

مداخلة بعنوان: حماية المستهلك الإلكتروني بين الواقع والقانون.

من تقديم الأستاذين :

د.عزوز غربي /جامعة المسيلة - محمد بوضياف

د.عبد العزيز زايدى / جامعة المسيلة - محمد بوضياف

في إطار فعاليات الملتقى الدولي حول :

حماية المستهلك في مجال المعاملات الإلكترونية وخصوصياته في المنتجات الذكية .

جامعة المسيلة - محمد بوضياف

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

يوم 29-30 اكتوبر 2019

مقدمة:

يحتل المستهلك مكانة مهمة في القطاع الاقتصادي؛ ويعزى السبب في ذلك إلى أنه العنصر المستهدف في تقديم المنتجات له بما يتماشى مع احتياجاته الشخصية. ولما كان رضا المستهلك المطلوب الأول لأي منشأة اقتصادية، وفي ظل التطورات التي يشهدها العالم في مختلف المجالات ومع اتساع تأثيرات العولمة وانعكاس ذلك على المنتجات والسلع والخدمات المتعددة العابرة للحدود خاصة، وانعكاس ذلك أيضاً على حجم وأنماط الاستهلاك، بات ضرورياً حماية المستهلك باعتباره من أبرز الأطراف التي تحتاج للحماية القانونية في ظل هذه التطورات، والطرف الأضعف في هذه الحلقة. لذا كانت حماية المستهلك هاجس القانونيين حول العالم باعتبارها العنصر الرئيس الذي تقوم عليه حركة التجارة والسوق في وقتنا الحالي.¹

وتعد حماية المستهلك ترجمة فعلية للمفهوم المعاصر لحقوق الإنسان، فمنذ أكثر من ستين عاماً، أقر "الإعلان العالمي لحقوق الإنسان" مجموعة كبيرة من الحقوق الإنسانية التي ينبغي أن يتمتع بها كل إنسان دون تمييز، ومن بينها الحقوق الاقتصادية التي يكفلها "العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية".² ويتحقق ذلك بتوفير حياة آمنة له وكل أفراد أسرته؛ بحيث تكفل الدولة لهم حماية النفس والمال، وتتوفر لهم حداً أدنى من الحياة الكريمة فيحصلون على احتياجاتهم كمقابل للسعر العادل للمنتجات والخدمات التي تقدم لهم، دون أيّة أضرار صحية، وذلك كله إعمالاً لمبدأ تحقيق أمن وفعالية المنتجات والخدمات.³

ويعتبر مفهوم حماية المستهلك من المفاهيم المجتمعية المهمة والمتعلقة بكلة القوانين الحكومية، والأحكام القضائية التي تهدف إلى تقديم الحماية للمستهلكين من التعرض لأيّ من عمليات النصب والاحتيال التي قد تواجههم من قبل بعض التجار.

ولم تكن الجزائر بمنأى عن هذه التطورات حيث عرفت تحولاً في خطها السياسي والاقتصادي، وانتقلت من الاقتصاد الموجه الذي يسيطر عليه القطاع العام إلى الاقتصاد الحر القائم على إعطاء فرصة أكبر للشركات الاقتصادية الخواص. ومع أن هذا التحول كانت له انعكاساته الإيجابية من حيث توفر السلع وتنوعها إلا أن ذلك لم يمنع بعض الجوانب السلبية خاصة ما تعلق منها بمدى جودة المنتجات والسلع المعروضة، الأمر الذي تطلب تدخل فوري من الجهات المختصة قصد حماية المستهلك الجزائري من أي تلاعبات أو تجاوزات أو غش في ما يقدم له من سلع وخدمات، عكسته الترسانة القانونية المتعلقة بحماية المستهلك الجزائري.

من هنا جاءت هذه الورقة لتبث في مدى نجاعة الترسانة القانونية التي وضعها المشرع الجزائري لحماية المستهلك في الجزائر، وهل واكب التغير والتطور المستمر للمخاطر التي تحدق بالمستهلك، وهل حققت نتائج إيجابية على أرض الواقع؟

وتنطلق في الإجابة على ذلك من فرضية محورية وهي: كلما توفرت نصوص قانونية صارمة لحماية المستهلك ورادعة لكل أشكال الغش والتلاعب، كلما كانت نتائج تحقيق الحماية أكبر على مستوى الواقع.

وقد اعتمدت الورقة في بحثها عن مدى وجود تطبيق فعلي للتشريعات المتعلقة بحماية المستهلك في الواقع الجزائري، على المنهج الوصفي التحليلي.

أولاً. مفهوم حماية المستهلك:

¹ - مقدمة أعمال الندوة العلمية التي نظمتها كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات بعنوان: "حماية المستهلك في الشريعة والقانون"، مدينة العين، الإمارات العربية المتحدة، أيام 6 - 7 ديسمبر 1998م. النسخة الإلكترونية، على الموقع الإلكتروني: http://slconf.uaeu.ac.ae/prev_conf/1998-med/1.pdf

² - انظر العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الذي اعتمد وعرض التوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2200 ألف (D-21) المؤرخ في 16 كانون الأول/ديسمبر 1966 - تاريخ بدء النفاذ: 3 كانون الثاني/يناير 1976، وفقاً للمادة 27، على الموقع الإلكتروني:

<http://www.arabhumanrights.org/cbased/ga/covenant-escr66a.html>

³ - منيرة بورغي، "حركة حماية المستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة الحقوق والحرفيات، العدد الرابع، أبريل 2017، ص. 172-171.

