الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد-طارف
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

مذكرة بعنوان:

آليات حماية حقوق المستهلك التعاقدية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص: قانون أعمال

من إعداد الطلبة:

1- عبـــاس كميليـــــا

2- رقامـــــي نسريـــــن

تحت إشراف الدكتـــــــور:

بن صـــــــالحية صـــــابر

لجنة المناقشة:

اسم و لقب الأستاذ	الرتبة	مؤسسة الانتساب	الصفة
د/ مزوزي فارس	أستاذ محاضر-ب-	جامعة الطارف	رئيـــــسا
د/ بن صالحية صابر	أستاذ محاضر-أ-	جامعة الطارف	مشرفا و مقررا
أ/ العايب نصر الدين	أستاذ مساعد-أ-	جامعة الطارف	عضوا ممتحنا

السنـــــــــة الجامعيـــــــــــة: 2021م / 2022م

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

Minister de L'enseignement Supérieur

Et de La Recherche Scientifique

Université el tarf

Faculté de Droit et des Sciences Politiques

Département de Droit

جامعة الشاذلي بن جديد

المرجع: القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحته .

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية

أنا الممضي أدناه،

السيد (ة) : ....عباس كميلية.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119971214500175003.....

الصادرة بتاريخ: .....05-05-2021.....

عن دائرة: .....بوشلجة.....

المسجل بكلية : ....الحقوق والعلوم السياسية.....قسم:.....الحقوق.....

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج ماستر عنوانها:

.....آليات حماية حقوق المستهلك التعاقدية.....

.....

أصرح بشرفي أني التزمت بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المنهجية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2022/06/19

إمضاء المعني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

Minister de L'enseignement Supérieur

Et de La Recherche Scientifique

Université el tarf

Faculté de Droit et des Sciences Politiques

Département de Droit

جامعة الشاذلي بن جديد

المرجع: القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحته .

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية

أنا الممضي أدناه،

السيد (ة) : .....وقاجي سنوسي.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: .....199913.51.00M.4.0.001.....

الصادرة بتاريخ: .....2022/03/13.....

عن دائرة: .....البيض بادس.....

المسجل بكلية : .....الحقوق والعلوم السياسية.....قسم:.....الحقوق.....

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج ماستر عنوانها:

.....آليات حماية حقوق المستهلك.....

.....الوقاية منه.....

أصرح بشرفي أني التزمت بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المنهجية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 29.06.2022

إمضاء المعني

بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــــــــــر و عرفـــــــــــــان

الحمد لله العظيم الحي القيوم ذو الجلال والإكرام كما ينبغي لجلال وجه، له الفضل والشكر والثناء الحسن، نحمده ونستعين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين، نبي الهدي والرحمة سيدنا وحبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

بعد شكر الله عز وجل على نعمته وفضله بأن مهد لنا السبيل ويسره وسخر لنا الدرب وأناره، كان ولابد وأنا أنهي هذا العمل أن أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى من أمدني يد العون في إنجازه وإتمامه أستاذي الفاضل والدكتـــور

بـــــــــــــن صالحيـــــــــــــة

صـــــــــــــــابر

الذي حرص أيما حرص على رعايته وتصويبه وتنقيحه، فكان خير المرشد وخير الناصح، مشيدا بما عهدته فيه من طيب نفسه وكريم طبعه وعظيم تواضعه، جزاه الله ألف خير.

كما أتقدم بخالص شكري وتقديري وعظيم إمتناني وعرفاني لأعضاء لجنة المناقشة على تكرمهم بقراءة هذه المذكرة وعلى ما بذلوه من جهد وما تفضلوا به من وقت في سبيل توجيه النصح وتدارك النقص، كما أتقدم بكل الإحترام والتقدير إلى رئيس القسم لدعمه لنا بالمراجع وإلى كافة أساتذة الحقوق.

وأخيرا لكل من تصفح مذكرتي بعد التخرج.

إهـــــــــــــــــــــداء:

حمد الله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى، أما بعد الحمد الله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي هذه ثمرة الجهد و النجاح بفضله تعالى

مهداة

إلى روح والـــدى في دار الحق، الذي طالما تمنى أن يبصر هذا العمل بين يديه، و لكن أجل الله جاء قبل أن يلقى أمنيته، فرحمة الله عليه جعله الله من أهل الجنة بدون حساب يارب.

إلى من ربتني و ذاقت مرارا لأجلي، إلي من غمرتني ببحر حنانها وكانت الشمعة التي أضاءت لي درب الحياة و النجاح و لم تبخل عليا بشيء، أملها في ذلك أن تراني حاملة راية من رايات العلم إلى أمي ثم أمي ثم أمي حفظها الله و رعاها.

إلى كل من قاسمني أمالي و آلامي إخوتي : حمزة و داود أدامهم الله سندا لي.

و إلى رفيق الدرب حفظه الله .

أهدي هذا العمل المتواضع عرفانا مني إليكم على المآزرة التي قدمتموها إلى فشكرا لكم.

" كميليـــــــــــــــــــا "

إهـــــــــــــــــــــداء:

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى

والدتي العزيزة.

وشقي لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق

النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى

والدي العزيز.

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى

أخواتي الغاليات. خولة و عائشة و اخي رعاه الله ابراهيم

إلى زهرات الصغيرات بنات الأخت قدر البتول و بيان

و افراد العائلة الكريمة و على رأسهم الجدة فطيمة

إلى من سرنا سوياً ونحن نشق الطريق معاً نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يدا بيد

ونحن نقطف زهرة تعلمنا إلى

صديقاتي كاميليا و بثينة و ملاك

إلى من علموني خروفاً من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأحلى عبارات

في العلم إلى من صاعوا لي من علمهم حروفاً ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العمل

والنجاح إلى

أساتذتي الكرام

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاة

نسريـــــــــــــــن

قائمة المختصرات:

ج. ر. ج. ج	الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية
ط	طبعة
د ط	دون طبعة
ج	جزء
ع	عدد
ص	صفحة
ق م	قانون مدني
د. ب. ن	دون بلد نشر
د ج	دينار جزائري
د. س. ن	دون سنة نشر

مقـــــــدمة

لا شك أن موضوع حماية المستهلك من المواضيع الشائكة والمعقدة، والتي تثير الكثير من الإشكاليات، فمن ناحية هذا الموضوع متحرك ومتطور ولا يمكن ضبطه، ومن ناحية ثانية فهناك مبادئ ومسلمات قانونية يصعب تخطيها دعما للمستهلك، الذي يقف حائرا أمام غش وفساد مستفحل وإعلام متطور وخادع.

كما أن موضوع حماية المستهلك من المواضيع الهامة حيث تكمن هذه الأهمية في الحاضر والمستقبل، فهذه الحماية برزت من الماضي فتدخل السلطة في الاقتصاد وتدخل القانون لحماية الاقتصاد والسياسة الاقتصادية معروفه منذ العصور القديمة، ففي قانون حمو رابي الذي يعود إلى سنة 1790 قبل الميلاد، ورد في مجال الأموال اهتمامه بتحديد الأسعار، وكان ثمن السلع يحدد بالنقود وأحيانا بالاستناد إلى سلعة أخرى مثل القمح.

واهتم القانون الروماني كذلك بتنظيم الاقتصاد والمعاقبة على مخالفة التنظيم وقد عرف هذا القانون نصوصا تتعلق باستيراد الحبوب وتجارتها، وبارتفاع الأسعار وبالتموين. وعاقبت نصوصه من يخالف التسعيرة والأنظمة المتعلقة بتجارة الحبوب والتموين، واسترداد السلع وتصديرها، وسائر المخالفات المتعلقة بالبائعين والمشترين، بعقوبات شديدة، منها المنع من مزاولة التجارة والإبعاد والغرامة، ومصادر الذمة المالية، والأشغال الشاقة، وصلت حد الإعدام في بعض الحالات.

كما أن الشريعة الإسلامية لم تهمل الموضوع، فقد ورد اصطلاح الحسبة في الشريعة الإسلامية وتعني قيام ولى الأمر أو من يعهد إليه ولى الأمر، بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في مختلف المجالات، وقد عرفت الحسبة منذ كان الرسول صلى الله عليه وسلم يطوف في الأسواق متفقدا أمر الناس، ويوجههم وينذرهم وينهاهم عن المنكر، أو يولى بعض الصحابة للقيام بهذه المهمة، ومن وظائف الحسبة الرقابة على الأسعار وتحديدها ومنع

الاحتكار، وقمع الغش، وتطفيف المكيال والميزان. فمن واجب المحتسب مراقبة المكيال والميزان.

كما تجدر الإشارة أن النهضة الصناعية التي شهدها العالم بعد الحرب العالمية الثانية السائد آنذاك بين الدول التي تبنت الاقتصاد اللبرالي، والدول التي اتبعت النظام الاشتراكي، كان له واسع الأثر على المستهلك، حيث أن الاعتقاد الذي كان سائدا في ذلك الوقت من طرف المستهلكين أنه ليس لهم الحق في المطالبة بأكثر مما هو متوفر من حقوق وهذا خصوصا بالنسبة للدول التي تبنت الاقتصاد الحر اللبرالي والذي سيطرت فيه اليد الخفية على الأفراد والنظم السائدة، فلم تولى أي أهمية لحقوق المستهلك الضعيف.

كما بدأ الاهتمام بمصالح المستهلك حديثا في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك سنة 1962، حين قام الرئيس الأمريكي جون كينيدي بإقرار أربعة حقوق أساسية للمستهلكين وهي كل من الحق في السلامة، والحق في الحصول على معلومات، الحق في الاختيار، والحق في الاستماع إلى آرائه، ليمتد بعد ذلك الاهتمام بمصالح المستهلكين ليشمل باقي دول العالم.

والتشريع الجزائري لم يكن بمنأى عن هذه التطورات، حيث تبنت الجزائر اول قانون لحماية المستهلك كان القانون رقم 89\02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الصادر سنة 1989 (الملغى)، الذي جاء تزامنا مع دخول الجزائر في نظام اقتصاد السوق وهذا القانون يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك.

ومواكبة للتطورات دفع المشرع الجزائري إلى إصدار قوانين ومراسيم متتالية تتعلق بحماية المستهلك أبرزها صدور المرسوم التنفيذي رقم 90\39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش المعدل بموجب المرسوم رقم 01\315، إضافة إلى المرسوم التنفيذي رقم 90\266، المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، مرورا بالقانون رقم 04\02، المتعلق بالقواعد المطبقة

على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 10\06، وصولا إلى القانون رقم 09\03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 18\09، الذي ألغى قانون 1989 ويعتبر هذا القانون هو المحطة والمرجع الأساسي الذي كرسه المشرع الجزائري للإحاطة والتكفل بالحماية الكاملة لحقوق المستهلك.

المستهلك من خلال هذه القوانين التي وضعها المشرع حاول وضع مجموعة من الآليات التي تقضي بحماية المستهلك من مختلف أشكال الغش والخداع حيث ألقى عدة التزامات على عاتق المتداخلين حيث ألزمهم في إطار محاربته لكل أشكال المنتوجات المقلدة والمغشوشة والمنتوجات التي لا تتطابق مع المعايير القانونية، حيث ألزم كل منتج أو متدخل بضمان كل هذه المنتجات والتعويض عنها، إضافة إلى تكريس مجموعة من الحقوق للمستهلكين كحقهم في الإعلام عن كل المنتوجات التي تعرض في السوق بإعطاء معلومات تساعده في اتخاذ القرار حول إبرام العقد من عدمه، والحق في الاختيار فالمستهلك حر في اختياره للسلع التي يرغب بها، ضف إلى ذلك حقه في الحصول على منتوج صحي وآمن وحقه في المطالبة بالتعويض والضمان، كما أن المشرع الجزائري من أجل حماية هذه الحقوق قام بوضع أجهزة رقابية وردعية وأقر بعقوبات لكل من يلحق ضرر بمصلحة المستهلك.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في أن موضوع المستهلك وحمايته بات من أهم المواضيع التي أعطاها المشرع والحكومات أهمية بالغة لما لها من عظيم الأثر خاصة بعد تزايد المخاطر التي يتعرض لها المستهلك فقد أصبح عرضة للغش والتضليل والاحتيال في خصائص المنتوجات وصفاتها، أو من خلال فرض أسعار لا تتناسب مع مستوى دخله، التي تهدد أمن وسلامة.

المستهلكين، ما أدى إلى الاهتمام بمسألة حماية المستهلك من خلال ما سن من نصوص قانونية ومراسيم هدفها تعريف المستهلك وتبيان حقوقه وحمايته من كافة أنواع الغش التجاري.

أسباب اختيار الموضوع:

تعود مبرراتي لاختيار هذا الموضوع، إلى مبررات ذاتية تتمثل في رغبتي وميولي للبحث في هذه المواضيع التي ترتبط بالحياة اليومية، وكوني مستهلك سأستفيد من هذه الدراسة لمعرفة مالي وما عليا من حقوق، أما عن الأسباب الموضوعية فيعد موضوع الدراسة من ضمن مجال دراستنا في طور الماستر، وكذا تفشي جريمة الغش التجاري وتناميها.

أهداف الدراسة:

- التطرق إلى القوانين التي وضعها المشرع لغرض حماية المستهلك خاصة أن المستهلك يعتبر طرف ضعيف في العلاقة التعاقدية.
- الوقوف على أهم الحقوق التي أقرها المشرع لحماية المستهلك، وتحديد جرائم الغش التي يتعرض لها.
- بالإضافة إلى تحليل المنظومة التشريعية التي تحمي المستهلك في مجال العقود التي تجمعه بفئة المتدخلين والوقوف على مدى فعاليتها في الميدان العلمي.
- فضلا على الوقوف على النقائص التي تضمنتها القواعد الخاصة لحماية المستهلك.

إشكالية الدراسة:

بما أن المشرع وضع مجموعة من من قوانين والآليات لحماية المستهلك، وهذا ما جعلنا مطرح الإشكالية التالية؟

ما مدى فعالية القوانين التي وضعها المشرع الجزائري في توفير الضمانات القانونية لحماية المستهلك من الشروط التعسفية في ظل التفاوت العقدي بين أطرافه؟

منهج الدراسة:

انتهجنا خلال دراستنا وإجابة على الإشكاليات المطروحة المنهج الوصفي وذلك من خلال تقديم تعاريف ومفاهيم التي انبني عليها الموضوع. وانتهجنا أيضا المنهج التحليلي وذلك من خلال قراءتنا وتحليلنا لمجمل النصوص القانونية التي تضمن حقوق المستهلك،

تقسيم الدراسة:

من الإجابة عن الإشكالية المطروحة قسمنا دراستنا إلى **فصلين**، حيث تطرقنا في **الفصل الأول** إلى الآليات القانونية لحماية حقوق المستهلك، الذي قسمناه بدوره إلى **مبحثين** حيث تناولنا في **المبحث الأول** إلى حقوق المستهلك اثناء وقبل إبرام العقد الاستهلاكي، **المبحث الثاني** تناولنا حقوق المستهلك التعاقدية بعد إبرام العقد. **الفصل الثاني** خصصناه لدراسة الآليات التنظيمية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية. **المبحث الأول** الأجهزة الاستشارية والإدارية ودور كل منها في حماية حقوق المستهلك التعاقدية.

المبحث الثاني تناولنا السلطة القضائية ودورها في حماية حقوق المستهلك التعاقدية.

الفصل الأول: الآليات القانونية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية

الفصل الأول: الآليات القانونية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية.

الكل يعلم بأن عقد الاستهلاك عقد لا يتسم بالتوازن الاقتصادي بين أطرافه، أي بين المستهلك والمتدخل، ولهذا تدخل المشرع الجزائري لمعالجة هذا الوضع وذلك بتقييد حرية المتدخل الاقتصادي كونه يعد الطرف الأقوى في العلاقة الاستهلاكية وهذا حماية لمصلحة المستهلك والذي يعد الطرف الأضعف في هذه العلاقة، واستجابة لتفادي الإضرار بالمستهلك وحماية له، عملت الجزائر على وضع ترسانة هائلة من النصوص القانونية والتنظيمية، وكان القانون **رقم 09 –03** المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، قصد توفير إطار ملائم لضمان حماية المستهلك من المخاطر التي تواجهه، فعمد المشرع الجزائري إلى الاهتمام أكثر فأكثر بالاستهلاك والسعي لتوفير حماية فعالة للمستهلك و ذلك من خلال نصوص قانونية منظمة له و مستمدة من القواعد العامة في القانون المدني كضمان العيوب الخفية، والالتزام العام بالإعلام التي تشكل جزءا هاما من أحكامه قصد توفير إطار ملائم لضمان حماية المستهلك من المخاطر التي تواجهه.

إن حماية المستهلك لا تتوقف بمجرد انعقاد العقد بل يجب أن تستمر، كون هذه المرحلة تظهر نية أو قرار المحترف بتنفيذ التزاماته أو الامتناع عنها أو مخالفة الاتفاق، حيث وجدت العملية الاستهلاكية اهتماما كبيرا و ذلك من خلال الرقابة على المنتوجات، أو بإلزام المتدخل بإتباع قواعد معينة للإعلام مع تعويض الضرر الناتج عن استهلاك المنتوجات، و على هذا الأساس إرتئينا بدراسة جميع مراحل التعاقد على أساس أن كل مرحلة لها مميزاتها و ظروف بدايتها من المرحلة السابقة للتعاقد و هذا ما سنتطرق إليه في

المبحث الأول: حقوق المستهلك التعاقدية قبل وأثناء إبرام العقد.

المبحث الثاني: حقوق المستهلك التعاقدية بعد إبرام العقد.

المبحث الأول: حقوق المستهلك التعاقدية قبل و أثناء إبرام العقد

تعد المرحلة السابقة على إبرام العقد من أهم مراحله وأخطرها بما تتضمنه من تحديد لمعظم حقوق أطراف العقد والتزاماتهم وبما ينشأ عنها من مشكلات قانونية مختلفة، ومن ثم تبدأ حماية المستهلك في هذه المرحلة بوصفها المرحلة التي تضع أسس التعاقد، فإذا كان العقد المبرم من عقود الاستهلاك بين المتدخل والمستهلك فإن العلاقة بينهما تتسم بعدم التوازن، لذلك فمحاولة تحقيق التوازن تبدأ من المرحلة السابقة لإبرام العقد.

حيث تقوم هذه الحماية من خلال التنوير المعلوماتي لحماية المستهلك قبل التعاقد وهذا عبر تزويده بالمعلومات الكافية للمنتوج لكي يقدم على التعاقد بإرادة حرة واعية بعيدا عن أساليب الغش والاحتيال، وهذا ما سنحاول دراسته من خلال التطرق لدراسة حق المستهلك في الإعلام في (**المطلب الأول**)، كما خصصنا (**المطلب الثاني**) لدراسة حق المستهلك في الاختيار.

المطلب الأول: حق المستهلك في الاعلام

نص المشرع على إلزامية إعلام المستهلك في القانون **رقم 09\03** يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، لا سيما المادة 17، [1] التي جاءت واضحة وتلزم كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك، نظرا للتفاوت الكبير في المعلومات بين المتدخل والمستهلك، هذا الأخير يعد الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية لذلك يرى البعض أن الحق في الإعلام أصبح إحدى الركائز الأساسية لكل سياسة توضع للدفاع عن المستهلكين، فقد كرس المشرع الجزائري فصل خاص تحت عنوان إلزامية إعلام المستهلك في **القانون 09\03** المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش.[2]

الفرع الأول: مفهوم الحق في الاعلام

إن بيان مفهوم الالتزام بالإعلام تقضي دراسة تعريف هذا الالتزام والوقوف على مضمونه وكذا الطبيعة القانونية من حيث كونه التزاما ببذل عناية أو التزاما بتحقيق نتيجة، لأن عدم التوازن في العلاقات بين المتدخل والمستهلك مرده عدم تكافؤ المعلومات التي يملكها كل طرف حول المنتوج او الخدمة المقدمة، لذلك فإن الالتزام بالإعلام يعد عامل لشفافية السوق الذي يسمح بتطور المنافسة وبالتالي كلما كان هناك إعلام أفضل كان للمستهلك اختيار أحسن.[3]

1 - أنظر المادة 17 من القانون رقم: 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق ل 25 فبراير سنة 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ج.ر.ج.ج، عدد 15.

2- صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09\03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية والإدارية تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1، 2014، ص68.

3 - بن عديده نبيل، الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك، أطروحة الدكتوراه، جامعه وهران، كليه الحقوق، 2017-2018 ص 10.

أولا: تعريف الاعلام وأطرافه

يعد الالتزام بالإعلام وسيلة هامة لتحقيق التوازن العقدي وتنوير رضاء المستهلك مما يؤدي إلى استقرار المعاملات وازدهارها، حيث لم يعرفه المشرع الجزائري على غرار المشرع الفرنسي، كما تجدر الإشارة إلى أن الفقه يطلق على هذا الالتزام عدة تسميات فالبعض يسميه الالتزام بالإعلام أو الالتزام بالتبصير.

1- تعريف الإعلام: يتطلب تعريف الالتزام بالإعلام بيان معناه اللغوي والاصطلاحي وبيان موقف المشرع الجزائري.

أ- لغة: "جاء في كتاب لسان العرب لابن منظور الافريقي ان الاعلام من فعل علم وعلمت بشيء أي عرفته وعلم بالأمر بمعنى تعلمه واتقنه وتحصل على حقيقة الشيء وأدركه." [1]

ب- اصطلاحا: إن مصطلح الاعلام يقصد به بيان او اشاره او تعليمات يمكن أن تقدم توضيحا بشأن واقعه او قضية فالالتزام بالأعلام يفرض على أحد المتعاقدين (**المدين**) أن يعلم المتعاقد الاخر (**الدائن**) بكافة البيانات والمعلومات التي تساعده على تنوير رضاءه من اجل ابرام العقد او تنفيذه. ويجب على المدين الالتزام بالإعلام إضافة الى البيانات والمعلومات المتعلقة بمحل العقد الذي يقدمها للدائن ان يعلمه ايضا بكل المعلومات التي من شانها ان تضمن تنفيذ العقد بحس النية وعليه فان الالتزام في الاعلام يفرض الصدق والأمانة والتجنب الخداع والغش والتضليل اتجاه المتعاقد الاخر [2]

كما عرفه القاضي الدكتور موفق حماده عبد: "ان الاعلام التجاري هو كل نشاط تجاري يهدف إلى

1- ابن منظور الافريقي المصري، لسان العرب، المجلد التاسع، الطبعة الرابعة، صادر للطباعة والنشر، لبنان، ،2005 ص264.

2 - بن عديده نبيل، مرجع سابق، ص12.

تحقيق الربح عن طريق الاعلان عن سلعه او خدمه معينه بإظهار محاسنها ومزاياها باي وسيله من وسائل الاعلام لإثارة المستهلكين ودفعهم للتعاقد من اجل الحصول عليها". [1]

ج- قانونيا: أكد المشرع على حق الاعلام وذلك من خلال استقراء المادتين 17 و 18 من القانون رقم 09-03، المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش دون التعرض الى تعريفه تاركا المجال للفقه والقضاء وفقا لما يلائم تطور عقود الإستهلاك ووسائل ابرامها.

وقد نصت المادة 03 من قانون الاعلام الجزائري انه: "يقصد بأنشطة الاعلام في مفهوم هذا القانون العضوي كل نشر او بث لوقائع احداث او رسائل او اراء او افكار او معارف عبر اي وسيله مكتوبه او مسموعة او متلفزه او الكترونيه وتكون مواجهه الجمهور او لفئه منه". [2] وبالتالي المقصود بحق المستهلك في الاعلام هو أن للمستهلك الحق بالعلم بكل ما يتعلق بالمنتوجات والخدمات وملابسات التعاقد بهدف التبصر بالتصرف القانون الذي قام به وهذا الحق يقع على عاتق العون الاقتصادي سواء بإخباره او تبصيره او تحضيره بالمعلومات الجوهرية.[3]

2- أطراف الحق بالإعلام: سنحاول التطرق من خلال هذا العنصر إلى تعريف المتدخل باعتباره طرف قوي في العلاقة التعاقدية من حيث المعلومات التي يقدمها للمستهلك الذي يعتبر طرف ضعيف في العلاقة التعاقدية.

1- موفق حماده عبد، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، ط1، مكتبة السنهوري، منشورات زين الحقوقية، بغداد، 2011، ص41.

2 - قانون عضوي رقم 12-05 المؤرخ في 18 صفر عام 1433 الموافق ل 12 يناير سنة 2012، يتعلق بالإعلام، ص 02.

3 – حراش شمس الدين وباشو صدام، الالتزام بالإعلام كضمانة لسلامة المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار، 2018، ص12.

أ-المستهلك: من خلال استقراء بعض القوانين والمراسيم نجد أن المشرع الجزائري تطرق إلى تعريفه. بالرجوع الى المرسوم التنفيذي **رقم 90\39** متعلق بمراقبه الجودة وقمع الغش نجد **المادة 02** منه **الفقرة 09** عرفت المستهلك على انه: "كل شخص يقتني بثمن او مجانا منتوجا او خدمه معدين للاستعمال الوسيطي او النهائي لسد حاجته الشخصية او حاجات شخص اخر او حيوان يتكفل به".[1]

كما جاء في **القانون رقم 04\02** المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية بمفهوم المستهلك في **المادة 03 الفقرة 02** منه حيث نصت على: " المستهلك كل شخص طبيعي او معنوي يقتنى سلعا قدمت للبيع او يستفيد من خدمات عرضت ومجرده من كل طابع مهني".[2]

كما عرفه القانون **رقم 09-03** المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش حيث نصت **المادة 03 فقره 02** منه على ان المستهلك كل شخص طبيعي او معنوي يقتني بمقابل او مجانا سلعة او خدمه موجهه للاستعمال النهائي من اجل تلبيه حاجته الشخصية او تلبيه حاجات شخص اخر او حيوان متكفل به.

يتضح من خلال التعريفات التي جاء بها المشرع الجزائري في كل من **القانونين 09-03 والقانون 04-02**، حيث نجد انه في القانون **رقم 09-03** قد تضمن نفس التعريف المنصوص عليه في المرسوم التنفيذي **رقم 90-39** يستخلص من هذه التعريف انه يجب توفر اربعه عناصر اكتساب صفة المستهلك وهي:

1 - المرسوم التنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 3 رجب عام 1410 الموافق ل 30 يناير سنة 1990 يتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش، ج.ر.ج.ج، العدد5، ص203

2 - قانون رقم 04-02 مؤرخ في 5جمادى الأولى عام 1425 الموافق ل 23 يونيو سنة 2004 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ج ر ج ج العدد 41 ص 4.

1- أن يكون شخص طبيعي أو معنوي.

2 -أن يقتني أو يشتري سواء بمقابل او بدون مقابل.

3-أن يكون محل الاستهلاك خدمة أو سلعة.

4-أن يكون الاستهلاك لتلبية حاجات شخصية وليس لهدف مهني او غرضه الربح.

