرة وغير المخدرة وكذلك نقلها واستيرادها وتصديرها وحيازتها وإهداءها والتنازل عنها واستعمالها وزراعتها إلى شروط خاصة، ويبين قانون حماية المستهلك كمبدأ عام في المادة 16 أن بعض المنتجات يجب أن يرخص بها قبل إنتاجها أو صنعها الأول وذلك نظرا لسميتها أو للأخطار الناتجة عنها ويضع المرسوم التنفيذي رقم 95-39 المؤرخ في 28 يناير 1995⁽¹⁾ قائمة المواد الاستهلاكية السامة أو التي تشكل خطرا خاصا في الملحق الأول المرفق به. ويبين في الملحق الثاني المواد الكيميائية المنوع استعمالها في صنع المواد الاستهلاكية، وفي الملحق الثالث المواد الكيميائية التي ينظم استعمالها في صنع المواد الاستهلاكية⁽²⁾ كما يبين شروط تسليم الرخص المسبقة لصنع المنتجات السامة أو التي تنطوي على مخاطر خاصة طبقا لما هي محددة في الملحقات المبينة آنفا. وتسلم هذه الرخصة من طرف مدير المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزق بعد استشارة مجلس التوجيه العلمي والتقني الموسع⁽³⁾

ب

فأ

(1) جاء المرسوم التنفيذي رقم 95-35 يعدل المرسوم التنفيذي رقم 92-42 المؤرخ في 4 فبراير المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطرا خاصا.

(2) من المواد التي يشملها الملحق الأول نذكر على سبيل المثال عناصر التبييض وعناصر التنظيف والتطهير والممعات ومبيدات الحشرات والكبريت. ومن المواد التي يشملها الملحق الثاني نذكر الأسيتون وحمض البوريك ويذكر المرسوم إلى جانب كل مادة كيميائية المنتج الذي يمنع استعمالها فيه.

(3) ومن المواد التي يشملها الملحق الثالث نذكر كحول الميثيكي والزرنيخ والباريوم والزنثيق.

(3) أنظر فيما يخص شروط الحصول على الرخصة المادة 5 وما بعدها من المرسوم رقم 92-42.

وتلحق بالمواد السامة العناصر المشعة الإصطناعية واستعمالها ويخضع القانون المتعلق بحماية الصحة تحضيرها إلى الحصول على رخصة⁽¹⁾.

وتلحق أيضا بالمواد السامة المستخلصات التي تستخدم في صنع المشروبات الكحولية. والقانون المتعلق بحماية الصحة يمنع بيعها أو تقديمها مجانا لأي شخص كان باستثناء بعض الأشخاص مثل الصيادلة والعطارين. والمنع موجه لكل صانع أو منتج أو مستورد لهذه المواد⁽²⁾.

ب - جزاء مخالفة أحكام الحماية

لم يبين القانون المتعلق بحماية الصحة الجزاء الذي يترتب على مخالفة الأحكام الخاصة بوصف واستعمال وصنع وتوزيع الأدوية المستعملة في الطب البشري أو الأجهزة الطبية التقنية إذا لم تكن واردة في مدونة المواد الصيدلانية أو في مدونة الأجهزة الطبية. ولكن بين الجزاء الجنائي الذي تقمّع به مخالفة الأحكام المتعلقة بإنتاج وصنع المواد السامة والمخدرات. فالمادة 241 من هذا القانون تنص في هذا الشأن على عقوبة الحبس من شهرين إلى سنتين و/أو بغرامة من 2000 إلى 10.000 دج إذا كانت المواد السامة غير مخدرة. أما بالنسبة للمخدرات فالعقوبة حسب المادة 242 هي الحبس من سنتين إلى عشر سنوات و/أو غرامة تتراوح بين 5000 و10.000 دج.

وتعاقب المادة 243 بالحبس من عشر سنوات إلى عشرين سنة وبغرامة من 5000 إلى 10.000 دج الأشخاص الذين يصنعون بصفة غير شرعية مخدرات أو يحضرونها أو يحولونها أو يستوردونها أو يتولون عبورها أو يصدرونها أو يستودعونها أو يقومون بالسمسرة فيها أو يبيعونها أو ينقلونها أو يعرضونها للتجارة بأي شكل كان. وتطبق نفس العقوبة على محاولة ارتكاب هذه الأفعال أو على الاشتراك في ارتكابها (المادة 244).

⁽¹⁾ المادة 191 من القانون المتعلق بحماية الصحة

⁽²⁾ المادة 192 من القانون المتعلق بحماية الصحة.

ويمكن الحكم بعقوبات تبعية تتمثل في الحرمان من الحقوق المدنية والمنع من ممارسة المهنة ويحكم وجوبا بمنع الإقامة وبسحب جواز السفر ورخصة السياقة ومصادرة المواد المحجوزة وكذا الأثاث والمنشآت والأواني والوسائل الأخرى التي استعملت في صنع المواد.

وفيما يتعلق بالمواد السامة فإن المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 92-42 المؤرخ في 4 فبراير 1992 المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطرا من نوع خاص تحيلنا بالنسبة لقمع مخالفة أحكامه إلى القانون المتعلق بحماية المستهلك. وقد رأينا أن المادة 16 منه تخضع صنع المواد السامة أو التي تشكل خطرا خاصا إلى الحصول على ترخيص. وتنص المادة 28 من نفس القانون في فقرتها الثالثة على مضاعفة العقوبة التي نصت عليها الفقرة الثانية منها في حالة مخالفة الحكم الوارد في المادة 16. وتتمثل هذه العقوبة في الحبس من عشرة أيام إلى شهرين و/أو في غرامة من 100 دج إلى 1000 دج.

