جامعة أحمد زبانة -غليزان-

كلية الحقوق والعلوم السياسية.

قسم الحقوق.

محاضرات في قانون الإستهلاك

موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص القانون الخاص

من إعداد الدكتورة : برابح يمينة .

السنة الجامعية 2023/2022 .

I. تطور قانون حماية المستهلك في التشريع الجزائري

مر تطور قانون الإستهلاك بمرحلتين أساسيتين هما:

أولا: ما قبل صدور قانون حماية المستهلك رقم89-02 .

تميّزت هذه المرحلة بانتهاج الجزائر للنهج الإشتراكي وهذا منذ الإستقلال إلى غاية أواخر الثمانينات؛ وكان المشرع الجزائري خلال الفترة الممتدة من سنة 1962 إلى 1989 يحمي المستهلك طبقا للقواعد العامة في القانون المدني؛ من خلال نظرية عيوب الإرادة المتمثلة في الغلط والإكراه؛ الإستغلال والتدليس, إضافة لذلك الإلتزام بالإعلام المنصوص عليه في المادة 86 /2 ق.م؛ وضمان العيوب في المواد من 379 إلى 383 ق.م.ج. بالإضافة لحماية المستهلك من خلال قانون العقوبات الجزائري؛ حيث نصت مواد منه على الحماية الجزائية للمستهلك؛ وهذا في الباب الرابع منه بعنوان الغش والتدليس في المواد الغذائية والطبية في المواد من 429 إلى 435 ق.ع؛ وهذا بتجريم أفعال الخداع والغش وحيازة المواد المغشوشة والفاسدة المضرة بالمستهلك؛ حيت تشكل هذه الأفعال جرائم يعاقب عليها القانون بالعقوبة السالبة للحرية كالإعدام في حال وفاة المستهلك نتيجة إستهلاكه المادة المغشوشة.

بالإضافة لنصوص قانونية خاصة ويتعلق الأمر بالقانون رقم85-05 المؤرخ في1985/02/16 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها؛ والذي يحمي المستهلكين من خلال معاقبة كل مخالفة للأحكام المتعلقة بإنتاج وصنع المواد السامة....والمخدرات.

بالإضافة للأمر رقم 76-65 المتعلق بتسميات المنشأ. كذلك بعض القرارات الوزارية؛ كالقرار الوزاري المشترك المؤرخ في1987/03/07 المتعلق بتعاونيات الإستهلاك والمتعلق بتوفير أسعار مناسبة للسلع حفاظا على المصالح المادية للمستهلك في العلاقة بينه وبين المنتج أو المحترف، إلا أن النصوص السالفة الذكر لم تكن كافية لحماية المستهلك في علاقته مع المحترف؛ مما أدى إلى ضرورة إصدار المشرع الجزائري لقانون خاص بحماية المستهلك .

ثانيا: مرحلة ما بعد صدور قانون حماية المستهلك 89-02.

نظرا للحاجة إلى سن تشريع خاص بحماية المستهلك؛ أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك المؤرخ في 07 فيفري 1989؛ الذي احتوى على 30 مادة ؛ ومن أهم الحقوق الواردة في هذا القانون: الإلتزام العام بالسلامة الصحية؛ ضرورة مطابقة المنتجات للمقاييس و المواصفات القانونية ؛ الإلتزام بالإعلام؛ الإلتزام بالضمان....الخ

كما أقر المشرع بحق التمثيل أمام القضاء عن المستهلكين لجمعيات حماية المستهلك بالإضافة؛ إلى جملة النصوص القانونية الّتشريعية والتنظيمية المتعلقة بضمان الجودة الخاص بالمنتجات والخدمات؛ كما أضاف المشرع الجزائري من خلال تعديله للقانون المدني سنة 2005 بالقانون 05-10 مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة؛ ومسؤولية الدولة عن تعويض الأضرار الجسمانية بفعل المنتجات المعيبة في حال انعدام المسؤول.

إلى أن تم سن القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ليضيف أكبر حماية للمستهلك؛ حيث نصت المادة الأولى منه على أنه: يهدف هذا القانون إلى تحديد القواعد المطبقة في مجال حماية المستهلك وقمع الغش.

كما نصت المادة الثانية منه على أنه: تطبق أحكام هذا القانون على كل سلعة أو خدمة معروضة للإستهلاك بمقابل أو مجانا وعلى كل متدخل وفي جميع مراحل عملية عرض المنتوج للاستهلاك.

II. تحديد الإطار المفاهيمي لقانون الإستهلاك.

إن حاجة المستهلك الي الحماية في التعاقد تنتج كون المستهلك الطرف الأقل خبرة ودراية في المعاملات التجارية والأقل قوة في المعادلة الاقتصادية حيث تعاظمت الحاجة لحماية المستهلك في المجتمعات المعاصرة نظرا للمخاطر الكبيرة التي تنطوي عليها العملية الاستهلاكية في جميع مراحلها فلقد كان من الضروري أن تتدخل الدولة لتنظيم ضمانات تدين المستهلك والتقليل من مخاطر شرائه سلعة أو آلة غير مطابقة للمواصفات أو جراء وقوعه ضحية تضليل المنتج أو احتكار سلعة أو هيمنته علي العملية التعاقدية الاستهلاكية مما يشكل اختلال في التوازن العقدي نتيجة تفوق وضعه الاقتصادي.