ب- المتدخل: المتدخل يعتبر الطرف القوي في العلاقة الاستهلاكية ويسمى ايضا المدين لقد نصت **المادة 03 فقره 08 من قانون رقم 09-03** المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش، "أن المتدخل كل شخص طبيعي او معنوي يتدخل في عمليه عرض المنتجات للاستهلاك".

وبالرجوع الى **المادة 02** من المرسوم التنفيذي **رقم 90-266** المؤرخ في 1990/09/15 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات فإنها تنص على ان "المحترف هو منتج او صانع او وسيط او حرفي او تاجر او مستورد او موزع وعلى العموم كل متداخل ضمن إطار مهنته في عمليه عرض المنتوج او الخدمة للاستهلاك" [1]...

بالنظر إلى التعريفين المشرع لم يأتي بالجديد سوى تغيير استعماله لمصطلح جديد وهو المتدخل وحذف مصطلح المحترف، وتوسيع مفهوم المتدخل حيث أضاف الأشخاص المعنوية.

ثانيا: نطاق الحق في الإعلام ومحتواه

الاصل ان النطاق الحق في الاعلام ينقسم الى قسمين نطاق الحق بالإعلام من حيث الاشخاص ونطاق الاعلام من حيث الأشياء.

1-مرسوم تنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 25 صفر عام 1411 الموافق ل 15 سبتمبر سنة 1990 يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات العدد40، ج.ر.ج.ج، مع الإشارة أنه تم إلغاء هذا المرسوم بموجب المادة 24 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327المؤرخ في 26\09\2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج.ر.ج.ج، المؤرخة في 02\10\2013، ع49، ص 18.

1- نطاق الحق في الإعلام:

أ- نطاق الحق بالإعلام من حيث الأشخاص: ان الحق في الاعلام من حيث الاشخاص يعني ان الاعلام يقع على عاتق المتدخل نظرا لحجم المعلومات المتوفرة لديه و مدى معرفته بالسلعة او المنتج الذي يقدمه فهو بالتأكيد يعرف كل صغيره وكبيره عن مكوناتها خصائصها كيفيه استعمالها والاخطار التي تحيط بها، [1]وهذا الاعلام يكون اما بالكتابة على السلعة او على غلافها او بداخلها من خلال المنشورات. وهذا ما جاء في **المادة 11 من القانون 09-03** المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش الذي تنص على انه:" يجب ان يلبي كل منتوج معروض الاستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصنفه ومنشئه ومميزاته الأساسية ولتركيبته ونسبه مقوماته اللازم وهويته وكمياته وقابليته للاستعمال والاخطار الناجمة عن استعماله كما يجب ان يستجيب المنتوج للرغبات في المشروعة المستهلك من حيث مصدره والنتائج المرجوة منه والمميزات التنظيمية من ناحيه تغليفيه وتاريخ صنعه والتاريخ الاقصى لاستهلاكه وكيفيه استعماله وشروط حفظه والاحتياطات المتعلقة بذلك والرقابة التي اجريت عليه"، حيث اشترط المشرع الجزائري على ضرورة الزام كل متدخل وسم منتوجه وهو ما تجسد من خلال صدور **المرسوم التنفيذي 13-378** المتعلق بتحديد شروط وكيفيات الاعلام،[2] حيث خصص المشرع الجزائري القسم الثاني منه للبيانات الإلزامية التي يجب ان تكون في اي منتوج بغيه اعلام المستهلك. [3]

1- مزيان لمين، مزياني سارة، حماية الحقوق التعاقدية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون خاص شامل، كلية الحقوق والعلوم السياسة جامعة عبد الرحمان ميرة-بجاية- 2019-2020، ص18.

2 - مرسوم تنفيذي رقم 13-378، مؤرّخ في 5 محرّم عام 1435 ا لموافق 9 نوفمبر سنة 2013 يحدد الشروط والكيفيات ا لمتعلقة بإعلام المستهلك، ج.ر.ج.ج، رقم 58.

3 - لعوامري وليد، الحماية القانونية لحقوق المستهلك التعاقدية في القانون الجزائري، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة الإخوة متنوري، قسنطينة،2016، ص31.

ب- نطاق الحق بالإعلام من حيث الأشياء: اوجب المشرع الجزائري على المتدخل إعلام المستهلك بالمعلومات اللازمة حتى يتم استعمال المنتوج على الوجه الصحيح لكي يجنبه اي خطر محتمل بالنسبة للمنتوجات الخطيرة سواء كانت صفة الخطورة لازمتها منذ البداية كالمواد السامة او كانت تلك الخطورة قد حدثت بعد خروجه من تحت يد المتدخل، كذلك الاشياء الجديدة كونها تعتبر منتوج جديد لم يتم استعماله من قبل فيتحتم على البائع ان يقول كيفية استعمالها للمستهلك حتى يتجنب خطرها وقد عرف المشرع الجزائري المنتوج الخطير في **المادة 03 فقرة 13** من قانون رقم **09-03** المتعلقة بحمايه المستهلك وقمع الغش "بانه كل منتوج لا يستجيب لمفهوم المنتوج المضمون المحدد أعلاه".

اما بالنسبة للأشياء الجديدة نظرا لقله انتشارها من الضروري ان يقوم المتدخل بإعلام المستهلك بكيفيه استعمالها وتشغيلها حتى يتجنب الخطر المحتمل الوقوع .[1]

2- محتوى الحق في الإعلام:

يتشكل المحتوى القانوني للحق في الاعلام على جمله من العناصر والمتمثلة في الاعلام حول طبيعة السلع والخدمات واستخدام اللغة العربية عند الاعلام والاعلام بشروط البيع والاعلام حول اسعار السلع والخدمات.

أ- الإعلام حول طبيعة السلع والخدمات:

من خلال نص **المادة 17 من القانون 09\03**المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش والتي تنص على انه "يجب على كل متدخل ان يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه الاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات او بأية وسيلة اخرى مناسبة، تحديد شروط وكيفيات

1 - لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 32.

تطبيق احكام هذه المادة عن طريق التنظيم"

من خلال استقراء هذه المادة يتضح أن المشرع يفرض على المتدخل سواء كان شخص طبيعي او معنوي ان يعلم المستهلك بجمله من المعلومات تتعلق بالمنتوج الذي يريد اقتناءه من حيث، طبيعة مكوناته تاريخ الإنتاج والانتهاء وغيرها من البيانات الإلزامية التي تختلف من سلعة إلى أخرى،[1] إذ أن هذا الالتزام الواقع على المتدخل يعتبر في نفس الوقت حقا للمستهلك يجب ان يمارس هذا الأخير، بجديه ومن ثم فان الوفاء به يكون اصلا نتيجة العلاقة الاستهلاكية ولكن مع ضرورة ممارسه المستهلك لحقه وعدم التنازل عليه فللإعلام طرفان وكلاهما يجب ان يكون ايجابي.

كما لوحظ على نص المادة أنها لم تنص على الخدمات و لكن من خلال نص **المادة03 فقرة 15**، [2]من نفس القانون فالمنتوج يشمل السلع و الخدمات معا كما نجد أن المشرع نص علي هذا الالتزام في **القانون رقم 04-02** الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل و المتمم وذلك من خلال نص **المادة 08** " يلتزم البائع قبل اختتام عملية البيع بإخبار المستهلك بأي طريقه كانت و حسب طبيعة المنتوج، بالمعلومات النزيهة و الصادقة المتعلقة بمميزات هذا المنتوج أو الخدمة و شروط البيع الممارس و كذا الحدود المتوقعة للمسؤولية لعملية البيع أو الخدمة ." حيث عرفت الخدمة بموجب **المادة 02** من المرسوم التنفيذي **90-39** المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش انها "كل مجهود يقدم ماعدا تسليم منتوج ولو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو دعما له"، ومنه فالخدمة تشمل جميع النشاطات التي تقدم كأدائيات باستثناء عملية تسليم السلع. اشترط المشرع ان يكون الاعلام واضحا مكتوبا باللغة العربية كأساس الا انه منح سلطه اختيار

1- مزيان لمين، مزياني سارة، مرجع سابق، ص20.

2- المادة 03 فقرة 15 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، ص 14.

اي لغة كانت بشرط ان يكون ان يكون باستطاعة المستهلك قراءتها وفهمها ومنه ضمان وصول معلومة واضحة وكافيه بلغه يفهمها كافة المستهلكين وان يكون العبارات الواردة على المنتوج مفهومه وخالية من العبارات المعقدة.

وهو ما اشارت اليه **المادة 18 من القانون رقم09-03** المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش على يجب ان تحرر بيانات الوسم وطريقه الاستخدام ودليل الاستعمال وشروط ضمان المنتوج وكل معلومة اخرى نصوص عليها في التنظيم الساري المفعول باللغة العربية اساسا على سبيل الإضافة يمكن استعمال لغة او عده لغات اخرى سهله الفهم من المستهلكين وبطرق او بطريقه مرئية ومقرؤه ومتعذر محوها".

حيث أن الوسيلة المناسبة لإعلام المستهلك والتي حددتها النصوص القانونية والتنظيمية هي الوسم حيث عرفه المشرع في **المادة 03 من القانون 09\03** المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في **الفقرة 04** على أنه" كل البيانات او الكتابات او الاشارات او العلامات او المميزات او الصور او التماثيل او الرموز المرتبطة بسلعه تظهر على كل غلاف او وثيقة او لافته او سمه او ملصقه او بطاقة او ختم او معلقه مرفقه او داله على طبيعة منتوج مهما كان شكلها او سندها بغض النظر عن طريقه وضعها".

ب- الإعلام بالأسعار وشروط البيع: يقع عاتق المتدخل الالتزام بالإعلام عن الاسعار وشروط البيع بالنظر للمخاطر المحيطة بالمستهلك بسبب عدم توفر المعلومات الكافية عن السلعة او الخدمة التي يريد التعاقد بشأنها، فإن حمايته تقضي أن يقوم المتدخلون بالإعلام عن السعر وخصائص السلع و

والخدمات وما يحيط بها من مخاطر.[1]

لقد حدد **القانون رقم 04\02**، طرق الاعلام بالأسعار والتعريفات وتتمثل في وضع العلامات او الوسم او المعلقات حيث نصت **المادة 05** منه على ما يلي:" يجب ان يكون اعلام المستهلك بأسعار تعريفات السلع والخدمات عن طريق وضع علامات او وسم او معلقات او بأية وسيله اخرى مناسبة يجب ان تبين الاسعار والتعريفات بصفه مرئية مقروءة "

كما الزم المشرع المتدخل في **الفقرة 02 من المادة 05من القانون 04\02** ان تكون الاسعار والتعريفات مكتوبه بشكل واضح أي بصفة مرئية أي سهله القراءة لا لبس او شك في سعرها بالنسبة للمستهلك، مع ضرورة ان يكون السعر المعلن مشمولا للرسوم التي يستوجب دفعها مع التكاليف الإضافية المحتملة في حاله قيام المتدخل بخداع المستهلك سواء في الوزن او في الكيل فان له الحق في الطلب بفسخ العقد مع التعويض.

حيث نصت **المادة 08 من القانون 04\02** يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية على انه : "يلزم البائع قبل اختتام عمليه البيع بإخبار المستهلك بأية طريقه كانت وحسب طبيعة المنتوج بالمعلومات النزيهة والصادقة المتعلقة بمميزات هذا المنتوج او الخدمة وشروط البيع الممارس وكذا الحدود المتوقعة للمسؤولية التعاقدية لعمليه البيع أو خدمة " و منه اشتراط إخبار المستهلك بشروط البيع قبل إتمام عملية البيع مثال :عن ذلك ان يتفقا الطرفين على ان يتحمل المستهلك التكاليف الإضافية الناتجة عن تنفيذ العقد شريطه ان لا تكون هذه الاتفاقية مخالفه للنصوص القانونية اذ يبطل كل شرط كان مخالفا اللقانون.[2]

1 – زايد محمد، الالتزام بالإعلام في عقد الاستهلاك، مجلة آفاق علمية المركز الجامعي نور البشير بيض الجزائر، المجلد 12، ع 04، 2020، ص 542، 543.

2 – مزيان لمين، مزياني سارة، مرجع سابق ص 23.

الفرع الثاني: حق المستهلك في الاعلام قبل واثناء ابرام العقد

يتعرض المستهلك العديد من الصعوبات قبل وبعد ابرام العقد ولهذا كرس المشرع الجزائري حماية خاصه للمستهلك والمتمثلة في حق الاعلام قبل واثناء ابرام العقد الاستهلاكي.

اولا: الحق بالإعلام قبل التعاقد

الحق بالإعلام قبل التعاقد هي المرحلة السابقة على التعاقد وينتج للمستهلك رضا حر يستطيع من خلاله ابرام العقد او رفضه في حال فيما كانت كل معطيات العقد واضحة امامه، هدفه ارضاء المستهلك غايته الادلاء بالبيانات والمعلومات اللازمة التي يجهلها المستهلك. تظهر اهميه الحق بالإعلام قبل التعاقد الحاجه الى توفير الحماية اللازمة للمستهلك قبل ابرام العقد في مواجهه الاخطار التي قد تنشئ في ظل التغيرات الاقتصادية والتطور العلمي والتكنولوجي الهائل و هذه الحماية تتمثل في تلك المعلومات التي تساعد المستهلك على اتخاذ قرار حول ابرام العقد او عدم ابرامه، [1]حيث أعطى المشرع الحق للمستهلك بإبطال العقد إذا ثبت الكتمان التدليسي في مرحلة إبرام العقد و ليس مرحلة تنفيذه و هو ما يترتب عليه مسؤولية تقصيرية، و هو ما جاء في **نص المادة 86** من ق م [2] و التي نصت على" يجوز إبطال العقد للتدليس إذا كانت الحيل التي لجأ إليها أحد المتعاقدين أو النائب عنه، من الجسامة بحيث لولاها لما أبرم الطرف الثاني العقد.

ويعتبر تدليسا السكوت عمدا عن واقعة أو ملابسة إذا ثبت أن المدلس عليهما كان ليبرم العقد لو علم بتلك الواقعة أو هذه الملابسة "

1- دنؤني هجيره، " قانون المنافسة وحماية المستهلك"، مقال علمي منشور، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزء 40، رقم 01 2002 ص 7 و8.

2 - أمر رقم 75\58، مؤرخ في 26 سبتمبر 1975، يتضمن قانون مدني جزائري، ج ر ج ج عدد 87، صادر في 30 سبتمبر 1975، معدل ومتمم بالقانون رقم 05\10، مؤرخ في 20 جوان 2005 ج ر ج ج معدل ومتمم بالقانون رقم 07\05، مؤرخ في 13 ماي 2007، ج ر ج ج، عدد 31، صادر في 13 ماي 2007

ثانيا: الحق بالإعلام أثناء التعاقد

هو التزام ناشئ عن العقد وهو أقرب إلى الالتزامات العقدية، ومنه فالمسؤولية القائمة مسؤولية عقدية ومنه يستوجب على المتدخل أن يبين للمستهلك الحدود المتوقعة للأضرار التي يلزم التعويض فيها وهذا وفقا **للمادة 124** من ق م التي تنص على "كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه ويسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض".

كما على المتدخل الالتزام بالإدلاء بالبيانات والمعلومات اللازمة والضرورية كونه هو من يتحمل المسؤولية.

المطلب الثاني: حق المستهلك في الاختيار

يعتبر الحق في الاختيار من الحقوق الأساسية إلا أن المشرع لم يدرجه ضمن **القانون 09\03** المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بنصوص صريحة وخاصة تقر بهذا الحق وتحميه، حيث يأتي هذا الحق إلا بعد إتمام المستهلك حقه بالإعلام كاملا. ومنه سنحاول من خلال هذا المطلب توضيح مفهوم حق الاختيار والاستثناءات التي تقع عليه.

الفرع الأول: مفهوم الحق في الاختيار:

الحق في الاختيار يتمثل في تمكين المستهلك من منتوجات مختلفة بحيث له كامل الحرية في اختيار المنتوج الذي يريده بالسعر الأنسب له، إلا أنه ترد على هذا الحق بعض الاستثناءات.

أولا: تعريف الحق في الاختيار:

إن مفهوم الحق في الاختيار يتمثل في تمكين المستهلك من منتوجات متنوعة ومختلفة وهذا التنوع مرده إلى وجود علامات مختلفة وهذا التنوع مرده إلى وجود علامات مختلفة للسلع والخدمات في السوق

الاستهلاكية من جهة، وإلى تنوع واختلاف أسعارها من جهة أخرى. [1]

إن حق الاختيار يضمن للمستهلك ضمان الجودة ووجوب توفير خدمات ما بعد البيع والضمانات للمنتوجات التي تسوقها شركات الإنتاج وبالتالي فإن حق الاختيار حق ضروري للمستهلك القيام به فإذا انعدم هذا الحق فإن السوق تسوده حالة الاحتكار من طرف البائع، إنما يستوجب فسح المجال أمام المستهلك لإبداء رأيه بالسلعة. [2]

ثانيا: الشروط الواجبة توفرها في السلعة أو الخدمة

1-شرط الجودة: نص المشرع على مصطلح الجودة من خلال المرسوم التنفيذي 90\39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش.

أ- تعريف الجودة لغة: الجودة من (الجود) الجيد نقيض الرديء والجمع جياد وجيادات.[3] كما عرفتها منظمة الأيزو بأنها: "مجموعة الصفات المميزة للمنتج أو الخدمة أو المؤسسة أو الشخص، والتي تجعله ملبيا للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادرا على تلبيتها". [4]

عرف بعض الفقهاء مصطلح الجودة على انه من المفاهيم الاقتصادية أكثر منه قانونيا يعرف بانه "قابلية وقدرة منتوج معين او خدمة معينة على ترك المستهلك عند مستوى معين من الاشباع والرضا بحيث وتجعله اما يرغب في المزيد او يمتنع عن ذلك،"[5] وهو المبدأ الذي يشجع على الالتزام بتقديم

1- لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 48.

2 – مزيان لمين، مزياني سارة، مرجع سابق ص 27.

3- شلابي صارة، الحماية القانونية للمستهلك في إطار جودة المنتوجات، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محمد اولحاج، بويرة، 2018، ص4

4 - لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 71.

5- شعباني حنين نوال، التزام المتدخل بضمان سلامه المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكره لنيل شهادة الماجستير، في القانون، كلية الحقوق، جامعه تيزي وزو، 2012، ص 91.

السلعة الجيد للمستهلكين التي لا تحتوي على ايه عيوب مصنعيه كما يجب ان يظهر عليها كل من تاريخي لإنتاج والانتهاء لضمان جودتها المصنعية.[1]

كما ان المشرع الجزائري قد شجع المتدخلين في سوق الاستهلاكية من اجل الحرص على جودة منتجاتهم وذلك من خلال انشائه لجائزه جزائرية للجودة تمنح كل سنه وهذا لمكافأة أحسن مؤسسه وهيئة خاضعه للقانون الجزائري تحت اشراف الوزارة المكلفة بالتقييس، [2] كما تتمثل هذه الجائزة في مكافأة ماليه بمبلغ مليوني دينار جزائري وشهادة شرفيه وهي تمنح بناء على تقييم هيئه تحكيم المادة 02 وما يليها من المرسوم 02\05 المؤرخ في 06 يناير 2002 المتضمن انشاء الجائزة الجزائرية للجودة.

2- شرط مراعاة المقاييس القانونية:

يعتبر التقييس من وسائل حماية المستهلك التي يسعى المشرع من خلالها الى حماية حق اختيار المستهلك لمنتوج معين الا ان قانون حماية المستهلك وقمع الغش لم يعرف المواصفات التقنية والمقاييس الواجب اعتمادها وانما ترك ذلك لنصوص اخرى تمثلت في اصدار قانون خاص بالتقييس يحمل **الرقم 04\04** فتم تعريف التقييس على انه "النشاط المتعلق بوضع احكام ذات استعمال واحد ومتكرر في مواجهه مشاكل حقيقيه او محتمله يكون الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معين."[3]

كما حدد المشرع الجزائري الهدف او الغاية من التقييس في المادة 03 من القانون رقم 04\04

1 – ولد عمر الطيب، النظام القانوني للتعويض الاضرار الماسة بأمن المستهلك وسلامته دراسة مقارنه، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان،2010، ص42.

2- لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 71.

3- قانون رقم 04\04، مؤرخ في 23 جوان 2004، يتعلق بالتقييس ج.ر.ج.ج عدد41، صادر بتاريخ 27 جوان 2004، معدل ومتمم بالقانون رقم 04\16، مؤرخ في 19 جوان 2016، ج.ر.ج.ج عدد 37، صادر بتاريخ 22 جوان 2016.

المعدل والمتمم التي نصت على انه "يهدف التقييس على الخصوص الى ما يلي:

- تحسين جوده السلع والخدمات ونقل التكنولوجيا
- التخفيف من العوائق التقنية للتجارة، وعدم التمييز
- اشتراك الاطراف المعنية في التقييس واحترام مبدا الشفافية
- تجنب التداخل والازدواجية في اعمال التقييس
- التشجيع على الاعتراف المتبادل باللوائح الفنية والمواصفات واجراءات التقييم ذات الاثر المطابق
- اقتصاد الموارد وحماية البيئة
- تحقيق الاهداف المشروعة

اما المواصفات فقد وردت في **المادة 02** من لقانون رقم **04\04** المتعلق بالتقييس المعدل والمتمم. فالمواصفات هي عباره عن مجموعه علامات وخصائص تقنيه والتجارب اللازمة اجرائها على المنتجات قصد التأكد من جودتها ومقارنتها بين المنتجات المتشابهة واختيار السلعة المناسبة له حسب ظروفه المادية ،[1] وكما نشير ايضا الى ان المواصفات في الجزائر تصدر في شكل قرارات خاصه لكل منتوج.

يعتبر المعهد الجزائري للتقييس الهيئة الوطنية للتقييس، إذ أنشأ بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم **69،[2]\98** المتضمن انشاء المعهد الجزائري للتقييس وتحديد قانونه الأساسي، حيث يتولى المعهد إعداد

1- بروح منال، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون 09\03 المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قانون حماية المستهلك والمنافسة، كليه الحقوق، جامعه الجزائر-01-، 2015، ص19.

2 - مرسوم التنفيذي 98\69 مؤرخ في 21 فيفري 1998، يتضمن إنشاء المعهد الجزائري للتقييس ويحدد قانونه الأساسي، ج.ر.ج.ج عدد 11، صادر في 1 مارس 1998، المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11\20، المؤرخ في 25 جانفي 2011، ج.ر.ج.ج عدد 06، الصادر في 30 جانفي 2011.

المواصفات الوطنية بالتعاون مع مختلف القطاعات من اهم مهامه هي:

- المركزية والتنسيق لجميع اعمال التقييس التي باشرتها الهياكل القائمة
- انجاز الدراسات وتمثيل الجزائر في الهيئات الدولية والجهوية للتقييس
- اعداد المواصفات الوطنية بالتنسيق مع مختلف القطاعات
- تطبيق الاتفاقيات وتمثيل الجزائر بالتنسيق مع مختلف القطاعات.

الفرع الثاني: الاستثناءات الوارد على حق المستهلك في الاختيار

قد يستثني المشرع حق المستهلك في الاختيار في حاله وجود احتكار طبيعي او قانوني من طرف الدولة في مجال معين، وينجم عن ذلك الاحتكار قيام اذعان او تعسف بين العلاقة التعاقدية التي تربط بين المتدخل والمستهلك وهذا ما ستطرق اليه من خلال هذا الفرع.

أولا: عقود الإذعان

إن القانون المدني الجزائري وعلى غرار اغلب التشريعات جاء خاليا من اي تعريف لعقد الاذعان غير انه طرق الى نظريه الاذعان والاحكام الخاصة بها في نصوص القانون المدني وذلك من خلال **المادة 70**، من ق م التي تنص على انه "يحصل القبول في عقد الاذان بمجرد التسليم لشروط مقرره ويضعها الموجب ولا يقبل المناقشة فيها" من خلال نص المادة فإن عقد الإذعان يقوم على ثلاث خصائص هيا:

- ان يتضمن العقد شروطا معده سلف من قبل الموجب.
- ان هذه الشروط لا تقبل مناقشه، بحيث تقع خارج نطاق دائرة التفاوض.
- ان يتم القبول في هذا النوع من العقود بمجرد التسليم لمضمونها جملة وتفصيلا. [1]

1 – فيلالي علي، الالتزامات النظرية العامة للعقد، د ط، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الجزائر، 2010، ص 61.

إلا أنه عرفه الفقيه saleilles الذي يجمع كل الفقهاء على أنه صاحب اول فكره للاذعان على انه "عقد الاذعان وهو محض تغليب لإرادة واحده تتصرف بصوره منفرده ولا تملي قانونها على فرد محدد فقط بل تمليها على مجموعه غير محددة وتفرضها مسبقا".[1]

حيث يتخذ عقد الإذعان صورة نموذج مكتوب تتضمنه وثائق مطبوعة و تتضمن الشروط العامة للعقد، يوقع عليها أحيانا المستهلك أو هيئة تمثل جمعية حماية المستهلكين، و منه نلاحظ أن عقد الإذعان يتعلق بسلعة أو خدمة أو مرفق يعتبر من الأشياء الضرورية بالنسبة للمستهلك، فإذا أبرم العقد بطريقة الإذعان فإن الطرف المذعن أن يعفى من هذه الشروط الناجمة عن عقد الإذعان، و هذا ما أشارت إليه **المادة 110** من ق م ج "إذا تم العقد بطريقة الإذعان و كان قد تضمن شروطا تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو أن يعفي الطرف المذعن منها، و ذلك وفقا ما تقضي به العدالة، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك"

يكون لعقد الإذعان الصفة العامة لإيجاب أي يكون الإيجاب في عقد الإذعان بصفة عامة موجها للمستهلكين أو من تتوفر فيهم صفة معينة بشكل دائم وصفة الاضطرارية للقبول، إذ يمكن للقبول أن يكون مجرد إذعان للشروط التي يفرضها المتدخل، فهذا الأخير يتم بمجرد التسليم والإيجاب في عقد الإذعان يكون من عمل الطرف القوى وحده لأنه هو من يضع شروط العقد التي تخدم مصالحه في أغلب الأحيان و لا يشاركه المتعاقد الآخر في وضعها ولا يقبل مناقشته، حيث يكفي أن يتوفر تنظيم منفرد لشروط العقد لنكون أمام عقد إذعان، حيث يسمح بإدراج شروط تعسفية في العقد تخفف من التزامات واضعها و تشدد من التزامات المتعاقد الآخر بدون أي مفاوضات.[2]

1 – لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 56.

2 – خلوي (عنان) نصيرة، لحماية المدنية للمستهلك عبر الأنترنت دراسة مقارنه، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018، ص 102.

