جامعة محمد خيضر –بسكرة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري

مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص : قانون أعمال

إعداد الطالبة :

منصوري مروة

إشراف الأستاذ:

شعيب محمد توفيق

السنة الجامعية: 2018/2017م

شكر و عرفان

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مبارك فيه، الحمد لله أن من علينا بإتمام هذا البحث وذللنا الصعاب والعقاب والصلاة والسلام على خير خلق الله سيدنا محمد المبعوث بالخير والبركات.

وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم

« من لا يشكر الناس، لا يشكر الله»

أتقدم بخالص الشكر وجزيل العرفان الأستاذ الكريم المشرف على هذه الرسالة شعيب محمد توفيق.

أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة التي تكرمت بمناقشة هذه المذكرة

وجميع أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد خيضر بسكرة كل منهم باسمهم.

والشكر موصول إلى كل موظفي المكتبة على رحابة الاستقبال وطيب المعاملة.

»من لا يشكر الناس، لا يشكر الله

أتقدم بخالص الشكر وجزيل العرفان الأستاذ الكريم المشرف على هذه الرسالة شعيب محمد توفيق.

أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة التي تكرمت بمناقشة هذه المذكرة

وجميع أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد خيضر بسكرة كل منهم باسمهم.

والشكر موصول إلى كل موظفي المكتبة على رحابة الاستقبال وطيب المعاملة.

مقدمة

يعد موضوع حماية المستهلك من المواضيع التي يجب الاهتمام بها، وخاصة في الوقت الحاضر، باعتبار أن للاستهلاك دور أساسي في الحياة الاقتصادية، كما أن له تأثير على الحياة اليومية للشخص.

فان مفهوم حماية المستهلك يعد من المفاهيم المجتمعة المهمة، ويعرف بأنه كافة القوانين، والأحكام القضائية التي تهدف إلى تقديم الحماية للمستهلكين من الغرض لأي من عمليات النصب والاحتيال التي قد تواجههم من قبل بعض التجار، ويعرف أيضا بأنه مجموعة من الضوابط الاجتماعية والأخلاقية التي تفرض على كافة العاملين في القطاعات التجارية وتلزمهم باحترام كافة فئات المستهلكين، وتقديم السلع والخدمات لهم بأسلوب صحيح ومناسب.

أما عن تعريف المستهلك فقد انقسم الفقه بشأنه إلى فريقين، يأخذ أولهما بالمفهوم الضيق وهو الاتجاه السائد في الفقه والقضاء، ويرى جانب من أنصاره أنه يقصد بالمستهلك كل شخص يتعاقد لأغراض مهنته أو مشروعه أو حرفته، وفي نفس المعنى تم تعريف المستهلك بأنه ذلك الذي يستخدم المنتجات لإشباع حاجاته وحاجات من يعولهم من الأشخاص، وليس لإعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في نطاق مهنته وفي مجال تقديم الخدمات، فيتعلق الأمر بالمستفيدين منها في شكل أعمال على أموالهم المادية المملوكة لهم سلفا مثل أعمال الصيانة او الاصلاح او الخدمات التي يكون الشخص نفسه مستفيدا منها.

ويؤخذ من هذه هذين التعريفين أنهما يضيفان كثيرا من مفهوم المستهلك، حيث ينحصر المستهلكون في طائفة الأشخاص الطبيعية، دون الاشخاص المعنوية، يعرف الأستاذ "Jeamcalais anloy" بان المستهلكين هم الاشخاص الذين يحصلون أو يستعملون السلع والأموال والخدمات وللاستعمال غير المهني.

أما المفهوم الواسع فيتوجه فريق من الفقهاء إلى التوسع في المقصود بالمستهلك، حيث يشمل المصطلح لديهم كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام المال أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية.

ساير المشرع الجزائري التغير الكبير والسريع الذي تشهده الساحة الاقتصادية خاصة في مجال التجارة وما يصاحبه من ظهور مخاطر جديدة لم تكن من قبل تهدد فئة المستهلكين، فكان تفطن المشرع في محله حيث جاء القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك والذي بموجبه ألغي أحكام القانون السابق والمتعلق بالقواعد العامة للمستهلك حيث يدور المحور الرئيسي لهذا الموضوع حول الحماية القانونية التي نص بها المشرع الجزائري للمستهلك من خلال القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وقد عرفه هذا القانون في المادة الثالثة على أنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به"

أهمية الموضوع:

تكمن أهمية هذا الموضوع في كونه موضوع الساعة وهو الواقع المعيشي اليومي للمستهلك الجزائري، أيضا ترى أهمية هذا الموضوع تكمن في أن المستهلك الجزائري هو أولا مواطن جزائري وهو طرف يلعب دورا هاما ومحوريا في العلاقات الاقتصادية والتجارية بصفة عامة وفي العلاقات الاستهلاكية بصفة خاصة لذا يتوجب توفير حماية فعالة وشاملة له من طرف المشرع الجزائري.

الإشكالية:

وبناء على ما سبق تتمحور إشكالية بحثنا في: ما مدى فعالية حماية التشريع الجزائري في حماية المستهلك؟

أسباب اختيار الموضوع:

ان الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع هي: نظرا لكون موضوع المستهلك حديث نسبيا ومتطور باستمرار نظرا لتغير التشريعات الخاصة به، فالمخاطر المحدقة بالمستهلك في تغير دائم وتفطن المشرع إلى ضرورة مواكبها ليست تشريعات جديدة كلما دعت الحاجة لتحقيق حماية أفضل، كذلك حساسية الموضوع وقلة الدراسة الكافية من طرف الباحثين رغم كونه جاء بآليات وقائية وردعية أكثر صرامة لحماية المستهلك.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى:

_الحد من التجاوزات والخروقات التي تصدر من المتعاملين الاقتصاديين المتمثلة أساسا في جريمة الغش التجاري وخداع المستهلك وعدم الالتزام بالقوانين والنصوص التشريعية والتنظيمية التي تنظم وتضبط وتشرع نشاطهم والملقاة على عاتقهم، وكذا ردعهم حتى يأخذ القانون مجراه.

_ انصاف المستهلك الذي هو طرف ضعيف في العلاقة الاستهلاكية، وذلك **بين** قوانين اكثر صرامة وردعية وقائية.

_ نشر الثقافة الاستهلاكية السليمة في جمهور المستهلكين.

_ نشر الوعي والتحسيس الاعلامي للمستهلك لتعديل سلوكه الاستهلاكي حتى نجعل منه مستهلك فاعل في المجتمع.

المنهج المتبع:

إن دراسة موضوع الحماية القانونية للمستهلك في ظل قانون 09-03 ومدى فعالية هذه الحماية على أرض الواقع يقتضي إتباع المنهج التحليلي النقدي لأن دراسة هذه النصوص

يتطلب منا تحليلها وتمحيصها للوقوف على آليات الحماية التي أقرها المشرع وكذلك المنهج النقدي لمعرفة مدى فعالية هذه الآليات على أرض الواقع، كذلك استعملنا المنهج المقارن في المقارنة بين الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري ومختلف التشريعات الأخرى.

تقسيم الدراسة:

من أجل الاجابة على إشكالية البحث، اعتمدنا على تقسيم ثنائي للخطة تتكون من فصلين:

الفصل الأول تناولنا فيه الاطار النظري لحماية المستهلك، وقسمناه إلى مبحثين:

المبحث الأول ماهية المستهلك وتناولنا مفهوم المستهلك في المطلب الأول منه، وفي المطلب الثاني تناولنا خصائص المستهلك. اما في المبحث الثاني من هذا الفصل تحدثنا عن حقوق المستهلك، وفي المطلب الاول الحقوق التي تضمنها إعلان كندي وفي المطلب الثاني حقوق المستهلك التي تضمنها قرار الأمم المتحدة.

وفي الفصل الثاني تناولنا حماية المستهلك في اطار التشريع الجزائري وقسمناه إلى مبحثين، في المبحث الاول تحدثنا عن حماية المستهلك في قانون 09-03 وقانون الجمارك، حماية المستهلك في قانون 03-03 في المطلب الأول وحماية المستهلك في قانون الجمارك في المطلب الثاني، أما في المبحث الثاني من هذا الفصل تناولنا حماية المستهلك في قانون المنافسة والأسعار في المطلب الأول وحماية المستهلك في قانون العقوبات الجزائري المطلب الثاني.

الفصل الأول: الإطار النظري لحماية المستهلك

لاشك أن موضوع حماية المستهلك من المواضيع الصعبة والشائكة والمعقدة، والتي تثير الكثير من الإشكالات، فمن ناحية أولى هذا الموضوع متحرك ومتطور ولا يمكن ضبطه ومن ناحية ثانية هناك مبادئ ومسلمات قانونية يصعب تخطيها دعما للمستهلك، الذي يقف حائرا أمام غش المستثمر وفساد مستفحل وإعلام متطور وخادع ... سلاحه قلة دخل وعدم وعي ونصوص لم توضع أصلا لحمايته.

كما أن موضوع حماية المستهلك من المواضيع الهامة جدا، وتكمن أهميته في الحاضر والمستقبل، بل هذه الأهمية كانت في الماضي وما يؤكد ذلك أن الدول تدخلت منذ القدم حماية للاقتصاد والاستهلاك، وقد ساير المشرع الجزائري التغير الكبير والسريع الذي تشهده الساحة الاقتصادية بإصداره للقانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش لذلك قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين تناولنا في المبحث الأول ماهية المستهلك، مفهومه في المطلب الأول وخصائصه في المطلب الثاني، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه حقوق المستهلك حقوقه التي تضمنها إعلان كنيدي في المطلب الأول وحقوقه التي تضمنها قرار الأمم المتحدة في المطلب الثاني.

المبحث الأول: ماهية حماية المستهلك

تعتبر حماية المستهلك من أولى أولويات الشريعة الإسلامية الخالدة، فقد جاء الإسلام بهدف حفظ الإنسان في جميع جوانب حياته، بل أن الإسلام عنى بالاستهلاك شأنه في ذلك شأن باقي المعالجات الاقتصادية لجوانب الحياة، حتى إنه ربط الاستهلاك في المجتمع الإسلامي بالبعد العقائدي والقيم والأخلاق الإسلامية المتنوعة، وقد وجدت في القوانين المستحدثة العديد من المحاولات من أجل حماية المستهلك من خلال النص على تشريعات خاصة بحماية المستهلك[1].

المطلب الأول: مفهوم المستهلك

يعد مفهوم المستهلك من المفاهيم التي أحدثت ثورة على المستوى الفقهي، كما طرحت إشكاليات هذا المفهوم من خلال الممارسة القضائية وأربك حسابات بعض المشرعين على مستوى نطاق هذا المفهوم، فتباينت الاتجاهات بين التضييق والتوسع في تحديد مفهوم المستهلك خاصة عند القانونيين لأنه عند باقي الفقهاء لا يطرح كثير اختلاف كما هو الحال عند الاقتصادين.

حيث تعددت التعريفات وتختلف بشأن تحديد من هو "المستهلك" وهذا باختلاف المجال الذي يراد له شغله هذا الأخير لما يترتب عليه من آثار، فنجد الاقتصادين والقانونيين ورجال الدين يعرفه كل حسب الزاوية التي ينظر للمستهلك من خلالها.

الفرع الأول: تعريف المستهلك في اللغة والاصطلاح والاصطلاح الشرعي.

أولا: تعريف المستهلك لغة:

المستهلك هو "من لاهم له إلا أن يضيفه الناس"

[1] عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة) الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، 2007، ص18.

فالمستهلك إسم فاعل من إستهلك بضم الميم وكسر اللام وتعني بالفرنسية" consonamateur"

والمستهلك في اللغة مأخوذة من مادة هلك، الهلك، هلك، يهلك، وأستهلك المال "أنفقه وأنفذه"[1].

ثانيا: مفهوم المستهلك اصطلاحا:

المستهلك اصطلاحا من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجياته الشخصية، وحاجيات من يعولهم، وليس بهدف إعادة بيعها، أو تحويليها أو استخدامها في نطاق نشاطه المهني.

ثالثا: مفهوم المستهلك في الاصطلاح الشرعي:

المستهلك في الاصطلاح الشرعي هو من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجياته الشخصية، وحاجيات من يعولهم، وليس بهدف إعادة بيعها، أو تحويلها أو استخدامها في نطاق نشاطه المهني[2].

الفرع الثاني: تعريف المستهلك عند الاقتصاديين:

يعرف بعض الاقتصاديين المستهلك بأنه كل فرد يشتري سلعا أو خدمات لاستعمالها الشخصي، أو هو الشخص الذي يحوز ملكية السلعة.

كما يعرفه البعض الآخر بأنه كل من يحصل من دخله على سلع ذات طابع استهلاكي لكي يشبع حاجاته الاستهلاكية إشباعا حالا ومباشرا

والمستهلك في المفهوم الاقتصادي يشمل:

أولا: استهلاك الأفراد أو العائلات: وهو عملية استخدام السلع والخدمات الاقتصادية لإشباع حاجات الأفراد والعائلات.

---

[1] موسوعة جمال عبد الناصر، في الفقه الإسلامي، المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية، ج8 ص124.

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، ص138.

ثانيا: الاستهلاك السوقي: وهو عملية استخدام السلع والخدمات الاقتصادية لإشباع الحاجات، وذلك عن طريق شراء هذه السلع والخدمات من الأسواق مقابل مبالغ نقدية.

ثالثا: الاستهلاك الذاتي: هو عملية استخدام السلع والخدمات الاقتصادية التي ينتجها الأفراد بأنفسهم دون ظهورها في الأسواق ودخولها في نطاق التبادل النقدي.

رابعا: الاستهلاك السلعي أو الخدمي: وهو استخدام مال له وجود مادي لإشباع حاجة الإنسان إلى الغداء أو الكساء أو ما شابه هذا الاستهلاك السلعي، أما الاستهلاك الخدمي فهو استخدام مال ليس له وجود مادي مثل استشارة الطبيب لإشباع حاجة الإنسان للعلاج أو استشارة المحامي لإشباع حاجة الإنسان لمقاضاة غيره.

