وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة2 _علي لونيسي _

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

محاضرة حول:

قانون حماية المستهلك

مقدمة للسنة الثانية ماستر في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

من إعداد:

د. بعيليش فائزة

السنة الجامعية:

2023/2022

محاور المحاضرة

- المحاضرة الأولى: مدخل للقانون
- المحاضرة الثانية: مجالات تطبيق قانون حماية المستهلك
- المحاضرة الثالث: التطور التاريخي لقانون حماية المستهلك
- المحاضرة الرابعة: مصادر حقوق المستهلك
- المحاضرة الخامسة: الحماية الاقتصادية للمستهلكين
- المحاضرة السادسة: حماية المستهلكين المتعاقدين

المحاضرة الأولى: مدخل للقانون

أولاً: تعريف القانون

1_1: التعريف اللغوي: لا يوجد كلمة "قانون" في اللغة العربية فهي مستوحاة من اللغة الأجنبية، كلمة يونانية " KANUN" ويقصد بها العصى المستقيمة، وهي تعبر عن "القاعدة" أو "المبدأ" أو "النظام"، ففي فرنسا تستعمل كلمة " DROIT ".

1_2: التعريف الفقهي للقانون:

- **على أساس الغاية:** مجموعة من القواعد القانونية الملزمة التي تنظم علاقات الأشخاص في المجتمع تنظيما عادلا يكفل حريات الافراد ويحقق الخير العام.

الانتقاد: عدم وضوح مصطلح الخير العام (غير ثابت ودقيق).

- **على أساس الجزاء:** مجموعة من القواعد العامة الجبرية التي تصدر عن إرادة الدولة وتنظيم سلوك الأشخاص الخاضعين لهذه الدولة أو الداخلين في تكوينها.

الانتقاد: 1_عنصر الجزاء لا يدخل في تكوين القانون؛

2_ حصر مصدر إنشاء القانون (القاعدة القانونية) في إرادة الدولة مع أنه هناك مصادر أخرى (الشريعة الإسلامية).

1_3: التعريف الاصطلاحي

وفق هذا العنصر فإنَّ القانون له اتجاهان أحدهما واسع والأخر ضيق، وهما:

- **تعريف الواسع للقانون:**

_مجموعة القواعد القانونية الملزمة التي تحكم سلوك الأفراد وتنظم العلاقات فيما بينهم. سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة، وبغض النظر عن الجهة التي أصدرته، وكذلك دون اعتبار لمصدرها.

_مجموع القواعد القانونية السارية في بلد معين وفي زمن معين مما يضفي عليه صفة الإيجابية والطبيعة الاجبارية.

- **التعريف الضيق للقانون:** ويقصد به التشريع، أي "مجموعة القواعد القانونية المكتوبة الصادرة عن السلطة المختصة في الدولة وهي "السلطة التشريعية" التي تقوم بتنظيم كل جوانب الحياة في المجتمع. فنجد القانون الجنائي أو القانوني المدني، أو قانون العمل، ....الخ. وغيرها من القوانين الصادرة عن السلطة التشريعية، والتي من الاصح تسميتها بالتشريع وليس القانون، لأنَّ التشريع يختلف عن القانون، فالأخير أوسع من التشريع.

"كل تشريع يعتبر قانونًا، ولكن ليس كل قانون يعتبر تشريعًا"

1_3: الاستعمالات المتعددة لمصطلح القانون:

يستوعب مصطلح القانون عدة معاني لذلك يوظف في عدة مجالات فيمكن أن يهتم بتنظيم الظواهر الطبيعية المختلفة بموجب قواعد علمية على أساس مبدأ السبب الذي يثبت قاعدة لا وجود لنتيجة بدون سبب كقانون الجاذبية الأرضية. كما يمكن أن ينظم الظواهر الاقتصادية كقانون العرض والطلب، بالإضافة إلى استعماله للإشارة إلى فرع معين من فروع القانون المنظم في كتاب موحد يشمل كل القواعد المتعلقة بمجال معين، كالقانون التجاري الذي يصح تسميته بالتقنين التجاري، ونفس الشيء بالنسبة للقانون المدني، القانون الجنائي. (ونميز الفرق بينهما أنَّ القانون الجنائي يتعامل مع السلوك الذي يفسر على أنه جريمة ضد الجمهور أو المجتمع أو الدولة، ويتعامل القانون المدني مع السلوك الذي يشكل ضررًا لفرد أو طرف خاص آخر مثل الشركة). ويهدف القانون المدني إلى الحفاظ على حقوق الشخص وإجبار المدين على تنفيذ إلتزامات مادية أو معنوية، ويهدف القانون الجنائي إلى حماية القانون والنظام والمجتمع من خلال تحقيق الردع العام لحماية المصلحة العامة والردع الخاص لمرتكب الجريمة.

ثانيًا: مفهوم القاعدة القانونية

هي القاعدة التي تحكم سلوك الفرد وتملي عليه ما يحب فعله، وما يجب تركه، ويجب أن تتميز هذه القاعدة بالعدالة.

وهناك اتجاهين (مدرستين) في تحليل العدل والأمن كعنصرين هامين في القاعدة القانونية، تمثلا في:

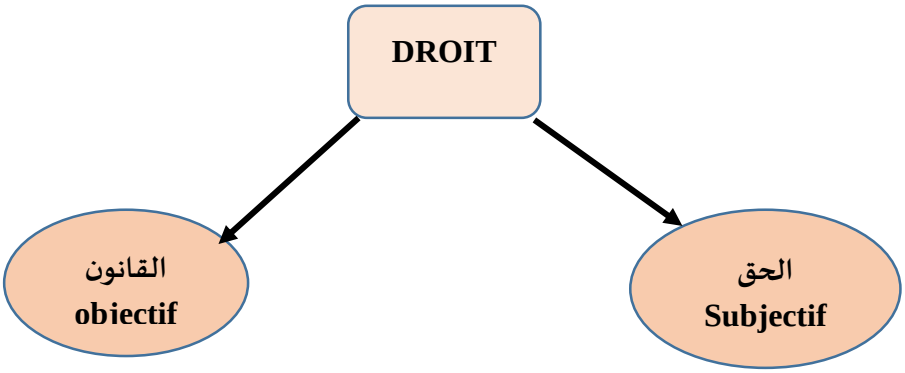
- المثالية: ترى أنَّ العدل أساس لوجود القاعدة القانونية، وأنَّ القاعدة القانونية واجبة الاحترام لا لكونها قاعدة بل لأنَّها عادلة، فإذا لم تتحقق العدل لا تكون جديرة بالاحترام.
- المدرسة المادية (الموضوعية): القاعدة القانونية هي ضمان الأمن للجماعة، وذلك للحاجة الماسة إليه، وأنَّ القاعدة القانونية واجبة الاحترام لأنَّها قاعدة. فالقانون هو ما يؤمر به وأساسه في ذلك القوة.

وبذلك يكون القانون=مجموعة من القواعد العامة وحقوق للأفراد الخاصة.

القاعدة القانونية: Regle de droit السلطة القانونية: pouvoir de droit

ويعبر مصطلح " **droit** " بالفرنسية عن الحق والقانون، ويظهر الشكل التالي المصطلح فحوى المصطلح:

الشكل رقم (01): فروع مصطلح " DROIT "



من اعداد الباحث بناء على ادبيات الدراسة

ثالثًا: خصائص القاعدة القانونية

تتميز القاعدة القانونية بعدة خصائص والتي هي:

- القاعدة القانونية قاعدة سلوك اجتماعي (regle de conduite social): حيث تهتم بتنظيم سلوكيات الأفراد داخل المجتمع، حيث يكون هناك مظهر خارجي، لأنَّ الأحاسيس والنوايا والأفكار طالما لم تظهر إلى العالم الخارجي فلا يعتد بها القانون ألاَّ مقترنة بمسلك مادي مثلاً: حالة التفكير في قتل إنسان، فإذا عزم شخص على قتل انسان فلا دخل للقانون في ذلك، وإذا تجاوز حالة التفكير وباشر بتنفيذ الجريمة، هنا يتدخل القانون ويبحث في نية القاتل حتى يتأكد أنّ القتل خطأ أو متعمد.
- القاعدة القانونية عامة مجردة (Règle générale et abstraite): فهي تتوجه بخطابها إلى أفراد المجتمع بصيغة عامة، حتى ولو خصت طائفة معينة من أفراد المجتمع أي أنها تتحدد من حيث الأشخاص، ومن حيث الزمان والمكان فهي تبين الشروط التي يجب تتوافر في الواقعة التي تنطبق عليها الاوصاف التي يتعين الاخذ بها او الواقعة التي استجمعت شروطها.

فقواعد القانون التجاري مثلا تخص فئة من التجار، ومع ذلك لا يمكن تجريدها من طابع العمومية، المحاماة، القضاء، الأطباء، الصيادلة،..الخ. فتطبق القاعدة القانونية على كل من تتوافر فيهم الشروط المطلوبة سواء توافرت الآن، أم في المستقبل وبالتالي نقول عنها قاعدة عامة ومجردة.

- القاعدة القانونية قاعدة ملزمة (règle obligatoire): تعد خاصية الجزاء من أبرز الخصائص التي تميز القاعدة القانونية عن غيرها من قواعد السلوك الأخرى، عن طريق انزال

العقاب بمخالفي مقتضياتها، حيث لو تركت حرية للأفراد في الانتقام بأنفسهم ممن يخالف القانون بل تتولى توقيعه السلطة العامة

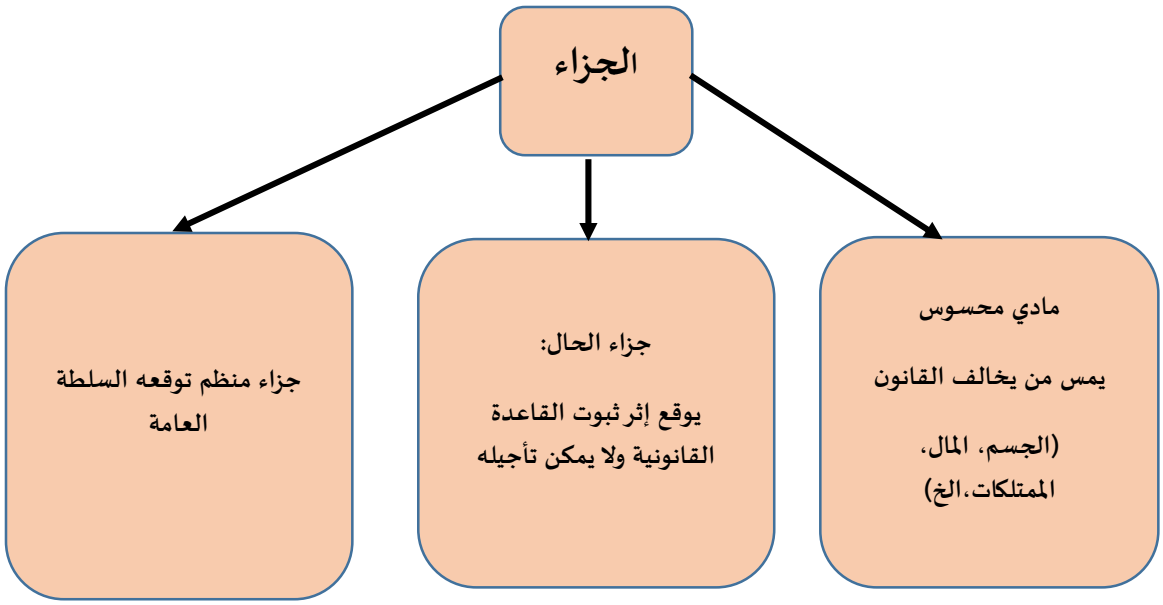
رابعًا: أنواع الجزاءات

للجزاء ثلاثة أنواع تمثلت في:

- **الجزاء الجنائي**: وهو من أهم أنواع الجزاءات صرامة، حيث يقوم على أساس حماية حق المجتمع في الامن والاستقرار، فيندرج في قوته تبعا لجسامة الجريمة (الجنايات، الجنح، والمخالفات)
- **الجزاء المدني**: الجزاء المدني: الجزاء المترتب عن مخالفات قاعدة من قواعد القانون المدني، والاخلال بمصالح الافراد الخاصة ذات الطابع المالي
- **الجزاء الإداري**: ويوقع على مخالفة قواعد القانون الإداري أي القانون الذي ينظم علاقة الإدارة بالافراد، بالافراد، ووسيلتها القرار الإداري حيث يتعرض الموظف لقواعد قانون الوظيف العمومي من إنذار وتوبيخ، خصم من الراتب، النقل، التنزيل في الرتبة، الفصل النهائي، الخ

ويمكن تلخيص أنواع الجزائ في الشكل التالي:

شكل رقم (02): أنواع الجزاء



المصدر من اعداد الأستاذة بناء على أدبيات الدرس

المحاضرة الثانية: مجالات تطبيق قانون حماية المستهلك

تعتبر عملية حماية المستهلك من الأمور الهامة في الدولة ولذلك وضعت قواعد وقوانين تضبط أنشطة تزويد المستهلك بالمنتوجات وتحدد عقوبات مخالفة المواد القانونية التي تضفي بالحاق الضرر بالمستهلك وبأفراد المجتمع بصفة عامة.

أولاً: من حيث الأشخاص(المستهلك)

يعتبر مصطلح "المستهلك" واسع الاستعمال ومن مرادفاته الزبون، المشتري.

هناك عدة تعاريف لمصطلح "المستهلك" من بينها ما يلي:

- وفق قاموس فرنسي " la Rousse" فان المستهلك هو ذلك:[1]
  - الشخص الذي يشتري أي من المنتجات لإستخدامها.
  - الشخص الذي يأكل أو يشرب في منشأة عامة؛
- الشخص أو الشيء الذي يستهلك شيئا ما، على وجه الخصوص مادة، مصدر طاقة.
- الشخص الذي يشتري المنتوجات باقتراح من المنتج.

- كما يمكن تعريف المستهلك من خلال إتِّجاهين هما كالتالي:

- **الاتجاه الواسع:** كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك، أي بمعنى استعمال أو استخدام ما أو خدمة" فمن يشتري سيارة لاستعماله الشخصي أو المهني يعتبر مستهلكًا. لان السيارة تستعمل في الحالتين .

نقد: التوسع في نطاق مفهوم المستهلك يعتبر غير متفق مع الحكمة التي من أجلها تم وضع قوانين خاصة بحماية المستهلك والمتمثلة وجود توازن في حقوق والتزامات الطرفين بالعقد المبرم بين المهني والمستهلك. والتي يبتغى من خلالها إعادة التوازن للعلاقة العقدية. كما أنَّ إصدار نصوص قانونية غير مألوفة في القواعد القانونية العامة يتنافى مع الاتجاه الواسع في مفهوم المستهلك.

- **الاتجاه الضيق:** كل شخص يتعاقد بقصد إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية". وكذلك يعرف على أنه "الشخص الذي يمتلك أو يستخدم سلعًا أو خدمات للاستخدام غير المهني".

[1] consomateur, consomatrice, en ligne : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/consommateur/18424, consulter le : 27/10/2022.

نقد: وفقًا لهذا المفهوم لا تنطبق صفة المستهلك على من يقتني منتوجات أو خدمات بغرض بيعها أو تصنيعها، أو لأغراض مهنية، حيث يقتصر هذا المفهوم على أنَّ المستهلك المقصود بالحماية هو الشخص الذي يقتني منتوجات أو خدمات قصد إشباع حاجاته، تلبية لمتطلباته الشخصية أو العائلية.

- وبنظرة اقتصادية يعرف المستهلك ب "الشخص الذي يستعمل السلع والخدمات ليفي بحاجاته ورغباته معينة، فإذا كان الاستعمال بهدف تصنيع سلع أخرى سمي بالمستهلك الوسيطي (استعمال وسيطي)، أمَّا إذا كان الاستعمال بهدف إشباع احتياجات شخصية أو عائلية إلى غالية الإتلاف والإنهاء (استعمال نهائي) سمي بالمستهلك النهائي.[2]
- **من الزاوية القانونية:** لم يهتم الفقه القانوني حتى بداية النصف الثاني من القرن العشرين بتحديد مفهوم المستهلك، حيث تزايد الاهتمام به في هذه الفترة، خاصة مع تبلور فكرة حماية المستهلك، مما استلزم إصدار نصوص قانونية خاصة لحماية المستهلك، وبذلك ثار الجدال الفقهي لتحديد مفهومه لمعرفة نطاق تطبيق هذه النصوص القانونية. فكل دولة سعت لتحديد مفهوم المستهلك من خلال التشريع وإصدار القوانين وفقا لبيئتها وسياستها في مجال التسويق وضبط علاقة المستهلك بالمنتج (سلعة/خدمة). فيعرف المستهلك ب:

- يعرف القانون الفرنسي المستهلك بأنه "أي شخص طبيعي يعمل لأغراض لا تدخل في نطاق نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو المهن الحرة أو الزراعي"[3].
- يعرف القانون الجزائري المستهلك من خلال المادة 2/03 من القانون رقم 09_03 مؤرخ في 29 صفر 1430 الموافق ل 25 فبراير سنة 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بأنه" ***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".***
- يعرف القانون العماني بموجب المرسوم السلطاني رقم " 2002/81، الفقرة 06 من المادة الأولى على أنه كل شخص طبيعي أو معنوي يشتري سلعة أو خدمة أو يستفيد من أي منهما".

[2] فريوة نرجس، دروس في مقياس قانون حماية المستهلك، لطلبة سنة أولى ماستر، تخصص تسويق صناعي، مطبوعة جامعية، جامعة البليدة2 علي لونيسي، 2020_2021، ص2.

[3] Partie législative nouvelle (articles séminaire à L823_2), code de consommation, Version en vigueur depuis le 28 mai 2022 Modifié par Ordonnance n°2021-1734 du 22 décembre 2021 - art. 1, en ligne : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000034072545/, consulter le : 28/10/2022.

ثانيًا: من حيث المتدخل أو المزود

يعتبر المتدخل كما جاء في نص قانون حماية المستهلك الجزائري أو الزود الذي نص عليه قانون حماية المستهلك العماني، في عقد الاستهلاك وهو الملتزم بأحكام القواعد القانونية التي تعنى بحماية المستهلك باعتبار هذا الأخير يتجه الى تلبية احتياجاته ومتطلباته اليومية.

وقد عرف المشرع الجزائري بنص الفقرة 07 من المادة 03 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش على أنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوج للاستهلاك". وأنَّ هذا العرض يتمثل في مجموع مراحل الإنتاج والاستيراد والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة وبالتجزئة". وقد اتفق هذا التعريف إلى حد كبير مع ما نص عليه قانون حماية المستهلك العماني في الفقرة من المادة 01 على أنَّ المزود هو كل "شخص طبيعي أو معنوي يقدم الخدمة أو يصنع السلعة أو يوزعها أو يتاجر بها أو يبيعها أو يوردها أو يصدرها أو يتدخل في انتاجها كوكيل أو وسيط أو سمسار".[4]

وكان في القانون الفرنسي أن المزود هو" المُنتِج: مُصنِّع البضائع، أو مُستورد البضائع إلى الإتَّحاد الأوروبي أو أي شخص آخر يُقدِّم نفسه على أنه مُنتِج من خلال وضع إسمه أو علامته التجارية أو أي علامة مميزة أخرى على البضائع". ويبدو أنَّ هذا التعريف يختلف عما تقدم من تعاريف فهو يربط المنتج بأنَّه كل شخص يقع ضمن الجغرافية الأوروبية كمصنع البضائع أو مستوردها إلى الإتَّحاد الأوروبي. وشخص آخر له خصوصيات معينة كالاسم أو العلامة التجارية.

ثالثًا: بعض المصطلحات في القانون الجزائري ذات العلاقة بالمستهلك

الجدول رقم (01): مصطلحات ذات العلاقة بالمستهلك وفق التشريع الجزائري

المصطلح	البيان
المادة الغذائية	كل مادة معالجة أو معالجة جزئيًا أو جزئيًا موجهة لتغذية الانسان 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 التجميل أو مواد التبغ.
التغليف	كل تعليب مكون من مواد أيًا كانت طبيعتها، موجهة لتوضيب وحفظ وحماية وعرض كل منتوج والسماح بشحنه وتفريغه وتخزينه ونقله وضمان إعلام المستهلك بذلك.
الوسم	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 سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة منتوج مهما كان شكلها أو سندها بغض النظر عن طريقة وضعها.
المتطلبات الخاصة	مجموع الخصائص التقنية للمنتوج المرتبطة بصحة وسلامة المستهلك ونزاهة المبادلات التي يحددها التنظيم، والتي يجب احترامها.

[4] عبدلي حمزة، مجال تطبيق قانون حماية المستهلك: دراسة مقارنة في التشريع الجزائري وتشريع سلطنة عمان، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية العدد 22 المجلد الثاني، متاح على الموقع: https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/315/8/1/44423، تاريخ الاطلاع: 2022/10/28.

سلامة المنتوجات	غياب كلي أو وجود في مستويات مقبولة وبدون خطر، في مادة غذائية للملوثات أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية أو أية مادة أخرى بإمكانها جعل المنتوج مضرًا بالصحة بصورة حادة أو مزمنة.
المتدخل	كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك.
عملية وضع المنتوج للاستهلاك	مجموع مراحل الإنتاج والاستيراد والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة وبالتجزئة
الانتاج	العمليات التي تتمثل في تربية المواشي وجمع المحصول والجني والصيد البحري والذبح والمعالجة والتصنيع والتحويل والتركيب وتوضيب المنتوج، بما في ذلك تخزينه أثناء مرحلة تصنيعه وهذا قبل تسويقه الاول
المنتوج	كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانًا.
منتوج سليم ونزيه وقابل للتسويق	منتوج خال من أي نقص و/أو عيب خفي يضمن عدم الاضرار بصحة وسلامة المستهلك و/أو مصالحه المادية والمعنوية
منتوج مضمون	كل منتوج في شروط استعماله العادية أو الممكن توقعها بما في ذلك المدة. لا يشكل خطر أو يشكل أخطارا محدودة في أدنى مستوى تتناسب مع استعمال المنتوج وتعتبر مقبولة بتوفير مستوى حماية عالية لصحة وسلامة الاشخاص
منتوج خطير	كل منتوج لا يستجيب لمفهوم المنتوج المضمون المحدد أعلاه.
استرجاع المنتوج	عملية تتضمن سحب منتوج من عملية العرض للاستهلاك من طرف المتدخل المعني
الأمن	البحث عن التوازن الأمثل بين كل العناصر المعنية بهدف تقليل أخطار الإصابات في حدود ما يسمح به العمل
الخدمة	كل عمل مقدم، غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعًا أو مدعمًا للخدمة المقدمة
السلعة	كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا
المطابقة	استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية، وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والامن الخاصة به
الضمان	التزام كل متدخل خلال فترة معينة في حالة ظهور عيب بالمنتوج، باستبدال هذا الأخير أو إرجاع ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل الخدمة على نفقته.
قرض الاستهلاك	كل عملية بيع للسلع أو الخدمات يكون فيها الدفع مقسطا أو مؤجلا أو مجزءًا

المصدر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15، بتاريخ 11 ربيع الأول 1430، الموافق ل 8 مارس 2009، قنون رقم 09_03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق ل 25 فبراير سنة 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الفصل الثاني، ص ص 13_14.

المحاضرة الثالثة: التطور التاريخي لقانون حماية المستهلك

بدأت ملامح الإهتمام بحماية المستهلك منذ مطلع ستينات القرن الماضي في الولايات المتحدة الامريكية بقيادة الرئيس "جون كينيدي" في 15 مارس 1962. وقد انتشرت هذه السياسة في البلدان المجاورة من القارات "أوروبا". وفي الأسطر الآتية سوف نبرز أهم المحطات التاريخية في مفهوم "حماية المستهلك".

أولا: حماية المستهلك وفق المفهوم العام

في مجال السلطات التنظيمية التي توفر من أجل (شمول معظم أو كل الدول المتقدمة ذات الاقتصادات السوق الحر). حماية المستهلك هي مجموعة من القوانين والتنظيمات المصُممة لضمان حقوق المستهلك وضمان التجارة العادلة، والمنافسة والمعلومات الدقيقة في السوق. تلك القوانين صُممت لمنع الأعمال التي تتعلق بالغش أو الممارسات غير العادلة للحصول على مزايا أكثر من المنافسين الآخرين. كما توفر حماية إضافية للفئات الأكثر ضعفاً في المجتمع. قوانين حماية المستهلك هي شكل من أشكال القوانين الحكومية التي تهدف لحماية حقوق المستهلكين. على سبيل المثال، قد تطلب الحكومة من الشركات كشف مفصل بالمعلومات عن المنتجات وخاصة في المناطق التي يعتبر بها السلامة والصحة العامة مشكلة، مثل الطعام.

ترتبط حماية المستهلك بفكرة حقوق المستهلك وتكوين منظمات المستهلك، التي تساعد المستهلكين لإتِّخاذ قرارات صحيحة في السوق والحصول على مساعدة بتقديم شكاوى المستهلك. المنظمات الأخرى التي تدعم حماية المستهلك تشمل المنظمات الحكومية ومنظمات التنظيم الذاتي للأعمال مثل هيئات ومنظمات حماية المستهلك، ديوان المظالم ولجنة التجارة الفيدرالية في أمريكا ومكاتب أفضل الأعمال في أمريكا وكندا وغيرهم.

يُعرف المستهلك بأنه شخص يحصل على سلع وخدمات للاستخدام المباشر أو الملكية بدلاً من إعادة بيعها أو استخدامها في الإنتاج والتصنيع.

كما يمكن حماية مصالح المستهلك من خلال تعزيز أو تشجيع المنافسة في الأسواق والتي تخدم المستهلكين بشكل مباشر أوغير مباشر، بما يتوافق مع الكفاءة الاقتصادية، ولكن يتم التعامل مع هذا الأمر بقانون المنافسة. كما يمكن التأكيد على حماية المستهلك بواسطة منظمات وأفراد غير حكومية مثل نشاط المستهلك.

ثانيا: التطور العام لمفهوم قانون حماية المستهلك

يعتبر ظهور الحركات المدافعة عن حقوق المستهلك كرد فعل للإهمال والقصور في متابعة حقوقه، الذي يعد أغلى أصول المؤسسات والمنظمات من المنظور التسويقي المعاصر، ومن ثم فقد طغت هيمنة المنتجين على فلسفة النشاط التسويقي، فكان لزاما وجود من يدافع عن حقوق المستهلك أمام الفاعلين المهيمنين على العملية التسويقية، فجاءت حركة حماية المستهلك لتلعب هذا الدور.

وتجدر الإشارة إلى أنَّ حركة حماية المستهلك ظهرت أول ما ظهرت في القرن الماضي في الولايات المتحدة الامريكية، حيث ظهرت فكرة جمعية المستهلك في الثلاثينات من القرن الماضي وتبلورت في الخمسينات من نفس القرن، ومن جانب آخر فقد تم إصدار أول مجلة تحت عنوان تقارير المستهلكين، معبرة عن نتائج الاختبارات العلمية المتعلقة بجودة السلع الاستهلاكية الجديدة، ومقارنة أسعارها، ومساعدة المستهلك قدر الإمكان. ويمكن تتبع التطور التاريخي لظهور هذه الحركة التي تولت مهمة الدفاع عن حقوق المستهلك، من خلال تحليل المراحل التالية:

2_1: مرحلة (1900_1930)

تعتبر بداية سنة 1900 بمثابة التاريخ الذي شهد أولى بدايات حركة الدفاع عن المستهلك، نظرًا لما تعرض له المستهلكين في هذه الفترة من إستغلال من خلال الارتفاع الواضح في أسعار السلع المقدمة لهم، الامر الذي دفع المستهلكين إلى إعتماد أشكال وصيغ جديدة في إدارة تعامل المؤسسات المسوقة للسلع، بما يضمن تلبية حاجاتهم ورغباتهم من السلع بالشكل الذي اعتادوا عليه.

2_2: المرحلة الثانية (1930_1950)

بدأت حركة حماية المستهلك في هذه المرحلة تأخذ ملامح واضحة نظرًا للظروف الصعبة التي عايشها المستهلك آنذاك، خاصة بعد الأزمة الاقتصادية (أزمة الكساد) التي شهدها العالم سنة 1929، فقد ظهر للعيان العجز الكبير للمستهلكين اتجاه تلبية حاجاتهم ورغباتهم من المنتجات بسبب تراجع قدرتهم الشرائية إلى مستويات دنيا.

2_3: المرحلة الثالثة (1950_1962)

هناك من يرى بأنَّ بداية هذه المرحلة (سنة 1950) تمثل التاريخ الحديث لتأسيس ونشأة حركة حماية المستهلك في الدول العربية، وهذا من خلال بروز وظهور عدة مجموعات صاغطة وقوى اجتماعية تنادي بوضع حد ونهاية للأثار السلبية الناتجة عن تفعيل النشاط الصناعي والتسويقي للمؤسسات ومنظمات الاعمال بمختلف أنواعها، والتي عادت بالضرر الجسيم على

المستهلكين، ومن ثم كثفت هذه الحركة أكثر فأكثر من جهودها تجاه تحقيق هدفها الرئيسي، ألا وهو الدفاع عن حقوق المستهلكين، والعمل على حمايتهم، والحد من الاضرار التي تصيبهم.

3_3: المرحلة الرابعة (1962 الى غاية الآن)

يرى كثير من الكتاب ومنهم " **Armstrong, Engel، Kotler**" أنَّ سنة **1962** تعد بمثابة الإنطلاقة الرسمية لنشأة الحركة الإستهلاكية (**consumétrisme**)، حيث جاء هذا التأسيس انعكاسًا للرسالة التي تقدم بها الرئيس الأمريكي آنذاك (جون كينيدي)، والتي عرفت ب "قائمة حقوق المستهلك". هذه القائمة أصبح ينظر اليها في العالم العربي على أنَّها التجسيد الحقيقي للمعاني السامية التي تتشبع بها تلك الحركة.

ويكمن الهدف الرئيسي لهذه الحركة الاجتماعية في تثبيت وترسيخ حقوق المستهلكين سواء أكانوا أفرادًا أو جماعات، وترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الممارسات التسويقية للمؤسسات والمنظمات تجاه المستهلكين، ففي بعض الأحيان يهمل المسوقون حقوق المستهلكين. وهذا من خلال تناسي الالتزام بمبدأ تعظيم التصرفات الإيجابية واحد من التصرفات السلبية تجاه المستهلك.[5]

ثالثا: تطور قانون حماية المستهلك في الجزائر

كانت الجزائر من ضمن الدول التي عرفت حركية واسعة في الاهتمام بالمستهلك وتحويطه بقوانين تحميه من المنتج والبائع على حد سواء من التصرفات السلبية المصاحبة لتوزيع السلع والخدمات وضمان سلامتها وامنها على افراد المجتمع. وقد مر تطور المفهوم والاهتمام به بالمراحل التالية:

3_1: مرحلة التهميش

تتجه اراء رجال القانون في الجزائر إلى انَّ نقطة إنطلاق حماية المستهلك تشريعيًا كانت بظهور هذا المصطلح في القانون رقم 89_02 الصادر في 7 فيفري 1989 السالف الذكر. في حين أنَّ المشرع قد تناول المفهوم التقليدي له وقد اطلق عليه بمصطلح "المشتري" في القانون المدني بموجب الامر رقم 75_58 وفي نصوص أخرى.

وتميزت المرحلة الأولى بداية من الاستقلال الى غاية 1989 باهتمام المشرع بملء الفراغ القانوني الذي تركه المستدمر، وإنصب على وضع القوانين الكلاسيكية المعروفة، كالقانون المدني

[5] بن علي احسان، محاضرات مقياس: قانون حماية المستهلك، موجه للسنة أولى ماستر، تخصص تسويق الخدمات.

وقانون العقوبات، والقانون التجاري...الخ. ولم يوَّلِ اهتمامًا خاصًا بحماية المستهلك، بل ولم يكن موضوع الاستهلاك يدرس إلاَّ بصورة شاملة لا تفصيل فيها.

ورغم ذلك تم صدور بعض النصوص ذات العلاقة بالاستهلاك، منها:

- الامر رقم 57/66 المتعلق بعلامات الصنع والعلامات التجارية المؤرخ في 1966/03/19 المعدل والمتمم، والذي تم الغاؤه فيما بعد؛
- الامر رقم 155/66 المؤرخ في 1966/06/08 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل والمتمم.
- الامر رقم 156/66 المؤرخ في 1966/06/08 المتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم.
- الامر رقم 85/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، وقد احتوى على مواد في غاية الأهمية بالنظر الى مسالة حماية الفرد من تعسف المنتج.
- الامر رقم 65_76 المؤرخ في 16 جويلية 1976 المتعلق بتسمية المنشأ، والذي وضع احكامًا للمنتوج الذي له منشأ.

2_3: مرحلة تكريس القانون لحماية المستهلك

إنَّ الانتعاش الذي عرفته السوق الجزائرية بتحرير التجارة الخارجية، وإقرار مبدأ المنافسة جعل من المادة 124 من القانون المدني الجزائري لا تغطي على الاطلاق الحالات التي توجد في السوق ولا تغطي كل المسائل المتعلقة بموضوع ضمان السلامة الاستهلاكية، ما أدى اللجوء الى القوانين الخاصة التي كرست الحماية القانونية للمستهلك وكانت أكثر شمولية، حيث تضمنت وتعزز كل من الحماية المدنية والجزائية وتنوعت إلى الوقائية والعلاجية، ونالت حماية أمن المستهلك نصيبًا أكثر على وجه الخصوص في الفترة الأخيرة.

وتميزت هذه المرحلة بفترتين أساسيتين، صدور قانون 02/89 المتضمن حماية المستهلك، ثم صدور قانون 09_03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

أ. مرحلة صدور قانون 89_02 المتعلق بحماية المستهلك (الملغى)

إستعمل المشرع لأول مرة مصطلح **"المستهلك"** بموجب القانون الأساسي الصادر في 1989/02/07 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك (الملغى)، إلاَّ أنَّه لم يعرفه، وقد وضع نصًا وقائيًا للأخطار المتصلة بالمنتوجات والخدمات، وسمح للإدارة بأن تنظم أو تمنع استعمال هذه المواد. وعليه أصبحت السلطات الجزائرية تهتم أكثر بصلاحية وسلامة السلع التي تنتجها أو تستوردها للاستهلاك العادي. وهدف هذا القانون الى حماية المستهلك في كل مراحل العملية الاستهلاكية وعمل على أن تصبح جميع المنتوجات المعروضة للاستهلاك معلومة المصدر وتاريخ

الصنع ومدة الصلاحية، وكذلك كيفية الاستعمال، وهو الالتزام العام بالسلامة ومقتضاه استجابة المنتوج للرغبات المشروعة للمستهلك. إضافة الى أنه نص على إجراءات إدارية صارمة تعمل على جعل كل ما يعرض للاستهلاك مطابقًا للمواصفات القانونية وهي إجراءات وقائية أهمها "الغلق والمصادرة".

وقد تلى المشرع هذا القانون بإصدار القانون 89_12 المؤرخ في 5 يوليو المتعلق بالأسعار، وكان أول قانون يحتوي على قواعد المنافسة الحرة ويحرر النشاط التجاري من احتكار الدولة وقد وضع المستهلك في حرج أمام مسألة القدرة الشرائية. وصدور قانون 89_23 المؤرخ في 19 ديسمبر 1989 المعدل بقانون 04_04 المتعلق بالتقييس. وقد صدرت قوانين أخرى أهمها قانون له علاقة بصحة الفرد في المجتمع (قانون رقم 08_13) المؤرخ في 20 يونيو 2008 المعدل والمتمم لقانون حماية الصحة وترقيتها.

ب. مرحلة صدور قانون 09_03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش

لم يكتف المشرع بمنع بعض الممارسات التجارية التي تمس مصلحة المستهلك، بل تتدخل لتحديد القواعد العامة لحمايته طوال عملية عرض المنتوج أو الخدمة للاستهلاك اعتبارًا لنوعيتها وتحقيقًا لسلامتهم وأمنهم، وأصدر بذلك القانون رقم 09_03 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش السالف الذكر. وتضمنت كل من الالتزام بالنظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية والالتزام بالمطابقة، الالتزام بالضمان والخدمة ما بعد البيع، الالتزام بالإعلام مع العلم أنَّ جملة المواد المنظمة لهذه الالتزامات هي غير كافية لحماية المستهلك. وقد اتصف محتوى هذه النصوص بأنها ذات طبيعة وقائية، وأخرى ذات طبيعة ردعية. وتركت الحماية العلاجية للقواعد العامة.[6]

ج. مرحلة تعديل القانون 09_03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش:

وقد تم تعديل هذا القانون مؤخرا في سنة 2018 من أجل مساعدة المنتجات الحاصلة في مجال المخاطر التي لم يتم التأمين لها.

فمثلا **المادة 11** بقيت بدون تغيير بالإضافة الى وجوب احترام المنتوج 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.

[6] حساين سامية، التطور التشريعي لحماية المستهلك في القانون الجزائري: دراسة تقييمية، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، المجلد 15، العدد 01، جامعة تيزي وزو، 2020، ص ص 8_9.

وتتمحور حماية المستهلك أساسا حول:

- حماية صحته وأمنه؛
- حماية مصالحه الاقتصادية.

المحاضرة الرابعة: مصادر حقوق المستهلك

لقد سعت الحكومة الجزائرية بأجهزتها إلى المحافظة على المستهلك وحمايته والسعي إلى وقايته من مضار الإنتاج والمنتجين والبيع والشراء غير قانوني. وقد قدمت وزارة التجارة عدة خدمات تخص المستهلك للتوعية والتثقيف والتوجيه فيما يخص الأطر العقلانية للاستهلاك سواء كانت سلعة أو خدمة بغض النظر عن الجهة المستفاد منها مؤسسة قطاع خاص أو قطاع عمومي. وحرص المشرع الجزائري على ضمان سلامة وأمن المستهلك بكل القيود القانونية التي تضبط نشاط المنتج والبائع وكل شخص طبيعي أو معنوي له علاقة بتقديم خدمة أو سلعة للمواطن الجزائري.

أولاً: مسار تطور حقوق المستهلك

يعد إعلان حقوق المستهلك للرئيس الأمريكي جون كينيدي في 15 مارس 1962م، والمقدم إلى الكونجرس الأمريكي هو المرجع لتحديد حقوق المستهلك على النطاق الدولي. وقد حدد الإعلان أربعة حقوق للمستهلك هي: حق الأمان، حق الحصول على المعلومات (حق المعرفة)، حق الاختيار، حق سماع رأي المستهلك

وفي التاسع من أبريل 1985م، أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة قرارها رقم (39/348) بإضافة أربعة حقوق أخرى هي: حق التعويض، حق التثقيف، حق الحصول على الاحتياجات الأساسية، حق العيش في بيئة صحية.

كما أضيف لاحقًا، حقًا آخر أعلن في مركز البحوث والتدريب لحماية المستهلك في الهند وهو حق المقاطعة، وقد قام العديد من الكتاب والباحثين والمهتمين بتقديم توضيحًا لتلك الحقوق كما يلي:[7]

1. حق الأمان: the right to safty

ويعني حماية المستهلك من الآثار الضارة للسلع والخدمات، أي ان هذا الحق يوفر الحماية القانونية للمستهلك من المنتجات (سلع، خدمات، أفكار) الضارة والهدامة لصحته وحياته، فالمنتج يتحمل المسؤولية في اختبار المنتجات، والتأكد من سلامتها من العيوب، بحيث تلاءم

[7] سعيد عوض الرطيل، حقوق المستهلك ومستوى حمايتها في السوق اليمنية: دراسة تحليلية، جزء من: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري في الدول العربية، بحوث واوراق عمل، مصر، 2008، ص ص 14_20.

حالات الاستخدام المختلفة من قبل المستهلك، ولذلك وضعت الأمم المتحدة مجموعة تساؤلات لتقييم أداء الحكومات، ومدى إلتزامها بهذا الحق.

2. **حق الحصول على المعلومات (حق المعرفة): The right to be Informed**

لمستهلك الحق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمنتجات التي يرغب في شراءها بحيث تعينه تلك المعلومات على تحديد اختياراته لاتخاذ قرار الشراء المناسب. يوفر هذا الحق الحماية القانونية للمستهلك ضد عمليات الاحتيال والخداع والتضليل وضرورة حصوله على المعلومات التي يجب أن تكون كافية وصحيحة. لذلك دعت الأمم المتحدة المنظمات في دول العالم كافة إلى:

- ✓ ضرورة تعريف المنتج ومواصفاته، وكيفية استعماله ومدى خطورته والمواد الداخلة في تركيبه.
- ✓ تبني برامج لتطوير المعلومات المتاحة للمستهلك بشكل مستمر؛
- ✓ توفير المعلومات الدقيقة عن كل ما يتعلق بالمنتجات الموجودة في الأسواق وبشكل مجاني؛

3. **حق الاختيار: The right to chose**

يضمن حق الاختيار توفير الفرصة للمستهلك في الاختيار الحر للمنتجات المختلفة وبأسعار تنافسية غير احتكارية مع ضمان الجودة، وقد دعت الأمم المتحدة حكومات الدول الى:

- ✓ معاقبة الشركات والمنظمات الاحتكارية التي تعرض منتجاتها بطرق غير مشروعة؛
- ✓ يجب توفير خدمات ما بعد البيع مثل: الصيانة وقطع غيار وغيرها من الضمانات للمنتجات التي تسوقها المنظمات؛

4. **حق سماع رأي المستهلك: the right to be heard**

يتضمن هذا الحق إفساح المجال أمام المستهلك للتعبير عن رأيه بالسلعة أو الخدمة، بحيث يصل ذلك الرأي للمعنيين بالأمر. إنَّ هذا الحق يتضمن بان آراء المستهلك بالسلعة أو الخدمة سوف تسمع بحيث تصل الى المعنيين بالأمر ليتم التعبير عنها بطريقة مناسبة في صياغة سياسات الدولة ومنظمات الاعمال. وبهذا ينبغي تطبيق مبدأ "ليكن البائع فطنًا" وعليه التأكد والتثبت من المزايا والفوائد التي يحصل عليها المستهلك من سياسات الإنتاج والتسويق التي تتبعها منظمته.

5. **حق التعويض: the right of compensation**

يضمن هذا الحق للمستهلك الحصول على تعويض عادل، وتسوية عادلة لمطالبة مشروعة، كالتعويض عن الأضرار الناجمة عن استخدام السلع الرديئة أو الخدمات غير مرضية أو عن الممارسات التسويقية غير مشروعة وما ينجم عنها من تضليل وغش وخداع. وتعزيزًا لهذا الحق دعت الأمم المتحدة الحكومات الدولية الى:

- ✓ إيجاد جهات تهتم بالمستهلك، وتوفير قنوات وآليات يستطيع من خلالها الدفاع عن حقوقه في حالة تعرضه لاي ضرر؛

- ✓ وجوب قيام المنظمات بحل أية مشكلة ينتج عنها ضرر بالمستهلك على ان توفر تلك المنظمات الوقت والجهد والمال لضمان هذا الحق؛
- ✓ مساهمة المنظمات الفاعلة في تقديم خدمات تطوعية مجانية لمتابعة شكاوي المستهلكين والرد على استفساراتهم والاهتمام بآرائهم.

6. حق التثقيف: The Right to Education

ينبغي أن يكون المستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة التي تمكنه من ممارسة الاختيار الواعي بين السلع والخدمات وبما يجعله مدركًا لحقوقه، وبهذا دعت الأمم المتحدة الى:

- ✓ إقامة برامج تثقيفية ودورات تدريبية واستغلال وساءل الاعلام لتوعية المستهلكين بحقوقهم المشروعة؛
- ✓ مراعاة الظروف المادية لأصحاب الدخل المحدود وتقديم برامج تدريبية وتوعية خاصة بهم؛
- ✓ تعميم ثقافة توعية المستهلكين بحقوقهم عبر مراحل تعليمية مختلفة؛

7. **حق الحصول على الاحتياجات الأساسية: The Right To Satisfaction The Basic Needs**

إنَّ هذا الحق يتطلب حصول المستهلك على السلع والخدمات الضرورية كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم. ولضمان هذا الحق طالبت الأمم المتحدة بما يلي:

- ✓ اعتماد قواعد ومعايير صحية توفر السلامة والأمان في استهلاك المنتجات الغذائية؛
- ✓ إعطاء الأولوية لصحة الانسان وضمان الغذاء والدواء؛
- ✓ تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص واتباع سياسات اقتصادية واجتماعية فاعلة؛

8. **حق العيش في بيئة صحية The right to life in healthy environement**

بموجب هذا الحق يكون للمستهلك الحق القانوني في العيش والعمل في بيئة خالية من التلوث والمخاطر. ودعما لهذا الحق طالبت الأمم المتحدة الحكومات بالاتي:

- ✓ سن التشريعات الملزمة للحفاظ على البيئة؛
- ✓ الزام المنتجين باعتماد نظام الملصقات التحذيرية الموضحة لخطورة المنتجات وكيفية التصرف في حالة التعرض للمخاطر.
- ✓ دعم ومساندة استخدام المنتجات الامنة من الناحية البيئية.

9. **حق المقاطعة: The right to boycott**

يعني حق المستهلكين في مقاطعة أي سلعة أو خدمة أو فرد أو منظمة لا تلبي حاجاتهم المشروعة، أو لا تحترم حقوقهم كمستهلكين، وقد تم اعتماد هذا الحق استنادًا إلى ما جرى في زمن الزعيم الروحي الهندي الراحل " المهاتما غاندي" في دعوته لمقاطعة المنتجات البريطانية.

ثانيًا: حقوق المستهلك وفق وزارة التجارة الجزائرية

تخاطب وزارة التجارة المستهلك لتنمية الوعي في عملية شراء المنتوجات من خلال قواعد، وقد أطلقت عليها الوزارة القواعد الذهبية العشر للمستهلك الواعي، وهي:[8]

تطبيق مبدأ الوقاية خير من العلاج:

1_ تمعّن في قراءة بطاقة الوسم والأسعار ولا تغفل عن التدقيق في فواتيرك وعقدك.

يلزم القانون بائعي المنتوجات والخدمات وكافة المنتجين والمستوردين بإبراز كل المعلومات التي تحتاج إليها لتختار عن وعي قبل الشراء: اطلبها فهذا حقك ومن مصلحتك لأن هذا يجنبك عواقب غير سارة.

2_قارن إذا تسنى لك ذلك، نوعية المواد والخدمات، خاصة إذا تعلق الأمر بسلع كثيرة أو أشغال هامة.

حاول أن تثير المنافسة بين البائعين، وليكن الفوز للأفضل!

3_ اطلب الفاتورة: الفاتورة جد ضرورية، فهي من حقك، وواجب على التاجر أن يوافيك بالمعلومات المفصلة لما دفعت ثمناً مقابله، تحتاج إليها عندما تستعمل الضمان أو تطالب بتعويض عن ضرر ما يحدث لك.

4_ تصليح، أشغال، خدمات ما بعد البيع: قبل أن تسلم سيارتك للمصلّح أو تقوم بتجهيز مطبخك، أطلب كشفاً للسعر حتى تتمكن من اتخاذ قرارك عن دراية والمطالبة بكشف آخر للمقارنة. بفضل الفاتورة تجنّب نفسك العواقب غير السارة!

5_ السعر يعني أيضاً النوعية :غالباً ما يعتقد المرء أنه أنجز صفقة مربحة عندما يشتري بالتخفيض، لكنه كثيرا ما يكتشف أنه أخطأ الحساب. بحيث أن الاحتمال كبير أن تكون السلعة التي اشتريت بثمن بخس مغشوشة، إذ سرعان ما تصاب بعطب في غياب أي ضمان. فيستلزم تغييرها أو شراء أخرى، فتكون النتيجة أننا دفعنا ثمناً أكبر مما كنا سندفعه لو أننا اخترنا منذ البداية سلعة أغلى لكن ذات جودة عالية.

6_ احتفظ بالفواتير والعقود وكشوف الأسعار بعناية...

وكذا على تعبئة أو غلاف المنتوجات التي توّد استبدالها، لأنك ستكون بحاجة إليها عند المطالبة بحقك.

لديك حقوق: دافع عنها

7_ استعمل الضمان : إن الشهادة التي يجب على التاجر أن يسلمها لك مع السلعة هي "إضافة" من شأنها أن تساعدك على الحصول على حقك. ولكن حتى من دونها يمكنك الاستفادة من

[8] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، وزارة التجارة وترقية الصادرات، متاح على الموقع: https://www.commerce.gov.dz/les-10-regles-d-or-du-consommateur-averti، تاريخ الاطلاع: 2022/10/28.

الضمان القانوني في حالة ما إذا أصيب الجهاز الذي اشتريته مؤخرا بعطب ما، شريطة أن تحتفظ بالفاتورة أو تذكرة الدفع.

8_ اطلب المساعدة: تعتبر جمعيات حماية المستهلكين أحسن حليف للمستهلكين. فهي قريبة منك ومستعدة لتقديم الإرشادات الأولية لك، لتمكنّك من تحقيق مساعيك. وتتمثل هذه الإرشادات بتوفير الأدلة القانونية ومساعدتك على تكوين ملفك، والاتصالات الضرورية، ومرافقتك في حالة وقوع نزاع قضائي.

يسهر أعوان مصالح حماية المستهلكين وقمع الغش على احترام النصوص، بضمان الرقابة والتفتيش واتخاذ التدابير الوقائية لحماية السوق (حجز، سحب المنتوج، الغلق، الخ...) وفرض غرامات، وإبلاغ العدالة، وغيرها من التدابير.

9_ استهلك بوعي المواطن: إن التحلي باليقظة وتوخي الحذر يومياً يجعلك قدوة لأطفالك وجيرانك، وبذلك ستساهم في تغيير العادات.

10_وخاصة، إذا كنت، علاوة على ذلك، صاحب حق ويمكنك التصرف، فإن القيام بذلك من شأنه أن يفيدك ويقدم خدمة للاقتصاد الوطني بأكمله.

ثانيًا: الجهات المسؤولة عن تكريس قانون حماية المستهلك والحفاظ على حقوقه

هناك عدة هيئات ومؤسسات تضطلع بحقوق المستهلك وتدافع عنها وتحميه من كل حالات الغش والاحتيال والضرر الناتج عن سوء سلوك المنتجين والموزعين والبائعين وغيرهم ممن لهم دور في تسويق المنتجات والخدمات.

أ. **الحكومات:** منذ أن تنامت الحركات التي تتكفل بمهمة حماية المستهلك والدفاع عن مصالحه زاد دور الحكومات في الدول المختلفة في لعب أدوار هامة تصب في تجسيد هذا الهدف، وهذا انطلاقًا من مسؤوليتها عن حماية مواطنيها في المجالات المختلفة. ويمكن تلخيص اهم هذه الأدوار في ضمان حقوق مواطنيها في الحصول على البيانات والمعلومات دون تضليل، وضمان حقه في الاستماع لانشغالاته وانتقاداته،...الخ. ويتم التكفل بهذه القضايا وغيرها التي تصب في حماية المستهلك من خلال تفعيل عمل الأجهزة الحكومية التالية:

- **الأجهزة القانونية في الوزارات:** وهي ذات العلاقة بموضوع الحماية، والتي تتولى الاشراف على وضع وصياغة القرارات التي تكفل حماية المستهلك، وإجراءاتها الخاصة في حالة حدوث إخلال بهذه الحماية.
- **الأجهزة الإشرافية والرقابية:** وهي التي يتجسد دورها في عملية الاشراف والرقابة تجاه موضوع الإخلال بحماية المستهلك، حيث يمتد مجال عملها إلى رقابة الممارسات التسويقية للمنتجين والبائعين والموزعين، بالإضافة الى الاضطلاع بدور الاشراف على إجراء بحوث التسويق

والمتضمن لمجالات: السوق، المستهلكين، الأسعار، الترويج، والتوزيع. كما يمتد الدور الرقابي لهذه الأجهزة الى كل ما يرتبط بعملية التبادل مثل كفاية الضمانات الممنوحة للمستهلك، وجودة المنتجات المباعة، وصلاحيتها للإستعمال،....الخ.

ونشير في هذا المقام الى دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك بايجاز فيما يلي:

- **الوالي:** يعتبر الوالي المسؤول الأول على المواطن ويتعين عليه أن يفعل كل ما يكفل صحة وسلامة الأفراد
- **رئيس البلدية:** يمارس رئيس البلدية وظائفه في مجال واسع ويطبق سلطانه في مجالات غير منظمة نظام حماية صحة المستهلك هذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في إطار إنشغالات السلطة الإدارية العامة.

الأجهزة القضائية: ويتمثل دورها في مسالة الفصل في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك، غير أنَّ ما يلاحظ عند تقييم فعالية الأجهزة القضائية هو البطء في الفصل في مثل هذه القضايا، بالإضافة إلى عدم وجود محاكم خاصة بقضايا حماية المستهلك، فهي حاليًا تعالج ضمن قضايا المخالفات التجارية.

ب. الافراد: يلعب الافراد سواء اكانوا أفرادا أم جماعات دورًا هامًا في تفعيل الحماية من منطلق أنهم أصحاب المصلحة الأولى، ويمكن لعب هذا الدور الفعال في الحماية من خلال التنظيمات المختلفة التي يعملون ضمنها مما يتيح كشف الممارسات التسويقية التي تقود الى الاخلال بحماية المستهلك.

ج. جمعيات حماية المستهلك

تلعب جمعيات حماية المستهلك دورا هامًا في المجتمع من خلال القيام بمجموعة من المهام مثل ربط قضايا المستهلك بظروف المجتمع للتعرف على الطاقات، حث ودفع المؤسسات الرسمية والهيئات المتخصصة الى سن قوانين تحمي المستهلك، التوعية ونشر ثقافة الاستهلاك، التركيز على قضايا التي تحظى بأكبر اهتمام لدى المجتمع وهي: الغذاء، تلوث الهواء، الاتصالات، التدخين، ...الخ.

أسباب ظهور جمعيات حماية المستهلك:

بالرغم من توفر قوانين تحمي المستهلك وتزيد من فاعلية الامن والسلامة في الاستهلاك. إلاَّ أنه تنشط بجانب الهيئات الحكومية هيئات أخرى تسمى "جمعيات حماية المستهلك" وهذه الأخيرة

لها دور بارز في المجتمع لما تقوم به من دور في حماية أفراده من المنتوجات والخدمات الضارة وغير قانونية. وقد ظهرت الجمعيات للأسباب التالية:

- ✓ إنَّ الدولة وأجهزتها لا تستطيع القيام بحماية المستهلك بشكل فاعل وناجح دون مساعدة المستهلك فهو الذي يتأثر بما يحدث في السوق ويسعى إلى حماية نفسه من الممارسات غير الأخلاقية التي تطبق من طرف المنتجين والبائعين على حد سواء وهذا لا يكون إلاَّ بإتِّحاد المستهلكين في جماعات رشيدة؛
- ✓ إنَّ حماية المستهلك تعتبر اهتمامًا من اهتمامات الدولة الكثيرة وليس همها الوحيد لذلك وجب انشاء جمعيات من المستهلكين أنفسهم والتي يكون هدفها الرئيسي حماية المستهلكين والدفاع عنهم وتمثيلهم في مختلف المجالات؛
- ✓ إنَّ حماية المستهلك لا تكون فقط من المنتجين والبائعين الخواص فقط بل أيضًا من هيئات وأجهزة الدولة في حالة تعسفها أو الإخلال في أدوارها ولذلك نشأت جمعيات حماية المستهلك كطرف يساعد الدولة في قيامها بوظيفة الحماية ويقف بالمرصاد لكل ما يخل بمصالح المستهلكين؛
- ✓ وجود جمعيات لحماية المستهلكين يلعب دورًا استراتيجيًا يسهل الحوار بين الدولة والمستهلكين والمنظمات. فمثلاً إذا أرادت

دور جمعيات حماية المستهلك في المجتمع الجزائري

ظهرت في الجزائر في بداية التسعينات من القرن الماضي بموجب القانون رقم 90_31 المتعلق بتكوين الجمعيات وهي جمعيات لا تسعى الى الربح. ووفق المادة 21 من الفصل السابع من قانون 09_03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. فإنَّ "جمعية حماية المستهلك هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله.

كما تبين باقي المواد (22_23_24) من نفس الفصل لنفس القانون ما يتعلق بالجمعيات من واجبات ومساندة قضائية ومكانة سياسية في الجهاز الحكومي.*

ومن بين أهم أدوارها نجد:

- ✓ نشر ثقافة الاستهلاك السليم في أوساط المجتمع؛

* وفق وزارة التجارة وترقية الصادرات فإنه يوجد العديد من جمعيات حماية المستهلك تنشط عبر القطر الجزائري نذكر منها: جمعية حماية و ترقية المستهلك و بيئته، المنظمة الجزائرية لإرشاد و حماية المستهلك ومحيطه "APOCE"، المنظمة الجزائرية للدفاع عن المستهلك، جمعية "الأمان" لحماية المستهلك،..الخ. وغيرها من الجمعيات المتاحة على الموقع التالي: https://www.commerce.gov.dz/les-associations-de-protection-de-consommateurs.

✓ التكفل بالدفاع عن المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين بهدف اهتمامهم ورغباتهم وتطلعاتهم وشكواهم الى الإدارة المعنية والى القضاء.

✓ السعي الى إيجاد حوار دائم بين المستهلكين والمتعاملين الاقتصاديين؛

✓ مساندة ودعم المستهلك الذي يرفع الدعوى القضائية للحصول على تعويض على الضرر الذي لحق به،...الخ.

د. **أجهزة الاعلام:** تؤدي أجهزة الاعلام بمختلف أنواعها دورًا هامًا في تامين الحماية للمستهلك، وهذا من خلال توعية الجماهير فيما يخص حقوقها ومصالحها، إضافة إلى دفاعها عن هذه الحقوق من منطلق أنَّها تدخل ضمن القضايا الاجتماعية، حيث نجد ان البرامج الإعلامية تهدف الى المساهمة في معالجة مثل هذه القضايا الحساسة بالنسبة للمجتمع ككل عن طريق توعية المستهلكين بما يتيح لهم إدراك حقوقهم وواجباتهم.

المحاضرة الخامسة: الحماية الاقتصادية للمستهلكين

تمهيد:

يعتبر الانفتاح الاقتصادي الذي تبنته معظم دول العالم سيفًا ذو حدين، فمن ناحية أدى إلى إزدياد المنافسة ورواج وتوسع السوق وتنوع السلع والخدمات التي تعرض فيها سواء كانت صناعية أو زراعية، محلية أو أجنبية التي تعتبر نعمة تحقق رفاهية المستهلك وتضمن حقه في الاختيار بين المنتجات. لكن من الناحية الأخرى تعد نقمة حيث مع إشتداد المنافسة بين المتعاملين الاقتصاديين واختلال التوازن بين الأطراف المتعاقدة: بين طرف يتمتع بالخبرة ووضعية مالية مريحة ومعلومات كافية حول السلع والخدمات، وطرف آخر يفتقر للحد الأدنى من المعلومات والذي همه الوحيد هو الحصول على حاجياته بأقل ثمن ممكن متجاهلا جودة السلع والخدمات، وبالتالي الأضرار بالمعادلة التي تحقق مصلحته الاقتصادية.

أولاً: تكريس حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك حديثا

بدأ الاهتمام بالمستهلك كظاهرة اجتماعية منذ الستينات وذلك بسبب تطور الظروف الاقتصادية وتطور الإنتاج وكذا إستعمال وسائل الترويج الحديثة التي تدفع المستهلك الى الاستهلاك دون الحاجة اليه. بحيث أدى تعاظم عدم التكافؤ بين المستهلكين والمحترفين إلى ضرورة حماية المستهلك فبرزت حركات حماية المستهلك في العالم، الا انها تطورت بسرعة في الدول

المتقدمة كالواليات المتحدة الامريكية والدول الأوروبية، وعملت على حماية المصالح الاقتصادية لمواطنيها من خلال توفير آليات تشريعية ومؤسساتية وشجعت على انشاء الجمعيات. وامتد الامر الى وشع قوانين دولية تجسد هذه الحماية منها:

- **ميثاق الأمم المتحدة حول حماية المستهلك:** ينص ميثاق الأمم المتحدة على جملة من المبادئ تضمن حماية المستهلك من كل ما يشكل خطرًا عليه أو على مصالحه من بينها المصلحة الاقتصادية التي اولت لها قدرا وافرًا من الحماية، فنص في هذا الخصوص على على ضرورة وضع قوانين تمكن المستهلك من الحصول على الفائدة المثلى من مورده الاقتصادي ووضع معايير مرضية للإنتاج والتوزيع والتسويق وتوفير المعلومات التي تعزز الاختيار والمفاضلة بين السلع والخدمات.
- **الإعلان الأوروبي لحماية المستهلك:**

الذي كرست مبادئه حماية للمصلحة الاقتصادية للمستهلك بهدف حماية مواطنيها في معاملاتهم الاستهلاكية الداخلية والدولية. وتضمن هذا الإعلان عن الاعتراف للمستهلكين بعدة حقوق من بينها حق المستهلك في حماية مصالحها الاقتصادية والمالية، وذلك عن طريق:

- منع الشروط التي يضعها المنتج والبائع ضد مصلحته (كشرط الاعفاء من استبدال السلع المعيبة، عدم الضمان، عدم الصيانة،..الخ) وغيرها من الشروط التي يمكن اعتبارها تعسفية؛
- عن طريق محاربة الدعاية الكاذبة (الإشهار المضلل)، التي ترمي الى تضليل المستهلك، وتحول دون معرفته بطبيعة السلعة او الخدمة التي يسعى اليها.

ثانيًا: معنى حماية المصلحة الإقتصادية للمستهلك وموقف المشرّع الجزائري

1. التعريف بحماية المصلحة الإقتصادية للمستهلك

للوصول الى تعريف حماية المصلحة الاقتصادية علينا تعريف بعض المصطلحات (الحماية، المصلحة، الاقتصاد).

الحماية: عملية توفير الأمان لشخص أو شيء من كل خطر.

المصلحة: كل ما كان فيه نفع سواء بالجلب أو التحصيل أو بالدفع فهو جدير بأن يسمى مصلحة.

الاقتصاد: مجموعة الأنشطة التي يقوم بها الانسان من إنتاج، استهلاك كذلك تبادل الأموال والخدمات.

المصلحة الاقتصادية: كل ما يشبع حاجة مادية أو معنوية لشخص من الأشخاص، وتختلف المصلحة الاقتصادية من دولة الى أخرى حسب النظام الاقتصادي المنتهج. ومن خصائص

المصلحة الاقتصادية : أنها منفعة شخصية مرتبطة برغبة الفرد نفسه، ومنفعة نسبية تكبر وتصغر كلما اشتدت الرغبة والحاجة. كما انها منفعة تتاثر بكمية المال الاقتصادي المتوفر.

حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك: تمكين المستهلكين من الحصول على الفائدة المثلى من مواردهم المالية أي أنَّ المستهلك في إقباله على التعاقد يهدف إلى حيازة المنتوج والانتفاع به على نحو يوازي على الأقل ما سدده مقابل ذلك من نقود والذي من المفترض ان يكون لاجزائه ما يناظرها من عناصر السلعة او الخدمة، كماهيتها، قدرها، جودتها، متانتها، مطابقتها، للمواصفات، ملاءمتها للغرض المخصص لها وكذا خلوها من العيوب،..الخ.

حمايتها من الممارسات التي تضر مصالحهم الاقتصادية كالاشهارات المضللة او الكاذبة، الممارسات التجارية غير النزيهة، وحمايتهم من الممارسات التعسفية.

2. مضمون فكرة حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك.

يظهر المشرع لم يحصر حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك في فصل واحد بل يستنتج من خلال نص القانون بأكمله فمثلا ينص الفصل الثاني من القانون رقم 09_03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش تحت عنوان إلزامية أمن المنتوجات وتحديدا في المادة العاشرة منه على انه: "يجب ان تكون المنتوجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة وتتوفر على الامن بالنظر الى الاستعمال المشروع المنتظر منها وان لا تلحق ضررا بصحة الاستهلاك وامنه ومصالحه".

لم يحصر المشرع حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك في قانون واحد بل امتد بالإضافة الى قانون حماية المستهلك وقمع الغش الى كل من قانون المنافسة.

وتظهر حماية المصلحة الاقتصاية للمستهلكين من خلال:

- تكريس الشفافية الاقتصادية (من خلال اعلام المستهلك بالأسعار وبشروط البيع والزام المهني بتقديم فاتورة للمستهلك لضمان حقوقه،....الخ)؛
- حضر الممارسات التي من شانها المساس بمصلحة المستهلك الاقتصادية سواء كان ذلك بطريقة مباشرة او غير مباشرة.....الخ؛

ثالثا: الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك:

تتعدد الأجهزة الإدارية حسب التنظيم الإداري القائم بالدولة، وحسب حاجة الدولة لمسايرة التطورات الحاصلة يتم استحداث أجهزة إدارية حديثة إلى جانب الأجهزة التقليدية، وهي تلك الأجهزة التي تم انشاؤها من أجل القيام بمهام الإدارة التقليدية، وفي الجزائر نجد هذه الأجهزة تتوزع على المستوى المركزي واللامركزي.

1. الأجهزة الإدارية على المستوى المركزي

أ. وزارة التجارة

وهي المكلفة رسميًا بمهمة الاشراف على حماية المستهلك في الجزائر، حيث تتولى مهمة تنفيذ 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 الى الهياكل المركزية ومختلف المديريات الجهوية والولائية تسهر على حماية المستهلك وقمع الغش.

يوجد على راس وزارة التجارة الوزير، حيث صدر المرسوم رقم 02_453 والذي يحدد المهام الموكلة للوزير من أجل حماية المستهلك، 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.

يتمتع وزير التجارة بسلطة الضبط الإداري في ميدان التجارة، ولذلك يتخذ جميع الإجراءات من أجل حماية المستهلك، حيث صدر المرسوم رقم 02_453 الذي يحدد صلاحياته ويمنحه جميع الصلاحيات لحماية المستهلك. ويوقع الجزاءات على المتعاملين الإقتصاديين المخالفين لهذه الإجراءات.

ب. المصالح الخارجية لوزارة التجارة

ويقصد بالمصالح الخارجية لوزارة التجارة المديريات الجهوية والولائية، وهي المصالح غير ممركزة.

- المديريات الجهوية لوزارة التجارة: يكون نطاق عملها أوسع من نطاق عمل المديريات الولائية، فإختصاصها يضم عدة ولايات، وكل مديرية جهوية تتكون من 03 مصالح تتمثل في مصلحة

الاعلام الاقتصادي وتنظيم السوق، مصلحة التخطيط ومتابعة المراقبة وتقييمها، ومصلحة الإدارة والوسائل. يوكل لهذه المصالح عدة مهام تتمثل في تأطير وتقييم نشاطات المديريات الولائية للتجارة وإنجاز التحقيقات الاقتصادية المتعلقة بالمنافسة والتجارة الخارجية والجودة وحماية المستهلك وسلامة المنتوجات. ويبلغ عدد المديريات الجهوية (09) تعمل على تنشيط وتقييم وتوجيه نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمية خاصة في مجال الرقابة الاقتصادية وقمع الغش، وذلك بالاتصال مع الإدارة المركزية وكذا المديريات الولائية للتجارة.

- **المديريات الولائية لوزارة التجارة:** والتي تضم في نطاق اختصاصها ولاية واحدة فقط، وحسب المادة 5 من نفس المرسوم التنفيذي رقم 11_09 فإنَّ هذه المديريات تتكون من 05 فرق تفتيش تسهر على تنفيذ مهام المديرية. فنجد مصلحة ملاحظة السوق والاعلام الاقتصادي، مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة، ومصلحة حماية المستهلك وقمع الغش، ومصلحة المنازعات والشؤون القانونية، ومصلحة الإدارة والوسائل. كما حددت المادة 03 من نفس المرسوم السابق مهامها في تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية والمنافسة والجودة وحماية المستهلك، وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش، حيث تسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية

2. الأجهزة الإدارية على المستوى اللامركزي

تتمثل هذه الأجهزة في السلطات الإقليمية الموجودة على مستوى القاعدة وهي كل من الولاية والبلدية (الإدارة المحلية) تتمتع بالاستقلالية، ولكن تخضع للوصاية من طرف السلطات المركزية. ولقد خول القانون للوالي ورئيس المجلس البلدي صلاحيات من أجل حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك حيث يتمتعان بسلطة الضبط الإداري وكذا سلطة توقيع الجزاءات الإدارية على كل من يتعدى على مصالح المستهلك ومنها المصلحة الاقتصادية.

- **الوالي:** وهو الجهاز التنفيذي للولاية، ويلعب دورًا مهمًا في ضمان حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك، وهذا من خلال إشرافه على المديريات الولائية للمنافسة والاسعار ورقابة النوعية وقمع الغش، ومن بين الصلاحيات المنوطة بالوالي في مجال حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك اتخاذ تدابير وقائية كسحب المنتوج، اتخاذ قرار غلق المحل أو سحب الرخص بصفة نهائية.

رئيس المجلي الشعبي البلدي: وهو الجهاز التنفيذي للبلدية، وهو يتمتع باختصاصات واسعة حسب ما جاء في قانون البلدية. كما أنه يتمتع بصفة الضبطية القضائية لهذا منح المشرع لرئيس المجلس الشعبي البلدي صلاحيات متعددة في مجال حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك مثل مراقبة نوعية المنتجات والخدمات المعروضة للاستهلاك، ومكان تصنيعها وتخزينها ونقلها وكيفية عرضها للاستهلاك، التأكد من مدى مطابقتها للمواصفات والمقاييس القانونية والتنظيمية.

رابعًا: أنواع الجزاءات الإدارية

تعددت الجزاءات الإدارية التي منحت للأجهزة الإدارية التقليدية منها والحديثة لفرضها على كل مخالف للقرارات الإدارية وهذا من أجل حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك.

1. الجزاءات المالية (الغرامات): وهي إحدى الجزاءات التي وضعها المشرع بيد أجهزة الإدارة التقليدية لحماية مصالح اقتصادية للمستهلك في مواجهة كل مخالف للقوانين المنصوص عليها في هذا المجال. وتنقسم الغرامات المالية الى قسمين: غرامات محددة، وغرامة نسبية.

2. الجزاءات الإدارية غير مالية (التدابير التحفظية): وهي التدابير التحفظية المتخذة من قبل أجهزة الإدارة التقليدية لردع المتعامل الاقتصادي المخالف الذي يمس بالمصلحة الاقتصادية للمستهلك، وهي: المرتبطة بالمنتوج (تغيير مقصد المنتوج وإعادة توجيهه، إتلاف المنتوج)، تدابير مرتبطة بالمساس بشفافية الممارسات التجارية (حجز المنتوج، غلق المحل، سحب الترخيص).

المحاضرة السادسة: حماية المستهلكين المتعاقدين

أولا: حماية المستهلكين المتعاقدين

عقد الاستهلاك وأطرافه

1. تعريف عقد الاستهلاك

يعرف عقد الاستهلاك من بعض الفقه على أنه "عقود عادية تتمثل في توريد أو تقديم أشياء منقولة أو مادية أو خدمات، إلاَّ أنَّ مقدم السلعة أو الخدمة يكون منتجًا أو مهنيًا، والمتلقي هو المستهلك أي الفرد العادي الذي يبغي اشباع حاجاته الشخصية أو العائلية منقطعة الصلة بنشاطه التجاري أو المهني.[9]

خصائص عقد الاستهلاك:

من حيث محل العقد: تتميز عقود الاستهلاك بان محلها يتمثل في المنتجات اللازمة لإشباع الحاجات الشخصية أو العائلية للمستهلك أو لأفراد اسرته، وعلى ذلك فإنَّ عقد الإستهلاك يتمثل في شراء مواد غذائية أو استئجار سكن أو التعاقد من أجل الحصول على خدمة معينة، كما يتمثل في التامين على الأشخاص أو من الأضرار أو في عقد العلاج الطبي أو الاستشارات الفنية، فالمعول عليه إذًا أن يكون محل العقد سلعة أو خدمة ضرورية لإشباع حاجة المستهلك الشخصية أو العائلية والتي لا علاقة لها بنشاطه المهني.

من حيث التوازن العقدي: تتمثل علة تنظيم عقود الاستهلاك ووجود تشريع خاص بحماية المستهلك يعد ضعيفًا يحتاج للحماية بصورها المختلفة، فالعنصر المميز لتلك العقود يكمن في عدم التوازن المعرفي والقانوني والاقتصادي بين طرفيها. **فالأول** وهو **المهني المحترف** يتمتع بالقدرة الاقتصادية والقانونية والفنية كما يحيط علمًا بالبيانات والمعلومات الجوهرية التي من شأنها التأثير في قرقر التعاقد أو مضمونه. كذلك يمكن أن يرد عقد الاستهلاك على سلعة أو خدمة يحتكرها المهني المحترف، بحيث لا يجد المستهلك بديلاً عن التعاقد معه بشأنها، ويضاف الى ذلك ان المنتج قد يلجأ الى وسائل الدعاية التي من شأنها أن تنشئ الرغبة لديه في اقتناء تلك المنتجات رغم عدم حاجتهم لها.

9 فاطنة شرشاري، **النظام القانوني لعقد الاستهلاك في التشريع الجزائري**، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، المجلد 11، العدد02، 2020،ص 168.

من حيث التنظيم التشريعي: تندرج عقود الاستهلاك ضمن ما ينظمه القانون المدني أو القانون التجاري، وإن كانت تتميز عن باقي العقود من حيث طبيعة محلها أو صفة أطرافها، ومن أجل ذلك حرص المشرع في معظم الدول على سن تشريع خاص بها يعد لها الشريعة الخاصة، ويتم الرجوع للقانون المدني والتجاري في حالة عدم وجود نص في القانون المنظم لهاته العقود، ومن الواضح ان قواعد قانون حماية المستهلك تعد من القواعد الآمرة التي لا يمكن مخالفتها لأنها تتسم بالطابع الحمائي، كذلك تتميز بأنها تهدف إلى حماية الطرف الضعيف وهو المستهلك وذلك بإكسابه حقوق وفرض إلتزامات على المتدخل.

أطراف عقد الاستهلاك:

لم يتم الإشارة الصريحة في القانون الجزائري الى مصطلح "**عقد المستهلك**" وإنما عرف أطراف العقد بالإضافة إلى محله. وقد أشرنا سابقا الى تلك المصطلحات في المحاضرة الثانية: مجالات تطبيق قانون حماية المستهلك (المستهلك)، بالإضافة الى (الجدول 01) حيث عرفنا كل من **المتدخل والسلعة والخدمة**.

أمَّا **العقد** فقد تناوله المشرع الجزائري في القانون 04_02 وذلك في المادة (3) الفقرة الرابعة كالتالي: " ***العقد كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة محرر مسبقًا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن لهذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه***...." (جريدة رسمية 2004). [10]

ثانيًا:حماية المستهلك عند تنفيذ العقد

أولاً: إلزامية الضمان

الالتزام بضمان سلامة المنتوج يقصد به وفق قانون الاستهلاك الجزائري هو كل منتوج يجب ان يتوفر على ضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها أن تمس صحة المستهلك أو منه أو تضر بمصالحه المادية، وعلى المتدخل عند المتدخل عند الإقتضاء الإلتزام بضمان الضرر الذي يصيب الأشخاص أو الأموال بسبب العيب وتحمل الجزاء الذي يقرره القانون.[11]

كما نص المرسوم التنفيذي المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، من خلال المادة العاشرة منه على أنه: "يبطل كل شرط بعدم الضمان ويبطل مفعوله، والمراد بشرط عدم الضمان هو كل شرط يحد من التزامات المحترف القانونية أو يستبعدها" كما اضافت المادة التي تليها مباشرة بأنه: "يمكن للمحترف أن يمنح للمستهلك مجانا ضمانًا اتفاقيًا أنفع من الضمان

[10] فاطنة شرشاري، **النظام القانوني لعقد الاستهلاك في التشريع الجزائري** مرجع سبق ذكره، ص 169.
[11] حساني علي، مرجع سبق ذكره، 2017، ص193.

الخاضع للأحكام القانونية المعمول به". وهذا ما يفسر الزيادة في الضمان من قبل المحترف الذي هو بمثابة الضمان الاتفاقي فضلاً عن الضمان القانوني.[12]

أنواع الضمان:

الضمان القانوني: يعرف بأنه إلتزام يقع على البائع في سائر العقود الناقلة للملكية ويتمثل في ضمان العيوب الخفية للشيء والتي من شأنها أن تنقص من قيمته، وتجعله غير صالح للإستخدام المخصص له، أو أن تجعله يشكل خطر على المستهلك.[13]

ويتعلق القانون المدني بجميع أنواع البيوع سواء كانت هذه المنقولات مادية أو غير مادية وسواء كان العقار بالطبيعة أو بالتخصيص، وسواء كان المنقول جديدا أو مستعملاً، أمَّا بالنسبة للضمان القانوني الخاص في قانون حماية المستهلك فهو يشمل المنتجات والخدمات، إذ تنص الفقرتان الأولى والثانية من المادة (13) من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على ما يلي: يستفيد كل مقتن لأي منتوج سواء كان جهازًا أو أداة أو آلة أو عتادًا أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون.

ويمتد الضمان أيضًا إلى الخدمات. كما تنص المادة (02) من المرسوم التنفيذي رقم 327/13 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013 الذي يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ على ما يلي: تطبق أحكام هذا المرسوم على السلع أو الخدمات المقتناة المنصوص عليها في احكام المادة 13 من القانون رقم 03/90 المؤرخ في 25 فبراير 2009.

الضمان الاتفاقي: يمكن للمتدخل أن يمنح للمستهلك ضمانًا أنفع من الضمان الخاضع للأحكام القانونية، وهو ما يعرف «**بالضمان الاتفاقي**" ويقصد به وقد عرف المشرع الجزائري هذا النوع من الضمان في المرسوم التنفيذي رقم 327/13 المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ تحت مسمى " الضمان الإضافي" إذ نجد الفقرة الثانية من المادة (03) من هذا المرسوم تنص على ما يلي: "***الضمان الإضافي كل التزام تعاقدي محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك دون زيادة التكلفة***". ووجود الضمان الاتفاقي لا يمكن أن يؤدي إلى إسقاط حق المشتري في التمسك بالضمان القانوني إذا توافرت شروطه سواء تعلق الامر ببيع شيء جديد أو مستعمل. فالمادة رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش تنص على: " ***كل ضمان آخر مقدَّم من المتدخل***

[12] حساني علي، مرجع سبق، 2017، ص 220

[13] دراج عفيفة، ملخص محاضرات مقياس: **قانون حماية المستهلك**، السنة 03 تسويق، قسم العلوم التجارية، جامعة البليدة 02 لونيسي علي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، وعلوم التسيير، ص 10.

بمقابل أو مجانًا لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني المنصوص عليه في المادة 13 أعلاه".

ثانيًا: إلزامية الأمن

يعتبر الالتزام بضمان أمن المنتجات التزامًا قانونيًا (المادة 09_03)، نص عليه المشرع الجزائري في التشريع المتضمن حماية المستهلك وقمع الغش، مفاده: على كل شخص متدخل في عملية عرض السلع والخدمات لغرض الاستهلاك التأكد من أنَّ المنتجات المعروضة لن تسبب أي ضرر صحي أو غيره للمستهلك، حفاظًا على الصحة العامة والامن العام، إذ يدخل في إحترام النظام العام، فتعتبر هذه القواعد القانونية أمر، لا مجال للاتفاق على مخالفتها.

كما أضفى المشرع الجزائري نص المادة 10 من القانون 09_03 السالف الذكر، توضيحا لمحتوى هذا الالتزام، إذ ينص على أنه على كل متدخل السهر على توفير أمن المنتوج المعروض للاستهلاك، وذلك من خلال مراقبة المعايير التالية:

- مميزات وتركيب وتغليف وشروط تجميع وصيانة المنتوج؛
- تاثير المنتوج على المنتجات الأخرى عند توقع استعماله مع هذه المنتجات؛
- عرض المنتوج ووسمه والتعليمات المحتملة الخاصة باستعماله وإتلافه وكذا كل الارشادات أو المعلومات الصادرة عن المنتج؛
- فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتوج خاصة الأطفال.[14]

وبذلك فالالتزام بضمان سلامة المنتوج يقصد به وفق قانون الاستهلاك الجزائري هو كل منتوج يجب ان يتوفر على ضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها أن تمس صحة المستهلك أو أمنه أو تضر بمصالحه المادية، وعلى المتدخل عند الاقتضاء الالتزام بضمان الضرر الذي يصيب الأشخاص أو الأموال بسبب العيب وتحمل الجزاء الذي يقرره القانون.[15]

[14] طيبي أمال، إيقاش فراس، الالتزام بضمان أمن المنتجات وأثره على الحماية القانونية للمستهلك في ظل تعديل القانون المدني الجزائري بمقتضى القانون رقم 05_10، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 33، جامعة زيان عاشور، د.ت، ص 260.

[15] حساني علي، مرجع سبق ذكره، ص 193.