جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

# دور مصالح الرّقابة في حماية المستهلك

## دراسة حالة بمديرية التّجارة و ترقية الصّادرات لولاية مستغانم

مقدمة من طرف :
لطروش فطيمة الزهرة
خديم اسيا

تحت إشراف :
دردور امال

أعضاء لجنة المناقشة

| الصفة | الاسم واللقب | الرتبة | عن جامعة |
|---|---|---|---|
| رئيسا | بن حراث حياة | أستاذة التعليم العالي | جامعة مستغانم |
| مقررا | دردور أمال | أستاذة مساعدة -أ- | جامعة مستغانم |
| مناقشا | بودية سعاد | أستاذة محاضرة -ب- | جامعة مستغانم |

السنة الجامعية: 2022/2021

# إهداء

**أهديك أبي رسالتي هاته، فقد كللت أناملك الطيبة لتقدم لي لحظات من السعادة، وكان أملك أن تراني أصل إلى هذه المرتبة.**

**أبي الحبيب لم يمهلك الموت حتى ترى إبنتك على أبواب التخرج**

**انا اليوم أقف على هذه المنصة وكلي أمل أن أحقق لك هذه الأمنية.**

**أسأل الله أن يضيء قبرك بالأنوار ويسكنك فسيح جنانه.**

**إلى والدتي الغالية أطال الله في عمرها، وأمدها بالصحة والعافية.**

**إلى أعز ما أملك إخوتي حفظهم الله من كل شر.**

**من شاركتني ورافقتني في إنجاز هذه المذكرة أختي وصديقتي آسيا يسر الله طريقها .**

**الى كل الأصدقاء الذي كانوا لي السند والدعم خلال هذه السنوات التي قضيناها بحلوها ومرها.**

**أهدي عملي هذا إلى هؤلاء سائلة المولى عز وجل أن يجعله نقطة انطلاق لبحوث أخرى**

**لطروش  فطيمة الزهرة**

## *إهداء*

**إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا ...**

**إلى روح أبي الزكية الطاهرة .....**

**الى والدتي الغالية أطال الله في عمرها، وأمدها الله بالصحة والعافية**

**الى أختي سمية وكل عائلتي**

**إلى صديقاتي وزملائي**

**إلى صديقتي التي شاركتني هذا العمل فطيمة**

**إلى كل من دعا لي في ظهر الغيب**

**إلى كل من يفرح لفرحي**

**ويسعد لنجاحي**

**أهدي عملي هذا إلى هؤلاء سائلة المولى عزوجل أن يجعله نقطة انطلاق لبحوث أخرى**

**خديم أسيا**

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي أعطى كل شيء خلقه ثم هدى، بحمده حمدا طيبا مبارك فيه على أن وفقنا في إتمام هذا البحث.

وقبل أن نمضي نتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذة **دردور آمال** على قبولها الإشراف على مذكرة تخرجنا وعلى ما قدمته لنا من عون وتوجيه.

ولا يكتمل الشكر إلا بالإعتراف بالجميل والوقوف وقفة إحترام وتقدير إلى جميع موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم لحسن المعاملة، باذلين في ذلك علمهم ووقتهم، كل حسب مقامه وموقعه ، ونخص بالذكر رئيس مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش السيد : **بلحميتي عفيف** الذي ساعدنا بتوجيهاته القيمة.

كما نتقدم بأسمى آيات الشكر والإمتنان إلى رئيس مكتب مراقبة المنتوجات الصناعية والخدمات السيد: **بغدادي بن داحة منصور** الذي لم يبخل علينا بمعلوماته القيمة ونصائحه وتوجيهاته وتشجيعاته طيلة فترة تربصنا، فكان لنا خير عون وسند في إتمام هذا البحث ، وفقه الله إلى ما فيه الخير والصلاح لخدمة العلم والوطن.

ولا ننسى توجيه التقدير لكل من قدم لنا يد العون ، أو ساندنا ولو بكلمة طيبة ، ونخص بالذكر كل من : **نبيل بونوة، فضيلة، إسمهان، هاجر، آمال، كريمة وزوليخة .**

وإلى كل من تذكرتهم ذاكرتنا ولم تذكرهم مذكرتنا

فلهم منا انحناءة شكر وإجلال لمقامهم العالي، ونسأل رب السماوات أن يجازيهم خير الجزاء.

## الفهرس:


| الموضوع | الصفحة |
|---|---|
| إهداء | |
| شكـــر وتقدير | |
| الفهرس | |
| قائـمة الجـداول | |
| مقدمة | 1 |
| الفصل الأول: الإطار النظري لحماية المستهلك | 5 |
| تمهيد: | 6 |
| المبحث الأول: ماهية حماية المستهلك | 7 |
| المطلب الاول: مفهوم عملية حماية المستهلك | 7 |
| المطلب الثاني: خصائص حماية المستهلك | 11 |
| المطلب الثالث: مراحل عملية حماية المستهلك | 12 |
| المبحث الثاني: حركة حماية المستهلك في المواثيق الدولية و في الجزائر | 13 |
| المطلب الأول: التطور التاريخي لحركة حماية المستهلك | 13 |
| المطلب الثاني: حماية المستهلك في المواثيق الدولية | 14 |
| المطلب الثالث: حماية المستهلك في الجزائر | 17 |
| المبحث الثالث: مجالات حماية المستهلك | 19 |
| المطلب الأول: حماية المستهلك في ظل الممارسات التجارية | 19 |
| المطلب الثاني: مجال حماية المستهلك في ظل رقابة مصالح الجودة وقمع الغش | 23 |

| | |
|---|---|
| المطلب الثالث: حماية المستهلك الإلكتروني | 27 |
| خلاصة الفصل | 29 |
| الفصل الثاني : دور مصالح الرقابة في حماية المستهلك | 30 |
| تمهيد | 31 |
| المبحث الأول: ماهية الرقابة | 32 |
| المطلب الأول: مفهوم الرقابة وخصائصها | 32 |
| المطلب الثاني: أنواع الرقابة | 33 |
| المطلب الثالث: أهداف الرقابة الاقتصادية | 37 |
| المبحث الثاني :اليات الرقابة | 39 |
| المطلب الاول: مراقبة الممارسات التجارية | 39 |
| المطلب الثاني: البحث عن المخالفات وتعيينها | 42 |
| المطلب الثالث: العقوبات المسلطة على مخالفة أنظمة الممارسات التجارية | 44 |
| المبحث الثالث : دور الهيئات و الإدارات المكلفة بحماية المستهلك | 47 |
| المطلب الأول : دور وزارة التجارة في حماية المستهلك | 47 |
| المطلب الثاني: دور مجلس المنافسة وإدارة الجمارك في حماية المستهلك | 50 |
| المطلب الثالث: دور الجماعات المحلية وجمعيات حماية المستهلكين | 52 |
| خلاصة الفصل | 55 |
| الفصل الثالث : دراسة ميدانية لمصالح الرقابة لمديرية التجارة وترقية الصادرات ولاية مستغانم | 56 |
| تمهيد | 57 |
| المبحث الأول: لمحة عامة عن مديرية التجارة وترقية الصادرات | 58 |

| | |
|---|---|
| المطلب الأول .نظرة عامةعن وزارة التجارة . | 58 |
| المطلب الثاني: التعريف بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم | 59 |
| المطلب الثاث :مهام مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم | 69 |
| المبحث الثاني: دور مصالح الرقابة بمديرية التجارة لولاية مستغانم في حماية المستهلك | 71 |
| المطلب الأول: الأساس القانوني وصلاحيات ومهام أعوان حماية المستهلك وقمع الغش | 71 |
| المطلب الثاني: إجراءات العمل الرقابي لأعوان قمع الغش في إطار حماية المستهلك. | 73 |
| المطلب الثالث : العمليات التفتيشية والتحسيسية في إطار حماية المستهلك | 87 |
| خلاصة الفصل | 97 |
| خاتمة . | 98 |
| قائمة المراجع | 100 |
| الملاحـق | |
| الملخّص | |

## قائـمة الجـداول


| رقم الجدول | العنوان | الصّفحة |
|---|---|---|
| 01 | عدد المستخدمين خلال سنة 2021 | 63 |
| 02 | شعبة حماية المستهلك و قمع الغش | 64 |
| 03 | شعبة الممارسات التجارية المضادة للمنافسة | 65 |
| 04 | المتعاقدين | 66 |
| 05 | الأسلاك المشتركة | 67 |
| 06 | أهم المحجوزات الغدائية لشهر ديسمبر 2021 | 88 |
| 07 | الحصيلة المتعلقة بأمن المنتوجات لشهر ديسمبر2021 | 89 |
| 08 | الحصيلة المتعلقة بإجبارية إعلام المستهلك | 90 |
| 09 | أجهزة القياس الأكثر إستعمالا | 90 |
| 10 | حصيلة مراقبة النوعية وقمع الغش لسنة2021 وثلاثي الأول لسنة 2022لولاية مستغانم | 91 |
| 11 | الحصيلة السنوية لشعبة حماية المستهلك وقمع الغش 2021 | 96 |

## *قائمة الأشكال*


| رقم الشكل | العنوان | الصّفحة |
|---|---|---|
| 01 | الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم | 60 |
| 02 | عدد المستخدمين خلال سنة 2021 | 64 |
| 03 | شعبة حماية المستهلك و قمع الغش | 65 |
| 04 | شعبة الممارسات التجارية المضادة للمنافسة | 66 |
| 05 | المتعاقدين | 67 |
| 06 | الاسلاك المشتركة | 68 |
| 07 | مهام مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم | 69 |
| 08 | مراحل المراقبة التحليلية على مستوى الحدود | 82 |
| 09 | إجراءات الصلح قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش | 86 |
| 10 | حصيلة مراقبة النوعية و قمع الغش لسنة 2021 و الثلاثي الأول لسنة 2022 | 92 |

إن التقدم الهائل الذي تشهده الأسواق العالمية والوطنية في الوقت الراهن، وما تحقق من إنتاج وتكنولوجيا وأساليب متطورة على صعيد الإنتاج والتوزيع والاستهلاك، أدى إلى ازدحام الأسواق بأشكال متنوعة من سلع وخدمات لم تكن موجودة من قبل، الأمر الذي أوجد نوعا من المنافسة بين المنتجين في محاولة كسب أكبر عدد من الزبائن دون الاهتمام بمصالح المستهلك، مع ملاحظة زيادة معتبرة في معدلات الاستهلاك دون وعي من المستهلك بمدى ملائمة السلع والخدمات المطروحة للتداول على أمنه وصحته.

إن الإنتاج الذي يمثل خطرا على صحة المستهلك هو إنتاج لا يتطابق وتوقع المستهلك، فالقواعد التي شرعت من أجل الملائمة لا تكفي إذا تعرض الشخص للخطر بل يستلزم وجود قواعد صارمة.

ولذلك فحماية المستهلك أصبحت تأتي في مقدمة الواجبات الأساسية للدولة المعاصرة بمختلف أجهزتها المختصة، وبالتالي فهناك شعور عميق للمجتمع الجزائري بالحاجة الماسة إلى وجود انفتاح على الإصلاحات الاقتصادية وظهور ملامح جديدة تتوجب الانسجام والقواعد التي يفرضها سوق الاستهلاك على المستويين المحلي والدولي، الأمر الذي أدى إلى تزايد فرص المخاطرة المحدقة للمستهلك- لاسيما منها الغش- والتي أصبح معها المستهلك لا يميز مابين المنتوج السليم والمنتوج المغشوش، من حيث إنتاجه وتركيبه إلى غاية وصوله إلى المستهلك الذي يعتبر الحلقة الضعيفة في هذه السلسلة.

واستجابة لتفادي الإضرار بالمستهلك وحماية له، عملت الجزائر على وضع ترسانة هائلة من النصوص القانونية والتنظيمية قصد توفير إطار ملائم لضمان حماية المستهلك من المخاطر التي تواجهه، فعمد المشرع الجزائري إلى الاهتمام أكثر بالإستهلاك والسعي لتوفير حماية فعالة للمستهلك، من خلال إصدار قانون رقم 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الذي يعد ويتمم القانون رقم 89/02 والذي يعتبر الحجر الأساس لهذه الحماية، وقد صدرت عدة مراسيم تنفيذية توضح وتكمل قواعده بأحكام تنظيمية وذلك عن طريق الرقابة التي تمارسها الدولة والتي تخول لأجهزتها رقابة المستهلك وحمايته من الأضرار ، وتم وضع آليات قانونية لقمع الغش لمنع المساس بالمستهلك عن طريق إيقاف تجاوزات المتدخل.

ومما سبق سيتم في هذه الدراسة معالجة موضوع دور مصالح الرقابة في حماية المستهلك، وعليه تم إجراء دراسة ميدانية بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم.

***1 -الإشكالية:***

وعلى ضوء ماسبق يمكن طرح الإشكالية التالي:

***ما الدور الذي تلعبه مصالح الرقابة بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم في إطار حماية المستهلك ؟***

ويندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بحماية المستهلك؟
- كيف يمكن للرقابة أن تحقق حماية المستهلك؟
- ما الدور الذي تلعبه أجهزة الرقابة بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم في حماية المستهلك؟

2 -**فرضية الدراسة**:

استنادا إلى إشكالية البحث و الأسئلة الفرعية , يمكن صياغة الفرضية على النحو التالي:

تلعب مصالح الرقابة دورا فعالا في حماية المستهلك، من خلال سن آليات وضوابط وقوانين سليمة لمواجهة وقمع الممارسات التي أصبحت تهدد سلامة وأمن المستهلك.

**3-أسباب إختيار الموضوع :**

تم إختيار موضوع الدراسة للأسباب التالية :

- توضيح المكانة القانونية للمستهلك, وما خصصه له المشرع من ترسانة من القوانين و التنظيمات قصد حمايته من الأخطار التي تواجهه.
- معرفة هل أن الأجهزة التي وضعها المشرع قصد حماية المستهلك تقوم بدورها الرقابي و ضبط أعمال المتدخلين غير القانونية خاصة بعد التطور الذي نعيشه في مجال إنتاج السلع و الخدمات.
- إبراز الدور الفعال لمصالح الرقابة المكلفون بحماية المستهلك وقمع الغش.
- الميول الشخصي لدراسة المواضيع المتعلقة بالمستهلك لما فيه علاقة بالمعاملات اليومية.

**4-الأهداف من الدراسة :**

يكمن الهدف الرئيسي من الدراسة في إظهار دور مصالح الرقابة في حماية المستهلك, ويندرج تحت هذا الهدف مجموعة من الأهداف:

- التعرف على الإجراءات و التدابير التي تقوم بها مصالح الرقابة لحماية المستهلك.
- تقييم عمل مصالح الرقابة لحماية المستهلك والخروج بالتوصيات اللازمة للحد من المخالفات المرتكبة من قبل المتدخلين.

**5-أهمية الدراسة :**

- تتمثل في تسليط الضوء على موضوع في غاية الأهمية ,ألا وهو حماية المستهلك ودور مصالح الرقابة المكلفة بذلك , فالتحديات الراهنة التي تفرضها ظاهرة العولمة أفرزت أثارا أغلبها سلبية على المستهلك مما نتج عنه تهديدا لسلامته وصحته , الأمر اللذي يقودنا إلى ضرورة مواكبة التشريعات الخاصة التي تحمي مصالحه و حقوقه

-تتجلى فائدته في إعطاء صورة عن أهم الصلاحيات المخولة لمصالح الرقابة على مستوى مديرية التجارة وترقية الصادرات من أجل توفير أحسن حماية للمستهلك ,و بذلهم الفعلية لذلك.

**6--منهج الدراسة :**

تحقيقا لأهداف البحث و محاولة الإجابة عن التساؤلات المطروحة , و الكشف عن مدى دور مصالح الرقابة في حماية المستهلك, فقد اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي و الاستقرائي.

اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى شرح الأبعاد و أهداف الدراسة من خلال عرض ووصف كل ما يتعلق بالرقابة في إطار حماية المستهلك بغرض استيعاب الجانب المفاهيمي.

ثم اعتمدنا على المنهج الاستقرائي في تحليل النصوص القانونية في التنظيمات و التشريعات ذات الصلة بالموضوع، محاولة لاستخراج أهم الأحكام المطبقة في فرض الرقابة لحماية المستهلك.

وفي الجانب التطبيقي اعتمدنا على دراسة مدى مطابقة الجانب النظري على واقع المؤسسة محل دراسة.

**7- أدوات البحث :**

تنقسم أدوات البحث وجمع المعطيات إلى قسمين هما :

- الأدوات و الوسائل النظرية المستعملة والمتمثلة في الكتب ،المجلات ,المقالات و المذكرات .
- الوسائل العملية المستعملة: وثائق رسمية ،المقابلة ،الملاحظة المباشرة و اراء شخصية .

**8-حدود الدراسة:**

- الحدود البشرية: إطارات بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم «مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش".
- الحدود المكانية: مديرية التجارة وترقية الصادرات ولاية مستغانم.
- الحدود الزمانية: المدة الزمنية المخصصة للدراسة الميدانية ومن الفترة الممتدة من 06 مارس 2022 إلى 22 مارس 2022

**9- تقسيمات البحث :**

من أجل معالجة الإشكالية المطروحة فإنه تم تقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة.

-مقدمة تحتوي على العناصر المنهجية المطلوبة، حيث تم التطرق في موضوع الدراسة، وإبراز أهمية وأسباب اختيارها، وبيان المنهج المتبع في الدراسة.

-الفصل التمهيدي تناولنا فيه الإطار النظري لحماية المستهلك، بحيث قسمناه إلى ثلاثة مباحث ، المبحث الأول تناولنا فيه ماهية حماية المستهلك، أما المبحث الثاني تطرق إلى حركة حماية المستهلك في المواثيق الدولية و في الجزائر، والمبحث الثالث كان حول مجالات حماية المستهلك.

أما الفصل الثاني تحت عنوان دور مصالح الرقابة في حماية المستهلك والذي قسمناه بدوره إلى ثلاثة مباحث ،المبحث الأول تناول ماهية الرقابة، والمبحث الثاني كان حول آليات الرقابة، أما المبحث الثالث ركزنا فيه حول دور الهيئات والإدارات المكلفة بحماية المستهلك.

في حين يتمحور الفصل الثالث حول الدراسة الميدانية لمصالح الرقابة لمديرية التجارة وترقية الصادرات ولاية مستغانم وتضمن مبحثين ،حيث تناول المبحث الأول لمحة عامة عن مديرية التجارة وترقية الصادرات، أما المبحث الثاني فكان دراسة ميدانية حول دور مصالح الرقابة لمديرية التجارة في حماية المستهلك.

-خاتمة جاءت كخلاصة للموضوع ككل مدعمة بالعديد من النتائج والتوصيات.

# الفصل الأول

# الإطار النظري لحماية المستهلك

**تمهيد:**

لقد أدى التطور التكنولوجي في عصرنا الحالي إلى تعدد وتزايد غير مسبوق للإنتاج في مختلف الميادين، وهذا الأمر دفع لتحول أنماط الاستهلاك من منتجات بسيطة إلى منتجات معقدة ومجهولة الخطورة. وعلى الرغم من أن هذه المنتجات والخدمات واكبت الاحتياجات الجديدة للمستهلك وسهلت عليه الحياة ووفرت له العديد من الأشياء الذي يرغب فيها، حيث أضحى بإمكانه الحصول على ما يريد في أي وقت وبأقل تكلفة. إلا أن ذلك جعله عرضة للعديد من المخاطر التي قد تحملها تلك المنتجات . وغالبا ما كان الإعلام من خلال الإشهار يروج لمنتج أو خدمة تشكل خطرا على صحته أو على سلامته المادية دون أن ينبهه بوجود خلل في منتج يعود عليه بالضرر في بعض الأحيان. حيث يلجؤون إلى حد التضليل والمغالطة والغش للوصول إلى أهدافهم التجارية بدون الاهتمام بالقواعد القانونية والأخلاقية.

ومن هنا بدأت معاناة المستهلك، فكثير من العوائق حالت دو ن ممارسة حريته في اقتناء ما يعرض عليه من منتجات ولم يكن يستفيد من أي حماية قانونية خاصة أو قواعد عامة كافية لتحقيق الحماية مرجوة .

وعليه سيتم الإحاطة بموضوع دور مصالح الرقابة في حماية المستهلك من خلال التطرق لبعض جوانب المهمة التي يتم إدراجها في المباحث التالية :

- المبحث الأول : ماهية حماية المستهلك

-المبحث الثاني : حركة حماية المستهلك في المواثيق الدولية و في الجزائر

- المبحث الثالث : مجالات حماية المستهلك.

**المبحث الأول: ماهية حماية المستهلك**

لقد تضاعفت الانتهاكات التي تقع على المستهلكين بشكل متزايد و متسارع وذلك إما بالغش أو بيع منتج مخالف للمواصفات أو التلاعب بالأسعار، وكل هذا كان نتيجة قلة الدراية لكيفية مجابهة التجار وهذا ما دفع إلى ازدياد المطالب بتوفير حماية حقيقية للمستهلك.

و انطلاقا من ذلك سيتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم عملية حماية المستهلك وتبيان أهم أنواعه، بعد ذلك سنتطرق في المطلب الثاني إلى خصائص حماية المستهلك تم تحدثنا في المطلب الثالث عن المراحل التي تمر بها عملية حماية المستهلك.

**المطلب الأول: مفهوم عملية حماية المستهلك**

لقد تجلى مفهوم عملية حماية المستهلك في الآونة الأخيرة بكثرة نظرا لما يتعرض له المستهلك من ضغوطات و إنتهاكات تضر بسلامته المادية و الصحية، لكن قبل التطرق إلى هذا المفهوم لا بد من الإشارة إلى تعريف المستهلك وأنواعه.

**أولا: تعريف المستهلك وأنواعه**

**1- تعريف المستهلك:**

**1-1- تعريف المستهلك لغة واصطلاحا:**

**1-1-1-اصطلاحا:** المستهلك هو من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجياته الشخصية وحاجيات من يعولهم وليس بهدف إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها.[1]

**1-1-2- لغة:** المستهلك هو لفظ مأخوذ من الفعل هلك ومن تم لفظه استهلك تعني النفاذ والإنفاق و هو الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك. [2]

**1-2- تعريف المستهلك عند الاقتصاديين:**

لقد ظهر تعريف المستهلك عند الاقتصاديين منذ القدم إلا أن برزت معالمه في أواخر القرن 19 ومن هنا تعددت التعريف عند الاقتصاديين وعرفها البعض كالأتي :

عرفه البعض على انه الشخص التي تنتهي عنده الدورة الاقتصادية التي تبدأ بإنتاج سلعة أو خدمة تم التوزيع تم تنتهي بالاستهلاك, ومن خلال هذا التعريف تبين أن أي سلعة أو خدمة غير مستفاد منها ينتهي بها المطاف إلى السكون والركود.

[1] - عبد رحمان عيسوي، سيكولجية الإستهلاك و التسويق,مصر،إسكندرية، الدار الجامعية ،1992، ص 12

[2] -عبدالمنعم حويسي إبراهيم ، حماية المستهلك, منشورات الحلبي الحقوقية،الطبعة الأولى ، لبنان ، بيروت،2007,ص18

-هو كل من يحصل من دخله على السلع ذات طابع استهلاكي لكي يشبع حاجياته الاستهلاكية إشباعا مباشرا [1].

-هو الفرد الذي يستهلك سلعة أو خدمة سواء كانت مستدامة أو مؤقتة أو ينتفع بها.[2]

-هو الشخص الذي يسعى للحصول على الدخل بغية إنفاقه لإشباع حاجاته من سلع وخدمات .[3]

-هو الفرد الذي يقوم بعملية الاستهلاك وهو الشخص الأخير الذي يحوز على ملكية السلعة [4]

**1-3- تعريف المستهلك عند الفقهاء:**

لقد لقى مفهوم المستهلك جل واسع بين الفقهاء و برز هذا الاختلاف من حيث صفة المستهلك. حيث أطلق مفهوم المستهلك على الشخص الذي يشتري سلعة أو خدمة لأغراض مهنية بأنه مستهلك ولا يقتصر فقط على الشخص الذي يشتري سلعة او خدمة من اجل إشباع أغراضه الشخصية. وهذا كان ناتج عن اختلاف نظرة كل فقيه لموضوع الاستهلاك و المستهلك ومدى تأثيره بالجانب القانوني والجانب الاقتصادي وهذا تنازع نتج عنه اتجاهين مختلفين ألا وهما الاتجاه الضيق والاتجاه الواسع:

1-3-1- **الاتجاه الضيق**:

لقد عرف المستهلك في الاتجاه الضيق: [5]

-هو كل شخص طبيعي يحصل على السلع والخدمات عن طريق بيع أو تأجير أو تامين أو غيره لغرض غير مهني.

-هو الشخص الطبيعي التي يتعاقد أو يتصرف بقصد إشباع حاجاته وحاجات من يعولهم .

ومن خلال هذا الاتجاه تبين لنا ان الشخص يمكنه أن يكتسب صفة المستهلك:

- إذا كان هدفه من الاستهلاك أغراض شخصية أي اشباع حاجته الشخصية وليس المهنية.
- إذا كان الغرض من الاقتناء هو تلبية حاجات أطراف اخرين أي الافراد الذين يعولهم.

---

[1] -دراج عفيف، التطور التشريعي لقانون حماية المستهلك،قانون حماية المستهلك ,السنة الثالثة ليسانس , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ,قسم علوم التجارية , جامعة البليدة 2 2010. ص7.

[2] -سي يوسف زاهية حورية , الواضح في عقد البيع , الجزائر , دار هوم 2012,ص28.(بتصرف)

[3] -رامي زكريا رمزي مرتجى ,الحماية الجزائية للمستهلك في التشريع الفلسطيني ,رسالة ماجستير ,منشورة, , كلية الشريعة و القانون, الجامعة الإسلامية فلسطين,غزة,جوان ,,2017,ص9.

[4] -صياد صادق , حماية المستهلك في ظل قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش, رسالة ماجستير, منشورة , كلية الحقوق الجزائر, , جامعة قسنطينة1 قسنطينة, 2014ص 32.

[5] محمد بودالي, مدى خضوع المرافق العامة ومرتفقها لقانون حماية المستهلك, مجلة إدارة مركز التوثيق والبحوث الإدارية, الجزائر ,سيدي بلعباس, العدد 24, 2022 ص 34.

- يعتبر مستهلك إذا كان الغرض من تصرفه يوجهه نحو طائفة المستهلكين ولا يعتبر مستهلك إذا كان توجهه ضمن طائفة المنتجين.

**1-3-2- الاتجاه الموسع:**

جاء هذا الاتجاه منتقد للاتجاه الأول حيث حصر فيه مفهوم المستهلك على انه شخص معنوي الذي يقتني سلعة او خدمة لكي يلبي حاجياته فقط[1], فجاء هذا الاتجاه بغرض توسيع نطاق مفهوم المستهلك على انه كل شخص يتعاقد بغرض اقتناء سلعة او خدمة لغرض شخصي او غرض مهني حيث اعتبر كل من يقتني لغرض الاستهلاك الشخصي او المهني مستهلك دون النظر في صفته على انه منتج او غير منتج.

ومن هنا نستنتج ان بعض الفقهاء توجه نحو المفهوم الموسع بغرض مد نطاق الحماية القانونية الى المنتج

اما اغلبية الفقهاء توجهوا نحو النطاق الضيق لمفهوم المستهلك من اجل تضيق نطاق الحماية القانونية على المستهلك فقط لأنه هو الطرف الضعيف في العلاقات الاستهلاكية.

**1-4- التعريف التشريعي والقضائي للمستهلك:**

**1-4-1- التعريف التشريعي للمستهلك:**

-هو كل شخص يقتني مجانا او بتمن خدمة او منتوج موجهة سواء للاستعمال النهائي او لإشباع الحاجات الشخصية وهذا جاء وفق قانون 39/90 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش.[2]

- وعرف في القانون 9 0 /3 0 هو كل شخص طبيعي او معنوي يقتني سلعة او خدمة موجهة للاستعمال النهائي من اجل تلبية حاجياته الشخصية او تلبية حاجيات شخص اخر او حيوان متكفل به. ومن خلال هدا التعريف أضاف المشرع عبارة معنوي او طبيعي لشخص المنصوص عليه في المرسوم التنفيذي 39/90 ليرفع الغموض الذي ظهر في المراسيم السابقة من حيث تحديد مفهوم المستهلك وبالتالي يصبح الغرض من الاستهلاك غير مهني ويمكن القول أيضا ان الغرض من العقد الاستهلاكي ليس غرض إنتاجي.[3]

-و عرف المستهلك في القانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيوا سنة 2004 المحددة القواعد المطبقة على الممارسات التجارية محددا لمفهوم المستهلك في المادة الثالثة منه،حيث تنص الفقرة الثانية منها "ان المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني."[4]

---

[1] فاطمة بحري ،الحماية الجنائية للمستهلك ،أطروحة دكتوراه، منشورة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة أبو بكر بلقايد ، 2012/ 2013،ص172

[2] - مرسوم تنفيذي الصادر في 1/30/ 1990 المتعلق بالرقابة وقمع الغش ,الجريدة الرسمية ,عدد 5.. مطبعة الرسمية الجزائر .

[3]- المادة 03 الفقرة 01 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك. المؤرخ في 2009/02/25 الصادر بالجريدة الرسمية ,عدد 15, الصادر بتاريخ 2009/03/08

[4]-محمد الأمين نويري , عبد الحق لخداري,خصوصية أطراف العقد الاستهلاك في التشريع الجزائري,الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ,الجزائر,تبسة,العدد20,2020,ص28

**1-4-2- التعريف القضائي للمستهلك:** [1]

بغرض إزالة الغموض على المفهوم الذي ظهر من خلال المفاهيم التي أقرتها الجهات المتبنية للاتجاه الموسع والضيق .لقد كلف القضاء بإعطاء صورة شاملة للمستهلك الذي يضمن من خلالها توفير الحماية القانونية له, لذلك تبنى القضاء مفهوم الذي ينص على ان المستهلك هو كل شخص طبيعي او معنوي يقتني سلعة لتلبية حاجياته الغير مهنية سواء كانت منتوجات او سلع او خدمات معدة للاستعمال الشخصي.

**2- أنواع المستهلك:** [2]

يصنف المستهلك إلى عدة أنواع هي:

**2-1- المستهلك النهائي ' المستهلك الفردي'**: هو المستهلك الذي يشتري منتجات سواء كانت سلعة او خدمة بهدف الاستخدام الشخصي.

**2-2- المستهلك التنظيمي**: هي المنشئات التي تعرف بالمستهلك التنظيمي التي تقوم بشراء منتجات بغرض مساعدتها وتمكينها من أداء مهامها او وظائفها واستخدام تلك السلع في الإنتاج تم إعادة بيعها و يكون هدفها

ليس الربح مثل الجمعيات الخيرية، الجامعات والمعاهد التي تحتاج للمعدات المكتبية.

**2-3- المستهلك الصناعي**: قد يكون فرد او منظمة التي تقوم بشراء منتوج تام الصنع او نصف مصنع او مادة خام لتقديم خدمة معينة وليس غرضها الربح.

**2-4- الموزع والوسيط**: قد يكون الموزع فرد او منظمة وهذا النوع يشترون السلع بغرض إعادة بيعها لتحقيق الربح.

**ثانيا: مفهوم حماية المستهلك**

حماية المستهلك هي حركة اجتماعية تعمل على زيادة تدعيم حقوق المشترين وعلاقتهم مع البائعين. كما تدل على كافة القوانين والاحكام القضائية التي تهدف الى تقديم الحماية للمستهلكين من التعرض لاي عملية احتيال التي قد تواجههم [3].

وهي مجموعة من الضوابط الأخلاقية والاجتماعية التي تفرض على جميع العامليين في القطاعات التجارية وتلزمهم باحترام كافة المستهلكين وتقديم السلعة او خدمة بطريقة مناسبة.[4]

---

[1] 15.48 2022/03/28 alhoriyatmaroc.yoo7.com

[2] - uomustansiriyah.edu.iq media/lectures/14/14_2020_04_14!08_11_20_PM.pdf ,سلوك السائح المرحلة الثانية.

[3]- محمد بودالي ، حماية المستهلك في القانون المقارن ،دراسة مقارنة في قانون الفرنسي مع القانون الجزائري ، دار الكاتب الحديث، الجزائر ، 2006،ص 53.

[4]- نفس المرجع السابق, ,ص53

كما أنها كل المجهودات المنظمة التي تتصف بالاستمرارية والتنسيق ببين الحكومات والمستهلك للوصول الى حمايته والدفاع عنه في كافة المؤسسات سواء كانت زراعية، تجارية وصناعية التي تقدم خدمات تشبع رغباتهم.

وعند بعض الاقتصاديين اعتبر حماية المستهلك على انه توفير الأمن وضمان حقوقه وذلك من خلال تعظيم قدراته للتصدي للممارسات الضارة بمصالحه واتخاد الإجراءات الكفيلة لتي توفر له هذه الحماية.[1]

وهي التوجيه الصحيح للمستهلك ومعاونيه للحصول على ما يلزمه من مواد وخدمات وذلك بأسعار معقولة في كل الأوقات وتحت كل الظروف مع دفع أي اخطار من شانها الإضرار به.

كما جاء في تعريف اخر فهو مجموعة من القواعد القانونية التي تحكم العلاقة بين المستهلك والمحترف أي كل متدخل في عملية عرض السلعة للاستهلاك .

**المطلب الثاني: خصائص حماية المستهلك**

لقد اعتبرت خطوة حماية المستهلك خطوة مهمة يكون الغرض منها صيانة حقوق المستهلك وذلك من خلال المجهودات التي تقدم من قبل العديد من الأطراف والتي تتميز بالخصائص التالية : [2]

**1- شمولية الحماية**: يجب ان تكون شاملة لكافة مراحل ابرام العقد الاستهلاكي بداية من مرحلة قبل الابرام حتى مرحلة ابرامه. يجب ان تشمل كل المواقف والعلاقات والموضوعات المتعلقة بالعلاقة الاستهلاكية اجمالا كأطرافها المتعلقة بمجال الإنتاج الى مجال الاستهلاك.

**2 – العدالة والملائمة:** تتصف الحماية بالعدالة والملائمة في موازنتها للحقوق والواجبات والمصالح ولا يجب ان تكون عائق لأليات سوق*منافسة*

**3- عمومية الحماية:** يجب ان يتمتع بها كل من عليه وصف المستهلك أي حماية جميع المستهلكين والمساواة بينهم.

**4- دائميه الحماية**: يجب الاستفادة من مبادئها وقواعدها بشكل دائم دون تخصيص وقت معين او ارتباط بظروف معينة والعمل على تعزيزها وتنميتها والاستفادة منها مما وصلت اليه من تطورات لا يجب التنازل عنها.

