الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري

د/عواطف زرارة ، أستاذة محاضرة ب
كليـة الحـقـوق و العلـوم السياســـية
جامـــعـــة الحـــاج لخضـــر باتـــنة

ملخص:

تنشأ العقود بوجه عام وفقا لمبدأ سلطان الإرادة،و الذي يعني حرية الفرد في إبرام العقود.

غير أنه و في بعض العقود كعقود الاستهلاك،يجد المتعاقد نفسه مجبرا على إبرام هذا النوع من العقود لتلبية حاجياته و حاجيات غيره، وهو السبب الذي جعل المشرع يتدخل لحماية المستهلك.

فإلى أي حد تمكن المشرع الجزائري من تحقيق الحماية اللازمة للمستهلك.

هذا ما سنحاول الإجابة عنه من خلال هذا المقال.

Résumé:

Les contrats en général sont soumis au principe de la volonté, cela veut dire que l'individu contracte librement.

Mais dans certain contrats, tel que les contrats de consommation, le consommateur est obligé de contracter pour subvenir à ses besoins et aux besoins des autres.

C'est la raison pour laquelle le législateur doit protéger le consommateur.

A quel point le législateur algérien a réussi à protéger le consommateur ?

C'est l'objet de cet article.

مقدمـــة:

تخضع جميع العقود كأصل عام إلى مبدأ سلطان الإرادة،فالفرد يُقدم على إبرامالعقد بإرادة حرةدون ضغط أو إكراه،غير أنه في بعض العقود يختفي مبدأ سلطان الإرادة،و يجد الفرد نفســه مرغما على الدخول في علاقة عقدية، و الخضوع لشروط الطرف الآخر دون مناقشة أو تفاوض،كعقود الاستهلاك التي تهدف إلى تلبية حاجات المستهلك التي يؤديها له العون الاقتصادي في إطار عقد الاستهلاك.

فالعلاقة العقدية الاستهلاكية تعرف اختلالا في توازنها، باعتبارالمستهلك طرفا ضعيفا في العقد،نظرا لحاجته إلى إبرامه و عدم إمكانية استغنائه عنه،و في مقابل ذلك يُعد العون الاقتصادي و نظرا لخبرته و قوته الاقتصادية طرفا قويا في العقد ، و من هنا نشأ الخلل في توازن العلاقةالعقدية الاستهلاكية .

و قد يستغل العون الاقتصادي هذا الخلل في العلاقة الاستهلاكية بإدراج بعض الشروط التعسفية في العقد ، و التي يخضع لها المستهلك مجبرا ،فما هي سبل الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية التي قد يضعها المهـني في العقد؟و هل وُفّق المشرع الجزائري في تحقيق تلك الحماية.

نحاول من خلال هذا المقال الإجابة عن هذه الإشكالية ، و ذلك بالتركيز على القواعد العامة للقانون المدني،باعتباره الشريعة العامة و الأصل الذي تفرعت عنه باقي فروع القانون الأخرى،إضافة إلى بعض القوانين الخاصة المنظمة للعقد الاستهلاكي ،و ذلك باتباع الخطـة التالية:

أولا- مفهوم العقد الاستهلاكي.

ثانيا- حماية المستهلك في قواعد القانون المدني و القوانين الخاصة.

خاتمة

أولا- مفهوم العقد الاستهلاكي:

لقد نظم المشرع العلاقة التعاقدية بين طرفي عقد الاستهلاك،و كان في تنظيمه لهذه العلاقة حريصا على مصلحة المستهلك،باعتباره الطرف الضعيف في العقد،و فيما يلي نبين تعريف العقد الاستهلاكي ثم تحديد أطراف هذا العقد:

أولا-1-تعريف العقد الاستهلاكي:

يقتضي تعريف العقد الاستهلاكي التعرض للتعريف القانوني ثم التعريف الفقهي لهذا العقد:أولا-1-1-التعريف القانوني للعقد الاستهلاكي:

لم يعط المشرع تعريفا للعقد الاستهلاكي في القانون المنظم لهذه العلاقة، و هو القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش،رغم تعريف المشرع لأغلب المصطلحات المستعملة في مجال العقود الاستهلاكية1

و قد ورد تعريف العقد الاستهلاكي في المادة 03 فقرة 4 من القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 يونيو 2004،الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية حيث جاء في نص المادة المذكورة ما يلي:"العقد:

كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة،حُرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن لهذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه...."

و يتضح من التعريف السابق أن المشرع قد عرف عقد الاستهلاك تماشيا مع القواعد العامة لتعريف العقد الواردة في المادة 54من القانون المدني الجزائري، و التي عرفت العقد بأنـه: "اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص بمنح أو فعل أو عدم فعل شيء ما".