كما يراد بالاستهلاك السلعي بأنه استخدام لمال وجود ماديا لإشباع حاجة الإنسان إلى الغداء والدواء واللباس والسكن، وأما الاستهلاك الخدمي فهو استخدام مال ليس له وجود مادي لإشباع حاجة الإنسان للحاجات للعلاج والاستشارة أي لإشباع خدمة ومنفعة للإنسان.

وحاصل القول عند الاقتصادين أن المستهلك هو من يستخدم السلع والخدمات المدفوعة الثمن أو المجانية من أجل مصلحة شخصية وليس من أجل التضيع والتدوير وبذلك يخرج المهني من تعريف المستهلك الاقتصادي ويؤدي هذا إلى بساطة معيار التفرقة ما بين المستهلك وغيره[1].

الفرع الثالث: تعريف المستهلك في الشريعة الإسلامية:

إن التشريع الإسلامي هو تشريع شامل متسع، يتطرق إلى جميع جوانب حياة الفرد المسلم فهو ينظم تصرفاته ومعاملاته، فنجد الأمر بالصلاة إلى جانب الأمر بعدم الغش ونجده أيضا يربط علو الدرجات بالصدق بالتجارة وأضاف أيضا مع كل هذا سوارا متينا من الحماية التشريعية، وفي تقديرنا فان المستهلك هو مصطلح حديث على الدراسات الفقهية الشرعية، ولم يتطرق له

[1] نصيف محمد حسين، النظرية العامة للحماية الجنائية للمستهلك، رسالة دكتوراه كلية الدراسات العليا بالشرطة، 1997، ص04.

الفقهاء القدامى في كتبهم ومؤلفاتهم وإن كانت مضامين هذا الاصطلاح متوفرة في الفكر الاقتصادي الاسلامي منذ نشأته، ويرجع سبب ذلك إلى أنهم كانوا يستعيضون عن مصطلح المستهلك باصطلاح المشتري.

ويقصد بالاستهلاك بحسب الفقه الإسلامي هو الاستخدام المباشر للسلع والخدمات المباحة شرعا لإشباع رغبات الإنسان وحاجته المباحة.

وهناك من الفقه من يذهب إلى القول بأن المستهلك هو كل من يؤول إليه الشيء بطريق الشراء بقصد الاستهلاك أو الاستعمال[1].

الفرع الرابع: تعريف المستهلك في التشريع الجزائري

لقد نص المشرع الجزائري في المادة الثالثة من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش "كل شخص طبيعي أو معنوي، يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجة الشخصية أو تلبية حاجة شخص لآخر أو حيوان متكفل به.

ونجد أن المشرع الجزائري قد حدد مصطلح المستهلك بحسب الغرض من إقتناء السلع بحيث استوجب أن تكون الغاية من إقتناء السلع والخدمات هو سد الاحتياجات الشخصية أو شخص آخر أو حتى حيوان يرعاه ويتكفله بحيث يقطع الشك على أن توجه السلع أو الخدمات للاستعمال النهائي الشخصي وهو بذلك يتوافق مع التعريف الاقتصادي للمستهلك، وقد وفق فيما يختص باتساع مفهوم المستهلك ليشمل الشخص المعنوي.

وكما أنه جعل الحماية تشمل عقود المعاوضة والتبرع وعلى اتجاه محمود حيث أن الحصول عل السلع والخدمات يمكن أن يتم عن طريق الهبة مثلا، فيمكن أن يقوم شخص بالتبرع بطرود غذائية لأشخاص محتاجين فهؤلاء الأشخاص يستحقون الحماية القانونية مثلهم مثل غيرهم

[1] عبد المنعم موسى إبراهيم ،ال مرجع سابق، ص، ص 21-22.

وباستقراء النصوص التشريعية المختلفة نجد أن الاتجاهات التشريعية قد انقسمت في تحديدها لمفهوم المستهلك إلى عدة اتجاهات فمنها ما بحث على صفات معينة في الشخص لاعتباره مستهلكا كان يكون هذا الشخص غير مهني ففي حالة كونه مهنيا فيخرج بذلك عن نطاق الحماية ونها ما قصر الحماية على المستخدم النهائي للسلع والخدمات فقط واستثنى المستخدم الوسيط أو المستخدم الأولى وذهب بعضهم أيضا إلى البحث في مدى علم وجهل الشخص لاعتباره مستهلكا أو مهنيا مع افتراض الجهل المسبق لدى المستهلك مقارنة بالمهني[1].

الفرع الخامس: تعريف المستهلك في الفقه

لم يوفق الفقه القانوني في إعطاء تعريف موحد للمستهلك فلايزال الخلاف بين الفقهاء، حيث ظهرت تجلياته في اتجاهين اثنين بين من تبنى المفهوم الضيق ذلك وبين اتجاه يدعوا لتبني المفهوم الموسع (المطلق)

أولا: التعريف الضيق للمستهلك: يقصد بالمستهلك في المفهوم الضيق ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقتني أغراض للاستهلاك الشخصي أو العائلي، لهذا لا يحوز على صفة المستهلك من يتعاقد لأغراض مهنية.

ومن بين التشريعات التي تبنت مفهوم الضيق نجد القانون الفرنسي، بحيث نصت محكمة نقض الفرنسية في 15 أفريل 1986 في قرارها على أن " من يحق له الاستفادة من الحماية القانونية هو فقط من يبرم عقد الاستهلاك من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو العائلية "[2].

ويتضح من خلال هذا التعريف أنه يقتصر فقط على فئة مستهلكين الذين يقتنون السلع والخدمات لسد حاجاته الشخصية والعائلية دون أن يكون ذلك صلة بنشاطه.

---

[1] المادة 03 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق ل 25 فبراير سنة 2009 المتعلق الحماية المستهلك وقمع الغش (الجريدة الرسمية عدد 15 الصادر في 11 ربيع الأول عام 1430 الموافق ل 08 مارس سنة 2009م.

[2] أرزقي زوبير، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، فرع مسؤولية مهنية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، ص 39.

سنة بعد ذلك عدلت عن موقفها، وذلك في قضية أقرت فيها لوكيل العقاري الذي قام لشراء أجهزة إنذار لمحلاته، يعتبر مستهلكا لأنه تصرف لأغراض غير مهنية وبالتالي يستفيد من الحماية القانونية ضد الشروط التعسفية الواردة في العقد[1]. وهذا ما دفع القضاء الفرنسي إلى وضع مفهوم جديد للمستهلك، وهو مصطلح المستهلك المحترف، وهذا بموجب قرار في 28 أفريل 1987.

كذلك نجد العديد من الاتفاقيات الدولية التي أخذت المفهوم الضيق للمستهلك نجد من بينها.

_ اتفاقية فينا بشأن البيع الولي للبضائع لعام 1980،حيث نصت المادة الثانية منها على أنه: "لا تسري هذه الاتفاقية على البائع الذي يشتري للاستعمال الشخصي والعائلي أو المنزلي إلا إذا كان البائع لا يعلم قبل العقد ولا يفترض فيه أنه يعلم بأن البضائع اشترت لاستعمالها في أي وجه من الوجوه المذكورة..."

_ اتفاقية روما 1980المتضمة القانون الواجب التطبيق على الإلتزامات التعاقدية حيث عرفت المستهلك في نص المادة الخامسة على أنه "تطبق هذه المادة على القود التي يكون موضوعها توريد منقولات مادية أو خدما إلى الشخص المستهلك من أجل استعمال بعد غريب عن النشاط المهني..."

أما من فقهاء العرب الذين أخذو بالتعريف الضيق نذكر التعريف الذي اعتمده الدكتور عباس بو عبيد الذي عرف المستهلك على أنه " كل من يقتني سلعة، أو خدمة لغرض غير مهني، أو بعبارة أخرى لغرض شخصي أو عائلي "[2].

---

[1] خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية، (دراسة مقارنة)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007،ص 20.

[2] يوسف زوجال، مفهوم المستهلك مفهوم المستهلك في التشريع والقضاء المغربي والمقارن، مجلة الفقه والقانون، ص 08.

كما تناول المشرع تعريف المستهلك في المادة 03 الفقرة 02 من القانون رقم 09-03، على أنه: كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به .

أما المادة 03 الفقرة 03 من القانون رقم 04-02 فعرفت المستهلك هو "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني".

وبالرجوع إلى المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 30 جانفي 1990 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، الذي عرفه في المادة 02 الفقرة 10 على أنه "كل شخص يقتني بثمن أو مجانا، منتوجا أو خدمة معدين للاستعمال الوسيطي أو النهائي لسد حاجته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به[1].

ثانيا: التعريف الموسع للمستهلك: ذهب فئة من الفقه إلى ضرورة الأخذ بمفهوم أوسع للمستهلك ليشمل أشخاص آخرين "المهني أو المحترف" ضمن فئة المستهلكين، وذلك من أجل الاستفادة من القواعد الحماية لقانون الاستهلاك، وفقا لهذا الاتجاه فإن مفهوم المستهلك هو كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك، أي بهدف استعمال أو استخدام مال أو خدمة حتى وان كان هذا الشخص محترف مادام يتصرف خارج مجال اقتصاده المهني.

وكما يتجه فريق من الفقهاء إلى التوسع في المقصود بالمستهلك بحيث يشمل كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام المال أو الخدمة من أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية

ويهدف هؤلاء إلى مد نطاق الحماية القانونية إلى المهني حينما يقوم بإبرام تصرفات تخدم مهنته، كما هو الحال بالنسبة للطبيب الذي يشتري المعدات الطبية أو التاجر عندما يشتري أثاث معلمه، بل هناك من أنصار هذا الاتجاه من دعا إلى جعل مصطلح المستهلك مرادفا لكلمة مواطن، وذلك بالنظر إلى المصلحة، فالمصلحة المستهلك تكون حينما تنشأ علاقة تبادلية

[1] خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص 20.

بين المواطنين والعديد من المؤسسات ومختلف أنواع الاعمال الأخرى داخل المجتمع[1].

المطلب الثاني: خصائص المستهلك

المستهلك هو الذي يحسن عمليات الشراء لتحقيق أكبر درجات المنفعة في حدود موارده المتاحة، ويتصف سلوك المستهلك عند الشراء بعدة صفات وخصائص:

- يحاول تفهم سياسة وفلسفة لتسويق السلع والخدمات.
- يتجنب الشراء العاطفي.
- يخطط لطلباته ويستغل فرص مواسم التنزيلات.
- يدرس السوق قبل الشراء.
- يشتري إحتياجاته بالجملة كلما أمكن.
- يساوم للحصول على سعر منخفض.
- يتعين بنصائح البائع الكفء.
- يستطيع أن يميز بين الجيد وتارديء من السلع.
- قراءة البيانات المرفقة بالسلع والخاصة بالمحتويات وكيفية الاستعمال والحفظ والتحذيرات...إلخ وإستعابها وإتباعها.
- الإستعاضة عن السلع غالية الثمن أو غيره متوفر بسلع.
- الإنتفاع بكل سلعة إلى أقصى حد ممكن وذلك بتقليل الفاقد.

[1] أسامة خيري، الرقابة وحماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري، ط 1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص ص 18-19.

– الإقتصاد وعدم الإسراف أو محاولة الإتلاف ليس فقط بالنسبة لما يملكه المستهلك فقط بل أيضا بالنسبة لما يخص الغير.

– المستهلك يقبل على كل السلع الجيدة فقط ويرفض الرديئة، وبذلك يشكل حافزا على الإرتفاع بمستوى الإنتاج، مما يعود على المجتمع وعلى الأسرة بالخير الكثير.[1]

الفرع السادس: تعريف المستهلك في القانون الجزائري

لقد مر مفهوم المستهلك بعدة مراحل عبر محطات زمنية إذ أورد المشرع عدة تعريفات للمستهلك عبر مختلف المراسيم والتي يمكن أن تختلف من مرسوم لآخر.

أولا: المستهلك حسب قانون 89-02

يعتبر القانون 89-02 المؤرخ في 07 فيفري 1989 أول قانون يحدد الإهتمام بحماية المستهلك إذ يتضمن القواعد العامة لحماية المستهلك وهذا من أجل وضع أسس قانونية للحد من الممارسات التي يتعرض لها المستهلك والمتعلقة أساسا بأمنه وسلامته.[2]

ولم يتضمن هذا القانون تعريفا للمستهلك فنجد المشرع أحال ذلك لتنظيم لاحق وهذا المرسوم 90-39 المؤرخ في 30 أكتوبر 1990 والمتعلق بالرقابة الجودة وقمع الغش إذ نصت المادة 2 منه: (المستهلك كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتجات أو خدمة مدين الاستعمال الوسيطي أو النهائي لسد حاجته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به)

من خلال نص هذه المادة يمكن أن نقول أن المشرع الجزائري في تعريفه للمستهلك من خلال هذا النص ظهر متناقضا بين مفهومين:

---

[1] سليم سعداوي، حماية المستهلك (الجزائر نموذجا)، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، 2009، ص65.

[2] القانون 89-02 المؤرخ في 07 فيفري 1989 يحدد القواعد العامة لحماية المستهلك (جريدة الرسمية 06).

مفهوم ضيق: باقتصار المشرع في هذا التعريف على المستهلك الذي يشبع حاجاته الشخصية أو العائلية أو حاجة حيوان متكفل به، ولا يعد مستهلكا من يتعاقد لأغراض مهنته أو حرفته.