وباعتبار كوننا جميعا مستهلكين وفقا لمقولة الرئيس كيندي، فإن الحاجة للحماية أصبحت ضرورة ملحة لأن الكل يحتاج إلي الشراء أو استئجار سلع أو سكنات أو غيرها من الأشياء بشكل دوري ومستمر كما أننا قد نضطر عندما يتعلق الأمر بسلعة ضرورية نحتاج إلي اقتنائها والتعاقد بشأنها وهي محل احتكار من قبل منتج أو موزع وهنا يأخذ العقد صفة عقد إذعان يشترط فيه المنتج شروطا تعسفية مجحفة في حق المستهلك باعتباره طرفا ضعيفا في العلاقة التعاقدية بل وحتي ولو لم تكن السلعة محل احتكار فإن أسلوب الدعاية الحديث (الإعلام والإشهار) لم يعد يترك للمستهلك خيارا كبيرا في التفكير في جدوى ما يقتنيه أو ما يشتريه من سلع أو خدمات سواء كان المنتوج من الضروريات أو من الكماليات لأن المجتمع أصبح مجتمعا استهلاكيا بالدرجة الأولى.

ونظرا لاتساع حجم طبقة المستهلكين وتعاظم الحاجة لحمياتهم فإن مفهوم الحماية ووسائلها قد تطور تطورا هائلا فلم يعد دور الدولة في العملية الاقتصادية قاصرا علي إيجاد الضمانات الضرورية لتوفير السلع والخدمات ومنع الاحتكار والتلاعب بالأسعار بل توسع تدخل الدولة ليشمل العديد من العقوبات والإجراءات والتنظيمات التي تحمي المستهلك في كل مراحل العملية الإستهلاكية بدءا بالسلعة بذاتها من حيث جودتها، صنعها، سعرها، مواصفاتها مرورا بالعقود التي تبرم للحصول علي السلعة وانتهاءا بالضمانات القانونية التي

تكفل السلع وأدائها للغرض المرجو منها عند استعمالها وأخيرا الحماية القانونية للمستهلك في حال حصول الضرر من الإستهلاك عن طريق إقرار مسؤولية المنتج أو الموزع أمام القضاء وما يترتب عنه من جزاءات مدنية أوجزاءات جزائية مختلفة.

أولا) مفهوم المستهلك:

أول من عرف المستهلك هو قانون 02/89 [1] المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك (المشرع في هذا القانون لم يقحم نفسه في تعريف المستهلك بل إكتفي بوضع القواعد والأليات العامة لحمايته)،وتبني المشرع الجزائري أول تعريف للمستهلك في المرسوم التنفيذي 39/90 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش في مادته 02 الفقرة الأخيرة حيث عرفه ب:" كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجات أو خدمة معدين للاستعمال الوسيطي أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجات شخص آخر أو حيوان يتكفل به ".

عرفه المرسوم التنفيذي 266/90 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات كماعرفه قانون 02/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

كما عرفته المادة 3 من ق 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الذي عرف المستهلك على أنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخر أو حيوان يتكفل به".

ومن خلال هذا التعريف يتبين أن المستهلك قد يكون شخصا طبيعيا أو معنويا عاما أو خاصا وعملية الاقتناء ليس بالضرورة أن تكون بمقابل فقد تكون مجانية حيث يكون محل الاقتناء منتوجا ويأخذ صفة السلعة أو الخدمة بشرط الاستعمال النهائي بغرض تلبية الحاجات الشخصية دون المهنية كما يمكن أن يكون المستهلك شخصا من الغير أو حيوان متكفلا به، ولقد تضاربت أراء الفقهاء بين المفهوم المستهلك الواسع ومفهومه الضيق:

1-المفهوم الضيق للمستهلك: يقصد بالمستهلك بالمفهوم الضيق كل شخص يقتني المنتوج لأغراض الشخصية أو العائلية وليس لأغراض المهنية.

2-المفهوم الموسع للمستهلك: حسب هذا الاتجاه يقصد بالمستهلك كل شخص يتعاقد بهدف الإستهلاك إن كان شخصيا أو مهنيا.

ثانيا) تعريف المنتوج

عرفه المشرع في نص المادة 140 مكرر الفقرة 02 من القانون المدني الجزائري وهو تعريف مأخوذ من نص المادة 1386 فقرة 3 من القانون المدني الفرنسي حيث عرفته كما يلي " يعتبر منتوجا كل منقول ولو كان ملتصقا بعقار لاسيما المنتوج الزراعي، المنتوج الصناعي، تربية الحيوانات، الصناعات الغذائية، الصيد البري والبحري والطاقة الكهربائية ".

كما عرفت المادة 03 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المنتوج على انه: " كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا ".

1-تعريف السلعة: نصت المادة 3 من القانون 03/09 السافة الذكر على ان السلعة هي كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا، وبالتالي السلعة لا تقتصر فقط على الأشياء التي تستهلك بأول إستعمال كالأغذية والمشروبات بل تشمل الأشياء ذات الاستعمال المتكرر مثل الآلات.

