

موقع المكتبة القانونية

www.law-dz.net

محاضرات في قانون الاستهلاك السنة الثانية اختصاص قانون الأعمال لدكتور قموح عبد المجيد

مقدمة الأفكار العامة:

يقوم المستهلكين باقتناه حاجاتهم من سلع منتجات (**Des Produits**) أو الخدمات (**Des Services**) وهذا يربط علاقات مع أشخاص طبيعيين أو معنويين يحترفون بيع هذه السلع أو تقديم هذه الخدمات . من الطبيعي أن تكون العلاقة في هذه الحالة غير متوازية بين المحترف

(**Professional**)

والمستهلك (**Consommateur**) لأن الكفاءة المهنية والمعلومات التي يمتلكها المحترف وكذلك بعده المالي يجعلونه في موضع يستطيع إملاء قانونه على المستهلك . وهذا لا يعني عدم نزاهة هؤلاء المحترفين ولا يفترض رغبهم في استغلال هذه الوضعية ولكن بطبيعة الأمور أن تكون وضعية هؤلاء المحترفين متغيرة وتوشك أن تجعل من المستهلكين ضحاياهم . عدم التوازن هذا ، كان موجوداً من القدم ولقد سبق للقانون الرومان والقوانين القديمة وضع العديد من القواعد لحماية المشتري (كانت القوانين القديمة لا تتحدث عن المستهلك) من خدعة وغش التجار . إن تطور اقتصاد السوق في القرن 19 م و 20 م قد يجعلنا نعتقد أن المستهلك أصبح ملك يتحكم في النظام الاقتصادي : فحرية المنافسة بين المؤسسات التجارية يجب أن تكون مصدراً لتوفير السلع المعروضة وتحسين نوعيتها وتقليل ثمنها . وبالتوالي أصبح مبدأ سلطان الإرادة أساساً للمنظومة القانونية ، على كل متعاقد رعاية مصالحه الخاصة ، والشخص المتعاقد يلزم نفسه ، فكلمة التعاقد تعني إذن العدالة .

ولذلك لا يبدوا ضرورياً حماية المتعاقدين إلا ببعض القواعد التي تعاقب عن بعض أعمال الغش الموصوفة .

يتمتعوا الأجيرون (**Les Salaries**) بالمقابل بحماية واسعة وهذا منذ نهاية القرن 19 م لأنهم اعتبروا في هذه الفترة ضحايا النظام الاقتصادي ، فهم غير قادرین على حماية أنفسهم بأنفسهم . ابتداءً من السبعينيات أصبحت مشكلة مجتمع رغم أن هذه الفترة تتطابق مع تطور اقتصادي معتبر الذي يوفر العديد من السلع والخدمات المعروضة على المستهلكين . وتطابق هذه الفترة كذلك مع نمو حجم المؤسسات وتکاثر المنتجات والخدمات المعقّدة ، وتطور القروض ، والإشهار والتقيّيات التسويقية من هنا يتضاعف عدم توازن بين الشركاء الاقتصاديّين : المحترفين يجدون أنفسهم أكثر فأكثر في مركز قوّة اتجاه المستهلكين . بصفة عامة فإن المستهلكين لا يجدون أنفسهم إلا في مركز ضعف . رغم الاستفادة مادياً من التطور الاقتصادي فهم يتحولون إلى موضوع تصرف في يد المتخصصين تقنيات السوق .

يعتبر المستهلكون ملوكاً وفي نفس الوقت ريقاً لهذا المجتمع الاستهلاكي الذي تتصف به البلدان المتطرفة ، فوضعية جد خطيرة بالنسبة للمستهلكين الذين ينتمون إلى الفئات غير المحظوظة لسبب فقرهم وجهلهم وسنهم . لذلك يتجلّى ضرورة حماية المستهلكين ليس فقط ضد عدم استقامة المحترفين ولكن كذلك ضد التعسف في استعمال السلطة الاقتصادية . وهذا التعسف خطير لأنّه ينبع من النّظام الذي نعيش فيه وهو لا يبصّر من طرف الرأي العام . قام في أول الأمر الفيلسوف ماركوز (**Marcuse**) وعالم لاقتصاد غال برياث (**Galbraith**) بتشهير بخطورة المجتمع الاستهلاكي في الولايات المتحدة

الأمريكية.

اكتشف الرئيس دولة كندي (S.F Kennedy) في العام 1962 بأن المستهلكين يكونون المجموعة الاقتصادية الأكثر أهمية والتي لا تهتم المجموعة الوطنية بالإصغاء إلى مطالبها ويأمل في وضع تشريع يضمن لهم الممارسة الكاملة للحق في حمايتم والحق في إعلامهم ، والحق في تقديم مطالبهم والإصغاء إليها والحق في اختيار بين العديد من المنتجات. وببدأ كذلك المستهلكون في الولايات المتحدة الأمريكية في تنظيم أنفسهم في الدفاع عن مصالحهم هكذا ظهر إلى الوجود مفهوم

”Le Consumérisme“ إن قوة التيار الاستهلاكي في أمريكا تكمن في شخصية RALPH NADER المحامي الشاب الذي انتصر في العام 1970 م على الشركة العظمى General Motors عندما انتقد وبين أن مركباتها غير آمنة.

