



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

التخصص: تسويق

المستوى: سنة الثالثة تسويق

السنة الجامعية: 2022/2021

السداسي الأول

محاضرات في مقياس: قانون حماية المستهلك

الأستاذ: عبد الوهاب شرقي

قانون حماية المستهلك:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للمستهلك:

يعتبر المستهلكون الفئة الغالبة في المجتمع، وهم من يفتنون ما يحتاجون إليه من سلع وخدمات بشكل دوري والغالبية منهم ليسوا على قدر كبير من الوعي لمعرفة حقوقهم من طرف المتدخلين الذين يهدفون لتحقيق الربح، مما يجعلهم يبتعدون عن الأسس والقواعد القانونية الكفيلة بحماية المستهلك و إيجاد المناخ المناسب لحسن الأداء الاقتصادي وتحقيق التوازن من مصلحة كل من المتدخل والمستهلك.¹

بعدما كانت كلمة الاستهلاك والمستهلك من مصطلحات الشائعة في مجال العلوم الاقتصادية، أصبحت في يومنا هذا من المصطلحات القانونية، لذلك أصبح من الواجب البحث عن التعريف القانوني لها، ليس فقط لتحديد نطاق تطبيق القوانين والتي تعود فائدتها على المستهلكين. وحاول كل من الاجتهاد القضائي والفقه لتعريف المستهلك، إلا أنهما لم يوفقا في الإدلاء بتعريف موحد لذلك فإن مفهوم المستهلك مازال يسوده نوع من الغموض، ولقد عرف علماء الاقتصاد الاستهلاك بأنه المرحلة الأخيرة من التطور والتقدم الاقتصادي.²

بدأت حقوق المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية عندما أعلن الرئيس الأمريكي "جون كيندي" في 15 مارس 1962 في البيت الأبيض وأمام الكونجرس كلمته الشهيرة والتي قال فيها: "إن كلمة مستهلك تشملنا جميعا ولذلك فهي تشكل أكبر مجموعة اقتصادية تؤثر وتتأثر بكل القرارات الاقتصادية العامة والخاصة، وبالرغم من هذا الثقل الكبير للمستهلك إلا أن صوته مازال غير مسموعا". وحينها أعلن الحقوق الأربعة للمستهلك وهي: حق الأمان، وحق المعلومة، وحق الاختيار، وحق الاستماع.³

¹ - بهلول فاطمة زهرة، تقديم حول مقياس قانون حماية المستهلك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، سنة 2020/2021.

² - بن علي إحسان، محاضرات مقياس: قانون حماية المستهلك، على الموقع الإلكتروني: <http://elearning.univ-bjaia.dz> بتاريخ: 2021/10/27.

³ - بن عبد الله صبرينة، ملخص لبرنامج مادة قانون حماية المستهلك، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم القانون الخاص، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية الجزائر، ص 1 د. سنة، على الموقع الإلكتروني: <http://elearning.univ-bjaia.dz> بتاريخ: 2021/10/27.

ولم تكن فكرة حماية المستهلك محصورة في حدود إقليم دولة واحدة بل امتدت هذه الفكرة لتشمل المستوى الدولي، إذ اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة في 1985/04//09 مبادئ توجيهية لحماية المستهلك بموجب قرار رقم 248/39 جاء مضمونه: "لحماية المستهلكين مما يشكل أخطارا لصحتهم وسلامتهم، تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين وصول المستهلكين إلى المعلومات الوافية التي تمكنهم من الاختيار وفقا لرغبات واحتياجات كل منهم، تثقيف المستهلكين، توافر وسائل فعالة لتعويض المستهلكين". ومنذ صدور هذا القرار سنة 1985 أصبح تاريخ 15 مارس من كل سنة كيوم عالمي للمستهلك، يتم فيه التطرق إلى حقوق المستهلك بالنسبة للغذاء، الصحة، البيئة، المعرفة... إلخ والتي تعتبر في جوهرها من حقوق الإنسان.¹

تعريف المستهلك:

المستهلك هو أهم طرف في السوق، إذ هو محور العملية الاقتصادية برمتها ولذلك لابد من توفير التوازن في المصالح بين كل أطراف هذه العملية، وقد أصبح المستهلك محل اهتمام الفقه القانوني وهو من المفاهيم المهمة جدا والتي عادة لا تحظى بتعريف دقيق، وعرفه الفقه لأنه يتضمن اتجاهين، اتجاه موسع واتجاه ضيق.

- الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك:

يتجه جانب من الفقهاء إلى تبني مفهوما واسعا للمستهلك، بحيث يشمل هذا المصطلح بالنسبة إليهم، كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام المال أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية.

فالمستهلك بالنسبة لهذا الاتجاه كل من يقوم باستعمال أو استخدام مال أو خدمة.²

¹ - بادي عبد الحميد، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر 01، الجزائر، سنة 2019، ص06.

² - علي أحمد صالح، مفهوم المستهلك والمهني في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، المجلد 48، العدد01، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، سنة 2011، ص184.