١/ تعريفه: تطلق مجمل التعريفات التي أعطيت لمفهوم حماية المستهلك على أنه مجموع القوانين والتنظيمات المصممة لضمان حقوق المستهلك وضمان التجارة العادلة، والمنافسة والمعلومات الدقيقة في السوق. وعلى تعدد هذه التعريفات يمكن الإشارة إلى:

- تعني حماية المستهلك حفظ حقوقه وضمان حصوله على تلك الحقوق قبل المهنيين (سواء أكانوا تجاراً أو صناعاً أو شركات...) فهي حركة منظمة لحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين تمارسها مجموعة متعددة من الأجهزة الحكومية وغير الحكومية تهدف إلى تعريف المستهلك بحقوقه فيما يتعلق بالمعلومات الصحيحة والمفيدة عن السلع والخدمات التي يريد الحصول عليها، بحيث لا تقتصر حماية المستهلك فيها على مرحلة تسويق السلع والخدمات، بل تمتد إلى مراحل الإنتاج والاستهلاك.^٤

- تلك القوانين المصممة لمنع الأعمال التي تتعلق بالغش والممارسات غير العادلة للحصول على مزايا أكثر من المنافسين الآخرين. كما توفر حماية إضافية لفئات الأكثر ضعفاً في المجتمع.

- مجموعة الضوابط الاجتماعية والأخلاقية التي تفرض على كافة العاملين في القطاعات التجارية، وتلزمهم باحترام كافة فئات المستهلكين، وتقديم السلع، والخدمات لهم بأسلوب صحيح ومناسب.

- واعتبر احمد إبراهيم عبد الهادي أن حماية المستهلك هي الفلسفة التي تتبعها مختلف المنظمات بالدولة نحو توفير السلع أو تقديم الخدمات للمستهلك بأقل تكلفة مادية وجسمانية ونفسية من خلال المتغيرات السائدة في الدولة.

- فيما رأى البعض الآخر أن حماية المستهلك هي مجموعة القواعد والسياسات التي تهدف إلى منع الضرر والأذى عن المستهلك، وكذلك ضمان حصوله على حقوقه. أما البعض الآخر فاعتبر أن حماية المستهلك كل الإجراءات اللازمة لحماية كل شخص يسعى للحصول على سلعة أو خدمة بهدف إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية^٥.

٢/ ظهور المفهوم:

ينطلق مفهوم حماية المستهلك بصورة عامة من مسلمة رئيسية مفادها أن الذي يحصل على السلع والخدمات هو الإنسان المستهلك، والمستهلك - في هذا الإطار - يتمتع بحقوق من الواجب حمايتها.

وقد جاء الاهتمام بحمايته منذ القدم وفي مختلف الشرائع السماوية، فأكملت الشريعة الإسلامية على وجوب الحماية من خلال:

• **حرمة التطفيق في الكيل والميزان:** فورد ذلك في القرآن الكريم في سورة المطففين، والمقصود بالمطففين هم الذين يغشون المشترين والمستهلكين عبر البخس والغش في المكيال والميزان، حيث توعدهم رب العباد بعذاب أليم بقوله تعالى: ((وَيُلِّي لِلنُّطْفَةِ) (١) الَّذِينَ إِذَا أَكَلُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ (٢) وَإِذَا كَالُوا هُمْ أَوْ وَرَأُوا هُمْ يُخْسِرُونَ (٣)).^٦ والمقصود بذلك أن الله عز وجل قد أعطى حماية لمن يشتري سلعة (المستهلك) ضد أي انتهاك لحقوقه أو غش قد يتعرض له من قبل بائع هذه السلعة او مقدمي تلك الخدمة التي يجب أن تكون ذات جودة ونوعية جيدة.^٧

⁴ - نجاح ميدني، "آليات حماية المستهلك في الفقه الإسلامي"، رسالة ماجستير، جامعة باتنة، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم الشريعة والقانون، 2007/2008، ص.16.

⁵ - منيرة بلغوري، المرجع السابق، ص.174.

⁶ - القرآن الكريم، سورة المطففين، الآيات 1-3.

⁷ - محمد السكر و علي الواحنة، أحكام الجودة في الفقه الإسلامي: البيع أنموذجا، مجلة "دراسات" في علوم الشريعة والقانون، العدد 2، 2009، عمان، 2009، ص.511.

• حرمة احتكار السلعة أو الغش في وصفها بالكذب: فشدد على حرمة احتكار السلعة في قوله تعالى: ((ومن يرد فيه بإلحاد بظلم نذقه من عذاب أليم)).⁸ ووجه الدلاله في الآية الكريمه أن الاحتكار ظلم منهى عليه لما يترتب عليه من عواقب (العذاب). كما نهى الدين الإسلامي على الترغيب في السلعة للمستهلك والغش في وصف مواصفاتها بالكذب، وقد جاء النهي في قول النبي صلى الله عليه وسلم قال : إن التجار هم الفجار، قال رجل: يا نبي الله ألم يحل الله البيع، قال: " إنهم يقولون فيكذبون ويحلون فيأتمون"⁹.