من خلاله فإن تأثيرات عقد الإذعان على حق المستهلك في الاختيار أن لهذا العقد بجميع صوره سواء تجسيد في صوره الاحتكار القانوني، أو الاحتكار الفعلي، أو التكتل أو اتفاق أصحاب السلع والخدمات واسع الأثر على حق المستهلك في الاختيار.[1] ولهذا ومن أجل تمكين المستهلك من حقه في الاختيار يجب أن يكون هناك ضبط للسوق من خلال فرض تشريعات وتنظيمات تحمي المستهلك الضعيف في ظل المنافسة الجشعة ما بين المتدخلين في السوق الاستهلاكية.

ثانيا: الشروط التعسفية

عرف المشرع الشرط التعسفي من خلال المادة 03 من القانون **04\02** المحدد للقواعد المطبقة للممارسات التجارية، في البند ال 05 على أنه: "هو كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد".

كما عرف من حيث أطراف العلاقة بأنه ذلك الشرط الذي يترتب على وجوده عدم توازن واضح بين حقوق طرفي العقد والتزاماتهم لصالح الطرف الأول الذي يستخدم نفوذه،[2] وبالتالي لابد من النظر إلى بنود العقد حتى يقدر التعسف لأن الشرط التعسفي وحده لا يؤدي إلى إخلال التوازن العقدي، لكن باقترانه ببنود أخرى في العقد يصبح التوازن العقدي ظاهرا.[3]

1 – لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 59.

2 – غيوم سلمى، الشروط التعسفية بين القانون المدني وقوانين حماية المستهلك، دراسة مقارنة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة اكلي محمد اولحاج، البويرة، 2016، ص 50.

3 – إبراهيمي هانية، الحماية المدنية للمستهلك في ظل القانون 04\02 المتعلق بالممارسات التجارية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، فرع التنظيم الاقتصادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينه-1-، 2013، ص 142.

وقد نصت **المادة 29 من القانون رقم 04\02** المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية على أنه " تعتبر بنودا وشروطا تعسفية في العقود بين المستهلك والبائع لاسيما البنود والشروط التي تمنح هذا الأخير:

- أخذ حقوق أو امتيازات لا تقبلها حقوق أو امتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك.
- فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود، في حين أنه يتعاقد هو بشروط يحققها متى أراد.
- امتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو مميزات المنتوج المسلم أو الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك.
- التفرد بحق تفسير شرط أو عدة شروط من العقد أو التفرد في اتخاذ قرار البت في مطابقة العملية التجارية للشروط التعاقدية.
- إلزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها.
- رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالالتزام أو عدة التزامات في ذمته.
- التفرد بتغير أجال تسليم منتوج أو أجال تنفيذ خدمة.
- تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفض المستهلك الخضوع لشروط تجارية جديدة غير متكافئة"

يفهم من نص المادة أن المستهلك محصور بشروط تعسفية مجحفة في حقه خاصة أن للعون الاقتصادي الحق في تعديل شروط العقد دون الأخذ بإرادة المستهلك، حيث ينتج على الشروط التعسفية مساس بخيار المستهلك ، [1]ومن أمثلة الشروط التعسفية الاتفاق على التخفيف أو الإعفاء من مسؤولية المحترف عن الضمانات التي تنتج عن العقد كضمان الاستحقاق وضمان العيوب الخفية

1- غيوم سلمى، مرجع سابق، ص 54.

العيوب الخفية، أو الشرط الذي يمنح المهني الحق في إنهاء العقد في أي وقت. [1]

وقد أشارت **المادة 07 من المرسوم 03\306** يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصادين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية على مهام لجنة البنود التعسفية والتي هي على النحو التالي " تكلف اللجنة، لا سيما بالمهام الآتية:

- تبحث في كل العقود المطبقة من طرف الأعوان الاقتصادين على المستهلكين والبنود ذات الطابع التعسفي كما تصيغ توصيات تبلغ الى الوزير المكلف بالتجارة والمؤسسات المعنية.
- يمكن أن تقوم بكل دراسة أو خبرة متعلقة بكيفية تطبيق العقود اتجاه المستهلكين.

يمكنها مباشرة كل عمل آخر يدخل في مجال اختصاصها. [2]

إن لجنة البنود التعسفية هي ذات الطابع الاستشاري وهذه اللجنة يمكن لها أن تتدخل من تلقاء نفسها أو تخطر من طرف الوزير المكلف بالتجارة وهذا ما نصت عليه **المادة11 من المرسوم التنفيذي 06\306**:

" يمكن اللجنة أن تخطر من تلقاء نفسها أو تخطر من طرف الوزير المكلف بالتجارة ومن طرف كل إدارة وكل جمعية مهنية وكل جمعية حماية المستهلكين أو كل مؤسسة أخرى لها مصلحة في ذلك".

وبهذا يكون المشرع الجزائري قد اعتمد في حماية المستهلك من الشروط التعاقدية التعسفية أسلوبا مباشرا، عن طريق النص على بعض الشروط التي يمكن اعتبارها تعسفية بالنظر إلى طبيعة العقد ومدى الأضرار التي قد تلحق بالمستهلك منها سواء عند إبرام العقد أو عند تنفيذه.

1 – مزيان لمين، مزياني سارة، مرجع سابق، ص 34.

2 – مادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 06\306، مؤرخ في 04 سبتمبر 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، ج.ر.ج.ج، عدد 56 صادر في 11 سبتمبر 2006 معدل ومتمم بالمرسوم تنفيذي 08\44 مؤرخ في 03 فيفري2008، ج.ر.ج.ج، عدد 07 صادر في 10 فيفري 2008.

المبحث الثاني: حقوق المستهلك التعاقدية بعد إبرام العقد

نظرا لإكتظاظ الأسواق بالمنتجات و تعددها ظهر نوع من الرغبة في الربح السريع لدى بعض المتدخلين الاقتصادين ،وهذا ما دفعهم الى فرض منطقهم باستخدام وسائل غش مختلفة في منتوجاتهم قد يتعرض المستهلك للخداع في مقتنياته جراء هذا السلوك بأي طريقة كانت، لأنه بكل بساطة هو الحلقة الضعيفة في المعاملة التي تجمعه مع المتدخلين وللاحتواء الوضع اقدم المشرع الجزائري على وضع قيود قانونية و التزامات القاها على عاتق المتدخلين، بحيث الزمهم بضمان حماية فعلية للمستهلك و هذا ما جسده في العديد من القوانين ،خاصة ما جاء به في قانون حماية المستهلك و قمع الغش **رقم 09\ 03** المعدل و المتمم، حيث حمل في طياته التشديد على المحترف و قمع كل أنواع و سبل الغش المختلفة، بداية بإقرار التدابير التحفظية و مبدئ الاحتياط الى تطبيق المخالفات و العقوبات و الغرامات المتنوعة التي تطال المتسبب في هذه الاخطار.

ولدراسة هذا قسمنا **المبحث** الى **مطلبين، (المطلب الأول)** حول حق المستهلك في الضمان، و(**المطلب الثاني**) حول حق المستهلك في التعويض.

المطلب الأول: حق المستهلك في الضمان

إن المرحلة التي تلي ابرام مرحلة إبرام العقد هي مرحلة تنفيذه، حيث يلتزم فيها الطرفان المتعاقدان بالوفاء بالالتزامات الملقاة على عاتقهما، وبما ان عقد البيع يعد اكثر عقود الاستهلاك انتشارا و نظرا للمشاكل التي تواجه المستهلك في هذا النوع من العقود بحيث اغلبية المنتجات المقدمة لا تتطابق مع المعايير القانونية و هذا ما دفع التشريعات العالمية و من بينها المشرع الجزائري الى توفير حماية للمستهلك الضعيف من خلال الزام المتدخل بضمان خلو الشيء المبيع الغذائي او غير الغذائي او الخدمة المقدمة من العيوب الخفية التي تهدد سلامة و صحة المستهلك و لذلك سنحاول من خلال هذا المطلب ان نتطرق في (**الفرع الأول**) الى حق المستهلك في ضمان سلامة وصحة المنتوج

الغذائي و(**الفرع الثاني**) نتطرق الى حق المستهلك في ضمان منتوج غير غذائي.

الفرع الأول: الحق في ضمان سلامة وصحية المنتوج الغذائي

إن سلامة المنتوج الغذائي هو التزام قد يكرس مبدأ التوازن بين طرفي العقد المبرم سواء كان محله سلعة او خدمة معنية و الضمان الملقى على عاتق المتدخل ليضمن خلو السلعة المقدمة للمستهلك من أي عيب وأن تكون مشتملة على جميع المواصفات التي يرغب بها المستهلك لذلك فحق المستهلك في ضمان سلامة المنتوج، ونتيجة التطورات السريعة و التدفق الرهيب الذي تشهده الأسواق الجزائرية من منتوجات مختلفة اقر المشرع الجزائري واصدر عدة قوانين هدفها حماية المستهلك من كل اشكال الغش و الخداع كما اهتم المشرع الجزائري بالمادة الغذائية و خصص لها **المواد من 04إلى 08 من القانون رقم 09\03** المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش المعدل و المتمم، وهذا راجع الى تدخل التكنولوجيا في صناعة هذه المواد و المخاطر التي يمكن ان تنجم عنها ، لذلك رتب عنها المشرع التزامات على المتدخل المتمثلة في ضمان سلامة و نظافة هذه المواد الغذائية.

أولا: الحق في ضمان منتوج غذائي صحي

لقد عرف المشرع الجزائري المادة الغذائية او المنتوج الغذائي في نص **المادة 3 فقرة 2** من قانون **رقم 09\03** المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم على انها:

"كل مادة معالجة او معالجة جزئيا او خام موجهة لتغذية الانسان او الحيوان، بما في ذلك المشروبات وعلك المضغ كل المواد المستعملة في التصنيع الأغذية وتحضيرها ومعالجتها باستثناء المواد المستخدمة فقط في شكل ادوية او مواد تجميل او مواد التبغ ".

ولتكريس مبدأ ضمان منتوج غذائي صحي، اقر المشرع الجزائري والزم المتدخلين بموجب نص **المادة 6** من **القانون رقم 09\03** على مراعاة مبدأ (نظافة المادة الغذائية)، فعلى المتدخلين او المستخدمين ضمان مواد أولية خالية من تلوث يمكن ان يهدد صحة المستهلكين وهذا ما أكدته ونصت عليه **المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 91\53**، المتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للاستهلاك بحيث نصت على:" يمنع استعمال المواد الأولية التي لا تكون عمليات جنيها وتحضيرها .... مطابقة للمقاييس المصادق عليها والاحكام القانونية والتنظيمية ولا سيما المادتين 4 و6 ادناه ..."[1]

فطبقا لهذه المادة نستخلص بعض ضوابط ضمان نظافة جني المواد الأولية وهي:

- ضرورة نظافة التجهيزات والمعدات الازمة لجني المادة الأولية.
- حماية المادة الأولية من أي تلوث صادر من الحشرات والفضلات الإنسانية او الحيوانية.

ان يكون الماء المستعمل في سقي المادة الزراعية محميا من كل تلوث.

فبالإضافة الى ضمان المادة الغذائية في مرحلة الجني يجب ضمان (نظافة المستخدمين أي نظافة العمال المكلفين بإنتاج او تحويل او تخزين المواد الغذائية)، و هذا ما تطرقت اليه المواد من **22 الى 24 من المرسوم التنفيذي رقم 91\53**، المتعلق بالشروط الصحية عند عملية عرض الأغذية للاستهلاك ، بحيث توجب على المستخدمين التقيد بشروط النظافة ، بإن يعتني كل واحد منهم عناية فائقة بنظافة ملابسه و ثيابه و بدنه اثناء اتصاله بالمادة الغذائية ، كما أضاف المشرع في المادة السابعة من نفس المرسوم على ضرورة (نظافة أماكن تواجد المادة الغذائية) و التي يقصد بها محلات التصنيع

1– أنظر المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 91\53، مؤرخ في 23 فيفري 1991، المتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عرض الأغذية للاستهلاك، ج ر ج ج عدد 09، صادر في فيفري 1991.

والمعالجة والتحويل والتخزين، وضرورة السهر على تطهير هذه الأماكن بعد الانتهاء من انتاج المادة الغذائية.

ثانيا: الحق في ضمان منتوج غذائي سليم

الزم المشرع الجزائري المتدخل على وضع مواد غذائية للاستهلاك تتميز بمعاير السلامة، وهذا ما نصت عليه **المادة 4 من قانون رقم 09\03** المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم،[1] وبالرجوع الى هذه المادة نرى ان المشرع كان واضحا في خطابه للمتدخلين، حيث ألزمهم على احترام وضمان سلامة المادة الغذائية عند تكوينها إضافة الى الحرص عليها عند التجهيز، وفي مرحلة التسليم للمستهلك. [2]

حرص المشرع الجزائري في المقام الأول على ضمان (سلامة المادة الغذائية عند تكوينها) وذلك بتقيد المتدخل على احترام الخصائص التقنية للمادة الغذائية من جهة واحترام نسب الملوثات من جهة أخرى، وأي نقص في الخصائص يؤدي الى انتاج مادة غذائية سليمة.

وفي المقام الثاني حرص المشرع على (سلامة المادة الغذائية في مرحلة تجهيزها) فاحتياطات تجهيز المادة الغذائية يتجسد من خلال تعبئتها وتغليفها وهذا ما عبر عنه المشرع الجزائري، بحيث عرف الغلاف بموجب **المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 04\210**، المحدد لكيفيات ضبط المواصفات التقنية للمغلفات المخصصة للاحتواء مواد غذائية مباشرة

1 – نصت المادة 4 من القانون رقم 03\09، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق، على ان: "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك، احترام الزامية سلامة هذه المواد والسهر على الا تضر بصحة المستهلك ".

2 – زاهية سي يوسف، " التزام المتدخل بضمان سلامة المادة الغذائية ونظافتها في قانون الاستهلاك الجزائري "، المجلة القضائية للمحكمة العليا عدد 1، الجزائر، سنة 2014، ص 124.

و أشياء معدة للأطفال، [1]فقد فرض المشرع الجزائري على المتدخل خلال تغليفه لمنتوجاته ان يراعي سلامة المادة الغذائية من التلوث ،و يجب ان يكون تغليفها و سيلة فعالة لحماية المنتوج الغذائي ، و التقيد بالشروط الاغلاق وصلابة العبوة في النقل وتداولها.[2]

وفي المقام الثالث يأتي ضرورة الحرص على ضمان (سلامة المادة الغذائية عند تسليمها للمستهلك)، وهنا يقصد المشرع الجزائري ضرورة تسليم المادة المغلفة والمعبأة للمستهلك في ظروف ملائمة فمثلا الحليب المبستر قيل تسليمه يحفظ في درجة حرارة لا تفوق °6 درجة مئوية لعدم الفساد.

اما المادة الغذائية الغير مغلفة او المعبأة كالأسماك تسلم في أكياس بلاستيكية تتسم بصفات السلامة وأي اخلال بقواعد سلامة المنتوج وضمانه تعرض صاحبه لعقوبات ما بين مائتين ألف دينار جزائري (200.000دج) الى خمسمائة ألف دينار جزائري (500.000دج).

الفرع الثاني: الحق في ضمان منتوج غير غذائي

للمستهلك حق على المتدخل يتمثل في ضمان منتوجاته الغير غذائية من كل عيب خفي قد يشوبها، وهذا الحق نص عليه المشرع الجزائري في المادة 13 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش بقوله" يستفيد كل مقتني لأي منتوج سواء كان جهاز او أداة او آلة او عتاد او مركبة او أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون "

وهذا كون ان المستهلك ليس له دراية كافية وخبرة تجعله يلم بهذه المنتوجات خاصة كونها معقدة ومن خلال المادة 37 من المرسوم التنفيذي عرف المنتوجات غير الغذائية على انها "تشمل كل المنتوجات

1- انظر المادة 2 المرسوم التنفيذي رقم 04\210، مؤرخ في28 جويلية 2004، يحدد كيفيات ضبط المواصفات التقنية للمغلفات المخصصة لاحتواء مواد غذائية مباشرة او أشياء مخصصة للأطفال، ج ر ج ج عدد 47، صادرة في 28 جويلية 2004.

2- زاهية سي يوسف، مرجع سابق، ص ،38.

غير الغذائية سواء كانت أداة او وسيلة او جهاز او آلة او مادة موجهة للمستهلك للاستعمال الخاص والمنزلي " ومن خلال هذا فالمشرع لم يعرف في الأصل المنتوجات الغير غذائية وانما اكتفى بالإشارة الى انواعه، ويجدر الإشارة على ان المستهلك يسعى للحصول على الضمان، فمثلا إذا ظهر عيب خفي في المنتوج فإن المستهلك يقع في عبئ اثباته والمطالبة المتدخل او البائع بتنفيذ التزامه بتعويض الضرر او تقديم خدمة ما بعد البيع.

أولا: الحق في ضمان العيوب الخفية للمنتوج

لقد حاول المشرع الجزائري حماية المستهلك من افة العيوب الخفية التي قد تعترض وتحول دون الاستعمال الحسن للمنتوج الذي اقتناه، وذلك بوضع مجموعة من المواد والنصوص القانونية،[1] ولعلى أبرزها نص المادة 13 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش **رقم 09\03**، التي من خلالها الزم المشرع كل متدخل ان يقدم ضمان لكل منتوج اعد للاستعمال وتم اقتنائه. و هذا ما أكدته الفقرة ثانية من نفس المادة على انه :"يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة في حال ظهور عيب بالمنتوج استبداله او ارجاع ثمنه او تصليح المنتوج او تعديل على نفقته " ، فالمشرع جعل ضمان العيوب الخفية وسيلة جديدة لصالح المستهلك تلزم المنتج بتسليم مبيع خال من العيوب ، كما ان المشرع قيد الضمان بمدة زمنية محددة غير ابدية و هذا ما يعرف بالضمان القانوني الذي يتجسد في التزام المتدخلين في ضمان خلو المنتوج من العيوب التي تحرم المستهلك من الانتفاع بالمبيع ، واقتران الضمان القانوني بالمدة الزمنية لا يجسد الا ما جاء في **المرسوم التنفيذي رقم 13\327**، المحدد لشروط و كيفيات وضع السلع و الخدمات حيز التنفيذ.[2]

1- مختار رحماني محمد، "عيب المنتوج كسب منشئ للمسؤولية المدنية للمنتج "، المادة 140 مكرر من القانون المدني، مجلة المحكمة العليا، عدد ثاني لسنة 2013، الجزائر، ص 17.

2- مرسوم تنفيذي رقم 13\327، مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج.ر.ج.ج، ع 49، لسنة 2013.

و يجب ان نشير أن مدة الضمان القانوني الادنى الحدد بموجب الفقرتين الأوليتين من المادتين 16\17 من المرسوم التنفيذي المذكور أعلاه إذا يمكن تحديد مدة زمنية معينة تختلف باختلاف نوع وطبيعة الجهاز وذلك بقرار الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش او بقرار مشترك بينه وبين الوزير المكلف بالتجارة وذلك استنادا للفقرة الثانية من **المادة 17 من المرسوم التنفيذي 13 \327** وفي نفس السياق صدر قرار وزاري مشترك مؤرخ في 14ديسمبر 2014 يحدد مدة الضمان، حسب طبيعة السلعة، بحيث أعطى بعض فترات الضمان لبعض المنتجات ونذكرها على سبيل الحصر تتراوح مدة ضمان سلع الكهرو منزلية والكهربائية والإلكترونية بين 24,12,6,18، شهر، مثلا مدة ضمان سلع الإعلام الالي والمكتبة 12، شهر، ضمان سلع العناية 12 شهر، مدة ضمان السلعة الهاتفية 12 شهر، مدة ضمان الألعاب ما بين 12 و6 أشهر وضمان سلع مختلفة ما بين 12و24 شهر. [1]

والمشرع الجزائري جعل الضمان القانوني من النظام العام فلا يجوز الاتفاق بين المتدخل والمستهلك على مخالفته وكل اتفاق بينها يخالف احكام هذا الضمان يعتبر باطلا بطلان مطلقا وهذا ما أكدته الفقرة 5 من المادة 13 من قانون حماية المستهلك. [2]

لكن المشرع الجزائري إذا لم يجد الاتفاق على خلاف احكام الضمان القانوني اي مثلا الاتفاق على تقليص مده الضمان او اعفاء المتدخل منها، ولم يمنع بمقابل من امكانيه الاتفاق المستهلك مع المتداخل على زيادة او تمديد الضمان لمدة اطول وذلك في إطار ما يسمى بالضمان إضافي وهذا ما نصت عليه **المادة 14 من القانون رقم09\03** والتي نصت على: "كل ضمان اخر مقدم من المتدخل بمقابل او مجانا لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني المنصوص عليه في **المادة 13**

1- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 14 ديسمبر 2014، المحدد لشروط وكيفيات وضع الضمان حسب طبيعة السلعة، ج ر ج ج، عدد3، الصادرة في 27 جانفي 2015.

2 – سعداوي سليم، حماية المستهلك الجزائري نموذجا، دار الخلدونية، الجزائر، 2009، ص 37.

وهذا الضمان سمح به المشرع الجزائري لغرض واحد وهو منح المستهلك امتيازا أفضل من ذلك المقرر له بموجب ضمان القانوني، وظف الى ذلك الزمان وظف الى ذلك الزم كل متدخل قدم هذا الضمان الاضافي كتابته حتى يمكن المستهلك احتجاج به لاحقا. [1]

ومن شروط الالتزام بالضمان تواجد توافر العيب في المنتوج لقيام مسؤوليه المتدخل بتنفيذ التزامه والعيب بدوره يجب ان تتوفر فيه عده شروط ولعل أهمها:

- ان يكون العيب مؤثرا.
- ان يكون العيب ضمن فترة زمنية معينة.
- ان يكون العيب مرتبط بالمنتوج.
- ان يكون العيب في عدم مطابقة المبيع للعقد والنصوص التنظيمية.

ثانيا: الحق في ضمان خدمات ما بعد البيع

يمكن ان نعرف هذه الخدمات على كونها إضافات اقرها المشرع الجزائري وجاء بها القانون حماية المستهلك وقمع الغش حيث ترتكز الخدمة ما بعد البيع على توفير وسائل مواتية للعناية بالمنتوج وتوفير قطع غيار موجهة للمنتوجات المعنية.

وفي المفهوم الواسع تشمل كل اشكال الخدمات الممنوحة بعد ابرام عقد البيع والمتعلق بالشيء المبيع كضمان صيانة واصلاح المنتوج المعروض في السوق، والغرض من هذه الخدمة هو المحافظة على المنتوج للأطول فترة ممكنة.

1 – نصت المادة 19 من المرسوم التنفيذي رقم 13\327، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، مرجع سابق، على انه:" يجب ان يأخذ الضمان الإضافي المقدم للمستهلك شكل التزام تعاقدي مكتوب، تحدد فيه البنود الضرورية لتنفيذه وأن يحتوي على البيانات اللازمة المذكورة في المادة 6 أعلاه ".

وهذه الخدمات تعتبر مستقلة عن الضمان القانوني و الإضافي الذي تطرقنا اليه سابقا فهذا الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع فرضه المشرع على المتدخلين ،في اطار سد العجز او الفراغ الذي يخلفه عجز الضمان على أداء مفعوله سواء بانقضاء مدته او بسبب قوة قاهرة ، [1] وهذا ما نصت عليه **المادة 16 من قانون رقم 09\03**،المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش على انه: "في اطار خدمة ما بعد البيع و بعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم او في كل الحالات التي لا يمكن للضمان ان يلعب دوره يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانة و تصليح المنتوج المعروض في السوق".

لاكن المشرع الجزائري جعل من هذا الالتزام ضمان في الحق المستهلك ولتقديم خدمات ما بعد البيع توجب توفر شروط ولعلى اول شرط هو:

- انتهاء فعالية الالتزام بالضمان القانوني والإضافي وينتهي في حالتين أولا بانتهاء فترة الضمان بقوة القانون والثانية تنتهي في الحالة التي لا يمكن للضمان ان يلعب دوره حتى وإن لم تنتهي فترته. [2]

- دفع مقابل أداء الخدمة ما بعد البيع من طرف المستهلك وهنا يظهر جليا ان المتدخل يتلقى مقابل مالي يدفعه المستهلك لقيام هذا الأخير بصيانة المنتوج او إصلاحه إذا طلب المستهلك منه ذلك ولا يدخل في ثمن البيع. [3]

ولتسليط الضوء على التزامات المتدخل في إطار ما يسمى بخدمات ما بعد البيع، يجب ان نعرف بالتدقيق ماهي هذه الالتزامات التي فرضها المشرع على المتدخلين فئن اعتمدنا على ما جاءفي نص **المادة 16** من قانون حماية المستهلك السالف الذكر فنجد ان المشرع كان بسيطا في خطابه،

1- صياد الصادق، مرجع سابق، ص 49.

2 – بحري فاطمة، الحماية الجنائية للمستهلك، (دراسة مقارنة)، دار الفكر الجامعي، مصر، الإسكندرية ،2014ص119.

3 – بودالي محمد، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة (دراسة مقارنة)، دار الفجر لنشر والتوزيع، الجزائر،2005، ص 386.

اذ اقتصرت المادة على النص: " على المتدخل ضمان صيانة وتصليح المنتوج المعروض في السوق " وعليه اول التزام يلتزم به المتدخل هو:

1. **اصلاح وصيانة المنتوج:** أي المتدخل يلتزم بإصلاح أي عيب وإعادة المبيع الى حالته الصحيحة بعد الخلل وذلك بإصلاحه او استبدال القطع المعيبة بقطع سليمة، وصيانة المنتوج. [1]

2. **توفير قطاع الغيار للمنتوج:** هذا ما نص عليه المشرع الجزائري في **المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 15\58**، والتي نصت على:" يجب توفر لدى الوكيل مخزون كاف من قطع الغيار واللوازم الاصلية او ذات نوعية مصادق عليها من طرف الصانع المانح للتكفل بالضمان والخدمة ما بعد البيع للمركبات ".

3. **توفير متخصصين ورجال ذو كفاءات في الإصلاح والصيانة:** يجب ان يوفر المتدخل مجموعة من العمال المؤهلين للقيام بعمليات الإصلاح وهذا ما جاء في **المادة 38 من المرسوم التنفيذي رقم 15\58**، السالف الذكر.

لاكن يلاحظ غياب هذه الخدمة في العديد من المنتوجات واقتصارها على السيارات وبعض الاجهزة الكهربائية فقط.

1 – بن عمارة محمد، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة وهران،2013 ص 49.

المطلب الثاني: حق المستهلك في التعويض

ان المشرع الجزائري لم يغفل عن حقوق المستهلك التعاقدية و ما قد يقع عليها من اعتداءات يكون المتدخل السبب الرئيسي في وقوعها، إذ منح القانون للمستهلك الحق في التعويض عن الضرر الذي لحق به و ذلك بسبب إخلال المتدخل بواجبه القانوني او العقدي و هذا يعتبر جزاء لتحقق اركان المسؤولية المدنية للمتدخل في السوق الاستهلاكية ،حيث بموجبه يتحمل مسؤوليته تجاه المستهلك المضرور ، و باعتبار ان اخلال المتدخل بالالتزامات المفروضة عليه قانونا قد يؤدي الى الاضرار بالمستهلك، فإن المستهلك بدوره يتمتع بالحق في المطالبة بالتعويض نتيجة الضرر .