حيث استثني المشرع من السلعة الأشياء المعنوية والتي تكون غير ملائمة لأساليب المطابقة كبراءة الاختراع، العلامة التجارية، النماذج الصناعية...الخ.

2-تعريف الخدمة:عرفت المادة 03 من القانون 03/09 وكذا الفقرة 4 من المادة 02 من المرسوم التنفيذي 39/90 الخدمة على أنها:" كل عمل مقدم غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعا ومدعما للخدمة العامة ".

والخدمة أنواع خدمات فكرية كالتعاقد مع مستشار قانوني، خدمات مالية كالتعاقد مع بنك على قرض بنكي وقد تكون عبارة عن عقود بسيطة كالتعاقد مع صاحب مرآب لتصليح سيارة.

ثالثا) المحترف

عرف المشرع الجزائري المحترف في المادة 02 فقرة 01 من المرسوم 266/90 [1] على أنه:" كل منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي أو تاجر أو مستورد أو موزع وعلي العموم كل متدخل في عملية عرض المنتوج للخدمة أو الإستهلاك".

وقد سماه المشرع في القانون 03/09 بالمتدخل، وسماه في القانون رقم 02/89 بالمحترف وفي قانون 02/04 أطلق عليه اسم العون الاقتصادي والمصطلح المعمول به هو المتدخل كما جاء في قانون رقم 03/09.

1-المنتج:المشرع في قانون 03/09 لم يعرف المنتج بل عرف الإنتاج في المادة 03 على أنه " العمليات التي تتمثل في تربية المواشي وجمع المحصول والجني والصيد البحري والذبح والمعالجة والتصنيع والتحويل والتركيب وتوضيب المنتوج بما في ذلك تخزينه أثناء مرحلة تصنيفه وهذا قبل تسويقه الأول".

2-المتدخل: عرفته المادة 03 من قانون 03/09 على أنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك".

III. اختلال التوازن العقدي في عقد الاستهلاك ونظرية الشروط التعسفية .

عقد الإستهلاك: هو عقد يلتزم بموجبه المهني او كل شخص محترف بتقديم سلعة أو خدمة بمقابل أو مجانا لشخص آخر يسمي المستهلك بغرض تلبية حاجاته الشخصية او العائلية او حاجات الغير او حتى حيوان يتكفل به بشرط ان يكون هذا المنتوج موجها للاستعمال النهائي.

وعليه فعقد الاستهلاك عقد طرفاه طرف مختص لا يقبل فيه معيار الرجل العادي وانا يقاص عليه بمعيار الرجل الحريص المتخصص في مقابل شخص ضعيف لا يعلم عن المنتوج أو الخدمة شيئا وهو الحلقة الأضعف في عقد الاستهلاك تحت مسمي المستهلك.

وأمام هذه المعادلة يتضح جليا عدم التكافؤ الظاهر بين المهني المحترف وبين المستهلك البسيط الذي لا يعلم عن المنتوج او السلعة إلا ما قدم له المحترف او المهني من علم عن طريق الأساليب المقررة للدعاية، الوسم، الإشهار تحت مسمي الالتزام بالإعلام.

أولا) مبدأ سلطان الإرادة:

يقوم العقد كأصل عام علي مبدا سلطان الإرادة والذي مفاده ان العقد هو ناتج عن الإرادة المشتركة لأفراده حيث يعرف العقد علي أساس هذا المبدأ بأنه اتفاق بين إرادتين أو أكثر علي إحداث آثار قانونية، ويرجع ضهور مبدأ سلكان الإرادة في الفكر القانوني الي المذاهب الفلسفية والاقتصادية برزت في القرن 18 زمن سيادة المذهب الفردي القائم علي تقديس حرية الفرد، وتقوم الحرية التعاقدية علي ثلاث عناصر تعكس مثالية العقد وهي: حرية الفرد في التعاقد، حريته في اختيار من يتعاقد معه، وحريته في وضع من يشاء من بنود تعاقدية بالاتفاق مع الطرف الآخر، مما يعني أن العقد مبني علي التفاوض الحر قوامه الرضائية.

وقياسا على هذا وباعتبار ان عقد الاستهلاك عقد قائم على تطابق إرادتين حرتين فان عقد الاستهلاك يجب ان يتسم بالتوازن العقدي كل العقود الخاصة من حيث المساواة في الأداءات، إلا أن التطبيق والواقع أثبتا وجود إختلال في هذا التوازن بسبب كون المستهلك الحلقة الأضعف في علاقة الاستهلاك وكون المحترف الحلقة الأقوى في العملية الاستهلاكية.

ثانيا) إختلال التوازن العقدي في عقد الاستهلاك:

المعروف في العقود تقوم على مبدا الحرية التعاقدية وهو ما يؤكد التوازن العقدي بحيث يجوز للمتعاقدين ان يضمنا في تعاقدهما أي شرط يرتضيانه طالما أن هذا الشرط قانوني ومشروع وغير مخالف للنظام العام.

وحرصا من المتعاقدين على تحقيق كل منهما لمصالحه دون يؤدي ذلك الي اختلال التوازن العقدي والذي يؤدي الي تفاوت محسوس في أداءات أطراف العلاقة الاستهلاكية (المهني والمستهلك).

