

مدى حرص المشرع الجزائري على مطابقة المنتج للطلبات المشروعة للمستهلك

د. ليلى جمعي

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية

جامعة وهران .

ملخص

يشبع المستهلك حاجاته اليومية باقتناء السلع والخدمات من أشخاص يحترفون انتاج تلك السلع وبيعها أو تقديم الخدمات المطلوبة، مع افتقاره لأدنى المعلومات المتعلقة بها. في حين يكون منتج السلعة أو بائعها أو مقدم الخدمة، بحكم مهنتهم واحترافيتهم على اطلاع تام بجبايا تلك سلعة أو خدمة.

زيادة على ذلك يسعى منتجو السلع ومقدمي الخدمات من وراء نشاطهم الى تحقيق الربح، و تقليل التكاليف بطرق شتى، مما قد يضطرهم الى الغش مثلا، أو التقصير و عدم بذل الجهد الكافي لتقديم ما هو أفضل للمستهلك. و الإكتفاء بانتاج سلعة أو تقديم خدمة تفتقر الى المواصفات المطلوبة مما قد يؤثر سلبا على صحة المستهلك و يهدد أمن الأشخاص و حياتهم. حيث يمكن لهذا تفاوت في الاحاطة بحقيقة السلعة و الخدمة بين المنتج و المستهلك، اضافة الى اختلاف الغاية التي يهدف اليها كل منهما الى جعل المستهلك الطرف الضعيف في العلاقة القانونية التي تربطهما.

لذا اهتمت الإنظمة القانونية قديما و حديثا بحماية المستهلك، من خلال مجموعة من النصوص القانونية المتناثرة في فروع قانونية شتى كالقانون المدني و القانون التجاري و القانون الإداري و قانون الجمارك و قانون العقوبات و غيرها، مع توجهها أخيرا إلى إصدار نصوص تشريعية خاصة بحماية المستهلك. و هو تيناه المشرع الجزائري الذي اصدر أول قانون لحماية المستهلك سنة 89 تحت رقم 02-89، إلا إنفتاح الجزائر على إقتصاد السوق دفع بالمشرع إلى إصدار نص جديد لحماية المستهلك و قمع الغش، ألغى بموجبه النص الأول تحت رقم 09-03 و الذي حرص من خلالها على إلزام المتدخل في عملية الإستهلاك أو المحترف بمراجعة الرغبات المشروعة للمستهلك في كل ما يعرضونه عليه من منتجات. و هو ما سنقف عليه بإذن الله في البحث.

مقدمة

اتجه المشرع في الدولة الحديثة إلى إصدار مجموعة من النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك، حرصا منه على ضمان حصول هذا الأخير على منتج يتوافق مع توقعاته المشروعة. وهو ما نستشفه صراحة من نص المادة 11 من القانون رقم 09-03 و المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش،¹ و التي نصت على أنه: " يجب أن يلي كل منتج معروض للاستهلاك، لرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته و صنفه و منشئه و مميزاته الأساسية و تركيبته و نسبة مقوماته اللازمة و هويته و كميته و قابليته للاستعمال و الأخطار الناجمة عن استعماله.

كما يجب أن يستجيب المنتج للطلبات المشروعة للمستهلك من حيث مصدره و النتائج المرجوة منه و المميزات التنظيمية من ناحية تغليفه و تاريخ صنعه و التاريخ الأقصى لاستهلاكه و كيفية استعماله و شروط حفظه و الاحتياطات المتعلقة بذلك و الرقابة التي أجريت عليه."

ولقد جاء النص المذكور أعلاه كبديل عن الفقرات الثانية و الثالثة من المادة الثالثة، من القانون رقم 89 - 02 المتضمن المبادئ العامة لحماية المستهلك،² و هو ما يظهر مدى حرص المشرع و تمسكه الشديد بمبدأ ضرورة استجابة المنتج للطلبات المشروعة للمستهلك سواء فيما يتعلق بطبيعته و مميزاته، أو من حيث النتائج المرجوة منه. مما يدفعنا إلى التساؤل عن الحالات التي يمكننا التدخل فيها اعتمادا على هذا النص لتوفير الحماية المثلى للمستهلك؟

المطلب الأول: وجوب مطابقة المنتج المعروض للاستهلاك للطلبات المشروعة للمستهلك

أكد المشرع الجزائري مرة أخرى من خلال المادة 11 من القانون رقم 09 - 03، على تمسكه بضرورة مطابقة أي منتج معروض للاستهلاك للطلبات المشروعة للمستهلك، سواء فيما يخص طبيعته و مميزاته، و من خلال احترامه لمقاييس التغليف و تاريخ انتاجه، إلا أنه يجب التذكير أن المشرع لم يشترط ضرورة مطابقة المنتج للطلبات المشروعة للمستهلك، إلا بعد ما اشترط وجوب احترام المنتج المعني للمقاييس المعتمدة و المواصفات القانونية و التنظيمية التي تحميه. و هو ما يدفعنا إلى التساؤل عن مفهوم المواصفات القانونية؟ و ما الفرق بينها و بين الرغبة المشروعة للمستهلك و متى يمكننا استناد إلى معيار الرغبة المشروعة للحماية حق المستهلك في الحصول على منتج جيد. ستتم الإجابة عن هذه الأسئلة من خلال الفرعين مستقلبين.

الفرع الأول: المقصود بالرغبة المشروعة للمستهلك

اكتفى المشرع الجزائري بالنص في المادة 11 من القانون رقم 09 - 03 على وجوب احترام المخترف للطلبات المشروعة للمستهلك، فيما يعرضه عليه من منتجات، دون أن يهتم بتعريف ماذا يقصد بهذا الشرط، ضف إلى ذلك أنه لم يستعمل العبارة ذاتها في ترجمة نص المادة المعنية باللغة الفرنسية، و التي اشترط فيها وجوب احترام "التوقعات المشروعة للمستهلك" *l'attente légitime du consommateur*، بدل الرغبة المشروعة للمستهلك.

