- **الحماية العقدية للمستهلك:**

نظرا لاختلال التوازن العقدي بين المتدخل كطرف قوي في العلاقة التعاقدية والمستهلك كطرف ضعيف أقر المشرع الجزائري حماية قانونية لهذا الأخير من خلال تكريس وسائل وآليات أثناء مرحلة إبرام العقد أو تنفيذه.

- **حماية المستهلك في مرحلة تكوين العقد:**

تتوقف حماية المستهلك على مدى احترام المتدخل للالتزامات الملقاة عليه، حيث يكون هذا الأخير ملزما باحترام كافة تقاليد المهنة التي يزاولها، فالاهتمام بحماية المستهلك قد يأخذ عدة أشكال لا يمكن حصرها.

**أولا: الالتزام بالإعلام:**

كرس المشرع الجزائري في القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك ( الملغى) جملة من الحقوق لجمهور المستهلكين وألزم الأعوان الاقتصاديين على احترامها ومن بين هذه الحقوق التي جاء بها القانون **حق المستهلك في الإعلام** وان لم ينص عليه صراحة ، غير أن القانون رقم 09-03 المعدل والمتمم نص صراحة على هذا الحق وافرد له فصل خاص تحت عنوان "**إلزامية إعلام المستهلك**".

**مفهوم الإعلام:** لغة: اعلم يعلم إعلاما: اخبره به، جعله يعرفه "اعلمه بما حدث".

في الاصطلاح الصحفي: يقصد به عملية توصيل الأحداث والأفكار لعلم الجمهور عن طريق وسائل عديدة سواء كانت مسموعة، مرئية أو مكتوبة ويشترط فيه المصداقية والوضوح.

ويعرفه البعض: هو نشر الحقائق والمعلومات و الأخبار بين الجمهور بقصد نشر الثقافة وتنمية الوعي السياسي والاجتماعي وليس بقصد الربح، فهو يعد وفقا لذلك من وسائل الربط والاتصال بين الأفراد.

والالتزام بإعلام المستهلك هو التزام يرمي إلى تنوير المستهلك وتمكينه من الإقدام على اقتناء المنتوج أو الخدمة عن إرادة حرة وسليمة وذلك بتقديم معلومات حول المنتوج في مواصفاته ووزنه، مكوناته، تاريخ الصلاحية، وكيفية الحفاظ عليه والسعر إلى غير ذلك... الخ.

بالرجوع إلى القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم نجد انه خصص فصلا كاملا تحت عنوان إلزامية إعلام المستهلك أي أن المسرع الجزائري تبنى الالتزام

بالإعلام كالتزام قانوني حيث تعتبر المادة 17 من القانون 09-03 القاعدة العامة لهذا الالتزام والتي نصت على أنه" يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم أو وضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة".

**تعريف الإعلان:** في مجال حماية المستهلك يعرف الإعلان بأنه: "كل ما يستخدمه التاجر لحفز (تحفيز) المستهلك على الإقبال على سلعته سواء تم ذلك بالوسائل المرئية أو المسموعة أو المقروءة وهو ما يسمى ب" الإعلان الاستهلاكي"، أما الدعاية التجارية فهي صورة للإعلان التجاري الذي يصل فيه المعلن إلى أقصى الحدود في ترويج وتسويق السلع والخدمات والأدوات الإعلانية كثيرة منها السمعية والبصرية مثلا...، ترويجه للمنتجات يكون بقصد تحقيق الكسب المادي أي انه مدفوع الأجر،بحيث ينفق المعلنون عليه ويشترون الأوقات والمساحات من وسائل الإعلام المختلفة، لذلك يعد الإعلان إحدى وسائل تمويل وسائل الإعلام وليس مجرد رسالة إعلامية بل له جانب تأثيري أو تحريضي للإقبال على المنتجات أو الخدمات محل الإعلان باعتباره وسيلة للإغراء لا تخلو من المبالغة في بيان أوصاف المنتجات،أما الإعلام لا يهدف في الأصل إلى ترويج منتجات أو خدمات معينة، أما من ناحية المضمون الإعلان هو إعلام ذو أغراض و أهداف وميول على خلاف الإعلام الذي يتعين أن يكون موضوعيا أو مجردا أو محايدا.

**تعريف الإشهار:** هو مجموع الاقتراحات أو الدعايات أو البيانات أو العروض أو الإعلانات أو المنشورات أو التعليمات المعدة لترويج سلعة أو خدمة بواسطة وسائل سمعية أو سمعية بصرية ،وبالتالي الإشهار هدفه هو جلب المستهلك وليس تنبيهه وإحاطته علما بتفاصيل المنتجات أو الخدمات ،أما عن مبررات فرض الالتزام بالإعلام:

تقابل المستهلك الكثير من الصعوبات عند قيامه باقتناء المنتوج لنقص المعلومات لديه عن الجودة والأسعار والكمية، وأيضا لان حاجاته تكون إلى حد ما عن طريق الإعلام والإشهار والسلع المعروضة للاستهلاك، وفرض الالتزام بالإعلام هو التزام ينير إرادة المستهلك الذي قد يقدم على التعاقد في ظل رضا حقيقي وواقعي متبصر ومنه يمكن تفسير مبررات نشوء الالتزام بالإعلام إلى نقص الخبر مما يستوجب إعادة التوازن بين المستهلك والعون الاقتصادي.

وحسن النية في فترة تكوين العقد والاتفاقات والعقود الممهدة للتعاقد يفرض قانونا الالتزام بالإعلام وحماية المستهلك وكذا حماية حريته وإرادته التعاقدية بهدف الإحاطة الشاملة بمضمون العلاقة التعاقدية وعناصرها الأساسية من كل الجوانب ومن ثم حماية الرضا وسلامته من العيوب

التي يمكن أن تتمخض في فترة تكوين العقد فلابد من تزويد المتفاوض (المستهلك) بالمعلومات الضرورية والكافية للاختيار بين السلع والخدمات المفروضة.

*** مضمون الالتزام بالإعلام في قانون حماية المستهلك:** حسب المادة 17 من قانون 09-03 المعدل والمتمم المشرع قد شدد على المتدخل بأن يقوم بإعلام المستهلك بكافة المعلومات المتعلقة بالمنتوج، وحسب المادة 04 و08 من قانون04-02 المتعلق بالممارسات التجارية المعدل والمتمم نص على ضرورة إعلام المستهلك بالأسعار وشروط البيع والإعلام بالبيانات.

**1-الإعلام بالبيانات:** حسب المادة 17 من القانون 09- 03 يمكن تنفيذ هذا الالتزام عن طريق الوسم أو العلامات أو بأي وسيلة مناسبة .

**دور الوسم في إعلام المستهلك :** الوسم يعتبر أهم وسيلة إعلام للمستهلك عن المنتوج المراد اقتناءه وهو تلك البيانات الموضوعة على الأغلفة أو العبوات والتي تعتبر ضرورية لإعلام المستهلك ويجب أن تكون بطريقة لا توحي بأي إشكال أو اضطرابات في ذهن المستهلك وان لا تحمل إشارات أو عبارات تؤدي إلى الظن أو الشك فيها، والمشرع الجزائري على غرار باقي التشريعات أولى أهمية كبيرة للوسم بوصفه وسيلة لتنوير وتبصير المستهلك كي يقتني المنتوج عن دراية وعلم مما يوفر حماية اكبر للمستهلك، كما يضمن شفافية السوق الذي هو شرط أساسي لتحقيق المنافسة الحرة بين مختلف الأعوان الاقتصاديين .

وقد عرفه المشرع من خلال المادة 03 من القانون 09-03 المعدل والمتمم ، كما جاء في الفصل الخامس وتحت عنوان " إلزامية إعلام المستهلك" في المادة17 منه " يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم"، يلاحظ أن المشرع في تعريفه للوسم في المادة 03 أدرج العلامة التجارية بالرغم من أنها تخضع لنظام قانوني خاص بها.

ولكن لما كانت العلامة تؤدي دور فعال ومهم في إعلام المستهلك عن المنتوج فقد أدرجها إلى جانب البيانات والكتابات التي يمكن أن يشتمل عليها الوسم كونها غالبا ما تؤدي إلى تمييز المنتوجات الصناعية أو الزراعية مع غيرها خاصة تلك المستوردة كما تستعمل العلامة أيضا في تسهيل العملية الدعائية للسلع لمنع تضليل جمهور المستهلكين نظرا لقوة تدفق السلع في السوق.

**لغة الوسم:** حسب المادة 18 حرص المشرع على ضرورة كتابة بيانات الوسم باللغة العربية هو ترسيخ لمبدأ حق المستهلك في الإعلام، حيث اشترط هذه اللغة كونها اللغة الوطنية الرسمية وهذا

بنص الدستور نفسه، وحتى يؤدي الوسم دوره الإعلامي حرص المشرع على ضرورة أن تكون لغة الوسم مكتوبة والبيانات مرئية وسهلة القراءة ومتعذر محوها .

