حماية المستهلك من الشروط التعسفية

تاريخ استلام المقال: 13 فيفري 2017 تاريخ القبول النهائي: 16 مارس 2017

الدكتورة عايدة مصطفاوي

أستاذ محاضرة "أ" بكلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة البليدة 02 (الجزائر)

most_aida2013@hotmail.fr

الملخص:

تعتبر شروطا تعسفية في العقود التي تبرم بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين، كل الشروط التي تهدف المساس بالتوازن العقدي بين الطرفين. من أجل إعادة التوازن العقدي بين حقوق والتزامات الطرفين، أصبح المستهلكين اليوم يتمتعون بحماية تشريعية عن طريق إنشاء ما يسمى بلجنة البنود التعسفية والتي من بين مهامها:

البحث في كل العقود المطبقة من طرف الأعوان الاقتصاديين على المستهلكين والبنود ذات الطابع التعسفي، كما تصيغ توصيات تبلغ للوزير المكلف بالتجارة والهيئات المعنية.

القيام بكل دراسة أو خبرة متعلقة بكيفية تطبيق العقود اتجاه المستهلكين.

كما يمكن للجمعيات سواء كانت وطنية أم محلية تمثيل المستهلك أمام مختلف الهيئات المركزية والمتخصصة كمجلس المنافسة وكذا الهيئات القضائية.

Résumé:

Dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non- professionnels ou du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Le consommateur aujourd'hui est protégé contre les clauses abusives qui figurent dans un contrat grâce à l'intervention du législateur qui a crée la commission des clauses abusives, quelle est chargé notamment des missions suivantes:

Elle recherche dans tous les contrats appliqués par les agents économiques aux consommateurs, les clauses qui peuvent présenter un caractère abusif.

Elle peut réaliser toute étude ou expertise rapportant à l'état d'application des contrats à l'égard des consommateurs.

Aussi bien au plan national que régional ou local, les associations de consommateurs sont présentes dans de nombreuses instances où elles représentent les ménages et défendent leurs intérêts. Ces organismes sont parfois à finalité économique, comme le Conseil de la concurrence.

مقدمة:

حدثت خلال الفترة الأخيرة العديد من التطورات الهامة الكبيرة في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، أدت إلى تغيير طبيعة ونمط الحياة الاقتصادية لكافة المستهلكين سواء في الدول المتقدمة أو النامية على حد سواء، ومن ناحية أخرى هناك مبادئ ومسلمات قانونية يصعب تخطيها دعما للمستهلك الذي يقف حائرا أمام غش المستثمرين والفساد المستفحل والإعلام المتطور وقلة الدخل وعدم الوعي، أضف إلى ذلك اتساع مفهوم العولمة ليشمل ما يعرف بعولمة الاستهلاك والذي أدى إلى توحيد أنماطه في جميع أنحاء العالم وفي جميع المجالات سواء تعلق الأمر باستهلاك السلع أو باستهلاك الخدمات.

فظهور وسائل جديدة مثل الانترنت وإن كانت تسهل الحصول على السلعة أو الخدمة، إلا أن ذلك لا يكون دائما في صالح المستهلك، إضافة إلى ذلك فتطور أساليب الدعاية والإعلان خاصة إذا كان السعي وراء الربح لا يأخذ بعين الاعتبار شروط الصحة والسلامة، قد ينسي المستهلك المضار المحتملة، لهذا كان ويبقى دائما في حاجة ماسة للحماية أيا كان النظام الاقتصادي الذي تتبعه الدولة ولن يستطيع ذلك بصفة فردية، لذا كان لزاما تشكيل ووجود جمعيات للمستهلكين يكون دورها وهدفها الأساسي حماية المستهلك مما قد يتعرض له من مخاطر، فهي تعمل على خلق وعي وثقافة استهلاكية لدى المستهلك ورفع درجة يقظته لمسايرة التحولات الاقتصادية، والتصدي للإفرازات السلبية لانفتاح السوق وتحرير التجارة الناجمة عن دخول الجزائر اقتصاد السوق، كما تعمل على ترقية المستهلك وإرشاده وإحاطته بالمعارف العلمية والصحية والاقتصادية التي تساعد على تحسين مقدرته الإدراكية في اختيار نموذج استهلاكي ينبع من عمق قيمه وقناعته.