إن صراع المستهلك مع الممولن يتوقف على إبراز خاصية في الإنسان مهملا إلى حد الآن . المواطن معترف له بمجموعة كبيرة من الحقوق والحريات في مواجهة السلطة العمومية، يمكنه مثلا أن ينخرط في أي حزب يختاره. أما إذا كان أجيرا ، فهو يتمتع بحق جماعي آخر وهو الانتماء إلى النقابة. فلماذا - كمستهلك - يبقى معزولا في مواجهة المنتجين والموزعين ؟ وخاصة أن تجمع المنتجين أصبح حقيقة ملموسة وهكذا تشتت المواجهة. فمن جهة أولى نلاحظ قوة وتضامن المنتجين، ومن جهة ثانية ضعف وتشتت صفوف المستهلكين. وبعد عدة سنوات بدأت البلدان الغربية بدورها تشعر بالأخطر التي تهدد المستهلكين. شهدت سنوات السبعينات والثمانينات ظهور وتعدد هيئات الدفاع عن المستهلك والقواعد القانونية وحمايته، وهكذا ظهرت إلى الوجود هذه المادة الجديدة التي تسمى قانون المستهلك. أصبح قانون المستهلك جزء من المنظومة القانونية في كل البلدان ذات الاقتصاد المتتطور ولم تشعر الجزائر إلا بعد سنة 1988 وهذا التاريخ يعتبر منعرج حاسم في تطورها السياسي. التطور العالمي (الدفاع عن المستهلك) أخذ مكانه ببطء في اهتمامات المشرع الجزائري مع قانون رقم 02-89 المؤرخ في 07 فيفري 1989 الذي يتضمن القواعد العامة لحماية المستهلك و جميع النصوص الملحةة (مراسيم تنفيذية وقرارات).

ونضيف بأن في الجزائر وقبل صدور القانون المذكور أعلاه، أدرجت مواد في مختلف القوانين، الغرض منها حماية المستهلك، أهمها ما كان يتعلق بالأسعار. بالإضافة إلى نصوص أخرى في قانون العقوبات، ولكن النصوص وحدها لا تكفي لحماية المستهلك وخاصة أن المجتمع الجزائري يتطور بصورة سريعة وفوضوية.

ستشمل هذه المحاضرة عدة أقسام:

- القسم الأول : تعريف المستهلك.
- القسم الثاني: تقديم قانون المستهلك.
- القسم الثالث: حماية المستهلك في فرنسا.
- القسم الرابع: حماية المستهلك في الجزائر.

القسم الأول

تعريف المستهلك

عموميات:

بعد ما كانت كل من كلمة الاستهلاك والمستهلك من المصطلحات العلوم الاقتصادية ، أصبحت في يومنا هذا من العبارات القانونية لذلك كان لا بد من إعطاء تعريف قانوني لهما ، ليس فقط لتحديد نطاق تطبيق القوانين والتي تعود فائدتها على المستهلكين ، وإنما لتوضيح وفهم فلسفة قانون الاستهلاك.

لم يأتي القانون الفرنسي بتعريف للمستهلك . ولكن لقد حاول الاجتهد القضائي والفقه تعريف المستهلك إلا أنهم لم يوفقا في الإلقاء بتعريف موحد لذلك ولازال مفهوم المستهلك يسوده نوع من الغموض. ولقد

عرف علماء الاقتصاد الاستهلاك بأنه المرحلة الأخيرة من التطور والتقدم الاقتصادي وهو يختلف عن الإنتاج والتوزيع اللذين يكونان المراحل الأولى والمتمثلة في جمع وتحويل وتوزيع الثروات . ولقد استند رجال القانون على هذا التعريف لإعطاء تعريف للمستهلك يتماشى مع فرعهم.

من هنا تبدأ الصعوبات، لتوضيح مفهوم المستهلك، يجب أولاً تعريف المستهلك بمعناه الضيق ويمكننا بعد ذلك أن نتساءل إذن عن إمكانية وجود توسعات للفهوم المستهلك.

الشعب الأولى : مفهوم المستهلك بمعناه الضيق.

أولاً : لقد تبينا التعريف المقترن من طرف لجنة إثراء قانون الاستهلاك : " المستهلك هو الشخص الطبيعي أو المعنوي للقانون الخاص الذي يحصل أو يستعمل المنتجات أو الخدمات لأغراض غير مهنية

و هذا التعريف ينقسم إلى ثلاثة عناصر:

العنصر الأول : أشخاص يحصلون أو يستعملون.

يتضح من هذا العنصر أن هناك نوعين من المستهلكين:

النوع الأول : وهم الأشخاص الذين يحصلون على السلع وخدمات بهدف غير مهني ، وهذه المنتجات والخدمات تعطى لهم من طرف شخص آخر غالباً ما يكون صاحب مهنة.

والعقد المبرم بين المستهلك وصاحب المهنة (المهني) يسمى بعقد الاستهلاك.

وهو ذو طبيعة متغيرة مثلا: عندما يبرم عقدا حول عقارات أو منقولات، أو عقود مقاولة أو عقود تأمين، أو إيجار الأشياء أو قرض.... الخ. القواعد التي تحمي ، تطبق ليس فقط على العقد نفسه ولكن أيضا على أولياته.

(Les Préliminaire Du Contrat)

وما تجد الإشارة إليه أن المستهلك هو الشخص الذي يحصل على المنتج أو الخدمة، أما الشخص الذي يقدم له هذا المنتج أو الخدمة فلا يمكن وصفه بالمستهلك ولو لم يكن مهني يمكن اعتباره كأجنبي بالنسبة لنشاطه المهني . وهذا الشخص يطلق عليه تسمية المستهلك .

و كذلك توجيهه **5 آفريل 1993** متعلقة بالشروط التعسفية (المادة 2) طبقاً للعقود المتعلقة بهذا التوجيه نعني بالمستهلك كل شخص طبيعي الذي يسعى إلى أغراض لا تدخل في إطار نشاطه المهني .

هذه التعريفات يمكن أن تطبق على الذي يشتري كما يمكنها أن تطبق على الذي يبيع.

