قانون المنافسة وحماية المستهلك

المحاضرة السادسة

الفصل الثاني: أحكام قانون حماية المستهلك

يعتبر موضوع حماية المستهلك من الموضوعات الهامة التي وجب ايلاؤها أهمية قصوى، نظرا للدور الديناميكي للمستهلك في العملية التجارية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول حماية المستهلك

نتطرق من خلال هذا العنصر الى تعريف المستهلك وكذلك خصائصه، ثم نعرج على تعريف حماية المستهلك:

المطلب الأول: تعريف المستهلك

يقصد بالمستهلك في المفهوم اللغوي" ذلك الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك " ومن الناحية الاقتصادية نعني بالمستهلك "كل فرد يشتري سلعا أو خدمات لاستعماله الشخصي وليس من اجل التصنيع"، أما في المفهوم القانوني فبرجوع للقانون رقم :09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش فهو يشير الى: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من اجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخرو حيوان متكفل به."

ونستشف من خلال هذا التعريف وبشكل عام أن للمستهلك ثلاث خصائص أساسية هي:

1-المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يبرم عقود بصفة متكررة لكي يشبع حاجاته الفردية أو الأسرية أو المتعلقة بحاجاته اليومية؛

2-هو شخص طبيعي أو معنوي يبرم عقود في سبيل الحصول على السلع والخدمات للانتفاع بها وليس للمتاجرة بها؛

3-هو شخص طبيعي او معنوي لا يتمتع ولا يكتسب القدرة الفنية اللازمة للحكم على صحة وسلامة وجودة ما يسعى لشرائه من سلع وخدمات.

وهذا العنصر الأخير يعتبر في حقيقته المبرر الأساسي لوجود مثل هذه الدراسة، وفي ظهور قواعد أساسية تعنى بحماية المستهلك.

المطلب الثاني: تعريف حماية المستهلك

يمكن تعريف حماية المستهلك على أنها: "حفظ حقوقه وضمان حصوله على تلك الحقوق من قبل المهنيين (المتدخلين او المنتجين) في كافة المجالات، سواء كانوا تجارا أو صناعا او مقدمي خدمات، وذلك في إطار التعامل التسويقي الذي يكون محله سلعة او خدمة."

وفي الحقيقة تنحصر حماية المستهلك بشكل عام في أربع مجالات أساسية تتمثل في: حماية الأمن الجسدي له وصحته وسلامته، وأيضا مصالحه الاقتصادية، وحماية ارادته التعاقدية، وحماية فكره وثقافته.

وتتصف حماية المستهلك بمجموعة من الخصائص والسمات لعل أهمها تتمثل في:

1- عمومية وشمولية الحماية؛

2- العدالة في الموازنة بين حقوق وواجبات طرفي العملية التعاقدية.

المطلب الثالث: مبدأ حماية المستهلك

من خلال تعريف حماية المستهلك المقدم سالفا، يمكن القول أن مبدأ حماية المستهلك مبدأ عالمي أقرته عدة وثائق، ودافعت عنه عدة حركات وبناءا عليه أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة سنة 1985 عدة حقوق لهذا الأخير، والمتمثلة في ثمانية حقوق أساسية هي:

1- الحق في الصحة والسلامة والأمان عند الاستعمال العادي للمنتجات وأن يعيش المستهلك في بيئة سليمة؛
2- الحق في توفير المعلومات والبيانات الصحيحة والكافية عن المنتجات؛
3- الحق في الاختيار الحر للمنتجات التي تتوفر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات؛
4- الحق في صون كرامته الشخصية واحترام عاداته وتقاليده؛
5- الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة؛
6- الحق في المشاركة في اللجان والمؤسسات والجمعيات ذات العلاقة بحماية المستهلك؛
7- الحق في تقديم شكوى وفي رفع الدعاوى القضائية عند المساس بحقوقه؛
8- الحق في الحصول على تعويض عادل عن الأضرار المختلفة التي قد تلحق به نتيجة شراء او استعمال منتجات رديئة.

