

ضمان العيوب و التوازن العقدي في قانون حماية المستهلك

د. ليلي جمعي

كلية العلوم الانسانية و الحضارة الاسلامية

- جامعة وهران -

الملخص:

يتناول هذا المقال ضمان العيوب لما يترتب على العقود موازنة بين أطراف العقد، وجاء هذا المقال في مقدمة فيها : أن العقود الأصل فيها الالتزام؛ ولكن ليس على إطلاقه، والمستهلك أيضا محمي بمواد قانونية هي المرجع في ذلك. وهناك إشكال يطرح ب القانون 09-03 والمرسوم التنفيذي رقم 90-266 ؛ فنجد الأول اهتم بتحديد القواعد العامة لحماية المستهلك، وقمع الغش، في حين انفرد الثاني بتحديد كيفية تطبيق قواعد الضمان التي نص عليها القانون الأول في مواده: (13-14).

وقمت مناقشة هذه الحثيات في مبحثين؛ أولهما: مقدمة الطبيعة الخاصة للضمان في قوانين حماية المستهلك، وثانيهما: في مدى فعليات اليات تنفيذ الضمان في حماية أمن المستهلك، وتوصلنا إلى أن المشرع يلقي صعوبة بين المستهلك والمنتج، وذلك لجهل الأول بالقوانين وحالة السلع؛ ولاحترافية الثاني وبحته عن الربح، لذلك وضع المشرع ضمان الخدمات والصيانة لما بعد البيع، وكذلك احترام آجال ذلك.

الكلمات المفتاحية: ضمان، المستهلك، العيوب، العقود، البيع.

مقدمة:

يشكل العقد المصدر التقليدي والأصيل للالتزام، وفق ما جاء تكرسه في التشريعات الحديثة عبر اعترافها للإرادة بسلطة انشاء الالتزامات القانونية و ترتيب آثارها استنادا إلى إرادة المتعاقدين وحدها، وهو ما تبناه القانون المدني الجزائري أيضا، من خلال تأكيده على مبدأ أن العقد شريعة المتعاقدين.

إن الاعتراف للإرادة بمثل هذه السلطة ليس على إطلاقه، لأنّ استناد العقد إلى إرادة المتعاقدين، يقتضي تساوي إرادات الأطراف التعاقدية ولو نظريا على الأقل، إلا أن الواقع يؤكد أن الأمر لا يكون دائما كذلك. ومن بين الظروف التي يمكن أن ينجر عنها خلل في ميزان القوة بين طرفي العلاقة التعاقدية، قوة مركز أحد المتعاقدين بالنظر لمركز المتعاقد الآخر سواء بسبب ظروفه الاقتصادية أو لغيرها من الظروف مثل التفاوت المعرفي بين المتعاقدين كما هو حال المتدخل في عملية العرض للاستهلاك و المستهلك.

إذ يظهر التفاوت بين المستهلك و المتدخل بينا على عدة مستويات سواء في المجال المعرفي والمتعلق بالاطلاع على حقيقة تلك المنتجات وما تتميز به من تعقيد، وما تنطوي عليه من مخاطر و عيوب، زيادة على التفاوت الموجود في مراكزهما الاقتصادية و المالية. وهو ما أقنع المشرع بعدم كفاية القواعد العامة التي تحكم العلاقة التعاقدية، سواء على مستوى القانون المدني أو القانون التجاري، على ضمان عدم اختلال التوازن بين حقوق و التزامات طرفي عقد الاستهلاك، بما يؤثر سلبا على حقوق المستهلك، و دفع بالمشرع إلى التدخل بنصوص خاصة لحماية هذا هذا الأخير باعتباره الطرف الضعيف في هذا النوع من العلاقات. و بذلك كان المشرع حريصا على التوفيق بين ضمان حرية التجارة و توفير الحماية اللازمة للمستهلك لعدم كفاية مبدأ سلطان الإرادة لضمان حرية التعاقد و توفير الحماية الضرورية لحقوق المستهلك في مواجهة المتدخل.

و يعتبر القانون 09-03¹ والمرسوم التنفيذي رقم 90-266²، من بين أهم تلك النصوص، حيث اهتم الأول بتحديد القواعد العامة لحماية المستهلك

وقمع الغش، في حين انفرد الثاني بتحديد كيفية تطبيق قواعد الضمان التي جاء النص عليها في المواد من 13 الى 14 من النص الأول. ويتميز الضمان المنصوص عليه في هذين النصين بطبيعته المختلفة عن ذلك المنصوص عليه في القانون المدني، فما نطاق هذا الاختلاف؟

المبحث الأول: الطبيعة الخاصة للضمان في قوانين حماية

المستهلك:

اعترفت المادة 13 من القانون رقم 09-03 الموافقة للمادة 6 / 1 من قانون رقم 02/89 بحق مقتن كل منتج سواء كان جهازا أو اداة أو آلة أو عتاد أو مركبة أو مادة تجهيزية ، في الاستفادة من الضمان بحكم القانون، كما نصت على مد ذلك الضمان إلى الخدمات أيضا، معتبرة باطلا كل اتفاق يقضي بخلاف ذلك. في حين نصت المادة 384 من ق م على أنه يجوز للمتعاقدین بمقتضى اتفاق خاص أن ... يسقطا هذا الضمان غير أن كل شرط يسقط الضمان أو ينقصه يقع باطلا اذا تعتمد البائع إخفاء العيب في مبيع غشا منه.

و بذلك يكون المتدخل ملزما بقوة القانون بضمان المنتج لصالح المستهلك، و لكن كيف يتم ذلك و على أي أساس؟

المطلب الأول: إلزامية الضمان

تواترت نصوص القوانين الخاصة بحماية المستهلك، على عكس نصوص القانون المدني، على إلزام المتدخل بقوة القانون بضمان المنتج لصالح المستهلك، استنادا الى التزامه بتسليم منتج خالي من العيوب ظاهرة كانت أو خفية.