- الاتجاه المضيف لمفهوم المستهلك:

اتجه غالبية الفقه إلى تأييد هذا الاتجاه المضيف لمفهوم المستهلك، ويكون المستفيد من أحكام القوانين المتعلقة بالحماية، وهو كل شخص يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية العائلية فقط، دون أن يكون لهذا التصرف القانوني أي بعد مهني، وعلى هذا الأساس يخرج من وصف المستهلك وفقا لهذا الرأي، كل من يقوم بإبرام تصرفات قانونية موجهة لأغراض المهنة أو الحرفة.¹

التعريف التشريعي للمستهلك:

عرفت المادة 01/03 من القانون رقم 03/09 مؤرخ في 25/02/2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المستهلك بـ: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به."²

التعريف الاقتصادي للمستهلك:

"هو كل فرد يشتري سلعة أو خدمة لاستعماله الشخصي، أو الشخص الذي يحوز ملكية السلعة، كما يعرفه البعض الآخر على أنه كل من يحصل من دخله على سلع ذات طابع استهلاكي يشبع حاجاته الاستهلاكية اشباعا مباشرا."³

المتدخل:

عرفته الفقرة السابعة من المادة 03 من القانون 03/09 على أنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتجات الاستهلاكية."⁴

من خلال هذا التعريف فإن المتدخل هو: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في جميع مراحل الاستيراد والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة أو بالتجزئة سواء تعلق الأمر بالسلع أو بالخدمات."

¹ - علي أحمد صالح المقال نفسه، ص185.

² - المادة 03 من القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25/02/2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج رسمية عدد15 لسنة 2009، المعدل والمتمم بالقانون رقم 18-09 المؤرخ في 10يونيو 2018، ج رسمية عدد 35 لسنة 2018.

³ - بهلول فاطمة زهرة، المرجع السابق، ص13.

⁴ - الفقرة 07 من المادة 03 من القانون 03-09 نفسه.

ومن ثم فإن مصطلح المتدخل يشمل المنتج للسلعة أو الخدمة والمستورد والمخزن والناقل والموزع لها بالجملة أو التجزئة فكل ممتهن لمثل هذه الأنشطة يعتبر متدخلا بغض النظر عن طبيعة نشاطه تجاريا كان أم لم يكن.¹

المادة الغذائية:

هي كل مادة معالجة أو معالجة جزئيا أو خام موجهة لتغذية الإنسان أو الحيوان، بما في ذلك المشروبات وعلك المضغ، وكل المواد المستعملة في تصنيع الأغذية وتحضيرها ومعالجتها باستثناء المواد المستخدمة فقط في شكل أدوية أو مواد تجميل أو مواد التبغ.²

التغليف:

كل تغليب مكون من مواد أيا كانت طبيعتها موجهة لتوضيب وحفظ وحماية وعرض كل منتج والسماح بشحنه وتفريغه وتخزينه ونقله وضمان اعلام المستهلك بذلك.

وفي هذا السياق صدر المرسوم التنفيذي رقم 210-04 مؤرخ في 28 يوليو سنة 2004 يحدد كفايات ضبط المواصفات التقنية للمغلفات المخصصة لاحتواء مواد غذائية مباشرة أو أشياء مخصصة للأطفال، جاءت المادة الثانية منه لتعرف المغلف بـ: "كل كيس أو صندوق أو علبة أو إناء أو بصفة عامة كل حاو من خشب أو ورق أو زجاج أو قماش أو بلاستيك يحتوي مباشرة على مواد غذائية أو أشياء مخصصة للأطفال أو كل كيس مخصص لتوضيبها أو لنقلها."³

كما نصت المادة 03 من المرسوم التنفيذي 210-04 السابق ذكره على: "تحدد المواصفات التقنية للمغلفات المخصصة لاحتواء المواد الغذائية بموجب قرارات مشتركة بين الوزراء المكلفين بالبيئة والتجارة والصناعة والصحة".⁴

¹ - محمد عماد الدين عياض، نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش، دفا تر السياسة والقانون، العدد التاسع، جامعة ورقلة الجزائر، سنة 2013، ص68.

² - الفقرة 02 من المادة 03 من القانون 03-09 السابق ذكره.

³ - أنظر المرسوم التنفيذي رقم 10/04 المؤرخ في 28 يوليو 2004 يحدد كفايات ضبط المواصفات التقنية للمغلفات المخصصة لاحتواء مواد غذائية مباشرة أو أشياء مخصصة للأطفال، جريدة رسمية عدد 47 لسنة 2004.

⁴ - أنظر المادة 03 ن المرسوم التنفيذي 210-04 نفسه.

الوسم:

عرفته الفقرة الرابعة من المادة 03 من القانون 03-09 المعدل بأنه: " كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة تظهر على كل غلاف أو وثيقة أو لافتة أو وسمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة منتج مهما كان شكلها أو سندها بغض النظر عن طريقة وضعها.¹

وفي هذا الشأن صدر قرار وزاري مشترك مؤرخ في 2017/10/19 يحدد الكيفيات المطبقة في مجال الوسم الغذائي على المواد الغذائية.