أولا: نطاق الاختلاف الموجود بين المادة الثالثة من القانون 89-02 والمادة 11 من القانون 09-03

يبدو التشابه واضح بين صياغة نص المادة الثالثة، من القانون رقم 89-02. المتضمن المبادئ العامة لحماية المستهلك. و المادة 11 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، لأن المشرع كان حريصا، من خلال كلا النصين، على إلزام المتدخل في عملية عرض المنتج للاستهلاك، بوجوب مطابقة ما يعرضه من منتجات على جمهور المستهلكين، للطلبات المشروعة للمستهلك. إلا أنه في نفس الوقت، لا يمكن نكران الاختلافات الموجودة بينهما، سواء فيما يتعلق بموقع كل واحد منهما في إطار القانون الذي تضمنه، أو من حيث المضمون و الصيغة التي جاء بها كل منهما.

جاء نص المادة الثالثة، ضمن الباب الأول من القانون المتضمن المبادئ العامة لحماية المستهلك و المعنون بأحكام عامة، والذي أكدت فقرته الأولى على وجوب توافر المنتج على المقاييس المعتمدة و المواصفات القانونية و التنظيمية التي تحميه و تميزه، ولم يتعرض لوجوب استجابة المنتج للطلبات المشروعة للمستهلك، إلا من خلال فقراته الثانية و الثالثة، اقتضت المادة 11 من القانون رقم 09-03، و التي وردت ضمن الباب الثاني من القانون الأخير، والذي جاء تحت عنوان حماية المستهلك، على النص على وجوب مطابقة المنتج المعروض للاستهلاك للطلبات المشروعة للمستهلك.

أما من حيث المضمون فنجد أن نص المادة 11 صيغ على النحو التالي: " يجب أن يلي كل منتج معروض للاستهلاك، لطلبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته و صنفه و منشئه و مميزاته الأساسية و تركيبته و نسبة مقوماته اللازمة و هويته و كميته و قابليته للاستعمال و الأخطار الناجمة عن استعماله.

كما يجب أن يستجيب المنتج للرغبات المشروعة للمستهلك من حيث مصدره و النتائج المرجوة منه و المميزات التنظيمية من ناحية تغليفه و تاريخ صنعه و التاريخ الأقصى لاستهلاكه و كيفية استعماله و شروط حفظه و الاحتياطات المتعلقة بذلك و الرقابة التي أجريت عليه." في حين جاءت صياغة فقرة الثانية من المادة الثالثة كما يلي: " و يجب في جميع الحالات أن يستجيب المنتج و/أو الخدمة للرغبات المشروعة للاستهلاك لا سيما فيما يتعلق بطبيعته و صنفه و منشئه و مميزاته الأساسية و تركيبه و نسبة المقومات اللازمة له و هويته و كمياته.

كما ينبغي أن يستجيب المنتج أو الخدمة للرغبات المشروعة للمستهلك فيما يخص النتائج المرجوة منه...." يظهر اتفاق النصين واضح على وجوب تلبية كل منتج معروض للاستهلاك للرغبات المشروعة للمستهلك، إلا أن هذا لا يمنع الاختلاف الموجود بينهما. لأنه في حين أكدت المادة 11 من القانون 09-03 على أن الأصل في أن يراعى في أي منتج أن يطابق التوقعات المشروعة للمستهلك في موصفاته و مميزاته و تركيبته و... وغيرها، تعتبر المادة 3/2 و 3 من القانون رقم 89-02 باشتراطها لوجوب مطابقة المنتج المعروض للاستهلاك للتوقعات المشروعة أو كما عبر عنها المشرع بالرغبات المشروعة للمستهلك، كأنها ساس احتياطي لحماية المستهلك في حالة عدم وجود الموصفات القانونية خاصة بمنتج ما بسبب غياب تنظيم الخاص بذلك المنتج.

ثانيا: طبيعة الاختلاف الموجود بين المادة 11 و ترجمتها باللغة الفرنسية

نصت المادة 11 من القانون رقم 09-03 و المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، على أنه: " يجب أن يلي كل منتج معروض للاستهلاك، لرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته و صنفه و منشئه و مميزاته الأساسية و تركيبته و نسبة مقوماته اللازمة و هويته و كمياته و قابليته للاستعمال و الأخطار الناجمة عن استعماله.

كما يجب أن يستجيب المنتج للرغبات المشروعة للمستهلك من حيث مصدره و النتائج المرجوة منه و المميزات التنظيمية من ناحية تغليفه و تاريخ صنعه و التاريخ الأقصى لاستهلاكه و كيفية استعماله و شروط حفظه و الاحتياطات المتعلقة بذلك و الرقابة التي أجريت عليه." وهو نفس ما جاء النص عليه في ترجمة النص المعني باللغة الفرنسية تقريبا، إلا أن المشرع نص في هذا الأخير على وجوب احترام **les attentes légitimes du consommateur**، بدل الرغبة المشروعة للمستهلك المنصوص عليه في نص المادة 11 من القانون حماية المستهلك و قمع الغش باللغة العربية، فإلى أي مدى يمكن أن تكون العبارتين المستعملتين من قبل المشرع متطابقتين أو مختلفتين.

يعد النص العربي لأي قانون في الجزائر، النص الأصلي بالنسبة للمشرع الجزائري، باعتبار أن اللغة العربية، هي اللغة الرسمية للدولة،³ في حين يعد النص المكتوب باللغة الفرنسية، مجرد ترجمة لذات النص، إلا أن كثرة الاختلافات التي عادة ما تصادفها بين النصوص القانونية و ترجمتها، تقتضي منا البحث و التقصي للوقوف على حقيقة ما يريده المشرع من إدراجه لنص ما ضمن منظومته التشريعية.

