وزارة التعليـم العالـي والبحـث العلمـي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية الحقوق و العلوم السياسية

المرجع: .....

قسم :**القانون الخاص**

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود الاستهلاك

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

الشعبة: **الحقوق**

التخصص: القانون الخاص

من إعداد الطالب:

– بلعربي حاج عبد القادر

تحت إشراف الأستاذ:

– بن عديدة نبيل

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ.....كعيبيش بومدين .....رئيسا

الأستاذ..... بن عديدة نبيل.....مشرفا مقررا

الأستاذ.....زواتين خالد .....مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

نوقشت يوم:.2025/06./28

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

UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

كلية الحقوق و العلوم السياسية
مصلحة التربصات

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية
في إنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد: بلعربي حاج عبد القادر الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 108854485 والصادرة بتاريخ: 2018/04/20

المسجل بكلية: الحقوق و العلوم السياسية قسم: القانون الخاص

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان:

آليات حماية المستهلك في عقود الاستهلاك

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

التاريخ: 2025/06/28

إمضاء المعني

بلعربي حاج عبد القادر
108854485
2018.04

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

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

اللهم إن ما وصلنا إلى نجاح فهذا من فضلك وكرمك وتوفيقك يا رحيم، فلا تحرمنا من رضاك عنا ووفقنا لخدمة عبادك الصالحين

أهدي هذا المشروع إلى والدتي ، التي لم تبخل عليَّ بشيء وساهمت في نجاحي بكل حب واهتمام.

كما أهدي هذا الجهد المتواضع إلى روح والدي الطاهرة الذي كان أمله أن يراني في المقام الكبير سائل المولى عز وجل أن يتغمد روحه بواسع الرحمة والمغفرة وأن يسكنه فسيح جنانه

إلى أستاذي الفاضل بن عديدة ، لك كل الشكر والامتنان. وإلى اخوتي وأصدقائي الأعزاء

و كل من كان سببا في نجاحي و مشاركتي فرحة النجاح شكراً لدعمكم وتشجيعكم المتواصل

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى : { لئن شكرتم لأزدنكم }

الحمد لله الذي وهب لنا نعمة الاسلام و العقل و العلم

الحمد لله الذي يسر لنا أمورنا و عززنا بالفهم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : { من لا يشكر الناس لا يشكر الله }

الحمد لله الذي بعزّته وجلاله تتمّ الصالحات، يا ربّ لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ المشرف

بن عديدة نبيل

على المجهودات المبذولة في سبيل إنارة دربي وتوجيهي لأداء هذا البحث العلمي.

كما اتقدم بالشكر و التقدير الى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الذين سيتفضلون بمناقشة هده المذكرة و إثرائها لتدارك جوانب القصور فيها .

دون أن أنسى جميع الأساتذة و كل من ساهم في تدريسنا و مساعدتنا منذ بداية مشوارنا الدراسي بغية أن نرتقي إلى درجات العلم و المعرفة

مقدمة

أضحى موضوع حماية المستهلك يحتل مكانة متقدمة ضمن اهتمامات الدول والمنظمات الدولية، نظراً لما يشكّله المستهلك من طرف ضعيف في العلاقات التعاقدية التي تربطه بالمحترفين أو الموردين، خاصة في ظل التطورات الاقتصادية وتنوع الخدمات والسلع، واتساع نطاق الإعلان والتسويق، مما جعله عرضة للغش، الخداع، والاستغلال. وقد أفرز هذا الواقع الحاجة إلى تدخل المشرع لتوفير حماية قانونية فعالة توازن بين مصالح الطرفين.

ويُعد عقد الاستهلاك من أهم مظاهر هذه العلاقة، إذ يرتبط المستهلك بعقود متعددة تتعلق بشراء السلع أو الاستفادة من خدمات، وهو ما يضعه في مواجهة شروط تعاقدية معدة مسبقاً من قبل المحترف، لا تتيح له غالباً فرصة التفاوض أو الاعتراض، ما يُعرف بـ"العقود الإذعانية". وفي ظل هذا الخلل في التوازن العقدي، برزت ضرورة إرساء آليات قانونية خاصة، سواء كانت وقائية أو علاجية، تهدف إلى حماية المستهلك من كل صور التعسف.

وقد تجلّت هذه الآليات في نصوص تشريعية متخصصة، لاسيما القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، كالقانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 في الجزائر، إضافة إلى القواعد العامة في القانون المدني، وأيضاً ما أقرته القوانين المقارنة والاتفاقيات الدولية ذات الصلة. وتمتد هذه الآليات لتشمل حماية ما قبل التعاقد من خلال إعلام المستهلك بحقوقه، مروراً بشروط التعاقد، وانتهاءً بالضمانات ما بعد التعاقد كالضمان ضد العيوب الخفية أو التعويض.

ومن هنا، تبرز أهمية دراسة "الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود الاستهلاك" باعتبارها من المواضيع الراهنة التي تعكس التوجه التشريعي نحو إعادة التوازن في العلاقات التعاقدية، وتحقيق العدالة التعاقدية، بما يحمي الفئات الأضعف في السوق الاستهلاكية.

أهمية الموضوع

تعتبر حماية المستهلك من أبرز مظاهر تطور الفكر القانوني الحديث، نظراً لما يكتسيه هذا الجانب من أهمية بالغة في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة، وتزايد الاعتماد على السوق الاستهلاكية كإطار لتلبية الحاجات الأساسية واليومية للأفراد. فقد أصبح المستهلك، بوصفه الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية، عرضة لممارسات تجارية غير مشروعة، من قبيل التضليل، الغش، الإشهار الكاذب، الشروط المجحفة، والامتناع عن الضمان، مما يستدعي توفير حماية قانونية فعالة ومتخصصة.

وتزداد أهمية هذا الموضوع بالنظر إلى الطابع المعقد والمركب لعقود الاستهلاك، التي تُبرم في الغالب وفق نموذج معد مسبقاً من قبل المهني أو المورد، دون تمكين المستهلك من مناقشة شروطها أو تعديلها، ما يجعلها أقرب إلى عقود الإذعان، ويؤكد ضعف مركز المستهلك التعاقدي. كما أن اتساع مجالات التجارة الحديثة، لا سيما التجارة الإلكترونية، زاد من صعوبة تمكين المستهلك من حقوقه، وفاقم الحاجة إلى تدخل تشريعي وتنظيمي يوازن بين طرفي العلاقة.

ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة الآليات القانونية المقررة لحماية المستهلك في عقود الاستهلاك، من حيث كونها تمثل وسيلة لضمان شفافية التعاملات، وتحقيق العدالة العقدية، وردع التجاوزات التي قد يرتكبها المحترفون في حق المستهلكين. كما تكتسي هذه الدراسة طابعاً عملياً لما لها من أثر مباشر على حياة الأفراد اليومية، وأيضاً طابعاً علمياً يساهم في تطوير وتقييم المنظومة التشريعية المتعلقة بحقوق المستهلك.

وعليه، فإن تناول هذا الموضوع لا يهدف فقط إلى إبراز الحقوق المقررة للمستهلك، بل أيضاً إلى تحليل مدى نجاعة الآليات القانونية – سواء الوقائية منها أو الردعية – في توفير حماية حقيقية وفعالة، فضلاً عن إبراز التحديات التي تواجهها هذه الآليات في التطبيق العملي، وسبل

تفعيلها، خاصة في ظل ضعف الثقافة الاستهلاكية القانونية لدى المواطنين، وضعف دور جمعيات حماية المستهلك في بعض الأنظمة القانونية.

أسباب اختيار الموضوع

جاء اختيار موضوع "الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود الاستهلاك" نتيجةً لجملة من الدوافع الأكاديمية والعملية، لعل أبرزها تنامي أهمية حماية المستهلك في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية، وازدياد حدة التفاوت في مراكز الأطراف المتعاقدة، حيث غالباً ما يُبرم المستهلك العقود مع مهنيين ذوي خبرة تفوقه، ويخضع لشروط معدّة مسبقاً لا يملك تجاهها سوى القبول أو الرفض. كما أن ضعف الوعي القانوني لدى فئة واسعة من المستهلكين، وكثرة المنازعات الناشئة عن عقود الاستهلاك، خاصة ما يتعلّق بغياب الشفافية أو خرق الالتزامات التعاقدية، جعل من هذا الموضوع ذا راهنية وأهمية علمية تستوجب الدراسة والتحليل. هذا إلى جانب الرغبة في تسليط الضوء على فعالية النصوص القانونية والتنظيمية المعتمدة في حماية المستهلك، وتقييم مدى كفاية الوسائل المتاحة – التشريعية، القضائية، والمؤسساتية – في تحقيق التوازن العقدي المنشود. وعليه، فإن اختيار هذا الموضوع ينطلق من قناعة بضرورة المساهمة في إثراء النقاش القانوني حول حماية فئة تُعد من أكثر الفئات تعرضاً للاستغلال، مع السعي إلى إبراز الجوانب التي تحتاج إلى تعزيز أو مراجعة على ضوء التطورات التشريعية والاقتصادية المستجدة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الإطار القانوني الناظم لحماية المستهلك في عقود الاستهلاك، من خلال الوقوف على أهم الآليات التي اعتمدها المشرّع لتحقيق التوازن العقدي بين طرفي العلاقة، ولا سيما في ظل غلبة طابع الإذعان على هذه العقود.

وتسعى الدراسة إلى إبراز مدى فعالية النصوص القانونية الخاصة – وعلى رأسها قوانين حماية المستهلك – في معالجة أوجه القصور التي يعاني منها هذا النوع من العقود، وتوضيح كيفية توفير الحماية الوقائية، سواء من خلال فرض الالتزام بالإعلام، أو الحد من الشروط التعسفية، أو عبر ضمانات ما بعد التعاقد، كالتعويض عن الضرر أو الضمان ضد العيوب الخفية. كما ترمي الدراسة إلى تسليط الضوء على دور القضاء والهيئات الرقابية وجمعيات حماية المستهلك في تفعيل هذه الحماية على أرض الواقع، مع محاولة استكشاف الثغرات التي تحدّ من فاعليتها، واقتراح السبل الكفيلة بتعزيزها، بما يحقق العدالة العقدية ويعزز ثقة المستهلك في المنظومة القانونية والاقتصادية.

تطرح دراسة الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود الاستهلاك إشكالية محورية تتمثل في:

إلى أي مدى وفّرت النصوص القانونية والتنظيمية المعمول بها حماية فعالة للمستهلك في عقود الاستهلاك، سواء من حيث الجانب الوقائي أو العلاجي، وما مدى كفاية الآليات التشريعية والمؤسساتية والقضائية في تحقيق التوازن العقدي وحماية الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية؟

المنهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة في تناول موضوع "الآليات القانونية لحماية المستهلك في عقود الاستهلاك" على المنهج الوصفي والتحليلي بوصفهما الأداتين الأنسب لمعالجة الإشكالية المطروحة. فقد تم توظيف المنهج الوصفي لعرض وتحليل الإطار المفاهيمي والتشريعي الناظم لعقود الاستهلاك، مع بيان أهم خصائص هذه العقود ومواضع اختلال التوازن فيها، وكذا استعراض النصوص القانونية ذات الصلة، خاصة القوانين الخاصة بحماية المستهلك. كما تم الاستعانة بالمنهج التحليلي في فحص وتحليل فعالية الآليات القانونية المقررة، سواء من خلال تحليل مضمون النصوص التشريعية والتنظيمية، أو من خلال دراسة الاجتهادات القضائية ذات الصلة، بهدف الوقوف على مدى استجابة هذه الآليات لمتطلبات الحماية الفعلية للمستهلك، واستجلاء أوجه القصور ومواطن القوة في النظام القانوني المعتمد، وصولاً إلى تقديم تقييم نقدي واقتراحات عملية قابلة للتفعيل.

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين :

الفصل الأول بعنوان الإطار المفاهيمي لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول بعنوان ماهية حماية المستهلك ، وفي المبحث الثاني إلى الأساس القا.نوني لحماية المستهلك

أما الفصل الثاني سنتطرق فيه **الآليات القانونية لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية** في المبحث الأول سنتطرق **الآليات الوقائية لحماية المستهلك** ، وفي المبحث الثاني ستنطرق إلى الآليات الرقابية والجزائية لحماية المستهلك

وفي الأخير أنهينا هذا البحث بخاتمة تتضمن مجموعة من النتائج والتوصيات التي توصلنا لها من خلال هذه الدراسة.

الفصل الأول
الإطار المفاهيمي لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية

تعتبر حماية المستهلك من القضايا الحيوية في العصر الحديث، خاصة في ظل النمو الكبير للاقتصاديات السوقية المعتمدة على التجارة والخدمات. وفي هذا السياق، تلعب العقود الاستهلاكية دورًا محوريًا في تنظيم العلاقات بين المستهلكين والمنتجين أو مزودي الخدمات. فمن خلال هذه العقود، تتحدد حقوق وواجبات الأطراف، بما في ذلك حقوق المستهلك في الحصول على منتجات وخدمات تتسم بالجودة والأمان.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم الإطار المفاهيمي لحماية المستهلك في سياق العقود الاستهلاكية، من خلال تعريف هذه العقود وأهمية حماية المستهلك ضمنها. كما سيتم تناول الأسس القانونية والفلسفية لحماية حقوق المستهلك، فضلاً عن استعراض الآليات المتاحة لضمان عدم تعرض المستهلك للاستغلال أو الغبن في إطار المعاملات التجارية.

سيتناول هذا الفصل كذلك تعريف المفاهيم الأساسية المرتبطة بالعقود الاستهلاكية، مثل "البيع"، "الشراء"، "العقد الاستهلاكي"، و"الحقوق المترتبة على المستهلك". إضافة إلى ذلك، سيتم مناقشة التحديات التي تواجه حماية المستهلك في هذا المجال، مثل قلة الوعي لدى بعض المستهلكين، والتفاوت الكبير في القوة التفاوضية بين الأطراف المتعاقدة.

يتبع هذا التمهيد توضيح للعوامل التي تؤثر في العلاقة التعاقدية بين المستهلك والمنتج أو مزود الخدمة، مع التركيز على الدور الذي تلعبه الأنظمة القانونية والتشريعات في ضمان الحفاظ على حقوق المستهلك وضمان حماية مصالحه من أي تلاعب أو خرق للاتفاقيات المبرمة.

المبحث الأول: ماهية حماية المستهلك

تعد حماية المستهلك من المواضيع الجوهرية في النظام الاقتصادي والاجتماعي المعاصر، حيث تركز على ضمان حقوق الأفراد في مواجهة التحديات المتزايدة التي قد تنشأ نتيجة التفاعلات التجارية بين المستهلكين والمنتجين أو مزودي الخدمات. وفي ظل التطورات السريعة التي يشهدها السوق، ازداد تعقيد العلاقات الاقتصادية، ما جعل المستهلكين عرضة لممارسات غير عادلة قد تؤثر على حقوقهم ورفاههم[1].

يهدف هذا المبحث إلى استعراض مفهوم "حماية المستهلك" من خلال تعريفه، وتحديد عناصره الرئيسية، وشرح أهميته في الحفاظ على التوازن بين الأطراف في العملية التجارية. كما سيتم استعراض الأسس القانونية التي تقوم عليها حماية المستهلك، وكذلك الآليات التي تضمن تلك الحماية، سواء كانت تشريعية أو قضائية أو تنظيمية[2].

سيتطرق هذا المبحث إلى تحليل مفهوم حماية المستهلك من مختلف الجوانب: القانونية، الاقتصادية، والاجتماعية، حيث سيتم تعريف المستهلك في السياق القانوني، بالإضافة إلى تحديد الحقوق التي يتمتع بها في المعاملات الاستهلاكية.

كما سيُسلط الضوء على الأساليب التي تُستخدم لضمان عدم استغلال المستهلك، مثل التشريعات الخاصة بالمنتجات والضمانات، والرقابة على الأسعار، وفرض المسؤولية على الشركات في حال حدوث مخالفات أو عمليات غش.

من خلال هذا المبحث، سيتم أيضًا استعراض بعض التحديات التي تواجه حماية المستهلك في ظل العولمة والتجارة الإلكترونية، فضلاً عن دور الحكومات والمنظمات الدولية في تعزيز هذه الحماية.

[1]– عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الرابع، دار النهضة العربية، 2010، ص. 569

[2]– فتيحة درويش، الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2018، ص. 14–15.

المطلب الأول: مفهوم حماية المستهلك

يعد مفهوم حماية المستهلك من المفاهيم الأساسية التي تعكس اهتمام الأنظمة القانونية والاقتصادية بالمحافظة على حقوق الأفراد في ظل الأنشطة التجارية المتزايدة والمعقدة. في عصرنا الحالي، أصبح المستهلك يشكل جزءًا أساسيًا من منظومة السوق، حيث تمثل حماية حقوقه جزءًا من الحفاظ على العدالة والمساواة في المعاملات الاقتصادية[1].

يهدف هذا المطلب إلى تقديم تعريف شامل لمفهوم "حماية المستهلك" مع توضيح دلالاته المختلفة في سياقات متعددة. سيتم التطرق إلى مفهوم حماية المستهلك من الناحية القانونية والاقتصادية والاجتماعية، مع التركيز على دوره في حماية المستهلك من المخاطر التي قد تواجهه نتيجة لممارسات تجارية غير عادلة أو مشروعة قد تضر بمصلحته.

سيتضمن هذا المطلب أيضًا استعراضًا للحقوق الأساسية التي تندرج ضمن مفهوم حماية المستهلك، مثل الحق في الصحة والسلامة، والحق في الحصول على معلومات واضحة وصحيحة حول المنتجات والخدمات، والحق في الاختيار الحر. كما سيتم تحليل التوازن بين حماية حقوق المستهلك وضمان استمرارية النشاطات التجارية بما يتماشى مع مصلحة جميع الأطراف[2].

من خلال هذا المطلب، سيتضح كيف أن حماية المستهلك ليست مجرد تجنب للغش أو الاحتيال، بل تشمل أيضًا توفير بيئة قانونية وتشريعية تضمن للمستهلك تمتعًا كاملاً بحقوقه، وتساعد في تعزيز الثقة بين الأطراف المتعاملين في السوق.

[1]– سامي نصر الدين، حماية المستهلك في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2020، ص. 48–52.

[2]– نعيمة بوعلاق، الحماية المدنية للمستهلك في عقد البيع، مذكرة ماستر، جامعة سطيف، 2019، ص. 35–38.

الفرع الأول: تعريف المستهلك في القانون

يُعد تعريف المستهلك في القانون من المواضيع الأساسية التي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بحماية حقوق الأفراد في المعاملات التجارية. فالمستهلك هو الشخص الذي يشتري أو يستخدم المنتجات أو الخدمات التي تُعرض في السوق لأغراض غير تجارية أو غير مهنية، مما يجعله في موقعٍ يختلف عن موقع التاجر أو المنتج الذي يسعى لتحقيق أرباح من وراء بيع تلك المنتجات أو تقديم تلك الخدمات.

تختلف تعريفات المستهلك من دولة إلى أخرى بحسب التشريعات المحلية والقوانين التي تنظم العلاقة بين المستهلك والتاجر، إلا أنَّ معظم القوانين تتفق على أنَّ المستهلك هو الشخص الذي يتعامل مع السلع والخدمات في إطار الاستخدام الشخصي أو العائلي، دون أن يكون له غرض تجاري[1].

على سبيل المثال، يُعرَّف المستهلك في القانون المصري وفقًا للقانون رقم 67 لسنة 2006 بشأن حماية المستهلك، بأنه "كل شخص طبيعي أو اعتباري يشتري أو يستهلك أو يستخدم منتجًا أو خدمة بغرض استخدامها لأغراضه الخاصة أو العائلية، دون أن يكون الهدف هو إعادة بيعها أو استخدامها في أغراض تجارية."

أما في الاتحاد الأوروبي، فقد تم تعريف المستهلك في توجيه الاتحاد الأوروبي رقم EU/83/2011، حيث يُعرَّف بأنه "أي شخص طبيعي يتصرف لأغراض لا تتعلق بنشاطه التجاري أو المهني." ويشمل هذا التعريف أي فرد يتعامل مع السلع أو الخدمات الموجهة إلى السوق الاستهلاكية.

ويُعد هذا التعريف في غاية الأهمية، إذ يؤثر في تحديد نطاق الحقوق والالتزامات التي يترتب عليها حماية المستهلك، حيث يُمنح المستهلك العديد من الحقوق القانونية التي تهدف

[1]– عبد الرزاق أحمد السنهوري، المرجع السابق ، ص 570.

إلى ضمان سلامته المالية والجسدية، وضمان حصوله على منتجات آمنة ومعلومات صحيحة، بالإضافة إلى منحه الحق في التعويض في حال حدوث ضرر.

وبذلك، يتضح أنَّ حماية المستهلك تبدأ من تحديد هويته القانونية، ويعكس هذا التعريف أهمية تصنيف المستهلك كشخص يحتاج إلى ضمانات قانونية لحمايته من أي استغلال أو خرق لحقوقه في العلاقات التعاقدية.

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري

يعتبر التشريع الجزائري حماية المستهلك من الأولويات القانونية التي تضمن حقوق الأفراد في المعاملات التجارية. وقد اهتمت الجزائر بشكل خاص بوضع إطار قانوني ينظم حماية المستهلك من خلال مجموعة من القوانين والتشريعات التي تضمن للمستهلك حماية من الغش، الاستغلال، والاحتيال، وتحافظ على حقوقه في السوق[1].

1- تعريف المستهلك في التشريع الجزائري:

في التشريع الجزائري، يتم تعريف "المستهلك" وفقًا للقانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حيث يُعرّف المستهلك في المادة الأولى من هذا القانون بأنه: "كل شخص طبيعي يقتني أو يستخدم سلعة أو خدمة لأغراض غير تجارية". ومن خلال هذا التعريف، يتضح أن المستهلك هو أي فرد يشتري أو يستخدم المنتجات أو الخدمات لأغراض شخصية أو عائلية وليس بغرض إعادة بيعها أو استخدامها في أنشطة تجارية[2].

[1]- القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 15 لسنة 2009.

[2]- بن براهم أمينة، حماية المستهلك في ظل التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة باتنة 1، 2021، ص. 32-34.

2- الطبيعة القانونية للمستهلك:

من الناحية القانونية، يعتبر المستهلك في التشريع الجزائري شخصًا يُمنح حماية قانونية خاصة بسبب موقعه الضعيف في المعاملات التجارية مقارنة بالتاجر أو المنتج. فالمستهلك لا يمتلك دائمًا الخبرة الكافية في مجالات التجارة أو معرفة دقيقة بالسلع والخدمات التي يشتريها. لذلك، يتمتع المستهلك بحماية قانونية تهدف إلى توازن القوى بينه وبين الأطراف الأخرى في المعاملات التجارية[1].

3- حقوق المستهلك وفقًا للتشريع الجزائري:

تمنح القوانين الجزائرية العديد من الحقوق للمستهلكين لحمايتهم من الممارسات التجارية غير العادلة، ومن أهم هذه الحقوق:

الحق في الحصول على معلومات صحيحة وكاملة:

يتعين على التجار تقديم معلومات واضحة ودقيقة حول السلع والخدمات، بما في ذلك الأسعار والمكونات وأي مخاطر صحية أو بيئية محتملة[2].

الحق في حماية الصحة والسلامة:

يجب على المنتجات أن تتوافق مع معايير السلامة الصحية والجودة، وفي حال تعرض المستهلك لأي ضرر جراء استخدام منتجات غير آمنة، يحق له المطالبة بالتعويض.

الحق في الاختيار الحر:

للمستهلك الحق في الاختيار بين المنتجات والخدمات المعروضة في السوق دون ضغط أو تلاعب من البائعين.

[1]- سامي نصر الدين، المرجع السابق ، ص 60.

[2]- نعيمة بوعلاق، المرجع السابق ، ص 40.

الحق في ضمانات ما بعد البيع:

يتمتع المستهلك بحقوق قانونية تتعلق بالضمانات، مثل الحق في استبدال المنتجات المعيبة أو استرداد الأموال.

4. حماية المستهلك من الغش والاستغلال:

لقد حرص التشريع الجزائري على وضع العديد من الآليات لمكافحة الغش والاحتيال في المعاملات التجارية، مثل تجريم بيع السلع المغشوشة أو تقديم معلومات مضللة. وقد كفل القانون الجزائري للمستهلك آليات قانونية وشروط تعاقدية تضمن له حماية فعالة من هذه الممارسات[1].

5. دور الجهات المختصة في حماية المستهلك:

تتولى مجموعة من الجهات الإدارية في الجزائر، مثل وزارة التجارة، مسؤولية مراقبة الأسواق وضمان تطبيق قوانين حماية المستهلك. كما يُمكّن القانون المستهلكين من اللجوء إلى القضاء في حال تعرضهم لأي أضرار جراء المعاملات التجارية غير القانونية.

تتجسد الطبيعة القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري من خلال منح حماية شاملة وفعالة له، حيث يضمن له القانون مجموعة من الحقوق الأساسية التي تساهم في ضمان سلامته ورفاهيته في السوق. كما يعكس التشريع الجزائري التزامًا قويًا بحماية المستهلك من ممارسات الغش والاستغلال، ويتيح له الحصول على تعويضات عند وقوع أضرار نتيجة لمخالفة تلك الحقوق.

[1]– محمد حسنين، العقود الاستهلاكية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2016، ص. 89.

المطلب الثاني: مفهوم الحماية القانونية للمستهلك

تعتبر الحماية القانونية للمستهلك من القضايا الجوهرية في الأنظمة القانونية الحديثة، حيث تشكل ضمانًا لحفظ حقوق الأفراد في عالم يزداد فيه تعقيد الأسواق واستخدام التكنولوجيا في المعاملات التجارية. في ظل هذا التطور السريع، يواجه المستهلك العديد من التحديات التي قد تعرضه للغش، الاستغلال، أو بيع منتجات غير آمنة أو غير مطابقة للمواصفات.

تسعى التشريعات القانونية إلى وضع إطار يضمن حماية المستهلك من هذه المخاطر، سواء من خلال قوانين داخلية أو معاهدات دولية، بهدف تحقيق توازن في العلاقات التعاقدية بين الأطراف.

الحماية القانونية للمستهلك لا تقتصر على ضمان حقوقه في شراء سلع أو خدمات، بل تتعدى ذلك إلى توفير أداة قانونية فعالة للدفاع عن حقوقه إذا تم انتهاكها.

