جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

تخصص: قانون الأعمال

مطبوعة محاضرات في مقياس قانون حماية المستهلك

لطلبة السنة الأولى ماستر السداسي الأول

إعداد الدكتور: بولعراس مختار

أستاذ محاضر –ب–

السنة الجامعية: 2025-2026

مقدمة

تتناول هذه المطبوعة مقياس "حماية المستهلك" باعتباره إحدى الوحدات الأساسية المقررة في السداسي الأول من مرحلة الماستر، ضمن تخصص قانون الأعمال.

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال حماية المستهلك خلال العقود الأخيرة نتيجة تنامي حركة استهلاكية معقدة واتساع نطاق المعاملات التجارية، فأصبح المستهلك الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية أمام المنتج أو المورد، مما استدعى تدخلا تشريعيا خاصا لضمان توازن هذه العلاقة وحماية حقوق المستهلكين.

وقد بدأت فكرة حماية حقوق المستهلك كحركة فعلية في الولايات المتحدة الأميركية عام 1962 عندما أعلن الرئيس جون كنيدي "شرعة حقوق المستهلك" الأساسية الأربعة في خطابه التاريخي أمام الكونغرس بتاريخ 15 مارس 1962، وهو اليوم الذي أصبح لاحقا اليوم العالمي لحقوق المستهلك، تلا ذلك انتشار مفهوم حماية المستهلك في الدول الصناعية الأخرى لا سيما في أوروبا التي شهدت تطورا تشريعيا بارزا في هذا المجال خلال سبعينات وثمانينات القرن العشرين.

على المستوى الدولي اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك عام 1985، مما شكل مرجعا عالميا للدول عند وضع قوانينها الوطنية لحماية المستهلكين.

في الجزائر برز الاهتمام بحماية المستهلك مع التحولات الاقتصادية وانفتاح السوق، مما دفع المشرع إلى سن قوانين خاصة لحماية المستهلك ابتداء من أواخر الثمانينات. وفي إطار تطوير المنظومة القانونية التجارية، صدر قانون مستقل يعنى بحماية المستهلك وقمع الغش، تلته سلسلة من التعديلات والإجراءات التنظيمية والمؤسساتية لتعزيز هذه الحماية، كما استفادت التجربة الجزائرية من التجارب المقارنة عربيا ودوليا، حيث تأثرت بالتشريع الفرنسي والنهج الأوروبي عموما.

وقد ارتأينا تقسيم هذه المطبوعة إلى ثلاثة فصول: مفهوم وتطور قانون حماية المستهلك **(فصل تمهيدي)** والحماية القانونية للمستهلك من المخاطر التجارية والاقتصادية للمنتجات **(الفصل الأول)**، ودعائم الحماية الموضوعية والضمانات الاجرائية لتجسيد سلامة المستهلك**(الفصل الثاني)**.

الفصل التمهيدي: مفهوم وتطور قانون حماية المستهلك

يعد قانون حماية المستهلك نتاجا للتطورات الاقتصادية والاجتماعية التي أفرزت الحاجة إلى آليات قانونية تكفل التوازن بين المستهلك والمهني، ومن ثم يتطلب الأمر أولا تحديد مفهوم حماية المستهلك وبيان أبعاده**(المبحث الأول)**، ثم التوقف عند المسار التاريخي الذي عرفته هذه الحماية وصولا إلى تكريسها تشريعيا**(المبحث الثاني)**.

المبحث الأول: مفهوم حماية المستهلك

يشير مفهوم حماية المستهلك إلى مجموعة القواعد والاجراءات التي تهدف إلى حماية المستهلك من الممارسات الضارة وضمان حقوقه الأساسية ضمن العلاقة الاستهلاكية التي تتكون من مجموعة من العناصرهي: المستهلك والمتدخل والمنتوج **(المطلب الأول)**، ويهدف هذا المفهوم إلى إرساء قواعد ومبادئ تضمن للمستهلكين الحصول على منتجات وخدمات آمنة**(المطلب الثاني)**.

المطلب الأول: تعريف عناصر العلاقة الاستهلاكية

تتكون العلاقة الاستهلاكية من ثلاثة العناصرهي المستهلك **(الفرع الأول)** ، والمتدخل أو المنتج **(الفرع الثاني)** ، والمنتوج **(الفرع الثالث)**.

الفرع الأول: تعريف المستهلك

يعد المستهلك محور العلاقة الاستهلاكية وتناوله بالتعريف كل من الفقه **(أولا)**، والقضاء**(ثانيا)** والتشريع **(ثالثا)**.

أولا: التعريف الفقهي

تناول الفقه القانوني مصطلح "المستهلك" بتعريفات متعددة تشترك في جوهرها مع التعريف التشريعي، مع بعض الاختلافات بحسب تبني الاتجاه الضيق أو الموسع.

1- الاتجاه المضيق لمفهوم المستهلك

يعرف أغلب الفقهاء المستهلك بأنه الشخص الذي يبرم عقودا للحصول على سلع أو خدمات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية دون أن يكون قصده تحقيق ربح أو مزاولة نشاط تجاري. وهذا التعريف الفقهي يتماشى مع الاتجاه التشريعي السائد ويؤكد على عنصر عدم المهنية في الغرض من التعاقد.

وعرف بعض الفقه المصري المستهلك بأنه" ذلك الفرد الذي يحصل على منتجات أو خدمات لإشباع حاجاته ولا يستهدف من ورائها تحقيق كسب تجاري [1]. كذلك يرى بعض الفقه الفرنسي أن المستهلك هو" كل شخص يستهلك أو يستخدم المنتوج النهائي، بغض النظر عن الكيفية التي حصل بها على السلعة، بشرط أن يكون الاستخدام لغير أغراض مهنية[2] ، فالمستهلك حسب هذا الاتجاه هو حجر الزاوية في العلاقة الاستهلاكية ؛ فالشخص محل الحماية هو الذي يتعاقد على سلعة أو يحصل على خدمة ، لإشباع أهداف شخصية أو عائلية، أيا كانت السلع سواء منقولة أو عقارية.

---

[1]–محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد: دراسة مقارنة"، منشأة المعارف، الإسكندرية 1986، ص13

[2] - Jean Calais-Auloy & Frank Steinmetz, Droit de la consommation, 5 édition, Dalloz, Paris 2000, p.50.

2-الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك

في المقابل نادى بعض الفقهاء باتجاه موسع لمفهوم المستهلك ليشمل كل من يشتري سلعة أو خدمة بغرض الاستخدام النهائي سواء لأغراض خاصة أو مهنية محدودة، ويرى أصحاب الاتجاه الموسع بأن الحماية ينبغي ألا تحرم من يقوم بشراء منتوج لاستعماله في نشاط مهني ضيق النطاق أو غير ربحي، كون الحاجة إلى الحماية قد تكون ضرورية في هذه الحالات أيضا، غير أن التشريعات لم تأخذ عموما بهذا المنحى إلا في نطاقات ضيقة حفاظا على خصوصية القواعد المهنية والتجارية في مواجهة القواعد الحمائية الخاصة بالمستهلك، وقد أشار بعض الفقه إلى أن قانون حماية المستهلك يتضمن غرض مزدوج ، (شخصي ومهني) ضمن نطاق الاستهلاك محل الحماية، لكنه انتهى إلى تبني المفهوم الضيق التقليدي حفاظا على وضوح التفرقة بين المستهلك والتاجر[1] .

ثانيا: المفهوم القضائي للمستهلك

لم يغفل القضاء الجزائري إشكالية تحديد صفة المستهلك، خاصة في الحالات التي يثور فيها الشك حول الطبيعة المهنية من عدمها للتعاقد، ومن التطبيقات القضائية المهمة ما أثير حول اعتبار الشخص المعنوي مستهلكا؛ فرغم أن القانون يسمح بذلك إذا كان التعاقد لأغراض غير مهنية، إلا أن القضاء واجه حالات حاولت فيها الأشخاص المعنوية (الشركات) التذرع بصفة المستهلك لاكتساب الحماية.

في هذا الإطار قضت المحكمة العليا الجزائرية في أحد قراراتها بأن شراء شركة لخدمة الإتصالات لا يخولها التحلل من الالتزامات العقدية بحجة كونها "مستهلكا" إذا كان التعاقد يدخل ضمن نشاطها التجاري، لكن في قضية أخرى تتعلق بقطع خدمة الهاتف النقال عن أحد الزبائن، وميزت المحكمة العليا بين تصرفات المتعامل الاقتصادي المشروعة وتلك التي تخل بحق المستهلك حتى لو كان الأخير شخصية اعتبارية، فقد أقرت بأن شركة اتصالات (أوريدو) ملزمة بإعادة تشغيل شريحة هاتف نقال توقفت عن الخدمة بحجة عدم الاستعمال لمدة 3 أشهر، معتبرة أن قطع الخدمة في هذه الحالة غير قانوني لمخالفته مبدأ استقرار العقد وحقوق المستهلك المكتسبة[2].

يستفاد مما سبق أن القضاء الجزائري يدعم الغاية الحمائية للتشريع الاستهلاكي، إذ يميل لتفسير الشك لمصلحة المستهلك الحقيقي (الضعيف اقتصاديا)، ويتحقق من الصفة المهنية من واقع ظروف الدعوى وملابسات التعاقد وليس مجرد صفات الأطراف الشكلية.

كما قضت محكمة النقض الفرنسية بأن نص المادة 121 فقرة 21 من تقنين الاستهلاك الفرنسي لايحمي إلا المستهلك بصفته شخصا طبيعيا ، فرفضت المحكمة إسباغ الحماية لأحد بيوت الشباب[3].

---

[1]– بوعبيد عباسي، مفهوم المستهلك على ضوء العمل التمهيدي لمشروع حماية المستهلك، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون، 2008، ص45.

[2] – قرار رقم 1316876 الصادر في 19-11-2020 عن الغرفة المدنية، المحكمة العليا،

https://coursupreme.dz

[3] - Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 15 décembre 1998, 96-19.898, Publié au bulletin https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007039076/

كما قضت في مجال الشروط التعسفية برفض إسباغ الحماية على إحدى القرى التعاونية للإستغلال الزراعي[1]. ويبدو مما سبق أن محكمة النقض الفرنسية تبنت الاتجاه المضيق لمفهوم المستهلك، ومن ثم حصره في نطاق الأشخاص الطبيعيين.

فالمستقر عليه قضاؤها، هو عدم تمتع الشخص المعنوي بصفة المستهلك حتى في نطاق الحماية الواردة بتشريعات الاستهلاك.

ثالثا: التعريف التشريعي

يعرف المشرع الجزائري المستهلك بصورة صريحة في قانون حماية المستهلك، فقد نصت المادة 3 (الفقرة 2) من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أن المستهلك هو "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة معدة للاستعمال النهائي، من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو حاجات شخص آخر أو حيوان تحت كفالته"[2].

ويتضح من هذا التعريف أن القانون الجزائري يعتمد المفهوم الضيق للمستهلك الذي يشترط أن يكون الغرض من اقتناء السلعة أو الخدمة غير مهني، أي لإشباع حاجات شخصية أو عائلية محضة دون علاقة بنشاط مهني أو تجاري. كما تجدر الإشارة إلى أن هذا التعريف التشريعي للمستهلك في قانون 09-03 جاء متسقا مع ما ورد في تشريعات سابقة، منها القانون رقم 04-02 لعام 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، حيث عرفت المادة 3 منه المستهلك بعبارات مشابهة[3] .

وقد اعتمد المشرع الجزائري بهذا على إدراج الشخص المعنوي أيضا ضمن فئة المستهلكين متى كان اقتناء السلعة أو الخدمة بقصد الاستعمال النهائي غير المهني، وبالتالي يمكن لشركة أو مؤسسة (بصفتها شخصا معنويا) أن تعامل كمستهلك إذا كانت تتعاقد لأغراض شخصية أو خيرية لا تدخل ضمن نشاطها المهني المعتاد، هذا التوسع يشمل الأشخاص المعنوية كمستهلكين يظهر حرص المشرع على تعزيز نطاق الحماية، رغم أن التطبيق العملي قد يكون نادرا لأن أغلب اقتناءات الشخص المعنوي ترتبط بنشاطه المهني.

وقد أيد القضاء الجزائري هذا المنحى؛ فمثلا قضت المحكمة العليا في قرار لها عام 2020 بعدم جواز اعتبار تصرف الشركة المقدمة للخدمة صحيحا إذا أخل بحقوق المستهلك حتى لو كان شخصا معنويا، حيث كرست مبدأ عدم حرمان الزبون من الخدمة المتعاقد عليها دون مبرر مشروع[4].

---

[1]-Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 10 juillet 1996, 94-18.733, Publié au bulletin https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007037126/

[2] – قانون رقم 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 هجرية الموافق 25 فبراير سنة 2009 ميلادية ، يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، ج ر العدد 15 الصادرة في 8 مارس 2009.

[3]- القانون رقم 04-02 لعام 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج ر رقم 41، الصادرة بتاريخ 27 يونيو 2004.

[4]- قرار رقم 1316876 الصادر في 19-11-2020 عن الغرفة المدنية، المحكمة العليا، مرجع سابق.

على الصعيد المقارن يتطابق التعريف الجزائري للمستهلك ما هو وارد في تشريعات عربية أخرى؛ ففي التشريع المصري كان قانون حماية المستهلك المصري رقم 67 لسنة 2006 (الملغى) [1]يعرف المستهلك بأنه الشخص الذي يتعاقد على شراء سلعة أو خدمة لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية، وجاء القانون المصري الجديد رقم 181 لسنة 2018 [2] ليؤكد هذا المفهوم بشكل أشمل. وفي القانون الفرنسي والاتجاه الأوروبي عموما، يحصر مفهوم المستهلك في الشخص الطبيعي الذي يتعاقد لأغراض شخصية بعيدة عن نطاق نشاطه المهني، ولا يعتبر الشخص المعنوي مستهلكا إلا استثناء في حالات ضيقة جدا.

وقد استقر اجتهاد محكمة العدل الأوروبية على تبني هذا المفهوم الضيق احتراما لفلسفة حماية الطرف الضعيف في العقد الاستهلاكي؛ أي الشخص الطبيعي غير المحترف، يتبين إذن أن القاسم المشترك في أغلب التشريعات هو استبعاد من يقتني منتوجا لأغراض مهنية من نطاق المستهلك المتمتع بالحماية الخاصة، درءا لاختلاط صفة المستهلك بصفة التاجر أو المحترف.

الفرع الثاني: تعريف المتدخل أوالمهني

يعد المتدخل أو المهني الطرف الثاني في العلاقة الاستهلاكية في مقابل المستهلك، وسنتطرق إلى تعريفه فقها وقانونا **(الفرع الأول)** ثم معايير تحديد تعريفه **(الفرع الثاني).**

أولا: التعريف الفقهي والقانوني للمتدخل أو المهني

تعددت التعاريف الفقهية و القانونية للمهني أو المتدخل.

1- التعريف الفقهي للمتدخل أو للمهني

يرى الفقيه فيلييب لوتورنو Philippe le Tourneau بأن مصطلح المهني مصطلح نسبي يعني غالبا التاجر و أحيانا غير ذلك، ويمكن أن يكون شخصا طبيعيا أو معنويا[3].

يعرف بعض الفقه المهني بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر نشاطه بصفة منتظمة ومستمرة، ويتجلى ذلك في ممارسته للإنتاج أو التوزيع أو تقديم الخدمات في إطار نشاط منظم[4].

---

[1]– قانون حماية المستهلك 67 لسنة 2006، ج ر العدد 20 (مكرر) ، المؤرخة في20 ماي 2006 https://manshurat.org/node/28022

[2]–قانونحماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018، ج ر رقم 37 المؤرخة في 13 سبتمبر 2018 https://manshurat.org/node/31479

[3]– كيموش نوال، حماية المستهلك في إطار قانون الممارسات التجارية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2010، 2011، ص03.

[4] – ليندة عبد الله، المستهلك والمهني، مفهومان متباينان، بحث مقدم في الملتقى الوطني " حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، معهد العلوم القانونية والادارية، المركز الجامعي الوادي، 13 و 14 أفريل 2008، ص 30.

2- التعريف القانوني للمتدخل أو للمهني

عرف المشرع الجزائري المهني في المادة 2 من المرسوم التنفيذي 90-266 [1] بأنه كل منتج أو صانع أو وسيط حرفي أو تاجر أو مستورد أو موزع، وبوجه عام كل من يتدخل، في إطار مهنته، في عملية عرض المنتوج أو الخدمة للاستهلاك، وبذلك اعتبر المشرع أن المهني هو كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد بمناسبة ممارسته لنشاط مهني منظم، سواء كان صناعيا أو تجاريا أو حرفيا أو زراعيا أو غير ذلك، بما يشمل الأشخاص العامة والخاصة الذين يعرضون سلعا أو خدمات بصفة اعتيادية.

كما أوردت المادة 3 من القانون 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية مصطلح "العون الاقتصادي"، ويُقصد به كل منتج أو تاجر أو حرفي أو مقدم خدمات، أيا كانت صفته القانونية يزاول نشاطه في الإطار المهني العادي أو لتحقيق الغاية التي أنشئ من أجلها.

أما القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش فقد استعمل وصف "المتدخل"، وهو كل شخص طبيعي أو معنوي يشارك في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك.

وعليه، يتضح أن المشرع لم يفرّق بين المنتج والموزع والوسيط، بل جمعهم جميعا تحت وصف "المتدخل" في عملية عرض المنتوج للاستهلاك، وهو وصف يمتد ليشمل كل من ساهم في العملية الإنتاجية منذ بدايتها حتى طرح المنتوج في السوق.

ثانيا: معايير تحديد صفة المهني

إعتمد الفقه عدة معايير لتحديد تعريف للمهني أبرزها معيار الإحتراف ، ومعيار الربح .

1- معيار الإحتراف

عرف بعض الفقه الإحتراف بأنه توجيه لنشاط بشكل رئيسي و بصفته المعتادة إلى القيام بعمل معين بقصد الربح، حيث يقتضي الإحتراف أن يقع العمل بصفة دورية و مستمرة بحيث يأخذ شكل الإعتياد[2].

ورغم اعتبار الاحتراف شرطا لاكتساب صفة التاجر طبقا لقواعد القانون التجاري، لكن في إطار قانون حماية المستهلك قد لا يكون الشخص تاجرا بمفهوم القانون التجاري، ولكن يعتبر مهنيا في مواجهة المستهلك.

---

[1] - المرسوم التنفيذي 90- 266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات (ملغى) ، ج ر العدد 40، الصادرة في 19 سبتمبر 1990.

[2] – زوبير ارزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، رسالة لنيل شهادة الماجستير، فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ، السنة الجامعية 2011، ص 48.

فمن يحترف مهنة الطب أو الهندسة أو الزراعة أو المحاماة ، ويقوم بعمليات بيع وشراء فإنه لا يكتسب صفة التاجر رغم أنه قام بها بقصد الربح، غير أنّه متى أبرم الشخص عقدا مع المستهلك في إطار ممارسته لحرفته المدنية، عد في نظر القانون مهنيا، ويترتب على ذلك تحمله المسؤولية كاملة تجاه المستهلك[1].

2- معيار الربح لتحديد صفة المهني

يعد الربح معيار أساسيا لاكتساب صفة التاجر في ظل قواعد القانون التجاري، لذا ذهب بعض الفقه إلى اعتباره معيارا مميزا للمهني.

لكن ذهب البعض الآخر إلى عدم الاكتفاء بهذا المعيار لتحديد مفهوم المهني مستدلين بذلك إلى ما خلصته إليه لجنة تنقيح قانون الإستهلاك الفرنسي التي لم تتوقف عند معيار الربح[2].

فالاستناد إلى معيار الربح سيؤدي إلى التهرب من المسؤولية عند الإضرار بالمستهلكين، والتخلص من الالتزامات التي تقع على المتدخل .

وفي هذا الصدد نصت المادة 3 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أن المهني يظل ملتزما تجاه المستهلك ولا يمكنه التنصل من التزاماته، سواء تم اقتناء السلعة أو الخدمة بمقابل أو بالمجان.

وبالتالي فإن معيار الربح عنصر أساسي لتحديد صفة المهني وتمييزه عن المستهلك لكن لا يمكن الاستناد إليه بصفة مطلقة.

الفرع الثالث: محل عقد الاستهلاك

تنص المادة الثانية من قانون حماية المستهلك على أن كل سلعة او خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا .

يتبين من خلال هذه المادة أن المنتجات تكون إما سلعا أو خدمات وسواء كانت بمقابل أو بالمجان، يجب أن تتوفر فيها الخصائص التقنية المتطلبة قانونا لتوفير الحماية لصحة سلامة المستهلك.

أولا: السلع

نصت المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش على أن المنتوج هو "كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية".

---

[1] – جرعود الياقوت، عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، رسالة لنيل شهادة الماجستير، فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، 2001، 2002، ص 29.

[2] – ليندة عبد الله، مرجع سابق، ص31.

كما عرف القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المنتوج بأنه كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون محلا للتنازل بمقابل أو مجانا، وفي ذات المادة ميز المشرع بين شقي المنتوج:

السلعة: كل شيء مادي قابل للتنازل عنه سواء بمقابل أو بغير مقابل.

الخدمة: كل عمل مقدم غير تسليم السلعة، حتى وإن كان هذا التسليم تابعا أو مكملا للخدمة المقدمة.

أما المادة 140 مكرر من القانون المدني الجزائري فقد وسعت من مفهوم المنتوج، حيث اعتبرته كل مال منقول ولو كان متصلا بعقار، مثل المنتجات الزراعية والصناعية، وتربية الحيوانات، والصناعة الغذائية، والصيد البري والبحري، بالإضافة إلى الطاقة الكهربائية، وبذلك يكون المشرع قد استبعد العقارات بطبيعتها من نطاق هذه المسؤولية، ولم يساو بينها وبين الخدمات ليبقى المفهوم محصورا أساسا في السلع.

وعليه، يدخل ضمن مفهوم المنتوج كل سلعة مادية قابلة للبيع أو الشراء أو الإيجار، سواء أكانت مواد غذائية أو غير غذائية، منزلية كمواد التنظيف والأجهزة الكهرو منزلية ومواد التجميل، أو صناعية وزراعية كالمركبات والآلات، أو طبيعية كالمنتجات اليدوية دون تمييز بين كونها محلية أو مستوردة.

ثانياً: الخدمات

تنص المادة 3 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أن الخدمة هي "كل عمل مقدم غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة".

وبمقتضى ذلك تشمل الخدمة كل عمل يقدم لصالح المستهلك ويعود عليه بالنفع، سواء كان ماديا كإصلاح السيارات أو الأجهزة، أو القيام بعمليات التنظيف والتخزين والحراسة، أو كان فكريا كإعطاء الدروس أو تقديم الاستشارات.

المطلب الثاني: إرساء قواعد ضمان حماية المستهلك

يعد المستهلك الحلقة الأضعف في العلاقة الاستهلاكية مع المتدخل، حيث أصبح عرضة لمخاطر المنتجات المعيبة والاعلانات المضللة والشروط التعسفية.

من هذا المنطلق أرست التشريعات والآراء الفقهية منظومة حمائية بدءا من تحديد الطبيعة القانونية لقانون حماية المستهلك **(الفرع الأول)**، مرورا بتحديد الأهداف الأساسية التي يسعى لتحقيقها **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: الطبيعة القانونية لقانون حماية المستهلك

يعتبر قانون حماية المستهلك فرعا حديثا نسبيا من فروع القانون يجمع بين خصائص القانون الخاص والقانون العام في آن واحد؛ فمن جهة يرتبط هذا القانون بالمعاملات المدنية والتجارية (عقود البيع والخدمات) فينظم علاقة تعاقدية بين طرفين (مستهلك ومحترف) مما يجعله قريبا من القانون المدني والتجاري.

ومن جهة أخرى يتضمن قواعد آمرة ذات طابع حمائي واجتماعي تستهدف المصلحة العامة (كالصحة والسلامة العامة) وتفرض التزامات على المنتجين والموزعين مع رقابة من السلطة العامة، مما يضفي عليه صبغة القانون العام والتنظيم الإداري. لذلك يوصف قانون حماية المستهلك بأنه قانون ذو طبيعة هجينة(mixed nature) ؛ فهو يعد جزءا من" القانون الاقتصادي والاجتماعي "الذي يتجاوز التقسيم التقليدي بين القانون المدني والقانون الإداري.

ويؤكد الفقه أن قواعد حماية المستهلك تتسم غالبا بطابع إلزامي لا يجوز الاتفاق على ما يخالفه لأنها مقررة لحماية الطرف الضعيف في العقد، وبالتالي تعتبر من النظام العام الاقتصادي الذي يحد من مبدأ حرية التعاقد تحقيقا للعدالة التعاقدية[1].

كما يتميز قانون حماية المستهلك بوجود جانب جزائي مهم، يتمثل في تجريم بعض الأفعال (كالغش التجاري والإعلانات المضللة وخرق معايير السلامة) وفرض عقوبات عليها ضمن إطار قمع الغش المتلازم مع الحماية المدنية، لهذا يعد قانون حماية المستهلك قانونا ردعيا وقائيا في آن واحد؛ فهو وقائي عبر اشتراطاته المسبقة (كإلزامية الإعلام والإعلان الشفاف ووضع معايير المطابقة والجودة)، وردعي عبر جزاءات مدنية وجزائية على الإخلال بتلك الالتزامات.

بالإضافة لذلك تتميز الطبيعة القانونية لقانون حماية المستهلك بارتباطها بفكرة حماية الطرف الضعيف في العلاقات الاستهلاكية؛ فالمستهلك عادة يفتقر للمعرفة التقنية والتوازن الاقتصادي أمام المنتج أو المورد، مما يستدعي تدخل القانون لتصحيح اختلال التوازن العقدي.

لذا توصف قواعد هذا القانون بأنها قواعد ذات طابع حمائي وانحيازي (قواعد حماية المستهلك تنحاز لصالح المستهلك) خلافا للقواعد التقليدية التي تفترض التوازن والمساواة بين الأطراف.

ويترتب على ذلك إلقاء عبء ثقيل من الالتزامات على عاتق المهني (كالالتزام بالإعلام والضمان والسلامة) مقابل منح امتيازات للمستهلك (كحق العدول عن العقد خلال فترة معينة في بعض العقود واعتبار بعض الشروط تعسفية باطلة بقوة القانون)، كما أن القضاء عند تطبيق هذا القانون غالبا ما يراعي هذه الطبيعة الحمائية، فيفسر الشك لمصلحة المستهلك ويبطل أي شرط تعاقدي يحرم المستهلك من الحد الأدنى من الحقوق المقررة له قانونا.

الفرع الثاني: أهداف قانون حماية المستهلك

تهدف التشريعات الحديثة لحماية المستهلك إلى تحقيق جملة من الأهداف الجوهرية التي يمكن إجمالها فيما يلي:

أولا: حماية صحة وسلامة المستهلك

[1] – إبراهيم بن داود، قانون حماية المستهلك وفق أحكام القانون 09–03 المؤرخ في 25 نوفمبر 2009، دار الكتاب الحديث، القاهرة 2013، ص17.

يعد هذا الهدف أولوية قصوى، إذ يسعى القانون لضمان سلامة المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين وخلوها من العيوب أو المخاطر على صحتهم وحياتهم، ولهذا الغرض يضع المشرع معايير صارمة للسلامة والجودة ويلزم المزودين باحترامها، كما ينشئ آليات للرقابة على السلع (كأجهزة مراقبة الجودة والمطابقة) ويقرر عقوبات على عرض منتجات خطرة أو فاسدة.

ويتفرع عن ذلك حق المستهلك في بيئة استهلاكية آمنة في الحصول على غذاء ودواء سليمين وفق المواصفات وقد نص الدستور الجزائري لعام 2020 في مادته 62 على ضمان الدولة حماية المستهلكين بشكل يضمن لهم الأمن والسلامة والصحة وحقوقهم الاقتصادية[1].

ثانيا: حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

يشمل ذلك حماية المستهلك من الاستغلال التجاري والخداع والتضليل، فيهدف القانون إلى ضمان نزاهة المعاملات التجارية ومنع الممارسات غير المشروعة التي تضر بالمستهلك اقتصاديا، مثل الغش في جودة السلع، أو الخداع في الأسعار، أو الشروط التعسفية في العقود، أو الاحتكار الذي يرفع الأسعار بصورة غير مبررة، لذا يفرض القانون شفافية في الإعلان عن الأسعار ووضوح في العقود والفواتير، ويمنع الإعلانات المضللة، كما يبطل الشروط المجحفة بحق المستهلك (كالشروط المطبوعة المعقدة التي تعفي المهني من المسؤولية بشكل غير معقول).

كذلك يعمل القانون على ضمان حق المستهلك في التعويض العادل عن الأضرار الاقتصادية التي تلحق به نتيجة منتوج معيب أو ممارسة تجارية غير نزيهة، وذلك عبر تسهيل إجراءات المطالبة بالتعويض وجعل عبء الإثبات مخففا عن كاهل المستهلك في بعض الحالات ، كما في مسؤولية المنتج عن العيب الخفي أو المنتوج المعيب التي تقوم بدون حاجة لإثبات خطأ عقدي أو تقصيري من المنتج.

ثالثا: رفع وعي المستهلك وتزويده بالمعلومات اللازمة

من أهم أهداف الحماية تمكين المستهلك من اتخاذ قرارات رشيدة في السوق، ولذلك يركز القانون على حق المستهلك في الإعلام بالحصول على كل المعلومات الجوهرية عن السلعة أو الخدمة (المواصفات، السعر، تاريخ الصلاحية، شروط الاستخدام، مخاطر الاستخدام إن وجدت، الضمان، خدمات ما بعد البيع...إلخ).

يفرض المشرع على المنتجين والموزعين واجب إعلام واضح وشامل، ويعاقب على حجب المعلومات أو تقديم معلومات كاذبة أو مضللة، ويهدف ذلك إلى منع عدم تماثل المعلومات بين المستهلك والبائع الذي يستغله المورد لتسويق منتجه.

كما يشمل هذا الهدف تعليم المستهلك وتوعيته عبر برامج وطنية للتربية الاستهلاكية وإدماج جمعيات حماية المستهلك في جهود التوعية العامة، وقد أنشأت الجزائر مثلا المجلس الوطني لحماية المستهلك كهيئة

[1]- الدستور الجزائري، ج ر العدد 82، الصادرة في 30 ديسمبر 2020.

استشارية تعنى باقتراح سياسات لحماية مصالح المستهلكين وتنسيق جهود التوعية والإرشاد، ويعد تعزيز ثقافة المستهلك في المجتمع هدفا استراتيجيا لضمان نجاح باقي إجراءات الحماية القانونية.

رابعا: تشجيع المنافسة ومنع الاحتكار لضمان خيارات متعددة للمستهلك

يرتبط قانون حماية المستهلك بأهداف قانون المنافسة، فوجود منافسة حرة ونزيهة بين المنتجين يعود بالفائدة على المستهلك من حيث الجودة والأسعار؛ فمن أهداف الحماية هو ضمان حق المستهلك في الاختيار بين منتجات متعددة في سوق مفتوحة، وهو ما يتحقق بمحاربة الاحتكار التي تحد من هذا الخيار.

وبينما يتولى قانون المنافسة ضبط المنافسة ومنع الهيمنة، يكمل قانون حماية المستهلك الصورة عبر منع أي اتفاقات أو ممارسات تجارية تؤثر سلبا على مصلحة المستهلك (مثل الاتفاق على رفع الأسعار أو توزيع الأسواق إذا أضرت بالمستهلك)، فالهدفان متكاملان: حماية المستهلك تتطلب سوقا تنافسية، والسوق التنافسية العادلة هي التي تفرز أفضل شروط للمستهلك.

خامسا: تسهيل حصول المستهلك على الحصول على حقوقه (الشكوى والتقاضي)

يهدف المشرع إلى إزالة العقبات أمام المستهلك في طلب حقه، ومن ذلك تبسيط إجراءات الشكوى من خلال تخصيص أقسام ومكاتب لتلقي شكاوى المستهلكين مثل الرقم الأخضر للمستهلك في وزارة التجارة أو منصات إلكترونية[1]، وكذلك إعطاء جمعيات المستهلك حق رفع الدعاوى نيابة عن المتضررين، وإقامة نظام وساطة أو تحكيم خاص للمنازعات الاستهلاكية لتسويتها بسرعة وبأقل تكلفة، هذه الأمور جميعها تستهدف تعزيز ثقة المستهلك في لجوئه للقضاء وحصوله على حقوقه دون إرهاق أو إطالة أمد التقاضي.

نافلة القول يرتكز قانون حماية المستهلك على فلسفة توفير حماية متكاملة للمستهلك قبل التعاقد وأثناءه وبعده؛ وتتمثل الحماية قبل التعاقد عبر ضمان سلامة المنتجات ومنع الغش (الحماية الوقائية)، وأثناء التعاقد عبر تنظيم الإعلانات والعقود بصورة عادلة (الحماية التعاقدية)، وبعد التعاقد عبر توفير سبل الحصول على الحق في التعويض من خلال القضاء أو غيره (الحماية العلاجية). وتظل هذه المبادئ والأهداف هي البوصلة التي توجه المشرع عند سن أي قواعد جديدة لحماية المستهلك أو تعديل القائم منها.

المبحث الثاني: التطور التاريخي لحماية المستهلك

سنتناول من خلاله دراسة التطور التاريخي لحماية المستهلك على المستوى الدولي **(المطلب الأول)**، ثم نشأته وتطوره على المستوى الوطني **(المطلب الثاني)**.

---

[1] – الرقم الأخضر للإبلاغ عن تجاوزات التجار فيما يتعلق بالمنتجات ذات الاستهلاك الواسع التي تم تقنينها وكذا الظواهر الت تمس بصحة المستهلك (1020)، وقد تم تعميم هذا الخط المركزي الذي أطلق في إطار مراقبة الممارسات التجارية ومكافحة المضاربة ومراقبة مطابقة السلع وقمع الغش على كل ولايات الوطن. مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة، وزارة التجارة وترقية الصادرات، https://www.dcommerce-ouargla.dz

أما الرقم الأخضر للتبليغ عن كل التجاوزات في حق المستهلك لدى جمعيات حماية المستهلك هو(3311) .

المطلب الأول: التطور التاريخي لحماية المستهلك على المستوى الدولي

لفهم مسار تطور قانون حماية المستهلك، يجدر إلقاء نظرة على تجارب مقارنة بارزة أسهمت في تشكيل الفكر الاستهلاكي الحديث. فيما يلي لمحة عن التطور التاريخي في كل من والولايات المتحدة **(الفرع الأول)** والاتحاد الأوروبي **(الفرع الثاني)** وفرنسا **(الفرع الثالث)** .

الفرع الأول: تطور قانون حماية المستهلك في إطار التشريع الأمريكي

تمتاز التجربة الأمريكية بتاريخ مبكر وخصوصية في مجال حماية المستهلك، و يمكن إرجاع بدايات حركة حماية المستهلك الأمريكية إلى أواخر القرن التاسع عشر مع صدور قانون الغذاء والدواء لعام 1906 [1] الذي يهدف إلى مكافحة غش الأغذية والأدوية إثر فضائح صناعية آنذاك، لكن الانطلاقة الفعلية كانت في منتصف القرن العشرين، حيث ظهرت حركة المستهلكين كقوة اجتماعية قادها نشطاء مثل رالف نادر (الذي نشر كتاب "غير آمن عند أي سرعة" عام 1965 منتقدا صناعة السيارات لقصور معايير السلامة) ودعا إلى الامتناع عن شراء المنتجات والتنديد بغلاء المعيشة[2]، مما حفز الكونغرس لإقرار تشريعات حاسمة، و أبرز التطورات التاريخية في أمريكا تشمل:

- إعلان الرئيس جون كينيدي عام 1962 للمبادئ الأربعة لحقوق المستهلك (الأمان، المعلومات، الاختيار، إبداء الرأي) ، وقد تبنى الكونغرس بعض هذه التوجهات في تشريعات لاحقة.
- إنشاء وكالات اتحادية متخصصة على غرار:

❖ لجنة سلامة المنتجات الاستهلاكية CPSC أنشئت في 1972 بموجب قانون سلامة المنتجات الاستهلاكية لتختص بوضع معايير السلامة للسلع الاستهلاكية ومراقبتها وسحب الخطير منها[3].