[1] -أسامة خيري ،رقابة حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري، دار الراية للنشر والتوزيع ،الطبعة 1 ،لأردن، 2005 ،ص 34.

[2] - حسام توكل موسى ،العلاقة الاستهلاكية في القانون حماية المستهلك المصري، أطروحة دكتوراه في القانون التجاري،منشورة, كلية الحقوق ،جامعة منصورة ،مصر، دمياط، سنة 2002،ص 18-19

**المطلب الثالث: مراحل عملية حماية المستهلك**

لقد احتلت قضية حماية المستهلك مكانة جوهرية على النطاقات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية ومن خلال ذلك قد امتدت هذه العملية إلى مراحل أهمها : [1]

- **المرحلة الأولى** : لقد اعتبرت مرحلة الإنتاج كمرحلة أولية في حماية المستهلك خصوصا ما يتعلق بالسلع الصناعية حيث يجب ان تراعي الشركات و المصانع الموقع الدي يتم اختياره للمصنع مثلا ان تكون شركات الأدوية و الغداء بعيدة عن المناطق الملوثة وان تراعي الشروط الصحية في طريقة الإنتاج والنقل والتخزين والمناولة , كما يجب ان تتم مراعاة المواصفات القياسية للإنتاج فيما يتعلق بتركيبة السلعة و خصائصها وجودتها و طرائق الصنع و التعبئة و التغليف ومدة التخزين إضافة الى أهمية تجنب أي ضرر محتمل قد يؤثر في السلعة كالمبيدات الحشرية ,ولا شك في ان من الأهمية فحص السلعة بعد الانتهاء من صناعتها او انتاجها للتأكد من خضوعها للشروط الصحية وشروط السلامة قبل وصولها للمستهلك.

**المرحلة الثانية:** هي المرحلة التي تتعلق بحماية المستهلك في تسويق السلع والخدمات وتشمل هذه الأخيرة أهمية الالتزام والمحافظة على مواصفات السلعة وشروطها وكذلك الالتزام بالإتفاقات المبرمة مع المستهلكين

لتجنب أي تعديلات او إضافات لاحقة على السلعة لما يخالف اوزانها او مواصفاتها ومعايرها المعلنة ,وينبغي في هذه المرحلة استخدام عبوات ومواد صحية ملائمة وصالحة عند التعبئة والتغليف من جهة وأساليب التخزين من جهة أخرى وشملت أيضا الخطاب الإعلامي بحيث تراعي الصدق والوضوح والنزاهة ويمكن ان تشمل أيضا معلومات مفيدة للمستهلك بحيث تسهل عملية الوصول للسلعة او الخدمة.

**المرحلة الثالثة**: تعتبر مرحلة الاستهلاك هي المرحلة الأخيرة وهنا تقع المسؤولية على عاتق المستهلك ولا شك في ان وعي المستهلك والمامه بالأنظمة والقوانين من جهة ومدى الالتزام بمواصفات السلعة او الخدمة التي يشتريها يمثل حجر أساس في حماية المستهلك.

[1] emaratalyoum.com، 22/03/ 2022، 10:30.

## المبحث الثاني: حركة حماية المستهلك في المواثيق الدولية وفي الجزائر

جاءت فكرة حماية المستهلك كرد فعل لهيمنة المنتجين على النشاط التسويقي لتحقيق الربح دون مراعاة مصلحة وسلامة المستهلكين، فكان لابد من وجود من يدافع عن حقوق المستهلك لتحقيق التوازن بين المصالح المتعارضة والمتضاربة للطرفين، فجاءت حركة حماية المستهلك لتلعب هذا الدور.

ولكن قبل التطرق إلى حركة حماية المستهلك في المواثيق الدولية وفي الجزائر لا بد من الإشارة إلى التطور التاريخي لهذه الحركة.

### المطلب الأول: التطور التاريخي لحركة حماية المستهلك

ظهرت أول حركة لحماية المستهلك في القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية، في الثلاثينات من القرن الثاني وتبلورت في الخمسينات من نفس القرن. ويمكن تتبع التطور التاريخي لظهور هذه الحركة التي تولت الدفاع عن حقوق المستهلك، من خلال تحليل المراحل التالية[1] :

**1- المرحلة الأولى: (1900-1930)**

تعتبر بداية سنة 1900 بمثابة التاريخ الذي شهد أولى بداية حركات الدفاع عن المستهلك، نظرا لما تعرض له المستهلكين في هذه الفترة من استغلال من خلال الارتفاع في أسعار السلع المقدمة لهم، الأمر الذي دفع المستهلكين في هذه الفترة من استغلال من خلال الارتفاع في الاسعار السلع المقدمة لهم، الامر الذي دفع المستهلكين إلى اعتماد أشكال وصيغ جديدة في إدارة تعامل المؤسسات المسوقة للسلع، بما يضمن تلبية حاجاتهم من السلع بالشكل الذي اعتادوا عليه.

**2 -المرحلة الثانية: (1930-1950)**

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

كما ازدادت معاناة المستهلكين سوءًا بعد اندلاع الحرب العالمية الثانية نظرا لمحدودية حصولهم على ما يحتاجونه من سلع وخدمات.

**3- المرحلة الثالثة: (1950-1962)**

هناك من يرى بأن بداية هذه المرحلة (أي سنة 1950) تمثل التاريخ الحديث لتأسيس ونشأة حركة حماية المستهلك في الدول الغربية، وهذا من خلال بروز عدة مجموعات وقوى اجتماعية تنادي بوضع حد ونهاية للآثار السلبية الناتجة عن تفعيل النشاط الصناعي للمؤسسات ومنظمات الأعمال بمختلف أنواعها، والتي

[1] زغبي عمار، حماية المستهلك في الجزائر نصا وتطبيقا، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007-2008، ص18-19 .

عادت بالضرر الجسيم على المستهلكين، ومن ثم كثفت هذه الحركة جهودها تجاه تحقيق هدفها الرئيسي، ألا وهو الدفاع عن حقوق المستهلكين، والعمل على حمايتهم، والحد من الأضرار التي تصيبهم.

**4)المرحلة الرابعة: (1962 إلى الآن)**

يرى الكثير من الكتاب ومنهم (Engel,Kotler) أن سنة 1962 تعد بمثابة الانطلاقة الرسمية لنشأة الحركة الاستهلاكية، حيث جاء هذا التأسيس انعكاسا للرسالة التي تقدم بها الرئيس الأمريكي جون كيندي، والتي عرفت "بقائمة حقوق المستهلك" حيث أصبح ينظر إليها في العالم الغربي على أنها التجسيد الحقيقي للمعاني السامية التي تتشبع بها تلك الحركة.

ويكمن الهدف الرئيسي لهذه الحركة في تثبيت وترسيخ حقوق المستهلكين سواءًا كانوا أفراد أو جماعات، وترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الممارسات التسويقية للمؤسسات والمنظمات اتجاه المستهلكين، ففي بعض الأحيان يهمل المسوقون حقوق المستهلكين، وهذا من خلال تناسي الالتزام بمبدأ تعظيم التصرفات الايجابية والحد من التصرفات السلبية اتجاه المستهلك، أي عدم الأخذ بعين الاعتبار المسؤولية الاجتماعية في الممارسة التسويقية.

**المطلب الثاني: حماية المستهلك في المواثيق الدولية**

لقد أخذت حركة حماية المستهلك بعدًا دوليا بعد نجاحها في الولايات المتحدة الأمريكية، فلم يعد وجودها يقتصر على دولة واحدة بل امتدت لتشمل عدّة دول في العالم، الأمر الذي دفع الدول مجتمعة إلى الاستجابة لمطالب هذه الحركة، فظهرت في كثير من المواثيق الدولية، نذكر من بينها الإعلان العالمي لحقوق المستهلك وإعلان الأمم المتحدة الخاص بحماية المستهلك، ونتناول كل إعلان على حدة.

**الإعلان الأول: الإعلان العالمي لحقوق المستهلك[1]**

صدر الإعلان العالمي لحقوق المستهلك بتاريخ 1969/09/04، تضمن هذا الإعلان إقرار خمسة حقوق رئيسية للمستهلك تتمثل فيما يلي:

**1-الحق في مستوى معيشة مقبول:**

من أهم الواجبات التي تواجه عالمنا المعاصر هو ضرورة تحسين الظروف المعيشية للبشرية بكل الوسائل، وقد فرض الإعلان العالمي لحقوق المستهلك على الدول العمل على تأمين غذاء صحي نظيف للإنسان، وتطبيق هذا الحق يعني عدم استخدام التوابل في صنع الطعام إلا بعد التأكد التام من أنها غير مضرة بالصحة، وأيضا يجب تعميم الأجهزة المنزلية ومحركات السيارات وغيرها طبقا لمواصفات آمنة، والمطلوب هنا هو تنسيق محلي دولي لكي تعالج هذه الأمور.

[1] عمار زغبي، حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة، دار الأيام للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن عمان،2016، ص34-35.

**2-الحق في مستويات مناسبة من البيئة الآمنة والخالية من التلوث:**

تظهر أهمية حماية المستهلك في كونه محور السياسات العامة التي تسعى المنظمات الحكومية إلى تحقيقها.

ويتخذ موضوع حماية المستهلك من التلوث أهمية ملِّحة، نظرا لانعكاساتها على المستويات الاقتصادية والاجتماعية، فقضية تلوث البيئة وتدمير الموارد الطبيعية وإفساد المراعي أصبحت قضية جماهيرية متزايدة الأهمية التي يجب أن تتضافر جهود الجميع من أفراد ومنظمات حكومية لعلاجها.

**3-الحق في الحصول على سلع غير مغشوشة بأسعار عادلة وفرص اختيار جيدة:**

ويتمثل هذا الحق في سلامة المنتوج من كافة مظاهر التلوث خصوصا في مجال الموارد الغذائية وضرورة حصول المستهلك على مواد غذائية سليمة وصالحة للاستهلاك، وهذا يستدعي التنبيه على منتجي الخضر والفواكه بالاستخدام الأمثل للمبيدات التي قد تأثر على صحة الإنسان، كما يجب أن تكون هذه السلع ذات مواصفات تشبع حاجته وبأسعار مناسبة تتفق مع القدرة الشرائية، ومن حقه أن يختار بين البدائل المختلفة للسلعة بشرط أن يكون البديل آمن وصحي.

**4-الحق في إعلام المستهلك :**

ويعد هذا الحق من أهم حقوق المستهلك، فلابد أن يعرف المستهلك معرفة واضحة بمواصفات السلع الموجودة في الأسواق، وكذا البيانات وكل ما يتعلق بطريقة الاستعمال والمواصفات الفنية المتعلقة بطريقة الاستخدام والحفظ وتاريخ الإنتاج وانتهاء الصلاحية وتحديد السعر منعا للمزايدة والغلاء.

كما يتمثل هذا الحق في الحصول على المعلومات بالنسبة للخدمات من خلال الإرشادات المختلفة عن طريق الصور، لوحة الإعلانات لمختلف الخدمات، وكيفية تقديم الطلب...الخ

**5-الحق في التأثير على الحياة الاقتصادية والمشاركة الديمقراطية:**

يعتبر الإعلان العالمي لحقوق المستهلك أن المشاركة في ديمقراطية الإدارة أحد المبادئ الأساسية التي تعطي لجمعيات حماية المستهلك القدرة على التأثير في الحياة الاقتصادية، وبالتالي ينبغي أن تتضافر جهود الجمعيات من أجل تطوير هذه الحقوق وترسيخها والتعبير عن وجهات نظر المستهلكين، ومعالجة مشاكلهم من قبل السلطات التي يلجؤون إليها عند الشكوى.

**الإعلان الثاني: إعلان الأمم المتحدة الخاص بحماية المستهلك:[1]**

أصدرت الأمم المتحدة بتاريخ 1985/04/09 إعلانا خاصا بحماية المستهلك، تضمن وضع مبادئ وأهداف عامة بصدد حماية المستهلك، وهي:

- مساعدة الدول لتحقيق الحماية لمواطنيهم كمستهلكين.

[1] نفس المرجع السابق، ص37-39-39.

- تسهيل عمليات الإنتاج والتوزيع وفق احتياجات ورغبات المستهلكين.
- تشجيع الافراد العاملين في مجال الإنتاج وتوزيع السلع والخدمات للمستهلكين.
- مساعدة الدول في القضاء على الممارسات التجارية الاستغلالية ومحاصرتها في جميع المجالات، على المستويين المحلي والدولي.
- تشجيع خلق ظروف سوقية تمنح المستهلكين فرصا أكبر لاختيار أسعار أقل.

بعد أن تعرضنا إلى أهم الحقوق يجدر بنا أن نتعرف على أهم المنظمات التابعة للأمم المتحدة وهي:

**1-مؤتمر الأمم المتحدة للتجار والتنمية:**

يعمل من خلال عقد مؤتمرات كل أربع سنوات من أجل ضمان توفير مواصفات الجودة اللازمة في السلع المتبادلة بين الدول .

**2-لجنة النقابات الدولية :**

وهي لجنة تعمل من أجل إقرار دساتير مهنية تتضمن مصالح المستهلكين.

**3-المنظمة الدولية لحماية المستهلك :**

تأسست سنة 1960 من قبل خمس منظمات للمستهلكين في الولايات المتحدة الأمريكية وبلجيكا، بريطانيا، هولندا وأستراليا، وأضافت إلى غاية سنة 1995 أكثر من مائة دولة، وتسعى هذه المنظمة بالتعاون مع جمعيات حماية المستهلك المحلية إلى تجسيد حقوق المستهلك، وهناك خمسة حقوق ينبغي تحقيقها، وهي:

- الحق في توفير حاجيات المستهلك: كالتغذية اللازمة، المسكن، الخدمات الصحية.
- الحق في الأمن: أي حماية المستهلك من أي أخطار قد تؤثر على سلامته.
- الحق في الإعلام والتثقيف الاستهلاكي: وذلك تسهيلا لممارسة حق الإختيار وتجنب الوقوع في الغش.
- الحق في الاختيار: وذلك عن طريق تنويع البضاعة وتعدد المنتوجات وتحريك عملية المنافسة.
- الحق في نوعية أفضل وبيئة سليمة: وذلك بالحفاظ على سلامة المحيط الطبيعي وتحسين نوعية الحياة للأجيال الصاعدة .

**المطلب الثالث: حماية المستهلك في الجزائر**

إن الدولة الجزائرية وعلى باقي غرار دول العالم تولي أهمية بموضوع حماية المستهلك ، ولهذا قامت بتحيين ترسانتها القانونية المتعلقة بحماية المستهلك حرصا منها على الحفاظ على سلامة المستهلك و حماية قدرته الشرائية ، ومن هنا سنتطرق إلى قانون حماية المستهلك في الجزائر و علاقته بالقوانين الأخرى .

**أولا: قانون حماية المستهلك :**[1]

هو مجموعة القواعد القانونية التي تحكم العلاقة بين المستهلك والمحترف، أي كل متدخل في عملية عرض السلعة للاستهلاك، ولتطبيق هذه النصوص لابد من توفر شرطين أساسيين هما :

-**الشرط الأول**: وجود سلعة أو خدمة :

تقدم بغرض الاستهلاك الذي قد يسأل المنتج أو العارض من تقديمها للغير وعما يعيبه بعد الاستهلاك.

-**الشرط الثاني**: عرض السلعة للاستهلاك:

فبمجرد العرض تصبح نصوص و قواعد حماية المستهلك سارية ضد العارض ليس حالة إصابة حائز السلعة أو مستهلكها وعليه يطبق عليه قانون حماية المستهلك.

وإن تطور تشريعات حماية المستهلك في الجزائر يمر بعدة مراحل، نبدأ تناولها بالمرحلة التي سبقت صدور القانون 89-2 وتميزت هذه المرحلة ببعض القوانين والتي لم توفر للمستهلك الجزائري الحماية المطلوبة إلا أنها أسست أسس هامة نذكر منها[2]:

- الأمر رقم 75-47: والذي أتى لتعديل قانون العقوبات الجزائري المتعلق بجرائم الغش في بيع السلع.

-الأمر 76-65: وهو الذي وفر الحماية للمنتج الأصلي.

بالإضافة إلى بعض النصوص الخاصة التي وردت في القانون المدني والمتعلقة بالضمان والالتزام والإعلام، هناك كل من قانون حماية المستهلك 89-02 و قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش

1- **قانون حماية المستهلك في ظل القانون 89-02 إلى غاية سنة 2009**:

تبدأ هذه المرحلة بصدور قانون 89-02 المؤرخ في 07فبراير 1989، المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، والاعتراف بحقوقه المشروعة، لعب هذا القانون دورا هاما في بلورة فكرة حماية المستهلك في المجتمع الجزائري، إذ أنه الركيزة الأساسية في بلدنا الذي أثر بوجود حماية خاصة للمستهلك، وذلك يعود لسبب جد

[1] د موسى زهية، دروس في مقياس قانون الاستهلاك ، الإرسال الأول، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة منتوري، فسنطينة، 2006/2005 ص06.

[2] عماري الجيلالي- بكة سيدي أمحمد المولود، حماية المستهلك من التشريع الجزائري، (دراسة حالة المخبر الولائي للوقاية بالشلف)، مذكرة لنيل شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية، تخصص قانون أعمال، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر, شلف، 2011-2012، ص25

هام وهو انسحاب الدولة من الحقل الاقتصادي الموجه والتحول إلى نظام اقتصاد السوق الذي قد يمس بمصلحة المستهلك.

إذ مع مرور الوقت واتساع الأسواق وزيادة الاستثمارات زاد من حجم المنتوجات المتدفقة وتنوع الخدمات التي تزيد من فرص المخاطر التي تهدد المستهلك، أصبح على المشرع سن قوانين خاصة تحمي المستهلك مثل قانون المنافسة والعمل على انشاء هيئات وأجهزة وطنية كالمجلس الوطني لحماية المستهلكين وكذا المرصد الوطني لمراقبة الرشوة والوقاية منها، والمجلس الوطني للوقاية الصحية والأمن وطلب العمل...الخ.

2- **قانون حماية المستهلك في ظل القانون 09-03 إلى يومنا هذا:**

وهي المرحلة الأخيرة التي مرت بها الجزائر في مجال حماية المستهلك، حيث تبدأ من 25 فبراير 2009 وهو تاريخ اصدار قانون جديد لحماية المستهلك وهو قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وهو القانون الذي ألغى القانون 89-02 وحل محله وهو ساري المفعول إلى يومنا هذا: جاء هذا القانون بترتيبات جديدة تهدف أساسا إلى تعزيز حماية المستهلك.

**ثانيا:علاقة قانون حماية المستهلك بالقوانين الأخرى**[1]

يعد قانون حماية المستهلك في الجزائر قانون متعدد الفروع فهو له علاقة مع كل من:

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

2-**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.

**3- القانون الجنائي**: له مكانة هامة في قانون الاستهلاك، فهناك عدة التزامات خاصة كذلك تلقى على عاتق المهنيين بهدف حماية المستهلك فإنه تقابلها عقوبات جزائية مثل الغش أو التزوير توصف بأنها جرائم جنائية، ونجد أيضا عقوبات جزائية في مجال الإشهار والبيع المتنقل والقرض، للعقوبات الجزائية دور هام وأكثر وقاية بسبب التهديدات التي تحتوي عليها.

**4-القانون الاداري**: فإن بعض المرافق العمومية كالبريد والمستشفى لهم مع مستخدميهم علاقات تثير نفس المشاكل بين المهنيين والمستهلكين ويبدوا هنا أن قانون الاستهلاك غير منسجم والأمر بغير ذلك.

[1] نفس المرجع السابق، ص26-27.

## المبحث الثالث: مجالات حماية المستهلك

ما يشهده العالم حاليا من تطورات اقتصادية واجتماعية والمتمثلة في ظهور تكنولوجيا المعلومات والتوجه للانفتاح الاقتصادي العالمي، جعلت العالم كتلة اقتصادية واحدة تتأثر الدول بنتائجها حسب قوتها الاقتصادية، وهذا بالطبع سيؤدي لشدة المنافسة بين المنتجات الوطنية والأجنبية، وستؤثر هذه المنافسة على المستهلك إيجابا وسلبا، الأمر الذي يتطلب دراسة مخاطر السوق التجاري، والبحث عن السبل اللازمة لحماية المستهلك والدفاع عن حقوقه واختيار السلع والخدمات بالسعر المناسب التي تؤمن احتياجاته.

### المطلب الأول: حماية المستهلك في ظل الممارسات التجارية

يعتبر المستهلك الشخص الأول و الأخير المتأثر بالغش ، وعلى هذا الأساس سنتطرق إلى أهم الممارسات التجارية في مجال شفافية الأسعار والتي تحمي المستهلك من الغش التجاري و الممارسات غير الشرعية.

#### أولا: حماية المستهلك في مجال شفافية الأسعار

وهو إلزامية الإعلام عن السعر توعية للمستهلك حتى يكون في مأمن عن أية مفاجأة في مبلغ الاتفاق للحصول على المنتوج، فالزبون عليه أن يعرف السعر أو الثمن الذي سيدفعه، وحسب نص المادة 31 من القانون المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، يكون العون الاقتصادي متلبس بارتكاب مخالفة موصوفة بعدم الإعلام بالأسعار والتعريفات، عندما يضبط أثناء عملية المراقبة لمحله التجاري، يعرض سلع أو خدمات دون احترام القواعد المتعلقة بإعلام الأسعار والتعريفات.

-في حالة قيام المتدخل بإعلام المستهلك بالأسعار بكيفية مخالفة لأحكام المواد 5و6و7 من نفس القانون وتتمثل هذه الكيفية فيما يلي[1] :

-يكون إعلام المستهلك بأسعار وتعريفات السلع والخدمات عن طريق وضع علامات أو وسم أو معلقات أو أية وسيلة أخرى مناسبة.

-يجب أن تكون الأسعار والتعريفات بصفة مرئية أو مقروءة.

-يجب أن تعد أو توزن السلع المعروضة للبيع، وعندما تكون هذه السلعة مغلقة أو موزونة، يجب وضع علامات على الغلاف تسمح بمعرفة الوزن أو الكمية.

بالإضافة إلى الإعلام بالأسعار والتعريفات يجب على المتدخل إعلام بشروط البيع وإلا يكون طبقا لنص المادة 32 متلبسا بارتكاب مخالفة موصوفة بعدم الإعلام بشروط البيع وهذا في الحالات التالية:

[1] قوعيش ناصر الدين، دور مصالح الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم، 2017/2018، ص26-27.

-لا يقوم بإخبار المستهلك عند اختتام عملية البيع، بأية طريقة كانت وحسب طبيعة المنتوج، بالمعلومات النزيهة المتعلقة بمميزات هذا المنتوج أو الخدمة وشروط البيع المطبقة.

-لم يدرج ضمن شروط البيع في علاقته مع عون اقتصادي آخر، كيفيات الدفع، الحسوم، التخفيضات والمسترجعات.

-وقد أخذت الحكومة الجزائرية بمبدأ حرية الأسعار حيث أصبح تدخل الدولة في تناقص وذلك بدخولها لاقتصاد السوق ومن ثمة اعتمد على نظام حرية الأسعار، وعليه يقوم المهنيون بتحديد كل الأسعار المنتوجات والخدمات التي يعرضونها على المستهلكين، فدورهم في تحديد الأسعار رئيسي، ومع ذلك تبقى الدولة تمارس بعض الأدوار في ميدان تحديد الأسعار، وأن تقيد هذه المبادئ العامة بتحديد أسعار بعض السلع والخدمات التي تعتبرها الدولة ذات الطابع الاستراتيجي بموجب مرسوم بعد استشارة مجلس المنافسة، ونذكر من هذه السلع والخدمات: الزيت الغذائي، السكر الأبيض، الفرينة، السميد، الإسمنت، الحليب المبستر، وقود السيارات.

وأخيرا على المهني أن يحترم السعر المصرح به، فبمجرد قبول المستهلك السعر، فعلى المهني أن يسلم له المنتوج أو يقدم له الخدمة المطلوبة بالسعر المصرح به.

إضافة إلى إلزامية إعلام السعار فقد نص المشرع على إلزامية الفوترة وهي تلك الوثيقة التي تحدد نهائيا السعر من خلال العدد المجهز، وهي اختيارية بالنسبة للمنتوجات المباعة للمستهلكين.

-وقد أخذت الحكومة الجزائرية بمبدأ حرية الأسعار حيث أصبح تدخل الدولة في تناقص وذلك بدخولها لاقتصاد السوق ومن ثمة اعتمد على نظام حرية الأسعار، وعليه يقوم المهنيون بتحديد كل الأسعار المنتوجات والخدمات التي يعرضونها على المستهلكين، فدورهم في تحديد الأسعار رئيسي، ومع ذلك تبقى الدولة تمارس بعض الأدوار في ميدان تحديد الأسعار، وأن تقيد هذه المبادئ العامة بتحديد أسعار بعض السلع والخدمات التي تعتبرها الدولة ذات الطابع الاستراتيجي بموجب مرسوم بعد استشارة مجلس المنافسة، ونذكر من هذه السلع والخدمات: الزيت الغذائي، السكر الأبيض، الفرينة، السميد، الإسمنت، الحليب المبستر، وقود السيارات.

وأخيرا على المهني أن يحترم السعر المصرح به، فبمجرد قبول المستهلك السعر، فعلى المهني أن يسلم له المنتوج أو يقدم له الخدمة المطلوبة بالسعر المصرح به.

إضافة إلى إلزامية إعلام السعار فقد نص المشرع على إلزامية الفوترة وهي تلك الوثيقة التي تحدد نهائيا السعر من خلال العدد المجهز، وهي اختيارية بالنسبة للمنتوجات المباعة للمستهلكين.

**ثانيا: حماية المستهلك من الغش التجاري والممارسات غير الشرعية**[1]

الغش التجاري هو الغش المتعلق فقط بالبيع والخدمات المسموحة للإنتاج والتداول والاستهلاك عرفا وقانونا.

والغش التجاري طرق تتمثل في الخداع، التزييف، التداول التجاري.

1- **الغش عن طريق الخداع:**

هو الوسائل الاحتيالية التي يستعملها الشخص ليوقع غيره في الخطأ، فالخداع المكون للغش غير عادي لا يكفي فيه الكتمان أو تأكيد الكذب يجب أن تتحقق فيه ممارسات تقع على الشيء نفسه ليحدث الخطأ المطلوب بالتأثير على المشتري من خلال إظهار الشيء بغير حقيقته، ويمكن حصر محاولات الخداع التي تعتبر غشا في عدة أنواع تتمثل في:

1-1- **الخداع في طبيعة السلعة:**

هو أقدم أنواع الغش، يقع على المادة نفسها بكل عناصرها ومكوناتها يكون هناك خداع بشأن طبيعة الشيء أو ذاتيته، بحيث إما يُفقدهُ طبيعته أو يجعله غير صالح للاستعمال.

1-2- **الخداع في نوع البضاعة:**

النوع هو طريقة يمكن تمييز بضاعة عن غيرها، فالزيوت أنواع متعددة، زيت الزيتون، زيت النخيل، زيت الذرة وغير ذلك، فالمنتوجات قد تتماثل من حيث المظهر والشكل ولكنها تختلف فيما بينها، مما يترتب عليها تغيير قيمتها في نظر المتعاقدين.

1-3- **الخداع في هوية البضاعة:**

وتعني بذلك تسليم بضاعة غير البضاعة المتفق عليها أثناء إبرام العقد، كأن يسلم تاجر الأثاث خزانة غير الذي اختارها لزبون وأدى ثمنها.

1-4- **الخداع في كمية البضاعة :**

الكمية كما تتصرف إلى السلعة والكيل والطول، تتصرف إلى العدد والحجم، فقد تتم صناعة الأشياء أو تعبئتها بناءًا على طلب الزبون التي يحدد الكمية المطلوبة ويتفق عليها، ويسلمه كمية ناقصة كما لو كانت كاملة.

2- **الغش عن طريق التزييف:**

التزييف هو تغيير الحقيقة بوجه عام، لأن التزييف هو الأعمال المادية التي تباشر على البضاعة بقصد تغييرها، فنجد هناك مواد حددت مكوناتها وخصائصها بموجب نص قانوني وأخرى محددة بموجب أعراف

[1] - نفس المرجع السابق , ص33.

تجارية ومهنية، ومن ثم أي تغيير يلحق بالبضاعة خلافا لما هو يصرح به يكون تزييفا لها، ويمكننا تلخيص التزييف فيما يلي:

2-1- **التزييف عن طريق الخلط**:

ويقصد به خلط البضائع بمواد غريبة، أو بخلط بضائع ذات جودة عالية بأخرى أقل جودة كخلط الذهب بالنحاس بنسبة مرتفعة والشاي الأخضر بأوراق نبات غريبة، الهدف من ذلك هو ربح فارق الثمن دون الأخذ بعين الاعتبار النتائج التي تترتب عن غشهم فتضر بصحة المستهلكين وأموالهم.

2-2- **التزييف عن طريق النزع** :

هو نوع من الغش يؤدي إلى إيجاد مادة ناقصة الجودة لا تتوفر فيها خصائص المادة الأصلية وتركيبها من العناصر المفيدة، وهذا النوع من التزييف يصعب كشفه، إذ بإمكان الشركات الكبرى أن تقوم بنزع المادة المفيدة دون تغيير المظهر الخارجي للمادة لما تتمتع به من مختبرات مجهزة وتقنيات هائلة.

2-3- **التزييف عن طريق الصنع**:

من المتفق أن جميع البضائع، تركيبها وخصائصها الجوهرية من العناصر المفيدة محددة هويتها الكاملة بالنص أو العرف التجاري، أو بالابتكار المرخص به والمسجل تحت اسم أو علامة تجارية إلا أننا نجد بعض المنحرفين يتجهون إلى صناعة بضاعة تأخذ شكل البضاعة الأصلية، دون محتواها، كصنع حليب من صباغة بيضاء وماء، حيث يتوفر المادة شكل حليب مظهره دون جوهره المحدد بالنص أو العرف.

3- **الغش عن طريق التداول التجاري**:

لا ينحصر الغش التجاري على الخداع أو التزييف في المواد المعدة للبيع بل حتى الأعمال التجارية التي تقع على المواد الاستهلاكية الفاسدة أو السامة التي انتهى أجل صلاحيتها.

ومن أهم وسائل التداول التجاري والتي طالها الغش والذي يمكن تحليلها كالتالي:

**3-1-الاستيراد:** يعد الاستيراد عملا مشروعا، ولكنه قد ينصب على مواد استهلاكية مزيفة أو فاسدة

أو سامَّة، فيصبح غشا تجاريا، فالأمر يتعلق بتعاقد دولي يحصل فيه المستورد على شهادات تحليلية أو مطابقة قد لا تفيد بأي تزييف أو فساد أو تسمم، ورغم ذلك قد تكون الشهادات نفسها لا تطابق حقيقة البضاعة، فمن واجب المستورد كشف هذا التغيير.

**3-2-الصنع:** نقصد بالصنع هنا ليس إدخال التغيير على بضاعة أصلية وإنما هو إنتاج مادة مزيفة أو فاسدة أو سلعة مغايرة لما يجب أن تكون عليه، حيث أن الصانع هنا يشترط فيه علمه بالمادة التي صنعتها.

3-3-**ممارسة أسعار غير شرعية:** وطبقا لنص المادة 22 يكون العون الاقتصادي مرتكبا مخالفة موصوفة بممارسة أسعار غير شرعية عندما:

- يقوم بتصريحات مزيفة بأسعار التكلفة قصد التأثير على أسعار السلع والخدمات الخاضعة لنظام الأسعار (المادة 23)
- القيام بكل ممارسة أو مناورة ترمي إلى إخفاء زيادات غير شرعية في الأسعار بإضافة تكاليف وهمية وغير حقيقية في تحديد سعر التكلفة (المادة 23).

**المطلب الثاني: مجال حماية المستهلك في ظل رقابة مصالح الجودة وقمع الغش**

ألقى المشرع على عاتق المتدخل عدة التزامات إذ لا يمكن حصرها في موضوعنا هذا ، لكن تقضي الضرورة أن نتعرض إلى أهمها :

**أولا: الالتزامات المفروضة على المتدخل**[1]

**1- .إلزام المتدخل بالإعلام:**

يعتبر الالتزام بالإعلام حق من حقوق المستهلك، ويلتزم الأعوان الاقتصاديون باحترامه، أين وسم المشرع الطريق القانوني الذي يسلكه هؤلاء، وذلك من خلال قانون 03/09 وكذا المرسوم التنفيذي رقم 13/378 المؤرخ في 2013/11/9 الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، هذا المرسوم جاء ليحدد الأحكام التي تضمن حق المستهلك في الإعلام.

ومفهوم الإعلام هنا هو إخبار المستهلك وجعله يعرف التفاصيل الخاصة بالسلعة أو الخدمة من حيث الجودة والكمية والأسعار.

ويعتبر الوسم أهم وسيلة لإعلام المستهلك عن المنتوج المراد اقتنائه، فهو كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو الرموز الموضوعة على الأغلفة و التي تعتبر ضرورية لإعلام المستهلك ،و يجب أن لا تحمل إشارات أو عبارات تؤدي إلى الشك فيها. (المادة 17من قانون 03/09.(

-هذا الوسم يجب أن يحرر باللغة العربية ،و على سبيل الإضافة يمكن استعمال لغة أخرى سهلة الفهم من المستهلكين و بطريقة مرئية و مقروءة و متعذر محوها.(المادة 18 من قانون 03/09.(

**2- إلزامية أمن المنتوجات:**

نصت المادتين 9و 10 من قانون 03/09 إلزام كل متدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك احترام إلزامية أمن المنتوج نظرا للاستعمال المشروع المنتظر منه، وقد صدرت عدة قرارات تنظيمية في هذا المجال، منها على سبيل المثال نجد القرار الوزاري المشترك ا المؤرخ في 2016/01/31 والذي يتضمن المصادقة على النظام التقني الذي يحدد متطلبات الأمن لأجهزة الغاز المحترق، حيث يهدف هذا النظام إلى تحديد متطلبات الأمن من خلال تأمين صحة وسلامة الأشخاص والحيوانات الأليفة والممتلكات، بالنظر إلى المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الأجهزة المتمثلة في أجهزة الطهي والتدفئة وتسخين الماء والتبريد والغسيل، كذلك هناك القرار

[1] مريم سكودة، محاضرات في مقياس قانون المنافسة، تخصص تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2021/2020.ص10

الوزاري المشترك 2017/07/31 الذي يحدد تعليمات الأمن المطبقة في قاعات الحلاقة أو التجميل حيث جاء بعدة تدابير أمن من بينها على سبيل المثال نجد صيانة المعدات المستعملة من طرف الحلاق وممارسة عملية التجميل من خلال تطهير الأدوات المستعملة وتعقيمها كشفرات الحلاقة والمناشف، ضف إلى ذلك تجهيز المحل بجهاز لتوفير المياه الساخنة والباردة، بالإضافة إلى المرافق الصحية التي يجب أن توضع تحت تصرف الزبون.