يرتكز مفهوم الحماية القانونية للمستهلك على عدة محاور، من أبرزها توفير الحقوق الأساسية للمستهلك مثل الحق في المعلومات الكاملة والصحيحة، الحق في الصحة والسلامة، الحق في التعويض عن الأضرار التي قد تلحق به نتيجة لمنتجات غير آمنة أو خرق للعقد. كما تشمل الحماية القانونية أيضًا فرض المسؤولية على التجار والموردين في حال خرق تلك الحقوق[1].

يهدف هذا المطلب إلى توضيح مفهوم الحماية القانونية للمستهلك، مع التركيز على الأسس القانونية التي تقوم عليها هذه الحماية، وآليات تنفيذها، فضلاً عن دراسة التشريعات الوطنية والدولية التي تضمن للمستهلك حقوقه، وكيفية تفعيل دور الأجهزة القضائية والإدارية في ضمان تطبيق هذه القوانين.

[1]– عبد الكريم الطالب، الشرح العملي لقانون حماية المستهلك، الطبعة 2، دار المعرفة، 2019، ص. 45–47.

من خلال هذا المطلب، سيتضح الدور الكبير الذي تلعبه الحماية القانونية في تعزيز ثقة المستهلك في الأسواق، وضمان بيئة تجارية شفافة وعادلة تسهم في حماية مصالح الأفراد والمجتمع بشكل عام.

الفرع الأول: مفهوم الحماية القانونية للمستهلك

تُعد الحماية القانونية للمستهلك جزءًا أساسيًا من منظومة حقوق الإنسان، حيث تهدف إلى ضمان حقوق الأفراد في الأسواق التجارية من الممارسات التي قد تضر بمصالحهم أو تعرضهم للخداع والاستغلال. يتجسد هذا المفهوم في مجموعة من القوانين والتشريعات التي تكفل للمستهلك حقوقه الأساسية، وتوفر له الوسائل القانونية للتعامل مع المشاكل التي قد تنشأ نتيجة لشراء السلع أو الخدمات[1].

1. تعريف الحماية القانونية للمستهلك:

الحماية القانونية للمستهلك هي مجموع التدابير القانونية التي تهدف إلى حماية حقوق المستهلك في المعاملات التجارية، وتمنع استغلاله من قبل التجار أو الشركات. يتضمن هذا المفهوم مجموعة من القوانين التي تضمن للمستهلك الحصول على منتجات آمنة، وحقه في المعلومات الكافية والصحيحة عن المنتجات والخدمات التي يتعامل معها، بالإضافة إلى توفير وسائل قانونية للتعويض في حالة تعرضه للضرر نتيجة هذه المنتجات أو الخدمات[2].

هذه الحماية لا تقتصر فقط على حماية المستهلك من الممارسات غير العادلة، بل تشمل أيضًا ضمان حقوقه عند حدوث مخالفات أو أضرار. ويُعتبر هذا النوع من الحماية ضروريًا لأن المستهلك في معظم الحالات يكون في موقف ضعيف مقارنة بالموردين أو الشركات المنتجة، مما يجعله بحاجة إلى دعم قانوني.

[1]– فتيحة درويش، الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2018، ص 28–30.

[2]– سامي نصر الدين، حماية المستهلك في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2020، ص 60–63.

2. أهداف الحماية القانونية للمستهلك:

ضمان المعلومات والشفافية: من خلال فرض التزام على الشركات بتقديم معلومات دقيقة وكاملة حول المنتجات والخدمات المعروضة في الأسواق، بما يشمل المواصفات، الأسعار، المخاطر المحتملة، ومدة الصلاحية[1].

حماية المستهلك من الغش والخداع:

ضمان عدم تعرض المستهلك لمنتجات مغشوشة أو غير صالحة للاستهلاك، وكذلك حماية من الإعلانات المضللة أو الغير دقيقة.

حق المستهلك في الأمان والسلامة:

توفير حماية من المخاطر الصحية والبيئية التي قد تنجم عن استخدام بعض المنتجات أو الخدمات.

حماية المستهلك في حالات التقاضي:

توفير إطار قانوني يسمح للمستهلك باللجوء إلى القضاء في حال تعرضه لضرر، وتمكينه من المطالبة بحقوقه سواء من خلال التعويض أو استبدال المنتجات المعيبة.

3. آليات تنفيذ الحماية القانونية للمستهلك:

تختلف آليات تنفيذ الحماية القانونية من بلد إلى آخر، إلا أن معظم الدول تضع أطرًا قانونية تهدف إلى ضمان تطبيق حقوق المستهلك. تشمل هذه الآليات:

القوانين والتشريعات:

مثل قوانين حماية المستهلك التي تنظم العلاقة بين المنتجين أو مزودي الخدمات والمستهلكين، وتحدد حقوق وواجبات كل طرف.

[1]– بن ناصر فاطمة، الحماية المدنية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة باتنة 1، 2019، ص 26

الهيئات الرقابية:

تقوم السلطات الحكومية، مثل وزارات التجارة أو منظمات حماية المستهلك، بمتابعة الأسواق ورصد المخالفات التي قد تحدث، سواء من خلال فحص المنتجات أو مراقبة الإعلانات التجارية.

الآليات القضائية:

يحق للمستهلك اللجوء إلى القضاء في حال تعرضه للضرر، حيث يمكنه المطالبة بتعويضات أو استرداد الأموال أو استبدال المنتجات المعيبة.

4. تطبيق الحماية القانونية للمستهلك في التشريعات المختلفة:

تتعدد أساليب حماية المستهلك في التشريعات القانونية المختلفة، حيث تُعد القوانين التي تحمي حقوق المستهلك جزءًا من الأنظمة القانونية في معظم البلدان. على سبيل المثال، في التشريع الجزائري، يتم تنظيم حماية المستهلك من خلال القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الذي يهدف إلى ضمان توفير المنتجات الآمنة وضمان حقوق المستهلك في الحصول على معلومات واضحة وصحيحة[1].

5. الحماية القانونية على المستوى الدولي:

على المستوى الدولي، تتبنى العديد من المنظمات الدولية، مثل الأمم المتحدة ومنظمة التجارة العالمية، مبادئ حماية المستهلك من خلال إصدار مواثيق واتفاقيات تهدف إلى حماية حقوق المستهلك في السوق العالمية. كما تهدف هذه المواثيق إلى توفير إطار قانوني متكامل يعزز التعاون بين الدول في مجال حماية المستهلك.

تُعتبر الحماية القانونية للمستهلك ضرورة أساسية لضمان العدل والشفافية في المعاملات التجارية، وتهدف إلى توفير بيئة آمنة وعادلة للمستهلكين في مختلف الأسواق. من خلال

[1]- القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش

التشريعات، والآليات القضائية، والهيئات الرقابية، يتأكد أن حقوق المستهلك محمية، مما يعزز الثقة في الاقتصاد ويحمي المستهلك من أي استغلال قد يتعرض له.

الفرع الثاني: أهداف حماية المستهلك في العقود الاستهلاكية

تعتبر العقود الاستهلاكية من أبرز الأساليب التي تنظم العلاقة بين المستهلكين والتجار أو مزودي الخدمات في الأسواق الحديثة. وتتميز هذه العقود بطابع خاص نظرًا للتفاوت الكبير بين أطراف المعاملة، حيث يُعتبر المستهلك الطرف الأضعف في العديد من الحالات. لذلك، يُعتبر توفير الحماية القانونية للمستهلك أمرًا بالغ الأهمية لضمان حقوقه ورفاهيته في هذا النوع من العقود[1].

يهدف هذا الفرع إلى استعراض الأهداف الرئيسية لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية، والتي تهدف إلى تأمين حقوقه وحمايته من الاستغلال والغبن في هذه العقود. ومن خلال ذلك، نرصد كيف تسهم التشريعات والآليات القانونية في ضمان معاملة عادلة للمستهلك، وفي تعزيز ثقته في الأسواق.

1. ضمان العدالة والمساواة في العقود:

أحد الأهداف الرئيسية لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية هو تحقيق العدالة بين الأطراف المتعاقدة، حيث يُعتبر المستهلك في أغلب الحالات الطرف الأضعف الذي يفتقر إلى القوة التفاوضية والمعرفة الكافية في مجال المنتجات أو الخدمات المقدمة. من خلال ضمان حقوق المستهلك، تهدف الحماية القانونية إلى توازن العلاقة التعاقدية، بحيث لا تُستغل معرفته المحدودة أو حاجته للمنتجات والخدمات في التوصل إلى اتفاقيات غير عادلة.

2. حماية حقوق المستهلك من الاستغلال:

تسعى قوانين حماية المستهلك في العقود الاستهلاكية إلى منع الاستغلال المفرط للمستهلك، والذي قد يظهر في صور متعددة مثل التضليل في الأسعار أو الغش في المنتجات

[1]– نعيمة بوعلاق، الحماية المدنية للمستهلك في عقد البيع، مذكرة ماستر، جامعة سطيف، 2019، ص 43–44.

أو فرض شروط تعاقدية مجحفة. من خلال ضمان الشفافية والإفصاح الكامل عن شروط العقد، تهدف الحماية القانونية إلى ضمان أن يكون المستهلك على دراية تامة بحقوقه وواجباته قبل التوقيع على العقد.

3. توفير ضمانات الأمان والسلامة:

يُعد ضمان سلامة المنتجات والخدمات أحد الأهداف الأساسية لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية. فعند توقيع عقد شراء أو استخدام خدمة، يُتوقع أن يحصل المستهلك على منتج آمن وصالح للاستهلاك. الحماية القانونية تضمن أن المنتجات والخدمات المعروضة في السوق تستوفي معايير الجودة والسلامة الصحية، وبالتالي تحمي المستهلك من المخاطر المحتملة التي قد تنجم عن منتجات غير آمنة أو غير مطابقة للمواصفات.

4. ضمان الحق في الحصول على معلومات دقيقة وواضحة:

تسعى الحماية القانونية للمستهلك في العقود الاستهلاكية إلى ضمان حصول المستهلك على كافة المعلومات اللازمة قبل إتمام عقد الشراء. وهذا يشمل الحق في معرفة تفاصيل المنتج أو الخدمة، مثل المواصفات، المكونات، مدة الصلاحية، والتكلفة الإجمالية. كما يُضمن للمستهلك معرفة أي مخاطر محتملة قد تصاحب استخدام المنتج أو الخدمة. هذه المعلومات تساعد المستهلك على اتخاذ قرارات مدروسة وتحميه من التلاعب أو الغش[1].

5. حماية المستهلك من الشروط المجحفة أو غير المتوازنة:

في العديد من العقود الاستهلاكية، قد تتضمن الشروط بنودًا غير عادلة أو تعسفية تميل لصالح المورد أو التاجر بشكل غير متوازن. تهدف الحماية القانونية إلى حماية المستهلك من هذه الشروط، مثل فرض التزامات غير معقولة أو تحديد حقوقه بشكل يقلل من قيمتها. تُضمن هذه الحماية من خلال التشريعات التي تنص على ضرورة أن تكون الشروط التعاقدية واضحة ومفهومة، وألا تحتوي على بنود تعسفية تؤثر سلبًا على حقوق المستهلك.

[1]– سامي نصر الدين، حماية المستهلك في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2020، ص 73.

6. الحق في الضمان والمطالبة بالتعويض:

من أهداف الحماية القانونية للمستهلك في العقود الاستهلاكية أيضًا ضمان حصول المستهلك على الحق في الضمانات التي تتيح له إصلاح المنتجات المعيبة أو استبدالها أو استرداد الأموال في حال حدوث خلل في المنتج أو الخدمة. كما تشمل الحماية القانونية ضمان المستهلك حقه في المطالبة بالتعويض إذا لحقه ضرر نتيجة لعيب في المنتج أو الخدمة.

7. تعزيز الثقة في السوق وحماية المنافسة العادلة:

تهدف الحماية القانونية للمستهلك إلى تعزيز الثقة في السوق من خلال ضمان أن تكون المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين ذات جودة عالية ومتوافقة مع المعايير القانونية. كما تهدف إلى منع الشركات من استخدام ممارسات تجارية غير عادلة، مثل الاحتكار أو تضليل المستهلكين. هذا يعزز المنافسة العادلة بين الشركات ويدفعها إلى تحسين الجودة وتقديم خدمات أفضل، مما يعود بالنفع على المستهلك[1].

تتعدد أهداف حماية المستهلك في العقود الاستهلاكية، وتشمل ضمان العدالة والمساواة في المعاملات، حماية المستهلك من الاستغلال، ضمان سلامة المنتجات والخدمات، وتوفير الشفافية في المعلومات. من خلال هذه الأهداف، تسعى التشريعات إلى تعزيز حقوق المستهلك وضمان بيئة تجارية عادلة وآمنة، مما يعزز الثقة في الأسواق ويسهم في تحسين الأداء الاقتصادي بشكل عام.

[1]– سامي نصر الدين، حماية المستهلك في القانون الجزائري، مرجع سابق ، ص 73.

المبحث الثاني: الأساس القانوني لحماية المستهلك

تعتبر حماية المستهلك من الركائز الأساسية التي تقوم عليها النظم القانونية الحديثة في العديد من الدول، حيث تهدف إلى ضمان حقوق الأفراد في إطار المعاملات التجارية وحمايتهم من الاستغلال أو الغش أو المخاطر التي قد يتعرضون لها نتيجة لشراء سلع أو خدمات. في ظل العولمة والتطور التكنولوجي المستمر، أصبح من الضروري أن تكون هناك تشريعات قانونية واضحة ومحدثة لضمان حماية المستهلك في ظل تنوع المنتجات والخدمات المعروضة في الأسواق[1].

تستند الحماية القانونية للمستهلك إلى مجموعة من المبادئ القانونية التي تعكس اهتمام الدولة والمجتمع بحماية الأفراد وضمان حقوقهم في السوق. وتشمل هذه المبادئ ضمانات للسلامة والصحة، الحق في المعلومات، المساواة في المعاملات التجارية، والحق في اللجوء إلى القضاء في حالة حدوث أضرار[2]...

و لذلك، يتطلب توفير حماية فعالة للمستهلك إطارًا قانونيًا يتضمن قوانين وتشريعات وطنية ودولية، بالإضافة إلى آليات التنفيذ الفعالة التي تكفل تطبيق هذه الحقوق.

يهدف هذا المبحث إلى استعراض الأسس القانونية التي تقوم عليها حماية المستهلك في المعاملات التجارية. سيتم تناول هذه الأسس من خلال تحليل التشريعات المحلية والدولية التي تحمي حقوق المستهلك، مع التركيز على الإطار القانوني الذي يضمن توفير بيئة تجارية عادلة وآمنة للمستهلكين. كما سنستعرض دور الأجهزة الحكومية والقضائية في ضمان تطبيق هذه التشريعات، وكيفية التعامل مع الشكاوى والمنازعات المتعلقة بحقوق المستهلك.

من خلال هذا المبحث، ستتضح الأسس القانونية لحماية المستهلك باعتبارها حجر الزاوية لضمان حقوق الأفراد وتعزيز الثقة في الأسواق التجارية، بالإضافة إلى أهمية تطبيق هذه القوانين بشكل فعّال لضمان مصالح المستهلكين في كافة الأبعاد القانونية والتجارية.

[1]– نسرين بلقاسم، الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة قالمة، 2020، ص 31.

[2]– أحمد أبو الوفا، القانون الدولي والمنظمات الدولية، دار النهضة العربية، 2018، ص 221–223.

المطلب الأول: القواعد القانونية المنظمة للعقود الاستهلاكية

تعد العقود الاستهلاكية من الأشكال الأساسية للمعاملات التجارية بين الأفراد والتجار أو مزودي الخدمات، وتلعب دورًا حيويًا في تنظيم العلاقة بين المستهلكين والأطراف المتعاملة معهم. ففي عالم اليوم، الذي يتميز بتنوع واسع في المنتجات والخدمات، يجد المستهلك نفسه في كثير من الأحيان في مواجهة العديد من العقبات والمخاطر، من بينها عدم وضوح شروط العقود أو تعرضه للغش والتضليل[1]..

إن حماية المستهلك في العقود الاستهلاكية تتطلب وجود قواعد قانونية واضحة تنظم هذه العقود بما يضمن حقوق المستهلك ويحميه من الاستغلال أو المعاملات غير العادلة. لذلك، فإن دراسة القواعد القانونية المنظمة للعقود الاستهلاكية تتضمن الوقوف على المبادئ القانونية التي تحكم هذه العقود، بالإضافة إلى تحليل القوانين التي تحدد كيفية إبرامها وتنفيذها بما يتماشى مع المصلحة العامة وحقوق المستهلك.

تشمل القواعد القانونية المنظمة للعقود الاستهلاكية تحديد شروط العقود، حقوق المستهلك، وواجبات الأطراف المتعاقدة. كما تهدف هذه القواعد إلى ضمان الشفافية والعدالة في المعاملات التجارية، وضمان عدم استغلال المستهلك من خلال فرض شروط تعسفية أو غير متوازنة. ولتحقيق هذه الغاية، تسعى القوانين إلى توفير أطر قانونية تتعلق بكافة مراحل العقد، من التفاوض إلى التنفيذ، وصولًا إلى حالة التنازع أو الخلاف.

في هذا المطلب، سيتم تسليط الضوء على القواعد القانونية التي تحكم العقود الاستهلاكية، مع التركيز على التشريعات المحلية والدولية التي تضمن حماية المستهلك في هذه العقود. كما سيتم التطرق إلى أهم المبادئ التي يجب أن تحترم في العقود الاستهلاكية، بما في ذلك مبدأ الشفافية، مبدأ التوازن، وحق المستهلك في الحصول على معلومات صحيحة وكاملة حول المنتجات أو الخدمات التي يتعامل معها.

[1]– عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الرابع، دار النهضة العربية، القاهرة، ص 5 وما بعدها.

من خلال هذا المطلب، سيتم عرض الإطار القانوني الذي يضمن حقوق المستهلك ويعزز من فرص حصوله على معاملات تجارية عادلة وآمنة، مما يساهم في تعزيز الثقة بين المستهلكين والتجار ويعزز الشفافية في الأسواق.

الفرع الأول: المبادئ العامة لحماية المستهلك في القوانين الوطنية والدولية

تعتبر حماية المستهلك من الموضوعات الهامة التي توليها العديد من الدول والمنظمات الدولية اهتمامًا بالغًا، نظرًا للدور الكبير الذي يلعبه المستهلك في تعزيز الاقتصاد المحلي والعالمي. ولضمان حقوق المستهلك وحمايته من الممارسات غير العادلة، تم وضع مجموعة من المبادئ القانونية التي تنظم علاقته بالمنتجين والتجار، سواء على المستوى الوطني أو الدولي. تهدف هذه المبادئ إلى توازن المصالح بين الأطراف المتعاقدة وضمان أن المستهلك لا يتعرض للاستغلال أو الضرر نتيجة للمعاملات التجارية. [1].

يستعرض هذا الفرع المبادئ العامة لحماية المستهلك التي يتضمنها التشريع الوطني والدولي، مع التركيز على المبادئ التي تؤكد على الحقوق الأساسية للمستهلك في مختلف أنظمة القانون، سواء كانت تلك الأنظمة محلية أو عالمية.

1. مبدأ الحق في الحصول على المعلومات:

يُعد هذا المبدأ من المبادئ الأساسية في حماية المستهلك، ويهدف إلى ضمان أن المستهلك يمتلك جميع المعلومات الضرورية والكاملة المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات التي يشتريها. تتضمن هذه المعلومات، على سبيل المثال لا الحصر، الأسعار، الخصائص الفنية، طرق الاستخدام، أية مخاطر صحية أو بيئية محتملة، ومدة صلاحية المنتج.

في القوانين الوطنية مثل القانون الجزائري لحماية المستهلك (القانون رقم 09-03)، يُلزم التجار والموردون بتقديم هذه المعلومات بشكل واضح ودقيق. أما على المستوى الدولي، فقد

[1]- نوال قارة، الحماية القانونية للمستهلك في القانون المدني الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، 2020، ص 22-25.

أكدت اتفاقيات مثل اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق المستهلكين على هذا المبدأ باعتباره من حقوق المستهلك الأساسية في التعاملات التجارية.

2. مبدأ الحق في الاختيار الحر:

يهدف هذا المبدأ إلى ضمان أن يكون للمستهلك الحق في اختيار المنتجات أو الخدمات التي تناسبه بحرية ودون أي ضغوط أو تأثيرات غير عادلة.

هذا يعني أن المستهلك يجب أن يكون لديه خيارات متعددة في السوق دون أن يتعرض للتضليل أو الاستغلال من قبل التجار. في العديد من الأنظمة القانونية، يُعتبر هذا المبدأ من العناصر الجوهرية التي تساهم في تعزيز المنافسة وحماية المستهلك من الاحتكار أو التلاعب.

في القوانين الوطنية، يُمكن أن يتجسد هذا المبدأ من خلال حماية المستهلك من العروض التجارية المضللة أو غير العادلة. وعلى المستوى الدولي، يعزز هذا المبدأ من خلال قوانين المنافسة التي تضمن للمستهلك القدرة على الاختيار بين السلع والخدمات المختلفة بحرية[1].

3. مبدأ الحق في الحماية من المنتجات غير الآمنة:

من أهم المبادئ التي تقوم عليها حماية المستهلك، هو حقه في الحصول على منتجات آمنة لا تشكل أي خطر على صحته أو سلامته. هذا المبدأ يلزم الشركات المنتجة بضرورة التأكد من أن المنتجات التي تعرضها في السوق لا تحتوي على عيوب قد تعرض حياة المستهلك للخطر.

وقد جاء القانون الجزائري، كغيره من القوانين الوطنية الأخرى، ليضع شروطًا صارمة على تصنيع المنتجات واختبارها قبل طرحها في الأسواق. كما تتضمن القوانين الدولية مثل اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق المستهلكين قواعد صريحة تلزم الدول والموردين بضمان سلامة المنتجات.

[1]– سامي نصر الدين، المرجع السابق ص 93–98.

4. مبدأ الحق في الحصول على تعويض:

يعني هذا المبدأ أن المستهلك الذي تعرض لضرر جراء منتج أو خدمة معيبة يجب أن يكون له الحق في المطالبة بتعويض عادل عن الأضرار التي لحقت به. لا يُسمح للمستهلك أن يتحمل أضرارًا ناتجة عن تقصير أو خطأ من قبل التاجر أو المنتج. هذا المبدأ يعزز الثقة في الأسواق ويشجع على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية.

على المستوى الوطني، تتيح قوانين مثل القانون الجزائري للمستهلكين حق المطالبة بالتعويض في حالة تعرضهم للأضرار. أما على الصعيد الدولي، فهناك العديد من المبادئ التي تعزز هذا الحق، مثل تلك التي تتضمنها اتفاقية حقوق المستهلكين للأمم المتحدة.

5. مبدأ مبدأ الشفافية والنزاهة في العقود:

تتطلب العقود الاستهلاكية أن تكون شروطها واضحة، مفسرة، ومفهومة من قبل جميع الأطراف، خاصة المستهلك. يشمل هذا المبدأ تجنب الشروط التعاقدية التي تكون غامضة أو معقدة على نحو قد يؤدي إلى تضليل المستهلك. كما يشمل هذا أيضًا عدم فرض شروط تعسفية أو غير عادلة على المستهلك.

في القوانين الوطنية، يتم التأكيد على هذا المبدأ من خلال التشريعات التي تحد من استخدام الشروط الغامضة أو المفروضة على المستهلك دون اختياره. على المستوى الدولي، يدعم هذا المبدأ المعاهدات مثل اتفاقية الأمم المتحدة حول التجارة الدولية.

6. مبدأ الحماية من الممارسات التجارية غير العادلة:

يتضمن هذا المبدأ حماية المستهلك من الممارسات التجارية التي قد تكون غير عادلة أو خادعة، مثل الإعلان المضلل أو التجارة المفرطة. كما يشمل ذلك الحماية من البيع القسري أو الاستغلال التجاري، مثل استخدام الضغوط على المستهلك للشراء أو فرض شروط تعاقدية غير مبررة.

على المستوى الوطني، يتم وضع قوانين تمنع هذه الممارسات مثل القانون الجزائري، وعلى المستوى الدولي، تتضمن اتفاقيات مثل اتفاقية حماية المستهلك للأمم المتحدة أنظمة تضمن حماية المستهلك من هذه الممارسات.

تتمثل المبادئ العامة لحماية المستهلك في القوانين الوطنية والدولية في ضمان حقوق المستهلك في الحصول على معلومات دقيقة، الاختيار الحر، الحماية من المنتجات غير الآمنة، الحق في التعويض، وضمان الشفافية والنزاهة في العقود. تلعب هذه المبادئ دورًا حيويًا في ضمان أن المستهلكين يتمتعون بحماية قانونية من الاستغلال والممارسات التجارية غير العادلة، مما يساهم في تعزيز الثقة في الأسواق وتنمية الاقتصاد بشكل مستدام.

الفرع الثاني: دور المنظمات والهيئات المختصة في حماية المستهلك في المواد القانونية

تتعدد المنظمات والهيئات التي تسهم في حماية حقوق المستهلك على المستويين الوطني والدولي. هذه المنظمات تلعب دورًا حيويًا في ضمان تطبيق القوانين الخاصة بحماية المستهلك، وتعمل على مراقبة الأسواق، وتقديم الدعم والمشورة للمستهلكين، وضمان تطبيق القوانين والتشريعات المتعلقة بحماية المستهلك. إن هذه الهيئات والمنظمات تعمل كحلقة وصل بين التشريعات والمستهلكين، وتسهم في توعية المستهلكين وتعزيز حقوقهم[1].

1. دور الهيئات الحكومية المختصة في حماية المستهلك:

تتولى الهيئات الحكومية دورًا مركزيًا في حماية حقوق المستهلك من خلال تطوير وتنفيذ السياسات والقوانين المتعلقة بحماية المستهلك. غالبًا ما تتعاون هذه الهيئات مع مختلف الجهات الحكومية الأخرى للتأكد من أن الأسواق تسير وفقًا لمعايير العدالة والشفافية[2].

[1]– عبد الله حمادي، الإطار القانوني لحماية المستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة بسكرة، 2021، ص 45–47.

[2]– وزارة التجارة وترقية الصادرات الجزائرية، القرار التنفيذي رقم 13–378 المتعلق بإنشاء الهيئة الوطنية لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية 2013، العدد 59.

الهيئات الرقابية المحلية:

في الجزائر، مثلًا، هناك العديد من الهيئات الحكومية التي تتولى حماية المستهلك، من أبرزها الهيئة الوطنية لحماية المستهلك. تعمل هذه الهيئة على تنظيم ومراقبة الأسواق، وتحديد مدى توافق السلع والخدمات المقدمة مع المعايير القانونية المطلوبة. بالإضافة إلى ذلك، تشرف على الشكاوى التي يقدمها المستهلكون ضد التجار أو الشركات، وتتخذ الإجراءات اللازمة لتحقيق العدالة.

دور السلطات القضائية:

في حال وجود نزاع بين المستهلك وأي طرف آخر، مثل الشركات أو التُجار، تلعب المحاكم دورًا هامًا في تسوية المنازعات، حيث يمكن للمستهلك اللجوء إلى القضاء للحصول على تعويضات عن الأضرار التي تعرض لها نتيجة لمنتجات غير آمنة أو ممارسات تجارية غير عادلة.

التشريعات الوطنية:

تعد القوانين الوطنية مثل القانون رقم 09-03 في الجزائر المعني بحماية المستهلك، أداة رئيسية في هذه الهيئات. يحدد هذا القانون حقوق وواجبات المستهلكين وموردي السلع والخدمات، ويضمن حماية المستهلك من الغش والتضليل والاستغلال[1].

2. دور المنظمات الدولية في حماية المستهلك:

على المستوى الدولي، تُعد المنظمات الدولية من العناصر الأساسية في تطوير وتطبيق المعايير التي تحمي المستهلكين في مختلف أنحاء العالم. هذه المنظمات تعمل على تحديد مبادئ عالمية وتوجيهات للحكومات من أجل ضمان حقوق المستهلكين.

[1]- لقانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 15، المادة 28.

منظمة الأمم المتحدة (UN):

من خلال وكالة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (UNIDO) وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، تتبنى الأمم المتحدة عددًا من السياسات والتوصيات التي تهدف إلى ضمان حقوق المستهلك. مثلًا، تتضمن اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق المستهلك (التي تبنتها الجمعية العامة للأمم المتحدة في 1985) حقوقًا أساسية للمستهلك تشمل الحق في الحماية من المنتجات الضارة والحق في المعلومات والحق في الانتصاف.

منظمة التجارة العالمية (WTO):

على الرغم من أن دورها الأساسي هو تنظيم التجارة الدولية، إلا أن منظمة التجارة العالمية تعمل أيضًا على تعزيز حقوق المستهلك من خلال توجيه سياسات الدول الأعضاء في الحفاظ على مستوى عالٍ من الحماية لحقوق المستهلك. تشارك المنظمة في تطوير آليات لتسهيل وصول المستهلكين إلى السلع الآمنة، وتمنع استغلالهم من قبل شركات دولية.

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD):

تعمل OECD على تقديم توصيات لدولها الأعضاء في مجال حماية المستهلك، وتساعد في تطوير السياسات التي تضمن مستهلكين مدعومين ومعلومات واضحة حول المنتجات والخدمات. كما تنظم هذه المنظمة تقارير وندوات بشأن الممارسات التجارية العادلة وحماية المستهلك[1].

3. دور الجمعيات والمنظمات غير الحكومية:

بالإضافة إلى الهيئات الحكومية والمنظمات الدولية، هناك العديد من الجمعيات والمنظمات غير الحكومية التي تلعب دورًا كبيرًا في حماية المستهلك على المستويين المحلي والدولي. هذه الجمعيات تعمل على تقديم الدعم والتوعية للمستهلكين، وكذلك التفاعل مع الجهات الحكومية والمشتركة في القضايا القانونية الخاصة بحماية المستهلك.

[1]– عبد الله حمادي، الإطار القانوني لحماية المستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة بسكرة، 2021، ص 45–47.

جمعيات حماية المستهلك:

في العديد من الدول، توجد جمعيات خاصة تعنى بحماية المستهلك مثل جمعية "جمعية حماية المستهلك الجزائرية" في الجزائر. هذه الجمعيات تعمل على توعية المستهلك بحقوقه، وتقوم بتمثيله في بعض القضايا القانونية ضد الشركات التي تنتهك هذه الحقوق.

المنظمات الدولية للمستهلكين:

هناك أيضًا العديد من المنظمات الدولية التي تسعى إلى حماية المستهلك، مثل المنظمة الدولية للمستهلك (Consumers International). هذه المنظمات تعمل على تعزيز حقوق المستهلكين في جميع أنحاء العالم من خلال التعاون مع الهيئات الحكومية والمؤسسات الأكاديمية لتطوير التشريعات والسياسات التي تحمي المستهلكين .

الدور التوعوي والرقابي:

تقوم هذه المنظمات بإطلاق حملات توعوية للمستهلكين حول كيفية حماية أنفسهم من الغش، الاستغلال، والمنتجات غير الآمنة، كما تلعب دورًا رقابيًا في تقديم الشكاوى من خلال استراتيجيات جماعية والتفاعل مع الهيئات القضائية والتشريعية.

4. دور الهيئات التنظيمية لحماية المستهلك في الأسواق الرقمية:

مع التطور الكبير في التجارة الإلكترونية، ظهرت هيئات خاصة للحفاظ على حقوق المستهلك في الأسواق الرقمية، مثل الهيئات التنظيمية لحماية الخصوصية والهيئات المتخصصة في التجارة الإلكترونية[1].

الهيئات الحكومية لتنظيم التجارة الإلكترونية:

على المستوى الوطني، توجد هيئات تهدف إلى تنظيم وحماية المستهلك في الأسواق الإلكترونية، مثل هيئة تنظيم الاتصالات في بعض الدول، التي تراقب المعاملات التجارية عبر الإنترنت وتضمن حصول المستهلك على الخدمات الآمنة والشفافة.

[1]– بن براهم أمينة، حماية المستهلك في ظل التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة باتنة 1، 2021، ص 61–63.

المنظمات الدولية الرقمية:

تعمل منظمة التجارة العالمية ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على تعزيز قوانين حماية المستهلك في البيئة الرقمية وتطوير التوجيهات التي تضمن حقوق المستهلك في معركة حماية الخصوصية والأمان على الإنترنت.

تلعب المنظمات والهيئات المختصة دورًا رئيسيًا في حماية المستهلك على مختلف الأصعدة. حيث تساهم الهيئات الحكومية في تطوير وتطبيق التشريعات الوطنية المتعلقة بحقوق المستهلك، وتضمن المنظمات الدولية وضع معايير وتوجيهات دولية لحماية المستهلك في جميع أنحاء العالم. بالإضافة إلى ذلك، تقوم الجمعيات والمنظمات غير الحكومية بدور رقابي وتوعوي مهم في تعزيز حقوق المستهلك وحمايته من الاستغلال، خاصة في ظل التطور التكنولوجي والتجارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: القواعد لحماية المستهلك في القانون والتشريع الجزائري

تُعتبر حماية المستهلك جزءًا أساسيًا من النظام القانوني في الجزائر، حيث تهتم التشريعات الوطنية بتأمين حقوق المستهلك وضمان معاملاته التجارية في إطارٍ عادل وآمن. على مرّ السنوات، أقرّت الجزائر مجموعة من القوانين التي تهدف إلى حماية المستهلك ضد الغش، الاستغلال، والتضليل، وضمان حقوقه في حالة تعرضه لأي ضرر أو مخالفة من قبل المتعاملين التجاريين.

في هذا المطلب، سنتناول أبرز القواعد القانونية والتشريعات التي تحمي المستهلك في الجزائر، من خلال تسليط الضوء على القوانين، المبادئ، وآليات التنفيذ التي تكفل الحماية للمستهلك من خلال إطار قانوني فعال. سنستعرض أيضًا دور الهيئات المعنية في تطبيق هذه القواعد وتنفيذها على أرض الواقع.

الفرع الأول: القواعد العامة لحماية المستهلك في القانون والتشريع الجزائري

تعد حماية المستهلك من القضايا القانونية الهامة التي أولت لها التشريعات الجزائرية اهتمامًا بالغًا، حيث تم اتخاذ مجموعة من القواعد العامة التي تهدف إلى ضمان حقوق المستهلك وحمايته من الممارسات التجارية غير العادلة. وقد تم تجسيد هذا الاهتمام في عدة تشريعات وقوانين، لاسيما القانون رقم 09-03 المؤرخ في 19 ماي 2009 المتعلق بحماية المستهلك، الذي وضع أسسًا لحماية حقوق المستهلك من الغش، التضليل، والإعلانات المضللة، بالإضافة إلى تحديد آليات التعويض والتقاضي[1].

في هذا الفرع، سنعرض القواعد العامة التي تضمن حماية المستهلك في الجزائر، والتي تم تنظيمها في النصوص القانونية من خلال المبادئ التي تضمنها القانون المدني الجزائري، قانون التجارة، والقانون المتعلق بحماية المستهلك، وكذلك الممارسات التي تتوافق مع حقوق المستهلك التي تكفلها هذه التشريعات.

[1]- القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15

1. الحق في الحصول على معلومات صحيحة وواضحة

أحد القواعد الأساسية لحماية المستهلك في الجزائر هو حق المستهلك في الحصول على معلومات كاملة وواضحة بشأن المنتجات أو الخدمات التي يشتريها. يتضمن هذا الحق تقديم كافة التفاصيل المتعلقة بالمنتج، مثل:

المكونات والمواصفات: يجب أن تكون المنتجات أو الخدمات واضحة من حيث التركيبة **والمكونات.الأسعار:** يجب أن يكون السعر واضحًا ومحددًا بشكل لا يثير الغموض.

المخاطر الصحية أو البيئية: على التجار والموردين أن يقدموا للمستهلك كافة المعلومات المتعلقة بالمخاطر الصحية أو البيئية المرتبطة بالمنتج.

مدة الصلاحية: يُشترط أن تكون مدة الصلاحية واضحة في المنتجات الغذائية أو السلع الاستهلاكية.

تأتي هذه القاعدة وفقًا للمادة 3 من القانون رقم 09-03 الذي يلزم المتعاملين الاقتصاديين بتوفير كافة المعلومات اللازمة للمستهلكين قبل أي صفقة أو عملية شراء، وذلك لضمان اتخاذ المستهلك قرارًا مدروسًا استنادًا إلى معلومات واضحة[1].

2. الحق في حماية المستهلك من الغش والتضليل

تعتبر حماية المستهلك من الغش والتضليل من القواعد الأساسية في التشريعات الجزائرية، وقد نص القانون رقم 09-03 على أن أي ممارسة تجارية تعتمد على الغش أو الخداع تُعد غير قانونية وتعرض المسؤولين عنها للمسائلة القانونية. يشمل ذلك:

الإعلانات المضللة: أي إعلان يحتوي على معلومات خاطئة أو مضللة حول منتج أو خدمة.

[1]- المادة 03 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15

البيع المغشوش: عرض المنتجات أو السلع التي تحتوي على عيوب أو مكونات غير صحيحة.

البيع بالقوة: منع الممارسات التي تفرض على المستهلك شراء منتج معين دون إرادته.

القانون يولي أهمية خاصة لهذه الممارسات من خلال إلزام المنتجين والموزعين بالشفافية في معلوماتهم التجارية. وتنص المادة 19 من القانون رقم 09-03 على فرض عقوبات على من يروج لمنتجات مغشوشة أو معلومات خاطئة.[1].

3. الحق في التعويض في حالة الضرر

من القواعد الهامة التي يضمنها القانون الجزائري هو حق المستهلك في التعويض في حالة تعرضه لأضرار جراء استخدام منتج أو خدمة غير آمنة أو غير مطابقة للمواصفات. في هذه الحالة، يحق للمستهلك:

استرجاع المال: في حال كانت السلعة أو الخدمة غير مطابقة للاتفاق.

الاستبدال أو الإصلاح: إذا كانت السلعة معيبة أو تحتوي على عيوب تصنيع.

التعويض عن الأضرار: في حالة الأضرار الجسدية أو الصحية التي قد تحدث بسبب المنتج.

وقد تم النص على هذا الحق في المادة 19 من القانون رقم 09-03، التي تتيح للمستهلك حق المطالبة بتعويضات مالية في حال تعرضه لأي ضرر.

4. الحق في الأمان والسلامة

حماية المستهلك تتطلب أيضًا ضمان أمان وسلامة المنتجات التي يستهلكها. لذلك، تلتزم الشركات والمصنعون بتقديم منتجات لا تشكل خطرًا على صحة المستهلك أو سلامته. في الجزائر، يشمل هذا الحق:

[1]- المادة 19 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15

المنتجات الغذائية: يجب أن تكون المنتجات الغذائية آمنة، وسليمة من المواد الملوثة أو المكونات التي قد تضر بالصحة.

المنتجات الاستهلاكية: يشمل هذا الحماية من المنتجات التي قد تتسبب في حوادث أو إصابات بسبب سوء التصنيع أو الاستخدام.

هذا الحق منصوص عليه في العديد من القوانين الجزائرية بما في ذلك القانون رقم 09-03، والذي يحدد شروط سلامة المنتجات بشكل دقيق، ويمنح المستهلك الحق في التراجع عن أي عملية شراء إذا تبين أن المنتج يشكل خطرًا على صحته. [1].

5. حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية

مع الانتشار الكبير للتجارة الإلكترونية، أصبح من الضروري وضع قواعد خاصة لحماية المستهلك في هذا المجال. ففي الجزائر، يتم تنظيم التجارة الإلكترونية في القانون 18-05 المؤرخ في 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية. ويضمن هذا القانون حقوق المستهلك في هذا السياق، مثل:

الحق في الرجوع: يسمح للمستهلك بإلغاء الصفقة أو استرجاع المنتج في حالة عدم مطابقته للعرض أو الشروط المتفق عليها.

حماية البيانات الشخصية: ينظم هذا القانون كيفية التعامل مع البيانات الشخصية للمستهلكين وحمايتها من التلاعب أو التسريب. [2].

الحق في الدفع الآمن: على البائعين الإلكترونيين ضمان وسائط دفع آمنة تضمن حماية المستهلك من عمليات الاحتيال.

[1]- لقانون رقم 18 - 05 والمتعلق بالتجارة الالكترونية فانه يعتبر التجارة الإلكترونية ذلك النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد للمستهلك إلكتروني، عن طريق الاتصلات الإلكترونية 2، ويعد العقد أهم تقنية يلجا إليها أطراف التجارة الالكترونية لذلك اهتم قانون 18 - 05 بتنظيم أهم بنود ...

[2]- بن براهم أمينة، حماية المستهلك في ظل التشريع الجزائري،مرجع سابق ص 65.

يعد القانون 18-05 مرجعية أساسية لتنظيم التجارة الإلكترونية وحماية حقوق المستهلك في الجزائر، حيث يتضمن قواعد تضمن للمستهلك الأمن والشفافية في المعاملات الرقمية.

6. دور الهيئات الرقابية والتشريعية

في الجزائر، هناك عدة هيئات معنية بمراقبة الأسواق والتأكد من تطبيق القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، ومن أبرز هذه الهيئات:

الهيئة الوطنية لحماية المستهلك: هي الهيئة الحكومية المسؤولة عن حماية المستهلك في الجزائر. تقوم هذه الهيئة بمتابعة تنفيذ قوانين حماية المستهلك، إضافة إلى تلقي الشكاوى من المستهلكين وتقديم الدعم لهم.

الهيئة الوطنية للتجارة: تُشرف هذه الهيئة على تنظيم الأنشطة التجارية، وتحمي المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة مثل الاحتكار والتلاعب بالأسعار.

المحاكم: يحق للمستهلك اللجوء إلى القضاء لحل النزاعات التجارية المتعلقة بحمايته.

يعتبر القانون رقم 09-03 أساس القواعد العامة لحماية المستهلك في الجزائر، حيث يضمن للمستهلك مجموعة من الحقوق الأساسية تشمل الحق في المعلومات، الحق في الأمان والسلامة، الحق في التعويض، والحق في حماية البيانات في المعاملات الإلكترونية. كما أن التشريعات الجزائرية توفر آليات قانونية للتأكد من تطبيق هذه القواعد، بما في ذلك الرقابة من خلال هيئات حكومية مختصة وتنظيم القوانين الجزائية التي تجرّم الممارسات غير العادلة.

الفرع الثاني: القواعد الخاصة بحماية المستهلك في القوانين الوطنية والدولية

إن حماية المستهلك تعتبر من القضايا الأساسية التي تهم الحكومات والمجتمعات على مستوى العالم، وفي الجزائر على وجه الخصوص. وقد تطورت القوانين الخاصة بحماية المستهلك بما يتماشى مع المعايير الوطنية والدولية لضمان حقوق الأفراد في مواجهة الممارسات التجارية غير العادلة، خاصة في ظل المتغيرات العالمية التي تشهدها أسواق المنتجات والخدمات.

في هذا السياق، سنستعرض القواعد القانونية الخاصة بحماية المستهلك كما هي منصوص عليها في التشريعات الجزائرية والدولية، مع التركيز على قوانين الجزائر 2025 والقوانين الدولية الحديثة.

1. القواعد الخاصة بحماية المستهلك في القوانين الجزائرية

في الجزائر، تم إرساء العديد من القواعد القانونية التي تهدف إلى ضمان حقوق المستهلك وحمايته من الممارسات التجارية غير العادلة، وهذا يشمل حماية المستهلك من الغش، التضليل، الممارسات التجارية غير الشفافة، والسلع المعيبة. وفي عام 2025، تم تعزيز هذا الإطار القانوني من خلال تحديث بعض التشريعات لتواكب التطورات في الأسواق المحلية والدولية. أبرز هذه القواعد تشمل:

أ. القانون رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009 والمتعلق بحماية المستهلك[1]

يُعتبر هذا القانون من أبرز القوانين الجزائرية التي تركز على حماية المستهلك. في 2025، تم إدخال بعض التعديلات عليه لضمان حماية المستهلك في جميع القطاعات

[1]- القانون رقم 09-03 مرجع سابق

الاقتصادية بما في ذلك التجارة الإلكترونية، حيث تم تحديث بعض أحكامه لتواكب التطور التكنولوجي واحتياجات الأسواق الحديثة. من أبرز النقاط التي يركز عليها هذا القانون:

الحق في الحصول على معلومات دقيقة ووافية:

يلتزم التاجر أو المورد بتزويد المستهلك بكافة المعلومات اللازمة حول المنتجات والخدمات، مثل المكونات، السعر، والخصائص.

الحق في السلع والخدمات الآمنة:

يضمن القانون أن تكون المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك مطابقة للمواصفات ومعايير الأمان.

الحماية من الممارسات التجارية غير العادلة:

يحظر القانون الغش التجاري والتضليل، ويعاقب كل من يقوم بعرض منتجات مغشوشة أو إعلان مزيف.

الحق في ضمانات وبدائل:

في حال كان المنتج معيبًا، يحق للمستهلك الحصول على بديل أو تعويض.

حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية:

مع تزايد استخدام الإنترنت في المعاملات التجارية، تم تضمين نصوص جديدة تتعلق بحقوق المستهلك في المعاملات الإلكترونية، بما في ذلك الحق في إلغاء الصفقة في فترة معينة (الحق في التراجع)

ب. القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية

في عام 2025، تم تحديث القانون رقم 18-05 الذي ينظم التجارة الإلكترونية في الجزائر بهدف تعزيز حماية المستهلك في البيئة الرقمية. بعض القواعد الخاصة في هذا القانون تتضمن:[1]

الحق في الرجوع عن العقد:

في التجارة الإلكترونية، يحق للمستهلك إلغاء العقد في فترة معينة بعد الشراء، بشرط أن يكون المنتج غير مستخدم أو في حال لم يتوافق مع الوصف المعلن عنه.

حماية البيانات الشخصية:

يتضمن هذا القانون بنودًا صارمة لحماية البيانات الشخصية للمستهلك، حيث يجب على التاجر ضمان سرية هذه البيانات وعدم استخدامها بشكل غير قانوني.

الحق في الدفع الآمن:

يضمن القانون أن تكون وسائل الدفع الإلكترونية التي يستخدمها المستهلك آمنة وموثوقة.

ج. القوانين المتعلقة بحماية المستهلك في القطاعات الخاصة

تُنفذ الجزائر أيضًا بعض القوانين الخاصة التي تهدف إلى حماية المستهلك في قطاعات معينة مثل الصحة والغذاء والبيئة. على سبيل المثال:

[1]- قانون رقم 18-05 مؤرخ في 10 مايو 2018 ،يتعلق بالتجارة الإلكترونية ج ر ج ج عدد 28 الصادر في16 مايو 2018.

قانون الصحة العامة:

ينص على ضرورة فحص ومراقبة المنتجات الغذائية، والتأكد من أن المنتجات المعروضة للبيع تتوافق مع معايير السلامة.

قانون حماية البيئة:

يضمن حماية المستهلك من المنتجات التي قد تشكل خطرًا على البيئة أو الصحة العامة.

2. القواعد الخاصة بحماية المستهلك في القوانين الدولية

على المستوى الدولي، تسعى العديد من المنظمات الدولية إلى وضع معايير وتشريعات تسهم في حماية حقوق المستهلك على مستوى العالم. في عام 2025، تم تجديد بعض القوانين والمبادئ الدولية لضمان حماية المستهلك في ظل العولمة والنمو السريع في التجارة الدولية. من أبرز هذه القواعد[1]:

أ. القوانين الدولية المتعلقة بحماية المستهل

اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق المستهلك (1985):

والتي تشدد على حقوق المستهلك الأساسية مثل الحق في حماية الصحة والسلامة، والحق في الحصول على المعلومات الصحيحة، والحق في الانتصاف في حال حدوث ضرر. في 2025، أُعيد تفعيل هذه الاتفاقية مع تحديثها لتشمل التجارة الإلكترونية، وحماية البيانات الشخصية

[1]– عبد الرزاق السنهوري ، المرجع السابق ، ص 575.

الاتحاد الأوروبي (EU) – حماية المستهلك:

الاتحاد الأوروبي لديه مجموعة من التشريعات التي تهدف إلى حماية المستهلك في جميع دوله الأعضاء، مثل التوجيهات الأوروبية بشأن حماية المستهلك. في 2025، تم تعزيز حماية المستهلك في التجارة الرقمية عبر التوجيه الأوروبي الجديد الذي يضمن الحق في التراجع عن الصفقات الإلكترونية، وزيادة الشفافية في الأسعار، وحماية البيانات الشخصية.[1].

منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): وضعت OECD مجموعة من المبادئ التي تهدف إلى ضمان ممارسات تجارية عادلة وشفافة، وتتمثل هذه المبادئ في مكافحة الغش والتضليل، وضمان الحق في المعلومات، بالإضافة إلى التأكد من أمان المنتجات والخدمات[2].

ب. الاتفاقيات التجارية الدولية وحماية المستهلك

في إطار التجارة الدولية، تُعد الاتفاقيات التجارية مثل اتفاقية التجارة العالمية (WTO) واتفاقية التجارة الحرة بين الدول (FTA) من الوسائل التي تساهم في تعزيز حماية المستهلك عبر الحدود. على سبيل المثال[3]:

المنظمة العالمية للتجارة (WTO):

تسعى إلى ضمان تطبيق المعايير العالمية الخاصة بحماية المستهلك في السلع والخدمات المتبادلة بين الدول الأعضاء، مثل تعزيز مراقبة المنتجات والتأكد من أنها آمنة[4].

[1] –European Parliament and Council Directive 2011/83/EU of 25 October 2011 on Consumer Rights.

[2]– منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD)

[3]– المنظمة العالمية للتجارة (WTO):

[4] –European Commission, Consumer Protection in the EU, 2022, pp. 12–20.

اتفاقيات التجارة الإقليمية:

لقد، شهدت بعض الاتفاقيات التجارية الإقليمية تعزيزًا للمواد التي تتعلق بحماية المستهلك، مثل اتفاقية التجارة الحرة بين الولايات المتحدة والمكسيك وكندا (USMCA) التي تتضمن بنودًا خاصة بحماية المستهلك في التجارة الرقمية[1].

ج. المنظمات الدولية غير الحكومية

منظمة التعاون الدولي لحماية المستهلك (Consumers International): هي منظمة غير حكومية تدافع عن حقوق المستهلك على مستوى العالم. تعمل على ضمان تنفيذ حقوق المستهلك في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، وتشارك في صياغة السياسات الدولية المتعلقة بحماية المستهلك[2].

المنظمات الإقليمية: مثل منظمة حماية المستهلك الأفريقية التي تسعى إلى توحيد السياسات الوطنية في الدول الأفريقية لحماية المستهلكين[3].

3. تحديات وتطورات جديدة في حماية المستهلك

على الرغم من تطور التشريعات الخاصة بحماية المستهلك في الجزائر والعالم، لا يزال هناك العديد من التحديات التي تتطلب الاهتمام المستمر:

التجارة الإلكترونية:

ضرورة تحديث القوانين لتواكب النمو السريع في التجارة الإلكترونية وحماية المستهلكين في المعاملات الرقمية.

[1]– شعلال سارة، حماية المستهلك في البيئة الرقمية، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2022، ص 44–47.

[2]– UNCTAD, United Nations Guidelines for Consumer Protection, 2015.

[3] –European Union, Directive 2019/770/EU on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services.

حماية البيانات الشخصية: تزداد الحاجة إلى ضمان حقوق المستهلك في حماية بياناته الشخصية في ظل تطور تقنيات جمع وتحليل البيانات.

تسريع إجراءات التقاضي: في العديد من البلدان، بما فيها الجزائر، ما يزال هناك حاجة إلى تسريع إجراءات التقاضي لحل نزاعات المستهلكين بشكل أكثر فعالية.

استمرت الجزائر والدول الأخرى في تطوير قوانينها الخاصة بحماية المستهلك لضمان تواكبها مع التحولات الاقتصادية والتكنولوجية. على الصعيد المحلي، قامت الجزائر بتحديث التشريعات الخاصة بحماية المستهلك لتشمل التجارة الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية، في حين أن القوانين الدولية تعزز التعاون بين الدول لضمان حقوق المستهلكين في التجارة الدولية.

خاتمة الفصل الأول

يتبيّن من خلال هذا الفصل أنّ حماية المستهلك لم تعد خيارًا تشريعيًا، بل أصبحت ضرورة قانونية وواقعية تمليها التحولات الاقتصادية، وتنامي عدم التوازن في العلاقة التعاقدية بين المستهلك والمورد. فقد تطور مفهوم حماية المستهلك من مجرد حماية تقليدية تستند إلى قواعد القانون المدني، إلى حماية خاصة تتجسد في تشريعات مستقلة تُراعي خصوصية المستهلك كطرف ضعيف في المعاملات التجارية، وهو ما كرسه القانون الجزائري من خلال نصوص متقدمة كالقانون 09-03 والقانون 18-05.

كما أظهرت الدراسة أن الحماية القانونية ليست حكرًا على التشريعات الوطنية، بل وجدت صداها في المواثيق الدولية، خصوصًا مبادئ الأمم المتحدة والتوجيهات الأوروبية التي ساهمت في توحيد المفاهيم وتعزيز الحقوق الأساسية للمستهلك. غير أن هذه الحماية لا تزال تواجه تحديات حقيقية، لا سيما في ظل الرقمنة، وضعف الوعي الاستهلاكي، وقصور آليات الرقابة والتنفيذ.