الفرع الأول: الطبيعة الآمرة لقواعد الضمان في قانون حماية المستهلك

يلتزم البائع وفق نصوص القانون المدني بضمان سلامة المبيع من أي عيب من شأنه أن يحول دون الانتفاع المشتري به على النحو الذي يرغب فيه، ما لم يثبت المشتري غش البائع أو وجد اتفاق بينهما يقضي بخلاف ذلك.

الآن أن المشرع تبني في ذات الموضوع اتجاها مخالفا تماما في اطار النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك، بإلزامه المتدخل بالضمان لمصلحة المستهلك بقواعد آمرة لا يمكن للأطراف الاتفاق على مخالفتها سواء في القانون رقم 09-

03 ، أو من خلال المرسوم رقم 90-266. وهو ما جسدهته جليا المادة 13 من القانون رقم 09-03 و كذا المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 التي نصت على أنه " يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال... ".

أكد المشرع على الطبيعة الصارمة للضمان في قوانين حماية المستهلك ، من خلال المادة 4/13 من قانون رقم 09-03، و المادة 10 من المرسوم رقم 266/90، بنصه على بطلان كل شرط يهدف الى مخالفة شروط الضمان كما نصت عليه القوانين المتعلقة بحماية المستهلك. و بالتالي يمنع على المحترف أو المتدخل اشترط عدم ضمان على المستهلك. ويقصد بشرط عدم الضمان وفق ما صرحت به الفقرة الثانية من المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 : "... هو كل شرط يحد من التزامات المحترف القانونية أو يستبعدا، وهو نفس ما اشارت اليه تقريبا المادة 11 من نفس المرسوم والتي اجازت للمحترف: "... أن يمنح المستهلك مجانا ضمنا اتفاقيا انفع من الضمان الخاضع للأحكام القانونية المعمول بها. " و بذلك أكد المشرع على أن الضمان المنصوص عليه لصالح المستهلك بمقتضى القانون رقم 09-03 و المرسوم 266/90، يمثل الحد الأدنى من الضمان الذي يجب على المحترف توفيره جبرا و دون نقصان لصالح المستهلك. إلا أنه يمكن للمحترف أن يمنح المستهلك و دون أي مقابل ضمنا افضل من ذلك الذي اعترف له به القانون، وهذا يعني أن اتفاقات الضمان التي يمكن قبولها هي تلك التي قد يحصل المستهلك بموجبها على ضمان مجاني و افضل من ذلك المنصوص عليه قانونا. إلا أن المشرع أكد في المادة 1/14 من القانون رقم 09-03 على أن وجود مثل هذا الاتفاق لا يلغي في كل الأحوال الضمان القانوني الذي أوجبه المشرع على المتدخل لمصلحة المستهلك. في حين لا يمكن للضمان أن يكون جبريا في القانون المدني إلا إذا كان البائع سيء النية، و يعتبر البائع سيء النية وفق ما نصت عليه المادة 384 من ق م متى تعمد اخفاء العيب الموجود في مبيع عن المشتري بهدف غشه. بينما لم يميز المشرع في قانون حماية المستهلك بين الحالة التي يكون فيها المتدخل سيء النية و تلك التي يكون فيها حسن النية.

الفرع الثاني: اندراج قواعد الضمان ضمن النظام العام الحمائي

ينشأ الالتزام بالضمان وفق قوانين حماية المستهلك استنادا الى سلطان القانون القانون وحده، بدلا عن سلطان الإرادة، كما هو حال الضمان في القانون المدني. باعتبار أن حماية المستهلك أصبحت في ظل المستحدثات التكنولوجية، و المعرفية و التشريعية من مسائل النظام العام، لأن كثير من المنتجات سواء كانت من السلع أو الخدمات غدا استعمالها يشكل خطر على صحة الأشخاص، وأمنهم و سلامتهم بسبب عدم مطابقتها للموصفات و المقاييس المطلوبة في المنتج وفق المادة 11 من القانون رقم 09-03 .

لذا اتجه المشرع في جل المجتمعات المعاصرة و منها الجزائر الى سن نصوص قانونية خاصة بحماية المستهلك، ليس فقط باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة القانونية التي تجمعها بالمخترف، على خلاف بين الفقهاء و الباحثين حول الطبيعة القانونية لعقد الاستهلاك وهل هو من عقود الادعاء أم أنه ليس كذلك، بل لأن مثل هذه النصوص تعد وسيلة في يد المجتمعات لوقاية نفسها من كثير من الأخطار الناجمة عن عرض بعض المنتجات المعيبة بسبب افتقارها للموصفات المطلوب توفيرها قانونا في المنتج المطروح لاستهلاك. فمثلا لقد عرض على القضاء فرنسي عدة قضايا تتعلق بانفجار اجهزة و مواد صناعية اثناء الاستعمال العادي لها من طرف مقتنيها، و عوائلهم بسبب عيوب خفية كانت تعترها. مما أدى الى إلحاق اضرار بليغة بمنازل المستهلكين و امنهم و أمن اسرهم. اضافة الى الأخطار التي نجمت عن تلك الانفجارات مهددة لأمن الجيران ومحيطهم الاجتماعي والبيئي نتيجة لتسرب كثير من الغازات الضارة و انتشارها في الجو³. كما أن تهاون مصحة ما في تشخيص مرض من الأمراض قد ينجر عنه انتشار وباء قاتل وتفشي في منطقة معينة مما يؤدي الى وفاة كثير من الناس. وهو ما تنبه له المشرع الجزائري الذي صرح بأن غايته من وضع كل هذا الزخم من النصوص هو: "حماية المستهلك، و ضمان أمن الأشخاص و سلامتهم اضافة الى حماية البيئة و توفير نزاهة التعاملات التجارية بما يعود بالخير على النشاط التجاري و الاقتصادي الوطني"⁴. وهو ما أكد عليه مرة أخرى في المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 و نص المادة 3/ 11 و 12

من القانون 09-03. كما نصت المادة 9 من ذات القانون أنه: " يجب أن تكون المنتجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة و تتوافر على الأمن بالنظر إلى الاستعمال المشروع المنتظر منها، و أن لا تلحق ضررا بصحة المستهلك و أمنه و مصالحه....." إذن ليست مسألة حماية المستهلك إلاّ سبيلا لحماية المجتمع، هذا ما جعل النصوص القانونية المتعلقة بالضمان على غرار كل النصوص الخاصة بحماية المستهلك تندرج ضمن النظام العام الحمائي لأنها وسيلة المجتمع في الدفاع عن نفسه من الأخطار الناجمة عن تداول و استعمال منتجات معيبة و خطيرة⁵.