مفهوم موسع: إذ أورد المشرع مصطلح (المستهلك الوسيطي) وهو الذي يتعاقد لأغراض مهنته وهو بالتالي يوسع من مفهوم المستهلك ويخرج من إطاره فقط الشخص الذي يتعاقد على منتوج أو خدمة من أجل إعادة بيعها أو لاستعمالها في إنتاج موارد أخرى.[1]

ثانيا: المستهلك حسب المرسوم 97-254

حيث نصت المادة (2) منه (المرسوم 97-254 المؤرخ في 08 يوليو 1997)

(يقصد المنتوج الاستهلاكي في مفهوم هذا المرسوم المنتوج النهائي الموجه للاستعمال الشخصي للمستهلك، لا تعتبر المواد المستعملة في إطار النشاط المهني كمنتوجات استهلاكية في مفهوم هذا المرسوم)[2]

لم يعرف هذا المرسوم المستهلك صراحة وإنما عرف المنتوج الاستهلاكي، لكن من خلال هذا التعريف يمكن أن نتوصل إلى تعريف المشرع للمستهلك إذا نلاحظ حسب نص هذه المادة ما يلي:

- أن المشرع تبنى المفهوم الضيق للمستهلك باستبعاد المهني من دائرة المستهلك وهذا ما تضمنته العبارة (المنتوج النهائي الموجه للاستعمال الشخصي..) إذ جاءت هذه العبارة صريحة وواضحة حيث يشترط أن تكون السلعة أو الخدمة موجهة للاستهلاك الشخصي أي إنتهاء عملية تداول هذه السلعة أو الخدمة عند المستهلك النهائي والتجرد من كل طابع مهني.

---

[1] المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 30 جانفي 1990 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات (جريدة رسمية 05).

[2] المرسوم التنفيذي 97-254 المؤرخ في 08 يوليو 1997 المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطرا من نوع خاص وإستيرادها، (جريدة رسمية عدد 46).

– إضافة إلى اعتماد المشرع مصطلح (الشخص) دون ذكر الشخص المعنوي صراحة، وهذا ما يوحي أن المشرع حصر صفة المستهلك فبالشخص الطبيعي دون غيره، وإستبعد الشخص المعنوي كما ركن المشرع على عبارة (الإستعمال الشخصي) والمقصود به من هذه العبارة المستهلك لمتعاقد والذي يتعاقد من أجل تلبية حاجاته الشخصية وهذا مايوحي أن المشرع لم يترك المجال حتى للمستهلك الذي يتعاقد لتلبية حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به.[1]

ثالثا: المستهلك حسب القانون 04-02

لقيت التعاريف الخاصة بالمستهلك في المراسيم السابقة عدة انتقادات لصياغتها الركيكة وأحيانا أخرى التناقض وعدم التفرقة بين تبني المفهوم الضيق والمفهوم الواسع للمستهلك فكان لزاما على المشرع وضع تعريف دقيق للمستهلك وهذا ما جاء في المادة (3) من هذا القانون (04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004) في الفقرة الثانية فعرفت المستهلك أنه: (كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع، أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني).

ومن خلال هذا التعريف الذي نصت عليه هاته المادة يمكن استخلاص ما يلي:

نجد أن المشرع في عبارة (كل شخص طبيعي أو معنوي) أدرج كافة الأشخاص الطبيعية منها والمعنوية في مفهوم المستهلك، وبالتالي تدارك النقص الذي ظهر في مختلف المراسيم السابقة والتي تعرض المشرع على إثرها إلى عدة إنتقادات بما أن أغلب التشريعات الغربية تعترف بوجود شخص المعنوي وأهلية القانونية.

– أن المشرع بإدراجه لعبارة (يقتني سلعا قدمت للبيع، أو يستفيد من خدمات عرضت..) قد فرق بين طريقة الحصول على السلعة أو الخدمة مراعيا ذلك الخصوصية التي تميز كل

[1] كالم حبيبة، حماية المستهلك مذكرة لنيل شهادة الماجستير، فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، 2005، ص14.

واحد منها، إلا أن المشرع لم يحدد الوسيلة التي يقتني بها الشخص هذه السلع والخدمات (هل يقتنيها نقدا، أو بمقابل أو مجانا..)

كما أن المشرع تبنى المفهوم الضيق للمستهلك إذا إشترط أن يكون هذا العاقد من أجل الحصول على سلعة أو خدمة للاستعمال النهائي أي أن يكون الإستهلاك آنيا ومباشرا حيث تتوقف عملية تداول هذه السلعة أو الخدمة عند هذا المستهلك والذي يعتبر المستهلك النهائي، الذي يجب عليه التجرد من كل طابع مهني.[1]

رابعا: المستهلك حسب القانون 09-03

عرفته المادة (3) من هذا القانون (القانون 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009) الفقرة الأولى على أنه: كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به.

من خلال هذا الفريق الذي ورد في المادة (3) من هذا القانون يمكن أن نشير إلى أن المشرع حاول أن يتفادى كل الأخطاء المعيبة التي وقع فيها وهذا ما يتضح لنا جليا حسب هذا النص بحيث أن المشرع ركن على عدة عناصر أساسية وهي:

- ذكره الشخص الطبيعي والشخص المعنوي أن المشرع إعترف للشخص المعنوي في تصرفاته مثله مثل شخص طبيعي.

- أن المشرع اشترط أن تكون هذه السلعة أو الخدمة موجهة للاستعمال النهائي أي التجرد من كل طابع مهني.

[1] القانون 04-02 المؤرخ في 2004/06/23 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية (جريدة رسمية عدد 41).

– جعل المشرع معيار تحديد صفة المستهلك هو الغرض من الإقتناء، فصفة المستهلك تستلزم أن يكون الغرض من إقناء السلعة أو الحصول على الخدمة، هو مد الحاجة الشخصية للمستهلك أو حاجة شخص آخر أو حاجة حيوان متكفل به وإلا يعج مستهلكا من يقتني سلعة أو خدمة لغرض وسيطي أو مهني.

وبالنظر لنص المادتين: المادة (3) من القانون 04-02، والمادة (3) من القانون 09-03 يتضح لنا أنها متشابهان في عدة عناصر وهي:

– كلاهما أقرأ بإمكانية أن يكون المستهلك شخصا معنويا، وهذا من خلال عبارة (كل شخص طبيعي أو معنوي).

– وكلاهما تبينا المفهوم الضيق للمستهلك، إذ تشترط أن تكون السلع أو الخدمات موجهة للاستعمال النهائي والتجرد من كل طابع مهني.

إلا أن الفرق بين التعريفين يكمن في كيفية الحصول على السلعة أو الخدمة.

فالمرسوم 04-02 لم يحدد كيفية الحصول على هذه السلعة أو الخدمة، وكما هو معلوم فإنه يتم الحصول عليها عن طريق دفع مقابل أو مجانا.

أما المرسوم 09-03 فقد تدارك هذا العيب بذكره عبارة (يقتني بمقابل أو مجانا) حيث نص صراحة أن السلعة أو الخدمة قد يكون الحصول عليها إما بمقابل أو مجانا.[1]

الفرع السابع: تعريف المستهلك في القانون الفرنسي

نص مشروع قانون الإستهلاك الفرنسي الذي صدر في 26 يوليو 1993 في تعريفه للمستهلكين: (الأشخاص الذين يحصلون أو يستعملون المنقولات أو الخدمات للاستعمال غير المهني).

[1] القانون 09-03 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش (جريدة رسمية عدد 15).

لم يتضمن هذا النص تعريفا دقيقا للمستهلك ما أدى إلى ظهور تفسيرات متباينة من طرف الفقهاء ما بين التوسع والتقييد لتحديد نية المشرع من خلال هذا النص.

ونادى جانب آخر من الفقه إلى تبني مفهوم مزدوج للمستهلك إذ يجب التفرقة بين نوعين من المستهلكين:[1]

- المستهلك غير المهني (النهائي) والذي يتعاقد من أجل إشباع حاجياته الشخصية.

- مع المستهلك المهني (الذي يتعاقد في نطاق تخصصه) والذي يقتني من أجل إستخدام السلعة أو الخدمة في مهنته.

إذ برروا موقفهم هذا أنه في كلتا الحالتين يوجد استعمال السلعة أو الخدمة، ومن جهة أخرى حبسهم يرون أن من الواجب تبني إزدواجية لمفهوم المستهلك من أجل إبراز وجهي قانون الإستهلاك والذي ينحصر في مفهومين هما:

- المفهوم الموضوعي: حيث يتناول الهدف حيث يتناول الهدف الذي دفع بهذا الشخص إلى إقناء هذه السلعة أو الخدمة فإذا كانت هذه السلعة أو الخدمة موجهة للاستعمال الشخصي أو العائلي، فهذا الشخص يمكن تصنيفه مباشرة على أنه مستهلك لأن هذه السلعة أو الخدمة موجه للإستهلاك النهائي فتنتهي عند هذا الشخص عملية تناول.

أما إذا كان هذا الشخص قد إقتنى هذه السلعة أو الخدمة من أجل استعمالها في النشاط المهني فتطلق عليه صفة مهني، ويعد من قبل المهنيين كل شخص يعمل من أجل حاجات مهنته، فيستأجر مكانا أو محلا تجاريا، أو يشتري البضائع بقصد إعادة بيعها.

[1] عبد الحميد الديسطي عبد الحميد، حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية المسؤولية المنتج، دار الفكر والقانون، مصر، 2009.

- المفهوم الشخصي: فيتطلب تحديد الأشخاص المعنيين بالحماية وكذا معايير التفرقة بينهم، إذ يجب النظر إلى مدى التوسع أو التضييق في مفهوم المستهلك، فإذا كنا أمام الأخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك فإن موضوع الحماية يقتصر فقط على المستهلك النهائي، إذ يعتبر الطرف بضعيف في هذه العلاقة التعاقدية، فيستفيد من هذه الحماية في مواجهة الطرف الآخر أي المهني والذي يتميز بالمعرفة الفنية والمقدرة المالية.

أما إذا كنا أمام تبني المفهوم الموسع للمستهلك، فيجب التوسع في الأشخاص المعنيين بهذه الحماية القانونية ويدخل ضن المستهلكين الأشخاص المهنيين الذين يتعاقدون في غير تخصصهم بإعتبارهم يشترون من أجل تلبية حاجيات مؤسساتهم، فهم غير ملمين بخصائص هذا المنتوج.[1]

الفرع الثاني: تعريف المستهلك في القانون المصري

جاءت عبارات المادة الأولى من قانون رقم 67 لسنة 2006 بشأن حماية المستهلك بأنه، في تطبيق أحكام هذا القانون يقصد بالمصطلحات التالية المعنى المبين قرين كل منها بغرض إدماجها في عمليات الإنتاج أو التحويل أو التساؤل.

كما عرفه القانون البلجيكي الصادر في 14 يوليو 1993 الصادر بهذا الشأن بمقتضى المادة 1/7صé منه بأنه: كل شخص طبيعي يحصل على أو يستخدم لأغراض لا تحمل الصفة المهنية منتجات أو خدمات معروضة في السوق.

ويعرفه المشرع الإماراتي كما يلي: المستهلك كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعا لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين.

[1] صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد 09-03، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية والإدارية، جامعة قسنطينة، 2014/2013، ص35.

فالمستهلك كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع إحتياجاته الشخصية أو العائلية أو يحوي التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص.

يبدو أن النص الخاص تعريف المستهلك في قانون حماية المستهلك المصري، يؤخذ بالمفهوم الموسع للمستهلك، وبالتالي المشرع المصري تبنى في تعريفه للمستهلك المفهوم الموسع له، فوفقا لنص القانوني السابق بعد مستهلكا كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد أو يتصرف أو يتعامل مع الغير لأغراض شخصية أو عائلية، ومن ثم يستفيد الشخص المعنوي من قواعد الحماية الواردة بالقانون المصري لحماية المستهلك دون إحالة الأمر إلى الفقه أو القضاء.

يرى البعض في الفقه المصري أن هذا التعريف يقتصر من مفهوم المستهلك في الشخص الذي يتعاقد لأغراض ليست شخصية أو عائلية كمن يتعاقد من أجل نشاطه المهني أو الحرفي أو التجاري، أي أن المشرع المصري أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك.[1]

[1] كالم حبيبة، مرجع سابق، ص16،17.

المبحث الثاني: حقوق المستهلك

لقد تنوعت حقوق المستهلك من تشريع إلى آخر مع اتفاقها في مجملها على الحفاظ على المستهلك وصحته وحرية اختياره ومصالحه المختلفة وقد قسم هذا المبحث إلى مطلبين: تناول القسم الأول الحقوق الاربعة التي تضمنها إعلان الرئيس الأمريكي كنيدي إلى الكونغرس الأمريكي، أما الجزء الثاني عرض الحقوق الأربعة الأخرى التي جاء بها قرار الأمم المتحدة .

المطلب الأول: الحقوق التي تضمنها إعلان كنيدي

يعتبر إعلان حقوق المستهلك للرئيس الأمريكي "جون كندي" في 15 مارس 1962 الذي قدمه للكونجرس الأمريكي المرجع الأساسي لتحديد هذه الحقوق على النطاق الدولي، حيث أشار إلى ضرورة الاهتمام بها في قوله: "إن تعريف المستهلك يشملنا جميعا، باعتبارنا أكبر فئة إقتصادية تتأثر بالقرارات الاقتصادية ولكن أصواتها غير مسموعة"، وتضمن هذا الإعلان أربعة حقوق للمستهلك هي:

الفرع الأول: حق الامان

يعني حماية المستهلك من الآثار الضارة للمنتجات (سلع، خدمات، أفكار...)، وهو يوفر الحماية القانونية له من المنتجات الهدامة لصحته وحياته، فالمنتج يتحمل المسؤولية في اختيار السلع والتأكد من سلامتها من العيوب ومن ملاءمتها حالات الاستخدام المختلفة من قبله، ولذلك وضعت الأمم المتحدة مجموعة تساؤلات لتقييم أداء الحكومات ومدى التزامها بهذا الحق أهمها:

_ تقديم خدمات ما بعد البيع والصيانة والاصلاح

_ تقديم الضمانات والأدلة على دقة وكفاءة المنتج[1].

[1] هدى معيوف، حماية حقوق المستهلك، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، 2017، ص 82.

الفرع الثاني: حق المعرفة (الحصول على معلومات)

للمستهلك الحق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمنتجات التي يرغب في الحصول عليها والتي تعينه على تحديد اختياراته لاتخاذ قرار الشراء المناسب، ويفر هذا الحق الحماية القانونية له ضد عمليات الخداع والتضليل وضرورة حصوله على المعلومات الكافية والصحيحة وقد دعت الأمم المتحدة الدول إلى إتباع ما يلي:

_ ضرورة تعريف المنتج ومواصفاته وكيفية استعماله ومدى خطورته وكذا الموارد الداخلة في تركيبه.