وتنص المادة 02 منه على: تطبيق أحكام هذا القرار على المواد الغذائية المعبأة مسبقا والموجهة للاستهلاك البشري وأكدت المادة 03 منه على أنه يجب أن يشمل الوسم الغذائي على:

- التصريح بالعناصر الغذائية.
- المعلومات الغذائية الإضافية.²

الإنتاج:

العمليات التي تتمثل في تربية المواشي وجمع المحصول والجني والصيد البحري والذبح والمعالجة والتصنيع والتحويل والتركيب وتوضيب المنتج بما في ذلك تخزينه أثناء مرحلة تصنيعه وهذا قبل تسويقه الأول.³

ويعرف الانتاج أيضا: بأنه الخطوة المهمة في سلسلة تحتوي على مجموعة من العمليات التي تساهم في الحصول على سلعة أو خدمة معينة يتم تقديمها للجمهور المستفيد، كما يعرف أيضا بأنه: كل

¹ - أنظر الفقرة 04 من المادة 03 من القانون 03-09 نفسه.

² - أنظر القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2017/10/19 يحدد الكيفيات المطبقة في مجال الوسم الغذائي على المواد الغذائية، جريدة رسمية عدد 25 لسنة 2018.

³ - الفقرة 09 من المادة 03 من القانون 03-09 السابق ذكره.

عملية لها مدخلات ومخرجات وموارد تعمل على تطبيق مجموعة من الخطوات التي تساهم في تحويل المواد الخام إلى منتجات يستفيد منها الأفراد في المجتمع¹

الأمن:

البحث عن التوازن الأمثل بين كل العناصر المعينة بهدف تقليل أخطار الإصابات في حدود ما يسمح به القانون.²

نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش:

حسب ما ورد في المادة الثانية من القانون 03-09 المعدل: "تطبق أحكام هذا القانون على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا وعلى كل متدخل وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك".³

من خلال هذه المادة يتضح أن نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك على كل سلعة وهي كل شيء مادي مقابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا.⁴

أو خدمة وهي كل عمل مقدم غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة⁵. فالخدمة قد تكون مادية مثل الفندق، التنظيف، الإصلاح أو مالية مثل القرض، التأمين، أو فكرية مثل العلاج، استشارات قانونية. والخدمة المقصودة هي الخدمة التي تشمل جميع النشاطات التي تقدم كآداءات وقد استثنى المشرع صراحة الالتزام بتسليم السلعة من مفهوم الخدمة وأبقى ذلك التزاما مستقلا يقع على المتدخل.⁶

¹ - تعريف الانتاج على الموقع الإلكتروني: <http://baytdz.com> بتاريخ: 2021/10/26.

² - المادة 15/03 من القانون 03-09 نفسه.

³ - المادة 02 من القانون 03-09 نفسه.

⁴ - المادة 17/03 من القانون 03-09 نفسه.

⁵ - المادة 16/03 من القانون 03-09 نفسه.

⁶ - بهلول فاطمة زهرة، المرجع السابق، ص05.

المحور الثاني: ضمانات حماية المستهلك:

أولاً: إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها:

- حسب ما ورد في المادة الرابعة من القانون 03-09 المعدل أنه: يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام إلزامية سلامة هذه المواد والسهر على أن لا تضر بصحة المستهلك.
- يمنع وضع مواد غذائية للاستهلاك تحتوي على ملوث بكمية غير مقبولة بالنظر إلى الصحة البشرية والحيوانية وخاصة فيما يتعلق بالجانب السام له كما يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك أن يسهر على احترام شروط النظافة والنظافة الصحية للمستخدمين وأماكن ومحلات التصنيع أو المعالجة أو التحويل أو التخزين وكذا وسائل نقل هذه المواد وضمان عدم تعرضها للإتلاف بواسطة عوامل بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية.
- يجب أن لا تحتوي التجهيزات واللوازم والعتاد والتغليف وغيرها من الآلات المخصصة لملامسة المواد الغذائية إلا على اللوازم التي لا تؤدي إلى إفسادها مع إمكانية إدماج الإضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري أو الحيواني.¹
- وفي إطار المحافظة على إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها صدر المرسوم التنفيذي رقم 16-299 يحدد شروط وكيفيات استعمال الأشياء واللوازم الموجهة لملامسة المواد الغذائية، وكذا مستحضرات تنظيف هذه اللوازم.
- وتنص المادة الثانية منه على: "تطبق أحكام هذا المرسوم على الأشياء واللوازم الموجهة لملامسة المواد الغذائية المسماة أدناه: "الأشياء واللوازم" الموجهة لملامسة المواد الغذائية المسماة أدناه "الأشياء واللوازم" التي في حالة المنتجات النهائية.
- تكون موجهة لملامسة المواد الغذائية، تكون ملامسة للمواد الغذائية ومصممة لهذا الغرض يمكن منطقياً توقع ملامستها للمواد الغذائية ضمن الشروط العادية أو المتوقعة لاستعمالها.²

¹ - أنظر المادة 04 إلى غاية المادة 08 من القانون 03-09 السابق ذكره.