**3- الالتزام العام بالسلامة:**

نصت المادة 04 من قانون 03/09 على أنه: «يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام إلزامية سلامة هذه المواد والسهر على أن لا تضر بصحة المستهلك، تحدد الشروط و الكيفيات المطبقة في مجال الخصائص المكروبيولوجية للمواد الغذائية عن طريق التنظيم «.

من خلال هذه المادة نجد أن المتدخل ملزم أثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك بضرورة بدل العناية المطلوبة للحيلولة دون وجود عيب أو خطر يهدد صحة المستهلك، ويكمن الالتزام بالسلامة فيما يلي:

-الالتزام بالسلامة في تجنب عرض مواد غذائية بها وملوثات غير مقبولة حماية للصحة البشرية والحيوانية ويقصد بالملوثات تلك الجراثيم وكل العناصر البكتيرية التي تلوث المواد الغذائية.

-الالتزام العام بالسلامة في احترام شروط النظافة الصحية للمستخدمين و كذلك بالنسبة للأماكن و محلات التصنيع أو التخزين و كذلك وسائل نقل المواد وضمان عدم تعرضها للتلف بواسطة عوامل بيولوجية ، كيميائية أو فيزيولوجية.

-الالتزام بسلامة الأغذية من التجهيزات واللوازم والعتاد والتغليف وغيرها من الآلات المخصصة لملامستها والتي يمكن أن تؤدي إلى إفسادها مما يشكل خطر على صحة المستهلك.

**4- الالتزام بمطابقة المنتوجات:**

يعتبر من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق المتدخل عند تولي عملية الإنتاج وذلك من خلال السهر على مطابقة المنتوج للمواصفات القانونية والقياسية، قصد توفير الجهود العالية في المنتوجات ومنافسة المنتوجات العالمية والمقصود بالمطابقة في قانون حماية المستهلك هو استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية والمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة به.

**5- الالتزام بالضمان والخدمة ما بعد البيع**[1] :

يعرف الضمان بأنه التزام كل متدخل خلال فترة معينة في حالة ظهور عيب بالمنتوج باستبدال هذا الأخير أو ارجاع ثمنه أو تصليحه أو تعديل الخدمة على نفقته.

[1] السويس حمزة، بن الشيخ محمد، حق المستهلك في الضمان، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص القانون العام الإقتصادي، ;الحقوق والعلوم السياسية, جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2018-2019، ص17.

وهدف المشروع من تقرير حق الضمان لصالح المستهلك في مواجهة المتدخل هو الوفاء بالتزاماته في حالة ظهور عيب في المنتوج خلال فترة الضمان، حيث يتم تقييد الضمان على ثلاثة أوجه حسب الفترة الثانية من المادة 13 من قانون 03/09 وذلك من خلال ما يلي:

**5-1-.إصلاح المنتوج**: ألزم المشروع المتدخل أن يأخذ على عاتقه إصلاح المنتوج وتحمل كافة نفقاته من قطع غيار ومصاريف اليد العاملة وغيرها جبرا للضرر.

**5-2-استبدال** المنتوج: إذا تعذر إصلاح المنتوج كأن يصاب بعيب أو خلل جسيم يؤثر على صلاحية المنتوج، فما على المتدخل إلا استبدال المنتوج، وفي كل الأحوال يتحمل المتدخل المصاريف كلها.

**5-3-جرد ثمن المنتوج**: في حالة استحالة الإصلاح أو الاستبدال للمنتوج فإن المشرع ألزم المتدخل رد الثمن ذلك دون تأخر.

الخدمة ما بعد البيع:

أعطى المشرع حماية إضافية للمستهلك وأكثر فعالية للمستهلك حتى بعد إنتهاء فترة الضمان، فمفهوم الخدمة ما بعد البيع هو خدمة الصيانة والإصلاح وذلك بتوفير وسائل مواتية للعناية بالمنتوج وعلى تدخل تقنيين مؤهلين وتوفير قطع غيار موجهة للمنتوجات المعيبة.

**ثانيا: الالتزام بالمطابقة للمواصفات القياسية** [1]

**1 -الالتزام بالمطابقة للمواصفات القانونية**

عرف المشرع الجزائري المطابقة بأنها: «استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة به«.

حيث يجب أن تتوفر المواصفات القانونية في كل منتوج أو خدمة موجهة للاستهلاك، حيث نصت المادة 10 فقرة 01 من القانون 03/09 إلزامية أمن المنتوج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص مميزاته وتركيبه وتغليفه وشروط جمعه وصيانته.

وتعتبر المواصفات القانونية عن الخصائص المطلوبة في المنتوج سوآءا كان سلعة أو خدمة قصد تحقيق غرضا معينا، يقع على المتدخل واجب احترامها منذ تولي مهمة الإنتاج إلى غاية الاستهلاك.

**2 -الالتزام بالمطابقة للمواصفات القياسية**

2-1-**تعريف المواصفات القياسية** :

عرفت المقاييس على أنها الوثائق التي تميز خصائص المنتوج أو الخدمة، هدفها الأساسي المطابقة المشروعة للمنتوجات والخدمات، يعتبر الأمن مظهر لهذه المطابقة، فالمواصفة القياسية عبارة عن وثيقة قانونية متاحة

[1] - قوعيش ناصر الدين، مرجع سبق ذكره ،ص58-59

للجميع ومصاغة بالتعاون أو الإنفاق مع مجمع من ذوي المصالح المتأثرة بها (أجهزة الرقابة، التجار، المستهلكين).

**2-2-أنواع المواصفات القياسية:**

هناك صنفان من المواصفات في الجزائر، المواصفات الجزائرية ومواصفات المؤسسة.

**2-2-1- المواصفات الجزائرية:**

فالمواصفات الجزائرية بالرجوع إلى نص المادة 05 هي محل مراجعة إلزامية كل خمس سنوات وهي تشمل العناصر التالية:

- وحدات القياس، شكل المنتوجات وتركيبها وأبعادها وخاصياتها الطبيعية والكيمياوية ونوعيتها.
- طرق الحساب والاختيار والمعايرة والقياس.
- العلامات وطريقة استعمال المنتوج.
- الأمن والصحة وحماية الحياة.

**2-2-2 مواصفات المؤسسة:**

هي مواصفات توضع أو تعد وتنشر بمبادرة من مديرية المؤسسة المعنية، مع مراعاة التشريع والتنظيم الخاص في مجال التقييس، وعليه فمواصفات المؤسسة تمس خصوصا: المنتوج، إجراءات الصنع والآلات المستعملة وتطبق هذه المواصفات على مجموع وحدات وهياكل ومصالح نفس المؤسسة.

ويتم وضع نسخة من مواصفات المؤسسة بصفة إلزامية لدى الهيئة المكلفة بالتقييس، حيث تسهر هذه الأخيرة على مراقبة مدى مطابقة المؤسسة المواصفات الجزائرية المعمول بها، ويمكن أن تكون مواصفات المؤسسة محل مواصفات مصادق عليها أي تعتمد كأنها مقاييس جزائرية، وهذا بعد الموافقة عليها بقرار من الوزير المكلف بالتقييس، بناء على اقتراح من هيئة التقييس.

**المطلب الثالث: حماية المستهلك الإلكتروني**

يحتاج المستهلك للحماية القانونية بسبب المخاطر التي تواجهه عبر الشبكة الإلكترونية , وبالتالي سنتعرف على المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري وأهم مبررات حمايته.

**أولا: تعريف المستهلك الإلكتروني في التشريع الجزائري**

عرف المشرع الجزائري المستهلك الإلكتروني في القانون الجديد رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في المادة 06 الفقرة 03 بأنه «كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي[1] «.

ومما سبق يمكن تعريف المستهلك الإلكتروني أنه كل من يقوم باستعمال السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته، ولا يهدف إلى إعادة بيعها أو استخدامها في نشاطه المهني، وأن يقوم بالتعاقد بشأن تلك السلع أو الخدمات بالوسائل الإلكترونية الحديثة، إذن المستهلك في مجال المعاملات التجارية هو نفسه المستهلك في عمليات التعاقد التقليدية والاختلاف الوحيد أنه يتعامل عبر وسيلة إلكترونية من خلال شبكات اتصالات عالمية.

وهذا يعني أن المستهلك الإلكتروني يتمتع بنفس الحماية القانونية التي يتمتع بها المستهلك العادي مع الأخذ بعين الاعتبار القواعد المتعلقة بخصوصية العقد افلكتروني، كونه من العقود التي تبرم عن بعد عبر شبكة إلكترونية .

**ثانيا: مبررات حماية المستهلك الإلكتروني[2]**

تتلخص مبرات ضرورة حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني في التطور الحديث في شبكة الأنترنت وحاجة المستهلك إلى الخدمات الإلكترونية مع افتقاره إلى التنوير المعلوماتي التقني.

**1- التطور الحديث في شبكة الأنترنت:**

ظهرت العديد من التقنيات والأدوات التي ساهمت في تطوير علم الأنترنت مما جعلها من أحدث الخدمات التقنية، التي تعتمد على تفاعل المستهلك مع جهاز الحاسوب، فمن خلالها يمكن الوصول إلى العديد من السلع والخدمات بطريقة سهلة، ويمثل التطور التقني في هذا الجانب واقعا عمليا يأتي بتطورات مستمرة، مما ينبغي أن يقود إلى تحسين الروابط التجارية بين المزود والمستهلك، بهدف الحصول على أفضل أداء للممارسات التجارية الإلكترونية[3].

[1] المادة 06 من القانون الجديد رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونيةالمؤرخ في 10ماي 2018,متعلق بالتجارة الإلكترونية،عدد28 ,صادر في تاريخ 16ماي2018.

[2] خالد طهار، حماية المستهلك الإلكتروني، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص قانون أعمال, كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف, ، المسيلة، 2018-2019، ص15.

[3] عبد الله ذيب عبد الله محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، مذكرة نيل شهادة الماجيستر في القانون، تخصص القانون الخاص ,كلية الدراسات العليا, جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين، 2009، ص31.

**2-حاجة المستهلك إلى الخدمات الإلكترونية:**

إن التطور الحاصل في شبكة الأنترنت أدى إلى الاهتمام بالمواقع التجارية التي تحتوي على خدمات متعددة كالخدمات العقارية، السياحية والمصرفية.

فحاجة المستهلك إلى الخدمات الإلكترونية تتبع كونها توفر منتجات وخدمات ذات جودة عالية بأسعار معقولة، بالإضافة إلى الخدمات الممتازة لعمليات ما بعد البيع، فأهمية الخدمات الإلكترونية الموجودة على شبكة الأنترنت تزيد من إقبال المستهلكين فهي محور طلب للكثير من المستهلكين ومن هنا كانت الحاجة للبحث عن الحماية للمستهلك بشكل واضح.

**3-افتقار المستهلك إلى التنوير المعلوماتي التقني:**

تعتبر شبكة الأنترنت المنتشرة حول العالم نافذة مفتوحة أمام الملايين من الناس، فالبريد الإلكتروني ومواقع الأنترنت تتلخص جميعها في هدف واحد وهو عرض نوع من المنتجات والخدمات للمستهلك.

فقدرة المستهلك على التعامل مع جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت تسهل عليه الوصول إلى المنتجات والخدمات التي يريدها، حيث أن افتقار المستهلك للثقافة المعلوماتية يعني عدم توفر الحد الأدنى من القدرة على التعامل مع هذه الشبكة، بالإضافة إلى المشاكل التي تواجهه عند التعمق في هذه الشبكة قد يؤدي إلى وقوع المستهلك بحيل وخداع قراصنة الأنترنت من خلال المواقع الوهمية أو التعاقد الوهمي

**خلاصة الفصل:**

إن تحقيق التوازن المفقود في العلاقة بين المستهلك كونه الطرف الضعيف والمتدخل، هو هدف المشرع الجزائري، ويتجلى ذلك من خلال سنه لنصوص جديدة الهدف منها سد أي فراغ قانوني يمكن أن يعرض مصالح المستهلك المادية و المعنوية للخطر ,و حرصا منه على مسايرة كل المستجدات و المتغيرات المتعلقة بسلامة المستهلك وحماية قدرته الشرائية و بالتالي القضاء على كل المظاهر السلبية التي تؤثر على المنتوج لتلاعب بمصالح المستهلكين.

و في ظل تنامي الوعي العالمي بضرورة حماية المستهلك من المخاطر المحدقة به، أثرت و بشكل كبير على المشرع الجزائري الذي ساير الحركة بإصدار قانون 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، والذي تم إلغاءه بموجب قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش.

# الفصل الثاني:

# دور مصالح الرقابة في حماية المستهلك

**تمهيد:**

ان الانتهاكات التي عانى منها المستهلك في الأونة الأخيرة, ارتأى المشرع انه حتى يتم تطبيق قواعد و وتنظيمات حماية المستهلك تطبيق جيد وسليم , يتعين وضع نظام رقابة فعال على المنتجات و الخدمات التي تعرض للإستهلاك من أجل تأكد بأنها تستجيب لرغبات المشروعة للمستهلك وهي بذلك تمثل أكبر مصداقية ، ونزاهة الممارسة الصادرة من المهنيين.

فالرقابة هدفها خضوع شيء معين لرقابة هيئة أو جهاز يحدده القانون وذلك من خلال القيام بتحري ، و كشف عن الحقائق محددة قانونا . وحتى تؤدي الرقابة دورها المنوط بها في سبيل التأكد من تنفيذه لإلتزماته حددت التشريعات و التنظيمات المتعلقة بحماية المستهلك أنواع مختلفة لها ،و حتى لا تحيد عن الهدف الأساسي من إقرارها بين القانون كيفية التي تتعين ممارسته الرقابة بواسطتها وهو ان يلبي كل منتوج معروض للإستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك ، اذ تملي اعتبارات المصلحة العامة وجوب فرض رقابة إجبارية على المتدخل لضمان وصول منتجات سليمة ،و امنة للمستهلك أي يكون مطابق للمواصفات التقنية ومقاييس تقنية قانونية ,قبل عرض منتجاته بالإضافة الى رقابة أخرى كالرقابة الإختيارية التي أقرها القانون وهذا نوع يلجأ له لكسب تقة المستهلك. وكلف بعض الهيئات من اجل معرفة مدى تطبيق هذه القواعد على ارض واقع ومنح مخالفيها عقوبات رادعة حفاظا على المستهلك

وعليه سيتم الإحاطة بموضوع الرقابة من خلال التطرق لبعض الجوانب المهمة و التي تم إدراجها في المباحث التالية:

-المبحث الأول:ماهية الرقابة

-المبحث الثاني :أليات الرقابة.

-المبحث الثالث :دور الهيئات و الإدارات المكلفة بحماية المستهلك .

**المبحث الأول: ماهية الرقابة**

لقد ظهر موضوع الرقابة منذ الثورة الصناعية بعد أن توسعت حجم الخدمات والسلع فأصبحت عملية الرقابة التي من خلالها يتم فحص المنتج وخدمة عبارة عن عملية فنية منظمة.

**المطلب الأول: مفهوم الرقابة وخصائصها**

سنتطرق في هذا المطلب إلى المفاهيم الأساسية للرقابة وأهم خصائصها.

**أولا: مفهوم الرقابة**

يعنى بالرقابة هي جميع التحريات اللازمة لتأكد من مدى مطابقة المنتوج للمواصفات والمقاييس القانونية و التنظيمية قبل عرضها للبيع[1] .

وهي خضوع الشيء لرقابة هيئة او جهاز يحدده القانون للقيام بالتحري والكشف عن الحقائق المحددة قانونا . [2]

-هي الرقابة التي تتعلق برقابة النفقات للمشاريع الكبرى و الإهتمام بالقضايا الكبرى التي تتعلق بقضايا الاقتصادية العامة مثلا ".[3]

كما أنها الفعل الذي يقصد من وراءه التأكد من مطابقة المنتوج للموصفات المتطلبة، إما بموجب بفعل سابق لعملية الإنتاج و الاستيراد و التوزيع ,متجسدا من خلال تصريح سابق[4] .

والرقابة الاقتصادية هي جزئ لا يتجزأ من الهياكل الإدارية تابعة لوزارة التجارة حيث يكون الغرض من هذه الرقابة تحقيق الهداف الاقتصادية والاجتماعية للبلاد وضمان توازنات العامة لسوق وحماية مصالح كافة المتعاملين فيها و خصتا المستهلكين[5] .

حيث تمارس هذا النوع من الرقابة من طرف الديوان الوطني نظرا لأهميتها البالغة حيث يقوم هذا الأخير في إطار الرقابة الاقتصادية بمراجعة نشاطات السلطات العامة والمؤسسات والدوائر لجهة نفقاتها الإنمائية ومراقبة نفقات المشاريع الكبرى والاهتمام بالقضايا الكبرى والمشاركة في اللجان التي تبحث وتنافس القضايا الاقتصادية العامة خاصتا التي تتعلق بالمستهلك وحمايته.

---

[1]- شنيتي سهام ،لفويلي أمال ، إلزامية بالمطابقة كألية لحماية المستهلك في التشريع الجزائري ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،منشورة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد صديق بن يحي 2018،-2019،ص 48.

[2]- جليل أمال ، تأثير قانون حماية المستهلك على عقد البيع ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة وهران،،2011 - 2012،ص97

[3]- , www.audit.bureau.gov .jo 2022/03/17 ، 11:20

[4]- علي فتاك ،تأثير المنافسة على الإلتزام بضمان سلامة المنتوج ،مذكرة لنيل شهادة الذكتوراه ،منشورة، كلية الحقوق ،جامعة وهران2 ،سنة2007 ,ص176.

[5] www.commerce.gov.tn ، 2022/03/24 ،15.30

**ثانيا: خصائص الرقابة**

يتميز هذا النوع من الرقابة من مجموعة من الخصائص وهي كالتالي[1] :

- تنصب هذه الرقابة على المنتجات والخدمات، لما يشكل من مخاطر على المستهلكين وعلى شفافية الممارسة التجارية، ويتعلق الأمر بالمتدخل و إلتزاماته التي تربطه مع المستهلكين
- تمارس هذه الرقابة أجهزة إستشارية والإدارية تعمل على وقاية المستهلك قبل الإضرار به. لكن تتدخل عن طريق معيار السلطة العامة لما تفرض الجزاء سواء إداريا أو قضائيا
- جاءت هذه الرقابة كتكملة للفراغ الذي تتركها التي تركتها الرقبات الأخرى التي يقوم بها المتدخل أثناء مزاولة نشاطه في إنتاج وبيع وتوزيع أو اخلاله بإلتزماته

قد تكون هذه الرقابة رقابة وقائية في البداية تمارسها أجهزة إدارية تابعة للدولة، عن طريق مجموعة من الوسائل المادية والبشرية عندما تمارس دورها في التوعية و حماية المستهلكين قبل وقوعها، كما يمكنها أن تكون قمعية عن طريق إيقاف بعض تجاوزات المتدخلين التي تشكل خطرا على المستهلك، وهو دور تتقاسمه الإدارة مع السلطة القضائية لما تمارس دورها التقليدي يتمثل فيي جزء الجنائي.

ومن هنا نستنتج أن عملية المراقبة تشمل كل من عملية الإنتاج المنتوج وتمتد إلى حد تسويقه لأن الخدمات والمنتوجات قد تفقد جودتها بسوء التخزين ونقل والتسليم لذلك الرقابة هنا تصبح عملية كاملة تمكن من ضمان جودة المنتوج منذ بداية انتاجه وحتى الإستهلاك وأخر وحدة فيه ما يضمن تجنب أي قصور و إستمرار جودته بعد إنتاجه و ذلك يأتي من خلال التقييس و المطابقة

**المطلب الثاني: أنواع الرقابة**

تتنوع عملية الرقابة بين الرقابة السابقة التي يقم بها المتدخل من خلال قيامه بإجراء تحليل الجودة و مراقبة مطابقة المنتوج لقواعد إنتاجها و الرقابة اللاحقة التي تتولها الأجهزة التي تسهر على المراقبة مدى إحترام القوانين وصنف البعض الأخر على شكل رقابة إختيارية أو رقابة إجبارية وهذا كله كان بغرض ضمن أمن و سلامة المستهلك

**أولا: الرقابة السابقة:**

إن الرقابة هنا تتعلق برقابة المنتج والمنتوج.

1- **رقابة المنتوج**:قبل التطرق لرقابة المنتوج سنتطرق لتعريف المنتج وهو العنصر التي يتم توفيره للبع لغرض تحقيق رغبات زبون و إحتياجته في نطاق معين و أعتبر لفظ المنتوج هو لفظ يشمل جميع المنتجات سواء كانت فلاحية محلية حرفية مستوردة أو خطيرة[2] .

[1] حملاجي جمال ،دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على ضوء التشريع الجزائري و الفرنسي ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،منشورة، ،كلية الحقوق و العلوم التجارية، ،جامعة امحمد بوقرة ،بومرداس 2005 ،، -2006 ، ص10.

[2] كالم حبيب، حماية المستهلك ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،منشورة ، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر ، ص154

ومهما كان طبيعة المنتوج فإن المشرع يلزم القائمين بإنتاج السلع والخدمات بإلتزام بأمن المنتوج وتوفير ضمانات ض المخاطر التي من شأنها المساس بصحة المستهلك أو تضر بمصلحته المادية و هذا ما نصت عليه المادة 2 من قانون 02/89[1] .

**1-1-الرقابة المفروضة على منتوجات مواد التنظيف**[2] :

تخضع مواد التجميل و مواد التنظيف في صياغتها و توضيبها و استيرادها و توزيعها قبل عرضها للإستهلاك أو دخولها التراب الوطني لتصريح مسبق لدى مصلحة الجودة و قمع الغش ويكون ذلك مرفوق بملف:

"يتضمن السجل التجاري تركيبة المنتوج،و نوعية المواد الأولية " وهذا التصريح يقدمه وزير التجارة للمتعاملين في هذا الميدان بعد إقرار الجنة العلمية و التقنية للمركز الجزائري لمراقبة نوعية المنتج اذ كان مناسب او يضر بمصلحة المستهلك.

**1-2-الرقابة المفروضة على المنتجات السامة**[3] :

تخضع المواد السامة في إنتاجها لرخصة مسبقة للإنتاج يتولى تسليمها مدير المركز الجزائري لمراقبة نوعية و الرزم بعد إستشارة مجلس التوجيه العلمي و التقني وكذا وزير المكلف بالبيئة وهذا بعد تقديم طلب للحصول عليها مرفق بالوثائق التي تتضمن تالي:

- موصفات تجهيزات المستعملة في صناعتها.
- نوع المكونات الداخلة في صنع المنتج وخصائصه والطبيعة الكيمائية.
- الإحتياطات الواجب أخدها عند عرض المنتوج.
- نتائج التحليل التي تكون في إطار المراقبة الداخلية.
- نسخ طبق الأصل لسجل.

وهذا كله بغرض رقابة إخضاع المتعاملين والمنتجين لرقابة صارمة نظرا لسمية المنتوج وخطورته.

**1-3-الرقابة المفروضة على المواد الصيدلية**[4] :

يقوم منتج الدواء بإجراء رقابة تحليلية لكل مواد أولية والمستحضرات الطبية ويجب أن يسجل كل وحدة من وحدات المستحضر الصيدلي رقما خاصا بها على الوعاء الذي يحتويها.

---

[1] قانون 89-02 مؤرخ في 7 فبراير 1989، المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك, الجريدة الرسمية ،العدد 6 ،الصادر في 8 فيفري 1989

[2] أقريقر فتيحة ،رقابة كألية لحماية المستهلك ،مجلة التراث ،الجزائر، الجلفة ، العدد09 ،سنة 2013، ص127

[3] مرسوم تنفيذي ، 254/97،المؤرخ في 1997/07/08،المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة ،الجريدة الرسمية ، العدد 46 مؤرخ 1997/07/09

[4] قانون05/85 ،مؤرخ في 16 فيفري 1985، متعلق بالرعاية الصحة وترقيتها ،جريدة رسمية، العدد 8 ، في 17 فيفري 1985

حيث فرض المشرع على المتعاملين في المواد الصيدلية عن عدم عرض هذه المواد عبر التراب الوطني سوى تلك التي حصلت على صيغة مسجل في وزارة الصحة ويكون ذلك بعد منح ترخيص من قبل الجنة خاصة بالخبراء

التي تقوم بفحص هذه المنتوجات وإجراء تجارب عليها لتأكد من صلاحيتها حتى يعطى الإذن من تسويقها.

وفي هذا السياق لقد اقر المشرع وجوب اخضاع هذا النوع من المنتجات إلى المراقبة النوعية والمطبقة بغرض حماية صحة المستهلكين.

**2-رقابة المنتج**[1] :

معنى المنتج هو صانع السلعة الذي أعدها في هيئتها النهائية التي عرضت بها في التداول سواء كانت جميع الأجزاء التي تتركب منها السلعة من صنعه أم إستعان بأجزاء من صنع الغير. وقصد به من جهة أخرى هو معدا لمنتج النهائي أو صانع بعض الأجزاء منه أو من قام بعملية التجميع.

لقد ألزم تشريع المتدخلين في مرحلة الإنتاج سواء كانوا موزعين او وسطاء ان يقوم بأنفسهم أو عن طريق الغير بالتحريات لازمة لتأكد من صحة ومطابقة المنتوج والخدمة لقواعد الخاصة ومتميزة لهو تكون هذه التحريات متناسبة مع نوع العمليات التي يقوم بها المتدخل ومع حجم وصنف المنتوج أو خدمة معروضة والقواعد معمول بها عادتا في هذه الميادين.

وقد اشترط توفر بعض شروط في الشخص لذي يقوم بتحليل الجودة و مراقبة منتجه وهي كالأتي:

-الكفاءة المهنية، خبرة العلمية كالشاهدات التي تمكنه من عمل فحوصات ضرورية لتحليل الجودة والتأكد من مطابقة المنتج، وتكون عملية الرقابة هنا قبل عرض المنتج في السوق

**ثانيا: الرقابة اللاحقة**

لتقوية الرقابة لصالح المستهلك وحمايته من الأضرار المنتجات الخطيرة تم إقرار الرقابة اللاحقة.

بعد ان يكتمل صنع المنتوج ويصبح جاهز للإستهلاك والتسويق تقوم السلطات الإدارية من طرف الأعوان المكلفين برقابة بمراقبة مدى مطابقة منتوج و استجابته للمقاييس المعتمدة، و الموصفات القانونية لتفادي الأخطار التي تهدد بصحة مستهلك و مصلحته المادية. حيث تتم المراقبة لاحقة من خلال اقتطاع العينات وتحليلها[2] .

**1-اقتطاع العينات**[3] :

يقصد بها اقتطاع العينة من المواد المفروضة للبيع ويقوم بذلك افراد مؤهلين علميا وهذا كان وفق ما نصت عليه المادة 30 من مادة 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش حيث" تتم الرقابة المنصوص عليها في

[1] خالد ممدوح إبراهيم ،حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية ،دار الجامعية ،مصر، اسكندرية ، ، 2007 ،ص 251

[2] - قونان كهينة الإلتزام ،بسلامة و أضرار المنتجات الخطيرة ،أطروحة دكتوراه، منشورة ،جامعة مولود معمري ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، ،تيزي وزو ، سنة 2017، ص 261

[3] مادة 39 من قانون 03/09 ,المؤرخ 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ,عدد15 , 2009/03/80 ص17

هذا القانون عن طريق فحص الوثائق وبواسطة سماع المتدخلين المعنيين أو عن طريق المعاينة المباشرة أو أجهزة القياس وتتم عند اقتضاء باقتطاع العينات بغرض إجراء تحاليل أو الإختبارات .

**2- تحليل العينات:**

إن إقتطاع العينات من طرف الأفراد المؤهلين قانونا يكون الغرض منها تحليلها في المخابر ويكون الغرض منها اختيار وفحص وتجربة ومعايرة المنتوج وتركيبته أي تحديد مواصفته بصفة أعم و تتم هذه العملية في أي مخبر تابع للوزارة المكلفة بحماية المستهلك و قمع الغش أو أي مخبر معتمد وفق لتشريع و التنظيم ساري مفعول وهي كالتالي[1] :

-مخابر معتمدة في إطار قمع الغش.

-مخابر تقديم الخدمات لحساب الغير.

-مخابر معتمدة في إيطار قمع الغش.

**ثالثا: الرقابة المستمرة[2]**

هي الرقابة التي تقوم بها السلطات المختصة في أي وقت و أي مكان و أي مرحلة من مراحل عرض المنتوج للإستهلاك من طرف أي متدخل سواء كان موزع او منتج أو بائع أي شخص ممن حددتهم المادة 15 من قانون 02-89 "القيام بالمعاينة الازمة في مرحلة النقل أو تسويق أو إيداع منتج يكون بغرض تجسيد مبدأ الذي يقضي بعدم الإخلال بإلتزاماته التي تتعلق بصحة المستهلك و الأخطار التي تمس مصلحته المادية , وهذا يكون من خلال مراقبة عملية عرض المنتوج وكل هاته العملية تتدخل في إطار الشفافية و النزاهة في الممارسات التجارية.

وفي هذا السياق وجب على البائع إعلام الزبائن ب الأسعار وتعريفه بالسلعة من خلال وضع الوسم أو علامات تكون مرئية ومقروءة، وفي إخلال هذه الإلتزمات فإن السلطة مختصة تتدخل بمنع عرض المنتج أو السلعة.

**رابعا: الرقابة الإجبارية[3]**

هي الرقابة التي تفرض على منتج وتلزمه بإخضاع منتجاته لتأكد من مطابقتها للموصفات وقايس المعمول بها وتتم هذه في مجال المستحضرات الطبية وصناعة الأدوية وتخضع لإشراف ورقابة وزارة الصحة

وتتميز المطابقة في قانون حماية المستهلك عن المطابقة في القانون المدني لذا ينبغي تحديد مجالتها،

و بيان المواصفات، و المقاييس المعتمدة فيها وهي الرقابة على مطابقة المواصفات و المقاييس التقنية والرقابة

[1] مادة 35 36 من قانون09/ 03 المؤرخ2009/02/25حماية المستهلك وقمع الغش ,,جريدة15 2009/03/08,ص17

[2] سعيو دمحند طاهر, نطاق تطبيق قانون 02/04المحددة للقواعد مطبقة على الممارسات التجارية ,مجلة الأبحات القانونية و السياسية ,الجزائر, جيجل, العدد2 ',سنة2020,ص188

[3] - المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم467/05 ،المؤرخ في08 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 10 ديسمبر سنة 2005 ،

الذي يحدد شروط مراقبة مطابقةا لمنتوجات المستوردة عبرالحدود وكيفيات ذلك، الجريدة الرسمية ،العدد 80 ،الصادرة في11ديسمبر2005.

على مطابقة المنتوج لأحكام القانونية، و إذا كانت المواصفات التقنية تميز كل منتوج عن آخر فإن مطابقة أحكام قانون حماية المستهلك تشترك فيها كل المنتوجات، و هو ما ذهبت إليه المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم467/05 الذي يحدد شروط مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة عبر الحدود ،وكيفيات ذلك، حيث ميزت بين مطابقة الأحكام القانونية و الصفات الجوهرية للمنتوج.

**خامسا: الرقابة الإختيارية**

هي الرقابة التي يلجأ إليها المتدخلون لكسب تقة المستهلكين وحتى يتضمن تقه إضافية لمنتوجاته[1] .

ويقصد بها أيضا الرقابة التي يقوم بها متدخل دون ان يكون ملزم بذلك حتى يضمن تقه المستهلك التي تدفه لشراء أو إقتناء المنتج كعرض المنتج لرقابة المخبر أو هيئة عالمية تمنح الشهادة أو علامة مميزة للجودة مثل الهيئة العالمية .I.S.O التي اعتبرت من أهم الهيئات التي يتسابق الكثير من المنتجين للحصول على شهادتها التي تثبت مطابقة منتوجاتهم للموصفات التي أقرتها هذه الهيئة[2] .

**المطلب الثالث: أهداف الرقابة الاقتصادية**

**أولا: السهر على حسن سير السوق**[3]

-عقلنة أسعار المنتجات الحرة

-تسهيل عملية النفاذ إلى السوق و تحفز المنافسة

-التصدي للممارسات منافية لسوق كل مضاربة الاحتكارية

-إحترام المرجعية القانونية لأسعار المنتجات المؤطرة " التي عليها دعم"

-ضمان الإنتظام في تزويد المستهلك من المنتجات الأساسية

-إلزامية إعلام المستهلك بالأسعار وشروط البيع

-مكافحة الممارسات التقيدية للمنافسة و تصدي لها ( رفض البيع ،البيوعات و شراءات التميزية)

-مقاومة مختلف مظاهر المنافسة الغير شرعية " التقليد و التجارة الموازية"

[1] شاطة زاهية ،المسؤلية المدنية عن الأضرار التي تسببها المنتجات ،مجلة العلوم القانونية والسياسية ،الجزائر ،الوادي ،جوان العدد 07 ،2013 ص111.

[2] عاشور مريزق ،محمد غربي ،تسيير و ضمان جودة المؤسسات الجزائرية، مجلة إقتصادية شمال إفريقيا ،الجزائر ،شلف ،العدد 2 سنة 2006 ,ص246

[3] www.commerce.gov.tn 25مارس2022 ،22:10 .

**ثانيا: الإحاطة بالمتدخل**[1]

-تدفع إلى تنمية و تطوير تفافة المنافسة

-المتابعة المستمرة لإهتمامات المهنيين

-سعي نحو معرفة المعلومة الاقتصادية الضرورية و إكتشافها

-تقديم المساعدات والإرشادات الفنية والقانونية للمتدخل الاقتصادي

**ثالثا: حماية المستهلك**[2]

-محافظة على القدرة الشرائية للمستهلك

-ضمان الإعلام الكافي والصحيح حول المنتج أو خدمة

-تأمين حقوق ومصالح المستهلك خلال عملية المرحلة الشرائية

-تؤدي لمعالجة بعض المشاكل ونزاعات بين المستهلك والمنتج أو المتدخل

**رابعا: ممارسات التجارية:**

-وضع قواعد شفافة و نزيهة للإمتثال لقواعد وشروط التي تدفع معاملات تجارية عادلة

-حفاظ على مصالح المتعاملين الإقتصاديين

-تطوير التعاون بين القطاعات والهيئات المتدخلة في السوق

-محاربة الغش وتطهير الدائم لسوق

-سهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالجودة والمطابقة و أمن المنتوجات في السوق الداخلي.

-المساهمة في تنظيم نشطات مراقبة الجودة وبرمجتها وتقيمها.

