مقدمة

[1]يعتبر موضوع حماية المستهلك من أهم المواضيع التي تشغلاهتمام غالبية التشريعات و المجتمعات في الوقت الحاضر، لاسيما في ظلالتطور التقني و التكنولوجي الذي ساهم في زيادة إنتاج و تقديم السلع و الخدمات المعروضة للاستهلاك، وهذا يعكس إلى حد كبير حجم التحديات الراهنة التي تواجه المجتمع الجزائري، وذلك بفعل الانفتاح الاقتصادي الذي تعرفه الجزائر والذي أدى إلى تغيير كبير في العادات والأنماط الاستهلاكية حتى أصبح المجتمع استهلاكيا.

لقد تبنت الجزائر نظام إقتصاد السوق و ما يمليه من مبادئ وحريات، منصاعة بذلك لما استلزمته الظروف الاقتصادية والاجتماعية الداخلية،وما تفرضه التطورات التكنولوجية، غير أن هذه التطورات على المستوى الاقتصادي والاجتماعي، قدأثرت بشكل كبير على العلاقات التي تجمع المستهلك بالمهني أوالمتدخل، باعتبار هذا الأخيرهو مقدم السلع والخدمات للمستهلك، حيث أضحت العقود مجالا خصبا لاستغلال المهنيين لوضعيتهم المتميزة مقارنة مع فئة المستهلكين الذين يمثلون الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية.

وأمام الرغبة الملحة والجامحة للمستهلك في الاستفادة من إفرازات التطور الحاصل، في الاقتناء للاستعمال والاطلاع الاكتشاف وتلبية مختلف حاجياته وتطوير أساليبمعيشته‘يجد نفسه طرفا ضعيفا فاقدا للتقنية والفنية وحنكة الممارسة أمام العون الاقتصادي،ولذلك انتبهالمشرع الجزائريإلى ضرورة البحث عن القواعد و الضمانات القانونية الكفيلة بتوفير الحماية لرضا المستهلك.

وذلك لأن كل متدخلأيا كانت صفته القانونية، يسعى دائما في علاقته التعاقدية مع المستهلك إلى انتزاع رضا هذا الأخير، لكن وفق ما يخدم ويحقق مصالحه والغايات التي تأسس من اجلها، ولايتوانى في الوصول إلى ذلك باللجوءإلى استعمال جل الأساليبحتى وإن انطوت على مغالطات علمية وممارسات لا أخلاقية، فقد أصبح الامتناع عن واجب الإعلام شيء مطلوب، واستعمال إشهار تضليلي شيء ضروري، و إدراج بنود تعسفية في العقود الاستهلاكيةأمر عادي.

فلا أحد اليوم ينكر الخلل الواقع في العلاقة التعاقدية التي تنشا بمناسبة عقد الاستهلاك بين المستهلك العون الاقتصادي، هذا الأخير الذييكتسب خبرة فنية وتقنية جد عالية حازها نتيجة ممارساته [1]الطويلة في مجال التعاقد، و التي تضعه في مركز قوي أمام مستهلك في مركزاقتصادي ضعيف تنقصه الخبرة، فيجد نفسه مذعنا للانصياع و

[1]عادل عميرات ، حماية رضا المستهلك أثناء التعاقد ، الملتقى الوطني لحماية المستهلك في ظل الانفتاحالاقتصادي ، المركز الجامعي الوادي ، يومي 13 و 14 أفريل 2008 ،ص1771

مقدمة

التعاقد وفق الأشكال التي يمليها الطرف القوي الذي كثيراً ما تكون منتوجاته و خدماته ليست في حقيقتها بالشكل الظاهر للمستهلك، و ليس بالشكل الذي أراد التعاقد من أجله.

نتيجة لذلك، عمد المشرع الجزائري إلى توفير حماية قانونية لرضا المستهلك، ليضمن من خلالها إعادة بعض التوازن للعقد الاستهلاكي، و تدعيم المركز الاقتصادي الضعيف للمستهلك.