ومن هنا نطرح الإشكالية التالية: مدى كفاية آليات حماية المستهلك من الشروط التعسفية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية قسمنا الدراسة إلى مبحثين:

المبحث الأول: الشروط التعسفية التي تستوجب حماية المستهلك

تعتبر عقود الاستهلاك مجالا رحبا لاستغلال المهنيين لوضعيتهم المتميزة للمستهلكين من خلال الشروط التي يضمونها عقودهم، حيث لا يملك المستهلك إلا الخضوع لهذه الشروط التي تغلب بشكل غير معقول مصالح المهنيين على مصالح المستهلكين، كما هو الحال في عقود بيع وشراء السلع والخدمات والمنتجات وعقود أداء أو تقديم الخدمات وعقود النقل بوجه عام، هذه الوضعية برزت من خلال التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي ازدادت حدتها منذ بداية

القرن العشرين الذي ميزته ثورة في إنتاج السلع والخدمات مما أفرز فجوة بين المهنيين والمستهلكين فظهرت بذلك الحاجة إلى حماية الطرف الضعيف – المستهلك –، وتعتبر الشروط التعسفية من أهم ما يثقل التزام المستهلك في العقود الاستهلاكية باعتبارها شروطا مجحفة، ظالمة تنال من رضا المستهلك.

المطلب الأول: الشرط التعسفي كسبب لاختلال التوازن العقدي

تقوم العقود على مبدأ الحرية التعاقدية، التي تستلزم المساومة والتفاوض على الشروط، لكن النشاط المتزايد في الحياة الاقتصادية والتفاوت المحسوس في المراكز الاقتصادية للطرفين جعل البائع ينفرد بوضع شروط البيع ولا يقبل المناقشة فيها،[1] وهي شروط تؤدي في الغالب إلى انعدام التوازن بين الطرفين، ومن هنا ظهرت مسألة الشروط أو البنود التعسفية.

الفرع الأول: تعريف الشرط التعسفي:

أثبت التطبيق العملي للعلاقات العقدية اختلال المساواة بين المتعاقدين في كثير من المجالات، حيث يلاحظ أن أحد الطرفين يتمتع بقوة لا يتمتع بها الطرف الأخر، مما ييسر للأول أن يفرض على الثاني إرادته.[2]

أولا: التعريف الفقهي:

عرف بعض الفقهاء الشروط التعسفية على أنها الشروط التي يوردها المحترف عادة في العقود التي يبرمها مع الطرف غير المحترف ويهدف من خلالها إلى ترتيب الالتزامات العقدية على النحو الذي تتحقق له أكبر مصلحة ولو كان على حساب الطرف الآخر.[3]

كما عرفه البعض الآخر على أنه الشرط الذي يفرضه المهني على المستهلك مستخدما نفوذه الاقتصادي بطريقة تؤدي إلى حصوله على ميزة فاحشة ما يؤدي إلى إحداث خلل في التوازن العقدي.[4]

ثانيا/ التعريف التشريعي:

عرف المشرع الجزائري الشرط التعسفي في المادة 03 من القانون رقم 02/04،[5] الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية: " هو كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع

---

[1] ـ جرعود الياقوت: عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 2002/2001، ص 63.

[2] ـ د/ كوثر سعيد عدنان خالد: حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، مصر 2012، ص 493.

[3] ـ سميح جان صفير: دور التشريع المقارن في مواجهة الشروط التعسفية، المجلة القانونية، عدد 7، 2001، ص 15.

[4] ـ أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة مصر، 1994ص 215

[5] ـ القانون رقم 04-02 المؤرخ في 2004/6/23، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ر العدد 41.

بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد".

من خلال هذا التعريف يمكن استخلاص شروطا متعددة تحدد في مجملها مميزات الشرط التعسفي:

أ-ألا يكون خاضعا للمفاوضة الفردية

ب-أن يترتب عن الشرط عدم توازن أو تكافئ بين الحقوق والالتزامات الناشئة عن العلاقة التعاقدية

ج-أن يكون الشرط مكتوبا بصفة مسبقة دون أن يكون للمستهلك أي تأثير في محتوى العقد.

أما من يقرر ما إذا كان البند تعسفيا أم لا فان المشرع الجزائري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 306/06 المتعلق بتحديد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصادية والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية فان المشرع أو كل ذلك للجنة البنود التعسفية والتي تتمثل من ممثل عن وزارة التجارة وممثل عن وزارة العدل وممثل عن مجلس المنافسة وممثلين من المحترفين وممثلين من جمعيات حماية المستهلكين.