[1] https://www.commerce.gov.dz/ 28مارس2022 14:30

[2] https://www.commerce.gov.dz/ 29مارس2022 9:30

**المبحث الثاني: آليات الرقابة**

إن المشرع الجزائري وفي ظل القانون 04/02 أعطى اهتمام كبير لحماية المستهلك في القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ، حيث أوجب النزاهة والشفافية في هذه الممارسات سواءا كان قبل التعاقد أو بعده ، حيث سنبين هذه الأفعال وكل ما يتعلق بالمخالفات و العقوبات الواردة في قانون القواعد المطبقة على الممارسات التجارية والقوانين المكملة له.

ومن خلال ذلك قسمنا هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، فالمطلب الأول بعنوان مراقبة الممارسات التجارية ، و المطلب الثاني تضمن البحث عن المخالفات وتعيينها، أما المطلب الثالث فسلط الضوء على أهم العقوبات المسلطة على مخالفة أنظمة الممارسات التجارية

**المطلب الاول: مراقبة الممارسات التجارية**

سوف نسلط الضوء في هذا المطلب على مختلف الممارسات التجارية التي تقوم بين الأعوان الإقتصاديين و المستهلكيين والتي تهدف إلى حماية المستهلك وإعلامه وكذا تحقيق شفافية و نزاهة الممارسات التجارية.

**أولا: رقابة شفافية الممارسات التجارية**

تنص المواد من رقم 04 إلى 11 من القانون رقم 04-02 المعدل والمتمم على إجبارية إعلام الزبون سواءا كان مستهلكا أو عونا اقتصاديا بالأسعار والتعريفات وبشروط البيع والفوترة.

**1 -الإعلام بالأسعار والتعريفات وشروط البيع**[1] :

**1-1- الإعلام بالأسعار والتعريفات :**

ألزم المشرع البائع وجوبا بإعلام الزبائن بأسعار المنتوجات والتعريفات الخاصة بالخدمات، ويجب توافق المبلغ الإجمالي الذي يدفعه الزبون مقابل اقتناء السلعة أو الحصول على الخدمة، فمعرفة المستهلكين بالأسعار تمكنهم من المفاضلة فيما بينهم، فإذا كان الإعلام بالأسعار واجبا عند التعامل مع المستهلك فهو كذلك بين المتعاملين الإقتصاديين متى طلبت من البائع.

**2-1- الإعلام عن شروط البيع :**

على البائع إعلام الزبائن بشروط البيع قبل اختتام عملية البيع بتوضيح العناصر المهمة كتكاليف النقل وتحديد مكان التسليم وغيرها، وهذا ما يزيد من الشفافية في الممارسات التجاري

**3-1الفوترة:**

لضمان شفافية المعاملات التجارية فرض القانون تسليم الفاتورة للمشتري او المستفيد من الخدمة فهي اجبارية بالنسبة للعون الاقتصادي بينما لا تعتبر كذلك بالنسبة للمستهلك إلا إذا طلبها، فكل بيع للسلع والخدمات بين المتدخلين يجب ان يكون مصحوبا بفاتورة[1] .

[1] فاطمة بحري ، الحماية الجنائية للمستهلك ،دراسة مقارنة ،دار الفكر الجامعي ،مصر، الإسكندرية ،2015 ، ص171.

الفاتورة هي وثيقة مكتوبة بها بيانات أساسية نص عليها التنظيم[2] ، وهي إلزامية كونها تبين مصدر السلع

والخدمات ونوع المنتوجات وقيمتها وهي وسيلة مهمة للتحري عن قانونية تصرفات المتعاملين الاقتصاديين من حيث شراء السلع ،تحويلها وبيعها خاصة في مجال المواد الاستهلاكية المدعمة كالحليب والفرينة.

ولمعرفة أصل المنتوجات وتحقيق حماية أكثر للمستهلك ، أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 66-16 المتعاملين الإقتصاديين الناشطين في قطاعات هامة وهي الفلاحة، الصيد، الموارد البحرية والحرف على إلزام البائع تسليم المشتري وثيقة سميت بـ سند المعاملات التجارية التي تسمح بمعرفة المنتوجات ومصدرها ،وكل المراحل التي مرت بها قبل وصولها للبائع بالتجزئة ثم المستهلك.[3]

**ثانيا: رقابة نزاهة الممارسات التجارية**

**1 -رقابة الممارسات التجارية التدليسية:**

وهي تلك الممارسات التي يسعى من ورائها التاجر إلى التدليس على الغير وإيقاعه في الغلط وإيهامه بما يخالف الواقع وقد صنف المشرع هذه الممارسات التجارية إلى نوعين[4] :

الصنف الأول: حددت أشكاله المادة 24 من القانون رقم 04-02 وتتمثل في:

-تحرير فواتير وهمية أو فواتير مزيفة بحيث تكون القيمة الحقيقية فيها قيمة مزورة أو لا وجود لها أصلا، ويتم اللجوء إلى الفواتير المزورة من أجل التهرب من دفع الضريبة التي يتم تقديرها بناءا على المبالغ المحددة في فواتير التاجر.

-إتلاف الوثائق المحاسبية وإخفائها قصد إخفاء الشروط الحقيقية للمعاملات وذلك بأية وسيلة كانت.

الصنف الثاني: تتعلق بالممارسات على السلع وهي:

-حيازة التاجر منتوجات تم استرادها أو تصنيعها بطريقة غير شرعية.

-حيازة مخزون من المنتوجات بهدف تشجيع ارتفاع الأسعار غير المبرر.

-حيازة مخزون من المنتوجات التي تندرج في إطار المواد التي يتاجر فيها.

كل ممارسات الصنف الاول والثاني هي ممارسات تدليسية وقد اعتبرها المشرع مخالفة.

---

[1] سلمى بقار ،سامية حساين ،الإلتزام بالفوترة كمبدأ لشفافية الممارسات التجارية، مجلة الدراسات الحقوقية ،كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أمحمد بوقرة ،الجزائر، بومرداس ، العدد 2 ، 2020، ص 114.

2 مرسوم تنفيذي 05-468 المؤرخ في 2005/12/10 ،يحدد شروط تحرير الفاتورة و سند التحويل و وصل التنظيم و الفاتورة الإجمالية و كيفيات ذلك ،الجريدة الرسمية ،عدد 80 ،الصادر في 2005/12/11.

[3] قانون رقم 16-66 ،المؤرخ في 2016/02/16,يحدد نموذج الوثيقة التي تقوم مقام الفاتورة وكذا فئات الأعوان الإقتصاديين الملزمين بالتعامل بها ،الجريدة الرسمية ، العدد10، الصادرة في 2016/02/22.

[4] بن سعيد خديجة وأخرون ، الممارسات التجارية التدليسية و غير الشرعية ،مداخلة في ملتقى أحكام المنافسة وحماية المستهلك،ملتقى و طني ،كلية الحقوق و العلوم التجارية جامعة قسنطينة . ، سنة 2010,ص09.

**2-رقابة الممارسات التجارية غير النزيهة:**

الحق في المنافسة هو حق تقليدي يضمن البحث والحفاظ على الزبائن ، لذلك يجب على الأعوان الإقتصاديين التحلي بالنزاهة وعدم القيام بالممارسات المخالفة للأعراف التجارية، وهي مخالفة لأحكام المواد 26،27،28,[1] ومعاقب عليها في المادة 38 من القانون رقم 04-02 المحددة للقواعد المخالفة على الممارسات التجارية ،وتتمثل في[2] :

-تشويه سمعة عون إقتصادي منافس.

-تقليد العلامات المميزة لعون إقتصادي منافس أو تقليد منتوجاته أو خدماته أو الإشهار الذي يقوم به قصد كسب زبائنه.

-إستغلال مهارة تقنية أو تجارية مميزة دون ترخيص صاحبها.

-إغراء مستخدمين متعاقدين مع عون إقتصادي منافس خلافا للتشريع المتعلق بالعمل.

-الإستفادة من الأسرار المهنية من أجير أو شريك قديم للتصرف فيها قصد الإضرار بالمنافس.

-إحداث خلل في تنظيم عون إقتصادي منافس وتحويل زبائنه باستعمال طرق غير نزيهة.

-إقامة محل تجاري في الجوار القريب لمحل منافس يهدف إلى استغلال شهرته خارج الأعراف والممارسات التنافسية المعمول بها.

**3-الممارسات التعاقدية التعسفية:**

جاء في نص المادة 29 من القانون رقم 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية للبنود والشروط التعسفية التي قد تحتويها العقود بين البائع والمستهلك وذلك على سبيل الحصر وهي[3] :

-أخذ حقوق أو إمتيازات لا تقابلها حقوق وإمتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك.

-فرض إلتزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود، في حين أنه يتعاقد هو بشروط يحققها متى أراد.

-إمتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو مميزات المنتوج المسلم أو الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك.

-إلزام المستهلك بتنفيذ إلتزاماته دون أن يلزم نفسه بها.

-التفرد بتغيير آجال تسليم المنتوج أو آجال تنفيذ الخدمة.

---

[1] المواد 26 ،27، 28 ،من القانون 04/ 02 ، مؤرخ 23يونيو2004 متعلق بقواعد الممارسات التجارية ، العدد 41 ، الصادر سنة 2004.

[2] بلقاسم طارق فتح الدين ، قواعد الممارسات التجارية في التشريع الجزائري ،مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون ،تخصص عقود و مسؤولية ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة أكلي محند أولحاج ، البويرة ، 2013/2012 ،ص 92

[3] بودالي محمد ،الشروط التعسفية في العقود في القانون الجزائري دراسة مقارنة ، ، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر، سيدي بلعباس ، 2007 ،ص 38

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

إذا تضمن العقد أحد هذه البنود أو الشروط ، فهذه الممارسات مكيفة بأنها مخالفة ويعاقب عليها المشرع في المادة 38 من نفس القانون.

**المطلب الثاني: البحث عن المخالفات وتعيينها**

يقصد بالمعاينة بصفة عامة مشاهدة واثبات الحالة القائمة في مكان وقوع المخالفة والأشياء التي تتعلق بها ،من اجل كشف الحقيقة واثبات حالة المخالفين، وقبل بداية التحقيق والتحري يجب على الموظفين المؤهلين لذلك تبيان وظيفتهم وتقديم هويتهم بالعمل .

**أولا: الهيكلة البشرية لأعوان الرقابة ومهامهم:**

نصت المادة 49 من القانون 04-02 عن المؤهلين قانونا بالتحقيقات ومعاينة المخالفات الموظفون المعنيون بهذه المهمة وكذلك المرسوم التنفيذي رقم 09/415 المؤرخ في 16 ديسمبر 2009 المتضمن القانون الاساسي للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة وأعوان الرقابة المعنيين بهذه المهام هم :

1 -ضباط وأعوان الشرطة القضائية المنصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية [1]وهؤلاء الفئة غير معنيين بهذه الدراسة ويكون التنسيق معهم حينما تحال القضية إلى القضاء أو يباشرون مهام الرقابة من قبل ادارتهم الوصية.

2 -المستخدمون المنتمون إلى الأسلاك الخاصة بالمراقبة التابعون للإدارة المكلفة بالتجارة المذكورين في المرسوم التنفيذي رقم 09/415 المؤرخ في 16 ديسمبر 2009 المتضمن القانون الاساسي للاسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة وأعوان الرقابة[2].

وقد اشترط المشرع الجزائري في الفقرة 06 من المادة 49 من القانون 04-02 على تأدية الموظفون التابعون للإدارة المكلفة بالتجارة أداء اليمين وأن يفوضوا بالعمل طبقا للإجراءات التشريعية والتنظيمية المعمول بها.

ولتسهيل مهامهم أكدت الفقرة السابعة من نفس المادة على الموظفين المذكورين أنفا خلال القيام بمهامهم وخاصة عند مهمة الدخول إلى المحلات التجارية وغيرها، وتطبيقا لأحكام هذا القانون أن يبينوا وظيفتهم وأن يقدموا تفويضهم لكي لا تكون هناك أية شكوك أو انتحال الصفة لابتزاز التجار والمهنيين ولقد فوض لهم القانون حماية في حالة معارضة الرقابة أو عرقلة عملهم أثناء أداء مهامهم.

[1]- دناقير إيمان ،الحماية الجزائية للمستهلك من الإعلان التجاري الكاذب و المضلل ، مذكرة لنيل شهادة ماستر, تخصص قانون عام للأعمال ،كلية الحقوق قاصدي مرباح ، ورقلة ،2013 ،ص 76

[2] المرسوم التنفيذي رقم 09-415 ،المؤرخ في 16ديسمبر 2009 ،المتضمن القانون الأساسي للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة و أعوان الرقابة ,،العدد 75، سنة 2009

**ثانيا: إجراء التحقيقات ومعاينة المخالفات**

يكون إجراء التحقيقات ومعاينة المخالفات ومتابعتها حتى تصل إلى الوصاية للبث فيها وهو المدير الولائي المكلف بالتجارة أو الجهات القضائية للحكم فيها.

**1 - التحقيق الإقتصادي:**

هو مجموعة من التحريات التي يقوم بها الموظفون المؤهلون بموجب المادة 49 من القانون 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم والتي تهدف إلى البحث عن الجرائم التجارية وتحديد الأضرار المادية المنجزة عنها وكشف المتسببين في ارتكابها ، ويمكن تقسيم التحقيق من الناحية الموضوعية إلى نوعين[1] :

**1-1-التحقيق الشامل**: يتمحور حول مدى شرعية ونزاهة وشفافية كافة النشاطات والمعاملات التجارية والمالية للعون الاقتصادي خلال فترة زمنية سابقة ، على أن تتجاوز هذه المدة ثلاثة سنوات إن لم يتخذ فيها أي إجراء من إجراءات التحقيق أو المتابعة

**1-2- التحقيق الخاص أو المباشر:** يهدف إلى البحث عن فعل أو حادثة معينة كالتأكد من إدعاءات وردت ضمن شكوى مقدمة من طرف شخص ، أو التحقيق في مدى صحة السجل التجاري أو في صحة فاتورة

محررة من طرف عون اقتصادي إلى عون اقتصادي آخر.

**2- المعاينة المباشرة للمخالفات :**

وهي معاينة المخالفة بالعين المجردة مثل الاعلام بالاسعار وعدم احترام سياسة التسعير او من خلال الاطلاع على الوثائق مباشرة أو من خلال التصريحات

**ثالثا: تحرير المحاضر وحجز المخالفات**

بعد اختتام التحقيقات ومعاينة المخالفات في مكان المحل أو أماكن التخزين المشار إليها، تأتي مرحلة تحرير المحاضر من طرف الأعوان المؤهلين قانونا المذكورين في المادة 49 ، مع العلم أن كل المخالفات تدون في محاضر ثم تبلغ إلى المدير الولائي المكلف بالتجارة على مستوى الولاية.

وقد حدد قانون الممارسات التجارية شروطا شكلية للمحاضر والتقارير إلا أنه يشترط فيها ألا تكون مشطوبة أو قيد على الهوامش، وتبين صفة الموظفين الذين قاموا بالتحقيقات وذكر اسمائهم وأسماء المخالفين وعناوينهم، وكذا تصنف المخالفة حسب أحكام هذا القانون وتستند عند الاقتضاء إلى نصوص تنظيمية

[1] عبد الحميد نوري ، مفتش رئيسي للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية ،معاينة الجرائم التجارية ،دليل تطبيقي للمديرية الجهوية للتجارة ،سطيف 2012 ،ص 04.

معمول بها في هذا الشأن كقانون المنافسة وقانون العقوبات للمخالفات المقترحة من طرف الموظفين الذين حرروا المحضر.

كما تبين العقوبات المقترحة من طرف الموظفين الذين حرروا المحضر عندما يمكن أن تعاقب المخالفة بغرامة المصالحة، وفي حالة الحجز تبين المحاضر ذلك وترفق بها وثائق جرد المنتوجات المحجوزة ويتم إعلام مرتكب المخالفة بتاريخ ومكان تحريرها ويتم إبلاغه بضرورة الحضور أثناء التحرير، وفي حالة غيابه أو حالة حضوره ورفضه التوقيع أو معارضته غرامة المصالحة يقيد ذلك في المحضر[1] .

وتكون مدة تحرير المحاضر كما نصت عليه الفقرة الاولى من المادة 57 من القانون 04-02 على

مايلي: "تحرر المحاضر في ظرف 08 أيام ابتداءا من تاريخ نهاية التحقيق."...

وكما هو معمول به في محاضر الحجز والمعاينة للمصالح التقنية كإدارة الجمارك وتقارير التحقيق التي يحررها

أعوان الرقابة التابعين لمصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة يكون الحجز نوعان[2] :

**1-الحجز العيني**: وهو كل حجز مادي للسلع وفيه تشمع المواد بالشمع الأحمر من طرف الأعوان المؤهلين وطبقا للمادة 41 من هذا القانون يكلف مرتكب المخالفة بحراسة المواد المحجوزة إذا كان يمتلك محلات للتخزين وإن لم يمتلك المخالف لمكان التخزين فإن الحراسة توكل إلى إدارة أملاك الدولة والتي تقوم بتخزينها في أماكن تختارها وتكون محجوزة إلى غاية صدور قرار العدالة وتقع على عاتق مرتكب المخالفة للتكاليف المرتبطة بالحجز.

2 -**الحجز الاعتباري:** وهو كل حجز مادي للسلع لا يمكن لمرتكب المخالفة أن يقدمها لسبب ما ، ففي هذه الحالة يتم تحديد قيمة المواد المحجوزة على أساس سعر البيع المطبق على مرتكب المخالفة أو بالرجوع إلى سعر السوق، ويدفع المبلغ الناتج عن بيع السلع موضوع الحجز الاعتباري الى الخزينة العمومية.

ويطبق هذا الإجراء في حالة الحجز العيني وذلك عندما لا يمكن لنرتكب المخالفة تقديم المواد المحجوزة الموضوعة تحت الحراسة.

**المطلب الثالث: العقوبات المسلطة على مخالفة أنظمة الممارسات التجارية**

من أجل وضع حد الممارسات التجارية غير الشرعية والمضادة للمنافسة التي تصب في حياة المستهلك سن المشرع الجزائري عقوبات على مرتكبي المخالفات من أجل ردع كل مخالف لهذه القواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

**1-الغلق الاداري للمحلات**[1] : حسب المادة 46 من القانون 02-04 يمكن للوالي المختص اقليميا بناءا على اقتراح الغلق الإداري حسب المادة 46 من القانون 02-04 يمكن للوالي المختص اقليميا بناءا على اقتراح الغلق

[1] بهيمي فاهيمة ، أليات الرقابة على المنتوجات كوسيلة لحماية المستهلك, ،مدكرة لنيل شهادة ماستر في القانون الخاص ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة أكلي محند أولحاج ،البويرة ، 2015, ، ص 80.

[2] مرجع سبق ذكره ،زعبي عمار ،حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة ص 152

الاداري من قبل المدير الولائي المكلف بالتجارة، وأن يتخذ هذا الاقتراح بواسطة قرار واجراءات غلق المحلات التجارية لا تتجاوز 30 يوميا في حالة مخالفة القواعد المنصوص عليها في احكام المواد 14,13,11,10 ومن المواد 20 الى28 و 53 من هذا القانون والتي تتضمن عدم الفوترة ،وعدم الحصول على رخصة السجل التجاري ونظام الاسعار وكذا الممارسات التجارية التدليسية وغير النزيهة، وكذا المعرضة للمراقبة وعرقلة مهام الموظفين في أداء مهامهم الرقابة.

حسب المادة 46 من القانون 02-04 يمكن للوالي المختص اقليميا بناءا على اقتراح الغلق الاداري من قبل المدير الولائي المكلف بالتجارة، وأن يتخذ هذا الاقتراح بواسطة قرار واجراءات غلق المحلات التجارية لا تتجاوز 30 يوميا في حالة مخالفة القواعد المنصوص عليها في احكام المواد 14,13,11,10 ومن المواد 20 الى28 و 53 من هذا القانون والتي تتضمن عدم الفوترة ،وعدم الحصول على رخصة السجل التجاري ونظام الاسعار وكذا الممارسات التجارية التدليسية وغير النزيهة، وكذا المعرضة للمراقبة وعرقلة مهام الموظفين في أداء مهامهم الرقابة.

**2 -حجز المنتوج[2] :**

يجيز القانون لأعوان الرقابة المؤهلين قانونا بحجز المنتجات غير المطابقة، وذلك بعد الحصول على إذن قضائي من النيابة العامة المختصة اقليميا، غير أنه يجوز لهم تنفيذ الحجز دونه في حالات حددتها المادة 27 من المرسوم التنفيذي رقم 90/39 كحالة التزوير مثلا.

بالإضافة الى ختم المنتوجات المحجوزة وتحرير محضر الحجز ،ويدون فيه جميع البيانات التي أوجبها القانون في محضر المعاينة، والغرض من الحجز يتمثل في تغيير اتجاه المنتوج أو اتلافه اذا كان المنتوج صالحا للاستهلاك وصلت عدم مطابقته ،إما ان يغير المتدخل المعني اتجاهه بإرساله الى هيئة ذات منفعة عامة، أما اذا تعذر التفكير في إستعمال المنتوج استعمالا قانونيا فإنه يتم إتلافه.

**3 -المصادرة:**

ويقصد بالمصادرة الأيلولة النهائية للسلع والخدمات والوسائل المنقولة التي استعملت في ارتكاب المخالفة لصالح الدولة، حيث يقدم المدير الولائي المكلف بالتجارة مشروع القرار للوالي المختص اقليميا ، وأن يقرر دون المرور بالإجراءات القضائية وبناء على حجز المواد السريعة التلف او تقتضي ذلك حالة السوق أو لظروف خاصة البيع الفوري من طرف محافظ البيع بالمزايدة للمواد المحجوزة أو تحويلها إلى الهيئات والمؤسسات ذات الطابع الإجتماعي [3] ، وتصادر السلع في حالة المخالفات التالية[1] :

---

[1] غزالي نصيرة ،عمران عائشة ،ممارسة أسعار غير شرعية في ظل قانون 04-02 ،المجلة الأكادمية للبحوث القانونية و السياسية ،الجزائر، الأغواط، العدد 2 ، 2021, ص 10 .

[2] علي بولحية , جهاز الرقابة ومهامه في حماية المستهلك , المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية , الجزائر, المجلد 39, العدد1 0, 2002, ص85.

[3] مادة 09 من قانون 10-06 المعدل للمادة 44 من القانون رقم04-02 ، المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية،ج ر العدد 46، الصادر في 18 اوت201.

-عدم الفوترة.

-ممارسات تجارية غير شرعية.

إعادة بيع السلع بسعر أدنى من تكلفتها الحقيقية.

-التصريح المزيف بأسعار التكلفة.

-تشجيع غموض الأسعار والمضاربة في السوق.

-إنجاز معاملات خارج الدوائر الشرعية للتوزيع.

-ممارسات تجارية تدليسية.

**4-الغرامات المالية:**

الغرامة معناها إلزام المخالف المحكوم عليه بدفع مبلغ من المال لصالح خزينة الدولة.

والغرامة عقوبة مالية في مخالفة أنظمة الممارسات التجارية نظرا لأن المخالف يهدف الى الربح السريع فيعاقبه المشرع بفرض غرامات مالية عليه [2]،وقد لجأ المشرع إلى نوعين من الغرامات ،غرامات محددة وأخرى نسبية.

فالبنسبة للغرامة المحددة وهي تلك التي يضع المشرع لها حدا أدنى وأقصى، وقد حددها المشرع كما يلي[3] :

- عدم الإعلام بالأسعار والتعريفات: يعاقب عليها بغرامة من 5.000 دج إلى 100.000 دج.

-عدم الإعلام بشروط البيع : يعاقب على هذه المخالفة بغرامة من 10.000دج إلى 100.000 دج.

-الممارسات التجارية غير النزيهة: ويعاقب عليها بغرامة 5000دج إلى 5.000.000دج.

-الممارسات التجلرية التدليسية: ولقد أقر لها عقوبة بغرامة مالية من 300.000 دج إلى 10.000.000 دج.

وفي حال صدور حكم نهائي بالغرامة ينفذ هذا الأمر بالقوة العمومية وتخت طائلة الإكراه البدني، وتكون هذه الغرامات مضاعفة في حالة العود.

**المبحث الثالث : دور الهيئات و الإدارات المكلفة بحماية المستهلك**

لقد تم تكريس العديد من الأجهزة و كلفت بالعديد من الصلاحيات في إطار الدفاع عن المستهلك وحمايته ,و تختلف مهام هذه الأجهزة و صلاحياتها حسب الغرض الذي تأسست لأجله , فقد كلفت بسلطة رقابة و تنظيم

[1] قوقرين عبد الحليم ،الجرائم الماسة بأمن و سلامة المستهلك ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الجنائي و علم الإجرام ،كلية الحقوق ،جامعة أبو بكر بلقايد ،تلمسان ، 2009-2010 ص 174.

[2] زاهية حورية سي يوسف ،دراسة قانون 09-03المؤرخ في 25 فيفري 2009 ،المتعلق بحماية المستهلك الجزائري ،دار هوم للطباعة والنشر و التوزيع ،الجزائر ،2017 ،ص 80

[3]- مماش نادية،مسؤولية المنتج دراسة مقارنة ،مدكرة لنيل شهادة ماجستير ، كلية الحقوق, جامعة تيزي وزو ،2010 ،ص 137.

الحياة الإقتصادية التي تجمع المستهلك بالمتدخل او المتدخلين فيما بينهم ,سوآءا على المستوى الوطني او المحلي وذلك حسب الصلاحيات المخولة لها وحسب النظام التابعة له فهناك هيئات إدارية , وأخرى قضائية و آمنية وأيضا ظهرت الى الوجود هيئات أخرى مستقلة عن الأنظمة السابقة الذكر أصبحت تحتل مكانة جد هامة لدى المستهلك و هي جمعيات حماية المستهلك.

**المطلب الأول : دور وزارة التجارة في حماية المستهلك**

تعد وزارة التجارة الجهاز الأول المكلف بحماية المستهلك ,اذ تتعدد مهامها المخولة لها نظرا للمصالح التابعة لها سواءا كانت مركزية او خارجية او جهوية او محلية بحيث كل مصلحة من المصالح مكلفة بنوع من المهام و الأنشطة تمارسها عبر التنظيم الساري المفعول.

وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في 17 شوال 1423 الموافق لـ 21 ديسمبر 2002 يحدد صلاحيات وزير التجارة في اطار حماية مصالح المستهلك بناءا على المادة 05 و التي تنص على :*يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات و حماية المستهلك لما يأتي[1] :

-يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية و الهيئات المعنية شروط وضع السلع و الخدمات رهن الاستهلاك في مجال الجودة و النظافة الصحية و الأمن.

-تقترح كل الإجراءات المناسبة في اطار وضع نظام للعلامات , و حماية العلامات التجارية و التسميات الأصلية و متابعة تنفيذها.

-يبادر بأعمال اتجاه المتعاملين الاقتصاديين المعنيين من اجل تطوير الرقابة الذاتية.

-تشجيع تنمية مخابر تحاليل الجودة و التجارب و يقترح الإجراءات و المناهج الرسمية في مجال الجودة.

-يساهم في إرساء قانون الاستهلاك وتطويره , ويشارك في أشغال الهيئات الدولية و الجهوية المختصة في مجال الجودة.

-يعد وينفذ إستراتجية الاعلام و الاتصال التي تتعلق بالوقاية من الأخطار الغذائية و غير الغذائية اتجاه الجمعيات المهنية و المستهلكين التي يشجع انشاؤها.

-يستعين وزير التجارة في إطار أداء مهامه بالإتصال مع مختلف الدوائر الوزارية الأخرى قصد ترقية المنافسة و تنظيم الأنشطة التجارية و مراقبة الجودة و صلاحية السلع والخدمات المعروضة للجمهور و ضبط المنافسة

باقتراح كل الإجراءات اللازمة التي من شأنها تعزيز قواعد و شروط منافسة نزيهة , وتوجيه و تنظيم النشاط التجاري بفرض رقابة على ذلك قصد قمع الغش.

[1] مرسوم تنفيذي رقم 453/02 ،المؤرخ في 2002/12/21 ,يحدد صلاحيات وزير التجارة ،عدد 85 ، الصادرة في 2002/12/22.

**أولا : على المستوى المركزي**

بالرجوع الى المرسوم التنفيذي رقم 14-18 المؤرخ في 19 ربيع الأول 1435 الموافق لـ 21 يناير 2014 ,يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 02-454 المؤرخ في 17 شوال 1423 الموافق ل 21 ديسمبر 2002 و المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة [1] .فإنه خول لكل من المديرية العامة لضبط النشاطات و تنظيمها و كذا المديرية العامة لرقابة الإقتصادية و قمع الغش صلاحية حماية المستهلك وتنظيم المنافسة

**1-المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها:**

تتخذ هده المديرية في إطار أداء مهامها جميع التدابير اللازمة إلزامية حماية صحة وسلامة المستهلك بحيث تشرف على اربع مديريات كلها تعمل على اعداد الأليات القانونية للسياسة التجارية مع السهر على السير التنافسي للأسواق قصد تطوير قواعد المنافسة السلمية والنزيهة , وكذا الاهتمام بترقية جودة السلع و الخدمات و حماية المستهلك.

تعتبر مديرية المنافسة و مديرية الجودة و الإستهلاك اهم المديريات التابعة للمديرية العامة لضبط النشطات و تنظيمها في إطار تنظيم المنافسة وحماية المستهلك , والنتائج المتوصل إليها لكن المتأمل لذلك لا يمكن ان تكون امام حماية كاملة للمستهلك في حال وجود منافسة غير نزيهة في السوق إذ يقلل ذلك من فرص للحصول على السلع او الخدمات بما يتناسب مع الرغبات المشروعة للمستهلك او على الأقل للرغبات المنتظرة عند طرح سلع وخدمات في السوق[2].

**2- المديرية العامة للرقابة الاقتصادية و قمع الغش:**

تتنوع المهام المخولة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش حسب ماهو منصوص عليه في المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 14-18 السالف الذكر و المنظم للإدارة المركزية في وزارة التجارة , حيث يقوم بمراقبة الجودة وقمع ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة وكذا محاربة الممارسات التجارية غير المشروعة كما تسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش مع العمل على تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها[3] وتعتمد هذه المديرية في إطار أداء مهامها على أربع مديريات تابعة لها وهي:

-مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة.

-مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش.

-مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة.

[1] المرسوم التنفيذي 18/14، المؤرخ في 2014/01/21 ،يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 454/02 المؤرخ في 2002/12/21 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة ،العدد 48 ، الصادرة في 27 /2014/01.

[2] زوبير أرزقي ، مرجع سبق ذكره ،ص 136.

[3] مضمون المادة 04 من القانون 18/14 سبق ذكره.

-مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية.

**ثانيا: على المستوى الخارجي**

نظمت هذه المصالح بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها[1] .

وبالرجوع الى نص المادة 02 من هذا المرسوم نجدها تنص على انه تنظم المصالح الخارجية في وزارة التجارة في شكل:

-مديريات ولائية للتجارة.

-مديريات جهوية للتجارة.

إذ تقوم بالسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالمنافسة والجودة,كما تقوم بتقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين,اما الثانية فتعمل على تنشيط وتقييم وتوجيه نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصاتها الإقليمية خاصة في مجال الرقابة الإقتصادية وقمع الغش وذلك بالاتصال مع الإدارة المركزية وكذا المديريات الولائية للتجارة.

**ثالثا: الهيئات المتخصصة التابعة لوزارة التجارة**

إستحدث المشرع بموجب نصوص قانونية خاصة بهذه الهيئات ،بغية وضع سياسة وطنية لمراقبة المنافسة النزيهة في السوق لحماية المصالح المادية والمعنوية للمستهلك ويمكن ذكر اهم هذه الهيئات:

**ا- المجلس الوطني لحماية المستهلكين: (CNPC) [2]**

أنشئ هذا المجلس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92-272 ,اذ يعتبر هيئة حكومية استشارية أوكلت له مهمة ابداء الراي فيما يتعلق بالتدابير الكفيلة المساهمة في تحسين الوقاية من المخاطر التي قد تتسبب فيها السلع والخدمات المعروضة في السوق وذلك لحماية مصالح المستهلك المادية والمعنوية .

**ب- المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم:( CACQE )**

يشكل هذا المركز الهيئة العليا لنظام البحث والرقابة والتحقيق على المستوى الوطني , وقد تم انشاء هذا المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 89-147 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 03-318 الذي يبين تنظيمه وعمله[3] ، اذ يعتبر مؤسسة عمومية ذات الطابع الإداري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي

[1] المرسوم التنفيذي رقم 11/09 ،المؤرخ في 2011/01/20, ،المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحيتها و عملها،العدد 04 ،الصادرة في 2011/01/23.

[2] المرسوم التنفيذي رقم 272/02 ،لمؤرخ في 1992/07/06 ،.المحدد لتكوين المجلس الوطني لحماية المستهلكين و اختصاصه ،العدد 52 ،لصادرة في 1992.

[3] - المرسوم التنفيذي رقم 89/ 147 المعدل و متمم للمرسوم التنفيذي رقم 318/03 ،المتضمن انشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم التنظيمية وعمله ،العدد 59 ،الصادرة في 10/05/ 2003.

يخضع لوصاية الوزير المكلف بالتجارة الذي بدوره يعين مديرا لتمثيل المركز وكذا الاشراف على مصالح المراكز الخارجية التابعة له من مخابر ومفتشيات جهوية ،ومن مهامه البحث عن كل اعمال الغش والتزوير ومخالفة التشريع والتنظيم الجاري بهما العمل المتعلقين بنوعية المنتوج والخدمة ويعاينهما ,بالإضافة الى توليه تسيير المخابر والمفتشيات والفرق المتخصصة في مراقبة النوعية وقمع اعمال الغش.

**ج- شبكة المخابر والتجارب وتحاليل النوعية وتنظيمها:( RAAQ )**

أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 56-355 المؤرخ في 19 أكتوبر 1996 والمعطل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 97-459 المتضمن انشاء شبكة المخابر التجارب والتحاليل النوعية وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 02-454 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التجارة في 2002 أدخلت هذه الشبكة ضمن المديريات التابعة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش وأصبح يطلق عليها مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة, تقوم بالرقابة والتأكد من السير الحسن لنشاطات محابر التجارب وتحاليل الجودة وقمع الغش.

**المطلب الثاني: دور مجلس المنافسة وإدارة الجمارك في حماية المستهلك:**

سنتناول في هذا المطلب الدور التي تلعبه كل من مجلس المنافسة و إدارة الجمارك في إطار حماية المستهلك و مصالحه .

