أولا: عن تعريف المستهلك .

قبل الشروع في التعريف بالمستهلك وجب علينا التعريف بعقد الاستهلاك والذي يعتبر المستهلك طرفا اساسيا فيه بالاضافة الى المهني أو الحرفي أو المتدخل والذي يعتبر الطرف الثاني في العقد.

أ- المقصود بعقد الاستهلاك.

عقد الاستهلاك هو ذلك العقد التي يُبرم بين طرفين مستهلك من جهة والمتدخل المهني أو المحترف من جهة أخرى، يتعهد فيه هذا المتدخل بأن يورد للمستهلك سلعة أو خدمة لاستعماله الشخصي مقابل مبلغ معين حيث عرفه المشرع الجزائري في المادة 03 فقرة 04 من القانون02-04 المؤرخ في 2004/06/23، المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية:على أنه "كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر، بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث أي تغيير حقيقي فيه".

ويمكن أن ينجز العقد على شكل طلبية أو فاتورة أو سند ضمان أو جدول أو وصل تسليم أو سند أو أي وثيقة أحرى مهما كان شكلها أو سندها تتضمن الخصوصيات أو المراجع المطابقة بشروط البيع العامة.

كما يمكن أن يكون العقد في شكل عقد رضائي لا يتضمن الشروط الشكلية، والذي تثبت وقائعه بجميع وسائل الاثبات، سيما وأن العديد من المعاملات التجارية تتم دون وثيقة .

ب-التعريف الفقهي للمستهلك.

لم يوفق الفقه الاقتصادي في وضع تعريف موحد وشامل للمستهلك، بحيث تأرجح التعريف بين إتجاه وسع من تعريفه، وإتجاه آخر قوض أو ضيق منه

1. التعريف الموسع للمستهلك.

يعتبر مستهلكا وفقا لهذا الاتجاه كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك، وتطبيقا لذلك يعدّ مستهلكا من يشتري سيارة لاستعماله الشخصي، أو من يشتريها لاستعماله المهني مادامت ستستهلك في الحالتين عن طريق استعمالها، ولكن يستبعد من هذا التصور غرض الشراء من أجل إعادة البيع لأن المال لا يستهلك في هذه الحالة

ولقد اهتم بتوسيع مفهوم المستهلك جانب من الفقه والقضاء الفرنسيين وتزعم الفقيه الفرنسي "FERRIER Didie هذا الاتجاه، حيث يرى بأن المفهوم الواسع للمستهلك هو الذي ينسجم مع غايات قانون الاستهلاك ويعدّ بالتالي مستهلكا في نظر هذا الاتجاه المهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه.

2. الاتجاه المضيق لمفهوم المستهلك.

يعدّ مستهلكا في منظور هذا الاتجاه كل شخص يتعاقد بهدف إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية وبالتالي لا يكتسب وصف المستهلك من يتعاقد لأغراض مهنته أو مشروعه، كما يعرف بأنّه ذلك الشخص الذي يستهلك السلع والخدمات ليفي بحاجاته ورغباته وليس بهدف تصنيع السلع التي اشتراها.

وقد عرفت لجنة تنقيح قانون الاستهلاك الفرنسي المستهلك بأنّه " **:الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقتني أو يستعمل السلع والخدمات لغرض غير مهني، وهو المعنى الذي اتجه إليه أغلب الفقه الفرنسي حيث عرّفه جانب منه بأنّه** " :ذلك الشخص الذي يتعاقد بهدف الاستهلاك لاشباع حاجاته الشخصية أو العائلية كما ذهب آخرون إلى القول بأن موضوع قانون الاستهلاك هو حماية المستهلك .النهائي دون غيره.

ويرى أنصار هذا الاتجاه مجال تطبيق قواعد قانون الاستهلاك من حيث الأشخاص يشمل الأشخاص الذين يتصرفون لتلبية حاجاتهم الشخصية أو العائلية دون الأشخاص الذين يتصرفون لسد حاجاتهم المهنية لذلك لا يعد مستهلكا من يتعاقد لغرض يتصل بنشاطه المهني ومن المبررات التي اعتمد عليها أنصار هذا الاتجاه أن الشخص الذي يتصرف لتلبية حاجاته المهنية يكون كأصل عام أكثر خبرة مقارنة بمن سيتعاقد لغرض غير مهني، الأمر الذي يجعله أكثر قدرة على رعاية مصالحه.

ت-التعريف القانوني للمستهلك:

بالرجوع إلى احكام قانون حماية المستهلك الملغى 89-02، نجده لم يعرف المستهلك في أي مادة من أحكامه، بل أحالت المادة 13 منه تعريف المستهلك على التنظيم، حيث وبعد صدور المرسوم التنفيذي 90-39، المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، عرفت المادة 2منه المستهلك على أنه ""**:كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة، معدّين للاستعمال الوسيطي أو النهائي لسدّ حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به."**

ويمكن القول أن المشرع الجزائري في النص المشار إليه أعلبه قد تردد بين مفهومين للمستهلك فلو نظرنا إلى لفظ الوسيطي لقلنا بأنّه يأخذ بالمعنى الواسع، بينما إذا واصلنا قراءة النص نجده يشير إلى المستهلك النهائي، وهذا يدل على أنه قد أخذ بالمفهوم الضيق، وهو ما أثار جدلا لدى الفقه كل حسب تفسيره للنص، حيث يرى البعض أنّه أخذ بالمفهوم الواسع وذلك باستعماله عبارة(الاستعمال الوسيطي) فالمستهلك في هذه الحالة هو كل من يقتني منتوجات أو خدمات لأجل إشباع حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر، أو حيوان يتكفل به، وكذلك الذي يقتني هذه المنتوجات والخدمات لأغراض مهنته، والمتمثلة .في استثماراته.

ولكن المشّرع الجزائري قد تدارك الأمر وقطع الجدل الدائر حول مفهوم المستهلك، وذلك عندما عرّفه مرة أخرى بموجب المادة 3 فقرة 4 من القانون 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية على انه ": **كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني**"

وأخيرا عرفت المادة 03 الفقرة 01 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 2009/02/25 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الساري المفعول المستهلك بأنه" **:كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به** "

وعرف القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية المستهلك الالكتروني في مادته 3/6 بأنه :كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو مجانا سمعة أو خدمة عف طريق الاتصالات الالكترونية مع المورد

الالكتروني بغرض الاستخدام النهائي، أي أن المشرع في ظل القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية أخذ بالمفهوم الضيق للمستهلك، وهذا ما يتوافق مع تعرف المستهلك في القانون 09-03

بالنظر إلى المادتين السابقتين يتضح موقف المشرع في تأكيده وإبقائه على صفة المستهلك بالنسبة للاستعمال الشخصي أو العائلي، لكنه وسع من دائرة الحماية أكثر بإدراج الشخص المعنوي واعتباره مستهلكا يستفيد من الحماية القانونية المقررة له.

لكن المشرع بإعطاء الشخص المعنوي صفة المستهلك فإنه من الصعب جدا معرفة ما إذا كان الشخص المعنوي الذي يقوم بإبرام عقود مع غيره قصد الحصول على منتوجات متصرفا لأغراض مهنية أم لا ؟

وهل سيؤدي ذلك بالمنتج لأن يسأل عن الغرض الذي يستعمل فيها هذا الشخص السلعة التي اقتناها؟.

فمعرفة الهدف من عملية الاقتناء أمر غاية في الأهمية لأنه سيؤدي إلى التفرقة بين المستهلك والمهني. وقد أختلف الفقه والقضاء في الدول الغربية عن الأساس الذي بموجبه يتمتع الشخص المعنوي بصفة المستهلك بين مؤيد ومعارض.

ث-تعريف المهني (المتدخل، المحترف).