الفرع الثاني: تحديد الشروط التعسفية

إن حصر الشروط التعسفية التي قد ترد في العقود وبشكل مطلق ونهائي يعد أمرا صعبا[1]، لأن الأصل في العقد الحرية والتفاوض لذا حددت المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 306/06 المؤرخ في 2006/09/10، الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية.

أولا: العناصر الأساسية للعقود:وهي العناصر المرتبطة بالحقوق الجوهرية للمستهلك والتي تتعلق بالإعلام المسبق للمستهلك ونزاهة وشفافية العمليات التجارية وكذا الضمان والخدمة ما بعد البيع.

وتتمثل هذه العناصر فيما يلي: خصوصيات السلع أو الخدمات وطبيعتها، الأسعار والتعريفات، كيفيات الدفع، شروط التسليم وآجاله، عقوبات التأخير عن الدفع أو التسليم، كيفيات الضمان ومطابقة السلع أو الخدمات، شروط تعديل البنود التعاقدية، شروط تسوية النزاعات، إجراءات فسخ العقد.

[1]- بن سعيد سالمة: حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2014/2013، ص 65.

ثانيا: البنود التعسفية:

- تقليص العناصر الأساسية للعقود
- الاحتفاظ بحق تعديل العقد أو فسخه بصفة منفردة، بدون تعويض المستهلك
- عدم السماح للمستهلك في حالة القوة القاهرة بفسخ العقد إلا بمقابل دفع تعويض
- التخلي عن مسؤوليته بصفة منفردة، بدون تعويض المستهلك في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ غير الصحيح لواجباته.

النص في حالة الخلاف مع المستهلك على تخلي هذا الأخير عن اللجوء إلى أية وسيلة طعن ضده

- فرض بنود لم يكن المستهلك على علم بها قبل إبرام العقد
- الاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة من طرف المستهلك في حالة ما إذا امتنع هذا الأخير عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه دون إعطائه الحق في التعويض في حالة ما إذا تخلى العون الاقتصادي هو بنفسه عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه
- تحديد مبلغ التعويض الواجب دفعه من طرف المستهلك الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته، دون أن يحدد مقابل ذلك تعويضا يدفعه العون الاقتصادي الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته
- فرض واجبات إضافية غير مبررة على المستهلك
- الاحتفاظ بحق إجبار المستهلك على تعويض المصاريف والأتعاب المستحقة بغرض التنفيذ الإجباري للعقد دون أن يمنحه نفس الحق.

المطلب الثاني: مظاهر التعسف في العقود الاستهلاكية

باعتبار العقود الاستهلاكية مجالا رحبا لوجود الشروط التعسفية بالتالي فهي تنعكس سلبا على المستهلك في كافة أوجه الحياة، وهنا سأتعرض لعقدين كنموذج لمظاهر التعسف في العقود الاستهلاكية، عقد التامين " أولا " وعقد القرض الاستهلاكي " ثانيا " لكن لا بأس قبل ذلك أن نورد تباعا بعض أنواع عقود الإذعان.

الفرع الأول: عقود الإذعان

فإذا نظرنا إلى الخصائص الثلاث لعقود الإذعان تمكنا أن تعتبر من عقود الإذعان ما يلي

1- عقود شركات الكهرباء والغاز والمياه ومصالح البريد والهاتف إذا كانت منحصرة في جهة واحدة، وتملي شروطها بدون مناقشة وتخفف من مسؤوليتها وتشدد من مسؤولية المتعاقد.

2- عقود النقل بوسائله المختلفة من سكك حديدية وكهربائية وبواخر وسيارات وطائرات وغير ذلك.

3- عقود شركات التامين إذا كانت منحصرة بين الدولة ومؤسساتها وكانت ضرورية

4- العقود مع المستشفيات التي تحصر الأجهزة المهمة للعمليات الكبرى التي يحتاجها المريض عندها.

5- عقود المرور في الطرق العامة للسيارات التي باعتها الدولة لشركة أو مؤسسة مع حاجة الناس إلى هذا الطريق المهم ولا يوجد بديل لهم عنه.

وهكذا كل عقد يضطر إليه الفرد ويذعن له مع شروطه التعسفية " عند عدم وجود مناقشة حرة" لا تقبل المناقشة مع تخفيف مسؤولية الشركة وتشديد مسؤولية المتعاقد.

الفرع الثاني: مدى اعتبار عقود الاستهلاك الإلكترونية عقود إذعان

العقد الإلكتروني عقد يتم عن بعد باستخدام وسيلة إلكترونية، أحيانا يبرم عن طريق التفاوض بين التاجر والمستهلك، إلا أنه في الغالبية العظمى العقود الإلكترونية تبرم عن طريق عقود نمطية نموذجية محددة سلفا، [1] وحيث أن المستهلك يذعن للإيجاب الإلكتروني بما يتضمنه من شروط مطبوعة لا يملك احتمالية تعديلها، مما يوجد اختلالا عقديا بين طرفي العقد.[2]

المبحث الثاني: الهيئات المخول لها حماية المستهلك من الشروط التعسفية

اتفقت جل التشريعات على وضع آليات لحماية المستهلك وهو الطرف الضعيف من الشروط التعسفية التي يفرضها المهني باعتباره طرفا قويا، عن طريق تفعيل دور القضاء في إعادة التوازن العقدي بإبطال الشروط التعسفية أو الحد منها، كما أن المشرع استحدث لجنة البنود التعسفية التي تؤدي دورا كبيرا لحماية المستهلك، بالإضافة إلى إعطاء جمعيات حماية المستهلك حق التدخل ومقاضاة المهنيين.

المطلب الأول: لجنة البنود التعسفية

أنشئت لجنة البنود التعسفية بموجب المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية.

---

[1] - د/ كوثر سعيد عدنان خالد، مرجع سابق، ص 496.

[2] - د/أسامة أحمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الكتب القانونية، مصر 2008، ص 150.

الفرع الأول: تعريفها

هي هيئة ذات طابع استشاري تنشأ لدى الوزير المكلف بالتجارة، يرأسها ممثل الوزير المكلف بالتجارة، وتتكون اللجنة من خمسة أعضاء دائمين وخمسة أعضاء مستخلفين يوزعون كالآتي[1]:

ممثلان عن الوزير المكلف بالتجارة مختصان بالممارسات التجارية، ممثلان عن وزير العدل، ممثلان عن الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة، ممثلان عن جمعيات حماية المستهلكين.

الفرع الثاني، صلاحياتها

البحث في كل العقود المطبقة من طرف الأعوان الاقتصاديين على المستهلكين والبنود ذات الطابع التعسفي، كما تصيغ توصيات تبلغ للوزير المكلف بالتجارة والهيئات المعنية.

القيام بكل دراسة أو خبرة متعلقة بكيفية تطبيق العقود اتجاه المستهلكين

يمكنها مباشرة كل عمل آخر يدخل في مجال اختصاصها.

المطلب الثاني: جمعيات حماية المستهلك

تطبيقا لنص المادتين 41 و43 من دستور 1996 حيث تقضي المادة 41 بأن حريات التعبير وإنشاء الجمعيات والاجتماع مضمونة للمواطن أما المادة 43 فتنص على أن حق إنشاء الجمعيات مضمون، فإنه يحق للمواطنين التنظيم في إطار جمعيات للدفاع عن حقوقهم.

أول قانون نظم إنشاء الجمعيات هو القانون رقم 79/71 المؤرخ في 1971/12/3 المتعلق بالجمعيات والذي كان يشترط الاعتماد المسبق لتأسيس أية جمعية.

إلا أن ظهور جمعيات حماية المستهلك كان بمقتضى القانون رقم 15/87 المؤرخ في 1987/07/21 المتعلق بالجمعيات وتعد جمعية حماية المستهلكين لولاية تيارت أول جمعية محلية لحماية المستهلكين في الجزائر، تم إنشاءها سنة 1987.

إلا أن هذه الجمعيات لم تنتشر إلا بعد صدور القانون رقم 31/90، المتعلق بالجمعيات، الذي جاء مسايرة للتفتح السياسي والاقتصادي للبلاد، وقد أنشئت العديد من الجمعيات المهتمة بحماية المستهلك منها ثلاثة وطنية وهي:

- الجمعية الجزائرية لترقية وحماية المستهلك[1]

---

[1]- المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 44/08 المؤرخ في 03 /2008/02، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 06-306، ج.ر العدد 07.

ـ الاتحاد الوطني لحماية المستهلك

ـ الجمعية الجزائرية لحماية المستهلكين في مجال التامينات.

