

جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم الحقوق

**محاضرات في مقياس قانون
حماية المستهلك
المحور الثاني**

للسنة الأولى ماستر، تخصص قانون الأعمال

إعداد الدكتور: مكي حمشة

السنة الجامعية: 2020-2021م

المحور الثاني: قواعد حماية المستهلك في ظل القانون 03/09 المعدل والمتمم

تعتبر التجارة من أكثر وجوه النشاط البشري إغراء لما فيها من أرباح كبيرة ، كيف لا؟ وقد قيل "09 أعشار الرزق في التجارة"، وضمن هذا السياق فان مجال واسع لأنواع الاحتيال و الخداع و الغش في ترويج السلع و الخدمات و إخفاء العيوب و غش المستهلك ، خاصة و أن هذا الأخير لا تؤهله قدراته الفنية عن إدراك ما يقدم عليه من تعاملات، مما يجعله لأن يكون فريسة لسلطة التضليل في عصر تميزه التقنية المتطورة ووسائل الإغراء و الدعاية المبهرة، لذلك لا بد من إيجاد وسائل و آليات تحمي المستهلك من تجاوزات و غش المتدخلين، تبعا لذلك سوف نتناول ضمن (المحاضرة الثالثة) أهم التزام في هذا المجال وهو الالتزام بالضمان، في حين نتولى دراسة الالتزام بالإعلام في (المحاضرة الرابعة)، إلى جانب الالتزام العام بالسلامة كضمان لحماية المستهلك في جسده و ماله في (المحاضرة الخامسة)، وفي الأخير نختم هذا المحور للبحث في الالتزام بالمطابقة أي مطابقة المنتجات للمواصفات القانونية والقياسية (المحاضرة السادسة).

المحاضرة الثالثة: الالتزام بالضمان المقرر في قانون حماية المستهلك

يعتبر الضمان من أهم الالتزامات التي رتبها المشرع الجزائري على عاق المتدخل فبالإضافة إلى الدعاوى التقليدية التي يمكن للمستهلك اللجوء إليها في فترة تكوين العقد، يستطيع أن يستخدم وسائل قانونية أخرى مستمدة من صفته كمشتري (المستهلك) ومن طبيعة عقد البيع الاستهلاكي ذاته و الذي يوطئه قانون حماية المستهلك رقم 03/09، إذ شكل استثناء على مبدأ " فورية عقد البيع " و بالتالي امتداد آثار البيع و تأخر أعبائها على عاتق المتدخل لفترة تمتد بعد عملية بيع المنتج و تسليمه ، ومن هذه الوسائل :

أولا / الضمان القانوني (ضمان العيوب الخفية)

لقد كفل المشرع ضمانا قانونيا لحماية المستهلك في الفصل الرابع المعنون بـ: إلزامية الضمان و الخدمة ما بعد البيع من المادة 13 إلى المادة 16 من القانون رقم 03/09 المعدل و المتمم ، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وبشكل تفصيلي لأحكام الضمان ، تولى ذلك المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المتعلق بضمان المنتجات و الخدمات ضمن 22 مادة منه لا سيما المادتان 03 و 05 اللتان ألزمتا المتدخل بضمان سلامة المنتج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له حتى لدى تسليم هذا المنتج، وفي حالة معيب المنتج يجب على المتدخل تنفيذ الضمان وفق ثلاثة صور، أما إصلاح المنتج أو استبداله أو رد ثمنه.

01/ تعريف الضمان القانوني للمنتجات و تحديد مضمونه : يعرف الضمان القانوني

للمنتجات طبقا للمادة 03 فقرة 19 من القانون رقم 03/09 المعدل و المتمم بأنه: "التزام كل متدخل خلال فترة زمنية معينة في حالة ظهور عيب بالمنتج ، باستبدال هذا الأخير أو إرجاع ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل الخدمة على نفقته"، و كذا المادة 13 من ذات

القانون التي تنص على: " يستفيد كل مقتن لأي منتج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عتاد أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون"، و بالرجوع إلى نص المادة 03 من المرسوم رقم 266/09 المتعلق بضمان المنتجات و الخدمات التي تنص على: "يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتج لذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له أو من أي خطر ينطوي عليه، ويسري مفعول هذا الضمان لدى تسليم المنتج"، و كذا نص المادة 386 من القانون المدني التي تنص على: " إذا ضمن البائع صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة ثم ظهر خلل فيها فعلى المشتري أن يعلم البائع في اجل شهر من يوم ظهوره وان يرفع دعواه في مدة 06 أشهر من يوم الإعلام، كل هذا ما لم يتفق الطرفان على خلافه".

يستخلص من كل ما تم ذكره أعلاه، أن الالتزام بالضمان القانوني للمنتجات المنصوص عليه من المادة 13 من القانون رقم 03/09 والمادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 أوسع نطاق وأكثر فاعلية من الالتزام بضمان الصلاحية المنصوص عليه في 386 من القانون المدني ، و هو ما سنبرره من خلال الأوجه الآتية:

أ/ من حيث نطاق الحماية التي يوفرها الالتزام للمستهلك : نجد أن أحكام ضمان الصلاحية تحمي فقط المشتري (المستهلك من البائع) اللذان تربطهما علاقة تعاقدية ولا تحميه من المنتج و الموزع كأولى حلقات الدورة الاقتصادية على خلاف أحكام ضمان المنتجات ، فهي ليست قاصرة على حماية المستهلك من البائع فقط، بل تتعدى إلى حمايته من المنتج و الموزع و إلى كل طرف متدخل في العملية الإنتاجية ، إلى ذلك فإن أحكام ضمان الصلاحية تخص السلع فقط على خلاف أحكام ضمان المنتجات فهي تشمل السلع و الخدمات على حد سواء ، هذا و إن كان البعض يرى أن هذا الضمان لا يشمل بالنسبة للمنتجات سوى المنتجات الاستهلاكية ، أي الأشياء المنقولة المادية المباعة من قبل المتدخل إلى المستهلك .

ب/ من حيث القوة الإلزامية لكلا الالتزامين: تتميز أحكام ضمان المنتجات بالطابع الإلزامي بحيث يلتزم المتدخل بالضمان بقوة القانون (المادة 13 من القانون 03/09) ، ومن ثم فإن كل شرط يقضي بعدم الضمان أو الإنقاص منه باطلا بطلانا مطلقا (الفقرة الأخيرة من المادة 13 من القانون 03/09)، أما أحكام ضمان الصلاحية فإنها تتميز بالطابع التعاقدية، طبقا لمبدأ " سلطان الإرادة " الذي يكفل للمتعاقدين الاتفاق على مخالفتها سواء بالزيادة في الضمان أو إنقاصه أو حتى إسقاطه (المادة 384 من القانون المدني).

ج/ من حيث السبب الموجب للضمان: إن السبب الموجب لضمان المنتجات يتحقق بمجرد اكتشاف العيب حتى ولو كان المنتج صالحا للعمل به ، بخلاف السبب الموجب للضمان الصلاحية يتحقق بمجرد حصول أي خلل في المبيع يجعله غير صالح للعمل به.

د/ من حيث موضوع الضمان: فإن أحكام ضمان الصلاحية لا تضمن للمشتري إلا ضمان صلاحية المبيع لمدة معينة، بمعنى يضمن فقط نقص الانتفاع و لا يضمن الأضرار و الأخطار الناتجة عن استعمال المنتج ، و فهو بهذا على عكس أحكام ضمان المنتجات الذي تضمن للمستهلك إضافة إلى صلاحية المنتج للعمل به و الانتفاع به ،تضمن أيضا

نقص السلامة المنتظرة أي أن المتدخل يضمن حيازة غير خطيرة وسليمة للمنتوج (المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90).

102/ شروط الضمان القانوني للمنتوجات : لا يضمن المتدخل عيب المنتج المقدم

إلى المستهلك إلا بتوافر شرطين أساسيين هما:

1/ حدوث العيب خلال فترة الضمان : يضمن المتدخل عيب منتج طبقا للمادة 13 من القانون 03/09 خلال فترة زمنية محددة، غير أن هذه الفترة تختلف من منتج لآخر، فمثلا حسب القرار الوزاري المؤرخ في 10/05/1994 (جريدة رسمية عدد 35 لسنة 1994) فيجب أن لا تقل مدة ضمان أجهزة الطبخ و كذا أجهزة التبريد و التجميد عن 18 شهرا ،وان كان المشرع طبقا لنص المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 قد حدد فترة زمنية دنيا للضمان، إذ نص فيها على أن لا تقل عن 06 أشهر، هذا و يبدأ سريان مدة الضمان من يوم تسليم المنتج للمستهلك، وحتى يثبت هذا الأخير زمن التسليم اوجب المشرع على المتدخل في بعض المنتوجات بموجب المرسوم التنفيذي رقم 266/09 تقديم ضمان يتضمن بيانات جوهرية نصت عليها المادة 14 من المرسوم التنفيذي السالف الذكر بقولها "يثبت كل ضمان مع اخذ طبيعة المنتج بعين الاعتبار بشهادة يذكر فيها خصوصا نوع هذا الضمان و شروط التشغيل و البيانات الآتية:

1- اسم الضامن و عنوانه، 2- رقم الفاتورة أو تذكرة الصندوق وتاريخهما، 3- نوع المنتج المضمون ولاسيما نمطه و صنفه و رقمه التسلسلي 4- سعر المنتج المضمون، 5- مدة الضمان 6 - المتنازل له عن الضمان عند الاقتضاء، 7- العبارة الآتية: "يطبق الضمان القانوني في جميع الاحوال".

ب/ ارتباط العيب بصناعة المنتج : من المعلوم أن الضمان يقتصر على عيوب التصنيع لا على عيوب التشغيل أو عيوب أخرى كصيرورة المنتج غير صالح للاستعمال أو التلف الحاصل له نتيجة لقوة قاهرة أو حصول له هلاك جزئي اثر حريق حدث في المنزل، بهذا فان المتدخل لا يضمن العيب الخارجي، كالعيب الناتج عن سوء استخدام المنتج أو تشغيله بطريقة غير مطابقة لدليل الاستعمال وهي أكثر الحالات شيوعا في الاستعمال، كل هذه العيوب غير مشمولة بالتغطية وهو ما أكده الملحق الثاني من القرار الوزاري المؤرخ في 10/05/1994 الذي نص في نموذج لشهادة الضمان على: " هذا الضمان لا يغطي الفساد الذي يتسبب فيه النقل و التركيب و التشغيل بطريقة غير مطابقة أو استعمال غير منصوص عليه في دليل المستعمل " .

وفي الأخير تجب الإشارة إلى أن الضمان القانوني للمنتجات يعفي المستهلك من عبء إثبات عدم صلاحية المبيع للعمل، وبالتالي عند حدوث الخلل أو العيب أثناء فترة الضمان يعد قرينة على أن هذا مرتبط بصناعة الجهاز أو تصميمه.

ثانيا: الضمان الاتفاقي وموقف المشرع الجزائري منه.

الضمان الاتفاقي هو الذي لا يقوم إلا باتفاق مسبق بين طرفي العقد (المنتج أو الموزع و المشتري (المستهلك) ،هذا و قد اعتبر الفقه الضمان الاتفاقي ليس إلا نوعا من التعديل و التوسيع في الضمانات القانونية الخاصة بالعيوب الخفية، بهذا فان: الضمان الاتفاقي هو كل التزام تعاقدى محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل

لمثله لفائدة المستهلك، دون زيادة في التكلفة، أي يشترط أن يأخذ شكل التزام تعاقدي، هذا وقد اعترف المشرع بحق استفادة المستهلك من الضمان الاتفاقي بتحقيق شرطين هما:

1- أن تكون الزيادة مجانية.

2- أن تكون انفع من الضمان القانوني.

على هذا الأساس يجيز المشرع من خلال المادة 384 من القانون المدني للمتعاقدین الاتفاق على تعديل أحكام الضمان بالزيادة أو النقصان أو بالإلغاء، لأنها ليست من النظام العام بذلك يعتبر مثلا ضمان صلاحية المبيع لمدة محددة ضمان اتفاقي بين البائع و المشتري لا ينتج آثارا قانونية إلا بوجود اتفاق صريح بشأنه، وعلى العكس فان المادة 10 من المرسوم رقم 266/90 المتعلق بضمان المنتجات و الخدمات، اعتبرت أي مساس بإحكام ضمان المنتجات و الخدمات يقع باطلا، بمعنى يبطل كل شرط يحد من التزامات المحترف القانونية أو يستبعداها، وهو ما أكدته المادة 14 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03/09 عند قولها: "كل ضمان آخر مقدم من المتدخل بمقابل أو مجانا لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني..." ، وكذا المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 التي أجازت للمحترف أن يمنح للمستهلك ضمان اتفاقي انفع من الضمان القانوني، لكن بشرط أن يكون مجانا، بذلك فان المشرع الجزائري قد وسع من مسالة حماية المستهلك بنصه و إجازته للضمان الاتفاقي أو التعاقدی لفائدة المستهلك.

ثالثا: تنفيذ المتدخل لالتزامه بالضمان.

حتى ينفذ المتدخل بالتزامه بضمان العيب الموجود في المنتج، يتوجب على المستهلك بداية إخطاره بمجرد ظهور عيب في المنتج محل الاستهلاك طبقا لنص المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الخاص بضمان المنتجات، لذا فإن الغاية من الإخطار هو لتفادي سكوت المستهلك بأنه قبول ضمني للمبيع بما فيه من عيوب و على هذا الأساس، نجد أن المشرع الجزائري لم يفرض شكلا معينا للإخطار لذا فقد يكون شفويا و قد يكون كتابيا أو بأية وسيلة أخرى يستفاد منها علم المتدخل.

01 / الطريق الودي لتنفيذ المتدخل لالتزامه بالضمان : طبقا لنص المادة 13 من

قانون حماة المستهلك و قمع الغش، يتم تنفيذ الضمان في حالة ظهور عيب في المنتج و خلال فترة الضمان المحددة وعلى نحو أربعة أوجه هي :

أ/ إصلاح المنتج: يقع على عاتق المتدخل إصلاح المنتج و تحمل كافة مصاريف الإصلاح من يد عاملة و قطع غيار... الخ ، حتى صيرورة المنتج إلى طبيعته و هذا ما نصت عليه المادة 60 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 بقولها: "يجب على المحترف في جميع حالات أن يصلح الضرر الذي يصيب الأشخاص أو الأملاك بسبب العيب...."

ب/ استبدال المنتج : نكون أمام حالة استبدال المنتج إذا تعذر معه إصلاح العيب الجسيم أو الخلل الكبير من طرف المتدخل و هو ما نصت عليه المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 بقولها: "يجب على المحترف أن يقوم باستبدال المنتج إذا بلغ عيبه درجة خيرة تجعله غير قابل للاستعمال جزئيا أو كليا على الرغم من إصلاحه."

ج/ رد ثمن المنتج: عند استحالة إصلاح المنتج أو استبداله، مكن المشرع من خلال نص المادة 12 ن المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المتعلق بتحديد الشروط و كيفيات وضع

ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ (الجريدة الرسمية عدد 49 لسنة 2013) المستهلك بمطالبة رد الثمن ، غير أن هذا المرسوم لم يحدد كيفيات رد الثمن (كاملا أو جزئيا) في حين نجد أن المرسوم التنفيذي رقم 266/90، قد حدد في مادته 09 شروط رد الثمن و هي :

1- يرد جزء من الثمن إذا كان المنتج غير قابل للاستعمال جزئيا و يفضل المستهلك الاحتفاظ بالمنتج.

2- إذا كان المنتج غير قابل للاستعمال كلية، فان الثمن يرد إلى المستهلك كاملا مقابل رد المنتج المعيب إلى المتدخل.

د/ تعديل الخدمة و الخدمة ما بعد البيع: إن الضمان في مجال الخدمات يكون بتعديل الخدمة أي بتغيير شروطها في حالة إخلال المتدخل بالتزاماته، حيث يستفيد المستهلك من تغيير في الخدمة لصالحه و على نفقة المتدخل، وهذا ما قصدته المادة 13 من القانون رقم 03/09، أما خدمة ما بعد البيع فهي المستجدات التي جاء بها قانون حماية المستهلك و قمع الغش رقم 03/09، وذلك سدا للفراغ التشريعي الذي مس القانون السابق 02/89 ومفادها أن لا تتوقف حماية المشرع للمستهلك بمجرد انتهاء مدة الضمان وهو ما تولت النص عليه المادة 16 من القانون رقم 03/09 والتي أحالت المسألة للتنظيم بموجب المادة 07 من القرار الوزاري المؤرخ في 10/05/1994 المحدد لكيفيات تنظيم المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المتعلق بضمان المنتجات و الخدمات، وفي هذا الإطار نشير إلى أن الخدمة طبقا للمادة 03 فقرة 16 من القانون رقم 03/09 هي: " كل عمل مقدم غير تسليم السلعة ،حتى ولو كان هذا التسليم تابع أو مدعما للخدمة المقدمة "، بهذا فان المقصود بالخدمة لما بعد البيع حسب المادة 07 من القرار الوزاري المذكور أعلاه هي مجموعة من الأداءات : " يلتزم بها المهنيون المتدخلون في عملية وضع المنتجات الخاضعة للضمان رهن الاستهلاك بإقامة و تنظيم خدمة ما بعد البيع المناسبة تركز بالأخص على وسائل مادية مواتية وعلى تدخل عمال تقنيين مؤهلين و على توفير قطع غيار موجهة للمنتجات المعنية " ، لكن ما يلاحظ على تطبيق هذه المادة هو جهل اغلب المستهلكين بالزامية تقديم هذه الخدمة بقوة القانون، حيث نجد جمهور المتدخلين يربطون هذه الخدمة التي تشمل في مفهومها الموسع كل أشكال الخدمة الممنوحة ،بعد إبرام عقد البيع المتعلقة بالشيء المبيع بالسيارات أو بعض الأجهزة الكهربائية المهمة وفيما دونها يجعل منها المتدخلون وسيلة للدعاية عن منتجاتهم و جذب المستهلكين لاقتنائهم و ذلك وضع عبارة "خدمة ما بعد البيع متوفرة".

