

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

المرجع: .....

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم: القانون خاص

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

## الضمانات القانونية للحماية المستهلك في القانون الجزائري

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

التخصص: القانون القضائي

تحت إشراف الدكتور:

- جمال دوبي بونوة

الشعبة: الحقوق

من إعداد الطالبة:

- سلطاني رجا

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ.....حسين محمد ..... رئيسا

الدكتور .....جمال دوبي بونوة.....مشرفا مقرا

الأستاذ.....كعبيش بومدين .....مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

نوقشت يوم: 2025/06./12



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم



كلية الحقوق و العلوم السياسية  
مصلحة الترتيبات

عمارة أحمد

## تصريح شرقي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية في إنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد: سيد بلال رحمان ..... الصفة: طالبة  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 4.1.15.286.114 ..... والصادرة بتاريخ: 05.05.2024  
المسجل بكلية: الحقوق والعلوم السياسية قسم: القانون العام  
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان:  
المدفوعات الإلكترونية ودورها في الاقتصاد الجزائري

أصرح بشرقي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية  
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 18.05.2025

إمضاء المعني

نظرا لشخصية امضاء  
السيد بلال رحمان  
عين التوبيص في: 18.05.2025  
ع / رئيس المجلس الشعبي البلدي  
و بتفويض منه  
امضاء عمارة تبيل  
عن الإدارة الإقليمية

\* ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها



# إهداء

و ها انا اليوم أهدي نجاحي إلى كل من سعى معي لإتمام هذه

المسيرة

اهدي تخرجي إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى من حصد الاشواك

عن دربي ليمهد لي طريق العلم ابي الغالي

إلى اليد الخفية و القلب الحنون و صاحبة الدعاء الصادق أمي

الغالية

أدامكم الله ملوكا في عرش قلبي و حفظكم ملانا اليه أنتمي

إلى اساتذتي الكرام منارة العلم و النور

إلى أخواتي شركاء الرحلة و فرح الانجاز

إلى كل من آمن بي و شجعني

أهدي هذا التخرج ، ثمرة تعب السنين و إبتسامة حلم تحقق

تعلمنا ان الطريق ما كان سهلا ، وأن النجاح ما يهدى بل ينتزع

بصبر و جهد و مقاومة.

## شكر وتقدير

### بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم في دعمي وتشجيعي خلال مسيرتي الدراسية، وخاصة أثناء إعداد هذه المذكرة. أخص بالذكر أستاذي المشرف دبي بونوة جمال لما قدمه من توجيهات قيمة وملاحظات بناءة، كان لها بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل العلمي.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى جميع أساتذة قسم القانون، الذين نهلت من علمهم واستفدت من خبراتهم، فكانوا خير قدوة ومصدر إلهام.

ولا أنسى دعم أسرتي الكريمة التي كانت سندي الحقيقي، فلکم مني كل الامتنان والتقدير.

وأخيرًا، أشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في مساعدتي، راجيًا من الله أن أكون قد وفقت في تقديم عمل يليق بمستوى التخصص ويخدم المجال القضائي.

والله ولي التوفيق.

## قائمة المختصرات

ج: جزء

ص: صفحة

ط: طبعة

د.س.ن: دون سنة نشر

د.ط: دون طبعة

ج.ر: الجريدة الرسمية

د.م.ج: ديوان المطبوعات الجامعية

ص.ص: من الصفحة ... إلى الصفحة...

ج.ر.ج.ج: جريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية

ق.ع.ج: قانون العقوبات الجزائري

ق.ح.ص.ت: قانون حماية الصحة وترقيتها.

ق.إ.ج.ج: قانون الإجراءات الجزئية الجزائري

مقدمة

تعتبر حماية المستهلك من بين أهم المواضيع التي حظيت باهتمام متزايد من قبل المشرع الجزائري، وذلك استجابةً للتحوّلات الاقتصادية والاجتماعية والتجارية التي شهدتها البلاد، خصوصاً في ظل تطور العلاقات الاستهلاكية وتعقيدها<sup>1</sup>، فالمستهلك يُعد الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، مما يستوجب إرساء جملة من الضمانات القانونية الكفيلة بحمايته من التعسف، والغش، والممارسات التجارية غير النزيهة<sup>2</sup>.

وشهدت الجزائر خلال العقود الأخيرة تحولات كبيرة في بنية السوق، نتيجة الانفتاح الاقتصادي وتوسع النشاط التجاري، وهو ما أدى إلى ظهور ممارسات تجارية لا تراعي دائماً مصلحة المستهلك، الذي غالباً ما يُعد الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية<sup>3</sup>، وفي هذا السياق، سعى المشرع الجزائري إلى وضع إطار قانوني شامل يهدف إلى حماية المستهلك من الغش، التدليس، الاستغلال، والإعلانات المضلّة، من خلال إصدار جملة من النصوص القانونية أبرزها القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش<sup>4</sup>، وتزايد الأنشطة التجارية، أصبحت حماية المستهلك من الأولويات الأساسية التي تسعى الدول إلى تحقيقها من خلال وضع أطر قانونية وتنظيمية فعّالة. ويُعد المستهلك الطرف الأضعف في العلاقة الاقتصادية، إذ يفتقر في كثير من الأحيان إلى القدرة على التمييز بين السلع الجيدة والمغشوشة، كما قد يتعرض للاحتيال أو التضليل من طرف المنتجين أو الموردين.

<sup>1</sup> - عبد القادر بونابي، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2015، ص. 25.

<sup>2</sup> - زروقي محمد، "الرقابة على المنتجات والخدمات في القانون الجزائري"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة المسيلة، العدد 9، 2020، ص. 17.

<sup>3</sup> - بلحاج العربي، الوسيط في القانون المدني الجزائري - العقود الخاصة، الجزء الأول، دار هومة، الجزائر، 2019، ص. 112.

<sup>4</sup> - القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15 لسنة 2009 المعدل والمتمم القانون رقم 09-18 المؤرخ في 10 جوان 2018، يعدل ويتم القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 35، 2018.

وقد أدرك المشرع الجزائري هذه الإشكالية، فسعى إلى سنّ قوانين تضمن حماية المستهلك من مختلف أشكال الانتهاكات، من خلال القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والذي يتضمن مجموعة من الأحكام الرامية إلى ضمان جودة المنتجات، وشفافية المعاملات، ومعاقبة كل من يخلّ بحقوق المستهلك. وتكمن الضمانات القانونية لحماية المستهلك في الكشف عن مدى فاعلية النصوص القانونية في تحقيق الحماية المنشودة، سواء من حيث الوقاية أو الردع أو التعويض، مع التركيز على الدور الذي تلعبه الهيئات الرقابية وجمعيات حماية المستهلك في هذا الإطار.

### أهمية الموضوع:

تتجلى أهمية هذا الموضوع من خلال ما يلي:

- تسليطه الضوء على إحدى أهم المسائل القانونية والاجتماعية التي تمس حياة المواطن اليومية، باعتباره مستهلكًا دائمًا للسلع والخدمات.
- الكشف عن مدى نجاعة القواعد القانونية الحالية في حماية المستهلك في ظل تنامي المخاطر التجارية والاقتصادية.
- إبراز الدور الذي تلعبه المؤسسات الرقابية وجمعيات حماية المستهلك في تعزيز هذه الحماية.
- الإسهام الأكاديمي في تقييم وتطوير المنظومة القانونية الجزائرية المتعلقة بحماية المستهلك.

### أسباب اختيار الموضوع:

- جاء اختيار موضوع "الضمانات القانونية لحماية المستهلك في القانون الجزائري" نتيجة لجملة من الدوافع، أبرزها:
- الرغبة في دراسة العلاقة التفاعلية بين المستهلك والمورد، وتسلط الضوء على الضمانات القانونية الممنوحة للطرف الضعيف في هذه العلاقة.
  - الاهتمام الشخصي بجوانب القانون الاقتصادي والاجتماعي، خاصة تلك المتعلقة بحقوق الأفراد في المعاملات اليومية.

- ضعف الوعي الاستهلاكي لدى شريحة واسعة من المجتمع، ما يزيد من أهمية التوعية القانونية بحقوق المستهلك.

- قلة الدراسات القانونية التطبيقية المتخصصة في هذا المجال مقارنة بأهميته.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- إبراز الإطار القانوني المنظم لحماية المستهلك في التشريع الجزائري.

- تحليل الضمانات القانونية التي تحمي المستهلك، سواء على المستوى الوقائي أو الجزري أو التعويضي.

- تقييم مدى فعالية الآليات القانونية والرقابية في حماية المستهلك.

- تقديم توصيات ومقترحات لتحسين المنظومة القانونية ذات الصلة.

### إشكالية الدراسة:

تدور الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة حول:

إلى أي مدى وفرّ المشرع الجزائري حماية قانونية فعّالة للمستهلك، وما مدى نجاعة

الضمانات القانونية المنصوص عليها في التشريع الجزائري في تحقيق تلك الحماية؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات فرعية، منها:

- ما هي أهم الحقوق التي أقرها القانون للمستهلك الجزائري؟

- ما طبيعة الضمانات القانونية (الوقائية، الجزرية، التعويضية) التي تحميه؟

- ما مدى فعالية الأجهزة الرقابية وجمعيات حماية المستهلك في تجسيد هذه الضمانات على

أرض الواقع؟

- هل يتطلب الإطار القانوني الحالي تعديلات لمواكبة المستجدات الاقتصادية والتجارية؟

## المنهج المعتمد في الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال استعراض وتحليل النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك في الجزائر، وبالأخص القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين :

الفصل الأول بعنوان الإطار المفاهيمي والتشريعي لحماية المستهلك حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين الأول بعنوان ماهية حماية المستهلك ، وفي المبحث الثاني إلى الإطار التشريعي لحماية المستهلك

أما الفصل الثاني سنتطرق فيه الضمانات القانونية لحماية المستهلك وآليات تطبيقها في المبحث الأول سنتطرق الضمانات القانونية لحماية المستهلك ، وفي المبحث الثاني سنتطرق إلى آليات تطبيق الضمانات القانونية لحماية المستهلك وفي الأخير أنهينا هذا البحث بخاتمة تتضمن مجموعة من النتائج والتوصيات التي توصلنا لها من خلال هذه الدراسة.

الفصل الأول  
الإطار المفاهيمي والتشريعي  
لحماية المستهلك

تُعد حماية المستهلك إحدى الركائز الأساسية لتحقيق التوازن في العلاقات الاقتصادية بين مختلف الفاعلين في السوق، وعلى وجه الخصوص بين المنتج أو الموزع من جهة، والمستهلك من جهة أخرى. ومع التطور المتسارع للأسواق وتزايد تنوع السلع والخدمات، أصبحت الحاجة ملحة لوضع إطار قانوني ومؤسسي يحفظ حقوق المستهلك ويضمن شفافية المعاملات، ويمنع كل أشكال الغش والتضليل والاستغلال<sup>1</sup>.

إن بروز مفهوم حماية المستهلك لم يأت من فراغ، بل كان نتاجاً لتحولات اقتصادية واجتماعية عميقة، أبرزها الانتقال من الاقتصاد المحلي المحدود إلى الاقتصاد الحر والمنفتح على المنافسة، وهو ما فرض على الدول تبني سياسات تشريعية وتنظيمية تهدف إلى صون حقوق المستهلك وتعزيز ثقافة الوعي الاستهلاكي<sup>2</sup>. ومن هذا المنطلق، تباينت التشريعات الوطنية في مقاربتها لموضوع حماية المستهلك، باختلاف البيئات القانونية والاجتماعية والاقتصادية، غير أن القاسم المشترك بينها جميعاً يتمثل في السعي نحو حماية الطرف الأضعف في العلاقة الاستهلاكية<sup>3</sup>، ويأتي هذا المبحث ليتناول الإطار المفاهيمي والتشريعي لحماية المستهلك، من خلال الوقوف أولاً عند التعريفات المختلفة لمفهوم المستهلك وحمايته، ثم استعراض المبادئ العامة التي تقوم عليها حماية المستهلك، لننتقل بعد ذلك إلى قراءة تحليلية في الإطار القانوني المنظم لهذه الحماية، سواء على المستوى الوطني أو المقارن<sup>4</sup>.

وانطلاقاً من هذه الأهمية، يتناول هذا الفصل الإطار المفاهيمي لحماية المستهلك من خلال تعريفه وتحديد أهميته وأهدافه، ثم يتطرق إلى الإطار التشريعي المنظم لهذه الحماية، سواء على المستوى الوطني أو الدولي، مستعرضاً أبرز القوانين والأنظمة التي تركز حقوق المستهلك وتوفر له الضمانات القانونية اللازمة.

<sup>1</sup> - بن زاغو، عبد القادر، حماية المستهلك في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص. 22.

<sup>2</sup> - بوشنافة، أمينة، حماية المستهلك في ظل اقتصاد السوق، دار الخلدونية، الجزائر، 2018، ص. 41.

<sup>3</sup> - عبد العزيز، محمود، قانون حماية المستهلك في التشريع المقارن، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2020، ص. 13.

<sup>4</sup> - رباح، سميرة، "دور التشريع في حماية المستهلك: دراسة مقارنة"، مجلة البحوث القانونية والسياسية، جامعة الجزائر، العدد 17، 2021، ص. 94.

**المبحث الأول: ماهية حماية المستهلك**

تعتبر حماية المستهلك من الموضوعات الهامة التي تحظى باهتمام واسع على الصعيدين المحلي والدولي، نظرًا لأنها ترتبط بشكل مباشر بحياة الأفراد ومستوى رفاههم الاجتماعي والاقتصادي. حيث يشمل مفهوم حماية المستهلك جميع الأنشطة والإجراءات القانونية والتشريعية التي تهدف إلى حماية مصالح الأفراد الذين يقومون بشراء السلع أو الاستفادة من الخدمات من الضرر الذي قد يلحق بهم نتيجة لممارسات تجارية غير نزيهة أو غير قانونية. ويعد تعزيز حماية المستهلك أداة أساسية لضمان حقوق المستهلكين وتحقيق التوازن في العلاقة بين المنتج و المستهلك.<sup>1</sup>

**المطلب الأول: تعريف حماية المستهلك**

حماية المستهلك هي مجموعة من الإجراءات القانونية والتنظيمية التي تهدف إلى ضمان حقوق المستهلكين من خلال حمايتهم من الممارسات التجارية غير العادلة. وتشمل هذه الحماية حماية صحة المستهلك، حماية حقوقه المالية، وضمان المعلومات الكافية عن السلع والخدمات التي يشتريها.

تتمثل حماية المستهلك في مجموعة من التشريعات والأنظمة التي تضعها الدول للحد من أي ممارسات قد تضر بالمستهلكين، مثل الإعلانات المضللة، السلع المغشوشة، أو الأسعار المبالغ فيها.<sup>2</sup>

**الفرع الأول: تعريف المستهلك في الفقه والقانون**

تعد المستهلك أحد الأركان الأساسية في سوق العرض والطلب، حيث يُمثل الشخص الذي يتلقى السلع والخدمات بغرض الاستفادة الشخصية أو العائلية، ولا يقوم عادةً بإعادة بيعها أو استخدامها في إطار عمل تجاري. وتتنوع التعريفات القانونية و الفقهية للمستهلك، سواء

<sup>1</sup> - عبد المنعم موسى إبراهيم، "حماية المستهلك دراسة مقارنة"، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2007، ص 16.

<sup>2</sup> - معزوز زكية، محاضرات في مقياس قانون حماية المستهلك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، السنة الجامعية 2021-2022، ص5.

على الصعيد الوطني أو الدولي، وتختلف بناءً على السياق الثقافي، الاقتصادي، والقانوني لكل دولة.<sup>1</sup>

### أولاً: تعريف المستهلك في الفقه

في الفقه الإسلامي، يُعرّف المستهلك على أنه الشخص الذي يحصل على سلعة أو خدمة لغرض الاستخدام الشخصي أو العائلي أو المنزلي، دون أن يكون الهدف من ذلك تحقيق منفعة تجارية أو مكسب اقتصادي. وهذا ينسجم مع المفهوم الأوسع لاستهلاك المنتجات في الحياة اليومية، حيث لا يُشترط أن يكون للمستهلك أي نية لتحقيق منفعة مالية من وراء ما يستهلكه.

وقد عرف بعض الفقهاء المستهلك على أنه "من يحصل على السلع والخدمات بهدف الاستهلاك الشخصي، ولا يهدف منها إلى إعادة بيعها أو استخدامها لأغراض تجارية". يُعد المستهلك في هذا السياق شخصاً يستخدم السلعة أو الخدمة للاستفادة منها بشكل مباشر دون أن يكون هناك غرض تجاري وراء هذه العملية.

### ثانياً: تعريف المستهلك في القانون

تعريف المستهلك في القانون قد يختلف بناءً على التشريع المحلي للدولة. لكن في أغلب الأحيان، يُعرّف المستهلك على النحو التالي:

#### 1 - تعريف المستهلك في القانون الدولي:

في الاتفاقية الدولية الخاصة بحماية حقوق المستهلك، والتي تم وضعها تحت إشراف منظمة الأمم المتحدة، يتم تعريف المستهلك كالتالي:

"المستهلك هو كل فرد يشتري أو يستفيد من السلع أو الخدمات للاستخدام الشخصي أو العائلي أو المنزلي، وليس في إطار ممارسة أي نشاط تجاري أو صناعي."

<sup>1</sup> - صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2013-2014، ص 29.

هذا التعريف الدولي يُظهر أن مفهوم المستهلك يرتبط أساساً باستهلاك السلع والخدمات للغرض الشخصي وليس لتحقيق الأرباح.

## 2 - تعريف المستهلك في القانون الجزائري:

في التشريع الجزائري، يتم تعريف المستهلك في القانون رقم 09-03 المؤرخ في 26 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك في المادة 02 على النحو التالي:

"المستهلك هو كل شخص طبيعي أو معنوي يتعامل مع المنتجات أو الخدمات من أجل استهلاكها للاستخدام الشخصي أو العائلي أو المنزلي، ولا يهدف إلى إعادة بيعها أو استخدامها لأغراض تجارية."<sup>1</sup>

يتضح من هذا التعريف أن المستهلك هو الفرد أو الكيان القانوني الذي يشتري منتجاً أو خدمة لأغراض غير تجارية، بل لأغراض شخصية أو منزلية فقط. ويتفق هذا مع التعريف الدولي الذي يُفصل بين المستهلكين الأفراد و المستهلكين التجاريين، حيث لا يشمل الأشخاص الذين يقومون بالتجارة أو بالاستفادة من السلع والخدمات في إطار عمل تجاري أو صناعي.

## ثالثاً: الفرق بين المستهلك والمشتري التجاري

من المهم التفريق بين المستهلك و المشتري التجاري في كل من الفقه و القانون:

- أ - **المستهلك**: هو الشخص الذي يشتري السلع أو الخدمات للاستخدام الشخصي أو العائلي أو المنزلي فقط، دون أن يهدف إلى بيعها أو استخدامها في أي نشاط تجاري.
- ب - **المشتري التجاري**: هو الشخص أو الكيان الذي يقوم بشراء السلع أو الخدمات بغرض إعادة بيعها أو استخدامها في إطار نشاط تجاري أو صناعي.

## رابعاً: أهمية تحديد تعريف المستهلك

تحديد تعريف المستهلك له أهمية كبيرة على مستوى القانون و الفقه، حيث يتم بناء حقوق و واجبات مختلفة للمستهلك بناءً على هذا التعريف، ويمكن تلخيص أهم النقاط كالتالي:

<sup>1</sup> - بن داود إبراهيم، "قانون حماية المستهلك وفق أحكام القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش"، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2013، ص 39.

أ - حقوق المستهلك: إذا تم تعريف المستهلك بوضوح، فيصبح من السهل تحديد حقوقه مثل الحق في الشراء الآمن، الحق في المعلومات، و الحق في التعويض.

ب - واجبات التجار: تعريف المستهلك يساعد في تحديد التزامات التجار والشركات تجاه المستهلك، مثل ضرورة توفير منتجات آمنة، معلومات واضحة حول المنتج، و حماية المستهلك من الغش.

ج - التحقيق في الممارسات التجارية: يوفر التعريف أساساً قانونياً للتحقيق في أي ممارسات تجارية قد تضر بحقوق المستهلكين، ويتيح للسلطات المعنية تطبيق قوانين حماية المستهلك بشكل فعال<sup>1</sup>.

تعريف المستهلك في الفقه والقانون يعد جزءاً أساسياً من منظومة حماية حقوق الأفراد في مواجهة الممارسات التجارية غير العادلة. وعلى الرغم من أن التعريف قد يختلف حسب التشريعات المحلية والدولية، إلا أن المبدأ المشترك هو حماية المستهلكين من الاستغلال أو الأضرار التي قد تنشأ من ممارسات تجارية غير عادلة أو ضارة.

### الفرع الثاني: مفهوم حماية المستهلك وأهدافها

تعتبر حماية المستهلك من القضايا الأساسية التي تهدف إلى تحقيق العدالة الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، إذ يتعلق الأمر بالضمانات التي تضمن عدم استغلال المستهلك من قبل الشركات أو التجار<sup>2</sup>. وقد أخذت حماية المستهلك مكانة بارزة في التشريعات الوطنية والدولية، خاصة في ضوء التطورات التي شهدتها الأسواق العالمية، وما تزامن معها من ممارسات تجارية غير نزيهة قد تؤثر على حقوق الأفراد.

<sup>1</sup> - رمضان علي السيد الشرنباصي، "حماية المستهلك في الفقه الإسلامي دراسة مقارنة"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 32 .

<sup>2</sup> - يسري دعبس، "جمعيات حماية المستهلك: الأهداف والأدوار والمقومات والتحديات"، سلسلة المعارف الاقتصادية والإدارية، مصر، 1997، ص 30

## أولاً: مفهوم حماية المستهلك

تتمثل حماية المستهلك في مجموعة من الإجراءات القانونية والإدارية التي تهدف إلى صون حقوق المستهلكين عند شراء المنتجات أو الاستفادة من الخدمات. وتدور هذه الحماية حول ضمان حق المستهلك في سلامته و أمنه، إضافة إلى حصوله على معلومات دقيقة حول المنتجات والخدمات التي يستهلكها.

تشمل حماية المستهلك من الناحية القانونية ضمان حقوقه ضد الغش و التضليل، وتهدف إلى منع الممارسات التجارية الجائرة مثل بيع المنتجات المغشوشة أو غير المطابقة للمواصفات، أو إخفاء معلومات أساسية عن السلع والخدمات. وهي تهدف إلى ضمان أن يكون المستهلك في موقف قوي يتمكن من اتخاذ قراراته بحرية ووعي، بعيداً عن الاستغلال أو الإضرار به.<sup>1</sup>

## ثانياً: أهداف حماية المستهلك

تسعى حماية المستهلك إلى تحقيق عدة أهداف تساهم في تعزيز العدالة والشفافية في السوق وحماية حقوق الأفراد. يمكن تلخيص أهداف حماية المستهلك في النقاط التالية:

## 1 - حماية صحة المستهلك وسلامته

أحد الأهداف الأساسية لحماية المستهلك هو ضمان أن المنتجات والخدمات التي يتم تسويقها للمستهلكين آمنة ولا تشكل خطراً على صحتهم أو سلامتهم. يتضمن ذلك فرض معايير الجودة و المواصفات الفنية التي يجب أن تلتزم بها السلع والخدمات، بالإضافة إلى فرض رقابة على المواد الغذائية والأدوية والمنتجات الاستهلاكية الأخرى لضمان عدم تعرض المستهلكين للخطر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سليم سعادوي، حماية المستهلك (الجزائر نموذجاً)، دار الخلدونية، الجزائر، ص125.