أما على الصعيد الدولي:

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية السباقة في مجال تقيين حماية المستهلك، وتعد الرسالة التي وجهاها الرئيس جون كندي إلى الكongرس بتاريخ 15 مارس 1962 ، بمثابة نقطة البداية في رحلة الحماية، حيث تضمنت حث فيها على وجوب وضع قوانين إضافية تتمكن بموجبها الحكومة الفدرالية من تنفيذ إلتزاماتها اتجاه المستهلكين، كما تضمنت حقوقاً جديدة للمستهلك منها حق الأمان، والحق في الإعلام، والحق في الاختيار، والحق في إسماع صوت المستهلكين للجهات المعنية".¹⁰

وبالنسبة لدول أوروبا فقد بدأ الاهتمام بالمستهلكين مع مطلع عام 1972 ، وذلك في شبه توصية صدرت في قمة باريس لزعماء دول وحكومات السوق، حدد مجلس وزراء السوق سنة 1975م، برنامج لحماية المستهلكين وتم الإعلان فيه عن الحقوق الأساسية للمستهلك كالحق في الحماية الصحية وحماية مصالحه الاقتصادية والمالية مع الحق في التعويض والحق في الإعلام، وتشجيع إنشاء الجمعيات والهيئات التي تعنى بتوجيه المستهلك وحماية حقوقه.¹¹. وقد استتبعتها فيما بعد الكثير من التشريعات المعززة لحماية المستهلك سواء بشكل جماعي(المجموعة الأوروبية كل)، أو على مستوى كل دولة على حدى.

وفي ما يتعلق بالهيئات الدولية فقد أصدرت الأمم المتحدة المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك الصادرة تحديداً عن منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية منذ عام 1980 وتم توسيعها في عام 1999 ، وتهدف إلى توجيه وتوصية حكومات دول العالم لوضع سياسات وقوانين لضمان حماية حقوق المستهلك.¹²

3- مبررات اللجوء إلى حماية المستهلك:

تعتبر حماية المستهلك من الأخطار التي تُحدِّق به واحدة من أهم المهام الدولة الحديثة، والتي تتطلب مباشرتها سن الكثير من التشريعات الكفيلة لتحقيق هذه الحماية. وتتعدد مبررات اللجوء إلى تحقيق الحماية للمستهلكين وتكون أهمها في:

• اعتبار المستهلك الطرف الأضعف في علاقته بالمهني الذي يقدم له السلعة أو الخدمة التي يريد التعاقد عليها.

• جهل المستهلك وعدم امتلاكه للمعلومات الكافية والضرورية حول السلعة أو الخدمة المقدمة له المفترض أنه يستخدمها أفضل استخدام بما يحقق له الغرض الذي من أجله قام بإبرام العقد.

• حماية هذا الطرف الضعيف في عقد الاستهلاك وصحته وسلامة السلع والخدمات التي تكون محلًا لعقد الاستهلاك وجودتها. إلى جانب صون حقوقه وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية

⁸ - القرآن الكريم، سورة الحج، الآية 20.

⁹ - انظر في ذلك إلى: فتح الباري في شرح صحيح البخاري، ص6/165.

¹⁰ - صياد الصادق، "حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 90-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش"، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة: كلية الحقوق، 2013/2014، ص.22.

¹¹ - نفس المرجع السابق ذكره، ص.24.

¹² - انظر المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك الصادرة عن منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية 1999، على الموقع الإلكتروني:

التي يكون أحد أطرافها، وحمايتها مما قد يقع فيه من غش وتأثير للإعلان الخادع الصادر من الطرف الآخر في عقد الاستهلاك المتمثل بالمهني/المحترف.¹³

وإذا ما أردنا الإضافة على هذه المبررات التي تعتبر عامة تصدق على جميع الدول، وأردنا التخصيص بالنسبة للجزائر، نجد واحدة من أهم المبررات التي دفت المشرع الجزائري إلى سن ترسانة قانونية خاصة بحماية المستهلك منذ 1989، سوف نجد:

- التطورات التي عرفتها المجتمعات مع عصر العولمة وظهور السلع والخدمات العابرة للحدود، بحيث تكسر الحاجز والحدود أمام التدفق الكثيف لهذه السلع المجهولة المصدر في كثير من الأحيان أو المشكوك في جودتها.

- التحول الذي عرفته الجزائر منذ نهاية ثمانينيات القرن العشرين من الاقتصاد الموجه الذي كان لا يحتاج فيه المستهلك إلى حماية تضمنها قوانين خاصة في ظل احتكار الدولة لعملية الإنتاج والتوزيع ، إلى الاقتصاد الحر وما يستتبع من دخولها في اتفاقيات شراكة واتفاقيات مع منظمة التجارة العالمية.

تماشيا مع كل هذه المبررات اتجهت الجزائر كغيرها من الدول الأخرى إلى إيجاد مجموعة من القواعد الحماية لصالح المستهلك من كل تعسف أو خداع ومن كل ما يمكن أن يعيّب رضاه. وقد أشار المشرع الجزائري إلى المستهلك على أنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجة الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متکفل به".¹⁴

ثانيا. تطور الإطار القانوني لحماية المستهلك في الجزائر:

لقد تطورت حركة حماية المستهلك مع ما شهده العالم من تطورات في مختلف المجالات، بما فيها اتساع الأسواق وما تلبية من رغبات المستهلكين من مختلف أنواع السلع والخدمات. الأمر الذي تطلب ضرورة مواكبة هذه التطورات بترسانة من التشريعات قصد حماية المستهلك من كل أنواع العش والتلاعبات، وأصبحت في الوقت الحالي إحدى أهم "الموضوعات الرئيسية في سياسات الدول التي تأخذها بالحسبان لجهة ارتباط هذا النوع من الحماية بضرورات وأهداف تنمية المجتمعات، وهو ما حتم على كل الدول سواء كانت متقدمة، نامية وحتى تلك التي ما زالت في طور النمو، اعتماد تشريعات وبرامج وسياسات اقتصادية تهدف بشكل أساس إلى حماية المستهلك في تعاملاته التي تتم بشكل تقليدي أو تلك التي تتم باستخدام وسائل الاتصالات الحديثة وعلى رأسها الانترنت".¹⁵