النوع الثاني: هناك فئة أخرى من المستهلكين وهم الذين يستعملون السلع والخدمات لأغراض غير مهنية. غالباً ما يحصل المستهلك على المنتج أو الخدمة ليستعملها لأغراضه الشخصية. ليس دائماً الأمر كذلك ، إن منتج محل شراء من طرف شخص ما ، يمكن مثلاً استعماله من قبل أفراد العائلة الذين هم بالنسبة للعقد البيع من الغير ، إن الغير هنا هو أيضاً مستهلك في نفس الوقت ، علماً بأنه يكون على الهاشم من زاوية حق مرتبط بمفهوم العقد . إما أن يحصل أو يستعمل ، فالمستهلك يعتبر دائماً شخصاً طبيعياً. فالهدف غير المهني يقتضي وجود احتياجات خاصة التي هي أساساً احتياجات الأشخاص الطبيعيين. ولهذا السبب فإن فائدة بعض نصوص قانون الاستهلاك تخص فقط الأشخاص الطبيعيين. لكن يمكن أن يتذبذب بعض الأشخاص المعنويين للقانون الخاص الذين لديهم نشاط غير مهني ، صفة المستهلكين . مثلا: الجمعيات دون غرض مالي فهو لاء الأشخاص المعنويين يمكنهم في رأينا أن يتمتعوا بقواعد قانون الاستهلاك التي لا تخص فقط الأشخاص الطبيعيين.

العنصر الثاني من التعريف : المنتجات أو الخدمات.

إن استعمال هذه الكلمتين، المنتجات أو الخدمات، يوضح أن مفهوم المستهلك له نطاق واسع ويطبق على حالات مختلفة:

- يمكن أن تكون المنتجات محل استهلاك مادام أن الحصول عليها أو استعمالها يكون لغرض غير مهني. فالاستهلاك لا ينحصر على الأشياء تنتهي من أول استعمال (كالغذاء). وهناك منتجات ذات استعمال طويل المدى (DURABLE) كالسيارة، الآلات المنزلية وحتى العقارات (السكن) تعتبر من الأشياء القابلة للاستهلاك.

- يمتد الاستهلاك أيضاً إلى الخدمات . فمفهوم الخدمة مجهول في القانون المدني وكثير الاستعمال في القانون الاقتصادي ويشمل كل الخدمات الممكن تقديرها نقداً خارج عن توريد المنتجات. فبعض الخدمات ذات طبيعة مادية التصليح، التنظيف (REPARATION ET NETTOYAGE)

والأخرى لها طبيعة مالية التأمين، القرض (ASSURANCE ET CREDIT) والبعض الآخر ذات طبيعة فكرية أو ذهنية العلاج الطبي، الاستشارات القانونية.

(SOINS MEDICAUX ET CONSEILS JURIDIQUE)

فكل هذه تعد خدمات قابلة لاستهلاك مادام أنها مقدمة لشخص غير مهني . إن صفة الشخص الذي يقدم المنتوج أو الخدمة لا تؤثر على تعريف المستهلك . فالمورد قد يكون شخصا طبيعا مهما كانت مهنته تجربة، حرفة أو غيرها.

وقد يكون هذا المورد شخصا معنويا (الشركات، المؤسسات العامة)، وقد يكون من القطاع العام أو الخاص. عموما المورد (FOURNISSEUR) قد تكون له صفة المهني حسب التعريف الذي نقوم به في ما بعد. صفة المهني هي التي تضع المستهلك في حالة ضعف وهذه الآخرة تؤدي إلى قواعد الحماية . يمكن في بعض الأحيان أن تكون مورد المنتوج أو الخدمة غير مهني ، وبهذه الصفة يكون فردا كما يقال

وهذا يؤدي إلى تخفيف وحتى إلى إزالة قواعد الحماية و لكن الشخص الذي يكسب أو يستعمل شيء ما لغرض غير مهني تبقى له صفة المستهلك.

العنصر الثالث من التعريف: هدف غير مهني

بعد الهدف الغير المهني الوارد في تعريف المستهلك هو المعيار الأساسي : فالمستهلك هو من يحصل على المنتوج أو الخدمة لهدف غير مهني ، بمعنى آخر لهدف شخصي أو عائلي .

ونذكر بعض الأمثلة عن أعمال الاستهلاك: شراء الأغذية، العلاج، اكتتاب طلب التأمين (SOUSCRIRE UNE ASSURANCE)، شراء آلات منزليّة ، شراء سيارة ، إيجار أو بناء سكن ، قرض نصيب من النقود لتعطية النفقات

(EMPRUNTER L ARGENT NECESSAIRE POUR CES DEPENSES)

والمعيار السابق ذكره هو معيار التمييز بين المستهلك والمهني . وهذا التمييز هو أساس قانون الاستهلاك.

ثانيا : تعريف المهني:

فالمهني هو الشخص الذي يعمل لحاجياته المهنية ، يؤجر محل تجاري ، يشتري سلع لإعادة بيعها ، يكسب المهامات والآلات (IL ACQUIERT DU MATERIEL OU DE L' OUTILLAGE)

....الخ. فالهدف العمل هو الذي يسمح بتصنيف صاحبه إما بين المهنيين وإما بين المستهلكين. كلمة مهنة مستعملة في قانون الاستهلاك لتعيين كل نشاط منظم لغرض إنتاج أو توزيع أو أداء خدمات. فقد يكون هذا المهني شخصا طبيعا أو معنويا، الشركة المهمة تعتبر كمهني والأمر كذلك بالنسبة للتاجر. فمفهوم المهنة يتمدد حتى إلى القطاع العام، مثل: البريد فهو يعتبر في قانون الاستهلاك كمهني. يجب أن نصف من بين المهنيين وليس من بين المستهلكين كل من يشتري سلع ويستعملها لأغراض مهنية وحتى ولو لم يبيعها. مثل الشركة التي تشتري آلات لمصانعها وهذا التصرف يعتبر عملا مهنيا. تلك الأعمال تندمج في التطور الاقتصادي للإنتاج أو التوزيع وهذه الأعمال ليست أعمال استهلاكية. فالتمييز بين المهني والمستهلك هو أساس القانون الاستهلاك. فوجود هذا الفرع من القانون يرجع بصفة عامة إلى هذه الملاحظة: تكون وضعيه المهنيين متفوقة بالنسبة للمستهلكين، ويعود هذا إلى خبرتهم التقنية وإلى المعلومات التي يمتلكها وكذلك إلى قدرتهم المالية.

