

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم
كلية الحقوق و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية
مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الشعبة : علوم تجارية التخصص : التسويق الخدماتي

بعنوان :

دور مصالح الرقابة الإقتصادية في حماية
المستهك في ظل القانون 03/09

من إعداد الطالبة : قدور بن عطية صورية

الأستاذ : مجدد عبد النور رئيسا

الأستاذ : يخلف عبد الله مشرفا

الأستاذ : شهيدة عبد الله مناقشا

السنة الجامعية : 2018-2019

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك و لا تطيب الجنة إلا برويتك جل جلالك ،إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة و نصح الأمة إلى نبي الرحمة و نور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي هذا البحث في طبق من ذهب إلى :....

إلى من كان دعاءها سر النجاح إلى سر الحياة و جالبة الأفراح
.....أمي.

إلى روحه الطاهرة إلى من تمنيته أن يكون بجاني
.....أبي.

إلى توأم روحيحبي
إلى عمري ...وأحلى أحابي
.....زوجي .

إلى لحمي ودمي وقرّة عيني إلى أحلى ورود في بستانني
.... اولادي..أنيس و زهير و إسلام

إلى عائلتي ...إخوتي وأساتذتي إلى أصدقائي ...زملائي و زميلاتي

وإلى كل موظفي مديرية التجارة لولاية مستغانم و إلى كل صديق و حبيب.....

شكر و عرفان

إعترافاً بالفضل والجميل ، أتقدم بالشكر و التقدير إلى أستاذي الفاضل

السيد يخلف عبد الله الذي تعهد هذا العمل بالإشراف رغم إنشغالاته الكثيرة فجزاه الله

كل خير

الملخص باللغة العربية

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

فصدر أول قانون خاص بحماية المستهلك رقم 02/89 و الذي تم إغائه بالقانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش هذا الأخير ألقى بالإلتزامات جديدة على المتدخل و وضع آليات وقائية وردعية لتوفير أكبر ممكنة للمستهلك من أجل إحداث توازن بينه و بين المتدخل.

وللوقوف على ذلك قسمنا العمل إلى جانبين الأول النظري والذي تناولنا فيه فصلين الأول تطرقنا فيه إلى مجال الرقابة في اطار حماية المستهلك وذلك وقوفا عند مفهوم الرقابة و انواعها ثم الهيئات المكلفة بهذه الرقابة كما تطرقنا الى الاعوان المكلفين بالرقابة التابعين لوزارة التجارة بصفتهم الهيئة الاولى المكلفة بالرقابة في الجزائر وفي الفصل الثاني ذهبنا إلى ابعاد من ذلك في تحديد مجال حماية المستهلك في ظل رقابة مصالح الممارسات التجارية و كذا مصالح الجودة و قمع الغش.

أما الجانب التطبيقي فهو عبارة عن دراسة تطبيقي بإستعمال الأساليب الإحصائية عن طريق جمع المعلومات من المصدر بواسطة توزيع إستبيان على العينة مختارة .

الكلمات المفتاحية :

المستهلك : كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة او خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به .

الرقابة الإقتصادية : هي أداة لتصحيح الأخطاء

القانون 03/09 : صدر القانون 03/09 بتاريخ 25 فيفري سنة 2009 و يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش .

الملخص باللغة الفرنسية :

L'algerie a reste au fait comme d'autre pays de moteur du monde par élémentaires dans le domaine de la protection des consommateurs en raison de l'évolution des monde et du volume de consommation donc l'augmentation des risques pour le consommateur notamment avec son adoption de l'économie ouverte et la libéralisation de commerce et les règles prescrites au code civil ne peuvent pas prévoir toute seules la protection recherche par le législateur .

Alors est édictée la protection des consommateurs n' 89/02 dont elle est annulée par la loi n' 09/03 relative a la répression de la fraude cette dernière adonne de nouveaux engagements sur l'intervenante a mis des mécanismes de prévention et de dissuasion pour fournir la meilleure protection possible pour le consommateur dans le but de trouver un équilibre entre lui et l'intervenante.

Et pour ce faire nous avons partagé le travail en deux grands chapitres, le premier théorique qui englobe deux parties, la première dans le domaine du contrôle à proprement dit en expliquant la terminologie et les fonctions du contrôle de la qualité et des pratiques commerciales et mettre la lumière sur les agents du contrôle dans le cadre des activités et des échanges commerciaux

La seconde partie, plus réelle et palpable quand au rôle du contrôle sur le terrain e tous le travail réel pour protéger le consommateur "qualité, pratiques commerciales et e-commerce " .

Le deuxième chapitre ,pratique ,est une étude appliquée utilisant des méthodes statistiques en collectant des informations de la source en distribuant un questionnaire sur un échantillon sélectionne .

المحتويات

	الإهداء
	الشكر
	ملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال البيانية
	قائمة الاختصارات و الرموز
	قائمة الملاحق
	المقدمة العامة .
	الفصل الأول : المفاهيم العامة للرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك
	المبحث الأول: ماهية الرقابة في مجال حماية المستهلك
	المبحث الثاني : الأعراف المكلفون بالرقابة التابعين لوزارة التجارة
	المبحث الثالث: المبادئ العامة لحماية المستهلك
	الفصل الثاني : مجال حماية المستهلك في ظل رقابة المصالح الاقتصادية
	المبحث الأول : مخالفة قواعد الممارسات التجارية
	المبحث الثاني : مخالفة قواعد نزاهة الممارسات التجارية
	المبحث الثالث : الجرائم المتعلقة بالجودة و قمع الغش
	الفصل الثالث : دراسة تطبيقية
	الخاتمة العامة
	المصادر و المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال:

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول رقم
15	الجدول رتب اعوان الممارسات التجارية	1.1
20	الجدول رتب اعوان قمع الغش	2.1
66	قياس ثبات و صدق الإستبيان	1.3
67	تحليل المعطيات المحور الأول أليات حماية المستهلك بواسطة برمجية spss	2.3
70	تحليل المعطيات المحور الثاني مهام أعوان الرقابة التابعين للمصالح الإقتصادية بواسطة برمجية spss	4.3
73	تحليل المعطيات المحور الثالث حدود الحماية التي يحققها القانون 09/03 للمستهلك بواسطة برمجية spss	5.3
76	تحليل المعطيات المحور الرابع النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك بواسطة برمجية spss	6-3
	عنوان الشكل	الشكل رقم
64	التمثيل البياني لنوع الجنس " الذكر - الأنثى "	1-3
64	التمثيل البياني للعمر بالسنوات	3-2
65	التمثيل البياني للمستوى التعليمي	3-3

المقدمة

يشهد العالم اليوم ثورة في مختلف المجالات، رغبة منه في تحسين مستوى معيشة الفرد وتحقيق مجتمع الرفاهية، وفي ظل مناخ العولمة وما تبعه من تغير كبير في أنماط وحج الاستهلاك، حيث أصبحت السلع والخدمات متوفرة ومتنوعة وتلبي كل ما يحتاجه الفرد في حياته، وبقدر ما تحققت هذه الوفرة من جوانب إيجابية كبيرة، فإن لها سلبياتها الخطيرة على المستهلك كونه العنصر الأساسي الذي تقوم عليه التجارة في وقتنا الحالي، فهو مهدد بالعديد من المخاطر مما استلزم تدخل المشرع بوضع ترسانة من التشريعات لحمايته، فأصبح بحاجة أكثر من أي وقت مضى إلى حماية قانونية من الغش في السلع والخدمات في مختلف مراحلها الإنتاج، الاستيراد، التخزين والتوزيع.

لقد أولت التشريعات الحديثة أهمية بالغة لحماية المستهلك وهذا نتيجة للاتفاقيات الدولية المبرمة في هذا المجال، حيث بدأت بؤادر هذه الحماية بالولايات المتحدة الأمريكية تحديدا سنة 1962، أين صرح الرئيس الأمريكي جون كينيدي... " ان كلمة المستهلك تشملنا جميعا دون استثناء

ومضت السنوات على هذا التصريح إلى أن اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة قرارها رقم 39/248 الصادر سنة 1985 مبادئ وقواعد كونت في مجموعها حقوق المستهلك يتمحور أغلبها في:

* حقه في العلم بمواصفات السلعة.

* الحق في حرية الاختيار.

* حقه في الشكوى بوجود أي عيب في السلعة.

* حقه في الحصول على أفضل السلع والخدمات.

* حقه في العيش بمناخ صحي وبيئة نظيفة.

إن التغيرات التي تشهدها الجزائر خاصة التغيرات الجذرية التي يشهدها الاقتصاد الوطني استجابة لمتطلبات الفترة الراهنة بالتوجه على اقتصاد السوق وما تستلزمه هذه الفترة الانتقالية لضرورة إدخال تغيرات وميكانيزمات جديدة على مختلف القطاعات الاقتصادية الوطنية وكافة هياكلها بالإضافة على المؤسسات الإدارية و الاقتصادية

إن حماية المستهلك من جميع المخاطر التي قد تلحق به هو أحد مهام ومسؤوليات الدولة الحديثة، وذلك من خلال سن التشريعات والقوانين كمرحلة أولى وتطبيقها على أرض الواقع من خلال الأعوان المكلفين بذلك كمرحلة ثانية وتحقيق الحماية المنشودة من طرف المشرع لكافة أطراف العلاقة الاقتصادية خاصة المستهلك كونه يمثل الحلقة الأضعف في هذه المعادلة كمرحلة ثالثة و قانون حماية المستهلك و قمع الغش رقم 03/09 جاء لتحقيق هذه الغاية من خلال وضعه لآليات رقابية وقائية وردعية وبناء على ما سبق تتمحور الإشكالية الرئيسية لهذا البحث في محاولة الكشف عن القواعد و الآليات القانونية الوقائية والردعية لحماية المستهلك وما مدى فعالية هذه الحماية في ظل القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش .

أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على موضوع في غاية الأهمية، ألا وهو دور مصالح الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك، هذا الأخير الذي يعتبر الحلقة الأضعف في العلاقة الاقتصادية الأمر الذي استوجب وضع آليات رقابية و وقائية وردعية، تعمل على تجسيد قواعد حماية المستهلك على أرض الواقع، الأمر الذي يقودنا إلى البحث في الآليات التي تكفل له حق الحماية وكذا مجال او قواعد هذه الحماية.

كما تهدف الدراسة إلى تحليل مفهوم الرقابة و الهيئات المكلفة بها و كذا تحديد اعوان المكلفون بها المنتمون الى وزارة التجارة باعتبار ان هذه الاخيرة لها المسؤولية الكبيرة في حماية المستهلك، والمبادئ العامة لحماية المستهلك و قد تم تسليط الضوء على القواعد التي تمثل حماية للمستهلك في مجال الممارسات التجارية و قمع الغش .

الإشكالية:

من خلال عرض أهمية الموضوع تتضح لنا الرؤية بخصوص الإشكالية المطروحة في موضوع الدراسة والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

ما هو دور مصالح الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك في ظل القانون رقم 03/09 ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية الآتية:

-ماذا نقصد بالرقابة ؟

- من هم اعوان رقابة المصالح الاقتصادية المكلفين بحماية المستهلك؟

- ماهي حدود الحماية التي يحققها القانون رقم 03/09 للمستهلك ؟

- ما هو مجال حماية المستهلك في ظل رقابة المصالح الاقتصادية ؟

الفرضيات:

1- ضرورة وجود جهاز رقابة مختص مدعم قوي بأعوان المختصين لذلك.

2- زيادة مجال تطبيق قواعد حماية المستهلك في ظل رقابة المصالح الاقتصادية.

الدراسات السابقة:

1- أطروحة دكتوراه بعنوان : حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة من إعداد الدكتور

زعيبي عمار، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، بسكرة.

2-مذكرة الماجستير بعنوان حماية المستهلك من اعداد الطالبة كالم حبيبة كلية الحقوق ، جامعة الجزائر

-يوسف بن خدة 2010.

3-مذكرة الماجستير بعنوان : حماية المستهلك في الجزائر نضا وتطبيقا من إعداد من إعداد الدكتور زعيبي

عمار، بكلية الحقوق والعلوم السياسية ، بسكرة، 2008.

4-مذكرة ماجستير بعنوان التسويق الالكتروني واليات حماية المستهلك من إعداد الطالبة بن خليفة مريم.

جامعة سطيف 2016،

5- مذكرة الماجستير بعنوان حماية المستهلك في إطار قانون الممارسات التجارية للأستاذة كيـموش

نوال كلية الحقوق ، جامعة الجزائر -يوسف بن خدة 2010.

6- مذكرة الماجستير بعنوان دور اجهزة الرقابة في حماية المستهلك من اعداد الطالب عجايي مراد كلية

الحقوق ، جامعة الجزائر - يوسف بن خدة 2008.

7 - مذكرة الماستر بعنوان دور مصالح الرقابة الإقتصادية في حماية المستهلك من إعداد الطالب قوعيش

ناصر الدين - كلية الحقوق و العلوم التجارية - عبد الحميد ابن باديس سنة 2018 .

8- مذكرة الماستر بعنوان آليات حماية المستهلك من إعداد الطالب كحلاوي قدور - كلية الحقوق

و العلوم التجارية - عبد الحميد ابن باديس سنة 2017 .

المنهج المتبع في الدراسة:

للإجابة عن سؤالنا هذا ارتأينا ان نتبع الاسلوب المنهجي التحليلي و الذي يقوم على جمع المعلومات و تحليلها و تصنيفها للوصول إلى حالة يمكن معها تقديم وصف و تفسير دقيقين للظاهرة محل الدراسة .

الخطوة المعتمدة في الدراسة :

اعتمدنا في هذه الدراسة على خطة تتكون من جانبين : جانب نظري وآخر تطبيقي، الجانب النظري فقسمناه إلى فصلين ،الفصل الأول: المفاهيم العامة للرقابة الإقتصادية في حماية المستهلك و الذي يتكون من ثلاثة مباحث ، المبحث الأول بعنوان ماهية الرقابة، والمبحث الثاني بعنوان الاعوان المكلفين بالرقابة التابعين لوزارة التجارة،المبحث الثالث المبادئ العامة لحماية المستهلك أما الفصل الثاني فكان بعنوان مجال حماية المستهلك في ظل رقابة المصالح الاقتصادية المكلفة بذلك و الذي بدوره ينقسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول مخالفة قواعد شفافية الممارسات التجارية و المبحث الثاني مخالفة قواعد نزاهة الممارسات التجارية و المبحث الجرائم المتعلقة بالجودة و قمع الغش .

الجانب التطبيقي : دراسة قياسية تحليلية من خلال إجراء إستبيان على عينة من موظفي مديرية التجارة بولاية مستغانم و عينة أخرى عشوائية لمعرفة مدى إدراك المستهلك بصلاحيات هذه الهيئات و

قياس مدى معرفتهم بحقوقهم وواجباتهم .

الكلمات المفتاحية :

المستهلك : كل شخص طبيعي أو معنوي يفتني بمقابل أو مجاناً سلعة أو خدمة موجهة للإستعمال

النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به .

القانون حماية المستهلك : هو جملة من النصوص التشريعية و التنظيمية التي تهدف إلى حماية المستهلك

و ضمان حقوقه في مواجهة المخترفين .

الرقابة الإقتصادية : أداة لتصحيح الأخطاء و ملاحظة مدى القيام بالواجب .

الفصل الأول

المفاهيم العامة للرقابة الإقتصادية في ظل حماية المستهلك

تمهيد :

نظرا للأضرار الجمة التي يتعرض لها المستهلك، فقد بادر المشرع الجزائري إلى إيجاد أجهزة متخصصة في مجال الرقابة و الدفاع عن حقوق المستهلكين، و التي تشرف على تطبيق و تنفيذ الأنظمة و القواعد تكفل احترامها، حيث تبذل هذه الأجهزة جهودا لا يستهان بها في سبيل حماية المستهلك و تتعلق في المقام الأول بمعاونته في الحصول على ما يلزمه من منتجات و خدمات يتطلبها الاستقرار

المعيشي و رفع الأخطار أو العوامل التي من شأنها الإضرار بسلامته الجسدية بمنع عرض المنتجات الفاسدة أو المغشوشة في السوق فالغش المرتكب في مادة ما و فسادها بمقدوره أن يقضي على حياة المئات من الأشخاص الذين يستهلكون تلك السلعة المغشوشة الفاسدة ، إذا أن الحكمة السائدة على ألسنة الناس هي "الوقاية خير من العلاج" هو ضرورة لضمان سلامة المستهلك هو معرفة مخاطر المنتجات و الخدمات¹ ، و لا يأتي ذلك إلى في إطار تكاثر الجهود ما بين الأجهزة المكلفة بوقاية المستهلك قصد تحقيق المصلحة العامة، هذه الأجهزة متعددة و أحيانا تتشابه الإجراءات التي تتخذها، لذلك وجب حصر دراستنا في الأجهزة التي لها دور هام في حماية المستهلك بصفة عامة و التي تحمي المستهلك بصفة خاصة و التابعة لوزارة التجارة .

المبحث الأول : ماهية الرقابة في مجال حماية المستهلك

المطلب الأول : الرقابة

1- مفهوم الرقابة : إن مفهوم الرقابة لا ينحصر فقط بوصفها أداة لتصحيح الأخطاء و ملاحظة مدى القيام بالواجب ، و إنما باعتبارها قبل كل شيء أداة لتعليم العمال الطريق الأمثل لجعل عملهم أكثر تنظيما و ذو مردودية أحسن و إستعدادهم لمواجهة الأخطار الفجائية و في الوقت المناسب و للمراقبة جهتين :

1-1 المراقبة الذاتية : و هي التي يقوم بها مسؤول المؤسسة و ذلك عن طريق تتبع مختلف مراحل

عملية إعادة الإنتاج المرتبطة بعمل المؤسسة .

¹- نائل عبدالرحمان صالح، الحماية الجزائرية للمستهلك في القوانين الاردنية، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، السنة الثالثة و العشرون، العدد الاول، الكويت

1-2 المراقبة المركزية: وهي التي تتم من قبل الدولة و من الهيئات المراقبة التابعة لها .

و من ثمة هدف المراقبة هو الوقاية أو القضاء على الخطر الذي يهدد المستهلك ، و هذا لا يتم إلا بواسطة تنظيم خاص ، و عليه فقد أقرت التـنظيمات و القوانين وجوب رقابة جودة و نوعية المتنود أو الخدمة و قمع الغش إضافة إلى الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة 1

2- أنواع المراقبة :

و بإستقراءنا مختلف النصوص القانونية المتعلقة بموضوع المراقبة نجدها تنقسم إلى ثلاثة أنواع :

*مراقبة مسبقة

*مراقبة لاحقة

*مراقبة مستمرة

أولا : المراقبة المسبقة

سنتناول في هذه النقطة دراسة رقابة المنتج أولا ثم رقابة المنتج

رقابة المنتج : في إطار حماية المستهلك " يجب على كل منتج أو وسيط أو موزع و بصفة عامة كل متدخل في عملية الوضع للإستهلاك أن يقوم بنفسه أو عن طريق الغير بالتحريات الازمة للتأكد من مطابقة المنتج أو الخدمة للقواعد الخاصة و المتميزة له ، و تكون هذه التحريات متناسبة مع نوع العمليات التي يقوم بها المتدخل و مع

حجم صنف المنتج أو الخدمة المعروضة للإستهلاك و لإمكانيات التي يجب أن يتوفر عليها إعتبار لتخصسه و القواعد المعمول بها عادة في هذا الميدان ."

وقد ألزم كل المتدخلين في مرحلة إنتاج المواد الغذائية و المنتجات الصناعية و إستيرادها و توزيعها القيام بإجراء تحليل الجودة و مراقبة مطابقة المواد التي ينتجوها بأنفسهم و هذا مايسمى " بالمراقبة الذاتية "

" أو التي يتولون

المتاجرة فيها أو يكلفون من يقوم بذلك ، كما يستطيع هذا المتدخل بتكليف أشخاص مؤهلين يقومون بهذه العملية 1

رقابة المنتج :

أما فيما يخص الرقابة على المنتج ، قبل التطرق إلى الرقابة المفروضة على المنتج ينبغي معرفة معنى المنتج ، فهو كل سلعة أو خدمة مهما كانت طبيعتها فقد يكون قابلا للإستهلاك الفوري أو ممتد للإستهلاك فلفظ منتج هو لفظ عام فقد يشمل المنتجات الفلاحية ، الحرفية المحلية و المستوردة و الخطيرة أيضا و مهما كانت طبيعة المنتج فعلى القائمين بإنتاج السلع و الخدمات و الإلتزام بأمن المنتج أي ضرورة توفير ضمانات في المنتج ضد كل المخاطر التي من شأنها المساس بصحة المستهلك أو أمنه أو تضرر بمصالحه المادية .

و على ضوء ذلك نتساءل ماهي المنتجات التي يحضر إنتاجها فهنا يظهر جليا دور الرقابة المسبقة على المنتج هذه الرقابة تتمثل في منع إنتاج بعض المنتجات دون الحصول على مايسمى " بالرخصة المسبقة " و نظرا لتعدد المنتجات التي تخضع للرقابة فيمكن ذكر بعض المنتجات الكثيرة التداول في السوق و تخضع للرقابة و هي المنتجات ذات الطابع السام ،المواد الصيدلية و مواد التجميل و التنظيف البدني .

ثانيا :الرقابة اللاحقة :

بعد أن يكتمل صنع المنتج و يصبح جاهزا للتسويق و الإستهلاك لابد من القيام بجميع التحريات اللازمة لمراقبة مدى مطابقة و إستجابة المنتج للمقاييس المعتمدة و المواصفات القانونية قصد تفادي المخاطر التي قد تهدد صحة و أمن و سلامة المستهلك أو تمس بمصالحه المادية ، و هو ما يتولى القيام به مجموع الأعوان الرقابة الإقتصادية .

