مجلة الدراسات القانونية المقارنة
EISSN:2600-6154 المجلد10/ العـــدد01 (2024)، ص.ص. 38-54 ISSN:2478-0022

قصور الحماية القانونية للمستهلك في ظل المبادئ التقليدية

–ضرورة مواكبة المبادئ المعاصرة–

The Legal Protection Deficiency of The consume under Traditional Principles - the need to keep abreast of contemporary principles-

زهيرة قاسمي

Zahira KACEMI

أستاذ محاضر–ب–، التخصص: القانون الخاص، جامعة الحاج موسى اق اخموك تمنغاست

Professor Lecturer, Class B, Specialization: privat law, University of Amenokal Hadj Moussa Ag Akhamouk Tamanrasset

zahirakacemi@gmail.com

تاريخ إرسال المقال:2024/05/23 تاريخ القبول:2024/06/23 تاريخ النشر:2024/06/30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أوجه القصور التي اعترت القواعد العامة في حماية المستهلك من عدة جوانب منها ما هو ما يتعلق بإرادته ومنها ما يتعلق بمستواه التعاقدي تجاه العقود الاستهلاكية، وقد اتضح لنا من خلال دراسة هذه القواعد أنها غير كافية لتحقيق حماية فعالة للمستهلك الذي أصبح اليوم يمثل الطرف الأضعف في عقود الاستهلاك ومن ثم وجب إيجاد قواعد قانونية جديدة تعيد التوازن المعرفي والقانوني لأطراف العلاقة الاستهلاكية.

كلمات مفتاحية:

الإذعان، عيوب الإرادة، المستهلك، العيوب الخفية، المنتج، العقد

Abstract:

This study aims to clarify the shortcomings afflicted in the general laws of protecting the consumer through the presentation of the will defects theory ,the hidden defects guaranteed theory and the arbitrary conditions theory. After studying them , it has been shown to us that they are not sufficient to achieve an effective protection for the consumer who became the weakest party in consumption

contracts. Therefore, new legal norms must be found to bring back cognitive and legal balance to the parties of the consumer relationship.

key words:

Acquiescence, Will defects, Consumer , The hidden defects , the product, Contract

مقدمة:

إن التغييرات التي عرفتها المجتمعات في المجال الاقتصادي والاجتماعي كانت لها آثار جذرية في مجال العقود خاصة ما تعلق منها بعقود الإذعان وظهور ما يمسى بالشخص المهني والمتدخل الاقتصادي وأيضا ظهور عقود الاستهلاك مما أدى إلى تراجع فكرة مبدأ سلطان الإرادة وعجزها عن تحقيق مساواة بين أطراف العقد، وأمام انفتاح السوق وتوسع دائرة المنافسة الحرة بين المنتجين أصبح المستهلك يحتاج إلى حماية خاصة إلى جانب القواعد العامة الواردة في القانون المدني.

فلا شك أن المستهلك اليوم وهو يقتني منتجاته قد يتعرض للاستغلال والهيمنة الاقتصادية وعقود الاحتكار الاقتصادي وغيرها وبالمقابل يحتاج إلى وعي اقتصادي وقانوني ومعرفي حتى لا يلحقه ضررا من ورائها.

إن الحديث عن حماية المستهلك هو حديث عن قواعد قانونية خاصة، لأنها تهتم بحمايته وسلامته الشخصية والمادية والمعنوية، و كذا مراعاة لمستواه التعاقدي في مواجهة المؤسسات الاقتصادية والمنتجين والبائعين.

وعلى الرغم من ذلك فان تقديم قواعد جديدة لحماية المستهلك لا يعني إهمال القواعد العامة التقليدية والتي أقرت عدة ضمانات قانونية منها عيوب الإرادة وضمان العيوب الخفية والسلطة التقديرية للقاضي في معالجة الشروط التعسفية.

وتظهر أهمية الموضوع من خلال المستجدات التي عرفها المستهلك على مستوى المنتجات والخدمات في مختلف الميادين خاصة أمام غياب ثقافة قانونية وتقنية تمكن المستهلك من المطالبة بحقه في حال حصول ضرر وذلك بالاستناد إلى قواعد القانون المدني والقانون التجاري.

لذلك تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على أهم الأحكام التي جاء بها المشرع الجزائري ضمن القواعد العامة في مجال حماية المستهلك لنرى مدى كفايتها في حمايته، وبناء عليه يطرح الإشكال القانوني الآتي:

ما هي أوجه القصور التي تعتري القواعد التقليدية في تحقيق حماية فعالة للمستهلك وهل كان ذلك سببا في إيجاد منظومة تشريعية حديثة لحماية المستهلك؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية اتبعنا المنهج التحليلي بما يتناسب مع تحليل النصوص القانونية وقسمنا هذه الدراسة الموجزة إلى خطة مكونة من ثلاث محاور:

المحور الأول: أوجه الحماية القانونية للمستهلك في القواعد العامة، أما المحور الثاني فكان حول مواطن القصور في الحماية التقليدية للمستهلك والمحور الثالث حول ظهور مبادئ معاصرة لحماية المستهلك

المحور الأول: أوجه الحماية القانونية للمستهلك في القواعد العامة (باعتباره متعاقد)

نص المشرع الجزائري على وسائل قانونية لحماية المتعاقد عندما يكون في مواجهة متعاقد في مركز أقوى منه وذلك ضمن أحكام القانون المدني وهي نظرية عيوب الإرادة، الشروط التعسفية، وضمان العيوب الخفية.

وإذا كانت هذه الوسائل تخدم المستهلك بصورة عامة فان التساؤل يثور حقا عن كفاية هذه الوسائل لتحقيق حماية فعالة للمستهلك وللإجابة عن هذا التساؤل علينا أن نبحث في عيوب الإرادة أولا، والشروط التعسفية ثانيا، وضمان العيوب الخفية ثالثا على التفصيل الآتي:

أولا–عيوب الإرادة:

يعد التراضي احد أركان العقد بل هو أهمها لأن صحته يعني صحة الالتزامات التي يرتبها العقد، و قد نظمه المشرع الجزائري في نصوص القانون المدني من حيث ما يستلزم وجوده وصحته مقررا بذلك نظرية متكاملة في عيوب الإرادة التي بمقتضاها يجوز للمتعاقد الذي شاب إرادته عيب من عيوب الإرادة من إكراه أو غلط أو تدليس أو استغلال طلب إبطال العقد.

وسنعرض هذه العيوب بقدر مالها من صلة بحماية المستهلك و ذلك في أربع نقاط:

1–الإكراه:

يعرف على أنه: " أن تجبر شخصا على قيام بعمل دون رغبة منه ". ولكي يعيب الإكراه الرضا يجب توافر ثلاثة شروط وهي، أن يتم التعاقد تحت سلطان رهبة، وأن تكون الرهبة دافعة إلى التعاقد، وأن يتصل الإكراه بالمتعاقد الآخر،كما يعرف على أنه: "ضغط مادي أو أدبي ينشئ في نفسية المتعاقد رهبة تحمله على إبرام العقد خشية من الأذى". (صفيان و عسول، 2018/2017، صفحة 8)وهذا حسب ما جاء في القانون المدني الجزائري (الامر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، 1975) في المادة 88 منه.

وبإسقاط عيب الإكراه في مجال عقود الاستهلاك الواقعة على العقود الاستهلاكية يتضح لنا أن المستهلك لن يقدم على أي عقد وهو تحت الإكراه بل على العكس نجد صاحب السلعة أو الخدمة يسعى لإقناع المستهلك بطريقة ايجابية تحفيزية لاقتناء سلعته.

ولكن الواقع العملي يعكس عدة ظروف قد تؤثر على إرادة المستهلك منها ندرة السلع مثلا أو احتكار المؤسسة الاقتصادية إنتاج بعض المنتجات مما يجعل المستهلك مضطرا للتعاقد لاقتنائها وهذا ما يسمى بالتبعية الاقتصادية (القيسي، 2002)ولا يمكن أن يطعن المستهلك في العقد بالإكراه لان اقتناء السلعة فرضته ظروف اقتصادية بحتة وليس للمنتج دخل في ذلك ولا يمكن القول أن المستهلك تعاقد تحت الإكراه بل هناك قوانين أخرى تنظم هذه العلاقات مثل قانون الممارسات التجارية وقانون المنافسة.

2– الغلط:

ويعرف على أنه " توهم غير الواقع أي اعتقاد خاطئ يقوم في ذهن المتعاقد فيدفعه إلى التعاقد." وقد نظمه المشرع الجزائري في خمس مواد من 81 إلى 85 وله شرطان أن يكون الغلط جوهريا وأن يتصل الغلط بالمتعاقد الآخر. (بلقاسم،

2022، صفحة 493)وحتى يستفيد الطرف الذي وقع بالغلط من هذا العيب عليه إثبات وقوع الغلط في صفة مهمة من صفات الشيء محل التعاقد وهو ما يثقل كاهل المستهلك ولا يحقق له الحماية اللازمة.

ولكن على الرغم من كل شيء يبقى أن الإثبات المزدوج الذي يهدف للتحقق من شروط العقد وعدم كتابتها بطريقة واضحة ومفهومة بما يؤدي إلى إيقاع الطرف الأقل كفاءة أو خبرة (المستهلك) في الغلط يظل أمرا لا يتسم باليسر والسهولة.

ولما كان إثبات الغلط يترتب عليه إمكانية إبطال العقد فان ذلك يجعل المستهلك لا يتمسك بالغلط حتى لا يحرم من السلعة أو الخدمة محل التعامل نتيجة هذا الجزاء خاصة عند عدم وجود بديل في الأسواق لذات السلعة أو الخدمة.

ومن هنا يتضح أن نظرية الغلط على الرغم من نجاحها في بعض الأحيان، إلا أنها قاصرة على أن تكون الوسيلة الفعالة لخدمة قضية حماية المستهلك.

3– التدليس:

ويعرف على أنه "إيهام الشخص بغير الحقيقة بالالتجاء إلى الحيلة والخداع لإيقاع شخص في غلط يدفعه إلى التعاقد" (صافي، 2016، صفحة 103)وقد نص عليه المشرع الجزائري في المواد من 86 87 من القانون المدني.

وحتى يمكن القول أن استخدام الوسائل التدليسية بما يؤثر على إرادة المدلس ويعيب رضاه فانه لابد أن تتوافر شروط ثلاثة، فلابد أن تكون الوسائل غير مشروعة ولابد أن يتصل استخدامها بالمتعاقد الآخر وأخيرا يجب أن يؤدي استخدامها إلى تكوين وتوجيه إرادة المدلس عليه إلى التعاقد. (بلقاسم، 2022، صفحة 493)

والتدليس هنا له عدة مظاهر في مجال العقود الاستهلاكية من أهمها الإشهار والإعلان التجاري المبالغ فيه، وهو على نوعين منه ما هو ايجابي بحيث يخبر المستهلك من خلاله بكل مزايا المنتجات والخدمات ومنه ما هو سلبي يحاول من خلاله صاحب المنتج أو السلعة إخفاء عيوب منتجاته وإبراز الجانب الايجابي فقط.

فالأول يحقق مصلحة اقتصادية فيكون مبررا ومشروعا، أما الثاني فهو يقوم على سوء نية المنتج لذلك فهو غير مشروع. (القيسي، 2002، صفحة 22)

لكن عدم وجود قاعدة موحدة وترك تحديد نوع التدليس لتقدير القاضي يؤدي إلى الإخلال بالثقة في التعامل وتردد المتعاقدين في اللجوء إلى القضاء، لذلك فإن تكييف التدليس على انه مبرر أو ممنوع في ضوء العرف التجاري يؤدي إلى تضييق مجال حماية المستهلك لأن صاحب السلعة أو المنتج هو طرف مسيطر في عقود الاحتكار في مواجهة المستهلك قليل الخبرة في هذا المجال. فمهما كان المستهلك حريصا في اقتنائه للسلع فقد يقع في الاحتيال خاصة أمام الإعلانات التجارية المتنوعة والتي تمتاز بالجذب وهو بذلك يصعب عليه إثبات شروط التدليس لأنه لا يميز بين الوسائل المشروعة وغير المشروعة التي دفعته نحو التعاقد.

4–الاستغلال:

الاستغلال أمر نفسي يعد الغبن مظهرا ماديا له، فقد نصت عليه المادة 90 من القانون المدني. ومن خلالها يمكن تحديد مفهوم الاستغلال بأنه أمر نفسي يقابله اختلال التكافؤ في التزامات الطرفين أي عدم التوازن في القيمة المادية

لالتزامات أطراف العقد وهو يستوجب في الطرف المغبون تحقق عيب في سلامة نظره للوقائع كطيش أو هوى جامح،وفي الطرف الغابن نية استغلال ذلك العيب المتوفر في الطرف المغبون بغية تحصيل فوائد تفوق قيمتها كثيرا مع ما يقدمه الطرف المغبون. وتقدير وجود الغبن الفاحش من عدمه هو من صلاحيات قاضي الموضوع.

ولا يمكن أن يستند الطرف المغبون لعيب الاستغلال إلا بتوفر عدة شروط وهي:

عدم تكافؤ فادح بين التزامات الطرفين أو تخلف المقابل المادي نهائيا. وكذلك تحقق طيش بين أو هوى جامح عند العاقد المغبون إلى جانب اتجاه نية الطرف الآخر إلى استغلال هذا الطيش أو الهوى، فالشق النفسي مهم هنا إذ يجب أن تكون نيته موجهة للاستغلال وإلا انتفى العيب وأخيرا أن يبرم العقد من وراء هذا الاستغلال.

وبناء عليه يمكن أن نجد جانبا من استغلال ضعف إرادة المتعاقدين في بعض العقود غير المتكافئة مما يسمح بالقول بإمكانية تطبيق نظرية الاستغلال، على أن هذه الوسيلة لا يمكن أن تخدم قضية حماية المستهلك كليا.

لهذا قد يكون من الممكن القول بان موقف الطرف الأقل خبرة أو كفاءة هو موقف ذلك المتعاقد الذي يمكن أن نطلق عليه (المستغَل) وموقف الطرف الآخر هو موقف (المستغل) الذي يدفعه إلى التعاقد بشروط مجحفة تؤدي إلى عدم توازن الالتزامات التعاقدية وربما يعتقد البعض أن هذا القول يسمح بتعميم مفهوم الاستغلال، إلا أن هذا القول يواجه عدة انتقادات نذكر منها:

إن التطبيق الحصري لنص المادة 90 من القانون المدني تقيد المستهلك من حيث صعوبة إثبات أن صاحب المنتج كانت نيته تتجه إلى استغلاله، فالغالب أن أصحاب السلع والخدمات هدفهم يتجه إلى الربح وبيع اكبر قدر ممكن من المنتجات خاصة أمام وجود منافسة تجارية واسعة وتنوع في السلع والمنتجات فهو لا يتهم بالشخص مقتني السلعة بل يهتم بحجم المبيعات (عمر، 2011، صفحة 13).

لهذا نرى أن موقف التشريع الجزائري من نظرية الاستغلال بمفهومها الحالي يبدو منطقيا ومتوافقا مع مبدأ سلطان الإرادة وحرية المتعاقدين ففي ظل هذه المبادئ ليس من المتوقع أن يبحث المشرع عن تقييد حرية المتعاقدين في إبرام العقود بحجة عدم التوازن المادي بين التزامات العقد، فإذا ما لجأ المشرع إلى الاستثناء من خلال نظرية الاستغلال على أساس أن الاستغلال يعيب الإرادة فان ذلك قد تم في أضيق نطاق التزاما بالقاعدة العامة التي تقتضي بعدم التوسع في الاستثناء إلا بوجود ما يستوجب ذلك.

أي أن المستهلك والبائع أطراف العلاقة الاستهلاكية يخضع كل منهم لمبدأ سلطان الإرادة، فلا يمكن القول أن الاستغلال يعيب إرادة المستهلك في مثل هذه العقود إلا في حالات استثنائية وضيقة لا يمكن التوسع بها.

ثانيا– الشروط التعسفية:

يعد عقد الإذعان احد ابرز مظاهر الشروط التعسفية في العقود ويقصد به العقد الذي يقبل به المستهلك دون إمكانية مناقشة الشروط الواردة به خاصة أمام اختلاف المراكز القانونية بين طرفي العقد متى تعلق الأمر بسلع محل احتكار قانوني أو فعلي (الصدة، 1974، صفحة 100). وقد واجه المشرع هذه الشروط التعسفية في عقود الإذعان بطريقتين كالآتي:

1–إمكانية تعديل الشروط التعسفية أو استبعادها:

تدخل المشرع الجزائري من خلال نص المادة 110 من القانون المدني لمواجهة الشروط التعسفية في عقود الإذعان، وهذا لحماية الطرف المذعن اتجاه كل شرط تعسفي قد يدرج في العقد، فالمستهلك في غالب الأحيان يقبل بالتعاقد بالرغم من وجود هذه الشروط وهذا لعدم وضوحها غالبا أو لعدم كفاءته لتمييزها داخل بنود العقد.

لذلك ترك المشرع المجال للقاضي لتعديل هذه الشروط أو إعفاء الطرف المذعن منها بما تقتضيه قواعد العدالة (العربي، 2014، صفحة 123)، وهنا نجد أن المشرع جعل القاضي يستمد حكمه من قواعد العدالة وهو معيار مرن يختلف من عقد لآخر وهو ما يضمن حماية لكل طرف مذعن ولو ابرم ذات الشخص عدة عقود استهلاكية وكانت قد تم تكييفها على أنها عقود إذعان.

ومع ذلك لم يحدد المشرع المراد بالشرط التعسفي فهو يترك لقاضي الموضوع سلطة تقديرية في قياس مدى التعسف بالنظر إلى ظروف كل حالة على حدة وبالنظر إلى الظروف الشخصية لأطراف العقد (بليمان، 2019، صفحة 114).

فعقود الإذعان تتضمن مصالح مالية واقتصادية مختلفة فما هو شرط تعسفي في عقد ما قد يكون شرطا عاديا في عقد آخر،كما أن أطراف العقد قد تتساوى في التكافؤ القانوني والاقتصادي والمالي وقد نكون أمام طرف قوي و آخر ضعيف، لهذا تقييم مدى تعسف الشرط من عدمه يختلف من حالة لأخرى وللقاضي السلطة التقديرية في ذلك.

2–حدود تدخل المشرع في تفسير الشروط الواردة في عقود الإذعان:

إلى جانب الحماية المباشرة التي كرسها المشرع للطرف المذعن في مواجهة الشروط التعسفية الواردة في عقود الإذعان بموجب المادة 110 من القانون المدني، أضاف له حق القاضي في تفسير الشروط الغامضة الواردة في عقود الإذعان.

كرس المشرع الجزائري القواعد العامة في التفسير والتي تقضي بأن الشك يفسر لمصلحة المدين من خلال نص المادة 112 من القانون المدني وما يفهم من خلالها أن الشك يفسر في مصلحة المدين عند غموض عبارة العقد وإذا تبين للمحكمة غموض احد بنود عقد الإذعان فإنها تلتزم بأن تفسر الشك في مصلحة الطرف المذعن ولو كان دائنا وليس بما لا يضره فقط. تأسيسا على أنه الطرف الضعيف اقتصاديا، فالنص واضح هنا يجب أن يكون تفسير العبارات الغامضة في عقد الإذعان في مصلحة الطرف المذعن ومن غير ضرر (العربي، 2014، صفحة 126).

ثالثا–ضمان العيوب الخفية:

يرتب عقد البيع التزاما بضمان العيوب الخفية على عاتق البائع ويميز المشرع من خلال نصوص القانون المدني الجزائري في هذا الخصوص على التفرقة بين العيوب الظاهرة والعيوب الخفية، فالعيوب الظاهرة هي التي يستطيع المشتري أن يكتشفها لو انه فحص المنتج أو السلعة بشكل عادي أي بمعيار الشخص المعتاد وبما تفرضه طبيعة المنتج.

أما العيوب الخفية أو المستترة فهي التي لا يمكن أن يكتشفها المشتري ولو بذل في ذلك عناية الشخص العادي (كهينة، 2015، صفحة 31)،فإذا كنا بصدد عيب مستتر فإن ذلك يتطلب الشروط الأخرى وهما القدم والتأثير، فان السؤال

يثور عما إذا كانت القواعد المنظمة لهذا الضمان تصلح لضمان حماية المستهلك، أي هل يمكن أن تكون قواعد هذا الضمان صالحة لحماية المستهلك؟

للإجابة على هذا السؤال وجب البحث في نوع الأضرار التي تترتب على اقتناء السلع التي يعتريها عيب خفي فهي يمكن أن تكون مصدرا لنوعين من الأضرار:

أولهما **الأضرار التجارية**: ويقصد بها عدم صلاحية المبيع للغرض المخصص له أو في نقصان فائدته ومثال ذلك الهاتف النقال التي تم شراؤه من قبل المستهلك يكون غير صالح للاتصال أو غير صالح لدخول شبكة الويب. فالضرر التجاري مهما كان شكله وأهميته يتم تعويضه وفقا للقواعد العامة في ضمان العيوب الخفية (القيسي، 2002، صفحة 42).

ثانيهما **الأضرار التي ينتجها المبيع بسبب ما به من عيب**: فهي تصيب المشتري أو الغير في الجسد أو المال،كأن يصاب المشتري بتسمم نتيجة عدم سلامة المواد الغذائية التي اشتراها (القيسي، 2002، صفحة 43).

وقد بدأت هذه الأضرار في الظهور مع تقدم الصناعة وتنوع المنتجات وتعدد أشكالها ووظائفها وهي في زيادة متزايدة سواء من حيث عددها أو من حيث جسامتها، ثم هي فوق ذلك تصيب الأشخاص من المشترين أو من الغير وقد تمتد كذلك إلى الأموال.

ولأن هذه الأضرار هي إحدى نتائج التقدم الصناعي الذي نعيشه، فان مسؤولية تعويض من تلحقه لم تكن محل نظر إبان وضع القانون الفرنسي، لذلك عندما طلب إلى المحاكم تعويض هذه الأضرار أدركت عجز النصوص الخاصة بضمان العيوب الخفية عن النهوض بمثل هذه المهمة، وهو ما دفع القضاء إلى البحث عن السبب الذي يكفل حصول المضرور على التعويض دون أن يكون مكلفا بإثبات خطأ المسئول، وقد وجد القضاء ضالته في الفقرة الأولى من المادة 1384 من القانون المدني حيث استند إليها في تعويض معظم الأضرار وبذلك أصبحت هذه المادة التي لم تكن تمثل في ذهن واضعيها سوى تمهيد لحالات المسؤولية عن فعل الحيوان والمسؤولية عن تهدم البناء الأساس القانوني للتعويض عن أضرار العيوب الخفية (القيسي، 2002، صفحة 44). ويقابل هذه المادة في التشريع الجزائري نص مادة 124 من القانون المدني.

المحور الثاني: قصور الحماية التقليدية للمستهلك

لم تكن المبادئ التقليدية العامة بكافية لتحقيق الحماية الحقيقية للمستهلك، فهي قواعد عامة تصلح لكافة العقود ذات الطابع المالي ولما كانت عقود الاستهلاك تمتاز بخصوصية من حيث الأضرار التي قد تصيب المستهلك أو من حيث نقص الكفاءة القانونية والاقتصادية لدى المستهلك كان لابد أن نبحث في مواطن القصور في هذه القواعد وأسباب هذا العجز على النحو الآتي:

أولا– مواطن القصور في ظل القواعد العامة:

إن المبادئ القانونية العامة الواردة في قواعد القانون المدني لم تكن كافية لحماية المستهلك بل اعتراها العجز لأنها تتصف بالعموم كما أنها عجزت عن تحقيق مصالح المستهلك ونوضح هذه المواطن في النقاط الآتية:

1–نظرية عيوب الإرادة:

رغم مزايا نظرية عيوب الإرادة من حيث تعداد العيوب من إكراه وغلط وتدليس واستغلال إلا أنها تبقى عاجزة عن تحقيق حماية حقيقة للمستهلك وذلك لان التمسك بأي عيب منها يستوجب تحقق مجموعة من الشروط وهو من شأنه تقييد المستهلك أو ضياع حقه في التعويض وهو يحاول إثبات احد هذه الشرط أو قد يفلح في إثبات بعضها ويفشل في واحد منها.

وبالرغم من المشرع الجزائري قد نص على نظرية الغبن والاستغلال، إلا قلة الأحكام قضائية في هذا الشأن تؤكد عدم جدوى هذه النصوص، لان التفسير الواسع لهذه العيوب قد يؤثر على استقرار المعاملات المالية إلى جانب صعوبة إثبات شروط الغبن والاستغلال في مجال السلع والخدمات مما يجعل المستهلك لا يلجأ لها (بوداود و فواز، 2020، صفحة 45).

فالمؤسسات الاقتصادية(المنتجين) على تنوعها وما تمتاز به من كفاءة وهيمنة اقتصادية لا يعد عيبا حتى يستند عليه المستهلك لإبطال العقد أو طلب التعويض،كما أن التبعية الاقتصادية للمستهلك اتجاه المنتج أيضا لا تعد عيبا في العقد (القيسي، 2002، صفحة 97).

فهذه الوقائع تعد احد مظاهر اقتصاد السوق الذي يفرض وجود منتجين ومؤسسات ذات تفوق اقتصادي وتكنولوجي وبالمقابل المستهلك له الخيار في التعاقد مع أي منها، فإذا تحقق الضرر كان من صعب أن يثبت أنه وقع في عيب شاب إرادته عند التعاقد، لأن الإقبال على عقود الاستهلاك يحددها معيارين الجودة والسعر وليس إرادة المستهلك وحدها.

لهذا يمكن القول أن نظرية عيوب الإرادة قد توحي بإمكانية توفير حماية للمستهلك، غير أن تحليل هذه النظرية والتعمق في أنواع هذه العيوب يثبت العكس فهي قاصرة وجزئية.

2 –عقد الإذعان والشروط التعسفية:

إن نظرية عقد الإذعان لا تحقق هي الأخرى حماية فعالة للمستهلك، فالتفوق الاقتصادي للمنتج على المستهلك في العقد لا يعني انه عقد إذعان فقد يكون التعاقد في ظل اختلال التوازن بين التزامات أطراف العقد و في ظل إمكانية مناقشة بنود العقد إلا أن المستهلك لا يملك الكفاءة القانونية والاقتصادية لمناقشتها. فهنا ليس له الاستناد على هذه النظرية لطلب الحماية أو التعويض لعدم تحقق شروطها (العربي، 2014، صفحة 126).

أما نظرية الشروط التعسفية فهي لا تعني غالبا الشروط غير المشروعة، فوجود شرط يؤدي إلى ترك تحديد موعد تسليم المبيع أو موطن هذا التسليم في يد البائع المهني أو الشرط الذي يؤدي إلى الإعفاء من المسؤولية عن عدم تنفيذ الالتزامات التعاقدية أو عن التأخير في تنفيذها ليس من الشروط غير المشروعة على الرغم من أنهما بطبيعتهما من الشروط التعسفية (القيسي، 2002، صفحة 98).

فهذه الشروط المشروعة تثير خلافا بين من قام باشتراطها ومن يقع عليه الضرر بسبب التزامه بها فالمنتج يتمسك بها إعمالا لمبدأ الحرية التعاقدية والمستهلك يطلب استبعادها تحقيقا للعدالة التي تقتضي التوازن في الالتزامات المترتبة على العقد. ولذلك يبقى إعمال هذه النظرية ضيق في مجال حماية المستهلك لأن تفسير الشرط التعسفي متروك للسلطة التقديرية للقاضي.

3–نظرية ضمان العيوب الخفية:

من خلال تحليل هذه النظرية وفقا للقواعد العامة نجد أنها تركز على البعد الاقتصادي للمبيعات أي تعويض المستهلك عن الضرر الاقتصادي الذي يصيب المستهلك من جراء اقتنائه للمبيع واستخدامه ومثال ذلك أن يشتري شخص ما آلة صناعية لمحله التجاري ويعتمد عليها في الإنتاج و بعد استخدامها تظهر له العيوب الخفية التي بها مما يؤثر على كمية الإنتاج وبالتالي على العوائد الربحية.

فالمستهلك هنا عليه أن يتحقق من كل شروط نظرية ضمان العيوب الخفية لطلب التعويض من حيث كون العيب قديم وخفي وله أثار سلبية على الشيء المبيع،كما عليه إثبات سوء نية البائع أي علمه بالعيوب التي بالمبيع، ولكن الواقع يثبت بأنه من الصعب على المستهلك أن ينجح في إثبات كل هذه الشروط وربما أحيانا يتراجع عن رفع طلب التعويض خشية أن تطول مدة الفصل في الدعوى بلا جدوى (كهينة، 2015، صفحة 45).

لهذا يمكن القول أن القواعد العامة تضمن الحق في التعويض لكن بطريقة قاصرة. فنحن بصدد عقود استهلاكية قد تقع على أشياء وقد تقع على مواد غذائية أو خدمات وبالتالي تتنوع الأضرار بين ضرر يمس بالمصلحة المادية للمستهلك وبين ضرر معنوي وبين ضرر جسدي يتعلق بصحته وبدنه. لهذا نجد المستهلك يعرض عن هذه القواعد لعدم كفايتها في مواجهة المنتج.

ثانيا –أسباب عجز القواعد العامة عن حماية المستهلك:

إن الأسس القانونية التي تقوم عليها الحماية التقليدية للمستهلك تقوم على فكرة العقد أي مبدأ سلطان الإرادة ومبدأ التراضي وهذه المبادئ كانت محل انتقاد من قبل الفقه لأنها السبب الرئيس في تحقيق حماية شاملة للمستهلك وفيما يلي نوضح هذه الأسباب على النحو الآتي:

1–مبدأ سلطان الإرادة:

يعتبر هذا المبدأ من ضمن المبادئ الأساسية في مجال العقود فهو يعبر عن الإرادة الحرة التي تمنح صاحبها القدرة على الاختيار والالتزام، وقد قدم فقهاء القانون الكثير من التعريفات لهذا المبدأ نذكر منها:

–يعبر مبدأ سلطان الإرادة عن قدرة المتعاقد على اختيار العقد المناسب من حيث الالتزامات المترتبة عنه وتحديد الآثار القانونية الناتجة عنه.

–كما عرف بأنه مدى قدرة الإرادة الحرة على إنشاء التزامات قانونية ويقيدها في ذلك احترام النظام العام والآداب العامة (الرؤوف و حملاوي، 2016، صفحة 252).

وبهذا يقوم هذا المبدأ على فكرة الإرادة الحرة فهي التي تختار العقد وتحدد آثاره القانونية إلى جانب فكرة الرضا فلا يعقل أن يلتزم شخص دون رضاه.

ومن هذا المنطلق انتقد الفقه مبدأ سلطان الإرادة فهو يتعارض مع مبدأ تعديل الالتزامات غير المتكافئة في العقود خاصة منها عقود الإذعان، فإذا كانت الإرادة هي أساس القوة الملزمة فان هذا الإلزام يجعل العقد بمثابة قانون يلتزم به الجميع بما فيهم القضاء والأطراف والغير ولا يحق لأي جهة أن تقوم بتعديل العقد.

لذلك يمكن حصر هذه الانتقادات في النقاط الآتية:

–إن المستهلك يبرم العقد بإرادته الحرة وباختياره وهو بذلك يخضع لقانون السوق (العرض والطلب) ويقتني المنتجات المناسبة له من حيث السعر ومن حيث الجودة، فإذا طبقنا القواعد العامة في مجال العقود على عقد الاستهلاك فإننا لا نستطيع إجبار المستهلك بالتراجع عن التعاقد ولا حتى التدخل في تعديل التزامات المتعاقدين باعتباره انه ليس كل عقد يبرمه المستهلك يعتريه غبن أو تدليس.

–إن التوازن العقدي تتحكم فيه قواعد العدالة والنظام العام والآداب العامة وهو ما يجعل العقد بمثابة شريعة يلتزم الأطراف بآثارها القانونية.

–إن مبدأ سلطان الإرادة في مفهومه العام قد يتعارض مع عقد الاستهلاك بمفهومه الحالي، لان القواعد العامة تهدف إلى حماية المتعاقدين عامة إلا أن المستهلك يريد حماية خاصة تتعلق بنفسه وماله وحتى مصالحه المعنوية (القيسي، 2002، صفحة 101).

ومن خلال ما سبق يرى هذا الاتجاه أن حماية المستهلك تستوجب تقسيمها إلى جزئين، جزء يتعلق بحماية المستهلك اتجاه الطرف الآخر وجزء يتعلق بحماية المستهلك اتجاه نفسه.

فالجزء المتعلق بحماية المستهلك اتجاه الطرف المتعاقد الآخر قد تغطيها القواعد العامة لكن حماية المستهلك اتجاه نفسه يصعب ذلك لان التطور الحاصل اليوم في المجال الصناعي والتكنولوجي والهيمنة الاقتصادية لبعض المتعاملين الاقتصاديين تجعل المستهلك في موقف الطرف الضعيف فهو قد يبرم عقدا دون أن يعرف محتواه الحقيقي وحتى مضمون البنود الواردة به قد يجهل المقصود منها، فالإرادة الحرة لإبرام العقد موجودة لكنها غير كافية لحمايته من الأضرار التي تنتج عن العقد لهذا يكون مبدأ سلطان الإرادة وحده غير كاف لمواجهة حماية المستهلك (القيسي، 2002، صفحة 103).

كلها أسباب جعلت هذا المبدأ يتراجع أمام اختلال التوازن المالي والاقتصادي بين المستهلك والمتعامل الاقتصادي مما دفع المشرع إلى التدخل القانوني لتنظيم عقود الاستهلاك في مجال السلع والخدمات بقوانين وتنظيمات خاصة.

2–دور التراضي في العقد:

إن التراضي ركن جوهري في العقد ويعتبر موجودا متى تطابق الإيجاب والقبول وهو من الناحية التقليدية يمتاز بميزتين وهما:

أ–التجرد:

ويقصد بذلك أن الطرف المتعاقد الذي يصدر عنه الإيجاب قد يكون هو صاحب السلعة أو المنتج وقد يكون هو مشتري السلعة ويبادر بعرض الإيجاب وينتظر قبولا من صاحبها، أي أن الإيجاب والقبول لا يمكن أن نحدد صاحبه إلا بعد انعقاد العقد وليس قبل ذلك.

ب–المظهر الخارجي للإرادة: فلا يمكن أن نعتد بالتراضي إلا بعد التعبير عن الإرادة سواء تمثلت في الإيجاب أو القبول فمتى تطابقا معا تحقق التراضي.

فالسؤال المطروح هنا هل النظرية العامة للالتزام وأركان العقد والتدقيق في مسألة التعبير عن الإرادة من حيث تطابق الإيجاب مع القبول لها دور في حماية المستهلك الذي أصبح يبرم العقد لدوره الاقتصادي والاجتماعي، أي أن الدافع لإبرام العقد يفوق مسألة الإرادة ومدى تطابق الإيجاب مع القبول، فالتعاقد هنا يخضع لرغبات شخصية واقتصادية وربما احتياجات تخص أشخاص آخرين لم يكونون ضمن عقد الاستهلاك (الخلف الخاص) بل يمتد إليهم من خلال تنفيذ هذا العقد (القيسي، 2002، صفحة 104).

لذلك يجب تجاوز فكرة الإيجاب والقبول بمفهومها التقليدي لان الإيجاب اليوم لم يعد مجرد مظهر خارجي للإرادة بل يعد مركز قانوني يترتب عليه عدة أثار قانونية تؤدي إنشاء التزامات مختلفة، ويقابله قبول الطرف الآخر واستعداده للقيام بالتصرف الذي كان محل الإيجاب.

ومن خلال عرض هذه الأسباب يتضح لنا أن التطور في المجال العلمي والتكنولوجي فرض على المجتمعات الحديثة وجوب إصدار قوانين خاصة تهتم بحماية المستهلك وهذا عبر احترام العدالة الاجتماعية و العمل على إعادة التوازن المالي للمستهلك في عقود الاستهلاك.

المحور الثالث: ظهور مبادئ معاصرة لحماية المستهلك

إن اهتمام المشرع الجزائري وغالب التشريعات الأخرى بموضوع حماية المستهلك أدى إلى تقسيمها إلى مرحلتين، مرحلة قبل التعاقد ومرحلة ما بعد التعاقد وهذا بهدف تحقيق التوازن المعرفي والفني لعقود الاستهلاك لذلك تنوعت الالتزامات الملقاة على عاتق البائع المهني (المتدخل الاقتصادي) حسب كل مرحلة وفيما يلي نوضح هذه الالتزامات:

أولا– الالتزامات التي تسبق مرحلة التعاقد:

في ظل تنوع عقود الاستهلاك في مختلف المجالات، أصبح من الواجب أن نوسع فكرة ضمان حماية قانونية للمستهلك وهو ما قام به القضاء الفرنسي، حيث أنشأ عدة التزامات قانونية لأجل حماية المستهلك من الأضرار التي قد تلحق به من خلال تنفيذ هذه العقود لذلك حرص على تهيأت هذا الأخير قبل إبرام العقد وفيما يلي نذكر بعض هذه الالتزامات:

1–الالتزام بالإعلام (مبدأ سلامة رضا المستهلك):

من أجل إعادة التوازن المعرفي والاقتصادي والفني لأطراف عقود الاستهلاك أنشأ القضاء الفرنسي ما يسمى بالالتزام بالإعلام والذي كرس فيما بعد في جل التشريعات العربية والأجنبية.

فهذا الالتزام يعد أحد آليات تحقيق التوازن المعرفي في مجال العقود فهو يضمن سلامة رضا المستهلك كما أنه يضمن الاستقرار المالي للمعاملات باختلاف أشكالها.

فبعد أن فشلت نظرية عيوب الإرادة والالتزام بضمان العيوب الخفية في تحقيق حماية المستهلك خاصة أمام صعوبة الإثبات في غالب الحالات أصبح البديل عن ذلك هو التزام البائع بإعلام المستهلك عن كل البيانات المتعلقة بالشيء محل العقد.

وقد كرس المشرع الجزائري هذا الالتزام في المادة من القانون 09-03 فما المقصود بالالتزام بالإعلام؟

عرف الالتزام بالإعلام من قبل الكثير من الفقهاء ونذكر منها: "هو أحد الالتزامات التي تهدف اطلاع المستهلك إلى كل البيانات التي تتعلق بالسلعة أو الخدمة محل العقد" (عمرو، 2010، صفحة 36).

كما يعرف على انه: "التزام احد أطراف العقد بإعطائه كافة البيانات المهمة لمساعدة المتعاقد الآخر على إبرام العقد ومعرفة معلومات المنتج محل العقد (عمرو، 2010، صفحة 36)."

ومن خلال هذه التعاريف يمكن أن نعرف هذا الالتزام بأنه:" التزام المدين المتعاقد بإعلام الدائن قبل إبرام العقد أو حتى بعد إبرامه بشكل صحيح وصادق بكل المعلومات الأساسية المتعلقة بالعقد الذي يريد إبرامه."

وما يفهم من هذا الالتزام انه يراد به إعلام المستهلك بكل ما يتعلق بالعقد حتى يكتمل عنصر الرضا عنده بشكل سليم فيبرم العقد وهو مطلع على كل جزئيات العقد وكذا الشيء الذي يريد اقتنائه.

ومن خلال التعريف المعطى للالتزام بالإعلام يتضح لنا أن أطراف هذا الالتزام هما:

المدين به وهو المهني والذي يجب أن يرفق السلعة أو الخدمة بكافة البيانات الأساسية التي تدل عليها، وهو شخص محترف يمارس عملية الإنتاج أو التوزيع.

أما الطرف الثاني الدائن به وهو المستهلك فهو الشخص الذي يتلقى هذه المعلومات ويقررها إما بإبرام العقد أو إلغائه.

2–الالتزام بالتحذير:

في ظل انتشار السلع والمنتجات الخطيرة نشأ معها الالتزام بالتحذير والذي يقع على عاتق المنتج ويعرف على انه:

"التزام تابع يقع على عاتق الطرف المهني في عقود الاستهلاك يحذر من خلاله المستهلك من الأخطار التي قد تترتب عن اقتناء بعض المنتجات في حال عدم إتباع التحذيرات المرفقة بها." (عمرو، 2010، صفحة 41)

ومفاد ذلك أن هذا الالتزام يقصد به إعلام المستهلك بمصدر خطورة المنتج أو السلع التي يريد اقتناءها ويوضح له طرق استخدامها وحفظها بالشكل الصحيح. وذلك على النحو الذي يحميه من المخاطر المحتملة.

ويتعلق هذا الالتزام بالمنتجات المعقدة إذ يجب أن يبين للمشتري طريقة الاستخدام الصحيحة ويلفت انتباهه إلى كل المخاطر المحتملة التي قد ترتب عن استعمالها بشكل خاطئ أو يبين له الاحتياطات الأساسية حتى قبل استعمالها.

فقد لا يكفي أن يحذر المنتج المستهلك عن طريقة الاستعمال بل يجب أن يبين له كل الاحتياطات الواجبة الإتباع عند حيازة هذه المنتجات الخطرة (ابراهيم، صفحة 65).

ويقصد بالمنتجات الخطرة هي ما يهدد السلامة الجسدية والاقتصادية للمستهلك أو تلحق خسائر مادية بأمواله وممتلكاته فالخطورة هنا تؤخذ بمفهومها الواسع.

ويعد الالتزام بالتحذير من أهم الالتزامات التي تتعلق بسلامة المستهلك لذلك نجد أن البائع المهني لا يمكن له أن يحتج بأنه يجهل المخاطر التي يضمنها الشيء المبيع، أو تلك التي تترتب عن سوء استخدامه وذلك لأنه في نظر القانون شخص محترف ويقع عليه هذا الالتزام سواء كان المستهلك شخصا عاديا أو محترفا. (محمد، 2011، صفحة 76)

وحتى يتم تنفيذ الالتزام بالتحذير بشكل صحيح وجب احترام الشروط الآتية:

أ–أن يكون التحذير بشكل كامل:

أي أن يكون تحذير المهني يشمل كافة الأخطار التي تتعلق بالمنتج فلا يقتصر على خطر ويتجاهل آخر، وفي سبيل توضيح هذا الشرط نذكر قرار محكمة النقض الفرنسية في حكمها الصادر ب 1973/1/31 حيث قررت أن البائع لا يكتفي بوضع عبارة قابل للاشتعال على المنتج دون أن يوضح للمستهلك بان استخدامه في الأماكن المغلقة قد يؤدي إلى الاختناق أو الانفجار، لذلك على البائع أو المنتج أن ينبه المستخدم بوجوب تهوية المكان عند استعمال المنتج.

ب– أن يكون التحذير واضحا ومفهوما:

أي أن يستخدم المنتج لغة بسيطة ومفهومة في كتابة التحذير وتناسب المستوى الثقافي والفني للمستهلك والابتعاد عن المصطلحات المبهمة أو المعقدة، فالهدف من هذا الالتزام هي التوعية الفنية ومعيار ذلك هو الشخص العادي وليس الشخص متخصص.

ج–أن يكون التحذير مدمجا مع المنتج:

أن تكون التحذيرات لصيقة بالمنتج وغير منفصلة عنه، كوضعها على الغلاف الخارجي على المنتج أو طباعتها على النموذج أو العبوة في حد ذاتها. والغرض من ذلك هو لفت انتباه المستهلك وضمان رؤيته لها، لهذا نجد عادة يتخذ التحذير اللون الأحمر حتى ينتبه إليه كل من اقتنى المنتج (ابراهيم، صفحة 68).

3–الالتزام بالنصيحة:

يعتبر من الالتزامات المهمة في باب عقود الاستهلاك لان التنوع في مجال المنتجات والخدمات يجعل المستهلك في موقف الاختيار وهو بذلك يحتاج إلى نصيحة من صاحب المنتج أو الخدمة ويجد هذا الالتزام مصدره في مبدأ حسن النية.

ويقصد به تنبيه البائع للمشتري وتوجيهه إلى المنتجات التي تتماشى مع رغباته حين تكون الظروف تدعو إلى ذلك وقد أوضحت بعض الأحكام الفرنسية هذا المعنى، حيث قضت الغرفة التجارية لمحكمة النقض الفرنسية في حكمها الصادر بتاريخ25 جوان1980 في قضية من ملخصها أن جمعية تعاونية زراعية قامت بشراء طلاء حيطان مخصص لواجهات من الاسمنت، لكنه بعد استخدامه ثبت في بعض الأماكن و اختفى في أماكن أخرى، فدفع البائع بان الطلاء مناسب وليس فيه عيب وإنما الخلل يكمن في نوعية البناء إلا أن المحكمة قضت بمسؤوليته لأنه وجب عليه أن يحدد طريقة الاستخدام بوصفه محترفا (محمد، 2011، صفحة 80).

والى جانب هذا الحكم وردت عدة تطبيقات قضائية كرست الالتزام بالنصيحة على عاتق البائع المحترف نذكر منها خاصة في مجال الأجهزة الالكترونية والحواسيب إذ لا يكفي أن يوضح البائع طبيعة الشيء بل يجب أن يوضح للمشتري أيها الأنسب له وطريقة الاستخدام الصحيحة لتشغيلها بشكل جيد.

ومن هذه الأحكام ما قررته محكمة باريس من وجوب التزام البائع المهني بنصح المشتري بالأجهزة الأفضل له وهذا تطبيقا لمبدأ حسن النية في العقود. (محمد، 2011، صفحة 79)

كما قررت محكمة الاستئناف الفرنسية بإلزام البائع المحترف بتعويض كافة الأضرار المادية والجسدية التي ترتبت عن الحادث الذي تعرض له المشتري بسبب اليخت الذي اشتراه منه، حيث أبحر به في أمواج عاتية مما أدى إلى تضرره وفقدانه لليخت، ويعود السبب في رأي المحكمة للبائع لأنه لم ينصح المشتري بان اليخت لا يصلح للإبحار في هذه الأجواء. (محمد، 2011، صفحة 79)

وقد كرس المشرع الجزائري الالتزام بتقديم نصيحة كلما كان ذلك ضروريا، وذلك بطريقة غير مباشرة وهذا وفق ما جاء في المادة 10 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش 09-03 حيث نص المشرع على أن المتدخل المهني يجب عليه احترام أمن المنتوج وكذا مراعاة تأثير المنتج بالنسبة لباقي المنتجات عند استعماله المتوقع.

وقد اختلف الفقه حول طبيعة هذا الالتزام هل هو التزام بتحقيق غاية أم التزام ببذل عناية وهنا يجب توضيح النقاط آلاتية:

-يعتبر الالتزام بتقديم النصيحة التزاما بتحقيق نتيجة عندما يضمن البائع ان المشتري يتخذ قراره بناء على تلك النصيحة.

-يعتبر دور المحترف في إقناع المشتري ابعد من كونه التزاما ببذل عناية.

وعليه وبناء على الدور الذي يلعبه هذا الالتزام فانه يعد التزاما بتحقيق نتيجة فهو يهدف إلى مساعدة المستهلك وإرشاده لاتخاذ القرار السليم في اقتناء المنتجات والخدمات.

ثانيا– الالتزامات التي تأتي بعد مرحلة التعاقد:

لأجل حماية المستهلك بشكل فعال نظم المشرع الجزائري مجموعة من الالتزامات من خلال القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وألزم المتدخل المهني بها خاصة في مرحلة تنفيذ العقد وفيما يلي نوضح هذه الالتزامات:

1–الالتزام بضمان المطابقة:

وردت عدة تعريفات فقهية للالتزام بضمان المطابقة ومنها:" التزام البائع بأن يكون الشيء المبيع مطابقا للمواصفات القانونية والقياسية".

أي أن يتوفر الشيء المبيع على كل الشروط والخصائص التي تتطابق مع اللوائح الفنية والقانونية، وتختلف المطابقة الموجودة في القانون المدني عن المطابقة الواردة في قانون حماية المستهلك، فالمطابقة في القانون المدني تقتصر على العقود والدليل في ذلك ما ورد في المادة 94 والمادة المتعلقة بالبيوع الموصوفة حسب نص المادة353 من القانون المدني حيث يلتزم البائع بتسليم الشيء المبيع مطابقا للمواصفات المتفق عليها في عقد البيع وإذا تخلف البائع عن تنفيذ التزامه كان للمشتري أن يفسخ العقد.

أما المطابقة في قانون حماية المستهلك فيجب أن تتطابق السلعة أو الخدمة مع المواصفات التي حددتها اللوائح الفنية والقانونية وان تتوافق ورغبات المستهلك (علام و علام، 2014، صفحة 68).

وهو ما نص عليه المشرع الجزائري في القانون رقم 09-03 السالف ذكره في المادة 11 منه وقام بتعريف مصطلح المطابقة في المادة الثالثة منه في فقرتها 18 بأنها: "استجابة المنتج الذي يكون محل عقد الاستهلاك لكل الشروط التي تضمنتها اللوائح الفنية وان يستجيب أيضا لمتطلبات الصحة والسلامة والأمن الخاصة به".

وبناء عليه يمكن القول أن الالتزام بضمان المطابقة هو تحقيق لمبدأ الشفافية في العقود، حيث يلتزم البائع بان يقدم للمشتري المبيع وهو مطابق لكل الشروط الفنية والقانونية والتي تتوافق مع رغباته.

وحول مضمون هذا الالتزام فانه يجب على البائع المهني أن يلتزم بان يكون المنتج أو الخدمة مطابق للمواصفات القانونية والمواصفات القياسية إلى جانب مطابقة هذا المنتج لرغبات المستهلك (الرحمان و محمد، 2023/2022، صفحة 42).

أ–المواصفات القانونية:

نصت عليها المادة العاشرة من القانون 09-03،إذ يتعين على المهني أن يحترم إلزامية امن المنتج محل الاستهلاك من حيث المميزات والتركيبة وكذا الصيانة.

أي عليه أن يقدم منتجا يحترم فيه كل المواصفات القانونية التي تتطابق مع الخصائص المطلوبة في المنتجات (سلعة أو خدمة).

ب–المواصفات القياسية:

المواصفات القياسية هي وثيقة قانونية تتعلق بالجوانب العلمية والتقنية ولها ارتباط بالتقييس، وقد نص عليه المشرع الجزائري من خلال القانون رقم 16-04 الذي نظم كل المسائل المتعلقة بالتقييس وكيف تطبيقه على المنتجات.

ج–احترام الرغبات المشروعة للمستهلك:

رغم أن المستهلك لم يوضح المقصود بالرغبة المشروعة للمستهلك إلا أنها تستنتج من خلال نصوص قانون حماية المستهلك، فيراد بها أن دوافع المستهلك نحو اقتناء المنتجات هي إما طبيعة المنتوج أو ظروف الأعراف التجارية التي تتعلق بالمنتج أو ظروف العقد أو المقاييس المعتمدة. وعليه يعد الالتزام بضمان المطابقة من صميم الآليات القانونية التي كرسها المشرع الجزائري لحماية المستهلك من الغش أو التلاعب برغباته واختياراته اتجاه المنتجات المعروضة، فهو يضمن له أن البائع يقدم له منتجا يطابق المواصفات القانونية والقياسية ويتوافق مع رغباته (الرحمان و محمد، 2023/2022، صفحة 43).

2– الالتزام بضمان السلامة:

يعتبر من الالتزامات التي كانت قضائية في نشأتها ثم كرست فيما بعد من قبل جل التشريعات ومنها التشريع الجزائري الذي نص عليه في القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

وهو التزام يتعلق بضمان سلامة المستهلك اتجاه الأضرار التي يتعرض لها من خلال استخدام بعض السلع أو الخدمات والأضرار هنا قد تتعلق بجسده أو ماله أو حتى مصالحه المعنوية.

وقد قدم الفقهاء لهذا الالتزام عدة تعريفات نذكر منها: التزام المتدخل بضمان تعويض المستهلك الذي تعرض لأضرار جسدية أو مالية من جراء اقتناء منتج أو خدمة.

وهناك من عرف الالتزام بضمان السلامة بأنه ممارسة المتدخل المهني سيطرة فعلية على كل العناصر التي تسبب ضررا لمستهلك السلعة أو الخدمة وهو التزام بتحقيق نتيجة (احمد، 2018، صفحة 415).

وقد نص عليه المشرع الجزائري من خلال المادة الرابعة من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش حيث ألزم المشرع المتدخل بإلزامية سلامة المواد الغذائية المعروضة للاستهلاك حتى لا تضر بصحة المستهلك.كما نص في المادة التاسعة من القانون السابق ذكره على وجوب أن تكون المنتجات المعروضة للاستهلاك لا تلحق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه. ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن الالتزام بضمان السلامة يستوجب حرص المتدخل المهني على تقديم منتجات وخدمات سليمة وتحقق الأمن الجسدي و المالي.

وحتى يتحقق هذا الالتزام وتقوم المسؤولية على المدين به يستوجب وجود ثلاثة شروط وهي:

-لجوء المستهلك المتعاقد إلى البائع المهني من اجل الحصول على منتج أو خدمة.

-وجود خطر محتمل يهدد المستهلك المتعاقد.

-أن يكون البائع المتعاقد مهنيا أو محترفا. (احمد، 2018، صفحة 414)

ومن خلال ما سبق نرى أن الالتزام بضمان السلامة يتضمن عدة عناصر منها الحفاظ على سلامة المستهلك في جسده وهذا تحت مبدأ حرمة جسد الإنسان وكذا سلامته في ماله وحتى تعويضه عن الأضرار المعنوية التي قد تصيبه من وراء شراء منتجات لا تتوفر على الأمن والسلامة.

خاتمة:

وفي ختام هذه الورقة البحثية لموضوع قصور الحماية التقليدية للمستهلك وفقا للقواعد العامة يصل بنا إلى عدة نتائج والتي من أهمها:

-أن الأحكام العامة التي وردت في القانون المدني قد تحقق حماية للمستهلك ولكن بشكل جزئي ومحدود لا يتناسب مع الواقع المتجدد خاصة نظرية عيوب الإرادة ونظرية الشروط التعسفية فهي تتماشى مع كافة العقود ولا تعطي خصوصية للمستهلك.

لهذا نجد أن المشرع الجزائري كغيره من المشرعين قد أدرك عدم كفاية هذه القواعد في تحقيق حماية قانونية فعالة للمستهلك خاصة أمام تنوع المنتجات والسلع والخدمات وكذلك تنوع الأضرار التي قد تقع على المستهلك من جراء اقتنائها.

-إن القصور الذي اعترى القواعد العامة كان سببا لنشوء التزامات جديدة على عاتق المنتج أو البائع، ورد تفصيلها من خلال القانون 03-09 التي يتعلق بحماية المستهلك ونذكر منها أن البائع اليوم أصبح ملزما بإعلام المستهلك عن كل ما يتعلق بالمبيع حتى يحقق مبدأ سلامة الرضا التعاقدي كما ألزمه بضمان سلامة المستهلك في تركيبة المواد الغذائية حتى يضمن سلامة بدنه بالإضافة إلى الالتزام بضمان المطابقة حتى يضمن سلامته المادية إلى غيرها من الالتزامات التي جاء بها التشريع الجزائري وهو ما يفتح المجال لاستنتاج التزامات أخرى بشكل ضمني وفرعي من خلال نصوص قانون حماية المستهلك ومنها الالتزام بالتحذير التي تم استخراج مضمونه من خلال نصوص هذا القانون.

وعليه نقترح على المشرع الجزائري المقترحات الآتية:

–تفعيل الإجراءات الوقائية لأجل توعية المستهلك بالقوانين التي نظمت حمايته على مستوى جسده وأمواله وممتلكاته.

–الاهتمام بموضوع التعويض الحقيقي عن الأضرار التي تصيب المستهلك في بدنه من جراء المنتجات والسلع التي قد يقتنيها.

–توسيع دائرة الالتزامات الملقاة على عاتق المتدخل خاصة في العقود المهنية بشكل صريح في نصوص قانون حماية المستهلك لضمان حماية اكبر.

قائمة المصادر والمراجع:

الامر رقم 75–58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975. (30 9, 1975). *القانون المدني*.

بلحاج العربي. (2014). *الجوانب القانونية للمرحلة قبل التعاقدية*. الجزائر: دار هومة للنشر.

بوصري مُحَّد بلقاسم. (2022). الغلط والتدليس في القانون الجزائري. *مجلة الحقوق والعلوم السياسية*.

تازيت صفيان، و وليد عسول. (2018/2017). *الاكراه المدني بين الفقه والقانون*. جامعة بجاية.

حاج بن علي مُحَّد. (2011). تمييز الالتزام بالاعلام عن الالتزام بالنصيحة لضمان الصفة الخطرة للشيء المبيع. *الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية*.

خليفة بوداود، و لجلط فواز. (2020). قانون حماية المستهلك كآلية لتجاوز قصور القواعد العامة في القانون المدني. *المجلة الجزائرية لقانون الأعمال*.

دبابش عبد الرؤوف، و دغيش حملاوي. (2016). مبدأ سلطان الارادة في العقود. *مجلة العلوم الانسانية*.

عامر قاسم القيسي. (2002). *الحماية القانونية للمستهلك*. عمان: المكتبة القانونية.

عبد الحق صافي. (2016). *الوجيز في القانون المدني*. الدار البيضاء: مطبعة النجاح الجديدة.

عبد المنعم فرج الصدة. (1974). *العقد في قوانين البلاد العربية*. بيروت: دار النهضة العربية.

عثمان علام، و سعود علام. (3 جوان, 2014). الالتزام بالمطابقة كآلية لحماية المستهلك. *ملتقى وطني حول حماية المستهلك الواقع والنصوص*، صفحة 68.

عماري ابراهيم. (بلا تاريخ). الالتزام بالاعلام واثره في حماية المستهلك من خطورة المنتج.

قونان كهينة. (2015). قصور ضمان العيب الخفي في حماية مستهلك المنتجات الخطيرة. *مجلة القانون والمجتمع*.

مصطفى ابو عمرو. (2010). *الالتزام بالاعلام في عقود الاستهلاك*. مصر: دار الجامعة الجديدة.

مصطفى احمد ابو عمر. (2011). *موجز احكام قانون حماية المستهلك*. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية.

مواقي بناني احمد. (2018). الالتزام بضمان السلامة (المفهوم، المضمون، اساس المسؤولية). *مجلة المفكر*.

يمينة بليمان. (2019). عقد الاذعان وحماية المستهلك. *مجلة العلوم الانسانية*.