1. التعريف الفقهي.

يمكن تعريف المهني في إطار عقود الاستهلاك بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر نشاطا اعتياديا أو منظما لغرض الإنتاج أو التوزيع أو أداء الخدمات، وبذلك يجعل الطابع الاعتيادي والمنظم لنشاط من المهني في مركز قوة في مواجهة المستهلك، حيث يتمتع في إطار نشاطه المهني بقدرات فنية واقتصادية وخبرة قانونية تؤهله في الغالب للتحكم في علاقة الاستهلاك وفرض إرادته على المستهلك

وهناك من يعرف المهني على أنه "ذلك الشخص الطبيعي، أو المعنوي، الذي يباشر حرفة تجارية أو صناعية أو فنية أو مهنية أو حرّة، أو زراعية أو مدنية على وجه الاحتكار، ويتمكن من خلال ممارسته لها الحصل على السلع والخدمات وتقديمها بمقابل مادي بهدف الحصول على الربح، وقد يكون هذا الشخص منتجا أو موزعا أو تاجرا بالجملة، أو تاجرا بالتجزئة أو يتخذ شكل المشروع الفردي أو شكل الشراكة أو المؤسسة التي تدخل في إطار القطاع الخاص أو القطاع العام.

2- التعريف القانوني:

أما المشرع الجزائري قد تولى تعريف المهني وأطلق عليه وصف العون الاقتصادي بموجب المادة 1/03 من القانون رقم 04-02، المتعلق بالقواعد المطبقة عمى الممارسات التجارية بأنه" **:كل منتج أو تاجر أو حرفي أو مقدم خدمات أيّا كانت صفته القانونية، يمارس نشاطه في الإطار المهني العادي أو بقصد تحقيق الغاية التي تأسس من أجلها.**"

وبصدور القانون رقم 09-03 السالف الذكر أعاد المشرع الجزائري تعريف المهني من جديد بمقتضى المادة7/3 منه على انه " **:كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للمستهلك**

وبذلك فإن التعريف الذي أورده المشرع للمتدخل في ظل القانون السابق يقترب من تعريف المحترف الذي جاءت به المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات(الملغى) بأنه" :كل منتج، أو صانع، أو وسيط، أو حرفي، أو تاجر، أو مستورد، أو موزع وعلى العموم متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتوج أو الخدمة للمستهلك، كما هو محدد في المادة الأولى من القانون رقم 89-02".

ثانيا: تقديم قانون حماية المستهلك.

نظرا للأهمية البالغة التي يكتسيها المستهلك، تطرق الدستور الجزائري لهذه الضمانة في المادة المادّة 43 منه والتي نصت صراحة على ما يلي "**حرّيّة الاستثمار والتجارة معترف بها، وتمارَس في إطار القانون. تعمل الدولة على تحسين مناخ الأعمال،- وتشجع على ازدهار المؤسسات دون تمييز خدمة للتنمية الاقتصادية الوطنية . تكفل الدولة ضبط السوق . ويحمي القانون حقوق المستهلكين .يمنع القانون الاحتكار والمنافسة غير النزيهة**"

ومن هذا المنطلق ضبط المشرع الجزائري على غرار باقي التشريعات المقارنة مجال حماية المستهلك بنص قانوني خاص صادر السلطة التشريعية.

وكان القانون 89-02، المؤرخ في 8 فبراير 1989 المتعلق بقواعد العامة لحماية المستهلك أول قانون نظم حماية المستهلك، وتم العمل بهذا الأخير لمدة عقدين إلى غاية 2009 أين تم الغاؤه بموجب القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، المتعلق بحماية المستهلك، والذي لا يزال ساري المفعول الى يومنا هذا تضمن قانون حماية المستهلك 09-03 ستة أبواب رئيسية شملت المجالات التالية:

- **الباب الاول:** أحكام عامة
- **الباب الثاني:** حماية المستهلك
- **الباب الثالث:** البحث وحماية المخالفات
- **الباب الرابع:** قمع الغش
- **الباب الخامس:** غرامة الصلح.
- **الباب السادس:** الاحكام الختامية والانتقالية.

وجدير بالذكر أن آخر تعديل للقانون 09-03، كان سنة 2018 بموجب القانون 18-09، المؤرخ في 2018/06/10.

أ- **عن باب الأحكام العامة** .

تضمن هذا الباب فصلين عامين :

1. **الفصل الأول: الهدف ومجال التطبيق**
2. **الفصل الثاني: التعريف بأهم المصطلحات**

(المستهلك، المادة الغذائية، التغليف، الوسم، المتطلبات الخاصة، سلامة المنتوج، المتدخل، عملية وضع المنتوج للاستهلاك، الانتاج، المنتوج، منتوج سليم ونزيه وقابل للتسويق، منتوج مضمون، منتوج خطير، استرجاع المنتوج، الامن، الخدمة، السلعة، المطابقة، الضمان)، قرض الاستهلاك

ب- عن باب حماية المستهلك.

تضمن هذا الباب سبعة فصول يمكن شملها في :

1. **الفصل الأول: الزامية النظافة والنظافة الصحية، للمواد الغائية وسلامتها**
2. **الفصل الثاني: الزامية امن المنتوجات**
3. **الفصل الثالث: الزامية مطابقة المنتوجات**
4. **الفصل الرابع: الضمان والخدمة مابعد البيع**
5. **الفصل الخامس: اعلام المستهلك**
6. **الفصل السادس: المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين**
7. **الفصل السابع: جمعيات حماية المستهلكين**

ج- عن باب البحث وحماية المخالفات

أما بالنسبة للباب الثالث فضم خمسة فصول

1. **الفصل الأول: أعوان قمع الغش**
2. **الفصل الثاني: إجراءات الرقابة**
3. **الفصل الثالث: مخابر قمع الغش**
4. **الفصل الرابع: اقتطاع العينات**
5. **الفصل الخامس: الخبرة.**

د- عن باب قمع الغش.

تضمن هذا الباب الرابع فصلين فقط :

1. **الفصل الأول: التدابير التحفظية ومبدأ الاحتياط**
2. **الفصل الثاني: المخالفات والعقوبات**

هـ- عن باب غرامة الصلح.

تضمن هذه المادة ثمانية مواد فقط، إذ حددت مبالغ غرامات الصلح المفروضة على مرتكبي المخالفات الخاصة بالمستهلك، والتي يمكن اللجوء إليها قبل الجهات القضائية

و- عن باب الاحكام الختامية والانتقالية.

تضمن هذا الباب مادتين تخصا الغاء القانون 89-02، مع الابقاء على النصوص التنظيمية الى غاية صدور الجديدة، ثم المادة الاخيرة الخاصة بنشر ودخول القانون حيز التنفيذ

ثالثا: حماية المستهلك في الجزائر.

أ- مفهوم حماية المستهلك.

يقصد حماية المستهلك حفظ حقوقه وضمان حصوله على تلك الحقوق قبل المهنيين(سواء أكانوا تجارا أو صناعا أو شركات) وبمعنى آخر فهي حركة منظمة لحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين تمارسها مجموعة متعددة من الأجهزة الحكومية وغير الحكومية تهدف إلى تعريف المستهلك بحقوقه فيما يتعلق بالمعلومات الصحيحة والمفيدة عن السلع والخدمات التي يريد الحصول عليها، بحيث لا تقتصر حماية المستهلك فيها على مرحلة تسويق السلع والخدمات، بل تمتد إلى مراحل الإنتاج والاستهلاك.

وهذه الحركة عموما تهدف إلى تحقيق **التوازن في العملية التعاقدية**، أي أنها لا تهدف إلى حماية المستهلك من خلال منحه حقوقا على حساب التاجر أو المنتج أو مانح الخدمة كما قد يعتقد البعض، بل هدفها الأساسي تمكين المستهلك من حقه بما لا يضر الطرف الآخر أيا كان تاجرا أو منتجا أو مقدم خدمة إذ لا مسوغ لتغليب طرف على طرف دون وجه حق.