الفرع الأول: تعريف التعويض وطرقه.

لقد نص المشرع الجزائري في القانون المدني على انه تقوم مسؤولية المتدخل عن تعويض الاضرار متى كان العيب في المنتوج، ويشمل التعويض عن الضرر في القانون جميع الاضرار التي تلحق المستهلك في صحته وأمنه ومصالحه المادية، [1]وبالتالي سنعرف التعويض ونتطرق الى طرقه.

أولا: تعريف التعويض

لم يقدم المشرع تعريفا للتعويض بشكل خاص انما اكتفى بنص المادة 124 من ق م والتي جاء فيها: "كل فعل أي كان يرتكبه الشخص بخطئه ويسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض". وهنا من خلال هذه المادة نجد ان المشرع رغم عدم تعريفه تعويض الا ان المادة واضحة وهي ذات دلاله بحيث اجبرت كل ضرر احداثه الغير لشخص اخر الزمه بالتعويض.[2]

1- نصت المادة 140 من الامر رقم 75\58، مؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون الدني، على: "يكون المنتج مسؤولا عن الضرر الناتج عن عيب في منتوجاته حتى ولو لم تربطه بالمتضرر علاقة عاقدية ".

2 – حساني علي، ضمان حماية المستهلك نحو نظرية عامة في التشريع الجزائري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر ،2016، ص 388.

ويعرفه الفقيه في القانون المدني الاستاذ عبد الرزاق السنهوري بانه:" فعل التعويض تسبقه في غالب الاحيان دعوى المسؤولية ذاتها، لان المسؤول لا يسلم بمسؤوليه ويضطر الى ان يقيم عليه دعوى"،[1] يفهم من هذا ان التعويض هو الجزاء.

ويعرف أيضا بعض الفقهاء بأنه: "تمكين المتضررين من جبر الاضرار التي لحقت بهم وبغيرهم اثناء تحقق مسؤولية الشخص المتسبب في ذلك "، ومن خلال هذه التعريفات نستخلص ان التعويض هو حق لكل مستهلك مضرور لحقه ضرر نتيجة منتوج او خدمة قدمها له المتدخل.

ثانيا: طرق التعويض

ان المشرع الجزائري منح للقاضي سلطه تعيين طريقه التعويض المناسبة وهذا ما يظهر في نص المادة 132 من القانون المدني الجزائري والتي نصت على: "يعين القاضي طريقة التعويض مسقطا، كما يصح ان يكون ايرادا مرتبا ويجوز في الحالتين إلزام المدين بأن يقدم تامينا ويقدر التعويض بالنقد، على ان يجوز القاضي تبعا للظروف وبناء على طلب المضرور ان يأمر بإعادة الحالة الى ما كانت عليه، وان يحكم على سبيل التعويض بداءات تتصل بالفعل غير المشروع ".

وحسب هذه المادة المشرع الجزائري جعل لتعويض مبدئين اما ان يكون عينيا وهو ارجاع الحال الى ما كانت عليه وهو محور الضرر الذي لحق المضرور الشائع في المسؤولية العقدية، ويمكن ان يكون

1- السنهوري عبد الرزاق، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، المجلد الثاني نظرية الالتزام بوجه عام (مصادر الالتزام)، ط3، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان ،2000ص 918.

التعويض بمقابل وهذا شائع في المسؤولية التقصيرية، وقد نص المشرع على التنفيذ العيني بموجب المادة 164 من القانون المدني على انه: "يجبر المدين بعد اعذاره طبقا للمادتين 180و 181 على تنفيذ التزامه تنفيذا عينيا متى كان ذلك ممكننا، او غير ملائم الا إذا قام به المدين نفسه، جاز للدائن ان يحصل على حكم إلزام المدين بهذا التنفيذ وبدفع غرامة اجبارية إذا امتنع عن ذلك..." فالأصل ان يكون التنفيذ عينيا. [1]

ومن المهم التفرقة بين (التنفيذ العيني) و(التعويض العيني) فالتنفيذ العيني هو اجبار المدين او المتدخل ان ينفذ التزامه بموجب القانون او الاتفاق، اما التعويض العيني فهو اشمل كونه يهدف الى تنفيذ التزام المدين بالإضافة الى تعويض عما لحقه من ضرر جراء عدم التنفيذ، فهنا إذا كانت الغاية من التنفيذ العيني هو اجبار الضرر للمضرور هنا نكون امام تعويض عيني اما إذا لم تترتب عن عدم التنفيذ ضرر فهنا امام اجبار المدين على التنفيذ التزامه ليس التعويض.[2]

ونرى ان القاضي في الأصل الأولوية يمنحها الى التعويض العيني لكن يمكن ان يلجا الى التعويض بمقابل إذا استحال تنفيذ التعويض العيني، اما ان يكون هذا التعويض نقدي او غير نقدي.[3]

1-التعويض النقدي: يعتبر من أنواع التعويض بمقابل مبلغ مالي وهذا النوع يغلب الحكم به في المسؤولية التقصيرية ويعتبر الأصل فيها، وهو على شكل مبلغ مالي يقدمه المتدخل للمضرور وهنا يكون للقاضي السلطة التقديرية في هذا التعويض وكيفية دفعه مثلا دفعة واحدة او بالتقسيط، ويمكن للقاضي ان يقرر على أساس ايراد مرتب لمدى الحياة الشخص المضرور إذا أصيب بعجز كلي او جزئي.

1 –عيساوي زاهية، المسؤولية المدنية للصيدلي، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ،2012 ص 156.

2 –اشواق دهيمي، احكام التعويض عن الضرر في المسؤولية العقدية، رسالة ماجيستر في العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، باتنة، 2014، ص 31.

3- لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 129.

فتقدير التعويض النقدي يكون القاضي هو من له سلطة تقديره إذا غاب مقداره في اتفاق الأطراف في العقد، وهذا ما نصت عليه المادة 182 من القانون المدني الجزائري "... إذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد او في القانون فالقاضي هو الذي يقدره ... "، فمن خلال المادة يتضح لنا ان تقدير القاضي يحدد بثلاثة كيفيات، اما بالاتفاق بين الأطراف وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري في المادة 183 من القانون المدني والتي نصت على: "يجوز للمتعاقدين ان يحدد مقدما قيمة التعويض بالنص عليه في العقد او في اتفاق لاحق.. "[1] واما يكون التعويض مقدر قانونا وهذا لم يعتمد عليه المشرع في قانون المستهلك لأنه راعى اختلاف الاضرار من حالة لأخرى، وأخيرا القاضي هو الحاكم في تقدير التعويض وهذا ما نصت به المادة 131من القانون المدني:" يقدر القاضي مدى التعويض عن الضرر الذي لحق بالمصاب طبقا لأحكام المادة 182و 182 مكرر مع مراعاة الظروف الملابسة..."

2- التعويض الغير نقدي:

يأتي في الحالات التي لا ينفع فيها المال كتعويض للمضرور لما أصابه من ضرر، كالضرر الذي يمس السمعة لهذا يفضل هنا التعويض الغير نقدي، مثال ذلك هو ان يحكم القاضي بنشر الحكم القضائي القاضي بإدانة المتدخل في الصحف والمجلات فهذا يعد بمثابة تعويض غير نقدي، ويكون مجرد رد اعتبار للمضرور.[2]

الفرع الثاني: الاضرار المعوض عنها وتقديرها

لقد حاول المشرع ان يحدد لنا الاضرار التي قد تصيب المستهلك وينتج عنها تعويض وكما هو معروف فأن المتدخل وهو في غالب الأحيان هو المسؤول عن هذه الاضرار التي توجب عليه

1- لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 129 و130.

2- مامش نادية، مسؤولية المنتج، (دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي)، رسالة ماجيستر، جامعة مولود معمري تيزي وزو ،2012،ص 77.

تعويض الضحايا عن هذه الاضرار قانونا ، [1] ولعلى الضرر يأتي في المقام الأول بسبب عيب في المنتوج الذي يقدمه المتدخل او (المنتج) للمستهلك و برجوع الى المادة 140 مكرر من القانون المدني نجد ان المشرع اكتفى بالنص على ان المنتج يكون مسؤولا عن الضرر الذي لحق بالشخص نتيجة عيب في منتوجه ،دون ان يوضح مفهوم هذا العيب ، و هنا المشرع لم يحدد أنواع الاضرار التي يلتزم بالتعويض عنها و هو نفس الشئم اذهبت اليه نص **المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 90\266** ، المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، حيث اقرت انه يلتزم المتدخل بضمان سلامة المستهلك من كل الاخطار و الاضرار التي قد تصيبه نتيجة العيب في المنتوج المتولد عنه ، و من خلال ما سبق ذكره نلاحظ ان المشرع الجزائري اكتفى بإلزام كل متدخل بتقديم تعويض عن كل ضرر و لم يحدد أنواع هذه الاضرار .

أولا: الاضرار المعوض عنها

يمكننا قبل كل شيء ان نعطي تعريفا لضرر حيث انه الأذى الذي يلحق بالشخص في ماله او جسمه او عرضه او عاطفته او هو كل تعدي يلحق مصلحة مشروعة لشخص معين او بحق من حقوقه ومن خلال هذا التعريف فالضرر قد جمع كل اذى قد يصيب مصالح مادية للمستهلك وهي ان يلحق الضرر بصحة المستهلك مثلا وسلامة جسده، وهذا ما أكدته المادة 19 من القانون 09\03، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش حيث نصت على: "يجب ان لا يمس المنتوج المقدم للمستهلك بمصلحته المادية، وان لا يسبب له ضررا معنويا ".

فيما تتمثل هذه الاضرار:

1 – مبروك نصر الدين، الحماية الجنائية للحق في سلامة الجسم، الديوان الوطني للأشغال التربوية، الجزائر، 2003، ص 119

1. **الاضرار المادية:** نقصد بالضرر المادي الضرر الذي يصيب اما الشخص في سلامته الجسدية او مصالحة المالية والاقتصادية وينقسم الى نوعين:

- **الضرر الذي يصيب الجسد:** وهنا يقصد به عيوب المنتوجات التي تحدث ضرر مباشر في جسد المستهلك وتعد النموذج الأمثل للأضرار الواجب تعويضها في إطار الحماية الواجبة للمضرورين. [1]
- **الضرر المالي او الاقتصادي:** يقصد به الضرر الذي يصيب الذمة المالية للشخص اما جزئيا او كليا كما يعتبر ضررا ماليا ظهور عيب في المنتوج ينقص من قيمته المالية او من المنفعة المرجوة من اقتنائه.

2. الاضرار المعنوية: يقصد به الأذى الذي يصيب الشخص في أمور غير مادية كمشاعر والاحاسيس والعواطف وهو الم نفسي وشعور بالانتقاص نتيجة الالام النفسية التي تتركها الإصابة، وقد يكون ادبيا نتيجة الاعتداء على السمعة والشرف.[2] و قد اغفل المشرع الجزائري عن ذكر عبارة التعويض او الضرر المعنوي في ق م و اكتفى بالمادة 124 منه و التي اذا حللنا محتواها نجد انها تجمع بين التعويضين المادي و المعنوي،[3]لاكن رغم ذلك تدارك المشرع الامر و عدل ذلك من خلال تعديل القانون المدني بموجب القانون 10\05 ، المتعلق بالقانون المدني ادرج المشرع الجزائري نص المادة 182 مكرر فنص من خلالها على انه : " يشمل الضرر المعنوي كل مساس بالحرية او الشرف او السمعة "،[4] المادة فاحسن

1- الصاصمة عبد العزيز، المسؤولية المدنية والتقصيرية للفعل الضار، أساسها وشروطها، دار الثقافة، عمان، 2002، ص 74.

2- صبري السعدي، شرح القانون الجزائري، مصادر الالتزام، الجزء الثاني، ط2، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 81.

3- نصت المادة 124 من امر رقم 75\58، مؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني، مرجع سابق، على:"كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه ويسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا فيه التعويض ".

4-المادة 182 مكرر من القانون المدني رقم 10\05، مؤرخ في 20 جوان 2005 معدل ومتمم، للقانون المدني، ج ر ج ج عدد 44، صادرة سنة 2005

المشرع ما فعل والزم المتدخل بتقديم تعويض للمستهلك المضرور سواء كان الضرر مادي او معنوي، متى ثبت مسؤوليته الناتجة عن اخلاله بواجباته والتي هي حقوق المستهلك.

والمستهلك المضرور إضافة لي حقه في المطالبة بالتعويض من المتدخل، ففي غالب الأحيان لا يجد المستهلك المضرور من يعوض له ضرره جراء استهلاكه لمنتوج لا يعرف مصدره، فسعى المشرع الجزائري في هذا الإطار الى النص في المادة 140 مكرر 1 من ق م على انه: "إذا انعدم المسؤول عن الضرر الجسماني ولم تكن للمضرور يد فيه، تتكفل الدولة بالتعويض عن هذا الضرر ".

ثانيا: تقدير التعويض

ان المشرع الجزائري قد وضع مصادر لتحديد تقدير التعويض وهذا بالرجوع الى القانون المدني الجزائري اذ نجد ان التعويض يكون على الضرر المباشر ماديا كان او معنويا، ويحدد نطاقه على أساس الضرر الذي لحق المضرور، والمشرع الجزائري قدر التعويض بثلاثة طرق اما ان يكون التقدير بطريقة قانونية او بطريقة اتفاقية بين الأطراف او بطريقة أخيرة وهي قضائية. [1]

1-**التقدير القانوني للتعويض:** يكون هذا التعويض على أساس نص قانوني والمشرع الجزائري لم يحدد أي نص قانوني يحدد مسبقا تقدير او قيمة التعويض سواء بصفة مطلقة او نسبية.

2-**التقدير الاتفاقي لتعويض:** وهذا النوع من التقدير يتحقق باتفاق بين المتعاقدين على تحديد قيمة التعويض وهذا النوع نجده في المسؤولية العقدية دون المسؤولية التقصيرية وهذا ما نصت عليه المادة 183 من ق م: يجوز للمتعاقدين ان يحدد مقدما قيمة التعويض بالنص عليها في العقد، اوفي أي اتفاق لاحق، وتطبق في هذه الحالة احكام المواد 176 الى 181 ".

1 - لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 139.

3-**التقدير القضائي لتعويض:** يكون القاضي هو المكلف بتحديد مقدار التعويض إذا لم يتم تقديره قانونا او اتفاقا، وهنا نرى ان المسؤول عن تحديد هكذا قيمة، ويراعي في ذلك معيار ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب سواء كان الضرر مادي او معنوي.

وهذا طبقا لما نصت عليه المادة 131 من ق م و التي جاءت بما يلي: "يقدر القاضي مدى التعويض عن الضرر الذي لحق المصاب طبقا لأحكام الماتين 182 و 182 مكرر مع مراعاة الظروف الملابسة..."

خلاصة الفصل الأول

في ختامنا لهذا الفصل وكخلاصة لما سبق، إن حماية حقوق المستهلك قضية يستوجب على الدول أخذها بعين الاعتبار، فقد كان للمتدخلين الاقتصاديين يد فيما وصلت إليه الأسواق اليوم وذلك بفرض سيطرتهم على الأسواق باستعمالهم كافة طرق الغش والخداع، واستغلال ضعف الوعي لدي المستهلكين لحثهم على إبرام مختلف العقود بشكل يخدم مصلحتهم.

كما اتضح لنا أن المشرع الجزائري كفل حماية قانونية لحماية المستهلك قبل إبرام العقد، و بعد إبرام العقد، فلقد أقر له بموجب القانون 09\03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، و المراسيم المكملة له، حماية لحقه قبل إبرام العقد تمثلت في الحق في الإعلام بالسلع و الخدمات المعروضة، و هذا بهدف تبصير المستهلك بخصائص و مكونات المنتجات و الخدمات التي يريد اقتنائها و هذا الحق يحاول إضفاء نوع من التوازن على العلاقة العقدية بين المتدخل و المستهلك، و الحق في الاختيار الطوعي لمنتوج مطابق للمواصفات و المعايير و السعر الذي يناسب قدراته الشرائية.

في حين تمثلت حقوقه بعد إبرام العقد الاستهلاكي في الحق في الضمان حيث ان الضمان يختلف حسب نوع المنتوج فمثلا في حالة المواد الغذائية فله الحق في ضمان سلامة ونظافة وصيحته من أي تلوث يمكن ان تسبب بأضرار المستهلكة، وكذا ضمان الخدمات المقدمة بصفة عامة، ويكون هذا الضمان خلال مدة يحددها القانون او الاتفاق حسب الحالة.

كما يجدر القول الإشارة الى حق التعويض عن الضرر يعبر عنه بالمسؤولية المدنية، كما يمكن التعويض عن الاضرار المادية والمعنوية.

الفصل الثاني: الآليات التنظيميـــة لحقوق المستهلك التعاقدية

الفصل الثاني: الآليات التنظيمية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية

لقد حرص المشرع الجزائري على إنشاء مجموعة من الأجهزة الخاصة الرقابية من بينها سلطات قضائية و سلطات إدارية من خلال القانون رقم 03\09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، الذي جاء لتحقيق حماية لأطراف العلاقة الاقتصادية خاصة كون المستهلك هو الطرف الضعيف في هذه العلاقة لتعرض مصالحه للخطر مما يجعلها تلحق به أضرار نتيجة لذلك، فمنحت صلاحيات واسعة لهذه الآليات بغرض التحري و الكشف عن مختلف المخالفات القانونية، و مدى تنفيذ المتدخل لكافة الالتزامات التي تقع على عاتقه، كما تجدر الإشارة إلى أن حماية المستهلك لا تتوقف على هذا الحد و إنما لابد من وضع تدابير جزائية و عقوبات لمحاربة الغش و التدليس وفق إجراءات محددة، و كذا توفير حماية مدنية لحمايته، وعليه ارتئينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أين تناولنا في، **المبحث الأول**: الأجهزة الاستشارية والإدارية ودور كل منها في حماية حقوق المستهلك التعاقدية. **والمبحث الثاني**: السلطة القضائية ودورها في حماية حقوق المستهلك التعاقدية.

المبحث الأول: الأجهزة الاستشارية والإدارية ودور كل منها في حماية حقوق المستهلك التعاقدية.

نجد من بين الأجهزة التي تكون ضمن سياسة حماية المستهلك أجهزة غير قضائية، فهذه الأجهزة تسهر على فرض تطبيق ورقابة صارمة على الالتزامات التي فرضت قانونا على المتدخلين الاقتصاديين لحماية مصالح المستهلكين، ويكون هذا النوع من الحماية الغير قضائية سابق على الحماية القضائية أو ممهدا لها إن صح التعبير، وتتكون هذه الأجهزة الغير قضائية من هيئات وهذه الهيئات متعددة ومتخصصة منها من لها دور واختصاص إداري، ومنها من لها دور استشاري، وتعمل هذه الأجهزة كآلية لتجسيد القواعد القانونية في الواقع العملي.

حيث تتمتع هذه الأجهزة بسلطات واسعة في التحري والكشف عن المخالفات القانونية وهو ما يحقق الحماية الفعلية للمستهلك، وكما سبق الذكر أن الأجهزة الغير قضائية تتفرع إلى هيئات وهذا ما سنحاول بيانه من خلال مبحثنا هذا سندرس كل هيئة على حدا، إذ هناك هيئات لها دور استشاري وهذا سيتم بيانه في المطلب الأول، وهيئات لها دور إداري المطلب الثاني.

المطلب الأول: الأجهزة الاستشارية.

وتتمثل في تلك الأجهزة التي يكون موضوعها إصدار آراء، واقتراح توصيات للسلطات العامة فيما يخص الاستهلاك هذه الأجهزة عامة تتكون من ممثلين عن الإدارة، وممثلين عن المتدخل.

قد تكون أجهزة الدولة استشارية عندما يكون دورها الاستشارة في المسائل القانونية منها كما بيناه في الفرع الأول، عندما يكون دورها إبداء الرأي، أو الإعلام، أو القيام بالبحوث التي ترتبط بالمستهلك والحماية الواجب توفيرها له، وقد تكون أيضا تقنية كما هو مبين في الفرع الثاني، أين يتعلق الأمر بمخابر مراقبة الجودة وقمع الغش أو بمخابر أخرى تساعد الأجهزة الإدارية المكلفة بالحماية في التوصيل إلى إيجاد العيوب التقنية التي تشغل المنتجات والخدمات، لذا فمثل

هذه الأجهزة التقنية لها دور هام في ممارسة أجهزة الدولة للرقابة وحماية المستهلك من مخاطر المنتجات.

الفرع الأول: الأجهزة الاستشارية القانونية.

تعمل هذه الأجهزة على إبداء الرأي للمستهلك والأجهزة الإدارية بغرض مكافحة جرائم الإضرار بالمستهلك، وتتشكل هذه الأجهزة من مجموعة من الخبراء والقانونيين هدفهم هو تقدير اقتراحات وتوصيات من أجل ترقية حقوق المستهلك وضمان حمايتهم، ومن بين هذه الأجهزة نجد، المجلس الوطني لحماية المستهلكين، المجلس الوطني للتقييس، شبكة الإنذار السريع، اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار الغذائية.

أولا: المجلس الوطني لحماية المستهلكين.

نصت المادة 24 من القانون رقم 09\03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه " ينشأ مجلس وطني لحماية المستهلكين، يقوم بإبداء الرأي، واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسات حماية المستهلك.

تحدد تشكيلة المجلس واختصاصاته عن طريق التنظيم".

جاء هذا الأخير محددا لما يلي:

1- تشكيلته: يتكون المجلس من ممثل واحد عن: بعنوان الوزارات حيث تتمثل هذه الوزارات في الداخلية والجماعات المحلية، الموارد المائية الفلاحة والتنمية الريفية، التجارة، الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار، الاتصال، الصيد البحري والمواد الصيدلية، الطاقة والمناجم، التضامن الوطني والأسرة. بعنوان الهيئات والمؤسسات العمومية كما تتمثل في المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم، المعهد الوطني لطب البيطري، المركز الوطني

لعلم السموم، المعهد الوطني للصحة العمومية، المعهد الوطني لحماية النباتات، المعهد الوطني للتقييس، المعهد الوطني للملكية الصناعية، الديوان الوطني للقياسة القانونية، الغرفة الجزائية للتجارة والصناعة، الغرفة الوطنية للفلاحة. بعنوان الحركة الجمعوية المتمثل في كل جمعيات حماية المستهلكين المؤسسة قانونا. بعنوان الشخصيات الخبيرة تتمثل هذه الأخيرة في 05 خبراء في مجال حماية المستهلكين وأمن وجودة المنتوجات يختارهم الوزير المكلف بحماية المستهلك. [1]

2- اختصاصاته: وهذا طبقا لما جاء في **المادة 22 من المرسوم التنفيذي 12\355** المحدد لتشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين واختصاصه:

1-"المساهمة في الوقاية من الأخطار التي يمكن أن تتسبب فيها المنتوجات المعروضة في السوق وتحسينها من أجل حماية صحة المستهلكين ومصالحهم المادية والمعنوية.

2-إبداء رأيه حول مشاريع القوانين والتنظيمات التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاستهلاك وكذا على شروط تطبيقها.

3-البرامج السنوية لمراقبة الجودة وقمع الغش.

4-استراتيجية ترقية جودة المنتوجات وحماية المستهلكين.

5-جمع المعلومات الخاصة بمجال حماية المستهلكين واستغلالها وتوزيعها.

6-التدابير الوقائية لضبط السوق.

7-آليات حماية القدرة الشرائية للمستهلكين.

1 - منيرة بلورغي، حركة حماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ع4، أفريل 2017، ص 190

كما يمكن للمجلس المشاركة في ملتقيات إعلامية وإقامة علاقات مماثلة أ[2]و ذات نفس الطابع على المستوى الوطني أو الدولي.[1]

استنادا لما سبق يتضح أن المجلس يعد هيئة حكومية استشارية لا يجوز له أن يصدر قرارات أو تدابير عملية، وإنما يبدى آراء تتعلق فقط بحماية المستهلك، ومنه ينحصر عمله في المجال الاستشاري فقط فدوره يبقى وقائي وذلك من خلال إعلام المستهلكين، كما يقترح تدابير من شأنها أن تساهم في تطور وترقية سياسة حماية المستهلك.

ثانيا: المجلس الوطني للتقييس.

يعد المجلس الوطني للتقييس مؤسسة عمومية ذات صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي، كما يعتبر المجلس الوطني للتقييس بمثابة جهاز استشارة و نصح في ميدان التقييس يقترح استراتيجيا و تدابير تؤدي إلى تطوير النظام الوطني للتقييس وهذا حسب **المادة 02 من المرسوم التنفيذي 98\69**، [2]المتضمن إنشاء المعهد الجزائري لتقييس ويحدد قانونه الأساسي، المعدل والمتمم، ونظم المشرع الجزائري المجلس الوطني للتقييس بموجب المرسوم التنفيذي

1 - أنظر المادة 22 من المرسوم التنفيذي 12\355، مؤرخ في 2 أكتوبر 2012، المحدد لتشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين واختصاصه، ج.ر.ج.ج عدد 56، صادر في 11 أكتوبر 2012.

2 – انظر المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 98\69، مؤرخ في 21 فيفري 1998، يتضمن إنشاء المعهد الجزائري للتقييس ويحدد قانونه الأساسي، ج ر ج ج، عدد 11، صادر في 25 فيفري 1998، معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11\20، مؤرخ في 25 جانفي 2011، ج ر ج ج، عدد 06، صادر في 30 جانفي 2011.

رقم 05\464، [1]المتعلق بتنظيم والتقييس وسيره، وقد حددت تشكيلته في نص المادة 04 من المرسوم المذكور أعلاه، وحسب المادة 03 من المرسوم المذكور أعلاه فإن المجلس يكلف بما يلي:

- "اقتراح الاستراتيجيات والتدابير الكفيلة بتطوير النظام الوطني للتقييس وترقيته.
- تحديد الأهداف المتوسطة والبعيدة المدى في مجال التقييس.
- دراسة مشاريع البرامج الوطنية للتقييس المعروضة عليه للإبداء الرأي فيها.
- متابعة البرامج الوطنية للتقييس وتقيم تطبيقها.

وفي الأخير يقدم رئيس المجلس الوطني للتقييس حصيلة نشاطاته في آخر كل سنة إلى الرئيس الحكومة".

بالإضافة إلى المجلس الوطني لتقييس يأتي المعهد الجزائري لتقييس وهذا المعهد يقوم إن صح القول بتكملة مهام المجلس الوطني لتقييس وهذا المعهد حسب المادة 07 من المرسوم التنفيذي 05\464 يعمل على:

- " إعداد المواصفات الوطنية بالتنسيق مع مختلف القطاعات.
- إنجاز الدراسات والبحوث وإجراء التحقيقات العمومية في مجال التقييس.
- تحديد الاحتياجات الوطنية في مجال التقييس.
- السهر على تنفيذ البرنامج الوطني لتقييس.
- ضمان توزيع المعلومات المتعلقة بالتقييس.
- تسير نقطة الإعلام المتعلقة بالعوائق التقنية للتجارة."

ويتكون هذا المعهد من مدير عام ومجلس إدارة يتشكل من ممثلي من كل وزارة. "

1- مرسوم تنفيذي رقم 05\464، مؤرخ في 06 ديسمبر 2005، المتعلق بتنظيم التقييس وسيره، ج.ر.ج.ج عدد80، صادر 2005.

ثالثا: شبكة الإنذار السريع.

هذه الشبكة حديثة النشأة حيث تم إنشاء هذه الشبكة بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 12 – 203 المؤرخ في 06 ماي 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات، وذلك في المواد (من 17 إلى 22)، [1]حيث تهدف إلى حماية المستهلك من خلال متابعة المنتوجات التي تشكل أخطارا على صحة المستهلكين وأمنهم، وتطبيق التدابير المتعلقة بمتابعة المنتوجات الخطيرة، كما تتواصل مع مختلف شبكات الإنذار الجهوية والدولية، وكذا جمعيات حماية المستهلكين والجمعيات المهنية، وتتبادل المعلومات فيما بينها بهدف الكشف عن هذه المنتوجات والحد من انتشارها، وتباشر شبكة الإنذار السريع كل عمل من شأنه:

- ضمان البث الفوري وبدون انتظار على المستوى الوطني أو الجهوي أو المحلي حسب طبيعة الخطر، لكل معلومة من شأنها أن تؤدي إلى السحب الفوري من السوق لكل منتوج يشكل خطرا على صحة المستهلك وأمنه، كما تضع تلك المعلومات في متناول المستهلكين.
- تحدد كيفيات تنظيم عمل شبكة الإنذار السريع بقرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش.

تغطي هذه الشبكة مراقبة كافة أنواع السلع والخدمات الموجهة للاستعمال النهائي للمستهلك، وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك، باستثناء المنتوجات التي تخضع لأحكام تشريعية وتنظيمية

1- راجع المواد من 17 إلى 22من المرسوم تنفيذي رقم 12\203، مؤرخ في 06 ماي 2012، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، ج.ر.ج.ج، عدد 28، صادر بتاريخ 09 ماي 2012.

خاصة، كالأسمدة والأجهزة الطبية، والمواد والمستحضرات الكيميائية.[1]

رابعا: اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار الغذائية.

تم إنشاء هذه اللجنة بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 مارس 1999، [2]وهي لجنة كلفت بالتنسيق ما بين القطاعات في مجال حماية صحة المستهلك من الأخطار الغذائية، وعليه فإن هذه اللجنة تتكون من ممثلي من عدة وزارات من بينهم وزارة العدل، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وزارة الصحة والسكن، وزارة التجارة، وزارة الفلاحة والصيد البحري، ويترأس هذه اللجنة وزير الصحة والسكن. [3]

حيث تقوم هذه اللجنة بدور فعال في إرساء ضوابط التنسيق بين مختلف القطاعات حيث تقوم بإعداد واقتراح برنامج عمل سنوي لتنسيق عمليات المراقبة وتقييم وتحقيق انسجام في المنظومة التشريعية والتنظيمية، فضلا على قيامها بتقييم نتائج البرنامج المقرر تنفيذه وقيامها بمهام تفتيش لمعاينة تطبيق القرارات المتخذة، وإرسال تقرير سنوي إلى رئيس الحكومة وإبداء رأيها حول مشاريع النصوص التي يبادر بها في هذا الميدان. [4]

1 – عمراش رمضان، كري غنية، دور الأجهزة الإدارية والاستشارية في حماية المستهلك على ضوء قانون 09\03 المعدل والمتمم المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حوليات جامعة الجزائر 1، كلية العلوم الإسلامية، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة (الجزائر)، م 36، ع 1، 2022، ص 397.

2 – القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 مارس 1999، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية المكلفة بالتنسيق ما بين القطاعات في مجال حماية المستهلك من الأخطار الغذائية، ج.ر.ج.ج عدد32، الصادرة في 02 ماي 1999.

3 – انظر المادة 02 و06 من القرار الوزاري المشترك، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية المكلفة بالتنسيق ما بين القطاعات في مجال حماية المستهلك من الأخطار الغذائية، مرجع سابق.

4 – قداش سلوى، الإلتزام بضمان المنتجات في عقود الإستهلاك، أطروحة لنيل شهادة دوكتوراه، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة باتنة 1، 2018، ص208

وبالرجوع إلى نص المادة 05 من القرار الوزاري المشترك يمكن للجنة الاستعانة بأي هيئة أو جمعية أو خبراء في مجال حماية صحة المستهلك يساعدها في القيام بالمهام الموكلة إليها.

الفرع الثاني: الأجهزة الاستشارية التقنية.

يتمحور دور هذه الأجهزة الإستشارية التقنية في مساعدة الأجهزة الإدارية للكشف عن كل خلل أو عيب يشوب سلعة أو خدمة ما قد تضر بمصالح المستهلك الصحية أو المالية، وتتشكل هذه الأجهزة من مراكز لمراقبة نوعية السلع ومخابر تحليل والغرض منها هو إيجاد العيب في السلع قبل أن تشكل تهديدا على صحة وأمن المستهلك ومن بين هذه الأجهزة نجد:

أولا: المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم.

لقد تم إنشاء هذا المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 89- 147 المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-318، [1]الذي يبين تنظيمه وعمله – يعد المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بدوره، يعين مديرا لتمثيل المركز، خاضعة لوزارة التجارة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتمثل الهيئة العليا لنظام البحث والرقابة والتحقيق على المستوى الوطن.[2]

تتجلى أهداف المركز في مراقبة نوعية السلع والخدمات والمساهمة في حماية صحة المستهلك إضافة إلى الاتصال وإعلام وتحسيس المستهلكين، حيث بالرجوع للمادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 03\318 يكلف المركز ب:

1 – مرسوم تنفيذي رقم 89\147، مؤرخ في 8 اوت 1989، المتضمن إنشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم وتنظيمه وسيره، ج.ر.ج.ج، ع 33، صادرة في 09 أوت 1989، معدل ومتمم بالمرسوم تنفيذي رقم 03\318، مؤرخ في 30 سبتمبر 2003، ج.ر.ج.ج، عدد 59، صادرة في 05 أكتوبر 2003.

2– شوقي يعيش تمام، حنان أوشن، تعدد الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر–بسكرة– ع 4، أفريل 2017، ص203.

- مهمة البحث عن أعمال الغش والتزوير ومخالفات التشريع والتنظيم المعمول بهما والمتعلقين بنوعية السلع والخدمات ومعاينتهما.
- القيام بكل عمل تطبيقي وتجريبي متعلق بتحسين نوعية السلع والخدمات.
- المشاركة في إعداد مقاييس السلع المعروضة للاستهلاك والتأكد من مطابقة المنتوجات للمقاييس والخصوصيات القانونية أو التنظيمية التي يجب أن تميزها.
- إجراء كل التحاليل في المخابر والتي تسمح بالتحقيق في نوعية الرزم خاصة في مجال التفاعل المتبادل مع المحتوى.
- وضع برامج التنشيط والاتصال لفائدة المتدخلين والمستهلكين وتنظيم ندوات وملتقيات علمية تقنية لصالح جمعيات المستهلكين والمتدخلين.

ثانيا: مخابر تحليل الجودة وشبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية.

تعتبر مخابر تحليل الجودة من الأجهزة الاستشارية التقنية، مؤهلة للقيام بتحاليل و تجارب على المنتوجات قصد مساعدة الإدارة في ممارسة الرقابة الهادفة إلى الضغط على المتدخلين بغية تنفيذ التزامهم بضمان سلامة المستهلك من كل أنواع الغش في المنتوجات، و تم تنظيم هذه المخابر بموجب **المرسوم التنفيذي رقم 02\68**، المحدد لشروط فتح مخابر تحليل الجودة و اعتمادها،[1] حيث يقصد بمخابر تحليل الجودة طبقا للمادة 02 من هذا المرسوم، أنه كل هيئة تقيس أو تدرس أو تعاير بصفة عامة أو تحدد خصائص و فعاليات المادة أو منتوج و مكوناتها،

1 – مرسوم تنفيذي رقم 02\68، مؤرخ في 6 فيفري 2002، المحدد لشروط فتح مخابر تحليل الجودة واعتمادها، ج.ر.ج.ج، ع 11، صادرة في 13 فيفري 2002.

وتعمل هذه المخابر على مراقبة بعض المنتوجات قبل إنتاجها أو صنعها وذلك لسماتها الخطيرة الناتجة عنها وآخذ عينات لتحليلها في مخابر مراقبة الجودة وقمع الغش، وقد ذكر المشرع الجزائري في المادة 35 من قانون حماية المستهلك هذه المخابر بنصه على: "تؤهل المخابر التابعة للوزارة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش في إطار تطبيق أحكام هذا القانون القيام بالتحاليل والاختبارات والتجارب قصد حماية المستهلك وقمع الغش".

ودعم المشرع هذه الفئة من المخابر بإنشاء شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية، ولقد أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-355 المؤرخ في 19-10-1996 والمعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 97-459 المتضمن إنشاء شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية. [1]

وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 02-454 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التجارة في 2002، [2] أُدخلت هذه الشبكة ضمن المديريات التابعة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش فأصبح يطلق عليها مديرية مخابر التجارب وتحليل الجودة هدفها القيام بالرقابة والتأكد من التسيير الحسن لنشاطات مخابر التجارب وتحاليل الجودة وقمع الغش وكذا العمل على احترام إجراءات التحليل الرسمية وطرقها وتوحيد مناهج التحليل والتجارب التقنية لكل منتوج.

يمكن لشبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية أن تساعد المخابر الأخرى المنشئة لغرض تحليل الجودة وقمع الغش وكذا المخابر الرسمية الموجودة عبر التراب الوطني والبالغ عددها 11 مخبرا منها 04 مخابر

1 – مرسوم تنفيذي رقم 96\355، مؤرخ في 19 أكتوبر 1996، المتعلق بإنشاء شبكة مخابر والتحليل النوعية وتنظيمها وسيرها، ع62، صادرة في 20 أكتوبر 1996، معدل ومتمم بموجب مرسوم تنفيذي رقم 97\459، مؤرخ في 01 ديسمبر 1997، ج.ر.ج.ج، ع 80، الصادرة في 7 ديسمبر 1997.

2- مرسوم تنفيذي رقم 02-454 مؤرخ في 17 شوال عام 1423 الموافق 21 ديسمبر سنة 2002، يتضن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، ج.ر.ج.ج، ع 85.

جهوية قصد تحسين هذه الأخيرة وتوحيد الطرق والإجراءات الرسمية لتحليل الجودة وتطبيقها بشكل واسع. [1]

المطلب الثاني: الأجهزة الإدارية.

تعمل الأجهزة الإدارية على فرض رقابة صارمة على كل الالتزامات التي يفرضها المشرع قانونا على المتدخلين وتسهر الإدارة على مدى تنفيذ هؤلاء المتدخلين للالتزامات الملقاة على عاتقهم، وتقوم هذه الأجهزة على تنظيم السوق في إطار حماية المستهلكين، ومنع بث الاضطراب فيه قصد توفير حاجيات المستهلك وتحقيق حماية شاملة حسب طبيعة الهيئة المكلفة بذلك.

ومن بين هذه الأجهزة الإدارية نجد منها من لها دور رقابي هذا ما سنتطرق اليه في الفرع الأول، ومنها من لها دور غير رقابي وهذا ما سنراه في الفرع الثاني.

الفـــرع الأول: دور الأجهزة الإدارية الرقابية.

في الأصل يعد المتدخل هو المسؤول على رقابة منتوجاته لتأكيد على أنها خالية من العيوب وسلامتها، ولاكن للأسف نظرا لغياب ولعدم قيام معظم المتدخلين بهذه الرقابة دفع بالمشرع الجزائري إلى إنتهاج سياسة رقابية، حيث كلف أجهزة رقابية لتولى مهمة الرقابة وتعمل هذه الأجهزة كآلية لتجسيد القواعد القانونية في الواقع العملي، و هو ما يحقق الحماية الفعلية للمستهلك، و قد تناولنا من بين هذه الأجهزة، أولا وزارة التجارة، مجلس المنافسة ثانيا، الوالي ثالثا، و رابعا رئيس المجلس الشعبي البلدي.

أولا: وزارة التجارة.

وزارة التجارة هي المكلفة رسميا بمهمة الإشراف على حماية المستهلك في الجزائر، حيث تتولى مهمة

1 – شوقي يعيش تمام، حنان أوشن، مرجع سابق، ص 203

نظام مراقبة السلع الغذائية والخدمات المرتبطة بها من زاوية مدى مطابقتها لمعايير الجودة والصحة والأمان، حيث نجد وزارة التجارة ومختلف الهياكل التابعة لها ممثلة في وزير التجارة وما يتمتع به من صلاحيات بالإضافة إلى الهياكل المركزية ومختلف المديريات الجهوية والولائية تسهر على حماية المستهلك وقمع الغش[1]

يوجد على رأس وزارة التجارة الوزير، حيث صدر المرسوم رقم 02-453 والذي يحدد المهام الموكلة للوزير من أجل حماية المستهلك، [2] ويستعين وزير التجارة في إطار أداء مهامه بالاتصال مع مختلف الدوائر الوزارية الأخرى قصد ترقية المنافسة وتنظيم الأنشطة التجارية ومراقبة الجودة وصلاحية السلع والخدمات المعروضة للجمهور وضبط المنافسة باقتراح كل الإجراءات اللازمة التي من شأنها تعزيز قواعد وشروط المنافسة وتنظيم النشاط التجاري بفرض رقابة قصد قمع الغش.

وزير التجارة يتمتع بسلطة الضبط الإداري في ميدان التجارة، لأجل ذلك يتخذ جميع الإجراءات من أجل حماية المستهلك حيث صدر المرسوم رقم 02\453 الذي يحدد صلاحيات وزير التجارة حيث يمنح لهذا الأخير جميع الصلاحيات لحماية مصالح المستهلك، ويوقع الجزاءات على المتعاملين الاقتصاديين الذين خالفوا هذه الإجراءات، [3]وهذا ما جاءت به المادة 05 من المرسوم سابق الذكر والتي نصت على:

"يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك بما يلي:
- يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعنية شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك في

1- صياد الصادق سابق، ص 98مرجع.

2 - مرسوم تنفيذي رقم 02\453، مؤرخ في 21 ديسمبر 2002، المحدد لصلاحيات وزير التجارة، ج.ر.ج.ج، ع 85، صادرة سنة 2002.

3 - شلوفي نعيمة، الآليات الإدارية الردعية كإلية قانونية لحماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك، مجلة مجلة دراسات في الوظيفة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، ع8، جوان 2021، ص 96.

في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن.

- يقترح كل الإجراءات المناسبة في إطار وضع نظام للعلامات، وحماية العلامات التجارية والتسميات الأصلية ومتابعة تنفيذها.
- -يبادر بأعمال تجاه المتعاملين الاقتصاديين المعنيين من اجل تطوير الرقابة الذاتية.
- -يشجع تنمية مخابر تحليل الجودة والتجارب ويقترح الإجراءات والمناهج الرسمية للتحليل في مجال الجودة.
- -يساهم في إرساء قانون الاستهلاك وتطويره.
- -يشارك في أشغال الهيئات الدولية والجهوية المختصة في مجال الجودة.
- -يعد وينفذ استراتيجية الإعلام والاتصال تتعلق بالوقاية من الأخطار الغذائية وغير الغذائية اتجاه الجمعيات المهنية والمستهلكين التي يشجع إنشاءها."

كما نصت المادة 09 من نفس المرسوم على أن "يسهر وزير التجارة على السير الحسن للهياكل المركزية واللامركزية والمؤسسات والهيئات التابعة لدائرته الوزارية".

كما تجدر الإشارة على أن ككل هذه المهام المكلفة المكلف بها وزير التجارة يمارسها بمساعدة مجموعة من الهيئات والمصالح فهناك هياكل تابعة لوزارة التجارة مكلفة بحماية المستهلك وهذا حسب المرسوم

التنفيذي رقم 02\454، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة المعدل والمتمم،[1] ومن بين هذه الهياكل نجد:

1- **المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها:** تكلف المديرية بإعداد آليات قانونية للسياسة التجارية وتكيفها وتنسيقها، وتحديد جهاز الملاحظة ومراقبة الأسواق ووضعه، وتقترح كل التدابير المتصلة بالضبط الاقتصادي، لا سيما في مجال التسعيرة وتنظيم الأسعار وهوامش الربح. كما تشارك في تحديد السياسة الوطنية وكذا التنظيمات العامة والنوعية المتعلقة بترقية جودة السلع والخدمات وبحماية المستهلك، وتضم هذه المديرية أربعة مديريات فرعية (مديرية المنافسة والخدمات، مديرية الجودة والاستهلاك، مديرية تنظيم الأسواق والنشاطات التجارية والمهن المقننة، مديرية الدراسات والاستكشاف والإعلام الاقتصادي).

2- **المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش:** تم إرساء هذه المديرية بموجب **المرسوم التنفيذي رقم 02\454**، سالف الذكر، من مهامها تحديد الخطوط العريضة للسياسة الوطنية والمراقبة في ميادين الجودة وقمع الغش ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة الحرة، والتجارة اللامشروعة، والسهر على توجيه برامج المراجارة صلاحيتها قبة الاقتصادية وقمع الغش، وتنسيقها، وتنفيذها، وتضم أربع مديريات فرعية وهي (مديرية مراقبة الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة، مديرية مراقبة الجودة و قمع الغش، مديرية مخابر التجارب و تحليل الجودة، مديرية التعاون و التحقيقات

1 - مرسوم تنفيذي رقم 02\454، مؤرخ في 21 ديسمبر 2002، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، ج.ر.ج.ج، ع 85، صادر في 22 ديسمبر2002، معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 08\266، مؤرخ 19 أوت 2008، ج.ر.ج.ج، ع48، صادر في 24 أوت 2008، معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11\04، مؤرخ في 09 جانفي 2011، ج.ر.ج.ج، ع2، صادر في 12 جانفي 2011، معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 14\18، مؤرخ في 21 جانفي 2014، ج.ر.ج.ج، ع4، صادر في 26 جانفي 2014.

الخصوصية). [1]

3- المصالح الخارجية لوزارة التجارة: نظمت هذه المصالح بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09\11 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة صلاحيتها و عملها، [2]حيث حددت المادة 02 من هذا المرسوم مديريات ولائية و أخرى جهوية نذكر منها:

أ- المديريات الولائية للتجارة: حيث تتمثل مهامها فيما يلي:

- تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية، والمنافسة والجودة، وحماية المستهلك.
- تنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية، وقمع الغش.
- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية، والممارسات التجارية والمنافسة والتنظيم التجاري وحماية المستهلك وقمع الغش.
- تساهم في وضع نظام إعلامي حول وضعية السوق بالاتصال بالنظام الوطني للإعلام.
- تقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين، والجمعيات والمستعملين والمستهلكين في ميدان الجودة وأمن المنتجات والنظافة الصحية.
- تطوير الإعلام وتحسيس المهنيين والمستهلكين بالتنسيق مع جمعياتهم.

وتتضمن المديرية الولائية للتجارة فرق تفتيش يسيرها رؤساء فرق، تنظم في مصالح عددها خمسة.[3]

1 - بوعون زكريا، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2017، ص 183.

2 - مرسوم تنفيذي رقم 09\11، مؤرخ في 20 جانفي 2011، المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحيتها وعملها، ج.ر.ج.ج، ع 4، صادرة في 23 جانفي 2011.

3 - عمراش رمضان، كري غنية، مرجع سابق، ص 397.

ب– المديرية الجهوية للتجارة: تم إنشاء هذه المديريات لتحل محل المفتشيات الجهوية للتحقيقات الاقتصادية وقمع الغش، يبلغ عددها تسع مديريات على المستوى الإقليم الوطني، وكل مديرية تنظم في شكل ثلاث مصالح، هي مصلحة تخطيط ومتابعة المراقبة وتقييمها، مصلحة الإعلام الاقتصادي وتنظيم السوق، مصلحة الإدارة والوسائل، [1] يسيرها مدير جهوي يكلف بضمان صيانة ونظافة، وأمن وسلامة الأملاك الموجودة تحت تصرفه. تتولى المديرية الجهوية للتجارة القيام بعدة مهام هي:

- تأطير وتفتيش وتقييم نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمي.
- تنظيم وانجاز كل التحقيقات الاقتصادية المتعلقة بالمنافسة، والتجارة الخارجية والجودة، وحماية المستهلك وسلامة المنتوجات. [2]

ثانيا: دور مجلس المنافسة.

يعرف مجلس المنافسة على أنه: سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي ويعتبر هيئة استشارية لدى وزير التجارة، يختص بالسهر على ضمان حرية المنافسة وشفافيتها والعمل على اتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها أن تضع حدا لكل الممارسات الماسة بالمبادئ العامة للسوق الجزائرية، وهذا حسب ما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 11\241 الذي يحدد تنظيم مجلس المنافسة وسيره. [3] يقوم مجلس المنافسة بوظيفة أساسيا في مجال تنظيم وضبط المنافسة في السوق، وهي وظيفة تقتضي تزويده بنظام قانوني خاص يسمح له بالتدخل كلما تعرضت المنافسة لتقيد أو العرقلة، وقد منح المشرع صلاحيات واسعة في

1- صياد الصادق، مرجع سابق، ص 103.

2 – انظر المادتين 10 و12 من المرسوم التنفيذي رقم 11\09، مرجع سابق.

3 – انظر المادة 02 من مرسوم تنفيذي رقم 11\241، مؤرخ في 10 جويلية 2011، والذي يحدد تنظيم مجلس المنافسة وسيره، ج.ر.ج.ج، ع 39، صادرة في 13 جويلية 2011.

ذلك، إذ يتمتع مجلس المنافسة بنوعين من الصلاحيات، صلاحيات ذات طابع استشاري و رقابي تتمثل من خلال إبداء مجلس المنافسة رأيه بشأن نصوص قانونية جديدة تخص مجال معين أو حول المسائل التي لها صلة بالمنافسة، و يجب أو نوضح أن الإستشارات التي يقدمها مجلس المنافسة تنقسم إلى إستشارات إختيارية و أخرى إجبارية، بحيث أن هذا الأخير يبدى رأيه في كل المسائل التي ترتبط بالمنافسة و هذا ما نصت عليه المادة 35 من أمر رقم 03\03 المتعلق بالمنافسة،[1] و صلاحيات ذات طابع ردعي، يتمثل في إتخاذ القرارات إزاء الممارسات المقيدة للمنافسة، و قبل أن يصدر المجلس قراراته ضمن الجلسات التي يحددها لهذا الغرض تتخذ أمامه إجراءات خاصة تخول له في ذلك مختلف النصوص القانونية و التنظيمية صلاحيات مختلفة كإجراء التحقيقات و توقيع الجزاء، الهدف منها ردع المخالفين الذين يمارسون أعمال منافية للمنافسة. وإذا خلصت التحقيقات يتم وضع تقرير ختامي يودع لدى المجلس ليبادر بعدها رئيس مجلس المنافسة مهمة تبليغ الأطراف، ويملك مجلس المنافسة بعد ذلك سلطة قمع هذه الممارسات بتوقيع جزاءات مالية ضد الأطراف المعنية، إلى جانب سلطته في إصدار أوامر لوقف هذه الممارسات.[2]

ثالثا: دور الوالي في حماية المستهلك.

يعتبر الوالي مسؤولا عن اتخاذ الإجراءات اللازمة للدفاع عن مصالح المستهلكين، وذلك بإشرافه على المديريات الولائية للتجارة، والتي تطبق السياسة الوطنية في ميدان المنافسة والتحقيقات الاقتصادية، ومراقبة النوعية وقمع الغش.[3]

1– أنظر المادة 35 من الأمر رقم 03\03، مؤرخ في 19 جويلية 2003، يتعلق بالمنافسة، ج.ر.ج.ج، ع 43، صادر في 20 جويلية 2003، معدل ومتمم بالقانون رقم 10\05، مؤرخ في 15 أوت 2010، ج.ر.ج.ج، ع 46ن صادر في 18 أوت 2010.

2– بلادش ليندة، دور مجلس المنافسة في مجال الردع الإداري للممارسات المنافية للمنافسة، مداخلة في الملتقى الوطني حول حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق بجامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، يومي 17.18 نوفمبر 2009، ص 11.

3–حبيبة كالم، حماية المستهلك، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، سنة 2005، ص 86.

وفي إطار أداء مهامه باعتباره ممثلا للدولة فإنه يتعين عليه أن يقوم بكل ما يكفل صحة وسلامة الافراد، حيث نصت المادة رقم: 108 من القانون رقم: 12 -07 المؤرخ في 21 فبراير2012 أنه " يسهر الوالي على وضع المصالح الولائية ومؤسساتها العمومية، وحسن سيرها ويتولى تنشيط ومراقبة نشاطاتها طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما". [1]

فتطبيقا لهذا المبدأ فإن الوالي باستطاعته أن يعتمد على المديريات التابعة لوزارة التجارة الموجودة على مستوى كل ولاية، من أجل تحقيق وتنفيذ السياسة الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك وقمع الغش، مما يكسبه صفة الضبطية القضائية، ويصبح مسؤولا على ضمان صحة وسلامة المستهلك، ومن صلاحياته اتخاذ الإجراءات الوقائية التي من شأنها درء الخطر المحدق بالمستهلك، كسحب المنتوج مؤقتا أو بصفة نهائية، أو اتخاذ قرار غلق المحل، أو سحب الرخصة بصفة مؤقتة باقتراح من المصالح الولائية المختصة. [2]

رابعا: دور رئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك.

يمارس رئيس البلدية وظائفه في مجال واسع، ويطبق سلطاته في مجالات غير منظمة لضمان حماية صحة المستهلك، هذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في إطار انشغالات السلطة الإدارية العامة، حيث تسعى البلدية لتحقيق أهداف أساسية متمثلة في العمل على تقدم وتطور كافة المجالات على المستوى الإقليمي، والسهر على تأمين حياة المواطن وحماية سلامة المستهلكين. حيث خولت المادة 25 من القانون رقم09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، لرئيس المجلس الشعبي البلدي دورا مهما متمثل في معاينة المخالفات وقمعها، بإعتباره حاملا لصفة الضبطية

1 – انظر المادة 108 من قانون الولاية رقم: 12\07 المؤرخ في 21 فبراير 2012، المتعلق بالولاية، ج.ر.ج.ج، ع 12، الصادرة بتاريخ 29 فبراير 2012، ص 09.

