جامعة زيان عاشور–الجلفة -
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم الحقوق

ضمانات القانونية لحماية المستهلك

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق
تخصص قانون أعمال

اعداد الطالبين :
- زعيتري سهيلة
- بن توهامي عفاف

اشراف الاستاذ:
د/ بن سعدة حدة

لجنة المناقشة

أ/د .....رئيسا
أ/د بن سعدة حدة.....مشرفا ومقررا
أ/د .....ممتحنا

السنة الجامعية 2022/2021

شكر وعرفان

الحمد لله والشكر لله سبحانه وتعالى منحنا القدرة في بدء هذا العمل والقدرة على إنهائه. ان كان ثمة شكر وعرفان بعد شكر المولى عز وجل فهو للذي أضاء لنا طريقنا، فأنارت خبرته كل جوانب عملنا، الذي وبفضل خبرته أولا وجهده ثانيا وأرشادته ثالثا لما استطعنا أن نذهب على أكمل وجه فجزاه الله عنا خيرا

أستاذة الفاضلة الدكتورة **بن سعدة حدة**

إهدا ء

.الحمد لله الذي انار لنا دروب العلم وهون علينا المتاعب وجعلنا من عباده الصالحين

ها هي تدق طبول الرحيل على مشارف الانتهاء من اعوام ضقنا فيها مرارة العيش وحلاوة العلم وعلى

.ذلك الدرب سطرنا أجمل ذكرياتنا

وعرفانا بالجميل نتقدم بوافر الشكر الجزيل الى كل من قدم لنا يد العون والمساعدة سوأءا من

قريب او بعيد، وسواءا بالكثير أو بالقليل ونخص بالذكر الاستاذة المشرفة

" بن سعدة حدة " الذي لم يبخل علينا

.بملا حظاته ونصائحه

كما لا ننسى العائل الكريمة التي كانت سند لنا في هذا النجا ح

شكرا لكل اساتذتنا عبر جميع المراحل الدراسة

زعيتري سهيلة

اهداء

ها نحن اليوم و الحمد الله نطوي سهر الليالي و تعب الأيام و خلاصة مشوارنا بين دفتي هذا العمل المتواضع.

إلى منارة العلم و الإمام المصطفى إلى الأمي الذي علم المتعلمين إلى سيد الخلق إلى رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي تخرجي و نجآحي المتواضع إلى من ترعرعت بين أيديهم ، الى نبض سعآدتي ونور حيآتي أبي الحبيب و أمي الحبيبة حفظهم الله ورعآهم.

الوالدة الكريمة

الوالد المحترم

إلى من حبهم يجري في عنوتي ويلهج بذكراهم فؤادي " أخوتي وأخواتي "

وإلى أصدقائي وكل أحبتي .

بن توهامي عفاف

مقدمة

مقدمة

إن توفير حماية قانونية خاصة بالمستهلك لم تكن معروفة منذ أمد قريب على غ ارر الحماية العامة في ظل قواعد القانون المدني وقانون العقوبات، غير أن المعطيات الاقتصادية التي برزت مع نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرون خاصة منها الأزمة الاقتصادية السنة و192 وظهور الثنائية القطبية بنظامين اقتصاديين مختلفين هما النظام الاشت اركي والنظام ال أرسمالي وقيام كل نظام على مبادئ معينة، بدأت فكرة حماية المستهلك في الظهور وان كانت أقل برواز في النظام الاشت اركي الذي يقوم على مبدأ أن الجماعة تعلوا الفرد وأن هناك ملكية جماعية لوسائل الإنتاج وعليه لا توجد حماية خاصة بل أن الحماية متوفرة داخل الجماعة ، فإنها أكثر وضوح في النظام ال أرسمالي الذي يقوم على مبدأ حرية التجارة والصناعة ومبدأ حرية التعاقد فكان الفرد هو أساس كل العلاقات.

لذلك فإن الحماية تضيق وتتسع حسب نوع النظام بين النظام ال أرسمالي الذي يضيق فيه نطاق الحماية حيث يكون المستهلك في مركز الطرف الضعيف لتوفر قدر أكبر للحرية الفردية، لذا فالتدخل يكون عادة بغرض حماية هذا الطرف الضعيف وهو عادة المستهلك. أما في النظام الأشت اركي الذي يسود فيه الاقتصاد الموجه وتسيطر الدولة على معظم أوجه النشاط، فإن عناية المشرع تتجه إلى حماية اقتصاد الدولة ومن خلال ذلك تحقق حماية المستهلك، فهذه الدول عادة ما يتضمن قانون العقوبات فيها العديد من النصوص المتعلقة بتجريم الأفعال المضرة باقتصاداتها.

لكن الملاحظ أن المبادئ التي قام عليها النظام ال أرسمالي، أدت إلى وجود بعض التجاوازت نتيجة للتطور الصناعي والتقني ووسائل الإنتاج وظهور وسائل فنية لترويج السلع بوسائل الإعلانات، مما أدى بالدولة إلى التدخل لإعطاء نوع من الحماية للطرف الضعيف الذي غالبا ما يكون المستهلك.

غير أن هذه الحماية في بداية الأمر كانت حماية عامة نظمتها قواعد القانون المدني وقانون العقوبات لكون المستهلك كان ينظر إليه نظرة اقتصادية بحتة ، حيث كان ينظر إليه بصفته آخر عنصر من عناصر العملية الإنتاجية الذي هو المشتري) المستهلك (، لذا اتجهت القواعد العامة في بداية الأمر إلى حماية الطرف الضعيف في العقد بالخصوص حماية الإاردة أو الرضا من خلال القاعدة العامة التي تقضي بأن العقد شريعة

المتعاقدين والتي تجعل أط ارف العقد ملزمين بما تم الاتفاق عليه عند التعاقد ، وبذلك يكون جميع أط ارف العقد متسا وبين ولا يملك طرف قائونا سلطة تعلو على سلطة الطرف الآخر بحيث يمكنه من إملاء إ اردته عليه، ولما كان طرفا العقد المدني متساوين فإن لكل منهما الحق في تضمن العقد ما ى اره من شروط ما دامت لا تخالف النظام العام والآداب، وبمجرد إب ارم العقد بلتزم المتعاقدين بتنفيذ ما ورد فيه من التزامات.

لكن الملاحظ على هذه الحماية أنها حماية لاحقة على إب ارم العقد واقتناء المنتوج أو الخدمة وليست سابقة لها، كإبطال الشروط التعسفية في عقود الإذعان، وتقرير مبدا أن النص يفسر لمصلحة الطرف الضعيف في العقد... الخ . كما أن سلطة القاضي المدني محدودة عند النظر في الن ازعات التي قد تدور بين الأط ارف المتعاقدة وطرحت أمامه بشان تنفيذ ما ورد في العقد من شروط، إذ يلتزم باحترام ارادة المتعاقدين فيما تم الاتفاق عليه بينهما ما دامت لا تخالف القاعدة القانونية الآمرة. كما أن المسؤولية حسب قواعد القانون المدني تقوم على أساس قواعد المسؤولية العقدية والمسؤولية التقصيرية، فالمسؤولية العقدية تقوم في حالة الإخلال بالت ازم تعاقدي نظمته ا اردة طرفين اشتركا في إبرام العقد، ومسؤولية تفصيرية تفوم في حدود الأضرار التي قد يتعرض لها المستهلك من قبل الشخص الذي يكون قد أخل بواجبه القانوني العام وهو عدم الإضرار بالغير.

وبذلك تعتبر قواعد القانون المدني من أول المصادر التي كانت تمد المستهلك بالحماية باعتباره مشتري لامستهلك، وهي الوسيلة الوحيدة التي كان المستهلك يستخدمها لاقتضاء حقوقه في مواجهة البائع المتعاقد معه.

لكن الملاحظ أن المساواة بين طرفي العقد في ظل القواعد العامة للقانون المدني وان كان يمكن تحقيقها في مجالات كثيرة من الناحية العملية، إلا أنها في المجال التجاري خاصة بالنسبة للسلع والخدمات التي يقتنيها المستهلك فإنها تكاد تكون منعدمة، إذ أن البائع والمنتج عادة ما يفرض إ اردته على الطرف الآخر الأضعف وهو المستهلك وبذلك فإن مصلحة المستهلك المتعاقد قد تهدر في حالات كثيرة.

الاشكالية

تتمثل اشكالية هذه الدراسة في البحث عن

ماهو مفهوم وتطور التاريخي لحماية المستهلك وماهي الضمانات وفقا لقواعد قانون حماية المستهلك؟

أهمية الموضوع

تتمثل أهمية هذا الموضوع في ظل ما يشهده من حيوية تشريعية محلية ودولية، وما يكتسيه من طابع تقني يستدعى الوقوف على مدى نجاعته وتحقيقه لحماية حقيقية للمستهلك.

أهداف الدراسة

سوف نحاول من خلال دراستنا هذه، أن نبين الحماية القانونية للمستهلك من خلال تحديد وتقييم النصوص القانونية العامة والخاصة التي تنظمها وإيجاد أهم الحلول التي تجعل هذه النصوص أكثر فاعلية في تنظيمها.

أسباب اختيار الموضوع:

اخترنا هذا الموضوع لأسباب ذاتية وأخرى موضوعية:

1. الأسباب الذاتية:

تتمثل في ميلي لهذا الفرع من فروع القانون، وهو قانون حماية المستهلك باعتباره فرع جديد إلى جانب أنه موضوع الساعة.

2. الأسباب الموضوعية

تكمن في أهمية هذا النوع من المواضيع، بالإضافة إلى حداثة النصوص القانونية المنظمة له نسبيا، وكذا قلة الدراسات المتخصصة فيه في الجزائر، مقارنة بالدول الأجنبية ناهيك عن كثرة المنازعات القضائية الناشئة عنه في المحاكم الجزائرية.

المنهج المعتمد

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج التحليلي الوصفي في النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك لا سيما القانون09/03 المؤرخ في 25/02/2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش للبحث في الثغرات التي تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة في هذا القانون.

كما اعتمدنا في بعض الجزئيات على المنهج المقارن وذلك بمقارنة بعض العينات كما هو قائم في بعض التشريعات.

الدراسات السابقة

– شعباني (حنين) نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم القانونية فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2012.

– صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية والادارية تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2014.

هيكل الدراسة

وللإجابة على هذه الإشكالية، قمنا بتقسيم الموضوع الى فصلين وعتمدنا على الخطة الآتية:

حيث نتناول في الفصل الأول مفهوم وتطور التاريخي لحماية المستهلك وجاء بمبحثين وكان المبحث الاول: مفاهيم الضمانات القانونية الحماية المستهلك وفي المبحث الثاني: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك.

أما الفصل الثاني الضمانات وفقا لقواعد قانون حماية المستهلك ، وقسمناه الى مبحثين جاء في المبحث الاول: الالتزامات بالضمانات القانونية لحماية المستهلك. واما المبحث الثاني: هيئات حماية المستهلك.

لنتوصل في الأخير إلى خاتمة تقييمية حول الضمانات القانونية الحمائية المستهلك وإبراز النقائص الموجودة في القواعد الخاصة بحماية المستهلك، مقترحين في نفس الوقت بعض الحلول.

الفصل الاول:

المفهوم والتطور التاريخي لحماية المستهلك

المبحث الأول: مفاهيم الضمانات القانونية الحماية المستهلك

المطلب الاول: تعريف ضمانات حماية المستهلك.

لقد أثار تعريف المستهلك جدلا فقهيا لذلك نحاول توضيح وجهة نظر كل من الفقه والمشرع الجزائري بخصوص ذلك:

1- التعريف الفقهي:

لا يوجد خلاف في الفقه حول إصباغ صفة المستهلك من حيث المبدأ على الأشخاص الطبيعيين الذين يتصرفون لتلبية حاجاتهم الذاتية والعائلية من السلع والخدمات، في المقابل دب خلاف فقهي حول إصباغ هذه الصفة على الأشخاص المعنوية والمهنيين الذين يتعاقدون في إطار نشاطاتهم المهنية ولكن في غير تخصصاتهم.

ففيما يخص شمول مفهوم المستهلك للأشخاص المعنوية أو لبعضهم على الأقل ، ظهر هناك اتجاهان[1]؛ الأول يرى بضرورة الأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك وحصره في الأشخاص الطبيعيين تحديدا، ذلك أن شمول الأشخاص المعنوية بقواعد حماية المستهلك يخالف الحكمة التي شرع من أجلها قانون الاستهلاك كونه يتمثل في مجموعة من التدابير التي تهدف إلى السماح للشخص الطبيعي بإعطاء رضاء حر ومستنير، وبذلك يعرف المستهلك بأنه: "شخص طبيعي يحصل أو يمكن أن يحصل على أشياء استهلاكية أو خدمات من نفس الطبيعة لغرض منفرد هو إشباع حاجاته الشخصية وأو العائلية مع استبعاد .

المشاريع والمهن الحرة من ذلك[2]. أما الاتجاه الثاني فيرى ضرورة الأخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك بحيث تشمل الحماية الأشخاص المعنوية إلى جانب الأشخاص الطبيعيين أما فيما يخص إصباغ صفة المستهلك على المهني خصوصا عندما يتصرف ضمن إطار نشاطه المهني ولكن[3] في غير تخصصه، انقسم الفقه بشأن ذلك إلى اتجاهين ونتيجة

[1] يوسف شندي : " المفهوم القانوني اللمستهلك د ارسة تحليلية مقارنة ، مجلة الشريعة والقانون ، العدد 44 ، السنة الرابعة والعشرون ، أكتوبر 2010 ، ص.126.

[2] المرجع نفسه ، ص.162 ، 163

[3] محمود عبد الرحيم الديب ، الحماية المدنية للمستهلك) دارسة مقارنة (، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2011 ، ص.25، 26

ـ للانتقادات الموجهة لكل اتجاه ظهر اتجاه ثالث يوفق بينهما[1]، كما يلي:

1-1 تعريف المستهلك وفق الاتجاه المضيق:

يعتبر الاتجاه الضيق لفكرة المستهلك هو الاتجاه السائد في الفقه والقضاء بالخصوص في فرنسا[2]، ويركز أنصار هذا الاتجاه في تعريفهم للمستهلك على غرض الشخص من التعاقد الذي يجب أن يكون غير مهني[3]، وبذلك يذهب أصحاب هذا الاتجاه إلى إعطاء تصور ضيق المفهوم المستهلك، بحيث يتم قصر نطاق الحماية على الشخص الذي تتوفر عنده حالة من الضعف مقارنة بالمتعاقد الآخر ، وذلك بالنظر إلى طبيعة السلعة أو الخدمة موضوع العقد والظروف التي جرى فيها التعاقد، لانسجام ذلك مع الغاية والحكمة التي شرعت من أجلها قواعد حماية المستهلك.[4]

غير أن أنصار هذا ال أري اختلفوا فيما بينهم بخصوص هذا التصور.[5]

فيرى البعض أن المستهلك هو الشخص الذي يتعاقد مع المهنيين بعقود متعددة ومتنوعة بهدف الحصول على سلعة أو منتج أو خدمة معينة لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية ، وبذلك يخرج من مفهوم المستهلك كل شخص يتعاقد من أجل الحصول على سلعة أو منتج لأغ ارض مهنته أو حرفته أو المشروع الذي يمتلكه، ويخرج من مفهوم المستهلك الشخص الذي يقوم بش ارء السلع من أجل إعادة بيعها.[6]

---

[1] المرجع نفسه ، ص.20 – 24. وكذا يوسف شندي ، المرجع السابق ، ص.163 – 165.

[2] دليا مباركة ،" الحماية القانونية لرضا مستهلكي السلع والخدمات ، " المجلة المغربية للاقتصاد والقانون ، العدد3، 2001 ص 46؛ وكذا
Yves GUYON , Droit des affaires, T1, 3éme Edition , Economica , Paris, 1994, p.940.

[3] محمد عبد الشافي إسماعيل ، الإعلانات التجارية الخادعة ومدى الحماية التي يكفلها المشرع الجنائي لذلك ، دار النهضة العربية ، مصر ، ط1، 1999، ص. 12.

[4] يوسف شندي ، المرجع السابق ، ص 164 ، 165.

[5] مساعد زيد المطيري ، الحماية المدنية للمستهلك في القانونين المصري والكويتي ، ط 1 ، د د ن : 2007 ، ص .24 ، 25، 26.
وكذا حمد الله محمد حمد الله و حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك) دارسة مقارنة (، دار الفكر العربي ، مصر ، 1997 ، ص10، 11.

[6] رحيم احمد آمانج ، حماية المستهلك في نطاق العقد) دارسة تحليلية مقارنة في القانون المدني (، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، ط1، لبنان،2010 ، ص35، 26.

– وبذهب أري آخر إلى تعريف المستهلك بأنه[1]: الشخص الذي يستخدم السلع والمنتجاتلإشباع حاجاته الخاصة وحاجات من يعولهم وليس لإعادة بيعها أو تحويلها أو استخداما في مجال مهنته، وفي مجال الخدمات يعتبر المستهلك كل شخص يستفيد من خدمة، وبذلك أضاف هذا الاتجاه إلى مفهوم المستهلك المستفيد من الخدمات .

