

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

الرقم التسلسلي: ..... / 2018

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

الفرع: علوم تجارية

التخصص: تسويق مصرفي

عنوان المذكرة:

آليات الرقابة وانعكاساتها على حماية المستهلك

دراسة ميدانية بمديرية التجارة لولاية تبسة

إشراف الأستاذ:

- مراد مهدي

من إعداد الطالبين:

- نادية مشري

- عمار دومير

أعضاء لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عولمي بسمة	أستاذة التعليم العالي	رئيسا
مراد مهدي	أستاذ محاضر صنف - ب-	مشرفا ومقررا
راهم فريد	أستاذ محاضر صنف - ب-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2017 / 2018

# شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين الذي بنعمته تتم الصالحات فلك الحمد ربنا ولك الشكر، يا من مننت علينا بنعمة العلم ويسرت سبله علينا ووفقتنا في إنجاز بحثنا هذا و أمتتنا على تحصيله وعلمتنا ما لم نعلم ثم الصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتوجه بالشكر والعرفان إلى كل من وقف معنا في مشوارنا العلمي، نبداه بوالدينا ثم إخوتنا، وأستاذنا الذي ساعدنا في مشوارنا الدراسي وساهم بدور كبير في تحصيل هذه المذكرة كما لا ننسى الموظفين العاملين بالمديرية الجهوية للتجارة بولاية تبسة الذين وقفوا إلى جانبنا وزودونا بالمعلومات والإحصائيات حول هذا الموضوع.

فشكروا وبارك الله فيكم لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو بالكلمة الطيبة ووفقتنا الله وإياكم إلى ما فيه الخير والصلاح خدمة للعلم والوطن.

## الإهداء

يسرني و يفخرني أن أتقدم بإهداء ثمرة جهدي

الى من علمتني أن الدنيا كفاح وعمل وصبر

التي سقتني حذيق العنان و أمدتني بالعطف والأمان

أمي الحنون أطل الله في عمرها

الى أعظم رجل سهر الليالي أعطاني العزيمة والارادة بتوجيهاته ونصائحه

الى من وهبني حياته وعلمني كيف أستمد القوة من الضعف

ولن أوفيه حقه مهما قلته أبي الغالي العزيز أطل الله في عمره

إلى من قاسموني حياتي وشجعوني في دروبها إخوتي و أختي محبوبة وابنتها المدللة مراد

الى فطيمة وأكرم وأخوه الصغير ودليلة و صبرينة وأميرة

إلى من كان سند وعمود في هذا العمل الأستاذ الفاضل "مهدي مراد"

الى رفقاء دربي الذين عرفني معهم قيمة الكفاح والمثابرة زملائي في العمل بمديرية التجارة لولاية تبسة

من المدير الى الحارس

أتمنى أن يوفقني الله بالنجاح في هذا العمل إن شاء الله

نادية

## الإهداء

أهدي هذا العمل الى رمز الكفاح والتضحية الذي رباني على حب العلم والتعلم

الى أبي العزيز الغالي على قلبي حفظك الله وأطال في عمرك

إلى منبع الحب والحنان الى من حملتني ومن على ومن

الى امي العزيزة على قلبي حفظك وأطال في عمرك

الى اخوتي وكل الأتارب

الى زميلتي مشري نادية

الى استاذي المؤطر "مهدي مراد" الذي ساعدنا في انجاز هذه المذكرة

الى كل طلبة السنة الثانية ماستر تصويري مصري

الى كل طالب علم اهدي هذا العمل

## عمار



تعتبر التغيرات الاقتصادية والاجتماعية المنبثقة في ظل العولمة وتحرير المبادلات التجارية بين جميع الدول المنعكس الجديد للمنافسة بين المنتجين في الأسواق الدولية والمحلية، وهذا ما أثر على المستهلك وعلى قدرته اقتصاديا في مواجهة مختلف التطورات الاقتصادية، كما أن موضوع حماية المستهلك من المواضيع الصعبة التي لاقت أهمية بالغة من قبل الباحثين لما يحتويه هذا المفهوم من إشكالات متطورة، فمن جهة لا يمكن ضبطه، ومن جهة أخرى يتعلق بمبادئ قانونية يصعب تخطيطها دعما للمستهلك، الذي يقف بدوره أمام محاولات الغش من العديد من المستثمرين والمتعاملين الاقتصاديين الذين لا يهتمهم إلا تحقيق الربح، ويظل المستهلك دون حماية في ظل هذه التغيرات.

أدت المنافسة الاقتصادية وتحالف الأعداء الاقتصاديين داخل السوق ضد المستهلك وهيمنتهم على العملية الاستهلاكية، إلى ظهور بعض الجرائم التي تضر المستهلك وتنعكس على صحته و أمنه وسلامته من جهة، وبالاقصاء الوطني من جهة أخرى، مما أوجب تدخل الدولة لحماية المستهلك من تبعات السوق والتعاملات الاقتصادية، ووضع توازن في العلاقة التي تربط المستهلك بالمتعامل الاقتصادي، وذلك من خلال تدخلها في وضع نظم وقوانين تشريعية في جميع مراحل إنتاج وتوزيع وتداول واستهلاك السلع والخدمات لأجل ضمان سلامة المستهلكين، وتحقيق نظام فعال وعادل داخل السوق، وهو ما أدى بالدولة للتكفل بحمايته عن طريق وضع آليات تعمل ضمن قوانين تشريعية في هذا المجال، منها ما يكلف بالرقابة الاقتصادية وقمع الغش والمكلفين من وزارة التجارة وهم محل الدراسة كونهم معينين بحماية المستهلك وتنظيم السوق والسهر على رقابة الممارسات التجارية ومحاربة الغش.

**الإشكالية الرئيسية:** بناء على ما تم استعراضه نستخلص معالم الإشكالية التي يقوم عليها البحث على شكل صياغة التساؤل التالي:

**كيف تساهم آليات الرقابة في حماية المستهلك على مستوى مديرية التجارة لولاية تبسة؟**

**التساؤلات الفرعية:** حتى نتمكن من الإجابة عن الإشكالية الرئيسية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما المقصود بالرقابة؟ وما هي مختلف آلياتها؟
- 2- فيم يتمثل نطاق ممارسة آليات الرقابة؟
- 3- ما المقصود بحماية المستهلك؟ وما هي الطرق المتبعة لحمايته؟
- 4- ما هي آليات الرقابة المتبعة من طرف مديرية التجارة لولاية تبسة؟

**فرضيات الدراسة:**

**1- الفرضية الرئيسية:** تساهم آليات الرقابة المتبعة من طرف المديرية الولائية للتجارة بولاية تبسة في حماية المستهلك من مختلف أشكال الممارسات التجارية وقمع الغش.

**2- الفرضيات الفرعية:** للإجابة على الإشكالية الرئيسية تم وضع الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** تعتبر حماية المستهلك أولوية من أولويات مديريات التجارة.

