

رابعاً: الالتزام بالضمان وخدمات ما بعد البيع.

نصّ المشرّع الجزائريّ على هذا الالتزام في شقّه المتعلّق بالضمان من خلال نصّ المادّة 13 من القانون 09-03، حيث جاء فيها: "يستفيد كلّ مقنن لأيّ منتج سواء كان جهازاً أو أداة أو آلة أو عتاداً أو مركبة أو أيّ مادّة تجهيزيّة من الضمان بقوة القانون.

ويمتدّ هذا الضمان أيضاً إلى الخدمات.

يجب على كلّ متدخّل خلال فترة الضمان المحدّدة في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته.

يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية.

يعتبر باطلاً كلّ شرط مخالف لأحكام هذه المادّة.

تحدّد شروط وكيفيات تطبيق هذه المادّة عن طريق التنظيم."

حيث ألزم المشرّع الجزائريّ من خلال نصّ هذه المادّة كلّ شخص يتدخّل في عمليّة عرض المنتجات سلعا كانت أم خدمات بالضمان، وعرف هذا الأخير من خلال نصّ المادّة 03 من ذات القانون بأنّه: "الضمان: التزام كلّ متدخّل خلال فترة زمنية معيّنة، في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبدال هذا الأخير، أو إرجاع ثمنه، أو تصليح السلعة، أو تعديل الخدمة على نفقته."

فالالتزام بالضمان بذلك هو الالتزام الذي يجعل المتدخّل في عمليّة عرض السلع والخدمات ملزماً تجاه المستهلك الذي اقتناها بأن يقوم باستبدالها أو إعادة الثمن أو تصليحها أو تعديلها وذلك إذا ظهر عليها عيب لاحق عن تنفيذ العقد، حسب طبيعة المنتج ونوع العيب الظاهر عليه ومدى جسامته وقابليّته للتّعديل والإصلاح، على أن يكون تنفيذ هذا الالتزام على نفقة المتدخّل ودون إمكانيّة إجباره للمستهلك سواء من خلال شروط العقد أو عند تنفيذ الالتزام بدفع نفقات إضافية تفوق نفقات العقد، على أن لا يكون هذا الالتزام أبدياً وإنّما محدوداً ينتهي بانتهاء المدّة الزمّنيّة المحدّدة في العقد أو في وثيقة ملحقة به والتي تتوافق ومقتضيات القانون، كما أنّ هذا الالتزام لا يتعلّق بجميع أنواع المنتجات وإنّما يتعلّق ببعض السلع التّجهيزيّة على غرار تلك المذكورة على سبيل المثال في نصّ المادّة 13 سالفة الذّكر وهي سلع ذات طابع تقني، أمّ بالنسبة للخدمات فيشملها جميعاً نظراً لكونها عملاً لا شيئاً ملموساً.

أمّا عن شروط هذا الالتزام، فمفادها حدوث العيب خلال الفترة الزمّنيّة للضمان وليس خارجها، وأن يكون العيب خفياً على المستهلك أثناء إبرامه للعقد وأن لا يكون ظهوره مرتبطاً بإرادته أي أن لا يكون ناتجاً عن خطأ ارتكبه، وأن يكون المنتج قابلاً بحكم طبيعته لقيام هذا الالتزام عليه.

وتجدر الإشارة أنّ هذا الالتزام من النظام العامّ وبالتالي فإنّ كلّ شرط مخالف له ضمن عقد الاستهلاك يعدّ باطلاً مع بقاء العقد والالتزام صحيحين كأن يلزم المتدخّل المستهلك على توقيع وثيقة مكتوبة بالتنازل عن حقّه في الضمان، على أن تحدّد شروط تنفيذ هذا الالتزام وكيفيّاته عن طريق التنظيم.

وأضافت المادة 14 من ذات القانون أن أيّ ضمان آخر يلتزم المتدخّل من خلال العقد بتنفيذه تجاه المستهلك لا يعتبر بديلاً عن الضمان المنصوص عليه قانوناً ولا يغني عن تنفيذه، كما نصّت ذات المادة أن تحديد شروط وكيفية تنفيذ الالتزام بالضمان الخاصة بالمنتج تحدّد عن طريق وثيقة مرفقة به، في حين نصّت المادة 15 على أحقيّة المستهلك المقتني للمنتج بتجربته.

كما نصّ المشرّع الجزائريّ على الشقّ الثّاني من هذا الالتزام والمتعلّق بضمان تقديم المتدخّل لخدمات ما بعد البيع من خلال نصّ المادة 16 من القانون 09-03 المعدّل والمتمّم، حيث نصّت: "في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحدّدة عن طريق التنظيم، أو في كلّ الحالات التي لا يمكن فيها للضمان أن يلعب دوره، يتعيّن على المتدخّل المعني ضمان صيانة وتصلّح المنتج المعروض في السوق.

تحدّد شروط وكيفيّات الخدمة ما بعد البيع عن طريق التنظيم."

وعليه فإنّ الالتزام بخدمات ما بعد البيع هو التزام يتبع التزام المتدخّل بالضمان، فالقاعدة العامّة تقتضي قيام المتدخّل بتنفيذ التزامه بالضمان، فإذا تعدّر عليه ذلك وجب أن يلتزم بتنفيذ الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع للمستهلك، ويكون ذلك في حالتين: عند انقضاء المدّة المنصوص عليها للضمان في التنظيم المعمول به فيتحوّل التزام المتدخّل من الضمان إلى تقديم خدمات ما بعد البيع في حالة ظهور عيب في المنتج الذي كان محلاً للالتزام بالضمان -نفس المنتجات المنصوص عليها في المادة 13 سالفة الذكر-، أو في الحالة التي لا يمكن فيها تنفيذ الالتزام بالضمان على الرّغم من وقوع العيب في مدّة الضمان، أمّا محلّ هذا الالتزام فهو صيانة المنتج وتصلّحه، على أن تحدّد شروط وكيفيّات تنفيذ هذا الالتزام عن طريق التنظيم.

خامساً : الالتزام بإعلام المستهلك.

نصّ المشرّع الجزائريّ على هذا الالتزام بموجب نصّ المادة 17 من القانون 09-03، حيث جاء فيها: "يجب على كلّ متدخّل أن يعلم المستهلك بكلّ المعلومات المتعلّقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الموسم ووضع العلامات أو بأيّ وسيلة أخرى مناسبة.

تحدّد شروط وكيفيّات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم."

وعليه الالتزام بإعلام المستهلك هو الالتزام الذي يفرض على المتدخّل في عمليّة عرض المنتجات للاستهلاك أن يقدّم للمستهلك كافّة المعلومات الصّوريّة المتعلّقة بالمنتج سلعة كان أم خدمة، على أن يستعمل في ذلك الآليّات المناسبة والتي ذكر المشرّع الجزائريّ من بينها آليّة الموسم والذي عرّفه بموجب نصّ المادة 03 من ذات القانون بأنّه: "الموسم: كلّ البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميّزات أو الصّور أو التّمائيل أو الرّموز المرتبطة بسلعة، تظهر على كلّ غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلّقة أو مرفقة أو دالّة على طبيعة منتج مهما كان شكلها أو سندها، بغضّ النظر عن طريقة وضعها."

وآلية العلامات على غرار العلامة التي تزود بها شاشة التلفزيون عند تقديم خدمات السّمعّي البصري والتي تدلّ على السّن المسموح به لمشاهدة البرنامج التّلفزيوني العروض.

على أن تحدّد الشّروط التّفصيليّة وكيفيّات تنفيذ هذا الالتزام عن طريق التّنظيم.

في حين نصّت المادّة 18 من ذات القانون على أنّ عمليّة إعلام المستهلك تتمّ إلزاميًا باللّغة العربيّة مع إمكانيّة إضافة لغة أخرى أو أكثر اختياريًا من قبل المتدخّل، كما يجب أن تكون البيانات المذكورة مقروءة ومرئيّة وغير قابلة للمحو.

المحاضرة الثالثة:

المحور الثالث: الإطار المؤسّساتي لحماية المستهلك في الجزائر.

✓ جمعيات حماية المستهلك.

✓ المجلس الوطني لحماية المستهلك.

✓ أعوان قمع الغش.

المحور الثالث: الإطار المؤسّساتي لحماية المستهلك في الجزائر.

يقصد بالإطار المؤسّساتي لحماية المستهلك في الجزائر مجموع الأجهزة التي منحها المشرّع الجزائري صلاحية التّدخل لحماية المستهلك داخل الجزائر، عن طريق سهرها على ضمان تطبيق المتدخّلين للالتزامات المنصوص عليها في القانون 03-09 المعدّل والمتمّم والتي تمّ التّطرق إليها في المحور السّابق-، عن طريق فرضها للرّقابة المخوّلة لها قانون على عمليّة عرض السلع والخدمات داخل السّوق، وتتمثّل هذه الأجهزة في كلّ من جمعيات حماية المستهلك، المجلس الوطني لحماية المستهلكين وأعاون قمع الغشّ، وهي الأجهزة التي تمّ التّفصيل فيها على النّحو التّالي:

أولاً: جمعيات حماية المستهلك.

عرّف المشرّع الجزائري جمعية حماية المستهلك من خلال نصّ المادّة 21 من القانون 03-09 المعدّل والمتمّم بأنّها: "جمعية حماية المستهلكين هي كلّ جمعية منشأة طبقاً للقانون. تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله..."

وعليه فإنّ جمعيات حماية المستهلك هي كلّ جمعية تمّ إنشاؤها واعتمادها طبقاً للشّروط والإجراءات المنصوص عليها بموجب القانون 06-12 المتعلّق بالجمعيات، فهي بذلك طبقاً للمادّة 02 منه كلّ تجمّع لأشخاص طبيعيين و/أو معنويين على أساس تعاقدية لمدّة محدّدة أو غير محدّدة بشكل تطوّعيّ وغير ربحي قصد ضمان حماية المستهلك في الجزائر عبر القيام بتحسيسه وإعلامه وتوجيهه وتمثيله، وعليه تتمثّل أهمّ الوظائف غير الرّبحية التي تمارسها جمعيات حماية المستهلك فيما يلي:

1- الإعلام والتّحسيس: تهدف جمعيات حماية المستهلك في إطار سعيها إلى ضمان أكبر قدر من الحماية لهذا الأخير من المتدخّلين في السّوق، إلى تقديم القدر الكافي من المعارف والمعلومات المتعلّقة بعمليّة الاستهلاك من بينها الحقوق المكفولة للمستهلك قانوناً والتي تمثّل التزامات تقع على عاتق المتدخّل، كما تستهدف أيضاً تحسيس المستهلك وإشعاره بكافّة الأخطار التي قد يتعرّض إليها أثناء عمليّة الاستهلاك، على أن تمارس هاتين الوظيفتين من خلال جميع الوسائل المتاحة قانوناً من بينها قيامها بتنظيم حملات تحسيسية وتوعوية وكذا باستخدام وسائل الاتّصال الرّقمية على غرار شبكة الانترنت والرسائل القصيرة عبر الهاتف.

2- التّوجيه: تعنى جمعيات حماية المستهلك أيضاً بوظيفة أساسية تمارسها في إطار جهودها الرّامية إلى حماية المستهلك من كافّة أشكال المساس بالحقوق المكفولة له قانوناً، تتمثّل في توجيهه هذا الأخير وإرشاده نحو المنتجات الأكثر تحقيقاً لرغباته الاستهلاكية المشروعة سلعا كانت أم خدمات، كما ترشده أيضاً إلى إتباع سلوكيات استهلاكية سليمة تضمن له قدر كافياً من الحماية والحصول على الحقوق، كما توجّهه أيضاً إلى الوسائل القانونية المتاحة له للحصول على هذه الحقوق في حالة تعرّضه إلى أي شكل من أشكال المساس بها من قبل المتدخّلين على غرار الإجراءات القضائية التي يتّبعها.

3- تمثيله: يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تمثّل المستهلكين أمام القضاء في حالة وقوع نزاع بينهم وبين أحد المتدخّلين، حيث نصّت المادّة 23 من القانون 03-09 المعدّل والمتمّم على ذلك فجاء فيها: "عندما

يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك، يمكن جمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني.

حيث أتاح المشرع الجزائري بموجب نص هذه المادة لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني باسم مستهلك أو عدة مستهلكين تعرضوا لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل أثناء عرضه للسلع والخدمات للاستهلاك وذات أصل مشترك أي أن سببها هو إخلال هذا المتدخل بنفس الالتزام، وعليه يمكن لهذه الجمعيات أن تتدخل للتقاضي باسم ولحساب المستهلك أو المستهلكين المتضررين جزاء السلوك الذي ارتكبه المتدخل في مختلف الدعاوى سواء كطرف مدني أمام القضاء الجزائي إذا كان الفعل المرتكب يرتقي إلى حد التجريم أثناء فصله في الدعوى المدنية بالتبعية أو رفع دعوى مدنية أصلية أمام القضاء المدني إذا كان الفعل المرتكب يستوجب توقيع المسؤولية المدنية ولا يرتقي إلى حد التجريم، أو رفع دعوى مدنية بالتبعية أمام القضاء المدني إذا كان الفعل المرتكب يشكل جريمة واختار المستهلك بوصفه ضحية سلك الطريق المدني للحصول على التعويض جزاء الضرر الذي لحقه، على أن يكون هذا التمثيل مرتبطا بتوكيل من قبل المستهلك المتضرر أو مستهلكين اثنين على الأقل إذا ما تعلق الأمر بدعوى جماعية.

كما تمثل هذه الجمعيات المستهلكين أمام المجلس الوطني لحماية المستهلكين بصفتها جزء من تشكيلته كما تمثله أيضا أمام مجلس المنافسة.

ثانياً: المجلس الوطني لحماية المستهلكين.

أنشأ المشرع الجزائري المجلس الوطني لحماية المستهلكين بموجب نص المادة 24 من القانون 09-03 المعدل والمتمم، حيث جاء فيها: "ينشأ مجلس وطني لحماية المستهلكين، يقوم بإبداء الرأي، واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسات حماية المستهلك.

تحدد تشكيلة واختصاصاته عن طريق التنظيم."

حيث أنط المشرع الجزائري بالمجلس الوطني لحماية المستهلكين صلاحية إبداء الرأي متى استشير حول المسائل المتعلقة بحماية المستهلك واقتراح التدابير من تلقاء نفسه بخصوص تطوير السياسة العامة للدولة في مجال حماية المستهلك وترقيتها على نحو يضمن الحماية الكافية لهذه الفئة، في حين أحال تحديد تشكيلة هذا المجلس واختصاصاته إلى التنظيم، فصدر بذلك المرسوم التنفيذي رقم 12-355 المؤرخ في 2 أكتوبر سنة 2012، يحدد تشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين واختصاصاته، والذي نصت المادة الأولى منه أن هذا المجلس يقع في مدينة الجزائر ويوضع لدى الوزارة المكلفة بحماية المستهلك، في حين حددت المادة 03 تشكيلة المجلس حيث يتكوّن هذا المجلس من ممثل واحد عن مجموعة من الوزارات عددها عشرة، وكذا ممثل واحد عن مجموعة من المعاهد والدواوين والغرف التي لديها علاقة بالمستهلك عددها عشرة، وكذا ممثل واحد عن كل جمعية معتمدة قانونا في مجال حماية المستهلك، إضافة إلى خمسة خبراء في مجال وأمن وجودة المنتوجات يختارهم الوزير المكلف بحماية المستهلك، في حين نصت المادة 04 على أن هذا الأخير يعين أعضاء المجلس بموجب مرسوم وزاري لمدة خمس (5) سنوات قابلة للتجديد بعد اقتراحهم من السلطة أو الجمعية التي ينتمون

إليها كما يستخلفون بنفس الكيفية، أما المادة 11 فقد حددت كيفية انتخاب الرئيس والذي يكون من بين فئة جمعيات حماية المستهلك، أما نائبه من بين ممثلي الهيئات العمومية الأخرى.

أما عن اختصاصات المجلس فقد نصت المادة 22 من هذا المرسوم التنفيذي على أن هذا المجلس يدلي برأيه ويقترح تدابير تتعلق بالمسائل المتعلقة بحماية المستهلك لاسيما ما تعلق منها بالوقاية من الأخطار الاستهلاكية وكذا النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالمستهلك وكذا شروط تطبيقها، وكذلك البرنامج السنوي واستراتيجيات مراقبة وترقية جودة المنتجات وقمع الغش، كما يعمل على جمع المعلومات على غرار الإحصائيات واستغلالها وتوزيعها، وكذا اقتراح تدابير تتعلق بكل من برامج ومشاريع مساعدة جمعيات حماية المستهلك والتدابير الوقائية لضبط السوق وآليات حماية القدرة الشرائية للمستهلكين.

ثالثا: أعوان قمع الغش.

وهم موظفون عموميون ذوي مستوى علمي وتقني يؤهلهم لممارسة رقابتهم على الجوانب التقنية للمنتجات المعروضة للاستهلاك من حيث استجابتها للشروط التقنية المنصوص عليها قانونا ومنع غش المتدخلين إضرارا بالمستهلك، تابعون لوزارة التجارة ممثلة في مديريات التجارة محليا، حيث منحهم المشرع الجزائري مجموعة من الصلاحيات بموجب المواد من 25 إلى 34 من القانون 09-03 المعدل والمتمم، من بينها صلاحية الرقابة على احترام الالتزام بالمطابقة ومعاينة المخالفات المجرمة قانونا في مجال حماية المستهلك ويكونون محميين قانونا من كل تهديد أو اعتداء أثناء تأدية مهامهم مع إمكانية لجوئهم إلى السلطات القضائية المختصة لطلب تدخل القوة العمومية قصد مساعدتهم على تنفيذ مهامهم.