❖ وكالة الغذاء والدواء FDA عززت سلطاتها لحماية صحة المستهلك في الغذاء والدواء.

❖ لجنة التجارة الفدرالية FTC التي يرجع تأسيسها لسنة 1914 لمكافحة الممارسات التجارية غير العادلة، أعيد توجيهها في الستينات لتكون هيئة رئيسية لحماية المستهلك من الإعلانات المضللة والاحتكار....إلخ[4] .

- صدور سلسلة من القوانين الفيدرالية الجوهرية في الستينات والسبعينات مثل:

---

[1] - John P. Swann, Ph.D, How Chemists Pushed for Consumer Protection: The Food and Drugs Act of 1906 US. FDA FOOD and DRUG ADMINISTRATION Originally published in Chemical Heritage 24, no. 2 (Summer 2006): 6-11. https://www.fda.gov/files/about%20fda/published/How-Chemists-Pushed-for-Consumer-Protection--The-Food-and-Drugs-Act-of-1906.pdf

[2] - بولعراس مختار، الحماية المدنية للمستهلك من أضرار المنتوجات الغذائية في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير في القانون، تخصص عقود ومسؤولية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2015-2016، ص132.

[3]- لجنة سلامة المنتجات الاستهلاكية -(CPSC) U.S. Consumer Product Safety Commission
http://ar.mrpinlogistics.com/news/what-is-cpsc/

[4] - Federal Trade Commission (FTC) .
https://microblink.com/ar/resources/glossary/federal-trade-commission/

قانون تغليف المواد الخطرة 1960 وضع معايير التغليف الآمن للأدوية وغيرها؛ قانون ضمان الائتمان الحقيقي) Truth in Lending Act 1968 الذي ألزم بالإفصاح بوضوح عن معدل الفائدة وتكلفة القروض الاستهلاكية [1]؛ قانون سلامة المركبات 1966[2]؛ قانون سلامة اللحوم والدواجن 1967[3]؛ قانون ضمان المنتج Magnuson-Moss Warranty Act 1975 نظم الضمانات المقدمة مع السلع الاستهلاكية[4].

هذه القوانين عززت إطارا متنوعا لحماية المستهلك على المستوى الفيدرالي.

في العقد الأخير منذ(2010) تم إنشاء مكتب الحماية المالية للمستهلك CFPB بموجب قانون إصلاح وول ستريت 2010، كرد فعل على أزمة الرهن العقاري 2008، ويختص بتنظيم الخدمات المالية للمستهلكين (كالقروض والبطاقات الائتمانية) وحمايتهم من الممارسات المجحفة في هذا القطاع[5].

يلاحظ أن النظام القانوني الأمريكي لا يجمع حماية المستهلك في قانون موحد، بل هو نظام متشتت عبر عشرات القوانين الفيدرالية والولائية والتنظيمات، تغطي كل منها جانبا معينا (سلامة الغذاء، شفافية العقود، إعلانات... إلخ).

فدعاوى المسؤولية عن المنتجات المعيبة مثلا تطورت عن طريق السوابق القضائية منذ قضية Greenman (v. Yuba Power 1963) التي أقرت مسؤولية المنتج المطلقة [6]، وجرى تقنين مبادئ تلك السوابق في "القواعد النموذجية للمسؤولية عن المنتجات Restatement (Second) of Torts 1965 "المادة 402 A.[7].

ونظام الدعاوى الجماعية (Class Actions) في المحاكم الأمريكية كان ولا يزال أداة فعالة لحماية مجموعات كبيرة من المستهلكين ضد شركات عملاقة، حيث يرفع متضرر واحد دعوى باسم كل المتضررين ويحصلون معا على تعويضات ضخمة (كما حدث في قضايا التبغ، السيارات، المستحضرات الطبية..)[8].

---

[1] - Regulation Z Truth in Lending Act1, Consumer Compliance Handbook, Regulation Z—TILA • 1 (11/15) https://www.federalreserve.gov/boarddocs/supmanual/cch/til.pdf

[2] - the National Traffic and Motor Vehicle Safety Act of 1966 is Public Law 89-563 (80 Stat. 718), and the Highway Safety Act of 1966 is Public Law 89-564 (80 Stat. 731). https://www.lbjlibrary.org/object/text/remarks-signing-traffic-motor-vehicle-safety-act-09-09-1966

[3] - Lyndon B. Johnson: "Remarks Upon Signing Bill Amending the Meat Inspection Act.," December 15, 1967 https://web.archive.org/web/20161109021252/ http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=28607

[4] - Businessperson's Guide to Federal Warranty Law https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/businesspersons-guide-federal-warranty-law

[5] – قانون الحماية المالية للمستهلك : حماية أموالك

https://fastercapital.com/arabpreneur/

[6] - Greenman v. Yuba Power Products, Inc.JUSTIA U.S LAW https://law.justia.com/cases/california/supreme-court/2d/59/57.html

[7] - Honorable George C. Pratt, Stuart Madden, STRICT PRODUCTS LIABILITY UNDER RESTATEMENT (SECOND) OF TORTS § 402A: "DON'T THROW THE BABY OUT WITH THE BATHWATER". Touro Law Review, Vol. 10, No. 1 [1993], Art. 8, Published by Digital Commons @ Touro Law Center, 1993 https://core.ac.uk/download/pdf/322596736.pdf

[8] - الصغير محمد مهدي ، قانون حماية المستهلك ، دراسة تحليلية مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية،2015 ، ص239.

مما سبق تتميز الحماية الاستهلاكية في الولايات المتحدة بأنها سابقة زمنيا على الكثير من الدول، وتقوم على تلاحم التشريع والتنظيم الإداري والقضاء. وقد أثرت التجربة الأمريكية على التجارب الدولية الأخرى ، سواء عبر الضغط على الشركات متعددة الجنسيات لرفع معايير السلامة أو عبر الدفع نحو نشوء جمعيات مستهلكين حول العالم. وانعكست على المبادئ التي اعتمدتها الأمم المتحدة في الثمانينات التي كانت نتاجا لما كان ممارسا فعليا في الولايات المتحدة منذ الستينات .

الفرع الثاني: تطور قانون حماية المستهلك في إطار الاتحاد الأوروبي

كان للاتحاد الأوروبي دورا حاسما في دفع عجلة حماية المستهلك في الدول الأعضاء من خلال إصدار عدد كبير من التوجيهات الملزمة التي حددت معايير دنيا موحدة للحماية الواجب توافرها في قوانين الدول.

انطلق الاهتمام الأوروبي بحماية المستهلك في أوائل السبعينات، حيث تبنى المجلس الأوروبي عام 1975 برنامجا أوليا لسياسة حماية المستهلك تضمن الإعلان عن الحقوق الأساسية للمستهلك (الحق في السلامة، الحق في الاعلام والحصول على المعلومات، الحق في الاختيار..)[1].

كان هذا بمثابة وثيقة مبادئ أرست الأساس للعمل التشريعي اللاحق، حيث صدرت عدة توجيهات مفصلة أبرزها:

- التوجيه الأوربي المتعلق بمسؤولية المنتج عن المنتجات المعيبة 374/85[2] الذي ألزم الدول بإقرار نظام مسؤولية المنتج عن الأضرار الناتجة عن عيوب منتجاته بدون اشتراط إثبات خطأ، ونفذته معظم الدول الأوربية تباعا.
- التوجيه المتعلق بالعقود خارج المحلات التجارية 577/85 CEE/لعام 1985[3] الذي منح المستهلك حق العدول.

---

[1]– قرار المجلس الصادر في 14 أفريل 1975 بشأن برنامج تمهيدي للمجموعة الاقتصادية الأوروبية حول سياسة حماية وإعلام المستهلكين، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم 92 المؤرخة في 1975/04/25

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A31975Y0425(01)

[2]– التوجيه الأوربي رقم EEC/374/85 المؤرخ 25 جويلية 1985 بشأن تقريب الأحكام التشريعية والتنظيمية والإدارية للدول الأعضاء المتعلقة بالمسؤولية عن المنتجات المعيبة.

[3] – التوجيه الأوربي رقم EEC/450/84 المؤرخ 10 سبتمبر/أيلول 1984 بشأن تقريب الأحكام التشريعية والإدارية للدول الأعضاء المتعلقة بالإعلانات المضللة. الجريدة الرسمية رقم *L 250*

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/ALL/?uri=CELEX%3A31984L0450

- التوجيه المتعلق بالسلامة العامة للمنتجات EEC59/92/[1] عدل لاحقا بالتوجيه :(Directive 2001/95/EC) [2] الذي أوجب سحب المنتجات الخطرة من السوق ووضع نظام إنذار سريع بين الدول بشأن المنتجات الاستهلاكية الخطرة.
- التوجيه المتعلق بالشروط التعسفية EEC 13/93/لعام 1993: [3] منع هذا التوجيه الشروط التعسفية في عقود المستهلكين وألزم كل دولة بوضع آليات لإبطالها قضائيا أو إداريا، كما أرفق بقائمة إرشادية بتلك الشروط، وقد تبنت كل دول الاتحاد بما فيها دول خارج الاتحاد– كالجزائر لاحقا– مبادئ هذا التوجيه.
- التوجيه المتعلق بالعقود عن بعد EC 7/97/لعام 1997 [4] نظم عقود البيع وخدمات المستهلك المبرمة عن بعد (الهاتف، البريد، ثم الإنترنت) ومنح المستهلك حق التراجع خلال 7 أيام من تسلم السلعة، وألزم المورد بتقديم معلومات مسبقة واضحة. (تم تحديث هذه الأحكام لاحقا بتوجيه EU 83/2011/ [5] الخاص بحقوق المستهلك الذي وحد قواعد البيع عن بعد).
- التوجيه المتعلق بالتجارة الإلكترونية EC:31/2000/[6] الذي نظم بعض جوانب التعاقد الإلكتروني وواجبات مزودي الخدمات على الإنترنت، ويتكامل مع توجيهات حماية المستهلك لضمان بيئة رقمية آمنة للمشتري الأوروبي.

---

[1] – التوجيه الأوربي EEC/59/92 المؤرخ 29 جوان 1992 بشأن السلامة العامة للمنتجات، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم 228 L المؤرخة في 1992/08/11

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=celex:31992L0059

[2] – توجيه البرلمان الأوروبي والمجلس EC/95/2001 المؤرخ 3 ديسمبر 2001 بشأن السلامة العامة للمنتجات .الجريدة الرسمية رقم 11 L المؤرخة في 2002/01/11.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A32001L0095

[3] – توجيه المجلس EEC 13/93/المؤرخ 5 أبريل 1993 بشأن الشروط التعسفية في العقود المبرمة مع المستهلكين، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي المؤرخة في 21 أفريل 1993.

[4] – توجيه البرلمان الأوروبي والمجلس EC 7/97/المؤرخ 20 ماي 1997 بشأن حماية المستهلكين فيما يتعلق بعقود المسافات – إعلان المجلس والبرلمان الأوروبي بشأن المادة 6(1) – إعلان المفوضية بشأن الفقرة الأولى من المادة 3(1)، الجريدة الرسمية رقم 144 L المؤرخة في 1997/06/40.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=celex%3A31997L0007

[5] – توجيه البرلمان الأوروبي والمجلس EU 83/2011/المؤرخ 25 أكتوبر/تشرين الأول 2011 بشأن حقوق المستهلكين، المُعدِّل لتوجيه المجلس EEC 13/93/والتوجيه EC 44/1999/الصادرين عن البرلمان والمجلس الأوروبي ، والملغي لتوجيه المجلس EEC 577/85/والتوجيه EC 7/97/الصادرين عن البرلمان والمجلس الأوروبي،
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000024831453

[6] – توجيه البرلمان الأوروبي والمجلس EC 31/2000/المؤرخ 8 جوان 2000 بشأن بعض الجوانب القانونية لخدمات مجتمع المعلومات، وخاصة التجارة الإلكترونية، في السوق الداخلية ('التوجيه بشأن التجارة الإلكترونية)، الجريدة الرسمية رقم 178 L المؤرخة في 2000/07/17.

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000879515

- التوجيه المتعلق بالممارسات التجارية غير النزيهة 29/2005 :EC/ [1] حظر كافة الممارسات التضليلية من قبل التجار في تعاملهم مع المستهلك (مثل الخداع في الإعلان أو الضغط والإكراه في البيع)، ووضع قائمة بالممارسات الممنوعة.

يمكن القول أن الاتحاد الأوروبي نقل مسألة حماية المستهلك من مجال الطابع الاختياري للدول إلى إطار إلزامي من المعايير الدنيا، مما دفع جميع الدول الأعضاء، بل حتى دول من خارج الاتحاد الاوربي إلى مواءمة قوانينها مع التوجيهات الأوربية (منها الجزائر ومصر في بعض الجوانب)، إلى تحديث قوانينها الوطنية لترتقي إلى المستوى الأوروبي الحديث، وتبقى التجربة الأوروبية نموذجا رائدا، حيث أصبحت حماية المستهلك جزءا من سياسة الاتحاد الأوروبي المنصوص عليها في معاهداته بعد معاهدة ماستريخت (Maastricht 1992).

الفرع الثالث: تطور قانون حماية المستهلك في فرنسا

تعتبر فرنسا من أوائل الدول التي وضعت إطارا قانونيا متخصصا لحماية المستهلك، وقد تأثر نهجها بالتطور الأوروبي العام وببعض الأحداث المفصلية في ستينيات وسبعينيات القرن العشرين، رغم أن القانون المدني الفرنسي التقليدي لم يكن يتضمن نصوصا خاصة بالمستهلك، إلا أن حركة المستهلكين في فرنسا نشطت في الستينات متأثرة بالمد الأمريكي، وابتداء من السبعينات صدرت عدة قوانين متفرقة لحماية المستهلكين عالجت مواضيع معينة:

- في عام 1973 صدر "قانون رويه "Loi Royer"[2] الذي نظم المنافسة وافتتاح المتاجر الكبرى بغية حماية صغار التجار والمستهلكين من هيمنة المراكز التجارية الكبرى، وفيه إشارات غير مباشرة لحقوق المستهلك (كمنع بعض أساليب البيع الضارة).
- في عام 1978 صدر قانونين مهمين: الأول حول حماية المستهلك في حالات البيع بالتقسيط والائتمان الاستهلاكي(Loi Scrivener) [3] ، والثاني حول حماية المستهلك في حالات البيع خارج المحلات (المسماة

---

[1] – التوجيه EC 29/2005/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 11 ماي 2005 بشأن الممارسات التجارية غير المشروعة للشركات في مواجهة المستهلكين في السوق الداخلية، والمعدل لتوجيه المجلس EEC450/84/، والتوجيهات EC7/97/، وEC27/98/، وEC 65/2002/الصادرة عن البرلمان والمجلس الأوروبي ، واللائحة (EC) رقم 2004/2006 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس (توجيه الممارسات التجارية غير المشروعة، نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية)، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم *149 L المؤرخة في 2005/06/11.*

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=celex:32005L0029

[2]– القانون رقم 73–1193 الصادر بتاريخ 27 ديسمبر/كانون الأول 1973 بشأن توجيه التجارة والحرف اليدوية، الجريدة الرسمية الصادرة في 30 ديسمبر 1973

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000509757

[3] – القانون رقم 78–22 الصادر بتاريخ 10 يناير/كانون الثاني 1978 بشأن اعلام وحماية المستهلك في السوق الداخلية، في مجال بعض عمليات الائتمان، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي المؤرخة في 11 جانفي 1978.

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000886461/

door-to-door sales) [1] ، الذين كرسا لأول مرة في فرنسا حق التراجع أو العدول في بعض العقود الاستهلاكية وضرورة توفير معلومات واضحة في عقود الائتمان.

- تتابعت القوانين في الثمانينات لمعالجة الإعلان الخادع (قانون 1984 ضد الإشهار المضلل) بعد المصادقة على التوجيه الأوربي في هذا المجال [2] ومسؤولية المنتج عن المنتجات المعيبة (قانون 1998 الذي جاء استجابة لتوجيه أوروبي وأرسى مبدأ مسؤولية المنتج بدون خطأ عن الأضرار بفعل عيب في منتوجه[3]).

كل هذه القوانين المتفرقة تم جمعها في مدونة واحدة؛ حيث قامت فرنسا في سنة 1993 بسن "مدونة الاستهلاك (Code de la consommation) "جمع ونسق كل النصوص السابقة المتعلقة بحماية المستهلك في إطار قانوني موحد [4].

أصبحت مدونة الاستهلاك منذ ذلك التاريخ المرجع الشامل لقانون حماية المستهلك في فرنسا، وخضعت لتنقيحات مستمرة لتواكب توجيهات الاتحاد الأوروبي والتطورات التكنولوجية منها إعادة ترقيم شاملة للمدونة في عام 2016.[5]

وقد تضمنت المدونة الفرنسية مبادئ مهمة مأخوذة من القانون الأوروبي، مثل حظر الشروط التعسفية، وتنظيم البيع عن بعد وضمانات السلع المباعة واسترجاعها، وحماية المستهلك في العقود السياحية. كما أن فرنسا أنشأت مؤسسات لحماية المستهلك مثل المعهد الوطني للاستهلاكINC [6] وجهاز المدير العام للمنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش DGCCRF [7] كجهاز إداري رقابي.

---

[1] – القانون رقم 72-1137 الصادر في 22 ديسمبر 1972، والمتعلق بحماية المستهلك في مجال البيع المتنقل والبيع القار، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي المؤرخة في 1972/12/23
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000684045

[2] – توجيه المجلس EEC 450/84/الصادر في 10 سبتمبر 1984، بشأن تقريب الأحكام التشريعية و التنظيمية والإدارية للدول الأعضاء المتعلقة بالإعلانات المضللة، الجريدة الرسمية المؤرخة في 19 سبتمبر 1984.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000339606

[3] – القانون رقم 98-389 الصادر في 19 مايو 1998، بشأن المسؤولية عن المنتجات المعيبة، الجريدة الرسمية الفرنسية، رقم 117، المؤرخة في 21 ماي 1998.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000205903

[4] – القانون رقم 93-949 الصادر في 26 يوليو 1993، بشأن قانون المستهلك، الجريدة الرسمية الفرنسية رقم 0171 المؤرخة في 1993/07/27 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000529228/

[5] الأمر رقم 2016-301 المؤرخ في 14 مارس 2016 المتعلق بالجزء التشريعي من قانون الاستهلاك، الجريدة الرسمية الفرنسية رقم 0064 المؤرخة في 2016/03/16 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000032209352

[6] – Institut National de la Consommation

[7]- Direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

يمكن القول إن التطور التشريعي الفرنسي في مجال الاستهلاك انتقل من مرحلة إصدار قوانين قطاعية متناثرة إلى مرحلة توحيد وتقنين شامل متأثرا بشكل كبير بالتشريعات الأوروبية المشتركة، وقد ساهم الفقه الفرنسي كثيرا في بلورة مفاهيم حماية المستهلك.

المطلب الثاني: تطور حماية المستهلك في التشريع الجزائري

شهدت الجزائر على غرار باقي الدول تطورا تدريجيا في مجال الاهتمام بحماية المستهلك تزامنا مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية، ويمكن تقسيم مسار تطور تشريع حماية المستهلك الجزائري إلى المراحل التاريخية الرئيسة التالية:

الفرع الأول: مرحلة ما قبل صدور القانون الخاص بحماية المستهلك

خلال العقود الأولى بعد الاستقلال لم يكن هناك قانون خاص مستقل لحماية المستهلك، لكن بعض الأحكام العامة في القانون المدني والقانون التجاري جرمت الغش والخداع في المعاملات مثل المواد المتعلقة بالعيوب الخفية في البيع أو الغبن الاستغلالي في العقد، كما صدرت قوانين قطاعية لحماية الصحة العامة يمكن اعتبارها نواة أولى لحماية المستهلك، مثل قانون حماية الصحة وترقيتها لعام 1985 [1] الذي تضمن أحكاما بشأن سلامة الأغذية، ومع دخول البلاد اقتصاد السوق في الثمانينات ظهرت الحاجة الملحة لقانون مستقل يعنى بحقوق المستهلك بشكل شامل.

الفرع الثاني: صدور أول قانون لحماية المستهلك (1989)

شكل صدور أول قانون لحماية المستهلك سنة 1989 نقطة انطلاق نحو إرساء إطار تشريعي خاص يهدف إلى صون حقوق المستهلك**(أولا)**، قبل أن يعرف هذا الإطار دعما وتطويرا في المراحل اللاحقة لتعزيز فعاليته**(ثانيا)**.

أولا: مرحلة ميلاد الإطار التشريعي لحماية المستهلك

شهدت سنة 1989 ميلاد أول تشريع جزائري متكامل لحماية المستهلك، وهو القانون رقم 89-02 المؤرخ في 7 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك [2].

جاء هذا القانون في ظروف التحول نحو اقتصاد أكثر تحررا وانفتاحا على الأسواق للمنافسة، فكان بمثابة استجابة تشريعية لحاجة حماية المستهلك من مخاطر اقتصاد السوق، واحتوى القانون 89-02 على مبادئ أساسية

[1] – قانون رقم 85-05 المؤرخ في 1985/02/16 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها المعدل والمتمم، ج رالعدد 8 الصادرة بتاريخ 1985/02/17.

[2] – القانون 89-02 المؤرخ في 7 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك (ملغى)، ج ر العدد 6 الصادرة بتاريخ 8 فبراير 1989.

كإلزامية إعلام المستهلك، وضمان جودة السلع، وحماية صحته، وتنظيم الإشهارات التجارية، وإنشاء مركز جزائري لمراقبة النوعية وقمع الغش لتفعيل الرقابة [1].

كما أقر ذلك القانون لأول مرة في الجزائر إمكانية تأسيس جمعيات لحماية المستهلك بالتوازي مع صدور قانون الجمعيات 90-31 لعام 1990 الذي سمح بإنشاء جمعيات ذات طابع تخصصي [2] ، بالتالي يعد قانون 1989 نقطة الانطلاق الرسمية لحركة حماية المستهلك في الجزائر، حيث أرسى الأساس القانوني والمؤسسي لهذا المجال.

ثانيا: مرحلة دعم الإطار التشريعي لحماية المستهلك

بعد 1989 صدر عدد من النصوص التشريعية والتنظيمية المتممة لتعزيز حماية المستهلك، من أهمها القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 الذي حدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية [3].

جاء هذا القانون لتنظيم شروط ممارسة النشاط التجاري بطريقة شفافة ونزيهة، فتضمن موادا عن الالتزام بالإعلان عن الأسعار والفوترة ومنع الممارسات التجارية غير النزيهة، مما يصب في حماية المستهلك من الغش في المعاملات التجارية، كما صدر القانون 04-04 لسنة 2004 بشأن التقييس الذي حدد وضع المقاييس والمواصفات لضمان جودة المنتجات والخدمات المتداولة.

يمكن القول أن هذه الفترة عززت الإطار القانوني بحزمة قوانين اقتصادية عامة كانت حماية المستهلك جزءا أساسيا منها، ورغم ذلك ظل قانون 1989 هو المرجعية الأساسية المباشرة لحماية المستهلك إلى أن تم إلغاؤه في 2009.

الفرع الثالث: صدور القانون الجديد لحماية المستهلك (2009)

جاء قانون حماية المستهلك لسنة 2009 بمستجدات هامة عززت آليات الرقابة والضمان**(أولا)**، قبل أن تدعمه تعديلات 2018 التي وسعت نطاق الحماية لتشمل البيئة الإلكترونية بما يتلاءم مع تطور المعاملات الحديثة**(ثانيا)**.

---

[1] – المرسوم التنفيذي رقم 89-147 المؤرخ في 8 غشت 1989 والمتضمن إنشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم وتنظيمه وعمله المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03- 318 المؤرخ في 30 سبتمبر 2003.

[2] – قانون رقم 90-31 مؤرخ في 17 جمادي الأولى عام 1411 هجرية الموافق 4 ديسمبر سنة 1990 ميلادية، يتعلق بالجمعيات (ملغى)، ج ر العدد 53، الصادرة في 5 ديسمبر 1989.

[3] – القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية في الجزائر 27 يونيو 2004، ج ر العدد 41.

أولا: مستجدات قانون حماية المستهلك (2009)

شكل صدور القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 [1] نقلة نوعية في تشريع حماية المستهلك بالجزائر، فهذا القانون ألغى قانون 1989 وحل محله، وجاء أكثر شمولا وتفصيلا لحقوق المستهلك والتزامات المتدخلين في العملية التجارية، ومن أبرز ما أتى به قانون 09-03:

- تعريفات دقيقة للمصطلحات (المستهلك، المنتج، المورد، الخدمة...إلخ)؛ تكريس حق المستهلك في العدول عن بعض العقود (خاصة عقود البيع عن بعد أو البيع خارج المحلات)؛ تنظيم أكثر صرامة للإعلانات التجارية والعروض الترويجية؛ فرض التزامات ضمان ما بعد البيع لصالح المستهلك؛ وضع نظام لمراقبة المطابقة ومنح علامة المطابقة للمنتجات؛ وكذلك تعزيز دور جمعيات المستهلك بمنحها إمكانية الادعاء المدني في جرائم الغش وحماية المستهلك.
- كما أنشأ القانون 09-03 المجلس الوطني لحماية المستهلكين كهيئة استشارية تضم ممثلي المستهلكين والإدارات العامة، تهدف إلى اقتراح السياسات وتحسين التنسيق في هذا المجال، وشهد منذ ذلك الحين تطبيقات قضائية وإدارية ساهمت في بلورة مفاهيمه.

ثانيا: التعديلات اللاحقة (2018) والتطور نحو الحماية الإلكترونية

تماشيا مع المستجدات سن المشرع القانون رقم 18-09 المؤرخ في 10 جوان 2018 المعدل والمتمم للقانون 09-03 [2] ، هذا التعديل جاء لسد بعض الثغرات التي أفرزها التطبيق ولاستيعاب مستجدات السوق أهمها التجارة الإلكترونية، فبعد انتشار المعاملات عبر الإنترنت وصدور قانون التجارة الإلكترونية 18-05 لعام 2018 [3]، كان لا بد من تكييف قانون حماية المستهلك لضمان حقوق المستهلك الإلكتروني، لذا أدخلت تعديلات تتعلق بتنظيم عقود البيع عن بعد وفرض التزامات إضافية على المزود الإلكتروني (مثل توفير معلومات أوسع للمستهلك عبر الوسيط الإلكتروني، وحق إرجاع السلعة خلال مهلة معينة حتى لو اشتراها عبر الإنترنت)، كما شددت التعديلات العقوبات على بعض المخالفات وأعطت مزيدا من الصلاحيات لأعوان الرقابة وقمع الغش، ويمكن اعتبار هذه المرحلة نقلة باتجاه عصرنة حماية المستهلك في الجزائر لتشمل البيئة الرقمية والمعاملات الحديثة.

---

[1] - قانون رقم 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 هجرية الموافق 25 فبراير سنة 2009 ميلادية، يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، ج ر العدد 15 الصادرة في 8 مارس 2009

[2] - قانون رقم 18-09 مؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق لـ 10 يونيو 2018 يعدل و يتمم القانون 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق لـ25 فيفري سنة 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر العدد 35 المؤرخة في 13 يونيو 2018.

[3] – قانون 18-05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية، العدد 28 المؤرخة في 16 مايو 2018.

-

بشكل عام يظهر تطور حماية المستهلك في الجزائر خطا تصاعديا من مرحلة عدم وجود قانون خاص، إلى قانون أولي عام 1989، إلى تحديث شامل 2009، ثم تعزيز لاحق 2018، مع اهتمام متزايد من المشرع والمجتمع المدني بتفعيل هذه الحماية، ورغم التقدم المحرز يظل المجال مفتوحا لمزيد من التطوير، خاصة في مجالات رفع وعي المستهلكين، وتشديد الرقابة على الأسواق أمام ظواهر الغش الحديثة، وكذلك في تحسين آليات تسوية النزاعات الاستهلاكية بسرعة وفعالية أكبر.

الفصل الأول: الحماية القانونية للمستهلك من المخاطر التجارية والاقتصادية للمنتجات

يمثل المستهلك الطرف الضعيف في العلاقة التجارية، مما استدعى تدخل المشرع لضمان حمايته من المخاطر التجارية والاقتصادية المرتبطة بالمنتجات والخدمات.

ومن خلال ذلك سوف نركز على وسائل الحماية القانونية للمستهلك من الأضرار الاقتصادية والتجارية الناجمة عن المنتجات، بالاعتماد على التشريع الجزائري ومقارنته ببعض التشريعات العربية والدولية. وسنتناول ذلك عبر ثلاثة محاور أساسية: حماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك "الضمان"**(المبحث الأول)**، وحماية المستهلك في اختياره الاقتصادي "حق الإعلام " **(المبحث الثاني)**، وحماية المستهلك في جودة السلع والخدمات "من خلال التزام المتدخل بالمطابقة" **(المبحث الثالث)**.

المبحث الأول: حماية المستهلك من الإضرار بالحقوق الاقتصادية من خلال إلتزام المتدخل بالضمان

يشكل الضمان في المعاملات التجارية حجر الزاوية لحماية الحقوق الاقتصادية للمستهلك، إذ يكفل له الحصول على منتوج أو خدمة خالية من العيوب بما يحقق المنفعة المرجوة دون تكبده خسائر مالية غير مشروعة.

ويقصد بالضمان في مجال حماية المستهلك التزام البائع أو المزود بتأمين مطابقة المنتج للمواصفات المتفق عليها وخلوه من العيوب الخفية خلال مدة معينة مع ترتيب جزاءات في حال الإخلال بذلك.

وقد عرف المشرع الجزائري بعد تعديل 2018 الضمان بأنه التزام المتدخل باستبدال المنتوج أو إصلاحه أو إرجاع ثمنه أو تعديل الخدمة على نفقته إذا ظهر عيب في المنتوج خلال مدة معينة.

وهو تعريف يستوعب مختلف صور التعويض العيني للمستهلك المتضرر (الإصلاح أو الاستبدال) أو التعويض المالي (رد الثمن).

بهذا المفهوم يخرج ضمان المستهلك من نطاق القواعد العامة التقليدية (كضمان العيوب الخفية في القانون المدني) إلى نظام خاص أكثر فعالية، يقوم على مسؤولية موضوعية (صارمة) عن سلامة وجودة المنتجات، بغض النظر عن إثبات خطأ المتدخل.

المطلب الأول: الإطار القانوني للضمان في التشريع الجزائري

يفرض القانون الجزائري لحماية المستهلك مجموعة التزامات صارمة على المنتجين والبائعين لضمان حقوق المستهلك الاقتصادية.

حيث جاء القانون رقم 09-03 لعام 2009 بتأسيس نظام خاص لضمان الصلاحية وضمان الخدمة ما بعد البيع والخدمات اللاحقة للشراء [1].

الفرع الأول: التزام المتدخل بضمان الصلاحية

نصت المادة 13 (الفقرة 3) من القانون 09-03 بعد تعديلها بالقانون 18-09 لعام 2018 تنص صراحة على أنه "يلتزم أي طرف خلال مدة الضمان المحددة باستبدال المنتوج أو إصلاحه أو إرجاع ثمنه أو تعديل الخدمة المقدمة، وذلك على نفقته الخاصة عند ظهور أي عيب في المنتوج.

ويستفاد من ذلك أن المستهلك يتمتع بحقوق متعددة عند اكتشاف عيب خلال مدة الضمان القانوني: حق إصلاح السلعة المعيبة، أو استبدالها بأخرى سليمة، أو استرجاع الثمن المدفوع.

لذا أصدر المشرع الجزائري المرسوم التنفيذي رقم 13-327 لعام 2013 ليحدد إجراءات تنفيذ الضمان[2]، حيث جاء أكثر مرونة بجعل الإصلاح هو الخطوة الأولى فإذا تعذر تستبدل السلعة[3].

وفي جميع الأحوال أوجب المشرع أن يتم الوفاء بالضمان دون أي تكاليف إضافية على المستهلك؛ فالمتدخل ملزم بتحمل نفقات التصليح أو الاستبدال (بما في ذلك قطع الغيار وأجرة اليد العاملة) لضمان إعادة السلعة إلى حالتها الأصلية أو توفير بديل مماثل.

علاوة على الضمان القانوني الإجباري، يجوز للمتدخل (المزود) منح ضمان تعاقدي إضافي[4] مثل منح كفالة تجارية أو امتياز خاص كتمديد مدة الضمان، على ألا ينتقص ذلك من حقوق المستهلك المكفولة قانونا.

بمعنى أن أي ضمان اختياري إضافي يجب أن يكون مكملا ولا يمكن استخدامه للتحايل على الضمان القانوني أو تقليص مدته أو نطاقه، وفي هذا الصدد نصت المادة 13 من القانون 09-03 (المعدلة في 2018) على بطلان أي شرط تعاقدي من شأنه إعفاء البائع من التزام الضمان القانوني أو تحديده بما يضر بحقوق المستهلك، مثلا لو اشترط بائع الإلكترونيات أن الضمان لمدة ستة أشهر خلافا لما يقرره القانون، يعد شرطه لاغيا ويلزم بالضمان القانوني الأطول.

لتفعيل هذه الضمانات فرض القانون عقوبات على عدم الالتزام بها، فعدم احترام واجب الضمان يعد مخالفة تستوجب الجزاء، على سبيل المثال تنص المادة 76 من قانون 09-03 على تغريم كل من يخالف أحكام المادة 13 الخاصة بإلزامية الضمان بغرامة بين 50ألف إلى 100 ألف دينار جزائري.

---

[1] - مرسوم تنفيذي رقم 21-244 مؤرخ في 19 شوّال عام 1442 هجرية الموافق 31 مايو سنة 2021 ميلادية، يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع. ج ر العدد 45الصادرة في 9 يونيو 2021.

[2] - مرسوم تنفيذي رقم 13-327 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1434هـ الموافق 26 سبتمبر سنة 2013 م ، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج ر العدد 49 الصادرة بتاريخ 2 اكتوبر 2013.

[3] - المادة 12 المرجع نفسه.

[4] - المادة 18 المرجع نفسه.

وتطبق هذه العقوبة على كل مصنع أو بائع يمتنع عن إصلاح عيب مبلغ عنه خلال مدة الضمان أو يرفض استبدال منتوج معيب ثبت عدم إمكانية إصلاحه، وعليه يؤكد المشرع أن إخلال البائع بالتزاماته الضمانية ليس مجرد مسألة اتفاقية بينه وبين المستهلك، بل هو إخلال بالنظام العام الاقتصادي يقتضي الردع حرصا على ثقة المستهلك بالسوق.

الفرع الثاني: التزام المتدخل بخدمة مابعد البيع

تنص المادة 16 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش على أنه: "في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحددة بموجب التنظيم، أو في الحالات التي يتعذر فيها تفعيل الضمان، يلتزم المتدخل بضمان صيانة وتصليح المنتوج المعروض في السوق."

وقد كرس المرسوم التنفيذي رقم 21-244 هذا الالتزام من خلال تحديد شروط ضمان تقديم خدمة ما بعد البيع، وبناء على ذلك سنعرض لدراسة تعريف خدمة ما بعد البيع (أولا)، وصورها (ثانيا)، ثم شروطها (ثالثا).

أولاً: تعريف خدمة ما بعد البيع

تفهم خدمة ما بعد البيع، في مفهومها الواسع، على أنها تشمل جميع الخدمات التي تمنح للمستهلك بعد إبرام عقد البيع والمتعلقة بالشيء المبيع، بصرف النظر عن طريقة الدفع، ومن أبرز صورها: التسليم في المنزل، وخدمات الإصلاح والعناية، أما في مفهومها الضيق فإن خدمة ما بعد البيع تنحصر في الصيانة والإصلاح فقط.

ثانيا: صور خدمة ما بعد البيع

1- خدمة التسليم في المنزل

عرفت خدمة التسليم في المنزل انتشارا واسعا، ولم تعد مقتصرة على الأجهزة الكهرومنزلية، بل امتدت لتشمل طيفا واسعا من المنتجات، وتتمثل هذه الخدمة في توفير وسيلة نقل مناسبة لنقل المنتوج من محل البيع أو المصنع إلى مقر إقامة المشتري وغالبا ما تدرج تكاليفها ضمن ثمن البيع.