وعليه، فإن دراسة الآليات القانونية لحماية المستهلك تقتضي تجاوز التحليل النظري إلى فحص الأدوات العملية والوقائية والزجرية التي يعتمدها المشرّع لضمان فعالية تلك الحماية، وهو ما سيتم التطرق إليه في الفصل الثاني من هذه الدراسة.

الفصل الثاني
الآليات القانونية لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية

تعد العقود الاستهلاكية من أكثر الأنواع القانونية التي تتطلب حماية خاصة للمستهلك، نظرًا لطبيعتها المميزة التي غالبًا ما تكون في صالح المورد أو البائع أكثر من المستهلك. ففي هذه العقود، يظهر المستهلك عادةً كطرف ضعيف يفتقر إلى المعلومات والقدرة على المساومة مقارنة بالتاجر أو المنتج. لذلك، تبرز الحاجة الماسة إلى آليات قانونية فعالة لحماية المستهلك وضمان حقوقه في ظل تنوع وتزايد هذه العقود في مختلف المجالات الاقتصادية.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الآليات القانونية التي تتبناها الأنظمة القانونية الوطنية والدولية من أجل حماية المستهلك في العقود الاستهلاكية، مع التركيز على كيفية ضمان تطبيق هذه الآليات في مختلف المواقف التي قد يتعرض فيها المستهلك للاستغلال أو التعرض لممارسات تجارية غير عادلة. هذه الآليات تتنوع بين وسائل قانونية، تشريعات محددة، وممارسات قضائية تهدف إلى تنظيم العلاقة بين الطرفين في العقد الاستهلاكي[1].

يتمحور الفصل حول مجموعة من النقاط التي تشكل الأسس القانونية لحماية المستهلك، والتي تشمل:

الضمانات القانونية للمستهلك في العقود الاستهلاكية: حيث سنتناول الضمانات المقررة قانونًا للمستهلك مثل الحق في معلومات واضحة ومفهومة، والحق في إعادة المنتجات المعيبة، والحق في التراجع عن العقود[2].

دور القضاء في حماية حقوق المستهلك: استعراض الدور الذي يمكن أن يلعبه القضاء في تحكيم النزاعات بين المستهلكين والبائعين، سواء من خلال المحاكم أو آليات التحكيم وفض المنازعات.

[1]– بوزياني سفيان، "حماية المستهلك في القانون الجزائري"، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2013، ص 42

[2]– حريزي نوال، "الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 12، 2015، ص 234.

الرقابة الحكومية والإشراف على العقود الاستهلاكية: دراسة دور الهيئات الحكومية والتنظيمية في مراقبة العقود الاستهلاكية، وكيفية تدخل الدولة لضمان تنفيذ القوانين المتعلقة بحماية المستهلك.

الآليات الدولية لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية: تحليل الاتفاقيات والمبادئ الدولية التي تتبناها المنظمات العالمية مثل الأمم المتحدة ومنظمة التجارة العالمية لضمان حقوق المستهلك في السياق الدولي، وخصوصًا في إطار العولمة وتجارة السلع والخدمات.

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الأطر القانونية والآليات الفعالة التي توفر الحماية الضرورية للمستهلكين في العقود الاستهلاكية، وكيفية تعزيز هذه الآليات لضمان التوازن بين أطراف العقد، وبالتالي تقوية الثقة في السوق وضمان حقوق المستهلك بشكل عادل.

المبحث الأول: الآليات الوقائية لحماية المستهلك في المرسوم الجزائري

تعتبر الآليات الوقائية من أبرز الأدوات القانونية التي تهدف إلى حماية المستهلك وضمان حقوقه في مختلف المعاملات التجارية، خاصة في العقود الاستهلاكية التي تتميز في الكثير من الأحيان بتفاوت القدرات بين أطرافها. وتقوم الآليات الوقائية على فرض إجراءات استباقية تهدف إلى تجنب وقوع الأضرار أو التعديات على حقوق المستهلك قبل أن تحدث، من خلال اتخاذ التدابير التي تضمن توفير بيئة تجارية شفافة وآمنة[1].

في السياق الجزائري، تم إصدار مجموعة من التشريعات والمرسوم التي تتناول حماية المستهلك، وتستهدف هذه المراسيم تعزيز الضمانات الوقائية التي تهدف إلى تقليص حالات الاستغلال، الغش، أو التضليل في السوق، وضمان حماية حقوق المستهلك قبل وقوع أي خرق أو ضرر. ويعتمد المرسوم الجزائري على قانون حماية المستهلك في إطار التنظيمات التشريعية، ولكن له دورٌ خاص في تقديم آليات وقائية أكثر تحديدًا للحد من الممارسات التجارية غير العادلة.

يهدف هذا المبحث إلى استعراض الآليات الوقائية المتبعة في المرسوم الجزائري الذي يُعنى بحماية المستهلك، والذي يوفر قواعد وتنظيمات تساهم في بناء آليات وقائية ذات فعالية. سنعرض في هذا المبحث أهم آليات الوقاية من خلال:

التشريعات المتعلقة بالشفافية في المعاملات التجارية: حيث سنتناول التدابير التي تضمن تقديم معلومات واضحة ودقيقة للمستهلك قبل إتمام العقد الاستهلاكي، وتجنب الإعلانات المضللة والغش.

إجراءات مراقبة السوق وفرض الرقابة على المنتجات والخدمات: سنستعرض التدابير الوقائية التي تهدف إلى مراقبة السلع والخدمات المعروضة في السوق لضمان مطابقتها للمعايير الصحية والسلامة، وللتأكد من أن المنتجات لا تشكل أي تهديد للمستهلكين.

[1]– بن يسعد وردة، "الالتزامات التعاقدية للمورد في القانون الجزائري"، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2017، ص 58

الآليات الخاصة في مجال التجارة الإلكترونية:

في ظل تطور التجارة الإلكترونية في الجزائر، سنلقي الضوء على الإجراءات الوقائية التي تم اتخاذها لحماية المستهلك في هذا المجال، مثل الحق في التراجع عن العقد، حماية البيانات الشخصية، والبيع الآمن.

دور الهيئات المختصة في حماية المستهلك:

سيتم تناول دور الهيئات الحكومية مثل الهيئة الوطنية لحماية المستهلك وغيرها من الجهات المعنية في تطبيق القوانين الوقائية، وكيفية مراقبة الامتثال للقوانين.

من خلال هذا المبحث، سنتمكن من استكشاف مختلف جوانب الآليات الوقائية التي تضمن حماية المستهلك في الجزائر، وأهمية هذه الآليات في تعزيز حقوق المستهلك في مواجهة الممارسات التجارية غير العادلة، وأيضًا دور التشريعات في تعزيز الثقة بين المستهلكين والمنتجين والتجار[1].

المطلب الأول: ضمان شفافية العقود وشروطها العادلة

تُعد شفافية العقود و شروطها العادلة من أهم آليات حماية المستهلك في العقود الاستهلاكية، حيث تعتبر هذه الشفافية أحد الركائز الأساسية التي تضمن تحقيق التوازن بين طرفي العقد. ففي العديد من الأحيان، يكون المستهلك الطرف الأضعف في العلاقات التعاقدية، ما يجعله عرضة للاستغلال أو التلاعب من قِبل المورد أو التاجر. لذا، فإن ضمان الشفافية في بنود العقد وتحديد شروطه بشكل عادل وصريح يعد من أهم الوسائل الوقائية التي تساهم في حماية المستهلك[2].

في السياق الجزائري، يولي المرسوم الجزائري اهتمامًا خاصًا للشفافية في العقود الاستهلاكية من خلال وضع قواعد قانونية تهدف إلى تحسين مستوى المعلومات المتاحة للمستهلكين، وضمان توازن العلاقة التعاقدية بين الأطراف. هذا المطلب يسلط الضوء على أهم

[1]– خليف عبد الغني، "حماية المستهلك من الشروط التعسفية"، مجلة الباحث، العدد 20، 2019، ص 112.

[2]– صخري حياة، "الحماية القانونية للمستهلك في البيئة الرقمية"، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2020، ص 56.

التدابير القانونية المتخذة في المرسوم الجزائري لضمان شفافية العقود وشروطها العادلة، سواء في مجال المعلومات المقدمة للمستهلك أو في ضمان أن تكون الشروط التي يتفق عليها الطرفان غير مجحفة بحق المستهلك.

الفرع الأول: إلزامية الوضوح في العقود الاستهلاكية

تُعد الوضوح والشفافية في العقود الاستهلاكية من الضمانات الأساسية لحماية حقوق المستهلك في جميع المعاملات التجارية. في الجزائر، تهدف التشريعات الوطنية إلى إرساء قواعد وضوابط تضمن أن العقود الاستهلاكية التي يُبرمها المستهلك مع التاجر أو المورد تتم على أساس من الشفافية، بحيث يكون المستهلك على دراية كاملة بكل ما يخص المنتج أو الخدمة، بما في ذلك الأسعار، الشروط، والالتزامات المترتبة عليه[1].

إن إلزامية الوضوح في العقود الاستهلاكية تتجسد في عدد من القوانين والنصوص القانونية التي تُلزم التجار والموردين بتوضيح كافة البنود المتعلقة بالعقد، بما في ذلك المخاطر المحتملة، العيوب المحتملة في السلع أو الخدمات، والحقوق القانونية للمستهلك. كما تفرض هذه النصوص وجوب توعية المستهلك وتزويده بكل المعلومات اللازمة التي تساعده على اتخاذ قرارات مستنيرة.

1. المرسوم رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009 والمتعلق بحماية المستهلك

يُعد المرسوم رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك في الجزائر من أهم النصوص القانونية التي تركز على تعزيز الشفافية والوضوح في العقود الاستهلاكية. هذا القانون يضمن للمستهلك حقه في الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بالعقد والمنتج أو الخدمة التي يقوم بشرائها، بما في ذلك:

حق المستهلك في المعلومة الدقيقة: ينص المرسوم على ضرورة أن يتلقى المستهلك جميع المعلومات المتعلقة بالسلع أو الخدمات بشكل واضح ومفهوم. ويجب أن تتضمن هذه

[1]- بوزياني سفيان، حماية المستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2013، ص 45.

المعلومات اسم المنتج، مواصفاته، مكوناته، سعره النهائي، ومدة صلاحيته إن كانت ذات صلة. كما يجب أن يكون التاجر مسؤولًا عن تقديم كل هذه المعلومات بلغة مفهومة للمستهلك.

الحق في الاطلاع على الشروط الخاصة بالعقد: يجب على التاجر أن يضمن وجود شروط واضحة في العقود التي يُبرمها مع المستهلك، وأن تكون هذه الشروط مفسرة بطريقة لا تدع مجالاً لأي غموض. ويشمل ذلك الالتزامات التي تقع على عاتق المستهلك، مثل شروط الدفع أو الإجراءات الخاصة بإلغاء العقد[1].

الشفافية في الأسعار: يجب أن تكون الأسعار معلنة بوضوح ولا تقتصر على السعر الأساسي فقط، بل تشمل أيضًا أي رسوم إضافية قد يتكبدها المستهلك (كالرسوم الجمركية، تكاليف الشحن، أو الضرائب).

2. قانون التجارة الإلكترونية (القانون رقم 18-05) لعام 2018

يتعلق قانون التجارة الإلكترونية في الجزائر بتنظيم المعاملات التجارية عبر الإنترنت ويضع إطارًا خاصًا يتعلق بالشفافية والوضوح في العقود التي تُبرم عن بعد، ويشمل هذا القانون ما يلي[2]:

إلزامية تقديم معلومات كاملة عن المنتجات أو الخدمات:

ينص القانون على ضرورة أن يتوفر المستهلك على جميع المعلومات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة التي يعتزم شراؤها عبر الإنترنت قبل إتمام عملية الشراء، مثل وصف دقيق للمنتج، صور توضيحية، المعلومات التقنية، طريقة الاستخدام، مدة الضمان، وأي معلومات قد تؤثر على قراره الشرائي[3].

---

[1]- عبد القادر بن عيسى، القانون وحماية المستهلك من الشروط التعسفية، دار الهدى، الجزائر، 2019، ص 92.

[2]- القانون رقم 18-05 ، مؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق لـ 10 مايو 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية الجريدة الرسمية، العدد 28 صادرة في 30 شعبان1439 الموافق لـ 16 مايو 2018، ص4

[3]- طوبال فاطمة الزهراء، السياسة الجنائية لحماية المستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، 2021، ص 63.

الحق في التراجع عن العقد:

في حالة شراء منتج عبر الإنترنت، يحق للمستهلك إلغاء العقد دون أي سبب ضمن فترة زمنية محددة (عادة 14 يومًا) من تاريخ استلام المنتج. ويجب أن تكون هذه المعلومة واضحة للمستهلك قبل إتمام عملية الشراء[1]

شروط الدفع والتسليم: يجب توضيح جميع تفاصيل الدفع (مثل طريقة الدفع الإلكترونية أو التقليدية) وتحديد مواعيد التسليم أو الشحن، وتوضيح من يتحمل تكاليف الشحن إن وجدت.

3. النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة

المرسوم الجزائري يتضمن أيضًا نصوصًا قانونية تضمن منع الغش التجاري والتضليل في العقود الاستهلاكية، بما في ذلك إلزام التاجر بتقديم معلومات صحيحة ودقيقة عن المنتجات والخدمات:

الممارسات التجارية غير العادلة:

ينص المرسوم على منع استخدام الإعلانات المضللة أو تقديم معلومات غير دقيقة حول المنتجات أو الخدمات. في هذا السياق، يُفرض على التاجر أو المورد تقديم معلومات واضحة وواقعية، وعدم تضليل المستهلك سواء كان ذلك في وسائل الإعلام أو من خلال العروض الترويجية

التزامات التاجر بشأن الجودة والضمانات: على التجار أن يكونوا شفافين بشأن ضمانات الجودة للسلع والخدمات التي يبيعونها، وأن يُخطروا المستهلك بأي عيوب أو مخاطر قد تتعلق بالمنتج قبل إتمام العقد.

4. الإجراءات القانونية المتعلقة بشروط العقد غير العادلة

إلغاء الشروط الجائرة: كما ينص المرسوم على أن أي بند تعاقدي يكون غير متوازن أو يفرض على المستهلك شروطًا غير عادلة أو غير شفافة يمكن أن يُعتبر باطلاً. هذا يهدف إلى منع التجار من فرض شروط تعسفية قد تضر بمصالح المستهلك.

[1]– بن بوزيد كمال، حماية المستهلك في البيئة الإلكترونية، مجلة البحوث القانونية، العدد 6، 2018، ص 99.

الرقابة على العقود النموذجية:

يفرض القانون على الشركات الكبرى التي تبيع منتجات أو خدمات جماعية على المستهلكين (مثل عقود التأمين أو عقود الخدمات) أن تتبع شروط تعاقدية نموذجية تتوافق مع أحكام القانون، بما في ذلك الوضوح في كافة البنود المقررة.

5. دور الهيئات الرقابية في ضمان الوضوح

في إطار المرسوم الجزائري، تم إنشاء الهيئة الوطنية لحماية المستهلك التي تقوم بدور مهم في الرقابة على تنفيذ القوانين المتعلقة بالشفافية في العقود الاستهلاكية. هذه الهيئة تضمن أن العقود التي يُبرمها المستهلك مع التجار أو الموردين تتم وفقًا للقواعد القانونية، وتقوم بما يلي:

مراقبة الأسواق: تراقب الهيئة الأسواق للتأكد من أن التجار يلتزمون بالقوانين الخاصة بالشفافية في العقود، والتأكد من أن المعلومات المعروضة للمستهلك دقيقة وغير مضللة.

التفتيش على الممارسات التجارية: تقوم الهيئة بتفتيش المنشآت التجارية للتحقق من تطبيق المعايير القانونية المتعلقة بالوضوح في تقديم العقود والمعلومات للمستهلك. [1]

تعتبر إلزامية الوضوح في العقود الاستهلاكية أحد الدعائم الأساسية لحماية حقوق المستهلك في الجزائر. وقد أنشأت التشريعات الجزائرية، مثل المرسوم رقم 09-03 وقانون التجارة الإلكترونية، العديد من الضمانات التي تهدف إلى تعزيز الشفافية وتوضيح الشروط في العقود الاستهلاكية. هذه النصوص لا تقتصر فقط على توفير المعلومات الواضحة للمستهلك بل تضمن أيضًا أن تكون العقود عادلة ومتوازنة، بما يسهم في حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة أو المضللة.

[1]– بن يسعد وردة، الالتزامات التعاقدية للمورد في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2017، ص 69.

الفرع الثاني: الحد من الشروط التعسفية

تعتبر الشروط التعسفية من أبرز القضايا التي قد يتعرض لها المستهلك في العقود الاستهلاكية، حيث قد تكون بعض البنود غير متوازنة أو تفضّل مصلحة المورد أو التاجر على حساب حقوق المستهلك، مما يعرضه للاستغلال. ومن هنا، تبرز الحاجة إلى ضمان حماية المستهلك عبر الحد من الشروط التعسفية التي قد تؤدي إلى تقييد حقوقه أو تحميله التزامات غير منطقية أو مجحفة.

لقد أولت التشريعات الجزائرية اهتمامًا خاصًا للحد من الشروط التعسفية في العقود الاستهلاكية، عبر وضع نصوص قانونية صارمة تهدف إلى حماية المستهلك وضمان توازن حقوق وواجبات الأطراف في العقد. ويسعى المشرع الجزائري من خلال هذه النصوص إلى حماية المستهلك من الشروط المجحفة التي قد يتم فرضها عليه من قبل المورد أو التاجر، خاصة عندما يكون المستهلك في موقع ضعيف من حيث المعلومات أو القدرة على التفاوض[1].

1. تعريف الشروط التعسفية في القانون الجزائري

الشروط التعسفية هي تلك الشروط التي تتضمن ممارسات غير عادلة تمثل إجحافًا بحق المستهلك، حيث تفرض عليه التزامات أو قيودًا غير متوازنة في العقود الاستهلاكية. وتعتبر هذه الشروط باطلة بموجب القوانين الجزائرية إذا كانت تخل بتوازن العقد، أو تقيد حرية المستهلك في اتخاذ القرار[2].

- ❖ تتضمن الشروط التعسفية مجموعة من الحالات التي يحددها القانون، مثل:
- ❖ الشرط الذي يفرض على المستهلك دفع تعويضات غير مبررة أو غير عادلة.
- ❖ الشرط الذي يمنع المستهلك من ممارسة حقوقه المشروعة، مثل حقه في إلغاء العقد أو استرجاع المال.

[1]– طوبال فاطمة الزهراء، السياسة الجنائية لحماية المستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، 2021، ص 69–70.

[2]– محمدي عبد القادر، الحماية القضائية للمستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2016، ص 63.

❖ الشرط الذي يُحمّل المستهلك جميع التكاليف والرسوم المرتبطة بالعقد دون أن تكون هذه الرسوم مبررة.

2. المرسوم رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك

المرسوم رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009 والمتعلق بحماية المستهلك يمثل المرجعية الأساسية في التشريع الجزائري بشأن الحد من الشروط التعسفية في العقود الاستهلاكية. ويهدف هذا المرسوم إلى تعزيز حقوق المستهلك عبر فرض ضوابط قانونية صارمة تضمن أن تكون الشروط التعاقدية متوازنة وعادلة. ومن أبرز النقاط التي تناولها المرسوم [1].

إبطال الشروط التي تضر بحقوق المستهلك:

ينص المرسوم على أن أي بند من بنود العقد يكون مضللاً أو مجحفًا بحق المستهلك يُعتبر باطلاً وغير قابل للتطبيق. على سبيل المثال، إذا تضمن العقد شرطًا ينص على تحميل المستهلك مسؤولية كاملة عن عيوب المنتج أو تكاليف إضافية غير مبررة، يتم اعتبار هذا الشرط باطلاً [2].

منع الاحتكار في الشروط التعاقدية:

يُمنع التاجر أو المورد من فرض شروط تقتصر على مصلحته فقط دون أن تكون هناك موازنة مع حقوق المستهلك. على سبيل المثال، قد يتضمن العقد شروطًا تحتكر السوق أو تحد من المنافسة التي تتيح للمستهلك خيارات بديلة.

منع الشروط التعسفية التي تقيد حرية المستهلك:

يمنع التاجر من إدخال شروط في العقد تُحدّ من حرية المستهلك في اختيار أو إلغاء العقد في أي وقت دون تحميله خسائر غير عادلة

[1]- المرسوم رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009 والمتعلق بحماية المستهلك

[2]- بن عيسى نبيل، "حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 9، 2018، ص 170.

3. قانون التجارة الإلكترونية (القانون رقم 18-05)

فيما يخص التجارة الإلكترونية في الجزائر، يولي المشرع اهتمامًا خاصًا للحد من الشروط التعسفية في العقود التي تُبرم عن بُعد، ويهدف إلى توفير حماية أفضل للمستهلك في هذا المجال، وذلك من خلال قانون التجارة الإلكترونية رقم 18-05 لعام 2018، الذي ينص على:

الحق في التراجع عن العقد:

يحق للمستهلك الذي يبرم عقدًا عبر الإنترنت أن يُلغي العقد خلال فترة زمنية محددة (عادة ما تكون 14 يومًا) دون أن يُلزم بدفع أي مبالغ إضافية غير مبررة [1].

الوضوح في تقديم الشروط:

يجب أن تكون جميع الشروط المتعلقة بالعقد (مثل التكلفة النهائية، شروط الدفع، طرق التسليم، وغيرها) واضحة ومفهومة بشكل كافٍ قبل إتمام الصفقة. أي بند غير واضح يمكن أن يُعتبر شرطًا تعسفيًا.

حظر الشروط الجزائية غير المتوازنة:

لا يجوز للبائع فرض شروط جزائية غير منطقية ضد المستهلك، مثل فرض غرامات مالية ضخمة أو حرمانه من استرداد الأموال في حال إلغاء العقد ضمن المدة القانونية [2].

4. حماية المستهلك من الشروط التعسفية في القوانين الدولية

على المستوى الدولي، توجد اتفاقيات وممارسات تشريعية تتعلق بحماية المستهلك من الشروط التعسفية، والتي تتبناها المنظمات الدولية مثل الأمم المتحدة و منظمة التجارة العالمية. الجزائر، كونها عضوًا في هذه المنظمات، تأخذ في اعتبارها المعايير الدولية التي تفرض ضرورة مراجعة الشروط التعسفية في العقود الاستهلاكية. من أبرز المبادئ الدولية:

[1]- القانون رقم 18-05 مرجع سابق

[2]- صخري حياة، الحماية القانونية للمستهلك في البيئة الرقمية، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2020، ص 58.

اتفاقية الأمم المتحدة لحماية المستهلك:

تتضمن اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق المستهلكين إقرار مبدأ الشفافية والعدالة في العقود الاستهلاكية، واعتبار الشروط التعسفية انتهاكًا لحقوق المستهلك [1].

ممارسات الاتحاد الأوروبي:

في الاتحاد الأوروبي، تُفرض قوانين تحظر الشروط التعسفية في العقود الاستهلاكية، مثل قانون حماية المستهلك الأوروبي الذي يفرض على الدول الأعضاء الحد من هذه الشروط في كافة العقود.

5. دور الهيئات الرقابية في الحد من الشروط التعسفية

تقوم الهيئة الوطنية لحماية المستهلك في الجزائر بدور محوري في مراقبة العقود الاستهلاكية وضمان التزام التجار والموردين بالقوانين المتعلقة بحماية المستهلك. ومن المهام التي تقوم بها هذه الهيئة:

مراقبة العقود والتأكد من شفافية الشروط:

تقوم الهيئة بمراقبة العقود التي يُبرمها المستهلك مع الشركات التجارية للتأكد من خلوها من الشروط التعسفية. في حالة اكتشاف أي بند تعسفي، يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة ضده.

تلقي شكاوى المستهلكين:

تتيح الهيئة للمستهلكين تقديم الشكاوى المتعلقة بالعقود التعسفية التي يواجهونها، وتعمل على تسوية النزاعات من خلال آليات التحكيم أو العدالة القضائية.

توعية المستهلك:

تقوم الهيئة بحملات توعية للمستهلكين حول كيفية التعرف على الشروط التعسفية في العقود وأهمية الاطلاع الجيد على جميع بنود العقد قبل التوقيع.

يُعد الحد من الشروط التعسفية في العقود الاستهلاكية جزءًا أساسيًا من جهود حماية المستهلك في الجزائر. ومن خلال التشريعات القانونية مثل المرسوم رقم 09-03 و قانون

[1]- صخري حياة، المرجع السابق ، ص 62.

التجارة الإلكترونية، يتم ضمان توازن العقد وحماية المستهلك من الشروط المجحفة أو غير العادلة. كما تساهم الهيئات الرقابية في مراقبة تطبيق هذه التشريعات ومحاسبة المخالفين، مما يعزز من حقوق المستهلك ويحقق العدالة في المعاملات التجارية [1].

الفرع الثالث: حق المستهلك في العدول عن العقد

يُعد حق المستهلك في العدول عن العقد من الحقوق الأساسية التي تضمنها التشريعات القانونية في مختلف أنحاء العالم، بما في ذلك القوانين الجزائرية والدولية. يُعطى هذا الحق للمستهلك لكي يكون له الحرية في اتخاذ قراراته دون ضغط أو قيد، خاصة في حالات العقود الاستهلاكية التي قد تتم تحت تأثير الإعلانات أو العروض التجارية أو التسويق المكثف، والتي قد تجعله يندم بعد إتمام المعاملة[2].

يُهدف إلى ضمان حماية المستهلك من الوقوع في فخ العقود التعسفية أو التي قد لا تكون في مصلحته بعد التعاقد. ويشمل هذا الحق العدول عن العقد (أو ما يُسمى أحيانًا الانسحاب من العقد) ضمن فترة زمنية معينة، دون تكبد أي خسائر أو تعويضات غير مبررة.

1. حق المستهلك في العدول عن العقد في القوانين الجزائرية

في القانون الجزائري، تم تنظيم حق المستهلك في العدول عن العقد في عدة نصوص تشريعية، أبرزها المرسوم رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك، وكذلك قانون التجارة الإلكترونية[3].

أ. المرسوم رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009 (حماية المستهلك)

ينص هذا المرسوم على أن المستهلك له الحق في العدول عن العقد في حالات معينة، كما يحدد فترة زمنية يمكن للمستهلك خلالها التراجع عن قراره دون أن يتحمل أية تكاليف غير مبررة. أبرز النقاط التي يتناولها المرسوم هي:

[1]- المرسوم رقم 09-03 و قانون التجارة الإلكترونية، رجع سابق

[2]- صخري حياة، المرجع السابق ، ص 66.

[3]- عبد القادر بن عيسى، القانون وحماية المستهلك من الشروط التعسفية، دار الهدى، الجزائر، 2019، ص 120..

حق العدول عن العقد في غضون 7 أيام:

ينص المرسوم على أنه في العقود الاستهلاكية التي يتم إبرامها بين التاجر والمستهلك، يمكن للمستهلك أن يعدل عن العقد أو يُلغيه خلال مدة 7 أيام من توقيع العقد دون أي غرامات أو رسوم إضافية، طالما أن المنتج أو الخدمة لم تُستخدم أو تُستهلك بعد.

هذه المدة قابلة للتمديد في بعض الحالات، مثل العقود التي تتم عبر الإنترنت.

توضيح شروط العدول عن العقد:

يُلزم القانون التاجر بتوضيح جميع الشروط المتعلقة بحق المستهلك في العدول عن العقد قبل إتمام المعاملة. يجب أن يكون المستهلك على علم بحقه في العدول عن العقد والمدة المحددة لذلك.

استرداد المبالغ المدفوعة:

في حال قرر المستهلك العدول عن العقد، يُمنح حق استرداد المبالغ المدفوعة بالكامل، بما في ذلك أي تكاليف إضافية دفعها.

ب. قانون التجارة الإلكترونية (القانون رقم 18-05 لعام 2018)

في سياق التجارة الإلكترونية، يعزز قانون التجارة الإلكترونية هذا الحق حيث ينص على: حق العدول عن العقد في فترة 14 يومًا: إذا أبرم المستهلك عقدًا عبر الإنترنت أو بأي وسيلة من وسائل الاتصال عن بعد (مثل المشتريات عبر الهاتف أو عبر الإنترنت)، فيحق له إلغاء العقد خلال فترة 14 يومًا من تاريخ استلام السلعة أو الخدمة، وهو ما يُعرف بحق الانسحاب أو العدول[1].

حماية للمستهلك في المعاملات عن بعد:

يهدف هذا الحق إلى حماية المستهلك من التسويق القسري أو الترويج المضلل، ويعطي المستهلك فرصة لفحص المنتج أو الخدمة في المنزل واتخاذ القرار بشأن استمراره في العقد من عدمه.

[1]- طوبال فاطمة الزهراء، المرجع السابق، ص 75.

استرداد المبلغ المدفوع:

يضمن القانون حق المستهلك في استرجاع كامل المبلغ المدفوع عند العدول عن العقد، بما في ذلك رسوم الشحن إذا كانت قد تم دفعها، بشرط أن يُعيد المستهلك المنتج في حالته الأصلية.

2. حق المستهلك في العدول عن العقد في القوانين الدولية

على مستوى القوانين الدولية، يوجد العديد من الأنظمة التي تُعطي للمستهلكين الحق في العدول عن العقود في حالات معينة، من أبرزها اتفاقيات الأمم المتحدة و تشريعات الاتحاد الأوروبي.

أ. اتفاقية الأمم المتحدة لحماية المستهلك

فيما يتعلق بحماية المستهلكين على مستوى الأمم المتحدة، يتضمن ميثاق حقوق المستهلك العديد من المبادئ التي تضمن حماية حقوق المستهلك في المعاملات التجارية. ويشمل ذلك: [1].

حق العدول عن العقد:

وفقًا للمبادئ العامة لحماية المستهلك، ينبغي أن يكون للمستهلك الحق في العدول عن عقده في إطار زمني معقول، خاصة في عقود التسويق عن بعد أو العقود التي يتم إبرامها تحت تأثير الدعاية المضللة أو التسويق العدواني[2].

الفترة الزمنية المعقولة للعدول:

يُنصح بتوفير فترة زمنية للمستهلكين للعدول عن العقود، مما يمنحهم الوقت الكافي للتفكير والقرار بشأن مدى ملائمة العقد لهم.

[1]– محمدي عبد القادر، المرجع السابق ، ص 66.

[2]– بن عيسى نبيل، المرجع السابق ، ص 173

ب. قوانين الاتحاد الأوروبي

في الاتحاد الأوروبي، تم تنظيم حق المستهلك في العدول عن العقد بموجب العديد من اللوائح التشريعية، مثل اللائحة رقم EU/83/2011 الخاصة بحقوق المستهلك. أهم المبادئ التي وردت في هذه اللائحة:

الحق في العدول عن العقد خلال 14 يومًا: تحدد اللائحة أن المستهلك يمكنه العدول عن عقده خلال 14 يومًا من تاريخ استلام السلعة أو الخدمة، وذلك دون الحاجة إلى إبداء الأسباب.

معلومات واضحة عن حق العدول:

يجب على التاجر إعلام المستهلك بحقه في العدول عن العقد، وفي حالة عدم إعلام المستهلك بهذا الحق، يُمكن تمديد فترة العدول إلى 12 شهرًا.

استرداد الأموال: يحق للمستهلك استرداد كامل المبلغ المدفوع عند العدول عن العقد، ولا يجوز للتاجر فرض أي رسوم إضافية على المستهلك في هذه الحالة[1].

ج. منظمة التجارة العالمية (WTO)

على مستوى منظمة التجارة العالمية، تُشجع الدول الأعضاء على تعزيز حماية المستهلك من خلال تطبيق قوانين تضمن للمستهلكين الحق في العدول عن العقود، خاصة في المعاملات العابرة للحدود أو التجارة الإلكترونية الدولية. تركز منظمة التجارة العالمية على إرساء ممارسات عادلة لضمان حماية المستهلكين وتسهيل التجارة الدولية. [2].

3. قيود على حق العدول عن العقد

رغم أن حق العدول عن العقد يعد من الحقوق الأساسية للمستهلك، إلا أن هناك بعض القيود التي تفرضها بعض الأنظمة القانونية، ومنها:

[1]– طوبال فاطمة الزهراء، السياسة الجنائية لحماية المستهلك في الجزائر، جامعة باتنة، 2021، ص 81.

[2]– زواوي صبرينة، حماية المستهلك في البيئة الرقمية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2021، ص 75–76.

المنتجات والخدمات القابلة للتلف:

في بعض الحالات، قد يتم استبعاد المنتجات القابلة للتلف أو السلع المعبأة التي تم فتحها من إمكانية العودة، كالمواد الغذائية أو المنتجات التي تعتمد على الحالة الصحية أو العوامل البيئية.

المنتجات المخصصة خصيصًا:

قد لا يُسمح للمستهلك بالعدول عن العقود في حال كانت المنتجات قد صُنعت خصيصًا بناءً على طلبه الخاص أو كانت مُفصلة خصيصًا وفقًا لمواصفات معينة.

حق المستهلك في العدول عن العقد هو حق أساسي لحماية مصالحه في العقود الاستهلاكية. سواء على مستوى التشريعات الجزائرية مثل المرسوم رقم 09-03 وقانون التجارة الإلكترونية، أو على المستوى الدولي من خلال الاتفاقيات الدولية مثل قوانين الاتحاد الأوروبي واتفاقية الأمم المتحدة لحماية المستهلك، تضمن هذه النصوص القانونية توفير الحماية الكافية للمستهلك وتمنحه الحرية في اتخاذ قراراته بشأن العقد[1].

[1]- خليفة دليلة، البيع عن بعد وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة تبسة، 2021، ص 84-85.

المطلب الثاني: حماية المستهلك من الإعلانات المضللة والممارسات التجارية غير النزيهة

تعد الإعلانات المضللة و الممارسات التجارية غير النزيهة من أبرز التحديات التي تواجه المستهلكين في الأسواق الحديثة، حيث تسعى بعض الشركات إلى استخدام أساليب تسويقية قد تكون مضللة أو مخادعة لتحقيق مكاسب غير عادلة على حساب حقوق المستهلك. وتزداد أهمية هذا الموضوع في ظل التحولات الاقتصادية والتطور التكنولوجي الذي أدى إلى انتشار التسويق الإلكتروني والتجارة عبر الإنترنت، مما زاد من صعوبة التمييز بين الإعلانات الصحيحة و المضللة[1].

حماية المستهلك في هذا المجال أصبحت ضرورة ملحة، حيث يهدف المشرع إلى ضمان توفير معلومات دقيقة و شفافة للمستهلك، و منع الممارسات التي قد تؤدي إلى خداعه أو استغلاله، سواء في الأسواق التقليدية أو الرقمية.

إن المشرع الجزائري وكذلك المشرع الدولي عمل على وضع إطار قانوني شامل يحدد الإعلانات المضللة و الممارسات التجارية غير النزيهة ويضع الضوابط الكفيلة بحماية المستهلك منها. هذا المطلب يعرض في البداية الإعلانات المضللة و الممارسات التجارية غير النزيهة، ثم يناقش القوانين و الآليات القانونية لحماية المستهلك في هذا الصدد.

الفرع الأول: تنظيم الإعلانات التجارية لحماية المستهلك

تُعد الإعلانات التجارية من الأساليب الأساسية التي يعتمد عليها التجار والشركات للترويج لمنتجاتهم وخدماتهم. ومع ذلك، فإن الاستخدام غير النزيه لهذه الإعلانات قد يُفضي إلى إلحاق الضرر بالمستهلك، سواء من خلال الخداع أو التضليل. لهذا السبب، أدرج المشرع الجزائري العديد من التنظيمات التي تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من الإعلانات التجارية المضللة أو الزائفة في إطار العقود الاستهلاكية[2].

[1]– بوقرة سعاد، الحماية المدنية للمستهلك في مواجهة الإشهار المضلل، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2019، ص 43.

[2]– زروقي سمية، الضوابط القانونية للإشهار التجاري في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2021، ص 88.

يهدف هذا التنظيم القانوني إلى حماية حقوق المستهلك من أن يقع ضحية لتسويق غير عادل أو تضليل في إطار المعاملات التجارية التي تتم عبر الإعلانات التجارية، بما في ذلك تلك التي تتم عبر الإنترنت أو عبر وسائل الإعلام المختلفة.

1. التنظيم التشريعي للإعلانات التجارية في القانون الجزائري

يولي القانون الجزائري اهتمامًا خاصًا بحماية المستهلك من الإعلانات المضللة و الممارسات التجارية غير العادلة من خلال وضع إطار قانوني يحدد الشروط والضوابط المتعلقة بالإعلانات التجارية[1].

ومن أبرز النصوص القانونية في هذا المجال:

أ. المرسوم رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009 (حماية المستهلك)

ينظم المرسوم رقم 09-03 حمايات المستهلك ضد الإعلانات المضللة أو الزائفة التي قد تؤدي إلى التلاعب برغبات المستهلكين، خاصة في العقود الاستهلاكية. يتضمن هذا المرسوم عدة بنود تتعلق بتنظيم الإعلانات التجارية، منها[2]:

الإعلانات المضللة:

يحظر المرسوم الإعلانات التي تتضمن معلومات غير صحيحة أو مبالغ فيها بشأن خصائص المنتج أو الخدمة. كما يُشترط أن تكون المعلومات واضحة وصحيحة في كل الإعلان، بما يضمن الشفافية في ما يعرضه التاجر للمستهلك.

الإعلانات المتعلقة بالسعر:

يُلزم المرسوم التاجر بتحديد السعر الحقيقي للمنتجات بشكل واضح وغير ملتبس في الإعلانات، ويحظر الإعلان عن أسعار غير حقيقية أو استغلال عبارات مضللة بشأن الخصومات أو العروض الترويجية.

[1]- أونيسي فريدة، الحماية الجنائية من الغش في المنتوجات التجارية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2018، ص 67.

[2]-

الإعلانات الخادعة:

يتضمن المرسوم نصوصًا تحظر التلاعب أو الخداع في الإعلانات، مثل استخدام صور غير حقيقية للمنتجات أو تقديم ادعاءات غير مدعومة بالواقع.

ب. القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5 أغسطس 2004 (حماية المستهلك ومنع الغش)

يعزز هذا القانون من حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير النزيهة، بما في ذلك الإعلانات التجارية المضللة. ويشمل النص القانوني بعض القواعد المتعلقة بالجانب التجاري للإعلانات، منها: [1].

الحق في الشفافية:

يجب على الإعلانات أن تكون واضحة ودقيقة فيما يخص المواصفات و الأسعار و الشروط المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات المعروضة.

إلزامية التصريح:

تفرض على الشركات الإفصاح عن كل المعلومات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة المعروضة، بما في ذلك تفاصيل الأسعار والشروط التعاقدية.

العقوبات:

يحدد القانون عقوبات على من يقدم إعلانات تجارية مضللة أو يروج لممارسات غير قانونية تتعلق بالإعلانات، مثل غرامات مالية أو إغلاق المنشآت التجارية.

2. الحماية الخاصة للإعلانات التجارية في العقود الاستهلاكية

يتمتع المستهلك في الجزائر بحماية قانونية متزايدة ضد الإعلانات المضللة التي قد تؤثر على اختياراته في العقود الاستهلاكية. وتعتبر هذه الحماية جزءًا من الإطار العام لحماية

[1]- القانون رقم 04-02 المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1425 الموافق لـ23 يونيو 2004، يُحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية،العدد 41، صادرة في 09 جمادى الأولى 1425 الموافق لـ 27 يونيو 2004، ص 3، المعدل والمتمم.

المستهلك، الذي يشمل العديد من الحقوق الأساسية مثل الحق في المعلومة والحق في العدول عن العقد في بعض الحالات[1].

أ. ضمان الشفافية في الإعلانات التجارية

في سياق العقود الاستهلاكية، يُلزم المشرع الشركات بتقديم معلومات صحيحة و واضحة في الإعلانات التجارية. يتعين على الشركات توضيح كافة الشروط المتعلقة بالمنتج أو الخدمة المُعروضة، مثل المواصفات و السعر و المدة. كما يجب أن تكون الصور و المحتوى المرئي المستخدم في الإعلانات مطابقًا للمنتج الفعلي ولا يُسمح باستخدام صور مُعدلة أو مضللة.

ب. حماية المستهلك من العروض المضللة

في العقود الاستهلاكية، يمكن أن تتضمن الإعلانات التجارية عروضًا مغرية على منتجات قد تكون غير مناسبة أو غير مطابقة لما تم الإعلان عنه. وفي هذا السياق، يُحظر استخدام أساليب التسويق المضلل التي تشمل:

الوعود الكاذبة أو الادعاءات الزائفة مثل الادعاء بأن منتجًا ما يمكن أن يشفي من مرض أو يحقق نتائج مبهرة دون إثبات علمي.

الأسعار المخفضة التي تكون غير حقيقية أو مبالغ فيها، مثل الإعلان عن خصومات أو عروض ترويجية على المنتجات التي تكون أسعارها مرتفعة في الأصل.

ج. حق المستهلك في العدول عن العقد بسبب الإعلانات المضللة

في حالة تعرض المستهلك لإعلان تجاري مضلل يؤدي إلى إبرام عقد استهلاكي، فإن له الحق في العدول عن العقد. ويضمن المشرع الجزائري حماية المستهلك في هذا الصدد، حيث يمكنه إلغاء العقد واسترجاع المبالغ المدفوعة في حال تم إثبات أن الإعلان التجاري كان مضللاً أو خدع المستهلك.

[1]– بن بوزيد كمال، "حماية المستهلك من الغش التجاري"، مجلة دراسات قانونية، العدد 12، 2022، ص 123–124.

يجب أن يكون للمستهلك فترة محددة للعدول عن العقد، وهي غالبًا 7 أيام من توقيع العقد أو استلام المنتج. كما أن الشركات ملزمة باسترجاع المبالغ المدفوعة بالكامل للمستهلك، بما في ذلك أي تكاليف إضافية كانت قد تترتب عن الصفقة.

3. التوجيهات القانونية الدولية لحماية المستهلك من الإعلانات المضللة

على المستوى الدولي، هناك العديد من القوانين التي تتعلق بحماية المستهلك من الإعلانات المضللة، ومن أبرز هذه القوانين:

اتفاقية الأمم المتحدة لحماية المستهلك:

تهدف إلى ضمان حماية المستهلك ضد الممارسات التجارية غير العادلة، بما في ذلك الإعلانات المضللة[1].

التوجيه الأوروبي EC/29/2005:

يضع قواعد صارمة ضد الممارسات التجارية غير العادلة، بما في ذلك الإعلانات المضللة، ويُشدد على ضرورة أن تكون جميع الإعلانات التجارية صحيحة و شفافة.

إن تنظيم الإعلانات التجارية في القانون الجزائري يهدف إلى حماية المستهلك من التأثيرات السلبية للإعلانات المضللة، وذلك من خلال ضمان الشفافية و الدقة في المعلومات المعروضة. ويعمل المشرع الجزائري من خلال قوانينه مثل المرسوم رقم 09-03 و [2] القانون رقم 04-02 على ضمان حقوق المستهلك في المعاملات التجارية، بما يساهم في تعزيز الثقة في السوق وحماية المستهلك من الاستغلال والتلاعب التجاري[3].

[1]- طوبال فاطمة الزهراء، المرجع السابق ، 75.

[2]- القانون 09-03 مرجع السابق

[3]- القانون 04 - 02 مرجع سابق

الفرع الثاني: مكافحة الممارسات التجارية غير العادلة

تعد الممارسات التجارية غير العادلة من الظواهر السلبية التي قد تضر بالمستهلكين وتؤثر سلبًا على السوق بشكل عام. وتشمل هذه الممارسات مجموعة من الأساليب التجارية غير النزيهة التي يستخدمها بعض التجار والشركات بهدف تحقيق مكاسب غير مشروعة على حساب المستهلكين. تسعى التشريعات القانونية الوطنية والدولية إلى مكافحة هذه الممارسات من خلال فرض قواعد و عقوبات تهدف إلى ضمان العدالة و الشفافية في المعاملات التجارية وحماية المستهلك من الاستغلال.

في هذا السياق، تسعى القوانين الجزائرية إلى مكافحة الممارسات التجارية غير العادلة في إطار العقود الاستهلاكية، مما يشمل إقرار آليات قانونية تحد من التضليل و الغش وتمنع الاستغلال غير المشروع للمستهلك.

1. تعريف الممارسات التجارية غير العادلة

تُعرف الممارسات التجارية غير العادلة بأنها تلك التي تمثل استغلالا أو خداعًا للمستهلك أو تنافي مبادئ المنافسة الشريفة في السوق. يمكن أن تشمل هذه الممارسات عدة أشكال، أبرزها:

الإعلانات المضللة: حيث يُقدم المنتج أو الخدمة للمستهلك بطريقة مبالغ فيها أو مخادعة، قد تخلق انطباعًا غير صحيح عن خصائص المنتج أو الخدمة.

الغش في المنتجات: تقديم منتج أو خدمة تتسم بعيوب أو مواصفات مغايرة لما تم الإعلان عنه.

التسويق بالضغط النفسي: مثل الإعلانات أو العروض التي تهدف إلى إجبار المستهلك على اتخاذ قرارات شراء بشكل متسرع.

البيع الفاحش: تقديم أسعار غير عادلة أو فرض رسوم إضافية على المنتجات أو الخدمات بعد إتمام الصفقة.

2. الممارسات التجارية غير العادلة في القانون الجزائري

في القانون الجزائري، تم وضع إطار قانوني لمكافحة الممارسات التجارية غير العادلة، بما يضمن حماية المستهلك وضمان الشفافية والعدالة في المعاملات التجارية. ومن أهم القوانين التي تعالج هذه القضية:

أ. المرسوم رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009 (حماية المستهلك)

ينص المرسوم رقم 09-03 على مجموعة من الأحكام التي تهدف إلى حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة. وتشتمل هذه الأحكام على: [1].

منع الممارسات المضللة:

حظر تقديم معلومات مغلوطة حول المنتجات أو الخدمات بهدف التأثير على قرار الشراء لدى المستهلك. يتضمن ذلك توجيه الإعلانات والبيانات التجارية بطريقة غير قانونية أو مضللة.

حماية حقوق المستهلك:

منح المستهلك حق العدول عن العقد في حال تعرضه لممارسات تجارية غير عادلة أو مخالفة لشروط العقد.

الغرامات والعقوبات: فرض عقوبات مالية قد تشمل غرامات مالية على الشركات التي تتبع أساليب تجارية غير قانونية أو تعويضات للمستهلكين الذين تعرضوا للإيذاء.

ب. القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5 أغسطس 2004 (حماية المستهلك ومنع الغش)

تعمل القانون رقم 04-02 على مكافحة كافة الممارسات التجارية غير العادلة عبر ما يلي[2].:

تعريف الممارسات التجارية غير العادلة: حدد القانون الممارسات التي تُعتبر غير عادلة، مثل التلاعب بالأسعار أو فرض شروط تعسفية على المستهلك

[1]- المرسوم رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009 (حماية المستهلك) مراجع سابق

[2]- القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5 أغسطس 2004 (حماية المستهلك ومنع الغش) مرجع سابق

منع الغش والتلاعب في المنتجات: يشمل القانون إجراءات ضد الغش في المنتجات، مثل البيع الخادع أو تسويق سلع ذات مواصفات رديئة.

حماية حقوق المستهلك ضد الاستغلال التجاري:

يمنح القانون المستهلك الحق في التمتع بمعاملة منصفة دون استغلال من قبل البائعين أو الشركات.

ج. قانون التجارة الإلكترونية (2018)

في إطار التجارة الإلكترونية التي تشهد انتشارًا متزايدًا في الجزائر، يحظر القانون الخاص بالتجارة الإلكترونية الممارسات التجارية غير العادلة في الفضاء الرقمي، مثل:

الإعلانات المضللة على الإنترنت.

الغش في البيع عبر الإنترنت، بما في ذلك بيع منتجات مزيفة أو مخالفة للمواصفات المعلنة.

الضغط على المستهلك عبر العروض الوهمية أو الخصومات المزيفة.

3. آليات مكافحة الممارسات التجارية غير العادلة في القانون الجزائري

أقر القانون الجزائري عدة آليات لمكافحة الممارسات التجارية غير العادلة في العقود الاستهلاكية، وتشمل:

أ. رقابة الهيئات المختصة

تعمل عدة هيئات حكومية في الجزائر على مراقبة الأسواق والكشف عن الممارسات التجارية غير العادلة، من أبرز هذه الهيئات:

وزارة التجارة: تقوم الوزارة بمتابعة الأسواق و المنتجات للتأكد من عدم وجود ممارسات تجارية غير نزيهة.

الهيئة الوطنية لحماية المستهلك: تقدم هذه الهيئة حماية مباشرة للمستهلكين من خلال تلقي الشكاوى والتحقيق في الشكاوى المتعلقة بالإعلانات المضللة أو المعاملات غير العادلة.

ب. تنظيم عقوبات صارمة

يعاقب القانون الجزائري بشدة أي شخص أو كيان يقوم بممارسات تجارية غير عادلة، من خلال فرض:

- ✓ غرامات مالية كبيرة على الشركات المخالفة.
- ✓ إلغاء العقود أو التعويضات للمستهلكين المتضررين.
- ✓ إغلاق المحلات التجارية أو وقف الأنشطة التجارية لبعض الشركات في حالة الممارسات المخالفة المتكررة.

ج. توعية المستهلك

تسعى الجزائر إلى تعزيز دور المستهلك في الحماية من الممارسات غير العادلة من خلال حملات توعية تهدف إلى:

- ✓ تعليم المستهلكين كيفية التعرف على الإعلانات المضللة.
- ✓ توفير نصائح توجيهية للمستهلكين حول كيفية حماية أنفسهم من الممارسات التجارية غير النزيهة.
- ✓ تشجيع المستهلكين على الإبلاغ عن الممارسات التجارية غير العادلة.

4. التوجيهات الدولية لمكافحة الممارسات التجارية غير العادلة

على المستوى الدولي، هناك العديد من المعاهدات والقوانين التي تهدف إلى مكافحة الممارسات التجارية غير العادلة، من أبرزها:

اتفاقية الأمم المتحدة لحماية المستهلك: التي تركز على منع الغش و الاستغلال التجاري في المعاملات بين الأطراف التجارية والمستهلكين.

التوجيه الأوروبي رقم EC/29/2005: [1].

الذي يهدف إلى منع الممارسات التجارية غير العادلة من خلال قوانين دقيقة ضد التسويق المضلل و الإعلانات الكاذبة.

[1]– التوجيه الأوروبي رقم EC/29/2005

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD): [1].

التي تقدم إرشادات دولية للممارسات التجارية العادلة وتمنع الاستغلال التجاري.

تسعى القوانين الجزائرية إلى حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة التي قد تؤثر على الاقتصاد وتضر بثقة المستهلكين في الأسواق. من خلال التنظيمات القانونية والرقابة الفعالة، تعزز الجزائر بيئة تجارية منصفة و شفافة تضمن حقوق المستهلكين وتمنع استغلالهم.

الفرع الثالث: ضمان جودة المنتجات والخدمات لحماية المستهلك

تُعد جودة المنتجات والخدمات من العوامل الأساسية التي تساهم في حماية المستهلك وضمان حقوقه في العقود الاستهلاكية. عند التعاقد، يتوقع المستهلك أن يحصل على منتج أو خدمة تتوافق مع المواصفات المتفق عليها، وأن تلبي احتياجاته بشكل آمن وفعّال. وفي هذا الإطار، تلتزم القوانين الوطنية والدولية بتوفير آليات قانونية لضمان أن المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين تحقق معايير الجودة التي تضمن السلامة و الكفاءة.

من خلال التشريعات والرقابة المستمرة، يهدف القانون إلى حماية المستهلك من المنتجات أو الخدمات التي لا تلبي المعايير أو التي يمكن أن تشكل مخاطر صحية أو بيئية. كما يسعى لتوفير بيئة تجارية تدعم الثقة بين المستهلكين والتجار[2].

1. ضمان الجودة في القانون الجزائري

يولي القانون الجزائري اهتمامًا خاصًا بجودة المنتجات والخدمات الموجهة للمستهلكين من خلال عدة تشريعات تهدف إلى حمايته من المنتجات غير المطابقة للمواصفات أو التي تشكل مخاطر. وتتمثل هذه التشريعات في:

[1]– منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD):

[2]– مناصرية فريدة، الرقابة على جودة المنتجات كوسيلة لحماية المستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2020، ص 45.

أ. القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5 أغسطس 2004 (حماية المستهلك ومنع الغش)

يعتبر قانون حماية المستهلك من أبرز القوانين التي تركز على ضمان جودة المنتجات والخدمات الموجهة للمستهلكين. فقد أقر هذا القانون عدة آليات لضمان أن المنتجات والخدمات المطروحة في السوق [1].