وبالنسبة لمخالفة الأحكام المتعلقة بالعناصر المشعة الإصطناعية فإن المادة 260 من قانون حماية الصحة تعاقب المخالف بالحبس من خمسة عشر يوما إلى ثلاثة أشهر و/أو بغرامة من 2000 دج إلى 6000 دج.

كما تعاقب المادة 261 من نفس القانون مخالفة الأحكام المتعلقة بالمستخلصات التي تستخدم في صنع المشروبات الكحولية بالحبس من شهرين إلى سنة و/أو بغرامة من 500 دج إلى 10.000 دج ويضاعف الحد الأدنى والحد الأقصى من هذه العقوبة في حالة العود. كما يمكن أيضا الحكم بغلق المؤسسة نهائيا ومصادرة السلع والعتاد بالإضافة إلى إمكان الحكم بالحرمان من الحقوق المدنية من سنة على الأقل إلى خمس سنوات على الأكثر.

المطلب الثاني: الحماية في المجال الغذائي وفي مجال التجميل والتنظيف البدني

أ – الحماية في المجال الغذائي

تعرف المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وجمع الغش المادة الغذائية بأنها "كل مادة خام معالجة كلياً أو جزئياً معدة للتغذية البشرية أو

الحيوانية ومنها المشروبات وكل مادة تستعمل في صناعة الأغذية وتحضيرها ومعالجتها ما عدا المواد التي تستعمل في شكل أدوية ومواد تجميلية فقط".

وهو نفس التعريف الذي جاء في المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-367 المتعلق بوسم السلع الغذائية⁽¹⁾.

وحفاظا على صحة المستهلك وخوفا مما قد تتسبب فيه المواد الغذائية من أضرار له أولى المشرع إهتماما خاصا لهذا الجانب وأصدر مرسوما تنفيذيا يبين فيه الشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للإستهلاك وهو المرسوم رقم 91-53 المؤرخ في 23 فبراير 1991. وتتعلق هذه الشروط بالمنتجات الغذائية نفسها وبالأمكنة التي توضع فيها وبالمستخدمين الذين يقومون بعملية التعبئة والتحويل وغير ذلك.

1 - الشروط الخاصة بالمواد الأولية والمنتجات الغذائية

يشترط أن تكون المواد الأولية مطابقة في جنيها وتحضيرها ونقلها واستعمالها للمقاييس المصادق عليها وللأحكام القانونية والتنظيمية، ويجب أن تكون محمية من كل تلوث ناتج عن حشرات أو حيوانات أو نباتات أو عن ماء غير صالح أو غير ذلك مما يشكل خطرا على صحة المستهلك. ويجب أن تحمي من هذا التلوث أيضا التجهيزات والمعدات المستعملة لجمع أو إنتاج أو معالجة أو تكييف أو نقل أو تخزين مواد غذائية

وبالنسبة للمنتجات الغذائية الجاهزة لا يجوز أن تلامس الأرض ملامسة مباشرة ويجب لفها في غلاف الرزم الذي تفرض ضرورته طبيعة المنتج. ويجب عرضها حسب شروط تحول دون فسادها وأن تفصل عن ملامسة الأيدي بواسطة واقيات زجاجية أو أية وسيلة فصل فعالة.

وإذا كانت الأغذية قابلة للتلف السريع يجب خزنها في غرف تبريد وعرضها للبيع في واجهات زجاجية مبردة.

⁽¹⁾ أخضع المرسوم التنفيذي رقم 92-25 المؤرخ في 13 يناير 1992 الجريدة الرسمية العدد 5 لسنة 1992 المواد المضافة إلى المنتجات الغذائية إلى نفس الأحكام فيما يتعلق بالوسم الذي يجب أن تحمله في عرضها للإستهلاك.

2 - الشروط الخاصة بالأماكن التي توضع فيها المنتوجات الغذائية

إن المحال والأماكن التي تحضن المنتوجات الغذائية وكذا ملحقاتها وهي أماكن التحويل والتخزين والتكليف والتوزيع بالجملة والتجزئة يجب أن تكون واسعة وضامنة لإتقاء التلوث الخارجي كالإضطرابات الجوية والفيضانات وتسرب الغبار واستقرار الحشرات وغير ذلك. ويجب ألا تتصل هذه الأماكن اتصالاً مباشراً بالمراحيض وحجرات الماء والأماكن التي تحفظ فيها الثياب. كما يجب فصل أقسام استلام المواد الأولية وخزنها وأقسام تحضير المنتج وتكليفه عن الأقسام التي تصنع فيها المنتجات التجميلية وتخزن فيها. وعن أقسام تداول الأغذية الساخنة بالنسبة إلى الأغذية الباردة.

ويجب أن تكون الأمكنة مزودة بتجهيزات ماء الشرب الجاري الساخن والبارد وأن تكون أنابيب صرف المياه المستعملة والنفايات مزودة بفتحات ملائمة كما يجب أن تكون المحال كافية التهوية وذات إنارة جيدة. وأن يركب نظام خاص للتهوية ونظام خاص لسرف الهواء في الأماكن التي تتسم بوجود حرارة مفرطة أو أدخنة أو أبخرة⁽¹⁾.