فرغم ما أورده القانون المدني من نصوص قانونية ساهمت إلى حد ما في حماية رضا المستهلك من الوقوع في الغلط و التدليس و الإكراه و الاستغلال، إلا أنه سرعان ما شعر المشرع بضرورة دعمرضا المستهلكبنصوص خاصة،من خلال أحكام القانون 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك،الذي ألغي في 2009 بموجب القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، حيث تضمن بعض النصوص القانونية[1]التي تهدف إلى توفير الغرض المطلوب من الحماية لرضا المستهلك.

كما عمد على إثر ذلك، إلى سن القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الذي يسعى من خلاله إلى تحقيق توازن في العلاقة التعاقدية بين العون الاقتصاديو المستهلك، و ذلك من خلال حظره لبعض الممارسات التجارية التي تمس برضا المستهلك.

تتجلى أهمية موضوع الضمانات القانونية لحماية رضا المستهلك فيما يلي:

إن عقد الاستهلاك الذي يسعى المستهلك من خلاله إلى إقتناء السلع و الخدمات بهدف إشباع احتياجاته المعيشية، يجمع من جهة بين مستهلك منبهر بفعل تنوع أساليب العرض و الإشهار[2]، و مندفع نحو استهلاك سلع و خدمات يجهل في الغالب تركيبها و مكوناتها و أضرارها، و من جهة أخرى بين مهني يمتلك القدرة الفنية و التقنية التي تخوله إمكانية التحكم في ظروف التعاقد و شروطه، بحيث يدفع المستهلك إلى التوقيععلى عقد لا يساهم في إنشائه بإرادة متبصرة متنورة وواعية بكل حيثيات الاتفاق و تداعياته.

[1] عادل عميرات ، المرجع السابق ،ص172

[2] ناقير إيمان ، الحماية الجزائية للمستهلك من الإعلان التجاري الكاذب و المضلل ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، ص 2-3

لذلكمنح المشرع للمستهلكحق اقتناء السلع و الخدمات عن بينة و اختيارحقيقي و إرادة واعية و مستنيرة، و ذلك من خلال أربعة وسائل أساسية تتمثل في:

مقدمة

إعلام المستهلك و منحه فرصة للتفكير و حقه في الرجوع عن التعاقد، و كذا زجر التضليل و الخداع من خلالحظر الإشهار المضلل، و مكافحة الشروط التعسفية، وهي مقتضيات لها أثرها حتى على المستوى الاقتصادي، لأن الإعلام الكافي بمضمون العقديساعد المستهلك في أن يختار أفضل المنتوجات و الخدمات المعروضة، و أن يدير ظهره بالمقابل لكل مهني يعتمد أساليب التضليل عن طريق الإشهار المضلل أو الكاذب أو يفرض عليه شروط تعسفية في حقه.

كما تبرز أهمية الموضوع، في أنه موضوع يمس المجتمع ككل باعتبارنا جميعا مستهلكين، فلذلك يجب على المهني تزويد المستهلك بكافة المعلومات و المعطيات اللازمة ليختار المنتوج أو الخدمة التيتتناسب ورغباته المشروعة، كما أن الإعلانات التجارية أصبحت وسيلة المستهلكين للتعرف على السلع و الخدمات، بوصفها أداة ترويجيةتساعد على اتخاذ قرار الاقتناء، لذا يجب أن تكون مصدر موثوق و صادق للمعلومات، و ليس مصدر كاذب و مضلل، هدفه التأثير على إرادة المستهلك و سلب ماله، فضلا عن ذلك،ينبغي على المهني أن يكون نزيها في معاملاته، و لا يفرض شروط تعسفية على المستهلك عند التعاقد معه.

تتمثل أسباب اختيار الموضوع في أسباب موضوعية و أخرى ذاتية.

التوجه الاقتصادي الحالي للجزائر، و ما تشهده من حرية لحركة السلع و الخدمات و التنوع الموجود في السوق من منتجات مستوردة و محلية، مما قد يؤدي بفئة من المحترفين، و سعيا للربح السريع إلى الامتناع عن القيام بالتزامه بإعلام المستهلك و عدم تبصيره بمحتويات المنتوج أو السلعة و تحذيره من مخاطر الخدمة أو السلعة، و كذلك الانتشار المتزايدلاستخدام الإعلانات المضللة للتأثير على إرادة المستهلك و دفعه إلى التعاقد و التي أصبحت تلاحقه في كل مكان، و كذا إنتشار الشروط التعسفية في العقود الاستهلاكيةالمعروضة على المستهلك.

الرغبة و الاهتمام بدراسة الضمانات القانونية لحماية رضا المستهلك فيإطار بحث علمي أكاديمي، لأنه موضوع حيوي و يمس جميع المستهلكين دون استثناء، لاسيما و أن جل الدراسات المتعلقة بحماية المستهلك في القانون الجزائري، لم تهتم بإبراز جوانب حماية رضا المستهلك،و الضمانات التي أقرها المشرع الجزائري لذلكبالقدر الكافي.

تهدف هذه الدراسة إلى بيان القوانين التي تهتم بحماية المستهلك،من خلال تبيان النصوص القانونية التي تحمي رضا المستهلك من كل شرط تعسفي أو إشهار تضليلي، كما تلزم المهني بواجب الإعلام، و هذا حتى تكون إرادة المستهلك واعية و صحيحة و حرة،عنداختيارهللمنتوجات و الخدمات التي يراها تناسب احتياجاته و رغباته.

مقدمة

كما تهدف الدراسة إلى توعية المستهلك بوجود قانون يحميه و يسعى إلى إرضاء غايته، حتى تكون إرادته حرة و مستنيرة، و يكون رضاه كامل عن المنتوج أو الخدمة المعروضة عليه.

فضلا عن ذلك،تهدف الدراسة إلى تحديد الجزاءات التي تترتب عن إخلال المهني بهذه الضمانات القانونية المفروضة عليه.

في إطار هذا البحث الذي يتمحور حول الضمانات القانونية لحماية رضا المستهلك، يمكن طرح الإشكالية التالية :

- ما هي الضمانات القانونية التي أقرها المشرع الجزائري لحماية رضا المستهلك ؟
- و ما مدى فعالية هذه الضمانات في توفير الحماية اللازمة للمستهلك؟

و للإجابة على هذه الإشكالية يمكن تطرح بعض التساؤلات الفرعية و المتمثلة في:

- ما المقصودبالالتزام بإعلام ؟ و ما هو الجزاء المترتب عن الإخلال به ؟
- ما هي الالتزامات المكملة للإلزام بالإعلام ؟
- ما هي آليات الحماية القانونية للمستهلك من الإشهار التضليلي ؟ و ما الجزاء المترتب عن ارتكاب جنحة الإشهار التضليلي ؟
- ما هو نطاق الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية ؟ و ما هي آليات حماية المستهلك منه ؟

في سبيل البحث عن الإجابة لهذه الإشكالية اتبعنا المنهج التحليلي و المقارن، من خلال تحليل بعض النصوص القانونية التي تعالج موضوع الضمانات القانونية لحماية رضا المستهلك، و مقارنتها في إطار القانون 89-02 الملغى و القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ساري المفعول، و كذا بيان الضمانات التي استحدثها بموجب القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

لدراسة موضوع الضمانات القانونية لحماية رضا المستهلك،سيتم إتباع الخطة التالية :

تم تقسيم البحث إلى فصلين،تناول الفصل الأول :الالتزامات القانونية المقررةلحماية رضا المستهلك،من خلال المبحث الأول المتضمن الالتزام بالإعلام و المبحث الثاني المتعلق بالالتزامات المكملة له.

أما الفصل الثاني، فقد خصص لحماية رضا المستهلك من الممارسات التضليلية و التعسفية، حيث عالج المبحث الأول فيهحماية المستهلك من الإشهار التضليلي، و المبحث الثاني حماية المستهلك من الشروط التعسفية.