موافقة للمواصفات المتفق عليها: يُلزم القانون الشركات والتجار بأن تكون المنتجات أو الخدمات المطروحة في الأسواق مطابقة للمواصفات التي تم الإعلان عنها أو المتفق عليها مع المستهلك. كما يجب أن تكون المنتجات خالية من العيوب التي قد تؤثر على سلامة المستهلك.

ضمان الجودة والسلامة: يتطلب القانون أن تكون المنتجات آمنة للاستخدام وتُسوق بطريقة لا تشكل خطرًا على المستهلك. على سبيل المثال، المنتجات الغذائية يجب أن تلتزم بـ المعايير الصحية، والمنتجات الإلكترونية يجب أن تتوافق مع معايير السلامة الدولية[2].

التفتيش والرقابة: يتيح القانون للسلطات المحلية إجراء فحوصات دورية على المنتجات والخدمات المتداولة في الأسواق. وإذا تم العثور على منتجات غير مطابقة أو غير صالحة للاستهلاك، يُلزم القانون الشركات بتقديم تعويضات للمستهلكين وإزالة المنتجات المخالفة. [3]

ب. المرسوم التنفيذي رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009

يُعتبر هذا المرسوم جزءًا من التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك في الجزائر، ويشمل مجموعة من الإجراءات التي تضمن جودة المنتجات والخدمات.

من أبرز هذه الإجراءات:

إلزامية وضع بطاقة بيانات دقيقة على المنتجات:

حيث يُشترط أن تتضمن المنتجات المباعة في السوق معلومات دقيقة عن التركيب و المكونات و تاريخ الإنتاج و تاريخ انتهاء الصلاحية.

[1]- القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5 أغسطس 2004 (حماية المستهلك ومنع الغش مرجع سابق

[2]- زروقي سمية، الضوابط القانونية للإشهار التجاري في القانون الجزائري، دار هومة، 2021، ص 122.

[3]- المرسوم التنفيذي رقم 09-03 المؤرخ في 19 مايو 2009 مرجع سابق

معايير السلامة:

يتطلب المرسوم أن يتم اختبار المنتجات للتأكد من سلامتها و مطابقتها للمعايير الدولية قبل تسويقها في الأسواق المحلية.

ج. قانون التجارة

ينص قانون التجارة الجزائري على أن العقد الاستهلاكي يجب أن يكون قائمًا على مبادئ الأمان و الجودة. ففي حالة وجود منتج غير صالح أو خدمة غير مطابقة للمعايير، يجوز للمستهلك إلغاء العقد واسترجاع المبلغ المدفوع.

2. آليات ضمان الجودة في السوق الجزائري

أ. الهيئات الوطنية للرقابة والجودة

في الجزائر، توجد العديد من الهيئات الرقابية التي تضمن أن المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين تستوفي معايير الجودة اللازمة. من أهم هذه الهيئات:

المركز الجزائري لتنظيم الجودة:

يقوم هذا المركز بوضع معايير الجودة للمنتجات الوطنية والمستوردة، ويُجري فحوصات دورية لضمان توافق المنتجات مع هذه المعايير [1].

المصالح التابعة لوزارة التجارة:

تقوم هذه المصالح بإجراء التحقيقات و الفحوصات على المنتجات التي يتم تسويقها في الأسواق الجزائرية للتأكد من أنها لا تحتوي على عيوب.

الهيئة الجزائرية للمواصفات:

هي المسؤولة عن تحديد المواصفات القياسية للمنتجات في مختلف القطاعات لضمان جودتها و سلامتها[2].

[1]– أونيسي فريدة، الحماية الجنائية من الغش في المنتوجات التجارية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2018، ص 67.

[2]– بوقرة سعاد، الحماية المدنية للمستهلك في مواجهة الإشهار المضلل، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2019، ص 43.

ب. مسؤولية التاجر والمصنع

يتحمل التاجر أو المصنع المسؤولية القانونية عن جودة و سلامة المنتجات التي يبيعها. إذا تبين أن المنتج معيب أو لا يتوافق مع المواصفات المعلنة أو يشكل خطراً على المستهلك، فيجب على التاجر:

- ✓ إعادة المنتج أو استبداله.
- ✓ إرجاع المبلغ المدفوع للمستهلك.
- ✓ تحمل تكاليف التعويض في حال تعرض المستهلك لأضرار نتيجة لاستخدام المنتج المعيب.

ج. الضمانات القانونية

يوفر القانون الجزائري حماية للمستهلك من خلال توفير الضمانات المتعلقة بجودة المنتجات: [1]

الضمان على المنتجات: يمكن للمستهلك أن يطلب إصلاح المنتج أو استبداله في حال كان المنتج معيبًا أو غير مطابق للمواصفات المعلن عنها.

الحق في الإرجاع: يحق للمستهلك في بعض الحالات إرجاع المنتج واسترداد المبلغ المدفوع إذا تبين أن المنتج لا يتوافق مع المواصفات المعلن عنها.

3. ضمان الجودة في القوانين الدولية

على المستوى الدولي، تُعتبر ضمانات الجودة جزءًا أساسيًا من حماية المستهلكين، وتركز القوانين الدولية على تحديد معايير محددة للمنتجات والخدمات، بالإضافة إلى معايير السلامة و الصحة. ومن أبرز هذه القوانين:

اتفاقية الأمم المتحدة لحماية المستهلك: تنص على ضرورة أن يتوافق المنتج مع المعايير الآمنة و الجيدة في جميع مراحل التصنيع والتوزيع.

[1]– حمدي عبد القادر، الحماية القضائية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2016، ص 75.

التوجيه الأوروبي رقم EC/95/2001: [1].

يفرض هذا التوجيه على الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي التأكد من أن جميع المنتجات المتداولة في الأسواق تحقق معايير السلامة و الجودة.

المواصفات الدولية (ISO): [2].

تحدد معايير الجودة العالمية، وتلتزم بها الدول والشركات لضمان تقديم منتجات آمنة و عالية الجودة.

4. التحديات في ضمان الجودة

رغم الجهود القانونية والتشريعية المبذولة، يواجه السوق الجزائري العديد من التحديات فيما يتعلق بضمان جودة المنتجات والخدمات، من أبرزها:

التهريب: حيث يتم إدخال منتجات مغشوشة أو غير مطابقة للمواصفات إلى السوق، مما يشكل تهديدًا لسلامة المستهلك.

المنتجات غير المطابقة للمواصفات: وجود بعض المنتجات التي لا تتطابق مع المعايير الصحية أو السلامة، ويصعب على المستهلكين ملاحظتها دون فحص دقيق.

الرقابة الضعيفة: في بعض الأحيان، تواجه الهيئات الرقابية تحديات في مراقبة الأسواق بشكل مستمر، مما يؤدي إلى تسرب بعض المنتجات غير المطابقة.

يُعتبر ضمان جودة المنتجات والخدمات من العناصر الجوهرية لحماية المستهلك وضمان حقوقه في العقود الاستهلاكية. يواصل القانون الجزائري جهوده لضمان أن المنتجات والخدمات التي يتم تسويقها في أسواقه تتوافق مع معايير الجودة والسلامة. من خلال الرقابة و العقوبات الفعّالة، وكذلك ضمانات المستهلك التي تتيح له إرجاع المنتجات أو الحصول على تعويضات، يعزز القانون الجزائري من ثقته في السوق ويحمى مصالحه.

[1]– التوجيه الأوروبي رقم EC/95/2001

[2]– المواصفات الدولية (ISO):

المبحث الثاني: الآليات الرقابية والجزائية لحماية المستهلك في القانون الجزائري

تُعد الآليات الرقابية و الجزائية جزءًا أساسيًا من النظام القانوني الجزائري لحماية حقوق المستهلكين وضمان تطبيق معايير الجودة والسلامة في المعاملات التجارية. تهدف هذه الآليات إلى مراقبة الأسواق وضمان الامتثال للقوانين المتعلقة بحماية المستهلك، بالإضافة[1]. إلى فرض الجزاءات على المخالفين لضمان ردع الممارسات غير القانونية التي تضر بالمستهلك.

في هذا المبحث، سنتناول الآليات الرقابية و الجزائية المتاحة في القانون الجزائري لضمان حماية المستهلك، مع التركيز على التفتيش و العقوبات الجزائية[2].

المطلب الأول: الآليات الرقابية لحماية المستهلك

تعتبر الآليات الرقابية من الأدوات الأساسية التي يعتمد عليها القانون لضمان حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة، ومن المخاطر التي قد يتعرض لها نتيجة لشراء منتجات أو خدمات لا تتوافق مع المواصفات أو المعايير القانونية. تهدف هذه الآليات إلى مراقبة الأسواق، التحقق من مطابقة المنتجات و الخدمات المعروضة للمستهلكين للقوانين المعمول بها، وضمان عدم وقوع أي انتهاك لحقوق المستهلك.

في الجزائر، تم وضع أنظمة رقابية متعددة تعمل على التحقق من جودة المنتجات، سلامتها و مطابقتها للمعايير، كما يتم تكليف العديد من الهيئات والمؤسسات الحكومية بمهمة مراقبة الأسواق، وتطبيق الرقابة الوقائية و العقوبات القانونية على من يخرق هذه القوانين.

في هذا المطلب، سنستعرض الآليات الرقابية التي تضمن حماية المستهلك في القانون الجزائري، بداية من الرقابة الإدارية التي تشمل الفحص المنتظم للأسواق، وصولاً إلى الرقابة القضائية التي تُعنى باتخاذ الإجراءات القانونية ضد المخالفين.

---

[1]– عبد القادر بن عيسى، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2019، ص 159.

[2]– محمدي عبد القادر، الحماية القضائية للمستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2016، ص 84.

تُسهم هذه الآليات في تعزيز الثقة بين التجار و المستهلكين، وكذلك في تحسين الشفافية و العدالة في المعاملات التجارية، مما يجعلها ضرورية لضمان بيئة تجارية نزيهة وآمنة للمستهلكين. [1].

الفرع الأول: دور الهيئات والمؤسسات الرقابية

تعتبر الهيئات والمؤسسات الرقابية في الجزائر من العناصر الأساسية في ضمان تطبيق القوانين و التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك. تقوم هذه الهيئات بدور محوري في مراقبة الأسواق، التأكد من جودة المنتجات، منع الغش و الممارسات التجارية غير العادلة، وذلك من خلال الرقابة الوقائية و التحقيقات و العقوبات ضد المخالفين[2].

1. وزارة التجارة

تعتبر وزارة التجارة الجزائرية من أبرز الهيئات التي تلعب دورًا كبيرًا في حماية المستهلك، حيث تشرف على تنفيذ القوانين المتعلقة بحماية حقوق المستهلك في جميع القطاعات التجارية. ومن أبرز مهامها في هذا السياق:

مراقبة الأسواق: تقوم وزارة التجارة بتنظيم حملات مراقبة دورية على الأسواق التجارية والمحلات لضمان التزام التجار بالقوانين واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك. [3].

تفتيش المنتجات: تتولى الوزارة مهام تفتيش المنتجات المعروضة في الأسواق للتحقق من جودتها، والتأكد من أنها مطابقة للمواصفات المتفق عليها في عقود البيع. في حال اكتشاف مخالفات، تقوم الوزارة بسحب المنتجات المخالفة من الأسواق وفرض عقوبات على المتاجرين.

مكافحة الغش: تعمل الوزارة على مواجهة الممارسات التجارية الغير نزيهة مثل بيع منتجات مغشوشة أو غير مطابقة للمواصفات، حيث تطبق غرامات أو عقوبات جنائية في حال ثبوت ذلك.

[1]– بوفاتح سامية، الرقابة الاقتصادية على النشاط التجاري، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2020، ص 70.

[2]– بوعزيز عيسى، "دور الرقابة في تفعيل حماية المستهلك"، مجلة الدراسات القانونية، العدد 10، 2021، ص 134.

[3]– صاري نوال، دور الأجهزة الإدارية في حماية المستهلك، مذكرة ماستر، جامعة البليدة 2، 2019، ص 63–65.

حماية الأسعار: تتولى الوزارة ضبط الأسعار في الأسواق لحماية المستهلك من التلاعب أو الاحتكار الذي قد يؤثر سلبًا على حقوقه.

2. الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك

تُعد الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك من المؤسسات المتخصصة في حماية حقوق المستهلكين في الجزائر. هذه الهيئة تتولى مهام متعلقة مباشرة بحماية المستهلك من خلال:

التوعية والإرشاد:

تقوم الهيئة بتوعية المستهلكين بحقوقهم في جميع مجالات التجارة و الاستهلاك، كما تقدم إرشادات حول كيفية تقديم الشكاوى في حالة تعرضهم لممارسات غير قانونية.

تلقي الشكاوى:

تتلقى الهيئة شكاوى المستهلكين وتعمل على التحقيق في المخالفات التي يتم الإبلاغ عنها. كما تقوم الهيئة بالتنسيق مع الجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات المناسبة في حال ثبت وجود مخالفات[1].

التعاون مع السلطات:

تعمل الهيئة بالتنسيق مع الجهات القضائية و السلطات الأمنية لضمان حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير العادلة وتطبيق العقوبات في حال انتهاك الحقوق.

3. المصالح الجهوية للمراقبة

تتمثل مهام المصالح الجهوية في تنظيم ومراقبة الأسواق في المناطق المختلفة من الجزائر. هذه المصالح تعمل بشكل ميداني وتقوم ب:

الرقابة المحلية:

مراقبة الأسواق المحلية في مختلف الولايات الجزائرية، لضمان سلامة المنتجات المعروضة للبيع.

[1]– حاجي أمين، الجريمة الاقتصادية في القانون الجزائري، دار المعرفة، الجزائر، 2018، ص 87.

التحقيقات:

إجراء التحقيقات اللازمة في حال تلقي أي شكاوى أو ملاحظات من المستهلكين بشأن المنتجات أو الخدمات.

الفرض العقوبات:

في حال اكتشاف ممارسات تجارية غير قانونية، تقوم المصالح الجهوية بفرض عقوبات على التجار المخالفين، مثل الغرامات المالية أو الإغلاق المؤقت للمحلات[1].

4. المركز الجزائري لمراقبة الجودة

يعمل المركز الجزائري لمراقبة الجودة على وضع معايير الجودة للمنتجات والخدمات التي يتم تسويقها في السوق الجزائرية. من مهام المركز:

وضع المعايير:

تحديد معايير الجودة والسلامة لجميع المنتجات التي يتم بيعها في الأسواق الجزائرية، بما في ذلك المنتجات الغذائية، الكهربائية، والدوائية[2].

مراقبة المعايير:

إجراء الاختبارات والفحوصات اللازمة على المنتجات لضمان أن المنتجات المباعة للمستهلكين تتوافق مع المعايير المعتمدة.

التعاون مع المؤسسات الأخرى:

يعمل المركز مع الهيئات الأخرى مثل وزارة التجارة و الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك لضمان تنفيذ المعايير وحماية المستهلك من المنتجات المعيبة أو الخطيرة.

[1]– لعور نادية، فعالية الحماية الجزائية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، 2021، ص 79.

[2]– بوديسة أسماء، "العقوبة كوسيلة لحماية المستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة البحوث القانونية، العدد 7، 2022، ص 96.

5. مصالح الجمارك

تلعب الجمارك الجزائرية دورًا رقابيًا مهمًا في حماية المستهلك من المنتجات المستوردة غير المطابقة للمعايير القانونية. إذ تقوم الجمارك ب:

مراقبة المنتجات المستوردة:

فحص المنتجات الواردة من الخارج للتحقق من أنها تتوافق مع المواصفات التي وضعتها الهيئات المعنية.

منع دخول المنتجات المغشوشة:

تتخذ الجمارك إجراءات لمنع دخول المنتجات المغشوشة أو الخطرة إلى الأسواق الجزائرية، وتعمل على التحقيق في حالات الغش التجاري[1].

التنسيق مع الهيئات المحلية:

التعاون مع وزارة التجارة و الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك لضمان سلامة المنتجات المستوردة وحمايتها من الغش.

6. الهيئات الدولية ومؤسسات التعاون

على المستوى الدولي، تقوم الجزائر بالتعاون مع عدة منظمات دولية لضمان مراقبة الأسواق وحماية المستهلك: [2].

التعاون مع منظمة التجارة العالمية (WTO):

من خلال الالتزام بالاتفاقيات الدولية المتعلقة بحماية المستهلك.

المواصفات الدولية: تسعى الجزائر إلى الالتزام بـ المعايير الدولية التي تضمن حماية المستهلك مثل معايير ISO و CEN، من خلال التنسيق مع المنظمات الدولية لتحسين جودة المنتجات والخدمات[3].

[1]– الهيئات الدولية ومؤسسات التعاون

[2]– التعاون مع منظمة التجارة العالمية (WTO):

[3]– المواصفات الدولية

7. التعاون بين الهيئات الرقابية

يتطلب الحفاظ على مستوى عالٍ من الرقابة والتأكد من حماية المستهلك التعاون المستمر بين جميع الهيئات المعنية. التعاون بين الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك، وزارة التجارة، الجمارك، و المؤسسات الأخرى يعزز من قدرة الجزائر على مكافحة الغش التجاري وحماية حقوق المستهلكين في الأسواق.

تلعب الهيئات والمؤسسات الرقابية في الجزائر دورًا حيويًا في حماية المستهلك وضمان حقوقه. من خلال التفتيش الدوري، المراقبة المستمرة، و تنفيذ العقوبات على المخالفين، يتم تأمين الأسواق ضد الممارسات التجارية غير العادلة و الغش. يُساهم التنسيق بين الهيئات الوطنية والدولية في تعزيز الثقة في السوق الجزائرية وضمان أن يحصل المستهلك على منتجات و خدمات تتوافق مع المواصفات و المعايير المقررة.

الفرع الثاني: الرقابة على جودة المنتجات والخدمات

تعتبر الرقابة على جودة المنتجات والخدمات من الأسس الجوهرية لحماية حقوق المستهلك في الجزائر، حيث تهدف إلى ضمان أن السلع والخدمات التي يتم عرضها في الأسواق تتوافق مع المواصفات القانونية و المعايير الفنية، مما يسهم في حماية صحة المستهلك وسلامته. كما تهدف هذه الرقابة إلى منع الغش و التلاعب في المنتجات التي قد تشكل خطرًا على المستهلكين أو تضر بحقوقهم[1].

في هذا الإطار، تنظم الجزائر رقابة دقيقة على المنتجات والخدمات من خلال مجموعة من القوانين و الآليات الرقابية التي تساهم في ضمان جودة المنتجات و سلامتها. تلعب عدة هيئات و مؤسسات رقابية دورًا رئيسيًا في ضمان أن كافة المنتجات والخدمات المعروضة في السوق الجزائرية تتماشى مع المعايير الصحية و الفنية و القانونية[2].

[1]– خليف عبد الغني، "دور الرقابة في تفعيل حماية المستهلك"، مجلة القانون والمجتمع، العدد 9، 2020، ص 108.

[2]– أحمد رزاق، الرقابة على الجودة كآلية لحماية المستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، 2018، ص 78.

1. الرقابة على جودة المنتجات

أ. دور وزارة التجارة

تلعب وزارة التجارة الجزائرية دورًا أساسيًا في الرقابة على جودة المنتجات المتاحة في الأسواق، حيث تقوم الوزارة بعدة مهام لضمان توافق السلع مع المعايير المعتمدة في القانون الجزائري، وتشمل هذه المهام:

المراقبة المستمرة للأسواق:

قوم الوزارة بتنظيم حملات تفتيش منتظمة على الأسواق والمحال التجارية للقيام بتقييم جودة المنتجات المعروضة، وضمان أنها مطابقة للمواصفات.

تحليل عينات المنتجات: يتم سحب عينات من المنتجات المختلفة وإجراء اختبارات لقياس جودتها، مثل فحص المواد الغذائية أو المواد الكيميائية أو الأدوية للتأكد من سلامتها و مواصفاتها. [1].

سحب المنتجات غير المطابقة:

إذا ثبت أن المنتجات لا تطابق المعايير أو تحتوي على مواد خطرة، تتخذ وزارة التجارة إجراء سحب المنتج من السوق، ويتم إبلاغ المستهلكين بحالة المنتج المعيب.

ب. دور الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك

تقوم الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك بدور كبير في متابعة وتقييم جودة المنتجات والخدمات، حيث:

مراقبة جودة المنتجات:

تعمل الهيئة على مراقبة المنتجات المحلية والمستوردة على حد سواء، لتقييم مدى مطابقتها للمواصفات المنصوص عليها في القوانين الجزائرية.

[1]– أحمد رزاق، الرقابة على الجودة كآلية لحماية المستهلك مرجع سابق ص 80

تلقي شكاوى المستهلكين: تُعد الهيئة نقطة الاتصال الرئيسية للمستهلكين الذين يواجهون مشاكل تتعلق بجودة المنتجات. إذ تقوم الهيئة بالتحقيق في الشكاوى وتقديم حلول عبر التنسيق مع الجهات المعنية

تحقيق التوعية: تقوم الهيئة بنشر المعلومات التوعوية حول حقوق المستهلكين وتوجيههم إلى المنتجات ذات الجودة العالية والمتوافقة مع المعايير.

2. الرقابة على جودة الخدمات

أ. دور وزارة التجارة في الرقابة على الخدمات

تتمثل الرقابة على الخدمات في التأكد من أن الخدمات التي تقدم للمستهلكين تلتزم بالمعايير و المواصفات القانونية. تشمل هذه الرقابة:

الرقابة على خدمات النقل: تشمل المراقبة في هذا السياق التأكد من سلامة وسائل النقل وضمان عدم تعرض المسافرين إلى خدمات غير آمنة.

الرقابة على الخدمات الصحية:

تشمل الرقابة الصحية، حيث تقوم وزارة التجارة بالتعاون مع وزارة الصحة و الهيئات المعنية لضمان تقديم خدمات صحية مطابقة للمعايير الصحية والقانونية. [1].

الرقابة على خدمات الاستهلاك:

تتضمن الخدمات التي يحتاجها المستهلكون في حياتهم اليومية مثل خدمات الاتصال، الإنترنت، و الكهرباء، حيث يتم التحقق من مدى جودتها وتناسبها مع متطلبات المستهلك.

ب. دور الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك في الرقابة على الخدمات

إلى جانب دورها في مراقبة المنتجات، تقوم الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك أيضًا بمراقبة جودة الخدمات التي يتم تقديمها للمستهلكين. وتشمل مهام الهيئة في هذا المجال:

[1]– مناصرية فريدة، الرقابة على جودة المنتجات كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2020، ص 59.

التحقيق في شكاوى المستهلكين:

تنظر الهيئة في شكاوى المستهلكين المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة لهم وتحقق في مدى التزام مقدمي هذه الخدمات بالشروط القانونية.

التنسيق مع السلطات المعنية:

في حالة اكتشاف مخالفات تتعلق بجودة الخدمات، تقوم الهيئة بالتنسيق مع السلطات المحلية أو الهيئات المتخصصة لاتخاذ التدابير اللازمة لضمان حماية المستهلك.

التوعية:

تعمل الهيئة على نشر الوعي بين المستهلكين حول الحقوق المتعلقة بالخدمات التي يحصلون عليها وتوجيههم إلى الطرق التي يمكنهم من خلالها تقديم شكاوى أو استفسارات حول جودة الخدمات.

3. دور المؤسسات الأخرى في الرقابة على الجودة

أ. المركز الجزائري لمراقبة الجودة

يعد المركز الجزائري لمراقبة الجودة من أهم الهيئات المكلفة بوضع معايير الجودة للمنتجات والخدمات في الجزائر. يساهم المركز في ضمان أن المنتجات التي يتم تسويقها في الجزائر تتوافق مع المعايير الدولية والمحلية. ومن أبرز مهام المركز:

وضع المواصفات الوطنية:

يقوم المركز بتحديد المواصفات الفنية والصحية لجميع المنتجات والخدمات.

إجراء الاختبارات والفحوصات: يعتمد المركز على إجراء اختبارات علمية وفنية للمنتجات للتحقق من مطابقتها للمواصفات[1].

إصدار الشهادات: يمنح المركز الشهادات التي تؤكد أن المنتج أو الخدمة مطابقة للمواصفات المطلوبة، مما يعزز الثقة في الأسواق

[1]– مناصرية فريدة، الرقابة على جودة المنتجات كوسيلة لحماية المستهلك، مراجع سابق ص 59.

ب. الجمارك الجزائرية

تقوم الجمارك الجزائرية بدور أساسي في الرقابة على المنتجات المستوردة، حيث تتولى:

التحقق من سلامة المنتجات:

تأكد من أن المنتجات المستوردة تتوافق مع المعايير الجزائرية والأوروبية العالمية.

منع دخول المنتجات المعيبة:

إذا كانت المنتجات المستوردة لا تتوافق مع المعايير أو قد تشكل خطرًا على الصحة، تقوم الجمارك بحجزها أو منع دخولها إلى البلاد.

4. آليات ضمان الجودة في المنتجات والخدمات

أ. الضمانات القانونية

يضمن القانون الجزائري للمستهلكين الحق في الحصول على منتجات وخدمات بجودة عالية، حيث يشترط وجود ضمانات قانونية تضمن أن جميع المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك تتوافق مع المواصفات و المعايير التي يحددها القانون[1].

ب. الشهادات والتراخيص

تمنح الهيئات الرقابية المختلفة في الجزائر شهادات و تراخيص للمنتجات والخدمات التي تستوفي الشروط القانونية. هذه الشهادات تؤكد للمستهلك أن المنتج أو الخدمة آمن و متوافق مع المعايير القانونية.

تُعد الرقابة على جودة المنتجات والخدمات من العوامل الحاسمة في حماية المستهلك في الجزائر. من خلال دور وزارة التجارة، الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك، المركز الجزائري لمراقبة الجودة، والجمارك، يتم ضمان تطبيق المعايير القانونية والفنية على جميع المنتجات والخدمات المتاحة في الأسواق. هذه الرقابة تعمل على تعزيز سلامة المستهلك وحمايته من المنتجات والخدمات غير المطابقة أو الخطرة، مما يسهم في تحقيق الثقة في السوق الجزائرية

[1]– بوفاتح سامية، الرقابة الاقتصادية على النشاط التجاري، مرجع سابق ص 73–74.

الفرع الثالث: الرقابة على العقود التجارية والممارسات التسويقية

تعتبر الرقابة على العقود التجارية و الممارسات التسويقية من الركائز الأساسية لحماية المستهلك في الجزائر، حيث تهدف إلى ضمان العدالة و الشفافية في المعاملات التجارية، وضمان عدم تعرض المستهلك للظلم نتيجة لشروط غير عادلة أو ممارسات تجارية مضللة. في هذا السياق، يولي القانون الجزائري أهمية كبيرة للرقابة على العقود التجارية والعروض التسويقية بهدف ضمان حماية حقوق المستهلك ومكافحة الممارسات التي قد تضر به.

1. الرقابة على العقود التجارية

تتضمن الرقابة على العقود التجارية التأكد من أن العقود الاستهلاكية التي يوقعها المستهلكون مع التجار لا تحتوي على شروط غير عادلة أو مبهمة قد تضر بحقوق المستهلك أو تضر بمصالحه. في هذا الإطار، يسعى القانون الجزائري إلى تحقيق توازن بين حقوق الطرفين: المستهلك من جهة والتاجر من جهة أخرى. تشمل الرقابة عدة جوانب، مثل:

أ. حماية المستهلك من الشروط التعسفية في العقود

بموجب القانون الجزائري، يُحظر على التاجر إدراج شروط تعسفية أو غير عادلة في العقود الاستهلاكية، مثل[1].

شروط غير واضحة أو معقدة:

يُشترط أن تكون شروط العقد واضحة للمستهلك و قابلة للفهم بسهولة، كي يتمكن من اتخاذ قرارات مستنيرة.

إلزامية الشروط المجحفة: يمنع القانون وضع شروط تكون غير متوازنة، مثل فرض عقوبات غير متناسبة في حال التأخير في الدفع، أو تقديم وعود غير واقعية.

[1]– قشي حسينة، الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية في العقود، مذكرة ماستر، جامعة البليدة 2، 2020، ص 67.

الشروط المجهلة:

يحظر القانون الجزائري إدراج شروط غامضة أو غير محددة قد تؤدي إلى تحميل المستهلك مسؤوليات أو تكاليف غير معروفة له.

ب. ضمان الشفافية في العقود

يعتبر الشفافية في العقود التجارية أحد أهم المبادئ التي ينص عليها القانون الجزائري. على التجار أن يوضحوا بجلاء شروط العقد لجميع الأطراف المعنية، بما في ذلك:

السعر الكامل للمنتج أو الخدمة: يجب أن يتضمن العقد تفاصيل شاملة عن السعر بما في ذلك الرسوم والضرائب المرتبطة.

معلومات واضحة حول مدة العقد:

يجب على التاجر توضيح كافة تفاصيل مدة العقد، مثل تاريخ بداية ونهاية العقد، وأي شروط تتعلق بالتجديد التلقائي أو الفسخ[1].

ج. الرقابة على العقود الإلكترونية

نظراً لتزايد استخدام التجارة الإلكترونية في الجزائر، فإن الرقابة على العقود الإلكترونية تكتسب أهمية خاصة. ينص القانون على ضرورة:

حماية البيانات الشخصية:

يجب أن يلتزم التاجر بحماية البيانات الشخصية للمستهلك، وعدم استخدامها لأغراض أخرى دون موافقة المستهلك.

الحق في العدول عن العقد:

يجب على المستهلك أن يكون لديه الحق في العدول عن العقد خلال فترة زمنية معينة، تُعرف بـ فترة التراجع.

[1]– عبد القادر بن عيسى، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، 2019، ص 172.

2. الرقابة على الممارسات التسويقية

تعتبر الممارسات التسويقية جزءاً أساسياً من النظام الاقتصادي الذي يؤثر بشكل مباشر على المستهلكين. يحظر القانون الجزائري العديد من الممارسات التسويقية التي قد تكون مضللة أو غير نزيهة. تشمل الرقابة على الممارسات التسويقية الأمور التالية:

أ. مكافحة الإعلانات المضللة

تعتبر الإعلانات المضللة واحدة من أكثر الممارسات التي تعرض المستهلكين للخداع، حيث يتم تقديم منتجات أو خدمات بصورة مغلوطة أو مبالغ فيها. في الجزائر، يتم تنظيم الإعلانات التجارية لضمان حمايتها من التضليل:

حظر الإعلان عن منتجات غير مطابقة للواقع:

يمنع القانون الإعلانات المضللة التي تعرض المنتجات أو الخدمات بطريقة تضلل المستهلك أو تعطي انطباعًا خاطئًا عن جودتها أو فاعليتها.

التأكد من صحة المعلومات:

يلتزم التاجر بتقديم معلومات دقيقة وصحيحة في إعلاناته التجارية، وذلك فيما يخص المزايا و المواصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة.

ب. تنظيم العروض الترويجية

يتم تنظيم العروض الترويجية في الجزائر لضمان عدم تعرض المستهلكين لاستغلال التجار:

الإعلانات التخفيضية:

يجب أن تكون العروض الترويجية واضحة وصحيحة، حيث يجب على التاجر الالتزام بالعروض المعلنة وعدم تعديلها أو تقديم أسعار وهمية[1].

إجراءات الشفافية: يجب أن يتضمن الإعلان تفاصيل العرض الترويجي بوضوح، مثل مدة العرض، والمنتجات المشمولة، والخصومات المقدمة.

[1]– سليماني رقية، حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، 2021، ص 88.

ج. مكافحة الممارسات التجارية غير العادلة

الممارسات التجارية غير العادلة هي تلك التي تتضمن إرغام المستهلك أو إغراءه باتخاذ قرارات غير منطقية بناءً على تقنيات تسويقية مضللة. تشمل هذه الممارسات:

الممارسات العدوانية:

مثل إجبار المستهلك على شراء منتجات معينة بالقوة أو تحت ضغط.

الممارسات الاستغلالية:

ض مثل استغلال المستهلكين الضعفاء أو غير الملمين في اتخاذ قرارات شراء، كإعلانات تروج لمنتجات غير ضرورية بأسعار مرتفعة أو مغرية.

3. الآليات الرقابية المتبعة في القانون الجزائري

أ. دور الهيئات الرقابية في الرقابة على العقود والممارسات التسويقية

يتم تنظيم الرقابة على العقود التجارية و الممارسات التسويقية من خلال العديد من الهيئات الرقابية في الجزائر، مثل:

وزارة التجارة:

التي تشرف على مراقبة المعاملات التجارية، وتدير حملات تفتيشية للتأكد من مدى التزام التجار بالقوانين المتعلقة بحماية المستهلك[1].

الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك:

التي تقوم بتلقي شكاوى المستهلكين بشأن العقود المضللة أو الشروط التعسفية وتعمل على التنسيق مع الجهات القضائية لمعالجة الشكاوى.

المصالح الجهوية للمراقبة:

التي تقوم بتنظيم حملات ميدانية على الأسواق المحلية لمراقبة المنتجات والعروض التجارية لضمان تطبيق القوانين.

[1]– بن عبد الله سامية، دور القضاء في حماية المستهلك من الشروط المجحفة، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر، 2020، ص 76.

ب. إجراءات التقاضي وحماية المستهلك

يتيح القانون الجزائري للمستهلكين اللجوء إلى القضاء في حال تم تعرضهم لأي نوع من الممارسات التجارية غير العادلة أو في حالة وجود عقود تجارية غير قانونية. يوفر القانون آليات لحماية المستهلك تتضمن:

إلغاء العقود غير المشروعة: في حال كانت العقود تحتوي على شروط تعسفية أو غير قانونية[1].

التعويضات: يحق للمستهلكين المطالبة بالتعويضات في حال تعرضهم لأضرار نتيجة لممارسات تجارية غير عادلة.

تسهم الرقابة على العقود التجارية و الممارسات التسويقية في حماية المستهلك من التعرض للممارسات غير العادلة أو المضللة التي قد تضر بحقوقه. يضمن القانون الجزائري أن تكون جميع العقود و العروض التجارية واضحة، نزيهة، ومتوافقة مع المواصفات القانونية التي تحمي المستهلك. من خلال الدور الرقابي للهيئات المختصة وتطبيق الإجراءات القضائية المناسبة، يتم ضمان بيئة تجارية عادلة وآمنة للمستهلكين في الجزائر

الفرع الرابع: تلقي الشكاوى والتظلمات

يعد تلقي الشكاوى والتظلمات جزءًا مهمًا من آليات حماية المستهلك في الجزائر، حيث يساهم في توفير قناة تواصل فعالة بين المستهلكين والسلطات المختصة، مما يسمح بتصحيح أي مخالفات قد تحدث في الأسواق أو الممارسات التجارية. من خلال هذا النظام، يمكن للمستهلكين التعبير عن مشاكلهم أو اعتراضاتهم على المنتجات أو الخدمات التي يحصلون عليها، ما يساهم في ضمان حماية حقوقهم وتعزيز الشفافية و العدالة في المعاملات التجارية[2]

[1]– بوديسة أسماء، "الحماية القانونية من الإشهار الكاذب"، مجلة القانون، العدد 18، 2021، ص 109.

[2]– بوديسة أسماء، الحماية الإدارية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، 2020، ص 72.

1. دور الهيئات المختصة في تلقي الشكاوى والتظلمات

أ. الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك

تلعب الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك دورًا رئيسيًا في تلقي الشكاوى والتظلمات المقدمة من قبل المستهلكين في الجزائر. تمثل الهيئة نقطة الاتصال الأساسية التي يمكن من خلالها للمستهلكين تقديم شكاوى أو تظلمات بخصوص المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركات التجارية. وتشمل مهام الهيئة في هذا الصدد ما يلي:

توجيه الشكاوى: تقوم الهيئة بتوجيه المستهلكين حول كيفية تقديم شكاواهم، سواء عبر الإنترنت أو من خلال مراكز الخدمة الخاصة بالهيئة. تشمل الشكاوى مختلف القضايا المتعلقة ب المنتجات أو الخدمات التي تعتبر مخالفة للمعايير أو التي تحتوي على شروط تعسفية أو إعلانات مضللة. [1].

دراسة الشكاوى والتظلمات: تقوم الهيئة بمراجعة الشكاوى والتظلمات المقدمة من المستهلكين وتحليلها بعناية، لتحديد ما إذا كانت هناك مخالفة للقانون أو انتهاك لحقوق المستهلك.

التحقيق والرقابة: بناءً على الشكاوى، يمكن للهيئة اتخاذ إجراءات رقابية مثل إرسال مفتشين لتفتيش المحلات أو المنتجات أو التحقيق في العقود التجارية.

ب. وزارة التجارة

تساهم وزارة التجارة الجزائرية في تلقي شكاوى المستهلكين، خاصة تلك المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي قد تكون مخالفة للمواصفات أو الأسعار المقررة. يمكن للمستهلكين تقديم تظلمات مباشرة إلى الوزارة من خلال القنوات المعتمدة، حيث تقوم الوزارة [2].

[1]– رزيق سارة، آليات الشكوى في منازعات الاستهلاك، مجلة البحوث القانونية والسياسية، العدد 15، 2022، ص 89.

[2]– بن ناصر ليندة، الرقابة الاقتصادية كآلية لحماية المستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة بجاية، 2020، ص 81.

استقبال الشكاوى:

من خلال فروع الوزارة المنتشرة في كافة أنحاء البلاد، بحيث يتمكن المستهلكون من تقديم شكاواهم بشكل مباشر.

إجراءات التحقيق:

بناءً على الشكاوى، تقوم الوزارة بتنظيم حملات تفتيشية للتأكد من سلامة المنتجات و جودة الخدمات ومراجعة العقود و العروض التجارية.

ج. الجهات القضائية

في حال تعذر حل المشكلة عبر الجهات الإدارية أو الهيئات المختصة، يمكن للمستهلك اللجوء إلى المحاكم الجزائرية لتقديم شكاوى تتعلق بالحقوق المتضررة، سواء كان ذلك بسبب عقود تجارية غير عادلة أو منتجات ملوثة أو غير صالحة أو خدمات لا تتوافق مع المعايير. في هذا السياق، توفر القوانين الجزائرية آلية قانونية لحماية المستهلك عبر التقاضي. [1].

2. آليات تقديم الشكاوى والتظلمات

أ. القنوات الإلكترونية لتقديم الشكاوى

تسعى الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك إلى تسهيل تقديم الشكاوى من خلال تطوير منصات إلكترونية يمكن للمستهلكين من خلالها رفع شكاواهم بخصوص المنتجات أو الخدمات التي تلقوها. يمكن تقديم الشكاوى عبر:

الموقع الإلكتروني للهيئة الجزائرية لحماية المستهلك: حيث يتيح للمستهلكين ملء استمارة إلكترونية للشكوى، يتم إرسالها مباشرة إلى الهيئة لتتم معالجتها[2].

التطبيقات الذكية: توفر بعض الهيئات تطبيقات على الهواتف الذكية لتمكين المستهلكين من تقديم الشكاوى بسهولة، كما توفر إشعارات للحالة الحالية لكل شكوى تم تقديمها.

[1]– زغيدي وفاء، فعالية الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2022، ص 112.

[2]– زغيدي وفاء، فعالية الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر، مرجع سابق ص 145..

ب. تقديم الشكاوى بشكل مباشر

في حال عدم توافر الوسائل الإلكترونية أو رغبة المستهلك في التواصل شخصيًا، يمكنه التوجه مباشرة إلى:

مراكز خدمات المستهلكين: المنتشرة في العديد من الولايات الجزائرية، والتي تتيح للمستهلكين تقديم الشكاوى بشكل شخصي.

مكاتب الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك: حيث يمكن للمستهلكين التوجه لتقديم شكاوى تتعلق بالمنتجات المعيبة، الأسعار غير العادلة، أو أي ممارسات تجارية غير قانونية.

ج. الشكاوى عبر الهاتف

توفر بعض الهيئات رقمًا ساخنًا (أو خطًا مباشرًا) يمكن للمستهلكين الاتصال به للإبلاغ عن مشاكلهم أو تقديم شكاوى بشكل فوري، دون الحاجة إلى التوجه شخصيًا.

3. معالجة الشكاوى والتظلمات

أ. التحقيق والفحص

بعد تلقي الشكوى، تقوم الهيئات الرقابية بإجراء تحقيقات مبدئية لفحص المعلومات الواردة في الشكوى، وذلك يشمل:

فحص العقد أو المنتج محل الشكوى.

إجراء فحوصات أو اختبارات على المنتجات أو الخدمات للتحقق من مدى مطابقتها للمعايير و القوانين.

ب. التوصل إلى حل وقرار

بناءً على نتائج التحقيق، يمكن اتخاذ مجموعة من القرارات، مثل:

تسوية المشكلة وديًا: في حال كان الموضوع بسيطًا، قد تتم تسوية الشكوى من خلال الصلح بين المستهلك والتاجر.

التحقيق القانوني: في حال كانت الشكوى تتعلق بمخالفة جسيمة للقانون، قد يتم اتخاذ إجراءات قانونية ضد التاجر المخالف، مثل فرض غرامات أو عقوبات.

ج. إحالة الشكوى إلى المحكمة

في الحالات التي لا يمكن حلها إلا من خلال إجراءات قانونية، تقوم الهيئات المختصة بتحويل الشكوى إلى المحاكم، حيث يتم متابعة القضية بشكل قانوني، وقد يحصل المستهلك على تعويضات عن الأضرار التي لحقت به.

4. ضمان حقوق المستهلك أثناء معالجة الشكاوى

في الجزائر، يحظى المستهلك بحماية قانونية عند تقديم الشكاوى، بحيث يتم:

حماية سرية الشكوى: يتم التعامل مع شكاوى المستهلكين بسرية تامة، بحيث لا يتم الكشف عن الهوية أو تفاصيل الشكوى للمخالفين إلا إذا اقتضت الحاجة لذلك.

الحق في التعويض: إذا ثبت أن المستهلك قد تعرض للضرر نتيجة للمنتج أو الخدمة غير المطابقة للمعايير، فإنه يحق له المطالبة بالتعويض من التاجر أو الشركة.

5. تعزيز ثقافة الشكاوى وحماية المستهلك

أصبح تلقي الشكاوى جزءًا من ثقافة حماية المستهلك في الجزائر، حيث تم التركيز على تعليم و توعية المستهلكين حول حقوقهم وكيفية استخدام القنوات القانونية المناسبة للمطالبة بها. تساعد هذه الثقافة في:

رفع مستوى الوعي القانوني بين المستهلكين حول حقوقهم و واجباتهم[1].

تعزيز الشفافية في التعاملات التجارية، وبالتالي تحسين مستوى الثقة في الأسواق الجزائرية.

يعد تلقي الشكاوى والتظلمات من الآليات الأساسية لحماية المستهلك في القانون الجزائري، حيث يساهم في ضمان تحقيق العدالة والشفافية في السوق، ويساعد المستهلكين على الدفاع عن حقوقهم في مواجهة أي مخالفات تجارية أو تعسفية. من خلال التعاون بين الهيئات المختصة والسلطات القضائية، يتمكن المستهلكون من الحصول على حماية قانونية فعالة ضد أي ممارسات ضارة.

[1]– بوديسة أسماء ، المرجع السابق ، ص 75.

المطلب الثاني: الآليات الجزائية لحماية المستهلك

تعتبر الآليات الجزائية جزءًا أساسيًا من النظام القانوني لحماية المستهلك، حيث تهدف إلى معاقبة الممارسات التجارية غير القانونية التي قد تضر بحقوق المستهلك. في الجزائر، يعترف القانون بضرورة فرض عقوبات جزائية رادعة ضد التجار أو المؤسسات التي تمارس الاحتيال، التضليل، الاستغلال أو الممارسات غير العادلة التي تهدد حقوق المستهلكين أو سلامتهم.

تتمثل الآليات الجزائية في الإجراءات القانونية التي يتخذها النظام القضائي لضمان تطبيق القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، والتي تشمل فرض العقوبات المناسبة على المخالفين. وتساعد هذه الآليات في بناء بيئة تجارية نزيهة، من خلال تفعيل الرقابة القضائية على المعاملات التجارية وضمان أن تكون المعايير المتبعة لصالح المستهلك.

في هذا السياق، يعكس القانون الجزائري اهتمامًا بالغًا بتفعيل هذه الآليات لضمان حماية المستهلك من جميع أنواع التجاوزات أو الممارسات الضارة، من خلال مجموعة من الإجراءات الجزائية التي تشمل الغرامات، العقوبات السجنية، و تعويضات مالية للمستهلكين المتضررين. تهدف هذه الإجراءات إلى ردع التجار الذين ينتهكون حقوق المستهلكين، وتعزيز ثقافة حماية المستهلك في المجتمع. [1].

ستتناول هذه الفقرة من المطلب الآليات الجزائية التي يعتمدها القانون الجزائري لضمان حقوق المستهلك، وآلية تنفيذ العقوبات ضد المخالفين.

الفرع الأول: العقوبات الإدارية لحماية المستهلك

تُعد العقوبات الإدارية إحدى الأدوات الهامة في إطار حماية المستهلك، حيث تساهم في مواجهة المخالفات التجارية التي قد تؤثر سلبًا على حقوق المستهلكين، دون الحاجة إلى اللجوء إلى الإجراءات الجزائية التي تتطلب دليلاً قانونيًا أثقل. هذه العقوبات تُطبق مباشرة من خلال

[1]– سعدي نصيرة، الحماية الجزائية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، 2021، ص 58.

السلطات الإدارية المختصة، وتهدف إلى ضمان الامتثال للقوانين وحماية المستهلك من الممارسات غير المشروعة [1].

1. تعريف العقوبات الإدارية

تُعد العقوبات الإدارية نوعًا من الإجراءات القانونية التي تفرضها السلطات الإدارية، مثل وزارة التجارة، أو الهيئات الرقابية، ضد التجار أو الشركات الذين يخرقون القوانين التجارية أو قوانين حماية المستهلك. وتختلف هذه العقوبات عن العقوبات الجزائية، كونها لا تتضمن عقوبات جنائية مثل السجن أو الغرامات الكبيرة، بل تركز على فرض إجراءات تنظيمية تهدف إلى تصحيح المخالفات وردعها.

2. أنواع العقوبات الإدارية في قانون حماية المستهلك الجزائري

تتمثل العقوبات الإدارية في عدة أشكال من الإجراءات التي تهدف إلى ضمان أن يكون النشاط التجاري متوافقًا مع المعايير و التشريعات الخاصة بحماية المستهلك. ومن بين العقوبات الإدارية التي يمكن تطبيقها في الجزائر:

أ. الغرامات المالية

يتم فرض غرامات مالية على التجار أو المؤسسات التي تتورط في ممارسات غير قانونية أو في انتهاك لحقوق المستهلك. وهذه الغرامات تمثل أداة فعالة لضمان الامتثال للقانون، وقد تشمل:

غرامات ضد الإعلانات المضللة: إذا تم اكتشاف أن التاجر قد نشر إعلانات تحتوي على معلومات مضللة أو مزاعم غير صحيحة.

[1]– بوشارب أمينة، الجريمة الاقتصادية وحماية المستهلك، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2020، ص 66.

غرامات ضد المنتجات المعيبة أو غير المطابقة للمواصفات:

عندما يتم تسويق منتج غير مطابق للمواصفات أو يهدد سلامة المستهلك.

غرامات ضد الشروط التعسفية في العقود:

إذا تم فرض شروط مجحفة على المستهلكين في العقود التجارية، أو في حالات البيع الجبري أو تقديم خدمات غير متفق عليها [1].

ب. وقف الأنشطة التجارية أو سحب التراخيص

تسمح السلطات الإدارية في الجزائر بفرض عقوبات تتعلق بوقف الأنشطة التجارية أو سحب التراخيص من الشركات المخالفة:

وقف النشاط التجاري:

في الحالات التي تشكل فيها المخالفات خطرًا على السلامة العامة أو حقوق المستهلكين، يمكن للسلطات أن تقرر وقف الأنشطة التجارية لتصحيح الوضع.

سحب الترخيص التجاري:

إذا كانت المخالفة جسيمة ولم يُستجب لها، يمكن أن تُسحب الرخصة التجارية أو يتم إلغاء التصاريح الممنوحة للشركات المخالفة.

ج. تحذيرات إدارية وتوجيهات لتصحيح الوضع

في بعض الحالات، قد تكتفي السلطات الإدارية بإصدار تحذيرات أو ملاحظات للشركات المخالفة، مع مطالبتها بتصحيح الوضع في مدة زمنية معينة. في حال عدم الامتثال:

إصدار أوامر بضرورة تصحيح المخالفة:

مثل تصحيح الإعلانات التجارية، تعديل العقود التي تحتوي على شروط غير عادلة، أو سحب المنتجات المعيبة من السوق.

إجراءات إصلاحية: يمكن أن تُصدر الهيئة المختصة أو وزارة التجارة توجيهات لتعديل الممارسات التجارية أو لتحسين جودة المنتجات بما يتوافق مع معايير حماية المستهلك [1].

[1]– حدة نذير، الجرائم الماسة بالمستهلك في قانون العقوبات، دار ابن النديم، 2018، ص 144.

د. حظر بيع منتجات أو خدمات معينة

في حال كانت المنتجات أو الخدمات التي يتم تسويقها تشكل خطراً على صحة المستهلك أو لا تتوافق مع المواصفات المعتمدة، يمكن للسلطات فرض حظر على بيع هذه المنتجات أو الخدمات، إلى حين تصحيح وضعها أو استبدالها بمنتجات تلتزم بالمعايير.

هـ. التعويض الإداري للمستهلكين

على الرغم من أن هذا ليس من أنواع العقوبات الإدارية التقليدية، فإن السلطات قد تُلزم الشركات التي تخالف القانون بتعويض المستهلكين المتضررين من هذه الممارسات. مثال ذلك هو إلزام الشركات برد الأموال للمستهلكين الذين تم خداعهم من خلال إعلانات مضللة أو منتجات معيبة [2].

3. الجهات المسؤولة عن فرض العقوبات الإدارية

أ. وزارة التجارة

تعتبر وزارة التجارة هي الجهة الأساسية المسؤولة عن مراقبة الأسواق في الجزائر، وتقوم الوزارة بتطبيق العقوبات الإدارية ضد الشركات المخالفة في مجالات متنوعة، مثل:

مراقبة الأسعار: تحديد أسعار المنتجات و الرقابة عليها لضمان عدم استغلال المستهلكين من خلال ارتفاع الأسعار غير المبرر.

مراقبة الجودة: التأكد من أن المنتجات والخدمات المطروحة في السوق تلتزم بمعايير الجودة والموصفات المتفق عليها.

[1]– بن شنان خديجة، الحماية الجزائية للمستهلك من الغش التجاري، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، 2021، ص 74.

[2]– مراد بن عمار، السياسة الجنائية في مكافحة الغش وحماية المستهلك، دار الخلدونية، 2020، ص 99.

ب. الهيئات المختصة بحماية المستهلك

تساهم الهيئات المختصة بحماية المستهلك، مثل الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك، في تنفيذ الرقابة على الممارسات التجارية، وتحقيق العدالة في السوق. تقوم هذه الهيئات بتلقي شكاوى المستهلكين، وتدقيق العقود والمنتجات المقدمة [1].

ج. مفتشو التجارة

المفتشون التجاريون التابعون لوزارة التجارة هم المسؤولون عن إجراء عمليات التفتيش في المتاجر، الأسواق، و المصانع للتأكد من الالتزام بالقوانين المتعلقة بحماية المستهلك. في حال اكتشاف مخالفات، يمكنهم فرض العقوبات الإدارية المناسبة.

4. دور العقوبات الإدارية في تعزيز حماية المستهلك

تسهم العقوبات الإدارية بشكل كبير في تعزيز حماية المستهلك من خلال:

ردع الممارسات غير القانونية:

تعمل العقوبات على ردع التجار عن الممارسات التجارية غير العادلة مثل الاحتيال أو الغش أو تقديم منتجات غير صالحة.

تعزيز الثقة في السوق:

من خلال فرض هذه العقوبات، تزداد الثقة بين المستهلكين والتجار، حيث يشعر المستهلكون أن هناك آليات لحمايتهم في حال تعرضهم لممارسات غير قانونية.

تحفيز الامتثال للقوانين:

تشجع العقوبات الإدارية الشركات على الامتثال للقوانين والممارسات الجيدة، مما يساهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

تعد العقوبات الإدارية من الأدوات الأساسية في حماية المستهلك في الجزائر، حيث تساهم في ردع التجار والشركات عن ارتكاب المخالفات، وتساعد في ضمان سلامة المنتجات وجودتها.

[1]– بوضياف سامية، واقع تطبيق الآليات الزجرية لحماية المستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة تبسة، 2022، ص 87.

من خلال فرض هذه العقوبات، تتحقق العدالة في الأسواق ويُحسن من مستوى الثقة بين المستهلكين والتجار، مما يؤدي إلى بيئة تجارية أكثر نزاهة وأمانًا للمستهلكين.

الفرع الثاني: المسؤولية المدنية والتعويضات لحماية المستهلك

تعتبر المسؤولية المدنية و التعويضات من الأساسيات القانونية التي تضمن حماية المستهلكين في حال تعرضهم لأي ضرر نتيجة للممارسات التجارية غير المشروعة. في إطار القانون الجزائري، يشمل هذا الفرع من النظام القانوني تعويض الأضرار التي قد يتعرض لها المستهلك نتيجة لمنتجات أو خدمات غير مطابقة للمواصفات أو مخالفة للقوانين[1].

يتمثل هدف المسؤولية المدنية في توفير آلية قانونية للمستهلكين لمطالبة المتسببين في الضرر بتعويض الأضرار التي لحقت بهم. وقد يكون هذا التعويض ماليًا أو غير مالي، ويعتمد على نوع الضرر الذي تعرض له المستهلك. هذا النظام يساعد في ردع الممارسات غير القانونية من قبل التجار، ويشجع على تحقيق العدالة وحماية حقوق المستهلك.

1. مفهوم المسؤولية المدنية

المسؤولية المدنية هي التزام قانوني يقع على عاتق الشخص أو الكيان الذي ألحق ضررًا بالمستهلك نتيجة الخطأ أو الإهمال أو المخالفة للقانون. هذه المسؤولية قد تكون تعاقدية أو تقصيرية، وقد تنشأ عن ممارسات غير قانونية مثل إعلانات مضللة أو منتجات معيبة أو خدمات غير مطابقة للمواصفات [2].

أ. المسؤولية التعاقدية

تترتب المسؤولية التعاقدية عندما يخالف التاجر أو البائع شروط العقد المتفق عليها مع المستهلك. في هذه الحالة، قد يكون التاجر قد قدم منتجًا غير مطابق لما تم الاتفاق عليه أو

[1]– لخذاري عبد الكريم، دور القضاء في ردع الغش التجاري، مجلة الدراسات القانونية، العدد 22، 2021، ص 134.

[2]– زواوي سليمان، نظرية الالتزام في القانون المدني الجزائري، دار هومة، 2016، ص 313.

فشل في تنفيذ الشروط المتفق عليها، وبالتالي يكون مستحقًا لتسديد تعويضات عن الأضرار التي لحقت بالمستهلك بسبب هذا الخلل في العقد [1].

ب. المسؤولية التقصيرية

تتعلق المسؤولية التقصيرية بالأضرار التي تحدث نتيجة خطأ غير عمدي أو إهمال من قبل التاجر أو المنتج. على سبيل المثال، قد يكون التاجر قد قدم منتجًا ملوثًا أو خدمه غير آمنة نتج عنها أضرار صحية أو مادية للمستهلك. في هذه الحالة، يكون المسؤول مطالبًا بتعويض الأضرار دون الحاجة لإثبات وجود عقد بين الطرفين [2].

2. أنواع التعويضات للمستهلك

تتمثل التعويضات التي يحق للمستهلك المطالبة بها في الحالات التي تترتب فيها المسؤولية المدنية، في تعويضات تتنوع حسب نوع الضرر الذي تعرض له المستهلك. ويمكن تصنيف هذه التعويضات إلى الأنواع التالية:

أ. التعويض المالي (الأضرار المادية)

يتعلق التعويض المالي بالأضرار المادية التي لحقت بالمستهلك نتيجة للمنتج أو الخدمة المخالفة، مثل:

تعويض عن الأضرار المالية:

مثل الأضرار التي لحقت بالموارد المالية للمستهلك نتيجة دفعه مبالغ إضافية أو زيادة في الأسعار بسبب الإعلانات المضللة أو العقوبات التعسفية.

تعويض عن إصلاح الأضرار:

مثل تعويض المستهلك عن تكلفة إصلاح المنتج أو الخدمة المعطوبة أو التي لا تلبي الشروط المتفق عليها.

[1]– قادري مريم، حماية المستهلك في القانون المدني الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2020، ص 45.

[2]– بلقاسم سعيد، المسؤولية المدنية عن المنتجات المعيبة، دار العلوم، 2018، ص 101.

ب. التعويض غير المالي (الأضرار المعنوية)

قد يتعرض المستهلك أيضًا إلى أضرار معنوية أو نفسية نتيجة للممارسات غير المشروعة من قبل التاجر، مثل الإعلانات المضللة أو الإخلال بالعقد. في هذه الحالات، يمكن للمستهلك المطالبة بـ:

تعويض عن الأضرار النفسية:

مثل الأضرار التي لحقت بسمعة المستهلك أو الأضرار المعنوية نتيجة للمنتجات المعيبة أو الخدمات غير الملتزمة بالمعايير [1].

تعويض عن الإحراج:

في حالة تعرض المستهلك للضرر من حيث السمعة أو تعرضه للإحراج بسبب سلوك تجاري غير أخلاقي.

ج. تعويض عن الأضرار الصحية

إذا نتج عن المنتج أو الخدمة ضرر صحي للمستهلك، يمكن للمستهلك المطالبة بتعويض عن:

العلاج الطبي: تغطية تكاليف العلاج الطبي أو أي إجراء صحي آخر تم نتيجة للضرر الذي تسببت فيه المنتج أو الخدمة.

الأضرار طويلة المدى: في حالة حدوث مضاعفات صحية قد تستمر لفترة طويلة أو تسبب إعاقات دائمة، يتم احتساب التعويضات بناءً على تكلفة الرعاية الصحية المستمرة.

3. شروط إثبات المسؤولية المدنية وتعويضات المستهلك

أ. وجود ضرر فعلي

لكي يكون المستهلك مؤهلاً للحصول على تعويض، يجب أن يكون قد تعرض لضرر فعلي ناتج عن ممارسة غير قانونية من قبل التاجر أو الشركة. قد يكون هذا الضرر:

- ✓ ماديًا (مثل فقدان المال أو تلف الممتلكات).
- ✓ صحياً (مثل الأمراض أو الإصابات).

[1]– رزوقي نادية، الأساس القانوني لتعويض المستهلك المتضرر، مذكرة ماستر، جامعة عنابة، 2021، ص 56.

✓ معنويًا (مثل الإضرار بالسمعة أو النفسية).

ب. وجود علاقة سببية بين الفعل والضرر

يجب أن يتم إثبات العلاقة السببية بين الفعل غير القانوني و الضرر الذي لحق بالمستهلك. أي يجب أن يُثبت أن الضرر ناتج مباشرة عن الفعل أو الإهمال من قبل التاجر أو المنتج[1].

ج. الخطأ أو الإهمال من قبل التاجر

يجب أن يتم إثبات أن التاجر أو المنتج قد ارتكب خطأً أو إهمالاً في عملية الإنتاج أو التسويق، سواء عن طريق تقديم منتج غير مطابق للمواصفات، أو الإعلان عن منتج بطريقة مضللة. [2].

4. الآلية القانونية للمطالبة بالتعويضات

أ. تقديم شكوى إلى الجهات المختصة

يمكن للمستهلك تقديم شكاوى إلى الجهات الإدارية أو الرقابية مثل وزارة التجارة أو الهيئة الجزائرية لحماية المستهلك. في حال عدم التوصل إلى حل، يمكنه اللجوء إلى المحاكم المدنية لمطالبة بالتعويضات المستحقة.

ب. التحكيم والصلح

في بعض الحالات، يمكن اللجوء إلى آلية التحكيم أو الصلح لحل النزاعات بين المستهلك والتاجر. وهذا قد يؤدي إلى تسوية سريعة وفعالة دون الحاجة للتقاضي الطويل.

ج. التقاضي أمام المحاكم

إذا لم يتم التوصل إلى تسوية ودية، يمكن للمستهلك أن يتوجه إلى المحكمة المدنية لتقديم دعوى مدنية ضد التاجر أو الشركة المطالب بتعويضات عن الأضرار التي لحقت به.

[1]– عيسى عمار، التعويض المدني للمستهلك عن المنتجات الضارة، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2020، ص 63.

[2]– جدو سامية، الحماية المدنية للمستهلك في القانون الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 12، 2022، ص 92.

5. دور المسؤولية المدنية في حماية المستهلك

تعد المسؤولية المدنية جزءًا أساسيًا من آليات حماية المستهلك، حيث تضمن للمستهلك العدالة وتعويض الأضرار التي يتعرض لها نتيجة الممارسات غير المشروعة. إنها تساعد في:

ردع التجار المخالفين: من خلال فرض عقوبات مالية على التجار الذين لا يلتزمون بالمعايير القانونية[1].

تحفيز الامتثال للقوانين: حيث يدرك التجار أن خرق القوانين قد يؤدي إلى مطالبات تعويضية قد تكلفهم الكثير.

تعزيز الثقة في السوق: توفر الحماية القانونية للمستهلكين، مما يعزز الثقة في التعاملات التجارية ويسهم في خلق بيئة تجارية آمنة و نزيهة.

تُعد المسؤولية المدنية و التعويضات من الأدوات الأساسية لحماية المستهلك في الجزائر. من خلال تفعيل الآليات القانونية لتعويض الأضرار الناتجة عن الممارسات التجارية غير القانونية، يضمن القانون الجزائري تحقيق العدالة للمستهلكين و ردع الشركات المخالفة. [2]

[1]– قرفي وهيبة، الطابع الحمائي للمسؤولية المدنية في عقود الاستهلاك، مجلة الدراسات القانونية، العدد 15، 2021، ص 118.

[2]– خديجة بن نعمان، المسؤولية المدنية في عقود البيع الاستهلاكية، مذكرة ماستر، جامعة بجاية، 2019، ص 70.

خاتمة الفصل الثاني

تناول هذا الفصل بالدراسة والتحليل الآليات القانونية التي أقرها المشرّع الجزائري لضمان حماية فعلية للمستهلك في إطار العقود الاستهلاكية، باعتبار المستهلك طرفًا ضعيفًا في العلاقة التعاقدية، يحتاج إلى حماية استثنائية توازن اختلال مراكز القوى مع المورد أو المنتج.

وقد تبيّن من خلال هذه الدراسة أن المشرع وضع منظومة قانونية متكاملة، تتوزع بين آليات وقائية تتمثل في إلزام المورد بالشفافية والوضوح، والحد من الشروط التعسفية، ومنح المستهلك حق العدول، إضافة إلى حماية ضد الإعلانات المضللة، وضمان جودة المنتوجات والخدمات، وآليات رقابية وجزائية تتعلق برقابة الدولة على العقود والمنتجات والممارسات التجارية، وتفعيل المسؤولية الجزائية والمدنية لردع أي إخلال بحقوق المستهلك.

لكن رغم أهمية هذه الآليات وتعددها، إلا أن فعاليتها العملية لا تزال تواجه عدة تحديات، منها ضعف الوعي الاستهلاكي، بطء الإجراءات القضائية، وقصور التنسيق بين الأجهزة الرقابية والقضائية. كما أن تطبيق النصوص القانونية يظل مرهونًا بمدى تفعيلها من قبل الجهات المختصة، وتعزيز دور جمعيات حماية المستهلك.

خاتمة

الخاتمة العامة:

في خضم التحولات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة، أضحى من الضروري أن يحظى المستهلك بحماية قانونية فعالة، تعكس مكانته كطرف ضعيف في العلاقة التعاقدية التي تحكمها عقود الاستهلاك، خاصة أمام التطور الكبير في أساليب التسويق والتعاقد الحديثة، واتساع الفجوة بين المستهلك والمهني من حيث المعرفة والخبرة. وقد بيّنت هذه الدراسة أن المشرع، سواء على الصعيد الجزائري أو في العديد من الأنظمة المقارنة، قد أدرك هذا الواقع، فسعى إلى سن ترسانة قانونية تهدف إلى حماية المستهلك، من خلال آليات متعددة ذات طابع وقائي وردعي، تبدأ من مرحلة ما قبل التعاقد، وتستمر خلاله وبعده.

غير أن الدراسة كشفت أن هذه الآليات، وعلى الرغم من أهميتها النظرية، لا تزال تعاني من بعض القصور على مستوى التفعيل والتطبيق، سواء بسبب غموض بعض المفاهيم القانونية، أو ضعف الثقافة الاستهلاكية لدى الأفراد، أو محدودية دور الأجهزة الرقابية وجمعيات حماية المستهلك، مما يستدعي تطوير هذه الحماية على أكثر من صعيد.

النتائج:

- يتسم المستهلك بضعف قانوني واقتصادي يجعل من الضروري منحه حماية خاصة في عقود الاستهلاك.
- تضمّن التشريع الجزائري، لاسيما القانون رقم 09-03، مجموعة من الآليات الوقائية كالإعلام والشفافية ومنع الشروط التعسفية.
- توجد آليات علاجية مهمة، مثل حق الرجوع، الضمان، والتعويض، لكنها تعاني في بعض الأحيان من صعوبة التطبيق العملي.
- لا يزال دور القضاء في حماية المستهلك محدودًا نسبيًا مقارنة بالدور المفترض، خصوصًا في ما يتعلق بتكييف العقود وفرض الرقابة على شروطها.
- تفتقر جمعيات حماية المستهلك للفعالية الكافية بسبب ضعف الإمكانيات والدعم.

التوصيات:

- ضرورة تعديل وتدقيق بعض النصوص القانونية لضمان وضوحها وسهولة تطبيقها، لا سيما ما يتعلّق بالشروط التعسفية والإعلام الواجب على المهني.
- تعزيز الثقافة القانونية للمستهلك من خلال حملات توعوية منتظمة تشرح حقوقه وطرق المطالبة بها.
- تمكين القضاء من آليات أكثر مرونة لمراقبة العقود الاستهلاكية، ورفع قدرته على التدخل لتعديل أو إبطال البنود الجائرة.
- دعم جمعيات حماية المستهلك ماديًا وتقنيًا، وتمكينها من لعب دور أكثر فعالية في الدفاع عن حقوق المستهلك وتمثيله.
- تشجيع إنشاء أجهزة رقابة متخصصة في مراقبة الأسواق والإشهار والمنتجات، وتفعيل العقوبات ضد المخالفين بشكل أكثر صرامة.

قائمة المراجع

أولا: المصادر

1 – القوانين

– القانون رقم 09–03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 15 لسنة 2009.

– القانون رقم 18–05 ، مؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق لـ 10 مايو 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية الجريدة الرسمية، العدد 28 صادرة في 30 شعبان1439 الموافق لـ 16 مايو 2018.

– القانون رقم 04–02 المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1425 الموافق لـ23 يونيو 2004، يُحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية،العدد 41، صادرة في 09 جمادى الأولى 1425 الموافق لـ 27 يونيو 2004، ص 3، المعدل والمتمم.

2 – القرارات التنفيذي

– وزارة التجارة وترقية الصادرات الجزائرية القرار التنفيذي رقم 13–378 المتعلق بإنشاء الهيئة الوطنية لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية 2013، العدد 59.

3 – المنظمات التجارية

- منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية(OECD)
- المنظمة العالمية للتجارة:(WTO)
– التوجيه الأوروبي رقم EC29/2005/
– منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية:(OECD)
– التوجيه الأوروبي رقم EC95/2001/

- المواصفات الدولية:(ISO)

ثانيا : المراجع

1 – المؤلفات

- أحمد أبو الوفا، القانون الدولي والمنظمات الدولية، دار النهضة العربية، 2018.
- بلقاسم سعيد، المسؤولية المدنية عن المنتجات المعيبة، دار العلوم، 2018.
- حاجي أمين، الجريمة الاقتصادية في القانون الجزائري، دار المعرفة، الجزائر، 2018.
- حدة نذير، الجرائم الماسة بالمستهلك في قانون العقوبات، دار ابن النديم، 2018.
- زروقي سمية، الضوابط القانونية للإشهار التجاري في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2021.
- زواوي سليمان، نظرية الالتزام في القانون المدني الجزائري، دار هومة، 2016.
- سامي نصر الدين، حماية المستهلك في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2020.
- عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الرابع، دار النهضة العربية، 2010.
- عبد القادر بن عيسى، القانون وحماية المستهلك من الشروط التعسفية، دار الهدى، الجزائر، 2019.
- عبد القادر بن عيسى، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار هومة، الجزائر، 2019.
- عبد الكريم الطالب، الشرح العملي لقانون حماية المستهلك، الطبعة 2، دار المعرفة، 2019.

- محمد حسنين، العقود الاستهلاكية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2016

- مراد بن عمار، السياسة الجنائية في مكافحة الغش وحماية المستهلك، دار الخلدونية، 2020.

2 - الرسائل والمذكرات العلمية

أ – رسائل ماجستير

- أحمد رزاق، الرقابة على الجودة كآلية لحماية المستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، 2018.

- أونيسي فريدة، الحماية الجنائية من الغش في المنتوجات التجارية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2018.

- بن ناصر ليندة، الرقابة الاقتصادية كآلية لحماية المستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة بجاية، 2020.

- بن يسعد وردة، "الالتزامات التعاقدية للمورد في القانون الجزائري"، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2017.

- بوزياني سفيان، "حماية المستهلك في القانون الجزائري"، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2013.

- بوفاتح سامية، الرقابة الاقتصادية على النشاط التجاري، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2020.

- بوقرة سعاد، الحماية المدنية للمستهلك في مواجهة الإشهار المضلل، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2019.

- حمدي عبد القادر، الحماية القضائية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2016.

- خليفة دليلة، البيع عن بعد وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة تبسة، 2021.

- زواوي صبرينة، حماية المستهلك في البيئة الرقمية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2021.

- عيسى عمار، التعويض المدني للمستهلك عن المنتجات الضارة، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2020.

- محمدي عبد القادر، الحماية القضائية للمستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2016.

- مناصرية فريدة، الرقابة على جودة المنتجات كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2020.

ب– مذكرات ماستر

- بن براهم أمينة، حماية المستهلك في ظل التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة باتنة 1، 2021.

- بن شنان خديجة، الحماية الجزائية للمستهلك من الغش التجاري، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، 2021.

- بن عبد الله سامية، دور القضاء في حماية المستهلك من الشروط المجحفة، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر، 2020.

- بن ناصر فاطمة، الحماية المدنية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة باتنة 1، 2019.

- بوديسة أسماء، الحماية الإدارية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، 2020.

- بوشارب أمينة، الجريمة الاقتصادية وحماية المستهلك، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2020، ص 66.

- بوضياف سامية، واقع تطبيق الآليات الزجرية لحماية المستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة تبسة، 2022.

- خديجة بن نعمان، المسؤولية المدنية في عقود البيع الاستهلاكية، مذكرة ماستر، جامعة بجاية، 2019.

- رزوقي نادية، الأساس القانوني لتعويض المستهلك المتضرر، مذكرة ماستر، جامعة عنابة، 2021.

- زغيدي وفاء، فعالية الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2022.

- سامي نصر الدين، حماية المستهلك في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2020.

- سعدي نصيرة، الحماية الجزائية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، 2021.

- سليماني رقية، حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، 2021.

- شعلال سارة، حماية المستهلك في البيئة الرقمية، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2022.

- صاري نوال، دور الأجهزة الإدارية في حماية المستهلك، مذكرة ماستر، جامعة البليدة 2، 2019.

- صخري حياة، "الحماية القانونية للمستهلك في البيئة الرقمية"، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2020.

- طوبال فاطمة الزهراء، السياسة الجنائية لحماية المستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، 2021.

- عبد الله حمادي، الإطار القانوني لحماية المستهلك في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة بسكرة، 2021.

- فتيحة درويش، الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2018.

- قادري مريم، حماية المستهلك في القانون المدني الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2020.

- قشي حسينة، الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية في العقود، مذكرة ماستر، جامعة البليدة 2، 2020.

- لعور نادية، فعالية الحماية الجزائية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، 2021.

- مناصرية فريدة، الرقابة على جودة المنتجات كوسيلة لحماية المستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 1، 2020.

- نسرين بلقاسم، الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة قالمة، 2020.

- نعيمة بوعلاق، الحماية المدنية للمستهلك في عقد البيع، مذكرة ماستر، جامعة سطيف، 2019.

- نوال قارة، الحماية القانونية للمستهلك في القانون المدني الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، 2020.

ثالثا : المقالات

- بن بوزيد كمال، "حماية المستهلك من الغش التجاري"، مجلة دراسات قانونية، العدد 12، 2022.

- بن بوزيد كمال، حماية المستهلك في البيئة الإلكترونية، مجلة البحوث القانونية، العدد 6، 2018.

- بن عيسى نبيل، "حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 9، 2018.

- بوديسة أسماء، "الحماية القانونية من الإشهار الكاذب"، مجلة القانون، العدد 18، 2021.

- بوديسة أسماء، "العقوبة كوسيلة لحماية المستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة البحوث القانونية، العدد 7، 2022.

- بوعزيز عيسى، "دور الرقابة في تفعيل حماية المستهلك"، مجلة الدراسات القانونية، العدد 10، 2021.

- جدو سامية، الحماية المدنية للمستهلك في القانون الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 12، 2022.

- حريزي نوال، "الحماية القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 12، 2015.

- خليف عبد الغني، "حماية المستهلك من الشروط التعسفية"، مجلة الباحث، العدد 20، 2019.

- خليف عبد الغني، "دور الرقابة في تفعيل حماية المستهلك"، مجلة القانون والمجتمع، العدد 9، 2020.

- رزيق سارة، آليات الشكوى في منازعات الاستهلاك، مجلة البحوث القانونية والسياسية، العدد 15، 2022.

- قرفي وهيبة، الطابع الحمائي للمسؤولية المدنية في عقود الاستهلاك، مجلة الدراسات القانونية، العدد 15، 2021.

- لخذاري عبد الكريم، دور القضاء في ردع الغش التجاري، مجلة الدراسات القانونية، العدد 22، 2021.

المراجع باللغة الفرنسية

- European Parliament and Council Directive 2011/83/EU of 25 October 2011 on Consumer Rights.

- European Commission, Consumer Protection in the EU, 2022

- UNCTAD, United Nations Guidelines for Consumer Protection, 2015.

- European Union, Directive 2019/770/EU on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services.

الفهرس

إهداء

شكر

مقدمة 01

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية 07

المبحث الأول: ماهية حماية المستهلك 08

المطلب الاول : مفهوم حماية المستهلك.....09

الفرع الاول : تعريف المستهلك في القانون.....10

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية للمستهلك في التشريع الجزائري 11

المطلب الثاني مفهوم الحماية القانونية للمستهلك. 14

الفرع الاول : مفهوم الحماية القانونية للمستهلك.....15

الفرع الثاني : أهداف حماية المستهلك في العقود الاستهلاكية. 18

المبحث الثاني: الأساس القانوني لحماية المستهلك.....21

المطالب الأول: القواعد القانونية المنظمة للعقود الاستهلاكية.....22

الفرع الاول : المبادئ العامة لحماية المستهلك في القوانين الوطنية والدولية. 23

الفرع الثاني :دور المنظمات والهيئات المختصة في حماية المستهلك. 26

المطلب الثاني القواعد لحماية المستهلك.....31

الفرع الاول : القواعد العامة لحماية المستهلك.....31

الفرع الثاني : القواعد الخاصة بحماية المستهلك في القوانين الوطنية والدولية.....36

الفصل الثاني: الآليات القانونية لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية.....45

المبحث الأول: الآليات الوقائية لحماية المستهلك.....47

المطلب الأول: ضمان شفافية العقود وشروطها العادلة.....48

الفرع الأول : إلزامية الوضوح في العقود الاستهلاكية.....49

الفرع الثاني : الحد من الشروط التعسفية.....53

الفرع الثالث : حق المستهلك في العدول عن العقد.....57

المطلب الثاني: حماية المستهلك من الإعلانات المضللة والممارسات التجارية غير النزيهة 62

الفرع الاول تنظيم الإعلانات التجارية.....62

الفرع الثاني : مكافحة الممارسات التجارية غير العادلة.....67

الفرع الثالث: ضمان جودة المنتجات والخدمات 71

المبحث الثاني: الآليات الرقابية والجزائية لحماية المستهلك 76

المطلب الأول: الآليات الرقابية لحماية المستهلك.....76

الفرع الاول : دور الهيئات والمؤسسات الرقابية.....77

الفرع الثاني : الرقابة على جودة المنتجات والخدمات.....82

الفرع الثالث : الرقابة على العقود التجارية والممارسات التسويقية.....86

الفرع الرابع : تلقي الشكاوى والتظلمات 90

المطلب الثاني: الآليات الجزائية لحماية المستهلك.....95

الفرع الأول العقوبات الإدارية لحماية المستهلك.....95

الفرع الثاني : المسؤولية المدنية والتعويضات لحماية المستهلك 101

خاتمة 107

قائمة المراجع 110

مـلخص مذكرة الماستر

إن حماية المستهلك أصبحت اليوم من أهم أولويات التشريعات الحديثة، في ظل التحولات الاقتصادية وتطور الأنماط التجارية، خاصة بعد ازدياد حجم المعاملات التعاقدية وتعقيدها، مما جعل المستهلك الطرف الأضعف في العلاقة القانونية، الأمر الذي فرض على المشرّع التدخل بإقرار مجموعة من الآليات القانونية الكفيلة بضمان حقوقه وصيانة مصالحه من كل تعسف أو تغرير.

وقد حاولنا من خلال هذه المذكرة تسليط الضوء على الوسائل القانونية والرقابية والجزائية التي نظمها المشرع الجزائري لحماية المستهلك، خصوصًا في إطار العقود الاستهلاكية، والتي غالبًا ما تكون عقود إذعان تُفرض فيها الشروط على المستهلك دون أن تكون له القدرة على التفاوض أو الرفض.

الكلمات المفتاحية:

1 – حماية المستهلك 2– التشريع الجزائري 3– العقود الاستهلاكية 4– عقود الإذعان

5– الآليات القانونية 6– حقوق المستهلك 7– الممارسات التجارية 8– الإطار الرقابي

Abstract of The master thesis

Consumer protection has become one of the main priorities of modern legal systems, especially in light of economic transformations and the evolution of commercial practices. The increasing volume and complexity of contractual transactions have rendered the consumer the weaker party in legal relations. This reality has compelled the Algerian legislator to intervene by establishing legal, regulatory, and penal mechanisms aimed at safeguarding consumer rights and preventing exploitation or deception.

This study seeks to shed light on the various legal instruments provided by Algerian legislation to protect consumers—particularly within the framework of consumer contracts, which are often adhesion contracts where the consumer has no room for negotiation or rejection of terms.

Keywords:

1 - Consumer protection 2– Algerian legislation 3– Consumer contracts
4– Adhesion contracts 5– Legal mechanisms 6– Consumer rights
7– Commercial practices 8– Regulatory framework