

التنظيم القانوني للعقد الاستهلاكي دراسة مقارنة

بين التشريع الجزائري، الإماراتي والفرنسي

Acomparative Study Between Algerian, Emarati
And French Legislatins

تاريخ القبول: 2018/12/23

تاريخ الإرسال: 2018/12/14

الكلمات المفتاحية: توازن عقدي؛ حماية المستهلك؛ تنظيم العقد الاستهلاكي.

Abstract:

Positive “Man-made” legislations seek to regulate the relationship between the consumer of goods and services and those providing them (professionals or suppliers), and strive to supervise that relationship in order to achieve an economic balance between both parties by protecting the consumer's rights and compensating him for the incurred damages, since he is considered to be the weak party in this contract. Compared to Western countries, the Arab countries were late to regulate the consumer contract, although it has to be noted that the Algerian legislator was a pioneer in this regard. Our study will focus on the regulation of the consumer contract in the Algerian, UAE and French legislation.

Keywords: consumer contract; consumer protection

د / عواطف زارة (*)

جامعة الشارقة

aouatefzerara@live.fr

ملخص:

تسعى التشريعات الوضعية إلى تنظيم علاقة المستهلك المقتني للسلع والخدمات بالمهني أو المزود، وتأطير تلك العلاقة قصد تحقيق توازن اقتصادي بين الطرفين من خلال حماية حقوق المستهلك وتعويضه عن الأضرار التي تلحقه باعتباره الطرف الضعيف في العقد.

وقد جاء تنظيم العقد الاستهلاكي متأخراً في الدول العربية مقارنة بالدول الغربية وكان المشرع الجزائري سباقاً في هذا الشأن.

وستكون دراستنا حول تنظيم العقد الاستهلاكي في كل من التشريع الجزائري والتشريع الإماراتي وكذا الفرنسي.

(*) - المؤلفُ المُراسِلُ: عواطف زارة،

aouatefzerara@live.fr

مقدمة:

يعد موضوع حماية المستهلك من أهم مواضيع الساعة، نظرا لجلبه اهتمام الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والقانونية، رغم أنه نال اهتمام الفقه الإسلامي منذ عدة عصور، تماشيا مع تعاليم ديننا الحنيف الذي حرص على حماية صحة المستهلك وشجع الإنسان على الحرية في استهلاك الغذاء ما دام صحيا وحلالا مصداقا لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِنَّ كُنتُمْ لِيَّاهُ تَعْبُدُونَ﴾ الآية 172 سورة البقرة.

وقد أدى الانفتاح الاقتصادي الذي عرفه العالم والذي نتج عنه تحرير الأسواق إلى ظهور منتجات كثيرة ومتنوعة الغرض منها تلبية حاجيات المستهلك المتعددة، ورغم ما حققه هذا الانفتاح من اشباع لرغبات المستهلك إلا أنه في نفس الوقت زاد من الفارق بينه وبين المهني أو المزود الذي يعد الطرف الأقوى في العقد، وهو ما يجعله في الكثير من الأحيان يتجاوز مصلحة المستهلك من أجل الربح السريع حتى لو كان هذا الربح على حساب صحة المستهلك وحياته.

وقد كانت بداية الاهتمام بفضة المستهلكين في الدول الغربية في الستينيات مع ظهور تبعات النظام الرأسمالي الذي يقوم على الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج وتوفير واسع للسلع والخدمات من أجل الربح، والذي خلق طبقة مستهلكين تواجه الصناعيين الذين كانوا يثيرون النزعة الاستهلاكية فيهم بطريقة تجعلهم يقبلون على عملية الاستهلاك أكثر بتوفير سلع كثيرة ومتنوعة بصفة متزايدة ومستمرة، فزادت حاجات المستهلك عما كانت عليه وهو ما خلق فجوة اقتصادية واجتماعية بينه وبين المهني أو المزود.

وظهرت الحاجة إلى ظهور قانون خاص ينظم علاقة المستهلك بالصناعي أو المنتج أو المزود كما يسميه التشريع الإماراتي حاليا، وسادت قناعة بعدم كفاية قواعد القانون المدني وعدم صلاحيتها لتنظيم العلاقة الاستهلاكية بالتحديد نظرا للخلل الواضح في التوازن العقدي فيها والذي يعد المستهلك الطرف الضعيف فيه.

كما تدخلت القوانين الخاصة بحماية المستهلك⁽¹⁾ لتنظيم حقوق والتزامات الطرفين وعملت على قمع الممارسات غير الشرعية كالغش الذي قد يحدث في العملية

الاستهلاكية، وذلك باتخاذ إجراءات مستحدثة تماشياً مع الإصلاحات الاقتصادية المنتهجة في الدول الإسلامية.

فحماية المستهلك أصبحت أكثر من ضرورة، ولا يمكن التصدي للأفعال التي قد تصيبه إلا بوضع قواعد قانونية صارمة تجرم كل الأفعال التي من شأنها المساس بصحة وسلامة المستهلك وتحميه من الناحية المادية، وذلك بوضع آليات تتولى الرقابة على كل الأفعال الصادرة من الأعوان الاقتصاديين أو المزودين وتوقيع العقاب على كل المخالفين للقوانين المتعلقة بحماية المستهلك وقمع الغش.

فإلى أي مدى نجحت التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك في توفير الحماية القانونية اللازمة لهذا الأخير باعتباره الطرف الأضعف اقتصادياً في العقد الاستهلاكي؟ هذا ما سنحاول الإجابة عنه من خلال هذا البحث.

المبحث الأول: مفهوم العقد الاستهلاكي

إن تحديد مفهوم دقيق وشامل لهذا النوع الخاص من العقود يقتضي التعرض للتعريف القانوني ثم التعريف الفقهي لهذا العقد.

المطلب الأول: التعريف القانوني للعقد الاستهلاكي

بما أن الدراسة تدور حول حماية المستهلك في التشريعات المقارنة، فإننا سنتعرض للتعريف القانوني للعقد الاستهلاكي في كل من التشريع الجزائري والتشريع الإماراتي وكذا التشريع الفرنسي.

الفرع الأول: تعريف العقد الاستهلاكي في التشريع الجزائري

لم يعط المشرع الجزائري تعريفاً للعقد الاستهلاكي في القانون المنظم لهذه العلاقة، وهو القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والتمم، رغم تعريف المشرع لأغلب المصطلحات المستعملة في مجال العقود الاستهلاكية.

وقد ورد تعريف العقد الاستهلاكي في المادة 03 فقرة 04 من القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 يونيو 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية حيث جاء في نص المادة المذكورة ما يلي:

"العقد: كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر، بحيث لا يمكن لهذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه...".

ويتضح من التعريف السابق أن المشرع قد عرف عقد الاستهلاك تماشياً مع القواعد العامة لتعريف العقد الواردة في المادة 54 من القانون المدني الجزائري والتي عرفت العقد بأنه اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص آخرين بمنح أو فعل أو عدم فعل شيء ما.

في حين يبدو تعريف العقد الاستهلاكي الوارد في القانون 02/04 المذكور أعلاه أكثر دقة من حيث تحديده لمحل العقد وهو بيع سلعة أو تأدية خدمة، كما يبدو من خلال النص اعتراف المشرع الصريح بعدم التوازن في العلاقة العقدية بين طرفي عقد الاستهلاك إلى درجة تصنيف هذا العقد ضمن عقود الإذعان وهي العقود التي غالباً ما يجد أحد أطرافها نفسه مضطراً إلى إبرامها دون مناقشة بنود العقد أو المطالبة بتعديلها، حسب الأحكام المتعلقة بعقود الإذعان الواردة في القانون المدني⁽²⁾.

الفرع الثاني: تعريف العقد الاستهلاكي في التشريع الإماراتي

لم يورد المشرع الإماراتي بدوره تعريفاً للعقد الاستهلاكي رغم أنه يتضح من خلال نصوص مواد القانون الاتحادي رقم 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم بالقانون الاتحادي رقم 7 لسنة 2011، اعتراف المشرع الإماراتي ضمناً بكون العلاقة بين المستهلك والمنتج أو المزود كما يسميه القانون الاتحادي المذكور أعلاه⁽³⁾ علاقة عقدية خاصة فقد ركز التشريع الإماراتي على حقوق المستهلك والتي تعد التزامات بالنسبة للمزود، والتي من خلالها يتضح اعتراف المشرع الإماراتي بعدم التوازن في العلاقة بين الطرفين وأكبر دليل هو تسمية القانون بقانون حماية المستهلك وهي التسمية التي اعتمدها أغلب قوانين حماية المستهلك الوضعية، بمعنى أن هذا القانون وضع من أجل حماية المستهلك دون المزود.

كما عرف المشرع الإماراتي أطراف العقد الاستهلاكي وهما المستهلك والمزود وذلك في نص المادة الأولى من القانون الاتحادي 24 لسنة 2006 المعدل وذلك كما يلي:

أ- المستهلك: كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل إشباعا لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين.

و عرفت اللائحة التنفيذية للقانون السابق المستهلك كما يلي:

المستهلك كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين.⁽⁴⁾

و يتضح من التعريف السابق أن الشخص يعتبر مستهلكا إذا كان يحصل على السلع فقط للاستعمال الشخصي لنفسه أو لغيره ولا يعتبره مستهلكا إذا كان يقتني للاستعمال المهني، أي أن المشرع أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك وليس الواسع.

ب- المزود: كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم الخدمة أو المعلومات أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل لإنتاجها أو تداولها.

الفرع الثالث: تعريف العقد الاستهلاكي في التشريع الفرنسي

يعد التشريع الفرنسي رائدا في مجال حماية المستهلك خاصة من ناحية التطور الذي عرفه هذا التشريع والذي حرص فيه على توفير حماية فعالة للمستهلك، وقد نادى المشرع الفرنسي بحماية المستهلك عند صدور القانون التجاري والحرفي بتاريخ 27 ديسمبر 1973 والذي جاء في مادته الأولى أن: "التجارة والحرفة من أجل ترشيد وتحقيق رغبة المستهلك سواء من حيث السعر أو النوعية للخدمات والمنتجات المعروضة"⁽⁵⁾.

وقد أثار مسألة تحديد تعريف للعقد الاستهلاكي إشكالا في القانون الفرنسي وذلك في بداية ظهوره نظرا للاختلاف حول تعريف المستهلك في حد ذاته، بين من يؤيد مفهوما واسعا للمستهلك يشمل من يقتني سلعا وخدمات لغرض الاستعمال الشخصي، ومن يقتنيها للاستعمال المهني، وبين من يضيق من مفهوم المستهلك بجعله الشخص الذي يقتني للاستعمال الشخصي فقط، وقد زاد الغموض بسبب عدم تحديد المشرع الفرنسي لتعريف واضح للمستهلك وللعقد الاستهلاكي.

وقد فصلت محكمة النقض الفرنسية في هذا الإشكال في سنة 1995 بعدم اعتبارها المهني مستهلكا وبالتالي عدم استفادته من قواعد الحماية المقررة للمستهلكين ما دام العقد الذي أبرمه له صلة مباشرة بنشاطه المهني⁽⁶⁾



وبذلك يمكن القول أن مفهوم العقد الاستهلاكي في التشريع الفرنسي لا يختلف عن مفهومه في كل من التشريع الجزائري والإماراتي باعتبار العقد الاستهلاكي هو العلاقة التي تجمع بين المستهلك والمحترف أو المتدخل أو المزود والتي بموجبها يقتني هذا المستهلك سلعا وخدمات فقط للاستعمال الشخصي.

المطلب الثاني: التعريف الفقهي للعقد الاستهلاكي:

لقد اجتهد فقهاء القانون في تعريف العقد الاستهلاكي واختلفت تعريفاتهم وتعددت، غير أنها أجمعت على أن العقد الاستهلاكي هو علاقة قانونية غير متوازنة بين الحرفي والمستهلك، وهي علاقة موجودة منذ أقدم العصور، يدخل فيها المستهلك مجبرا نظرا لحاجته الماسة إلى البضائع والخدمات⁽⁷⁾.

فقد اتفق الفقهاء بدورهم بالخلل في العلاقة العقدية الاستهلاكية التي جعلت من العقد الاستهلاكي من بين عقود الإذعان التي يبرمها المستهلك مضطرا ومجبرا.

وقد ركز الفقهاء الشارحون لكل من القانون الجزائري والقانون الإماراتي في تعريفهم للعقد الاستهلاكي على تحديد أطراف العقد والغرض من عملية الاستهلاك.

أما الفقه الفرنسي فقد عرف العقد الاستهلاكي بأنه: العقد الذي بموجبه يدخل المستهلك كطرف للحصول على أموال أو خدمات من أجل إشباع حاجاته غير المهنية⁽⁸⁾ ويتضح مما سبق أن العقد الذي يبرمه الشخص لأغراض مهنية كإيجار محل تجاري أو شراء سلعة لإعادة بيعها لا يعد عقدا استهلاكيا.

فالمعيار الذي يتحدد به العقد الاستهلاكي هو الغرض من العقد أو التصرف وهو نفس المعيار الذي يصنف به الأشخاص بين مستهلكين وغير مستهلكين

وتكمن أهمية التمييز بين من يكتسب صفة المستهلك ومن لا يكتسبها في الحماية القانونية المكفولة لهذه الفئة والتي لا يتمتع بها سوى من يحمل صفة المستهلك، أي من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين⁽⁹⁾.

المطلب الثالث: خصائص العقد الاستهلاكي

إن ابرز ما يميز عقد الاستهلاك من خصائص هو كونه عقدا يتميز بعدم التوازن في العلاقة العقدية فمن جهة نجد مستهلكا ضعيفا لا يملك القوة الاقتصادية التي

يملكها المزود ولا الخبرة والمعلومات اللازمة حول السلعة والخدمة، خلافاً للمزود الذي يملك الخبرة والإمكانيات الاقتصادية والمعلومات الدقيقة المتعلقة بالسلعة أو الخدمة محل الاستهلاك، وهو ما يجعل المستهلك أكثر حاجة إلى إبرام هذا العقد لعدم إمكانية الاستغناء عن العملية الاستهلاكية في حياته اليومية. ونتيجة لما سبق لا يملك المستهلك حرية التفاوض بشأن العقد خاصة في مسألة تحديد السعر على عكس المزود الذي يملك كل الحرية في تحديده وتحديد شروط العقد.

المبحث الثاني: الآليات القانونية لحماية المستهلك:

إن الحماية القانونية للمستهلك مكفولة بموجب القواعد القانونية المتعلقة بحماية المستهلك، كما أنها مكرسة بموجب قواعد القانون المدني الذي يعد التشريعة العامة والأصل الذي تفرعت عنه باقي القوانين الأخرى، وذلك باعتبار العلاقة الاستهلاكية عقداً وهو ما يستلزم الرجوع إلى قواعد القانون المدني في حال غياب نص ينظم العلاقة الاستهلاكية في القوانين الخاصة، خاصة وأن العقد الاستهلاكي هو من عقود الإذعان التي نظم أحكامها القانون المدني قبل أي قانون آخر. وتكمن حماية المستهلك في القواعد العامة في حمايته من الشروط التعسفية في العقد وهي الشروط التي يحدد القانون المدني المعايير المعتمدة في اعتبارها تعسفية، فهو القانون الذي يحدد مفهوماً وإطاراً عاماً لنظرية التعسف في استعمال الحق باعتباره قيدياً يقع على جميع الحقوق بدون استثناء. كما تعني حماية المستهلك وفقاً للقواعد العامة حمايته من العيوب الخفية التي قد يحتويها المنتج أو السلعة وهي المسألة التي تناولها التشريع المدني المقارن ورتب آثارها. هذا عن الإطار العام لحماية المستهلك في القانون المدني وسنركز في هذا البحث على حماية المستهلك في القوانين الخاصة وهي القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، والتي من خلال الاطلاع على أحكامها سنحاول تحديد الحماية التي كرستها تلك التشريعات للمستهلك باعتباره طرفاً ضعيفاً في العلاقة العقدية.

والحماية القانونية لا يمكن توفيرها إلا بتنظيم حقوق المستهلك بدقة وفي مقابل ذلك التزامات المهني أو المزود وينبغي أن يتبين من خلال هذا التنظيم اعتراف المشرع بكون المستهلك هو الطرف الأضعف اقتصاديا في العقد، وفيما يلي نحاول حصر أهم حقوق المستهلك والتي تعد في نفس الوت التزامات للمهني.

المطلب الأول: حقوق المستهلك في التشريعات المقارنة

إن فكرة اختلال التوازن في العلاقة بين المستهلك والمنتج وضرورة حماية المستهلك تقتضي توفير وحماية حقوق هذا الأخير، وقد تطورت مسألة تقرير تلك الحقوق بتطور قوانين حماية المستهلك والذي نجم عنه الاعتراف بكون المستهلك طرفا ضعيفا جديرا بالحماية.

وباعتبار العقد الاستهلاكي هو عقد ملزم للجانبين فإن التزامات كل طرف تعد حقوقا بالنسبة للطرف الآخر، وهو ما جعل المشرع الجزائري لا يميز بين حقوق المستهلك والتزامات المحترف أو المزود على عكس القانون الإماراتي الذي يميز بين حقوق المستهلك والتزامات المزود.

الفرع الأول: حقوق المستهلك في التشريع الجزائري

لقد نظم المشرع الجزائري حقوق المستهلك ضمن الباب الثاني من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش تحت عنوان حماية المستهلك، ويتضح من ذلك أن تحقيق حماية قانونية فعالة للمستهلك تستلزم تنظيم جميع حقوقه بإحكام، وهذه الحقوق يمكن أن نوجزها كما يلي:

1- إلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها:

وقد تناول المشرع هذا الحق في المواد 4، 5، 6، 7 و8 من القانون 03/09 والهدف من إقراره هو حماية صحة المستهلك من مواد ملوثة قد تضر بصحته، ومن أجل ذلك ألزم المشرع الجزائري المتدخل أو المنتج باحترام شروط النظافة بأماكن ومحلات التصنيع أو التحويل والتخزين، وكذا وسائل نقل هذه المواد وضمان عدم تعرضها للإتلاف بواسطة عوامل بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية، وقد نظم المشرع قواعد إدماج المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري أو الحيواني⁽¹⁰⁾

2- إلزامية أمن المنتجات:

يقصد بذلك أن تكون المنتجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة بالنسبة للمستهلك الذي ينبغي أن يحس بالأمن والطمأنينة في كل العقود الاستهلاكية التي يبرمها يوميا ، وألا تلحق السلع الموجودة بالسوق أي ضرر بصحته وأمنه ومصالحه⁽¹¹⁾ .
ومن أجل ذلك ألزم المشرع الجزائري المنتج باحترام إلزامية أمن المنتج الذي يضعه للاستهلاك خاصة فيما يتعلق بمميزاته وتركيبته وتغليفه وشروط تجميعه وصيانتها .
كما ألزمه بعرض المنتج ووسمه والتعليمات المحتملة الخاصة باستعماله وإتلافه وكافة المعلومات والإرشادات الصادرة عن المنتج.
كما حرص المشرع على مصلحة فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتج وخاصة الأطفال⁽¹²⁾ .

3- إلزامية مطابقة المنتجات:

لقد نص المشرع على إلزامية حماية حق المستهلك من خلال ضمان مطابقة المنتجات ، ويقصد بذلك أن يلبي كل منتج معروض للاستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصفته ومنشئه ومميزاته الأساسية وتركيبته ونسبة مقوماته اللازمة وهويته وكمياته وقابليته للاستعمال والأخطار الناجمة عن استعماله ، كما يجب أن يستجيب المنتج لرغبات المستهلك من حيث مصدره والنتائج المرجوة منه والمميزات التنظيمية من ناحية تغليفه وتاريخ صنعه والتاريخ الأقصى لاستهلاكه وكيفية استعماله وشروط حفظه والاحتياطات المتعلقة بذلك والرقابة التي أجريت عليه⁽¹³⁾ .

وقد ألزم المشرع المنتج أو المتدخل بإجراء رقابة المنتج قبل عرضه للاستهلاك ، علما أن الرقابة التي يجريها الأعوان المختصون بالرقابة لا تعفي المنتج من إلزامية التحري حول مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك وهذا ما نصت عليه المادة 12 من قانون حماية المستهلك الجزائري.

4- إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع:

لقد منح القانون الجزائري المستهلك حق الضمان على أي سلعة يقتنيها ، ويمتد الضمان أيضا إلى الخدمات⁽¹⁴⁾

هذا الحق يلزم المنتج في حال ظهور عيب بالمنتج خلال فترة الضمان المحددة باستبدال المنتج أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته وهو ما ورد في نص المادة 13 من قانون 03/09.

ويستفيد المستهلك من تنفيذ حق الضمان دون أعباء إضافية وهو ما ورد في نص المادة المذكورة أعلاه. بالإضافة إلى الحق في الضمان ألزم المشرع المتدخل بتمكين المستهلك من حق تجربة المنتج⁽¹⁵⁾.

5- إلزامية إعلام المستهلك:

الحق في الإعلام هو من أهم الحقوق التي يتمتع بها المستهلك في معظم التشريعات المقارنة، ويقصد به حق المستهلك في العلم بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة⁽¹⁶⁾.

وقد بين المشرع في المادة 18 من القانون 03/09 طريقة كتابة بيانات الوسم وطريقة الاستخدام وشروط الضمان واشترط كتابتها باللغة العربية أساساً مع إمكانية إضافة نفس البيانات بلغة أو عدة لغات سهلة الفهم بالنسبة للمستهلكين وبطريقة مرئية ومقروءة ومتعذر محوها.

إضافة إلى ما سبق بيانه من حقوق للمستهلك في التشريع الجزائري، هناك حقوق أخرى وردت في مواد متفرقة من قانون حماية المستهلك الجزائري مثل المادة 19 والمادة 20 وهي الحق في حماية مصلحة المستهلك المادية وكذا مصلحة المعنوية، وكذلك حقه في شفافية العرض المسبق فيما يتعلق بعروض القرض للاستهلاك.

وقد امتدت إرادة المشرع في حماية المستهلك إلى درجة إقرار الحق في إنشاء جمعيات للمستهلكين ومنحها الاعتماد حتى تعمل على ضمان هذه الحماية من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله أمام الجهات القضائية، حيث تملك هذه الجمعيات الحق في التأسيس كطرف مدني يطالب بحقوق المستهلك وبالتعويض في حالة تعرض هذا الأخير لضرر.

الفرع الثاني: حقوق المستهلك في التشريع الإماراتي

على عكس المشرع الجزائري، فصل المشرع الإماراتي بين حقوق المستهلك والتزامات المزود وذلك في أحكام القانون الاتحادي رقم 24 لسنة 2006 المعدل.

أولاً- التزامات المزود:

لقد خصص قانون دولة الإمارات الباب الرابع من هذا القانون لالتزامات المزود ضمن احدا عشر (11) مادة، وفي المواد من 10 إلى 31 من لائحته التنفيذية ونحاول فيما يلي التعرض بإيجاز لأهم التزامات المزود:

1- عدم الغش في الاعلان عن السلع:

ألزمت المادة 6 من قانون حماية المستهلك المزود بعدم عرض أو تقديم أو الترويج أو الاعلان عن أية سلع أو خدمات تكون مغشوشة أو فاسدة أو مضللة بحيث تلحق الضرر لمصلحة المستهلك أو صحته عند الاستعمال العادي، وتماشيا مع ذلك ألزمت اللائحة التنفيذية لهذا القانون المزود في المادة 26 منها عند عرض سلع مستعملة أو مجددة أو تتضمن عيبا لا ينتج عنه أي ضرر على صحة المستهلك وسلامته الاعلان عن حالة السلعة المذكورة بشكل ظاهر وواضح على السلعة وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه وعليه أن يشير إلى ذلك في العقد الذي يبرمه أو في الفاتورة التي يصدرها.

وجاء نص المادة 27 من اللائحة بحظر كل وسيلة اعلان عن السلع أو الخدمات بشكل يؤدي إلى تضليل وخداع المستهلك. وجاء نص المادة بلفظ العموم إذ جاء فيها: يحظر على أي شخص بمعنى ان مسؤولية المعلن قائمة حتى وإن لم يكن هو نفسه المزود إلا إذا أثبت هذا الأخير حسن نيته.

2- الالتزام ببيان معلومات السلعة:

جاء هذا الالتزام في المادة 7 من قانون حماية المستهلك الاماراتي، فينبغي على المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بأن يلصق على غلافها أو عبوتها وبشكل بارز بطاقة تتضمن بيانات عن نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها واسم المنتج وتاريخ الانتاج أو التعبئة والوزن الصافي وبلد المنشأ وبلد التصدير (ان وجد)، وبيان كيفية الاستعمال (ان امكن) وتاريخ انتهاء الصلاحية، مع ارفاق بيان تفصيلي داخل العبوة لمكونات السلعة ومواصفاتها وقواعد استعمالها ومخاطرها وغير ذلك من البيانات باللغة العربية. وإذا كان استعمال السلعة ينطوي على خطورة وجب التنبيه إلى ذلك بشكل ظاهر. وتطبيقا لما سبق ورد في المادة 28 من اللائحة ما يلي:

على المزود لدى عرض أية سلعة للتداول الالتزام بأن يلصق على غلافها أو عبوتها بطاقة باللغة العربية واضحة ومقروءة ومفهومة المعنى وبشكل بارز وتتضمن هذه البطاقة البيانات الآتية:

- 1- نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها
 - 2- اسم السلعة
 - 3- تاريخ الانتاج أو التعبئة
 - 4- تاريخ انتهاء الصلاحية
 - 5- الوزن الصافي
 - 6- بلد المنشأ (اسم الدولة دون حروف اختصار وعلى الا يقتصر على اسم الدولة وحدها دون عبارة صنع في أو وضع علم دولة اخرى غير بلد المنشأ)
 - 7- بلد التصدير ان وجد
 - 8- كيفية الاستعمال ان امكن
 - 9- وحدة المقياس والمكيال الصحيحة المناسبة للسلعة
- كما ألزمت المادة 8 من قانون حماية المستهلك المزود لدى عرض أية سلعة للتداول بتدوين السعر عليها بشكل ظاهر أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة.

3- الالتزام برد السلعة أو إبدالها في حال وجود عيب فيها:

لقد ألزمت المادة 05 من القانون الاتحادي رقم 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم المزود برد السلعة أو استبدالها في حال اكتشاف المستهلك لعيب فيها. وألزمت المادة 11 من قانون حماية المستهلك المزود في حال إبدال السلعة بأن يوفر للمستهلك سلعة مماثلة أو سلعة بديلة كما سمتها المادة 24 من اللائحة، يستخدمها المستهلك بدون مقابل في حال استغراق تنفيذه لضمان إبدال السلعة فترة تجاوز الأسبوعين إلى غاية الانتهاء من إجراءات معالجة سلعته المعيبة. كما ألزمت المادة 13 من قانون حماية المستهلك المزود في حال ظهور عيب في الخدمة التي قدمها للمستهلك بإعادة المبلغ الذي دفعه متلقي الخدمة، أو بإبداء خدمة ثانية على الوجه الصحيح.



- وقد حرص التشريع الإماراتي على حماية صحة المستهلك وسلامته، حيث حمل المزود مسؤولية الضرر الذي يلحق المستهلك نتيجة استهلاكه للسلع التي اقتناها وألزمه بتوفير قطع غيار السلع المعمرة، وقد جعل المشرع المسؤولية تضامنية بين المنتج والبائع في حالة كون السلعة محلية وقد ورد كل ذلك في نص المادة 09 من القانون الاتحادي 24.

- ومن أجل حماية المستهلك في حال نقص وندرة السلع، منع المشرع الإماراتي المزود من إخفاء أي سلعة أو الامتناع عن بيعها أو فرض شراء كميات معينة منها أو شراء سلع أخرى معها، كما منعه من تقاضي ثمن أعلى من ثمنها المعلن عليه.⁽¹⁷⁾

- ولم يكتف المشرع بمنع عرض سلع بها عيوب بل ألزم المزود فور اكتشافه عيباً في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك لدى استعمالها بإبلاغ الإدارة والجهات المعنية والمستهلك بالأضرار المحتملة وكيفية الوقاية منها وقد ورد ذلك في نص المادة 15 من القانون السابق.

ويبدو من خلال عرض التزامات المزود حرص المشرع الإماراتي على صحة وسلامة المستهلك قبل اقتناء السلع والخدمات وحتى بعدها.

ثانياً- حقوق المستهلك:

بالإضافة إلى التزامات المزود السابقة والتي تعد في الحقيقة حقوقاً للمستهلك، أقر المشرع الإماراتي حقوقاً للمستهلك تكفل له الحماية، وخصها بالباب الرابع من القانون الاتحادي 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم ضمن مادتين هما المادة 16 والمادة 17 من هذا القانون، ويمكن بيانها كما يلي:

حقوق المستهلك عديدة منها حقوق عامة متعلقة بحماية أمنه وسلامته وحقه في توفير السلع والمنتجات ومنها بعض الحقوق الخاصة بحمايته من الإعلان المضلل والكاذب. فيما يلي نذكر هذه الحقوق التي وردت كلها في المادة 8 من اللائحة التنفيذية:

1- الحق في الحماية من المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات التي تشكل ضرراً على الصحة والسلامة.

2- الحق في تزويده بالحقائق التي تساعد على الشراء والاستهلاك السليم.



- 3- الحق في الاختيار بين العديد من البدائل من السلع والخدمات بأسعار تنافسية مع ضمان الجودة.
- 4- الحق في الاستماع إلى آرائه وأن تمثل مصالحه لدى الجهات الرسمية وغير الرسمية وأن يؤخذ بآرائه في تطوير السلع والخدمات.
- 5- الحق في إشباع احتياجاته الأساسية من السلع والخدمات الضرورية الأساسية كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم
- 6- الحق في التعويض عن الأضرار المختلفة:
وقد نصت المادة 16 من قانون حماية المستهلك على ما يلي:
(للمستهلك الحق في التعويض عن الأضرار الشخصية أو المادية وفقا للقواعد العامة النافذة، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك).
و ورد في المادة 8 من اللائحة في فقرتها 6 حق المستهلك في التعويض عن السلع الرديئة والمعيبة اذ جاء فيها من حقوق المستهلك:
(الحق في التعويض وفي تسوية عادلة لمطالبه المشروعة، بما في ذلك التعويض عن السلع الرديئة أو الخدمة الغير مرضية أو أية ممارسات تضر بالمستهلك).
- 7- الحق في اختيار طريقة معالجة السلعة المعيبة
نصت المادة 24 من اللائحة على حق المستهلك في اختيار طريقة معالجة السلعة المعيبة إما باستبدالها أو اصلاحها أو استرداد ثمنها، على أن يؤخذ بعين الاعتبار نوع وطبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي ستستغرقها عملية المعالجة وللمستهلك حق الحصول على سلعة بديلة ينتفع بها لحين الانتهاء من اجراءات معالجة سلعته المعيبة وبدون مقابل وذلك حسب طبيعة السلعة المعيبة والمدة الزمنية التي تستغرقها عملية معالجة العيب.
- الفرع الثالث: حقوق المستهلك في التشريع الفرنسي**
يتمتع المستهلك في ظل التشريع الفرنسي بعدة حقوق أهمها:

1- حق المستهلك في الإعلام:

يعد هذا الحق من أبرز حقوق المستهلك في جميع التشريعات المقررة لحمايته، وقد كان للقضاء في فرنسا الفضل في اكتشاف هذا الالتزام استنادا إلى بعض النصوص العامة الواردة في القانون المدني⁽¹⁸⁾.

ومن الفقهاء الفرنسيين من اعتبر الالتزام بالإعلام مجرد تطبيق لنظرية العيوب الخفية⁽¹⁹⁾، ولكن أساس الالتزام بالإعلام لا يؤثر كثيرا في مدى أهمية هذا الحق في مختلف التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك.

2- حق المستهلك في بيان علامات الجودة:

تشمل علامات الجودة في القانون الفرنسي إضافة إلى تسميات المنشأ، علامة وتصديق المنتجات الغذائية والزراعية، وعلامة المطابقة للمواصفات الفرنسية، وتصديق المنتجات الصناعية والخدمات، وقد تم اعتماد علامة المنتجات الغذائية والزراعية بقانون 05 أوت 1960 المعدل عام 1978، أما التصديق فقد نص عليه القانون الصادر في 30 ديسمبر 1988 وقد تم إدماج هذه القوانين جميعا في قانون الاستهلاك بعد تعديلها وتتميمها بقانون 03 جانفي 1994⁽²⁰⁾.

والغرض من العلامة والتصديق هو الإشهار على توافر المنتج على خصائص معينة وتستفيد هذه العلامات من الحماية الجزائية المتعلق بالغش في بيع السلع في حالة استعمالها بأساليب احتيالية وعن طريق الغش.

3- حق المستهلك في مطابقة السلع للمواصفات اللازمة:

لقد ألزم الاتحاد الأوروبي على الصانعين احترام بعض القواعد الملزمة في مجال حماية المستهلك وقد تم إخضاع المنتجات التي تحمل هذه العلامة للمراقبة الدولية لكل دولة⁽²¹⁾.

وتجدر الإشارة إلى أن التشريع الفرنسي وعلى غرار باقي التشريعات الأوروبية ذهب إلى حد بعيد في مسألة حق المستهلك في علامة المطابقة، حيث أقر ما يسمى بالعلامة الايكولوجية بموجب اللائحة الاتحادية المؤرخة في 23 مارس 1991، والتي تسري على جميع المنتجات التي لا تؤثر على البيئة من ناحية استهلاك الطاقة والموارد الطبيعية ومعالجة النفايات وتلوث المياه، والهواء والضجيج⁽²²⁾.



4- حماية المستهلك من التضليل:

يعاقب المشرع الفرنسي عن الإعلان الخادع وذلك بموجب المادة 121 من قانون الاستهلاك الصادر في 27 ديسمبر 1973 ، والتي نصت على أنه يمنع كل إعلان يتضمن تحت أي شكل كان ادعاءات، بيانات أو عروض

خاطئة توقع في طبيعتها في الغلط، متى وقعت على وجود المنتج، طبيعته، مكوناته، خصائصه الجوهرية، المحتوى، النوع، الأصل، الكمية، كيفية وتاريخ الصنع، الملكية، السعر وشروط بيع المواد والخدمات التي تكون محلا للإعلان.... الخ

المطلب الثاني: المخالفات والعقوبات المقررة لحماية المستهلك

لقد ذهبت التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك على اختلافها في مسألة إقرار هذه الحماية إلى حد إقرار المسؤولية الجزائية للمنتج أو المزود في حالات عديدة، وقد نظم المشرع جملة من المخالفات وقرر عقوبات يتحملها مرتكب تلك المخالفات، ونحاول فيما يلي بيان أهم تلك المخالفات والعقوبات المقررة لها في كل من التشريع الجزائري والإماراتي والفرنسي.

الفرع الأول: المخالفات والعقوبات في التشريع الجزائري

لقد جعل المشرع الجزائري مبدأ حماية المستهلك مقترنا بعملية قمع الغش فجاءت تسمية القانون المنظم للعلاقة الاستهلاكية بقانون حماية المستهلك وقمع الغش، وقد عاقب المشرع على فعل الغش الذي قد يقع المستهلك ضحيته وذلك في نص المادة 68 من قانون 03/09 وقد حدد المشرع في هذه المادة الأمور التي قد يقع فيها الغش وهي:

- كمية المنتجات المسلمة
- تسليم المنتجات غير تلك المعينة مسبقا
- قابلية استعمال المنتج
- تاريخ أو مدد صلاحية المنتج
- النتائج المنتظرة من المنتج.
- طرق الاستعمال أو الاحتياطات اللازمة لاستعمال المنتج.

أما العقوبات المقررة على هذه الأفعال فقد وردت في نص المادة 429 من قانون العقوبات وهي الحبس من شهرين إلى ثلاث سنوات وبغرامة من عشرين ألف إلى مائة ألف دج أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط.

علما أن المشرع الجزائري يعاقب أيضا على محاولة غش وخداع المتعاقد⁽²³⁾ وقد شدد المشرع العقوبة ورفعها إلى خمس سنوات في حالة ما اذا كان الخداع أو محاولة الخداع قد تم بواسطة:

- الوزن أو الكيل أو بأدوات أخرى مزورة أو غير مطابقة
- طرق ترمي إلى التغطيط في عمليات التحليل أو المقدار أو الوزن.
- إشارات أو ادعاءات تدليسية
- كتيبات أو منشورات أو نشرات أو معلقات أو إعلانات أو بطاقات أو أي تعليمة أخرى⁽²⁴⁾.

وقد عاقب المشرع بموجب المادة 431 من قانون العقوبات كل من يزور أي منتج موجه للاستهلاك وللاستعمال البشري أو الحيواني وكل من يعرض أو يضع للبيع أو يبيع منتجاً يعلم أنه مزور أو فاسد أو سام أو خطير للاستعمال البشري عقوبة الحبس لمدة تتراوح بين سنتين وخمس سنوات وغرامة من عشرين ألف إلى مائة ألف دينار جزائري.

ويرتب نفس العقوبة على من يعرض أو يضع للبيع أو يبيع مواد أو أدوات وأجهزة أو كل مادة خاصة من شأنها أن تؤدي إلى تزوير أي منتج موجه للاستعمال البشري أو الحيواني⁽²⁵⁾.

وعاقب المشرع في المادة 71 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بغرامة من مائتي ألف دينار إلى خمسمائة ألف دينار كل من يخالف إلزامية سلامة المواد الغذائية، وقررت المادة 72 من نفس القانون معاقبة من يخالف إلزامية النظافة الصحية بغرامة تتراوح بين خمسين ألف إلى مليون دينار.

إضافة إلى عدة مخالفات تناولتها المواد من 73 إلى غاية 85 من القانون أعلاه، تتعلق في مجملها بمخالفة المتدخل لالتزاماته تجاه المستهلك والتي تعد حقوقاً بالنسبة لهذا الأخير وقد سبق التعرض لتلك الالتزامات بالتفصيل.

وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري وحتى يوفر الحماية لأعوان قمع الغش من أجل أداء المهام المنوطة به والتي تهدف أساساً إلى حماية المستهلك، عاقب كل من يعرقل ويعيق مهام الرقابة التي يجريها هؤلاء الأعوان⁽²⁶⁾ وهي المهام التي حددتها المادة 25 من نفس القانون.

وأخيراً قرر المشرع الجزائري مضاعفة العقوبة في حالة الغرامة في حالة العود مع إمكانية إعلان شطب السجل التجاري للمخالف⁽²⁷⁾

الفرع الثاني: المخالفات والعقوبات في التشريع الإماراتي

لقد خصص المشرع الإماراتي الباب السادس من القانون الاتحادي 24 لسنة 2006 قبل التعديل للعقوبات المقررة من أجل حماية المستهلك، وقد عاقب بشكل عام كل من يخالف أحكام هذا القانون والقرارات الصادرة تنفيذاً له بغرامة لا تقل عن ألف درهم، مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر⁽²⁸⁾.

وتأكيداً لحرصه على حماية أكبر للمستهلك أصدر المشرع الإماراتي القانون الاتحادي رقم 7 لسنة 2011، والذي عدل بموجبه بعض أحكام مواد القانون رقم 24 لسنة 2006 وقد ورد التعديل على المواد الخاصة بالعقوبات وذلك برفعها حيث استبدل نص المادة 18 المذكورة أعلاه بالمادة رقم 01 من القانون الجديد وهكذا رفع عقوبة من يخالف أحكام هذا القانون من غرامة لا تقل عن ألف درهم إلى غرامة تتراوح بين مائة ألف درهم ومليون درهم في حالة مخالفة أحكام المواد المتعلقة بعرض السلع وكيفيات وضع بطاقات عليها والواردة في المواد 6 و7 من قانون 2006، ويعاقب المزود بنفس العقوبة السابقة في حال إخفائه سلعة أو الامتناع عن بيعها للتحكم في السوق أو في حال تقاضيه ثمناً أكبر من ثمنها وفقاً لأحكام المادة 14 من قانون 2006

- وقد نص المشرع بموجب نفس المادة (01) من القانون الجديد على معاقبة المزود بغرامة لا تقل عن عشرة آلاف درهم ولا تجاوز مائتي ألف درهم في حالة امتناعه عن تنفيذ أحكام المادة (5) والمتعلقة بحق المستهلك في استبدال السلعة أو ردها في حالة اكتشاف المستهلك لعيب فيها

وتطبق نفس العقوبة على المزود في حالة عدم تدوينه للسعر بشكل ظاهر أو الإعلان عنه بشكل بارز في مكان عرض السلعة ومنحه فاتورة للمستهلك وفقاً لأحكام المادة 8.

ويعاقب كذلك بنفس العقوبة في حال الإخلال بأحكام الفقرة الثانية من المادة 9 المتعلقة بالمسؤولية التضامنية للمنتج والبائع في حالة السلع المنتجة محلياً، وفي حال إخلال المزود بنص المادة 12 والمتعلقة بتضمين السلعة عقود الالتزام بالإصلاح أو الصيانة أو الخدمة بعد البيع وإرجاع السلعة خلال فترة زمنية من ظهور عيب فيها.

وبموجب المادة الأولى دائماً من التعديل الجديد يعاقب المشرع الإماراتي بغرامة لا تقل عن عشرين ألف درهم ولا تجاوز مائة وعشرين ألف درهم في إحدى الحالات التالية:

- حالة الضرر الذي يلحق المستهلك جراء استخدام السلعة واستهلاكها وحالة عدم توفير قطع الغيار للسلع المعمرة من طرف المزود وعن عدم توفير الضمانات المعلن عنها أو المتفق عليها مع المستهلك وفقاً لأحكام المادة 9.

- حالة عدم مطابقة السلعة أو الخدمة التي يزود بها المستهلك للمواصفات القياسية المعتمدة المعلن عنها وحالة عدم التقيد بالشروط المتعلقة بالصحة العامة والسلامة⁽²⁹⁾

- حالة عدم مراعاة أحكام تنظيم الوكالات التجارية المتعلقة بتنفيذ جميع الضمانات التي يقدمها المنتج أو الموكل للسلعة وبتوفيره سلعة مماثلة للمستهلك دون مقابل إلى غاية تنفيذ الضمانات⁽³⁰⁾

- حالة عدم التزام المزود بضمان الخدمة المنصوص عليها في المادة 13 من نفس القانون.

- حالة عدم تنبيه المزود للمستهلك والإدارة والجهات المعنية بخطورة استعمال السلعة أو الخدمة في حال اكتشاف المزود لعيب في السلعة أو الخدمة من شأنه الإضرار بالمستهلك⁽³¹⁾.

وبموجب نفس المادة قرر المشرع الإماراتي توقيع عقوبة الغرامة التي لا تقل عن 5000 - درهم ولا تجاوز 100.000 درهم في حال مخالفة أي حكم آخر من أحكام هذا القانون ولأثحته التنفيذية والقرارات الصادرة تنفيذاً له.

وقد نص المشرع في الفقرة الثانية من المادة الأولى من التعديل الجديد على مضاعفة الغرامات السابق بيانها في حالة معاودة ارتكاب ذات المخالفة خلال سنة واحدة من ارتكاب المخالفة السابقة لها.

- فضلا عن عقوبة الغرامة المقررة بموجب أحكام هذا القانون حول المشرع المحكمة في حال الحكم بالإدانة بمصادرة أو إتلاف المنتج موضوع الجريمة والمواد والأدوات المستعملة في إنتاجه⁽³²⁾

- وقد ذهب نفس القانون إلى حد وقف المنشأة عن مزاوله نشاطها لمدة لا تتجاوز أسبوعا وذلك بأمر من الوزير في حال عدم تصحيح الأوضاع بعد انقضاء المدة، مع رفع الأمر للمحكمة بشأن غلق المنشأة والتصرف في السلع موضوع المخالفة⁽³³⁾

وقد منح المشرع الإماراتي بموجب المادة 21 من القانون المذكور أعلاه الموظفين المختصين بتمثيل المستهلك وحمايته بقرار من وزير العدل وبالتنسيق مع الوزير والسلطات المختصة الحق في الاطلاع على الوثائق والمستندات اللازمة لأداء مهامهم.

وبقراءة القانون الاتحادي المذكور والتعديل الوارد عليه يتضح أن القانون الأصلي يتصف بالعمومية في تحديده للمخالفات والعقوبات وهو الأمر الذي استدركه المشرع الإماراتي في تعديله لهذا القانون والذي يبدو من خلاله حرصا على توفير حماية اكبر للمستهلك تجعله يقدم على عملية الاستهلاك في جو من الراحة والطمأنينة.

والملاحظ أيضا تشابه أحكام نصوص كل من القانون الجزائري والقانون الإماراتي خاصة من ناحية تصنيف الأفعال إلى مخالفات ينبغي المعاقبة عليها، ورغم قلة الأحكام المتعلقة بالعقوبات الواردة في القانون الإماراتي مقارنة بنفس الأحكام الواردة في القانون الجزائري، إلا أن المشرع الإماراتي يبدو أكثر صرامة في هذا الجانب وذلك من أجل ضمان حماية فعالة للمستهلك، ما عدا في نقطة وحيدة تتعلق بعرقلة حسن سير عمل الموظفين المكلفين بحماية المستهلك وهو الأمر الذي جعله المشرع الجزائري مخالفة وقرر له عقوبة كما سبق بيانه.

الفرع الثالث: المخالفات والعقوبات في التشريع الفرنسي

لقد حرص قانون المستهلك الفرنسي منذ بدايته على تقرير أقصى حماية للمستهلك وقد وصل الأمر إلى إقرار الحماية الجزائية له ضد غش وتدليس المنتج.

فقد كان القانون الفرنسي يعاقب عن الغش في الإعلان، وقد كانت المحاكم الفرنسية آنذاك تطبق عقوبة النصب على من يصدر عنه إعلان كاذب، لعدم وجود نص خاص يعاقب على هذا الفعل الأخير.⁽³⁴⁾

وقد تدخل المشرع الفرنسي باصدار قانون في 02 جويلية 1962 والذي أنشأ جريمة مستقلة عن جريمة النصب هي جنحة الاعلان والاشهار الكاذب وذلك استجابة لمطالب وجهود جمعيات حماية المستهلكين في حملتها ضد الاعلانات الكاذبة⁽³⁵⁾

وبعد مرور عشر سنوات من صدور القانون المذكور أعلاه تعرض للنقد من طرف جمعيات حماية المستهلكين، على أساس أنه لا يحقق حماية كافية للمستهلكين، خاصة وأن العقوبات الواردة فيه لا تحقق الردع نظرا لان الحبس فيها يكون مشمو لا بوقف التنفيذ اضافة إلى الغرامة التي كانت تعتبر مبلغا زهيدا بالمقارنة مع الأرباح التي يحققها المعلن جراء الاعلان الكاذب⁽³⁶⁾

وتتراوح عقوبة جنحة الإعلان الخادع ما بين الحبس من ثلاثة أشهر إلى عامين والغرامة التي قد يصل حدها الأقصى إلى خمسين بالمائة من نفقات الإعلان الخادع، اعتمادا على الأهمية الاقتصادية للإعلان⁽³⁷⁾

إضافة إلى عدة عقوبات قررها المشرع الفرنسي لعدة افعال صنفها ضمن الافعال المجرمة وهي عدم مطابقة المنتجات والخدمات، عرقلة سير عمل اعوان قمع الغش الذين اضفى عليهم المشرع الفرنسي صفة الضبطية التي تخوله استعمال القوة الجبرية احيانا عند ممارسة وظيفتهم وغيره.

خاتمة:

لقد تدخلت مختلف التشريعات الوضعية لتنظيم العلاقة الاستهلاكية بوضع نصوص قانونية خاصة نظرا لخصوصية هذه العلاقة ولعدم كفاية القواعد العامة للقانون المدني لتوفير الحماية اللازمة للمستهلك، وقد بلغ المشرع من أجل توفير هذه الحماية إلى غاية جعل بعض قواعد الحماية من النظام العام لا يجوز الاتفاق على مخالفتها سواء بالاتفاق على استبعادها أو بنفي المسؤولية فيها.

وقد حاولت من خلال هذا البحث الإجابة عن الإشكالية المطروحة في مقدمته وهي مدى كفاية القواعد الخاصة بحماية المستهلك في القوانين الحديثة لتوفير الحماية

اللازمة له، وذلك بالرجوع إلى كل من القانون الجزائري والقانون الإماراتي والقانون الفرنسي، وقد توصلت إلى بعض النتائج وهي كما يلي:

- لقد اختلفت التشريعات الحديثة في مفهومها للمستهلك وقد تبين من الدراسة السابقة اجماع كل من المشرع الجزائري، الإماراتي والفرنسي على المفهوم الضيق للمستهلك الذي يستبعد الشخص الذي يقدم على العلاقة الاستهلاكية لأغراض مهنية من دائرة المستهلكين، وهو بذلك غير جدير بالحماية القانونية المكفولة للمستهلك

- يلاحظ غياب تعريف دقيق للعقد الاستهلاكي في مختلف التشريعات، رغم أهمية تحديد تعريفه نظرا لخصوصيته التي استمدتها من عدم التوازن في العلاقة التعاقدية بين المستهلك والمهني، لذا فإن قواعد القانون المدني المتعلقة بالعقود بوجه عام غير كافية لتحديد مفهوم العقد الاستهلاكي.

- كما يلاحظ الدقة في تحديد القانون الإماراتي لأطراف العلاقة الاستهلاكية، على عكس المشرع الجزائري الذي كان مضطربا في تسميته للطرف المقابل للمستهلك، فتارة يسميه مت دخلا، وتارة مهنيا، ومنتجا في بعض الحالات، وعون اقتصادي في أحيان أخرى.

- لقد فرق المشرع الإماراتي بين المزود والمعلن ولم يفعل المشرع الجزائري ذلك، وفي ذلك إقرار من المشرع الإماراتي أن المعلن للسلعة أو الخدمة قد لا يكون هو نفسه المزود.

- يعتبر المشرع الفرنسي سباقا في مجال حماية المستهلك، وذلك راجع إلى الحركة التي عرفها المجتمع الفرنسي والتي تبنتها جمعيات حماية المستهلك مبكرا، وهو ما انعكس على الحماية القانونية للمستهلك.

- إن الوعي والتحسيس هو من أهم عوامل تحقيق حماية فعالة للمستهلك، وهو ما يقتضي نشر الثقافة الاستهلاكية بين أفراد المجتمع وذلك بالرجوع إلى قواعد ديننا الإسلامي الحنيف الذي جاء بعدة مبادئ تكرس تلك الحماية من خلال تجريمه لعدة بيوع تضر بمصلحة المستهلك وتحريمه استهلاك عدة مواد حفاظا على صحته.

وبقي أن نقول أنه ورغم الجهود التي تبذلها التشريعات الوضعية في تحقيق حماية فعالة للمستهلك، فإن هذا الأخير يبقى دائما في حاجة إلى الاهتمام المستمر بحمايته،



نظرا لحاجته الملحة في الدخول في العلاقة الاستهلاكية لإشباع حاجاته، وأيضا لكون العقد الاستهلاكي يعرف تطورا كبيرا ومستمرًا خاصة في ظل العولمة التي كان لها أثر على العلاقة الاستهلاكية، بحيث أصبحت هذه الأخيرة تتم في العديد من الحالات بالوسائل الالكترونية الحديثة التي رغم محاسنها إلا أنها تتطوي على مخاطر كبيرة قد تلحق بالمستهلك، خاصة أنه يقتني سلعا وخدمات دون معاينتها، وهو الأمر الذي يجعل المستهلك يحتاج إلى الاهتمام الدائم بمسألة حمايته والتي ينبغي أن تتم بصفة دائمة ومستدامة مواكبة لهذا التطور.

الهوامش:

(1)- قانون رقم 18-09 مؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق 10 يونيو سنة 2018، يعدل ويتمم القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ج ر رقم 35 المؤرخة في 13 جوان 2018.

(2)- انظر المادة 70 من الامر رقم 58/75 المؤرخ في 1975/09/26 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم .

(3)- القانون الاتحادي 24 لسنة 2006 بشأن حماية المستهلك الصادر في الجريدة الرسمية رقم 453 المعدل بالقانون الاتحادي رقم 7 لسنة 2011 الصادر في الجريدة الرسمية لسنة 2011 العدد 523 (4)-المادة 1 من قرار مجلس الوزراء رقم 12 لسنة 2007 في شأن اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم 24 لسنة 2006.

(5)-علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدي، الجزائر، 2000، ص14

(6)- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2006، ص 26

عامر قاسم احمد القيسي، الحماية القانونية للمستهلك دراسة في القانون المدني والمقارن، دار الثقافة للنشر و(7)-التوزيع، الأردن، 2002، ص 7

(8)- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 23.

(9)-انظر المادة الأولى من القانون الاتحادي رقم 24 لسنة 2006 لدولة الامارات العربية المتحدة المعدل والمتمم

(10)- انظر المادة 08 من القانون 03/09

(11)- انظر المادة 09 من القانون 03/09

(12)- انظر المادة 10 من القانون 03/09



- (13)- انظر المادة 11 من القانون 03/09
- (14)- انظر الفقرة الاولى من المادة 13 من القانون 03/09
- (15)- انظر المادة 15 من القانون 03/09
- (16)- انظر المادة 17 من القانون 03/09
- (17)- انظر المادة 14 من القانون الاتحادي 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم.
- (18)- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 62
- (19)- GROSS.(B),La notion d'obligation de garantie dans le droit des contrats,these,Nancy,4,p55
- (20)- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 93.
- المرجع نفسه، ص 95.(21)-
- (22)- Maniet.(D),Label écologique, « ange ou démon ? »,RED consom 1 p
- (23)- انظر المادة 429 من قانون العقوبات الجزائري.
- (24)- انظر المادة 130 من قانون العقوبات الجزائري
- (25)- انظر المادة 70 من ق 03/09
- (26)- انظر المادة 84 من ق 03/09
- (27)- انظر المادة 85 من ق 03/09
- (28)- انظر المادة 18 من القانون الاتحادي 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم
- (29)- انظر المادة 10 من القانون الإتحادي 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم
- (30)- انظر المادة 11 من القانون الاتحادي 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم
- (31)- انظر المادة 15 من القانون الاتحادي 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم
- (32)- انظر المادة 19 من القانون التحدادي 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم
- (33)- انظر المادة 20 من القانون الاتحادي 24 لسنة 2006 المعدل والمتمم
- (34)- انظر المادة 313 من قانون العقوبات الفرنسي
- (35)- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 172
- (36)- BAILLE.(S) ,le delit de publicité mensongere de la loi d'origine a la loi nouvelle du 27/12/3,these Toulouse ;4, p4
- (37)- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 183.