ـ الفيدرالية الجزائرية للمستهلكين

ثم صدر مؤخرا القانون رقم 06/12 المؤرخ في 2012/01/12، ويمكن للجمعيات طبقا لنص المادة 22 والمادة 23 من القانون رقم 06/12، أن تنخرط في جمعيات أجنبية تنشد نفس الهدف في ظل احترام القيم والثوابت الوطنية والأحكام التشريعية والتنظيمية على أن يتم إعلام الوزير المكلف بالداخلية مسبقا بهذا الانخراط، الذي يطلب رأي الوزير المكلف بالشؤون الخارجية.

كما يمكن للجمعيات أن تتعاون في إطار الشراكة مع جمعيات أجنبية ومنظمات دولية غير حكومية تنشد نفس الأهداف مع احترام نفس الشروط.

الفرع الأول: جمعيات حماية المستهلك

طبقا للمادة 02 من القانون رقم 06/12 المتعلق بالجمعيات عرفت الجمعية كما يلي:" عبارة عن تجمع أشخاص طبيعين أو معنويين على أساس تعاقدي لمدة محددة أو غير محددة يشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعا ولغرض غير مربح".

لم يعرف المشرع الجزائري جمعيات حماية المستهلكين في القانون رقم 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك وإنما اكتفى بالإشارة إلى الدور الذي يمكن أن تقوم به هذه الجمعيات.

---

[1] ـ تأسست الجمعية الجزائرية لترقية وحماية المستهلك عام 1994،تم اعتمادها من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية. وكونها جمعية ذات طابع وطني، تحتوي على عشرون (20) مكتب متفرع على عشرون (20) ولاية لم يتسنى لمصالح مديرية التجارة لولاية البليدة تقديم كل النشاطات الخاصة بها. أما بالنسبة لمكتب ولاية البليدة، فقد قامت الجمعية بعدة نشاطات تحسيسية: - تنظيم القافلة التحسيسية ضد التسممات الغذائية لسنة 2012.

- تنظيم يوم إعلامي وتحسيسي بالمركز التجاري "family shop" بمناسبة اليوم العالمي للمستهلك.

- تنظيم ندوة صحفية بمقر الجمعية، تناولت موضوع متعلق بنتائج تحقيق حول مطابقة القهوة المطحونة.

- صدور العدد الأول في مارس 2012 للمجلة الجمعية تحت عنوان " صوت المستهلك" باللغة العربية و اللغة الفرنسية.

- تنظيم حصة تحسيسية حول اليوم العالمي للمستهلك بالإذاعة الجهوية بالبليدة. وكذا في الجرائد المكتوبة.

أما القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وطبقا لنص المادة 21 منه فإن جمعية حماية المستهلك هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله، وأهم ما جاء به القانون رقم 03/09 هو الاعتراف للجمعية بصفة المنفعة العمومية حتى يمكن لها الاستفادة من المساعدة القضائية، حيث يمكن أن يعترف لجمعيات حماية المستهلكين بالمنفعة العمومية ضمن الشروط والكيفيات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساري المفعول.

الفرع الثاني: الأساليب المتبعة من طرف جمعيات حماية المستهلك

طبقا لنص المادة 21 من القانون رقم 03/09، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، فإن دور جمعيات حماية المستهلك يتمثل في إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله.

ومن خلال نص المادة 17 من القانون رقم 06/12، فإن الجمعية لها الحق في التصرف لدى الغير ولدى الإدارات العمومية وتعتبر وسيلة ضغط لحمل خاصة المتعامل الاقتصادي عن العدول عن الشروط التعسفية

المطلب الأول: تحسيس وإعلام المستهلكين: تتبع جمعيات حماية المستهلك في دفاعها عن المصـــلحة الجماعية المشتركة للمستهلكين

التوعية والدعاية المضادة، الامتناع " الإضراب عن الشراء "، الامتناع عن الدفـــع.

أ- التوعـــية:

يقصد بالتوعية قيام جمعيات حماية المستهلك بطبع بعض الدوريات من الصحف أو المجالات أو النشرات الأسبوعية أو الشهرية، وتوزيعها على المستهلكين، بهدف إمدادهم بالبيانات والمعلومات عن خصائص السلع والخدمات المعروضة في السوق المحلية، وتبصيره بأحسن العروض وأجور المعروضات وهذا هو الدور الإعلامي والوقائي الذي يمثل عموما في:

- تحسيس وتوعية المستهلك عن المخاطر الناتجة عن استهلاك منتوجات لا تتطابق مع المواصفات المحددة قانونيا.