2- خدمة التركيب

يتكفل المنتج أو البائع عادة بضمان خدمة التركيب، وتزداد أهميتها بالنسبة لبعض الأجهزة التقنية التي تتطلب خبرة فنية خاصة لتركيبها، إذ إن سوء التركيب قد يؤدي إلى إتلاف المنتوج أو التقليل من فعاليته. ومن أمثلة ذلك تركيب أجهزة الإنذار في المنازل أو أماكن العمل، حيث يشترط إلمام فني خاص لتحقيق النتيجة المرجوة.

3- خدمة الصيانة والإصلاح

يعتبر ضمان الصيانة والإصلاح من أبرز التزامات المتدخل تجاه المستهلك، خاصة في الحالات التي ينقضي فيها الضمان أو يتعذر تطبيقه لوجود سبب من أسباب الإعفاء كخطأ المشتري، أو فعل الغير، أو القوة القاهرة، وتقدم هذه الخدمة للحفاظ على عمر أطول للمنتوج وضمان استمرارية استعماله.

ويتخذ نظام خدمة ما بعد البيع في هذا الإطار صورا متعددة، منها:

- إلزام المنتج لوكلائه المعتمدين بإنشاء ورشات للصيانة والإصلاح، وتوفير مخزون من قطع الغيار، والاستعانة بعمال ذوي خبرة وكفاءة تقنية عالية.
- اشتراط عدم بيع المنتجات إلا عن طريق وكلاء معتمدين مؤهلين لتقديم خدمات ما بعد البيع.
- إنشاء أقسام فنية متخصصة داخل المؤسسات التجارية أو الصناعية لمعالجة المشكلات المتعلقة بتشغيل الآلات والأجهزة، حيث يتم إصلاح المنتوج داخل المصنع على نفقة المنتج، بما في ذلك تغطية مصاريف تنقل المستهلك.

بهذه الصورة يتضح أن خدمة ما بعد البيع لم تعد مجرد إجراء تكميلي تابع للبيع، بل غدت عنصرا جوهريا في حماية المستهلك وضمان استمرارية الانتفاع بالمنتجات، الأمر الذي يعزز ثقة المستهلك بالسوق ويحميه من المخاطر الناجمة عن قصور الأجهزة أو سوء تشغيلها.

ثالثا: شروط خدمة ما بعد البيع

تتمثل شروط خدمة ما بعد البيع في:

- **أن يتعذر تنفيذ الضمان:** إما بانتهاء مدة الضمان قانونا أو اتفاقا أو عندما لايمكن تطبيقه حسبما جاء في نص المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.
- يشترط لالتزام خدمة ما بعد البيع ألا يطرأ ظرف استثنائي يقيّد تنفيذها، إذ أوجبت المادة 4-2 من المرسوم التنفيذي 21-244 على المصنع أو المستورد ضمان توفير قطع الغيار لمدة لا تقل عن خمس سنوات عند التوقف عن إنتاج أو استيراد سلعة معينة، ما لم تحدد مدة أخرى بنص خاص.

حيث اشترط المشرع في هذه المادة على البائع والمستورد توفير قطع الغيار لمدة خمس سنوات على الأقل، لكنه وضع احتمال الظروف الاستثنائية، حيث تدفع المسؤولية عن البائع إذا أثبت أن عدم التنفيذ يرجع إلى قوة قاهرة أو سبب أجنبي كالحرب.

الفرع الثالث: تطبيقات قضائية وحالات واقعية على حق الضمان

لإيضاح أهمية نظام الضمان من المفيد استعراض أمثلة واقعية:

لنفترض أن مستهلكا اشترى جهازا إلكترونيا (مثل حاسوب محمول) من متجر معتمد، لكنه تفاجأ بتوقف الجهاز عن العمل بشكل متكرر خلال الأشهر الأولى، في هذه الحالة يلجأ المستهلك إلى البائع مطالبا بإصلاح الجهاز أو استبداله ضمن فترة الضمان، إذا رفض البائع ذلك بحجة أن الضمان الممنوح هو شهر واحد فقط أو أنه غير مسؤول، يستطيع المستهلك التمسك بحقه القانوني المنصوص عليه في المادة 13 سالفة الذكر.

وقد أرست محكمة الدار البيضاء في الجزائر سابقة مهمة سنة 2018 عندما أصدرت حكما ضد شركة اتصالات وطنية لمخالفتها التزامات العقد وضمان الخدمة، حيث ألغت المحكمة بنودا تعسفية في عقود اشتراك الإنترنت من الجيل الرابع لفرضها التزاما لمدة 12 شهرا دون تمكين المستهلك من خيار إنهاء الخدمة رغم تدني جودتها [1].

يظهر هذا الحكم كيفية تطبق فكرة الضمان ليس فقط على السلع المادية بل أيضا على جودة الخدمات المستمرة؛ فعندما لا تحقق الخدمة النتائج المرجوة ويتضرر المستهلك ماديا، تتدخل السلطة القضائية لإعادة التوازن بالعقد وضمان حقوق المستهلك الاقتصادية.

المطلب الثاني: لمحة عن الالتزام بالضمان في التشريعات المقارنة

يظهر الالتزام بالضمان اختلافا في نطاقه وآلياته بين الأنظمة القانونية، حيث كرسته التشريعات الأوروبية لحماية المستهلك بشكل موحد**(الفرع الأول)**، بينما تبنت الولايات المتحدة مقاربة خاصة تقوم على المزج بين القواعد التشريعية والاجتهاد القضائي، بما يعكس تنوع التجارب في تكريس هذا الحق**(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: الالتزام بالضمان في فرنسا والاتحاد الأوروبي

تتمتع دول الاتحاد الأوروبي بنظام متقدم لحماية المستهلك فيما يخص الضمان، فهناك الضمان القانوني للمطابقة الذي يفرض على البائع مسؤولية إصلاح أو استبدال أي سلعة معيبة أو غير مطابقة للمواصفات خلال مدة سنتين من تاريخ التسليم وفقا لتوجيه الاتحاد الأوروبي 44/1999) EC/ا[2] لذي حل محله لاحقا توجيه 771/2019 UE/ [3] مع تمديد بعض المدد وتوسيع نطاقه.

أما القانون الفرنسي فقد جرم عبر مدونة الاستهلاك(Code de la consommation) عدم احترام الضمان ويحمل البائع تكاليف إصلاح العيوب، كما يمنع أي اتفاق يُعفي البائع من هذا الضمان أو يقلص مدته، ويمنح المستهلك حقوقا إضافية مثل ضمان العيوب الخفية (منصوص عليه في القانون المدني الفرنسي) الذي يسمح بإعادة السلعة المعيبة واسترجاع الثمن أو جزء منه إذا ظهرت عيوب جوهرية فيها.

---

[1] - صدر على إثره قرار كان محل طعن بالنقض بموجب القرار رقم 1316876 الصادر في 19-11-2020 عن الغرفة المدنية، المحكمة العليا، مرجع سابق.

[2] التوجيه رقم 44/1999 EC/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 25 مايو/أيار 1999 بشأن بعض جوانب بيع السلع الاستهلاكية والضمانات المرتبطة بها، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي 171 L بتاريخ 7 يوليو/تموز 1999.الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم 171 L المؤرخة في 1999/07/07.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:31999L0044

[3] - التوجيه (الاتحاد الأوروبي) 771/2019 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 20 مايو 2019 بشأن جوانب معينة تتعلق بعقود بيع السلع، المعدل للائحة (الاتحاد الأوروبي) 2394/2017 والتوجيه EC22/2009/، ويلغي التوجيه 44/1999 EC/)نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية)، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي 136 L بتاريخ 22 مايو 2019، الجريدة الرسمية رقم 136 L المؤرخة في 2019/05/22

https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj?locale=fr

الفرع الثاني: الالتزام بالضمان في الولايات المتحدة الأمريكية

تختلف المنظومة الأمريكية عن النظام القانوني الأوربي، إذ لا يوجد قانون فدرالي موحد لحماية المستهلك في مجال الضمان، لكن هناك مزيج من القوانين الفيدرالية وقوانين الولايات.

فعلى المستوى الفيدرالي صدر قانون ماغنوسون–موس لعام 1975 (Magnuson– Moss Warranty Act)[1] الذي يلزم المنتجين بشفافية الضمانات المكتوبة على السلع التي يزيد سعرها عن 15 دولارا[2] ، ويمنع المصنعين من التنصل من الضمانات التي تكفلها القوانين الولائية.

وبالرغم من لا مركزية النظام، يتبين نجاعة الدور الرقابي لكل من الهيئات الحكومية (مثل لجنة التجارة الفيدرالية FTCالتي تلاحق الإعلانات والضمانات الخادعة) والجهات القضائية عبر الدعاوى الفردية والجماعية عندما تُنتهك حقوق المستهلك في الضمان.

نافلة القول أن الضمان القانوني يعتبر شبكة الأمان الأساسية لحماية حقوق المستهلك الاقتصادية من خلال إلزام المهنيين بتعويض المستهلك عن أي عيب أو عدم مطابقة، وتوفير خدمات ما بعد البيع بأقل تكلفة على المستهلك.

ويحقق المشرع من خلال ماسبق هدفين هما: إنصاف المستهلك المتضرر أي جبر الضرر، وردع المتدخلين المتلاعبين والجشعين من خلال الطابع الوقائي، ولعل التحدي الأكبر المتبقي هو تعزيز وعي المستهلكين بحقوقهم في الضمان وكيفية المطالبة بها، إلى جانب دعم جمعيات حماية المستهلك والجهات الرقابية لأداء دورها في مراقبة مدى التزام المحترفين بتلك الضمانات.

المبحث الثاني: حماية المستهلك من الإضرار بالاختيار الاقتصادي بتكريس الحق في الإعلام والشفافية

يشكل الحق في الإعلام والشفافية حق أساسي لتمكين المستهلك من ممارسة اختياره الاقتصادي بحرية ودراية، إذ يضمن له الاختيار الاقتصادي السليم ويقيه من أساليب التضليل أو الإخفاء، لذلك كرس المشرع الجزائري موجبات للالتزام بالإعلام**(المطلب الأول)**، ولا يتأتى تنفيذه إلا عبر وسائل قانونية **(المطلب الثاني)**، مع الاستفادة من التجارب المقارنة في تعزيز هذا الحق وضمان فعاليته**(المطلب الثالث)**.

المطلب الأول: موجبات الإعلام في القانون الجزائري

يفرض القانون 09–03 (وكذلك القانون 04–02 لعام 2004 بشأن الممارسات التجارية) على المهنيين التزامات متعددة للإعلام تضمن شفافية المعاملات، من أهم هذه الالتزامات:

[1]- PUBLIC LAW 93-637-JAN. 4, 1975, Approved January 3, 1975, https://www.congress.gov/93/statute/STATUTE-88/STATUTE-88-Pg2183.pdf

[2] - Robert C. Denicola ,The Magnuson-Moss Warranty Act: Making Consumer Product Warranty a Federal Case, Fordham Law Review Volume 44 Issue 2 1975
https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2186&context=flr

الفرع الأول: الإعلام بالأسعار

يجب على البائع عرض سعر السلعة أو تعريفات الخدمة بوضوح للمستهلك، إما بوضع بطاقة سعر على المنتوج أو لوحة تسعيرات في المحل، بشكل يمنع أي غموض أو تفاوض مضلل.

نصت المادة 05 من القانون 04-02 لسنة 2004 على إلزام كل تاجر بالإعلام عن الأسعار بكيفية ظاهرة ومن دون تأخير، وأوجبت أن يكون السعر المعلن نهائيا شاملا لكل الرسوم حتى لا يفاجأ المستهلك بتكاليف إضافية خفية.

الفرع الثاني: الفوترة وتسليم الفاتورة

أوجب القانون 04-02 على المورد تسليم فاتورة أو وصل بيع للمستهلك[1] يبين فيه بيانات المعاملة المتمثلة في طبيعة السلعة أو الخدمة، والكمية أو الجودة، والسعر الفردي والإجمالي، وتاريخ العملية، وتفاصيل المتعامل (اسمه وعنوانه ورقم السجل التجاري)[2].

فالفاتورة حق للمستهلك حتى يتمكن من إثبات عملية الشراء واللجوء لاحقا للضمان أو الشكوى عند الحاجة، كما أنه ملزم بطلبها من المورد (البائع) وتسلم عند البيع أو عند تأدية الخدمة؛ أي أن إلزامية الفاتورة يسري على طرفي العلاقة التجارية، وهو الموقف الذي استقر عليه قضاء المحكمة العليا، جاء في أحد قراراتها أن المشتري يعد مسؤولا شأنه شأن البائع عما تتضمنه الفاتورة، لكونه ملزما قانونا بطلبها من البائع والتحقق من محتواها[3].

الفرع الثالث: الوسم (بيانات المواصفات والإرشادات)

يتعين أن تحمل المنتجات خصوصا الصناعية منها بيانات ووسوم (Etiquettes) توضح مصدر المنتوج (بلد الصنع أو المنشأ)، وتاريخ صنعه أو تعبئته، وتاريخ انتهاء صلاحيته (خاصة للمواد الغذائية أو الأدوية)، وطريقة الاستعمال والتخزين الملائمة[4].

ونص القانون صراحة على ضرورة أن يستجيب المنتوج للرغبات المشروعة للمستهلك، سواء من حيث مصدره أو النتائج المتوقعة منه، أو من حيث خصائصه التنظيمية المرتبطة بالتغليف، وتاريخ الصنع، وآخر أجل للاستهلاك، وكذا طريقة الاستعمال.

تبين هذه النصوص شمولية المعلومات المطلوبة، فهي تغطي عنصر المصدر مثال: (صناعة وطنية أم مستوردة ومن أي بلد)، والمنفعة المتوقعة أو الأداء (مثال: قدرة المصباح الكهربائي على الإضاءة أو استهلاك

---

[1] - المادة 10 من القانون 04-02 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

[2] - المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 05-468 المؤرخ في 2005/12/10 يحدد شروط تحرير الفاتورة وسند التحويل ووصل التسليم والفاتورة الإجمالية وكيفيات ذلك، ج ر عدد 80، الصادرة سنة 2005.

[3] - قرار رقم 267580 مؤرخ في 2004/07/07، المجلة القضائية، العدد 02، الديوان الوطني للأشغال التربوية، 2004، ص 457.

[4] - المادة 10 و17 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

الجهاز للطاقة)، والمتطلبات التنظيمية كالتغليف الآمن ووجود تاريخ الإنتاج والانتهاء، ودليل الاستخدام) مثال: إرشادات تركيب جهاز إلكتروني أو جرعة دواء).

كذلك قد تشمل المعلومات شروط تركيب أو تشغيل المنتوج وتحذيرات إن وجدت (مثل عبارة "يحفظ بعيدا عن متناول الأطفال" للمنظفات الكيماوية).

الفرع الرابع: الشفافية في العقود وشروط البيع

منع القانون تضمين العقود الاستهلاكية شروطا غير واضحة أو مفاجئة دون إعلام المستهلك بها صراحة، فإذا وجد بند خاص (كفرض اشتراك طويل المدى أو رسوم خفية) فيجب لفت انتباه المستهلك إليه بشكل واضح.

وقد اعتبرت الشروط التعسفية (وهي الشروط التي تخل بالتوازن لصالح المهني على حساب المستهلك) ممنوعة، مثل ذلك الشرط الذي رأيناه في قضية اشتراكات الإنترنت 4 G بالجزائر، حيث فرضت الشركة عقدا لمدة 12 شهرا مع شروط تحد من سرعة الإنترنت بعد استهلاك حجم معين دون إيضاح ذلك بشكل كاف للمشتركين، هذا الشرط اعتبرته المحكمة تعسفيا لغياب الشفافية وقامت بإلغائه[1].

كذلك أوجب القانون أن تكتب عقود الاستهلاك والوثائق المتصلة بها بلغة واضحة مفهومة وباللغة الوطنية (العربية) وبأحرف مقروءة، ويمكن إضافة لغة أخرى بجانبها، وهذا لضمان أن المستهلك يفهم مضمون العلاقات التعاقدية تماما، ولا تختفي التفاصيل في بنود مبهمة أو بلغة أجنبية يصعب عليه استيعابها.

الفرع الخامس: مكافحة التضليل والغش لحماية الاختيار الاقتصادي

إلى جانب إلزام المهنيين بالإعلام الوافي، وضع المشرع عقوبات صارمة على الأفعال التدليسية التي تضر بخيارات المستهلك الاقتصادية.

فالقانون 09-03 وقانون العقوبات الجزائري يجرمان الغش التجاري بكافة صوره، من تضليل في الإعلان أو إخفاء المعلومات الجوهرية إلى عرض سلع مغشوشة أو مزيفة، وتعتبر هذه الأفعال نوعا من الاحتيال الاقتصادي .

ومن الأمثلة الشائعة: قيام تاجر بتغيير تاريخ انتهاء الصلاحية على منتوج غذائي لتسويقه بعد انتهاء مدته، أو إعلان شركة عن ميزات غير حقيقية لمنتوج إلكتروني (كادعاء بقدرات أعلى للجهاز مما هو عليه فعليا).

فهذه الممارسات تضر المستهلك اقتصاديا لأنها تدفعه لدفع مقابل لشيء لا يحقق المنفعة المرجوة أو قد يضطر لشراء منتوج بديل مبكرا.

لذا وضع القانون عقوبات تتراوح بين الغرامات المالية الثقيلة وحتى الحبس في بعض الحالات الخطرة (كالتي تمس الصحة العامة أو السلامة)، على سبيل المثال بيع أغذية فاسدة أو مواد تشكل خطرا خفيا على

[1]- القرار رقم 1316876 الصادر في 19-11-2020 عن الغرفة المدنية، المحكمة العليا، مرجع سابق.

المستهلك، فيعاقب عليه بالحبس إضافة للغرامة، لأن المشرع يعتبره غشا جسيما يهدد حق المستهلك في السلامة أيضا وليس فقط حقه في الاختيار.

وأسند القانون مهمة قمع الغش إلى أجهزة الرقابة التابعة لوزارة التجارة (مديريات التجارة على المستوى الولائي والفرق المختلطة للرقابة)، حيث يقوم أعوانها بمعاينة المخالفات كتغييب الوسم الإجباري أو عدم إشهار الأسعار أو التلاعب في الفواتير.

ومما يذكر أنه في عام 2021 صدر في الجزائر قانون خاص لمحاربة المضاربة غير المشروعة (القانون رقم 21-15) [1] الذي شدد العقوبات على كل من يثبت تلاعبه بالأسعار أو تخزينه السلع لإحداث ندرة مصطنعة في مسعى لحماية المستهلك والاقتصاد الوطني معا.

المطلب الثاني: وسائل إعلام المستهلك

تدخل المشرع الجزائري في عدة نصوص قانونية لايجاد وسائل لاعلام المستهلك وتتمثل هذه الوسائل في الوسم **(الفرع الأول)** والاشهار**(الفرع الثاني)**، وسوف نستعرض بعض الأمثلة حول الالتزام بالاعلام **(الفرع الثالث)**.

الفرع الأول: الالتزام بالاعلام عن طريق وسم المنتجات

أقر المشرع الجزائري التزام المورد أو المنتج بوسم السلع بشكل واضح ودقيق**(أولا)**، ورتب جزاءات قانونية على الإخلال بهذا الالتزام حماية لحقوق المستهلك وضمانا لشفافية المعاملات التجارية**(ثانيا)**.

أولا: تعريف وسم المنتجات

وذلك بوضع بطاقة على المنتوج التي تبين بموجبها طبيعة المنتوج وثمنه وتركيبه، ومصدره واسم المنتوج، فهو التزام يفرضه المشرع على كل متدخل يزاول عملية وضع المنتوج للاستهلاك.

وعرف القانون 09-03 في الفقرة الرابعة من المادة الثالثة "الوسم" بأنه: كل البيانات أو العلامات أو الإشارات أو الصور أو الرموز المرتبطة بالسلعة، والتي تثبت على الغلاف أو الوثيقة أو اللافتة أو الملصق أو البطاقة أو الختم أو المعلقة، وتبين طبيعة المنتوج أيا كان شكلها أو وسيلتها أو طريقة وضعها.

وبناء على ذلك، يقصد بالوسم تلك البيانات المثبتة على الأغلفة أو العبوات، والتي تعد ضرورية لإعلام المستهلك بخصائص المنتوج، على نحو واضح لا يثير لبسا أو غموضا في ذهنه، وقد نظم المشرع الجزائري الوسم بالنسبة للمنتجات الغذائية وغير الغذائية على حد سواء.

[1] - قانون رقم 15-21 مؤرخ في 23 جمادى أولى عام 1443 الموافق ل 28 ديسمبر 2021 يتعلق بمكافحة المضاربة غير مشروعة، ج ر رقم 99 المؤرخة في 29 ديسمبر 2021.

وقد نص المشرع الجزائري على الوسم في المنتجات المنزلية غير الغذائية[1] والسلع الغذائية[2].

ويجب أن يمكن الوسم المستهلك من التعرف على الطبيعة الحقيقية للمنتوج، وكميته الصافية المعبر عنها بوحدات النظام الدولي، إلى جانب بيان الاسم أو الشركة أو العلامة التجارية، وعنوان الجهة المسؤولة عن صناعة المنتوج أو توضيبه أو استيراده أو توزيعه. كما ينبغي أن يتضمن طريقة الاستعمال أو شروطه الخاصة – عند وجودها – فضلا عن جميع البيانات الإلزامية الأخرى المنصوص عليها في التشريعات الخاصة.

ثانيا: الجزاء المترتب عن الإخلال بالالتزام بالوسم

يرتب الإخلال بوسم المنتجات الغذائية وغير الغذائية المسؤولية المدنية للمنتج التي تستوجب التزام المتدخل بتعويض المتضرر المستهلك.

كما رتب القانون رقم 09 –03 المتعلق بحمايه المستهلك في نص المادة 78 منه عقوبة 100,000 دينار جزائري إلى مليون دينار جزائري لكل من يخالف إلزامية وسم المنتوج المنصوص عليه في المادتين 17 و 18 من نفس القانون.

الفرع الثاني: الاشهار كوسيلة لإعلام المستهلك

بالموازاة مع كثرة وزيادة الانتاج ازداد الاهتمام بالأداء التسويقي والإعلاني باتباع أسلوب الاشهار كأحد الوسائل المتبعة للإعلام والتأثير على سلوك المستهلك بخلق صورة ذهنية، وانطباعات متميزة باعتباره وسيلة لنقل الأفكار والمعلومات إلى الجمهور بهدف تغيير آرائهم أو تعزيزها.

أولا: تعريف الاشهار

يعرف الإشهار بأنه مجموعة الوسائل الدعائية أو العروض أو المنشورات الموجهة إلى الترويج لسلعة أو خدمة معينة، بغرض جذب المستهلك ودفعه إلى التعاقد، وقد أولى المشرع الجزائري عناية خاصة لتنظيم الإشهار التجاري من خلال نصوص متفرقة، حيث عرفته المادة 2 من القانون 04–02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية بأنه كل إعلان يهدف، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، إلى ترويج بيع السلع أو الخدمات، بغض النظر عن مكان عرضه أو وسيلة الاتصال المستعملة في نشره.

كما نص القانون ذاته على حظر الإشهار التضليلي، خصوصا إذا تضمن بيانات أو تصريحات من شأنها تضليل المستهلك بشأن طبيعة المنتوج أو الخدمة، أو كميتها أو وفرتها أو خصائصها، أو إذا أدت إلى إحداث لبس مع بائع أو منتج آخر أو مع نشاطاته، أو ارتبطت بعروض مبالغ فيها لا تتناسب مع الكميات الحقيقية المتاحة في المخازن.

---

[1] – المادة 39 من المرسوم التنفيذي رقم 13–378 مؤرخ في 9 نوفمبر 2013، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج ر رقم 58 الصادرة بتاريخ 18 نوفمبر 2013.

[2] – المادة 12 المرجع نفسه.

ثانيا: التزامات المتدخل في مجال الاشهار

وضع المشرع مجموعة من القيود للمتدخل التي تستهدف حماية المستهلك من الكذب والتضليل؛ وأكدت المادة 17 من قانون 09-03 أنه "على كل متدخل في عملية عرض المنتوج للاستهلاك إعلام المستهلك بجميع العناصر الأساسية للعقد قبل إبرامه"، مما يعني أن الإشهار المسبق والعروض الترويجية ينبغي أن تتضمن تلك العناصر الأساسية بشكل ظاهر.

1-الالتزام بالصدق والأمانة

حيث أخضع المشرع الإشهار التجاري (الإعلانات) لواجب الصدق ومنع التضليل.

فكل إشهار يجب أن يكون مطابقا للحقيقة وألا يوقع المستهلك في غلط حول طبيعة المنتج أو خصائصه الأساسية أو السعر وشروط البيع، ومنعت الإعلانات الكاذبة أو التي تستخدم ادعاءات علمية مغلوطة أو شعارات مضللة.

فعلى سبيل المثال يعتبر إعلان مادة غذائية بادعاء فوائد صحية غير مثبتة علميا إشهارا خادعا يعاقب عليه القانون، وفي المقابل ألزم المعلن بإدراج بعض البيانات في الإعلان، مثل هوية المعلن وعنوانه.

2-الالتزام ببساطة لغة الاشهار

يهدف تنفيذ هذا الالتزام للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من الجمهور المستهدف وإيصال الرسالة بفعالية، فيجب أن تكون اللغة الاشهارية خالية من التعقيد ومفهومة لجميع الفئات العمرية والمستويات التعليمية المختلفة.

3-الالتزام باحترام الآداب العامة والنظام العام

الإشهار ليس مجرد وسيلة للترويج لمنتوج أو خدمة بل هو جزء من القيم والأسس السائدة في المجتمع، لذا تفرض العديد من القوانين المقارنة ضوابط على المحتوى الإعلاني، لمنع الترويج للأفكار أو المنتجات التي تتعارض مع النظام العام أو تسيء للآداب العامة كالإعلانات التي تشجع على العنف، والكراهية والتمييز أو أي سلوكيات غير مقبولة اجتماعيا.

4-الالتزام بحظر بعض الإشهارات

حظر المشرع بعض الأنواع من الاشهارات التي تتضمن التضليل والكذب والاحتيال على المستهلك منها:

أ-الإشهار المقارن

يهدف هذا الإشهار إلى تلميع صورة المنتوج أمام المستهلك بإظهار عيوب منتوج آخر بغرض إحداث تشويش في ذهن المستهلك، لكن لا يمكن مقارنة ذلك، بما تقوم به الجمعيات والهيئات المعنيه بحمايه المستهلك من عرض إشهارات مقارنة لمحاربة بعض المنتجات الضارة بالمستهلك.

ب- الاشهار الكاذب

قد يلجأ المتدخل إلى تضليل المستهلك بالاستعانة بشهادات نجوم المجتمع بالإقرار بصحة ما ورد في الإشهار مع ثبوت عكس ما قيل فيه.

5-الالتزام بتقييد الإشهار في بعض الممارسات التجارية

وتتمثل في:

أ-البيع التبعي

أي الاشهار المتضمن البيع المقرون باقتناء سلعة أخرى إضافة إلى السلعة الأصلية، فيوهم المشتري باستفادته من تخفيضات هامة في المنتوج مع أن الواقع أن المستهلك خسر في الحالتين.

ب-البيع بالخسارة

حارب المشرع البيع بالخسارة لمساسه بالمنافسة النزيهة والشفافة لأنها تؤدي إلى إفلاس منافسين آخرين، وتكون استفادة المستهلك ظرفيه، فبالقضاء على المنافس سترتفع الأسعار.

6- الالتزام بحظر إشهار بعض السلع والخدمات

كالتبغ والكبريت والكحول، كما قام المشرع بحظر إشهار بعض الخدمات حتى يترك المجال لطالب الخدمة باختيار خدمته بكل حرية دون مراعاة الجانب التجاري، ومثال ذلك قيام المحامي بحملات إشهارية ونفس الشيء بالنسبه للأطباء، لكن هذا المنع يشمل الجانب الطبي.

أما في مجال المواد الصيدلانية فقد أجاز المشرع الإشهار فيها شريطة الحصول على ترخيص من الوزير المكلف بالصحة، أما المواد الصيدلانية الموجهة للاستعمال البيطري فلا يرخص الإشهار إلا برخصة مسبقة من وزير الفلاحة.

الفرع الثالث: أمثلة وتطبيقات على حق الإعلام وحماية الحق في الاختيار

نستعرض بعض الأمثلة المتمثلة في:

<u>مثال 1:</u> الإعلان عن منتوج بمزايا مضللة : قامت شركة إلكترونيات بالإعلان عن هاتف ذكي بادعاء أن بطاريته تدوم 48 ساعة من الاستخدام المتواصل، و بعد الشراء اكتشف المستهلكون أن البطارية تدوم 24 ساعة في أفضل الظروف.

يعد ذلك إشهارا كاذبا، يتيح للمستهلك المطالبة بإرجاع السلعة واسترداد ثمنها لعدم مطابقتها لما تم الإعلان عنه، كما يمكن للجهات الرقابية تغريم الشركة وحملها على تصحيح الإعلان.

وفي حالة أخرى يمكن لمنظمة حماية المستهلك رفع شكوى جماعية ضد شركة هواتف زعمت في إعلاناتها مقاومة أجهزتها للماء بشكل مطلق بينما تعرضت الأجهزة لأضرار عند ملامسة المياه، فقد يكون مآل الدعوى إلزام الشركة بتعويض المتضررين والتوقف عن تلك الادعاءات المبالغ فيها.

<u>مثال 2:</u> عدم بيان المعلومات الغذائية (انعدام الوسم): طرح مصنع حلويات معلبات في الأسواق دون أن يضع عليها ملصقا يبين المكونات (مثل وجود مكسرات أو مواد مسببة للحساسية) أو تاريخ انتهاء الصلاحية.

فيعد ذلك خرقا صريحا للالتزام بالإعلام الإجباري عن المحتوى، ويعرض صحة المستهلكين ومصالحهم للخطر، وتبعا لذلك يمكن لمديري التجارة سحب هذه المنتجات من السوق وإتلافها عند اللزوم وتطبيق عقوبة على المصنع.

وقد أصدرت وزارة التجارة بالفعل عدة إنذارات ونشرات تحذيرية للمستهلكين بشأن منتجات مخالفة لمتطلبات الوسم (مثل حلويات على شكل حبوب دواء لجذب الأطفال، أو مكملات غذائية بادعاءات علاجية مضللة، في إطار تنبيه المستهلك وحمايته، كما صدرت العديد من الأحكام القضائية التي تدين المتدخلين تتعلق بعدم احترام إلزامية وسم المنتوج[1].

<u>مثال 3:</u> شرط تعسفي في عقد اشتراك: وقعت سيدة عقد اشتراك في ناد رياضي لمدة سنة، لكن العقد تضمن بندا مطبوعا بخط صغير ينص على تجديد الاشتراك تلقائيا لسنة أخرى ما لم تقم بإبلاغ النادي برغبتها في الإلغاء قبل شهرين من نهاية السنة الأولى.

لكن هذا الشرط لم يظهر بوضوح للمشتركة (المستهلكة) ، ولم يلفت النادي نظرها لهذا الشرط ، ولم يشرحه أو يوضحه ممثل النادي عند إبرام عقد الاشتراك.

عندما حاولت المشتركة (المستهلكة) إلغاء الاشتراك بعد انتهاء السنة، فوجئت بمطالبتها بدفع رسوم السنة التالية لوجود الشرط المذكور؛ فيعتبر هذا شرطا تعسفيا إذا لم يتم إعلام المستهلكة به بوضوح عند التعاقد.

فالقضاء في كثير من البلدان يبطل مثل هذه الشروط أو يوجب تفسيرها لصالح المستهلك كونها لم تبرز بشكل مناسب، ففي الجزائر يمكن الاحتجاج بأن هذا الشرط مخالف لمبدأ الإعلام الكامل والواضح، وبالتالي إعفاء المستهلكة من الالتزام بالسنة الثانية لعدم علمها الكافي بهذا الشرط عند التوقيع.

---

[1] - على سبيل المثال قرار المحكمة العليا، ملف رقم: 0733010 قرار بتاريخ: 28-06-2018 https://coursupreme.dz/decision اطلع عليه بتاريخ 2025/05/12.

المطلب الثالث: حماية حق المستهلك في الإعلام والشفافية في التشريعات المقارنة

على الصعيد الدولي يعتبر حق المستهلك في أن يعطى المعلومات الصحيحة مبدأ راسخا؛ فقد تبنت الأمم المتحدة هذا الحق ضمن المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك (قرار الجمعية العامة 1985 وتعديلاته) [1] كمبدأ أساسي.

الفرع الأول: حماية حق المستهلك في الإعلام والشفافية في الاتحاد الأوروبي

يحظر التوجيه رقم 29/2005 EC/ [2] المتعلق بالممارسات التجارية غير النزيهة الأفعال الخادعة بما في ذلك الإعلانات المضللة أو إغفال المعلومات الجوهرية عند عرض المنتوج.

ويلزم التوجيه رقم 83/2011(EU/ [3] المتعلق بحقوق المستهلك بتزويد المستهلك قبل إبرام العقد بمجموعة معلومات إلزامية تتمثل في : الهوية والعنوان، الخصائص الأساسية للمنتج، السعر الإجمالي وضمنه الضرائب، تكاليف التسليم، شروط الأداء والتسليم، وجود حق الانسحاب ومدته، مدة العقد أو طريقة إنهائه، إلخ.

الفرع الثاني: حماية حق المستهلك في الإعلام والشفافية في الولايات المتحدة

تضطلع لجنة التجارة الفيدرالية (FTC Advertising Guidelines) بدور أساسي في حماية حق المستهلك في المعلومات الصحيحة بموجب قانون FTC لعام 1914 وتعديلاته، حيث تعتبر" الأعمال أو الممارسات الخادعة أو غير العادلة في التجارة أو التأثير على التجارة غير قانونية "وهذا يشمل الإعلانات الكاذبة أو المضللة.

---

[1] – اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة مبادئها التوجيهية لحماية المستهلك لأول مرة بموجب القرار رقم 248/39 المؤرخ في 16 أفريل 1985، ثم قام المجلس الاقتصادي والاجتماعي بتوسيع نطاقها من خلال قراره E/1999/INF/2/Add.2 الصادر بتاريخ 26 جويلية 1999، قبل أن تراجعها الجمعية العامة مجددا بموجب القرار 186/70 المؤرخ في 22 ديسمبر 2015، وذلك في إطار تعزيز حماية المستهلك ودعم أهداف التنمية المستدامة، تحت إشراف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) المصدر: الأونكتاد، وثيقة رسمية 2017 https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d2_ar.pdf

[2] – التوجيه الأوربي رقم 29/2005 للبرلمان والمجلس الأوربي في 11 ماي 2005 المتعلق بالممارسات التجارية غير المشروعة للمؤسسات في مواجهة المستهلكين في السوق الداخلية المعدل للتوجيه الاوربي84 / 450 والتوجيهين الاوربيين رقم 7/97 ورقم 27/98 ورقم 65/2002 للبرلمان والمجلس الأوربي وقواعد الاتحاد الأوربي رقم 2004/2006 للبرلمان والمجلس الأوربي، الجريدة الرسمية رقم149 المؤرخة في 2005/06/11.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=celex:32005L0029

[3] – التوجيه الأوربي رقم 83/2011 EU/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 25 أكتوبر 2011 بشأن حقوق المستهلكين، بتعديل توجيه المجلس 13/93 EEC/والتوجيه 44/1999 EC/الصادر عن البرلمان و المجلس الأوروبي وإلغاء توجيه المجلس 577/85 EEC/وتوجيه 7/97 EC/للبرلمان والمجلس الأوروبي ،الجريدة الرسمية رقم 304 المؤرخة في 2011/11/22 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000024831453

نصت لائحة الإرشادات للإعلانات [1] على إلزامية أن تكون كافة الادعاءات الإعلانية قابلة للإثبات العلمي خاصة فيما يتعلق بالمنتجات الصحية والتجميلية والغذائية.

كذلك فإن العديد من الولايات لديها قوانين حماية من الخداع والإعلانات الكاذبة تعرف اختصارا بـ UDAP (laws) التي تتيح للمستهلكين مقاضاة الشركات عند تعرضهم لخداع أو تضليل في المعاملات الاستهلاكية.

المبحث الثالث: حماية المستهلك من الإضرار في جودة السلع والخدمات من خلال إلزامية المطابقة

يعد تحقيق المطابقة في السلع والخدمات إحدى الركائز الأساسية لضمان سلامة المستهلك وحمايته من الأضرار الناجمة عن الغش أو تدني الجودة، وقد حرص المشرع الجزائري على إرساء قواعد قانونية صارمة تلزم المنتجين والموردين باحترام معايير المطابقة **(المطلب الأول)**، بما يكفل ثقة المستهلك في ما يعرض بالسوق، كما أولى أهمية خاصة لمكافحة ظاهرة المنتجات المقلدة التي تشكل خطرا على الصحة والأمن الاقتصادي، بما يستوجب تكثيف آليات الرقابة والتجريم لضمان حماية فعالة لحقوق المستهلك **(المطلب الثاني)**.

المطلب الأول: اشتراط إلزامية المطابقة في القانون الجزائري

يؤكد القانون 09-03 لسنة 2009 (حماية المستهلك وقمع الغش) أن كل منتوج معروض للاستهلاك يجب أن يستوفي شروط المطابقة والجودة التي يحددها التنظيم.

فقد أنشأت الجزائر إلى جانب المعهد الجزائري للتقييس، شبكة من مخابر مراقبة الجودة موزعة عبر الولايات تابعة لوزارة التجارة تتولى اختبار العينات.

وتصدر وزارة التجارة نشرات سنوية تتضمن أرقاما عن حجم المنتجات المحجوزة بسبب عدم المطابقة والإجراءات المتخذة، فمنذ سنة 2020 تم إعداد عدة قرارات وزارية مشتركة لوضع لوائح تقنية جديدة تهدف لضمان نوعية بعض المنتجات وتعزيز حماية المستهلك والوقاية من أي مخاطر قد تنجر عنها[2] .

---

[1] - لجنة التجارة الفيدرالية(FTC) ، هي وكالة مستقلة تابعة لحكومة الولايات المتحدة الأمريكية، وتتمثل مهمتها الرئيسية في إنفاذ قانون مكافحة الاحتكار المدني (غير الجنائي) الأمريكي وتعزيز حماية المستهلك .تشترك لجنة التجارة الفيدرالية في الاختصاص القضائي في إنفاذ مكافحة الاحتكار المدني الفيدرالي في الولايات المتحدة مع قسم مكافحة الاحتكار بوزارة العدل الأمريكية، يقع مقرها الرئيسي في مبنى لجنة التجارة الفيدرالية في واشنطن.

[2] - قرار وزاري مشترك مؤرخ في 01 ديسمبر 2020 يحدد شروط وكيفيات تطبيق نظام تحليل الأخطار ونقاط المراقبة الحرجة للتحكم فيها (HACCP)، ج ر رقم 07 المؤرخة في 31 جانفي 2020.

-قرار وزاري مشترك مؤرخ في 2 اكتوبر 2024 بين وزارة التجارة ووزارة الفلاحة ووزارة الداخلية ووزارة الصناعة يتضمن اعتماد اللائحة الفنية التي تُحدد خصائص وشروط عرض الفواكه والخضر الطازجة الموجهة للاستهلاك البشري. ج ر رقم 21 ، الصادرة بتاريخ 26 مارس 2025.

-قانون رقم 21-15 مؤرخ في 28 ديسمبر 2021 يتعلق بمكافحة المضاربة غير المشروعة ، ج ر رقم 99، الصادرة بتاريخ 29 ديسمبر 2021 .

الفرع الأول: مراحل اشتراط إلزامية المطابقة

وتبدأ إلزامية المطابقة من مرحلة التصنيع ذاتها، حيث يلزم المنتج بالتقيد بمعايير النوعية المعتمدة، فينبغي أن تطابق المواد الغذائية المواصفات الجزائرية المتعلقة بالتركيب والنظافة (مثل عدم تجاوز نسب معينة من المواد الحافظة [1] أو الألوان[2] والأجهزة الكهربائية[3] يجب أن تتوافق مع معايير السلامة لمنع أخطار الصعق أو الحريق. وقد أنشئت أجهزة وهيئات وطنية لوضع هذه المعايير ومراقبة الالتزام بها، مثل المعهد الجزائري للتقييس (IANOR) الذي يصدر المواصفات القياسية الجزائرية، والمركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم المكلف من وزارة التجارة لمنح شهادات المطابقة لمنتجات الاستهلاك الموجهة إلى التصدير[4]، والهيئة الجزائرية للاعتماد (ALGERAC) التابعة لوزارة الصناعة المسؤولة عن اعتماد هيئات تقييم المطابقة[5].

يعنى المشرع أيضا بمراقبة المطابقة قبل طرح المنتوج في السوق، فنص على التزام المنتج أو المستورد بفحص السلعة أو اختبارها قبل عرضها للاستهلاك (وهذا ما يسمى بالرقابة الذاتية للمنتج أو رقابة المطابقة).

إن إخلال المنتج أو البائع بإلزامية المطابقة والجودة، يتيح للمستهلك التمتع بوسائل قانونية للمطالبة بحقه، فإذا تسلم المستهلك منتوجا غير مطابق للمواصفات المعلن عنها كاستيلام هاتف بمواصفات أقل من المذكورة، أو قماش بثوب ولون يختلف عن العينة المعروضة) فبإمكانه رفض الاستلام أو طلب استبدال المنتوج فورا.

وقد اعتبر القانون الجزائري حالة عدم المطابقة بمثابة عيب في تنفيذ العقد يوجب على البائع تصحيح الوضع كما ذكرنا في إطار الضمان.

أما إذا نجم عن تدني الجودة ضرر مادي إضافي (كخسارة مال بسبب تعطل آلة صناعية دون المستوى المطلوب)، فيحق للمستهلك طلب تعويض عن الضرر وفق القواعد العامة للمسؤولية المدنية أو حتى عبر دعاوى جماعية إن طال الضرر مجموعة كبيرة من المستهلكين.

---

[1] – قرار مؤرخ في 14 فبراير 2019 يجعل منهج تحديد نسبة الكلورور في الأجبان والأجبان الطرية بواسطة المعايرة بمقياس الجهد، إجباريا، ج ر رقم 01 المؤرخة في 06 جانفي 2019 .

–قرار مؤرخ في 22 يوليو 2018 يجعل منهج تحديد نسبة حمض الأسكوربيك في الخضر والفواكه ومشتقاتها، ج ر رقم 01 المؤرخة في 06 جانفي 2019.

[2] – المرسوم التنفيذي رقم 12–214 المؤرخ في 15 ماي 2012 يحدد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري، ج ر رقم 30 الصادرة بتاريخ 16 ماي 2012.

[3] – مرسوم تنفيذي رقم 17–62 مؤرخ في 7 فبراير 2017 يتعلق بشروط وضع وسم المطابقة للوائح الفنية وخصائصه وكذا اجراءات الإشهاد بالمطابقة، ج ر رقم 09 الصادرة في 12 فبراير 2017.

[4]– التعليمة الوزارية رقم 424 المؤرخة في 04 جويلية 2016 https//www.dcwbiskra.dz

[5] - المرسوم التنفيذي رقم 05–466 المؤرخ في 6 ديسمبر 2005، يتضمن إنشاء الهيئة الجزائرية للاعتماد وتنظيمها وسيرها، ج ر رقم 80 الصادرة بتاريخ 11 ديسمبر 2005.

فعلى سبيل المثال إذا اكتشف لاحقا أن نوعا من الطلاء المنزلي يحتوي مادة ضارة أدت إلى اضطرار الكثيرين لإعادة طلاء منازلهم على نفقتهم، يمكن رفع دعوى تعويض جماعية ضد الشركة المصنعة.

من جهة أخرى عندما نتحدث عن المطابقة للمواصفات القانونية والفنية، فإن القانون الجزائري يركز على مفهوم السلامة ضمن الجودة، فسلامة المنتوجات تعني خلو السلعة من العيوب أو الأخطار التي قد تلحق ضررا بصحة المستهلك أو أمنه عند استعمالها استعمالا عاديا.

وقد عرفت التشريعات السلامة بأنها انعدام كل خطر غير مقبول في المنتوج بالنسبة للمستهلك، ففي المادة 3 من القانون 09-03 عرفت" سلامة المنتوجات "بأنها غياب تام لأي عنصر خطر، أو وجوده بمستويات مقبولة لا تشكل خطرا في المواد الغذائية مثلا، والمقصود بالمستويات المقبولة هو ما تحدده المواصفات والمعايير الصحية مثلا :

نسبة الجراثيم في الماء، بقايا المبيدات في الخضروات، نسبة المعادن الثقيلة في المعلبات، إلخ) وأي تجاوز لهذه المستويات يجعل المنتوج غير آمن، وبالتالي غير مطابق لما يجب أن يكون عليه.

الفرع الثاني: آليات مراقبة الجودة وقمع الغش

إن تحقيق جودة المنتجات على أرض الواقع يتطلب آليات رقابية فعالة، يقوم بهذه المهمة في الجزائر أجهزة متعددة أبرزها وزارة التجارة (مديرياتها الإقليمية ومخابرها) بالتعاون مع وزارات أخرى بحسب نوع المنتوج (وزارة الصحة للأدوية والأغذية، ووزارة الصناعة للتجهيزات، ووزارة الفلاحة للمنتجات الزراعية...). وتتخذ الرقابة أشكالا متنوعة:

أولا: الرقابة على الاستيراد

حيث تفحص عينات من شحنات البضائع المستوردة في الموانئ والمطارات للتحقق من مطابقتها للمعايير قبل السماح بتسويقها[1] وقد شددت الجزائر منذ 2015 الإجراءات في هذا الصدد[2]، كإجبار المستوردين على تقديم شهادة مطابقة من بلد المنشأ معتمدة، وإجراء تحاليل مخبرية محلية خاصة للمواد الحساسة مثل لعب الأطفال،

[1]- المرسوم التنفيذي رقم 467/05 المؤرخ في 08 ذي القعدة 1436 الموافق 10 ديسمبر 2005، يحدد شروط مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة عبر الحدود وكيفيات ذلك، ج. ر عدد 05، الصادرة بتاريخ 11ديسمبر 2005.

[2]- قانون رقم 15-15 مؤرخ في 28 رمضان عام 1436 الموافق 15يوليو سنة 2015 يعدل ويتمم الأمر رقم 03-04 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق بالقواعد العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديره وتصديرها. ج ر رقم 41 الصادرة بتاريخ في 29 يوليو 2015.

مستحضرات التجميل، المواد الغذائية.[1] وتم في مرات عديدة رفض إدخال بضائع تبين أنها غير مطابقة كشحنات لعب أطفال احتوت مواد كيميائية خطرة، أو أطعمة فاسدة حماية للمستهلك[2].

ثانيا: الرقابة داخل السوق

تتم الرقابة داخل السوق عبر دوريات التفتيش المفاجئة على المحلات والأسواق ومستودعات التخزين، فيقوم أعوان مصالح التجارة بسحب عينات عشوائية من المنتجات المتداولة لفحص جودتها مخبريا، فإذا أثبتت التحاليل وجود مخالفة كاحتواء منتوج على نسب غير قانونية من مادة معينة، أو منتوج مغشوش كمزج حليب البقر بزيوت نباتية بدون تصريح[3]، تتخذ إجراءات فورية من حجز للكميات المشبوهة وإتلافها عند الاقتضاء ومن ثم متابعة المخالف قضائيا.

ثالثا: الرقابة على الخدمات

لا يقتصر مفهوم الجودة على السلع المادية، بل يشمل أيضا نوعية الخدمات المقدمة للمستهلك، فتدخل جودة خدمات ما بعد البيع وخدمات الصيانة ضمن حماية المستهلك اقتصاديا، لذا تتابع الجهات المعنية شكاوى المستهلكين ضد مقدمي الخدمات كشركات الاتصالات، مزودي خدمات الإنترنت، شركات النقل الخاص....

وتم إنشاء هيئات تنظيمية لبعض القطاعات لضمان مستوى الجودة مثل سلطة ضبط الاتصالات الإلكترونية والبريدARPCE [4] التي تتولى مراقبة خدمات الهاتف والإنترنت، فإذا تبين قصور في معايير الجودة المتفق عليها (كضعف سرعة الإنترنت عن الحد الأدنى المعلن، أو عدم التزام مزود الكهرباء بالمعايير الفنية مما يؤدي لأعطال في أجهزة المواطنين)، يمكن لهذه الهيئات إنذار الشركات المخالفة وفرض غرامات وحتى تعويض المشتركين المتضررين.

---

[1] – القرار الوزاري المشترك مؤرخ في 23 فبراير 2012 يتضمن المصادقة على النظام التقني الجزائري الذي يحدد خصائص وشروط وكيفيات عرض المستحضرات الموجهة للرضع, ج ر العدد49 مؤرخة في 9سبتمبر2012.

القرار الوزاري المشترك مؤرخ في 11 يوليو2016 المتضمن اعتماد النظام التقني الذي يحدد متطلبات الأمن لأدوات العناية بالأطفال, ج ر العدد 68 المؤرخة في 2016/11/27.

القرار الوزاري المشترك مؤرخ في 31 ديسمبر2008 المعدل للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 1997/12/28 المحدد لقائمة. المنتوجات الاستهلاكية ذات الطابع السام أو التي تشكل خطرا من نوع خاص وكذا قوائم المواد الكيماوية المحظور أو المنظم استعمالها لصنع هذه المنتوجات, ج ر العدد28 المؤرخة في 2008/04/19.

[2] – وذلك تطبيقا لقرار مؤرخ في 25 يناير 1997 يمنع استيراد اللعب المقلدة للأسلحة المقلدة وغيرها، وصنعها وتوزيعها وبيعها، ج ر رقم 9 الصادرة بتاريخ 12 فبراير 1997.

[3] – قرار مؤرخ في 4 غشت 2013 يجعل منهج تحديد نسبة المادة الدسمة في الحليب اجباريا، ج ر رقم 74 الصادرة بتاريخ في 25 ديسمبر 2014.

[4] – قانون رقم 18–04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية ، ج ر رقم 27 الصادرة بتاريخ 13 مايو 2018.

أما قمع الغش فيأتي كتكملة للرقابة، حيث يتم تطبيق العقوبات على حالات الإنتاج أو البيع المغشوش، ويعد الغش في جودة المنتجات جنحة يعاقب عليها في القانون الجزائري، كمزاولة نشاط تجاري مع العلم بأن المنتوج غير مطابق أو ضار، كأن يبيع تاجر لعب أطفال غير مطابقة فيها مواد سامة، أو أن يبيع صاحب مطعم لحوما فاسدة على أنها صالحة، في مثل هذه الحالات إذا ثبت العلم والقصد الجنائي، ترفع دعاوى جزائية بتهمة غش المنتجات، وقد تصل العقوبات إلى السجن عدة سنوات خصوصا إذا نجم ضرر جسدي للمستهلكين (تسمم غذائي جماعي مثلا).

ولضمان فعالية القمع منح القضاء المستعجل صلاحية الأمر بوقف تداول منتج معين أو سحبه فورا من الأسواق عند وجود دلائل كافية على خطورته، دون انتظار الفصل النهائي في النزاع. وهذا الإجراء الوقائي يحمي عموم المستهلكين من استمرار التعرض لضرر محتمل أثناء طول أمد المحاكمة.

المطلب الثاني: حماية المستهلك من مخاطر المنتجات المقلدة

تشكل المنتجات المقلدة أو المزيفة خطرا مزدوجا يمس مصلحة المستهلك المادية وصحته وسلامته، فهي منتجات متدنية الجودة لا تحترم المعايير، وقد تحتوي على مواد خطرة، فضلا عن كونها اعتداء على حقوق الملكية الفكرية، من هذا المنطلق وضع المشرع الجزائري إطارا قانونيا يتسم بالتشدد لمكافحة التقليد في السوق يرتكز هذا الإطار على عدة محاور قانونية متكاملة سنتناولها تباعا.

الفرع الأول: الحماية من المنتجات المقلدة في إطار قانون حماية المستهلك وقمع الغش (القانون 09-03)

يجرم هذا القانون كل أنواع الغش والتدليس في عرض السلع، ومن ذلك عرض سلع مقلدة على أنها أصلية، وقد منح أعوان الرقابة (مفتشي الجودة وقمع الغش التابعين لوزارة التجارة) سلطة التفتيش وحجز السلع التي يشتبه أنها مخالفة أو خطرة، كما نظم إجراءات سحب المنتجات غير المطابقة من الأسواق كإجراء وقائي؛ فيمكن للجهات الإدارية الأمر مؤقتا بوقف توزيع منتوج يشتبه في عدم مطابقته أو خطورته إلى حين التحقق من سلامته، وإذا ثبت أن المنتوج غير مطابق أو مزور أو مقلد يلزم المتدخل بسحبه نهائيا واتخاذ تدابير لتعويض المتضررين[1] ، وقد أجازت المادة 23 من القانون 09-03 لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس طرفا مدنيا أمام القضاء للمطالبة بوقف هذه الأفعال وتعويض الأضرار الجماعية.

الفرع الثاني: حماية المستهلك من المنتجات المقلدة في قانون الممارسات التجارية (القانون 04-02 المعدل بالقانون 10-06)

يتضمن هذا القانون بابا عن الممارسات التجارية غير النزيهة، ويعد بيع سلعة مقلدة على أنها أصلية من قبيل التغليط والاحتيال على المستهلك، مما يدخل تحت طائلة الممارسات التجارية غير المشروعة، ومن أبرز وسائل الردع التي أقرها المشرع هنا إعطاء القاضي سلطة الأمر بنشر الحكم القضائي في الصحف وعلى نفقة

[1] – المادة 62 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

المحكوم عليه في جرائم التقليد[1] ، كما يمكن للوالي أن يأمر بإغلاق المحل التجاري أو المؤسسة التي ارتكبت الجريمة لمدة محددة لاتتجاوز 30 يوما[2].

الفرع الثالث: حماية المستهلك من المنتجات المقلدة في قوانين الملكية الفكرية والعلامات التجارية

يحمي المشرع الجزائري العلامات التجارية المسجلة عبر تجريم تقليدها أو استعمال علامة مشابهة لها بسوء نية، وقد نص الأمر 03-06 لسنة 2003 المتعلق بالعلامات [3](الذي حل محل الأمر 66-57 لعام 1966) [4]على عقوبات جزائية تصل إلى الحبس والغرامة لكل من يقلد علامة تجارية مسجلة أو يروج منتجات تحمل علامة مزيفة.

ويعد بيع السلع المقلدة جريمة تقليد تجاري يعاقب عليها بغض النظر عن كون المستهلك وقع في الغلط أم لا، فالعبرة بحماية حق صاحب العلامة وحماية الجمهور من التضليل، علاوة على ذلك تضمن قانون العقوبات موادا تجرم الغش في البضاعة كالمادة 429 ق.ع التي تعاقب على عرض سلع مع علم البائع بأنها مغشوشة أو مقلدة، هذه النصوص تشكل الأساس القانوني لملاحقة المخالفين جزائيا.

الفرع الرابع: حماية المستهلك من المنتجات المقلدة في قانون الجمارك

يعتبر المنفذ الجمركي خط الدفاع الأول ضد دخول السلع المقلدة إلى السوق، حيث تكلف مصالح الجمارك بحجز البضائع المشتبه في كونها مقلدة فورا عند الاستيراد أو التصدير[5]، إذ يحظر إدخال أي سلع مقلدة تنتهك حقوق الملكية الفكرية أو الصناعية، وتتم إجراءات الحجز التحفظي بناء على شكوى صاحب الحق أو حتى تلقائيا إذا ارتابت الجمارك في شحنة ما، ثم يخطر القضاء لإصدار أمر بإطالة مدة الحجز التحفظي خلال تحقيق النزاع، وفي حالة ثبوت أن البضائع مقلدة تقضي المحكمة بمصادرتها وإتلافها دون الحاجة حتى لتحديد هوية مستوردها إذا تعذر ذلك باعتبار أن مصادرة الشيء محل الجريمة تدبير وجوبي في جرائم التقليد.

ويمكن القول إن حماية المستهلك من المنتجات غير المطابقة تحقق هدفين متلازمين هما:

حماية صحته وسلامته، وفي نفس الوقت حماية ماله ومصالحه الاقتصادية؛ إذ أن السلعة الجيدة توفر عليه تكلفة إصلاح العيوب والاستبدال المبكر وربما فوات المنفعة؛ فمن خلال وضع معايير صارمة للمطابقة وتفعيل

---

[1] – المادة 48 من القانون 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية.

[2] – المادة 46 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

[3] – الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 19 يوليو 2003 المتعلق بالعلامات، ج ر رقم 44 الصادرة بتاريخ 23 يوليو 2003.

[4] – أمر رقم 66-57 مؤرخ في 19 مارس سنة 1966 ميلادية ، يتعلق بعلامات الصنع والعلامات التجارية. (ملغى)، ج ر رقم 23 الصادرة بتاريخ 22 مارس 1966.

[5] – المادة 106 من قانون رقم 17- 04 مؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1438 الموافق ل 16 فبراير سنة 2017، يعدل و يتمم القانون رقم 79-07 المؤرخ في 26 شعبان عام 1399 الموافق 21 يوليو سنة 1979 و المتضمن قانون الجمارك.ج ر رقم 11 الصادرة في 19 فبراير 2017.

أجهزة الرقابة الفنية، يحرص المشرع أيضا على إلزام المنتجين والمستوردين بضرورة تبني ثقافة الجودة، لما لذلك من مردود إيجابي على الثقة في السوق وتنافسية الاقتصاد ككل .

و يتضح أن المنظومة القانونية الجزائرية وفرت للمستهلك حماية متعددة الأبعاد تجاه المخاطر الاقتصادية والتجارية المرتبطة بالمنتجات، فحقه في الضمان يصون مصالحه المالية عند ظهور العيوب ويمنحه وسائل إنصاف فعالة، وحقه في الإعلام يتيح له اتخاذ قرارات واعية ويحول دون وقوعه ضحية للتضليل، أما ضمان الجودة والمطابقة فيضمن أن ما يدفع المال لقاءه هو بالفعل ما يتوقعه من حيث المنفعة والسلامة.

ويبقى على المستهلك دور مهم يتمثل في الوعي الاستهلاكي، فالمستهلك الواعي يطالب بالفاتورة، ويتحقق من وجود علامات الجودة أو شهادات المطابقة على المنتجات، ويبلغ عن أي عيب خطير يلاحظه إلى الجهات المعنية أو جمعيات الحماية، فبهذا التعاون بين التشريع والرقابة ووعي المستهلك، تتحقق الحماية المنشودة من المخاطر التجارية والاقتصادية للمنتجات.

الفصل الثاني: دعائم الحماية الموضوعية والضمانات الاجرائية لتجسيد سلامة المستهلك

تعد حماية المستهلك من أبرز الركائز التي تقوم عليها السياسات التشريعية الحديثة، إذ لم يعد دور المشرع مقتصرا على تنظيم المعاملات وضبط السوق، بل تجاوزه إلى ضمان سلامة المنتجات المقدمة للمستهلك، سواء من حيث مواصفاتها أو من حيث الاجراءات الكفيلة بصون حقوقه.

وتتضاعف أهمية هذه الحماية في ظل التطور التكنولوجي واتساع نطاق التجارة الالكترونية؛ حيث تتزايد مخاطر التعرض لمنتجات غير آمنة أو معلومات مضللة، مما يستدعي تفعيل منظومة متكاملة من الدعائم الموضوعية والضمانات الاجرائية من خلال تحديد مفهوم الالتزام بسلامة المستهلك كأساس جوهري للحماية الموضوعية للمستهلك **(المبحث الأول)**، ثم تحليل حماية المستهلك في إطار التجارة الالكترونية **(المبحث الثاني)**، وصولا إلى عرض أهم الضمانات الاجرائية التي أقرها المشرع لضمان حماية فعالة، سواء على مستوى الوقاية أو على مستوى تسوية النزاعات**(المبحث الثالث)**.

المبحث الأول: مفهوم الالتزام بسلامة المستهلك

يفرض الالتزام بسلامة المستهلك على المنتجين ضمان خلو ما يطرحونه في السوق من أي عيوب أو مخاطر قد تهدد صحة المستهلك أو سلامته الجسدية، وقد نشأ هذا الالتزام في ظل تطور الفكر القانوني وتنامي الوعي بضرورة الانتقال من مجرد حماية المستهلك من الغش إلى ضمان سلامة ما يستهلكه فعليا**(المطلب الأول)**، وينبني هذا الالتزام على أساس عقدي أو تقصيري**(المطلب الثاني)**، ويجد تطبيقاته العملية بوضوح في مجالات حساسة كالمواد الغذائية والمنتجات الطبية **(المطلب الثالث)**، كما أن المعايير والاتفاقيات الدولية أسهمت في تكريس هذا الالتزام وتعزيز توحيد قواعده على الصعيد العالمي**(المطلب الرابع)**.

المطلب الأول: تعريف ونشأة الالتزام بالسلامة

يعد الالتزام بالسلامة مبدأ جوهريا في مختلف جوانب الحياة الحديثة لاسيما في مجال حماية المستهلك، وقد ظهرت عدة تعريفات لهذا الالتزام يشير إلى ضمان عدم تعرض الآخرين لأي ضرر أو خطر نتيجة لأفعالهم أو إهمالهم **(الفرع الأول)**، ولم يكن هذا المفهوم وليد اللحظة، بل هو نتاج تطور تاريخي طويل استجابة للحاجة المتزايدة لحماية الأفراد والممتلكات من الأخطار والأضرار **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: تعريف الالتزام بالسلامة

ظهرت عدة تعريفات فقهية للالتزام بضمان السلامة **(أولا)** تأثر بها المشرع الجزائري(**ثانيا)**.

أولا: التعريف الفقهي للالتزام بالسلامة

ظهرت عدة تعريفات فقهية للالتزام بالسلامة من بينها:

تعددت التعريفات الفقهية للالتزام بالسلامة، ومن أبرزها أنه التزام يهدف أساسا إلى ضمان الأمان، أي تمكين المستهلك من الحصول على سلعة خالية من أي خطورة قد تشكل مصدر ضرر له أو لمن يحيط به[1].

كما عرف بأنه التزام يقع على عاتق البائع المهني بوجوب تسليم منتجات خالية من العيوب أو الاختلالات التصنيعية التي قد تضر بالأشخاص أو الأموال[2]. وهو التزام يقوم على تحقيق نتيجة لا مجرد بذل عناية، من خلال احترام المعايير والمقاييس التي تكفل عدم إلحاق السلعة أي ضرر بصحة المستهلك[3].

ويفهم منه أيضا أنه التزام يقتضي علم المهني بالعيوب المحتملة في المبيع ومعالجتها، بما يحقق للمستهلك مستوى الأمان الذي يتوقعه عند استعمال المنتوج[4].

---

[1]- جابر محجوب علي، ضمان سلامة المستهلك الالكتروني من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون ، كلية الشريعة والقانون وغرفة التجارة وصناعة دبي، يومي 10 و12 مارس 2003، ص 2225).

[2]- يستند هذا التعريف إلى قرار صادر عن محكمة النقض الفرنسية بتاريخ 11 جانفي 1991، في قضية تتعلق بزوجين وجدا مختنقين داخل مسكن متنقل بعد يومين من شرائه، نتيجة تسرب غاز ثاني أكسيد الكربون من المدفأة بسبب خلل في نظام التهوية.

. Civ, 1ere, 11 juin 1991, Bulletin 1991 I N 201. P 123. N de pourvoi : 89-12748

[3] - مواقي بناني أحمد، الالتزام بضمان السلامة ، المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية، مجلة المفكر ، جامعة محمد خيضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بسكرة، العدد 10، جانفي 2014، ص 415).

[4] - عامر قاسم القيسي، الحماية القانونية للمستهلك ، دراسة في القانون المدني والمقارن ، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 87.

ثانيا: التعريف التشريعي للالتزام بالسلامة

يقع الالتزام بالسلامة على عاتق البائع المهني الذي يتوجب عليه تسليم منتجات خالية من أي عيب أو خلل في التصنيع قد يشكل خطرا على الأشخاص أو الأموال. ويقصد به ضمان حصول المستهلك على سلعة آمنة لا تنطوي على مخاطر قد تلحق الضرر به أو بالمحيطين به، وهو ما يتماشى مع أحكام المادة 9 من القانون 09-03.

وبموجب ذلك، ينبغي أن تكون المنتجات المطروحة للاستهلاك مضمونة ومطابقة لمتطلبات الأمان بالنظر إلى الاستعمال المشروع والمتوقع لها، بحيث لا تلحق أي ضرر بصحة المستهلك أو أمنه أو مصالحه، وذلك سواء في ظل ظروف الاستعمال العادية أو في الحالات الأخرى التي يمكن توقعها من قبل المتدخلين، أي أن المتدخل ملزم بضمان السلامة من جميع المخاطر دون تمييز بين المنتجات، سواء الخطرة بطبيعتها أو التي تكون خطيرة نتيجة استعمالها.

الفرع الثاني: نشأة الالتزام بضمان السلامة

نشأ الالتزام بالسلامة عن طريق القضاء **(أولا)** ، ثم تبناه التشريع**(ثانيا)**.

أولا: التكريس القضائي للالتزام بالسلامة

كان للاجتهاد القضائي الفرنسي دور ريادي في إرساء الالتزام بالسلامة داخل بعض العقود، حيث اعتبره التزاما تبعيا وضمنيا يقع على عاتق أحد المتعاقدين، وقد ظهر هذا الالتزام لأول مرة في عقد النقل من خلال القرار الشهير لمحكمة النقض الفرنسية الصادر بتاريخ 21 نوفمبر 1911 في قضية زبيدي حميدة بن محمود [1] الذي أكدت فيه المحكمة أن الناقل لا يلتزم بمجرد نقل المسافر، بل يتعين عليه أيضا إيصاله إلى وجهته في حالة سليمة وآمنة.

وفي ظل غياب نص قانوني صريح يبرر وجود هذا الالتزام، اتجه الفقه الفرنسي إلى تأسيسه على أحكام المادة 1135 من القانون المدني [2].

كما توسع القضاء الفرنسي في تطبيقه عبر ربطه بأحكام ضمان العيوب الخفية في عقد البيع، بحيث لا يمنح المشتري التعويض عن الأضرار التي تصيبه إلا إذا كان العيب الخفي قد مس سلامته أو أمواله. وقد كان الأساس في ذلك هو تأويل قرينة سوء نية البائع التي أقامها القانون الفرنسي على علم البائع بالعيب، أو قرينة علم البائع المحترف بالعيوب بحكم خبرته المهنية.

---

[1] - Cass. Civ, 21 nov 1911, pourvoi n Juritext 000006953018, Bull. civ. N 134, p 271

[2] – عبد الحميد الديسطي عبد الحميد، حماية المستهلك في ضوة القواعد القانونية لمسؤولية المنتج (دراسة مقارنة)، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2010، ص 217.

وفي هذا الصدد قضت محكمة النقض الفرنسية بإلزام المنتج بالتعويض لفائدة زوجة المشتري المتوفى، نتيجة انفجار أسطوانة غاز تأسيسا على أن المنتج كان من واجبه القانوني أن يكون على علم بعيب التصنيع الكامن الذي أدى إلى وقوع الانفجار.[1]

ثانيا: الاعتراف التشريعي بالالتزام بالسلامة

تم تكريس الالتزام بالسلامة تشريعيا لأول مرة في فرنسا بموجب قانون قمع الغش والتقليد الصادر في 1 أوت 1905، والذي وإن كان يهدف أساسا إلى مكافحة الغش، إلا أنه مهد الطريق لمحاربة المنتجات الخطرة. فقد لم يقتصر على توقيع العقوبات على من يزورون أو يروجون أو يبيعون منتجات مقلدة أو فاسدة أو سامة موجهة للاستهلاك البشري، بل منح كذلك للإدارة صلاحية تنظيم مكونات المنتجات عن طريق مراسيم، ومنع كل ما من شأنه أن يضر بصحة الإنسان.

وفي مرحلة لاحقة عزز المشرع الفرنسي هذا الالتزام بإصدار قانون سلامة المستهلكين بتاريخ 21 جويلية 1983، الذي جعل أمان المنتجات محلا لالتزام قانوني صريح، حيث نصّت مادته الأولى على أن: "جميع السلع والخدمات يجب أن تتضمن حال استعمالها في ظروف عادية أو ظروف أخرى يمكن للمهني توقعها، احتياطات السلامة التي ينتظر قانونا توافرها، وألا يترتب عنها أي مساس بصحة الأشخاص." وقد تم لاحقا إدراج هذا المبدأ في قانون الاستهلاك بموجب المادة L.221-1 المعدلة سنة 2004[2].

أما في الجزائر، فقد تم تكريس الالتزام بالسلامة لأول مرة بموجب المادة 02 من القانون رقم 89-02 (الملغى)، قبل أن يعاد تأكيده في المادة 09 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

المطلب الثاني: أساس الالتزام بضمان السلامة وطبيعته

كرس القضاء الفرنسي الالتزام بضمان السلامة لحماية المتعاقد من الأضرار التي تلحق به حتى ولو لم ينص عليه صراحة في العقد باعتباره التزاما عقديا، ونظرا لصعوبة تطبيقه في بعض الحالات استنادا للمسؤولية العقدية تم الاستناد إلى المسؤولية التقصيرية كأساس لهذا الالتزام **(الفرع الأول)**، وتتباين طبيعة هذا الالتزام بين من يعتبره التزاما ببذل عناية والتزاما بتحقيق نتيجة **(الفرع الثاني)**.

---

[1] - Cass.civ.24 nov.1954,J.C.P.1955,II,8365,note H.B مشار إليه لدى: حسن عبد الباسط جميعي، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة، دار النهضة العربية، مصر، 2000، ص 44.

[2] - الأمر رقم 2004-670 المؤرخ في 2004/07/90 المتعلق بنقل التوجيه 95/2001 بشأن سلامة العامة للمنتجات وتكييف التشريع مع قانون الاتحاد الأوربي في مجال سلامة ومطابقة المنتجات، الجريدة الرسمية الفرنسية رقم 159 المؤرخة في 10 جويلية 2004.

الفرع الأول: أساس الالتزام بضمان السلامة

يتأسس الالتزام بضمان السلامة على دعائم قانونية مزدوجة تتمثل في الأساس العقدي على مايرتبه العقد من التزامات بحماية المستهلك**(أولا)**، والأساس التقصيري الذي يحمل المنتج المسؤولية عن أي ضرر ناتج عن الإخلال بواجب الحيطة والحذر **(ثانيا)**.

أولا- الأساس العقدي للالتزام بالسلامة

ذهب الفقه الفرنسي إلى أن الالتزام بضمان السلامة يجد أساسه القانوني في المادة 1135 من القانون المدني الفرنسي، التي منحت القاضي سلطة واسعة في تفسير الإرادة الضمنية للأطراف واستنباط التزامات إضافية من طبيعة العقد ومن بينها الالتزام بالسلامة، وقد أيدت محكمة النقض المصرية هذا التوجه في حكمها الصادر بتاريخ 23 جانفي 1980، حيث أكدت استنادا إلى الفقرة الثانية من المادة 148 من القانون المدني المصري أن العقد لا يقتصر على ما نص عليه المتعاقدان صراحة، بل يمتد أيضا إلى ما يعد من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة وبحسب طبيعة الالتزام[1].

وهذا الأساس التعاقدي يجد مبرراته في المادة 107 من الفقرة الثانية من القانون المدني الجزائري، التي تتضمن أنه لا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة بسبب طبيعة الالتزام.

ثانيا- الأساس التقصيري للالتزام بالسلامة

عمل القضاء الفرنسي على تكريس حماية فعالة للمستهلك المتضرر من خلال ترتيب مسؤولية المتدخل عند ثبوت مخالفته للقواعد القانونية، وهو ما تبناه أيضا المشرع الجزائري في القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. وبما أن الالتزام بالسلامة يعد في آن واحد التزاما عقديا والتزاما تقصيريا، فإن مسألة الجمع بين المسؤوليتين العقدية والتقصيرية تطرح إشكالا في هذا المجال.