المطلب الرابع: التطور التاريخي لحماية المستهلك

ان تدخل القانون لحماية الاقتصاد والسياسة الاقتصادية معروف منذ العصور الغابرة، ففي بلاد الرافدين مثلا نص قانون "حامو رابي " الشهير اهتمامه بتحديد الأسعار، وقد كان ثمن السلع في ذلك الزمن يحدد بالنقود وأحيانا بالاستناد على سلعة أخرى. وبالنظير له اهتم القانون الروماني بتنظيم الاقتصاد، ومعاقبة المخالفات المرتبطة بالتسعير والاستيراد والتموين .....

وبالرجوع الى الشريعة الإسلامية الغراء نجد ان منذ عهد نبينا محمد والخلفاء من بعده، ظهر ما يعرف "بالحسبة"، حيث كان ولي الأمر يتفقد الأسواق وامور الناس، ويهتم خاصة بالرقابة على الأسعار وتحديد ومنع الاحتكار، وقمع الغش وتطفيف الكيل والميزان، وفي هذا الصدد توجد عدة ادلة من القرآن والسنة النبوية، فقد جاء في قوله تعالى: «ويل للمطففين الذين إذا اكتالوا على الناس يستوفون وإذا كالوهم أو وزنوهم يخسرون". (سورة المطففين الآيات1،2،3)

كما اشارت السنة النبوية الى منع الاحتكار، وفي هذا الصدد جاء عن عمر بن عبد الله ان النبي قال:" لا يحتكر الا خاطئ."

وقد اتسع تدخل الدولة في القرن العشرين خاصة خلال الأزمات والصراعات المختلفة، وهو ما نتج عنه بروز عدة نصوص قانونية تجرم الأفعال والممارسات المخلة بمختلف مجالات الأنظمة الاقتصادية، ويمكن الإشارة الى مراحل تطور الحركات المختلفة المدافعة عن حقوق المستهلك من خلال السلم الزمني الموالي.

الفرع الأول مرحلة ما بين سنة 1900-1930:

تعد سنة 1900 بمثابة التاريخ الذي شهد أولى إرهاصات حركة الدفاع عن المستهلكين، بسبب ما تعرض له هؤلاء في هذه المرحلة من استغلال وذلك من خلال الارتفاع الواضح في أسعار السلع المقدمة لهم، وهو ما دفع المستهلكين الى اعتماد اشكال وصيغ مغايرة في إدارة التعامل للمؤسسات المسوقة للسلع، بما يضمن تلبية حاجاتهم ورغباتهم من السلع بالشكل الذي اعتادوا عليه.

الفرع الثاني: مرحلة ما بين 1930-1950:

عرفت هذه المرحلة تطور حركة حماية المستهلك، التي أخذت ملامح واضحة نظرا للظروف الصعبة التي تعرض لها المستهلك أنداك، خاصة بعد الأزمة الاقتصادية التي شهدها العالم سنة 1929، فقد ظهر للعيان العجز الكبير للمستهلكين تجاه تلبية حاجاتهم ورغباتهم من المنتجات، وذلك بسبب تراجع قدرتهم الشرائية الى مستويات دنيا وما زاد الطين بلة الحرب العالمية الثانية وما خلفته من دمار على جميع المستويات.

الفرع الثالث: مرحلة ما بين 1950-1962

تعد هذه المرحلة 1950 التاريخ الحديث أو المعاصر لتأسيس ونشأة حركة حماية المستهلك في دول الغرب نتيجة ما مر به العالم من دمار بعد الحربين وما تبعه من رغبة في القضاء على أثار الحرب والتوجه الصناعي وغيره ....وهو ما تبعه من ظهور وبروز عدة مجموعات ضاغطة وقوى اجتماعية تنادي بوضع حد لأثار السلبية الناتجة عن النشاطات الاقتصادية المختلفة كالنشاط الصناعي والتسويقي للمؤسسات ومنظمات الأعمال بمختلف أنواعها ، والتي تسببت في أضرار جسيمة في مجالات عدة للمستهلكين ، وهو ما أدى بهذه الحركة الى تكثيف الجهود تجاه تحقيق هذه الحماية ومن هذه الحركات نجد لجنة سلامة المنتجات المستهلكة ، اللجنة الفدرالية للتجارة وغيرها.