ومفاد إختلال التوازن العقدي أن يتصف العقد بالإذعان يملي فيه الطرف القوي مجموعة من الشروط التعسفية التي تخدم مصلحته والتي لا يمكن للمستهلك الطرف الضعيف رفضها أو التملص منها وبالتالي تهتز إرادة المستهلك لدرجة أنها تغيب في بعض الأحيان مما يؤدي الي إختلال التوازن العقدي.

وعليه سعيا لتحقيق العدالة وإخلال التوازن العقدي في عقود الاستهلاك تبني المشرع الجزائري النزعة الحمائية في مجال قانون الاستهلاك عن طريق نظرية الشروط التعسفية حيث نص المشرع الجزائري في قانون الاستهلاك 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش [1] على جملة من الضمانات التي تكفل الحماية للمستهلك من بينها فرض الالتزام بالسلامة والمطابقة والوسم والامن وكذلك الالتزام بالإعلام وشروط الاعلام والاشهار من أجل ردع المحترف وإلزامه بعدم الغش والاحتيال في مواجهة المستهلك هذا من جهة.

ومن جهة اخري نص المشرع الجزائري في القانون المدني علي بطلان الشروط التعسفية في عقود الإذعان والذي يعتبر عقد الاستهلاك إحداها حيث جاء في نص المادة 110 :" إذا تم العقد بطريق الإذعان وقد تضمن شروطا جاز للقاضي ان يعدل هذه الشروط وان يعفي الطرف الضعيف منها وذلك وفقا لما تقتضي به العدالة ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك ".

وقد عرفت المادة 03 فقرة 05 بأنه: " كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخري من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد ". وفي هذا السياق وتفضيلا للشرط التعسفي الذي يمكن أن يتضمنه المشارطة في عقد الاستهلاك جاءت المادة 29 من القانون 04/04 ونصت على التالي: " تعتبر بنودا وشروطا تعسفية في العقود بين المستهلك والبائع لا سيما البنود والشروط التي تمنح لهذا الاخير:

أخذ إمتيازات لا تقابلها حقوق أو امتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك.

فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود في حين أنه يتعاقد هو بشروط يحققها متي أراد.

امتلاك حق التعديل عناصر العقد الأساسية او مميزات المنتوج المسلم او الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك.

التفرد بحق تقدير شرط أو عدة شروط من العقد أو التفرد في إتخاذ قرار البث في مطابقة العملية التجارية للشروط التعاقدية.

إلزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها.

رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بالالتزام أو عدة التزامات في ذمته.

التفرد بتغيير آجال تسليم منتوج أو آجال تنفيذ خدمة.

تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفض المستهلك الخضوع لشروط تجارية جديدة غير متكافئة.

ثالثا) سلطة القاضي في تعديل وإلغاء الشروط التعسفية:

تطبقا للمادة 110 من القانون المدني منح المشرع الجزائري للقاضي في حالة إختلال التوازن العقدي في عقد الاستهلاك سلطة الإبقاء على العقد مع إلغاء الشرط التعسفي أو تعديله.

وفيما عن الشروط المذكورة في المادة 29 من القانون 02/04 يمكن للقاضي تقدير أي شرط آخر على أنه شرط تعسفي بشرط أن يكون الشرط تعسفيا متي ما كان يظهر جليا اختلال التوازن بين حقوق وواجبات كل من المهني والمحترف والمستهلك، كما أنه كأصل عام لا يمكن للقاضي تعديل الشرط تعسفي أو إلغائه إلا بناءا على طلب الطرف المذعن (المستهلك) عملا بمبدأ حياد القاضي المدني.

كما ان المشرع جعل من النظام العام الاتفاق على تجريد القاضي من سلطة تعديل أو إلغاء الشروط التعسفية واعتبره شرطا باطلا لا أساس له من الصحة ولا يعتد به إذا ما تضمنه العقود طبقا للمادة 110 فقرة 02 من القانون المدني وبالتالي فإن إلغاء الشروط التعسفية أو تعديلها يعتبر إعادة التوازن العقدي المفقود في عقود الاستهلاك وهو تطبيق واضح لكون قانون الاستهلاك قانون حمائي بالدرجة الاولي بدليل أن المشرع عند تسميته للقانون رقم 03/09 تبني تسمية " قانون حماية المستهلك وقمع الغش ".

IV. شروط المنتجات والخدمات.

نصّ المشرّع من خلال نصوص قانون الاستهلاك على جملة من الشروط لحماية المستهلك وتتمثل في:

أولا) إلزامية النظافة والسلامة:

ألزم المشرع الجزائري كل متدخل في عملية عرض المنتوج للاستهلاك بضرورة احترام شرط نظافة الأماكن ومحلات التصنيع وكذا وسائل نقل المادة الموجهة للاستهلاك بالإضافة الى النظافة الصحية للمستخدمين وهو ما نصت عليه المادة 06 من قانون 03/09 حيث جاء نصها كالاتي: "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك ان يسهر على احترام شروط النظافة والنظافة الصحية للمستخدمين وأماكن و محلات التصنيع او المعالجة او التحويل او التخزين وكذا وسائل نقل هذه المواد وضمان عدم تعرضها للإتلاف بواسطة عوامل بيولوجيا او كيميائية أو فزيائية ؛ تحدد شروط عرض المواد الغذائية للاستهلاك عن طريق التنظيم."