² - أنظر المرسوم التنفيذي رقم 16-299 يحدد شروط وكيفيات استعمال الأشياء واللوازم الموجهة لملامسة المواد الغذائية، وكذا مستحضرات تنظيف اللوازم، المؤرخ في 23 نوفمبر 2016، جريدة رسمية عدد 69 سنة 2016، ص 12.

ثانيا: إلزامية أمن المنتجات:

جاء القانون 09-03 المعدل ليحدد كيفية أمن المنتجات في مادتيه التاسعة والعاشر .

نصت المادة 09 على : "يحب أن تكون المنتجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة وتتوفر على الأمن بالنظر إلى الاستعمال المشروع المنتظر منها وأن لا تلحق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه، وذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين.

كما نصت المادة 10 على : "يتعين على كل متدخل احترام إلزامية أمن المنتج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص":

- مميزاته وتركيبه وتغليفه وشروط تجميعه وصيانتته.
- تأثير المنتج على المنتجات الأخرى عند توقع استعماله مع هذه المنتجات.
- عرض المنتج ووسمه والتعليمات المحتملة الخاصة باستعماله وإتلافه وكذا الإرشادات أو المعلومات الصادرة عن المنتج.
- فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتج خاصة الأطفال.¹

لقد عرف المشرع الجزائري أمن المنتج في المادة الثالثة فقرة 15 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش على أنه: "البحث عن التوازن الأمثل بين كل العناصر المعنية بهدف تقليل أخطار الإصابات في حدود ما يسمح به العمل."

من هذه المادة نلاحظ أن الأمن يتحقق بإيجاد نوع التوازن بين كل العناصر المعنية، أي مكونات وخصائص وكل ما يتعلق بالخدمة أو السلعة بهدف التقليل من المخاطر التي قد تصيب المستهلك سواء في مصالحه المادية أو المعنوية أو صحته.²

وفي إطار تنظيم إلزامية أمن المنتجات صدر المرسوم التنفيذي رقم 12-203 المؤرخ في 06مايو سنة 2012 ليحدد في مادته الثانية نطاق تطبيق أحكامه: "تطبيق أحكام هذا المرسوم على السلع والخدمات

¹- أنظر المادتين 09 و 10 من القانون 09-03 السابق ذكره.

²- سناء خميس، التزام المتدخل بضمان أمن المنتجات (دراسة على ضوء أحكام القانون 09-03 والرسوم التنفيذية رقم 12-203)، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 11 عدد 02 جوان سنة 2019 ص539، على الموقع: <http://search.emarfa.cet> بتاريخ : 2021/10/28.

الموضوعية للاستهلاك كما هي محددة في أحكام القانون رقم 03-09... مهما كانت تقنيات وطرق البيع.¹

كما أن المادة الثالثة منه نصت على المنتجات ونوعيتها التي لا تخضع إلى أحكام هذا المرسوم التنفيذي.¹

ثالثا: إلزامية مطابقة المنتجات:

تجدر الإشارة إلى أن التشريعات لم تتطرق إلى تعريف الالتزام بضمان المطابقة للمقاييس، إن اقتصرنا قوانين حماية المستهلك في الحصول على منتج أو سلعة مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليه والالتزام البائع بأن يسلم المشتري شيئا مطابقا، وإلا ثبت لهذا الأخير الحق في المطابقة بضمان المطابقة، ولقد استخلص بعض فقهاء القانون الفرنسي انطلاقا من نص المادة 4/211 من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 3/949 الصادر في 26 يوليو 1993 والتي تنص على: "يلتزم البائع بأن يسلم شيئا مطابقا للعقد ويضمن عيوب المطابقة الموجودة عند التسليم".

ويعرفها البعض الآخر بأنها: "تعهد البائع بأن يكون المبيع وقت التسليم موافقا للشروط المتفق عليها في العقد صراحة أو ضمنا ومحتويا على المواصفات التي تجعله صالحا للاستعمال بحسب طبيعته..."²

أما بالنسبة للمشرع الجزائري بخصوص إلزامية مطابقة المنتجات كان موقفه واضحا من خلال نص المادتين 11 و12 من القانون 03-09.

نصت المادة 11 على: "يجب أن يلبي كل منتج معروض للاستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصفه ومنشئه ومميزاته الأساسية وتركيبته ونسبة مقوماته اللازمة وهويته وكمياته وقابليته للاستعمال والأخطار الناجمة عن استعماله".³

¹ - أنظر المرسوم التنفيذي رقم 12-203 المؤرخ في 06 مايو 2012 يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، جريدة رسمية عدد 28، لسنة 2012، ص 18.

² - قرواش رضوان، مطابقة المنتجات والخدمات للمواصفات والمقاييس القانونية كضمانة لحماية المستهلك من القانون الجزائري، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 05، العدد 01، جامعة بجاية، الجزائر، سنة 2014، ص 234.