_ تبني برامج لتطوير المعلومات المتاحة للمستهلك بشكل مستمر.

_ توفير المعلومات الدقيقة عن كل ما يتعلق بالمنتجات الموجودة في الأسواق وبشكل مجاني ويجب أن تتصف المعلومات المقدمة للمستهلك سواء عن طريق الاعلان أو العلامة الملصقة على المنتج أو أي وسيلة أخرى بصفتين أساسيتين هما:

أ_ كفاية المعلومات

حيث أن تحديد حجم المعلومات المقدمة للمستهلك ومدى الحاجة لها والطريقة التي يمكنه الحصول عليها جدا، فدقتها وكفايتها ترتبط بطبيعة المشكلات التي يتعرض لها ويحاول حلها، والنتائج التي يرغب في الحصول عليها والتي طبعا تختلف من شخص إلى آخر، لذلك فان منح إجابة واحدة لكل التساؤلات التي يطرحها:

_ هل تقوم المنظمات باستخدام مقاييس ومعايير عالمية لضمان المنتج (سلع، خدمات، أفكار...) مثلا iso ؟

_ ماهي التحسينات التي تجريها المنظمات لضمان تسليم المنتج المستهلك في الوقت المحدد، وضمان حصوله على المعلومات الكافية حوله وطرق استهلاكه والاستفادة منه ؟

_ ما هي الضمانات الملزمة للمجهزين (الموردين) لسحب المنتجات الخطرة من الأسواق ؟

_ ما هي الضمانات الملزمة لتعويض المستهلكين الذين لحقت بهم أضرار نتيجة استخدام تلك المنتجات ؟

_ هل توجد أنظمة ملائمة ومقاييس دقيقة تضمن للمستهلك الأمان جراء استخدامه لمنتجات وخدمات المنظمات ؟

_ هل يتم مراجعة المقاييس الوطنية وأساليب المعابرة دوريا، لتواكب المقاييس العالمية ؟

ولذلك يجب على كل المؤسسات على اختلاف أنواعها وأنشطتها أن تقوم بفحص منتجاتها بصفة دورية ومستمرة للتأكد من خلوها من العيوب قبل عرضها وذلك من خلال الخطوات التالية:

_ توقع الأخطار التي يمكن أن يتضرر منها المستهلك جراء استهلاكه هذه المنتجات.

_ تطوير المعايير لرفع مستوى الرقابة على النوعية.

غير كافية، ولكن تقدم له معلومات ، أساسية تمكنه من اتخاذ قرارات الشراء السليمة وتعتبر حقا من حقوقه.

ب_ مصداقية المعلومات:

تؤثر المعلومات الصادقة على المستهلك من عدة جوانب أهمها:

_ إحداث التعديل في قرار الشراء في الاتجاه الايجابي.

_ تزويده بصورة صادقة عن أنشطة المؤسسة والمنتجات التي تتعامل معها.

_ تغيير وجهة نظره ليكون مفتاحا لنجاح المؤسسة في تعاملها معه[1].

الفرع الثالث: حق الاختيار

يعتبر من حق المستهلك قيامه بالاختيار بين السلع والخدمات المتنوعة ذات الجودة المناسبة، وعلى عكس الاختيار يكون إجبار المستهلك على شراء سلع معينة وأضاف معينة من خلال قصر السلع والخدمات المعروضة على أنواع معينة، أو من خلال تطبيق الخيارات عليه واستغلال حالات الاستعجال والجهل لدى المستهلك وإجباره خلالها على الصفقات الاجبارية والاضطرارية أو على ربط بيع سلعة بسلعة أخرى أو أي شرط يخالف اجراءات التعاقد المعتادة، ومن حقه كذلك الحصول على صفقات عادلة متكافئة من حيث ضمان جودة السلع والخدمات المعروضة وتناسبها مع السعر المطلوب بحيث لا يوجد غبن أو غش أو خداع للمستهلك في العقد الاستهلاكي.

الفرع الرابع: حق سماع رأي المستهلك

يتضمن هذا الحق إفتتاح المجال أمام المستهلك لتعبير عن رأيه بالسلعة أو الخدمة أو الفكرة، والذي يجب أن يصل للمعنيين بالأمر يتم تمثيله بطريقة مناسبة عند صياغة سياسات الدولة ومنظمات الأعمال، واستنادا لهذا الحق لا يجوز للبائع تطبيق مبدأ، "دع المستهلك يأخذ حذره" أو "لكن المستهلك فطنا" بل المبدأ ينبغي تطبيقه هو "لكن البائع فطنا" وعليه التأكد من المزايا والفوائد التي يحصل عليها العميل من سياسات الانتاج والتسويق التي تتبعها منظمته.

كما يجب أن يكون هناك طريق منظم يتم من خلاله معالجة مشاكل المستهلكين، وذلك في شكل منشورات متخصصة أو اتحادات أو تنظيمات تهتم بمشاكلهم وايجاد حلول لها ومن أمثلة ذلك "لجنة حماية المستهلك من أخطار المنتجات" وهي هيئة خاصة انشات في عواصم مختلفة

[1] محمد عماد الدين عياض، نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك في العالم العربي، جامعة الدول العربية، القاهرة، 1998، ص 45.

للدول المتقدمة، وتقوم بحصر الأخطار المختلفة التي قد يتعرض لها المستهلك ومحاولة وضع حلول لها ويمكن تحقيق ذلك من خلال الاجابة على الاستفسارات التالية:

_ ما مدى اعتراف الحكومة والمنظمات التي تهتم بحقوق المستهلكين كممثل شرعي لهم ؟

_ هل يتم السماع لها برفع دعاوى قضائية ضد المنظمات التي لا تلتزم بتلك الحقوق ؟

_ هل تهتم المنظمات الانتاجية بمسألة الابداع والابتكار لتقديم ما يطمح إليه المستهلك ؟

_ هل يتم تمثيل المستهلكين في مجالس إدارات المنظمات الانتاجية والخدمية ؟[1].

المطلب الثاني: الحقوق التي تضمنها قرار الأمم المتحدة رقم (39/348)

تضمنت الرسائل التي بعث بها الرئيسان الأمريكيان "جونسون" سنة 1964 نيكسون عام 1969 لأعضاء الكونغرس الامريكي تأكيدا مرة أخرى على ضرورة الاهتمام بحقوق المستهلك وحمايته، وبناءا عليه أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة في التاسع من شهر أفريل سنة 1985م قرارها رقم (39/384).

الفرع الأول: حق التعويض

بموجبه يكون للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادلة مشروعة، والمطالبة بالتعويض عن التظليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية، ويتطلب ذلك توفير الخدمات السليمة لتوفير درجة من الشقة لدى المستهلك في تعامله مع السوق، واستنادا إلى هذا الحق دعت الأمم المتحدة الحكومات إلى:

ايجاد جهات تهتم بالمستهلك وتوفير قنوات وآليات يستطيع من خلالها الدفاع عن حقوقه، إذا ما لحق به من ضرر.

[1] المنظمة العربية لتنمية الادارية، حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري في الدول العربية، ندوة التي عقدت تحت عنوان حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري ، المنعقدة في شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية، في يناير 2008، ص 17.

وجوب قيام المنظمات بحل أية مشكلة ينتج عنها ضرر للمستهلك على أن توفر تلك المنظمات الوقت والجهد والمال لضمان هذا الحق.

مساهمة المنظمة الفاعلة في تقديم خدمات تطوعية مجانية، لمتابعة شكاوى المستهلكين[1].

الفرع الثاني: حق التثقيف

يحق للمستهلك أن يكتسب المهارات والمعارف المطلوبة بما يمكنه من الاختيار بين المنتجات بشكل واع، ومما يجعله مدركا لحقوقه الأساسية ومسؤوليته لحمايتها وكيفية استخدامها[2].

كما تمت اضافة هذا الحق عام 1975 من قبل الرئيس الأمريكي أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المهارات المطلوبة والمعارف لممارسة الاختيارات الواعية بين المنتجات، وأن ينسبه للحقوق الأساسية والمسؤوليات للمنظمات وكيفية التعامل معها، وكذلك بالنسبة للخدمات المتنوعة المقدمة له باعتباره حقا للمستهلك في معرفة حقوقه ومسؤولياته وكيفية التصرف حيالها، ولذلك فقد دعت الأمم المتحدة بهذا الشأن إلى تنفيذ مختلف برامج التوعية والارشاد من خلال الدارس حول أهمية هذا الحقوق المشروعة، وكما يلي:

تقديم برامج تثقيفية وخاصة لمحدودي الدخل والدفاع عنهم.

على الحكومات تنظيم الدورات التدريبية والبرامج التثقيفية من خلال المختصين، ومن خلال وسائل الإعلام والمستشارين لنصح المستهلك.

دعوة الشركات للمشاركة في برامج التوعية والتثقيف الخاصة بالمستهلك[3].

الفرع الثالث: حق الحصول على الاحتياجات الأساسية

---

[1] أسامة خيري، مرجع سابق، ص 79.

[2] صفاء اسماعيل وسمي، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، مكتبة وفاء القانونية، ط 1، الاسكندرية، 2016، ص 63.

[3] المرجع السابق، ص ص 88-89.

أن هذا الحق يتطلب حصول المستهلك على السلع والخدمات الضرورية، كالغذاء والكساء والمأوى، والرعاية الصحية والتعليم، ولضمان هذا الحق طالبت الأمم المتحدة بالآتي:

_ اعتماد قواعد ومعايير صحية وتفر السلامة والأمان في استهلاك المنتجات الغذائية.

_ اعطاء الأولوية لصحة الانسان وضمان الغذاء والدواء.

_ تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص واتباع سياسات اقتصادية واجتماعية فاعلة.

الفرع الرابع: حق العيش فب بيئة صحية

من حق المستهلك العيش في بيئة خالية من التلوث والمخاطر، فهناك العديد من الظواهر انعكست سلبا على بيئة الإنسان الداخلية والخارجية وأثرت على المياه والأرض والجو، مما أدى بالأمم المتحدة للمطالبة بوجود بيئة خالية من المخاطر وصالحة للعيش والعمل على المدى الطويل وذلك من خلال:

_ سن التشريعات الملزمة للحفاظ على البيئة وخاصة بالنسبة لتخزين ونقل المواد الخطرة.

_ إلزام المنتجين باعتماد نظام الملصقات التحذيرية الموصفة لدى خطورة المنتجات وكيفية التصرف في حالة التعرض للمخاطر جرائها[1].

الفرع الخامس: حق المقاطعة

يعني حق المستهلكين في مقاطعة وعدم استخدام أو اقتناء أي منتج أو منظمة أو فرد أو خدمة لا تلبي حاجاتهم، ولا تشبع رغباتهم، وقد تم اعتمادها الحق استنادا إلى ما جرى في زمن الزعيم الروحي الهندي الراحل (المهاتما غاندي) في دعوته لمقاطعة المنتجات البريطانية، فقد قامت فرنسا على سبيل المثال بتجربة أسلحة نووية في جزيرة مرورا، قام المستهلك الأوروبي في الدول في الدول الأوروبية بمقاطعة الصادرات الفرنسية خلال فترة التجارب في الدنمارك وانخفضت

[1] المنظمة العربية للتنمية الادارية، مرجع سابق، ص 20.

مبيعات الشراب الفرنسي 20% وواجه المنتجون الفرنسيون في الحصول على حصة سوقية بعدما استحوذ الشراب الايطالي والاسباني على السوق، لذلك قرر الرئيس الفرنسي ايقاف التجارب النووية تحت ضغط المجتمع الدولي، وبذلك استخدم المستهلك حق المقاطعة كأداة سياسية[1].

ومما سبق نستطيع القول أن حقوق المستهلك مسألة في غاية الأهمية ومعقدة لأننا لا نمتلك آلياتها، وأن الطريق إليها هو إتباع خبرات المجتمعات المتقدمة صناعيا، اقتصاديا، وحتى اجتماعيا والتي لها ضوابط قانونية جد صارمة تحمي المستهلك من خلال: هيئات حكومية وشعبية مهمتها فحص المنتجات المختلفة لتحديد نوعيتها أو العلاقة بين سعرها وجودتها، ومعرفة مدى ملائمتها للبيئة أو عن طريق مجموع القوانين والتشريعات التي تحمي المستهلك.

وبما أن الدول العربية حددت خيارها في اقتصاد السوق والانفتاح على الأسواق العربية والعالمية فهي بحاجة إلى تدعيم كل من الطرق السابقة والعمل بسرعة من أجل مسايرة تلك السياقة في هذا المجال، فجمعيات حماية المستهلك لا بد أن توسع نشاطها وعلى المنظمات أن تتبنى فكرة حماية المستهلك وتؤمن بها وتضعها كهدف إستراتيجي في خططها الموضوعة، كما أنه من الضروري أن يكون الفرد ملما بحقوقه كمستهلك ومعرفة واجباته التي تعتبر حجر الأساس لضمان هذه الحقوق وهي كما يلي:

_ التأكد من مصدر المنتج وذلك بقراءة البيانات الخاصة ببلد المنشأ والمدونة عليه.

_ طلب فاتورة الشراء الأصلية من البائع.

_ عدم التعامل مع العمالة الهامشية.

_ التجول بالأسواق لفترة كافية لأخذ المعلومات واختيار المنتوجات المناسبة وبالأسعار الملائمة.

[1] أسامة خيري، مرجع سابق، ص 89.

_ عدم الانسياق وراء الاعلانات المغرية، حيث تقوم بعض المؤسسات بالغش الخداع في رسائلها الاعلانية الموجهة للزبائن وذلك لإغرائهم بعمليات الشراء.

_ التأكد من مضمون الضمان الممنوح من البائع قبل عمليات الشراء، فقد يكون في بعض الأحيان لضمان غير كاف ولا يتوافق مع قيمة المنتج.

_ البحث بشكل كاف عن مواصفات المنتجات المرغوب اقتناؤها أو الحصول عليها من المستهلك.

_ فحص المنتج جيدا والتأكد من سلامته قبل عملية الشراء، فقد يكون هناك تلاعب وعدم التزام بالأوزان المعلن عليها في غلاف المنتج وما شابه ذلك.

