قانون المنافسة وحماية المستهلك

المحاضرة الثامنة:

المبحث الثالث: آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري

كآلية تشريعية يعتبر القانون رقم: 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، من الوسائل المهمة التي تعمل على حماية الطرف الضعيف في العملية التسويقية، من خلال فرض جملة من الالتزامات الملقاة على عاتق المتدخل والتي تعد من الضمانات المهمة الكفيلة بحماية حقوق المستهلكين الى جانب الأدوار التي يلعبها المجلس الوطني لحماية المستهلك وجمعيات حماية المستهلك في مجال حماية المستهلكين.

المطلب الأول: التزامات المتدخل كضمان لحماية المستهلك:

تدخل المشرع الجزائري بموجب القانون رقم:09-03 المتعلق بحماية المستهلك من خلال فرض مجموعة من الالتزامات على عاتق المتدخل، والتي تعد من الضمانات الممنوحة للمستهلكين نعرضها في الجزئيات الموالية:

الفرع الأول: الالتزام بالنظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها:

في المادة السادسة من القانون المتعلق بحماية المستهلك ألزم المشرع المتدخلين بالسهر على احترام النظافة لكل من المستخدمين والأماكن ومحلات التصنيع والتحويل والتخزين والنقل، أي من وقت انتاج المواد الغذائية الى غاية وصولها ليد المستهلك.

ويقصد بالمادة الغذائية حسب المادة الثالثة الفقرة الثانية من القانون 09-03 " كل مادة معالجة أو معالجة جزئيا أو خام، موجهة لتغذية الانسان أ, الحيوان بما في ذلك المشروبات وعلك المضغ، وكل المواد المستعملة في تصنيع الأغذية وتحضيرها و معالجتها، باستثناء المواد المستخدمة فقط في شكل أدوية أو مواد تجميل أو مواد التبغ."

و قد ألزم المشرع من خلال المرسوم التنفيذي رقم : 17-140 مؤرخ في 11 أفريل سنة 2017 ، وا المحدد لشروط النظافة و النظافة الصحية أثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك البشري، فالمتدخل ملزم باتباع عدة ضوابط:

1- احترام ضوابط النظافة أثناء عمليات جني المنتوجات الأولية ونقلها وتخزينها ومعاملتها في مكان انتاجها، حتى تكون هذه المنتجات محمية من كل مصدر للتلوث أو الاتلاف القابل لجعلها غير صالحة للاستهلاك البشري.
2- احترام قواعد وشروط النظافة الصحية للمنشآت وتجهيزات تصنيع المواد الغذائية وتحويلها وتوضيبها وتخزينها وتوزيعها وفق شروط تمنع تلوثها أو فسادها، حتى لا تشكل خطر على صحة المستهلك وأمنه، مع ضرورة استعمال الماء الصالح للشرب لتنظيف الأواني والمعدات والتجهيزات الملامسة لهذه المواد، وللتعامل معها وتحويلها.
3- احترام ضوابط نظافة وسائل نقل المواد الغذائية من خلال تزويدها بالتهيئات والتجهيزات الضرورية لضمان حفظ جيد للمواد الغذائية المنقولة والحيلولة دون وقوع أي تلف لها يجعلها غير صالحة للاستهلاك.
4- فرض تدابير وقواعد النظافة على المستخدمين لتجنب كل تصرف من شأنه أن يؤدي الى تلويث المواد الغذائية، مع خضوعهم لفحوصات طبية دورية ولعمليات التطعيم المقررة من الوزارة المكلفة بالصحة.

زيادة على نظافة المواد الغذائية، يلزم المتدخل بعرض مواد غذائية سليمة للاستهلاك، ويقصد بسلامة المادة الغذائية حسب المادة الثالثة الفقرة السادسة من قانون حماية المستهلك وقمع الغش "غياب كلي أو وجود في مستويات مقبولة أو بدون خطر في مادة غذائية للملوثات أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية أو أية مادة أخرى بإمكانها جعل المنتوج ضار بالصحة بصورة حادة أو مزمنة."