وعرفت الجزائر كغيرها من الدول الأخرى ومن خلال تبني مجموعة من النصوص القانونية اهتماما بالمستهلك وبكيفية حمايته، وقد تميزت هذه الآليات القانونية لحماية المستهلك في الجزائر بالزخم التشريعي والتنظيمي المؤطر للمسألة على مدار الأربع والعشرون سنة خلت، إنطلاقا منها الإطار القانوني من مرحلة وضع الأسس والقواعد العامة إلى محطة سن النصوص التنظيمية وإنشاء الأجهزة، وانتهاءً بعملية إعادة تشكيل المنظومة القانونية المؤطرة لفكرة الحماية برمتها لتسجّيب للإنتظارات الاجتماعية والاقتصادية الداخلية، وتوافق مع متطلبات العولمة والاندماج في الاقتصاد العالمي".¹⁶ وقد من تطور الإطار القانوني لحماية المستهلك بعدة مراحل سوف نركز فيها على:

13 - هذا ما تؤكده مثلا المادة الأولى من قانون حماية المستهلك في لبنان.

14 - المادة 3 من قانون رقم 03-09 لسنة 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في الجزائر.

15 - عبد الله عبد الكريم عبد الله وفاتن حسين حوى، "حماية المستهلك في بعض التشريعات العربية بين الواقع والتطبيق: القانون اللبناني أنموذجا"، مداخلة مقدمة إلى : الندوة العلمية حول حماية المستهلك العربي بين الواقع وأليات التطبيق"، بيروت: المركز العربي للبحوث القانونية والقضائية، أيام 02-04 جوان 2014، ص.4.

16 - شهيدة قادة، "التجربة الجزائرية في حماية المستهلك: بين طموح وتطور النصوص وافتقار آليات تطبيقها"، المجلة الجزائرية للقانون المقارن، العدد 01، 2014، ص.11.

1- مرحلة وضع الإطار العام لسياسة الحماية بموجب القانون رقم 89-02:¹⁷

يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك حيث حدد الخطوط العريضة في حماية المستهلك وترك التفاصيل في ما تم استصداره من نصوص تنظيمية. فلم يكن مفهوم حماية المستهلك قبل هذا القانون بحاجة إلى أطر قانونية خاصة منذ الاستقلال بحيث ارتبطت هذه الحماية بالتوجه العام للبلاد آنذاك القائم على الاقتصاد الموجه، فارتبطت الحماية بالأحكام القانونية المتعلقة بقانون العقوبات.

لكن منذ قرار التخلص من الاقتصاد الشمالي، ودخول الاقتصاد السوق، حتى بدأ التفكير في الإطار القانوني الحمائي الذي بإمكانه جعل صحة وسلامة المستهلك في مأمن من ما تدخره له المنتجات من مخاطر وأضرار في ثلاثة مادة، حاول من خلالها المشرع الجزائري إرساء سياسية حمائية للوقاية من مخاطر المنتوجات ومKen الإدارية من البحث عنها وتقاديم الأضرار التي يمكن أن ترتبها بعض المنتوجات المعيبة وغير المطابقة. وقد عهد إلى السلطة التنفيذية مهمة التفصيل في هذا القانون من خلال مجموع الأوامر والمراسيم والقرارات لتوضيح كيفية الحماية، فركز بعضها على الأسعار، وبعض الآخر على الإعلان، واهتم البعض الآخر بفكرة المطابقة والنوعية وتحديد مهام اختصاص الأجهزة القائمة بعملية الرقابة وقمع الغش.¹⁸

2- مرحلة إعادة تشكيل الإطار القانوني لتحقيق الحماية ثُوّجت بالقانون 09-03:

لقد ترتبت عن مجمل التطورات التي عرفتها الجزائر في بيئتها الداخلية والخارجية ضرورة تطوير إطارها القانوني في مختلف المجالات بما فيها مجال حماية المستهلك، فمنذ أن قررت دخول اقتصاد السوق وما يترتب عليه من افتتاح الأسواق وحرية حركة السلع، ودخولها في مفاوضات وشراكات مع الاتحاد الأوروبي، ومنظمة التجارة الدولية، كان لزاماً عليها إجراء ملائمة المرجعية الوطنية للحماية مع المرجعية الدولية، بحيث ترقى قوانينها إلى القدر الذي تتتوفر فيه المستويات المقبولة للضمان والسلامة والأمن فيما يطرح في أسواقها من منتجات وخدمات.

وقد شهدت في إطار إعادة تشكيل الإطار القانوني لحماية المستهلك إصدار العديد من القوانين التشريعية والتنظيمية، تعلق بعضها بتعديل قانون المنافسة (الأمر 03-03)، القانون 04-02 المتعلق بالتقيس، التعديلات الهامة لقانون المدني ونخص بالذكر المادة 140، 140 مكرر، المستحدثة التي أسمت لمبادئ المسائلة المدنية للمنتج القائمة على افتقاد السلامة في المنتوج، وركزت على فكرة الضحية سواء كان متعاقداً أو من الغير، المرسوم التنفيذي 06-306 المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، القانون 13-08 المعديل والمتمم للقانون المتعلق بترقية الصحة وما تضمنه لأحكام جديدة بالنسبة لطرح المنتوجات الصيدلانية في السوق.

واستكمالاً لهذا المسار التشريعي الذي اعتبر رائداً ويصبوا إلى مطابقته للمقاييس الدولية لحماية المستهلك، ورغبة منها في جعل هذا الإطار التشريعي الوطني متاغماً مع الإطار الدولي للحماية، أصدر المشرع القانون 09-03، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حيث أعاد النظر في سياسة الحماية، وأضاف قدرًا من الصرامة على ملاحقة ومتابعة الأعوان الاقتصاديين المخالفين لأحكامه، من خلال ما تضمنه من قواعد إلزامية تتمثل في:¹⁹

- إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها (المواد 04-08).
- إلزامية أمن المنتوجات (المادتين 09 و10).
- إلزامية مطابقة المنتوجات المادتين (11 و12).

¹⁷ - قانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية، العدد 06، الصادر بتاريخ 1989/02/08.

¹⁸ - شهيدة قادة، المرجع السابق، ص. 15.

¹⁹ - ليندة بومحراث، "فاعالية القانون رقم 09-03 في حماية المستهلك الجزائري في الألفية الثالثة"، ص. 364.

- إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع (المواد 13-16).

- إلزامية إعلام المستهلك المادتين (17 و18).

وعلى أهمية هذه القواعد الإلزامية جمياً في تحقيق حماية المستهلك، يرى بعض المهتمين في أهمية القاعدتين الأخيرتين (الإلزامية الضمان والإعلام)، باعتبارهما من القواعد الجديدة التي تضمنها القانون.

فالإلزامية الضمان ما بعد البيع تعطي أي منتوج (جهازاً كان أو أداة أو آلة أو عتاد أو مركبة أو أي مادة تجهيزية) استفادة من الضمان وذلك بقورة القانون، ويمتد هذا الضمان أيضاً إلى الخدمات، ويتعين على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة في حالة ظهور عيب بالمنتوج استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته. كما يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان دون أعباء إضافية ويعتبر باطلاقاً كل شرط مخالف لأحكام هذه المادة.

وفي المقابل تضمن إلزامية إعلام المستهلك إعلامه بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة.

وقد وضحت المادة 18 من نفس القانون كيفية تحرير بيانات الوسم وطريقة استخدام ودليل الاستعمال وشروط ضمان المنتوج. على أن يتم النص على كل معلومة أخرى باللغة العربية أساساً، وإمكانية استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلكين وبطريقة مرئية ومقرئية ومتعددة محوها على سبيل الإضافة.²⁰

ولما كانت الحاجة إلى ضمان حماية حقيقة أي في الواقع للمستهلك في الجزائر، فقد عرف القانون الجديد رقم 09-03، على البحث على الآليات الكفيلة بتحقيق ذلك، فكان إلى جانب هذه النصوص القانونية/ القواعد الإلزامية التي تضمنها هذا القانون، إنشاء مجموعة من الأجهزة تعمل لحماية المستهلك كجمعيات حماية المستهلك، المجلس الوطني لحماية المستهلك، أ尤ون قمع الغش، مخابر قمع الغش، القضاء، وسوف تتم الإشارة هنا إلى أهم مهامها حتى يتضمن في ما بعد الحديث عن دورها في تحقيق الحماية كما يلي:

• **جمعيات حماية المستهلك:** عرفتها المادة 21 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش، جمعية بأنها كل جمعية منشأة طبقاً للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله(...). ويبرز من هذا التعريف الهدف من وراء إنشاء هذه الجمعية

التي يختلف دورها عن باقي الجمعيات في:²¹

الأول وقائي يتمثل في مراقبة الأسواق ومحاولة تحقيق نوع من التوازن بين مصالح المستهلك ومصالح المتدخل، وتشجيع الأخير على تقديم منتوجات مطابقة للمواصفات بما يضمن سلامة المستهلكين.

والثاني علاجي يتمثل في متابعة شكاوى المستهلكين وتقديمها إلى المصالح المختصة، بالإضافة إلى عملها على خلق ثقافة استهلاكية من خلال التوعية والحملات التحسيسية، مراقبة الأسعار والجودة (...).

• **المجلس الوطني لحماية المستهلك:** أنشأ بموجب المادة 24 من القانون 09-03 ويقوم بإبداء الرأي واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسات حماية المستهلك. وتبرز أهمية المجلس من الاختصاصات الموكولة إليه بموجب هذا القانون والتي يمكن حصرها في:²²

المساهمة في الوقاية من الأخطار التي يمكن أن تتسبب فيها المنتوجات المعروضة في السوق وتحسينها من أجل حماية صحة المستهلكين ومصالحهم المادية والمعنوية؛ إبداء رأيه حول

²⁰ - "حماية المستهلك"، دروس وملخصات في القانون الجزائري، على الموقع الإلكتروني: <http://droit-algerie-dz.blogspot.com/2016/06/blog-post.html>. تم التصفح بتاريخ: 2018/09/25.

²¹ - منال بروح، "ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2015/2014، ص.140.

²² - منيرة بلورغي، المرجع السابق، ص.194.

مشاريع القوانين والتنظيمات التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاستهلاك وكذا على شروط طبيقه، وضع البرامج السنوية لمراقبة الجودة وقمع الغش؛ وضع إستراتيجية ترقية جودة المنتوجات وحماية المستهلكين، اتخاذ التدابير الوقائية لضبط السوق (...).

• **أعوان ومخابر قمع الغش:** حيث يختص الأعوان/ الإطارات بموجب هذا القانون بمهمة الرقابة على كل السلع والمواد الاستهلاكية على اختلافها، كما تختص المخابر بالقيام بالتحاليل والاختبارات والتجارب استناداً للمادة 15، قصد حماية المستهلك وقمع الغش.

ثالثاً. مدى نجاعة القانون 09-03 في حماية المستهلك الجزائري في الألفية الثالثة:

عكفت الجزائر منذ تحولها عن التوجه الاشتراكي في الاقتصاد على مواكبة هذا التحول من خلال ترسانة قانونية كانت تهدف من خلالها حماية المستهلك بإعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية بينه وبين التاجر أو المنتج أو مورد الخدمة. وكان القانون 09-03، آخر ما أصدره المشرع الجزائري في ما يتعلق بتوفير غطاء حمائي للمستهلك وما استتبعه من مراسيم تنظيمية.

لكن في ظل التطورات التي يشهدها العالم وتداعيات الألفية الثالث، وظهور أشكال جديدة للعقود أو ما يعرف بالعقود الإلكترونية التي أسفرت عن وجود نوع جديد من المستهلكين وهو المستهلك الإلكتروني الذي يحتاج لحماية خاصة نظراً لخصوصية وسيلة التعاقد، كان لزاماً على المشرع الجزائري الإسراع في إيجاد سبل لحماية هذا المستهلك، ومواكبة التطورات السريعة التي تعرفها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستعملة في هذا المجال.²³

1- مدى مواكبة قواعد قانون 09-03 لإفرازات التطورات التكنولوجية:

أسفرت التطورات المتسارعة التي أحديتها الثورة التكنولوجية بروز ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ترتكز على مختلف الوسائل التكنولوجية المتطرفة في تعاملات الأفراد فيما بينهم. وساهمت مثل هذا التطور في بروز العديد من المفاهيم كمفهوم الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، وصولاً إلى مفهوم المستهلك الإلكتروني الذي لا يختلف كثيراً على مفهوم المستهلك العادي إلا في وسيلة التعامل وهي الوسيلة الإلكترونية، في أحدث صورها كالإنترنت والبريد الإلكتروني إلى جانب الوسائل الإلكترونية الأخرى كالفيسبوك.

وتعتبر التجارة الإلكترونية أحد مظاهر ونتائج هذه التطورات، بحيث أصبحت المعاملات التجارية تتم عبر وسائل إلكترونية، وتشكل تقنية جديدة للبيع أكثر من أي عقد توزيع مواد أو تقديم خدمات؛ كما تتميز بخصائص أساسية هي اللامادية والتفاعلية والعالمية، وذات امتداد عالمي.²⁴

ويرتكز التعاقد ما بين المستهلك والطرف الثاني في العقد المنتج أو مورد الخدمة في مثل هذه المعاملات على أساس أنه يتم عن بعد أي دون أي إمكانية للتلاقي بين الطرفين بشكل مباشر ودون أن تكون للمستهلك أي فرصة في معاينة السلعة، على عكس المستهلك العادي، الأمر الذي يجعله بحاجة إلى ضمان أكبر، ومزيد من الإعلام حول محل التعاقد، وهو ما تضمنه كما ذكرنا سابقاً في ما يتعلق بالقواعد الإلزامية لتحقيق حماية المستهلك خاصة ما تعلق بالإلزامية الضمان وخدمة ما بعد البيع، والإلزامية الإعلام.

وقد أشار المشرع الجزائري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 378-13 إلى تقييات الاتصال عن بعد وإمكانية استعمالها في التعاقد. وعرفها بموجب المادة 22/3 منه بأنها " كل

²³ – ليندة بومحراث، "فاعالية القانون رقم 09-03 في حماية المستهلك الجزائري في الألفية الثالثة"، مجلة الشريعة والاقتصاد، العدد الثالث، ص.340.

²⁴ – PHILIPE LE Tourneau, **Contrats informatiques et électroniques**, DALLOZ Référence, édition, 2012,2013, P371.

وسيلة بدون الحضور الشخصي والمترافق للمتدخل والمستهلك، يمكن استعمالها لإبرام العقد بين هذين الطرفين".²⁵

2- في الحاجة إلى حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني:

أفرزت التطورات التكنولوجية والثورة المعلوماتية ضخامة في الإنتاج وتنوعاً في السلع والخدمات المقدمة، أنتج معه نوعاً جديداً من أشكال بيع هذه السلع والخدمات، أو ما يعرف بالبيع عن بعد، وما يتطلبه من إبرام عقود نوع آخر تختلف على ما درجت العادة على استخدامه، عقود طرفها الأساسي ما بات يعرف بالمستهلك الإلكتروني.

ولأن المستهلك الإلكتروني يعتبر الطرف الضعيف في هذه المعاملات الإلكترونية ما يجعله عرضة للتلاعب والمخاطر من طرف المحترفين كان ضرورياً أن يتدخل المشرع الجزائري لإصدار القوانين الخاصة أو تحين القوانين القائمة من أجل إعادة التوازن إلى العلاقات التعاقدية بين المستهلكين والمحترفين، وهنا يجب الإشارة إلى نقطتين مهمتين:

- **التجارة الإلكترونية**: تنقسم حسب صفة الأطراف المتعاقدة إلى عدة أقسام ما يهمنا في دراستنا، هو ذلك النوع الذي يجمع بين المحترف والمستهلك ويرمز له بـ B2C ، حيث يعتبر أكثر أنواع التجارة الإلكترونية انتشاراً، ما يستوجب تدخل تشريعياً وتنظيمياً من أجل إعادة التوازن بين أطراف هذه العلاقة الاستهلاكية الإلكترونية.²⁶

- **المستهلك الإلكتروني**: يرتكز أساساً على الوسيلة المستخدمة في إشباع الحاجات والرغبات، إذ أن المستهلك يقوم باستخدام جهاز إلكتروني مرتبط بشبكة الإنترنت يعينه على البحث عن السلعة أو الخدمة التي يريدها، ومن ثم يقدم على طلبها وتعبيره بالقبول لها ومن ثم السير في إجراءات التعاقد بالطرق الإلكترونية، ومن ثم الحصول على السلعة أو الخدمة إما بشكل إلكتروني أيضاً أو عن طريق الاستلام اليدوي، فمثلاً قد يشتري المستهلك برنامجاً إلكترونياً لمكافحة الفيروسات ويحمله على جهازه مباشرة دون أن تلامس يده لذلك البرنامج، وقد يشتري سلعة ويتم إرسالها له عبر البريد أو أن يستلمها مباشرة من البائع. فالعبرة هنا تكمن في طريقة اختيار المنتج أو السلعة وطريقة إبرام العقد، أما التنفيذ فقد يتم إلكترونياً وقد يتم بشكل تقليدي²⁷.

3- مدى موافقة المشرع الجزائري في مجال حماية المستهلك للتطور الحاصل في ميدان التعامل الإلكتروني:

إذا بحثنا في مدى موافقة المشرع الجزائري لما يشهده المجتمع من ثورة تكنولوجية وثورة في المعلوماتية انعكست على الكثير من المجالات بما فيه المجال الاستهلاكي الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية القائمة على استخدام التكنولوجيا وخاصة الانترنت سنجد:

- قام بتنظيم استغلال الانترنت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-257²⁸ الذي يضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها؛
- أشار إلى العديد من مظاهر الاستهلاك الإلكتروني عبر الانترنت وخص بعضها بنصوص قانونية كالقانون 09-04²⁹ المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها؛

²⁵ - ليندة بومحراث، المرجع السابق، 377.

²⁶ - أنسو عماد رشيدة، "المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه، جامعة تizi وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2018، ص.02.

²⁷ - حنان مناصرية، "تأصيل مدلول المستهلك الإلكتروني: تشريعاً، قضاء، فقهها - دراسة مقارنة-", مجلة جبل الأبحاث القانونية المعمقة، العدد 22، فيفري 2018، ص. 97.

²⁸ - مرسوم تنفيذي رقم 98- 257 المؤرخ في 25 أوت 1998، يضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63، الصادر بتاريخ 26 أوت 1998 (معدل ومتكم).

²⁹ - قانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية، العدد 47، الصادر بتاريخ 16 أوت 2009.

• والقانون رقم 15-04³⁰ الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني؛

• إعداد مشروع القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية³¹ الذي يتولى عملية تنظيم العديد من المسائل المرتبطة بالاستهلاك الإلكتروني.

لكن السؤال الذي يطرح نفسه هل استطاعت هذه النصوص القانونية وغيرها أن تحقق بالفعل حماية للمستهلك الإلكتروني باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية الإلكترونية، أم أن الأمر يحتاج مزيداً من الاجتهاد القانوني لحماية المستهلك الجزائري الإلكتروني؟

الخاتمة:

يتميز العصر الحالي بالاكتساح الواسع للتقنولوجيا في مختلف مجالات الحياة، ولم يسلم من هذا الإجتياح المجال التجاري، فلم يعد المستهلك يكتفي بالتعامل الكلاسيكي في اقتناص السلع والخدمات، بل انقل إلى التعاملات الإلكترونية، فظهرت التجارة الإلكترونية، التعاقد الإلكتروني والمستهلك الإلكتروني، الأمر الذي تطلب مواكبة لهذه التطورات من جانب القانوني. ولأن الجزائر لم تكن في منأى عن مثل هذه التطورات، سعت إلى مواكبتها من خلال العديد من النصوص القانونية من أجل حماية أكبر للمستهلك الجزائري، تبقى بحاجة إلى مزيد من التفعيل خاصة في ما يتعلق بالمعاملات الإلكترونية.

وقد توصلت الدراسة من خلال تطرقها إلى حماية المستهلك وتجسيد ذلك على أرض الواقع إلى عدة نتائج:

- وعلى أهمية التدابير القانونية التي اتخذها المشرع في سبيل حماية المستهلك بصفة عامة توجها قانون 09-04، الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش، يبقى الجانب المتعلق بحماية المستهلك الإلكتروني في مجال التعاقد الإلكتروني يحتاج إلى مزيد من الاجتهدات خاصة في ظل عدم وجود قانون خاص بالمعاملات الإلكترونية.

- على أهمية القواعد التي تضمنها القانون رقم 03 - 09 - من أجل تحقيق حماية المستهلك الجزائري وعلى رأسها الالتزام بالضمان والالتزام بإعلام المستهلك، ورغم أنها تخدم المستهلك في مجال تحقيق الحماية إلى حد كبير، إلا أنها لا توافق تداعيات الألفية الثالثة وبالتحديد تطلعات المستهلك الإلكتروني³²، الأمر الذي يحتاج إلى مزيد من الاجتهاد والتعديلات فيما يتعلق بالمعاملات عبر الانترنت، وحماية المستهلك الإلكتروني.

- ينطوي التعاقد الإلكتروني العديد من المخاطر يصنف بعضها ضمن المخاطر التي تمس حقوق المستهلك ومن ثم فهي تحتاج إلى حماية مدنية، ومنها ما يشكل جرائم يكون ضحيتها المستهلك وهي تحتاج إلى حماية جزائية.

- الإبقاء على النصوص الكلاسيكية كأساليب الحماية العقدية وأشكال الحماية في قانون العقوبات يبقى بعيداً عن إضفاء حماية حقيقة للمستهلك الإلكتروني من شتى الأخطار التي يتعرض لها نتيجة التعاقد عبر شبكات الانترنت حول سلع وخدمات وإغراءات تنتطوي في الكثير من الأحيان على أخطار لا يدركها المستهلك إلا بعد فوات الأوان.³³

الهوامش:

³⁰ - 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد 09، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015.

³¹ - مشروع القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية الصادر عن وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا الرقمية، المصادق عليه من طرف المجلس الشعبي الوطني بتاريخ 20 فيفري 2018.

³² - ليندة بومحراث، المرجع السابق، ص ص. 379-380.

³³ - هدى زوزو، "آليات حماية المستهلك من مخاطر التعاقد الإلكتروني في التشريع الجزائري"، مجلة الحقوق والحرافيات، العدد الرابع، أبريل 2017، ص. 329.

- 1 – مقدمة أعمال الندوة العلمية التي نظمتها كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات بعنوان: " حماية المستهلك في الشريعة والقانون" ، مدينة العين، الإمارات العربية المتحدة، أيام 6 – 7 ديسمبر 1998م http://slconf.uaeu.ac.ae/prev_conf/1998-med/1.pdf
- 2 – انظر العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الذي اعتمد وعرض للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2200 ألف (د-21) المؤرخ في 16 كانون الأول/ديسمبر 1966 - تاريخ بدء النفاذ: 3 كانون الثاني/يناير 1976 ، وفقاً للمادة 27 الرابط الإلكتروني <http://www.arabhumanrights.org/cbased/covenant-escr66a.html>
- 3 – منيرة بلورغي، "حركة حماية المستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة الحقوق والحربيات، العدد الرابع، أبريل 2017، ص.ص. 171-172.
- 4 – نجاح ميدني، "آليات حماية المستهلك في الفقه الإسلامي"، رسالة ماجستير، جامعة باتنة: كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم الشريعة والقانون، 2008/2007، ص.16.
- 5 – منيرة بلغوري، المرجع السابق، ص.174.
- 6 – القرآن الكريم، سورة المطففين، الآيات 3-1.
- 7 – محمد السكر وعلي الواحنة، "أحكام الجودة في الفقه الإسلامي: البيع أنموذجاً" ، في مجلة "دراسات" في علوم الشريعة والقانون، العدد 2، عمان، 2009، ص.511.
- 8 – القرآن الكريم، سورة الحج، الآية 20.
- 9 – انظر في ذلك إلى: فتح الباري في شرح صحيح البخاري، ص/6165.
- 10 – صياد الصادق، "حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 90-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش" ، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة: كلية الحقوق، 2013/2014، ص.22.
- 11 – نفس المرجع السابق ذكره، ص.24.
- 12 – انظر المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك الصادرة عن منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية 1999، على الموقع الإلكتروني: http://www.consumersinternational.org/media/33860/consumption_ar.pdf
- 13 – هذا ما تؤكده مثلاً المادة الأولى من قانون حماية المستهلك في لبنان.
- 14 – المادة 3 من قانون رقم 09-03 لسنة 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في الجزائر.
- 15 – عبد الله عبد الكرييم عبد الله وفاتن حسين حوى، "حماية المستهلك في بعض التشريعات العربية بين الواقع والتطبيق: القانون اللبناني أنموذجاً" ، مداخلة مقدمة إلى : الندوة العلمية حول حماية المستهلك العربي بين الواقع وآليات التطبيق" ، بيروت: المركز العربي للبحوث القانونية والقضائية، أيام 02-04 جوان 2014، ص.4.
- 16 – شهيدة قادة، "التجربة الجزائرية في حماية المستهلك: بين طموح وتطور النصوص وافتقاد آليات تطبيقها" ، المجلة الجزائرية للقانون المقارن، العدد 01، 2014، ص.11.
- 17 – قانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية، العدد 06، الصادر بتاريخ: 1989/02/08.
- 18 – شهيدة قادة، المرجع السابق، ص. 15.
- 19 – ليندة بومحراث، "فاعالية القانون رقم 09-03 في حماية المستهلك الجزائري في الألفية الثالثة" ، مجلة الشريعة والاقتصاد، العدد الثالث، ص.364.
- 20 – "حماية المستهلك" ، دروس وملخصات في القانون الجزائري، على الموقع الإلكتروني: <http://droit-algerie-dz.blogspot.com/2016/06/blog-post.html>، تم التصفح بتاريخ: 2018/09/25.
- 21 – مزال بروح، " ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش" ، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2015/2014، ص.140.
- 22 – منيرة بلورغي، المرجع السابق، ص.194.
- 23 – ليندة بومحراث، المرجع السابق، ص.340.

24 –PHILIPE LE Tourneau, **Contrats informatiques et électroniques**, DALLOZ Référence, édition, 2012,2013, P371.

- 25 – ليندة بومحراث، المرجع السابق، 377.
- 26 – أقسام علام رشيدة، "المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني"، **أطروحة دكتوراه**، جامعة تizi وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2018، ص.02.
- 27 – حنان مناصرية، "تأصيل مدلول المستهلك الإلكتروني: تشريعيا، قضاة، فقهاء دراسة مقارنة"، **مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة**، العدد 22، فيفري 2018، ص. 97.
- 28 – مرسوم تنفيذي رقم 98- 257 المؤرخ في 25 أوت 1998، يضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، **الجريدة الرسمية**، العدد 63، الصادر بتاريخ 26 أوت 1998 (معدل وتمم)
- 29 – قانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها، **الجريدة الرسمية**، العدد 47، الصادر بتاريخ 16 أوت 2009.
- 30 – 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، **الجريدة الرسمية**، العدد 09، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015.
- 31 – مشروع القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية الصادر عن وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا الرقمية، المصادق عليه من طرف المجلس الشعبي الوطني بتاريخ 20 فيفري 2018.
- 32 – ليندة بومحراث، المرجع السابق، ص ص. 379–380.
- 33 – هدى زوزو، "آليات حماية المستهلك من مخاطر التعاقد الإلكتروني في التشريع الجزائري"، **مجلة الحقوق والحريات**، العدد الرابع، أفريل 2017، ص. 329.