**2–الإعلام بالأسعار:** يعتبر شرط ضروري لشفافية السوق فقد نصت المادة 04 من القانون رقم 04–02 على انه" يتولى البائع وجوبا إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وشروط البيع"، كما أن المادة 05 من القانون 04–02 السالف الذكر قد عددت طرق الإعلام بالأسعار والتعريفات " وضع علامات أو وسم أو معلقات أو بأي وسيلة أخرى مناسبة لإعلام المستهلك".

**3–الإعلام بشروط البيع:** يقع على البائع باعتباره متدخلا في العلاقة الاقتصادية وجوبا إلى جانب الإعلام بالأسعار أن يبين للزبائن شروط البيع، ولقد نصت المادة 08 من القانون04–02 السالف الذكر على أنه" يلزم البائع أن يخبر المستهلك بشروط البيع الممارس قبل اختتام عملية البيع" كان يتفق البائع على أن يتحمل تكاليف النقل أو إرسال السلعة إلى المكان المتفق عليه أو العكس ويرجع التزام البائع بإعلام المستهلك بشروط البيع لعدم دراية هذا الأخير بالعناصر المرتبطة بحقوقه الجوهرية.

وقد نص المشرع الجزائري على جملة من الشروط التي يجب على المتدخل أن يبادر بها اتجاه المستهلك قبل التعاقد في المادة 3 من المرسوم التنفيذي 06–306 المعدل والمتمم الذي يحدد العناصر الأساسية المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلك والبنود التي تعتبر تعسفية والتي تنص على انه " تتعلق العناصر الأساسية المذكورة في المادة 02 أعلاه أساسية ما يأتي: خصوصيات السلع و/أو الخدمات، الأسعار والتعريفات، كيفيات الدفع، شروط التسليم وآجاله عقوبات التأخير عن الدفع أو التسليم، شروط تعديل البنود التعاقدية، شروط تسوية المنازعات إجراءات فسخ العقد إن تحديد العناصر الأساسية كان من اجل الكشف عن مدى حسن نية العون الاقتصادي وعدم تعسفه في الشروط العقدية، ومنه إلزامية الإعلام حولها إذ أن إدراج المتدخل لكل هده العناصر الأساسية في العقد بصورة سليمة يقيم قرينة الحصول على الإعلام حولها .

*** إعلام المستهلك في مجال الخدمات:**

يعتبر أكثر صعوبة من ناحية تقديره وتقديمه على عكس الإعلام بالنسبة للمنتوجات ذات الطبيعة المادية، المشرع عرف الخدمة في المرسوم التنفيذي 90–39 المعدل والمتمم على أنها" الخدمة هي كل مجهود يقدم ما عدا تسليم المنتوج ولو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو دعما له".

أما القانون 09-03 في المادة 03 منه" هي كل عمل مقدم غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة"، وعليه لابد من إعلام المستهلك من طرف مقدم الخدمة إعلاما كافيا عن الخدمة من حيث جودتها كوضع فهارس وجداول لبعض الخدمات إعلاما كافيا لا لبس فيه ولا يسبب له ضررا ماديا أو معنويا ، والخدمة هنا تشمل جميع النشاطات التي تقدم كأداءات ما عدا عملية التسليم للمنتوج ، والمشرع وضع إجراءات صارمة لضمان جودة الخدمات ومنها تنظيمه لشروط الالتحاق بالمهن التي تزاول تقديم الخدمات كتطلبه للاعتبار الأخلاقي والتأهيل المهني والضمان المالي وكتطلبه حيازة بطاقة أو شهادة مهنية يجب عليه أن يشير لها في وثائقه التجارية فصفة مؤدي الخدمة تثبت بعلامة مميزة.

- **حظر الممارسات الإشهارية المضللة أو الكاذبة:**

حدد المشرع الجزائري أنواع الإشهار التضليلي في المادة 28 من الفصل الرابع المتعلق بالممارسات التجارية غير النزيهة في القانون 04-02 الصادر بتاريخ 23-7-2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم حيث نصت المادة " دون الإخلال بالأحكام التشريعية والتنظيمية الأخرى المطبقة في هدا الميدان يعتبر إشهارا غير شرعي وممنوعا كل إشهار تضليلي لاسيما إدا كان:

-يتضمن تصريحات أو بيانات أو تشكيلات يمكن أن تؤدي إلى التضليل بتعريف منتوج أو خدمة أو بكميته أو وفرته أو مميزاته.

-يتضمن عناصر يمكن أن تؤدي إلى الالتباس مع بائع آخر أو مع منتوجاته أو خدماته أو نشاطه.

-يتعلق بعرض معين لسلع أو خدمات في حين أن العون الاقتصادي لا يتوفر على مخزون كاف من تلك السلع أو لا يمكنه ضمان الخدمات التي يجب تقديمها عادة بالمقارنة مع ضخامة الإشهار".

في الحقيقة الإشهار يصعب أن يكون صادقا بالكامل إذ يكتفي المعلن في رسالته الإشهارية بذكر مزايا السلعة أو الخدمة فقط دون عيوبها ولكن مع ذلك فالإشهار يجب أن يكون صادقا في الحدود الممكن انتظارها من المعلن دون كذب أو غش ، إذ أنه إذا لم يكن محتوى الرسالة الإشهارية صادقا فإن هذه الأخيرة تكون كاذبة .

الإشهار الكاذب هو ادعاء أو زعم مخالف للحقيقة فهو عمل عمدي الهدف منه تضليل المتلقي عن طريق تزييف الحقيقة أو إصدار تأكيدات غير صحيحة مطابقة أو ناقصة أو لا يمكن الوفاء بها عملا.

أما الإشهار المضلل هو الإعلان الذي يكون من شأنه خداع المستهلك أو يمكن أن يؤدي إلى ذلك فهو لا يذكر بيانات كاذبة ولكن يصاغ في عبارات تؤدي إلى الغموض.

* **صور الإشهار التضليلي أو الكاذب:** بالرجوع إلى نص المادة من القانون المذكور أعلاه ذكرت بعض صور الإشهار غير الشرعي والتي جاءت على سبيل المثال لا الحصر:

–الإشهار الذي يتضمن تصريحات وبيانات أو تشكيلات يمكن أن تؤدي إلى التضليل بتعريف منتوج أو خدمة.

– الإشهار الذي يتضمن عناصر يمكن أن تؤدي إلى الالتباس مع بائع آخر أو مع منتوجاته أو خدماته أو نشاطه

– الإشهار الذي يتعلق بعرض معين لسلع أو خدمات في حين أن العون الاقتصادي لا يتوفر على مخزون كاف من تلك السلع أو لا يمكنه ضمان الخدمات التي يجب تقديمها عادة مع ضخامة الإشهار.

وعموما أصبحت حماية المستهلك من الإشهار المضلل أو الكاذب أكثر من ضرورة حيث على المستهلك التأكد من صحة الإشهار أيا كانت الوسيلة المستعملة في ظهوره **قبل إبرام أي عقد.**

- **حق المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية:**

في العقود التي تبرم بين المتدخلين والمستهلكين وبالنظر لعدم وجود تكافؤ في العلاقة بينهم خاصة فيما يتمتع به المهنيون من قوة ونفوذ اقتصادي فإن هؤلاء المتدخلين سواء كانوا منتجين أو موزعين أو بائعين دأبوا على أن يدرجوا في عقودهم شروط وضعوها مسبقا وبدون حرية مناقشة لها ومن جانب واحد هذه الشروط مجحفة بالطرف الآخر وبالتالي اختل مبدأ المساواة العقدية بين الطرفين مما يخل بالتوازن العقدي الذي يحكم العقود ولهدا فهي تعتبر شروط تعسفية.

**يعرف الشرط التعسفي** بأنه الشرط الذي يفرض على المستهلك من قبل المزود ( المتدخل) نتيجة التعسف في استعمال هذا الأخير للسلطة الاقتصادية التي يتمتع بها بغرض الحصول على ميزة مجحفة، أو هو عقد مبرم بين مهني ومستهلك محرر مسبقا من طرف واحد بواسطة المهني

ويعتبر شرطا تعسفيا كل شرط بالنظر للميزة القاصرة على المهني ، يؤدي إلى عدم التوازن في حقوق والتزامات الأطراف.

بالنسبة للمشرع الجزائري فقد تطرق إلى تعريف الشرط التعسفي بموجب المادة 5/3 من قانون02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية كما يلي: الشرط التعسفي كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد.

فالشرط التعسفي يترتب عنه عدم التكافؤ بين الحقوق والالتزامات الناشئة عن العلاقة العقدية، وأنه شرط غير خاضع للمفاوضات الفردية بين المتدخل والمستهلك كذلك يختص بكونه أنه شرط مكتوب بصفة مسبقة ودون أن يكون للمستهلك أي تأثير في محتوى العقد .

- **الغرض من وضع الشرط التعسفي** هو تحقيق مصلحة لأحد أطراف العقد غالبا ما يكون المتدخل في حين تجعل الطرف الآخر (المستهلك) يتحمل التزامات أكثر مما تجب عليه أو التقليل من الضمان ، فخطر مثل هذه الشروط التعسفية تسري على جميع العقود وعليه لحماية رضا المستهلك من كل عيب لابد على المتدخل أن يضع في علم المستهلك كافة شروط البيع حتى يتسنى له معرفة مدى التزاماته لحظة إبرام العقد.
- **معيار التعسف:**هناك معياران لتحديد الشرط التعسفي احدهما اقتصادي وهو تعسف النفوذ الاقتصادي ومعيار آخر قانوني وهو الميزة الفاحشة

–**التعسف الاقتصادي( التعسف في استخدام النفوذ الاقتصادي):** أي تعسف المهني في استخدام نفوذه الاقتصادي ، فالشرط العقدي يعتبر شرطا تعسفيا عندما يسمح للمهني بأن يكون في مركز غير مساو للمستهلك، والنفوذ الاقتصادي ليس بالضرورة مرادف للقوة فبإمكان مهني بسيط مثلا أن يستخدم نفوذه محليا ويضع شروطا تعسفية بينما لا يستطيع مهني له مشروع أن يفرض ذلك خشية على سمعته، وقد اقترح الفقه مؤشرات لتذليل غموض هذا المعيار منها أن التعسف في النفوذ الاقتصادي يبدأ من اللحظة التي يمثل فيها الشرط عدم التعادل الجسيم .

–**الميزة الفاحشة:** تعرف على أنها المقابل المغالى فيه وذلك بواسطة شرط أو عدة شروط عديدة تكون مخالفة للقانون المدني أو للقانون التجاري، وتكون هذه النتيجة بمثابة الحصيلة للمعيار الأول في كون النفوذ الاقتصادي المتوصل إليه بطريقة تعسفية غالبا ما يؤدي إلى عدم التوازن بين الحقوق والالتزامات.

**–معيار عدم التوازن الواضح بين حقوق والتزامات أطراف العقد:** الأطراف أحرار في وضع شروط العقد، وهم ملزمون بتنفيذها وفقا لمبدأ الحرية العقدية لكن عدم تطبيق هذا المبدأ يؤدي إلى اختلال التوازن، ومن جهة أخرى مبدأ الحرية العقدية مهم جدا في العقود المبرمة بين المتدخل والمستهلك، ولهذا قانون الاستهلاك يمنع الشروط التي يكون موضوعها أو أثرها يؤدي إلى إنشاء عدم توازن ظاهر بين حقوق والتزامات أطراف العقد، المشرع الجزائري تبنى هذا المعيار "الإخلال الظاهر بالتوازن" في القانون رقم 04–02 لكن هناك من يرى أن هذا المعيار هو ترديد لمعيار الميزة المفرطة.

*** مجال الشرط التعسفي:**

من خلال نص المادة 29 من قانون السالف الذكر على انه" تعتبر بنودا و شروط تعسفية في العقود بين المستهلك والبائع"، وعليه يستخلص أن المشرع قد قصد عقود البيع المبرمة بين البائع والمستهلك، أي انه استبعد العقود المبرمة بين المهنيين وفي هذا حماية واضحة للمستهلك وهو نفس موقف المشرع الفرنسي الذي يشترط لاعتبار الشرط تعسفيا أن يظهر في عقد مبرم نهائيا بين مهني ومستهلك. كالشرط الذي يجبر المستهلك على التنازل عن بعض أو كل حقوقه في المطالبة بالتعويض عما يصيبه من ضرر بسبب عيب في السلعة الاستهلاكية أو الشرط الذي ينص على إعفاء البائع من كل التزاماته أو بعض التزاماته في مواجهة المشتري ( المستهلك) كالالتزام بنقل الشيء المبيع وتسليمه للمشتري في موطنه...الخ ، بعد أن تزايدت هذه الشروط في العمل لم يجد المشرع في بعض الدول يدا من التدخل للحد منها فنص على بطلان العديد منها في العقود التي تبرم بغرض الاستهلاك.

- **صور الممارسات التعسفية:**

بالرجوع إلى القانون 04–02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية نجد المشرع الجزائري نص على بعض الصور التي قد يمارسها المتدخل وتؤدي إلى اختلال التوازن مما يجعل المستهلك إما يخضع للشروط التي فرضها عليه المتدخل جملة أو رفضها ، والمادة 29 من القانون أعلاه جاءت على سبيل المثال لا الحصر وتتمثل هده الصور في:

- **وجود اختلال في الالتزامات الملقاة على عاتق الطرفين المتعاقدين:** حيث أن البائع ينفرد وحده بصياغة بنود العقد من خلال تضمينها ما يتلاءم مع مصلحته وما على المستهلك إلا الموافقة عليها وان يقبل ما تضمنته من شروط مجحفة ، الأمر الذي يجعل البائع يحصل على امتيازات وحقوق يحرم منها الطرف الضعيف (المستهلك)

- **التفرد بتعديل العقد وشروطه وآثاره:** تتجسد هده الممارسات في الفقرات 3،4،7 من قانون 04–02 المعدل والمتمم حيث نجد المتدخل يتفرد بتعديل عناصر العقد فمثلا تعديل الثمن أو تعديل شروط العقد كالشروط المتعلقة بالمسؤولية والضمان مثل الشروط المعفية أو المحددة للمسؤولية وضمان العيوب الخفية ...الخ
- **رفض حق اقره القانون للمستهلك وهو فسخ العقد:** طبقا للقواعد العامة في حالة عدم تنفيذ احد الطرفين لالتزاماته التعاقدية يمنح للطرف الآخر حق فسخ العقد وباعتبار أن العقود المبرمة بين المهنيين والمستهلكين هي عقود إذعان فإن البائع أو مقدم الخدمة قد رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا اخل هو بالتزاماته، وبما أن فسخ العقد حق مقرر قانونا وجب على القاضي التدخل ومنع الشروط التعسفية التي يفرضها المهنيين.
- **تهديد المستهلك بعدم إبرام العقد أو قطع العلاقة التعاقدية:** إن التهديد بعدم إبرام العقد أو قطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفض المستهلك الشروط التي فرضها عليه المتدخل والتي تكون غير متكافئة يعد من قبيل عيوب الإرادة المتمثلة في الإكراه مما يؤدي إلى بطلان العقد ، لكن هذا التهديد يؤثر على المستهلك مما يدفعه أو يجبره على القبول بما أملاه أو فرضه عليه المتدخل من شروط غير متكافئة مما ينتج عنه اختلال فادح بالتوازن العقدي ومبدأ حرية التعاقد، وهو ما جعل المشرع في المادة 8/29 يعتبر هذا الشرط تعسفيا.
- **تحديد الشروط التعسفية وفق قانون 02 / 04 المعدّل والمتمّم**

تضمن قانون 02 / 04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، البنود والشروط التعسفية في العقود بين المستهلك والمحترف، فوفق ما تناولته المادة 03 منه فقد عرف المشرع الشرط التعسفي على غرار القانون الفرنسي، مما أسهم في تيسير التعرف على عناصر الشرط التعسفي وهي:

–أن يوجد عقد يكون محله بيع سلعة أو تأدية خدمة مع ملاحظة خصوصية تطبيق نصوص قانون 04/02 على عقود الإذعان فقط.

–أن يكون العقد مكتوبا.

–أن يكون أحد طرفي العقد مستهلكا أو عونا اقتصاديا.

–أن يؤدي الشرط أو البند الوارد في عقد الإذعان إلى الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق والتزامات أطراف العقد.

هذا وقد تأثر المشرع الجزائري بالقانون الألماني والفرنسي في إيراد قائمة محددة بشروط تعسفية أوردها على سبيل المثال لا الحصر، وهذا وفق ما تناولته المادة 29 من قانون 02 / 04 والتي اعتبرت البنود التالية شروطا تعسفية:

–أخذ الحقوق و/أو امتيازات لا تقابلها حقوق و/أو امتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك.

–فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود في حين يتعاقد المهني بشروط يحققها متى أراد.

–امتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو مميزات المنتوج المسلم أو الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك.

–التفرد بحق تفسير شرط أو عدة شروط من العقد، أو التفرد في اتخاذ قرار البت في مطابقة العملية التجارية للشروط التعاقدية.

–إلزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها.

–رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالالتزام أو عدة التزامات في ذمته.

–التفرد بتغيير آجال تسليم المنتوج أو آجال تنفيذ الخدمة.

–تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفض المستهلك الخضوع لشروط تجارية جديدة غير متكافئة .

- **سلطة القاضي في تعديل الشروط التعسفية أو إلغاءها**

إذا انعقد العقد صحيحا فإنه يلتزم المتعاقدين بالقيام بالالتزامات التي يرتبها العقد، ويعبر عن ذلك بالقوة الملزمة للعقد، فعلى كل طرف احترام العقد في حدود تنظيم العلاقات التي يحكمها كالقانون تماما.

**1–شروط تدخل القاضي للتعديل البنود التعسفية أو إلغاؤها:**يتضح من نص المادة 110 من ق.م.ج أن تدخل القاضي في قانون المتعاقدين مرهون بتوافر شرطين:

**أ–وجود عقد الإذعان** :لم تعترف الإرادة التشريعية بتدخل القاضي للأعمال سلطته في تعديل أو إلغاء البنود في مختلف العقود، حيث أنه سمح بها في طائفة معينة من العقود، وهي عقود الإذعان دون سواها.

**ب–وجود شروط تعسفية** :لا بد أن يتضمن العقد شرط أو عدة شروط تعسفية، تتطلب تدخل القاضي بهدف إعادة التوازن للعقد أو إزالة التفاوت الكبير فيه، ومنه إذا لم يتضمن العقد أي شرط تعسفي فلا محل لتدخل القاضي، فالمبرر الذي ابتغاه القاضي في تعديل أو إلغاء بنود العقد هو وجود طرف قوي الذي بحكم مركزه يفرض شروط تعسفية في العلاقة التعاقدية.

نشير بأن المشرع ذكر الشروط التعسفية صراحة في القانون المدني في موضعين وعلى وجه التحديد في المادتين 110 و 660 من القانون المدني، إلاّ أنه لم يحدد معنى الشرط التعسفي ولم يحدد معيار يمكن أن يستدل به القاضي للتحديد ملامحه مع مختلف العقود، إلا أنه في الوقت الراهن بعدما سن المشرع قانون رقم04– 02 المعدل والمتمم والذي أخذ على عاتقه تعريف الشرط التعسفي وتبنى معيارا لتحديده .

**2–تدخل القاضي في العقد بالتعديل أو الإلغاء:**إن تعديل الشرط التعسفي الذي يتضمنه عقد الإذعان والإعفاء منه لا يجوز أن يتصدى له القاضي من تلقاء نفسه، وإنما لا يأتي له في ذلك إلاّ بناءا على طلب الطرف المذعن( **المستهلك)**، كما جاءت المادة 110 من القانون المدني بمعيار يسترشد به القاضي عند أعمال سلطته التقديرية في تعديل أو إلغاء الشرط التعسفي وهو معيار العدالة وان انتقد من قبل الفقه بأنه معيار مطلق وغامض لاختلاف الإحساس به من شخص لآخر، بل إنه قد يتغير باختلاف الأزمنة والأمكنة، وان كان مصطلح العدالة يمنح القاضي سلطة تقديرية واسعة بين تعديل أو إعفاء من الشرط التعسفي في عقود الإذعان وفقا لما تقتضيه العدالة، وهذا ما سنبينه في ما يلي:

**أ–تعديل القاضي للشروط التعسفية** :يقصد بالتعديل رد هذه البنود إلى المستوى المطلوب في الأحوال العادية عن طريق التخفيف من وطئتها على المستهلك أي أن تعديل الشرط يعني الإبقاء عليه مع رفع أوجه التعسف فيه .

**ب–إلغاء القاضي للشروط التعسفية** :يكون للقاضي إعفاء الطرف المذعن من الشرط التعسفي نهائيا، ومنه يعتبر الشرط لاغيا كأنه لم يكن طبقا للنص المادة 110 من القانون المدني، ويعتبر إعفاء الطرف المذعن من الشرط التعسفي سلاحا بالغ الخطورة في يد القاضي.

- **<u>حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ العقد</u>**

إن حماية المستهلك يجب أن لا تتوقف بمجرد انعقاد العقد بل يجب أن تستمر طالما أن العلاقة العقدية مستمرة، وبما أن العملية الاستهلاكية عملية عقدية تحكمها المبادئ العامة في القانون المدني وكذلك النصوص الخاصة بحماية المستهلك إذ أن هذه النصوص تحكم العقد الاستهلاكي في مختلف مراحله .

- **<u>الالتزام بضمان العيوب الخفية</u>**

يعتبر الضمان من أهم الالتزامات التي رتبها المشرع على عاتق المتدخل ، وقد ظهر هذا الالتزام خاصة مع التطور الصناعي والتكنولوجي في المنتجات الاستهلاكية والتي أصبح اعتماد المستهلكين عليها أمرا أساسيا ، وقد زادت من فرص المخاطر التي تهددهم في أرواحهم وأموالهم. **و الضمان** هو التزام يتعهد فيه المحترف بسلامة المنتوج والذي يقدمه من غير عيب فيه يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له أو من أي خطر ينطوي عليه.

نجد أن المشرع الجزائري نص على الضمان في القانون المدني باعتباره الشريعة العامة و كذلك في القانون الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش وبموجب المرسوم التنفيذي 90–266 المؤرخ في 1990/9/5 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات الملغى بموجب المرسوم التنفيذي

13–327 المؤرخ في 26 /2013/9 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ.

**تعريف العيوب الخفية:** العيب الخفي هو العيب الذي يلحق بالمبيع حيث يصيب المنتج أو الخدمة خاصة في الأوصاف وحسب المادة 379 قانون مدني جزائري يكون البائع ملزما بالضمان إذا لم يشمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته أو من الانتفاع به فيكون البائع ضامنا لهذه العيوب ولو لم يكن عالما بوجودها ، غير أنه لا يكون ضامنا للعيوب التي كان المشتري على علم بها وقت البيع أو كان في استطاعته أن يطلع عليها لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي، إلا إذا أثبت المشتري أن البائع أكد له خلو المبيع من تلك العيوب أو أنه أخفاها غشا منه.

**شروطه:** الالتزام بضمان العيوب الخفية في المبيع لا يترتب إلا إذا توفرت عدة شروط وهي: ( الأمر يزداد صعوبة ودقة بصدد المنتجات والخدمات الحديثة التي يغلب التعامل عليها الكترونيا مثل برامج الحاسب الآلي والمعلوماتية....الخ).

- **أن يكون العيب مؤثرا:** أي على درجة من الجسامة التي تؤدي إلى إحداث نقص في قيمة المبيع أو على صلاحيته للاستعمال ومدى نفعه.
- **أن يكون العيب خفيا:** أي ألا يكون ظاهرا وقت التعاقد ، وعبء إثبات خفاء العيب واقع على عاتق المشتري.
- **أن يكون العيب قديما:** حيث يضمن البائع العيب الموجود في المبيع وقت التسليم.
- **ألا يكون العيب معلوما للمشتري:** يجب أن يكون المشتري غير عالم عند التعاقد بالعيب لأن العلم به يسقط حقه في الضمان طبقا للمادة 379 فقرة 2 من القانون المدني الجزائري، فالبائع لا يضمن العيوب التي كان المشتري يعرفها وقت البيع، ولا يشترط أن يكون العلم ناتجا عن إخبار البائع للمشتري بالعيب قد يعلم به إذا كانت له خبرة أو يستعين هو بخبير ويقع عبء إثبات العلم هنا على البائع بأن المشتري كان يعلمه وقت تسليم المبيع.
- **الضمان القانوني الخاص المنصوص عليه في قانون الاستهلاك**

نص المشرع على إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع في الفصل الرابع من المادة 13 إلى المادة 16 من القانون رقم 09–03 وعرف الضمان في المادة 02 انه " التزام كل متدخل خلال فترة زمنية معينة في حالة ظهور عيب بالمنتوج باستبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليح السلعة او تعديل الخدمة على نفقته"، كما نظم أحكام الضمان بالمرسوم التنفيذي رقم 90– 266 المؤرخ في 15–09–1990 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات –الملغى

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13–327 المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ–تضمنت 22 مادة كفلت حق الضمان القانوني لمصلحة المستهلك في مواجهة المتدخل (المحترف) ألزمت هذا الأخير بضمان سلامة المنتوج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له حتى لدى تسليم هذا المنتوج، كذلك خولت للمستهلك حق تجربة المنتوجات أو الخدمات وفي حالة وجود عيب في المنتوج ألزم المشرع المتدخل بتنفيذ الضمان وفق ثلاثة أوجه : إصلاح المنتوج، استبداله، ورد ثمنه.

بالرجوع إلى المادة 10 من المرسوم التنفيذي13–327 نصت على أنه" يجب أن يكون المنتوج موضوع الضمان صالحا للاستعمال المخصص له وعند الاقتضاء:

–يوافق الوصف الذي يقدمه المتدخل حائزا على الخصائص التي يقدمها هذا المتدخل للمستهلك في شكل عينة أو نموذج.

–يقدم الخصائص التي يجوز للمستهلك أن يتوقعها بصفة مشروعة والتي أعلنها المتدخل أو ممثله علنا ولاسيما عن طريق الإشهار أو الوسم.

–يتوفر على جميع الخصائص المنصوص عليها في التنظيم المعمول به.

وعليه قد ألزم المتدخل حسب المادة 13 من القانون رقم 09–03 بضمان المنتوج أو الخدمة المقدمة للمستهلك بقوة القانون من أجل حماية الأخير في حال ظهور عيب بالمنتوج.

حدد المشرع كأصل عام مدة الضمان بستة أشهر على الأقل تسري ابتداء من تاريخ تسليم السلعة الجديدة أو تقديم الخدمة، وتحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة، هناك بعض المنتوجات حددت مدة ضمانها على الأقل بثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات المستعملة( المادة 16 و 17 من المرسوم التنفيذي 13–327)، ولا يستفيد المستهلك من الضمان إلا بعد تقديم شكوى كتابية أو عن طريق أي وسيلة اتصال أخرى مناسبة لدى المتدخل ، والغرض من هذه الشكوى فهو من دون شك إبلاغ المتدخل بظهور عيب في المنتوج ومن ثم تمكينه من التأكد من ذلك، فيصبح ملزما بالضمان ويمكن للمتدخل أن يطلب مدة 10أيام ابتداء من تاريخ استلام الشكوى للقيام بمعاينة مضادة وعلى حسابه بحضور الطرفين أو ممثلهما في المكان الذي توجد فيه السلعة المضمونة ، يعبر المستهلك عن طريق شكوى تكون مقدمة لرفض المنتوج لاسيما وأن سكوته يعد قبولا للمنتج المعيب، كما تعتبر الشكوى المكتوبة وسيلة إثبات لوجود العيب بالمنتوج خلال مدة الضمان( المادة 21 من المرسوم التنفيذي 13–327).

صحيح أن النصوص القانونية لم تحدد أجل تقديم الشكوى المكتوبة لدى المتدخل ولكن لما كان الضمان مقيد بمدة معينة بحيث تسري من يوم تسليم المبيع فإن مصلحة المستهلك مقرونة بمدى سرعته في إعلام المتدخل، على أن يتم ذلك على أقصى حد قبل انقضاء مدة الضمان وإلا فقد حقه فيه، وعندما لا ينفد الضمان في أجل ثلاثين يوما التي تلي استلام الشكوى من المتدخل فانه يجب إعذاره عن طريق رسالة موصى عليها مع إشعار بالاستلام أو بأي وسيلة أخرى مناسبة. كما يستفيد المتدخل بعد إعذاره من مهلة محددة بثلاثين يوما من تاريخ توقيعه على الإشعار بتسلمه الاعذار للقيام بتنفيذ التزامه بالضمان، وما لم يقم بذلك يمكن للمستهلك اللجوء إلى المحكمة قصد إلزام المتدخل بتنفيذه( المادة 22 من المرسوم التنفيذي 13–327).

**2–الضمان الاتفاقي:**

لا يقوم إلا باتفاق مسبق بين المنتج أو البائع وبين (المشتري) المستهلك، وهو نوع من التعديل والتوسيع في الضمانات القانونية للعيوب الخفية، والقانون المدني يجيز الاتفاق على تعديل أحكام الضمان بالزيادة أو الإنقاص أو الإعفاء باستثناء حالة تعمد البائع إخفاء العيب غشا منه حسب المادة 384 منه، وكدا المادة 18 من المرسوم التنفيذي 13– 327 تنص على جواز منح المستهلك ضمانا اتفاقيا يحقق له بعض المزايا مع التنبيه على ضرورة عدم تخفيض مدة الضمان إلى اقل من 06 أشهر ابتداء من تاريخ التسليم( حسب المادة 16 من المرسوم 13–327)، أما فيما يتعلق بالاتفاق على الإعفاء من الضمان الأمر غير وارد في ظل المرسوم خلافا للقانون المدني، لكن حسب المادة 10 يبطل كل شرط بعدم الضمان ويبطل مفعوله، وهو ما أكده المشرع في المادة 14 من القانون رقم 09–03 "....كل ضمان آخر....لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني...." .

أجاز المشرع للمتدخل ضمانا اتفاقيا سواء كان بمقابل أو مجانا بشرط أن توضع بنود تنفيذ هده الضمانات في وثيقة مرفقة بالمنتوج، ولا يمكن التنازل عن الضمان القانوني أو الإنقاص منه فهو ضمان بقوة القانون وكل شرط مخالف يعبر باطل، المادة 14 من القانون رقم 09–03 يكون تقديم الضمان من طرف المتدخل بمقابل أو مجانا.

**شهادة الضمان:** ألزم المشرع المتدخل بتقديم شهادة الضمان والتي يجب أن يبين فيها بنود وشروط تنفيذ هذه الضمانات وذلك في شكل وثيقة مرافقة للمنتوج، بالنسبة للشروط الواجب توفرها في دليل الاستعمال: إضافة إلى إلزامية أن يحرر باللغة العربية وبلغة أخرى عند الاقتضاء ألزم المتدخل ذكر البيانات التالية في دليل الاستخدام:

*الرسم البياني الوصفي للجهاز.

*التركيب والاشتغال والاستعمال والصيانة.

*التعليمات الأمنية.

*صورة أو رسما للنموذج المضمون.

**جزاء الالتزام بالضمان:**

1- **إصلاح المنتوج:** ألزم المشرع المتدخل أن يأخذ على عاتقه إصلاح المنتوج وتحمل كافة نفقات الإصلاح من قطع غيار ومصاريف اليد العاملة وغيرها جبرا للضرر حيث يعود المنتوج إلى طبيعته.
2- **استبدال المنتوج:** إذا تعذر إصلاح المنتوج كان يصاب بعيب أو خلل جسيم يؤثر على صلاحيته بأكمله ويتحمل المتدخل المصاريف سواء في عملية الإصلاح أو الاستبدال حيث تكون مجانا وعلى نفقته.
3- **رد ثمن المنتوج:** في حالة استحالة الإصلاح أو الاستبدال للمنتوج ألزم المشرع المتدخل برد الثمن دون تأخير حسب الحالة:

- برد جزء من الثمن إذا كان المنتوج قابل للاستعمال جزئيا وفضل المستهلك الاحتفاظ به.
- برد الثمن كاملا إذا كان المنتوج غير قابل للاستعمال كلية ويرد المستهلك المنتوج المعيب.

***تعديل الخدمة والخدمة ما بعد البيع:**

**1-تعديل الخدمة:** في مجال الخدمات يختلف الأمر عما هو عليه في المنتوج المادي فالضمان هنا يكون بتعديل الخدمة،أي بتغيير شروطها في حال إخلال المتدخل بالتزاماته حيث يستفيد المستهلك من تغيير في الخدمة لصالحه،كأن يتحمل المتدخل نفقاتها دون المستهلك.

**2-خدمة مابعد البيع:** تعتبر من الإضافات التي جاء بها قانون حماية المستهلك( والتي لم يتعرض لها القانون 89-02) في المادة 16 من القانون رقم 09-03 المعدل والمتمم، حيث ترتكز على توفير وسائل مواتية للعناية بالمنتوج وعلى تدخل عمال تقنيين مؤهلين وتوفير قطع غيار موجهة للمنتوجات المعنية ، ومفهوم خدمة ما بعد البيع هي خدمة الصيانة والإصلاح فحسب .

ويلاحظ غياب هده الخدمة بالنسبة للعديد من المنتوجات واقتصارها على السيارات وبعض الأجهزة الكهربائية ويلاحظ جهل أغلب المستهلكين بإلزامية تقديمها بقوة القانون وهو ما أدى

إلى استغلاله من طرف المتدخلين في جعل هدا الالتزام وسيلة للدعاية عن منتجاتهم فيضعون عبارة" خدمة ما بعد البيع متوفرة " على إعلاناتهم ليس لإعلام المستهلكين وإنما لجذبهم نحو اقتناء منتوجاتهم.

- **الالتزام بالمطابقة**

يعتبر من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق المتدخل عند تولي مهمة الإنتاج، فبعدما كنا في ظل القانون المدني نتحدث عن المطابقة للمحل المتفق عليه من طرف المتعاقدين أصبحنا في ظل أحكام قانون حماية المستهلك نتحدث عن المطابقة للمواصفات القانونية والقياسية قصد توفير الجودة العالية في المنتوجات ومنافسة المنتوجات العالمية.