ووفقا للمواد 8،7،5،4 من القانون: 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، يتضح أنه لسلامة المادة الغذائية يجب احترام المقاييس و المواصفات المعمول بها في ميدان الإنتاج و التصنيع من حيث :

1- احترام سلامة المواد الغذائية أثناء تصنيعها: وذلك باحترام المتدخل لنسبة الملوثات والمضافات الغذائية المستعملة لأجل الحفظ المسموح بها قانونا، في أي مرحلة من مراحل الإنتاج والتصنيع.

2- احترام سلامة المواد الغذائية بضمان سلامة المواد المعدة لملامستها مباشرة، لذلك ينبغي احترام سلامة المواد المعدة للتغليف والأجهزة المستخدمة في انتاج المواد الغذائية، سواء أثناء صنعها وعند استعمالها، وكذا احترام سلامة صنع المستحضرات المستخدمة لتنظيف هذه المواد الملامسة للأغذية.

3- احترام سلامة المواد الغذائية أثناء تجهيزها وتسليمها: اذ يجب ألا تؤدي المواد التي تستعمل في التغليف والتعليب الى فساد هذه المواد التي قد تعرض صحة المستهلك للخطر.

الفرع الثاني: الالتزام بأمن المنتجات:

تضمنت المادة التاسعة والعاشرة من القانون 09-03 على الالتزام بأمن المنتجات، حيث يعد المتدخل بموجب هذا الالتزام، ملزم بتقديم منتجات مضمونة، تلبي الرغبة المشروعة للمستهلك، ولا تشكل خطر على صحته وأمنه ومصالحه، ومن ثم يتوجب على المتدخل تقديم منتجات لا تشكل خطرا عند الاستعمال العادي أو المتوقع من طرف المستهلكين، ويشمل هذا الالتزام فئة الأطفال المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتج غير الآمن.

وينصرف مفهوم المنتج المضمون حسب نص المادة الثالثة الفقرة الثانية عشر من القانون رقم: 09-03:"كل منتج في شروط استعماله العادية أو الممكن توقعها، بما في ذلك المدة، لا يشكل أي خطر أو يشكل أخطارا محدودة في أدنى مستوى تتناسب مع استعمال المنتج وتعتبر مقبولة بتو فير مستوى حماية عالية لصحة وسلامة الأشخاص."

الفرع الثالث: الالتزام بمطابقة المنتجات

يقع الالتزام بمطابقة المنتجات على كل متدخل في عملية عرض المنتجات للاستهلاك، ويكون هذا في كل المراحل حتى تلك التي تسبق عملية الإنتاج الى غاية العرض النهائي للاستهلاك، وذلك بهدف توخي عرض منتجات أو خدمات في السوق لا تستجيب للرغبة المنتظرة.

يقصد بالمطابقة حسب نص المادة الحادية عشر من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، أن يلبي المنتج المعروض للاستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك سواء من حيث طبيعته وصنفه ومميزاته الأساسية وتركيبه، ونسبة مقوماته اللازمة، وهويته وكمياته وقابليته للاستعمال أو الأخطار الناجمة عن استعماله.

كما يقصد بها أيضا أن يستجيب المنتوج للرغبات المشروعة للمستهلك من حيث مصدره والنتائج المرجوة منه والمميزات التنظيمية، من ناحية تغليفه وتاريخ صنعه، والتاريخ الأقصى لاستهلاكه، وكيفية استعماله وشروط حفظه، والاحتياطات المتعلقة بذلك والرقابة التي أجريت عليه، وهذا يعني مطابقة المنتج للمقاييس والمواصفات القانونية.

وبناءا على نص المادة الثانية عشر من القانون 09-03 التي جاء فيها " يتعين على كل متدخل اجراء رقابة مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك طبقا لأحكام التشريعية والتنظيمية السارية المفعول..."، يتضح أن المشرع قد فرض رقابة ذاتية على المتدخل، ولأن نشاطات المتدخل متعددة من انتاج واستيراد وتوزيع وغيره ألزمت المادة أن تتناسب عملية المراقبة مع طبيعة العمليات التي يقوم بها، وحجم تنوع المنتجات التي يعرضها للاستهلاك، مع مراعاة الوسائل التي يجب عليه أن يملكها في اطار تخصصه طبقا للعادات و التقاليد المتعارف عليها.....مع العلم أنه لا يعفي المتدخل من الالتزام بالمطابقة، إجراءات الرقابة التي يقوم أعوان قمع الغش المذكورين في المادة (25) من القانون 09-03.

ويتم الاشهاد على المطابقة بواسطة وضع علامة وطنية للمطابقة، ومنح شهادة المطابقة على المواصفات القانونية الجزائرية تسلم للمتدخل بناءا على طلبه، حيث يهدف هذا الاشهاد الى اثبات جودة المنتجات ومطابقتها للمقاييس والمواصفات القانونية والتنظيمية.

الفرع الرابع: الالتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع:

وهو عبارة عن التزام يتعهد من خلاله المتدخل بضمان سلامة المنتج الذي يقدمه للمستهلك من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال الموجه له، أو أي خطر ينجم عن استعماله، ويسري مفعول هذا الضمان لدى تسليم المنتوج.

وبناءا على نص المادة (13) من القانون 09-03 يستفيد كل مستهلك مقتني لأي منتوج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو غيارا أو مركبة تجهيزية من الضمان بقوة القانون، كما يمتد هذا الضمان لكل الخدمات، ويستفيد المستهلك من تنفيذ هذا الضمان دون أعباء إضافية، ويعد باطلا كل شرط يؤدي الى عدم الضمان.

ووفقا لما سبق على كل متدخل في عرض منتوجات تجهيزية للاستهلاك بضمان العيوب التي تطرأ عليها خلال فترة الضمان، التي تختلف حسب طبيعة كل منتج، شرط ألا يقل عن ستة أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة وتقديم الخدمة، وثلاثة أشهر فيما يخص المنتجات المستعملة.

بالإضافة الى ما سبق، نصت المادة (14) من القانون 09-03 على أن تقديم المتدخل للضمان بمقابل أو مجانا، لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني المنصوص عليه في المادة (13)، ويجب أن تبين بنود وشروط تنفيذ هذه الضمانات في وثيقة ترفق مع المنتوج المقدم من للمستهلك.

كما يمكن للمستهلك أن يطالب بتجربة المنتجات المذكورة في المادة (13) من القانون 09-03 دون ان يعفي ذلك المتدخل من الزامية الضمان وذلك حسب نص المادة (15) من القانون 09-03.

وبالنسبة لخدمة ما بعد البيع وبعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم، وفي كل الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانة وتصليح المنتوج المعروض في السوق، وهذا حسب المادة (16) من القانون 09-03، ويسري هذا الالتزام بقوة، ويشمل كل الخدمات التي تؤدى بعد اقتناء المنتوج.

وفيما يخص طريقة تنفيذ الالتزام بالضمان فطبقا لنص المادة (3/13) من القانون 09-03 والمادة (12) من المرسوم التنفيذي رقم:13-327 الذي يعين شروط وضع الضمان للسلع والخدمات حيز التنفيذ، ينفذ المتدخل التزامه بالضمان في حالة ظهور عيب في المنتوج أو الخدمة خلال فترة الضمان، بأحد الأوجه الثلاثة، اصلاح المنتوج أو استبداله أو رد ثمنه أو تعديل الخدمة على نفقة المتدخل، وفي حالة العطب المتكرر يستبدل المنتوج أو يرد ثمنه. (المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم: 13-327)

الفرع الخامس: الالتزام بإعلام المستهلك

نصت المادة (17) من القانون رقم: 09-03 على أنه: "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكافة المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك.." من خلال المادة نستشف أنه يقصد بإعلام المستهلك احاطته بكافة المعلومات ذات الصلة بالمنتج، وطالما أن المتدخل هو من لديه المعلومات الكافية عن المنتوج أو الخدمة التي يعرضها لذلك وجب عليه اعلام المستهلك، وذلك من خلال تقديم اعلام حقيقي وموضوعي، يتضمن الشفافية خاصة إذا كان المنتوج ذو طبيعة خطيرة أو تكنولوجيا معقدة.

أولا/ كيفية الالتزام بالإعلام:

تتنوع طرق اعلام المستهلك و تتعدد كوضع اشهار بمختلف وسائله، ويعتبر الوسم أهم طريقة للإعلام، وقد جاء تعريفه بالمادة (4/3) من القانون رقم: 09-03 على أنه::"كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة، تظهر على كل غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة منتوج مهما كان شكلها أو سندها، بغض النظر عن طريقة وضعها."

ويعد وسم المنتجات وسيلة مهمة لإعلام المستهلك حيث تبرز فيه جميع العناصر الخاصة بالمنتوج حسب طبيعته وصنفه، وعليه فالوسم يمثل جميع البيانات الموضوعة على الغلافات أو العبوات والتي تعد مهمة لإعلام المستهلك حتى يتسنى له معرفة المنتوج المراد اقتناؤه، كما تشمل هذه البيانات أيضا العلامة التجارية التي يساهم الوسم في اظهارها والتعريف بها وعلى الرغم من أنها تخضع لنظام قانوني خاص فهي تلعب دورا فعالا في اعلام المستهلك نظرا لأنها تؤدي الى التمييز بين السلع المطروحة في السوق.

يوجد صنفين من البيانات في الوسم يهدف الصنف الأول الى اعلام المستهلك بكيفيات استعمال المنتج، في حين يهدف الصنف الثاني من البيانات الى اعلامه بطبيعة المنتوج وصنفه ومكوناته الأساسية.

وقد اشترطت المادة الثامنة عشر من القانون 09-03 أن تكتب بيانات الوسم وطريقة الاستعمال، باللغة العربية، وبطريقة واضحة و مرئية و مقروءة ومتعذر محوها، بحيث لا تؤدي الى أي اشكال أو اضطرابات في ذهن المستهلك، كما اشترطت أن تكون بيانات الوسم كاملة تتضمن جميع المعلومات المتعلقة بالمنتوج وكافة مخاطره.

ثانيا/ مضمون الالتزام بالإعلام:

يتضمن الالتزام بالإعلام ضرورة التزام المتدخل بالواجبات التالية:

- الادلاء بالمعلومات اللازمة المتعلقة بالمنتجات وكذلك الخدمات، والتي تشمل كما أشرنا سابقا (مكوناتها، خصائصها، كميتها، تاريخ انتاجها، نهاية صلاحيتها وغيرها) وكذلك كيفية استعمالها.
- التحذير من خطورة هذه المنتجات، ذلك أن الانتفاع بالمنتوج على أكمل وجه يقتضي من المتدخل تحذير المستهلك من مخاطر المنتوج ذاته، وكذا المخاطر الناتجة عن استعماله أو حيازته، وتجدر الإشارة أن بعض المنتجات خطيرة بطبيعتها، فهنا خطورته ضرورية لكي يؤدي المنتج الغرض المرجو منه كمواد التنظيف، كما قد يكون المنتج خطير نتيجة تفاعله مع عناصر خارجية عنه، كتخمر عصير الفواكه نتيجة تعرضه لأشعة الشمس، وأيضا قد تنتج الخطورة نتيجة الاستعمال الخاطئ أو التخزين غير السليم له، أو التخلص غير الآمن منه مما يسبب ضررا للمستهلك.
- الاعلام بالأسعار و شروط البيع: أوجب المشرع الجزائري كل عون اقتصادي سواء كان منتج أو موزع أو مقدم خدمات أو مستورد قبل ابرام عقود البيع أو أداء الخدمة بوجوب اعلام المستهلكين بالأسعار وكذلك شروط البيع، وهذا طبقا لما جاء في المادة (04) من القانون 04-02 ، كما يلزم العون الاقتصادي حسب نص المادة (08) من نفس القانون وقبل اختتام عملية البيع بتقديم كل المعلومات الصادقة والشفافة و النزيهة المتعلقة بمميزات المنتج أو الخدمة، و شروط البيع الممارس للمستهلك، إضافة الى حدود المسؤولية العقدية المتوقعة لعملية البيع أو الخدمة، على أن يتضمن السعر المبلغ الإجمالي الذي يدفعه المستهلك مقابل اقتناء سلعة أو تقديم خدمة وهذا حسب نص المادة (06) من القانون 04-02.