

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري

Legal protection of the consumer in Algerian legislation

نوادري فريدة *

جامعة المسيلة، (الجزائر)، farida.nouadri@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2022/03/01

تاريخ القبول: 2022/02/01

تاريخ ارسال المقال: 2021/12/10

* المؤلف المرسل

الملخص:

نحاول من خلال هذا المقال تسليط الضوء على الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري، نظرا لتزايد المخاطر التي تهدد أمنه وسلامته خاصة في ظل تبني الاقتصاد الحر، بهدف تحديد الالتزامات الجديدة الصادرة عن قانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والتي تتضمن وضع آليات وقائية وردعية توفر أكبر قدر ممكن من الحماية للمستهلك.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية المدنية، المسؤولية الجزائية، حماية المستهلك.

Abstract:

We try in this article to shed light on the law protection of the consumer in the algerian legislation, with regard to the increasing risks threateninig his security and his health, especially in the free economy. We aim then at determining the new commitments issued in the 03/09 law related to consumer protection and cheating crackdown, which establish preventive and deterring mechanisms providing a maximum amount of protection to consumer.

Keywords : civil responsability, penal reponsability, consumer protection.

مقدمة:

شهد النظام الاقتصادي في السنوات الأخيرة ولا سيما فترة التسعينات تحولات هامة وملموسة، عكست نمط التنظيم الذي كان سائدا والرغبة في إيجاد نمط جديد يستجيب لفكرة السوق بتحرير التجارة بعد احتكارها من دولة إلى دولة، وانفتاح السوق الجزائرية مع تفعيل دور القطاع الخاص للاندماج في الاقتصاد العالمي، ونظرا أن الهدف الأساسي للتجارة هو الربح فإن هذا الهدف يجب ألا يحدد عما يحدده ويوضحه المشرع من حماية للمستهلك من حيث صحته وأمنه وماله ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا بإطار قانوني.

ويعرف القانون على أنه مجموعة القواعد واللوائح والأنظمة المعمول بها وفق نسق معين في المجتمع والتي وضعتها مؤسسات الدولة المسؤولة عن وضع القوانين، ويقوم النظام القانوني الجزائري بحماية حقوق ومسؤوليات الأفراد والجماعات كما يكفل بصيانة العلاقات الاجتماعية والاقتصادية بشكل سلمي.

وحتى يمكننا الحديث عن أمن وحماية المستهلك يقتضي الأمر تحديد المسؤولية فيما إذا كان البائع أو المنتج أو المتدخل مسؤولا عن الأضرار التي تسببها منتجاته وخدماته المقدمة للمستهلكين مع توضيح الحماية التي يوفرها قيام هذه المسؤولية من الناحية المدنية والجزائية للمستهلك.

وموضوع أمن وحماية المستهلك يتم بتحديد حقوقه والوسائل الكفيلة بحمايته كتوفر المنتج على ضمانات ضد المخاطر، واستجابته للمواصفات والمعايير القانونية المطلوبة، والتأكد من المطابقة لهذه المقاييس والمواصفات ولزوم الضمان الذي يستفيد منه المستهلك بحكم القانون.

وبذلك شهد الاقتصاد الجزائري مرحلة جديدة من تطوره وتحوله من اقتصاد اشتراكي يعتمد على التخطيط المركزي وسيطرة القطاع إلى نظام اقتصادي حر يعتمد على اقتصاد السوق وعلى القطاع الخاص، مانح عنه النهوض بالمستوى المعيشي للمستهلك الجزائري من خلال توفير مختلف السلع والخدمات، وأصبح المستهلك عرضة لتلاعبات التعدد والتنوع آثاره السلبية من حيث جودة ونوعية هذه السلع والخدمات، وأصبح المستهلك عرضة لتلاعبات التجار والاقتصاديين لشجعهم ورغبتهم في تحقيق أعلى الأرباح على حساب سلامة المستهلك الذي يدفع ثمن هذه الممارسات، وعليه تدخل المشرع الجزائري لصالح حماية المستهلك بسن جملة من القوانين والمراسيم وهي متغيرة من فترة لأخرى لتواكب تغير وتطور هذه المخاطر تبعا لتغير أنماط الاستهلاك لتحقيق الردع الذي يحافظ على حماية المستهلك.

وبالتالي أصبحت حماية المستهلك من جميع المخاطر التي تلحق به هي من مسؤوليات الدولة الحديثة من خلال سن التشريعات والقوانين والحرص على تطبيقها على أرض الواقع بهدف تحقيق الحماية المنشودة من طرف المشرع للمستهلك، ويتم ذلك باتباع مجموعة آليات قانونية ووقائية ردعية تضمن له تحقيق ذلك.

-ومن جملة ما سبق يتبلور محور الإشكالية في التساؤلات الآتية:

- كيف نظم المشرع الجزائري الحماية القانونية للمستهلك في شقيها المدني والجزائي؟

- هل الواقع الفعلي المعاش يتماشى مع التشريعات والقوانين المنصوصة؟ وهل تمكن المشرع الجزائري من ضبطها وفق آليات تعمل على تحقيق أمن وسلامة المستهلك الجزائري؟

- وللإجابة على الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي من خلال: خطة من مبحثين، حيث تم التطرق إلى الحماية المدنية للمستهلك في المبحث الأول، أما المبحث الثاني تناول الحماية الجزائية.