ويذهب الاتجاه الثالث إلى القول بأن المستهلك: هو الشخص الذي يمارس عمليات الاستهلاك بمفهومها القانوني، أي التصرفات القانونية التي من خلالها يستطيع الحصول على خدمة أو سلعة معينة بهدف إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، إذن فالمستهلك حسب هذا ال أري هو من يبرم عقد شراه مواد غذائية أو سيارة وغير ذلك من تصرفات[2].

وعلى ذلك يتضح من خلال التعريفات السابقة للمفهوم الضيق للمستهلك، أنه لاكتساب الشخص صفة المستهلك يستلزم توافر ثلاثة ضوابط تتمثل فيما يلي[3]:

– أن يكون المستهلك في الغالب شخصا طبيعيا وليس شخصا معنويا، يحصل على سلع أو خدمات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو تلك التي ترتبط بشؤون حياته اليومية باب ارم عقود مع أط ارف أخرى عادة ما تكون أط ارف مهنية، وتسمى هذه العقود بعقود الاستهلاك.

– أن يكون محل الاستهلاك هو السلع أو الخدمات لكي ينتفع بها، فلا يقتصر محل الاستهلاك على السلع دون الخدمات على أن تصلح كل هذه الأموال التي تم ش ارؤها بهدف الاستعمال غير المهني أي دون أن يكون له نية المضاربة عن طريق إعادة بيعها أو تصنيعها.

---

[1] دنيا مباركة ، المرجع السابق ، ص.47

[2] حمد الله محمد حمد الله و حماية ... ، المرجع السابق ، ص.11 ، 12.

[3] د محمد بودالي ، حماية المستهلك في القانون المقارن) دارسة مقارنة في القانون الفرنسي (، دار الكتاب الحديث ، ط 2006 ، مصر ، ص24، 25، وكذا عمارة عمارة الحماية الج ازنية للمستهلك – الغش والتدليس في المواد الغذائية والطبية –(، الملتقي الوطني حول القانون الاقتصادي الج ازئري ، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، 2007 ، 2003 ، ص. 4.7 وكذا عبد الحميد الديسطي عبد الحميد ، آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسؤولية المنتج ،) رسالة دكتواره (جامعة المنصورة ، كلية الحقوق ، 2003 ، ص.15.؛ وكذا عاطف عبد الحميد حسن ، حماية المستهلك ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1996 ، ص23 ، 24. ؛ وكذا عبد المنعم موسى إب ارهيم ، حماية المستهلك دارسة مقارنة ، الحلبي الحقوقية ، ط1 ، 2007 ، بيروت ، ص21، 22

ولكن لا تقتصر عملية الاستهلاك على الأشياء التي تستهلك أو تنتهي من أول استعمال لها كالأغذية، فهناك أشياء مستديمة لكنها قابلة للاستهلاك السيا ارت والأجهزة.

المنزلية، كما يشمل الاستهلاك أداء الكثير من الخدمات التي بعضها ذو طابع مادهوبعضها ذو طابع مالي كعقود التأمين وتنظيف الملابس... الخ، وبعضها الآخر ذو طابع ذهني وفكري كالاستشا ارت القانونية والخدمات الطبية ... الخ.

– الغرض غير المهني وهذا هو المعيار الجوهري، فيعتبر مستهلها ذلك الذي يحصل على السلعة او المال لغرض غير مهني أي لغرض إشباع حاجاته الشخصية أو المنزلية أو العائلية، أي أن المستهلك لا يتمتع بالقدرة الفنية للحكم على ما يسعى إلى اقتنائه أو الحصول عليه من سلع أو خدمات من ناحية الجودة، كما لا يمكنه القيام بالصيانة الدورية الفنية لكثير من هذه الأشياء على غارر المحترفين من منتجين وبائعين وغيرهم من الموزعين الذين يقومون بإنتاج السلع الاستهلاكية وتسويقها بشكل دوري سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين وأيا كان انتماؤهم إلى القانون الخاص أو القانون العام.

ويستند هذا الاتجاه الضيق في تعريف المستهلك إلى مجموعة من الحجج[1] هي:

– أن المحترف الذي ينصرف خارج مجال اختصاصه لن يكون ضعيفا كالمستهلك البسيط فمن يتعاقد لحاجات مهنته يكون أكثر خبرة من ذلك الذي يتعاقد لغرض خاص بالتالي يحسن الدفاع عن مصالحه بشكل أفضل، واذا صادف وجود محترف في وضعية ضعف فإن ذلك لا يستدعي حمايته بقواعد خاصة.[2]

– أن الأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك من شأنه أن يؤدي إلى تحقيق الأمن القانوني المنشود والذي لا يتحقق في ظل المفهوم الواسع.

– أنه إذا صادف وأن وجد المحترف في وضعية ضعف فإن ذلك يستدعي حماية بقواعد العامة للقانون المدني لا بقواعد قانون الاستهلاك التي تقتصر على حماية المستهلكين وحدهم دون غيرهم.

[1] محمد بودالي ، حماية ... ، المرجع السابق ، ص.24 ، 25. ؛ وكذا محمد عبد الشافي إسماعيل ، المرجع السابق ، ص. 19.

[2] Didier FERRIER, La protection des consommateurs, Dalloz, Paris, 1996, p.53.

غير أن التعريفات التي أوردها هذا الاتجاه لم تسلم من النقد كما يلي[1]:

– أن البحث لمعرفة ما إذا كان المهني يتصرف داخل مجال اختصاصه أم لا يتطلب د ارسة جميع الحالات وهو أمر يصعب تحقيقه.

– أن تضييق مفهوم المستهلك يؤدي إلى حصره في طائفة الأشخاص الطبيعيين دونالأشخاص المعنوية التي تتعاقد مع المهنيين في حين تجد أن المشرع لم يقصر الحماية القانونية التي تقررت من خلال قوانين حماية المستهلك على الأشخاص الطبيعية.

– تصور أنصار هذا التعريف بأن المستهلك هو الذي يهتم بإشباع حاجاته الشخصية وحاجات أف أرد أسرته من مأكل ومشرب وملبس ومسكن وخدمات استهلاكية، في حين نجد أن المستهلك يبرم الكثير من العقود التي لا يهدف من وارئها الإشباع المادي.

2–1 تعريف المستهلك وفقا للاتجاه الموسع:

يرى أصحاب هذا الاتجاه ضرورة الأخذ بالمفهوم الواسع للمستهلك وذلك من أجل مد نطاق الحماية على أكبر شريحة ممكنة من الأشخاص، ويقصد بالمستهلك حسب هذا الاتجاه بأنه: "كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك أي بمعنى استعمال أو استخدام مال أو خدمة سواء لاستعماله الشخصي أو المهني[2].

وبذلك يعتبر مستهلها من يشتري سيارة لاستعماله الشخصي ومن يشتري سيارة الاستعماله المهني لأن السيارة تستهلك في الحالتين عن طريق استعمالها، لكن يستبعد من هذا التصور لمفهوم المستهلك فرض الش ارء من أجل إعادة البيع لأن المال لا يستهلك هنا[3].

---

[1] مساعد اليد المطيري ، المرجع السابق ، ص12،11 محمود عبد الرحيم الديب ، المرجع السابق ، ص..26.

[2] يوسف شندي ، المرجع السابق ، ص.163ء ؛ وكذا دنيا مباركة ، المرجع السابق ، ص، 47، 4 وكذا حمد الله محمد حمد الله ، حماية ،،، ، المرجع السابق ، ص 17.

[3] نبيل محمد أحمد صبيح ، " حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية) دارسة مقارنة ، " (مجلة الحقوق و العدد الثاني ، السنة الثانية والثلاثون ، يونيو 2008 ، ص.174.؛ محمد إب ارهيم بند اروي ، " نحو مفهوم أوسع لحماية المستهلك في عقود الإذعان) د ارسة مقارنة في القانون المصري والإما ارتي والفرنسي ، " (مجلة الأمن والقانون ، العدد الأول ، السنة الثامنة ، يناير 2000 ، ص.21. ؛ وكذا عاطف عبد الحميد حسن ، حماية المستهلك ، المرجع السابق ، ص.25 3 ممدوح عبد الرحيم الديب ، المرجع السابق ، ص 15. ؛ وكذا حمد الله محمد حمد الله ، حماية ،،، و المرجع السابق ص. 17.

ويهدف أنصار هذا الاتجاه إلى بسط نطاق الحماية التشريعية إلى المهي عندما يبرم تصرفات قانونية لإشباع حاجاته المهنية ولكن ليست داخلة في نطاق مهنته. إذن وفقا لهذا المفهوم يعتبر مستهلكا المحترف الذي يتصرف خارج مجال اختصاصه المهني وذلك على أساس أن هذا المحترف غير المتخصص يظهر كذلك كمتعاقد غير محترف فيكون في وضعية ضعف تشبه وضعية المستهلك العادي[1].

ويستند أنصار هذا الاتجاه إلى أن القضاء الفرنسي اتجه إلى تمديد نطاق تطبيق قانونالاستهلاك ليشمل بالحماية الأشخاص الذين يتصرفون لغرض مهني ولكن خارج اختصاصهم المهني، وذلك على أساس قرينة الضعف التي يتحدد بناء عليها مفهوم المستهلك.

ولقد عاب أنصار الاتجاه المضيق على أنصار هذا الاتجاه في كون أن الاعتداد بالمؤهلات الخاصة بكل مستهلك من شأنه أن يثيرن ازعات لا نهاية لها وينزع عن قانون الاستهلاك فعاليته ويخرجه عن الهدف الذي توخاه المشرع وهو حماية المستهلك الذي لا يكون متكافي من الناحية الفنية والاقتصادية مع المهني المتخصص[2].

واستند هذا الاتجاه إلى الأسس التالية[3]:

– أن المشتري سواء كان مستهلكا بالمفهوم الضيق أو مهنيا يضع ثقته في البائع المهني متوخيا فيه الحرص على سلامة المتعاملين معه.

– تعقد المنتجات الصناعية الحديثة وصعوبة التعرف على ما بشوبها من عيوب بمجرد فحصها حتى ولو كان القائم بهذا الفحص فنيا متخصصان

– أن نصوص القانون لا تفرق بشأن دعوى الضمان عن العيب الخفي بين المشتري المهني والمشتري العادي أو البسيط،

[1] د محمد بودالي ، حماية .. ، المرجع السابق ، ص 22، 23

[2] محمد إبارهيم بشد اروي ، المرجع السابق، ص.61

[3] مساعد زيد المطيري ، المرجع السابق ، ص،31 ، 32

– أنه يجب فهم مصطلح غير مهني على أنه ليس مهنيا في نفس تخصص الطرف الآخر في العقد وعلى هذا الأساس فإن طبقة المستهلك تتسع لتشمل كل من يتعامل من أجل الحصول على سلعة وهو لا يعلم بمكوناتها وكيفية حفظها وليس قاد ار على الحكم عليها

1–3– الاتجاه الموفق

يحاول هذا الاتجاه التوفيق بين الاتجاهين السابقين منبعا مسلكا وسطا بينهما بما يحقق التوازن بين الأمرين، تقرير حماية المهني غير المتخصص في جميع الأحوال والظروف، واستبعاده من نطاق الحماية بصورة آلية. إذا بمفهوم هذا الاتجاه يتم إدخال المهني ضمن مفهوم المستهلك إذا كان ينقصه الاختصاص القانوني والفني اتجاه مي آخر متخصص، في المقابل يتم استبعاده من هذا المفهوم، إذا تبين انه متخصص أو كان بإمكانه الاستعلام بنفسه بالنظر إلى البناء القانوني لشركته، فلا يعقل مثلا تفرير حماية لشركة ضخمة من الشروط التعسفية في مواجهة أحد صغار الحرفيين، بحجة أنه كان ينقصها الاختصاص الفني والقانوني في موضوع العقد قانون حماية المستهلك بهدف إلى حماية الطرف الضعيف في مواجهة الطرف القوي وليس العكس.[1]

المطلب الثاني: تعريف القانوني للمستهلك:

أوردت المادة 02 الفقرة 09 من المرسوم التنفيذي 90–39 المؤرخ في 30 يناير 1990 المتعلق بم ارقبة الجودة وقمع الغش[2]، تعريفا للمستهلك حيث نصت على ما يلي:

"المستهلك" كل شخص يفتي بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدين للاستعمال الوسيطي أو النهائي لسد حاجته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به."

[1] يوسف شندي ، المرجع السابق ، ص.165.

[2] الجريدة الرسمية عدد 05 ، الصادرة بتاريخ31/01/1390

كما أورد القانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية في مادته الثالثة 03 الفقرة 02 [1]تعريفا آخر للمستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني."

كما أورد القانون 09-03 المؤرخ في 25 فب ارير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في مادة 03 فقرة 01 [2]تعريف ثالث للمستهلك، حيث عرفته بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخر أو حيوان متكفل به."

وباي ارد المشرع هذه التعاريف، نجده قد خالف جل أو غالبية التشريعات التي تركت أمر تعريف المستهلك للفقه والقضاء.

يلاحظ من خلال هذه التعريفات أن المشرع لم يفرض شكلا معينا لقيام العلاقة الاستهلاكية، بل جعلها تنشأ لمجرد اقتناء المنتوج أو الخدمة المعروضة للاستهلاك من طرف المستهلك.[3]

كما أنه من خلال التعاريف التي أوردها المشرع الجزائري يمكن أن تستخرج مجموعة من العناصر تتمثل فيما يلي[4]:

2-1شخص يقتني أو يستعمل:

من خلال المواد السابقة يتبين أنه تناول نوعا واحدا منالمستهلكين وهو المقتني فقط لمنتوج أو خدمة، أما المستعمل فلم يشمله التعريف وبالتالي لا تشمله قواعد الحماية الخاصة الواردة في قانون حماية المستهلك، وذلك رغم اتفاق أغلبية الفقه والقوانين المقارنة على دخول المستعمل في مفهوم المستهلك بوصفه يمثل غالبية المستهلكين.[5]

[1] الجريدة الرسمية عدد 1، الصادرة بتاريخ27/05/2004

[2] الجريدة الرسمية عدد 15، الصادرة بتاريخ08/03/2009

[3] علي بولحية بن بو خميس ، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجازئري ، دار الهدى ، الج ازتر ، 2000، ص. 16.

[4] محمد بودالي ، حماية ... ، المرجع السابق ، ص 29 - 31.

[5] الجريدة الرسمية رقم 40 ، الصادرة بتاريخ19/09/1390

فالمستهلك الذي يفتي هو غالبا من يستعمل المال أو الخدمة، لكن قد يستعمله غيره كأف أرد أسرته والذين هم من الغير بالنسبة للعقد الذي أبرمه المقتني، لذا كان على المشرع الجزائري تحديد مجال تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث الأشخاص بشكل واضح ليشمل المقتني والمستعمل على حد سواء.

والمستهلك هو عادة شخص طبيعي كما أن الغرض الغير مهني لعملية الاقتناء والاستعمال يتطلب وجود حاجات شخصية، وهو ما يفترض أن يكون المستهلك شخصا طبيعيا، غير أن ذلك لا يمنع من اعتبار الأشخاص المعنوية للخاضعة للقانون الجمعيات ذات الأغ ارض غير التجارية من مشتملات الحماية التي يقرها قانون حماية المستهلك، وهو الأمر الذي أكد عليه المشرع الجزائري في قانون حماية المستهلك الساري.

2-2 منتجات أو خدمات:

* **المنتجات:** عرفت المادة 02 الفقرة الأولى من المرسوم التنفيذي 90-39 السابق الذكر المنتوج بأنه: "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية".

كما عرفته المادة 02 الفقرة 02 من المرسوم التنفيذي 90-266 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات بأنه: "هو كل ما يقتنيه المستهلك من منتوج مادي أو خدمة ".

وعرفه القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك السابق الذكر في مادته 03 الفقرة 10 بأنه: "كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا".

من خلال هذه التعاريف يتبين اتساع نطاق حماية المستهلك من حيث الموضوع فكل

الأموال يمكن أن تكون محلا للاستهلاك مادام تم اقتناؤها أو استعمالها لغرض شخصي أو عائلي أي غير مهني.[1]

ويشمل المنتوج كل المنقولات المادية دون أن يقتصر على الأشياء التي تهلك أولمرة بل يشمل على المنتجات التي تهلك بالاستعمال المتكرر مع الزمن السيا ارت...الخ،[2] كما يذهب ال أري الغالب في الفقه

[1] Jean Calais - AULOY , droit de la consommation , DALLOZ , Paris, 1980, p-87.

[2] Jean Calais - AULOY et Frank STEINMETZ, droit de la consommation, 6eme édition, précis, Dalloz, 2003, p.8.

إلى اعتبار العقا ارت منتوجا قابلا للاستهلاك وبالتالي يخضع القواعد الحماية الخاصة التي يقررها قانون حماية المستهلك.

كما يستبعد من نطاق قانون حماية المستهلك بعض المنتجات لكونها منظمة بقوانين خاصة نظ ار لخطورتها أو تعقيدها وبالتالي مساسها بأمن وسلامة المستهلك، ومنها الأسلحة سواء كانت معدة للحرب أو غير معدة لذلك كأسلحة الصيد والأسلحة البيضاء وكذا المواد المتفجرة والمواد السامة والمخدرة.[1]

* **الخدمات:** الخدمة عرفها المشرع الجزائري في المادة 02 فقرة 04 من المرسوم 90-39 السابق الذكر بأنها: "كل مجهود يقدم ما عدا تسليم منتوج ولو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو دعما له" ومفهوم الخدمة يشمل جميع أداءات الأعمال القابلة للتقدير نقدا سواء كانت هذه الأعمال مادية أو مالية أو عقلية[2]، وقد أخرج المشرع من زمرة الخدمات الالتزام بتسليم المنتوج واعتبره التزاما واقعا على عاتق أحد المتعاقدين الذي هو البائع حسب المادة 364 من القانون المدني الجزائري.[3]

2-3- معدة للاستعمال النهائي: يرى البعض أن المشرع قصد أن يشمل مفهوم المستهلك حسب المرسوم 90-39 ليس فقط المستهلك الأخير الذي يقتني لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية وانما يشمل أيضا المستهلك الوسيط وهو المحترف الذي يتصرف لأ غ ارض مهنية تتمثل في حاجاته الاستثمارية تمي از له عن المحترف الذي يستعمل المنتجات لتصنيع منتجات أخرى أي استعمال منتوج لإعادة التصنيع والإنتاج وليس استعمال المنتوج للاستهلاك.

هذا الأمر جعل من المشرع يقع في نوع من التناقض، فمن جهة ينص على سدحاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به، ومن جهة أخرى بنص علباستعمال الأ غ ارض مهنية استثمارية، لكن المشرع بموجب القانون الجديد لحماية المستهلك 09-03 قد حذف من التعريف عبارة الاستعمال الوسيط وترك فقط عبارة الاستعمال النهائي، بذلك يكون المشرع في اعتقادنا قد أخرج المحترف المتخصص

[1] M KAHLOULA et G MEKAMCHA," protection du consommateur en droit algérien", 3 Revue idara , volume 5, numéro No 2, 1995, p. 18.

[2] 45 M KAHLOULA et G MEKAMCHA protection ..., No2, Op.cit., p.15.

[3] Jean Calais op.cit., p,88 , 87.

من نطاق الحماية المقررة بموجب قانون حماية المستهلك، كما يكون قد أخذ بالمفهوم الضيق لمفهوم المستهلك[1].

2-4- لسد الحاجات الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به: إن المعيار الجوهري لتحديد مفهوم المستهلك وتمييزه عن غيره هو الغرض من الاقتناء أو الاستعمال ، فيعتبر مستهلك كل من يقتني أو يستعمل منتوجا أو خدمة لغرض شخصي أو عائلي، أي الغرض غير مهني كش اره مواد غذائية أو علاجه في عيادة طبية أو ش ارء أجهزة كهرومنزلية البنية أو سيارة سياحية.[2]

فعقد الاستهلاك لا يقتصر على أط ارفه المحترف والمفتي أو المستعمل، بل يمتد ليشمل الأشخاص الذين هم تحت كفالة المقتني والذين تمت لصالحهم عملية الاقتناء فهم مستهلكين تمتد الحماية التي توفرها قواعد قانون حماية المستهلك لتشملهم.

كما تشمل الحماية الحيوان بوصفه شريكا وارتباطه الوثيق بالمصالح البشرية وبالمنافع الاقتصادية التي يحققها، وبذلك أعطى المشرع للحيوان نظرة مغايرة للنظرة السابقة في القانون المدني باعتباره شيئا من الأشياء.

المطلب الثالث: المفهوم الاقتصادي للمستهلك: المستهلك في المفهوم الاقتصادي يحدد بأنه كل فرد يشتري سلع أو خدمات لاستعماله الشخصي وليس من أجل التصنيع، والمستهلك يكون هو الشخص الأخير الذي يحوز ملكية السلعة بحيث لا تنتقل إلى شخص أخر بعده.[3]

وبذلك يمكن التفرقة في المفهوم الاقتصادي للمستهلك بين ثلاثة أنواع من المفاهيم[4]:

3-1- استهلاك الأفارد والعائلات والاستهلاك الجماعي: استهلاك الأف ارد والعائلات هو عملية استخدام السلع والخدمات الاقتصادية لإشباع حاجات الأف ارد والعائلات، أما الاستهلاك الجماعي فإنه يشمل اتفاق الإدارة على ما تحتاج إليه من سلع وخدمات حتى تتمكن من تأدية الخدمات العامة سواء كانت بالمجان أو بمقابلة .[5]

---

[1] موالك : " الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري " ، المجلة الجازئرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية ، الجزء 27 ، الديوان الوطني للأشغال التربوية ، 2001 ، ص.31.

[2] السيد خليل هيكل و تحو القانون الإداري الاستهلاكي في سبيل حماية المستهلك ، دار النهضة, – العربية ، 1999 ، ص. 27 – 25

[3] Jean Calais ALLOY et Frank STEINMETZ, Op.cit., P9

[4] محمد حسين نصيف ، النظرية العامة في الحماية الجنائية للمستهلك ، دار النهضة العربية، مصر ، 1992 ، ص.203.

[5] Jean Calais – AULOY, droit …, Op.cit., p.1, 2.

3-2- الاستهلاك السوق أو النقدي والاستهلاك الذاتي: يعرف الاستهلاك السوق أو النقدي بأنه عملية استخدام السلع والخدمات الاقتصادية لإشباع الحاجات وذلك عن طريق ش اره هذه السلع والخدمات من الأسواق مقابل مبالغ نقدية، أما الاستهلاك الذاتي فيعرف بأنه عملية استخدام السلع والخدمات الاقتصادية التي ينتجها الأف ارد دون ظهورها في الأسواق ودخولها في نطاق التبادل

3.3 الاستهلاك السلعي والاستهلاك الخدمي: يمكن تعريف الاستهلاك السلعي بأنه استخدام المال له وجود مادي لإشباع حاجات الإنسان الغذاء أو الكساء أو السكن أو ما شابه، أما الاستهلاك الخدمي فيمكن تعريفه بأنه استخدام مال ليس له وجود مادي مثل استشارة الطبيب.

ويبدو أن المفهوم الاقتصادي للمستهلك ينظر إلى هذا الأخير بأنه الحلقة الأخيرة في السلسلة الإنتاجية المستهلك النهائي[1]، ولا ينظر إليه في مركز الطرف المتعاقد الذي يجب حمايته كما هو عليه الحال في التعريف القانونية.[2]

ثانيا: تعريف المهني.

بعرف المهني بأنه[3]: "الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتعاقد في إطار مباشرة نشاطه المهني، سواء كان هذا النشاط إنتاجا أو توزيعا أو تقديم خدمة."

كما عرفه بأنه[4]: "الشخص الذي يتمتع بالعناصر الثلاثة للأفضلية والمقدرة الفنية

والتفوق وهي:

[1] Rabeh Ratib BASTA, "Le Consommateur et la Société Économique" Revue de recherche juridique et économique, quatrième année, No1.janvier 1989, p.3.

[2] Jean Calais - AULOY droit ..., Op.cit., p.1.

[3] Jean Calais-AULOY et Frank STEINMETZ, Op.cit., p.4.

[4] عبد الحميد حسن عاطف ، حماية المستهلك) الحماية المدنية للمستهلك من الشروط التعسفية في عقود الإذعان ، وفي العقود المبرمة بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين وفقا للمادة 35 من القانون الفرنسي الصادر في 10 يناير 1978 المتعلق بحماية واعلام المستهلكين بالسلع والخدمات (، دار النهضة العربية ، مصر ، 1992 ، ص.37.؛ وكذا حمد الله محمد حمد الله ، حماية... ، المرجع السابق ، ص.36

– القدرة الفنية: حيث يكون قاد ار بوجه خاص على معرفة العناصر المختلفة المنتجاتهوخدماته التي يقدمها.

– القدرة القانونية: وذلك يستمده من واقع خبرته بهذا النوع من التجارة.

– القدرة الاقتصادية: تتجسد في كون بعض الأنشطة تكون من الناحية العملية محلا للاحتكار الفعلي أو القانوني .

هذه القدرات الثلاثة للمهني تسمح له فرض إ اردته على المستهلك."

كما عرف أيضا بأنه: "الشخص الذي تتوفر لديه المعلومات والبيانات والمعرفة التي تسمح له بالتعاقد على بينة ود ارية مما يمنع دون حاجته إلى حماية خاصة مثل المستهلك"[1] كما عرف من جانب آخر بأنه: "الشخص الذي يعلم دقائق السلعة أو الخدمة التي يتعاقد بشأنها مع المستهلك الذي يجهل خصائص تلك السلعة أو الخدمة ومكوناتها ،والمحترف هو صاحب مركز القوة من الناحية الاقتصادية أو من ناحية ما يتوفر لديه من معلومات وهو المدين بالالتزام بإعلام المستهلك لتنوير رضائه بما سيتعاقد عليه.[2]

اما في الجزائر عرف المهني في نص المادة 2 من المرسوم التنفيذي 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات سابق الذكر بأنه: "كل منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي أو تاجر أو مستورد أو موزع وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتوج أو الخدمة للاستهلاك. "

وبذلك فالمهني هو من يمارس نشاطا مهنيا على وجه الإحت ارف بهدف الحصول على الربح ، فقد تكون الحرفة صناعية أو تجارية أو زارعية أو فنية أو مهنة حرة، وقد يكون المهني شخصا طبيعيا أو شخصا معنويا خاضع للقانون العام أو للقانون الخاصة.[3]

[1] مساعد زيد المطيري، المرجع السابق، ص، 46. 4 وكنا حمد الله محمد حمد الله ، حماية. ، المرجع السابق ، ص.37.

[2] فاتح حسين حوى ، الوجيز في قانون حماية المستهلك ، متشوارت الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2012 ، ص.30

[3] ب موالك ، المرجع السابق ، ص 32.

المبحث الثاني: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك

المطلب الأول: من حيث الاشخاص

كل متدخل في عملية عرض المنتوج للاستهلاك

أ- من حيث محل المستهلك ب تطبيق على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك

ب- من حيث العقود تسري على عقود المعاوضة وكذا عقود التبرع وفي مايلي، ومن خلال هذه الجوانب الثلاث، سنحاول عرض وتحليل نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك، عسانا بذلك نسهم في تحديد مسألة أولية غاية في الأهمية بالنظر لما يرتبط بنطاق تطبيق هذا القانون.

كان نتيجة التطور العلمي والتكنولوجي والتقدم الصناعي الذي شهده العالم منذ الثورة الصناعية ظهور [1]سلع جديدة تتسم بطابعها الفني المعقد في تصنيعها وفي طريقة استعمالها وازدحام الأسواق بأنواع من المنتوجات والخدمات بشكل لم يكن معهود من ذي قبل، والتي قد يمثل استهلاكها أو استخدامها خطرا على أمن المستهلك وسلامته وصحته بالرغم من أن هذه السلع والمنتجات لا يلحقها عيب خفي بالمعنى المعروف في القانون المدنية، كالمنتجات الكهربائية والكيميائية والألعاب وبالخصوص السلع الغذائية، وبالتالي تنوعت الأض ارر التي قد تلحق بمستعملي تلك المنتجات أو مستهلكيها ،ولعل أفضل دليل على ذلك هو ما تطلعنا عليه وسائل الإعلام المختلفة يوميا عن مثل هذه الحوادثة.[2]

---

[1] احمد عبد العال أبو قرين ، نحو قانون لحماية المستهلك) ماهيته ، مصادره ، موضوعاته (، جامعة الملك سعود ، السعودية ، 1993، ص.99

[2] أوردت جريدة الشعب ، يومية ج ازئرية ، عدد 13943 ، 20 افريل 2006 ، ص. 5. تحت عنوان : فبما يتواصل بيع الخبز بطرق فوضوية بتلمسان ، حجز 23 قنطار من الأغذية الفاسدة جاء فيه : " دمر عناصر م ارقبة الجودة و قمع الغش في ارية 23 قنطار من الأغذية الفاسدة بولاية تلمسان تم حجزها أثناء عمليات م ارقبة لبعض الدوائر وشمل الحجز 137 كلغ لحم مجمد و 665 قارورة خل و 195 زجاجة زيت الطهي مجهولة الهوية و أكثر من 400 كلغ ما بين ليمون و برتقال غير صالحين للاستهلاك و غيرها من المواد الغذائية." -كما أوردت جريدة الخير ، يومية ج ازدرية ، عدد 4950، 01 مارس 2007 ، ص. 9. تحت عنوان ملاحق كهربائية و أجهزة تدفئة مقلدة تغرق السوق الوطنية تسرب الغاز يحدث 79 انفجار و بقتل 33 شخص العام الماضي وجاء فيه :" تشير الإحصائيات الأخيرة لمصالح الحماية المدنية إلى أن أجهزة التدفئة المقلدة التي تباع في السوق الوطنية غير مطابقة تماما للمقاييس الأمنية، وهو ما يقف وارء عدد كبير من حالات الاختناق ... وهو ما يتطلب تسخرة أجهزة ومخابر من أجل الم ارقبة و اجاره التجارب على المنتجات المستوردة من خلال صياغة قوائم معايير الجودة خاصة بالمنتجات التي يجب حمايتها ونشرها لدى الجهات المختصة سيما مصالح كل من الجمارك والمركز الوطني لم ارقبة الجودة و التغليف "كاك " ...، أن الش ار ارت الناتجة عن التوصيلات الكهربائية تمثل السبب المباشر لأكثر من 7 بالمائة من نسبة الوافيات التي تم تسجيلها خلال جميع التدخلات التي قامت بها مصالح الحماية خلال سنة 2006 ، ... أن هذه المصالح فامت في نفس الفترة بحوالي 300 ألف تدخل ، حيث بلغ عدد الواقيات 6402 فيما تجاوز عدد الج رحى 292 ألف شخص"

وبالرغم من إد ارك الجمهور لمخاطر هذه المنتوجات، فإن ذلك لم يقلل من إقباله عليها، ومرد ذلك يرجع إلى أمرين[1]:

– الأول يتمثل في ازدياد أهمية هذه المنتجات وضرورتها في حياتنا اليومية، فالاعتماد عليها بيسر على الناس حياتهم وحقق لهم أسباب المتعة والرفاهية، لذلك كان طبيعيا أن يزداد اعتمادهم عليها، كما أدي التطور إلى تحول ما كان ينظر إليه على أنه كماليات إلى ضرورة أساسية دون أن يعيا الناس بالإخطار التي تهددهم في أرواحهم وأموالهم،

– الثاني يتعلق بالدور الذي تلعبه وسائل الدعاية والإعلان فقد واكب التطور الصناعي تطوار هائلا في أساليب الدعاية والإعلان، بحيث أن مطاردة هذه الدعاية للمستهلكين تكاد تنسيهم مضارها المحتملة، بل أن المشروعات الصناعية لا تتردد أحيانا في اللجوء إلى الدعاية المضللة التي تنطوي على مغالطات علمية ولا يعنيها إلا تحقيق رقم من المبيعات .

والأصل أن تكون المنتوجات والخدمات المعروضة للاستهلاك في السوق مطابقة للرغبة والتوقع المشروع من جانب المستهلكين الذين تقدم إليهم تلك المنتجات ، ويتم تقدير الرغبة المشروعة والعادلة للمستهلكين في ضوء عدة عوامل أهمها طبيعة المنتج أو الخدمة، الغرض منها ، الحالة التقنية والمعلومات التي يقدمها المنتجون والموزعون.

وتعد الرغبة أو الحاجة المشروعة أو المتوقعة أم ار من شأن المستهلكين، إذ ليس من حق المهنيين أن يحددوا ما هو أحسن أو رديء لعملائهم ، وبالمقابل ليس من حق المستهلك أن ينتظر أو يتوقع إلا ما هو معقول في ضوء الظروف الاقتصادية والحالة التقنية القائمة، وما يكون جاى از أن يتوقعه المستهلكون يمكن تقديره بطريقتين[2]:

– إما بشكل مجرد أي بالنظر إلى المستهلك المتوسط الحال.

[1] علي فتاك ، تأثير المنافسة على الالتزام بضمان سلامة المنتوج ، دار الفكر العربي ، مصر ، 2006 ، ص.20 ،21.

[2] حمد الله محمد حمد الله " ، مختارات من كتاب قانون الاستهلاك الفرنسي الجزء الثاني عقود الاستهلاك ، " مجلة الدارسات القانونية ، مصر ، العدد 19 ، يونيو 1996 ، ص.186.

– إما بشكل واقعي أي بالأخذ بعين الاعتبار ذلك الذي حصل السلعة أو الخدمة

وهنا يجب أن يتم تقدير الرغبة المشروعة بشكل مجرد إذ لا يمكن أن يطلب من المهنيين أن يضعوا في اعتبارهم الرغبات أو الحاجات أو الأذواق التي تخص أو تتوافق مع كل فرد على حدا، ومع ذلك يكون التقدير وفقا لطريقة واقعية في حالة ما إذا تم النص في العقد على خصائص معينة للمنتج أو الخدمة، ووافق على ذلك كل من المهني والمستهلك.

ولأجل تحقيق هذه الرغبات أولى المشرع اهتماما كبي ار للنظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها من جهة وبأمنها من جهة أخرى، كما أعطى اهتماما كب ار لجودة المنتجات من جهة أخرى وبالخصوص ذات الاستعمال الغذائي حيث جعلها محور التقنيات التيتستهدف صحة وسلامة المستهلك[1]، من خلال نصه على مبدأ مطابقة المنتجات للمقاييس والأنظمة فقد ثبت في الواقع أن استعمال بعض المنتجات غير المطابقة للمواصفات أدى في أحيان كثيرة إلى كوارث حقيقية.[2]

والملاحظ أن م ارعاة القواعد المتعلقة بالمطابقة لا تكفي وحدها في الحالات التيتتعرض فيها السلامة المستهلك للخطر، فقيم الصحة والسلامة والأمن والنظافة هي أكبر منان تكون مجرد مصالح مادية أو اقتصادية، إذ يعتبر المنتوج الذي يمثل خط ار على السلامة وأمن المستهلك هو في ذات الوقت منتوج غير مطابق للرغبة المشروعة له.

كما تجدر الملاحظة أن المنتوج المعيب قد يكون مصدر لنوعين من الأضرار، أولهما الأضرار التجارية وهي التي تتمثل في النقص في قيمة المبيع أو عدم صلاحيته للغرض المعد له وهذا النوع يدخل تنظيمه في إطار أحكام ضمان العيب ، أما النوع الثاني فهو يتمثل في الأضرار التي تصيب المستهلك أو الغير في نفسه أو ماله من غير المبيع المعيب كأن يصاب المستهلك بجروح نتيجة انفجار السلعة التي اشت ارها، وهذا النوع لا

[1] Mohamed BOUAICHE,"Qualité des aliments et protection de la santé duconsommateur", Revue Algérienne des sciences Juridiques, Économiques et politiques, No 4, 1998, P.13.

[2] أوردت جريدة الخوير ، يومية ج ازارية ، عدد 6734، 3 جوان 2012 ، ص 9 ، تحت عنوان رئيسي : مصدرها إفريقيا وآسيا ونشكل خط ار على العيون والجلد ، وتحت عنوان فري ملايين نظارة غير مطابقة للمقاييس في الأسواق الج ازيرية جاء فيه : فذر مصدر من قطاع التجارة عدد النظا ارت غير المطابقة للمقاييس في الأسواق الموازية ما بين5,2 و3 ملايين وحدها منتشرة عبر مختلف المدن والأسواق الموازية وتسبب غالبيتها أض آر آر ، لعدم مطابقتها للمقاييس والشروط ، وغالبا ما تخلف هذه التظا ارت التي لا تقي من مختلف الأشعة خاصة ما فوق البنفسجية ، مشاكل على مستوى العيون والجلد.

تغطيه أحكام الضمان القانوني للعيب إنما تغطيه أحكام الالتزام بالسلامة وعليه سنحاول من خلال هذا الباب د ارسة ضمان أمن وسلامة المنتجات والخدمات ضمان مطابقة المنتجات والخدمات للمقاييس.

المطلب الثاني: نطاق تطبيق القانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09 من حيث المحل

بحسب المادة 2 من القانون رقم 03-09 فإن أحكام هذا القانون تسري على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك، فما المقصود بالسلعة والخدمة كمحل للاستهلاك 31 في هذا القانون؟

1- السلعة كمحل للاستهلاك : عرف القانون رقم 03-09 السلعة بأنها "كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا " وبذلك فإن مفهوم الاستهلاك لا يقتصر على الأشياء التي تستهلك بأول استعمال لها الأغذية، بل يشمل الأشياء ذات الاستعمال المتكرر كالملابس والألات.

و لقد قصر المشرع مفهوم السلعة على الأشياء المادية ، ما يعني استثناء الأموال المعنوية أن تكون محلا للاستهلاك كبراءات الاختراع والعلامات والرسوم والنماذج الصناعية، ولعل العلة في ذلك ترجع الطبيعة هذه الأموال كونها ذات طبيعة معنوية غير محسوسة ما يجعلها غير ملائمة لأساليب الرقابة والمطابقة والتقييس التي تتطلب كيانا ماديا لتطبيقها . كما أنها مقترنة بعالم الأعمال إذ لا يتصور . [1]

على أن أن يقوم شخص بشراء براءة اختراع أو علامة تجارية أو محلا تجاريا الغرض غير مهني 32. ثمة من لا يرى مانعا من أن تكون بعض الأموال المعنوية باعتبارها منتوجا ذهنيا محلا للاستهلاك33 ويلاحظ أن المشرع في القانون رقم 03-09 لم يشترط أن تكون السلعة محل الاستهلاك شيئا منقولا، بخلاف ما كان عليه الأمر في ظل المرسوم التنفيذي رقم 39-90 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش الذي عرف السلعة بأنها "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات مادية ". وهو ما يمكن تفسيره أن لا مانع في نظر المشرع من أن يكون العقار أو المسكن محلا للاستهلاك ويخضع بالتالي للحماية الخاصة التي يقررها قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وذلك ما دعا له البعض 34بالنظر للأهمية التي يحتلها المسكن في حياة الناس اليوم و ، لكون العمليات الواردة على العقار منقولا، بخلاف ما كان عليه الأمر في ظل المرسوم التنفيذي رقم

[1] أحمد عبد العال أبو قرين ، المرجع السابق ، ص.10

39-90 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش الذي عر في السلعة بأنها "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات مادية ".

وهو ما يمكن تفسيره أن لا مانع في نظر المشرع من أن يكون العقار أو المسكن محلا للاستهلاك ويخضع بالتالي للحماية الخاصة التي يقررها قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وذلك ما دعا له البعض 34بالنظر للأهمية التي يحتلها المسكن في حياة الناس اليوم و ، لكون العمليات الواردة على العقار منقولا، بخلاف ما كان عليه الأمر في ظل المرسوم التنفيذي رقم 39-90 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش الذي عر في السلعة بأنها "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات مادية ".

وهو ما يمكن تفسيره أن لا مانع في نظر المشرع من أن يكون العقار أو المسكن محلا للاستهلاك ويخضع بالتالي للحماية الخاصة التي يقررها قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وذلك ما دعا له البعض 34 بالنظر للأهمية التي يحتلها المسكن في حياة الناس اليوم و ، لكون العمليات الواردة على العقار منقولا، بخلاف ما كان عليه الأمر في ظل المرسوم التنفيذي رقم 39-90 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش الذي عرف السلعة بأنها "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات مادية ".

وهو ما يمكن تفسيره أن لا مانع في نظر المشرع من أن يكون العقار أو المسكن محلا للاستهلاك ويخضع بالتالي للحماية الخاصة التي يقررها قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وذلك ما دعا له البعض 34 بالنظر للأهمية التي يحتلها المسكن في حياة الناس اليوم و ، لكون العمليات الواردة على العقار والتي لا تصلح أن تكون محلا للحقوق المالية، فمتى كان الشيء ماديا قابلا للتنازل عنه صح أن يكون محلا للاستهلاك سواء تم التنازل عنه بمقابل أو مجانا . [1]

2. الخدمة كمحل للاستهلاك: عرفت المادة 3 من القانون رقم 03-09 ال خدمة بأنها "كل عمل يقدم ، غير تسليم السلعة ، حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة ." وعليه فإن مفهوم الخدمة

[1] Les produits et services doivent dans conditions normales ou d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel présenter la sécurité à laquelle on peut légitiment s'attendre et ne pas porter atteinte à la sante des personnes. Didier FERRIER étude comparative (Op.cit., p.30. et Rabih CHENDEB droits français, libanais et égyptien Le Régime Juridique du Contrat de consommation) édition Alpha, 2010,P 246

يشمل كل عمل أو أداء قابلا للتقويم بالنقود، سواء كانت هذه الأداءات ذات طابع مادي كالإصلاح والتنظيف، أو ذات طابع مالي كالتأمين والانتمان، أو ذات طبيعة ذهنية أو فكرية كالعناية الطبية والاستشارات القانونية 35 فكل هذه الخدمات يمكن أن تكون محلا للاستهلاك طالما أن غايتها هي سد حاجة شخصه أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به كالخدمات البيطري .[1]

ولقد تضمنت بعض أحكام القانون رقم 03-09 فكرة "بيع الخدمة" على غرار شمول مصطلح ، وهي فكرة غير مألوفة في لغة القانون لأن "خدمة ما بعد البيع" للسلع والخدمات على السواء36 الأداءات يقابلها "الأجر" وليس "الثمن"، فالنشاطات المتعلقة بالخدمات لا يكون موضوعها المال لذا لا تدخل في نطاق البيع بمفهومه التقليدي . إلا أن هذا المفهوم ما فتئ يجتاح لغة القانون لاسيما من بوابة . القانون الاقتصادي 37 وقد استثنى المشرع صراحة الالتزام بتسليم السلعة من مفهوم الخدمة ، وأبقي عليه التزاما مستقلا يقع على عانق أحد المتعاقدين وهو البائع في عقد البيع طبقا للمادة 364 من القانون المدني، وذلك تحقيقا للتناسق بين التشريعات 38هذا وان ما سبق ذكره بخصوص مدى خضوع المرفق العام لقواعد حماية المستهلك وقمع الغش يصدق على الخدمات التي تقدمها هذه المرافق، حيث يمكن بسط تطبيق أحكام القانون 03-09 على خدمات المرافق العامة الاقتصادية، وكذا الخدمات التي تقدمها المرافق العامة الإدارية ب مقابل دون خدماتها المجانية حسبما يقرره جانب من الفقه. وإن كان القانون رقم 03-09 صرح بدخول كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا تحت نطاق تطبيقه ما يزيد من احتمال مكنة دخول حتى الخدمات المجانية للمرفق العام في نطاقه متى [2]انطبق عليها مفهوم الخدمة في هذا القانون.

وفي إطار المجموعة الأوربية فقد كان هذا الاعتبار محل اهتمام، إذ أصدر مجلس المجموعة الأوربية التوجيه رقم 374-85 بشأن المسؤولية عن فعل المنتجات حيث أقر هذا التوجيه مسؤولية المنتج دون الإسناد إلى الخطأ.[3]

---

[1] ازهية حورية سي يوسف ، المسؤولية المدنية للمنتج ، دار هومة ، الج ازير ، 2009 ، ص-130

[2] Patrice JOURDAIN,"Responsabilité civile, Revue Trimestrielle de Droit Civil, No2 , avril - juin 1995, p.381.

[3] Rabih CHENDEB, Op.cit., p.245.

كما عرفت المادة 6 من هذا التوجيه، العيب الخفي بمفهوم يخالف المعنى الوارد في القانون المدني حيث عرفته بأنه: "السلعة أو المنتج يعتبر معيبا إذ لم تتوفر فيه مقتضيات السلامة التي من المتوقع عقلا توفرها فيه .[1]

أما بالنسبة لموقف المشرع الج از نري فقد أقر بموجب القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش سابق الذكر ومن خلال المادتين 4 و 10 الت ازمين على عاتق المنتج والمتدخل، يتمثل في إلى ازمية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وال ازمية أمن المنتوجات، وهو يدخل ضمن إطار الالتزام العام بالسلامة.

ونصت المادة في الفقرة 1 على ما يلي: "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احت ارم إلى ازمية سلامة هذه المواد والسهر على أن لا تضر بصحة المستهلك،" كما تنص المادة و على ما يلي: "يجب أن تكون المنتوجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة وتتوفر على الأمن بالنظر إلى الاستعمال المشروع المنتظر منها، وأن لا تلحق ضرر بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه، وذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين".

والملاحظ هنا أن المشرع لم يحدد معيا ار للخطر الذي يهدد سلامة المستهلك، لكن بالرجوع إلى المادة 11 من القانون 09-03 سابق الذكر يتبين لنا أن المشرع قصد بالأمن والسلامة هو أن يستجيب المنتوج للرغبة المشروعة للمستهلك فيما يخص طبيعة المنتوج وخصائصه، وهو نفس الموقف المشرع الفرنسي في قانون الاستهلاك.[2]

لذلك سوف نحاول من خلال هذا الفصل، أن ندرس الالتزام العام بالسلامة من خلال مبحثين، خصصنا المبحث الأول لدارسة ماهية الالتزام العام بالسلامة، والمبحث الثاني لد ارسة مجال تطبيق الالتزام العام بالسلامة.

[1] أحمد عبد العال أبو قرين ، المرجع السابق ، ص.101

[2] Jerome JULIEN , Droit de la consonanation et du surendettement , édition, 3 Montchrestien, Paris, 2009, p.31. ; Et Philippe LE TOURNEAU , La Responsabilité des Vendeur et Fabricants, 4low édition Dalloz, Paris ,2011, p.126

المطلب الثالث: نطاق تطبيق القانون رقم 03-09 في مجال عقود التجارة الالكترونية

كما تتجلى سعة نطاق تطبيق قواعد حماية المستهلك وقمع الغش في كونها تسري على كل اقتناء السلعة أو خدمة سواء كان بمقابل أو مجانا ، ما شأنه دخول عقود التبرع بالإضافة لعقود المعاوضة ضمن طائفة عقود الاستهلاك التي قد تأخذ بدورها شكل عقود التجارة الالكترونية .كما يلاحظ أن المشرع لم يعد يشترط أن تكون السلعة محل الاستهلاك منقولا ما يف بد بسط الحماية لتشمل العقار، كما يبدو لا أن مانع من تطبيق أحكام حماية المستهلك وقمع الغش على المهني الذي يتعاقد لأجل مهنته خارج نطاق تخصصه لا، سيما وأن القانون رقم 03-09 [1]أضفى صفة المستهلك على الشخص المعنوي رغم أن نشاطه محكوم بمبدأ التخصيص . وإذا ك نم آن خلال ما سبق قد سعينا لتحديد نطاق تطبيق أحكام حماية المستهلك وقمع الغش، فإننا في ذات الوقت قد حددنا بمفهوم المخالفة المعاملات التي تفلت عن نطاق تطبيق هذه الأحكام، وحينئذ تبقى القواعد العامة التطبيق لاسيما قواعد القانون المدني و قانون العقوبات هي الملاذ لحماية أطراف هذه المعاملات .[2]

عرف المشرع المستهلك كذلك في المادة 3 من القانون 02-04 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المتعلق بالقواعد المطبقة.

[1] القانون رقم 03-09 مؤرخ في 29 صفر 1430هـ الموافق ل 25 فبراير 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش 1(جريدة رسمية : 2009 / 15). د-السيد خليل هيكل، "نحو قانون إداري للاستهلاك في سبيل حماية المستهلك"، بار النهضة العربية، القاهرة، 1979ء ص 2.8

[2] حمد المعداوي عبد ريه المسئولية المدنية عن أفعال المنتجات الخطرة – دارسة مقارنة – ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2012 ، ص133.

الفصل الثاني:

الضمانات وفقا لقواعد قانون حماية المستهلك

المبحث الاول: الالتزامات بالضمانات القانونية لحماية المستهلك

المطلب الاول: مفهوم الالتزام بضمان

إن فكرة الالتزام بضمان سلامة المنتجات لم تحظ بأي تعريف فقهي أو قضائي رغم أن هذا الأخير كان له الدور الأول في نشوء هذا الالتزاما، فعلى المستوى الفقهي نجد أن بعض الفقه درج على تعريف الالتزام بضمان السلامة بالنظر إلى خصائص وشروط معينة يتمتع بها هذا الالتزام[1]، بينما يعرف جانب آخر هذا الالتزام بالنظر إلى ذاتيته.

يرى الجانب الأول أن الالتزام بضمان السلامة يقتضي توفر عدد من الشروط هي: أن يلجا احد المتعاقدين للمتعاقد الأخر من أجل الحصول على المنتج أو الخدمة، وأن يوجد خطر يتهدد المتعاقد طالب هذه الخدمة أو المنتج، وأخي ار أن يكون المتعاقد الملتزم بتقديم الخدمة أو المنتج مهنيا محترفا.[2]

إذن حسب هذا ال أري، فإن الالتزام بضمان السلامة يدور حول ثلاثة عناصر هي[3]:

– أنه التزام يتعلق بالسلامة، إذ أن المساس بسلامة المستهلك في جسده هو أساسالمسؤولية عما تحدثه المنتجات المعيبة، فللفرد حق في سلامة جسده وذلك بأن يظل جسمه مؤديا لكل وظائفه العضوية على النحو العادي والطبيعي وفي أن يحتفظ بتكامله وأن يتحرر من الآلام البدنية، كما يشمل هذا الالت ازم الحق في سلامة أموال المستهلك من كل اعتداء .

– أنه يتعلق بالمنتجات كما يشمل أيضا الخدمات

لكن تم انتقاد تعريف الالت ازم بالسلامة بالنظر إلى شروط المتطلبة لوجوده على أساس أنه لا يلقي الضوء على ماهية هذا الالت ازم، فلم يحدد هذا التعريف المقصود بالسلامة الغني يلتزم بها المدين كما لم يحدد

[1] علي فتاك : المرجع السابق ، ص.213.