وهدف قانون الاستهلاك هو إقامة توازن في علاقة المستهلكين والمهنيين. وينح هذا القانون للمستهلكين حقوق كوزن مقابل لامتيازات التي يتمتع بها المهنيون .

ولكن يجب لا يؤدي بنا هذا إلى القول بأن المهنيين والمستهلكين يكونون فتناً مختلفان من المواطنين . فجاء على لسان الرئيس كي ندي (Kennedy) عام 1962 " كلنا مستهلكين. »

فالشخص الطبيعي يعتبر مستهلكا في مختلف فترات حياته وإن الشخص فضلا عن ذلك يمارس نشاطا مهنيا. حينما يشتري التاجر مواد غذائه يعتبر مستهلكا.

قانون الاستهلاك يتعلق بوظيفة اقتصادية وليس بنوع من الأشخاص

ثالثا : الحالات التي يقل فيها التمييز بين المهني والمستهلك.

يمكن أن يقع شخصا ما في حالة هجונית (**hybride**) تقرب من جهة إلى مهني ومن جهة أخرى إلى حالة مستهلك . هنا يجب اختيار تأهيل: إذا كان الشخص مستهلك فهو يتمتع بقواعد الحماية، أما إذا كان المهني فلن يستفيد بهذه القواعد. الصعوبة تكون في هاتين متغيرتين :

- **أولا:** لما يحصل شخصا ما على منتج أو خدمة لغرض مزدوج ، المهني وغير المهني بالمرة . مثلا: وكيل عقاري يشتري سيارة يستعملها لنقلاته المهنية ولتنقلات عائلية. إذن هنا يجب تطبيق على هذا الافتراض القاعدة التي يتتفوق فيها الأصل على التابع (**Le principal l'emporte sur l'accessoire**) قليل جدا.

- **ثانيا:** هناك حالة شخص ما يحصل على منتج أو خدمة لاحتياجاته المهنية، لكنه يعمل خارج اختصاصه المهني. هنا الاجتهاد القضائي غني جدا وهو يعتبر هذا الشخص كمستهلك وسنجد هذا المشكل في ما يواли.

الشعب الثانية : توسيع مفهوم المستهلك.

لو وسعنا مفهوم المستهلك إلى أشخاص آخرين فإنهم سوف يستفيدون من القواعد التي تحمي المستهلك. وهذا لا يعني أنهم حتما مستهلكين بل يمكننا تشبيههم بمستهلكين.

هناك ثلاثة أنواع من الأشخاص:

- المهنيين الخارجيين عن إطار تخصصهم ،
- الموفرين الذين يوفرون أموالهم ،
- المستعملين للموافق العامة ،

إن وضعهم تثير مشاكل مع مفهوم المستهلك.

أ - المهنيين الخارجيين عن إطار تخصصهم : مثلا الفلاح الذي يقوم بالتأمين استغلاله الزراعي ، وكذلك التاجر الذي يركب منهه ضد السرقة في محله ، وكذلك المحامي الذي يشتري جهاز للإعلام الآلي لاحتياجاته المهنية . كل هذه الأعمال لها هدف المهني ، والأشخاص الذين يقومون بها لا يدخلون في مفهوم الضيق للمستهلك. ولكن كل هؤلاء يعملون خارج نطاق اختصاصهم وقد يجدون أنفسهم في وضعية ضعف أمام متعاقدي يهم المهني (المختص) وهي وضعية تشبه وضعية المستهلك. ونجد أن جزء من الاجتهاد القضائي قد تأثر بهذا فوسع إفادة قواعد قانون الاستهلاك لهؤلاء الأشخاص الذين يعملون خارج اختصاصهم بهدف المهني كما تبني بعض الفقهاء هذه الفكرة. وجزء آخر من الاجتهاد القضائي ومن الفقه يرفضون تماما توسيع مفهوم المستهلك وهذا صحيح للأسباب التالية:

- المهني الخارج عن إطار تخصصه لم يكن فقد الخبرة تماما كالمستهلك . طبعا هذا حسب الحالات، وبصفة عامة الشخص الذي يعمل لاحتياجاته المهنية هو أكثر فعالية وحماس من الشخص الذي يعمل لاحتياجاته الخاصة إذن الأول أكثر دفاعا عن نفسه.

- وكذلك المفهوم الواسع للمستهلك يجعل حدود قانون الاستهلاك غير دقيقة لمعرفة ما إذا كان المهني يعمل في إطار اختصاصه أم لا يجب البحث حالة بحالة، لكن نتيجة هذا البحث غير مضمونة (أو احتمالية) . وفي الحقيقة يجب على المتعاقدين معرفة القانون الذي يطبق عليهم مسبقا . بهذا المفهوم الضيق أكثر دقة ويحمل حماية قانونية أكبر التي لم نجدها في مفهوم الواسع.

- وأخيرا لو اعتبرنا المهنيين الذين يعملون في إطار تخصصهم. مثلا لما يبرم المحامي عقود لاحتياجاته الخاصة يمكن أن يتفادى المصاند القانونية (**Les pièges juridiques**) للعقود لأنه يعتبر صاحب خبرة وهذا دون احتياج قواعد الحماية . وبهذه الطريقة يحل الثاني ذوي الاختصاص / غير المختص

(**Binôme compétent / Profane**) محل الثاني المهني / المستهلك

(**Binôme Professionnel / Consommateur**) ويصبح الثاني الأول معيار تطبيق

قواعد الحماية. هذا المعيار نظريا يكون مرضي ولكن يفقد كل دقته. وللهذا السبب لا يمكن اعتباره بصفة جدية اعتمادا على المفهوم الضيق للمستهلك: فإن الشخص الذي يعمل لغرض المهني لا يعتبر كمستهلك. ولكن هذا المفهوم الضيق يعدل بمحظتين:

- من جهة بعض قواعد قانون الاستهلاك غير مخصصة للمستهلكين فقل وإنما يمكنها أن تشار من طرف آشخاص آخرين . مثل القواعد التي ظهرت مسبقا لمفهوم المستهلك هذه القواعد الواسعة المجال يتحمل تقادها مستقبلا ولا تزول كليا.