المبحث الأول: الحماية المدنية للمستهلك في التشريع الجزائري

المطلب الأول: مفهوم الحماية المدنية للمستهلك

الفرع الأول: تعريف أمن وحماية المستهلك

الأمن ضده الخوف والفرع، فهو يعني الطمأنينة والاطمئنان إلى عدم توقع المكروه، وربط الإسلام الأمن بالإيمان، ولذلك دعا الله عز وجل عباده إلى الإيمان ليتحقق لهم الأمن والأمان¹.

ولعل أدق مفهوم للأمن هو ما ورد في القرآن الكريم، في قوله سبحانه وتعالى: ﴿فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ (3) الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَأَمَّنَّهُمْ مِنْ خَوْفٍ (4)﴾ سورة قريش، الآية: 03، 04

وبالتالي الأمن حسب المدلول القرآني هو ضد الخوف.

أما في اللغة العربية فيعني: "السكون والطمأنينة" في ظاهره وباطنه والتخلص من مظاهر الخوف والقلق بكافة أشكاله².

ويعرفه "وولتر ليبمان": "Walter Lippmann أن الأمة تبقى في وضع آمن إلى الحد الذي لا تكون فيه عرضة لخطر التضحية بالقيم الأساسية، إذا كانت ترغب بتفادي وقوع الحرب، وتبقى قادرة لو تعرضت للتحدي على نصوص هذه القيم عن طريق انتصارها في حرب كهذه³

اتفق فقهاء الاقتصاد على أن المستهلك هو من يشتري سلعة أو خدمة لاستعماله الشخصي وليس من أجل التصنيع، ويمكن تعريفه أنه الشخص الأخير الذي يحوز ملكية السلعة، فهو بذلك يحتل المركز الأخير في العملية الاقتصادية وعلى مستواه تنتهي عملية التداول بعد الإنتاج والتوزيع .

يعتبر المصطلح جديدا في التشريع الجزائري، حيث ظهر هذا المصطلح لأول مرة من خلال القانون رقم 89-02 الصادر في 07 فبراير 1989 والمتعلق بالقواعد العامة بحماية المستهلك، وهذا بعدما كان المصطلح التقليدي السائد في القانون المدني هو لفظ المشتري، ومع ذلك فقد جاء تعريفه في المادة 3 فقرة 1 من القانون رقم 03-09 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بأنه: كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به.

الفرع الثاني: دور المسؤولية المدنية في حماية المستهلك

إذا كانت المسؤولية بصورة عامة تفترض وقوع خطأ مجازي مرتكبه. فقد يكون أساس هذا الخطأ مخالفة لقاعدة أخلاقية أو أدبية أو يكون أساسه القانوني فتكون المسؤولية قانونية التي قد تكون مسؤولية جنائية كما قد تكون مسؤولية مدنية، وأن قيام إحدى المسؤوليتين لا يتعارض وقيام الأخرى، ومن هنا فإن مخالفة قواعد حماية المستهلك يترتب عنها مسؤولية مدنية للمتدخل⁴.

وقد لا يترتب على العمل إلا مسؤولية مدنية كما في حالة مخالفة التزام قانون كعدم الوسم للبضاعة مثلا أو عدم ذكر البيانات الإلزامية لهذا الوسم، وتقوم المسؤولية المدنية بوجه عام على فكرة الضرر الناجم عن عمل غير مشروع، غير أن المسؤولية المدنية تتنوع إلى مسؤولية عقدية وتقديرية تقوم الأول على الإخلال بالتزام قانوني أو فعل غير مشروع وتتميز المسؤولية التقديرية عن العقدية فيما يلي:

-من حيث الإثبات: في المسؤولية العقدية يتحول المدني عبء إثبات تنفيذ التزامه العقدي بينما في المسؤولية التقديرية فالدائن هو يثبت أن المدين أخل بالتزامه القانوني أو ارتكب فعلا غير مشروع.

-من حيث الإعذار: المسؤولية العقدية يشترط إعدار المدين لتنفيد التزامه للمطالبة بالتعويض الأمر الذي لا يشترط في المسؤولية التقصيرية.

-من حيث التعويض: في المسؤولية العقدية لا يتم التعويض إلا عن الضرر المباشر المتوقع الحصول بينما يعوض عن كل الأضرار متوقعة أو غير متوقعة في المسؤولية التقصيرية.

الفرع الثاني: أركان المسؤولية بوجه عام: وهي ثلاثة أركان

أولاً: الخطأ: هو العمل الضار المخالف للقانون وقد عرفه الفقيه "بلانيول" بأنه الإخلال بالتزام سابق.

ثانياً: الضرر: فلا يكفي لقيام المسؤولية وقوع الخطأ بل يجب أن ينتج عنه ضرر وهو واقعة مادية تثبت بجميع الطرق كالبيئة والقرائن، وهو قد يكون مادياً يصيب الإنسان في جسمه وماله أو معنوياً يمس باعتباره.

ثالثاً: العلاقة السببية: بحيث تتوفر علاقة مباشرة بين خطأ المسؤول والضرر الذي لحق بالمضروب⁵.