المطلب الثاني: اتساع نطاق الالتزام بالضمان لمصلحة المستهلك

يعد الضمان وفق المادة 11 من القانون رقم 09-03 حقا خالصا للمستهلك في ذمة المتدخل، يتسع نطاقه ليشمل زيادة على العيوب التي قد تعتور المنتج، كل خطر يمكن أن ينطوي عليه ذلك المنتج، و يمكن للمستهلك بمقتضى هذا الحق متابعة كل متدخل في عملية العرض للاستهلاك بغض النظر عن وجود عقد استهلاك يربطه به أو عدم وجوده.

الفرع الأول: توسيع دائرة أشخاص الضمان: يعد عقد الاستهلاك، وسيلة أساسية لتمكين جموع المستهلكين من اشباع حاجاتهم، باقتناء المنتجات و الخدمات، الخدمات، المعروضة عليهم من المحترفين المتدخلين بحكم مهنتهم في عملية العرض للاستهلاك كل في مجال تخصصه.

إلا أن الضمان الملزم به أحد المتعاقدين في العقود التبادلية لمصلحة المتعاقدين الآخر، مثل ضمان الاستحقاق، وضمان التسليم، اضافة إلى ضمان العيوب الخفية كما جاء النص عليها في القانون المدني يعتبر غير كافٍ لحماية المستهلك، لذا تبني المشرع أحكاما خاصة بالضمان في نصوص قانون حماية المستهلك لتوفير حماية فاعلة للمستهلك في مواجهة المتدخلين في عملية العرض للاستهلاك، موسعا بذلك من نطاق الأشخاص الملزمين بالضمان و أولئك المستفيدين منه.

الفقرة الأولى: الأشخاص المستفيدين من الضمان

نصت المادة 13 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش على أن المستفيد من الضمان، هو مقتني المنتج أو الخدمة، و المقتني هو من تعاقد مع المتدخل بهدف

اقتناء السلعة أو الخدمة، وذلك وفق ما نستشفه أيضا من الفقرة الثانية من ذات المادة. التي أوجبت على المتدخل استبدال المنتج أو تصليحه، أو إرجاع الثمن إذا تعذر اصلاح المنتج أو استبداله في حالة ظهور عيب بالمنتج خلال الفترة المحددة للضمان.

نستدل من الفقرتين السابقتين مجتمعين على أن المقتني هو المتعاقد مع المتدخل بغية الحصول على سلعة أو خدمة سواء لتلبية حاجاته، أو حاجات غيره، لذا يتوجب على المتدخل في حالة ظهور عيب بالخدمة أو المنتج، استبدال المنتج أو تصليحه أو تعديل الخدمة أو إرجاع الثمن للمقتني. إلا أن الفقرة ما قبل الأخيرة من المادة 13 نصت على أن المستهلك يستفيد من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية. و بذلك يكون المشرع قد استعمل مصطلح مستهلك بدل من مصطلح مقتني. فهل هذا يعني أن المشرع لا يفرق بين مدلول مستهلك و مقتني؟

عرفت المادة 1/3 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش المستهلك على أنه: " 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....."

يبدووا خلط المشرع واضحا بين مفهوم المقتني و مفهوم المستهلك، باستعمله المصطلحين كمترادفين، رغم اختلاف معانيهما، متناسيا أن المقتني هو أحد أصناف المستهلكين؛ لأن الاقتناء هو عملية الدخول في عقد تبادلي بين المقتني و المتدخل بغية الحصول على سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي لإشباع حاجات المقتني الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به، مقابل ثمن يدفعه المقتني للمتدخل. لأن الاقتناء يكون دائما بمقابل، في حين قد يحصل المستهلك على السلعة أو خدمة بمقابل أو مجانا و هذا يجعل من مدلول مستهلك أوسع نطاقا لأنه يستوعب المقتني و كل من استفادة من السلعة أو الخدمة و لو مجانا، و لو لم يكن هناك عقد يربطه بالمتدخل، و هذا ما نستشفه من نصوص الفقرات الأولى و الثانية من المادة 13 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش، كما جاء التأكيد عليه في المادة 140

مكرر من القانون المدني رقم 10-05 و التي نصت على أن المنتج يكون مسؤولاً عن الضرر الناتج عن عيب منتوجه حتى ولو لم تربطه بالمتضرر علاقة تعاقدية، بذلك يتسع مفهوم المستهلك لشمول الأشخاص الطبيعية، و الاعتبارية، من مقتني السلع و الخدمات بمقابل، إضافة إلى مستعملي تلك الخدمات و السلع بالجمان، سواء كان ذلك المستفيد شخص آخر أو حتى حيوان متكفل به.

الفقرة الثانية: الأشخاص الملزمين بالضمان

نصت المادة 20 من المرسوم رقم 266/90 على أنه: " يمكن للمستهلك أن يتابع المحترف المتعاقد معه، و كل متدخل في عملية عرض المنتج للاستهلاك. " و هو ما نستشفه أيضاً من نصوص قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، والذي أكد في المادة 3/18 والمادة 13/2 على أن الضمان هو التزام كل متدخل خلال فترة زمنية معينة في حالة ظهور عيب بالمنتج، باستبدال هذا الأخير أو أرجاع ثمنه أو تصليحه أو تعديل الخدمة على نفقته.