- ومن جهة أخرى توجد قواعد خاصة لحماية المهنيين الذين هم في وضعية ضعف . وهذه القواعد لا تدخل ضمن قانون الاستهلاك.

ب - المدخرون الذين يوفرون أموالهم (Les épargnants faisant des actes de placement) :

الاقتصاديون يفرقون بين المستهلكين والمدخرين :

- المستهلكون يستعملون سيول تهم النقدية من أجل إشباع حاجياتهم فورا .

- المدخرون (الموفرون) يحفظون أموالهم عادة كاحتياط ل حاجيتهم المستقبلية .

لما يملك شخصا ما مبلغ معين له نظريا اختيارين :

إما أن يستهلك بشرائه سيارة ، إما أن يوفر بشرائه أسهم في البورصة (Les actions en bourse)

الإدخار عكس الاستهلاك ، فيبدو لنا للوهلة الأولى بأنه يتصل من قانون الاستهلاك ، ولكن في الحقيقة إن الأشياء لا تظهر سهلة كما تبدو .

فالمستهلكين والمدخرين يشتراكون في كونهم : ليسوا المهنيين ، ويعاقدون مع المحترفين وحينها يبدو أن القوانين التي تحمي المدخر تشبه تلك المتعلقة بقانون الاستهلاك (10)

توجد حتى قواعد تحمي دون تمييز كل من هم غير المهنيين سواء كانوا مستهلكين أو مدخرين . ورغم

هذه التقارب فإنها لا يجب حتما أن تشبه قانون المدخرين بالمستهلكين والعكس صحيح حيث أنه وجدت بعض القواعد وضعت من أجل المستهلكين ولا يمكن ربطها أو تطبيقها على المدخرين (الموفرين)

ج - المستفيدين من المرافق العامة (Les Usagers des Services Publics) :

نسمى مرفق عام إذا وجد هناك شخص من القانون العام (الدولة ، الولاية ، البلدية ، المؤسسات العمومية) الذي يؤمن أو يضمن إشباع في الاحتياجات ذات المصلحة العامة .

عندما تكون الخدمة لصالح شخصي أو عائلي ، هل نستطيع اعتبار المستفيدين كمستهلكين ؟ والمرافق العامة كخبراء أو مختصين ؟ أهمية السؤال هي معرفة ما إذا كان قانون الاستهلاك يمكن أن يطبق .

الإجابة على هذا التساؤل تكون إيجابية إذا كانت المرافق العامة ذات طابع صناعي أو تجاري : منذ الحكم الشهير الصادر عن محكمة المنازعات الفرنسية في 22 جانفي 1921 المرافق العامة المذكورة أعلاه

تخصيص علاقتها مع المستفيدين للقانون الخاص ولاختصاص القضاء العدلي . ينتج إذن أن المستفيدين غير المهنيين يعتبرون مستهلكين كربان المؤسسة الخاصة .

وتكون الإجابة أكثر صعوبة بالنسبة للمرافق العامة الإدارية التي لا تبحث عن الربح بل هدفها يبرز في تحقيق المنفعة العامة . إذا تمكنا بهذا التصور النظري يمكننا أن نستخلص بأن قانون الاستهلاك لم يكن له دور في هذا المجال ، ولكن إذا تمعنا في الأمر جيدا نلاحظ أن المستفيدين في وضعية ضعف أمام سلطة

المرافق العامة وهم بحاجة إلى حماية كالمستهلكين . توجد هناك نصوص خاصة بحماية مس تفادي

المرافق العامة وذكر من بينها القانون الفرنسي المؤرخ في 17/07/1978 والمرسوم (الفرنسي) المؤرخ في 28/11/1983 اللذان يتضمنان عدة إجراءات لتحسين العلاقات بين الإدارة والمواطن وذكر

أيضا المرسوم الجزائري رقم 131-88 المؤرخ في 4 يوليو سنة 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن .

هل يمكن توفير حماية إضافية للمستفيدين باخضاع المرافق العامة الإدارية لقواعد قانون الاستهلاك ؟

إن المرافق العامة الإدارية لا تخضع إلى قواعد قانون الاستهلاك حيث أن الخدمة جماعية ومجانية

(بدون مقابل) كمرافق العدالة ، الشرطة ومرافق الطرق : (Voirie) والمستفيدين من هذه الخدمات

ليسوا مستهلكين . لكن يوجد هناك نوع من المرافق العامة الإدارية التي تقدم خدمات بمبالغ مالية مثل المستشفيات ، إن المستفيدين غير المهنيين لهذه المرافق هم بالتأكيد من المستهلكين يمكنهم أن يثروا

قواعد قانون الاستهلاك .

ويكون الحل أقل تأكيدا أو دقة عندما يتعلق الأمر بمرافق عامة أخرى كمرافق التربية الوطنية .

ونستطيع ملاحظة هذا في القانون الفرنسي وكذا في القانون المعول به في الاتحاد الأوروبي (Droit Communautaire) الذي يتجه إلى توسيع قواعد قانون الاستهلاك إلى مفهوم المرفق العام.

القسم الثاني

تقدير عام لقانون الاستهلاك.

في يومنا هذا يوجد قانون الاستهلاك في كثير من البلدان. هنا يجب تحديد مضمون هذا القانون وكشف تأسيسه ووصف طرقه وهذا دون تفصيل بل عوض الآخر.

الشعب الأولى : مضمون قانون الاستهلاك.

أولاً: ما هو قانون الاستهلاك ؟

لا يمكن أن نعطي تحديد دقيق لقانون الاستهلاك، هذا التحديد هو غير ممكن وغير ضروري لأن الفروع القانونية ليست لها حدود مخططة، وقانون الاستهلاك لا يستثنى من ذلك.

بعض الفقهاء لهم تصور ضيق للقانون الاستهلاك والبعض الآخر لديهم تصور أوسع. إذن لا داعي للبحث عن ما هو على حق أم لا.

قلب قانون الاستهلاك يتكون من القواعد التي تهدف في مجملها إلى معيارين:

أ - تطبيقها ينحصر فقط في العلاقات بين المهنيين والمستهلكين.

ب - هدفها حماية المستهلكين.

وفي مفهومه الضيق يتوقف قانون الاستهلاك عند هذه القواعد السالفة الذكر . لكن من الضرورة أن يكون هناك تصور واسع لتقديم ما تجمله هذه المادة.

من جهة لكي تنتهي قاعدة ما إلى قانون الاستهلاك لابد أن تتطبق أساسيا على العلاقات بين المهنيين والمستهلكين. ليس من الضروري أن تتطبق بالقصير على هذه العلاقات.

بالتالي النصوص المتعلقة بضمان العيوب الخفية (La Garantie Des Vices Caches) ، الغش والتدليس

(Les Fraudes et Falsifications) ، والإشهار الخادع (La Publicité Trompeuse) لهم نظرياً طبيق عام لكن يمكن إدخالهم في قانون الاستهلاك . (Le Code De La Consommation) من جهة أخرى من الصعب الالتزام بالقواعد لغاية حماية المستهلكين . لأن العلاقات بين المهنيين والمستهلكين ينتج عنها تطبيق قواعد لا تملك أهداف استهلاك

(A L' Application De Règles Qui n' ont pas un But Consumeriste) ولكن هذه قواعد يمكنها أن تكون إيجابية أو سلبية على المستهلكين . مثل عيوب الرضا (Les Vices de Consentement) ،

وعدم تنفيذ العقد (La Compétence L' Enexecution du Contrat) وختصاص القضاء (Judiciaire) ، هذه القواعد لا تنتهي إلى قانون الاستهلاك بصفة مبدئية وإنما هي مرتبطة به بشدة. لحد الآن لم نذكر إلا القواعد العامة لقانون الاستهلاك، أي القواعد التي تطبق على مجموعة المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين.

هناك أيضا قواعد متخصصة لحماية المستهلكين من أي منتج أو من أي خدمة: كالمنتجات الغذائية أي (Les Produits Alimentaires) ، المنتجات الصيدلانية (Les Produits Pharmaceutiques) ،

السيارات (Les Voitures Automobiles) ، السكن (Logement) ، التأمينات (Les Assurances) الخ.

هذه القواعد المتخصصة عديدة وهي توسيع أكثر مجال قانون الاستهلاك . لا يمكن دراستها كلها في هذه المحاضرة، ولكن القواعد الأساسية ستطرخ و تعالج في قانون الاستهلاك الجزائري.

ثانيا : قانون الاستهلاك يعد قانونا متعدد الفروع

(Pluridisciplinarité Du Droit De La Consommation)

ما هي الفروع التي تخص أو يختص بها قانون الاستهلاك ؟

أ - القانون المدني يحضر بالاهتمام الأول، لأن العلاقات بين المهنيين والمستهلكين تكون محل عقود للقانون الخاص في أغلب الحالات. بعض نظريات القانون المدني مثل ضمان العيوب الخفية والالتزام بالأمن و الالتزام بالإعلام تحوز على أهمية خاصة للمستهلكين، وتدخل كلها في مجال أو نطاق قانون الاستهلاك. ونجد كذلك بعض أحكام قانون الاستهلاك وخاصة تلك المتعلقة بالشروط التعسفية (يمكن ربطها بالقانون المدني).

ب - لقانون التجاري دور مقصى لأن قانون الاستهلاك لا يهتم بالتجار فقط لكن بكل المهنيين. لكن قانون الاستهلاك يتضمن أحكاما تخص التجار، ومع ذلك يمكن ربطها بقانون الاستهلاك مثلا كذلك المتعلقة بتنظيم الأساليب التجارية كالإشهار.

ج - يحوز القانون الجنائي بمكانة هامة في قانون الاستهلاك وهناك عدة التزامات خاصة تلك التي تلقى على عاتق المهنيين بهدف حماية المستهلك فإنه توأكها أو تقابلها عقوبات جزائية. فعلى سبيل المثال الغش والتلبيس أو التزوير توصف بأنها جرائم جنائية.

و ونجد أيضا عقوبات جزائية في مجال الإشهار والبيع المتنقل (Démarche) والقرض (Crédit) للعقوبات الجزائية دور أكثر وقائية بسبب التهديدات التي تحتوي عليها . فوجود بعض العقوبات الجزائية تبدو ضرورية وأكيدة لضمان احترام القانون بشرط أن تكون هذه العقوبات متطابقة مع المصالح والأهداف التي يصبوها القانون لحمايتها.

د - لقانون المرافعات دور في قانون الاستهلاك سواء كان في الإجراءات المدنية أو الإجراءات الجنائية . لأنه يجب أيضا تسهيل وصول إلى العدالة . وفي هذا الشأن تم تبسيط الإجراءات واستفادات الجمعيات بحق التقاضي لحماية المصلحة الجماعية للمستهلكين.

ه - ويساهم القانون الإداري في إثراء قانون الاستهلاك من جهتين: -
الجهة الأولى هي من ناحية أعون الإدارة وخاصة أعون مديرية المنافسة والقمع والغش إذ أن مهمتهم الأعوان هي مراقبة تطبيق النصوص التي تحمي المستهلكين.

