

ضمان سلامة المستهلك لخدمة النقل البري عبر الطرقات

شعباني نوال زوجة حنين

أستاذة مساعدة (أ) جامعة مولود معمري- تيزي وزو

مقدمة:

أصبح موضوع حماية المستهلك في الجزائر موضوعا مهما وحيويا خلال السنوات القليلة الماضية، وهذا راجع لما شهدته الجزائر من تحولات في المجالات السياسية، الإجتماعية والاقتصادية، وما نجم عنه من انفتاح على الأسواق الخارجية و تشجيع الإستثمار و تكريس مبدأ المنافسة الحرة،الذي نتج عنه تدفق واسع للسلع و الخدمات.

وقد عكف الباحثون على دراسة قضايا حماية المستهلك من خلال البحث في الأخطار التي قد تتسبب فيها المنتجات المعروضة للإستهلاك من طرف المتدخلين، وقد انصب بحثهم عن السلع دون الخدمات رغم أن المنتجات وفقا لقانون حماية المستهلك تشمل السلع و الخدمات¹.

إذ تحتل الخدمات حيزا هاما وأساسيا في حياتنا تماما كالذي تحتله السلع، فكما أننا لا نستغني عن اقتناء المواد الغذائية والأجهزة الكهرومنزلية وغيرها من السلع، لا يمكننا الإستغلال عن أغلب الخدمات المعروضة أمامنا كمستهلكين، كخدمة الإتصالات والفندقة والنقل البري للمسافرين، هذا الأخير الذي يشغل

¹ - تُعرّف المادة الثالثة من قانون حماية المستهلك و قمع الغش المنتوج بأنه: «كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا" ،قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فيفري 2009، يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، جريدة رسمية عدد 15، صادرة في 08 مارس 2009.

الحيز الأكبر في يوميات المستهلك الجزائري، خاصة مع نوعية الخدمة المتدنية التي يقدمها هذا القطاع في غياب وعي تام من قبل المستهلك بحقوقه التي تهدر يوميا من طرف المتدخلين المتعاملين في هذا القطاع.

لقد كان القضاء الفرنسي سباقا في إرساء مبدأ ضمان سلامة المسافرين عبر الطرقات، حيث أصدرت محكمة النقض الفرنسية قرارا هاما في 21 نوفمبر 1911 قضى بأن: "تنفيذ عقد النقل يتضمن، بالنسبة للناقل الإلتزام بتوصيل المسافر سليما معافى إلى جهة الوصول".¹

هو ما تبناه المشرع الجزائري في القانون التجاري، حيث نصت المادة 36 منه على أن: "عقد النقل اتفاق يلتزم بمقتضاه متعهد النقل مقابل ثمن بأن يتولى بنفسه نقل شخص أو أي شيء إلى مكان معين"².

غير أن الحماية العقدية أثبتت عدم كفاية قواعدها في توفير حماية فعالة للمستهلك، خاصة في مجال إثبات مسؤولية الناقل، لذا عكف المشرع في هذا المجال على وضع مجموعة من القوانين والنصوص التنظيمية تكفل تحسين نوعية الخدمة المقدمة وتعمل على حمايته من كل الأخطار التي قد تصيبه جراء استعمال هذه الخدمة، وهذا سواء كانت تربطه بالمتدخل علاقة تعاقدية أم لا³.

¹ -وجدي عبد الواحد علي، التعويض عن الإخلال بالتزام ضمان سلامة الراكب و المسافرين، شركة ناس للطباعة، مصر، 2004، ص 17 .

² - أمر رقم 75-59 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 يتضمن القانون التجاري، المعدل و المتمم.

³ - ينحصر موضوع دراستنا عن الحماية القانونية للمستهلك المستغل لخدمة النقل البري للأشخاص المكرسة في القوانين الخاصة في هذا المجال، و كذا قانون حماية المستهلك، و لا تشمل الحماية العقدية المقررة بموجب القانون التجاري.

وهنا نتساءل: هل توفر القواعد الخاصة بضمان سلامة المستهلك المستغل لخدمة النقل البري للمسافرين عبر الطرقات حماية فعالة له؟
للإجابة على الإشكالية المطروحة ينبغي تحديد نطاق الحماية القانونية للمستهلك المسافر (المبحث الأول)، وتحديد مسؤولية المتدخل عن ضمان سلامته (المبحث الثاني).

المبحث الأول: نطاق ضمان سلامة المستهلك لخدمة النقل البري عبر الطرقات
يلتزم جميع المتدخلين في عملية و ضع المنتجات من سلع و خدمات - و منهم المتعاملين في مجال النقل - بضمان سلامة المستهلكين في إطار العلاقة الإستهلاكية و أثناء عرض المنتج للإستهلاك، فالناقل يلتزم بضمان سلامة المستهلك المسافر من اليوم الذي تصبح فيه رخصته سارية المفعول، و هذا هو نطاق الحماية القانونية للمستهلك من حيث الزمان، كما القانون مستويين آخرين للحماية و هو نطاق الحماية من حيث الأشخاص (المطلب الأول) و نطاقها من حيث موضوع الخدمة (المطلب الثاني).