<sup>2</sup> - شعباني نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك على ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير في العلوم القانونية ، فرع المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2012، ص21

## 2 - حماية حقوق المستهلك المالية

تسعى حماية المستهلك إلى ضمان أن المستهلك لا يتعرض للغش أو الاحتيال المالي، مثل التسويق المضلل أو الأسعار غير العادلة. كما تركز الحماية على ضمان الشفافية في المعاملات التجارية، من خلال تقديم معلومات واضحة حول الأسعار، الرسوم الإضافية، ومواصفات المنتجات، حتى يتمكن المستهلك من اتخاذ قراراته المالية بشكل واع.<sup>1</sup>

## 3 - الحق في الحصول على معلومات واضحة وصحيحة

يُعتبر الحق في المعلومات من الحقوق الأساسية التي تضمن حماية المستهلك. يجب أن تكون المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك مرفقة بمعلومات صحيحة وشاملة، بما في ذلك المكونات، تاريخ الصلاحية، طريقة الاستخدام، التحذيرات، وأي تفاصيل قد تؤثر على اتخاذ قرار الشراء.

## 4 - حق المستهلك في الاختيار والتمتع بالمنافسة العادلة

تهدف حماية المستهلك أيضاً إلى ضمان أن يكون للمستهلك حق الاختيار الحر بين مختلف المنتجات والخدمات المتاحة في السوق، دون أن يكون عرضة لممارسات احتكارية أو تسويقية غير نزيهة. وهذا يشمل حماية المستهلك من احتكار الشركات الكبرى للأسواق أو استخدام الممارسات الاحتكارية للسيطرة على الأسعار.

## 5 - حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة

تشمل حماية المستهلك مكافحة الاحتكار، التسويق الخادع، الإعلانات المضللة، والمنتجات المغشوشة. كما تهدف إلى ضمان أن تكون الشروط التعاقدية بين المستهلك والتاجر واضحة ومنصفة، بحيث لا يحتوي العقد على بنود غير عادلة يمكن أن تضر بالمستهلك.

<sup>1</sup> - نال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1 ، 2014-2015 ، ص56.

**6 - تعزيز حقوق المستهلك في السوق الإلكترونية**

تتزايد أهمية حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، حيث يكون المستهلك أكثر عرضة للغش والتلاعب في المعاملات الإلكترونية. يشمل هذا الهدف حماية البيانات الشخصية للمستهلكين، وضمان أمن المعاملات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى الحد من الاحتيال في المعاملات التجارية الإلكترونية.<sup>1</sup>

**7 - تسوية المنازعات وحماية المستهلك من الاستغلال**

تهدف قوانين حماية المستهلك إلى إنشاء آليات فعالة لتسوية المنازعات بين المستهلكين والشركات التجارية، مثل التحكيم و التقاضي من خلال هيئات متخصصة، وذلك لحماية المستهلك من الاستغلال أو الممارسات غير العادلة.

**ثالثاً: آليات تحقيق أهداف حماية المستهلك**

لتحقيق أهداف حماية المستهلك، تعتمد الدول على عدة آليات قانونية و تنظيمية، مثل:

**1 - التشريعات القانونية:**

مثل القوانين الخاصة بحماية المستهلك التي تضع حقوقاً واضحة وتحدد التزامات الشركات والتجار. على سبيل المثال، في الجزائر، يُعد قانون حماية المستهلك القانون رقم 09-03 من أهم الأدوات القانونية التي تهدف إلى ضمان حماية المستهلكين.

**2 - الهيئات الرقابية والإشرافية:**

تُعد الهيئات الحكومية مثل الهيئة الوطنية لحماية المستهلك في الجزائر من الهيئات المسؤولة عن مراقبة السوق و فرض العقوبات على المخالفين لقوانين حماية المستهلك.

**3 - الحملات التوعوية:**

تسهم المنظمات الحكومية وغير الحكومية في رفع الوعي لدى المستهلكين بحقوقهم في السوق، من خلال تنظيم حملات توعوية لتوجيه المستهلكين حول كيفية تجنب الممارسات غير العادلة.

<sup>1</sup> - غدوشي نعيمة، حماية المستهلك الإلكتروني ، رسالة ماجستير ، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، 2012 ، ص 14 .

## 4- آليات التسوية والتقاضي:

مثل المحاكم المتخصصة في قضايا المستهلك، و مراكز التحكيم، و الوساطة، التي تهدف إلى تسوية النزاعات بين المستهلكين والتجار بسرعة وفعالية.

تعد حماية المستهلك جزءاً أساسياً من استقرار السوق وازدهار الاقتصاد، حيث تضمن أن تكون المعاملات التجارية في بيئة عادلة وآمنة. وبتعزيز هذه الحماية، يتم تحسين الثقة بين المستهلكين والشركات، وهو ما يعزز من قدرة السوق على الاستدامة والنمو.

## المطلب الثاني: الأسس القانونية لحماية المستهلك

تعتبر حماية المستهلك أحد الأبعاد الأساسية في الأنظمة القانونية الحديثة، إذ يشكل المستهلك حجر الزاوية في عملية الإنتاج والتوزيع والاستهلاك في الاقتصاديات المعاصرة. ومن هنا، تأتي الأسس القانونية لحماية حقوق المستهلك باعتبارها ضماناً لاستقرار السوق وعدالة المعاملات بين الأطراف المختلفة.<sup>1</sup>

تمثل الحماية القانونية للمستهلك مبدأً أساسياً من مبادئ العدالة الاقتصادية و الاجتماعية، حيث تهدف إلى ضمان حقوق المستهلكين ضد الممارسات التجارية غير النزيهة أو الاستغلالية، وضمان حماية صحتهم وسلامتهم، بالإضافة إلى مساعدتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة عند شراء السلع أو الخدمات.<sup>2</sup>

## الفرع الأول: المصادر التشريعية لحماية المستهلك

تعتبر المصادر التشريعية حجر الزاوية في حماية حقوق المستهلك، حيث تضع الأنظمة القانونية القواعد والضوابط التي تكفل تحقيق التوازن بين حقوق المستهلكين والواجبات المفروضة على التجار والمصنعين. تتعدد المصادر التشريعية التي تنظم حماية المستهلك،

<sup>1</sup> - غدوشي نعيمة ، المرجع السابق ، ص 14 .

<sup>2</sup> - العيد حداد ، الحماية القانونية للمستهلك في ظل اقتصاد السوق، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، بن عكنون ، 2002 ، ص

سواء كانت محلية أو دولية، وتتناول مختلف جوانب حماية المستهلك من الغش و الاحتيال إلى الحق في المعلومات و الحق في السلامة.<sup>1</sup>

### أولاً: المصادر التشريعية المحلية لحماية المستهلك

تشمل المصادر التشريعية المحلية القوانين واللوائح الوطنية التي تضعها الدولة بهدف تنظيم العلاقات بين المستهلكين والتجار وضمان حقوق المستهلكين في السوق.

#### 1 - القانون رقم 09-03 المؤرخ في 26 فبراير 2009 (قانون حماية المستهلك)

يعد قانون حماية المستهلك في الجزائر من أهم المصادر التشريعية التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلكين في جميع أنحاء البلاد. وقد أقر هذا القانون عدداً من الحقوق الأساسية للمستهلك، وألزمت التجار والمصنعين بواجبات تتعلق بحماية المستهلك من الغش، والتضليل، والممارسات التجارية غير العادلة. من أهم أحكام هذا القانون:

أ - الحق في المعلومات: حيث يلتزم التاجر بتقديم معلومات واضحة ودقيقة حول المنتجات والخدمات.

ب - الحق في سلامة المنتجات: حيث تضمن الشركات والمصنعون أن المنتجات التي يبيعونها لا تشكل خطراً على صحة المستهلك.<sup>2</sup>

ج - الحق في التعاقد العادل: حيث يتم فرض ضمانات لحماية المستهلك من الشروط التعسفية في العقود.

د - الحق في تقديم الشكاوى: يحق للمستهلك تقديم شكوى ضد المنتجات أو الخدمات المغشوشة أو غير المطابقة للمواصفات.

#### 2 - قانون 85-05 المتعلق بحماية الصحة قانون يتعلق بالحفاظ على صحة المواطنين:

<sup>1</sup> - بودالي محمد، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة، دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر، بدون رقم طبعة، 2005، ص 25.

<sup>2</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، ج 1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، بدون رقم الطبعة، 2002، ص 34.

على الرغم من أن هذا القانون يركز على حماية الصحة العامة<sup>1</sup>، إلا أن له تأثيرًا كبيرًا على حماية المستهلك من خلال تحديد معايير سلامة المنتجات، خاصة المنتجات الغذائية والطبية. يتضمن هذا القانون أحكامًا تضمن أن المنتجات التي يتم تسويقها للمستهلكين لا تشكل خطرًا على صحتهم.

### 3 - قانون المنافسة (قانون رقم 04-02)

ينظم قانون المنافسة العلاقات التجارية في السوق ويحظر ممارسات الاحتكار والتسويق المضلل، وذلك بهدف حماية حقوق المستهلك وضمان وجود منافسة عادلة بين الشركات. ويتضمن هذا القانون أحكامًا بشأن احتكار السوق و الممارسات غير العادلة، مثل رفع الأسعار غير المبرر أو الغش في الإعلانات<sup>2</sup>.

### 4 - القوانين الخاصة بالعقوبات

تُعتبر القوانين الجنائية من المصادر التشريعية الهامة التي تتعامل مع العقوبات المقررة ضد الممارسات غير القانونية التي قد تضر بالمستهلك. يتم فرض عقوبات على المخالفين للقوانين المتعلقة بحماية المستهلك، مثل الغش أو التضليل أو إخفاء المعلومات. وتفرض هذه القوانين غرامات مالية أو عقوبات بالحبس ضد المخالفين.

## ثانيًا: المصادر التشريعية الدولية لحماية المستهلك

<sup>1</sup> - القانون رقم 85-05: يتعلق بحماية الصحة وترقيتها، صدر في 16 فيفري 1985، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 7، بتاريخ 19 فيفري 1985 المعدل والمتمم بالقانون رقم 18-11 مؤرخ في 18 شوال عام 1439 الموافق 2 يوليو سنة 2018، يتعلق بالصحة، جريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 46، المؤرخ في 29/07/2018 - أمر رقم 20-02 مؤرخ في 30 غشت سنة 2020، يعدل ويتمم القانون رقم 18-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 2018 والمتعلق بالصحة، ج.ر.ج. عدد 50 صادر في 30 غشت سنة 2020.

<sup>2</sup> - القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004، يتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، الصادرة بتاريخ 27 جوان 2004 معدل ومتمم بالأمر رقم 10-05 المؤرخ في 26 أوت 2010، يعدل ويتمم القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004، المتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50، الصادرة بتاريخ 29 أوت 2010.

تؤثر القوانين الدولية أيضًا بشكل كبير في تعزيز حماية المستهلك، حيث تبنت العديد من المنظمات الدولية قواعد وأنظمة تهدف إلى حماية حقوق المستهلكين على مستوى العالم. يمكن تلخيص أبرز هذه المصادر في النقاط التالية:

## 1 - إعلان الأمم المتحدة بشأن حقوق المستهلكين (1985)<sup>1</sup>

يعد إعلان الأمم المتحدة بشأن حقوق المستهلكين من أبرز الوثائق الدولية التي تهدف إلى حماية المستهلكين على الصعيد العالمي. تم إقراره من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في 1985، ويحدد حقوق المستهلك الأساسية التي يجب أن يتمتع بها الجميع، بما في ذلك الحق في:<sup>2</sup>

✓ الحماية من المنتجات والخدمات الخطرة.

✓ الحصول على المعلومات الصحيحة حول المنتجات والخدمات.

✓ الاختيار الحر بين المنتجات.

✓ التعويض عن الأضرار الناجمة عن المنتجات أو الخدمات المعيبة.

هذا الإعلان شكل إطارًا عامًا للدول الأعضاء في الأمم المتحدة، بما فيها الجزائر، لضمان حماية المستهلك.

## 2 - اتفاقية الأمم المتحدة لحماية حقوق المستهلك (قيد العمل)

تسعى هذه الاتفاقية إلى وضع إطار قانوني دولي موحد لحماية حقوق المستهلك عبر الحدود، وتضمن حماية حقوق المستهلك في التجارة الدولية، بما في ذلك حماية البيانات الشخصية و الشفافية في المعاملات و الممارسات التجارية العادلة.

<sup>1</sup> - "إعلان الأمم المتحدة بشأن حقوق المستهلك"، قرار الجمعية العامة رقم 248/39، المؤرخ في 9 نيسان/أبريل 1985.

- بالمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك"، مراجعة إعلان 1985، قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي رقم E/1999/INF/2/Add.2، المؤرخ في 1999.

- "المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك"، قرار الجمعية العامة رقم 186/70، المؤرخ في 22 ديسمبر 2015.

<sup>2</sup> - بن تغري موسى، مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وآلية تنفيذها، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، مجلد 05، العدد 01، 2020، ص 236، 237.

## 3 - اتفاقيات منظمة التجارة العالمية (WTO)

تعد منظمة التجارة العالمية (WTO) مصدرًا آخر لتشجيع الدول الأعضاء على تعزيز حماية المستهلك من خلال ضمان أن تكون الممارسات التجارية التي تتم عبر الحدود تتماشى مع معايير معينة، مثل حماية الصحة العامة و سلامة المنتجات. على الرغم من أن WTO تركز بشكل أساسي على التجارة الدولية، إلا أنها تشجع على وضع سياسات وطنية لحماية المستهلك.

## 4 - الاتحاد الأوروبي (EU) وقوانين حماية المستهلك

تشمل الاتحاد الأوروبي مجموعة من اللوائح القانونية التي تنظم حماية المستهلك في دول الاتحاد، مثل لوائح سلامة المنتجات، حقوق المستهلك في العقود عبر الإنترنت، و إجراءات الشكاوى. تُعتبر التشريعات الأوروبية مرجعية أساسية للدول التي تسعى لتطوير قوانين حماية المستهلك لديها، بما في ذلك الجزائر.

## ثالثاً: الآليات التنفيذية لمصادر حماية المستهلك

تتعدد الآليات التنفيذية التي تضمن التطبيق الفعلي لهذه القوانين والمصادر التشريعية،

مثل:<sup>1</sup>

أ - الهيئات الرقابية: مثل الهيئة الوطنية لحماية المستهلك في الجزائر، والتي تشرف على

تنفيذ قوانين حماية المستهلك وتقوم بتوجيه المستهلكين وتقديم الدعم في حال وجود شكاوى.

ب - المحاكم المتخصصة: توفر بعض الدول محاكم أو وحدات قضائية مختصة في قضايا

حماية المستهلك، مما يسهل البت في المنازعات التجارية.

ج - التوعية والتثقيف: تقوم العديد من المنظمات الحكومية وغير الحكومية بحملات توعية

للمستهلكين حول حقوقهم.

<sup>1</sup> - صفاء الأترابي، دور الأجهزة التنفيذية في حماية المستهلك، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة ، 1995 ،

تتمثل المصادر التشريعية لحماية المستهلك في إطار متنوع من القوانين المحلية و الدولية التي تهدف إلى ضمان حقوق المستهلك وتوفير العدالة التجارية في الأسواق. من خلال هذه القوانين، يتم ضمان سلامة المستهلك، حصوله على معلومات صحيحة، و حمايته من الغش و التضليل.

### الفرع الثاني: المبادئ الأساسية لحماية المستهلك

تُعد حماية المستهلك من الركائز الأساسية لتحقيق العدالة الاقتصادية والاجتماعية في أي نظام قانوني. ولضمان هذه الحماية، تم تحديد عدة مبادئ أساسية تُنظم العلاقات بين المستهلكين من جهة، والتجار والموردين من جهة أخرى. تهدف هذه المبادئ إلى حماية حقوق المستهلكين وضمان حصولهم على خدمات ومنتجات آمنة وموثوقة، فضلاً عن تزويدهم بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات استهلاكية مدروسة. في هذا السياق، تتجلى المبادئ الأساسية لحماية المستهلك في النقاط التالية<sup>1</sup>:

#### أولاً: مبدأ الحق في الحصول على معلومات دقيقة وصحيحة

يُعد الحق في الحصول على معلومات دقيقة وواضحة حول المنتجات والخدمات من المبادئ الأساسية التي تضمن حماية المستهلك. من خلال هذا المبدأ، يُلزم التجار والموردون بتوفير معلومات كاملة وصحيحة عن السلع أو الخدمات التي يبيعونها، بما في ذلك:

✓ المكونات والمواد الداخلة في تصنيع المنتج.

✓ طريقة الاستخدام و التحذيرات اللازمة.

✓ التاريخ الصلاحية، خاصة للمنتجات الغذائية والطبية.

✓ المواصفات الفنية أو التقنية للسلع التي تتطلب معرفة خاصة.

هذا الحق يهدف إلى تمكين المستهلك من اتخاذ قرارات شراء مستنيرة بناءً على معلومات شفافة ودقيقة، مما يحميه من الممارسات التجارية المضللة أو الاحتيالية.

<sup>1</sup> - صبحي منصور، حماية حق المستهلك في المعرفة الأساسية للسلعة، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة، 1995، ص 5.

**ثانياً: مبدأ الحق في الاختيار الحر والمتنوع**

يُعتبر الحق في الاختيار من المبادئ الأساسية لحماية المستهلك. وفقاً لهذا المبدأ، يجب أن يتمكن المستهلك من الاختيار بين مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات في السوق، دون أن يكون هناك أي تدخل خارجي أو احتكار يُحد من هذا الاختيار. هذا يعني:

✓ حرية المستهلك في اختيار السلع والخدمات التي يرغب في شرائها بناءً على احتياجاته ورغباته.

✓ ضمان وجود منافسة عادلة بين الشركات، مما يساعد في تقديم أفضل المنتجات بأفضل الأسعار.

✓ منع الممارسات الاحتكارية التي قد تضر بحقوق المستهلك.

**ثالثاً: مبدأ الحق في الحصول على منتجات آمنة وصحية**

من المبادئ الأساسية في حماية المستهلك هو الحق في الحصول على منتجات آمنة لا تشكل أي خطر على صحة المستهلك أو سلامته. وفقاً لهذا المبدأ، يُلزم المصنعون والموردون بضمان أن المنتجات التي يقدمونها للمستهلكين تتوافق مع معايير السلامة الدولية والمحلية. يشمل هذا:

أ - **المنتجات الغذائية:** يجب أن تكون خالية من المواد الضارة أو الملوثة التي قد تضر بالصحة<sup>1</sup>.

ب - **المنتجات الطبية:** يجب أن تكون آمنة وفعالة للاستخدام البشري.

ج - **الأجهزة الإلكترونية:** يجب أن تلتزم بمعايير السلامة الكهربائية والحرارية.

هذا المبدأ يهدف إلى حماية صحة المستهلك من المنتجات المعيبة أو الخطرة، ويعزز من الثقة في السوق.

**رابعاً: مبدأ الحق في الحماية ضد الغش والاحتيال**

<sup>1</sup> - محمد سعيد أحمد إسماعيل ، الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية(دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، دمشق، 2007 ، ص 72.

- يُعتبر الحق في الحماية ضد الغش والاحتيال من المبادئ الجوهرية في حماية المستهلك. ويشمل هذا المبدأ الوقاية من الممارسات التجارية غير الشريفة مثل:
- أ - الغش في المنتجات: مثل بيع سلع مقلدة أو غير مطابقة للمواصفات.
- ب - التضليل في الإعلانات: مثل الإعلانات الكاذبة أو التي تحتوي على معلومات مضللة حول المنتج.
- ج - البيع بطرق غير قانونية: مثل فرض رسوم إضافية غير مبررة أو تقديم سلع غير صالحة للبيع.

يساهم هذا المبدأ في ضمان نزاهة السوق وحماية المستهلك من الاستغلال.

#### خامساً: مبدأ الحق في التعويض والتسوية العادلة للنزاعات

الحق في التعويض هو مبدأ أساسي يضمن للمستهلكين الحق في التعويض العادل عند تعرضهم لأي ضرر ناتج عن شراء منتج أو خدمة غير مطابقة للمواصفات أو تتسبب في أضرار جسدية أو مادية. ويتضمن هذا المبدأ:

✓ إجراءات قانونية لحل النزاعات بين المستهلكين والتجار، بما في ذلك آليات التحكيم أو الوساطة.

✓ حق المستهلك في استرداد المبالغ المدفوعة أو استبدال السلع التي تضررت أو كانت مغشوشة.<sup>1</sup>

✓ فرض عقوبات رادعة ضد الشركات أو الأفراد الذين يسيئون إلى حقوق المستهلك.

✓ هذا المبدأ يعزز العدالة ويمنح المستهلكين الثقة في أنهم سيحصلون على تعويض في حال تعرضهم للضرر.

#### سادساً: مبدأ الحق في الوصول إلى القضاء

<sup>1</sup> - معوض عبد التواب، الوسيط في جرائم الغش والتدليس وتقليد العلامات التجارية، ط.6، عالم الفكر والقانون، 2001، ص

يعد الحق في الوصول إلى القضاء من المبادئ الأساسية التي تضمن حماية المستهلك. وفقاً لهذا المبدأ، يحق للمستهلكين أن يكون لديهم القدرة على اللجوء إلى المحكمة أو الهيئات القضائية للحصول على حقوقهم في حالة تعرضهم لضرر. يشمل هذا:

- ✓ الحق في التقاضي ضد الشركات أو الأفراد الذين ينتهكون حقوق المستهلك.
- ✓ توفير محاكم متخصصة في قضايا المستهلك أو آليات تسوية بديلة للنزاعات مثل التحكيم.

### سابعاً: مبدأ الحق في حماية البيانات الشخصية

في ظل تطور الاقتصاد الرقمي، أصبح حماية البيانات الشخصية من المبادئ الأساسية لحماية المستهلك. هذا المبدأ يعنى ب:

- أ - حماية الخصوصية: حيث يتم التأكد من عدم استخدام البيانات الشخصية للمستهلكين بطرق غير قانونية أو غير أخلاقية.
- ب - حماية من القرصنة الإلكترونية: بما في ذلك توفير تقنيات أمنية لحماية المعلومات الشخصية من السرقة.<sup>1</sup>

تُعد المبادئ الأساسية لحماية المستهلك الأسس التي تقوم عليها أي منظومة قانونية تهدف إلى ضمان العدالة وحماية الحقوق في الأسواق. من خلال تطبيق هذه المبادئ، يمكن للمستهلك أن يحصل على منتجات آمنة، معلومات شفافة، و معاملات عادلة، مما يعزز من ثقة المستهلك في السوق ويسهم في استقرار الاقتصاد بشكل عام.

### المبحث الثاني: الإطار التشريعي لحماية المستهلك

يُعد الإطار التشريعي لحماية المستهلك من الركائز الأساسية التي تضمن ضمان حقوق المستهلكين في مختلف المجالات التجارية، من المنتجات إلى الخدمات، بهدف الحماية من

<sup>1</sup> - مدحت عبد الحليم رمضان ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، سنة 2010 ، ص 70.

الممارسات غير العادلة، والتضليل، والاحتيايل، بالإضافة إلى ضمان سلامة وجودة المنتجات والخدمات المعروضة في الأسواق. ويشمل هذا الإطار العديد من القوانين الوطنية والدولية، فضلاً عن المعاهدات والاتفاقيات التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين حقوق المستهلكين وحقوق المنتجين أو الموردين.

في العديد من البلدان، بما في ذلك الجزائر، تم إصدار قوانين وتشريعات وطنية تهدف إلى تنظيم حماية المستهلك وضمان حقوقه في التعاملات التجارية. نعرض في هذا السياق أبرز القوانين الجزائرية التي تنظم حماية المستهلك:<sup>1</sup>

وعليه، يتعين دراسة هذا المبحث في مطلبين ، حيث نتطرق القوانين الوطنية لحماية المستهلك في المطلب الأول، و حماية المستهلك في التشريعات الدولية والمقارنة في المطلب الثاني.

### المطلب الأول: القوانين الوطنية لحماية المستهلك

تعد حماية المستهلك من الأولويات التي تحرص العديد من الدول على تنظيمها وتشريعها من أجل ضمان حقوق الأفراد في المعاملات التجارية وحمايتهم من الغش والتضليل والممارسات غير العادلة التي قد يتعرضون لها. وفي هذا الإطار، يتدخل التشريع الوطني من خلال وضع قوانين تهدف إلى تعزيز هذه الحماية وضمان سلامة المستهلكين من مخاطر السوق.

من خلال هذا المطلب، سنستعرض القوانين الوطنية التي تدرج ضمن الإطار التشريعي لحماية المستهلك، وكيف أن هذه القوانين تلعب دوراً محورياً في تنظيم علاقة المستهلكين بالتجار والموردين. وتُعتبر هذه القوانين أداة أساسية في تحقيق العدالة وحماية المستهلك في مختلف المجالات التجارية، بما في ذلك المنتجات الاستهلاكية، الخدمات، التجارة الإلكترونية، و الإعلانات التجارية.

<sup>1</sup> - لصامت الطيب، الحق في الإعلام في إطار قواعد حماية المستهلك، مذكرة لنيل إجازة القضاء، الدفعة السابعة عشر، سنة 2006، ص76.

تسعى القوانين الوطنية إلى توفير حماية شاملة للمستهلك من خلال التأكيد على عدة حقوق أساسية، مثل الحق في الحصول على معلومات دقيقة حول المنتجات والخدمات، الحق في السلامة والضمانات، الحق في أن يتمتع بالعدالة في المعاملات التجارية، والحق في الحصول على تعويضات في حال حدوث أضرار أو ضرر شخصي.

سنركز في هذا المطلب على التشريعات الوطنية الجزائرية التي تكفل حماية حقوق المستهلك، وتستعرض الأطر القانونية التي تم وضعها لتنظيم الأسواق وضمان التعامل النزيه والعاقل بين الأطراف المعنية.<sup>1</sup>

### الفرع الأول: قانون حماية المستهلك وأحكامه العامة

يُعد قانون حماية المستهلك من أبرز التشريعات التي تهدف إلى تنظيم العلاقات بين المستهلكين والتجار، وضمان حقوق المستهلكين في الأسواق وحمايتهم من الغش، والتضليل، والممارسات التجارية غير العادلة. في الجزائر، تم إصدار قانون حماية المستهلك بموجب القانون رقم 09-03 المؤرخ في 26 فبراير 2009، الذي يعكس التزام الدولة بحماية حقوق المستهلك، وتنظيم العلاقات التجارية بما يضمن مصلحة المستهلك ويحميه من الممارسات الضارة.<sup>2</sup>

### أولاً: الهدف من قانون حماية المستهلك

يهدف قانون حماية المستهلك إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تصب في مصلحة المستهلكين والمجتمع ككل. وأبرز هذه الأهداف هي:

- ✓ حماية حقوق المستهلكين من الممارسات التجارية غير العادلة.
- ✓ ضمان سلامة وجودة المنتجات التي يتم عرضها في الأسواق.
- ✓ تشجيع الشفافية في المعاملات التجارية وتوفير المعلومات الكافية للمستهلك.

<sup>1</sup> - الصغير محمد مهدي، قانون حماية المستهلك - دراسة تحليلية مقارنة - دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2015، ص 25.

<sup>2</sup> - القانون رقم 09-03 المؤرخ في 59 صفر 1430 الموافق 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج رج، العدد 15، سنة 2009.

- ✓ تنظيم السوق بشكل يضمن التنافسية العادلة وحماية المستهلكين من الاحتكار.
- ✓ حماية الصحة العامة من خلال فرض معايير سلامة للمنتجات، خاصة في مجالات الأغذية والمنتجات الطبية.

✓ مكافحة الغش والتلاعب في المنتجات أو الإعلانات.<sup>1</sup>

### ثانياً: أحكام قانون حماية المستهلك

يحتوي قانون حماية المستهلك على العديد من الأحكام التي تهدف إلى تحديد حقوق وواجبات المستهلكين والتجار على حد سواء. ومن أهم هذه الأحكام:

#### 1 - تعريف المستهلك

المستهلك في إطار هذا القانون هو كل شخص طبيعي أو معنوي يستخدم أو يستهلك منتجاً أو خدمة لغرض شخصي أو عائلي، أي أن المستهلك هو الذي يقوم بشراء المنتج أو الخدمة للاستخدام الشخصي وليس لإعادة بيعه أو إنتاجه.

#### 2 - الحق في المعلومات

يضمن قانون حماية المستهلك حق المستهلك في الحصول على معلومات دقيقة وكاملة عن المنتجات أو الخدمات المعروضة للبيع. يجب على التاجر أو المورد توفير:

✓ المواصفات الأساسية للمنتج.

✓ المكونات و المواد المضافة.

✓ مدة صلاحية المنتجات.

✓ طرق الاستخدام.

✓ التحذيرات والاحتياطات الخاصة بالمنتج.

يُعد هذا الحق من أهم الحقوق التي تضمن للمستهلك اتخاذ قرارات شراء مبنية على معلومات موثوقة.

<sup>1</sup> - علي بولحية بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى عين مليلة الجزائر 2000 ، ص50.

**3- الحق في السلامة والصحة**

أحد أهم بنود القانون هو حق المستهلك في الحصول على منتجات آمنة لا تشكل أي خطر على صحته. يُلزم التجار والموردون بتوفير المنتجات التي تلتزم بمعايير الأمان، خاصة المنتجات الغذائية والطبية. كما يتضمن القانون إلزامية وجود شهادات ضمان الجودة ومراقبة الأسواق لضمان سلامة المنتجات.

**4- الحق في الاختيار**

ينص قانون حماية المستهلك على الحق في الاختيار بين المنتجات والخدمات المعروضة في السوق. يُلزم القانون الشركات بتوفير منتجات متنوعة تتيح للمستهلك حرية الاختيار بين العلامات التجارية والأسعار.

**5 - حظر الغش والتضليل**

- يُحظر الغش و التضليل في المعاملات التجارية بموجب هذا القانون يشمل ذلك<sup>1</sup>:
- ✓ التضليل في الإعلانات التي قد تضلل المستهلكين بشأن مواصفات المنتج.
  - ✓ الغش في تقديم المنتجات مثل تقديم سلع مقلدة أو غير مطابقة للمواصفات.
  - ✓ البيع غير الشفاف للأدوات أو الخدمات.<sup>2</sup>

**6 - الحق في التعويض**

<sup>1</sup> - القانون رقم 21-15 المؤرخ في 28 ديسمبر 2021، المتعلق بالمضاربة غير المشروعة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 100، سنة 2021.

- أمر رقم 22-09 المؤرخ في 29 ماي 2022، يعدل ويتم القانون رقم 21-15، الجريدة الرسمية، عدد 37، سنة 2022.

<sup>2</sup> - سحنون جهيدة حماية المستهلك والسوق من الاحتكار في ضوء أحكام القانون رقم 21/15 المتعلق بالمضاربة غير المشروعة، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 14، العدد 30، أكتوبر 2022، ص 250

ينص القانون على الحق في التعويض في حال تعرض المستهلك لأي ضرر ناتج عن شراء منتجات غير مطابقة للمعايير أو مشكوك في سلامتها. يمكن للمستهلك استرجاع الأموال أو الحصول على تعويض في حالة الأضرار الناتجة عن استخدام منتج ملوث أو مضر.

### 7 - حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية

مع التطور التكنولوجي وانتشار التجارة الإلكترونية، خصص قانون حماية المستهلك أحكامًا خاصة بالتجارة الإلكترونية يشمل ذلك:

✓ حق المستهلك في الإلغاء أو إرجاع المنتجات التي تم شراؤها عبر الإنترنت في حالة عدم الرضا.

✓ مراقبة المواقع الإلكترونية لضمان عدم تضليل المستهلكين في المعاملات الإلكترونية.<sup>1</sup>

### 8 - تنظيم عمليات الشكاوى والتحقيق

ينص القانون على إنشاء آليات لاستقبال شكاوى المستهلكين من خلال مراكز خدمة أو هيئات مختصة. يتم التعامل مع هذه الشكاوى من خلال اللجان الوطنية أو محاكم متخصصة لفصل النزاعات بين المستهلكين والتجار.

### ثالثاً: الهيئات المشرفة على تطبيق القانون

لتنفيذ أحكام قانون حماية المستهلك، تم إنشاء عدة هيئات حكومية تشرف على حماية حقوق المستهلك وتنظيم السوق. من بين هذه الهيئات:

أ - الهيئة الوطنية لحماية المستهلك: التي تقوم بمتابعة وتنفيذ القانون، واستقبال شكاوى المستهلكين.

ب - الرقابة الاقتصادية: التي تشرف على الأسواق وتراقب التزام التجار بالقوانين.

كما أن القانون يسمح للجمعيات المعنية بحقوق المستهلك بممارسة دور رقابي في تنفيذ القوانين، وذلك من خلال التعاون مع الجهات الحكومية في مراقبة الأسواق.

<sup>1</sup> - موفق حماد عبد الله، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، منشورات زين الحقوقية، ط1، العراق، 2011، ص 03.

## رابعاً: العقوبات والجزاءات

يضع قانون حماية المستهلك مجموعة من العقوبات ضد من يخالف القواعد المنصوص عليها في القانون، مثل:

- ✓ الغرامات المالية التي يتم فرضها على الشركات التي تقوم بالغش أو التضليل.
- ✓ الجزاءات القانونية التي تشمل السجن أو إغلاق المنشآت التجارية المخالفة.
- ✓ تعويض المستهلكين المتضررين نتيجة الممارسات التجارية غير العادلة.

يعد قانون حماية المستهلك في الجزائر من التشريعات الحيوية التي تضمن حماية المستهلك في مختلف المعاملات التجارية. من خلال تحديد الحقوق الأساسية للمستهلك، مثل الحق في الحصول على معلومات، الحق في السلامة والصحة، والحق في التعويض، يساهم هذا القانون في تنظيم الأسواق وحمايتها من الممارسات التجارية غير العادلة. كما يعكس التزام الجزائر بضمان بيئة تجارية آمنة وعادلة لصالح المستهلكين.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني: الهيئات المسؤولة عن حماية المستهلك

تتعدد الهيئات المسؤولة عن حماية حقوق المستهلك، حيث تلعب دوراً حيوياً في ضمان تطبيق القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، وتوفير بيئة تجارية آمنة ومنصفة للمستهلكين. في الجزائر، توجد عدة هيئات إدارية وتنظيمية معنية بمراقبة الأسواق، وتطبيق التشريعات، ومعالجة شكاوى المستهلكين. سنستعرض في هذا الفرع الهيئات الأساسية التي تشرف على حماية المستهلك في الجزائر.<sup>2</sup>

## أولاً: الهيئة الوطنية لحماية المستهلك

<sup>1</sup> - مجدي محمود محب حافظ، موسوعة تشريعات الغش والتدليس، د.ط، ج 1، دار محمود للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003،

19.

<sup>2</sup> - علي بولحية بن بوخميس، المرجع السابق، ص 55.

تعتبر الهيئة الوطنية لحماية المستهلك من أهم الهيئات المعنية بتطبيق قانون حماية المستهلك في الجزائر تم إنشاؤها بموجب القانون رقم 09-03 المؤرخ في 26 فبراير 2009، تهدف هذه الهيئة إلى حماية حقوق المستهلكين في كافة المجالات التجارية، من خلال متابعة ممارسات التجار وضمان تطبيق القوانين واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك.

#### أ - مهام الهيئة الوطنية لحماية المستهلك:

متابعة تنفيذ قانون حماية المستهلك: بما في ذلك مراقبة الامتثال لأحكام هذا القانون في السوق.

ب - مراقبة جودة المنتجات والخدمات: لضمان سلامة المنتجات وضمان أنها تتوافق مع المعايير الصحية والبيئية.<sup>1</sup>

ج - استقبال شكاوى المستهلكين: حيث تقوم الهيئة بتقديم حلول قانونية وتسوية المنازعات بين المستهلكين والتجار.

د - تنظيم حملات توعية: تهدف إلى زيادة وعي المستهلكين بحقوقهم وكيفية ممارسة هذه الحقوق.

هـ - الرقابة على التجارة الإلكترونية: ضمان أن المعاملات التجارية عبر الإنترنت تتماشى مع قوانين حماية المستهلك، وتوفير بيئة آمنة للتسوق الإلكتروني.

و - اقتراح التشريعات: تقديم اقتراحات حول تحسين التشريعات الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك.<sup>2</sup>

#### ي - الهيكل الإداري للهيئة:

<sup>1</sup> - شعباني نوال، المرجع السابق ، ص 35.

<sup>2</sup> - صياد الصادق ، المرجع السابق ، ص 39.

تتكون الهيئة الوطنية لحماية المستهلك من عدد من الأقسام الإدارية التي تتعامل مع جوانب مختلفة من حماية المستهلك مثل القسم القانوني، قسم الرقابة السوقية، وقسم العلاقات العامة.

### ثانياً: وزارة التجارة

وزارة التجارة الجزائرية هي واحدة من أهم الجهات الحكومية المسؤولة عن حماية المستهلك. تساهم الوزارة بشكل رئيسي في تنظيم الأسواق وحماية المستهلكين عبر مجموعة من الإجراءات التنظيمية والرقابية.

أ - تنظيم الأسواق التجارية: تعمل وزارة التجارة على ضمان توفير السلع بأسعار عادلة وجودة مناسبة، وضمان التوزيع العادل للمنتجات.

ب- مراقبة الأسعار: تكثف الوزارة الرقابة على الأسعار لمنع الارتفاعات غير المبررة وحماية المستهلك من الممارسات الاحتكارية.

ج - الرقابة على جودة المنتجات: من خلال تشكيل لجان فنية تهدف إلى مراقبة مدى مطابقة المنتجات للمواصفات المقررة.

د - الرقابة على الإعلانات التجارية: لضمان أن تكون الإعلانات شفافة وغير مضللة للمستهلك.

### ثالثاً: المركز الوطني لحماية المستهلك

المركز الوطني لحماية المستهلك هو مؤسسة شبه حكومية أنشئت في الجزائر بهدف تعزيز حماية المستهلك من خلال مختلف الأنشطة التنظيمية والإرشادية. يسعى المركز إلى رفع

الوعي بشأن حقوق المستهلك في مختلف القضايا التجارية.<sup>1</sup>

تنظيم حملات توعية للمستهلكين حول حقوقهم وواجباتهم.

<sup>1</sup> - زوبري أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، رسالة ماجستير في القانون فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011، ص 152.

✓ إعداد الدراسات والأبحاث المتعلقة بقضايا المستهلك، بما في ذلك أبحاث عن جودة المنتجات والأسواق.

✓ التعاون مع الهيئات الحكومية الأخرى لتطوير السياسات المتعلقة بحماية المستهلك.

✓ الرد على شكاوى المستهلكين وتقديم التوجيهات بشأن الحلول القانونية المتاحة.

#### رابعًا: جمعية حماية المستهلك

تعد جمعيات حماية المستهلك من المؤسسات المدنية غير الحكومية التي تسهم في تعزيز حقوق المستهلكين. في الجزائر، هناك العديد من الجمعيات التي تم تأسيسها من أجل مراقبة وحماية حقوق المستهلكين.

أ - **التوعية والتثقيف:** تعمل الجمعيات على توعية المواطنين بحقوقهم وكيفية تجنب الممارسات التجارية غير العادلة.<sup>1</sup>

ب - **الدفاع عن حقوق المستهلكين:** من خلال تقديم الدعم والمشورة القانونية للمستهلكين الذين يواجهون مشاكل في السوق.

ج - **الضغط على الحكومة:** من خلال اقتراح تشريعات وتحسينات لحماية حقوق المستهلك على المستوى الوطني.

د - **مراقبة الأسواق:** متابعة تطورات السوق، والتأكد من التزام الشركات بالقوانين المتعلقة بحماية المستهلك.

#### خامسًا: السلطات القضائية

السلطات القضائية تشارك بشكل كبير في ضمان حماية المستهلك عبر المحاكم والمسؤولين القضائيين الذين يتعاملون مع القضايا المتعلقة بانتهاك حقوق المستهلك.

أ - **الفصل في القضايا:** تتعامل المحاكم الجزائرية مع القضايا المتعلقة بالممارسات التجارية غير العادلة، مثل الغش والاحتيال، وتفرض العقوبات على المخالفين.

<sup>1</sup> - فهيمة ناصري، جمعيات حماية المستهلك، رسالة ماجستير في الحقوق، تخصص العقود والمسؤولية، كلية الحقوق، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، 2003-2004، ص 55.

ب - تسوية المنازعات: في حالة وجود نزاع بين المستهلك والتاجر، يتم تقديم القضايا للمحاكم التي تقوم بإصدار الأحكام المناسبة.

ج - الرقابة القضائية: تؤكد المحاكم على ضرورة التزام التجار بالقوانين المتعلقة بحماية المستهلك، وفرض الغرامات والعقوبات عند المخالفة.

#### سادسًا: لجنة حماية المستهلك

تعد لجنة حماية المستهلك من بين الأجهزة الحكومية التي تهدف إلى متابعة تنفيذ قانون حماية المستهلك في الأسواق، وتوجيه التحقيقات في الشكاوى المتعلقة بالممارسات التجارية غير العادلة.<sup>1</sup>

أ - التحقيق في الشكاوى: تنتظر اللجنة في الشكاوى المقدمة من المستهلكين ضد التجار الذين يخالفون القوانين.

ب - تحليل البيانات: تقوم اللجنة بجمع البيانات حول الأسواق والتعاملات التجارية لتحديد وجود أي ممارسات ضارة.

ج- إصدار التوصيات: بناءً على التحقيقات، تقوم اللجنة بإصدار توصيات وإجراءات تتعلق بتحسين حماية المستهلك.

إن الهيئات المسؤولة عن حماية المستهلك في الجزائر تلعب دورًا مهمًا في ضمان أن المستهلك يتمتع بحقوقه القانونية، وأنه في حال حدوث أي انتهاك لهذه الحقوق، يتم تقديم حلول قانونية فاعلة. من خلال التنسيق بين الهيئات الحكومية مثل الهيئة الوطنية لحماية المستهلك، وزارة التجارة، المركز الوطني لحماية المستهلك، بالإضافة إلى الجمعيات الأهلية والسلطات القضائية، يمكن ضمان بيئة تجارية آمنة وعادلة لجميع الأطراف في السوق.

<sup>1</sup> - موفق حماد عبد، المرجع السابق، ص 300-303

## المطلب الثاني: حماية المستهلك في التشريعات الدولية والمقارنة

تعد حماية المستهلك من الموضوعات ذات الأهمية الكبرى على المستوى الدولي، حيث يتزايد الاهتمام بحماية حقوق المستهلك في ظل النمو المستمر للتجارة الدولية وظهور تقنيات جديدة وأدوات تجارية. لذلك، أصبح من الضروري أن تضع الدول آليات قانونية من أجل حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة أو المضللة. تهدف هذه القوانين إلى ضمان حقوق المستهلك في جميع الأنشطة الاقتصادية وتوفير بيئة آمنة وصحية له في الأسواق. في هذا المطلب سنستعرض التشريعات الدولية التي تضمن حماية المستهلك، ونقدم مقارنة بين بعض الأنظمة القانونية لحماية المستهلك في دول مختلفة، مع الإشارة إلى مدى تماشي هذه التشريعات مع القانون الجزائري في هذا المجال.<sup>1</sup>

## الفرع الأول: حماية المستهلك في الاتفاقيات الدولية

تعد حماية المستهلك من القضايا العالمية ذات الأهمية البالغة، ولذلك اهتمت العديد من المنظمات الدولية والاتفاقيات بين الدول بتنظيم حقوق المستهلك وحمايتها. وفي هذا السياق، سعت الاتفاقيات الدولية إلى وضع أطر قانونية وتشريعية تضمن حقوق المستهلك في ظل العولمة والتوسع في التجارة الدولية، وتعدد الأنشطة التجارية التي قد تؤثر على حقوق المستهلكين.

سنتناول في هذا الفرع حماية المستهلك في الاتفاقيات الدولية التي تضمن حقوقه وتضع أطراً قانونية للممارسات التجارية في الأسواق العالمية.

## أولاً: اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق المستهلك

في عام 1985، اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة إعلان المبادئ الأساسية لحماية المستهلك، وهو يعد أول اتفاق دولي منظم لهذا المجال. كان الهدف من هذه الاتفاقية هو تعزيز حماية حقوق المستهلكين على المستوى العالمي، وتوفير بيئة تجارية آمنة وشفافة.

<sup>1</sup> - زكرياء بوعون، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الطور الثالث ل.م. د تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة الأخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر 2016-2017، ص 65.

مبادئ حماية المستهلك في إعلان الأمم المتحدة:

- ✓ الحق في الحماية من الممارسات التجارية غير العادلة: بما في ذلك حماية المستهلك من الغش، والاحتيال، والإعلانات المضللة.
- ✓ الحق في الحصول على منتجات آمنة وصحية: مع ضمان أن تكون المنتجات التي يحصل عليها المستهلكين خالية من المخاطر الصحية.
- ✓ الحق في الحصول على المعلومات الكافية: بما يسمح للمستهلك باتخاذ قرارات مستنيرة، سواء كان ذلك في مجال المنتجات أو الأسعار أو الشروط التجارية.
- ✓ الحق في الحصول على خيارات متعددة: يضمن حق المستهلك في اختيار المنتجات والخدمات المتنوعة التي تلبي احتياجاته.
- الحق في الانتصاف والتعويض: عبر توفير آليات قانونية فعالة للمستهلكين للمطالبة بحقوقهم في حالة وجود ضرر أو انتهاك لحقوقهم.
- تعتبر إعلان المبادئ من الأمم المتحدة أساساً للعديد من القوانين والاتفاقيات الدولية التي وضعت بعده، وهو ما جعل من حماية المستهلك جزءاً أساسياً من التعاون الدولي في هذا المجال.<sup>1</sup>

### ثانياً: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)

في إطار التعاون الدولي، قدمت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) عدة مبادئ تهدف إلى تعزيز حماية المستهلك ضمن الدول الأعضاء. تأسست هذه المبادئ لتحديد معايير حماية المستهلك في المجالات التجارية المختلفة.

أ - الشفافية في السوق: من خلال إلزام الشركات بتوفير معلومات دقيقة وواضحة للمستهلك حول المنتجات والخدمات التي تقدمها.

<sup>1</sup> - فارس طلوش ويونس زين ، قراءة حول الحماية القانونية للمستهلك ضمن تشريعات الأمم المتحدة وبعض الدول المنطوية، الملحق الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، (يومي 23 و 24 أبريل 2018)، ص 55.

ب - مكافحة الممارسات التجارية غير العادلة: من خلال فرض قوانين صارمة لمنع الغش أو التضليل من قبل التجار.

ج - تعزيز آليات التسوية البديلة للنزاعات: بهدف تسوية الخلافات بين المستهلكين والتجار بطريقة سريعة وفعالة.

د - الحق في الحماية من السلع والخدمات الضارة: مثل المنتجات التي قد تضر بالصحة أو البيئة.

هـ - الحق في التعويض والانتصاف: توفير آليات قانونية لاسترجاع الحقوق في حالة الأضرار أو المخالفات.

تؤكد OECD على ضرورة التعاون بين الحكومات لضمان حماية المستهلك في الأسواق العالمية، كما تشجع على تطبيق هذه المبادئ في السياسات الوطنية.<sup>1</sup>

### ثالثاً: الاتحاد الأوروبي وتشريعات حماية المستهلك

في الاتحاد الأوروبي، يعتبر حماية المستهلك أولوية كبرى، وقد وضع الاتحاد الأوروبي العديد من التوجيهات والقوانين التي تحمي المستهلكين في دوله الأعضاء. يتم تنفيذ هذه القوانين على المستوى الوطني مع مراعاة التنسيق بين الدول الأعضاء.

✓ توجيهات حقوق المستهلك (EU/83/2011): توضح حقوق المستهلك في العقود

التي تتم عبر الإنترنت، وتلزم الشركات بتوفير معلومات دقيقة حول المنتجات وشروط البيع.

✓ التوجيه الخاص بالضمانات (EC/44/1999): الذي يضمن للمستهلك حقه في

الحصول على منتجات ذات جودة جيدة مع ضمانات محددة.

✓ قانون حماية البيانات (GDPR): وهو يشمل حماية المستهلكين فيما يتعلق بالبيانات

الشخصية التي يتم جمعها في المعاملات التجارية.

<sup>1</sup> - كيموش نوال، حماية المستهلك في إطار قانون الممارسات التجارية، رسالة لنيل شهادة الماجستير (القانون الخاص)، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق، الموسم الجامعي 2010-2011، ص 41.

✓ **حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية:** من خلال تيسير المعاملات عبر الإنترنت وضمان حماية المستهلك في هذه البيئة الرقمية.<sup>1</sup>

تعتبر قوانين الاتحاد الأوروبي لحماية المستهلك من بين أكثر الأنظمة القانونية تقدماً، حيث تضمن حقوق المستهلك في جميع المعاملات التجارية، سواء كانت داخل الاتحاد أو عبر الحدود.

#### رابعاً: اتفاقية التجارة الحرة في أمريكا الشمالية (NAFTA)

تعتبر اتفاقية التجارة الحرة في أمريكا الشمالية (NAFTA) واحدة من الاتفاقيات التجارية التي تتعامل مع حماية المستهلك في إطار المعاملات الدولية بين كندا، والولايات المتحدة، والمكسيك. يتضمن الاتفاق بعض الأحكام المتعلقة بحماية المستهلكين.

✓ **مبادئ حماية المستهلك في NAFTA:** الحق في حماية الأمن والسلامة: ضمان أن المنتجات التي يتم تداولها بين هذه الدول آمنة وغير ضارة بالصحة.

✓ **التعاون بين الدول:** لتعزيز التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك في الأسواق عبر الحدود.

✓ **الحق في الشفافية:** ضمان أن المستهلكين يحصلون على معلومات دقيقة حول المنتجات والأسعار.

#### خامساً: منظمة التجارة العالمية (WTO)

تسعى منظمة التجارة العالمية إلى تحقيق التوازن بين التجارة الدولية وحماية المستهلك. يركز النظام التجاري في WTO على إزالة القيود التجارية والجمركية بين الدول، ولكن في الوقت نفسه، يضع ضوابط لحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة.

✓ **تنظيم التجارة:** من خلال معايير تتعلق بجودة المنتجات وحماية الصحة العامة.

<sup>1</sup> - باخويا إدريس، الاختصاص و القانون الواجب التطبيق في منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والمجتمع، العدد الأول، جامعة العقيد أحمد دراية أدرار، جوان سنة 2013، ص 57.

✓ تعزيز التعاون بين الدول: لتحقيق الشفافية التجارية وحماية المستهلكين من السلع المقلدة أو الخطرة.

إن الاتفاقيات الدولية التي تهتم بحماية المستهلك تشكل جزءاً أساسياً من النظام التجاري العالمي. ومن خلال التعاون بين الدول، يمكن أن تُحسن حقوق المستهلك، وتزيد من كفاءة وشفافية الأسواق. على المستوى الدولي، تقدم هذه الاتفاقيات إطاراً قوياً لتطبيق القوانين المحلية المتعلقة بحماية المستهلك، مما يسهم في توفير بيئة تجارية آمنة ومنصفة للمستهلكين على مستوى العالم<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: تجارب بعض الدول في حماية المستهلك

تعتبر حماية المستهلك من المسائل الأساسية التي تهتم بها معظم الدول، حيث تسعى إلى ضمان حقوق الأفراد في التعامل مع المنتجات والخدمات، وحمايتهم من الممارسات التجارية غير العادلة أو المضللة. وفي هذا السياق، تتباين تجارب الدول في كيفية التعامل مع حماية المستهلك، حيث تختلف الآليات التشريعية والإجرائية حسب الخصوصيات الاقتصادية والاجتماعية لكل دولة. في هذا الفرع، سنتناول تجارب بعض الدول في حماية المستهلك وتسلط الضوء على الاستراتيجيات المتبعة.

### أولاً: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في حماية المستهلك

تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أولى الدول التي وضعت تشريعات قوية لحماية المستهلك منذ القرن العشرين. وتعتبر تجربة الولايات المتحدة نموذجاً مهماً في هذا المجال. أهم التشريعات والمؤسسات في حماية المستهلك في الولايات المتحدة:

**1 - قانون حماية المستهلك (Consumer Protection Act):** تم تبني هذا القانون بهدف حماية المستهلكين من الممارسات التجارية غير العادلة أو المضللة. يضمن هذا القانون حقوق المستهلك في الحصول على منتجات آمنة ومنتجات مطابقة للمواصفات.

<sup>1</sup> - غدوشي نعيمة، حماية المستهلك الإلكتروني، رسالة لنيل شهادة الماجستير، فرع المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، السنة الجامعية 2012، ص 23..

يحظر القانون الممارسات مثل الغش التجاري، والاحتيال، والإعلانات المضللة.

**2 - إدارة الغذاء والدواء (FDA):** تلعب إدارة الغذاء والدواء الأمريكية دورًا مهمًا في تنظيم المنتجات الغذائية والعلاجية. تضمن هذه الهيئة سلامة المنتجات التي تدخل السوق الأمريكي، مثل الأدوية، المكملات الغذائية، والأجهزة الطبية.<sup>1</sup>

### 3 - اللجنة الفيدرالية للتجارة (FTC)

تساهم هذه اللجنة في حماية المستهلك من خلال فرض قوانين على الإعلان والممارسات التجارية، وضمان عدم ممارسة الشركات لأعمال غير قانونية مثل الترويج الكاذب للمنتجات.

### 4 - قانون الأمان المالي (Fair Credit Reporting Act)

يهدف هذا القانون إلى حماية المستهلكين من الممارسات المالية غير العادلة، مثل التلاعب في تقارير الائتمان أو تقديم معلومات خاطئة من قبل المؤسسات المالية.

✓ تجربة مميزة:

- ✓ الولايات المتحدة تركز بشكل كبير على وجود آليات قانونية وحكومية للرد على الشكاوى وفض المنازعات التجارية عبر اللجان الفيدرالية والمحاكم الخاصة.
- ✓ توفر آليات التسوية البديلة للنزاعات عبر الإنترنت، مما يسهل عملية التعامل مع القضايا بشكل أسرع وأقل تكلفة.

### ثانيًا: تجربة الاتحاد الأوروبي في حماية المستهلك

يعد الاتحاد الأوروبي من أكثر الكيانات الدولية تطورًا في مجال حماية المستهلك، حيث يضم مجموعة من الدول التي تتبع قوانين مشتركة للحفاظ على حقوق المستهلك.

أ - أهم التشريعات في الاتحاد الأوروبي:

✓ توجيهات حقوق المستهلك (Directive 2011/83/EU):

<sup>1</sup> - هدى حامد قشقوش، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة 2000، ص

- ✓ تنظم هذه التوجيهات حقوق المستهلكين في عقود البيع عبر الإنترنت، وتشمل إلزام الشركات بتوفير معلومات واضحة وصحيحة حول المنتجات والخدمات.
- كما تضمن هذه التوجيهات حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، وتمنحه حقوقًا مثل الحق في إلغاء العقود والانسحاب من المعاملات في فترة محددة.<sup>1</sup>
- ✓ توجيهات حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية (EC/31/2000):
- ✓ تضمن هذه التوجيهات حقوق المستهلك في بيئة التجارة الإلكترونية، وتلزم الشركات بتقديم بيانات واضحة ودقيقة حول المنتجات والمواصفات والأسعار.<sup>2</sup>

### ب - قانون حماية البيانات (GDPR):

- تضمن هذه اللائحة حماية البيانات الشخصية للمستهلكين، ويعد GDPR من أكثر القوانين صرامة في حماية الخصوصية.
- ✓ يسمح للمستهلكين بالتحكم الكامل في بياناتهم الشخصية ومطالبة الشركات بإزالة أو تعديل بياناتهم.
- ✓ إستراتيجية حماية المستهلك 2020:
- ✓ أطلق الاتحاد الأوروبي استراتيجية حماية المستهلك 2020 التي تسعى إلى تعزيز أطر حماية المستهلك في التجارة عبر الإنترنت، وتحقيق تنافسية عادلة في الأسواق، والتصدي للمنتجات المقلدة والغير آمنة.
- ✓ تجربة مميزة:

في الاتحاد الأوروبي، يتم التعامل مع حماية المستهلك بشكل جماعي عبر الدول الأعضاء، مما يعزز تطبيق معايير موحدة، ويحقق توازنًا في حماية حقوق المستهلك على

<sup>1</sup> - جمعي، حسن عبد الباسط: حماية المستهلك في مصر بالمقارنة أوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية والشرق الأوسط. الطبعة الأولى. مصر: دار الفكر. 1996، ص 96.

<sup>2</sup> - حجازي، عبد الفتاح بيومي، المرجع السابق، ص 40.

مستوى القارة، تعتمد الدول الأعضاء أيضًا على آلية الشكاوى الأوروبية التي تتيح للمستهلكين تقديم شكوى عبر الإنترنت بخصوص الممارسات التجارية غير العادلة<sup>1</sup>.

### ثالثًا: تجربة المملكة المتحدة في حماية المستهلك

تعتبر المملكة المتحدة من الدول التي أولت اهتمامًا كبيرًا بحماية المستهلك، وقد تم تعزيز ذلك من خلال العديد من القوانين والمؤسسات.

#### أ - أهم التشريعات والمؤسسات في حماية المستهلك في المملكة المتحدة:

✓ قانون حقوق المستهلك 2015:

- ✓ هذا القانون يعزز حماية المستهلك في المملكة المتحدة من خلال ضمان الحقوق الأساسية مثل الحق في السلامة، الحق في المعلومات، والحق في الاختيار.
- ✓ كما يتضمن تنظيم العقود التجارية وفرض معايير على المنتجات المباعة في السوق.

#### ب - هيئة المنافسة والأسواق (CMA):

- ✓ تلعب CMA دورًا رئيسيًا في حماية المستهلك في المملكة المتحدة من خلال تعزيز المنافسة وحماية المستهلكين من الممارسات التجارية غير العادلة.
- ✓ تقوم الهيئة أيضًا بإجراء تحقيقات ومتابعة الشكاوى المقدمة من المستهلكين ضد الشركات.

#### ج - وكالة مراقبة الإعلان (ASA):

- ✓ تهدف إلى ضمان أن الإعلانات التجارية تتسم بالشفافية والصحة ولا تضلل المستهلكين.
- ✓ حيث تتحقق من صحة الإعلان وتحقق من التزام الشركات بالقوانين.
- ✓ تجربة مميزة:

- ✓ تقدم المملكة المتحدة للمستهلكين خدمات الشكاوى عبر الإنترنت، وكذلك آليات قانونية متقدمة من خلال المحاكم الخاصة بحماية حقوق المستهلك.

<sup>1</sup> - شعباني نوال المرجع السابق ، ص 35.

✓ تتمتع المملكة بنظام قوي لمراقبة الأسواق بشكل دوري، مما يسهم في ضمان استقرار السوق وحماية المستهلك.<sup>1</sup>

#### رابعاً: تجربة اليابان في حماية المستهلك

تعتبر اليابان من الدول الرائدة في حماية حقوق المستهلك، وقد عملت على وضع تشريعات قوية وفعالة لضمان حقوق الأفراد في السوق.

#### أ- أهم التشريعات والمؤسسات في اليابان:

##### 1 - قانون حماية المستهلك 1968:

يهدف إلى حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة، ويشمل ضمان الحصول على معلومات دقيقة بشأن المنتجات والخدمات.

كما يضمن للمستهلكين الحق في الاسترداد أو التعويض في حالة شراء منتجات غير مطابقة للمواصفات.

##### 2 - جمعية حماية المستهلك اليابانية:

تعمل الجمعية على تقديم الدعم والمشورة للمستهلكين، وتساهم في جمع الشكاوى وتقديم التوصيات للمؤسسات الحكومية.

##### 3 - القانون الخاص بالمعاملات التجارية عبر الإنترنت:

✓ يتضمن هذا القانون تنظيم المعاملات الإلكترونية بشكل يضمن حماية المستهلك من الغش أو التضليل.

✓ تجربة مميزة:

✓ تهتم اليابان بتوفير آليات تعليمية للمستهلكين لزيادة الوعي حول حقوقهم، كما تستخدم التكنولوجيا لتوفير حلول إلكترونية فعالة للمستهلكين.

تتفاوت تجارب الدول في حماية المستهلك، لكن جميعها تتفق في أهمية ضمان حقوق الأفراد وتوفير بيئة تجارية عادلة وآمنة. تمثل التجارب الأمريكية، الأوروبية، البريطانية،

<sup>1</sup> - فارس طلوش ويونس زين ، المرجع السابق ، ص 60.

واليابانية نموذجًا يحتذى به في حماية المستهلك، ويعد التنسيق بين الدول وتوحيد التشريعات أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تحسين حماية المستهلك عالميًا.<sup>1</sup>

يعد حماية المستهلك من المواضيع الحيوية التي تتداخل فيها الجوانب الاقتصادية، القانونية والاجتماعية، وتعد عنصرًا أساسيًا لضمان العدالة في الأسواق وحماية حقوق الأفراد. تم تناول الإطار المفاهيمي والتشريعي لحماية المستهلك في هذا الفصل من خلال دراسة مجموعة من المحاور التي تساهم في تحديد مفهوم حماية المستهلك، الأسس القانونية التي تقوم عليها، وتقديم لمحة عن التشريعات الوطنية والدولية التي تدعم حقوق المستهلكين.

<sup>1</sup> - جمعي، حسن عبد الباسط ، المرجع السابق ، ص 99.

الفصل الثاني  
الضمانات القانونية لحماية المستهلك  
وآليات تطبيقها

أصبحت حماية المستهلك اليوم من بين أهم انشغالات التشريعات الحديثة، نظراً لتزايد المخاطر التي قد يتعرض لها نتيجة عدم توازن العلاقة التعاقدية بينه وبين المهني أو المورد، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية والاقتصادية المتسارعة<sup>1</sup>، وقد كرّس القانون الجزائري جملة من الضمانات القانونية التي تهدف إلى صون حقوق المستهلك، سواء من خلال نصوص خاصة كالقانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش<sup>2</sup>، أو من خلال قوانين مكملة كقانون الصحة، قانون المنافسة، وقانون التجارة<sup>3</sup>.

تتجلى هذه الضمانات في صور متعددة، من بينها: الحق في الإعلام، الحق في الاختيار، الحماية من المنتجات الضارة أو المزورة، والحق في التعويض، كما تم تدعيمها بجملة من الآليات العملية على غرار: الرقابة الإدارية، تدخل جمعيات حماية المستهلك، واللجوء إلى القضاء<sup>4</sup>.

وتُعد هذه الضمانات الآلية القانونية الأساسية لتحقيق العدالة التعاقدية في الأسواق، كما تساهم في ضبط التوازن الاقتصادي وتدعيم الثقة بين المستهلك والمنتج. وعليه، يتعين دراسة هذا الفصل في مبحثين، حيث نتطرق الضمانات القانونية لحماية المستهلك في المبحث الأول، آليات تطبيق الضمانات القانونية لحماية المستهلك في المبحث الثاني.

<sup>1</sup> - محمد سعيد أحمد إسماعيل، الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، دمشق، 2007، ص. 72.

<sup>2</sup> - المادة 03 من القانون رقم 03-09.

<sup>3</sup> - الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون التجاري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 101، سنة 1975.

- القانون رقم 05-02 المؤرخ في 6 فبراير 2005، المعدل والمتمم للأمر 75-59، الجريدة الرسمية، عدد 11، سنة 2005.

- القانون رقم 18-10 المؤرخ في 2 يوليو 2018، الجريدة الرسمية، عدد 43، سنة 2018.

<sup>4</sup> - مدحت عبد الحليم رمضان، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص. 70.

## المبحث الأول: الضمانات القانونية لحماية المستهلك

تعتبر حماية المستهلك من الحقوق الأساسية التي يجب أن يضمنها القانون، وذلك لحفظ التوازن بين مختلف الأطراف في السوق، خاصة بين المستهلكين والتجار. فمع ازدياد التقدم التكنولوجي، وتنوع المنتجات والخدمات، أصبحت المخاطر التي قد يتعرض لها المستهلك أكثر تعقيداً وتنوعاً. قد يتعرض المستهلكون لعدد من الممارسات التجارية غير النزیهة مثل الغش في المنتجات أو التضليل في الإعلان، ما يهدد حقوقهم في الحصول على سلع وخدمات آمنة وذات جودة.

لذلك، فإن الضمانات القانونية هي من الأدوات الفعالة التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك وضمان حصوله على حقوقه بشكل قانوني. تشكل هذه الضمانات الإطار الذي ينظم العلاقة بين المستهلكين والشركات في مختلف المعاملات التجارية. وتشمل هذه الضمانات قوانين وتشريعات تم وضعها لضمان توفير منتجات ذات مواصفات عالية، وحماية المستهلك من المنتجات غير الآمنة، بالإضافة إلى ضمان حصوله على المعلومات الصحيحة.<sup>1</sup>

كما يتم التعرف على دور الهيئات الرقابية المختصة، مثل الهيئات الحكومية أو المنظمات غير الحكومية التي تساهم في تعزيز حماية المستهلك، من خلال المراقبة والتأكد من تطبيق التشريعات وحماية حقوق الأفراد، سنعرض أيضاً دور القضاء في تسوية المنازعات المتعلقة بحماية المستهلك من خلال الآليات القانونية المتاحة.

يتناول هذا المبحث الضمانات القانونية التي توفرها القوانين الوطنية والدولية لحماية المستهلك. حيث يركز على أهم التشريعات التي تهدف إلى حماية المستهلك في المعاملات التجارية، مثل قوانين حماية المستهلك التي تضمن حقوقه في الحصول على منتجات ذات جودة، وضمان الشفافية في الإعلانات التجارية، وحقه في التعويض عن الأضرار الناتجة عن المنتجات غير المطابقة للمعايير.

1- جابر محجوب علي ، ضمان سلامة المستهلك من أضرار المنتجات الصناعية المعيبة دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي ، دار النهضة العربية ، مصر ، 1995 ، ص.145.

**المطلب الأول: الضمانات الوقائية لحماية المستهلك وآليات تطبيقها**

يعد توفير الضمانات الوقائية لحماية المستهلك من أهم الركائز الأساسية في التشريعات الوطنية والدولية، حيث تهدف هذه الضمانات إلى منع وقوع الضرر قبل حدوثه، وذلك من خلال وضع تشريعات وإجراءات وقائية تهدف إلى ضمان جودة المنتجات والخدمات وتوفير بيئة تجارية آمنة للمستهلك. يتم تطبيق هذه الضمانات من خلال آليات قانونية وتنظيمية، تساهم في ضمان حقوق المستهلك وحمايته من الممارسات التجارية غير العادلة.<sup>1</sup>

**الفرع الأول: حق المستهلك في الإعلام والشفافية لحماية المستهلك وآليات تطبيقها في القوانين الجزائرية**

يعد حق المستهلك في الإعلام والشفافية أحد الحقوق الأساسية التي يكفلها قانون حماية المستهلك في الجزائر، وهو يشكل ضماناً رئيسياً لحماية المستهلك ضد الغش التجاري، المنتجات المعيبة، والتضليل الذي قد يمارسه بعض التجار. يهدف هذا الحق إلى تمكين المستهلك من اتخاذ قرارات واعية بشأن المنتجات والخدمات التي يشتريها بناءً على معلومات دقيقة وواضحة.

**أولاً: مفهوم حق المستهلك في الإعلام والشفافية**

يتمثل حق المستهلك في الإعلام في حقه في الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة عن المنتجات والخدمات التي يرغب في شرائها، من حيث الخصائص، الجودة، السعر، ومخاطر الاستخدام.<sup>2</sup> يهدف هذا الحق إلى ضمان الشفافية في العلاقات التجارية وحماية المستهلك من الوقوع في فخ الإعلانات المضللة أو الممارسات التجارية غير النزيهة.

1- وفاء الصالحي ، " مبدأ الالتزام بضمان السلامة " ، مجلة الدفاع عدد خاص ، العدد السادس ، أكتوبر 2011 ، ص.34.

2- أحمد لطفي السيد ، حماية المستهلك - دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012 ، ص 33.

ثانياً: الأسس القانونية لحق الإعلام والشفافية في القوانين الجزائرية

قانون حماية المستهلك رقم 09-03: ينص قانون حماية المستهلك الصادر في 12 فبراير 2009 في المادة 6 على أن للمستهلك حق الحصول على معلومات دقيقة بشأن المنتجات والخدمات التي يشتريها، ويجب أن تكون هذه المعلومات صحيحة وشفافة.<sup>1</sup> يشترط القانون أن يتوفر لدى المستهلك جميع البيانات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة، بما في ذلك:

✓ المكونات أو المواد المكونة للمنتج.

✓ تاريخ الصلاحية.

✓ طريقة الاستخدام.

✓ الآثار الصحية أو المخاطر المحتملة.

✓ السعر.

✓ مصدر المنتج وشروط الإنتاج.

كما يلزم القانون البائع أو المزود بتوفير الإشعارات المكتوبة أو الملصقات التي تتضمن هذه المعلومات بصورة واضحة.

أكدت هذه المادة على الحق في الحصول على المعلومات الدقيقة التي تمكن المستهلك من معرفة المواصفات و الخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة المعروضة للبيع، وذلك من خلال الإعلانات التجارية، الملصقات، أو المستندات المصاحبة للمنتج.

أ - قانون تنظيم التجارة الإلكترونية:

مع تطور التجارة الإلكترونية، أصبح من المهم أن يتمكن المستهلك من الحصول على معلومات واضحة عن المنتجات التي يتم بيعها عبر الإنترنت. يفرض القانون ضرورة الإفصاح

1- قانون رقم 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 هجرية الموافق 25 فبراير سنة 2009 ميلادية ، يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، المعدل والمتمم.

عن جميع المعلومات الخاصة بالمنتجات المتاحة على المواقع الإلكترونية، بما في ذلك التفاصيل الفنية، شروط الدفع، سياسات الاسترجاع، و مواصفات الشحن.

كما يُلزم هذا القانون مواقع التجارة الإلكترونية بإبلاغ المستهلك عن أي مخاطر محتملة قد تنتج عن استخدام المنتجات المعروضة، خاصة في المجالات الصحية أو المتعلقة بالأمن.<sup>1</sup>

**ب - الشفافية في الإعلانات التجارية:**

يُلزم القانون الجزائري التجار بموافات المستهلك بمعلومات صحيحة ودقيقة في جميع الإعلانات التجارية التي يروجون بها للمنتجات أو الخدمات.