2 – الصادق صياد، مرجع سابق، ص 107.

القضائية عن طريق استعماله وسائل الضبط الإداري، المتمثلة في لوائح الضبط، القرارات الفردية والقوة العمومية، لتحقيق المصلحة العامة في المجتمع، والمحافظة على النظام العام.[1]

كما نص القانون رقم: 11 -[2]10 المؤرخ في 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية على أنه " يتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي تحت سلطة الوالي ما يأتي:"

- السهر على حسن النظام والأمن العمومين، وعلى نظافة النظافة العمومية.
- المحافظة على النظام العام وسلامة الأشخاص والأملاك.
- السهر على سلامة المواد الغذائية الاستهلاكية المعروضة للبيع.

وفي إطار مراقبة المواد الغذائية والمواد الاستهلاكية المعروضة للبيع تم انشاء مكاتب لحفظ الصحة على مستوى البلديات بموجب المرسوم التنفيذي رقم 87\[3]،146 المؤرخ في 30 يونيو 1987، المتضمن إنشاء مكاتب لحفظ الصحة على مستوى بلديات الوطن، تسهر على تحقيق وتنفيذ مراقبة نوعية المواد الغذائية ومنتوجات الاستهلاك، والمنتوجات المخزونة والموزعة في مستوى البلدية.

الفرع الثاني: الأجهزة الإدارية الغير رقابية

فضلا عن الأجهزة الإدارية الرقابية هناك مجموعة من الأجهزة الإدارية الغير رقابية التي أسند لها المشرع مهمة حماية المستهلك وحقوقه وهي اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية، وجمعيات حماية المستهلك.

أولا: اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية.

1 – جميلة آغا، دور الولاية والبلدية في حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق، جامعة سيدي بلعباس، أفريل 2005، ص233.

2 – القانون رقم 11\10 المؤرخ في 22 جوان 2011، المتعلق بالبلدية، ج.ر.ج.ج، ع 37، الصادر في 03 جويلية 2011، ص08.

3 – المرسوم التنفيذي رقم 87\146، المؤرخ في 30 جوان 1987، المتضمن إنشاء مكاتب حفظ الصحة على مستوى البلديات، ج.ر.ج.ج، ع 27.

لقد تم إنشاء هذه اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05\67، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية وتحديد مهامها وتنظيمها، وكلف المشرع هذه اللجنة بمهمة تنسيق الأعمال وإبداء الرأي واقتراح التوصيات المتعلقة بجودة المواد الغذائية المرتبطة بحماية المستهلك، وتسهيل التجارة الخارجية للمواد الغذائية وهذا حسب المادة 01 من هذا المرسوم. [1]

وتقوم هذه اللجنة في إطار أداء مهمتها أيضا بإبداء رأيها في اقتراحات هيئة الدستور الغذائي التابعة لمنظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية والأجهزة التابعة لها وأثر هذه الاقتراحات على صحة المستهلك وأمنه، وكما تكلف هذه اللجنة أيضا بالمبادرة على المستوى الوطني بكل عمل من شأنه تحسين فعالية مراقبة الأغذية استنادا إلى المؤشرات التي توصي بها هيئة الدستور الغذائي حول تقيم الأمن الصحي للمواد الغذائية الجزائرية الخالصة و تقديمها لهيئة الدستور الغذائي من أجل إدماجها ضمن أعمالها، و لم تهمل اللجنة المحترفين و المستهلكين إذ أنها تقوم بدور تحسيسي حيث تقوم اللجنة بتحسيس المحترفين بتطبيق المعايير التقنية المتعلقة بالأمن الصحي للمواد الغذائية و فضلا عن المساهمة في إعلام المستهلك في ميدان الجودة والأمن الصحي للمنتوجات الغذائية. [2]

وقد أجاز المشرع من خلال نص المادة 09 من المرسوم التنفيذي 05\67، اللجنة في إطار تأدية مهامها بوضع لجان تقنية متخصصة دائمة أو خاصة في المجالات ذات الصلة بالمسائل العامة والمنتجات، كالنظافة الغذائية ووسم المواد وطرق التحليل وأخذ العينات وكذا وضع لجنة خاصة بالدهون والزيوت، المياه المعدنية المستخدمة للحليب ومشتقاته.

يعاب على هذه اللجنة أنها أهملت بعض الشيء فئة المستهلكين وتمثيل المستهلكين ضعيف حيث أنها

1 – أنظر المادة 01 من المرسوم التنفيذي رقم 05\67، مؤرخ في 30 جانفي 2005، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية وتحديد مهامها وتنظيمها، ج.ر.ج.ج، ع 10، صادرة في 06 فيفري 2005.

2– قداش سلوى، مرجع سابق، ص 209-210.

تتشكل من 10 وزارات، وممثل واحد فقط من جمعيات حماية المستهلك وباقي أعضاء اللجنة هم من الوزارات،[1] وهذا يجعل مشاركة المستهلكين محتشمة ومحدودة وقليلة الفعالية في هذه اللجنة، والتي تهتم قبل كل شيء بجودة المواد الغذائية وسلامة وصحة المستهلك.[2]

ثانيا: جمعيـات حماية المستهلك.

تعتبر جمعية حماية المستهلك الملجأ الأساسي للمستهلك وذلك لما توفره له من حماية كافية والدفاع عن حقوقه، ويقع على عاتقها خلق التوازن بين حقوق المستهلكين والمنتجين، كما تهدف إلى محاولة إيجاد حلول لما يعانيه المستهلك من عوائق كمحاربة الارتفاع المستمر للأسعار، وتطور مواصفات السلع.[3]

1- مفهومها: هي هيئات تطوعية، غير حكومية، يؤسسها نشطاء من أفراد المجتمع المدني باختلاف ثقافاتهم واختصاصاتهم، لا تهدف إلى الربح، وإنما تهدف لحماية حقوق المستهلك من الممارسات المخلة بحقوقه وضمان الدفاع عنها عن طريق تنويره وتوعيته بما له وما عليه من حقوق وواجبات ورفع الدعاوي القضائية نيابة عنه ضد جشع التجار والمحتكرين. [4]

2- دور جمعية حماية المستهلك:

يمكن تلخيص مهام جمعيات حماية المستهلك في العناصر التالية:

1- لعوامري وليد، مرجع سابق، ص184.

2- التونسي فايزة، فكرة اشتراك المستهلكين كآلية وقائية من مخاطر المنتوجات، مقال منشور بمجلة الدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق، جامعة عمار الثلجي الأغواط ع02، جوان 2015، ص264.

3- نبيل ناصري، حماية المستهلك من الممارسات المقيدة للمنافسة، الملتقى الوطني حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، المركز الجامعي بالوادي، الجزائر،13 - 14 أفريل 2008، ص 166.

4- صياد الصادق، مرجع سابق، ص 133.

- تمثيل المستهلكين في جميع المجالات لدى الجهات ذات العلاقة محليا أو عربيا أو دوليا.
- التعاون مع الوزارات والمؤسسات والجمعيات المماثلة واقامة الاتصالات اللازمة لتبادل الخبرات والمعلومات لتحسين شروط عمل الجمعية لتحقيق أهدافها بشكل أفضل.
- المشاركة في وضع وتطوير التشريعات المتعلقة بأنظمة مراقبة المنتجات والخدمات.
- تعريف المستهلك بماهية المواد التي يتعامل معها وارشاده للطريقة الصحيحة لاستخدامها.
- التعاون لإنجاز البحوث والدراسات والتحاليل المتعلقة بنشاط الجمعية.
- السعي لتطبيق المواصفات والمقاييس الوطنية على السلع المعروضة والمساهمة في تطويرها بما ينسجم مع المواصفات العالمية.
- الاهتمام بالخدمات المطلوبة للسلعة بعد شرائها من قبل المستهلك.
- دراسة ملائمة سعر السلعة المطروحة في الأسواق بالمقارنة مع الأسعار المشابهة لذات السلعة التي تحمل نفس المواصفات والمقاييس وكذلك مدى انسجام بدل الخدمة المقدمة للسلع مع مثيلاتها.
- التأكد من وجود الوسطاء الكافيين لإعلام المستهلك من قبل المنتج أو الموزع عن أي أخطاء يمكن أن يتعرض لها المستهلك والتزام المنتج بسحب المواد المخالفة بسرعة مع تعويض المستهلك في حالة حدوث أي ضرر قبل إعلامه.[1]

1 – مفيد أبوزنط، الدور الرقابي لجمعية حماية المستهلك الفلسطيني على السلع الاستهلاكية في السوق الفلسطيني، مؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس نحو تعزيز تنافسية المنتجات الفلسطينية، فلسطين، 16 -2012/10/17، ص 17-18.

المبحث الثاني: السلطة القضائية ودورها في حماية حقوق المستهلك التعاقدية.

تعتبر الدعوى القضائية الوسيلة الفعالة التي يلجأ اليها المستهلك قصد الدفاع عن مصالحه و حمايتها ، و ذلك بمثابة اجراء وقائي يسبق وقوع الضرر هدفه و قف الاعمال غير المشروعة و المنافية للمنافسة اذ يمثل ذلك حماية قانونية للمستهلك الى جانب الراحة النفسية وهي عدم ضياع حقه ، و لهذا منح المشرع الجزائري صلاحية لجهاز القضاء من اجل توفير الحماية اللازمة للمستهلك من مختلف التجاوزات التي يقوم بها المتدخلون داخل السوق ، كأن تكون السلعة مغشوشة او غير مطابقة للمقاييس المعروفة و لهذا صدر قانون رقم 09\03 المتعلق حماية المستهلك و قمع الغش وهذا الأخير القى بالتزامات جديدة على المتدخل بوضع اليات قضائية لتوفير حماية ممكنة للمستهلك من اجل احداث توازن بينه و بين المتدخل بحيث سنتطرق في هذا المبحث الى معرفة هذه الاليات المختصة بحماية حقوق المستهلك .

المطلب الأول: الحماية الجزائية لحقوق المستهلك التعاقدية والإجراءات المتخذة.

تكتسي الحماية الجزائية لحقوق المستهلك التعاقدية أهمية كبيرة في الوقت الراهن، خاصة مع انتشار العقود المركبة المبرمة بين المتدخل والمستهلك وكثرة الاضرار التي تلحق بالمستهلك وقد كفل المشرع الجزائري حماية لحقوق المستهلك التعاقدية، وهذه الحماية تتوزع بين كل من قانون العقوبات وقانون حماية المستهلك وقمع الغش، وعليه ولأهمية هذه الحماية سنتطرق الى الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية.

الفرع الأول: الحماية من الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية المنصوص عليها في قانون العقوبات وقانون الاستهلاك.

جرم المشرع الجزائري جميع الاعتداءات التي يقوم بها المتدخل ضد المستهلك وهذا التجريم يهدف من خلاله الى ضبط السوق ومحاولة الموازنة بين حقوق والتزامات طرفي العقد اللذان يختلفان من حيث

المعرفة الفنية والملاءة المالية مما يجعل العلاقة التعاقدية غير متكافئة.

أولا: الحماية من الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية في قانون العقوبات

1-جريمة الخداع: يعتبر الخداع في المواد الغذائية من الجرائم المعاقب عليها في قانون العقوبات فقد عرف الفقه الخداع على انه:"القيام بأعمال و أكاذيب التي من شأنها ان تظهر الشيء على غير حقيقته."[1] و تعد جريمة الخداع من الجرائم العامة و التي تشترط لقيام هذه الجريمة ادراك الجاني بارتكاب الجريمة اذا ثبت لديه القصد الجنائي ، و على ذلك فالقانون لا يعاقب الا الخداع الذي يتحقق بطريق غير مشروع فلا يعاقب على الجهل او الغلط الذي يقع فيه المتدخل هو تجاه المتعاقد،[2] بالنسبة للعقوبات المقررة لجريمة الخداع التي تعتبر حنجة ، و الغرض من ارتكاب هذه الجريمة من طرف المتدخل هو الحصول على كسب غير مشروع عن طريق ابرام العقد يبدو انه سليم في الظاهر ، و بغض النظر عن الطريقة التي يتم بها الخداع فانه يكفي لقيامها بمجرد الكذب،[3] و يشترط ان يقع الخداع في طبيعة السلعة و حتى في الصفات الجوهرية كالخداع في العداد الكيلومتري او بيع مواد انتهت صلاحيتها ، لهذا اقر المشرع الجزائري في **المادة 68 من القانون رقم 09\03** المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على انه:" يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في المادة 429 من قانون العقوبات كل من يخدع او يحاول المستهلك بأية وسيلة او طريقة كانت حول:

1- فتيحة خالدي، {الحماية الجنائية للمستهلك في ظل احكام قانون رقم 09\03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش}، الملتقى الوطني حول (حماية المستهلك والمنافسة)، كلية الحقوق جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية 2009، ص 12.

2- بودالي محمد، شرح جرائم الغش في بيع السلع وتدليس في المواد الغذائية والطبية، دار الفجر لنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص 18.

3- اوشن امال، ضمان السلامة والامن في المواد الغذائية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في القانون الخاص، فرع قانون العقود، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2016 ص 123

1. كمية المنتوجات المسلمة.

2. تسليم المنتوجات غير تلك المعنية مسبقا.

3. تاريخ او مدد صلاحية المنتوج.

4. النتائج المنتظرة من المنتوج.

5. طرق الاستعمال او الاحتياطات اللازمة لاستعمال المنتوج ."

نلاحظ من خلال نص المادة انه بمجرد ارتكاب المتدخل الأفعال المنصوص عليها تقوم جريمة الخداع.

وتكون العقوبة الحبس من شهرين الى ثلاثة سنوات وغرامة من (20.000دج) الى (100.000دج) او بإحدى هاتين العقوبتين، بحيث أحال العقوبات الى المادة 429 من قانون العقوبات اين نصت على:" يعاقب بالحبس من شهرين الى ثلاث سنوات وبغرامة من (2.000دج) الى (20.000) او بإحدى هاتين العقوبتين فقط، كل من يخدع او يحاول ان يخدع المتعاقد ":

- سواء في الطبيعة او الصفات الجوهرية او التركيب، او في نسبة المقومات اللازمة لكل هذه السلع.
- سواء في نوعها او مصدرها.
- سواء في كمية الأشياء المسلمة او هويتها.

وفي جميع الحالات فان على مرتكب المخالفة إعادة الأرباح التي يحصل عليها دون حق. [1]" كذلك أشار المشرع في المادة 69 من قانون رقم 09\03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على انه:" ترفع العقوبات النصوص عليها في المادة 68 أعلاه الى خمس سنوات حبسا وغرامة قدرها خمس مئة ألف دينار جزائري (500.00)، إذا كانت جريمة الخداع او محاولة الخداع قد ارتكبت سواء بواسطة:

1 – مادة 429 من امر رقم 66\156، مؤرخ في 8 يونيو 1966، متضمن قانون العقوبات، ج ر ج ج، عدد 48، معدل ومتمم.

- طرق ترمي الى التغليط في عمليات التحليل او مقدار الوزن او الكيل او التغير عن طريق الغش في تركيب او وزن او حجم المنتوج.
- كتيبات او منشورات او نشرات او معلقات او إعلانات او بطاقات او اية تعليمات أخرى.

2- جريمة الغش:

عرف بعض الفقهاء مصطلح الغش على انه"كل تغير او تعديل او تشويه يقع على الجوهر او التكوين الطبيعي لمادة او سلعة معدة للبيع، ويكون من شان ذلك النيل من خواصها الأساسية او إخفاء عيوبها، او إعطائها شكل ومظهر سلعة أخرى تختلف عنها في الحقيقة، وذلك بقصد الاستفادة من الخواص المسلوبة او الانتفاع بالفوائد المستخلصة والحصول على رفاق الثمن." [1]
و لقيام جريمة الغش لابد من توفر سوء النية لدى العون الاقتصادي بصنع منتوج مغشوش او تعديل تكوينه في مخالفة لنص تنظيمي او لعرف مع اهمال الباعث بإتيان سلوك إيجابي من طرف المتدخل و ذلك بتغير عناصر من المنتوج او خلطه بمادة أخرى ، كما لو قام المنتج بإضافة ملون سام لمادة غذائية او استعمال مركز لنقل لدم ملوث بفيروس، [2]و لقيام هذه الجريمة يشترط توافر اهم عنصر في الجريمة و هو القصد الجنائي الذي يتطلب بدوره توافر عنصري العلم و الإرادة فيجب ان يكون الجاني عاما بأن هذا الفعل أي ضرورة العلم بوجود غش في المنتوج فهي من الجرائم العمدية و يتوفر القصد لدى المتدخل متى علم بالصفة غير المشروعة لعملية الغش ، اما العلم بالواقعة فيجب إقامة الدليل اللازم عليه و ان يثبت ان المتدخل قد علم بان المنتوج مغشوش او فاسد و مثال عن ذلك تسوس الحبوب بسبب عدم الاهتمام بها اثناء التخزين فأحالت المادة 70 من قانون حماية المستهلك لتطبيق

1- بركات كريمة، حماية المستهلك في ظل اقتصاد السوق (دراسة مقارنة)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2014، ص 257.

2- بودالي محمد، شرح جرائم الغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية والطبية، مرجع سابق. 434.

العقوبات في المادة 431 من قانون العقوبات الجزائري على انه:" يعاقب بالحبس من سنتين الى خمس سنوات وبغرامة من (10.000) الى (50.000) كل من:

- يغش مواد صالحة لتغذية الانسان او الحيوانات او مواد طبية او مشروبات او منتوجات فلاحية او طبيعية مخصصة للاستهلاك.
- يعرض او يضع للبيع او بيع مواد صالحة لتغذية الانسان او الحيوانات او مواد طبية او مشروبات او منتوجات فلاحية او طبيعية يعلم انها مغشوشة او فاسدة او مسمومة.
- يعرض او يضع للبيع او بيع مواد خاصة تستعمل لغش مواد صالحة لتغذية الانسان او الحيوانات او مشروبات او منتوجات فلاحية او طبيعية او يحث على استعمالها بواسطة كتيبات او منشورات او نشرات او معلقات او إعلانات او تعليمات مهما كانت."
- الا ان المشرع الجزائري قد شدد في العقوبة على المتدخل بالسجن مؤقت ،من 10 سنوات الى 20 سنة و بغرامة من مليون دينار جزائري (1.000.000دج) الى ملونين دينار جزائري (2.000.000دج) كذلك في حالة ما اذا تسبب هذا المنتوج بمرض أدى به الى الوفاة المستهلك و المقرر عليها بعقوبة السجن المؤبد طبقا **للمادة 83 من قانون 09\03** المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش فانه :" يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في الفقرة الأولى من المادة 423 من قانون العقوبات كل من يغش او يعرض او يضع للبيع او يبيع كل منتوج مزور او فاسد او سام او لا يستجيب الإلزامية الامن المنصوص عليها في المادة 10 من هذا القانون ، اذا الحق هذا المنتوج بالمستهلك مرضا او عجز عن العمل ويعاقب المتدخلون المعنيون بالسجن المؤقت من عشر 10 سنوات الى عشرين 20 سنة وبغرامة من مليون دينار (1.000.000دج) الى ملونين دينار (2.000.000)إذا تسبب هذا المنتوج في مرض غير قابل للشفاء او في فقدان استعمال عضو او إصابة مستديمة. يتعرض هؤلاء المتدخلون لعقوبة السجن المؤبد اذا تسبب هذا المرض في وفاة شخص او عدة اشخاص ".

وعليه فان الغش في المواد الغذائية يجعلها من جرائم الخطر وليس من جرائم الضرر.

3- جريمة حيازة مواد مغشوشة وفاسدة:

اتم المشرع بموجب المادة 433 مراحل القمع التي بدأها بعقابه على جريمة الخداع وجريمة الغش وذلك بتسليطه على المتدخلين عقوبات بسبب الحيازة:

- مواد لغذائية الانسان والحيوان او المشروبات او منتجات فلاحية او طبيعية ويعلم انها مغشوشة او فاسدة او مسمومة او مواد طبية مع علمه بذلك.
- اجهزة وزن غير صحيحة او خاطئة وكذلك الات غير مطابقة تستعمل في وزن او كيل السلع

وقد راى المشرع ان الحيازة تلك المواد تلك المواد الفاسدة والمغشوشة بين ايدي المتدخل دليل على قيامه بالأعمال الغير مشروعة لذلك ذهب الى تجريم هذه الأفعال قبل وقوعها، غايته في ذلك الحيلولة دون ارتكاب جرائم الغش. [1]

ثانيا: الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية المنصوص عليها في قانون الاستهلاك

1-الجرائم المتعلقة بعدم تمكين المستهلك من حقه في الاعلام: لحق المستهلك في الاعلام وجهين، الأول يتمثل في الزامية المتدخل بتمكين المستهلك من حقه في كل معلومة متعلقة بالعقد المقبل على ابرامه، اما الوجه الثاني فيتمثل في ان تكون هذه المعلومات حقيقة ومطابقة للواقع أي لا تنطوي تضليل، ونتيجة لما سبق بيانه وتوضيحه فقد نشأ نوعين من الجرائم، جرائم الامتناع عن اعلام المستهلك، وجرائم الغش وتضليل المستهلك.

أ-جرائم الامتناع عن الاعلام المستهلك: وهنا قد يمتنع فيه المتدخل عن اعلام المستهلك جزئيا وكليا، او يكون ذلك الاعلام مخالف للنظام القانوني الذي نص عليه المشرع بموجب نصوص خاصة

1 –بودالي محمد، حماية المستهلك في القانون المقارن، ادراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الفجر لنشر والتوزيع، د. ب. ن، 2004، ص 329.

دون قصد او نية خداعية او تضليلية للمستهلك سواء بالامتناع عن الاعلام بأسعار منتوجاته او خدماته او الامتناع عن وسم المنتجات.

جريمة مخالفة النظام القانوني للوسم الزم المشرع المتدخلين في السوق وسم منتجاتهم بغية اعلام المستهلك بخصائص تلك المنتجات المميزة لها وابراز طريقة استعمالها والمخاطر التي قد تنجم عنها.

ب- جريمة عدم تمكين المستهلك من حقه في الضمان وتجربة المنتوج وخدمات:

حيث نص المشرع الجزائري وبموجب القانون 09\03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على وجوب تمكين المستهلك وذلك من حقه في ضمان، ونظرا لأهمية هذا الحق فقد اقر عقوبة على كل متدخل لا يلتزم به تجاه المستهلك وذلك من نص المادة 75 من القانون 09\03. [1]

ج- جريمة المساس بحق المستهلك في منتوج امن:

حيث نصت المادة 09 من القانون 09\03 على وجوبية ان تكون المنتوجات الموجهة للاستهلاك امنة، من حيث الاستعمال، ولا ينتج عنها أي ضرر يمكن ان يمس بصحة وامن المستهلك، أي البحث عن التوازن الأمثل بين كل العناصر المعنية بهدف تقليل اخطار الإصابات في حدود ما يسمح به العمل، (يعاقب المشرع المتدخل ويسال قانونا في حالة ما ضع للاستهلاك منتوج غير امن) وهو ما نصت عليه المادة 10 من القانون رقم 09\03، خصوصا إذا كان:

- مميزاته وتغليفه وشروط تجميعه وصيانة
- تأثير المنتوج على المنتوجات الأخرى عند توقع استعماله مع هذه المنتوجات.
- عرض المنتوج ووسمه والتعليمات المحتملة الخاصة باستعماله واتلافه وكذا كل الإشارات او المعلومات عن المنتج.
- فئات المستهلكين المعرضين لخطر نتيجة استعمال المنتوج الخاص بالأطفال.

1 – المادة 75 من القانون 09\ 03 نصت على انه : يعاقب بغرامة من مائة الف دينار(100.000)الى خمسمائة الف دينار (500.000)دج ،كل من يخالف الزامية الضمان او تنفيذ ضمان المنتوج المنصوص عليها في المادة 13 من هذا القانون .

وقد احالنا المشرع الى التنظيم من اجل تحديد القواعد المطبقة في مجال امن المنتوجات وقد جسد المشرع الجزائري ذلك في الرسوم التنفيذي 12-203.

الفرع الثاني: الإجراءات القضائية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية

تعتبر الدعوى القضائية الوسيلة الفعالة التي يلجا اليها المستهلك قصد الدفاع عن مصالحه وحمايتها، وذلك بمثابة وقائي يسبق وقوع الضرر هدفه وقف الاعمال غير المشروعة والتجاوزات التي يقوم بعا المتدخلون داخل السوق ولهذا صدر قانون 09\03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش

أولا: السلطة القضائية

و لقصور هيئات الإدارية في توفير الحماية الفعالة للمستهلك من خلال درء المخاطر و قمع الممارسات التي تهدد صحته و سلامته ، فظهرت الجهة القضائية التي تعتبر الجهة المكلفة بالفصل في المنازعات و الخصومات سواء كانت بين الأشخاص الطبيعيين فيما بينهم او بينهم و بين الدولة ،[1] بحيث مكن المشرع الجزائري المستهلك وفقا لقانون الإجراءات الجزائية كيفية مباشرة الدعوى العمومية المنصوص عليها في المادة 01 من ق ا ج على ان : الدعوى العمومية لتطبيق العقوبات يحركها و يباشرها رجال القضاء او الموظفون المعهود اليهم بمقتضى القانون ، كما يجوز أيضا لطرف الاخر المضرور ان يحرك هذه الدعوى طبقا لشروط المحددة في هذا القانون [2]، متى توافرت شروط المساس بسلامة و امن المستهلك و ذلك ببيان مخالفتها و عقوباتها المنصوص عليها في النظام القانوني وهي الاحكام ،التي تكشف عن حالتها و العقاب عليها.

1 – بقة عبد الحفيظ وتباني سعيد، "دور السلطة القضائية في حماية المستهلك "، مجلة الستاد الباحث لدراسات القانونية و السياسية، جامعة بوضياف محمد، مسيلة، مجلد 4، عدد 1 ،2019، ص 138.

2 _مادة1 من الامر رقم 66\ 155 مؤرخ في 8جوان 1966 ، متضمن قانون الإجراءات الجزائية ، ج ر ج ج عدد 21، صادرة في 16ماي 1966،معل و متمم بالأمر رقم 15\02 مؤرخ في 23جويلية 2015 ، متضمن قانون الإجراءات الجزائية ،ج ر ج ج عدد 40 ،صادر في 23 جويلية 2015 .

من اجل مكافحة كل ما يضر ويؤثر على المستهلك ولهذا حرص المشرع الجزائري على انشاء عدة أجهزة ومن بينها السلطة القضائية واعطى للمستهلك المتضرر إمكانية اللجوء الى القضاء متى توفرت الأسباب، فللقضاء دور هام في الفصل في النزاع اثناء العلاقة التعاقدية.