تقوم مسؤولية المنتج كلما أثبت تقصير من جانبه في علاقته غير المباشرة مع المستهلك، حيث تمكن المتدخل الرجوع على المنتج أو الصانع على أساس المسؤولية التقصيرية.

وقد أقام المشرع الجزائري كما سبق ذكره أساس المسؤولية المدنية على خطأ واجب الإثبات بنصه في المادة 124 من ق-م.ج على أن: "كل عمل أيا كان يرتكبه المرء ويسبب ضرراً للغير يلزم من كان سبباً في حدوثه بالتعويض"، ثم تعرض لحالات الخطأ المفترض بالمواد 134-135 التي تقرر مسؤولية متولي الرقابة ومسؤولية المتبوع عن عمل التابع طبقاً للمادة 136-137 ثم المسؤولية عن الأشياء والحيوان بالمواد 138-139.

ونظراً للتطورات الحاصلة على نمط الاقتصاد الجزائري وانفتاح السوق الجزائرية على المنتجات والبضائع الأجنبية، جعل المشرع يضع نصوصاً خاصة ابتداء من القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25/02/2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، إلى النصوص التنظيمية والتطبيقية التي أخذ فيها المشرع بالخطأ المفترض سواء قامت المسؤولية على أساس الأعمال الشخصية أو على أساس عمل الغير أو كانت ناشئة عن الأشياء.

فإذا ما أصاب أحد الأشخاص ضرراً في شخصه أو في ماله بسبب إحدى المنتجات الصناعية الخطرة فإن ما يمكن تصوره من القواعد التي تحكم الرجوع بتعويضه اتجاه المنتج سوف يتحدد بين قواعد المسؤولية عن الخطأ الثابت، حالة تجرد المنتج من صفة الحارس، وبافتراض أن المنتجات التي سببت الضرر خطيرة بطبيعتها، أو على أساس قواعد ضمان العيوب بافتراض أن مرجع الخطورة لعييب خفي في السلعة وفي حالة إمكان النظر إلى المنتج من وجهه بحسبانه بائعاً.

فإذا كان إثبات الخطأ في جانب المنتج أمراً واجباً على المضروب بأن يقيم الدليل على أن المنتج لم يبذل القدر من العناية الواجبة عليه في هذا الخصوص، وليست تفي صعوبة إثبات خطأ المنتج، لذلك فإن القضاء

الفرنسي تبين فكرة تجزئة الحراسة على الشيء الواحد في محاولة لاستبقاء جزء من هذه الحراسة لمنتج الشيء الخطر حتى يتمكن المضرور من إقامة مسؤوليته دون حاجة لإثبات خطأ المنتج فالسلعة الخطيرة من تكوينها تبقى تحت حراسة المنتج دائما بالرغم من انتقال ملكية السلعة⁶.

وهو ما قضت به محكمة استئناف بواتيه في دعوى تعلق بانفجار زجاجة عصير الليمون بين يدي طفل مما أدى إلى إصابة عينه بأضرار خطيرة، بأن منتج العصير يفترض فيه أنه لا يزال يحتفظ بحراسة هذا الأخير بالرغم من انتقال ملكية الزجاجة فهو وحده، من بين المالكين المتعاقبين لها من كان بإمكانه ممارسة سلطة الرقابة عليها فيما كانت تحتويه من عناصر لها فعالية خاصة.

المطلب الثاني: الضمانات الممنوحة للمستهلك في التشريع الجزائري

القاعدة العامة في العقود هي أن مسؤولية المتعاقدين تنشأ بإخلال أحد الأطراف بالتزامه الناشئ عن العقد كما أنه لأطراف العقد أن يضمنوا عقودهم ما شاءوا من التزامات يرتضونها انطلاقاً من أن العقد شريعة المتعاقدين غير أنه قد يتدخل المشرع لحماية الطرف الضعيف في العقد معيدا التوازن لأطراف العلاقة.

الفرع الأول: الالتزام بالمطابقة والاعلام

فالمشروع ألزم بموجب المادة 12 من القانون 03/09 كل منتج أو وسيط أو موزع وبصفة عامة متدخل في عملية الوضع للاستهلاك أن يقوم بنفسه أو عن طريق الغير بالتحريات اللازمة للتأكد من مطابقة المنتج أو الخدمة للقواعد الخاصة به والمميزة له حسب حجم وصنف المنتج أو الخدمة المعروضة للاستهلاك والإمكانات التي يجب أن يتوفر عليها اعتباراً لتخصصه والقواعد المعمول بها عادة في هذا الميدان.

وقد أكدت المادة 11 من القانون المذكور أعلاه على أن إلزام المطابقة، هو حق للمستهلك يخول المتابع الحق في اتباع الطرق القانونية ضد كل المتدخلين أو بعضهم كل حسب مسؤوليته الخاصة وفي حدود فعله. فضلاً عن أنه لا يمكن العرض للاستهلاك لمنتج مستورد إذا لم يكن مطابقاً للمواصفات المنصوص عليها تحت نفقة ومسؤولية مستورده الذي يتحمل مخاطر ذلك.