102/ الطريق القضائي لتنفيذ المتدخل التزامه بالضمان: بعد استنفاد المستهلك للطرق الودية و المطالبة بتدخل المهني (المنتج) بتنفيذ التزامه بالضمان ، وعند إخلال هذا الأخير بالتزامه جاز القانون للمستهلك بالرجوع إلى القضاء لرفع دعواه للحصول على حقه في ضمان المنتج ، طبقا لنص المادة 380 و 381 من القانون المدني اللتان تمكنان المشتري بالمبادرة بإخطار البائع بالعيب فور اكتشافه و وان يكون الإخبار بالعيب في الأجل المقبول (المادة 380 ق م) وفي الوقت الملائم (381 ق م) ، مع الإشارة لأى أن القانون المدني اللبناني ، على عكس القانون الجزائري ، قد حدد في مادته 446 ، مهلة الإخطار ب: 07 أيام التي تلي الاستلام، وبخصوص القواعد الخاصة بحماية المستهلك فان أمر الاعذار الذي

يوجهه المستهلك للمتدخل، يكون في اجل 30 يوما يسري ابتداء من التوقيع على الإشعار بالاستلام الذي يعد كشرط شكلي لقبول الدعوى أمام القضاء إضافة إلى الشروط العامة لقبول دعوى الضمان و المتمثلة أساسا في الصفة و المصلحة .

يتم رفع الدعوى طبقا لنص المادة 18 فقرة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى خلال اجل سنة تسري ابتداء من يوم توجيه الإعدار ، مع الإشارة إلى أن المرسوم التنفيذي رقم 266/13، لم ينص على اجل رفع دعوى الضمان و بالتالي كان لزاما الرجوع إلى القواعد العامة المؤطرة لضمان العيوب الخفية و المقدرة بسنة من يوم تسليم المبيع ، طبقا لنص المادة 383 ق م .

وكخلاصة لهذه المحاضرة ، يمكن القول أن الالتزام بالضمان يعد التزاما قانونيا أو تعاقديا ، و هذا الأخير قد يكون التزاما بتحقيق نتيجة أو التزاما ببذل عناية ، و أن تكيف الالتزام بالضمان يعد خطوة أولية لقياس إخلال المدين بالتزامه و عليه:

1- إذا كان التزام الضمان هو التزام ببذل عناية فيكفي إثبات المحترف ببذل العناية المعتادة لإصلاح المنتج حتى و لو لم يتمكن من ذلك.

2- أما إذا كان التزام بتحقيق نتيجة فان تنفيذ الالتزام بالضمان يقتضي إصلاح الخلل الذي أصاب المنتج وإعادته لأداء وظيفته المألوفة ، وعلى هذه النتيجة استقر موقف المشرع الجزائري ، وهو ما أشارت إليه المادة 03 من القانون رقم 02/89، إذ يجب في جميع الحالات أن يستجيب المنتج أو الخدمة للطلبات المشروعة للاستهلاك فيما يتعلق بطبيعته و صنفه و منشئه ، كما ينبغي أن يستجيب المنتج أو الخدمة للطلبات المشروعة للمستهلك فيما يخص النتائج المرجوة منه ... الخ؟ وهو ما يتفق مع جوهر الضمان و الحكمة منه .