وعلاوة على ذلك يجب أن تراعى ظروف خاصة في نقل المواد الغذائية فيجب أن يكون العتاد المخصص لنقل هذه الأغذية مزوداً بالتجهيزات الضرورية لضمان حسن حفظ الأغذية المنقولة مع مراعاة المقاييس والمواصفات القانونية في مجال النقل. وإذا كانت الأغذية قابلة للتلف السريع يجب أن تراعى ظروف خاصة في حفظها بحسب ما إذا كانت مجمدة أو مثلجة أو طازجة⁽²⁾.

3 - الشروط الخاصة بالمستخدمين

يجب أن تخصص للمستخدمين مغاسل ومضخات وغرف لحفظ الملابس ومراحيض مزودة بدفاعة الماء وأن تتوفر فيها شروط النظافة على الدوام. ويجب وضع مغاسل عند مخرج المراحيض مزودة بالماء الجاري الساخن والبارد وبمماسح للأيدي تجدد مراراً. ويلتزم المستخدمون بالناية الفائقة بنظافة ثيابهم وأبدانهم. ويجب أن تتوافر لديهم

⁽¹⁾ المواد من 7 إلى 12 من المرسوم رقم 91-53

⁽²⁾ المواد من 25 إلى 29 من المرسوم رقم 91-53.

ملابس عمل وأغطية للرأس ملائمة ومن شأنها أن تمنع أي تلوث للأغذية كما يمنع عليهم التدخين ويخضعون لفحوص طبية دورية ولعمليات التطعيم المقررة من وزارة الصحة ويمنع عن الدخول إلى الأماكن التي توجد فيها الأغذية أي شخص غريب عن المؤسسة دون مبرر.

ب - الحماية في مجال التجميل والتنظيف البدني

حسب تعريف المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 97-37 المؤرخ في 14 يناير 1997⁽¹⁾ يقصد بمنتوج التجميل ومنتوج المنظف البدني كل مستحضر أو مادة باستثناء الدواء معد للاستعمال في مختلف الأجزاء السطحية لجسم الإنسان مثل البشرة والشعر والأظافر والشفاه والأجفان والأسنان والأغشية بهدف تنظيفها أو المحافظة على سلامتها أو تعديل هيئتها أو تعطيها أو تصحيح رائحتها. ويتضمن المرسوم رقم 97-37 عدة ملحقات، يبين الملحق الأول منها المواد التجميلية ومواد التنظيف البدني. ويحدد الملحق الثاني قائمة المواد المحظور استعمالها في تركيب مواد التجميل والتنظيف. أما الملحق الثالث فيحتوي على قائمة المواد التي لا يجوز استعمالها في تحضير مواد التجميل والتنظيف البدني إلا في حدود معينة. ويتضمن الملحق الرابع قائمة الملونات التي يمكن أن تحتويها مواد التجميل. ويبين الملحق الخامس قائمة عناصر المحافظة المسموح باستعمالها ويحدد الملحق السادس مصافي الأشعة ما فوق البنفسجية التي يمكن أن تحتويها مواد التجميل.

وصنع مواد التجميل والتنظيف البدني وكذلك توزيعها واستيرادها يتطلب بالضرورة وقبل أن يعرض للإستهلاك أو يدخل إلى التراب الوطني التصريح به مسبقا. ويكون هذا التصريح مرفقا بملف يوجهه المعني بالأمر إلى مصلحة الجودة وقمع الغش المختصة إقليميا⁽²⁾. ويؤهل الأشخاص المسؤولون عن صناعة هذه المواد وتوزيعها واستيرادها ومراقبة جودتها بناء على شهادات جامعية خاصة⁽³⁾ ويجب على المسؤول الأول عن

⁽¹⁾ يحدد المرسوم التنفيذي رقم 97-37 شروط وكيفية صناعة مواد التجميل والتنظيف البدني وتوزيعها واستيرادها وتسويقها في السوق الوطنية (الجريدة الرسمية العدد 4). وقد أُلغى هذا المرسوم أحكام المرسوم التنفيذي 92-41 المؤرخ في 4 فبراير 1992 الذي كان يحدد شروط إنتاج مواد التجميل والتنظيف البدني.

⁽²⁾ المادة 13 من المرسوم رقم 97-37

⁽³⁾ المادة 15 من المرسوم رقم 97-37

تقديم المنتج للإستهلاك أو على المستورد إن كان المنتج مستورداً أن يرسل إلى جميع مراكز مكافحة التسمم التابعة لوزارة الصحة الصيغة الكاملة للمنتج⁽¹⁾

ج - جزاء مخالفة أحكام الحماية في المجال الغذائي وفي مجال التجميل والتنظيف البدني

إن المرسوم التنفيذي رقم 91-53 المتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للإستهلاك يحيلنا في المادة 32 منه بخصوص قمع مخالفة أحكامه إلى قانون حماية المستهلك. أما المرسوم التنفيذي رقم 97-37 فلم يبين الجزاء المترتب على مخالفة أحكامه لذا يتعين الرجوع بالنسبة للمواد الغذائية ومواد التجميل والتنظيف البدني إلى المادة 3 من قانون حماية المستهلك التي تشترط في فقرتها الأولى أن تتوافر في المنتج المقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية المتعلقة به وتشترط في فقرتها الثالثة أن يستجيب المنتج للرغبات المشروعة للمستهلك لا سيما فيما يتعلق بطبيعته وصفه ومنشئه ومميزاته الأساسية وتركيبه ونسبة المقومات اللازمة له وهويته وكمياته وتشترط في الفقرة الثالثة أن يستجيب للرغبات المشروعة للمستهلك فيما يخص النتائج المرجوة منه وأن يقدم وفق مقاييس تغليفه

وتبين المواد 28 و29 من قانون حماية المستهلك العقوبات التي تترتب على مخالفة المادة 3. وتحيل المادة 28 بخصوص مخالفة الفقرة الثانية من هذه المادة إلى العقوبات المقررة في المواد 429، 430، و431 من قانون العقوبات الخاصة بالغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية والطبية والعقوبة التي تنص عليها المادة 429 هي الحبس من شهرين إلى ثلاث سنوات و/أو الغرامة من 2000 إلى 20.000 دج يعاقب بها من يخدع أو يحاول أن يخدع المتعاقد في طبيعة المنتج أو في صفاته الجوهرية أو في تركيبه أو في نسبة المقومات اللازمة له أو في نوعها أو مصدرها أو كميتها أو هويتها. وترفع مدة الحبس حسب المادة 430 إلى خمس سنوات إذا كان الخداع أو الشروع فيه قد ارتكب بواسطة الوزن أو الكيل أو بأدوات أخرى مزورة أو غير مطابقة للوزن الحقيقي أو بواسطة طرق احتيالية أو وسائل ترمي إلى تغليط عمليات التحليل أو المقدار أو الوزن أو

(1) المادة 16 من المرسوم رقم 97-37.

الكيل أو التغيير عن طريق الغش لتركيب أو وزن السلع أو المنتجات ولو قبل البدء في هذه العمليات أو بواسطة بيانات كاذبة ترمي إلى الإعتقاد بوجود عملية سابقة وصحيحة أو إلى مراقبة رسمية لم توجد.

أما العقوبة التي تنص عليها المادة 431 فهي الحبس من سنتين إلى خمس سنوات والغرامة من 10.000 إلى 50.000 دج يعاقب بها من يغش مواد خاصة لتغذية الإنسان أو الحيوان أو مواد طبية أو مشروبات أو منتجات فلاحية أو طبيعية مخصصة للإستهلاك. ويعاقب بها أيضاً من يعرض أو يضع للبيع أو يبيع مواد تستعمل لغش هذه المواد ويحث على استعمالها بواسطة كتيبات أو منشورات أو معلقات وما إلى ذلك.

وحسب المادة 29 من قانون حماية المستهلك تطبق العقوبة المقررة في المادة 288 من قانون العقوبات للقتل الخطأ في حالة ما إذا أدى خرق المادة 3 إلى الوفاة وهي كما سبق ذكره الحبس من ستة أشهر إلى ثلاث سنوات والغرامة من 1000 دج إلى 20.000 دج. وتطبق العقوبة المقررة في المادة 289 من قانون العقوبات في حالة ما إذا أدى خرق المادة 3 إلى عجز عن العمل وهي الحبس من شهرين إلى سنتين و/أو الغرامة من 500 دج إلى 15.000 دج.

المبحث الثالث: المراقبة كوسيلة لحماية المستهلك

من أجل توفير حماية فعالة للمستهلك أوجد المشرع وسائل خاصة يضمن له بها الحصول على منتجات وخدمات تلبي رغباته المشروعة. فأنشأ أجهزة تراقب مدى سلامتها وتأهيلها للإستعمال أو قابليتها للإستهلاك ومدى مطابقتها للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية⁽¹⁾. وتخول المادة 14 من قانون حماية المستهلك لهذه الأجهزة القيام بالتحريات في أي وقت وفي أية مرحلة من مراحل عرض المنتج

⁽¹⁾ – تعرف المادة 2 من القانون رقم 89-23 المؤرخ في 19 ديسمبر 1989 المتعلق بالتقييس (الجريدة الرسمية العدد 54) المواصفات القياسية بأنها "كل وثيقة وضعت في متناول الجميع تم إعدادها بتعاون الأطراف المعنية وباتفاق منها وهي مبنية على النتائج المشتركة الناجمة عن العلم والتكنولوجيا والخبرة وتهدف إلى توفير المصلحة العليا للأمة في مجملها ويكون مصادقاً عليها من طرف هيئة معترف بها" وهذا التعريف هو نفس التعريف الذي جاءت به اللجنة الاقتصادية الأوروبية لدى منظمة الأمم المتحدة. أنظر في ذلك.

للإستهلاك. وهي عملية تمتد من الإنشاء الأولي إلى العرض النهائي للإستهلاك. هذا إلى جانب إلزام المهني بمراقبة ذاتية لمنتجاته.

المطلب الأول: المراقبة الذاتية

تلتزم المادة 5 من قانون حماية المستهلك كل متدخل في عملية وضع المنتج أو الخدمة للإستهلاك سواء كان منتجا أو وسيطا أو موزعا أو غير ذلك، أن يقوم بنفسه أو عن طريق الغير بالتحريات اللازمة للتأكد من مطابقة المنتج أو الخدمة للقواعد الخاصة به وللتأكد من توافره على جميع الضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها أن تمس صحة المستهلك وسلامته. وتكون هذه التحريات التي يقوم بها المهني متناسبة مع صنف المنتج أو الخدمة. ويستوي في ذلك أن يكون المنتج محليا أو مستوردا. فالمادة 10 من قانون حماية المستهلك تحمل المستورد مخاطر عدم مطابقة المنتج المستورد للمقاييس والمواصفات القانونية.

وتلزم من جهتها المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 92-65 المؤرخ في 12 فبراير 1992 المتعلق بمراقبة مطابقة المواد المنتجة محليا أو المستوردة⁽¹⁾ المتدخلين في مرحلة إنتاج المواد الغذائية والمنتجات الصناعية واستيرادها وتوزيعها أن يقوموا بإجراء تحليل الجودة ومطابقة المواد التي ينتجونها للمواصفات. ويجب أن تخضع هذه المواد للتحليل قبل عرضها للإستهلاك.

ويتطلب هذا التحليل تدخل مستخدمين مؤهلين ككيميائيين وصيادلة صناعيين ومهندسين أو أي مستخدم آخر حائز على شهادة تثبت تأهيله لإجراء الفحوص الضرورية للتحليل.

كما أن المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 92-65 تلزم الصانع أو المستورد بحسب الحالة بوضع شهادة المطابقة⁽²⁾ تحت تصرف الأعوان المكلفين بمراقبة الجودة وقمع الغش الذين يقومون بعمليات المراقبة.

(1) - الجريدة الرسمية العدد 13

(2) - تعرف المادة 2 من القانون الخاص بالتقييس بالإشهاد على المطابقة بأنه "العملية التي يعترف بها بواسطة شهادة للمطابقة و/أو علامة للمطابقة بأن منتوجا ما مطابق للمواصفات أو للخصائص التقنية"

وفيما يخص المنتجات المستوردة يتعين على المستورد علاوة على تقديم شهادة المطابقة تقديم وثيقة إلى مصلحة الجمارك تسلم من المون وتثبت أن المنتج المستورد يطابق المقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية.

المطلب الثاني: الأعوان المكلفون برقابة الجودة وقمع الغش

يقوم الأعوان المكلفون برقابة الجودة وقمع الغش⁽¹⁾ بمراقبة المنتجات والخدمات عن طريق المعاينة المباشرة وعن طريق الفحوص البصرية وبواسطة أجهزة المكايل والموازين والمقاييس. وتتم هذه المراقبة أيضا عن طريق التدقيق في الوثائق والإستماع إلى الأشخاص المسؤولين⁽²⁾ ويمكنهم القيام بمهامهم في أي وقت من أوقات العمل وفي أي مكان من الأماكن التي يعد فيها المنتج كأماكن الإنشاء الأولي وأماكن التوضيب⁽³⁾.

وكلما أجرى العون المكلف عملية التفتيش والمراقبة وجب عليه أن يحرر محضرا بذلك. ويمكن له أن يقطع عينات من المنتج بغرض توجيهها للمخبر وتحليلها ويحرر محضرا بذلك⁽⁴⁾. وكل عينة تقطع يوضع عليها ختم يحتوي على وسمة تعريف. ويجب على العون المحافظة عليها ويحتفظ صاحب المنتج بإحدى العينات. ويجري التحليل في مخابر رقابة الجودة وقمع الغش أو أي مخبر معتمد لهذا الغرض وذلك في أجل أقصاه ثلاثون يوما من تسلم العينة

وإذا كشفت نتائج التحليل عن عدم مطابقة العينة للمواصفات القانونية فإن للسلطة الإدارية المختصة أن تتخذ جميع التدابير التحفظية أو الوقائية من أجل حماية المستهلك. وتمثل هذه التدابير فيما يلي:

(1) - تجدر الإشارة إلى أنه قد أنشئت على مستوى كل مديرية ولانية للمنافسة والأسعار مديرية فرعية للجودة وقمع الغش تتضمن ثلاثة مكاتب هي مكتب ترقية النوعية وأمن المنتجات ومكتب مراقبة المنتجات الغذائية ومكتب مراقبة المنتجات الصناعية والخدمات، وهذا بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 18 فبراير 1992 المتضمن تنظيم المديرية الولائية للمنافسة والأسعار (الجريدة الرسمية العدد 20). وعملا بالمادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 91-91 المؤرخ في 6 أبريل 1991.

(2) - المادة 3 من المرسوم التنفيذي المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش.

(3) - المادة 4 من المرسوم المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش.

(4) - تبين المادة 6 من نفس المرسوم البيانات التي يجب أن يحتوي عليها محضر المعاينة وتبين المادة 10 البيانات التي يجب أن يحتوي عليها محضر إقطاع العينة.

1 - العمل على تحقيق المطابقة

يمكن أن تعمل السلطة الإدارية المختصة على جعل المنتج مطابقا للمقاييس والمواصفات. ويتم ذلك عن طريق إنذار صاحب المنتج أو الخدمة ومطالبته بإزالة سبب عدم المطابقة وذلك بإدخال التعديلات اللازمة على المنتج أو الخدمة⁽¹⁾

2 - تغيير المقصد

ويعني ذلك إرسال المنتجات المسحوبة من صاحبها إلى هيئة تستعملها في غرض شرعي إما مباشرة وإما بعد تحويلها أو ردها إلى الهيئة المسؤولة عن توضيها أو استيرادها. ويتحمل نفقات ذلك صاحب المنتج⁽²⁾.

3 - حجز المنتج

تجيز المادة 26 من قانون حماية المستهلك مصادرة المنتج⁽³⁾ وذلك طبقا للمادة 20 من قانون العقوبات. كما تجيز الأمر بإتلاف المنتج على نفقة صاحبه. وتجيز المادة 27 من قانون حماية المستهلك غلق المؤسسة المعنية نهائيا. وإذا ثبت أن المنتج المعروض للإستهلاك يحمل خطرا ما وجب على السلطة الإدارية المختصة بعد سحب المنتج فورا أن تستعمل جميع الوسائل الممكنة من أجل إعلام المستهلكين بعدم صلاحيته وهذا على نفقة صاحبه جزاء مخالفته للأحكام القانونية والتنظيمية

(1) - المادة 25 من المرسوم المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش.

(2) - المادة 26 من المرسوم المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش.

(3) - تتم مصادرة المنتج بناء على إذن قضائي، ويستغنى عن هذا الإذن في حالة التزوير أو في حالة ما إذا كان المنتج غير صالح أصلا للإستهلاك. وأيضا في حالة إستحالة جعل المنتج مطابقا للمواصفات وإستحالة تغيير المقصد أو رفض صاحب المنتج ذلك.

المطلب الثالث: المركز الجزائري لمراقبة النوعية والوزم

أ - تكوين المركز

أنشئ هذا المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 89-147 المؤرخ في 8 أوت 1989⁽¹⁾ وهو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي.

ويعين مدير المركز بمرسوم يصدر بناء على اقتراح وزير التجارة ويساعده في مهامه كاتب عام ورؤساء أقسام ورؤساء المخابر المركزية والإقليمية ويتم تعيينهم من طرف السلطة الوصية بناء على اقتراح المدير.

وقد زود المركز بمجلس للتوجيه العلمي والتقني يرأسه وزير التجارة ويختار أعضاءه من بين المستخدمين التقنيين والعلميين في القطاعات المعنية. ولهذا المجلس دور إستشاري فهو يبدي رأيه على الأخص في مشاريع النصوص التشريعية والتنظيمية ذات الطابع التقني المرتبطة بالنوعية. ويبدي رأيه أيضا في برامج البحث والتكوين وفي آفاق تطوير المركز وبرامجه.

ب - مهام المركز

تتمثل مهام المركز في السهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية المنتوجات المعروضة للاستهلاك وفي تحسين وتطوير نوعية السلع والخدمات وتوضيبيها ورزمها. ويقوم المركز بالبحث عن أعمال الغش والتزوير ومخالفة القوانين والتنظيمات المتعلقة بالنوعية ويعاينها. وله أن يجري في المخابر المعتمدة أي تحليل لفحص مدى مطابقة المنتوجات للمقاييس القانونية والتنظيمية والقيام بكل الأبحاث التي من شأنها الكشف على ما قد ينطوي عليه المنتج من مخاطر على صحة المستهلك وعلى سلامته. وتجدر الإشارة إلى أن المشرع قد عرف مخابر تحليل النوعية وبين الأحكام التي تخضع لها في المرسوم التنفيذي رقم 91-192 المؤرخ في 1 يونيو 1991⁽²⁾.

(1) الجريدة الرسمية العدد 33.

(2) - الجريدة الرسمية العدد 27.

وحسب المادة 2 من هذا المرسوم "يعتبر مخبرا لتحليل النوعية كل هيئة تقوم باختيار وفحص وتجربة وتعيير المادة والمنتوج وتركيباتها أو تحديد مواصفاتها أو خصائصها" يستوي في ذلك أن تكون هذه المخابر تابعة للقطاع الخاص. ويستوي أن تكون أجنبية أو مشتركة ولكن تستثنى وتستبعد من التعريف الوارد في المادة 2 مخابر التحاليل الطبية التي تبقى خاضعة للأحكام التنظيمية الخاصة بها.

ويشترط لفتح مخبر لتحليل النوعية الحصول على رخصة يسلمها الوزير المكلف بالنوعية⁽¹⁾ وللحصول على الإعتماد يشترط أن يثبت المخبر ممارسته الفعلية والنزاهة للمهنة خلال سنتين متتاليتين⁽²⁾

ومنح الإعتماد للمخبر يعد بمثابة إعراف رسمي باختصاصه في القيام بتحاليل في ميادين محددة وذلك لتحديد مدى مطابقة المنتوجات للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية أو لابرار عدم إلحاق المنتوج ضرا بصحة المستهلك وأمنه ومصلحته المادية.

وتصنف مخابر تحليل النوعية حسب ثلاث فئات :

الفئة الأولى: تتكون من المخابر التي تعمل لحسابها الخاص وهي محددة في إطار المراقبة الذاتية

الفئة الثانية: تتكون من مخابر تقديم الخدمات لحساب الغير.

الفئة الثالثة: تتكون من المخابر المعتمدة في إطار قمع الغش. ويمنح تصنيف هذه الفئة للمخابر التي تثبت تجربة في الفئة الثانية لمدة سنتين متتاليتين على الأقل. وتختلف الفئات الثلاث تبعا للوسائل التقنية المستعملة وتأهيل المستخدمين ونوعية الخدمات التي يقدمها المخبر.

⁽¹⁾ - للحصول على الرخصة يجب تكوين ملف يحتوي على طلب ومستندات تتعلق على الأخص بتأهيل المستخدمين وأوصاف المحلات ونوع التجهيزات. يرسل الملف إلى المفتشية الجهوية المختصة إقليميا للمركز الجزائري لمراقبة النوعية. وتقوم المفتشية بعد التدقيق في الملف بإرساله إلى أمانة مجلس التوجيه العلمي والتقني للمركز. ويتعين الرد على الملف خلال أجل شهرين ابتداء من يوم الاستلام. ويعتبر عدم الرد في هذا الأجل بمثابة موافقة.

⁽²⁾ - تتبّع في طلب الإعتماد نفس الإجراءات التي تتبّع في طلب رخصة فتح مخبر التحليل ويكون الرد بالموافقة أو الرفض في أجل لا يتجاوز سنة.

ويمكن لمخابر تحليل النوعية المعتمدة أن تنظم إلى شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية التي أنشئت ونظمت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-355 المؤرخ في 19 أكتوبر 1996⁽¹⁾. وتتكون هذه الشبكة من المخابر التابعة لوزارات مختلفة مثل وزارة الصناعة ووزارة الطاقة ووزارة التعليم العالي ووزارة التجهيز وغيرها. ويسيرها مجلس يتكون من أعضاء مؤهلين علميا يمثلون المخابر التي تنتمي إلى الشبكة⁽²⁾.

ومن مهام شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية أنها تساهم في تنظيم المخابر ومراقبة النوعية وتطور كل عملية من شأنها أن ترقى نوعية السلع والخدمات وتقوم بكل خدمات المساعدة التقنية لحماية المستهلكين وإعلامهم. وتتولى مراقبة نوعية المنتجات المحلية أو المستوردة عند إخطارها من الجهات المعنية ومن بينها جمعيات حماية المستهلكين.

المطلب الرابع: المراقبة من طرف مصالح الولاية والبلدية

تلمز المادة 78 من القانون رقم 90-09 المؤرخ في 7 أبريل 1990 المتعلق بالولاية، المجلس الشعبي الولائي بالتنسيق مع المجالس الشعبية البلدية بالسهر على تطبيق أعمال الوقاية الصحية واتخاذ الإجراءات الموجهة لتشجيع إنشاء هياكل مرتبطة بمراقبة وحفظ الصحة في المؤسسات التي تستقبل الجمهور وفي مواد الإستهلاك. وحسب المادة 119 من نفس القانون يمكن للولاية أن تنشئ مصالح عمومية في عدة ميادين من بينها حفظ الصحة ومراقبة النوعية. وبصفة عامة فإن الوالي يسهر على تنفيذ القوانين والتنظيمات بموجب المادة 95 من القانون المتعلق بالولاية ومن بينها تلك الخاصة بحماية المستهلك.

وعلى مستوى البلدية تكلف المادة 69 من القانون رقم 90-08 المؤرخ في 17 أبريل 1990 المتعلق بالبلدية، رئيس المجلس الشعبي البلدي ينشر وتنفيذ القوانين والتنظيمات عبر تراب البلدية وهذا تحت سلطة الوالي وبالسهر على تحقيق النظام والأمن والنظافة

⁽¹⁾ - الجريدة الرسمية العدد 62. وهو مرسوم متمم بالرسوم التنفيذية رقم 97-459 المؤرخ في 1 ديسمبر 1997 (الجريدة الرسمية العدد 80).

⁽²⁾ - تبين المادة 8 من المرسوم رقم 96-355 مهام مجلس الشبكة وتبين المادة 6 والمادة 6 مكرر والمادة 6 مكرر 1 (المضافتان بمقتضى المرسوم رقم 97-459) تكوين المجلس وتسييره.

العمومية وبصفة عامة تتكفل البلدية في إطار حفظ الصحة على نظافة المواد الإستهلاكية المعروضة للبيع وعلى نظافة الأماكن والمؤسسات التي تستقبل الجمهور⁽¹⁾

المطلب الخامس: دور المجلس الوطني لحماية المستهلك وجمعيات حماية المستهلكين

أ - المجلس الوطني لحماية المستهلك

أنشئ المجلس الوطني لحماية المستهلك بمقتضى المادة 24 من القانون رقم 89-02 المتعلق بحماية المستهلك. وقد بين المرسوم التنفيذي رقم 92-272 المؤرخ في 6 يوليو 1992⁽²⁾ تكوين المجلس واختصاصاته.

1 - تكوين المجلس

يتكون المجلس الوطني لحماية المستهلك من ممثلي عدة وزارات إلى جانب مدير المركز الجزائري لمراقبة النوعية والمدير العام للمعهد الجزائري لضبط المقاييس والملكية الصناعية والمدير العام للغرفة الوطنية للتجارة وسبعة ممثلين لجمعيات مهنية مؤسسة قانونا وذات صبغة تمثيلية وسبعة خبراء مؤهلين في ميدان نوعية المنتجات والخدمات يختارهم الوزير المكلف بالنوعية وينتخب رئيس المجلس من ضمن أعضائه بأغلبية الأصوات. ويتولى الأمانة التقنية للمجلس المركز الجزائري لمراقبة النوعية وهو مقر اجتماع المجلس.

2 - اختصاصات المجلس

للمجلس الوطني لحماية المستهلك دور استشاري فهو جهاز يبيدي رأيه في المسائل المتعلقة بتحسين الوقاية من المخاطر التي قد تحملها المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك وما ينجم عنها من أضرار. ويدلي المجلس برأيه في البرامج السنوية لمراقبة الجودة وقمع الغش وفي أعمال إعلام المستهلكين وتوعيتهم. كما يبدي المجلس رأيه في

⁽¹⁾ - المادة 107 من قانون البلدية. تجدر الإشارة إلى أنه قد أنشئت بموجب المرسوم رقم 87-146 المؤرخ في 30 جوان 1987 (الجريدة الرسمية العدد 27) مكاتب لحفظ الصحة على مستوى البلديات تتولى ضمن مهامها الأخرى مراقبة نوعية المواد الغذائية ومنتجات الإستهلاك والمنتجات المخزونة والموزونة في البلدية.

⁽²⁾ - الجريدة الرسمية العدد 52.

إعداد برامج المساعدة المقررة لصالح جمعيات المستهلكين وكذلك في كل المسائل المرتبطة بنوعية السلع والخدمات والتي يعرضها عليه الوزير المكلف بالنوعية أو أي هيئة أو مؤسسة معنية أو ستة من أعضائه على الأقل.

وفي إطار التكفل بالمهام المسندة إليه يعمل المجلس ضمن لجنتين متخصصتين وهما لجنة نوعية المنتجات والخدمات وسلامتها ولجنة إعلام المستهلك والرزم والقياس

ب - دور جمعيات حماية المستهلكين

إن فكرة الحماية التشريعية للمستهلك قد تمخضت عن ظهور جمعيات تنادي بحماية المستهلك تزايد عددها بشكل ملحوظ في العشرة الأخيرة وفي الدول الغربية على الأخص⁽¹⁾.

وتلعب هذه الجمعيات دورا وقائيا وتربويا وإعلاميا في مجال حماية المستهلك. ولها في ذلك الوسائل الإعلامية المختلفة. وقد أعطاه المشرع الجزائري الحق في القيام بكل الدراسات المتعلقة بالاستهلاك وفي نشرها على نفقتها وتحت مسؤوليتها⁽²⁾ وهناك وسيلتان تلجأ إليهما عادة جمعيات حماية المستهلكين لتحقيق أهدافها وهما الدعاية المضادة والمقاطعة⁽³⁾.

⁽¹⁾ في فرنسا مثلا يفوق عدد هذه الجمعيات في الوقت الحالي الثلاثين نذكر منها :

l'Association d'éducation et d'information du consommateur de la Fédération de l'éducation Nationale (A.DEIC – FEN), l'Association F.O consommateurs (AFOC), l'Association des nouveaux consommateurs (ANC), l'Association études et consommations (ASSECO – CFDT), l'Organisation générale des consommateurs (ORGECO), l'Union Fédérale des consommateurs (UFC). V. Gilles-Paisant institutions de la consommation et organismes de défense des consommateurs Juris-clas. Concurrence et consommation Fasc 1200 n° 13 et s.

⁽²⁾ المادة 23 من قانون حماية المستهلك.

⁽³⁾ Serge GUINCHARD, Responsabilité des associations de consommateurs, droit de critique, Boycott Juris-clas. Commercial, concurrence déloyale et consommation Fasc. 1215.

⁽⁴⁾ P. Malinvaud, la protection des consommateurs D.S 1981 chron. P 61. A.Pirovano, publicité comparative et protection des consommateurs D. 1974 chron. P 279.

والدعاية المضادة هي النقد العام لبعض نماذج الإنتاج أو لبعض المنتجات المعينة بذاتها لما تحمله من أخطار على صحة المستهلك وأمنه أو لعدم ملاءمتها لمصالحه المادية ويمكنها اللجوء إلى الإشهار المقارن. ولا يعتبر هذا عملا غير مشروع لأنه لا يدخل في حكم المنافسة غير المشروعة⁽¹⁾.

والمقاطعة هي دعوة المستهلكين إلى عدم التعامل مع منتجي بعض السلع التي ترى فيها خطورة تهدد صحتهم وسلامتهم.

وتساهم جمعيات حماية المستهلكين في وضع سياسة عامة للإستهلاك وتشارك في هذا الإطار كعضو إستشاري عن طريق ممثليها. فالمرسوم التنفيذي رقم 92-272 الذي يحدد تكوين المجلس الوطني لحماية المستهلكين يعد من بين الأعضاء الذين يتكون منهم المجلس عشرة ممثلين لجمعيات المستهلكين. وجعل المرسوم التنفيذي رقم 91-192 المتعلق بمخابر تحليل النوعية جمعيات المستهلكين ممثلة في مجلس التوجيه العلمي والتقني للمركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزوم وهذا عندما تقوم المفتشية الجهوية للمركز بالنظر في وثائق ملفات طلب فتح مخبر لتحليل النوعية.

وتعتبر جمعيات حماية المستهلكين من المكلفين بإخطار شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية عندما تتولى القيام بمراقبة نوعية المنتجات المستوردة أو المنتجة محليا⁽²⁾.

ومن جهة أخرى تمارس جمعيات حماية المستهلكين الحقوق الخاصة للمستهلك في القضايا التي تطرح أمام المحاكم بسبب الأضرار التي تصيب المصالح الفردية أو الجماعية لأعضائها. وقد خول لها قانون حماية المستهلك في الفقرة الثانية من المادة 12 "الحق في رفع دعاوى أمام أي محكمة مختصة بشأن الضرر الذي الحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين قصد التعويض عن الضرر المعنوي الذي ألحق بها". ويترتب على ذلك أنه يمكن لجمعيات حماية المستهلكين أن ترفع دعاواها أمام المحكمة الجنائية بصفتها طرفا مدنيا فتطلب التعويض عن الضرر المعنوي الذي أصابها بسبب الجريمة التي ارتكبت⁽¹⁾.

⁽²⁾ المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم 96-355 المتضمن إنشاء شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية.

⁽¹⁾ G.P, Moyens d'action des consommateurs et des professionnels, Juris-clas, concurrence et consommation Fasc. 1210 – n° 30 et s.

ويمكنها أيضا أن ترفع دعاواها أمام المحكمة المدنية فتطلب التعويض على أساس المسؤولية التقصيرية للمهني.

ورغم أهمية الدور الذي تلعبه جمعيات حماية المستهلكين إلا أن نشاطها يبقى محدودا بسبب افتقارها وحاجتها إلى الوسائل المادية الكافية والكفيلة بتمكينها من تحقيق غرضها أي تحقيق حماية فعالة وكاملة للمستهلك⁽²⁾.

⁽²⁾ D. Filali, F, Fettat, A. Boucenda, concurrence et protection du consommateur dans le domaine alimentaire

Algérie R.A.S.J.E 1998 N° 1 p.67.