المطلب الأول: نطاق ضمان السلامة من حيث الأشخاص

يتمثل الهدف من تحديد نطاق مسؤولية المتدخل من حيث الأشخاص في معرفة الشخص الجدير بالحماية القانونية وهو المستهلك المسافر (الفرع الأول)، والمسؤول عن توفير هذه الحماية و هو المتدخل الناقل (الفرع الثاني).

الفرع الأول: المستهلك المسافر

يُعدّ مصطلحا الإستهلاك و المستهلكين حديثا الظهور في مجال الفقه القانوني، فهما بحسب الأصل من المفاهيم الإقتصادية¹، وقد تضاربت التعريفات الفقهية حول تحديد مفهوم موحد للمستهلك، ففي حين ضيقت فئة من الفقهاء من طائفة الأشخاص المعترين مستهلكين، ذهب طائفة أخرى إلى التوسيع من دائرة المستهلكين المفروض دعمهم و حمايتهم،و قد عرفت المادة الثالثة من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش،المستهلك بأنه:

«كل شخص طبيعي أو معنوي يقطن بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به».

حيث يمكن إسقاط هذا التعريف على الشخص الذي يستخدم خدمة النقل البري للمسافرين سواء بمقابل أو مجانا ، و سواء من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو حاجات أشخاص آخرين يتكفل بهم أو حيوان يتكفل به أيضا.

أما بالرجوع إلى القوانين والتنظيمات الخاصة التي تحكم و تنظم خدمة النقل البري للمسافرين، نجد أنها لا تستخدم لفظ المستهلك و لكنها تستخدم لفظ الخدمة ولفظ المستعملين² كما تستخدم أيضا لفظ المسافرين¹، فنستنتج أن المسافر

¹ - د. عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص 17.

² - أنظر المادة الرابعة من القانون رقم 01-13 مؤرخ في 07 أوت 2001 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه،جريدة رسمية عدد 44 مؤرخة في 08 أوت 2001 ،معدل و متمم بموجب القانون رقم 11-09 مؤرخ في 05 جوان 2011،جريدة رسمية عدد 32 مؤرخة في 08 جوان 2011.

المستعمل للخدمة هو مستهلك بالدرجة الأولى، وهو نفسه المقصود بالحماية في ظل قانون حماية المستهلك و قمع الغش.

وهنا نلاحظ أن المشرع غالبا ما يستعمل لفظ المستعمل في مجال الخدمات، رغم أن المستهلك وفقا لقانون حماية المستهلك و قمع الغش هو الذي يقتني منتوجا سواء كان سلعة أو خدمة.

الفرع الثاني:المتدخل الناقل

لقد عرّفت المادة الثالثة من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، سالفة الذكر المتدخل بأنه الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي **يتدخل** في عملية عرض السلع و الخدمات للإستهلاك، وهذا مهما كانت صفته، أي سواء كان منتجا للسلعة أو موزعها أو بائعا لها أو مقدا لخدمة ما كخدمة نقل المسافرين، المهم أن يتدخل في عملية عرض السلعة أو الخدمة للإستهلاك. نستنتج من خلال التعريف أن المشرع الجزائري لم يحدد صفة المتدخلين في عملية عرض المنتوجات للإستهلاك، وهذا راجع لتعددتها وعدم إمكانية حصرها، فكل شخص سواء كان طبيعيا أو معنويا، قدم لاستهلاك سلعة أو خدمة، يمكن اعتباره مت دخلا يجب عليه تقديم منتج يضمن سلامة المستهلك في شتى المجالات.

وهذا يقودنا إلى اعتبار ناقل المسافرين من قبيل المتدخلين الذين قصدهم

¹ - أنظر القرار المؤرخ في 11 أوت 2007 يتضمن دفتر الشروط النموذجي الذي يحدد شروط استغلال الخدمات العمومية المنظمة لنقل الأشخاص عبر الطرقات، جريدة رسمية عدد 55 مؤرخة في 09 سبتمبر 2007.

قانون حماية المستهلك و قمع الغش، أما النصوص القانونية التي تنظم خدمة النقل البري للمسافرين، فنجدها تستخدم لفظ "نشاط" للدلالة على الخدمة و لفظ "المستغلين" و "الناقلين" للدلالة على المتدخل الناقل.

لقد اعتبرت المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 04-415 المؤرخ في 20 ديسمبر 2004 الذي يحدد شروط تسليم رخص ممارسة نشاطات نقل الأشخاص و البضائع عبر الطرقات¹، الناقل بأنه الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يخصص له بالقيام بنشاط بمقابل كما هو محدد في المادة الثانية من القانون رقم 01-13 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه المعدل و المتمم، سالف الذكر، و التي تنص على تعريف المستغل بأنه:

"كل شخص طبيعي أو معنوي يمارس خدمة أو عدة خدمات للنقل العمومي للأشخاص أو البضائع بوسائله الخاصة للنقل أو بوسائل تضعها الدولة تحت تصرفه في إطار الامتياز"

يمكن أن يكون الناقل شخصا اعتباريا عاما، فالأصل أن خدمة النقل هي خدمة عمومية، يمكن أن يتم استغلالها مباشرة من طرف المؤسسات العمومية أو تمنح من طرف الدولة، المالكة للشبكة، لمؤسسة خاصة خاضعة لدفتر شروط². ولمباشرة خدمة النقل، يجب أن يستجيب المتعاملون لخواص لشروط الأمن

¹ - مرسوم تنفيذي رقم 04-415 مؤرخ في 20 ديسمبر 2004 يحدد شروط تسليم رخص ممارسة نشاطات نقل الأشخاص و البضائع عبر الطرقات، جريدة رسمية عدد 82 مؤرخة في 22 ديسمبر 2004.

² - أنظر دليل المستهلك الجزائري، وزارة التجارة، الجزائر، نوفمبر 2011، صفحة 65.

والتأهيل المهني و وسائل النقل و شروط الإستغلال و العمل و نوعية الخدمة¹، حيث يتم تسليم رخصة استغلال النقل عبر الطرقات للأشخاص لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد، لا يجوز للنقل التنازل عنها و لا أن تكون محل إيجار، فهي شخصية، مؤقتة و قابلة للإلغاء².

كما تجدر الإشارة إلى أنه في مجال النقل البري للمسافرين عبر الطرقات ، لا يلتزم الناقل وحده بحماية المستهلك، بل أيضا الموظفون المنتمون لقطاع النقل، كل في مجال نشاطه، و هو ما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 11-328 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالنقل³، حيث نصت المادة 47 منه على ما يلي:

"يكلف المهندسون التطبيقيون في النقل البري..بتطبيق قواعد ومقاييس استعمال المنشآت والتجهيزات التي تساهم في أمن النقل طبقا للتنظيم المعمول به".

المطلب الثاني: نطاق ضمان السلامة من حيث الموضوع الخدمة

أقر المشرع الجزائري بموجب قانون حماية المستهلك و قمع الغش إلزامية ضمان الحماية القانونية الكافية للمستهلك، و يمكننا تقصي هذه الحماية في كافة النصوص القانونية المتعلقة باقتناء منتج أو استعمال خدمة معينة، و في مجال

1 - أنظر دليل المستهلك الجزائري، المرجع السابق، صفحة 66.

2 - لقد تم تحديد شروط منح رخص استغلال النقل و إجراءات طلبها و كيفية منحها و الطعن في القرارات المتعلقة بها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-415، سالف الذكر.

3 - مرسوم التنفيذي رقم 11-328 مؤرخ في 15 سبتمبر 2011 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالنقل، جريدة رسمية عدد 52 مؤرخة في 21 سبتمبر 2011.

بحثنا هذا ينصب محل الحماية حول خدمة النقل البري للمسافرين، و رغم أنها عبارة شائعة بين المستهلكين ،ينبغي تعريفها قانونيا(الفرع الأول)و بيان أنواعها(الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف خدمة النقل البري للمسافرين

لقد عرّف المشرع الجزائري الخدمة في المادة 15/03 من قانون حماية المستهلك بأنها:

« كل عمل مقدم ،غير تسليم السلعة ،حتى و لو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة».

ويكتسي تعريف المصطلحات بدقة ،أهمية بالغة في تطبيق القوانين تطبيقا سليما خاليا من الغموض، فما ينطبق على النقل البري للمسافرين لا ينطبق على نقل البضائع، وما ينطبق على النقل البري لا ينطبق على النقل الجوي أو البحري، فلكل من هذه الخدمات خصوصيات تميزها عن الأخرى.

لقد نصت المادة الثانية من القانون رقم 01-13 المتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه المعدل والمتمم،سالف الذكر، على تعريف النقل البري بأنه:

" كل نشاط يقوم من خلاله مستغل بنقل أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر عبر الطريق أو السكة الحديدية أو السلك على متن مركبة ملائمة."

أي أن خدمة النقل البري للمسافرين هي تلك التي تقدم نشاط نقل الأشخاص من مكان إلى آخر، و تختلف الخدمة باختلاف المركبة التي يستخدمها المستغل ،المهم أن تكون مركبة ملائمة تستوفي شروط الأمن و السلامة التي سنتطرق إليها لاحقا.

الفرع الثاني: أنواع خدمة النقل البري للمسافرين

تختلف أنواع النقل البري للأشخاص باختلاف الهدف من استغلالها و المنفعة المرجوة منها، و المحيط الذي تستغل فيه، و قد حددت المادة 27 من القانون رقم 01-13 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه هذه الأنواع، فهي تشمل: النقل الجماعي الحضري، النقل الجماعي غير الحضري و النقل النوعي.

أولاً: النقل الجماعي الحضري

يتم استغلال خدمات النقل الجماعي الحضري في محيط النقل الحضري المحدد مسبقاً من طرف رئيسي المجلس الشعبي البلدي أو الوالي أو الوزير المكلف بالنقل، حسب شمول المحيط لبلديات أو ولايتين أو عدة ولايات، و يتم بواسطة مركبات مهيأة لتسير عبر الطريق أو عبر مسارات خاصة بها، و هي تهدف أساساً إلى الحد من اللجوء إلى النقل بواسطة المركبات الخاصة¹.

ثانياً: النقل الجماعي غير الحضري

نصت المادة 33 من القانون رقم 01-13 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه على أن تتضمن خدمات النقل الجماعي غير الحضري ما يلي:

- مواصلات ذات منفعة وطنية بين ولايتين أو عدة ولايات.
- مواصلات ذات منفعة محلية بين بلديات متجاورة ل ولايتين أو عدة ولايات.
- مواصلات ذات منفعة محلية داخل بلدية أو بلديات من نفس الولاية.

ثالثاً: النقل النوعي

أقرت المادة 34 من القانون رقم 01-13 سالف الذكر، الأصناف التي يشملها

¹ - أنظر المادتين: 28 و 29 من القانون رقم 01-13 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه.

النقل النوعي، و هو النقل الذي يتسم بخصوصية عن النقل العمومي،و هي تتمثل في الأصناف الآتية:

- النقل المدرسي.
- النقل بواسطة سيارة الأجرة.
- النقل الجنائزي.
- النقل المعلق.
- نقل السياح و نقل المرضى

ونصت ذات المادة على أن يتم تنظيم النقل النوعي بموجب نصوص خاصة،و يمكن للجماعات المحلية المتمثلة في البلدية و الولاية،من أجل القيام بهذه الخدمة على أحسن وجه ،أن تتدخل بوسائلها الخاصة أو أن تلجأ إلى إبرام اتفاقيات مع متدخلين من متعاملي النقل العمومي للمسافرين¹.

المبحث الثاني: مسؤولية المتدخل الناقل عن ضمان سلامة المستهلك المسافر

يلتزم المتدخل في جميع الأحوال بضمان سلامة السلع والخدمات التي يعرضها للإستهلاك، وهو التزام كان القضاء و القانون الفرنسي بعدها السباق إلى تكريسه ، وسرعان ما تبنت هذا الإلتزام عدة دول كالجائر، والتي اعترفت به بموجب القانون المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ولضمان تطبيق هذا الإلتزام، نص المشرع على مجموعة من الإلتزامات تقع على عاتق الناقل أن ينفذها(المطلب الأول)،وإلا سوف يتحمل مسؤوليته عن الإخلال بواجب ضمان سلامة المستهلك

¹ - المادة 35 من القانون رقم 01-13 مؤرخ في 07 أوت 2001 يتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه.

المسافر (المطلب الثاني).

المطلب الأول: التزامات الناقل تجاه المستهلك

يتعين على المستهلك المسافر معرفة الواجبات التي على الناقل تأديتها من أجله، فهي في المقابل حقوقه التي يجب عليه المطالبة بها و الدفاع عنها دائماً، و هي تتمثل في واجبات تتعلق بشروط النقل (الفرع الأول)، و أخرى تتعلق بالإلزامية الإعلام (الفرع الثاني).

الفرع الأول: التزامات الناقل المتعلقة بشروط النقل

يلتزم الناقل بتوفير شروط النقل المحددة قانوناً لضمان سلامة المسافرين من أي أضرار جسدية أو تجارية قد تحصل له أثناء استعمال خدمة النقل البري للمسافرين، و يمكن تقسيمها إلى شروط تضمن أمن المسافرين (أولاً)، و أخرى تضمن حسن سير الخدمة (ثانياً).

أولاً: شروط ضمان أمن المسافر

لقد فرض قانون حماية المستهلك و قمع الغش على جميع المتدخلين مهما كانت صفتهم أن تكون متواجتهم التي يعرضونها للإستهلاك تتوفر على الأمن بالنظر إلى الإستعمال المشروع المنتظر منها، هذا ما نصت عليه المادة العاشرة منه.

كما نصت على ضرورة ألا تلحق بالمستهلك ضرراً بصحة المستهلك و أمنه ومصالحه، وحتى يتحقق الناقل من أمن الخدمة التي يقدمها للمسافرين، ينبغي عليه القيام بواجبات أقرها القرار المؤرخ في 07 أوت 2001 و المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه، أهمها الواجبات الآتية:

- استعمال مركبات ملائمة، مزودة بعلبة إسعافات أولية ومطفأة للحريق،

- وخاضعة للمراقبة التقنية الدورية للسيارات (المادتين 09 و 10).
 - احترام قواعد النظافة أثناء استغلال نشاطه (المادة 21) .
 - عدم القبول على متن مركبته أو في صندوق الأمتعة المواد الخطرة (المادة 25).
 - رفض نقل الحيوانات غير الموضوعة في أقفاص (المادة 26)
- تجدر الإشارة إلى أن هذه عينة من الواجبات التي تقع على عاتق الناقل، وهناك واجبات أخرى حددها القرار المؤرخ في 11 أوت 2007، سالف الذكر.

ثانياً: شروط ضمان حسن سير الخدمة

- يلتزم الناقل بغية ضمان حسن سير خدمة النقل البري للمسافرين بتطبيق عدة قواعد حددها القرار المؤرخ في 11 أوت 2007، سالف الذكر منها الآتية:
- ضمان استمرارية الخدمة العمومية و انتظامها، خاصة في مجال التوقيت، الوتيرة، المسالك و نقاط التوقف، و في حالة توقيفها عليه تعويضها بمركبة احتياطية (المادة 15).
 - ضمان مواصلة المسار للمسافرين في حالة توقف المركبة بسبب عطب أو حادث (المادة 17).
 - عدم إمكانية المتدخل الناقل استعمال الأجهزة السمعية و السمعية البصرية دون موافقة المسافرين (المادة 22).

الفرع الثاني: التزامات الناقل المتعلقة بإعلام المسافرين

- يحتل الإلتزام بالإعلام مكانة بارزة في جميع القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، نظراً لأهميته في تكريس حق الإختيار الذي يملكه

المستهلك من جهة، و نظرا لأنه يلعب دورا أساسيا في تبصير المستهلك حول كيفية استخدام السلعة أو الخدمة و بيان الأخطار المتعلقة بها¹.

لقد كرس قانون حماية المستهلك و قمع الغش الإلتزام بالإعلام و حدد شروطه في المادة 17 منه و ما يليها، حيث يجب أن يكون الإعلام أن يكون كاملا، مكتوبا باللغة العربية، واضحا ومرئيا، حتى يتمكن المستهلك من استغلال الخدمة أحسن استغلال².

كما أقر ذلك المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المحدد لشروط و كفاءات إعلام المستهلك³، خاصة في مجال الخدمات، حيث نصت المادة 52 منه على ما يلي: "يجب على مقدم الخدمة إعلام المستهلك عن طريق الإشهار أو الإعلان أو بواسطة أي طريقة أخرى مناسبة بالخدمات المقدمة و التعريفات و الحدود المحتملة...". كما منعت المادة 56 منه كل معلومة إشهار كاذب من شأنها إحداث أي لبس في ذهن المستهلك. وفي مجال خدمة النقل البري للمسافرين عبر الطرقات على الخصوص، على الناقل احترام القواعد العامة للإعلام حول شروط النقل و الأسعار ، كما يلتزم بقواعد محددة أهمها القواعد

¹ - أنظر: أكرم محمد حسين التميمي، التنظيم القانوني للمهني، "دراسة مقارنة في نطاق الأعمال التجارية"، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2010، ص105.

² - أكثر تفاصيل: زاهية حورية سي يوسف، الإلتزام بالإقضاء عنصر من عناصر ضمان السلامة، الملتقى الوطني حول "حماية المستهلك و المنافسة"، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، يومي 17 و 18 نوفمبر 2009، ص08 و ما يليها.

³ - مرسوم التنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 09 نوفمبر 2013 ، يحدد شروط و كفاءات إعلام المستهلك، جريدة رسمية عدد 58 مؤرخة في: 18 نوفمبر 2013.

التالية:

- إعلام المستعملين دائما و بكل الوسائل بالشروط العامة للنقل فيما يخص الآجال،الوتيرة و التوقيت¹.
 - إصاق و إشهار التعريفات المطبقة على متن مركبته و احترامها،كما يتعين عليه تسليم التذاكر و الإحتفاظ بالقسيمة².
 - توضيح اتجاه خدمته في موضع سهل الرؤية في مقدمة المركبة³ .
- رغم كل هذه الإلتزامات المفروضة على الناقل في مجال الإعلام، إلا أنه في الحياة العملية، نجد أغلب المتدخلين الناقلين لا يحترمون الحد الأدنى منها، و هو ما يؤدي في كثير من الأحيان إلى وقوع المسافر في لبس، حيث قد ينتج عن ذلك خطأ في تحديد وجهته مثلا، و ما يترتب عنه من ضياع وقته و ماله و صحته، وهذا إخلال بضمان سلامة المستهلك المادية و الجسدية.

المطلب الثاني: إقرار مسؤولية الناقل عن الإخلال بالتزامه بضمان السلامة

ألزمت التشريعات الخاصة بحماية المستهلك المتدخل بأن يقدم للإستهلاك سلعا و خدمات تضمن سلامة المستهلك، و كما رأينا فيما سبق، فإن ضمان سلامة المسافرين من الخدمة التي يقدمها الناقل تتحقق بالقيام بواجباته المحددة قانونا في هذا المجال، و في حالة عدم تنفيذ المتدخلين الناقلين لالتزاماتهم أقر المشرع المسؤولية المدنية لتكريس حق المستهلك في التعويض (المطلب الأول)، و لضمان

¹ - المادة 26 من القانون رقم 01-13 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه.

² - المادة 19 و 20 من نفس القانون.

³ - المادة 05 من نفس القانون.

ردع المخالفين تم إقرار المسؤولية الجزائية (المطلب الثاني).

الفرع الأول: المسؤولية المدنية

يؤدي القول بوجود الإلتزام بضمان السلامة بصفة عامة إلى أحقية المستهلكين في مواجهة المتدخلين بالمسؤولية المدنية لجبر الضرر الذي تسببت فيه منتجاتهم غير السليمة، وهذا سواء كانت تربطهم بالمتدخل علاقة تعاقدية أم لا، فبالرجوع إلى القاعدة العامة في القانون المدني و المتمثلة في نص المادة 124 نجدتها تكرر أحقية كل مضرور من عمل ما في التعويض الذي يدفعه المسؤول عن الفعل الضار¹، في حين أن المادة 140 مكرر منه و التي أقرت مسؤولية المنتج قد أقصت المتدخل الذي يعرض للإستهلاك منتوجا يتمثل في الخدمات، حيث عدت المنتوجات وحصرتها في السلع دون الخدمات. أما بالنسبة لقانون حماية المستهلك، فقد حدد الإلتزامات الواقعة على عاتق المتدخل، ولكنه لم يتطرق للمسؤولية المدنية في حالة عدم تنفيذه لهذه الإلتزامات، مما نفهم معه أن المشرع الجزائري قد ترك مسألة تنظيمها للقواعد العامة، وكذلك الأمر بالنسبة للقوانين المتعلقة بنقل المسافرين، خاصة القانون المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه، والقانون المتضمن دفتر الشروط النموذجي الذي يحدد شروط استغلال الخدمات العمومية المنظمة لنقل الأشخاص عبر الطرقات، سالف الذكر.

تتمثل شروط دعوى التعويض التي يرفعها المسافر المضرور من خدمة

¹ - تنص المادة 124 من القانون المدني الجزائري، على ما يلي: « كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه، و يسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض»، أمر رقم 75-58 مؤرخ في 26 سبتمبر 1975 يتضمن القانون المدني، المعدل و المتمم.

النقل التي قدمها الناقل في: الخطأ المرتكب من طرف الناقل، الضرر الحاصل للمسافر و العلاقة السببية بينهما.

أما الخطأ فيتمثل في مخالفة الإلتزامات التي جاءت بها القوانين الخاصة بحماية المستهلك، و خاصة المتعلقة بخدمة النقل، كعدم توفير مركبة آمنة و تلبية شروط الأمن المحددة قانوناً، أو مخالفة الإلتزام بإعلام المسافر، و غيرها من الإلتزامات الأخرى.

ويعرف الضرر بأنه الأذى الذي يصيب الشخص في حق من حقوقه أو في مصلحة مشروعة له، و هو شرط لقيام المسؤولية بنوعيتها العقدية و التقصيرية¹، ويلتزم رافع الدعوى و المطالب بالتعويض فيها أن يقيم الدليل على الضرر الذي أصابه² كتضرره من انعدام شروط النظافة الواجب توفرها في المركبة و التي أدت إلى إصابته بنوبة ربو من الغبار المنتشر بها مثلاً.

أما عن العلاقة السببية بين خطأ الناقل و الضرر الحاصل للمسافر، فإن الإلتزام بضمان سلامة المستهلك بصفة عامة قد اعتُبر في الأصل أنه التزاما بتحقيق نتيجة، فلا يتخلص المتدخل من المسؤولية إلا إذا أثبت أنّ الضرر الحاصل بفعل المنتج لا يرجع إليه.

يترتب على اعتبار الإلزام بضمان السلامة التزام ببذل عناية، أنه لا يكفي لحصول المستهلك على التعويض، إثبات حصول الضرر بفعل المنتج، بل يتعين عليه أن يقيم الدليل على خطأ المدين المتمثل في عدم اتخاذ الاحتياطات

¹ - د إدريس.فاضلي، الوجيز في النظرية العامة للإلتزام، قصر الكتاب، الجزائر، 2006، ص 206.

² - د.محمد بودالي، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة، "دراسة مقارنة"، دار الهدى، الجزائر، 2005.

اللازمة لتلافي وجود عيب أو خطورة بالمنتج، وهو خدمة النقل البري للمسافرين في هذه الحالة.

لكن وجوب إثبات العلاقة السببية بين العيب و الضرر، و ما يستلزمه ذلك من اللجوء إلى الخبرة القضائية، سيؤدي إلى صعوبة إعمال دعوى التعويض و بالتالي المساس بحقوق الضحايا.

وفي هذا الشأن تضاربت الآراء حول طبيعة الإلتزام بضمان سلامة المسافر، ما إذا كان التزما ببذل عناية أم أنه التزم بتحقيق نتيجة.

لقد ذهب بعض الفقه إلى أن التزم الناقل بضمان سلامة المسافر محله مجرد بذل عناية، هي اتخاذ جميع الإحتياطات الممكنة لتجنب المساس بالمسافر أثناء نقله، و يترتب على ذلك عبء إثبات تقصير الناقل عن بذل هذه العناية، هو ما يتنافى مع توفير الحماية الفعالة للمسافر، إلا أن القضاء الفرنسي قد اعتبر أنّ هذا الإلتزام هو التزم بتحقيق غاية هي منع وقوع الحادثة، فإذا وقعت الحادثة مثلا و أصيب المسافر، فإن الناقل يكون مخلا بالتزامه، و تقوم على عاتقه المسؤولية عن إخلاله بالتزامه بضمان سلامة المسافر¹.

رغم الحماية القانونية للمستهلك في مجال النقل، إلا أننا نجده يتوانى في رفع دعوى ضد الناقل ليطالبه بالتعويض الناجم عن الضرر الحاصل للمسافر جراء استعماله لخدمة النقل، و هذا راجع دائما لغياب ثقافة الوعي الإستهلاكي لدى المجتمع الجزائري، و هذا ما سمح بتدني خدمة النقل كباقي الخدمات الأخرى طالما

¹ - وجدي عبد الواحد علي، التعويض عن الإخلال بالتزام ضمان سلامة الراكب و المسافرين، شركة ناس للطباعة، مصر، 2004، ص 128 .

سكت المستهلك عن استعمال حقه المشروع في مقاضاة الناقل الذي يضرب عرض الحائط كافة الإلتزامات التي جاءت بها القوانين خدمة للمستهلك في هذا المجال.

الفرع الثاني: المسؤولية الجزائية -

تقوم المسؤولية الجزائية بصفة عامة على أساس مخالفة التزام قانوني يمس بمصالح المجتمع، فلا وجود لجريمة مضرة بالمستهلك ما لم يتضمنها نص قانوني معين يحدد عناصرها و يبين عقوبتها¹، و نظرا لأهمية الحماية الجزائية للمستهلك في توفير الأمن و بعث الثقة في المنتجات،تدخل المشرع الجزائري لفرض المسؤولية الجزائية للناقل و المتميزة بالخطأ الموجب للمسؤولية(أولا)،
العقوبات المقررة في حال ثبوت المخالفة(ثانيا).

أولاً: الخطأ الموجب للمسؤولية الجزائية للناقل

إن مسؤولية المتدخل الجزائية عن ضمان سلامة المستهلك المكرسة بموجب قانون حماية المستهلك و قمع الغش، قائمة على أساس الخطأ، فتقوم مسؤوليته بمجرد الإخلال بالالتزامات التي يفرضها قانون حماية المستهلك و قمع الغش أو القوانين المطبقة له، أي انه يتم توقيع الجزاء متى وقعت مخالفة لأحكامه، كإخلال المتدخل بالتزامه بإعلام المستهلك أو أمن المنتجات المعروضة للاستهلاك. وكذلك الأمر بالنسبة لمخالفة الأحكام المتعلقة بخدمة النقل البري للمسافرين، وسواء كان الخطأ الذي تتحقق به المسؤولية الجزائية إيجابيا، كفعل شيء ينهى عنه القانون،كممارسة الناقل لنشاطه دون رخصة، أو سلبيا عند

¹ - د.أحمد محمد محمود خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القوانين الخاصة، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2008،ص 290 .

الإمتناع عن توفير مستلزمات الأمن في المركبة. ويكفي لقيام المسؤولية الجزائية للمتدخل الناقل توفر عنصر الخطأ، والمتمثل في إخلاله بالواجبات المفروضة عليه من أجل ضمان سلامة المستهلك، سواء كان الخطأ عمدياً أم لا، و سواء ترتب عن ذلك إضرار بالمستهلك أم لم يترتب، وقد تم إقرار هذه القواعد من أجل ردع الناقلين المخالفين وتوفير حماية أكبر للمستهلكين، فالخطأ هنا هو خطأ لائحي أي يتحقق بمجرد مخالفة النص القانوني .

ثانياً: مخالفات الناقل والعقوبات المقررة لها

على غرار المخالفات الواردة في القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش،و التي تصب في إطار حماية المستهلك و ردع المتدخلين المخالفين،أقرت القوانين الخاصة بحماية المستهلك في مجال خدمة النقل البري للمسافرين، عقوبات خاصة عن مخالفة كل التزام معمول به في هذا المجال،لذا حدد القانون المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه،المخالفات التي يرتكبها الناقل و التي يتوجب معها توقيع العقاب اللازم .

إضافة إلى المخالفات التي أقرها القانون رقم 01-14 المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق و سلامتها و أمنها، و المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 17-05 المؤرخ في 16 فيفري 2017¹ .

- مخالفات الناقل:

نصت المادة 134 من القانون رقم 17-05،سالف الذكر،على اختصاص مفتشي

¹ - المادتين 58 و 60 من القانون المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه.

النقل البري بمعاينة المخالفات، إضافة إلى الأعوان المحلفون التابعون لمصلحة التحقيقات الإقتصادية، إضافة إلى ضباط و أعوان الشرطة القضائية¹، الذين لهم كل الصلاحيات المتعلقة بمعاينة المركبات والتحقق من الوثائق و غيرها من الصلاحيات الأخرى.

وقد نصت المادة 61 من القانون المتعلق بتوجيه النقل البري و تنظيمه، على الأفعال التي يرتكبها الناقل و تعتبر مخالفات منها: عدم مراعاة التعريفات المقننة و المعلن عنها، عدم احترام تعليمات نظام الإستغلال و دفتر الشروط، عدم احترام الإلتزامات المرتبطة بتنفيذ عقد النقل.

إضافة إلى هذه المخالفات ، نص القانون رقم 01-14 المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق و سلامتها و أمنها المعدل و المتمم، على جملة من المخالفات ترتبط أساسا بالسلامة المرورية منها المخالفات المتعلقة باحترام شروط الإنارة و تجاوز السرعة (المادتين 65 و 66)، و هي مخالفات تقع على جميع الناقلين عبر الطرق سواء كانوا ناقلين للأشخاص أم للبهائم.

- العقوبات المقررة على الناقل:

يتعرض الناقل المرتكب للمخالفات المحددة قانونا إلى عقوبات إدارية²

¹ - قانون رقم 17-05 مؤرخ في 16 فيفري 2017 يعدل ويتم القانون رقم 01-14 المؤرخ في 19 أوت 2008 المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق و سلامتها و أمنها، جريدة رسمية عدد 12 مؤرخة في 22 فيفري 2017.

² - حيث تتدخل الإدارة عن طريق وسائل الضبط الإداري لتحقيق الحماية القانونية لمستهلك من خلال استعمالها وسائل الضبط الإداري الذي يحقق المصلحة العامة للمجتمع، و هي تتميز بأنها فكرة وقائية، جميلة آغا، «دور

وأخرى جزائية، تتمثل العقوبات الإدارية في الوضع في المحشر للمركبة التي ارتكبت بواسطتها المخالفة، إضافة إلى السحب المؤقت لكل الرخص أو جزء منها لمدة معينة حددها القانون رقم 01-13 سالف الذكر.

أما العقوبات الجزائية، فهي التي حددتها المادة 62 و ما يليها من القانون رقم 01-13 المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه سالف الذكر، و هي تختلف حسب اختلاف نوع المخالفات المذكورة في المادة 58 سالفه الذكر، و هي تتراوح بين السحب الفوري للمركبة المرتكب بواسطتها المخالفة و سحب الرخص والغرامة التي تتراوح ما بين 8.000 دج و 80.000 دج.

ونجد مخالفات أخرى تتعلق بسلامة المسافرين و المكروسة بموجب القانون رقم 01-14 المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق و سلامتها و أمنها المعدل و المتمم، فعلى سبيل المثال نصت المادة 79 منه على ما يلي: "يعاقب الحبس من 06 أشهر إلى سنة و بغرامة من 20000 دينار جزائري إلى 50000 دينار جزائري، كل شخص يقود مركبة دون أن يكون حائزا لرخصة سياقة صالحة لصنف المركبة المعنية".

لم تكن هذه العقوبات تؤدي دورها الأساسي في ردع المخالفين، وهذا ما نجم عنه المساس بسلامة المسافرين المادية والجسدية، وهذا يرجع أساسا إلى عدم تكريس للعقوبات البدنية بصفة فاعلة، وعدم جدية الغرامات المالية، لذا على المشرع إعادة النظر فيها بما يتلاءم مع ضرورة توفير حماية جدية وفعالة

للمستهلك في قطاع النقل البري للمسافرين. لقد أحسن المشرع عندما أعاد صياغة المخالفات و العقوبات الخاصة بتنظيم حركة المرور عبر الطرق، وهذا بموجب التعديل الأخير الذي طال القانون رقم 01-14 بموجب القانون رقم 05-17، حيث شدد من العقوبات الخاصة بمخالفات الطرق ورفع قيمة الغرامات و مدة الحبس، وهذا من أجل ضمان أمن و سلامة المسافر.

الخاتمة

إن الحماية القانونية للمستهلك في مجال الخدمات بصفة عامة لا تحظى بالإهتمام الكافي من طرف المشرع، مقارنة بالحماية القانونية الخاصة بالسلع حيث خصها بتشريعات كثيرة نظمت أدق التفاصيل، خاصة فيما يتعلق بالرقابة والخبرة وكشف المخالفات¹.

رغم إدراج الإلزام بضمان سلامة المسافرين ضمن الإلتزام العام بضمان السلامة، وعدم اقتصاره على الإلتزام بتنفيذ العقد الوارد في القانون التجاري، إلا أن القانون المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه، و باقي القرارات المتعلقة بالنقل البري للمسافرين رغم أنها وضعت القواعد العامة التي تحكم هذه الخدمة إلا أنها

¹ - حيث نلاحظ أن قانون حماية المستهلك و قمع الغش- و هو الشريعة العامة في مجال حماية المستهلك- و رغم أنه أقر أن الحماية القانونية تشمل السلع و الخدمات، إلا أن أغلب مواده جاءت لتنظم السلع لا الخدمات، خاصة فيما يخص إجراءات الرقابة و سير الخبرة و الكشف عن المخالفات.

لم تضع التفاصيل التي تسهل على المسافرين المضرور من الخدمة استيفاء حقه من الناقل في حالة ارتكاب هذا الأخير مخالفة يعاقب عليها القانون.

ففي مجال المسؤولية المدنية، نلاحظ غياب أية قاعدة تشير إلى التعويض في النصوص القانونية الخاصة بنقل المسافرين عبر الطرقات، وهذا ما يعيدنا إلى القواعد العامة في القانون المدني رغم تميز القواعد التي تحكم حماية المستهلك المسافرين عن القواعد العامة.

وفي مجال المسؤولية الجزائية، فإن العقوبات المقررة على الناقل المخالف، جاءت في أغلبها في شكل تدابير إدارية كالسحب، أو غرامات بسيطة لا تردع الناقل الموسر الحال، خاصة في حالة شركات النقل الكبرى.

إنّ حماية المستهلك في مجال خدمة النقل البري للمسافرين عبر الطرقات لا تتحقق إلا من خلال إعادة النظر في القوانين التي تحكمها، وهذا في مجال تحديد المسؤولية المدنية و تشديد المسؤولية الجزائية من جهة، و من جهة أخرى العمل تفعيل دور الرقابة في هذا المجال، لا سيما الدور الذي يلعبه المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق¹، عن طريق نشر أعوان رقابة تابعين لمديريات النقل الولائية عبر محطات الحافلات و سيارات الأجرة، لضمان تطبيق القوانين و التنظيمات المعمول بها في هذا الشأن، و نشر الوعي الإستهلاكي الغائب في بلادنا، خاصة فيما يخص الخدمات.

¹ - قرار وزاري مشترك مؤرخ في 07 فيفري 2013، يحدد تصنيف المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق و شروط الإلتحاق بالمناصب العليا التابعة له، جريدة رسمية عدد 30 مؤرخة في 09 جوان 2013.