**1–مفهوم المطابقة:** عرفها المشرع الجزائري بأنها استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة به.

2–**احترام المواصفات القانونية والقياسية للمطابقة:**

أ–**احترام المواصفات القانونية:** في الفصل الثالث من قانون حماية المستهلك 09–03 تحت عنوان إلزامية مطابقة المنتوجات ألزم المشرع كل متدخل أن يحترم الرغبات المشروعة للمستهلك أثناء عرضه للمنتوج من حيث طبيعته، صنفه، منشئه، مميزاته، تركيبته، هويته،كمياته..الخ، بل لزاما على المتدخل التحري حول مطابقة المنتوج قبل عرضه للاستهلاك حتى ولو قام الأعوان المكلفون بالرقابة بهذه التحريات ( المادة 12 من القانون رقم 09–03).

وعموما يجب أن تتوفر المواصفات القانونية في كل منتوج أو خدمة موجهة للاستهلاك حيث تنص المادة 10 فقرة 1 من القانون رقم 09–03 المعدل والمتمم والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه" يتعين على كل متدخل احترام إلزامية المنتوج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص مميزاته وتركيبه وتغليفه وشروط جمعه و صيانته"، والمادة 11 منه فقرة 1 نصت "يجب أن يلبي كل منتوج معروض للاستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصنعه ومنشئه ومميزاته الأساسية وتركيبته ونسبة مقوماته اللازمة وهويته وكمياته وقابليته للاستعمال والأخطار الناجمة عن استعماله"، إضافة مثلا إلى ذكر النتائج المرجوة منه وتاريخ صنعه والتاريخ الأقصى لاستهلاكه وشروط حفظه والاحتياطات المتعلقة بذلك والرقابة التي أجريت عليه.

وتعبر المواصفات القانونية عن الخصائص والمميزات المطلوبة في المنتوج سواء كان سلعة أو خدمة قصد تحقيق غرض معين يقع على عاتق المحترف واجب احترامها مند تولي مهمة الإنتاج إلى غاية الاستهلاك.

ب–**احترام المواصفات القياسية** : عبارة المواصفات تعبر عن مجموعة معطيات تقنية وعلامات وخصائص وطرق التحاليل والتجارب اللازم إجرائها على المنتوجات والخدمات قصد التأكد من جودتها والاطمئنان على تحقيق الرغبات المشروعة للمستهلك، والمواصفات القياسية عبارة عن وثيقة قانونية متاحة للجميع ومصاغة بالتعاون أو بالاتفاق مع جميع ذوي المصالح المتأثرة بها( أجهزة الرقابة،التجار،المستهلكين....الخ)، وتستند إلى نتائج العلم والتقنية والخبرة وتهدف إلى تحقيق المصلحة العامة، ويقصد بها الخصائص التقنية حيث يكون مصادق عليها من طرف هيئة معترف بها بهدف حمايتها من أي تقليد أو قرصنة، ويهدف التقييس بوجه عام للبحث في مطابقة المنتوج من جهة مباشرة ويهدف إلى البحث في مسألة السلامة من جهة غير مباشرة كما يهدف إلى تحسين جودة السلع والخدمات ونقل التكنولوجيا وكذا إشراك الأطراف المعنية في التقييس واحترام مبدأ الشفافية.

تقوم الهيئة الوطنية للتقييس ممثلة في المعهد الجزائري للتقييس الوطني( أنشئ بموجب مرسوم تنفيذي رقم 98–69 صادر في 21–2–1998 يتضمن إنشاء المعهد الجزائري للتقييس ويحدد قانونه) بمهمة إعداد المواصفات الوطنية عن طريق إصدار برنامج عملها كل ستة أشهر، حيث يحتوي هذا البرنامج على المواصفات الوطنية الجاري إعدادها إضافة إلى المواصفات المصادق عليها سابقا.

***الإشهاد على مطابقة المقاييس الجزائرية:** هي العملية التي يعترف بها بواسطة شهادة المطابقة وعلامة المطابقة بأن منتجا ما مطابقا للمواصفات أو الخصائص التقنية كما هي محددة في القانون رقم 04–04 المتعلق بالتقييس المعدل والمتمم، ويهدف الإشهاد على المطابقة إلى إثبات جودة المواد المنتجة محليا أو المستوردة ومطابقتها للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية أو نفي ذلك.

*فرض المشرع على المنتج أو المتدخل في مرحلة إنتاج المواد الغذائية والمنتجات الصناعية واستيرادها وتوزيعها أن يقوموا بإجراء تحاليل الجودة ومراقبة مطابقة المواد التي ينتجونها أو التي يتولون المتاجرة فيها أو يكلفون من يقوم بذلك وهذا قبل عرضها للاستهلاك، ويتم الإشهاد على مطابقة المنتوج للمواصفات الجزائرية بواسطة علامة أو علامات وطنية للمطابقة.

* **الالتزام بضمان السلامة**

كان لاجتهاد القضاء المدني الفرنسي فضل إنشاء الالتزام بالسلامة في بعض العقود بوصفه التزاما تبعيا وضمنيا يقع على أحد المتعاقدين، فظهر بداية في عقد النقل في صورة التزام الناقل بضمان سلامة الراكب بموجب القرار الشهير لمحكمة النقد الفرنسية المؤرخ في 21 نوفمبر 1911.

- إن الالتزام العام بالسلامة هدفه تقوية الحماية المقررة للمستهلك عن طريق وضع قواعد ذات طابع وقائي تهدف إلى منع ظهور منتجات ضارة أو خطرة في السوق أو تقرير مسؤولية المنتج والموزع الذي يقوم بطرح منتجات تلحق بسبب ما فيها من عيوب الضرر لمن يستعملها أو يستهلكها .
- إن المشرع الجزائري من خلال القانون 09-03 المعدل والمتمم حرص على توفير حماية أكبر للمستهلك بالإضافة إلى الالتزامات التي كرسها في القواعد العامة، حيث جاء بمفاهيم جديدة كإلزامية أمن المنتوجات وإلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها فوجود هذه الالتزامات يوسع من فرص المستهلك في الحصول على التعويض عما قد يلحقه من أضرار جراء اقتنائه واستعماله لهذه المنتوجات والخدمات.
- **المقصود بالسلامة:**

عرف المشرع الجزائري مصطلح سلامة المنتجات في المادة 03 من القانون 09-03 المعدل والمتمم كما يلي:" غياب كلي أو وجود في مستويات مقبولة وبدون خطر في مادة غذائية لملوثات أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية أو أية مادة أخرى بإمكانها جعل المنتوج مضرا بالصحة بصورة حادة أو مزمنة"

- **طبيعة الالتزام بالسلامة:**

ثار جدل في الفقه والقضاء حول طبيعة الالتزام بالسلامة هل هو مجرد التزام ببذل عناية أم التزام بتحقيق نتيجة؟ ولهذا أهمية كبيرة فيما يتعلق بالإثبات اللازم لقيام المسؤولية، فإذا قلنا أن التزام البائع المهني بضمان السلامة هو التزام ببذل عناية فإنه لا يكفي المشتري للحصول على التعويض أن يثبت حصول الضرر بفعل السلعة بل يتعين عليه أن يقيم الدليل على خطأ المنتج المتمثل في عدم اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتلافي وجود عيب أو خطورة بالسلامة، أما إذا نظرنا لالتزام المنتج أو البائع بضمان السلامة على أنه التزام بتحقيق نتيجة فإن هذا يؤدي إلى تخفيف

عبء الإثبات على المتضرر الذي يستطيع الحصول على التعويض بمجرد إثبات تخلف النتيجة المطلوبة.

ورد عند البعض أن الالتزام بضمان السلامة ليس التزاما ببذل عناية بل هو أكثر ولكنه أقل من الالتزام بتحقيق نتيجة ، فهو أكثر من الالتزام ببذل عناية لأن العبرة في قيام المسؤولية تتجاوز سلوك المنتج أو البائع إلى ما تنطوي عليه السلعة من خطورة، فالمسؤولية تقوم بمجرد ثبوت العيب حتى ولو كان يجهله أو حتى يستحيل علمه به، ولكنه أقل من الالتزام بتحقيق نتيجة لأنه بالإضافة إلى إثبات الضرر يجب إثبات رجوع الضرر إلى عيب أو خلل في التصنيع مما أكسب السلعة صفة الخطورة وبالتالي تسببها في الضرر.

هناك فرق واضح بين الغاية التي يهدف إلى تحقيقها الالتزام بضمان العيوب الخفية وما يرمي إليه الالتزام بالسلامة ، فالأول يرمي إلى ضمان حصول المشتري على مبيع صالح للاستعمال الذي أعد له في حين يراد بالضمان الثاني حصول المشتري "المستهلك" على مبيع يتضمن مستوى من الأمان الذي لا يسبب له الأضرار أو للمحيطين به، ويؤدي إلى اختلاف الغاية على هذا الوجه إلى اختلاف قواعد المسؤولية الناشئة على الإخلال بالالتزامين.

- **مجال تطبيق الالتزام بالسلامة من حيث الموضوع**

في مجال تطبيق الالتزام بالسلامة من حيث الموضوع نميز بين السلع والخدمات:

**أ- في مجال السلع والمنتوجات:**

عرف القانون رقم 09-03 في المادة 03 المنتوج بأنه" كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا"، نلاحظ أن المشرع وضع ضمن تعريف المنتوج( الخدمة) فهو لم يفرق بين السلعة كشئ مادي والخدمة ، وعرف السلعة في نفس المادة " كل شئ مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا".

**ب- في مجال الخدمات:**

عرف القانون 09-03 في المادة 03 الخدمة " كل عمل مقدم غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة"، ويفهم من خلال التعريف أن الخدمة هي تلك التي تشمل جميع النشاطات التي تقدم كأداءات باستثناء عملية تسليم المنتوج.

- **أساس ومضمون الالتزام بالسلامة حسب القانون 09-03**

كرس المشرع مبدأ السلامة للمنتوجات والخدمات من خلال القانون 09-03 المعدل والمتمم والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وذلك من حيث:

1- **إلزامية سلامة المواد الغذائية:** نص المشرع في المادة 04 من قانون حماية المستهلك "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام إلزامية هذه المواد والسهر على أن لا تضر بصحة المستهلك"، من خلال النص ألزم المشرع المتدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك بضرورة بذل العناية المطلوبة للحيلولة دون وجود عيب أو خطر يهدد أمن وسلامة المستهلك.
2- **تجنب عرض مواد غذائية بها ملوثات غير مقبولة:** حسب المادة 05 من القانون09-03 تمنع المتدخل من وضع مواد غذائية تحتوي على ملوثات بكمية غير مقبولة حماية للصحة البشرية والحيوانية.
3- **احترام شروط النظافة والنظافة الصحية:** المتدخل ملزم طوال فترة عرض المنتوج بتحقيق شروط النظافة حتى وصولها إلى المستهلك سواء في مرحلة الإنتاج ، التخزين النقل،العرض النهائي للمنتوج ، فألزم المشرع كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك أن يحترم شروط النظافة والنظافة الصحية للمستخدمين وهو الأمر بالنسبة للأماكن ومحلات التصنيع أو التخزين وكذا وسائل نقل هذه المواد.....الخ.
4- **سلامة الأغذية من المواد الملامسة لها:** لا تكتمل سلامة المادة الغذائية إلا بسلامة المواد المعدة لملامستها، نصت المادة 08 من قانون 09-03 على ضرورة حماية سلامة الأغذية من التجهيزات واللوازم والعتاد والتغليف وغيرها من الآلات المخصصة لملامستها والتي يمكن أن تؤدي إلى إفسادها مما يشكل خطرا على سلامة المستهلك، أثبتت الدراسات أن هناك تفاعلات داخلية تحدث بين مادة العبوات البلاستيكية والأطعمة التي بداخلها وخاصة إذا كانت من الأطعمة التي يسهل ذوبان مادة البلاستيك فيها نتيجة درجة الحرارة المحيطة بالعبوة وبداخلها.
5- **المضافات الغذائية المسموح بها:** تتنوع أهداف استخدام الإضافات الغذائية في الغذاء حسب نوع المادة المضافة والحاجة إليها، ويعتبر استخدام هذه الإضافات الغذائية أمر شائع حيث لجأت العديد من الدول المنتجة إلى تجنب الخسائر المادية الناتجة عن فساد الأغذية وتلفها بحفظها عن طريق استخدام إضافات غذائية ذات طبيعة كيميائية أو طبيعية قصد حفظها من التلف، أجازت المادة 08 من القانون 09-03 للمنتج إمكانية إدماج المضافات الغذائية في المواد الغذائية ودلك وفق الشروط والمعايير المرخص بها وتطبيقا لأحكام هذه

المادة جاء المرسوم التنفيذي رقم 12–214 الصادر في 15 ماي 2012 الذي يحدد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري، في المادة 03 منه عرف المضاف الغذائي أنه" كل مادة لا تستهلك عادة كمادة غذائية في حد ذاتها ولا تستعمل كمكون خاص بالمادة الغذائية .....تؤدي إضافتها قصدا إلى المادة الغذائية لغرض تكنولوجي أو ذوقي...في أي مرحلة من مراحل الصناعة أو التحويل أو التحضير أو المعالجة أو التوظيب أو التغليف أو النقل أو التخزين...."

لقد عرفت الإضافات الغذائية لأول مرة عام 1956 بأنها "كل مادة ليست لها قيمة غذائية تضاف بقصد إلى الغذاء وبكميات قليلة لتحسين مظهره أو طعمه أو قوامه أو قابليته للتخزين"، تم استثناء كل من الفيتامينات ،المعادن الغذائية والأحماض الأمينية ، التوابل المستحضرات المعطرة .....الخ.

- **الشروط الواجب توفرها في المنتوج الموضوع للاستهلاك:** من خلال النصوص التشريعية في القانون 09–03 المعدل والمتمم في الفصل الثاني المعنون ب" إلزامية أمن المنتوجات" ألزم المشرع كل متدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك أن تتوفر على الأمن بالنظر للاستعمال المشروع المنتظر منها، وأن لا تلحق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه، كما ألزم المتدخل عند وضعه للمنتوج مراعاة الشروط:
  - ذكر مميزاته وتركيبه وتغليفه وشروط تجميعه وصيانته.
  - تأثير المنتوج على المنتوجات الأخرى عند توقع استعماله مع هذه المنتوجات.
  - عرض المنتوج ووسمه والتعليمات المحتملة الخاصة باستعماله وإتلافه وكذا كل الإرشادات أو المعلومات الصادرة عن المنتج.
  - ذكر فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتوج خاصة الأطفال.

❖ **<u>الحق في العدول:</u>** تعتبر آلية عدول المستهلك عن العقد من بين أهم الآليات القانونية الحمائية التي تمكن المستهلك من مراجعة اختياراته، والتفكير في طلبه وإعادة النظر في قبوله وذلك تجنبا للنتائج التي يمكن أن تنجر عن القبول المتسرّع .

**<u>أولا</u>: المقصود بحق العدول ومبرراته**

يعد حق العدول في العقد حق إرادي محض يترك تقديره لكامل إرادة المستهلك وفقا للضوابط القانونية ، فحق العدول حق شخصي وليس للمستهلك إبداء أسباب معينة لهذا العدول، فاستعمال هذا الحق لا يؤدي إلى قيام مسؤوليته.

1– **تعريفه:** يعرفه البعض انه وسيلة بمقتضاه يسمح للمستهلك بأن يعيد النظر من جديد ومن جانب واحد في الالتزام الذي ارتبط به مسبقا ، بحيث يستفيد من مهلة للتفكير في خلالها سيكون بوسعه الرجوع عن التزامه الذي سبق وإن ارتبط به، وعرف أيضا على أنه " سلطة أحد المتعاقدين بنقض العقد والتحلل منه دون توقف ذلك على إرادة الطرف الأخر" ، أو هو" تعبير عن إرادة مخالفة لما وقع الاتفاق عليه يرمي من ورائها أحد الأطراف الرجوع فيما وقع الاتفاق عليه واعتباره كأن لم يكن"

2– **مبررات الحق في العدول:** الحق في العدول يهدف بصفة أصلية إلى حماية رضا المستهلك ويكون ذلك من خلال إعطائه مهلة إضافية للشروع والتدبير في أمر العقد الذي ابرمه تفاديا للأخطار التي قد تلحق به للسرعة في التعاقد نظرا لما تتميز به المعاملات من دعاية وإغراء لاسيما في المجال الالكتروني.

**ثانيا: مجال تطبيق الحق في العدول**

يمتد تطبيق الحق في العدول في البيع عن بعد وبالضبط بالنسبة للبيع الالكتروني في مجال توريد السلع والخدمات، لكن المشرع الفرنسي قد استبعد بعض العقود من التطبيق مثلا: عقود توريد السلع التي يتم تصنيعها وفقا لخصوصية المستهلك أو بالمطالبة لشخصه والتي بحسب طبيعتها لا يمكن إعادتها للبائع أو التي يسرع إليها الهلاك والتلف، عقود خدمات الرهان وأوراق اليانصيب المصرح بها، يشمل حق العدول العقود التي يكون محلها بيع منقولات دون العقارات لأن هذا النوع الأخير من البيوع تتطلب الشكلية حيث تمنح هذه الأخيرة المستهلك (المشتري) فرصة كافية للتفكير في إبرام العقد.

**ثالثا: خصائص حق المستهلك في العدول.**

يتميز حق المستهلك في العدول عن العقد المبرم سواء كان تقليدي أو الكتروني بجملة من الخصائص أهمها:

–أن الحق في العدول لا يرد إلا على عقد لازم كالبيع والإيجار، دون العقود غير اللازمة بطبيعتها كالوكالة.

–أن حق العدول حق شخصي مقرر للمستهلك يخضع لتقديره المطلق ويمارسه وفقا لما يراه محققا لمصالحه دون أن يكون ملزما بإبداء أسباب العدول وهو ما يدل على أن ممارسة هذا الحق ممنوح لإرادة المستهلك وتقديره الشخصي دون اللجوء إلى القضاء، ولا يترتب على قيام المستهلك بممارسة هذا الحق قيام مسؤوليته

–أن حق العدول يتقرر بناء على مصادر محددة بالقانون والاتفاق، وهكذا يعتبر من الحقوق المؤقتة أي محددة المدة حفاظا على استقرار مراكز الأطراف في العقد، كما أن هذا الحق ينقضي إما باستعماله أو بانتهاء المدة المحددة قانونا له، كما أنه متعلق بالنظام العام إذا أقره المشرع صراحة فلا يجوز الاتفاق على خلاف ذلك، وعليه يقع باطلا بطلانا مطلقا كل شرط أو اتفاق يقيد من ممارسة هذا الحق أو يحد منه.

–يعد حق عدول المستهلك عن التعاقد حق مجاني، أي دفع أي مقابل جراء ذلك، وبهذا فالمستهلك من حقه العدول خلال المدة قانونا والمطالبة باسترداد الثمن المدفوع.

**رابعا: ممارسة الحق في العدول**

**كيفية ممارسة هذا الحق:** إذا أراد المستهلك الرجوع في التعاقد فإنه يلتزم بإخطار المتدخل (البائع أو مقدم الخدمة) وان يرد له المنتج أو البضاعة التي تسلمها بمقتضى العقد ويجوز أن يتم الإخطار بالفاكس أو البريد الالكتروني أو برسالة أو عن طريق محضر إثبات حالة وذلك خشية الوقوع في منازعة قانونية لاحقة مع التاجر إذا أنكر تبليغه بالعدول.

والجدير بالذكر أن المشرع الجزائري يشير في القانون 18–05 إلى إلزامية المورد باستعادة المنتجات التي خالف فيها آجال التسليم بالمادة 22 من القانون السالف الذكر، كما ربطه بحالة تسليم منتوج غير مطابق أو معيب طبقا للمادة 23 منه رغم عدم التصريح بتسميتها كحق عدول بل نص على إعادة إرسالها .

**مدة ممارسة الحق في العدول:**

لعل الشرط الوحيد لممارسة هذا الحق هو أن يتم ضمن مهلة محددة حيث حددتها التشريعات كالمشرع الفرنسي ب 14 يوما وهدا حسب آخر تعديل لقانون الاستهلاك في 17 مارس 2014 من خلال نص المادة 121–21 وقد أعطاه المشرع الفرنسي هده المكنة من خلال اتصال هاتفي فقط بالمحترف يعبر فيه عن تراجعه عن التعاقد دون الحاجة إلى إبداء أي تبرير كما اعتبر أن أي شرط أو بند في العقد يتخلى فيه المستهلك عن حقه في العدول يعتبر باطلا، وقد تمدد فترة حق المستهلك في العدول الى(12)اثني عشر شهرا في حالة عدم قيام المتدخل بإعلام المستهلك بكافة المعلومات وفق الشروط المعمول بها يبدأ احتساب المدة من تاريخ انتهاء المدة الأولية لحق المستهلك في العدول فان قام المتدخل بإعلام المستهلك بتلك المعلومات تعود فترة العدول إلى 14 يوما بداية من تاريخ إعلامه، أما التوجيه الأوروبي رقم 83 لسنة 2011 فقد حددت المادة 09 منه مهلة العدول ب 14 يوما يبدأ سريانها من تاريخ حيازة المستهلك أو من يمثله قانونا للمنتج أو السلعة محل العقد، وإذا كان محل العقد سلع أو منتجات طلبها المستهلك في

أمر شراء واحد وسلمت له على دفعات فإن بدأ سريان مهلة العدول يكون من تاريخ تسليم آخر دفعة من السلع أو المنتوجات محل التعاقد.

أما في حالة إخلال المتدخل بالتزاماته المتعلقة بإعلام المستهلك قبل العقد فإن هذه المدة تمتد إلى غاية 12 شهر ولكن إذا تدارك المتدخل هذا الخطأ وقام بإعلام المستهلك خلال 12 شهر فإن مدة 14 يوم هي الأصل تحسب من تاريخ تنفيذ التزامه بالإعلام، وهذا الحق في هذا النوع من البيوع يعتبر من النظام العام لا يجوز التنازل أو الاتفاق على الإعفاء منه لأن هدفه هو حماية المستهلك بأن لا يلزم بأية سلعة قد لا يراها مناسبة.

إن المشرع الجزائري رغم كونه لم يصدر التنظيم الخاص بأحكام الحق في العدول ضمن قانون الاستهلاك إلا انه قد منح المستهلك مهلة 8 أيام عمل للعدول في القرض الاستهلاكي عندما يكون محل القرض سلعة ما اقتناها المستهلك وقد حسم المشرع الأمر بنصه على أن هذه المدة تحسب من تاريخ إمضاء العقد ( المادة 11 من المرسوم التنفيذي 15–114 المتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي ) ، أما إذا كان البيع قد تم في المنزل فقد منح المشرع للمستهلك مدة 7 أيام عمل فقط للتراجع عن العقد ولم يول المشرع في هذه الحالة أي اهتمام لتاريخ الانعقاد ( المادة 14 من المرسوم التنفيذي 15–114) ومثال ذلك لو أن المتدخل انتقل إلى منزل المستهلك وعرض عليه منتوجا ما وتطابق إيجاب المتدخل بقبول المستهلك وانعقد العقد واتفق الطرفان على أن يكون تاريخ التسليم بعد شهر فإن للمستهلك مدة 7 أيام من تاريخ تسلم السلعة حتى يعدل عن العقد ويبلغ المتدخل بذلك ، كما قرر المشرع الجزائري مدة شهر (30) يوم للمتعاقد في عقد التأمين على الأشخاص للعدول عن تعاقده، يبدأ حساب المدة من يوم دفع القسط الأول، ويبلغ الطرف الآخر بقراره في العدول بموجب رسالة مضمونة الوصول ( المادة 90 مكرر من القانون 95–07 المتعلق بالتأمينات) .

ولقد نصت المادة 22 و 23 من القانون 18–05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية الجزائري على أنه" يجب على المورد الالكتروني استعادة سلعته في حالة تسليم **غرض** غير مطابق للطلبية أو في حالة ما إذا كان المنتوج معيبا، يجب على المستهلك الالكتروني إعادة إرسال **السلعة** في غلافها الأصلي خلال مدة أقصاها أربعة أيام عمل ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي **للمنتوج**" فقد حدّد التشريع الجزائري مدة العدول بأربعة أيام بالنسبة للعقد الالكتروني، إضافة إلى تقييد حق العدول في حالات جدّ مضبوطة بخلاف غيره من التشريعات.

**خامسا: آثار ممارسة الحق في العدول :**

يترتب على اختيار المستهلك طريق الرجوع عن التعاقد زوال العقد وانقضاءه ويلتزم الأطراف بإعادة الحال إلى ما كانت عليه قبل التعاقد، ولممارسة حق الرجوع آثار بالنسبة للتاجر من ناحية وبالنسبة للمستهلك من ناحية أخرى.

1- **آثار العدول بالنسبة للمتدخل:** إذا انقضت المدة المحددة للمستهلك لاستعمال حقه في العدول يصبح العقد ملزما للطرفين ويصبح باتا واجب التنفيذ، لكن إذا استعمل المستهلك حقه خلال المدة المقررة فإنه يترتب على ذلك التزام المتدخل برد الثمن وذلك خلال مدة أقصاها 30 يوم طبقا لقانون المستهلك الفرنسي.
2- **آثار العدول بالنسبة للمستهلك:** يعتبر حق العدول بالنسبة للمستهلك حق مجاني فإذا مارسه خلال المدة المحددة قانونا فلا يتحمل أي تبعات ولا يترتب على ذلك أي جزاء ، ومن حيث آثار العدول على العقد يترتب على ذلك نقض العقد أي فسخه وعلى المستهلك إرجاع البضاعة كما تسلمها وإذا كانت خدمة فعلية أن يتنازل عنها.