ثالثا : الرقابة المستمرة

يمكن للسلطة الإدارية المختصة أن تقوم في أي وقت و في أي مرحلة من مراحل عرض المنتج للإستهلاك

بتحريات لمراقبة المطابقة قصد تفادي المخاطر التي تهدد المستهلك و أمنه التي تمس مصالحه المادية، وبالتالي أثناء

عرض المنتج للإستهلاك سواء من طرف المنتج أو الموزع أو البائع يكون محل رقابة مستمرة و ذلك عن طريق معاينات مفاجأة إما من طرف ضباط الشرطة القضائية أو الأعوان مصالح الرقابة الاقتصادية التابعين لوزارة التجارة حيث يقوم هؤلاء بممارسة نشاطهم في أي مكان من أماكن الإنشاء الأولي، و الإنتاج و التحويل و التوضيب

و الإيداع و العبور و النقل و التسويق ، أي في أي مرحلة من مراحل عرض المنتج للإستهلاك و ذلك قصد الإطلاع على المنتوجات أو الخدمات و مدى مطابقتها للمواصفات القانونية و المقاييس المعتمدة التي تتميز بها هذا فيما يخص الرقابة على عدم الإخلال بالإلتزام الحفاظ على صحة المستهلك .

المطلب الثاني : الهيئات المكلفة بالرقابة في مجال حماية المستهلك

الفرع الأول : الأطراف المسؤولة عن حماية المستهلك :

تقع مسؤولية حماية المستهلك على الحكومة ، الأفراد ، جمعيات حماية المستهلك و المؤسسات المنتجة أو الموزعة .

1-الحكومات :

منذ أن تنامت الحركات التي تتكفل بمهمة حماية المستهلك و الدفاع عن مصالحه زاد دور الحكومات في الدول المختلفة في لعب أدوار هامة تصب في تجسيد هذا الهدف ، و هذا إنطلاقا من مسؤوليتها عن حماية مواطنيها في المجالات المختلفة .

و يمكن تلخيص أهم هذه الأدوار في ضمان حقوق مواطنيها في الحصول على البيانات و المعلومات دون تضليل و ضمان حقه في الإستماع إلى إنشغالاته و إنتقاداته إلخ و يتم التكفل بهذه القضايا و غيرها التي تصب في حماية المستهلك من خلال تفعيل عمل الأجهزة الحكومية 1 التالية :

أ- الأجهزة القانونية في الوزارات: وهي ذات العلاقة بموضوع الحماية، والتي تتولى الإشراف على وضع وصياغة القرارات التي تكفل حماية المستهلك، وإجراءاتها الخاصة في حالة حدوث إخلال بهذه الحماية.

ب- الأجهزة الإشرافية والرقابية: وهي التي يتجسد دورها في عملية الإشراف والرقابة تجاه موضوع الإخلال بحماية المستهلك؛ حيث يمتد مجال عملها إلى رقابة الممارسات التسويقية للمنتجين والبائعين والموزعين، بالإضافة إلى الاضطلاع بدور الإشراف على إجراء بحوث التسويق والمتضمنة لمجالات: السوق المستهلكين الأسعار الترويج، والتوزيع.

كما يمتد الدور الرقابي لهذه الأجهزة إلى كل ما يرتبط بعملية التبادل مثل كفاية الضمانات الممنوحة للمستهلك وجودة المنتجات المباعة، وصلاحياتها للاستعمال.... الخ.

ج- الأجهزة القضائية: ويتمثل دورها في مسألة الفصل في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك، غير أن ما يلاحظ عند تقييم فعالية الأجهزة القضائية هو البطء في الفصل في مثل هذه القضايا، بالإضافة إلى عدم وجود محاكم خاصة بقضايا حماية المستهلك، فهي حالياً تعالج ضمن المخالفات التجارية.

2- الأفراد

يلعب الأفراد سواء أكانوا أفراداً أم جماعات دوراً هاماً في تفعيل الحماية من منطلق أنهم أصحاب المصلحة الأولى؛ ويمكن لعب هذا الدور الفعال في الحماية من خلال التنظيمات المختلفة التي يعملون ضمنها، مما يتيح كشف الممارسات التسويقية التي تقود إلى الإخلال بحماية المستهلك.

3- جمعيات حماية المستهلك.

إذا أردنا أن نحلل دور جمعيات حماية المستهلك في هذا المجال فيمكن القول أن هذه الجمعيات تلعب دورا هاما في حماية المستهلك وهذا من خلال القيام بمجموعة من المهام مثل ربط قضايا المستهلك بظروف المجتمع للتعرف على الطاقات، حث ودفع المؤسسات الرسمية والهيئات المتخصصة إلى سن قوانين تحمي المستهلك، التوعية ونشر ثقافة الاستهلاك والتركيز على القضايا التي تحظى بأكبر اهتمام لدى المجتمع وهي: الغذاء، تلوث الهواء والاتصالات التدخين.... الخ

فبالنسبة لقضية الغذاء على سبيل المثال ينبغي العمل على سن قانون لسلامة الغذاء من المنتج حتى مائدة المستهلك؛ أيضا بالنسبة للاتصالات يجب تطوير هذا القطاع وتعظيم استفادة المواطنين منه، فالاتصالات هي إحدى أعمدة الاقتصاديات الحديثة، ولا مجال لتطوير الاقتصاد دون تطوير الاتصالات وتخفيض تكلفتها؛ وهناك عدة مؤشرات في هذا المجال، منها نسبة المتصلين بالانترنت، الهاتف النقال، الهاتف الثابت... و نلاحظ بالنسبة للجزائر أن هذا القطاع يشهد نموا سريعا، وهذا بسبب الانخفاض النسبي في تكاليف خدمات الاتصال الناتجة بدورها عن المنافسة وكسر الاحتكار¹

لقد زودت الجمعيات بعدة صلاحيات من أهمها :

أ. مهام تحسيس و إعلام المستهلكين .

ب. مهام تمثيل المستهلكين .

ج. مهام الدفاع عن مصالح المستهلكين

قبل ظهور الجمعيات كانت المتكفلة بهذه المهام وسائل الإعلام التقليدية من تلفزة وإذاعة، إشهار وكذلك المحاضرات الملصقات والمطبوعات، إلا بعد ظهور النشاط الجمعوي المنشغل

1- أحمد إبراهيم عبد الهادي , أمينة مصيلحسحيل , حماية المستهلك في مجال الخدمات الحكومية (دراسة ميدانية) بالتطبيق على محافظة المنوفية , برعاية جمعية حماية المستهلك , ومقدم للمؤتمر العام الأول لحماية المستهلك , القاهرة , 22:21 أكتوبر 1995م.

بقضايا الإستهلاك و المستهلك أصبح دوره فعال لإحتكاكه المباشر بالمستهلكين الذين يعبرون فيها بكل حرية عن مشاكلهم و إنشغالهم هذا من جهة، و من جهة أخرى فالجمعية تقوم بكل الدراسات و إجراء خبرات مرتبطة بالإستهلاك على نفقتها و تحت مسؤوليتها ولها أن تنشر ذلك حسب نفس الشروط.

ب . مهام التمثيل: دور تمثيل الجمعيات للمستهلكين لا ينحصر أمام القضاء فقط بل تعمل على تمثيل المستهلكين أمام الأجهزة الخاصة بالسلفة الذكر، والتي تزودها بكل المعلومات اللازمة و الضرورية لنشاطها لذلك نجد 10 ممثلين للمستهلكين في المجلس الوطني لحماية المستهلكين والذي يزود الجمعية ببرنامج عمل حيث تعمل على تنفيذه، كما نجد ممثل للمستهلكين في المركز الجزائري لمراقبة الجودة والرقم 1 كما يمكن للجمعية أن تطلب الاستشارة اللازمة من مجلس المنافسة .

ج . مهام الدفاع عن مصالح المستهلكين : ان الجمعية حماية المستهلكين الحق في رفع دعاوى أمام المحكمة المختصة بشرط هو أن يكون الضرر لاحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين قصد التعويض عن الضرر المعنوي الذي ألحق بها، وهذا دون حاجة إلى توكيل أو شكوى من المستهلكين، فالجمعية تطلب تعويض الضرر الناتج عن الخطأ المهني للمصلحة الجماعية للمستهلكين .

و الجدير بالذكر فإن هذه الدعوى يمكن أن تظهر للوجود في حالة غياب كل مظهر أو إعلان من الطرف المدني الفردي، فغياب الإحتجاجات من طرف مستهلك ما لا يحرم الجمعية من ممارسة حقوقها الخاصة بالطرف المدني.

غير أن هذه الطرق القضائية لا تكن لها دائما الإحترام من طرف المصلحة الجماعية للمستهلكين والأسباب عديدة غموض و تماطل قوانين الحماية و كذلك غلاء التقاضي فيحدث

ن جمعيات المستهلكين توجه مباشرة التدخل في السوق هذا التدخل له دورين : الإشهار العكسي أو المقاطعة.

فيمكن للجمعيات الخاصة بحماية المستهلك إتخاذ إجراءات فيما يخص الدراسات والخبرة المتعلقة بالإستهلاك و بثها على الإشهار أو إشهارها، من هذا المبدأ يمكن تطوير حق الإنتقاد، فنجد في بعض الأحيان نقد عام خاص لبعض أنواع من المواد ناتج عن حرية التعبير وفي بعض الأحيان الأخر بالإنتقاد يوجه مباشرة على منتج مدقق و معروف بأن يكون خطرا أو غير فعال ولهذا فإن الجمعية الجزائرية لحماية المستهلكين على حسب نتائج تحليل مادة مزيل الروائح كان هذا الأخير يكون ضرر التسمم، فطلب من مستعمليه عدم إستعمال هذا المنتج. فحق الإنتقاد معترف به للجمعيات، هذا مايجعلها في بعض الأحيان تطلب من المستهلكين المقاطعة و توجيه أصابع الإتهام لمنتوج ما، وهذا لسبب الضرر الناتج منه أو لغلائه، ففي سنوات سابقة فإن IDEC من أجل الإحتجاج ضد غلاء المعيشة والتصرفات غير الأخلاقيات للمختلسين أعطى أمرا بمقاطعة لحوم البقر والأغنام حتى أثناءشهر رمضان عام 1989، نفس الجمعية قامت بمقاطعة المنتوجات المطروحة على السوق و مهما يكن الانتقاد فالمقاطعة تعد كسلاح فتاك للتأثير على المهنيين لكي يحترموا الحقوق الشرعية للمستهلكين.

- أجهزة الإعلام.

تؤدي أجهزة الإعلام بمختلف أنواعها دورا هاما في تأمين الحماية للمستهلك، وهذا من خلال توعية الجماهير فيما يخص حقوقها ومصالحها، إضافة إلى دفاعها عن هذه الحقوق من منطلق أنها تدخل ضمن القضايا الاجتماعية،

حيث نجد أن البرامج الإعلامية تهدف إلى المساهمة في معالجة مثل هذه القضايا الحساسة بالنسبة للمجتمع ككل عن طريق توعية المستهلكين بما يتيح لهم إدراك حقوقهم وواجباتهم.

الفرع الثاني: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك في الجزائر كنموذج:

لقد تم تكريس العديد من الأجهزة وكلفت بالعديد من الصلاحيات في إطار الدفاع عن المستهلك وحمايته وتختلف مهام هذه الأجهزة وصلاحياتها حسب الغرض الذي تأسست لأجله فقد كلفت بسلطة رقابة وتنظيم الحياة الاقتصادية التي تجمع المستهلك بالمحترف أو المحترفين فيما بينهم ، سواء على المستوى الوطني أو المحلي وذلك حسب الصلاحيات المخولة لها وحسب النظام التابعة له فهناك هيئات إدارية ، وأخرى قضائية وأخرى أمنية وأيضا ظهرت إلى الوجود هيئات أخرى مستقلة عن الأنظمة السابقة الذكر أصبحت تحتل مكانة جد هامة لدى المستهلك وهي جمعيات حماية المستهلك

1.

1/ وزارة التجارة:

إن المهام المخولة لوزارة التجارة باعتبارها الجهاز الأول المكلف بحماية المستهلك متعددة ومتنوعة ، هذا التنوع يعود بالدرجة الأولى إلى المصالح التابعة لهذه الوزارة سواء كانت مركزية أو خارجية أو جهوية أم فرعية أو عامة أم ولائية أم محلية

بحيث كل مصلحة من المصالح مكلفة بنوع من المهام والأنشطة تمارسها عبر التنظيم الساري.

يتولى وزير التجارة في مجال الجودة و الاستهلاك المهام الأتية :

1 . يشارك في تحديد السياسة الوطنية و التنظيمات العامة أو الخاصة المتعلقة بترقية الجودة و حماية المستهلكين و في تطبيقها.

2 . يشارك بالاتصال مع الهيئات المعنية في كل الدراسات التي تتعلق بمقاييس الجودة و النظافة و الأمن التي تطبق في

جميع مراحل صنع المنتجات و تسويقها لاسيما المنتجات المعدة لاستهلاك الأسر .

3 . يقترح و يتابع كل إجراء يرمي إلى تحسين الجودة من خلال إقرار منظمات العلامات التجارية و حماية العلامات المميزة و التسميات الأصلية .

4 . يشجع عن طريق عمليات ملائمة تطوير الرقابة الذاتية للجودة في مستوى المتعاملين الاقتصاديين .

5 . يسهر على توجيه برامج رقابة الجودة و قمع الغش و تنسيقها .

6 ينشط ضبط مقاييس مناهج التحليل و الرقابة في ميدان الجودة و يتابعها و يشجعها و كذا برامج المهنيين و المستهلكين بالاتصال مع الهيئات و الجمعيات المعنية..

و دائما في إطار الرقابة فإن وزير التجارة يمارس رقابة مسبقة فيما يخص منح رخصة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطرا من نوع خاص، وإستيرادها وذلك بعد إستشارة مجلس التوجيه العلمي والتقني للمركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم، كما يمكن سحبها هذه الرخصة في حالة عدم إمثال صاحب الرخصة للتشريع و التنظيم المعمول بهما في أجل شهر واحد من تاريخ التبليغ .

و تنفيذها لهذه الصلاحياتي بادر و وزير التجارة بإقتراح كل الهيئات الضرورية لدعم الرقابة و تأطيرها .

أهم المصالح التابعة لوزارة التجارة المكلفة لحماية المستهلك وتنظيم المنافسة نذكر منها:

1- على المستوى المركزي :

أ. المديرية العامة لضبط النشاطات والتقنين : تتخذ هذه المديرية في إطار أداء مهامها جميع التدابير اللازمة الرامية إلى حماية صحة وسلامة المستهلك بحيث تعمل على إعداد الآليات القانونية للسياسة التجارية مع السهر على السير التنافسي للأسواق قصد تطوير قواعد المنافسة السليمة والنزيهة، وكذا الاهتمام بترقية جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك.

ب. المديرية العامة للرقابة الاقتصادية و قمع الغش: تتنوع المهام المخولة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية و قمع الغش بحيث يقوم بمراقبة الجودة و قمع ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة وكذا محاربة الممارسات التجارية غير المشروعة مما تسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية و قمع الغش مع العمل على تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها بالإضافة إلى القيام بتحقيقات ذات منفعة وطنية بخصوص الاختلالات التي تمس السوق.

2- على المستوى الخارجي:

يتعلق الأمر في هذه الحالة، بالمصالح الخارجية التابعة لوزارة التجارة و تضم:

- مديريات ولائية للتجارة : عددها 48, تكلف المديرية الولائية للتجارة بمهمة تطبيق السياسة الوطنية المقررة في ميدان التجارة الخارجية و المنافسة و الجودة و تنظيم النشاطات التجارية و المهن المقننة و المراقبة الاقتصادية و قمع الغش.

- مديريات جهوية للتجارة : عددها 09 إن المديرية الجهوية للتجارة بالاتصال مع الهياكل المركزية لوزارة التجارة تقوم بمهام تنشيط و توجيه و تقييم أعمال المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمي كما تقوم بتنظيم و إجراء كل التحقيقات حول المنافسة و التجارة الخارجية و الجودة و سلامة المواد.

3 - الهيئات المتخصصة التابعة لوزير التجارة :

أ- المجلس الوطني لحماية المستهلكين : (CNPC): يعتبر المجلس الوطني لحماية المستهلكين هيئة حكومية, للمجلس الوطني لحماية المستهلكين دور استشاري فهو جهاز بيدي رأيه في المسائل المتعلقة بتحسين الوقاية من المخاطر التي قد تحملها المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك وما ينجم عنها من أضرار فهو لا يجوز له أن يصدر قرارات بل بيدي رأيه يتعلق أساسا بحماية المستهلك .

ب- المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم (CACQE): يعد المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بدوره ، يعين مديرا لتمثيل المركز ، تتجلى أهداف المركز في مجالين:

- أولها في مجال حماية صحة المستهلك وأمنه والسهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية السلع والخدمات الموضوعة للاستهلاك وتحسينها .

- ثانيها يمكن في مجال الرقابة حيث يقوم بالتنسيق مع الهيئات المختصة قصد الوصول إلى اكتشاف أعمال الغش والتزوير و مخالفة التشريع الساري والعمل به في مجال نوعية السلع و الخدمات. يقوم المركز إلى جانب ذلك بإجراء التحاليل اللازمة والبحوث الضرورية لفحص مدى مطابقة المنتوجات والمقاييس المعتمدة وكذا المواصفات القانونية التي يجب أن تتميز بها .

4- هيئات أخرى لها دور في حماية المستهلك:

1-إدارة الجمارك : تلعب إدارة الجمارك دورا فعالا في الدول الحديثة إذ أوكلت لها عدة مهام

إلى جانب تلك المتعلقة بمراقبة حركة دخول وخروج الأفراد والبضائع.

2-الجماعات المحلية في حماية المستهلك : يمكن للوالي ورئيس البلدية بالنظر إلى الصلاحيات

التي يتمتعان بها في إطار تسيير الإدارة المحلية أن يتدخل لوضع حد للممارسات المنافية للتجارة التي من شأنها المساس بصحة وأمن المستهلك باعتباره فردا من أفراد المجتمع.

3-الوالي في حماية المستهلك : المستهلك : للوالي دور في حماية المستهلك على مستوى

إقليم الولاية لفرض تطبيق السياسة الوطنية في مجال قمع الغش و حماية الجودة المستهلك، وعلى هذا الأساس يصبح الوالي بصفته ضابط الشرطة القضائية مسؤول على ضمان صحة سلامة المستهلك و من صلاحياته إتخاذ الاجراءات الوقائية التي تؤدي الى درء الخطر المحدق بالمستهلك كسحب المنتج مؤقتا أو بصفة نهائية أو إتخاذ قرار غلق المحل أو سحب الرخصة بصفة دائمة أو مؤقتة على رأي أو بإقتراح من المصالح الولائية المختصة.

4- رئيس البلدية في حماية المستهلك منحت لرئيس المجلس الشعبي البلدي صلاحية إتخاذ

الإحتياطات و التدابير الضرورية لمكافحة الأمراض المعدية و الوقاية منها، و كذا السهر على النظافة للمواد الإستهلاكية المعروضة للبيع وعلى إحترام المقاييس والتعليمات في مجال التعمير، وذلك عن طريق الضبطية الإدارية التي منحها القانون لرئيس البلدية لإجراء التحقيق و مراقبة نوعية المواد الغذائية و الإستهلاكية المعروضة للإستهلاك ، هذا ما جعل رئيس البلدية يمارس وظائفه في مجال واسع ويطبق

سلطاته في مجالات غير منظمة لضمان حماية صحة المستهلك هذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في إطار انشغالات السلطة الإدارية العامة،

5- اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار الغذائية : أنشئت اللجنة الوطنية

المكلفة بالتنسيق ما بين القطاعات في مجال حماية المستهلك ما بين القطاعات في مجال حماية صحة المستهلك من الأخطار الغذائية بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 مارس 1999، تشكيلة هذه اللجنة نصت عليها المادة 4 من نفس القرار يرأسها وزير الصحة و السكان .

مهمتها تتمثل في ترقية التنسيق والتشاور بين المؤسسات والهيئات العملية المساهمة في ضمان حماية صحة المستهلك من الأخطار الغذائية ، و يمكن لهذه اللجنة أن تستعين في إطار تأدية مهمتها بلجان متخصصة أو بهيئة أو جمعية أو خبير يتم إختيارهم حسب مؤهلاتهم .

إن إنشاء هذه اللجنة راجع لعملية مراقبة النوعية و قمع الغش التي قامت بها مصالح وزارة التجارة .

المبحث الثاني: مصالح الرقابة الاقتصادية التابعين لوزارة التجارة

المطلب الأول: الأعوان المكلفون بالرقابة على الممارسات التجارية

1- تعريف أعوان الممارسات التجارية :

هم موظفين المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة يتمتعون ببعض مهام الضبط القضائي خاصة المصنفين في الصنف 14، وهم مؤهلين للمراقبة و التفتيش و البحث و معاينة المخالفات التجارية كما يعتبرون من المساعدين القضائيين إذ أنهم ملزمون قبل مباشرة مهامهم بأداء اليمين أمام محكمة إقامتهم الإدارية والتي تسلم إشهاد بذلك. يوضع هذا الأخير على بطاقة التفويض بالعمل.

و يتمتع أعوان الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة بالحماية القانونية من جميع أشكال الضغط أو التهديد التي من شأنها أن تشكل عائقا في أداء مهامهم، كما يمكنهم طبقا لأحكام القانون في إطار ممارسة وظائفهم وعند الحاجة، طلب تدخل أعوان القوة العمومية الذين يتعين عليهم مد يد المساعدة عند أول طلب، كما يمكنهم اللجوء، عند الضرورة، للسلطة القضائية المختصة إقليميا المتمثلة أساسا في وكيل الجمهورية على مستوى المحكمة و/أو النائب العام على مستوى المجلس القضائي، طبقا للإجراءات السارية المفعول.