الفرع الرابع: مرحلة ما بعد 1962حتى عصرنا الحالي

تعتبر سنة 1962 بمثابة الانطلاقة الحقيقية في هذا المجال وهو تجسيد فعلي لنشأة الحركة الاستهلاكية، حيث جاء هذا التأسيس انعكاسا للرسالة التي تقدم بها الرئيس الأمريكي أنداك، والتي عرفت" بقائمة حقوق المستهلك " هذه القائمة أصبح ينظر لها في العالم الغربي على أنها انطلاقة حقيقية للمعاني السامية التي تتصف بها تلك الحركة. ويكمن الهدف الرئيسي لهذه الحركة الاجتماعية في تثبيت وترسيخ حقوق المستهلكين سواء كانوا افراد أو جماعات؛ وترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الممارسات التسويقية للمؤسسات والمنظمات تجاه المستهلكين.

الفرع الخامس :التطور التاريخي لحماية المستهلك في الجزائر

1- مرحلة ما بعد الاستقلال وحتى سنة 1989

تعد الجزائر من الدول المهتمة بحقوق المستهلكين وهو ما جسدته مراحل تاريخية مختلفة ، فبعد الاستقلال بقي القانون الفرنسي المتعلق بقمع الغش و التدليس لسنة 1905 ساري المفعول حتى تاريخ صدور قانون العقوبات الصادر بالأمر رقم :66/156 المؤرخ في 08 جوان 1975 ، والذي نص في سبعة مواد أساسية ذكرت في الباب الرابع تحت عنوان "الغش في بيع السلع و التدليس في بيع المواد الغذائية والطبية " وتعد هذه المرحلة ذات خصوصية ، لما طغى عليه من تبني الاقتصاد الموجه وهيمنة الدولة على الاقتصاد الوطني ، وكذا ما صاحب الفترة من ندرة للمنتجات الأمر الذي جعل الحكومة والمستهلك لا يتجاوز اهتمامهم حدود توفير الكمية الكافية من المنتجات التي تشبع الحاجات المتزايدة، دون الاهتمام العميق بالجودة والنوعية في المنتجات.

2-مرحلة تبني الجزائر لاقتصاد السوق:

وبدخول الجزائر الى مرحلة جديدة نحو تبني لاقتصاد السوق، وما رافقه من انفتاح الجزائر على الاقتصاديات العالمية، أصبح السوق الجزائري يضم العديد من المنتجات من مختلف المصادر، وهو ما أعطى للمستهلك الحرية الكاملة في الاختيار، بين مختلف المنتجات المعروضة في السوق وان كان هذا الأمر يعد ميزة في تلك المرحلة ، الا انه من جهة ثانية قد عرض هذا الأخير للأخطار غير المعروفة الناجمة عن استهلاك هذه المنتجات ، التي قد تضر في كثير من الأحيان بمصالحه الاقتصادية المختلفة ، ضف الى صحته الجسدية.

ولعل هذا راجع بالدرجة الأولى الى غياب قوانين واضحة لحمايته، وهو ما أدى بالحكومة الجزائرية بتاريخ 07 فيفري 1989 الى اصدا ر القانون رقم: 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلكين، وذلك تمهيدا لما سيكون خلال الممارسات التجارية، والعمل على دعم وتشجيع المنافسة الإيجابية التي لا تضر بالمستهلك بصفة خاصة، والعمل على حماية الاقتصاد الوطني بشكل عام.

وقد تلى اصدار هذا القانون ترسانة أخرى من القوانين في شكل مراسيم مختلفة من أجل انفاذ أحكام القانون رقم 89-02 ونذكر منها:

-المرسوم التنفيذي رقم :90-39 المؤرخ في 30 جانفي 1990 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش

-المرسوم التنفيذي رقم :92-272 المؤرخ في 6 جويلية 1992 المتعلق بالمجلس الوطني لحماية المستهلك وغيرها من القوانين.

وبحلول تاريخ 25 فيفري 2009 أصدر البرلمان الجزائري القانون رقم :09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والذي ألغى القانون رقم :89-02 المؤرخ في 07 فيفري 1989 والمتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، وقد تم تتميمه بالقانون رقم 18-09 المؤرخ في 13 جوان 2018.