**أولا: دور مجلس المنافسة**

تنفيذ لسياسات الإصلاحات الإقتصادية التي شرعت الجزائر في تطبيقها لمواكبة النظام الاقتصادي و الرأسمالي ,فإنها أوكلت مهمة تنظيم المنافسة و ضبطها لهيئة إدارية مستقلة تدعى مجلس المنافسة.

لقد ظهر مجلس المنافسة في الجزائر لأول مرة بصدور الامر 95-06 المؤرخ في 23 شعبان 1415 الموافق ل 25 يناير 1995 و المتعلق بالمنافسة[1] , حيث أسندت له عدت اختصاصات منها الاختصاصات الاستشارية و القمعية يكون الغرض منها ضبط المنافسة والسهر على حسن سير اللعبة التنافسية في السوق قصد زيادة الفعالية الاقتصادية و تحسين ظروف معيشة المستهلكين,وهذا ما أكدته المادة الاولى من القانون المتعلق بالمنافسة حيث أدى ذلك بالمشرع الجزائري إلى فتح المجال للهيئات الممثلة لجمعيات المستهلكين و كل الشخصيات التي لها خبرة مهنية في مجال المنافسة و الإستهلاك و التوزيع للإنضمام في تكوين المجلس , الامر الذي قد يؤثر إيجابا على دور المجلس في الأخذ بعين الإعتبار كل ما له صلة بحماية و سلامة المستهلك .

[1] المرسوم التنفيذي رقم 355/56 ،المؤرخ في 1996/10/19 ،و المتمم بمرسوم تنفيذي رقم 459/97 المتضمن انشاء مخابر التجارب و التحاليل النوعية ،عدد 80 ،الصادرة 07/ 12/ 1997.

**ثانيا : دور إدارة الجمارك**

لإدارة الجمارك عدة مهام تقوم بها ،الى جانب تلك المتعلقة بمراقبة حركة دخول وخروج الافراد و البضائع ,وفي اطار هذه الأخيرة يتجلى الدور الفعال لإدارة الجمارك في مجالين وهما[1] :

**1-حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك:**

تحمي إدارة الجمارك المستهلك عند تطبيقها خفض نسب الرسوم الجمركية حتى لا تزيد من أسعار هذه السلع في الأسواق ولكي لا يتحمل المستهلك أعباء هذه الزيادة ،لذى فقد اقر المشرع وضع نوعين من الرسوم على البضائع ;بضائع تخضع لرسوم دات نسب ضعيفة و بضائع تخضع لرسوم عالية وهي تلك التي تخضع للحقوق و الرسوم التي تتجاوز نسبتها الاجمالية 45.

ويمكن لإدارة الجمارك ان تخطر مجلس المنافسة قصد وضع سياسة محكمة لحماية السوق وكذا حماية المتنافسين فيما بينهم ,لكن دون ان تكون إدارة الجمارك ملزمة بذلك ومثال على ذلك عندما يتبين ان استيراد منتوج بكميات متزايدة بصفة مطلقة او بمقارنتها مع الإنتاج الوطني قد يلحق ضرر او يهدد بإلحاق ضرر خطير بفرع من الانتاج الوطني لمنتوجات مشابهة او منافسة لها مباشرة.

و بالرجوع الى نص المادة 1/241 من قانون الجمارك نجدها تنص على انه : " يمكن لأعوان الجمارك و ضباط الشرطة القضائية و اعوانها المنصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية ,و أعوان مصلحة الضرائب و أعوان المصلحة الوطنية لحراس الشواطئ و كذا المكلفين بالتحريات الاقتصادية و المنافسة و الأسعار و الجودة و قمع الغش , أن يقوموا بمعاينة المخالفات الجمركية و ضبطها . [2]"

نص المادة أعلاه يعطي الحق لعدة هيئات بمعاينة المخالفات الجمركية وضبطها يجب تحرير محضر مخالفة او حجز السلعة محل المخالفة، و كذلك اذا تعلق الامر بقمع الغش و متابعة ذلك على قطر البري ان تطالب تدخل السلطات المدنية و العسكرية و مد العون لهم فور طلب ذلك منهم لتمكينهم من أداء مهامهم.

**2-ضمان امن وسلامة المستهلك:**

بالرجوع للمادة 08 مكرر من قانون الجمارك يتجلى دورها في وضع حد لكل ما من شأنه المساس بالمستهلك نتيجة لوجود بضائع تهدد صحته وسلامته او وضع حد لكل منتوج موجه للسوق الوطنية قصد إغرائها او إعاقة تطوير وتنمية المنتوج المحلي ,حيث يتمثل الدور الأمني الذي تلعبه الجمارك في حماية سلامة و صحة المستهلك في مراقبة و منع ادخال المواد الممنوعة و أهمها المخدرات و المواد المغشوشة ،كما يكمن دور أعوان الجمارك في اطار تنفيذ حق تفتيش الأشخاص و البضائع و كذلك وسائل النقل ، مع مراعاة الاختصاص الإقليمي لكل فرقة أن تقوم في حال وجود معالم حقيقية يفترض من خلالها وجود اشخاص يحملون مواد مخدرة داخل أجسامهم أن تخضعهم لفحوص طبية للكشف عنها بعد الحصول على رضاء صريح من المعني

[1] المادة 5 من قانون 07/79 ،المؤرخ في 07/21/ 1979، المتضمن لقانون الجمارك, العدد 61 ،و المتمم و المعدل بالقانون رقم 10/98 على انه "كل المنتجات و الأشياء التجارية و غير التجارية و بصفة عامة الأشياء القابلة لتداول'.

[2] المادة 241 ،من القانون 79/ 7,0 المؤرخ في 21/ 07/,1979 المتضمن قانون الجمارك ،العدد 61 ،المعدل و المتمم بالقانون رقم 10/98.

بالأمر وفي حال رفضه لمطالب أعوان الجمارك يقدم مباشرة لرئيس المحكمة المختصة طلبا بالترخيص بذلك .[1]

**المطلب الثالث: دور الجماعات المحلية وجمعيات حماية المستهلكين**

من أجل حماية المستهلك خول المشرع الجزائري هيئات محلية و جمعيات لحماية المستهلك ،نفصلها كالتالي:

**أولا: دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك**

يمكن للوالي ورئيس البلدية بالنظر الى صلاحيات التي يتمتعان بها في إطار تسيير الإدارة المحلية أن يتدخلا لوضع حد للممارسات المنافية للتجارة التي من شأنها المساس بصحة وامن المستهلك باعتباره فرد من أفراد المجتمع.

**1-دور الوالي في حماية المستهلك:**

يعتبر الوالي مسؤولا عن اتخاذ الإجراءات اللازمة للدفاع عن مصالح المستهلك وذلك بإشرافه على المديريات الولائية للمنافسة والأسعار التي تطبق السياسة الوطنية في ميدان المنافسة والاسعار ومراقبة النوعية وقمع الغش , إذ توجد على مستوى المديرية الولائية للمنافسة والاسعار مديرية فرعية خاصة برقابة الجودة وقمع الغش والتي انشات بموجب قرار وزاري مؤرخ في 13 فيفري 1992 اذ تهتم هذه الأخيرة بالرقابة على المنتوجات والخدمات المعروضة للإستهلاك[2] .

ومن صلاحياته اتخاذ الإجراءات الوقائية التي تؤدي الى درء الخطر المحدق بالمستهلك كسحب المنتوج مؤقتا او نهائيا او إتخاذ قرار غلق المحل او سحب الرخص وذلك بإقتراح من المصالح الولائية المختصة.

**2 -دور رئيس المجلس الشعبي البلدي:**

يمارس رئيس البلدية وظائفه في مجال واسع ويطبق سلطاته في مجالات غير منتظمة لضمان حماية صحة المستهلك وهذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في اطار انشغالات السلطة الإدارية العامة.

يعتبر رئيس المجلس الشعبي البلدي ضابط الشرطة القضائية وقد منح له المشرع صلاحيات واسعة في اطار حماية المستهلك من الأخطار والأضرار التي تلحقه عن جراء المنتجات والخدمات المعروضة للإستهلاك , وقد خصه القانون للاضطلاع بدور وقائي فقد نصت المادة 71 من قانون البلدية على واجبه في اتخاذ كافة الاحتياطات الفردية وجميع التدابير الوقائية لضمان سلامة الأشخاص والأموال في الأماكن العمومية التي يمكن أن يحصل فيها أي نكبة او حريق[3] .

---

[1]-زوبير ارزقي ،مرجع سبق ذكره، ص 175

[2] المادة 03 فقرة 07 ،من المرسوم التنفيذي رقم 91/91 ،المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للمنافسة.

[3] القانون رقم 08/90 ،المؤرخ في 04/07/ 1990،المتعلق بالبلدية ،عدد 15 الصادرة في 1990,/04/07 المعدل المتمم بالقانون 10/11 المؤرخ في 22/ 06/ 2011.

ففي إطار تنفيذ هذه الالتزامات يمكن لرئيس البلدية اللجوء الى كافة الموارد البشرية والمادية لحفظ الصحة والمحافظة على النظافة العمومية قصد منع الاضرار بالمواطنين عامة والمستهلك خاصة لاسيما في مجال ما يأتي[1] :

- الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلة للجمهور.
- توزيع المياه الصالحة للشرب.
- صرف المياه المستعملة ومعالجتها.
- جمع النفايات الصلبة ونقلها ومعالجتها.
- صيانة طرقات البلدية واشارات المرور التابعة لشبكة طرقاتها.

**ثانيا : دور الجمعيات المحلية و الوطنية في حماية المستهلك**

لقد اعترف الدستور الحالي على غرار الدساتير السابقة بحق الدفاع الجماعي عن الحقوق الأساسية للإنسان المادة 33 من دستور 1996 ,كما اعترف بحق انشاء الجمعيات لحماية المستهلك و الدفاع عنه الى جانب الهيئات الرسمية اصبح ضرورة حتمية لا غنى عنها لان حجم المشكلة أكبر من تواجهها الدولة بمفردها , وتخضع جمعيات حماية المستهلكين في الجزائر من حيث انشائها وتنظيمها و سيرها الى القانون رقم 90/31 المؤرخ في 04 ديسمبر 1990 المتعلق بالجمعيات[2] .

وتختلف المهام المخولة لها من خلال نص المادة 21 من قانون 03/09 والمتمثلة

في الدور التحسيسي و الإعلامي اللذان يهدفان الى خلق وعيه وثقافة استهلاكية لدى المستهلكين ويتمثل دورها

في ما يلي: [3]

**1 -تحسيس المستهلك:**

من الواجبات الأساسية لهذه الجمعيات تحسيس المستهلك بكافة المخاطر التي تهدد صحته وسلامته، وتوجيهه الى مختلف الأنماط السلوكية التي يستخدمها المحترفون للتلاعب بمصالحه وتعتمد في ذلك على وسائل الإعلام المختلفة.

**2-إعلام المستهلك:**

إلى جانب الدور التحسيسي تقوم الجمعيات بدور الاعلام و يقصد به احاطة المستهلك بجميع المعلومات و المعارف القانونية المتعلقة بالسلع و الخدمات و تعريفه لحقوقه اتجاه المتدخلين و وجباته اتجاه نفسه.

[1] dcwbiskara.dz ، 2022/03/17 ، 12:00

[2] قانون رقم 90/31 ،المؤرخ في 1990/12/04 ،المتعلق بالجمعيات المحلية ،العدد 53،الصادرة في 1990.

[3] نوال بن لحرش ,الدور التحسيسي و الإعلامي لجمعيات حماية المستهلك ،مجلة للدرسات القانونية، العدد 01 ،الجزائر 2013 ،ص 216.

**3-الدفاع عن حقوق ومصالح المستهلك:**

سمح قانون لجمعيات حماية المستهلك بحق الدفاع عن حقوق ومصالح المستهلك من خلال متابعة ومعالجة الشكاوى المقدمة من طرف المستهلكين و احالتها على مصالح معنية بحماية المستهلك، إضافة الى ذلك دعم و مساندة المستهلك الذي يرفع دعوة القضائية للحصول على تعويض عن الضرر الذي قد يلحق به.

**خلاصة الفصل:**

ومن خلال دراستنا للفصل الثاني نستخلص أن المتدخل يخضع للرقابة بغرض تحقيق نتائج أو وصول إلى حماية المستهلك بطرق ملائمة التي تمكنه من الحفاظ على حقوقه الإستهلاكية و يكون ذلك عن طريق الأجهزة المكلفة بذلك وعن طريق الإلتزامات المفروضة على المتدخلين لكن إهمال و تغاظي العديد من الأجهزة و المحترفين بالقيام بالعمل المنوط بهم و إهمالهم لإلتزاماتهم على الرغم من علمهم بوجود قاعدة قانونية تقيذ و تفرض إجراءات عقوبية لكل من يخالف هذه الإلتزمات

على الرغم من الإنتهاكات التي عانى منها المستهلك بشكل كبير إلا أن الرقابة التي تفرض على المتدخلين تعتبر شيء أساسي لحماية المستهلك وكان ذلك من خلال فرض العديد من الأجهزة و الإلتزمات التي فرضتها على المتدخلين ,هذه الأخيرة لعبت دور كبير لدفاع عن المستهلك وحقوقه سواء كان ماديا أو معنويا وهذا كله يخضع لقوانين و إجراءات و في بعض الأحيان إلى عقوبات تسلط على المخالفين.

# الفصل الثالث:

# دراسة ميدانية لمصالح الرقابة لمديرية التجارة و ترقية الصادرات ولاية مستغانم

**تمهيد:**

تم في هذا الفصل اختبار و معرفة مدى تطابق المفاهيم و القواعد النظرية مع الواقع التطبيقي من خلال إجراء دراسات تجريبية على مديرية التجارة و ترقية الصادرات لولاية مستغانم .وتم إختيار هذه الأخيرة لكونها مكسب إقتصادي و إجتماعي بحث ولها أهمية بالغة على المستوى الولائي و الوطني سواء إذ كان الأمر يتعلق بالمستهلك أو المتدخل ومن أجل ماذكر سالفا ،تم تقسيم الفصل إلى مبحثين تمثل في:

المبحث الأول : لمحة عامة حول مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم.

المبحث الثاني :دور مصالح الرقابة بمديرية التجارة لولاية مستغانم في حماية المستهلك .

قبل التطرق الى التعريف بمديرية التجارة ، تطرقنا من خلال هذا المبحث بداية بالمراحل التارخية التي مرت بها وزارة التجارة و عرفنا من خلالها أهم التحولات التي طرأت عليها.

**المبحث الأول: لمحة عامة عن مديرية التجارة وترقية الصادرات**

في هدا المبحث سنتطرق لنظرة عامة حول مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم في ثلاث مطالب.

**المطلب الأول .نظرة عامة حول وزارة التجارة [1]**

**أولا: لمحة تاريخية حول وزارة التجارة**

تكونت وزارة التجارة بمقتضى مرسوم تنفيذي رقم94/207المؤرخ في13جوان 1994بعدما كانت تحت وصاية وزارة الاقتصاد قبل ان يتم تعديل رقم 189/90المؤرخ في 13جوان 1990 وبه كانت وزارة التجارة تعمل على تسيير شؤونها ومصالحها .

ومن 1963 بدأت التحولات تطرأ عليها التي سنعرضها فيما يلي:

-من1963الى غاية سنة 1965 أصبحت وزارة التجارة تحت اسم وزارة الاقتصاد التي كانت تضم وزارتين أخيرتين أيضا

-من 1965الى غاية سنة 1990 تحولت وزارة الاقتصاد الى وزارة التجارة

-من 1990الى غاية سنة 1994عادت وزارة التجارة لتسميتها وزارة الاقتصاد واحتوت هده على هيئتين وزاريتين

-من1994الى غاية 2000تحولت من وزارة الاقتصاد الى وزارة التجارة

2000 -الى2018 مازالت محتفظة بتسميتها وزارة التجارة

2021 -غيرت تسميتها إلى وزارة التجارة و ترقية الصادرات

**ثانيا: مصالح وزارة التجارة**

وفق المرسوم التنفيذي 11-9 المؤرخ في 15 صفر 1432 الموافق ل 20يناير2011 والذي يتضمن تنظيم وزارة التجارة وصلاحيتها وعملها, حيث تضم مصالح وزارة التجارة 9 مديريات جهوية للتجارة و 48 مديرية ولائية للتجارة " مستغانم ووهران , البويرة ,قسنطينة ,البليدة , سطيف ,تبسة ,معسكر و غليزان و الاغواط وبسكرة وغرداية و لولاية نعامة و عين تموشنت و عين دفلى وميلة وسوق اهراس وتيبازة و خنشلة تيسمسيلت و الوادي و الطارف و تندوف و ايليزي و البيض و بومرداس و برج بوعريريج و المسيلة و المدية و جيجل و الجلفة و سطيف وتيارت وتلمسان وبشار وتمنراست و ادرار و سيدي بلعباس و ورقلة و البيض".

[1] - www.commerce.gov.dz 14 /2022/4 . 19:30

**المطلب الثاني: التعريف بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم**

سيتم في هدا المطلب التطرق لنشأة المديرية الولائية للتجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم و هيكلها التنظيمي[1]

**أولا : نشأة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم**

نشأت مديرية التجارة في 1972 والتي كانت في بداية الأمر مدمجة مع مصلحة النقل .وفي هذا الإطار

و ابتداء من تاريخ 1962الى 1972 كانت وزارة التجارة ممثلة على المستوى المحلي و كانت لها سلطة على جميع مديريات الاسعار المتواجدة على المستوى الغربي.

ابتداء من سنة 1975 تم انشاء هيئة ادارية خاصة لمتابعة التجارة وهي مديرية التجارة و الاسعار و التوزيع و إستمر هذا التنظيم الى غاية 1987 حيث تم جمع إدارتين هما ادارة التجارة والتخطيط بما يسمى بالتنظيم الاقتصادي.

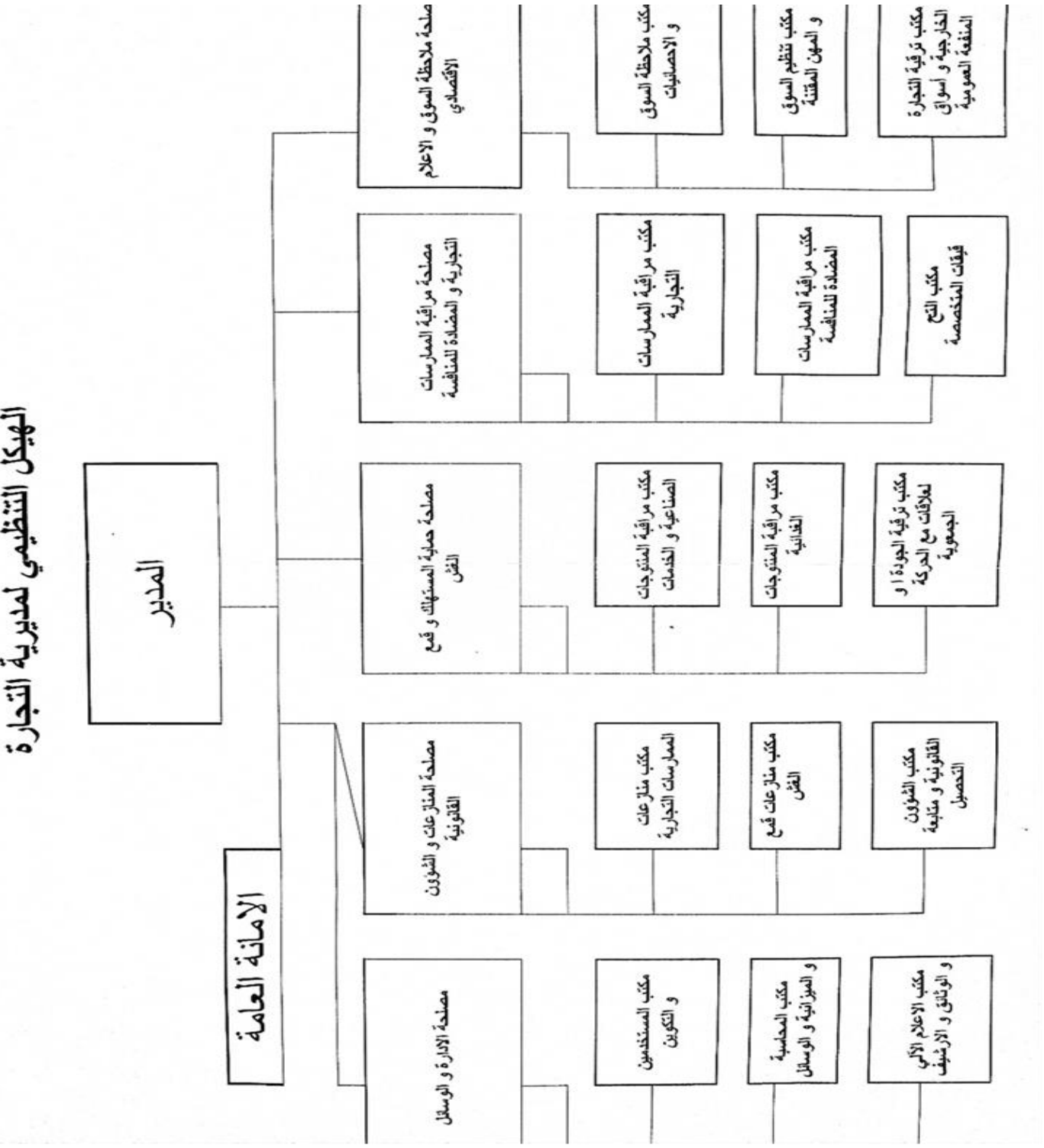
وفي سنة 1991صدر مرسوم تنفيذي 91/91 المؤرخ في 2 افريل1991 والمتضمن صلاحيات وتسيير المصالح الخارجية للمنافسة والاسعار وبموجب هذا القرار شغلت محل قسم التنظيم الاقتصادي ادارة المنافسة و الاسعار واصبحت تسمى بمديرية التجارة .

**ثانيا-الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة و ترقية الصادرات لولاية مستغانم**

يخضع الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة وترقية الصادرات للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16اغسطس 2011 المتضمن تنظيم المديريات الجهوية للتجارة في مكاتب الجريدة الرسمية. وهذا ما يوضحه الشكل :

[1] معلومات مقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

**الشكل رقم1**: الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم




مصدر: وثيقة مقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

حيث يحتوي تنظيم المديرية الولائية للتجارة على 5 مصالح:

-مصلحة الادارة و الوسائل.

-مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش.

-مصلحة ملاحظة السوق و الاعلام الاقتصادي .

-مصلحة مراقبة الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة.

-مصلحة المنازعات و الشؤون القانونية.

-حيث تحتوي كل مصلحة من المصالح على ثلاثة مكاتب :

**-1 -مصلحة الإدارة و الوسائل ونضم:**

**-مكتب المستخدمين و التكوين**: متابعة المسار المهني للموظفين واقتراح برامج التكوين و تحسين المستوى .

**-مكتب الميزانية و الوسائل** :التكلف بأجور العاملين و تسيير النفقات و جودة العتاد و الممتلكات.

**-مكتب توثيق الأرشيف و الاعلام الالي**: تنظيم وتسيير الرصيد الوثائقي و الارشيف.

**-2 مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش :**

**-مكتب مكلف يمراقبة المنتوجات الغذائية :** تتمثل مهام هدا المكتب في المراقبة وفتح التحقيقات حول أنشطة المواد الغذائية .

**- مكتب مكلف بمراقبة المنتجات الصناعية و الخدمات :** تتمثل مهام هدا المكتب في مراقبة وفتح تحقيقات حول انشطة المواد الصناعية.

**-مكتب مكلف بترقية الجودة والعلاقات مع الحركات الجمعوية** : توعية و تحسيس المستهلكين و المهنيين بالتنسيق مع جمعياتهم.

**3-مصلحة ملاحظة السوق والاعلام الاقتصادي و تضم:**

**-مكتب ملاحظة السوق و الاحصائيات** : متابعة اسعار السوق يوميا ومتابعة التموين و كذلك الاشراف على معاينة السلع يوميا في اطار الصندوق تعويض تكاليف النقل

**-مكتب تنظيم السوق و المهن المقننة** : الاشراف على تنظيم الاسواق و المهن المقننة

**-مكتب ترقية التجارة الخارجية و اسواق المنفعة العمومية** : متابعة النشاطات المرتبطة بالتجارة الخارجية على المستوى المحلي وكذلك إنجاز الحصائل الخاصة بالاستيراد و التصدير و متابعة ملف المقايضة.

**4-مصلحة مراقبة الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة وتضم:**

-**مكتب مراقبة الممارسات التجارية :** تطبيق محتوى القانون رقم02-04المعدل المتمم المتعلق بالممارسات التجارية

-**مكتب مراقبة الممارسات المضادة للمنافسة** : دراسة وضعية الاسواق بصفة عامة لمدى شفافية الممارسات التجارية والمنافسة الشرعية.

-**مكتب التحقيقات المتخصصة :** القيام بالتحقيقات في الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة.

**5-مصلحة المنازعات و الشؤون القانونية وتضم:**

-**مكتب المنازعات و الممارسات التجارية :** تسجيل المحاضر و التسوية الإدارية و الاحالة الى العدالة.

-**مكتب المنازعات و قمع الغش:** تسجيل المحاضر و التسوية الادارية والاحالة على العدالة و محاضر الغلق و الفتح واعداد حصيلة قمع الغش-.

-**مكتب الشؤون القانونية و متابعة التحصيل :** تحصيل الاحكام وتسديد لغرامات.

تتشكل مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم من أعوان مختصين في المراقبة يشرف عليهم مجموعة من الإطارات ذوي المستوى الجامعي ( مهندسين في عدة تخصصات علمية و تكنولوجية , حاملي شهادة ليسانس في الحقوق , العلوم التجارية , المالية ....الخ ) بنسبة تأطير عالية

العدد الإجمالي للموظفين 177

اسلاك خاصة : 117

اسلاك مشتركة : 33

-أعوان متعاقدين 27

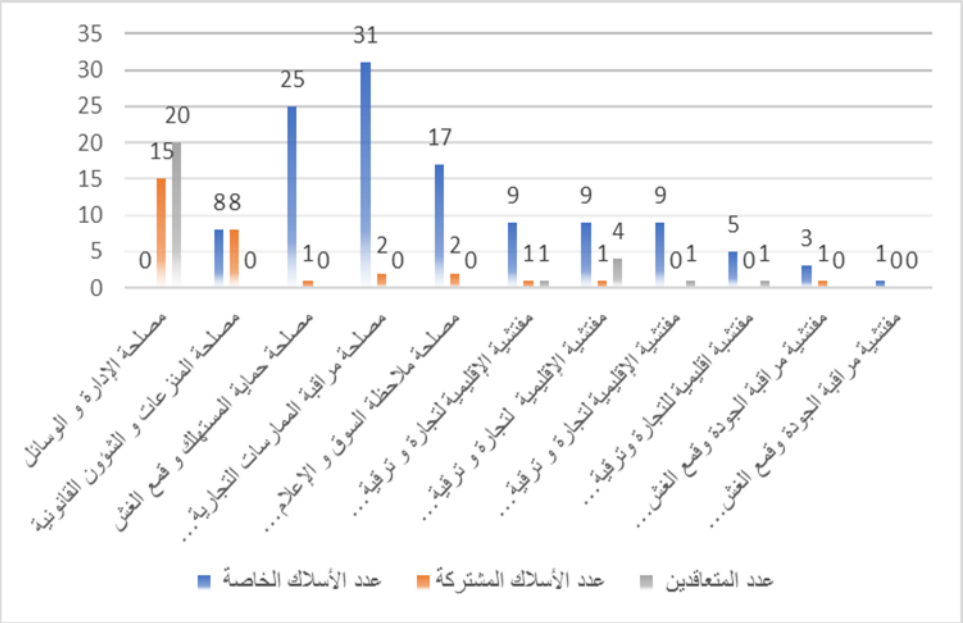
-لاعوان في إطار برنامج الادماج لحاملي الشهادت: لا شـــيء

**جدول رقم01 :** عدد المستخدمين خلال سنة 2021

| المصلحة أو المفتشية | عدد الاسلاك الخاصة | عدد الاسلاك المشتركة | عدد المتعاقدين | مجموع عمال في كل مصلحة |
|---|---|---|---|---|
| مصلحة الادارة و الوسائل | / | 15 | 20 | 35 |
| مصلحة المنازعات و الشؤون القانونية | 08 | 08 | / | 16 |
| مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش | 25 | 01 | / | 26 |
| مصلحة مراقبة الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة | 31 | 02 | / | 33 |
| مصلحة ملاحظة السوق الإعلام الاقتصادي | 17 | 02 | / | 19 |
| مفتشبة اقليمية للتجارة وترقية الصادرات/سيدي علي | 09 | 01 | 01 | 11 |
| مفتشبة اقليمية للتجارة وترقية الصادرات /عين تادلس | 09 | 01 | 04 | 14 |
| مفتشبة اقليمية للتجارة وترقية الصادرات/بوقيرات | 09 | / | 01 | 10 |
| مفتشبة اقليمية للتجارة وترقية الصادرات/عشعاشة | 05 | / | 01 | 06 |
| مفتشية مراقبة الجودة وقمع الغش الحودية /ميناء مستغانم | 03 | 02 | / | 05 |
| مفتشية مراقبة الجودة وقمع الغش الحودية /مناطق ومخازن تحت الجمركة | 01 | / | / | 01 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

**الشكل رقم 2:** رسم بياني يوضح عدد المستخدمين خلال سنة 2021




**المصدر**: من إعداد الطالبتين بناءا على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

**2- توزيع الأعوان حسب الأسلاك:**

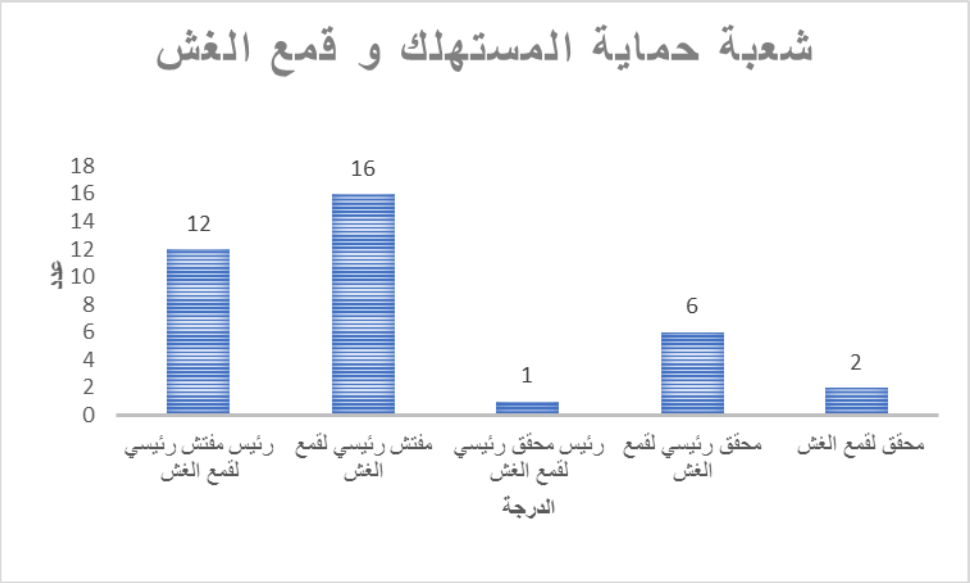
**أ-الأسلاك الخاصة :**

**الجدول رقم 2:**شعبة حماية المستهلك و قمع الغش

| الدرجة | العدد |
|---|---|
| **رئيس مفتش رئيسي لقمع الغش** | 12 |
| **مفتش رئيسي لقمع الغش** | 16 |
| **رئيس محقق رئيسي لقمع الغش** | 1 |
| **محقق رئيسي لقمع الغش** | 6 |
| **محقق لقمع الغش** | 2 |
| **المجموع** | 37 |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بناءا على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

**الشكل رقم3:**شعبة حماية المستهلك وقمع الغش



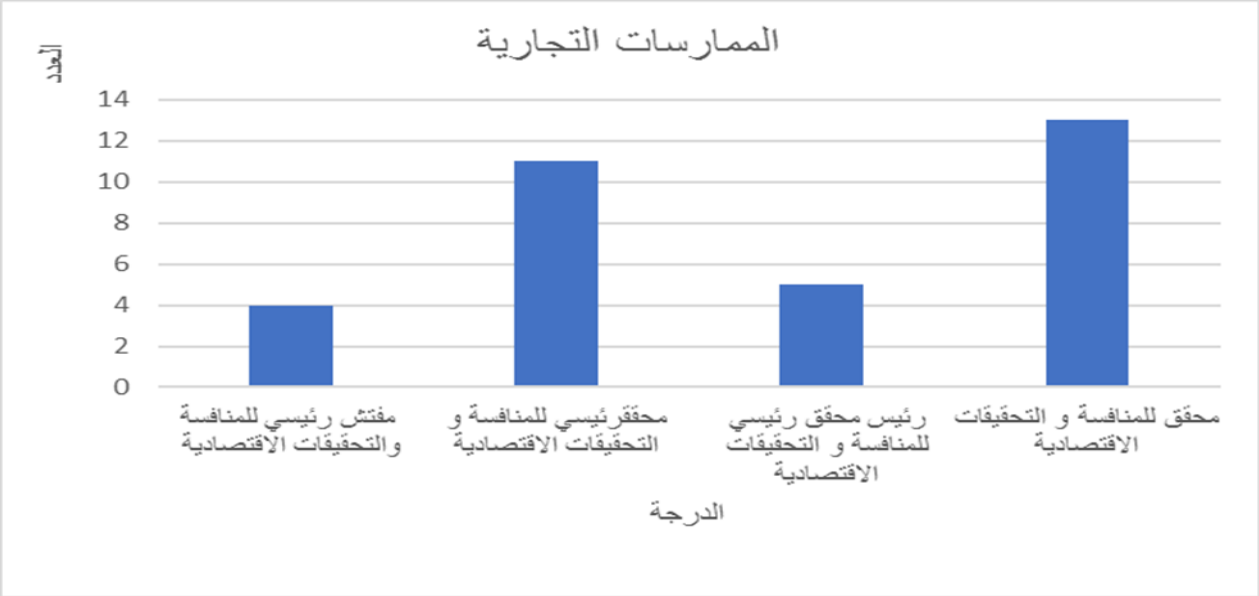

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

**الجدول رقم3:** شعبة الممارسات التجارية المضادة للمنافسة .

| الدرجة | العدد |
|---|---|
| مفتش رئيسي للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية | 4 |
| محقق رئيسي للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية | 11 |
| رئيس محقق رئيسي للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية | 5 |
| محقق للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية | 13 |
| المجموع | 33 |

مصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

**الشكل رقم4 :** شعبة الممارسات التجارية المضادة للمنافسة




**المصدر**: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

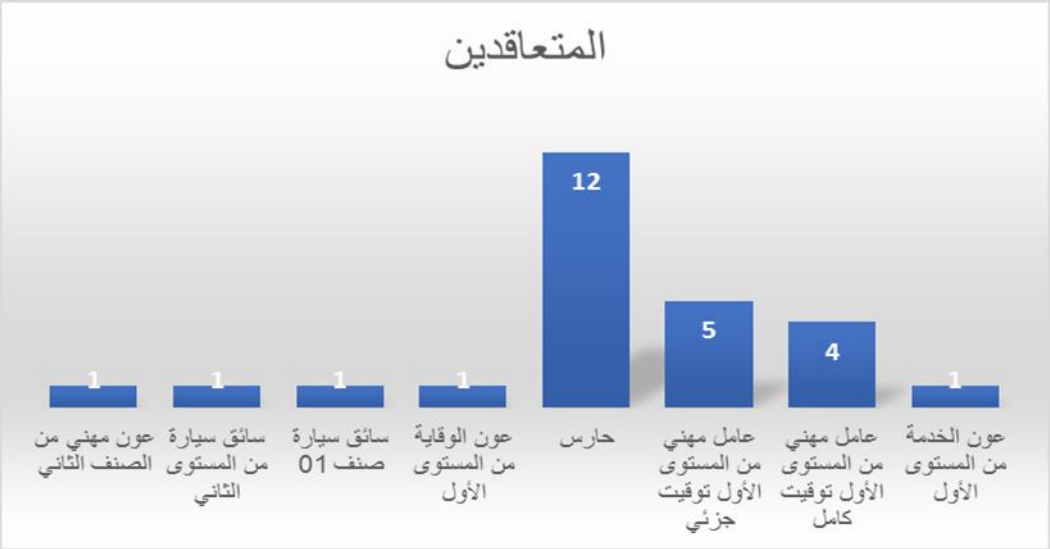
**ب-المتعاقدين:**

**الجدول رقم 4 :** المتعاقدين

| الرتبة | العدد |
|---|---|
| عون مهني من الصنف الثاني | 01 |
| سائق سيارة من المستوى 02 | 01 |
| سائق سيارة صنف 01 | 01 |
| عون الوقاية من المستوى الأول | 01 |
| حارس | 12 |
| عامل مهني من المستوى الأول توقيت جزئي | 05 |
| عامل مهني من المستوى الأول توقيت كامل | 04 |
| عون الخدمة من المستوى الأول | 01 |
| المجموع | 26 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

**الشكل رقم 5** :المتعاقدين




**المصدر** :من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

**ج-شعبة الأسلاك المشتركة:**

**الجدول رقم 5**:الأسلاك المشتركة

| الرتبة | العدد |
|---|---|
| متصرف محلل | 04 |
| متصرف | 03 |
| مهندس دولة في الاعلام الالي | 01 |
| مساعد مهندس دولة في الاعلام الالي مستوى 1 | 01 |
| مساعد متصرف | 03 |
| ملحق اداري | 01 |
| وثائقي أمين محفوظات | 01 |
| ملحق إدارة | 01 |
| مساعد مهندس في الإحصائيات مستوى 01 | 01 |
| عون إدارة | 02 |
| عون إدارة رئسي | 00 |
| كاتبة مديرية رئسية | 03 |
| كاتبة مديرية | 04 |
| كاتبة | 01 |
| عون حفظ البيانات | 04 |

| | |
|---|---|
| المجموع | 30 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

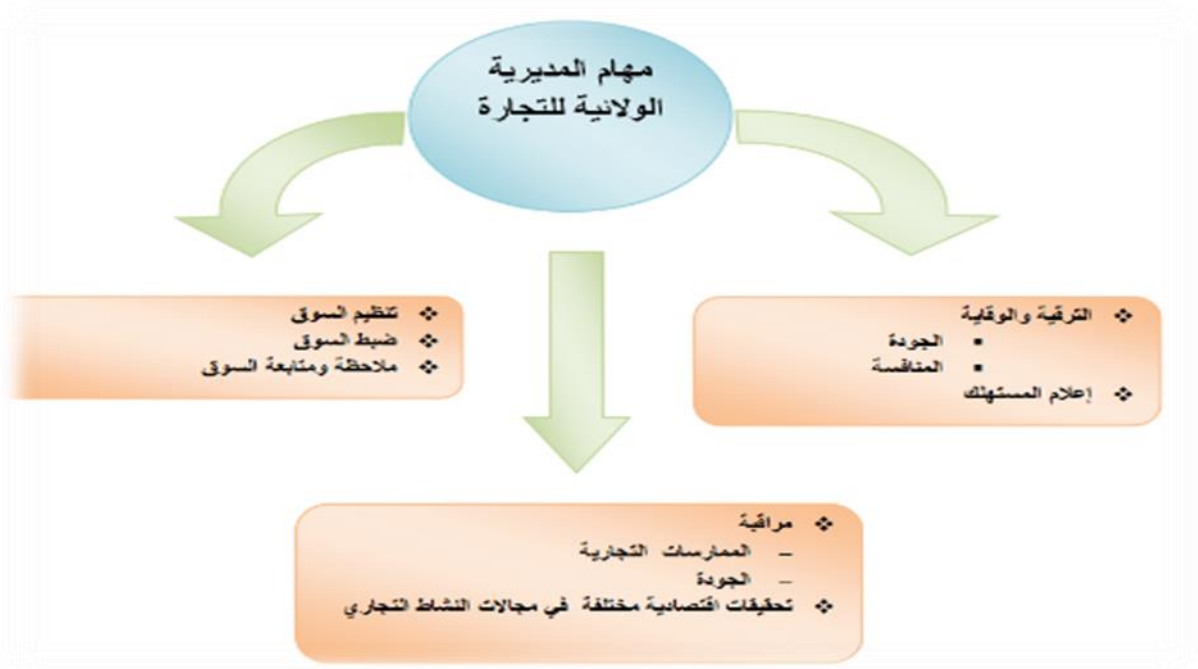
**الشكل رقم 6:**الأسلاك المشتركة

**مصدر:** من إعداد الطالبتين بناءاعلى الوثائق المقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل.

## المطلب الثالث : مهام مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم

يمكن تلخيص المهام الى ثلاث اهداف رئيسية:[1]

**الشكل رقم7:مهام مديرية التجارة**




**مصدر:** وثيقة مقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

تتمثل مهام مديرية التجارة وترقية الصادرات حسب المرسوم التنفيذي 11-09 المؤرخ

في 20 يناير 2011 في تنفيد السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية و المنافسة و تنظيم النشاطات التجارية والممارسات التجارية و الجودة و حماية المستهلك وقمع الغش.

وتكلف بهده الصفة بما يأتي:

-اقتراح كل التدابير ذات الطابع التشريعي و التنظيمي المتعلقة بالممارسة وتنظيم المهن المقننة.

-اقتراح كل التدبير التي تهادف الى تحسين ظروف إنشاء و إقامة وممارسة النشاطات التجارية و المهنية.

-المساهمة في تطوير و تنشيط كل المنظمة او الجمعية التي يكون موضوعها ذات صلة بصلاحيتها.

-وضع حيز التنفيذ كل نظام محدد من طرف الإدارة المركزية في مجال تأطير وترقية الصادرات.

[1] -معلومات مقدمة من طرف مصلحة الإدارة و الوسائل

-تنسيق و تنشيط النشاطات و الهياكل و الفضاءات الوسيطة ذات المهام المتصلة بترقية التبادلات التجارية الخارجية.

-المساهمة في وضع نظام معلوماتي متعلق بمبادلات التجارة الخارجية.

-وضع حيز التنفيذ برنامج الرقابة الاقتصادية وقمع الغش واقتراح كل التدابير الرامية الى تطوير ودعم وظيفة الرقابة.

-التكفل بمتابعة المنازعات المرتبطة بنشاطاتها.

-ضمان تنفيد النشاط ما بين القطاعات مع التعاون مع الهياكل التنظيمية.

**المبحث الثاني: دور مصالح الرقابة بمديرية التجارة لولاية مستغانم في حماية المستهلك**

يتمثل الدور الذي يلعبه أعوان رقابة حماية المستهلك وقمع الغش من خلال المهام الموكلة لهم بموجب القانون رقم 09- 03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حتى تخول لهم صلاحيات ومهام في هذا الإطار وأثناء مهمة العمل الرقابي وتوقيع العقوبات.

**المطلب الأول: الأساس القانوني وصلاحيات ومهام أعوان حماية المستهلك وقمع الغش[1]**

**أولا: الأساس القانوني المنظم لمهام أعوان حماية المستهلك**

يعتبر أعوان قمع الغش من الموظفين المنوط بهم قانونا الضبط القضائي وفقا لأحكام المادة 14 من قانون الإجراءات الجزائية، حيث تم تأهيلهم بموجب أحكام المادة 25 من القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، على غرار ضباط الشرطة القضائية، للبحث ومعاينة مخالفات أحكام هذا القانون، كما يعتبر أعوان قمع الغش من المساعدين القضائيين، حيث تخول لهم مهمة قضائية بحثية، إذ أنهم ملزمون قبل مباشرة مهامهم بأداء اليمين أمام محكمة إقامتهم الإدارية والتي تسلم إشهاد بذلك يوضع على بطاقة التفويض بالعمل وذلك طبقا لأحكام المادة 26 من القانون رقم 09- 03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

ويتمتع أعوان قمع الغش بموجب أحكام المادة 27 من القانون رقم 09- 03 المذكور أعلاه بالحماية القانونية من جميع أشكال الضغط أو التهديد التي من شأنها أن تشكل عائقا في أداء مهامهم، كما يمكنهم طبقا لأحكام المادة 28 من هذا القانون في إطار ممارسة وظائفهم وعند الحاجة، طلب تدخل أعوان القوة العمومية الذين يتعين عليهم مد يد المساعدة عند الطلب ، كما يمكنهم اللجوء، عند الضرورة، للسلطة القضائية المختصة إقليميا المتمثلة أساسا في وكيل الجمهورية على مستوى المحكمة أو النائب العام على مستوى المجلس القضائي، طبقا للإجراءات السارية المفعول .

**ثانيا: صلاحيات وواجبات أعوان حماية المستهلك وقمع الغش**

**1-الصلاحيات المخولة لهم في رقابة الجودة وقمع الغش :**

في هذا الإطار، تتمثل المهمة الأساسية لأعوان قمع الغش في مراقبة مطابقة المنتوجات والخدمات الموجهة للمستهلك بالمقابل أو مجانا وفي مختلف مراحل عملية وضعها للاستهلاك قصد البحث ومعاينة المخالفات التي من شأنها أن تشكل خطرا على صحة وأمن المستهلك أو أن تلحق أضرار بمصالحه المادية واتخاذ الإجراءات المناسبة لحمايته في إطار ممارسة مهامهم، ويتمتع أعوان الرقابة بالصلاحيات التالية :

[1] - معلومات مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش

- حرية الدخول نهارا أو ليلا، مما في ذلك أيام العطل، إلى المحلات التجارية والمكاتب والملحقات ومحلات الشحن والتخزين، وبصفة عامة إلى أي مكان استثناء المحلات ذات الاستعمال السكني التي يتم الدخول إليها طبقا لأحكام قانون الإجراءات الجزائية.

إمكانية الدخول لممارسة المراقبة أثناء نقل المنتوجات على مستوى الطرقات .

-فحص الوثائق و سماع المتدخلين المعنيين في جميع مراحل وضع المنتوج للاستهلاك .

-الاطلاع أو فحص كل وثيقة تقنية أو ادارية أو تجارية أو مالية ان وجدت ودون ان يحتج اتجاههم بالسر المهني ،والقيام بحجزها اذا كان التحقيق يتطلب ذلك .

-المعاينة المباشرة بالعين المجردة أو بأجهزة القياس لكل منتوج في جميع مراحل وضعه للاستهلاك، وعند الاقتضاء يتم اقتطاع العينات بغرض اجراء التحاليل أو التجارب .

-اتخاذ كل التدابير التحفظية قصد حماية صحة وسلامة المستهلك والمتمثلة أساسا في منع الدخول المؤقت أو النهائي للمنتوجات المستوردة عند الحدود ،وايداع المنتوجات وسحبها مؤقتا عند مختلف مراحل عملية العرض للاستهلاك، الحجز أو السحب النهائي للمنتوجات أوتغيير اتجاهها كما يمكنهم اعادة توجيه المنتوجات لاستعمالها بعد التحويل واتلاف غير الصالحة منها للاستهلاك أو الاستعمال والتوقيف المؤقت للنشاطات .

**2-واجبات اعوان قمع الغش:**

تقع على عاتق اعوان حماية المستهلك وقمع الغش واجبات عديدة يستوجب عليهم الالتزام بها عند ممارسة مهامه والتي تتمثل أساسا في :

- إلتزام الموظف المحقق والمفتش بآداء اليمين القانونية .
- إحترام السر المهني .
- تبيان الوظيفة وإظهار بطاقة التفويض بالعمل .
- الالتزام الصارم بالإجراءات القانونية للرقابة وتحرير محضر لكل إجراء يتم إتخاذه .
- إحترام حقوق الدفاع للخاضعين للمراقبة .
- العمل أيام العطل وخارج أوقات العمل الرسمية عند الحاجة.

**المطلب الثاني: إجراءات العمل الرقابي لأعوان قمع الغش في إطار حماية المستهلك.**

تمر إجراءات المراقبة لأعوان حماية المستهلك و قمع الغش بإجراءات قانونية، حيث يتنقل أعوان الرقابة لمعاينة المخالفات المقررة والتي جاء بها القانون رقم 09-03 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على مرحلتين، الأولى مرحلة معاينة المخالفات وإعداد ملف المتابعة القضائية، ثم إحالة ملف المتابعة للقضاء[1] .

**أولا-مرحلة معاينة المخالفات واعداد ملف المتابعة القضائية**

تنقسم مرحلة معاينة المخالفات وإعداد الملف الإداري إلى مرحلتين هما :

-مرحلة التحقيق والإجراءات الإدارية التحفظية.

-مرحلة الإعداد الإداري لملف المتابعة القضائية.

**1- مرحلة التحقيق والاجراءات الادارية التحفظية**

يجب أن تكون تدخلات أعوان الرقابة عند انجاز المهام المنوطة بهم في هدوء تام وفي إحترام للخاضعين للرقابة، بحيث يستوجب على عون الرقابة أن يقدم وظيفته مع إظهار بطاقة التفويض بالعمل، وأن يتسم بالجدية والرازنة لتفادي كل ما من شأنه أن يثير مشاعر أو غضب المتدخل الخاضع للرقابة، وعند هذه المرحلة من الرقابة يصادف عون قمع الغش حالتين مختلفتين كرد فعل للخاضعين للرقابة ، إما قبولها أو معارضتها ورفضها .

**1-1 في حالة القبول بإجراء المراقبة :**

في حالة قبول والخضوع للعمل الرقابي من طرف المتعامل الاقتصادي أو التاجر يتم إتباع الإجراءات التالية :

-فحص الوثائق القانونية المطلوبة لممارسة النشاط المراقب كالسجل التجاري ،بطاقة الحرفي، فواتير الدواء، شهادات المطابقة.... الخ

-استجواب المتدخلين المعنيين والعمال التابعين لهم ،للحصول على كل المعلومات التي تساعد على انجاز المهمة في أحسن الظروف، خصوصا عند رفض تقديم الوثائق أو عدم وجودها في المحل بحجة غياب صاحب المحل أو مسير المؤسسة .

-تدوين كل المعلومات المتعلقة بهوية المتعامل المراقب والنشاط الممارس وذلك قبل مباشرة عملية المراقبة والتفتيش .

-معاينة الخدمة أو المنتوج المعني بالمراقبة والذي يتم بالمعاينة المباشرة بالعين المجردة أوباستعمال أدوات وأجهزة القياس الموجودة في حقيبة التفتيش أو اقتطاع العينات بغرض إجراء التحاليل أو التجارب .

[1] -معلومات مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش

**1-1-1 المعاينة المباشرة:**

يقوم عون الرقابة عند المعاينة المباشرة للمنتوج أو الخدمة بتفتيش دقيق عن طريق الفحص الخارجي وبإستعمال الحواجز، لظروف تخزين وتحضير وعرض المنتوجات في جميع المراحل للاستهلاك، خصوصا من حيث توفر شروط النظافة ،إحترام درجات الحرارة للحفظ، مطابقة الوسم، غياب عيوب خارجية (إنتفاخ، صدأ، تغير اللون)، وجود شهادات الضمان...إلخ .

كما يمكن لعون قمع الغش في إطار الرقابة المباشرة إستعمال أدوات وأجهزة القياس الموجودة في حقيبة التفتيش للقيام بالإختبارات المناسبة

لإثبات مطابقة المنتوج المراقب من حيث درجة حرارة الحفظ، الحموضة، الحجم، الوزن، السعة والكثافة..إلخ .

عند معاينة أي مخالفة بالعين المجردة أو إستعمال أدوات وأجهزة القياس، يقوم عون الرقابة بتحرير محضر المعاينة في عين المكان تدون فيه بدقة المعاينة وو المخالفات المقابلة لها والتدابير التحفظية التي قرر عون الرقابة اتخاذها.

**2-1-1 -التدابير التحفظية عند المراقبة على مستوى السوق :**

كل التدابير التي سيتم سردها أدناه تكون على عاتق المتدخل المقصر الذي يتحمل كل المصاريف المترتبة عنها .

**-الإيداع**: يلجأ عون الرقابة إلى هذا الإجراء لما يتأكد بأن المنتوج الذي تم فحصه غير مطابق بعد المعاينة المباشرة، سواء كان ذلك بالعين المجردة أو باستعمال أدوات أو أجهزة القياس وذلك لربط مطابقته من طرف المتدخل المعني.

يتم إتخاذ هذا الإجراء عن طريق جرد كمية المنتوج المعني بعدم المطابقة وتحرير محضر بسحب المنتوج من عملية الوضع للإستهلاك قصد ضبط مطابقته، وعند الرجوع للمكتب يتم إعداد مشروع مقرر يتضمن إيداع المنتوج المعروض للإستهلاك لضبط مطابقته وعرضه على مدير التجارة، تحدد بدقة على المقرر كيفيات إجراء عملية ضبط المطابقة والآجال اللازمة لذلك عقب ذلك يعذر المخالف المعني لإجراء عملية ضبط المطابقة في الآجال وبالكيفية المحددة على مقرر الإيداع والذي يبلغ بنسخة منه .

عند إبلاغ مصالح المراقبة باتمام عملية ضبط المطابقة أو إنقضاء الآجال المحددة لهذه العملية، يقوم أعوان قمع الغش بمعاينة المنتوج المعني للتأكد من رفع مخالفة المعاينة وتحرير محضر بذلك يتم على أساسه إعداد مشروع مقرر متضمن الإعلان عن رفع الإيداع لعرضه على مدير التجارة وتبليغ المتدخل المعني .

في حالة عدم تمكن المتدخل المعني من إتخاذ التدابير الملائمة من أجل إزالة سبب عدم المطابقة في الآجال المحددة لذلك، يوجه للمخالف المعني إعذار بذلك لتقديم تفسيرات حول ذلك والتي على أساسها يمكن أن يطلب إتمام العملية في آجال محددة إضافية قبل إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة .

وإذا ثبت عدم إمكانية ضبط مطابقة المنتوج أو إذا رفض المتدخل المعني إجراء ذلك ، يتم طلب رخصة حجز المنتوج من وكيل الجمهورية المختص إقليميا بغرض تغيير اتجاهه أو إعادة توجيهه او إتلافه .

**-السحب المؤقت:** يتم إتخاذ هذا الإجراء عند الإشتباه في مطابقة المنتوج المراقب أو عند توفر معلومات حول عدم مطابقة النوعية الجوهرية لمنتوج مفروض للإستهلاك وذلك قصد إجراء التحريات المعمقة، إما عن طريق إقتطاع العينات قصد التحاليل أو التجارب أو الحصول على وثائق أو معلومات غير متوفرة لدى حائز المنتوج لإثبات مطابقة منتوجه، حيث يقوم عون الرقابة بتشميع كمية المنتوج المعني بالمراقبة وتحرير محضر السحب المؤقت للكميات المعينة وتوضع تحت حراسة المتدخل المعني.

يجب أن يجري عون الرقابة أو المخبر التحريات في أجل أقصاه 07 أيام، ويمكن تمديدها عندما تتطلب الشروط التقنية للرقابة والتحاليل أو الاختبارات.

إذا لم يتم إثبات عدم مطابقة المنتوج المسحوب مؤقتا، يرفع فورا إجراء السحب المؤقت ويعوض للمتدخل المعني قيمة العينات المقتطعة المحددة على محضر الإقتطاع وفقا للإجراء الذي سيتم التطرق له لاحقا، أما إذا ثبت عدم مطابقة المنتوج المفحوص، يتم إبلاغ المتدخل المعني بحجز منتوجه بغرض تغيير إتجاهه أو إعادة توجيهه أو إتلافه، ويحرر محضر بذلك ويتم فورا إعلام وكيل الجمهورية المختص إقليميا بذلك .

**-الحجز أو السحب النهائي للمنتوجات:** يتم إتخاذ إجراء الحجز أو السحب النهائي بطريقتين مختلفتين، وذلك حسب أنواع عدم المطابقة التي يتم الكشف عنها. فإما أن يكون ذلك بعد الحصول على الرخصة المسبقة من وكيل الجمهورية أو بدون الحصول على هذه الرخصة في الحالة الاخرى، يتم وجوب إعلام وكيل الجمهورية بذلك فورا بعد القيام بعملية الحجز أو السحب النهائي.

ففي الحالات المنصوص عليها في أحكام المادة 59 الفقرة 03 وكذا المادة 62 من القانون رقم 09 -03 المذكور أعلاه، يقوم عون قمع الغش بإتخاذ إجراء الحجز أو السحب النهائي للمنتوجات دون طلب الرخصة المسبقة من السلطة القضائية المختصة، في حين يجب إعلام وكيل الجمهورية بعملية الحجز أو السحب اdلنهائي فور الإنتهاء من الإجراءات القانونية اللازمة لذلك، كما يستوجب على المصالح المكلفة بحماية المستهلك إذا كان المنتوج المحجوز أو المسحوب نهائيا يشكل خطرا على صحة وأمن المستهلكين أن تعلمهم بذلك بكافة الوسائل .

ففي الحالات المنصوص عليها في أحكام المادة 59 الفقرة 03 وكذا المادة 62 من القانون رقم 09 -03 المذكور أعلاه، يقوم عون قمع الغش بإتخاذ إجراء الحجز أو السحب النهائي للمنتوجات دون طلب الرخصة المسبقة

من السلطة القضائية المختصة، في حين يجب إعلام وكيل الجمهورية بعملية الحجز أو السحب النهائي فور الإنتهاء من الإجراءات القانونية اللازمة لذلك، كما يستوجب على المصالح المكلفة بحماية المستهلك إذا كان المنتوج المحجوز أو المسحوب نهائيا يشكل خطرا على صحة وأمن المستهلكين أن تعلمهم بذلك بكافة الوسائل .

أما في الحالات الأخرى غير تلك المذكورة في مادة 59 و62 والمتمثلة أساسا، في حالات المنتوجات غير المطابقة والتي إتخذ بشأنها إجراء الإيداع وثبت عدم إمكانية ضبط مطابقتها أو رفض المتدخل المعني إجراء عملية ضبط المطابقة، فإن إتخاذ إجراء السحب النهائي أو الحجز مرهون وجوبا بطلب رخصة مسبقة من وكيل الجمهورية المختص إقليميا، وفي جميع الحالات يتم الحجز أو السحب النهائي للمنتوج، عن طريق تشميع الكمية المعينة بالشمع الأحمر وتحرير محضر السحب النهائي للمنتوج حسب الحالة، وتوضع تحت حراسة المتدخل المعني والذي يبلغ لاحقا .

**-تغيير إتجاه المنتوجات المحجوزة أو المسحوبة نهائيا:** يتمثل هذا الإجراء في تسليم المنتوج غير المطابق والصالح للإستهلاك ،المحجوز أو المسحوب، إلى هيئة ذات منفعة عامة لإستعماله في غرض مباشر وشرعي، حيث يتم إتخاذ هذا الإجراء بقرار من السلطة الادارية ،ويتم ذلك بمقرر يمضي من قبل مدير التجارة بعد الحصول على موافقة الهيئة ذات المنفعة العامة المعنية بإستلام المنتوج .

يبلغ المتدخل المعني بنسخة من هذا القرار وتسلم كمية المنتوج المحجوزة أو المسحوبة نهائيا إلى مسؤولي الهيئة ذات المنفعة العامة مقابل وصل إستلام .

**-إتلاف المنتوجات المحجوزة أو المسحوبة نهائيا:** يتخذ قرار إتلاف أي منتوج غير مطابق محجوز أو مسحوب نهائيا من طرف الإدارة المكلفة بحماية المستهلك أو الجهة القضائية المختصة، بعد التأكد من عدم إمكانية تغيير إتجاهه وفقا للإجراءات المذكورة أعلاه، و يتم ذلك بموجب مقرر يمضى من قبل مدير التجارة مع الإعلام الفوري للسيد وكيل الجمهورية .

تتم عملية الإتلاف من طرف المتدخل المعني و بحضور أعوان قمع الغش الذين يقومون بتحرير محضر إتلاف ويوقعونه مع المتدخل المعنيي، و في حالة رفض المتعامل تنفيذ أمر إتلاف المنتوج المعني، يبلغ و كيل الجمهورية المختص إقليميا للبث في ذلك.

**-التوقيف المؤقت للنشاط:** يتم إتخاذ إجراء التوقيف المؤقت للنشاط للمتعامل الإقتصادي عند معاينة مخالفات محددة في القانون رقم 09-03 والتي من شأنها أن تشكل خطرا و شيكا على صحة و أمن المستهلك، و ذلك إلى غاية إزالة الأسباب التي أدت إلى إتخاذه.، ويتعلق الأمر أساسا بالمخالفات المتعلقة بعدم إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها، وكذا إلزامية أمن المنتوجات المعروضة المستهلك، حيث ينبغي على المتعامل المتدخل رفع كل النقائص المعاينة من طرف عون قمع الغش حتى يسمح له بمزاولة نشاطه، ويأمر عون الرقابة المتدخل المعني بالتوقف الفوري عن نشاطه بمجرد معاينة المخالفة والتأكد من

أنها تشكل خطرا على صحة وأمن المستهلك، مع إجبارية إتخاذ كل التدابير التحفظية الأخرى المذكورة أعلاه بخصوص المنتوجات المعنية بالمخالفة حسب الحالة وفقا للإجراءات المناسبة، وعند الرجوع إلى المكتب يتم إستكمال الإجراءات الإدارية المعمول بها والمتمثلة أساسا في إعداد تقرير لإقتراح التوقيف المؤقت للنشاط وتقديم مشروع القرار السيد الوالي للإمضاء وتحويلها على المصالح المختصة (الدرك الوطني أو الأمن الوطني) للتبليغ ،كما تكلف فرقة المراقبة التي أعدت الملف والتي إقترحت إجراء التوقيف المؤقت، بمتابعة تنفيذ هذا الإجراء وعند رفع النقائص والمخالفات المرفوعة يتم إعداد تقرير بذلك للترخيص للمتدخل المعني لمزاولة نشاطه.،

أما في حالة عدم التوقف عن النشاط خصوصا بعد إمضاء قرار السيد الوالي وتحويله الى المصالح المختصة لتبليغه، وتقوم فرقة المراقبة المكلفة بمتابعة الملف بالتحقيق في القضيةية، وإعداد تقرير بذلك يبلغ إلى السيد الوالي ،ويرفق التقرير بمحضر مخالفة عدم الإلتزام بإجراء التوقيف المؤقت للنشاط .

ويترتب عن قيام المتدخل المعني بهذا بالتصرف (بيع أو تحويل إلى أي وجهة أخرى) امنتوجا مشمعا، محجواز، مسحوبا مؤقتا أو نهائيا أو مودعا، للابلاغ الفوري لوكيل الجمهورية وإعداد

ملف متابعة قضائية مستعجلة بمخالفة المنصوص والمعاقب عليها بأحكام المادة 79 من القانون رقم 09- 03 المذكور أعلاه.

**1-1-3 -التدابير التحفظية عند المراقبة على الحدود :**

في غياب نص تنظيمي يحدد هذه الإجراءات وفقا لأحكام المادة 53 من القانون 09- 03 ، يتم إتباع تلك المحددة في دليل مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة على الحدود وفقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 05-467 المؤرخ في 10 ديسمبر 2005 المحدد لشروط مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة عند الحدود وكيفيات ذلك .

توجد ثلاثة مراحل لمراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة على الحدود والتي تتمثل في:

- المراقبة الوثائقية.
- المراقبة العينية.
- المراقبة التحليلية.

تحدد شروط اجراء المراقبة حسب كل مرحلة وكيفيات ذلك كما يلي:

**- المراقبة الوثائقية:**

تجرى مراقبة الوثائق على كل المنتوجات المستوردة:

يتم استلام الملف من طرف المفتش الذي وبعد التأكد من توفر كل الوثائق المطلوبة يؤشر بالاستلام بتاريخ ذلك اليوم على التصريح بالاستيراد الذي يقدمه المستورد او ممثله المؤهل قانونياقانونيا والذي يسترد نسخة منه؛

ينبغي التدقيق جيدا في الوثائق التي يتضمنها الملف، من حيث:

- وجود وصحة كل الوثائق المطلوبة، سيما تلك المتعلقة بمطابقة المنتوج النستورد ) تصريح مسبق، رخصة مسبقة، ترخيص بالدخول من المصالح المختصة في مراقبة عائدات المنتوجات كمصالح البيطري، الصحة النباتية)...

- مطابقة النشاط التجاري مع ماهو مدون على السجل التجاري.

- عدم التسجيل في قائمة المستوردين غير المحددة محلاتهم التجارية.

-يمكن طلب اي وثيقة لاثبات اي معلومة مشكوك فيها، متعلقة بنوعية المنتوج او منشأه كشهادة المطابقة أو شهادة المنشأ... الخ

-المنتوجات المستوردة التي كانت موضوع مراقبة من طرف هيئة معتمدة حسب أحكام الفانون 04-04 المؤرخ في 23 جوان 2004 المتعلق بالتقييس، يمكن ان تعفى من الرقابة العينية والتحليلية، في هذه الحالة شهادة المطابقة المقدمة من طرف الهيئة المعنية، يجب ان ترفق بالملف.

بعد الانتهاء من المراقبة الوثائقية وإذا كان المنتوج المستورد غير معني بالمرافبة العينية، يقوم العون المكلف بالملف بتحرير وامضاء محضر مراقبة مطابقة المنتوج الذي يبين فيه ما اذا كان المنتوج مطابق ام لا ويقدمه لرئيس المفتشية.

يراجع رئيس المفتشية الملف ويسلم للمستورد او ممثله المؤهل قانونيا رخصة دخول المنتوج في حالة المطابقة، ومقرر رفض دخول المنتوج في حالة عدم المطابقة.

-في حالة رفض دخول المنتوج، ترسل مصالح المفتشية الحدودية نسخة من مقرر رفض دخول الى مصالح الجمارك التي تشرف على جمركة المنتوج المعني.

**- المراقبة العينية:**

تجرى المراقبة العينية على المنتوجات المستوردة المحددة قائمتها من طرف الادارة المركزية وذلك مباشرة بعد الانتهاء من المراقبة الوثائقية.

يمكن لعون المراقبة اخضاع كل منتوج مستورد، غير موجود في القائمة المذكورة اعلاه، الى المراقبة العينية اذا لاحظ خلال المراقبة الوثائقية وجود شكوك حول مطابقة المنتوج.

تهدف المراقبة العينية الى التأكد عن طريق المعاينة المباشرة للمنتوج من:

- مطابقة وصحة البيانات الخاصة بالوسم الاعلامي للمستهلك حسب طبيعة المنتوج وذلك بالنظر الى المواصفات التقنية المبينة على الوسم و/أو على الوثائق المرفقة وتلك المنصوص عليها قانونيا.

- احترام شروط التداول، النقل، التخزين والتكييف.

- وجود شهادات الضمان بالنسبة للأجهزة والآلات المعنية بذلك.

- عدم وجود فساد، تلوث، حشرات او حيوانات مضرة بالنسبة للمنتوجات الغذائية وغياب اي خلل بالنسبة للمنتوجات الصناعية.

-يقوم المفتش عند مراقبة المنتوجات المعبأة الموجودة داخل الحاوياتالحاويات بفتح ممر في وسط الحاوية للتمكن من معاينة ومراقبة اكبر جزء ممكن من الحمولة.

-بعد الانتهاء من المراقبة العينية واذا كان المنتوج غير معني بالمراقبة التحليلة، يقوم العون المكلف بالملف بتحرير وامضاء محضر مراقبة مطابقة المنتوج الذي يبين فيه ما اذا كان المنتوج مطابق ام لا ويقدمه لرئيس المفتشية.

-يراجع رئيس المفتشية الملف ويسلم للمستورد او ممثله المؤهل قانونيا، في حالة مطابقة المنتوج رخصة دخول المنتوج، وفي حالة عدم مطابقة المنتوج مقرر رفض دخول المنتوج.

-في حالة رفض دخول المنتوج ترسل مصالح للمفتشية الحدودية نسخة من مقرر رفض الدخول الى مصالح الجمارك التي تشرف على جمركة المنتوج المعني.

**-المراقبة التحليلية:**

يتم اللجوء إلى هذا النوع من المراقبة بعد المعاينة المباشرة بالعين المجردة و بإستعمال أدوات وأجهزة القياس ولم يتمكن عون الرقابة من الحسم في مطابقة المنتوج المراقب رغم وجود شكوك حول مطابقته أو لديه معلومات حول إحتمال عدم مطابقة النوعية الجوهرية للمنتوج، يتم إخضاعه للمراقبة التحليلية.

تجري التحاليل والإختبارات المنجزة في إطار حماية المستهلك وقمع الغش على مستوى مخابر الجودة وقمع الغش أو مخابر أخرى متمددة لهذا الغرض من قبل وزارة التجارة .

يجب أن تكون العينات المقتطعة قصد إجراء التحاليل أو الإختبارات متجانسة وممثلة للحصة موضوع المراقبة، حيث يستوجب على عون الرقابة أن يرعى هاذين الشرطين عند القيام بعملية الإقتطاع، بالإضافة

إلى ضرورة توفير كل الشروط التي من شأنها أن لا تؤدي إلى تلوث العينات أثناء عملية الإقتطاع خصوصا تلك الموجهة للتحاليل المكروبيولوجية وأن يتم إيصال العينات إلى المخبر في أقرب وقت ممكن .