و لأعوان الممارسات التجارية رتب و تصنيفات نلخصها في الجدول التالي :

الجدول رقم: 1 . 1 رتب أعوان الممارسات التجارية- المصدر : القانون الأساسي للأسلاك الخاصة

الرتبة	الاعوان
1- مفتش قسم للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية 2- رئيس مفتش رئيسي للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية 3- مفتش رئيسي للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية	قسم المفتشين
1- رئيس محقق رئيسي للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية 2- محقق رئيسي للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية 3- محقق للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية	قسم المحققين
- مراقب للمنافسة و التحقيقات الاقتصادية	قسم المراقبين

2- مهام أعوان الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة:1:

إن عملية مراقبة الممارسات التجارية والمنافسة للمنافسة هو ضمان لتنفيذ التشريعات القانونية والأنظمة المتعلقة بقواعد وشروط الممارسات التجارية و احترام المنافسة، و وضع برنامج المراقبة الخاص على أساس الأهداف المسطرة آنفا نظرا لتنوع مجالات التدخلات وذلك لتطوير التعاون ما بين القطاعات والهيئات المتدخلة في السوق قصد إضفاء فعالية في العمل الرقابي و محاربة الغش و تطهير دائم للسوق 1.

1- قانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 يوليو 2004 المتعلق القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية عدد 41 بتاريخ 27 يونيو 2004،

ص3

تتمثل المهام الأساسية لأعوان مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة في مايلي :

- وضع قواعد شفافة و نزيهة للامتثال لها من أجل معاملات تجارية عادلة ؛

- محاربة الممارسات

غير الشرعية و غير النزيهة؛

- المساهمة في الحد من انتشار التجارة الموازية؛

- مراقبة السوق والكشف عن أي مؤشر لممارسة منافسة للمنافسة، من أجل ضمان احترام المنافسة الحرة ؛

- الحفاظ على مصالح المتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين.

- إن عملية مراقبة الممارسات التجارية تهدف أساسا إلى ترسيخ الشفافية والشرعية بين المتعاملين وهذا لصالح المستهلك.

- المعايير الميدانية لمدى احترام المتعاملين الاقتصاديين المتدخلين في مختلف المجالات التجارية وكذا محاربة ظاهرة الغش و التهرب الضريبي.

- تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالممارسات التجارية، وشروط ممارسة الأنشطة التجارية والمنافسة

؛

- متابعة حالة السوق، من خلال وفرة المنتج والأسعار المطبقة، وجمع واستغلال المعطيات الإحصائية الواردة.

2- صلاحيات أعوان الممارسات التجارية و المضادة للنافسة:

في إطار ممارسة مهامهم، يتمتع أعوان الرقابة بالصلاحيات التالية :

- حرية الدخول نهارا أو ليلا، بما في ذلك أيام العطل، إلى المحلات التجارية والمكاتب والملحقات ومحلات الشحن والتخزين وبصفة عامة إلى أي مكان، باستثناء المحلات ذات الاستعمال السكني التي يتم الدخول إليها طبقا لأحكام قانون الإجراءات الجزائية.
- إجراء المراقبة أثناء نقل المنتوجات على مستوى الطرقات.
- فحص الوثائق و/أو سماع المتدخلين المعنيين في جميع مراحل وضع المنتج للاستهلاك.
- فحص كل وثيقة تقنية أو إدارية أو تجارية أو مالية أو محاسبية وكذا كل وسيلة مغناطيسية أو معلوماتية في أي يد وجدت ودون أن يحتج اتجاههم بالسر المهني، والقيام بحجزها إذا كان التحقيق يتطلب ذلك مقابل وصل استلام.
- الحجز العيني او الاعتباري للمنتجات او السلع و هذا حسب طبيعة المخالفة

* الحجز العيني :

يقصد بالحجز العيني، كل حجز مادي للسلع و المنتوجات التي كانت موضوع المخالفات تجارية و المحددة في قانون 04-02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، و يكلف مرتكب المخالفة بحراسة المواد المحجوزة عندما يمتلك محلات للتخزين، حيث تشتمع هذه المواد بالشمع الأحمر من طرف الأعوان الذين عاينوا المخالفة.

أما في حالة ما إذا كان مرتكب المخالفة لا يمتلك محلات لتخزين المواد المحجوزة، يخول للأعوان الذين عاينوا المخالفة تحويلها الى إدارة أملاك الدولة التي تقوم بحراسة المواد المحجوزة في المخازن التابعة لها، اما في حالة حجز مواد سريعة التلف أو تقتضي ذلك حالة السوق أو لظروف خاصة، يمكن للوالي المختص

إقليمياً بناءً على إقتراح المدير الولائي المكلف بالتجارة أن يقرر، دون المرور بالإجراءات القضائية المسبقة، البيع الفوري من طرف محافظ البيع بالمزايدة للمواد المحجوزة، أو تحويلها مجاناً إلى الهيئات و المؤسسات ذات الطابع الإجتماعي و الإنسانيو عند الإقتضاء إتلافها من قبل مرتكب المخالفة بحضور المصالح المؤهلة و تحت مراقبتها وفقاً للتشريع و التنظيم المعمول بهما.

* الحجز الإعتباري :

يقصد بالحجز الإعتباري كل حجز يتعلق بسلع و مواد لا يمكن لمرتكب المخالفة أن يقدمها لسبب ما، و تم حجزها لمخالفة محددة و المتعلقة بالممارسات التجارية و تحدد قيمة المواد المحجوزة على أساس سعر البيع المطبق من طرف مرتكب المخالفة أو بالرجوع إلى سعر السوق.

- طلب اقتراح غلق للمحلات التجارية المخالفة للقوانين و التنظيمات المعمول بها .
- طلب تدخل وكيل الجمهورية المختص إقليمياً عند الاقتضاء.
- طلب تدخل القوة العمومية عند الضرورة و في الحالات المنصوص عليها قانوناً خاصة تلك المتعلقة بمعارضة المراقبة .

3- واجبات أعوان الممارسات التجارية :

تقع على عاتق أعوان الممارسات التجارية واجبات عديدة يستوجب عليهم الالتزام بها عند ممارسة مهامهم

والتي تتمثل أساساً في :

- احترام السر المهني.
- تبيان الوظيفة وإظهار بطاقة التفويض بالعمل.
- الالتزام الصارم بالإجراءات القانونية للرقابة و تحرير محضر بكل إجراء يتم اتخاذه.
- احترام حقوق الدفاع للخاضعين للمراقبة.

- العمل أيام العطل وخارج أوقات العمل الرسمية عند الحاجة.
- العمل في مختلف المواسم الدينية و الإجتماعية (شهر رمضان، الأعياد الدينية، الدخول المدرسي، الموسم الصيفي... الخ).

المطلب الثاني: الأعوان المكلفون بالجودة و قمع الغش

1-تعريف أعوان قمع الغش :

يعتبر أعوان قمع الغش من الموظفين المنوط بهم قانونا بعض مهام الضبط القضائي وفقا لأحكام المادة 14 من قانون الإجراءات الجزائية، حيث تم تأهيلهم بموجب أحكام المادة 25 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش. حددت مهامهم في أحكام الباب الثاني من المرسوم التنفيذي رقم 09-415 المؤرخ في 16 ديسمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة، على غرار ضباط الشرطة القضائية، للبحث ومعاينة مخالفات أحكام هذا القانون.

كما يعتبر أعوان قمع الغش من المساعدين القضائيين، حيث تحول لهم مهمة قضائية بحثية، إذ أنهم ملزمون قبل مباشرة مهامهم بأداء اليمين أمام محكمة إقامتهم الإدارية والتي تسلم إشهاد بذلك. يوضع هذا الأخير على بطاقة التفويض بالعمل وذلك طبقا لأحكام المادة 26 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المذكور أعلاه¹.

ويتمتع أعوان قمع الغش بموجب أحكام المادة 27 من القانون رقم 09-03 المذكور أعلاه، بالحماية القانونية من جميع أشكال الضغط أو التهديد التي من شأنها أن تشكل عائقا في أداء مهامهم، كما يمكنهم طبقا لأحكام المادة 28 من هذا القانون في إطار ممارسة وظائفهم وعند الحاجة، طلب

تدخل أعوان القوة العمومية

1- قانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك ، الجريدة الرسمية عدد 15 بتاريخ 08 مارس 2009، ص12
الذين يتعين عليهم مد يد المساعدة عند أول طلب.

كما يمكن لأعوان قمع الغش اللجوء، عند الضرورة، للسلطة القضائية المختصة اقليميا المتمثلة أساسا في وكيل الجمهورية على مستوى المحكمة و/أو النائب العام على مستوى المجلس القضائي، طبقا للإجراءات السارية المفعول.

و لاعوان الجودة و قمع الغش رتب و تصنيفات نلخصها في الجدول التالي :

الجدول رقم : 1 . 1 رتب اعوان قمع الغش المصدر :القانون الأساسي للأسلاك الخاصة

الاعوان	الرتبة
قسم المفتشين	1- مفتش قسم الجودة و قمع الغش 2- رئيس مفتش رئيسي لرقابة الجودة و قمع الغش 3- مفتش رئيسي للجودة و قمع الغش
قسم المحققين	1- رئيس محقق رئيسي للجودة و قمع الغش 2- محقق رئيسي للجودة و قمع الغش 3- محقق الجودة و قمع الغش
قسم المراقبين	- مراقب الجودة و قمع الغش

2- مهام اعوان قمع الغش:

تتمثل المهمة الأساسية لأعوان قمع الغش في مراقبة مطابقة المنتوجات والخدمات الموجهة للمستهلك بمقابل أو مجانا وفي مختلف مراحل عملية وضعها للاستهلاك، قصد البحث ومعاينة المخالفات التي من شأنها أن تشكل خطرا على صحة وأمن المستهلك و/أو أن تلحق ضررا بمصالحه المادية واتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة لحمايته وذلك حسب الإجراءات المنصوص عليها .

3- صلاحيات اعوان الجودة و قمع الغش :

في إطار ممارسة مهامهم، يتمتع أعوان الرقابة بالصلاحيات التالية :

- 1- حرية الدخول نهارا أو ليلا، بما في ذلك أيام العطل، إلى المحلات التجارية والمكاتب والملحقات ومحلات الشحن والتخزين وبصفة عامة إلى أي مكان، باستثناء المحلات ذات الاستعمال السكني التي يتم الدخول إليها طبقا لأحكام قانون الإجراءات الجزائية.
- 2- إجراء المراقبة أثناء نقل المنتجات على مستوى الطرقات.
- 3- فحص الوثائق و/أو سماع المتدخلين المعنيين في جميع مراحل وضع المنتج للاستهلاك.
- 4- فحص كل وثيقة تقنية أو إدارية أو تجارية أو مالية أو محاسبية وكذا كل وسيلة مغناطيسية أو معلوماتية في أي يد وجدت ودون أن يحتج اتجاههم بالسر المهني، والقيام بحجزها إذا كان التحقيق يتطلب ذلك مقابل وصل استلام؛
- 5- المعاينة المباشرة بالعين المجردة أو بأجهزة القياس، لكل منتج في جميع مراحل وضعه للاستهلاك، وتكامل عند الاقتضاء، باقتطاع عينات بغرض إجراء التحاليل أو الاختبارات أو التجارب.
- 6- اتخاذ كل التدابير التحفظية الضرورية إزاء المنتجات المشكوك في مطابقتها أو غير المطابقة قصد حماية صحة وسلامة المستهلك و/أو مصالحهم المادية والمتمثلة أساسا في :
 - 1-6 رفض الدخول المؤقت أو النهائي للمنتجات المستوردة عند الحدود.
 - 2-6 ايداع المنتجات.
 - 3-6 السحب المؤقت للمنتجات عند مختلف مراحل عملية العرض للاستهلاك؛
 - 4-6 الحجز أو السحب النهائي للمنتجات؛
 - 5-6 الأمر باسترجاع المنتجات؛
 - 6-6 تغيير اتجاه المنتجات؛
 - 7-6 إعادة توجيه المنتجات لاستعمالها بعد التحويل؛

8-6 اتلاف المنتوجات؛

9-6 التوقيف المؤقت للنشاط و الأمر بإعادة التصدير.

4- واجبات أعوان قمع الغش

تقع على عاتق أعوان قمع الغش واجبات عديدة يستوجب عليهم الالتزام بها عند ممارسة مهامهم والتي تتمثل أساسا في¹ :

- 1-4 احترام السر المهني؛
- 2-4 تبيان الوظيفة وإظهار التفويض بالعمل؛
- 3-4 الالتزام الصارم بالإجراءات القانونية للرقابة وتحرير محضر بكل إجراء يتم اتخاذه؛
- 4-4 احترام حقوق الدفاع للخاضعين للمراقبة؛
- 5-4 العمل أيام العطل وخارج أوقات العمل الرسمية عند الحاجة؛
- 5-5 تجدر الإشارة إلى أن أعوان الغش مؤهلون وفق أحكام المادة 49 من القانون رقم 02-04 المؤرخ في 23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم للكشف عن المخالفات المتعلقة بالممارسات والأنشطة التجارية.

1- القانون 03/09 ، المرجع السابق

المبحث الأول: المبادئ العامة لحماية المستهلك :

المطلب الأول: تطور قانون حماية المستهلك في الجزائر

• أولا : ظهور القانون 02/89 : لم يكن التشريع الجزائري منعزلا عن الاهتمام العالمي بقضية حماية المستهلك فلقد قطع شوطا مهما في التكفل بهذا الموضوع من خلال عدة تشريعات أولها القانون 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الذي يعد نقطة الانطلاق لقانون حماية المستهلك و أكثر من 30 مرسوم تنفيذي متعلق به و أهم الحقوق المتضمنة :

1/ حق المستهلك في سلامته من المحاضر التي تمس صحته و أمنه أو تضر بمصالحه المادية

2/ حق المستهلك في توفر المنتج أو الخدمة على المقاييس و المواصفات القانونية و التنظيمية و إلزام المطابقة و رغبته المشروعة في الاستهلاك

3/ الاعتراف بحق المستهلك في الضمان القانوني للمنتج أو الخدمة و حقه في تجربة المنتج (كل مقتن لأي منتج سواء كان جهاز أو آلة يستفيد بحكم القانون من ضمان).

4/ الاعتراف بحق المستهلك في التمثيل و حق التقاضي في إطار جمعيات المستهلكين.

5/ إقرار واجب تدخل الأجهزة المختصة عن طريق اتخاذ الإجراءات اللازمة لوقاية المستهلك و وضع نظام لرقابة جودة المنتجات و الخدمات.1

و لوضع حيز التطبيق أحكام القانون 02/89 كان من الضروري إصدار نص تنظيمي يحدد إجراءات المراقبة و هو المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 30 يناير 1990 المتعلق برقابة الجودة و قمع الغش المعدل و المتمم هذا المرسوم يحدد ما يلي:

1/ ممارسة الرقابة ،

2/ اقتطاع عينات المنتوجات ،

1 حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي معهد العلوم القانونية و الإدارية - المركز الجامعي بالوادي حي النور 2008، ص62.

3/ تحليل العينات المقتطعة

4/ تدابير إدارية

قبل صدور هذا القانون، فإن مجال حماية المستهلك كان يخضع للإجراءات القانونية التالية:

- من 1962 إلى 1966 التشريع و التنظيم الفرنسي خاصة قانون 1 أوت 1905 المتعلق بالغش و التدليس للمنتوجات و الخدمات .

- من 1966 إلى 1989 الأمر رقم 66-156 المتضمن قانون العقوبات المعدل و المتمم

ثانيا : ظهور القانون 03/09 : إن موضوع حماية المستهلك يهم الجميع كوننا مستهلكين و يجب أن يعرف الجميع القوانين التي تحميه من الغش و التدليس في المعاملات التجاري حيث صدر القانون رقم 03/09 المؤرخ في 1989/02/07 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك و أحدث فيه عدة تغييرات. و يرتكز القانون 03/09 على 95 مادة موزعة على ستة أبواب و تحتوي على 16 فصل، و قد احتوى هذا الأخير عدة بنود أساسية بشأن حماية المستهلك تشمل ما يلي :

1/ إلزامية النظافة و النظافة الصحية للمواد الغذائية و سلامتها

2/ إلزامية امن المنتوجات

3/ إلزامية مطابقة المنتوجات

4/ إلزامية الضمان و الخدمة ما بعد البيع

5/ إلزامية إعلام المستهلك

6/ المصالح المادية و المعنوية للمستهلك

7/ جمعيات حماية المستهلك

8/ أعوان الرقابة

9/ إجراءات الرقابة

10/ مخابر قمع الغش

11/ اقتطاع العينات

12/ الخبرة

13/ التدابير التحفظية و مبدأ الاحتياط

14/ المخالفات و العقوبات

15/ غرامة الصلح

و الجديد في هذا القانون هو ارتفاع الغرامات حيث أن أدنى غرامة 50 هي 50.000,00 دينار،

و غرامة المصالحة 1.

المطلب الثاني: أهداف و مبادئ قانون حماية المستهلك

أولا : أهداف قانون حماية المستهلك و قمع الغش

إن القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش الذي يلغي القانون 02/89 المؤرخ في 1989/02/07 و حسب مضمونه فإنه يريد تحقيق الأهداف الرئيسية التالية 1:

- ضمان مطابقة جميع السلع و الخدمات في مسار عملية الاستهلاك و ذلك مهما كان المتدخل
- إعادة تأكيد إجراءات حماية و أمن المستهلكين
- تقوية وظيفة قمع الغش
- تحديد مبدأ الوقاية
- ضمان نزاهة التي تقوم على أساسها المنافسة النزيهة بالنسبة لمختلف المتدخلين.
- إعطاء المستهلك طرق و الوسائل الحماية عن طريق الحركة الجموعية (جميعيات حماية المستهلكين التي تعتبر ذات منفعة عامة.
- توضيح القواعد المطبقة في ميدان الخبرة المعاكسة.
- تحديد عقوبات ردعية من أجل ردع عدم احترام القواعد المتعلقة بحماية الصحة ، الأمن و مصالح المستهلكين.

و من أجل تكريس هذه الأهداف أحكام القانون 03/09 المرتكز على 95 مادة موزعة على ستة

(06) أبواب تحتوي على 16 فصل تتعلق بـ:

1/ توسيع مجال تطبيق قانون حماية المستهلك و قمع الغش لكل المنتجات و الخدمات الموضوعية

في السوق بثمان أو مجانا.

2/ تعريف المصطلحات المستعملة (تحديد المفاهيم) من أجل توحيد الفهم و التطبيق.

3/ القواعد العامة لحماية المستهلك في مجال أمنه الصحي و الفيزيائي بوضع التامات متعلقة بـ:

- سلامة الأغذية

- أمن المنتجات و الخدمات

- مطابقة المنتجات و الخدمات بالقواعد التي تعرفها و توضيحها

- الضمان و الخدمة ما بعد البيع

- إعلام المستهلك

4/ جمعيات حماية المستهلك فيما يخص دورها في حماية مصالح المستهلك و ذلك بمنحها صفة جمعية

ذات منفعة عامة و التي تستفيد من المساعدة القضائية

5/ تحديد الأعراف المؤهلين لمعاينة و قمع المخالفات طبقا لهذا القانون مع تعريف مهامهم

6/ تعريف إجراءات المراقبة و اقتطاع العينات من اجل المراقبة و الدراسة.

7/ تحديد المخابر المؤهلة للقيام بالتحاليل، الاختبارات و التجارب فيما يخص قمع الغش.

8/ إجراءات المراقبة و حماية الأعوان المكلفون بالمراقبة عن طريق إدخال نصوص جديدة إضافة إلى تلك

المحددة في قانون العقوبات.

9/ إدخال مبدأ الخبرة المعاكسة و شروط التكفل بها 1 .

هذا القانون يعني من جهة أخرى بالإجراءات التحفظية للحماية و مبدأ الاحتياط مثل :

- الإيداع

- السحب المؤقت

- الحجز

- إعادة المطابقة

- السحب النهائي من أجل إعادة توجيهها أو إتلافها

في ميدان المخالفات و العقوبات فإن القانون يدخل مخالفات جديدة (التعدي، عدم تنفيذ قرارات إرجاع

السلع إتلافها...الخ) و يزيد من عدة العقوبات مع وضع غرامة المصالحة.

إن القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 و خاصة المادة 94 منه تلغي أحكام القانون

02/89 مع إبقاء نصوصه التطبيقية سارية المفعول إلى حين صدور النصوص التطبيقية له .

ثانيا :مبادئ قانون حماية المستهلك و قمع الغش

1/ إلزامية النظافة و النظافة الصحية للمواد الغذائية و سلامتها المنصوص عليها في المواد 4، 5،6،7،

المعاقب

عليها بالمواد 71 و 72.

2/ إلزامية أمن المتوجات منصوص عليها بالمادة 10 و المعاقب عليها بالمادة 73

3/ إلزامية مطابقة المتوجات المنصوص عليها في المواد 68 و 69 و المعاقب عليها بالمواد 429، 433 و 435 من قانون العقوبات.

4/ إلزامية الضمان و الخدمة ما بعد البيع المنصوص عليها في المواد 13، 15 و 16 و المعاقب عليها بالمواد 75، 76 و 77.

5/ إلزامية إعلام المستهلك، المنصوص عليها في المواد 17، 18 و المعاقب عليها بالمادة 78

6/ إلزامية حماية المصالح المادية و المعنوية للمستهلكين المادتين 19 و 20 المعاقب عليها بالمادة 20

7/ إلزامية المراقبة الذاتية (المراقبة المسبقة) المادة 12 المعاقب عليها بالمادة 74.

الجديد في القانون 03/09 المؤرخ في 25/02/2009 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش¹ هو :

تحويل إجراءات المراقبة من المرسوم إلى القانون حيث تعتبر نفس إجراءات المرسوم 39/90 المؤرخ في 30/01/1990 المتعلق بمراقبة الجودة و قمع الغش و وضعت في القانون مع التوضيح أكثر.

- إجراءات الرقابة

- اقتطاع العينات

- مخابر قمع الغش

- التدابير التحفظية و مبدأ الاحتياط

* الرفض المؤقت أو النهائي لدخول المنتج المستورد

* السحب المؤقت أو النهائي

* الحجز

* الإتلاف للمواد الخطيرة

* الإيداع (ضبط المنتج المشتبه فيه)

* التوقيف المؤقت للنشاط

كما أن من الجديد أيضا في القانون هي غرامة المصالحة التي سمح بها للإدارة في عرضها التسوية الودية

مع المتدخل في حالة الغرامة فقط .