إن تبني المشرع لنص واحد بمعنيين مختلفين، بسبب سوء الترجمة، يقتضي من الباحث العمل على كشف النقاب عن المعنى الحقيقي للنص يوم سنه من قبل المشرع، من خلال البحث عن النية الحقيقية للمشرع، و تكون أول خطوة لتحقيق هذا الهدف، بالرجوع إلى الأعمال التحضيرية للنصوص، إلا أن غياب الأعمال التحضيرية للنصوص القانونية في الجزائر من شأنه أن يصعب من هذه العملية، مما يقتضي منا الانتقال للبحث عن الأصول التاريخية للنصوص المعنية، كخطوة أخرى للكشف عما يريده المشرع من إدراجه للنص المعني ضمن منظومته القانونية.

1- الأصل التاريخي للنص المادة 11 من قانون حماية المستهلك

خلص بعض الفقه الفرنسي . في إطار بحثهم عن المعايير التي يجب على المحترفين الالتزام بها في ممارسة نشاطاتهم مع غياب أي تنظيم للمنتج المعني . إلى أنه يجب على المحترفين في مثل هذه الحالة الالتزام في ممارستهم لتلك النشاطات باحترام التوقعات المشروعة للمستهلك المتوسط :

4 consommateur moyen les attentes légitimes du

ولقد عمد أصحاب هذا الاتجاه إلى تبني مثل هذا الموقف، للتخفيف من حدة المعيار الذي كان يتبناه القضاء الفرنسي، سعياً منهم للتوفيق بين توفير الحماية المثلى للمستهلك، و حماية الاستثمار و تشجيعه، في حالة غياب التنظيم اللائحي لبعض المنتجات المتوفرة في السوق و المعروضة للاستهلاك، حرص القضاء الفرنسي في مثل هذه الحالة على إلزام المحترف في نشاطاته تلك بالعبادات المهنية أو التجارية المشروعة و الثابتة، إضافة إلى إعماله لسلطاته التقديرية واسعة في البحث عن تلك العادات و إثبات وجودها. إذ عادة ما كانت المحاكم الفرنسية تستند في هذا الصدد إلى الآراء الصادرة عن المنظمات المهنية المتخصصة في حالة انعدام تلك العادة، و في ذلك تشديد على المحترفين مع العلم أن المنتج المعني موجه أصلاً للجمهور المستهلكين، و بذلك عد أن إلزام المحترف باحترام التوقعات المشروعة للمستهلك المتوسط فيما يعرضه عليه من منتجات، هو أحسن وسيلة للتوفيق بين حماية أمن و سلامة المستهلك، و مصالحه الاقتصادية مع عدم المساس بمقتضيات حرية التجارة و تشجيع الاستثمار.⁵

و نعني بالتوقعات المشروعة للمستهلك المتوسط: "ما يتوقع ذلك المستهلك، و ينتظر الحصول عليه من جراء اقتنائه لمنتج ما، سواء على مستوى خصائصه و مميزاته أو مكوناته و النتائج المرجوة منه، إلا أنه لا يعتد بتلك التوقعات إلا إذا كانت مشروعة أي غير مخالفة للقانون و النظام العام في الدولة."

2 التمييز بين المفهوم الرغبة و التوقع

يعني لفظ "الرغبة" لغة و مصدرها رغب، و رغبة، ومعناها حرص على الشيء و طمع فيه،⁶ أما لفظ توقع، فمصدره، وقع، و يقال وقع الطائر أي نزل، ومنها التوقع أي تنظر الأمر، و معناه توقعت مجيئه...⁷

كما يستعمل مصطلح "الرغبة" في علم نفس، للدلالة على "الحافز الذي يدفع بالشخص للإنجاز بعض الأهداف"⁸ ، و نعني بالدافع تلك الحالة من التوتر النفسي و الفسيولوجي، و التي تدفع بالشخص إلى القيام بسلوك معين لإشباع حاجته للتخفيف من التوتر و تحقيق التوازن لديه.⁹

إذن قد تشكل الرغبة الدافع أو الحافز الذي يحرك المستهلك للإقدام على اقتناء منتج ما، لإشباع حاجاته المشروعة، خاصة في ظل التطور الذي عرفته وسائل الإعلام، و ما أصبحت توفره و تعرضه من ومضات اشهارية، بهدف تحفيز المستهلك و ترغيبه في اقتناء منتج ما.

أما مصطلح "توقع"، الذي استعارته بعض التشريعات من علماء النفس الاجتماعي، فيستعمل عند أهل هذا التخصص بمناسبة دراساتهم لأثر الدور الذي يحتله الشخص داخل الجماعة على سلوكه"، لأن الفرد الذي يشغل دوراً معيناً يمكن أن نتوقع منه أن يسلك بأسلوب معين....¹⁰ وهو ما قصده المشرع من إلزامه للمحترف باحترام ما يتوقعه منه المستهلك في إطار ممارسته للدور المنوط به في توفير المنتجات التي يحتاجها الجمهور المستهلكين. وهذا يؤكد على أن المفهوم الاصطلاحي لكلمة "توقع" لا يختلف عن معناها اللغوي، سواء في اصطلاح علماء النفس، أو بالنسبة للمشرع، لأنها تدل في كل الحالات على ما ينتظر من شخص معين أو ما ينتظره هذا الأخير من الغير.

إذن و انطلاقاً مما سبق، يعد ربط المحترف، بضرورة احترام التوقعات المشروعة للمستهلك فيما يخص مكونات و خصائص و النتائج المرجوة من أي منتج يعرضه عليه في ظل غياب أي تنظيم لائحي لذلك المنتج، أمراً ممكناً لأنه يتعلق بما ينتظر المستهلك الحصول عليه من المحترف فيما يخص ذلك المنتج، في حين تشكل مطالبة المحترف بوجوب احترام الرغبات المشروعة للمستهلك، و

كأنها إلزاما بمستحليين، لأن الرغبة قد تختلف من شخص لأخر كما أنها ترتبط بذات الشخص و عامله الداخلي، إضافة إلى قابليتها للتغير بالنسبة لذات الشخص بحسب ظروفه أهوائه و مزاجه، أما القول بوجود التزام المحترف بالتوقعات المشروعة للمستهلك، فيعني أنه يجب عليه في إطار ممارسته للدور الاجتماعي المنوط به، و المتمثل في توفير المنتجات لإشباع حاجات المستهلكين اليومية وفق ما يتوقعه منه جمهور المستهلكين من احترافية، حتى في حالة عدم وجود أي تنظيم لائحي لتنظيم منتج ما.

