وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار– إيليزي

معهد حقوق

مذكرة تخرج نيل شهادة ماستر في الحقوق

تخصص : قانون خاص معمق

الحماية القانونية لحقوق المستهلك التعاقدية في التشريع الجزائري.

من إعداد الطالبتين :

– مربوطي حسينة

– دحموني حميدة

تحت إشراف الأستاذ:

– زيوش عبد الرؤوف

تتكون لجنة المناقشة من الأساتذة:

الأستاذ : مفيصل يوسف	أستاذ محاضر– ب– المركز الجامعي الشيخ المقاوم أمود بن مختار –ايليزي	رئيسا
الأستاذ : زيوش عبد الرؤوف	أستاذ محاضر– ب — المركز الجامعي الشيخ المقاوم أمود بن مختار –ايليزي	مشرفا ومقررا
الأستاذ: حمادي محمد رضا	أستاذ محاضر– ب– المركز الجامعي الشيخ المقاوم أمود بن مختار –ايليزي	مناقشا

السنة الجامعية :2022-2023

شكر و عرفان

بعد الشكر و الحمد لله عز وجل على نعمته و فضله و الصلاة على رسول الله صلى الله عليه و سلم على توفيقنا في إنجاز و إتمام هذا العمل.

كل الكلمات لا تكفي للتعبير عن أسمى عبارات التقدير و الإحترام للأستاذ الفاضل و الدكتور المشرف "زيوش عبد الرؤوف"، لما قدمه لنا من توجيهات و نصائح فجزاه الله خير جزاء.

كما نتقدم بالشكر الجزيل و التقدير لأساتذتنا أعضاء اللجنة الأفاضل.

و الشكر موصول كذلك لجميع أساتذة المركز الجامعي بإيليزي و الذين لم يتوانوا عن تقديم يد المساعدة من خلال المحاضرات الملقاة و المؤطرة من طرفهم لتسهيل العمل في المذكرة المنجزة و على رأسهم الدكتور محمد فؤاد بن ساسي رئيس قسم الحقوق.

كما نشكر جميع أساتذة المركز الجامعي بإيليزي ،قسم الحقوق وبالخصوص أساتذة القانون الخاص المعمق و على رأسهم الأستاذ بن قردي أمين لكل ماقدموه لنا طيلة المشوار الدراسي.

و أخيرا نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد و لو بكلمة تشجيعية.

إهداء

إلى من أنارا دربي وربياني وسهرا على نجاحي والدي العزيزين و الغاليين حفظهما الله، و اللذان يرجع لهما كل الفضل لما وصلت إليه اليوم في حياتي و السبب في سعادتي و بلوغي أسمى المراتب و بالرغم من البعد إلا أنهما دائما في أعماق قلبي.

إلى زوجي العزيز نصفي الثاني و شريك حياتي ،رفيق دربي ،سندي و ظهري في الحياة حفظه الله و الذي ساعدني وشجعني طيلة مشواري الجامعي و الذي لولاه لم أتمكن من الوصول ،و كل عائلته الكريمة.

إلى فلذات كبدي أبنائي الأعزاء كاتيا و التي أتمنى لها النجاح في شهادة التعليم المتوسط ،رستم و رنيم و الذين رغم صغر سنهم إلا أنهم كانوا من أول المشجعين و المساعدين في مشواري الدراسي.

إلى ذكرى جدتي الحبيبة و من ربتني أحسن تربية ،و التي رحلت عنا حديثا رحمها الله و لازالت صورتها لا تفارق مخيلتي ،و إلى ذكرى جداي و جدتي والذين رحلوا عنا و لا زالو يسكنون في قلوبنا.

إلى أجمل ما أملك في الحياة أخواتي الحبيبات كريمة و مونية و أزواجهن،و نورة و سعاد.

إلى أخي الغالي محمد و زوجته الحبيبة ليندة وكل عائلتها.

إلى الورود المتفتحة و العطور العاطرة: ياسين ،تسنيم،أنفال،خديجة و أحمد.

إلى صديقة الطفولة سهام و توأم روحي و كل عائلتها.

إلى عمي و بمثابة أبي الثاني حسين و أبنائه و زوجته ،و خالاتي و أبنائهن كل بإسمه و بنات عمي زهيرة ،مليكة و حورية و والدتهم و ذكرى عمي المتوفي.

إلى كل عائلتي كبيرا أو صغيرا دون إستثناء في الجزائر أو في ديار الغربة و كل من نسيهم قلمي و لم ينساهم قلبي

إلى زميلاتي و زملائي في العمل بالمحكمة الإدارية بإيليزي ،السيدين الرئيس و محافظ الدولة ،السادة القضاة و الموظفين كل بإسمه ،و بالأخص الموظفات السيدات مونا،سعاد،نوال و صفية و المستشارة صبرينة و السيد

رئيس أمناء الضبط .

إلى زميلتي في هذا العمل المشترك دحموني حميدة _حسينة _

إهداء

"بسم الله الذي تتم بنعمته الصالحات " بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب ، واليوم نقطف ثمارها والحمد لله أهدي تخرجي :

إلى من علمني العطاء بدون إنتظار .....إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار إلى الإنسان الذي كان قدوة لي من الصغر إلى يومنا هذا والذي تحدى المصاعب الدنيا من أجلنا وفر لنا كل ما نحتاجه وطول الله في عمره والدي العزيز .

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب ومعنى الحنان إلى ينبوع الصدق إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي التي أنجبتني والتي رعتني بدعائها .

إلى من أتقاسم معهم أجواء المحبة الأسرية إلى الورود التي تحيط بي ، ومنبع سعادتي إخواني وإخواتي و أزواجهم وأولادهم كل بإسمه .

إلى من أخشى أن أحسد نفسي عليك يا نعمة بعثها الله لي وحدي أشكرك لوجودك في حياتي التي إمتلئت بالسعادة والأمان التي جعلتني أشعر بهما في هذه السنوات وأتمنى وجودك بجانبي لآخر العمر زوجي ورفيق دربي وزيان .

إلى عائلة زوجي نايت محند كل بإسمه.

إلى من رفقتني في تقديم هذا العمل زميلتي مربوطي.

إلى من وسعهم قلبي ولم يذكرهم قلمي .

–حميدة–

قائمة المختصرات

ج ر ج ج: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

ج: جزء.

د.ب.ن: دون بلد النشر.

د.س.ن: دون سنة النشر.

د.ط: دون طبعة.

د.ج: دينار جزائري .

ص ص: من الصفحة .....إلى الصفحة .

ص: الصفحة.

ق.م.ج: القانون المدني الجزائري

ق إ م إ: قانون الإجراءات المدنية و الإدارية.

عرف العالم مطلع القرن العشرين تطورا تكنولوجيا و إقتصاديا و صناعيا، هذا الأخير نتج عنه تفاوت بين فئة من الأفراد حيث تدفعهم الحاجة إلى السلع و الخدمات للتعاقد و هي فئة المستهلكين، و فئة أخرى و هي فئة المحترفون الذين يمتهنون بيع هذه السلع و آداء الخدمات.

فالمحترفين بحكم إختصاصهم فإنهم يحوزون على كم هائل من المعلومات حول المنتوج أو الخدمة، إضافة إلى إمكانياتهم المادية ،ما سمح لهم باستخدام وسائل ترويج حديثة و التي تؤدي بصفة غير مباشرة لحث فئة المستهلكين و تحريضهم على الإستهلاك.

يعرف عقد الإستهلاك بأنه عقد يبرم بين طرفين يسمى الأول المستهلك و يسمى الثاني المهني أو العون الإقتصادي بموجبه يتلقى الأول من الثاني منتوجا أو خدمة لغرض غير مهني مقابل ثمن معلوم و بالرغم من الجانب الإيجابي للعلاقة التعاقدية التي تربط المستهلك بالمتدخل من خلال التنويع و الجودة في المنتوجات و الخدمات إلا أنها لا تخلو من المخاطر، فجشع بعض التجار أدى إلى إستعمال وسائل إحتيالية و تدليسية و شروطا تعسفية من أجل تسويق أكبر عدد من المنتجات بهدف الربح دون أي إعتبار لمصالح المستهلك فيخضع لتلك الشروط مجبرا و مغلوبا على أمره.

أدى الإختلال في التوازن العقدي بين الطرفين إلى ضرورة حماية الطرف الضعيف فالحماية التي حضي بها في القانون المدني بقيت قاصرة و غير كافية لإعادة التوازن فالعقد يتمتع بالقوة الإلزامية كما أصبحت العقود النموذجية التي يحررها المحترف تتضمن شروطا تكفل مصلحته.

بدأ الإهتمام بالمستهلك و الإحساس بضعفه في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1962 حيث قام الرئيس الأمريكي جون كينيدي بإقرار أربعة حقوق أساسية للمستهلكين و هي: الحق في السلامة، الحق في الحصول على المعلومات، الحق

في الإختيار، و الحق في الإستماع لآرائه و إمتد بعد ذلك لكل دول العالم بمختلف الأنظمة الإقتصادية و القانونية.

لقد عرفت الجزائر تطورات إقتصادية و دخلت مرحلة الإنفتاح الإقتصادي و أصدرت أول قانون رقم 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الصادر سنة 1989 الملغى، [1]أي في أواخر الثمانينات و لعل عدم الإهتمام قبل ذلك راجع إلى الإحتكار الكلي للدولة في المجال الإقتصادي .

أما نظام إقتصاد السوق و الذي تبنته الجزائر فهو يعطي الحرية للأفراد و الشركات للمبادرة و تبادل السلع و الخدمات فهو نظام قائم على العرض و الطلب و هو ما أدى إلى إستعمال وسيلة الغش من طرف الأعوان الإقتصاديين فالمنتوجات المسوقة أصبحت لا تستجيب للمقاييس المطلوبة و المعمول بها.

و نتيجة للإختلال الحاصل في التوازن العقدي كان من الضروري البحث عن الوسائل اللازمة لتصحيح هذا الإختلال بين طرفي العقد.

لقد تدخل المشرع لإعادة هذا التوازن العقدي في مواجهة المهني كونه السلطة المؤهلة و المخولة قانونا لإقرار حماية المستهلك و ذلك بإصدار ترسانة من القوانين ذي قواعد آمرة تحميه من جشع المحترفين و ردع كل أشكال الغش والخداع بفرض إلتزامات على المتدخلين محاربة كل أشكال المنتجات المقلدة و المغشوشة و الغير مطابقة للمعايير المعمول بها.

كما أقرت مبادئ خاصة و هي الضمان ،الإعلام و التبصير للحد من التعسف و التهرب من مسؤولية إرضاء المستهلك، الإختيار و الحق في منتوج صحي و آمن و التعويض عن كل ضرر أو عيب طارئ و مجموع القوانين الصادرة

[1] – قانون 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك ، المؤرخ في 1 رجب 11409 الموافق 7 فبراير 1989 ج ر ج ج عدد 154.

وأهمها هي:

1.المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المتعلق بضمان المنتوجات و الخدمات.[1]

2.القانون رقم 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 06/10 المؤرخ في 2010/08/18.[2]

3.القانون 03/09 الصادر في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 09/18 المؤرخ في 2018/06/10.[3]

و لقد وضعت بموجب هذه القوانين أجهزة رقابية ردعية لتوفير إطار ملائم لضمان الحماية من المخاطر التي يواجهها المستهلك، فتلك الأجهزة تراقب مدى سلامة و تأهيل الإستعمال و القابلية للإستهلاك و مدى مطابقتها للمقاييس المعتمدة و المواصفات القانونية و التنظيمية إضافة إلى العقوبات المدنية و الجزائية المسلطة على كل من تسول له نفسه خرق القانون.

و بناءا على كل ما تقدم ذكره يظهر جليا دور المشرع لضمان حقوق المستهلك باعتباره الطرف المغلوب على أمره في العلاقة الإستهلاكية و ذلك بحمايته من إحتيال و غش و إستغلال المتدخل.

وعليه تظهر لنا أهمية الموضوع من خلال تحليل العلاقة الموجودة بين المستهلك و المتدخل بدراسة القوانين التي تهدف لحماية

[1] – المرسوم التنفيذي 266/90 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات مؤرخ في 25 صفر عام 1411 الموافق 15 سبتمبر سنة 1990 ج رج ج عدد 40.

[2] – القانون رقم 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ج ر عدد 41 ، المؤرخ في 06/27 2004 ن المعدل والمتمم بموجب رقم 10-6 ، المؤرخ في 08/18 2010 ، جريدة الرسمية رقم 46، المؤرخة في 18/ 08/2010.

[3] –القانون 03/09 الصادر في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ج ر ج ج عدد 15 الصادر في 03/08/ 2009المعدل والمتمم بموجب القانون 09/18 المؤرخ في 10/ 06/ 2018 ج ر ج ج رقم 35 مؤرخة في 13/ 06/ 2018 .

المستهلك و مدى نجاعتها، و لقد هدفنا في تحليل الموضوع إلى العناصر التالية:

1- التطرق للحقوق التعاقدية للمستهلك في ظل قانون المستهلك و قمع الغش 03/09.

2-التطرق للآليات التي وضعها المشرع لحماية الحقوق التعاقدية.

3-التطرق للحماية المدنية و الجزائية التي أقرها المشرع للمستهلك لضمان حقوقه.

4-مدى كفاءة هذه القوانين لضمان الحماية الفعلية للمستهلك.

أما عن أسباب إختيارنا للموضوع، فبالنسبة للأسباب الذاتية أهم سبب هو أن موضوع المستهلك مرتبط بالواقع المعاش و الذي يعتبر من الأمور التي تهم أي فرد من أفراد المجتمع في حياته اليومية ،و في ظل جشع التجار و إنتشار ظاهرة الغش أصبح لدينا هاجس لتحليل هذه الأخيرة و التعمق فيها.

أما الأسباب الموضوعية فهذا الموضوع يتوفر على معلومات متنوعة و هامة يجهلها الكثير من المستهلكين سواء بالنسبة للحقوق أو الواجبات تجاه جميع أشكال المنتجات أو الخدمات التي تشكل خطرا على الصحة و السلامة بالإضافة إلى أنه موضوع جديد نسبيا و معاصر، و النصوص القانونية المتعلقة به في تجدد مستمر.

و خلال دراستنا لهذا الموضوع واجهتنا عدة صعوبات و أهمها:

-أنه موضوع واسع جدا ولم نستطع إدراج كل المعلومات المتعلقة به كوننا ملزمين بعدد معين من الصفحات.

وبالنظر لأهمية الموضوع كونه موضوع جديد نسبيا ومعاصر، فالمستهلك يجهل حقوقه المثبتة قانونا، كما أن القوانين المتعلقة به موجودة و مفعلة ،وعلى هذا الأساس طرحنا الإشكالية التالية:

ما مدى كفاية القواعد القانونية التي وضعها المشرع لحماية الحقوق التعاقدية للمستهلك؟

وبالتالي اعتمدنا في هذه الدراسة إتبعنا المنهج الوصفي لتوضيح وفهم كل الجوانب المتعلقة بالموضوع ،بالإضافة الى المنهج التحليلي لتفسير بعض العلاقات التي تربط أجزاء الموضوع معتمدين في ذلك على الآراء الفقهية ومختلف النصوص القانونية المتصلة به .

و لقد سلطنا الضوء في دراستنا هذه على قانون حماية المستهلك و قمع الغش القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 18/ 09 و القوانين المكملة له.

و تم تقسيم دراستنا إلى فصلين: الفصل الأول تم التطرق فيه للحقوق التعاقدية للمستهلك قبل إبرام العقد و أثناءه (المبحث الأول)، الحقوق التعاقدية للمستهلك بعد إبرام العقد (المبحث الثاني).

الفصل الثاني تطرقنا إلى الهيئات المكلفة لحماية حقوق المستهلك ،المبحث الأول الأجهزة الغير القضائية المكلفة بحماية حقوق المستهلك و المبحث الثاني تم فيه دراسة الأجهزة القضائية المكلفة بحماية حقوق المستهلك.

الفصل الأول:

الحقوق التعاقدية

للمستهلك

يعتبر قانون حماية المستهلك من الآليات الضرورية التي تسنها الدول لحماية حقوق المستهلك، و يضم هذا القانون قواعد قانونية تنظم العلاقة بين المستهلك و المتدخل بداية من مرحلة إنتاج السلع وتقديم الخدمات ثم التوزيع إلى غاية عرضها النهائي للإستهلاك وإقتنائها ،و لقد إهتم المشرع الجزائري من خلال قانون حماية المستهلك وقمع الغش [1]، بأطراف العلاقة الإستهلاكية من خلال تدخله لتحديد المفاهيم الخاصة بكليهما و ذلك لتصحيح الإختلال الموجود بينهما.

فلقد إنقسم الفقهاء في تعريف المستهلك إلى قسمين ،قسم نادى بالإتجاه الموسع لمفهوم لمستهلك[2]،حيث أن المستهلك هو كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل إستخدام المال أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية[3]،هذا الإتجاه يأخذ بمعيار التخصص أو الخبرة فهو بذلك يوسع من نطاق الحماية القانونية للمستهلك ،و يعاب على هذا الإتجاه أنه يجعل حدود قانون الإستهلاك غير دقيقة تماما[4]،لمعرفة ما إذا كان المهني يعمل في إختصاصه أم لا حتى نتمكن من تحديد القانون الواجب التطبيق عليهم و الحقيقة عكس ذلك فيجب على المتعاقدين معرفة القانون الواجب التطبيق و الخاضعين له مسبقا ومنه جاء الإتجاه الضيق لمفهوم المستهلك.

و الذي ذهب غالبية الفقه لتأييده حيث يكون المستفيد من أحكام القوانين المتعلقة بحماية المستهلك كل شخص يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع الحاجات الشخصية العائلية فقط دون أن يكون لهذا التصرف القانوني أي هدف مهني.

---

[1]- قانون رقم 03/09 مؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش،ج ر ج ج عدد 15 الصادرة في 2009/03/08 المعدل و المتمم بموجب القانون 09/18 المؤرخ في 2018/06/10 ج ر ج رقم 35 مؤرخة في 2018/06/13.

[2]- علي أحمد صالح ،مفهوم المستهلك و المهني في التشريع ، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الإقتصادية و السياسية ،كلية الحقوق ،جامعة الجزائر ص184و185.

[3]- حسن عبد الباسط جميعي ،الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الإستهلاك ،دار النهضة العربية،القاهرة،1996 ص10 .

[4] - وقد أدى هذا التوسع في مفهوم المستهلك إلى القول بأن مصطلح المستهلك من المصطلحات التي لم تتضح حدودها حتى الآن ، الدكتور حسن عبد الباسط جميعي ،المرجع نفسه ص11.

فيخرج من وصف المستهلك كل من يقوم بإبرام تصرفات قانونية تكون موجهة لأغراض المهنة[1]،وقد أخذ المشرع الجزائري بالمفهوم الضيق للمستهلك من خلال المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 1990/01/30 ،المتعلق برقابة الجودة و قمع الغش ،فعرفت المستهلك على أنه "كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدين للإستعمال الوسيطي أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به" .فهنا المهني لايدخل في مفهوم المستهلك في حالة التعامل لأغراض مهنية و يقتصر الأمر على من يقتني منتوجا أو خدمة لتلبية رغبة خاصة به شخصيا أو خاصة بشخص آخر من العائلة أو حيوان يتكفل به".

و قد تم تعريف المستهلك في المادة 03 من القانون 02/04 المؤرخ في 2004/07/23 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية أنه"كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني"، فهنا المستهلك يشمل الأشخاص الطبيعية و المعنوية.

اما بالنسبة للمهني[2]:أورد المشرع الجزائري تعريف المهني تحت تسمية المحترف و قد نصت المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المؤرخ في 1990/09/15 المتعلق بضمان المنتوجات و الخدمات [3]، بأن المحترف هو"كل منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي أو تاجر أو مستورد ،وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتوج أو الخدمة للإستهلاك".

أما المادة 03 الفقرة 01 من القانون رقم 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية فقد عرفته بأنه "كل منتج أو تاجر

[1]-علي أحمد صالح،مفهوم المستهلك و المهني في التشريع الجزائري، المرجع السابق،ص 185.

[2] -أستبدل مصطلح المهني بالمتدخل طبقا للقانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش و عرف في المادة 3 فقرة 9 منه بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للإستهلاك " .

[3]- علي أحمد صالح ، المرجع السابق ،ص192.

أو حرفي أو مقدم خدمات أيا كانت صفته القانونية يمارس نشاطه في الإطار المهني العادي أو بقصد تحقيق الغاية التي تأسس من أجلها و هنا يتأكد جوهر التمييز بين المستهلك و المهني و ذلك في الغرض من النشاط أو التصرف[1]، وبعد أن عرفنا طرفي العلاقة الإستهلاكية ننتقل إلى الحقوق التعاقدية للمستهلك.

المبحث الأول: الحقوق التعاقدية للمستهلك قبل إبرام العقد:

تعد المرحلة السابقة لإبرام العقد الإستهلاكي مرحلة هامة جدا في مواجهة المستهلك و تسمى بمرحلة المفاوضات ،كونها تمكن لطرفي العلاقة التعاقدية الإطلاع على التفاصيل المتعلقة بشروط العقد و تهدف إلى خلق التوازن العقدي [2]،و تعتبر هذه المرحلة حماية إحترازية سابقة على التعاقد .

بينما الحماية التقليدية للمستهلك تكون غالبا لاحقة أي بعد نشوء العقد[3] و من خلال قانون رقم04 /02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية [4]،أقر المشرع الجزائري حماية قانونية لمحاربة كل الأشكال التدليسية و الشروط التعسفية.

[1]- علي أحمد صالح ،المرجع السابق، ص192.

[2]- أحمد(خالد جمال) الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد ،دار النهضة العربية ،2003 ،ص5.

[3]- جامع مليكة حماية المستهلك المعلوماتي ،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية، كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، 2018 ،ص 21.

[4]-قانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 جوان 2004 المتعلق بتحديد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ج ر رقم 41، المؤرخة في 06/27/ 2004 ،المعدل والمتمم بموجب قانون رقم 6/10 ، المؤرخ في 18/ 08/ 2010 ، ج ر رقم 46 ، المؤرخة في 2010/08/18.

المطلب الأول: حق المستهلك في الإعلام:

كرس المشرع الجزائري من خلال القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش الحق في إعلام المستهلك[1]،فهو أهم حق للمستهلك ،و قد جاء أساسا بسبب كثرة الدعاوى القضائية الخاصة بإبطال العقود ،و التي يقع فيها المستهلك ضحية غلط أو تدليس أو عيب خفي.

الفرع الأول: مفهوم الحق في الإعلام:

أولا: تعريف الحق في الإعلام:

1)لغة:الإعلام من أصل علم و العلم بالشيء أي إحاطة و أدركه و تعني أيضا الإخبار والإخبار من أصل خبر و خبره بالشيء يعني نبأه و أعلمه إياه[2].

