



## جامعة- باتنة- 1-

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الإجابة النموذجية في مقياس قانون حماية المستهلك لطلبة السنة الثانية

ماستر: تخصص تسويق الخدمات..

س1: نوع حماية المستهلك المقررة قانونا، بالنسبة للمتعاقدين التقليدي و المتعاقدين عن بعد.

الإجابة:

أولا: بالنسبة للمتعاقدين التقليدي،

### ● الحماية الموضوعية:

طبقاً للقواعد العامة فإن انعقاد عقد الاستهلاك يقتضي ان يتبادل طرفان التعبير عن ارادتين متطابقتين فلا ينعقد العقد الا اذا اقترن الايجاب الصادر من احد المتعاقدين بقبول مطابق له صادر عن المتعاقدين الاخر. ولصحة التراضي وبالتالي صحة عقد الاستهلاك يُشترط ان تكون الارادة خالية من العيوب علاوة على صدورهما من شخص ذي اهلية لإبرام عقد الاستهلاك. وعليه فإن قانون حماية المستهلك الجزائري افرد حماية من الدعاية الكاذبة او ما يعرف بالاعلانات الخادعة او المضللة ، وكذلك حماية من البنود التعسفية التي قد يتضمنها عقد الاستهلاك :

### \* حماية المستهلك من الدعاية الكاذبة (الاعلانات الخادعة او المضللة)

وضع قانون حماية المستهلك قواعد حمائية للمستهلك مما قد يتعرض له من اعلانات خادعة او مضللة له وأوجب على المهني/المحترف أن يعلن عن الثمن بالدينار الجزائري على كل سلعة، أو على الرف التي تكون السلعة معروضة عليه، كما فرض القانون على المؤسسات التي تقدم خدمات(كالتشقق المفروشة، والمطاعم، والمقاهي والملاهي) أن تعلن عن الأسعار في مكان بارز. وأوجب على المحترف الذي يعرض السلع المستعملة إلى الإعلان عن حالة السلعة المذكورة بشكل ظاهر وواضح على السلعة، وكذلك في المكان الذي يمارس فيه نشاطه وعليه أن يشير إلى ذلك سواء في العقد الذي ينظمه أو على الفاتورة التي يصدرها.

وفي هذا الصدد فعلى المحترف وضع معلومات حقيقة حول السلعة او الخدمة التي يقدمها للمستهلك

### \* حماية المستهلك من البنود التعسفية.

منح القانون المستهلك حماية تجاه اي بند يتصف بطابع التعسف يضعه المهني (المحترف) في عقد الاستهلاك. ويُعرّف البند التعسفي عموماً بأنه البند الذي يُدرج في العقد من قبل أحد اطرافه وقد أُملى ارادته على الطرف الآخر تحقيقاً لمنفعة ذاتية غير مألوفة ومفرطة، منتقاصاً من حقوق الطرف الآخر الذي رضخ له، وذلك لتسلط من فرض هذا البند على العقد. وقد عرّف

قانون حماية المستهلك البنود التعسفية بأنها البنود التي ترمي أو قد تؤدي إلى الإخلال بالتوازن فيما بين حقوق وموجبات المحترف والمستهلك لغير مصلحة هذا الأخير.

وأشار القانون الى أن الطابع التعسفي للبنود يقدر بتاريخ التعاقد وبالرجوع إلى أحكام العقد وملاحقه باستثناء تلك المتعلقة بالثمن. ولعل العلة في حماية المستهلك من البنود التعسفية تكمن في أن أحد المبادئ الأساسية التي تقوم عليها العقود هو مبدأ العدالة

## 2- الحماية الجزائية للمستهلك

تضمن قانون حماية المستهلك اطاراً حمائياً المستهلك من الانتهاكات التي تطل احد حقوقه المنصوص عليها فمنح حماية جزائية للمستهلك لمن يقوم بالاعلانات الخادعة لهذا الاخير او من يقوم بغش المستهلك او بتزويده ببضائع فاسدة او منتهية الصلاحية او تلك السلع والخدمات غير المطابقة للمواصفات المتعلقة بسلامة وصحة المستهلك. وقد نص القانون على مجموعة من العقوبات لهذه الافعال ، عقوبة الحبس والغرامات الى عقوبة نشر الحكم بالادانة في الصحف وتكون على نفقة المحكوم عليه. وللمحكمة أن تقضي بلصق خلاصة الحكم على أبواب الأماكن التي يمارس فيها المحترف أو المصنّع أو مقدم الخدمة نشاطه، اضافة الى عقوبة منع المخالف من ممارسة نشاطه نهائياً أو مدة خمس سنوات على الأقل ولو لم تكن الممارسة معلقة على نيل شهادة أو إذن من السلطة. ولها أن تقضي، في هذه الحال، بإقفال الأماكن التي يمارس المحكوم عليه نشاطه إقفالاً مؤقتاً أو نهائياً، علاوة على عقوبة مصادرة السلع المغشوشة و عُدد الوزن أو الكيل أو القياس المزيفة وغير المضبوطة وبإتلافها على نفقة المحكوم عليه.

### **ثانياً: بالنسبة للمتعاقد عن بعد:**

منح قانون حماية المستهلك، المستهلك المتعاقد عن بُعد حماية اضافية عن تلك الممنوحة له بناء على اعتباره مستهلكاً متعاقداً بالطرق التقليدية، وتتقسم الحماية القانونية الممنوحة لهذا المستهلك بين حماية موضوعية واجرائية:

#### 1- الحماية الموضوعية.

اوجب قانون حماية المستهلك على المهني/المحترف موجب اعلامه وتزويده بالمعلومات الضرورية حتى يقوم المستهلك بالتعاقد عندما يتم ابرام عقد الاستهلاك عن بُعد وهو على بينة من امره وإبرادة

متتورة، وعليه هذه الحماية تتمثل فيما يلي:

\* حماية رضاء المستهلك المتعاقد عن بُعد

\* حماية حق المستهلك في العدول

يعتبر الحق في العدول احد الحقوق المستهلك التي نص عليها قانون حماية المستهلك، باعتباره احد الاليات القانونية الحديثة التي توفر حماية فعالة لهذا المستهلك المتعاقد عن بُعد

\* حق المستهلك في المحافظة على سرية المعلومات التي يقدمها للمحترف

## 2- الحماية الاجرائية تقنية

بيد ان المشرع اضاف نوعاً من الحماية الحماية التقنية للمستهلك المتعاقد عن بُعد حيث اوجب أن تكون الوسيلة المعتمدة للدفع آمنة وسهلة الإستعمال وأن يزود المستهلك بالشروط المطبقة على وسيلة الدفع، وذلك كوسيلة حمائية تضمن له الدفع الذي يتم ايضاً عن بُعد اما تم التعاقد بشأنه عن بُعد.

### س2: دور الاليات التسويقية في حماية المستهلك.

#### الاجابة:

يتمثل دور الاليات التسويقية بالنسبة لحماية المستهلك في النقاط التالية:

- \* تفعيل أساليب توعية المستهلك عن طريق الإرشاد والتوجيه بما يكفل حمايته، وصيانة حقوقه؛ وفي هذا الإطار يبرز الترويج كأحد أقوى هذه الأساليب تأثيراً في تحقيق هدف نشر الوعي والثقافة بين المستهلكين
- \* مدى التزام المنتجين أو البائعين بضرورة كتابة كل البيانات الخاصة بالسلع على غلافها مما يتيح توفير الحماية للمستهلك، ومن ثم تمكنه من اتخاذ قرار الشراء بكل حرية؛ حيث يكون المستهلك على دراية كافية بمحتويات وكمية ومجالات وطرق استعمال كل منتج من المنتجات.
- \* تولي المراكز والهيئات المختصة عملية وضع المواصفات القياسية للمنتجات، وإقناع المنتجين بمدى أهمية تقديم البيانات الكاملة والدقيقة والصادقة عن منتجاتهم في حماية المستهلك من الغش والخداع التسويقي، وكذلك حمايته من الأخطار.
- \* إلزام المنتجين أو البائعين بضرورة توفير الضمان للمستهلك عن السلع والخدمات المقدمة له سواء أكان هذا الضمان صريحاً أو ضمناً، مكتوباً أو شفهيّاً.
- \* تفعيل الرقابة الدقيقة من طرف الهيئات المختصة فيما يخص مخالفات الأسعار، مع تشديد العقوبات الرادعة حتى لا يتضرر المستهلك.
- \* - تحديد الأسعار بطريقة واقعية بما يتناسب مع القدرة الشرائية للمستهلك، مع متابعة التغير في الأسعار بما لا يضر بمصالح المستهلك.
- \* توفير الشروط الصحية لاستخدام المواد والعبوات بما في ذلك التعبئة والتغليف.
- \* الالتزام بإيصال المنتجات إلى المستهلك في المكان والزمان المناسبين.

### س3: دور الجودة ورقابة الجودة في حماية المستهلك،

#### الاجابة:

#### \*أهمية الجودة في ضمان حماية المستهلك.

تعتبر الجودة والتقييس من الاليات الهامة التي تعتمد في ضمان حماية المستهلك خاصة بعد هيمنة الاتجاه المتزايد إلى عولمة الأسواق واشتداد المنافسة، تزايد ظاهرة الغش والخداع التسويقي الذي يتعرض له المستهلك؛ فاعتماد الجودة والتقييس يعني أن المؤسسات اتجهت للبحث عن ما يميزها في الأسواق عن منافسيها كما أن ذلك يعني في الوقت نفسه أنها تركز على المستهلك، وتسعى إلى كسب رضاه وضمن وفائه من منطلق أن هذا المستهلك هو المبرر الرئيس لوجودها واستمرارها في السوق.

. \* دور رقابة الجودة في حماية المستهلك.

كما تلعب الرقابة على الجودة دورا هاما في حماية المستهلك من الأضرار الصحية الناتجة عن استعمال مواد أو أغذية فاسدة، وفحص السلع المنتجة محليا أو المستوردة، ومحاربة الاحتكار، ووضع مواصفات قياسية للإنتاج والاستيراد والتصدير. ويمكن للرقابة على الجودة أن تؤدي دورها بفعالية في حماية المستهلك من خلال قيام الأشخاص المؤهلون قانونا بالمعاينة المباشرة بواسطة عدة وسائل قانونية.

باتنة في: 2023/01/17

أستاذة المقياس: د/عاقلي. ف

س2: لقد ترتب على صدور دستور 1989 ومن بعده دستور 1996 تعديل لنظام الحريات الأساسية ومنها تلك المتعلقة بالعمال، بحيث تم إقرار جملة من الحقوق الأساسية للعامل بنصوص دستورية وأهم هذه الحقوق :

• **الحق النقابي**، بين شروط تكوين المنظمة النقابية و كيفية تأسيسها.

• **الحماية القانونية المقررة للعامل**، للعامل بين أهمية هذه الحماية.

### الإجابة:

أ- \* شروط تكوين المنظمة النقابية .

الجنسية الجزائرية الأصلية أو المكتسبة منذ 10 سنوات على الأقل.  
التمتع بالحقوق المدنية والوطنية، بلوغ سن الرشد، أن لا يكون قد صدر منهم سلوك معادي للثورة التحريرية، أن يمارسوا نشاط له علاقة بهدف المنظمة، أن يكون هناك 30 منخرط على الأقل في المؤسسة.

### - الحرية النقابية:

تظهر الحرية النقابية بمظهرين: الحرية النقابية الفردية والحرية النقابية الجماعية.  
أ - الحرية النقابية الفردية والحماية القانونية المكرسة لها : وهي حرية الإنتساب أو عدم الإنتساب وحرية الإنسحاب من النقابة ومن هنا يعتبر إنتماء العامل لنقابات متعددة أمر مناقض لهذا الإلتزام.  
وقد جسد المشرع الجزائري الحماية القانونية للحرية النقابية الفردية في:  
بطلان أي تصرف يقوم به صاحب العمل بقصد الإضرار بأي عامل بسبب نشاطه النقابي المشروع.  
عدم الإقتطاع من الأجر بسبب النشاط النقابي فمن حقهم أن تدفع لهم 10 ساعات في الشهر لممارسة هذا العمل.  
عدم إحتساب غيابات المندوبين النقابيين عند المشاركة في ندوات ومؤتمرات وتنظيمات نقابية.  
منع تسليط أي عقوبة تأديبية على أي مندوب بسبب نشاطات النقابية.  
يختص التنظيم النقابي في النظر في الأخطاء ذات الطابع النقابي.  
فرض غرامة مالية على كل مساس بالحرية الفردية.

ب - الحرية النقابية الجماعية والحماية القانونية المكرسة لها: وهي حرية تأسيس منظمات نقابية، أي دون حاجة إلى إذن مسبق من السلطات العامة ولا إلى إجراءات إدارية لاحقة حتى يخرج هذا التنظيم إلى الوجود، إضافة إلى حرية إدارتها وتنظيمها شرط أن يبين القانون الأساسي للنقابة طريقة التنظيم، مجال إختصاصه الإقليمي، الطريقة الإنتخابية لتعيين هيئات القيادة والإدارة، مدة العضوية.

\* كيفية تأسيس المنظمة النقابية:

تؤسس عن طريق إيداع القانون الأساسي للجهات المعنية مع للحصول على الإعتماد، وبمجرد قبول السلطات المعنية منح الإعتماد ثم ينشر في جريدة يومية وطنية إعلامية على الأقل.

#### - نتائج تكوين المنظمة النقابية:

إكتساب المنظمة الشخصية القانونية مع ما يترتب عن هذه الشخصية من حقها في لها عنوان وذمة مالية مستقلة عن ذمة مؤسسها، وأهلية تملك عقارات ومنقولات.

أهلية التقاضي في كل القضايا التي تتعلق بمصالحها الخاصة أمام كافة الهيئات القضائية (محكمة إجتماعية أو عمالية).  
صلاحية الإدارة والتنظيم.

صلاحية التوجيه والتأديب والرقابة تجاه أعضائها.

أهلية تمثيل أعضائها في مختلف العلاقات التي تتناول مصالحهم المادية والمعنوية الفردية والجماعية كإبرام العقود،التفاوض مع السلطات العامة وأصحاب العمل حول الإتفاقيات الجماعية للعمل.

حقها في التدخل للوقاية من النزاعات الجماعية للعمل وتسويتها.

حقها في الإضراب.

حقها في التكتل والإنضمام إلى منظمات نقابية إقليمية ودولية.

حق التعبير وإصدار نشرات إعلامية بإعتبارها هيئة مدافعة لمصالح العمال أو المستخدمين.

#### ب- الحماية القانونية المقررة في التشريع الجزائري للعامل هي:

كرس المشرع الجزائري حماية قانونية للمقابل المالي في عقود العمل وذلك من خلال جملة من الإلتزامات

المفروضة على صاحب العمل وهي:

- يضمن المستخدم مساواة العمال في الأجور في كل عمل مساوي القيمة وبدون تمييز.

- الإنتظام في دفع الأجر عند حلول أجل إستحقاقه.

- يمنع الإعتراض أو الحجز أو الإقتطاع أو التنازل عن الأجر مهما كان السبب.

- أولوية دفع أجور العمال التي في ذمة رب العمل حتى ولو كان هذا الأخير مدينا للخزينة

العمومية(ضرائب) أو مدينا للضمان الإجتماعي، فأجور العمال لها الأفضلية المطلقة.

- توقيع عقوبات جزائية على كل إخلال بالأحكام السابقة إستنادا للمواد 141 إلى 155 من القانون 90- 11

- وأخيرا يحق لمفتش العمل في حال ثبوت إنتهاك قواعد الأجر تحريك الدعوى العمومية أمام القضاء

الجنائي.

#### \* الحق في الحماية

أصبح الحق في الحماية من أهم خصائص تشريعات العمل في الوقت الحاضر سواء في القطاع العام

أو الخاص، حيث بسط الدستور الجزائري حماية خاصة للعامل بهدف تأمين آدائه لمهامه بصورة فعالة ودعم

للإنتاج والإنتاجية، مع ترك أمر تفصيل هذا الحق إلى كل من الاتفاقيات الجماعية والأنظمة الداخلية

للمؤسسات ونصت المادة: 52 من دستور 1996: "يضمن القانون في أثناء العمل الحق في الحماية والأمن والنظافة".

### \* صور الحق في الحماية

للحق في الحماية ثلاث صور وهي: الحق في الحماية المهنية، الحق في الحماية الصحية، الحق في الحماية الاجتماعية.

\* **الحماية المهنية:** و تظهر الحماية المهنية للعامل بحقه في الأمن و الترقية و التكوين المهني.

**1-الحق في الأمن:** ويتجسد ذلك في أن يقوم العامل بمهامه بعيدا عن كل ما يخل بأمنه من كل أشكال الإهانة التهديد والضغط، مع ضمان تعويضه عن ما يلحق به من أضرار مادية ومعنوية.

**2-الحق في الترقية:** أي الترفيع داخل سلم التأهيل أو الترتيب السلمي للمهنة، وهو حق مشروع بتوافر منصب شاغر وإستحقاق وأهلية العامل.

**3-الحق في التكوين المهني:** باعتباره وسيلة ممتازة لرفع المردودية وإكتساب الخبرات والمعارف الحديثة في إطار تحسين اليد العاملة.

### \* الحماية الصحية:

لحفاظ على القدرات البدنية والمعنوية للعامل وضمانا لزيادة فعاليته تم تأسيس طب العمل وتحديد المدة القانونية للعمل، والتأكيد على حقه في التمتع بالراحة والعطل.

**1- طب العمل:** حتى لا يتعرض العامل لأي وهن بدني أو ذهني، وحماية له من الأمراض المهنية وحوادث العمل تم تأسيس طب العمل بحيث يحق للعامل إجراء فحوص دورية تتولاها مصالح طب العمل، إضافة إلى المراقبة الدورية لأماكن العمل من حيث توفر شروط النظافة ووسائل الإسعاف وكل ذلك سعيا لتحسين ظروف العمل.

**2-المدة القانونية للعمل:** نظرا لأثر مدة العمل على صحة العامل تم تحديدها وفقا للأسس التالية:

- أسبوع العمل يقدر ب 40 ساعة.

- أيام العمل وهي لا تقل عن 5 أيام.

- ساعات العمل اليومي لا تتجاوز 12 ساعة.

إضافة إلى إلزام الهيئة المستخدمة بتنظيم العمل المستمر والليلي والتناوبي وتقليص اللجوء إلى العمل

الإضافي.

**3-عطل العمل:** يلتزم صاحب العمل بمنحها للعامل و هي 6 أنواع:

عطلة أسبوعية(الجمعة)، سنوية، إجازة مرضية، الأعياد والعطل الرسمية، إجازة التفرغ النقابي، إجازة الخدمة الوطنية، وفي حال اضطرت المؤسسة لتشغيل العامل في هذه العطل فلا يحق تعويضها بأجر بل تعوض بيوم آخر ولا يجوز التنازل عنها، كما يمكن إرجاء العطلة السنوية في حالات استثنائية مثل الضرورة الاقتصادية.

\* **الحماية الاجتماعية:** وتتجلى حماية العامل اجتماعيا من خلال تمكينه من الإستفادة من الخدمات الاجتماعية والضمان الاجتماعي.

**1- الخدمات الإجتماعية:** تسهلا لحياة العامل وأسرته تتكفل الهيئة المستخدمة بتقديم خدمات إجتماعية في مجال الصحة، السكن، الثقافة والتسلية.

**2- الضمان الإجتماعي:** ونعني به حق العامل في التأمينات الاجتماعية ( التأمين على المرض، على العجز، على الوفاة و حوادث العمل و الأمراض المهنية) إضافة إلى حقه في صرف معاش التقاعد.

**باتنة في: 2017/01/29**

**أ/المقياس**

**د/ف. عاقلي**