- ومن الجهة الثانية فإن بعض المرافق العامة مثل البريد والمستشفيات لهم مع مستخدميهem علاقات تثير نفس المشاكل بين المهنيين والمستهلكين ويبدو من خلال ذلك التحليل أن قانون الاستهلاك غير منسجم (أو متجانس) . والأمر بغير ذلك، لأن فكرة مشتركة تنشط (تحرك) مجموع هذه الفروع القانونية: ضرورة حماية المستهلكين من سيطرة شركائهم الاقتصاديين. وهكذا تزول الحاجز التي تفصل الفروع التقليدية لقانون.

ولا يجب أيضا اعتبار قانون الاستهلاك كقانون مستقل بذاته عن القواعد العامة لقانون المدني والقانون الجنائي وقانون المرافعات (Droit Judiciaire) وكذا قواعد القانون الإداري . وكل هذه القواعد تظل (أو تبقى) دائما قابلة للتطبيق. قانون الاستهلاك يقدم فقط في الميدان الخاص به قواعد خاصة تتجاوز التقسيمات التقليدية لقانون.

ثالثا : الفروع المجاورة لقانون الاستهلاك.

إذا خرجنا الآن من حدود قانون الاستهلاك نلاحظ بأن عدة مواد تلمسه من قريب وتنتفع معه في بعض النقاط.

أ - وهو الشأن بالنسبة لقانون المنافسة الذي يسري على علاقات المؤسسات بعضها ببعض، ولكن توجد مجموعة من القواعد التي تعود إلى قانون الاستهلاك وقانون المنافسة (مثل: منع الممارسات التجارية التعسفية أو العدوانية) . وعموما تكون لقواعد قانون المنافسة نتائج بالنسبة للمستهلكين وفي المقابل قواعد قانون الاستهلاك لها تأثير على المنافسة ويمكن دمج (جمع) المادتين الاستهلاك والمنافسة. فيما يسمى قانون السوق.

بـ - فرع مجاور آخر هو قانون التوزيع (Le Droit De La Distribution) الذي يخص

النشاطات المتوسطية بين الإنتاج والاستهلاك. إلا أنه هناك بعض التشعبات التي تظهر لكون القواعد الهدافة إلى حماية المستهلك تشمل في العموم نشاطات التوزيع . ومع ذلك يبقى هذا القانون أكثر وصفا ، في حين أن قانون الاستهلاك يتميز بطابعه القائم على الغاية.

جـ - ويخضع قانون الاستهلاك وقانون البيئة إلى نفس الفلسفة : ويحذران من مخاطر النظام الذي يبحث دائما على المردودية في الإنتاج على حساب المصالح البشرية .

ومن خلال المضمون نجد أن قانون البيئة يتميز عن قانون الاستهلاك : فيهدف الأول لحماية الأشخاص ضد مخاطر محظوظ هم الطبيعي فيما يبحث الثاني لحمايتهم ضد تنمية المؤسسات التي تزودهم بمنتجات وخدمات . ويمكن التقارب بين القانونين مثل تلوث المياه : فهو في آن واحد مسألة بيئية واستهلاكية.

الشعب الثانية : أساس قانون الاستهلاك.

أولا : تساوٍ :

لماذا القانون يحمي المستهلكين ؟ يجب أنصار التصور الوضعي للقانون: لأن في نصف القرن 20 المستهلكين شكلوا جماعة ضغط قوية للحصول من الدولة على قوانين ذات الطابع الاستهلاكي

(Les Lois Consuméristes) .

إن هذه الإجابة غير خاطئة ، إلا أنها غير كافية . صحيح إن جمعيات المستهلكين أثروا على المشرع ، ولكن إذا تشكلت جمعيات المستهلكين واستمع إليها فهذا يعود ممكنا إلى الاحتياج العميق للمجتمع . لذا ينبغي البحث في أفق بعيدة عن أساس القواعد الحماية ، مما يؤدي إلى تقدير المؤيد من الرافض.

ثانيا : المذهب المؤيد لقواعد الحماية.

إن وجود قانون الاستهلاك يتأسس على ثلاث ملاحظات :

- المستهلكين هم في مرتبة ضعف أمام المهنيين ،

- الوظيفة الأساسية للقانون هي حماية الضعيف من القوي ،

- عجز القانون المدني التقليدي عن تأمين حماية المستهلكين.

أـ - فيما سبق (الأفكار العامة) بین الأسباب التي أدت إلى عدم التوازن بين المستهلكين والمهنيين . ويظهر من ذلك أن المستهلك هو أولا ضحية للمجتمع الاقتصادي الشيء الذي يستدعي حمايته بمختلف الطرق ولكن ذلك لن يجدي نفعا إذا لم ينظم المستهلكون بأنفسهم دفاعهم الذاتي وذلك يمكن تحقيقه بواسطة تجمعات . وبالفعل يبدوا أن قواعد الحوار أرسىت والسلطات العمومية تلعب بينهم دورا منظما . والكل يهدف إلى تحويل المستهلك من ضحية إلى متعامل في المجتمع الاقتصادي .

بـ - بالنسبة للملاحظة الثانية نستطيع القول بأن الوظيفة الوحيدة للقانون أو على الأقل الوظيفة الأساسية هي حماية الضعيف من القوي ، لأن الحياة في المجتمع غير ممكنة لو وجد أشخاص يقعن دائما ضحية للتعسف السلطوي .

إذا القانون بحمايته للضعفاء فهو يهدف إلى تنظيم مجتمع يسوده السلام ، دون الواقع في المثالية المفرطة . يمكن القول بأن الفعالية تتحقق هنا بالآداب أو الأخلاق ، وبما أن الاتفاق قائم حول حماية الفلاحين ، الأجراء ، التجار والصغار فلما لا تكون هي نفسها الأسباب الدافعة لحماية المستهلك .

جـ - القانون المدني التقليدي عاجز عن تأمين هذه الحماية .

حقيقة توجد حلول في القانون المدني ضد بعض حالات عدم التوازن التعاوني: نظرية عيوب الرضا ونظرية الضمان في البيع . لكن هذه الحلول للقانون المدني لا يمكن للمستهلك الوصول إليها لأنها تفترض طعون قضائية فردية وهذا بعد إبرام العقد وحتى بعد تنفيذه .