يُحظر التضليل أو الإعلان الكاذب أو الغش التجاري الذي قد يؤدي إلى خداع المستهلك. وبناءً عليه، يجب أن تتضمن جميع الإعلانات التجارية بيانات حقيقية حول المنتج أو الخدمة.

### ثالثاً: آليات تطبيق حق المستهلك في الإعلام والشفافية

#### أ - الرقابة من قبل الهيئات المعنية:

الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك، و وزارة التجارة هما المسؤولتان عن مراقبة الأسواق والتأكد من أن الشركات تلتزم بتوفير المعلومات الضرورية للمستهلكين.<sup>2</sup>

تقوم الهيئات الرقابية بالتحقيق في الإعلانات التجارية للتحقق من صحتها، كما تراقب المنتجات المعروضة للتأكد من أنها تتوافق مع المعايير الموضوعية والمطلوبة.

#### ب - الضوابط والعقوبات:

في حالة مخالفة التاجر لحق المستهلك في الإعلام والشفافية، تنص القوانين الجزائرية على عقوبات جزائية وغرامات مالية تُفرض على الشركات التي تقدم معلومات مضللة أو زائفة للمستهلك.

1- القانون رقم 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 هجرية الموافق 10 مايو سنة 2018 ميلادية ، المتعلق بالتجارة الإلكترونية ( ج.ر عدد 28 مؤرخة في 2018/05/16)

2- عامر قاسم احمد القيسي ، الحماية القانونية للمستهلك (دراسة مقارنة في القانون المدني والمقارن )، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة ، عمان ، 2002 ، ص.87

قد تصل العقوبات إلى إغلاق المحلات التجارية أو إيقاف نشاطات الشركات في بعض الحالات التي تشمل الغش التجاري أو التلاعب بالبيانات.

### ج - التوعية والإعلام:

تسعى الهيئات الحكومية إلى تنظيم حملات توعية تهدف إلى إطلاع المستهلك على حقوقه في الحصول على معلومات صحيحة وشفافة، وتوجيهه حول كيفية التحقق من جودة المنتجات ومدى توافقها مع المواصفات القانونية.

كما توجد برامج توعوية عبر الإعلام التقليدي و المنصات الإلكترونية التي توفر نصائح وإرشادات للمستهلكين حول كيفية التعامل مع الإعلانات التجارية والتحقق من مصداقية العروض.

### د - إجراءات الشكاوى والتقاضي:

يوفر القانون الجزائري للمستهلك آليات قانونية لحماية حقه في الإعلام والشفافية، حيث يمكنه تقديم شكوى رسمية إلى الهيئات الرقابية أو التوجه إلى القضاء في حال تعرضه للغش أو التضليل.

يمكن للمستهلكين الذين يتعرضون لممارسات تجارية غير شفافة تقديم مذكرة قانونية، وفتح قضايا تجارية أمام المحاكم الجزائرية ضد الشركات المخالفة<sup>1</sup>.

### هـ - التكنولوجيا وحماية البيانات:

تُلزم القوانين الجزائرية الشركات، خاصة في مجالات التجارة الإلكترونية، بحماية بيانات المستهلكين، وضمان أن جميع المعلومات المقدمة عبر المنصات الإلكترونية تتسم بالشفافية والمصداقية.

التجارة الإلكترونية هي واحدة من المجالات التي تولي التشريعات فيها أهمية خاصة لحق المستهلك في معرفة تفاصيل المنتجات والخدمات عبر الإنترنت، مما يعزز الشفافية.

1- مدحت عبد الحليم رمضان، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، مصر، 2001، ص 12.

رابعاً: التحديات في تطبيق حق الإعلام والشفافية<sup>1</sup>.

على الرغم من وجود تشريعات لحماية حق المستهلك في الإعلام، إلا أن هناك بعض التحديات التي قد تواجه تطبيق هذا الحق في الجزائر:

أ- الممارسات التجارية غير النزیهة:

لا تزال بعض الشركات تتبع ممارسات تجارية غير شفافة أو تضلل المستهلكين بخصوص خصائص المنتجات أو الأسعار.

ب - التجارة الإلكترونية:

على الرغم من التطور الكبير في التجارة الإلكترونية في الجزائر، إلا أن هناك حاجة ملحة لمزيد من التشريعات و الرقابة لضمان أن المواقع التجارية على الإنترنت تلتزم بتوفير معلومات دقيقة للمستهلكين.

ج - نقص الوعي لدى بعض المستهلكين:

لا يزال هناك نقص في الوعي لدى بعض المستهلكين حول حقوقهم في الحصول على معلومات صحيحة و شفافة، مما قد يؤدي إلى استغلالهم من قبل بعض التجار.

يعد حق المستهلك في الإعلام والشفافية أحد الحقوق الأساسية التي تكفل حماية المستهلك ضد الغش التجاري والممارسات المضللة. تساهم القوانين الجزائرية، مثل قانون حماية المستهلك، في ضمان مصداقية المنتجات والخدمات المعروضة في الأسواق، ومن خلال تعزيز الرقابة القانونية على الإعلانات التجارية، وتوفير الآليات المناسبة للمستهلكين للإبلاغ عن المخالفات، يمكن أن تساهم في تحقيق مستوى أعلى من الشفافية في الأسواق الجزائرية.<sup>2</sup>

1- محمد صالح الحناوي، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، نشر وتوزيع الدار الجامعية، الاسكندرية مصر، 2004، ص 170.

2- بن سعيد لزهري، النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية، دار هوم، الجزائر، 2012، ص 07.

الفرع الثاني: حق المستهلك في الاختيار والعدالة التعاقدية لحماية المستهلك وآليات تطبيقها  
يعتبر حق المستهلك في الاختيار والعدالة التعاقدية من بين الحقوق الأساسية التي يكفلها قانون حماية المستهلك في الجزائر، ويهدف هذا الحق إلى ضمان حرية المستهلك في اتخاذ قراراته المتعلقة بالشراء والتعاقد بناءً على مبادئ العدالة و المساواة، دون تعرضه لأي ضغوط أو ممارسات تجارية غير نزيهة.

### أولاً: مفهوم حق المستهلك في الاختيار والعدالة التعاقدية أ - حق الاختيار:

يُعنى حق الاختيار بتمكين المستهلك من اختيار المنتجات أو الخدمات التي تتناسب مع احتياجاته وتفضيلاته الشخصية، دون أن يتعرض إلى إكراه أو تحايل من قبل البائع أو المزود. يضمن هذا الحق أن المستهلك يمكنه اختيار الأفضل من حيث الجودة، السعر، و الخصائص للمنتجات المتاحة في السوق، ويجب أن تتوفر له جميع المعلومات اللازمة حول هذه المنتجات لكي يتمكن من اتخاذ قراره بشكل واعي ومدروس.<sup>1</sup>

### ب - العدالة التعاقدية:

تعني العدالة التعاقدية أن تكون شروط العقود التي يبرمها المستهلك مع التاجر أو المزود متوازنة وعادلة، وأن حقوق وواجبات الطرفين (المستهلك والتاجر) تكون واضحة ومتوازنة.

تهدف العدالة التعاقدية إلى تجنب أي ممارسات تجارية تعسفية أو استغلالية قد تؤدي إلى تعريض المستهلك للظلم أو الاستغلال من خلال شروط تعاقدية مجحفة أو مبهمة، وخصوصاً في العقود الطويلة الأمد مثل عقود التأمين أو التمويل.

1- عبد الحميد بن ناصر، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، 2010، ص 50.

ثانياً: الأسس القانونية لحق المستهلك في الاختيار والعدالة التعاقدية في القوانين الجزائرية  
أ - قانون حماية المستهلك رقم 09-03:

ينص قانون حماية المستهلك في المادة 4 على ضرورة توفير معلومات دقيقة للمستهلك، مما يتيح له اختيار المنتجات أو الخدمات التي تتناسب مع احتياجاته. كما يفرض على الشركات توضيح كافة التفاصيل المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات المتاحة للبيع، مثل السعر، المواصفات، طرق الاستخدام، الضمانات.

والمادة 5 من القانون تضع مبدأ العدالة التعاقدية، حيث تلزم التاجر أو المزود بأن تكون شروط العقد واضحة، ومتوازنة، وأن يتم توفير كافة البيانات اللازمة بشأن التعاقد، بما في ذلك الحقوق والواجبات للطرفين، وتؤكد هذه المادة 6 على ضرورة تمكين المستهلك من اختيار المنتجات أو الخدمات بحرية، وأن يكون ذلك استناداً إلى معلومات صحيحة وواضحة.

ب - قانون العقوبات الجزائري<sup>1</sup>:

يجرم الغش و التضليل التجاري، حيث يعاقب أي تاجر أو مزود يمارس التضليل في الإعلانات التجارية أو التعاقدات غير المتوازنة التي تستغل المستهلك.  
المادة 213 من قانون العقوبات الجزائري تجرم كل ممارسة غير شريفة من جانب التاجر، وتعد أي شروط تعاقدية مجحفة أو تضليلية انتهاكاً لحقوق المستهلك.

ج - قانون التجارة:

يفرض قانون التجارة الجزائري المواد 66 و 70 بأن تكون شروط العقود التجارية واضحة ودقيقة، ويضمن أن التاجر لا يمكنه استغلال الجهل أو الضعف من جانب المستهلك<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - الأمر رقم 156/66 ماضي في 08/06/1966 ، المتضمن قانون العقوبات ، الجريدة الرسمية ، عدد 49 المؤرخ في 1966/06/11 المعدل والمنتم بالقانون رقم 24-06 المؤرخ في 28 أبريل سنة 2024 ، الجريدة الرسمية ، عدد 30 ، لسنة 2024.

<sup>2</sup> - بوعلام زاغز، القانون الاقتصادي وحماية المستهلك في الجزائر، دار هومة، الجزائر، 2012 ، ص 72.

ثالثاً: آليات تطبيق حق المستهلك في الاختيار والعدالة التعاقدية

أ - الرقابة على التعاقدات:

من خلال الهيئات الحكومية مثل وزارة التجارة و الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك، يتم فرض مراقبة شديدة على شروط العقود التجارية والعروض المقدمة للمستهلكين. يمكن للمستهلكين تقديم شكاوى إلى هذه الهيئات في حال كانوا يواجهون شروطاً تعاقدية غير عادلة أو مضللة.<sup>1</sup>

ب - تسوية المنازعات وحماية حقوق المستهلك:

توفر القوانين الجزائرية آليات قانونية لحماية المستهلك في حال تعرضه لظروف تعاقدية غير عادلة، مثل إمكانية الطعن في العقد أمام المحاكم الجزائرية أو تقديم شكوى إلى المصالح الرقابية.

في حالة مخالفة التاجر لحقوق المستهلك، يتم فرض غرامات، و تعويضات مالية للمستهلك في حال تبين وجود إجحاف أو استغلال.<sup>2</sup>

ج - التوعية والتثقيف للمستهلك:

تقوم الهيئات المعنية بحملات توعية للمستهلكين، بهدف رفع الوعي بحقوقهم في مجال الاختيار الحر و العدالة التعاقدية.

تشمل هذه الحملات توجيه المستهلكين حول كيفية التحقق من شروط العقود، التأكد من وضوح التفاصيل الخاصة بالمنتجات والخدمات، وال تجنب الممارسات التجارية الجائرة.

1- عبد القادر دباش، القانون التجاري الجزائري - الممارسات التجارية وحماية المستهلك، دار الثقافة، الجزائر ، د.س.ن ، ص 78.

2- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، نظرية الالتزام بوجه عام (ج1)، القاهرة، دار إحياء التراث العربي. 1964 ، ص 25.

د - إجراءات حماية ضد الممارسات التجارية غير العادلة:

يُلزم قانون حماية المستهلك التجار بتقديم منتجات ذات جودة طبقاً للمواصفات المتفق عليها، مع إتاحة المستهلك للخيارات في أي عقد يتم التعاقد عليه، وتوفير شفافية في جميع المعاملات التجارية.

هـ - القضاء على الاستغلال التجاري:

يحظر القانون الجزائري على التجار والشركات التورط في استغلال المستهلكين من خلال شروط غير واضحة أو غير عادلة في العقود. على سبيل المثال، يحظر فرض شروط غير متوازنة في عقود الإيجار أو التأمين، بما يضمن للمنتفع الحق في تقديم مطالبة قانونية إذا تعرض للإجحاف.<sup>1</sup>

رابعاً: التحديات في تطبيق حق المستهلك في الاختيار والعدالة التعاقدية

أ - العقوبات الضعيفة ضد التجار المخالفين:

بالرغم من وجود نصوص قانونية تحمي المستهلك من الشروط التعاقدية غير العادلة، إلا أن تطبيق العقوبات ضد المخالفين في بعض الأحيان قد لا يكون كافياً للردع الفعال.

ب - صعوبة إثبات الإخلال بشروط العقد:

في بعض الحالات، قد يجد المستهلك صعوبة في إثبات تعرضه لممارسات تجارية غير عادلة، خاصة في الحالات التي يكون فيها العقد غير مكتوب أو يصعب الوصول إلى دليل ملموس على وجود إجحاف.

ج - الوعي المحدود لدى المستهلكين:

لا يزال بعض المستهلكين في الجزائر غير واعين بحقوقهم في مجال الاختيار الحر و العدالة التعاقدية، مما يجعلهم أكثر عرضة للاستغلال أو الوقوع في الفخاخ التجارية.<sup>2</sup>

1- لهواري عبد الرزاق ، "حماية المستهلك في القانون الجزائري " ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2015 ، ص 68.

2- عبد العاطي أحمد زكي، "القانون وحماية المستهلك، دراسة في ضوء التشريعات العربية"، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2017 ، ص 76.

إن حق المستهلك في الاختيار والعدالة التعاقدية يشكل أحد الركائز الأساسية في حماية المستهلك في الجزائر.<sup>1</sup> من خلال القوانين واللوائح الجزائرية، يتعين على التجار والمزودين ضمان شروط عادلة و شفافة في عقودهم، مع توفير كافة المعلومات اللازمة للمستهلكين لكي يتمكنوا من اتخاذ قرارات واعية بشأن مشترياتهم. ومع ذلك، تبقى هناك بعض التحديات التي تواجه تطبيق هذه الحقوق، ويجب تكثيف الجهود لتجاوز هذه المعوقات من خلال تفعيل الرقابة القانونية، وتعزيز الوعي لدى المستهلكين بخصوص حقوقهم.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: الضمانات العلاجية

تعتبر الضمانات العلاجية من أهم الآليات التي توفر حماية فعالة للمستهلك في مواجهة مختلف الممارسات التجارية غير العادلة، حيث تهدف إلى تصحيح الأوضاع وتعويض الأضرار التي قد يتعرض لها المستهلك بسبب المنتجات أو الخدمات التي لا تلتزم بالمواصفات المتفق عليها. إن وجود هذه الضمانات يساهم في تعزيز العدالة التعاقدية وضمان الحقوق للمستهلكين، خاصة في الحالات التي يتم فيها إخلال التاجر أو المزود بالتزاماته التعاقدية أو القانونية.

إن القانون الجزائري قد وضع العديد من الآليات لضمان حقوق المستهلك وتوفير وسائل علاجية فعالة له في حال وقوعه ضحية للممارسات التجارية غير المشروعة. يشمل ذلك الحق في التعويض، الحق في استبدال المنتج، إعادة المبلغ المدفوع، بالإضافة إلى إجراءات التقاضي المتاحة للمستهلك.

وفي هذا المطلب، سنقوم بمناقشة أبرز الضمانات العلاجية التي كفلها القانون الجزائري لحماية المستهلك، بالإضافة إلى آليات تطبيقها، مع تسليط الضوء على الأدوات القانونية والإجراءات المتاحة للمستهلكين في الجزائر.

1- منصور فاطمة الزهراء، "التوازن العقدي في عقود الاستهلاك." المجلة الجزائرية للبحوث القانونية والاقتصادية، جامعة الجزائر، 2019، ص 55.

2- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص 35..

الفرع الأول: حق المستهلك في التعويض عن الأضرار لحماية المستهلك وآليات تطبيقها  
 يعد حق المستهلك في التعويض عن الأضرار من أبرز الضمانات العلاجية التي توفر الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر، وهو يعكس التزام المشرع الجزائري في توفير العدالة للمستهلكين في حال تعرضهم لأضرار ناتجة عن المنتجات المعيبة أو الخدمات غير المطابقة للمعايير القانونية المتفق عليها.

### أولاً: مفهوم حق المستهلك في التعويض عن الأضرار

حق التعويض هو الحق الذي يتيح للمستهلك الحصول على تعويض مادي أو عيني عن الأضرار التي لحقت به بسبب منتج غير مطابق أو خدمة غير قانونية، بما في ذلك الأضرار المتعلقة بالسلامة، أو المنتجات التي تضر بالصحة أو البيئة. ويهدف هذا الحق إلى إعادة الوضع إلى ما كان عليه قبل حدوث الضرر، وتوفير تعويض عادل للمستهلك.<sup>1</sup>

### ثانياً: الأسس القانونية لحق التعويض في القانون الجزائري

#### أ - قانون حماية المستهلك رقم 09-03:

ينص المادة 3 من قانون حماية المستهلك الجزائري على الحق في التعويض في حال حدوث أضرار بسبب المنتجات أو الخدمات التي لا تستوفي المعايير المقررة.  
 تضمن هذه المادة تعويض المستهلك في حال تعرضه لإضرار جراء منتج غير مطابق أو خداع تجاري، مع التأكيد على أن التاجر أو المزود الذي يبيع منتجات أو خدمات يجب أن يكون مسؤولاً عن الأضرار الناجمة عنها.

وتقر هذه المادة 4 أن المستهلك الذي يتعرض لمنتج غير مطابق أو خدمة غير موثوقة له الحق في طلب التعويض عن أي ضرر قد يلحق به نتيجة لذلك. وتشمل هذه الأضرار

1- جابر محجوب علي ، " ضمان المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية للمبيع " ، القسم الثاني ، مجلة الحقوق ، السنة 20 ، العدد 4 ، ديسمبر 1996 ، ص.237.

الأضرار المادية (مثل فقدان المال) و الأضرار الصحية (في حال كان المنتج ضارًا بالصحة) و الأضرار البيئية (مثل التلوث الناتج عن المنتجات الملوثة).<sup>1</sup>

**ب - قانون العقوبات الجزائري:**

يعاقب قانون العقوبات الجزائري المادة 213 و المادة 214 التاجر أو المزود الذي يبيع منتجات ملوثة أو غير مطابقة للمواصفات المطلوبة، ويجيز للمستهلك المطالبة بالتعويض عن الأضرار الناتجة عن هذه الممارسات غير القانونية.

**ج - قانون التجارة الجزائري:**

يقضي قانون التجارة الجزائري المادة 66 و المادة 72 بأن المستوى العالي من المراقبة يجب أن يتوفر على السلع والخدمات المتداولة في السوق، مما يضمن أن المنتجات والخدمات لا تشكل أي مخاطر على صحة المستهلك. في حال حدوث أي ضرر، يكون المستهلك له الحق في التعويض.<sup>2</sup>

**ثالثًا: آليات تطبيق حق المستهلك في التعويض**

**أ - الإجراءات القانونية للحصول على التعويض:**

يحق للمستهلك التوجه إلى المحكمة للمطالبة بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن المنتجات أو الخدمات غير المطابقة أو المعيبة. في هذا السياق، يمكن للمستهلك تقديم دعوى قضائية للحصول على تعويض عادل يتناسب مع حجم الأضرار. في حالة تعرض المستهلك لأضرار جسدية أو صحية نتيجة منتج غير مطابق، يمكنه المطالبة بالتعويض عن الأضرار الجسدية، بالإضافة إلى التعويض عن الأضرار النفسية أو المعنوية إن وجدت.

1- صياد الصادق، مرجع سابق، ص 81.

2- نال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2014-2015، ص 56.

**ب - الهيئات المختصة في حماية حقوق المستهلك:**

تعد الهيئات الحكومية المعنية بحماية المستهلك، مثل وزارة التجارة الجزائرية و الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك، من الوسائل الرئيسية التي يمكن من خلالها تقديم شكاوى بشأن المنتجات المعيبة.

يتم استقبال الشكاوى من قبل هذه الهيئات، ويمكن التصعيد إلى اللجان المتخصصة في هذا المجال التي تعمل على فحص الشكاوى وتوجيهها إلى الجهات القانونية المناسبة.<sup>1</sup>

**ج - التعويض عن الأضرار في العقود:**

في حالة وجود عقد بين المستهلك والتاجر أو المزود، يجب أن تتضمن هذه العقود بنودًا واضحة عن كيفية التعامل مع الأضرار وكيفية تعويض المستهلك في حال حدوث أي ضرر. ويتم ذلك في إطار حماية حقوق المستهلك وضمان المساواة في المعاملات.

إذا كان التاجر أو المزود قد فشل في تقديم منتج مطابق أو خدمة متفق عليها، فإن القضاء يعتبره ملزمًا بتعويض المستهلك وفقًا للظروف والضرر الذي لحق به.<sup>2</sup>

**د - الآليات البديلة للتسوية:**

في بعض الحالات، يمكن للمستهلك الاستفادة من آلية التسوية البديلة للنزاعات (ADR)، مثل الوساطة أو التحكيم، لحل المنازعات المتعلقة بالتعويض. هذا قد يكون أسرع وأكثر فاعلية من الإجراءات القضائية التقليدية.

**هـ - الدعاوى الجماعية:**

كما يُمكن للمستهلكين الذين تعرضوا للأضرار بسبب ممارسات تجارية غير نزيهة التقدم ب دعاوى جماعية إذا كانوا قد تعرضوا لنفس النوع من الضرر. يتيح هذا النوع من الدعاوى لمجموعة من المستهلكين الذين تعرضوا لضرر مماثل المطالبة بالتعويض بشكل جماعي، مما يسهل الوصول إلى العدالة ويوفر كفاءة في الإجراءات.

1- محمود عبد العزيز ، حماية المستهلك في القانون المقارن، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016 ، ص 76.

2- فتحي سرور (2007)، النظام القانوني لحماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة ، 2007 ، ص 38.

رابعاً: التحديات في تطبيق حق المستهلك في التعويض

أ - الضعف في التثقيف القانوني للمستهلكين:

قد يواجه بعض المستهلكين صعوبة في فهم حقوقهم القانونية أو كيفية المطالبة بالتعويض، مما يجعلهم أقل قدرة على الاستفادة من هذه الحقوق. لذلك، لا بد من تكثيف جهود التوعية حول آليات المطالبة بالتعويض.<sup>1</sup>

ب - البيروقراطية وصعوبة الإجراءات القانونية:

أحياناً قد تكون الإجراءات القانونية معقدة وبيروقراطية بالنسبة للمستهلك، مما يؤدي إلى إبطاء عملية الحصول على التعويض أو حتى إعاقة استرجاع حقوقه.

ج - صعوبة إثبات الضرر:

في بعض الحالات، قد يواجه المستهلك صعوبة في إثبات أن المنتج أو الخدمة غير مطابقة وأن الضرر ناتج عن تلك الممارسات. ويتطلب هذا وجود دليل قوي، مما قد يكون صعباً للمستهلك العادي.

د - الامتناع عن تعويض الأضرار من قبل التجار:

قد يرفض بعض التجار أو الشركات التعويض أو التفاعل بشكل سريع مع مطالبات التعويض، مما يزيد من معاناة المستهلك ويؤدي إلى تأخر في الحصول على حقوقه.

يعد حق المستهلك في التعويض عن الأضرار من أبرز الحقوق القانونية التي يضمنها القانون الجزائري لحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة. ومن خلال الضمانات القانونية التي يوفرها القانون، يمكن للمستهلك أن يطالب بتعويض عن الأضرار التي لحقت به بسبب المنتجات المعيبة أو الخدمات غير المتوافقة مع المواصفات المطلوبة. ورغم وجود هذه الضمانات، إلا أن هناك بعض التحديات التي قد تواجه المستهلكين في ممارسة هذا الحق، مما يتطلب مزيداً من التوعية و التحسينات التشريعية لضمان فعالية النظام القانوني في توفير الحماية الشاملة للمستهلك.

1- محمد جمال الدين العجمي، "حماية المستهلك في العقود الإلكترونية"، دار الجامعة الجديدة، مصر ، 2016، ص 78.

## الفرع الثاني: الحماية القضائية للمستهلك وآليات تطبيقها

تعد الحماية القضائية للمستهلك من بين الركائز الأساسية التي تضمن حقوق المستهلكين في مواجهة الممارسات التجارية غير العادلة أو الخداع التجاري. تهدف الحماية القضائية إلى توفير آليات قانونية تمكن المستهلك من الحصول على تعويضات أو إصلاح الأضرار التي يتعرض لها نتيجة لمنتجات أو خدمات غير مطابقة للمعايير المحددة أو ضارة. وفي هذا الفرع، سوف نتناول الآليات القانونية التي يوفرها القانون الجزائري لضمان الحماية القضائية للمستهلك، بالإضافة إلى الطرق التي يمكن للمستهلك إتباعها للدفاع عن حقوقه أمام القضاء.<sup>1</sup>

## أولاً: الأسس القانونية للحماية القضائية للمستهلك في القانون الجزائري

## أ - قانون حماية المستهلك رقم 09-03:

ينص قانون حماية المستهلك الجزائري على أن المستهلك له الحق في الاستفادة من حماية قضائية فعالة في حال تعرضه لضرر ناتج عن منتج أو خدمة غير قانونية أو غير مطابقة، كما أقر القانون بأن المستهلك الذي يتعرض لأي ضرر نتيجة لمنتج معيّب أو خدمة غير ملتزمة بالمواصفات له الحق في اللجوء إلى القضاء لتوفير التعويضات أو اتخاذ الإجراءات اللازمة لوقف الضرر.

## ب - قانون الإجراءات المدنية والإدارية:

ينظم قانون الإجراءات المدنية والإدارية القواعد المتعلقة بـ التقاضي أمام المحاكم في الجزائر، ويشمل الآليات التي يمكن للمستهلك إتباعها عندما ينوي رفع دعوى قضائية ضد مزود أو تاجر بسبب منتج أو خدمة غير مطابقة.

كما ينص القانون على كيفية تقديم الشكاوى و المرافعة أمام القضاء للحصول على الحقوق المرتبطة بالأضرار التي لحقت بالمستهلك.<sup>2</sup>

1- عبد الرحمن العاصي ، "حماية المستهلك بين النظرية والتطبيق"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2018 ، ص 66.

2- قادة شهيد ، المسؤولية المدنية للمنتج ، دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2007 ، ص.84 ، 85

## ج - قانون العقوبات الجزائري:

ينص قانون العقوبات الجزائري على معاقبة الممارسات التجارية غير القانونية مثل بيع المنتجات المعيبة أو تقديم خدمات غير مطابقة. إذا تسببت هذه الممارسات في ضرر للمستهلك، فإن المتاجر والمزودين يتحملون المسؤولية القانونية وقد يخضعون للعقوبات الجنائية التي تشمل الغرامات أو السجن.<sup>1</sup>

## ثانياً: آليات الحماية القضائية للمستهلك في القانون الجزائري

## أ - حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء:

للمستهلك الحق في رفع دعوى قضائية أمام المحاكم المدنية أو الإدارية إذا تعرض لضرر نتيجة لمنتج أو خدمة غير مطابقة. كما يمكن أن تكون الدعوى مرفوعة إما بشكل فردي أو جماعي إذا كان هناك عدد كبير من المستهلكين الذين تعرضوا لنفس الأضرار. إذا كانت الممارسات التجارية غير المشروعة تتعلق بالمسائل الصحية أو التلوث، يمكن أن تشمل الدعاوى القضائية مطالبات بتعويض عن الأضرار البيئية أو الصحية التي لحقت بالمستهلك.

## ب - الدعاوى الجماعية:

كما يتيح القانون الجزائري المقاضاة الجماعية، وهو ما يتيح للمستهلكين الذين تعرضوا للأضرار ذاتها، من خلال ممارسات تجارية غير نزيهة أو خداعية، التحرك معاً في دعوى جماعية ضد التاجر أو المزود. وهي وسيلة فعالة لتسهيل الوصول إلى العدالة وحصول المستهلكين على حقوقهم في حالة الإضرار الجماعي.

1- عبد الغني بادي، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار الخلدونية، الجزائر، 2013، ص50.

ج - التقاضي أمام القضاء الإداري:

في بعض الحالات، يمكن للمستهلك أن يقدم شكوى أمام الهيئات الإدارية المعنية بحماية المستهلك مثل الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك أو وزارة التجارة الجزائرية، التي بدورها قد تتخذ إجراءات ضد الشركات المخالفة<sup>1</sup>.

في حالة عدم إيجاد حلول مرضية على المستوى الإداري، يمكن للمستهلك الطعن أمام المحكمة الإدارية.

د - التقاضي الإلكتروني:

في ظل التطورات التكنولوجية، يمكن للمستهلكين في الجزائر تقديم الشكاوى و الدعاوى القضائية عبر الإنترنت، من خلال النظام القضائي الإلكتروني الذي أطلقته الحكومة الجزائرية. يتيح هذا النظام سرعة و سهولة التقديم والإجراءات.

هـ - آلية التنفيذ الجبري:

في حالة صدور حكم قضائي لصالح المستهلك، يمكن أن يلجأ الأخير إلى آلية التنفيذ الجبري لضمان تنفيذ الحكم ضد التاجر أو المزود المذنب. تشمل هذه الآلية التحفظ على الأموال أو حجز الممتلكات أو الإجبار على دفع التعويضات.

ثالثاً: ضمانات القضاء الجزائري في حماية المستهلك

أ - الإجراءات السريعة والفعالة:

توفر المحاكم الجزائرية إجراءات سريعة وفعالة لحماية المستهلك، خاصة في القضايا التي تتعلق بالأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة أو الخدمات المخالفة للمعايير. يتعامل القضاء الجزائري مع هذه القضايا بسرعة لتفادي التراخي وتأخير حق المستهلك<sup>2</sup>.

1- كمال بن دهيشة، الحماية القضائية للمستهلك من الشروط التعسفية في العقود، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، ب.س.ن.، ص 99.

2- بن غانم عبد الحميد، قانون حماية المستهلك في التشريع الجزائري، دار هومة، الجزائر، ص 85.

**ب - الخبراء في القضايا المتعلقة بالمنتجات والخدمات:**

المحكمة يمكن أن تستعين بـ خبراء قانونيين أو فنيين لتحليل المنتجات أو الخدمات المتنازع عليها. يساعد هذا في تحديد ما إذا كانت المنتجات معيبة أو الخدمات غير مطابقة للمواصفات المقررة، وبالتالي تسهم هذه الخبرة في تسريع عملية اتخاذ القرار القضائي.

**ج- حماية القضاء للمستهلك في المعاملات التجارية:**

يولي القضاء الجزائري أهمية كبيرة للمستهلك في المعاملات التجارية، ويحرص على أن حقوق المستهلك لا تُعرض للإهمال أو الإضرار. يتم ذلك من خلال الضمانات القضائية التي توفر آليات تسمح للمستهلك باسترداد حقوقه بسرعة وفعالية.<sup>1</sup>

**رابعاً: التحديات التي تواجه الحماية القضائية للمستهلك في الجزائر**

**أ - الضعف في التوعية القانونية للمستهلك:**

يُعتبر الوعي القانوني للمستهلك في الجزائر من أهم التحديات التي قد تؤثر في فعالية الحماية القضائية. إذ يواجه الكثير من المستهلكين صعوبة في فهم حقوقهم القانونية وكيفية اللجوء إلى القضاء للمطالبة بالتعويض أو التصحيح.

**ب - البيروقراطية في النظام القضائي:**

على الرغم من وجود آليات قانونية لحماية المستهلك، إلا أن البيروقراطية في النظام القضائي قد تؤدي إلى تأخير الفصل في القضايا وحصول المستهلك على تعويضه في الوقت المناسب.<sup>2</sup>

**ج - قلة المتخصصين في قضايا حماية المستهلك:**

يواجه القضاء الجزائري في بعض الأحيان تحدياً يتمثل في نقص المتخصصين في قضايا حماية المستهلك و القانون التجاري، مما يمكن أن يؤدي إلى قلة التخصصية في الحكم على قضايا تتعلق بالمنتجات المعيبة والخدمات المخالفة.

1- بوحنية قوي، حماية المستهلك في القانون الجزائري والمقارن، دار الجامعي للنشر، الجزائر، ص 97.

2- بن عبو عبد القادر، الحماية القانونية للمستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2012، ص 72.

## د - صعوبة إثبات الضرر:

في بعض الحالات، قد يواجه المستهلك صعوبة في إثبات الضرر الناتج عن المنتج أو الخدمة التي تسببت في الإضرار به، مما يتطلب وجود دليل قوي يُمكنه من النجاح في دعواه. إن الحماية القضائية للمستهلك في القانون الجزائري تعد من الآليات الأساسية التي تساهم في ضمان حقوق المستهلك. ورغم أن هناك العديد من الآليات القانونية المتاحة للمستهلكين، إلا أن التحديات لا تزال قائمة في بعض الحالات، مثل الوعي المحدود بالقوانين، والإجراءات القضائية البيروقراطية، وصعوبة إثبات الضرر. إن توفير العدالة السريعة وال تعزيز التوعية القانونية للمستهلكين من خلال التدريب و التوجيه يمكن أن يساهم في تحسين فعالية الحماية القضائية وتطبيق القوانين في الجزائر.<sup>1</sup>

---

1- سهيلة بوزيدي، الحماية المدنية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2018، ص 120.

## المبحث الثاني: آليات تطبيق الضمانات القانونية لحماية المستهلك

إن ضمان حماية حقوق المستهلك في جميع المعاملات التجارية يعد من أولويات التشريعات الحديثة في العديد من الدول، بما فيها الجزائر. ولقد شهدت العديد من الأنظمة القانونية تبني آليات مختلفة تهدف إلى تحقيق حماية فعالة للمستهلك، وتوفير الضمانات القانونية اللازمة لمواجهة التحديات التي قد يتعرض لها في إطار علاقاته التجارية. إذ لا تقتصر هذه الحماية على النصوص القانونية فقط، بل تتطلب أيضاً آليات تطبيقية تضمن حسن تنفيذ تلك النصوص بشكل فعال وعادل.

تتمثل آليات تطبيق الضمانات القانونية في عدة مجالات وميادين، مثل الإجراءات القانونية التي يمكن للمستهلك اتباعها، و الهيئات المسؤولة عن تطبيق هذه القوانين، و الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تسهم في تعزيز الرقابة على الأنشطة التجارية. فضلاً عن ذلك، فإن وجود ثقافة قانونية ومتابعة دورية من قبل الجهات المعنية يسهم بشكل كبير في تعزيز هذه الحماية.<sup>1</sup>

وفي هذا المبحث سوف نتناول الآليات القانونية المتبعة في تطبيق الضمانات القانونية لحماية المستهلك في الجزائر، بما في ذلك المسؤوليات القضائية والإدارية، و الرقابة القانونية، و إجراءات التعويض عن الأضرار التي قد يتعرض لها المستهلك نتيجة لمنتجات أو خدمات غير مطابقة أو غير آمنة. كما سنتطرق إلى دور الهيئات الحكومية والخاصة في تطبيق هذه الآليات لضمان حصول المستهلك على حقوقه في أقصر وقت ممكن.<sup>2</sup>

سنسعى في هذا المبحث إلى فهم كيفية تفعيل الضمانات القانونية بشكل عملي لضمان أن يتلقى المستهلك الحماية الفعالة التي يتطلبها القانون، وكذلك تيسير طرق الوصول إلى العدالة من خلال المؤسسات القانونية و الإدارية المعنية بحمايته.

1- خيرة بن عيسى، الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر بين النص والتطبيق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق، 2015، ص 112.

2- مراد مزارى، حماية المستهلك بين النصوص القانونية والتطبيق القضائي، دار الخلدونية، الجزائر، 2018، ص 111.

## المطلب الأول: دور الأجهزة الرقابية والإدارية

تلعب الأجهزة الرقابية والإدارية دوراً بالغ الأهمية في حماية المستهلك وضمان تطبيق الحقوق والضمانات القانونية التي تضمنها التشريعات الوطنية والدولية<sup>1</sup>، إن وجود هذه الأجهزة يساهم في تعزيز الرقابة على الأسواق وضمان ممارسة الأنشطة التجارية وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها، مما يسهم في الحفاظ على حقوق المستهلك ضد الممارسات التجارية غير المشروعة أو الخداعية.

تعتبر هذه الأجهزة بمثابة خط الدفاع الأول ضد الانتهاكات التي قد يتعرض لها المستهلك، سواء كانت مرتبطة ببيع منتجات معيبة أو تقديم خدمات غير مطابقة للمواصفات، فهي تقوم بالرقابة على سير المعاملات التجارية، و التفتيش على الأسواق، و معالجة الشكاوى التي يقدمها المستهلكون ضد التجار والمزودين. كما تعمل على توعية المستهلكين بحقوقهم، مما يساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة في معاملاتهم التجارية.

في التشريع الجزائري، توجد عدة أجهزة رقابية وإدارية، مثل الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك، بالإضافة إلى الوزارات المعنية مثل وزارة التجارة و السلطات المحلية، التي تشرف على الأنشطة الاقتصادية في البلاد. هذه الأجهزة تعمل بتنسيق وتكامل لضمان حماية حقوق المستهلك، عبر تطبيق القوانين المتعلقة بالمنتجات والخدمات، فضلاً عن الإشراف على مراقبة الأسعار ومكافحة الغش التجاري.<sup>2</sup>

إن دور الأجهزة الرقابية والإدارية لا يقتصر فقط على الرقابة الوقائية، بل يمتد أيضاً إلى التعامل مع المخالفات، من خلال اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة مثل فرض الغرامات أو إغلاق المحلات المخالفة، أو حتى الملاحقة القضائية في حالات الانتهاكات الجسيمة.

1- سامي جمال الدين، حماية المستهلك في القانون المدني، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005، ص 66.

2- حامد فضل الله أحمد، حماية المستهلك في التشريع الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2012، ص 55.

في هذا المطلب، سوف نتناول أدوار هذه الأجهزة في حماية المستهلك من خلال الرقابة و التفتيش و التوعية، كما سنتطرق إلى الآليات التي يتم من خلالها تطبيق هذه الأدوار، لضمان أن يحظى المستهلك بحماية فعالة وحقوقه محفوظة.<sup>1</sup>

### الفرع الأول: دور الجهات الحكومية في حماية المستهلك

تتعدد الجهات الحكومية المسؤولة عن حماية المستهلك في معظم الأنظمة القانونية، وتشمل وزارات، هيئات رقابية، و مؤسسات قانونية تعمل على ضمان أن يتمتع المستهلك بحقوقه كاملة من خلال الرقابة على الأسواق، و حماية الصحة العامة، و منع الاستغلال التجاري. إن الدور الفعال لهذه الجهات يعد من الأسس التي تضمن استقرار العلاقة بين المستهلك والتاجر وتحمي المجتمع من التجاوزات التجارية.<sup>2</sup>

في التشريع الجزائري، تقوم مجموعة من الجهات الحكومية بالعمل على حماية المستهلك من خلال تنفيذ القوانين والتشريعات التي تهدف إلى ضمان حقوقه. ويمكن تلخيص دور هذه الجهات في النقاط التالية:

#### أ - الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك:

تعتبر الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك من أبرز الهيئات المسؤولة عن مراقبة وحماية حقوق المستهلك في الجزائر. وهي تعمل على التوعية بحقوق المستهلكين و مراقبة التزام التجار بالمعايير واللوائح الخاصة بالمنتجات والخدمات. تقوم الهيئة بتلقي الشكاوى من المستهلكين، والعمل على التحقيق فيها ومعالجة أي انتهاك لحقوق المستهلك، سواء كان يتعلق بالغش، التلاعب بالأسعار، أو تقديم منتجات غير مطابقة للمواصفات.

1- عبد القادر مساهل، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري والمقارن، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2017 ، ص88.

2- محمد عبد العزيز الفقيه، حماية المستهلك: دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، دار النهضة العربية، 2011 ، ص 60.

## ب - وزارة التجارة:

تشرف وزارة التجارة الجزائرية على تنظيم سوق المنتجات والخدمات، وتعتبر مسؤولة عن تطبيق قوانين حماية المستهلك، وتقوم الوزارة بتنظيم حملات تفتيشية منتظمة على الأسواق لضمان توافر السلع وفقاً للمعايير المقررة من حيث الجودة والأسعار.

كما تتابع الوزارة موضوع توزيع المنتجات للتأكد من مدى مطابقتها للمعايير الصحية والبيئية. في حالة اكتشاف منتجات غير مطابقة، تتخذ الوزارة إجراءات قانونية.<sup>1</sup>

## ج - المجلس الوطني للاستهلاك:

يلعب هذا المجلس دوراً كبيراً في الدفاع عن مصالح المستهلكين على المستوى التشريعي من خلال اقتراح وتعديل القوانين الخاصة بحماية المستهلك، ويعمل المجلس على مراجعة السياسات الاقتصادية المتعلقة بالأسعار، والعروض التجارية، والرقابة على الأسواق بما يضمن الحماية الكاملة للمستهلكين.

## د - السلطات المحلية:

على المستوى المحلي، تتولى السلطات المحلية مهمة متابعة وضبط الأنشطة التجارية على الأرض. هذه السلطات تسهم في مراقبة الأسواق المحلية لضمان عدم وجود مخالفات من التجار المحليين، وتكون همزة وصل بين المستهلكين والجهات المركزية. أن الشرطة المحلية تقوم بفرض القوانين المتعلقة بحماية المستهلك في حال حدوث أفعال تهدد السلامة العامة.<sup>2</sup>

1- علي عبد القادر القهوجي، القانون التجاري وحماية المستهلك، دار الجامعة الجديدة، 2014، ص 78.

2- جميلة بوجلل، "دور الدولة في حماية المستهلك في ظل اقتصاد السوق"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، الجزائر، 2018، ص 52.

## هـ - الأجهزة القضائية:

تتدخل الأجهزة القضائية في حالة حدوث انتهاكات جادة لحقوق المستهلك. يتم التعامل مع القضايا المتعلقة بالمستهلكين عبر المحاكم التي تضمن تطبيق القوانين الخاصة بالاستغلال التجاري غير المشروع أو الاحتيال.

دور الجهات الحكومية لا يقتصر فقط على الرقابة والمراقبة، بل يمتد أيضاً إلى التوعية وتنقيف المستهلك بحقوقه، حيث تساهم الحملات الإرشادية والمبادرات الإعلامية في تعريف المستهلكين بكيفية حماية أنفسهم من المخاطر التجارية المحتملة، مثل المنتجات المقلدة أو التي لا تلتزم بالمعايير الصحية.

في هذا السياق، يمكننا القول أن الجهات الحكومية تقوم بدور محوري في تحقيق التوازن بين مصالح التجار والمستهلكين من خلال تطبيق القوانين، و مكافحة الغش التجاري، و حماية صحة المستهلك، وبالتالي تساهم بشكل مباشر في خلق بيئة.

## الفرع الثاني: دور الجمعيات والمنظمات غير الحكومية في حماية المستهلك

تعتبر الجمعيات و المنظمات غير الحكومية (NGOs) من الفاعلين الرئيسيين في حماية المستهلك، حيث تساهم بشكل كبير في تعزيز حقوق المستهلك ومراقبة تطبيق التشريعات ذات الصلة، إلى جانب تقديم الدعم والمساعدة للمستهلكين في مواجهة التجاوزات والممارسات التجارية غير العادلة.<sup>1</sup> وفي الجزائر، كما في العديد من الدول، تعتبر هذه الكيانات مكملاً أساسياً للجهود التي تبذلها الجهات الحكومية لحماية حقوق المستهلك.<sup>2</sup>

دور الجمعيات والمنظمات غير الحكومية يشمل عدة مجالات وفعاليات، نذكر منها<sup>3</sup>:

- 
- 1- أحمد عبد الكريم سلامة، حماية المستهلك بين القانون والواقع، دار الفكر الجامعي، 2015، ص 110.
  - 2- عبد العزيز السيد عبد الله، حماية المستهلك في ظل العولمة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2010، ص 89.
  - 3- زهير بوشعالة، دور الجمعيات في حماية المستهلك: دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية الحقوق، 2018، ص 63.

**1 - التوعية بحقوق المستهلك**

تقوم الجمعيات والمنظمات غير الحكومية بدور إعلامي وتوعوي للمستهلكين حول حقوقهم القانونية في السوق. عبر ورش العمل، الندوات، الحملات الإعلامية، يتم تعريف المستهلكين بأهمية الحماية القانونية المتوفرة لهم، مثل حقهم في الحصول على معلومات دقيقة و حقهم في الاختيار العادل.

تساعد هذه الجمعيات المستهلكين على فهم التشريعات المحلية والدولية المتعلقة بحقوقهم، بما في ذلك قوانين حماية المستهلك، وتدريبهم على كيفية التصرف في حال تعرضهم للممارسات التجارية غير العادلة.

**2 - مراقبة الأسواق والتبليغ عن التجاوزات**

تقوم العديد من الجمعيات بدور الرقابة على الأسواق المحلية، وذلك من خلال فحص المنتجات و خدمات البيع لضمان التزام التجار بالمعايير الصحية والسلامة. في حال اكتشاف أي تجاوزات، مثل المنتجات المقلدة أو المغشوشة أو الأسعار غير القانونية، تقوم الجمعيات بإبلاغ السلطات المختصة واتخاذ إجراءات قانونية لوقف هذه الممارسات.

**3 - دعم المستهلك في المنازعات القانونية**

تقدم بعض الجمعيات والمنظمات غير الحكومية الدعم القانوني للمستهلكين الذين يواجهون مشكلات مع التجار أو الشركات. يمكن أن يشمل ذلك تقديم استشارات قانونية حول كيفية التعامل مع الشكاوى أو تقديم دعاوى قضائية ضد الجهات المخالفة. كما أن هذه المنظمات تسعى في بعض الحالات إلى الوساطة بين المستهلكين والتجار للوصول إلى حلول سلمية وفعالة للمشاكل المتعلقة بالمنتجات والخدمات.

## 4 - الدعوة لتشريعات أقوى

تشارك العديد من الجمعيات غير الحكومية في الدعوة إلى تحديث وتطوير التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك. تتبنى هذه المنظمات مواقف تحث الحكومة على تعزيز قوانين حماية المستهلك من خلال طرح مبادرات قانونية جديدة أو تعديل التشريعات القائمة. كما تلعب هذه المنظمات دورًا في الضغط على الحكومات لتطبيق التشريعات التي تحمي المستهلك بشكل أكثر فعالية.

## 5 - المشاركة في إنشاء هيئات مستقلة

تسهم بعض الجمعيات والمنظمات غير الحكومية في إنشاء هيئات مستقلة متخصصة في حماية المستهلك. هذه الهيئات قد تعمل على تحقيق العدالة في حال حدوث خلافات بين المستهلكين والتجار، وتكون في بعض الأحيان معنية بتوفير آليات تحكيم أو فحص شكاوى المستهلك.<sup>1</sup>

## 6 - التعاون مع السلطات الحكومية

تسهم الجمعيات والمنظمات غير الحكومية في التعاون الوثيق مع الهيئات الحكومية مثل وزارة التجارة أو الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك في مجال تحقيق الحماية القانونية للمستهلك. تقوم هذه المنظمات بالتعاون مع الجهات الحكومية في حملات توعية مشتركة، كما تتبادل مع تلك الجهات المعلومات والبيانات التي تساعد في تحسين الأداء الرقابي.

## 7 - التوثيق والدراسات

تقوم بعض الجمعيات بإجراء دراسات وأبحاث حول ظواهر معينة تؤثر على المستهلكين، مثل زيادة الأسعار أو تدهور جودة المنتجات. وتساهم هذه الدراسات في توفير بيانات علمية تدعم تحسين السياسات العامة فيما يخص حماية المستهلك.

1- رضا محمد صالح، الجمعيات الأهلية وحماية المستهلك في مصر، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجناحية، 2014 ، ص 98.

كما تقدم هذه المنظمات تقارير سنوية أو دراسات تحليلية توضح الوضع الراهن لحقوق المستهلك وتقديم توصيات للتطوير.

#### 8 - أمثلة على الجمعيات والمنظمات في الجزائر

في الجزائر، توجد عدة جمعيات و منظمات تعمل على حماية حقوق المستهلك، مثل الجمعية الجزائرية لحماية المستهلك و جمعية المستهلك الجزائري، بالإضافة إلى المنظمة الجزائرية لحماية المستهلك. هذه الجمعيات تلعب دورًا مهمًا في تعزيز الوعي بحقوق المستهلك من خلال الحملات التوعوية والدعم القانوني.<sup>1</sup>

إن الجمعيات والمنظمات غير الحكومية تسهم بفاعلية في حماية حقوق المستهلك من خلال التوعية، المراقبة، الدعم القانوني، و التعاون مع السلطات. كما تلعب هذه الهيئات دورًا حيويًا في تعزيز التشريعات القائمة وحث الجهات الحكومية على تكثيف جهودها لحماية المستهلك.

---

1- بلقاسم جدي، "الجمعيات ودورها في حماية المستهلك"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة تبسة، العدد 12، 2021، ص 113.

## المطلب الثاني: المسؤولية القانونية عن الإخلال بحقوق المستهلك

تعد المسؤولية القانونية عن الإخلال بحقوق المستهلك من الموضوعات الأساسية في حماية المستهلك، حيث تتعلق بضمان حقوق الأفراد في مواجهة الممارسات التجارية غير العادلة أو المنتجات والخدمات المعيبة. تكمن المسؤولية القانونية في أن يقوم التاجر أو المزود بخدمة ما بتعويض المستهلك عن الأضرار التي قد تلحق به نتيجة الإخلال بحقوقه أو تعرضه لظروف غير عادلة بسبب المنتجات المغشوشة أو الخدمات الرديئة.<sup>1</sup>

إن المسؤولية القانونية تعد وسيلة لضمان العدالة وحماية المستهلك، بحيث تتيح له التوجه إلى الجهات المختصة لاسترداد حقوقه، سواء من خلال المطالبة بالتعويضات أو التقاضي ضد الجهات المخالفة. يهدف هذا المطلب إلى توضيح أنواع المسؤوليات القانونية التي قد تترتب على الشركات والتجار في حالة الإخلال بحقوق المستهلك، وكيفية تطبيق القوانين الوطنية والدولية لضمان تعويض المستهلك وحمايته من الأضرار المالية أو الصحية أو النفسية التي قد يتعرض لها.

تتعدد أساليب المسؤولية القانونية التي يمكن أن تشمل المسؤولية العقدية في حالة إخلال التاجر بالعقد، و المسؤولية التقصيرية في حالات الإضرار غير المباشر أو الناتجة عن الإهمال، بالإضافة إلى المسؤولية الجزائية في حال كان الفعل الإجرامي قد تم عمداً أو كان له تأثير بالغ على المستهلك. كما تشمل المسؤولية أيضاً على الإجراءات التي يمكن اتخاذها من قبل الهيئات القضائية و الرقابية من أجل حماية حقوق المستهلك.<sup>2</sup>

ومن خلال هذا المطلب سنتناول آليات تطبيق المسؤولية القانونية في إطار حماية المستهلك، وذلك عبر عرض الأنواع المختلفة للمسؤولية القانونية، الجهات المعنية بتطبيقها، والآثار القانونية المترتبة على إخلال حقوق المستهلك.

1- يوسف إلياس، الوسيط في العقود المسماة - البيع والمقايضة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، د.س.ن، ص 55.

2- محمد حسين منصور، المسؤولية المدنية عن الإخلال بحقوق المستهلك، دار الجامعة الجديدة، 2018، ص 95.

### الفرع الأول: المسؤولية المدنية كضمانات قانونية لحماية المستهلك

تعد المسؤولية المدنية إحدى الآليات الأساسية التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك وضمان تعويضه في حالة تعرضه للضرر نتيجة للإخلال بالعقد أو بسبب استخدام منتجات أو خدمات غير مطابقة للمواصفات القانونية. وتهدف هذه المسؤولية إلى إصلاح الأضرار التي يتعرض لها المستهلك، سواء كانت أضراراً مالية أو أضراراً صحية أو أضراراً نفسية، جراء سوء المعاملة أو الإهمال أو المنتجات المعيبة.<sup>1</sup>

#### 1 - المسؤولية المدنية العقدية

المسؤولية العقدية تنشأ عندما يخل التاجر أو المورد بعقد البيع أو عقد تقديم الخدمة، أي عندما لا يتم الوفاء بالشروط المتفق عليها في العقد أو عندما تكون السلع أو الخدمات المقدمة غير مطابقة للمواصفات أو المعايير القانونية المتفق عليها.<sup>2</sup>

المسؤولية المدنية العقدية تتضمن التزام البائع أو المورد بتقديم منتجات أو خدمات تتوافق مع الضمانات القانونية التي يحددها القانون، مثل ضمان الجودة و الملاءمة و السلامة.

في حال إخلال البائع أو المورد بهذه الالتزامات، يمكن للمستهلك مطالبة بتعويض الأضرار الناتجة عن هذا الإخلال، سواء من خلال إصلاح الضرر أو إعادة البضاعة أو استرداد المبالغ المدفوعة.<sup>3</sup>

#### 2 - المسؤولية المدنية التقصيرية

تعد المسؤولية المدنية التقصيرية من الضمانات الهامة التي تكفل حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن إهمال أو سوء تصرف التاجر أو المورد، حتى وإن لم يكن هناك عقد بين الطرفين. يمكن أن تنشأ هذه المسؤولية في حالة تعرض المستهلك للضرر نتيجة لأفعال غير قانونية من قبيل بيع منتجات مغشوشة أو تقديم خدمات لا تطابق المعايير.

1- محمود السمري، المسؤولية المدنية في القانون المدني والمقارن، دار النهضة العربية، القاهرة، ب.س.ن.، ص 115.

2- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء السابع - في العقود التي تقع على الملكية (البيع)، يتناول المسؤولية المدنية وخاصة العقدية منها.

3- محمد سامي عبد الحميد، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، 2012، ص 100.

المسؤولية التقصيرية تشمل كل ضرر ينشأ عن الإهمال أو الضرر المتعمد الناتج عن سلوكيات التجار التي تؤدي إلى الإضرار بالمستهلك.

في هذا السياق، يمكن للمستهلك مطالبة بتعويض الأضرار التي تعرض لها نتيجة الأفعال الغير قانونية التي ألحقت به ضرراً، مثل استخدام مواد غير مطابقة للمواصفات أو منتجات غير آمنة.<sup>1</sup>

### 3 - شروط المسؤولية المدنية لحماية المستهلك

تتمثل شروط المسؤولية المدنية في الخطأ، الضرر، و العلاقة السببية بين الخطأ والضرر. في سياق حماية المستهلك، تكون هذه الشروط كما يلي:<sup>2</sup>

أ - وجود خطأ من قبل التاجر أو المورد: أي إخلال أو تقصير من التاجر أو المورد في تقديم السلع أو الخدمات، مثل بيع منتج غير مطابق للمواصفات أو تقديم خدمة غير موثوقة.

ب - وجود ضرر للمستهلك: يتمثل في الأضرار التي يمكن أن تصيب المستهلك جراء الإخلال، سواء كانت مالية أو صحية.

ج - وجود علاقة سببية بين الخطأ والضرر: يجب إثبات أن الخطأ الذي ارتكبه التاجر أو المورد هو السبب المباشر للضرر الذي تعرض له المستهلك.<sup>3</sup>

### 4 - الآثار القانونية للمسؤولية المدنية

أ - التعويض المالي: في حالة المسؤولية المدنية، يحق للمستهلك المطالبة بتعويض مالي عن الأضرار التي لحقت به، سواء كانت هذه الأضرار مادية أو معنوية، ويشمل هذا التعويض كامل الأضرار التي تكبدها المستهلك جراء الإخلال بالعقد أو التسبب في ضرر له.

1- أحمد أبو الوفا، الالتزامات: المسؤولية المدنية، دار النهضة العربية، القاهرة، ب.س.ن. ، ص 68.

2- زهير عبد الملك العبادلة، حماية المستهلك في القانون المدني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014 ، ص 57.

3- ربيعة خريس، "المسؤولية المدنية في إطار حماية المستهلك"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة قسنطينة، العدد 14، 2017 ، ص 93.

ب - إصلاح الضرر: في بعض الحالات، يمكن أن يكون الإصلاح هو الحل الأكثر ملاءمة. قد تشمل هذه الإصلاحات إعادة البضاعة التالفة أو إصلاح المنتج المعيب على نفقة التاجر أو المورد.

ج - إلغاء العقد: في حال كانت المنتجات أو الخدمات المقدمة لا تطابق الشروط المتفق عليها، يحق للمستهلك إلغاء العقد مع طلب استرداد الأموال التي دفعها.

### 5 - التزام التاجر بضمان المنتجات والخدمات

تنص التشريعات الجزائرية على ضمانات يتعين على التاجر أو المورد الالتزام بها لضمان حماية المستهلك. يتضمن ذلك ضمان الجودة، والملاءمة للاستخدام، وعدم وجود عيوب خفية.

الضمانات القانونية في الجزائر تنص على أن المنتجات يجب أن تكون خالصة من العيوب التي قد تضر المستهلك. كما تلتزم الشركات بتوفير إشعارات واضحة للمستهلكين بشأن طبيعة المنتجات.<sup>1</sup>

### 6 - آليات تطبيق المسؤولية المدنية في الجزائر

في التشريع الجزائري، يعترف القانون المدني الجزائري بالمبادئ الأساسية للمسؤولية المدنية. المادة 124 من القانون المدني الجزائري تنص على أنه يجب إثبات الإضرار والخطأ في كل حالة من حالات المسؤولية، بالإضافة إلى وجود العلاقة السببية بينهما.

تعد المسؤولية المدنية أحد الأسس القانونية التي تضمن حماية المستهلك في الجزائر ضد الممارسات التجارية غير العادلة. من خلال هذه المسؤولية، يحق للمستهلك المطالبة بتعويض الأضرار الناتجة عن إخلال التاجر بالعقد أو بسبب المنتجات المعيبة أو الخدمات غير المطابقة للمواصفات. تعتبر هذه الضمانات القانونية أداة فعالة لضمان استقرار السوق وحماية حقوق المستهلكين من الاستغلال التجاري.

1- جمال الدين عطية، حماية المستهلك بين الشريعة والقانون، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، 2000، ص 55.

## الفرع الثاني: المسؤولية الجنائية كضمانات قانونية لحماية المستهلك

تعد المسؤولية الجنائية واحدة من الأدوات القانونية الهامة لحماية حقوق المستهلك، حيث تترتب عقوبات جنائية على الأفعال التي تُشكل جريمة تؤدي إلى الإضرار بالمستهلك أو استغلاله بطريقة غير قانونية. تهدف المسؤولية الجنائية إلى تحقيق الردع ضد المخالفات الجسيمة التي تؤثر بشكل مباشر على صحة المستهلك أو سلامته أو حقوقه الاقتصادية. كما أن هذه المسؤولية تعتبر وسيلة لحماية المستهلكين من الممارسات التجارية غير المشروعة أو الممارسات التي تشكل تهديدًا لحقوقهم الأساسية.<sup>1</sup>

## 1 - المسؤولية الجنائية في حالة المنتجات المعيبة أو المغشوشة

في حالة بيع منتجات مغشوشة أو غير مطابقة للمواصفات أو تشكل خطرًا على صحة المستهلك، يمكن أن يتحمل التاجر أو المورد المسؤولية الجنائية. وفقًا للقانون الجزائري، يُعتبر بيع المنتجات المعيبة أو المغشوشة جريمة تستوجب عقوبات جنائية، مثل الغرامات المالية أو العقوبات السجنية.<sup>2</sup>

منتجات مغشوشة تشمل المنتجات التي تكون محتوياتها غير واضحة أو مزورة أو تلك التي يتم بيعها بوصف غير صحيح يؤدي إلى إضرار بالمستهلك. عقوبات جنائية تشمل السجن أو الغرامات في حالة ثبوت إلحاق الضرر بالمستهلك بسبب الإهمال أو الممارسات غير القانونية.

## 2 - المسؤولية الجنائية في حالة الإعلانات الكاذبة أو المضللة

من الأفعال التي تؤدي إلى المسؤولية الجنائية هي الإعلانات الكاذبة أو المضللة التي تهدف إلى تحريف واقع المنتجات أو الخدمات المقدمة للمستهلكين، مما يؤدي إلى خداعهم.

1- محمد سامي عبد الحميد، حماية المستهلك في القانون الجنائي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2014، ص 78.

2- نوال بوسنة، المسؤولية الجنائية للمورد في القانون الجزائري لحماية المستهلك، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2018، ص 115.

الإعلانات الكاذبة تتضمن التلاعب في المعلومات أو إخفاء الحقائق المتعلقة بالمنتج أو الخدمة، مثل الإعلانات التي تدعي خصائص غير موجودة في المنتج. يعاقب القانون على هذه الأفعال من خلال غرامات مالية، أو السجن، أو مزيج من العقوبتين، حسب خطورة الأضرار التي لحقت بالمستهلك.<sup>1</sup>

### 3 - المسؤولية الجنائية في حالات الغش التجاري

يعتبر الغش التجاري أحد الأفعال التي تعرض التاجر للمسؤولية الجنائية في حال تم خداع المستهلك أو الإضرار بمصالحه عبر تقديم منتج أو خدمة غير مطابقة للمواصفات أو المقاييس القانونية.

الغش يمكن أن يشمل إضافة مكونات غير قانونية أو تغيير في خصائص المنتجات أو إخفاء عيوب بهدف التضليل على المستهلك.<sup>2</sup>

كما يعاقب القانون على الغش التجاري في التشريعات الجزائية من خلال فرض عقوبات جنائية شديدة، تتضمن الغرامات و السجن، لتوفير ردع فعال ضد هذه الممارسات.

### 4 - المسؤولية الجنائية في حالة التلاعب بالأسعار

من صور المسؤولية الجنائية هي التلاعب بالأسعار أو الاحتكار، الذي يؤدي إلى الإضرار بالمستهلك عبر رفع الأسعار بشكل غير مبرر. في هذه الحالات، يمكن للجهات القضائية توقيع عقوبات جنائية ضد من يقوم بمثل هذه التصرفات.<sup>3</sup>

التلاعب بالأسعار يشمل زيادة الأسعار بشكل غير مبرر على حساب المستهلكين، خاصة في حالة الأزمات الاقتصادية أو الكوارث الطبيعية.

1- نادية بن عيشة، حماية المستهلك من خلال القانون الجنائي، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2019 ، ص65.

2- عصام رفيق محمد، الحماية الجنائية للمستهلك من الغش التجاري، أطروحة دكتوراه، جامعة الأزهر، 2017 ، ص 130.

3- جمال بويكري - القانون الجنائي للأعمال، دار المعرفة، الجزائر ، ص 66.

يعاقب على هذا التلاعب بغرامات مالية كبيرة أو عقوبات السجن، حسب حجم الضرر الذي لحق بالمستهلكين.<sup>1</sup>

#### 5 - الإجراءات القانونية والعقوبات الجنائية المتعلقة بحماية المستهلك

تشمل الإجراءات الجنائية التي يمكن اتخاذها ضد المخالفين في إطار حماية المستهلك ما يلي:

أ- **المقاضاة الجنائية:** يُحاكم المخالفين بناءً على التهم الجنائية الموجهة إليهم، والتي تشمل التلاعب بالمنتجات، الإعلانات المضللة، أو الاحتيال. يتم اتخاذ الإجراءات في محكمة مختصة بالشؤون الجنائية.

ب **العقوبات:** قد تشمل غرامات مالية ضخمة، عقوبات السجن، إيقاف الترخيص التجاري، أو إغلاق المؤسسات التجارية المخالفة.

ج - **إجراءات رقابية:** تقوم السلطات المعنية، مثل وزارة التجارة أو الهيئات المختصة بحماية المستهلك، بإجراء فحوصات دورية للمنتجات والخدمات في السوق للكشف عن المنتجات المغشوشة أو المعيبة، والتأكد من التزام الشركات بالمعايير القانونية.

#### 6 - آلية تطبيق المسؤولية الجنائية في الجزائر

في الجزائر، تُحدد المسؤولية الجنائية للأفراد والشركات الذين يرتكبون الجرائم المرتبطة بحقوق المستهلك بموجب القانون الجزائري وقانون حماية المستهلك.<sup>2</sup> المواد 58 و 59 من قانون حماية المستهلك، تضمن تحديد العقوبات الجنائية لكل من يخل بالحقوق الأساسية للمستهلك أو يقدم له منتجات أو خدمات مرفوضة أو خطيرة.

وتدير الهيئات مثل الشرطة الاقتصادية أو المصالح الرقابية في وزارة التجارة التحقيقات لضمان تطبيق الجزاءات الجنائية في حالات المخالفات الجسيمة.

1- تحي عبد النبي - جرائم الغش التجاري والتدليس والتلاعب بالأسعار في القانون المصري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ب.س.ن، ص 85.

2- بلقاسم سلاطينية، شرح قانون العقوبات الجزائري - القسم العام، دار هوامة، الجزائر، ص 34.

كما يتم تحريك القضايا من خلال النيابة العامة في الحالات التي تكون فيها الأفعال الإجرامية قد أدت إلى الإضرار بالمستهلكين على نطاق واسع، تعد المسؤولية الجنائية من الركائز الأساسية لضمان حماية حقوق المستهلك من الممارسات التجارية غير القانونية أو الضارة. من خلال فرض عقوبات جنائية، مثل السجن و الغرامات، على من يقومون بممارسات تؤذي المستهلكين، يسعى القانون الجزائري إلى ردع المخالفات وتحقيق العدالة. تكمن أهمية هذه المسؤولية في توفير الحماية الفعالة للمستهلك وضمان تطبيق القوانين بشكل صارم ضد أي تلاعب أو خداع يتعرض له.<sup>1</sup>

---

1- براهيم فريدة، آليات تطبيق المسؤولية الجنائية في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر ، ص 77.

## خلاصة الفصل الثاني:

لقد تناول الفصل الثاني الضمانات القانونية لحماية المستهلك وآليات تطبيقها في التشريع الجزائري، مشيراً إلى الأطر القانونية المختلفة التي تضمن حماية حقوق المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة. وتتمثل الضمانات القانونية في عدة أبعاد، منها الضمانات الوقائية التي تهدف إلى الوقاية من الإضرار بالمستهلك قبل حدوثه، والضمانات العلاجية التي تضمن حقوق المستهلك بعد تعرضه للضرر.

تتمثل الضمانات الوقائية في توفير معلومات شفافة ودقيقة للمستهلك، بالإضافة إلى حقه في الاختيار الحر والعادلة في جميع المعاملات التجارية. كما تم التأكيد على أهمية الإعلام الكامل من قبل التجار حول المنتجات أو الخدمات، بالإضافة إلى توضيح الحقوق التي يتمتع بها المستهلك بموجب التشريع الوطني، والضمانات العلاجية كيفية التعامل مع حالات تعرض المستهلك للضرر، سواء كان ضرراً مادياً أو معنوياً، وكيفية التحقيق في الانتهاكات الحاصلة. تشمل هذه الضمانات المسؤولية المدنية و المسؤولية الجنائية التي يمكن أن تُلزم التاجر أو المورد بتعويض الأضرار الناجمة عن أي مخالفة في المعاملات التجارية.

استعرض هذا الفصل أيضاً آليات تطبيق الضمانات القانونية المتمثلة في دور الأجهزة الرقابية مثل وزارة التجارة أو هيئات حماية المستهلك، وكذلك الدور الفعال للجمعيات والمنظمات غير الحكومية التي تشارك في الدفاع عن مصالح المستهلكين. كما تم التطرق إلى المسؤولية القضائية و الإجراءات القانونية التي تضمن للمتضررين التعويض عن الأضرار التي لحقت بهم، سواء كانت ناتجة عن المسؤولية المدنية أو الجنائية، وعلى الرغم من أن الضمانات القانونية والحماية القضائية للمستهلك تمثل خطوات كبيرة نحو تعزيز حقوقه، فإن هناك تحديات كثيرة تواجه تطبيق هذه الضمانات في الواقع، مثل تحديات تتعلق بالوعي القانوني لدى المستهلكين أو مشاكل في تنفيذ العقوبات. إلا أن التعاون بين الجهات الحكومية والمنظمات المدنية يساهم بشكل كبير في تطبيق هذه الضمانات بفعالية.

خاتمة

من خلال دراسة الضمانات القانونية لحماية المستهلك في القانون الجزائري، يتبين أن المشرع بذل جهوداً معتبرة من أجل توفير منظومة قانونية متكاملة تهدف إلى حماية هذا الطرف الضعيف في العلاقة الاستهلاكية. وقد تجلّت هذه الحماية من خلال عدة مستويات، شملت الضمانات الوقائية، الجزية، والتعويضية، التي أقرّها القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، فضلاً عن النصوص التنظيمية المكّمة له، ويتضح أن المشرع الجزائري قد أدرج مجموعة من الضمانات القانونية لحماية المستهلك، تهدف إلى تحقيق التوازن في العلاقة بينه وبين المورد أو مقدم الخدمة. وقد شملت هذه الضمانات عدة مجالات، أهمها الحق في الإعلام، الحق في الاختيار، الحق في الأمان، والحق في التعويض، إلى جانب إنشاء آليات رقابية وتنظيمية لتكريس هذه الحقوق على أرض الواقع.

كما أنّ أجهزة الرقابة الإدارية، والآليات القضائية، وجمعيات حماية المستهلك، تشكل أدوات داعمة لتحقيق هذه الحماية، وإن كانت في الواقع تواجه جملة من الصعوبات أبرزها ضعف التنسيق، ونقص التوعية، وقلة التبليغ، وغياب فعالية الردع أحياناً، ورغم الجهد التشريعي الملحوظ، إلا أنّ الواقع يثبت وجود فجوة بين النص القانوني والتطبيق العملي، مما يستدعي تدخلاً أكثر فاعلية من حيث التفعيل، التوعية، والردع القانوني.

ومع ذلك فإن فعالية هذه الضمانات تظل مرهونة بمدى تطبيقها العملي، وهو ما يطرح تحديات عديدة، مثل ضعف وعي المستهلك بحقوقه، ومحدودية فعالية بعض الأجهزة الرقابية، إضافة إلى بطء الإجراءات القانونية في حال وقوع ضرر. لذلك فإن تحقيق حماية فعالية وناجعة للمستهلك في الجزائر يتطلب تضافر الجهود التشريعية، الإدارية، والقضائية، إلى جانب إشراك المجتمع المدني في هذه المهمة الحيوية، وكشفت الدراسة عن وجود عدة نقائص، سواء على مستوى التطبيق أو على مستوى وعي المستهلك بحقوقه، بالإضافة إلى بعض الثغرات في الإطار القانوني نفسه. ويستوجب هذا الوضع تعزيز الجهود التشريعية، الإدارية، والقضائية لتكريس حماية فعالية للمستهلك في الجزائر، لا سيما في ظل المتغيرات الاقتصادية والرقمية الراهنة.

**أولاً : التوصيات:**

- ضرورة مراجعة وتحيين القانون رقم 09-03 بما يتماشى مع التطورات الحديثة في الأسواق، خاصة في مجال التجارة الإلكترونية.
- العمل على تعزيز دور جمعيات حماية المستهلك وتمكينها قانونياً ومالياً من أداء دورها الرقابي والتوعوي بشكل فعال.
- إحداث قضاء متخصص في منازعات الاستهلاك لتسريع البت في القضايا وتحقيق العدالة الناجعة للمستهلك.
- توسيع مهام أجهزة الرقابة الاقتصادية وتدعيمها بالكفاءات البشرية والوسائل التقنية الحديثة.
- تعزيز التوعية القانونية لدى المستهلكين من خلال الحملات الإعلامية والبرامج التثقيفية لتمكينهم من معرفة حقوقهم والدفاع عنها.
- دعم الجمعيات الاستهلاكية وتمكينها من أداء دورها الرقابي والتمثيلي بشكل أكثر فاعلية.
- تشديد الرقابة على جودة المنتجات والخدمات من قبل الهيئات المعنية ومتابعة مدى احترام الموردين للقوانين التنظيمية.
- إصلاح الجهاز القضائي والإداري المختص بالنزاعات الاستهلاكية لضمان سرعة البت في القضايا وضمان الوصول إلى العدالة.
- العمل على رقمنة شكاوى المستهلكين لتسهيل عملية التبليغ والمتابعة ومراقبة التجاوزات.

**ثانياً : الاقتراحات:**

- إطلاق برامج وطنية للتوعية والتحسيس حول حقوق وواجبات المستهلك، عبر وسائل الإعلام والمؤسسات التعليمية.
- تشجيع المؤسسات الاقتصادية على اعتماد معايير الجودة والمسؤولية الاجتماعية، من خلال تقديم تحفيزات ضريبية أو شهادات اعتراف رسمي.

- فرض رقابة صارمة على الإعلانات التجارية ومكافحة الإشهار المضلل، خاصة الذي يُبث عبر المنصات الإلكترونية.
- تفعيل آلية الدعوى الجماعية (action collective) في التشريع الجزائري لتمكين فئة واسعة من المستهلكين من المطالبة بحقوقهم بشكل جماعي.
- تعزيز التنسيق بين السلطات الرقابية (الرقابة الاقتصادية، قمع الغش، الصحة، الجمارك) لضمان نجاعة الرقابة على المنتجات والخدمات.
- استحداث محاكم أو دوائر متخصصة في منازعات الاستهلاك، تسهّل وتسرع النظر في قضايا حماية المستهلك.
- إدراج التربية الاستهلاكية في المناهج التعليمية لخلق جيل واع بحقوقه وواجباته كمستهلك.
- وضع آلية وطنية للتنسيق بين مختلف المتدخلين في مجال حماية المستهلك، مثل وزارات التجارة، الصحة، والبيئة.
- إحداث سجل وطني للمخالفات المرتبطة بحقوق المستهلك يكون مفتوحاً للاطلاع من قبل العموم لضمان الشفافية.
- تعزيز التعاون بين الجزائر والمنظمات الدولية للاستفادة من التجارب المقارنة في تطوير منظومة حماية المستهلك.

# قائمة المراجع

أولاً: المصادر

إعلان الأمم المتحدة

- إعلان الأمم المتحدة بشأن حقوق المستهلك"، قرار الجمعية العامة رقم 248/39، المؤرخ في 9 نيسان/أبريل 1985.

-المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك"، مراجعة إعلان 1985، قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي رقم E/1999/INF/2/Add.2 ، المؤرخ في 1999.

" -المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك"، قرار الجمعية العامة رقم 186/70، المؤرخ في 22 ديسمبر 2015.

النصوص القانونية

1 - القوانين

- القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15 لسنة 2009 المعدل والمتمم القانون رقم 18-09 المؤرخ في 10 جوان 2018، يعدل ويتم القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 35، 2018.

- القانون رقم 85-05: يتعلق بحماية الصحة وترقيتها، صدر في 16 فيفري 1985، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 7، بتاريخ 19 فيفري 1985 المعدل والمتمم

- القانون رقم 18-11 مؤرخ في 18 شوال عام 1439 الموافق 2 يوليو سنة 2018، يتعلق بالصحة،جريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، عدد46 ، المؤرخ في 2018/07/29

- القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004، يتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، الصادرة بتاريخ 27 جوان 2004.

- القانون رقم 21-15 المؤرخ في 28 ديسمبر 2021، المتعلق بالمضاربة غير المشروعة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 100، سنة 2021.

-القانون رقم 05-02 المؤرخ في 6 فبراير 2005، المعدل والمتمم للأمر 75-59، الجريدة الرسمية، عدد 11، سنة 2005.

-القانون رقم 18-10 المؤرخ في 2 يوليو 2018، الجريدة الرسمية، عدد 43، سنة 2018.

- القانون رقم 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 هجرية الموافق 10 مايو سنة 2018 ميلادية ، المتعلق بالتجارة الإلكترونية ( ج.ر.ج عدد 28 مؤرخة في 2018/05/16)

## 2-الأوامر

-أمر رقم 20-02 مؤرخ في 30 غشت سنة 2020، يعدل ويتمم القانون رقم 18-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 2018 والمتعلق بالصحة، ج.ر.ج.ج عدد 50 صادر في 30 غشت سنة 2020.

- الأمر رقم 10-05 المؤرخ في 26 أوت 2010، يعدل ويتمم القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004، المتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50، الصادرة بتاريخ 29 أوت 2010.

-أمر رقم 22-09 المؤرخ في 29 ماي 2022، يعدل ويتمم القانون رقم 21-15، الجريدة الرسمية، عدد 37، سنة 2022.

- الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون التجاري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 101، سنة 1975.

- الأمر رقم 66/156 ماضي في 08/06/1966 ، المتضمن قانون العقوبات ، الجريدة الرسمية ، عدد 49 المؤرخ في 11/06/1966 المعدل والمتمم بالقانون رقم 24-06 المؤرخ في 28 أبريل سنة 2024 ، الجريدة الرسمية ، عدد 30 ، لسنة 2024.

## ثانيا : المراجع

### 1 - المؤلفات

- أحمد لطفي السيد ، حماية المستهلك - دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012.

- أحمد أبو الوفا، الالتزامات: المسؤولية المدنية، دار النهضة العربية، القاهرة ، ب.س.ن..

- أحمد عبد الكريم سلامة، حماية المستهلك بين القانون والواقع، دار الفكر الجامعي، 2015.
- الصغير محمد مهدي، قانون حماية المستهلك - دراسة تحليلية مقارنة - دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2015.
- بلحاج العربي، الوسيط في القانون المدني الجزائري - العقود الخاصة، الجزء الأول، دار هومة، الجزائر، 2019.
- بلقاسم سلاطنية، شرح قانون العقوبات الجزائري - القسم العام، دار هومة، الجزائر، د.س.ن.
- بن داود إبراهيم، "قانون حماية المستهلك وفق أحكام القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش"، ط 1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2013.
- بن زاغو، عبد القادر، حماية المستهلك في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
- بن سعيد لزهري، النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية، دار هومة، الجزائر، 2012.
- بن عبو عبد القادر، الحماية القانونية للمستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2012.
- بوحنية قوي، حماية المستهلك في القانون الجزائري والمقارن، دار الجامعي للنشر، الجزائر.
- بودالي محمد، مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة، دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر، ب. ط، 2005.
- بوشنافة، أمينة، حماية المستهلك في ظل اقتصاد السوق، دار الخلدونية، الجزائر، 2018.
- بن غانم عبد الحميد، قانون حماية المستهلك في التشريع الجزائري، دار هومة، الجزائر.

- بوعلام زاغز، القانون الاقتصادي وحماية المستهلك في الجزائر، دار هومة، الجزائر، 2012.
- تحي عبد النبي - جرائم الغش التجاري والتدليس والتلاعب بالأسعار في القانون المصري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ب.س.ن.
- جمعي حسن عبد الباسط ، حماية المستهلك في مصر بالمقارنة أوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية والشرق الأوسط. الطبعة الأولى. مصر: دار الفكر. 1996 .
- جابر محجوب علي ، ضمان سلامة المستهلك من أضرار المنتجات الصناعية المعيبة دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي ، دار النهضة العربية ، مصر ، 1995 .
- جمال الدين عطية، حماية المستهلك بين الشريعة والقانون، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، 2000 .
- جمال بوبكري - القانون الجنائي للأعمال، دار المعرفة، الجزائر، د.س.ن.
- حامد فضل الله أحمد، حماية المستهلك في التشريع الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2012.
- رضا محمد صالح، الجمعيات الأهلية وحماية المستهلك في مصر، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، 2014 .
- رمضان علي السيد الشرنباصي، "حماية المستهلك في الفقه الإسلامي دراسة مقارنة"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004.
- زهير عبد الملك العبادلة، حماية المستهلك في القانون المدني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014.
- سامي جمال الدين، حماية المستهلك في القانون المدني، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005.
- سليم سعادوي، حماية المستهلك (الجزائر نموذجا)، دار الخلدونية، الجزائر.

- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء السابع - في العقود التي تقع على الملكية (البيع)، يتناول المسؤولية المدنية وخاصة العقدية منها.
- عبد العزيز السيد عبد الله، حماية المستهلك في ظل العولمة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2010.
- عبد القادر بونابي، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2015.
- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004 .
- عامر قاسم احمد القيسي ، الحماية القانونية للمستهلك (دراسة مقارنة في القانون المدني والمقارن) ، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة ، عمان ، 2002 .
- عبد الحميد بن ناصر، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، 2010 .
- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، نظرية الالتزام بوجه عام (ج1)، القاهرة، دار إحياء التراث العربي. 1964.
- عبد العاطي أحمد زكي، "القانون وحماية المستهلك، دراسة في ضوء التشريعات العربية"، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2017.
- عبد العزيز، محمود، قانون حماية المستهلك في التشريع المقارن، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2020.
- عبد الغني بادي، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار الخلدونية، الجزائر، 2013.
- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، ج 1 ،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، ب.ط، 2002.
- عبد القادر دباش، القانون التجاري الجزائري - الممارسات التجارية وحماية المستهلك، دار الثقافة، الجزائر ، د.س.ن.
- عبد القادر مساهل، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري والمقارن، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2017.

- عبد المنعم موسى إبراهيم، " حماية المستهلك دراسة مقارنة"، ط 1 ،منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2007 .
- علي بولحية بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى عين مليلة الجزائر 2000.
- علي عبد القادر القهوجي، القانون التجاري وحماية المستهلك، دار الجامعة الجديدة، 2014.
- فتحي سرور (2007)، النظام القانوني لحماية المستهلك، دار النهضة العربية، القاهرة ، 2007 .
- قادة شهيد ، المسؤولية المدنية للمنتج ، دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2007 .
- لهواري عبد الرزاق ، "حماية المستهلك في القانون الجزائري " ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2015 .
- مجدي محمود محب حافظ، موسوعة تشريعات الغش والتدليس، د.ط، ج 1 ،دار محمود للنشر والتوزيع، القاهرة،2003.
- محمد سامي عبد الحميد، حماية المستهلك في القانون الجنائي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2014.
- محمد سعيد أحمد إسماعيل ، الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية(دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، دمشق، 2007 .
- محمد سعيد أحمد إسماعيل، الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، دمشق، 2007.
- محمد عبد العزيز الفقيه، حماية المستهلك: دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، دار النهضة العربية، 2011.

- محمود السمري، المسؤولية المدنية في القانون المدني والمقارن، دار النهضة العربية، القاهرة ، ب.س.ن.
- محمود عبد العزيز ، حماية المستهلك في القانون المقارن، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016 .
- مدحت عبد الحليم رمضان ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، سنة 2010.
- مدحت عبد الحليم رمضان، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006 .
- موفق حماد عبد الله، الحماية المدنية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، منشورات زين الحقوقية، ط1، العراق، 2011 .
- عبد الرحمن العاصي ، "حماية المستهلك بين النظرية والتطبيق"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2018.
- محمد جمال الدين العجمي، "حماية المستهلك في العقود الإلكترونية"، دار الجامعة الجديدة، مصر ، 2016.
- محمد حسين منصور، المسؤولية المدنية عن الإخلال بحقوق المستهلك، دار الجامعة الجديدة، 2018.
- محمد سامي عبد الحميد، حماية المستهلك في العقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، 2012 .
- محمد صالح الحناوي، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، نشر وتوزيع الدار الجامعية، الاسكندرية مصر، 2004.
- مدحت عبد الحليم رمضان، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، مصر، 2001.

- مراد مزابي، حماية المستهلك بين النصوص القانونية والتطبيق القضائي، دار الخلدونية، الجزائر، 2018.
- معوض عبد التواب، الوسيط في جرائم الغش والتدليس وتقليد العلامات التجارية، ط.6، عالم الفكر والقانون، 2001 .
- هدى حامد قشقوش، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة 2000.
- يسري دعيس، " جمعيات حماية المستهلك: الأهداف والأدوار والمقومات والتحديات"، سلسلة المعارف الاقتصادية والإدارية، مصر، 1997 .
- يوسف إلياس، الوسيط في العقود المسماة - البيع والمقايضة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، د.س.ن.

## 2 - الرسائل والمذكرات العلمية

### أ - رسائل دكتوراه

- العيد حداد ، الحماية القانونية للمستهلك في ظل اقتصاد السوق، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، بن عكنون، 2002، ص 215
- زكرياء بوعون، آليات حماية المستهلك في القانون الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الطور الثالث ل.م. د تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة الأخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر 2016-2017.
- عصام رفيق محمد، الحماية الجنائية للمستهلك من الغش التجاري، أطروحة دكتوراه، جامعة الأزهر، 2017.

### ب - رسائل ماجستير

- براهيم فريدة، آليات تطبيق المسؤولية الجنائية في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر.

- خيرة بن عيسى، الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر بين النص والتطبيق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق، 2015.
- سهيلة بوزيدي، الحماية المدنية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2018.
- شعباني نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك على ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية ، فرع المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2012، ص21
- صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة ، 2013-2014 .
- نال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1 ، 2014-2015 .
- زهير بوشعالة، دور الجمعيات في حماية المستهلك: دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية الحقوق، 2018.
- زوبري أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، رسالة ماجستير في القانون فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011.
- غدوشي نعيمة، حماية المستهلك الإلكتروني ، رسالة ماجستير ، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، 2012.
- غدوشي نعيمة، حماية المستهلك الإلكتروني، رسالة لنيل شهادة الماجستير، فرع المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، السنة الجامعية 2012.
- فهيمة ناصري، جمعيات حماية المستهلك، رسالة ماجستير في الحقوق، تخصص العقود والمسؤولية، كلية الحقوق ، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، 2003-2004 .

- كيموش نوال، حماية المستهلك في إطار قانون الممارسات التجارية، رسالة لنيل شهادة الماجستير (القانون الخاص)، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق، الموسم الجامعي 2010-2011 .

- نال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2014-2015.

- نوال بوسنة، المسؤولية الجنائية للمورد في القانون الجزائري لحماية المستهلك، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2018.

### ج - مذكرات ماستر

- كمال بن دهيشة، الحماية القضائية للمستهلك من الشروط التعسفية في العقود، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، ب.س.ن.

- نادية بن عيشة، حماية المستهلك من خلال القانون الجنائي، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2019.

### د - محاضرات

- معزوز زكية، محاضرات في مقياس قانون حماية المستهلك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة، السنة الجامعية 2021-2022 .

### هـ - أوراق بحثية :

- صفاء الأترابي، دور الأجهزة التنفيذية في حماية المستهلك، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة ، 1995 .

- صبحي منصور، حماية حق المستهلك في المعرفة الأساسية للسلعة، بحث مقدم لمؤتمر حماية المستهلك، القاهرة، 1995.

### و - إجازة القضاء

- لصامت الطيب ،الحق في الإعلام في إطار قواعد حماية المستهلك ،مذكرة لنيل إجازة القضاء ،الدفعة السابعة عشر، سنة 2006.

### ثالثا : المقالات

- باخويا إدريس، الاختصاص و القانون الواجب التطبيق في منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والمجتمع، العدد الأول، جامعة العقيد أحمد دراية أدرار، جوان سنة 2013.

- بلقاسم جدي، "الجمعيات ودورها في حماية المستهلك"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة تبسة، العدد 12، 2021.

- ربيعة خريس، "المسؤولية المدنية في إطار حماية المستهلك"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة قسنطينة، العدد 14، 2017.

- سحنون جهيدة حماية المستهلك والسوق من الاحتكار في ضوء أحكام القانون رقم 15/21 المتعلق بالمضاربة غير المشروعة، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 14، العدد 30، أكتوبر 2022.

- وفاء الصالحي ، " مبدأ الالتزام بضمان السلامة " ، مجلة الدفاع عدد خاص ، العدد السادس ، أكتوبر 2011.

- بن تغري موسى، مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك وآلية تنفيذها، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، مجلد 05، العدد 01، 2020.

- جابر محجوب علي ، " ضمان المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية للمبيع " ، القسم الثاني ، مجلة الحقوق ، السنة 20 ، العدد 4 ، ديسمبر 1996.

- جميلة بوجلال ، "دور الدولة في حماية المستهلك في ظل اقتصاد السوق"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، الجزائر ، 2018.

- رباح سميرة ، "دور التشريع في حماية المستهلك: دراسة مقارنة"، مجلة البحوث القانونية والسياسية، جامعة الجزائر، العدد 17، 2021.

- زروقي محمد، "الرقابة على المنتجات والخدمات في القانون الجزائري"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة المسيلة، العدد 9، 2020.
- منصور فاطمة الزهراء، "التوازن العقدي في عقود الاستهلاك." المجلة الجزائرية للبحوث القانونية والاقتصادية، جامعة الجزائر ، 2019 .

**رابعاً : ملتقيات**

- فارس طلوش ويونس زين ، قراءة حول الحماية القانونية للمستهلك ضمن تشريعات الأمم المتحدة وبعض الدول المتطورة، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، (يومي 23 و 24 أبريل 2018).

الفهرس

إهداء

شكر

01	.....	مقدمة
06	.....	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والتشريعي لحماية المستهلك
07	.....	المبحث الأول: ماهية حماية المستهلك
07	.....	المطلب الأول: تعريف المستهلك وحمايته
07	.....	الفرع الأول: تعريف المستهلك في الفقه والقانون
10	.....	الفرع الثاني: مفهوم حماية المستهلك وأهدافها
14	.....	المطلب الثاني: الأسس القانونية لحماية المستهلك
14	.....	الفرع الأول: المصادر التشريعية لحماية المستهلك
19	.....	الفرع الثاني: المبادئ الأساسية لحماية المستهلك
23	.....	المبحث الثاني: الإطار التشريعي لحماية المستهلك
23	.....	المطلب الأول: القوانين الوطنية لحماية المستهلك
24	.....	الفرع الأول: قانون حماية المستهلك وأحكامه العامة
28	.....	الفرع الثاني: الهيئات المسؤولة عن حماية المستهلك
33	.....	المطلب الثاني: حماية المستهلك في التشريعات الدولية والمقارنة
33	.....	الفرع الأول: حماية المستهلك في الاتفاقيات الدولية
37	.....	الفرع الثاني: تجارب بعض الدول في حماية المستهلك
44	.....	الفصل الثاني: الضمانات القانونية لحماية المستهلك وآليات تطبيقها
45	.....	المبحث الأول: الضمانات القانونية لحماية المستهلك
46	.....	المطلب الأول: الضمانات الوقائية
46	.....	الفرع الأول: حق المستهلك في الإعلام والشفافية

الفرع الثاني: حق المستهلك في الاختيار والعدالة التعاقدية لحماية المستهلك وآليات تطبيقها	51
المطلب الثاني: الضمانات العلاجية	55
الفرع الأول: حق المستهلك في التعويض عن الأضرار	56
الفرع الثاني: الحماية القضائية للمستهلك	60
المبحث الثاني: آليات تطبيق الضمانات القانونية لحماية المستهلك	65
المطلب الأول: دور الأجهزة الرقابية والإدارية	66
الفرع الأول: دور الجهات الحكومية في حماية المستهلك	67
الفرع الثاني: دور الجمعيات والمنظمات غير الحكومية	69
المطلب الثاني: المسؤولية القانونية عن الإخلال بحقوق المستهلك	73
الفرع الأول: المسؤولية المدنية	74
الفرع الثاني: المسؤولية الجنائية	77
خاتمة	83
قائمة المراجع	87

## ملخص مذكرة الماستر

تتناول هذه المذكرة دراسة الضمانات القانونية التي يوفرها القانون الجزائري لحماية المستهلك، وذلك في ظل التغيرات الاقتصادية وتطور الأسواق. وقد ركزت الدراسة على التحليل القانوني لأهم النصوص والتنظيمات، لاسيما القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و إلى جانب استعراض آليات الرقابة والعقوبات المقررة ضد المخالفات.

تضمنت المذكرة عرضاً لأهم الحقوق المكفولة للمستهلك، مثل: الحق في الإعلام، الحق في السلامة، الحق في الاختيار، والحق في التعويض. كما تم التطرق إلى الضمانات الوقائية (كالإعلام الصادق، منع الغش)، والضمانات الجزية (كالرقابة والعقوبات). وأبرزت الدراسة دور السلطات الإدارية، الجمعيات المتخصصة، والقضاء في تفعيل هذه الحماية.

ورغم وجود ترسانة قانونية معتبرة، خلصت الدراسة إلى أن التطبيق العملي ما زال يعاني من عدة عراقيل، من بينها ضعف التنسيق الرقابي، وقلة وعي المستهلك بحقوقه، ما يستدعي مراجعة دور مؤسسات الدولة وتعزيز دور جمعيات حماية المستهلك

الكلمات المفتاحية:

1/ حماية المستهلك 2/ القانون الجزائري 3/ الضمانات القانونية 4/ الغش التجاري 5/ الإعلام والإشهار 6/ الرقابة الاقتصادية 7/ العقوبات الردعية 8/ جمعيات حماية المستهلك

### Abstract of The master thesis

This memorandum examines the legal guarantees provided by Algerian law for consumer protection, in light of economic changes and market developments. The study focused on a legal analysis of the most important texts and regulations, particularly Law 09-03 on Consumer Protection, as well as a review of oversight mechanisms and penalties for violations.

The memorandum included a presentation of the most important rights guaranteed to consumers, such as the right to information, the right to safety, the right to choice, and the right to compensation. Preventive guarantees (such as truthful information and the prevention of fraud) and punitive guarantees (such as oversight and penalties) were also addressed. The study highlighted the role of administrative authorities, specialized associations, and the judiciary in implementing this protection. Despite the existence of a significant legal arsenal, the study concluded that practical implementation still suffers from several obstacles, including weak regulatory coordination and a lack of consumer awareness of their rights. This calls for a review of the role of state institutions and the strengthening of the role of consumer protection associations.

Keywords:

1/ Consumer Protection 2/ Algerian Law 3/ Legal Guarantees 4/ Commercial Fraud 5/ Media and Advertising 6/ Economic Oversight 7/ Deterrent Sanctions 8/ Consumer Protection Associations