قانون حماية المستهلك/ سداسي الثاني

موجه لطلبة السنة أولى ماستر تسويق الخدمات/ قسم العلوم التجارية

د. عجابي عماد

المحاور:

المحور الاول:مفهوم المسؤولية المدنية لمؤسسات الخدمات تجاه المستهلك

أولا- المقصود بالمسؤولية القانونية

ثانيا- أنواع المسؤولية المدنية

المحور الثاني: تطبيقات المسؤولية المدنية في قطاع الخدمات

أولا- المسؤولية في القطاع الصحي(العلاج الطبي في المستشفيات العمومية والخاصة)

ثانيا- المسؤولية في قطاع النقل والانتقال

ثالثا- المسؤولية في القطاع السياحي(الوكالات السياحية)

مقدمة:

تطرقنا أثناء تدريس مقياس قانون حماية المستهلك في السنة الثالثة الليسانس تخصص تسويق للمبادئ العامة للمقياس، من خلال تعريف المستهلك العادي والالكتروني ومحل الاستهلاك وضمان عيوب المنتج ودور أجهزة الرقابة في حماية المستهلك، وتكملة للمادة نتطرق هنا لمسؤولية المؤسسات تجاه المستهلك(الزبون) في بعض القطاعات الخدمية.

تختلف قواعد المسؤولية بين الخدمات التي تخضع للقانون العام(الخدمة العمومية) وتلك التي تخضع للقانون الخاص(خدمة غير عمومية) مع مراعاة خصوصية كل قطاع خدمي صحي أو نقل أو سياحي أو فندقي...وغيرها، ودرجة المسؤولية القانونية تجاه المستهلك(الزبون) سواء بتحقيق نتيجة(نقل ملكية مثلا) أو بذل عناية(كالعلاج مثلا).

المحور الاول:مفهوم المسؤولية المدنية لمؤسسات الخدمات تجاه المستهلك

أولا- المقصود بالمسؤولية القانونية

هي مصطلح يشمل مختلف الحالات التي يكون الشخص فيها(المؤسسة الخدمية هنا) ملزما بتعويض الغير عن الضرر الذي لحقه نتيجة تصرفه أو تصرف من هو مسؤول عنهم من الأشخاص أو عن ماهو في حراسته من الأشياء.

وتنقسم المسؤولية القانونية إلى ثلاث:

_ **المسؤولية المدنية** والتي يترتب عنها تعويض الغير(وهي محل الدراسة هنا).

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

- **المسؤولية الجزائية** والتي يترتب عنها عقوبات جنائية.

- المسؤولية الإدارية والتي يترتب عنها جزاء إداري.

ثانيا– أنواع المسؤولية المدنية

أشرنا أعلاه أن هذه المسؤولية تهمنا هنا بالمقارنة مع غيرها، فضلا على أن موضوعها التعويض جراء الضرر الذي أصاب المستهلك(الزبون).

وتنقسم المسؤولية المدنية إلى نوعين: **مسؤولية عقدية، ومسؤولية تقصيرية** كمايلي:

1- مسؤولية عقدية:

أي مسؤولية المؤسسة الخدمية لإخلالها بإلتزام عقدي يكون مصدره عقد قائم بينها وبين المستهلك أو مع الوسطاء أو الموردين وغيرهم، ويسبب ضرر يستوجب التعويض.

ويجب أن يكون العقد صحيحا وينتج عنه ضرر.ولكن طرحت إشكالية خدمة النقل المجاني والراجح عدم وجود عقد بل هي مسؤولية تقصيرية(غير عقدية).

2– مسؤولية تقصيرية:

أي الإخلال بالتزام قانوني إضرارا بالغير(المضرور أجنبي أي لا رابطة عقدية بينهما).

ملاحظة: المؤسسات الخدمية تبحث دوما عن تحميل المسؤولية للغير وإذا انتفت تتحملها شخصيا.

المحور الثاني: تطبيقات المسؤولية المدنية في قطاع الخدمات

تتنوع المسؤولية المدنية بتنوع القطاعات الخدمية: صحة، نقل أو سياحة أو فندقة...وغيرها. وسنقتصر في دراستنا هاته على بعض النماذج فقط أي بالتطرق للمسؤولية المدنية في كل من القطاع القطاع الصحي(المستشفيات العمومية والخاصة)، قطاع النقل والانتقال، القطاع السياحي(الوكالات السياحية)

أولا– المسؤولية في القطاع الصحي(العلاج الطبي في المستشفيات العمومية والخاصة)

اقترن وجود القطاع الصحي مع وجود المستشفيات سواء كانت تابعة للقطاع العمومي أو القطاع الخاص، ونظم قانون الصحة المعدل سنة 2018 وغيرها من المراسيم والقرارات ذات الصلة في المجال الصحي وكذا مدونة أخلاقيات الطب، وكذا الدستور الجزائري لسنة 2016 الذي أشار إلى الإطار العام للقطاع الصحي" الرعاية الصحية حق".

ويلاحظ أن الطب الحديث تجاوز المهمة التقليدية(الوقاية والعلاج من الأمراض) إلى المجالات غير العلاجية(تشوهات، تركي الشعر، الخلايا الجذعية...وغيرها) لطالبي الخدمات الصحية(جمهور المستهلكين).

1– خدمات القطاع العمومي(المؤسسات الاستشفائية العمومية):

أ– الإطار العام للمؤسسات الاستشفائية العمومية:

هذه المؤسسات تابعة للدولة(ذات طابع إداري) تتمتع بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية وتوضع تحت

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

وصاية الوالي.

وتتميز المؤسسات الاستشفائية العمومية عن المؤسسات العمومية للصحة الجوارية، هذه الأخيرة تتشكل من مجموعة عيادات متعددة الخدمات وقاعات علاج، أما المؤسسات الاستشفائية العمومية تتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي وتغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات.

ب- مسؤولية المؤسسات الاستشفائية العمومية:

أهلية الأشخاص العمومية تعرف بمصطلح" الاختصاص"، ويحكم الشخص المتعاقد باسم الإدارة نظام التفويض أو الوكالة يتصرف باسمها ولحسابها.

ويلاحظ أن العلاقة بين طالب العلاج(المستهلك أو الزبون) والمستشفى العمومي تحكمها اللوائح، بينما العلاقة بين الطبيب والمستشفى هي علاقة تبعية وبالتالي يتحمل المستشفى نتائج خطأه إلا إذا ارتكب الطبيب خطأ شخصي(المحاكم العادية) غير مرفقي(المرفقي اي اختصاص المحاكم الإدارية) والهدف من ذلك حماية حق المستهلك (طالب العلاج) والتيسير عليه لضمان حقوقه في التعويض. ولكن المستهلك قد يجد نفسه في وضع ضعف ولا يكفيه إثبات الخطأ البسيط المرتكب من المؤسسة بل يجب إثبات الخطأ الجسيم؟

وأثير الإشكال في الجزائر مدى مسؤولية المستشفيات العمومية عن الأضرار المترتبة عن عملية التلقيح؟

لا يزال الأمر مفتوحا للاجتهاد القضائي والبعض يرى أن الدولة قصدت عدم مسؤولية الأطباء، والبعض يرى مسؤوليتهم وفقا للمادة 124 قانون مدني(موضوعها التعويض عن الأضرار) حتى أن البعض نادى بوضع "تشريع خاص بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن الحوادث الطبية". غير أن المسألة لا زالت محل جدل بين جحود المستهلك(المريض) وشحناء القضاء خاصة وأن الطب يمتاز بـ"احتمالية العلاج".

2- خدمات القطاع الخاص(العيادات الاستشفائية االخاصة):

أ- الإطار العام العيادات الاستشفائية االخاصة:

لم يحدد القانون الجزائري الطبيعة القانونية لهذه المؤسسات هل هي ذات طابع مدني(موضوعها خدمات الرعاية والعلاج لمستهلكي الخدمة الصحية) أو ذات تجاري(شركة تجارية هدفها تحقيق الأرباح لجلب مستهلكي الخدمة الصحية وبالتالي قيدها في السجل التجاري والقيام بإجراءات الشهر القانوني)، وإنما ترك المجال للمستثمرين والخواص حرية تحديد الطابع المراد تأسيسه بحسب قانون الصحة وترقيتها، فضلا عن ذلك أجاز هذا القانون إنشاء مؤسسات صحية خاصة في شكل مؤسسات ذات شخص وحيد وذات المسؤولية المحدودة(شكل فردي) أو ذات المسؤولية الوحيدة أو شركة مساهمة أو تعاضديات أو جمعيات.

غير أن الواقع هو الميل نحو المبدأ التجاري للمؤسسات الاستشفائية الصحية وتشجيع الدولة لإقامة مثل هكذا مؤسسات وتنشأ من شركات الأموال لا شركات الأشخاص نظرا لحساسية الخدمة الصحية.

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

ويتم الترخيص لإنشاء العيادات الخاصة من قبل الوالي(سابقا كان من قبل وزير الصحة العمومية) بعد إيداع ملف بالولاية، في مدة 3 أشهر يتم الرد أو اكتساب الرخصة بعد فوات هذه المدة دون رد تشجيعا من قبل الدول للخواص.

ب– مسؤولية العيادات الاستشفائية االخاصة:

الطبيب في هذه العيادات يتمتع بالاستقلالية المهنية وفقا لمدونة أخلاقيات الطب، لذا تتقرر مسؤولياته الشخصية(كانت مسؤوليته في السابق تقصيرية ولكن أصبحت عقدية) سواء أبرم ونفذ العقد في عيادته أو تم تنفيذه في المستشفى الخاص(عملية جراحية مثلا).

ويلاحظ أن طالب العلاج(المستهلك) في علاقته مع العيادات الخاصة يحكمها العقد(إبرام عقد العلاج) ولذا لا علاقة مباشرة بينه وبين الطبيب داخل العيادة الخاصة، والأصل أن العيادة غير مسؤولة عن خطأ الطبيب باعتبار هذا الأخير مستقل في عمله باستثناء الطبيب الأجير مثل ما هو حال طب العمل، ولكن يمكن مسائلة المؤسسة مسؤولية تقصيرية عن العقد المبرم بين الطبيب والمستهلك.

ويلاحظ أن رفض العلاج قد يكون من الطبيب المعالج مما يشكل" جريمة عدم تقديم يد المساعدة لشخص في حالة خطر" المنصوص عليها في قانون العقوبات الجزائري، أو يكون من قبل المستهلك (طالب العلاج) أين يشترط تصريح كتابي منه.

كما أن الخطأ الطبي قد يكون مشترك بين الأطباء والجراحين(الفريق العلاجي) هنا يتم الأخذ بفكرتي الخطأ الشخصي(التمييز بين الأعمال التحضيرية لكل منهم) والخطأ الجماعي(لم يحدده القانون الجزائري).

وبالنسبة للممرضين مسؤوليتهم بحسب تبعيتهم للطبيب المعالج أو المخدر.

ثانيا– المسؤولية في قطاع النقل والانتقال

أ– الإطار العام:

نظم النقل كل من القانون التجاري والقانون التوجيهي للنقل ومختلف المراسيم والقرارات التنفيذية مع مراعاة الاتفاقات الدولية في هذا الشأن.

بالرجوع للقانون التجاري الجزائري نجده يصنف عمليات النقل ضمن الاعمال التجارية الموضوعية في نوعها الثاني أي على سبيل المقاولة(مقاولات النقل والانتقال) سواء كان نقلا بريا أو بحريا أو جويا.كما عرف في المادة 36 منه عقد النقل بأنه:" اتفاق يلتزم بمقتضاه متعهد النقل مقابل ثمن بأن يتولى بنفسه نقل شخص أو شيئ إلى مكان معين".

وعرف القانون التوجيهي للنقل لسنة 2001 النقل بأنه:" كل نشاط يقوم من خلاله شخص طبيعي أو معنوي بنقل أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر عبر الطرق أو السكة الحديدية...".

والغرض من النقل هو تحقيق الأرباح، وقد كان نشاط النقل يعتبر من العمليات التجارية الممنوعة أو

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

الخاضعة لتنظيم مشدد نظرا لاحتكارها من قبل الدولة ولكن تم الانفتاح على القطاع الخاص فيما يعرف بـ" طلب امتيازات أو عقد الامتياز" مثل تحديث الطرق السريعة، ميترو الجزائر، بناء مطار الجزائر...وغيرها، حيث تم فتح المجال بداية من سنة 1990، والهدف من ذلك تحسين نوعية الخدمة، التقليل من التمويل من الخزينة العمومية، إدخال تقنيات عالمية.

وبحسب قانون النقل تهدف منظومة النقل إلى توفير الخدمات وفق شروط الأمن، توافر وسائل النقل، السعر ونوعية الخدمة.

ويجب توضيح بعض الأحكام الخاصة بأنواع خدمات النقل:

– **بالنسبة للنقل البري**: يسمى النقل من الباب إلى الباب، يتضمن في تعريفه النقل عبر الطرق للأشخاص أو للبضائع والنقل عبر السكك الحديدية، وبالنسبة لنقل المواد الخطرة لها تنظيم خاص(عدم نقلها مع الأشخاص المسافرين أو المواد الغذائية، مع وضع أشارة خارجية تميزها).

ويجب الحصول على ترخيص مسبق من مدير النقل في الولاية بالنسبة للنشاط المحلي ووزير النقل بالنسبة للنشاط الوطني، ويجب احترام شروط كالتسجيل في سجل النقل العمومي، القيد في السجل التجاري...وغيرها.

– **بالنسبة للنقل الجوي**: يحكمه القانون المنظم للطيران المدني لسنة 1998 الذي ألغى احتكار الدولة للنشاط بإمكانية منحه عن طريق الامتياز للغير.

وتتمتع الشركة الوطنية للنقل الجوي باستقلالية الذمة المالية عن الدولة حيث تستفيد من التعويضات من الدولة عن كل خدمة مقدمة عن طريق دفتر الشروط، وتمنح رخص الاستغلال من الهيئة المكلفة بالطيران المدني.

– **بالنسبة للنقل البحري**: يحكمه القانون المتضمن النقل البحري لسنة 1998.

ب– المسؤولية في قطاع النقل:

نقل الأشخاص بحسب المادة 62 من القانون التجاري يترتب عنها مسؤولية، حيث نصت أنه:" يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء مدة النقل سلامة المسافر وأن يوصله إلى وجهته المقصودة في حدود الوقت المعين في العقد". وعليه يقع على عاتق الناقل مسؤولية الأضرار الجسمانية أثناء تنفيذ العقد في إطار الالتزام بضمان سلامة الراكب باستثناء القوة القاهرة أو خطأ المسافر.

والضرر يتم داخل وسائل النقل أو أثناء عمليات الصعود أو النزول التي سبق الاشارة إليها عند الحديث عن أنواع النقل، سواء كان برا(القطار، الحافلة، الميترو، سيارة الأجرة) أو جوا أو بحرا.

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر

ثالثا– المسؤولية في القطاع السياحي(الوكالات السياحية)

أ– الإطار العام:

نظم القانون التجاري الجزائري الوكالات عندما أشار لها بأنها عمل تجاري بحسب الشكل"وكالات ومكاتب الأعمال مهما كان هدفها"، فهي تقدم خدماتها للغير.

ويعد العمل تجاريا بالنسبة للوكالة بينما بالنسبة للزبون بحسب ما إذا كان شخص مدني عد العمل مدنيا كشراء تذكرة، أما التاجر فإذا كان الغرض التجارة عد العمل تجاريا بالتبعية وإذا كان لأغراض شخصية عد العمل مدنيا.

كما أشار القانون المدني لعقد الوكالة ونظم الوكالات قانون خاص بها، حيث تعد وكالة السياحة والأسفار بحسب القانون المنظم لها:" مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاط سياحي يتمثل في بيع مباشر أو غير مباشر رحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها...".

وتحوز وكالة السياحة والأسفار على رخصة الاستغلال تسلمها إياها وزارة السياحة بشروط(التأهيل المهني في النشاط السياحي، الاخلاق الحسنة، الضمان المالي لتغطية الالتزامات التي تتعهد بها الوكالة، إكتتاب عقد تأمين يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية، توافر منشآت مادية ملائمة).

وتقع على الوكالة إلتزامات(وصف طبيعة الخدمات المقدمة، حقوق وإلتزامات المسافر، بيان السعر وكيفيات تسديده ومراجعته، حالات بطلان العقد وفسخه)، وتعد وزارة السياحة عقد نموذجي ينظم علاقة الوكالة بالزبون وتوزعه على باقي الوكالات السياحية.

ب– مسؤولية الوكالات السياحية:

هي مسؤولية مزدوجة في مواجهة الزبون، سواء كانت جراء خطأها الشخصي أو عن فعل الغير:

ب–1– المسؤولية عن الخطأ الشخصي:

كل ضرر تسببه الوكالة للزبون في ماله أو جسده أو أمتعته أو تعديل أو إلغاء أو سوء التنظيم للرحالات(هناك عقد مع الزبون).

ب–2– المسؤولية عن عن فعل الغير:

الغالب يتدخل الغير لتنفيذ الالتزامات المترتبة عن العقد كتوفير وسائل النقل أو أماكن الاقامة أو مرشدين سياحيين، وقد يرتكب الغير خطأ يؤدي لمسؤولية الوكالة بشروط:

– أن يكون العقد صحيحا وإلا تكون المسؤولية تقصيرية لا عقدية،

– وأن لا يكون بند في القانون المنظم للوكالات يمنع اللجوء للغير وإلا عد خطأ شخصي،

– أن لا يكون الغير خاضعا لإشرافها.

SAHLA MAHLA
المصدر الأول لمذكرات التخرج في الجزائر