- القيام بالدراسات والبحوث ذات العلاقة بالنشاط الاستهلاكي عموما.

- مشاركة السلطات العمومية في إعداد البرامج والسياسات الوطنية لحماية المستهلك.

– الدعاية المضادة: تعني الدعاية المضادة قيام جمعيات حماية المستهلك بنشر أو توزيع انتقادات مكتوبة (بالصحف ن أو مطبوعات، والمعلقات...) ومسموعة (عن طريق الراديو مثلا) أو مرئية (عن طريق التليفزيون) للمنتجات أو الخدمات الموجودة بالسوق المحلي.

وتعد الدعاية "التوعية" أو الدعاية المضادة أحد مظاهر حرية التعبير عن الرأي ولا يجب إخضاعها –في الأصل –لرقابة سابقة من جهة الإدارة لأن هذه أو تلك تكون –عادة –

ذات طابع موضوعي، وليس لغرض تجاري محلي خلاف الدعاية أو الإعلان التجاري الذي يموله التجار لترويج منتجاتهم وسلعهم، دون مراعاة للموضوعية أو الأمانة في بعض الأحيان.

ولا تعتبر الانتقادات التي تتضمن الدعاية المضادة عملا من أعمال المنافسة غير المشروعة، أو خطأ في حد ذاتها، إلا إذا توفرت فيها عدة شروط على نحو ما سيتم بيانه فمثلا هذه الأعمال التي تصدر عن منافس وإلا لأمكن اعتبارها نوعا من أنواع المنافسة غير المشروعة لما كان من الممكن، أن تلحق الدعاية المضادة أضرارا جسيمة بالمشروعات الموجهة إليها، فإن من حق هذه المشروعات الرد عليها (الدفاع عن مصالحها) ولكن لا تلجأ هذه المشروعات إلى ذلك إلا نادرا، وإنما تفضل الالتجاء إلى رفع دعوى المسؤولية المدنية أو الجنائية على الجمعية ذلك الشأن إذا توافرت الشروط اللازمة الانعقاد هذه المسؤولية أو تلك، أو قدر أصحاب المشروعات المضرورة، أن من مصلحتهم الإدعاء أمام القضاء.

ب- الامتناع عن الشـــراء (المقاطعة):

قد تطلب جمعيات حماية المستهلك – في بعض الأحيان – من جمهور المستهلكين التوقف أو الامتناع عن شراء سلعة أو خدمة معينة أو عدم التعامل مع مشروع معين، وهناك فرق واضح بين الدعاية المضادة وبين المقاطعة، وإن كانت المقاطعة تذهب إلى أبعد من مجرد تزويد المستهلك بالمعلومات وتتخذ المقاطعة شكل الطلب أو الأمر الصادر من الجمعية إلى المستهلكين بالتوقف عن شراء السلع أو المنتجات الضارة بصحة أو سلامة هؤلاء، كما حدث في فرنسا في قضية "عجول الهرمونات"، وقد عرف هذا الأسلوب في الولايات المتحدة الأمريكية منذ وقت كـبير.

ويرى البعض، حرمان جمعيات المستهلك من مطالبة المستهلكين يتضمن المقاطعات للسلع أو الخدمات لأنها تعرض المشروعات المعينة للمخاطر الجسيمة.

ج- الامتـــناع عـــن الدفـــع:

قد تطلب جمعية حماية المستهلك، من جمهور المستهلكين أو المنتفعين لخدمة جماعية، الامتناع عن دفع ثمن المنتج أو مقابل الخدمة التي حصلوا عليها من مشروع معين وهو ما يعبر عنه بعبارة " الأحزاب عن الدفـــع " وعادة ما تكون الديون الواجـــبة على المستفيدين (المدنين) ذات طبيعة بنشاط صناعي أو تجاري، ومثال على ذلك الديون (المبالغ) المستحقة على مصالح التليفزيونات أو المياه إلـــخ. ويكون الهدف من تأخير دفع تلك الديون هو الضغط على الدائن لتخفيف مقدار دينه، ويأخذ هذا الضغط شكل الرفض الجماعي لدفع المبالغ المطلوبة من المستهلكين أو المستنفعين، حتى يتم تلبية مطالـــبهم.