³ - أنظر المادة 01/11 من القانون 03-09 السابق ذكره.

أما الفقرة الثانية من المادة 11 عدلت بموجب المادة 02 من القانون رقم 09/18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 وتنص على: "كما يجب أن يحترم المنتج المتطلبات المتعلقة بمصدره والنتائج المرجوة منه والمميزات التنظيمية من ناحية تغليفه وتاريخ صنعه والتاريخ الأقصى لاستهلاكه وكيفية استعماله وشروط حفظه والاحتياطات المتعلقة بذلك والرقابة التي أجريت عليه".¹

وتنص المادة 12 من القانون 03-09 على: "يتعين على كل متدخل اجراء رقابة مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك".

تتسبب هذه الرقابة مع طبيعة العمليات التي يقوم بها المتدخل حسب حجم ونوع المنتجات التي وضعها للاستهلاك والوسائل التي يجب أن يمتلكها مراعاة لاختصاصه والقواعد والعادات المتعارف عليها في هذا المجال²

رابعاً: إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع:

نظراً للتطور التكنولوجي وما أفرزه من تعقيدات وأخطار متعلقة بالمنتجات، وبغرض حماية المستهلك من هذه الاخطار، فرض التزام على المتدخل متمثل في الضمان والخدمة ما بعد البيع، والمقصود بالضمان حسب ما ورد في نص المادة 03 فقرة 19 من القانون 03-09 بأنه: "التزام كل متدخل خلال فترة زمنية معينة في حالة ظهور عيب بالمنتج استبدال هذا الأخير، أو ارجاع ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل الخدمة على نفقته"³.

وتضمن الفصل الرابع من الباب الثاني من قانون حماية المستهلك الضمانات التشريعية في مجال الضمان والخدمة ما بعد البيع، حيث نصت المادة 13 من القانون 03-09 على: "يستفيد كل مقتن لأي منتج سواء كان جهازاً أو أداة أو آلة أو عتاد أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون".

¹ - فقرة 02 من المادة 11 من قانون رقم 09/18 مؤرخ في 10 يونيو 2018 يعدل ويتم القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25/02/2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، جريدة رسمية عدد 35 لسنة 2018، ص 05.

² - المادة 12 من القانون رقم 03-09 المعدل السابق ذكره

وللاطلاع على المراسيم التنفيذية والقرارات التي تحدد كفاءات وشروط المطابقة للمنتجات اطلع على الموقع الالكتروني لمديرية التجارة لولاية بسكرة من خلال الموقع: <https://dcwbiskra.dz>

³ - بهلول فاطمة الزهراء، المرجع السابق، ص 01 من المحاضرة رقم 05.

ويمتد هذا الضمان ايضا إلى الخدمات¹، كما اعتبر المشرع من خلال هذه المادة أنه يعتبر باطلا كل شرط مخالف لأحكام هذه المادة.

كما اكدت المادة 15 من نفس القانون أنه: "يستفيد كل مقتن لأي منتج مذكور في المادة 13 من هذا القانون من حق تجربة المنتج المقتنى"².

والملاحظ أن المشرع الجزائري من خلال قانون حماية المستهلك وقمع الغش وسع من دائرة الأشخاص المستفيدين من أحكام الضمان باستعمال مصطلح "مقتن"، حيث لا يقتصر على المشتري كما ورد في القانون المدني، بل يشمل كل شخص اقتنى³ منتوجا لاستهلاكه الشخصي او المهني بغض النظر على طبيعته أو مركز هذا الشخص.

أما بالنسبة لمدة الضمان فهي تحدد حسب طبيعة المنتج وفي هذا الإطار صدر المرسوم التنفيذي رقم 327/13 المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ بين السلع غير المستعملة والسلع المستعملة⁴.

وفي إطار تحديد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد البيع صدر المرسوم التنفيذي رقم 244/21، ونصت المادة الثانية منه على: "تطبيق أحكام هذا المرسوم على السلع الموجهة للمستهلك بعد انتهاء فترة الضمان أو في الحالات التي لا يمكن أن يطبق فيها الضمان.

وعرف هذا المرسوم التنفيذي خدمة ما بعد البيع على أنها: "مجموعة الخدمات التي يجب على المتدخل تقديمها عندما تعرض السلعة للاستهلاك مقابل أو مجانا مثل خدمات التوصيل المؤقت والتوصيل، والصيانة، التركيب، والمراقبة التقنية والنقل وكذا توفير قطع الغيار"⁵

¹ - المادة 13 من القانون 09-03 السابق ذكره.

² - أنظر المادة 15 من نفس القانون

³ - ضويفي محمد، حق المستهلك في ضمان المنتج وتوفير خدمة ما بعد البيع، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 02، جامعة البليدة 02، الجزائر، سنة 2015، ص263.

⁴ - سويسسي حمزة، بن الشيخ محمد الصام، حق المستهلك في الضمان، مذكرة ماستر، تخصص القانون العام الاقتصادي، كلية الحقوق، جامعة ورقلة، سنة 2019، ص23.

⁵ - أنظر المادتين 2، 3 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المؤرخ في 13/05/2021 يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد التدرج بيع السلع، جريدة رسمية عدد 45 اسنة 2021، ص14.

خامسا: إلزامية اعلام المستهلك:

يطلق الفقه على الالتزام بالإعلام عدة تسميات، البعض يرى أنه التزام بالإعلام أو الالتزام بالتبصير والبعض الآخر يرى بأنه التزام بالإفشاء بالبيانات والمعلومات ويرى البعض الآخر أنه التزام بالأخبار. مهما اختلف الفقه في تحديد مفهوم للالتزام بالإعلام فإنه يتفق على كون هذا الالتزام قابلا للتطبيق سواء تعلق الأمر بعقد الاستهلاك التقليدي أو الإلكتروني.

ويعرف بعض الفقه هذا الالتزام بأنه التزام قانوني سابق على التعاقد حيث يتوجب على المتدخل تقديم كل البيانات اللازمة.¹

أما عن موقف المشرع الجزائري بخصوص إلزامية اعلام المستهلك يبرز من خلال نص المادتين 17 و18 من القانون 03-09.

نصت المادة 17 على: "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يصنعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة".

وتنص المادة 18 على: "يجب ان تحرر بيانات الوسم وطريقة الاستخدام ودليل الاستعمال وشروط ضمان المنتج وكل معلومة أخرى منصوص عليها في التنظيم الساري المفعول باللغة العربية أساسا، وعلى سبيل الإضافة يمكن استعمال لغة أخرى أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلكين، وبطريقة مرئية ومقروءة ومتعذر محوها."²

ويجد المستهلك مبررات حقه في الاعلام في:

- تحقيق المساواة في العلم بين المتعاقدين.
- قصور نظرية عيوب الارادة في تحقيق الحماية.
- تحديد المسؤولية في حالة قطع المفاوضات.³

¹ - عبوب زهيرة، حق المستهلك في الإعلام، الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 01، العدد 01، جامعة عمار تلجبي ، الأغواط، الجزائر، سنة 2015، ص، ص 137، 138.

² - أنظر المادتين 17 و18 من القانون 03-09 السابق ذكره.

³ - عبوب زهيرة، المقال نفسه، ص 141.

ومن أجل توضيح كفاءات وشروط اعلام المستهلك صدر المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المؤرخ في 09نوفمبر 2013 يحدد الشروط والكفاءات المتعلقة بإعلام المستهلك جريدة رسمية رقم 08 لسنة 2013.

سادسا: جمعيات حماية المستهلك:

بالرغم من وجود العديد من الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك الموضوعة من طرف الدولة، إلا أنها لا تفي بالغرض الذي وجدت لأجله، لذلك بات من الضروري وجود جهاز يتولى متابعة هذه المهمة وتجلى ذلك بظهور ما يسمى بـ: "جمعيات حماية المستهلك"، حيث أدرك المستهلك الجزائري أنه بإمكانه تقديم يد المساعدة للدوائر الحكومية على تطبيق القانون والتصدي للمخالفين للتشريع والتنظيم المعمول به.¹

وترجع نشأة الحركة الجمعوية إلى القرن 19، حيث تم إنشاء أول جمعية لحماية المستهلك في العالم في أوائل الثلاثينات في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1928 وتسمى "Consumer Research"، مع العلم أن أول قانون لحماية المستهلك صدر في سنة 1873 فكان دور هذه الجمعيات يتمثل في تنبيه السلطات العمومية إلى بعض الممارسات الغير مشروعة التي كان يمارسها المنتجون والتجار الكبار بعيدا عن القيم الاجتماعية والضوابط الأخلاقية.²

والمرشح الجزائري بدوره عمل إلى إنشاء هذا النوع من الجمعيات بغرض توسيع نطاق الرقابة في المجال الاستهلاكي مدعما بها الهيئات الرقابية سواء على مستوى مركزي أو محلي، حيث جاء الفصل السابع من الباب الثاني من قانون حماية المستهلك تحت عنوان: "جمعيات حماية المستهلكين" وهذا النوع من الجمعيات يجد أساسه التشريعي في المواد 21، 22، 23، من القانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".

كما يمكن الاعتراف لهذا النوع من الجمعيات بالمنفعة العمومية ضمن الشروط والكفاءات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساري المفعول.

¹ - زين يونس، هدى معيوف، حماية حقوق المستهلك في الجزائر، معارف ، السنة العاشرة، العدد جوان 2016، جامعة البويرة، الجزائر، سنة 2016، ص441.

² - سي يوسف زاهية حورية(كجار)، دور جمعيات حماية المستهلك في الجزائر، مجلة الحقيقة، المجلد 14، العدد34، جامعة أحمد درادية، أدرار، الجزائر، سنة 2015، ص285.

ونظرا للدور الهام الذي تقوم به هذه الجمعيات منحها المشرع بعض الامتيازات في مجال الدفاع عن حقوق المستهلك من خلال المادة 22 من القانون 03-09 حيث أصبحت تستفيد من المساعدة القضائية حتى يتسنى لها رفع الدعاوى في إطار مهامها أمام الجهات القضائية المختصة.

كما منحتها المادة 23 من القانون 03-09 حق التأسيس في الدعاوى المرفوعة كطرف مدني تطالب بالتعويض عن الضرر.¹

المجلس الوطني لحماية المستهلك:

تطبيقا لنص المادة 24 من القانون 03-09 التي تنص على: "ينشأ مجلس وطني لحماية المستهلكين يقوم بإبداء الرأي واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسات حماية المستهلك.²

صدر المرسوم التنفيذي رقم 355-12 المحدد لتشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين واختصاصاته.

حسب نص المادة 22 من المرسوم التنفيذي المذكور أعلاه، يبدي المجلس ويقترح تدابير لها علاقة على الخصوص بما يأتي:

- المساهمة في الوقاية من الأخطار التي يمكن أن تتسبب فيها المنتجات المعروضة في السوق وتحسينها من أجل حماية صحة المستهلكين ومصالحهم المادية والمعنوية.
- مشاريع القوانين والتنظيمات التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاستهلاك وكذا شروط تطبيقها.
- البرامج السنوي لمراقبة الجودة وقمع الغش.
- استراتيجية ترقية جودة المنتجات وحماية المستهلكين.
- جمع المعلومات الخاصة بمجال المستهلكين واستغلالها وتوزيعها.
- التدابير الوقائية لضبط السوق.
-

¹- أنظر المواد 21، 22، 23 من القانون 03-09 المعدل السابق ذكره.

- صدر القانون رقم 06-12 المؤرخ في 12 يناير سنة 2012 يتعلق بالجمعيات، جريدة رسمية عدد 02 لسنة 2012، ص33.

²- أنظر المادة 24 من القانون 03-09 المعدل السابق ذكره.

- آليات حماية القدرة الشرائية للمستهلكين.¹

المحور الثالث: البحث ومعاينة المخالفات:

نصت المادة 25 من القانون 03-09 المعدل على: "بالإضافة إلى ضباط الشرطة القضائية والأعوان الآخرين المرخص لهم بموجب النصوص الخاصة بهم، يؤهل للبحث ومعاينة مخالفات أحكام هذا القانون أعوان قمع الغش التابعون للوزارة المكلفة بحماية المستهلك.

ويتمتع أعوان الرقابة المذكورون في المادة أعلاه بالحماية القانونية من جميع أشكال الضغط أو التهديد التي من شأنها أن تشكل عائقا في أداء مهامهم، كما يمكنهم أثناء القيام بالمهام المسندة إليهم طلب تدخل أعوان القوة العمومية الذين يتعين عليهم مد يد المساعدة عند أول طلب.²

أولاً: إجراءات الرقابة:

يقوم الأعوان المذكورون في المادة 25، بأي وسيلة وفي أي وقت وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك برقابة مطابقة المنتوجات بالنسبة للمتطلبات المميزة الخاصة بها.

وتكون الرقابة من خلال: فحص الوثائق، أو بواسطة سماع المتدخلين المعنيين أو عن طريق المعاينات المباشرة بالعين المجردة أو بأجهزة القياس، وتتم عند الاقتضاء باقتطاع العينات بغرض إجراء التحاليل والاختبارات أو التجارب.

تتم رقابة المنتوجات المستوردة عند الحدود قبل جمركتها.³

وفي إطار تنظيم الإجراءات الواردة في المادة 30 من القانون 03-09، صدر المرسوم التنفيذي رقم 467-05 مؤرخ في 2005/12/10 يحدد شروط وكيفيات مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة عبر الحدود وكيفيات ذلك.

¹ - للمزيد راجع في ذلك المرسوم التنفيذي رقم 12-355 المؤرخ في 02 أكتوبر 2012، يحدد تشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين واختصاصه، جريدة رسمية عدد 56 لسنة 2012.

² - أنظر المادة 25 إلى غاية المادة 28 من القانون 03-09 السابق ذكره.

³ - أنظر المادة 30 من القانون 03-09 نفسه.

وتنص المادة 02 منه على : "تمارس مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة على مستوى المراكز الحدودية البرية والبحرية والجوية، وتقوم بذلك المفتشيات الحدودية التابعة للإدارة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش..."

وتنص المادة 03 منه على : "تتم المراقبة المنصوص عليها في المادة 02 أعلاه، قبل جمركة المنتوجات المستوردة على أساس ملف يقدمه المستورد....."¹

ثانيا: مخابر قمع الغش:

تنص المادة 35 من القانون 03-09 تؤهل المخابر التابعة للوزارة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش في إطار تطبيق أحكام هذا القانون، للقيام بالتحاليل والاختبارات والتجارب قصد حماية المستهلك وقمع الغش.

ويتعين على المخابر في إطار مهامها، استعمال المناهج المحددة في المادتين 35 و36 في إطار استعمال المناهج المحددة عن طريق التنظيم وفي حالة عدم وجودها تستعمل المناهج المعترف بها على المستوى الدولي.²

وفي هذا الإطار صدر:

المرسوم التنفيذي رقم 13-328 مؤرخ في 26/09/2013 يحدد شروط وكيفيات اعتماد المخابر قصد حماية المستهلك وقمع الغش.

اقتطاع العينات:

يجرى اقتطاع العينات قصد إجراء التحاليل والاختبارات أو التجارب المنصوص عليها في المادة 35 من القانون 03-09.

لإجراء التحاليل أو الاختبارات أو التجارب تقتطع ثلاث عينات متجانسة وممثلة للحصة موضوع الرقابة وتشتمع.

¹ - أنظر المرسوم التنفيذي رقم 05-467 المؤرخ في 10 ديسمبر 2005، يحدد شروط مراقبة المنتوجات المستوردة عبر الحدود وكيفيات ذلك، جريدة رسمية عدد 80 لسنة 2005.

² - أنظر المادة 35 إلى غاية المادة 38 من القانون 03-09 المعدل السابق ذكره.

ترسل العينة الأولى إلى المخبر المؤهل بموجب هذا القانون لإجراء التحاليل أو الاختبارات أو التجارب وتشكل العينتان الثانية والثالثة عينتين شاهديتين واحدة تحتفظ بها مصالح الرقابة التي قامت بالاقتطاع والأخرى يحتفظ بها المتدخل المعني.

وإذا كان المنتج سريع التلف أو بالنظر إلى طبيعته ووزنه أو كميته و حجمه أو قيمته تقتطع عينة واحدة وتشتمل ثم ترسل فوراً إلى المخبر المؤهل لإجراء التحاليل أو الاختبارات أو التجارب¹.

بالنسبة للخبرة راجع في ذلك من المادة 43 إلى غاية المادة 52 من القانون 09-03 المعدل بموجب القانون رقم 18-09.

ثالثاً: التدابير التحفظية ومبدأ الاحتياط:

يتخذ الأعوان المذكورون في المادة 25 من هذا القانون، كافة التدابير التحفظية قصد حماية المستهلك وصحته وسلامته ومصلحه.

وبهذه الصفة، يمكن الأعوان القيام بمايلي: برفض الدخول المؤقت أو النهائي للمنتجات المستوردة عبر الحدود، والإيداع والحجز والسحب المؤقت أو النهائي، أو إتلافها، والتوقيف المؤقت للنشاطات.

ويصرح بالرفض المؤقت لدخول منتج مستورد عند الحدود في حالة الشك في عدم مطابقة المنتج المعني وهذا لغرض إجراء تحريات مدققة لضبط مطابقته.

كما يمكن أن يصرح بالرفض النهائي لدخول منتج مستورد عند الحدود في حالة إثبات عدم مطابقته بالمعاينة المباشرة أو بعد إجراء التحريات المدققة.

ويتمثل الإيداع في وقف منتج معروض للاستهلاك، ثبت بعد المعاينة المباشرة، أنه غير مطابق وذلك بقرار من الإدارة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش.²

وجاءت الفقرة الثانية من المادة 53 من القانون 09-03 بعد تعديلها بالقانون 18-09 كمايلي: "وبهذه الصفة يمكن الأعوان السماح بالدخول المشروط أو رفض الدخول للمنتجات المستوردة عند الحدود

¹ - أنظر المادة 39 إلى غاية المادة 42 من القانون نفسه.

² - أنظر المواد: 53، 54 من القانون 09-03 السابق ذكره.

والإيداع والحجز والسحب المؤقت أو النهائي للمنتوجات وإتلافها، والتوقيف المؤقت للنشاطات أو الغلق الإداري للمحلات التجارية طبقاً للأحكام المنصوص عليها في هذا القانون.

جاء هذا التعديل للفقرة 02 من المادة 53 ليضيف صلاحية غلق المحلات التجارية كما استبدل عبارة: "يرفض الدخول المؤقت" بعبارة "السماح بالدخول المشروط".

كما يمنع وضع المنتوجات في وضع الدخول المشروط حيز الاستهلاك إلى غاية ضبط مطابقتها.¹

كما تنص المادة 61 مكرر من القانون 09-18 على: "يمكن أن يجري الحجز والسحب المؤقت على المنتوجات المشتبهة بالتقليد."²

وتنص المادة 65 من القانون 09-18 على: "تقوم مصالح حماية المستهلك وقمع الغش بالتوقيف المؤقت لنشاط المؤسسات أو الغلق الإداري للمحلات التجارية لمدة أقصاها 15 يوم قابلة للتجديد، إذا ثبت عدم مراعاتها للقواعد المحددة في هذا القانون، إلى غاية إزالة كل الأسباب التي أدت إلى اتخاذ هذا التدبير دون الإخلال بالعقوبات الجزائية المنصوص عليها في هذا القانون."³

¹ - أنظر الفقرة الثانية من المادة 53 بعد تعديلها بالقانون 09-18 السابق ذكره.

² - أنظر المادة 61 مكرر من القانون 09-18 السابق ذكره.

³ - أنظر المادة 65 من القانون 09-18 نفسه.