بذلك يكون المشرع الجزائري قد اتجه في اطار النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك، الى توسيع دائرة الأشخاص الملزمين بالضمان المعترف به قانوناً لمصلحة المستهلك ، لتشمل زيادة على المحترف المتعاقد مع المستهلك، كل متدخل في عملية الوضع للاستهلاك، سواء كان ذلك المتدخل منتجا مستورداً، موزعاً، وكيلاً أو أي متدخل آخر... في حين يقتصر هذا الالتزام في القانون المدني على البائع استناداً الى المواد 373 و 379 و ما بعدها.

كما أن المشرع لم يفرق بين كون المتدخل حسن النية أو سيئها؛ لأن صياغة النصوص الخاصة بالضمان في القوانين حماية المستهلك جاءت عامة، وبذلك يكون المحترف ملزم بضمان المنتج لمصلحة المستهلك بغض النظر عن حسن نيته أو سوءها. بينما لا يكون البائع ملزماً بالضمان وفق المادة 384 م ج إلا بعد إثبات سوء نيته من قبل المشتري.

الفرع الثاني: شمولية موجبات الضمان لإلزامية حماية أمن المستهلك

نصت المادة 1/13 و 2 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش و المادة 2/2 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 على أنه يستفيد مقتني أي منتج⁶ سواء

كان جهازا أو اداة أو آلة أو عتادا أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون، و يمتد هذا الضمان ليشمل الخدمات أيضا.

يشمل الضمان المنصوص عليه في القانون 09-03 و المرسوم التنفيذي رقم 266/90 كل عيب يمكن اكتشافه بالمنتوج بعد تسليمه.⁷ باعتبار أن المتدخل يضمن، تقديم منتج سليم، نزيه و خال من أي نقص أو عيب و لو كان خفيا. لذا فهو ملزم بتمكين مقتني المنتج من تجربته ليقف على ما به من عيوب من شأنها الاضرار بصحة المستهلك و سلامته... وفق ما جاء النص عليه في المادة 14 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش، كما يقع باطلا وفق المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 كل اتفاق أو شرط يهدف الى إلغاء الضمان أو انقاصه.

في حين لا يكون البائع ضامنا لسلامة المبيع من العيوب وفق القانون المدني، إلا إذا كانت تلك العيوب خفية، يتعذر ظهورها بمجرد الاستعمال العادي، لذا يتوجب على المشتري في هذه الحالة استنادا إلى المادة 2/379 ابلاغ البائع بالعيب بمجرد ظهوره، و إلا اعتبر راضيا بالمبيع بما فيه من عيب، مما يسقط حقه في الضمان للعيوب و لو كانت خفية، أما إذا كانت العيوب ظاهرة، و كان المشتري على علم بما أو كان بإمكانه الاطلاع عليها لو فحص المبيع بعناية الرجل العادي، ما لم يثبت أن البائع كان سيء النية، لأنه عمل على اخفاء تلك العيوب، بإيهامه المشتري بخلو المبيع من أي عيب. بل و لقد مد المشرع الضمان في قانون حماية المستهلك ليشمل كل خطر قد ينطوي عليه المنتج المقتنى وفق ما جاء النص عليه صراحة في المادة 3 من المرسوم رقم 266/90 و التي أكدت على أن المحترف ملزم بأن يضمن سلامة المنتج الذي يقدمه من أي خطر ينطوي عليه ... "و هو ما نستشفه أيضا من المادة 13/3 من قانون حماية المستهلك، و التي نصت على أن الضمان يهدف إلى توفير حماية عالية لصحة و سلامة الأشخاص.

بذلك يتسع الضمان في قانون حماية المستهلك ليشمل،⁸ زيادة على العيوب كل المخاطر التي قد ينطوي عليها المنتج أو الخدمة المعروضة للاستهلاك على أساس أن المتدخل في عملية العرض للاستهلاك، ملزم بتقديم منتجات آمنة للمستهلك، حتى لا تلحق به أي ضرر سواء في صحته أو أمنه و مصالحه، ضمن

الشروط العادية للاستعمال المشروع المنتظر منها، أو في شروط أخرى من الممكن توقعها من قبل المتدخل.

لذا يكون المتدخل وفق ما ذهب إليه المشرع في المواد 17 و 18 من قانون حماية المستهلك رقم 09-03 والمادة 13 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266، ملزما بضمان النقل الى علم المستهلك بأي وسيلة كانت، لاسيما الخطاب الإشهاري أو علامة الوسم و العنونة، وتبين شروط ضمان المنتج و كل معلومة أخرى بلغة مرئية مقروءة و متعذر محوها، و واضحة يفهمها المستهلك،⁹ و ذلك بغية تمكين المستهلك من استعمال المنتج بطريقة آمنة.

يحق للمستهلك تجريب المنتج استنادا إلى المادة 15 من قانون حماية المستهلك والمادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266، للوقوف على ما يعتوره من عيوب مبكرا ليتسنى له استبداله لوقاية نفسه و أمواله و الغير من الخطر الذي قد ينجر عن تلك العيوب بمرور الوقت. إلا أن كثير من العيوب قد تكون خفية، يتعسر اكتشافها حتى على المحترف نفسه. لذا نص المشرع على أن الضمان يشمل كل العيوب و لو كانت خفية، و لا يؤثر طلب المستهلك أو اشتراطه التجريب على على حقه في الضمان إذا ظهر بعد ذلك عيب كان خفيا. لأن ذلك لا يعفي المحترف من الزامية الضمان وفق نص المادة 4 من المرسوم رقم 90-266 متى ظهر العيب خلال الفترة المحددة للضمان. أما إذا ظهر العيب بعد انقضاء فترة الضمان، أو تعذر أن يلعب الضمان دوره، لأي سبب كان فيتعين على المتدخل ضمان صيانة و تصليح المنتج المعروض في السوق في اطار ما يعرف بخدمات ما بعد البيع. اضافة إلى ذلك يسر المشرع للمستهلك عملية اثبات حقه في الضمان وفق ما تسمح به طبيعة المنتج، بإلزام المتدخل المتعاقد مع المستهلك بتسليم هذا الأخير شهادة ضمان ضمان تثبت اقتناؤه للمنتج و تؤكد في نفس الوقت على حقه في الضمان(المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266).