خلاصة الفصل :

تلعب الرقابة دورا هاما في حماية المستهلك من الأضرار الصحية الناتجة عن استعمال مواد أو أغذية فاسدة وفحص السلع المنتجة محليا أو المستوردة، ومحاربة الاحتكار ووضع مواصفات قياسية للإنتاج والاستيراد والتصدير و كذا في مجال الممارسات التجارية، ويمكن للرقابة أن تؤدي دورها بفعالية في حماية المستهلك من خلال قيام الأشخاص المؤهلون قانونا بالمعاينة المباشرة، أو بالفحوص البصرية، وبواسطة أجهزة المكييل والموازين والمقاييس، وبالتدقيق في الوثائق، والاستماع إلى الأشخاص المسؤولين، أو بأخذ عينات من المنتج بالإضافة إلى زيارة الأماكن والتجهيزات ذات العلاقة بالمنتجات الموجهة للاستهلاك، وهذا في كامل أوقات العمل، لذلك تسعى الدولة جاهدة لتطوير و تأهيل الأعوان المكلفين بالرقابة و ذلك من خلال تریصات و إجراءات ندوات و تزويدهم بكافة الوسائل المادية و المعنوية لتحقيق الغاية التي وظيفوا لأجلها و هي حماية المستهلك .

الفصل الثاني

مجال حماية المستهلك في ظل الرقابة الإقتصادية

تمهيد :

لما كانت المنافسة الحرة تزيد من الفعالية الاقتصادية و تحقيق الربح، فإنه لم يمنع بعض المتعاملين الإقتصاديين نظرا لجشعهم ان يباشروا بعض الممارسات او الأنشطة المخالفة للقوانين و الأعراف التجارية الأمر الذي دفع بالمشرع بالتدخل من أجل التحدي لكل سلوك مماثل قد ينجز عنه إضرارا بالمستهلك، وبعد أن تطرقنا السند القانوني الذي يقوم على أساسه حماية المستهلك، فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم المخالفات المتعلقة بالممارسات التجارية و الجودة و العقوبات المقررة لها التي تطل مرتكبي هذه المخالفات المضرة بالمستهلك.

المبحث الأول : مخالفة قواعد شفافية الممارسات التجارية

بالرجوع إلى القانون رقم 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية فإنه يعتبر ان كل ممارسة تخالف أحكام الباب الثاني منه ممارسة مخالفة لشفافية الممارسات التجارية ، و هذه المخالفات تتمثل في:

- عدم الإعلام بالأسعار و التعريفات.

- عدم الإعلام بشروط البيع

- عدم الفوترة

المطلب الأول : عدم الإعلام بالأسعار و التعريفات

يعتبر الإعلام بالأسعار و التعريفات ضروري لشفافية السوق و كذا لحرية اللعبة التنافسية رغم صعوبة تنظيمه.

تنص المادة 04 من القانون رقم 02/04 على أنه يتولى البائع وجوبا إعلام الزبائن بأسعار و تعريفات السلع و الخدمات و بشروط البيع " أما المادة 05 من نفس القانون فإنها تنص أنه"

يجب أن يكون إعلام المستهلك بأسعار و تعريفات السلع و الخدمات عن طريق وضع علامات أو رسم أو معلقات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة يجب أن تبين الأسعار و التعريفات بصفة مرئية و مقروءة" .

أما المادة 05 من نفس القانون فإنها تنص أنه : "يجب أن يكون إعلام المستهلك بأسعار و تعريفات السلع و الخدمات عن طريق وضع علامات أو رسم أو معلقات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة، يجب ان تبين الأسعار و السلع و الخدمات و التعريفات بصفة مرئية و مقروءة.1.

أولا : الحالة التي يكون فيها الزبون مستهلك

ففي هذه الحالة يكون حق المستهلك في معرفة سعر السلع و الخدمات أمر وجوبي يخضع له البائع حتى و إن لم يطلب منه ذلك ، إذا الغرض من إشهار هذه الأسعار يؤدي إلى ضمان شفافية السوق و كذا حرية اللعبة التنافسية ، كذلك فإنه يلعب إشهار أسعار السلع دورا هاما في التأثير هذا الأخير بالمركز المالي التي يتمتع به، فمن حقه إذا أراد التعاقد أن يحصل على السلع التي يريدتها وفقا للثمن الذي عرضت به و ان عدم ظهور السعر قد يزيد من فرص إحتيال البائع على المستهلك و إيهامه بأسعار لا تنطبق مع قيمة السلعة أو الخدمة الموجهة للبيع خاصة إذا كان هناك أزمات في السوق تأثر في استقرار الأسعار، فذلك يعتبر بمثابة هدرا لحقوق المستهلك. 2.

ثانيا : الحالة التي يكون فيها الزبون عون إقتصادي

تنص المادة 07 فقرة 01 من القانون رقم 02/04 على انه : " يلزم البائع في العلاقات بين الاعوان الإقتصاديين ، بالإعلام الزبون بالأسعار و التعريفات عند طلبه.

1 -BIOLY Jean Jaques, Transparence tarifaire et pratiques relatives aux fase 286 N° 11,2005P08-09

2- BIOLY Jean Jaques, Transparence tarifaire et pratiques relatives aux fase 286 N° 11 Lexis,2005P08-

يعود سبب التطرق للحالة التي يكون فيها الزبون عون إقتصادي لعدة أسباب منها:

- حماية هذا الزبون من التلاعب بالأسعار حتى لا يلجأ هذا الأخير بدوره إلى رفع الأسعار عند تعامله مع المستهلك نظرا لإرتفاع أسعار تكلفة الإنتاج و التوزيع.

- الأمر الثاني يمكن في أنه في بعض الأحيان التعامل الذي يبرمه عون إقتصادي مع غيره من الاعوان خارج نشاطه الإعتيادي أو يتصرف لغايات شخصية يجعله مستهلكا في مواجهة البائع و انه يتمتع بالحماية المقررة في قانون حماية المستهلك و قمع الغش خاصة مع الموقف الذي تبناه المشرع الجزائري للمفهوم الضيق للمستهلك.

- أما عن العقوبة المقررة عن عدم الإعلام بالأسعار و التعريفات فهي تعتبر جنحة معاقب عليها بموجب المادة 31 من القانون رقم 02/04 . 1

- إذا فالشفافية الإقتصادية في هذا الصدد تكمن في توفير المعلومات الأساسية في كل وقت للمستهلك عن الأسعار ، و كذا التعريفات اللازمة عن كمية و نوعية السلع و الخدمات حتى يحق للمستهلك الإطلاع عليها ، و غيابها يحدث عدم التوازن في السوق.

كما ان سعر السلع و الخدمات يجب أن تقدم و توضع في علم المستهلك مبدئيا في المكان الذي عرضت فيه هذه السلع و الخدمات.

و يعتبر عدم الإعلام بالأسعار و التعريفات ، مخالفة يعاقب عليها بغرامة من خمسة آلاف دينار 5000 دج إلى مائة ألف دينار 10.000 دج.

المطلب الثاني : عدم الإعلام بشروط البيع.

يقع على البائع بإعتباره متدخلًا في العلاقات الإقتصادية وجوبًا إلى جانب الإعلام بالأسعار ان يبين للزبائن شروط البيع ، إذ ان نص المادة 08 من القانون 02/04 يلزم البائع ان يخبر المستهلك بشروط البيع الممارس قبل إختتام عملية البيع و مثال ذلك أن يتفق البائع أن يتحمل تكاليف النقل أو إرسال سلعة إلى المكان المتفق عليه او العكس، شريطة أن تكون هذه الإتفاقية مخالفة للنصوص القانونية.1

قد نص المشرع الجزائري على جملة من الشروط التي يجب على المحترف أن يبادر بها إتجاه المستهلك قبل تعاد في المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 306/06 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الاعوان الإقتصاديين و المستهلكين و البنود التي تعتبر تعسفية و التي تنص على انه تتعلق العناصر الأساسية المذكورة في المادة 02 أعلاه، أساسا بما يلي :

- خصوصيات السلع/ أو الخدمات و طبيعتها.
- الاسعار و التعريفات.
- كيفيات الدفع.
- عقوبات التأخير عن الدفع أو التسليم.
- كيفيات الضمان و مطابقة السلع/ او الخدمات
- شروط تعديل البنود التعاقدية .
- شروط تسوية النزعات.
- إجراءات فسخ العقد.

أما فيما يخص حدود المسؤولية التي ذكرتها المادة السالفة فإنه يتعين وجوبًا على البائع إعلام المستهلك بمدى ضمان المنتج أو الخدمة دون النزول عن الحد الأدنى و جزاء مخالفة ذلك

أنه يعاقب على عدم الإعلام بشروط البيع بغرامة عن عشر آلاف دينار "10.000 دج" إلى مائة ألف دينار "100.000 دج".¹

لقد اورد المشرع الجزائري بعض الشروط التعسفية على سبيل المثال لأول مرة في المادة 29 من القانون 02/04 و سبقه في ذلك المشرع الفرنسي بموجب قانون 10 جانفي 1978 و كذا المرسوم الصادر في 24 مارس 1978.

و يمكن أن نقول بأن المشرع الجزائري تأثر بهما خاصة أن المادة 29 من القانون 02/04 تكاد تكون طبقا الاصل مع المادة 35 من القانون 10 جانفي 1978 و هي كالآتي:

- 1- أخذ حقوق / أو إمتيازات لا تقابلها /أو إمتيازات معترف بها للمستهلك.
- 2- فرض إلتزامات فورية و نهائية على المستهلك في العقود ، في حين أنه يتعاقد هو بشروط محققا متى أراد.
- 3- إمتلاك حق تعديل عناصر العقد الأساسية أو مميزات المنتج المسلم او الخدمة المقدمة دون موافقة المستهلك.
- 4- التفرد بحق تفسير شروط أو عدة شروط من العقد او التفرد في إتخاذ قرارات البث في مطابقة العملية التجارية للشروط التعاقدية.
- 5- إلتزام المستهلك بتنفيذ إلتزاماته دون أن يلزم نفسه بها.
- 6- رفض حق المستهلك في فسخ العقد إذا أخل هو بإلتزام أو عدة إلتزامات في ذمته.
- 7- التفرد بتغيير أجال تسليم المنتج أو أجال تنفيذ خدمة.
- 8- تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفض المستهلك الخضوع لشروط تجارية حديدية غير متكافئة.

كما نصت المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 306/06 على بنود تعتبر تعسفية. 2

1 - CRISTIN Larroumet ,Droit civil, les obligations 3eme édition, Delta, Paris,1996 P64.

2- زويير رزقي ، نفس المرجع السابق ص 60

المطلب الثالث : عدم الفوترة

تعتبر الفاتورة ثاني عنصر إستعمله المشرع الجزائري كوسيلة لتجسيد شفافية الممارسات التجارية ، حيث نصت المادة 10 منه على أنه "يجب أن يكون كل بيع سلعة أو تأدية خدمات بين الأعوان الإقتصاديين مصحوبا بفاتورة" يلزم البائع بتسليمها و يلزم المشتري بطلبها منه و تسلم عند البيع أو عند تأدية الخدمة"

يجب أن يكون البيع للمستهلك محل وصل صندوق او سند يبرر هذه المعاملة و يجب أن تسلم الفاتورة إذا طلبها الزبون.

أ - الفاتورة وسيلة لشفافية المعاملات التجارية : يعتبر القانون رقم 02/04 المتعلق بالممارسات التجارية أن الفاتورة وسيلة الشفافية الممارسات التجارية.1

ب- الفاتورة وسيلة لإثبات المعاملات التجارية: اتخذت المحكمة العليا في قرار صادر عنها في سنة 2004 ، إذا تعتبر عدم الفوترة جريمة تندرج ضمن جرائم التهرب في حالة حيازة بضاعة. 2

ج- الفاتورة وسيلة للمحاسبة: تلعب الفاتورة دورا أساسيا في مساعدة التجار في القيام بالعمليات المحاسبية للأنشطة التي أبرمت، حيث فرض المشرع على تاجر مساعدة تسجيل المعاملات في الدفتر اليومي و هو ما نصت عليه المادة 09 من التقنين التجاري و التي تشترط الإحتفاظ بكل الوثائق التي يمكن معها مراجعة تلك العمليات الحسابية ، و من بين هذه الوثائق الفاتورة، كما أنها تساعد المستهلك على قيامه بحسابات حول المصاريف التي تم تقديمها للحصول على السلع و الخدمات من اجل معرفة الميزانية الأسبوعية أو الشهرية التي تم او سيتم صرفها. 3

1- تعرف المادة 03 فقرة 20 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش

2 - قانون رقم 79-07 المؤرخ في 21 يوليو 1979 المعدل و المتمم بالقانون رقم 98-10 المؤرخ في 22 غشت 1998 و المتضمن قانون الجمارك، جر عدد 61 الصادرة سنة 1998.

3 - زويبر أرزقي ، نفس المرجع ص 66.

- الفاتورة ليست إلزامية على البائع إلا إذا طلبها المستهلك مهما كانت البضاعة، و من تم عدم تحريرها عند طلبها و تسليمها للمستهلك يشكل ذلك جنحة عدم الفوترة طبقا للمادة 33 من القانون 02/04 على أنه "... تعتبر عدم الفوترة مخالفة لأحكام المواد 10،11، و 13 من هذا القانون و يعاقب عليها بغرامة بنسبة 80% من المبلغ الذي كان يجب فوترته مهمة بلغت قيمته¹"

- كما لا يكفي القانون على مجرد تحرير فاتورة و تسليمها و إنما يجب أن يتضمن بيانات وفقا للشروط و الكيفيات المنصوص عليها في المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 05-468 السالف الذكر و مخالفة تلك الأحكام يشكل جنحة عدم مطابقة الفاتورة المنصوص عليها في المادة 12 من الفاتورة 02/04 و يعاقب عليها بالمادة 34 و التي تنص أنه : " تعتبر الفاتورة غير مطابقة ، كل مخالفة لأحكام المادة 12 من هذا القانون ، و يعاقب عليها بغرامة من عشرة آلاف دينار "10.000 دج" إلى خمسين ألف دينار "50.000 دج" بشرط ألا تمس عدم المطابقة الإسم أو العنوان الإجتماعي للبائع أو المشتري ، و كذا رقم تعريفه الجبائية العنوان و الكمية و الإسم الدقيق و سعر الوحدة من غير الرسوم للمنتجات المباعة أو الخدمات المقدمة حيث يعتبر عدم ذكرها في الفاتورة عدم فوترة و يعاقب عليها طبقا لأحكام المادة 33. " 2

المبحث الثاني : مخالفة قواعد نزاهة الممارسات التجارية:

تتطلب حماية المستهلك من المخالفات التجارية الناجمة عن عدم إحترام قواعد شفافية الأنشطة التجارية

1- زوبر أرزقي ، نفس المرجع السابق، ص 67.

2 - قرار رقم 267580 مؤرخ في 2004/07/07، المجلة القضائية ، العدد 02 الديوان الوطني للأشغال التربوية ، 2004 ص457.

إذ لا بد من ان تكون الأنشطة سواءا تعلق بالسلع او الخدمات المعروضة للمستهلك بعيدة عن كل ممارسة غير شرعية أو ممارسة تدليسية ، و عليه سنتطرق إلى بعض صور المخالفات التي تمس بنزاهة الممارسات التجارية التي جاء بها المشرع الجزائري في الباب الثالث من القانون رقم 02/04.

المطلب الأول : الممارسات التجارية غير الشرعية.

يأستقرار أحكام المواد 14 إلى 18 من القانون رقم 02/04 نجد ان المشرع الجزائري أدرج ضمن الممارسات التجارية الأنشطة التالية :

أولا : مزاولة نشاط تجاري دون إكتساب الصفة:

بالرجوع إلى احكام المادة 14 من القانون 04-02 السالف الذكر فإنه "يمنع على أي شخص ممارسة الأعمال التجارية دون إكتساب الصفة التي تحددها القوانين المعمل بها".

أما المادة 04 من القانون 04-08 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية 1 تنص على انه "يلزم كل شخص طبيعي او إعتباري يرغب في ممارسة نشاط تجاري، بالقيد في السجل التجاري" فمن تمة فإن هذا القيد يمنحه الحق في ممارسة النشاط التجاري إذا كان القيد في السجل التجاري يصفى على الشخص سواءا كان طبيعيا او معنويا صفة التاجر. 2.

ثانيا : رفض البيع أو أداء خدمة:

يحمي القانون المستهلك من كل رفض بيع لسعة أو خدمة دون مبرر شرعي متى كانت معروضة للبيع حيث تنص المادة 15 من القانون 04-02 على انه "تعتبر كل سلعة معروضة على نظر الجمهور معروضة للبيع و كانت الخدمة متوفرة."

يقيم القانون قرينة مفادها أن كل سلعة معروضة للجمهور معروضة للبيع، بإستثناء تلك الأدوات التي تستعمل لتزيين المحلات و المنتوجات المعروضة بمناسبة تنظيم المعارض و التظاهرات و عليه كل رفض او إمتناع عن بيع سلعة أو أداء خدمة متوفرة دون مبرر شرعي للمستهلك يعتبر فعلا مخلا بنزاهة

1- قانون رقم 08/04 مؤرخ في 14 اوت 2004 يتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية ، ج ر عدد 52 الصادرة سنة 2004.

2- المرسوم التنفيذي رقم 97-254 مؤرخ في 08/07/1997 المتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة او التي تشكل خطرا من نوع خاص و إستيرادها ج ر عدد 46، الصادرة سنة 1997.

الممارسات التجارية و المعاقب عليها بغرامة مالية من مائة ألف دينار "100.000 دج" إلى ثلاثة ملايين دينار "3.000.000 دج" 1 .

لا بد لتوافر جريمة الإمتناع أو الرفض البيع عنصريين:

العنصر الأول: يتمثل في الإمتناع عن البيع و ذلك برفض عارض السلعة بيعها رغم أنها مهيئة للبيع أو ظاهرة للمستهلك في المكان المخصص لذلك.

العنصر الثاني: يمكن في إنعدام المبرر الشرعي للإمتناع حيث يكون سبب الإمتناع غير مبرر قانونا أو واقعا عن رفض البائع أو المنتج.

ثالثا: البيع او أداء الخدمة بشروط:

هنالك نوعان من البيع أو أداء الخدمة بشروط و هي:

- البيع أو أداء الخدمة المشروط بمكافأة مجانية.
- البيع أو أداء الخدمة المشروط بشراء كمية او المنتج او بأداء خدمة اخرى.

1- البيع او أداء الخدمة المشروط بمكافأة مجانية: تنص المادة 16 من القانون 02/04 على

أنه: "يمنع كل بيع أو عرض لسلع أو خدمات إلا إذا كانت من نفس السلع أو الخدمات موضوع البيع أو تأدية الخدمة و كانت قيمتها لا تتجاوز 10% من المبلغ الإجمالي للسلع أو الخدمات المعنية لا يطبق هذا الحكم على الأشياء الزهيدة او الخدمات ضئيلة القيمة و كذلك العينات

و عليه فالحكم من هذا المنع هو مساس هذا النوع من التعاملات بإستقرار الأنشطة التجارية كما تعتبر من قبل المنافسة غير الشرعية فيما بين الأعوان الإقتصاديين نظرا لسعي لجذب الزبائن .
- يدخل كذلك في هذا النوع من البيع المقترن بمهدايا و الحكمة في ذلك ظاهريا تبدو أن الهدية سلمت بدون مقابل للمستهلك، إلا أنه في حقيقة الأمر ثمن الهدية أدرج ضمن الثمن الذي قيم به المبيع و هذا ما يفسر سبب منعه.

البيع أو أداء خدمة مشروط بشراء كمية أو منتج او خدمة اخرى: تمنع المادة 17 من القانون 02/04 إشتراط البيع تأدية خدمة بخدمة مفروضة أو إشتراط البيع بشراء سلعة اخرى او خدمات و كذلك إشتراط تأدية خدمة بخدمة أخرى أو شراء سلعة، يستثنى المشرع من هذا النوع من البيع

1- مضمون المادة 35 من القانون رقم 02/04.

2- زويير أرزقي ، نفس المرجع السابق ص74.

2- أداء الخدمة متى كانت السلع من نفس النوع المباعة على شكل حصة، و عليه سواء كنا بصدد بيع أو اداة خدمة مشروط بمكافأة مجانية أو مشروط بشراء كمية أو منتج أو بأداء خدمة اخرى، فإن إتيان ذلك يشكل جنحة و المعاقب عليها طبقا للمادة 35 من القانون 02/04 بغرامة من 100.000 دج إلى 3000.000 دج

رابعا : البيع المقرون بشرط تمييزي:

يعتبر من قبل المنافسة غير المشروعة تلك الممارسات التي تكون فيما بين الأعوان الإقتصاديين و المنصوص عليها في المادة 18 من القانون 02/04 حيث تؤدي إلى ممارسة نفوذ على العون الإقتصادي و ذلك بان يحصل على ميزات لا يحصل عليها عون آخر سواء تعلق الأمر بالأسعار أو أجال الدفع او شروط البيع..... إلخ مما لا يتناسب مع ما تقضيه المعاملات التجارية النزيهة و عليه فإذا كانت هذه الممارسات ترد على العلاقات بين الأعوان الإقتصاديين فإن لها دورا ينعكس سلبا على المستهلك بحيث قد تزيد من اضطراب الأسعار في السوق او صعوبة تامين السوق بالسلع التي يحتاجها المستهلك خاصة إذا كان العون الإقتصادي الذي يقوم بهذا النوع من البيع يعطي مساحة جغرافية هامة و يقوم بتزويدها بمختلف السلع حيث يؤدي ذلك إلى هيمنة العون الإقتصادي الذي شغل موقعه في السوق لبيع سلعة بطريقة تمييزية بين زبائنه المستهلكين.1

المطلب الثاني : ممارسة اسعار غير شرعية:

لقد تطرق المشرع الجزائري لهذه الممارسات التجارية من خلال المواد 22 و 23 من القانون رقم 02/04 حيث تعتبر من قبل الممارسات الغير الشرعية كل من :

- رفع أو خفض الأسعار المقننة .

- تزييف تكلفة السلع و الخدمات. 2

1- رفع او خفض الأسعار المقننة: تنص المادة 22 من القانون رقم 02/04 أنه "كل بيع سلع او تأدية خدمات لا تخضع لنظام حرية الأسعار، لا يمكن ان تتم إلا ضمن احترام نظام الأسعار المقنن طبقا للتشريع المعمول به " فالأصل ان سعر السلع او الخدمات يخضع لقواعد حرية الأسعار الذي هو بمثابة مبدأ عام مكرس دستوريا ، إلا ان بعض أسعار السلع و الخدمات تكون محل تقنين و تحديد من طرف الدولة دون غيرها و التي لا يتدخل القطاع الخاص فيها.3.

- لقد صدرت العديد من النصوص القانونية التي تحدد بعض السلع الخاضعة لنظام تقنين الأسعار و يمكن ان نذكر منها:

- مرسوم تنفيذي رقم 128/05 المؤرخ في 15 ربيع الأول عام 1426 الموافق 24 أبريل 2005 يتضمن تحديد أسعار البيع الداخلي للغاز الطبيعي " جريدة عدد 29". 4.

1- القانون الصادر في 27 ديسمبر 1937 وكذا الأمر الصادر في 01 ديسمبر 1968.

2-BIOLAY Jean-Jaques, op cit, p03.

3- أفلولي/ ولد رايح صافية، مبدأ حرية الصناعة و التجارة في القانون الجزائري، المجلة النقدية للقانون و العلوم السياسية.

4- ج . ر عدد 05 الصادرة في 19 يناير 1997.

- تزييف أسعار تكلفة السلع و الخدمات: تعتبر ممارسة أسعار غير شرعية طبقاً لأحكام المادة 23 من القانون 02/04 كلما كانت ترمي إلى:

- " القيام بتصريحات مزيفة بأسعار التكلفة قصد التأثير على أسعار و الخدمات غير الخاضعة لنظام حرية الأسعار.

- القيام بكل ممارسة او مناورة ترمي إلى إخفاء زيادات غير شرعية في الأسعار"

و عليه فحماية للمصالح الاقتصادية للمستهلك جزم المشرع كل فعل سواء تعلق بالقيام بتصريحات مزيفة أو كان بمثابة مناورة تهدد المصالح المادية للمستهلك

أما الحالة الثانية فتكمن في وجود فوارق خفية في المبالغ المالية أو عند تبادل المصالح.1

تقدر العقوبة المقررة في حالة مخالفة أحكام المادتين 22 و 23 من القانون السالف الذكر بغرامة مالية من عشرين ألف دينار 200.000 دج إلى مئتي ألف دينار 200.000 دج 2 كما يمكن حجز البضاعة موضوع المخالفات المنصوص عليهما في المادتين السابق ذكرهما من نفس القانون مع إمكانية حجز العتاد و التجهيزات التي إستعملت في إرتكابها مع مراعاة حقوق الغير حسن النية. 3

المطلب الثالث: الممارسات التجارية التدليسية.

تعتبر الممارسات التجارية التدليسية كل أعمال من شأنها المساس بشفافية الممارسات التجارية و بالتالي فهي ممارسات غير نزيهة و هذه الممارسات نص القانون رقم 02/04 عليها و ذلك في الفصل الثالث من الباب الثالث منه تحت عنوان الممارسات التجارية التدليسية و تتمثل هذه الجنحة في صورتين.

أولاً: القيام بالممارسات المنصوص عليها في المادة 24 من القانون 02/04.

~~تنص المادة 24 من القانون 02/04 أنه "تمنع الممارسات التجارية التي ترمي إلى :~~

- دفع أو إستلام فوارق مخفية القيمة.

تحرير فواتير وهمية او فواتير مزيفة

1- د/ أحمد مجد محمود خلف، نفس المرجع السابق، ص134.

2- مضمون المادة 36 من القانون رقم 02/04.

3- مضمون مادة 39 من القانون رقم 02/04

-
- إتلاف الوثائق التجارية أو المحاسبية و إخفائها أو تزويرها قصد إخفاء الشروط الحقيقية للمعاملات التجارية.

1- دفع فوارق أو إستلام فوارق مخفية القيمة: قصد إخفاء قيمة المعاملات التجارية الحقيقية التي قام بها و ذلك قصد التقليل من رقم الأعمال المنجزة لغرض التهرب الضريبي رغم ان هذا الفعل يشكل بدوره جريمة جنائية.

2- تحرير فواتير وهمية او مزيفة: كقيام بعض المحترفين بتحرير فواتير لا تتضمن معلومات حقيقة سواء من حيث نوع السلعة أو من حيث السعر المطبق في المعاملات التجارية و ذلك قصد تضخيم قيمة المعاملة.

3- إتلاف الوثائق التجارية و المحاسبية أو إخفائها أو تزويرها قصد إخفاء الشروط الحقيقية للمعاملات التجارية: و تتمثل في لجوء المحترف إلى وسائل من شأنها إعدام هذه الوثائق بصورة كلية أو جزئية.1

و لقد المشرع التلاعب بالبيانات الحقيقة للفاتورة او الوثائق التجارية او المحاسبية جزئيا إلى جانب الغرامة المالية المنصوص عليها في المادة 37 من القانون رقم 02/04 و المقدرة بثلاثمائة ألف دينار "300.000 دج" إلى عشرة ملايين دينار "10.0000.000 دج" بجزء يصل من سنة حبس إلى خمس سنوات و بغرامة من 500 دج إلى 20.000 دج و يجوز علاوة على ذلك أن يحكم على الجاني بالحرمان من الحق

1- زوبر أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون غير منشورة ، فرع "المسؤولية المهنية"، جامعة مولود معمري- تيزي وزو -كلية الحقوق و العلوم السياسية 2011 ص 68

او أكثر من الحقوق الواردة في المادة 14 و بالمنع من الإقامة من سنة إلى خمس سنوات على الأكثر.1

ثانيا: حيازة مواد مخالفة للمادة 25 من القانون 02/04.

تعتبر ممارسات تجارية تدليسية طبقا لأحكام المادة 25 كحيازة ل:

- منتجات مستوردة أو مصنعة بصفة غير مشروعة.
 - مخزون من المنتجات بهدف تخفيض الإرتفاع غير المبرر للأسعار.
- 1- حيازة منتجات مستوردة أو مصنعة بصفة غير شرعية: هي منتجات مقلدة و مزورة من حيث العلامة التجارية.2

2- حيازة منتجات بهدف تخفيض الإرتفاع غير المبرر للأسعار: تتم هذه العملية بتخزين أو حبس المنتج و عدم عرضه للبيع بصورة عادية الأمر الذي يؤدي إلى عدم التوازن بين العرض و الطلب.

فتأجيل عملية بيع المنتج أو تحويله أصبح سمة يتحكم فيها التاجر خاصة الموزعين و ذلك قصد المضاربة في السوق لزيادة الأسعار. 3

3- حيازة مخزون من المنتجات خارج موضوع تجارته الشرعية: إذا كان التسجيل في السجل التجاري

يكسب صفة التاجر إزاء القوانين المعمول بها طبقا لأحكام المادة 21 من التقنيين التجاري فإنه يجب على كل محترف أن يزاوّل نشاطا تجاريا وفق ما هو مذكور و مدون في السجل التجاري و كل نشاط خارج موضوع القيد إعتبر ممارسة تجارية تدليسية يعاقب عليها طبقا للتشريع الجبائي كما يعاقب عليها طبقا

1- تنص المادة 33 من القانون رقم 08/04 انه " يعاقب كل من يقوم عن سوء نية بالإدلاء بتصريحات غير صحيحة او يدلي بمعلومات غير كاملة بهدف التسجيل في السجل التجاري بغرامة من 50.000 دج إلى 500.000 دج".

- مضمون المادة 219 من الامر رقم 156,66 المؤرخ في 08 يونيو سنة 1966.

3- قرار رقم 286391 مؤرخ في 2002/06/25، المجلة القضائية، العدد 01 الديوان الوطني للأشغال التربوية 2003، ص269.

لأحكام المادة 33 من القانون رقم 02/04 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية ، حيث غالبا ما يتم عدم ذكر بعض الأنشطة المزاولة في السجل التجاري قصد تخفيف من الأعباء الجبائية أما إذا كان موضوع النشاط التجاري مقنن يستلزم الحصول على رخصة أو على إعتقاد فيعاقب على مخالفة ذلك طبقا لأحكام المادة 10 من القانون رقم 08/04 بغرامة مالية تصل من 50.000 دج إلى 500.000 دج متى تم مزاولة ذلك دون الحصول على هذه الرخصة أو الإعتقاد. 1

المطلب الرابع : ممارسة الأعمال المنافسة غير المشروعة:

إن الأعمال المنافسة غير المشروعة مختلفة و متعددة و لا يمكن حصرها، غير أننا نعرض صورها المنصوص عليها في المادتين 27 و 28 من القانون رقم 02/04.

أولا : الاعمال التي من شأنها إحداث الخلط و اللبس: تعد هذه الوسيلة هي أقدم الوسائل المؤدية إلى إحداث خلط أو لبس بين المنتجات و المشاريع بحيث يستفيد المنافس من رواج و سمعة و ملائمة المؤسسة المنافسة و يحاول إستغلال هذا الوضع لصالحه عن طريق ما يحدثه من خلط لدى الجمهور المتعامل معه و عدم تمييزهم و معرفتهم بأنهم يتعاملون مع بضاعة و منتج آخر غير الذي إعتادوا التعامل معه. 2

فالمثال الذي يمكن سرده بموجب الفقرة الأولى من المادة 27 فيتمثل في نشر معلومات كاذبة تتعلق بوجود دعوى قضائية موضوعها نشر إفلاس عون إقتصادي مما ينعكس سلبا في إعتقاد عملائه فيؤدي ذلك إلى

إجحام التعامل معه خوفا من شهر إفلاسه أو إطلاق شائعات حول المواد التي يستعملها في تعامله مع

1- المادة 33 من القانون رقم 08/04 المرجع السابق نفسه.

2-- إلهام زعموم، حماية المحل التجاري، دعوى المنافسة غير المشروعة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع عقود و مسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر السنة الجامعية 2003، 2004، ص64..

الحالة الأخرى المنصوص عليها في الفقرة الثالثة من المادة 27 تتمثل في تقليد العلامة المميزة لعون إقتصادي الامر الذي يشكل جنحة طبقا لأمر 06/03 المؤرخ في 2003/17/19، المتعلق بالعلامة 2 ولقد تورث النصوص القانونية بعدها من اجل وضع نظام يضمن للمستهلك الحصول على سلع و خدمات وفقا للمقاييس و المواصفات القانونية بعيدا عن كل غش أو تقليد.

يتمتع المستهلك بحق الاعتراض عن تسجيل العلامة أمام الجهات القضائية متى كانت العلامة مخالفة للنصوص القانونية. 3

يعتبر من قبل المنافسة غير المشروعة إستغلال مهارة تقنية او تجارية من صاحبها، إذ تعدد مستعملي هذه المهارة لا يؤدي إلى إحداث الإلتباس و الخلط في ذهن المستهلك، و لكن قد يؤدي ذلك إلى إزاحة العون صاحب التقنية مما يعكس سلبا على المستهلك المتعامل مع هذا العون نظرا لإنسحابه من السوق مما يقلل من فرص الحصول على السلع أو الخدمات محل مناقشة في السوق.

كذلك تعتبر ممارسة تؤدي إلى الخلط و اللبس بين المتاجر كان يعتمد عون إقتصادي إلى إقامة محل تجاري في جوار قريب لمحل منافس بهدف إستغلال شهرته.

ثانيا: الأعمال التي من شأنها عرقلة نشاط مؤسسة منافسة:

فمن الأمثلة التي ذكرها المشرع الجزائري في المادة 27 فقرة 5-6-7 من القانون رقم 02/04 نجد إغراء

1- عز الدين الدناصوري، عبد الحميد الشواربي، المسؤولية المدنية في ضوء الفقه و القضاء الطبعة الخامسة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية 1996، ص 1316.

2- أمر رقم 06/03 المؤرخ في 19 يوليو سنة 2003 يتعلق بالعلامات ، ج ر عدد 44 ، الصادرة سنة 2003.

3- المادة 07 من الامر 06/03 المتعلق بالعلامة.

المستخدمين أو الاستفادة من الأسرار المهنية نتيجة الإطلاع عليها أو ضرب الشبكة الإنتاجية لمؤسسة ما لكن في حالة و إن تم إبرام عقد يتضمن شرط عدم المناسبة إن العامل الذي يخالف ذلك قد ارتكب خطأ عقدياً و هو منافسة رب العمل الأصلي او العمل لدى المؤسسة المنافسة، أما رب العمل الجديد الذي قام بتشغيل العامل و الذي يعلم بانه سبق و ان عمل لدى منافسيه لا يعد مرتكباً لأي خطأ يعاقب عليه القانون ما دام الأصل هو حرية التشغيل.

ثالثاً: الأعمال التي من شأنها بث الإضطرابات في السوق:

كثيراً ما يتم اللجوء إلى وسائل غير مشروعة تحرمها القوانين في إطار العمليات التسويقية الأمر الذي ينعكس سلبياً سواء على المستهلك او على السوق، فالإخلال بالسوق يبيث إضطرابات فيه غالباً ما تكون نتيجة مخالفة القوانين أو المحضرات الشرعية او حتى مخالفة 1 شروط ممارسة نشاط التجاري في السوق فقد ينتحل التاجر ألقاباً او صفات لا يوجد لها قصد إجتذاب العملاء، كما إذا أعلنت أنه حاصل على ميدالية او جوائز او درجات فخرية كما قد يبيع السلعة بتخفيض كبير أو بخسارة من اجل اجتذاب عملاء الغير.

حالة الاضطراب في السوق حالة يصعب تحديدها، نظراً لكثرة الوسائل التي يتم اللجوء إليه من اجل ذلك.

و مع ذلك لتأكد أنه يمكن للمتضرر الاستناد إلى قواعد دعوى المنافسة غير المشروعة للمطابقة بحقه في التعويض أو بتوقف تلك التصرفات التي كانت هناك تغييرات في النصوص القانونية و لم يستطع تبعا لذلك إثبات أعمال المنافسة الممنوعة بنص القانون او كان النص غامضاً و لم يستوعب الحالات المتجددة باستمرار في مجال الممارسات التجارية، فالعديد من الأحكام القضائية اعترفت للمتضرر بحقه في اللجوء لدعوى المنافسة غير المشروعة.¹

1- زوبير أرزقي، نفس المرجع السابق، ص 89.

رابعاً : ممارسة إشهار تضليلي

الإشكال الذي يثار في هذا يكمن فيما مدى إعتبار هذه الدعاية أو الإشهار التضليلي منافسة غير مشروعة. 1

بالرجوع إلى القانون رقم 02/04 فإننا نجد المشرع الجزائري أدرج هذا النوع من الممارسات التجارية ضمن الأعمال غير المشروعة "منافسة غير مشروعة".

المشرع الجزائري أعطى امثلة منها في المادة 28 من القانون 02/04 التي تنص على انه "دون الإخلال بالأحكام التشريعية و التنظيمية الاخرى المطبقة في هذا الميدان، يعتبر إشهارا غير شرعي و ممنوعا، كل إشهار تضليلي لا سيما إذا كان:

- يتضمن تصريحات أو بيانات أو تشكيلات يمكن ان تؤدي إلى التضليل بتعريف منتج او خدمة او بكميته أو مميزاته. 3
 - يتضمن عناصر يمكن أن تؤدي إلى الإلتباس مع بائع آخر او مع منتجاته أو خدماته أو نشاطه.
- يتعلق بعض معين لسلع او خدمات في حين ان العون الإقتصادي لا يتوفر على مخزون كاف من تلك السلع او لا يمكنه ضمان الخدمات التي يجب تقديمها عادة بالمقارنة مع ضخامة الإشهار و عليه

1- كجار زاهية حورية "سي يوسف"، المسؤولية المدنية للمنتج "دراسة مقارنة"، أطروحة لنيل درجة دكتورة في القانون، فرع القانون خاص، كلية الحقوق جامعة مولود معمري، تيزي وزو، تاريخ المناقشة 2006/09/04 ص 132.

2- د/جبال و أعمار، حماية المستهلك عن طريق الإعلام "الوسم و الإشهار"، المجلة النقدية للقانون و العلوم السياسية، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، العدد 02 تيزي وزو، 2006، ص 26، 28.

- كأصل عام فالدعاية أو الإشهار يعتبر مشروعاً ما دام أنه يؤثر تأثيراً إيجابياً في عقيدة المستهلك¹ و لكي يؤدي الإشهار وظيفته الحمائية يتعين على الرسالة الإشهارية أن تقتصر على سرد خصائص السلع و الخدمات المعروضة في السوق بكل موضوعية.²

- المبحث الثالث: الجرائم المتعلقة بالجودة و قمع الغش.

- المطلوب الاول: جريمة الغش في السلع:

- **1- مفهوم جريمة الغش:**

- **أولاً : المفهوم العام للغش:**

- قد يقع الغش بإضافة مادة غريبة إلى السلعة او بانتزاع شيء من عناصر النافعة كما يتحقق أيضاً بإخفاء البضاعة تحت مظهر خادع من شأنه غش المشتري و يتحقق ذلك بالخلط أو بإضافة مادة مغايرة لطبيعة البضاعة او من نفس طبيعتها و لكن من صنف اقل جودة يقصد الإيهام بأن الخليط لا شائبة فيه أو بقصد إخفاء رداءة البضاعة و إظهارها بصورة أجود مما هي عليه في الحقيقة.

3

ثانياً: المفهوم الخاص للغش:

عندما تكون السلعة غي مطابقة للمواصفات المقررة فإنه يشترط القول بوجود غش في هذه الحالة ان يكون قرار وزاري بهذه المواصفات و من ثم فإنه يمكن القول بان ثمة مواصفات أو ما لا تكن مقتضية بطبيعتها هذه المواصفات أو بحسب الوصف المطلق عليها في العقد و على هذا يمكن الخلوص ان

- إلهام زعموم، المرجع السابق ، نفسه، ص64.

2- أحمد السعيد الزقرد، الحماية المدنية من الدعاية التجارية الكاذبة و المظلة دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية 2007 ص 218.

3- الدكتور محمد صبحي نجم "شرح قانون العقوبات، القسم الخاص، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2000، ص 184.

جريمة الغش لا تقوم لمجرد مخالفة الصانع لمواصفات معينة في السلعة ما لم ينص عليها قانون أو قرار وزاري لم يتطلبها المشتري. 1

2- أركان جريمة الغش:

أولاً : الركن المادي لجريمة الغش:

يتعين الركن المادي هذا بحدوث جريمة الغش، فال جريمة إذا لم يحدث الغش و لقيام الفعل المادي لجريمة الغش يتعين توافر العناصر التالية:

1- غش المتعاقد الآخر.

2- وجود عقد

3- ان ينصب هذا العقد او التعامل على سلعة أي وجود سلعة.

1- غش المتعاقد الآخر:

يكون الغش بأفعال مادية كان يزيد التاجر للحليب كمية من الماء أو ان يصيف مادة من شأنها أن تؤدي إلى زيادة كمية المادة الأصلية لأنها لا ترى نتيجة مزجها معها.

2- وجود عقد:

هو العنصر الثاني المكون للفعل المادي لجريمة الغش المتعاقد، فعادة ما يبرم ما بين البائع و المشتري عقد يقتضي تسليم أعيان منقولة و بالرجوع إلى القانون رقم 03/09 نجد أنه لم يعد ضروري وجود عقد

فيمكن متابعة الفاعل و لو لم يكن متعاقد مع المشتري كالمنتج مثلا، أي أنه كان متدخل كان يعلم بوجود الغش و اخفائه فإنه محل متابعة قضائية و يسأل عن جريمة الغش بشرط أن يعمل به وقت التداول.

3- أن ينصب هذا العقد أو التعامل على سلعة

إن غش المتعاقد ينصب على سلعة أو بضاعة و يمكن أن يبين ان الغش في السلعة يكون في طبيعة السلعة و يقصد بطبيعة السلعة هي المميزات التي تميزها عن غيرها مثلا: المارجرين و الزبدة هناك تمييز بينهما.

ثانيا: الركن المعنوي لجريمة الغش:

الأصل في جميع الجرائم و منها جرائم الغش أنها تقع عمدا فيلزم لها ابتداء توفر القصد الجنائي العام و هو اتجاه إرادة الجاني إلى ارتكاب الجريمة مع العلم بتوافر أركانها كما يتطلبه القانون. 1

و القصد الجنائي في جريمة الغش الواقع على المتعاقد او في البضائع يتحقق باتجاه إرادة الجاني إلى ارتكاب الغش و إقامة الدليل على عمله به أي أن يعلم كل العلم ان ما يقوم به من تزيف او تغيير السلعة بإضافة مواد خاصة لها بعد أن كانت سليمة و القصد الجنائي يخضع في إثباته لسلطة الاتهام التي تأتي بالدليل على علم الجاني بهذا الغش.

و انه هو من قام به و هو ما تفضل فيه محكمة الموضوع و ذلك بتسبب القصد الجنائي كافيا بالاعتماد على التحاليل المخبرية المجرات على السلعة. 2

3- العقوبات المقررة لجريمة الغش:

يجدر بنا الإشارة أن المشرع الجزائري ساوى في المادة 431 بين فعل غش السلعة المخصصة للإنسان

1- المستشار عمرو عيسى الفقى، نفس المرجع السابق ص 83.

2- المستشار عمرو عيسى الفقى - نفس المرجع السابق ص 84.

و الحيوان و بين فعل بيعها أو طرحها أو عرضها للبيع من حيث العقاب 1 و تتمثل العقوبة الأصلية التي أجازها المشرع في هذه المادة بالحبس من سنتين إلى خمس سنوات و بغرامة من 10.0000 دج إلى 50.000 دج.

أما في نص المادة 432 من قانون العقوبات و المذكورة في المادة 83 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، فإنه إذا لحقت المادة الغذائية او الطبية المغشوشة أو فاسدة أو مسمومة بالحبس من خمس سنوات إلى عشر سنوات و بغرامة من 500.000 دج إلى 1.000.000 دج .

إذا تسببت المادة المغشوشة في مرض غير قابل للشفاء أو في فقدان إستعمال عضو أو في عاهة مستديمة فالعقوبة تكون بالسجن المؤقت من عشرة إلى عشرين سنة، و بغرامة من 1.000.000 دج إلى 2.000.000 دج.

و يعاقب الجناة بالسجن المؤبد، إذا تسببت تلك المادة المغشوشة في موت إنسان. 2

المطلب الثاني: جريمة الخداع او محاولة الخداع:

تعريف جريمة الخداع "la tomperie"

لم يضع المشرع الجزائري تعريفا لجريمة خداع المتعاقد بل إكتفى القانون بالنص على تجريم الفعل ثم بيان العقوبات المقررة للجريمة و قد تصدى الفقه لجريمة الخداع، فعرّفها تعريفا شمل كل جوانبها.

1- المادة 431 من قانون العقوبات نفس المرجع السابق ص 125.

2- المادة 432 من قانون العقوبات نفس المرجع ص 125.

لقد عرف الخداع بأنه تشويه الحقيقة في شأن واقعة يترتب عليه الوقوع في الغلط و يعني ذلك ان جوهر الخداع كذب و موضوع الكذب واقعة و يترتب عليه خلق الإضطراب في عقيدة شخص و تفكيره تجعله يعتقد غير الحقيقة.

و تعريف آخر : ان الخداع هو إلباس امر من الأمور مظهرًا يخالف حقيقة ما هو عليه و هو يتم بنشاط إيجابي ملموس.

فلا يكفي فيه مجرد الكتمان و يكفي فيه الكذب المجرد بعكس جريمة النصب التي تتطلب تأييده بمظاهر خارجية.1

و لم يشترط المشرع في الخداع ان يكون بوسائل محددة او معينة فالخداع يتم بأية طريقة يلجأ إليها الجاني 2 و إذا نص المشرع على بعض الوسائل فهي لتشديد العقوبة بشأنها، و الخداع يكون بأية وسيلة أو طريقة حول:

- كمية المنتوجات المسلمة
- تسليم المنتوجات غير تلك المعينة مسبقًا.
- قابلية إستعمال المنتوج
- تاريخ او مدد صلاحية المنتوج
- النتائج المنتظرة من المنتوج.
- طرق الإستعمال او الإحتياجات اللازمة لإستعمال المنتوج.

1- عبد الحميد الضواري - جرائم الغش و التدليس طبعة 1992 - صفحة 12.

2- المادة 68 من القانون 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش.

أركان جريمة الخداع:

أولاً: الركن المادي لجريمة الخداع:

يقصد بالركن المادي بصفة عامة السلوك الصادر عن الإنسان و الذي يتعارض مع القانون فالفعل هو جوهر الجريمة لذلك قيل "لا جريمة بدون فعل".

و قد عرف الفقه الركن المادي لجريمة الخداع بوجه خاص بأنه في أحد الأمور التي عدتها المادة القانونية و قد نصت المادة 429 من قانون العقوبات على ما يلي:

"يعاقب بالحبس من شهرين إلى ثلاثة سنوات و بغرامة من 2.000 دج إلى 20.000 دج او بإحدى هاتين العقوبتين فقط كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المتعاقد:

- سواء في الطبيعة او في الصفات الجوهرية او في التركيب او نسبة المقومات اللازمة لكل هذه السلع.
 - سواء في نوعها او مصدرها.
 - سواء في كمية الأشياء المسلمة او في هويتها.
- و في جميع الحالات فإن على مرتكب المخالفة إعادة الأرباح التي حصل عليها بدون حق".

إذن فالخداع هو صدور تأكيدات كاذبة ، تنصيب على السلعة محل العقد هذه الاكاذيب تكون في أمر من الأمور التي أوردتها المادة.

و جريمة الخداع تتطلب أن يكون هناك طرف آخر توجه إليه أساليب التحايل و كذب لحمله على التعاقد كما يبين النص.

و قد حدد المشرع نطاق الخداع في الأمور التالية:

الطبيعة او الصفات الجوهرية أو التركيب او نسبة المقومات اللازمة

و يتحقق الخداع في الطبيعة بتغيير الشيء بحيث يكون المتعاقد امام شيء مغاير تماما لما إتفق عليه فالخداع في الطبيعة معناه تغيير البضاعة بحيث تصبح غير صالحة للإستعمال الذي أعدت له.1

- أما بالنسبة للصفات الجوهرية فهي مجموع الميزات التي تتضمنها السلعة موضوع العقد و بناء على هذه الصفات تقيم البضاعة.

أي هي تلك الميزات و الصفات التي لولاها لما أقدم المتعاقد على شراء السلعة ، و في هذا الخصوص قضت محكمة النقض الفرنسية بتوفر جريمة الخداع في حق تاجر باع مواد على أنها جلدية في حين أنها مصنوعة من قبل إذ كان بإمكانه أن يعلم المستهلك بذلك على إعتبار ان هذا الأخير قليل الخبرة.

- أما فيما يخص التركيب او نسبة المقومات اللازمة فيكون الخداع هنا في حالة الكذب في كمية المواد النافعة التي تدخل في تركيب البضاعة أو تكوينها.

و بالنسبة للخداع في نوع البضاعة أو مصدرها فإن هذا النوع من الخداع يحصل وقت التعاقد و يتحقق إذا كان النوع أو المصدر محل الإعتبار الأول في التعاقد أي أنه السبب الذي دفع المتعاقد إلى الشراء كبيع تاجر للمتعاقد قطع غيار السيارات على أنها يابانية الصنع في حين أنها صناعة تايوانية.

و في الأخير و حسب نص المادة المذكورة و فيما يتعلق بالخداع في كمية الأشياء أو هويتها فإن جريمة الخداع تتم إذا كان ما تم تسليمه يغاير ذات ما إتفق عليه.

و تمون الجريمة تامة منذ لحظة إبرام العقد و لا يحول دون تمامها أن يكون التسليم مؤجلا لأي سبب قانوني أو فعلي كما لا يحول دون تمامها أن يكون العقد مشوبا بأي عيب كان.

ذلك أن العقاب على ذلك الجرائم "جرائم خداع المتعاقد" يهدف به المشرع لا إلى تحقيق مصلحة خاصة

و إنما يهدف إلى ما هو أسمى و هو تحقيق مصلحة عامة و المتمثلة في منع الغش و الخداع فيما يتعامل فيه الناس.

ثانيا: الركن المعنوي لجرمة الخداع:

الركن المعنوي او القصد الجنائي هو العلم بعناصر الجريمة و إرادة ارتكابها.1

إن جريمة خداع المتعاقد هي جريمة عمدية يشترط لقيامها ثبوت القصد الجبائي و هو إرادة الجاني القيام بالجريمة مع العلم بتوافر أركانها في الواقع و بأن القانون يعاقب عليها.2

و العلم بتجريم القانون هنا مفترض لا سبيل لنفيه على أساس ان العلم بالقانون الجنائي و القوانين المكمل له يفترض في حق الكافة و من ثم لا يقبل العذر بجهلها او الغلط فيها كحجة لنفي القصد الجنائي .

اما العلم بالواقع فهو غير مفترض و ينبغي إقامة الدليل الكافي عليه و بتوافر القصد الجنائي في جريمة خداع المستهلك بمجرد علم المتهم بالوقائع المتعلقة بطبيعة البضاعة نوعها او مصدرها أو كمية الأشياء المسلمة ، او هويتها فيجب ان يكون المتعاقد عالما بالتدليس الذي أدخله على المتعاقد معه، علما حقيقيا واقعيا يبرر وصف المشرع لفعله بأي خداع او شرع في أن يخدع.

إذن يشترط توافر نية الخداع لدى البائع و هي تتوافر بمجرد علم الجاني بأن الوسيلة التي يتبعها من شأنها أن تؤدي إلى خداع المستهلك.

و يجب توافر القصد وقت وقوع الفعل أي وقت إجراء البيع أو أداء الخدمة لأن جريمة خداع المستهلك من الجرائم العمدية الوقتية.

وقد أكدت أحكام محكمة النقض الفرنسية بصفة دائمة ان الغش عنصر إنشائي لجريمة خداع المستهلك من الجرائم العمدية الوقتية.

1- عبد الله سليمان "شرح قانون العقوبات الجزائري" ص 249.

2- المستشار عمرو عيسى الفقى ، نفس المرجع السابق ص 70.

و قد أكدت أحكام محكمة النقض الفرنسية بصفة دائمة أن الغش عنصر إنشائي لجريمة الخداع.
و عليه فالقانون لا يعاقب على الجهل او الغلط الذي يقع فيه البائع إزاء المتعاقد ذلك ان حسن النية ينفي
جريمة الخداع و الإهمال حتى و لو كان جسيما فإنه لا يعتبر غشا إذ هو أحد صور الخداع غير العمدي.
أما التدليس الذي نحن بصدده فيجب ان يتوافر فبه الخداع العمدي.

العقوبات المقررة لجريمة الخداع:

يقصد بالعقوبة ذلك الجزء الجنائي الذي يقرره القانون، و يوقعه القضاء على المجرم ، او هي رد الفعل
الإجتماعي على إنتهاك القاعدة القانونية ويهدف المشرع من خلال العقوبة إلى ردع المخالفين.

إذا نصت المادة 424 على ما يلي : "يعاقب بالحبس من شهرين إلى ثلاثة سنوات و بغرامة من
2.000 إلى 20.000 دج أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط كل من يخدع أو يحال أن يخدع المتعاقد".¹

و عقوبة الحبس هي عقوبة مقررة في مادة الجرح كعقوبة أصلية و هي أيضا عقوبة سالبة لحرية المحكوم
عليه و حددها المشرع هنا بين الشهرين إلى ثلاث سنوات أي أنه ترك المشرع للقاضي سلطة تقديرية
لتحديد العقوبة التي يراها مناسبة للفعل الإجرامي.

و العقاب المقرر هذا فيهدف به المشرع إلى حماية المصلحة العامة لا حماية المصلحة الخاصة.

و الملاحظ ان المشرع قد شدد العقوبات في حالة ما إذا كان الخداع او محاولة الخداع قد ارتكبت سواء
بواسطة:

- الوزن أو الكيل أو بأدوات أخرى مزورة أو غير مطابقة.

1- إبراهيم المنجي "جرائم الغش و التدليس نفس المرجع السابق ص 69.

2- بلكلحل نصيرة ، الحماية الجزائرية للمستهلك في قانون الإستهلام الجزائري، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية ، قانون الأعمال لسنة
2003/2002، ص 33

- طرق ترمي إلى التعليط في عمليات التحليل او المقدار او الوزن أو الكيل أو التغيير عن طريق الغش في تركيب او وزن او حجم المنتج.
 - إشارات أو إدعاءات تدليسية.
 - كتيبات او منشورات او نشرات او معلقات أو إعلانات أو بطاقات أو أية تعليمات أخرى.
- إذ نصت كل من المادة 69 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش و المادة 430 من قانون العقوبات على الأتي "ترفع مدة الحبس إلى خمس سنوات و غرامة قدرها 500.000 دج".

و لكن قد جرت عادة المحاكم و خاصة في فرنسا على عدم الحكم بعقوبة الحبس و حتى و إن طبقت فأحكام الحبس نادرة جدا و مع ندرتها فهي غالبا ما تقتزن بوقف التنفيذ.

لذلك يقع في الأغلب الأحوال الإكتفاء بعقوبة الغرامة و هي عقوبة غير فعالة لمواجهة خطورة جرائم الخداع و لذلك لسببين :

أولهما ان الغرامة ضئيلة مقارنة بالأرباح الباهضة التي يحققها الجاني و بالتالي فهي عقوبة غير رادعة.

ثانيها ان الغرامة المفروضة على الجاني بحكم القانون يتحملها المستهلك النهائي الاغلب الأعم من الحالات حيث يقوم الجناة بتحميل المستهلكين المبالغ المحكوم بها عليهم عن طريق زيادة في أسعار السلع و الخدمات.1

المطلب الثالث: غرامة المصالح

1- فرض الغرامة

إن من الجديد في القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش هو غرامة الصلح التي خصص لها هذا القانون الباب الخامس منه و الذي يشمل ثمانية مواد أساسية هذه الغرامة تسمح لها الإدارة بالتسوية الودية مع المتدخل في حالة وجود غرامة. 2

و حسب المادة 86 من القانون 03/09 فإنه "يمكن الأعاون المنصوص عليهم في المادة 25 من هذا القانون فرض غرامة صلح على مرتكب المخالفة المعاقب عليها طبقاً لأحكام هذا القانون. و إذا لم تسدد غرامة الصلح في الأجل "30 يوم" يرسل المحضر إلى الجهة القضائية المختصة و في هذه الحالة ترفع الغرامة إلى الحد الأقصى.

2- حالات عدم إمكانية فرض غرامة الصلح:

المادة 87 من القانون 03/09 تنص على انه لا يمكن فرض غرامة الصلح. إذا كانت المخالفة المسجلة تعرض صاحبها إلى عقوبة أخرى غير العقوبة المالية و إما تتعلق بتعويض ضرر مسبب للأشخاص أو الأملاك. و في حالة تعدد المخالفات التي لا يطبق في إحداها على الأقل إجراء غرامة الصلح في حالة العود.3

3/ مبلغ غرامة الصلح:

حسب المادة 88 من القانون المتعلق بحماية المستهلك ، يحدد مبلغ غرامة الصلح كما يأتي :

- 1- إبراهيم المنجي " جرائم الغش و التدليس نفس المرجع السابق ص 72
- 2- قانون المستهلك، مجموعة نصوص تشريعية و تنظيمية متعلقة بالمستهلك، برتي للنشر، الجزائر، 2011 ص 26.
- 3- نفس المرجع ص 27.
- إنعدام سلامة المواد الغذائية المعاقب عليها في المادة 71 من هذا القانون: 300.000 دج .
- إنعدام النظافة و النظافة الصحية المعاقب عليها في المادة 72 من هذا القانون 200.000 دج.

- إنعدام المنتج المعاقب عليها في المادة 73 من القانون 300.000 دج.
- إنعدام رقابة المطابقة المسبقة المعاقب عليها في المادة 74 من القانون 300.000 دج.
- إنعدام الضمان او عدم تنفيذه المعاقب عليها في المادة 75 من القانون 300.000 دج .
- عدم تجربة المنتج المعاقب عليها في المادة 76 من هذا القانون 50.000 دج
- رفض تنفيذ الخدمة ما بعد البيع المعاقب عليها في المادة 77 من هذا القانون 10 من ثمن المنتج المقتنى.
- غياب بيانات وسم المنتج المعاقب عليها بالمادة 78 من هذا القانون 200.000 دج
-

خلاصة

إن الحاجة إلى حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير الشرعية تتضاعف يوم بعد يوم خاصة بدخولنا الألفية الثالثة التي سبقها و واكبها تطور مذهل و خطير ، هذا ما يفسر إهتمام المشرع بهذا الموضوع حيث أن القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد العامة المطبقة على الممارسات التجارية يتضمن تشديد العقوبات المفروضة على الممارسات التجارية غير الشرعية و يمنع الرسوم التجاري من دفع أو إستلام فوارق مخفية لقيمة السلعة كما يمنعهم من تحرير فواتير وهمية أو مزيفة إلخ أما القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، فقد نص على عقوبات صارمة على المتعاملين المخالفين.

الفصل الثالث

الدراسة التطبيقية

تمهيد :

سنقوم من خلال هذا الفصل بتطبيق الأساليب الإحصائية المختلفة على عينة الدراسة و قد إعتمدنا على المنهج المسحي الذي يعتبر أداة قيمة للتعرف على آراء و وجهات النظر على العينة المختارة و قد إعتمدنا على أسلوب الإستبيان الذي يساعد على جمع المعلومات مباشرة من المصدر ، و حرصنا على إعدادة بلغة بسيطة و عمدنا على تحريره باللغة العربية حتى يكون في متناول الجميع .

وصف الإستبيان :

أ- أشكال الأسئلة : إن الإستبيان في هذه الدراسة شمل على 21 سؤالاً مبنية على أساس ليكارت المقياس الخماسي **Likert** المحور الأول ، المحور الثاني ، المحور الثالث ، المحور الرابع "

ب- موضوع الأسئلة : تهدف الأسئلة إلى معرفة آليات حماية المستهلك و من هم أعوان الرقابة الإقتصادية و ماهي مهامهم و كذلك مجال حماية المستهلك التي يحققها القانون 03/09 و مامدى إدراك المستهلك بالقوانين التي تحميه من المخاطر و الأضرار و ماهي حقوقه و واجباته .

تحديد حجم العينات : إعتمدنا في إختيار حجم العينة موضوع الدراسة على أسلوب العينات غير العشوائية التي تعتمد على الإختيار المعقول لعناصر العينة من المجتمع الإحصائي بإعتبارها الطريقة الأكثر إستعمالاً من قبل الباحثين خاصة إذا تعلق الأمر بأبحاث إستطلاع الرأي العام و بإعتبار موضوع البحث يتعلق بدراسة آراء ووجهات النظر للأعوان الرقابة و مجموعة من المستهلكين .

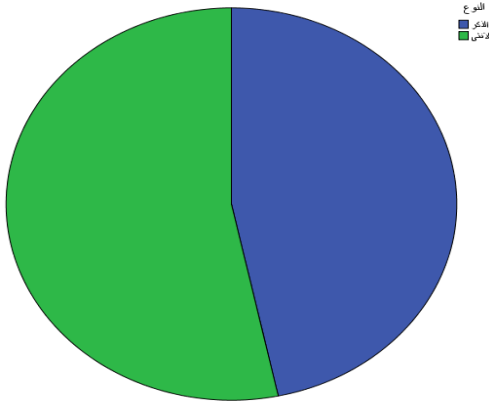
يشتمل مجتمع الدراسة في عمال مديرية التجارة لولاية مستغانم المقدر عددهم 192 موظف و عمال المعهد التربية البدنية و عددهم 50 موظف

تألقت عينة الدراسة من 30 موظف وزعت عليهم الإستبيانات

الفرع الثاني : تحليل النتائج الخاصة بالإستبيان

السؤال الأول : الجنس

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss



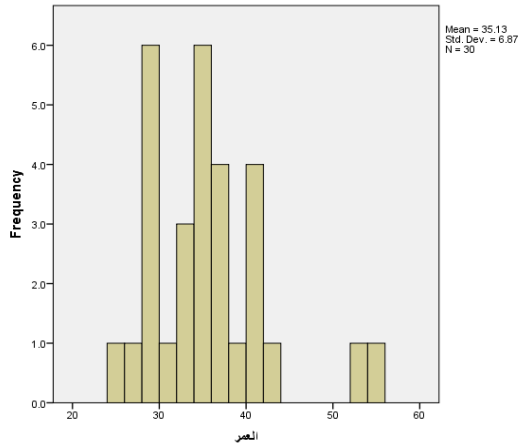
النسبة %	التكرار	الإجابة
47	14	الذكر
53	16	الإناث
100	30	المجموع

يوضح لنا الجدول أن النسبة العالية لأفراد العينة المدروسة هي من الإناث حيث بلغت نسبتهم 53% أما نسبة الذكور بلغت نسبتهم 47% وهي متقاربة نوعا ما بين الإناث و الذكور إلا ان هذا مايبين بأنه رغم مهام أعوان الرقابة الصعبة و وبالرغم من قيامهم بمهامهم في أي وقت ليلا و نهار و خلال العطل الأسبوعية و الوطنية و الأعياد و المناسبات نجد أن المرأة تقوم بمهامها على أكمل وجه و دليل وجود الإناث بنسبة كبيرة.

السؤال الثاني : العمر بالسنوات

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

النسبة %	التكرار	الإجابة
30	9	أقل من 30 سنة
63	19	31-50 سنة
7	2	51 فما فوق



100	30	المجموع
-----	----	---------

الشكل 3-2 " التمثيل البياني للعمر بالسنوات "

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة العمرية الأكبر في كل من المديرية التجارية لولاية مستغانم و المعهد التربية البدنية هي من 13 – 50 سنة حيث بلغت نسبتها 63% ، و هذا ما يبين أنهم خليط من الشباب المتحمسين للعمل و الجادين في تأدية مهامهم و حماية المستهلك من العش و الخداع بالإضافة إلى وجود الكهول ذوي الأقدمية و الخبرة من أجل تأطيرهم و توجيههم .

السؤال الثالث : المستوى التعليمي

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss



الشكل 3-3 " التمثيل البياني لمستوى التعليمي "

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة المستوى التعليمي هي جامعي حيث بلغ عددهم 20 موظف و بنسبة 66.70% و هذا مايبين أنهم ذوي مستوى تعليمي لا بأس به مقارنة مع السنوات السابقة كان مستوى التعليمي على سبيل المثال في مديرية التجارة يتم التوظيف كعون رقابة مستوى ثانوي أما في الوقت الراهن مستوى جامعي من أجل رفع درجة الكفاءة

السؤال الرابع : قياس مامدى الثبات و صدق الإستبيان بواسطة حساب معامل كرونباخ الفا :

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج

spss

م	المحاور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
1	أليات حماية المستهلك	2	0.535	0.731
2	مهام أعوان الرقابة التابعين للمصالح الإقتصادية	2	0.385	0.620
3	حدود الحماية التي يحققها القانون 03/09 للمستهلك	2	0.424	0.651
4	النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك	2	0.439	0.662

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك مصداقية و ثبات في البيانات المطروحة في الإستبيان حيث قدرت قيمة ألفا كرونباخ 0.535 من حيث الثبات المحاور الأربعة و معامل الصدق قدرت قيمته 0.731 إذا أن العبارات و الأسئلة كانت تتمتع بالصدق و الثبات فيما بينها و سوف تعطي نفس النتيجة إذا تم إعادة الإستبيان .

السؤال الخامس : تحليل آراء و إتجاهات العينات

الجدول 1-3 معالجة معطيات المحور الاول أليات حماية المستهلك بواسطة برمجية spss

المحور الأول : أليات جماية المستهلك	المقياس	غير موافق إطلاقا		محايد	موافق	موافق جدا	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
تلعب الرقابة دورا في حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن إستعمال مواد غذائية فاسدة	تكرار	0	1	1	9	19	1.47	0.740	غير موافق إطلاقا
	نسبة	0	3.3	3.3	30	63.3			
هدف الرقابة هو الوقاية أو القضاء على الخطر الذي يهدد المستهلك	تكرار	0	0	0	8	22	1.27	0.450	غير موافق إطلاقا
	نسبة	0	0	0	26.7	73.3			
الأجهزة القضائية لها دور الفصل في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك	تكرار	0	1	0	16	13	1.63	0.669	غير موافق
	نسبة	0	3.3	1	53.3	43.3			
وزارة التجارة هي الجهاز الاول المكلف بحماية المستهلك	تكرار	0	1	1	16	12	1.70	0.702	غير موافق
	نسبة	0	3.3	3.3	53.3	40			
تقوم جمعيات		0	1	1	16	9	2.00	0.9468	غير موافق

								تكرار	المستهلك بتحسين
			30.3	53.3	3.3	13.3	0	نسبة	المستهلكين و دفاع عن مصالحهم

المحور الأول : أليات حماية المستهلك

السؤال الأول : تلعب الرقابة دورا في حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن إستعمال مواد غذائية فاسدة حسب النتائج المبينة في الجدول أعلاه فيما يخص السؤال الأول نجد أن نسبة **63.3 %** من المستجوبين يرون أن الرقابة لها دور فعال و كبير في حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن التسممات الغذائية بالإضافة إلى **30%** أيضا توافق رأي الأغلبية و هناك نسبة ضئيلة غير موافقة و اخرى محايدة و لم تبدي رأيها بنسبة **3,3 %** .

السؤال الثاني: هدف الرقابة هو الوقاية أو القضاء على الخطر الذي يهدد المستهلك

نلاحظ من خلال الجدول أن هدف الرقابة هو الوقاية أو القضاء على الخطر الذي يهدد المستهلك نجد أنه تمت الموافقة بالأغلبية بنسبة قدرت بـ : **73.3 %** على أهمية و أهداف الرقابة الإقتصادية و ما مدى إدراك المستهلكين بمهام الأعوان و تحميلهم المسؤولية الكاملة في حمايته.

السؤال الثالث : الأجهزة القضائية لها دور الفصل في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك

نلاحظ من خلال الجدول أن النسب قد توزعت بين الموافقة التامة و تأيد الرأي بنسبة **43.3 %** و المجموعة الموافقة بنسبة **53.3 %** و نلاحظ أن هناك إجماع على قيام الأجهزة القضائية بإصدار الأحكام النهائية و معاقبة المخالفين و الغشاشين فيما يتعلق بالمساس بحماية المستهلك .

السؤال الرابع : وزارة التجارة هي الجهاز الاول المكلف بحماية المستهلك

هنا أيضا نلاحظ أن النتائج توزعت النسب بين الموافق بشدة بالنسبة 53.3% و الموافق بالنسبة 40% ونسبة قليلة لم تبدي رأيها في الموضوع تمثلت بـ 3.3%. حيث تعتبر وزارة التجارة الجهاز الأول و المكلف بكل القضايا المتعلقة بحماية المستهلك و المحافظة على سلامته و ذلك بتحيين القوانين و إصدار التعليمات التي من شأنها المحافظة على المستهلك و حماية حقوقه .

السؤال الخامس : تقوم جمعيات المستهلك بتحسيس المستهلكين و دفاع عن مصالحهم

نلاحظ أن الجميع يؤيدون الدور الذي تلعبه جمعيات حماية المستهلك في تحسيسهم و الدفاع عن مصالحهم و قد قدرت نسبة التأييد بـ: 53.3% و الموافقة بـ : 30.3%.

خلاصة المحور الأول :

نستنتج من خلال تحليل عبارات المحور الأول بأن وزارة التجارة هي الجهاز الأول المكلف بمتابعة و حماية المستهلك و ذلك من خلال الهيئات و الإدارات التابعة لها حيث هناك أعوان مكلفين بالمراقبة الإقتصادية و لهم دور فعال في حماية المستهلك من المخاطر و الأضرار الناجمة عن عدم وعيه لذلك تقوم جمعيات حماية المستهلك بتحسيسه و نشر ثقافة الإستهلاك .

الجدول 2-3 معالجة معطيات المحور الثاني مهام أعوان الرقابة التابعين للمصالح الإقتصادية بواسطة

برمجة spss

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المقياس	المحور الثاني مهام أعوان الرقابة التابعين للمصالح الإقتصادية
غير موافق إطلاقا	0.817	1.43	21	7	0	2	0	تكرار	أعوان الرقابة هم موظفين منتمين إلى الأسلاك الخاصة التابعة لوزارة التجارة
			70	23.3	0	6.7	0	نسبة	
غير موافق إطلاقا	0.702	1.30	24	4	1	1	0	تكرار	أعوان الرقابة ملزمون بأداء اليمين قبل مباشرة مهامهم أمام المحكمة
			80	13.3	3.3	3.3	0	نسبة	
غير موافق إطلاقا	0.764	1.366	23	4	2	1	0	تكرار	لأعوان الرقابة بطاقة التفويض بالعمل
			76.6	13.3	6.7	3.3	0	نسبة	
غير موافق	1.048	2.266	7	14	3	6	0	تكرار	مراقبة السوق و الحد من إنتشار التجارة الموازية هي مهام أعوان الرقابة
			23.3	46.7	10	20	0	نسبة	

غير موافق إطلاقاً	0.507	1.466	16	14	0	0	0	تكرار	يخول القانون للأعوان الرقابة بالحجز العيني أو الإعتباري للمنتجات حسب طبيعة المخالفة
			53.3	46.7	0	0	0	نسبة	

المحور الثاني : مهام أعوان الرقابة التابعين للمصالح الإقتصادية

السؤال الأول: أعوان الرقابة هم موظفين منتمين للأسلاك الخاصة التابعة لوزارة التجارة

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الموافقة و المؤيدين لهذا الرأي كبيرة جدا قدرت بـ

: 70%

و الموافقين بنسبة **23.3%** أما المجموعة التي ابدت عدم موافقتها و إقتناعها فهي نسبة قليلة جدا قدرت بـ **6.7%** كما اننا نلاحظ عدم وجود أي موظف لم يجب على هذا التساؤل و الكل عبر عن وجهة نظره **السؤال الثاني :** أعوان الرقابة ملزمون بأداء اليمين قبل مباشرة مهامهم أمام المحكمة نلاحظ الموافقة التامة و بنسبة **80%** على أن أعوان الرقابة ملزمون بأداء اليمين قبل مباشرة مهامهم أمام المحكمة باعتبار أن جزء من العينة هم موظفين في مديرية التجارة لولاية مستغانم و هم على علم بأن أعوان الرقابة

قبل مباشرة مهامهم يقومون بأداء اليمين أمام المحكمة إقامتهم الإدارية طبقاً للقانون رقم

كذلك الحال بالنسبة للفئة الموافقة تمثلت في **13.3%** توافق على ان اعوان الرقابة ملزمون

بأداء اليمين قبل مباشرة مهامهم المخولة لهم من طرف وزارة التجارة و هناك نسبة ضئيلة توزعت بين

الغير الموافقين و المحايدون قدرت بـ **3.3%**.

السؤال الثالث: لأعوان الرقابة بطاقة التفويض بالعمل

أيضا بالنسبة لهذا السؤال فالإجابة كانت بالإجماع و بالنسبة كبيرة قدرت بـ **76.6%** مؤيدين لفكرة ان لأعوان الرقابة بطاقة التفويض بالعمل ممنوح لهم من طرف وزارة التجارة لتعريف بأنفسهم و المهام الموكل لهم خلال المعاينات الميدانية و نسبة **13.3%** موافقة و نسب قليلة توزعت بين غير موافق و المحايد و هي على الترتيب **3.3%** و **6.7%** .

السؤال الرابع: مراقبة السوق و الحد من إنتشار التجارة الموازية هي من مهام أعوان الرقابة

نجد أن النسبة قد توزعت و الأراء قد تنوعت بين مجموعة غير موافقة بالنسبة **20%** و مجموعة محايدة بنسبة **10%** و كانت نسبة الموافقة متوسطة قدرت بـ **46.7%** و المؤيدة بشكل تام **23.3%** من هنا يتضح لنا ان من مهام أعوان الرقابة ملاحظة السوق و ذلك من خلال متابعة أسعار المواد الواسعة الإستهلاك و المواد المقننة و المدعمة من طرف الدولة كالحليب ، الزيت ، الخبز..... إلخ أما فيما يخص إنتشار التجارة الموازية فتعمل بالتنسيق مع أعوان مصالح الأمن للحد من هذه التجارة الفوضوية و قد تم إصدار القرار رقم **464** المتضمن إنشاء

لجنة متابعة محلية مكلفة بالقضاء على النشاط التجاري غير الرسمي و القرار رقم **1099** المتضمن إنشاء لجنة ولائية مكلفة بالتعمير التجاري و إنشاء و تهيئة الفضاءات التجارية من أجل إدماج التجار غير الرسميين ضمن الفضاءات التجارية .

السؤال الخامس: يخول القانون للأعوان الرقابة بالحجز العيني أو الإعـتباري للمنتجات حسب طبيعة المخالفة

بالفعل يخول القانون للأعوان مصالح الرقابة الإقتصادية بالحجز السلع إما عن طريق الحجز العيني أو الإعـتباري حيث أن نسبة المؤيدة هي **53.3%** و الموافقة **46.7%** يتضح لنا أن الجميع يبدون نفس الرأي فيما يخص حجز المنتوجات التي تم مراقبتها في حالة وجود مخالفة يعاقب عليها القانون .

خلاصة المحور الثاني :

بعد تحليل نتائج المحور الثاني نستنتج أن أعوان الرقابة هم موظفون ينتمون إلى الصنف 12، 14، 13، يخول لهم القانون القيام بمهامهم من أجل حماية المستهلك هم أعوان محلفون يقومون بأداء اليمين أمام المحكمة و يملكون بطاقة التفويض بالعمل و يفوضون بالعمل طبقاً للأحكام التشريعية و التنظيمية السارية المفعول .

و لهم حرية الدخول نهاراً أو ليلاً، بما في ذلك أيام العطل، إلى المحلات التجارية والمكاتب والملحقات ومحلات الشحن والتخزين وبصفة عامة إلى أي مكان، باستثناء المحلات ذات الاستعمال السكنيالي يتم الدخول إليها طبقاً لأحكام قانون الإجراءات الجزائية و يقومون بالحجز و السحب النهائي أو المؤقت للمنتوجات .

الجدول 3-3 معالجة معطيات المحور الثالث حدود الحماية التي يحققها القانون 03/09 للمستهلك

بواسطة برمجية spss

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	المقياس	المحور الثالث حدود الحماية التي يحققها القانون 03/09 للمستهلك
غير موافق إطلاقاً	0.479	1.333	20	10	0	0	0	تكرار	ضرورة إعلام المستهلك بأسعار المنتوجات
			66.7	33.3	0	0	0	نسبة	
غير موافق إطلاقاً	0.718	1.366	22	6	1	1	0	تكرار	يعمل أعوان قمع الغش بإتلاف المواد الخطيرة
			73.3	20	3.3	3.3	0	نسبة	
غير موافق إطلاقاً	0.723	1.400	21	7	1	0	0	تكرار	يعمل أعوان قمع الغش على إقتطاع العينات و تحليلها عبر مخابر قمع الغش
			70	23.3	3.3	0	0	نسبة	
غير موافق إطلاقاً	0.479	1.333	21	8	1	1	0	تكرار	عندما تكون السلعة غير مطابقة
			70	26.7	3.3	3.3	0	نسبة	

									للمواصفات المقررة يعتبر هذا غش
غير موافق إطلاق	0.479	1.333	12	14	3	1	0	تكرار	إلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية حسب القانون 03/09
			40	46.7	10	3.3	0	نسبة	

المحور الثالث : حدود الحماية التي يحققها القانون 03/09 للمستهلك

السؤال الأول : ضرورة إعلام المستهلك بأسعار المنتوجات

من خلال الجدول يتضح لنا نسبة المؤيدة لوضع أسعار المنتوجات هي 66.7% و نسبة الموافقة هي 33.3% فهناك إئففاق تام على ضرورة إعلام المستهلك بأسعار المنتوجات المعروضة للبيع بأي وسيلة كانت المهم تكون واضحة و مفهومة ز مقررؤة حسب مانصت عليه المواد 4، 5، 6، 7 من القانون 02/04 المتعلقة بمراقبة الممارسات التجارية و المعاقب عليها بغرامة من 5000 دج إلى 100.000 دج حسب نص المادة 31 من نفس القانون .

السؤال الثاني : يعمل أعوان قمع الغش بإتلاف المواد الخطيرة

نلاحظ من خلال الجدول نسبة المؤيدة كبيرة تجاوزت 73.3% و 20% مجموعة الموافقة و نفس النسبة توزعت بين المحايدة و غير الموافقين 3.3% و هي نسبة قليلة حيث يتضح لنا أن القانون 03/09 قد أعطى لأعوان قمع الغش الحق في إتلاف المنتوجات و يتم ذلك من طرف المتدخل و بحضور الأعوان و يكون الإتلاف عن طريق تشويه طبيعة المنتج و يحزر الإتلاف من طرف الأعوان و يوقعون عليه مع المعني بالأمر .

السؤال الثالث : يعمل أعوان قمع الغش على إقتطاع العينات و تحليلها عبر مخابر قمع الغش

فعلا من خلال الجدول أثبت أن أعوان قمع الغش يقومون بإقتطاع العينات قصد إجراء التحاليل أو الإختبارات أو التجارب المنصوص عليها في المادة 35 من القانون 03/09 و يجرر محضر فور إقتطاع العينات من طرف أعوان قمع الغش و قد كانت نسبة المؤيدة 70% و الموافقة 23.3% و المحايدة 3.3% .

السؤال الرابع : عندما تكون السلعة غير مطابقة للمواصفات المقررة يعتبر هذا الغش

يتضح من الجدول أن الإجابة عن هذا السؤال قد تنوعت بين غير موافقين بنسبة 3.3% و المجموعة المحايدة بنسبة 3.3% أما الموافقة و المؤيدة للرأي فهي على التوالي 26.7% و 70% حيث أن الغش هو عندما تكون السلعة غير مطابقة للمواصفات و ذلك بإضافة مادة غريبة إلى السلعة أو بإنتزاع شيء من عناصر النافعة .

السؤال الخامس : إلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية حسب القانون 03/09.

تنوعت الإجابة بين غير موافق، المحايد ، الموافق و الموافق بشدة و توزعت على النحو التالي : 3.3% ، 10% ، 46% و 40% حيث أن نسبة الموافقة كانت متوسطة و ذلك لعدم معرفة الجميع بالقانون 03/09 الذي تنص المادة 7 منه على ضرورة إحترام النظافة الصحية في مجال المواد و التجهيزات و العتاد المخصصة لملامسة المواد الغذائية و قد عوقب عليها بالمادة 72 من نفس القانون و قد تصل إلى التوقيف المؤقت للنشاط .

خلاصة المحور الثالث :

من خلال تحليل نتائج المحور الثالث المتمثل في حدود الحماية التي يحققها القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش نجد أن المشرع قد أولأهمية كبيرة لهذا الجانب و قد وضع عقوبات صارمة

فيما يخص المخالفين و قد خول القانون لأعوان مصالح الرقابة القيام بمهامهم من إتلاف و إقتطاع العينات و إجراء التحاليل و الإختبارات .

الجدول 3-4 معالجة معطيات المحور الرابع النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك بواسطة

برمجية spss

النتيجة	الإنحراف المعياري	المتوسط	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المقياس	المحور الرابع النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك
غير موافق إطلاقا	0.850	1.633	10	10	9	0	1	تكرار	القانون 03/09 قام بإلغاء القانون 02/89 المتضمن القواعد العامة لحماية المستهلك
			33.33	33.33	30	0	3.3	نسبة	
غير موافق	0.980	2.066	16	7	7	0	0	تكرار	القانون 02/04 المؤرخ في 2014/06/23 يحدد القواعد العامة المطبقة على الممارسات التجارية
			53.3	23.3	23.3	0	0	نسبة	
غير موافق	0.836	1.700	12	14	3	1	0	تكرار	القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش نص على العقوبات صارمة على المتعاملين المخالفين
			40	46.7	10	3.3	0	نسبة	

غير موافق	0.773	1.766	13	10	5	2	0	تكرار	شاهدت مخالفة غير مشروعة تضر بالمستهلك تقوم بالتبليغ السلطات المختصة
			43.3	33.3	16.7	6.7	0	نسبة	
غير موافق	0.937	1.866	16	7	3	2	2	تكرار	تحرص على القراءة العقود و الضمانات قبل العملية الشراء
			53.3	23.3	10	6.7	6.7	نسبة	
غير موافق	1.241	1.900	17	8	4	1	0	تكرار	الرقم الأخضر تتصل عليه في حالة الشكوى او حدوت تسمم غذائي
			56.72	26.7	13.3	3.3	0	نسبة	

المحور الرابع: النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك

السؤال الأول : القانون 03/09 قام بإلغاء القانون 02/89 يتضمن القواعد العامة لحماية المستهلك

نلاحظ أن الإجابة توزعت بالتساوي و مناصفة بين الموافقين و المؤيدين للرأي بالتساوي 33.33% أما غير الموافقين بنسبة 3.3% و المحايدون الذين لم يبدون أي رأي 30% لعدم معرفتهم بأن القانون 03/09 قام بإلغاء القانون 02/89 حيث ان القانون 03/09 قد صدر و أحدث عدة تغيرات في القانون 02/89.

السؤال الثاني: القانون 02/04 المؤرخ في 2014/06/23 يحدد القواعد العامة المطبقة على

الممارسات التجارية

توزعت الإجابات حيث وصلت نسبة الفئة المؤيدة بـ 53.3% و الفئة الموافقة بـ 23.3% أما المحايدة التي لم تبدي رأيها بنسبة 23.3% لعدم معرفة بالقانون حيث أن هذا القانون 02/04 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية و الذي يتضمن ضرورة الإعلام بالأسعار و التعريفات و الفتوة بالإضافة إلى نزاهة الممارسات التجارية .

السؤال الثالث: القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش نص على العقوبات صارمة

على المتعاملين المخالفين

نلاحظ أن الإجابات أيضا قد توزعت و تنوعت بين الفئة المؤيدة بنسبة 40% و الفئة الموافقة بنسبة 46.7% و غير موافقين بنسبة قليلة 3.3% و هي أما 10% لم تبدي رأيها في هذا الموضوع للعلم أن القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش فعلا قد نص على عقوبات للمخالفين من بينها غرامات مالية تتراوح من 50.000 دج إلى 1000.000 دج بالإضافة إلى الحبس من 6 أشهر إلى 3 سنوات في بعض المخالفات .

السؤال الرابع: شاهدة مخالفة غير مشروعة تضر بالمستهلك تقوم بالتبليغ السلطات المختصة

من خلال الجدول نلاحظ أن الأجوبة قد تنوعت و توزعت بين المؤيدة بنسبة 43.3% و الموافقين بنسبة 33.3% و الفئة المحايدة بنسبة لا يستهان بها تمثلت في 16.7% و نسبة غير قليلة و هي 6.7% حيث يظهر لنا وعي المستهلك و تدخله لمنع أي تجاوزات و مخالفات غير مشروعة تضر بصحته بالمقام الأول .

السؤال الخامس: تحرص على القراءة العقود و الضمانات قبل العملية الشراء

يتضح لنا أن الكل قد أبدى رأيه في الموضوع دون إستثناء فهناك فئة غير موافقة إطلاقا على قراءة العقود و قدرت بـ 6.7% أخرى غير موافق بنفس النسبة و الفئة المحايدة 10% أي لايهمها قراءة العقود و الضمانات أما فيما يخص الموافقين و المؤيدون فكانت النسب على التوالي 23.3% و 53.3% أي ان هناك مجموعة كبيرة تحرص على القراءة البنود و الضمانات و العقود من أجل حماية نفسها و معرفة حقوقها وواجباتها أثناء عملية الشراء و قد نص القانون 03/09 على إحترام إلزامية الضمان و تنفيذه حسب المادة 13 و المعاقب عليها بالمادة 75 من نفس القانون .

السؤال السادس: الرقم الأخضر متصل عليه في حالة الشكوى أو حدوث تسمم غذائي

نلاحظ ان نسبة المؤيدة كانت كبيرة و هي 56.72% و الموافقة بنسبة 26.7% مما يبين أن المستجوبين على علم بهذا الخط الأخضر الموضوع لمصلحة المستهلكين و لتبليغ عن أي شكوى و أي

تسمم غذائي و نسبة ضئيلة غير موافقة قدرت بـ 3.3% و الفئة المحايدة و لم تبدي رأيها قدرت بـ 13.3% لعدم معرفتهم بهذا الرقم المسخر لخدمة المستهلكين .

خلاصة المحور الرابع :

من خلال تحليل نتائج المحور الرابع و الممثل في النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك نستنتج أن المشرع قد بادر في إيجاد أجهزة متخصصة في مجال الرقابة و الدفاع عن حقوق المستهلكين و ذلك وفقا للنصوص القانونية و التشريعية فهناك القانون 02/04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية الذي يحمي المستهلك من خلال تحقيق نزاهة و شفافية في كل المعاملات التجارية بالإضافة إلى القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش الذي يضمن للمستهلك الحماية من المخاطر و الأضرار الناجمة عن التسممات الغذائية إلى ان رغم كل هذه الجهود لا بد ان يتحلى المستهلك بالوعي و الإدراك لحقوقه و واجباته .

الخلاصة :

بعد التحليل لجميع المحاور و جد بأن دور مصالح أعوان الرقابة الإقتصادية يمثّل بالدرجة الأولى في حماية المستهلك من المخالفات المترتبة عن القوانين الخاصة به و المعمول بها فهي تقوم بعملية العقاب و الرضع و تطبيق العقوبات على المخالفين و محاربة الغش و الخداع الممارس على المستهلك من قبل الأطراف التي تتعامل معه في إطار عملية التبادل أكثر من توعيته و تحسيسه و ذلك بنشر ثقافة الإستهلاك و الإبتعاد عن المنتوجات التي تسبب أضرار صحية عند إقتنائها و مساعدته على معرفة حقوقه عند الشراء و قد ظهر هذا لنا من خلال الإستبيان الذي أجريناه على العينة و الممثل جزء منها في أعوان مصالح الرقابة لمديرية التجارة لولاية مستغانم حيث أن هذه الأخير تهتم بالعقاب أكثر من التوعية و التحسيس و انما حقا لديها مبادرات في هذا الخصوص كالأيام التحسيسية و القافلة الصيفية من أجل محاربة التسممات الغذائية لكنها قليلة و دليل على ذلك عدد المحاضر الذي بلغ سنة 2017 هو 3660 و سنة 2018 هو 3662 للمتابعة القضائية .

أما بالنسبة للجزء المتبقى من العينة و التي تمتل في موظفين المعهد التربية البدنية فقد تم إختيارها كعينة عشوائية بإعتبار الموظف مستهلك بالدرجة الأولى لمعرفة مامدى معرفتهم بأعوان الرقابة و بحقوقهم فقد لاحظنا أن عدد كبير منهم لا يعرف مهام أعوان الرقابة إضافة إلى صلاحياتهم و دورهم في تحقيق الحماية لهم من الأضرار و المخاطر.

نستنتج من خلال دراستنا لموضوع دور مصالح الرقابة الإقتصادية في حماية المستهلك في ظل القانون
03/09

أنها تحظى بإهتمام كبيرا و متزايد من طرف الدولة الجزائرية ، لما لهذا الموضوع من ميكانيزمات تقنية و تشريعية تستعملها الدولة لتطبيق سياستها الإقتصادية ، كما أن هذا الإهتمام يعكس من جهة أخرى حجم التحديات الراهنة التي تواجه المجتمعات بفعل الإفتتاح الإقتصادي المتعاضم ، و التدفق الإعلامي و المعلوماتي الكبير.

ورغم وجود جهاز رقابة مختص و مدعم قوي بأعوان مختصين يؤدون دورهم بفعالية في حماية المستهلك بالإضافة إلى القيام الدولة دائما بتحسين ترسنتها القانونية المتعلقة بحماية المستهلك و هذا للحفاظ على سلامته و حماية قدرته الشرائية و بالتالي القضاء على كل المظاهر السلبية التي تؤثر على المنتج و التلاعب بمصالح المستهلكين الأمر

الذي يؤدي إلى المحافظة على الإستقرار الإقتصاد الوطني، إلا أن تفعيل مهام أعوان الرقابة الإقتصادية يتجه بالدرجة كبيرة إلى عملية الردع و العقاب و تطبيق القانون على المخالفين و يبتعد عن الإهتمام بالجانب التوعوية و تحسيس المستهلك و نشـر ثقافة الإستهلاك لذلك لابد من إعطاء أهمية لهذا الجانب إذا أن الوقاية خير مـن العلاج و بالتالي لابد من التوعية و لا تتم إلا بتكافل جميع الأطراف إبتداء من المستهلك و عليه اقترح التنسيق بين مصالح الرقابة الإقتصادية مع جمعيات حماية المستهلك و الإتحاد العام للتجار و الحرفين من أجل العمل معا ضمن نظام متكافئ و وضع الأفكار و الخطط و البرامج من أجل تحقيق الوعي و ثقافة الإستهلاك.

الخاتمة

إن الاهتمام الذي أولاه المشرع الجزائري للمستهلك بسنه للنصوص جديدة الهدف منها سد أي نقص أو فراغ قانوني يمكن أن يعوض مصالح المستهلك المادية و المعنوية للخطر ، هو انعكاس مباشر للنهج الذي اتبعته الجزائر من خلال تبنيها الاقتصاد الحر و تخليها عن النهج الاشتراكي و الاقتصاد الموجه ، الذي كان المستهلك يتمتع في ظلّه بحماية أكبر و فرص أقل من ناحية الوفرة و الإختيار في مجال السلع و الخدمات ، كون الدولة هي المتحكمة في كل دواليب الإقتصاد الوطني .

حيث تناولنا بالدراسة القواعد التي وضعها المشرع من خلال قانون حماية المستهلك من أجل ضمان حمايته في مواجهة المتدخل ، فالإلتزام بالضمان القانوني الإنفاقي يتيح حماية أكبر للمستهلك إضافة للأحكام المنصوص عليها في القانون المدني ، و الإلتزام بالسلامة هو ضمانة أخرى حيث جاء بمفاهيم جديدة كالإلزامية أمن المنتجات و إلزامية النظافة و النظافة الصحية للمواد الغذائية و سلامتها، فوجود هذه الإلتزامات يوسع من فرص المستهلك في الحصول على التعويض عما يلحقه من أضرار جراء إقتنائه و إستعماله لهذه المنتجات و الخدمات .

أما من حيث المسؤولية الجزائية عن إرتكاب الغش و التدليس أضرار المستهلك فيتضح أن المشرع قد راعى في النصوص القانونية المتعلقة بهذه الجرائم مدى الربح غير المشروع الذي يسعى الجاني إلى تحقيقه من إرتكابها، فجعل الحكم بالغرامة وجوبيا إلى جانب العقوبة السالبة بالحرية بإستثناء جريمة الخداع، بالإضافة إلى تشديد العقوبة في الحالة التي ينتج عن الجريمة أضرار جسيمة بالمستهلك ، ناهيك على جعلها عقوبة جنائية بالسجن المؤبد إذا تسببت المواد المغشوشة في هلاك المستهلك .

إن أهم حماية للمستهلك هي الحماية الوقائية أي قبل وقوع الضرر، برغم الجهد الكبير الذي تقوم به مختلف الهيئات و الجمعيات كما رأيناه سابقا ، فإن أهم دور يمكن أن يحقق أفضل حماية للمستهلك هو وعي المستهلك نفسه بحقوقه و ضرورة حمايتها من المخاطر التي تهدق به ، فيبتعد عن الإستهلاكات الرخيصة و المواد غير المراقبة و التي تباع في الأسواق و على قارعة الطريق إلخ ، و نقتراح في هذا المجال تخصيص برامج إرشادية

و تثقيفية و إدخالها حتى في المناهج التعليمية بدءا من المرحلة الابتدائية فيزداد وعي المستهلك و تبصره بحقوقه وواجباته بما يرشد قراراته و يوجهها إلى ما يحقق له القدرة الأكبر من الحماية .

يبقى أن نشير في الأخير أنه و في إنتظار صدور باقي النصوص التنظيمية لقانون حماية المستهلك و قمع الغش رقم 03/09 ، فإن نجاح هذا القانون في تحقيق أفضل حماية ممكنة لمصالح المستهلك في مواجهة المتدخل لا يتوقف على نصوص هذا القانون فحسب بل يمتد لأبعد من ذلك بتضافر جميع الجهود من أجهزة الرقابة الإدارية إلى دور جمعيات حماية المستهلك إلى دور المستهلك بنفسه، كما يجب على كل هذه الأجهزة و غيرها أن تساهم بطريق مباشر أو غير مباشر كل في مجال تخصصه في زيادة الوعي لدى المستهلك و تعريفه بحقوقه و المخاطر التي تواجهه و كيفية التعاون مع هذه الأجهزة في حال وجود خطر قد يمس بمصالحه و هذا يشكل ضمانة إضافية له ، لأننا في النهاية كلنا مستهلكون .

و سكوت المشرع عن التعرض للحماية الإلكترونية للمستهلك هو تقصير يجب تدراكه خاصة مع الثورة الإلكترونية التي يشهدها العالم اليوم ، و تنوع أساليب المعاملات التجارية مما يعرض المستهلك إلى مخاطر جديدة لا تجدها في النصوص القانونية الحالية .

*1- القانون رقم 02/04 و دوره في حماية المستهلك

*2 دليل أعوان الرقابة الإقتصادية

*3 دليل حماية المستهلك

المراجع

الكتب:

- 1- أحمد إبراهيم عبد الهادي , أمينة مصيلحي سحبل , حماية المستهلك في مجال الخدمات الحكومية (دراسة ميدانية) بالتطبيق على محافظة المنوفية , برعاية جمعية حماية المستهلك , ومقدم للمؤتمر العام الأول لحماية المستهلك , القاهرة , 22:21 أكتوبر 1995م.
- 2- مُجَّد الزعبي, عاكف زيادات ,اتجاهات المستهلكين نحو ممارسات الخداع التسويقي في جانب الإعلان :دراسة ميدانية في مدينة إربد, قسم التسويق, كلية العلوم الإدارية والمالية, جامعة اربد الأهلية, 2003
- 3- أحمد إبراهيم عبد الهادي, إدارة المبيعات وحماية المستهلك, القاهرة, دار النهضة العربية, 1997, ص 192.
- 4- ثامر البكري, التسويق: أسس ومفاهيم معاصرة, طبعة 2006, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, عمان- الأردن
- 5- سرى صيام, أحمد الطيب, أيسر فؤاد, الحماية التشريعية للمستهلك في مصر, القاهرة, المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية, 1999.
- 6- عبد المنعم مُجَّد رشاد, العوامل المؤثرة على ثقة العميل في التسوق عبر شبكة الإنترنت, دراسة تطبيقية للمواقع الإلكترونية الخاصة ببعض المنظمات الصناعية والخدمية, مجلة آفاق جديدة العلمية للدراسات التجارية, كلية التجارة جامعة المنوفية, السنة التاسعة عشرة, العدد الأول والثاني يناير وأبريل 2007م.

7- عماد أحمد إسماعيل النونو، التسوق عبر الإنترنت - دوافع التبني أو الرفض، دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه، جامعة العالم الأمريكية، غزة، فلسطين، 2007م. -زكي خليل المساعد، "التسويق في المفهوم الشامل"، ط 2 دائرة المكتبة الوطنية، عمان، 1998م.

8- حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك: الحماية الخاصة لرضاء المستهلك في عقود الاستهلاك، القاهرة دار النهضة العربية، 1996.

9- عائشة مصطفى المنيوي، الاتجاهات الحديثة للتسويق الإلكتروني، مركز البحوث والمعلومات، أكاديمية 10- السادات للعلوم الإدارية، السنة العشرون، العدد الرابع، مصر، أكتوبر 2002م.

11- إسماعيل السيد، مفهوم المخاطر المدركة ووسائل مواجهتها بواسطة المستهلك دراسة تطبيقية على بعض السلع المنزلية المعمرة بمحافظة الإسكندرية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، العدد الأول المجلد التاسع والعشرون، مصر، مارس 1992م.

12- مهندس: إبراهيم أحمد/ كتاب: التجارة الإلكترونية/ كتاب: كيف تستخدم البريد الإلكتروني في التسويق/ إعداد: اللجنة العلمية للتأليف والتحرير والنشر/ د.عماد الحداد إعداد وصياغة: وفاء فرج
13- حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك في مصر بالمقارنة مع أوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية والشرق الأوسط. الطبعة الأولى. مصر: دار الفكر. 1996 .

14- أحمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية 1994م.

15- أحمد إبراهيم عبد الهادي، إدارة المبيعات وحماية المستهلك، القاهرة، دار النهضة العربية، 1997م.

16- أحمد إبراهيم عبد الهادي، أمينة مصيلحسحبيل، حماية المستهلك في مجال الخدمات الحكومية (دراسة ميدانية) بالتطبيق على محافظة المنوفية , برعاية جمعية حماية المستهلك, ومقدم للمؤتمر العام الأول لحماية المستهلك, القاهرة, 22:21 أكتوبر 1995م.

الرسائل الجامعية:

1- أحمد السيد كردي، المخاطر المدركة لدى المستهلك النهائي في التسويق الإلكتروني وتأثيرها في اتخاذ قرار الشراء عبر الإنترنت، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر، 2014م.

2- محمد فهمي عمر الحجار، "حماية المستهلك"، دراسة تحليلية للواقع الأردني، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 1986م.

3- ناجي عبد الستار محمود احمد الدوري، " اثر تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة على حماية المستهلك " دراسة استطلاعية في عينة من مستشفيات بغداد، رسالة ماجستير(غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2000م.

4-

أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني. الطبعة الأولى. مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر . 2005.

5- سناء الجرابعة، إستراتيجيات المستهلك الأردني لتخفيض درجة المخاطرة المدركة عند شراء السلع المعمرة، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 1994م

6- سناء الجرابعة، إستراتيجيات المستهلك الأردني لتخفيض درجة المخاطرة المدركة عند شراء السلع المعمرة، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 1994م .

الملتقيات:

- 1- د. الداوي الشيخ/تحليل آليات حماية المستهلك في ظل الخداع والغش التسويقي، حالة الجزائر.
- 2- عمر لعلاوي، دور وأهمية الجودة والتقييس في حماية المستهلك، الملتقى الوطني الأول حول: حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، المركز الجامعي بالوادي- الجزائر: 13-14 أبريل 2008.
- 3 - عنابي بن عيسى، جمعيات حماية المستهلك وترشيد الاستهلاك، الملتقى الوطني الأول حول: حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، المركز الجامعي بالوادي- الجزائر: 13-14 أبريل 2008.
- 4 - زكي خليل المساعد، التسويق في المفهوم الشامل، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 1997.

5- الأمم المتحدة: التقرير التنفيذي المتعلق بمبادئ الأمم المتحدة لحماية المستهلك(1985، 2013) مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية جنيف 2013.

6- الغش التجاري في المجتمع الإلكتروني - ورقة عمل مقدمة إلى الندوة الرابعة لمكافحة الغش التجاري والتقليد في دول مجلس التعاون الخليجي , من الغرفة التجارية الصناعية بالرياض خلال الفترة 20-21 سبتمبر عام 2005م.

7- براق مُجَّد وآخرون، رقابة الجودة ودورها في حماية المستهلك، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الوطني الأول لمعهد العلوم القانونية والإدارية، حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، في الجزائر، أبريل 2008م.

القوانين والمراسيم:

1- المرسوم التنفيذي رقم 90- 39 المؤرخ في 30 جانفي 1990، المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش(الجزائر).

2- المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 90- 39 المؤرخ في 30 جانفي 1990، المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش(الجزائر).

3- قانون 02/89 المؤرخ في 07 فيفري 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك.

5- قانون رقم 08/04 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1425 الموافق ل 14 أوت 2004 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية.

4- قانون رقم 02/04 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1425 الموافق ل 23 يوليو 2004 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

5- مرسوم تنفيذي رقم 39/90 مؤرخ في 30 جانفي 1990 المتعلق برقابة الجودة و قمع الغش.

6- مرسوم تنفيذي رقم 95/92 مؤرخ في 13 جانفي 1992 المتعلق بشروط و طرق إستعمال المواد المضافة للمنتوجات الغذائية.

7- مرسوم تنفيذي رقم 305/97 المؤرخ في 07 أكتوبر 1995 المتعلق بالفوترة.

8- مرسوم تنفيذي رقم 306/2000 المؤرخ في 19 أكتوبر 2000 المتعلق بكيفيات مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة و نوعيتها.

9- الأمر رقم 03/03 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق ل 19 يوليو 2003 المتعلق بالمنافسة.

10- المادة 03 فقرة 03 من القانون رقم 02/89 المتعلق بقواعد العامة لحماية المستهلك.

11- المادة 04 فقرة 03 من القانون 02/89 المتعلق بقواعد العامة لحماية المستهلك.

12- المادة 05 من القانون رقم 02/89 المتعلق بقواعد العامة لحماية المستهلك.

13- المادة 16 من القانون رقم 02/89 المتعلق بقواعد العامة لحماية المستهلك.

مواقع الانترنت:

<http://www.dcw-> الموقع الالكتروني لمديرية التجارة لولاية مستغانم

[mostaganem.dz](http://www.dcw-mostaganem.dz)

<http://www.ccidahra.com> الموقع الالكتروني لغرفة التجارة والصناعة

<http://www.mincommerce.gov.dz> الموقع الالكتروني لوزارة التجارة

<http://www.caci.com.dz> الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة

<http://www.cnrc.org.dz> المركز الوطني للسجل التجاري

المراجع باللغة الفرنسية :

1-Mohamed Bouaiche , qualité des aliments et protection de la santé du consommateur , ce texte développe une communication présenté à Tizi-Ouzou le 02 et 03 juin dans le cadre de la 2em journée national de la recherche sur technologie et qualité des aliments .

2- Cunningham, & Gerlach, & Harper, & Young , Perceived and the consumer buying process: internet airlinereservations , International

الفهرس

الصفحة	الموضوع
	الإهداء
	الشكر
	ملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال البيانية
	قائمة الاختصارات و الرموز
	قائمة الملاحق
	المقدمة العامة .
	الفصل الأول : المفاهيم العامة للرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك
	تمهيد .
1	المبحث الأول: ماهية الرقابة في مجال حماية المستهلك
1	المطلب الأول: الرقابة
2	1- مفهوم الرقابة
2	2 - أنواع الرقابة
3	1-2 الرقابة المسبقة
3	2-2 الرقابة اللاحقة
3	3-2 الرقابة المستمرة
4	المطلب الثاني : -الهيئات المكلفة بالرقابة في مجال حماية المستهلك

4	الفرع الأول : الأطراف المسؤولة عن حماية المستهلك
5	1- الحكومات
5	2- الأفراد
5	3- جمعيات حماية المستهلك
9	4- أجهزة الإعلام
10	الفرع الثاني : الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك في الجزائر كنموذج
11	1- وزارة التجارة
11	1-1 - على المستوى المركزي
12	1-2 - على المستوى الخارجي
13	1-3 - الهيئات المتخصصة التابعة لوزارة التجارة
14	1-4 - هيئات أخرى لها دور في حماية المستهلك
14	المبحث الثاني: الأعداء المكلفون بالرقابة التابعين لوزارة التجارة
15	المطلب الأول: الأعداء المكلفون بالرقابة على الممارسات التجارية
15	1- تعريف الأعداء المكلفون بالرقابة على الممارسات التجارية
16	2- مهام أعداء المكلفون بالرقابة على الممارسات التجارية
18	3- صلاحيات أعداء المكلفون بالرقابة على الممارسات التجارية
19	4- واجبات أعداء المكلفون بالرقابة على الممارسات التجارية
19	المطلب الثاني: الأعداء المكلفون بالرقابة على الجودة و قمع الغش
20	1- تعريف الأعداء المكلفون بالرقابة على الجودة و قمع الغش
21	2- مهام أعداء المكلفون بالرقابة على الجودة و قمع الغش
22	3- صلاحيات أعداء المكلفون بالرقابة على الجودة و قمع الغش
23	4- واجبات أعداء المكلفون بالرقابة على الجودة و قمع الغش
24	المبحث الثالث : المبادئ العامة لحماية المستهلك
24	المطلب الأول : تطور قانون حماية المستهلك في الجزائر
25	المطلب الثاني : أهداف و مبادئ قانون حماية المستهلك
26	1- أهداف قانون حماية المستهلك
28	2- مبادئ قانون حماية المستهلك
31	خاتمة الفصل

	الفصل الثاني : مجال حماية المستهلك في ظل رقابة المصالح الاقتصادية
32	تمهيد
32	المبحث الأول : مخالفة قواعد الممارسات التجارية
33	المطلب الأول : عدم الإعلام بالأسعار و التعريفات
34	المطلب الثاني : عدم الإعلام بشروط البيع
37	المطلب الثالث :عدم الفوترة
38	المبحث الثاني : مخالفة قواعد نزاهة الممارسات التجارية
39	المطلب الأول : الممارسات التجارية غير شرعية
42	المطلب الثاني : ممارسة أسعار غير شرعية
43	المطلب الثالث : الممارسات التجارية التدليسية
44	المطلب الرابع : ممارسة أعمال المنافسة غير المشروعة
50	المبحث الثالث : الجرائم المتعلقة بالجودة و القمع الغش
51	المطلب الأول : جريمة الغش في السلع
53	المطلب الثاني : جريمة الخداع أو محاولة الخداع
60	المطلب الثالث : غرامة المصالححة
	الفصل الثالث : الدراسة التطبيقية
63	تمهيد
63	وصف الإستبيان
63	تحديد حجم العينات
64	تحليل نتائج الإستبيان
64	1- الجنس
65	2- العمر بالسنوات
66	3- المستوى التعليمي
67	4- صدق و ثبات الإستبيان
68	5-تحليل آراء و إتجاهات العينة
	الخاتمة العامة
	المصادر و المراجع
	الملاحق

	الملحق الأول : نموذج الإستبيان
	الملحق الثاني : القانون 02/04
	الملحق الثالث : القانون 03/09
	الملحق الرابع : 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك
	الملحق الخامس : 89-207 المرسوم التنفيذي المتضمن القانون الأساسي للأسلاك الخاصة

قائمة الملاحق

- النموذج الإستبيان المستعمل في التحقيق الميداني
- القانون رقم 02/04 المتعلق بالقواعد العامة للممارسات التجارية
- القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش
- مرسوم التنفيذي يعدل و يتم المرسوم التنفيذي 207/89 المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة في الإدارة المكلفة بالتجارة .
- القانون 89-02 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك