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي ، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية ، دار الكتب القانونية ، مصر ، 2003 ، ص 109 ، 110. ؛ وكذا وفاء الصالحي : " مبدأ الالت ازم بضمان السلامة ، " مجلة الدفاع عدد خاص ، العدد السادس ، أكتوبر 2011 ، ص. 34.؛ وكذا عيد الحميد الديسطي عبد الحميد ، المرجع السابق ، ص. 147 – 149

[3] عبد القادر اقصادى ، الا لتازم بضمان السلامة في العقود – نحو نظرية عامة –، دار الفكر الجامعي ، مصر ، 2010، ص211.

بالضبط هل يلتزم المدين بهذا الالت ازم بعدم وقوع فعل بمس بسلامة المتعاقد معه أم يلتزم بأن يتوقع هذا الفعل.[1]

كما يعرف الجانب آخر من الفقه بالنظر إلى طبيعته إذ ينظر إليه كالتزام تبعي في العقد لا يتعلق إلا بالأشخاص ولا يكون من حيث المبدأ إلا بتحقيق نتيجة[2]، وعليه فإن فكرة السلامة حسب هذا ال أري تقتضي أن يمارس المدين بها سيطرة فعلية على كل العناصر التي يمكن أن تسبب ضرر للدائن بها، وأن تكون هذه العناصر داخلة في إطار العقد الذي يربط الدائن بالالتزام والمدين به .[3]

– فمن جانب ضرورة السيطرة الفعلية على العناصر المسببة للضرر، يركز الفقه في تحليله لفكرة الالت ازم بالسلامة على طبيعة هذا الالت ازم هل هو الت ازم ببذل عناية أم الت ازم بتحقيق نتيجة أكثر من التركيز على محل هذا الالتزام.

وبذلك يقصد بالسلامة: الحالة التي يكون فيها التكامل الجسدي والصحي للمتعاقد محفوظا من أي اعتداء يسببه له تنفيذ الالتزامات التعاقدية في الاتفاق المبرم بين هذا الأخير وبين مهني محترف، فالناقل على سبيل المثال يلتزم بان يوصل المسافر سالما معافى إلى الجهة التي يقصدها.[4]

أما محل السلامة فيقصد به، أن يسيطر المدين على العناصر التي يمكن أن تسببالضرر وهذا يعني السيطرة على تصرفات الأشخاص أو على الأشياء المستخدمة في تنفيذ العقد، والسيطرة هنا يقصد بها السيطرة الفعلية على العناصر التي يمكن أن تسبب الضرر للدائن في الالت ازم والتي يستوجب فيها أن تنتمي إلى العقد المبرم بين هذا الدائن وبين المهني المحترف وليست خارجة عنه.

– أما من جانب ضرورة انتماء العناصر المسببة للضرر للعقد المبرم بين الدائن والمدين في الالت ازم بالسلامة، فهو ينبع من حقيقة أن العقد عبارة عن دائرة مغلقة على عاقديه يتبادلان فيه آداءات مختلفة وأن هذا العقد يجب أن لا يعرض الدائن إلى خطر أكثر مما يتعرض له الغير، وتبين أحكام القضاء الفرنسي الصادرة في

[1] عابد فايد عبد الفتاح فايد ، الالتازم بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك دارسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي ، دار النهضة العربية ، 2006، ص14.

[2] WWle 3 Philippe LE TOURNEAU, La Responsabilité des Vendeur.... Op.cit., p.92.

[3] عبد الفتاح فابد ، المرجع السابق ، ص.16 – 19. وكذا عبد القادر اقصاصى ، المرجع السابق ، ص 211 –212

[4] عبد القادر اقتصادى ، المرجع السابق ، ص212.

موضوع الت ازم المطاعم بسلامة روادها على إثر حدوث تسمم غذائي لأحد عملاء أحد المطاعم، اعتبرت محكمة استئناف بواتييه أن وجود عيب داخلي في الشيء موضوع العقد يمنع في حالة انعدام تدخل عنصر خارجي بالمعنى الدقيق للكلمة استبعاد مسؤولية صاحب المطعم بسبب القوة القاهرة، فشرط انتماء العناصر للعقد أو شروط الداخلية، يبلور إذن الالتزام بضمان السلامة المرتبط بوجود وتنفيذ العقد المبرم بين صاحب المطعم والعميل تنفيذا صحيحا.[1]

كما عرف كذلك بأنه: "قام البائع المحترف بتعويض المستهلك عن الأض ازر التي تصيبه ج اره عيوب أو مخاطر السلعة المبيعة.[2]

أما على مستوى التشريع، فيبدو أن عدم إيارد تعريف للالت ازم بضمان السلامة، يرجع إلى ضرورة مرونة النص كشرط من شروط الصياغة الفنية لهذا الأخير.

لذلك بعرف الالت ازم بضمان السلامة على أنه[3]: "أن كل منتوج بجب أن يتوفر على ضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها أن تمس بصحة المستهلك و أو أمنه أو تضر بمصالحه المادية، وعلى المتدخل عند الاقتضاء الالت ازم بضمان الضرر الذي يصيب الأشخاص أو الأملاك بسبب العيب و أو تحمل الج ازء الذي يقرره القانون".

كما عرف كذلك بأنه: "الت ازم البائع المحترف وكذلك المنتج بالعلم بعيوب المبيع وا ازلتها حتى يتحقق في هذا المبيع الأمان الذي يتوقعه المشتري عند استعماله.[4]

[1] F DEFFERRARD, une analyse de l'obligation de sécurité à l'épreuve de la cause étrangère, Dalloz, Paris, 1999, p.366.

[2] حماد عبيد موفق ، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية ، منشوارت زين الحقوقية ، بغداد ، ط1،2011 ، ص.372

[3] علي فتاك ، المرجع السابق ، ص 215

[4] جابر محجوب علي، " ضمان سلامة المستهلك من أض اور المنتجات الصناعية المعيبة ، القسم الأول "، مجلة الحقوق ، العدد 3 : سبتمبر 1995 ، ص 237

كما عرف كذلك بأنه: "الت ازم يقع على عاتق احد المتعاقدين تجاه الأخر يتعهد فيه الحفاظ على سلامته الجسدية.[1]

المطلب الثاني: عناصر الالتزام بالضمان.

من خلال التعاريف السابقة، يمكن استخلاص العناصر الأساسية لفكرة الالت ازم بضمان السلامة والتي تتمثل فيما يلي:

1. الالتزام بضمان السلامة يتعلق بالمنتوجات عموما:

إذ أن هذا الالت ازم مرتبط تمام الارتباط بالمنتجات وفقا للمفهوم القانوني المحدد لها[2] وذلك دون مراعاة لما إذا كانت هذه المنتجات خطيرة أو غير خطيرة، ودونما تمييز بين المنتجات من حيث مكان الإنتاج أو الصنع أو التوزيع أو الطبيعة.

2– أن محله هو عدم تعريض صحة المستهلك وأمنه للخطر أو الأضارر بمصالحه المادية:

إذ يعتبر الالت ازم بضمان السلامة ذو طابع وقائي، لذلك يجب على المتدخل تحمل المسؤولية الناشئة عن الإخلال بهذا الالتزام سواء كانت مسؤولية مدنية أو جزائية

3. أن أطارف هذا الالتازم هو المستهلك والمتدخل: إن أحكام الالتزام بضمان السلامة تسري بخصوص جميع الأشخاص المستهلكين الذين الحقهم ضرر بصحتهم وأو بأمنهم أو تضررت مصالحهم المادية سواء تربطهم علاقة عقدية بالمتدخل أم لا[3] ، كما أن أحكام هذا الالتزام تسري من جهة أخرى على المتدخل

[1] حنان مخائيل عيلبوني ، حماية المستهلك من أض اور المنتجات الخطرة الناشئة عن عيب فيها ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق ، جامعة دمشق ، 2001 - 2002، ص52.

[2] عرفتها السادة 3 الفقرة 10 من قانون و0-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بأنها : "كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا ".

[3] محمد محي الدين إب ارهيم سليم ، مخاطر التطور كسبب لإعفاء المنتج من المسؤولية ، دار المطبوعات الجامعية ، مصر ، 2007، ص.11.

وفقا للمفهوم المحدد قانونا لهذا الأخير [1]الذي يقع على عاتقه ضمان هذا الالت ازم، لذا يمكن القول بأن أط ارف هذا الالت ازم هما المستهلك كدائن بهذا الالت ازم والمنتج والمتدخل كمدين بهذا الالتزامة.[2]

4- إن هذا الالتازم يتعلق بالأضارر التي تلحق بالمستهلك في صحته أو أمنه أو مصالحه المادية والناتجة عن عيوب المنتوجات :

إذ تعتبر الأض ارر التي تحدثها العيوب المتعلقة بالمنتوجات من الأركان الأساسية التي ترتب المسؤولية عن الإخلال بالت ازم السلامة، والأض ارر المعنية هنا هي تلك التي تلحق المستهلكين في صحتهم و أو أمنهم أو مصالحهم المادية، ويستوي في ذلك أن تكون هذه المنتجات خطيرة بطبيعتها أو أنها خطيرة لوجود عيب فيها[3]، ويستثني من ذلك الضرر الذي يلحق بالمستهلك إذا كان نتيجة سبب أجنبي أو قوة قاهرة أو خطأ المستهلك[4]. أما إذا تضمن المنتوج على عيب دون أن يشكل خطر على أمن وصحة المستهلك، فإن ذلك يدخل في إطار الالت ازم بالضمان ويخرج عن الالت ازم بضمان السلامة[5].

وعليه فالالت ازم العام بالسلامة لا يتدخل إلا في حالة استعمال المنتوج في الحالات العادية ، فالمنتج والمتدخل لا يمكن اعتباره كمقصر في ضمان الالت ازم بالسلامة في كل الحالات التي يستعمل فيها المستهلك منتوج أو خدمة خارج المعايير العادية والمقدمة من طرف المتدخل من أجل إلحاق الضرر به شخصيا أو حتى بغيره[6]، فالغراء لم يصنع من أجل التخدير ومن المؤكد أن المنتج والمتدخل لا يمكن أن يكون مسؤولا على تصرفات المستهلك أو المستعمل الذي حرف عمدا المنتوج أو الخدمات عن الاستعمال العادي لها من أجل إثارة الضرر لنفسه أو لغيره.

[1] عرفته المادة 3 الفقرة 7 من قانون -03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بأنه : "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك ".

[2] Rabih CHENDEB, Op.cit., pp.250 - 352 Jean Calais-AULOY et Frank STEINMETZ, Op.cit., p. 285.; Et Philippe LE TOURNEAU,

[3] La Responsabilité des Vendeur... Op.cit., p.92 , 93

[4] Philippe LE TOURNEAU, La Responsabilité des Vendeur..., Op.cit., p.140, 141

[5] . Jean Calais - AULOY, droit... Op.cit., p. 125.

[6] M KAHLOULA et G MEKAMCHA," protection du consommateur en droit algérien", 6 Revue idara , volume N°1, 1996, p.9.

المطلب الثالث: تمييز الالتزام بضمان السلامة عن الالتزامات المشابهة له

يشتبه الالتزام بضمان السلامة في المنتوج بالالت ازم بضمان صلاحية الاستعمال وبالالت ازم بالإعلام والمطابقة، لذلك سنحاول التمييز بين هذه الالتزامات كما يلي:

أولا : التمييز بين الالتزام بضمان السلامة عن الالتزام بضمان صلاحية الاستعمال. إن المصلحة التي يهدف إلى تحقيقها كلا من الالت ازمين تختلف من حيث مضمونها ومدى ما ستوفره من حماية، فعدم توفر الأمان في السلعة يعرض صحة الأشخاص وسلامتهم البدنية أساسا للخطر، أما عدم صلاحية المنتوج للاستعمال الذي أعد له فهو يصيب المصالح الاقتصادية والتي هي أقل أهمية عن كل ما يتعلق بصحة وسلامة وأمن المستهلك، وبالتالي كان طبيعيا أن تقسم القواعد الخاصة بضمان السلامة بقدر من الصرامة لا نجدها في القواعد الخاصة بضمان صلاحية الاستعمال[1]، وهو ما يتطلب التميز بين الالت ازمين كما يلي:

– أن قواعد ضمان الصلاحية للاستعمال ينحصر تطبيقها على كل مسؤولية ناشئة عن ضرر أحدثته السلعة بعيوبها، أي عن كل مساس بالسلامة وتقتصر على العيوب التي تضر بالجدوى الاقتصادية للمبيع.

– أن دعوى التعويض التي تتأسس على قواعد المسؤولية العقدية لا يلزم لقيامها إثبات وجود عيب خفي بالمنتوج قبل تسليمه للمستهلك، وانما يكفي لقيامها إثبات وجود خلل في تصميم المنتوج أو في تصنيعه أكسبه خطورة كانت مصد ار للضرر اللاحق بالمستهلك.

– أن دعوى التعويض التي تتأسس على الإخلال بالت ازم ضمان السلامة، لا تخضع الشرط المدة القصيرة التي تخضع لها دعوى التعويض المؤسسة على أحكام ضمان صلاحية المبيع للاستعمال.

– أن دعوى التعويض عن الإخلال بالت ازم السلامة لا تتطلب إثبات علم المتدخل بالعيب ولا يقوم الحق في التعويض على افت ارض علم المتدخل به، على خلاف إذا ما تعلق الأمر بدعوى عيب عدم صلاحية الاستعمال.

[1] Dalloz, Paris Jean Calais 1993, p.130.-AULOY Ne mélangeons plus conformité et sécurité

– إن جزاء دعوى ضمان عدم صلاحية الاستعمال يختلف عن جزاء الدعوى المؤسسة على الالتزام بضمان السلامة، إذا أن المدعي في دعوى ضمان عدم صلاحية الاستعمال له أن بطلب إنقاص الثمن أو استرجاع الثمن مع رد المنتوج وطلب التعويض عند الاقتضاء

ثانيا : تميز الالتازم بضمان السلامة عن الالتزام بالإعلام.

حتى يمكن تجنب ما يصحب المنتوج من عيوب مرتبطة بعدم د ارية وخبرة المشتري بطرق استعمال وشغل المنتوج محل الاقتناء، وفي مواجهة ما قد ينجم عنها ذاتبا أو عن الخطأ في تشغيلها من مخاطر، فقد أقر القضاء الفرنسي التزاما عاما بالإعلام إذ في مرحلة قبل التعاقد يقع على عاتق المنتج والبائع المحترف التزاما بالإفضاء بالمعلومات الضرورية لتوفير الرضا الحر والمستنير للمشتري أو ما يسمى بالالتزام العام بالإعلام.. وعليه فيبدو أن الالت ازم العام بالإعلام [1]يتميز عن الالتزام بضمان السلامة من عدة نواحي كما يلي[2]:

– إن الالتزام بالإعلام يهتم بمدى تكوين تصور واضح لإيجابيات المنتوج ومخاطره من قبل المستهلك بالنظر إلى المعلومات المقدمة له من قبل المنتج أو المتدخل

– إن الالتزام بالإعلام يقصد به الإفضاء بالمعلومات الضرورية لتوفير الرضا الحر والمستنير للمستهلك، بينما الالتزام بضمان سلامة المنتوج يقصد به وجوب توفر المنتوج على ضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها أن تمس صحة وامن المستهلك أو تضر بمصالحة المادية

– أن الالتزام العام بالإعلام زمنيا يسبق الالتزام العام بضمان السلامة، ذلك أن الالت ازم العام بالإعلام بعد التزاما قبل تقاعدي، بينما الالت ازم بضمان السلامة بعد الت از ما تعاقديا منى تعلق الأمر بدعوى مرفوعة بين المتعاقدين

– إن الالتزام العام بالإعلام يختلف عن الالتزام بضمان السلامة من حيث الأساس القانوني الذي يستند عليه، حيث يستند الالتزام بضمان السلامة إلى نص خاص هو القانون 09-03 المتعلق بالمستهلك وقمع الغش.

[1] علي فتاك ، المرجع السابق ، ص-257

[2] عبد القادر اقصادى ، المرجع السابق ، ص 240 ، 241.

أما الالتزام بالإعلان فإنه يستند إلى نصوص القانون المدني بشأن إنشاء العقد للالتز مات التي يقتضيها العرف أو تقتضيها العدالة أو يستند إلى قواعد الالت ازم بضمان صلاحية الاستعمال كما يستند أيضا إلى القانون 09-03 المتعلق بالمستهلك وقمع الغش

ثالثا : تميز الالتزام بضمان السلامة عن لالتزام .

إن الالتزام بضمان المطابقة يعني بتوفير منتوج وفقا للمواصفات المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية التي تخصه وتميزه، ومن ثم فإن لم يقدم جهاز تلفزيون صوار جيدة يقال أن الجهاز غير مطابق لما ينتظره المشتري، أما إذا انفجر الجهاز دون سبب واضح يقال أن الجهاز لا يقدم الأمان الذي يحق للمشتري انتظاره.[1]

والمطابقة هنا هي المطابقة للرغبة المشروعة للمستهلك، وهذا الواجب بقع على عاتق المنتج أو المتدخل، إذ يجب عليه أن يتأكد بنفسه أو عن طريق الغير من القيام بالتحريات اللازمة لمطابقة المنتوج للقواعد الخاصة به والمميزة له، ومن ثم فإن المنتجات المعترف بعدم مطابقتها للمقاييس والمواصفات القانونية والتنظيمية تمثل خط ار على صحة المستهلك وأمنه كما تشكل خرق لمبدأ الالت ازم بضمان السلامة، ومن ثم يتعين التميز بين قواعد المطابقة وقواعد ضمان السلامة كما يلي:

– إن الضرر الذي يلحق الدائن بالالتزام بالمطابقة هو الضرر التجاري وهو تفويت المنفعة المنتظرة من المنتوج بالنظر إلى الرغبات المشروعة، حيث اشترط المشرع أن يستجيب المنتوج أو الخدمة للرغبات المشروعة للمستهلك فيما يخص النتائج المرجوة منه دون أن يشمل الضرر الجسدي أو الضرر المادي الذي يصيبه في أمواله الأخرى، وهذا على خلاف الالت ازم بضمان السلامة المنتوج إذ يشمل الأض ارر التي تمس صحة الأشخاص وأمنهم وتضر بمصالحهم المادية.[2]

[1] حسين الماحي ، المسؤولية الناشئة عن المنتجات المعيبة في ضوء أحكام التوجيه الأودي الصادر في 25 يوليو ؛ 1985 ، دار النهضة العربية ، 1995، ص33 ، 39 و كذا Jean Calais-AULOY, ne mélangeons ..., Op.cit, p.130 .

[2] علي فتاك ، المرجع السابق ، ص- 265 ، 266. ؛ وكذا عبد القادر اقصادى ، المرجع السابق ، ص.233.

– إن الدائن بالالتزام في حالة الالت ازم بضمان سلامة المنتوج يختلف عنه في الالت ازم بضمان المطابقة، فالدائن بهذا الأخير هو المستهلك الذي تربطه علاقة عقدية بالمتدخل أو المنتج في حين أن الدائن بضمان الالت ازم السلامة يشمل في العموم الأشخاص أو الأملاك

– إن تطبيق ذات الفواعد على مسألتي المطابقة والسلامة، بودي إلى إعطاء الأهمية ذاتها إلى مشكلتين تختلفان في درجة الخطورة.

ولهذه الأسباب كان من الضروري أن تخضع المسؤولية الناشئة عن عدم توفر الأمان في السلعة لقواعد تختلف عن تلك التي تحكم المسؤولية الناشئة عن عدم المطابقة.

المبحث الثاني: هيئات حماية المستهلك

لقد تم تكريس العديد من الأجهزة و كلفت بالعديد من الصلاحيات في إطار الدفاع عن المستهلك وحمايته وتختلف مهام هذه الأجهزة وصلاحياتها حسب الغرض الذي تأسست لأجله فقد كلفت بسلطة رقابة وتنظيم الحياة الاقتصادية التي تجمع المستهلك بالمحترف أو المحترفين فيما بينهم ، سواء على المستوى الوطني أو المحلي وذلك حسب الصلاحيات المخولة لها وحسب النظام التابعة له فهناك هيئات إدارية ، وأخرى قضائية لحماية المستهلك

المطلب الأول: دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك

الفرع الأول : دور وزارة التجارة:

إن المهام المخولة لوزارة التجارة باعتبارها الجهاز الأول المكلف بحماية المستهلك متعددة ومتنوعة ، هذا التنوع يعود بالدرجة الأولى إلى المصالح التابعة لهذه الوزارة سواء كانت مركزية أو خارجية أو جهوية أم فرعية أو عامة أم ولاية أم محلية بحيث كل مصلحة من المصالح مكلفة بنوع من المهام والأنشطة تمارسها عبر التنظيم الساري المفعول – لقد صدر المرسوم التنفيذي رقم 453-02 الموافق ل 21 ديسمبر 2002 بحدد صلاحيات وزير.[1]

التجارة و الذي يمنح لوزير التجارة كل الصلاحيات في إطار حماية مصالح المستهلك.

– بناءا على المادة 05 منه والتي تنص على أنه: "يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك لما يأتي :

– يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعينة شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن .

[1] زوبير أرزقي حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة منكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في القانون فرع المسؤولية المهنية سنة 2011 صفحة 136-137

– تقترح كل الإجراءات المناسبة في إطار وضع نظام للعلامات ، وحماية العلامات التجارية و التسميات الأصلية و متابعة تنفيذها .

– يبادر بأعمال تجاه المتعاملين الاقتصاديين المعنيين من أجل تطوير الرقابة الذاتية .

– تشجيع تنمية مخابر تحاليل الجودة والتجارب ويقترح الإجراءات والمناهج الرسمية للتحليل في مجال الجودة .

– يساهم في إرساء قانون الاستهلاك و تطويره ، يشارك في أشغال الهيئات الدولية والجهوية المختصة في مجال الجودة .

– عة وينفذ إستراتيجية الإعلام والإتصال تتعلق بالوقاية من الأخطار الغذائية وغير الغذائية تجاه الجمعيات المهنية و المستهلكين التي يشجع إنشاؤها "

– يستعين وزير التجارة في إطار أداء مهامه بالاتصال مع مختلف الدوائر الوزارية الأخرى [1]قصد ترقية المنافسة و تنظيم الأنشطة التجارية ومراقبة الجودة وصلاحية السلع والخدمات المعروضة للجمهور وضبط المنافسة باقتراح كل الاجراءات اللازمة التي من شأها تعزيز قواعد وشروط منافسة نزيهة ، وتوجيه و تنظيم النشاط التجاري بفرض رقابة على ذلك قصد قمع الغش .

– أهم المصالح التابعة لوزارة التجارة المكلفة لحماية المستهلك و تنظيم المنافسة نذكر منها:

1. على المستوى المركزي :

بالرجوع إلى المرسوم التنفيذي رقم 08-266 [2]المؤرخ في 19 غشت 2008 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة فإنه خول لكل من المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين وكذا المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش صلاحية حماية المستهلك و تنظيم المنافسة.

أ. المديرية العامة لضبط النشاطات والتقنين : تشحذ هذه المديرية في إطار أداء مهامها جميع التدابير اللازمة الرامية إلى حماية صحة وسلامة المستهلك بحيث تشرف على خمس مديريات كلها تعمل على إعداد الآليات

[1] أهم هذه القطاعات الوزارية: وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، وزارة الدفاع الوطني، وزارة الفلاحة والتنمية الريفية، وزارة الصحة والسكان، وزارة السياحة

[2] زوبير أرزقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 159،161،160

القانونية للسياسة التجارية مع السهر على السير التنافسي للأسواق قصد تطوير قواعد المنافسة السليمة و التربية، وكذا الاهتمام بترقية جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك.

– تعتبر مديرية المنافسة ومديرية الجودة والاستهلاك أهم المديريات التابعة للمديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين والتنظيم في إطار تنظيم المنافسة وحماية المستهلك ، والنتائج المتوصل إليها لكن المتأمل لذلك لا يمكن أن نكون أمام حماية كاملة للمستهلك في حال وجود منافسة غير نزيهة في السوق إذ يقلل ذلك من فرص الحصول على السلع أو الخدمات بما يتناسب مع الرغبات المشروعة للمستهلك أو على الأقل للرغبات المنتظرة عند طرح سلع وخدمات في السوق .

ب. المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش :

تتنوع المهام المخولة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش حسب ما هو منصوص عليه في المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 08-266[1] المنظم للإدارة المركزية في وزارة التجارة ، حيث يقوم بمراقبة الجودة وقمع ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة وكذا محاربة الممارسات التجارية غير المشروعة مما تسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش مع العمل على تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها بالإضافة إلى القيام بتحقيقات ذات منفعة وطنية بخصوص الاحتلالات التي تمس السوق وتعتمد على أربع (04) مديريات تابعة لها هي :

1. مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة .
2. مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش.
3. مديرية مخابر التجارب و تحليل الجودة .
4. مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية .

[1] زوبير أرزقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 161

2. على المستوى الخارجي[1]: يتعلق الأمر في هذه الحالة ، بالمصالح الخارجية التابعة لوزارة التجارة و المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 03-409 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحيتها وعملها بالرجوع إلى نص المادة 02 من هذا المرسوم فإنه : " تنظم المصالح الخارجية في وزارة التجارة في شكل:

- مديريات ولائية للتجارة .

- مديريات جهوية للتجارة .

تقوم هذه المصالح بالسهر على تطبيق التشريع و التنظيم المتعلقين بالمنافسة والجودة ، كما تقوم بتقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين ، أما المديريات الجهوية للتجارة والبالغ عددها تسعة (09) مديريات فإنها تعمل على تنشيط وتقييم و توجيه نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصاتها الإقليمية خاصة في مجال الرقابة الاقتصادية وقمع الغش ، وذلك بالاتصال مع الادارة المركزية وكذا المديريات الولائية للتجارة.

3- الهيئات المتخصصة التابعة لوزير التجارة :

سعى المشرع الجزائري في إطار وضع سياسة وطنية لمراقبة المنافسة البنزيهة في السوق حماية للمصالح المادية والمعنوية إلى إنشاء هيئات متخصصة لتنفيذ ذلك على المستوى الوطني، وأهم هذه الهيئات تكمن في

أ- المجلس الوطني لحماية المستهلكين : (**CNPC**[2]: يعتبر المجلس الوطني لحماية المستهلكين هيئة حكومية استشارية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92-272 المؤرخ في 6 جويلية 1992 ، وذلك تطبيقا لنص المادة 24 من القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الملغى – للمجلس الوطني لحماية المستهلكين دور استشاري فهو جهاز يبدي رأيه في المسائل المتعلقة بتحسين الوقاية من المخاطر التي قد تحملها المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك وما ينجم عنها من أضرار فهو لا يجوز له أن يصدر قرارات بل يبدي رأيه يتعلق أساسا بحماية المستهلك.

[1] زبير أرزقي، مرجع سبق ذكره، ص 161- 162- 163

[2] زوبير أرزقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 163- 164- 165- 166

ب- المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم (CACQE[1]): لقد تم إنشاء هذا المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 89-147 المعدل و المتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03 - 318 الذي يبين تنظيمه و عمله – بعد المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بدوره ، يعين مديرا لتمثيل المركز ، تتجلى أهداف المركز في محالين:

أولها: في مجال حماية صحة المستهلك و أمنه والسهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية السلع والخدمات الموضوعة للاستهلاك وتحسينها .

ثانيها: يمكن في مجال الرقابة حيث يقوم بالتنسيق مع الهيئات المختصة قصد الوصول إلى اكتشاف أعمال الغشوالتزوير و مخالفة التشريع الساري والعمل به في محال نوعية السلع و الخدمات. يقوم المركز إلى جانب ذلك بإجراء التحاليل اللازمة والبحوث الضرورية لفحص مدى مطابقة المنتوجات والمقاييس المعتمدة وكذا المواصفات القانونية التي يجب أن تتميز بها.[2]

ج- شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية (RAAQ):

لقد أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-355 المؤرخ في 19-10-1996 والمعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 97-459 المتضمن إنشاء شبكة مخابر التجارب و تحاليل النوعية.[3]

- بصدور المرسوم التنفيذي رقم 45402 3 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التجارة في 2002 أدخلت هذه الشبكة ضمن المديريات التابعة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش ، فأصبح يطلق عليها مديرية مخابر التجارب و تحاليل الجودة هدفها القيام بالرقابة والتأكد من التسيير الحسن النشاطات مخابر التجارب و تحاليل الجودة وقمع الغش وكذا العمل على احترام إجراءات التحليل الرسمية وطرقها وتوحيد مناهج التحاليل والتجارب التقنية لكل منتوج:

[1] زوبير أرزقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 167

[2] زوبير أرزقي، مرجع سبق ذكره ، ص 164

[3] المرجع نفسه ص 165

يمكن لشبكة مخابر التجارب و تحاليل النوعية أن تساعد المخابر الأخرى المنشئة لغرض تحليل الجودة وقمع الغش وكذا المخابر الرسمية الموجودة عبر التراب الوطني والبالغ عددها 11 مخبرا منها 04 مخابر جهوية قصد تحسين هذه الأخيرة وتوحيد الطرق والإجراءات الرسمية لتحليل الجودة وتطبيقها بشكل واسع .

الفرع الثاني : دور مجلس المنافسة : تنفيذا لسياسة الإصلاحات الاقتصادية التي شرعت الجزائر في تطبيقها لمواكبة النظام الاقتصادي والرأسمالي ، فإما أوكلت مهمة تنظيم المنافسة وضبطها لهيئة إدارية مستقلة تدعى " مجلس المنافسة" لقد ظهر مجلس المنافسة في الجزائر لأول مرة بصدور الأمر رقم 95-06 المؤرخ في 25 جانفي 1995[1] والمتعلق بالمنافسة.

حيث أسندت له عدة اختصاصات منها تلك الاختصاصات الاستشارية والاختصاصات القمعية يكون الغرض منها ضبط المنافسة والسهر على حسن سير اللعبة التنافسية في السوق قصد زيادة الفعالية الاقتصادية وتحسين ظروف معيشة المستهلكين ، وهذا ما أكدته المادة الأولى من القانون المتعلق بالمنافسة حيث أدى ذلك بالمشرع الجزائري إلى فتح المجال للهيئات الممثلة الجمعيات المستهلكين وكل الشخصيات التي لها خبرة مهنية في مجال المنافسة و الإستهلاك و التوزيع للانضمام في تكوين المجلس[2] الأمر الذي قد يؤثر إيجابا على دور المجلس في الأخذ بعين الاعتبار كل ما له صلة بحماية وسلامة المستهلك.

الفرع الثالث : دور إدارة الجمارك : تلعب إدارة الجمارك دورا فعالا في الدول الحديثة إذ أوكلت لها عدة مهام إلى جانب تلك المتعلقة بمراقبة حركة دخول وخروج الأفراد والبضائع[3].

أولا : حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك [4]: تحمي إدارة الجمارك المستهلك عند تطبيقها خفض نسب الرسوم الجمركية حتى لا تزيد من أسعار هذه السلع في الأسواق ولكي لا يتحمل المستهلك أعباء هذه الزيادة ، لذا فقد أقر المشرع وضع نوعين من الرسوم على البضائع ، بضائع تخضع لرسوم ذات نسب ضعيفة و بضائع تخضع لرسوم عالية و هي تلك التي تخضع للحقوق والرسوم التي تتجاوز نسبتها الإجمالية 45% ،

[1] المرجع نفسه ص 172
[2] زوبير أرزقي، مرجع سبق ذكره ، ص 175
[3] المرجع نفسه ص 175
[4] المرجع نفسه ص 176

ففي هذا الإطار يمكن القول بأن دولة الإمارات من الدول القليلة في العالم التي لا تحبذ فرض رسوم جمركية عالية لكي لا تزيد من أسعار السلع ، ولكي لا تحمل المستهلك أعباء هذه الزيادة في تكلفة السلع ، والدليل على ذلك أنها كانت تطبق نسبة 01% (واحد بالمائة من الرسوم الجمركية على القليل من البضائع الواردة (تقريبا ما نسبته 80 %) معفية من الرسوم الجمركية .

يمكن لإدارة الجمارك أن تخطر مجلس المنافسة قصد وضع سياسة محكمة لحماية السوق وكذا حماية المتنافسين في ما بينهم ، لكن دون أن تكون إدارة الجمارك ملزمة بذلك لأنه لا يوجد أي تص يلزمها بذلك ، ومثال ذلك عندما يتبين أن استيراد منتوج بكيات متزايدة بصفة مطلقة أو بمقارنتها مع الإنتاج الوطني قد يلحق ضررا ، أو يهدد بإلحاق ضرر خطير بفرع من الإنتاج الوطني لمنتوجات مشاركة أو منافسة لها مباشرة.

بصفة عامة فقد حولت المادة 241 فقرة 01 من قانون الجمارك حق معاينة المخالفات الجمركية وضبطها للعديد من الهيئات حيث تنص على أنه : "يمكن لأعوان الجمارك وضباط الشرطة القضائية و أعواما المنصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية و أعوان مصلحة الضرائب و أعوان المصلحة الوطنية لحراس الشواطئ وكذا الأعوان المكلفين بالتحريات الاقتصادية و المنافسة والأسعار والجودة وقمع الغش ، أن يقوموا بمعاينة المخالفات الجمركية وضبطها " ويجب تحرير محضر مخالفة فور حجز السلعة محل المخالفة . كذلك إذا تعلق الأمر بقمع الغش ومتابعة ذلك على القطر الجزائري اليري أن تطالب تدخل السلطات المدنية والعسكرية ومد العون لهم فور طلب ذلك منهم لتمكينهم من أداء مهامهم.

ثانيا : ضمان أمن وسلامة المستهلك[1]: بالرجوع للمادة 08 مكرر من قانون الجمارك يتجلى دورها في وضع حد لكل ما من شأنه المساس بالمستهلك نتيجة لوجود بضائع تحدد صحته و سلامته أو وضع حد لكل منتوج موجه للسوق الوطنية قصد إغراقها أو إعاقة تطوير وتنمية المنتوج المحلي ، حيث يتمثل الدور الأمني الذي تلعبه الجمارك حماية سلامة وصحة المستهلك في مراقبة ومنع إدخال المواد الممنوعة وأهمها المخدرات والمواد المغشوشة . كما يكمن دور أعوان الجمارك في إطار تنفي حق تفتيش الأشخاص والبضائع و كذلك وسائل النقل مع مراعاة الاختصاص الإقليمي لكل فرقة ، أن تقوم في حال وجود معالم حقيقية

[1] زوبير أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة ، منكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري متري بتيزي وزو، 2011 ص 179، 180، 181

يفترض من خلالها وجود أشخاص يحملون مواد مخدرة داخل أجسامهم أن تخضعها لفحوص طبية للكشف عنها بعد الحصول على رضاء صريح من المعني بالأمر وفي حال رفضه المطالب أعوان الجمارك يقدم مباشرة لرئيس المحكمة المختصة طلبا للترخيص بذلك .

الفرع الرابع : دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك : يمكن للوالي ورئيس البلدية بالنظر إلى الصلاحيات التي يتمتعان بها في إطار تسيير الإدارة المحلية أن يتدخلا لوضع حد للممارسات المنافية للتجارة التي من شأنها المساس بصحة و أمن المستهلك باعتباره فرد من أفراد المجتمع .

أولا : دور الوالي في حماية المستهلك[1]: يعتبر الوالي مسؤولا عن إتخاذ الإجراءات اللازمة للدفاع عن مصالح المستهلكين وذلك بإشرافه على المديريات الولائية للمنافسة والأسعار التي تطبق السياسة الوطنية في ميدان المنافسة والأسعار ومراقبة النوعية وقمع الغش.

في إطار أداء الوالي لمهامه باعتباره ممثلا للدولة فإنه يتعين عليه أن يقوم بكل ما يكفل صحة وسلامة الأفراد حيث تنص المادة 96 من القانون رقم 90-09 المتعلق بالولاية المؤرخ في07/04/1990 معدل و متمم أنه يكون : " الوالي مسؤول عن المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العامة " فتطبيقا لهذا المبدأ فإنه تم توفير جميع الوسائل المادية قصد تحقيق ذلك . فالوالي باستطاعته أن يعتمد على المديريات التابعة لوزارة التجارة الموجودة على مستوى كل ولاية في إطار تنفيذ السياسة الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك ، حيث تنص المادة 119 من قانون الولاية أنه : " يمكن للولاية قصد تلبية الاحتياجات الجماعية لمواطنيها إنشاء مصالح عمومية ولائية لاسيما في الميادين التالية: حفظ الصحة ومراقبة التوعية.

ثانيا: دور رئيس البلدية في حماية المستهلك: يمارس رئيس البلدية وظائفه في مجال واسع و يطبق سلطاته في مجالات غير منظمة لضمان حماية صحة المستهلك، هذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في إطار انشغالات السلطة الإدارية العامة.

[1] المرجع نفسه زوبير أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة ص 182

– يعتبر رئيس المجلس الشعبي البلدي ضابط الشرطة القضائية أما في ما يخص اختصاصاته فإنه بالرجوع إلى نص المادة69 من القانون 90-08[1] المتعلق بالبلدية فإنه: " يتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي تحت سلطة الوالي ما يأتي " السهر على حسن النظام والأمن العموميين وعلى النظافة العمومية "كما يتولى إلى جانب ذلك طبقا لنص المادة 75 الفقرة 02 من نفس القانون " المحافظة على النظام العام وسلامة الأشخاص والأملاك " ، أما الفقرة 08 من نفس المادة 75 فإنها تنص على أنه " يتولى السهر على النظافة للمواد الاستهلاكية المعروضة للبيع".

– ففي إطار تنفيذ هذه الالتزامات يمكن لرئيس البلدية اللجوء إلى استعمال كافة الموارد البشرية والمادية لتحقيق ذلك قصد منع الإضرار بالمواطنين عامة و المستهلك خاصة ، فيحق له أن يعتمد لممارسة صلاحياته على هيئة الشرطة البلدية طبقا لنص المادة 74 من قانون البلدية إلى جانب هذا وحفظا لصحة الأفراد و نظافة المحيط ، فإن البلدية تتكفل بحفظ الصحة والنظافة العمومية تطبيقا لنص المادة 107 من قانون البلدية والتي تنص على أنه " تتكفل البلدية بحفظ الصحة والمحافظة على النظافة العمومية لاسيما في مجال ما يأتي:

– توزيع المياه الصالحة للشرب .

– صرف و معالجة المياه القذرة و النفايات الجامدة الحضارية .

– مكافحة ناقلة الأمراض المعدية .

– نظافة الأغذية والأماكن والمؤسسات التي تستقبل الجمهور .

– مكافحة التلوث وحماية البيئة

لقد صدر في سنة 1987 مرسوما تنفيذيا رقم 87-146 [2] يتضمن إنشاء مكاتب لحفظ الصحة على مستوى البلديات وهذا في إطار مراقبة نوعية المواد الغذائية و المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع .

[1] زوبير أرزقي، مرجع سبق ذكره، ص 181

[2] زوبير أرزقي، مرجع سبق ذكره، ص182

المطلب الثاني: دور الأجهزة القضائية في حماية المستهلك:

الفرع الأول: سلطة القضاء في الدفاع وحماية المستهلك[1]:

على الرغم من السلطات التي تتمتع بها الإدارة لإيقاف بعض الممارسات والتجاوزات التي يرتكبها العون الاقتصادي ، إلا أنها لا تتمكن من تحقيق وقاية كافية وفعالة لتجسيد حماية حقوق المستهلك، ومن ثم فرض التوازن لذا كان لزاما للمتابعة القضائية أن تكمل دور الإدارة وهذا من خلال السلطات التي تتمتع بها الهيئات القضائية والمتمثلة في فرض الجزاء كوسيلة لردع و قمع المخالفات والجرائم الاقتصادية، وفي هذا الإطار تنص المادة 60 من قانون الممارسات التجارية على : " تخضع مخالفات أحكام هذا القانون الاختصاص الجهات القضائية ". ويصل الملف طبعا عن طريق تحريك ومباشرة الدعوى العمومية من قبل النيابة العامة بعد إبلاغها بالمخالفات من قبل المستهلك أو ضباط الشرطة القضائية .

أولا : دور النيابة العامة في حماية المستهلك[2]:

النيابة العامة هي هيئة عمومية قضائية نص عليها قانون الإجراءات الجزائية ويعد أوضاعها قضاة يمثلون المجتمع من أجل تطبيق القانون . تقوم النيابة بعدة اختصاصات في المجال القضائي خاصة في إطار ممارسات الدعوى العمومية ، ويزداد دورها يوما بعد يوم نظرا لتراجع تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية ، الأمر الذي يجعل تدخل النيابة العامة أكثر من ضروري لمواجهة مثل هذه التحديات التي تواجه المجتمع عامة وفئة المستهلكين خاصة.

• تدخل النيابة العامة في المجال الاقتصادي والتجاري لا يتنافي ولا يتعارض مع دورها التقليدي المعروف ، إذ يتجلى دورها في إطار حماية المستهلك في العصر الحالي أكثر مما كان عليه في السابق ، خاصة مع ظهور آفات اجتماعية و اقتصادية جديدة نتيجة العجز الإدارة المختصة في قمع الممارسات التي تمس بالمستهلك وذلك بتوقيع الجزاء وفي هذه الحالة فالاختصاص محتكر من قبل القاضي .

[1] زوبير أرزقي، مرجع سبق ذكره، ص184

[2] زوبير أرزقي مرجع سبق ذكره، ص 184

وفي إطار حماية المستهلك وقمع المخالفات التي تهدد صحة وأمن المستهلك تلعب النيابة العامة دورا هاما بالتنسيق مع مختلف الهيئات الأخرى المكلفة بحماية المستهلك. إذ يمكن لمصالح رقابة الجودة وقمع الغش أو شبكة المخابر أو جمعيات حماية المستهلك أن تطلب من النيابة العامة التدخل لقمع جميع المخالفات التي تقع من قبل المحترفين خاصة في ظل تزايد الممارسات التجارية غير النزيهة وظهور الأسواق السوداء ، الأمر الذي يزيد من نسبة المساس بصحة و أمن المستهلك.

ثانيا: دور القضاة في حماية المستهلك[1]: إلى جانب النيابة العامة القضاة الحكم صلاحيات النظر في التراعات الناتجة عن الإضرار بالمستهلك نتيجة الممارسات المنافية للتجارة.

يقع على القضاة عندما تكون الدعوى مرفوعة من قبل المستهلك أن يتعاملوا مع هذا الأخير وفق معيار المستهلك الضحية المتوسط الذكاء، وهذا بالاستناد على معيار الرجل العادي المعروف في القانون المدي.

– يمكن للقضاة بموجب الاختصاص المخول لهم أن ينظروا في القضايا المرفوعة من قبل المستهلك أمام المحاكم قصد الفصل فيها، سواء كانوا قضاة من الأقسام التجارية عندما يتم رفع الدعاوى المتعلقة بالتراعات التجارية أو ترفع أمام الأقسام المدنية عندما يتعلق الأمر يطلب التعويض أو تنفيذ العقود المبرمة.

أما إذا كان موضوع رفع الدعاوى ناتج عن جرائم معاقب عنها جنائيا فللمستهلك الخيار بين رفعها أمام القاضي الجزائي والتأسيس كطرف مدني أو أن يرفع دعواه أمام القسم المديني ، كما يمكن أن ترفع الدعوى من طرف الهيئات الإدارية المكلفة متابعة الأنشطة الاقتصادية التي سبق ذكرها .

الفرع الثاني: حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء

يحق لكل شخص في المجتمع اللجوء إلى القضاء قصد الحصول على حقوقه أو المطالبة بحمايتها وذلك بشرط أن تكون لهذا الشخص الصفة و المصلحة في ذلك. حيث تنص المادة 13 فقرة 01 من القانون رقم 08-09[2] المؤرخ في 25 فبراير 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية على أنه : " لا يجوز لأي

[1] زوبير أرزقي مرجع سبق ذكره، ص 186

[2] زوبير أرزقي مرجع سبق ذكره، ص 187

شخص التقاضي ما لم تكن له صفة ، وله مصلحة قائمة أو محتملة يقرها القانون " ويكون ذلك بعريضة مكتوبة موقعة ومؤرخة . فيحق للمستهلك اللجوء إلى القضاء لحماية مصالحه المادية والاقتصادية فضلا عن طلب التعويض لما أصابه من ضرر ناتج عن أفعال المنافسة غير المشروعة أو أفعال مخالفة لقواعد ممارسة التجارة.

* ثبوت حق المستهلك في رفع الدعوى القضائية : تعتبر الدعوى القضائية الوسيلة الفعالة التي يلجأ إليها قصد الدفاع عن مصالحه وحمايتها وذلك بمثابة إجراء وقائي يسبق وقوع الضرر هدفه وقف الممارسات الغير مشروعة والمنافية للتجارة والمنافسة وذلك أمام القضاء الإستعجالي، كما للمستهلك حق في رفع دعاوى أخرى تختلف من حيث تكييف الوقائع والضر الذي أصابه ، ومثال ذلك إذا كانت الوقائع تشكل جريمة ونتج عنها ضرر أصاب المستهلك فإن له الحق في المطالبة بالتعويض عن طريق رفع دعوى مدنية تبعية إما أمام القضاء الجنائي وهو الاستثناء أو أمام القضاء المدني وهو الأصل . وذلك تطبيقا لنص المادة 02 فقرة 01 من قانون الإجراءات الجزائية التي تنص على أنه : " يتعلق الحق في الدعوى المدنية للمطالبة بتعويض الضرر الناجم عن جناية أو جنحة أو مخالفة لكل من أصاهم شخصيا ضرر مباشر تسبب عن الجريمة" ، أما إذا كانت الوقائع لا تشكل جريمة فإنه يتعين على[1] المستهلك رفع دعوى مدنية قصد المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي لحق به .

كما يمكن للمستهلك من رفع دعوى عمومية في حال مخالفة أحكام المواد 68-69-70-79-83-84 من القانون رقم 03-09[2] المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والتي تحيل إلى أحكام قانون العقوبات الجزائري.

الفرع الثالث : المسؤولية المقررة على المحترف :

أولا : المسؤولية المدنية[3] : تنقسم المسؤولية المدنية إلى مسؤولية عقدية ومسؤولية تقصيرية هذا كقاعدة عامة إلا أنه في إطار حماية المستهلك هناك من يؤسس قيام مسؤولية العون الاقتصادي باعتباره محترف في نشاطه

[1] زوبير أرزقي، مرجع سبق ذكره، ص 189-190

[2] القانون رقم 09- 03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغشن.

[3] زوبير أرزقي ، مرجع سبق ذكره، ص 195-196-197-198

على أساس عقدي بربط هذا الأخير بالمستهلك ، وآخرون يؤسسون قيام المسؤولية المدنية على أساس تقصيري والتي مفادها المادة 124 من التقنيين المدني الجزائري والتي تقابلها المادة 1382 من التقنيين المدني الفرنسي بالرجوع إلى نص المادة 140 مكرر فقرة 01 من التقنيين الدين الجزائري التي تنص على أنه: " يكون المنتج مسؤولا عن الضرر الناتج عن عيب في منتوجه حتى ولو لم تربطه بالمتضرر علاقة تعاقدية " نتطرق للمسؤولية حسب أحكام و قواعد قانون حماية المستهلك لما لها من خصوصيات حيث تقوم هذه المسؤولية على أساس إخلال أحد أطراف العلاقة الاستهلاكية (المحترفي) بالتزام قانوني يؤدي إلى إلحاق الأضرار بالناس سواء كان المتسبب الأصلي أو المباشر شخص طبيعي أو معنوي .

• مني ثبت للمحكمة توافر عناصر المسؤولية من خطأ أو ضرر أو علاقة سببية بين الخطأ والضرر يتعين عليها بالحكم بالتعويض المناسب للمتضرر ، وفي هذا السياق تستعين المحكمة بأصل الخبرة .

• كثيرا ما تقع الجهات القضائية المرفوع أمامها الدعوى بأعمال الخلط عند تسبيب الأحكام وهنا راجع بالدرجة الأولى إلى اختلاف تكييف الوقائع من هذه الهيئات إذ يمكن طلب التعويض من طرف المستهلك بسبب الضرر الذي

- أصابه من قبل المحترف في الحين الكثير من القضاة يبررون أحكامهم بعدم تنفيذ ضمان صلاحية المتوج أو ضمان العيوب الخلفية نظرا لتأثرهم بنصوص التقنيين المدني ، في حين هناك الكثير من الالتزامات نجدها في قانون حماية المستهلك تقع على المحترف لا نجدها في غيره من القوانين الأخرى مثل ضرورة إعلام المستهلك ووسم السلع وتغليفها وكذلك الأماكن التي يتم فيها عرضها .
- يفضل بعض الفقهاء في إطار المسؤولية المدنية التفرقة بين الأخطاء التي قد تنجم فتصيب المستهلك ، حيث هناك من قسمها إلى أخطاء عادية وأخرى أخطاء قنية .

ثانيا : المسؤولية الجنائية [1]: تعرف المسؤولية الجنائية بأنها الالتزام بتحمل الآثار القانونية المترتبة على توافر أركان الجريمة ، و موضوع هذا الالتزام هو فرض عقوبة أو تدبير احترازي حددهما المشرع في حال قيام مسؤولية

[1] زوبير أرزقي ، نقس المرجع، ص 200

أي شخص فيعني هذا التعريف أن الأثر المترتب عن تحقيق كل عناصر الجريمة والذي يجعل ثبوت هذه الأخيرة إلى خضوع الجاني للجزاء الذي يقرره القانون وذلك بموجب حكم قضائي .

- لقد نص المشرع الجزائري على عقوبات جزائية [1]تقع على عاتق البائع في حالة غش المواد و السلع أو التدليس أو استعمال مكابيل خاطئة أو حيازة سلع مغشوشة ، وهذا يتوجب نصوص قانون العقوبات ويمكن حصر هذه النصوص في المواد 434،435288،289،429،430،431،432،433، تحت عنوان الغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية والطبية ، وهنا تبدو أهمية تشديد التزامات المحترف كما سبق الإشارة إليه سابقا من خلال ضرورة وسم السلع وتغليفها بما يعود بالنفع على المستهلك وعدم الإضرار به .
- إذا قانون العقوبات يجرم كل فعل يقوم به المحترف من غش أو تدليس يصيب به المستهلك وللمحكمة النظر في جميع الدعاوى الناشئة عن أعمال و افعال يعتبرها القانون جريمة أيا كان الشخص الذي ارتكبها ، ولها دور فعال و مهم في الفصل في المخالفات التي تعرض عليها من طرف وكيل الجمهورية أو تحال عليها من طرف قاضي التحقيق أو غرفة الاقام بحسب طبيعة المخالفة ونوع الفعل الإجرامي.
- يمكن إثارة المسؤولية الجنائية للمحترف متى ثبت أي تقصير منه أدى إلى مرض غير قابل للشفاء أو فقدان استعمال عضو أو الإصابة بعاهة مستديمة وهذا بموجب المادة 83 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش . أما إذا كان تدخل المحترف تدخلا يرمي من ورائه إلى عرقلة مهام الرقابة المنصوص عليها في المادة 25 من القانون السالف ذكره فإنه يعاقب جزائيا طبقا لأحكام المادة 435 من قانون العقوبات الجزائري هذا وإن لم تشكل المنتوجات محل الرقابة أي أضرار المستهلك .
- وفي حالة العود من طرف المحترف الذي ثبت إدانته من قبل الأفعال من شأنها المساس بالمستهلك يجوز للسلطة القضائية مضاعفة الغرامات المنصوص عليها قانونا حسب المادة 36 من قانون العقوبات ، وكذا شطب السحل التجاري بالإضافة إلى العقوبات الأصلية المتمثلة في الجمس أو السجن والغرامة ، يمكن توقيع عقوبات أخرى تبعية الغرض منها تشديد العقوبة على المسؤول جنائيا

[1] زوبير أرزقي، مرجع سبق ذكره، ص 201، 202، 203

و تتمثل في مصادرة المنتوج أو إتلافه على نفقة المتدخل وإغلاق الموسسة نهائيا وسحب الرخص المقدمة لمباشرة النشاط الإنتاجي لمنتوجات معينة .

وعند الرجوع إلى الأسواق الجزائرية والنظر في طبيعة المنتوجات المقدمة للمستهلك فإننا نلاحظ بكل وضوح مخالفة الأنظمة القانونية المنظمة في هذا المجال ، حيث دون اللجوء إلى القضاء للبحث عن أهم المخالفات والجرائم التي ترتكب ، ويصاب منها المستهلك الجزائري فإننا نشاهد يوميا كيفية عرض السلع في الأسواق وهذا يغنينا عن كل تعليق .

- تبقى العقوبات الجنائية من أهم الموضوعات التي يجب إعادة النظر فيها قصد الاستجابة لأغراض الحماية التي تقررها أغلب الدول خاصة في مجال محاربة الجرائم الإلكترونية بشتى أصنافها وأشكالها وأنواعها وحماية المستهلك، وهكذا تبقى للجهات الفضائية السلطة المخولة لها كل صلاحيات توقيع العقوبات سواء

كانت جزائية أو مدنية أو إدارية ولها الفصل في الدعاوى المرفوعة لديها سواء كانت من طرف المستهلك أو الجمعيات الممثلة له أو من طرف الهيئات الإدارية المكلفة بقضايا الاستهلاك والمنافسة .[1]

[1] زوبير أرزقي ، المرجع السابق ، ص ،203- 204

الخاتمة

الخاتمة

تعتبر مشكلة حماية المستهلك من أهم المواضيع التي لا بد من الاهتمام بها عمليا ونظريا وفعلا تلمس اهتمام مختلف التشريعات بهذه المشكلة بوضعها جملة من النصوص التنظيمية والقانونية تحمي من خلالها المستهلك وتعاقب من يخالفها في عملية إنتاج عرض وبيع السلع والخدمات، والمشرع الجزائري كان هو أيضا من بين المهتمين بموضوع حماية المستهلك ومدركا المدى ضرورة وخطورة هذا الموضوع خاصة في ظل اقتصادي حر ، ومن ثم فتح مجال المنافسة التجارية وما تحمله هذه الأخيرة من تأثير ايجابي وسلبي في نفس الوقت على المجتمع بصفة عامة وجمهور المستهلكين بصفة خاصة.

أما بالنسبة للأنشطة الاقتصادية، فلا يزال إلى غاية الآن البحث عن السيل القويمة لإضفاء الحماية القانونية للمستهلك في مواجهة الممارسات غير الشرعية والمنافية للمنافسة التي أصبحت تهدد أمن وصحة المستهلك وتتعداه حتى إلى الجانب المالي أكثر من أي وقت سبق والسبب في ذلك لا يعود إلى غياب النصوص القانونية التي تبين التزامات المحترف أو غياب الأجهزة المكلفة بالمتابعة والرقابة، وانما الخلل يمكن في طريقة عمل هذه الأجهزة وكيفية تعاملها بالقضايا التي تمس المستهلك إذ لو رجعنا إلى الهيئات الإدارية و القضائية المكلفة بالدفاع وحماية المستهلك في الجزائر نجد أنها تتجاوب مع الأحداث التي تصيب المستهلك بكل بساطة بعيدا عن كل احترافية خاصة عندما يتعلق الأمر بالرقابة المفروضة على عملية الإنتاج وكذا الرقابة المفروضة على السلع المستوردة لدى دخولها التراب الوطني.

إذا أردنا تقييم دور وعمل هذه الهيئات فلا بد من الرجوع إلى السوق باعتباره المراة الحقيقية للإقتصاد الوطني والمكانة التي وصل إليها قصد إعادة النظر في كيفية تسيير وعمل هذه الهيئات والعمل على إعطاءها الوسائل المادية والبشرية التي تتمتع بالكفاءة اللازمة في البحث ومعاينة المخالفات الاقتصادية، أما بالنسبة للجهات القضائية فعليها أن تساهم في حماية المستهلك من خلال تفعيل دور محاربة الممارسات غير المشروعة والقيام بالتحقيقات المعمقة لإكتشاف الجرائم لإقتصادية والسرعة في تنفيذها، أضف إلى ذلك يقع على الدولة فتح على مستوى هذه الجهات القضائية أقسام تتولى الفصل والبحث في النزاعات التي يكون المستهلك أحد الأطرافها هذا ويمكن الاعتماد في هذا الصدد على جمعيات حماية المستهلك المنشئة لهذا الغرض مع إعطاءها

الامكانيات اللازمة وحمايتها قانونا من كافة الضغوطات التي تعترض إنشاءها أو عند القيام بمهامها في مواجهة الأعوان الاقتصادية.

كذلك على ضوء ما سبق يمكن استنتاج عدة نقاط مهمة أهمها أن الأجهزة الرقابية مهما كانت فهي غير متمكنة لحماية المستهلك في المرحلة الراهنة، لذا لابد من اعتماد آليات جديدة قصد تطوير مهمة الرقابة والتصدي لكافة الممارسات المنافية للتجارة والمنافسة خاصة مع تطور عمليات الغش التجاري وتقليد العلامات أو تلك المتعلقة بقطاع الخدمات ولا يشترط احترام مبدا الشفافية باعتبارها المراقب والمنظم لها.

هذا وتم التوصل إلى أن حماية المستهلك مرهونة بتنظيم المنافسة وضبطها حيث أن الحرية الممنوحة للأعوان الاقتصادية في إطار معاملاتهم مع المستهلك لم تضمن حقوق هذا الأخير فكثيرا ما يكون المستهلك هو المستهدف بالدرجة الأولى من الممارسات غير المشروعة، كما أن هناك تصرفات واستجابات من طرف المستهلك للأفعال غير النزيهة والتي تضر به وبالمنافسة وهذا راجع لعدة اعتبارات اقتصادية واجتماعية... الخ لذا يقع على المشرع لزاما اعادة النظر في هذا المجال قصد خلق نوع من التوازن في الحقوق والالتزامات، فلا يكفي وجود قانون لحماية المستهلك وقمع الغش للتحدث عن وجود حماية كافية، في حين أن مخالفات نصوص هذا القانون من قبل الأعوان الإقتصادية صريحة، فأغلب الممارسات التي تصيب المستهلك نجدها تحدث قبل التعاقد بالدرجة الأولى كالغش في المعاملات ثم تلي في الدرجة الثانية تلك الممارسات التي تصيب المستهلك من بيع منتوج فاسد أو مغشوش أو له عيوب تتقص من قيمته أو الغرض الغير المشروع من انتاجه أو تزيد من مخاطر استعماله.

قائمة المصادر والمراجع

اولا– المرجع باللغة العربية

1. احمد عبد العال أبو قرين ، نحو قانون لحماية المستهلك ماهيته ، مصادره ، موضوعاته ، جامعة الملك سعود، السعودية ، 1993.
2. حسين الماحي ، المسؤولية الناشئة عن المنتجات المعيبة في ضوء أحكام التوجيه الأودي الصادر في 25 يوليو؛ 1985، دار النهضة العربية، 1995.
3. حماد عبيد موفق ، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، منشوارت زين الحقوقية ، بغداد ، ط1،2011 .
4. حمد الله محمد حمد الله و حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك دارسة مقارنة ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1997 .
5. حمد المعداوي عبد ريه المسئولية المدنية عن أفعال المنتجات الخطرة – دارسة مقارنة – ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2012 .
6. رحيم احمد آمانج ، حماية المستهلك في نطاق العقد دارسة تحليلية مقارنة في القانون المدني ، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، ط1، لبنان،2010 .
7. زهية حورية سي يوسف ، المسؤولية المدنية للمنتج، دار هومة، الجزائر ، 2009.
8. السيد خليل هيكل و نحو القانون الإداري الاستهلاكي في سبيل حماية المستهلك ، دار النهضة, – العربية ، 1999.
9. السيد خليل هيكل، "نحو قانون إداري للاستهلاك في سبيل حماية المستهلك"، بار النهضة العربية، القاهرة، 1979.
10. عابد فايد عبد الفتاح فايد ، الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك دارسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي، دار النهضة العربية ، 2006.
11. عاطف عبد الحميد حسن ، حماية المستهلك ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1996 .
12. عبد الفتاح بيومي حجازي، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية ، دار الكتب القانونية ، مصر ، 2003 .

13. عبد القادر اقصادى ، الا لتزام بضمان السلامة في العقود – نحو نظرية عامة –، دار الفكر الجامعي ، مصر، 2010.

14. عبد المنعم موسى إب ارهيم ، حماية المستهلك دارسة مقارنة ، الحلبي الحقوقية ، ط1 ، 2007 ، بيروت.

15. علي بولحية بن بو خميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري ، دار الهدى ، الجزائر ، 2000.

16. علي فتاك، تأثير المنافسة على الالتزام بضمان سلامة المنتوج، دار الفكر العربي، مصر، 2006 .

17. فاتح حسين حوى ، الوجيز في قانون حماية المستهلك ، متشوارت الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2012 .

18. محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن دارسة مقارنة في القانون الفرنسي ، دار الكتاب الحديث ، ط 2006 ، مصر.

19. محمد حسين نصيف ، النظرية العامة في الحماية الجنائية للمستهلك ، دار النهضة العربية، مصر ، 1992 .

20. محمد عبد الشافي إسماعيل، الإعلانات التجارية الخادعة ومدى الحماية التي يكفلها المشرع الجنائي لذلك ، دار النهضة العربية ، مصر ، ط1، 1999.

21. محمد محي الدين إبراهيم سليم ، مخاطر التطور كسبب لإعفاء المنتج من المسؤولية ، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2007.

22. محمود عبد الرحيم الديب ، الحماية المدنية للمستهلك دارسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2011.

23. مساعد زيد المطيري ، الحماية المدنية للمستهلك في القانونين المصري والكويتي ، ط 1 ، د د ن : 2007.

ثانيا–القونين والمراسيم

1. الجريدة الرسمية رقم 40 ، الصادرة بتاريخ19/09/1390
2. الجريدة الرسمية عدد 05 ، الصادرة بتاريخ31/01/1390
3. الجريدة الرسمية عدد 1، الصادرة بتاريخ27/05/2004
4. الجريدة الرسمية عدد 15، الصادرة بتاريخ08/03/2009
5. القانون رقم 03-09 مؤرخ في 29 صفر 1430هـ الموافق ل 25 فبراير 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش جريدة رسمية: 2009 .
6. القانون رقم 09- 03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغشن.
7. المادة 3 الفقرة 10 من قانون و0-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بأنها : "كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا".
8. المادة 3 الفقرة 7 من قانون -03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بأنه : "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك".

ثالثا–الملتقيات

1. عمارة عمارة الحماية الج ازنية للمستهلك – الغش والتدليس في المواد الغذائية والطبية – ، الملتقى الوطني حول القانون الاقتصادي الجزائري ، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، 2007 ، 2003 .

رابعا–الرسائل الجامعية

1. حنان مخائيل عيلبوني، حماية المستهلك من أض اور المنتجات الخطرة الناشئة عن عيب فيها ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق ، جامعة دمشق، 2001 – 2002.
2. زوبير أرزقي سنة حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في القانون فرع المسؤولية المهنية 2011 .
3. عبد الحميد الديسطي عبد الحميد ، آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسؤولية المنتج، رسالة دكتواره جامعة المنصورة ، كلية الحقوق، 2003 .

خامسا–المجلات

1. جابر محجوب علي،" ضمان سلامة المستهلك من أض اور المنتجات الصناعية المعيبة ، القسم الأول "، مجلة الحقوق، العدد 3: سبتمبر .1995
2. حمد الله محمد حمد الله ، مختارات من كتاب قانون الاستهلاك الفرنسي الجزء الثاني عقود الاستهلاك،"مجلة الدارسات القانونية ، مصر ، العدد 19، يونيو 1996 .
3. دليا مباركة ،" الحماية القانونية لرضا مستهلكي السلع والخدمات ، " المجلة المغربية للاقتصاد والقانون ، العدد3، 2001 .
4. محمد إب ارهيم بند اروي ، نحو مفهوم أوسع لحماية المستهلك في عقود الإذعان د ارسة مقارنة في القانون المصري والإما ارتي والفرنسي، مجلة الأمن والقانون ، العدد الأول، السنة الثامنة ، يناير 2000.
5. موالك:"الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري"، المجلة الجازئرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، الجزء 27 ، الديوان الوطني للأشغال التربوية ، 2001 .
6. نبيل محمد أحمد صبيح ، حماية المستهلك في التعاملات الإلكترونية دارسة مقارنة ، مجلة الحقوق و العدد الثاني ، السنة الثانية والثلاثون ، يونيو 2008 .
7. وفاء الصالحي: " مبدأ الالت ازم بضمان السلامة ، " مجلة الدفاع عدد خاص ، العدد السادس ، أكتوبر 2011.
8. يوسف شندي : " المفهوم القانوني اللمستهلك د ارسة تحليلية مقارنة ، مجلة الشريعة والقانون ، العدد 44 ، السنة الرابعة والعشرون ، أكتوبر 2010 .

سادسا–المراجع بالغة الاجنبية

1. Dalloz, Paris Jean Calais 1993.
2. Didier FERRIER, La protection des consommateurs, Dalloz, Paris, 1996.
3. F DEFFERRARD, une analyse de l'obligation de sécurité à l'épreuve de la cause étrangère, Dalloz, Paris, 1999.
4. Jean Calais - AULOY , droit de la consommation , DALLOZ , Paris, 1980..

5. Jean Calais - AULOY et Frank STEINMETZ, droit de la consommation, 6eme édition, précis, Dalloz, 2003.
6. Jerome JULIEN , Droit de la consonanation et du surendettement , édition, 3 Montchrestien, Paris, 2009
7. M KAHLOULA et G MEKAMCHA," protection du consommateur en droit algérien", 3 Revue idara , volume 5, numéro No 2, 1995.
8. M KAHLOULA et G MEKAMCHA," protection du consommateur en droit algérien", 6 Revue idara , volume N°1, 1996.
9. Mohamed BOUAICHE,"Qualité des aliments et protection de la santé duconsommateur", Revue Algérienne des sciences Juridiques, Économiques et politiques, No 4, 1998.
10. Patrice JOURDAIN,"Responsabilité civile, Revue Trimestrielle de Droit Civil, No2 , avril - juin 1995.
11. Rabeh Ratib BASTA, "Le Consommateur et la Société Économique" Revue de recherche juridique et économique, quatrième année, No1.janvier 1989.
12. TOURNEAU , La Responsabilité des Vendeur et Fabricants, 4low édition Dalloz, Paris ,2011.
13. Yves GUYON , Droit des affaires, T1, 3éme Edition , Economica,Paris, 1994.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر	//
اهداء	//
مقدمة	1
الفصل الاول: المفهوم والتطور التاريخي لحماية المستهلك	
المبحث الأول: مفاهيم الضمانات القانونية الحماية المستهلك	05
المطلب الاول: تعريف ضمانات حماية المستهلك.	05
المطلب الثاني: تعريف القانوني للمستهلك:	12
المطلب الثالث: المفهوم الاقتصادي للمستهلك	16
المبحث الثاني: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك	19
المطلب الأول: من حيث الاشخاص	19
المطلب الثاني: نطاق تطبيق القانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09 من حيث المحل	22
المطلب الثالث: نطاق تطبيق القانون رقم 03-09 في مجال عقود التجارة الالكترونية	26
الفصل الثاني: الضمانات وفقا لقواعد قانون حماية المستهلك	
المبحث الاول: الالتزامات بالضمانات القانونية لحماية المستهلك	28
المطلب الاول: مفهوم الالتزام بضمان	28
المطلب الثاني: عناصر الالتزام بالضمان.	31
المطلب الثالث: تمييز الالتزام بضمان السلامة عن الالتزامات المشابهة له	33
المبحث الثاني: هيئات حماية المستهلك	37
المطلب الأول: دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك	37
المطلب الثاني: دور الأجهزة القضائية في حماية المستهلك:	46
الخاتمة	52
قائمة المصادر والمراجع	56
الفهرس	62