يوجد نوعين من اقتطاع العينات في مجال قمع الغش، فإما اقتطاع ثلاثة (03) عينات متجانسة وممثلة لحصة المراقبة "PO3 " وهو النوع السائد، وإما اقتطاع عينة واحدة "PO1 " في حالات خاصة، كحالة المنتوج السريع التلف أو بالنظر إلى طبيعته أو كبر وزنه أو قلة كميته، وكذا إقتطاع العينات يكون في إطار الد ارسات التي تنجزها مصالح قمع الغش .

في حالة إقتطاع العينات قصد التحاليل المكروبيولوجية ،يستوجب أن تتضمن كل عينة خمسة (05) وحدات متجانسة اي خمسة عشر (35=15) وحدة في حالة اقتطاع "po3"وخمسة (05) وحدات في حالة اقتطاع "po1"وذلك لتمكين المخبر من إجراء االتحاليل أو الإختبارات ،خمسة (05) مرات قبل الفصل في مطابقة المنتوج الذي يتم فحصه .

أما في حالة التحاليل أو التجارب في إطار المراقبة من الناحية الفيزيوكميائية، يجب أن تتضمن كل عينة مقتطعة ثلاثة (03) وحدات متجانسة أي تسعة (33=9) وحدات في حالة إقتطاعpo3" وثلاثة (03) وحدات في إقتطاع po1"" وذلك لتمكين المخبر من إجراء التحاليل، ثلاثة (03) مرات قبل الفصل في مطابقة المنتوج الذي يتم فحصه بالنسبة للكميات المقتطعة ،فهي غير محددة قانونا في حالة الإقتطاع قصد التحاليل المكروبيولوجية ،في حين أن كمية قليلة (مابين 50 غ إلى 100 غ لكل وحدة أي 250غ إلى 500غ لكل عينة)، تكفي لإجراء التحاليل في هذا المجال في حالة كون المنتوج غير موضب في رزم مقسم موجه للبيع للمستهلك، أما في حالة المنتوجات التي تكون فيها وحدات البيع موضبة في رزم مقسم ،فيتم إقتطاع خمس وحدات لتكوين كل عينة وذلك مهما كان وزن وحدة البيع على أن لا يتجاوز 5 كلغ أو 5 لتر أما بخصوص كمية المنتوجات الواجب إقتطاعها والتي تحول إلى المخبر قصد التحليل الفيزيائي الكيميائي ،فإنها محددة في القرار الوازري المؤرخ في 23 جويلية 1995 .

في حالة إقتطاع ثلاثة عينات ""po3 ترسل عينة إلى المخبر قصد التجارب، أما العينتين المتبقيتين فتترك إحداهما لدى المتدخل المعني ويحتفظ بالأخرى لدى مصالح المراقبة التي قامت بالإقتطاع، وفي حالة رفض المتدخل الإحتفاظ بالعينة التي تترك لديه يدون ذلك على محضر إقتطاع العينات أو يحتفظ بها لدى مصالح المراقبة، وتلصق على كل عينة بطاقة تعريف تتكون من جزأين يمكن فصلهما و تقريبهما في وقت لاحق ويتم ختمها بالشمع الأحمر، حيث تنزع

القسيمة عند تحويل العينة للمخبر إلا المثبتة بالشمع الأحمر فلا تنزع إلا في المخبر بعد فحص الختم .

يستوجب على عون الرقابة أن يوضح وبدقة ،على الخانة المناسبة الموجودة على بطاقة تعريف العينة ،التحاليل أو الإختبارات أو التجارب المطلوبة للتأكد من مطابقة المنتوج الخاضع للمراقبة وذلك بهدف توجيه تقني للمخبر وتمكينهم من إنجاز العمل المطلوب على أحسن وجه .

يجب أن تضل قسيمة البطاقة المختومة على العينة التي تترك تحت حراسة المتدخل المعني دون تدوين رقم تسجيل المصلحة الإدارية عليها .

يحرر محضر فور إقتطاع العينات وفي عين المكان، في حالة إقتطاع عينة واحدة و في حالة إقتطاع ثلاثة عينا من طرف العون الذي يقوم بعملية الإقتطاع، ويترك للمتدخل المعني وصلا للإقتطاع .

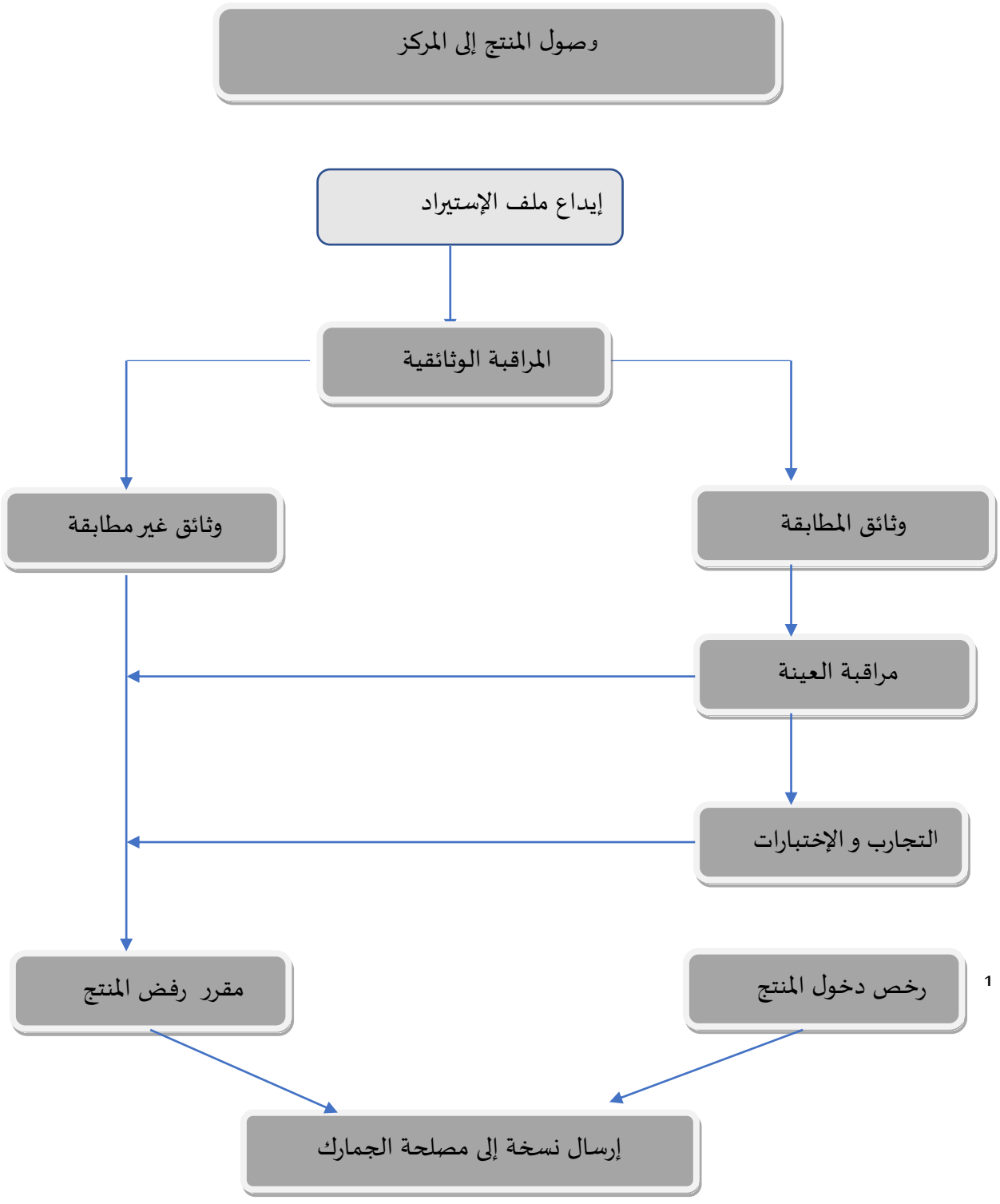
تحدد قيمة العينات المقتطعة وفقا لتصريح حائز البضاعة وعند الإقتضاء ،حسب تقدير السلطة الإدارية المختصة وتدون على المحضر وعلى وصل الإقتطاع .

تسجل العينتين اللتين يتم نقلها إلى مكاتب مصالح قمع الغش على سجل يعد لهذا الغرض حيث يدون رقم التسجيل الإداري على المحضر وعلى جزئي بطاقة الإقتطاع لكل عينة ،ثم تحول إحدى العينتين إلى المخبر المختص وتودع الأخرى حسب الشروط الملائمة للمحافظة على المنتوج المقتطع على حالته، ويتعين على المخبر المؤهل لإجراء التحاليل في إطار قمع الغش، إستعمال المناهج الرسمية المحددة عن طريق التنظيم وفي حالة عدم وجودها، تستعمل المناهج المعترف بها على المستوى الدولي .

تدون نتائج التحاليل والمناهج المستعملة على كشوفات أو تقارير مع ضرورة الفصل في مطابقة المنتوج من عدمه، فإذا أثبت نتائج التحاليل مطابقة العينة المفحوصة في المختبر يتم فورا رفع السحب المؤقت للمنتوج أو الدخل المؤقت للحمولة المستوردة في حالة وجود هذا الإجراء التحفظي وكذا إشعار المتدخل المعني بحقه في طلب التخفيض الجبائي أمام مصالح الضرائب قيمة العينات المتقطعة مع ضرورة تقديم وصل الإقتطاع الذي بحوزته .

أما إذا ثبت عدم مطابقة العينة المفحوصة في المخبر، تلجأ مصالح قمع الغش إلى إتخاذ الإجراءات التحفظية حسب الحالات المذكورة أعلاه عند الكشف عن عدم مطابقة منتوج عن طريق المعاينة المباشرة.

**الشكل رقم 8:** مراحل المراقبة التحليلية على مستوى الحدود




[1] -وثيقة مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

**2-1 -في حالة معارضة المراقبة ورفضها :**

في هذه الحالة يحاول عون الرقابة تهدئة الخاضع للمراقبة بطريقة مهذبة وإعلامه بأن عدم السماح له بإنجاز مهمته سيعود بالضرر على نشاطه، فإذا تراجع عن قراره تتم مباشرة عملية الرقابة وفقا للإجراءات ت المذكورة سابقا، أما إذا تمسك بموقفه فهنا يستوجب على عون الرقابة طلب مساعدة مصالح الأمن المختصة فورا.

في حالة تجاوب مصالح الأمن مع طلب عون الرقابة وتنقلها معه ،تتم مواصلة عملية المراقبة مع إتخاذ كل الإجراءات الإدارية التحفظية المنصوص عليها قانونيا لردع مثل هذه التصرفات.

أما عند رفض مصالح الأمن مرافقة عون الرقابة لمساعدته في أداء مهامه ،يقوم هذا الأخير بإبلاغ مسؤوليه المباشرين الذين يستوجب عليهم الإتصال فوار بمسؤولي مصالح الأمن لإعلامهم بالقضية وطلب التدخل الفوري ،فإذا كانت هنالك إستجابة تواصل عملية المراقبة، اما في حالة الرفض يستوجب على مدير التجارة إبلاغ السيد وكيل الجمهورية لإتخاذ الإجراءات المناسبة لمثل هذه الحالات .

**2- مرحلة الإعداد الإداري لملف المتابعة القضائية :**

**- 2-1- الإجراءات الإدارية التي تقع على عاتق أعوان حماية المستهلك وقمع الغش:**

يتكفل أعوان حماية المستهلك و قمع الغش، بالقيام بكل الإجراءات اللازمة للإعداد الإداري لملف المتابعة القضائية وذلك خلال كافة مراحل التحقيق والتدابير الإدارية التحفظية المذكورة أعلاه، حيث يلتزم عون قمع الغش بإحترام النصوص القانونية الخاصة بكل إجراء، كما يستوجب عليه عند تحرير أي محضر أو وثيقة تدرج في الملف أن تكون الكتابة بخط واضح دون شطب أو إضافة.

إضافة إلى الإجراءات التي تم التطرق إليها أعلاه، خلال كل مرحلة من مراحل التحقيق والإجراءات الإدارية التحفظية حسب كل حالة، يقوم عون قمع الغش بـ :

-التسجيل الإداري لكل المحاضر المحررة خلال مختلف مراحل المراقبة المشار إليها أعلاه (المعاينة ،الإيداع ، السحب المؤقت أو النهائي، الحجز، الإتلاف ).

-إستدعاء المتدخل المعني لتحرير محضر المخالفة وتبليغه بمبلغ غرامة الصلح، إذا كانت المخالفة معنية بهذا الإجراء وإدراج أقواله فيه وذلك بعد الإنتهاء من التدابير التحفظية المتعلقة بالملف .

-إدراج كل الوثائق الإثباتية للمخالفات المعاينة والإجراءات المتخذة .

-جرد كل الوثائق المكونة للملف قبل إحالته على مصلحة المنازعات .

-تحويل الملف على مصلحة المنازعات بموجب جدول إرسال تجرد عليه كل الوثائق المتضمنة في الملف ويحفظ بنسخة منه مختومة من طرف مسؤول المصلحة المستقبلة.

**2--2 الإجراءات الادارية التي تقع على عاتق مصلحة المنازعات :**

بمجرد إستلامها للملف. تتكفل هذه المصلحة بفحص الملف للتأكد من مطابقته لكل الإجراءات القانونية المعمول بها من حيث الشكل والمضمون .

- **من حيث الشكل:** التركيز على إحتواء الملف على كل الوثائق الضرورية لإثبات المخالفة المعاينة والإجراءات المتخذة، وعدم وجود شطب أو حشو أو اضافة على المحاضر، ويجب إمضاء كل المحاضر من طرف عون من أعوان قمع الغش المعنيين وكذا المتدخل المعني، ويتعين وجود عبارة "رفض الإمضاء" في الخانة المخصصة لذلك في حالة رفض المتدخل المعني الإمضاء أو الاستجابة للاستدعاء الموجه له لحضور تحرير محضر المخالفة وإدراج أقواله .

- **من حيث المضمون:** الحرص على التكييف الجيد لطبيعة المخالفة والعقوبات المطبقة عليها وذكر النصوص القانونية المناسبة .

ويفترض عدم وجود تناقض في الحيثيات والمعاينات والإجراءات المتخذة المذكورة في مختلف المحاضر والوثائق المدرجة في الملف، فإذا تبين لمصلحة المنازعات بأن الملف مطابق للإجراءات القانونية المعمول بها ولا يشوبه أي نقص. ويسجل الملف في سجل المنازعات ويتم حسب الحالة على :

-متابعة إجراءات غرامة الصلح وفقا للخطوات المحددة أدناه، في حالة المخالفات المعينة بهذه الإجراءات .

-في حالتي رفض أو عدم تسديد غرامة الصلح في الأجال المحددة قانونا وكذا في الحالات التي لا تطبق فيها الاجراءات غرامة المصالحة، وتقوم هذه المصلحة بإعداد تقرير إرسال إلى وكيل الجمهورية وعرضه على مدير التجارة قبل إحالته على وكيل الجمهورية المختص إقليميا ،أما إذا إتضح خلال فحص الملف من طرف مصلحة المنازعات عدم مطابقته أو إحتوائه على نقائض من حيث الشكل أو من حيث المضمون، يتم إرجاعه وبنفس الإجراءات القانونية المناسبة وإعادته إلى مصلحة المنازعات .

**ثانيا -مرحلة المتابعة القضائية**

تبدأ هذه المرحلة بمجرد تسجيل الملف في سجل المنازعات المرقم المؤشر عليه من قبل رئيس المحكمة المختص إقليميا وفقا للإجراءات المعمول بها، ثم إما مباشرة إجراءات غرامة الصلح أو إرسال الملف إلى وكيل الجمهورية وذلك حسب الحالة .

**1-إجراءات غرامة الصلح :**

الهدف من هذه الإجراءات هو التسوية الودية لملفات المنازعات بسبب بعض المخالفات المنصوص عليها في أحكام قانون حماية المستهلك وقمع الغش وذلك عن طريق فرض غرامة الصلح على مرتكب المخالفة وبتسديدها في الأجال وبالشروط المحددة في أحكام المادة 92 من قانون رقم 09- 03 المذكور أعلاه، تنقضي الدعوى العمومية وتوقف المتابعة القضائية، أما في حالة عدم تسديد غرامة الصلح في الآجال المحددة قانونا، يرسل الملف إلى السيد وكيل الجمهورية قصد المتابعة القضائية .

**1-1- المخالفات والحالات المعنية بغرامة الصلح :**

تتمثل المخالفات المعنية بغرامة الصلح في كل المخالفات المنصوص عليها في أحكام القانون رقم 09-03 المذكور أعلاه بإستثناء الحالات التالية :

-إذا كانت المخالفة المسجلة تعرض مرتكبيها إما إلى عقوبة أخرى غير العقوبة المالية أو ينجز عنها تعويض ضرر مسبب للأشخاص أو الممتلكات .

-تسجيل أكثر من مخالفة، واحدة منها على الأقل تنطبق عليها الحالة الأولى .

-حالة العود كما هي معرفة في أحكام قانون العقوبات لاسيما المادة 54 مكرر 4 منها .

-عندما يستجيب المخالف قبول غرامة الصلح ويفضل اللجوء للعدالة .

-عندما يستجيب المخالف لإستدعاء أعوان المراقبة لحضور تحرير محضر المخالفة ويرفض التوقيع عليه .

-المحاضر المحررة من طرف المصالح المساعدة دون تطبيق إجراءات غرامة الصلح المنصوص عليها قانونا وعدم إمكانية القيام بها من طرف مصلحة المنازعات عند تجاوز الآجال القانونية .

**1-2- تبليغ إجراء غرامة الصلح :**

يتم هذا الإجراء أثناء عملية تحرير المخالفة، حيث يبلغ عون المراقبة المخالف، بمبلغ غرامة الصلح المحدد قانونا بالرجوع للمخالفة المعاينة، وبحضوره والذي يمكنه أن يقبل أو يرفض تسديدها مع تدوين ذلك على المحضر، أما إذا حرر المحضر في غياب المخالف، يذكر ذلك في المحضر وينذر المخالف من طرف مصلحة المنازعات، في أجل لا يتعدى سبعة (07) أيام إبتداءا من تاريخ تحرير المحضر، بأنه ملزم بدفع غرامة الصلح الذي يحدد مبلغها على الإنذار والذي يرسل للمخالف ببرقية موصى عليها مع إشعار بالإستلام .

**1-3 - تخليص غرامة الصلح** : إن مبلغ غرامة الصلح غير قابل للطعن قصد تخفضيه كونه محدد قانونيا، كما يجب أن يدفع مرة واحدة لدى قابض الضرائب في كان إقامة المخالف أو مكان إرتكاب المخالفة وذلك في أجل أقصاه 30 يوما التي تلي تاريخ إستلام إنذار التبليغ بمبلغ غرامة الصلح من طرف المخالف .عند إستلام

مصلحة المنازعات لإشعار بالوصل أو تسديد الغرامة من طرف المخالف في الآجال والشروط المحددة أعلاه، تنقضي الدعوى العمومية ويحفظ الملف . أما في حالة عدم إستلام مصالح المراقبة وقمع الغش لإشعار بتسديد غرامة الصلح في أجلا أقصاه خمسة وأربعين (45) يوما، إبتداءا من تاريخ وصول الإنذار للمخالف، ترسل مصلحة المنازعات الملف إلى الجهة القضائية المختصة إقليميا .

**الشكل رقم 09 :** إجراءات الصلح قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش

[1]

[1] -وثيقة مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

**المطلب الثالث : العمليات التفتيشية والتحسيسية في إطار حماية المستهلك[1]**

**أولا : العمليات التفتيشية**

تطبيق للبرنامج المسطر خلال سنة 2021, قام أعوان قمع الغش بالعديد من عمليات المراقبة الميدانية عبر مراحل الإنتاج و توزيع الخدمات مع تحديد ثلاث أهداف أساسية:

-التحكم في المواد الصناعية للحفاظ على صحة و سلامة المستهلكين.

-تقليص الخطر الغذائي من خلال احترام شروط النظافة و النظافة الصحية و مطابقة المواد

-دعم الإعلام من خلال وسم المواد المعروضة للإستهلاك.

لهذا الغرض تم تم تشكيل30 فرقة شهر ديسمبر2021من الأعوان الموزعة حسب كل تخصص

04 فرق مكلفة بأمن المنتوجات

14فرق مخصصة مراقبة إلزامية الإعلام المستهلك

12 فرقة مختصة لتقليص الخطر الغذائي

حيث اسفرت النتائج على مايلي:

-عدد التدخلات:837

-عدد محاضر:145

-عدد المخالفات: 511

-عدد المواد المحجوزة:0.52449طن

-قيمة المواد المحجوزة 685735.5دج

**1 -تقليص الخطر الغذائي:**

قصد حماية المستهلك وقمع الغش تم تشكيل 12 فرقة لمراقبة هذا القطاع الحساس الذي يستدعي مراقبة دائمة و صارمة وفي هذا المجال تم تسجيل النتائج التالية:

-عدد التدخلات: 524

[1] -معلومات مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش.

- عدد المحاضر:94
- عدد المخالفات: 1

-الكمية المحجوزة:0.02895 طن

**جدول رقم 6 :** أهم المحجوزات الغذائية لشهر ديسمبر 2021

| | التدخلات | المحاضر | المخالفات | كميةالحجز "طن" | قيمةالمحجوزات دج |
|---|---|---|---|---|---|
| **اللحوم و مشتقاتها** | 93 | 22 | 24 | 0142 | 172434 |
| **الحليب ومشتقاته** | 16 | 5 | 5 | 0.044 | 5705 |
| **الحلويات** | 42 | 6 | 7 | 0.011 | 4000 |
| **المثلجات** | 29 | 0 | 0 | - | - |
| **الخضر و فواكه** | 68 | 3 | 4 | - | - |
| **المخابر** | 36 | 13 | 14 | - | 6000 |
| **الإطعام** | 74 | 22 | 22 | 0.007 | 47290 |
| **أخرى** | 83 | 23 | 23 | 0.042 | 47290 |

**مصدر** : وثيقة مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

**2-التحكم في أمن المنتوجات:**

بغرض تنفيذ البرنامج المسطر سنة 2021 تم تشكيل 04 فرق لمراقبة هذا القطاع الحساس المتضمن الحرص على ضمان المنتجات و الخدمة ما بعد البيع للأجهزة الكهرو منزلية ومراقبة مطابقة مواد التجميل و مواد حيث تمت مراقبة مختلف نشطات بيع الأجهزة كهرومنزلية و المواد الكهربائية وقطع الغير ومواد البناء وفي هذا المجال تم تسجيل النتائج التالية:

-عدد المخالفات ::34

-عدد المحاضر:34

-الكمية المحجوزة::0.109طن

-قيمة المحجوزات:81020.00دج

**جدول رقم7:**الحصيلة المتعلقة بأمن المنتوجات لشهر ديسمبر 2021

| مواد و أجهزة | التدخلات | المحاضر | المخالفات | كميةالحجز | قيمة المحجوزات |
|---|---|---|---|---|---|
| **مواد التجميل والتنظيف البدني** | 48 | 05 | 05 | 0.002 | 6660.00 |
| **مواد سامة تشكل خطر** | 29 | 1 | 1 | 0.018 | 23800.00 |
| **أجهزة كهرومنزلية** | 31 | 01 | 01 غياب شهادة الضمان | - | - |
| **الألبسة و الأحدية** | 38 | 2 | 2 | - | - |
| **قطاع الغيار** | 16 | 3 | 3 | | |
| **مواد البناء** | 15 | 10 | 10 | 0.08 | 457600 |
| **أخرى** | 102 | 34 | 34 | 0.109 | 81020.00 |

مصدر:وثيقة مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

**3-إجبارية إعلام المستهلك:**

تم التركيز في هذا الجانب من الرقابة على إعلام المستهلك وهذا بوضع العديد من الأليات للمراقبة على جميع مراحل وضع المنتج للإستهلاك ,ومن اجل تنفيذ هذا البرنامج تم تشكيل 14 فرقة والتي أسفرت على تسجيل النتائج التالية:

-عدد المحاضر :10

-عدد المخالفات:17

-الكمية المحجوزة :0.3869طن

-قيمة المحجوزات:361.295دج

| المواد / الخدمات | مجال التدخل | المخالفات | المحاضر | الكمية المحجوزة (طن) | قيمة المحجوزات |
|---|---|---|---|---|---|
| المواد الغذائية | مراقبة النوعية | 10 | 10 | 0.0363 | 284835 |
| المواد الصناعية | مراقبة النوعية | 7 | 7 | 0.0239 | 76460 |
| الخدمات | مراقبة النوعية | - | - | - | 361295 |
| المجموع | | 17 | 17 | 0.3869 | 361295 |

**جدول رقم 08 :** الحصيلة المتعلقة بإجبارية إعلام المستهلك

مصدر: وثيقة مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش

**4 -الرقابة التحليلية:**

**4-1-إستعمال حقيبة التفتيش:**

**جدول رقم09:** أجهزة القياس الأكثر إستعمالا

| الأدوات المستعملة | المنتوج المفحوص |
|---|---|
| جهاز قياس درجة الحرارة | البيض المثلجات الحلويات اللحوم و الدواجن -الأسماك - المشروبات |
| الميزان | الخبز |
| مقياس القطر | الخضر و الفواكه |
| جهاز قياس إتلاف زيوت القلي | زيوت القلي |
| جهازقياس كثافة الحليب | الحليب |
| جهاز قياس الرطوبة | الحبوب ( القمح ...) |

مصدر:معلومة مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

**4-2-إقتطاع العينات :**

من أجل التأكد من مطابقة المنتوجات تم إقتطاع197 عينة للمراقبة التحليلية على مستوى قطاعي الإنتاج و التوزيع يشمل المواد الغدائية من بينها الحليب و مشتقاته, الحلويات و المشروبات , اللحوم , إضافة إلى المواد الصناعية غير الغدائيةو التي تتمثل في مواد التنظيف و مواد التجميل.

**جدول رقم 10 :** حصيلة مراقبة النوعية و قمع الغش لولاية مستغانم لسنة 2021 و ثلاثي الأول لسنة 2022

| عدد العينات حصائل | حصيلة سنة 2021 | حصيلة الثلاثي الأول 2022 |
|---|---|---|
| عدد العينات | 197 | 73 |
| عدد العينات المطابقة | 115 | 54 |
| عدد العينات غير المطابقة | 50 | 15 |
| عدد العينات (المصلحة الفيزيوكميائية) | 155 | 63 |
| عدد العينات المطابقة | 81 | 48 |
| عدد العينات الغير مطابقة | 43 | 13 |
| عدد العينات (المصلحة الميكروبيولوجية) | 42 | 10 |
| عدد العينات المرضية | 34 | 08 |
| عدد العينات غير المرضية | 7 | 02 |

المصدر:وثيقة مقدمة من طرف المؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات

**شكل رقم11 :** حصيلة مراقبة النوعية وقمع الغش لسنة 2021 والثلاثي الأول لسنة 2022

مصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة

**5-الفرق المختلطة[1]:**

**5-1-الفرقة المختلطة ( تجارة- صحة) :**

تأسست بناء على المقررات الوزارية المشتركة رقم 49 المؤرخة في 1996/06/23 و المتضمنة إنشاء تعاون بين مصالح وزارة الصحة و وزارة التجارة وترقية الصادرات فيما يخص مراقبة نوعية المواد الصيدلانية و تثمثل مهام أعضاء الفرقة المختلطة(تجارة -صحة ) في:

-التكفل بإقتطاع عينات من الأدوية المستوردة.

-تنظيم عملية التفتيش على مستوى السوق الداخلي.

-تنظيم التسيير المتبادل للمعلومات.

-تنظيم أيام دراسية وتكوينية.

[1] - معلومات مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش.

-مراقبة الأسواق الداخلية : تشمل تفتيش صيدليات الموزعين بالجملة , الصناعيين و العاملين في إعادة الرزم.

- إقتطاع العينات: تكون بإقتطاع عينتين متماثلتين في كل مجموعة متجانسة بيانيا كلما دعت الضرورة لذلك خصوصا إذا كانت المواد المشكوك فيها وتكون عملية الإقتطاع كالتالي:

-موسوم و مشمع في وزمه الأصلي.

-يحرر محضر أني واحد. p01

- أن يسجل الإقتطاع في سجل الإقتطاعات مخصص لهذا الشأن

- أن تحول العينة إلى المخبر الوطني لمراقبة المواد الصيدلانية مرفوق بجدول إرسال يتضمن لكل مادة رقمها التسلسلي الإداري.

- يتم إعلام مديرية الصيدلة مديرية الصحة و المفتشية الجهوية للتحقيقات الاقتصادية و قمع الغش المختصة إقليميا بكل النتائج الغير مطابقة.

تبعا للبرنامج المسطر الذي يتعلق بمراقبة الصيدليات و المنتجات الشبه طبية ,و المكملات الغذائية, حيث أسفرت عمليات المراقبة على مايلي :

-عدد التدخلات :60

-عدد المحاضر :10

-عدد المخالفات :10

**5-2-الفرقة المختلطة ( تجارة- قياسات قانونية):**

أنشئت بموجب قانون المقررات الوزارية المشتركة رقم 76المؤرخة في 04/06/1997 المؤسسة للتنسيق بين إدارات وزارة الصناعة و إعادة الهيكلة و وزارة التجارة وترقية الصادرات فيما يخص مراقبة أدوات الوزن المستعملة في المعاملات التجارية وفي إطار المهام الموكلة إليهم, فأعضاء هذه الفرق يقومون بالاعمال التالية:

- البحث في إطار مهمات التفتيش المفاجئةعن مخالفة القوانين و الأنظمة التي هم مكلفون بمتابعتها و مدى تطبيقها و إعداد المحاضر طبقا للتأهيل الذي يحوزنه.

-ضمان المراقبة سعيا للتأكد من الأدوات المستعملة والتي تستجيب للمواصفات القانونية .

- المراقبة الداخلية التي تقوم بها هذه الفرقة المختلطة :

تشمل هذه الأخيرة كافة المتعاملين الإقتصاديين وبواسطة فرق جهوية أو ولائية في المساحات و الفضاءات المفتوحة للجمهور, ويمكن أن تتبع هذه العمليات عملية حجز المواد المغشوشة في وزنها أو الوسائل التي لم يتم ذكرها في قانون 90-18 ,ويتم تسليم المحجوزات إلى مصالح أملاك دولة لبيعها لمصلحي أجهزة القياس المعتمدين إذ كانت الحالة تسمح بإعادة مطابقتها.

تبعا لعمليات المراقبة التي قامت بها الفرقة المختلطة (تجارة -قياسات قانونية ) تم تدخل هذه الفرقة على مستوى مختلف نشاطات البيع , و الإنتاج خاصة محطة الخدمات ومحطات الحبوب وغيرها, حيث سجلت هذه التدخلات من طرف هذه الفرقة العديد من المحاضر و المخالفات وهي كالأتي:

-عدد التدخلات :75

-عدد المحاضر:21

-عددالمخالفات:14

**3-5-الفرقة المختلطة (تجارة – بيطرة):**

تختص هذه الفرقة في المراقبة البيطرية والنوعية ويكون مهامها كالتالي:

مهامها على المستوى الوطني :

-مراقبة المذابح و مواقع الذبح.

-مراقبة الأماكن و مواقع تخزين المواد ذات الأصل الحيواني.

-مراقبة أماكن الإستغلال الفلاحي المختص لإنتاج الحليب.

-مراقبة و حدات تحويل اللحوم و الحليب و البيض.

-مراقبة الجزار ة وباعة الدجاج (المفرغ.(

-مراقبة تجار الجملة و تعاونيات البيع للأدوية البيطرية.

-مراقبة إنتاج وتوزيع الأدوية البيطرية.

تبعا لعمليات المراقبة التي قامت بها الفرقة المختلطة على مستوى وحدات تحويل اللحوم ومواقع تخزين المواد ذات الأصل الحيواني ومراقبة الجزارة و باعة الدجاج و مراقبة إنتاج و توزيع أدوات البيطرة, حيث أسفرت التدخلات على مايلي:

-عدد التدخلات: 100

-عدد المحاضر:18

-عدد المخالفات:25

-كمية الحجز:20.725550طن

-قيمة محجوزات:41.2537388

**5-4-الفرقة المختلطة (تجارة – صحة نباتية)**

تختص هذه الأخيرة بمراقبة المواد النباتية( بذور , حبوب , مواد الصحة النباتية.(

-مراقبة أماكن تخزين و توزيع البذور.

-المراقبة على مستوى أسواق الجملة للخضر و الفواكه .

تبعا للبرنامج المسطر مع مفتشية حماية النباتات التابعة لمصالح الفلاحة لمراقبة المبيدات الفطرية والحشرية و البذور و الحبوب و المواد النباتية حيث تم تسجيل النتائج التالية:

-عدد التدخلات:58

-عددالمحاضر:6

-عدد المخالفات:6

-كمية الحجز :50.810دج.51003طن

-قيمة المحجوزات:طن50.810دج

**ثانيا: الفضاءات التي تستعملها مديرية التجارة و ترقية الصادرات لفائدة المتعاملين الإقتصادين والمستهلكين**

**1-الإعلام و التوعية عبر المؤسسات التربوية و مؤسسات التعليم العالي و التكوين المهني:**

**1-1-الإطعام في المؤسسات التربوية:**

بالتعاون مع مديرية التربية لولاية مستغانم , قامت مديرية التجارة بالتدخل في مراكز الإطعام التابعة للمؤسسات التربوية للولاية ومست هذه الأخيرة الطور الإبتدائي و المتوسط و الثانوي.

**1-2-مراكز التكوين المهني** : في هذا المجال قامت مديرية التجارة و ترقية الصادرات بالعديد من الزيارات على مستوى المطاعم المتواجدة في مراكز التكوين المهني لولاية مستغانم وهذه الخرجات الميدانية روقب من خلالها 11 مطعما تابع لمركزالتكوين المهني.

**1-3-المؤسسات الإطعامية التابعة لقطاع التعليم العالي:** لقد قامت مديرية التجارة سنة 2021 بزيارات ميدانية لمطاعم الإقامات الجامعية المتواجدة على مستوى الولاية .التي يبلغ عددها 07.

**2-الإعلام عبر الإذاعة:**

في سنة 2021 قامت المديرية بتسجيل العديد من الحصص الإذاعية و الومضات التي تتعلق بمواضيع مختلفة التي يكون الغرض منها التحسيس وهي كالتالي : التسممات الغدائية كيفية تجنبها, حقوق المستهلك في العصر الرقمي .وأيضا عقلنة في إستخدام مادة زيت والحليب لتفادي ندرتها.

**3--الإعلام لفائدة المتعاملين الاقتصاديين:**

لقد نظمت مجموعة من اللقاءات التحسيسية الإعلامية لفائدة المتعاملين الاقتصاديين مست مختلف المواضيع أهمها حقوق المستهلك في العصر الرقمي ,و الشروط الصحية عند عرض الأغذية للإستهلاك و شروط تسويق مواد التنظيف و الصيانة.....

**4- متابعة قفة رمضان و مطاعم الرحمة:**

**4-1-مطاعم الرحمة:**لقد سطرت مديرية التجارة خلال 2021 برنامجا لمراقبة مطاعم الرحمة سنة 2021 من خلال برمجة زيارات ميدانية لمعاينة مدى إحترام الشروط الصحية على مستوى هذه المطاعم وكذا مراقبة المواد الغذائية المستعملة في تحضير الوجبات اللذي بلغ عددها التقريبي 20.

**4-2-مراقبة قفة رمضان :**و لضمان السير الحسن لعملية توزيع قفة رمضان سخرت مديرية التجارةسنة 2021 فرق لمتابعة العملية ومعاينة المنتجات المقدمة في القفة الرمضانية التي كانت حصيلتها التقريبية كاتالي

-عدد البلديات:14

**5-مراقبة المخيمات العائلية والصيفية:**

لقد قام أعوان قمع الغش في موسم الاصطياف بتنظيم زيارات نحو المخيمات الصيفية و العائلية التي كان الغرض منها مراقبتها و تحسين الخدمات المقدمة للمصطافين حيث أسفرت عملية المراقبة تسجيل20 تدخل.

**جدول رقم11** : الحصيلة السنوية لشعبة حماية المستهلك وقمع الغش لسنة 2021

| **الحصيلة السنوية النهائية لسنة 2021 لشعبة قمع غش** | |
|---|---|
| **عدد تدخلات** | 20994 تدخل |
| **عدد المحاضر** | 1068 محضر |
| **عدد المخالفات** | 1117 مخالفة |
| **كمية الحجز** | 2097.69283طن |
| **قيمة الحجز** | 147884733 دج |
| **عدد اقتطاع العينات** | 182 عينة |
| **عدد استعمال حقيبة التفتيشية** | 3601 |
| **عدد الغلق** | 10 غلق إداري |

مصدر: وثيقة مقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

**خلاصة الفصل :**

مما سبق ذكره لاحظنا أن مديرية التجارة لقد خصصت العديد من الموارد المادية و البشرية لتقنين ومراقبة النشاطات التجارية بالولاية وبالتنسيق مع القطاعات الأخرى التي مكنت مديرية التجارة لتحقيق العديد من النسب تنفيذ الجيدة لمختلف البرامج المسطرة من طرف المصالح الولائية , في ميادين الرقابة الاقتصادية و قمع الغش بما يخدم مصلحة المستهلك و المتدخل و الاقتصاد على العموم.

وإن تطوير هذه النتائج كان سبب التطور في الإمكانيات التقنية و البشرية و المادية , وهذاعلى الرغم من العراقيل التي تواجههم في تأدية مهامهم.

وفي الأخير يمكننا القول أن السبب في بلوغ نتائج جيدة من طرف المديرية كان نتيجة تظافر الجهود بين مديرية التجارة و ترقية صادرات و مختلف القطاعات الأخرى

وصلنا في نهاية البحث العلمي المتعلق بدور مصالح الرقابة في حماية المستهلك الذي أعتبر نظرا لأهميته في الوقت الراهن التي أصبحث فيها الرقابة عنصرا مهما أو المحوري في المجالات .

و باعتبار قانون حماية المستهلك وقمع الغش من القوانين الهامة التي تحرص على تنظيم حياة الفرد وسلوك المجتمع .قصد المحافظة على مصالح المستهلك .

ومن خلال دراسة دور مصالح الرقابة و حماية المستهلك في مجال الحفاظ على صحة و أمن و سلامة المستهلك تتضح مسؤولية مصالح الرقابة في مراقبة الممارسات التجارية بغرض ضبط المخالفات و التجاوزات غير الشرعية ,التي تعتبر هذه الأخيرة مسؤلية مشتركة بين مجموعة من الفئات لأنها مرهونة بتحقيق الأمن وسلامة عدد كبير من فئات المجتمع وخاصة المستهلكين منهم , ومن أجل تحقيق هذا الغرض لم تتوقف مصالح الرقابة من البذل للكثير من المجهودات لأداء مهمتها في خدمة المجتمع عن طريق قمع الغش الذي يتعرض له المستهلك بصفة دائمة و مستمرة وهذا كله بغية الوصول إلى الهدف المرجو , المتمثل في أمن وسلامة المستهلك .وذلك عن طريق تسخير مختلف الوسائل المادية و البشرية وبمساعدة بعض الفئات المعنية التي تمكنهم من السيطرة على المخالفين و ضبط المخالفات المرتكبة .

و بالرغم من وجود العديد من الأليات والأجهزة وخصوصا أعوان الرقابة لمكافحة الجرائم الاقتصادية و ضبط الممارسات التجارية , فإن هذه الوظيفة لا يمكن النهوض بها إلا بتنسيق مع مختلف الأجهزة دون أن ننسى الدور الفعال للمستهلك في الحذ ذاته من الوعي والحرص على إحترام قواعد النظافة وضمان وصلاحية الإستهلاك , وكذلك إعلامه و إخطاره للجهات المعنية عند ملاحظته أو تعرضه لتجاوزات في هذا المجال . لأن الرقابة الاقتصادية نظرا لحساسيتها و تعلقها بالمستهلك و صحته تتطلب تكافل وتضامن كل الجهود لتحقيق الأهداف

المنشودة .

وعلى الرغم من كل المجهودات التي تقوم بها مصالح الرقابة في مجال حماية المستهلك وقمع الغش إلا أنهم يواجهون العديد من المعيقات و العراقيل , منها مايعود على المتدخل كعدم إحترام القوانين و الأنظمة و مخالفتها وهو واقع لا يمكن التغاضي عنه أو إنكاره , بالإضافة إلى عدم إحترام الشفافية في الممارسات التجارية المحددة قانونا ومنه مايعود على مصالح رقابة وأعوانهم, وهذا راجع للنقص التكنولوجي كرقمنة أجهزة وسائل المراقبة و إستغلال الرخص لأغراض شخصية و هو مايشجع ظاهرتي الوساطة وخاصة التعسف في إستعمال الحق في بعض الأحيان لا غالبها.

ومن هنا نستنتج العديد من النتائج :

-على الرغم من من الإمكانيات المادية و البشرية وبالرغم من الترسانة الهائلة من النصوص القانونية و التشريعية والتنظيمية ومن المجهودات المبذولة من طرف مصالح الرقابة و الدولة إلا أن التجاوزات و تعريض المستهلك للخطر في تزايد مستمر.

-إن أليات الردع والرقابة لا تكفي لوحدها لحماية المستهلك بل لابد من توافر أليات وقائية أكثر نجاعة قبل وقوع الخطر أو ضرر.

-أساليب الرقابة المخصصة لحماية المستهلك وقمع الغش لم تحقق النتائج المرجوة بصفة كاملة والدليل على ذلك عدم القدرة على السيطرة التامة على السوق لذلك يجب تطويرها لضمان فعاليتها .

وعلى ضوء هذه النتائج نقترح التوصيات التالية :

تكتيف الرقابة من خلال زيادة الأعوان و الحرص على تكوينهم بما يتناسب مع الوظيفة و متطلباتها.

-تحسين ظروف أعوان الرقابة بصفة خاصة و العمال بصفة عامة من أجل التمكن من تطوير الأجهزة العمومية الجزائرية ومسايرتها لمختلف التقنيات الحديثة بالجوء إلى استخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة من أجل تبسيط العمل الرقابي .

-تنظيم حملات للتوعية و التحسيس حول أهمية الرقابة في حماية المستهلك ماديا وصحيا.

- توحيد نظام الرقابة , وممارستها بصفة دورية مع تعزيز أسالبها خصوصا في مجال المنتوجات الغدائية .

-إعادة النظر في قانون 03/09 بما يتناسب مع السوق الجزائري و محيطه

-دعم الأجهزة المكلفة بالمراقبة و قمع الغش وتحسين تكوينها و تخصيصها في أعمال المراقبة .

- إعداد دراسات حول المستهلك و السوق الجزائرية للحصول على معطيات تعكس الواقع في سوق الجزائري وعلى أساسه تتم مختلف المصالح الرقابة بتوفير الوسائل و الإجراءات اللازمة لدرء المخاطر و المخالفات .

وفي الأخير يمكننا القول أن الدولة الجزائرية قد قامت بالعديد من المجهودات لضمان أمن وسلامة المستهلك من خلال وضع العديد من الأجهزة و الأليات المساعدة لقمع الغش الذي يضر بالمستهلك في الدرجة الأولى وفرض العديد من القوانين الرادعة لمثل هذه التعاملات غير ان هذا لم يكن كافي ولابد من تكامل وترابط جميع جهود الأطراف إبتداءا من المستهلك و المتدخل حتى أعلى مرتبة في الدولة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

**أولا-الكتب :**

1- أسامة خيري , الرقابة و حماية المستهلك و مكافحة الغش التجاري ,دار الراية للنشر والتوزيع, الطبعة 1 , الأردن,2005.

2- خالد ممدوح إبراهيم , حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية دار الجامعية للنشر والتوزيع, مصر , إسكندرية,2007.

3- زغبي عمار,حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة , الطبعة 1,الأردن, عمان,2016

4- زاهية حورية سي يوسف , الواضح في عقد البيع , دار هوم , الجزائر , 2012.

5- زاهية حورية سي يوسف ,دراسة قانون 03/09 المؤرخ في 25فيفري 2009 متعلق بحماية المستهلك ,دارهوم للنشر و التوزيع , الجزائر 2007

6-عبد المنعم حويسي إبراهيم, حماية المستهلك منشورات الحلبي, الحقوقية,الطبعة1, , لبنان , بيروت,2007

7-عبد الحميد النويري , معاينة الجرائم التجارية دليل تطبيقي للمديرية الجهوية للتجارة , سطيف, 2012

8- محمد بودالي , الشروط التعسفية في العقود في قانون الجزائر ,دراسة مقارنة, , دار هوم لطبعة , الجزائر ،سيدي بلعباس ,2007.

9-محمد بودالي , حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة القانون الفرنسي مع القانون الجزائري , دار الكتاب الحديث ,الجزائر.2006

10-فاطمة بحري, الحماية الجنائية للمستهلك , دراسة مقارنة , دار الفكر الجامعي ,مصر، إسكندرية ,2015

**ثانيا: الرسائل الجامعية :**

1-أمال جليل , تأثير قانون حماية المستهلك على عقد البيع , مذكرة لنيل شهادة الماجستير, كلية الحقوق و العلوم السياسية, جامعة وهران , 2011-2012.

2-خالد طهار , حماية المستهلك الإلكتروني , مذكرة لنيل شهادة ماستر, الحقوق و العلوم السياسية , جامعة بوضياف كلية, المسيلة , 2018.

3-حسام توكل موسى , العلاقة الإستهلاكية في قانون حماية المستهلك المصري ,اطروحة دكتوراه , كلية الحقوق جامعة المنصورة , مصر , دمياط, 2002.

4-حمزة سويسي, بن شيخ محمد , حق المستهلك في الضمان , ,مذكرة لنيل شهادة ماستر, كلية الحقوق و العلوم السياسية , , ورقلة , 2018-2019.

5- رمزي مرتجى , رامي زكرياء, الحماية الجزائية للمستهلك في التشريع الفلسطيني, كلية التشريعية و القانون الفلسطيني , غزة ,جوان 2017.

6-سهام شنيتي , لفويلي أمال ,إلزامية المطابقة كألية لحماية المستهلك فبي الجزائر , كلية الحقوق , جامعة محمد صديق بن يحي, 2018-2019

7- صادق صياد, حماية المستهلك في ضل قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش , رسالة لنيل شهادة الماجستير, كلية الحقوق , جامعة قسنطينة ,2013,-2014.

8-عمار جيلالي , احمد مولود, حماية المستهلك من التشريع الجزائري "دراسة حالة المخبر الولائي لولاية شلف", الجزائر2010-2011.

9-عمار زغبي , حماية المستهلك في الجزائر, نصا وتطبيقا, كلية الحقوق و العلوم السياسية , جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2007-2008.

10-عبد الحليم بوقرين , الجرائم الماسة بأمن المستهلك, مذكرة لنيل شهادة ماجستير, كلية الحقوق و العلوم السياسية ,جامعة أبو بكر بلقايد , تلمسان,2010-2011

11-فاطمة بحري , الحماية الجنائية للمستهلك ,رسالة دكتوراه, كلية الحقوق والعلوم سياسية , جامعة أبو بكر بلقايد , 2012-2013.

12- فاهيمة بهيمي,أليات الرقابة على المنتجات كوسيلة لحماية المستهلك, مذكرة لنيل شهادة ماستر, كلية الحقوق و العلوم السياسية , جامعة أكلي محند, البويرة, 2015-2016

13-محمد حسن نصيف , الحماية الجنائية للمستهلك , دكتوراه الدراسة العليالشرطة ,جزائر 1997

14-مماش نادية, مسؤولية المنتج ،دراسة مقارنة , مذكرة لنيل شهادة ماجستير, كلية الحقوق , جامعة تيزي وزوا، 2010 -2011.

**ثالثا : المجلات:**

1-سعيود محند طاهرة , نطاق تطبيق قانون 02/04 , المحدد للقواعدالمحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية , مجلة الأبحاث القانونية والسياسية , الجزائر, جيجل، العدد2 ،2020.

2-سلمى بقار , سامية حساين , , الإلتزام بالفوترة كمبدأ لشفافية الممارسات التجارية, مجلة الدراسات الحقوقية ,الجزائر, بومرداس ,العدد2, ,2020

-3 عاشور مريزق , محمد غربي , تسيير وضمان جودة المؤسسات الجزائرية , مجلة إقتصادية شمال إفراقيا,الجزائر, العدد2, 2004

4-علي بولحية ,جهاز الرقابة و مهامه في حماية المستهلك , المجلة الجزائرية للعلوم السياسية ,الجزائر, مجلد 39, العدد1, 2002

5-غزالي نصيرة , عمران عائشة , ممارسة الأسعار الغير شرعية في ضل قانون 02/04 ,,مجلة أكادمية للبحوث القانونية السياسية , الجزائر,العدد2, 2021

6-محمد أمين النويري , عبد الحق لخضاري ,خصوصية الأطراف عقد الإستهلاك في التشريع الجزائري مجلة الأكادمية لدراسات الاجتماعية و الإنسانية , مجلد 12, العدد 2، الجزائر، تبسة,2020

7—محمد بودالي ,مدى خضوع المرافق العامة و مرتفيقها لقانون حماية مستهلك , مجلة إدارة مركز التوثيق و البحوث الإدارية , الجزائر, سيدي بلعباس, العدد 24, 2022

8 -ناشطة زاهية ,المسؤلية المدنية عن الأضرار التي تسببها المنتجات المعيبة , مجلة العلوم القانونية و السياسية , الجزائر, الوادي، العدد7 ,2013.

9- نوال بن لحرش , الدور التحسيسي و الإعلامي لجمعيات حماية المستهلك , مجلة الدراسات القانونية العدد 1, الجزائر 2013.

## رابعا: النصوص القانونية و التنظيمية

1-المرسوم التنفيذي رقم 11/09 ,المؤرخ في 2011/01/20, المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحيتها و عملها, العدد 04 ,الصادرة في 2011/01/23.

2-المرسوم التنفيذي رقم 272/02 ,المؤرخ في 1992/07/06 , المحدد لتكوين المجلس الوطني لحماية المستهلكين و اختصاصه, العدد 52 ,الصادرة في 1992

3- المرسوم التنفيذي رقم 89/ 147 المعدل و متمم للمرسوم التنفيذي رقم 318/03 ,المتضمن انشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم التنظيمية وعمله ,العدد 59 ,الصادرة في 10/05/ 2003

4-المرسوم التنفيذي رقم 355/56 ,المؤرخ في 1996/10/19 ,و المتمم بمرسوم تنفيذي رقم 459/97 المتضمن انشاء مخابر التجارب و التحاليل النوعية, العدد 80 الصادرة 07/ 12/ 1997

5-المادة 5 ,من قانون 07/79 ,المؤرخ في 07/21/ 1979, المتضمن لقانون الجمارك, العدد 61 ,و المتمم و المعدل بالقانون رقم 10/98 على انه "كل المنتجات و الأشياء التجارية و غير التجارية و بصفة عامة جميع الأشياء القابلة لتداول'.

6-المادة 03 فقرة 07, من المرسوم التنفيذي رقم 91/91, المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للمنافسة.

7-القانون رقم 08/90 ,المؤرخ في 04/07/ 1990, المتعلق بالبلدية ,العدد 15, الصادرة في 1990,/04/07 المعدل المتمم بالقانون 10/11 المؤرخ في 22/ 06/ 2011.

8- قانون رقم 90/31 ,المؤرخ في 1990/12/04 ,المتعلق بالجمعيات المحلية ,العدد 53, الصادرة في 1990

9-مرسوم تنفيذي الصادر في 1/30/ 1990 المتعلق بالرقابة وقمع الغش ,الجريدة الرسمية ,العدد 5.. مطبعة الرسمية الجزائر.

11 -المادة 03 الفقرة 01 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك. المؤرخ في 2009/02/25 الصادر بالجريدة الرسمية ,العدد 15, الصادر بتاريخ 2009/03/08

-12مرسوم تنفيذي الصادر في 1/30/ 1990 المتعلق بالرقابة وقمع الغش ,الجريدة الرسمية ,العدد 5.. مطبعة الرسمية الجزائر.

13-المادة 06 من القانون الجديد رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونيةالمؤرخ في 10ماي 2018,متعلق بالتجارة الإلكترونية, العدد28 ,صادر في تاريخ 16ماي2018.

14مرسوم تنفيذي ,254/97, المؤرخ في 1997/07/08, المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة ,جريدة الرسمية, العدد46 مؤرخ 1997/07/09

15- قانون85 /05 ,مؤرخ في 16 فيفري 1985, متعلق بالرعاية الصحة وترقيتها ,جريدة رسمية ,العدد8 ,صادر في 17 فيفري 1985

16-مادة 39 من قانون 03/09 ,المؤرخ 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ,العدد15 , 2009/03/80 ص17

17-قانون رقم 16-66 , المؤرخ في 2016/02/16,يحدد نموذج الوثيقة التي تقوم مقام الفاتورة وكذا فئات الأعوان الإقتصاديين الملزمين بالتعامل بها , الجريدة الرسمية , العدد10, الصادرة في 2016/02/22

18-المواد 26 ,27, 28 , من القانون 04/ 02 , مؤرخ 23يونيو2004 متعلق بالقاعد المطبقة على الممارسات التجارية, العدد41, سنة 2004

19-المرسوم التنفيذي رقم 09-415, المؤرخ في 16ديسمبر 2009 , المتضمن القانون الأساسي للأسلك الخاصة ,بالإدارة المكلفة بالتجارة و أعوان الرقابة , العدد75, سنة2009

19-مادة 09 من قانون 10-06 المعدل للمادة 44 من القانون رقم04-02 , المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية, ج ر رقم ,46 الصادر في 18 اوت201

20- مرسوم تنفيذي رقم 453/02 ,المؤرخ في 2002/12/21 ,يحدد صلاحيات وزير التجارة ,العدد ,85 , الصادرة في 2002/12/22

21-المرسوم التنفيذي 18/14 المؤرخ في 2014/01/21 يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 454/02 المؤرخ في 2002/12/21 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة ,العدد 48, الصادرة في 27 /2014/01

22-المرسوم التنفيذي رقم 11/09 ,المؤرخ في 2011/01/20, المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحيتها و عملها, العدد 04 ,الصادرة في 2011/01/23.

23 -المرسوم التنفيذي رقم 272/02 ,المؤرخ في 1992/07/06 , المحدد لتكوين المجلس الوطني لحماية المستهلكين و اختصاصه, العدد 52 ,الصادرة في 1992

24-المرسوم التنفيذي رقم 89/ 147 المعدل و متمم للمرسوم التنفيذي رقم 318/03 ,المتضمن انشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم التنظيمية وعمله ,العدد 59 ,الصادرة في 10/05/ 2003

25-المرسوم التنفيذي رقم 355/56 ,المؤرخ في 1996/10/19 ,و المتمم بمرسوم تنفيذي رقم 459/97 المتضمن انشاء مخابر التجارب و التحاليل النوعية, العدد 80 الصادرة 07/ 12/ 1997

26-لمادة الأولى من قانون المنافسة.

27- المادة 5 ,من قانون 07/79 ,المؤرخ في 07/21/ 1979, المتضمن لقانون الجمارك, العدد 61 ,و المتمم و المعدل بالقانون رقم 10/98 على انه "كل المنتجات و الأشياء التجارية و غير التجارية و بصفة عامة جميع الأشياء القابلة لتداول'

28-المادة 241 ,من القانون 79/ 7,0 المؤرخ في 21/ 1979,/07 المتضمن قانون الجمارك, العدد 61 ا,لمعدل و المتمم بالقانون رقم 10/98

29-المادة 03 فقرة 07, من المرسوم التنفيذي رقم 91/91, المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للمنافسة.

30-القانون رقم 08/90 ,المؤرخ في 04/07/ 1990, المتعلق بالبلدية ,العدد 15 الصادرة في 1990,/04/07 المعدل المتمم بالقانون 10/11 المؤرخ في 22/ 06/ 2011.

31-المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم467/05 المؤرخ في08 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 10 ديسمبر سنة 2005 56 الذي يحدد شروط مراقبةمطابقةالمنتوجات المستوردة عبرالحدودوكيفيات ذلك، الجريدة الرسمية ,العدد 80 الصادرة في11ديسمبر2005

32مرسوم تنفيذي 05-468 المؤرخ في 2005/12/10 , يحدد شروط تحرير الفاتورة و سند التحويل و وصل التنظيم و الفاتورة الإجمالية و كيفيات ذلك , الجريدة الرسمية , العدد 80 , الصادر في 2005/12/11

**خامسا: مواقع الأنترنيت**

1-الموقع الإلكتروني لمديرية التجارة و ترقية الصادرات لولاية مستغانم http://www.dcw-mostaganem.dz

2-الموقع الإلكتروني لوزارة التجارة الجزائ http:/www.commerce.gov.dz

3-الموقع الإلكتروني لوزارة التجارة التونسية http:/www.commerce .gov.tn

5-الموقع الإلكتروني للجامعة المستنصرية http:/uomustnsiriyah.edu.iq.media

6-الموقع الإلكتروني للإمارات اليوم http:/emaratelyom.com

7-موقع إلكتروني مديرية التجارة لولاية بسكرة http:/www.dcwbiskara .com

## تعريف المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم

❖ يعد مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تحت وصاية وزارة التجارة ، أنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 89-147 المؤرخ في 08 اوت 1989 المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-318 المؤرخ في 30 سبتمبر 2003 .

❖ المركز هو فضاء وسيط يشكل من حمة دعم تقني لفائدة السلطات المكلفة بمراقبة النوعية و امن المنتجات و من حمة أخرى يدعم و مرافقة المتعاملين الاقتصاديين في إطار تنفيذ برنامج ضمان جودة الإنتاج الوطني .يدير المركز مدير عام يساعده في مهامه أمينا عاما و خمسة رؤساء أقسام .

## مهام المركز :

❖ تتمثل المهمة الرئيسية للمركز في حماية صحة و امن المستهلكين حيث يمكن تصنيف أنشطة المركز إلى ثلاث مجالات أساسية : تسيير تطوير و تشغيل مخابر تحاليل الجودة ، المراقبة التحليلية ، ترقية نوعية الإنتاج من السلع و الخدمات ، مساعدة و دعم المتعاملين الاقتصاديين لإعطاء جودة للمنتج و الخدمات و أخيرا المشاركة في إعداد المعايير للسلع و الخدمات المعروضة في السوق.

❖ يتوفر المركز على 30 مخبر عملي منها 04 جهوية و 26 مخبر ملحق إضافة إلى 04 مفتشيات و مجلس التوجيه الذي يتداول جميع المسائل المرتبطة بمهام المركز و بلجنة علمية و تقنية التي تبدي رايها في عدة نقاط ( المخططات السنوية طلبات ترخيص فتح مخابر تحاليل النوعية ، مشاريع النصوص التشريعية و التنظيمية.....

من بين المخابر الملحقة يوجد مخبر قمع الغش لولاية مستغانم

يجري المخبر نوعين من التحاليل : التحاليل الفيزيوكيميائية و الميكروبيولوجية التي تغطي المجالات التالية :

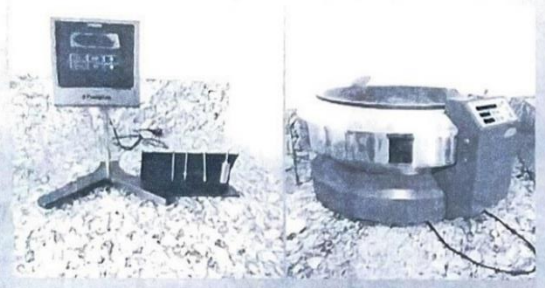
- مراقبة المواد الغذائية .
- مراقبة غير الغذائية و مواد التجميل.

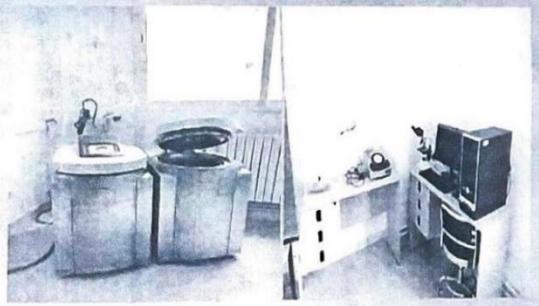
تجرى هذه التحاليل على العينات المقتطعة للمنتوجات بأنواعها من طرف أعوان مؤهلين (مديريات التجارة ، مصالح مساعدة بما فيها الأمن الوطني و الدرك الوطني ) في إطار قمع الغش .

المواد غير الغذائية

تستلم العينات على مستوى المخبر مشمعة ، متجانسة ، تحتوي على خمسة (05) وحدات للتحاليل الميكروبيولوجية و ثلاثة (03) وحدات للتحاليل الفيزيوكيميائية .

تنقل العينات المقتطعة سريعة التلف في وسائل مبردة للمحافظة على سلسلة التبريد.





**للمزيد من المعلومات، تواصلوا معنا على:**

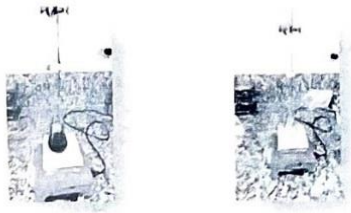
**الإيمايل:** cacqe.mostaganem@gmail.com

**الهاتف:** 045.39.26.59

**الفاكس:** 045.39.25.87

## ■ الفرع الفيزيوكيميائي

يقوم فرع التحاليل الفيزيوكيميائية بالمراقبة التحليلية لمختلف المواد الاستهلاكية المعروضة في السوق المستوردة منها و المحلية بهدف التحقق من مدى مطابقة المنتوج ( عينات مطابقة أو غير مطابقة ) مع المعايير و المتطلبات القانونية و التنظيمية الذي تميزه و ذلك باتباع المناهج الرسمية من اجل حماية المستهلك.

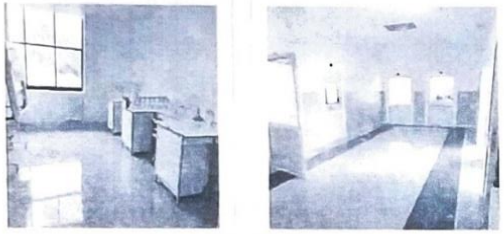


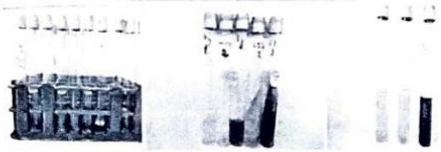
نتائج التحاليل الفيزيوكيميائية لبعض العينات

## ■ الفرع الميكروبيولوجي :

يتم استقبال العينات المقتطعة على مستوى فرع التحاليل الميكروبيولوجية وفقا للقدرات التحليلية للفرع بهدف التحقق من :

- مدى مطابقتها للمواصفات المنصوص عليها في النصوص التنظيمية .
- سلامتها من عدم احتوائها على ملوثات ميكروبيولوجية تؤثر على صحة المستهلك ( عينات مرضية).
- نوع الكائنات الدقيقة و عددها لتحديد المقدار الذي يؤدي إلى التلوث الميكروبي ( عينات غير مرضية).





نتائج التحاليل الميكروبيولوجية لبعض العينات :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التجارة و ترقية الصادرات

المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم

# مخبر قمع الغش لولاية مستغانم

سنة 2022

# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التجـــــارة وترقية الصادرات
مـديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية مستغانم
**رئاسة مهمة قمع الغش**
رقم ...../ر م ق غ/ م ت /2021

## الحصيلة السنوية النهائية لسنة 2021 لشعبة قمع الغش:

| *سنة 2021* | |
|---|---|
| عدد التدخلات | 20994 تدخل |
| عدد المحاضر | 1086 محضر |
| عدد المخالفات | 1117 مخالفة |
| كمية الحجز(طن) | 2097.69283 طن |
| قيمة الحجز (دج) | 147884733 دج |
| عدد اقتطاع العينات | 182 عينة |
| عدد استعمال حقيبة التفتيش | 3601 |
| عدد الغلق | 10 غلق إداري |

العنوان : حي 348 مسكن خروبة مستغانم
الهاتف: 045.39.29.11 / الفاكس : 045.39.29.12
الموقع :www.dcw-mostaganem.dz
البريد الإلكتروني : dcwmostaganem@yahoo.fr

تحت الرعاية السامية لمعالي السيد وزير التجارة و ترقية الصادرات

السيد والي ولاية مستغانم

السيدة مديرة التجارة و ترقية الصادرات

تنظم مديرية التجارة لولاية مستغانم اليوم العالمي لحقوق المستهلكين

تحت شعار:

# "تمـــويل رقـمي عادل"

إعـــداد:

مكتب ترقية اليقظة و الطاولات مع الحركة الجمعوية

15 مارس 2022

## النصـــوص التشريعية و التنظيمية

- القانون رقم 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش
- قانون رقم 18 – 05 المؤرخ في 10 ماي 2018 و الذي يتعلق بالتجارة الإلكترونية.
- المرسوم التنفيذي رقم 378/13 المؤرخ في 2013/11/09 الذي يحدد الشروط و الكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك.
- المرسوم التنفيذي رقم 327/13 المؤرخ في 2013/09/26 الذي يحدد شروط و كيفيات وضع ضمان السلع و الخدمات.
- المرسوم التنفيذي رقم 203/12 المؤرخ في 2012/12/06 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال امن المنتوجات.

ملاحق

## اليوم العالمي لحقوق المستهلك

تحتفل دول العالم باليوم العالمي لحقوق المستهلك والذي أقرته الأمم المتحدة في 15 مارس من كل سنة تمشيا بإعلان الرئيس جون كندي في الكونجرس الأمريكي "15 مارس 1962" الذي قال فيه: "إن المستهلكين هم الشريحة الكبيرة في العالم والتي تتأثر وتؤثر في السوق الاقتصادي، إلا أن صوتها لا يزال غير مسموع".

## أصناف يجب حفظ المستهلك

- المطالبة باحترام حقوق المستهلك وحمايته.
- تسليط الضوء على بعض الممارسات الخاطئة وغير الأخلاقية والتي تضر مصالح المستهلك.
- مخاطبة الجهات الحكومية لإصدار التشريعات و توفير المعلومات اللازمة للمستهلكين في كيفية التعامل مع السلع والخدمات.
- المطالبة بالحقوق الأساسية والرئيسية للمستهلك «حقوق المستهلك الثمانية».

## الحقوق الثمانية للمستهلك




## تعليمات حول الشراء الإلكتروني

- السمعة الجيدة للموقع الإلكتروني
- احذر من المواقع التي تطلب بيانات حساباك البنكي و كلمة المرور الخاصة به.
- تأكد من حمايةَ بياناتك الشخصية و المالية.
- تجنب المواقع التي ترسل رسائل تطفلية على بريدك الإلكتروني.
- تأكد من توفر الموقع على المواصفات الكافية للمنتج
- تعرف على كيفية تعامل الموقع حول طلب المزيد من المعلومات و الشكاوي.
- تأكد من البيانات الحقيقية للموقع لتسهيل التواصل مع مسؤوليه
- احذر المواقع التي تقدم تخفيضات غير معقولة بدرجة لا يمكن تصديقها
- تعرف على آلية الشحن و التكاليف

## إرشادات مرحلة ما قبل الشراء

- حدد مواصفات المنتج المطلوب
- تحركك البحث وسيلة مفيدة لمعرفة المزيد عن المنتج
- اطلع على مواصفات المنتج و مقارنته بمنتجات مماثلة
- استفد من مواقع الانترنت المتخصصة في مقارنة الأسعار
- اطلع على سياسات الاسترجاع و الضمان
- لا تقلل قراءة آراء المستخدمين حول المنتج
- تحديد ميزانية الشراء و التوصيل
- يجب تحديث برامج الحماية من الفيروسات للحفاظ على معلوماتك الشخصية

**الملخّص :**

يعتبر موضوع حماية المستهلك من أهم المواضيع لكونه يرتبط بفئة واسعة من المجتمع ألا وهي فئة المستهلكين، حيث أن المستهلك والذي يعتبر أهم عضو في عجلة الاستهلاك ، مما يجعل منه في الكثير من الأحيان عرضة للغش دون المراعاة لصحته ومصالحه.

وحتى لا يكون المستهلك ضحية لهاته الظاهرة استوجب على المشرع الجزائري تكريس رغبته لحماية المستهلك والذي غالبا ما يكون في مركز ضعف في البحث عن آليات رقابية فعالة ، وتعزيز محاربة هاته الظاهرة بإجراءات ردعية من أجل إحداث التوازن.

حيث استهدفت هذه الدراسة إبراز الدور الفعال لأعوان الرقابة المكلفين بحماية المستهلك وقمع الغش، وذلك من خلال الصلاحيات والمهام المسندة إليهم من أجل حماية المستهلك.

الكلمات المفتاحية:

المستهلك، حماية المستهلك، أعوان الرقابة

*Résumé :*

Consumer protection is one of the most important topics because it is associated with a wide range of society, namely the consumer category, as the consumer, who is considered the most important member of the consumer wheel, often makes him vulnerable to fraud without regard to his health and interests.

In order not to be a victim of this phenomenon, the Algerian legislator had to devote his desire to protect the consumer, who is often at a weak position in the search for effective control mechanisms, and to promote the fight against this phenomenon with deterrent measures in order to strike a balance.

This study aimed to highlight the effective role of consumer protection and fraud suppression oversight officers through the powers and tasks assigned to them to protect consumers.

Keywords:

Consumer, Consumer Protection, Oversight Officer