قصور أحكام القانون 09-03 في تحقيق الأمن القضائي في نزاعات الاستهلاك

تاريخ استلام المقال: 01 مارس 2017 تاريخ القبول النهائي: 16 مارس 2017

الدكتور عبد الوهاب مخلوفي
أستاذ محاضر "أ"
AWahabmak@yahoo.fr

الباحثة دقايشية زهور
طالبة دكتوراه في الحقوق
zhourdegaichia@gmail.com

جامعة الحاج لخضر – باتنة 1 (الجزائر)

الملخص:

إذا كان هناك من سمة يوسم بها هذا العصر الحالي، فهي لاشك عهد الطرح المكثف والتدفق غير المسبوق للسلع والخدمات وحمى استهلاكها المتنامية. ولم تعد حماية المستهلك مقتصرة على قطاع معين دون آخر إذ أن مقتضيات الحياة المعاصرة تستوجب حمايته في جميع المجالات التي تنشأ فيها أية علاقة بينه من جانب وبين المتدخل من جانب آخر، فالقواعد العامة الواردة في القانون المدني وخصوصا تلك المتعلقة بالطرف الضعيف في عقد الإذعان لم تعد كافية لحمايته، لذا تدخل المشرع الجزائري لأجل تنظيم هذه العلاقة بإصدار قوانين حماية المستهلك كي تكون الشريعة العامة التي تحكم جميع أنواع العلاقات العقدية التي يكون المستهلك أحد أطرافها. غير أن المتأمل في واقع المنازعات بين المستهلكين والمتدخلين يلاحظ عدم تكافؤ واضح بين الطرفين ينعكس على مستوى إجراءات التقاضي، ومما زاد في تكريس انعدام التكافؤ هذا ضعف القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش من الناحية الإجرائية، مما دفع الكثيرين إلى انتقاد الطرق التي تتم من خلالها تسوية نزاعات الاستهلاك أمام القضاء. ولإبراز مظاهر هذا القصور إرتاينا تقديم هذه الورقة البحثية لمعالجة الإشكالية التالية: ما مدى كفاية نصوص القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش لتقرير الحماية الكافية للمستهلك في نزاعات الاستهلاك؟ وللإجابة عن هذه الإشكالية قسمنا الدراسة إلى محورين: المحور الأول: غياب مقومات اللجوء إلى تسوية قضائية متوازنة. المحور الثاني: انعدام الطابع الإجرائي وعدم كفاية القواعد الخاصة للوصول إلى تسوية فعالة

الكلمات المفتاحية: تسوية قضائية – النزاع الفردي- النزاع الجماعي- المساعدة القضائية- الإثبات- التقادم.

Résumé:

S'il y a une caractéristique qui marque l époque actuelle, c est sans doute l'ère de la soustraction flux intense et sans précédent des biens, des services et de la fièvre croissante de la consommation. Alors la protection de consommateur n est pas limitée sur un secteur spécifique plutôt qu'un autre. Puisque les exigences de la vie moderne nécessitent une protection dans tous les domaines où toute relation entre lui d'un côté et l'intervenant d'autre part, les règles générales contenues dans le Code civil, celles relatives à la partie faible dans "contrats pauvres" n'est plus suffisant pour le protéger, c'est pour cela le législateur algérien a réglementé cette relation en émettant des lois de protection des consommateurs afin d'être une loi générale pour tous les types de relations contractuelles ou le consommateur est l'une des parties. Cependant, le méditant en fait litiges entre les consommateurs et les intervenants asymétrie observée est clair entre les parties reflétées au niveau des procédures de contentieux, qui a augmenté dans la perpétuation de l'inégalité de cette faiblesse la loi n ° 09/03 relative à la protection des consommateurs et de la répression des fraudes à partir d'un point de vue procédural, ce qui incite beaucoup à critiquer la façon dont à travers laquelle le règlement des différends avant la consommation des tribunaux. Pour mettre en évidence les manifestations de cette lacune, nous avons décidé de fournir ce document pour résoudre le problème suivant: Que l'adéquation des textes 09/03 loi sur la protection des consommateurs et de la répression des fraudes pour signaler une protection adéquate pour les consommateurs dans les litiges de consommation? Pour répondre à ce problème, nous avons divisé l'étude en deux: Le premier axe: l'absence des éléments de recourir à un règlement judiciaire équilibré. Le deuxième axe: le manque de nature procédurale et les règles inadéquates pour l'accès au règlement efficace.

Mots-clés: Le règlement judiciaire équilibré- litige individuel- conflit collectif- aide juridique- L'entraide judiciaire- La preuve- la limitation.

المحور الأول: غياب مقومات اللجوء إلى تسوية قضائية متوازنة

إن كان الأصل في النزاعات العادية المساواة بين أطراف الدعوى سواء كانوا مدعين أو مدعين عليهم، فإن هذا الأصل سيجد استثناءه في النزاعات الاستهلاكية، التي غالبا ما تتباين مراكز أطرافها اقتصاديا واجتماعيا ما من شأنه أن يخلق عدم تكافؤ للأطراف المتدخلة في نزاع الاستهلاك (أولا) أمام هذه الأوضاع تبقى إجراءات الدعاوى الاستهلاكية غير مبسطة يغلب عليها طابع التعقيد (ثانيا)

أولا: عدم تكافؤ الأطراف المتداخلة في النزاع الاستهلاكي

لا يمكن تصور دعوى دون مدعي ومدعى عليه، حيث لا يمكن الحديث عن دعوى قائمة دون أطراف، كذلك الأمر بالنسبة لدعاوى الاستهلاك، غير أن أطراف هذه الأخيرة تتميز بالتعدد وعدم التكافؤ (المستهلك، المتدخل، جمعيات المستهلكين، الإدارة والنيابة العامة...) ونزاعات الاستهلاك بصفة عامة هي إما نزاعات فردية أو جماعية أو زجرية.

1/النزاع الفردي وضعف المركز القانوني للمستهلك في الدعوى

النزاع الفردي هو ذلك النزاع الذي يمس المصلحة الفردية للمستهلكين، فيكون بذلك المستهلك الفرد خصما للمتدخل، ويرجع ضعف المركز القانوني للمستهلك الفردي في الدعاوى الاستهلاكية إلى عدة عوائق منها ما هو نفسي يتمثل في شعوره بالوحدة والضعف أمام مؤسسات كبيرة ذات إمكانيات ضخمة يصعب عليه مواجهتها بإمكانياته البسيطة.

إلى جانب العائق النفسي هناك العائق المادي الذي يضطر معه المستهلك إلى قبول التزامات مجحفة إما لكونه صاحب إمكانيات ضعيفة وبالتالي يعجز عن التكفل بالمصاريف القضائية وأتعاب المحامي أو أن مصاريف المتابعة القضائية قد تفوق بكثير التعويضات المراد الحصول عليها.

علاوة على العائق الزمني، فالدعاوى القضائية تتسم بالبطء الشديد، قد يضطر معها المستهلك الانتظار لشهور طويلة من أجل الحصول على حقوقه، بالإضافة إلى العائق الثقافي، فأغلب المستهلكين مفتقدين لعنصر العلم بأبسط حقوقهم المكفولة لهم قانونا في مواجهة المتدخلين.[1]

نظرا لكل تلك الأسباب ولمحاولة تدارك معيقات التي يطرحها النزاع الفردي وما يفرزه من انعكاسات سلبية على حقوق المستهلك من جهة، ونظرا للتطور الذي أصبحت تعرفه هذه النزاعات من جهة أخرى تم الانتقال من المفهوم الفردي إلى المفهوم الجماعي في منازعة

[1] – دفاتر الأيام الدراسية القانونية، جامعة محمد الخامس، أكدال، كلية العلوم القانونية والإقتصادية والإجتماعية، الرباط، محبر القانون الخاص، العدد 2013،1، ص 3.

الاستهلاك حيث تم منح الجمعيات الحق في تمثيل المستهلكين أمام القضاء وهو ما سيتم التطرق إليه في النقطة التالية

2/ النزاع الجماعي وإشكالية المنفعة العامة:

يلاحظ في الآونة الأخيرة أننا لم نعد بصدد استهلاك فردي يمس مصلحة خاصة بل أضحى جل الأفراد ونظرا لتطور العلاقات الاقتصادية وتشعبها بصدد استهلاك جماهيري من شأنه شل المصالح الجماعية لهم، فتضرر المصلحة الجماعية ما هو إلا نتاج لتضرر مجموعة من المصالح الفردية وبالتالي أدى اجتماعها إلى توليد الحاجة الملحة في الدفاع عنها بمجملها، من خلال ما سبق يتبين بشكل جلي أن حاجة المستهلكين الماسة إلى المجتمع المدني ممثلا في شخص جمعيات الدفاع عن حقوق المستهلك، فأين تبرز مظاهر الحماية التي يمكن لجمعيات توفيرها لجمهور المستهلكين؟ وما مدى فعاليتها في هذا المجال؟

إن جمعيات حماية المستهلكين في الجزائر تخضع من حيث إنشائها وتنظيمها وتسييرها إلى القانون 06/12 المتعلق بالجمعيات[1]، وأهم الأدوار التي تقوم بها جمعيات المستهلكين يمكن إجمالها في دورين هما التحسيس والإعلام والدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه.[2]

فالغرض القانوني لجمعيات حماية المستهلكين يجب أن يكون الدفاع عن مصالح المشتركين،[3] فهي لا تهدف إلى تحقيق الربح، ولكن هدفها الرئيسي تنسيق الجهود من أجل توفير الحماية والدفاع عن مصالح المستهلك.

ولعل تنظيم المستهلك نفسه في جماعات تأخذ على عاتقها مهمة الدفاع عن نفسها لدليل قاطع على رفضه العلاقة المتفاوتة التي تربط بينه وبين المتدخل ورغبته في الضغط عليه بوسائل تتخذ جماعة[4]، وقد يمنح القانون لأشخاص أو هيئات معينة سلطة رفع الدعوى حماية لمصلحة عامة جماعية، مشتركة ولا تكتمل هذه الحماية إلا إذا اعترف لها بسلطة رفع الدعوى، ومن ثمة تصبح دعوى جمعيات حماية المستهلكين مقبولة ابتداء من وقوع الفعل الضار سواء كان الضرر مباشر أو غير مباشر يمس المصلحة الجماعية للمستهلكين.

---

[1] – القانون رقم 06/12 المؤرخ في 12 يناير 2012 المتعلق بالجمعيات ، الجريدة الرسمية عدد 02، الصادرة بتاريخ 15 يناير 2012.

[2] – حيث تنص المادة 1/21 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه:" جمعية حماية المستهلكين هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله."

[3] –Gulsen yildirim, droit des affaires: relations de l'entreprise commercial, France, 2003, p 135.

[4] – لعجال لمياء، الحماية الفردية والجماعية للمستهلك، رسالة ماجستر في قانون الأعمال، بن عكنون، الجزائر،2001، 2002، ص 138.

وحسب نص المادة 3/17 من قانون 06/12 المتعلق بالجمعيات،[1] من آثار اكتساب الشخصية المعنوية هو حق الجمعيات معتمدة ومعترف بها قانونا ممثلة على المستوى الوطني في ممارسة كل الحقوق الممنوحة للطرف المدني أمام القضاء بسبب وقائع تمس أهدافها أو المصالح الفردية أو الجماعية لأعضائها من أجل إصلاح الأضرار التي لحقت بالمستهلكين.[2]

وعليه يمكن القول أن المشرع الجزائري في قانون الجمعيات لا يتطلب معايير تعجيزية في تأسيس الجمعيات وتمتعها بالحق في التقاضي، كما فعل في القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع المستهلك، وعليه فإنه لا تخول للجمعية حق الدفاع عن المصالح المستهلكين إلا إذا كان هدفها حصريا يتمثل في حماية مصالح هذه الفئة، كما لا يكون لها الحق في التقاضي إلا إذا حصلت على شرط المنفعة العامة.

وفي هذا الصدد نصت المادة 21 الفقرة 2 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه:" يمكن أن يعترف لجمعيات حماية المستهلكين المذكورة في الفقرة أعلاه بالمنفعة العمومية ضمن الشروط والكيفيات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساريين المفعول." وكنتيجة لهذه الصفة بإمكانها الحصول على المساعدة القضائية.[3]

والجمعيات ذات المنفعة العمومية هي عبارة عن هيئات يتمخض غرضها للصالح أو النفع العام.[4] وصفة المنفعة العمومية هي صفة قانونية تمنحها السلطة المختصة للجمعية بناء على طلب منها إذ توفرت فيها شروط معينة. ويرى الفقيه René chauveau أن الصفة المنفعة العمومية تمنح للجمعية على الخصوص التي تتمتع بالشخصية الكبيرة la grande personnalité على خلاف الشخصية القانونية المصغرة لغيرها من الجمعيات.[5]

---

[1] – تنص المادة 17 من قانون 06/12 على أنه:" تكتسب الجمعية المعتمدة الشخصية المعنوية والأهلية المدنية بمجرد تأسيسها ويمكنها حينئذ القيام بما يأتي: –التصرف لدى الغير ولدى الإدارات العمومية

– التقاضي والقيام بكل الإجراءات أمام الجهات القضائية المختصة بسبب وقائع لها علاقة بهذه الجمعية ألحقت ضررا بمصالح الجمعية أو المصالح الفردية أو الجماعية لأعضائها."

[2] –Gulsen yildirim, op cit, p 136.

[3] – أنظر المادة 22 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

[4] – جليد الشريف، دور الحركة الجمعوية بين المواطنين والدولة في النظام القانوني الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستر في الإدارة العامة، جامعة الجزائر، كلية الحقوق، بن عكنون، 2002، ص42.

[5] –René chauveau, constitution et fonctionnement des associations et syndicats, edition J.Delmas, 5 eme ed, 1974,p5.

لكن الإشكال المطروح أن القانون رقم 06/12 المتعلق بالجمعيات لم يحدد الأحكام الخاصة بالجمعيات العمومية واكتفاءه بتحديد النتائج المترتبة عن اكتساب الجمعية لصفة المنفعة العمومية والإجراءات المتخذة من قبل السلطات العمومية عند اتخاذ قرار حلها.[1] وقد نصت الفقرة الأخيرة من المادة 34 من القانون ذاته أنه سيتم تحديد شروط وكيفيات الاعتراف بالصالح العام أو المنفعة العمومية للجمعية عن طريق التنظيم.

وحسب إحصائيات وزارة الداخلية والجماعات المحلية[2] توجد جمعيتان وطنيتان فقط تم الاعتراف لهما بصفة المنفعة العمومية[3] ويتعلق الأمر ب:

- الهلال الأحمر الجزائري
- الكشافة الاسلامية الجزائرية.

فصفة المنفعة العمومية للجمعيات حماية المستهلك وإن كانت معيار لاختبار جدية الجمعيات الموجودة إلا أنه ومع ذلك فإنها تشكل قيدا على حقها في اللجوء إلى القضاء وبالتالي الحد والتقليص من عملها بشكل يمكن اعتباره مساس بالحريات العامة.

إلى جانب الصعوبات التي تعرفها تسوية النزاع الاستهلاكي المدني (الفردية والجماعي) هناك صعوبات أخرى تهم تسوية النزاع الاستهلاكي الزجري.

3/ النزاع الزجري:

كأصل عام تختص النيابة العامة بكافة الجرائم التي تضر بالمستهلك سواء المنصوص عليها في قانون العقوبات أو القوانين الخاصة، وللنيابة العامة في سبيل كشف الحقيقة واثبات ماهية الجريمة بركنيها المادي والمعنوي ونسبتها للمتهم اتخاذ جميع الإجراءات من سماع الشهود وإجراء المعاينات وضبطها وإحضار المتهم وتفتيشه وتفتيش منزله...إلخ، ومن الملاحظ أن المشرع الجزائري لم يخص النيابة العامة بإجراءات خاصة فيما يتعلق بحماية المستهلك وتدعيم مركزه مما يدعي بالضرورة إلى تطبيق القواعد العامة. بل على العكس من ذلك قد فرض عليها قيدا من شأنه إنهاء الدعوى العمومية ، حيث وبالرجوع للقانون 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية[4] المادة 61 فقرة أخيرة، جعل وصول المحاضر المعدة من طرف أعوان التجارة إلى وكيل

---

[1] – أنظر المادتية 34و 42 من القانون 06/12 المتعلق بالجمعيات.

[2] –www.interieur.gov.dz.

[3] – على سبيل المقارنة توجد 1982 جمعية فرنسية معترف لها بصفة المنفعة العمومية حسب آخر الإحصائيات لسنة 2011، نقلا عن لحرش نوال، جمعيات حماية المستهلكين في الجزائر، دور وفعالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستر في القانون العام كلية الحقوق، جامعة قسنطينة1، 2013/2012، ص 55.

[4] – القانون 02/04 المؤرخ في 23 يونيو 2004، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية عدد 47 الصادرة بتاريخ 27 يونيو 2004.

الجمهورية المختص إقليميا مرهون بمدير التجارة الذي له سلطة إنهاء الدعوى العمومية بالمصالحة في حدود المبالغ المحددة في القانون.

ثانيا: غياب إجراءات مبسطة لقيد الدعوى

تعتبر الطرق القضائية الأصل في تسوية كل النزاعات ومن بينها نزاعات الاستهلاك، لذلك يجب أن تحاط بالضمانات الكافية لجعلها سهلة وبسيطة، كما يجب أن تعزز بنظام فعال للمساعدة القضائية.

1/ غياب إجراءات مبسطة لقيد دعوى الاستهلاك لفائدة المستهلك:

الدعوى هي الأداة الفنية التي حددها قانون الإجراءات المدنية والإدارية[1] للشخص متى توافرت شروط لكي ينظر في إدعائه القانوني، أمام القضاء، فهي صلاحية الإدعاء للنظر فيه أمام القضاء.

ولكي تكون الدعوى مقبولة السماع أو تكون صالحة للنظر فيها من قبل القضاء يجب أن تستوفي جملة من الشروط التي حددها المشرع ضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية.[2] وبعريضة مكتوبة موقعة ومؤرخة تودع بأمانة الضبط من قبل المدعي أو وكيله أو محاميه بعدد من النسخ يساوي عدد الأطراف.[3]

فالأصل إذن في تقييد الدعاوى أن تكون كتابية، وبالتالي على المستهلك الذي يرغب في اللجوء إلى القضاء أن يسلك بالضرورة مسلك العريضة الكتابية بكل أعبائها، وهو لا يتماشى مع طبيعة نزاعات الاستهلاك، وبالتالي عدم توفير الأمن القضائي للمستهلك. وهذا على خلاف ما كان عليه الأمر في قانون الإجراءات المدنية القديم حيث خير المشرع الجزائري حينها المدعي بين رفع الدعوى إلى المحكمة إما بإيداع عريضة مكتوبة من طرفه أو من وكيله وإما بحضوره أمام المحكمة وفي الحالة الأخيرة يتولى كاتب الضبط أو أحد أعوان مكتب الضبط تحرير محضر بتصريحه الدي يوقع عليه أو يدكر فيه أنه لا يمكنه التوقيع.[4]

ومن الملاحظ غياب أي مقتضى في القانون 09/08 المتعلق بالإجراءات المدنية والإدارية بهذا الخصوص في حين أنه كان من الضروري جعل العريضة الشفوية أصلا في النزاعات الاستهلاك مراعاة لخصوصية هذه النزاعات.

---

[1] - القانون 09/08 المؤرخ في 2008/02/25 يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية عدد 21 الصادرة في 23 أفريل 2008.

[2] - أنظر المادة 13 من القانون 09/08 المرجع نفسه.

[3] - أنظر المادة 14 من القانون 09/08 المرجع نفسه

[4] - أنظر المادة 12 من قانون الإجراءات المدنة الجزائري القديم.

2/ إهمال مسألة المساعدة القضائية:

لتامين ولوج المستهلك للقضاء ينبغي سن مجموعة من التدابير يتأتى على رأسها ضرورة وضع نظام جديد للمساعدة القضائية، وباستقرائنا لنصوص القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وكذا القانون 09/08 المتعلق بالإجراءات المدنية والإدارية يمكن القول بغياب نظام حقيقي للمساعدة القضائية في قضايا الاستهلاك، فإذا كانت المصاريف التي ستؤدى تفوق بكثيرا الفائدة المرجوة، كيف يمكن الحديث عن ولوج حقيقي للعدالة؟ إذ لابد للحديث عن الاستفادة الحقيقية للمستهلك من المساعدة القضائية، وأن يتم توسيع نطاق الاستفادة بقوة القانون، مع إعطاء الحق للمستفيدين في إختيار المحامي بدل تعيينه علاوة على تحمل الدولة مصاريف دعاوى هذه النزاعات وعدم مطالبة المستفيد بها إذا حكمت الدعوى لصالحه.[1]

3/ غياب نظام المساعدة القانونية لفائدة المستهلك:

إذا كانت المساعدة القضائية تقتضي استفادة المستهلك من حق اختيار المحامي والإعفاء من الرسوم القضائية بما في ذلك مصاريف الخبرة وتنقل المحكمة وتعويضات الشهود وما إلى ذلك، فإن نظام المساعدة القانونية يدفعنا إلى التساؤل عن مدى جدوى التزام المتدخل بإعلام المستهلك في ظل غياب أحكام تنظيمية تعنى بإنشاء هيئات مختصة بتوجيه المستهلك وإفادته بكل ما يتعلق بحقوقه القضائية.

4/ خضوع قواعد الاختصاص النوعي للقواعد العامة:

يقصد بالاختصاص النوعي توزيع العمل بين المحاكم المختلفة داخل الجهة القضائية الواحدة بحسب نوع القضية أي بالنظر إلى طبيعة الرابطة القانونية محل الحماية، حيث يتوقف تحديد الاختصاص النوعي على ضرورة توزيع القضايا بين المحاكم العادية والمختصة وذلك على أساس نوع القضايا المرفوعة، ولم يحدد المشرع الجزائري في قانون الاستهلاك قواعد خاصة بالاختصاص النوعي في قضايا الاستهلاك،

حيث ظل هذا الأمر خاضعا للقواعد العامة الذي ينعكس سلبا على المستهلك، حيث أنه قد يبعد عن التقاضي أمام المحاكم المدنية ويفرض عليه المتدخل بموجب شرط اتفاقي التقاضي أمام المحاكم التجارية على اعتبار أن نزاعات الاستهلاك هي من قبيل النزاعات المختلطة.

[1] – عبد الحميد أخريف، الحقوق القضائية للمستهلك، مجلة المعيار، العدد 38، نوفمبر 2007، ص 25.

كما أن المستهلك قد يجد نفسه مضطرا للتوجه إلى المحاكم الإدارية إذا تعلق الأمر بمواجهة جهة إدارية أو أحد أشخاص القانون العام إثر تسييره لمرفق عمومي يقدم خدمات عامة حالة الأضرار الناتجة عن سوء استغلالها (المستشفيات ومرافق التعليم بمختلف أطوارها).[1]

ينبغي التأكيد في هذا الصدد أنه – باستثناء الحالات التي ينعقد فيها الاختصاص للقضاء الإداري– يتعين إعطاء المستهلك الخيار بين اللجوء إلى المحاكم المدنية أو التجارية،[2] أما إذا كان المستهلك مدعى عليه فلا يجوز للمتدخل مقاضاته إلا أمام المحكمة المدنية، وله أن يدفع بعدم الاختصاص إذا ما تمت مقاضاته أمام المحكمة التجارية، كما له أن يتمسك بتعسفية الشرط الذي يفرض عليه التقاضي أمام محكمة المتدخل.

المحور الثاني: انعدام الطابع الإجرائي وعدم كفاية القواعد الخاصة للوصول إلى تسوية فعالة

تلعب القواعد الإجرائية الخاصة دورا مهما في الوصول إلى التسوية فعالة تحقق الأمن القضائي في نزاعات الاستهلاك، ولعل القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش لم يخصص حيزا هاما من مقتضياته لهذه الإجراءات، نظرا لطغيان الطابع الموضوعي على قواعد هذا القانون.

أولا: قصور القواعد المتعلقة بالإثبات والتقادم وخضوعها للأحكام العامة

تتجلى أهمية قواعد الإثبات في نزاع الاستهلاك في كونها تتسم بالمرونة فإنها تسهل ولوج المستهلك للقضاء وإذا بقيت خاضعة للقواعد العامة كضرورة إثبات المضرور للخطأ في جانب المسؤول، وضرورة إثبات المستهلك للعيب في المنتوج، وضرورة إثبات التنفيذ المعيب للالتزام، فإنها تشكل عرقلة تحول دون مقاضاة المستهلك للمتدخل بسهولة.

أما أهمية قواعد التقادم فتتجلى في أنها قد تؤدي إلى سقوط الحق، ومن هنا ضرورة ربطها بالنظام العام حتى لا يتمكن الأطراف من مخالفتها بموجب شروط تعاقدية ومن هنا تتجلى أهمية جعل عبء الإثبات لفائدة المستهلك في نزاعات الاستهلاك (أولا) كما تتجلى ضرورة ربط آجال التقادم بالنظام العام في نزاعات الاستهلاك (ثانيا).

---

[1] –Jean Calais Aulay, Frank Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, 7 eme edition, 2006, p529.

[2] – عمر عزيمان، دليل المحاكم التجارية: الاختصاصات والمسطرة، وزارة العدل المغربية، ط 1، 2000، ص 17.

1/ محدودية الحالات التي ينتقل فيها عبء الإثبات إلى المتدخل:

لم يقرر القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش قاعدة عامة تقضي بقلب عبء الإثبات وجعله على عاتق المتدخل باعتباره طرفا يمتلك الخبرة الفنية والمعطيات التي تسهل عليه توفير الحجج اللازمة على حسن تنفيذه لالتزاماته القانونية.

في حين نجد أن المشرع المغربي في القانون رقم 31/08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك،[1] قد اقتصر على حالات معينة ينتقل فيها عبء الإثبات من المستهلك إلى المهني خلافا للقواعد العامة التي تجعل عبء الإثبات على المدعي، وتتجلى هذه الحالات فيما يلي:

أ/في مجال الإشهار الالكتروني:

حيث تنص المادة 23 من قانون 31/08 المذكور أعلاه على أنه:" يجب أن يشير كل إشهار كيفما كان شكله، يمكن استقباله عبر خدمة الاتصالات موجهة للعموم إلى طبيعته الإشهارية بطريقة واضحة لا تحمل أي لبس، لا سيما العروض الدعائية كالبيوع بالتخفيض أو الهدايا أو المكافآت وكذا المسابقات الإشهارية من أجل الربح عند متلقيها من طرف المستهلك، كما يجب أن يحدد بوضوح المورد الذي أنجز لصالحه الإشهار."[2]

كما نصت المادة 24 من القانون المغربي 31/08 السالف الذكر على ما يلي: "يجب على المورد القيام بكل إشهار عن طريق البريد الالكتروني:

- **تقديم معلومات واضحة ومفهومة حول التعرض في المستقبل على تلقي الإشهارات.**
- **تحديد وسيلة ملائمة بممارسة الحق المذكور بفعالية عن طريق البريد الالكتروني ووضعها رهن تصرف المستهلك.**
- **يمنع عند إرسال كل إشهار عن طريق البريد الالكتروني:**

-استعمال العنوان الالكتروني للغير أو هويته.

-تزييف أو إخفاء كل معلومة تمكن من تحديد مصدر الرسالة الموجودة عن طريق البريد الالكتروني أو مسار إرسالها.

تطبق أحكام هذه المادة كيفما كانت التقنية المستعملة للاتصال عن بعد."

---

[1] – القانون رقم 31/08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.

[2] – كقاعدة: المستهلك يثبت وجود الإلتزام والمهني يثبت تنفيذه راجع عبد الحميد أخريف، المرجع السابق، ص 31.

من خلال هذه المقتضيات يمكن أن نستنتج أن المورد هو الذي يتحمل مسؤولية القيام بهذه الالتزامات كما يتحمل عبء إثبات طلب المستهلك للإشهار الموجه عن طريق البريد الالكتروني، وهذا ما قد يسهل إمكانية مقاضاة المستهلك للمورد في حال وقوع أي تجاوز في مجال الإشهار الموجه بوسائل اتصال الكترونية.

ب/ في البيع وتقديم الخدمات عن بعد:

يعتبر المورد مسؤولا بقوة القانون اتجاه المستهلك على حسن تنفيذ الالتزامات الناتجة عن العقد المبرم عن بعد، سواء كان التنفيذ من التزام المورد الذي أبرم العقد أومن التزام مقدمين آخرين للخدمات.[1]

كما قررت المادة 34 من القانون المغربي رقم 31/08 السالف الذكر قاعدة هامة في هذا الإطار:" في حالة حدوث نزاع بين المورد والمستهلك، يقع عبء الإثبات على المورد خاصة فيما يتعلق بالتقديم المسبق للمعلومات المنصوص عليها في المادة 29 وتأكيدها على احترام الآجال وكذا قبول المستهلك.

ويعتبر كل اتفاق مخالف باطلا وعديم الأثر."

2/ عدم التنصيص على آجال التقادم في القانون 03/09:

إن تعدد الآجال واختلاف مددها وكيفية حسابها من شانه أن يوثر على الأمن القانوني للمستهلك ويمس باستقرار مركزه القانوني، والقانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش لم يحدد الآجال التي يمكن للمستهلك من خلالها ممارسة حقوقه والمطالبة بالتعويض، كما لم يحدد طبيعة آجال ممارسة هذه الحقوق، هل هي آجال تقادم عادية موضوعة لمصلحة الأطراف أو آجال سقوط مرتبطة بالنظام العام يمكن للقاضي إثارتها من تلقاء نفسه.

فلكل تكييف من هذين التكييفين آثار إيجابية وأحرى سلبية على المستهلك، فتكييف الأجل بانه اجل تقادم عادي يمكن المستهلك من مدة أطول لممارسة حقوقه والمطالبة بالتعويض، كما أن فيه مرونة في حالة انقضائه وعدم إثارته من طرف المدعي عليه.

أما تكييف الأجل بأنه أجل سقوط فيجعل من الأجل صارما في ترتيب آثاره إضافة إلى تميزه بقصر المدة.

لذلك يستحسن عموما إذا تعلق الأمر بمطالبة المستهلك بحقوقه أن تكون آجال ممارسة هذه الحقوق آجال تقادم عادية، وإذا تعلق الأمر بمطالبة بأداء التزامات معينة يستحسن أن تكون آجال هذه المطالبة آجال سقوط.

---

[1] - أنظر المادة 26 من القانون المغربي رقم 31/08 القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك.

ثانيا: عدم توظيف القضاء الإستعجالي والتنفيذ المعجل في قانون الاستهلاك.

1/ عدم توظيف القضاء الاستعجالي:

لم يعمل المشرع الجزائري من خلال القوانين الخاصة بالاستهلاك على توظيف إمكانات القضاء الاستعجالي لتقرير حماية قضائية للمستهلك في الأوضاع التي تتطلب تدخلا قضائيا استعجاليا.

الأمر الذي من شأنه الإحالة على القواعد العامة للقضاء الإستعجالي المنصوص عليها ضمن أحكام قانون الإجراءات المدنية والإدارية،[1] لتسوية نزاعات الاستهلاك كلما توفر عنصر الاستعجال من أجل الحصول على إجراءات تحفظية وقائية، أو الحصول على إثبات ومعاينات لوقائع معينة، أو الأمر بالإيقاف الفوري لممارسات يبدو جليا أنها غير مشروعة.

وذلك على خلاف ما هو الأمر عليه في القوانين المغربية الخاصة بالاستهلاك، حيث عمل القانون 31/08 القاضي بتدابير حماية المستهلك على تقرير الحالات التي يمكن أن تتطلب تدخلا استعجاليا. ومن أهم هذه الحالات حالة المادة 149 من ذات القانون التي تقضي بإمكانية إيقاف التزامات المدين في عقد القرض الاستهلاكي[2] بأمر من رئيس المحكمة.

وتجدر الإشارة في هذا المقام أن نصيب خدمة القرض الاستهلاكي من قانون حماية المستهلك وقمع الغش لم يتعد إلا مادة وحيدة، في حين أولت التشريعات المقارنة هذه المسألة الكثير من الاهتمام، نظرا لانتشار هذه الخدمة بين المحترفين فيما يعرف بالائتمان الإنتاجي أو الاستثماري، وبين المستهلكين فيما يعرف بالائتمان الاستهلاكي أو العقاري.[3]

2/ الحاجة إلى التحكم في طرق الطعن:

لا يمكن بلوغ الحماية القضائية المرجوة للمستهلك إلا بصدور حكم قضائي وتنفيذه دون التأثر بإجراءات الطعن المطولة والمعقدة، ومن هنا كانت الحاجة إلى التحكم في طرق الطعن وإجراءاته حتى لا يتأثر سلبا المستهلك المستفيد من الحكم من طول إجراءات الطعن، في

---

[1] – أنظر المواد 299 –305 من القانون 09/08 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

[2] – القرض الاستهلاكي هو كل قرض لتمويل شراء السلع والخدمات الاستهلاكية، أي يبرم من أجل تلبية حاجات المستهلك الشخصية أو الأسرية، ولقد اشترط المشرع في هذه الخدمة أن تكون شفافة من حيث عرضها، مضمون ومدة الالتزام وآجال تسديد القرض، على أن يحرر كل هذا في عقد. راجع لحراري شالح لويزة، حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش وقانون المنافسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستر في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2012،ص 26.

[3] – محمد بودالي، الائتمان الاستهلاكي في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس، العدد02، أفريل 2006، ص 09.

حين لم يأت القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك بأية خصوصية على مستوى الطعن، ولهذا يبقى الرجوع إلى تطبيق طرق الطعن في نزاعات الاستهلاك رهين بالإحالة إلى القواعد العامة.

2/ غياب التنفيذ المعجل في قضايا الاستهلاك:

لم ينص المشرع الجزائري في قانون الاستهلاك 03/09 على استفادة الأحكام الصادرة لفائدة المستهلك من التنفيذ المعجل بقوة القانون على غرار ما هو منصوص عليه مثلا في القضايا الاجتماعية بالنسبة للأجير،[1] وكان الأولى أن يتم التنصيص على ذلك ولو في حالات محددة من منازعات الاستهلاك، كما في الحالة التي يقضي فيها الحكم للمستهلك بمبالغ مالية أو أداءات أخرى مستحقة وغير متنازع فيها من طرف المتدخل.

خاتمة:

في محاولتنا للإجابة عن إشكالية ورقتنا البحثية من خلال محاور هذه الورقة لابد من الإقرار بفاعلية جهود المشرع الجزائري ومحاولته لتقرير أكبر قدر ممكن من الحماية، مع الاعتراف في الوقت ذاته بوجود نقائص لا تزال تشكل عوائق قانونية قضائية، نوجز أهمها فيما يلي:

- تباين مراكز أطراف النزاع الاستهلاكي.
- تغليب الطابع الموضوعي على قواعد القانون 03/09 وإهمال الجانب الإجرائي، ما تعلق منها بالإثبات والتقادم.
- عدم توظيف القضاء الاستعجالي أو إمكانية اللجوء إليه ضمن أحكام قانون حماية المستهلك وقمع الغش.
- الطعن في الأحكام الصادرة في النزاع الاستهلاكي رهين بالإحالة غلى القواعد العامة.
- عدم التنصيص على التنفيذ المعجل في قضايا الاستهلاك.

بذا ارتأينا تقديم بعض التوصيات:

- ضرورة تفعيل آليات حماية المستهلك وذلك من خلال التنسيق بين أجهزة النظام العالمي للدول وتبادل الخبرات القانونية في ذات المجال.
- السعي إلى تحقيق الأمن القانوني والقضائي للمستهلك من خلال إرساء قواعد خاصة مستمدة من خصوصيات نزاع الاستهلاك.
- تحيين المنظومة التشريعية لمواجهة القوة الإقتصادية والاجتماعية والفنية للمتدخل.

---

[1] – تنص المادة 507 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية: " تكون الأوامر الصادرة عن رئيس القسم الاجتماعي قابلة للاستئناف. ليس للاستئناف أثر موقف".