_ التأكد من تاريخ الصلاحية.

_ التعاون مع الجهات المسؤولة عن حماية المستهلك والابلاغ عن أي مخالفة أو ضرر يتعرض له المستهلك، وبهذا يكون أدى دوره المطلوب منه وساهم بذلك وبشكل فعال في حماية نفسه وحقوقه من كل خطر قد يلم به[1].

[1] هدى معيوف ،المرجع السابق، ص131.

الفصل الثاني: حماية المستهلك في اطار التشريع الجزائري

نتعرض في هذا الفصل إلى التطور الذي شهدته حماية المستهلك في التشريع الجزائري، وذلك حتى يتبين لنا رصد موقع القانون 09-03 ضمن سلسلة النصوص التي اهتمت بحماية المستهلك الجزائري.

والحماية كلمة تعني درء الخطر عن المستهلك، والمخاطر الاستهلاكية متعددة منها ما يتعلق بصحة وسلامة المستهلك ومنها ما يتعلق بمصالحه الاقتصادية.

لذا فإن المقصود بحماية المستهلك هو مجموعة القواعد والسياسات التي تهدف إلى منع الضرر والاذى عن المستهلك[1].

وبناءا على ما تقدم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، تخصص الأول منه لدراسة حماية المستهلك في قانون 09-03 وقانون الجمارك، أما الثاني منه فتخصصه لدراسة حماية المستهلك في قانون المنافسة والاسعار وقانون العقوبات.

[1] علي بولوحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، طبعة أولى، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2000، ص 125.

المبحث الأول: حماية المستهلك في قانون 09-03 وقانون الجمارك

يحتاج المستهلك إلى الحماية، ومن هنا تظهر أهمية حماية المستهلك وقانون الجمارك الذي سنتطرق إليها في هذا المبحث.

المطلب الأول: حماية المستهلك في قانون 09-03

وهي المرحلة الاخيرة التي مرت بها الجزائر في مجال حماية المستهلك، حيث تبدأ من سنة 2009 تحديدا، تاريخ استدار قانون جديد لحماية المستهلك وهو قانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الذي ألغي القانون الأول (89-02) وحل محله وهو ساري المفعول إلى يومنا هذا، فهذا القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009م الموافق ل 29 صفر 1430 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

الفرع الأول:

جاء بترتيبات جديدة تهدف أساسا إلى تعزيز حماية المستهلك، خصوصا ما يتعلق بالعقود الاستهلاكية، وهده القواعد القانونية هي بمثابة تعديل ضمني لقانون 89-02 الملغى وحل محله ساري المفعول الى يومنا هذا.

أولا: أحكام هذا القانون

إن رئيس الجمهورية:

_ وبعد رأي مجلس الدولة وبعد مصادقة البرلمان

يصدر القانون الجديد 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش يتكون من 6 أبواب وخمسة وتسعون مادة مبينة كما يلي:

_ الباب الأول: أحكام عامة: يحتوي على 03 مواد.

_ الباب الثاني: حماية المستهلك: يحتوي على 21 مادة.

الباب الثالث: البحث ومعاينة المخالفات: يحتوي على 28 مادة.

الباب الرابع: قمع الغش: يحتوي على 33مادة.

الباب الخامس: غرامة الصلح: يحتوي على 08 مواد.

الباب السادس: أحكام ختامية: يحتوي على 02 مواد.

ثانيا: النصوص الملحقة به

_ القانون المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية هو قانون رقم 04-02 معدل ومتمم.

_ القانون المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية قانون 04-08.

_ مرسوم تنفيذي 09-181 المحدد لشروط ممارسة أنشطة استراد المواد الأولية، والمنتوجات والبضائع الموجهة لإعادة البيع على حالتها من طرف الشركات التجارية التي يكون فيها الشركاء أو المساهمون أجانب.

_ مرسوم تنفيذي 09-182 المحدد لشروط وكيفيات إنشاء وتهيئة الفضاءات التجارية وممارسة بعض الأنشطة التجارية[1].

بالضافة لاقترانها بعالم الأعمال اذا لا يتصور مثلا أن يقوم شخص براءة الافراغ أو محمل تجاري أو علامة تجارية لغرض غير مهني، وان كان ثمة من لا يرى مانعا من أن تكون بعض الأموال المعنوية كمنتوج ذهني محلا للاستهلاك.

[1] الجريدة الرسمية للجمهورية، العدد 15 الصادرة في 11 ربيع الاول عام 1430ه الموفق ل 08 مارس 2009م.

ويلاحظ أن المشرع في القانون 09-03 لم يشترط أن تكون السلعة محل الاستهلاك شيئا منقولا، بخلاف ما كان عليه الأمر في المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش الذي عرف السلعة بأنها كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات مادية، وهو ما يمكن تفسيره أن لا مانع في نظر المشرع من أن يكون العقار أو المسكن محلا للاستهلاك ويخضع وبالتالي للحماية الخاصة التي يقررها قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وهو ما دعا له البعض، بالنظر إلى الأهمية التي يحتلها المسكن في حياة الناس اليوم وبالنظر إلى أن العمليات الواردة على العقار من بيع وايجار أصبح يشرف عليها محترفون متخصصون ما يبرر حماية المستهلك في هذه المجالات، كما أن المشرع لم يشترط عنصر الجدية في السلعة محل الاستهلاك، ومن ثم فهي مشمولة بأحكام القانون 09-03 ويعتبر مستهلكا من يقتني أشياء مستعملة لاستعماله الشخصي، وهو موقف وجيه في ظل الاقبال الواسع عليها في السوق الجزائرية اليوم.

وهذا تهيب بالمشرع أن يشملها هي أيضا بالنص الصريح، لأن البيانات التي يجب العلم بها من طرف المستهلك الخاصة بالسلعة المستعملة، ليست تلك التي تتعلق بالسلع الجديدة، وإن كانت تشابه في بعضها.

ومثال ذلك بيع السيارات المستعملة، حيث يلتزم العون الاقتصادي المستعملة المباعة، بما يسير على المستهلك الوقوف على قيمة السيارة وصلاحيتها، وملاءمتها للغرض من الشراء، ومن أهم البيانات والمعلومات التي تهم المستهلك معرفتها بهذا الخصوص، سنة الطبع، وطرازها أو نوعها، وسعة محركها، والعدد الصحيح للكيلو مترات التي قطعتها، والاستعمال السابق لها والغرض الذي كانت مخصصة للاستعمال فيه، وأصل ومصدر الأجزاء الجوهرية لها[1].

الفرع الثاني: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش 09-03

[1] عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الاسكندرية، 2004، ص 125.

تكتسي مسألة تحديد نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09-03 أهمية بالغة سيما وأنه يستجمع الطابعين الوظيفي والجزائي، فهو ذو طابع وظيفي كونه يستهدف حماية فنية بعينها هي فئة المستهلكين تجاه فئة أخرى وهي فئة المهنيين وهاتان الفئتان هما اللتان يتحدد من خلالهما النطاق الشخصي لتطبيق قانون حماية المستهلك بما تضمنه من حقوق والتزامات، كما أنه ذو طابع جزائي كونه يرتب عقوبات جزائية عند مخالفة أحكامه، وعليه فإن ضبط نطاق التطبيق بأبعاده المختلفة بحق الأمن القانوني للأشخاص من خلال معرفتهم مقدما وعلى نحو منضبط القواعد القانونية التي تحكم علاقاتهم سيما إذا ما تعلق الأمر بقواعد ذات طابع جزائي.

حيث حددت المادة الثانية من القانون رقم 09-03 نطاق تطبيق أحكام هذا القانون، على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا وعلى كل متدخل وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك.

ومن خلال هذه المادة وأحكام أخرى تضمنها القانون 09-03 يمكننا تحديد نطاق تطبيق قواعد حماية المستهلك وقمع الغش من حيث الأشخاص إذ يستفيد منها المستهلك تجاه كل متدخل في عملية عرض المنتوج للاستهلاك، ومن حيث محل موضوع الاستهلاك تطبق على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك.

أولا: من حيث الأشخاص

تكتسي مسألة تحديد نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش 09-03 من حيث الأشخاص أهمية كبيرة من خلال تحديد الدائن والمدين بالحماية المقررة قانونا لصالح المستهلك، هذا الاخير هو الدائن باعتباره الطرف الجدير والمستفيد من هذه الحماية لما تضمنه من حقوق.

ثانيا: من حيث المحل (الموضوع)

تمثل المنتوجات التي يتم اقناؤها من أجل الاستعمال النهائي موضوع ومحل التزام الحماية التي أقرها المشرع لصالح المستهلك بصفة دائنا من مواجهة المتدخل المدين بالحماية، وبالرجوع إلى المادة 02 من قانون حماية المستهلك نجدها تنص "تطبيق أحكام هذا القانون على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا وعلى كل متدخل وفي جميع مراحل عملية العرض الاستهلاكي، فأحكام هذا القانون تطبق على المنتوجات التي قد تكون سلعا أو خدمات معروضة للاستهلاك".

1_ السلعة كمحل للاستهلاك: تختلف التعاريف تتباين في ضبط مفهوم موحد للمنتوج، فالمشرع الجزائري لم يضع تعريف موحد، حيث وفي بعض نصوصه قصر المنتوج على السلعة المادية فقط وفي بعض النصوص القانونية الأخرى أضاف الخدمة للسلعة المادية وأطلق عليها مصطلح "المنتوج".

وبالرجوع لقانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09-03، نجد المشرع قد وضع كل من السلعة والخدمة في مصطلح واحد حيث نصت الفقرة 10 من المادة 03 المنتوج: كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا، وعرف السلعة في نفس المادة في الفقرة 17 السلعة: كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا

وذلك فان مفهوم الاستهلاك لا يقتصر على الأشياء التي تستهلك بأول استعمال لها كالأغذية، بل يشمل الأشياء ذات الاستعمال المتكرر كالملابس والآلات.

هذا وقد قصر المشرع مفهوم السلعة على الأشياء المادية، ما يعني استثناء الأموال المعنوية أن تكون محلا للاستهلاك كبراءات الاختراع والعلامات والرسوم والنماذج الصناعية، ولعل العلة في ذلك ترجع لطبيعة هذه الأموال كونها ذات طبيعة معنوية غير محسوسة ما يجعلها غير ملائمة لأساليب الرقابة والمطابقة والتفتيش التي تتطلب وجودا ماديا لتطبيقها[1].

[1] مولود ديدان، سلسلة قانون حماية المستهلك وقمع الغش، الدار البيضاء، الجزائر، 209، ص 76.

2_ **الخدمة كمحل للاستهلاك:** إلى جانب السلع والخدمات والتي هي منتوج يخضع لقانون حماية المستهلك ويقصد بها الأنشطة الاقتصادية غيلا المجسدة في صورة سلعة مادية، وانما تقدم في صورة خدمة أو نشاط مفيد لمن يطلبه مثل الخدمات المالية من بنوك وشركات تأمين وأسواق المال وخدمات النقل البري والبحري والجوي، وكذلك خدمات شركات الاتصالات والخدمات السمعية والبصرية والمعلومات بما فيها الحاسب الآلي والصناعات المرتبطة به ونشاط شركات السياحة وقطاع الانشاءات والتعمير ومكاتب الاستشارات الطبية والقانونية والهندسية والجزاء والمستشارين الاجانب.

وقد عرفت المادة 03 من القانون 09-03 الخدمة بانها "كل عمل يقدم، عبر تسليم السلعة، حتى ولوكان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة".

وقد استثنى المشرع صراحة الالتزام بتسليم السلعة من مفهوم الخدمة، وأبقى عليه التزاما مستقلا يقع على عاتق أحد المتعاقدين وهو البائع المحترف في عقد البيع بموجب المادة 364 من القانون المدني، تحقيقا للتناسق بين التشريعات.

وبخصوص مدى خضوع المرفق العام لقواعد حماية المستهلك وقمع الغش يصدق على الخدمات التي تقمها هذه المرافق، حيث يمكن بتطبيق أحكام القانون رقم 09-03 على خدمات المرافق العامة ذات الطابع الاقتصادي، وكذا الخدمات التي تقدمها المرافق العامة الادارية بمقابل دون خدماتها المجانية حسبما يقرره جانب من الفقه، وغن كان القانون رقم 09-03 نص صراحة بدخول كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا[1].

ثالثا: علاقة قانون حماية المستهلك بالقوانين الاخرى

_ **القانون المدني:** إن قانون حماية المستهلك له علاقة وطيدة بالقانون المدني خاصة في ضمان العيوب الخفية.

[1] مولود ديدان، مرجع سابق، ص 78.

_ القانون التجاري: كما له علاقة بالقانون التجاري الذي ادت إلى اتساع حجم التعامل مع المستهلكين في شكل الشركات التجارية أو المحلات التجارية.

ذلك أن القانون التجاري له دور مقلص لأن قانون الاستهلاك لا يهتم بالتجار فقط لكن بكل المهنيين، وقانون الاستهلاك يتضمن أحكاما تخص التجار ومع ذلك يمكن ربطها بقانون الاستهلاك مثلا: كتلك المتعلقة بتنظيم الأساليب التجارية كالإشهار.

_ القانون الجنائي: له مكانة هامة في قانون الاستهلاك فهناك عدة التزامات خاصة كذلك تلقى على عاتق المهنيين بهدف حماية المستهلك فإنه حما بها عقوبات جزائية مثل الغش أو التدليس أو التزوير توصف بأنها جرائم جنائية.

_ القانون الاداري: يساهم في اثراء قانون الاستهلاك من جهتين:

أ_ الجهة الأولى: من ناحية أعوان الادارة خاصة أعوان مديرية المنافسة والقمع والغش اذ أن مهام الأعوان هي مراقبة تطبيق النصوص التي تحمي المستهلكين.

ب_ الجهة الثانية: فإن بعض المرافق العمومية كالبريد والمستشفى لهم مع مستخدميهم علاقات تثير نفس المشاكل بين المهنيين والمستهلكين ويبدو هنا أن قانون الاستهلاك غير منسجم والأمر يغير ذلك[1].