وحماية المستهلك تشمل مجالات أربع تتمثل في:

- حماية الأمن الجسدي له وصحته وسلامته،
- وحماية مصالحه الاقتصادية
- وحماية إرادته التعاقدية
- حماية فكره وثقافته

ب- **أسباب الاهتمام بحماية المستهلك :**

قدمنا أن المستهلك إذا ما قورن بالتاجر أو منتج السلعة أو مقدم الخدمة الذي يعرف عادة بالمهني(أو المتدخل كما يصطلح عليه المشرع الجزائري)، يعد طرفا ضعيفا في العملية التعاقدية التي تجمع بينهما من منطلق أنه لا يملك الخبرة التي يملكها هذا المهني والتي تجعله في مركز قوة لأنه يتعاقد في مجال تخصصه.

ونظرا لأن جماعة المستهلكين تشكل السواد الأعظم في المجتمع، فإن الحاجة إلى حماية هذه الجماعة تشكل ضرورة ملحة ومطلبا عاما لا يمكن إهماله بأي حال من الأحوال، خاصة بالنظر إلى الأسباب الموجبة للاهتمام بهذه الحماية والمتمثلة في:

1. زيادة متطلبات المستهلك واختلافها من فرد إلى آخر :وتتمثل المتطلبات في الحصول على سلع وخدمات تتفق مع رغباته كفرد، هذه الرغبات التي تختلف باختلاف مستوى معيشة الفرد ومستوى تعليمه وثقافته، الأمر الذي يجعله في حالة عدم الإشباع الكامل، لأن هدف المهني هو تغطية السوق ككل لا مراعاة حاجات الأفراد كل على حدة.
2. عدم توفر المعلومات الكافية عن خصائص السلع والخدمات وأسعارها.
3. توقع المستهلك جودة مرتفعة للخدمات والسلع خاصة مع انخفاض الدخل والقدرة الشرائية له وارتفاع الأسعار الأمر الذي يؤدي إلى غضب المستهلك وإحباطه في حالة حصوله على جودة مخالفة للمتوقع.
4. ظهور مشكلة المستهلك منخفض الدخل، ومعاناته من الغش- والمغالاة في الأسعار وانخفاض الجودة.
5. الأضرار النفسية التي يتعرض لها بعض المستهلكين بسبب استخدام بعض السلع والخدمات.
6. أن تدخل الدولة لم يعد قاصرا على إيجاد الضمانات الضرورية لتوافر- السلع والخدمات ولمنع الاحتكار والتلاعب بالأسعار، بل توسع هذا التدخل ليشمل التدابير التي تحمي المستهلكين في علاقتهم بالحرفيين. غير أن هذه الحماية لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال مجموعة من الضمانات والآليات .

ح- **التزامات المتدخلين في عرض المواد على الاستهلاك.**

1- إلزامية النظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها.

الغذاء حق من حقوق الإنسان الأساسية وتسعى جميع الدول إلى توفير الغذاء الصحي والجيد لتغذية شعوبه وتقر أن لكل فرد الحق في الحصول على أغذية سليمة ووافية تغذويا.

وبعد شيوع مبدأ تحرير التجارة وتناقص الحماية عن الصناعات المحلية تلاشى القيود التجارية التي كانت تحد من التجارة بالغذاء بين الدول، وفي هذا السياق غاب الالتزام بمبدأ الاكتفاء الذاتي خاصة في السلع الغذائية التي ليس لها طابع استراتيجي وكثر عدد الاتفاقيات التي تسهل التبادل التجاري.

وقد أثبتت المعاملات أن الغذاء يتعرض للممارسات الخادعة في تصنيعه وبتجارته مما يحرم المستهلكين من حقهم في الحصول على أغذية مأمونة وسليمة وصحية، حيث شهد العالم تقدما غير مسبوق في تقنيات

الإنتاج الزراعي وفي علم وتكنولوجيا الأغذية، كان له تأثير كبير على كيفية إنتاج الأغذية وتصنيعها وتخزينها وتوزيعها واستهلاكها.

ولاشك في أن هذا التقدم قد أسهم في إحداث زيادة ملموسة في مقدار الأغذية المتاحة على المستوى العالمي وإحداث تحسن عام في حالة تغذية لدى السكان في جميع أنحاء العالم.

وكما ازدادت المواد الكيماوية التي تستخدم على مستوى الزراعة(الأسمدة، والمبيدات، والعقاقير البيطرية) وفي مصانع تجهيز الأغذية وتعبئتها وتعليبها(المضافات الغذائية والمواد المستخدمة في عمليات التصنيع)من اجل زيادة الإنتاجية وإطالة مدة الصلاحية للأغذية المصنعة، وتحسن خواص المنتجات الغذائية من حيث قيمتها الغذائية ومن حيث مذاقها ولونها ورائحتها وملمسها، وازداد معها القلق لدى المستهلكين إزاء جودة الأغذية وسلامتها.

ونظرا للمخاطر المحيطة بالمواد الغذائية اهتم المشرع الجزائري بالموضوع، من خلال وضع المواد الغذائية رهن الاستهلاك إلى القواعد الأساسية للنظافة والصحة المنصوصة عليها في الفصل الأول من الباب الثاني من القانون09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش تحت عنوان" **:إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها**، هذا من جهة ونجد أيضا أحكام المرسوم التنفيذي رقم 17-140 المؤرخ في 2017/04/11 الذي يحدد شروط النظافة والنظافة الصحية أثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك البشري.

تعريف المادة الغذائية :هي كل مادة معالجة أو معالجة جزئيا أو خام، موجهة لتغذية الإنسان أو الحيوان، وكل المواد المستعملة في تصنيع الأغذية وتحضيرها ومعالجتها، باستثناء المواد المستخدمة فقط في شكل أدوية أو مواد التجميل أو مواد التبغ.

سلامة المواد الغذائية :تنص المادة 4 من القانون رقم09-03 السالف الذكر على انه "**يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام إلزامية سلامة هذه الموا د، والسهر على أن لا تضر بصحة المستهلك**".

ويقصد بسلامة المواد الغذائية :غياب كلي أو وجود في مستويات مقبولة وبدون خطر، في مادة غذائية لملوثات أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية أو أية مادة أخرى بإمكانه جعل المنتوج مضرا بالصحة بصورة حادة أو مزمنة. وأن يستجيب وضع المواد الغذائية للاستهلاك البشري في جميع مراحله(الإنتاج والاستيراد والتصنيع والمعالجة والتحويل والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة وبالتجزئة من الإنتاج الأولي إلى غاية المستهلك النهائي)، إلى القواعد العامة الواجب احترامها في مجال النظافة والنظافة الصحية لهذه المواد.

-احترام الخصائص التقنية للمادة الغذائية :حيث يجب على كل المتدخلين في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك السهر على احترام المعايير الميكروبيولوجية للمواد الغذائية الموجهة للاستهلاك مهما كان منشؤها أو مصدرها، بحيث يجب أن لا تحتوي المواد الغذائية على كائنات حية دقيقة أو سمومها أو نواتج الايض بكميات تشكل خطرا غير مقبول على صحة المستهلك. وتحدد المعايير الميكروبيولوجية بموجب قرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش ووزير الصناعة والفلاحة والموارد المائية والصيد البحري ووزير الصحة.

-احترام نسب الملوثات المسموح بها في المواد الغذائية :وهذا طبقا للمادة 05 من القانون رقم 09-03 التي جاء فيها "**يمنع وضع مواد غذائية للاستهلاك تحوي على ملوث بكمية غير مقبولة، بالنظر إلى الصحة البشرية والحيوانية وخاصة فيما يتعلق بالجانب السام له** ".

ويعرف الملوث الغذائي على أنه :كل مادة لا تضاف قصدا إلى المادة الغذائية ولكنها موجودة فيها في شكل بقايا الإنتاج. بما في ذلك المعالجة المطبقة على الزراعة والماشية في ممارسة الطب البيطري وذلك على جميع مستويات الصنع والتحويل والتحضير والمعالجة او لتوضيب والتغليف والنقل والتخزين لهذه المادة أو بعد تلوث بيئي.

- احترام نسب المضافات الغذائية في المادة الغذائية: تنص المادة 08 من القانون رقم 09-03 على أنه: " **يمكن إدماج المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري أو الحيواني.تحدد شروط وكيفيات استعمالها وكذا الحدود القصوى المرخص بها عن طريق التنظيم**".

ويعرف المضاف الغذائي بأنه كل مادة:لا تستهلك عادة كمادة غذائية في حد ذاتها ولا تستعمل كمكون خاص بالمادة الغذائية الحيوي أو لا على قيمة غذائية تؤدي إضافتها قصدا إلى المادة الغذائية لغرض تكنولوجي أو ذوقي عضوي في أي مرحلة من مراحل الصناعة أو التحويل أو التحضير أو المعالجة أو التوضيب أو التغليف أو النقل أو التخزين لهذه المادة إلى التأثير على خصائصها وتصبح هي أو أحد مشتقاتها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مكونا لهذه المادة.

وقد تولى المرسوم التنفيذي رقم12-214 المؤرخ في 15 ماي 2012 الذي يحدد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري تحديد قائمة المضافات الغذائية المرخص بها وتعريفاتها ووظائفه التكنولوجية وكذا أرقامها في النظام الدولي للترقيم في الملحق الأول المرفق بأصل هذا المرسوم. وفي الملحق الثاني تحدد قائمة أصناف الأغذية التي يمكن أن تدمج فيها المضافات الغذائية المرخص بها.أما الملحق الثالث للمرسوم فيحدد قائمة المضافات الغذائية التي يمكن دمجها في المواد الغذائية وكذا حدودها القصوى المرخص بها.

2. إلزامية أمن المنتوجات.

ويقصد بذلك إلزامية البحث عن التوازن الأمثل بين كل العناصر المعنية بهدف تقليل أخطار الإصابات في حدود ما يسمح به العمل، بحيث يجب أن تكون المنتوجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة وتتوفر على الأمن بالنظر إلى الاستعمال المشروع المنتظر منها، وأن لا تلحق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه، ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين

فالمادة 09 من القانون 09-03 إشترطت أن يكون المنتوج آمنا ، وذلك من خلال الأخذ في الحسبان تدخل متعاملين عدة لتسويقه. ويتعين على كل متدخل احترام إلزامية أمن المنتوج الذي يضعه للاستهلاك فيما يخص:

- ✓ مميزاته وتركيبته وتغليفه وشروط تجميعه وصيانته.
- ✓ تأثير المنتوج على المنتوجات الأخرى عند توقع استعماله مع هذه المنتوجات.
- ✓ عرض المنتوج ووسمه والتعليمات المحتملة الخاصة باستعماله وإتلافه وكذا كل الإرشادات أو المعلومات الصادرة عن المنتج.
- ✓ فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتوج خاصة الأطفال.

3. التزا م المتدخل بضمان مطابقة المنتوجات.

وقد وردت بموجب أحكام المادة 11 من القانون 03 – 09 المعدل والمتمم المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش التي نصت على أنه:" **يجب أن يلبي كل منتوج معروض للاستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصنعه و منشئه وممي ا زته الأساسية وتركيبته ونسبة مقوماته اللازمة وهويته وكمياته وقابليته للاستعمال و الأخطار الناجمة عن استعماله، كما يجب أن يحترم المنتوج المتطلبات المتعلقة بمصدره والنتائج المرجوة منه والمميزات التنظيمية من ناحية تغليفه وتاريخ صنعه و التاريخ الأقصى لاستهلاكه وكيفية استعماله وشروط حفظه و الاحتياطات المتعلقة بذلك والرقابة التي أجريت عليه**".

كما نص المشرع في المادة 12 من هذا القانون على انه:" **يتعين على كل متدخل إجراء رقابة مطابقة المنتوج قبل عرضه للاستهلاك وأضاف بأن هذه الرقابة تتناسب مع طبيعة العمليات التي يقوم بها المتدخل حسب حجم وتنوع المنتوجات التي يضعها للاستهلاك و الوسائل التي يجب أن يمتلكها مراعاة لاختصاصه والقواعد والعادات المتعارف عليها في هذا المجال.**

كما أن هذه الرقابة التي يجريها الأعوان، لا تعفي المتدخل من إل ا زمية التحري حول مطابقة المنتوج قبل عرضه للاستهلاك".

- **تعريف المطابقة** :عرفت الفقرة18 من المادة 03 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش09-03 المعدل والمتمم المطابقة بأنها استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة به.
- **اللائحة الفنية** :وثيقة تتخذ عن طريق التنظيم وتنص على خصائص منتوج ما، او العمليات وطرق الإنتاج المرتبطة به ، بما في ذلك النظام المطبق عليها، ويكون احت ا رمها إجباريا، كما يمكنها أن تتناول كليا أو جزئيا المصطلح والرموز والشروط اللازمة في مجال التغليف والسمات المميزة أو اللصقات لمنتوج، أو عملية أو طريقة انتاج معينة.
- **المواصفة** :وثيقة غير إلزامية توافق عليها هيئة تقييس معترف بها، تقدم من أجل الاستخدام العام المتكرر القواعد والإشارات، أو الخصائص المتضمنة الشروط في مجال التغليف والسمات المميزة أو اللصقات لمنتوج أو عملية أو طريقة إنتاج معينة.

3. إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع.

نص المشرع الجزائري على إلزامية الضمان بموجب المواد 13 و 14 من القانون 03 – 09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، إذ نص في المادة 13 على أنه يستفيد كل مقتن لأي منتوج سواء كان جهاز أو أداة أو آلة أو عتاد أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان وذلك بقوة القانون ، ويمتد هذا الضمان أيضا إلى الخدمات، ويتعين على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتوج استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته، كما يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان دون أعباء إضافية ويعتبر باطلا كل شرط مخالف لأحكام هذه المادة.

وأضافت المادة 14 من نفس القانون على أن كل ضمان آخر مقدم من المتدخل بمقابل أو مجانا لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني المشار إليه أعلاه ويجب أن تبين بنود وشروط تنفيذ هذه الضمانات في وثيقة ما رفقة للمنتوج. وتضيف المادة 15 من هذا القانون على أنه يستفيد كل مقتن لأي منتوج مذكور من حق تجربة المنتوج المقتنى.وزيادة على إلزامية الضمان، نص المشرع الجزائري بمقتضى المادة 16 من هذا القانون على الخدمة ما بعد البيع، إذ وبعد انقضاء فترة الضمان، فيتعين على المتدخل المعني ضمان صيانة وتصليح المنتوج المعروض في السوق ، ومثال ذلك جهاز التلفزة.....الخ.

4. الالتزام بالإعلام.

إن الالتزام بالإعلام والتبصير الملقى على عاتق المهني لم يعد مجرد واجب أخلاقي عام، بل أصبح في ظل التطورات التشريعية الحالية بمثابة الت ا زم قانوني أساسي مشمول بجزاءات وعقوبات مالية كفيلة بردع كل الخروقات المتعلقة بعدم احترام المهني لواجب الإعلام في مرحلة ما قبل وبعد التعاقد.

فالإعلام بهذا المعنى باعتباره حقا من الحقوق الأساسية للمستهلك غالبا ما يساهم في تحقيق نتيجتين جوهريتين، أولهما تتعلق بتبصير المتعاقد، بحيث تمكنه من ممارسة اختيا ا رته التعاقدية على وجه سليم وثانيهما، هي ضمان سلامة الزبون والمستهلك في شخصه، وذلك بتحذيره بكل المخاطر التي قد سلامته الجسدية عند استهلاك المنتوج أو الخدمة وهذه النتيجة الثانية لا تقل أهمية عن الأولى لذلك بادرت كل التشريعات المهتمة بحماية المستهلك بإد ا رجها ضمن الالتزامات القانونية الملقاة على عاتق المهني والتي تكمل التزامه بإعلام المستهلك وتبصيره.

ويتضح من خلال ما سبق أن الالتزام الإعلام في العقود يعتبر من مستلزماتها وفقا للقانون، وهكذا يجب على صانع منتوج معين أن يدلي إلى المتعاقد معه بكافة البيانات الضرورية المتعلقة باستعماله، وخاصة المعلومات المتعلقة بالتحذير من خطورته، وكيفية تفاديها، أو كيفية التعامل معها في حالة حدوثها، كما أن البائع يتعين عليه، ليس فقط تسليم الزبون جهاز غير معيب وبالمواصفات التي تم الاتفاق عليها وإنما يجب أن يستعلم عن حاجيات هذا الزبون وأن ينصحه بمدى ملائمة الجهاز المقترح للاستعمال الذي يريده.

وبالرجوع إلى قانون حماية المستهلك الجزائري ، وطبقا للمادة 17 من القانون 03 – 09 المتعلق بحماية

المستهلك وقمع الغش يجب على كل متدخل إعلام المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة، وأضافت المادة 18 من نفس القانون على أنه تحرر بيانات الوسم وطريقة استخدام ودليل الاستعمال وشروط ضمان المنتوج، وكل معلومة أخرى منصوص عليها باللغة العربية أساسا، وعلى سبيل الإضافة يمكن استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلكين وبطريقة مرئية ومقروءة ومتعذر محوها.

خ- دور أعوان قمع الغش في تنفيذ الالتزامات القانونية

1. الصفة القانونية لأعوان قمع الغش.

يعتبر أعوان قمع الغش موظفون عموميون بمفهوم القامر 06-03 المتعلق بالقانون الاساسي للوظيفة العمومية من الموظفين المنوط بهم قانونا بعض مهام الضبط القضائي وفقا لأحكام المادة 14 من قانون الإجرءات الجزائية، حيث تم تأهيلهم بموجب أحكام المادة 25 من القانون رقم03 – 09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش .حددت مهامهم في أحكام الباب الثاني من المرسوم التنفيذي رقم 415 – 09 المؤرخ في 16ديسمبر 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 تخول لهم مهمة قضائية بحثة، إذ أنهم ملزمون قبل مباشرة مه امهم 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 03 – 09 المذكور أعلاه

ويتمتع أعوان قمع الغش بموجب أحكام المادة 27 من القانون رقم 03 – 09 المذكور أعلاه، بالحماية القانونية من جميع أشكال الضغط أو التهديد التي من شأنها أن تشكل عائقا في أداء مهامهم، كما يمكنهم طبقا لأحكام المادة 28 من هذا القانون في إطار ممارسة وظائفهم وعند الحاجة، طلب تدخل أعوان القوة العمومية الذين يتعين عليهم مد يد المساعدة عند أول طلب كما يمكن لأعوان قمع الغش 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.

2. مهام وواجبات أعوان قمع الغش.

يكلف أعوان قمع الغش بمعاينة المخالفات المنصوص عليها في أحكام القانون رقم 03 – 09 المشار إليه أعلاه طبقا لأحكام المادة 27 من قانون الإجراءات الجزائية والتي تنص على: "**يباشر الموظفون وأعوان الإدارات والمصالح العمومية بعض سلطات الضبط القضائي التي تناط بهم بموجب قوانين خاصة وفق الأوضاع وفي الحدود المبينة بتلك القوانين ويكونون خاضعين في مباشرتهم مهام الضبط القضائي الموكلة إليهم، لأحكام المادة الثالثة عشر من هذا القانون**"

في هذا الإطار، 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.

وفي 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 المنتوج 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 ؛

❖المعاينة المباشرة بالعين المجردة أو بأجهزة القياس، لكل منتوج في جميع مراحل وضعه للاستهلاك، وتكمل عند الاقتضاء، باقتطاع عينات بغرض إجراء التحاليل أو الاختبارات أو التجارب؛

❖اتخاذ كل التدابير التحفظية الضرورية إزاء المنتوجات المشكوك في مطابقتها أو غير المطابقة قصد حماية صحة وسلامة المستهلك و/أو مصالحهم المادية والمتمثلة أساسا في:

•رفض الدخول المؤقت أو النهائي للمنتوجات المستوردة عند الحدود؛

•إيداع المنتوجات ؛

•السحب المؤقت للمنتوجات عند مختلف مراحل عملية العرض للاستهلاك؛

•الحجز أو السحب النهائي للمنتوجات ؛

•الأمر باسترجاع المنتوجات ؛

•تغيير اتجاه المنتوجات؛;

•إعادة توجيه المنتوجات لاستعمالها بعد التحويل ؛

•إتلاف المنتوجات ؛

•التوقيف المؤقت للنشاط؛

•الأمر بإعادة التصدير.

3. واجبات أعوان قمع الغش.

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

- احترام السر المهني؛
- تبيان الوظيفة وإظهار التفويض بالعمل؛
- الالتزام الصارم بالإجراءات القانونية للرقابة وتحرير محضر بكل إجراء يتم اتخاذه،
- احترام حقوق الدفاع للخاضعين للمراقبة ؛
- العمل أيام العطل وخارج أوقات العمل الرسمية عند الحاجة ؛

تجدر الإشارة إلى أن أعوان الغش مؤهلون وفق أحكام المادة 49 من القانون رقم 02– 04 السالف الذكر للكشف عن المخالفات المتعلقة بالممارسات والأنشطة التجارية

4. التحقيق والإجراءات الإدارية التحفظية.

قبل مباشرة أي عملية مراقبة أو تفتيش أو فتح تحقيق، يجب أن تتوفر في عون الرقابة الصفة القانونية لممارسة الرقابة وأن يكون مطلعا جيدا على المهام المنوطة به، وصلاحياته وسلطاته وكذا واجباته، بحيث يستوجب عليه أن يستظهر بطاقة التفويض بالعمل، في هذه المرحلة من المراقبة يصادف عون قمع الغش حالتين مختلفتين كرد فعل من الخاضع للرقابة.

تتم الرقابة المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك عن طريق فحص الوثائق (سجل تجاري، بطاقة الحرفي، شهادات المطابقة، فواتير الشراء، الرخص....الخ) أو بواسطة سماع أو استجوابهم المتدخلين المعنيين وعند الضرورة استجواب العمال التابعين لهم، أو عن طريق المعاينات المباشرة بالعين المجردة أو باستعمال أجهزة القياس وتتم عند الاقتضاء باقتطاع العينات بغرض إجراء التحاليل أو الاختبارات ويمكن لأعوان قمع الغش في إطار أداء مهامهم و دون أن يحتج اتجاههم بالسر المهني فحص كل وثيقة تقنية أو إدارية أو تجارية أو مالية أو محاسبية وكذا كل وسيلة مغناطيسية أو معلوماتية. كما يمكنهم طلب الاطلاع على هذه الوثائق في أي يد وجدت والقيام بحجزها. وتتم رقابة مطابقة المنتوجات المستوردة عند الحدود قبل جمركتها.

يقوم الأعوان المذكورون في قانون حماية المستهلك الجزائري في إطار مهامهم الرقابية بتحرير محاضر تدون فيها تواريخ وأماكن الرقابة المنجزة وتبين فيها الوقائع المعاينة والمخالفات المسجلة والعقوبات المتعلقة بها، بحضور المتدخل.

وبالإضافة إلى ذلك تتضمن هذه المحاضر هوية وصفة الأعوان الذين قاموا بالرقابة وكذا هوية ونسب ونشاط وعنوان المتدخل المعني بالرقابة، توقع المحاضر من طرف الأعوان الذين عاينوا المخالفة، والمتدخل المعني. وعندما يحرر المحضر في غياب المتدخل أو في حالة الرفض يقيد فيه ذلك.

يمكن أن ترفق المحاضر المحررة من قبل الأعوان المذكورين في المادة 25 من قانون حماية المستهلك الجزائري بكل وثيقة أو مستند إثبات وتكون للمحاضر حجية قانونية حتى يثبت العكس تسجل المحاضر المحررة من طرف الأعوان المذكورين في المادة 25 من قانون حماية المستهلك الجزائري في سجل مخصص لهذا الغرض مرقم ومؤشر عليه من طرف رئيس المحكمة المختصة إقليميا

رابعا: التشريعات الدولية لحماية المستهلك.

1. منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة ودستورها الغذائي:

منظمة الأغذية والزراعة هي وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة تقود الجهود الدولية للقضاء على الجوع. هدفها هو تحقيق الأمن الغذائي للجميع والتأكد من أن البشر يحصلون بانتظام على ما يكفي من الغذاء عالي الجودة لقيادة حياة نشطة وصحية. وتعمل المنظمة في أكثر من 130 دولة على مستوى العالم مع أكثر من 194 دولة عضوا. ونحن نعتقد أن كل فرد يمكن أن تلعب دورا في إنهاء الجوع.

إن الدستور الغذائي أو ما يعرف بـ "مدونة الأغذية" هو مجموعة من المواصفات والخطوط التوجيهية ومدونات الممارسات التي اعتمدتها هيئة الدستور الغذائي. وتشكل الهيئة الجزء الرئيسي من برنامج المواصفات الغذائية المشترك بين منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية، وقد أنشأتها المنظمتان لغرض حماية صحة المستهلك وتشجيع الممارسات المنصفة في مجال الأغذية. وقد عقدت الهيئة اجتماعها الأول في عام 1963

- **المواصفات الدولية للأغذية**

تساهم المواصفات الدولية للأغذية والخطوط التوجيهية ومدونات الممارسات الصادرة عن الدستور الغذائي في سلامة هذه التجارة الدولية بالأغذية وفي جودتها وإنصافها. ويمكن للمستهلكين الوثوق بسلامة وبجودة المنتجات الغذائية التي يشترونها، ويمكن للمستوردين الوثوق بأن الأغذية التي يطلبونها تتماشى مع ما حددوه من خصائص.

- **حماية صحة المستهلك.**

إن شواغل الجمهور بشأن مسائل سلامة الأغذية غالباً ما تضع الدستور الغذائي في صلب النقاشات العالمية. أما العقاقير البيطرية والمبيدات والمضافات الغذائية والملوثات فهي بعض من المسائل التي تناقش خلال اجتماعات الدستور الغذائي. وترتكز مواصفات الدستور الغذائي على أسس علمية سليمة تقدمها أجهزة دولية مستقلة معنية بتقييم المخاطر أو مداولات مخصصة بتنظيم من منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية.

وفيما أن مواصفات الدستور الغذائي هي بمثابة توصيات يطبقها الأعضاء طوعاً، فهي تشكل في العديد من الحالات أساساً للتشريعات الوطنية.

- **إزالة الحواجز أمام التجارة.**

بما أن اتفاق منظمة التجارة العالمية بشأن تطبيق تدابير الصحة والصحة النباتية يأتي على ذكر مواصفات سلامة الأغذية للدستور الغذائي فهذا يعني أن للدستور الغذائي تداعيات بعيدة المدى في حل النزاعات التجارية. أما أعضاء منظمة التجارة الدولية الذين يودون تطبيق إجراءات للسلامة الغذائية أكثر صرامة من تلك التي يحددها الدستور الغذائي، فعليهم تبرير تلك الإجراءات علميًا.

ومنذ تأسيس نظام الدستور الغذائي في عام 1963 راح يتطور بطريقة مفتوحة وشفافة وشاملة لأجل التصدي للتحديات الناشئة. وتشكل التجارة الدولية للأغذية قطاعاً تبلغ قيمته 2000 مليار دولار في السنة حيث تُنتَج مليارات الأطنان من الأغذية وتُسوَّق وتُنقَل

2. المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة.

مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك هي مجموعة قيّمة من المبادئ تبيّن الخصائص الرئيسية لتشريعاتٍ فعالة لحماية المستهلك ولمؤسسات الإنفاذ ونُظم الجبر .وعلاوة على ذلك، تساعد المبادئ التوجيهية الدول الأعضاء المهتمة في صياغة وإنفاذ القوانين والقواعد والأنظمة المحلية والإقليمية التي تناسب ظروفها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية؛ كما تساعد في تعزيز التعاون في مجال الإنفاذ على الصعيد الدولي فيما بين الدول الأعضاء، وهي تشجّع تبادل الخبرات في مجال حماية المستهلك.

وللتفصيل في مضمون هذه المبادئ يمكن الاطلاع عليها بموقع مجلس المنافسة الجزائري على الرابط التالي:
http://www.conseil-concurrence.dz/?p=5592

3/ حماية المستهلكين في فرنسا.

نظرا لتأسي المشرع الجزائري بنظيره الفرنسي، بل وتبني تشريعاته وتنظيماته ولو لفترة انتقالية غداة الإستقلال، سنحاول التطرق للنظام الفرنسي ودوره في حماية المستهلك، حيث جاءت المبادرة في أول الأمر من طرف المستهلكين بذاتهم. وحتى يتسنى لهم الدفاع على مصالحهم تجمع المستهلكون وشكلوا هيئات من القانون الخاص .ومن بعد نصبت الدولة مجموعة من المؤسسات للقانون العام، ومهمتها تكمن في ترقية مصالح المستهلكين، وبالتوازي اتخذ قوانين وتنظيمات لفائدتهم وتكدسها شكل قانون الاستهلاك . هذه العوامل الثلاث تتعايش معا حاليا في فرنسا.

1-هيئات الدفاع عن المستهلكين. وتتمثل في:

- **تعاونيات الاستهلاك.(Coopératives De Consommation)**

وهي تجمعات تظم المستهلكين وتأخذ على عاتقها وظيفة غالبا ما تتكلف بها المؤسسات الرأسمالية بحيث تقوم ببيع المنتوجات التي تقتنيها إلى أعضاؤها وذلك بأسعار مقبولة مقارنة مع المؤسسة الرأسمالية كونها لا تهدف إلى الحصول على أرباح.

وقد ظهرت تلك التعاونيات في بداية القرن 19 م في بلدان أوربية متعددة ومن بينها فرنسا .وتعتبر الأولى في حركة الدفاع عن المستهلكين، وهي مكونة على شكل شركات غالبا ما تكون مغفلة ذات رأس مال متغير. كما أن نظامها القانوني معقد لأن الشركات التعاونية للاستهلاك تحكمها نصوص شتى، ومن غير السهل تنسيقها مثل:

- القانون الصادر في 1866/07/24 المتضمن الشركات التجارية،

- القانون الصادر في 1867/07/24، المتضمن الشركات ذات الرأس مال المتغير،
- القانون الصادر في 1947/09/10، الخاص بالتعاونية للاستهلاك،
- القانون الصادر في 1947/09/10، المتعلق بالنظام الأساسي للتعاونية،

- **جمعيات المستهلكين(les associations des consommateurs) :**

الجمعية في فرنسا تخضع في تنظيمها للقانون الصادر في 1905/07/01 وهي تتمثل في الاتفاقية التي بواسطتها يضم شخصين أو عدة أشخاص معارفهما ونشاطاتهما بصفة مشتركة ودائمة بهدف مغاير عن تقاسم الأرباح.