وبالبحث عن التنظيمات المنصوص عليها في المادة نجد جملة من المراسيم التفسيرية التي جاءت شارحة لهذه المادة منها:

المرسوم التنفيذي رقم 53/91 المؤرخ في 23 فيفري1991 المتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للاستهلاك والذي اكدت نصوصها على تركيز كل محترف في عملية في المواد الغذائية للاستهلاك على سهر على احترام شروط النظافة والنظافة الصحية للمستخدمين وحماية المواد الأولية من كل تلوث ونظافة الأماكن وتوفير والانارة الجيدة وكذا وسائل النقل هذه المنتجات وفق الشروط الصحية وكذا ضرورة توفير أجهزة ومعدات التبريد المناسبة مع مراعاة درجة الحرارة والأساليب المناسبة لحفظها.

المرسوم التنفيذ رقم 04/91 المؤرخ في 09 جانفي 1991 والمتعلق بشروط استعمال المواد المعدة لكي تلامس الأغذية ومواصفاتها التقنية ومستحضرات تنظيف هذه المواد: بحيث لا يجب ان تحتوي التجهيزات واللوازم والعتاد والتغليف وغيرها من الآلات الملامسة للأغذية الا على اللوازم التي لا تؤدي الى افسادها.

المرسوم التنفيذي رقم 214/12 لسنة 2012 والمتعلق بتوضيح شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري وكذا الحدود القصوى المرخص بهاوتتمثل المضافات الغذائية أساسا في المواد الحافظة، مضادات الأكسدة، المبيضة المساعدة على النضج،المكملات الغذائية التي تزيد في القيمة الغذائية، الأملاح المعدنية والفيتامينات، المواد المعطرة، المكونات المستعملة في السكاكر والحلويات.

وأكيد أن التزام بالنظافة يرتبط ارتباطا وثيقا بالالتزام بالسلامة لأنهما أمران يتصلان بسلامة الجسد المستهلك ويعرف الالتزام بالسلامة على انه التزام البائع المحترف بعد الحاق الضرر بالأشخاص والأموال، أو هو التزام الذي يقع على البائع المهني بتسليم منتجات خالية من كل عيب او خلل في التصنيع يكون مصدر خطر بالنسبة للأشخاص أو الأموال، او هو التزام بالعلم بعيوب المبيع وإزالتها بما يتحقق في هذا المبيع الأمان الذي يتوقعه المستهلك عند استعمال هذا المبيع.

وفي هذا السياق نص المشرع الجزائري من خلال نص المادة 04 من القانون 03/09 على السلامة الغذائية حيث نصت على: "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام الزامية سلامة هذه المواد والسهر على ان لا تضر بصحة المستهلك ".

ثانيا)إلزامية أمن المنتجات:

نص عليها المشرع في المواد 9 و10 من قانون 03/09 والحقيقة ان هذا الالتزام والالتزام بالنظافة والالتزام بالسلامة هي جزء لا يتجزأ من الالتزام بالمطابقة لان تعريف هذا الأخير هو استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية والمتطلبات الصحية والبيئةوالامن الخاصة به.

ثالثا)الالتزام مطابقة المنتوجات:

يتضمن الالتزام بالمطابقة احترام المحترف اثناء عملية الإنتاج المواصفات القانونية والتي تتمثل في خصائص المنتوج او الخدمة، وهي المميزات المطلوبة من حيث تركيبة والتغليفوالصنع لنسبة المقومات وكذا احترام المواصفات القياسية (التقييس).

التقييس: هو احترام المقاييس المحددة في صنع المنتج كما يعرف التقييس على انه الوثائق التي تميز الخصائص هدفها الأساسي المطابقة المشروعة للمنتجات والخدماتوالتي يعتبر الامن مظهر لها.

ولقد عرفت المادة 02 فقرة 01 من القانون 04/04 المتعلق بالتقييس على انه: "التقييس هو النشاط الخاص المتعلق بوضع الاحكام ذات استعمال الموحد متكرر في موجهة مسائل حقيقية او محتملة يكون الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معين يقدم وثائق مرجعية تحتوي على حلول لمشاكل تقنية وتجارية في المنتجات والسلع والخدمات التي تطرح بصفات متكررة في العلاقات بين الشركاء الاقتصادين والعلميين والتقنيين والاجتماعين ".

رابعا)إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع:

نص المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي المتعلق بضمان المنتجات والخدمات رقم 266/90 على ثلاث خيارات في حالة تحقق الضرر الاستهلاكي وهي:

-اصلاح المنتوج إذا لم يكن العيب جسيما او استبداله او رد ثمنه،وهي خيارات ليست متاحة في وقت واحد وانما هي متتابعة ومقيد استعمالها بشروط حيث يكون الإصلاح مجانيا للمستهلك، اذ يتحمل المحترف جميع المصاريف بما فيها اليد العاملة وقطع الغيار حتى مصاريف النقل، اما بالنسبة لإرجاع المبيع واسترداد الثمن فلا يثبت للمستهلك الا اذ فشلت محاولة الإصلاح واستحالة الاستبدال بغير المنتوج المقتنى كنفاذ السلعة او عدم وجود مثيلاتها في السوق وهو ما نصت عليه المادة 20 من المرسوم التنفيذي 266/90.