يستطيع المستهلك استنادا الى تلك الشهادة مطالبة المحترف بتنفيذ الضمان الملزم به لمصلحته وفق الصور المنصوص عليها في المادة 13 من القانون رقم 09-03 و المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266. كما يحق للمستهلك أيضا

مطالبة المتدخل بالتعويض عما لحقه من ضرر من جراء العيب الذي اعتور المنتج الذي اقتناه.

المبحث الثاني: مدى فعليات اليات تنفيذ الضمان في حماية أمن المستهلك

بين المشرع آليات تنفيذ الضمان المنصوص عليه قانونا لمصلحة المستهلك ، لتمكينه من الحصول على منتج غير معيب، و خالي من أي الخطر من شأنه أن يهدد صحته و أمنه و سلامته أو أمواله. فما مدى فعالية تلك الوسائل؟

المطلب الأول: الأليات المعترف بها قانونا للمستهلك لتنفيذ حقه في الضمان
أكد المشرع على إلزامية تنفيذ الضمان في القانون رقم 09-03 و المرسوم التنفيذي رقم 90-266. و الذي بين من خلالهما الكيفية التي يمكن المستهلك من خلالها اقتناء منتج خالي من أي عيب أو خطر.

الفرع الأول: الزام المحترف بتسليم منتج خالي من أي عيب أو خطر
يعد الضمان وسيلة المشرع لتمكين المستهلك من الحصول على منتج خالي من أي عيوب و خطر. فإلى أي مدى يعد المحترف ملزما بتسليم منتج بهذه المواصفة ؟

نصت المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 على أنه: " يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له و/أو من أي خطر ينطوي عليه ويسري مفعول هذا الضمان لدى تسليم المنتج."

و هو ما نستشفه ايضا من نصوص القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش و الذي أكد في المادة 3 /12 أن المنتج المضمون، هو المنتج الذي يكون في شروط استعماله العادية أو الممكن توقعها، بما في ذلك المدة لا يشكل أي خطر ، أو يشكل أخطارا محدودة في أدنى مستوى تتناسب مع استعمال المنتج و تعتبر مقبولة بتوفير مستوى حماية عالية لصحة و سلامة الأشخاص. وبذلك يكون المشرع قد وضع على عاتق المحترف التزام يفوق الالتزام ببذل العناية و يقل عن الالتزام بتحقيق النتيجة. وذلك من خلال إلزامه بمطابقة المنتج للمقاييس المنصوص عليها في المادة 11 من القانون رقم 09-03، دون

تقصير، جاعلا من الضمان القانوني وسيلة للكشف العيوب التي قد تحول دون صلاحية المنتج أو تجعل منه مصدر خطر على المستهلك و من حوله. بعدها لا يكون المتدخل المسؤول عما يحدث من خلل إلا في حدود ما تملّيه المادة 16 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش، و التي أكدت على أنه في حالة انقضاء الفترة المحددة لضمان، أو في الحالات التي قد يتعذر فيها أن يلعب الضمان دوره، يتعين على المتدخل تصليح المنتج المعروض، في إطار خدمة ما بعد البيع، أو في إطار ما تقتضيه المسؤولية العقدية أو المسؤولية التقصيرية استنادا إلى القواعد العامة المنصوص عليها في القانون المدني.

الفرع الثاني: آليات اجبار المتدخل على تنفيذ التزامه بتسليم منتج سليم و

آمن

يعتبر الضمان المنصوص عليه في قانون رقم 09-03 و المرسوم التنفيذي رقم 90-266 حق خالص للمستهلك،¹⁰ باستطاعته تنفيذه مباشرة بالرجوع على أحد المتدخلين في عملية الوضع للاستهلاك، و من خلال رفعه لدعوى قضائية إذا رفض المحترف تنفيذ الضمان الملزم به قانونا أو تراخي في ذلك.

الفقرة الأولى: الرجوع المباشر على المتدخل

يجب على المستهلك بمقتضى المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266، أن يقدم طلبا للمحترف بتنفيذ الضمان بمجرد ظهور العيب مالم يكن هناك اتفاق يخالف ذلك. ويمكن للمحترف أن يطلب حسب نوع المنتج بإجراء معاينة حضورية تتم بحضور الطرفين أو ممثليهما في المكان الذي يوجد به المنتج المضمون. وبعد المعاينة و اكتشاف العيب أي كانت درجته يتحمل المتدخل مسؤولية اصلاح المنتج اذا كان ذلك ممكنا، أما اذا تعذر ذلك فيجب عليه استبداله أو رد ثمنه، كله أو جزء منه متى كان المنتج غير قبل للاستعمال جزئيا و فضل المستهلك الاحتفاظ به.

و لا يجوز للمتدخل استنادا الى المادة 12 من ذات المرسوم أن يجعل تنفيذ الضمان متوقفا على اية خدمة يؤديها المستهلك. إلا اذا كانت تلك الخدمة ضرورية لاستعمال المنتج استعمالا عاديا. لأن الضمان يعتبر حق ثابت للمستهلك الذي يحق

يحق له مطالبة المتدخل بتنفيذه بالصور السابق ذكرها دون أي مصاريف إضافية.¹¹ وهو ما جاء النص عليه أيضا في المادة 3/13 من قانون رقم 03-09 و التي أكدت على حق المستهلك في أن يستفيد من الضمان المنصوص عليه في الفقرات السابقة من ذات المادة دون أي اعباء إضافية، و هو ما نستشفه أيضا من الفقرة الرابعة من ذات المادة و التي نصت على أنه يعد باطل كل شرط قد يأتي مخالفا لأحكام الضمان كما تناولتها المواد المتعلقة بحماية المستهلك. يلزم المتدخل أيضا باستبدال المنتج أو اصلاحه مجانا، في حدود الآجال المعمول بها، مع تحمله لجميع المصاريف لاسيما مصاريف اليد العاملة و الامداد بالمواد. و تقدر المدة المتعارف عليها في الأعراف المهنية بسبعة أيام، يجب خلالها على الخترف القيام بتنفيذ الضمان الملزم به قانونا لصالح المستهلك، و يمكن لهذا الأخير بعدها اصدار الخترف وفق الإجراءات المنصوص عليها في المادة 18 من المرسوم رقم 90-266 له و متابعته قضائيا. كما يمكن للمستهلك أيضا و استنادا الى المادة 18 /3 من نفس المرسوم أن يأمر محترفا مؤهلا بإصلاح المنتج المعيب اذا كان ذلك ممكنا على نفقة الخترف الذي أخل بالتزاماته.

الفقرة الثانية: رفع دعوى قضائية

قد يتمتع الخترف عن تنفيذ الضمان الملزم به قانونا لمصلحة المستهلك رغم قيام هذا الأخير بمطالبته و إعذاره. مما يعطي للمستهلك الحق في رفع دعوى قضائية يلزم من خلالها المتدخل بتنفيذ كل التزامات المترتبة عليه بمقتضى الضمان.

أولا: الأطراف التي يمكن للمستهلك الرجوع عليهم بدعوى الضمان

نصت المادة 18/3 من القانون رقم 03-09 على أن الضمان هو التزام كل متدخل خلال فترة زمنية معينة، في حالة ظهور عيب بذلك المنتج، بتصليحه أو أو استبداله أو إعادة ثمنه، أو تعديل الخدمة على نفقته.

إذن يحق للمستهلك وفق المادة المذكورة اعلاه الرجوع بدعوى الضمان على أي واحد من المتدخلين في عملية عرض للاستهلاك، متى واجه صعوبات في الرجوع على المتدخل الذي اقتنى منه المنتج. لأن الضمان وفق ما أكدت عليه النصوص القانونية هو "الزام كل متدخل" و ليس فقط المتدخل الذي تعاقد معه

المقتني، وهو ما نستشفه بكل وضوح من نص المادة 20 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266، والتي نصت على إنه: "يمكن للمستهلك ... أن يتابع المحترف المتعاقد معه، و كل متدخل في عملية عرض المنتج للاستهلاك .

ثانيا: تنوع الأليات الاجرائية التي يتوجب على مستهلك اتباعها لرفع دعواه: نصت المادة 13 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش، رقم 09-03 على أن تحديد شروط و كفاءات تطبيق الأحكام المتعلقة بالضمان المنصوص عليها بذات المادة، يتم عن طريق التنظيم، و بما أن النصوص التنفيذية الخاصة بالقانون رقم 09-03 لم تصدر بعد، فهذا يقتضي الرجوع في هذه المسالة إلى المرسوم التنفيذي، رقم 90-266،¹² الذي تضمن مجموعة من الاجراءات التي يجب على المستهلك اتباعها، لتنفيذ حقه في الضمان في مواجهة المتدخل.

أولا : تقديم المستهلك طلب للمتدخل بتنفيذ الضمان بمجرد ظهور العيب في المنتج المقتني استنادا المادة 18 من المرسوم رقم 90-266، و يفهم من ذات النص أن المقصود بالطلب هنا الطلب الكتابي، رغم عدم تصريح المشرع بذلك، و لكن هذا ما يتبادر إلى الذهن من قول المشرع "يقدم للمحترف طلبه" لأنه لو كان المقصود بالطلب هنا الشفوي و الكتابي على حد سواء، لأورد المشرع نصه على نحو التالي "يجب على مستهلك أن يطلب من محترف" كما أن المشرع ذيل ذات النص بالعبارة التالية : " ما لم يكن هناك اتفاق يخالف ذلك." أي ما لم يتفق الطرفان على اسقاط الشرط المتعلق بتقديم طلب كتابي، لأنه لا يعقل أن يتمحور موضوع الاتفاق حول إلغاء الضمان باعتبار أن ضمان يعد اجباري وليس اختياري كما هو الحال في القانون المدني، و لا يمكن تصور أن ينفذ المتدخل الضمان دون طلب من المستهلك. و يمكن للمحترف في هذه الحالة أن يطالب بإجراء معاينة بحسب ما تسمح به نوعية المنتج ، بحضور كل من المتدخل و المستهلك أو ممثليهما في المكان الذي يوجد به المنتج المضمون ، لتحديد الكيفية التي سيتم بها تنفيذ الضمان، وفق الصور المنصوص عليها في المادة 13 من القانون رقم 09-03 المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 و هي: إصلاح المنتج ، و استبداله، و إرجاع

ثمنه أو تعديل الخدمة. و يمكن للمستهلك أيضا أن يأمر محترفا مؤهل بإصلاح المنتج المعيب ليتمكن من الانتفاع به متى كان ذلك ممكنا، على نفقة المتدخل.

ثانيا: وجوب قيام المستهلك بإنذار المتدخل المتراخي عن تنفيذ الضمان:

يتوجب على المستهلك وفق ما نصت عليه المادة 18 من المرسوم التنفيذي 90-266، القيام بإنذار المتدخل في حالة عدم قيام هذا الأخير بتنفيذ إلزامية الضمان في أجل مطابق للأعراف المهنية. و يتم الإنذار برسالة مسجلة مع اشعار بالاستلام، كما يمكن للمستهلك أيضا القيام بإنذار المتدخل بأية وسيلة أخرى تطابق التشريع المعمول به. وفي حالة عدم استجابة المتدخل لمطالب المستهلك لتنفيذ الحق في الضمان، جاز لهذا الأخير رفع دعوى لإجباره بإلزامية الضمان، ترفع الدعوى في أجل أقصاه عام واحد ابتداء من يوم الإنذار، كما يمكنه المطالبة بالتعويض عما لحقه من ضرر في شخصه و ماله بسبب ذلك العيب .

المطلب الثاني: قصور اليات تنفيذ الضمان عن تقديم حماية مثلى للمستهلك

صرح المشرع من خلال النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك على أن هدفه من سن تلك النصوص، هو حماية المستهلك و أمن الأشخاص و سلامتهم إضافة الى حماية البيئة و ضمان نزاهة المعاملات التجارية و التنظيم الجيد للعلاقات بين المهنيين و المستهلك لتفادي النزاعات التي قد تنشأ بينهم بسبب اختلاف مصالحهم، خاصة في ظل التطور الصناعي الذي عرفته المجتمعات الانسانية المعاصرة بسبب تنافس المؤسسات الاقتصادية المختلفة و حرصها على تأكيد وجودها و تميزها تميزها في السوق من خلال ابداعها مستمر لطرق ووسائل مبتكرة في اشباع الحاجات الانسانية المختلفة، الا أن كل ذلك عادة لا يتم دون مخاطرة بسبب السعي للحصول على الأفضل، الأرخص و الأسهل. لذا تبقى كثير من المنتجات في عصرنا خطرة على أمن الأشخاص و سلامتهم، إلى حد قد تعجز معه كل اليات الحماية التي نص عليها المشرع لصالح المستهلك عن توفير الحماية مثلى له. حتى مع حرص المحترف على مطابقة منتوجه للمواصفات و المقاييس المعتمدة. و سعيه الدؤوب لتزويد المستهلك بكل التوجيهات الضرورية لضمان حسن استعماله للمنتوج المعروض للاستهلاك لتفادي أي خطر قد ينجم عنه.

الآن أن جهل المستهلك بكيفية تطبيق التوجيهات خاصة بكيفية استعمال تلك المنتجات أو جهله بالحماية التي يوفرها له القانون في مواجهة المخترف، قد يزيد من وضعه سوءاً، خاصة مع محدودية الحماية التي توفرها آليات المختلفة المنصوص عليها لمصلحة المستهلك، في ظل السعي الحثيث للمشرع للمحافظة على التوازن بين المصالح المختلفة للمجتمع بمختلف فئاته و قطاعاته فيما يصدره من نصوص قانونية. مثلما يبدو من حرصه على منح المستهلك حقاً قانونياً في الضمان يسمح له بالحصول على منتج خالي من كل عيب أو خطر قد ينطوي عليه خلال المدة القانونية للضمان فقط، مع إخضاعه دعوى الضمان للتقادم القصير حماية لمصالح المخترف و استقرار نشاطه الإنتاجي و المالي.

الفرع الأول: القصور الناتج عن سلوك المستهلك

اعترف المشرع بمجموعة من الحقوق للمستهلك في مواجهة المخترف، منها حقه في الضمان. كما جاء النص عليه في المادة 13 من القانون 09-03 و المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 التي جاء فيها: "يجب على المخترف أن يضمن سلامة المنتج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له و/أو أي خطر ينطوي عليه....". بل لقد ذهب المشرع إلى أبعد من ذلك من خلال إلزامه المتدخل بتسليم المقتني شهادة ضمان تكون مؤرخة و تحمل اسمه و توقيعه و كل المعلومات و البيانات التي يتطلبها القانون وفق المادة 14 من المرسوم رقم 90-266 أو على الأقل فاتورة مؤرخة تحمل اسم المخترف و توقيعه في حين يتم اثبات عدم استجابة المخترف لمطالب المستهلك بتنفيذ الضمان في الأجل المحدد برسالة مسجلة مع اشعار الوصول. و مع ذلك قد يجد المستهلك نفسه عاجزاً عن الاستفادة من حقه في الضمان بسبب جهله بالإجراءات القانونية التي نص عليها القانون لتنفيذ الضمان، أو لتقصيره في طلب تجريب المنتج، و لعدم حرصه على المطالبة بشهادة ضمان أو على الأقل فاتورة مؤرخة و موقعة من المخترف تثبت اقتنائه لمنتج ما. و قد يزيد الطين بلة بمحاولته إصلاح العيب بنفسه أو بواسطة شخص غير مؤهل.

و هكذا يجد المستهلك نفسه دون أدنى حماية مع وجود كل تلك الترسانة من
من النصوص القانونية التي لا هدف لها سوى توفير افضل حماية له. الاّ أن غفلته
عما يحيط به من خطر و جهله بالقانون قد يحول دون فاعلية تلك النصوص. مع
العلم أن الجاهل لا يعذر بجهله للقانون استنادا الى المادة 60 من الدستور. كما أن
القانون لا يحمي المغفلين. الاّ أنه يجب أن لا يغيب عن اذهننا اتجاه العديد من
الأنظمة القانونية المعاصرة الى توجيه المجتمع نحو وجهات جديدة يقتضيها صالحه
العام اعتمادا على تشريعات جديدة تصدرها السلطة العامة. و هو حال مشرعنا
الذي اراد خلق ثقافة جديدة في مجال العلاقة بين المستهلك بالمخترف في ظل عالم كثير
كثير الحركة، بسبب التطورات التي عرفها عالم الاتصال و المواصلات و ما انجر
عنهما من سقوط لكل الحدود و الحواجز. الاّ أن جهود المشرع في هذا المجال تبقى
غير كافية لتوفير الحماية المثلى للمستهلك، إذا لم تدعمها جهات اخرى مثل جمعيات
حماية المستهلكين و الباحثين المهتمين بهذا المجال و غيرهم من شركاء¹³.

الفرع الثاني: الأثر السلبي لقصر مدة تقادم دعوى الضمان على حماية المستهلك
يوفر الضمان مقارنة بغيره من آليات الحماية الأخرى التي تبناها المشرع
لمصلحة المستهلك، فرصة جيدة لحصول هذا الأخير على منتج آمن و خالي من
العيوب. إلا أن المشرع طالب في نفس الوقت الجهات المختصة بمراقبة المطابقة أن لا
تبالغ في صرامتها بحجة المخاطر التي قد تنجر عن عدم المطابقة مراعاة منها
لمقتضيات عدم عرقلة حرية النشاط التجاري. ومع ذلك ألزم المشرع المخترف بمنح
المستهلك شهادة تثبت حقه في الضمان، و تؤكد حصوله على منتج خالي من
العيوب التي قد تحول دون صلاحيته، ولكن بشرط أن يثبت المستهلك و جود
العيوب في المنتج مع احترامه لكل الاجراءات و الخطوات اللازمة لتنفيذ حقه في
الضمان وفق ما هو منصوص عليه قانونا. و منها حقه في رفع دعوى قضائية على
أي مخترف أو متدخل في عملية عرض المنتج للاستهلاك، و لكن في أجل اقصاه
عام واحد ابتداء من اليوم الذي انذر فيه المخترف بوجوب تنفيذ الضمان المنصوص
عليه قانونا لمصلحته. و هو أجل قصير جدا، عادة ما يضيع من المستهلك بسهولة.
لذا نص المشرع في المادة 16 من القانون رقم 09-03 على أنه في حالة انقضاء

فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم، أو في الحالات التي لا يمكن فيها للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل في إطار خدمة ما بعد البيع، ضمان صيانة و تصليح المنتج المعروض في السوق. مما يجعل من خدمة ما بعد البيع، آلية إضافية تساعد المستهلك على الحصول على منتج آمن ، من خلال إلزام المتدخل بصيانة المنتج و اصلاحه.

الخاتمة

يمكن للمطلع على النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك؛ وتلك المتعلقة بتنظيم الاستثمار، أن يدرك الصعوبات التي يواجهها المشرع للتوفيق بين مقتضيات حماية الاستثمار وتشجيعه من جهة وحماية المستهلك من جهة الأخرى، بسبب حاجة المجتمع الملحة لأموال المستثمرين ونشاطاتهم الاستثمارية، مع يقينه بوجود تفاوت حقيقي بين مركز الخترف ومركز المستهلك سواء بالنسبة لمراكزهما المالية، أو لكون أحدهما مهنيًا يملك اطلاعًا واسعًا حول ما يعرضه من منتجات، بينما يفتقر الثاني لأدنى مستويات تلك المعرفة بسبب قلة الخبرة وعدم تخصصه، مما قد يدفعه إلى اقتناء منتج معيب؛ قد يتسبب له ولغيره بالكثير من الضرر سواء على مستوى أمنهم، وسلامتهم أو سلامة أموالهم.

لذا حرص المشرع على حصول المستهلك على منتج خالي من العيوب من خلال إلزامه الخترف بمطابقة منتوجه للمقاييس والمواصفات المنصوص عليه في المادة 11 من القانون رقم 09 - 03، زيادة على الضمان القانوني الذي اعترف به للمستهلك في مواجهة المتدخل في عملية العرض للاستهلاك. إلا أن قصر مدة تقادم دعوى الضمان، وعدم اطلاع المستهلك على ما له من الحقوق قد يفوت عليه فرصة الاستفادة من هذه الأليات، كما قد يعرضه وغيره لكثير من الأخطار؛ لذا حاول المشرع تفعيل آلية خدمة ما بعد البيع لتوفير حماية أفضل للمستهلك، من خلال إلزام المتدخل - في إطار هذه الخدمة - بإصلاح وصيانة المنتج بعد انتهاء المدة القانونية للضمان.

الهوامش

- (1) والذي ألغي بموجبه القانون رقم 89-02 المؤرخ 7 فبراير 1989، ج ر العدد 6 السنة 26 بتاريخ 8 فبراير 1989.
- (2) المؤرخ في 15 ديسمبر 1990.
- (3) جابر محجوب علي: ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة، مجلة الحقوق، تصدر عم كلية الحقوق بجامعة الكويت، السنة العشرون العدد الثالث، ديسمبر 1996 ص 207 وما بعدها
- (4) يمكن الرجوع الى المادة الأولى فقرة الرابعة من القانون رقم 04/04 المتعلق بالتقييس. يمكن الرجوع الى المادة الأولى فقرة الرابعة من القانون رقم 04/04 المتعلق بالتقييس.
- (5) **Jaques fluor et autres: droit civil les obligations 1, l'acte juridique, Ed Armand colin et delta, France, 2002, p211 et 212.**
- (6) و يعتبر مفهوم المنتج الخاضع للضمان على نحو الوارد ذكره اعلاه قريب من ذات المفهوم الذي جاء النص عليه في المادة 1/ 11 من القانون رقم 04/ 04 المتعلق بالتقييس. في حين جاء مفهوم المنتج الخاضع للضمان وفق الفقرة 2 من المادة 140 مكرر1 من قانون المدني أقل وضوحا بسبب التردد الواضح على المشرع في تحديده المعنى الدقيق لمفهوم المنتج الخاضع للضمان.
- (7) كما يكون المتدخل مسؤول عن ضمان منازعة الغير وفق قواعد القانون المدني، 373-378 من ذات القانون
- (8) امتد الضمان في القانون 89-02 المتضمن القواعد العامة لحماية المستهلك ، ليشمل كل نقص قد يشوب المنتج بسبب منازعة الغير للمستهلك في استحقاقه للملكية ذلك المنتج بمناسبة نقل حيازته أو ملكيته اليه وفق للأحكام، المادة 8 من ذات القانون، في حين تخضع مثل هذا الضمان للقواعد العامة للمسؤولية التعاقدية في القانون المدني.
- (9) تكتب المعلومات باللغة العربية، اضافة إلى أي لغة أخرى سهلة الفهم
- (10) ارجع للمواد من 5 الى 9 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266.
- (11) مكتب الدراسات، تحت اشراف مديرية المنافسة و الأسعار بأمر البواقي : دليل المستهلك، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2003، ص.

(12) استنادا إلى المادة 94 من قانون رقم 09-03 و التي نصت على الغاء أحكام القانون رقم 89-02 المؤرخ في 7 فبراير 1989 و المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، في تبقى نصوصه التطبيقية سارية المفعول إلى حين حين صدور النصوص التطبيقية لقانون رقم 09-03 لتحل محلها.

(13) من بين الخطوات التي يمكن تشجيعها في هذا المجال تلك التي قامت بها مديرية المنافسة و السعار بولاية أم البواقي و التي اسفرت عن اخراج دليل مبسط و سهل الاستعمال موجه للمستهلك لتزويده بما يحتاجه من ثقافة قانونية لحماية حقوقه في مواجهة المخترف.