

## خاتمة

إن حماية المستهلك بصفة عامة ومنها الحماية المدنية و الجنائية من المواضيع الحديثة في مجال الدراسات القانونية ، والتي بدأت تحظى بالإهتمام في سائر دول العالم بالرغم من أهمية الموضوع ، إلا أنه لم ينل العناية الكافية بالمقارنة مع دول أوروبا و أمريكا.

ومن خلال دراسة موضوع الوسائل القانونية لحماية المستهلك تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات نردها تباعا كما سيأتي:

### أ- الإستنتاجات :

1- الالتزام قبل التعاقدي بإعلام و إشهار المستهلك عن محل العقد والبيانات المتعلقة به هو التزام عام يغطي المرحلة السابقة على التعاقد في جميع عقود الاستهلاك يعني أن هذا الالتزام يوقع على عاتق المحترف واجب إفشاء معلومات ذات صلة بالمنتج والخدمة التي يسعى لتقديمها، أما الالتزام التعاقدي بالإعلام وإشهار المستهلك ينشئ بمناسبة تنفيذ العقد لتجنيب المتعاقد الآخر أضرار ناجمة عن تنفيذ أو استخدام السلعة المباعة.

2- من مبررات وجوب الالتزام بإعلام و إشهار المستهلك قبل التعاقد تحقيق المساواة في العلم بين المعاقدين و إعادة التوازن العقدي.

3- من أحكام الإلتزام بإعلام وإشهار المستهلك إلزام المشرع للمحترف أن يرفق المنتجات المعروضة للاستهلاك بالكم، الكيف، النوع، الاسم، السعر، تاريخ الإستهلاك و كيفية الإستعمال أي كل ما يتعلق بها من معلومات .

4- يستشف من عيوب الإرادة أن العقد يكون قابلا للإبطال كلما شاب إرادة أحد المتعاقدين أو كلاهما ، والغلط المعتد به قانونا هو الغلط الجسيم ، كما أن التطبيق العملي لقواعد التدليس أدى إلى نتيجة وهي عجز هذه القواعد على توفير حماية أكيدة وحقيقة للمستهلك خاصة فيما يتعلق بالتدليس الصادر من الغير إذ لا يفد به إلا إذا علم به المتعاقد الآخر وقت إبرام العقد وهو ما لا يتوفر في كثير من المعاملات الاستهلاكية.

5- وجوب التعامل بالفاتورة مع المستهلك مهما كان نوع العقد ، وخاصة في حالة طلبها.

6- الفاتورة وسيلة إثبات و حماية للمستهلك وللعقد المبرم.

7- منع التعامل مع المستهلك بالشروط التعسفية يمنح العقد قيمته الحقيقة في المعاملات التجارية بين المهنيين و المستهلكين .

8- إلزامية مطابقة المنتج المعروض للإستهلاك للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية و التنظيمية.

9- عدم الإلتزام بالتسليم المطابق يؤدي إلى رفع دعوى المسؤولية العقدية.

10- حقوق المستهلك من عدم المطابقة هي الدفع بالتنفيذ العيني أو عدم التنفيذ، المطالبة بالفسخ مع التعويض أو الفسخ فقط.

11- إلزامية المحترف بتوفير ضمان سلامة كل ما يستهلكه المستهلك.

12- إلزامية توفر المادة المعدة للإستهلاك على ضمانات ضد كل المخاطر التي يمكن أن تحدث ضرر بصحة المستهلك أو بأمنه أو سلامته .

13- الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري مرت بمراحل متعددة لنص قانون يحمي المستهلك ويتمشى مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية للمستهلك.

14- جرم القانون بعض الأفعال الماسة بالمستهلك والإستهلاك منها الإحتكار، التدليس الخداع والغش .

15- لتحقيق حماية ناجعة للمستهلك لابد من إتباع مجموعة من الإجراءات قد تكون قضائية أو محلية أو إدارية .

16- المسؤولية الجزائية للمستهلك فرضت توقيع عقوبات مختلفة ردعا وحماية للمستهلك كالحبس والغرامة و الغلق الإداري بإضافة للحجز والمصادرة.

17- رغم كثرة النصوص القانونية لم يتحقق ما يسمى بالفعالية الحقيقية لحماية المستهلك.

18- كإستخلاص لهذه النتائج موضوع الوسائل القانونية لحماية المستهلك ليس في حاجة لنصوص تشريعية بقدر ما هو بحاجة لتوجيه وبيان طرق وأساليب إستعمال

وتفعيل لهذه النصوص بطريق صحيحة تمكن المستهلك من حماية نفسه والمطالبة بحقوقه والدفاع عنها.

#### ب- التوصيات:

- 1- تعميم حقوق المستهلك على مستوى الإعلام بنفس القدر فيما يتعلق بالإشهار التجاري.
- 2- خلق مراكز الإستقبال والإخبار والإستشارة المجانية في كل قضايا الإستهلاك.
- 3- إلزامية إستعمال اللغة الأم في إعلام المستهلك .
- 4- تفعيل المقتضيات القانونية المعمول بها حاليا، مع إدخال بعض التعديلات عليها حتى تتلائم مع روح التدابير المقررة لحماية المستهلك لمواكبة المستجدات والتطورات.
- 5- وضع لائحة لتحديد الشروط التعسفية بتتوير المستهلك على مستوى تكوين العقد وتنفيذه وتحديد نطاق المسؤولية المترتبة عن ذلك .
- 6- تفعيل وإعادة النظر في دور بعض المؤسسات .
- 7- منح سلطات واسعة لمؤسسة القضاء من أجل تحقيق العدالة والإنصاف.
- 8- خلق أجهزة مواكبة لدور القضاء و تعزيز دورها ومنحها إختصاص في مراقبة ومحاربة الشروط التعسفية .

9- تبسيط المساطر القضائية و تمتيع كل المتعاقدين بالحق في المساعدة القضائية.

10- إعطاء الأجهزة الإدارية مثل البلدية ومجلس الوطني لحماية المستهلك سلطة تقديرية

عوض الإكتفاء بإختصاص إستشاري .

11- الإعتراف بأحقية الجمعيات في تمثيل المستهلك أمام القضاء وإلغاء وحذف شرط

المنفعة العامة.

12- إشراك الجمعيات في وضع السياسات التي تهم مصلحة المستهلك وإستشارتها قبل

وبعد إصدار قانون حماية المستهلك بإعتبارها إحدى الحلقات الأساسية في التنمية

الإقتصادية والإجتماعية والبشرية للبلاد.

وأخيرا يمكن القول بأن المشرع رغم أنه إعتنى واهتم بقضية حماية المستهلك وذلك

بوضع مواصفات قياسية، وعمل على إنشاء أجهزة حكومية تعمل علة مراقبتها واحترامها من

قبل الجهات المنتجة ورغم إصداره لعقوبات رادعة، غير أن هذا لم يكن كافي، إذ أن " الوقاية

خير من العلاج "، وبالتالي لابد من التوعية، ولا يتم ذلك إلا بتكامل جهود جميع الأطراف

إبتداءا من المستهلك .

# الملاحق

- 1 - محضر مراقبة الجودة وقمع الغش .
- 2 - كشف النتائج القضائية الإستئنافية .
- 3 - كشف النتائج القضائية من الدرجة الأولى .
- 4 - ملف المتابعة القضائية .
- 5 - ملف المنازعات .