جامعة العربي بن مهيدي –أمّ البواقي–

كليّة العلوم الاقتصاديّة والعلوم التّجاريّة وعلوم التّسيير

قسم العلوم التّجاريّة

# محاضرات في مقياس:
# قانون حماية المستهلك

**من إعداد:** الأستاذ بركاني نوفل رؤوف

**لفائدة طلبة:** السّنة الثّانيّة ماستر / السنة الثّالثة

**تخصّص:** تسويق الخدمات / تسويق

**السنة الجامعيّة: 2022/2021**

**المحاضرة الأولى:**

**تمهيد.**

**المحور الأوّل: الإطار المفاهيمي لحماية المستهلك في التّشريع الجزائري.**

- ✓ **الإطار التّشريعي لحماية المستهلك في الجزائر.**
- ✓ **مفهوم العلاقة الاستهلاكيّة.**
- ✓ **أطراف العلاقة الاستهلاكيّة.**
- ✓ **محلّ العلاقة الاستهلاكيّة.**
- ✓ **أهداف حماية المستهلك في التّشريع الجزائري.**

**تمهيد:**

تنطلق السّلسلة الاقتصاديّة من عمليّة الإنتاج وتنتهي بالضّرورة عند مرحلة الاستهلاك، على أن تتخلّلها مجموعة من المراحل الاقتصاديّة بين هاتين المرحلتين، حيث يعتبر المستهلك الحلقة الأخير والأضعف ضمن المتدخّلين في هذه السّلسلة، وفي نفس الوقت يعبر أحد أهمّ الفاعلين فيها، نظرا لكونه المآل الأخير للمنتج محلّ السّلسلة سلعة كان أم خدمة، ممّا يجعله ذو أهميّة بالغة بالنّسبة للاقتصاد الوطني والعالمي على حدّ سواء، فتبعا لذلك فقد حظيّ المستهلك منذ القديم بالحماية من قبل التّشريعات الدّاخليّة على غرار التّشريع الجزائري، تأسيسا على الحماية الدّوليّة لهاته الفئة بموجب النّصوص القانونيّة الدّوليّة التّي كانت سبّاقة إلى ذلك، وعليه فقد دأب المشرّع الجزائريّ على حماية المستهلك من كلّ ممارسة من شأنها الإضرار بمصالحه الخاصّة ومنه وبالتّبعيّة الإضرار بالاقتصاد الوطني كمصلحة عامّة، وهوّ ما تمّت دراسته في هذه المحاضرات وفقا للتّفصيل التّالي:

**المحور الأوّل: الإطار المفاهيمي لحماية المستهلك في التّشريع الجزائري.**

قصد دراسة الإطار المفاهيمي لحماية المستهلك في التّشريع الجزائري، وجب التّطرّق إلى الإطار التّشريعي لحماية المستهلك، ومن ثمّ وبالاستناد على هذا الأخير بيان مفهوم العلاقة الاستهلاكيّة وأطرافها ومحلّها، ومن ثمّ بيان الأهداف التّي يسعى المشرّع الجزائري إلى تحقيقها من خلال النّصوص التّشريعيّة والتّظيميّة الحمائيّة للمستهلك، وهو ما تمّ التّفصيل فيه على النّحو التّالي:

**أوّلا: الإطار التّشريعي لحماية المستهلك في الجزائر.**

يقصد بالإطار التّشريعي لحماية المستهلك في التّشريع الجزائري، مجموعة النّصوص القانونيّة التّشريعيّة والتّنظيميّة التّي أقرّها المشرع الجزائريّ في مجال حماية المستهلك، حيث أصدر المشرّع الجزائري في هذا الصّدد القانون رقم 09-03 المؤرّخ في 25 فبراير سنة 2009، يتعلّق بحماية المستهلك وقمع الغشّ، المعدّل والمتمّم بموجب القانون رقم 18-09 المؤرّخ في 10 يونيو سنة 2018، كما أصدر المشرّع الجزائريّ قانون ذو علاقة مباشرة بمجال حماية المستهلك، وهو القانون رقم 18-05 المؤرّخ في 10 ماي سنة 2018، يتعلّق بالتّجارة الإلكترونيّة، وذلك باعتبار أنّه تضمّن مجموعة من النّصوص القانونيّة التّي تحمي المستهلك الإلكتروني.

**ثانيّا: مفهوم العلاقة الاستهلاكيّة.**

يقصد بالعلاقة الاستهلاكيّة العقد الذّي يبرمه المستهلك مع أحد المتدخّلين في السّوق قصد الحصول على سلعة أو خدمة معيّنة يقدّمها هذا الأخر.

ويستوي أن يكون هذا العقد مكتوبا أو غير مكتوب، مسمّى أو غير مسمّى.

وبالرّجوع إلى نصّ المادّة 54 من القانون المدني الجزائري، فقد عرّفت العقد بأنّه: "**العقد اتّفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدّة أشخاص نحو شخص أو عدّة أشخاص آخرين بمنح أو فعل أو عدم فعل شيء ما.**"

وعليه فإنّ العقد وفقا لهذه المادّة يعبّر عن الاتّفاق المبرم بين طرفين أو أكثر اتّجهت إرادتيهما إلى إحداث أثر قانونيّ معيّن يتمثّل في ترتيب التزامات متقابلة على عاتق كليهما، وإسقاطا لهذا المفهوم على عقد الاستهلاك يمكن تعريف هذا الأخير بأنّه الاتّفاق المبرم كتابة أو شفاهة بين المستهلك ومتدخّل أو أكثر في السّوق، محلّه حصول المستهلك على سلعة أو خدمة موضوعة للاستهلاك مقابل دفعه ثمنها للمتدخّل أو دون ذلك إذا كان عقد الاستهلاك من قبيل العقود التّبرّعيّة.

**ثالثا: أطراف العلاقة الاستهلاكيّة.**

من خلال التّعريف المقدّم لعقد الاستهلاك يتبيّن أنّ طرفي هذا الأخير هما المستهلك والمتدخّلون في السّوق، حيث عرّف المشرّع الجزائريّ المستهلك من خلال نصّ المادّة 03 من القانون 09-03 بأنّه: "**كلّ شخص طبيعيّ أو معنويّ يقتني، بمقابل أو مجّانا، سلعة أو خدمة موجّهة للاستعمال النّهائيّ من أجل تلبيّة حاجته الشّخصيّة أو تلبيّة حاجة شخص آخر أو حيوان متكفّل به.**"

يتبيّن من خلال هذا التّعريف أنّ المشرّع الجزائري قد تبنّى المفهوم الفقهيّ الضّيّق في تعريفه للمستهلك، ومفاده: "**أنّ المستهلك هو الشّخص الطّبيعي أو المعنوي الذي يحصل أو يستعمل منتجات لأغراض غير مهنيّة، أي أنّه الشّخص الذّي يستعمل أو يقتني أموالا أو خدمات لإشباع حاجته الشّخصيّة أو حاجة غيره أو حاجة حيوان يكفله، فلا يكسب صفة المستهلك من يتعاقد لأغراض مهنته أو مشروعه أو حرفته.**"
فالمعيار الذي اعتمده هذا الاتجاه والذّي أخذ به المشرّع الجزائري أيضا وعبّر عنه بمصطلح الاستهلاك النّهائي هو معيار الغرض من التّصرّف، والذّي ميّز بموجبه بين طائفة المحترفين وطائفة المستهلكين وهم محلّ الحماية بموجب قانون حماية المستهلك.

أمّا الاتّجاه الفقهيّ الموسّع لمفهوم المستهلك فقد عرّفه بأنّه: **"كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك، أي كلّ من يستخدم أو يستعمل سلعة أو خدمة أيّا كان نوع الاستخدام أو الاستعمال حتّى وإن كان يتعلّق بمشروعه أو حرفته."**

ومثال ذلك من يشتري سيّارة لاستخدامه الشّخصيّ أو يستعملها في مهنته يعتبر مستهلكا، في حين لا يعتبر مستهلكا من يشتري سيّارة من أجل إعادة بيعها فإنّ السّيّارة لم تستهلك.

أمّا الطّرف الثّاني في العلاقة الاستهلاكيّة وهو المتدخّل فقد عرّفته المادّة 03 من القانون 09-03 بأنّه: **"المتدخّل: كلّ شخص طبيعيّ أو معنويّ يتدخّل في عمليّة عرض المنتوجات للاستهلاك."**

حيث اعتبر هذا التّعريف المتدخّل بأنّه الشّخص الذّي يتدخّل لوضع المنتوجات سلعا كانت أم خدمات للاستهلاك، وبالتّالي فقد ربط تعريفه بتعريف عمليّة وضع المنتوجات للاستهلاك والتّي يقصد بها حسب ذات المادّة: **"عملية وضع المنتوج للاستهلاك: مجموع مراحل الإنتاج والاستيراد والتّخزين والنّقل والتّوزيع بالجملة وبالتّجزئة."**

وبالتّالي تعتبر كلّ مرحلة من مراحل الحلقة الاقتصاديّة باستثناء مرحلة الاستهلاك النّهائيّ بمثابة وضع للمنتج للاستهلاك، ومنه من يقوم بأيّ مرحلة من هذه المراحل فهو متدخّل ويخضع لأحكام قانون حماية المستهلك.

**رابعا: محلّ العلاقة الاستهلاكيّة.**

يقصد بمحلّ العلاقة الاستهلاكيّة الشّيء الذّي يضعه المتدخّل للاستهلاك ويتعاقد عليه مع المستهلك قصد قيّام هذا الأخير باستهلاكه استهلاكا نهائيّا وهو المنتوج، حيث عرّف المشرّع الجزائريّ هذا الأخير بموجب المادّة 03 من القانون 09-03 بأنّه: **"المنتوج: كلّ سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجّانا."**

وعليه تنقسم المنتوجات إلى سلع وخدمات، شريطة أن تكون هذه السّلع والخدمات قابلة للتّنازل بصفة مؤقّتة عن طريق البيع أو الهبة مثلا، أو بصفة نهائيّة عن طريق الإيجار والإعارة مثلا، سواء بحكم طبيعتها فلا يجوز التّنازل عن الهواء مثلا أو بموجب النّصوص القانونيّة المعمول بها والتّي تمنع التّعامل في المخدّرات مثلا.

في حين عرّفت ذات المادّة السّلعة بأنّها: **"السّلعة: كلّ شيء مادّيّ قابل للتّنازل عنه بمقابل أو مجّانا."**

**كما عرّفت الخدمة أيضا بأنّها: "الخدمة: كلّ عمل مقدّم، غير تسليم السّلعة، حتّى ولو كان هذا التّسليم تابعا أو مدعّما للخدمة المقدّمة."**

**خامسا: أهداف حماية المستهلك في التّشريع الجزائري.**

يستهدف المشرّع الجزائريّ من خلال قانون حماية المستهلك والقوانين ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة به تحقيق نوعين من الأهداف تتمثّل فيما يلي:

**1- حماية المستهلك من نفسه.**

حيث تستهدف النّصوص الحمائيّة للمستهلك حماية هذا الأخير من بعض السّلوكيّات التّي يرتكبها بنفسه والتّي تترتّب عنها مجموعة من الآثار السّلبيّة الشّخصيّة، كأن يتعمّد القيّام باستهلاك منتج ما مع علمه التّام بالأضرار النّاجمة عن هذا الاستهلاك على التّدخين، أو استهلاكه لبعض المنتوجات الممنوعة قانونا، أو شرائه لبعض السّلع غير المطابقة للمواصفات مع علمه بذلك بسبب انخفاض سعرها.

**2- حماية المستهلك من المتدخّلين في السّوق.**

حيث تستهدف النّصوص الحمائيّة للمستهلك حمايته من كلّ سلوك قد يسبّب ضررا حالاّ أو مستقبليّا له يرتكبه أحد المتدخّلين في السّوق عن قصد أو عن غير قصد في أيّ مرحلة من مراحل الحلقة الاقتصاديّة التّي تنتهي عند عمليّة الاستهلاك النّهائي، على غرار اللّجوء إلى استعمال أساليب الغشّ والخداع في تركيبة مكونات المنتجات المقدمة إلى المستهلك في مرحلة الإنتاج، أو تضليله عن طريق إيهامه وإقناعه بأهمية السّلع والخدمات المقدّمة باستخدام الإشهار التّضليلي خلال مرحلة التّسويق، كما تمتد هذه الحماية لتشمل الوقوف ضد ارتفاع أسعار السّلع والخدمات المقدمة إلى المستهلك دون الاحتكام إلى أسعار السّوق المرتبطة بقانون العرض والطّلب خلال مرحلة البيع بالجملة أو بالتّجزئة، بالإضافة إلى حمايته من الاحتكار وحجب السلع عنه بغية تخزينها وبيعها له بأسعار مرتفعة خلال مرحلة التّخزين.

**المحاضرة الثّانيّة:**

**المحور الثّاني: الحماية الاستباقيّة للمستهلك بموجب القانون 09-03.**

- ✓ **الالتزام بسلامة ونظافة المادّة الغذائيّة.**
- ✓ **الالتزام بأمن المنتوجات.**
- ✓ **الالتزام بمطابقة المنتوجات.**
- ✓ **الالتزام بالضّمان وخدمات ما بعد البيع.**
- ✓ **الالتزام بإعلام المستهلك.**

بوصفه الحلقة الأضعف في السّلسلة الاقتصاديّة والفئة الأكثر عرضة للسّلوكيّات الضّارة الممارسة من قبل المتدخّلين الذّين يقومون بعرض المنتوجات للاستهلاك، فقد حمى المشرّع الجزائريّ المستهلك من خلال القانون رقم 09-03 المعدّل والمتمّم حماية استباقيّة يتفادى من خلالها ويتّقي وقوع هذه السّلوكيّات التّي من شأنها المساس بمصالح المستهلك، عن طريق فرضه لمجموعة من الالتزامات على المتدخّلين بموجب هذا القانون، وهو ما تمّ التّفصيل فيه على النّحو التّالي:

**أوّلا: الالتزام بسلامة ونظافة المادّة الغذائيّة.**

نصّ المشرّع الجزائريّ على الالتزام بسلامة المادّة الغذائيّة من خلال نصّ المادّة 04 من القانون 09-03، والتّي جاء فيها: "**يجب على كلّ متدخّل في عمليّة وضع المواد الغذائيّة للاستهلاك احترام إلزاميّة سلامة هذه المواد، والسّهر على أن لا تضرّ بصحّة المستهلك.**

**تحدّد الشّروط والكيفيّات المطبّقة في مجال الخصائص المكروبيولوجيّة للمواد الغذائيّة عن طريق التّنظيم.**"

يظهر من خلال نصّ هذه المادّة أنّ المشرّع الجزائريّ ألزم كلّ متدخّل يقوم بوضع مواد غذائيّة للاستهلاك بضرورة احترام الشّروط التّي من شأنها الحفاظ على سلامة هذه المواد الغذائيّة على نحو يضمن سلامة المستهلك وأمنه، وذلك خلال مختلف مراحل عمليّة وضع السّلع للاستهلاك انطلاقا من مرحلة الإنتاج وصولا إلى تسليمها للمستهلك قصد الاستهلاك النّهائي، حيث يتعيّن عليه خلال مرحلة تكوين المادّة الغذائيّة احترام الخصائص التّقنية لها والتّي تختلف من مادّة غذائيّة إلى أخرى وكذا احترام نسبة المواد الاصطناعيّة المضافة المسموح بها قانونا، على غرار المواد الحافظة والأحماض الغذائيّة وأحال المشرّع الجزائريّ تحديد نسبها وكيفيّات إضافتها وشروطها إلى النّصوص التّنظيميّة من بينها مرسوم تنفيذي رقم 20-266 مؤرخ في 4 صفر عام 1442 الموافق 22 سبتمبر سنة 2020، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 04-86 المؤرخ في 26 محرم عام 1425 الموافق 18 مارس سنة 2004 الذي يحدد الأحجام التجارية الدنيا للموارد البيولوجية (ج.ر رقم 57 المؤرخة في 27 سبتمبر 2020)، وهو ما أكّدته المادّة 5 من هذا القانون التّي منعت وضع المواد ذات الخصائص الملوّثة ضمن المواد الغذائيّة بأكثر من الحدّ المنصوص عليه في النّصوص التّنظيميّة.

كما يلتزم المتدخّل أيضا بالتقيّد بجميع الاحتيّاطات والضّوابط التّي من شأنها حماية سلامة المادّة الغذائيّة عند تجهيزها للتداول على غرار المواد المستعملة في تعليبها وتغليفها، وكذلك عند عمليّة حفظها وتخزينها وأثناء نقلها وتسليمها للمستهلك على نحو لا يؤدّي إلى إفسادها، وهو ما نصّت عليه المادّة 7 من هذا القانون.

كما ألزم المشرّع الجزائريّ المتدخّل في وضع المواد الغذائيّة للاستهلاك أيضا بالمحافظة على نظافتها من خلال نصّ المادّة 6 والتّي جاء فيها: "**يجب على كلّ متدخّل في عمليّة وضع المواد الغذائيّة للاستهلاك أن يسهر على احترام شروط النّظافة والنّظافة الصحيّة للمستخدمين، والأماكن ومحلات التّصنيع أو المعالجة أو التّحويل**

**أو التّخزين، وكذا وسائل نقل هذه المواد وضمان عدم تعرّضها للإتلاف بواسطة عوامل بيولوجيّة أو كيميائيّة أو فيزيائيّة.**

**تحدّد شروط عرض المواد الغذائيّة للاستهلاك عن طريق التّنظيم."**

فيتعيّن على المتدخّل أثناء عرضه للمواد الغذائيّة للاستهلاك أثناء عمليّة الإنتاج استعمال مواد أوليّة نظيفة وغير ملوّثة على غرار الماء المستعمل مراعاة نظافة التّجهيزات والمعدّات وأماكن التّوزيع والإنتاج والنّقل، كما يتعيّن على الأفراد المشاركين في عملية وضع المواد الغذائيّة للاستهلاك الالتزام بنظافة ثيّابهم وأبدانهم مع وضع أغطية الرّأس أثناء العمل ومنع كلّ سلوك من شأنه المساس بنظافة المادّة الغذائيّة خاصّة خلال مرحلة الإنتاج على غرار التّدخين، منعا لتأثير أي عامل بيولوجي أو كيميائي أو فيزيائي على نظافة المادّة الغذائيّة المعروضة، على أن يتمّ تنفيذ هذا الالتزام وفقا للشّروط التّي ينصّ عليها التّنظيم المعمول به على غرار المرسوم التّنفيذي رقم 17-99 مؤرّخ في 26 فبراير سنة 2017، يحدّد خصائص القهوة وكذا شروط وكيفيّات عرضها للاستهلاك (ج ر رقم 15 المؤرخة في 5 مارس 2017).

**ثانيّا: الالتزام بأمن المنتوجات.**

نصّ المشرّع الجزائريّ على هذا الالتزام من خلال المادّة 9 من القانون 09-03، حيث جاء فيها: "**يجب أن تكون المنتوجات الموضوعة للاستهلاك مضمونة وتتوفّر على الأمن بالنّظر الاستعمال المشروع المنتظر منها، وأن لا تلحق ضررا بصحّة المستهلك وأمنه ومصالحه، وذلك ضمن الشّروط العاديّة للاستعمال أو الشّروط الأخرى الممكن توقّعها من قبل المتدخّلين.**"

هذا الالتزام مفاده قيّام المتدخّل أثناء وضعه للمنتوجات للاستهلاك سلعا كانت أم خدمات أن يراعيّ في ذلك شروط الأمن الضّروريّة فتكون بذلك مضمونة وآمنة على المستهلك أثناء قيّامه باستعمالها استعمالا مشروعا طبقا للغرض الذّي تمّ اقتناؤه لأجلها، فيتعيّن على المتدخّل بذلك توقّع الأخطار العاديّة التّي يمكن أن تنجم عن عمليّة الاستعمال للمنتوجات المعروضة للاستهلاك وتفادي وقوعها قبل عرض هذه المنتوجات، على غرار توفير شروط السّلامة في السّيّارات تفاديّا للأخطار التّي يمكن أن تسبّبها قيّادتها العاديّة دون تلك التّي تسبّبها القيّادة المتهوّرة وغير القانونيّة.

وتطبيقا لذلك نصّت المادّة 10 من ذات القانون على أنّه: "**يتعيّن على كلّ متدخّل احترام إلزاميّة أمن المنتوج الذّي يضعه للاستهلاك فيما يخصّ:**

**- مميّزاته وتركيبته وتغليفه وشروط تجميعه وصيّانته،**

**- تأثير المنتوج على المنتوجات الأخرى عند توقّع استعماله مع هذه المنتوجات،**

**– عرض المنتوج ووسمه والتّعليمات المحتملة الخاصّة باستعماله وإتلافه وكذا كلّ الإرشادات أو المعلومات الصّادرة عن المنتج،**

**– فئات المستهلكين المعرّضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتوج، خاصّة الأطفال،**

**تحدّد القواعد المطبّقة في أمن المنتوجات عن طريق التّنظيم."**

حيث حدّدت هذه المادّة بعض العمليّات الجوهريّة أثناء عمليّة وضع المنتوجات للاستهلاك يتعيّن على المتدخّل خلالها مراعاة شروط الأمن الاستهلاكي المنصوص عليها في التّنظيم المعمول به، كتلك المنصوص عليها في مرسوم تنفيذي رقم 12-203 مؤرّخ في 14 جمادى الثانية عام 1433 الموافق 6 مايو سنة 2012 يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات (ج ر رقم 28-2012).

**ثالثا: الالتزام بمطابقة المنتوجات.**

ألزم المشرّع الجزائريّ كلّ متدخّل في عمليّة وضع للمنتوجات للاستهلاك بموجب نصّ المادّة 11 من القانون 09-03 بالالتزام بالمطابقة، حيث جاء فيها: "**يجب أن يلبّي كلّ منتوج معروض للاستهلاك، الرّغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصنفه ومنشئه ومميّزاته الأساسيّة وتركيبته ونسبة مقوّماته اللّازمة وهوّيته وكمّيّاته وقابليّته للاستعمال والأخطار النّاجمة عن استعماله.**

**كما يجب أن يحترم المنتوج المتطلّبات المتعلّقة بمصدره والنّتائج المرجوّة منه والمميّزات التّنظيميّة من ناحيّة تغليفه وتاريخ صنعه والتّاريخ الأقصى لاستهلاكه وكيفيّة استعماله وشروط حفظه والاحتيّاطات المتعلّقة بذلك والرّقابة التّي أجريت عليه.**

**تحدّد الخصائص التّقنيّة للمنتوجات التّي تتطلّب تأطيرا خاصّا، عن طريق التّنظيم."**

في حين عرّف المشرّع الجزائريّ مصطلح المطابقة من خلال نصّ المادّة 3 من ذات القانون بأنّها: "**استجابة كلّ منتوج موضوع للاستهلاك للشّروط المتضمّنة في اللّوائح الفنيّة، وللمتطلّبات الصّحّيّة والبيئيّة والسّلامة والأمن الخاصّ به.**"

فمن خلال الجمع بين نصّي المادّتين يتبيّن أنّ هذا الالتزام مفاده قيّام المتدخّل أثناء عمليّة عرض السّلع والخدمات للاستهلاك بمراعاة مدى استجابة وتطابق هذه الأخيرة مع الرّغبات الاستهلاكيّة المشروعة للمستهلك، من حيث:

– طبيعة المنتوج: أي تطابق المنتوج سلعة كان أم خدمة مع طبيعة الرّغبة الاستهلاكيّة للمستهلك ومثاله اقتناء المستهلك لعلبة شكولاتة سوداء وعند فتح العلبة يجدها حلوى من نوع آخر فيكون المتدخّل قد أخلّ بالتزامه بالمطابقة من حيث طبيعة السّلعة.

– صنف المنتوج: أي نوعه المرغوب فيه من قبل المستهلك كأن يقتنيّ المستهلك علبة شكولاتة سوداء وعند فتحها يجدها من نوع الشكولاتة البيضاء فيكون المتدخّل قد أخلّ بالتزامه بالمطابقة من حيث النّوع.

– منشئه: أي مكان إنتاجه.

– مميّزاته الأساسيّة: وهيّ الصّفات والخصائص المميّزة للمنتوج والتّي تمّ اقتناؤه من أجلها.

– تركيبته ونسبة مقوّماته اللّازمة: ويقصد بها المكوّنات التّي تمّ إنتاج المنتوج من خلالها، خصوصا المواد الأساسيّة التّي تدخل في تركيبه من حيث نوعها ونسبها.

– كمّيّاته: أي أنّ حجم المنتوج وجب أن يتطابق مع الحجم الموضوع على غلافه مثلا.

– قابليّته للاستعمال: أي أن يكون هذا المنتوج متطابقا مع الغرض الذّي تمّ اقتناؤه لأجله، ممّا يمكّن المستهلك من ذلك.

– الأخطار النّاتجة عن استعماله: وهي ما يعرف باحتيّاطات الاستعمال والأعراض الجانبيّة للمنتوج.

– مصدره: كأن يكون مادّة دهنيّة من مصدر حيوانيّ أو نباتيّ حسب رغبة المستهلك.

– النّتائج المرجوّة منه: وهي النّتائج التّي تتحقّق من خلال استعمال المستهلك للمنتج والتّي تعكس مدى فعاليّته في تحقيق الغرض من اقتنائه.

– تغليفه: أي أن تتطابق شروط الغلاف الذّي استعمل في تغليف المنتوج مع ما تمّ التّصريح به من قبل المنتج وكذا من حيث الشّروط المتطلّبة قانونا في ذلك على غرار تلك المتعلّقة بالمادّة المستخدمة في صناعة الغلاف وسمكه وتضمينه مدّة الصّلاحيّة.

– تاريخ صنع المنتوج وانتهاء صلاحيّته: ومفاده العمر الافتراضيّ لمدى صلاحيّة المنتوج للاستهلاك، فيجب أن تتطابق مدّة صلاحيّته الفعليّة مع المدّة المنصوص عليها في غلافه.

– كيفيّة استعماله: يجب أن تتطابق طريقة استعمال المنتوج مع الطّريقة المنصوص عليها في غلافه لاستعماله ووفقا للضّوابط القانونيّة لذلك.

– شروط حفظه واحتيّاطاتها: أي الشروط الضّروريّة لتخزين المنتج على نحو يضمن سلامته من التّلف وأمن مستعمله على غرار درجة الحرارة والرّطوبة المثاليّة التّي يحفظ خلالها.

– الرّقابة التّي أجريت عليه: فرقابة الجودة والنّوعيّة والسّلامة والأمن التّي تمّ القيّام بها على المنتوج يجب أن تتطابق مع الشّروط المنصوص عليها قانونا.

على أن تتمّ تحديد هذه الشّروط الفنّيّة عن طريق النّصوص التّنظيميّة.

كما نصّت المادّة 12 من ذات القانون على التزام المتدخّل بفرض رقابته على مطابقة المنتوج قبل عرضه للاستهلاك وفقا للشّروط المنصوص عليها في التّشريع والتّنظيم المعمول بهما.

**رابعا: الالتزام بالضّمان وخدمات ما بعد البيع.**

نصّ المشرّع الجزائريّ على هذا الالتزام في شقّه المتعلّق بالضّمان من خلال نصّ المادّة 13 من القانون 09-03، حيث جاء فيها: "**يستفيد كلّ مقتن لأيّ منتوج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عتادا أو مركبة أو أيّ مادّة تجهيزيّة من الضّمان بقوّة القانون.**

**ويمتدّ هذا الضّمان أيضا إلى الخدمات.**

**يجب على كلّ متدخّل خلال فترة الضّمان المحدّدة في حالة ظهور عيب بالمنتوج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتوج أو تعديل الخدمة على نفقته.**

**يستفيد المستهلك من تنفيذ الضّمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافيّة.**

**يعتبر باطلا كلّ شرط مخالف لأحكام هذه المادّة.**

**تحدّد شروط وكيفيّات تطبيق هذه المادّة عن طريق التّنظيم.**"

حيث ألزم المشرّع الجزائريّ من خلال نصّ هذه المادّة كلّ شخص يتدخّل في عمليّة عرض المنتوجات سلعا كانت أم خدمات بالضّمان، وعرّف هذا الأخير من خلال نصّ المادّة 03 من ذات القانون بأنّه: "**الضّمان: التزام كل متدخّل خلال فترة زمنية معيّنة، في حالة ظهور عيب بالمنتوج، استبدال هذا الأخير، أو إرجاع ثمنه، أو تصليح السّلعة، أو تعديل الخدمة على نفقته.**"

فالالتزام بالضّمان بذلك هو الالتزام الذّي يجعل المتدخّل في عمليّة عرض السّلع والخدمات ملزما تجاه المستهلك الذّي اقتناها بأن يقوم باستبدالها أو إعادة الثّمن أو تصليحها أو تعديلها وذلك إذا ظهر عليها عيب لاحق عن تنفيذ العقد، حسب طبيعة المنتوج ونوع العيب الظّاهر عليه ومدى جسامته وقابليّته للتّعديل والإصلاح، على أن يكون تنفيذ هذا الالتزام على نفقة المتدخّل ودون إمكانيّة إجباره للمستهلك سواء من خلال شروط العقد أو عند تنفيذ الالتزام بدفع نفقات إضافيّة تفوق نفقات العقد، على أن لا يكون هذا الالتزام أبديّا وإنّما محدودا ينتهي بانتهاء المدّة الزّمنيّة المحدّدة في العقد أو في وثيقة ملحقة به والتّي تتوافق ومقتضيات القانون، كما أنّ هذا الالتزام لا يتعلّق بجميع أنواع المنتوجات وإنّما يتعلّق ببعض السّلع التّجهيزيّة على غرار تلك المذكورة على سبيل المثال في نصّ المادّة 13 سالفة الذّكر وهي سلع ذات طابع تقني، أمّ بالنّسبة للخدمات فيشملها جميعا نظرا لكونها عملا لا شيئا ملموسا.

أمّا عن شروط هذا الالتزام، فمفادها حدوث العيب خلال الفترة الزّمنيّة للضّمان وليس خارجها، وأن يكون العيب خفيّا على المستهلك أثناء إبرامه للعقد وأن لا يكون ظهوره مرتبطا بإرادته أي أن لا يكون ناتجا عن خطأ ارتكبه، وأن يكون المنتوج قابلا بحكم طبيعته لقيّام هذا الالتزام عليه.

وتجدر الإشارة أنّ هذا الالتزام من النّظام العامّ وبالتّالي فإنّ كلّ شرط مخالف له ضمن عقد الاستهلاك يعدّ باطلا مع بقاء العقد والالتزام صحيحين كأن يلزم المتدخّل المستهلك على توقيع وثيقة مكتوبة بالتّنازل عن حقّه في الضّمان، على أن تحدّد شروط تنفيذ هذا الالتزام وكيفيّاته عن طريق التّنظيم.

وأضافت المادّة 14 من ذات القانون أن أيّ ضمان آخر يلتزم المتدخّل من خلال العقد بتنفيذه تجاه المستهلك لا يعتبر بديلا عن الضّمان المنصوص عليه قانونا ولا يغني عن تنفيذه، كما نصّت ذات المادّة أن تحديد شروط وكيفيّة تنفيذ الالتزام بالضّمان الخاصّة بالمنتوج تحدّد عن طريق وثيقة مرفقة به، في حين نصّت المادّة 15 على أحقيّة المستهلك المقتني للمنتوج بتجربته.

كما نصّ المشرّع الجزائريّ على الشّقّ الثّاني من هذا الالتزام والمتعلّق بضمان تقديم المتدخّل لخدمات ما بعد البيع من خلال نصّ المادّة 16 من القانون 09-03 المعدّل والمتمّم، حيث نصّت: "**في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضّمان المحدّدة عن طريق التّنظيم، أو في كلّ الحالات التّي لا يمكن فيها للضّمان أن يلعب دوره، يتعيّن على المتدخّل المعني ضمان صيّانة وتصليح المنتوج المعروض في السّوق.**

**تحدّد شروط وكيفيّات الخدمة ما بعد البيع عن طريق التّنظيم.**"

وعليه فإنّ الالتزام بخدمات ما بعد البيع هو التزام يتبع التزام المتدخّل بالضّمان، فالقاعدة العامّة تقتضي قيّام المتدخّل بتنفيذ التزامه بالضّمان، فإذا تعذّر عليه ذلك وجب أن يلتزم بتنفيذ الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع للمستهلك، ويكون ذلك في حالتين: عند انقضاء المدّة المنصوص عليها للضّمان في التّنظيم المعمول به فيتحوّل التزام المتدخّل من الضّمان إلى تقديم خدمات ما بعد البيع في حالة ظهور عيب في المنتوج الذّي كان محلّا للالتزام بالضّمان –نفس المنتوجات المنصوص عليها في المادّة 13 سالفة الذّكر–، أو في الحالة التّي لا يمكن فيها تنفيذ الالتزام بالضّمان على الرّغم من وقوع العيب في مدّة الضّمان، أمّا محلّ هذا الالتزام فهو صيّانة المنتوج وتصليحه، على أن تحدّد شروط وكيفيّات تنفيذ هذا الالتزام عن طريق التّنظيم.

**خامسا : الالتزام بإعلام المستهلك.**

نصّ المشرّع الجزائريّ على هذا الالتزام بموجب نصّ المادّة 17 من القانون 09-03، حيث جاء فيها: "**يجب على كلّ متدخّل أن يعلم المستهلك بكلّ المعلومات المتعلّقة بالمنتوج الذّي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأيّ وسيلة أخرى مناسبة.**

**تحدّد شروط وكيفيّات تطبيق هذه المادّة عن طريق التّنظيم.**"

وعليه الالتزام بإعلام المستهلك هو الالتزام الذّي يفرض على المتدخّل في عمليّة عرض المنتوجات للاستهلاك أن يقدّم للمستهلك كافّة المعلومات الضّروريّة المتعلّقة بالمنتوج سلعة كان أم خدمة، على أن يستعمل في ذلك الآليّات المناسبة والتّي ذكر المشرّع الجزائريّ من بينها آليّة الوسم والذّي عرّفه بموجب نصّ المادّة 03 من ذات القانون بأنّه: "**الوسم: كلّ البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميّزات أو الصّور أو التّماثيل أو الرّموز المرتبطة بسلعة، تظهر على كلّ غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلّقة أو مرفقة أو دالّة على طبيعة منتوج مهما كان شكلها أو سندها، بغضّ النّظر عن طريقة وضعها.**"

وآليّة العلامات على غرار العلامة التّي تزوّد بها شاشة التّلفزيون عند تقديم خدمات السّمعي البصري والتّي تدلّ على السّن المسموح به لمشاهدة البرنامج التّلفزيوني العروض.

على أن تحدّد الشّروط التّفصيليّة وكيفيّات تنفيذ هذا الالتزام عن طريق التّنظيم.

في حين نصّت المادّة 18 من ذات القانون على أنّ عمليّة إعلام المستهلك تتمّ إلزاميّا باللّغة العربيّة مع إمكانيّة إضافة لغة أخرى أو أكثر اختيّاريّا من قبل المتدخّل، كما يجب أن تكون البيانات المذكورة مقروءة ومرئيّة وغير قابلة للمحو.

**المحاضرة الثّالثة:**

**المحور الثّالث: الإطار المؤسّساتي لحماية المستهلك في الجزائر.**

- ✓ **جمعيّات حماية المستهلك.**
- ✓ **المجلس الوطني لحماية المستهلك.**
- ✓ **أعوان قمع الغشّ.**

**المحور الثّالث: الإطار المؤسّساتي لحماية المستهلك في الجزائر.**

يقصد بالإطار المؤسّساتي لحماية المستهلك في الجزائر مجموع الأجهزة التّي منحها المشرّع الجزائريّ صلاحيّة التّدخّل لحماية المستهلك داخل الجزائر، عن طريق سهرها على ضمان تطبيق المتدخّلين للالتزامات المنصوص عليها في القانون 09-03 المعدّل والمتمّم -والتّي تمّ التّطرّق إليها في المحور السّابق-، عن طريق فرضها للرّقابة المخوّلة لها قانون على عمليّة عرض السّلع والخدمات داخل السّوق، وتتمثّل هذه الأجهزة في كلّ من جمعيّات حماية المستهلك، المجلس الوطني لحماية المستهلكين وأعوان قمع الغشّ، وهي الأجهزة التّي تمّ التّفصيل فيها على النّحو التّالي:

**أوّلا: جمعيّات حماية المستهلك.**

عرّف المشرّع الجزائريّ جمعيّة حماية المستهلك من خلال نصّ المادّة 21 من القانون 09-03 المعدّل والمتمّم بأنّها: "**جمعيّة حماية المستهلكين هيّ كلّ جمعيّة منشأة طبقا للقانون. تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله...**"

وعليه فإنّ جمعيّات حماية المستهلك هي كلّ جمعيّة تمّ إنشاؤها واعتمادها طبقا للشّروط والإجراءات المنصوص عليها بموجب القانون 12-06 المتعلّق بالجمعيّات، فهي بذلك طبقا للمادّة 02 منه كلّ تجمّع لأشخاص طبيعيّين و/أو معنويّين على أساس تعاقديّ لمدّة محدّدة أو غير محدّدة بشكل تطوّعيّ وغير ربحي قصد ضمان حماية المستهلك في الجزائر عبر القيّام بتحسيسه وإعلامه وتوجيهه وتمثيله، وعليه تتمثّل أهمّ الوظائف غير الرّبحيّة التّي تمارسها جمعيّات حماية المستهلك فيما يلي:

**1- الإعلام والتّحسيس:** تهدف جمعيّات حماية المستهلك في إطار سعيها إلى ضمان أكبر قدر من الحماية لهذا الأخير من المتدخّلين في السّوق، إلى تقديم القدر الكافي من المعارف والمعلومات المتعلّقة بعمليّة الاستهلاك من بينها الحقوق المكفولة للمستهلك قانونا والتّي تمثّل التزامات تقع على عاتق المتدخّل، كما تستهدف أيضا تحسيس المستهلك وإشعاره بكافّة الأخطار التّي قد يتعرّض إليها أثناء عمليّة الاستهلاك، على أن تمارس هاتين الوظيفتين من خلال جميع الوسائل المتاحة قانونا من بينها قيّامها بتنظيم حملات تحسيسيّة وتوعويّة وكذا باستخدام وسائل الاتّصال الرّقميّة على غرار شبكة الانترنت والرّسائل القصيرة عبر الهاتف.

**2- التّوجيه:** تعنى جمعيّات حماية المستهلك أيضا بوظيفة أساسيّة تمارسها في إطار جهودها الرّاميّة إلى حماية المستهلك من كافّة أشكال المساس بالحقوق المكفولة له قانون، تتمثّل في توجيه هذا الأخير وإرشاده نحو المنتوجات الأكثر تحقيقا لرغباته الاستهلاكيّة المشروعة سلعا كانت أم خدمات، كما ترشده أيضا إلى إتّباع سلوكيّات استهلاكيّة سليمة تضمن له قدر كافيّا من الحماية والحصول على الحقوق، كما توجّهه أيضا إلى الوسائل القانونيّة المتاحة له للحصول على هذه الحقوق في حالة تعرّضه إلى أي شكل من أشكال المساس بها من قبل المتدخّلين على غرار الإجراءات القضائيّة التّي يتّبعها.

**3- تمثيله:** يمكن لجمعيّات حماية المستهلك أن تمثّل المستهلكين أمام القضاء في حالة وقوع نزاع بينهم وبين أحد المتدخّلين، حيث نصّت المادّة 23 من القانون 09-03 المعدّل والمتمّم على ذلك فجاء فيها: "**عندما**

**يتعرّض مستهلك أو عدّة مستهلكين لأضرار فرديّة تسبّب فيها نفس المتدخّل وذات أصل مشترك، يمكن جمعيّات حماية المستهلكين أن تتأسّس كطرف مدنيّ."**

حيث أتاح المشرّع الجزائريّ بموجب نصّ هذه المادّة لجمعيّات حماية المستهلك أن تتأسّس كطرف مدنيّ باسم مستهلك أو عدّة مستهلكين تعرّضوا لأضرار فرديّة تسبّب فيها نفس المتدخّل أثناء عرضه للسّلع والخدمات للاستهلاك وذات أصل مشترك أي أنّ سببها هو إخلال هذا المتدخّل بنفس الالتزام، وعليه يمكن لهذه الجمعيّات أن تتدخّل للتّقاضي باسم ولحساب المستهلك أو المستهلكين المتضرّرين جرّاء السّلوك الذّي ارتكبه المتدخّل في مختلف الدّعاوى سواء كطرف مدنيّ أمام القضاء الجزائي إذا كان الفعل المرتكب يرتقي إلى حدّ التّجريم أثناء فصله في الدّعوى المدنيّة بالتّبعيّة أو رفع دعوى مدنية أصليّة أمام القضاء المدني إذا كان الفعل المرتكب يستوجب توقيع المسؤوليّة المدنيّة ولا يرتقي إلى حدّ التّجريم، أو رفع دعوى مدنيّة بالتّبعيّة أمام القضاء المدني إذا كان الفعل المرتكب يشكّل جريمة واختار المستهلك بوصفه ضّحيّة سلك الطّريق المدني للحصول على التّعويض جرّاء الضّرر الذّي لحقه، على أن يكون هذا التّمثيل مرتبطا بتوكيل من قبل المستهلك المتضّرر أو مستهلكين اثنين على الأقلّ إذا ما تعلّق الأمر بدعوى جماعيّة.

كما تمثّل هذه الجمعيّات المستهلكين أمام المجلس الوطني لحماية المستهلكين بصفتها جزء من تشكيلته كما تمثّله أيضا أمام مجلس المنافسة.

**ثانيّا: المجلس الوطني لحماية المستهلكين.**

أنشأ المشرّع الجزائريّ المجلس الوطني لحماية المستهلكين بموجب نصّ المادّة 24 من القانون 09-03 المعدّل والمتمّم، حيث جاء فيها: "**ينشأ مجلس وطنيّ لحماية المستهلكين، يقوم بإبداء الرّأي، واقتراح التّدابير التّي تساهم في تطوير وترقية سيّاسات حماية المستهلك.**

**تحدّد تشكيلة واختصاصاته عن طريق التّنظيم.**"

حيث أناط المشرّع الجزائريّ بالمجلس الوطني لحماية المستهلكين صلاحيّة إبداء الرّأي متى استشير حول المسائل المتعّلقة بحماية المستهلك واقتراح التّدابير من تلقاء نفسه بخصوص تطوير السّيّاسة العامّة للدّولة في مجال حماية المستهلك وترقيّتها على نحو يضمن الحماية الكافيّة لهذه الفئة، في حين أحال تحديد تشكيلة هذا المجلس واختصاصاته إلى التّنظيم، فصدر بذلك المرسوم التّنفيذي رقم 12-355 المؤرّخ في 2 أكتوبر سنة 2012، يحدّد تشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين واختصاصاته، والذّي نصّت المادّة الأولى منه أنّ هذا المجلس يقع في مدينة الجزائر ويوضع لدى الوزارة المكلّفة بحماية المستهلك، في حين حدّدت المادّة 03 تشكيلة المجلس حيث يتكوّن هذا المجلس من ممثّل واحد عن مجموعة من الوزارات عددها عشرة، وكذا ممثّل واحد عن مجموعة من المعاهد والدّواوين والغرف التّي لديها علاقة بالمستهلك عددها عشرة، وكذا ممثّل واحد عن كلّ جمعيّة معتمدة قانونا في مجال حماية المستهلك، إضافة إلى خمسة خبراء في مجال وأمن وجودة المنتوجات يختارهم الوزير المكلّف بحماية المستهلك، في حين نصّت المادّة 04 على أنّ هذا الأخير يعيّن أعضاء المجلس بموجب مرسوم وزاري لمدّة خمس (5) سنوات قابلة للتّجديد بعد اقتراحهم من السّلطة أو الجمعيّة التّي ينتمون

إليها كما يستخلفون بنفس الكيفيّة، أمّا المادّة 11 فقد حدّدت كيفيّة انتخاب الرّئيس والذّي يكون من بين فئة جمعيّات حماية المستهلك، أمّا نائبه من بين ممثّلي الهيئات العموميّة الأخرى.

أمّا عن اختصاصات المجلس فقد نصّت المادّة 22 من هذا المرسوم التّنفيذي على أنّ هذا المجلس يدلي برأيه ويقترح تدابير تتعلّق بالمسائل المتعلّقة بحماية المستهلك لاسيّما ما تعلّق منها بالوقاية من الأخطار الاستهلاكيّة وكذا النّصوص التّشريعيّة والتّنظيميّة المتعلّقة بالمستهلك وكذا شروط تطبيقها، وكذلك البرنامج السّنوي واستراتيجيّات مراقبة وترقيّة جودة المنتوجات وقمع الغشّ، كما يعمل على جمع المعلومات على غرار الإحصائيّات واستغلالها وتوزيعها، وكذا اقتراح تدابير تتعلّق بكلّ من برامج ومشاريع مساعدة جمعيّات حماية المستهلك والتّدابير الوقائيّة لضبط السّوق وآليّات حماية القدرة الشّرائيّة للمستهلكين.

**ثالثا: أعوان قمع الغشّ.**

وهم موظّفون عموميّون ذوي مستوى علمي وتقني يؤهّلهم لممارسة رقابتهم على الجوانب التّقنيّة للمنتوجات المعروضة للاستهلاك من حيث استجابتها للشّروط التّقنيّة المنصوص عليها قانونا ومنع غشّ المتدخّلين إضرارا بالمستهلك، تابعون لوزارة التّجارة ممثّلة في مديريّات التّجارة محليّا، حيث منحهم المشرّع الجزائريّ مجموعة من الصّلاحيّات بموجب المواد من 25 إلى 34 من القانون 09-03 المعدّل والمتمّم، من بينها صلاحيّة الرّقابة على احترام الالتزام بالمطابقة ومعاينة المخالفات المجرّمة قانونا في مجال حماية المستهلك ويكونون محميّين قانونا من كلّ تهديد أو اعتداء أثناء تأديّة مهامهم مع إمكانيّة لجوئهم إلى السّلطات القضائيّة المختصّة لطلب تدخّل القوّة العموميّة قصد مساعدتهم على تنفيذ مهامهم.

**المحاضرة الثّالثة:**

**المحور الرّابع: حماية المستهلك الالكتروني في ظل القانون 18-05.**

- ✓ **تعريف عقد الاستهلاك الالكتروني.**
- ✓ **أطراف عقد الاستهلاك الالكتروني.**
- ✓ **التزامات المورّد الالكتروني.**

**المحور الرّابع: حماية المستهلك الالكتروني في ظل القانون 18-05.**

على غرار المستهلك التّقليدي، وتبعا لخصوصيّة العلاقة الاستهلاكيّة الإلكترونيّة، سعى المشرّع الجزائري الجزائريّ إلى حماية المستهلك الالكتروني من كلّ سلوك من شأنه أن يسبّب ضررا له، وذلك بموجب نصوص قانون التّجارة الالكترونيّة رقم 18-05، والذّي وصف بأنّه قانون لحماية المستهلك الالكتروني أكثر من كونه قانونا منظّما للتّجارة الالكترونيّة نظرا لاحتوائه على الكثير من النّصوص الحمائيّة للمستهلك الالكتروني، وعليه تقتضي دراسة حماية هذا الأخير بموجب هذا القانون أوّلا تحديد تعريف لعقد الاستهلاك الالكتروني ومن ثمّ بيان أطرافه، وصولا إلى تحديد الالتزامات التّي ألقاها هذا القانون على الطّرف الذّي يعرض السّلع والخدمات الكترونيّا للاستهلاك، وهو ما تمّت دراسته وفقا للتّفصيل التّالي:

**أوّلا: تعريف عقد الاستهلاك الالكتروني.**

عرّف المشرّع الجزائريّ العقد الالكتروني من خلال نصّ المادّة 6 من القانون 18-05 بأنّه: "**العقد الالكتروني: العقد بمفهوم القانون رقم 04-02 المؤرّخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 الموّافق 23 يونيو سنة 2004 الذّي يحدّد القواعد المطبّقة على الممارسات التّجاريّة.**

**ويتمّ إبرامه عن بعد، دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللّجوء حصريّا لتقنيّة الاتّصال الالكتروني.**"

فبالرّجوع إلى نصّ المادّة 3 من القانون 04-02، فقد عرّفت العقد بأنّه: "**عقد: كلّ اتّفاق أو اتّفاقيّة تهدف إلى بيع سلعة أو تأديّة خدمة، حرّر مسبقا من أحد أطراف الاتّفاق مع إذعان الطّرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير من تحقيق تغيير حقيقيّ فيه...**"

فبالجمع بين المادّتين يتبيّن أن العقد الالكتروني هو كلّ اتّفاق طرفاه مستهلك إلكتروني ومورّد إلكتروني، هدفه بيع سلعة أو تأديّة خدمة يبرم باستعمال تقنيّات الاتّصال الحديثة دون حضور أطرافه في مكان وزمان واحد، على أن يكون هذا العقد قد حرّر بنوده أحد أطراف مسبقا دون أخذ رأي الطّرف الآخر الذّي إمّا أن يقبل التّعاقد بهذه الشّروط أو يرفض ذلك دون أن يكون له الحقّ في مناقشتها.

وهو ما يدفع إلى القول بأنّ المشرّع الجزائري يقصد من خلال هذا التّعريف عقد الاستهلاك الالكتروني دون باقي أنواع العقود الالكترونيّة، إلاّ أنّه حصره في عقود الاستهلاك التي تكون بعوض دون عقود الاستهلاك التّبرّعيّة، في حين أسقط في تعريفه سبب إبرام العقد وهو الاستهلاك النّهائيّ تلبيّة لحاجات المستهلك الشّخصيّة أو حاجات شخص آخر أو حيوان متكفّل به.

**ثانيّا: أطراف عقد الاستهلاك الإلكتروني.**

حدد المشرّع الجزائريّ أطراف العقد الالكتروني من خلال القانون 18-05 بأنّهما كلّ من المستهلك الالكتروني والمورّد الالكتروني، وعرف كلاهما من خلال نصّ المادّة 6 منه، حيث عرّف المستهلك الالكتروني بأنّه: "**المستهلك الالكتروني: كلّ شخص طبيعيّ أو معنويّ يقتني بعوض أو بصفة مجّانيّة سلعة أو خدمة عن طريق الاتّصالات الالكترونيّة من المورّد الالكترونيّ بغرض الاستهلاك النّهائي.**"

يظهر من خلال هذه المادّة أنّ تعريف المستهلك الالكتروني لا يختلف عن تعريف المستهلك التّقليدي الذّي جاء به القانون 09-03 إلاّ من خلال الوسيلة التّي تتمّ من خلالها عمليّة اقتناء السّلع والخدمات والتّي تكون حتما بالنّسبة للمستهلك الالكتروني إحدى تقنيّات الاتّصال الالكترونيّة.

أمّا المورّد الالكتروني فعرّفته ذات المادّة بأنّه: "**المورّد الالكتروني: كلّ شخص طبيعيّ أو معنويّ يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السّلع أو الخدمات عن طريق الاتّصالات الالكترونيّة.**"

وعليه فإنّ المورّد الإلكتروني هو الشّخص الذّي يتدخّل لعرض السّلع والخدمات للاستهلاك عن طريق تسويقها أو اقتراح توفيرها باستخدام وسائل الاتّصال الالكترونيّة.

**ثالثا: التزامات المورّد الالكتروني.**

نظرا لخصوصيّة التّعاقد بموجب عقد الاستهلاك الالكتروني، والتّي تكمن في عدم حضور الأطراف في مكان واحد يخوّل للمستهلك معاينة السّلع والخدمات محلّ العقد بشكل فعليّ وكامل، ممّا قد يعرّضه إلى الوقوع ضحيّة لسلوك قد يضرّ مصالحه الاستهلاكيّة على غرار التّضليل الإعلامي الذّي قد يمارسه المورّد الالكتروني عن طريق الإشهار الالكتروني، ونظرا لكون عقد الاستهلاك الالكتروني من قبيل عقود الإذعان القائمة على عدم إمكانيّة مناقشة الطّرف المُذْعَنُ (المستهلك الالكتروني) للشّروط التّي يضعها الطّرف المُذْعِنُ (المورّد الالكتروني)، فقد عزّز المشرّع الجزائريّ من نطاق الحماية الاستباقيّة للمستهلك الالكتروني بموجب قانون التّجارة الالكترونيّة 18-05، من خلاله فرضه للمزيد من الالتزامات على عاتق المورّد الالكتروني زيّادة على تلك المفروضة بموجب القانون 09-03 المعدّل والمتمّم -والتّي تمّ التّطرّق إليها في المحور الثّاني-، وعليه يلتزم المورّد الالكترونيّ تجاه المستهلك الالكترونيّ بالالتزامات التّاليّة:

**1- الالتزام بإرسال نسخة من العقد للمستهلك الالكتروني:** نصّت المادّة 19 من القانون 18-05 على أنّ المورّد الالكتروني يلتزم تجاه المستهلك الالكتروني، بإرسال نسخة من العقد المبرم بينهما إلى هذا الأخير وذلك بمجرّد إبرامه، حيث تعتبر هذه النّسخة المرسلة دليلا في يد المستهلك الالكتروني يخوّله إثبات قيّام العقد بينهما متى اقتضى الأمر ذلك، نظرا لصعوبة الإثبات بباقي الأدلّة لأنّ العقد يبرم في بيئة إلكترونيّة.

**2- الالتزام بتسليم فاتورة للمستهلك:** نصّت المادّة 20 من القانون 18-05 على التزام المورّد الالكتروني بإعداد فاتورة متى قام ببيع سلعة أو تأديّة خدمة بشكل الكترونيّ، هذه الفاتورة وجب أن يتمّ إعدادها وفقا للشّكل والشّروط المنصوص عليها في القانون وهو المرسوم التّنفيذي رقم 05-468 المؤرّخ في 10 ديسمبر سنة 2005، الذّي يحدّد شروط تحرير الفاتورة وسند التّحويل ووصل التّسليم والفاتورة الإجماليّة وكيفيّات ذلك، كما يلتزم المورّد الالكتروني بتسليم نسخة إلكترونيّة عنها إلى المستهلك الالكتروني، أمّا إذا طلب هذا الأخير الحصول على نسخة ورقيّة منها، كان المورّد الالكترونيّ ملزما بتقديمها إليه وفقا لنصّ ذات المادّة، وتفيد هذه الفاتورة في تحديد تحديد الأعباء الماليّة للعقد بدقّة والتّي تقع على عاتق المستهلك الالكتروني كما تفيد أيضا في التّحديد الدّقيق لمحلّ العقد وبالتّالي حماية المستهلك الالكتروني من التّلاعبات التّي قد يقوم بها المورّد الالكتروني في موّاصفات السّلعة أو الخدمة محلّ العقد أو تقريره لأعباء ماليّة إضافيّة على عاتق المستهلك الالكتروني، كما تفيد أيضا في الإثبات شأنها في ذلك شأن نسخة العقد.

**3- الالتزام بإرجاع ثمن المنتوج مع تحمّل نفقات إعادة الإرسال:** منح المشرّع الجزائريّ المستهلك الالكتروني بموجب نصّ المادّة 22 من القانون 18-05 حقّ العدول عن عقد الاستهلاك الالكتروني، وذلك في حالة تأخّر الموّرّد الالكتروني في تسليمه للمنتوج عن التّاريخ المتّفق عليه، ففي هذه الحالة وجب على المستهلك الالكتروني إعادة إرسال المنتوج في غلافه الأصليّ إلى المورّد الالكتروني في أجل 4 أيّام من تاريخ التّسليم الفعليّ، فعند قيّامه بذلك يقوم التزام المورّد الالكتروني طبقا لذات المادّة بإرجاع ثمن المنتوج ودفع تكاليف إعادة الإرسال للمستهلك الالكتروني في أجل أقصاه 15 يوما من تاريخ إعادة تسلّمها، دون المساس بحقّ المستهلك الالكتروني في المطالبة بالتّعويض جرّاء هذا التّأخير متى لجأ إلى القضاء.

**4- الالتزام باستعادة السّلعة وبالضّمان في حالة رفض المستهلك الالكتروني لها:** إذا تبيّن للمستهلك الالكترونيّ عند تسلّمه للسّلعة محلّ العقد أنّ هذه الأخيرة غير مطابقة لما تمّ الاتّفاق عليه في العقد، أو وجود عيب ظهر بعد التّسليم، فقد أجاز المشرّع الجزائريّ للمستهلك الالكتروني إعادة إرسالها للمورّد الالكتروني الذّي يتحمّل تكاليف إعادة الإرسال، في غلافها الأصليّ في أجل 4 أيّام من تاريخ تسلّمها الفعلي مع الإشارة إلى سبب ذلك، فيقوم في هذه الحالة التزام المورّد الالكتروني باستعادة هذه السّلعة، كما يتعيّن عليه أن يقوم إمّا بتسليم سلعة جديدة مطابقة للاتّفاق، أو إصلاح العيب أو استبدال السّلعة المعيبة بسلعة أخرى مماثلة أو إلغاء الطّلبيّة وإعادة الثّمن للمستهلك الالكتروني، هذا الأخير يكون له بذلك حقّ المطالبة بالتّعويض، على أن يدفع المورّد الالكتروني ثمن السّلعة وتكاليف إعادة الإرسال في أجل أقصاه 15 يوما من تاريخ تسلّمه لها.

- تجدر الإشارة في الأخير أنّ المشرّع الجزائريّ خصّ المستهلك تقليديّا كان أم إلكترونيّا بحماية لاحقة عن وقوع الفعل الضّار الذّي حدث بسبب سلوك ارتكبه المتدخّل عند عرضه للسّلع والخدمات للاستهلاك، عن طريق منحه حقّ اللّجوء للقضاء قصد طلب التّعويض عن الضّرر الذّي لحقه جرّاءه، كما أنّ المشرّع الجزائري جرّم بعض هذه السّلوكات نظرا لخطرها الجسيم ورتّب عقوبات جزائيّة يحكم بها متى تمّ ارتكابها من قبل المتدخّل.