ووقفنا للقواعد العامة يكون هذا الرفض غير مشروعا كمبدأ ما لم يكن الدائن نفسه، لم يوفِ من جانبه بالتزاماته التعاقدية، إذا الثابت إن من حق كل عاقد في العقود الملزمة لجانبين.

هكذا، لا يجوز الامتناع عن الدفع لأغراض أخرى، كتخفيض الأسعار مثلا فالراجح إن ذلك يتعارض مع مبدأ القوة الملزمة للعقد. ولكن ما الحل إذا كان المستهلكون المدنيون " في مركز اضعف من المهني " الدائن " وليس أمامهم وسيلة أخرى للدفاع عن مصالحهم الجماعية سوى الامتناع عن الدفع، وهل سيكون ها العمل مشروعا من جانب المستهلكين الذين نفذوا أوامر جمعية حماية المستهلك بضرورة الامتناع عن الدفع لا يوجد نص صريح في القانون المصري أو الفرنسي، يعطي للمستهلكين مثل هذا الحق، ولذلك نرى أنه يجوز للمستهلكين الالتجاء إلى مثل هذا كل وعلى جهة الإدارة المختصة أو المعينة بهذا النزاع القائم بينها وبين المستهلكين، إن تنتقي بأقصى سرعة ممكنة، لجنة محايدة من أصحاب الكفاءة من رجال الإدارة ن وممثلين عن المستهلكين، وإن تعمل اللجنة إلى حل يرضي الطرفين إلى حل عادل للنزاع، فإذا لم تتوصل هذه اللجنة إلى حل يرضى الطرفين المتنازعين، وجب عرض النزاع فورا من جانب جمعية حماية المستهلك أمام القضاء.

المطلب الثاني: تمثيل المستهلك أمام القضاء:

لا يتوقف دور جمعيات حماية المستهلك عند تحسيسه وتوعيته، بل يتعداه إلى تمثيل المستهلك أمام الجهات المعنية، سواء كانت السلطات العمومية(وزارة التجارة، الولاية، البلدية)، أو الهيئات المختصة بالمشاركة في تشكيل هيئاتها عن طريق أعضائها، كمجلس المنافسة، المجلس الوطني لحماية المستهلكين، اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية، المجلس الوطني للتقييس، لجنة البنود التعسفية، بالإضافة إلى هذه الهيئات، منح القانون لهذه الجمعيات حق تمثيل المستهلك أمام القضاء، وإن كان من حق المستهلك اللجوء إلى القضاء من أجل استرجاع حقوقه وإلزام المهني بتنفيذ التزاماته، غير أنه غالبا ما يعزف المستهلك عن اللجوء إلى القضاء لعدة أسباب من بينها، شعور المستهلك بأنه وحيد وضعيف أمام مؤسسات كبيرة ذات إمكانيات ضخمة يصعب عليه مواجهتها بإمكانياته البسيطة،[1] وقد يكون السبب ماديا حيث يضطر المستهلك إلى قبول الالتزامات المجحفة دون اللجوء إلى القضاء، إما لكونه ذا إمكانيات ضعيفة، أو أن مصاريف

[1]- السيد محمد عمران: حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1986، ص 132.

المتابعة القضائية قد تكون أحيانا أكبر بكثير من التعويضات التي يريد الحصول عليها،[1] وقد يكون العائق ثقافيا، حيث لا يعرف أغلب المستهلكين الحقوق المكفولة لهم قانونا لمواجهة المهنيين، ولهذه الأسباب تم منح الجمعيات الحق في تمثيل المستهلكين أمام القضاء.

خاتمة:

لقد أصبح المستهلك في ظل الاقتصاد الحر وتحكم آليات السوق فيه عرضة للتلاعب بمصالحه ومحاولة غشه وخداعه، فقد يلجأ المنتج إلى التغاضي عن سلامة وأمن المستهلك بإيهامه بمزايا غير حقيقية في إنتاجه ولذلك وجب حماية المستهلك والبحث عن الوسائل اللازمة لذلك، ومن هذا المنطلق يحتاج المستهلك إلى الحماية سواء على المستوى الوطني أو الدولي، وتنبع أهمية توفير حماية المستهلك من أنه يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية، فالرغبة في الربح السريع دفعت العديد من التجار والمنتجين، ومقدمي الخدمات لإتباع أساليب غير مشروعة للإثراء السريع باستخدام وسائل الغش والخداع المختلفة.

إن وجود جمعيات حماية المستهلك هو تكريس لمبدأ دستوري، يتمثل في حرية إنشاء الجمعيات، وهي تخضع لقانون 06/12 المتعلق بالجمعيات، ويتمثل دورها أساسا في إعلام وتوعية وتحسيس جمهور المستهلكين، لها أن تلجأ إلى استغلال وسائل الإعلام العامة وذلك حسب إمكانياتها، كما لها أن تصبح مصدرا إعلاميا في مجال حماية المستهلك، وذلك بأن تقوم بإصدار نشريات أو مجلات متخصصة في هذا المجال.كما لها أن تلجأ إلى وسيلة أكثر فعالية وخطورة، ألا وهي الدعوى إلى مقاطعة التعامل مع سلعة أو خدمة ما بسبب غلائها أو خطورتها على المستهلك.

كما أن المشرع خول لجمعيات حماية المستهلك الصفة لمباشرة الدعاوى للدفاع عن المصلحة الجماعية وكذا الفردية للمستهلكين، وهو الأمر الذي يعد تأكيدا لإرادة المشرع في تحقيق الحماية للمستهلك.

ومن الناحية ورغم وجود عدة جمعيات عاملة في مجال الدفاع عن حقوق المستهلكين إلا ان العمل الجمعوي ما زال محدودا فقد عجزت ان تكون قوة ضاغطة إلى درجة تجعلها تواجه نفوذ المهنيين، ولعل السبب يرجع إلى

عدم كفاية الموارد المالية التي قد تساعدها على نشر افكارها وتوسيع نطاق عملها وعدم التعاون والتنسيق بين الجمعيات.

---

[1]- أبو بكر أحمد الأنصاري: الحماية الجنائية للمستهلك، دراسة مقارنة بين القانون المغربي والقانون الليبي، أطروحة دكتواره دولة في القانون الخاص، كلية الحقوق الدار البيضاء، 1997/1996، ص 30.

قائمة المراجع:

أولا: المؤلفات

- د/ أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة مصر، 1994.
- د/أسامة أحمد بدر: حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الكتب القانونية، مصر 2008.
- د/ عبد الرزاق السنهوري: الوسيط في شرح القانون المدني، مصادر الالتزام، الطلعة الثالثة، دار النهضة القاهرة.
- السيد محمد عمران: حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1986.

د/ كوثر سعيد عدنان خالد: حماية المستهلك الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، مصر 2012،

ثانيا: الأطروحات والمذكرات

- أبو بكر أحمد الأنصاري: الحماية الجنائية للمستهلك، دراسة مقارنة بين القانون المغربي والقانون الليبي، أطروحة دكتواره دولة في القانون الخاص، كلية الحقوق الدار البيضاء، 1997/1996.
- بن لحرش نوال: جمعيات حماية المستهلك في الجزائر- دور وفعالية- مذكرة ماجستير، كلية الحقوق جامعة قسنطينة، 2013/2012.

جرعود الياقوت: عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 2001.

ثالثا: الملتقيات:

- أ/سامية لموشية، مداخلة بعنوان: "دور الجمعيات في حماية المستهلك"، الملتقى الوطني"حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي" معهد العلوم القانونية والإدارية- المركز الجامعي بالوادي 13و14 أفريل 2008.
- بوكحنون عبد الحميد: تكييف المنظومة التشريعية والقانونية المتعلقة بحماية المستهلك، يوم دراسي حول الإصلاحات التشريعية والتنظيمية في القطاع التجاري، وزارة التجارة 11 أفريل 2007.

رابعا: المقالات

- سميح جان صفير: دور التشريع المقارن في مواجهة الشروط التعسفية، المجلة القانونية، عدد 7، 2001

خامسا: النصوص التشريعية

- القانون رقم 90-31 المؤرخ في 1990/12/04 المتعلق بالجمعيات،ج.ر العدد 53.
- الأمر رقم 03/03 المؤرخ في 2003/07/19، المتعلق بالمنافسة، ج.ر العدد 43.
- القانون رقم 02/04 المؤرخ في 2004/06/23، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ر العدد 41.
- القانون رقم 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر العدد 15.
- القانون رقم 06/12 المؤرخ في 2012/01/12، المتعلق بالجمعيات، ج.ر العدد02.
- المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 2006/09/10، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية.