الرقابة كآلية لحماية المستهلك

أ.قريقر فتيحة

جامعة زيان عاشور بالجلفة

مقدمة

بتطور المجتمع في المجال الاقتصادي والاجتماعي واحتكار السوق من قبل بعض الخواص ظهرت طبقة محتكرة هي الطبقة المستغلة وطبقة مستهلكة ، الأمر الذي ساهم في وجود عقود الإذعان التي بموجبها يفرض الطرف القوي شروطا على الطرف المستهلك الضعيف ، الذي تدفعه الحاجة إلى القبول . وقد تمخض عن انفتاح الأسواق التجارية وتطور وسائل النقل أن أصبح المنتجون يصدرون منتجاتهم التي يمنع طرحها في السوق المحلي ، والتي قد تسبب أضرارا بالمستهلك ، وهو الأمر الذي استدعى وضع آليات تشريعية تحمي المستهلك بداية من تنظيم العقود بين المهني والمستهلك على اعتبار أن العلاقة بين المهني والمستهلك غير متوازنة نظرا لما يتمتع به المهني من قوة اقتصادية تسيطر على العملية الاستهلاكية ، ويمكننا تعريف المستهلك بأنه الشخص الذي يقبل على التعاقد مدفوعا بضرورة إشباع حاجاته الشخصية والعائلية حيث عرفه المشرع الجزائري في المادة 03 الفقرة 02" المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني " [1] في حين يعرف المهني بأنه الشخص الذي يعمل لمتطلبات مهنته فيقوم بتأجير محل لممارسة التجارة أو يشتري سلعا لإعادة البيع أو يقترض المال لترقية مؤسسته . وعرف العون الاقتصادي بأنه كل منتج أو تاجر أو حرفي أو مقدم خدمات أيا كانت صفته القانونية يمارس نشاطه في الإطار المهني العادي أو بقصد تحقيق الغاية التي تأسس من اجلها " [2] .

ويعتبر موضوع حماية المستهلك من المواضيع الملحة التي يجب أخذها في الاعتبار قصد خلق نوع من التوازن في علاقة المستهلك بالمهني فبالإضافة إلى الضمانات التي يوفرها المشرع لحماية المستهلك والتي من أهمها ضمانة سلامة المستهلك من خلال الالتزام العام بالسلامة سواء تعلق الأمر بالمنتوجات أو بالخدمات هناك ضمانة أخرى هي الالتزام بالمطابقة للمواصفات القياسية ، وقد تم وضع آليات لاحترام هذه الضمانات بما يحقق حماية للمستهلك تتجسد في الرقابة التي تقوم على التحقيقات الميدانية والبحث عن الانحرافات ، ومفهوم الرقابة كما ينصرف إلى تصحيح الأخطاء وملاحظة مدى القيام بالواجب يكون أيضا أداة لتعليم العمال الطريق الأمثل لجعل عملهم أكثر تنظيما بما يمكنهم من مواجهة الأخطار المفاجئة في الوقت المناسب ، وتكون الرقابة ذاتية يقوم بها مسؤول المؤسسة عن طريق تتبع مراحل عملية الإنتاج المرتبطة بعمل المؤسسة . كما تكون مركزية تناط بهيئات المراقبة التابعة للدولة ، فتكون المراقبة للوقاية أو القضاء على الخطر الذي يهدد المستهلك حيث تقر التشريعات نصوصا ترى بوجوب رقابة جودة ونوعية المنتوج أو الخدمة وقمع الغش ومراقبة الأسعار[3] ، فجودة المنتوج تتعلق بخصائصه الداخلية أي عناصره ومكوناته أما بالنسبة للخدمة فتكون الجودة في كيفية تقديمها بما يضمن للمستهلك الراحة و الرضا. وإذن فالجودة تمثل العمل المتقن للسلعة

أو الخدمة والذي يمكن قياسه وتحديده والتحكم فيه .أما النوعية فيقصد بها الخصائص الخارجية للمنتوج أو الخدمة كالشكل واللون والحجم . وبالنسبة للغش فهو كل فعل عمدي إيجابي ينصب على سلعة معينة أو خدمة ويكون مخالفا للقواعد المقررة في التشريع بحيث ينال من خصائص أو فائدة أو ثمن الخدمة أو السلعة شريطة عدم علم المستهلك [4].

والرقابة لهذه العناصر تكون وفق مراحل ثلاث تدرس في المباحث التالية :

المبحث الأول : الرقابة السابقة

تنصرف عملية الرقابة المسبقة للمنتج وللمنتوج وفق ما حدده قانون حماية المستهلك 02-89 [5] من أحكام

1 رقابة المنتج :

لقد ألزم المشرع في المادة 02 من قانون 02-89 المتدخلين في مرحلة إنتاج المواد الغذائية والمنتجات الصناعية واستيرادها وتوزيعها بالقيام بإجراء تحليل الجودة ومراقبة مطابقة المواد المنتجة من قبلهم أو المواد التي يتاجرون بها فيما يعرف بالرقابة الذاتية أو يكلفون من يقوم بذلك ، ولن يتأتى للمتدخل القيام بذلك إلا بتوفر شروط كالكفاءة والمهنية ، حيث يفترض في كل مهني التخصص والخبرة والمعرفة ، كما يشترط فيمن يستخدمهم الكفاءة استنادا إلى المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 92-65 [6] أي أنه يجب أن يحوز المستخدمين شهادات تثبت المؤهلات المطلوبة للقيام بالفحوص الضرورية لتحليل الجودة ومطابقة المواد المنتجة قبل عرضها في السوق ، كما يتعين على الشركات والمؤسسات والقائمين بالخدمات في ميدان التغذية إجراء الفحوصات الطبية الدورية على العمال وصيانة محلات الإنتاج طبقا لقواعد النظافة والنقاوة ومقاييسها [7] ، وقد ألزم المشرع أن تكون التجهيزات والمعدات والأماكن اللازمة لعمليات جمع محصول المواد الأولية أو إنتاجها أو تحضيرها أو معالجتها أو تكييفها ، أو نقلها أو تخزينها مهيأة ومستغلة على نحو ملائم ، مع وجوب توفر منشآت صحية على مستوى كل مؤسسة ، وألزم المستخدمين المعينين بحكم منصبهم بتداول الأغذية لواجب العناية الفائقة بالنظافة للثياب والأبدان ، واتخاذ التدابير اللازمة لمنع البصق والتدخين وتناول الطعام والتبغ في أماكن تداول الأغذية ، كما أولى المشرع عناية بآلية نقل الغذاء حيث رأى بوجوب تزويد العتاد المخصص لنقل الغذاء بالتجهيزات الضرورية لضمان حسن حفظ الأغذية المنقولة [8]

2 رقابة المنتوج :

نصت المادة 02 فقرة 01 [9] من المرسوم التنفيذي 90-39 في تعريفها للمنتوج أنه كل شي منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية بينما المادة 02 فقرة 02 من المرسوم التنفيذي 90-266 [10] نصت: كل ما يقتنيه المستهلك من منتوج مادي أو خدمة .

ان أهم ما نلاحظه هو التضييق في مجال المنتوج بالنص الأول على خلاف النص الثاني ورغم ذلك فيمكن اعتبار أن كل الأموال يجوز أن تكون محلا للاستهلاك ما دام أنه يتم اقتناؤها أو استعمالها لغرض غير مهني فيشمل المنتوج

المنقولات المادية سواء كانت عرضة للهلاك بأول استعمال لها كالغذاء أو التي تهلك بمرور الزمن كالأثاث والأجهزة الكهرومنزلية . أما العقار فإن الكثير من الباحثين يرى بضرورة اعتباره منتوجا حتى يتمتع بالحماية التي يقررها قانون حماية المستهلك .