عرفت هذه الجمعيات نجاحا كبيرا في فرنسا لأنها تسمح بالدفاع عن كل أشكال المصالح الجماعية. كما أن هذه الحركة الجماعية تشهد على ارادة المواطنين في المشاركة خارج الأجهزة العمومية البعيدة كثيرا عن الحياة الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية . في هذه الحركة ظهرت جمعيات المستهلكين. ومن تم فهي أكثر تأخرا وأقل فعالية عن نقابة العمال : أرباحهم و مكاسبهم منها لتقلص من مصاريفهم.

ويعتبر الاتحاد الفدرالي للمستهلكين المؤسس في سنة 1951 الجمعية الأكثر تمثيلا، وتهدف بصفة حصرية إلى الدفاع عن المستهلكين والتي تشرف على نشر مجلة (ماذا نختار) وبالنسبة لجمعيات أخرى فإن الدفاع عن المستهلكين يشكل جزءا من موضوع أكثر اتساعا ، مثلا : اتحاد العائلات الفرنسية، الفدرالية الوطنية للعائلة الريفية، والجمعيات العائلية الأخرى التي منها الكونفدرالية النقابية لإطار الحياة، الاتحاد النسوي المدني والاجتماعي.

كما نجد أيضا جمعيات مشتقة عن الشركات التعاونية للمستهلكين. وأخيرا نجد الجمعيات التي أنشأت في إطار جمعيات الأجراء والتي تتبعها أيضا جمعية القوة العمالية للمستهلكين.

إن الجمعيات والفدراليات والكونفدراليات التي سبق ذكرها هي في غالب الأعم تشكل جمعية جمعيات فالمستهلكين على مستوى القاعدة يشكلون الجمعيات المحلية، وهي التي تتجمع على لمستوى الوطني، مكونة الاتحاد أو الفيدرالية أو الكونفدرالية.

هناك نوع آخر لتجمع على مستوى المحلي : حيث تكون مختلف الجمعيات على مستوى جهة مركز تقني جهوي للمستهلكين الذي يتحدد موضوعه لوضع في متناول منظمات المستهلكين الوسائل التي تمكنهم من تنمية وتطوير مبادراتهم الخاصة.

والمركز التقني الجهوي للمستهلكين مثلا يمكنه تنظيم خدمات مشتركة في مجال التوثيق. وأخيرا يجب معرفة وجود بعض المنظمات الدولية منها المكتب الأوروبي للمستهلكين على مستوى أوروبا ومنظمة المستهلك الدولي على مستوى العالمي.

إن الغالبية الكبرى من الجمعيات الفرنسية للمستهلكين هي جمعيات مصرح بها، وفي هذا الإطار فإن شكليات التصريح المسبق التي تتم على مستوى المحافظة لا تكون محل لأية رقابة إدارية أو تفتيش إداري ماعدا ما يتعلق منها بالانتظام التصريح من الناحية الشكلية. وبمجرد التصريح تكتسب الجمعية الشخصية المعنوية غير أن أهليتها القانونية هي أهلية محدودة نظرا لأنها لا تستطيع تقبل التبرعات والهبات . وحتى يمكن للجمعية أن تكتسب كامل أهليتها القانونية لابد أن يعترف لها بأنها ذات منفعة عامة بواسطة مرسوم يصدر على مستوى مجلس الدولة : وفي مثل هذه الحالة وحدها يمكنها عندئذ تقبل التبرعات والهبات.

إنه من المهم جدا لكل جمعية أن تحصل على اعتماد والجمعيات تقوم بعدة وظائف منها:

- ❖ تقوم بإسماع صوت المستهلكين.
- ❖ تمثل المستهلكين لدى مختلف الهيئات العمومية والمشتركة.
- ❖ تقوم بتحسيس المستهلكين ونصحهم،
- ❖ تتأسس أمام العدالة عن المصلحة الجماعية للمستهلكين،
- ❖ يمكن أن تستعمل إذا تطلب الأمر لذلك وسائل كفاح مثل (المقاطعة).

إن عمل هذه الجمعيات يجد حدوده في شح مواردها المالية : حيث أن مساهمات الأعضاء هي بصفة عامة ذات قيمة مالية ضعيفة ، كما أن مساعدة الدولة هي عادة غير كافية حتى تسمح بنشاط عادي وفعال.

خامسا: تحديات نظم حماية المستهلك.

بعد تزايد الاهتمام بالمستهلك على المستوى الدولي نظرا لتعاظم الضغط الذي أصبحت تمارسه جمعيات حماية المستهلك، وجدت الجزائر نفسها مضطرة للاهتمام نسبيا بالمستهلك، فعمدت إلى إنشاء هيئات وتعيين إدارات تعنى بموضوع حماية المستهلك، وسن القوانين والتشريعات التي تكفل مراقبة مدى مطابقة المنتجات المعروضة لغرض الاستهلاك لمقاييس الجودة، ومن ثم محاربة الغش وحماية المستهلك؛ إضافة إلى ذلك فقد تبنت الجزائر حقوق المستهلك التي أقرتها مواثيق منظمة الأمم المتحدة.

كما دعمت الجزائر هذا التوجه الرسمي للحماية بتشجيع المنظمات غير الحكومية، أي جمعيات المجتمع المدني في لعب دور أساسي في مجال حماية المستهلك.

1. الفاعلين الأساسيين في حماية المستهلك الجزائري من الغش والخداع التسويقي.

ترجع مهمة الإشراف رسميا على حماية المستهلك في الجزائر إلى **وزارة التجارة**، حيث تتولى تنفيذ نظام مراقبة السلع الغذائية والخدمات المرتبطة بها من زاوية مدى مطابقتها لمعايير الجودة والصحة والأمان؛ كما يتم تنفيذ هذا الدور الحمائي للمستهلك إضافة للوزارة الوصية قطاعات وزارية أخرى تتمثل في:

أ--وزارة السياحة، وذلك من خلال عمل مفتشي السياحة.

ب – وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، وهذا عن طريق مصالح الوقاية، والمخابر الولائية للصحة.

ج –وزارة الفلاحة والتنمية الريفية، وهذا بواسطة مصالح الطب البيطري، مصالح الصحة النباتية.

د – وزارة الدفاع الوطني، من خلال عناصر الدرك الوطني.

هـ –وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وهذا عن طريق مكاتب النظافة، كذلك الأمن الوطني.

يضاف إلى هذه الهيئات الرسمية، هيئات أخرى غير رسمية تتمثل في الجمعيات المهنية وأرباب العمل، وجمعيات حماية المستهلك؛ وهذا من منطلق ضرورة مساعدة الدوائر الحكومية في الوفاء بهذه المهمة النبيلة والأخلاقية، فليس أحرص على تحقيق مصلحة المستهلك من المستهلك نفسه.

2. آليات وآفاق حماية المستهلك الجزائري من الغش والخداع التسويقي.

بغية تفعيل حماية المستهلك في الجزائر تماشيا مع ما تشهده حماية المستهلك من تطور نوعي على المستوى الدولي أصدرت الجزائر في أوائل سنة1989 القانون رقم 89–07 المؤرخ في 07 فبراير 1989، المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، حيث يجسد هذا القانون المبادئ الأساسية لمراقبة السلع والخدمات المعروضة للاستهلاك، ومحاربة وقمع مختلف أنواع الغش والتحايل الممارس على المستهلك، ومن المبادئ الأساسية التي تضمنها هذا القانون نجد:

أ –إجبارية أن يتوفر المنتج، سواء أكان سلعة أو خدمة على ضمانات ضد كل المخاطر التي يمكن أن تتسبب في إحداث ضرر بصحة المستهلك، أو بأمنه، أو بمصالحه المادية.