2)إصطلاحا: يقصد به عملية توصيل الأحداث و الأفكار لعلم الجمهور عن طريق وسائل عديدة كانت مسموعة أو مرئية أو مكتوبة و يشترط في الإعلام المصداقية و الوضوح[3]،ومن أهم التعريفات الفقهية[4] عرف بأنه "إلتزام أحد الطرفين بتقديم كافة البيانات و المعلومات اللازمة لمساعدة الطرف الآخر على إبرام العقد أو تنفيذه ،بل تحذيره إذا استدعى الأمر ذلك"[5].

[1]– صياد الصادق ،حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09 المتعلقة بحماية المستهلك و قمع الغش ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية و الإدارية تخصص قانون الأعمال ،كلية الحقوق جامعة قسنطينة1، سنة 2014 ،ص 68.

[2]–بن سالم مختار ،الإلتزام بالإعلام كآلية لحماية المستهلك مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص قانون المنافسة و الإستهلاك كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2018 ص 23.

[3] –بولحية علي بن بوخميس ،القواعد العامة لحماية المستهلك و المسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري ،دار الهدى للطباعة و النشر الجزائر 2000 ،ص50.

[4] –سارة عزوز ،الإلتزام بالإعلام كآلية لحماية المستهلك ،مجلة البحوث في العقود و قانون الأعمال العدد الخامس ديسمبر 2018 ،كلية الحقوق و العلوم السياسة ،جامعة الحاج لخضر باتنة ،ص 152.

[5] –إبن منظور الإفريقي ،لسان العرب المجلد التاسع الطبعة الرابعة، دار صادر للطباعة و النشر لبنان 2005 ،ص 264.

3)التعريف التشريعي:

لم ينص قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش[1] المعدل و المتمم على تعريفه و إنما إكتفى بالنص على طرق تنفيذه طبقا للمادة 17 فقرة 1"يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للإستهلاك بواسطة الوسم و وضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة كما نصت المادة 15/فقرة3 من المرسوم التنفيذي رقم 378/13 الذي يحدد الشروط و الكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك [2]، على أنه"كل معلومة متعلقة بالمنتوج موجهة للمستهلك على بطاقة أو أي وثيقة أخرى مرفقة به أو بواسطة أي وسيلة أخرى بما في ذلك الطرق التكنولوجية الحديثة أو من خلال الإتصال الشفهي".

و من نص المادتين يتضح أن المشرع الجزائري نص على وسائل لإعلام المستهلك بالمعلومات الضرورية عن المنتوج على سبيل المثال لا الحصر ما يفهم من عبارة "أو بأية وسيلة أخرى مناسبة" و هو ما يؤكد حماية المشرع للمستهلك وتوسيع نطاق حمايته[3].

[1]–القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش،مرجع سابق.

[2]– المرسوم التنفيذي رقم 378/13 المؤرخ في 2013/11/09 الذي يحدد الشروط و الكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك ج ر رقم 58 المؤرخ في 2013/11/18.

[3]–سارة عزوز ،المرجع السابق، ص 153.

ثانيا: نطاق الحق في الإعلام: ينقسم إلى قسمين:

1)من حيث الأشخاص:

و هي الفئة التي يقع عليها واجب الإعلام[1] ،فنصت المادة 11 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش "يجب أن يلبي كل منتوج معروض للإستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته و صنفه و منشئه و مميزاته الأساسية و تركيبته و نسبة مقوماته اللازمة و هويته و كمياته و قابليته للإستعمال و الأخطار الناجمة عن إستعماله كما يجب أن يستجيب المنتوج للرغبات المشروعة للمستهلك ، من حيث مصدره و النتائج المرجوة منه والمميزات التنظيمية من ناحية تغليفه و تاريخ صنعه و التاريخ الأقصى لإستهلاكه و كيفية إستعماله و شروط حفظه و الإحتياطات المتعلقة بذلك و الرقابة التي أجريت عليه[2].

و منه فحق الإعلام يقع على المتدخل [3]،و هو ملزم بتقديم المعلومات و قد أوجب المشرع الجزائري وسم[4]المنتوج لإضفاء المصداقية حول درجة جودة المنتوج و أوصافهما ،في حالة ما إذا كان المتدخل بائعا أو موزعا فقط أي ليس منتجا فلا يقع عليه الحق في الإعلام كون دوره مقتصر على السلع فقط[5].

[1] – مزيان لامين، مزياني صارة حماية الحقوق التعاقدية للمستهلك في التشريع الجزائري ،مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية ، سنة 2019- 2020.ص18.

[2]–المادة 11 من قانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق.

[3]–بولحية علي بن بوخميس، المرجع السابق ،ص 55.

[4]–الوسم: هو كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة على كل غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة المنتوج مهما كان شكلها أو سندها بغض النظر عن طريقة وصفها ، المادة 3 فقرة 4 من قانون 03/09 السالف الذكر.

[5]–بولحية علي بن بوخميس،المرجع السابق ،ص56.

2)من حيث الأشياء:

فالمشرع الجزائري أوجب على المتدخل إعلام المستهلك بالمنتوجات و التي قد تتضمن أي خطر محتمل [1]،و كذلك الأشياء الجديدة لأنها منتجات لم تستعمل من قبل لتجنب خطرها المحتمل حيث عرف المشرع الجزائري في المادة 3 فقرة 13 من قانون 03/09 المتعلق بالمستهلك و قمع الغش أنه "هو كل منتوج لا يستجيب بالمفهوم المضمون المحدد أعلاه"[2].

ثالثا: المحتوى القانوني للحق في الإعلام:يشمل مجموعة من العناصر متمثلة في ما يلي:

1)الإعلام حول طبيعة السلع و الخدمات:

أ)بالنسبة للسلع: نصت عليه المادة 17 من قانون 03/09 "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للإستهلاك بواسطة الوسم و وضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة تحدد شروط و كيفيات تطبيق أحكام هذه المادة عن طريق التنظيم [3].

ب)بالنسبة للخدمات: و هي الجزء الثاني من المنتوجات و عرفت الخدمة طبقا للمادة 2 من المرسوم التنفيذي المتعلق برقابة الجودة و قمع الغش أنها "كل مجهود يقدم ماعدا تسليم منتوج و لو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو دعما له".

و عرفتها المادة 3 فقرة 15 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش "كل عمل مقدم غير تسليم السلعة حتى و لو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة".

---

[1]-المادة 7 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، المرجع السابق.

[2]- مزيان لامين، مزياني صارة، المرجع السابق، ص 19 و ص20.

[3]-المادة 17 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ،المرجع السابق.

الخدمة قد تكون مادية كالفندقة، التنظيف و قد تكون مالية كالقرض، التأمين أو فكرية كالإستشارات القانونية فالخدمة تشمل كل النشاطات المقدمة ماعدا تسليم السلع.

أما بالنسبة للطبيعة القانونية لحق المستهلك في الإعلام فهي الإلتزام بتحقيق نتيجة من حيث الوسيلة المتبعة ألا وهي الوسم فهي من التوابع الأساسية للمنتوج[1] .

2-الإعلام بالأسعار و تعريفات السلع و الخدمات:

إن الإلتزام بالإعلام هو إلتزام قانوني سابق على التعاقد قد يقع على عاتق المتدخل أو العون الإقتصادي بالمقابل النقدي الذي سيدفعه المستهلك لإقتناء السلعة أو الحصول على خدمة[2].

ولقد نصت المادة 5 من قانون 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية "يجب أن يكون إعلام المستهلك بأسعار و تعريفات السلع و الخدمات عن طريق وضع علامات أو وسم أو معلقات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة ،يجب أن تبين الأسعار و التعريفات بصفة مرئية و مقروءة" ،ويتضح من نص المادة أن المشرع الجزائري ذكر عدة وسائل لإعلام المستهلك بالأسعار و التعريفات بواسطة علامات أو الوسم أو معلقات[3] أو وسيلة أخرى ،و أن يتم بصورة مرئية و مقروءة، يجب أن تعد أو توزن أو تكال السلع المعروضة للبيع و عندما تكون السلع مغلفة .

[1]-بن سالم المختار ،المرجع السابق ،ص 145،و أيضا مزيان صارة و مزياني لامين ،المرجع السابق ص21.

[2]-سليمان نعيمة ،إلتزام العون الإقتصادي بالإعلام عن الأسعار و التعريفات مجلة القانون معهد العلوم القانونية و الإدارية بالمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان العدد السادس 2016 ص 279.

[3]-المعلقات: هي طريقة لإعلام المستهلك بأسعار الخدمات المختلفة ،و يكون هذا الإعلام عن طريق وضع وثيقة واحدة مكتوبة بخط واضح تحتوي على قائمة الخدمات المقدمة و الأسعار المقابلة لها و يجب أن توضع المعلقة في الأماكن التي تقدم فيها تلك الخدمات ،بحيث يسهل الإطلاع عليها من طرف الجمهور نقلا عن محمد الشريف كتو :قانون المنافسة و الممارسات التجارية وفقا للأمر 03/03 ،منشورات بغدادي الجزائر دون سنة ص82.

أو معدودة أو موزونة أو مكيلة يجب وضع علامات على الغلاف تسمح بمعرفة الوزن أو الكمية أو عدد الأشياء المقابلة للسعر المعلن، تحدد الكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع أو الخدمات المعينة عن طريق التنظيم[1].

3)الإعلام بشروط البيع:

نصت المادة 2 من قانون رقم 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية بأنه" يلزم البائع قبل إختتام عملية البيع بإخبار المستهلك بأي طريقة كانت و حسب طبيعة المنتوج بالمعلومات النزيهة و الصادقة المتعلقة بمميزات المنتوج أو الخدمة و شروط البيع الممارس و كذا الحدود المتوقعة [2]للمسؤولية التعاقدية لعملية البيع أو الخدمة[3]،فيجب إعلام المستهلك بشروط البيع قبل إختتام عملية البيع ليتمكن من معرفة حدود مسؤوليته[4] ،و طبقا للمادة 9 من قانون 02/04 السالف الذكر تنص" يجب أن تتضمن شروط البيع إجباريا في العلاقات بين الأعوان الإقتصاديين كيفيات الدفع، و عند الإقتضاء الحسوم و التخفيضات و المسترجعات [5].

و لقد نصت المادة 2 من المرسوم التنفيذي 306/06 المتعلق بتحديد العناصر الأساسية للعقود المبرمةبين الأعوان الإقتصاديين و المستهلكين و البنود التي تعتبر تعسفية و المتمثلة في "تعتبر عناصر أساسية يجب إدراجها في العقود المبرمة بين العون الإقتصادي و المستهلك العناصر المرتبطة بالحقوق الجوهرية للمستهلك و التي تتعلق بالإعلام المسبق

[1]–علو سعاد ، الحماية العقدية للمستهلك ، مذكرة نيل شهادة الماستر ، جامعة الطاهر مولاي سعيدة ، كلية حقوق والعلوم السياسية ، 2016. ص25.

[2] – مزيان لامين، مزياني صارة ،المرجع السابق ص22.

[3]–المادة 08 من قانون رقم 02/04 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المرجع السابق.

[4]–سارة عزوز ،حماية المستهلك من الإشهار المضلل في القانون الجزائري، المرجع السابق،ص156.

[5]–المادة 09 من قانون رقم 02/04 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المرجع السابق.

للمستهلك و نزاهة و شفافية العمليات التجارية وأمن و مطابقة السلع أو الخدمات وكذا الضمان والخدمة ما بعد البيع"[1].

4- اللغة المستعملة عند الإعلام:

يعتبر من الضروري إستعمال اللغة العربية على المنتوجات المتواجدة في الأسواق التجارية[2]،فهي اللغة الأكثر سهولة قراءة و فهما و هو ما تجسد في المادة 18[3]من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ،و تعتبر اللغة العربية هي الأصل مع إمكانية إضافة لغة أخرى أو عدة لغات بشرط أن تكون مفهومة و مقروءة.

الفرع الثاني :حق المستهلك في الإعلام قبل و أثناء إبرام العقد:

أولا: الحق بالإعلام قبل التعاقد:

هي المرحلة السابقة للتعاقد [4]،و هنا التراضي يكون أساسيا و يجب أن تكون كل معطيات العقد واضحة أمام المستهلك[5]،و الهدف من العقود الإستهلاكية هو إرضاء المستهلك و على المهني إلمامه بالبيانات و المعلومات التي يجهلها

[1]-المادة 2 من المرسوم التنفيذي 306/06 مؤرخ في 04 سبتمبر 2006 يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الإقتصاديين و المستهلكين و البنود التي تعتبر تعسفية ج ر ج ج عدد 56 صادر في 11 سبتمبر 2006 معدل و متمم بالمرسوم التنفيذي 44/08 مؤرخ في 2008/02/03 ج ر ج ج عدد 07 صادرة في 2008/02/10.

[2]-بن سالم المختار، الإلتزام بالإعلام كآلية لحماية المستهلك ،المرجع السابق، ص 194.

[3]- المادة 18 من قانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، المرجع السابق.

[4] - مزيان لامين ، مزياني صارة ،المرجع السابق ،ص24.

[5]- عبد المنعم موسى ابراهيم ، حماية المستهلك ، دراسة مقارنة ، منشورات الحلبي الحقوقية ن لبنان ، 2007 ص 369.

كبائع السيارات المستعملة مثلا يكون ملزما بتبيان حالة سيارته و ما تحتاجه من تصليحات و كذلك قيمتها[1]،فالمهني ملزم بإحاطة المستهلك علما بكل المعلومات لإتخاذ قرار حول إبرام العقد أو عدم إبرامه[2]فإذا أبرم عقدا و كانت إرادة المستهلك معيبة بتدليس سواء بكتمان المعلومات أو عدم الإدلاء بها تعتبر من حالات الغش أو التدليس[3]طبقا للمادة 86 من القانون المدني[4] و أشارت المادة 8 من قانون رقم 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية [5] على "يلزم البائع قبل إختتام عملية البيع بإخبار المستهلك بأية طريقة كانت و حسب طبيعة المنتوج بالمعلومات النزيهة والصادقة المتعلقة بمميزات هذا المنتوج أو الخدمة و شروط البيع الممارس و كذا الحقوق المتوقعة للمسؤولية التعاقدية لعملية البيع أوالخدمة"، و منه فالبائع ملزم قبل بيع المنتوج بإعلام المستهلك بكافة المعلومات المتوفرة و في حالة الإخلال يترتب عنه المسؤولية التقصيرية.

ثانيا: الحق في الإعلام أثناء التعاقد:

هو إلتزام ينشأ عن العقد ،فالمتدخل يجب أن يعلم المستهلك بالمعلومات الضرورية للمنتوج ليتمكن من الإختيار والمسؤولية المترتبة عن الإخلال به هي مسؤولية عقدية، و منه فهو ملزم بأن يبين للمستهلك حدود الأضرار المتوقعة وفقا للمادة 124 مدني حيث تنص على "كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه و يسبب ضرر للغير يلزم من كان سببا

[1]–دنوي هجيرة "قانون المنافسة و حماية المستهلك" مقال علمي منشور ،المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الإقتصادية ،كلية الحقوق،جامعة الجزائر ،ج 40، رقم 01،2002،ص 7.

[2]–دنوي هجيرة ، المرجع نفسه ،ص 08.

[3]–التدليس هو إستعمال شخص طرق إحتيالية لإيقاع شخص آخر في غلط يدفعه إلى التعاقد " عبد الحي حجازي النظرية العامة للإلتزام مصادر الإلتزام ، ج2،1944 ص303.

[4]– المادة 86 من أمر رقم 58/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل و المتمم بالقانون رقم 10/05 المؤرخ في 20يونيو 2005 ج رج ج عدد44.

[5]–المادة 8 من قانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المرجع السابق.

في حدوثه بالتعويض[1]،كما نصت المادة 2/107 مدني "....و لايقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون و العرف و العدالة بحسب طبيعة الإلتزام.

المطلب الثاني: حق المستهلك في الإختيار:

يعتبر هذا الحق من الحقوق الأساسية للمستهلك كنتيجة للحق في الإعلام ،إلا أن المشرع الجزائري لم يعترف صراحة بحق المستهلك في الإختيار لا في القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش[2]، و لا حتى في القوانين المكملة له و عليه في الفرع الاول سنتطرق إلى مفهومه ،و في الفرع الثاني إلى الإستثناءات الواردة عليه.

الفرع الأول: مفهوم الحق في الإختيار:

أولا: تعريف الحق في الإختيار:

يعنى به الإختيار الحر للمنتجات[3]حسب الرغبة و هو ما جاء في الشريعة الإسلامية حيث يمتنع التاجر المسلم الثناء على السلعة فهو يعتبر غشا فقد قال الرسول صلى الله عليه و سلم" إن اليمين الكاذبة منفقة للسلعة ممحوقة الكسب"[4]،كما أن حق الإختيار يضمن للمستهلك الجودة و توفير خدمات ما بعد البيع و الضمانات للمنتوجات التي تسوقها شركات

[1]-المادة 124 من قانون 58/75 يتضمن القانون المدني ، المرجع السابق.

[2]-القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، المرجع السابق.

[3] _مزيان لامين،مزياني صارة ،مرجع سابق ص27.

[4]-بن سالم المختار ، المرجع السابق ص95.

الإنتاج[1] و ذلك حتى يكون التنافس بين المتدخلين و لا يكون الإحتكار على السلع من طرف البائع.

ثانيا: الشروط الواجبة في السلعة أو الخدمة المختارة:

1):شرط الجودة :

أ/تعريفها:لغة: الجودة من (الجود) الجيد نقيض الرديء و الجمع جياد و جيادات[2].

ب/تعريفها إصطلاحا: وهي إتخاذ الجهود و إستثمار الطاقات لتحسين المنهج الإداري و مواصفاته[3]فالجودة هي عنصر جوهري للمستهلك لإختيار السلعة المرغوبة فقد يلتجأ إلى سلعة معينة و أجنبية بالرغم من إرتفاع سعرها كونها تشمل معايير الجودة المطلوبة و يرفض بعض السلع المحلية لإنخفاض نسبة الجودة [4].

2)شرط مراعاة المقاييس القانونية:

لم يعرف هذا الشرط قانون حماية المستهلك و قمع الغش و جاء قانون 04/04 الخاص بالتقييس،و عرفه" النشاط المتعلق بوضع أحكام ذات إستعمال واحد و متكرر في مواجهة مشاكل حقيقية أو محتملة ، يكون الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معينة"[5] ويعتبر التقييس آداة أساسية و ضرورية لتنظيم و تطوير الإقتصاد الوطني من جهة و حماية المستهلك من جهة أخرى[6] و الهدف المرجو من التقييس نصت عليه المادة 3 من

[1]–شبيرة نوال ،حماية المصالح الإقتصادية للمستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك و قمع الغش، رسالة لنيل شهادة الماجستير كلية الحقوق جامعة الجزائر ،سنة 2014 ص 208.

[2]–مزيان لامين ، مزياني صارة،مرجع سابق ص28.

[3]–شلابي صارة ،الحماية القانونية للمستهلك في إطار جودة المنتوجات ، مذكرة نيل شهادة الماستر ،كلية الحقوق والعلوم السياسة ، تخصص عقود ومسؤولية جامعة أكلي محند أولحاج البويرة ،2018،ص 5.

[4]–شلابي صارة ، المرجع السابق،ص 26

[5]–قانون رقم 04/04 مؤرخ في 2004/06/23 يتعلق بالتقييس ج. ر .ج .ج عدد 41 صادر بتاريخ 27 جوان 2004،معدل ومتمم بالقانون رقم 04/16 مؤرخ في 2016/06/19،ج،ر ج ج عدد 37، صادر بتاريخ 22 جوان 2016.

[6]–بودالي محمد ،حماية المستهلك في القانون المقارن (دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي) دار الفجر للنشر والتوزيع د،ب،ن،2004.ص229.

القانون رقم 04/04 [1] ،المعدل و المتمم السالف الذكر، حيث أنها نصت على تحسين جودة السلع و الخدمات و نقل التكنولوجيا، التحقيق من العوائق التقنية للتجارة و عدم التمييز، إشتراك الأطراف المعنية في التقييس و إحترام مبدأ الشفافية ،تجنب التداخل و الإزدواجية في أعمال التقييس، التشجيع على الإعتراف المتبادل باللوائح الفنية و المواصفات و إجراءات التقييم ذات الأثر المطابق، إقتصاد الموارد و حماية البيئة ،الإستجابة لأهداف مشروعة لا سيما في مجال الأمن الوطني و حماية المستهلكين و الإقتصاد و النزاهة في المعاملات التجارية و حماية صحة الأشخاص و أمنهم و حياة الحيوانات و صحتها و الحفاظ على النباتات و حماية البيئة و كل هدف آخر من الطبيعة ذاتها.

أما المواصفات فنصت المادة 2 من القانون 04/04 المتعلق بالتقييس المعدل و المتمم "هي وثيقة تصادق عليها هيئة التقييس المعترف بها ،تقدم من أجل إستعمال مشترك و متكرر ،القواعد و الإشارات أو الخصائص لمنتوج أو عملية أو طريقة إنتاج معينة و يكون إحترامها غير إلزامي كما يمكن أن تتناول جزئيا أو كليا المصطلحات أو الرموز أو الشروط في مجال التغليف و السيمات المميزة للملصقات لمنتوج أو عملية أو طريقة إنتاج معينة.

فالمواصفة هي مجموعة من علامات و خصائص تقنية و التجارب المجراة على المنتجات للتأكد من جودتها ليتمكن المستهلك فيما بعد من إختيارها من بين المنتجات المشابهة حسب ظروفه المادية و المواصفات في الجزائر تصدر في شكل قرارات خاصة بكل منتوج[2].

[1]– المادة 3 من قانون رقم 04/04 المتعلق بالتقييس، المرجع السابق.

[2] مزيان لامين،مزياني صارة، المرجع السابق ص29

الفرع الثاني :الإستثناءات الواردة على حق المستهلك في الإختيار:

أولا: عقود الإذعان:

1-تعريفها: عرفه جانب من الفقه[1]،بأنه هو محض تغليب لإرادة واحدة تتصرف بصورة منفردة ولا تملي قانونها على فرد محدد فقط بل تمليها على مجموعة غير محددة و تفرضها مسبقا[2]، و لقد إهتم هذا التعريف بالإرادة المنفردة و طريقة إنضمام الأفراد إلى هذه الإرادة التي تملي قانون العقد على مجموعة غير محددة دون أن يتعرض إلى[3] موضوع العقد، لم تتعرض النصوص التشريعية لتعريف عقد الإذعان و لقد نصت المادة 70 من القانون المدني [4]"يحصل القبول في عقود الإذعان بمجرد التسليم بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل المناقشة فيها".

و لقد عرفه الأستاذ محفوظ لعشب بن حامد "عقد الإذعان هو ذلك العقد الذي يعد فيه الموجب ذو الإحتكار القانوني أو الفعلي شروطا محددة غير قابلة للتعديل أو المناقشة و يوجهها إلى الجمهور بصورة دائمة بقصد الإنضمام إليه، و يعرض بموجبها سلعة أو خدمة معينة[5].

2- خصائصها:

ما يميز هذا العقد هو عدم وجود حوار مسبق أو مساومة سواء من أحد الأطراف أو الغير[6] ،فعقد الإذعان يحتوي على شروط غير قابلة للتفاوض و العقد يكون بصفة عامة أي غير موجه لشخص بالذات و في شكل نمطي مفصل و يضم

[1]-لعوامري وليد، الحماية القانونية لحقوق المستهلك التعاقدية في القانون الجزائري ، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه ، الطور الثالث ، في القانون ،كلية الحقوق جامعة الاخوة منتوري قسنطينة ، 2016.ص56 و ص57.

[2]- أنس محمد (عبد العفار)مواجهة الشروط التعسفية في عقود الإذعان دار الكتب القانونية مصر 2013 ص21.

[3]- لعشب محفوظ بن حامد، عقد الإذعان في القانون الجزائري والمقارن المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر 1990. ص 23.

[4]- المادة 70 من الأمر رقم 58/76 المتضمن القانون المدني الجزائري، المرجع السابق.

[5]-لعشب محفوظ بن حامد،المرجع السابق، ص 10.

[6]- يمينة بليمان ، عقود الإذعان و حماية المستهلك، مجلة العلوم الإنسانية ،كلية الحقوق جامعة الإخوة منتوري قسنطينة ،2019، عدد 2 ،ص 105.

قائمة من الشروط غير قابلة للمناقشة، و لهذا لجأ المشرع الجزائري إلى إنشاء لجنة الشروط التعسفية لحماية المستهلك من ضعف إعلامه و إلمامه بمحتوى العقد، كما يتميز عقد الإذعان بوجود شروط محددة مسبقا فينفرد الموجب بتحرير العقد لتمتعه بالقوة الإقتصادية و النفوذ و الإحتكار القانوني (كالنقل في السكك الحديدية، عقود الكهرباء ،الغاز و المياه) أو الإحتكار الفعلي (عقد التأمين،عقد بيع السيارات الجديدة)،و الراجح في الفقه القانوني أنعقد الإذعان له خصائص تميزه عن غيره من العقود:

-عندما يكون محل العقد سلعة أو خدمة من الضروريات للمستهلكين بصفة عامة و لا يمكنهم الإستغناء عنها دون أن يلحقهم أذى أو مشقة.

-أن تكون السلع أو الخدمات محتكرة من جانب الموجب سواء قانونيا أو فعليا أو وجود منافسة محدودة النطاق بشأنها و هذه الخاصية ناتجة عن عدم المساواة الإقتصادية بين المهني و الطرف الضعيف[1].

-أن يكون الإيجاب صادر إلى جمهور المستهلكين و بشروط متماثلة مطبوعة سابقا و غير قابلة للنقاش و غالبا ما تكون في صورة عقود مطبوعة تحتوي على شروط لمدة غير محدودة أي بصفة دائمة[2]،و مانستخلصه من عقود الإذعان الإستهلاكية أنها عقود غير متوازنة و يلجأ القضاء في حالات وجود النزاع بشأنها إلى الإفتراض و الحيلة القانونية[3]و بهذا فهو يقر ضمنيا غياب الرضا الحقيقي.

[1]-يمينة بليمان ،المرجع السابق ص 105.
[2]- يمينة بليمان ،المرجع نفسه،ص106.
[3]-يمينة بليمان ، المرجع نفسه ،ص 112.

ثانيا: الشروط التعسفية:

يمكن أن تتخذ الشروط في العقد الإستهلاكي شروطا ذات طابع تعسفي و قد عرفه المشرع الجزائري في المادة 3 من قانون رقم 02/04 في البند 5 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 الحقوق و واجبات أطراف العقد[1] ،و يعرف الشرط التعسفي بأنه الشرط الذي يفرض على غير المهني أو على المستهلك من قبل المهني نتيجة التعسف في إستعمال هذا الأخير لسلطته الإقتصادية بغرضالحصول على ميزة مجحفة.[2]

و نصت المادة 29 من القانون رقم 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية أنه "تعتبر بنودا و شروطا تعسفية في العقود بين المستهلك و البائع لا سيما البنود و الشروط التي تمنح هذا الأخير:

*أخذ حقوق و/أو إلتزامات لا تقبلها حقوق و/أو إلتزامات مماثلة معترف بها للمستهلك.

*فرض إلتزامات فورية و نهائية على المستهلك في العقود ،في حين أنه يتعاقد هو بشروط يحققها متى أراد

*إمتلاك 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 إتخاذ قرار البت في مطابقة العملية التجارية للشروط التعاقدية.

*إلزام المستهلك بتنفيذ إلتزاماته دون أن يلزم نفسه بها.

*رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالإلتزام أو عدة إلتزامات في ذمته .

[1]–غيوم سلمى، الشروط التعسفية بين القانون المدني وقوانين حماية المستهلك ن (دراسة مقارنة)مذكرة لنيل شهادة الماستر ،كلية الحقوق، والعلوم السياسية ، 2016،جامعة اكلي محند اولحاج ، ص50.

[2]–عبد الفتاح عبد الباقي نظرية العقد و الإرادة المنفردة دراسة معمقة و مقارنة بالفقه الإسلامي موسوعة القانون المدني المصري 1984 ،ص124و125

*التفرد بتغيير آجال تسليم المنتوج أو آجال تنفيذ خدمة.

*تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفض المستهلك الخضوع لشروط تجارية جديدة غير متكافئة[1]

و يلاحظ أن للشروط التعسفية تأثيرات كبيرة على حق المستهلك في الخيار بسبب إنفراد المتدخل لبيع منتوج أو تقديم خدمة بثمن معين يفرضه بإرادته المتفردة ما يؤثر في إختيار المستهلك للمنتوج المتناسب مع قدراته المالية[2]و لقد نصت المادة

110 من القانون المدني [3]،إذا تم العقد بطريقة الإذعان و كان قد تضمن شروطا تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط و أن يعفي الطرف المذعن منها، و ذلك وفقا لما تقضي به العدالة و يقع باطلا كل إتفاق على خلاف ذلك "،

و أشارت المادة 07 من قانون 306/03 :

يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الإقتصاديين و المستهلكين و البنود التي تعتبر تعسفية على مهام لجنة البنود التعسفية و هي على النحو التالي:

تكلف اللجنة بالمهام التالية:

*تبحث في كل العقود المطبقة من طرف الأعوان الإقتصاديين على المستهلكين و البنود ذات الطابع التعسفي كما تصيغ توصيات تبلغ إلى الوزير المكلف بالتجارة و المؤسسات المعنية.

*يمكن أن تقوم بكل دراسة و/أو خبرة متعلقة بكيفية تطبيق العقود تجاه المستهلكين .

[1]–القانون رقم 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المرجع السابق.

[2]–غيوم سلمى، المرجع السابق. ص54.

[3]– المادة 110 من القانون المدني ،مرجع سابق

*يمكنها مباشرة كل عمل آخر يدخل في مجال إختصاصها[1]،و لجنة البنود التعسفية هي ذات طابع إستشاري تتدخل من تلقاء نفسها أو تخطر من طرف الوزير المكلف بالتجارة[2].

وخلاصة القول بالنسبة للشروط التعسفية في القضاء نجد أن المشرع قيد القاضي من خلال المادة 112 قانون مدني "يؤول الشك في مصلحة المدين غير أنه لا يجوز أن يكون تأويل العبارات الغامضة و التي تؤدي إلى الإضرار بالطرف المذعن ولكنها تستوجب تعويض الضرر طبقا للمادة 124 مكرر من القانون المدني الجزائري.

فتفسير الشك في الشروط الغامضة في عقود الإذعان لمصلحة المدين بشرط عدم الإضرار بالطرف المذعن[3] و لكنه غير ممكن من الناحية العملية.

المبحث الثاني: حقوق المستهلك التعاقدية بعد إبرام العقد:

عقب انتهاء مرحلة عقد البيع ينتقل المتدخل إلى المرحلة الحاسمة وهي مرحلة تنفيذ العقد،و مما تجدر الإشارة إليه أن المشرع لم يقصر الحماية القانونية للمستهلك في عقد البيع على فترة تكوينه ،وإنما مددها حتى فترة تنفيذه ، وهو ما يعكس الرغبة في جعل الحماية شاملة لكل مراحل العقد .[4]

فيتم دراسة هذا المبحث في مطلبين ، الأول حق المستهلك في الضمان ، ونتناول فيه الحق في ضمان والسلامة وصحية المنتوج الغذائي وكذلك الحق في ضمان منتوج الغير الغذائي ،أما المطلب الثاني نتناول فيه حق المستهلك في التعويض بين ماهية التعويض والأضرار المعوض وتقديرها .

[1]–مادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 306/06 مؤرخ في 04 سبتمبر 2006 يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الإقتصاديين و المستهلكين و البنود التي تعتبر تعسفية ،المرجع السابق.

[2]–بوشارب إيمان ،حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك ، مذكرة نيل شهادة الماجستير تخصص قانون العقود المدنية جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي 2012،ص62.

[3]– يمينة بليمان ،المرجع السابق،ص114 .

[4]- خليل آمال ، تأثير قانون حماية المستهلك على عقد البيع ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في قانون الأعمال المقارن ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة وهران ،2012،ص 114.

المطلب الأول: حق المستهلك في الضمان:

إن المرحلة التي تلي مرحلة إبرام العقد هي مرحلة تنفيذه ، حيث يلتزم فيها الطرفان المتعاقدان بالوفاء بالالتزامات الملقاة على عاتقهما ، وبما أن عقد البيع يعد أكثر العقود إنتشارا و إستعمالا ونظرا للمشاكل التي تواجه المستهلك في هذا النوع من العقود من خلال عدم مطابقة محل العقد لما تم الاتفاق حوله ،كأن يلحق بالسلعة أو الخدمة عيب يحول دون إنتفاع المستهلك بها إنتفاعا مفيدا ، فقد قامت جل التشريعات العالمية بتوفير حماية للمستهلك الضعيف من خلال إلتزام المتدخل بضمان خلو الشيء المبيع الغذائي أو الغير الغذائي و الخدمة المقدمة من العيوب الخفية التي تهدد سلامة وصحة وأمن المستهلك.

الفرع الأول: الحق في الضمان وسلامة وصحية منتوج الغذائي:

أولا: الحق في ضمان منتوج غذائي صحي:

لقد عرفت المادة 03 في فقرتها الثانية من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم:09/ 03 المادة الغذائية أو المنتوج الغذائي "كل مادة معالجة أو معالجة جزئيا أوخام ،موجه لتغذية الإنسان أو الحيوان بما في ذلك المشروبات وعلك المضغ، و كل المواد المستعملة في تصنيع الأغذية وتحضيرها ومعالجتها ،باستثناء المواد المستخدمة فقط في شكل أدوية أو مواد التجميل أو المواد التبغ"[1]

إن أهمية الإهتمام بالمواد الغذائية تزداد يوما بعد يوم من طرف تشريعات الإستهلاك العالمية، وذلك راجع إلى السعي من أجل توفير حماية قانونية كافية لسلامة المستهلك من الأضرار التي قد تحدثها هذه المواد خصوصا ونحن في تطور صناعي وتكنولوجي كبيرين لا تراعى فيه غالبا الجوانب المتعلقة بالمحافظة على البيئة[2]ولتكريس مبدأ ضمان منتوج غذائي

[1]- المادة 3 فقرة 2 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09/ 03 وقمع الغش، المرجع السابق.

[2]- لعوامري وليد، المرجع السابق ، ص80.

صحي أقر المشرع وألزم المتدخلين بموجب نص المادة 06 من قانون09/ 03 السالف الذكر على مراعاة مبدأ نظافة المادة الغذائية"يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للإستهلاك أن يسهر على إحترام شروط النظافة والنظافة الصحية للمستخدمين، و الأماكن ومحلات التصنيع أو المعالجة أو التحويل أو التخزين ، وكذا وسائل نقل هذه المواد وضمان عدم تعرضها للإتلاف بواسطة عوامل بيولوجية أو كيمائية أو فيزيائية "[1] ، فحسب نص المادة نحدد شروط عرض المواد الغذائية المتمثلة في الإلتزام بنظافة المستخدمين ، وأماكن تواجد المواد الغذائية أثناء نقلها وبيعها.

1/ الإلتزام بنظافة المستخدمين وأماكن تواجد المواد الغذائية:

– نظافة المستخدمين : يلتزم المستخدمون المكلفون بإنتاج أو معالجة أو تحويل أو تخزين المادة الغذائية وبصفة عامة كالمكلفين بعرض هذه المنتوجات للإستهلاك بأن يعتنوا عناية فائقة بنظافة ثيابهم و أبدانهم أثناء تداول المادة الغذائية، وإخضاعهم لفحوص طبية دورية وعمليات التطعيم[2]، وذلك بأن تكون ملابس العمل وأغطية الرأس أثناء العمل ملائمة ومن شأنها أن تمنع أي ثلوث للأغذية،[3]وهذا ما تنص عليه المادة 23من المرسوم التنفيذي رقم 53/91 المتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض أغدية الإستهلاك "، يخضع المستخدمون المدعون بحكم منصب عملهم لتداول الأغذية لواجب العناية الفائقة بنظافة ثيابهم وأبدانهم، يجب أن تكون ملابس العمل وأغطية الرأس أثناء العمل ملائمة ومن شأنها أن تمنع أي تلوث للأغذية ، يجب أن تتخذ التدابير اللازمة لمنع البصق والتدخين وتناول التبغ والطعام في الأماكن التي تتداول فيها الأغذية" [4]

– نظافة أماكن تواجد المادة الغذائية:والتي يقصد بها محلات التصنيع والمعالجة والتحويل والتخزين، بحيث أصر المشرع على أن تكون هذه الأماكن ذات سعة كاملة وآمنة لضمان عدم تعرض هذه المواد للملوثات الخارجية ، كالغبار

[1] – المادة 06 من قانون رقم 03/09حماية المستهلك وقمع الغش ، المرجع السابق .

[2] – ساحيلي حموش ، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ظل القانون 03/09 مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة اكلي محند اولحاج 2019، ص31.

[3] – شعباني (حنين) نوال ، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية ، فرع المسؤولية المهنية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2012، ص 50.

[4] – المادة 23 من مرسوم التنفيذي رقم 53/91 المؤرخ في 8شعبان عام 1411هـ الموافق ل 23فبراير سنة 1991م يتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للاستهلاك ، ج رج ج، عدد 09.

والحشرات ويجب أن تتوفر هذه الأماكن على تهوية سواء طبيعية أو ميكانكية، لتمنع تكاثف الغبار، دون أن ننسى أنه من الضروري السهر على القيام بتطهير هذه الأماكن بعد الإنتهاء من الإنتاج أو تحضير المادة الغذائية .[1]

2– **نظافة المواد الغذائية أثناء نقلها وبيعها**:يلتزم المتدخل في عملية عرض المواد الغذائية للإستهلاك بضمان نظافتها من وقت إنتاجها إلى غاية وصولها إلى المستهلك، يتولى المنتج نفسه أو الموزع عملية نقل المادة الغذائية إلى التاجر بالجملة أو التاجر بالتجزئة من المصنع أو من أماكن جني المادة الأولية[2]، وهنا فرض المشرع على المتدخل أن يكون العتاد المخصص لنقل الأغذية مقصورا على ما خصص له .[3]

كما نصت المادة28 فقرة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 91-53 المتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للإستهلاك على أنه:" يجب أن تكفل للأغذية حماية فعالة من الشمس والغبار والتقلبات الجوية والحشرات ولا سيما الذباب أثناء عملية البيع في الهواء الطلق".[4]

ثانيا : الحق في ضمان منتوج غذائي سليم : يلتزم المتدخل حسب قانون حماية المستهلك وقمع الغش بوضع مواد غذائية سليمة للإستهلاك ، وأن يسهر على أن لا تضر بصحة المستهلك، وذلك يكون بضمان سلامتها أثناء تكوينها ، وكذا ضمان سلامة المواد الغذائية المعدة لملامستها.[5]

فهذا ما نصت عليه المادة 4 من قانون 09/ 03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم"يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للإستهلاك ، إحترام إلزامية سلامة هذه المواد والسهر على أن لا يضر بصحة المستهلك"[6]،فمن خلال نص المادة فالمشرع الجزائري كان واضحا خطابه للمتدخلين حيث ألزمهم على إحترام وضمان

[1]- مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ،ص39.

[2]-- شعباني حنين ، المرجع السابق ،ص 51.

[3]- ساحلي حموش ،المرجع السابق ،ص 33.

[4]–المادة 28 فقرة 03 المرسوم التنفيذي رقم 53/91 المتعلق بالشروط الصحية عند عملية عرض الأغذية للإستهلاك ، المرجع السابق.

[5] – ساحلي حموش ، المرجع السابق ،ص 34.

[6]–المادة 04 من قانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق.

سلامة المادة الغذائية عند تكوينها إضافة إلى الحرص على سلامة المادة الغذائية في مرحلة تجهيزها و يجب على المتدخلين السهر على ضمان سلامة المادة الغذائية في مرحلة تسليمها للمستهلك.[1]

– سلامة المادة الغذائية عند تكوينها : وبذلك يتقيد المتدخل على إحترام الخصائص التقنية للمادة الغذائية من جهة و إحترام نسب الملوثات والمضافات المسموح بها من جهة أخرى، وإذا تخلف أحد أو نقصان أي خاصية من هذه الخصائص يؤدي ذلك إلى إنتاج مادة غذائية غير سليمة تمس بصحة وسلامة المستهلك، [2] فقد نص المرسوم التنفيذي رقم 214/12 المتعلق بتحديد شروط وكيفيات إستعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للإستهلاك البشري في المادة 05 منه تنص على ضرورة إستفاء مضافات غذائية للمادة :

"يجب أن يستوفي إستعمال المضافات الغذائية ،الشروط الآتية: الحفاظ على القيمة الغذائية ، إعتبارها كمكون ضروري في أغذية الحمية، تحسين حفظ أو تثبيت المادة الغذائية أو خصائصها الذوقية والعضوية ، بشرط أن لا تتغير من طبيعة المادة الغذائية أو نوعيتها بصورة من شأنها تغليط المستهلك ، إستعمالها كمادة مساعدة في مرحلة معينة من عملية الوضع للإستهلاك ،بشرط أن لا يكون إستعمال المادة الأولية ذات نوعية رديئة أو مناهج تكنولوجية غير ملائمة .[3]

الفرع الثاني :الحق في ضمان منتوج غير غذائي:

وضع المشرع الجزائري إلتزاما صريحا على عاتق المتدخل بضمانه لكل عيب في منتوج سلعة كانت أو خدمة ، وهذا لكون المستهلك ليس له دراية كافية وخبرة تجعله يلم بهذه المنتوجات خاصة أنها معقدة لذا قام المشرع الجزائري بإلزام المتدخلين بضمان المنتوج أو الخدمة المقدمة من كل عيب.[4]

[1]– زاهية حورية سي يوسف ، التزام المتدخل بضمان سلامة المادة الغذائية ونطاقها في القانون المستهلك الجزائري ، المجلة القضائية للمحكمة العليا ، عدد11، سنة 2014، ص 124.

[2]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ،ص40

[3]–المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 214/12 المؤرخ في 23 جمادي الثانية عام 1433 الموافق 15 مايو سنة 2012، يحدد شروط وكيفيات إستعمال المضافات الغذائية الموجهة للإستهلاك البشري ، ج ر ج ج، ع 30.

[4]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ص42.

وحسب المادة37 من المرسوم التنفيذي رقم 378/13 يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك عن المنتوجات الغير الغذائية " أنها تشمل كل المنتوجات الغير الغذائية سواء كانت آداة أو وسيلة أو جهاز أو آلة أو مادة موجهة للمستهلك للإستعمال الخاص أو المنزلي "[1]فتطبيقا لنص المادة نلاحظ أن المشرع لم يعرف في الأصل منتوجات الغير الغذائية في هذه المادة وإنما إكتفى بالإشارة إلى الأنواع.

أولا: الحق في ضمان العيوب الخفية للمنتوج:

لقد حاول المشرع الجزائري حماية المستهلك من آفة العيوب الخفية التي قد تعترض وتحول دون الاستعمال الحسن للمنتوج الذي إقتناه هذا الأخير ،[2] حيث نظم ذلك في المواد 379 من القانون المدني الجزائري التي تنص على ""يكون البائع ملزما بالضمان إذا لم يشمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري أو إذا كان في المبيع عيب ينقص من قيمته أو من الإنتفاع به بحسب الغاية المقصودة منه حسبما هو مذكور بعقد البيع أو حسبما يظهر من طبيعته أو إستعماله فيكون البائع ضامنا لهذه عيوب ولو لم يكن عالم بوجودها .[3]

1- تحديد المقصود بالعيب الخفي :هو العيب الذي ينقص من قيمة المبيع أو من نفعه بحسب الغاية المقصودة مما هو مبين في العقد ، أو ما هو ظاهر من طبيعة الشيئ أو الغرض الذي أعد له كما يعتبر من قبيل العيب أيضا عدم توفر الصفات التي تكفل البائع للمشتري ورودها في المبيع عند تسليمه .[4]

[1] – المادة 37 من المرسوم التنفيذي رقم 378/13 المؤرخ في 05 محرم عام 1435 الموافق ل 9 نوفمبر 2013 يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك ، ج رج ج، ع58.

[2]– لعوامري وليد ، المرجع السابق ص 93

[3]- المادة 379من الأمر رقم 75/ 58مؤرخ في 26 سبتمبر،1975، يتضمن ق م ج، ج ر ج ج،عدد21 ، صادر في 30سبتمبر 1975، معدل ومتمم بالقانون رقم 10/05 المؤرخ في 20 جوان 2005،ج رج ج ، عدد44 ، صادر 26 جوان 2005 معدل ومتمم بالقانون 07/ 05 مؤرخ في 13 ماي 2007 ج رج ج عدد31 ،صادر في 13ماي 2007

[4]– بلعابد فاروق، النظام القانوني لحماية المستهلك المعلوماتي في ظل القانون 05/18 ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة العربي بن المهيدي ، أم البواقي ، 2019-2020، ص 35.

غير أن البائع لا يكون ضامنا للعيوب التي كان المشتري على علم بها وقت البيع، أو كان في إستطاعته أن يطلع عليها لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي ، إلا إذا أثبت المشتري أن البائع أكد له خلو المبيع من تلك العيوب وأنه أخفاها غشا عنه .[1]

ومن شروط الإلتزام بالضمان يجب توفر العيب في المنتوج لقيام مسؤولية المتدخل بتنفيذ إلتزامه والعيب يجب أن تتوفر فيه عدة شروط ولعل أهمها:[2]

أ)يجب أن يكون العيب مؤثرا وقديما :بالنسبة للعيب المؤثر ينظر إلى مدى جسامة هذا العيب وذلك بمراعاة مخ ضوابط والمعايير الموضوعية التي تختلف من حال إلى آخر مثلا : إذا كان العيب ينقص من قيمة الشيء أو مدى صلاحية الإستعمال. [3]

أما بالنسبة للعيب القديم : يقصد به العيب الذي يكون موجودا في المبيع وقت التسليم للمشتري أي أن البائع يكون ضامنا للعيب الموجود في المبيع وقت إبرام العقد أو بعد إبرامه وحتى الحصول على التسليم .[4]

ب)أن لا يكون العيب معلوم للمشتري: جهل المستهلك بالعيب الموجود في المنتوج وعدم العلم به يجعله في موقع الطرف الضعيف لأنه لو علم بالعيب لما أقبل على الشراء .[5]

ج)أن يكون العيب خفيا :فإذا كان ظاهر ،ظهوره يكون قرينة دامغة على أن المشتري قد قبل وبذلك يكون البائع غير ضامن لتلك العيوب التي كان المشتري يعرفها وقت البيع.[6]

---

[1] – وسام براح ، رانيا راجعي ، الالتزام بضمان العيب الخفي في عقد البيع في ظل التشريع الجزائري ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة العربي بن المهيدي ، أم البواقي ، 2020- 2021 ،ص 26.

[2] – مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ،ص45.

[3] – براكتية ايمن ،بوشوية ياسين ، حماية المستهلك المتعاقد الكترونيا ، دراسة لمرحلة ما بعد العقدية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في القانون ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة محمد صديق بن يحي ، جيجل ، 2020-2021، ص 13.

[4] – وسام براح، رانيا راجعي، المرجع السابق ،ص 43.

[5] – لحدي يمينة ، موفقي عواطف ، الالتزام بضمان العيوب الخفية في عقد البيع ، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في حقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة زيان عاشور، الجلفة 2019-2020، ص 22.

[6] – براكتية ايمن ،بوشوية ياسين ،مرجع سابق، ص13.

ثانيا: الحق في ضمان ما بعد البيع :

تعرف خدمة ما بعد البيع في معناها الواسع بأنها الخدمة التي تتعلق بكل أنواع الخدمات التي تعرض بعد إبرام البيع والتي تتعلق بالسلع المبيعة مهما كانت طريقة عملها، كالتسليم في محل سكني أو التركيب أو الصيانة وبهذا المعنى يكون الضمان قانوني، أو إتفاقي في جزء هذه الخدمة .[1]

– أما حسب المفهوم الضيق لخدمة ما بعد البيع: لوكان الضمان ينشأ عقد البيع ، فإن خدمة ما بعد البيع تنشأ عن عقد المقاولة وتختلف عن عقد البيع حتى ولو تفرع عنه وأبرم معه في وقت واحد .[2]

لكن المشرع الجزائري جعل من هذا الإلتزام ضمان في حق المستهلك ولتقديم خدمات ما بعد البيع توجب توفر الشروط:

*إنتهاء فعالية الإلتزام بالضمان القانوني والإضافي وينتهي في حالتين أولا بانتهاء فترة الضمان بقوة القانون والثانية تنتهي في الحالة التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره حتى وإن لم تنتهي فترته.

*دفع مقابل آداء الخدمة ما بعد البيع من طرف المستهلك ،وهنا يظهر جليا أن المتدخل يتلقى مقابل مالي يدفعه المستهلك لقيام هذا الأخير بصناعة المنتوج أو اصلاحه إذا طلب المستهلك منه ذلك ولا يتدخل في ثمن البيع .

المطلب الثاني: حق المستهلك في التعويض:

إن المشرع الجزائري لم يغفل عن حقوق المستهلك التعاقدية وقد يقع عليها إعتداءات يكون المتدخل هو السبب الرئيسي في وقوعها إذ منح القانون للمستهلك الحق في تعويض عن الضرر الذي لحق به وذلك بسبب إخلال المتدخل بواجباته سواء كان الإلتزام قانوني أو عقدي .[3]

فسنتناول في الفرع الأول ماهية التعويض والفرع الثاني الأضرار المعوض عنها وتقديرها.

[1] – عبقاوي طاهر ، حسن ياسين خدمة ما بعد البيع كآلية لحماية المستهلك ، مذكرة ماستر قانون أعمال ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أحمد درارية ، أدرار ، سنة 2019 ، ص 09.

[2] – لعوامري وليد، المرجع السابق ،ص109.

[3]- مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ،ص 50.

الفرع الأول: ماهية التعويض:

تطرق المشرع الجزائري إلى التعويض في نص المادة 124من القانون المدني بقوله "كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه ويسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض".[1]

يعتبر التعويض حقا لكل مستهلك مضرور لحقه الضرر نتيجة منتوج أو خدمة ، ففي عقود الاستهلاك

نجد أن المتدخل في تعامله مع المستهلك يكون ملزما بالتعويض في حال تحققت أركان المسؤولية كما أنه يحق للنائب المضرور المطالبة بالتعويض .[2]

أولا : تعريف التعويض و عناصره :

لم يعرف فقهاء القانون المدني ، التعويض بوضع نصوص محددة، إنما تعرضوا مباشرة لبيان طريقته وتقديره عند تعرضهم للحديث عن جزاء المسؤولية وذلك راجع لوضوح معناه إذ يقصدون به ما يلتزم به المسؤولون في المسؤولية المدنية تجاه من أصابه بضرر ، فهو جزاء للمسؤولية أي أنه إذا وقع عمل غير مشروع ، نشأ عنه الحق في تعويض الضرر الذي نجم عنه ، أي مقابلة هذا الضرر بمال عوضا عنه.

فالتعويض إذن جزاء يترتب كلما تحققت في الحكم النهائي مسؤولية محدث الضرر ويقول بصدده الأستاذ السنهوري "إن التعويض تسبقه في غالب الأحيان دعوى المسؤولية ذاتها ، لأن المسؤول لا يسلم بمسؤوليته ويضطر المضرور إلى أن يقوم عليه الدعوى".[3]

ومن خلال التعريفات يمكن أن نستخلص أن التعويض حق لكل مستهلك مضرور لحق به الضرر بسبب منتوج أو خدمة قدمت له من طرف المتدخل فهذا الأخير يلتزم بتقديم التعويض في حالة حدوث ضرر.

إذا لم يتفق المتعاقدان على التعويض ، ولم يوجد هناك نص يحدد ذلك ،فالقاضي هو الذي يقدر التعويض ، ولكن في

---

[1]– المادة 124 قانون المدني الجزائري، المرجع السابق.

[2]- لعوامري وليد ، المرجع السابق ، ص 114.

[3]– مامش نادية ، مسؤولية المنتج دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، والسياسية ، جامعة مولود معمري ،تيزي وزو ، 2012،ص64.

صدد تقديره يراعي بعض العناصر منها:[1]

1)**الظروف الملابسة:** يجب أن تأخذ هذه ظروف بعين الإعتبار عند تقدير التعويض، وهذه الظروف هي التي تلابس شخص المستهلك المضرور، كوضعه الثقافي أو مركزه الإجتماعي أو الحالة الصحية أو النفسية بالإضافة إلى سنه ، ومهنته وظروفه العائلية[2]،فقد عرف الدكتور عبد الرزاق السنهوري الظروف الملابسة على أنها "الظروف الملابسة التي تلابس المضرور ، لا الظروف التي تلابس المسؤول ، فالظروف الشخصية التي تحيط بالمضرور تأخذ بعين الإعتبار عند القاضي عند تقديره للتعويض.[3]

2-حسن النية و سوئها: يقصد النزاهة والاستقامة وانعدام الغش ، غير أن حسن النية له أثر في تقدير التعويض،[4] وتعتبر سوء النية نقيض لحسنها ، فهي كل عمل مخالف لمبادئ الاستقامة والصدق والتصرف بالشرف ، وللإشارة فإن العمل بمبدأ حسن النية وسوءها يكون في نطاق المسؤولية العقدية فقط أما المسؤولية التقصيرية فلا يمكن أن يعتد بها لأن العبرة بتوافر أركانها من خطأ وضرر وعلاقة السببية.[5]

ثانيا :طرق التعويض:

حسب نص المادة 132من القانون المدني الجزائري فإنه "يعين القاضي طريقة التعويض تبعا للظروف مقسطا،كما يصح أن يكون إيرادا مرتبا ويجوز في هاتين الحالتين إلزام المدين بأن يقدم تأمينا. ويقدر التعويض بالنقد، على أن يجوز للقاضي تبعا للظروف وبناء على طلب المضرور أن يأمر بإعادة الحالة إلى ما كانت عليه ، وأن يحكم على سبيل التعويض بأداء بعض الإعانات تتصل بالفعل غير المشروع .فحسب هذه المادة فإن المشرع الجزائري جعل التعويض يرتكز على مبدأين إما أن يكون عينيا وهو إرجاع وإعادة الحال إلى ما كانت عليه وهو محو الضرر الذي لحق بالمضرور ، ويمكن أن

[1] – مامش نادية، المرجع السابق ،ص75.

[2]– لعوامري وليد ،المرجع السابق ،ص115.

[3] – السنهوري عبد الرزاق ، الوسيط في شرح القانون المدني الجزائري ، سنة 2008،ص1098

[4] – مامش نادية ، المرجع السابق ،ص 76.

[5]– لعوامري وليد ، المرجع السابق ،ص 116-117.

يكون التعويض بمقابل وهذا ما هو مشاع في المسؤولية التقصيرية.[1]

التعويض العيني : هو التعويض من شأنه أن يحقق للمضرور ترضية من جنس ما أصابه من هذا الضرر ، بطريقة مباشرة دون الحكم له بالتعويض النقدي ، أي الوفاء بالإلتزام عينا ، وإزالة الضرر عينا إما بمحوه حالا أو بمنع استمراره ،فقد يهدف هذا التعويض العيني إلى إصلاح الضرر إصلاحا تاما. وذلك بإعادة المضرور إلى الحالة التي كان عليها قبل وقوع الضرر ، بإجبار المسؤول على الوفاء بما إلتزم به .[2]

التعويض بمقابل : أن يكون التعويض ممكنا ، خاصة بالنسبة للأضرار التي تتسبب فيها المنتوجات ، هنا يتم التعويض بمقابل الذي يكون نقديا أو غير نقدي .

التعويض النقدي :يعتبر التعويض النقدي أنجع الطرق لجبر الضرر الناجم عن عيب في المنتوج ، إذ يكون التعويض مبلغا من النقود ، يدفعه المسؤول دفعة واحدة أو مقسطا ، أو إيرادا مرتبا مدى الحياة.

التعويض الغير النقدي: يكون التعويض الغير النقدي عندما تحكم المحكمة بأمر معين على سبيل التعويض، كأن تحكم بنشر الحكم على المتدخل ، بالجريدة وعلى نفقته.[3]

الفرع الثاني: الأضرار المعوض عنها وتقديرها :

لقد حاول المشرع الجزائري أن يحدد لنا الأضرار التي قد تصيب المستهلك ويتلقى عنها هذا الأخير تعويض ، فكما هو معروف فإن المتدخل في غالب الأحيان ما يتسبب في مجموعة من الأضرار توجب عليه تعويض الضحايا هذه الأضرار كما هو منصوص قانونا [4]، ولعل الضرر يأتي في المقام الأول بسبب عيب في المنتوج الذي يقدمه المتدخل أو (المنتج) فسنحاول أن ندرس في هذا الفرع الأضرار المعوضة وتقديرها:

[1] – مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ، ص 51.

[2] – بيطار صابرينة التعويض في نطاق المسؤولية المدنية في القانون الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، 2015، ص 45.

[3]- شعباني (حنين) نوال، المرجع السابق، ص 166و167.

[4]- مامش نادية ،المرجع السابق ،ص 77

أولا: الأضرار المعوض عنها : فحسب المادة 19من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش حيث نصت "يجب أن لاتمس الخدمة المقدمة للمستهلك بمصلحته المادية وأن لاتسبب له ضررا معنويا،فمن خلال هذه المادة نستنتج أن الأضرار يمكن أن تكون مادية أو معنوية.

1-**الأضرار المادية**: يقصد بها الضرر المادي الذي يصيب الشخص إما في سلامته الجسدية أو مصالحه المالية والاقتصادية ، الضرر المادي ينقسم إلى نوعين :

2- **الضرر الذي يصيب الجسد**: يقصد به عيوب المنتوجات التي تحدث ضرر مباشر في جسد المستهلك وتعد النموذج الأمثل للأضرار الواجب تعويضها في إطار الحماية الواجبة للمضرورين .

3- **الضرر المالي أو الإقتصادي**: يقصد به الضرر الذي يصيب الذمة المالية للشخص إما جزئيا أو كليا كما أنه يعتبر ضررا ماليا، ظهور عيب في المنتوج ينقص من قيمته المالية أو من المنفعة المرجوة من إقتنائه.

4- **الأضرار المعنوية** :نقصد به الأذى الذي يصيب الشخص في أمور غير مادية كالمشاعر والأحاسيس والعواطف وهو ألم وشعور بالإنتقاص نتيجة الآلام النفسية التي تتركها الاصابة ، وقد يكون أدبيا نتيجة الإعتداء على السمعة والشرف.[1]

ثانيا: تقدير التعويض :

حسب المادة 131 من القانون المدني الجزائري " يقدر القاضي مدى التعويض عن الضرر الذي لحق المصاب طبقا لأحكام المادتين 182 و182 مكرر مع مراعاة الظروف الملابسة، فإن لم يتيسر له وقت الحكم أن يقدر مدى التعويض بصفة نهائية ، فله أن يحتفظ للمضرور بالحق في أن يطالب خلال مدة معينة بالنظر من جديد في التقدير"،[2] فحسب نص المادة يتم تقدير التعويض عن الأضرار سواء المادية أو المعنوية وفق إحدى الطرق التالية:

[1]- مزيان لامين ، مزياني صارة ،المرجع السابق .ص 77.

[2]- المادة 131 من القانون المدني ،المرجع السابق.

1_التقدير القانوني:

هو التعويض الذي يكون بموجب نص قانوني ليس للأطراف المتعاقدة تأثير في تحديده، وكذا دون تركها لتقدير القاضي.

2-التقدير الإتفاقي :

بأنه التعويض الذي يقوم بتقديره المتعاقدان مقدما بدل تركه لتقدير القاضي، والذي يستحقه الدائن إذا لم يقم المدين بتنفيذ إلتزامه ، وهذا هو التعويض عن عدم التنفيذ ، ،وقد يتفقان على مقدار التعويض المستحق في حالة تأخر المدين بتنفيذ التزامه ، وهذا هو التعويض عن التأخر في التنفيذ.

3_التقدير القضائي: هو التعويض الذي يقوم على تقدير القاضي مالم يكن محددا قانونا و إتفاقا، ويتقيد القاضي في ممارسة سلطته في تقدير التعويض بطلبات الخصوم ،وكذلك مراعاة الظروف الملابسة للمستهلك المضرور كحالته الاجتماعية والصحية.[1]

[1]- ساحيلي حموش ، المرجع السابق، ص 67و68.

خلاصة الفصل الأول:

لقد كفل المشرع الجزائري حماية قانونية لحقوق المستهلك التعاقدية قبل و أثناء و بعد إبرام العقد الإستهلاكي، فبالنسبة لحقوق المستهلك التعاقدية قبل و أثناء إبرام العقد ، نجد بأن المشرع من خلال قانون حماية المستهلك و قمع الغش 03/09 ،قد نص على الحق في إعلام المستهلك و هو أهم حق ،يرمي إلى تنوير المستهلك بكل مايتعلق بالمنتوجات أو الخدمات ،و من خلاله يستطيع المستهلك الإختيار حسب قدرته الشرائية ،و هو ثاني حق من الحقوق التعاقدية كنتيجة للحق في الإعلام،إلا أن هذا الحق لم ينص عليه في قانون حماية المستهلك و قمع الغش، ماجعل المستهلك يتعرض في كثير من الأحيان إلى الرضوخ و الإستجابة لبعض العقود المستثناة من الحق في الإختيار، والمتمثلة في عقود الإذعان ،و في هذا الصدد تدخل المشرع لحماية هذا الطرف الضعيف بإنشاء لجنة تدرس البنود التعسفية في العقود،بالإضافة إلى دور القاضي في حماية الطرف المذعن .

ثم في الشق الثاني الحقوق التعاقدية بعد إبرام العقد، نجد حق المستهلك في الضمان،فقد أولى المشرع عناية خاصة للمستهلك بتخصيصه باب كامل له في قانون المستهلك و قمع الغش ،وكان التقسيم يتضمن الحق في ضمان و صحية المنتوج الغذائي ،و الثاني الحق في ضمان منتوج غير غذائي ،ثم ضمان خدمة مابعد البيع ، و آخر حق هو الحق في التعويض ،وبالرغم من عدم النص عليه صراحة في قانون حماية المستهلك و قمع الغش،إلا أنه و بالرجوع لأحكام القانون المدني و طبقا لأحكام المادة 124 منه و التي تنص على "كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه و يسبب ضرر للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض " ،و التعويض يكون في حال تحقق أركان المسؤولية المدنية ،و يتم التعويض عن الأضرار المادية و المعنوية .

الفصل الثاني:

الآليات الحماية لحقوق المستهلك

التعاقدية

إن حماية المستهلك والحرص على أمنه من الواجبات الأساسية للدولة المعاصرة بمختلف أجهزتها المعنية خاصة بعد إنتهاج الجزائر لسياسة الإنفتاح الإقتصادي، وتكريس مبدأ حرية الإنتاج و الإسترداد، فأغلب المستوردين لا يهمهم سوى تسويق منتجاتهم مما دفعهم إلى استخدام طرق غير شرعية لتحقيق الأرباح، ولا تهمه مصلحة المستهلك لكونه الطرف الضعيف في العملية الإستهلاكية جراء الإحتيالات التي قد تمارس ضده من طرف المستورد.[1]

وقد حرص المشرع الجزائري على إنشاء مجموعة من الأجهزة الخاصة للرقابة من بينها سلطات قضائية وإدارية من خلال قانون 03/09المتعلق بحماية المستهلك الذي جاء لتحقيق حماية أطراف العلاقة الإقتصادية خاصة المستهلك كونه الطرف الضعيف في هذه العلاقة لتعرض مصالحه للخطر مما يلحق به أضرار نتيجة لذلك، فمنحت صلاحيات واسعة لهذه الآليات بغرض التحري والكشف عن مختلف المخالفات القانونية.[2]

فالآليات التي إعتمدنا عليها في دراسة هذا الفصل: الأجهزة غير القضائية لحماية حقوق المستهلك في (المبحث الأول) ودور جهاز القضاء في حماية حقوق المستهلك التعاقدية في (المبحث الثاني).

[1]- حموش جودي، بوشلقية بلال ، رقابة المنتوجات المستوردة الية لحماية المستهلك مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق،، جامعة بجاية ،سنة 2020،ص 07.

[2]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ،ص 60.

المبحث الأول: الأجهزة غير قضائية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية:

تتدخل في سياسة حماية المستهلك أجهزة مختلفة ومتعددة، ومن بين هذه الأجهزة نجد الأجهزة الغير القضائية، فهذه الأجهزة تسهر على فرض تطبيق ورقابة صارمة على الإلتزامات التي فرضت قانونا على المتدخلين الإقتصاديين لحماية مصالح المستهلكين، ويكون هذا النوع من الحماية الغير القضائية سابق للحماية القضائية أو ممهدا لها إن صح التعبير[1]، وتتكون هذه الأجهزة الغير القضائية من هيئات متعددة ومتخصصة منها من لها دور إختصاص إداري ومنها من لها دور إستشاري، وتعمل هذه الأجهزة كآلية لتجسيد القواعد في الواقع العملي.[2]

المطلب الأول: الأجهزة الإدارية:

إن للإدارة دور فعال في التطبيق الفعلي للقواعد التي تكفل بحماية المستهلك، وتنتقل من مجال التشريع إلى الواقع الفعلي ، فحماية المستهلك تدخل في صميم إختصاص الجهات الإدارية المختلفة ، مركزية أو محلية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ومن ثم يجب أن تتظافر جهود كل الإدارات لتحقيق هدف حماية المستهلك [3] ،وعليه تتنوع الأجهزة الإدارية الرقابية في (الفرع الأول) والأجهزة الإدارية الغير الرقابية في (الفرع الثاني).

[1]- لعوامري وليد ، المرجع السابق ،ص147.

[2]- مزيان لامين ، مزياني صارة ،ص61.

[3]- هشماوي و هيبة ،حمودي نجوى ،الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية مذكرة ماستر قانون خاص جامعة بجاية، 2012-2013، ص54.

الفرع الأول: الأجهزة الإدارية الرقابية:

في الأصل يعد المتدخل هو المسؤول الأول في الرقابة على منتوجاته والتأكد على أنها خالية من العيوب وسلامتها ، ولكن نظرا لغياب ولعدم قيام معظم المتدخلين بهذه الرقابة ،ما دفع بالمشرع لإنتهاج سياسة الرقابة الصارمة حيث كلف أجهزة رقابية للسهر ولتولي مهمة الرقابة، وتعمل هذه الأجهزة كآلية لتجسيد القواعد القانونية في الواقع العملي، وهو ما يحقق الحماية الفعلية للمستهلك [1]، ومن هذه الأجهزة نجد أولا : وزارة التجارة ، ثانيا: مجلس المنافسة ، ثالثا : إدارة الجمارك .

أولا: وزارة التجارة:

إن المهام المخولة لوزارة التجارة باعتبارها الجهاز الأول المكلف بحماية المستهلك متعددة ومتنوعة ، هذا التنوع يعود بالدرجة الأولى إلى المصالح التابعة لهذه الوزارة سواء كانت مركزية ، أو خارجية أو جهوية أم ولائية بحيث نجد وزارة التجارة ومختلف هيئات التابعة لها ممثلة في وزير التجارة وما يتمتع به من صلاحيات ، بالإضافة إلى مختلف الهيئات المتخصصة التي تسهر على حماية المستهلك وقمع الغش.[2]

خول المشرع بموجب نصوص القانون صلاحيات كثيرة لوزارة التجارة من أجل حماية حقوق المستهلك ومصالحة المادية والمعنوية[3]، فلوزير التجارة مهام عديدة ومتنوعة منحها له المشرع بموجب مرسوم التنفيذي رقم 02/ 453 المحدد لصلاحيات وزير التجارة فقد نصت عليه المادة 05 منه: على ما يلي: "يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك بما يلي :

– يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعيشية شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن.

[1]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ، ص61.

[2]–يوسفي جميلة، الآليات القانونية لحماية المستهلك، مذكرة ماستر مهني، كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة أدرار سنة 2018 ،2019ص 7.

[3]– لعوامري وليد ،المرجع السابق ،ص 164.

– يقترح كل الإجراءات المناسبة في إطار وضع نظام العلامات وحماية العلامات التجارية والتسميات الأصلية ومتابعة تنفيذها.

– يبادر بأعمال تجاه المتعاملين الإقتصاديين المعنيين من أجل تطوير الرقابة الذاتية .

– يشجع تنمية المخابر تحليل الجودة والتجارب ويقترح الإجراءات والمناهج الرسمية للتحليل من أجل الجودة.

– يساهم في إرساء قانون الإستهلاك وتطويره .

– يساهم ويشارك في أشغال الهيئات الدولية والجهوية المتخصصة في مجال الجودة .

– يعد وينفذ إستراتيجية للإعلام والاتصال تتعلق بالرقابة من الأخطار الغذائية والغير الغذائية تجاه الجمعيات المهنية والمستهلكين التي أنشأها"[1].

– وهنا يجدر الإشارة بأن كل هذه المهام المكلفة لوزير التجارة يمارسها بمساعدة مجموعة من الهيئات والمصالح فهناك هياكل تابعة للوزارة مكلفة بحماية المستهلك[2] وهذا حسب المرسوم التنفيذي رقم 02/ 454 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة المعدل والمتمم.[3]

1– المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها:

تكلف المديرية العامة لضبط النشطات وتنظيمها بإعداد الآليات التجارية وتكيفها وتنسيقها وتحديد جهاز لملاحظة

[1]– المرسوم التنفيذي رقم 02/ 453، المؤرخ في 21 ديسمبر المحدد لصلاحيات وزارة التجارة،ج رج ج، عدد 85صادر 2002.

[2]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق 63

[3] -المرسوم التنفيذي رقم 02/ 454 ، المؤرخ في 21ديسمبر2002 ، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة ،ج رج ج ،عدد 85 صادر في 22 ديسمبر2002 معدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي 266/08 المؤرخ في 19 اوت 2008 ج ر ج ج ، عدد 48 ، صادر في 24 اوت 2008 ،معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 04/11 مؤرخ 9جانفي 2011 ، ج ر ج ج عدد 2 صادر في 12 جانفي 2011 ، معدل ومتمم بالمرسوم رقم 18/14 مؤرخ في 21جانفي 2014 ج ر ج ج عدد4 صادر في 26 جانفي2014

ومراقبة الأسواق ووضعها[1] ،كما تقترح كل التدابير المتصلة بالضبط الإقتصادي لاسيما مجال التسعيرة وتنظيم أسعار وهوامش الربح، كما تشارك في تحديد السياسة الوطنية وكذا التنظيمات العامة و النوعية المتعلقة بترقية جودة السلع والخدمات وبحماية المستهلك ، وتظم هذه المديرية أربع مديريات فرعية (مديرية المناقشة والخدمات،مديرية الجودة والإستهلاك، مديرية تنظيم الأسواق والنشاطات التجارية والمهن المقننة ، مديرية الدراسات والإستكشاف والإعلام الإقتصادي .[2]

2-المديرية العامة للرقابة الإقتصادية وقمع الغش :

تعتبر المديرية العامة للرقابة الإقتصادية وقمع الغش، إحدى الهياكل الجديدة وهي مكلفة بإعداد الخطوط العريضة للسياسة الوطنية للمراقبة في ميادين الجودة وقمع الغش، والسهر على توجيهها ، وتطوير النسق ما بين القطاعات في مجالات الرقابة الإقتصادية وقمع الغش ، بالإضافة إلى دورها في تقييم نشاطات مخابر وتحليل النوعية .[3]

وتعتمد المديرية العامة للرقابة الإقتصادية وقمع الغش في إطار تنفيذ المهام الموكلة إليها على أربعة مديريات نجد منها بينها مديريتان تهتمان بمشاكل المستهلك وهما:

– مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش ، تكلف بالسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلق بالجودة ومطابقة وأمن المنتوجات عند الحدود، كما يقوم بتنظيم نشاطات مراقبة وقمع الغش وبرمجتها وتقييمها.

– مديرية مخابر التجارب وتحليل الجودة ،تقوم بالرقابة للتأكد من السير الحسن لنشاطات مخابر تجارب وتحليل الجودة ،والسهر على إحترام إجراءات التحاليل الرسمية وطرقها .[4]

[1]– يوسفي جميلة ، المرجع السابق ،ص 09.
[2]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ،ص 64
[3]– شعباني (حنين) نوال ، المرجع السابق ،ص 109.
[4]– طرافي آمال ، المرجع السابق ،ص 85.

3-شبكة الإنذار السريع:

حسب المادة 17 من المرسوم التنفيذي رقم 203/12 المتعلق بالقواعد المطبقة في أمن المنتوجات،[1] شبكة الإنذار السريع منشأة لدى الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش، مكلفة بمتابعة المنتوجات التي تشكل أخطارا على صحة المستهلكين وأمنهم، تتكون شبكة الإنذار السريع من الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش ،رئيسان وأعضاء متمثلين في الوزراء المكلفين بالداخلية والجماعات المحلية ، المالية ، الطاقة و المناجم ، الموارد المالية الصحة والسكن وإصلاح المستشفيات ،الفلاحة والتنمية الريفية، الصيد البحري والموارد الصيدلية، الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الإستثمار ، التهيئة العمرانية ،البيئة والنقل ، السياحة والصناعة التقليدية ، البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال.

ومن المهام الموكلة لشبكة الإنذار السريع تغطية كل السلع والخدمات المسوقة عبر التراب الوطني والموجهة للإستعمال النهائي للمستهلك، وذلك في جميع مراحل عملية الوضع للإستهلاك كما أنها تتواصل بشبكات الإنذار الجهوية أو الدولية ، ولها كذلك الحق في تبادل المعلومات مع جمعيات حماية المستهلك والجمعيات المهنية وجمعيات أرباب العمل الأكثر تمثيلا، وتباشر هذه الشبكة كل عمل من شأنه ضمان البث الفوري وبدون إنتظار على المستوى الوطني من شأنها أن تؤدي إلى السحب الفوري لكل منتوج من شأنه الإضرار بصحة المستهلك أو أمنه ، كما لها صلاحية وضع المعلومات التي تحوزها والمتعلقة بالأخطار التي تشكلها المنتوجات على صحة المستهلكين وأمنهم.[2]

ثانيا: مجلس المنافسة :

يعرف مجلس منافسة على أنه" سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية القانونية و الإستقلال المالي وتعتبر هيئة إستشارية لدى وزير التجارة يختص بالسهر على ضمان حرية المنافسة وشفافيتها والعمل على إتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها

[1] – المرسوم التنفيذي رقم 203/12 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات ، ج ر رقم 28 المؤرخة في 09 ماي 2012 ص21.

[2] – منال بروح ، المرجع السابق ،ص 134.

أن تضع حدا لكل الممارسات الماسة بالمبادئ العامة للسوق الجزائرية.[1]

1- تنظيم مجلس المنافسة : يقوم مجلس المنافسة بوظيفة أساسية في مجال تنظيم وضبط المنافسة في السوق، وهي وظيفة تقتضي تزويده بنظام قانوني خاص يسمح له بالتدخل كلما تعرضت المنافسة للتقيد أو العرقلة وقد منحه المشرع صلاحيات واسعة في ذلك.[2]

2- تشكيل مجلس المنافسة :نصت المادة24 من الأمر 03/03المعدل والمتمم على "أنه يتكون مجلس المنافسة من 12 عضو ينتمون إلى الفئات 5 أعضاء يختارون ضمان الشخصيات والخبراء الحائزين على شهادة الليسانس أو شهادة جامعية مماثلة ، وخبرة مهنية مدتها على الأقل 8 سنوات ، أربعة أعضاء يختارون من ضمن المهنيين المؤهلين الممارسين أو الذين مارسوا نشاطات ذات مسؤولية والحائزين على الشهادة الجامعية ولهم خبرة مهنية 5 سنوات على الأقل.

-عضوان مؤهلان يمثلان جمعيات حماية المستهلك.[3]

يتمتع مجلس المنافسة بنوعين من الصلاحيات(صلاحيات ذات طابع إستشاري ورقابي ،وصلاحيات ذات طابع ردعي) فالصلاحيات ذات الطابع الإستشاري، تتجسد من خلال إبداء مجلس المنافسة بشأن النصوص القانونية الجديدة تخص مجال معين أو حول المسائل التي لها صلة بالمنافسة، ويجب أن توضح أن الإستشارات التي يقدمها مجلس المنافسة ،تقسم إلى إستشارات إختيارية، وأخرى إجبارية بحيث هذه الأخيرة ترتبط بالمنافسة، و عليه فإن لمجلس المنافسة دور ردعي يتمثل في إتخاذ القرارات إزاء الممارسات المقيدة للمنافسة.

---

[1]- مزيان لامين ، مزياني صارة ،المرجع السابق ص 66.

[2]- صياد الصادق ، المرجع السابق ،ص119.

[3]-المادة 24 من الامر 03/03 المؤرخ في 05 رمضان عام 1431 الموافق ل 15 غشت 2010 معدل ومتمم رقم 03 المؤرخ في 19 جمادي الأول عام 1424 الموافق ل 19 يوليو 2003 والمتعلق بالمنافسة .

ثالثا: إدارة الجمارك

يعتبر الجمارك هي خط الدفاع الأول وأول جهة حكومية تتولى إستقبال ومعاينة الإرساليات الواردة فدورها مهم جدا في مكافحة الغش التجاري ،كونه الهيكل الذي خول له مهمة حماية حدود الدولة سواء بمنع دخول البضائع أو تصديرها بصورة مخالفة للقانون ومراقبتها، ويمكن تعريفها على أنها هيئة رقابية نظامية من هيئات الدولة الرقابية ذات البعد الإستراتيجي تتميز بطبيعة مركبة أو مزدوجة في طياتها ذات عدة خصائص إقتصادية مالية وأمنية.[1]

فإدارة الجمارك تقوم بدور الرقابة على كامل مجال المحيط الجمركي المتمثل في إقليم الدولة بما فيها المياه الداخلية و الإقليمية والمنطقة المناخية والفضاء الجوي الذي يعلوها ،كما يطبق التشريع والتنظيم الجمركيان على جميع البضائع المستوردة من الخارج أو المصدرة، كما يشمل البضائع ذات المنشأ جزائري ،موضوعة تحت نظام جمركي موقف للحقوق الداخلية للإستهلاك ، وبذلك فهي تقوم بحماية المستهلك وفي سبيل تحقيق هذه الغاية تقوم إدارة الجمارك عن طريق مختلف مصالحها بمهمة المراقبة والتي تعني جميع التدابير المتخذة لضمان مراعاة القوانين والأنظمة السارية التي تكلف بتطبيقها ،كما يقوم بعملية الفحص وهي جمع التدابير القانونية والتنظيمية التي تتخذها للتأكد من صحة التصريح المفصل وصحة وثائق الإثبات ومطابقة البضائع للبيانات الواردة في التصريح بالوثائق .[2]

الفرع الثاني : الأجهزة الإدارية الغير الرقابية:

و هي أجهزة إلى جانب الأجهزة الإدارية الرقابية ،أسند إليها المشرع مهمة حماية المستهلك وحقوقه والتي تتمثل في اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية ، جمعيات حماية المستهلك .

[1]- مزيان لامين ، مزياني صارة ،المرجع السابق ص67.

[2]- صياد الصادق ، المرجع السابق ص115.

أولا :اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية:

أنشات هذه اللجنة الوطنية لدى وزارة التجارة بموجب المرسوم05/67 يتضمن إنشاء اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية وتحديد مهامها وتنظيمها وذلك لتحقيق هدفين هما :

– العمل والتنسيق وإبداء التوصيات والآراء فيما يخص جودة المواد الغذائية .

– بالإضافة إلى مهامها فيما يخص إبداء رأيها وإقتراحاتها في إنشاء مدونة المواد الغذائية على مستوى الأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية المعروفة بهيئة الدستور الغذائي ،فإن لها دور هام تلعبه في حماية المستهلك.[1]

ثانيا: جمعيات حماية المستهلك :

تعتبر جمعية حماية المستهلكين وسيلة من وسائل الضغط الإجتماعي[2] ،تنشأ الجمعية على إتفاق أشخاص طبيعية أو معنوية لتحقيق هدف غير مربح قد يكون خيري، ثقافي ، وتسعى الجمعيات على إختلافها لتحقيق الهدف الذي أنشأت من أجله والذي لا يخرج عن إطار مصلحة الجمعيات ، وجمعيات حماية المستهلك تختلف عن بعض التجمعات المشابهة لها [3]، وقد عرفها المشرع في نص المادة 21 فقرة 01 من قانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم على أنها "جمعية حماية المستهلك هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله ".[4]

[1]– عميرة هاجرة ، حاج بن علي محمد ، دور الجهات الادارية في قمع الغش حماية للمستهلك، المجلة الجزائرية والعلوم السياسية جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، مجلد 05 العدد 02 سنة 2002 ،ص117.

[2]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ،ص70.

[3]– يوسفي جميلة ، المرجع السابق ،ص 37 .

[4]–المادة 21 فقرة 1 من قانون 03/09 متعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق.

وتلعب جمعية حماية المستهلك دور فعال في حماية المستهلك من الأخطار التي قد يتعرض لها جراء إقتنائه للمنتوجات أو قد تعرض لها من خلال إستهلاكه لمنتوج معين ، ومن بين هذه الأدوار التي تلعبها جمعية حماية المستهلك نجد الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك والدور الدفاعي .[1]

1/ الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك

يقصد بالدور الوقائي هو الدور الذي تباشره جمعيات حماية المستهلك ،قبل المساس بصحة وأمن المستهلك قصد ضمان سلامته من الممارسات التي قد تشكل خطر عليه ويتمثل هذا الدور في[2] :

أ)التحسيس عن طريق الاعلام : من الواجبات الأساسية للجمعيات تحسيس المواطن بالمخاطر التي تهدد أمنه وصحته وماله ولم يقتصر دورها على ذلك، بل يتعداه إلى توعية وتحسيس أصحاب القرار حول أهمية الإجراءات الوقائية التي يجب عليهم إتخاذها لحماية المستهلك [3]، ومثال على ذلك توعية المستهلك بضرورة الإمتناع عن تناول المواد الغذائية في الأماكن التي تفتقد للنظافة ، تحسيس المستهلك بضرورة الإمتناع عن شراء السلع التي لاتحتوي على الوسم أو أماكن التصنيع ، توعية المستهلك بضرورة الإمتناع عن إستهلاك المواد التي لا يوجد فيها تاريخ الصنع وإشهاد الصلاحية دون أن ننسى منع إستهلاك المواد المقلدة، ولقيام الجمعيات بعمليات التحسيس هذه ، يقوم عادة بطبع دوريات وإعداد مجلات متخصصة ونشريات توزعها مجانا بهدف منح لجمهور المستهلكين كافة المعلومات للبيانات ضرورية.

ب)مراقبة الأسعار: إن جمعيات حماية المستهلك إن صح القول لا تملك السلطة التي تخول لها تحديد الأسعار وليس من مهامها أصلا ، لكن الغلاء الفاحش والإرتفاع المحسوس لبعض المنتجات والذي يعود سببه بالأساس إلى تعسف المستخدمين والمتدخلين في ذلك ورغبتهم في الربح السريع وإستغلالهم للمناسبات كشهر رمضان والأعياد والكوارث والأزمات لتضخيم

[1]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ،ص71.
[2]- يوسفي جميلة ، المرجع السابق ص40.
[3]– صياد الصادق ، المرجع السابق ،ص137.

الأسعار ، دفع بجمعيات حماية المستهلكين إلى التحرك والتنديد بكذا تصرفات وذلك من خلال تشكيل رأي عام ضاغط على محتكري السلع عبر مختلف وسائل الضغط وهذا ما يجعل من الجمعية رغم عدد إختصاصها في هذا المجال إلا أنها قادرة على التأثير في إتجاهات الأسعار على النحو الذي يخدم مصالح المستهلكين .[1]

2/الدور الدفاعي لجمعيات حماية المستهلك:

تتمثل في اللجوء إلى وسائل ردعية دفاعية ،وهذا في حال وقوع الضرر على المستهلك من طرف المتدخل حيث يصبح الدور الوقائي عديم جدوى وبدون فعالية [2] حيث تتخذ عدة أشكال وهي الدعاية المضادة ، الدعوى إلى المقاطعة ، الدفاع عن مصالح المستهلك أمام القضاء.

أ)الدعاية المضادة أو الإشهاد المضاد: هو قيام جمعيات حماية المستهلك بنشر إنتقادات على المنتجات أو الخدمات المعروضة بالسوق،المكتوبة في الصحف أو المجلات ،والمسموعة عن طريق الإذاعة ومرئية عن طريق التلفزيون وهذه الدعاية تلحق أضرار بالمنتج ومقدم السلع أو الخدمة والهدف من الدعاية الكشف عن حقيقة السلعة أو الخدمة التي قد تعرض حياة المستهلك للخطر.[3]

ب)الدعوى إلى المقاطعة :قد تصدر جمعيات حماية المستهلك في بعض الأحيان أمرا تطلب فيه من جمهور المستهلكين الإمتناع عن شراء بعض السلع،إذا تأكدت من خطره على صحة وأمن المستهلك ويعبر عن هذه الوسيلة بالمقاطعة أو الإضراب عن الشراء .[4]

ج)الدفاع عن مصالح المستهلك :لقد سمح القانون الجزائري لجمعيات المستهلكين بالدفاع عن حقوق المستهلكين بموجب نص المادة 23 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم والذي ينص على "عندما يتعرض

[1]- مزيان لامين ، مزياني صارة، المرجع السابق، ص 71.
[2]- يوسفي جميلة ، المرجع السابق ، ص 42.
[3]- مزيان لامين ، مزياني صارة ،المرجع السابق ،ص 72.
[4]- صياد الصادق ، المرجع السابق ، ص 141.

المستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك يمكن للجمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني. [1]

المطلب الثاني :الأجهزة الإستشارية:

سعى المشرع الجزائري في إطار وضع سياسة وطنية لمراقبة المنافسة النزيهة في السوق حماية للمصالح المادية والمعنوية، إلى إنشاء هيئات متخصصة لتنفيذ ذلك على مستوى الوطني [2]،والهدف من هذه الهيئات هو تقديم المساعدة للأجهزة الإدارية في إطار تأدية عملها، وتعرف الهيئات الفنية التي تعاون أعضاء السلطة الإدارية بالآراء الفنية المدروسة في المسائل الإدارية التي التي تدخل في إختصاصها ، وتتكون هذه الهيئات من عدد من الأفراد المتخصصين في فرع معين من فروع المعرفة يجتمعون في هيئة مجلس المداولة والمناقشة والبحث وإبداء الرأي في المسائل التي تعرض عليهم، [3] ولحماية المستهلك أنشأت عدة أجهزة إستشارية ، سنذكرها كالتالي: (الفرع الأول) نتناول فيه الأجهزة الإستشارية القانونية (الفرع الثاني) الأجهزة الإستشارية التقنية.

الفرع الأول: الأجهزة الإستشارية القانونية:

لقد سعى المشرع الجزائري في سبيل ضمان ممارسة فعالة للرقابة لإحداث وسائل متنوعة ومناسبة من شأنها أن تزيد من ترقية جودة الإنتاج وتضمن في نفس الوقت سلامة المستهلك لذا حرص على إنشاء أجهزة تعمل على رقابة نشاط المتعاملين و الحفاظ على سلامة المستهلك[4].

[1]- المادة 23 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مرجع سابق.

[2]-بن دقفل بحرية الآليات القانونية لحماية المستهلك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ،2018-2019 ، ص 21.

[3]-دحماني ناصر الدين ، الهيئات الاستشارية في القانون الجزائري ، مذكرة ماستر في العلوم القانونية ، كلية الحقوق ، جامعة بجاية ، سنة 2016، ص 09.

[4]-بن بعلاش هجيرة ، حماية المستهلك من مخاطر التسممات الغذائية في التشريع الجزائري ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي ، قانون العام للأعمال ، ميدان الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، 2014 ، ص 24.

أولا: المجلس الوطني لحماية المستهلكين :

يعتبر المجلس الوطني لحماية المستهلكين من بين الهيئات المكلفة بمراقبة نوعية المنتوجات ،أنشأ هذا المجلس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 355/12 المؤرخ في 02 أكتوبر 2012 المحدد لتشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين وإختصاصاته[1] ، الذي تم تأسيسه تحت رعاية وزارة التجارة فهو جهاز إستشاري يكلف بإبداء وإقتراح تدابير من شانها أن تساهم في تطوير وترقية سياسة حماية المستهلك ، يتكون المجلس من مختلف ممثلي الوزارات منها وزارة الداخلية والجماعات المحلية وزارة الموارد المائية ، وزارة الفلاحة والتنمية الريفية ، وزارة التجارة وزارة الصحة والسكن وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية والاستثمار ، وزارة الصيد البحري والموارد الصيدلية ،وزارة الطاقة والمناجم وزارة التضامن الوطني والأسرة ، كذلك ممثلي الهيئات والمؤسسات العمومية كالمركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم ، المعهد الوطني للطب البيطري المركز الوطني لعلم السموم ، المعهد الوطني الجزائري للصحة العمومية المعهد الوطني لحماية النباتات ، المعهد الجزائري للتقييس ، المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية ، الديوان الوطني للقياسة القانونية الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة الغرفة الوطنية للفلاحة كذلك نجد جمعيات حماية المستهلكين ممثلة في المجلس، كما يوجد خمس خبراء في مجال حماية المستهلكين وأمن وجودة المنتوجات.[2]

ثانيا: المجلس الوطني للتقييس:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية القانونية والإستقلال المالي[3].

فهي جهاز ذو طبيعة إستشارية في ميدان التقييس وذلك بالرجوع إلى نص المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 05 – 464 يتعلق بتنظيم التقييس وسيره التي تنص " ينشأجهاز للإستشارة والنصح في ميدان التقييس ، يدعى المجلس الوطني

[1] –المرسوم التنفيذي رقم 355/12 المؤرخ 2 أكتوبر 2012 المحدد لتشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين وإختصاصته ، ج ر رقم 56 ، الصادرة في 11اكتوبر 2012 ،ص9.

[2]– بروح منال ، المرجع السابق ، ص130.

[3]–فاطمة بحري ، الحماية الجزائية للمستهلك ، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في القانون الخاص ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان 2012-2013 ، ص174.

للتقييس ، ويكلف باقتراح عناصر السياسة الوطنية للتقييس '.[1]

ثالثا: اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار الغذائية :

هي لجنة كلفت بالتنسيق ما بين القطاعات في مجال حماية صحة المستهلك من الأخطار الغذائية ، وعليه فإن هذه اللجنة تتكون من ممثلين من عدة وزارات من بينهم وزارة العدل ، ووزارة الداخلية والجماعات المحلية ، وزارة السكن ، وزارة التجارة ، وزارة الفلاحة والصيد البحري ويترأس هذه اللجنة وزير الصحة والسكن .

وتقوم هذه اللجنة بدور فعال في إرساء ضوابط التنسيق بين مختلف القطاعات حيث تقوم بإعداد وإقتراح برنامج أعمال سنوي لتنسيق عمليات المراقبة و تقييم وتحقيق إنسجام في المنظومة التشريعية والتنظيمية ، فضلا على قيامها بتقديم نتائج البرامج المقرر تنفيذها وقيامها بمهام التفتيش لمعاينة تطبيق القرارات المتخذة ، وإرسال تقرير سنوي إلى رئيس الحكومة وإبداء رأيها حول مشاريع النصوص التي يبادر بها في هذا الميدان .[2]

الفرع الثاني :الأجهزة الإستشارية التقنية :

يتجلى دور الأجهزة الإستشارية التقنية في مساعدة الأجهزة الإدارية في الكشف عن العيوب التقنية الموجودة في السلع والخدمات ونذكر منها :[3]

أولا :المركز الوطني لمراقبة النوعية والرزم :

يشكل هذا المركز هيئة العليا لنظام البحث والرقابة على المستوى الوطني [4]،كما يعد هذا المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري ، ويتجلى أهدافه في مجالين:

[1]– المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 464/05 المؤرخ في 6 ديسمبر 2005 يتعلق بتنظيم التقييس وسيره ، ج ر ، عدد80 ، الصادرة بتاريخ 11 ديسمبر 2005.

[2]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ، ص77.

[3]–فاطمة بحري، المرجع السابق ، ص177.

[4]– مكي صارة ، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري مذكرة لمقتضيات نيل شهادة الماستر في الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2016 ،ص31.

– المساهمة في حماية صحة المستهلك وأمنه والسهر على إحترام النصوص التي تنظم نوعية السلع والخدمات الموضوعية للإستهلاك وتحسينها .

–التنسيق مع الهيئات المختصة قصد الوصول إلى إكتشاف أعمال الغش والتزويد ومخالفة التشريع الساري العمل به في مجال نوعية السلع والخدمات .

– إجراء التحاليل اللازمة والبحوث الضرورية لفحص مدى مطابقة المنتوجات للمقاييس المعتمدة، وكذا الموصفات القانونية التي يجب أن تتميز بها ،كما يقوم المركز بتحقيق الأهداف الوطنية لحماية المستهلك وأمنه.

–السهر على إحترام النصوص التي تنظم نوعية المنتوجات المعروضة للاستهلاك ، ويقوم بالبحث عن أعمال الغش والتزوير ومخالفة القوانين ، وله أن يجري في أي من المخابر المعتمدة أي تحليل لفحص مدى مطابقة المنتوجات للمقاييس القانونية والتنظيمية والقيام بكل الابحاث التي من شأنها الكشف عما قد ينطوي عليه المنتوج من مخاطر على صحة المستهلك وسلامته .[1]

ثانيا: مخابر تحليل الجودة وتحليل النوعية :

تعتبر مخابر تحليل الجودة من الأجهزة الإستشارية التقنية المؤهلة للقيام بتحليل وتجارب على المنتوجات، قصد مساعدة الإدارة في ممارسة الرقابة الهادفة إلى الضغط على المتدخلين بغية تنفيذ إلتزامهم بضمان سلامة المستهلك من كل أنواع وأشكال الغش [2]،كما تعمل هاته المخابر على مراقبة نوعية المنتوج من خلال تحليله وتجريبه أو التوجه إلى مكان العرض أو التصنيع

[1]- يوسفي جميلة ، المرجع السابق ، ص19.

[2]– مزيان لامين ، مزياني صارة ، المرجع السابق ، ص79.

عن طريق أعوان مؤهلين بمعدات التكنولوجيا ، مما يسمح بحماية المستهلك من جراء إستعمال المنتوج .[1]

المبحث الثاني: جهاز القضاء و دوره في حماية حقوق المستهلك التعاقدية:

ضمن جهاز القضاء حماية للمستهلك لحقوقه ،من خلال الأحكام و القرارات الصادرة عنه و هي نوعين حماية جزائية سنتعرض لها في المطلب الأول ،و الحماية المدنية سنتعرض لها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: الحماية الجزائية لحقوق المستهلك التعاقدية:

لقد جرم المشرع من خلال النصوص القانونية ،كل الأفعال المرتكبة و المصنفة في خانة الجرائم بإقراره لعقوبات لكل من تسول له نفسه خرق القانون، سواء في قانون العقوبات أو في قانون المستهلك .

الفرع الأول: الحماية من الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية في قانون العقوبات و قانون حماية المستهلك

تتوزع هذه الحماية بين قانون العقوبات و قانون حماية المستهلك و قمع الغش:

أولا: في قانون العقوبات:

1:جريمة الخداع:

تعد جريمة الخداع إحدى الجرائم الواقعة على المستهلك و التي تقوم بمجرد الكذب الصادر عن البائعين حول نوعية السلع و المنتجات المعروضة للإستهلاك،و هو ماجعل المشرع يعاقب إلى جانب الخداع المحاولة و المساعدة في القيام بالخداع [2]،و قد نصت المادة 429 من قانون العقوبات "يعاقب بالحبس.....كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المتعاقد في الطبيعة أو

[1]- بن دقفل بحرية، المرجع السابق ،ص39.

[2]- أونيسي وردة، الحماية الجنائية للمستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، 2014-2015، ص 17و 18.

المواصفات الجوهرية أو في التركيب أو في نسب المقومات اللازمة لكل هذه السلع ،سواء في نوعها أو في مصدرها،سواء في كمية الأشياء المسلمة أو في هويتها،و في جميع الحالات فإنه على مرتكب المخالفة إعادة الأرباح التي حصل عليها بدون حق،و قد أضفى المشرع الجزائري المزيد من الوضوح في نص المادة 68 من قانون 03/09 "يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في المادة 429 من قانون العقوبات كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المستهلك بأي وسيلة كانت حول كمية المنتوجات المسلمة تسليم المنتوجات غير تلك المعينة مسبقا ،قابلية إستعمال المنتوج،تاريخ أو مدة صلاحية المنتج،النتائج المنتظرة عن المنتوج،طرق الإستعمال أو الإحتياطات اللازمة لإستعمال المنتوج.

مفهوم جريمة الخداع: لم يتطرق المشرع الجزائري لتعريفها، و عرفها الفقه أنها "القيام بأعمال و أكاذيب من شأنها إظهار الشيء إلى غير حقيقته أو إلباسه مظهرا يخالف ما هو عليه في الحقيقة[1]،و تتحقق هذه الجريمة بتوفر الركنين المادي و المعنوي و يتمثل الركن المادي في السلوك الإيجابي من طرف الجاني بهدف خداع المتعاقد أو التدليس عليه في خصائص المنتوج طبقا للمادة 429 من قانون الإجراءات الجزائية[2]أما الركن المعنوي لجريمة الخداع فلا تقوم إلا بإثبات علم الجاني بأن الوسيلة المستعملة تم فيها خداع المستهلك دون إكراه بكل إدراك بنية الخداع[3]،العقوبة المقررة: كل متدخل يخدع المستهلك أو يحاول أن يخدعه يعاقب بالحبس من شهرين إلى 3 سنوات و غرامة من 2000 إلى 20.000دج أو بإحدى هاتين العقوبتين.

[1]- لعوامري وليد ، المرجع السابق ،ص 212

[2]-اونيسي وردة ، المرجع السابق ، 21.

[3]- اونيسي وردة ، المرجع نفسه ، ص 22.

2: جريمة الغش:

تقع هذه الجريمة نتيجة أخطاء من الباعة للسلع و المواد المحددة حيث يستعملون أساليب الغش المختلفة لإيهام الناس بجودة و سلامة المواد و السلع، فيقبل المستهلكين لشرائها بكل إطمئنان[1]،و قد عرفته محكمة النقض الفرنسية "كل لجوء إلى التلاعب أو المعالجة غير المشروعة التي لاتتفق مع التنظيم أو تؤدي بطبيعتها إلى التحريففي التركيب المادي للمنتج[2]،و هذه الجريمة عمدية لابد من وجود القصد الجنائي و علم الجاني بالغش و فساد المنتوج و يجب أن يقع الغش في المنتوج الموجه للبيع ،و لعل هدف المشرع من تجريم الغش هو الحفاظ على الصحة العامة [3]،و ينتج عنه أن فعل الغش يكون بمجرد وقوعه حتى لو لم يكون متعاقد على عكس الخداع [4]وحددت المادة 431 موضوع جريمة الغش في أنواع

معينة من الأشياء و هي أ-أغذية الإنسان و الحيوان و المشروبات و يجب أن تكون هذه الأغذية معدة للإستهلاك المباشر[5]،ب-المواد و المنتجات الطبية،ج-المشروبات،د-المنتجات الفلاحية ،هـ-المنتجات الطبيعية،و لقد أعاد المشرع الجزائري في المادة 70/ف3 من قانون 03/09 صياغة محتوى المادة 431 من قانون العقوبات و إستبدل عبارة مواد صالحة لتغذية الإنسان أو الحيوان أو مواد طبية أو مشروبات أو منتوجات فلاحية أو طبيعية بمصطلح منتوجا فهو مصطلح عام لتوفير حماية شاملة للمستهلك[6].

[1]- محمد صبحي نجم،شرح قانون العقوبات الجزائري (القسم الخاص) د ط الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية ،2000،ص184

[2]-محمد بودالي حماية المستهلك في القانون المقارن(دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي) دار الفجر للنشر والتوزيع ، د،ب ،ن ،2004، ص317.

[3]- المر سهام ، التزام المنتج بالسلامة مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،كلية الحقوق ، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان الجزائر 2019،ص179.

[4]-لعوامري وليد ، المرجع السابق ، ص214.

[5]-بودالي محمد،شرح جرائم الغش في بيع السلع و التدليس في المواد الغذائية و الطبية دراسة مقارنة الطبعة الأولى القاهرة ،دار الفجر للنشر و التوزيع ص19.

[6]- لعوامري وليد ، المرجع السابق ، ص215 ،216

و يكون الغش في أربعة صور:الخلط أو الإضافة أو الإنقاص أو الإنتزاع ، طبقا للمادة 2/431 قانون العقوبات لا يكون العقاب إلا إذا كانت المواد المغشوشة معروضة للبيع أو بيعت فعلا[1]،كما أن المنتجات يجب أن لا تكون للإستعمال الشخصي و العائلي فلا تقوم في هذه الحالة الجريمة و لو كانت المنتجات مغشوشة.

*الفرق بين جريمتي الغش و الخداع:[2]

أ– من حيث المحل: جريمة الغش تقع على مادة أو سلعة معدة للبيع أما الخداع يقع على الشخص المتعاقد الآخر،كما أن موضوع جريمة الغش هو أنواع معينة من السلع و المواد طبقا للمادة 431 قانون العقوبات و المواد و الأجهزة أو أدوات أو مادة خاصة،و المادة 70 من قانون المستهلك ،أما الخداع يقع على أي سلعة مهما كان نوعها .

ب–من حيث النطاق: نطاق جريمة الغش أضيق من نطاق جريمة الخداع.

ج–من حيث غاية المشرع من تجريم الغش و الخداع:

بالنسبة للخداع غاية المشرع ضمان سلامة العقود و الإتفاقات أما الغش فغايته الحفاظ على الصحة العامة [3].

العقوبة: شدد المشرع العقوبة في المادة 69 من قانون المستهلك إلى 05 سنوات حبس و غرامة 500.000دج.

3–جريمة حيازة مواد مغشوشة و فاسدة:

هذه الجريمة تقوم بمجرد حيازة الجاني للمواد المغشوشة أو الفاسدة أو السامة لذلك ذهب المشرع لتجريم هذه الأفعال قبل حصولها[1]،وطبقا للمادة 433 من قانون العقوبات فقد سلطت على المتدخلين عقوبات الحيازة:

[1]- محمد بودالي حماية المستهلك في القانون المقارن(دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي)، مرجع سابق ،ص321.

[2]- أونيسي وردة ،مرجع سابق، ص28.

[3]–محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن،مرجع سابق، ص 317.

مواد لتغذية الإنسان أو الحيوان أو مشروبات أو منتجات فلاحية أو طبيعية و يعلم أنها مغشوشة أو فاسدة أو مواد طبية مع علمه بذلك.

-أجهزة وزن غير صحيحة أو خاطئة و كذلك آلات غير مطابقة تستعمل في وزن أو كيل السلع و يجب من توافر الركن المادي و هو حيازة المواد و لغرض غير مشروع و أن تكون الحيازة بنية التعامل فإن كان للإستعمال الشخصي فلا عقاب [2]،وهدف المشرع وقائي من هذا الفعل حتى و لو كان الشخص لدى شخص آخر نائب عنه[3].

العقوبة: المادة 433 من قانون الإجراءات جزائية:الحبس من شهرين إلى 5 سنوات و غرامة من 2000 إلى 20.000دج.

ثانيا:الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية في قانون الإستهلاك:

1-الجرائم المتعلقة بعدم تمكين المستهلك من حقه في الإعلام:

أ-جريمة عدم الإعلام بالأسعار:

أوجب المشرع الجزائري على كل متدخل إعلام المستهلك بأسعار السلع و الخدمات المادة 04 و 05 من القانون رقم 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية و يترتب على مخالفة المتدخل جريمة تقوم على 3 أركان و هي :

*الركن الشرعي[4]،فلا جريمة ولا عقوبة أو تدبير أمن إلا بنص.

[1]-محمد بودالي، المرجع السابق، ص 328.

[2]- أونيسي وردة، مرجع سابق ،ص30.

[3]- لعوامري وليد ، المرجع السابق،ص 220.

[4]-المادة 1 من الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 08 يونيو سنة 1966، و المتضمن قانون العقوبات ج ر رقم 49 المعدل و المتمم.

*الركن المادي و هي ترجمة الجاني الفكرة الإجرامية في شكل سلوك مادي [1].

*الركن المعنوي هو القصد الجنائي أي إرادة الفعل و النتيجة[2]

و لكن بالرجوع للمادة 4 من قانون 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية فالمشرع الجزائري جعل جريمة عدم الإعلام بالأسعار جريمة مادية فقط و هنا الخطأ مفترض و المسؤولية مفترضة على المحترف فهي توفر حماية أكثر للمستهلك الضعيف.

ب–جريمة مخالفة النظام القانوني للوسم:

تقوم هذه الجريمة كذلك على الركن الشرعي و المادي و الذي يتمثل في مخالفة النظام القانوني للوسم بنشاط إجرامي مخالف للتشريعات.

و لقد أوجبت المادة 12 من قانون 03/09 على كل متدخل إبراز مدى مطابقة منتوجه للمواصفات و التنظيمات المعمول بها.

الركن المعنوي:حسب المادة 78 من قانون 03/09 "يعاقب.....كل من يخالف إلزامية وسم المنتوج المنصوص عليها في المادتين 17 و 18 من هذا القانون،فالجريمة تقوم بمجرد مخالفة النص القانوني دون اعتبار لإرادة الجاني[3].

[1]– لعوامري وليد، مرجع سابق، ص224.

[2]–عبد الله أوهايبية ، شرح قانون العقوبات الجزائري القسم العام مرخم للنشر الجزائر ، ص331 .

[3]-لعوامري وليد مرجع سابق، ص230.

2-جريمة عدم تمكين المستهلك من حقه في الضمان و تجربة المنتوج و خدمات مابعد البيع:

أ- جريمة الإخلال بضمان المنتوج:

طبقا لنص المادة 13 من قانون 03/09 فعند ظهور عيب بالمنتوج يجب إستبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليحه على نفقة المتدخل و هي جنحة معاقب عليها بغرامة من 100.000دج إلى 500.000دج

ب-جريمة الإخلال بتجربة المنتوج:

طبقا للمادة 15 من قانون 03/09 فكل مقتني لأي منتوج مذكور في نص المادة 13 من قانون 03/09 له حق تجربة المنتوج قبل إقتنائه و من خلال نص المادة 11 من المرسوم التنفيذي 13-327[1]"يمكن للمستهلك أن يطالب بتجربة المنتوج المقتنى طبقا للتشريع و الأعراف المعمول بها دون إعفاء المتدخل من إلزامية الضمان"،فتجربة المنتوج هي حق المستهلك و هو حق إجباري فإذا إمتنع المتدخل عن تمكين المستهلك منه فيترتب مسؤوليته الجنائية،[2]و عقوبتها غرامة من 50.000دج إلى 100.000دج طبقا للمادة 76 من قانون 03/09 السالف الذكر.

ج-جريمة عدم تقديم خدمات مابعد البيع:

و تكون في حالة إمتناع المتدخل عن تقديم تلك الخدمات و عقوبتها غرامة من 50.000دج إلى مليون دج طبقا للمادة 77 من قانون 03/09 السالف الذكر.

3-جريمة المساس بحق المستهلك في نظافة و أمن و مطابقة المنتوج:

[1]-المرسوم التنفيذي 13-327 المحدد لشروط و كيفيات وضع السلع و الخدمات حيز التنفيذ ،مرجع سابق.
[2]- لعوامري وليد، مرجع سابق، ص231.

نصت على ضرورة النظافة و أمن المنتوجات المواد 04 إلى 08 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، والمواد 09 إلى 12 بخصوص أمن المنتوج و مطابقته[1].

أ- جريمة الإخلال بواجب نظافة وسلامة المادة الغذائية:

يجب لقيام هذه الجريمة توفر الركن الشرعي و المادي و المعنوي فقد نص على الركن الشرعي في المادتين 71 و 72 من قانون 03/09 بمعاقبة كل متدخل يتسبب منتوجه الغذائي في إلحاق ضرر بجمهور المستهلكين بسبب عدم نظافته الصحية و عدم مطابقته لمعايير السلامة المطلوبة قانونا.

أما السلوكات المادية الضارة تتمثل في عدم السهر على سلامة المواد الغذائية،القيام بوضع مواد غذائية للإستهلاك تحتوي على ملوث،عدم القيام بمراعاة شروط النظافة و النظافة الصحية للمستخدمين،عدم مراعاة الشروط القانونية التي يجب أن تحتويها التجهيزات و اللوازم و عتاد التغليف و غيرها من الآلات المخصصة لملامسة الأغذية،عدم إحترام كميات إدماج المضافات الغذائية الموجهة للاستهلاك.

أما الركن المعنوي فهو القصد الجنائي و يكون القصد العام مفترض ،فيفترض فيه سوء النية في حالة وقوع ضرر للمستهلك[2].

العقوبة:العقوبة الأصلية جنحة من 20.000دج إلى 500.000دج بالنسبة للإخلال بسلامة

المواد الغذائية،و غرامة من 50.000دج إلى مليون دج بالنسبة لمخالفة إلزامية النظافة و النظافة الصحية المادتين 06 و 07 من قانون 03/09.

-جريمة المساس بحق المستهلك في منتوج آمن:

[1]-لعوامري وليد ،مرجع سابق، ص 233 .

[2]- لعوامري وليد ،المرجع نفسه، 243.

نصت عليها المادة 9 من قانون 03/09 أن تكون المنتوجات الموجهة للإستهلاك آمنة من حيث الإستعمال و لاينتج عنها أي ضرر يمكن أن يمس بصحة و أمن المستهلك و نصت المادة 10 من قانون 03/09 عن حالات معاقبة المتدخل و مساءلته في حالة وضعه للإستهلاك منتوج غير آمن[1]كما صدر المرسوم التنفيذي 12-203[2] المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات و الذي نص على وجوبية توفر الأركان الثلاثة الشرعي،المادي و المعنوي .

العقوبة: جنحة غرامة من 50.000دج إلى 500.000دج طبقا للمادة 74 من قانون03/09.

ب-جريمة الإخلال برقابة مطابقة المنتوج:

يجب على المتدخلين أن يسعوا إلى مطابقة منتوجاتهم للمعايير و المواصفات القانونية و ألا يعرضوا أنفسهم لمتابعات جزائية و مدنية،ونص المشرع في قانون 03/09"يجب أن يلبي كل منتوج معروض للإستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته و صنفه و منشأه و مميزاته الأساسية و تركيبه و نسب مقوماته اللازمة و هويته و كمياته و قابليته للإستعمال و الأخطار الناجمة عن إستعماله[3]،كما يجب أن يستجيب المنتوج للرغبة المشروعة للمستهلك من حيث مصدره و النتائج المرجوة منه و المميزات التنظيمية من ناحية تغليفه و التاريخ الأقصى للإستهلاك و كيفية إستعماله،و شروط حفظه و الإحتياطات المتعلقة بذلك و الرقابة التي أجريت عليه[4]،و هذه الجريمة يجب أن يتوفر فيها الأركان الثلاثة:الركن الشرعي و المادي و المعنوي.

[1]- المادة 10 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش،مرجع سابق.

[2]-المرسوم التنفيذي رقم 12-203 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات،ج رج ع 28 صادرة سنة2012.

[3]- الفقرة الأولى من المادة 11 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش 03/09، المرجع السابق.

[4]-- الفقرة الثانية من المادة 11 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش 03/09، المرجع نفسه.

العقوبة: هي جنحة معاقب عليها بغرامة من 50.000دج إلى 500.000دج لكل متدخل يخالف إلزامية رقابة المطابقة المتبعة لمنتوج من حيث طبيعة وصفه و منشئه و مميزاته الأساسية وتركيبه و نسبة مقوماته اللازمة و هويته و كمياته و قابليته للإستعمال و الأخطار الناجمة عن الإستعمال و غيرها.

الفرع الثاني: الإجراءات المتخذة قضائيا لحماية حقوق المستهلك التعاقدية:

على الرغم من السلطات التي تتمتع بها الإدارة لإيقاف بعض التجاوزات المرتكبة من العون الإقتصادي إلا أنها لا تحقق وقاية فعالة لحماية حقوق المستهلك،و منه جاءت الأجهزة القضائية لفرض الجزاء كوسيلة لردع وقمع المخالفات و الجرائم الإقتصادية[1].

والنيابة العامة هي السلطة الأساسية في تحريك الدعوى العمومية في المواد الجزائية بعد إبلاغها بالجريمة من طرف المستهلك أو ضباط الشرطة القضائية أو من أجهزة إدارية مكلفة بحماية المستهلك.

أولا: آليات تحريك الدعوى العمومية: وتتم بالوسائل التالية:

-عن طريق شكوى مصحوبة بإدعاء مدني

-عن طريق جمعيات حماية المستهلك.

-عن طريق مهام الضبطية القضائية.

-عن طريق الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك.[2]

[1]- سمية مكيحل مرجع سابق ص82.

[2]- سمية مكحيل ، المرجع نفسه، ص83و85.

1)مرحلة التحقيق:يتم تقديم شكوى من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين [1]،و يقوم وكيل الجمهورية بتقديم طلب إفتتاحي لقاضي التحقيق المادة 67 من قانون 66- 155 المتضمن الإجراءات الجزائية[2]يكون الطلب إجباري في الجنايات و جوازي في الجنح و المخالفات و يمكن إيداع شكوى مصحوبة بإدعاء مدني و المطالبة بالتعويض طبقا للمادة 72من قانون الإجراءات الجزائية ،كما نصت المادة 75 منع على دفع مبلغ الكفالة تحت طائلة عدم قبول الشكوى.

صلاحيات النيابة العامة أثناء المتابعة:

إما تحريك الدعوى في حالة تأكد الجرم ،و إما الحفظ لعدم وجود أدلة أو عدم كفايتها و عدم وجود الطابع الإجرامي.

2:دور جهة الحكم:تتولى إصدار الأحكام ضد مرتكبي الجرائم

3:دور الخبرة القضائية:هي إستعانة القاضي بذوي الاختصاص لفهم نقطة علمية أو تقنية أو فنية تكون محل نزاع قضائي و لا يستطيع القاضي الفصل فيها دون اللجوء إلى المتخصصين في مجالها[3]، فقد نصت المادة 143إجراءات جزائية "لجهات التحقيق أو الحكم عندما تعرض لها مسألة ذات طابع فني أن تأمر بندب خبير إما بناء على طلب النيابة العامة أو من تلقاء نفسها أو من الخصوم".[4]

ثانيا: العقوبات المسلطة على المتدخل لعدم إلتزامه بمراعاة حقوق المستهلك التعاقدية:(العقوبات التكميلية)

العقوبات التكميلية الموقعة على المتدخل و المتمثلة في :

[1]- لعوامري وليد ، المرجع السابق،ص241

[2]– المادة 67 من قانون 66/ 155 من القانون المتعلق بالإجراءات الجزائية "لا يجوز لقاضي التحقيق أن يجري تحقيقا إلا بموجب طلب من وكيل الجمهورية".

[3]- حزيط محمد المرجع السابق،ص 124.

[4]- سمية مكيحل ،مرجع سابق ص70و71.

1-بالنسبة للشخص الطبيعي:

- تحديد الإقامة: تتمثل في إلزام المتدخل المحكوم عليه الإقامة في منطقة معينة بموجب الحكم القضائي لمدة أقصاها 5سنوات بعد تنفيذ الحكم بالعقوبة الأصلية و الإفراج عنه[1].

-المنع من الإقامة[2]،الحرمان من ممارسة مهنة أو نشاط[3]،المصادرة[4]،المنع من ممارسة بعض الصلاحيات .[5]

-إعلان شطب السجل التجاري (في حالة العود)،نشر الحكم[6]

2-العقوبات التكميلية المقررة للشخص المعنوي:نصت عليها المادة 18مكرر من قانون العقوبات:

حل الشخص المعنوي،إغلاق المؤسسة،الإقصاء من الصفقات العمومية،المنع من مزاولة نشاط،الوضع تحت الحراسة القضائية[7].

[1]- المادة 11من قانون العقوبات،مرجع سابق

[2]-المادة 9 مكرر من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ، المرجع السابق

[3]_المادة 16 مكرر المتعلق بالمستهلك ،المرجع نفسه.

[4]- المادة15 فقرة الأولى من قانون العقوبات ،مرجع سابق.

[5]-المادة 16مكرر 3 و 16مكرر 4و 16 مكرر 5 من قانون المستهلك ،المرجع السابق.

[6]-المادة 18من قانون العقوبات ،مرجع سابق.و المادة 104 من قانون المستهلك ،المرجع نفسه.

[7] -علي ياحي ،مرجع سابق، ص105و 106.

المطلب الثاني:الحماية المدنية لحقوق المستهلك التعاقدية:

يترتب على إخلال المتدخل بمختلف الضمانات التي حددها قانون حماية المستهلك و قمع الغش جزاء مدني متمثل في المسؤولية المدنية و تنقسم إلى مسؤولية عقدية و مسؤولية تقصيرية و قواعدها موجودة في القانون المدني.

الفرع الأول: أساس المسؤولية المدنية للمتدخل:

تشمل كلا من المسؤولية العقدية و المسؤولية التقصيرية تعرف المسؤولية المدنية أنها الجزاء المترتب عن الإخلال بإلتزام قانوني فهي تفترض وقوع خطأ يترتب عنه ضرر للغير فيجازى مرتكبها بالتعويض عن الضرر[1] و تكون المسؤولية عقدية إذا كانت العلاقة مباشرة بين المتدخل و المستهلك أي يربطهما عقد الإستهلاك ،أما إذا كانت علاقته مع الغير أي الشخص الذي لحقه ضرر من المنتوج دون إبرام عقد مع المتدخل فهنا يرجع عليه على أساس المسؤولية التقصيرية[2].

أولا: أركان المسؤولية المدنية للمتدخل: تقوم المسؤولية المدنية بغض النظر عن كونها عقدية أم تقصيرية على ثلاث أركان و هي:

1)–الضرر: هو عنصر جوهري للمسؤولية المدنية و يعرف على أنه"هو الأذى الذي يصيب الشخص من جراء المساس بحق من حقوقه أو بمصلحة مشروعة ،و الضرر قد يكون مادي لما يتسبب للمستهلك بخسارة مالية،كما قد يكون معنوي عند التعدي على حقوق أو مصالح المستهلك الغير مالية[3].

و الأضرار الناشئة عن المنتوجات المتسببة بالضرر للمستهلك قد تكون جسدية كجروح أو عجز دائم أو مؤقت و قد تصل لوفاته بالإضافة للتكاليف المالية مع مصاريف العلاج ومصاريف التوقف عن العمل و التعويض عن الأضرار المادية التي تلحق

[1]- محمد صبري السعدي،شرح ق م ج مصادر الإلتزام ،الواقعة القانونية ،الجزء الثاني،طبعة 2004، ص10.
[2]– بروح منال ،المرجع السابق، ص 169.
[3]-بروح منال، المرجع نفسه ،ص170.

الضحية المادة 9من قانون المستهلك[1]، و لايكون التعويض عن الأضرار المادية التي تلحق ممتلكاته بل التي تمس المنتوج بذاته المادة 3فقرة[2]،13من قانون المستهلك بالإضافة للأضرار المعنوية المادة 3فقرة 12،و رغم تأكيد المشرع على عدم الإضرار بالمصالح المادية و المعنوية للمستهلك إلا أنه لم يلزم المتدخل بالتعويض عن الأضرار التي تمس هذه الأخيرة في قانون حماية المستهلك.[3]

2)الإخلال بالإلتزام المتسبب في الضرر:

طبقا للقواعد العامة حتى تقوم مسؤولية المتدخل يشترط وجود عقد و أن يكون الضرر ناشئا عن خطأ عقدي من طرف المتدخل،كما قد يقوم المتدخل بالإخلال بإلتزام قانوني يفرضه عليه القانون[4]،أما في مجال حماية المستهلك فمن المفروض بمجرد حدوث ضرر يفترض أن المنتوج لا تتوفر فيه السلامة طبقا للمادة 3فقرة 7من قانون حماية المستهلك[5]،و منه بمجرد عدم تحقق السلامة المطلوبة في المنتوج تقوم مسؤولية المتدخل.

3)العلاقة السببية بين الإخلال بالإلتزام و الضرر:

هي العنصر الثالث ،يجب أن يتوفر في كل أنواع المسؤولية و يجب أن تكون العلاقة السببية بين الضرر و إنعدام إحدى الإلتزامات الواردة في قانون حماية المستهلك وطبقا للقواعد العامة يتولى المستهلك إثباتها و يكون من الصعب عليه ذلك.

[1]- المادة9 من قانون03/09المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ،المرجع السابق.

[2].– المادة 13 فقرة3 من قانون 03/09المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع نفسه.

[3]- بروح منال،المرجع السابق ،ص170.

[4]-بولحية بن بوخميس علي،المرجع السابق، ص 91.

[5]–المادة 7 فقرة 3من قانون03/09المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق.

أما بخصوص وسائل نفي المسؤولية لم يذكرها قانون حماية المستهلك ،و عليه نرجع للقواعد العامة الموجودة في القانون المدني طبقا للمادة 127مدني".....أن الضرر قد نشأ عن سبب لا يد له فيه كحادث مفاجيء أو قوة قاهرة ،أو خطأ صادر من المضرور أو خطأ الغير"[1].

ثانيا: المسؤولية الناتجة عن عيب في المنتوج:

هي مسؤولية إستحدث فيها المشرع آليات جديدة لحماية المستهلكين المتضررين من عيوب المنتوجات و نص القانون المدني في تعديل 2005 المادة 140مكرر فقرة 1"يكون المنتج مسؤولا عن الضرر الناتج عن عيب في منتوجه حتى و لو لم تربطه بالمتضرر علاقة تعاقدية....."[2].

1:أركانها (مسؤولية المنتج):

نصت المادة 3فقرة 8 من قانون 09/ 03على تعريف المتدخل "كل شخص طبيعي يتدخل في عملية عرض المنتوج للإستهلاك"،فوسع المشرع من نطاق المتدخلين في عملية عرض المنتوج للإستهلاك بما فيهم المنتج.

أ)الضرر: يشمل كل الأضرار المادية و المعنوية و على المتضرر إثبات الضرر بكل وسائل الإثبات[3].

ب)الضرر الناتج عن عيب في المنتوج: مفهوم المنتوج طبقا للمادة 140مدني لم يعرفه المشرع و إقتصر على ذكر أنواع المنتوجات [4]"...يعتبر منتوجا كل مال منقول و لو كان متصلا بعقار....."،فاستبعدت المادة الخدمات، ما يجعل

[1]-بروح منال،المرجع السابق ص171.

[2]-بروح منال ،المرجع نفسه، ص 173.

[3]-بودالي محمد ،مسؤولية المنتج ،المرجع السابق ص40.

[4] - المادة 140مكرر من القانون المدني،المرجع السابق.

المستهلك المقبل على الإستفادة من الخدمة معفى من الحماية و لا يستطيع الإستناد لهذه المادة[1].

_عيب المنتوج :لقيام مسؤولية المنتج يجب أن يكون المنتج معيبا، و هنا مسؤولية المنتج لا تكون على أساس الخطأ و إنما على أساس موضوعي بعيدة عن سلوكه تتحقق بمجرد وجود عيب في المنتوج و يسبب ضررا للغير دون الإهتمام إذا كان المضرور متعاقد أو الغير ،فالمادة 140مكرر لم تميز بين المسؤولية العقدية و المسؤولية التقصيرية[2].

ج)قيام العلاقة السببية بين العيب و الضرر:

فعلى المستهلك إثبات العلاقة السببية بين العيب و الضرر فهو ملزم بإثبات أن الضرر الحاصل كان سببه عيبا في سلامة المنتوج و هو أمر صعب و هو ما يسبب إفلات العديد من المنتجين من المسؤولية[3].

وسائل نفي مسؤولية المنتج:نظرا لغياب قواعد خاصة لنفي المسؤولية لا يبقى أمام المنتج إلا القواعد العامة و مسؤولية المنتج هي مسؤولية موضوعية و ليست شخصية فيسأل المنتج عن الأضرار المترتبة عن عيب المنتوج و ليس على أساس سلوكه فلا يمكن نفي مسؤوليته بإدعائه مثلا عدم إرتكاب خطأ في عملية الإنتاج ،و يرجع للقواعد العامة طبقا للمادة 127مدني.

و الملاحظ أن قواعد المسؤولية المدنية غير مكيفة مع طبيعة المستهلك كونه طرفا ضعيفا فتستوجب منه إثبات كل الأركان لقيام المسؤولية و هو أمر صعب.

[1]- بروح منال،المرجع السابق ص173.

[2]-بروح منال،المرجع نفسه، ص 174.

[3]-بودالي محمد، مسؤولية المنتج، المرجع السابق،ص41 و 42.

الفرع الثاني :الدعاوى المدنية المقررة لحماية حقوق المستهلك التعاقدية:

أولا:دعوى الضمان:

تتمثل دعوى الضمان في التعويض و طبقا للمادة 333من القانون المدني تتقادم الدعوى بمرور سنة من يوم تسليم المبيع للمشتري تسليما فعليا،و لايجوز للبائع أن يتمسك بسنة التقادم إذا أثبت المشتري أنه تعمد إخفاء العيب غشا منه[1]،أما المرسوم المتعلق بضمان المنتوجات و الخدمات نصت المادة16منه أن مدة الضمان ستة أشهر على الأقل تسري من يوم التسليم الفعلي للمنتوج إلا أن القرار المتضمن كيفيات تطبيقه فقد حدد مددا خاصة ببعض المنتوجات تتراوح من 6 أشهر إلى 18شهرا.

كما أن المرسوم التنفيذي رقم 390/07المؤرخ في 2007/12/12،يحدد شروط وكيفيات ممارسة نشاط تسويق السيارات الجديدة في المادة 31منه أن "مدة الضمان تساوي أو تفوق 24شهرا بالنسبة للسيارات السياحية و السيارات النفعية و الثقيلة"،و عند عدم إستجابة المحترف للإنذار الموجه له لتنفيذ الضمان يلجأ المستهلك للقضاء لطلب التعويض[2].

ثانيا:الدعوى الناتجة عن الإخلال بالإلتزام بالإعلام[3]:

إضافة إلى الجزاء الجنائي يترتب الجزاء المدني

أ-إذا تعلق الأمر بالإخلال بمواصفات المنتوجات أو بالأسعار:

[1]-تريكي هدى ،التنظيم القانوني للدعاوى المرفوعة من قبل المستهلك أستاذة باحثة في القانون الإقتصادي ، ص،127.
[2]- تريكي هدى، المرجع السابق ، ص 128.
[3]-تريكي هدى المرجع نفسه ، ص 136.

طبقا للمادة 65 من قانون 02/04 لجمعيات حماية المستهلك و الجمعيات المنشأة طبقا للقانون و كذلك كل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة القيام برفع دعوى أمام القضاء ضد كل عون إقتصادي قام بمخالفة أحكام هذا القانون،كما يمكن لهؤلاء التأسيس كطرف مدني في الدعاوى أمام القضاء الجزائي للحصول على تعويض عن الضرر الذي لحقهم.

ب_إذا نتج عن عرض السلع أو الخدمات عقد:

فهذا العقد يكون محل للإبطال بسبب عيوب الرضا طبقا للمادتين 86 و 87 مدني أو المواد 379 و مايليها من القانون المدني للمطالبة بالتعويض على أساس ضمان العيوب الخفية.

ثالثا: الدعوى الناتجة عن نقص في السلامة[1]:

نصت المادة 9 من قانون حماية المستهلك "يجب أن تكون المنتوجات الموضوعة للإستهلاك مضمونة و تتوفر على الأمن بالنظر إلى الإستعمال المشروع المنتظر منها، و أن لا تلحقضررا بصحة المستهلك و أمنه و مصالحه و ذلك ضمن الشروط العادية للإستعمال أوالشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين"،بالإضافة إلى المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المؤرخ في 1990/09/15المتعلق بضمان المنتوجات و الخدمات في مادته الثالثة:

"يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتوج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للإستعمال المخصص له و من أي خطر ينطوي عليه و يسري مفعول هذا الضمان لدى تسليم المنتوج" .

[1] تريكي هدى ،المرجع السابق، ص138

رابعا: دعوى إلغاء الشروط التعسفية:

و هي الدعوى المباشرة أمام القضاء التي يرفعها المستهلك للمطالبة ببطلان الشرط المجحف،و يتدخل القاضي من تلقاء نفسه في حالة الشرط التعسفي المحضور بقوة القانون طبقا لأحكام المادة 29 من قانون 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية و تلك المذكورة أيضا في نص المادة 05 من المرسوم التنفيذي 306/06 لإعتبار القائمة ملزمة للقاضي كما أنها من النظام العام فلا تكون له فيها أي سلطة تقديرية بشأن طابعها التعسفي[1]،أما الشرط التعسفي التقديري فلا يثيره القاضي إلا إذا دفع به المستهلك و هو شرط غير منصوص عليه صراحة فقائمة الشروط التعسفية غير حصرية و يمكن للقاضي تقدير تعسف الشرط من عدمه .

خامسا: دعوى إبطال العقد:

إن الإرادة تولد الإلتزام فيجب أن تكون سليمة و خالية من أي عيب من العيوب التي تؤثر على صحتها عند إبرام العقد الإستهلاكي تحت طائلة الإبطال[2]، بالإضافة إلى دعوى التعويض و التي تكلمنا عنها سابقا في الفصل الأول.

و ما يلاحظ أخيرا بخصوص المسؤولية المدنية أنه تطبق القواعد الإجرائية المدنية العامة لعدم وجود نصوص إجرائية تخص المستهلك في حد ذاته و هو ما يؤكد عدم وجود خصوصية للمستهلك من حيث رفع الدعوى المدنية للإستهلاك بالإضافة إلى عدم وجود طرق قضائية في التشريع الجزائري لحل منازعات الإستهلاك كالتشريع الفرنسي.

و بالنسبة لأحكام التقادم في دعاوى الإستهلاك يخضع للقواعد العامة دون مراعاة خصوصية عقد الإستهلاك لخطورة بعض الأجهزة و البعض منها لا يظهر العيب فيها إلا بعد مدة طويلة قد تستغرق مدة التقادم المقررة قانونا ،و الشيء الإيجابي أن

[1]– لعوامري وليد، المرجع السابق ، ص 277.

[2] – لعوامري وليد ، المرجع نفسه، ص 287.

المشرع الجزائري وسع من دائرة المحترفين المسؤولين عن التعويض فالمادة 20 من المرسوم التنفيذي 266/90 نصت على أنه يمكن للمستهلك أن يتابع المحترف المتعاقد معه و كل متدخل في عملية عرض المنتوج للإستهلاك فقد تكون مسؤوليتهم تضامنية أو أن يعود أحدهما على الآخر بعد أن يستوفي المستهلك حقه من التعويض و يكون ذلك حسب درجة مسؤولية كل واحد من المحترفين و نسبة العيب فيه[1].

[1]- تريكي هدى ،المرجع السابق ، ص 140و141.

خلاصة الفصل الثاني:

تدخل المشرع الجزائري لحماية لحقوق المستهلك التعاقدية،من خلال الهيئات الإدارية و هيئات قضائية ،

بالنسبة للأجهزة الإدارية تنقسم إلى الأجهزة الإدارية العادية ،منها من تكون مهامها رقابية و أخرى غير رقابية،

و الأجهزة الإدارية الإستشارية،منها أجهزة إستشارية قانونية، و أخرى أجهزة تقنية، تقوم بدور فعال في حماية المستهلك من خلال مخابر تحليل الجودة و تحليل النوعية ،و المركز الوطني لمراقبة النوعية و الرزم ،لردع كل التصرفات الغير قانونية و التي تشكل خطرا على صحة و أمن المستهلك .

أما الأجهزة القضائية المتمثلة أساسا في النيابة العامة ،المكلفة قانونا بتحريك الدعوى العمومية ،

فيقوم بتحريك الدعوى العمومية وكيل الجمهورية ،إضافة إلى دور المحاكم و الضبطية القضائية فيما يخص الضبط و التحري و التحقيق عن كل الجرائم ضد المستهلك.

و قد سلط المشرع عقوبات جزائية لردع كل التصرفات الغير القانونية التي يقوم بها المتدخلون و المصنفة في خانة الجرائم بتسليط عقوبات مشددة .

كما يحظى المستهلك بالحماية المدنية والمتمثلة أساسا في التعويض عن الأضرار اللاحقة به جراء العيوب المختلفة الموجودة في المنتجات ،ويتم في هذا الصدد الرجوع للقواعد العامة الموجودة في القانون المدني و قواعد المسؤولية المدنية في حال توفر أركانها.

الخاتمة

يحتل موضوع حماية المستهلك أهمية خاصة في العصر الحالي فقد شهد العالم تطورا سريعا في المجال الإقتصادي و الصناعي، و كنتيجة لهذا التطور أصبحت تسوق منتوجات عديدة و متنوعة تشتمل الخطورة على صحة المستهلك وسلامته من جهة و عدم مطابقة تلك المنتجات للمواصفات و المعايير القانونية من جهة أخرى.

ونتج عن الإختلال في التوازن العقدي بين الطرفين إستغلال المتدخل قوته عن طريق إتباع أسلوبي الغش و الخداع إلى جانب فرض أو وضع شروط تعسفية يجد المستهلك فيها نفسه مجبرا على قبولها لإنعدام إرادته.

إلا أن المشرع تدخل لإعادة التوازن في تلك العلاقة المشوبة بعدم التوازن من خلال تنظيم قوانين ومراسيم لحماية هذا الطرف الضعيف.

و لهذا الغرض فرق المشرع بين حقوق المستهلك قبل إبرام العقد و بعده.

و قد تطرقنا في دراستنا إلى الحقوق التعاقدية للمستهلك قبل إبرام العقد و أثناءه والمتمثلة في الحق في الإعلام و الذي من خلاله يكون المتدخل ملزما بتقديم المعلومات الكافية حول السلع المسوقة بما يتوافق مع متطلبات المستهلك طبقا للمواد 17و 18من قانون 03/09 ،للحد من العيوب التي يسعى لإخفائها هؤلاء المتدخلون عن طريق إستعمال وسائل إحتيالية و المتمثلة في الغلط و التدليس، إلا أن هذا الحق لا يوفر الحماية المطلوبة لعدموجود أرضية متينة للإشهار على أرض الواقع.

و بعدها تناولنا حق المستهلك في الإختيار ،إلا أن المشرع لم يتطرق لهذا الحق في القوانين الموجودة ما جعل فئة المتدخلين يفرضون شروطا تعسفية و في كثير من الأحيان يرضخ لها المستهلك المغلوب على أمره.

ثم تأتي الحقوق بعد إبرام العقد و المتمثلة في الضمان و التعويض ،فالحق في الضمان أقره المشرع بغرض عدم تهرب

المتدخل من تقديم ضمان للمنتوجات و أبرزها ضمان سلامة و نظافة المواد الغذائية المقدمة، ضمان و تسليم منتوج صحي، ضمان العيوب الخفية للمنتوجات، ضمان تقديم خدمات ما بعد البيع سواء ضمان قانوني أو إضافي.

إلا أن شروط المطالبة بالضمان في حال إخلال المتدخل في تقديمه له صعبة و معقدة.

ثم يأتي التعويض عن كل ضرر يمس صحة و أمن و المصالح المادية و قد نظم أحكامه القانون المدني.

و قد تدخل المشرع الجزائري للدفاع عن حقوق المستهلك من خلال هيئات إدارية و أخرى قضائية .

تتمثل الهيئات الإدارية أساسا في وزارة التجارة و إدارة الجمارك و مجلس المنافسة و جمعية حماية المستهلكين إضافة إلى مختلف المخابر لمكافحة الغش و منها أجهزة ذات إختصاص إداري و أخرى ذات إختصاص إستشاري

و لكن هذه الأجهزة لم توفر حماية حقيقية للمستهلك فنجد تهاون رؤساء الهيئات للقيام بالمهام الموكلة لها، ولا يوجد أيضا تنسيق أو إرتباط بينها إضافة لنقص و غياب الإمكانيات على رأسها جمعية حماية المستهلكين التي تعاني من عدم توفر السيولة المالية و الدولة لا تدعمها.

أما الأجهزة القضائية متمثلة أساسا في النيابة العامة المكلفة قانونا بتحريك الدعوى العمومية لوجود إختلالات في مصالح المستهلكين ،يحرك الدعوى العمومية وكيل الجمهورية ،إضافة إلى دور المحاكم و الضبطية القضائية فيما يخص الضبط و التحري و التحقيق عن كل الجرائم ضد المستهلك.

و قد سلط المشرع عقوبات جزائية لردع كل التصرفات الغير القانونية التي يقوم بها المتدخلون و المصنفة في خانة الجرائم بتسليط عقوبات مشددة .

و يحظى المستهلك بالحماية المدنية والمتمثلة أساسا في التعويض عن الأضرار اللاحقة به جراء العيوب المختلفة الموجودة

في المنتجات إلا أن عدم وجود نصوص مستقلة خاصة بالمستهلك لحمايته مدنيا ماأدى إلى الرجوع للقواعد العامة في القانون المدني و التي تبقى مشوبة بالنقصان لعدم شموليتهاو دقتها للحالات المختلفة التي يتعرض لها المستهلك بالإضافة لصعوبة الإثبات.

كما أن هذه الأجهزة لاتلعب دورا فعالا و ذلك يرجع أساسا للمستهلك الذي لا يتمسك بحماية نفسه ضد المنتوجات الغير آمنة و الغير صحية ،و الضمان المقرر له قانونا ،و جهله كذلك لحقوقه .

و بعد دراستنا إستخلصنا بأن المشرع بالرغم من سنه القوانين و المراسيم المتعلقة بالمستهلك إلا أن الحماية الخاصة بالمستهلك يعتريها نقص من ناحية التطبيق ،حيث أنه يوجد تلاعبات و تجاوزات كبيرة في الأسواق ،وعلى المشرع التدخل الفعلي لإضفاء الصرامة و التجسيد الفعلي للقوانين.

ونقترح مجموعة من التوصيات فيما يلي:

– ضرورة تحيين القوانين الخاصة بالمستهلك بما يتلاءم مع المتغيرات الموجودة في السوق ،و تجميع القوانين الموجودة والخاصة به في تقنين واحد code ،لضمان كفالة حق المستهلك.

–القيام بتوعية فئة المستهلكين بحقوقهم من خلال وسائل الإعلام بكل أنواعها بتحسيسهم بأهمية المطالبة بحقوقهم و كيفية القيام بذلك.

–تعديل قانون المستهلك في الشق المتعلق بالعقوبات و تحديدها بدقة و إعادة النظر في قيمة الغرامات المالية مع إضافة عقوبة الحبس في الحالات الخطيرة.

– فصل الحماية المدنية للمستهلك عن القواعد العامة الموجودة في القانون المدني لخصوصيتها بإصدار قوانين تكفل الحماية الفعلية له.

–الإهتمام بالهيئات المكلفة بإجراء المعاينات والخبرات بمنحهم الدعم المادي و المعنوي و منحهم سلطة التدخل في الرقابة على المنتوجات منذ لحظة تصنيعها،و الإهتمام كذلك بجمعيات حماية المستهلكين و دعمها حتى تتمكن من تحقيق الغرض الذي أنشأت من أجله.

قائمة المصادر والمراجع

أولا : الكتب

1) الكتب العامة:

1. أحمد خالد جمال الإلتزام بالإعلام قبل التعاقد، دار النهضة العربية ، 2003.

2.أنس محمد عبد الغفار ، مواجهة الشروط التعسفية في عقود الإذعان ، دار الكتب القانونية ، مصر2013 .

3.إبن منظور الإفريقي ، لسان العرب ، مجلد التاسع ، الطبعة الرابعة ، دار الصادر للطباعة والنشر ، لبنان سنة 2005.

4.بودالي محمد ، مكافحة الشروط التعسفية في العقود(دراسة مقارنة) ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2007.

5.حزيط محمد ، مذاكرات في قانون الاجراءات الجزائية ، دار هومة الجزائر ، الطبعة السادسة ، 2012.

6.عبد الله أوهايبية ، شرح قانون العقوبات الجزائري القسم العام موفم للنشر الجزائر،2011.

7.عبد الفتاح عبد الباقي ، نظرية العقد والإرادة المنفردة ، دراسة معمقة ومقارنة بالفقه الإسلامي موسوعة القانون المدني المصري ، 1984.

8.لعشب محفوظ بن حامد ، عقد الإذعان في القانون الجزائري والمقارن، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر 1990.

9.محمد صبحي نجم ، شرح قانون العقوبات الجزائري (القسم الخاص) دط ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية 2000.

10.د/محمد صبري السعدي ،شرح القانون المدني الجزائري ، مصادر الإلتزام الواقعة القانونية ، جزء الثاني ، طبعة 2004.

11.السنهوري عبد الرزاق ، الوسيط في شرح القانون المدني الجزء 2 ، 2008.

2) الكتب الخاصة :

1. بولحية علي بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري ، دار الهدى للطباعة والنشر ،الجزائر ،2000.

2.بودالي محمد ، حماية المستهلك في القانون المقارن (دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي) دار الفجر للنشر والتوزيع ، د،ب ،ن ،2004.

3. د/ حسن عبد الباسط جميعي ، حماية المستهلك الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الإستهلاك ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1996.

4.عمراني السيد محمد السيد، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد منشأة المعارف الاسكندرية 1986.

5.عبد المنعم موسى ابراهيم ، حماية المستهلك ، دراسة مقارنة ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2007.

ثانيا :الأطروحات ومذكرات الماجستير

01)– أطروحة الدكتوراه:

1.بن سالم مختار الإلتزام بالإعلام كألية لحماية المستهلك ، مذكرة نيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ،2018.

2. جامع مليكة ، حماية المستهلك المعلوماتي ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس ، 2016.

3.لعوامري وليد، الحماية القانونية لحقوق المستهلك التعاقدية في القانون الجزائري ، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه ، الطور الثالث ، في القانون ، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة ، 2016.

2)–مذكرات الماجستير

1.بيطار صابرينة ، التعويض في نطاق المسؤولية في القانون الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أحمد دراية ، أدرار 2005.

2. بوشارب إيمان ، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الإستهلاك ، مذكرة نيل شهادة الماجستير تخصص قانون العقود المدنية جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي، 2012.

3. خليل أمال ،تأثير قانون حماية المستهلك على عقد البيع، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في قانون أعمال المقارن ،مدرسة الدكتوراه ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة وهران مدرسة الدكتوراه ، 2012.4.

4-بروح منال ، ضمانات حماية المستهلك في ظل قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الجزائر ، 2014-2015.

5. شعباني(حنين) نوال ، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو،2012.

6. صياد الصادق ، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية والإدارية، كلية حقوق ،جامعة قسنطينة 1، 2013-2014.

7. ماميش نادية ، مسؤولية المنتج ، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية الحقوق مدرسة دكتوراه للعلوم القانونية والسياسية، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو،2012.

8. المر سهام ، التزام المنتج بالسلامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية الحقوق ، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان ،الجزائر2019.

3)- مذكرات الماستر:

1.أونيسي وردة ، الحماية الجنائية للمستهلك، مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي ،2014-2015.

2.براكتية أيمن ، بوشوية ياسين ، حماية المستهلك المتعاقد الكترونيا ،دراسة لمرحلة مابعد العقدية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في القانون ، ،جامعة محمد صديق بن يحي ، جيجل ، 2020-2021.

3.بلعابد فاروق ، النظام القانوني لحماية المستهلك المعلوماتي في ظل القانون 05/18 ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، ، 2019-2020.

4.حموش جودي ، بوشلفية بلال ، رقابة المنتوجات المستوردة ألية لحماية المستهلك ،مذكرة لنيل الماستر في الحقوق كلية حقوق والعلوم السياسية ، جامعة عبد الرحمان ميرة ، بجاية،2020.

5.ساحلي حموش ، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ظل القانون 03/09 ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر ، ،كلية حقوق علوم السياسية ، جامعة أكلي محند أولحاج ، البويرة، 2019.

6. سمية مكيل ، دور أجهزة الرقابية في حماية المستهلك في التشريع الجزائري ، مذكرة ماستر ،كلية الحقوق، جامعة بسكرة ، 2014.

7.شلابي صارة ، الحماية القانونية للمستهلك في إطار جودة المنتوجات ، مذكرة نيل شهادة الماستر ،كلية الحقوق والعلوم السياسة ،جامعة أكلي محند أولحاج البويرة ، ،2018.

8.طرافي أمال ، التزام المنتج بمطابقة المنتجات في ظل القانون 03/09 ، مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في القانون ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة ، 2012-2013.

9.علو سعاد ، الحماية العقدية للمستهلك ، مذكرة نيل شهادة الماستر ،كلية حقوق والعلوم السياسية ، جامعة الطاهر مولاي ، سعيدة، 2016.

10. غيوم سلمى ، الشروط التعسفية بين القانون المدني وقوانين حماية المستهلك ، (دراسة مقارنة)مذكرة لنيل شهادة الماستر ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة اكلي محند أولحاج البويرة، 2016.

11.عبقاوي الطاهر ، حسن ياسين ،خدمة ما بعد البيع كألية لحماية المستهلك ، مذكرة ماستر ،كلية حقوق والعلوم السياسية قسم حقوق ، جامعة أحمد دراية –أدرار ، 2019.

12.لحدي يمينة ، موفقي عواطف ، الالتزام بضمان العيوب الخفية في عقد البيع ، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، ، 2019-2020.

13.مزيان لامين ، مزياني صارة ، حماية الحقوق التعاقدية للمستهلك في القانون الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عبد الرحمان ميرة ، بجاية ، 2019-2020.

14.هشماوي وهيبة ،حمودي نجوى ، الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية ، لنيل شهادة الماستر في القانون الخاص ، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة عبد الرحمان ميرة ،بجاية، 2012-2013.

15.وسام براح ، رانيا راجعي ، الالتزام بضمان العيب الخفي في عقد البيع في ظل التشريع الجزائري ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة العربي بن المهيدي ، أم البواقي ،2020-2021.

16.يوسفي جميلة ، الاليات القانونية لحماية المستهلك في ظل القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ، مذكرة لنيل شهادة الماستر المهني ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد درارية أدرار، 2018-2019.

ثالثا : المقالات العلمية

1.د/ أحمد علي صالح، مفهوم المستهلك المهني في التشريع الجزائري المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والإقتصادية ، كلية الحقوق بن عكنون ، الجزائر العدد 01 مارس 2011.

2. دنوي هجيرة ، قانون المنافسة وحماية المستهلك ، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والإقتصادية والسياسية ،كلية الحقوق بن عكنون ، جزء 40،رقم 01، 2002

3.أ/ تريكي هدى ، التنظيم القانوني للدعاوي المرفوعة من قبل المستهلك،مقال علمي.

4.عزوز سارة، التزام بالإعلام كألية لحماية المستهلك ، كلية العلوم السياسية ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، عدد5 ،ديسمبر 2018.

5.بليمان يمينة ،عقود الاذعان وحماية المستهلك مجلة العلوم الانسانية ، كلية الحقوق جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، مجلد 30عدد2 ، ديسمبر 2019

6. سليمان نعيمة ، إلتزام العون الاقتصادي بالإعلام عن الاسعار والتعريفات مجلة القانون معهد العلوم القانونية والإدارية المركز الجامعي أحمد زبانة غيليزان العدد السادس 2016.

7. . سي يوسف زاهية ، التزام المتدخل بضمان سلامة المادة الغذائية ونظافتها في قانون المستهلك الجزائري ، المجلة القضائية للمحكمة العليا ، عدد 1، لسنة 2014 ، الجزائر.

8.عميرة هاجيرة، حاج بن علي محمد، دور الجهات الإدارية في قمع الغش حماية للمستهلك ، مجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية ، مجلد 05، العدد2،جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف سنة2020.

رابعا: النصوص القانونية :

1. الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 08 يونيو سنة 1966،الجريدة الرسمية رقم 49المتضمن قانون العقوبات المعدل و المتمم.

2. الأمر 58/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني رقم 10/05 المؤرخ في 20 يونيو 2005 المتعلق بالقانون المدني الجزائري الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية عدد44.

3. المرسوم التنفيذي رقم 91-53 المؤرخ في 8شعبان عام 1411هـ الموافق ل 23 فبراير سنة 1991 متعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغدية للإستهلاك جريدة الرسمية عدد 09 .(ملغى)

4. المرسوم التنفيذي رقم 454/2 المؤرخ في 12/21/ 2002 المتضمن تنظيم الادارة المركزية في وزارة التجارة المعدل والمتمم المؤرخ في 21ديسمبر ، الجريدة الرسمية ، عدد 85.

5. .الأمر رقم 03/03 المؤرخ في 19 /2003/07 ، المتعلق بالمنافسة ، جريدة الرسمية رقم 43 المؤرخة في 07/20/ 2003 المعدل والمتمم بموجب قانون رقم 10-05 المؤرخ في 15/ 09/ 2010المتعلق بالمنافسة ، رقم 46، المؤرخة في 18/ 09/ 2010.

6 .قانون 04/04المؤرخ في 23 /06 المتعلق بالتقييس ، الجريدة الرسمية رقم 41 صادر بتاريخ 27 جوان2004 المعدل والمتمم بالقانون رقم 04/16 مؤرخ في 2016/06/19 .

7. قانون رقم 04-02 المؤرخ في 23م جوان 2004 المتعلق بتحديد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية جريدة الرسمية رقم 41، المؤرخة في 06/27/ 2004 ،المعدل والمتمم بموجب قانون رقم 10-6 ، المؤرخ في 18/ 08/ 2010 ، جريدة الرسمية رقم 46 ، المؤرخة في 2010/08/18

8. المرسوم التنفيذي 6/ 306 المؤرخ في 10/ 2006/09 ، المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الإقتصادين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية ، الجريدة الرسمية رقم 56 المؤرخة في 2006/09/11.

9. قانون رقم 03/09 مؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش،ج ر ج ج عدد 15 الصادرة في 2009/03/08 المعدل و المتمم بموجب القانون 09/18 المؤرخ في 2018/06/10 ج ر ر رقم 35 مؤرخة في 20/06/13.

10. المرسوم التنفيذي رقم 12/ 203 المؤرخ في 5/15/ 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات ، جريدة الرسمية رقم 28، المؤرخة في 9 ماي 2012.

11. المرسوم التنفيذي رقم 214/12 المؤرخ في 23 جمادي الثانية عام 1433 هـ الموافق 15 مايو 2012 يحدد شروط كيفيات إستعمال المضافات الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 30.

12. المرسوم التنفيذي رقم 13/ 378 المؤرخ في 5 محرم عام 1435 الموافق ل 9 نوفمبر سنة 2013 ، يحدد شروط المتعلقة بإعلام المستهلك ، جريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 58.المؤرخة في 11/18/ .2013.

قائمة المحتويات

الإهداءات

قائمة المختصرات

المقدمة:.....ص01

الفصل الأول: الحقوق التعاقدية للمستهلك.....ص07

المبحث الأول :حقوق المستهلك التعاقدية قبل إبرام العقد.....ص09

المطلب الأول: حق المستهلك في الإعلام ص10

الفرع الأول :مفهوم حق المستهلك في الإعلام.....ص10

أولا :تعريف حق المستهلك في الإعلام..... ص10

ثانيا :نطاق الحق في الإعلام ص11

ثالثا: المحتوى القانوني للحق في الإعلام.....ص13

الفرع الثاني :حق المستهلك في الإعلام قبل وأثناء التعاقد.....ص16

أولا:الحق في الإعلام قبل التعاقد ص16

ثانيا: الحق في الإعلام أثناء التعاقد.....ص17

المطلب الثاني : حق المستهلك في الإختيار.....ص18

الفرع الأول :مفهوم الحق في الإختيار.....ص18

أولا: تعريف الحق في الإختيار.....ص18

ثانيا :الشروط الواجبة في السلعة أو الخدمة مختارة.....ص19

الفرع الثاني : الإستثناءات الواردة على حق المستهلك في الإختيار..... ص21

أولا: عقود الإذعان.....ص21

ثانيا : الشروط التعسفية ص23

المبحث الثاني :حقوق المستهلك التعاقدية بعد إبرام لعقد.....ص25

المطلب الأول : حق المستهلك في الضمان ص26

الفرع الأول: الحق في الضمان وسلامة وصحية المنتوج الغذائي ص26

أولا: الحق في منتوج غذائي صحي ص26

ثانيا :حق في ضمان منتوج غير غذائي سليم ص28

الفرع الثاني :الحق في ضمان المنتوج غير غذائي ص29

أولا : الحق في ضمان العيوب الخفية للمنتوج.....ص30

ثانيا: حق في الضمان خدمات ما بعد البيع ص32

المطلب الثاني :حق المستهلك في التعويض.....ص32

الفرع الأول :ماهية التعويض.....ص33

أولا : تعريفه وعناصره.....ص33

ثانيا :طرق التعويض ص34

الفرع الثاني :الأضرار المعوض عنها وتقديرها ص35

أولا :الأضرار المعوض عنها..... .....ص36

ثانيا :تقدير التعويض.....ص36

خلاصة الفصل الأول..... .....ص 38

الفصل الثاني:الآليات الحماية لحقوق المستهلك التعاقدية ص40

المبحث الأول :الأجهزة الغير القضائية لحماية حقوق المستهلك التعاقدية.....ص42

المطلب الأول :الأجهزة الإدارية ص42

الفرع الأول: الأجهزة الإدارية الرقابية ص43

أولا: وزارة التجارة..... .....ص43

1-المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها ص44

2-المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش ص45

3-شبكة الإنذار السريع ص46

ثانيا :مجلس المنافسة ص46

ثالثا:إدارة الجمارك.....ص48

الفرع الثاني: الأجهزة الإدارية الغير الرقابية ص48

أولا: اللجنة الوطنية للمدونة الغذائية ص49

ثانيا :جمعيات حماية المستهلك ص49

1-الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك ص50

2- الدور الدفاعي لجمعيات حماية المستهلك.....ص51

المطلب الثاني :الأجهزة الإستشارية.....ص52

الفرع الأول :الأجهزة الإستشارية القانونية.....ص52

أولا: المجلس الوطني لحماية المستهلكين.....ص53

ثانيا: المجلس الوطني للتقييس.....ص53

ثالثا: اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار الغذائية.....ص54

الفرع الثاني :الأجهزة الإستشارية التقنية ص54

أولا: المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم.....ص54

ثانيا: مخابر تحليل الجودة وتحليل النوعية ص55

المبحث الثاني :جهاز القضاء ودوره في حماية حقوق المستهلك التعاقدية.....ص56

المطلب الأول :الحماية الجزائية لحقوق المستهلك التعاقدية ص56

الفرع الأول :الحماية من الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية في قانون العقوبات و قانون حماية المستهلك.....ص56

أولا:في قانون العقوبات.....ص56

1-جريمة الخداع.....ص56

2-جريمة الغش.....ص58

3–جريمة حيازة مواد مغشوشة و فاسدة.....ص59

ثانيا:الجرائم الماسة بحقوق المستهلك التعاقدية في قانون الإستهلاك.....ص60

1-الجرائم المتعلقة بعدم تمكين المستهلك من حقه في الإعلام ص60

2–جريمة عدم تمكين المستهلك من حقه في الضمان و تجربة المنتوج و خدمات مابعد البيع.....ص61

3–جريمة المساس بحق المستهلك في نظافة و أمن و مطابقة المنتوج.....ص62

الفرع الثاني: الإجراءات المتخذة قضائيا لحماية حقوق المستهلك التعاقدية.....ص65

أولا: آليات تحريك الدعوى العمومية..... .....ص65

1-مرحلة التحقيق..... .....ص65

2-دور جهة الحكم ص66

3-دور الخبرة القضائية.....ص66

ثانيا: العقوبات المسلطة على المتدخل لعدم إلتزامه بمراعاة حقوق المستهلك التعاقدية ص66

1-بالنسبة للشخص الطبيعي..... ص67

2-العقوبات التكميلية المقررة للشخص المعنوي..... .....ص67

المطلب الثاني : الحماية المدنية لحقوق المستهلك التعاقدية ص68

الفرع الأول:أساس المسؤولية المدنية للمتدخل.....ص68

أولا: أركان المسؤولية المدنية للمتدخل.....ص68

ثانيا: المسؤولية الناتجة عن عيب في المنتوج..... .....ص70

الفرع الثاني: الدعاوى المدنية المقررة لحماية حقوق المستهلك.....ص72

أولا:دعوى الضمان.....ص72

ثانيا :الدعوى الناتجة عن الإخلال بالإلتزام بالإعلام.....ص72

ثالثا:الدعوى الناتجة عن نقص في السلامة.....ص73

رابعا:دعوى إلغاء الشروط التعسفية.....ص74

خامسا:دعوى إبطال العقد.....ص74

خلاصة الفصل الثاني..... . ..... ص 76

الخاتمة ص77

قائمة المراجع:..... .....ص80

قائمة المحتويات:..... .....ص88

الملخص:

أصبح مصطلح المستهلك في الوقت الراهن حديث الساعة ، نتيجة للتطور الذي عرفته الأسواق من ظهور لمنتجات في منتهى الخطورة، الشيء الذي أثر على حقوقه البسيطة عند إقتناء السلع.

و يستعمل المتدخلون الإقتصاديون لتسويق أكبر قدر من المنتجات جميع وسائل الغش و الخداع ،و نتيجة لضعف المركز القانوني و نقص وعي المستهلك يضطر لإبرام مختلف العقود اليومية.

و في سبيل تحقيق التوازن العقدي بين الطرفين لجأ المشرع لإصدار مجموعة من القوانين حماية لحقوق المستهلك التعاقدية.

الكلمات المفتاحية: المستهلك، المتدخلين ،الإقتصاديين، حقوق المستهلك التعاقدية.

Summary

The term consumer has become at the present time, the talk of the hour as a result of the development that the markets have known from the emergence of extremly dangerous products wich affected his simple rights when purcchasing commodities.

The economic deserters use all means of fraid and deceit to market the largest amount of products ,as a result of the weak legal status and lack of awerness of the consumer, he is forced to conclude various contracts.

In order to archieve a contractuel balance between the two parties the legislator resorted to issuing a set of lows to protect the consumer ‘s contractual rights .

Key words :consumer _economic interventions _consumer contractual rights.