نظرا للأهمية التي يحظى بها السكن في حياة الناس ، خصوصا وأن بيع السكنات وإيجارها يخضع لإشراف محترفين يتفوقون في ذلك على المستهلك للعقار بما يوجب شمله بحماية قانون حماية المستهلك ، وإذن يمكننا أن نقول في المنتوج أنه كل سلعة أو خدمة مهما كانت طبيعتها قابلة للاستهلاك الفوري أو الممتد في الزمن ، وقد ألزم المشرع القائمين بإنتاج السلع بضمان أمن المنتوج من المخاطر الضارة بالمستهلك ، وهناك منتجات معينة يكثر تداولها بالسوق حظيت بالدراسة سنعمل على تسليط الضوء عليها .

2-1 الرقابة المفروضة على المنتوجات ذات الطابع السام:

وفق ما نصت عليه المادة 16 من قانون 02-89 فإن المنتجات السامة يجب أن يرخص بها قبل إنتاجها أو صنعها الأول نظرا لسميتها أو للأخطار الناتجة عنها ، لذا فالمنتج عليه الحصول على رخصة مسبقة لإنتاج المواد الاستهلاكية ذات الطابع السام [11]

2-2 الرقابة المفروضة على المواد الصيدلانية :

تشمل المواد الصيدلانية على الأدوية والكواشف والمواد الكيميائية الخاصة بالصيدليات وكل المواد الضرورية للطب البشري والبيطري ، ويعرف الدواء بأنه كل مادة أو تركيب يعرض لاحتوائه على خاصيات علاجية أو وقائية من الأمراض البشرية أو الحيوانية ، وكل المواد التي تقدم للإنسان أو الحيوان قصد القيام بالتشخيص الطبي . و الواضح أن المشرع يلزم الأطباء بوصف أو استعمال المواد الصيدلانية الواردة في المدونات الطبية قصد حماية صحة المواطنين وضمان تنفيذ الحملات الوقائية وتشخيص الأمراض ومعالجة المرض وحماية السكان من الأدوية غير مرخصة [12]

2-3 الرقابة على مواد التنظيف البدني والتجميل :

يقصد بمنتج التجميل ومنتج المنظف البدني كل مادة أو مستحضر باستثناء الدواء المعد للاستعمال في مختلف الأجزاء السطحية بجسم الانسان كالبشرة والأظافر، الأسنان قصد تنظيمها أو المحافظة على سلامتها أو تعديل هيئتها أو تعطيرها ، ويجب أن تخضع مواد التجميل في صناعتها وتوضيبها واستيرادها وتوزيعها قبل عرضها للاستهلاك أو دخولها التراب الوطني لتصريح مسبق [13].

المبحث الثاني : الرقابة اللاحقة

بعد صنع المنتوج وجاهزيته للتسويق والاستهلاك لابد من مراقبة مدى مطابقة المنتوج للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية لتفادي الأخطار التي تهدد صحة المستهلك ومصالحه المادية ، وقد حددت المادة 15 من قانون02-89

الجهات المنوط بها القيام بهذه العملية ، حيث تتم المراقبة باقتطاع عينات وتحليلها مخبريا لمعرفة مدى مطابقتها للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية [14] .

1 اقتطاع عينات :

يقصد بها أخذ جزء من المنتوج في صورة ثلاث عينات تخضع إحداها للفحص المخبري ، بينما تحفظ العينتين الباقيتي ، ويستثنى من هذا الإجراء المواد السريعة التلف التي يؤخذ جزء منها في صورة عينة واحدة ، ويوضع على العينات أختام قصد تجنب الغش .

2 تحليل العينات المقتطعة :

أنيط هذا العمل بمخابر تحليل النوعية والتي هي هيئة تقوم باختبار وفحص وتجربة ومعايرة المادة والمنتوج وتركيباتها وتحديد مواصفاتها وخصائصها [15] وينتج عن هذه الفحوصات أحد أمرين إما مطابقة المنتوج للمواصفات القانونية والخصائص التقنية بما يسمح بعرضه على المستهلك ، وإما عدم مطابقة المنتوج للمواصفات والخصائص التقنية المطلوبة فيه من جودة وأمن ، وهنا يكون للسلطة المختصة اتخاذ ما يجب من تدابير تحفظية وقائية ترمي لحماية صحة المستهلك ومصالحه المالية [16]

المبحث الثالث : الرقابة المستمرة

تقوم السلطة المختصة في أي وقت وفي أي مرحلة من مراحل عرض المنتوج للاستهلاك برقابة المطابقة ، فأثناء عرض المنتوج للاستهلاك من طرف أي متدخل سواء كان المنتج أو الموزع أو البائع يمكن لأي شخص ممن حددتهم المادة 15 من قانون 02-89 القيام بالمعاينة اللازمة سواء في أماكن الإنشاء الأولي أو الإنتاج والتحويل والتوضيب والإيداع والعبور والنقل والتسويق قصد الاطلاع على مدى مطابقة المنتوجات للمواصفات القانونية والمقاييس المعتمدة تجسيدا للمبدأ الذي يقضي بعدم الإخلال بالتزام الحفاظ على صحة المستهلك .

أما فيما يخص تفادي الأخطار التي تمس المصالح المادية للمستهلك فهنا يناط بالأعوان المختصين مراقبة عملية عرض المنتوج للاستهلاك لتفادي إخلال البائع أو المنتج أو الموزع بالالتزامات أثناء عرض المنتوج ، وهذا ما يدخل في إطار مبدأ شفافية ونزاهة الممارسات التجارية [17] .

فحسب قانون 04-02 الذي يقضي بأن يتولى البائع وجوبا إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع و الخدمات عن طريق وضع علامات أو وسم أو معلقات بحيث تكون مرئية ومقروءة [18] , كما يجب أن يكون بيع السلع أو تأدية الخدمات بين الأعوان الاقتصاديين مصحوبا بفاتورة ، وأيضا يمنع على أي شخص ممارسة الأعمال التجارية دون اكتساب الصفة التي تحددها القوانين المعمول بها ، وفي حال الإخلال بهذه الالتزامات فإن السلطة الإدارية المختصة تتدخل لوضع حد لذلك دون الإخلال بالمتابعات القضائية حسب المواد 14 ، 19 من قانون 02-89 حيث قد يمنع عرض هذه المنتوجات أو الخدمات في السوق . فالمنتوجات المستوردة يجب إخضاعها للمواصفات المعتمدة في

المادة 03 من قانون 02-89 وقد يسحب المنتوج أثناء عرضه للاستهلاك عند التأكد من عدم المطابقة الذي ينطوي على خطر وشيك يهدد صحة وأمن المستهلك ، وقد تأمر السلطة المختصة بإعادة توجيه المنتوج أو تغيير اتجاهه أو إتلافه على نفقة ومسؤولية حائزه الحالي ، كما يمكن الأمر بالوقف المؤقت لنشاط المؤسسة.

خاتمة

أظهرت دراسة مختلف النصوص القانونية أن الرقابة هي عبارة عن مجموعة من الوسائل تضمن النوعية الخاصة بالشيء وتقوم بقياس المطابقة والمحافظة على المنتوج ، وقد تعددت القوانين وشهدت تعديلات مختلفة اقتضتها الأنواع الجديدة والأساليب المتعددة المعتمدة في عملية إعداد المنتوج ، كما زادت عمليات الغش فيما يخص الأجهزة الالكترونية التي أصبح مصنعوها يعمدون إلى تقليد العلامات بما يخادع المستهلك ويدفعه إلى اقتناء سلعة دون المستوى الذي يريده ، وقد وصل الغش في الإنتاج إلى مادة الحليب وخاصة حليب الرضع التي عرفت في الصين التلاعب بالمكونات بما أودى بحياة كثير من الأطفال ، وحتى وإن كان القضاء بالمرصاد للعمل المجرم إلا أننا نجد المستهلك دائما في دائرة الخطر خصوصا في الدول النامية رغم كثرة التشريعات فيما يخص حماية المستهلك ويعود السبب إلى عدم تطبيق هذه القوانين إضافة إلى وقوف الجهات المخولة بتطبيق القوانين موقفا سلبيا ، ويكفينا أن نرى السلع الفاسدة معروضة للبيع وجمعيات حماية المستهلك لا تتحرك ولا تحرك القانون لفائدة المستهلك ، فالنقص ليس تشريعيا بل النقص أدبي وظيفي لذلك فمنتوجاتنا لا تستقيم مع ما تتطلبه قوانينها لضمان حماية المستهلك سواء في الوطن أو مع اقتصاد السوق ، وهذا يتطلب من المستهلك التحلي باليقظة والحرص على مصالحه والسعي للدفاع عن حقوقه ، كما يتعين على جمعيات حماية المستهلك تأدية أدوارها بما يضمن حماية المستهلك.

الهوامش:

1- قانون 04-02 المؤرخ في 05 جمادي الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ، الجريدة الرسمية عدد41.

– شريف لطفي : حماية المستهلكين في اقتصاد السوق ، مجلة مصر المعاصرة عدد 425 ، سنة 1991 ، ص 191 .

- المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 30-01-1990 المتعلق برقابة النوعية وقمع الغش ، جريدة رسمية عدد 05 .

2– جمال نكاس : حماية المستهلك وأثرها على النظرية العامة للعقد في القانون الكويتي ، مجلة الحقوق عدد 02، سنة 1989

- المرسوم التنفيذي رقم 60-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 المتعلق بضمان المنتوجات جريدة رسمية عدد 40

3 –Bouache mohamed : qualité des aliments et protection de la santé du consommateur , revue asjep, volume 36 n°=4 année 1998 **P 45** .

4– حسن مرعي الكثيري : الغش والتدليس وأثره على التجارة والمستهلك العربي : الندوة العلمية لظاهرة الغش والتقليد التجاري على هامش الملتقى الثاني للاتحاد العربي للمستهلك صنعاء من 16-18 سبتمبر 2000 ،ص 10

5– قانون 02-89 المؤرخ في 7 فبراير سنة 1989المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك،جريدة رسمية عدد 06.

6– المرسوم التنفيذي رقم 92-65 المؤرخ في 12 فيفري المتعلق بمراقبة مطابقة المواد المنتجة محليا او المستوردة ،

7– القانون رقم 85-05 المؤرخ في 85/02/16 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها ، جريدة رسمية عدد 08 .

8– المرسوم التنفيذي رقم 91- 53 المؤرخ في 23 فيفري 1991 المتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للاستهلاك، جريدة رسمية عدد09 .

9– المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 1990/01/30 المتعلق بمراقبة الجودة جريدة رسمية عدد 05 .

10– المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات ، جريدة رسمية عدد 40.

11– المرسوم التنفيذي رقم 97-254 المؤرخ في 1997/07/08 المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة التي تشكل خطرا من نوع خاص و استيرادها ، جريدة رسمية عدد 46.

12– قانون 85-05 المؤرخ في 16 فبفري 1985 المتعلق بحماية الصحة و ترقيتها ، جريدة رسمية عدد 08.

13– المرسوم التنفيذي 92-41 المؤرخ في 4 فبراير سنة 1992 المحدد لشروط إنتاج مواد التجميل و التنظيف البدني و تكييفها و تسويقها في السوق الوطنية و كيفيات ذلك ، جريدة رسمية عدد 09 .

– المرسوم **التنفيذي** 97-37 المؤرخ في 14-01-1997 المتعلق بشروط و كيفيات صناعة مواد التجميل و التنظيف البدني و توظيبها و استيرادها و تسويقها في السوق الوطنية ،جريدة رسمية عدد 04 .

14–Ahmed Badaoui : le maghreb dans les normes un parcour maghrebien N°= 26 . 1989 .

15– قرار مؤرخ في 27 مارس سنة 2004 يجعل منهج إحصاء مجموع الجراثيم في 30 مْ في مسحوق و مصل الحليب إجباريا ،جريدة رسمية عدد 32 .

16 – Bouache mohamed : qualité des aliments et protection de la santé du consommateur , revue asjep, volume 36 n°=4 année 1998 **P 16**.

17- Ahmed Badaoui : produire mieux en économie N°= 10. 1993. Agence prèsse. P 32.

17– قانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، جريدة رسمية عدد 41