وعلى المشرع لكي يضمن توازن العلاقات بين المستهلكين والمهنيين وضع قواعد أكثر فعالية من قواعد القانون المدني . إن الاستهلاك ظاهرة جماهيرية: إن المصالح غالبا ما تكون صغيرة إذا درسناها حالة بحالة ولكن إذا جمعناها تصبح بالغة الأهمية من حيث أبعادها المكانية والزمنية .

القواعد الجديدة يجب أن تكون لها دور وقائي وجماعي لم توجد في القانون المدني . نحاول مثلا سحب المنتجات من السوق قبل تسببها في إحداث الأضرار ، أو إزالة الشروط التعسفية قبل إبرام العقود .

ثالثا : المذهب الرافض لقواعد الحماية

تفرض قواعد القانون للاستهلاك ، وعلى وجه الخصوص الوقائية منها وكذا الجماعية ، ضغوطات على المهنيين ، وهكذا تختلف مبدأ حرية التجارة والصناعة . ويمكن أن يقدم تعددها عيوب وذلك عند الإفراط ، ومن المستحسن عدم إعاقبة القانون بنصوص متعددة المعرضة للخطر عدم تطبيقها ، أو تجميد النشاط الاقتصادي في حالة تطبيقها . وفضلا عن ذلك فمنح للمستهلكين تصور على أن القانون يحميهم في كل الظروف وبهذا الطريق جعلهم كفاصرين قابلين للمساعدة ، وأن أكثر حماية من شأنها أن تفعل على استمرار حالة الضعف التي يوجد فيها المستهلكون . ولا يجب تقليل هذه الانتقادات الموجهة لقانون الاستهلاك ، ولإقامة توازن العلاقات بين الشركاء (المتعاملين) الاقتصاديين المهم هو تعديل تصرفات المستهلكين أكثر من تعديل القواعد القانونية . يجب على المستهلكين أن يتكلموا بذاتهم بأنفسهم ، وهو أمر إعلام وتربيه . والأمر يرجع في النهاية إلى التقدير: يجب على القواعد أن تكون فعالة أكثر مما تكون قمعية ومتعددة.

الشعب الثالثة: طرق قانون الاستهلاك (Methode Du Droit De La Consommation)

إن المشرع يستعمل طرق متعددة لخلق التوازن في العلاقات بين المهنيين والمستهلكين ، وهذه الطرق تقدم بصفة ثنائية ، وهذه الأخيرة هي محل اختيار للمشرع وبصفة عامة هذه الطرق مستعملة بالجمع.

أولا: قانون الاستهلاك أغليبية نصوصه آمرة تلقى التزامات على عاتق المهنيين وترتب عقوبات . ولكن يوجد في قانون الاستهلاك قواعد غير ملزمة ويوصى المهنيين باحترامها.

في دول شمال أوروبا يفضلون القواعد غير الملزمة (لا يوجد مصطلح دقيق باللغة الغربية لذا نستعمل مصطلح إنجليزي . (Soft Law) ويفضل القانون الجزائري كالقانون الفرنسي النصوص الآمرة (Hard Law) ، لأنهما لا يصدقان فعلية القانون الغير الملزم.

ثانيا : الإعلام والحماية

إن إعلام المستهلكين يعني الاعتراف بأنهم قادرين عن الدفاع على مصالحهم بأنفسهم : والقانون يحول لهم الوسائل لذلك . حماية المستهلكين تعني أنهم رغم معرفتهم المسبقة بالإعلام يمكن أن يقعوا ضحية التعسف حيث لا يمكنهم تفادي ذلك : ولهذا فالقانون يزيل مباشرة هذه التعسفات (الإساءات) إلزام الإعلام وتأسيس أجال للتفكير تعداد إلى الطريقة الأولى (الإعلام) ، وإلغاء الشروط التعسفية أو تنظيم مضمون العقد تعود إلى الطريقة الثانية (الحماية) . والاختيار بين هاتين الطريقتين يرجع إلى التجربة (الخبرة) وليس إلى الاستدلال. (Résonnement)

ثالثا : الوقاية والتعويض. (Prévention , Réparation)

بعض الأحكام تتجنب الضرر للمستهلكين ، مثلا : الأحكام التي تؤدي إلى سحب المنتجات الخطيرة من السوق أو إزالة بعض الشروط التعسفية في أنواع العقود . وأحكام أخرى تهدف إلى تعويض الضرر

المحقق مثلا في حالة مسؤولية ناشئة عن فعل المنتجات (La Responsabilité Du Fait Des Produits) أو إلغاء الشروط التعسفية في العقود المبرمة سابقا . والجمع بين الطريقتين ضروري ، فالوقاية أفضل ولكن لأنه لا يمكن توقع كل الحالات نجد أن المشرع لا يهمل التعويض.

رابعا: وسائل فردية، وسائل جماعية. (Moyens Individuels, Moyens Collectifs)

إن الحلول الفردية تعود إلى تصور تقليدي للقانون الخاص: كل العقود متميزة عن غيرها ، وكل ضحية لها حقوق خاصة بها ، وقانون الاستهلاك يدعم هذه الحلول الفردية بالتنظيم مثلا: مسؤولية ناشئة عن فعل المنتجات أو بالتحسين ضمان العيوب المخفية. (La Garantie Des Vices Caches)

ولكن الاستهلاك ظاهرة جماهيرية ولهذا فالقوانين المعاصرة أثبتت حلول جماعية للحماية . قواعد الوقاية غالبا ما تكون لها ميزة جماعية: تجنب مصدر الأضرار ، يعني حماية كل المستهلكين الذين يمكن أن يقعوا ضحايا . وهناك حلول جماعية ذات طابع إجرائي مثل الطعون التي ترفعها جماعيات المستهلكين.