ثانيا: العقوبة المسلطة على المتدخل لعدم التزامه بمراعاة حقوق المستهلك التعاقدية

تنوعت الجزاءات التي وضعها المشرع الجزائري لكل متدخل في السوق يقوم بالاعتداء على أي حق من حقوق المستهلك ويعاقب المتدخل اما:

1. **غرامة الصلح** :يجيز المشرع في العديد من الجرائم ذات الطابع المالي النقدي لجهة المختصة التصالح مع مرتكب الفعل الاجرامي مما يؤدي الى انقضاء الدعوى العمومية فمبلغ الصلح ما هو الا عقوبة خالصة تحل محل العقوبة الاصلية و قد نص المشرع الجزائري على غرامة الصلح في احكان القانون 03\09 في الباب الخامس حيث نظم الاحكام المتعلقة بها في المواد من 86الى 93.[1]

2. **العقوبات الاصلية للجرائم الماسة بحقوق المستهلك:**

نص المشرع الجزائري على مجموعة من العقوبات الاصلية التي تمس بحقوق المستهلك

- عقوبتي جريمتي مخالفة امن المنتوج مخافة الزامية اعلام المستهلك حيث نصت المادة 73 من القانون 03\09 على انه:"يعاقب بغرامة من مائتي ألف دينار 200.000الى خمسمائة دينار 500.000 جزائري كل من يخالف الزامية امن المنتوج المنصوص عليها في المادة 10 من هذا القانون " ويعاقب بعقوبة اصلية تتمثل في غرامة مالية ما بين مائة دينار 100.000الى مليون 1.000.000 دينار جزائري كل متدخل يخالف الزامية وسم المنتوج.

1 – لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 255.

3. جرائم مخالفة مطابقة المنتجات ومخالفة الزامية الضمان وتجربة المنتوج: اقتصرت الجزاءات في هذه الجرائم على فرض غرامات مالية تختلف من جريمة الى أخرى فجريمة مخالفة الزامية مطابقة المنتجات هي جنحة معاقب عليها بغرامة مالية ما بين خمسين الف دينار 50.000 الى خمسمائة تمثل كل من مخالفة الزامية الضمان و عدم تنفيذ خدمات ما بعد البيع وصف جنائي لجنحة معاقب على الأولى بغرامة من مائة الف 100.000الى خمسمائة الف 500.000 دينار جزائري ' اما الجريمة الثانية يعاقب كل من يخالف تنفيذ خدماته ما بعد البيع بغرامة خمسين الف (50.000) الى مليون 1.000.000دينارجزائري .الف 500.000 دينار جزائري كل متدخل يخالف الزامية رقابة المطابقة المسبقة لمنتوج .

تعتبر جريمة مخالفة الزامية تجربة المنتوج جنحة معاقب عنها بغرامة من خمسين الف 50.000الى مائة الف 100.000دينار جزائري كل من يمتنع على تمكين المستهلك من التجريب [1].

4. عقوبة الجرائم المتعلقة بمخالفة قواعد ضمان السلامة الصحية للمستهلك :تتعلق سواء بالجنح او الجنايات في عقوبة تتراوح بين السجن المؤبد و السجن المؤقت و الغرامات المالية حيث تمثل عقوبة مخالفة الزامية النظافة الصحية و سلامة المادة الغذائية جنحة معاقب عليها بعقوبة اصلية غرامة ب مائتي الف 200.000 الى خمسمائة الف 500.000دينار جزائري لكل من يخالفها حسب المادتين 4و5 من القانون 09\03 و احالتنا المادة 68 من القانون 09\03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش الى عقوبة الخداع الى المادة 429 من قانون العقوبات المعدل و المتمم فعاقبت كل متدخل يخدع او يحاول خداع المستهلك بالحبس من شهرين الى ثلاث سنوات و بغرامة من 2000الفين الى عشرين الف 20.000دينار جزائري او بإحدى العقوبتين .

1 – المادة 76من القانون 09\03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

اما بالنسبة لحيازة المواد المغشوشة الفاسدة فتعاقب بنص المادة 433 من قانون العقوبات "بالحبس شهرين الى خمس سنوات وبغرامة من 2000 الى 20.000دينار جزائري.

ثالثا: تدابير الامن على المتدخل

بالنسبة للأشخاص المعنوية و الطبيعية اختلف الفقه في تسمية و تعريف التدابير ، فمنهم من سماها التدابير كالمشرع الجزائري و منهم من سماها التدابير الاحترازية كالمشرع المصري و اللبناني و الاردني [1]، و منهم من سماها الإجراءات الرقابية كالمشرع الكويتي او الوقائية كالمشرع المغربي و الهدف من التدابير هو منع وقوع الجريمة او منع عودة وقوعها .

المطلب الثاني: الحماية المدنية لحقوق المستهلك التعاقدية

وهي كفلها المشرع الجزائري لحقوق المستهلك التعاقدية وهي نوعين:

الفرع الأول: الحماية المدنية للحقوق السابقة عن ابرام العقد.

كفل المشرع الجزائري حماية مدنية لحقوق المستهلك قبل ابرام العقد الاستهلاكي والمتمثل في حق الاعلام والحق في الاختيار، وذلك من خلال مجموعة من الدعاوي القضائية التي يرفعا المستهلك في حالة اعتداء المتدخل على أي حق من تلك الحقوق، اهم هذه الدعوي دعوى تنفيذ الالتزام التعاقدي، فسخ العقد، دعوى الغاء الشروط التعسفية وأخيرا دعوى ابطال العقد لوقوع المستهلك في عيب من عيوب الرضا.

أولا: دعوى تنفيذ الالتزام التعاقدي

في حالة عدم تنفيذ المتدخل لالتزامه القانوني واخلاله بكل التزاماته التعاقدية، يمكن المستهلك ان

1 – عبد الله سليمان، النظرية العامة لتدابير الاحترازية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990، ص 17.

يرفع دعوى قضائية للمطالبة بالزام المتدخل بان يوفي بكل التزاماته التي تربط مع المستهلك [1] و يعد هذا التنفيذ هو الأصل عملا بمبدأ حسن النية في المعاملات التي تقضي ضرورة قيام المدين المتدخل بتنفيذ التزامه على نحو يطابق نية الطرفين عند التعاقد.

-الأساس القانوني لدعوى تنفيذ الالتزام التعاقدي: باستقرائنا لنص المادة 119 من القانون المدني الجزائري قد نصت على: "في العقود الملزمة لجانبين إذا لم يوف أحد المتعاقدين بالتزامه جاز للمتعاقد الاخر بعد اعذار المدين ان يطالب بتنفيذ العقد .....الخ، وعليه فان المستهلك الد ائن وفي حالة عدم تنفيذ المدين لالتزامه التعاقدي له ان يرفع دعوى امام القضاء المختص لمطالبة المتدخل بالتنفيذ العيني للالتزام إذا كان التنفيذ أفضل له.

-الشروط الواجب توفرها لرفع دعوى تنفيذ الالتزام التعاقدي : هناك بعض الشروط التي يجب القيام بها قبل رفع تنفيذ الالتزام التعاقدي وهي ان يقوم المستهلك الدائن بأعذار المتدخل ، حيث يجب على المستهلك قبل ان يرفع دعوى تنفيذ الالتزام ان يعذر المتدخل متى حان اجل الوفاء بها وهذا حتى لا يفهم المتدخل من عدم مطالبة المستهلك حين حلول الاجل ان المستهلك يتسامح في التأخر في فب تنفيذ المتدخل الالتزاماته ،فمتى تم الاعذار وجب على المتدخل تنفيذ التزامه فورا،و الا اعتبر مقصرا ، و في حال عدم تنفيذ المتدخل لالتزاماته التعاقدية بعد انتهاء الاجل الممنوح في الاعذار المبلغ له ، يقوم المستهلك بعد ذلك برفع دعوى قضائية امام المحكمة المختصة لإلزام المتدخل بتنفيذ التزامته التي تعتبر في نفس الوقت حقوق قانونية للمستهلك.[2]

ثانيا: دعوى الفسخ

1 – الصقلي عبد العزيز ، دراسة مقارنة للقانون المغربي للاستهلاك ، مطبعة سجل ماسة ، فأس، المغرب ، 2005 ،ص 79.

2 – عبد الباقي محمد، الحماية العقدية للمستهلك، مرجع سابق، دراسة مقارنة بين الشريعة و القانون، منشأة المعارف، مصر،2004، ص 169.

أ–تعريفه : يعد الفسخ نظاما قانونيا يقوم الى جانب المسؤولية العقدية ،و هو يمثل في الجزاء الذي يترتب على عدم تنفيذ احد المتعاقدين لما رتبه العقد من التزامات ذمته ، ومعناه حق كل متعاقد في

العقد الملزم لجانبين متى لم يقم المتعاقد الاخر بتنفيذ التزامه في حل الرابطة العقدية كي يتخلص بدوره من الالتزام الملقى على عاتقه ، فهو انحلال الرابطة العقدية باثر رجعي بسبب عدم تنفيذ احد الطرفين لالتزاماته[1]

ب–الأساس القانوني للفسخ: اختلف الفقهاء بشان الأساس القانوني للفسخ من اجل رفع دعوى الفسخ، فهناك من يرده الى الشرط الفاسخ الصريح و هناك من يرده الى الشرط الفاسخ الضمني.

فالشرط الصريح يقصد به الوصف الذي يلحق بالتصرف القانوني ولا يكون داخلا في العقد ولافي عناصره، فإذا لم يتحقق الشرط انتفى الالتزام تبعا له ويسمى في هذه الحالة بالشرط الواقف، وقد يتوقف على تحققه زوال الالتزام تبعا له ويسمى في هذه الحالة بالشرط الفاسخ.

اما فكرة الشرط الفاسخ الضمني يجوز وفقها فسخ العقد إذا تخلف المتدخل عن أدائه لالتزاماته لا على أساس الشرط الصريح الفاسخ، بل على أساس افتراض تضمين المتعاقدين اتفاقهما شرطا يقضي بفسخ العقد اذ لم يقم المتدخل بتنفيذ التزامه.

ثالثا: دعوى الغاء الشروط التعسفية

يقصد بدعوى الغاء الشروط التعسفية تلك الدعوى المباشرة امام القضاء التي يرفعها المستهلك ضد المتدخل للمطالبة ببطلان الشرط المجحف في العقد او نموذج العقد المقترح او الموجه للمستهلك و لها أنواع:

. **الشرط التعسفي المحظور بقوة القانون** :يتدخل القاضي من تلقاء نفسه في حال وجود شرط تعسفي يكون قد ورد ذكره في المادة 29 من القانون 04\02 المتعلق بالممارسات التجارية،

1- لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 272

و تلك المذكورة ايضا في نص المادة 05 من المرسوم التنفيذي 06\306 وهذا لاعتبار القائمة ملزمة للقاضي كما انها من النظام العام فلا تكون له فيها أي سلطة تقديرية بشان طابعها التعسفي.[1]

2. الشرط التعسفي التقديري:

في هذه الحالة لا يجوز للقاضي اثارة الطابع التعسفي لشرط الا اذا دفع به المستهلك فهذه تعتبر وسيلة ثانية لمكافحة التعسف في العقود لم ينص عليها المشرع صراحة بل يمكننا ان نستخلص منى نص المادة 29 من القانون 04\02 في الفقرة الأولى التي نصت "تعتبر بنودا و شروطا تعسفية لاسيما البنود و الشروط التي تمنح هذا الأخير..." فمصطلح لاسيما [2]دليل قاطع على ان القائمة غير حصرية فبإمكان القاضي تقدير تعسف الشرط من عدمه .

رابعا: دعوى ابطال العقد

اذا كانت الإرادة هي التي تولد الالتزام ، فيجب ان تكون هذه الإرادة سليمة و خالية من أي عيب من العيوب التي تؤثر على صحتها عند ابرام العقد الاستهلاكي تحت طائلة الابطال ،و الابطال يتقرر عن طريق الدعوى التي يرفعها المستهلك امام المحكمة المختصة ، فله ان يطعن في صحة العقد بواسطة دعوى قضائية يهدف من ورائها الى تقرير الابطال نتيجة لعيب من عيوب الرضا (التدليس ، غلط ، اكراه).

1. الأساس القانوني لدعوى الابطال : نصت المادة 99 من القانون المدني الجزائري على انه : "اذا جعل القانون لاحد المتعاقدين حقا في ابطال العقد فليس للمتعاقد الاخر ان يتمسك بهذا الحق ".

1 _غشري بوزار (شهيناز) التعسف في العقود ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر ، 2013 ،ص 72.

2 –.الفاخور (ادريس) ، حماية المستهلك من الشروط التعسفية ، المجلة المغربية للاقتصاد و القانون ، العدد الثالث 2001 ، وجدة ، المغرب ، ص 84.

هذا الحكم ما هو في الحقيقة الا نتيجة منطقية وحتمية يرتبها البطلان النسبي، فمادام الامر يتعلق بمصلحة فللمستهلك الحق في ابطال العقد الذي يربطه من المتدخل إذا كان بصدد تدليس او غلط اكراه، فحق التمسك بإبطال العقد هو حق للمستهلك الذي اعيبت ارادته بعيب من عيوب الرضا اثناء ابرام العلا قته التعاقدية مع المتدخل، او القائم مقام المستهلك المتعاقد الذي له الحق في طلب ابطال العقد، وهناك ثلاث أطراف أخرى لها الحق في طلب ابطال العقد وهم الخلف العام، الخلف الخاص، والدائنون العاديون.

2. انقضاء الحق في دعوى البطلان:

ينقضي حق المستهلك في رفع دعوى ابطال العقد لسببين اثنين هما :الاجازة و التقادم [1]

ففيما يخص الاجازة فقد نصت المادة 100 من القانون المدني الجزائري على انه: "يزول حق ابطال العقد بالإجازة الصريحة او الضمنية وتستند الاجازة الى التاريخ الذي تم فيه العقد دون الاخلال بحقوق الغير "، وبالتالي فأنه يترتب على الاجازة العقد القابل للأبطال زوال حق المستهلك المجيز في التمسك برفع الدعوى الابطال.

اما فيما يتعلق بالتقادم فقد نصت المادة 101 من القانون المدني الجزائري على انه:"يسقط الحق في ابطال العقد إذا لم يتمسك به صاحبه خلال خمس سنوات "، والمقصود بالتقادم هو سقوط الحق في رفع دعوى الابطال بعد مرور المدة المحددة قانونا.

الفرع الثاني: الحماية المدنية للحقوق اللاحقة لابرام العقد

على غرار الحقوق السابقة للتعاقد كفل المشرع الجزائري حماية مدنية للحقوق اللاحقة لإبرام العقد الاستهلاكي والمتمثلة في حق الضمان والحق في التعويض وهذه الحماية تتجسد من خلال لجوء

1 – لعوامري وليد، مرجع سابق، ص 280.

أولا: دعوى الضمان

يجب على المستهلك بمجرد ضهور العيب ان يقدم للمحترف طلبه بتنفيذ الضمان، ما لم يكن هناك اتفاق يخالف ذلك و على المحترف هنا القيام بتنفيذ التزامه بضمان في اجل محدد مع المشتري و في حالة عدم وجود اتفاق يحدد هذا الاجل بسبعة أيام ابتداءا من تاريخ طلب تنفيذ التزام بضمان و في حالة تقصيره بعد فوات هذه المدة يمكن للمستهلك ان يرفع دعوى قضائية امام المحكمة المختصة في اجل أقصاه سنة ،[1] هنا اذا لم يعد ضمان مسالة اختيارية تعود لإرادة المحترف بل اصبح الضمان من النظام العام بموجب قواعد امرة [2]

ثانيا: دعوى تعويض:

يشترط للقيام المسؤولية المدنية التي تترتب دعوى التعويض ان يكون هناك اعتداء على حق من حقوق المستهلك التعاقدية التي اقرها المشرع بموجب نصوص قانون الاستهلاك والقوانين المكملة له، فهناك مجموعة من الشروط القانونية التي يجب ان تتحقق حتى يتمكن المستهلك رفع دعوى التعويض امام جهات القضائية للمطالبة بتعويض عن الاضرار التي يتسبب فيها المتدخل.

وأول شرط هو وجود خطا المتدخل او عيب في المنتوج حيث يعتبر الخطأ ركن أساسي في مجال المسؤولية المدنية وهو عمادها.

ويشترط كذلك حدوث ضرر للمستهلك لرفع دعوى التعويض من جراء خطا المتدخل، لأنه اذ انتفى الخطأ فلا وجود للضرر وبالتالي لا تقوم المسؤولية التي يكون هدفها إزالة الضرر الذي لحق للمستهلك، إضافة الى خطا المتدخل والضرر الذي لحق بالمستهلك لابد من علاقة سببية تربط

1 – المادة _08 من القرار المؤرخ في 10 ماي سنة 1994م، يتضمن كيفيات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم: 90\266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990م والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات.

2 ـ حليمي ربيعة، ضمان الإنتاج والخدمات، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق جامعة جزائر، 2002، ص 116.

بينهما لرفع دعوى تعويض، أي ان تتوفر علاقة سببية بين فعل المتدخل والضرر الذي أصاب المستهلك وبعبارة أخرى فان المسؤولية المدنية لا تقوم الا إذا ثبت الضرر المستهلك راجع الى خطا المتدخل، وهذا ما عبرت عنه المادة 124 من القانون المدني الجزائري والتي نصت على:"كل عملا أي ان كان يرتكبه المرء بخطئه ويسبب ضررا.

خلاصة الفصل الثاني:

نستخلص من هذا الفصل أن المشرع الجزائري وحماية للحقوق السالفة الذكر، أنشأ العديد من الأجهزة وكلفها بذلك، فقد كفلت هذه الحماية أجهزة إدارية وأجهزة استشارية، كما لعب القضاء دورا مها في تجسيد هذه الحماية.

فالأجهزة عديدة فهناك من لها اختصاص استشاري قانوني، ومنها من لها اختصاص استشاري تقني، إضافة إلى أجهزة إدارية تنوعت بين رقابية وغير رقابية.

كما كفل المشرع من خلال جهاز القضاء حماية فعالة لحماية حقوق المستهلك التعاقدية، ونشير هنا إلى أن الحماية تنوعت، بين حماية جزائية من الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية، والتي نصت عليها أحكام قانون العقوبات، وكذا جرائم نص عليها قانون حماية المستهلك وقمع الغش. وحماية مدنية نص عليها في القانون الخاص بقانون الاستهلاك والقوانين المكملة له، حيث تحضي بأهمية بالغة في جبر الأضرار التي يتسبب فيها المتدخل.

الخاتمـــــــــــة

نستخلص من هذه الدراسة التي تمحورت حول الحماية القانونية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية، حيث أن حماية حقوق المستهلك في الوقت الراهن مسألة جد ضرورية في ظل التطور الكبير الذي يشهده المجال الاقتصادي و الصناعي العالمي، و هذا ما دفع بالمشرع الجزائري إلى السعي إلى التصدي إلى كل التجاوزات و الجرائم التي يرتكبها المتدخل، من خلال تنظيم هذه العلاقة بموجب قوانين و مراسيم عديدة ليحمي الطرف الآخر و هو المستهلك الذي يعتبر طرف ضعيف، كما حرص على ضمان تفعيل تطبيقها في الواقع، كما عمل على تنصيب هيئات لتطبيق النصوص القانونية و حماية المستهلك من الغش و الخداع.

وللإجابة على الإشكاليات المطروحة، ومحاولة منا الإلمام بالموضوع، وخلال الدراسة تبين لنا أن المشرع ميز بين الحقوق التي تسبق إبرام العقد والحقوق التي تلي إبرامه. ولعلى أول الحقوق التي خصها المشرع لحماية المستهلك المتعاقد هو حق هذا الأخير في الإعلام، بحيث ألزم المشرع كل متدخل أو منتج أو عون اقتصادي عرض سلعة للبيع بتقديم كل المعلومات حول هذه السلعة، وهو ملزم بالتوضيح حول الشيء المباع ولا يبخل على المستهلك ولا يكتم عليه أي حقيقة حول المنتوج ويضع المستهلك في موقف يسمح له بتقدير مدى ملائمة السلعة لحاجياته و تتجه إرادته بعد رضاه للإبرام العقد معه، وهذا ما خصص له المشرع مجموعة من المواد وأبرزها المواد 17 و 18 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09/03، والمادة 352 فقرة 3من القانون المدني، وهذا الحق في الإعلام كرسه المشرع لوضع حد للغلط والتدليس والغش الذي ينتهجه المتدخلين للإخفاء العيوب التي تشوب منتوجاتهم. لاكن رغم هذا الحق المكرس نجد أن المستهلك مازال يعاني من التضليل والإشهار الكاذب حول السلع وهذا ما أثر على هذا الحق في الإعلام ولعلى السبب راجع إلى عدم تنظيم المشرع لسوق الإشهار على أرض الواقع.

إضافة إلى حق المستهلك في الاختيار الذي يعتبر كذلك من الحقوق السابقة لإبرام العقد الاستهلاكي ، هذا الحق الذي لم نجد له أي قانون أو مرسوم خاص به ، ولا حتى مادة قانونية تكلمت عليه في التشريع الجزائري ، غير أنه وبتحليلنا لنصوص قانون الاستهلاك والقوانين المكملة له استنتجنا أنه لكي يمكن المستهلك من هذا الحق على المشرع أن يمنع الاحتكار الذي يتعارض معه، ويمنع الممارسات التجارية التعسفية التي يقوم بها المتدخلين في السوق، ويكافح الإذعان في العقود لأن كل هذه الممارسات تمس بذلك الحق ، كما تجدر الإشارة إلى أن على المشرع تفعيل الشروط القانونية للقياسية لمحاربة التقليد ، حتى يكون المنتوج أو الخدمة التي يعلم بها أو ويختارها المستهلك مطابقة للمعايير والمواصفات القانونية.

أما فيما يتعلق بالحقوق التي تلي إبرام العقد نجدها تتمثل في حق الضمان و التعويض، نجد أن المشرع قد شدد على المتدخلين في إطار العقود التي تجمعهم بالمستهلكين بتقديم ضمان لكل منتوج تم إقتنائه من طرف المستهلك، ويعتبر الضمان من أهم الالتزامات التي رتبها المشرع لتحقيق التوازن المفقود بين العلاقة التي تجمع المتدخل والمستهلك، والسبب من هذا هو تهرب المتدخلين في تقديمهم ضمانات لمختلف منتوجاتهم وإن قدمت نرى أن المتدخلين انفرد بوضع شروط غير قانونية في محتوى الضمان و هذا ما دفع بالمشرع إلى وضع نصوص قانونية ومراسيم تنفيذية ليضع حد لكل هذه التجاوزات ولعلى أبرزها المرسوم التنفيذي رقم 13/327 المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات، وقانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09/03، والمادة 379 من القانون المدني، وكل هذه المواد أقرت بمجموعة من الضمانات لفائدة المستهلك ولعلى أبرزها ضمان سلامة ونظافة المواد الغذائية المقدمة، ضمان تسليم منتوج صحي، وإن كان منتوج غير غذائي من حق المستهلك الحصول على ضمان العيوب الخفية للمنتوجات و ضمان تقديم خدمات ما بعد البيع، فكل هذه الحقوق جعلها المشرع مضمونة، سواء بالضمان القانوني أو بالضمان الإضافي.

لاكن ما يعاب على هذا الضمان أن شروط المطالبة به في حالة تقعس المتدخلين في تقديمه معقدة

مما جعل المستهلك يعزف عن المطالبة بالضمان رغم علمه بهذا الحق. والضمان دائما ما يتبعه التعويض فإن من أهم الحقوق التي كرسها المشرع للمستهلك هو حق هذا الأخير في الحصول على تعويض عن كل ضرر يمس صحته أو أمنه أو مصالحه المادية، والتعويض نضمه المشرع في القانون المدني إذ وضع مواد تضمن حصول المضرور عن تعويض جراء ما يصيبه.

وفي إطار حماية هذه الحقوق أنشاء المشرع الجزائري مجموعة من الأجهزة والهيئات هدفها هو السهر على مدى تطبيق هذه النصوص التشريعية على أرض الواقع وتوفير حماية ورقابة أكثر على حقوق المستهلكين ومن خلال ما درسناه نجد أن المشرع الجزائري وضع أجهزة قضائية وأخرى غير قضائية لتولي حماية المستهلك فتطرقنا بدورنا إلى كل منها في الفصل الثاني من هذا الموضوع. وقد خلصنا بعد هذه الدراسة إلى جملة من النتائج واقتراح بعض التوصيات:

النتائج:

- محدودية الثقافة الاستهلاكية، وقلة وعى المستهلك الجزائري، وعدم بروز دور كبير لجمعيات حماية حقوق المستهلك.
- قلة مواكبة المشرع للتطورات، فخلال الدراسة وجدنا أنه يتم الاعتماد على نصوص تعود إلى 20 سنة أو أكثر.

- نقص المواد خاصة وأنه فيما يتعلق بالخدمات ما بعد البيع اكتفى المشرع بمادة واحدة للتطرق لهذه الخدمة والتي تعد جد هامة،
- وجود فجوة بين النصوص القانونية وتطبيقها على أرض الواقع، مما يطرح مشكلة فعالية النصوص في ضمان حماية فعالة لحقوق المستهلك، بالإضافة إلى ضعف الغرامات والإجراءات في بعض المخالفات والجرائم.

التوصيات:

- يجب نشر ثقافة معرفة المستهلك لحقوقه بالدرجة الأولى بتفعيل الأيام والملتقيات.
- العمل على ترشيد الاستهلاك من خلال دراسة أنماط الغذاء الرئيسية ووضع البرامج المناسبة لتحسين أساليب الاختيار السلع.
- ضرورة إضافة احكام خاصة في قانون الاستهلاك تحدد ماهية الجرائم بدقة وتشدد العقوبات على كل مساس بحق من حقوق المستهلك من خلال مراجعات قيمة الغرامات.
- يجب توفير إمكانيات لمختلف الأجهزة التي تسهر على حماية حقوق المستهلك ولعلى أبرزها جمعية حماية المستهلكين اذ انها تعاني ضعف في السيولة المالية ضف الى ذلك محدودية عملها.
- الإسراع في اصدار النصوص التنظيمية والتفسيرية المكملة لقانون الاستهلاك الجزائري حتى يكتمل البناء القانوني لهذا التشريع.
- يجب على المشرع تدارك الخلط الذي وقع فيه المستهلك بين الضمان الاتفاقي والقانوني او خدمة ما بعد البيع اثناء مطالبته بالضمان.
- تسهيل إجراءات حصول المستهلك على حقوقه وإجراءات اللجوء الى القضاء، خاصة فيما يتعلق بالضمان لأنها تعد معقدة.
- تفعيل دور أجهزة الرقابة في وزارة الصحة، وزارة التجارة وغيرها من الجهات المعنية.

- ومن اهم التوصيات التي يمكن ان نوجهها للمشرع هو ضرورة التشديد في العقوبات المقررة على المتدخلين المخالفين لقواعد العدالة والنزاهة في الأسواق الجزائرية.