الفرع الثاني: متى يمكن الاعتماد على التوقعات المشروعة كمييار لحماية المستهلك

نصت المادة 10 من القانون رقم 03-09 على أنه: " يتعين على كل متدخل احترام إلزامية أمن المنتج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص:

- مميزاته و تركيبه و تغليفه و شروط تجميعه و صيانتته
- تأثير المنتج على المتوجات الأخرى عند توقع استعماله مع هذه المتوجات
- عرض المنتج و اسمه و التعليمات المحتملة الخاصة باستعماله و إتلافه و كذا كل الإرشادات أو المعلومات الصادرة عن المنتج
- فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتج، خاصة الأطفال." كما نصت المادة 12 من ذات القانون على أنه: " يتعين على كل متدخل إجراء رقابة مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك طبقا للأحكام التشريعية و التنظيمية السارية المفعول... " و يقصد بالمطابقة وفق المادة 3/ 18 من نفس القانون: " استجابة كل منتج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية و للمتطلبات الصحية و البيئية و السلامة و الأمن الخاصة به. " وهو نفسه تقريبا ما نصت المادة 1/3 من القانون رقم 89 - 03، و التي كانت تشترط أن يتوفر في المنتج أو الخدمة التي تعرض للاستهلاك على المقاييس المعتمدة و المواصفات القانونية و التنظيمية التي تهمه و تميزه، مما يكشف جليا، عن حرص المشرع الجزائري ابتداء، على توافر المنتجات المعروضة من المحترفين على جمهور المستهلكين، على "المقاييس المعتمدة و المواصفات القانونية و التنظيمية التي تهمه." فماذا نعني بالمقاييس المعتمدة؟

أولا: المقصود بالمقاييس المعتمدة

يتوجب لتوفير الحماية اللازمة للمستهلك، و ضمان نزاهة معاملات التجارية، أن يتوافر المنتج المعروض للاستهلاك على المواصفات القانونية و التنظيمية التي تميزه، و تضمن جودته على النحو المنصوص عليه في المادة 3/ 18 من القانون رقم 03-09، و نصوص القانون رقم 04/ 04 المتعلق بالتقييس.¹¹ و نعني بالمنتج وفق المادة 2/ 11 من القانون الأخير و المادة 3/ 10 من القانون 09 - 03 و المادة 2/ 2 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المتعلق بضمان السلع و الخدمات¹² هو: " كل سلعة أو خدمة يمكن عرضها للاستهلاك." و يقصد بالمقاييس: " المواصفات القانونية و التنظيمية، و المميزات التقنية التي يحتوي عليها المنتجات و الخدمات والشكل الذي تتخذه و تركيبها و ابعادها لتلبية حاجات المستهلك و رغباته المشروعة.¹³

1 - المواصفات

نعني بالمواصفة وفق المادة 2/ 3 من القانون المتعلق بالتقييس: وثيقة غير إلزامية، توافق عليها هيئة تقييس معترف بها، و تحدد القواعد و الاشارات أو الخصائص المتضمنة الشروط في مجال التغليف و السمات المميزة للمنتج أو طريقة انتاج معينة.

تعد المواصفات الوطنية من طرف الهيئة الوطنية للتقييس. و يمكن عندما تكون المواصفات الدولية ذات الصلة متوفرة استخدامها كأساس للمواصفات الوطنية.

ولقد أكدت المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 05_464 و المتعلق بتنظيم التقييس و تسيره،¹⁴ في نفس الصدد على أنه يجب أن: "تعرض اللجان التقنية الوطنية على المعهد الجزائري للتقييس مشاريع المواصفات التي تقوم باعدادها، مرفقة بتقارير تبرر محتواها.

يتحقق المعهد الجزائري للتقييس، حسب طبيعة المسألة المدروسة، من مطابقة المشروع المعروض عليه قبل إخضاعه لتحقيق العمومي." و لقد حرص المشرع الجزائري على أخذ رأي المتعاملين الاقتصاديين بشأن المواصفات التي يتم اعدادها وفق ما صرحت به المادة 3/16، و التي نصت على أنه: "تمنح فترة زمنية قدرها ستون (60) يوما للمتعاملين الإقتصاديين و لكل الأطراف المعنية، لتقديم ملاحظاتهم." ولا تأخذ أي ملاحظة بعين الإعتبار بعد إنقضاء الأجل المحدد وفق الفقرة 04 من نفس المادة، بعدها تصادق اللجنة التقنية الوطنية على صيغة النهائية للمواصفة، على أساس الملاحظات المؤسسة (المادة 17 من المرسوم التنفيذي رقم 05_464)، مما يؤكد حرص المشرع الجزائري على تنسيق بين ضرورة حماية المستهلك، ولكن دون إهمال لمصالح المتعاملين الاقتصاديين، و في الأخير تسجل المواصفات الوطنية المعتمدة، بموجب مقرر صادر عن المدير العام للمعهد الجزائري للتقييس و تدخل حيز التطبيق ابتداء من تاريخ توزيعها عبر المجلة الدورية للمعهد (المادة 2/17 من نفس المرسوم).

2 - اللائحة الفنية

هي وثيقة تتخذ عن طريق التنظيم بعد التشاور مع الأطراف المعنية، تحدد خصائص منتج ما و العمليات و طرق الانتاج المرتبطة به و التي يكون احترامها اجباريا، كما يمكن أن تتناول جزئيا، أو كليا المصطلح، والرموز و الشروط الواجبة في مجال التغليف و السمات المميزة أو عملية أو طريقة انتاج معينة.

"يخضع كل مشروع لائحة فنية، مؤسس على مواصفات أو مشاريع مواصفات وطنية و/أو دولية إلى نفس الإجراءات المنصوص عليها في المادة 16 المذكورة أعلاه، بما فيها إخضاعها لتحقيق عمومي (المادة 23 من نفس المرسوم).

تعتمد اللائحة الفنية بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتقييس و الوزراء المعنيين و تنشر كاملة في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية (المادة 28 المرسوم ذاته).

إذن تعبر المواصفات و اللوائح الفنية على، مجموع المقاييس، التي يجب على المتعاملين الاقتصاديين، الالتزام بها فيما يعرضونه من منتجات على المستهلك. و التي يتم إعدادها مسبقا من قبل الجهات المختصة، بهدف توفير الحماية الضرورية للمستهلك، و لكن كيف يكون الحال بالنسبة للمنتجات التي تفتقر لأي تنظيم خاص يتولى تحديد المقاييس الخاصة بها؟

ثانيا: احترام التوقعات المشروعة للمستهلك وسيلة احتياطية لهمايته

ختم المشرع نص المادة الثالثة من القانون رقم 89-03 بقوله: " و يجب في جميع الحالات أن يستجيب المنتج و/أو الخدمة للطلبات المشروعة للمستهلك لا سيما فيما يتعلق بطبيعته و صنفه و منشئه و مميزاته الأساسية و تركيبه و نسبة المقومات اللازمة له و هويته و كميته.

كما ينبغي أن يستجيب المنتج أو الخدمة للطلبات المشروعة للمستهلك فيما يخص النتائج المرجوة منه...." يتبين لنا بكل وضوح من النص السابق، اتجاه المشرع إلى إلزام المخترف بواجب احترام حقوق المستهلك في الحصول على المنتج يلي احتياجاته، و لا يضر بصحته أو سلامته، و لا بمصالحه الاقتصادية، حتى في حالة غياب أي تنظيم لائحي لذلك المنتج، استنادا

إلى معيار الرغبة المشروعة للمستهلك. و هو ما نكتشفه بكل وضوح من صياغة النص المعني، و الذي أكد على أنه: " يجب في جميع الحالات أن يستجيب المنتج و/أو الخدمة للرغبات المشروعة للمستهلك...".
إلا أن إعادة صياغة نص المادة 11 من القانون رقم 09-03 على نحو مختلف،¹⁵ يجعلنا نتساءل عما إذا كان المشرع قد تراجع عن اختياره السابق، و المتمثل في اعتماده على الرغبة المشروعة للمستهلك. أو بالأحرى التوقعات المشروعة للمستهلك. كمعيار احتياطي لحماية المستهلك من المنتجات التي تفتقر للتنظيمات اللائحية الخاصة بما؟
إن الرجوع إلى نص المادة 11 من القانون 09-03، منعزلة وحدها، لا يمكنه أن يساعدنا على الإجابة عن السؤال المطروح أعلاه، لأن المشرع اكتفى من خلالها بالنص، على إلزام المتدخل في عملية العرض للاستهلاك، باحترام الرغبات المشروعة للمستهلك فيما يعرضه من منتجات.

إلا أن الرجوع إلى المادة 4 من القانون رقم 09-03، نجد أنها تنص على أنه: "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام إلزامية سلامة هذه المواد و السهر على أن لا تضر بصحة المستهلك".
و المادة 9 من ذات القانون و نصت على أنه: "يجب أن تكون المنتجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة و تتوافر على الأمان بالنظر إلى الاستعمال المشروع المنتظر منها، و أن لا تلحق ضررا بصحة المستهلك و أمنه و مصالحه، و ذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين".
و يعد المنتج سليم و نزيه وفق المادة 11/3 من نفس القانون، كل منتج: "... خال من النقص و/أو عيب خفي يضمن عدم الإضرار بصحة و سلامة المستهلك و/أو مصالحه المادية و المعنوية".

إذن لقد أظهر المشرع، من خلال النصوص السابقة، مدى حرصه على حماية أمن و سلامة المستهلك، و هو ما يمكن أن نستشفه أيضا من نص المادة 12 من ذات القانون، والتي نصت على أنه: " يتعين على كل متدخل إجراء رقابة مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك طبقا للأحكام التشريعية و التنظيمية السارية المفعول.
تتناسب هذه الرقابة مع طبيعة العمليات التي يقوم بها المتدخل حسب حجم و تنوع المنتجات التي يضعها للاستهلاك و الوسائل التي يجب أن يمتلكها مراعاة لاختصاصه و القواعد و العادات المتعارف عليها في المجال." و يقصد بالمطابقة وفق المادة 18/3 من نفس القانون: " استجابة كل منتج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية و للمتطلبات الصحية و البيئية و السلامة و الأمان الخاصة به."

إذ يمكن لعرض كل النصوص السابقة، أن يساعدنا على إعادة قراءة المادة 11، و التي قد قصد المشرع من خلالها، إلى إلزام كل متدخل في عملية العرض للاستهلاك بأن يكون في مستوى توقعات المستهلك، و الذي ينتظر الحصول على منتج آمن و سليم في جميع الحالات، سواء كان المنتج يتوافر على تنظيم لائحي خاص به أو كان يفتقر لذلك التنظيم، لأن المتدخل ملزم في كل الأحوال ببذل الجهد المنتظر منه لضمان أمن المستهلك و سلامته، وفق مقتضيات القواعد و العادات المهنية المتعارف عليها في مجال اختصاصه.

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية لمعيار الرغبة المشروعة للمستهلك

أظهر المشرع الجزائري وعيه بالتحديات التي تواجهه في مجال تنظيم الاستثمار و الاستهلاك على سواء، من خلال مجموعة من النصوص،¹⁶ و التي أبدى من خلالها اهتمامه بالمزاوجة بين مقتضيات تنمية الاستثمار لتحقيق التنمية الاقتصادية و توفير مناصب الشغل، و متطلبات حماية المستهلك، وهو ما جاء التأكيد عليه في كل النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك و تلك المتعلقة بتنظيم الاستثمار و الممارسات التجارية، كما هو حال المادة الأولى من القانون رقم 04 - 02، و التي نصت على أن الهدف من

هذا القانون هو: "...تحديد قواعد و مبادئ شفافية و نزاهة الممارسة التجارية التي تقوم بين الأعوان الاقتصاديين وبين هؤلاء و المستهلكين، وكذا حماية المستهلك و إعلامه."

الفرع الأول: حرص المشرع على توفيق بين ضرورة حماية المستهلك ومتطلبات تشجيع الاستثمار

أكد المشرع الجزائري في أكثر من نص، حرصه الشديد على التوفيق بين متطلبات حماية المستهلك، و مقتضيات تشجيع الاستثمار و ترقيته، و ضمان نزاهة و شفافية المعاملات التجارية، منها نص المادة الأولى من القانون رقم 04 - 02 المذكورة أعلاه، و في نفس المنحى نصت المادة الرابعة من القانون 04 - 04 على أنه: " لا تعد اللوائح الفنية و المواصفات الوطنية، و لا تعتمد و لا تطبق بهدف و/أو بغرض إحداث عوائق غير ضرورية للاستثمار." وهو نستشفه من الفقرة الثانية من المادة 10 من نفس القانون والتي جاء فيها: " ولا يتم الإبقاء على اللوائح الفنية إذا زالت الظروف أو الأهداف التي دعت إلى اعتمادها، أو تغيرت بحيث أصبح من الممكن تلبية الهدف المشروع بطريقة أقل تقييدا للتجارة." و يقصد بالهدف الشرعي وفق المادة 4/1 من نفس القانون: "هدف يتعلق بالأمن الوطني، وحماية المستهلكين، و النزاهة في المعاملات التجارية و حماية صحة الأشخاص أو أمنهم و حياة الحيوانات أو صحتها و الحفاظ على النباتات و حماية البيئة و كل هدف آخر من الطبيعة ذاتها."

نستنتج من النصوص السابقة، أن المشرع قد لجأ إلى تنظيم اللوائح الفنية، رغم أنها تشكل قيودا على الممارسات التجارية لتحقيق أهداف بعينها، يمكن إجمالها في حماية صحة الإنسان، و سلامته و أمنه، من خلال حرصه الشديد على حماية المستهلك و البيئة.¹⁷ إذن لقد عبر المشرع، عن مدى حرصه على حماية المستهلك من المنتجات التي من شأنها أن تهدد أو تضر بصحته أو سلامته و أمنه، من خلال تحديده للمقاييس التي يجب على المحترف الالتزام بها في نشاطه، مع إلحاحه على تذكير المحترف، بأنه في حالة غياب تلك اللوائح بالنسبة لبعض المنتجات، فهذا لا يعني أنه معفى من التزامه بمراعاة مصالح المستهلك فيما يعرضه عليه من منتجات، لأنه يعد ملزما في كل الحالات بوجود مراعاة التوقعات المشروعة للمستهلك، في كل ما يعرضه عليه من منتجات.

الفرع الثاني: مضمون المعيار

يعد نظام اللوائح التقنية الآلية الرئيسية لحماية المستهلك من المنتجات التي قد تهدد صحته أو سلامته و أمنه بالخطر، إلا أنه عند غياب تلك اللوائح و التنظيمات لا يعني أبدا تخلي المشرع عن توفير الحماية الضرورية للمستهلك.

أولا: إلزام المحترف ببذل العناية التي تقتضيها مهنيته ضمانا لأمن و سلامة المستهلك

يعد المحترف، وفق قانون حماية المستهلك والنصوص المكملة له، ملزما بواجب ضمان سلامة المستهلك فيما يعرضه عليه من سلع و خدمات. و لكن الى أي مدى قد يصل ذلك الالتزام؟ وهل يكفي أن يبذل المحترف الجهد و العناية اللازمة دون تقصير في سبيل ذلك؟

تكشف لنا الفاظ و عبارات نص المادة 10 من ق ح م، و التي نصت على أنه: " يتعين على كل متدخل احترام أمن المنتج الذي يضعه للاستهلاك..." وهو ما أكدت عليه المادة 12 من نفس القانون من خلال نصها على أنه: " يتعين على كل متدخل إجراء رقابة مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك طبقا للأحكام التشريعية و التنظيمية السارية المفعول."

كما أكدت الفقرة الأخيرة من المادة 12 على أنه: " لا تعفي الرقابة التي يجريها الأعوان المنصوص عليها في المادة 25 من هذا القانون، المتدخل من إلزامية التحري حول مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك طبقا للأحكام التنظيمية." و يعاقب المتدخل الذي يقصر في احترام الزامية المطابقة كما هي منصوص عليها في المادة 12، وفق المادة بغرامة تتراوح بين خمسين ألف دينار إلى خمسمائة ألف دينار. كما يعاقب المتدخل الذي يقدم منتج لا يستجيب لإلزامية الأمن المنصوص عليها في المادة 10 من هذا القانون، بالعقوبات المنصوص عليها في الفقرة الأولى من المادة 432 من ق ع.

إن تقصير المحترف في إجراء الرقابة الضرورية على المنتجات التي يعرضها للاستهلاك كما يتوقع منه المستهلك، يعاقب عليها بالغرامة المنصوص عليها في المادة 74 من القانون رقم 09 - 03، في حين يشكل عدم استجابة المنتج لإلزامية الأمن جريمة يعاقب فاعلها بالحبس من خمس إلى عشر سنوات و بغرامة تتراوح بين 500000 إلى 1000000 دج.

و يعتبر المحترف مقصرا، متى ثبت تماونه و تراخية عن بذل الجهد و العناية المطلوبة من شخص مثله في ظل ظروفه عن التقيد بتلك الشروط، أو ثبوت مخالفته لها عمدا. وهذا يؤكد على أن المشرع لا يطلب من المحترف التزام الصارم بتحقيق رضا المستهلك فيما يعرضه عليه من منتجات. و لكنه في نفس الوقت يلزم المتدخل، وفق قانون حماية المستهلك و النصوص المكملة له، بواجب القيام بكل التحريات اللازمة لتحقيق من مطابقة المنتج للموصفات و اللوائح الفنية.¹⁸ كما يمكن لأعوان قمع الغش باجراء كافة التحريات حول منتج ما استنادا إلى المادة 25 و ما بعدها من قانون حماية المستهلك، و الذين يمكنهم كلما اقتضى الأمر اتخاذ كافة التدابير التحفظية لحماية صحة و سلامة المستهلك.

وعليه يمكن أن نستنتج من كل النصوص وارد ذكرها سابقا، أن المحترف ملزم بتحقيق النتيجة في مجال ضمان أمن و سلامة المستهلك.

ثانيا: اكتفاء المشرع بالزام المحترف باحترام التوقعات المشروعة للمستهلك دون تحديد

اشترط المشرع صراحة، و من خلال المادة 11 من القانون رقم 09-03، على المحترف و في جميع الحالات، بما فيها تلك التي يفتقر فيها منتج ما لوجود تنظيم لاثحي خاص به، بوجوب احترام ما يتوقعه منه المستهلك. إلا أن عبارة "الرغبة المشروعة للمستهلك"، كما تضمنتها المادة 11 المذكورة أعلاه جاءت عامة، لأن المشرع لم يحدد من تبنيه لهذا المعيار، ماذا يعني بالمستهلك، مع العلم أن المستهلكين ليسوا على مستوى واحد في حرصهم و تقديرهم للأمور، لأن منهم المتهاون و الحريص، و متوسط الحرص، فبتوقعات أي منهم يجب على المحترف الالتزام فيما يقدمه من منتجات.

يمكننا أن ندرك بوضوح أن مشرعنا قد حمل المحترف واجب اتخاذ كل الاحتياطات اللازمة بغية تقديم منتج، لا يضر بصحة المستهلك، ولا بسلامته و أمنه، و لا يعتبر المحترف قد قام بما يجب عليه في هذا الخصوص، إلا إذا التزم باحترام الموصفات و اللوائح الفنية المطلوب منه قانونا توفيرها في المنتج الذي يعرضه للاستهلاك، سواء فيما يتعلق بطبيعته و مكوناته، أو فيما يخص النتائج المرجوة منه، واحترام القواعد المتعلقة باستعماله. ابتداء بذكر تاريخ صنعه، ومدة صلاحيت هلالاستعمال، و كيفية استعماله و الاحتياطات الواجب اتخاذها بهذا الشأن.، أما في حالة غياب تلك التنظيمات فلا يعفي المحترف من ضمان سلامة المستهلك، لأن المشرع ألزمه في هذه الحالة بوجوب مراعاة التوقعات / أو الرغبات المشروعة للمستهلك، كمعيار احتياطي لحماية هذا الأخير. و مثلما ما سبق ذكره يعني المشرع بالتوقعات المشروعة للمستهلك، ما ينتظر هذا الأخير و يتوقع الحصول عليه من جراء اقتنائه للمنتج المعروض عليه من قبل المحترف، سواء فيما يتعلق بمكوناته و أو فيما يخص النتائج المرجوة منه، أو بكيفية تغليفه وغيرها من الأمور التي يتوقع المستهلك من المحترف توفيرها في منتجات التي يعرضها عليه. و يعد المحترف ملزما قانونا بواجب احترام تلك التوقعات في ما يعرضه من منتجات على جمهور المستهلكين، في حالة غياب اللوائح المنظمة لذلك المنتج.

ولكن ما ذا يقصد المشرع بالتوقعات المشروعة للمستهلك؟ في حين أن المستهلكين ليسوا على درجة واحدة من الوعي أو التطلب، حيث يمكن لبعض المستهلكين أن يكونوا متطلبين جدا في توقعاتهم فيما يقبلون على اقتنائه من منتجات، بينما يكفي صنف آخر منهم بأقل من القليل، وذلك على عكس الصنف الثالث الذي عادة ما يكون متوسط في توقعاته.

رغم أن عبارة "الرغبات/ أو التوقعات المشروعة للمستهلك" جاءت عامة، و خالية من أي قيد، إلا أنه يمكننا أن نستنتج أن قصد المشرع من تلك العبارة، هو الرغبات المشروعة للمستهلك المتوسط، استنادا إلى قرائن التالية:

أولاً : حرص المشرع على التوفيق بين مقتضيات حماية المستهلك و ضرورة عدم عرقلة الاستثمار و النشاط التجاري، وهو ما جاء التأكيد عليه في أكثر من نص.¹⁹

ثانياً: أن هدف المشرع من تكليف المحترف بالتقيد بالتوقعات المشروعة للمستهلك، هو تذكيره بأن غياب اللوائح التنظيمية لبعض المنتجات لا يعفيه من الاحتراز في نشاطاته، بما يضمن أمن و سلامة المستهلك، وفق ما يتوقعه منه هذا الأخير.

ثالثاً: إن تقيد المحترف بوجوب احترام التوقعات المشروعة للمستهلك الحريص، فيه تقيد شديد للنشاط الاقتصادي تغليبا لمصلحة المستهلك، على حساب حماية الاستثمار و ترقيته، وهو ما قد يؤثر سلبا على النمو الاقتصادي، وسوق العمل. وأكد أن المشرع لا يريد مثل هذه النتائج، مثلما سبق له التأكيد عليه في أكثر من نص، منها نص المادة 14 من القانون رقم 04 - 04 والذي أكد من خلاله على أنه: "يجب ألا يكون البحث عن ضمان كافي لمطابقة المنتجات للوائح الفنية أو المواصفات الوطنية سببا للمبالغة في صرامة إجراءات تقييم المطابقة و تطبيقها أكثر مما يلزم بحجة المخاطر التي قد تنجر عن عدم المطابقة." إذن لقد ألزم المشرع صراحة المصالح المعنية، بعدم المبالغة في صرامة تطبيق إجراءات التقييم، بحجة البحث على الضمان الكافي لحماية المستهلك. وفي نفس السياق جاء التأكيد في دليل إعداد اللوائح الفنية المرفق بالمرسوم التنفيذي رقم 05 _ 464، و المتعلق بتنظيم بالتقييس من خلال نصه في النقطة الثالثة منه على أنه: "يجب أن لا ينجر عن اللائحة الفنية آثار من شأنها إحداث عوائق تقنية غير ضرورية للتجارة."

و لكن يجب في كل الأحوال أن لا تشكل المنتجات المعروضة للاستهلاك خطرا جسيما على أمن و سلامة المستهلك، و الذي يتوقع من المتدخل أن يوفر له منتج مضمون، و يعد المنتج كذلك وفق المادة 12/3 من القانون رقم 09 - 03، إذا كانت شروط استعماله العادية أو الممكن توقعها، بما في ذلك المدة، لا يشكل أي خطر أو يشكل أخطار محدودة في أدنى مستوى تتناسب مع استعمال المنتج، و تعتبر مقبولة بتوفير مستوى حماية عالية لصحة الإنسان و سلامة الأشخاص."

الخاتمة

تشكل التوقعات المشروعة للمستهلك المعيار الذي تبناه المشرع الجزائري لضبط نشاطات المحترفين، و توفير الحماية اللازمة لضمان أمن و سلامة المستهلك على حد سواء في حالتي توافر أو غياب التنظيم اللائحي للمنتج المعروض للاستهلاك و ذلك استنادا المادة 11 من القانون رقم 09-03 .

أما القضاء الفرنسي . على غرار المادة 03 من القانون 89-02 . فلقد تبنى ذات المعيار كأساس احتياطي لإلزام المحترفين بوجوب التقيد بحماية المصالح المشروعة للمستهلك، في حالة عدم توافر منتج ما على التنظيم اللائحي الخاص به. لأن غياب ذلك التنظيم لا يعني في أي حال من الأحوال المحترف من التزاماته بمراعاة أمن و سلامة المستهلكين فيما يعرضه عليهم من منتجات لأن هذا متوقع منه مهنيا.

كما أكد المشرع الجزائري في أكثر من موضع على أن حرصه على حماية المستهلك، لا يعني في أي حال من الأحوال أن تصبح هذه الحماية ذريعة لتقييد الاستثمار بقيود غير ضرورية، من شأنها أن تدفع بجمهور المستثمرين إلى العزوف عن ولوج عالم الاستثمار، مما قد يؤثر سلبا على وتيرة التنمية الاقتصادية و سوق العمل. وهذا يؤكد نظرته التوفيقية القائمة على مزاجته بين حماية المستهلك و تشجيع الاستثمار و حمايته.

الهوامش:

- 1 - المؤرخ في 25 فبراير 2009 ، ج ر رقم 15 المؤرخة في 08 مارس 2009 ، و الذي جاء معدلا للقانون رقم 89 - 02 و المتضمن المبادئ العامة لحماية المستهلك
- 2- و الذي كانت صياغته على النحو التالي: "و يجب في جميع الحالات أن يستجيب المنتج و/أو الخدمة للطلبات المشروعة للاستهلاك لا سيما فيما يتعلق بطبيعته، و صنفه و منشئه، و مميزاته الأساسية، و تركيبه و نسبة المقومات اللازمة له، و هويته و كميته. كما ينبغي أن يستجيب المنتج أو الخدمة للطلبات المشروعة للمستهلك، فيما يخص النتائج المرجوة منه"
- 3 - ينظر المادة 3 من الدستور
- 4 - محمد بودالي : شرح جرائم الغش في بيع السلع و التدليس في المواد الغذائية و الطبية، دراسة مقارنة، دار الفجر للنشر و التوزيع 2005، ص 19
- 5 - المرجع نفسه
- 6- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط،، ط 3 ، ج 1 ، ص 269
- 7 - لسان العرب، ج 8 ، ص 402.
- 8 - أرنوف وتينج : مقدمة في علم نفس، opu، الجزائر، ص 122
- 9 - مصطفى عشوي: مدخل لعلم النفس المعاصر ، opu، الجزائر، ص 101
- 10- أرنوف وتينج : المرجع السابق، ص 214
- 11 - المؤرخ في 23 يونيو 2004 ج ر 41 ، و الذي الغي بموجبه القانون رقم 89 - 23 .
- 12- تبقى ، وفق المادة 94 من القانون رقم 09-03 ، النصوص التطبيقية الخاصة بالقانون رقم 89-02 سارية المفعول إلى حين صدور نصوص تطبيقية خاصة بالقانون رقم 09-03 .
- 13 - علي بو لحية بن بو خميس: القواعد العامة لحماية المستهلك و المسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، عين مليلة - الجزائر، 2000، ص 27.
- 14 - المؤرخ في 06 ديسمبر 2005 ، ج ر رقم 88 ، المؤرخة في 11 /12/ 2005.
- 15- انظر ما سبق قوله حول المسألة في ص 3 من هذا البحث
- 16- مثل القانون رقم 89 - 03 و المتضمن المبادئ العامة لحماية المستهلك، والقانون رقم 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسة التجارية، المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004، و نصوص أخرى ورد ذكرها في مضمون هذا البحث.
- 17- لقد تبنى المشرع هذا الاتجاه، اثر إصداره للقانون رقم 03 - 10 المؤرخ في 19 يوليو 2003 و المتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة.
- 18- المادة 5 من القانون 2/89 .
- 19- انظر ص 9 من هذا البحث