المطلب الثاني: حماية المستهلك في قانون الجمارك.

إن إدارة الجمارك لها دور فعال في حماية المستهلك، لا يقل دورها عن باقي الأجهزة الإدارية الأخرى، فلقد جاء في نص المادة 241 من قانون الجمارك أن "يمكن لأعوان الجمارك وضباط الشرطة القضائية وأعوانها المنصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية وأعوان مصلحة

[1] محمد مهدي الصغير، قانون حماية المستهلك (دراسة تحليلية مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2015، ص 49.

الضرائب وأعوان المصلحة لحراسة الشواطئ وكذا الأعوان المكلفين بالتحريات الاقتصادية والمنافسة والأسعار والجودة وقمع الغش أن يقوموا بمعاينة المخالفات الجمركية وضبطها"[1].

تكتسي المنافذ الحدودية لكل دولة أهمية كبيرة كونها تتحكم في حركة دخول وخروج الافراد والبضائع من هنا يأتي الدور الكبير لجهاز الجمارك كونه الهيكل الذي تناط به مهمة حماية حدود الدولة سواء في المجال الأمني أو الاقتصادي، وكلاهما الهدف منهما حماية الفرد المستهلك مما يضره، سواء يمنع دخول البضائع أو تصديرها بصورة مخالفة للقانون ومراقبتها.

فالجمارك في خط الدفاع الأول وأول جهة حكومية تتولى استقبال ومعاينة الإرساليات الواردة فدورها مهم جدا في مكافحة الغش التجاري، فمن خلال فحص المستندات المرافقة للإرساليات مثل شهادة المنشأ التي تثبت على البضاعة وتوضح اسم البلد المنتج سواء بالحفر أو الحياكة أو الطباعة أو اللصق أو الكتابة حسب نوع البضاعة وكذلك بواليص الشحن التي وما تشمله من معلومات وأرقام على الطرود وملكيتها وجهة الشحن، إضافة إلى الفواتير وإذن التسليم الذي يوضح فيه نوع البضاعة وعدد الطرود والوزن وميناء التحميل والمستورد الفعلي، ولا تفسخ الجمارك السلع إلا بعد استفائها شروط فسحها سواء كان الشرط موافقة جهة معينة أو تحليل مخبري في المختبرات الخاصة بالجودة والنوعية وكذلك المواصفات والمقاييس مما يساعد على التعرف على البضائع المغشوشة التي يصعب في معظم الحالات كشفها بالمعاينة الظاهرية أو بإرفاق شهادات معتمدة من قبل هيئة المواصفات والمقاييس تفيد المطابقة[2].

كما تحمي إدارة الجمارك المستهلك عند تطبيقها نسب الرسوم الجمروكية حتى لا تزيد من أسعار هذه السلع في الأسواق ولكي لا يتحمل المستهلك أعباء هذه الزيادة، لذا فقد أقر المشرع

---

[1] القانون 98-10، المؤرخ في 10 أوت 1988 يعدل ويتمم القانون رقم 79-07 المؤرخ في 21 يوليو9 9، المتضمن قانون الجمارك، جريدة رسمية عدد 61، الصادرة في 23 أوت 1988

[2] أحسن بوسقيعة، قانون الجمارك في ضوء الممارسة القضائية، منشورات بيروتي، 2009، ص 73.

وضع نوعين من الرسوم على البضائع، بضائع تخضع لرسوم ذات نسب ضعيفة وبضائع تخضع لرسوم عالية.

وإدارة الجمارك تقوم بدور الرقابة على كامل مجال المحيط الجمركي المتمثل في إقليم الدولة بما فيها المياه الداخلية والإقليمية والمنطقة المتاخمة والفضاء الجوي الذي يعلوها، كما يطبق التشريع والتنظيم الجمركيان على جميع البضائع المستوردة من الخارج أو المصورة، وتشمل أيضا البضائع ذات المنشأ الجزائري الموضوعة تحت نظام جمركي موفقا للحقوق الداخلية للاستهلاك 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 بتطبيقها، كما تقوم بعملية الفحص وهي جميع التدابير القانونية والتنظيمية التي تتخذها للتأكد من صحة التصريح المفصل وصحة وثائق الإثبات ومطابقة البضائع للبيانات الواردة في التصريح والوثائق.

كما أن المنتوجات التي يتم استيرادها وتشكل خطرا على صحة المستهلك فإن تعتبر من قبيل الممارسات غير المشروعة وتخضع للحجز ويتم إتلافها وفقا للنصوص التنظيمية الخاصة بها.

ويجب مراعاة عن استراد المنتوجات توافر المقاييس والمواصفات القانونية الجزائرية والدولية، وتدعيمها لحماية المستهلك ووضع جهاز خاص لرقابتها وإخضاعها للتحاليل المخبرية قبل جمركتها، حتى يتم التأكد من أن المنتوج يستجيب للرغبات المشروعة للمستهلك وأنه مطابق لشروط تداوله ونقله وخزنه، أما إذا كانت الفحوصات العامة والمعمقة سلبية فيسلم للمستورد مقرر رفض دخول المنتوج إلى الجزائر ويتم تحويل هذا المنتوج من الحدود الجزائرية على مسؤولية وتكاليف المستورد[1].

[1] زوبير أرزقي، مرجع سابق، ص 172.

لذا تقوم إدارة الجمارك في سبيل حماية المستهلك بكافة إجراءات المعاينة والتفتيش والإصلاح عن جميع البضائع المستوردة إلى الجزائر والمصدرة منها، وبناءا على ذلك فهي تتولى تحميل الضريبة الجمركية وتنفيذ القرارات الصادرة من الجهات الحكومية المقترحة بشأن المنع والقيد المتعلقة بالمواد والسلع الخطرة المحظورة دخولها إلى البلاد وضبط الجرائم والمخالفات.

وأيضا تقوم إدارة الجمارك بالتدخل من أجل حماية العلاقات ومنشأ المنتوجات عن طريق تطبيق القواعد المرتبطة بحماية الملكية الصناعية مع حجز السلع المقلدة، وتضمن كذلك تطابق المنتوجات المستوردة والمصدرة لمعايير الأمن المنصوص عليها في التشريعات الدولية.

وكذلك تقوم بحماية الصحة العمومية عن طريق مكافحة تهريب المخدرات ومراقبة عمليات استراد المنتوجات الصيدلانية، وكذلك المنتوجات الحيوانية والنباتية.

_ حماية الأمن العمومي عن طريق مراقبة الموانئ ومحاربة تهريب الاسلحة.

_ حماية التراث الفني والثقافي والمحافظة على الآثار الوطنية عن طريق مراقبة خاصة لحركة صادرات الآثار الفنية.

_ حماية بعض الأنشطة الاقتصادية من المنافسة الأجنبية بصفة مؤقتة.

كما تقوم إدارة الجمارك بعمليات الفحص وهي جميع التدابير القانونية والتنظيمية التي تتخذها للتأكد من صحة التصريح المفضل وصحة وثائق الإثبات ومطابقة البضائع للبيانات الواردة في التصريح والوثائق ويجب على كل مستورد أو مصدر إحضار كل بضاعة مستوردة أو أعيد استيرادها أو المعدة للتصدير أو إعادة التصدير أمام مكتب الجمارك المختص قصد إخضاعها للمراقبة[1].

[1] حياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة مقدمة نيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية والادارية، تخصص قانون أعمال، جامعة قسنطينة، 2013-2014، ص 96.

المبحث الثاني: حماية المستهلك في قانون المنافسة والأسعار وقانون العقوبات.

المطلب الأول: حماية المستهلك في قانون المنافسة والأسعار

كرست استقلالية المؤسسات العامة الاقتصادية قبل الخوض في خصخصتها في 1995م، بذلك ظهرت العناصر الأولية لوجود قطاع إقتصادي ذو متعاملين ذو المصالح المتناقضة مما يشجع على المنافسة، باعتماد هذه الهيكلة الجديدة للاقتصاد الوطني، تحول دور الدولة من المتدخل المحتكر إلى الضابط والمراقب للأنشطة الاقتصادية المختلفة، بذلك كان إلزاما على الدولة وضع منظومة قانونية مناسبة للأوضاع الجديدة، فصدرت عدة قوانين من عدة مجالات منها قطاع الاستثمارات ومجال المنافسة والأسعار.

والمنافسة قبل كل شيء تعبر عن الحرية يقرها القانون نحو التسابق والتنافس على كسب الزبائن والعملاء وهي تعبر عن حرية الصناعة والتجارة، والتي يقصد بها حرية كل شخص في مزاولة أي نشاط من اختياره ودون رقابة أو ترخيص مسبق، وبالتالي باتت المنافسة أمرا طبيعيا ومبدأ أساسي في علم الاقتصاد، بعد أن تأكد أن حرية التجارة وحرية المنافسة وجهان لعملة واحدة، لكن هذه الحرية ليست مطلقة بل وجب تنظيمها حيث تعددت النصوص التشريعية والتنظيمية وكما وضعت قيود على حرية التجارة كضرورة الحصول على ترخيص مسبق لممارسة نشاط معين، كما يحضر القانون أعمالا معينة أو ينظم أسعار بعض السلع وكل ذلك لا يعد اعتداءا من المشرع الجزائري على مبدأ حرية المنافسة بل تحقيقا منه لتطبيق هذا المبدأ على الوجه السليم، فحرية المنافسة يعرف بها القانون ويضع لها ضوابط ويمنع كل من تعسف فيها فهو هذا الأمر نستنتج أن المنافسة ضوابط وقيود ينبغي على المتعاملين الاقتصاديين احترامها، وذلك بتجنب مختلف أنواع الممارسات الاحتكارية الماسة بالمنافسة المنصوص عليها في المادة 14 من نفس الأمر، وقد سعى المشرع الجزائري للحماية من هذه الممارسات بإقامة إجراءات خاصة لقمع وردع هذا النمط من المخالفات على نحو اكثر فعالية وقد خول هذه المهمة لمجلس المنافسة باعتباره جهاز خاص مستقل يتمتع بسلطات واسعة في مجال الضبط

وتنظيم المنافسة وردع الممارسات المنافسة لها، باعتبارها من الافرازات السلبية التي تنجم عن فتح المجال للاستثمار والمبادرة الخاصة.

حيث نجد أن المشرع قد أتى بشيء جديد يخرج عن القواعد العامة، وذلك بنصه على إنشاء مجلس المنافسة يسهر على ترقية وحماية قواعد ومبادئ المنافسة، إذ جعل منه هيئة قضائية تمارس الرقابة وتوقع العقوبات على المخالفين، زيادة على الدور الاستشاري الذي يقوم به[1].

الفرع الأول: 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 للمنافسة للتقييد أو عرقلة، وقد منحه المشرع صلاحيات واسعة في ذلك.

حيث عرف الأمر 03-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003 مجلس المنافسة على أنه سلطة إدارية، تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي، توضع لدى الوزير المكلف بالتجارة.

بهذا النص يكون القانون وضع حدا للاستغلال الاداري الذي كان يتمتع به مجلس المنافسة في ظل الأمر 95-06 ويصبح بموجب تعديل 2008 تابعا من الناحية الادارية لوزارة التجارة، بعد ما كان تابعا لرئاسة الحكومة في ظل الأمر 03-03، ويبقى مع ذلك يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وكما نصت عليه المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 11-241 المؤرخ في 10يوليو 2011 الذي يحدد تنظيم مجلس المنافسة وسيره بقولها "مجلس المنافسة سلطة إدارية مستقلة يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالي المالي ويوضع لدى الوزير المكلف بالتجارة، ويوضع النص بالطبيعة القانونية لمجلس المنافسة، فيعتبره هيئة إدارية مزودة بسلطات قضائية، الشيء الذي لم يكن واضحا في ظل الأمر 95-06"[2].

---

[1] تم إلغاء هذا الأمر بموجب الأمر رقم 03-03 المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 08-12 المؤرخ في 25 يونيو 2008 والمتعلق بالمنافسة، جريدة رسمية، عدد 36، الصادرة في 02 يوليو 2008، معدل ومتمم.

[2] المادة 23 من الأمر 03-03 المعدلة بموجب المادة 09 من القانون 08-12 المتعلق بالمنافسة.

فقانون المنافسة فإنه يكفل حماية المستهلك عن طريق اهتمامه بالسوق، وبقواعد المنافسة المشروعة، وفي هذا يتلقى قانون المنافسة مع قانون حماية المستهلك بواسطة وضع أحكام غايتها الحيلولة دون تعسف أطراف مهيمنة على السوق، وهذا قبيل تحديد الأسعار، تنظيم المنافسة، والمعاملات المنافية للمنافسة، وكذا الاعلام الذي يلعب دورا هاما في توعية المستهلك، حتى يتسنى له ممارسة حقه في اختيار السلع والخدمات وفقا لمبدأ حرية المنافسة، واذا كانت قواعد المنافسة تجعل السوق شفاف فهي لا تكتفي لتوفير الحماية المنتظرة، اذ لابد من تدخل نصوص تفرض احترام مواصفات خاصة من السلع والخدمات، وهو ما يهتم به قانون حماية المستهلك، فهذا الأمر يتغلغل في موضوع الحماية بالذات وهي السلع بالذات التي يجب أن تتوفر فيها الشروط الكفيلة بضمان سلامة المستهلك في جسمه وصحته[1].

المطلب الثاني: حماية المستهلك في قانون العقوبات

نتيجة الانتهاكات التي يرتكبها المتدخل التي تتقسم بعدم مشروعيتها، وسعيه وراء الكسب السريع والمدرج غير مدرك الآثار التي سوف تلحق الأذى بسلامة وأمن المستهلك، مستخدمين طرقا تدليسية عن طريق الغش والخداع، وذلك لتغليط وايهام المستهلك وجعله يقتني السلع والخدمات، ونظرا لقصور القانون المدني لردع مثل الافعال، شدد المشرع من هذه المسؤولية وجعلها مسؤولية جزائية، وذلك للخطورة المترتبة عنها.

حيث تعتبر نصوص قانون 1905 قد طبقت في الجزائر، وذلك إبان الثورة التحريرية لكن بعد ذلك سرعان ما أعادها المشرع الجزائري في حلة جديدة بعد الاستقلال، وبموجب الأمر رقم 65-156 المؤرخ في 08 جوان 1966، المتضمن قانون العقوبات المواد من 429 إلى 439، ثم بعدها عدله بموجب الأمر رقم 75-47 المؤرخ في 17 جوان 1975، حيث ألغى بعض المواد وأبقى على المواد من 429 إلى 435 فقط تنص المادة 429 من قانون العقوبات على أنه " يعاقب بالحبس من شهرين إلى ثلاث سنوات وبغرامة من 20،000 دج إلى 100،000

[1] صياد الصادق، مرجع سابق، ص 115.

دج أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط كل من يخدع أو يحاول خدع المتعاقد سواء في الطبيعة، أو في الصفات الجوهرية أوفي التركيب، أوفي نسبة المقومات اللازمة لكل هذه السلع.

_ سواء في نوعها ومصدرها.

_ سواء في كمية الأشياء المسلمة أو هويتها.

وفي جميع الحالات فإن على مرتكب المخالفة إعادة الأرباح التي حصل عليها بدون حق"[1].

وفي حالة إقتران هذه الجريمة بظروف مشددة فإنه ترفع العقوبة طبقا للمادة 430 إلى 5 سنوات حبس وبالغرامة إلى 500،000 دج إذا ارتكب المحاولة أو الجريمة بظروف مشددة وذلك حسب نصها الآتي: ترفع مدة الحبس إلى خمس (5) سنوات والغرامة إلى 500،000 دج إذا كانت الجريمة أو الشروع فيها المنصوص عليهما أعلاه قد ارتكب.

_ سواء بواسطة الوزن أو الوكيل، أو بأدوات أخرى خاطئة، غير مطابقة.

_ سواء بواسطة طرق احتيالية، أو وسائل ترمي إلى تغليط عمليات التحليل أو المقدار، أو الوزن أو الكيل، أو التغير عن طريق الغش في تركيب، أو وزن، أو كيل، أو التغيير عن طريق الغش في تركيب، أو وزن، أو حجم السلع، أو المنتوجات ولو قيل البدء في هذه العمليات.

_ سواء بواسطة بيانات كاذبة ترمي إلى الاعتقاد بوجود عملية سابقة وصحيحة، أو إلى مراقبة رسمية لم توجد.

ومن خلال نص المادتين 429 و 430 من قانون العقوبات نجد أن المشرع قد ساير في تجريمه للخداع معظم التشريعات في القانون المقارن حيث نص قانون الاستهلاك الفرنسي على جريمة الخداع.

---

[1] محمد بودالي، شرح جرائم الغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية و الطبية ، دار الفجر، طبعة أولى، الجزائر، 2005، ص 9.

كما أحالت المادة 68 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش العقاب إلى قانون العقوبات بنصها "يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في المادة 429 من قانون العقوبات، كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المستهلك بأية وسيلة أو طريقة كانت حول:

_ كمية المنتوجات المسلمة.

_ تسليم المنتوجات غير تلك المعنية مسبقا.

_ قابلية استعمال المنتوج.

_ تاريخ أو مدة صلاحية المنتوج.

_ النتائج المنتظرة من المنتوج.

_ طرق الاستعمال، أو الاحتياطات اللازمة لاستعمال المنتوج[1].

الفرع الأول: جريمة الغش

إن المشرع الجزائري لم يعط تعريفا للغش المنصوص عليها في المادة 431 من قانون العقوبات ويعرف بأنه "كل لجوء إلى التلاعب أو المعالجة غير المشروعة التي لا تتفق مع التنظيم وتؤدي بطبيعتها إلى تعريف المنتوج"[2].

ومنه يمكن أن تتحقق جريمة الغش بانتزاع أحد عناصر التركيب، أو التقليل منها، أو إضافة بعض المواد، أو إنقاص أخرى، أو القيام، أو القيام بكل فعل من شأنه إحداث التغيير أو التشويه في طبيعة أو خصائص أعواد المذكورة، بنص المادة أو المتطلبات الخاصة بها[3].

[1] محمد بوداني، مرجع سابق، ص 26.

[2] المرجع نفسه، ص 27.

[3] المتطلبات الخاصة حسب المادة 03 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش هي مجموعة الخصائص التقنية للمنتوج والمرتبطة بصحة وسلامة المستهلك ونزاهة المبادلات التي يحددها التنظيم التي يجب احترامها.

تنص المادة 431 من قانون العقوبات على أنه "يعاقب بالحبس من سنتين إلى خمس سنوات وبغرامة من 20،000 دج إلى 100،000 دج كل من:

1_ يغش مواد صالحة لتغذية الإنسان، أو الحيوانات، أو مواد طبية، أو مشروبات، أو منتوجات فلاحية، أو طبيعية متخصصة للاستهلاك.

2_ يعرض أو يضع للبيع أو يبيع مواد صالحة للتغذية الإنسان، أو الحيوانات، أو مشروبات أو منتوجات فلاحية، أو طبية أو يحث على استعمالها بواسطة كتيبات أو منشورات أو نشرات، أو معلقات، أو إعلانا أو تعليمات مما كانت.

ولقد شدد المشرع العقاب حسب نص المادة 432 من قانون العقوبات بنصه "إذا ألحقت المادة الغذائية أو الطبية المغشوشة أو الفاسدة بالشخص الذي تناولها أو الذي سببت له مرضا او عجزا عن العمل يعاقب مرتكب الغش وكذا الذي عرض أو وضع للبيع أو باع تلك المادة وهو يعلم أنها مغشوشة أو مسمومة بالحبس من 05 سنوات إلى 10 سنوات وبغرامة من 500،000 دج إلى 1000،000.

ويعاقب الجنات بالسجن المؤقت من عشر إلى عشرين سنة بغرامة من 1،000،000 دج إلى 2،000،000 دج إذا تسببت تلك المادة في مرض غير قابل للشفاء، أو في في فقد استعمال عضو، أو في عاهة مستديمة ويعاقب الجناة بالسجن المؤبد، إذا تسببت تلك المادة في موت إنسان".

يتضح من خلال نص المادتين 431-432 من قانون العقوبات أن المشرع جرم الأفعال التي يكون محلها السلعة موضوع التعاقد نفسها مثل غش المواد المذكورة في نص المادة 431 من قانون العقوبات، أو بيع المواد المغشوشة، أو التي تستعمل في الغش، كما أن المشرع لم يفرق بين مواد تغذية الإنسان أو مواد تغذية الحيوان، بحيث شمل كلتا الحالتين بالحماية الجزائية المقررة في المادة 432 من قانون العقوبات وقد شدد المشرع العقاب بنص المادة 432 من

قانون العقوبات على جريمة الغش، بحيث يصل إلى حد تقرير عقوبة الجناية نظرا لجسامة الأضرار التي تنجم عن تداول، أو استهلاك تلك المواد المغشوشة، ويكون بذلك قد ضاعف الجزاء المقرر لها حماية لصحة المستهلك من جريمة الغش وضمانا لحقه في سلامة الجسم والحياة.

الفرع الثاني: جريمة الحيازة دون سبب مشروع

يقصد بالحيازة كل فعل يهدف من وراءه الشخص لخلق الوسط الملائم ماديا لتنفيذ مشروعة الإجرامي وذلك بتحضير أدوات ووسائل ارتكاب الجريمة[1].

يتضح من نص المادة 433 من قانون العقوبات أن المشرع لم يكتفي بتحريم الغش والخداع، بل تعدى ذلك إلى كل حيازة دون سبب مشروع للمواد الغذائية، أو التي تستعمل في الغش وكذا الوسائل والآلات التي تستعمل في الغش هو تمهيد لجريمة الغش.

ومن هنا كان حرص المشرع على تحقيق حماية فعالة للمستهلك من مخاطر هذه المواد المغشوشة، أو التي تستعمل في الغش بمنع حيازتها، لا سيما أن الحيازة تعتبر أعمالا تحضيرية بارتكاب أحد جرائم الغش والتدليس وإن لم يكن هناك نص يحرمها صراحة لما كان بالإمكان العقاب عليها لأن الاصل في الأعمال التحضرية أنها غير معاقب عليها، باستثناء بعض الحالات الواردة على سبيل الحصر، بحيث يشكل العمل التحضيري جريمة خاصة تقوم بذاتها[2].

فالمشرع عاقب على حيازة تلك المواد التي تستعمل في الغش والتدليس وجعلها جريمة مستقلة وتامة حسب نص المادة 433 من قانون العقوبات

---

[1] عبد الله أوهايبية، شرح قانون العقوبات الجزائري، القسم العام، دار موفم، 2009، ص 261.

[2] عبد الله أوهايبية، مرجع سابق، ص ص ،161-162.

نصت المادة 433 من قانون العقوبات الجزائري على أنه "يعاقب بالحبس من شهرين إلى ثلاث سنوات وبغرامة من 20،000 دج إلى 100،000 دج كل من يجوز دون سبب شرعي، سواء مواد صالحة لتغذية الإنسان أو الحيوانات، أو مشروبات، أو منتوجات فلاحية، أو طبيعية يعلم أنها مغشوشة، أو فاسدة، أو مسمومة.

_ سواء مواد طبيعية طبية مغشوشة.

_ سواء مواد خاصة تستعمل في غش مواد صالحة لتغذية الإنسان أو الحيوانات، أو المشروبات، أو منتوجات فلاحية أو طبيعية.

_ سواء موازين، **أو** مكاييل خاطئة، أو آلات أخرى غير مطابقة تستعمل في وزن أو كيل السلع.

نلاحظ ان المشرع في نص المادة 433 من قانون العقوبات قد جرم مجرد الحيازة دون مبرر مشروع للمواد المغشوشة أو الفاسدة أو المواد التي تستعمل في الغش أو الموازين، دون أن يشترط المشرع استخدام تلك المواد، أو التصرف والتعامل فيها، حيث تكون الجريمة قائمة بمجرد حيازتها دون سبب مشروع، حتى ولو لم يتم التصرف فيها بالبيع **مثلا ناهبيك** على أن تجريم حيازة المواد المغشوشة أو التي تستعمل في الغش يعد تدابيرا وقائيا يقصد من وراءه تجنب الأضرار يتداولها.

حيث أن المشرع اشترط في الحيازة أن تكون دون مبرر شرعي، ويتمثل المبرر غير المشروع في استعمال تلك المواد كوسائل لغش وخداع المستهلك، أما إذا كان الأمر خلاف ذلك فإنه لا يكون هناك محل لمساءلة الحائز، كأن يحتفظ ببعض المواد ابتغاء إجراء تجارب علمية عليها.[1]

[1] مرفت عبد المنعم صادق، الحماية الجنائية للمستهلك، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، 2011، ص، 278.

الخاتمة

من خلال ما تم عرضه في هذا البحث يتبين لنا أن موضوع حماية المستهلك وحماية مصالحه المادية منها والمعنوية من المواضيع الهامة في مجال الدراسات القانونية وفي المجتمع المدني بأكمله، والذي يحظى بالاهتمام والعناية الكبيرة في مختلف الدول الغربية منها كوريا وأمريكا والدول العربية منها كالجزائر وفي ظل القانون الجديد الذي انتهجه المشرع الجزائري المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش 09-03 المؤرخ في 25-02-2009.

فيتمثل مفهوم المستهلك وحمايته محوران هامان من محاور أحكام قانون حماية المستهلك حيث تعرضنا في مستهل هذه المذكرة إلى مفهوم المستهلك لغة واصطلاحا، كما تطرقنا إلى مختلف التعاريف التي جاء بها الفقه والقضاء في هذا الاطار، أين تبين لنا أن هذا المفهوم يشكل بلا شك إشكالية قانونية وقضائية وفقهية متطورة في حاجة إلى الضبط، حتى يمكن أن تحدد الأحكام الأفضل لتجسيدها في قانون محكم يكرس حماية حقيقية للمستهلك.

لقد تبنى المشرع الجزائري المفهوم الضيق للمستهلك باعتماده معيار الغرض الشخصي (الغير المهني) كضابط بصفة مستهلك كما وسع من نطاق الحماية لتشمل في الواقع كل مقتني مهما كانت صفته ما دام يقتني سلعة معدة في الأصل للاستهلاك، كما تتجل سعة نطاق تطبيق قواعد قانون حماية المستهلك وقمع الغش في كونها تسري على كل إقتناء لسلعة أو خدمة سواء كان بمقابل أو مجانا.

نجد أن هناك تعارض في تعريف المستهلك في التشريع الجزائري، فحين ألغى المشرعالقانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة بحماية المستهلك بموجب المادة 94 من قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، لاكنه أبقى بالمقابل على نصوص التطبيقية لقانون ملغى سارية المفعول، وهذا حسب نفس المادة 94 من القانون الملغى.

كذلك نجد في الجانب الآخر أن العديد من نصوص التنظيمية للقانون 09-03 الساري المفعول لم تصدر بعد، ومازال العمل بالمرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة

وقمع االغش مازال ساري المفعول، وهو بذلك يشكل تعارضا مع ما جاء به القانون الحالي لحماية المستهلك لا سيما فيما تعلق بمفهوم المستهلك يبقى في الأخير أن نشير إلى أن مهمة وضع تعريف دقيق جامع وشامل "هو عمل تقني وهو إختصاص أصيل للفقه وإقحام المشرع نفسه في وضع هذا التعريف وغيره سوف يثير تعارضا وإشكالات من ناحيتين النظرية والتطبيقية ويفرغ القانون من روحه ونبتعد من الهدف المرجوا من تطبيق السليم لنصوص هذه القوانين بسبب هذا الغموض في التعاريف والمفاهيم إن من بين ما يتميز به قانون حماية المستهلك أنه قانون سريع التطور، وعليه كان واجبا تحديد مفهوم حماية المستهلك ومقوماته وكذا تحديد خصائص هذه الحماية في اطار نظري، كما تطرقنا إلى حقوق المستهلك.

لقد واكب المشرع الجزائري هذه الحيوية التشريعية الموجودة في العالم من خلال إصداره لقانون حماية المستهلك وقمع الغش فالإرادة المنفردة للمشرع هي وحدها من وضعت حقوق المستهلك في الجزائر في غياب شبه كلي لأي مشاركة أو دعوات داخلية من طرف هيئات المكلفة بحماية المستهلك، بعكس الحال بالدول الأخرى مثلما هو شأن لحركة حماية المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية حيث جاءت هذه المطلبات من وعي القاعدة العريضة الممثلة في جمهور المستهلكين.

نشير أن المشرع الجزائري لم يقصر في إقرار حقوق للمستهلك بدليل الإلتزامات العديدة التي ألقاها على عاتق المتدخل، ولقد وفق المشرع إلى حد ما في تكريسها على أرض الواقع.

عرف النظام القانوني لحماية المستهلك تطور كبير سواء في القانون الجزائري أو المقارن حيث تم وضع عدة نصوص قانونية لغرض تعزيزالحماية القانونية للمستهلك من جميع المنتجات سواء كانت سلع أو خدمات خصوصا في زمن العولمة والإنفتاحالإقتصادي الذي تطلب إيجاد آليات قانوني لحماية صفة المستهلك من المنتوجات غير مطابقة للمواصفات القانونية كما عمل المشرع الجزائري منذ عدة سنوات على إصدار ترسانة قانونية لحماية المستهلك متبعا بذلك القوانين المقارنة السابقة في هذا الشأن، خاصة القانون الفرنسي والمصري إذ أن البداية كما هو معروف بصدور قانون 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك والذي تم إلغاؤه فيما

بعد بقانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الذي نص على ضرورة تفعيل حماية المستهلك والمحافظة على سلامته وصحته حيث أوجب هذا القانون ضرورة توافر الأمن بالمنتوجات المتداولة، وبذلك يكون المشرع الجزائري سار على نفس نهج المشرع الفرنسي بخصوص وضع أحكام قانونية تتسم بالوضوح والدقة في مجال حماية صحة المستهلك ولا سيما ماتعلق منها بما يلي:

-تحديد مفهوم المنتوج المضمون والذي يعني منتوج مطابق للمواصفات القانونية لا بصدد صحة المستهلك.

-الحرص على مطابقة المنتوجات سواء كانت مصنوعة أو مستوردة للمقاييس الموضعة لهذا الغرض، لتتماشى ورغبة المشروعة للمستهلك.

-تفعيل دور الإعلان عدة المنتوجات والخدمات، بنصه صراحة على ذلك 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

-تكريس حق العدول لصالح المستهلك لما لهذا الحق من أهمية، هذا كله وقاية للمستهلك وحفاظا على سلامته وصحته.

تعد الهيئات الإدارية والغير الإدارية صاحبة الدور الفعال التي من خلال تفعيل سياسة حمائية مناسبة وفعالة ويكون هناك تطبيق فعلي لما جاءت به القواعد القانونية في مختلف المجالات، بما في ذلك الرقابة على مطابقة المنتوجات للمقاييس القانونية والتنظيمية المعمول بها، كما أن دور هذه الهيئات ينقل الحماية المقررة للمستهلك من النصوص القانونية إلى الواقع العملي، يلاحظ أن فعالية أداء هذه الهيئات لعملها مرهونة بصلاحية القمع التي تتخذها تكون هذه التدابير وقائية بنسبة للمستهلك.

إن الإدارة هي صاحبة الدور الفعال لا مكانية التطبيق الفعلي للواقع القانونية التي تكفل للمستهلك حماية من الجرائم الماسة بصحته، ولأنها الجهة التي يكون فيها التنفيذ هذه القواعد من جهة ومن قدرتها على دقة وسلامة التنفيذ حيث تنقل التجريم والعقاب من مجال التشريع إلى الواقع الفعلي الذي يحقق الحماية على أرض الواقع، حيث تطلع الهيئات الإدارية باختلاف

إختصاصاتها بدور فعال في حماية المستهلك سواء ما تعلق منها بدور الوقائي لتجب إلحاق أي ضرر قد يمس بصحة المستهلك أو العلاج الردعي في حالة ارتكاب أي مخالفة قامت الجزائر بإنشاء أجهزة تعمل على تكريس سياسة حماية المستهلك هذا الأمر تطلب وسائل مادية وبشرية معتبرة فتعددت أجهزة الدولة التي تساهم في مجال الرقابة مطابقة للمنتوجات أين يمارس البعض منها دورا رقابيا وقائيا قبل وصول المنتوج إلى الأسواق و الأخر دورا بعديا بعد عرض المنتوجات في الأسواق.

أما في حالة عجز هذه الأجهزة على إيقاف مثل هذه التجاوزات و تضرر المستهلك في جسده او مصالحه المادية يحال العون المكلف بالرقابة إلى القضاء.

تتطلب حماية المستهلك من الأضرار التي تتسبب فيها المنتوجات الغير مطابقة للمواصفات القانونية و التنظيمية المعمول بها تكاثف الجهد بين الدولة في مجال تدعيم الرقابة على المنتوجات و التنسيق بين القطاعات و إعلام المستهلكين و بين المستهلكين الذين يتحملون قدرا من المسؤولية فهم مطالبون بالسعي إلى فهم ثقافة الإستهلاك الشبه غائبة في بلادنا فإذا كانت أهم حماية للمستهلك هي الحماية الوقائية و بالرغم من الجهود الكبيرة التي تقوم بها مختلف الهيئات فإن أهم دور هو دور المستهلك نفسه فمعرفة حقوقه وإبتعاده عن الإستهلاك الترفي والمنتوجات الغير مراقبة التي تباع في الأسواق و على قارعة الطريق هي المكملة لما تسعى إليه التشريعات المقارنة و التشريع الجزائري إلى تحقيقه.

عمل المشرع الجزائري سنة 1989 تاريخ وضع أول نص قانوني يحمل رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك إلى وضع عدد من النصوص التشريعية لحماية المستهلك لتحقيق هدف أكبر وهو حماية الإقتصاد الوطني وهو مايعتبر قفزة نوعية مقارنة بالوضع الذي كان سائدا في السابق ذالك لأن موضوع الحماية ليس في حاجة إلى المزيد من التشريعات بقدر ما هو في حاجة إلى من يوجهه ويبين له كيف يمكن له إستعمال هذه النصوص بطريقة ناجحة تمكنه من حماية نفسه و المطالبة بحقوقه و الدفاع عنها.

قام المشرع الجزائري بإحداث عدة تعديلات على النصوص الخاصة بحماية المستهلك بسبب وجود عدة ثغرات قانونية رغم ذالك فالمستهلك لا يزال يتعرض إلى المساس بحقوقه ما يدفعنا للقول أن القاعدة المنصوص عليها في المادة 03 من القانون 09-03 والتي تخص توفر منتوج على المواصفات القانونية و التنظيمية التي تهمه وضرورة إستجابته للرغبات المشروعة لاتزال تتعرض للخرق و لا يزال المستهلك يعاني من التلاعبات بالمنتوجات و بقيمتها سواءا كانت مواد إستهلاكية أساسية أو غير أساسية و بتالي فإنه لتحقيق الهدف المنشود من وضع هذه النصوص القانونية المتمثل في حماية صحة المستهلك و مصالحه المادية فإنه يجب:

تشديد إجراءات مراقبة مختلف المواد و السلع المستوردة على مستوى النقاط الحدودية.

الرفع من العقوبات بكل أنواعها و عدم التساهل في تطبيقها مهما كانت نوعية المخالفة أو الضرر الناتج عنها.

وفي الأخير نشير أن نجاح القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الساري المفعول في تحقيق أفضل حماية ممكنة لمصالح المستهلك.

فقد يعد القانون الحالي لحماية المستهلك لبنة إضافية في مجال توفير حماية المستهلك رغم النقائص التي تهيب بالمشرع الجزائري أن يتداركها خاصة في مجال العقوبات التي أقرها في حق المخالفين، والتي تتسم بالصرامة بجانبها المادي وعدم إعطائه أهمية مماثلة لدور المجتمع المدني فالجانب الردعي وحده لا يكفي، كذلك الحال عند الاقتصار على الجانب التوعوي والتحسيسي فقط.، كما حاول المشرع الجزائري من خلال قانون حماية المستهلك وقمع الغش والنصوص التطبيقية له أن يرسم سياسة حمائية للمستهلك، لكن نجد أنه أثقل عاتق المتدخل بمجموعة من الالتزامات لتوفير أكبر حماية ممكنة للمستهلك، كما نجد أن بعض النصوص التنظيمية التي جاءت لتكمل قانون حماية المستهلك وقمع الغش، جاءت مناقضة للقانون نفسه، كما أن نصوص أخرى انطوت على بعض الغموض والتكرار لذلك كان جديد بالمشرع وهو يضع هذه السياسة التشريعية الحمائية أن يتفادى الغموض والتناقض حتى يمكن تحقيق الهدف المرجو ضمن قانون حماية المستهلك.

قائمة المصادر والمراجع

اولا/ المصادر:

1- القانون 04-02 المؤرخ في 2004/06/23 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية (جريدة رسمية عدد 41).
2- القانون 09-03 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش (جريدة رسمية عدد 15).
3- القانون 89-02 المؤرخ في 07 فيفري 1989 يحدد القواعد العامة لحماية المستهلك (جريدة الرسمية 06).
4- القانون 98-10، المؤرخ في 10 أوت 1988 يعدل ويتمم القانون رقم 79-07 المؤرخ في 21 يوليو9 9، المتضمن قانون الجمارك، جريدة رسمية عدد 61، الصادرة في 23 أوت 1988.
5- المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 30 جانفي 1990 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات (جريدة رسمية 05).
6- المرسوم التنفيذي 97-254 المؤرخ في 08 يوليو 1997 المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطرا من نوع خاص وإستيرادها، (جريدة رسمية عدد 46).

ثانيا /المراجع:

1- أحسن بوسقيعة، قانون الجمارك في ضوء الممارسة القضائية، منشورات بيروتي، 2009.
2- أسامة خيري، الرقابة وحماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري، ط 1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
3- حياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة مقدمة نيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية والادارية، تخصص قانون أعمال، جامعة قسنطينة، 2013-2014.
4- خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية، (دراسة مقارنة)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007.
5- سليم سعداوي، حماية المستهلك (الجزائر نموذجا)، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، 2009.

6- صفاء اسماعيل وسمي، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، مكتبة وفاء القانونية، ط 1، الاسكندرية، 2016.
7- عبد الحميد الديسطي عبد الحميد، حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية المسؤولية المنتج، دار الفكر والقانون، مصر، 2009.
8- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي
9- عبد الله أوهايبية، شرح قانون العقوبات الجزائري، القسم العام، دار موفم، 2009.
10- عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة) الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، 2007.
11- علي بولوحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، طبعة أولى، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2000.
12- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الاسكندرية، 2004، ص 125.
13- كالم حبيبة، حماية المستهلك مذكرة لنيل شهادة الماجستير، فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، 2005،
14- محمد بودالي، شرح جرائم الغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية و الطبية ، دار الفجر، طبعة أولى، الجزائر، 2009.
15- محمد عماد الدين عياض، نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك في العالم العربي، جامعة الدول العربية، القاهرة، 1998.
16- محمد مهدي الصغير، قانون حماية المستهلك (دراسة تحليلية مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2015.
17- مولود ديدان، سلسلة قانون حماية المستهلك وقمع الغش، الدار البيضاء، الجزائر، 2009.
18- هدى معيوف، حماية حقوق المستهلك، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، 2017.

ثالثا/ الرسائل الجامعية:

1- أرزقي زوبير، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، فرع مسؤولية مهنية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.

2- موسوعة جمال عبد الناصر، في الفقه الإسلامي، المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية.

2- مرفت عبد المنعم صادق، الحماية الجنائية للمستهلك، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، 2011.

3- نصيف محمد حسين، النظرية العامة للحماية الجنائية للمستهلك، رسالة دكتوراه كلية الدراسات العليا بالشرطة، 1997.

رابعا/ المقالات العلمية:

1- يوسف زوجال، مفهوم المستهلك في التشريع والقضاء المغربي والمقارن، مجلة الفقه والقانون.

2- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري في الدول العربية، ندوة التي عقدت تحت عنوان حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري المنعقدة في شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية، يناير 2009.

فهرس الموضوعات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري لحماية المستهلك	5
المبحث الأول: ماهية المستهلك	6
المطلب الأول: مفهوم المستهلك	6
المطلب الثاني: خصائص المستهلك	21
المبحث الثاني: حقوق المستهلك	22
المطلب الأول: حقوق المستهلك التي تضمنها إعلان كندي	22
المطلب الثاني: حقوق المستهلك التي تضمنها قرار الأمم المتحدة	26
الفصل الثاني: حماية المستهلك في إطار التشريع الجزائر	31
المبحث الأول: حماية المستهلك في قانون 09-03 وقانون الجمارك	32
المطلب الأول: حماية المستهلك في قانون 09-03	32
المطلب الثاني: حماية المستهلك الجمارك	38
المبحث الثاني: حماية المستهلك في قانون المنافسة و الأسعار وقانون العقوبات	42
المطلب الأول: حماية المستهلك في قانون المنافسة والأسعار	44
المطلب الثاني: حماية المستهلك في قانون العقوبات	44
خاتمة	50
قائمة المصادر والمراجع	55
فهرس الموضوعات	58

الملخص:

واكبت الجزائر كغيرها من دول العالم الحركية التشريعية في مجال حماية المستهلك، نظرا لتطور أنماط وحجم الإستهلاك وبالتالي إزدياد المخاطر التي تهدد المستهلك، خاصة مع تبنيها للإقتصاد الحر وتحرير التجارة، فلم تعد القواعد المقررة في القانون المدني توفر لوحدها الحماية التي ينشدها المشرع.

فصد أول قانون خاص بحماية المستهلك رقم89-02 والذي تم إلغاءه بالقانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش هذا الأخير ألغى بالتزامات جديدة على المتدخل ووضع آليات وقائية وردعية لتوفير أكبرحماية ممكنة للمستهلك من أجل إحداث توازن بينه وبين المتدخل.