قائـــــــــمة

المـــــــــراجع

أولا: النصوص القانونية:

1- القوانين:

1. قانون رقم 04-02 مؤرخ في 5جمادى الأولى عام 1425 الموافق ل 23 يونيو سنة 2004 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ج ر ج ج، العدد 41.
2. القانون رقم 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق ل 25 فبراير سنة 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ج.ر.ج.ج، عدد 15.
3. القانون رقم 11\10 المؤرخ في 22 جوان 2011، المتعلق بالبلدية، ج.ر.ج.ج، ع 37، الصادر في 03 جويلية 2011.
4. قانون عضوي رقم 12-05 المؤرخ في 18 صفر عام 1433 الموافق ل 12 يناير سنة 2012، يتعلق بالإعلام.

قانون الولاية رقم: 12\07 المؤرخ في 21 فبراير 2012، المتعلق بالولاية، ج.ر.ج.ج، ع 12، الصادرة بتاريخ 29 فبراير 2012.

2- الأوامر:

1. امر رقم 66\156، مؤرخ في 8 يونيو 1966، متضمن قانون العقوبات، ج ر ج ج، عدد 48، معدل ومتمم.
2. أمر رقم 75\58، مؤرخ في 26 سبتمبر 1975، يتضمن قانون مدني جزائري، ج ر ج ج عدد 87، صادر في 30 سبتمبر 1975، معدل ومتمم بالقانون رقم 05\10، مؤرخ في 20 جوان 2005 ج ر ج ج معدل ومتمم بالقانون رقم 07\05، مؤرخ في 13 ماي 2007، ج ر ج ج، عدد 31، صادر في 13 ماي 2007.
3. الأمر رقم 03\03، مؤرخ في 19 جويلية 2003، يتعلق بالمنافسة، ج.ر.ج.ج، ع 43، صادر في 20 جويلية 2003، معدل ومتمم بالقانون رقم 10\05، مؤرخ في 15 أوت 2010، ج.ر.ج.ج، ع 46ن صادر في 18 أوت 2010.

3 المراسيم التنفيذية:

1. المرسوم التنفيذي رقم 87\146، المؤرخ في 30 جوان 1987، المتضمن إنشاء مكاتب حفظ الصحة على مستوى البلديات، ج.ر.ج.ج، ع 27، صادر سنة 1987.
2. المرسوم التنفيذي رقم 91\53، مؤرخ في 23 فيفري 1991، المتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عرض الأغذية للاستهلاك، ج ر ج ج عدد 09، صادر في فيفري 1991.
3. مرسوم تنفيذي رقم 96\355، مؤرخ في 19 أكتوبر 1996، المتعلق بإنشاء شبكة مخابر والتحليل النوعية وتنظيمها وسيرها، ع62، صادرة في 20 أكتوبر 1996، معدل ومتمم بموجب مرسوم تنفيذي رقم 97\459، مؤرخ في 01 ديسمبر 1997، ج.ر.ج.ج، ع 80، الصادرة في 7 ديسمبر 1997.
4. المرسوم التنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 3 رجب عام 1410 الموافق ل 30 يناير سنة 1990 يتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش، ج.ر.ج.ج، العدد5، صادرة في فيفري 1990، المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 01\315، مؤرخ في 16 أكتوبر 2001، ج.ر.ج.ج، عدد 61، صادرة في 21 أكتوبر 2001.
5. مرسوم تنفيذي رقم 02\68، مؤرخ في 6 فيفري 2002، المحدد لشروط فتح مخابر تحليل الجودة واعتمادها، ج.ر.ج.ج، ع 11، صادرة في 13 فيفري 2002.
6. مرسوم تنفيذي رقم 02\453، مؤرخ في 21 ديسمبر 2002، المحدد لصلاحيات وزير التجارة، ج.ر.ج.ج، ع 85، صادرة سنة 2002.
7. مرسوم تنفيذي رقم 89\147، مؤرخ في 8 اوت 1989، المتضمن إنشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم وتنظيمه وسيره، ج.ر.ج.ج، ع 33، صادرة في 09 أوت 1989، معدل ومتمم بالمرسوم تنفيذي رقم 03\318، مؤرخ في 30 سبتمبر 2003، ج.ر.ج.ج، عدد 59، صادرة في 05 أكتوبر 2003.

8. المرسوم التنفيذي رقم 04\210، مؤرخ في28 جويلية 2004، يحدد كيفيات ضبط المواصفات التقنية للمغلفات المخصصة لاحتواء مواد غذائية مباشرة او أشياء مخصصة للأطفال، ج ر ج ج عدد 47، صادرة في 28 جويلية 2004.

9. المرسوم التنفيذي رقم 05\67، مؤرخ في 30 جانفي 2005، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية وتحديد مهامها وتنظيمها، ج.ر.ج.ج، ع 10، صادرة في 06 فيفري 2005.

10. المرسوم التنفيذي رقم 06\306، مؤرخ في 04 سبتمبر 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، ج.ر.ج.ج، عدد 56 صادر في 11 سبتمبر 2006 معدل ومتمم بالمرسوم تنفيذي 08\44 مؤرخ في 03 فيفري2008، ج.ر.ج.ج، عدد 07 صادر في 10 فيفري 2008.

11. مرسوم تنفيذي رقم 11\09، مؤرخ في 20 جانفي 2011، المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحيتها وعملها، ج.ر.ج.ج، ع 4، صادرة في 23 جانفي 2011.

12. مرسوم التنفيذي 98\69 مؤرخ في 21 فيفري 1998، يتضمن إنشاء المعهد الجزائري للتقييس ويحدد قانونه الأساسي، ج.ر.ج.ج عدد 11، صادر في 1 مارس 1998، المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11\20، المؤرخ في 25 جانفي 2011، ج.ر.ج.ج عدد 06، الصادر في 30 جانفي 2011.

13. مرسوم تنفيذي رقم 11\241، مؤرخ في 10 جويلية 2011، والذي يحدد تنظيم مجلس المنافسة وسيره، ج.ر.ج.ج، ع 39، صادرة في 13 جويلية 2011.

14. المرسوم تنفيذي رقم 12\203، مؤرخ في 06 ماي 2012، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، ج.ر.ج.ج، عدد 28، صادر بتاريخ 09 ماي 2012.

15. مرسوم تنفيذي رقم 13\327، مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج.ر.ج.ج، ع 49، لسنة 2013.

16. مرسوم تنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 25 صفر عام 1411 الموافق ل 15 سبتمبر سنة 1990 يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات العدد40، ج.ر.ج.ج، مع الإشارة أنه تم إلغاء هذا المرسوم بموجب المادة 24 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327المؤرخ في 2013\09\26، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج.ر.ج.ج، المؤرخة في 2013\10\02، ع49.

17. مرسوم تنفيذي رقم 13-378، مؤرّخ في 5 محرّم عام 1435 ا لموافق 9 نوفمبر سنة 2013 يحدد الشروط والكيفيات ا لمتعلقة بإعلام المستهلك، ج.ر.ج.ج، رقم 58، صادرة في 18 نوفمبر 2013.

18. مرسوم تنفيذي رقم 02-454، مؤرخ في 17 شوال عام 1423 الموافق 21 ديسمبر سنة 2002، يتضن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، ج.ر.ج.ج، ع 85، صادر في 22 ديسمبر 2002، معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 08\266، مؤرخ في 19 أوت 2008، ج.ر.ج.ج، ع48، صادر في 24 أوت 2008، معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11\04، مؤرخ في 09 يناير 2011، ج.ر.ج.ج، ع2، صادر في 12 يناير 2011، معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 14\18، المؤرخ في 21 يناير 2014، ج.ر.ج.ج، ع 4، صادر في 26 يناير 2014.

4- القرارات:

1. القرار المؤرخ في 10 ماي سنة 1994م، يتضمن كيفيات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم: 90\266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990م والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات.

2. القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 مارس 1999، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية المكلفة بالتنسيق ما بين القطاعات في مجال حماية المستهلك من الأخطار الغذائية، ج.ر.ج.ج عدد32، الصادرة في 02 ماي 1999.

3. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 14 ديسمبر 2014، المحدد لشروط وكيفيات وضع الضمان حسب طبيعة السلعة، ج ر ج ج، عدد3، الصادرة في 27 جانفي 2015.

ثانيا: الكتب

1- الكتب المتخصصة:

1. بحري فاطمة، الحماية الجنائية للمستهلك، (دراسة مقارنة)، دار الفكر الجامعي، مصر، الإسكندرية ،2014.

2. بودالي محمد، شرح جرائم الغش في بيع السلع وتدليس في المواد الغذائية والطبية، دار الفجر لنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.

3. ـــــــــــ، حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الفجر لنشر والتوزيع، د. ب. ن، 2004.

4. ـــــــــــ، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة (دراسة مقارنة)، دار الفجر لنشر والتوزيع، الجزائر،2005.

5. حساني علي، ضمان حماية المستهلك نحو نظرية عامة في التشريع الجزائري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر ،2016.

6. سعداوي سليم، حماية المستهلك، "الجزائر نموذجا" دار الخلدونية، ط1، الجزائر، 2009.

7. الصقلي عبد العزيز، دراسة للقانون المغربي للاستهلاك، مطبعة سجل ماسة، فأس، المغرب، 2005.

8. عبد الباقي عمر محمد، الحماية العقدية للمستهلك، مرجع سابق، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، مصر،2004.

9. مبروك نصر الدين، الحماية الجنائية للحق في سلامة الجسم، الديوان الوطني للأشغال التربوية، الجزائر، 2003،

10. موفق حماده عبد، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، ط1، مكتبة السنهوري، منشورات زين الحقوقية، بغداد،2011.

2- كتب عامة:

1. ابن منظور الافريقي المصري، لسان العرب، المجلد التاسع، الطبعة الرابعة، صادر للطباعة والنشر، لبنان، 2005.

2. السنهوري عبد الرزاق، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، المجلد الثاني نظرية الالتزام بوجه عام (مصادر الالتزام)، ط3، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان ،2000.

3. الصاصمة عبد العزيز، المسؤولية المدنية والتقصيرية للفعل الضار، أساسها وشروطها، دار الثقافة، عمان، 2002.

4. صبري السعدي، شرح القانون الجزائري، مصادر الالتزام، الجزء الثاني، ط2، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.

5. عبد الله سليمان، النظرية العامة لتدابير الاحتزازية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990.

6. فيلالي علي، الالتزامات النظرية العامة للعقد، د ط، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الجزائر، 2010.

ثالثا: المقالات

1. التونسي فايزة، فكرة اشتراك المستهلكين كآلية وقائية من مخاطر المنتوجات، مقال منشور بمجلة الدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق، جامعة عمار الثلجي الأغواط ع02، جوان 2015.

2. جميلة آغا، دور الولاية والبلدية في حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق، جامعة سيدي بلعباس، أفريل 2005.
3. دنؤني هجيره، " قانون المنافسة وحماية المستهلك"، مقال علمي منشور، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزء 40، رقم 01، 2002.
4. زاهية سي يوسف، " التزام المتدخل بضمان سلامة المادة الغذائية ونظافتها في قانون الاستهلاك الجزائري "، المجلة القضائية للمحكمة العليا عدد 1، الجزائر، سنة 2014.
5. زايد محمد، الالتزام بالإعلام في عقد الاستهلاك، مجلة آفاق علمية المركز الجامعي نور البشير بيض الجزائر، المجلد 12، ع 04، 2020.
6. شلوفي نعيمة، الآليات الإدارية الردعية كآلية قانونية لحماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك، مجلة مجلة دراسات في الوظيفة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، ع8، جوان 2021.
7. شوقي يعيش تمام، حنان أوشن، تعدد الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر-بسكرة- ع 4، أفريل 2017.
8. عمراش رمضان، كري غنية، دور الأجهزة الأدارية والاستشارية في حماية المستهلك على ضوء قانون 09\03 المعدل والمتمم المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حوليات جامعة الجزائر 1، كلية العلوم الإسلامية، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة (الجزائر)، م 36، ع 1، 2022.
9. مختار رحماني محمد، "عيب المنتوج كسب منشئ للمسؤولية المدنية للمنتج "، المادة 140 مكرر من القانون المدني، مجلة المحكمة العليا، عدد ثاني لسنة 2013، الجزائر.
10. منيرة بلورغي، حركة حماية المستهلك في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والحريات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ع4، أفريل 2017.

رابعا: الرسائل والمذكرات

1- الأطروحات الجامعية:

1. بركات كريمة، حماية المستهلك في ظل اقتصاد السوق (دراسة مقارنة)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2014.
2. بن عديده نبيل، الالتزام بالإعلام وتوابعه في مجال قانون الاستهلاك، أطروحة الدكتوراه، جامعه وهران، كليه الحقوق، 2017-2018.
3. بن عمارة محمد، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة وهران،2013.
4. بوعون زكريا، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2017.
5. خلوي (عنان) نصيرة، لحماية المدنية للمستهلك عبر الأنترنت دراسة مقارنه، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018.
6. قداش سلوى، الإلتزام بضمان المنتجات في عقود الإستهلاك، أطروحة لنيل شهادة دوكتوراه، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة باتنة 1، 2018.
7. لعوامري وليد، الحماية القانونية لحقوق المستهلك التعاقدية في القانون الجزائري، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة الإخوة متنوري، قسنطينة،2016.

2- المذكرات الجامعية

أ- مذكرات الماجستير:

1. إبراهيمي هانية، الحماية المدنية للمستهلك في ظل القانون 04\02 المتعلق بالممارسات التجارية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، فرع التنظيم الاقتصادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينه-1-، 2013.
2. اشواق دهيمي، احكام التعويض عن الضرر في المسؤولية العقدية، رسالة ماجيستر في العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، باتنة، 2014.
3. اوشن امال، ضمان السلامة والامن في المواد الغذائية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في القانون الخاص، فرع قانون العقود، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2016.
4. بروح منال، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون 09\03 المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قانون حماية المستهلك والمنافسة، كليه الحقوق، جامعه الجزائر-01-، 2015.
5. حبيبة كالم، حماية المستهلك، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، سنة 2005.
6. حليمي ربيعة، ضمان الإنتاج والخدمات، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة جزائر، 2002.
7. شعباني حنين نوال، التزام المتدخل بضمان سلامه المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكره لنيل شهادة الماجستير، في القانون، كلية الحقوق، جامعه تيزي وزو، 2012.
8. صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09\03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية والإدارية تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1، 2014.
9. عيساوي زاهية، المسؤولية المدنية للصيدلي، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ،2012.

10. مامش نادية، مسؤولية المنتج، (دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي)، رسالة ماجيستر، جامعة مولود معمري تيزي وزو ،2012.

ب- مذكرات الماستر:

1. حراش شمس الدين وباشو صدام، الإلتزام بالإعلام كضمانة لسلامة المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار، 2018.
2. شلابي صارة، الحماية القانونية للمستهلك في إطار جودة المنتوجات، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محمد اولحاج، بويرة، 2018.
3. غيوم سلمى، الشروط التعسفية بين القانون المدني وقوانين حماية المستهلك، دراسة مقارنة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص عقود ومسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة اكلي محمد اولحاج، البويرة، 2016.
4. مزيان لمين، مزياني سارة، حماية الحقوق التعاقدية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون خاص شامل، كلية الحقوق والعلوم السياسة جامعة عبد الرحمان ميرة-بجاية- 2019-2020.

خامسا: الملتقيات

1. بلادش ليندة، دور مجلس المنافسة في مجال الردع الإداري للممارسات المنافية للمنافسة، مداخلة في الملتقى الوطني حول حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق بجامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، يومي 17.18 نوفمبر 2009.
2. فتيحة خالدي، {الحماية الجنائية للمستهلك في ظل احكام قانون رقم 09\03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش}، الملتقى الوطني حول (حماية المستهلك والمنافسة)، كلية الحقوق جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية 2009.

3. نبيل ناصري، حماية المستهلك من الممارسات المقيدة للمنافسة، الملتقى الوطني حماية المستهلك في ظل الانفتاحغ الاقتصادي، المركز الجامعي بالوادي، الجزائر،13 - 14 أفريل 2008.

سادسا: المؤتمرات

1. مفيد أبوزنط، الدور الرقابي لجمعية حماية المستهلك الفلسطيني على السلع الاستهلاكية في السوق الفلسطيني، مؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس نحو تعزيز تنافسية المنتجات الفلسطينية، فلسطين، 16 -2012/10/17.

الفهـــــــــــرس

فهرس المحتويات

شكـــــــــــــر و عرفـــــــــــــــان

إهـــــــــــــــــــداء:.....

قائمة المختصرات: .....

مقدمة .....

الفصل الأول: الآليات القانونية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية.....10

المبحث الأول: حقوق المستهلك التعاقدية قبل إبرام العقد 11

المطلب الأول: حق المستهلك في الاعلام.....12

الفرع الأول: مفهوم الحق في الاعلام 12

أولا: تعريف الاعلام وأطرافه 13

1- تعريف الإعلام.....13

أ- لغة.....13

ب- اصطلاحا.....13

ج- قانونيا 14

2- أطراف الحق بالإعلام.....14

أ-المستهلك 15

ب- المتدخل. 16

ثانيا: نطاق الحق في الإعلام ومحتواه 16

1- نطاق الحق في الإعلام: 17

أ– نطاق الحق بالإعلام من حيث الأشخاص 17
ب– نطاق الحق بالإعلام من حيث الأشياء 18
2– محتوى الحق في الإعلام: 18
أ– الإعلام حول طبيعة السلع والخدمات.....18
ب– الإعلام بالأسعار وشروط البيع 270
الفرع الثاني: حق المستهلك في الاعلام قبل واثناء ابرام العقد 22
اولا: الحق بالإعلام قبل التعاقد.....29
ثانيا: الحق بالإعلام أثناء التعاقد 23
المطلب الثاني: حق المستهلك في الاختيار 23
الفرع الأول: مفهوم الحق في الاختيار: 23
أولا: تعريف الحق في الاختيار: 24
ثانيا: الشروط الواجبة توفرها في السلعة أو الخدمة.....24
1–شرط الجودة 24
أ– تعريف الجودة لغة 24
2– شرط مراعاة المقاييس القانونية: 25
الفرع الثاني: الاستثناءات الوارد على حق المستهلك في الاختيار 27
أولا: عقود الإذعان 27
ثانيا: الشروط التعسفية 29
المبحث الثاني: حقوق المستهلك التعاقدية بعد إبرام العقد.....32

المطلب الأول: حق المستهلك في الضمان 32
الفرع الأول: الحق في ضمان سلامة وصحية المنتوج الغذائي.....33
أولا: الحق في ضمان منتوج غذائي صحي.....33
ثانيا: الحق في ضمان منتوج غذائي سليم.....35
الفرع الثاني: الحق في ضمان منتوج غير غذائي 36
أولا: الحق في ضمان العيوب الخفية للمنتوج.....37
ثانيا: الحق في ضمان خدمات ما بعد البيع.....39
المطلب الثاني: حق المستهلك في التعويض 42
الفرع الأول: تعريف التعويض وطرقه.....42
أولا: تعريف التعويض.....42
ثانيا: طرق التعويض 43
1-التعويض النقدي.....44
2- التعويض الغير نقدي: 45
الفرع الثاني: الاضرار المعوض عنها وتقديرها.....45
أولا: الاضرار المعوض عنها 46
1.الاضرار المادية 47
2. الاضرار المعنوية.....47
ثانيا: تقدير التعويض 48
خلاصة الفصل الأول.....50

الفصل الثاني: الآليات التنظيمية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية.....52

المبحث الأول: الأجهزة الاستشارية والإدارية ودور كل منها في حماية حقوق المستهلك التعاقدية.....53

المطلب الأول: الأجهزة الاستشارية.....53

الفرع الأول: الأجهزة الاستشارية القانونية. 54

أولا: المجلس الوطني لحماية المستهلكين. 54

1- تشكيلته 54

2- اختصاصاته.....55

ثانيا: المجلس الوطني للتقييس. 56

ثالثا: شبكة الإنذار السريع.....58

رابعا: اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار الغذائية.....59

الفرع الثاني: الأجهزة الاستشارية التقنية.....60

أولا: المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم.....60

ثانيا: مخابر تحليل الجودة وشبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية.....61

المطلب الثاني: الأجهزة الإدارية. 63

الفـــرع الأول: دور الأجهزة الإدارية الرقابية. 63

أولا: وزارة التجارة.....63

1- المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها.....66

2- المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش 66

3- المصالح الخارجية لوزارة التجارة 67

أ- المديريات الولائية للتجارة.....67
ب- المديرية الجهوية للتجارة 68
ثانيا: دور مجلس المنافسة. 68
ثالثا: دور الوالي في حماية المستهلك.....69
رابعا: دور رئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك. 70
الفرع الثاني: الأجهزة الإدارية الغير رقابية.....71
أولا: اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية. 71
ثانيا: جمعيـات حماية المستهلك.....73
1- مفهومها.....73
2- دور جمعية حماية المستهلك.....73
المبحث الثاني: السلطة القضائية ودورها في حماية حقوق المستهلك التعاقدية.....75
المطلب الأول: الحماية الجزائية لحقوق المستهلك التعاقدية والإجراءات المتخذة. 75
الفرع الأول: الحماية من الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية المنصوص عليها في قانون العقوبات وقانون الاستهلاك.....75
أولا: الحماية من الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية في قانون العقوبات.....76
1-جريمة الخداع.....76
2- جريمة الغش 78
3- جريمة حيازة مواد مغشوشة وفاسدة: 80
ثانيا: الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية المنصوص عليها في قانون الاستهلاك ..80
1-الجرائم المتعلقة بعدم تمكين المستهلك من حقه في الاعلام 80

أ–جرائم الامتناع عن الاعلام المستهلك 80
ب– جريمة عدم تمكين المستهلك من حقه في الضمان و تجربة المنتوج و خدمات: 81
ج– جريمة المساس بحق المستهلك في منتوج امن:.....81
الفرع الثاني: الإجراءات القضائية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية 82
أولا: السلطة القضائية 82
ثانيا : العقوبة المسلطة على المتدخل لعدم التزامه بمراعاة حقوق المستهلك التعاقدية 83
.1غرامة الصلح.....83
.2العقوبات الاصلية للجرائم الماسة بحقوق المستهلك : 83
3. جرائم مخالفة مطابقة المنتجات ومخالفة الزامية الضمان وتجربة المنتوج.....84
4. عقوبة الجرائم المتعلقة بمخالفة قواعد ضمان السلامة الصحية للمستهلك.....84
ثالثا :تدابير الامن على المتدخل.....85
المطلب الثاني: الحماية المدنية لحقوق المستهلك التعاقدية 85
الفرع الأول: الحماية المدنية للحقوق السابقة عن ابرام العقد. 85
أولا: دعوى تنفيذ الالتزام التعاقدي.....85
ثانيا: دعوى الفسخ 86
أ–تعريفه.....87
ب–الأساس القانوني للفسخ.....87
ثالثا: دعوى الغاء الشروط التعسفية 87
1. الشرط التعسفي المحظور بقوة القانون.....87

2. الشرط التعسفي التقديري: 88
رابعا: دعوى ابطال العقد 88
1. الأساس القانوني لدعوى الابطال 88
2. انقضاء الحق في دعوى البطلان : 89
الفرع الثاني: الحماية المدنية للحقوق اللاحقة لابرام العقد 89
أولا: دعوى الضمان.....90
ثانيا: دعوى تعويض: 90
خلاصة الفصل الثاني:.....92
الخـــــــاتمة 94
المـــراجع 100

أليات حماية حقوق المستهلك التعاقدية

الملخـــــــــــص:

تعتبر مسألة حقوق المستهلك وحمايتها، إحدى أهم المفاهيم التسويقية الحديثة، التي طالما حددت خيارنا في إقتصاد السوق والإنفتاح على الأسواق العربية والعالمية، فقد بات المستهلك عرضة للغش و التظليل و التلاعب، فمن خلال عناصر المزيج التسويقي تمارس مختلف أساليب التحايل، سواء في خصائص المنتجات و مكوناتها و صفاتها، أو من خلال فرض أسعار لا تتناسب و مستوى دخل المستهلك، أو إعتماد سياسة توزيع تزيد حاجة المستهلك للمنتج، إذ يتعمد المتدخل صعوبة حصوله عليه في أماكن معينة دون الأخرى، ناهيك عن إستخدام طرق ترويج مظللة للمستهلك حيث تقنعه بدفع قيمة المنتج أكبر من فائدته.

و طبعا الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث لازالت حتى اليوم تعادي أسواقها من إنتهاكات لحقوق المستهلك، فبالرغم من وضع أجهزة متعددة تعمل على حماية المستهلك من الممارسات المخلة بحقوقه، و سن القوانين و التشريعات لضمان ذلك، إلا أن هذا لم يعد كفيلا لوضع حد لتلك التعديات المستمرة عليه، خاصة أمام غياب الهيئات المنوط بها حمايته في الساحة الوطنية، حيث لا تزال تجد صعوبة في الظهور كهيئات قوية لحمايته رغم الجهود المبذولة منذ إنشائها و حتى الآن، فمثلا بالنسبة لجمعيات تعاني من ضعف الخبرة و عدم قدرتها على فهم أبعاد التجاوزات التي تقع على المستهلك، إلى جانب عدم إستيعابها لوسائل الحماية القانونية بصفة عامة و ضعف الوسائل المادية لها، أين تواجه هذه الأخيرة صعوبات تجعلها تتردد في الإبلاغ عن المخالفات.

الكلمات المفتاحية: المستهلك، الغش، السوق الاستهلاكية، المتدخل، الهيئات.

Consumer contractual rights protection mechanisms

Summary:

The issue of consumer rights and protection is one of the most important modern marketing concepts, which has long defined our choice in the market economy and openness to Arab and international markets, the consumer is now vulnerable to fraud, shading and manipulation, through the elements of the marketing mix practice various methods of circumvention, both in the characteristics of products and their components and characteristics, or by imposing prices that do not suit the level of consumer income, or adopting a distribution policy that increases the consumer's need for the product, as the intervention deliberately makes it difficult to obtain it in places that do not fit the level of consumer income, or adopt a distribution policy that increases the consumer's need for the product, as the interventionist deliberately makes it difficult to obtain it in places that do not fit the level of consumer income. Certain but not to mention using shaded consumer promotion methods that convince them to pay more for the product than its usefulness.

Of course, Algeria, like other third world countries, is still hostile to its markets from violations of consumer rights, despite the development of multiple agencies that protect consumers from practices that violate their rights, and the enactment of laws and legislation to ensure this, but this is no longer enough to put an end to these ongoing infringements, especially in the absence of bodies charged with protecting it in the national arena, where it still finds it difficult to appear as strong bodies to protect it despite efforts since its inception and So far, for example, for associations with poor experience and inability to understand the dimensions of consumer abuses, as well as their lack of understanding of legal protections in general and poor physical means, where the latter faces difficulties in reporting irregularities.

Keywords: Consumer, Fraud, Consumer Market, Interventionist, Bodies.