التدابير التحفظية المتخذة ضد المتدخل لتأطير حماية المستهلك

الأستاذ رواب جمال[1]

مقدمة :

إن الاستهلاك و المستهلك من مصطلحات المستخدمة في العلوم الاقتصادية[2] ، دخلتا إلى لغة القانون لذلك كان لا بد من إعطاء تعريف قانوني لهما ، ليس فقط لتحديد نطاق تطبيق القوانين المفيدة للمستهلكين ، وإنما لتوضيح وفهم فلسفة قانون الاستهلاك .

لقد حاول الاجتهاد القضائي والفقه تعريف المستهلك إلا أنهما لم يوفقا في الإدلاء بتعريف موحد لذلك ولازال مفهوم المستهلك يسوده نوع من الغموض ، فلقد استند رجال القانون على تعريف علماء الاقتصاد لإعطاء تعريف للمستهلك يتماشى مع فرعهم .

إذ عرف علماء الاقتصاد الاستهلاك بأنه المرحلة الأخيرة من التطور والتقدم الاقتصادي[3]. وهو يختلف عن الإنتاج والتوزيع اللذين يكونان المراحل الأولى والمتمثلة في جمع وتحويل وتوزيع الثروات..

لتوضيح مفهوم المستهلك ، يجب أولا تعريف المستهلك بمعناه الضيق ويمكننا بعد ذلك أن نتساءل إذن عن إمكانية وجود توسعات للمفهوم المستهلك .

---

[1] -أستاذ بمعهد العلوم القانونية والإدارية خميس مليانة

[2]- فإذا كان علم الاقتصاد يوجه المستهلك الوسيط (Intermediaire) بالمستهلك النهائي (Final) ، فيعتبر الصنف الأول يعتبر من ذوي المهن أي المحترفين ، أما المستهلك الصناعي أو الوسطي هو الشخص الذي يشتري السعلة بغرض استخدامها في أغراض إنتاجية تجارية لإعادة بيعها أو إنتاج سلعة أخرى أو خدمة وتوزيعها وتسمى هذه السلع بالسلع الصناعية مثال : المواد الأولية والآلات والأدوات وقطع الغيار .

[3] - استهلاك آتي من اللاتينية لكلمة " Consummare " ، التي تعني الإنجاز أو الإكمال أو الإنهاء.
(الاستهلاك ينهي التطور الاقتصادي La Consommation Acheve Le Processus Economique)

و المستهلك هو كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا ، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حتى حيوان متكفل به[1] .

إن حماية المستهلك وقمع الغش تهدف إلى تحديد قواعد عامة تتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش كسلوك سلبي عبر كامل مسار وضع المنتوج أو الخدمة للإستهلاك و المقصود بمسار وضع المنتوج أو الخدمة للإستهلاك الحلقات المتتابعة منذ إنشاء المنتوج من طرف المتعامل إلى غاية عرض المنتوج بصفة نهائية للإستهلاك ، بالإضافة إلى الحرص على نوعية هذه المنتجات والخدمات بغض النظر على الطابع القانوني لأي متدخل ضمن هذا المسار.

فكل منتوج سواء كان سلعة أو خدمة يجب أن يقدم ضمان مقابل كل خطر محتمل يكون مهددا لصحة أو أمن المستهلك أو المساس بمصالحه المادية فالمنتوج أو الخدمة المقدمة للمستهلك يجب أن تكون وفقا للمقاييس المعمول بها و كذا المواصفات القانونية الخاصة بكل منتوج أو خدمة .

بحيث يجب على المنتوج أو الخدمة أن يستجيب لتطلعات المستهلك المشروعة خاصة فيما يتعلق بطبيعته، مصدره، نوعيته ، تركيبته ، هويته وأخيرا كميته ، كما يجب أن يكون أيضا مستجيبا لطلبات المستهلك الشرعية فيما يتعلق بشروط التوضيب ، و مقاييس و تاريخ إنتاجه ، تاريخ نهاية صلاحية استهلاكه، و كيفية استعماله. و في هذا الصدد و بعدما سبق للمشرع الجزائري أن كرس حماية المستهلك منذ عهد الإستقلال مرورا بعام 1989 الذي صادف صدور نظام قانوني شامل لحماية المستهلك المعروف بالقانون رقم 89-02 المؤرخ في 07 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك ، ليلغى بموجب أحكام القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 تحديد نص المادة 94 منه التي ألغت العمل بشكل نهائي بالقانون رقم 89-02 و أبقت فقط على النصوص التطبيقية له ، ريثما يتم سن نصوص خاصة لذلك .

سبل تأطير حماية المستهلك :

يجب على كل متدخل [2] في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك[3] الإلتزام بالنظافة في إطارها العام و النظافة الصحية للمواد الغذائية و سلامتها و مطابقتها ،

---

[1]- المشرع الجزائري عرف المستهلك في القانون رقم 89-02 المؤرخ في 07 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك ب المستهلك هو الشخص الطبيعي أو المعنوي للقانون الخاص الذي يحصل أو يستعمل المنتجات أو الخدمات لأغراض غير مهنية

[2]- المقصود بالمتدخل هنا هو كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك .

[3]- المقصود بوضع المواد الغذائية للاستهلاك هو مجموع مراحل الإنتاج و الإستراد و التخزين و النقل و التوزيع للمواد الغذائية سواء بالجملة أو بالتجزئة .

وبشكل خاص : - احترام مبدأ إلزامية سلامة هذه المواد ، و السهر على أن لا تضر بصحة المستهلك بشكل عام، بحيث يمنع وضع مواد غذائية للاستهلاك تحتوي على ملوث بكمية غير مقبولة ، بالنظر إلى الصحة البشرية و الحيوانية خاصة فيما يتعلق بالجانب السام له .

- احترام شروط النظافة و النظافة الصحية للمستخدمين.

- احترام شروط النظافة الأماكن و محلات التي تصنيع أو تعالج أو تحول أو تخزن فيها المواد الغذائية، و كذا وسائل نقلها و ضمان عدم تعرضها للإتلاف بواسطة عوامل بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية .

- احترام شروط و كيفيات استعمال المنتوجات و اللوازم الموجهة لملامسة المواد الغذائية و كذا مستحضرات تنظيف هذه اللوازم .

إجراءات الرقابة :

يقوم الأعوان المؤهلين ببحث و معاينة مخالفات قانون حماية المستهلك و قمع الغش[1] في أي وقت و في أي مكان .

إن إجراءات الرقابة قصد حماية المستهلك و قمع الغش ، غير مقيدة بوقت معين و لا مرحلة معينة من مراحل عرض المنتوج للاستهلاك ، كما أنها غير مقيدة بوسيلة معينة ، حيث تقضي المادة 29 بأنه : يقوم الأعوان المذكورين في المادة 25 ، بأي وسيلة و في أي وقت و في جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك ، برقابة مطابقة المنتوجات بالنسبة للمتطلبات المميزة الخاصة بها .

ثم يذهب المشرع في المادة 34 إلى أبعد من ذلك حينما أعطى لأعوان قمع الغش و حماية المستهلك حرية الدخول نهارا أو ليلا بما في ذلك أيام العطل إلى المحلات التجارية و المكاتب و الملحقات (الفروع) و محلات أو مكاتب الشحن و التخزين ، و هي كلها أماكن مذكورة على سبيل المثال لا الحصر ، و قد كان المشرع واضحا في ذلك عند استعماله عبارة . . . و بصفة عامة إلى أي مكان ، باستثناء المحلات ذات الاستعمال السكني التي يتم الدخول إليها طبقا لأحكام قانون الإجراءات الجزائية في المادة 44 و ما يليها .

[1]- إضافة إلى ضباط الشرطة القضائية المنصوص عليهم في قانون العقوبات مفتشون الأقسام المفتشون الرئيسيون ، المفتشون المراقبون الرئيسيون و المراقبون هم كذلك مؤهلون للبحث و معاينة المخالفات لأحكام القوانين و النصوص المتعلقة بمراقبة النوعية وقمع الغش و كذا المتعلقة بالممارسات التجارية و الممارسات المنافية للمنافسة .

كما يمكن إجراء هذه الرقابة ، أثناء نقل المنتوجات (أي في الطريق) ، و هذه الرقابة التي يجريها الأعوان لا تعفي المتدخل من إلزامية التحري حول مطابقة المنتوج قبل عرضه .

كيفية إجراء الرقابة:

تتم الرقابة المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك و قمع الغش عن طريق[1] :

- فحص الوثائق :

بحيث يمكن لأعوان حماية المستهلك و قمع الغش المشار إليهم في المادة 25 من القانون 09-03 فحص كل وثيقة تقنية أو إدارية أو تجارية أو مالية أو محاسبية و كذا كل وسيلة مغناطيسية أو معلوماتية دون أن يحتج اتجاههم بالسر المهني ، كما يمكنهم طلب الإطلاع على هذه الوثائق في أي يد كانت ، كما يمكن القيام بحجزها - إن اقتضى الأمر ذلك- .

- سماع المتدخلين :

يمكن سماع المتدخلين المعنيين و هم الأشخاص الذين ساهموا في مسار وضع المنتوج أو الخدمة للإستهلاك .

- المعاينة المباشرة:

تتم المعاينة المباشرة بالعين المجردة أو بأجهزة القياس المعمول بها حسب طبيعة المنتوجات الراد قياسها.

- اقتطاع عينات من المنتوج للفحص :

يمكن اقتطاع عينات من المنتوج أو السلعة قصد إجراء التحاليل أو الاختبارات عليها أو تجارب للتحقق من مطابقتها[2] .

يمكن لأعوان حماية المستهلك و قمع الغش اقتطاع عينات من حصة موضوع الرقابة قصد إجراء التحاليل أو الاختبارات ، و فور اقتطاع العينة ينبغي أن يحرر محضر بذلك طبقا لنص المادة 39 فقرة 2 .

و قد نصت المادة 40 على أنه، قصد إجراء التحاليل أو الاختبارات أو التجارب، تقتطع ثلاث عينات متجانسة ممثلة للحصة موضوع الرقابة و تشمع.

---

[1]- عمليات التفتيش والمراقبة هذه شبه مقارنة بطبيعة العمليات التي من شأنها يمكن ضمان المنتوجات من طرف المتدخل في حجم و تنوع المنتجات والخدمات التي يمكن أن توضع حيز الإستهلاك .

[2]- بالنسبة للمنتوجات المستوردة تتم رقابة المطابقة عند الحدود قبل جمركتها .

ترسل العينة الأولى إلى المخابر المؤهلة لإجراء التحاليل أو الاختبارات أو التجارب التي بدورها تعد كشوف أو تقارير نتائج التحاليل أو الاختبارات، التجارب التي قامت بها مع ذكر مراجع المناهج المستعملة.

أما العينتان الثانية و الثالثة و تسميان العيينتان الشاهدتان، فيحتفظ المتدخل المعني بواحدة و الأخرى تحتفظ بها مصالح الرقابة التي قامت بالاقتطاع.

حيث تحفظان العينتان ضمن شروط الحفظ العادية سواء تلك التي يحتفظ بها المتدخل المعني أو تلك التي تحتفظ بها الجهة المكلفة بالرقابة و قامت بالاقتطاع.

كما يمكن أن تستعمل العيينة التي يحتفظ بها المتدخل و تلك التي تحتفظ بها مصالح الرقابة في حالة إجراء خبر بأمر قضائي.

في الحالة التي يكون فيها المنتوج سريع التلف أو بالنظر إلى طبيعته أو وزنه أو كميته أو حجمه أو قيمته ، فعلى أعوان الرقابة اقتطاع عينة واحدة فقط و تشمع ثم ترسل فورا إلى المخبر المؤهل قانونا لإجراء التحاليل و الاختبارات و التجارب .

كما يمكن لأعوان الرقابة و في إطار الدراسات التي تنجزها أو تقوم بها المصالح المكلفة بحماية المستهلك و قمع الغش اقتطاع عينة واحدة فقط ، طبقا لأحكام نص المادة 60 فقرة 2 .

المحاضر المتعلقة بحماية المستهلك و قمع الغش :

يقوم أعوان حماية المستهلك و قمع الغش، في إطار مهامهم الرقابية طبقا لأحكام القانون 09-03 في حالة ضبط مخالفات لأحكام هذا القانون بتحرير محاضر تدون فيها:

- تاريخه القيام بالرقابة .
- تضمين المحضر هوية و صفة الأعوان القائمين بالرقابة .
- أماكن الرقابة .
- هوية و نشاط و عنوان المتدخل المعني بالرقابة .
- تبيان الوقائع المعاينة.
- تبيان المخالفات المسجلة.
- العقوبات المقررة لها .
- إرفاق المحاضر المحررة بكل وثيقة أو مستند إثبات (فواتير – شهادات مطابقة -. . .).

- يحرر المحضر و يوقع من طرف الأعوان الذين عاينوا المخالفة بحضور المتدخل الذي يوقعه، و في حالة رفض المتدخل توقيع المحضر ، أو عندما يحرر المحضر في غياب المتدخل ينبغي أن يشار إلى ذلك في المحضر .

ملاحظة: ينبغي أن يعد سجل خاص موقع و مؤشر عليه من طرف رئيس المحكمة المختصة إقليميا، تسجل فيه المحاضر المحررة من طرف أعوان حماية المستهلك و قمع الغش.

حجية المحاضر:

لهذه المحاضر التي يحررها أعوان حماية المستهلك و قمع الغش، حجية قانونية حتى يثبت العكس، أي لها حجية نسبية.

التدابير التحفظية بشأن المخالفات المتعلقة بقانون حماية المستهلك و قمع الغش[1] :

- إيداع المنتوج :

الإيداع هو وقف منتوج معروض للاستهلاك ثبت بعد المعاينة المباشرة أنه غير مطابق ، بقرار من الإدارة المكلفة بحماية المستهلك و قمع الغش قصد ضبط مطابقة المنتوج المشتبه فيه من طرف المتدخل المعني .

في حالة عدم مطابقة المنتوج يعذر المخالف المعني باتخاذ التدابير الملائمة لإزالة سبب عدم المطابقة ، أو إزالة ما يتعلق بعدم احترام القواعد و الأعراف المعمول بها في عملية عرض السلع ، طبقا لنص المادة 56 من القانون رقم 09-03 و يتم الإعلان عن رفع الإيداع من طرف نفس الجهة التي قررته بعد التأكد من ضبط مطابقة المنتوج .

- حجز المنتوج:

في حالة ثبوت عدم إمكانية ضبط مطابقة المنتوج ، أو رفض المتدخل المعني إجراء عملية ضبط مطابقة المنتوج المشتبه فيه يتم حجز المنتوج لتتخذ بشأنه إحدى الإجراءات الثلاث التالية حسب الحالة دون الإخلال بالمتابعة الجزائية للمتدخل المعني :

تغيير اتجاه المنتوج : إذا كان المنتوج صالحا للاستهلاك و ثبت عدم مطابقته، فيتم إرساله من طرف المتدخل المعني إلى هيئة عامة لاستعماله في غرض مباشر و شرعي .

[1]- يتحمل المتدخل المقصر مصاريف كل تدبير تحفظي يتخذ ضده .

إعادة توجيه المنتوج :إرساله من طرف المتدخل المعني إلى هيئة عامة لاستعماله في غرض مباشر و شرعي بعد تحويله .

إتلاف المنتوج :يتم إتلاف المنتوج إذا كان غير صالح للاستهلاك مع عدم المطابقة ، و في هذه الحالة - إذا ثبت عدم مطابقة المنتوج- يعلم وكيل الجمهورية فورا بذلك .

- السحب المؤقت للمنتوج:

يتمثل هذا الإجراء في منع وضع منتوج للاستهلاك أينما وجد عند الاشتباه في عدم مطابقته ، في انتظار نتائج التحريات المعمقة لا سيما نتائج التحاليل أو الاختبارات أو التجارب[1] ، على أن يرفع هذا السحب المؤقت إذا لم تجري التحريات في أجل سبعة أيام (07) عمل من اتخاذه كإجراء ، إذا لم يثبت عدم مطابقة المنتوج .

و يمكن تمديد هذا الأجل عندما تتطلب الشروط التقنية للرقابة و التحاليل أو الاختبارات أو التجارب ذلك.

فإذا ثبت عدم مطابقة المنتوج يعلن الحجز ة يعلم وكيل الجمهورية بذلك ، مع تحرير محضر بذلك ، و تشمع المنتوجات المشتبه فيها مع وضعها تحت حراسة المتدخل المعني ، طبقا لنص المادة 61 من القانون 09-03 .

- السحب النهائي للمنتوج :

يتخذ هذا الإجراء في الحالات التالية :

* المنتوجات التي ثبت أنها مزورة أو مغشوشة أو سامة أو التي انتهت مدة صلاحيتها .
* المنتوجات التي ثبت عدم صلاحياتها للاستهلاك .
* حيازة المنتوجات دون سبب شرعي و التي يمكن استعمالها في التزوير .
* المنتوجات المقلدة .
* الأشياء و الأجهزة التي تستعمل في القيام بالتزوير .

ينفذ هذا السحب النهائي للمنتوج في الحالات المشار إليها من طرف الأعوان المكلفين بحماية المستهلك و قمع الغش المشار إليهم في المادة 25 من القانون رقم 09-03 ، دون رخصة مسبقة من الجهة القضائية المختصة ، فقط يشترط إعلام وكيل الجمهورية بذلك .

[1]- مصاريف الناتجة عن عملية الرقابة تكون على عاتق المتدخل المقصر .

و قد أجازت المادة 63 للمتدخل المعني استرجاع المنتوج المشتبه فيه أينما وجد في حالة السحب النهائي إذا كان هذا المنتوج قابلا للاستهلاك ليوجه مجانا إلى مركز ذي منفعة عامة على عاتق المتدخل المعني .

- الإتلاف :

يوجه المنتوج للإتلاف إذا كان مقلدا أو غير صالح للاستهلاك ، و في حالة ما إذا تقرر الإتلاف ، فإنه يتم بحضور المتدخل و أعوان الرقابة ، و الإتلاف قد يكون بإعدام المنتوج و القضاء عليه كلية أو تشويه طبيعته . ويحرر محضر الإتلاف من طرف أعوان الرقابة القائمين بالإتلاف و يوقعون عليه مع المتدخل .

و كل منتوج مسحوب من العرض للاستهلاك يفرض التزام على المصالح المكلفة بحماية المستهلك يتمثل في إخطار و إعلام جمهور المستهلكين بالمخاطر التي يشكلها المنتوج المسحوب من العرض و التحسيس بضرورة تجنب استهلاكه .

- التدابير التحفظية عند الحدود :

يمكن التصريح بالرفض المؤقت بدخول منتوجات مستوردة في حالة الشك في عدم مطابقة المنتوج المستورد يمكن القيام برفض الدخول المؤقت لهذه المنتجات عند الحدود قصد إجراء تحريات مدققة أو لضبط مطابقة المنتوج .

يمكن التصريح بالرفض النهائي بدخول منتوجات مستوردة يتم التصريح بالرفض النهائي لدخول المنتوج المستورد في حالة ثبوت عدم المطابقة سواء بالمعاينة المباشرة أو بعد إجراء تحريات مدققة .

الخاتمة

في الأخير نشير إلى أن مجمل التدابير التحفظية السابق الإشارة إليها هي تدابير وقائية بالدرجة الأولى أي قبل أي إجراء عقابي يمكن أن يتخذ في حق أي متدخل مخالف .

و بشكل عام يمكن القول أن هذا القانون أضفى نوع من الحماية ليس فقط للمستهلك بل حتى للمتدخل الملم قانونا بإحترام و كفالة إحترام حماية المستهلك من خلال السهر على مطابقة المنتوج و سلامته و كذلك النظافة و الأمن و غيرها من مجمل التدابير التي ينبغي أن يتخذها المتدخل .

قائمة المراجع :

1-**محمد الشريف كتو**، حماية المستهلك من الممارسات المنافية للمنافسة ، مجلة الإدارة، عدد 23 ، سنة 2002.

2-**هامل الهواري**، دور الجمعيات في حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية و الإدارية،جامعة سيدي بلعباس ، الجزائر 2005 .