المحاضرة السابعة: قانون المنافسة وحماية المستهلك

المبحث الثاني: ماهية قانون حماية المستهلك

طبعا للقانون أهمية بالغة في ضمان حقوق الأفراد، وما قانون حماية المستهلك الا أحد هذه القوانين التي تنتهجها الحكومات المختلفة من أجل ضبط مختلف الحقوق الخاصة بالمستهلك والمكفولة له بموجب هذا القانون، ومنه ضمان الرقابة الدقيقة والشاملة على مدى احترام هذه الحقوق.

المطلب الأول: مفهوم قانون حماية المستهلك

اهتم المشرع الجزائري وكغيره من المشرعين بحماية المستهلك الذي يعد الطرف الضعيف في العملية التسويقية، فأصدر مجموعة من التشريعات التي تهدف الى تحقيق الحماية القانونية اللازمة لهذا الطرف، وحرص على تعديلها وتتميمها تماشيا مع التطورات الاقتصادية الوطنية والدولية، وكان من أهم هذه التشريعات القانون رقم:09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، فما هو تعريف هذا القانون وماهي أهدافه وعلاقته بغيره من القوانين؟

الفرع الأول: تعريف قانون حماية المستهلك

يعرف قانون حماية المستهلك بأنه: «مجموعة القواعد القانونية التي تنظم العلاقات بين المستهلك والمتدخل في عملية عرض السلع والخدمات للاستهلاك في السوق، بهدف توفير حماية للمستهلك بداية من مرحلة انتاج السلع وتقديم الخدمات ثم التوزيع الى عرضها النهائي للاستهلاك واقتنائها من طرفه."

من خلال أحكام المادة الأولى من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ومن القانون 04-02 المحدد للقواعد والأحكام المطبقة على الممارسات التجارية، نجد أن قانون حماية المستهلك يسعى لتحقيق أهداف معينة نعرض لها في الفرع الموالي.

الفرع الثاني: أهداف قانون حماية المستهلك

يسعى قانون حماية المستهلك الى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

1- تحديد القواعد المطبقة في مجال حماية المستهلك وقمع الغش، والتي تسري على كل متدخل في جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك.
2- تحديد وحماية قواعد ومبادئ الشفافية والنزاهة للممارسات التجارية التي تطبق بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين في مجال حماية المستهلك.

الفرع الثالث: علاقة قانون حماية المستهلك بالقوانين المختلفة

يعد قانون حماية المستهلك من القوانين الحديثة، التي تسعى الى حماية فئة معينة وهم فئة المستهلكين، وان كان هذا القانون فرع قائم بذاته الا أنه يرتبط ويتفاعل مع عدة قوانين أخرى ندرس أهمها في النقاط الموالية:

أولا/ علاقة قانون حماية المستهلك بقانون المنافسة:

يعرف قانون المنافسة:" مجموعة القواعد القانونية التي تنظم وتضبط المنافسة بين المؤسسات أو الأعوان الاقتصاديين من أجل ضمان السير الحسن للمنافسة الحرة داخل السوق، وكذلك ضمان حقوقهم ومصالحهم الاقتصادية."

وتظهر العلاقة بين قانون حماية المستهلك وقانون المنافسة، في كون أن المستهلك يمثل الهدف النهائي الذي تسعى كل مؤسسة أو عون اقتصادي لجذبه نحو سلعها وخدماتها المعروضة في السوق، من أجل تحقيق أكبر ربح ممكن، فالهدف

اذن من ممارسة مختلف الأنشطة الاقتصادية هو الاستهلاك الذي يمثل وظيفة المستهلك، لذلك فان أي مساس بحرية المنافسة يمثل مساس بطريقة غير مباشرة بسلامة المستهلك.

ثانيا/ علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون التجاري

يعرف القانون التجاري بأنه:" مجموعة القواعد القانونية التي تنظم مهنة التجارة، والتي تطبق على التجار والأعمال التجارية."

وبناءا على أن النشاط التجاري يمثل أهم الأنشطة الاقتصادية، فان هناك علاقة وثيقة بينه وبين قانون حماية المستهلك، ذلك أن التاجر سواء كان شخصا طبيعيا أو معنوي يعد محترف في معاملاته مع المستهلك، وبالتالي يخضع لتطبيق قانون حماية المستهلك، كما يتضمن هذا الأخير أحكام تتعلق بالتجار كالإشهار التجاري.

ثالثا/علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون المدني:

يعرف القانون المدني بأنه مجموعة من القواعد التي تنظم المعاملات المالية بين الأفراد دون التمييز بين صفة الأشخاص القائمين بها، والعلاقة بين قانون حماية المستهلك والقانون المدني وثيقة جدا، باعتبار أن القانون المدني هو الشريعة العامة لكل القوانين بصفة عامة وق. حماية المستهلك بصفة خاصة، حيث يستمد هذا الأخير أهم قواعده الأساسية الحمائية من القانون المدني مثل: ضمان العيوب الخفية والالتزام بالسلامة والالتزام بالإعلام وتنفيذ الالتزامات التعاقدية بصفة عامة وغيرها.

كما تظهر الرابطة بين هذين القانونين من خلال القواعد العامة للعقود التي يمكن تطبيقها على عقود البيع بين المتدخل والمستهلك، أحكام عقد القرض الاستهلاكي، أحكام المسؤولية المدنية (عقدية كانت أو تقصيرية) عند حدوث ضرر للمستهلك، إضافة لذلك تتضمن أحكاما خاصة تتصل بمسؤولية المنتج.

رابعا/علاقة قانون حماية المستهلك بالقانون الإداري

القانون الإداري عبارة عن مجموعة من القواعد القانونية تهدف الى ضبط وتنظيم الإدارة ونشاطها، وتتجلى الرابطة بين قانون حماية المستهلك والقانون الإداري من خلال خضوع المؤسسات العمومية الاقتصادية التي تمارس النشاطات التجارية والصناعية، وتقدم خدمات بمقابل مادي للمستهلكين كالمستشفيات، مؤسسة الكهرباء والغاز والمواصلات والبريد وغيرها،

كما تظهر العلاقة بين القانونين، من خلال الدور البارز الذي تلعبه الهيئات الإدارية المختلفة في العمل على احترام النصوص الحمائية المرتبطة بالمستهلك، كأعوان المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش وأعوان مديرية التجارة والوالي وغيرهم ....

خامسا/ علاقة قانون حماية المستهلك بقانون العقوبات

يعرف القانون العقوبات بأنه. "مجموع القواعد القانونية التي تحدد الجرائم، والعقوبات وتدابير الأمن التي توقع على مرتكبيها."

ويتصل قانون حماية المستهلك اتصالا وثيقا بالقانون العقوبات، فمن جهة يتضمن قانون حماية المستهلك عقوبات جزائية توقع على كل متدخل مخالف لأحكام هذا القانون، والتي تمس بأمن وسلامة وأموال المستهلك.

ومن جهة أخرى هناك بعض الأحكام الجزائية خاصة بحماية المستهلك منصوص عليها في قانون العقوبات، كما هو الحال بالنسبة لجرائم الغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية والطبية المواد من (من 429الى 435من ق. العقوبات) التي أحالت لها المواد من (68،69،70) من قانون حماية المستهلك وقمع الغش، هذا بخصوص الشق الموضوعي لقانون العقوبات.

بالإضافة الى ذلك فمن الناحية الإجرائية يلعب قانون الإجراءات الجزائية، وقانون الإجراءات المدنية والإدارية دور كبير في تسهيل وصول المستهلك والجمعيات الناشطة في مجال حماية المستهلكين ومصالحهم الى الأجهزة القضائية.

سادسا/علاقة قانون حماية المستهلك بقانون حماية البيئة

يقصد بقانون حماية البيئة:" مجموعة القواعد القانونية التي تهدف لحماية المحيط الطبيعي والاصطناعي الذي يحيط بالإنسان وتمنع أي اعتداء عليه، كما تهدف لتنظيم المجالات المتعلقة بحماية البيئة."

من بين أهداف قانون حماية البيئة هو حماية الانسان من المخاطر التي تمس بصحته وأمنه وبالإطار الطبيعي للحياة، وبالنسبة لقانون حماية المستهلك فيهتم بحماية سلامة وأمن وأموال المستهلك في علاقته بالمتدخل لعرض منتوجاته وخدماته، ومنه فان كلا القانونين يشتركان في حماية صحة وأمن المستهل، لاسيما من مخاطر تلوث المياه التي تعد مسألة استهلاكية وبيئية في ذات الوقت.

المطلب الثاني: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك

وفقا لنص المادة الثانية من القانون رقم: 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق لـ25 فبراير سنة 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والتي تنص على أنه: " تطبق أحكام هذا القانون على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا، وعلى كل متدخل وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك." ومنه يمكن تحديد مجال تطبيق هذا القانون من حيث الأشخاص الملزمين بالخضوع له من جهة، ومن جهة أخرى من حيث موضوعه.

الفرع الأول: مجال تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث الأشخاص

من حيث الأشخاص، يطبق قانون حماية المستهلك على أطراف العلاقة الاستهلاكية وهما المستهلك والمتدخل.

أولا/المستهلك:

عرف المشرع الجزائري المستهلك بموجب المادة الثالثة الفقرة الثانية من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك ومنع الغش، والتي جاء فيها: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بثمن أو مجانا، سلعة أو خدمة معدين للاستعمال النهائي، من أجل تلبية حاجاته الشخصية، او حاجة لشخص آخر أو حيوان متكفل به."

كما عرفته المادة الثالثة من القانون رقم: 04-02 المتعلق بالأحكام والقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت مجردة من كل طابع مهني."

وبتحليل هذين النصين القانونيين يستخلص أنه يجب توفر أربعة عناصر أساسية لاكتساب صفة المستهلك هي:

- أن يكون الشخص طبيعي أو معنوي؛
- أن يحصل على السلعة أو الخدمة بمقابل أو مجانا؛
- أن يكون المنتج المقتنى سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي؛
- أن يكون الهدف من العملية الاستهلا كية مجرد من الطابع المهني، بمعنى الهدف هو اشباع الحاجات الشخصية للمقتني أو حاجات شخص أخر كالعائلة أو حيوان متكفل به، وهذا الهدف يعد معيارا جوهري للتمييز بين المستهلك والمتدخل.

ثانيا/ المتدخل:

تناول المشرع الجزائري في إطار القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الطرف الثاني في العلاقة الاستهلاكية وهو المتدخل (L'intervenant)، حيث جاء تعريفه في المادة الثالثة الفقرة السابعة من هذا القانون بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك." في حين تم تعريفه في المادة الثالثة الفقرة الأولى من القانون رقم: 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية فيما اصطلح عليه (بالعون الاقتصادي

(L'agent économique بأنه:" كل منتج أو تاجر أو حرفي أو مقدم خدمات أيا كانت صفته القانونية، يمارس نشاطه في الإطار المهني العادي بقصد تحقيق الغاية التي تأسس من أجلها."

فالمتدخل بصفة عامة هو:" كل من يتدخل في عملية عرض السلع والخدمات للاستهلاك، ويتمثل في كل شخص طبيعي أو معنوي سواء خاضع للقانون الخاص أو العام يمارس بصفة دائمة الأنشطة الاقتصادية في إطار مهنته المعتادة."

ومما سبق نستنتج أنه يشترط لا كتساب صفة المتدخل توفر مجموعة هي:

- **قد يكون المتدخل شخصا طبيعيا أو معنويا خاضع للقانون العام أو الخاص، فقد يكون منتجا أو موزعا، أو بائعا بالجملة أو بالتجزئة أو مستورد أو مقدم خدمات أو مؤسسات عمومية اقتصادية أو مؤسسات عمومية ذات طابع تجاري وصناعي؛**
- **ممارسة نشاطه في الإطار المهني العادي -يقصد بالنشاط المهني كل نشاط يتم بهدف الإنتاج أو التوزيع أو أداء الخدمات- أي طبقا للشروط التي تقتضيها كل مهنة، فاذا كان تاجرا ينبغي توفره على جميع شروط اكتسابه لهذه الصفة والأمر ذاته بالنسبة للحرفي والمنتج وغيرهم.**
- **أن يكون الهدف اشباع احتياجاته المهنية، فهو يشتري البضائع من أجل إعادة بيعها، كما يشتري الآلات والأدوات اللازمة لتسيير مشروعاته على أفضل صورة وغيرها.**

الفرع الثاني: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث الموضوع

يفهم من مضمون المادة الثانية من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش التي جاء فيها أنه: " تطبق أحكام هذا القانون على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا ..." ان مجال تطبيق قانون حماية المستهلك يشمل كل المعاملات أو العلاقات الاستهلاكية التي تربط بين المتدخل والمستهلك، سواء كانت هذه العلاقات عقدية عند وجود عقد يربط بين المستهلك أو المتدخل والذي يطلق عليه عقد الاستهلاك أو كانت غير عقدية.

ويعرف عقد الاستهلاك بأنه:" اتفاق يبرم بين المتدخل والمستهلك بوسيلة الكترونية أو تقليدية على أن يلتزم بموجبه المتدخل بتقديم سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي للمستهلك بمقابل أو مجانا من أجل تلبية حاجاته غير المهنية أو تلبية حاجات شخص آخر أو حيوان متكفل به."

وتجدر الإشارة هنا، أن المستهلك قد يحصل على ما يحتاجه من سلع أو خدمات عن طريق ابرام عقد رضائي، ولكن في الغالب ما ينم التصرف القانوني للاستهلاك بواسطة عقد اذعان، لذلك اتجهت غالبية التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك الى اعتبار أن عقود الاستهلاك من عقود الإذعان التي يقتصر فيها المستهلك على مجرد التسليم بشروط العقد دون مناقشة، وهذا ما يستخلص من نص المادة الثالثة الفقرة الرابعة من القانون رقم: 04-02 التي عرفت العقد المبرم بين المستهلك والعون الاقتصادي بأنه: "كل اتفاق أو اتفاقية تهدف الى بيع سلعة أو خدمة، حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع اذعان الطرف الآخر، بحيث لا يمكن لهذا الأخير احداث تغيير حقيقي فيه."

والمقصود بالكتابة هنا ليس الرسمية، وانما مجرد ايراد الشروط العامة للتعاقد في مختلف الوثائق التي تصدر عن العون الاقتصادي، كما هو الحال في طلب الشراء، الفاتورة، وصل التسليم وغيرها، طبقا لما أكدته الفقرة الثانية من المادة الثالثة من القانون رقم: 04-02.