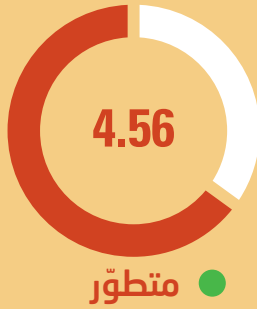
الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

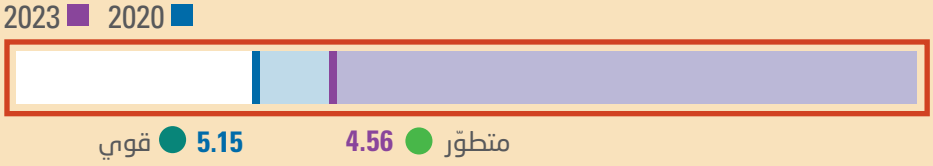
ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

موجز قطري
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الأُطر التشريعية لبيئة الأعمال في البلدان العربية

قانون حماية المستهلك



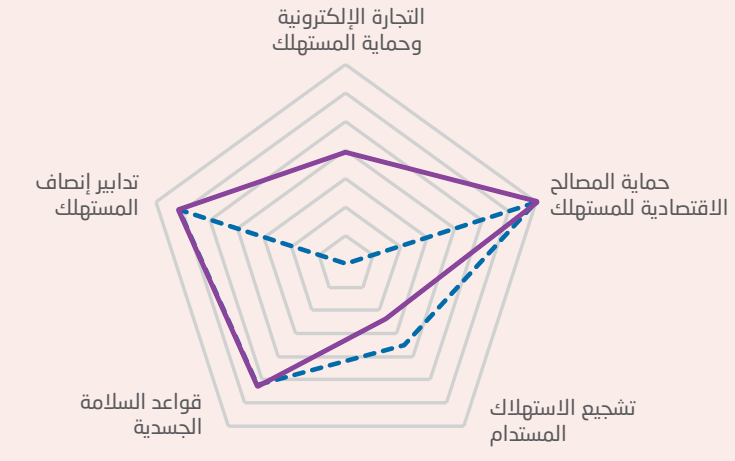


ضعيف جداً ضعيف ابتدائي متوسط متطوّر قوي قوي جداً

المكونات	2020	2023
التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك	—	3.89
تدابير إنصاف المستهلك	6.13	◄ 6.13
قواعد السلامة الجسدية	5.25	◄ 5.25
تشجيع الاستهلاك المستدام	3.50	▼ 2.33
حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك	7.00	◄ 7.00

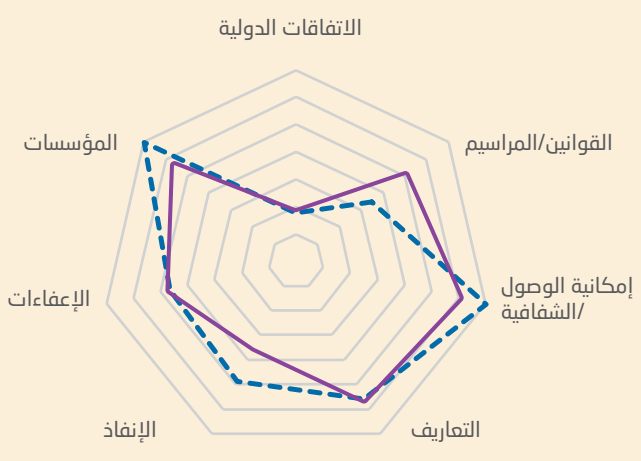
المكونات

2020 2023



العناصر

2020 2023



اعتمدت الجزائر في عام 2009 قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03 لسنة 2009. ويركز القانون على وضع المواد الغذائية في السوق، وينص على ضمانات لحقوق المستهلك وعلى عقوبات لمنع الانتهاكات.

قواعد السلامة الجسدية

تشدد المادة 4 من القانون على واجب احترام معايير النظافة الصحية للمواد الغذائية. وتؤكد المادة 6 على مسؤولية مقدمي الخدمات/المورّدين في احترام شروط النظافة الصحية في أماكن تخزين المواد الغذائية وتقديمها. وتهدف المادة 9 إلى ضمان سلامة المستهلك وتلزم المورّدين بسلامة المنتجات.

وتنص المادة 24 على إنشاء مجلس وطني لحماية المستهلكين يقوم بإبداء الرأي واقتراح التدابير لتطوير وترقية سياسات حماية المستهلك. ولا يتيح القانون أي إعفاءات، كما يعتبر باطلاً أي بند في العقود قد يضرّ و/أو ينتهك حقوق المستهلك.

حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

وفقاً للمادتين 17 و18، على المورّدين/مقدمي الخدمات إبلاغ المستهلك بجميع المعلومات (كالأسعار والبيانات والمكونات) والتعليمات المتعلقة بالمنتج. ووفقاً للمادتين 19 و20، يجب ألا تمسّ الخدمات المقدمة المصالح المادية والمعنوية للمستهلك.

وتتيح المادة 29 للموظفين الإداريين مراقبة السوق وإبلاغ المحكمة المختصة في حال حدوث انتهاكات (يمكن للقضاة طلب خبراء لإجراء مزيد من التحقيقات).

ويسرد الفصل الثاني (المواد 68 إلى 85) عقوبات محددة ومفصّلة على الانتهاكات.

وتسمح المادة 53 للموظفين المختصين باتخاذ تدابير تحفظية، مثل رفض دخول المنتجات المستوردة و/أو سحب المنتجات من السوق. ويذكر الفصل الرابع من الباب الثالث إجراءً خاصاً يتيح أخذ العينات لتحديد ما إذا كانت المنتجات مغشوشة أم لا.

تدابير إنصاف المستهلك

وفقاً للمواد من 13 إلى 16، على التجار تقديم خدمة ما بعد البيع طوال فترة الضمان. وفي حال ظهور عيب في المنتج، على التاجر، خلال فترة الضمان، استبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليحه. وتجدر الإشارة إلى عدم نص القانون على استثناءات في ما يتعلق بحق المستهلك في الحصول على الإنصاف.

وعملاً بالمواد من 21 إلى 23، يسمح بإنشاء جمعيات لحماية المستهلكين. ولهذه الجمعيات العديد من الصلاحيات مثل الدفاع عن مصالح المستهلك والحفاظ عليها واقتراح سياسات لتطوير ممارسات حماية المستهلك.

تشجيع الاستهلاك المستدام

اعتمدت الجزائر خطة العمل الوطنية للاستهلاك والإنتاج المستدامين للفترة 2016-2030. وتهدف الخطة إلى تمكين الجزائر من تحقيق أهداف التنمية المستدامة، لا سيما الهدف 12 بشأن الاستهلاك والإنتاج المستدامين[1].

التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك

اعتمدت الجزائر في عام 2018 القانون رقم 18-05 الذي يتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية وهو يهدف إلى ضمان احترام قواعد المنافسة بين المتعاملين. وتشمل أحكام القانون عدة عناصر رئيسية في المعاملات الإلكترونية، بما في ذلك إنشاء الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية، وحظر بعض معاملات التجارة الإلكترونية (مثل لعب القمار، والمشروبات الكحولية والتبغ والمنتجات الصيدلانية)، وواجب أن تكون المعاملة الإلكترونية مسبوقة بعرض وعقد، وتحديد التزامات/واجبات كل من المورّدين والمستهلكين، إلخ.

التوصيات

- تحسين آليات التنسيق بين الهيئة المعنية بحماية المستهلك والهيئات الإدارية الأخرى المعنية بالمنافسة والصحة العامة والجمارك والتجارة والبيئة وغيرها.
- توسيع نطاق ولاية الهيئة المعنية بحماية المستهلك، خاصة من حيث مراقبة الأسواق وإجراء الدراسات وفرض العقوبات.
- وضع المزيد من السياسات والأحكام القانونية التي تعالج الاستهلاك المستدام، بما في ذلك الأنشطة الاستهلاكية، والرسوم المفروضة على الشركات المصنعة، ونظام عقوبات محدد.
- تضمين القانون فصلاً خاصاً عن ممارسات التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك في السوق الرقمية.
- زيادة التنسيق وإبرام الاتفاقات مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بحماية المستهلك لردع الممارسات غير العادلة عبر الحدود التي يمكن أن تلحق ضرراً بالمستهلك.

[1] خطة العمل الوطنية للاستهلاك والإنتاج المستدامين في الجزائر.

2301662A

www.unescwa.org

E/ESCWA/CL6.GCP/2023/ABLF/1/Series.2/CP/Algeria