

المحاضرة التاسعة:

حماية المستهلك

أولاً: تعريف قانون حماية المستهلك وقمع الغش

قانون حماية المستهلك هو "مجموعة القواعد القانونية التي تنظم العلاقات بين المستهلك بوصفه الطرف الضعيف في العلاقة التي تربطه بالمتدخل، والمتدخل بوصفه الطرف القوي غي هذه العلاقة، وذلك عند عملية عرض السلع والخدمات الاستهلاكية في السوق. فهذا القانون يهدف إلى توفير حماية المستهلك في مواجهة المتدخل بداية من مرحلة إنتاج السلع وتقديم الخدمات ثم التوزيع إلى عرضها النهائي للاستهلاك واقتنائها من طرفه المستهلك.

ثانياً: تعريف المستهلك

1-التعريف التشريعي للمستهلك

يتم التطرق لمفهوم المستهلك في مجموعة من النصوص القانونية كما يلي:

- المادة 02 من المرسوم التنفيذي 90- 03 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش: **المستهلك** هو "كل شخص يقتني بئمن أو مجاناً منتجاً أو خدمة، معدين للاستعمال الوسيطى أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر، أو حيوان يتكفل به"

- المادة 03 من القانون 04- 02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية:

المستهلك هو "كل شخص طبيعى أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني"

- المادة 03 من القانون رقم 09- 03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش: **المستهلك** "كل شخص طبيعى أو معنوي، يقتني بمقابل أو مجاناً، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به".

- المادة 03 /06 من القانون رقم 18- 05 المتعلق بالتجارة الالكترونية:

المستهلك الالكتروني: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية من المورد الالكتروني بغرض الاستخدام النهائي".

استنادا لهذه التعاريف، يمكن القول أن المستهلك يمكن أن يكون شخصا طبيعيا أو معنويا، هذا من جهة. ومن جهة أخرى، فإن اقتناؤه للسلع أو للخدمات يكون بغرض استعمالها واستهلاكها مباشرة، لغرض الاستهلاك وليس للأغراض المهنية.

2-التعريف الفقهي للمستهلك

اتجه أغلب الفقه إلى الأخذ بالمفهوم الوارد في النصوص القانونية، وهو المفهوم الضيق للمستهلك بالشكل الذي تم توضيحه أعلاه.

وبالتالي، حتى يمكن القول بأن الشخص مستهلك، فإنه ينبغي أن تتوفر العناصر التالية:

- المستهلك شخص طبيعي ذاو معنوي.
- أن يقوم بفعل الاقتناء للسلعة أو الخدمة
- أن يستهلك السلعة أو الخدمة بصفة نهائية.
- يستوي أن يلبي حاجاته أو حاجات شخص آخر أو حيوان يتكفل به.

ثالثا: آليات حماية المستهلك:

هناك عدة آليات مرسها القانون لحماية المستهلك وهي كالتالي:

1-الآليات القضائية:

للقضاء دور مهم فب حماية المستهلك، والذي يتحلى من خلال قمع المخالفات التي يرتكبها الأعوان الاقتصاديون أو المتدخلون وتضر بالمستهلك.

أ-القواعد الجزائية التي تتوزع بين قانون العقوبات والقوانين الخاصة، حيث تهدف نصوص قانون العقوبات لاسيما المواد من 429 إلى غاية 435 مكرر إلى حماية مصالح المستهلك من جرائم الغش والخداع، جريمة المضاربة غير المشروعة في المادتين 172 و173 من نفس القانون.

-هناك قواعد أخرى منصوص عليها في قانون حماية المستهلك 09 - 03 ، المعدل والمتمم وهي في الأغلب مخالفة وإخلال بالتزامات تقع على عاتق المتدخل، كالإلزامية النظافة وسلامة المواد الغذائية واحترام الشروط المتعلقة بأمن المنتجات ومطابقتها، إلزامية الإعلام والضمان والخدمة ما بعد البيع.

-كما يعاقب العون الاقتصادي المتعاقد مع المستهلك على كل مخالفة لأحكام القانون الخاص بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية 04 - 02 ، خاصة مخالفات شفافية الممارسات التجارية وتتمثل على الخصوص في:

(عدم الإعلام بالأسعار والتعريفات، عدم الاعلام بشروط البيع، عدم الفوترة)، والممارسات التجارية التدليسية باعتبارها تمس بالنزاهة، خاصة منها الممارسات التضليلية والإشهار الكاذب الذي يهدف إلى الغش والتحايل على المستهلك.

-تجدر الإشارة أن المتابعة عند ارتكاب هذه المخالفات، تؤدي لدفع غرامات تقدر حسب درجة كل مخالفة.

ب-القواعد المدنية: تتمثل في طلب إبطال العقود خاصة المنطوية على البنود التعسفية وهذه الممارسات سألقة الذكر مع حق المستهلك في المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت من جراء هذه المخالفات.

2-الآليات الإدارية:

للهيئات الإدارية دور فعال في حماية مصالح المستهلك ونوجزها فيما يلي:

-وزارة التجارة بمختلف مصالحها: تعتبر الوزارة الجهاز الأول المكلف بحماية المستهلك، حيث حدد المرسوم التنفيذي رقم 25 - 99 ، صلاحيات وزير التجارة الداخلية وضبط السوق الوطنية من أجل حماية مصالح المستهلك بموجب المادتين 5 و 6 منه.

يستعين الوزير في إطار أداء مهامه بمختلف المصالح قصد ترقية المنافسة وتنظيم الممارسات التجارية ومراقبة جودة وصلاحيات السلع والخدمات المعروضة للجمهور، كما يقترح الإجراءات اللازمة التي من شأنها تعزيز قواعد وشروط منافسة نزيهة في سوق السلع والخدمات مع الرقابة على ممارسة النشاط التجاري قصد قمع الغش.

-المجلس الوطني لحماية المستهلك: هيئة استشارية تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي

92 - 272 المعدل

والمتمم، ويبيدي رأيه في المسائل المتعلقة بتحسين الوقاية من المخاطر التي قد تحملها المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك وما ينجم عنها من أضرار.

-المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزوم: يعد مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، يخضع لوصاية الوزير المكلف بالتجارة الذي بدوره يعين مديرا لتمثيل المركز ولإشراف على مصالح المركز الخارجية التابعة له من مخابر جهوية، تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي 89 - 147 المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03 - 318 الذي يبين تنظيمه وعمله.

-شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية: وقد أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96 - 355 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 97 - 459 ، هدفها القيام بالرقابة والتأكد من السير الحسن لنشاطات مخابر التجارب وتحاليل الجودة وقمع الغش.

-البلدية والولاية في إطار مهمة الضبط الإداري المحلي: المادة 96 من القانون 12 - 07 المتعلق بالولاية والمادة 88 من القانون 11 - 10 المتعلق بالبلدية.

-جمعيات حماية المستهلك: هي جمعيات تخضع من حيث إنشائها، تنظيمها وسيرها لقانون الجمعيات 12-06 ، وقد تم الاعتراف لها بالمنفعة العمومية والأهلية المدنية عملا بأحكام المادتين 21 و 22 من قانون حماية المستهلك 09 - 03 وقمع الغش. إذ تنشط على المستوى المحلي والوطني في توعية المستهلكين وتحسيسهم وإعلامهم بحقوقهم وتوجيههم وهو الدور الوقائي لها، أما دورها الدفاعي فهو تمثيل المستهلك أمام الجهات القضائية للمطالبة بحقوقه ومتابعة المخالفين.