كما تضمنت المادة 17 من القانون المتعلق بحماية المستهلك على واجب الإعلام الذي يلتزم المحترف القيام به لفائدة المستهلك وذلك بضرورة إحاطته علماً بالعناصر الخصوصية التي تميز المنتج أو الخدمة حسب طبيعته وصنفه وما تتطلبه البضاعة المعنية.

ويقصد بالإعلام أن يلتزم البائع أو المنتج بالإفشاء إلى المستهلك بكافة المعلومات الضرورية الخاصة بمكونات المنتج وكيفية استعماله، وكذا الاحتياطات والتدابير الواجب اتخاذها لتجنب المخاطر التي تترتب عن سوء الاستعمال أو الحيازة.

وهذا الالتزام هو كنتيجة للتطور الصناعي والتقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم المعاصر ولذا أصبح الإعلام أمراً ضروريا لحماية المستهلك.

وإن كان اختلف الفقهاء والقضاء حول طبيعة هذا الالتزام فيما إذا كان يرتب المسؤولية العقدية أم المسؤولية التقصيرية. بحيث رأى البعض أنها مسؤولية عقدية ولها حدودا أوسع بحيث تشمل حتى المشتري المحتمل للمنتج بحيث يمكن أن يرجع مباشرة على المنتج أو الصانع حتى ولو لم تربطه بهما علاقة تعاقدية، بينما يرى آخرون أنها مسؤولية تقصيرية لانعدام العلاقة العقدية.

وقد تردد القضاء الفرنسي في أحكامه بين الرأيين والاتجاهين بحسب كل قضية فقد صدر حكم عن محكمة النقض بتاريخ 59/05/05 في قضية تتعلق بالأضرار التي لحقت بعملاء لأخصائي التجميل بسبب استعمالهم لمستحضرات التجميل بحيث أن هذا الأخير قد أحل بالتزامه بالتحذير فيما لوتغافل المستهلك عن التعليمات المحددة دون أن تبين المحكمة طبيعة هذه المسؤولية.

فإذا كانت القاعدة العامة توجب على البائع ضمان سلامة الشيء المبيع يعني ذلك أن إخلال المنتج أو البائع بالتزامه أثناء أو بعد تنفيذ العقد يرتب المسؤولية العقدية أما إذا كان الإخلال قبل تنفيذ العقد فتقوم المسؤولية التقصيرية الانتفاء العلاقة. تطبيقا لنص المادة 17 من القانون 03/09 التي جاءت لتكريس واجب الالتزام بالإعلام على المحترف لفائدة المستهلك وذلك بضرورة أن يحاط المستهلك علما بالعناصر الخصوصية التي تميز المنتج أو الخدمة حسب طبيعته وصفته وما تتطلبه البضاعة المعنية.

الفرع الثاني: الالتزام بالضمان

بالرجوع إلى القواعد العامة التي تحكم التزامات البائع في عقد البيع يظهر جليا وأن البائع يقع عليه التزامات تتمثل في التزامه بالتسليم للشيء المبيع للمشتري والتزامه بالضمان من عدم التعرض الاستحقاق والعيوب الخفية.

ولقد نص القانون المدني الجزائري على أن البائع يضمن للمشتري عدم التعرض في الانتفاع بالشيء المبيع كله أو بعضه سواء كان التعرض من فعله أو من فعل الغير، يكون له وقت البيع حق على المبيع يعارض به المشتري ويكون البائع مطالبا بالضمان ولو كان حق ذلك الغير قد ثبت بعد البيع وقد آل إليه هذا الحق من البائع نفسه (م 371 ق.م.ج).

كما يكون البائع ملتزما بالضمان إذا لم يشتمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته أو من الانتفاع به بحسب الغاية المرجوة منه والتي ينتظرها المشتري كما هو مدرج بعقد البيع أو حسبما يظهر من طبيعته أو استعماله له فيكون البائع ضامنا لهذه العيوب ولو لم يكن عالما بوجودها غير أن البائع لا يضمن العيوب التي يعلمها المشتري وقت البيع أو كان بإمكانه العلم بها إلا

إذا أثبت المشتري أن البائع أكد له خلو المبيع من تلك العيوب أو أنه أخفاها غشا منه، غير أن العيب الذي لا يظهر بطريق الاستعمال العادي يوجب على المشتري بمجرد ظهوره إخبار البائع به وإلا اعتبر راضيا بالمبيع بما فيه من عيوب بحيث أن دعوى الضمان التي للمشتري تسقط بعد انقضاء سنة من يوم تسليم المبيع مالم يلتزم البائع بمدة أطول، غير أنه ليس للبائع التمسك بالتقادم لسنة متى تبين أنه أخفى العيب غشا منه. المواد 371-379-380-383 من القانون المدني الجزائري.

فإذا كانت هذه هي الحال في القواعد العامة بالنسبة للالتزام بالضمان فإن الأمر يختلف في ضوء نصوص قانون حماية المستهلك ذلك أن المشرع الجزائري فقد وسع من دائرة الضمان للمشتري أو للمستهلك زيادة في حمايته ويتجلى ذلك من استقراءنا للمواد (13-14 - 15-16) من القانون 03/09 (المعلق بحماية المستهلك) نجد أن الضمان الذي اشترطه المشرع هو بمثابة حق للمستهلك وحماية له فضلا عن أن كل شرط للعلاقة الاستهلاكية يقضي بعدم الضمان إنما هو شرط لاغي وباطل لانطوائه على الغش والتدليس التي تعد من عيوب الرضا في المعاملات التجارية والمدنية⁷.

إذا كانت القواعد العامة تقضي بأن البائع يضمن المشتري عيوب المبيع الخفية وأن العيب الذي يضمنه البائع يشترط فيه أن يكون هذا العيب مؤثرا دون ضمان ما يجري العرف على التسامح فيه، وأن يكون قدما ويقصد بقديم العيب أن يكون العيب موجودا وقت تسليم المبيع للمشتري بغض النظر عن كونه موجودا وقت العقد إذا كان المبيع معينا بالذات أو بالنوع وأن يكون خفيا ألا يكون ظاهرا يمكن إدراكه بالحواس ويستعصي اكتشافه بفحص المبيع بعناية الرجل المعتاد أو أن البائع أكد خلوه منه أو تعمد إخفاؤه ولم يكلف المشتري وقت البيع عناء فحصه لضمان البائع له، وألا يكون كذلك العيب معلوما لدى المشتري وقت البيع وإلا عد ذلك رضا منه بالمبيع بحالته ونزولا عن حقه في الرجوع بالضمان. ضمان عيوب المبيع في عقد البيع في القانون المصري والفرنسي⁸.

- **إصلاح المنتج:** بإصلاح الضرر الذي يصيب الأشخاص أو الاملاك بسبب العيب الذي يُجعله غير صالح للاستعمال المخصص له أو أي خطر ينطوي عليه كإصلاح الثلاجة التي لا تقوم بوظيفة التبريد أو التلفاز الذي عند تشغيله تنبعث منه رائحة الشياط... ويكون الإصلاح مجانا دون مصاريف إضافية وفي أجل معقولة.

- **استبداله:** حينما يصعب إعادة إصلاحه أو يكون الخلل أو العيب جسيما يؤثر في المنتج بحيث يصعب إصلاحه على تحقيق وظيفته المرجوة والمنتظرة منه فيتم تبديله بجهاز آخر.

- **رد ثمنه:** حينما يتعذر إصلاح المنتج أو استبداله يرد ثمنه دون تأخير بحسب الشروط التالية:

- **يرد جزء من الثمن:** إذا كان المنتج غير قابل للاستعمال جزئيا وفضل المستهلك الاحتفاظ به.

- **يرد الثمن كاملا:** إذا كان المنتج غير قابل للاستعمال كليا وفي هذه الحالة يرد له المستهلك المنتج المعيب.

إن المستهلك في حال عدم تنفيذ المحترف لإلزامية الضمان له أن ينذره في آجال تطابق الأعراف المهنية برسالة مسجلة مع إشعار بالاستلام أو ينذره بأية وسيلة أخرى

إذن نلاحظ أن المشرع لم يكتفي بالحماية القانونية للمستهلك وتكريس لزوم الضمان على المنتج أو المحترف أو البائع أو كل متدخل بل ذهب إلى تشجيع الضمان الاتفاقي والتعاقدي الذي يرمي إلى توسيع مجال الضمان واشترطه شهادة للضمان بالنسبة لبعض المنتجات المحددة بقرار، يعني زيادة في توفير الحماية للمستهلك من مخاطر استعمال المنتجات ولإقامة المسؤولية على المتدخلين⁹

المبحث الثاني: الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري

المطلب الأول: ضوابط المسؤولية الجنائية لحماية المستهلك

إذا كان المشرع قد خول المستهلك حماية مدنية تقيم مسؤولية المحترف التقصيرية أو العقدية وتلزمه بالتعويض عن كل ما يلحق المستهلك من ضرر في صحته وماله وأمنه فإنه قد وفر له كذلك حماية جنائية من حيث تسليطه العقوبات ضد المخالفين.

إذا ما وقعت جريمة فإنها تعتبر اعتداء على الجميع سواء كانت واقعة على حق خالص للدولة أو على حق خالص للفرد، وبوقوع الجريمة نشأ حق الدولة في العقاب ومن ثمة تنشأ رابطة قانونية بينها وبين الجاني وتكون وسيلتها لاقضاء حقها منه في الدعوى العمومية ومن ثمة فالدعوى العمومية تعرف بأنها مطالبة الجماعة ممثلة في النيابة العامة القضاء بتوقيع العقوبة على مرتكب الجريمة¹⁰.

غير أنه قبل توقيع العقوبة على الجناة يتعين أن يكون هناك نص جنائي يعاقب على الأفعال المجرمة، حيث أن اقتراف تلك الأفعال يرتب المسؤولية الجنائية ولذلك فإن المسؤولية الجنائية تستند إلى أركان تقوم عليها: يُشترط لقيام المسؤولية الجنائية أن تتوفر على الأركان التالية.

- **الركن الشرعي:** وهو نص التجريم بمعنى عدم مشروعية الفعل كونه منصوص ومعاقب عليه قانونا.
- **الركن المادي:** وهو وقوع فعل من الأفعال المخالفة للقانون بمس بمصالح المجتمع والأفراد.
- **الركن المعنوي:** وهو اتجاه إرادة الجاني إلى هدف غير مشروع مع علمه بذلك ويجب أن يكون العلم سابق أو معاصرا للركن المادي. إن المشرع الجزائري بموجب نصوص خاصة جعل مسؤولية المنتج أو المحترف أو كل متدخل في عملية العرض للاستهلاك تقوم بمجرد مخالفته لالتزام قانوني حتى ولو لم يترتب عليه ضرر للمستهلك، وبذلك يمكن تحديد المسؤولية في قانون حماية المستهلك أساسا على وجود خطأ قانوني أو حدوث ضرر للمستهلك.
- **الخطأ:** وهو أساس قيام المسؤولية في المسؤولية الجنائية تقوم بمجرد الإخلال بالتزام قانون لغرضه القانوني.

والشرع الجزائري ساوى بين الخطأ العمدي وغير الخطأ من حيث الجزاء كالالتزام بالامتناع عن الغش في المنتجات والخدمات المعروضة للاستهلاك، أو كالتزام يفرض الرقابة على المنتجات الخطرة وكيفية استعمالها، والخطأ الذي تتحقق به المسؤولية الجنائية قد يكون خطأ إيجابي أو خطأ سلبي فيترتب الخطأ عن الإخلال بقاعدة آمرة¹¹، والخطأ قد يصدر من المحترف شخصيا أو من شخص خاضع لرقابته وتنفيذ التعليمات صادرة إليه من المحترف متى كانت هذه الأوامر والتعليمات واجبة التنفيذ، يكون المحترف مسؤولا عن ذلك مدنيا وجزائيا بحيث تجدد المادة 12 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك توجب على المنتج أو الوسيط أو الموزع وبصفة عامة كل متدخل في عملية الوضع للاستهلاك أن يقوم بنفسه أو عن طريق الغير بالتحريات اللازمة للتأكد من مطابقة المنتج أو الخدمة للقواعد الخاصة به والمميزة له.

والشرع فرض توافر الخطأ المفترض الذي لا يقبل إثبات العكس ويحصر الخطأ في مخالفة النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك ويعاقب الإخلال بها بقانون العقوبات أو بنصوص خاصة، ومن ثمة يكفي الخطأ غير العمدي أساسا لقيام المسؤولية في قانون حماية المستهلك حتى ولو لم يترتب عليه ضرر للمستهلك وتكييف فكرة الخطأ القانوني للمحترف على أنه خطأ في التقصير عن القيام بواجب منع وقوع الخطأ من المنتج على أساس تحمل المخاطر إن لم يتوافر القصد الجنائي، وأن العلاقة التي تربط المستهلك بالمحترف علاقة غير متساوية باعتبار المستهلك طرفا ضعيفا فيها مما أدى بالمشروع إلى التدخل مراعيًا خصوصيات هذه العلاقة وما يستحقه المستهلك من حماية قانونية تختلف عن القواعد العامة في القانون المدني إلى حد جعلها من النظام العام.

لا يجوز الاتفاق على مخالفتها سواء بردها أو بالإعفاء من المسؤولية فيها وبذلك جعل الخطأ كأحد أركانها مفترض في كل متدخل في عملية العرض للاستهلاك سواء كان بفعل شخصي أو بفعل الغير¹²، فالمسؤولية الجزائية إذن في قانون حماية المستهلك تقوم إما على خطأ قانوني يتمثل في مخالفة التزام قانوني.

واستجابة للتغيرات الحاصلة على نمط الاقتصاد الجزائري فقد استوجب المشرع لقيام المسؤولية في قانون حماية المستهلك توفر الخطأ المفترض الذي لا يقبل إثبات العكس ينحصر الخطأ فيه في مخالفة النصوص القانونية - حيث يترتب عنه خضوع الفعل لنص التجريم سواء كانت الأفعال المجرمة قد نص عليها قانون حماية المستهلك أو قانون العقوبات.

والخطأ المفترض المعول عليه لقيام المسؤولية الجنائية للمحترف لا يشترط فيه أن يكون خطأ عمدي بل يكفي كونه غير عمدي يترتب عن الإخلال بقاعدة آمرة كمن يخالف أحكام المادة 12 من قانون 03/09 المتعلقة بالزام المطابقة.

وقد يكون الخطأ عن الأفعال الشخصية للمحترف وقد يكون عمن هو خاضع لرقابته وتنفيذا لتعليماته متى كانت هذه التعليمات والأوامر واجبة التنفيذ فيكون المحترف في كل الحالات مسؤولا مدنيا وجنائيا.

ولا يخلي مسؤوليته إلا السبب الأجنبي (مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الخطرة) كخطأ المضرور أو خطأ الغير أو القوة القاهرة والتي تكون هي السبب الذي أدى إلى وقوع الضرر، خطأ الضرورة والاستعمال الخاطئ للمنتجات.

عدم التحقيق من صلاحيتها قبل الاستعمال (رغم تبيّنها على المنتج) لكن هل يلزم للقول بإمكان إعفاء المنتج كلية من المسؤولية بناء على ثبوت خطأ الضرورة، أن يكون هذا الخطأ بالنسبة له من الأمور التي لا يمكن توقعها ويستحيل دفعها، يكون ذلك مفهوماً عن مجال حراسة الشيء الخطر من المنتج - وكان يجب عليه - وقد توقع خطأ المضرور - أن يبذل قدراً من السيطرة أكبر على هذا الشيء حتى تتفادى الأضرار بالغير.

ولكن ماذا عساه المنتج أن يفعل إذا ما استمر المضرور في استعمال السلعة بعد انتهاء التاريخ المحدد لصلاحيتها والمبين بكل وضوح على غلافها خطأ الغير: كأن يقوم مشروع معين بتعبئة منتجات وتغليفها بعد أن يكون الصانع أو المنتج قد قام بتصنيفها فيكون بإمكان المنتج أن يتحلل من المسؤولية إذا أثبت أن الضرر يرجع كلية إلى سوء عملية التعبئة أو التغليف، فكل متدخل يكون مسؤولاً لكن يصعب القول بتحليل المنتج من المسؤولية في هذه الحالة لكون الوسطاء قد يكونوا من تابعي المنتج أو بصفته متبوعاً التي لم يكن القوة القاهرة.

المطلب الثاني: أحكام النظام الإجرائي والعقابي لحماية المستهلك

الفرع الأول: الحماية الإجرائية المقررة لحماية وامن المستهلك

إذا كانت الحماية الجنائية من الناحية العقابية تتعلق بتحديد الجرائم والعقوبات فإن الحماية الجنائية من الناحية الإجرائية هي تأتي لتضع هذه القواعد موضع التطبيق عن طريق تنظيم الإجراءات التي يجب مراعاتها انطلاقاً من مبدأ لا عقوبة بغير خصومة جنائي¹³.

وقانون العقوبات يظل ساكناً إلى أن يحركه قانون الإجراءات الجزائية لأعماله وتطبيقه فقواعد قانون العقوبات قواعد جنائية موضوعية يستدعي تطبيقها وجود قواعد شكلية إجرائية تجعلها موضع التطبيق حماية للمصلحة الاجتماعية مهما بلغ المشرع في ضبط أنماط السلوك المختلفة لحماية المستهلك والمصالح المشتركة لأفراد المجتمع فإن هذا الضبط يظل بدون جدوى ما لم يخول المشرع الجهات القضائية تنظيمها إجرائياً يقوم بتحقيق هذه الحماية ويضمن تحقيق الهدف من العقاب لذلك فإن المشرع الجزائري قد حدد الجرائم المعاقب عليها وحدد عقوباتها كما وسع من دائرة الأشخاص الذين يعاينون تلك الجرائم وإثباتها في محاضر زيارة في ضمان هذه الحماية¹⁴.

فتوسيع دائرة الأشخاص المؤهلين لمعاينة المخالفات المتعلقة بالاستهلاك تعتبر أكبر أهمية من حيث توفير حماية إجرائية للمستهلك من خلال تدخل الأشخاص المؤهلين غير أنه يلاحظ في بعض المحاكم وأن المحاضر التي يحررها ضابط الشرطة أو الدرك لا تتأسس فيها مديرية المنافسة والأسعار أحياناً مما يشكل عبئاً إضافياً على كاهل المواطن الذي من المفروض ألا يعاقب على جرم مرتين، وأنه يتوجب متابعة المحاضر من المديرية المعنية فضلاً عن مراعاة أحكام المذكرة الوزارية المتعلقة بحق التأسيس في القضايا المعروضة أمام الجهات القضائية والتي ينشأ عنها تطبيق أحكام قانون المنافسة وتقديم طلبات كتابية أو شفوية سواء كانت الدعوى مدنية أو جزائية.

الفرع الثاني: العقوبات المقررة لحماية وامن المستهلك

خصص المشرع الجزائري الفصل الثاني من قانون حماية المستهلك للمخالفات والعقوبات في المواد من 68 إلى 85، حيث نصت المادة 68 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في المادة 429 من قانون العقوبات، كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المستهلك بأية وسيلة أو طريقة كانت حول:

- كمية المنتوجات المسلمة،
 - تسليم المنتوجات غير تلك المعينة مسبقا،
 - قابلية استعمال المنتج،
 - تاريخ أو مدد صلاحية المنتج،
 - النتائج المنتظرة من المنتج،
 - طرق الاستعمال أو الاحتياطات اللازمة لاستعمال المنتج.
- كما شددت المادة 69 على العقوبات حيث ترفع العقوبات المنصوص عليها في المادة 68 أعلاه إلى خمس سنوات حبسا وغرامة قدرها خمسمائة ألف دينار (500000 دج) إذا كان الخداع أو محاولة الخداع قد ارتكبت سواء بواسطة:

- الوزن أو الكيل أو بأدوات أخرى مزورة أو غير مطابقة،
- طرق ترمي إلى التغليف في عمليات التحليل أو المقدار أو الوزن أو الكيل أو التغيير عن طريق الغش في تركيب أو وزن أو حجم المنتج،
- إشارات أو ادعاءات تدليسية.

خاتمة:

ننهي في ختام معالجتنا لموضوع حماية أمن وسلامة المستهلك من منظور القانون الجزائري مدنيا وجنائيا، إلى أنه رغم ترسانة النصوص المتوفرة والتي جاء بها المشرع الجزائري استجابة للتغيرات الحاصلة على عدة مستويات إلا أن الثقافة القانونية الاستهلاكية لازالت لم تكرر بعد ميدانيا على غرار بعض الدول الأخرى.

وإن كان محتوى النصوص الواردة في هذا الميدان تعتبر مماثلة لكثير من تشريعات الدول المتطورة إلا أن الواقع العملي لا يرقى إلى مستوى هذه النصوص، ولذا فقد عالجنا هذا الموضوع بهدف إبراز حقوق المستهلك المكرسة قانونا من خلال تحديد المسؤولية المترتبة عن الإخلال بالقواعد التي جاء بها قانون حماية المستهلك متوصلين إلى النتائج التالية:

- إن حماية المستهلك تتأتى من إقامة المسؤولية لكل متدخل طوال عملية عرض المنتج أو الخدمة للاستهلاك من خلال ما فرضه المشرع من واجب مطابقة هذه المنتوجات والخدمات للمقاييس والمواصفات القانونية التي تهمها وتميزها، مما يعني أن المسؤولية تشمل الجميع من المنتج إلى الوسيط إلى البائع، فالكل مسؤول.

- إن المسؤولية في قانون حماية المستهلك تنفرد بأحكام خاصة لا تنتظر حتى يكون هذا الأخير ضحية لتقام على المتسبب فيها، بل تتعداه إلى وضع التزام عام بالأمن يقع على كاهل المنتج أو الصانع يجعل مسؤوليته تقوم في كل الأحوال عما تشكله هذه المنتجات من أخطار وأضرار لمقتنيها.

- يعتبر المستهلك طرفاً ضعيفاً في العلاقة الاستهلاكية لحاجته الماسة للتعاقد على المنتجات والخدمات المعروضة الأمر الذي جعل المشرع يحميه بقواعد خاصة خروجاً عن القواعد العامة التي تحكم العقود كما عرفنا ذلك بشأن عدم الإعفاء من حق الضمان.

قائمة المصادر والمراجع:

1- القرآن الكريم

2- الكتب:

1. جون بيلي، ستيف سميث، عولمة السياسة العالمية، ترجمة مركز الخليج للأبحاث، دبي، ط1، 2004 .
2. رفعت المحجوب، الاقتصاد السياسي، القيمة والتوزيع، ج2، دار النهضة العربية، جامعة القاهرة، 1973.
3. سعيد مقدم، نظرية التعويض عن الضرر المعنوي، موك، الجزائر، 1992.
4. سليمان بارش، شرح قانون الإجراءات الجزائية الجزائري، دار الشهاب، باتنة، 2007 .
5. شكري محمد سرور، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الصناعية الخطيرة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1983.
6. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام، ج 1، 2011
7. علي بن بوخميس بولحية، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى عين مليلة الجزائر، 2000 .
8. علي حسين بحبرة، ضمان عيوب المبيع في عقد البيع في القانون المصري والمغربي دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1986.
9. محمد عمارة، مقومات الأمن الاجتماعي في الإسلام، مكتبة الإمام البخاري، القاهرة، ط1، 2009.
10. Didier Ferrier, La protection de consommateurs, Edition, P à l'université Montpellier 1, DALLOZ, 1996.
11. TOM Yves Guyon, Droit des affaires, 1996

3- القواميس:

- الرازي: محمد بن أبي بكر عبد القادر، قاموس مختار الصحاح، مطبعة مصطفى البابي الحلبي، القاهرة، 1950.

الهوامش:

- ¹ محمد عمارة، مقومات الأمن الاجتماعي في الإسلام، مكتبة الإمام البخاري، القاهرة، ط1، 2009، ص13
- ² محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي، قاموس مختار الصحاح، مطبعة مصطفى البابي الحلبي، القاهرة، 1950، ص38
- ³ بيلي جون، ستيف سميث، عولمة السياسة العالمية، ترجمة مركز الخليج للأبحاث، دبي، 2004، ط1، ص414
- ⁴ عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني نظرية الالتزام بوجه عام، مصادر الالتزام، ج1، 2011، ص80
- ⁵ المرجع نفسه، ص743
- ⁶ محمد شكري سرور، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الصناعية الخطيرة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1983، ص15-16
- ⁷ Dider Ferrier, La protection de consommateurs, Edition, P à l'université Montpellier 1, DALLOZ, 1996, P180.
- ⁸ بحيرة علي حسين، ضمان عيوب المبيع في عقد البيع في القانون المصري والمغربي دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1986، ص21-26
- ⁹ TOM Yves Guyon, Droit des affaires, 1996, P07
- ¹⁰ سليمان بارش، شرح قانون الإجراءات الجزائية الجزائري، دار الشهاب، باتنة، 2007، ص68
- ¹¹ عبد الرزاق السنهوري، مرجع سابق، ص218
- ¹² رفعت المحجوب، الاقتصاد السياسي، القيمة والتوزيع، دار النهضة العربية، ج2، جامعة القاهرة، 1973، ص19
- ¹³ المرجع نفسه، ص80
- ¹⁴ سعيد مقدم، نظرية التعويض عن الضرر المعنوي، موك، الجزائر، 1992، ص60