ب – إجبارية مطابقة المنتج المعروض للاستهلاك للمقاييس المعتمدة، والمواصفات القانونية والتنظيمية.

ج –إجبارية إعلام المستهلك بخصائص ومميزات المنتج المعروض من أجل الاستهلاك.

د – إجبارية المراقبة الذاتية، بالإضافة إلى إجبارية الضمانات.

هـ – حق المستهلك في تجريب المنتجات المقدمة إليه في إطار التبادل.

ومن أجل وضع القانون المشار إليه أعلاه حيز التنفيذ، تم إصدار أكثر من 70 نصا تنظيميا متعلقا بإجراءات المراقبة والمواصفات التقنية لبعض المنتجات .

يضاف إلى ذلك صدور القانون رقم 04–02 بتاريخ 23 جوان2004 ، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية الشالف الذكر من أجل تدعيم المنظومة التشريعية المنظمة للمجال التجاري بصفة عامة وحماية المستهلك بصفة خاصة من الأشكال الجديدة للتحايل والغش والتلاعب، لما لهذه الأشكال من قدرة على تضليل المستهلك بشأن السلع والخدمات التي تقدم له؛ ويتضمن هذا القانون عدة جوانب تتمثل في:

- الأحكام العامة،
- شفافية ونزاهة الممارسات التجارية،
- المخالفات والعقوبات،
- معاينة المخالفات ومتابعتها،
- وأخيرا الأحكام الختامية.

3. مدى نجاعة القانون رقم 03 – 09 في حماية المستهلك الجزائري في الألفية الثالثة.

تتميز الألفية الثالثة بأنها عصر ثورة المعلومات هذه الثورة التي ألقت بنتائجها على جميع المجالات الأمر الذي يجعلنا نتساءل عن قدرة القانون 09-03 على مواكبة التطورات التي أفرزتها هذه الثورة في المجال التجاري ومن ثم حماية المستهلك الجزائري في هذه الألفية؟

وهو ما سنبينه من خلال هذا المحور حيث سنتطرق لمدى مواكبة القواعد المقررة لحماية المستهلك في القانون 03 – 09 لتطورات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، ثم نبين الحلول التي ينبغي على المشرع انتهاجها لتحقيق ذلك.

أ.مواكبة القواعد المقررة في القانون رقم 03 – 09 لتطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لقد أفرزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي يأتي على رأسها شبكة الإنترنت نوعا جديدا من المستهلكين هو المستهلك الإلكتروني الذي يتفق أكثر المتعاملين في المجال التجاري على أن لا يختلف عن المستهلك العادي أو التقليدي إلا من خلال الوسيلة التي يبرم بها تعاقداته وهي الوسيلة الإلكترونية سواء أكانت قديمة نوعا ما كالفاكس والتلكس أو حديثة كشبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني.

لذلك نجد أن التوجيه الأوروبي رقم 7 – 97 الصادر في 20 /1997/05 والمتعلق بحماية المستهلكين في العقود المبرمة عن بعد يعرف المستهلك الإلكتروني في المادة 2/2 بأنه" **كل شخص طبيعي يعمل لأغراض لا تدخل في إطار نشاطه المهني في العقود التي تدخل في التوجيه الحالي** "

وبالنظر إلى القواعد التي قررها المشرع الجزائري لحماية المستهلك بموجب القانون رقم 03 – 09 والنصوص التنظيمية الصادرة بشأنه، والتي قلنا أن أهمها هما قاعدتا الالتزام بالضمان، وإعلام المستهلك، يمكننا أن نقول أن هذه القواعد وإن كانت على درجة عالية من الأهمية في مجال حماية المستهلك التقليدي فهي تكتسي أهمية أكبر بالنسبة للمستهلك الإلكتروني الذي قدمنا أنه لا يختلف عن المستهلك التقليدي إلا من حيث الوسيلة المتبعة في إبرام تعاقداته المختلفة والتي تجعله يتمتع ببعض الخصوصية المتمثلة أساسا في التباعد المكاني بينه وبين الطرف المتعاقد معه، فإن كان المستهلك العادي يلتقي بالمهني(سواء كان تاجرا أو منتجا أو مزود خدمة) وجها لوجه، ويتم التعاقد بشكل مادي وملموس، فإن المستهلك الإلكتروني يبرم عقده عن بعد دون أن يقابل المهني أو أن يعاين السلعة أو الخدمة بشكل ملموس مما يجعله أدعى للحصول على ضمان أكبر، وتبصير وإعلام أعمق بمحل التعاقد حتى يكون على بينة بما هو مقدم عليه.

كما نلاحظ أن المشرع الجزائري وإن أشار في المرسوم التنفيذي رقم 378 – 13 إلى تقنيات الاتصال عن بعد وإمكانية استعمالها في التعاقد حيث عرفها بموجب المادة 3/22 منه على أنها" **كل وسيلة بدون الحضور الشخصي والمتزامن للمتدخل والمستهلك يمكن استعمالها لإبرام العقد بين هذي الطرفين** "

إلا أنه لم ينظم كيفية إبرام العقود بهذه الوسيلة كما لم ينظم أساليب وكيفيات إعلام المستهلكين عن طريق هذه الوسائل إذ كان ينبغي عليه الإشارة إلى الإعلانات الإلكترونية التي أصبحت في كثير من الأحيان مفروضة على المستهلك فقد يجدها في بريده الإلكتروني كما قد تدخل مباشرة أثناء تصفحه لبعض المواقع دون إرادة منه،

كما أن التقنيات المستعملة في إعدادها والسرعة المستعملة في عرضها تؤثر بلا شك في اختيارات المستهلك . كما أن مسألة الضمان تطرح بشدة هنا خاصة فيما يتعلق بشهادة الضمان وهل يمكن أن نستبدل الشهادة الورقية بالشهادة الإلكترونية وغيرها من المسائل الجوهرية التي لا يمكن أن تدرج ضمن القواعد المقررة في القانون رقم 03 – 09بشكل آلي لأنها تحتاج إلى تنظيم خاص.

ب.الحلول التي ينبغي على المشرع الجزائري انتهاجها لتحقيق الحماية اللازمة للمستهلك الجزائري في الألفية الثالثة.

تقدم أن الألفية الثالثة تتميز باكتساح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكافة المجالات لاسيما المجال التجاري، وأن المستهلك الجزائري ليس بمنأى عن هذه التكنولوجيا بل هو مواكب لها ومتطلع لها خطوة بخطوة، خاصة بالنسبة للشباب الذي أقل ما يقال عنه أنه جيل الفايسبوك والتويتر وغيرها من التقنيات المستعملة في هذا المجال، كما أنه وعلى الرغم من وجود قانون جزائري خاص بالتجارة الإلكترونية أو المعاملات الإلكترونية بصفة عامة الصادر سنة 2018 تحت رقم 18-05، إلا أن العديد من النصوص التنظيمية أو التطبيقية لا تزال غائبة بغرض التنفيذ، كما أن قانون حماية المستهلك لم يتضمن أحكاما متخصصة في هذا المجال لمواكبة قانون التجارة الالكترونية السالف الذكر، في ظل تزايد المستهلك الإلكتروني الجزائري الذي أصبح يستعمل الوسائل التكنولوجية المختلفة في الحصول على متطلباته سواء أكانت سلعا مادية أو إلكترونية أو حتى خدمات كالاستشارات المختلفة في مجال القانون أو المحاسبة أو حتى الطب، ومنه يتوجب على المشرع الجزائري تضمين القانون رقم 03 – 09 نصوصا خاصة لحماية هذا المستهلك الإلكتروني وتعديل النصوص الحالية بما يتماشى وخصوصيته.

والله ولي توفيق الجميع.