و يتفق التعريفان في وصفهما العقد بكونه اتفاقا أو اتفاقية،و لم يفرق القانون بين الاتفاق و الاتفاقية و اعتبرهما مصطلحا واحدا 2،غير أن ما يؤخذ على تعريف القانون المدني للعقد هو وصفه لمحل العقد،فالمشرع لم يميّز بين محل العقد و محل الالتزام،بمعنى أن المشرع حين أراد تعريف العقد قام بتعريف الالتزام،فرغم العلاقة الوثيقة بينهما باعتبار العقد أحد أهم مصادر الالتزام،غير أنهما مختلفان،لذا ينبغي إعطاء كل واحد منهما تعريفا مختلفا عن الآخر.

في حين أن تعريف العقد الاستهلاكي الوارد في القانون 02/04 يبدو أكثر دقة من حيث تحديده لمحل العقد و هو بيع سلعة أو تأدية خدمة،كما يبدو من خلال النص اعتراف المشرع بعدم التوازن في العلاقة العقدية بين طرفي عقد الاستهلاك،إلى درجة تصنيف هذا العقد ضمن عقود الإذعان،و هي العقود التي غالبا ما يجد أحد أطرافها نفسه مضطرا إلى إبرامها،و لا يملك حتى الحق في مناقشة بنود العقد أو المطالبة بتعديلها.

أولا-1-2-التعريف الفقهي للعقد الاستهلاكي:

لقد سبق بيان التعريف القانوني للعقد الاستهلاكي،و الذي أشرنا من خلاله إلى أن المشرع لم يحدد تعريفا واضحا لهذا العقد،خاصة في القانون المتعلق بحماية هذا النوع من العقود،و لايمكن إلقاء اللوم على المشرع،نظرا لكون التعريف من اختصاص الفقهالذي لاحظنا تقصيره كذلك في تعريف العقد الاستهلاكي،و تركيز أغلبية الفقهاء على تحديد مفهوم أطراف العلاقة الاستهلاكية،رغم أن العقد هو أكثر المسائل حاجة إلى تعريفها،و تحديد مفهومها بدقة.

فمن الفقهاء من عرّف العقد الاستهلاكي بالنظر إلى أطرافه3،بأنه تلك العلاقة القانونية التي تربط المستهلك مع المحترف،و يقوم هذا الأخير بعرض السلع و الخدمات التي يحتاجها المستهلك،و غالبا ما تنطوي هذه العلاقة على اختلال في التوازن بسبب حالة الضعف المسيطرة على المستهلك لمصلحة المحترف،إذ أن هذا الأخير يتمتع بمركز أقوى من حيث القدرة الاقتصادية و الخبرة.

كما عُرّف العقد الاستهلاكي بأنه علاقة قانونية غير متوازنة بين الحرفي و المستهلك،و هي علاقة موجودة منذ أقدم العصور،يدخل فيها المستهلك مجبرا نظرا لحاجته الماسة إلى البضائع و الخدمات4.

و يتضح مما سبق،تأكيد الفقهاء على الخلل في العلاقة العقدية الاستهلاكية،التي جعلته من بين عقود الإذعان،التي يدخل فيها المستهلك مضطرا و مجبرا .

أولا-2-أطراف العقد الاستهلاكي:

يتمثل طرفا عقد الاستهلاك في المستهلك و المهني،و قد عرّف المشرع المستهلك في المادة 01/03 من قانون 03/09 بقوله:

" المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا ،سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص أو حيوان متكفل به"

فالمستهلك وفقا لهذا التعريف قد يكون شخصا طبيعيا أو معنويا، يسعى من خلال العلاقة العقدية إلى الحصول على ما يحتاجه من سلع و خدمات تلبي حاجياته الأساسية و كذا حاجيات من هم تحت كفالته.أما المهني فهو الطرف الثاني في العلاقة العقدية الاستهلاكية،و قد سمّاه المشرع في القانون 03/09 بالمتدخل،و عرّفه في المادة 03 فقرة 07 بأنه:" كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك".

و يبدو من هذا التعريف أن المهني أو المتدخل هو الطرف الذي يصدر منه الإيجاب في عقد الاستهلاك.

كما عرّف المشرع المهني في القانون 02/04 و أطلق عليه تسمية أخرى هي "العون الاقتصادي" و عرفه 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 أجلها".

فكل شخص سواء كان منتج سلع أو مقدم خدمات أو تاجرا أو حرفيا أيا كانت صفته القانونية يمارس نشاطا عاديا في الإطار المهني من أجل تحقيق الربح،سواء كان شخصا طبيعيا(تاجرا فردا) أو شخصا معنويا كالشركات التجاريةأو المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي و التجاري،فهو مهني ما دام يمارس نشاطه من أجل تحقيق الربح و ليس بهدف الاستعمال الشخصي أو العائلي.

ثانيا - حماية المستهلك في قواعد القانون المدني و القوانين الخاصة:

إن المهني حين يبرم علاقة تعاقدية مع المستهلك، يهدف بالدرجة الأولى إلى الحصول على أكبر قدر ممكن من الربح حتى لو كان ذلك على حساب المستهلك، باعتبار هذا الأخير الطرف الأضعف اقتصاديا في العقد،و المهني باعتباره الطرف الأقوى قد يستعمل أساليب الدعاية و الإعلان التي قد تنطوي على التضليل و الاحتيال،كما أنه قد يستغل حاجة المستهلك للسلعة أو الخدمة من أجل فرض شروطه التعسفية بما يجعل العقد غير متكافئ مما يلحق ضررا بالمستهلك،الأمر الذي يلزم توفير الحماية اللازمة للمستهلك و للعقد المبرم بينه و بين المهني.

و باعتبار العلاقة الاستهلاكية عقدا،نتناول أهم مظاهر الحماية القانونية لهذا العقد في قواعد القانون المدني،و في القوانين الخاصة التي لها علاقة بهذا العقد.

ثانيا-1- دور إرادة المستهلك في إبرام العقد:

تخضع العقود بصفة عامة إلى مبدأ سلطان الإرادة،و الإرادة السليمة هي إرادة خالية من العيوب المعروفة(الغلط،الإكراه،التدليس و الاستغلال)5.

و رغم الاختلاف بين العيوب المختلفة من حيث مفهومها،إلا أنها تشترك في كونها السبب في دفع المتعاقد إلى إبرام العقد،بمعنى أنه لو كانت إرادة المتعاقد الضعيف سليمة و خالية من العيب الذي اعتراها،لما كان يقدم على إبرام العقد.

فإذا ثبت في عقود الاستهلاك بأن المهني قام بالتأثير على إرادة المستهلك و دفعه إلى إبرام العقد،سواء بإيقاعه في غلط،أو بإكراهه على إبرام العقد أو استغلاله أو قيامه بأفعال تدليسية،لأدى ذلك إلى إبطال العقد.و نشير هنا إلى أن العيوب السابقة قد تطرأ على إرادة المستهلك قبل إبرام العقد فتؤدي به إلىإبرام العقد بسبب ذلك العيب،كما قد يطرأ على إرادة المستهلك عيب عند إبرام العقد،مما يؤدي إلى قبوله بعض الشروط التعسفية التي يضعها المهني.

ثانيا-2- الشروط التعسفية في العقد:

لقد عرّف المشرع الجزائري الشرط التعسفي في المادة 03 من قانون 02/04 و ذلك في الفقرة الأخيرة حيث جاء فيها: الشرط التعسفي هو كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بين حقوق و واجبات أطراف العقد.

لقد استمد المشرع الجزائري تعريف الشرط التعسفي من العلاقة العقدية الغير متوازنة بين المستهلك باعتباره طرفا ضعيفا في العقد،و المهني الذي يعد الطرف القوي في هذه العلاقة العقدية بسبب خبرته و قوته الاقتصادية التي تمكنه من إملاء شروطه على المستهلك،الذي قد تؤدي به حاجته الاستهلاكية إلى قبول تلك الشروط دون مناقشتها.

و الملاحظ أن المشرع الجزائري لم يعط معيارا لتحديد الشرط التعسفي،و هذا ما يؤدي بنا إلى الرجوع إلى القانون المدني الذي يعد الشريعة العامة و الأصل الذي تفرعت عنه باقي القوانين،كما القانون المدني ينظم القواعد العامة لنظرية العقد.

و مبدأ التعسف في استعمال الحق هو مبدأ عام نظمه القانون المدني و يجد تطبيقاته في مجالات عديدة و يظهر بقوة في العقود التي تعرف اختلالا في التوازن بين طرفي العقد كعقود العمل و عقود الاستهلاك.و لم يعرف القانون المدني التعسف بل اكتفى ببيان حالاته و التي يمكن اعتبارها معاييرا للقول بتحقق التعسف،حيث نصت المادة 124 مكرر من القانون المدني الجزائري على ما يلي:

(يشكل الاستعمال التعسفي للحق خطأ لا سيما في الحالات الآتية:

- إذا وقع بقصد الإضرار بالغير

- إذا كان الغرض منه الحصول على فائدة قليلة بالنسبة إلى الضرر الناشئ للغير.

- إذا كان الغرض منه الحصول على فائدة غير مشروعة)

و تمثل الحالات السابقة في حقيقتها الهدف من القيام بالفعل التعسفي،فالمهني عند وضعه لشروط تعسفية في العقد قد يهدف من ورائها فقد إلى الإضرار بالمستهلك،أو للحصول على مصلحة تافهة بالمقارنة مع الضرر الذي يلحقه بالمستهلك،أو أن المهني يهدف من وراء وضعه شروطا تعسفية إلى الحصول على فائدة غير مشروعة.

ففي الحالة الأخيرة،يعتبر العقد باطلا ما دام يتضمن شرطا غير مشروع،وفقا لما قررته المادة 97 من الق م ج:إذا التزم المتعاقد لسبب غير مشروع أو لسبب مخالف للنظام العام و الآداب،كان العقد باطلا)كما أن المستهلك و في حال تحقق حالتي التعسف الأولى و الثانية،يجوز له أن يطالب المهني بالتعويض جراء الضرر

اللاحق به في إطار المسؤولية المدنية التقصيرية،كما يجوز للمستهلك طلب إبطال العقد في حال إثباته تعرض إرادته إلى عيب أدى به إلى قبول الشروط التعسفية التي وضعها المهني.

ثانيا-3- حمايةالمستهلك باعتبار العقد الاستهلاكي من عقود الإذعان:

يعرف عقد الإذعان في مجال الاستهلاك بأنه العقد الذي يسلم فيه المستهلك بشروط يضعها المهني و لا يسمح بمناقشتها،و ذلك فيما يتعلق بسلع أو مرافق ضرورية تكون محل احتكار قانوني أو فعلي أو تكون المنافسة محدودة النطاق بشأنها.

و قد اعترف المشرع من خلال نص المادة 03 فقرة 04 من القانون 02/04 بكون عقد الاستهلاك من عقود الإذعان و يعتبر ذلك اعترافا منه باختلال التوازن في العلاقة العقدية الاستهلاكية،الأمر الذي يستلزم حماية قانونية فعالة للطرف الضعيف في العلاقة.

و قد جاء في نص المادة 110 من الق م: (إذا تم العقد بطريقة الإذعان و كان قد تضمن شروطا تعسفية،جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها،و ذلك وفقا لما تقضي به العدالة و يقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك).و يتضح من النص أعلاه،أن المشرع أجاز للقاضي التدخل لتعديل العقد في حال احتوائه لشروط تعسفية،كما أعطاه سلطة إعفاء الطرف الضعيف من تلك الشروط،و جعل مسألة إلغاء تلك الشروط من النظام العام و ذلك بإعطائه سلطة للقاضي في إلغائها و تعديلها و كذا منع الأطراف من الاتفاق على مخالفة ذلك،غير أن المستهلك قد يتخلى عن حقه في اللجوء إلى القضاء إما بسبب إمكانياته المادية أو تفاديا لطول عمر النزاع إذا تم عرضه أمام القضاء.

خاتمة

مما سبق،نخلص إلى الإجابة عن الإشكالية التي طرحت في مقدمة هذه المداخلة،حول مدى توفير المشرع الجزائري الحماية القانونية اللازمة للمستهلك،باعتباره طرفا ضعيفا في العقد الاستهلاكي،و باعتبار العلاقة الاستهلاكية عقدا فقد حاولت الإجابة عن الإشكالية بالاعتماد على نصوص القانون المدني وبعض القوانين الخاصة،مع التركيز على القانون المدني باعتباره الشريعة العامة و القانون الأسبق في تنظيمه للعلاقات التعاقدية.

فرغم محاولات المشرع حماية المستهلك إلا أن هذه الحماية تبقى غير كافية لخلق التوازن في العلاقة بين طرفي العقد الاستهلاكي،نظرا لكون المستهلك هو الطرف الأكثر حاجة و إقداما على إبرام عقود الاستهلاك،و التي لا يمكنه أبد الاستغناء عنها،الأمر الذي يفتح دائما المجال أمام المهني لوضع شروط تعسفية في العقد و التي قد يقبل بها المستهلك مرغما.

و لا شك أن تشجيع مبدأ المنافسة الحرة و ردع كل الممارسات المنافية لها له دور فعال في تحقيق الجودة و تحسين الخدمة و توفر الإنتاج و تخفيض الأسعار و بالتالي تحسين مستوى المستهلكين و استقرار و توازن العلاقة بينهم و بين المهنيين.

و لا شك أن تشجيع مبدأ المنافسة الحرة و ردع كل الممارسات المنافية لها له دور فعال في تحقيق الجودة و تحسين الخدمة و توفير الإنتاج و تخفيض الأسعار و بالتالي تحسين مستوى المستهلكين و استقرار و توازن العلاقة بينهم و بين المهنيين.

قائمة الإحالات والتهميش

1- القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 و المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش
2- أنظر المادة 54 من القانون المدني الجزائري.
3- موفق حماد عبد،الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الالكترونية،مكتبة السنهوري،منشورات زين الحقوقية،لبنان2011،ص 10
4- عامر قاسم أحمد القيسي،الحماية القانونية للمستهلك،دراسة في القانون المدني و المقارن،دار الثقافة للنشرو التوزيع،الأردن،2002،ص7.
5- أنظر المواد من 81 إلى 89 من الق م ج