أما فيما يخص المواعيد فقد نص المشرع الجزائري على مدة الضمان بـ6 أشهر كحد أدني(المادة 16 من نفس المرسوم) والتي جاء فيها "يسري هذا الاجل من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج ".

ويجب على الضامن ان ينفذ الضمان خلال 7 أيام كحد اقصى من تاريخ طلب المستهلك،وإذا رفض يقوم المستهلك بتوجيه انذار الى المحترف بتنفيذ التزامه خلال الاجل أقصاه 7 أيام تحسب من يوم استلامه للإنذار طريق رسالة موصى عليها او عن طريق المحضر القضائي، و بعدها يجوز للمستهلك اللجوء الى القضاء من اجل طلب تنفيذ الضمان خلال مدة 1 سنة تسري من تاريخ الإنذار.

وعليه يعتبر الإنذار شرط شكليا لقبول الدعوة الضمان، اما خدمة ما بعد البيع طبقا لقرار المؤرخ 10 ماي 1994 من خلال نص المادة 7 التي نصت على" التزام المحترف المتدخل في عملية عرض المنتجات للاستهلاك والخاضعة للضمان بإقامة وتنظيم خدمة ما بعد البيع، تتضمن بوجه خاص توفير الوسائل المادية وقطع الغيار وكذا الوسائل البشرية المتخصصة ". وعليه نستخلص من خلال المادة ان المشرع الجزائري جعل خدمة ما بعد

البيع جزءا ليتجزأ من الضمان وهي وان كانت تتبع الضمان من حيث مجانتيه فإنها تكون بمقابل بعد انتهاء فترة الضمان.

V. رقابة المنتوجات.

نص المشرع الجزائري على نوعين من الرقابة، رقابة تمارسها الدولة ممثلة في مؤسساتها الإدارية،ورقابة يمارسها المجتمع المدني باعتبار أن كل المجتمع مستهلك وسنركز من خلال هذه الدراسة على رقابة الدولة و مؤسساتها الإدارية، وقبل الخوض في الهياكل المكلفة برقابة المنتوجات سنبين أولا المقصود برقابة المنتوجات.

- **تعريف رقابة المنتوجات** : هو ذلك الفعل الذي يقصد من ورائه التأكد من مطابقة المنتوج للمواصفات المتطلبة، إما بموجب فعل سابق لعملية الإنتاج والاستيراد والتوزيع، متجسدا من خلال الترخيص والتصريح، وقد يكون سابقا لعملية عرض المنتوج في السوق وهو ما يقوم به المتدخل وأخيرا يتجسد من خلال الفعل الذي تقوم به السلطة الإدارية المختصة عقب عرض المنتوج في السوق.

أولا: وزارة التجارة والهيئات التابعة لها

سنتناول من خلال هذه النقطة ،هيئات وزارة التجارة على المستوى المركزي، وعلي المستوى المحلي ،وأخيرا الهيئات المتخصصة التابعة لوزارة التجارة .

1- على المستوى المركزي :

منح المرسوم التنفيذي 02-453 المتضمن صلاحيات وزير التجارة جملة من الاختصاصات في مجال حماية المستهلك من خلال نص المادة 05 منه بنصها :" يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك ما يأتي :

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

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

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

– تشجيع تنمية مخابر تحاليل الجودة والتجارب ويقترح الإجراءات والمناهج الرسمية للتحليل في مجال الجودة .

– يعد وينفذ إستراتيجية الإعلام والاتصال والتي تتعلق بالوقاية من الأخطار الغذائية وغير الغذائية تجاه الجمعيات المهنية والمستهلكين التي يشجع إنشائها .

– يستعين وزير التجارة في إطار أداء مهامه بالاتصال مع مختلف الدوائر الوزارية الأخرى قصد ترقية المنافسة وتنظيم الأنشطة التجارية ومراقبة الجودة وصلاحية السلع والخدمات المعروضة للجمهور وضبط المنافسة باقتراح كل الإجراءات اللازمة التي من شأنها تعزيز قواعد وشروط المنافسة النزيهة وتوجيه وتنظيم النشاط التجاري بفرض رقابة على ذلك قصد قمع الغش".

كما خول المرسوم التنفيذي رقم 08-266 المتعلق بتنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة ، لكل من **المديرية العامة لضبط تنظيم النشاطات والتقنين** وكذا **المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش** ، صلاحية حماية المستهلك وتنظيم المنافسة.

حيث تعتبر مديرية المنافسة والخدمات ومديرية الجودة والاستهلاك أهم المديريات التابعة للمديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين .

أما المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش ومن خلال المرسوم أعلاه فمهامها مراقبة الجودة وقمع الغش ومكافحة النشاطات المضادة للمنافسة والممارسات التجارية غير المشروعة وتدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها والسهر على عمل مخابر التجارب وتحاليل الجودة .

2- على المستوى المحلي :

تتكفل المديريات الولائية والجهوية للتجارة بالعمل على حماية المستهلك وقمع الغش التي نصت عليها المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 03-409 لسنة 2002 المتضمن المصالح الخارجية لوزارة التجارة وصلاحياتها وعملها.

تتولى المديرية الجهوية للتجارة بالاتصال مع الهياكل المركزية لوزارة التجارة ،مهام تأطير وتقييم نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمي والتنظيمي ، وكذا إنجاز التحقيقات الاقتصادية المتعلقة بالمنافسة والتجارة الخارجية والجودة وحماية المستهلك وسلامة المنتوجات .

تنظم المديريات الجهوية للتجارة والمحدد عددها يتسع (09) مديريات على المستوى الوطني في مصالح هي : مصلحة التخطيط ومتابعة المراقبة وتقييمها؛ مصلحة الإعلام الاقتصادي وتنظيم السوق؛ مصلحة الإدارة والوسائل .

وتتولي المديرية الولائية للتجارة القيام بالمهام التالية :

– تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية والمنافسة والجودة وحماية المستهلك .

– تنظم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش .

– تسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية والممارسات التجارية والمنافسة والتنظيم التجاري وحماية المستهلك وقمع الغش .

– تساهم في وضع نظام إعلامي حول وضعية السوق والاتصال مع النظام الوطني الإعلامي .

وتتضمن المديرية الولائية للتجارة فرق تفتيش يسيرها رؤساء فرق وتنظم في مصالح عددها خمسة (05) هي : مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي؛ مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش؛ مصلحة المنازعات والشؤون القانونية؛ مصلحة الإدارة والوسائل .

ويتكفل على مستوى المديرية أعوان مكلفين بالرقابة وقمع الغش برقابة ميدانية للأماكن والمحلات من أجل حماية المستهلك حيث تخول لهم جملة من الصلاحيات باعتبارهم ضباط شرطة قضائية بموجب المادة 25 من قانون رقم 09–03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ومن بين صلاحياتهم :

- يطّلعون على الوثائق التقنية أو الإدارية أو التجارية أو المحاسبية، دون الاحتجاج اتجاههم بالسر المهني وفقا لنص المادة رقم 07 من المرسوم التنفيذي رقم 90–39.

ـ زيارة المحلات المهنية ، حيث لهم حرية الدخول إليها ليلا أو نهارا وحتى في أيام العطل، باستثناء المحلات ذات الاستعمال السكني التي تشترط إجراءات خاصة.

ـ المعاينة المباشرة التي تتم بالعين المجردة من خلال فحص المنتوجات لملاحظة تخلف الوسم أو وجود أجسام غريبة أو ظهور علامات التلف على المنتوجات.

ـ تحرير المحاضر حيث يحرر الأعوان محاضر بعد معاينتهم للسلع ،تدون فيها جملة من البيانات الإجبارية .

ـ اقتطاع العينات، حيث نصت المادة 30 من قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه :" تتم الرقابة المنصوص عليها في هذا القانون ،عن طريق ..... وتتم عند الاقتضاء ،باقتطاع العينات بغرض إجراء التحاليل أو الاختبارات أو التجارب " فالأعوان مؤهلون قانونا لاقتطاع عينات بغرض تحليلها في مخابر مراقبة الجودة وقمع الغش.

3 –الهيئات المتخصصة التابعة لوزارة التجارة :

تتمثل في المجلس الوطني لحماية المستهلكين ،المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم ،شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية .

أ-المجلس الوطني لحماية المستهلكين :

هو هيئة حكومية استشارية في مجال حماية المستهلك ، أنشأ بموجب المرسوم التنفيدي رقم 92-272 المتعلق بتكوين المجلس الوطني لحماية المستهلك واختصاصاته، جاء هذا المرسوم بناءا على نص المادة 01 من القانون 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الملغى بموجب القانون رقم 09-03 ، أنشأ هذا المجلس من أجل إبداء رأيه في المسائل المتعلقة بالوقاية من المخاطر التي قد تحملها المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك ، وما ينجم عنها من أضرار، كما يعد برامج المساعدة المقررة لصالح جمعيات حماية المستهلك والعمل على إعلام المستهلك عموما وتوعيته.

ويتكون أعضاءه من ممثلي 14 وزارة إضافة إلى مدراء المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم والمعهد الوطني لضبط المقاييس والملكية الصناعية و09 من ممثلي جمعيات المتدخلين و10 من ممثلي الجمعيات المعتمدة للمستهلكين الأكثر تمثيلا ، وتعتبر مهام المجلس استشارية وقراراته غير ملزمة.

ب-المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم :

أسس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 89 -147 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-318 المتعلق بتنظيم عمل المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم ، ويعتبر هذا المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي يخضع لوصاية وزارة التجارة ، ويعين مديرا لتمثيله ، ومن مهامه :

- المساهمة في حماية صحة المستهلك و أمنه والسهر على احترام النصوص القانونية المتعلقة بنوعية السلع الموضوعة للاستهلاك وتحسينها .

- التنسيق مع الهيئات المختصة قصد الوصول لاكتشاف أعمال الغش والتزوير ومخالفة التشريع المعمول به في مجال نوعية السلع والخدمات .

- إجراء التحاليل اللازمة لفحص المطابقة للمنتجات والمقاييس المعتمدة.

ج- شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية :

أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-355 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيدي رقم 97-455 المتضمن إنشاء شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية، وهي مؤسسات تقوم بكل أعمال الدراسة والبحث والاستشارة والخبرة والتجارب والرقابة عن طريق تقديم المساعدات التقنية اللازمة لحماية المستهلك وتحسين نوعية المنتجات، كما تقوم بتوحيد الطرق والإجراءات الرسمية لتحليل الجودة وتطبيقها بشكل واسع.

ثانيا : مـجلس المـنافسة:

أنشأ بموجب الأمر رقم 95-06 المتضمن قانون المنافسة والملغى بالأمر رقم 03-03 المتعلق بالمنافسة، حيث عرفت المادة 23 من هذا الأخير مجلس المنافسة على أنه " سلطة إدارية تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي توضع لدى الوزير المكلف بالتجارة " ، ويعتبر مجلس المنافسة هيئة إدارية مزودة بسلطات قضائية وله وظيفتان ، وظيفة استشارية أخرى ردعية .

1-الوظيفة الاستشارية :

قد تكون اختيارية تطلب من طرف الحكومة والجماعات المحلية و الهيئات الاقتصادية والمالية والمؤسسات والجماعات المهنية والنقابية وجمعيات حماية المستهلك والهيئات

القضائية فيما يتعلق بالممارسات المنافية للمنافسة ، أما الاستشارة الإجبارية فتكون في حالة اتخاذ تدابير تحديد هوامش الربح وأسعار السلع والخدمات أو تسقيفها أو التصديق عليها .

2-الوظيفة الردعية :

يتمتع مجلس المنافسة باتخاذ القرارات إزاء الممارسات المقيدة للمنافسة عن طريق إجراء التحقيقات وتوقيع الجزاء، حيث يتولى رئيس مجلس المنافسة مهمة التبليغ في القضية بتبليغ الأطراف وتحديد الجلسة التي يتم الفصل فيها إما بالإدانة في حالة انتهاك قواعد المنافسة وذلك بفرض عقوبات مالية (غرامات مالية فقط دون العقوبات السالبة للحرية)، وتعتبر قرارات مجلس المنافسة قابلة للطعن أمام مجلس قضاء الجزائر الفاصل في الأمور التجارية في غرفته التجارية.

ثالـثا : إدارة الجـمـارك

للجمارك دور اقتصادي و دور أمني ،يتمثل دورها الاقتصادي في تحصيل الرسوم الجمركية وكذا منع دخول البضائع وتصديرها بصفة غير قانونية ، أما في المجال الأمني فيتمثل دورها في منع دخول البضائع المقلدة والممنوعة من دخول الدولة وذلك بغرض حماية المستهلك بطريقة غير مباشرة .

تمارس الجمارك مهامها الرقابية بهدف حماية المستهلك من خلال جملة من الإجراءات :

- فحص المستندات المرافقة للسلع الواردة كشهادة المنشأ والفواتير وإذن التسليم .
- التأكد من صحة التصاريح والوثائق ومطابقتها لمواصفات السلع الحقيقة .
- يجب على كل مستورد إحضار البضاعة المعنية أمام مكتب الجمارك قصد إخضاعها للرقابة .
- يوضع جهاز تحت تصرف أعوان الجمارك لرقابة المنتوجات وإخضاعها للتحاليل المخبرية قبل جمركتها ،وفي حالة كان الفحص سلبيا يسلم المستورد مقرر رفض دخول المنتوج.

رابعا : الوالي ورئيس المجلس الشعبي البلدي

إن كل من الوالي ورئيس المجلس الشعبي البلدي تخولهما اختصاصاتهما التدخل لوضع حد للممارسات المنافية لقواعد التجارة والتي من شأنها المساس بصحة وأمن المستهلك باعتباره فردا من أفراد المجتمع.

حيث يشرف الوالي على المديريات الولائية للمنافسة والأسعار وكذا مديرية التجارة من خلال مراقبة الأسعار والنوعية وقمع الغش، كما له صلاحيات – باعتباره ضابط شرطة قضائية – باتخاذ الإجراءات الوقائية التي من شأنها أن تؤدي إلى دفع المخاطر المحدقة بالمستهلك كسحب المنتوج مؤقتا أو نهائيا،أو اتخاذ قرار بغلق المحال أو سحب الرخص بصفة نهائية أو مؤقتة بناءا على رأي واقتراح من المصالح الولائية المختصة، وذلك طبقا للقانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية حيث نصت المادة 18 "يسهر الوالي على وضع المصالح الولائية ومؤسساتها العمومية وحسن سيرها ويتولى تنشيط ومراقبة نشاطاتها طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما".

أما دور رئيس المجلس الشعبي البلدي والذي يعتبر ضابط شرطة قضائية بنفس مهام الوالي على المستوى البلدي، إذ له دور في حفظ الصحة والمحافظة على النظافة العمومية لاسيما نظافة الأغذية أوالسلع المعروضة للاستهلاك وكذا نظافة الأماكن والمؤسسات، وذلك من خلال الدور المنوط بمكاتب النظافة والصحة الموجودة على مستوى البلديات طبقا للقانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية.