جامعة أحمد دراية أدرار–الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
ميدان علوم اقتصادية تسيير وعلوم تجارية
شعبة علوم اقتصادية
تخصص اقتصاد نقدي وبنكي
بعنـــــــوان:

دور الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك
دراسة حالة للمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون للفترة (2019/2018)

من إعداد الطالبين:
- حريزي أحمد
- يعقوب عبد الرزاق

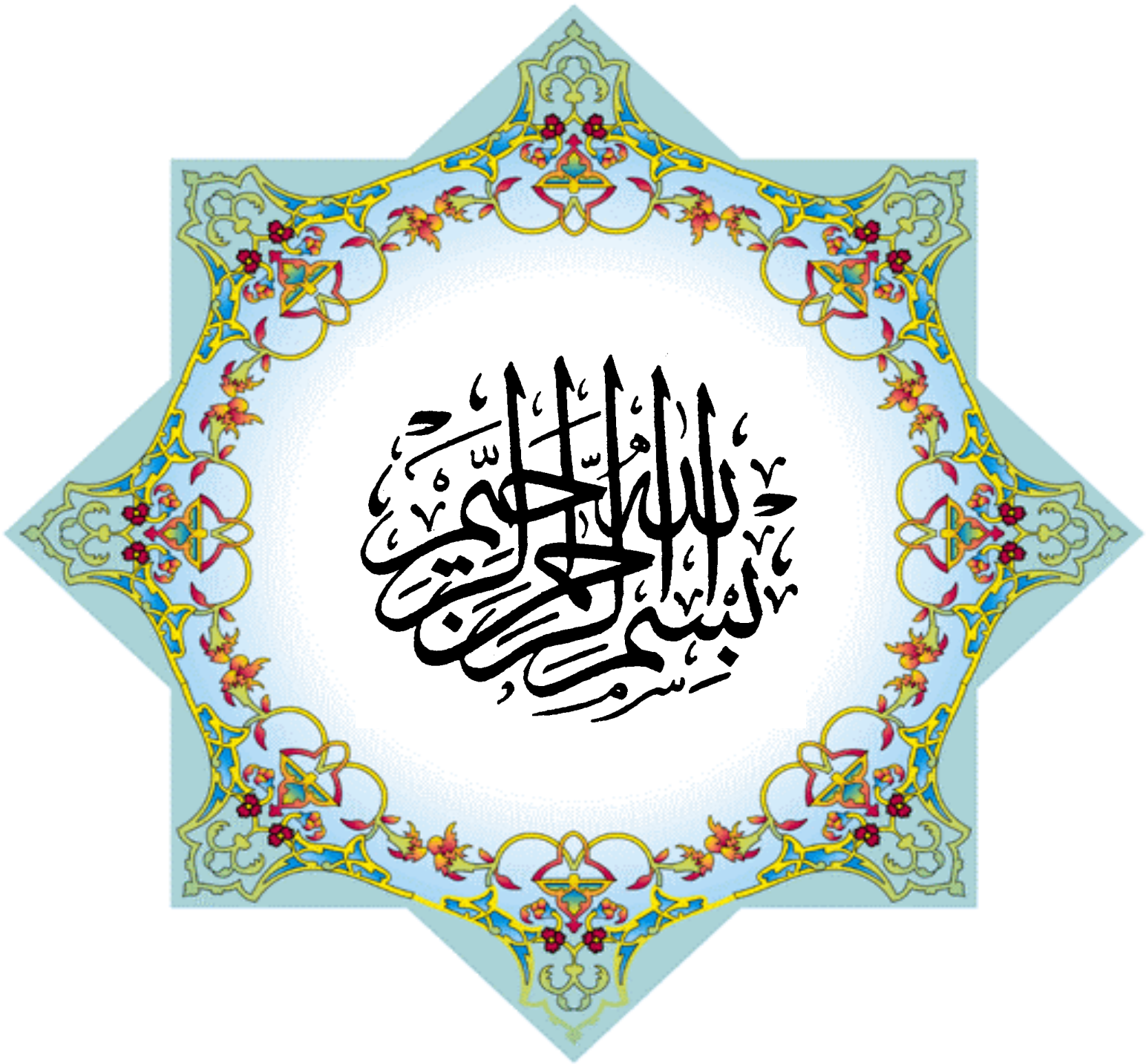
تحت إشراف
د. العبادي احمد

أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
01	د. خدير أحمد	أستاذ مساعد	رئيسا
02	د. العبادي أحمد	أستاذ محاضر	مشرفا
03	د.مجاهد سيد أحمد	أستاذ محاضر	مناقشا

نوقشت يوم 2020/10/12

الموسم الجامعي 2019– 2020


بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر وعرفان

نحمد الله حمد الشاكرين ونثني عليه ثناء الذاكرين أن وفقنا .

وسدد خطانا لإتمام هذا الجهد المتواضع القائل في محكم تنزيله :

﴿وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم﴾

اللهم صلّ على سيدنا محمد ﷺ ، النور الذاتي والسر الساري في سائر الأسماء و الصفات

وعلى آله و صحبه وسلم .

وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم ﴿ من لم يشكر الناس لم يشكر الله﴾

يسرنا أن نتقدم بالشكر إلى الاستاذ العبادي أحمد

الذي دعمنا بنصائحه وإرشاداته وتوجيهاته القيمة؛

فشكرا لما بذل و يبذل؛ في سبيل تحرير عقولنا من عبودية الجهل إلى نور اليقين،

فكان نتاجه النجاح المغمور بالثناء و العرفان،

فجازه الله عنا كل خير.

وفي الأخير نضع ثمرة جهدنا

وعصارة فكرنا بين أيديكم عسا أن تعين

طالب علم فيجد فيها مبتغاه

إهداء

إلى خالقي وبارئي ومنجني في الدنيا والاخرة
الى فيض الحنان ومثلي الاعلى
أمي الغالية التي لم تبخل عليا بدعائها يوما
الى أبي نبع العطاء حفظه الله ورعاه
إلى النجوم التي اهتدي بها إخوتي كل باسمه
إلى زوجتي الغالية والكتاكيت الصغار والى كل من اعمامي وعماتي
واخوالي وخالاتي ومن تجمعني بهم صلة الرحم والقرابة
والى من شاركني هذا الجهد اخي وصديقي احمد

عبدالرزاق

إهداء

الحمد لله تعالى على كرمه وتوفيقه لي في اعداد هذه المذكرة المتواضع

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع :

الى امي نبع الحنان

الى أبي نبع العطاء

الى اخواتي واخواني

الى خالاتي واخوالي

إلى عماتي وأعمامي

الى زوجتي الحبيبة

إلى أولادي الصغار حفظهم الله ورعاهم

إلى أخي وصديقي عبد الرزاق

إلى كل اصدقائي وصديقاتي وإلى كل أقاربي

إلى كل من وسعتهم مخيلتي ولم تسعهم مذكرتي

أحمد

فهرس

المحتويات

❖ الفهـــــــــــــــــــــــــــــــــرس:

البيان	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
فهرس المحتويات	
قائمة الاشكال	
المقدمة	
الفصل الأول: مجال الرقابة في ظل حماية المستهلك	**26-5**
تمهيد	06
المبحث الأول:ماهية الرقابة في مجال حماية المستهلك	**06**
المطلب الأول :الرقابة	06
المطلب الثاني : المستهلك وحماية المستهلك	11
المطلب الثالث : الهيئات المكلفة بالرقابة في مجال حماية المستهلك	13
المبحث الثاني : مسح الدراسات السابقة ومساهمة البحث	**20**
المطلب الأول : الدراسات الوطنية	20
المطلب الثاني : الدراسات الاجنبية	22
المطلب الثالث : تلخيص للدراسات السابقة ومساهمة البحث	22
أولا: تلخيص للدراسات السابقة	22
ثانيا : مساهمة البحث	24
خلاصة الفصل	26
الفصل التطبيقي :واقع حماية المستهلك من الغش التجاري في الجزائر – دراسة حالة بالمديرية المنتدبة للتجارة للولاية المنتدبة تيميمون –	
تمهيد	**28**
المبحث الأول : لمحة عامة حول المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون	**28**
المطلب الأول مقومات القطاع التجاري بالمقاطعة المنتدبة تيميمون	28

المطلب الثاني : نشأة ومهام وأهداف المديرية المنتدبة والهيكل التنظيمي له	38
المبحث الثاني دراسة تقييمية لحصيلة نشاط مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش للمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون	**44**
المطلب الأول : أهم التحقيقات الاقتصادية وتقييم حصيلة النشاط الرقابي لسنتي 2018 و 2019	44
المطلب الثاني : عمليات التحسيس وحصيلة المراقبة خلال سنتي 2018 و 2019	69
خلاصة الفصل التطبيقي	72
الخاتمـــة	**74-76**
قائمة المصادر والمراجع	78-79

❖ قائمـــــة الجداول:

الرقم	المحتوى	الصفحة
01	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.	23
02	مقارنة الدراسات الأجنبية والدراسة الحالية	24
03	البطاقة التقنية الخاصة بالمساحة والتعداد السكاني للمقاطعة الإدارية تيميمون	29
04	عدد المتعاملين المستفدين من نظام تعويض أعباء النقل البري للبضائع (من 2004 الى 2019)	33
05	تموين المنطقة بالمواد الأساسية	35
06	جدول تلخيصي لعمل لجان الدوائر للوقاية والحماية المدنية لسنة 2018	37
07	جدول تلخيصي لعمل مكاتب حفظ الصحة البلدية لسنة 2018	37
08	متعلق بمعالجة الشكاوي خلال 2018	38
09	حصيلة المراقبة في مجال حماية المستهلك	46
10	حصيلة المراقبة في مجال الممارسات التجارية	47
11	حصيلة عملية المراقبة لعرض السلع خارج المحلات	47
12	جدول تلخيصي للمراقبة في مجـــــــال قمع الغش عبر البلديات خلال سنة 2018	49
13	تلخيصي للمراقبة في مجـــــال الممارســـــات التجـــارية عبر البلديات خلال سنة 2018	50
14	نتائج تحاليل فيزوكيميائية وميكروبيولوجية	51
15	جدول تلخيصي لعمليات المراقبة باستعمال حقيبة أجهزة التفتيش خلال سنة: 2018	52
16	عمل الفرق المختلطة لسنة 2018	54
17	نتائج حصيلة المراقبة في مجال حماية المستهلك	54
18	نتائج حصيلة المراقبة في مجال الممارسات التجارية	57
19	نتائج تحاليل الفيزيوكيميائية و ميكروبيولوجية	57
20	جـــــــــدول تلخيصي لعمليات المراقبة باستعمال اجهزة التفتيش خلال	57

	سنة 2019	
21	جـــــــــــدول تلخيصي لعمل الفرق المختلطـــــــة خلال لسنة 2019	58
22	تلخيص حصيلة المراقبة خلال سنة2018	60
23	تلخيص حصيلة المراقبة خلال سنة 2019	61

❖ **قائمـــــــــــــــــــة الاشكال :**

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمديرية المنتدبة للتجارة بتيميمون	43
02	كشف المخالفات في مجال قمع الغش خلال سنة 2019	55
03	كشف المخالفات في مجال الممارسات التجارية خلال سنة 2019	56

المقدمة
العامة

المقدمـــــــــة :

لقد عرف العالم في الآونة الأخيرة العديد من التطورات والتغيرات التي شملت كافة المجالات السياسية منها والاقتصادية وحتى الاجتماعية والثقافي ، فكانت الأوضاع الاقتصادية المجال الأوفر حظا في هذا التطور، حيث شهد انفتاحا كبيرا وغير مسبوق سببته الزيادة غير الطبيعية في قيمة الاستهلاك العالمي، الأمر الذي أستوجب توفير احتياجات المستهلكين من السلع والخدمات.

إن التطورات التي عرفتها مختلف الأسواق العالمية اتسمت بنوع من الحركية الكبيرة ، جعلت من دور الدولة فيها يتضاءل أين اقتصر في الكثير من الأحيان على التوجيه والتنظيم لاغير، بينما أتيح المجال أمام القطاع الخاص لتلبية حاجيات المستهلكين المتزايدة يوما بعد يوم، فكان التنوع الكبير للسلع والخدمات السمة الأبرز لمختلف الأسواق.

غير أن الدور التنظيمي والتوجيهي للدولة لم يكن يواكب الزيادة الكبيرة في الاستهلاك والتوسع الأكبر في الأسواق فأصبحت التشريعات والتنظيمات غير ملائمة لهذا التطور المشهود، حيث اغتنم الكثير من المنتجين وأرباب العمل غياب دور فعال للدولة وثغرات القانون المعمول به ليتطبعوا بطباع التسلط والجشع والسعي للربح السريع دون مراعاة لأبسط المعايير الخاصة بالاستهلاك فكان الغش والاحتيال أهم سماتهم إذ وصل الأمر بهم حد تهديد السلامة الصحية للمستهلكين .

هذه السلوكيات التي انتهجها البعض أضحت ظاهرة عالمية استوجبت على المسؤولين الحكوميين توفير الحماية القانونية اللازمة للحد دون تطورها وتعا ظمها، فقد سارعت العديد من الدول إلى استصدار قوانين ومراسيم حديثة تواكب التطور الحاصل في أساليب الغش التجاري، إضافة إلى إنشاء هيئات تعنى بتطبيق هذه التشريعات والتنظيمات على أرض الواقع في محاولة منها لتوفير حماية كافية للمستهلكين.

والجزائر وعلى غرار العديد من الدول لكونها تعتمد بشكل كبير على الواردات الأجنبية في توفير احتياجات مواطنيها من مختلف أنواع السلع، قطعت شوطا لا بأس به في مجال حماية المستهلكين من أنواع وأساليب الغش التجاري حيث سخرت لهذا الشأن إدارات وهيئات عمومية تعمل بالتعاون مع جمعيات مختلفة من المجتمع المدني على ترسيخ قوانين وتشريعات تتسم بطابع الديناميكية والحداثة.

ولأن التطرق لدراسة الغش التجاري وأساليب حماية المستهلك من هذه الظاهرة يتطلب الكثير من الوقت والجهد والبحث العميق، الدراسة المقدمة سوف تقتصر على دور الرقابة الاقتصادية باعتبارها أحد أهم الهيئات المعنية بهذا الشأن وسيتم تحليل النتائج المحققة في مجال حماية المستهلك مع التركيز على الولاية المنتدبة تيهيمون .

1- الإشكالية

على ضوء ما تم عرضه تتجلى الاشكالية الرئيسية لهذا الموضوع والتي يمكن صياغتها في التساؤل التالي:

كيف تساهم الرقابة الاقتصادية في توفير الحماية الكافية للمستهلكين بالولاية المنتدبة تيميمون ؟

من هذا التساؤل الرئيسي يمكن صياغة عدة تساؤلات فرعية كما يلي:

- ✓ ماهية الرقابة في مجال حماية المستهلك؟
- ✓ ما مفهوم الرقابة وما هي أنواعها؟
- ✓ مفهوم المستهلك وتعريف حماية المستهلك؟
- ✓ ما الدور الذي تلعبه الرقابة الاقتصادية للمديرية المنتدبة للتجارة للولاية المنتدبة تيميمون في حماية المستهلك؟

❖ **فرضيات البحث:**

كإجابات مبدئية عن الأسئلة سالفة الذكر يقوم هذا البحث على الفرضية الاتية:

- ✓ تعتبر االمديرية المنتدبة للتجارة الركيزة الاساسية في تطبيق قوانين حماية المستهلك.
- ✓ حماية المستهلك تتمثل في مجموعة الاجراءات والقواعد التي تحكم العلاقة بين المستهلك والمحترف قصد تحقيق العدالة والمساواة .
- ✓ تساهم الرقابة الاقتصادية بالولاية المنتدبة تيميمون بشكل كبير في توفير حماية للمستهلكين بالولاية المنتدبة.

2-أهمية دارسة الموضوع:

تظهر أهمية الموضوع من خلال أن موضوع حماية المستهلك يعد ترجمة فعلية لحقوق الإنسان، حيث أن الحرية لا تنحصر في مجرد ح ريات سياسية وفكرية فقط بل امتدت لتشمل الحقوق الاقتصادية وارتباطها بحق السلامة كأساس الاستهلاك.

كما تبدو هذه الأهمية في أن هذه الحماية لا يختص بها قانون أو تشريع بعينه ، بل كانت ولا زالت تكفلها تشريعات متنوعة ومتفرقة تنتمي إلى فروع القانون المختلفة في طبيعتها وموضوعها والمقاصد التي تسعى إلى تحقيقها، وهذا ما أدى إلى صعوبة استجماع النصوص والقوانين الخاصة بحماية المستهلك في إطار قانون خاص بالممارسات التجارية، نظرا لإتجاه الدولة إلى نظام إقتصاد السوق والذي يؤدي إلى سيطرة القطاع الخاص وظهور المهنيين ذوي النفوذ الذين يسعون إلى الربح السريع.

3- أهداف البحث:

- ✓ تسعى هذه الدراسة إلى الاجابة على التساؤل الرئيسي الملخص ضمن الإشكالية،حيث تهدف في جانبها النظري إلى التعريف بمتغيرات الدراسة المختلفة على غرار:الرقابة في مجال حماية المستهلك،.....
- ✓ وتهدف هذه الدراسة في جانبها التطبيقي إلى محاولة توضيح الرؤى حول مدى تفشي ظاهرة الغش التجاري بالولاية المنتدبة تيميمون ومساهمة مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش في محاربتها.
- ✓ حدود الدراسة تم ضمن هذه الدراسة التطرق بالتحليل والتفسير للمعطيات الخاصة بنشاط مصالح الرقابة الاقتصادية في نطاق الولاية المنتدبة تيميمون في الفترة الممتدة لسنتي 2018 و 2019.

4- أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب والدوافع لإختيار موضوع الدراسة هو الميول الشخصي لدراسة المواضيع المتعلقة بالمستهلك لما لها علاقة بالمعاملات اليومية.

أما عن الدوافع الموضوعية لاختيار الموضوع دراسة مدى حماية الممارسات التجارية المنتشرة عبر القطر الجزائري، ومدى تجنيد الأجهزة لمحاربة الجرائم الاقتصادية التي تطال النشاط التجاري، ومحاولة الكشف عن الأهمية التي يلعبها أعوان الرقابة لوزارة التجارة في عملية الرقابة الإقتصادية نحو ضبط المشروعية على الممارسات التجارية.

5- حدود الدراسة:

حددت الدراسة في الموضوعين في اطار مكاني و زماني، المكاني يتمثل في المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون، الإطار الزماني خلال الفترة من 2018- 2019.

6- منهج الدارسة:

لدراسة الموضوع اعتمدنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في تحليل بعض المعطيات الرقمية المقدمة من قبل المؤسسة – مكان التربص- .

7- الصعوبات التي واجهت الباحث:

على إعتبار أن وظيفة البحث العلمي ليست بالأمر الهين واجهتنا عدة صعوبات تكمن في صعوبة الحصول على المادة العلمية، خصوصا أن الرسائل والأطروحات المتعلقة بالموضوع تم الحصول عليها خارج الكلية وخارج جامعة ادرار أين واجه الطلبة صعوبة في التنقل خارج الولاية للحصول على بعض المراجع ، و البعض الآخر تم الاستعانة ببعض الأساتذة للحصول على المادة العلمية.

- ✓ في ظل تفشي وباء كوفيد 19 وانعدام النقل مما تعذر علينا بالحصول على المعلومات الكافية في الجانب التطبيقي.
- ✓ صعوبة الحصول على المراجع بسبب غلق المكتبات.

8- تقسيم الموضوع:

للإجابة على إشكالية الموضوع قمنا تقسيم البحث لفصلين، الأول يجيب على التساؤل الفرعي الأول بعنوان مجال الرقابة في ظل حماية المستهلك ، والمتكون من ثلاث مباحث الأول خاص بمفهوم الرقابة وأنواعها، وتعريف المستهلك ، و حماية المستهلك ، والهيئات المكلفة بالرقابة ، أما المبحث الثاني يتمحور حول مسح الدراسات السابقة ومساهمة البحث ، في حين أن الفصل الثاني يجيب على التساؤل الفرعي الثاني حول دور الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك من خلال المهام المنوطة بهم، هذا الفصل يتكون من مبحثين الأول يتناول لمحة عامة حول المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون، والمبحث الثاني يتناول دراسة تقييمية لحصيلة نشاط مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش للمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون.

الفصل الأول

مجال الرقابة في ظل حماية المستهلك

تمهيد:

نظرا للأضرار الجمة التي يتعرض لها المستهلك، فقد بادر المشرع الجزائري الى إيجاد أجهزة متخصـــصة في مجال الرقابة و الدفاع عن حقوق المستهلكين، و التي تشرف على تطبيق و تنفيذ الانظمة و القواعد وتكفل احترامها ، حيث تبذل هذه الاجهزة جهودا لا يستهان بها في سبيل حماية المستهلك وتعلق في المقام الاول بمعاونته في الحصول على ما يلزمه من منتوجات وخدمات يتطلبها الاستقرار المعيشي ورفع الاخطار او العوامل التي من شأنها الإضرار بسلامته الجسدية بمنع عرض المنتوجات الفاسدة او المغشوشة في السوق[1]، فالغش المرتكب في مادة ما و فسادها بمقدوره ان يقضي على حياة المئات من الاشخاص الذين يستهلكون تلك السلعة المغشوشة الفاسدة، اذا ان الحكمة السائدة على ألسنة الناس هي" الوقاية خير من العلاج".

لذلك وجب حصر دراستنا في الاجهزة التي لها دور هام في حماية المستهلك بصفة عامة و التي تحمي المستهلك بصفة خاصة و التابعة لوزارة التجارة وعليه سيكون تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين.

المبحث الأول: ماهية الرقابة في مجال حماية المستهلك : وينقسم بدوره الى مطلبين:

المطلب الأول : الرقابة

1- مفهوم الرقابة: إن مفهوم المراقبة لا ينحصر فقط بوصفها أداة لتصحيح الأخطاء وملاحظة مدى القيام بالواجب، وإنما باعتبارها قبل كل شيء أداة لتعليم العمال الطريق الأمثل لجعل عملهم أكثر تنظيما وذو مردودية أحسن واستعدادهم لمواجهة الأخطار الفجائية وفي الوقت المناسب، وللمراقبة جهتين[2]:

1-1- المراقبة الذاتية: وهي التي يقوم بها مسؤول المؤسسة وذلك عن طريق تتبع مختلف مراحل عملية إعادة الإنتاج المرتبطة بعمل المؤسسة.

1-2- المراقبة المركزية وهي التي تتم من قبل الدولة ومن الهيئات المراقبة التابعة لها. ومن ثمة هدف المراقبة هو الوقاية أو القضاء على الخطر الذي يهدد المستهلك، وهذا لا يتم إلا بواسطة تنظيم خاص، وعليه فقد أقر ت التنظيمات و القوانين وجوب رقابة جودة ونوعية المنتوج أو الخدمة وقمع الغش إضافة إلى الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة.

أما بالنسبة للغش فقد عرفه فقهاء القانون بأنه " كل فعل عمدي إيجابي ينصب على سلعة معينة أو خدمة، ويكون مخالفا للقواعد المقررة في التشريع أو من أصول البضاعة متى كان من شأنه أن ينال من خواصها أو فائدتها أو ثمنها شرط عدم علم المتعامل الآخر به " والغش بصفة عامة يقع إما

---

[1]- نائل عبدالرحمان صالح، الحماية الجزائية للمستهلك في القوانين الاردنية، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي،السنة الثالثة و العشرون، العدد الاول، الكويت 1999 ص105

2- حسن عبد الباسط جميعى، حماية المستهلك :الحماية الخاصة لرضاء المستهلك فى عقود الاستهلاك، القاهرة، دار النهضة العربية،1996.

بإضافة مادة غريبة للسلعة أو بانعدام شيء من عناصرها النافعة أو بإخفاء البضاعة تحت مظهر خادع من شأنه غش المشتري، أوبخلط أو إضافة مادة مغايرة لطبيعة البضاعة، أو من نفس طبيعتها ولكن من صنف أقل جودة بقصد الإيهام بأن الخليط لا شائب فيه، أو يقصد إخفاء رداءة البضاعة أو مظهرها في صورة أجود مما هي عليه في الحقيقة.

ويقصد بالغش عموما عدم توفر الأمانة في الحديث والفعل ، ويتضمن هذا التعريف الإشارة إلى الجانب الأخلاقي الحميد الذي يتضمنه لفظ الأمانة والجانب غير المطابق للأخلاق الذي يتضمنه لفظ الغش، فلا شك فيه أن سمو القيم الأخلاقية له دور كبير في عدم انتشار ظاهرة الغش، فالمستهلك عادة ليست لديه القدرة على التمييز بين من يخدعه ومن يرضيه، أو الشيء الذي يضره من عدمه وسعي نحو تجنب ما ينجم عن هذا الغش من أضرار بالصحة العامة للمستهلك، سواء في ذلك الاستعمال أو تداول أو استهلاك المواد المغشوشة أو الفاسدة، ولهذا جرمت الشرائع المختلفة فعل الغش في ذاته أو في البيع، وحتى مجرد طرح أو عرض المواد المغشوشة أو الفاسدة للبيع وكذلك المواد التي تستعمل في الغش[1].

2- أنواع المراقبة

وباستقرائنا مختلف النصوص القانونية المتعلقة بموضوع المراقبة نجدها تنقسم الى ثلاثة أنواع (مراقبة مسبقة ، مستمرة ، لاحقة) وهي كما يلي[2] :

أولا : المراقبة المسبقة

سنتناول في هذه النقطة دراسة رقابة المنتج أولا ثم رقابة المنتوج.

أ) **رقابة المنتج** : في اطار حماية المستهلك" يجب على كل منتج أو وسيط أو موزع وبصفة عامة كل متدخل في عملية وضع المنتوج للاستهلاك أن يقوم بنفسه أو عن طريق الغير بالتحريات اللازمة للتأكد من مطابقة المنتوج أو الخدمة للقواعد الخاصة والمتميزة له، وتكون هذه التحريات متناسبة مع نوع العمليات التي يقوم بها المتدخل ومع حجم صنف المنتوج أو الخدمة المعروضة للاستهلاك ولإمكانيات التي يجب أن يتوفر عليها اعتبار لتخصصه والقواعد المعمول بها عادة في هذا الميدان ."[3] وقد ألزم كل المتدخلين في مرحلة إنتاج المواد الغذائية والمنتجات الصناعية واستيرادها وتوزيعها ، القيام بإجراء تحليل الجودة ومراقبة مطابقة المواد التي ينتجونها بأنفسهم وهذا ما يسمى- بالمراقبة

1- عبد الفتاح مراد،شرح لتشريعات الغش، دار الكتب و الوثائق المصرية، الطبعة الاولى، 1997 ، ص 15 و16

2- عبد الفتاح مراد،نفس المرجع ، ص 15 و16

3- راجع المرسوم التنفيدي رقم 65/92 المؤرخ في 1992/02/12 المتعلق بمراقبة مطابقة المواد المنتجة محليا و المستوردة، الجريدة الرسمية العدد 13 بتاريخ 1992/02/19 ص353

الذاتية– أو التي يتولون المتاجرة فيها أو يكلفون من يقوم بذلك، كما يستطيع هذا المتدخل بتكليف أشخاص مؤهلين يقومون بهذه العملية.

ويجب ان تتوفر في هذا المتدخل حتى يقوم بعملية المراقبة شروط شخصية وأخرى مادية، فيجب أن تتوفر في هذا المتدخل الكفاءة أي بمعنى التخصص والخبرة والمعرفة خاصة بالنسبة للمهن التي تتطلب ذلك ، فلا يمكن التصور مثلا حرية ممارسة مهنة الطب مثلا أو الصيدلي أو الطب البيطري إلا إذا كان الطبيب متحصلا على شهادة معترف بها من طرف الدولة تسمح له بممارسة هذه المهنة ، كذلك الأمر عندما يعتمد الصانع على تدخل مستخدمين، وبصفة عامة من مستخدمين حائزين على شهادات تثبت المؤهلات المطلوبة للقيام بالفحوص الضرورية لتحليل الجودة ومراقبة مطابقة المواد المنتجة وهذا قبل عرضها في السوق[1].

ب) رقابة المنتوج: قبل التطرق إلى الرقابة المفروضة على المنتوج ينبغي معرفة معنى المنتوج،فهو كل سلعة أو خدمة مهما كانت طبيعتها فقد يكون قابلا للاستهلاك الفوري أو ممتد الاستهلاك، فلفظ منتوج هو لفظ عام فقد يشمل المنتوجات الفلاحية، الحرفية المحلية والمستوردة والخطيرة أيضا.

ومهما كانت طبيعة المنتوج فعلى القائمين بإنتاج السلع والخدمات الالتزام بأمن المنتوج أي ضرورة توفير ضمانات في المنتوج ضد كل المخاطر التي من شأنها المساس بصحة المستهلك أو أمنه أو تضر بمصالحه المادية. وعلى ضوء ذلك نتساءل ما هي المنتوجات التي يرخص إنتاجها؟ فهنا يظهر جليا دور الرقابة المسبقة على المنتوج .هذه الرقابة تتمثل في منع إنتاج بعض المنتوجات دون الحصول على ما يسمى "الرخصة المسبقة"، ونظرا لتعدد المنتوجات التي تخضع للرقابة فقد أخذنا أمثلة من المنتوجات على اعتبار أن هذه المنتوجات كثيرا ما يتداول عليها السوق يوميا وهي:

المنتوجات ذات الطابع السام، المواد الصيدلية، مواد التجميل والتنظيف البدني.

- **الرقابة المفروضة على المنتوجات ذات الطابع السام:**

دون الإخلال بالطرق الأخرى للمراقبة المنصوص عليها في التشريع المعمول به، فإن بعض المنتجات يجب أن يرخص بها قبل إنتاجها أو صنعها الأول وذلك نظرا لسمتها أو للأخطار الناتجة عنها وعليه يقوم المنتج بتقديم طلب للحصول على رخصة مسبقة لإنتاج المواد الاستهلاكية ذات الطابع السام .هذا الطلب يرفق بملف يحتوي على جملة من الوثائق يتم توجيهه إلى مديرية الولائية للتجارة المختصة إقليميا عن طريق البريد أو إيداعه مباشرة لدى ذات المديرية و بعد إيداع الطلب تقوم هذه

1-أرجع الى القانون رقم 05/85 المؤرخ في 1985/02/16 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها، الجريدة الرسمية، العدد 08 بتاريخ 1985/02/17 ص 175

الأخيرة بإرسال هذا الطلب إلى وزير التجارة الذي يتولى تسليم الرخصة المسبقة وذلك بعد استشارة مجلس التوجيه العلمي والتقني للمركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم، ويتولى وزير التجارة تبليغ المتعامل في أجل خمسة وأربعين (45) يوما من تاريخ استلام الطلب بمقرر منح الرخصة المسبقة للصنع أو الاستيراد، أو بمقرر رفض منح هذه الرخصة معلل قانونا .ويمكن تمديد أجل (45) يوما بمهلة جديدة لا تتعدى خمسة عشر (15) يوما .ويتم سحب هذه الرخصة عقب إنذار كتابي توجهه مصالح مديرية الولائية للتجارة المختصة إقليميا إلى صاحب الرخصة وتدعوه فيه إلى امتثال التشريع والتنظيم المعمول بهما في أجل شهر واحد من تاريخ التبليغ [1] .

- **الرقابة المفروضة على المواد الصيدلانية:**

بمفهوم قانون 05/85 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها، تشمل المواد الصيدلية على الأدوية، والكواشف البيولوجية، والمواد الكيماوية الخاصة بالصيدليات، وجميع المواد الأخرى الضرورية للطب البشري والبيطري، وتعني كلمة الدواء حسب هذا القانون" كل مادة أو تركيب يعرض لكونه يحتوي على خاصيات علاجية أو وقائية من الأمراض البشرية أو الحيوانية، وكل المواد التي يمكن تقديمها للإنسان أو الحيوان، قصد القيام بالتشخيص الطبي أو استعادة وظائفها العضوية أو تصحيحها أو تعديلها، وعلى هذا يظهر لنا دور الرقابة هنا في أن المشرع قد ألزم الأطباء أن يصفوا أو يستعملوا إلا المواد الصيدلية الواردة في المدونات الوطنية التي تعدها اللجنة المدونة الوطنية قصد حماية صحة المواطنين وضمان تنفيذ الحملات الوقائية وتشخيص الأمراض .ومعالجة المرضى، وحماية السكان من الأدوية غير المرخص بها.إضافة إلى ذلك يجوز أن توزع على الجمهور أو تضع عبر التراب الوطني إلا الأدوية المستعملة في الطب البشري أو الأجهزة الطبية التقنية التي يعتمدها الوزير المكلف بالصحة بناءا على لجنة المدونة الوطنية. وقد أورد المشرع في هذا القانون المواد من 241 إلى 205 الأحكام الجزائية المتعلقة بالمواد الصيدلية.

- **الرقابة المفروضة على مواد التجميل والتنظيف البدني:**

أصبحت مواد التجميل والتنظيف البدني مستهلكة بكثرة، وهي مادة حساسة جدا لذا أصبح من الضروري إيجاد السبل المثلى للتكفل بها ولهذا الغرض قامت وزارة التجارة بإصدار مرسوم تنفيذي يحدد من خلاله شروط وكيفيات صناعة مواد التجميل والتنظيف البدني وتوضيبها واستيرادها وتسويقها في السوق الوطنية. فالمقصود بمنتوج التجميل ومنتوج المنظف البدني كل مستحضر أو مادة باستثناء الدواء المعد للاستعمال في مختلف الأجزاء السطحية بجسم الإنسان مثل البشرة والشعر والأظافر والشفاه والأجفان والأسنان والأغشية بهدف تنظيمها أو المحافظة على سلامتها أو تعديل هيئتها أو

2- لمزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع يمكن الرجوع إلى،القانون05/85، مرجع سابق، ص 177

تعطيرها أو تصحيح رائحتها. فيما يخص شروط صناعة مواد التجميل والتنظيف البدني وتوضيبها واستيرادها وتوزيعها يجب أن يخضع قبل عرضها للاستهلاك أو دخولها للتراب الوطني لتصريح مسبق مرفوق بملف يضم جملة الوثائق يوجه إلى مصلحة الجودة وقمع الغش المؤهلة إقليميا التي تسلم وصل إيداع، اما إذا تعلق الأمر بمادة التجميل والتنظيف البدني أو مكون يدخل في صناعة يجب على المستورد أن يسلم الصيغة الكاملة للمنتوج أو المكون المستورد إلى جمع مراكز مكافحة التسمم التابعة لوزارة الصحة أو شهادة تثبت بأن الممون قد أودع الصيغة الكاملة للمنتوج أو المكون لدى مركز مكافحة التسمم للبلد المصدر أو البلد الأصلي[1].

ثانيا : الرقابة اللاحقة

بعد أن يكتمل صنع المنتوج ويصبح جاهزا للتسويق والاستهلاك لا بد من القيام بجميع التحريات اللازمة لمراقبة مدى مطابقة واستجابة المنتوج للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية قصد تفادي المخاطر التي قد تهدد صحة وأمن وسلامة المستهلك أو تمس بمصالحة المادية، وهو ما يتولى القيام به مجموع الأعوان الرقابة الاقتصادية ينجز هؤلاء الأعوان مهمتهم عن طريق تقديم ملاحظات آنية وفحوصات ظاهرية بمساعدة آلات وأجهزة) ، وإجراءات لفحص الملفات وسماع المسؤولين من أجل . التعرف على المواد والخدمات، وللتأكد من أن الشروط المفروضة لصنعها وتسويقها قد احترمت.

لهذا فإن لهذه السلطة الحق في اتخاذ جميع التدابير التحفظية والوقائية الرامية لحماية المستهلك ومصالحه وهذا ما سوف نتعرض له تحليلا وتفصيلا لاحقا. والجدير بالذكر فإن هذه الإجراءات التي يقوم بها العون هي التي تضمن شرعية العملية وتضمن حماية المتدخل من جهة، ومن جهة أخرى فإن ضرورة احترام هذه الإجراءات تضمن حماية سر صناعة المنتوج.

ثالثا : الرقابة المستمرة .

يمكن للسلطة الإدارية المختصة أن تقوم في أي وقت وفي أي مرحلة من مراحل عرض المنتوج للاستهلاك بتحريات لمراقبة المطابقة قصد تفادي المخاطر التي تهدد المستهلك وأمنه التي تمس مصالحه المادية، وبالتالي أثناء عرض المنتوج للاستهلاك سواء من طرف المنتج أو الموزع أو البائع يكون محل رقابة مستمرة وذلك عن طريق معاينات مفاجأة إما من طرف ضباط الشرطة القضائية أو الأعوان مصالح الرقابة الاقتصـــــــادية التابعين لوزارة التجارة حيث يقوم هؤلاء بممارسة نشاطهم في أي مكان من أماكن الإنشاء الأولي، والإنتاج والتحويل والتوضيب والإيداع، والعبور، والنقل،

[1]- ارجع للمواد من 5 الى 10 من المرسوم التنفيذي رقم 254/97 المؤرخ في 1997/07/08، المتعلق بالرخص المسبقة لانتاج المواد السامة او التي تشكل خطر، الجريدة الرسمية العدد 46 بتاريخ 1997/07/09 ص21

والتسويق، أي في أي مرحلة من مراحل عرض المنتوج للاستهلاك، وذلك قصد الاطلاع على المنتوجات أو الخدمات ومدى مطابقتها للمواصفات القانونية والمقاييس المعتمدة التي تتميز بها، هذا فيما يخص الرقابة على عدم الإخلال بالتزام الحفاظ على صحة المستهلك.

أما فيما يخص تحقيق أمن المستهلك وتفادي الأخطار التي تمس المصالح المادية له، هنا تخضع عملية عرض المنتوج للاستهلاك إلى رقابة أخرى أين يقوم الأعوان المختصين بالعمل على تفادي إخلال البائع أوالمنتج أو الموزع حسب مراحل عرض المنتوج بالتزاماته أثناء عرضه للمنتوج والتي تدخل في كل من مبدأ شفافية ونزاهة الممارسات التجارية إضافة الى ذلك يقوم هؤلاء الأعوان بتفحص جميع المستندات التجارية والمالية والمحاسبة دون أن يمنعوا من ذلك بحجة السر المهني، كما يمكنهم أن يشترطوا استلام وحجز المستندات التي تساعدهم على أداء مهامهم، حيثما وجدت ومهما كانت طبيعتها.إن السلطة الإدارية المختصة تقوم في أي وقت وفي أي مرحلة من مراحل عرض المنتوج للاستهلاك بتحريات لمراقبة المطابقة قصد تفادي المخاطر التي قد تهدد سلامة وأمن المستهلك أو التي تمس مصالحه المادية، وفي حالة ما إذا وجدت مخالفة معينة فإنها تتدخل لوضع حد لذلك، وذلك دون الإخلال بالمتابعات القضائية المحتملة، فهي الوحيدة المؤهلة لاتخاذ كل الإجراءات التحفظية أو الوقائية من أجل حماية صحة ومصالح المستهلك.

المطلب الثاني: المستهلك وحماية المستهلك

أولا : مفاهيم عامة حول المستهلك

إن الوصول الى معرفة مكتملة لحماية المستهلك يجب ان ينطلق من استيعاب وتمعن وتدقيق في المستهلك وذلك لتكوين فكرة متكاملة في النهاية.

1 -**تعريف المستهلك لغة واصطلاحا:**

أ -**تعريف المستهلك لغة:** " إن المتتبع لكلمة مستهلك يجد انها مأخوذة من الفعل هلك ولذا نلاحظ أن كلمة مستهلك تأتي بمعنى فاعل النفاذ والتغيير والتبديل"[1].

ب -**المستهلك إ صطلاحا:** " هو الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك، والمستهلك في المفهوم الاقتصادي هو كل فرد يشتري سلع أو خدمات لاستعماله الشخصي وليس من أجل التصنيع" [2]

كما عرف ايضا على أنه " من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجياته الشخصية، وحاجيات من يعولهم، وليس بهدف إعادة بيعها أو تحويلها، في نطاق نشاطه المهني" [3].

كما عرفه آخرون بأنه "أي مواطن أو مواطنة يقتني مواد استهلاكية بمختلف أنواعها بهدف التغذية أو إستخدامها في التنظيف او اللباس أو لغرض منزلي أو شخصي للاستفادة من خدماتها (المأجورة وغير

[1]- موقوف محمد عبده، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار النشر، ط1، عمان، 2002، ص 32

[2]- السيد خليل هيكل، نحو القانون الاداري للاستهلاك في سبيل حماية المستهلك، دار النهضة العربية، مصر دون ذكر سنة النشر، ص08

[3]- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2002، ص 138

المأجورة) في مجال: النقل، المياه، الكهرباء، الصحة، التربية، التعليم، الثقافة، الاعلام، الترفيه، السياحة، وكذلك الذي يستفيد من خدمات أصحاب المهن المختلفة(إصلاح، عناية، تعهد، طبابة،....إلخ)" [1].

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن ا لمستهلك هو الشخص الطبيعي الذي يقوم بشراء السلع والخدمات من اجل اشباع حاجاته الشخصية أو ذويه.

2 -خصائص المستهلكين

يتميز المستهلك بمجموعة من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية وتتمثل في[2]:

أ -المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية:

هي في مجمل التغيرات التي تصف مكانة الفرد في بيئته الاجتماعية من بينها النوع، العمر، الوضع العائلي، التموضع الجغرافي، الدخل والمستوى العلمي، وتكون هذه المؤشرات سهلة القياس واستخدامها واسع في الدراسات التسويقية بسبب قدرتها على التمييز

ب -الخصائص الإجتماعية والاقتصادية:

تعد مسائل الدخل والطبقة الاجتماعية متغيرات تقليدية تسمح بتمييز سلوك المستهلك، ورغم كون هذه المتغيرات ملائمة في دراسات التجزئة لكن قدرتها على الشرح تميل إلى التضاؤل .

ج – الخصائص النفسية:

تتمثل العوامل النفسية المؤثرة في سلوك المستهلك النهائي في الإدراك والدافعية وهي مفاهيم تنتمي إلى علم النفس وتحدد ردود أفعال الأفراد نحو عالمهم الخارجي، وكيفية تعرفهم على المؤثرات المحيطة وكيفية جمعهم للمعلومات وتخزينها وتحليلها[3].

3 – أنواع المستهلكين

يمكن تقسيم المستهلكين إلى ثلاث مجموعات أساسية:

أ -**المستهلك النهائي:** هو الذي يقتني أو يشتري السلعة بغرض الإستخدام الشخصي لها ، أي لايعيد تصنيعها أو إدخالها في إستخدام آخر غير الاستخدام الشخصي لها[4].

ب -**المستهلك الصناعي:** أي فرد أو منظمة يقوم أو تقوم بشراء لسلعة تامة الصنع أو المادة الخام أو نصف مصنعة بغرض إستخدامها في إنتاج أو تقديم خدمة أو سلعة يقوم ببيعها بعد ذلك لتحقيق الربح، أو لاستخدامها بغرض تقديم خدمة معينة بغض النظر عن تحقيق الارباح خاصة بالنسبة للمنظمات التي لا تهدف لتحقيق الأرباح[5].

---

[1]- فؤاد زكريا، ضبط الجودة وحماية المستهلك، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2005، ص 17-18

[2]- كاترين قيو، التسويق معرفة السوق والمستهلكين من الدراسة التسويقية الى الخيارات الاستراتيجية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت ط 1،2008، ص 44

[3]-كاترين قيو،نفس المرجع ، ص 47

[4]- عبد السلام أبو قحف، أساسيات التسويق، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، دون ذكر سنة النشر، ص 475

[5]- بشير العلاق، قحطان العبدلي، استراتيجيات التسويق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان 1998، ص 179

ج –**الوسيط/ الموزع/ التاجر:** هذا النوع من المستهلكين يقوم بشراء السلع بغرض إعادة بيعها لتحقيق الارباح[1].

ثانيـــــــا: الإطار العام لحماية المستهلك

تعتبر حماية المستهلك من القضايا الهامة في عصرنا الحالي نظرا لما شهده العالم من نقلة نوعية سواء بالنسبة للنواحي الاجتماعية أو الاقتصادية، أدى الى تغيير في إنتاج السلع والخدمات، وبالتالي تغيير في السلوكات الاستهلاكية لدى المستهلك، هذا الأخير هو في حاجة دائمة للحماية.

1 –التعريف بحماية المستهلك لغة و اصطلاحا:

نظرا للأهمية البالغة لمصطلح حماية المستهلك حول العديد من المفكرين والباحثين أن يضعوا مفهوما محددا لهذا المصطلح وفيما يلي أهم هذه التعريفات:

أ –**الحماية لغة:** من حمى الشيء حميا وحمى: "منعه ودفع عنه "، يقال: "حماه من الشيء أي دفعه عنه"[2].

ب –**اصطلاحا:** "عبارة عن حركة منظمة لحماية المصالح الاقتصادية للمستهلكين تمارسها مجموعة متعددة من الاجهزة الحكومية وغير الحكومية تهدف الى تعريف المستهلك بحقوقه، فيما يتعلق بالمعلومة الصحيحة والمفيدة عن السلع والخدمات التي يريد الحصول عليها"[3].

كما تعرف حماية المستهلك أيضا على انها "تلك الجهود التي تتمتع بصفة النظامية والاستمرارية والمبذولة من المجتمع المدني والأجهزة الحكومية للدفاع عن حقوق المستهلك اتجاه الجهات التي تجهز السلع والخدمات لإشباع حاجات المستهلكين وتلبية رغباتهم"[4].

ويقصد بحماية المستهلك بأنها: "درجات الاهتمام التي يعطيها مديرو التسويق في الشركات المختلفة لمجموعات المستهلكين لإشباع حاجاتهم ورغباتهم بإتخاذ القرار السليم والفعال من خلال برنامج فعلي ومتوازن ومتكامل لعناصر المزيج التسويقي"[5].

من التعاريف السابقة الذكر يمكن تعريف حماية المستهلك على أنها: مجموع الجهود المنظمة التي تعمل على توفير كافة المعلومات لضمان اتخاذ المستهلك قرار شراء الأنسب والأرشد، بما يضمن حماية أمنة الجسدي وصحته وسلامته وحماية مصالحة الإقتصادية وإرادته التعاقدية وحماية فكره وثقافته.

المطلب الثالث:الهيئات المكلفة بالرقابة في مجال حماية المستهلك

[1]- عبد السلام أبو قحف، مرجع سبق ذكره، ص 329

[2]- ابن منظور، لسان اللسان(تهذيب لسان العرب)، بيروت: دار الكتب العلمية، 1413 هـ - 1993 م، مادة حما، ج 1، ص 296

[3]-محمد محمد أبو سيد أحمد، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار الكتب العلمية، بيروت، 2004، ص 12

[4]-نزار عبدالمجيد البرواري، أحمد محمد فهمي البرزنجي، إستراتيجيات التسويق، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2004، ص 120.

[5]-فريد النجار، إدارة التسويق العربي والدولي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004، ص: 432

توجد مجموعة من الاليات تكفل توفير الحماية للمستهلك من الغش والخداع التسويقي الممارس عليه من قبل الآطراف التي تتعامل معه في إطار عملية التبادل، وهذا بما تتضمنه هذه الاليات من إجراءات تقود في النهاية إلى حصول المستهلك على التعويض المناسب والكافي في حالة وجود عيوب في تصميم ما قدم له، أو في حالة التضليل فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة بمستوى جودة المنتجات موضوع التبادل، إلى غيرذلك من الانتهاكات التي قد يذهب المستهلك ضحية لها.

الفرع الأول :الأطراف المسؤولة عن حماية المستهلك.

تقع مسؤولية حماية المستهلك على الحكومة، الأفراد، جمعيات حماية المستهلك، والمؤسسات المنتجة أو الموزعة.

1-الحكومات:

منذ أن تنامت الحركات التي تتكفل بمهمة حماية المستهلك والدفاع عن مصالحه زاد دور الحكومات في الدول المختلفة في لعب أدوار هامة تصب في تجسيد هذا الهدف، وهذا انطلاقا من مسؤوليتها عن حماية مواطنيها في المجالات المختلفة. ويمكن تلخيص أهم هذه الأدوار في ضمان حقوق مواطنيها في الحصول على البيانات والمعلومات دون تضليل، وضمان حقه في الاستماع إلى انشغالاته وانتقاداته...الخ؛ ويتم التكفل بهذه القضايا وغيرها التي تصب في حماية المستهلك من خلال تفعيل عمل الأجهزة الحكومية التالية[1]:

أ -**الأجهزة القانونية في الوزارات** :وهي ذات العلاقة بموضوع الحماية، والتي تتولى الإشراف على وضع

وصياغة القرارات التي تكفل حماية المستهلك، وإجراءاتها الخاصة في حالة حدوث إخلال بهذه الحماية.

ب -الأجهزة الإشرافية والرقابية :وهي التي يتجسد دورها في عملية الإشراف والرقابة تجاه موضوع الإخلال بحماية المستهلك؛ حيث يمتد مجال عملها إلى رقابة الممارسات التسويقية للمنتجين والبائعين والموزعين، بالإضافة إلى الاضطلاع بدور الإشراف على إجراء بحوث التسويق والمتضمنة لمجالات :السوق، المستهلكين، الآسعار، الترويج، والتوزيع. كما يمتد الدور الرقابي لهذه الآجهزة إلى كل ما يرتبط بعملية التبادل مثل كفاية الضمانات الممنوحة للمستهلك، وجودة المنتجات المباعة، وصلاحيتها للاستعمال....الخ.

ج -الأجهزة القضائية: ويتمثل دورها في مسألة الفصل في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك، غير أن ما يلاحظ عند تقييم فعالية الآجهزة القضائية هو البطء في الفصل في مثل هذه القضايا، بالإضافة إلى عدم وجود محاكم خاصة بقضايا حماية المستهلك، فهي حاليا تعالج ضمن المخالفات التجارية.

1-أحمد إبراهيم عبد الهادي , أمينة مصيلحى سحبل , حماية المستهلك في مجال الخدمات الحكومية(دراسة ميدانية) بالتطبيق على محافظة المنوفية , برعاية جمعية حماية المستهلك , ومقدم للمؤتمر العام الآول لحماية المستهلك , القاهرة 22:21 , أكتوبر 1995

2-الأفراد.

يلعب الأفراد سواء أكانوا أفرادا أم جماعات دورا هاما في تفعيل الحماية من منطلق أنهم أصحاب المصلحة الأولى ، ويمكن لعب هذا الدور الفعال في الحماية من خلال التنظيمات المختلفة التي يعملون ضمنها، مما يتيح كشف الممارسات التسويقية التي تقود إلى الإخلال بحماية المستهلك.

3- جمعيات حماية المستهلك[1]:

إذا أردنا أن نحلل دور جمعيات حماية المستهلك في هذا المجال فيمكن القول أن هذه الجمعيات تلعب دورا هاما في حماية المستهلك وهذا من خلال القيام بمجموعة من المهام مثل ربط قضايا المستهلك بظروف المجتمع للتعرف على الطاقات، حث ودفع المؤسسات الرسمية والهيئات المتخصصة إلى سن قوانين تحمي المستهلك، التوعية ونشر ثقافة الاستهلاك، والتركيز على القضايا التي تحظى بأكبر اهتمام لدى المجتمع وهي :الغذاء، تلوث الهواء، الاتصالات، التدخين....الخ. فبالنسبة لقضية الغذاء –على سبيل المثال –ينبغي العمل على سن قانون لسلامة الغذاء من المنتج وصولا الى م ائدة المستهلك

ولقد زودت الجمعيات بعدة صلاحيات من أهمها:

أ – مهام تحسيس وإعلام المستهلكين : قبل ظهور الجمعيات كانت المتكفلة بهذه المهام وسائل الإعلام التقليدية من تلفزة وإذاعة، إشهار وكذلك المحاضرات الملصقات والمطبوعات لكن بعد ظهور النشاط الجمعوي المنشغل بقضايا الاستهلاك والمستهلك أصبح دوره فعال لاحتكاكه المباشر بالمستهلكين الذين يعبرون فيها بكل حرية عن مشاكلهم وانشغالاتهم هذا من جهة، ومن جهة أخرى فالجمعية تقوم بكل الدراسات وإجراء خبرات مرتبطة بالاستهلاك على نفقتها وتحت مسؤوليتها ولها أن تنشر ذلك حسب نفس الشروط.

ب – مهام التمثيل: دور تمثيل الجمعيات للمستهلكين لا ينحصر أمام القضاء فقط بل تعمل على تمثيل المستهلكين أمام الأجهزة الخاصة السالفة الذكر، والتي تزودها بكل المعلومات اللازمة والضرورية لنشاطها، لذلك نجد 10 ممثلين للمستهلكين في المجلس الوطني لحماية المستهلكين والذي يزود جمعية حماية المستهلك ببرنامج عمل حيث تعمل على تنفيذه ، كما نجد ممثل للمستهلكين في المركز الجزائري لمراقبة الجودة كما يمكن للجمعية أن تطلب الاستشارة اللازمة من مجلس المنافسة.

ج- مهام الدفاع عن مصالح المستهلكين:

1-من الموقع الالكتروني، جمعية حماية المستهلك www.aspc-bbc.org

ان لجمعية حماية المستهلكين الحق في رفع دعاوى أمام المحكمة المختصة بشرط هو أن يكون الضرر لاحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين قصد التعويض عن الضرر المعنوي الذي ألحق بها، وهذا دون حاجة إلى توكيل أو شكوى من المستهلكين، فالجمعية تطلب تعويض الضرر الناتج عن الخطأ المهني للمصلحة الجماعية للمستهلكين[1] .

والجدير بالذكر فإن هذه الدعوى يمكن أن تظهر للوجود في حالة غياب كل مظهر أو إعلان من الطرف المدني الفردي، فغياب الإحتجاجات من طرف مستهلك ما لا يحرم الجمعية من ممارسة حقوقها الخاصة بالطرف المدني.

غير أن هذه الطرق القضائية لا تكن لها دائما الاحترام من طرف المصلحة الجماعية للمستهلكين، والأسباب عديدة غموض وتماطل قوانين الحماية وكذلك غلاء التقاضي، فيحدث أن جمعيات المستهلكين توجه مباشرة التدخل في السوق هذا التدخل له دورين : الإشهار العكسي أو المقاطعة. فيمكن للجمعيات الخاصة بحماية المستهلك اتخاذ إجراءات فيما يخص الدراسات والخبرة المتعلقة بالاستهلاك وبثها على الإشهار أو إشهارها، من هذا المبدأ يمكن تطوير حق الانتقاد، فنجد في بعض الأحيان نقد عام خاص لبعض أنواع من المواد ناتج عن حرية التعبير وفي بعض الأحيان الأخرى الانتقاد يوجه مباشرة على منتوج مدقق ومعروف بأن يكون خطرا أو غير فعال، ولهذا فإن الجمعية الجزائرية لحماية المستهلكين على حسب نتائج تحليل مادة مزيل الروائح كان هذا الأخير يكون ضرر التسمم، فطلب من مستعمليه عدم استعمال هذا المنتوج .فحق الانتقاد معترف به للجمعيات، هذا ما جعلها في بعض الأحيان تطلب من المستهلكين المقاطعة وتوجيه أصابع الاتهام لمنتوج ما، وهذا لسبب الضرر الناتج منه من أجل الاحتجاج ضد غلاء المعيشة والتصرفات غير الأخلاقيات أو لغلائه.

4-أجهزة الإعلام.

تؤدي أجهزة الإعلام بمختلف أنواعها دورا هاما في تأمين الحماية للمستهلك، وهذا من خلال توعية الجماهير فيما يخص حقوقها ومصالحها، إضافة إلى دفاعها عن هذه الحقوق من منطلق أنها تدخل ضمن القضايا الاجتماعية، حيث نجد أن البرامج الإعلامية تهدف إلى المساهمة في معالجة مثل هذه القضايا الحساسة بالنسبة للمجتمع ككل عن طريق توعية المستهلكين بما يتيح لهم إدراك حقوقهم وواجباتهم.

الفرع الثاني :الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك في الجزائر كنموذج[2]:

---

[1] رحيمة طوايبية ،خليدة بعيطيش، دور مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش في حماية المستهلك من مخاطر الغش التجاري،دراسة تطبيقية بمديرية التجارة لولاية تبسة ،مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ،تخصص : إدارة أعمال المؤسسات ،جامعة العربي تبسي – تبسة ، سنة 2017/2016

[2]- المصدر وزارة التجارة الجزائرية.

لقد تم تكريس العديد من الآجهزة وكلفت بالعديد من الصلاحيات في إطار الدفاع عن المستهلك وحمايته وتختلف مهام هذه الآجهزة وصلاحياتها حسب الغرض الذي تأسست لأجله فقد كلفت بسلطة رقابة وتنظيم الحياة الاقتصادية التي تجمع المستهلك بالمحترف أو المحترفين فيما بينهم ، سواء على المستوى الوطني أو المحلي وذلك حسب الصلاحيات المخولة لها وحسب النظام التابعة له فهناك هيئات إدارية ، وأخرى قضائية وأخرى أمنية وأيضا ظهرت إلى الوجود هيئات أخرى مستقلة عن الآنظمة السابقة الذكر أصبحت تحتل مكانة جد هامة لدى المستهلك وهي جمعيات حماية المستهلك.

1 وزارة التجارة[1]:

إن المهام المخولة لوزارة التجارة باعتبارها الجهاز الأول المكلف بحماية المستهلك متعددة ومتنوعة، هذا التنوع يعود بالدرجة الأولى إلى المصالح التابعة لهذه الوزارة سواء كانت مركزية أو خارجية أو جهوية أو فرعية أو عامة أو ولائية أم محلية بحيث كل مصلحة من المصالح مكلفة بنوع من المهام والأنشطة تمارسها عبر التنظيم الساري.

يتولى وزير التجارة في مجال الجودة والاستهلاك المهام الآتية:

- ✓ يشارك في تحديد السياسة الوطنية والتنظيمات العامة أو الخاصة المتعلقة بترقية الجودة وحماية المستهلكين وفي تطبيقها.
- ✓ يشارك بالاتصال مع الهيئات المعنية في كل الدراسات التي تتعلق بمقاييس الجودة والنظافة والأمن التي تطبق في جميع مراحل صنع المنتوجات وتسويقها لا سيما المنتجات المعدة لاستهلاك الأسر.
- ✓ يقترح ويتابع كل إجراء يرمي إلى تحسين الجودة من خلال إقرار منظمات العلامات التجارية وحماية العلامات المميزة والتسميات الأصلية.
- ✓ يشجع عن طريق عمليات ملائمة تطوير الرقابة الذاتية للجودة في مستوى المتعاملين الاقتصاديين.
- ✓ يسهر على توجيه برامج رقابة الجودة وقمع الغش وتنسيقها.

ينشط ضبط مقاييس مناهج التحليل والرقابة في ميدان الجودة ويتابعها ويشجعها، وكذا برامج إعلام المهنيين والمستهلكين بالاتصال مع الهيئات والجمعيات المعنية.

ودائما في إطار الرقابة فإن وزير التجارة يمارس رقابة مسبقة فيما يخص منح رخصة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطر من نوع خاص واستيرادها وذلك بعد استشارة مجلس التوجيه العلمي والتقني للمركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم، كما يمكنه سحب هذه الرخصة في حالة عدم امتثال

[1]- المصدر السابق

صاحب الرخصة للتشريع والتنظيم المعمول بهما في أجل شهر واحد من تاريخ التبليغ. وتنفيذا لهذه الصلاحيات يبادر وزير التجارة باقتراح كل الهيئات الضرورية لدعم الرقابة وتأطيرها.

أهم المصالح التابعة لوزارة التجارة المكلفة لحماية المستهلك وتنظيم المنافسة نذكر منها:

أ- على المستوى المركزي:

- **المديرية العامة لضبط النشاطات والتقنين :** تتخذ هذه المديرية في إطار أداء مهامها جميع الاليات القانونية والتدابير اللازمة الرامية إلى حماية صحة وسلامة المستهلك بحيث تعمل على إعداد للسياسة التجارية مع السهر على السير التنافسي للأسواق قصد تطوير قواعد المنافسة السليمة والنزيهة،وكذا الاهتمام بترقية جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك.

- **المديرية العامة للرقابة الاقتصادية و قمع الغش :**تتنوع المهام المخولة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش بحيث يقوم بمراقبة الجودة وقمع ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة وكذا محاربة الممارسات التجارية غير المشروعة مما تسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش مع العمل على تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها بالإضافة إلى القيام بتحقيقات ذات منفعة وطنية بخصوص الاختلالات التي تمس السوق.

ب- على المستوى الخارجي:

يتعلق الآمر في هذه الحالة، بالمصالح الخارجية التابعة لوزارة التجارة و تظم:

- **مديريات ولائية للتجارة :** عددها 48 , تكلف المديرية الولائية للتجارة بمهمة تطبيق السياسة الوطنية المقررة في ميدان التجارة الخارجية و المنافسة و الجودة و تنظيم النشاطات التجارية و المهن المقننـــــــــــــــــــة والمراقبة الاقتصادية و قمع الغش.

- **مديريات جهوية للتجارة :** عددها 09، إن المديرية الجهوية للتجارة بالاتصال مع الهياكل المركزية لوزارة التجارة تقوم بمهام تنشيط و توجيه و تقييم أعمال المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمي كما تقوم بتنظيم و إجراء كل التحقيقات حول المنافسة و التجارة الخارجية و الجودة و سلامة المواد.

2- الهيئات المتخصصة التابعة لوزير التجارة:

أ- المجلس الوطني لحماية المستهلكين: يعتبر المجلس الوطني لحماية المستهلكين هيئة حكومية , للمجلس الوطني لحماية المستهلكين دور استشاري فهو جهاز يبدي رأيه في المسائل المتعلقة بتحسين الوقاية من المخاطر التي قد تحملها المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلك وما ينجم عنها من أضرار فهو لا يجوز له أن يصدر قرارات بل يبدي رأيه يتعلق أساسا بحماية المستهلك.

ب - المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم: يعد المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بدوره ، يعين مديرا لتمثيل المركز ، تتجلى أهداف المركز في مجالين:

-أولا: في مجال حماية صحة المستهلك وأمنه والسهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية السلع والخدمات الموضوعة للاستهلاك وتحسينها.

-ثانيا: يمكن في مجال الرقابة حيث يقوم بالتنسيق مع الهيئات المختصة قصد الوصول إلى اكتشاف أعمال الغش والتزوير و مخالفة التشريع الساري والعمل به في مجال نوعية السلع و الخدمات .يقوم المركز إلى جانب ذلك بإجراء التحاليل اللازمة والبحوث الضرورية لفحص مدى مطابقة المنتوجات والمقاييس المعتمدة وكذا المواصفات القانونية التي يجب أن تتميز بها.

3- هيئات أخرى لها دور في حماية المستهلك[1]:

هناك عدة هيئات نذكر منهامايلي:

أ- إدارة الجمارك : تلعب إدارة الجمارك دورا فعالا في الدول الحديثة إذ أوكلت لها عدة مهام إلى جانب تلك المتعلقة بمراقبة حركة دخول وخروج الأفراد والبضائع.

ب- الجماعات المحلية في حماية المستهلك : يمكن للوالي ورئيس البلدية بالنظر إلى الصلاحيات التي يتمتعان بها في إطار تسيير الإدارة المحلية أن يتدخلا لوضع حد للممارسات المنافية للتجارة التي من شأنها المساس بصحة وأمن المستهلك باعتباره فردا من أفراد المجتمع:

- **الوالي في حماية المستهلك :** للوالي دور في حماية المستهلك على مستوى إقليم الولاية لفرض تطبيق السياسة الوطنية في مجال قمع الغش وحماية الجودة المستهلك، وعلى هذا الأساس يصبح الوالي بصفته ضابط الشرطة القضائية مسؤول على ضمان صحة وسلامة المستهلك، ومن صلاحياته اتخاذ الإجراءات الوقائية التي تؤدي الى درء الخطر المحدق بالمستهلك كسحب المنتوج مؤقتا أو بصفة نهائية أواتخاذ قرار غلق المحل أو سحب الرخصة بصفة أو مؤقتة على رأي أو باقتراح من المصالح الولائية المختصة . - **رئيس البلدية في حماية المستهلك:** منحت لرئيس المجلس الشعبي البلدي صلاحية اتخاذ الاحتياطات والتدابير الضرورية لمكافحة الأمراض المعدية والوقاية منها، وكذا السهر على النظافة للمواد الاستهلاكية المعروضة للبيع وعلى احترام المقاييس والتعليمات في مجال التعمير، وذلك عن طريق الضبطية الإدارية التي منحها القانون لرئيس البلدية لإجراء التحقيق ومراقبة نوعية المواد الغذائية والاستهلاكية المعروضة للاستهلاك، هذا ما جعل رئيس البلدية بمارس وظائفه في مجال واسع ويطبق سلطاته في مجالات غير منظمة لضمان حماية صحة المستهلك، هذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في إطار انشغالات السلطة الإدارية العامة.

ج - اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار الغذائية: أنشئت اللجنة الوطنية المكلفة بالتنسيق ما بين القطاعات في مجال حماية صحة المستهلك من الأخطار الغذائية بموجب القرار الوزاري المشترك

[1]- أحمد إبراهيم عبد الهادي, مرجع سابق

المؤرخ في 20 مارس 1999 ، تشكيلة هذه اللجنة نصت عليها المادة 4 من نفس القرار يرأسها وزير الصحة والسكان. مهمتها تتمثل في ترقية التنسيق والتشاور بين المؤسسات والهيئات العملية المساهمة في ضمان حماية صحة المستهلك من الأخطار الغذائية، ويمكن لهذه اللجنة أن تستعين في إطار تأدية مهمتها بلجان متخصصة، أو بهيئة أو جمعية أو خبير يتم اختيارهم حسب مؤهلاتهم.

إن إنشاء هذه اللجنة راجع لعملية مراقبة النوعية وقمع الغش التي قامت بها مصالح وزارة التجارة.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة للموضوع.

سنتطرق في هذا المبحث الى بعض الدراسات السابقة المتعلقة بدور الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك ، حيث سيتم عرض هذه الدراسات ثم القيام بمقارنتها ومعرفة موقع دراستنا من هذه الدراسات السابقة.

المطلب الأول : الدراسات السابقة الوطنية.

1- قدور بن عطية صورية ،دور مصالح الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك في ظل القانون 03/09،مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي تخصص التسويق الخدماتي ،جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ،سنة 2019/2018 .

إشكالية هذه الدراسة تتمثل في:

ماهو دور مصالح الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك في ظل القانون رقم 03/09 ؟

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم الرقابة والهيئات المكلفة بها وكذا تحديد اعوان المكلفون بها المنتمون الى وزارة التجارة باعتبار ان هذه الاخيرة لها المسؤولية الكبيرة في حماية المستهلك، والمبادئ العامة لحماية المستهلك وقد تم تسليط الضوء على القواعد التي حماية للمستهلك في مجال الممارسات التجارية وقمع الغش.

وأهم ماتوصلت إليه هذه الدراسة من نتائج مايلي:

إن نجاح هذا القانون في تحقيق أفضل حماية ممكنة لمصالح المستهلك في مواجهة المتدخل لا يتوقف على نصوص هذا القانون فحسب ، بل يمتد لأبعد من ذلك بتظافر جميع الجهود من أجهزة الرقابة الإدارية إلى دور جمعيات حماية المستهلك إلى دور المستهلك بنفسه ، كما يجب على كل الاجهزة وغيرها أن تساهم بطريق مباشر أو غير مباشر كل في مجال تخصصه في زيادة الوعي لدى المستهلك وتعريفه بحقوقه والمخاطر التي تواجهه وكيفية التعاون مع هذه الأجهزة في حال وجود خطر قد يمس بمصالحه وهذا يشكل ضمانة له، لأننا في النهاية كلنا مستهلكون.

2 – رحيمة طوايبية ،خليدة بعيطيش، دور مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش في حماية المستهلك من مخاطر الغش التجاري،دراسة تطبيقية بمديرية التجارة لولاية تبسة ،مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ،تخصص : إدارة أعمال المؤسسات ،جامعة العربي تبسي – تبسة ، سنة 2017/2016.

إشكالية هذه الدراسة تتمثل في:

كيف تساهم مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش في توفير الحماية الكافية للمستهلكين بولاية تبسة ؟

هدفت هذه الدراسة إلى :

–تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي الملخص ضمن الاشكالية ،حيت تهدف في جانبها النظري إلى التعريف بمتغيرات الدراسة المختلفة على غرار حماية المستهلك ، الغش التجاري.

– وتهدف هذه الدراسة في جانبها التطبيقي إلى محاولة توضيح الرؤى حول مدى تفشي ظاهرة الغش التجاري بولاية تبسة ومساهمة مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش في محاربتها.

والنتائج المتوصل إليها :

شهدت الاونة الاخيرة تطورات عديدة مست جميع المستويات بما في ذلك المستوى الاقتصادي ، هذا الاخير الذي برزت فيه العولمة كأهم المؤثرات التي بسطت نفوذها عليه ،وكذالك اتسم بزيادة غير مسبوقة في متطلبات المستهلكين من السلع المختلفة والخدمات حيث كان لزاما على المنتجين والمصنعين وحتى الموزعين والتجار العاديين التحلي بنمط جديد أو اسلوب حديث يضمن مسايرة هذه التطورات والمضي نحو توفير الكم المطلوب من هاته المتطلبات فكان ذلك على حساب النوعية والجودة،هذا الاسلوب الذي اتبعه كثير من الطفيليين لتحقيق أعلى الأرباح حتى لو كان ذلك على حساب صحة وسلامة المستهلكين.

3– تواتي بشير عبد الله ، مخلوفي عبد الفتاح ،دور أعوان الرقابة لمصالح التجارة بين حماية المستهلك وحماية الإقتصاد الوطني .مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر حقوق تخصص إدارة ومالية ، جامعة زيان عاشور –الجلفة ،سنة 2017/2016.

إشكالية هذه الدراسة تتمثل في:

ماهو الدور الذي يلعبه أعوان الرقابة لوزارة التجارة في حماية المستهلك؟

هدفت هذه الدراسة إلى :

– الكشف عن الأهمية التي يلعبها أعوان الرقابة لوزارة التجارة في عملية الرقابة الإقتصادية نحو ضبط المشروعية على الممارسات التجارية.

– دراسة مدى حماية الممارسات التجارية المنتشرة عبر القطر الجزائري ، ومدى تجنيد الأجهزة لمحاربة الجرائم الاقتصادية التي تطال النشاط التجاري.

والنتائج المتوصل اليها:

-إن قلة وعي المستهلك في هذه المجالات أدت بضرورة الدولة الجزائرية للتكفل بحمايته عن طريق آليات مكرسة للنهوض بهذا العبئ الملقى على عاتقها، وبالإضافة إلى الآليات القانونية المتمثلة في ترسانة القوانين والتنظيمات والآليات القضائية الفعالة المترجمة في الدعاوى القضائية والقضاء المختص في هذا المجال،

وبدورها وزارة التجارة وضعت على مستوى المديريات التنفيذية موظفون للقيام بالمهمة الاقتصادية يتمثلون في أعوان الرقابة للممارسات التجارية والتحقيقات الإقتصادية من جهة وأعوان رقابة الجودة وقمع الغش، حيث تتكفل الفئة الأولى بصلاحية رقابة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة في حين تعنى الثانية بمهمة رقابة جودة الاستهلاك وقمع الغش .

المطلب الثاني : الدراسات السابقة الاجنبية :

1 – أحمد السيد كردي، المخاطر المدركة لدى المستهلك النهائي في التسويق الإلكتروني وتأثيرها في اتخاذ قرار الشراء عبر الانترنت رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة بنها ، مصر، 2014م

إشكالية هذه الدراسة تتمثل في:

ماهي المخاطر المدركة لدى المتسوقين إلكترونيا المؤثرة على قرار شراء السلع المعمرة.عبر الانترنت؟

ومن اهدافها:

- ✓ تحديد المخاطر المدركة لدى المتسوقين إلكترونيا المؤثرة على قرار شراء السلع المعمرة عبر الانترنت.
- ✓ تحديد أثر المخاطر المدركة لدى المتسوقين إلكترونيا وأنواعها (التكنولوجية ،أداء المنتج ،
- ✓ تحديد مدى وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين المتسوقين إلكترونيا في إدراك مخاطر شراء السلع المعمرة .
- ✓ التسويق عبر الإنترنت من المجالات الحديثة والذي نال إهتماما علميا من العديد من الباحثين على المستوى العالمي وفي الوطن العربي، حتى تستفاد عمليا من هذه الدراسات الشركات العصرية والتي تسوق منتجاتها عبر الإنترنت، الأمر الذي دعى إلى أهمية دراسة تأثير المخاطر المدركة لدى المتسوقين إلكترونيا على إتخاذ قرار شراء السلع المعمرة عبر الإنترنت . والنتائج المتوصل إليها
- ✓ التسويق عبر الإنترنت من المجالات الحديثة والذي نال إهتماما علميا من العديد من الباحثين على المستوى العالمي وفي الوطن العربي، حتى تستفاد عمليا من هذه الدراسات الشركات

العصرية والتي تسوق منتجاتها عبر الإنترنت، الأمر الذي دعى إلى أهمية دراسة تأثير المخاطر المدركة لدى المتسوقين إلكترونيا على إتخاذ قرار شراء السلع المعمرة عبر الإنترنت.

المطلب الثالث : جوانب الاختلاف والتطابق مع الدراسات السابقة :

بعد القيام بعرض مختلف الدراسات السابقة الوطنية والأجنبية سنحاول في هذا الجزء مقارنة هذه الدراسات مع دراستنا الحالية وإبراز أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها ، وذلك من خلال

أولا: المقارنة مع الدراسات الوطنية : يمكن إجراء المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الوطنية السابقة في الجدول التالي :

الجدول رقم 01 : مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

	الدراسات الوطنية			الدراسة الحالية
	الدراسة (01)	الدراسة (02)	الدراسة (03)	
موضوع الدراسة	دور مصالح الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك في ظل القانون 03/09	دور مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش في حماية المستهلك من مخاطر الغش التجاري	دور أعوان الرقابة لمصالح التجارة بين حماية المستهلك وحماية الاقتصاد الوطني	دور الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك
الهدف	تحليل مفهوم الرقابة والهيئات المكلفة بها وكذا تحديد الاعوان المكلفون بها المنتمون الى وزارة التجارة باعتبار ان هذه الاخيرة لها المسؤولية الكبيرة في حماية المستهلك	محاولة توضيح الرؤى حول مدى تفشي ظاهرة الغش التجاري بولاية تبسة ومساهمة مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش في محاربتها	الكشف عن الأهمية التي يلعبها أعوان الرقابة لوزارة التجارة في عملية الرقابة الإقتصادية نحو ضبط المشروعية على الممارسات التجارية.	تحليل مفهوم الرقابة والهيئات المكلفة بها وكذا تحديد الاعوان المكلفون بها المنتمون الى وزارة التجارة باعتبار ان هذه الاخيرة لها المسؤولية الكبيرة في حماية المستهلك
عينة الدراسة	الجزائر	الجزائر	الجزائر	الجزائر
فترة الدراسة	–	–	–	2019/2018
طريقة معالجة الموضوع	التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي
النتائج	تحقيق أفضل حماية ممكنة	تطورات عديدة مست	وضع اليات	تحقيق أفضل حماية

المتوصل اليها	لمصالح المستهلك بتظافر جميع الجهود من أجهزة الرقابة الإدارية إلى دور جمعيات حماية المستهلك إلى دور المستهلك بنفسه	جميع المستويات بما في ذلك المستوى الاقتصادي	وقوانين من اجل حماية المستهلك وتحقيق النتائج المرجوة	ممكنة لمصالح المستهلك بتظافر جميع الجهود من أجهزة الرقابة الإدارية إلى دور جمعيات حماية المستهلك إلى دور المستهلك بنفسه

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن هناك مواطن تداخل واختلاف بين الدراسات الوطنية السابقة ودراستنا الحالية ، حتى وان اشتركت في موضوع الدراسة أو أحد مواضعيها إلا أنها اختلفت في فترة الدراسة والنتائج المتوصل اليها وطريقة معالجتها للموضوع من خلال المناهج المتبعة ،رغم كل ذلك فمعظم الدراسات تشير إلى أهمية ودور الرقابة الإقتصادية في حماية المستهلك.

ثانيا: المقارنة مع الدراسات الأجنبية : نجري المقارنة بين الدراسات الأجنبية والدراسة الحالية ،كما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم 02 : مقارنة الدراسات الأجنبية والدراسة الحالية

	الدراسات الاجنبية	الدراسة الحالية
	الدراسة (01)	
موضوع الدراسة	المخاطر المدركة لدى المستهلك النهائي في التسويق الإلكتروني وتأثيرها في اتخاذ قرار الشراء عبر الانترنيت	دور الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك
الهدف	تحديد المخاطر المدركة لدى المتسوقين إلكترونيا المؤثرة على قرار شراء السلع المعمرة عبر الانترنت	تحليل مفهوم الرقابة والهيئات المكلفة بها وكذا تحديد الاعوان المكلفون بها المنتمون الى وزارة التجارة باعتبار ان هذه الاخيرة لها المسؤولية الكبيرة في حماية المستهلك
عينة الدراسة	مصر	الجزائر
فترة الدراسة	–	2019/2018
طريقة معالجة	وصفي تحليلي	الوصفي التحليلي

الموضوع		
النتائج المتوصل اليها	التسويق عبر الإنترنت من المجالات الحديثة والذي نال إهتماما علميا من العديد من الباحثين على المستوى العالمي وفي الوطن العربي، حتى تستفاد عمليا من هذه الدراسات الشركات العصرية والتي تسوق منتجاتها عبر الإنترنت، الأمر الذي دعى إلى أهمية دراسة تأثير المخاطر المدركة لدى المتسوقين إلكترونيا على إتخاذ قرار شراء السلع المعمرة عبر الإنترنت	تحقيق أفضل حماية ممكنة لمصالح المستهلك بتظافر جميع الجهود من أجهزة الرقابة الإدارية إلى دور جمعيات حماية المستهلك إلى دور المستهلك بنفسه

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

من خلال الجدول السابق يمكن القول أن هناك فرق بين الدراسة الحالية والدراسات الاجنبية ، ويكمن هذا الفرق في عينة الدراسة مع اختلاف في طريقة معالجة الموضوع وكذلك اختلاف فترة الدراسة. والغرض من الدراسة الحالية هو اكتشاف ما اذا كانت الدراسات السابقة تتشابه مع الدراسة الحالية وكذلك أوجه الاختلاف حيث أن هناك تشابه بينهما من حيث دور وأهمية الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك وحماية الاقتصاد الوطني وهذا بالدور المنوط لأعوان الرقابة التابعين لوزارة التجارة والفاعلين والناشطين في جمعيات حماية المستهلك ، الا أن الاختلاف يكمن في الفترة التي تمت فيها الدراسة .

خلاصة الفصل :

تلعب الرقابة دورا هاما في حماية المستهلك من الاضرار الصحية الناتجة عن استعمال مواد أو أغذية فاسدة،وفحص السلع المنتجة محليا أو المستوردة، ومحاربة الاحتكار ، ووضع مواصفات قياسية للإنتاج والاستيراد والتصدير وكذا في مجال الممارسات التجارية ، ويمكن أن تؤدي دورها بفعالية في حماية المستهلك من خلال قيام الاشخاص المؤهلون قانونا بالمعاينة المباشرة .

لذلك تسعى الدولة جاهدة لتطوير وتأهيل الاعوان المكلفين بالرقابة وذلك من خلال تربصات وإجراءات ندوات وتزويدهم بكافة الوسائل المادية والمعنوية لتحقيق الغاية التي وظفوا لأجلها وهي حماية المستهلك.

الفصل التطبيقي

واقع حماية المستهلك
من الغش التجاري في الجزائر

تمهيد:

سنتناول من خلال هذا الفصل ، تقديم عام للمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون التابعة لمديرية التجارة لولاية أدرار من خلال سرد التطور التاريخي الذي مر به اقليم تيميمون على وجه العموم، مع التعرض الى مهامها ووظائفها ومصالحها المختلفة بإيجاز. مع التركيز على حصيلة النشاط الرقابي بالمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون والتي أجرينا على مستواها دراسة حالة والتي من خلالها يستطيع القارئ فهم عمل أعوان الرقابة من بداية التحقيق إلى أخره.

المبحث الأول: لمحة عامة حول المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون

من خلال هذا المبحث سوف نقدم نبذة عن تيميمون وكذلك تعريف المديرية المنتدبة ، وإبراز مهامها وهيكلتها.

المطلب الأول مقومات القطاع التجاري بالمقاطعة الادارية تيميمون.

وتتم الاشارة في هذا المطلب عن اعطاء االجانب الجوهري لمدينة تيميمون .

I. نبذة عن مدينة تيميمون[1] :

تقع مدينة تيميمون أو ما يصطلح عليها الواحة الحمراء في الجنوب الجزائري وهي مقر المقاطعة الإدارية المستحدثة بموجب التنظيم الإداري الجديد للجزائر.

وتضم المقاطعة الإدارية لتيميمون أربع(04) دوائر وعشر(10) بلديات و مئة واثنان وعشرون(122) قصرا، وتتربع على مساحة تقدر ب: 65788 كم^2 وتعداد سكاني يقدر ب: 145499 نسمة. كما هو مبيّن في(الجدول رقم 03).....احصاء سنة 2016.

[1]- من إعداد الطلبة بناء على شروحات مقدمة من قبل موظفي المديرية المنتدبة

الجدول رقم 03: البطاقة التقنية الخاصة بالمساحة والتعداد السكاني للمقاطعة الإدارية تيميمون

الرقم	الدوائر	الرقم	البلدية	المسافة كم2	المساحة كم 2	عدد السكان احصاء 2008			النسبة المؤوية 2008	معدل النمو	عدد السكان 2016	النسبة 2016	عدد قصور البلدية
						اناث	ذكور	المجموع					
1	تيميمون	1	تيميمون	0	9936	16528	16533	33061	27	1.5	37802	26	24
		2	اولاد سعيد	32	600	4142	4077	8219	7	0.9	8909	6	14
مجموع الدائرة					10536			41280	34		46711	32	38
2	اوقروت	3	اوقروت	70	13736	5899	5885	11784	10	1.8	13836	10	11
		4	دلدول	100	1210	4353	4294	8647	7	1.5	9887	7	10
		5	المطارفة	112	1417	4169	4269	8438	7	1.8	9908	7	6
مجموع الدائرة					16363			28869	24		33631	23	27
3	تينركوك	6	تينركوك	70	20131	7795	8185	15980	13	1.8	18763	13	7
		7	قصر قدور	30	8113	2293	2450	4743	4	3.1	6243	4	7
مجموع الدائرة					28244			20723	17		25006	17	14
4	شروين	8	شروين	60	3080	6505	5752	11357	9	2.8	14561	10	15
		9	طلمين	90	3535	6203	6565	12768	10	3.1	16805	12	18
		10	اولاد عيسى	70	4030	3438	3596	7034	6	2.5	8785	6	10
مجموع الدائرة					10645			31159	25		40151	28	43
المجموع الكلي					65788	122031			100		145499	100	122

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون

وتتميز المقاطعة الإدارية لتيميمون بما يلي[1]:

- ❖ اتساع الرقعة الجغرافية.
- ❖ اقتصار النشاط التجاري على قطاع تجارة بالتجزئة.
- ❖ انعدام النشاط الصناعي.
- ❖ بعد مصادر التموين عن المنطقة.
- ❖ نشاط سياحي موسمي: حيث تعرف حركة نشيطة على مدى الموسم السياحي الشتوي الممتد من شهر أكتوبر حتى شهر ماي من كل سنة.

II.وضعية السوق:[2]

تتمحور وضعية السوق بالمقاطعة الإدارية لتيميمون خلال سنتي 2018 و 2019 حول النقاط التالية:

- ❖ أهم النشاطات الاقتصادية بالمقاطعة.
- ❖ العرض والطلب في السوق.
- ❖ سوق الخضر والفواكه و اللحوم .
- ❖ الأسعار وتطورها.
- ❖ تعويض أعباء النقل البري للبضائع.
- ❖ المراقبة.
- ❖ الشكاوي.

1 – أهم النشاطات الاقتصادية بالمقاطعة:

1-1- الإنتاج:

يقتصر نشاط الإنتاج في المقاطعة الإدارية:

- ❖وحدة خاصة لإنتاج مواد التنظيف والصيانة.
- ❖وحدة لصنع مربى التمور وتوضيبها.
- ❖وحدة إنتاج المياه و المشروبات غير الكحولية.

والبقية عبارة عن مؤسسات لصنع الطوب ومؤسسات الانجاز والمخابز.

1-2:الزراعة:

تعتبر الزراعة بالمنطقة زراعة معاشية لا تسد حاجيات المواطن ويقتصر التموين بالمنتجات الفلاحية من

[1]- من إعداد الطلبة بناء على شروحات مقدمة من قبل موظفي المديرية المنتدبة
[2]- من إعداد الطلبة بناء على شروحات مقدمة من قبل موظفي المديرية المنتدبة

الولايات الشمالية.

1-3:التجارة:

عدد المسجلين لدى مصالح السجل التجاري(الأشخاص الطبيعية/المعنوية) يقدر ب: 3775 متعامل إقتصادي موزعين حسب (الجدول رقم 02).

- 54.8 % من النشاط التجاري يقتصر على تجارة التجزئة.
- 13.33% يقتصر على قطاع الإنتاج الصناعي والحرفي
- 3.95% يقتصر على التجارة بالجملة والاستيراد والتصدير.
- 28 % يقتصر على نشاط الخدمات.

2-العرض والطلب في السوق:

عرفت سنة 2018 وفرة كبيرة في مختلف المواد الاستهلاكية ، ولم تسجل أي ندرة في التموين بالمواد الأساسية والأسعار عرفت استقرارا نسبيا،وسجل تحسن كبير في مجال جودة ونوعية المواد المعروضة.

3-**السوق:**

3-1:الخضر والفواكه:

تنعدم بالمقاطعة الإدارية سوق للجملة للخضر والفواكه، وتتوفر على سوق جواري، وسوق بلدي مما يؤثر سلبا على عملية توزيع المنتجات الفلاحية والتي هي عبارة عن مزيج من المحلي والمجلوبة من ولايات الشمال وهذا عبر مختلف بلديات المقاطعة بالرغم من هذا فان الأسعار في المتناول ولم تسجل أية عملية احتكار.

3-2:اللحوم:

تتوفر المقاطعة الإدارية لتيميمون على منشات للذبح موزعة كالتالي:

- مذبح واحد(01) للمواشي متواجد بمقر المقاطعة بتيميمون.
- مسلخين(02) اثنين بكل من دائرة اوقروت ، تينركوك .
- مسلخ (01) بدائرة شروين غير مستغل.
- أربعة مذابح للدواجن بكل من دوائر: تيميمون ، تينركوك ، اوقروت.

وعرفت السوق بالمقاطعة في سنتي 2018-2019 وفرة معتبرة من مادتي اللحوم الحمراء و البيضاء وأسعارها تتراوح ما بين :

- لحم الغنم المحلي (1 كغ):..... 900 دج – 1000 دج.

- لحم الغنم الشمال(1 كغ):..... 1200 دج – 1400 دج.
- لحم الإبل (1 كغ) :..... 650 دج – 700 دج.
- لحم الحاشي (1 كغ) :..... 700 دج – 750 دج.
- لحم البقر (1 كغ) :..... 800 دج – 900 دج .
- لحم الدجاج (1 كغ) :..... 260 دج – 370 دج

3-3-: الحليب المبستر:

لا توجد بالمقاطعة أية وحدة لإنتاج هذه المادة أو نقطة بيع ، ويقتصر جلبها من بعض الخواص المتنقلين وتعرف هذه المادة إقبالا واسعا كتعويض عن حليب غبرة بسبب السعر.

3-4-: مادة الخبز:

توجد بالمقاطعة الإدارية حوالي 27 مخبزة ناشطة، وقد عرفت مادة الخبز وفرة كبيرة وتحسن ملحوظ في الجودة ، إلا أن الفترة الصيفية تعرف تذبذبا بسبب الحرارة المرتفعة وإنقطاع الكهرباء والأسعار لم تعرف أية زيادة.

3-5- مادتي السميد والدقيق:

تعرف هاتين المادتين وفرة عادية بالمقاطعة الإدارية خاصة مادة السميد أما دقيق الخبازة شهد تذبذبا في التموين سبب قلة المتعاملين ونظام الحصص. وقد ساهم نظام تعويض أعباء النقل البري للبضائع بنسبة كبيرة في إستقرار الأسعار.

4 -الأسعار وتطورها:

عرفت جميع أسعار الخضر و الفواكه والمواد الأساسية إستقرارا نسبيا، كما سجل خلال سنتي 2018-2019 أن أسعار المواد الأساسية و المقننة محترمة.

5- تعويض أعباء النقل البري للبضائع:

5-1- تطور عدد المتعاملين المستفيدين من نظام تعويض أعباء النقل البري للبضائع:

إقتصر عدد المتعاملين الاقتصاديين الناشطين المسجلين للاستفادة من نظام تعويض أعباء النقل البـــري للبضائع على التعويض مابين الولايات دون داخل الولاية إلى غاية 2019 (الجدول أدناه يبين العدد من سنة 2004 إلى غاية سنة 2019) .

الجدول رقم 04: عدد المتعاملين المستفيدين من نظام تعويض أعباء النقل البري للبضائع (من 2004 الى 2019)

السنة	مابين الولايات	داخل الولاية
2004	07	00
2005	08	00
2006	07	00
2007	07	00
2008	13	00
2009	13	00
2010	16	00
2011	17	00
2012	21	00
2013	24	00
2014	22	00
2015	21	00
2016	16	00
2017	14	00
2018	16	00
2019	14	00

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على معلومات من مكتب ملاحظة السوق للمديرية المنتدبة التجارة تيميمون

المجموع الحالي للمستفيدين من نظام التعويض :..... 14 منها :

- ❖ تجارة بالجملة لتغذية الإنسان:..... 09
- ❖ تجارة بالجملة لتغذية الأنعام :.....05

5-2-: الإعتمادات المالية:

إن الإعتمادات المالية الممنوحة في إطار نظام تعويض أعباء النقل البري للبضائع المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 301/95 المؤرخ في 1995/10/04 المعدل والمتمم تتم على مستوى المديرية الولائية للتجارة بأدرار.

تقتصر الإجراءات في إطار تعويض أعبـــــاء النقل البري للبضائـــــــع على مستوى المقاطعـــــــــــة الإداريـــــــــــة لتيميمون على ما يلي:

- ❖ معاينة السلع المجلوبة والمستلمة من قبل المتعاملين الاقتصاديين المستفيدين.
- ❖ التحقق من مدى مطابقة الفواتير للمرسوم التنفيذي رقم 468/05 المؤرخ في 2005/12/10.
- ❖ التحقق من جودة السلع و مطابقتها.
- ❖ تحرير محاضر معاينة للسلع المجلوبة.
- ❖ تحويل نسخ محاضر المعاينة إلى المديرية الولائية للتجارة بأدرار.
- ❖ إعداد الحصائل المتعلقة بنظام التعويض.
- ❖ تتبع مسار ووجهة المنتوجات المنقولة شهريا.

ومن هذا المنظور فإن هذا النظام ساهم بصورة فعالة في استقرار الأسعار وتموين المنطقة بالمواد الأساسية.

جدول رقم 05: **تموين المنطقة بالمواد الأساسية**

المديرية المنتدبة	عدد المتعاملين سنة 2019	المبلغ الإجمالي المفوتر	المنتوجات المعاينة	الكميات (طن)	المبلغ المعوض (دج)		الملاحظة
					مابين الولايات	داخل الولاية	
تيميمون	14	74626400.00	السميد	2087.86	24739965.24		
		69110410.00	الدقيق	3531.10			
		164000.00	العجائن الغذائية	2			
		23684812.80	تغذية الأنعام	2321.5			
		2037500.00	السكر	25			
المجموع	14	169623122.8		7967.46	24739965.24		

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على معلومات من مكتب ملاحظة السوق للمديرية المنتدبة التجارة تيميمون

6- المراقبـــــــــــــــــة:

تقوم مصالح المديرية المنتدبة للتجارة بتيميمون على تنظيم ومراقبة السوق فيما يلي:

6-1- في مجال الممارسات التجارية:

- ❖ إحترام هوامش الربح والأسعار المقننة.
- ❖ محاربة الممارسات غير الشرعية وكذا عدم الفوترة.
- ❖ إعلام المستهلك بأسعار المنتوجات والخدمات المعروضة.
- ❖ محاربة المضاربة.

6-2- في مجال الجودة وقمع الغش:

- ❖ تقليص الخطر الغذائي للمواد الغذائية والخدمات.
- ❖ مطابقة المنتوجات الغذائية والصناعية ذات الاستهلاك الواسع.
- ❖ إعلام المستهلك بوسم المنتوجات والخدمات المعروضة للمستهلك.
- ❖ إقتطاع العينات من مختلف المواد الاستهلاكية.
- ❖ محاربة عرض السلع الغذائية وغير الغذائية خارج المحلات التجارية.

6-3- في مجال التحسيس والتوعية:

- ❖ تنظيم أيام إعلامية وتحسيسية موسعة (03) بمختلف دوائر المقاطعة الإدارية تحت رعاية السيد الوالي المنتدب حول المرسوم التنفيذي رقم 66/16 والمتعلق بالوثيقة التي تقوم مقام الفاتورة
- ❖ القيام بدورات تحسيسية بالمؤسسات التربوية لمختلف الأطوار لفئة الطلبة والتلاميذ و المؤطرين.
- ❖ القيام بحصص بيداغوجية للأسلاك القائمين على التسيير المالي بالمؤسسات التربوية.
- ❖ معاينة قفة رمضان الكريم لجميع بلديات (10) المقاطعة الإدارية لتيميمون.
- ❖ التحسيس بالقرارات الولائية الخاصة بالفترة الصيفية (منع بيع الأسماك الطازجة، كريمة البيض..)
- ❖ تنظيم يوم إعلامي وتحسيسي لفائدة المتعاملين الاقتصاديين حول تشريعات المنافسة وقمع الغش
- ❖ المشاركة في مختلف لجان الدوائر لحفظ الصحة.
- ❖ المشاركة في مختلف لجان الدوائر للوقاية والحماية المدنية كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم 06: جدول تلخيصي لعمل لجان الدوائر للوقاية والحماية المدنية لسنة 2018

الدائرة	معاينة محلات مستقبلة للجمهور				الموافق عليها	المؤجلة	رفع التحفظات	مطاعم مدرسية	مراقبة المحلات	اجتماعات
	مقاهي	مطاعم	دور الحضانة	فنادق ، مخيمات						
تيميمون		06	04	02	08	04	03	–	–	02
أوقروت	02	01	–	–	02	01	01	–	–	–
شروين	–	–	–	–	–	–	–	–	–	02
تينركوك	–	–	–	–	–	–	–	03	–	–
المجموع	02	07	04	02	10	05	04	03	–	04

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون.

- المشاركة في مختلف مكاتب حفظ الصحة للبلديات كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم 07: جدول تلخيصي لعمل مكاتب حفظ الصحة البلدية لسنة 2018

البلديات	عدد التدخلات	المخالفات	الاعذارات	اقتراحات الغلق	معاينة النقاط السوداء	اجتماعات
تيميمون	03	01	01	01	02	01
أولاد سعيد	–	–	–	–	–	–
تينركوك	04	03	03	–	–	–
قصر قدور	–	–	–	–	–	–
أوقروت	–	–	–	–	–	–
دلدول	–	–	–	–	–	–
المطارفة	–	–	–	–	–	–
شروين	–	–	–	–	–	–
أولاد عيسى	–	–	–	–	–	–
طلمين	–	–	–	–	–	–
المجموع	07	04	04	01	02	01

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون.

7- الشكاوي:

تم تسجيل أربعة (04) شكاوي على مستوى المديرية المنتدبة للتجارة بتيميمون من طرف المواطنين، و المتعاملين الاقتصاديين، و من الجمعيات و كانت في مجال قمع الغش و الممارسات التجارية وتمت معالجتها كما هو مبيّن في الجدول التالي.

جدول رقم 08: متعلق بمعالجة الشكاوي خلال 2018

المعطيات / موضوع الشكوى	عدد الشكاوي	طبيعة المشتكي				متوسط المدة للرد	الإجراءات المتخذة			
		مستهلك	متعامل اقتصادي		أخرى		تدخل	محضر	حجز	غلق إداري
			ش.طبيعي	ش.معنوي						
منتوجات مقلدة	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
نوعيـــــة	01	–	01	–	–	–	01	–	–	–
ممارسات تجارية	03	–	02	–	01	–	03	01	–	01
أخرى	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
المجموع	04	–	03	–	01	–	04	01	–	01

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مكتب الشكاوى للمديرية المنتدبة للتجارة تميميمون

المطلب الثاني: نشأة ومهام وأهداف المديرية المنتدبة والهيكل التنظيمي لها

1 – نشأة المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون:

تم إستحداث المديرية المنتدبة للتجارة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 141/15 المؤرخ في 2015/05/28 والمتضمن تنظيم المقاطعة الإدارية وسيرها. وهذا بعد أن كانت مفتشية إقليمية[1].

[1]- معلومات مقدمة من قبل المدير المنتدب للتجارة تيميمون

2- مهام المديرية المنتدبة للتجارة:

وتتمثل في مايلي[1]:

- ❖ السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية والممارسات التجارية والمنافسة والتنظيم التجاري وحماية المستهلك وقمع الغش.
- ❖ المساهمة في وضع نظام إعلامي حول وضعية السوق بالاتصال مع النظام الوطني للإعلام .
- ❖ اقتراح كل التدابير ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلقة بممارسة وتنظيم المهن المقننة .
- ❖ اقتراح كل التدابير التي تهدف إلى تحسين ظروف إنشاء وإقامة وممارسة النشاطات التجارية والمهنية .
- ❖ المساهمة في تطوير وتنشيط كل منظمة أو جمعية التي يكون موضوعها ذا صلة بصلاحياتها .
- ❖ وضع حيز التنفيذ كل نظام محدد من طرف الإدارة المركزية في مجال تأطير وترقية الصادرات .
- ❖ تنسيق وتنشيط نشاطات الهياكل و الفضاءات الوسيطة ذات المهام المتصلة بترقية التبادلات التجارية الخارجية.
- ❖ المساهمة في إعداد نظام معلوماتي متعلق بالمبادلات التجارية الخارجية .
- ❖ وضع حيز التنفيذ برنامج الرقابة الاقتصادية وقمع الغش واقتراح كل التدابير الرامية إلى تطوير ودعم وظيفة الرقابة.
- ❖ ضمان تنفيذ براج النشاط ما بين القطاعات بالتعاون مع الهياكل المعنية .
- ❖ التكفل بمتابعة المنازعات المرتبطة بنشاطاتها .

و يشمل نشاط المديرية جميع القطاعات الاقتصادية:

- ❖ المنتجين .
- ❖ المتعاملين في التصدير والاستيراد .
- ❖ المتعاملين في تجارة الجملة .
- ❖ التجار بالتجزئة .
- ❖ المتعاملين في مجال الخدمات.

3- أهداف المديرية المنتدبة للتجارة:

وتتمثل أهداف المديرية المنتدبة للتجارة فيما يلي[2]:

- ❖ متابعة تموين السوق بالمواد الاستراتيجية لتفادي أي تذبذب ومعالجته في الوقت المناسب

[1]- معلومات مقدمة من قبل المدير المنتدب للتجارة تيميمون

[2] معلومات مقدمة من قبل المدير المنتدب لمديرية التجارة تيميمون

- ❖ تنظيم الانشطة التجارية بالتنسيق مع الجمعيات المحلية في اطار التدعيم التجاري.
- ❖ تأطير سوق الجملة للخضر والفواكه.
- ❖ تطبيق برامج عدة في ميدان مراقبة الممارسات التجارية ومراقبة النوعية والنظافة مع المصالح المساعدة.
- ❖ مراقبة نوعية المواد المستوردة ومدى مطابقتها على مستوى الحدود.
- ❖ تحقيق رفاهية المستهلك من خلال حماية امنة وصحته من حيث المواد الاستهلاكية.
- ❖ توفير الحاجيات الضرورية في أحسن الظروف
- ❖ ترقية الجودة وإعلام المستهلك وترقية الإقتصاد الوطني.

4- وظائفها:

تقوم المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون بجملة من النشاطات التي تسير مصالحها الداخلية وتهدف هذه النشاطات إلى تطبيق القوانين التي تأسست من أجلها مديرية التجارة، وتتمثل هذه النشاطات فيما يلي[1]:

1 تنظيم السوق وتأطير النشاطات التجارية:

وتتمثل هذه الاجراءات في:

- ❖ الاستمرار في عملية المتابعة وتأطير سوق الجملة للخضر والفواكه للولاية.
- ❖ السهر على متابعة كلف الاسواق الموازية عبر تراب الولاية الى غاية القضاء عليها والتقليص منها.
- ❖ التنسيق مع المصالح الخارجية (كدراسة ملفات التجارة وملفات الاسعار)
- ❖ متابعة ملف المنتخبين المحليين عبر تراب الولاية.
- ❖ متابعة ميكانيزمات الاسواق فيما يتعلق بالمواد ذات الاستهلاك الواسع ومواد البناء.

2 متابعة ودراسة الأسعار: والمتمثلة في:

- ❖ متابعة تطور الأسعار أسبوعيا لجميع المواد الغذائية واسعة الاستهلاك والخضر والفواكه واللحوم الحمراء ومواد البناء وكذلك أسعار الخضر بالجملة.
- ❖ إعداد تقرير شهري لدراسة وضعيات السوق ومعاينة تطور الاسعار.
- ❖ إعداد مؤشرات تطور الأسعار شهريا.

3 مراقبة النوعية وقمع الغش:

- ❖ ممارسة نشاط المراقبة بجميع القطاعات على جميع المستويات وعبر التراب الولاية وتدعيم نشاط الولاية بالمنتجات ذات الاستهلاك الواسع.

[1]- معلومات مقدمة من قبل المكلف بمصلحة الممارسات التجارية

- إعلام المتعاملين الاقتصاديين عبر جميع وسائل الاعلام حول مدى احترام النصوص القانونية المتعلقة بحماية المستهلك وتدعيم نشاط شبكة الطوارئ بالتنسيق مع المصالح الأخرى: بلدية، فلاحة.....الخ

4 -المساهمة في حماية المستهلك:

تسهر المديرية المنتدبة للتجارة بتيميمون على حماية المستهلك من خلال تطبيق القوانين والتدابير التي أقرها المشرع ، من أجل حماية سلامته وأمنه وصحته، وتتمثل هذه الحماية فيما يلي:

- حماية حقوق المستهلك:

حقوق المستهلك الأساسية مكفولة بمقتضى أحكام القوانين التي أقرها المشرع الجزائري حيث تعمل مديرية التجارة على تطبيقها، من خلال مراقبة أي نشاط من شأنه الإخلال بتلك الحقوق أو على الأخص الحقوق التالية:

- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للسلع والخدمات.
- الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن السلع والخدمات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه
- الحق في الاختيار الحر للسلع والخدمات التي تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات.
- الحق في احترام القيم الدينية والعادات والتقاليد.
- الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوق المستهلك ومصالحه المشروعة.
- الحق في المشاركة في جمعيات حماية المستهلك.
- الحق في رفع الدعاوى القضائية عن كل فعل من شأنه الاخلال بحقوقه أو الاضرار بها أو تقييدها.
- وللمستهلك عدة حقوق كفلها القانون، وهي:
- حق المستهلك في إرجاع السلعة مع رد قيمتها أو إبدالها أو إصلاحها بدون مقابل في حال إكتشاف عيب فيها أو كانت غير مطابقة للمواصفات القياسية المقررة أو الغرض الذي تم التعاقد من أجله.
- حق المستهلك في الحصول على سلعة كاملة الجودة وغير مغشوشة.
- حق المستهلك في وجود البيانات المتعلقة بالسلعة على العبوة او الغلاف، نوع السلعة وطبيعتها ومكوناتها وغيرها من البيانات الأخرى.
- حق المستهلك في الحصول على كافة الضمانات التي يقدمها المنتج وفي حصوله على سلعة بديلة.
- ومن هذا المنطلق فإن نقطة البداية الأولى لحماية حقوق المستهلك تبدامن المستهلك نفسه وتنتهي إليه.

5 -التوعية والإرشاد والإعلام:

من منطلق الدور الحيوي والفعال للمديرية المنتدبة للتجارة، وماتؤديه من خدمات هامة للمواطنين والمستهلك بصفة عامة في محاربة كل مايتعلق بالغش التجاري، والتقليد في المنتجات الاستهلاكية وانطلاقا من حماية حقوق المستهلك التي تتطلب تثقيف المستهلك وتوعيته بحقوقه المشروعة، حتى لايقع فريسة للسلع المقلدة والمغشوشة التي يتعامل بها معدومي الضمير والانسانية، وحتى يساهم المواطن في محاربة كل صور الاستغلال والابتزاز والغش والتدليس.

6 -الرقابة على الاسواق والمنتجات:

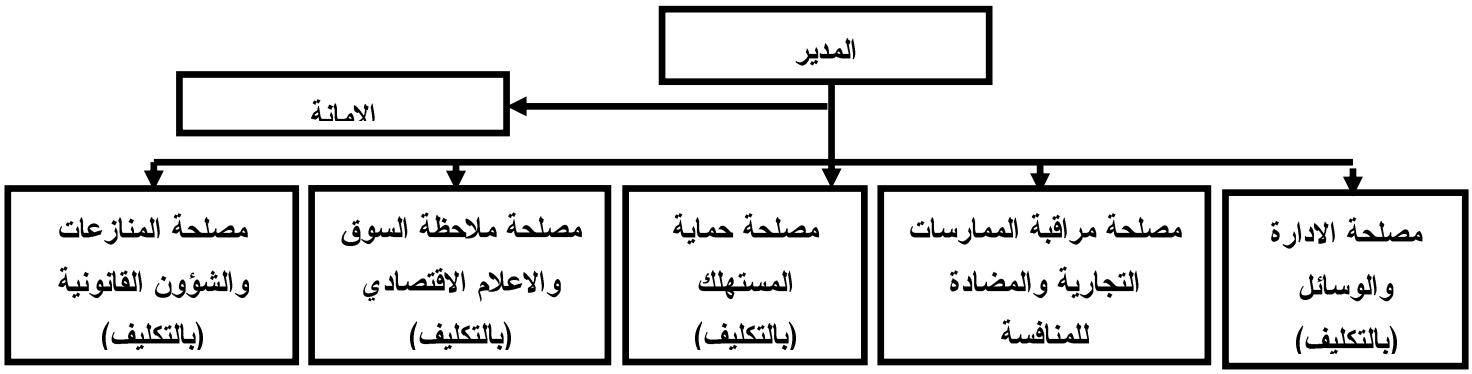
تقوم المديرية المنتدبة بالرقابة الدورية والمتخصصة، للتفتيش لمنع التدليس والغش التجاري والقيام بعمليات التحقيق والبحث والتحليل للتحقق من سلامة السلع وامان استخدامها واخضاعها للفحص المخبري، والبحث عن الالزامية ذات العلاقة والتحليل للنتائج ورفع التوصيات للجهات ذات العلاقة لاتخاذ التدابير اللازمة، كما تعمل على تطوير برامج ومواد توعية المستهلك، والرد على الشكاوي الفردية وحل النزاعات بين المستهلكين والتجار، فمن مهام المديرية المنتدبة للتجارة مكافحة الغش التجاري، حيث تختص المديرية المنتدبة للتجارة ووفقا للقانون بمباشرة المهام التالية:

- ❖ تنظيم ومراقبة الأسواق واتخاذ التدابير اللازمة لحماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري، حيث تقوم بجولات رقابية على الاسواق والمشآت التجارية والمحلات والمستودعات للتحقق من سلامة المعروض من المواد التموينية والسلع الاستهلاكية من حيث جودتها وصلاحيتها للاستهلاك وضبط المخالفات وفقا لقانون حماية المستهلك وقمع الغش.
- ❖ القيام بزيارات دورية مفاجئة للمنشآت التجارية والمستوردين ومحلات العرض وسحب عينات من المواد والسلع لاخضاعها للفحص المخبري للتأكد من مدى المطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة واللوائح الفنية.
- ❖ التفتيش على السلع في الاسواق والتحقق من الإلتزام بأحكام التشريعات التي تهدف الى حماية المستهلك منها الرقابة على بطاقة البيان للسلع التي لاتحمل بطاقة بيانها باللغة العربية أو الفرنسية أو الانجليزية.
- ❖ المتابعة المستمرة واقتراح التوصيات بشأن التغييرات اللازمة في قوانين حماية المستهلك بما يضمن توفير مستوى مناسب من الحماية للمستهلك وفقا للشروط المحلية والدولية.
- ❖ التركيز بشكل خاص على القضايا الخاصة بحماية المستهلك، التوعية والإرشاد وإعداد ورشات العمل واللقاءات و المحاضرات، والنشرات التثقيفية لنشر الوعي الاستهلاكي لدى المواطن بمساندة أجهزة الاعلام المختلفة.

- ❖ تلقي الشكاوي من مختلف انواع المستهلكين والتحقق منها ومتابعتها وايجاد الحلول المناسبة لها.
- ❖ التقارير الدورية الشهرية والسنوية بشأن حركة الرقابة على الاسواق وانواع الغش والمخالفات المرصودة.
- ❖ التعاون مع المؤسسات ذات العلاقة لضمان تطبيق قوانين حماية المستهلك وقمع الغش.
- ❖ متابعة الالتزام بوضع بطاقة الاسعار على السلع المعروضة بالمحلات التجارية.
- ❖ استكمال إجراءات التحقيق والمصادرة والحجز وسحب العينات للفحص والتحليل واحالة المخالفين بعد استكمال الاجراءات النظامية الى القضاء للنظر فيما يقضي به القانون بحق المخالفين.
- ❖ تلقي الشكاوي والنظر في شكاوي المغالاة في الاسعار والاحتكار.
- ❖ مصادرة السلع التي تشكل خطورة على مستخدميها وخاصة الاطفال.

3- الهيكل التنظيمي للمديرية المنتدبة للتجارة بتيميمون:

الشكل01: الهيكل التنظيمي للمديرية المنتدبة للتجارة بتيميمون



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون.

المبحث الثاني: دراسة تقييمية لحصيلة نشاط مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش للمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون .

يحتوي هذا المبحث على مطلبين

المطلب الأول: اهم التحقيقات الاقتصادية وتقييم حصيلة النشاط الرقابي لسنتي 2018 و 2019[1]

أولا لسنة : 2018.

- **التحقيقات:**

تم إجراء 61 تحقيقا اقتصاديا على مستوى المديرية المنتدبة منها على سبيل الحصر:

- **التحقيقات في مجال الممارسات التجارية:**

1-المراقبة البعدية للمستفيدين من تعويض أعباء النقل البري:

مسّت العملية كل المتعاملين الناشطين بالمقاطعة الإدارية بعنوان سنة 2018 و قد أسفرت عن ما يلي:

❖ جميع المعاملات التجارية للمتعاملين المستفيدين مطابقة منها:

- التحقيقات الخاصة بمنتجات المطحنة (18 تحقيق)

❖ تأطير سوق الاسمنت (16 تحقيق) :

مسّت العملية عموما أصحاب المقاولات بقصد التحقق من وجهة مادة الاسمنت المقتناة من طرفهم.

- تحرير 01 محضر بمخالفة عدم الفوترة بمبلغ:..... 17999.77 دج.

❖ الإشهار القانوني للشركات(إيداع الحسابات الاجتماعية):

مسّت العملية 23 متعامل إقتصادي(شخص معنوي) وأسفرت عن تسجيل 45 مخالفة مقسمة كما يلي:

-عدم إيداع الحسابات الاجتماعية:..... 24

- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل:..... 21

وتحرير 45 محضر متابعة قضائية أي أن العملية تحققت بنسبة 100%.

2- مراقبة نشاط التظاهرات الإقتصادية:

مسّت هذه العملية نشاط التظاهرات الإقتصادية بالمقاطعة الإدارية و قد أسفرت العملية عن ما يلي:

- تحرير 03 محاضر بمخالفة عدم الفوترة.

3 -فيما يخص مراقبة تجارة بيع المشروبات:

أسفرت العملية عن تحرير 05 محضر بالمخالفات التالية:

[1]- معلومات مقدمة من قبل المدير المنتدب للتجارة تيميمون

- فاتورة غير مطابقـــة:................. 01

- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل :.. 04

4- مراقبة نشاط تجارة الذهب:

أسفرت العملية عن تحرير 13 محضر بالمخالفات التالية:

- عدم الفوترة (شراء بدون فاتورة):.. 08

- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل :... 05

5- مراقبة نشاط تجارة الهواتف النقالة:

أسفرت العملية عن تحرير 32 محضر بالمخالفات التالية:

- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل :... 31

- ممارسة نشاط تجاري قار دون القيد في السجل التجار.................................. 01

6- مراقبة نشاط مؤسسات النشر والتوزيع/مطبعة صناعية:

أسفرت العملية عن تحرير 02 محضر بالمخالفات التالية:

- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل :.. 02

7 - مراقبة نشاط مقاهي الانترنيت:

أسفرت العملية عن تحرير 01 محضر بالمخالفة التالية:

- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل :.. 01

8- مراقبة نشاط دور الحضانة:

العملية قيد التحقيق.

9- مراقبة نشاط الفندقة:

بما أن المنطقة سياحية فإن عملية المراقبة مست جميع الفنادق ومساحات التخييم المتواجدة بالمنطقة

أسفرت العملية عن تحرير 02 محضر بالمخالفة التالية:

- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل :... 02

10-نشاط المقاهي والمطاعم:

مسّت العملية 25 متعامل إقتصادي وأسفرت النتائج عن تحرير 08 محاضر رسمية بالمخالفات الموصوفة ب :

- عدم حيازة رخصة أو اعتماد :... 08

- معارضة المراقبة:..... 01

11- مراقبة نشاط أكشاك التبغ:

مسّت العملية 15 متعامل إقتصادي وأسفرت النتائج عن تحرير 03 محاضر رسمية بالمخالفات الموصوفة ب:

- عدم الفوترة:..... 03
- معارضة المراقبة:..... 02
- عدم الإعلام بالأسعار:..... 01

12- مراقبة نشاط بيع حليب الأكياس المبستر:

مسّت العملية 13 متعامل إقتصادي وأسفرت النتائج عن تحرير 06 محاضر رسمية بالمخالفات الموصوفة ب:

- عدم الفوترة:..... 01
- معارضة المراقبة:..... 02
- ممارسة أسعار غير شرعية:..... 06

ثانيا : في مجال حماية المستهلك:

1- التحقيق حول البيض:

أسفرت العملية عن حجز وإتلاف ما يقارب 3720 حبة بيض وتم تحرير 02 محاضر متابعة قضائية.

2-التحقيق حول مادة الملح:

تمت العملية باقتطاع العينات وتم حجز و إتلاف ما يقارب 144 كغ.

3-التحقيق حول مادة الخل:

تمت العملية باقتطاع العينات وتم سحب مؤقتا ما يقارب 2170 قارورة.

وتم أتلاف 100 قارورة لعدم مطابقتها.

-حصيلة المراقبة لسنة 2018 وتتجلى في الجدول رقم 09 و 10

جدول رقم 09: حصيلة المراقبة في مجال حماية المستهلك:

المديرية المنتدبة	السنة	عدد التدخلات	عدد المخالفات	عدد المحاضر	كمية المحجوزات(طن)	القيمة المالية للمحجوزات(دج)	إقتطاع العينات	الغلق
	2018	3242	135	131	5.56	1122732.00	14	04

المصدر: من إعداد الطلبة بناءا على معلومات مقدمة من مصلحة قمع الغش بالمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون.

جدول رقم 10: حصيلة المراقبة في مجال الممارسات التجارية:

المديرية المنتدبة	السنة	عدد التدخلات	عدد المخالفات	عدد المحاضر	كمية المحجوزات	القيمة المالية للمحجوزات	الغلق	الملاحظة
	2018	2299	398	379	-	-	24	

المصدر:من إعداد الطلبة بناءا على معلومات مقدمة من مصلحة الممارسات التجارية

3- عرض السلع خارج المحلات: وتتجلى في الجدول رقم 11

جدول رقم 11: حصيلة عملية المراقبة لعرض السلع خارج المحلات .

المديرية المنتدبة	السنة	عدد التدخلات	عدد الإعذارات	الاستجابة	إقتراحات بالغلق
	2018	66	18	%100	-

المصدر:من إعداد الطلبة بناءا على معلومات مقدمة من مصالح المديرية المنتدبة للتجارة تيميبمون.

4- كشف المخالفات في مجال قمع الغش[1]:

- عدم إحترام إلزامية أمن المنتوجات:..... 65
- عدم إحترام إلزامية النظافة والنظافة الصحية:..... 46
- عدم إحترام إلزامية سلامة المواد:..... 07
- عدم إحترام إلزامية وسم المنتوجات:..... 10
- عرقلة مهام أعوان الرقابة:..... 02
- إستعمال أدوات الكيل غير مطابقة:..... 01

[1]- معلومات مقدمة من قبل المكلف بمصلحة المنازعات بالمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون .

- ❖ عدم إحترام إلزامية

الضمان:..... 03

- ❖ عدم إحترام إلزامية مراقبة

المطابقة:..... 01

5- كشف المخالفات في مجال الممارسات التجارية:

- ❖ عدم الإعلام بالأسعار والتعريفات:..... 55
- ❖ عدم الفوترة:..... 46
- ❖ فواتير غير مطابقة:..... 03
- ❖ عدم إحترام الأسعار المقننة:..... 42
- ❖ ممارسة نشاط قار دون التسجيل في السجل التجاري:..... 16
- ❖ ممارسة نشاط قار دون حيازة محل تجاري:..... 150
- ❖ عدم الإشهار القانوني:..... 24
- ❖ رفض الاستجابة عمدا للاستدعاء:..... 20
- ❖ عدم تعديل بيانات مستخرج السجل التجاري:..... 19
- ❖ ممارسة نشاط خارج موضوع السجل التجاري:..... 10
- ❖ ممارسة نشاط مقنن دون حيازة إعتماد:..... 08
- ❖ ممارسة تجارية غير شرعية:..... 01
- ❖ ممارسة تجارية غير نزيهة:..... 01

ملاحظة: توزيع حصيلة المراقبة في مجالي قمع الغش والممارسات التجارية عبر بلديات المقاطعة مبينة في الجدولين (12) ، (13) .

جـــــــــــــــدول رقم 12 :جدول تلخيصي للمراقبة في مجـــــــــال قمع الغش عبر البلديات خلال سنة 2018

المراقبة / البلديات	عدد التدخلات	نوع المخالفات								عدد المحاضر	المحجوزات		اقتطاع عينات	الغلق
		إ . ن	إ . و	أ . م	س.م	إ.ر.م	م . م	إ. ض	أخرى	المجموع		الكمية(طن)	القيمة(دج)		
تيميمون	3106	32	10	51	07	01	01	03	–	105	101	4398.67	900092.00	14	03
أولاد سعيد	19	–	–	03	–	–	–	–	–	03	03	18.9	29950.00	–	–
تينركوك	42	07	–	05	–	–	–	–	–	12	12	962.73	100295.00	–	–
قصر قدور	15	02	–	–	–	–	–	–	–	02	02	47	30550.00	–	–
أوقروت	22	02	–	02	–	–	–	–	–	04	04	25.17	6235.00	–	–
دلدول	08	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
المطارفة	06	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
شروين	26	03	–	01	–	–	–	–	01	05	05	20.18	11100.00	–	–
أولاد عيسى	06	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
طلمين	18	–	–	04	–	–	–	–	–	04	04	87.35	44510.00	–	–
المجموع	3268	46	10	66	07	01	01	03	01	135	131	5560	1122732.00	14	03

إ.ن : إنعدام النظافة. إ.ض: إنعدام الضمان. إ.و : إنعدام الوسم. إ.ر.م: إلزامية الرقابة المسبقة.

أ.م : أمن المنتوج. س.م: سلامة المنتوج. م.م : معارضة المراقبة.

المصدر:من إعداد الطلبة بناءا على معلومات مقدمة من مصلحة قمع الغش بالمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون.

جـــــــــــــــــدول رقم 13: جدول تلخيصي للمراقبة في مجـــــــال الممارســـــــات التجـــارية عبر البلديات خلال سنة 2018

المراقبة / البلديات	عدد التدخلات	عدد المخالفات	عدد المحاضر	القيمة المخفية	اقتراح الغلق	الملاحظة
تيميمون	3144	271	257	14339675,40	15	
أولاد سعيد	19	04	04			
تينركوك	72	30	28	686850,00	02	
قصر قدور	18	06	06			
أوقروت	114	38	38	10042899,77	05	
دلدول	12	04	04			
المطارفة	11	08	08			
شروين	46	22	22	1690780,00		
أولاد عيسى	18	06	06			
طلمين	22	06	06			
المجموع	3476	395	379	26760205,17	22	

المصدر:من إعداد الطلبة بناءا على معلومات مقدمة من مصلحة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة بالمديرية المنتدبة للتجارة تيميمون.

6- حصيلة المراقبة التحليلية:

جدول رقم 14 : نتائج تحاليل فيزوكيميائية وميكروبيولوجية

المديرية المنتدبة تيميمون	السنة	عدد الاقتطاعات	نتائج التحاليل		
			العينات المطابقة	العينات غير المطابقة	كمية المحجوزات
تحاليل فيزيوكيميائية	2018	07	05	02	219 كغ
تحاليل ميكروبيولوجية		07	04	03 قيد التحقيق	-
المجموع		14	09	02	219 كغ

المصدر:من إعداد الطلبة بناءا على معلومات مقدمة من مصلحة قمع الغش

7 حصيلة المراقبة باستعمال أجهزة التفتيش:

تتوفر المديرية المنتدبة للتجارة تيميمون على حقيبة واحدة تضم أجهزة التفتيش والمراقبة، وتستعمل دوريا بين فرق قمع الغش كما هو مبيّن في(الجدول رقم 15)

جـــــــــــــــــدول رقم 15: جدول تلخيصي لعمليات المراقبة باستعمال حقيبة أجهزة التفتيش خلال سنة: 2018

الجهة	الأجهزة المستعملة	المنتوجات المفحوصة	التعيينات أو التجارب المجراة	عدد التعيينات	عدد عدم المطابقة	ملاحظات
تيميمون	جهاز قياس درجة الحرارة	اللحوم الحمراء البيضاء	قياس درجة الحفظ	180	02	05 متابعة قضائية
		ياغورت		90	-	
		البيض		165	02	
		جبن		60	-	
		حليب		45	-	
	جهاز قياس الحموضة	عصائر مياه معدنية	قياس درجة الحموضة	-	-	
	جهاز قياس اكسدة زيت القلي	زيت القلي	اكسدة الزيوت	10	-	
	جهاز كشف اليود	ملح الطعام	قياس نسبة اليود	-	-	

المصدر:من إعداد الطلبة بناءا على معلومات مقدمة من قبل مصالح التجارة

ومن نتائج استعمالها ما يلي:

حجز وإتـــــــــــــــــــــــــــــلاف:

- 108 كغ من لحم الدجاج بقيمة مالية تقدر ب:..... 20640.00 دج.
- 3720 حبة بيض بقيمة مالية تقدر ب:..... 37200.00 دج.
- 24 كغ لحم أحمر بقيمة مالية تقدر ب:..... 24000.00 دج.

*توجيـــــــــــــــــــــــــــه المحجوزات:

- توجيه كمية مقدرة ب 39.5 كغ من لحم أحمر للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيميمون.

8- حصيلة عمل الفرق المختلطة[1]:

* الفرقة المختلطة (تجارة/ بيطرة) تم حجز وأتلاف:

190.53 كغ من مختلف أنواع اللحوم الحمراء والبيضاء بقيمة مالية:.... 109424.00 دج

* الفرقة المختلطة (تجارة/صحة) تم تسجيل 08 تدخلات.

* الفرقة المختلطة (تجارة/أمـــن)تم حجز وأتلاف:

49.32 كغ لحوم حمراء بقيمة مالية:..... 22924.00 دج.

يتضمن الجدول التالي عمل الفرق المختلطة خلال سنة 2018

جدول رقم 16: عمل الفرق المختلطة لسنة 2018

الفرق المختلطة	عدد التدخلات	عدد المخالفات	عدد المحاضر	كمية الحجز (كغ)	قيمة الحجز (دج)
تجـــــــارة – صحة	08	-	-	-	-
تجـــــــارة - بيطرة	18	03	03	190.53	109424.00
تجـــــــارة - أمـــــن	22	03	03	49.32	22924.00
المجموع	48	06	06	239.85	133348.00

المصدر:من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مصالح التجارة

9-حصيلة التسممات الغذائية:

[1]- معلومات مقدمة من قبل المكلف بمصلحة قمع الغش.

تلقت مصالح المديرية المنتدبة للتجارة بتيميمون 02 بلاغ عن حدوث حالات تسمم غذائي إلا أن الضحايا غادروا المستشفى (06) سريعا وبدون مضاعفات صحية.

ثانيا: لسنة 2019.

- التحقيقات:

تم إجراء 29 تحقيقا اقتصاديا على مستوى المديرية المنتدبة منها على سبيل الحصر:

1- التحقيقات في مجال الممارسات التجارية:

* التحقيقات الخاصة بمنتجات المطحنة (19 تحقيق).

مسّت العملية عموما المتعاملين الذين يقومون باقتناء مواد المطحنة بقصد التأكد من صحة الفواتير المقتناة من طرفهم وأسفرت التحقيقات عن :

- تحرير (01) محضر بمخالفة ممارسات تجارية غير النزيهة (الاخلال بتنظيم السوق.....).

* تأطير سوق الاسمنت (03 تحقيقات):

مسّت العملية عموما أصحاب المقاولات وتجار الجملة بقصد التحقق من وجهة مادة الاسمنت المقتناة من طرفهم .

* التحقيقات أخرى متعلقة بالخدمات (02 تحقيق).

مست العملية 09 متعامل اقتصادي واسفرت عن تسجيل (01) مخالفة:

- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل..... 01

*الإشهار القانوني للشركات (إيداع الحسابات الاجتماعية):

تمسّ العملية 34 متعامل إقتصادي(شخص معنوي) وأسفرت عن تسجيل اربع(35) مخالفة:

- عدم الاشهار القانوني..... 32.
- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل..... 01
- متعامل اقتصادي خارج الاقليم..... 01
- متعامل اقتصادي متوفي..... 01

*الرقابة البعدية للمتعاملين الاقتصاديين المستفيدين من تعويض اعباء النقل البري للبضائع

مست العملية 14 متعامل اقتصادي واسفرت عن تسجيل اربع(04) مخالفات:

- فاتورة غير مطابقة..... 03.
- عدم الفوترة (شراء بدون فاتورة) 01

*التحقيق المتعلق بالمخابز.

مسّت هذه العملية 73 متعاملين اقتصاديين وأسفرت عن تحرير (14) محضر مخالفة:

- ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة

محل.....(14).

2- في مجال حماية المستهلك:

*التحقيق حول مادة الملح:

تمت العملية بإقتطاع العينات وتم حجز و إتلاف ما يقارب 600 كغ. بقيمة اجمالية تقدر ب: 12000.00دج

*التحقيق حول مادة الخل

تمت العملية بسحب واتلاف 0.0075 طن بقيمة اجمالية تقدر ب: 1050.00دج.

❖ **حصيلة المراقبة خلال سنة 2019:**

1 -حصيلة المراقبة في مجال حماية المستهلك:

جدول رقم 17: نتائج حصيلة المراقبة في مجال حماية المستهلك

	السنة	عدد التدخلات	عدد المخالفات	عدد المحاضر	كمية المحجوزات (كغ)	القيمة المالية للمحجوزات(دج)	إقتطاع العينات	الغلق
المديرية المنتدبة	الثلاثي 01	312	24	21	630.01	356270.00	05	01
	الثلاثي 02	198	-	-	66	330.00	03	-
	الثلاثي 03	331	02	02	66.8	10440.00	08	-
	الثلاثي 04	518	04	04	0.12	60000.00	15	-
المجموع		1359	26	23	762.81	370010.00	31	01

المصدر:من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مصالح التجارة

2 -حصيلة المراقبة في مجال الممارسات التجارية:

3 -جدول رقم 18: نتائج حصيلة المراقبة في مجال الممارسات التجارية

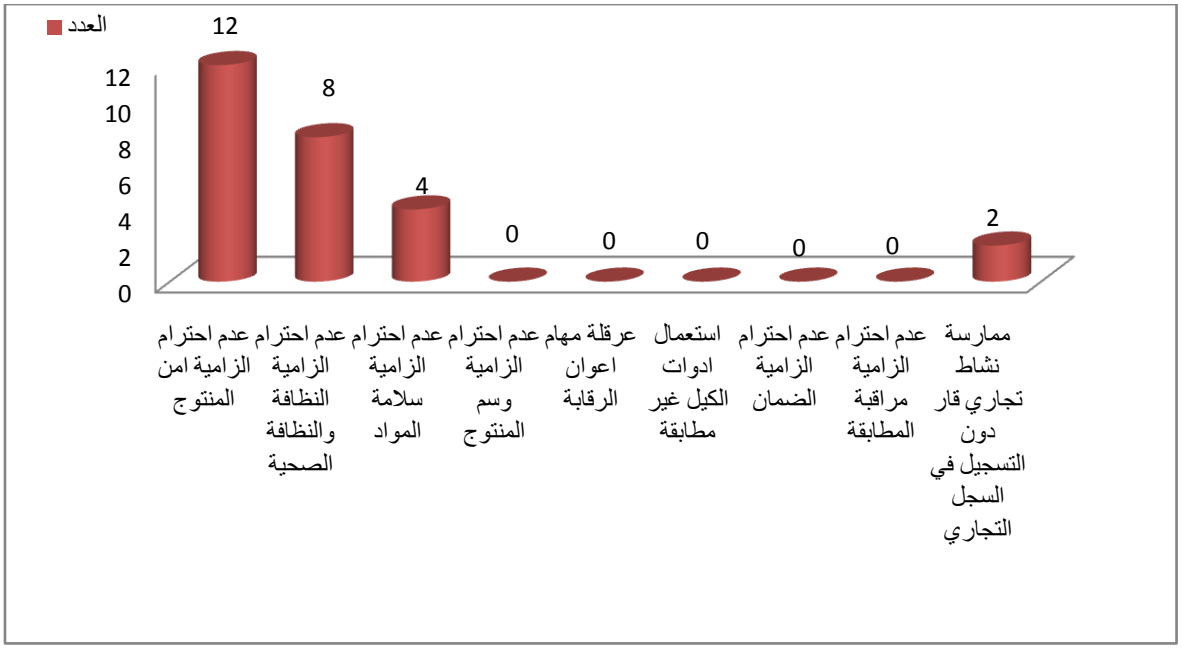
	السنة	عدد التدخلات	عدد المخالفات	عدد المحاضر	القيمة المخفية(دج)	الغلق	الملاحظة
المديرية المنتدبة	الثلاثي 01	340	21	21	2694726.00	02	
	الثلاثي 02	259	03	03	-	-	
	الثلاثي 03	462	22	22	-	-	

	الثلاثي 04	426	51	51	80000.00	-	
المجموع		1487	97	97	2774726.00	02	

المصدر:من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مصالح التجارة

4 -كشف المخالفات في مجال قمع الغش:

الشكل رقم 02: كشف المخالفات في مجال قمع الغش خلال سنة 2019

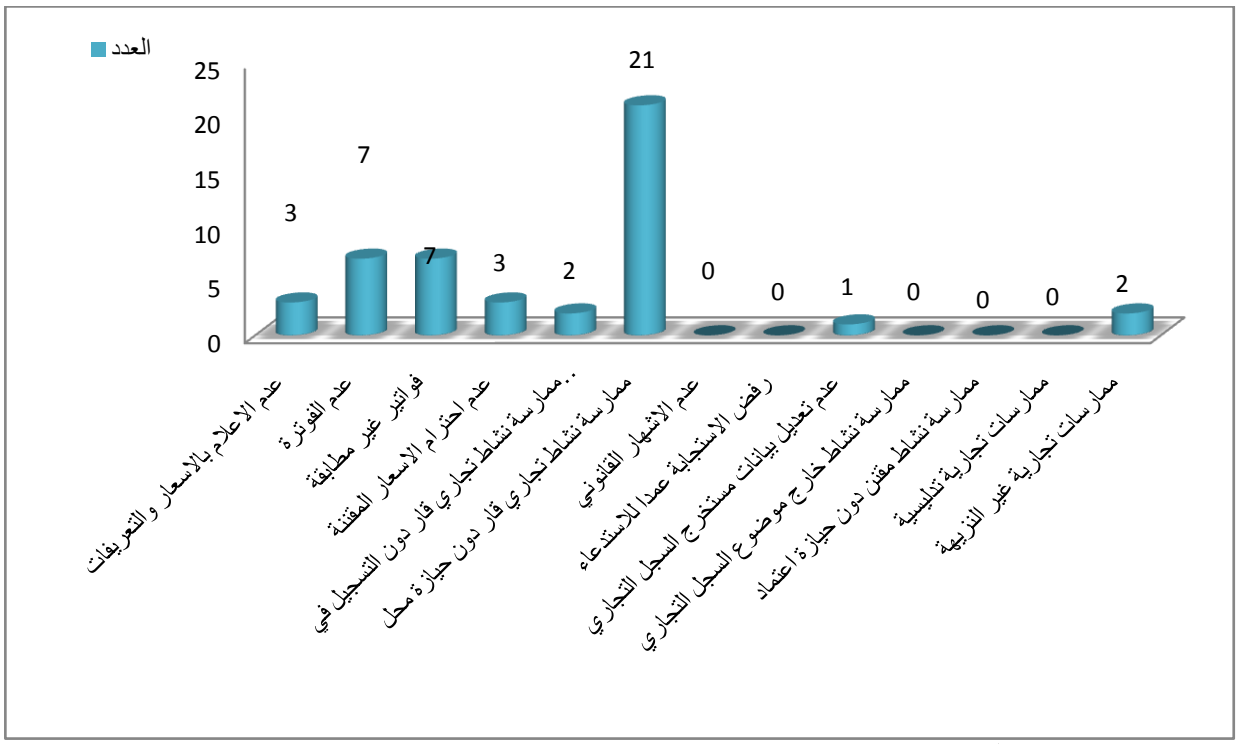


المصدر: المصدر:من إعداد الطلبة بناءا على معلومات مقدمة من مصالح قمع الغش.

- عدم إحترام إلزامية أمن المنتوجات:..... 12
- عدم إحترام إلزامية النظافة والنظافة الصحية:..... 11
- عدم إحترام إلزامية سلامة المواد:..... 05
- عدم إحترام إلزامية وسم المنتوجات:..... 00
- عرقلة مهام أعوان الرقابة:..... 00
- إستعمال أدوات الكيل غير مطابقة:..... 00
- عدم إحترام إلزامية الضمان:..... 00
- عدم إحترام إلزامية مراقبة المطابقة:..... 00
- ممارسة نشاط قار دون التسجيل في السجل التجاري.....02

5 -كشف المخالفات في مجال الممارسات التجارية:

الشكل رقم 03: كشف المخالفات في مجال الممارسات التجارية خلال سنة 2019



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مصالح المنافسة التجارية

- ❖ عدم الإعلام بالأسعار والتعريفات:..... 03
- ❖ عدم الفوترة:..... .....08.
- ❖ فواتير غير مطابقة:..... .....08.
- ❖ عدم إحترام الأسعار المقننة:..... .....03.
- ❖ ممارسة نشاط تجاري قار دون التسجيل في السجل التجاري:.....02
- ❖ ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل تجاري:.....37.
- ❖ عدم الإشهار القانوني:..... 32.
- ❖ رفض الاستجابة عمدا للاستدعاء..... 00
- ❖ عدم تعديل بيانات مستخرج السجل التجاري:..... 01

- ممارسة نشاط خارج موضوع السجل التجاري:.....00
- ممارسة نشاط مقنن دون حيازة إعتماد:.....00
- ممارسة تجارية تدليسية:..... 00
- ممارسة تجارية غير النزيهة:..... 02

6 -حصيلة المراقبة التحليلية:

جدول رقم 19: نتائج تحاليل الفيزيوكيميائية و ميكروبيولوجية.

المديرية المنتدبة تيميمون	الفترة	عدد الاقتطاعات	نتائج التحاليل		
			العينات المطابقة	العينات غير المطابقة	كمية المحجوزات
تحاليل فيزيوكيميائية	**لسنة 2019**	**14**	**14**	**-**	**-**
تحاليل ميكروبيولوجية		**17**	**17**	**02**	**-**
المجموع		**31**	**29**	**02**	**-**

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مصلحة قمع الغش.

7 -حصيلة المراقبة باستعمال أجهزة التفتيش:

تتوفر المديرية المنتدبة للتجارة بتيميمون على حقيبة واحدة تضم أجهزة التفتيش والمراقبة، وتستعمل دوريا بين فرق قمع الغش كما هو مبيّن في الجدول التالي:

جـــــــــدول رقم 20: جـــــــــدول تلخيصي لعمليات المراقبة باستعمال اجهزة التفتيش خلال سنة

الجهـــــــــة	الاجهزة المستعملة	المنتوجات المفحوصة	التعينات أو التجارب المجراة	عدد التعينات	عدم المطابقة	ملاحظات
تيميمون	مقياس درجة الحرارة	اللحوم	قياس درجة الحرارة	49	-	-
		السمك		12		
		الياغورت		31		
		البيض		40		
		الجبن		29		
		الحليب		20		

. 2019

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مصلحة قمع الغش.

8 -حصيلة عمل الفرق المختلطة: الحصيلة مبينة في الجدول التالي

جـــــــــــدول رقم 21: جـــــــــــدول تلخيصي لعمل الفرق المختلطـــــــة خلال لسنة 2019 .

الفرقة المختلطة	عدد التدخلات	عدد المخالفات	عدد المحاضر	العينات المقتطعة		كمية الحجز (كغ)	قيمة الحجز (دج)	اقتراح الغلق
				ميكروبيولوجية	فيزيوكيميائية			
تجـــــــارة – صحة	09	–	–	–	–	–	–	–
تجـــــــارة – بيطرة	39	–	–	–	–	–	–	–
تجـــــــارة – صحة نباتية	01	–	–	–	–	–	–	–
تجـــــــارة – أمـــــن	00	–	–	–	–	–	–	–
المجموع	49	–	–	–	–	–	–	–

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مصالح المديرية.

المطلب الثاني[1]: عمليات التحسيس وحصيلة المراقبة خلال لسنتي 2018 و 2019

أولا: 2018

– عمليات التحسيس :

1- التحسيس بمراكز الإفطار لشهر رمضان الكريم.

تم تسخير أعوان للمراقبة اليومية للمراكز وتحسيس القائمين على العملية ويقدر عدد المراكز ب (03) مركز بكل من تيميمون و تينركوك.

2- مراقبة مراكز الإطعام خلال إمتحانات نهاية السنة لمختلف الأطوار:

العملية مست جميع المراكز عبر كامل تراب المقاطعة التي إحتضنت إمتحانات نهاية السنة لكل الأطوار.

3- التحسيس الخاص خاص بمراكز إطعام المؤسسات التعليمية والمهنية:

مست عملية المراقبة والتحسيس 47 تدخل موزعين كما يلي:

– 35 مدرسة ابتدائية. – 06 مؤسسة طور متوسط. –05مؤسسة طور ثانوي. –01 تكوين مهني.

4- القافلة التحسيسية حول الوقاية من التسممات الغذائية في 2018/05/15.

5- تنظيم أبواب مفتوحة لفائدة تلاميذ المؤسسات التربوية في إطار إحياء اليوم الإفريقي حول التغذية المدرسية بتاريخ:2018/03/01.

6- تنظيم أبواب مفتوحة في إطار اليوم العالمي للمستهلك بتاريخ 2018/03/15

7 تنظيم يوم إعلامي وتحسيسي لفائدة المتعاملين الاقتصاديين حول تشريعات المنافسة وقمع الغش بتاريخ:2018/12/27.

1–معلومات مقدمة من قبل مصلحة الممارسات التجارية .

– جدول رقم 22: تلخيص حصيلة المراقبة خلال سنة2018

التعيين	مجال قمع الغش	مجال الممارسات التجارية	المجموع
عدد التدخلات	3242	2299	5541
عدد المحاضر المحررة	131	379	510
عدد المخالفات	135	398	533
كمية المحجوزات (طن)	5.56 طن	–	5.56طن
القيمة المالية للمحجوزات	1122732.00 دج	–	1122732.00 دج
مبلغ الربح غير الشرعي		207508.44 دج	207508.00 دج
مبلغ القيمة المخفية(عدم الفوترة)	–	30407131.77 دج	30407131.77 دج
عدد اقتراحات الغلق	03	24	27
إعذارات عرض السلع خارج المحلات	18	–	18
مراقبة مقياس الإطعام لمؤطري الانتخابات التشريعية والمحلية	10 بلديات	–	10 بلديات
إقتطاع العينات بغرض التحاليل الفيزيوكيميائية/المكروبيولوجية	14	–	14
التحقيقات الاقتصادية	12	49	61
عمل لجان الدائرة ومكاتب حفظ الصحة	17		17
التموين بالمواد الأساسية	متوفـــــــــــــــــــــــــــــــر		متابعة يومية
متابعة أسعار مادة الخبز	محتـــــــــــــــــــــــــــــــرم		متابعة يومية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مصالح المديرية.

ثانيا: لسنة 2019

– عمليات التحسيس :

1– التحسيس بمراكز الإفطار لشهر رمضان الكريم 2019:

تم تسخير أعوان للمراقبة اليومية للمراكز وتحسيس القائمين على العملية .

2– مراقبة مراكز الإطعام خلال إمتحانات نهاية السنة لمختلف الأطوار:

العملية مست جميع المراكز عبر كامل تراب المقاطعة التي إحتضنت إمتحانات نهاية السنة لكل الأطوار.

3- تنظيم يوم اعلامي لفائدة تلاميذ المؤسسات التربوية حول الوقاية من التسممات الغذائية في 2019/06/01.

4- تنظيم أسبوع النوعية خلال الفترة الممتدة من 12 الى 18 مارس 2019 المتعلقة باليوم العالمي لحماية المستهلك.

5- تنظيم الحملة التحسيسية إرشاد وإعلام المستهلك خلال الفترة الممتدة من 05 ماي 2019 الى غاية 31 أوت 2019.

6- تنظيم أبواب مفتوحة في إطار اليوم العالمي للمستهلك بتاريخ 2019/03/15.

7- مراقبة مراكز الإطعام خلال الانتخابات الرئاسية ليوم 2019/12/12:

العملية مست جميع المراكز عبر كامل تراب المقاطعة.

- جدول رقم 23: تلخيص حصيلة المراقبة خلال سنة 2019.

التعيين	مجال قمع الغش	مجال الممارسات التجارية	المجموع
عدد التدخلات	1359	1487	2846
عدد المحاضر المحررة	27	97	124
عدد المخالفات	30	97	127
كمية المحجوزات (كغ)	882.81	-	882.81
القيمة المالية للمحجوزات	97001.00	-	97001.00
مبلغ القيمة المخفية(عدم الفوترة)	-	2774726.00	2774726.00
عدد اقتراحات الغلق	01	02	03
عرض السلع خارج المحلات	-	-	-
إقتطاع العينات بغرض التحاليل الفيزيوكيميائية/المكر وبيولوجية	31	-	31
التحقيقات الاقتصادية	02	29	31
عمل لجان الدائرة ومكاتب حفظ الصحة (عدد التدخلات)	131		131
التموين بالمواد الأساسية	متوفـــــــــر		متابعة يومية
متابعة أسعار مادة الخبز	محتـــــــــــرم		متابعة يومية

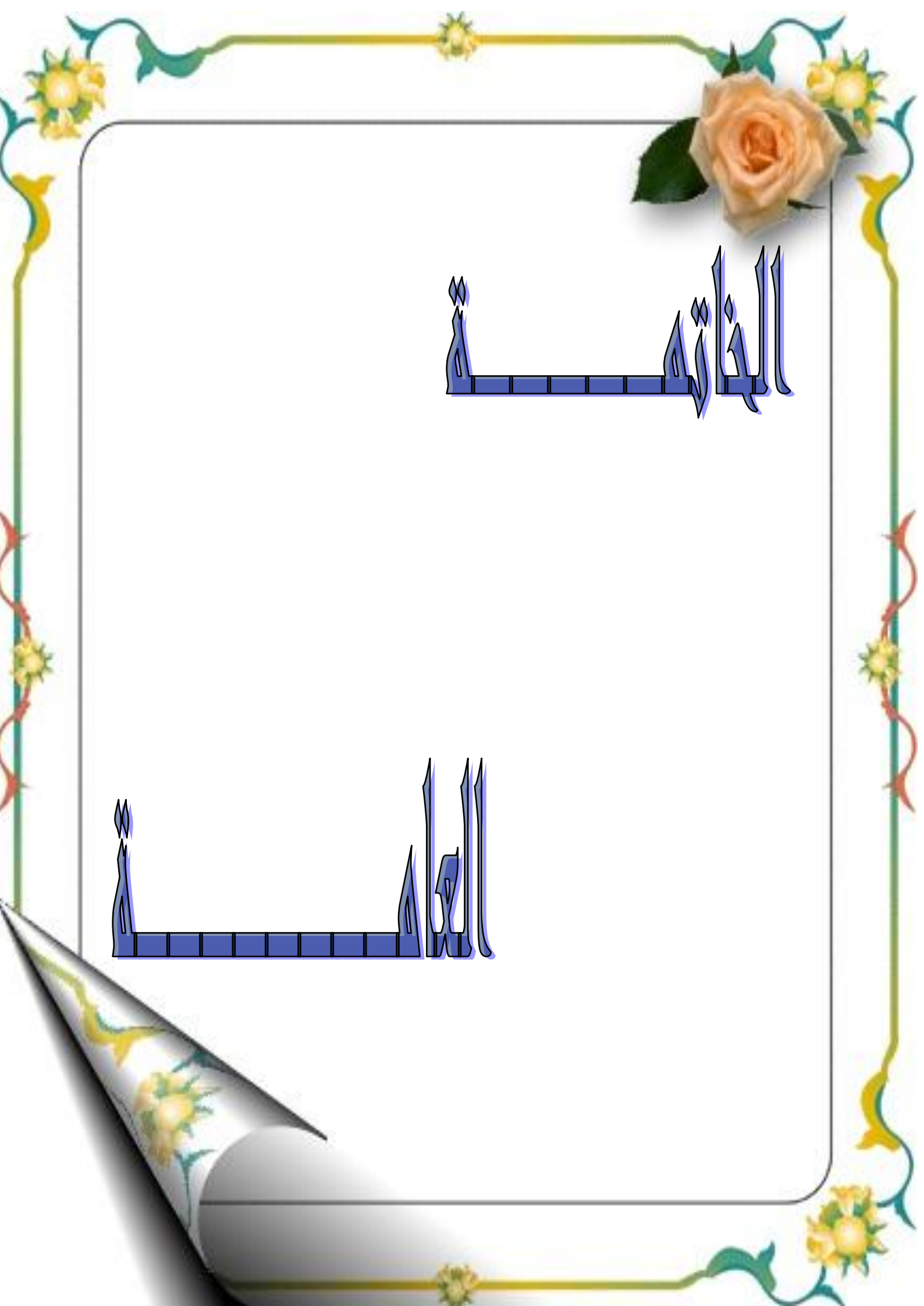
المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من مصالح المديرية.

خاتمة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل القيام بدراسة ميدانية وقع الاختيار للقيام بها بالمديرية المنتدبة للتجارة للولاية المنتدبة تيميمون، هذا الاختيار الذي تحكمت فيه عدة معطيات من بينها القطاع الذي تمثله هذه الادارة العمومية ومساهمته البالغة في الاقتصاد،وأيضا الرابط القوي بين مدى نجاح هذه الادارة في عملها الرقابي ومستوى الحماية التي يحظى بها المستهلك.

فقد تم بداية التعرف وبالتفصيل على هذه الادارة العمومية من خلال الحديث عن نشأتها ،تعريفها ،واهدافها وأيضا مختلف المهام المنوطة بها وتمت الإشارة الى الهيكل التنظيمي لها .

ومن أجل دراسة الموضوع الحالي تمت محاولة التعرف بدقة على العمل الرقابي بالمديرية المنتدبة وذلك من خلال التعرف على أحدث الاحصائيات الخاصة بنشاط أجهزة الرقابة الاقتصادية وقمع الغش بالمديرية المنتدبة أين تم التطرق بالتفصيل إلى المخالفات المسجلة والاطلاع على كل الاحصائيات.في هذا السياق لم يبخل علينا موظفو المديرية المنتدبة بالاجابة عن جميع الاسئلة والاستفسارات ما مكن من الاطلاع فعلا على هذا الواقع الذي يوضح مدى أهمية الدور الذي تلعبه مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش في توفير الحماية اللازمة لمستهلكي الولاية المنتدبة.


الخاتمـــــة
العامـــــة

الخاتمـــــــــة

نلاحظ من خلال دراستنا لموضوع رقابة المصالح الاقتصادية ودورها في حماية المستهلك انها تحظى باهتمام متزايد من طرف الدولة الجزائرية ،لما لهذا الموضوع من ميكانيزمات تقنية وتشريعية تستعملها الدولة لتطبيق سياستها للاقتصاد، كما أن هذا الاهتمام يعكس من جهة أخرى حجم التحديات الراهنة التي تواجه المجتمعات بفعل الانفتاح الاقتصادي المتعاظم ،والتدفق الاعلامي والمعلوماتي الكبير .

إن مسؤولية حماية المستهلك تقع بالدرجة الأولى على المستهلك نفسه ،إذ نجد المنتج هو الطرف القوي في العملية الاستهلاكية ، ذو سلوك تجاري واع وهادف ، بينما نجد بالمقابل المستهلك كطرف ضعيف يتمتع بمستوى معين من الوعي، فالوعي يعد من اهم العوامل المتعلقة بتأمين حمايته ،فتثقيف وتوعية وتعليم المستهلك هو الجانب الأساسي لتمكن حمايته ،إذ أن الدولة لايمكن أن تكون لها دور فعال في حماية المستهلك إلا إذا ساهم المستهلك في هذا الدور ،ولا يستطيع المستهلك بقيام بذلك إلا إذا كان واعيا لحقوقه وكيفية الدفاع عنها .

ويمكن أن يلاحظ في الدول النامية ومنها الجزائر نقص وعي المستهلك ، باعتبار أن الأجهزة المسؤولة التي تتصدى لقضية حماية المستهلك ،لم ترقى بعد في جدية دورها ، ولم تصل برامجها وأساليبها التوعية والتثقيفية إلى مستوى أهمية هذه القضية ،لذا لابد من توفير المعلومات الكافية للمستهلك والمتعلقة بالمنتوج أو الخدمة والتصرف لقضايا الاستهلاك عن طريق وسائل الإعلام المختلفة السمعية والبصرية

كما يجب على المستهلك أن يكون واعيا بضرورة حماية نفسه من الأطراف الأخرى التي تشكل معه عناصر عملية التبادل، وهذا من خلال التدقيق في مدى صلاحية أي منتوج معروض عليه للاستهلاك بالرجوع إلى البيانات، وأخذ بعين الأسعار ، أي ينبغي عليه تثقيف نفسه سواء تعلق الأمر بالجوانب الصحية الوقائية ،أو تعلق الأمر بالجوانب التجارية والاقتصادية، وهذا كله من حماية نفسه من الغش والخداع الذي يمكن أن يمارس عليه في هذا المجال.

كما نرى إضافة إلى ذلك أن يكون هناك تعاون بين قوى المجتمع الرسمية والمدنية ، وهو مايمكن اعتباره المدخل الرئيسي لإحداث التغيير المطلوب قانونا وممارسة بالنسبة لهذا الموضوع الحساس والهام في الوقت نفسه ، لأن المستهلك الفرد سيكون فاعلا ويصنع النجاح إذا ما أراد ذلك ، فمن خلال سلوكه اليومي من مراقبة السلع والتأكد من معلوماتها ونوعيتها وإصراره على الشكوى لدى جمعيات المستهلك وهيئات الرقابة هو الذي سيضغط على الجميع وسيحدد مصير تطوير الاقتصاد ،إذا المستهلك – في رأينا – هو الذي يحدث التوازن لأنه هو في النهاية من يختار ويدفع السعر، أما سكوته ولا مبالاته وضعف اطلاعه سيؤدي إلى استمرار الفساد والغش وغلاء الاسعار.

وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج، منها مايخص الفرضيات وأخرى عامة:

-بالنسبة للفرضية الأولى التي تعتبر المديرية المنتدبة للتجارة الجهاز الركيزة بين أجهزة تطبيق قوانين حماية المستهلك وهذا صحيح إلى حد بعيد ، من خلال الصلاحيات المخولة لاعوان الرقابة في قمع الجرائم الاقتصادية أكثر من غيرها من الأجهزة كالبلدية، الولاية والمحكمة ،الذين لا يقومون بهذا الدور إلا في حالات استثنائية نادرة ،ولهم أدوار أخرى أهم ، على خلاف المديرية المنتدبة للتجارة التي تعتبر حماية المستهلك أولوية حتمية لابد من تجسيدها .

-بالنسبة للفرضية الثانية التي تقول بأن الممارسات غير النزيهة وغير الشرعية هي نتيجة عدم فعالية تشريعات حماية المستهلك، فإن حماية المستهلك ليست في حاجة إلى مزيد من التشريعات بقدر ماهي بحاجة إلى من يوجهه ويوضح له كيف باستطاعته استخدام هذه النصوص بطريقة فعالة تمكنه من حماية نفسه والمطالبة بحقوقه والدفاع عن نفسه ، حيث نلاحظ أن هناك ترسانة كبيرة من القوانين والمراسيم والأوامر التي تنظم مجال التعاملات التجارية ،إلا أن تطبيقها على أرض الواقع هو الشيء الصعب تحقيقه في ظل غياب الشفافية ، تفشي البيروقراطية والفساد الإداري ، وغياب برامج تأهيل وتحسين المستوى والحماية القانونية لمفتشي المصالح الاقتصادية أنفسهم.

- والفرضية الثالثة التي تعتبر المديرية المنتدبة للتجارة غير قادرة لوحدها على ضمان أمن وسلامة المستهلكين ، و تحتاج إلى أجهزة مساعدة،ذلك أن مهمة التوعية وتحسيس المستهلكين حول خطر المنتوجات مهمة لابد أن تتعاون فيها كل الأطراف ، من خلال إدماج حصص توعوية على التلفاز ووسائل الإعلام وتدريس مناهج عن ترشيد الاستهلاك في المدارس والجامعات ،كما أن مهمة المتابعة القضائية والردع تدخل ضمن صلاحيات القضاء.

كما خلصنا إلى مجموعة من التوصيات هي :

-ضرورة تعزيز وزارة التجارة بكل الامكانات البشرية والمادية لضمان تطبيق القانون .

-زيادة وسائل واليات مراقبة الاسواق ومنافذ دخول السلع .

-إعطاء صلاحيات جديدة لجمعيات حماية المستهلك لتمكينها من تمثيل المستهلك أمام الجهات الإدارية والقضائية.

-القيام بتأهيل مفتشي قمع الغش والممارسات التجارية ودعمهم في راحة تامة وبمصداقية .

-إعادة النظر في قانون حماية المستهلك فيما يخص الخدمات ، خاصة في مجال الضمان وتحليل النوعية .

-تكثيف الرقابة على مستوى نقاط المراقبة الحدودية والموانئ ودعمها بمخابر تحليل النوعية.

- التبليغ عن حالات الغش أو التضليل وفساد المواد الغذائية ،وفي حالة التسممات الغذائية للجهات المختصة .

-اتباع المستهلكين للأساليب والممارسات السليمة والصحية أثناء تداول الأغذية وغيرها.

–نشر التوعية لمعرفة أنواع السلع والمواد الغذائية ،مصدرها وتركيبها وجودتها من خلال جميع الوسائل المقروءة والمسموعة والمرئية ،وكافة البيانات الموجودة عليها ،ونشر الثقافة الاستهلاكية عبر كافة وسائل الاعلام

– ضرورة القيام بندوات علمية ودروس منهجية لطلبة المدارس والجامعات في مجال حماية المستهلك لتنشئة جيل يعي حقوقه

–القيام بتحسين جهاز القضاء وتكوين قضاة أكفاء في مجال حماية المستهلك ليشمل مصالح متخصصة مكلفة بالفصل في قضايا الجرائم الاقتصادية .

وتبقى مسألة حماية المستهلك رهينة المستهلك وغياب ثقافة استهلاكية لديه ، وعدم معرفته بطرق إنتاج وتصنيع مختلف المنتوجات المعروضة أمامه في السوق ، والحقوق التي أقرها القانون لصالحه.

أفاق البحث:

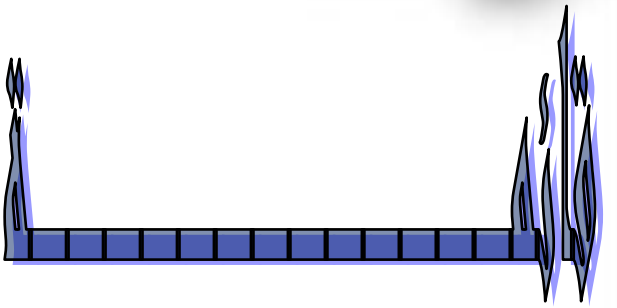
وأخيرا ورغم الجهود المبذولة حتى تكون الدراسة ملمة بالموضوع ، فإنه لا يخلو من الهفوات وبعض النقائص ، لهذا ستكون هذه الدجراسة نقطة بداية لدراسات أخرى منها:

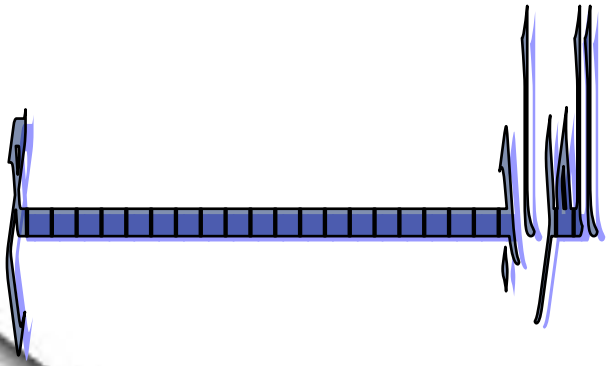
– دورجمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك.

– دور المجتمع المدني في حماية المستهلك.

– دور مديرية التجارة في حماية المستهلك والاقتصاد الوطني.

ونرجو أن نكون قد أضفنا بصمة جديدة الى الحقل المعرفي بما ينفع ويرضي طلبة العلم ، على أمل أن يكون جسرا الى بحوث أخرى .





I. قائمة الكتب:

1. ابن منظور، لسان اللسان(تهذيب لسان العرب)، بيروت: دار الكتب العلمية، 1413 هـ - 1993 م، مادة حما،

2. حسن عبد الباسط جميعى، حماية المستهلك :الحماية الخاصة لرضاء المستهلك فى عقود الاستهلاك، القاهرة، دار النهضة العربية،1996.

3. عبد الفتاح مراد،شرح لتشريعات الغش، دار الكتب و الوثائق المصرية، الطبعة الاولى، 1997 ،

4. موقوف محمد عبده، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار النشر، ط1، عمان، 2002،

5. - السيد خليل هيكل، نحو القانون الاداري للاستهلاك في سبيل حماية المستهلك، دار النهضة العربية، مصر دون ذكر سنة النشر.

6. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية،2002.

7. فؤاد زكريا، ضبط الجودة وحماية المستهلك، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2005،

8. كاترين قيو، التسويق معرفة السوق والمستهلكين من الدراسة التسويقية الى الخيارات الاستراتيجية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت ط 1،2008، ص 44

9. عبد السلام أبو قحف، أساسيات التسويق، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، دون ذكر سنة النشر،

10. بشير العلاق، قحطان العبدلي، استراتيجيات التسويق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان 1998

11. محمد محمد أبو سيد أحمد، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، دار الكتب العلمية، بيروت، 2004

12. -نزار عبدالمجيد البرواري، أحمد محمد فهمي البرزنجي، إستراتيجيات التسويق، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2004.

13. فريد النجار، إدارة التسويق العربي والدولي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004.

II. الاطروحات والرسايل الجامعية:

1. قدور بن عطية صورية ،دور مصالح الرقابة الاقتصادية في حماية المستهلك في ظل القانون 03/09،مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي تخصص التسويق الخدماتي ،جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ،سنة2019/2018

2. رحيمة طوايبية ،خليدة بعيطيش، دور مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش في حماية المستهلك من مخاطر الغش التجاري،دراسة تطبيقية بمديرية التجارة لولاية تبسة ،مذكرة مقدمة لإستكمال

متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ،تخصص : إدارة أعمال المؤسسات ،جامعة العربي تبسي – تبسة ، سنة 2017/2016

III. المجلات :

1. نائل عبدالرحمان صالح، الحماية الجزائية للمستهلك في القوانين الاردنية، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي،السنة الثالثة و العشرون، العدد الاول، الكويت 1999 .

IV. المراسيم والقوانين:

1. المرسوم التنفيدي رقم 65/92 المؤرخ في 1992/02/12 المتعلق بمراقبة مطابقة المواد المنتجة محليا و المستوردة، الجريدة الرسمية العدد 13 بتاريخ 1992/02/19
2. 1-أرجع الى القانون رقم 05/85 المؤرخ في 1985/02/16 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها، الجريدة الرسمية، العدد 08 بتاريخ 1985/02/17
3. ارجع للمواد من 5 الى 10 من المرسوم التنفيذي رقم 254/97 المؤرخ في 1997/07/08، المتعلق بالرخص المسبقة لانتاج المواد السامة او التي تشكل خطر، الجريدة الرسمية العدد 46 بتاريخ 1997/07/09 .
4. أحمد إبراهيم عبد الهادي , أمينة مصيلحى سحبل , حماية المستهلك في مجال الخدمات الحكومية (دراسة ميدانية) بالتطبيق على محافظة المنوفية , برعاية جمعية حماية المستهلك , ومقدم للمؤتمر العام الأول لحماية المستهلك , القاهرة 22:21 , أكتوبر 1995

الملخص:

شهدت الاونة الاخيرة تطورات عديدة مست جميع المستويات بمافي ذلك المستوى الاقتصادي ،هذا الأخير الذي برزت فيه العولمة كأهم المؤثرات التي بسطت نفوذها عليه ،وكذلك اتسم بزيادة غير مسبوقة في متطلبات المستهلكين من السلع المختلفة والخدمات حيث كان لزاما على المنتجين والمصنعين وحتى الموزعين والتجار العاديين التحلي بنمط جديد أو أسلوب حديث يضمن مسايرة هذه التطورات والمضي قدما نحو توفير الكم المطلوب من هاته المتطلبات فكان ذلك على حساب النوعية والجودة ،هذا الأسلوب الذي اتبعه كثير من الطفيليين لتحقيق الأرباح حتى لو كان ذلك على حساب صحة وسلامة المستهلكين

وفي هذا النسق تظهر مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش كأحد أهم الهيئات الفاعلة في مجال حماية المستهلكين من كافة مظاهر الغش التجاري عن طريق المهام الرقابية الميدانية والوقائية والتي برزت من خلال ماحققته وتحققه من إنجازات في مجالها .

الكلمات المفتاحية : الرقابة ، المستهلك ، حماية المستهلك ، أعوان الرقابة .

Abstract:

In recent times, many developments have affected all levels, including the economic level, the latter in which globalization has emerged as the most important influence that has spread its influence on it, as well as characterized by an unprecedented increase in consumers' requirements of various goods and services, as it was necessary for producers, manufacturers, and even ordinary distributors and traders to show a pattern A new or modern method that ensures keeping pace with these developments and moving forward towards providing the required amount of these requirements, and that was at the expense of quality and quality, this method that many parasites followed to achieve profits even if it was at the expense of the health and safety of consumers.

In this context, the interests of economic control and the suppression of fraud emerge as one of the most important actors in the field of protecting consumers from all manifestations of commercial fraud through field control and preventive tasks that emerged through its investigation and achievement of achievements in its field.