فمن حيث الجمع لا خلاف في أنه لا يجوز للمضرور المطالبة بتعويض مزدوج عن الضرر الواحد، فلا يمكنه الجمع بين تعويض يستند إلى المسؤولية العقدية وآخر يقوم على أساس المسؤولية التقصيرية. أما بخصوص الخيار، أي مدى جواز ترك المضرور لدعوى المسؤولية العقدية واختيار دعوى المسؤولية التقصيرية، فقد أثار ذلك خلافا فقهيا وقضائيا، غير أن الاتجاه الراجح – الذي استقرت عليه محكمة النقض الفرنسية – يقر بعدم جواز الخيار، ويقصر حق المتعاقد المضرور على دعوى المسؤولية العقدية وحدها [2].

---

1 – وليد سيد عبد الخالق، أحكام محكمة النقض حول العقد، https://drwsa.yoo7.com/t9-topic ، اطلع عليه بتاريخ 2024/11/3 الساعة 23:15.

2 – Cass.1e civ.8 dec 1993 ;D.1994 ,p212.D.1994 , Cass.Comm.26 avr1994,J.C.P.1994,11,22356 مشار إليه لدى وجابر محجوب علي، ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة، دراسة في القانون الكويتي والقانونين المصري والفرنسي(القسم الثاني)، مرجع سابق، ص214.

الفرع الثاني: طبيعة الالتزام بضمان السلامة

أثير خلاف في الفقه والقضاء حول الطبيعة القانونية للالتزام بضمان السلامة، بين من اعتبره التزاما ببذل عناية **(أولا)**، ومن اعتبره التزاما بتحقيق نتيجة **(ثانيا)**.

أولا: الالتزام بضمان السلامة باعتباره التزاما ببذل عناية

يقوم هذا الالتزام على تعهد المدين ببذل عناية معينة، بحيث يعد قد أوفى بالتزامه متى قام بما يلزم من يقظة وانتباه حتى وإن لم تتحقق النتيجة المرجوة فهو التزام لا يرتبط بالنتيجة النهائية، وإنما يقاس بسلوك الرجل المعتاد في مثل الظروف ذاتها إذا كان المدين شخصاعاديا.

أما إذا كان المدين محترفا، فإن معيار التقييم يختلف، إذ لا يقاس تصرفه بالرجل العادي، بل بمستوى المهارات والخبرات الفنية التي يتمتع بها. وعلى هذا الأساس، تقوم مسؤولية المتدخل عن الإخلال بالالتزام بالسلامة – باعتباره التزاما ببذل عناية – متى أثبت المستهلك المتضرر خطأه المتمثل في عدم اتخاذ الاحتياطات الكفيلة بمنع ظهور العيب في السلعة، ويضاف إلى ذلك علم المتدخل بوجود هذا العيب دون أن يقوم بتنبيه المشتري إليه.

وهو ما قضت به محكمة النقض الفرنسية في حكم وحيد لها بأن التزام البائع المحترف لا يمتد ـ فيما يتعلق بالأضرار التي قد يحدثها المبيع بالمشتري ـ إلى التزام بتحقيق نتيجة[1].

لكن القول بذلك يؤدي إلى اعتماد الخطأ كأساس للمسؤولية، وهو ما يتنافى مع التوجهات الحديثة لمسؤولية المنتج التي تعتبر مسؤولية موضوعية مبنية على أساس الضرر وليس لها علاقة بالخطأ، وهذا يعني أن لهذا الالتزام طبيعة خاصة، تقوم على إلزام المتدخل بالتعويض كلما أصيب الشخص بضرر ناجم عن عيب في المنتوج، وذلك عملا بالمادة 140 مكرر من القانون المدني.

ثانيا– الالتزام بضمان السلامة التزام بتحقيق نتيجة

يلتزم المدين بتنفيذ الالتزام المحدد في العقد تحديدا تاما في تحقيق الغاية المحددة في العقد، فإذا وقع حادث ما ألحق ضررا بالمستهلك تقوم مسؤولية المنتج، ولا تنتفي مسؤوليته إلا بإقامة الدليل على وجود سبب أجنبي.

فالمتدخل ملزم بضمان السلامة، ولا يجوز له التمسك بأنه بذل العناية اللازمة للتأكد من خلو المبيع من العيوب عبر فحصه أو مراقبته في مختلف مراحل الإنتاج أو بعدها، بغض النظر عن جهله بالعيب أو حتى استحالة علمه بوجوده.

[1] - جابر محجوب علي، المرجع نفسه، ص273.

لكن في الكثير من الحالات ظهرت منتجات تتسم بالخطورة في ظل التطور التكنولوجي، مما يستوجب الحيطة والحذر أثناء استعمالها، فقد يكون الضرر نتيجة إهمال المستهلك بأخذ الحيطة أو استعماله الخاطئ، فتحميل المنتج للمسؤولية قد يؤدي إلى قتل روح الا بداع[1].

المطلب الثالث: تطبيقات الالتزام بالسلامة في المنتجات الغذائية والطبية

يكتسي الالتزام بالسلامة أهمية خاصة في ميدان المنتجات الغذائية **(الفرع الأول)** والمنتجات الطبية والصيدلانية، نظرا لارتباطها المباشر بصحة المستهلك وحياته، وقد أفرد المشرع الجزائري نصوصا خاصة لضمان سلامة هذه المنتجات، إضافة إلى القواعد العامة سالفة الذكر **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: تطبيقات الالتزام بالسلامة في المنتجات الغذائية

ففي مجال المواد الغذائية نصت المادة 4 من قانون حماية المستهلك 09-03 على وجوب سلامة المواد الغذائية وخلوها من أي عناصر ضارة بالصحة.

ويترتب على ذلك التزام قانوني يقع على عاتق كل من يشارك في سلسلة عرض المواد الغذائية للاستهلاك بضمان سلامتها الصحية(أولا)، ولاسيما خلال مرحلتي التكوين والحفظ، مع التأكيد على أن المواد المستعملة في التغليف والتوضيب يجب ألا تؤدي إلى إفسادها، وبالأخص في مرحلتي التجهيز والتسليم**(ثانيا)**، مع احترام معايير النظافة والتعقيم خلال الإنتاج والتخزين والنقل، كما جرمت المادة 5 من القانون ذاته عرض أي مادة غذائية ملوثة بمواد سامة أو غير مقبولة صحيا.

وتشمل سلامة الغذاء أيضا نظافة أماكن التحضير والأدوات المستعملة، حيث أوجبت المادة 6 من نفس القانون توفير شروط النظافة الصحية للعاملين والمعدات والمواقع لمنع انتقال أي تلوث إلى الغذاء **(ثالثا)**.

أولا: إلزامية سلامة المنتجات الغذائية

تقتضي إلزامية سلامة المنتجات الغذائية مراعاة متطلبات الأمان في جميع المراحل التي تمر بها، سواء عند التكوين أو أثناء التجهيز والتسليم، مع ضمان سلامتها كذلك من خلال المواد المخصصة لملامستها. ويقصد بسلامة المادة الغذائية خلوها التام أو احتواؤها على مستويات مقبولة – لا تشكل خطرا – من الملوثات أو المواد المغشوشة أو السموم الطبيعية أو أي عناصر أخرى قد تجعل المنتوج ضاراً بالصحة، سواء بآثار فورية أومزمنة[2].

ويستلزم تحقيق هذه السلامة في مرحلة التكوين التزام المنتج بالأصول الفنية للتصنيع وامتلاكه الكفاءة المهنية اللازمة، إذ إن أي خطأ في عملية التكوين قد يؤدي إلى فساد المادة الغذائية أو تعييبها، بما يترتب عليه أضرار للمستهلكين ويفتح المجال أمام المطالبة بالتعويض. كما يقتضي الأمر من المنتج احترام الخصائص التقنية

[1] - جابر محجوب علي، مرجع سابق، ص278.

[2] – بولعراس مختار، مرجع سابق، ص42.

للمادة الغذائية، والالتزام بنسب الملوثات والمضافات المسموح بها قانونا، سواء تعلق الأمر بمرحلة الإنتاج أو بمرحلة التصنيع[1] .

ثانيا: إلزامية سلامة المنتجات الغذائية بمراعاة احتياطات التجهيز والتسليم

يلزم المتدخل بسلامة المنتجات الغذائية عند تجهيزها، وتسليمها.

1- مراعاة احتياطات التجهيز

تتمثل عملية تجهيز المادة الغذائية في تعبئتها وتغليفها، حيث تعرف التعبئة بأنها العملية التي يتم بموجبها إعداد السلعة وتقسيمها وفق رغبات المستهلك، ووضعها في وعاء يحفظها ويحميها طوال مدة صلاحيتها. أما المادة 03 من القانون 09-03 فقد عرفت التغليف بأنه: "كل تعليب مكون من مواد، أيا كانت طبيعتها، يوجه لتوضيب وحفظ وحماية وعرض المنتوج، والسماح بشحنه وتفريغه وتخزينه ونقله، فضلاعن ضمان إعلام المستهلك بذلك."

ولتحقيق سلامة المواد الغذائية، يتعين التأكد من أن جميع المواد والعبوات والآلات المعدة لملامستها، وكذلك مستحضرات تنظيفها، لا تحتوي إلا على العناصر التي تضمن عدم فسادها أو إلحاق الضرر بها[2].

2- مراعاة احتياطات التسليم

يلتزم المتدخل (البائع) باتخاذ الاحتياطات المادية اللازمة عند تسليم السلعة الغذائية، وإلا تعرض لمسؤوليته القانونية. وقد ذهب القضاء الفرنسي في هذا السياق إلى إلزام المنتج بالاستفسار من المشتري عن مهنته وصفته والجهة التي سيستعمل فيها المنتوج قبل تسليمه، كما ألزمه بالامتناع عن تسليم السلع الخطرة للمستهلك إذا تبين من حالته أنه غير قادر على إدراك المخاطر المترتبة عنها، كالمجنون أو السكران أو القاصر[3].

ثالثا: إلزامية النظافة الصحية للمادة الغذائية

يلتزم المتدخل بمراعاة قواعد التنظيف لضمان منع التلوث الغذائي بمختلف أشكاله، سواء تعلق الأمر بالتلوث الجرثومي الناتج عن الميكروبات البكتيرية المنتقلة عبر الهواء أو الحشرات والقوارض، أو بالتلوث بالمعادن الثقيلة كالزئبق والرصاص والزنك والنحاس، والذي قد ينجم عن الإفراط في استعمالها، مما يؤدي إلى تلوث الغذاء والماء والهواء، كما هو الحال في الأسماك المصطادة من مياه ملوثة بمياه الصرف الصحي أو النفايات الصناعية، أو الأغذية غير المغلفة والمعروضة للبيع على الطرقات. وتأكيدا لذلك، نصت المادة 06 من قانون حماية المستهلك

---

[1]- المادة 05 من القانون 09-03.

[2] - المرسوم التنفيذي رقم 16- 299 المؤرخ في 23 صفر 1438 الموافق 23 نوفمبر 2016 يحدد شروط وكيفيات استعمال الأشياء واللوازم الموجهة لملامسة المادة الغذائية وكذا مستحضرات تنظيف هذه اللوازم ، ج ر العدد 69، الصادرة بتاريخ 06 ديسمبر 2016.

[3] - كجار سي يوسف زاهية حورية، المسؤولية المدنية للمنتج، دار هومة، 2009، ص 195.

وقمع الغش على أنه "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك أن يلتزم باحترام شروط النظافة والصحة العامة أثناء عملية عرض هذه المواد للاستهلاك"[1].

1- ضوابط نظافة المستخدمين

يتعين على المتدخل ضمان نظافة العاملين المكلفين بإنتاج المواد الغذائية أو معالجتها أو تحويلها أو تخزينها، وذلك بمراعاة شروط النظافة الشخصية، سواء ما تعلق بملابسهم أو أجسادهم، منعا لانتقال أي تلوث قد يصيب المادة الغذائية [2].

2- ضوابط نظافة الأماكن والمحلات

تشمل هذه الضوابط ضمان نظافة أماكن وجود المواد الغذائية، خصوصا في مراحل التصنيع أو المعالجة أو التحويل أو التخزين. وقد أكدت المادة 06 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش هذا الالتزام بنصها على وجوب السهر على احترام شروط النظافة والصحة العامة، سواء بالنسبة للمستخدمين أو للأماكن والمحلات ووسائل نقل المواد الغذائية، بما يكفل حمايتها من التلف أو الفساد.

وتطبيقا لما سبق صدرت لوائح فنية تحدد المواصفات الواجب توفرها في الأغذية مثل:

اشتراط عدم تجاوز نسب معينة من بقايا المبيدات أو الملوثات؛ وضرورة ذكر تاريخ الصلاحية؛ وظروف الحفاظ على الوسم.

وقد عزز قانون الصحة العامة رقم 85-05 [3]هذه الضمانات بوضع نظام لمراقبة المواد الغذائية عبر هيئات الرقابة الصحية التابعة لوزارة الصحة، بالتنسيق مع مصالح وزارة التجارة والجهات الأمنية عند الضرورة.

وفي الواقع العملي شهدت الجزائر حملات رقابية واسعة للتأكد من سلامة المواد الغذائية، خاصة في المواسم التي يزيد فيها استهلاك بعض المنتجات. فمثلا تنظيم لجان ولائية مشتركة لمراقبة جودة الأغذية خلال شهر رمضان ومواسم الأعياد، وأسفرت عن ضبط مواد فاسدة أو مغشوشة وإتلافها مع ملاحقة المتورطين جزائيا.

وقد أكد القضاء الجزائري مبدأ تعويض المستهلك المتضرر من الأغذية الفاسدة؛ حيث يمكن للمتضررين المطالبة بالتعويض المدني عن أي ضرر صحي أو مادي لحق بهم جراء استهلاك مادة غذائية غير صالحة.

---

[1] - وفي هذا الصدد نص المرسوم التنفيذي رقم 17-140 المؤرخ في 14 رجب 1438 الموافق 11 أفريل 2011 يحدد شروط النظافة والنظافة الصحية أثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك الشخصي، ج ر العدد 24 الصادرة في 16 أفريل 2017.

[2] - المادة 55 من المرسوم التنفيذي رقم 17-140 السالف الذكر.

[3]- قانون رقم 85-05 المؤرخ في 1985/02/16 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها المعدل والمتمم.

الفرع الثاني: تطبيقات الالتزام بالسلامة في المنتجات الطبية والصيدلانية

تزداد الحاجة للالتزام بالسلامة في مجال المنتجات الطبية والصيدلانية، حيث تخضع الأدوية والأجهزة الطبية لنظام ترخيص ورقابة صارم من قبل السلطات الصحية، فلا يجوز تسويق أي دواء أو لقاح أو مستحضر طبي إلا بعد الحصول على اعتماد مسبق (Autorisation de mise sur le marché) من وزارة الصحة.

- جدير بالذكر أن خطر الأدوية المقلدة بات يؤرق الجهات الصحية، حيث تشكل الأدوية المزيفة خطرا جسيما على المستهلكين، لذا أنشأت الجزائر الوكالة الوطنية للمواد الصيدلانية المستعملة في الطب البشري، وتشارك في الحملات الدولية لضبط الأدوية المقلدة التي قد تتسرب عبر الحدود [1]، التي تتولى عبر لجان علمية فحص سلامة وفعالية المنتوج الطبي قبل تداوله، وفي هذا الإطار استحدثت الوكالة الوطنية للمواد الصيدلانية المستعملة في الطب البشري بموجب المادة 07 من القانون 08-13 المعدل والمتمم لقانون الصحة وترقيتها، وأسندت إليها عدة صلاحيات أساسية، من أبرزها:
- تسجيل الأدوية والمصادقة على المواد الصيدلانية والمستلزمات الطبية.
- تقييم التجارب السريرية واتخاذ قرار توقيف أي اختبار أو إنتاج أو تحضير أو استيراد أو توزيع أو توضيب أو حفظ أو تسويق، سواء بمقابل أو مجانا إذا تبين أن المنتوج قد يشكل خطرا على الصحة البشرية.
- مراقبة نوعية المواد الصيدلانية والمستلزمات الطبية المستعملة في الطب البشري، وضمان سلامتها وفعاليتها ومرجعيتها.
- المساهمة في إعداد قائمة المواد الصيدلانية القابلة للتعويض[2] .
- وتضم هذه الوكالة أربع لجان متخصصة، وهي:
- لجنة تسجيل الأدوية.
- لجنة المصادقة على المواد الصيدلانية والمستلزمات الطبية المستعملة في الطب البشري.
- لجنة مراقبة الإعلام الطبي والعلمي والإشهار.
- لجنة دراسة أسعار المواد الصيدلانية والمستلزمات الطبية المستعملة في الطب البشري[3].

---

[1]- المادة 178 من قانون حماية الصحة وترقيتها المعدل والمتمم التي منعت تجريب أية أدوية موجهة للاستعمال في الطب البشري إلا بناء على ترخيص من الوزير المكلف بالصحة.

[2] - المرسوم التنفيذي رقم 15- 308 المؤرخ في 24 صفر 1437 الموافق 06 ديسمبر 2015، يحدد مهام الوكالة الوطنية للمواد الصيدلانية المستعملة في الطب البشري وتنظيمها وسيرها وكذا القانون الأساسي لمستخدميها ، ج ر العدد 67 الصادرة بتاريخ 20 ديسمبر 2015.

[3] - المرسوم التنفيذي رقم 15- 309 المؤرخ في 24 صفر 1437 الموافق 06 ديسمبر 2015 يتضمن مهام اللجان المتخصصة المنشأة لدى الوكالة الوطنية للمواد الصيدلانية المستعملة في الطب البشري وتشكيلتها وتنظيمها وسيرها، ج ر العدد 67، الصادرة بتاريخ 20 ديسمبر 2015.

كما أوجب القانون رقم 85-05 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها المعدل والمتمم أن يتم تصنيع المنتجات الصيدلانية في مصانع مرخصة تخضع للتفتيش الدوري لضمان احترام قواعد التصنيع الجيد (BPF) ، ويتعين على الصيدليات وشركات التوزيع الالتزام بشروط التخزين والنقل الملائمة للحفاظ على سلامة المنتجات الطبية مثل احترام سلسلة التبريد للأمصال واللقاحات.

وقد شددت القوانين العقابية العقوبات على أي مساس بسلامة الأدوية، سواء عبر الغش في تركيبتها أو بيع أدوية منتهية الصلاحية أو مهربة خارج القنوات الرسمية [1].

ويبرز الاجتهاد القضائي في هذا الصدد، منها صدور أحكام جزائية صارمة بإدانة المتورطين في بيع مستحضرات طبية ومستخلصات عشبية مضرة بالصحة دون ترخيص، كتسويق منتجات شبه طبية غير مرخصة تسبب أضرارا صحية للمستخدمين، مع إلزامية التعويض المدني للضحايا.

ويؤكد ذلك أن سلامة المستهلك في الميدان الطبي مصونة جنائيا ومدنيا، وتعد من النظام العام الذي لا يسمح بالإخلال به مطلقا.

المطلب الرابع: تكريس الالتزام بالسلامة على المستوى الدولي

تبرز التجارب الدولية في حماية المستهلك من المنتجات الخطرة والمقلدة كمراجع مهمة يمكن الاستئناس بها، ورغم تباين الأطر القانونية، إلا أنها تشترك في هدف واحد هو ضمان أن ما يصل المنتوج إلى يد المستهلك آمنا وأصيلا، وفيما يلي عرض موجز لبعض تلك التجارب كما هو الحال في فرنسا والاتحاد الأوروبي **(الفرع الأول)** والولايات المتحدة الأمريكية **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: الالتزام بالسلامة في فرنسا والاتحاد الأوروبي

تعد فرنسا من أوائل الدول التي أرست مبدأ الالتزام العام بالسلامة عبر القانون والاجتهاد القضائي، فقد نص قانون الاستهلاك الفرنسي صراحة على أن المنتجات والخدمات يجب أن تكون آمنة في ظل ظروف الاستخدام العادية أو المتوقعة، وألا تلحق ضررا بصحة الأشخاص، كما طور المشرع الفرنسي نظاما صارما للرقابة على السلع، فمديرية المنافسة وشؤون المستهلك وقمع الغش (DGCCRF) تراقب الأسواق وتضبط المخالفات، وتملك صلاحية سحب المنتجات الخطرة وإطلاق تحذيرات أو إجراء عمليات السحب.

[1] - المادة 265 مكرر 03 من قانون حماية الصحة وترقيتها المعدل والمتمم بالقانون رقم 08-13 "يعاقب بالحبس من سنتين إلى خمس سنوات وبغرامة من 5.000.000 د ج إلى 10.000.000 د ج كل من يخالف الأحكام المتعلقة بصنع المواد الصيدلانية والمستلزمات الطبية المستعملة في الطب البشري وتوزيعها بالجملة".

وعلى المستوى الأوروبي صدرت توجيهات ملزمة للدول الأعضاء مثل التوجيه EC95/2001/[1] بشأن السلامة العامة للمنتجات.

وقد كرس الاتحاد الأوروبي مكافحة التقليد عبر إجراءات موحدة للجمارك بموجب لائحة (EU) رقم 2013/608 [2](استبدلت حديثا بلائحة 1020/2019) [3] تتيح للجمارك في دول الاتحاد اعتراض البضائع المشتبه في انتهاكها لحقوق الملكية الفكرية ومنح أصحاب الحقوق فرصة لاتخاذ الإجراءات القانونية، وتنسق وكالات الاتحاد كمكتب الاتحاد للملكية الفكرية (EUIPO) [4]ومكتب مكافحة الاحتيال (OLAF) [5] مع الإنتربول والجمارك الدولية في عمليات لضبط الشبكات الإجرامية للتقليد.

إلى جانب ذلك يعتمد النموذج الأوروبي على رفع وعي المستهلك؛ فهناك قواعد صارمة بشأن الإعلام والإعلان التجاري لضمان عدم تضليل المستهلك حول خصائص المنتج، مع توفير آليات سهلة للتبليغ عن المنتجات المعيبة أو المشتبه فيها عبر منصات إلكترونية تابعة للهيئات الحكومية.

وفيما يتعلق بالجزاءات، تجمع التجربة الفرنسية بين العقوبات الجزائية والتعويض المدني؛ فالقانون الفرنسي يعاقب على جنحة الغش التجاري بالحبس والغرامة عند بيع سلع مغشوشة أو مقلدة. وقد شهدت المحاكم الفرنسية قضايا شهيرة في هذا المضمار، مثل قضية حليب الأطفال الملوث عام 2017، حيث فرضت غرامات ثقيلة وتعويضات جماعية للمتضررين[6]. كما أن للمستهلك المتضرر في فرنسا حق رفع دعوى مسؤولية المنتج وفق القواعد المستمدة من التوجيه الأوروبي 374/85 [7]، والتي تقرر مسؤولية المنتج دون خطأ عن أي ضرر يحدثه عيب في

---

[1] – التوجيه EC 95/2001/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 3 ديسمبر/كانون الأول 2001 بشأن السلامة العامة للمنتجات (نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية، الجريدة الرسمية رقم 11 المؤرخة في 2002/01/15
https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2001/95/oj/eng

[2] – اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 2013/608 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 12 جوان 2013 بشأن رقابة السلطات الجمركية على احترام حقوق الملكية الفكرية، والتي ألغت اللائحة (الجماعة الأوروبية) رقم 2003/1383 الصادرة عن المجلس، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي 181 L بتاريخ 29 جوان 2013.
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:32013R0608

[3] – اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 1020/2019 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 20 جوان 2019 بشأن الرقابة على السوق ومطابقة المنتجات، والمعدلة للتوجيه CE 42/2004/واللائحتين (الجماعة الأوروبية) رقم 2008/765 و(الاتحاد الأوروبي) رقم 2011/305 (نص ذو أهمية للمنطقة الاقتصادية الأوروبية)، PE/45/2019/REV/1، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي L 169بتاريخ 25 جوان 2019.

https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj?locale=fr

4 -Union Intellectual Property Office

5- Office européen de lutte antifraude

6 - Cour de cassation, civile, Chambre commerciale, 14 juin 2017, 16-11.004, Inédit https://www.legifrance.gouv.fr

[7] – التوجيه الأوربي 374/85 EEC/بتاريخ 25 يوليو 1985 بشأن المسؤولية عن المنتجات المعيبة السالف ذكره.

منتوجه. هذه المنظومة تجعل المنتج الأوروبي حريصا على مراقبة جودة وسلامة إنتاجه باستمرار تفاديا للملاحقة القضائية والمطالبات التعويضية.

الفرع الثاني: الالتزام بالسلامة في الولايات المتحدة الأمريكية

يعتمد النظام الأمريكي على مزيج من التشريعات الفيدرالية وهيئات الرقابة المستقلة وفاعلية نظام التقاضي، فمن ناحية السلامة العامة للمنتجات، تقوم لجنة سلامة المنتجات الاستهلاكية الأمريكية (CPSC) بدور محوري في حماية الجمهور من المنتجات الخطرة، ولدى هذه اللجنة صلاحيات واسعة لوضع معايير السلامة الإلزامية لبعض المنتجات مثل لعب الأطفال والأجهزة الكهربائية، وإصدار أوامر بسحب المنتجات من السوق إذا تبين خطرها، وفرض عقوبات على الشركات غير الملتزمة.

وقد أدى صدور قانون تحسين سلامة المنتجات الاستهلاكية لعام 2008 (CPSIA) إلى تعزيز سلطات اللجنة بشكل ملحوظ[1] ، فتم تخفيض الحدود القصوى لمحتوى الرصاص في ألعاب الأطفال مثلا وإلزام المصنعين بشهادات اختبار السلامة.

كما يستند حماية المستهلك إلى دعاوى المسؤولية المدنية بصورة كبيرة؛ فالمستهلك المتضرر يمكنه مقاضاة الشركة المصنعة بموجب قواعد المسؤولية المطلقة عن المنتجات المعيبة(Strict Product Liability) ، وهو ما دفع الشركات الأمريكية إلى توخي الحرص البالغ في مراقبة الجودة تفاديا لدفع تعويضات ضخمة قد يقررها القضاء لصالح الضحايا.

وفي مجال مكافحة السلع المقلدة، تطبق الولايات المتحدة قوانين صارمة أيضا؛ فهناك وحدات متخصصة في هيئة الجمارك وحماية الحدود (CBP) تركز على اعتراض الشحنات المقلدة، بالتعاون مع وزارة العدل التي تلاحق جنائيا جرائم تقليد العلامات المسجلة وفقا لقانون لانهام Lanham Act [2] والقوانين الاتحادية ذات الصلة.

وإلى جانب ذلك يقوم المجتمع المدني دورا مهما عبر مبادرات كالاتفاقيات الطوعية بين منصات التجارة الإلكترونية والسلطات لوقف بيع المنتجات المقلدة على الإنترنت، وحملات توعية المستهلك بكيفية شراء المنتجات من مصادر موثوقة، كل ذلك يجعل التجربة الأمريكية من أكثر التجارب تكاملا في حشد الأدوات القانونية والاقتصادية لحماية المستهلك من الغش التجاري.

وعموما نخلص إلى أن التجارب الدولية تتفق في اعتبار سلامة المستهلك التزاما جوهريا يقع على عاتق المتدخل ينبغي عدم تجاوزه، وتتخذ لذلك تدابير قانونية صارمة وقائية وعلاجية، فسواء في الأنظمة اللاتينية (كفرنسا)، أو الأنجلوسكسونية (كالولايات المتحدة)، نجد حرصا متزايدا على تحديث القوانين ورفع مستوى التنسيق

[1] - The Consumer Product Safety Improvement Act of 2008 (CPSIA) is a United States law signed on August 14, 2008 , PUBLIC LAW 110–314—AUG. 14, 2008 https://www.cpsc.gov/s3fs-public/cpsia.pdf

[2] -Lanham Act Legal information Institute https://www.law.cornell.edu/wex/lanham_act

بين الأجهزة (صحية، وتجارية، وأمنية، وقضائية) لضمان فعالية الحماية، وهذا ما يسعى إليه أيضا المشرع الجزائري من خلال مراجعة مستمرة لمنظومته القانونية، للاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في درء أي أخطار عن المستهلك الجزائري.

المبحث الثاني: التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

أفرزت التجارة الالكترونية آثارا جديدة لحماية المستهلك، ما استدعى فرض التزامات خاصة على الموردين الالكترونيين **(المطلب الأول)**، وتطوير آليات تضمن سلامة المنتجات في البيئة الرقمية بما يتلائم مع طبيعة المعاملات عبر الأنترنت **(المطلب الثاني)**.

المطلب الأول: التزامات المورد الالكتروني

أدى الانتشار الواسع للتجارة الإلكترونية إلى بروز إشكاليات جديدة في مجال حماية المستهلك، ما استدعى تدخل المشرع لوضع إطار ينظم المعاملات عبر الأنترنت ويحدد التزامات الأطراف.

فصدر في الجزائر القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية[1] لتنظيم هذا المجال المستحدث، وقد فرض هذا القانون جملة من الالتزامات على عاتق المورد الإلكتروني (المتدخل عبر الأنترنت)، تهدف إلى ضمان حقوق المستهلك الرقمي وبث الثقة في التعاملات الإلكترونية أبرزها يتعلق بالالتزام بإعلام المستهلك **(الفرع الأول)**، والالتزام بضمان أمن المنتجات المعروضة تجنبا لما قد ينشأ عنها من مخاطر تمس سلامته**(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: التزامات المتدخل (المورد الالكتروني) في مجال الاعلام

يعد الالتزام بالاعلام من أهم الالتزامات الواقعة على عاتق المورد الالكتروني، إذ يقتضي كشف هويته وتوفير بيانات الاتصال**(أولا)**، وتمكين المستهلك من المعلومات الكافية عبر التبصير**(ثانيا)**، مع ضمان حماية بياناته الشخصية**(ثالثا)**، فضلا عن تمكينه من ممارسة حق العدول عن التعاقد الالكتروني**(رابعا)**.

أولا: كشف هوية المورد الإلكتروني وتوفير بيانات الاتصال

أوجب القانون 18-05 على المورد الإلكتروني أن يعرض على موقعه أو منصته الإلكترونية بشكل واضح معلومات هويته التجارية، كاسمه أو تسمية شركته وعنوانه الجغرافي والبريد الإلكتروني ورقم السجل التجاري الإلكتروني ورقم التعريف الجبائي، وكل ما يتيح للمستهلك معرفة من يتعامل معه، كما ألزمه بوضع شروط البيع العامة بشكل يسهل وصول المستهلك إليها وطباعتها، متضمنة تفاصيل المنتوج أو الخدمة وسعرها وطرق الدفع والتسليم ومدة صلاحية العرض وغيرها[2].

---

[1] - القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 مايو 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مرجع سابق.

[2] - المادتين 10 و 11 من القانون 18-05.

ثانيا: الالتزام بالتبصير

فضلا عن بيانات الهوية، يلزم المورد الإلكتروني طبقا لنص المادة 11 من القانون 18-05 بتمكين المستهلك من جميع المعلومات التي تمكنه من اتخاذ قرار شراء واع كما هو الحال في: وصف دقيق للمنتوج أو الخدمة (المواصفات، المقاس، اللون، المنشأ...إلخ)، سعر كامل الرسوم، تكاليف التوصيل إن وجدت، شروط الضمان أو الكفالة، مدة توفر أو عرض المنتجات.

كما يجب عليه تأكيد الطلبية إلكترونيا بمجرد إتمام عملية الشراء، وإشعار المستهلك بتفاصيلها (المنتجات المطلوبة، السعر الإجمالي، رقم الطلب، مدة التسليم المتوقعة...)، هذه الشفافية مطلوبة لتفادي أي غش أو لبس قد يستغل عدم قدرة المشتري على رؤية المنتوج واقعيا.

ثالثا: حماية البيانات الشخصية للمستهلك

بما أن التجارة الإلكترونية تستلزم جمع بيانات شخصية (كالعنوان وأرقام الهاتف وبيانات البطاقة المصرفية)، يلتزم المورد باحترام سرية هذه المعلومات وعدم استخدامها إلا في إطار تنفيذ العقد.

وقد أحال القانون 18-05 في هذا الشأن إلى قانون حماية المعطيات الشخصية، وجرم أي تسريب أو استعمال غير مشروع لبيانات المستهلك الرقمية وبالتالي فعلى المورد اتخاذ تدابير تقنية وتنظيمية لحماية قواعد بيانات العملاء من الاختراق أو القرصنة[1].

رابعا: حق المستهلك الالكتروني في العدول (الرجوع عن الشراء)

على غرار التشريعات المقارنة منح القانون 18-05 المستهلك الإلكتروني حقا صريحا في العدول عن العقد خلال مهلة محددة دون إبداء أسباب، فقد حددت المادة 11 من القانون 18-05 التزام المورد الالكتروني بتقديم العرض التجاري الالكتروني بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، ويجب أن يتضمن على الأقل مجموعة من المعلومات من بينها شروط وآجال العدول عند الاقتضاء، يمكن خلالها للمستهلك الالكتروني إعادة المنتوج أو إلغاء الخدمة واسترجاع الثمن، بشرط الحفاظ على سلامة المنتوج وإعادته في عبوته الأصلية، ويلزم المورد برد المبلغ خلال آجال قصيرة إذا مارس المستهلك حقه في التراجع.

هذا الالتزام يحفز الموردين على توفير معلومات دقيقة عن المنتج منذ البداية لتجنب إرجاعه، كما يتيح للمستهلك فرصة فحص المشتريات عند الاستلام، وهو أمر جوهري في عالم الشراء عن بعد حيث لا تعاين السلع عينيا قبل الدفع.

[1] - المواد 43 و57 إلى 60 من القانون 18-07 ، مؤرخ في 10 يونيو 2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ج ر رقم 34 الصادرة بتاريخ 10 يونيو 2018.

الفرع الثاني: التزامات المتدخل (المورد الالكتروني) في مجال أمن المنتجات

تتسع التزامات المورد الالكتروني لتشمل ضمان أمن المنتجات من خلال تأمين المعاملات ووسائل الدفع **(أولا)** ، والوفاء بالالتزام بالتسليم **(ثانيا)** ، إلى جانب التسجيل في السجل التجاري الالكتروني والامتثال للمتطلبات التقنية**(ثالثا)** ، مع احترام الحظر القانوني لبعض المنتجات حماية للمستهلك والنظام العام**(رابعا)**.

أولا: ضمان أمن المعاملات ووسائل الدفع

يشدد القانون18-05 على ضرورة تأمين المنصة الإلكترونية ضد الاختراق وضمان سرية البيانات المالية للمستهلك. ويلزم المورد بأن يستخدم وسائل دفع آمنة ومعتمدة [1] ، وأن يضمن للمستهلك سلامة وسرية المعلومات الخاصة ببطاقة الدفع أو الحساب الإلكتروني المستخدم [2].

وقد حظر القانون استعمال وسائل دفع غير مرخصة، وفي هذا الإطار طورت الجزائر أنظمة للدفع الإلكتروني موثوقة مثل منصة دفع بريدية (بطاقة "الذهبية") وبوابات دفع بنكية محلية، وألزم الموردين باستخدام بوابات تخضع لرقابة بنك الجزائر لضمان عدم تعرض بيانات المستهلك للسرقة أو الاختلاس الإلكتروني[3].

ثانيا: التزام المتدخل (المورد الالكتروني) بالتسليم

يفرض القانون 18-05 على المورّد الإلكتروني تحديد آجال التسليم والالتزام بها [4]، ، كما يشترط أن تسبق كل معاملة تجارية إلكترونية بعرض تجاري إلكتروني وأن توثق بعقد إلكتروني يصادق عليه المستهلك[5]، ، وفي حال إخلال المورد بواجب التسليم أو تأخره بشكل غير مبرر، يتحمل المسؤولية القانونية المترتبة عن ذلك[6].

كما حظر القانون تقاضي ثمن المنتوج قبل انقضاء مهلة معينة إذا لم يتم التسليم حماية للمشتري من التأخر المتعمد أو المماطلة[7] .

وقد أظهرت الممارسة وجود حاجة لتنظيم مسألة تكاليف الإرسال والإرجاع أيضا، حيث يجب إعلانها مسبقا وتحميلها للمورد في حال إرجاع السلعة خلال مهلة التراجع والعدول.

---

[1] - المادة 28 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

[2] - المادة 29 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

[3] - المادة 29 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

[4] - المادة 11 المرجع نفسه.

[5] - المادة 10 المرجع نفسه.

[6] - المادة 14 المرجع نفسه.

[7] - المادة 15 المرجع نفسه.

ثالثا: التسجيل في السجل التجاري الإلكتروني والامتثال للمتطلبات التقنية

فرضت المادة 8 من القانون 18-05 على كل من يمارس التجارة عبر الإنترنت في الجزائر أن يكون مسجلا في سجل تجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية، وأن يستضيف منصته داخل التراب الوطني.

وألزمت نفس المادة المورد الإلكتروني الجزائري باستخدام اسم نطاق ينتهي بـ com.dz" ، تأكيدا على إخضاع الموقع للقانون الجزائري .

كما منع القانون ممارسة التجارة الإلكترونية بصفة فردية عشوائية؛ إذ يجب أن تكون ضمن إطار مهيكل (شركة تجارية أو شخص طبيعي مصرح بهما)[1].

هذه التدابير تهدف إلى مكافحة التجارة الإلكترونية الموازية التي انتشرت عبر شبكات التواصل الاجتماعي دون أي وضع قانوني، مما دفع المشرع إلى تعزيز الرقابة على هذا النشاط غير الرسمي وإخضاع ممارسة نشاط التجارة الالكترونية لهذا القانون.

رابعا: الامتثال للمنع القانوني للتعامل في بعض السلع والخدمات

كرس القانون رقم 18-05 حرية التجارة الإلكترونية في إطار التشريع والتنظيم المعمول به، وفي مقابل ذلك منع كل معاملة لمنتجات وخدمات وعرضها أو بيعها إلكترونيا حفاظا على النظام العام والصحة، ومن أمثلة ذلك المنتجات المتعلقة بالمقامرة والرهان واليانصيب، والمشروبات الكحولية والتبغ، والمنتجات الصيدلانية (الأدوية) والمستحضرات شبه الصيدلانية، ومنع كل سلعة أو خدمة تستوجب إعداد عقد رسمي، وكذلك المنتجات التي تمس حقوق الملكية الفكرية أو الصناعية أو التجارية للغير[2] .

حيث يحظر على أي موقع بيع سلع مقلدة أو مقرصنة أو أي سلع ممنوعة أصلا بموجب القوانين (كالأسلحة والمتفجرات...). ويواجه المخالف عقوبات جنائية صارمة تصل إلى السجن والغرامة، إضافة إلى غلق الموقع وحجب الوصول إليه.

وقد جاء هذا المنع مستخلصا من واقع التجربة فقد انتشرت سابقا مواقع تعرض أدوية عشبية ووصفات طبية بشكل غير قانوني، فتصدى لها المشرع بوضع نص صريح يمنع ذلك، كما عانت الأسواق العالمية من بيع منتجات مزيفة عبر الإنترنت، فجاء حظر بيع ما ينتهك حقوق الملكية الفكرية ليتوافق أيضا مع التزامات الجزائر الدولية في حماية تلك الحقوق.

بشكل عام يمثل قانون التجارة الإلكترونية الجزائري إطارا حديثا نسبيا ويؤسس لثقافة تعامل إلكتروني آمن، ورغم العقبات التي تواجه تطبيقه كتفشي الكثير من المعاملات عبر منصات أجنبية أو حسابات غير مسجلة، فقد بدأ يسهم في تنظيم السوق الرقمية.

---

[1] - المادة 9 المرجع نفسه.

[2] - المادة 3 من القانون 18-05.

المطلب الثاني: آليات تكريس سلامة المنتجات في البيئة الرقمية

توفر البيئة الرقمية مجالا أوسع لانتشار المنتجات غير المطابقة أو حتى الخطرة، نظرا لسهولة إنشاء منصات للبيع وصعوبة الرقابة الشاملة عليها، خاصة عندما تكون المنصات مستضافة خارج نطاق الولاية القانونية الوطنية، وقد دفعت هذه المعطيات أغلب التشريعات الحديثة إلى التركيز على آليات خاصة لضمان سلامة المنتجات والخدمات المروجة إلكترونيا، ويمكن تناول هذا الموضوع من زوايا مختلفة تتمثل في مراقبة جودة المنتجات المتعامل بها عبر الأنترنت **(الفرع الأول)** و مكافحة الغش الإلكتروني والخدمات الوهمية **(الفرع الثاني)** وتجسيد سلامة المحتوى الرقمي نفسه **(الفرع الثالث)** مع التعاون الدولي في تأمين التجارة الإلكترونية **(الفرع الرابع)**.

الفرع الأول: مراقبة جودة المنتجات المتداولة عبر الأنترنت

على الرغم من أن النصوص القانونية – كالقانون 18-05 في الجزائر – تخضع المورد الرقمي لنفس الالتزامات الجوهرية التي يخضع لها المورد التقليدي فيما يتعلق بسلامة المنتجات، إلا أن الإشكال في التطبيق يظل قائما.

فالسلع المعروضة على موقع إلكتروني قد لا تمر فعليا عبر سلسلة الرقابة المعتادة ، فقد تشحن مباشرة من مورد أجنبي إلى المستهلك دون فحص، لذلك اتجهت بعض الدول إلى إلزام منصات الوساطة الإلكترونية (مثل الأسواق الرقمية الكبرى) بمسؤولية مشتركة في هذا المجال، فعلى سبيل المثال أصدرت المفوضية الأوروبية في عام 2022 اللائحة المعروفة باسم قانون الخدمات الرقمية (DSA) التي ترتب التزامات على المنصات لإزالة المنتجات غير القانونية أو الخطرة المعروضة من قبل البائعين عندما يتم الإبلاغ عنها[1].

كذلك يفرض النظام الأوروبي الجديد لسلامة المنتجات على المنصات التعاون في إجراءات سحب المنتجات المعيبة والاستجابة السريعة لتحذيرات الهيئات الأوربية المعنية بسلامة الأغذية [2].

---

[1] – اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2065/2022 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 19 أكتوبر 2022 بشأن السوق الموحدة للخدمات الرقمية وتعديل التوجيه 31/2000 EC/قانون الخدمات الرقمية نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية ، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم 277 المؤرخة في 2022/10/27

https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj/eng

[2]– اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 988/2023 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 10 مايو/أيار 2023 بشأن السلامة العامة للمنتجات، وتعديل اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 2012/1025 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس، والتوجيه (الاتحاد الأوروبي) 1828/2020 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس، وإلغاء التوجيه 95/2001 EC/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس، والتوجيه 357/87 EEC/الصادر عن المجلس.الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم 135 المؤرخة في 2023/05/23.
https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj/eng-

الفرع الثاني: مكافحة الغش الإلكتروني والخدمات الوهمية

لا يقتصر الخطر في البيئة الرقمية على المنتجات المادية المعيبة، بل يتجاوز ذلك إلى الخدمات الإلكترونية نفسها، فظهرت حالات احتيال مثل بيع خدمات وهمية أو وعود زائفة كخدمات السفر أو التأمين عبر مواقع مشبوهة تترك المستهلك ضحية بعد دفعه الأموال دون مقابل حقيقي، لذا تستوجب حماية المستهلك رقميا التأكد من موثوقية مقدم الخدمة الإلكترونية.

وقد عالج القانون 18-05 جانبا من ذلك بإلزام المورد بالإفصاح عن هويته كما أسلفنا، بالإضافة إلى خضوع مقدمي الخدمات الإلكترونية لترخيص إذا كانت خدمتهم منظمة كالخدمات المالية الإلكترونية التي تتطلب ترخيصا من بنك الجزائر[1] ، بيد أن الاحتيال الإلكتروني يتطور بسرعة مما يستلزم آليات مرنة، لاسيما إنشاء وحدات متخصصة في الجرائم السيبرانية لدى أجهزة الأمن تكلف برصد الإعلانات والمنصات المشبوهة وإحالة أصحابها للقضاء.

الفرع الثالث: سلامة المحتوى الرقمي نفسه

بالموازاة مع انتشار استهلاك المنتجات الرقمية كما هو الحال في البرمجيات والتطبيقات الإلكترونية والخدمات عبر الإنترنت، برز مفهوم جديد لحماية المستهلك يتعلق بسلامة هذا المحتوى من النواحي التقنية والأخلاقية؛ فإذا اشترى مستهلك تطبيقا أو برنامجا يجب أن يكون خاليا من البرمجيات الخبيثة ، التي قد تضر بجهازه أو تنتهك خصوصيته، لذا تدعو القواعد الحديثة – كما في الاتحاد الأوروبي عبر التوجيه المتعلق بسلامة المحتوى الرقمي بضرورة ضمان مطابقة المحتوى الرقمي للمواصفات المتفق عليها وألا يلحق ضررا بأنظمة العميل[2].

وفي الجزائر تغيب حتى الآن قواعد صريحة بخصوص حقوق المستهلك الرقمي في هذا الجانب، لكن يمكن نظريا الاستناد إلى المبادئ العامة كالمادة 19 من قانون 09-03 التي تحظر تقديم خدمة تضر بمصالح المستهلك المادية أو المعنوية لاعتبار أن بث فيروس إلكتروني ضمن خدمة رقمية هو إخلال بسلامة الخدمة يوجب التعويض، كما يمكن أن نستشف حقوق المستهلك الالكتروني المقابلة لواجبات المورد الالكتروني المنصوص عليها في المادتين 18 و19 من القانون 18-05 من خلال تنفيذ العقد بحسن نية، وعدم المساس بحقه في الرجوع ضد مؤدي الخدمات.

ومع تزايد الإقبال على الخدمات عبر الإنترنت كخدمات التعليم الإلكترونية، ستحتاج التشريعات إلى تطوير معايير جودة خاصة بها لضمان حق المستهلك في الحصول على مستوى الأمان والفعالية المتوقع للمنتجات.

---

[1] – المادة 27 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

[2] – التوجيه (الاتحاد الأوروبي) 770/2019 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 20 مايو 2019 بشأن بعض الجوانب المتعلقة بعقود توريد المحتوى الرقمي والخدمات الرقمية، الجريدة الرسمية 136 المؤرخة في 2019/05/22
https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj/eng

الفرع الرابع: التعاون الدولي في مجال سلامة المنتجات المتداولة عبر التجارة الإلكترونية

نظرا للطبيعة العابرة للحدود للتجارة الرقمية، أصبحت حماية المستهلك في هذا المجال تتطلب تنسيقا دوليا؛ لاسيما ضمن المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة، التي تدعو الدول إلى تبادل المعلومات حول المنتجات الخطرة المسحوبة، والتعاون في مكافحة المواقع الاحتيالية [1].

كما كرست الأمم المتحدة آليات تعاون ضمن الشبكة الدولية لحماية المستهلك وإنفاذ القانون (ICPEN) [2] التي تنظم حملات مشتركة لرصد المواقع المخالفة وإطلاق تحذيرات عالمية، هذا التعاون له أثر إيجابي على أمن المستهلك الجزائري، حيث يتم إشعاره فورا عبر وزارة التجارة وجمعيات حماية المستهلك – إذا ما اكتشف عالميا خطر مرتبط بمنتوج معين متوفر رقميا.

وخلاصة القول فإن سلامة المنتجات والخدمات في البيئة الرقمية أضحت امتدادا ضروريا لحماية المستهلك الكلاسيكية، فكما يتم الاشتراط على البائع بيع أغذية سليمة وأدوية أصلية، يجب أن الاشتراط على موقع الأنترنت أو التطبيق الإلكتروني توفير نفس مستوى الأمان والثقة.

المبحث الثالث: الضمانات الإجرائية لحماية المستهلك

تكرست حماية المستهلك بمجموعة من الضمانات تتعلق بإجراءات الرقابة والحماية الوقائية عبر الأجهزة الإدارية المختصة **(المطلب الأول)** ، والمحور القضائي المتعلق بالحماية عبر أجهزة القضاء (مدنيا وجزائيا) وآليات التقاضي والتعويض **(المطلب الثاني)**.

المطلب الأول: دور وزارة التجارة في حماية المستهلك

يشمل الجانب الإداري الأطر والهيئات الحكومية المكلفة بحماية المستهلك وإجراءات الرقابة وقمع الغش خارج نطاق القضاء، ويتضمن ذلك دور وزارة التجارة ومديرياتها على المستوى المركزي والولائي ، ودور أعوان الرقابة وقمع الغش (المفتشين المكلفين بمراقبة الجودة وقمع الغش)، وصلاحيات الضبطية الإدارية الممنوحة لهم **(الفرع الأول)**، والإجراءات الوقائية والتحفظية التي يمكن اتخاذها **(الفرع الثاني)** .

الفرع الأول: وزارة التجارة وهياكلها المركزية واللامركزية

تعتبر وزارة التجارة الجهاز الحكومي الأول المكلف بحماية المستهلك في الجزائر، وقد أسندت لها هذه المهمة صراحة بموجب القانون رقم 09–03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والذي جاء تجسيدا لإرادة المشرع في تعزيز حماية المستهلك.

[1] - اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة مبادئها التوجيهية لحماية المستهلك لأول مرة بموجب القرار رقم 248/39 الصادر بتاريخ 16 أفريل 1985، والمعدل والمتمم، مرجع سابق.

[2] - International Consumer Protection and Enforcement Network https://www.icpen.org/protecting-consumers-worldwide

وتضطلع الوزارة بهذه المهمة عبر إستراتيجية مزدوجة تقوم على محورين متكاملين: محور وقائي يهدف إلى نشر ثقافة استهلاكية واعية بين فئات المجتمع، ومحور قمعي (ردعي) يهدف إلى الرقابة والتدخل لضبط المخالفات واتخاذ الإجراءات القانونية ضدها.

أولا: الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى المركزي

تم تنظيم هيكل وزارة التجارة بشكل يسمح بتخصيص مديريات عامة تعنى مباشرة بحماية المستهلك وضبط السوق، ووفقا للمرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002 الذي يحدد صلاحيات وزير التجارة[1] والمعدل بالمرسوم 14-18 لعام 2014[2]، يكلف وزير التجارة بعدة مهام جوهرية في مجال حماية المستهلك منها:

وضع شروط طرح السلع والخدمات للاستهلاك من حيث الجودة والصحة والأمن بالتشاور مع باقي الهيئات، واقتراح إجراءات تنظيم وضع نظام للوسم (labeling) والعلامات التجارية وحماية التسميات الأصلية، وتشجيع الرقابة الذاتية لدى المتعاملين الاقتصاديين، وتنمية المخابر التقنية لتحاليل الجودة، والمساهمة في تطوير التشريع المتعلق بالاستهلاك.

كما خول نفس المرسوم لوزير التجارة صلاحية تنسيق العمل مع مختلف الوزارات الأخرى لضبط النشاطات التجارية ومراقبة الجودة وقمع الغش، واقتراح الإجراءات الكفيلة بتعزيز المنافسة النزيهة وتنظيم الأسواق.

يتفرع عن وزارة التجارة مديريتان عامتان رئيسيتان تتوليان جانبا كبيرا من مهام حماية المستهلك وتنظيم السوق:

1- المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها

تعنى بوضع الآليات القانونية للسياسة التجارية والسهر على السير التنافسي للأسواق، مع التركيز على ترقية جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك عملا بنص المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 94-807[3] ، من أهم مديرياتها الفرعية مديرية المنافسة ومديرية الجودة والاستهلاك، ويظهر دورها في ضمان عدم وجود منافسة غير مشروعة تضر بالمستهلك أو تحول دون حصوله على خيارات لمنتجات تلبي رغباته المشروعة.

2- المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش

أسندت لهذه المديرية مهام متعددة طبقا للمادة 04 من المرسوم التنفيذي 14-18 تشمل مراقبة الجودة ومكافحة الممارسات التجارية غير المشروعة وقمع الممارسات المنافية للمنافسة، وتوجه هذه المديرية برامج الرقابة الاقتصادية عبر الوطن وتعمل على تطوير وظيفة الرقابة وعصرنتها، وتنجز تحقيقات وطنية في الاختلالات التي

[1] - المرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002 الذي يحدد صلاحيات وزير التجارة، ج ر رقم 85 الصادرة بتاريخ 22 ديسمبر 2002.

[2] -المرسوم التنفيذي رقم 14-18 المؤرخ في 21 يناير سنة 2014 ، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 02-454 المؤرخ في 21 ديسمبر سنة 2002 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة ، ج ر رقم 4 الصادرة في 26 يناير 2014.

[3] - المرسوم التنفيذي رقم 14-18 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، مرجع سابق.

تمس السوق، تضم أربع مديريات فرعية أهمها :مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش، مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة، يستدل من ذلك على شمول الرقابة لجميع الجوانب: سواء صحة ونوعية السلع، أو شفافية المعاملات التجارية، أو تنافسية السوق.

ثانيا: الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المستهلك على المستوى اللامركزي (الخارجي)

نظم المرسوم التنفيذي رقم 11-09 لسنة 2011 هيكل المصالح الخارجية لوزارة التجارة وصلاحياتها [1] ، وطبقا للمادة 2 منه تتكون هذه المصالح مما يلي:

1- مديريات ولائية للتجارة

وهي موجودة في كل ولاية وتتولى على المستوى المحلي تطبيق التشريعات والتنظيمات المتعلقة بحماية المستهلك ، بما فيها مراقبة المنافسة والجودة، كما تقدم هذه المديريات المساعدة والإرشاد للمتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين ضمن نطاق الولاية.

2- مديريات جهوية للتجارة

تغطي عدة ولايات وتعمل على تنسيق وتقييم وتوجيه نشاطات المديريات الولائية الواقعة ضمن اختصاصها الإقليمي، خاصة في مجال الرقابة الاقتصادية وقمع الغش، وذلك بالتواصل مع الإدارة المركزية؛ أي أنها حلقة وصل تضمن توحيد سياسات الرقابة إقليميا.

3- مديريات محلية (أعوان الرقابة وقمع الغش)

يلعب أعوان الرقابة وقمع الغش -"مفتشي الجودة" أو "مفتشي التجارة" - دور العمود الفقري في المنظومة الإدارية لحماية المستهلك، فهؤلاء الأعوان هم الذين ينزلون للميدان (الأسواق، المتاجر، وحدات الإنتاج، الموانئ...) لمراقبة مدى احترام المتعاملين الاقتصاديين للقوانين المنظمة للجودة وقواعد حماية المستهلك، ويحررون محاضر المخالفات تمهيدا لاتخاذ الإجراءات العقابية المناسبة، وقد خصهم القانون 09-03 بفصل كامل (الباب الثالث: البحث ومعاينة المخالفات) يعرف صفتهم ويحدد نطاق صلاحياتهم[2].

ثالثا: الهيئات الاستشارية التقنية المتخصصة المكلفة بحماية المستهلك

استحدثت هيئات استشارية وتقنية متخصصة تدعم عمل وزارة التجارة في حماية المستهلك من أبرزها:

---

[1] - المرسوم التنفيذي رقم 11-09 مؤرخ في 20 يناير سنة 2011 ، يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها، ج ر رقم 4 الصادرة بتاريخ 23 يناير 2011.

[2] - المادة 25 إلى 28 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

1- المجلس الوطني لحماية المستهلكين (CNPC)

تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-355 المؤرخ في 2 أكتوبر 2012[1] تنفيذا للمادة 24 من القانون 09-03، هذا المجلس هيئة حكومية استشارية تبدي الرأي وتقترح التدابير لتطوير سياسات حماية المستهلك، خصوصا فيما يتعلق بالمخاطر التي قد تنجم عن السلع والخدمات المقدمة.، وليس للمجلس سلطة إصدار قرارات ملزمة، بل دوره استشاري يتمثل في اقتراح توصيات لتعزيز صحة وسلامة المستهلك.

2- المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم :(CACQE)

وهو هيئة تقنية مهمتها إجراء التحاليل والفحوص المخبرية للمنتجات والتعبئة لضمان مطابقتها للمواصفات، وتستقبل المخابر التابعة لهذا المركز عينات السلع المقتطعة من قبل أعوان الرقابة لإجراء الاختبارات الفيزيائية-الكيميائية والميكروبيولوجية وغيرها.

كما يسهم المركز في وضع المعايير التقنية للجودة والسلامة، وتطوير المخابر التقنية لحماية المستهلك طبقا للمادة 5 من المرسوم التنفيذي 02-453 [2].

رابعا: هيئات أخرى مرتبطة بحماية المستهلك

توجد أيضا هيئات أخرى مرتبطة بحماية المستهلك، كالمعهد الجزائري للتقييس (IANOR) فيما يخص وضع المقاييس والمعايير[3]، وكذلك لجان أو وحدات متخصصة ضمن وزارات أخرى (مثل وزارة الصحة فيما يتعلق بمراقبة سلامة الأغذية والأدوية، وزارة الفلاحة في الصحة النباتية والبيطرية، وزارة الصناعة في مراقبة السلع الصناعية) تعمل بالتنسيق مع وزارة التجارة نظرا لتداخل الاختصاص في بعض المجالات، فعلى سبيل المثال يعد مفتشو البيطرة ومفتشو الصحة النباتية مكملين لدور أعوان التجارة فيما يخص سلامة المنتجات الغذائية والزراعية، بموجب القوانين الخاصة كالقانون 88-08 المتعلق بالنشاطات البيطرية وحماية الصحة الحيوانية[4]، والقانون 87-17 المتعلق بحماية الصحة النباتية [5]، المشار إليهما في ديباجة القانون 09-03.

تجدر الإشارة إلى دور الوالي على المستوى المحلي في دعم إجراءات حماية المستهلك؛ إذ يعتبر المسؤول التنفيذي الأول في الولاية بصفته ممثلا للدولة، كما أنه يسهر على ضمان حماية المستهلك بصفته ضابط شرطة

---

[1] – مرسوم تنفيذي رقم 12-355 مؤرخ في 2 أكتوبر سنة 2012، يحدد تشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين و إختصاصاته ، ج ر رقم 56 المؤرخة في 2012/10/11.

[2] – المرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ 21 ديسمبر سنة 2002 ميلادية يحدد صلاحيات وزير التجارة، مرجع سابق.

[3] – تم إنشاء المعهد الجزائري للتقييس كهيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98-69 المؤرخ في 21 فبراير 1998، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11-20 المؤرخ في 25 يناير 2011

[4] – القانون قانون رقم 19-03 مؤرخ في 17 يوليو 2019 يعدل ويتمم القانون رقم 88-08 المؤرخ في 26 يناير سنة 1988 المتعلق بنشاطات الطب البيطري وحماية الصحة الحيوانية، ج ر عدد 46 ، مؤرخة في 21 يوليو 2019.

[5] – القانون رقم 87-17 المؤرخ في 01 أوت 1987، يتعلق بحماية الصحة النباتية

قضائية[1]. فينسق الوالي عبر لجان ولائية بين مديريات التجارة وباقي الأجهزة (الصحة، الأمن، البلديات) لاتخاذ الإجراءات الضرورية للدفاع عن مصالح المستهلكين، في الحالات الخطيرة التي تستوجب تدخلا عاجلا كغلق محل يشكل خطرا صحيا أو إتلاف سلع فاسدة بكميات كبيرة، يصدر الوالي أوامر إدارية بناء على تقارير واقتراحات مديرية التجارة.

خامسا: جمعيات حماية المستهلك كجهات مستقلة مساندة

إلى جانب الأجهزة الحكومية تقوم جمعيات حماية المستهلك دورا معتبرا في المنظومة العامة لحماية المستهلك في الجزائر، فهذه الجمعيات تعتبر هيئات شعبية مستقلة عن السلطات الإدارية، لكنها تتعاون معها لتحقيق الأهداف المشتركة.

نص القانون 09-03 في المادة 23 منه على تشجيع إنشاء جمعيات لحماية المستهلكين، كما يخضع تكوينها ونشاطها لأحكام القانون 12-06 المتعلق بالجمعيات[2].

تهدف جمعيات حماية المستهلك إلى تمثيل مصالح المستهلكين جماعيا، ونشر الوعي الاستهلاكي، وتلقي شكاوى المواطنين وتمريرها إلى السلطات المعنية. وقد اعترف المشرع الجزائري ببعض الصلاحيات لهذه الجمعيات، منها حق التأسس كطرف مدني في بعض الدعاوى القضائية ذات الصلة بالمستهلكين للدفاع عن المصالح المشتركة لهم، وفق الشروط المحددة قانونا ، وإن كان هذا الدور لا يزال ناشئا وبحاجة إلى تعزيز..

كما تعمل الجمعيات جنبا إلى جنب مع مديريات التجارة في توعية الجمهور؛ إذ تشارك في الحملات التحسيسية التي تنظمها المديريات عبر وسائل الإعلام والقوافل الجوارية وتوزيع المطويات التحسيسية ، ولها دور في الدعوة للمقاطعة والامتناع عن اقتناء المنتجات.

الفرع الثاني: نطاق التفتيش والمعاينة: الأساليب والإجراءات

يتمحور عمل أعوان الرقابة وقمع الغش حول التفتيش الميداني للسلع والخدمات المتداولة في السوق للتحقق من مدى مطابقتها للتشريعات، والكشف عن أي ممارسات تجارية غش أو خداع أو إخلال بشروط الصحة والسلامة. ويقتضي تحديد نطاق التفتيش والمعاينة تفعيل أدوات الرقابة والردع في مواجهة كل ممارسة تمس بسلامة المنتجات أو جودة الخدمات**(أولا)**، ويبرز في هذا الإطار الدور المحوري لأعوان الرقابة وقمع الغش في الكشف عن المخالفات والتأكد من مطابقة المنتجات للمعايير القانونية إلى جانب اتخاذ إجراءات إدارية ذات طابع تحفظي أو عقابي تستهدف صون حقوق المستهلك**(ثانيا)**.

[1] - بولعراس مختار، مرجع سابق، ص 121.

[2] - قانون رقم 12 – 06 مؤرخ في 12 يناير سنة 2012 يتعلق بالجمعيات ، ج ر العدد 02 المؤرخة في 15 يناير سنة 2012 .

أولا: دور أعوان الرقابة وقمع الغش في الرقابة على المنتجات

يضطلع أعوان الرقابة وقمع الغش بدور اساسي في منظومة حماية المستهلك؛ إذ يكلفون بمهام ميدانية وفنية تهدف إلى التأكد من مطابقة المنتجات المتداولة للشروط القانونية والمعايير الصحية وتتمثل في:

1- الرقابة العينية (المعاينة الميدانية)

أي التفتيش الحسي البصري للمحلات والسلع؛ حيث يقوم الأعوان هنا بمعاينة المخالفات والنقائص الظاهرة مثل: مستوى النظافة في أماكن عرض المواد الغذائية (مطاعم، مقاهي، محلات بقالة...)؛ وظروف حفظ السلع (درجات التبريد والتجميد، التهوية والرطوبة، النظافة العامة)؛ والتحقق من مطابقة وسم السلع المعبأة مسبقا (مثل وجود البيانات الإجبارية كتاريخ الصلاحية، المكونات، التحذيرات إن وجدت؛ وكذلك فحص حالة الآلات المستعملة في الخدمة (مثلا ميزان البيع يجب أن يكون مختوما ومعايرا حسب قانون القياسة رقم 90-18[1].

هذه المعاينة الفورية تمكن الأعوان من رصد المخالفة مباشرة واتخاذ إجراء سريع كحجز المواد الفاسدة أو توجيه إنذار فوري.

2- مراقبة الوثائق

حيث يقوم الأعوان بتفحص المستندات والوثائق التجارية والتقنية لدى التاجر أو المنتج للتأكد من احترام الالتزامات القانونية، من أمثلة ذلك: مطالبة التاجر بفاتورة الشراء أو البيع للتحقق من مصدر البضاعة وأسعارها؛ والإطلاع على شهادات التحليل والاختبار التي قد يحتفظ بها المتعامل ضمن نظام الرقابة الذاتية، فمصانع المواد الغذائية مطالبة قانونا بإجراء تحاليل دورية على منتجاتها للاحتراز من الأخطار الصحية.

وقد نصت المادة 12 من القانون 09-03 على مبدأ الرقابة السابقة على المنتجات، وكذلك طلب إبراز شهادات المطابقة للمنتجات التي تخضع لنظام التصديق والمطابقة، أو رخص الاستيراد أو الإنتاج لبعض المنتجات الخاصة كالأدوية والمنتجات الصيدلانية أو مواد التجميل التي تتطلب ترخيصا صحيا.

هذه الرقابة المستندية تكشف المخالفات غير المرئية مثل غياب الفواتير مما يشير لتجارة غير نظامية أو تهرب ضريبي، أو غياب شهادة مطابقة لدفعة مستوردة مما يخالف إلزامية الرقابة على السلع المستوردة قبل تسويقها محليا.

وقد نص القانون 09-03 في المادة 15 على إلزام المنتج أو المستورد بإجراء تجارب معينة للمنتجات المستوردة كالأجهزة الكهرومنزلية قبل طرحها تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها قانونا .

[1] - قانون رقم 90-18 المؤرخ في 9 محرم عام 1411 الموافق 31 يوليو سنة 1990، يتعلق بالنظام الوطني القانوني للقياسة.

3- الرقابة التحليلية (المخبرية)

في حالة اشتباه أعوان الرقابة في جودة أو سلامة منتوج ما، يتم أخذ عينات منه لإخضاعها للتحليل في المخابر المعتمدة، ويتم سحب العينات وفق ضوابط قانونية تضمن حيادية ومصداقية النتيجة؛ حيث تقتطع ثلاث عينات متماثلة في نفس الوقت[1]: عينة ترسل للمخبر للفحص، وعينتان تحفظان كـ"عينات شاهدة"؛ إحداهما لدى التاجر أو المنتج والأخرى لدى الأعوان . تحفظ العينتان الشاهدتان في ظروف مناسبة ليعاد اختبارهما أو ليطلع عليهما الخبير أو المحكمة في حال نزاع حول النتيجة[2]، كما يمكن أن تقتطع عينة واحدة حسب طبيعة المنتوج محل الاقتطاع إذا كان سريع التلف أو أن وزنه وحجمه لايسمحان باقتطاع أكثر من عينة واحدة[3].

بعد التحليل المخبري إن ثبت عدم مطابقة المنتوج للمواصفات أو خطرة على المستهلك، يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة (سحب فوري، إتلاف... كما سيأتي).

والجدير بالذكر أن الرقابة المخبرية لا تشمل الأغذية فقط، بل كذلك اختبار الأجهزة التقنية كالأجهزة الكهرومنزلية للتحقق من مطابقتها لمعايير السلامة الكهربائية مثلا (بالتعاون أحيانا مع هيئات كمعهد التقييس).

تتم هذه الأنواع من الرقابة في جميع مستويات العملية الانتاجية؛ سواء في مرحلة الإنتاج أو الاستيراد (الرقابة الحدودية)، ثم مخازن الجملة، فمحلات التجزئة، وحتى أثناء تقديم الخدمات؛ فيقوم الأعوان مثلا في ورش تصليح السيارات بالتأكد من استعمال قطع غيار أصلية وإعطاء فاتورة، ومراقبة الممارسات الإعلانية والترويجية في قطاع الخدمات المالية أو السياحية لضمان عدم تضليل المستهلك؛ أي أن ولايتهم تشمل جميع العناصر المساهمة في وضع المنتجات للاستهلاك.

من الناحية العملية تنظم عمليات الرقابة من خلال برامج دورية وأخرى فجائية، فهناك برامج سنوية أو موسمية مثلا حملات خاصة بشهر رمضان حيث يزيد استهلاك المواد الغذائية، أو مواسم التخفيضات التجارية، أو حملة مراقبة ألعاب الأطفال قبل الأعياد تهدف لمسح قطاع معين.

ثانيا: الإجراءات الإدارية ذات الطابع التحفظي والعقابي على الاخلال بحقوق المستهلك

عند اكتشاف مخالفة تمس حقوق المستهلك أو سلامته، يملك أعوان الرقابة سلطة اتخاذ تدابير تحفظية (وقائية) فورا للحيلولة دون استمرار الضرر، إلى جانب اقتراح العقوبات الإدارية المناسبة، وتنقسم هذه التدابير إلى عدة أنواع حسب جسامة المخالفة وطبيعتها، ونص عليها القانون 09-03 في الباب الرابع المعنون "قمع الغش ومن أهم تلك الإجراءات نذكر:

---

[1] - المواد 9-10-16-17 من المرسوم رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، المؤرخ في 30 يناير 1990، ج ر العدد 5 الصادرة في 31 يناير 1990.

[2] - المواد 43 إلى 52 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

[3] - المواد 40 و41 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

1-الإجراءات الإدارية التحفظية :

تتمثل في:

أ- حجز السلع و الوثائق

إذا تبين أن ثمة منتجات غير مطابقة أو فاسدة معروضة في السوق، يقوم الأعوان بحجزها تحفظيا على ذمة التحقيق. ينجز محضر حجز يصف البضاعة المحجوزة وظروفها، وتوضع السلع في مكان آمن تحت ختم رسمي لمنع التصرف بها إلى حين صدور قرار بشأنها، كذلك قد يتم حجز فواتير أو مستندات لدى التاجر إن كانت ضرورية لإثبات المخالفة (كفواتير مزورة أو شهادات مزيفة).

وقد أشارت المادة 53 من القانون أن الأعوان يتخذون كافة التدابير التحفظية لحماية صحة وسلامة المستهلك ومصالحه، وذكرت رفض إدخال السلع للسوق كإحدى تلك التدابير، وهذا يعني مثلا منع توزيع شحنة مستوردة تبين عدم مطابقتها عند المراقبة الحدودية، أو إيقاف بيع تشكيلة إنتاج في مصنع محلي ظهرت فيها عيوب خطيرة.

وقد يكون الحجز عينيا وهو كل حجز مادي للسلع أو اعتباريا يتعلق بسلع لم يتم معاينتها ماديا من طرف الأعوان[1].

ب- السحب الفوري المؤقت للمنتجات

يقصد به سحب المنتوج من نقاط البيع لحين التحقق من سلامته، فإذا راود الأعوان شك جدي في منتوج كظهور حالات تسمم مرتبطة باستهلاكه، يمكنهم الأمر بسحب كافة الكميات المتوفرة منه في السوق المحلي فورا كإجراء احترازي، هذا السحب قد يكون مؤقتا ريثما تظهر نتائج التحاليل أو الخبرة التقنية. وتنص المادة 60 من القانون أنه إذا ثبت عدم مطابقة المنتج بعد التحليل، فإن النفقات المترتبة عن عمليات الرقابة أو التحاليل يتحملها المتدخل المخالف؛ أي أن الشركة المنتجة تتحمل تكاليف التحاليل التي أجريت على منتجاتها عندما يتم التأكد أنها مغشوشة أو خطرة، مما يمثل أيضا جزاء ماليا.

2-الإجراءات الإدارية العقابية

تتمثل في:

أ- الإنـذار والإخطار الرسمي

كثيرا ما تستخدم السلطات الإدارية (مديرية التجارة) آلية توجيه إنذار مكتوب إلى المتعامل المخالف، تكلفه فيه بتدارك المخالفة خلال مهلة معينة فإذا تبين أن تاجرا يبيع منتوجا غير مطابق للمواصفات القانونية ، وهو إلزام نصت عليه المادتين 11 و12 من قانون 09-03، يمكن لمديرية التجارة أن توجه إليه إعذارا أو إنذارا من أجل

[1] - بولعراس مختار، مرجع سابق، ص 117.

إزالة سبب عدم المطابقة أو مايتعلق بعدم احترام القواعد والأعراف المعمول بها في عملية العرض للاستهلاك عملا بنص المادة 56 من نفس القانون؛ فالإنذار وسيلة مرنة تمنح المخالف فرصة التصحيح الطوعي

تجدر الإشارة إلى أن القانون 09-03 ذاته تضمن مبدأ الاحتياط ضمن التدابير التحفظية (المادة 53 وما يليها)، بمعنى أنه يتيح للأعوان اتخاذ إجراءات وقائية حتى لو لم يثبت يقينا حدوث ضرر ما دام هناك خطر محتمل، وهذا يتماشى مع النهج الحديث في قوانين حماية المستهلك عبر العالم التي تأخذ بمبدأ الحيطة في سلامة الغذاء والمنتجات الاستهلاكية.

ب- الإتلاف والتغيير النهائي للوجهة

في حال تأكد أن المنتجات غير صالحة إطلاقا أو خطرة على المستهلك، يتخذ قرار بإتلافها نهائيا؛ حيث نصت المادة 62 من القانون 09-03 على أن السحب النهائي للمنتجات يتم تنفيذه من طرف الأعوان المذكورين في المادة 25 (أي أعوان الرقابة) دون حاجة لرخصة مسبقة من السلطة القضائية المختصة في حالات معينة منها وهي: المنتجات التي ثبت أنها مزورة أو مغشوشة أو مقلدة أوغير صالحة إطلاقا للاستهلاك؛ أي أن المشرع سمح بالإتلاف الإداري الفوري دون انتظار حكم قضائي عندما تكون الأدلة واضحة على خطورة السلعة، وذلك حماية للمستهلك من خطر داهم على أن يتم إبلاغ النيابة العامة على الفور بذلك الإجراء.

أما إذا كانت الحالة أقل خطورة أو محل نزاع، فيمكن أن يعرض الأمر على القضاء لإقرار الإتلاف. كما قد يستعاض عن الإتلاف بتغيير وجهة المنتج كاستخدامه علفا للحيوان بدلا من استهلاك بشري إن أمكن ذلك كحل أخف ضررا اقتصاديا.

ج-اقتراح الغلق الإداري للمحل أو وقف النشاط

يعد غلق المحلات أو وقف النشاط مؤقتا من أقسى العقوبات الإدارية التي تقوم بها مصالح الرقابة حين ترى أن استمرار نشاط التاجر أو المتعامل ينطوي على خطر جسيم أو خرقا للقانون، والغلق هنا ليس قضائيا ، وإنما إداري بقرار من الوالي المختص إقليميا، باقتراح من المدير الولائي للتجارة، عادة ما يتخذ هذا الإجراء في حالات بيع مواد غذائية فاسدة على نطاق واسع، أو تكرار الغش رغم التنبيهات، أو عرقلة عمل أعوان الرقابة بصورة خطيرة، أو عدم الاعلام والتعريفات[1].

وقد يصدر قرار الغلق لمدة محددة حتى تصحيح المخالفة كإلزام التاجر بتنظيف المحل وتوفير الشروط الصحية قبل السماح بإعادة فتحه، وقد يكون الغلق نهائيا مع سحب السجل التجاري .

د-اقتراح غرامة الصلح (العقوبة الصلحية) كآلية بديلة للعقاب القضائي

من أبرز المستجدات التي أتى بها القانون 09-03 استحداثه لنظام غرامة الصلح أو العقوبة الصلحية، وهو نظام يسمح بحل المخالفة اقتصاديا وإداريا دون اللجوء للقضاء، عبر دفع المخالف غرامة مالية صلحية،

[1] - المنصوص و المعاقب عليها بالمادة 31 من القانون 14-02 التي تمكن إجراء الغلق فيها طبقا للمادة 46 من نفس القانون.

خصص القانون الباب الخامس بأكمله لهذا النظام، حيث نصت المادة 86 على أنه يمكن للأعوان المذكورين في المادة 25 (أي أعوان قمع الغش) فرض غرامة صلح على مرتكب المخالفة ضمن شروط محددة.

هذه الغرامة بمثابة تسوية ودية للمخالفات؛ حيث يعرض الأعوان على المخالف دفع مبلغ مالي معين مقابل عدم متابعته قضائيا، وتخضع آلية غرامة الصلح لعدة ضوابط لضمان جديتها.

فلا يجوز اقتراح الصلح إلا في المخالفات البسيطة أو المتوسطة التي لا ترتقي لخطورة تستوجب عقوبة سالبة للحرية، أما المخالفات الجسيمة أو التي ينجم عنها ضرر كبير أو ماسة بالصحة العمومية أو مايتعلق بتعويض ضرر مسبب للأشخاص والأملاك، وفي حالة تعدد المخالفات التي لايطبق في إحداها على الأقل إجراء الصلح فلا تصالح فيها.

ويجب على الأعوان تحرير محضر بالمخالفة كشرط لاقتراح الصلح، ثم يخطر المخالف رسميا بمضمون المخالفة ومبلغ الغرامة المقترحة.

ويجب على المخالف أن يدفع مرة واحدة مبلغ غرامة الصلح خلال الثلاثين يوما التي تلي الإنذار الموجه إليه فإن دفع الغرامة خلال الأجل، تنقضي الدعوى العمومية. أما إذا رفض أو لم يسدد في المهلة، فتباشر ضده المتابعة القضائية العادية[1].

كما تحدد مبالغ غرامات الصلح طبقا لنص المادة 88 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش.

تأسيسا على ما تقدم يتبين أن الجانب الإداري لحماية المستهلك في الجزائر يتميز ببنية مؤسساتية متكاملة وصلاحيات مهمة لأعوان الرقابة للقيام بالتفتيش والمعاينة، واتخاذ إجراءات فورية لحماية صحة المستهلك ومصالحه الاقتصادية، وتمثل غرامة الصلح جسرا بين الجانبين الإداري والقضائي، إذ تسمح بحل الكثير من القضايا في مرحلتها الإدارية دون الوصول إلى أروقة المحاكم، مما يخفف العبء على القضاء ويحقق ردعا سريعا للمخالفين، ورغم ذلك يبقى للقضاء دوره الأساسي في هذا المجال، وهو ما سنفصله في المحور التالي المتعلق بالجانب القضائي.

المطلب الثاني: الضمانات القضائية لحماية المستهلك

تتجسد الضمانات القضائية لحماية المستهلك في مجموعة من الآليات القانونية التي تتيح له اللجوء إلى القضاء بمختلف أنواعه، سواء من جانب الاختصاص القضائي **(الفرع الأول)** ودور النيابة العامة في الجانب الجزائي **(الفرع الثاني)** وكذلك سبل حماية المستهلك عبر الدعاوى المدنية **(الفرع الثالث)**، فضلا عن تبني قواعد خاصة للإثبات والخبرة، بما يضمن فعالية الحماية وتحقيق التوازن بين الأطراف**(الفرع الرابع)**.

[1] - المادة 92 و 93 و من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

الفرع الأول: الاختصاص القضائي في مجال حماية المستهلك

من المهم التوضيح بداية أن المشرع الجزائري لم ينشئ جهات قضائية متخصصة حصريا بقضايا المستهلك، بل ترفع هذه القضايا أمام القضاء العادي وفق طبيعتها القانونية، فالمخالفات التي تشكل جرائم (كغش السلع أو الخداع التجاري أو بيع مواد مضرة بالصحة) تنظرها المحاكم الجزائية ، أما النزاعات المدنية (كالدعاوى بين المستهلك والمورد بشأن عيب في المبيع أو عدم احترام الالتزام بالضمان) فتنظرها المحاكم المدنية ضمن الاختصاص العام أو التجاري.

وعليه يتحدد الاختصاص القضائي تبعا لوصف القضية:

أولا- الاختصاص القضائي في القضايا الجزائية في مجال حماية المستهلك

تنظر محاكم الجنح في الأفعال التي تشكل جنحا وفق قانون العقوبات أو القوانين الخاصة (وهو الأغلب، لأن معظم جرائم الاستهلاك من درجة الجنح)، أما إذا ارتقت خطورة الفعل إلى وصف جناية – كتناول مادة طبية مغشوشة تسببت في عاهة مستديمة طبقا للمادة 432 من قانون العقوبات – فتنظر فيها محكمة الجنايات وفق الإجراءات الجزائية العادية.

ثانيا- الاختصاص القضائي في القضايا المدنية في مجال حماية المستهلك

يكون الاختصاص للقسم المدني أو للقسم التجاري إذا كان النزاع ذا طبيعة مدنية أوتجارية، فعلى الرغم من أن المستهلك هو شخص غير محترف، قد يرى القاضي أن الدعوى ضد المورد التاجر هي نزاع تجاري لأنه يتعلق بمعاملة تجارية لكن الغالب إسنادها للقسم المدني.

ثالثا- الاختصاص القضائي في القضايا الاستعجالية والإدارية في مجال حماية المستهلك

إذا دعت الحاجة إلى إجراء وقتي سريع كمنع عرض منتج خطير على الفور أو غلق محل آيل بإخطار قضائي، فإن رئيس المحكمة الابتدائية بصفته قاضي الأمور المستعجلة مختص بإصدار أوامر على ذيل عرائض أو أحكام استعجالية.

أما القضاء الإداري فيظهر دوره إذا طعن متعامل اقتصادي في قرار إداري صادر بحقه مثل قرار إداري بغلق متجره أو سحب اعتماد، في هذه الحالة يرفع دعوى إلغاء القرار الإداري أمام المحكمة الإدارية المختصة وفقا لقانون الإجراءات المدنية والإدارية، وقد يطلب وقف تنفيذه استعجالا؛ فمثلا إصدار قرار الوالي بغلق محل تجاري لمدة شهر قابل للطعن أمام المحكمة الإدارية على أساس تجاوز السلطة أو انعدام التناسب، ومن القضايا الإدارية ذات الصلة أيضا الطعن في قرارات مجلس المنافسة بشأن ممارسات احتكارية تمس المستهلك، والتي تدخل في حماية المصالح الاقتصادية العامة للمستهلكين.

الفرع الثاني: دور النيابة العامة في الإجراءات الجزائية في جرائم المستهلك

تعد الإجراءات الجزائية إحدى الآليات المركزية لحماية المستهلك حيث تسهم في ردع المخالفين وضمان احترام قواعد السوق، ويبرز في هذا الإطار دور النيابة والضبطية القضائية في متابعة الجرائم الاستهلاكية **(اولا)** بدءا من تحريك الدعوى العمومية والتحقيق **(ثانيا)** وصولا إلى المحاكمة وتوقيع العقوبات المناسبة بما يكفل حماية النظام العام الاقتصادي وصون حقوق المستهلك **(ثالثا)**.

أولا: دور النيابة العامة

تقوم النيابة العامة بدور محوري في حماية المستهلك قضائيا باعتبارها الجهة المخولة بتحريك الدعوى العمومية ومتابعة سيرها، ويظهر هذا الدور منذ لحظة إبلاغها بالمخالفة من أعوان الرقابة .

في كثير من الأحيان تبادر النيابة بنفسها بناء على شكاوى المستهلكين أو إخطارات جمعيات الحماية بفتح تحريات قبل وصول تقرير الأعوان، فلو تقدم مجموعة مستهلكين بشكوى لوكيل الجمهورية حول منتوج تسبب بأضرار صحية، قد يكلف الشرطة القضائية مباشرة بالتقصي وضبط المنتوج وتحويل عينات للتحليل، بالتنسيق مع أعوان وزارة التجارة. هذا التكامل التحقيقي بين النيابة وأعوان الرقابة والضبطية القضائية بصفة عامة يضمن معالجة القضايا بفعالية.

عند ضبط مخالفة يرتب عليها القانون عقوبة جزائية، يتم تحرير محضر معاينة من طرف أعوان الرقابة وإرساله إلى وكيل الجمهورية لدى المحكمة المختصة الذي يقوم بدراسة المحاضر والأدلة المرفقة (كتقرير التحاليل المخبرية، أو العينات المحجوزة، أو صور المحل...).

فإذا وجد أن الوقائع تشكل جريمة يبادر بتحريك الدعوى العمومية ضد المخالف، وقد يتم ذلك بإحالة الملف على قاضي الأوامر الجزائية بموجب أمر جزائي أو إحالته مباشرة على المحكمة عن طريق إجراء الاستدعاء المباشر للمخالف أمام قسم الجنح، أو بفتح تحقيق قضائي لدى قاضي التحقيق إذا كانت الوقائع معقدة أو تستلزم تحريات أوسع أو كانت الوقائع ذات وصف جنائي.

ثانيا: المحاكمة والعقوبات المقررة

عندما تحال القضية إلى قسم الجنح تبدأ محاكمة المتهم (التاجر أو المنتج مرتكب المخالفة)، وقد يكون شخصا معنويا إذ يمكن المتابعة الجزائية في إطار المسؤولية الجزائية للأشخاص المعنوية، تتبع المحاكمة الإجراءات العادية من استجواب المتهم وسماع الضحايا والشهود إن وجدوا (مثلا شهادة أعوان الرقابة أو المستهلكين المتضررين) ومرافعات النيابة والدفاع.

تطبق المحكمة الجزائية في حكمها نصوص التجريم والعقاب الواردة في القانون 09-03 والقوانين ذات الصلة، وقد تضمن القانون 09-03 نفسه بابا للعقوبات ضمن باب قمع الغش عدد فيه المخالفات وعقوباتها، ونلاحظ أن معظم عقوبات هذا القانون جاءت في شكل غرامات مالية بمبالغ متفاوتة بحسب المخالفة، فمثلا يعاقب

من يخالف إلزامية النظافة الصحية بغرامة من 50 ألف إلى 1,000,000 دينار[1]؛ ومن يخالف إلزامية أمن المنتج بغرامة من 200,000 إلى 500,000 دينار[2]؛ ومن يخالف شروط الضمان أو تنفيذ ضمان المنتج بغرامة من 100,000 إلى 500,000 دينار[3].

نلاحظ عدم ذكر عقوبة الحبس في تلك المواد المقتطفة، ما يشير إلى أن المشرع في 2009 فضل النهج المالي الردعي (الغرامات) على العقوبات السالبة للحرية في أغلب جرائم الاستهلاك، غير أن هذا لا يعني انتفاء الحبس تماما، فمن جهة تضمن القانون 09-03 عقوبات أشد لبعض الأفعال الخطرة (المنصوص عليها على سبيل المثال في المواد 79 و 83)، ومن جهة ثانية فإن قانون العقوبات يتضمن نصوصا تعاقب على بعض جرائم الغش بالحبس.

في الواقع أن القانون 09-03 شدد العقوبات المالية مقارنة بالقانون القديم 89-02، ورفع سقف الغرامات، ولكنه أبقى العقوبات السالبة للحرية ضمن إطار قانون العقوبات الساري. فمثلا تنص المادة 429 من قانون العقوبات على تجريم الغش في جودة البضائع أو بيع مواد فاسدة وتقرر لها عقوبة حبس قد تصل إلى سنتين وغرامة، وتجرم المادة 432 من قانون العقوبات الخداع حول طبيعة أو مصدر السلعة مع عقوبة حبسية أيضا.

كذلك يعاقب على عرض مواد غذائية ضارة أو فاسدة عمدا بعقوبات جنائية إذا حصلت وفاة أو أذى جسيم، لذا ففي القضايا البالغة الخطورة تجري المتابعة أحيانا على أساس نصوص قانون العقوبات بالتوازي مع نصوص قانون المستهلك.

الفرع الثالث: حماية المستهلك عبر القضاء المدني وآليات التعويض

يضمن القضاء المدني للمستهلك وسائل فعالة لاقتضاء حقوقه عبر الدعاوى المدنية للتعويض عن الأضرار سواء في مواجهة المنتج **(أولا)** أو من خلال الدعوى المدنية التبعية التي قد تبادر بها جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء الجزائي **(ثانيا)**.

أولا: الدعاوى المدنية (مسؤولية البائع والمنتج)

تشكل الدعاوى المدنية إحدى الوسائل الأساسية لحماية المستهلك؛ حيث تقوم إما على قواعد المسؤولية المدنية التقليدية أو المسؤولية عن المنتجات المعيبة وفق قواعد المسؤولية الموضوعية الموحدة.

---

[1] - المادتين 6 و7 و 72 من القانون 09-03.

[2] - المادة 10 ، 73 ، المرجع نفسه.

[3] -المادة 13 ، 75 ، المرجع نفسه.

1- حماية المستهلك وفق قواعد المسؤولية المدنية التقليدية

يتمتع المستهلك في القانون المدني الجزائري بحقوق عامة تتيح له اللجوء إلى القضاء لرفع دعاوى مدنية طلبا للتعويض أو الفسخ أو غيرها، عندما يخل البائع أو مقدم الخدمة بالتزاماته.

توفر القواعد التقليدية في القانون المدني بعض الحماية: فهناك ضمان العيوب الخفية المنصوص عليه في المواد 379 وما بعدها من القانون المدني، الذي يلزم البائع بضمان أي عيب مستتر في المبيع ينقص من قيمته أومن منفعته، ويتيح للمشتري طلب فسخ البيع أو إنقاص الثمن مع التعويض إن كان للبائع علم بالعيب.

أ- المسؤولية العقدية

وفقا لقواعد القانون المدني الجزائري يلتزم البائع بضمان المبيع ضد العيوب الخفية والمخالفة للصفات المضمونة، فالمادة 379 من القانون المدني تنص على أن البائع ملزم بالضمان متى كان المبيع في لحظة التسليم يفتقر إلى الصفات التي ضمنها للمشتري، أو مشوبا بعيوب تنقص من قيمته أو فائدته، ويكون البائع مسؤولا عن هذه العيوب حتى وإن كان غير عالم بها. وبذلك يمكن للمستهلك المطالبة بإصلاح المنتوج أو استبداله أو فسخ العقد، وتعويض الأضرار المادية والأدبية الناجمة عن العيب استنادا إلى هذه الضمانة القانونية.

ب-المسؤولية التقصيرية

يمكن أن تطبق قواعد المسؤولية التقصيرية (المادة 124 مدني وما يليها) إذا تسبب منتوج أو خدمة معيبة في إلحاق ضرر بالمستهلك كحريق ناجم عن جهاز منزلي معيب أو تسمم غذائي، وتقوم هذه المسؤولية على الخطأ التقصيري الصادر عن المتدخل الذي يعد انحرافا عن السلوك المألوف يؤدي إلى الإضرار بالمستهلك.

إلا أن القواعد العامة كثيرا ما أثبتت قصورها في حماية المستهلك خاصة من المنتجات الخطرة الحديثة لاسيما فيما يتعلق بصعوبة بل واستحالة إثبات خطأ المتدخل أو إثبات العلاقة السببية بين الخطأ والضرر.

2- المسؤولية عن المنتجات المعيبة وفق قواعد المسؤولية الموضوعية الموحدة

يهدف الوجه نحو المسؤولية عن المنتجات المعيبة وفق قواعد المسؤولية الموضوعية الموحدة إلى حماية المستهلك من المخاطر المحتملة للمنتجات، وضمان حصوله على التعويض بمجرد تحقق الضرر ، وتم تكريس هذا النظام على المستوى الدولي وتأثر به المشرع الجزائري.

أ- المسؤولية عن المنتجات المعيبة على المستوى الدولي

تسعى تشريعات حماية المستهلك في الأنظمة القانونية المختلفة إلى تحقيق أهداف مماثلة رغم اختلاف الصيغ:

- **الاتحاد الأوروبي:** أقر التوجيه الأوروبي رقم 374/85 CEE [1]مبدأ المسؤولية الموضوعية للمنتج لحماية المستهلك عبر الدول الأعضاء، ويلزم هذا التوجيه المنتج بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن المنتجات المعيبة دون الحاجة لإثبات الخطأ، وقد أعدت أوروبا مؤخرا التوجيه الجديد 2853/2024 الذي يوسع نطاق المسؤولية ليشمل المنتجات الرقمية (البرمجيات والذكاء الاصطناعي) ويقر التزامات صارمة على الموردين الإلكترونيين، وييسر إثبات الخطأ على الضحايا[2].
- **فرنسا:** يعتمد القانون الفرنسي على مسؤولية المنتج الصارمة (موضوعية) عن المنتجات المعيبة، المنصوص عليها في قانون 19 مايو 1998 والقانون المدني؛ حيث تقر المادة 1245-10 [3](1386-10 سابقا) أن المنتج يمكن أن يكون مسؤولا عن العيب حتى لو كان المنتوج قد صنع وفق القواعد الفنية ،بالإضافة إلى ذلك ينص قانون الاستهلاك الفرنسي على التزام التجار بضمان توافق السلع مع ما أعلن عنه، مع عقوبات تصل إلى الغرامة والسجن في حالة التضليل الإعلاني، وقد صدرت عن المحاكم الفرنسية العديد من الأحكام التي تجسد هذا المنحى[4].

ب-المسؤولية عن المنتجات المعيبة في التشريع الجزائري

أدخل تعديل القانون المدني الجزائري بموجب القانون رقم 05-10 لسنة 2005 مبدأ المسؤولية الموضوعية للمنتج؛ إذ تنص المادة 140 مكرر على أن المنتج يتحمل المسؤولية عن الضرر الناجم عن عيب في منتوجه، حتى في غياب أي علاقة تعاقدية مع المتضرر، ومن ثم فإن المستهلك المتضرر من منتوج معيب – حتى وإن لم يقم بشرائه مباشرة من المنتج – يحق له رفع دعوى مدنية للحصول على تعويضات عن الأضرار الناجمة عن العيب برفع دعوى قضائية أمام المحاكم المدنية للمطالبة بالتعويض، ويختص القاضي المدني بنظر دعاوى الأضرار الناشئة عن الإخلال بالالتزامات التعاقدية أو عن المنتجات المعيبة.

وللمستهلك الحق في ملاحقة أي من حلقات السلسلة ممن تسبب له مباشرة بالضرر. ولتجنب التسلسل الطويل، غالبا مايرفع دعوى على البائع المباشر وفق العلاقة العقدية، وهذا الأخير يمكنه طلب إدخال الضامن في

---

[1]– التوجيه الأوربي رقم 374/85 EEC/بتاريخ 25 يوليو 1985 السلف ذكره.

[2] – توجيه (الاتحاد الأوروبي) 2853/2024 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 23 أكتوبر 2024 بشأن المسؤولية عن المنتجات المعيبة وإلغاء توجيه المجلس 374/85) EEC/نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية) الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي، 2853/2024، 18 نوفمبر 2024، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي المؤرخة في 2024/11/18.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050712681

[3] – الأمر رقم 131/2016 بتاريخ 10 يناير 2016، بشأن إصلاح النظام العام لقانون العقود وإثبات الالتزامات. رقم 0035 بتاريخ 11 فبراير2016 الجريدة الرسمية رقم 0035 المؤرخة في 2016/02/11

[4] – أكدت محكمة النقض الفرنسية في بعض قراراتها على أن اللجوء إلى الدعاية غير المطابقة للواقع يعد إخلالا من جانب المنتج بواجب إعلام المستهلك، وذلك لعدم تمكينه من الإحاطة الكاملة بالتدابير والاحتياطات اللازمة لتفادي الأضرار المحتمل أن تنجم عن استعمال المنتجات موضوع الإعلان.Civ.15.5.1979 D. 1979 مشار اليه لدى محمد شكري سرور، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الخطرة، دار الفكر العربي، القاهرة، الطبعة الأولى 1983، ص72.

الدعوى كالمنتج أو المستورد الذي زوده بالمنتجات الضارة، وفي كل الأحوال تقع المسؤولية بالتضامن إذا تعدد المدعى عليهم وصدر حكم لصالح المستهلك، بحيث يضمن التنفيذ على أحدهم كامل التعويض والذي يمكنه الرجوع على بقية المتدخلين في السلسلة الانتاجية لاحقا.

بالتالي يستطيع المستهلك رفع دعواه وفق قواعد المسؤولية الموضوعية المستحدثة طبقا للمادة 140 مكرر من القانون المدني، واستنادا لأحكام القانون رقم 09-03 بالإضافة للقواعد العامة (المسؤولية العقدية والمسؤولية التقصيرية).

فإذا اشترى مستهلك جهازا إلكترونيا وظهر فيه عيب خلال فترة الضمان ولم يبد المورد جدية في إصلاحه أو استبداله، يمكن للمستهلك التوجه للقضاء للمطالبة بتنفيذ الضمان أو استبدال الجهاز أو رد ثمنه بناء على نص المادة 140 مكرر من القانون المدني والمادة 13 من القانون 09-03 إضافة لتطبيق قواعد القانون المدني الأخرى لاسيما المتعلقة منها بضمان العيوب الخفية.

ثانيا: الدعوى المدنية التبعية ودور جمعيات المستهلك أمام القضاء الجزائي

يمكن للمستهلك المتضرر الادعاء مدنيا ضمن الدعوى الجزائية؛ فللمستهلك المتضرر من فعل مجرم – كإصابته بتسمم نتيجة استهلاكه لغذاء فاسد، أو خدع بعقد إذعان مخالف للقانون، إلخ– أن يتأسس طرفا مدنيا أمام المحكمة الجزائية للمطالبة بالتعويض عن الضرر اللاحق به [1].

هذا الإجراء يعفيه من إقامة دعوى مدنية مستقلة ويكسبه ميزة الاستفادة من نتائج التحقيق الجزائي الذي يدين الفاعل، وقد أقر المشرع هذا الحق بوضوح فكل شخص وقع ضحية جريمة ومنهم المستهلك في جرائم الغش في بيع السلع مثلا، يستطيع تقديم شكواه أمام الضبطية القضائية أو النيابة أو قاضي التحقيق والتأسس كطرف مدني والمطالبة بتعويض مدني في جلسة المحاكمة.

وعندما تصدر المحكمة الجزائية حكمها بالإدانة، تفصل أيضا في الطلب المدني فتحكم للمستهلك بتعويض مالي عن الضرر (ماديا كان أو معنويا).

كما يتيح المشرع الجزائري لجمعيات حماية المستهلك بالتأسس كطرف مدني نيابة عن مجموعة من الضحايا أو دفاعا عن مصلحة جماعية، وقد نص قانون حماية المستهلك وقمع الغش على حق الجمعيات المعتمدة في مجال حماية المستهلك في الادعاء مدنيا فيما يتعلق بالوقائع التي تضر بمصالح المستهلكين عموما[2].

[1] - المادة 2 من الأمر رقم 66-155 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق 8 يونيو 1966 يتضمن قانون الاجراءات الجزائية المعدل والمتمم.

[2] - المادة 23 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش .

ويعد هذا النص ذو أهمية قانونية لأنه يفتح المجال للدعاوى الجماعية [1]؛ حيث يمكن لمنظمة حماية مستهلك معترف بها أن ترفع شكوى ضد ممارسة تجارية غير مشروعة تضر بفئة كبيرة، كرفع أسعار غير مبرر أو شرط تعسفي منتشر في عقود خدمات وتدعي مدنيا للمطالبة بحقوق المستهلكين حتى دون تحديد أفراد بعينهم كضحايا.

لكن يجدر التذكير أن دعاوى الجمعيات في التشريع الجزائري لا تقبل إلا في حدود معينة ؛ أي يجب أن تكون القضية ذات صلة مباشرة بأهداف الجمعية مع ثبوت تضرر شريحة من المستهلكين فعلا.

الفرع الرابع: قواعد الإثبات والإجراءات الخاصة (الإثبات، الخبرة)

يثير موضوع قواعد الإثبات في منازعات الاستهلاك، مسألة عبء الإثبات وتقدير الأدلة **(أولا)** والخبرة **(ثانيا)**.

أولا: عبء الإثبات وتقدير الأدلة

يتعلق عبء الإثبات وتقدير الأدلة بتوزيع المسؤولية بين المستهلك والمهني، بما يوازن بين حماية الطرف الضعيف وتحقيق العدالة في الخصومة.

1- عبء الإثبات

يقع عبء الإثبات في المنازعات الاستهلاكية كما في غيرها على المدعي (المستهلك إن كان يدعي ضررا، النيابة العامة في حالة المتابعة الجزائية)، إلا أن الطبيعة الخاصة لهذه المنازعات؛ التي يكون فيها المستهلك غالبا الطرف الضعيف ومحدود الوسائل الفنية، دفعت التشريعات والقضاء إلى تخفيف عبء الإثبات عنه في مواضع معينة من ذلك مثلا:

في الدعاوى المدنية المتعلقة بعيوب المنتجات، يكفي أن يثبت المستهلك الضرر وحدوثه من المنتج دون تكليفه بإثبات خطأ محدد من المنتج، فالمبدأ الحديث هو مسؤولية المنتج على أساس الضرر وليس الخطأ؛ فمعيوبية المنتوج تؤدي إلى قيام مسؤولية المنتج [2].

وفي القانون الجزائري لاسيما المادة 140 مكرر من القانون المدني، لم تلزم المستهلك بإثبات خطأ المنتج (إهمال أو غش من المنتج)، بل وجود العيب وحده كاف لتحميل المنتج المسؤولية المدنية.

---

[1] - وإن كانت بصيغة مختلفة عن نظام الدفاع وجمعية الدعاوى الـ Class Action الأمريكي .

[2] - محمود السيد عبد العطي خيال، المسؤولية عن فعل المنتجات المعيبة ومخاطر التقدم، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1998، ص 38.

2-تقدير الأدلة

تتسم محاضر أعوان الرقابة بقوة ثبوتية أمام المحاكم الجزائية كما هو الحال لمحاضر الضبطية القضائية؛ فالمبدأ أن المحضر المحرر حسب الأوضاع القانونية يعتد به ما لم يثبت العكس، بالتالي على المتهم إن أنكر المخالفة أن يدحض ما ورد في المحضر، إما بشهود أو خبرة مضادة أو إثبات بطلان المحضر إجرائيا[1].

حيث تعد نتائج التحاليل المخبرية الرسمية دليل إثبات قاطع لجودة المادة من عدمها، فإذا أظهر تقرير المخبر المعتمد وجود مادة سامة أو جرثومية تتجاوز الحد المسموح، فهو حجة فنية لا يمكن دحضها إلا بطلب خبرة مضادة [2].

ويتيح المشرع للمستهلك أو المتدخل (المتهم) بعض وسائل الإثبات المعينة، فإذا ادعى مستهلك تضرره من منتج، يستطيع الإثبات بكافة الوسائل من شهادة الشهود، والمراسلات كإعلانات الشركة التي وقع ضحيتها، وحتى الفواتير أو إيصالات الدفع.

ثانيا: الخبرة القضائية

للخبرة دور أساسي في قضايا حماية المستهلك نظرا للطابع الفني للكثير منها؛ فالمحكمة قد تعين خبيرا لبيان سبب الخلل في جهاز ما والتأكد هل هو عيب تصنيع أم سوء استخدام، أو لبيان نسبة مادة معينة في غذاء وهل تتجاوز المعايير الصحية. قد تنجز الخبرة عبر المخابر الوطنية كمخابر مركز مراقبة النوعية والرزم CACQE ، أوالمخابر الجهوية أو خبراء معتمدين [3].

خاتمة

خلصت دراستنا إلى أن المشرع الجزائري كرس حماية المستهلك وفق منظومة متكاملة تجمع بين الأدوات الإدارية والوسائل القضائية لتحقيق حماية فعالة نص عليها في قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09-03 المعدل والمتمم والنصوص القانونية والتنظيمية المرتبطة به، فضلا لنصوص القانون المدني من خلال التركيز على التزامات المتدخل وحماية حقوق المستهلك من الناحية الموضوعية.

أما على الصعيد المؤسسي تمتلك وزارة التجارة وأعوانها سلطات واسعة للرقابة والمعاينة واتخاذ تدابير فورية تحفظية تصل إلى الإتلاف والغلق، مدعومة بنصوص قانونية حديثة (القانون 09-03 وتعديلاته) ومراسيم تنظيمية.

وعلى الصعيد القضائي يوفر القانون إمكانيات للمستهلك للحصول على حقه سواء عبر تجريم المخالفات وردع مرتكبيها بالعقوبات المناسبة، أو عبر رفع دعاوى مدنية وجزائية لنيل التعويض ووقف الأفعال الضارة.

---

[1] - المادة 31 من القانون 09-03 المتعلق من حماية المستهلك وقمع الغش.

[2] - المادة 47 ، المرجع نفسه.

[3] - المادة 31 ، المرجع نفسه.

ورغم عدم تخصيص قضاء نوعي للمستهلك، فإن الإجراءات المرنة كالدعوى المدنية التبعية وتمكين الجمعيات من التأسس كطرف مدني، علاوة على تبني مبدأ الصلح الجزائي، كل ذلك جعل الحماية القضائية أكثر نجاعة للمستهلك.

وقد رأينا أن الجزائر وازنت تشريعها مع التطورات الدولية من خلال تبني قواعد مسؤولية المنتج عن منتجاته المعيبة (المسؤولية الموضوعية المستحدثة) طبقا للمادة 140 مكرر من القانون المدني المعدل سنة 2005، وطبقت إجراءات ردعية وتنظيمية لحماية المستهلك، منها إنشاء المجلس الوطني لحماية المستهلك لتعزيز الرقابة وتمثيل مصالح المستهلكين.

ورغم ذلك فإن الصعوبات تبقى قائمة؛ فتفعيل هذه النصوص على أرض الواقع يتطلب زيادة وعي المستهلكين بحقوقهم وكيفية الدفاع عنها، وتعزيز دور الجمعيات في الإرشاد والتحسيس والتبليغ عن المخالفات، كما يتطلب دعم قدرات الأجهزة الرقابية فنيا وبشريا لمجاراة التطور السريع في أنواع السلع وأنماط الغش، الأمر الذي ينعكس إيجابا على ثقة المواطن في السوق المحلية.

- ومن شأن التطبيق الصارم لهذه القواعد وتحلي جميع الأطراف بالمسؤولية (منتجين وموزعين ومستهلكين) أن يخلق بيئة استهلاكية أكثر أمانا وعدلا، ويحقق التوازن المنشود في المعادلة الاقتصادية بين الربح المشروع للتجار والحماية الواجبة للمستهلكين.
- ومن جهة أخرى على المشرع الجزائري العمل على تحديث التشريعات باستمرار لمواكبة المستجدات مثل ظهور منتجات رقمية وخدمات إلكترونية جديدة تتطلب حماية خاصة. وبالمقارنة مع بعض التجارب الأجنبية، يمكن للجزائر الاستفادة من فكرة المحاكم أو الهيئات المتخصصة في نزاعات الاستهلاك لسرعة البت، أو آليات بديلة لفض النزاعات كالتوفيق والتحكيم في قضايا المستهلك البسيطة لتخفيف العبء القضائي.
- الإسراع في تجديد النصوص التنظيمية القديمة (المرسوم 90-39) بنصوص حديثة منبثقة من القانون 09-03 المعدل، لتواكب التطورات التقنية في أساليب الرقابة وضمانات المحاكمة العادلة .
- تفعيل دور القضاء المستعجل أكثر في قضايا الاستهلاك، بإصدار أوامر استعجالية لسحب المنتجات الخطرة ومنع الإعلانات المضللة فور التقدم بها، فذلك يحدث أثرا رادعا فوريا ويحمي الجمهور قبل استفحال الضرر.
- دراسة إمكانية إدماج نظام الدعوى الجماعية تشريعيا، ولو على نطاق محدود لإعطاء وسيلة أقوى للتعامل مع الأضرار الجماعية كتعويض آلاف المستهلكين من صندوق موحد عوضا عن قضايا متفرقة.
- تعزيز التعاون الدولي؛ فالمستهلك الجزائري قد يتضرر من منتجات مستوردة أو خدمات إلكترونية عابرة للحدود؛ لذا لابد من انخراط الجزائر في شبكات تبادل المعلومات والإنذارات مثل نظام الإخطار السريع للأغذية والأدوية، وإبرام اتفاقات تعاون قضائي مع الدول بشأن تتبع الجرائم الاستهلاكية العابرة للحدود وتسليم المجرمين أو إنفاذ الأحكام.

وختاما يظل حجر الأساس هو تطبيق القوانين بصرامة وعدالة، واستمرار تحديثها لمجاراة التطورات الاقتصادية؛ فحماية المستهلك واجب قانوني وهدف اجتماعي لتحقيق عدالة التبادل التجاري وثقة المواطنين في

السوق؛ فالتجارب الدولية خلصت بأن التوازن بين الوقاية والردع القضائي هو السبيل الأنجع؛ وهو ما يسعى إليه المشرع الجزائري، مع ضرورة مواصلة الجهود التشريعية والقضائية والفقهية لتعزيز هذا التوازن وضمان بيئة استهلاكية آمنة وعادلة.

قائمة المراجع

1- الدستور الجزائري، ج ر العدد 82، الصادرة في 30 ديسمبر 2020.

القوانين:

2- أمر رقم 66-57 يتعلق بعلامات الصنع والعلامات التجارية مؤرخ في 19 مارس سنة 1966 . (ملغى)، ج ر رقم 23 الصادرة بتاريخ 22 مارس 1966.

3- قانون رقم 85-05 المؤرخ في 1985/02/16 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها المعدل والمتمم، ج رالعدد 8 الصادرة بتاريخ 1985/02/17.

4- القانون رقم 87-17 المؤرخ في 01 أوت 1987، يتعلق بحماية الصحة النباتية

5- القانون 89-02 المؤرخ في 7 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك (ملغى)، ج ر العدد 6 الصادرة بتاريخ 8 فبراير 1989.

6- قانون رقم 90-31 مؤرخ في 17 جمادي الأولى عام 1411 هجرية الموافق 4 ديسمبر سنة 1990 ميلادية ، يتعلق بالجمعيات (ملغى)، ج ر العدد 53 ، الصادرة في 5 ديسمبر1989.

7- قانون رقم 90-18 المؤرخ في 9 محرم عام 1411 الموافق 31 يوليو سنة 1990، يتعلق بالنظام الوطني القانوني للقياسة.

8- الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 19 يوليو 2003 المتعلق بالعلامات، ج ر رقم 44 الصادرة بتاريخ 23 يوليو 2003.

9- القانون رقم 04-02 لعام 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج ر رقم 41، الصادرة بتاريخ 27 يونيو 2004.

10-القانون رقم 05- 10 المؤرخ في 20 يونيو 2005 المعدل للقانون المدني الصادر بموجب الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975

11-قانون رقم 09-03 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 هجرية الموافق 25 فبراير سنة 2009 ميلادية ، يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، ج ر العدد 15 الصادرة في 8 مارس 2009.

12-قانون رقم 12 - 06 يتعلق بالجمعيات مؤرخ في 12 يناير سنة 2012 ج ر العدد 02 المؤرخة15 يناير في 2012.

13-قانون رقم 15-15 مؤرخ في 28 رمضان عام 1436 الموافق 15يوليو سنة 2015 يعدل ويتمم الأمر رقم 03-04 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق بالقواعد

العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديره وتصديرها. ج ر رقم 41 الصادرة بتاريخ في 29 يوليو 2015.

14-قانون رقم 17- 04 مؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1438 الموافق ل 16 فبراير سنة 2017، يعدل و يتمم القانون رقم 79-07 المؤرخ في 26 شعبان عام 1399 الموافق 21 يوليو سنة 1979 و المتضمن قانون الجمارك.ج ر رقم 11 الصادرة في 19 فبراير 2017

15-قانون رقم 18-04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية ، ج ر رقم 27 الصادرة بتاريخ 13 مايو 2018

16-قانون 18-05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية، العدد 28 المؤرخة في 16 مايو 2018 .

17-القانون 18-07 ، مؤرخ في 10 يونيو 2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ج ر رقم 34 الصادرة بتاريخ 10 يونيو 2018.

18-قانون رقم 18-09 مؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق لـ 10 يونيو 2018 يعدل و يتمم القانون 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق لـ25 فيفري سنة 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر العدد 35 المؤرخة في 13 يونيو 2018.

19-القانون رقم 19-03 مؤرخ في 17 يوليو 2019 يعدل ويتمم القانون رقم 88-08 المؤرخ في 26 يناير سنة 1988 المتعلق بنشاطات الطب البيطري وحماية الصحة الحيوانية، ج ر عدد 46 ، مؤرخة في 21 يوليو 2019.

20-قانون رقم 21-15 مؤرخ في 28 ديسمبر 2021 يتعلق بمكافحة المضاربة غير المشروعة ، ج ر رقم 99، الصادرة بتاريخ 29 ديسمبر 2021 .

المراسيم:

21-المرسوم التنفيذي رقم 89-147 المؤرخ في 8 غشت 1989 والمتضمن إنشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم وتنظيمه وعمله المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03- 318 المؤرخ في 30 سبتمبر 2003.

22-المرسوم التنفيذي رقم 90- 39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، المؤرخ في 30 يناير 1990، العدد 5 الصادرة في 31 يناير 1990.

23-المرسوم التنفيذي 90- 266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات (ملغى) ، ج ر العدد 40، الصادرة في 19 سبتمبر 1990.

24-المرسوم التنفيذي رقم 98-69 المؤرخ في 21 فبراير 1998، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11-20 المؤرخ في 25 يناير 2011

25-المرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002 الذي يحدد صلاحيات وزير التجارة، ج ر رقم 85 الصادرة بتاريخ 22 ديسمبر 2002.

26-المرسوم التنفيذي رقم 04-210 المؤرخ في 10 جمادى الثانية عام 1425 الموافق 28 يوليو 2004 المحدد لكيفيات ضبط المواصفات التقنية للمغلفات المخصصة لاحتواء مواد غذائية مباشرة أو أشياء مخصصة للأطفال، ج ر العدد 47 الصادرة في 28 يوليو 2004.
27-المرسوم التنفيذي رقم 05-466 المؤرخ في 6 ديسمبر 2005، يتضمن إنشاء الهيئة الجزائرية للاعتماد وتنظيمها وسيرها، ج ر رقم 80 الصادرة بتاريخ 11 ديسمبر 2005.
28-المرسوم التنفيذي رقم 467/05 المؤرخ في 08 ذي القعدة 1436 الموافق 10 ديسمبر 2005، يحدد شروط مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة عبر الحدود وكيفيات ذلك، ج.ر عدد 05، الصادرة بتاريخ 11ديسمبر 2005.
29-المرسوم التنفيذي رقم 05-468 المؤرخ في 2005/12/10 يحدد شروط تحرير الفاتورة وسند التحويل ووصل التسليم والفاتورة الإجمالية وكيفيات ذلك، ج ر عدد 80، الصادرة سنة 2005.
30-المرسوم التنفيذي رقم 11-09 مؤرخ في 20 يناير سنة 2011 ، يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها، ج ر رقم 4 الصادرة بتاريخ 23 يناير 2011.
31-المرسوم التنفيذي رقم 12-214 المؤرخ في 15 ماي 2012 يحدد شروط وكيفيات استعمال المضافات الغذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري، ج ر رقم 30 الصادرة بتاريخ 16 ماي 2012.
32-المرسوم تنفيذي رقم 12-355 مؤرخ في 2 أكتوبر سنة 2012، يحدد تشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين و إختصاصاته ، ج ر رقم 56 المؤرخة في 2012/10/11.
33-المرسوم تنفيذي رقم 13-327 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1434هـ الموافق 26 سبتمبر سنة 2013 م ، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج ر العدد 49 الصادرة بتاريخ 2 اكتوبر 2013.
34-المرسوم التنفيذي رقم 14-18 المؤرخ في 21 يناير سنة 2014 ، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 02-454 المؤرخ في 21 ديسمبر سنة 2002 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، ج ر العدد 4، الصادرة بتاريخ 26 يناير 2014.
35-المرسوم التنفيذي رقم 15- 309 المؤرخ في 24 صفر 1437 الموافق 06 ديسمبر 2015 يتضمن مهام اللجان المتخصصة المنشأة لدى الوكالة الوطنية للمواد الصيدلانية المستعملة في الطب البشري وتشكيلتها وتنظيمها وسيرها، ج ر العدد 67، الصادرة بتاريخ 20 ديسمبر 2015.
36-المرسوم التنفيذي رقم 15- 308 المؤرخ في 24 صفر 1437 الموافق 06 ديسمبر 2015، يحدد مهام الوكالة الوطنية للمواد الصيدلانية المستعملة في الطب البشري وتنظيمها وسيرها وكذا القانون الأساسي لمستخدميها ، ج ر العدد 67 الصادرة بتاريخ 20 ديسمبر 2015.
37-المرسوم التنفيذي رقم 16- 299 المؤرخ في 23 صفر 1438 الموافق 23 نوفمبر 2016 يحدد شروط وكيفيات استعمال الأشياء واللوازم الموجهة لملامسة المادة الغذائية وكذا مستحضرات تنظيف هذه اللوازم ، ج ر العدد 69، الصادرة بتاريخ 06 ديسمبر 2016.

38-مرسوم تنفيذي رقم 17-62 مؤرخ في 7 فبراير 2017 يتعلق بشروط وضع وسم المطابقة للوائح الفنية وخصائصه وكذا اجراءات الإشهاد بالمطابقة، ج ر رقم 09 الصادرة في 12 فبراير 2017.
39-المرسوم التنفيذي رقم 17-140 المؤرخ في 14 رجب 1438 الموافق 11 أفريل 2017 يحدد شروط النظافة والنظافة الصحية أثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك الشخصي، ج ر العدد 24 الصادرة في 16 أفريل 2017.
40-مرسوم تنفيذي رقم 21-244 مؤرخ في 19 شوال عام 1442 هجرية الموافق 31 مايو سنة 2021 ميلادية، يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع. ج ر العدد 45 الصادرة في 9 يونيو 2021.

القرارات الوزارية:

41-القرار الوزاري المشترك مؤرخ في 31 ديسمبر 2008 المعدل للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 1997/12/28 المحدد لقائمة. المنتوجات الاستهلاكية ذات الطابع السام أو التي تشكل خطرا من نوع خاص وكذا قوائم المواد الكيماوية المحظور أو المنظم استعمالها لصنع هذه المنتوجات, ج ر العدد28 المؤرخة في 2008/04/19
42-القرار الوزاري المشترك مؤرخ في 23 فبراير 2012 يتضمن المصادقة علي النظام التقني الجزائري الذي يحدد خصائص وشروط وكيفيات عرض المستحضرات الموجهة للرضع, ج ر العدد49 مؤرخة في 9سبتمبر 2012.
43-القرار الوزاري المشترك مؤرخ في 11 يوليو2016 المتضمن اعتماد النظام التقني الذي يحدد متطلبات الأمن لأدوات العناية بالأطفال, ج ر العدد 68 المؤرخة في 2016/11/27.
44-قرار وزاري مشترك مؤرخ في 01 ديسمبر 2020 يحدد شروط وكيفيات تطبيق نظام تحليل الأخطار ونقاط المراقبة الحرجة للتحكم فيها (HACCP)، ج ر رقم 07 المؤرخة في 31 جانفي 2020.
45-قرار وزاري مشترك مؤرخ في 2 اكتوبر 2024 بين وزارة التجارة ووزارة الفلاحة ووزارة الداخلية ووزارة الصناعة يتضمن اعتماد اللائحة الفنية التي تحدد خصائص وشروط عرض الفواكه والخضر الطازجة الموجهة للاستهلاك البشري. ج ر رقم 21 ، الصادرة بتاريخ 26 مارس 2025.
46-قرار مؤرخ في 25 يناير 1997 يمنع استيراد اللعب المقلدة للأسلحة المقلدة وغيرها، وصنعها وتوزيعها وبيعها، ج ر رقم 9 الصادرة بتاريخ 12 فبراير 1997.
47-قرار مؤرخ في 4 غشت 2013 يجعل منهج تحديد نسبة المادة الدسمة في الحليب اجباريا، ج ر رقم 74 الصادرة بتاريخ في 25 ديسمبر 2014.
48-قرار مؤرخ في 22 يوليو 2018 يجعل منهج تحديد نسبة حمض الأسكوربيك في الخضر والفواكه ومشتقاتها، ج ر رقم 01 المؤرخة في 06 جانفي 2019.
49-قرار مؤرخ في 14 فبراير 2019 يجعل منهج تحديد نسبة الكلورور في الأجبان والأجبان الطرية بواسطة المعايرة بمقياس الجهد، إجباريا، ج ر رقم 01 المؤرخة في 06 جانفي 2019 .
50-التعليمة الوزارية رقم 424 المؤرخة في 04 جويلية 2016 https//www.dcwbiskra.dz

قرارات قضائية

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

52- قرار المحكمة العليا، ملف رقم: 0733010 قرار بتاريخ: 28-06-2018- https://coursupreme.dz/decision

53- قرار رقم 1316876 الصادر في 19-11-2020 عن الغرفة المدنية، المحكمة العليا، https://coursupreme.dz

الكتب

55- إبراهيم بن داود، قانون حماية المستهلك وفق أحكام القانون 09-03 المؤرخ في 25 نوفمبر 2009، دار الكتاب الحديث، القاهرة 2013.

56- الصغير محمد مهدي، قانون حماية المستهلك، دراسة تحليلية مقارنة، دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية،2015 .

57- حسن عبد الباسط جميعي، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة، دار النهضة العربية، مصر، 2000.

58- عامر قاسم القيسي، الحماية القانونية للمستهلك ، دراسة في القانون المدني والمقارن ، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002.

59- عبد الحميد الديسطي عبد الحميد، حماية المستهلك في ضوة القواعد القانونية لمسؤولية المنتج (دراسة مقارنة)، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2010.

60- علي فتاك، تأثير المنافسة على الالتزام بضمان سلامة المنتوج، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية 2009 .164

61- كجار سي يوسف زاهية حورية، المسؤولية المدنية للمنتج، دار هومة، 2009.

62- محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد: دراسة مقارنة، منشأة المعارف، الإسكندرية 1986.

63- محمود السيد عبد العطي خيال، المسؤولية عن فعل المنتجات المعيبة ومخاطر التقدم، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1998.

64- محمد شكري سرور، مسؤولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته الخطرة، دار الفكر العربي، القاهرة، الطبعة الأولى 1983.

مذكرات الماجستير

65- بولعراس مختار، الحماية المدنية للمستهلك من أضرار المنتوجات الغذائية في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستيرفي القانون، تخصص عقود ومسؤولية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2015-2016.

66- جرعود الياقوت، عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، رسالة لنيل شهادة الماجستير، فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، 2001، 2002.

67- زوبير ارزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، رسالة لنيل شهادة الماجستير، فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ، السنة الجامعية 2011.

68- كيموش نوال، حماية المستهلك في إطار قانون الممارسات التجارية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2010، 2011.

المقالات والتقارير

69- بوعبيد عباسي، مفهوم المستهلك على ضوء العمل التمهيدي لمشروع حماية المستهلك، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون، 2008.

70- جابر محجوب علي، ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة، دراسة في القانون الكويتي والقانونين المصري والفرنسي(القسم الثاني)، مقال منشور في مجلة الحقوق، الكويت، العدد الرابع، ديسمبر 1996 .

71- جابر محجوب علي، ضمان سلامة المستهلك الالكتروني من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون ، كلية الشريعة والقانون وغرفة التجارة وصناعة دبي، يومي 10 و12 مارس 2003.

72- ليندة عبد الله، المستهلك والمهني، مفهومان متباينان، بحث مقدم في الملتقى الوطني " حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، معهد العلوم القانونية والادارية، المركز الجامعي الوادي، 13 و 14 أفريل 2008.

73- مواقي بناني أحمد، الالتزام بضمان السلامة ، المفهوم، المضمون، أساس المسؤولية، مجلة المفكر ، جامعة محمد خيضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بسكرة، العدد 10، جانفي 2014.

74- مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، واعتمدتها الجمعية العامة لأول مرة بموجب قرارها 248/39 المؤرخ 16 أبريل عام 1985 ؛ ثم وسع نطاقها لاحقا المجلس الاقتصادى والإجتماعى في قراره E/1999/INF/2/Add.2 المؤرخ 26 يوليو عام 1999، وراجعتها الجمعية العامة مؤخرا بموجب قرارها 186/70 المؤرخ 22 ديسمبر 2015، تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال حماية المستهلك، مؤتمر

الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ، الأونكتاد https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d2_ar.pdf

75- الأمم المتحدة، المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية الأنكتاد، نيويورك وجنيف https://unctad.org/system/files/official-2016 document/ditccplpmisc2016d1_ar.pdf

76- قانون الحماية المالية للمستهلك : حماية أموالك https://fastercapital.com/arabpreneur/

77- قانون حماية المستهلك 67 لسنة 2006، ج ر العدد 20 (مكرر) ، المؤرخة في20 ماي 2006 https://manshurat.org/node/28022

78- قانون حماية المستهلك رقم 181 لسنة 2018، ج ر رقم 37 المؤرخة في 13 سبتمبر 2018 https://manshurat.org/node/31479

79- وليد سيد عبد الخالق، أحكام محكمة النقض حول العقد، https://drwsa.yoo7.com/t9-topic، اطلع عليه بتاريخ 2024/11/3 الساعة 23:15.

80-توجيه (الاتحاد الأوروبي) 2853/2024 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 23 أكتوبر 2024 بشأن المسؤولية عن المنتجات المعيبة وإلغاء توجيه المجلس 374/85) EEC/نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية) الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي، 2853/2024، 18 نوفمبر 2024، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي المؤرخة في 2024/11/18.

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050712681

81- الأمر رقم 131/2016 بتاريخ 10 يناير 2016، بشأن إصلاح النظام العام لقانون العقود وإثبات الالتزامات. رقم 0035 بتاريخ 11 فبراير 2016 الجريدة الرسمية رقم 0035 المؤرخة في 2016/02/11

82-التوجيه 95/2001 EC/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 3 ديسمبر/كانون الأول 2001 بشأن السلامة العامة للمنتجات (نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية، الجريدة الرسمية رقم 11 المؤرخة في 2002/01/15

83- اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2065/2022 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 19 أكتوبر 2022 بشأن السوق الموحدة للخدمات الرقمية وتعديل التوجيه 31/2000 EC/قانون الخدمات الرقمية نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية ، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم 277 المؤرخة في 2022/10/27

https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj/eng

84-اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 988/2023 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 10 مايو/أيار 2023 بشأن السلامة العامة للمنتجات، وتعديل اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 2012/1025 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس، والتوجيه (الاتحاد الأوروبي) 1828/2020 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس، وإلغاء التوجيه EC 95/2001/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس، والتوجيه EEC 357/87/الصادر عن المجلس.الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم 135 المؤرخة في 2023/05/23.

https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj/eng-

85 - القانون رقم 73-1193 الصادر بتاريخ 27 ديسمبر/كانون الأول 1973 بشأن توجيه التجارة والحرف اليدوية، الجريدة الرسمية الصادرة في 30 ديسمبر 1973

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000509757

86- القانون رقم 78-22 الصادر بتاريخ 10 يناير/كانون الثاني 1978 بشأن اعلام وحماية المستهلك في السوق الداخلية، في مجال بعض عمليات الائتمان، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي المؤرخة في 11 جانفي 1978.

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000886461/

87-القانون رقم 72-1137 الصادر في 22 ديسمبر 1972، والمتعلق بحماية المستهلك في مجال البيع المتنقل والبيع القار، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي المؤرخة في 1972/12/23

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000684045

88-القانون رقم 98-389 الصادر في 19 مايو 1998، بشأن المسؤولية عن المنتجات المعيبة، الجريدة الرسمية الفرنسية، رقم 117، المؤرخة في 21 ماي 1998.

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000205903

89-القانون رقم 93-949 الصادر في 26 يوليو 1993، بشأن قانون المستهلك، الجريدة الرسمية الفرنسيةرقم0171المؤرخةفي1993/07/27
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000529228/

90-الأمر رقم 2016-301 المؤرخ في 14 مارس 2016 المتعلق بالجزء التشريعي من قانون -101 الاستهلاك، الجريدة الرسمية الفرنسية رقم 0064 المؤرخة في 2016/03/16, https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000032209352

91 - الأمر رقم 2004-670 المؤرخ في 2004/07/90 المتعلق بنقل التوجيه 95/2001 بشأن سلامة العامة للمنتجات وتكييف التشريع مع قانون الاتحاد الأوربي في مجال سلامة ومطابقة المنتجات، الجريدة الرسمية الفرنسية رقم 159 المؤرخة في 10 جويلية 2004.

www.legifrance.gouv.fr

92- الأمر رقم 131/2016 بتاريخ 10 يناير 2016، بشأن إصلاح النظام العام لقانون العقود وإثبات الالتزامات. رقم 0035 بتاريخ 11 فبراير 2016 الجريدة الرسمية رقم 0035 المؤرخة في 2016/02/11

93-قرار المجلس الصادر في 14 أفريل 1975 بشأن برنامج تمهيدي للمجموعة الاقتصادية الأوروبية حول سياسة حماية وإعلام المستهلكين، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم 92 المؤرخة في 1975/04/25

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A31975Y0425(01)

94 - التوجيه الأوربي رقم EEC/450/84 المؤرخ 10 سبتمبر/أيلول 1984 بشأن تقريب الأحكام التشريعية والإدارية للدول الأعضاء المتعلقة بالإعلانات المضللة. الجريدة الرسمية رقم *250 L*

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/ALL/?uri=CELEX%3A31984L0450

95- التوجيه الأوربي EEC/59/92 المؤرخ 29 جوان 1992 بشأن السلامة العامة للمنتجات، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم *228 L المؤرخة في 1992/08/11*

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=celex:31992L0059

96- توجيه المجلس 13/93 EEC/المؤرخ 5 أبريل 1993 بشأن الشروط التعسفية في العقود المبرمة مع المستهلكين، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي المؤرخة في 21 أفريل 1993.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:31993L0013

97- توجيه البرلمان الأوروبي والمجلس EC 7/97/المؤرخ 20 ماي 1997 بشأن حماية المستهلكين فيما يتعلق بعقود المسافات - إعلان المجلس والبرلمان الأوروبي بشأن المادة 6(1) - إعلان المفوضية بشأن الفقرة الأولى من المادة 3(1)، الجريدة الرسمية رقم *144 L المؤرخة في 1997/06/40.*

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=celex%3A31997L0007

98-ا لتوجيه رقم EC 44/1999/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 25 مايو/أيار 1999 بشأن بعض جوانب بيع السلع الاستهلاكية والضمانات المرتبطة بها، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي 171 L بتاريخ 7 يوليو/تموز 1999، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم 171 L المؤرخة في 1999/07/07.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:31999L0044

99-توجيه البرلمان الأوروبي والمجلس EC 31/2000/المؤرخ 8 جوان 2000 بشأن بعض الجوانب القانونية لخدمات مجتمع المعلومات، وخاصة التجارة الإلكترونية، في السوق الداخلية ('التوجيه بشأن التجارة الإلكترونية)، الجريدة الرسمية رقم *178 L المؤرخة في 2000/07/17.*

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000879515

100- توجيه البرلمان الأوروبي والمجلس EC/95/2001 المؤرخ 3 ديسمبر 2001 بشأن السلامة العامة للمنتجات .الجريدة الرسمية رقم *11 L المؤرخة في 2002/01/11.*

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A32001L0095

101- التوجيه EC 29/2005/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 11 ماي 2005 بشأن الممارسات التجارية غير المشروعة للشركات في مواجهة المستهلكين في السوق الداخلية، والمعدل لتوجيه المجلس EEC450/84/، والتوجيهات EC7/97/، وEC27/98/، وEC 65/2002/الصادرة عن البرلمان والمجلس الأوروبي ، واللائحة (EC) رقم 2004/2006 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس ('توجيه الممارسات التجارية غير المشروعة، نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية)، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي رقم *149 L المؤرخة في 2005/06/11.*

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=celex:32005L0029

102- التوجيه الأوربي رقم EU 83/2011/الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 25 أكتوبر 2011 بشأن حقوق المستهلكين، بتعديل توجيه المجلس EEC 13/93/والتوجيه EC 44/1999/الصادر عن البرلمان و المجلس الأوروبي وإلغاء توجيه المجلس EEC 577/85/وتوجيه EC 7/97/للبرلمان والمجلس الأوروبي ،الجريدة الرسمية رقم 304 المؤرخة في 2011/11/22
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000024831453

103- اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 2013/608 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 12 جوان 2013 بشأن رقابة السلطات الجمركية على احترام حقوق الملكية الفكرية، والتي ألغت اللائحة (الجماعة الأوروبية) رقم 2003/1383 الصادرة عن المجلس، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي 181 L بتاريخ 29 جوان 2013.

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:32013R0608

104- التوجيه (الاتحاد الأوروبي) 771/2019 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 20 مايو 2019 بشأن جوانب معينة تتعلق بعقود بيع السلع، المعدل للائحة (الاتحاد الأوروبي) 2394/2017 والتوجيه EC22/2009/، ويلغي التوجيه EC 44/1999)/نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية)، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي 136 L بتاريخ 22 مايو 2019، الجريدة الرسمية رقم L 136 المؤرخة في 2019/05/22

https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj?locale=fr

105-اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 1020/2019 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 20 واللائحتين CE/جوان 2019 بشأن الرقابة على السوق ومطابقة المنتجات، والمعدلة للتوجيه 42/2004 (الجماعة الأوروبية) رقم 2008/765 و(الاتحاد الأوروبي) رقم 2011/305 (نص ذو أهمية للمنطقة الاقتصادية الأوروبية)، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي PE/45/2019/REV/1، L 169 بتاريخ 25 جوان 2019

https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj?locale=fr

106- توجيه (الاتحاد الأوروبي) 2853/2024 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 23 أكتوبر 2024 بشأن المسؤولية عن المنتجات المعيبة وإلغاء توجيه المجلس EEC 374/85)/نص ذو صلة بالمنطقة الاقتصادية الأوروبية) الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي، 2853/2024، 18 نوفمبر 2024، الجريدة الرسمية للاتحاد الأوربي المؤرخة في 2024/11/18.

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050712681

107- John P. Swann, Ph.D, How Chemists Pushed for Consumer Protection: The Food and Drugs Act of 1906 US. FDA FOOD and DRUG ADMINISTRATION

108- Originally published in Chemical Heritage 24, no. 2 (Summer 2006): 6-11. https://www.fda.gov/files/about%20fda/published/How-Chemists-Pushed-for-Consumer-Protection--The-Food-and-Drugs-Act-of-1906.pdf

109- Regulation Z Truth in Lending Act1, Consumer Compliance Handbook, Regulation Z—TILA • 1 (11/15)

https://www.federalreserve.gov/boarddocs/supmanual/cch/til.pdf

110- The National Traffic and Motor Vehicle Safety Act of 1966 is Public Law 89-563 (80 Stat. 718), and the Highway Safety Act of 1966 is Public Law 89-564 (80 Stat. 731). https://www.lbjlibrary.org/object/text/remarks-signing-traffic-motor-vehicle-safety-act-09-09-1966

111- Lyndon B. Johnson: "Remarks Upon Signing Bill Amending the Meat Inspection Act.," December 15, 1967 https://web.archive.org/web/20161109021252/http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=28607

112- Businessperson's Guide to Federal Warranty Law

https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/businesspersons-guide-federal-warranty-law

113-Greenman v. Yuba Power Products, Inc.JUSTIA U.S LAW https://law.justia.com/cases/california/supreme-court/2d/59/57.html

114-Honorable George C. Pratt, Stuart Madden, STRICT PRODUCTS LIABILITY UNDER RESTATEMENT (SECOND) OF TORTS § 402A: "DON'T THROW THE BABY OUT WITH THE BATHWATER".

Touro Law Review, Vol. 10, No. 1 [1993], Art. 8, Published by Digital Commons @ Touro Law Center, 1993 https://core.ac.uk/download/pdf/322596736.pdf

https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2001/95/oj/eng

115-PUBLIC LAW 93-637-JAN. 4, 1975, Approved January 3, 1975, https://www.congress.gov/93/statute/STATUTE-88/STATUTE-88-Pg2183.pdf

116-Robert C. Denicola ,The Magnuson-Moss Warranty Act: Making Consumer Product Warranty a Federal Case, Fordham Law Review Volume 44 Isse 2 1975

https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2186&context=flr

117-The Consumer Product Safety Improvement Act of 2008 (CPSIA) is a United States law signed on August 14, 2008 , PUBLIC LAW 110–314—AUG. 14, 2008 https://www.cpsc.gov/s3fs-public/cpsia.pdf

118- Jean Calais-Auloy & Frank Steinmetz, Droit de la consommation, 5 édition, Dalloz, Paris 2000.

119- Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 15 décembre 1998, 96-19.898, Publié au bulletin

https://ww.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007039076/

120- Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 10 juillet 1996, 94-18.733, Publié au bulletin https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000007037126/

121- Civ, 1ere, 11 juin 1991, Bulletin 1991 I N 201. P 123. N de pourvoi : 89-1274

122- Cass. Civ, 21 nov 1911, pourvoi n Juritext 000006953018, Bull. civ. N 134.

123- Cour de cassation, civile, Chambre commerciale, 14 juin 2017, 16-11.004, Inédit https://www.legifrance.gouv.fr

فهرس المحتويات

الفهرس	رقم الصفحة
مقدمة	**2**
الفصل التمهيدي: مفهوم وتطور قانون حماية المستهلك	**2**
المبحث الأول: مفهوم حماية المستهلك	**3**
المطلب الأول: تعريف عناصر العلاقة الاستهلاكية	**3**
الفرع الأول: تعريف المستهلك	**3**
الفرع الثاني: تعريف المتدخل أوالمهني	**6**
الفرع الثالث: محل عقد الاستهلاك	**8**
المطلب الثاني: إرساء قواعد ضمان حماية المستهلك	**9**
الفرع الأول: الطبيعة القانونية لقانون حماية المستهلك	**9**
الفرع الثاني: أهداف قانون حماية المستهلك	**10**
المبحث الثاني: التطور التاريخي لحماية المستهلك	**13**
المطلب الأول: التطور التاريخي لحماية المستهلك على المستوى الدولي	**13**
الفرع الأول: تطور قانون حماية المستهلك في إطار التشريع الأمريكي	**13**
الفرع الثاني: تطور قانون حماية المستهلك في إطار الاتحاد الأوروبي	**15**
الفرع الثالث: تطور قانون حماية المستهلك في فرنسا	**17**
المطلب الثاني: تطور حماية المستهلك في التشريع الجزائري	**19**
الفرع الأول: مرحلة ما قبل صدور القانون الخاص بحماية المستهلك	**19**

الفرع الثاني: صدور أول قانون لحماية المستهلك (1989)	**19**
الفرع الثالث: صدور القانون الجديد لحماية المستهلك (2009)	**20**
الفصل الأول: الحماية القانونية للمستهلك من المخاطر التجارية والاقتصادية للمنتجات	**22**
المبحث الأول: حماية المستهلك من الإضرار بالحقوق الاقتصادية من خلال إلتزام المتدخل بالضمان	**22**
المطلب الأول: الإطار القانوني للضمان في التشريع الجزائري	**22**
الفرع الأول: التزام المتدخل بضمان الصلاحية	**23**
الفرع الثاني: التزام المتدخل بخدمة مابعد البيع	**24**
الفرع الثالث: تطبيقات قضائية وحالات واقعية على حق الضمان	**25**
المطلب الثاني: لمحة عن الالتزام بالضمان في التشريعات المقارنة	**26**
الفرع الأول: الالتزام بالضمان في فرنسا والاتحاد الأوروبي	**26**
الفرع الثاني: الالتزام بالضمان في الولايات المتحدة الأمريكية	**26**
المبحث الثاني: حماية المستهلك من الإضرار بالاختيار الاقتصادي بتكريس الحق في الإعلام والشفافية	**27**
المطلب الأول: موجبات الإعلام في القانون الجزائري	**27**
الفرع الأول: الإعلام بالأسعار	**28**
الفرع الثاني: الفوترة وتسليم الفاتورة	**28**
الفرع الثالث: بيانات المواصفات والإرشادات	**28**
الفرع الرابع: الشفافية في العقود وشروط البيع	**29**
الفرع الخامس: مكافحة التضليل والغش لحماية الاختيار الاقتصادي	**29**

المطلب الثاني: وسائل إعلام المستهلك	**30**
الفرع الأول: الالتزام بالاعلام عن طريق وسم المنتجات	**30**
الفرع الثاني: الاشهار كوسيلة لاعلام المستهلك	**31**
الفرع الثالث: أمثلة وتطبيقات على حق الإعلام وحماية الحق في الاختيار	**33**
المطلب الثالث: حماية حق المستهلك في الإعلام والشفافية في التشريعات المقارنة	**35**
الفرع الأول: حماية حق المستهلك في الإعلام والشفافية في الاتحاد الأوروبي	**35**
الفرع الثاني: حماية حق المستهلك في الإعلام والشفافية في الولايات المتحدة	**35**
المبحث الثالث: حماية المستهلك من الإضرار في جودة السلع والخدمات من خلال إلزامية المطابقة	**36**
المطلب الأول: اشتراط إلزامية المطابقة في القانون الجزائري	**36**
الفرع الأول: مراحل اشتراط إلزامية المطابقة	**37**
الفرع الثاني: آليات مراقبة الجودة وقمع الغش	**38**
المطلب الثاني: حماية المستهلك من مخاطر المنتجات المقلدة	**40**
الفرع الأول: حماية المستهلك من المنتجات المقلدة في قانون حماية المستهلك وقمع الغش (القانون 09-03)	**40**
الفرع الثاني: حماية المستهلك من المنتجات المقلدة في قانون الممارسات التجارية (القانون 04-02 المعدل بالقانون 10-06)	**40**
الفرع الثالث: حماية المستهلك من المنتجات المقلدة في قوانين الملكية الفكرية والعلامات التجارية	**41**
الفرع الرابع: حماية المستهلك من المنتجات المقلدة في قانون الجمارك	**41**

الفصل الثاني: دعائم الحماية الموضوعية والضمانات الاجرائية لتجسيد سلامة المستهلك	**42**
المبحث الأول: مفهوم الالتزام بسلامة المستهلك	**42**
المطلب الأول: تعريف ونشأة الالتزام بالسلامة	**43**
الفرع الأول: تعريف الالتزام بالسلامة	**43**
الفرع الثاني: نشأة الالتزام بضمان السلامة	**44**
المطلب الثاني: أساس الالتزام بضمان السلامة وطبيعته	**45**
الفرع الأول: أساس الالتزام بضمان السلامة	**46**
الفرع الثاني: طبيعة الالتزام بضمان السلامة	**47**
المطلب الثالث: تطبيقات الالتزام بالسلامة في المنتجات الغذائية والطبية	**48**
الفرع الأول: تطبيقات الالتزام بالسلامة في المنتجات الغذائية	**48**
الفرع الثاني: تطبيقات الالتزام بالسلامة في المنتجات الطبية والصيدلانية	**51**
المطلب الرابع: تكريس الالتزام بالسلامة على المستوى الدولي	**52**
الفرع الأول: الالتزام بالسلامة في فرنسا والاتحاد الأوروبي	**52**
الفرع الثاني: الالتزام بالسلامة في الولايات المتحدة الأمريكية	**54**
المبحث الثاني: التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	**55**
المطلب الأول: التزامات المورد الالكتروني	**55**
الفرع الأول: التزامات المتدخل (المورد الالكتروني) في مجال الاعلام	**55**
الفرع الثاني: التزامات المتدخل (المورد الالكتروني) في مجال أمن المنتجات	**57**
المطلب الثاني: آليات تكريس سلامة المنتجات في البيئة الرقمية	**59**

الفرع الأول: مراقبة جودة المنتجات المتداولة عبر الإنترنت	**59**
الفرع الثاني: مكافحة الغش الإلكتروني والخدمات الوهمية	**59**
الفرع الثالث: سلامة المحتوى الرقمي نفسه	**60**
الفرع الرابع: التعاون الدولي في مجال سلامة المنتجات المتداولة عبر التجارة الإلكترونية	**61**
المبحث الثالث: الضمانات الإجرائية لحماية المستهلك	**61**
المطلب الأول: دور وزارة التجارة في حماية المستهلك	**61**
الفرع الأول: وزارة التجارة وهياكلها المركزية واللامركزية	**61**
الفرع الثاني: نطاق التفتيش والمعاينة: الأساليب والإجراءات	**65**
المطلب الثاني: الضمانات القضائية لحماية المستهلك	**70**
الفرع الأول: الاختصاص القضائي في مجال حماية المستهلك	**71**
الفرع الثاني: دور النيابة العامة في الإجراءات الجزائية في جرائم المستهلك	**72**
الفرع الثالث: حماية المستهلك عبر القضاء المدني وآليات التعويض	**73**
الفرع الرابع: قواعد الإثبات والإجراءات الخاصة (الإثبات، الخبرة)	**77**
خاتمة	**78**
قائمة المراجع	**80**
فهرس المحتويات	**91**