**الفرضية الثانية:** توجد العديد من آليات الرقابة المتبعة لحماية المستهلك.

**الفرضية الثالثة:** تعتمد المديرية الولائية للتجارة على آليتين للرقابة لحماية المستهلك.

### أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من المكانة التي يحتلها قطاع التجارة من أجل حماية المستهلك، وأيضا معرفة وتقييم عمل مديرية الولائية للتجارة لولاية تبسة من أجل تحقيق أهداف الموضوع الذي يمثل فكرة فعلية لحقوق الإنسان وأن حمايتها لا يختص بقانون واحد أو تشريع بعينه وإنما وجب العمل عليه من مختلف القطاعات والقوانين وتحقيق استهلاك صحي وسليم في ظل التحديات المعاصرة.

**أهداف الدراسة:** يعتبر موضوع آليات الرقابة من المواضيع المهمة في الوقت الحالي وذلك نظرا لأهميته في التحسيس بحماية المستهلك والمخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المستهلك، وانطلاقا من هذه الدراسة يمكن ذكر مجموعة من الأهداف المنوطة به والمتمثلة فيما يلي:

- ✓ التحسيس بأهمية الموضوع الذي يحدد له كل سنة يوم 15 مارس اليوم العالمي لحماية المستهلك.
- ✓ التركيز على دور مديرية التجارة لولاية تبسة في محاربة الغش وحماية المستهلك من خلال أعوان الرقابة.
- ✓ معرفة التشريعات القانونية في توفير الحماية اللازمة للمستهلك ضد مخاطر المنتجات والخدمات.
- ✓ التعرف على مدى تحقيق أجهزة الرقابة لأهدافها في مجال الممارسات التجارية وقمع الغش.

**دوافع اختيار الموضوع:** تتمثل أهم أسباب اختيار الموضوع في الآتي:

- الدور الفعال الذي تلعبه آليات الرقابة في حماية المستهلك وقمع الغش.
- المخاطر الصحية التي يتعرض لها المستهلك في ظل غياب رقابة على المنتجات والخدمات.
- إبراز أهمية المديرية الولائية للتجارة في مجال حماية المستهلك.
- إبراز الجهود المبذولة من طرف أعوان الرقابة بمديرية التجارة في حماية المستهلك.
- الاهتمام الشخصي بمدى أهمية الموضوع في الوقت الحاضر مع تطور العالم وانفتاح الأسواق.

### محددات الدراسة:

بغرض الإجابة على الإشكالية التي قمنا بطرحها وبغية تحقيق أهداف بحثنا قمنا بوضع محددات البحث كما يلي:

- البعد النظري: إلقاء الضوء على مختلف الجوانب المتعلقة بآليات الرقابة وحماية المستهلك.
- البعد المكاني: دراسة ميدانية في مديرية التجارة لولاية تبسة.
- البعد الزمني: مجمل الإحصائيات المعتمدة في الجزء التطبيقي تمتد لسنتي 2016-2017.

## الدراسات السابقة:

يحتل موضوع الدراسة تحت عنوان: "آليات الرقابة وانعكاساتها على حماية المستهلك" بنصيب كبير من الأبحاث والدراسات التي قدمت في الملتقيات والدراسات السابقة نظرا لأهميته البالغة من أجل حماية المستهلك ومن بين هذه الدراسات نجد:

## ❖ الدراسة الأولى:

عجاي عماد بعنوان: دور أجهزة الرقابة في حماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، قانون الأعمال، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، سنة 2008، حيث توصل إلى أن دور أجهزة الرقابة في حماية المستهلك تعد نقطة الارتكاز الأولى لتحقيق هذه الحماية، واستكمالاً للجهود المبذولة وتحقيق لهذه الحماية، فإن هذه الأجهزة يمكنها الاستعانة بالكثير من الطرق لتحقيق الفعالية الكافية منها: ضرورة مراجعة التشريعات القائمة وتجميعها وتطويرها وتعديلها بما يتلاءم والظروف الحاضرة، الاستعانة بأجهزة الإعلام وبدوي الاختصاص لشرح دور أجهزة الرقابة وتنمية الإحساس بالواجب، تفعيل دور الرقابة الحدودية للحد من ظاهرة تسرب البضاعة الغير مطابقة للمواصفات القانونية، وتعتبر الوقاية من أخطار المنتجات مهمة تقع على عاتق الجميع (سلطات عمومية، متعاملين اقتصاديين، مستهلكين).

## ❖ الدراسة الثانية:

زحني سمية بعنوان: دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك، مذكرة مكتملة من متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2014، حيث توصلت في دراستها أن مسألة ضمان سلامة المستهلك لا تتحقق بوضع الكثير من القوانين، وإنما تتحقق بإقرار أحكام تتماشى وديناميكية الإنتاج والمعاملات التجارية في الوقت الراهن، كما بينت أن حماية المستهلك من الأضرار التي تتسبب فيها المنتوجات تتطلب تكاتف الجهود بين مختلف أجهزة الرقابة وذلك لتدعيم رقابة المنتوجات والتنسيق بين القطاعات وإعلام المستهلكين، الذين يتحملون قدرا من المسؤولية فهم مطالبون بالسعي الى فهم ثقافة الاستهلاك شبه الغائبة في بلادنا.

## ❖ الدراسة الثالثة:

سمية مكحيل تحت عنوان: دور أجهزة الرقابة في حماية المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة مكتملة من متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، قانون الجنائي، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2014، والتي توصلت إلى أن سياسة الدولة غير واضحة في وضع حماية شاملة للمستهلك، إذ نرى الكثير من القوانين والقرارات الوزارية متفرقة في كافة المجالات، الأمر الذي يؤدي إلى تشتت أفكار المشتغلين بها وكذلك القائمين على تنفيذها، بالإضافة إلى القضاء القائم على تطبيقها، فهناك ملحة لمراجعة التشريعات القائمة تماشيا مع مخاطر اقتصاد السوق من غش وغيرها.

من خلال الدراسات السابقة اتضح أنها تتفق جميعها في موضوع حماية المستهلك من طرف هيئات وآليات تعمل على ذلك، وعملت ثلاثتها على تحديد نجاح هذا المفهوم من خلال إعادة صياغة التشريعات ومراجعة القوانين المعمول بها

والعمل أكثر على حماية صحة وسلامة وأمن المستهلك، أما عن أوجه الاختلاف فهي لم تختلف عن بعضها البعض فقد كانت متشابهة في أغلب النقاط، أما فيما يخص أوجه اختلاف الدراسات السابقة عن هذه الدراسة "آليات الرقابة وانعكاساتها على حماية المستهلك" فقد تناولت الموضوع من خلال التركيز على النصوص والقوانين التشريعية، بينما في هذه الدراسة تم التركيز أكثر على دور مديرية التجارة كجهاز يعمل على حماية المستهلك في الحفاظ على صحة و أمن المستهلك، من خلال التطرق الى الرقابة في مجال آليتي " الممارسات التجارية وقمع الغش"، وذلك بإبراز الاجراءات الادارية المرتبطة بمخاطر المنتجات وأيضا الاجراءات الادارية المرتبطة بشفافية الممارسات التجارية، إلى جانب هذه الاختلافات نجد أن هذه الدراسة تعتمد على الجانب الاقتصادي التجاري، بينما الدراسات السابقة تعتمد على الشق القانوني الإداري الجنائي.

### منهج الدراسة:

من أجل معالجة المشكلة موضوع الدراسة ومحاولة الإجابة عن الأسئلة المطروحة واثبات صحة الفرضيات من عدمها، فقد قمنا بإتباع المنهج الوصفي والتحليلي، فالوصف تعلق بالجانب النظري من خلال التعرض لمفهوم الرقابة وآلياتها، المستهلك والعوامل المرتبطة بحمايته، أما الجانب التحليلي فجاء لتفسير الجداول في الأشكال الواردة في المذكرة، واعتمادنا منهج دراسة حالة في إسقاط الدراسة النظرية على مديرية التجارة لولاية تبسة من خلال دراسة مقارنة لسنتي 2016 و2017.

### خطة الدراسة:

لمحاولة الإلمام بكل جوانب الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة (3) فصول على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** نتناول فيه الإطار النظري للرقابة التي تمارسها الدولة والمستهلك في مبحثين، يتضمن المبحث الأول عموميات حول الرقابة أما عن المبحث الثاني فيتمثل في أساسيات حول حماية المستهلك.
- **الفصل الثاني:** و يشمل التدابير الرقابية كوسيلة لحماية المستهلك وقسم إلى ثلاثة مباحث، في المبحث الأول تعرضنا إلى حماية المستهلك عن طريق أجهزة الرقابة أما المبحث الثاني فيتمثل في نطاق ممارسة أجهزة الدولة للرقابة، وفي المبحث الثالث تم التطرق إلى الإجراءات المتخذة لمنع المساس بالمستهلك.
- **الفصل التطبيقي:** يتناول تقديمًا لمديرية التجارة لولاية تبسة ودراسة تطبيقية مقارنة بين إحصائيات سنة 2016 و سنة 2017.

### صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع.
- نقص النصوص القانونية التنظيمية المعمول بها.
- الموضوع لا يزال محل الدراسة خاصة في مجال حماية المستهلك الالكتروني.



## الفصل الأول

الإطار الفكري للرقابة التي  
تمارسها الدولة والمستهلك

### تمهيد

توجه المشرع الجزائري إلى إيجاد حلول لرفع الأضرار التي يتعرض لها المستهلك، والدفاع عن حقوقهم من خلال الإشراف على تطبيق وتنفيذ مجموعة من الأنظمة والقواعد، وتسعى إلى إرساء دعائم الرقابة في سبيل حماية المستهلك، فهي تمثل عملية مستمرة ومخطط لها تقوم على إجراءات مدروسة وتحقيق الأهداف والنتائج والتوافق بين الأداء الفعلي والأداء المقصود المخطط له.

كما أن الرقابة وظيفة إدارية أساسية في المؤسسة فهي تعنى بتحديد مدى نجاح وظائفها في حماية المستهلك من بيع وشراء وتبادل للسلع والخدمات، حيث تم التطرق إلى المفاهيم التي تحدد الرقابة وتبين أهميتها والخصائص التي تتميز بها، إضافة إلى تحديد مفهوم حماية المستهلك بصفته مفهوم مرتبط بالتعامل البشري منذ القدم، وتحديد الأبعاد التي تطبق بها نظم الرقابة ومعرفة مواطن الإخلال التي تنتهك فيها حقوق المستهلك المشروعة وهو ما يمكن معرفته في هذا الفصل.

بناء على ما سبق تم تقسيم الفصل الأول إلى المباحث الآتية:

- المبحث الأول: عموميات حول الرقابة
- المبحث الثاني: أساسيات حول حماية المستهلك

## المبحث الأول: عموميات حول الرقابة

تعد الرقابة من الوظائف الإدارية الهامة حيث تطورت مفاهيمها ومنظورها الإداري و أصبحت تلعب دورا إيجابيا ومهما في الممارسات الإدارية، فهي عملية ليست فقط رمز للضبط والقوة وإنما تعتبر أداة تعمل على تصحيح الانحرافات و الأخطاء من خلال مجالات تطبيقها، فهي تنفذ بدقة وعناية عن طريق التخطيط والتنظيم.

### المطلب الأول: تعريف الرقابة وأهميتها

تعتمد المؤسسات في إطار عملها على خطوات وإجراءات مدروسة ضمن عملية مخطط لها تحافظ على تحقيق الأهداف وتوفير الجهود، تحدد في إطار المراقبة وهو ما سيتم ذكره في العناصر الآتية:

#### 1- تعريف الرقابة:

1.1- لغة: مأخوذة من الفعل: «راقب يراقب ورقابة ومراقبة بمعنى انتظر و حاذر - رصد رقابة الله في أمره: خافه»<sup>1</sup>.

والرقابة تعني: «القوة أو سلطة التوجيه كما تعني التفتيش ومراجعة العمل»<sup>2</sup>

كما تعني: «السهر أو الحراسة وكذلك الرصد أو الملاحظة»<sup>3</sup>

2.1- اصطلاحا: تعددت مفاهيم مصطلح الرقابة وتنوعت، نتطرق فيما يلي إلى أهمها:

1-2-1- التعريف الأول: عرف عبد الكريم أبو مصطفى الرقابة في كتابه الإدارة والتنظيم بأنها «التحقق إذا كان كل شيء يحدث طبقا للخطة الموضوعة والتعليمات الصادرة و المبادئ المحددة وأن غرضها هو الإشارة إلى نقاط الضعف والأخطاء بقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها كما أنها تطبق على كل شيء -الأشياء-الناس- الأفعال»<sup>4</sup>.

تم التعرض من خلال هذا التعريف أن الرقابة تحاول أن تتأكد من أن كل الأعمال تسير وفقا للخطة والبرنامج والتعليمات التي تم تحديدها، فهدفها هو محاولة كشف الأخطاء والانحرافات بقصد اقتراح الحلول المناسبة لها، ومنع حدوثها مرة أخرى، كما أشار بأن تطبيقها يكون على كل شيء.

إن هذا التعريف عام، حدد وظيفة الرقابة في عملية التحقق وكشف الأخطاء والانحرافات التي لا تطبق مع الخطة المبرمجة والموضوعة وأهم جانب مهم، وهو أن الرقابة تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والتنبؤ بمستقبلها من خلال النتائج المتوفرة لديها، كما أنه لم يشير إلى دور الرقابة في تقييم أداء المؤسسة.

<sup>1</sup> - إبراهيم قلاطي: "قاموس الهدى"، دار الهدى، عين مليلة/ الجزائر، 1999، ص 205.

<sup>2</sup> - إبراهيم أنس وآخرون: "المعجم الوسيط"، دار المعارف، القاهرة/مصر، طبعة ثانية، جزء أول، سنة 1972، ص.363.

<sup>3</sup> - المرجع السابق، ص.363.

<sup>4</sup> - عبد الكريم أبو مصطفى: "الإدارة والتنظيم- الوظائف- العمليات"، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية/مصر، سنة 2001، ص.246.

**1-2-2-1- التعريف الثاني:** عرف علي الشريف في كتابه الإدارة المعاصرة الرقابة بأنها «وظيفة من وظائف الإدارة، وهي عملية متابعة الأداء وتعديل الأنشطة التنظيمية بما يتفق مع إنجاز الأهداف»<sup>1</sup> من خلال هذا التعريف يوضح أن الرقابة وظيفة مهمة من وظائف الإدارة داخل أي مؤسسة أو تنظيم تحاول وتهدف إلى متابعة الأداء بما يتفق مع الأهداف المرجوة في الخطة المبرمجة.

**1-2-3- التعريف الثالث:** يعرف جودت عزت عطوي الرقابة بأنها: «التأكد من أن التنفيذ يتم طبقاً للخطة الموضوعية وأنه يؤدي إلى تحقيق الهدف المحدد في البداية والعمل على كشف مواطن الضعف لعلاجها وتقويمها»<sup>2</sup> يبين لنا صاحب التعريف أن وظيفة الرقابة هي محاولة تحقيق الأهداف المحددة وفق الخطط المدروسة والموضوعية منذ البداية، إضافة إلى كشف الأخطاء والانحرافات ومواطن النقص والضعف في الأعمال المنجزة.

**1-2-4- التعريف الرابع:** تمثل الرقابة بالنسبة لقباري محمد إسماعيل: «قياس وتقييم وتصحيح أساليب الأداء قبل وقوع الأخطاء وتوجيه النشاط لتحقيق أهداف الخطة، ومن مهمة الرقابة تقييم الأعمال وتصحيح الانحرافات»<sup>3</sup> يجمع هذا التعريف جميع وظائف الرقابة من قياس لأداء وتصحيح للأخطاء وتوجيه للنشاط بما يتفق مع الخطة، فهو تعريف منطقي تطرق إلى الرقابة من كل جوانبها.

### 2- أهمية الرقابة: تبرز أهمية الرقابة من خلال ما يلي:<sup>4</sup>

- ✓ ارتباطها بالعملية الإدارية ارتباطاً وثيقاً، لأن كل من التخطيط والتنظيم والتوجيه يؤثران ويتأثران بالرقابة، أي هناك تفاعل مشترك بين هذه الأنشطة بما يحقق الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها.
- ✓ إن عملية الرقابة تمثل المحصلة النهائية لأنشطة ومهام المنظمة فمن خلالها يمكن قياس مدى كفاءة الخطط الموضوعية وأساليب تنفيذها.
- ✓ ترتبط الرقابة ارتباطاً وثيقاً بوظيفة التخطيط لأن التخطيط هو مطلب أساسي للقيام بوظيفة الرقابة.
- ✓ إن أي برنامج للرقابة يتطلب وجود هيكل تنظيمي والمتمثل في أوجه المسؤولية المختلفة للمديرين.
- ✓ إن الخطأ الصغير الذي لا يكتشف في وقته أي في يومه يصبح خطأ كبيراً في اليوم الذي يليه وبهذا فإن نظام الرقابة الفعال يمكن المديرين من التحكم والكشف عن الأخطاء في وقتها ومحاولة حلها والتغلب عليها.
- ✓ إن الإدارة المعاصرة تتميز بالتعقيد الشديد في جميع نواحيها الفنية والسلوكية، ولهذا أصبح من الصعب السيطرة على هذا التعقيد، وبالتالي فإن نظام الرقابة يسمح للمديرين من متابعة الأنشطة والمهام للمسؤولين عليها.

<sup>1</sup> - علي الشريف: "الإدارة المعاصرة"، الدار الجامعية، الإسكندرية/مصر، سنة 2002/2003، ص. 365.

<sup>2</sup> - جودت عزت عطوي: "الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها"، دار الثقافة، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2004، ص. 23.

<sup>3</sup> - قباري محمد إسماعيل: "علم الاجتماع الإداري ومشكلات التنظيم في المؤسسات البيروقراطية"، منشأة المعارف، الإسكندرية، ب.س، ص. 80.

<sup>4</sup> - محمد فريد الصحن وآخرون: "مبادئ الإدارة"، الدار الجامعية، الإسكندرية/مصر، سنة 2001، ص-ص. 338-339.

✓ إن البيئة المعاصرة للمنظمات شديدة التعقيد، وهذا الأمر يحتم على المنظمات ضرورة التجاوب مع التغيرات البيئية، إن الرقابة تمثل أحد القنوات الرئيسية لتوصيل المنظمة إلى حالة التجاوب السريع مع التغيرات البيئية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أنواع الرقابة و خصائصها

تعد الرقابة مجموعة من الإجراءات المتخذة من أجل توفير الخطط الهادفة وتطبيقها حسب أسس ومعايير مختلفة كل منها له طبيعته وخصائصه .

#### 1-أنواع الرقابة:

هناك أنواع عديدة للرقابة وذلك حسب أسس ومعايير مختلفة وهي:

#### 1.1- على أساس المستويات الإدارية: يمكن التفريق بين 3 أنواع هي:

**1-1-1- الرقابة على مستوى المؤسسة:** تتمثل في تقييم الأداء الكلي للمؤسسة خلال فترة زمنية معينة، لمعرفة مدى تحقيق أهدافها الموضوعية والمحددة وذلك باستخدام معايير خاصة بالمؤسسة مثل: الربحية، معدل العائد على الاستثمار، حصة المؤسسة في السوق، نمو المبيعات... إلخ، والفشل في التوصل إلى هذه المعايير يترتب عليه القيام بالإجراءات التصحيحية التالية:<sup>2</sup>

✓ إعادة تصميم الأهداف ووضع الخطط.

✓ إجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي.

✓ توفير وسائل الاتصالات الداخلية والخارجية وتوجيه دافعية الأفراد العمال داخل المؤسسة.

**1-1-2- الرقابة على مستوى العمليات:** تكون الرقابة هنا على الأداء اليومي للعمليات المختلفة في جميع المفاهيم و الأنشطة التي تتم داخل المؤسسة مثل: التسويق، الإنتاج، العمال،... إلخ

ويستخدم في هذا النوع مجموعة من المعايير منها:<sup>3</sup>

✓ إجمالي عدد الوحدات المنتجة إلى عدد ساعات تشغيل الآلات لمعرفة مدى فعالية ساعة تشغيل الآلة.

✓ قياس نسبة الإنتاج الغير مطابق للمواصفات مع مجموع الوحدات المنتجة.

✓ معرفة نصيب الوحدة من المصاريف البيعية من خلال الفرق بين إجمالي المصاريف البيعية وإجمالي المبيعات.

وعند وجود خلل في المعايير الموضوعية يستوجب إجراء التصحيحات اللازمة الآتية:

✓ تشغيل العمال وقتنا إضافيا لارتفاع بمعدل الإنتاج.

✓ تعديل معدلات تشغيل الآلات.

✓ زيادة مراقبة الجودة على الإنتاج.

<sup>1</sup> - علي الشريف: "مرجع سابق"، ص-ص. 366-367.

<sup>2</sup> - محمد فريد الصحف وآخرون: "مبادئ الإدارة"، الدار الجامعية، الإسكندرية/مصر، سنة 2001-2002، ص-ص. 341-342.

<sup>3</sup> - المرجع السابق نفسه، ص. 342.



✓ خفض الإنفاق في المصروفات البيعية.

**1-1-3- الرقابة على مستوى الفرد:** تشتمل الرقابة هنا في تقييم أداء الفرد وسلوكه في الأداء ومعرفة وتقييم إنتاج كل فرد بالنسبة لعمله، وتستخدم عدة معايير للرقابة على الفرد العامل منها ما هو كيمي وكمي وهي:<sup>1</sup>

✓ تقارير الأداء التي يقوم بإعدادها رؤساء العمل على رؤوسهم.

✓ المبيعات إلى عدد رجال البيع لقياس متوسط المبيعات لكل رجل بيع ميزانية الحوافز إلى متوسط عدد العاملين لتوضيح نصيب العامل الواحد من الحوافز.

إن هذه المعايير تعمل على محاولة زيادة مهارات الأفراد لتدريبهم وتحفيزهم أو القيام ببعض الإجراءات التصحيحية لضمان مستوى مستقر من الأداء.

**2.1- على أساس توقيت القيام بالرقابة:** هناك ثلاث أنواع للرقابة وهي:<sup>2</sup>

**1.2.1- الرقابة السابقة:** يهتم هذا النوع بالتحقيق من توفر جميع المتطلبات والوسائل لإنجاز العمل، قبل البدء في التنفيذ أي قبل بدء الأداء، فهو يقلل من درجة الانحراف بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع، كما أنها تعمل على التنبؤ بالمشاكل المتوقعة حدوثها والاستعداد لمواجهتها وإيجاد الحلول المناسبة لها وبالتالي فإن هذه الرقابة تساعد في مواجهة المشاكل المستقبلية التي قد تعترض طريق التنفيذ الأحسن.

**2.2.1- الرقابة المتزامنة:** « الجارية » : هي الرقابة أثناء تحويل المدخلات إلى مخرجات مثلاً تقوم المؤسسة بالقيام بعمليات تفتيش عند بداية كل مرحلة من مراحل العملية الصناعية، هذا لاكتشاف المشاكل قبل التطرق إلى المرحلة الموالية، ويهتم الشكل الرقابي هذا بالمعلومات التي تصل إلى المديرين من أحوال العمل ومستوى الإنجاز المتحقق، وتكشف هذه الرقابة عن الانحرافات في الأداء أثناء تنفيذ النشاط أو العمل.<sup>3</sup>

**3.2.1- الرقابة اللاحقة:** يطبق هذا النوع من الرقابة بعد انتهاء من تنفيذ الأنشطة وبالتالي التركيز على الأداء الماضي، حيث يتم إبلاغ الإدارة بنتائج التنفيذ بعد فترة زمنية معينة وتزويدها بنتائج المقارنة بين الأهداف الفعلية والأهداف الموضوعة سالفاً.<sup>4</sup>

في هذا النوع من الرقابة نتعامل مع مخرجات المؤسسة من السلع والخدمات من حيث الكم والكيف، وإنما تقوم بالرقابة على السلع بعد الانتهاء من إنتاجها وقبل شحنها إلى السوق والعملاء، وتأخذ الخطوات التالية:<sup>5</sup>

✓ قياس الأداء بعد حدوث التنفيذ وتحديد الأداء.

✓ تصحيح الانحرافات.

✓ تعديل الأداء الحالي وتحديد الخطوات العلاجية للأداء في المستقبل.

<sup>1</sup> - محمد فريد الصحف: "مرجع سبق ذكره"، ص. 343.

<sup>2</sup> - عبد السلام أبو القحف: "أساسيات التنظيم الإداري"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية/مصر، سنة 2002، ص. 476.

<sup>3</sup> - علي الشريف: "مرجع سابق الذكر"، ص-ص. 372-373.

<sup>4</sup> - محمد فريد الصحف: "مرجع سبق ذكره"، ص. 350.

<sup>5</sup> - كامل بربر: "الإدارة عملية ونظام"، المؤسسة الجامعية للدراسات، مصر، ط1، سنة 1996، ص. 149.

إن ما يمكن قوله هو أن تطبيق كل من الرقابة السابقة والرقابة المتزامنة والرقابة اللاحقة بصورة جماعية، أي تنفيذها كلها وبتسلسل حسب توقيت كل واحدة، يؤدي هذا بالمؤسسة للوصول إلى الأهداف الموضوعية والمخطط لها من قبل، وبالتالي يساعد على تحسين مستوى أداء المؤسسة.

### 1.3-3-1- على أساس طبيعة التوجه بالرقابة:

1.3.1-1- الرقابة الشخصية: المركزة على الفرد وكيف يتم اتخاذ القرارات من طرفه، وكيف يكون سلوكه القيادي والإشرافي داخل المؤسسة.<sup>1</sup>

1.3.1-2- الرقابة البيروقراطية: أي الاهتمام بجميع الإجراءات والمهام التي تنفذ بها الأعمال والتركيز على مدى مطابقة هذا الإجراءات وطرق الأنشطة بالقواعد والأساليب المستخدمة.

1.3.1-3- الرقابة على النواتج: أي الاهتمام والرقابة على المخرجات، حجم الإنتاج، توعية الإنتاج، جودة الإنتاج، الأرباح، ... إلخ.

1.3.1-4- الرقابة الثقافية: التركيز والاهتمام على مدى وضوح الأهداف، ودرجة الحرية المطبقة واستقلالية عمل الأفراد.

1.3.1-5- الرقابة بالنتائج: تحاول أن تحدد بوضوح العلاقة بين الإدارة والعاملين، أو بين المراقبين والمراقب عليه بحيث يكون هناك أهداف معينة أو نتائج متوقعة من عمل شخص معين يحاسب عليها من قبل رئيسه بحيث يتمتع هذا الرئيس عن الرقابة اللصيقة على كل جزئيات عمل هذا العامل، وأن يقتصر في رقابته على مدى تحقيق هذا العامل للنتائج المتوقعة من عمله والمحددة له سلفاً.<sup>2</sup>

1.4-4- على أساس جوهر الرقابة: هناك 3 أنواع وهي:

1.4.1-1- الرقابة التنظيمية: والتي تركز على تطبيق خطوات الرقابة التي تضعها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها.

1.4.1-2- الرقابة الاجتماعية: تتمثل هذه الرقابة في الأعراف والتقاليد والمفاهيم التي تتشكل عند العمال والموظفين والتي تحدد سلوكهم وفقاً لمعايير معينة.

1.4.1-3- الرقابة الذاتية: تتمثل في شعور بالرقابة ينبع من داخل الفرد، وذلك بوضع طرق وأهداف محددة يسعى الفرد للوصول إليها ومواجهة جميع الانحرافات التي تحول على تحقيق هذه الأهداف التي تخدم عمله وبالتالي تخدم المؤسسة.<sup>3</sup>

1.5-5- على أساس موقع الجهاز الذي يمارس الرقابة:

1.5.1-1- الرقابة المالية: وهذا النوع من الرقابة تقوم بممارسته أجهزة متخصصة بشكل مركزي مثل دواوين المحاسبة المراجعة وتشمل الرقابة المحاسبية عن طريق رقابة السجلات والمستندات والدفاتر وكذلك أسلوب عمل النظام المحاسبي.

<sup>1</sup> -عبد السلام أبو القحف: "المرجع السابق"، ص. 479.

<sup>2</sup> - محمد فتحي: "مصطلحا إداريا-إيضاح .. وبيان"، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة/مصر، سنة 2003، ص. 302.

<sup>3</sup> - أبو بكر مصطفى بعبرة: "الرقابة الإدارية في المنظمات (مفاهيم أساسية)"، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، العدد 273، ص. 12.

إن ما يمكن قوله هو أن هذا النوع من الرقابة يساهم في الحفاظ على الممتلكات المادية والمالية للمؤسسة من التلف والسرقة والإسراف حتى لا تقع المؤسسة في انحرافات يصعب علاجها.<sup>1</sup>

**2.5.1- الرقابة الإدارية:** وظيفة من وظائف الإدارة تمارس على إدارة المؤسسات وأعمالها وتمارس عادة الهيئة المختصة فيها بالإشراف عليها مما حدا بالبعض إلى تسميتها بالرقابة الفنية.<sup>2</sup>

إذن هي رقابة السلطات والأجهزة الإدارية المركزية واللامركزية لنفسها وأعمالها أي أن تراقب السلطة الإدارية ما يصدر من أعمال وتصرفات للتأكد من مدى مشروعيتها، ثم تقوم بتصحيحها أو تعديلها أو إلغائها أو سحبها حتى تصبح أكثر اتفاقا وانسجاما مع أحكام وقواعد القانون السائد في الدولة.<sup>3</sup>

### 2- خصائص الرقابة:

لكي تحقق الرقابة فعاليتها في توجيه نشاط الجهاز الإداري في الوجهة الصحيحة ومن ثم تحقيق الأهداف المنشودة فإنه يجب أن يراعي مجموعة من المبادئ والخصائص من أهمها:

#### 2-1- الملائمة مع طبيعة وحجم النشاط:

إن كل نشاط يمارس في المؤسسة سمات وخصائص تميزت عن بقية الأنشطة، فالنشاطات التي تمارس في المستوى الاستراتيجي تختلف عن أنشطة التي تمارس في مستوى التشغيلي كما أن أنشطة المنشأة الصغيرة تختلف عن أنشطة المنشأة الكبيرة، لذلك فعلى النظام الرقابي أن يكون متنوعا وبالتالي الملائمة مع سمات وخصائص كل نشاط وأن تعكس العمل الذي يجب عليها تأديته كما أن أهمية النظام الرقابي تتدرج تبعا لأهمية وكبر حجم المنظمة أو المشروع.

#### 2-2- المرونة:

إن النظام الرقابي وجد للتأكد من أن النتائج الفعلية للأداء تطابق تلك المخططة، وهو ينظر إلى المستقبل، لذلك لا بد أن يتسم للمرونة وقابلية التعديل، والقدرة على استمرار في العمل عند مواجهة الخطط المتغيرة والظروف غير المتوقعة والتكيف معها، فنادرا ما تشابه المشاكل وأسباب الانحرافات مما يتطلب أن يكون التصرف مناسباً لطبيعة الموقف وعلى هذا فيجب على المدير أن تتوافر لديه الوسائل والأساليب الرقابية التي تمكنه من إتباع العديد من التصرفات المختلفة للمشاكل المختلفة.<sup>4</sup>

#### 2-3- الاقتصاد:

ينظر دائما إلى أي نشاط من زاوية العائد والتكلفة، فعادة يجب على أي نشاط أن يؤدي إلى تحقيق منافع تفوق التكلفة المترتبة على تأديته، ومن ثم يجب مقارنة العائد من وضع رقابي سليم بالتكلفة المصاحبة له، فتصميم نظام رقابي يحتاج إلى نظام لتسجيل البيانات وتحليلها وكتابة التقارير والمذكرات المختلفة، وإقامة الاتصالات والاجتماعات وجهد بشري كبير، له

<sup>1</sup> - أبو بكر مصطفى بغيره: "مرجع سابق"، ص. 13.

<sup>2</sup> - Missoum Sbih: "l'administration publique algérienne", librairie hachette, paris, Anne 1973, P.74.

<sup>3</sup> - عوادية عمار: "عملية الرقابة على أعمال الإدارة العامة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1982، ص. 10.

<sup>4</sup> - علي الشراوي: "إدارة الأعمال الوظائف والممارسات الإدارية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية/مصر، طبعة ثانية، 1999، ص. 384.

تكلفة معينة ينبغي على الأقل أن تساوي العائد أو المنفعة التي ستحصل عليها المنشأة من جراء تطبيق النظام فالنظام الرقابي الذي يكلف الإدارة مبالغ طائلة تفوق التي تهدف لتوفيرها يكون نظاما فاشلا، إلا أنه من الصعب في كافة الظروف تحديد قيمة النظم الرقابية تحديدا دقيقا بمعنى أن عنصر الاقتصاد في نظام الرقابة عنصر نسبي وليس مطلق.<sup>1</sup>

### 2-4- الوضوح و سهولة الفهم:

إن العبرة ليست بوجود الرقابة، بل العبرة هي إمكانية تطبيقها ونجاحها، ومن أجل أن يتحقق ذلك لا بد أن يكون متناسبا مع الكفاءات الموجودة في المنظمة، وأن يضمن معايير رقابية واضحة تسهل تعديلها وتبديلها كلما اقتضت الحاجة ذلك، ويجب أن تكون الأساليب المستعملة مباشرة ومفهومة من قبل أجهزة الرقابة لأن هناك الكثير من الأساليب المستعملة الإحصائية والرياضية والخرائط البيانية المعقدة غير مفهومة من جانب المسؤولين عند استخدامها، وبالتالي يصبح النظام الرقابي عقبة بدل أن يكون عاملا مستعدا لأداء الأفضل.<sup>2</sup>

### 2-5- السرعة:

تقاس فعالية وكفاءة النظام الرقابي بمدى قدرته على مسايرة التنفيذ الفعلي للأداء، لذلك كلما كانت الفترة الزمنية بين تنفيذ الأداء وبين أعمال النظام الرقابي قصيرة، كما تعمل على سرعة اكتشاف الأخطاء والانحرافات قبل تفاقمها، ومعرفة أسبابها أو العوامل التي أدت إليها مما يساعد على مواجهتها قبل وقوعها أو قبل أن تحدث آثارها السلبية في مسار التنفيذ وبالتالي فإن النظام الرقابي الفعال هو الذي يوفر البيانات للمدربين في الوقت المناسب، ويقوم على السرعة في تسجيل أي انحراف على مستوى الأداء المرغوب والوضع المثالي هو اكتشاف المشاكل قبل حدوثها.<sup>3</sup>

### 2-6- الموضوعية:

لاشك أن الإدارة تتضمن بالضرورة الكثير من العناصر الشخصية، مما يجعل من العملية الرقابية خاضعة لمحددات واعتبارات شخصية، فعندما تكون الأدوات والأساليب الرقابية شخصية أي غير موضوعية، فإن شخصية المدير أو شخصية المرؤوس تؤثر على الأداء وتجعله حكما غير سليم، ولهذا السبب يجب أن تتميز الأنظمة الرقابية بالموضوعية وأن تكون المقاييس والمعايير الرقابية المستخدمة لقياس ومتابعة النتائج الفعلية معايير كمية ونوعية قدر المستطاع، وتتوفر فيها الدقة العملية والملائمة للعملية، وقد تكون محددة بطريقة واضحة وإيجابية.

<sup>1</sup> - أحمد ماهر: "الإدارة المبادئ والمهارات"، الدار الجامعية، الإسكندرية/مصر، 2004، ص. 240.

<sup>2</sup> - جميل أحمد توفيق: "إدارة الأعمال"، النهضة العربية، مصر، طبعة أولى، 2007، ص. 417.

<sup>3</sup> - جميل أحمد توفيق: "المرجع السابق"، ص. 420.

### 2-7- أن يكون تصحيحا وليس عقابا:

إن الرقابة الفعالة يجب أن تتم بطريقة يشعر معها العمال والموظفون أنها أداة لمساعدتهم على تحسين مستوى أدائهم وتنشيط الحوافز وتشجيع المبادرة ورفع الكفاءة الإنتاجية لهم، وليست أداة إرهاب وتخويف لهم أو سيفا على رقاب العاملين في الجهاز لهم، أو سيفا على رقاب العاملين في الجهاز الإداري تهدف فقط لتحديد الأخطاء وإنزال العقاب على المسؤولين.

### 2-8- الأعمال التصحيحية:

ينبغي على نظام الرقابة كذلك ألا تقتصر على اكتشاف الأخطاء والفسل و الانحراف عن الخطط الموضوعية، بل يجب أيضا أن يبين الطريق للإجراءات والأعمال الواجب إتباعها لتصحيح هذه الأمور، وبالتالي فإن نظام الرقابة السليم هو الذي يكشف الأخطاء والانحرافات ويبين مكان حدوثها ومن المسؤول عنها، وما الذي يجب عمله لتصحيح الأوضاع.

### 2-9- أن تتولى الرقابة عناصر أمينة واعية:

لنجاح هذا النظام لا بد من أن تتولاه عناصر تتسم بالثقة والأمانة وتؤسس أحكامها على أسس واقعية وموضوعية، إضافة إلى ذلك فإن هذه العناصر يجب أن تكون واعية ومدركة للمهمة التي تباشرها، من حيث نوعية الأعمال محل الرقابة (عناصر الرقابة)، (معايير الرقابة) وأن تكون على قدر من الخبرة والتخصص في هذا المجال.

### 2-10- العمل على اتخاذ الإجراءات والقرارات التصحيحية:

يجب ألا يقتصر دور النظام الرقابي على مجرد اكتشاف الأخطاء أو الانحرافات ومعرفة أسبابها، بل عليه أن يقوم بدراستها وتحليلها واقتراح أنسب الحلول لها وأفضل الطرق لمعالجتها، مما يساعد على تلاقي آثارها السلبية في الوقت المناسب أو منع حدوثها مستقبلا.

### 2-11- الإشارة إلى الاستثناءات في النقاط الحرجة:

حسب مبدأ الاستثناء ينبغي على المدير أن يقتصر على ملاحظة الاستثناءات فقط ولكن هذا المبدأ المشهود لا يعتبر كافيا لغرض رقابة فعالة لأن بعض الانحرافات عن المعايير قد تكون أكثر أهمية وخطورة من الانحرافات الضخمة في مجالات أخرى . فالنظام الرقابي ينبغي أن لا يقتصر على الإشارة إلى الانحرافات ، بل يجب أن يشير إلى الانحرافات عندما تكون هامة واستراتيجية لعملياته ، وهذا يتعلق باختيار المعايير الاستراتيجية والحرجة .

### 2-12- التماشي مع نمط التنظيم :

بمعنى أن الرقابة على أداء نشاط معين يجب أن تتكامل مع الرقابة على الأنشطة الأخرى بالمنظمة، كذلك فإن الرقابة التي يقوم بها مستوى إداري معين لا بد أن تتكامل وترتبط مع الرقابة التي تقوم بها المستويات الإدارية الأخرى، وأخيرا فإن الرقابة لا بد أن تتناسب مع حدود السلطة المفوضة للمختص بالمراقبة، وكذلك مع ما هو متاح من خطوط الاتصال بالمنظمة سواء كانت رسمية أو غير رسمية والتي على أساسها ترفع التقارير الرقابة ، وتحدد المسؤولية الخاصة بكل مستوى بنتائج الرقابة



في حد ذاتها ليست ذات قيمة لم يتم الاستفادة منها بسرعة، وبالذات عند الحاجة قرار علاجي لمواجهة انحراف جسيم أو كبير .

### 2-13 - تقديم معلومات صحيحة وتوفيرها :

لا بد من توفر المعلومات عن كل الخطط ( البرامج ، جداول العمل ، الأرقام التقديرية ، خرائط تخطيطية ) وأيضا عن التنفيذ الفعلي لهذه الخطط للتعرف على ما حدث وما يحدث حاليا وما قد يحدث مستقبلا حتى يمكن التعرف على الانحرافات وأسبابها فالمعلومات الخاطئة أو المشوهة تظل عملية اتخاذ القرارات ، وهذا ما يؤدي إلى نتائج أسوأ من المتوقع.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: مجالات الرقابة

تعتبر الرقابة وظيفة مهمة من وظائف الإدارة من خلال متابعة الأداء بما يتفق مع أهدافها وخططها وسير برامجها ويكون ذلك وفق مجالات متنوعة:

**1- الرقابة على الإنتاج:** تهدف الرقابة على الإنتاج إلى التأكد من أن ما تم إنتاجه مطابق لما هو مطلوب إنجازه، والرقابة على الإنتاج بمعناها الواسع تشمل الرقابة على المعدات والآلات والرقابة على الوقت والحركة والرقابة على جودة المنتجات.

#### 1.1- الرقابة على الآلات:

✓ التأكد من أن الآلات المطلوبة موجودة في المصنع وصالحة للعمل.

✓ التأكد من الاستخدام الأمثل للآلات.

✓ معرفة أسباب عطل الآلات وإجراء التصليحات اللازمة.

✓ التأكد من الاستخدام الأمثل لأدوات الرقابة في هذا المجال أي سجل الآلة، بطاقة الآلة المعطلة، سجل الوقت

الضائع للآلات.

**2.1- الرقابة على الوقت والحركة:** إن الوقت والجهد الجسماني من العناصر الأساسية في الإنتاج وبالتالي لا بد من مراقبتها ومن هنا ظهرت أهمية دراسة الوقت والحركة.

إن دراسة الوقت الإنتاجي هي ملاحظة وتسجيل الوقت اللازم لأداء عنصر من عناصر العملية الإنتاجية، أما دراسة الحركة فهي عبارة عن دراسة حركات العامل أو الآلة أثناء تأدية العملية الإنتاجية بغية تفادي الحركات الغير ضرورية.

**3.1- الرقابة على جودة المنتجات:** تعني التأكد من أن جودة المنتجات مطابقة للجودة المحددة مسبقا والتي تعبر عنها عدة مؤشرات تتعلق بتكوين المنتج وبعض المعايير التي تخص استعماله.

1- محمد رفيق الطيب: "مدخل للتسيير أساسيات وظائف وتقنيات"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الجزء الثاني، سنة 1995، ص.216.

2- العربي دخوش: "محاضرات في إقتصاد المؤسسة"، جامعة منتوري، قسنطينة/الجزائر، سنة 2001، ص.63.

- 2- الرقابة على التسويق:** يهتم التسويق بتوفير السلع والمنتجات في المكان والزمان المناسبين ويشمل التسويق عدة وظائف يصعب قياسها نظرا لارتباطها بالعنصر الإنساني، ومن أبسط معايير الرقابة في التسويق: حجم المبيعات التي يقوم بها كل بائع، الأرباح المحققة من تلك المبيعات، حجم المبيعات بالنسبة لمنطقة معينة، تكاليف المبيعات بالنسبة لمنطقة.
- 3- رقابة الموارد البشرية:** لكي تتم إدارة الأفراد بأحسن طريقة يجب التأكد من أن القوة العاملة في المشروع كافية وماهرة وراضية ومتعاونة في تحقيق أهداف المشروع وهذا الأمر يتطلب دراسة المؤشرات والمعايير الآتية مثلا: - عدد طلبات التغيير من وظيفة أو منصب. - عدد العمال الذين تم فصلهم - عدد الغيابات - عدد الحوادث المهنية - تطور إنتاجية العامل.

### المبحث الثاني: أساسيات حول حماية المستهلك

تلعب الأسواق أهمية كبيرة في تلبية رغبات المستهلكين من توفير المتعة والرفاهية في اقتناء كل ما يحتاجونه من سلع وخدمات ، ومع تطور الدعاية والإعلان وانفتاح السوق تزايدت المخاطر التي تهدد المستهلكين ماديا ومعنويا، و من أجل تفادي ذلك وتوفير حماية للمستهلك وضعت الدولة مجموعة من القوانين التي تحميها وتحفظ حقوقه.

### المطلب الأول: مفهوم حماية المستهلك وتطوره التاريخي

اعتبر الباحثون منذ ظهور بوادر حماية المستهلك أن إنتاج واستيراد السلع وارتباطها بنوعيتها وجودتها مرتبط بحماية المستهلك وتوفير الأمان وترشيد الاستهلاك و الاستغلال الأمثل للموارد واتخاذ قرارات سليمة وتوجيه موارد المجتمع بما يخدم تحقيق أهدافه.

#### 1- مفهوم حماية المستهلك:

##### 1.1- تعريف حماية المستهلك:

حاول العديد من الكتاب والباحثين أن يضعوا مفهوما محمدا لحماية المستهلك حيث يرى أن مفهوم الحماية ينصرف إلى توفير المعلومات للمستهلك بما يساعده على اتخاذ قرار الشراء السليم، وبما يساعده في ترشيد الاستهلاك وكذا الاستغلال الأمثل لموارده، وبالشكل الذي يؤدي إلى توجيه موارد المجتمع بصورة أفضل وصولا إلى منع إنتاج واستيراد السلع الرديئة أو الضارة وتشجيع الإنتاج الجيد حيث نذكر منها ما يلي:

**1.1.1- التعريف الأول:** يقصد بحماية المستهلك: " توفير المعلومات لضمان اتخاذ المستهلك قرار الشراء الأنسب والأكثر رشدا، وبما يساعد على توجيه موارد المجتمع بصورة أفضل، وبما يضمن تجنب المستهلك الأضرار الصحية والاجتماعية والاقتصادية، سواء كانت تلك الأضرار مدركة من قبله أم غير مدركة أو إذا كان الضرر ظاهرا"<sup>1</sup>.

**2.1.1- التعريف الثاني:** يقصد بحماية المستهلك بوجه عام حفظ حقوقه وضمان حصوله على تلك الحقوق قبل المهنيين في كافة المجالات سواء كانوا تجارا أو صناعا أو مقدمي خدمات أو شركات، وذلك في إطار التعامل التسويقي الذي تكون محله سلعة أو خدمة.<sup>2</sup>

**3.1.1- التعريف الثالث:** تعرف حماية المستهلك بأنها درجات الاهتمام التي يعطيها مديرو التسويق في الشركات المختلفة لمجموعات المستهلكين لإشباع حاجاتهم ورغباتهم باتخاذ القرار السليم والفعال من خلال برنامج فعلي ومتوازن ومتكامل لعناصر المزيج التسويقي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - نزار عبد المجيد البرواري، أحمد محمد فهمي البرزنجي: "استراتيجيات التسويق"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2004، ص. 120.

<sup>2</sup> - خالد ممدوح إبراهيم: "أمن المستهلك الإلكتروني"، الدار الجامعية، الاسكندرية/مصر، 2008، ص. 33.

<sup>3</sup> - فريد النجار: "إدارة التسويق العربي والدولي"، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004، ص. 432.

ونستخلص مما سبق أن مفهوم حماية المستهلك يمثل حمايته في مصالحه الاقتصادية وإدارته التعاقدية وحماية فكره وثقافته وبالدرجة الأولى حماية صحته وسلامته و أمنه.

### 2- أهمية حماية المستهلك:

تكمن أهمية توفير الحماية للمستهلك في أنه الطرف الضعيف في التعاقد بينما المهنيون في مركز القوة، فالمستهلك هو الشخص الضعيف اقتصاديا وقانونيا كما أنه قليل الخبرة بالنظر إلى المهني\* وأيضاً لأنه في المعاملات التجارية والاقتصادية قد لا تتوفر لدى المستهلكين كل المعطيات والبيانات التي تخص السلعة أو الخدمة محل التعاقد.

ونظراً للمخاطرة الكبيرة التي تنطوي عليها العملية الاستهلاكية في جميع مراحلها، وبصفة خاصة في مرحلة الاستهلاك، ووقاية المستهلك من مخاطر ما يقتنيه من سلع وخدمات، ولحمايته من شر الوقوع ضحية لنزعه الاستهلاكية، هذه الحماية التي تساهم في تحقيق جملة من المزايا والفوائد والتي نذكر أهمها ما يلي:<sup>1</sup>

- ✓ حماية المستهلك من كل أساليب الخداع والتضليل الذي يصيبه جراء الطرق المختلفة والمعتمدة في مجال البيع، وسواء كان ذلك من قبل المنتجين أو الوسطاء.
- ✓ حماية المستهلك من التلاعب الحاصل في السلع التي يحتاجها.
- ✓ التعاون مع منظمات الأعمال في تقديم المعلومات المتعلقة بالمستهلك والتي يتعذر على تلك المؤسسات الحصول عليها بسبب محدودية قدرتها في الاتصال الواسع والمعمق مع المستهلكين.
- ✓ مساعدة المستهلك في الحصول على ما يحتاجه في ظل التعقيد الكبير الذي تشهده الأسواق من جراء تعدد وتنوع السلع والخدمات التي يحتاجونها.
- وتتسم حماية المستهلك بخصائص عدة منها:
- ✓ عمومية وشمولية الحماية.

✓ العدالة في موازنتها لحقوق وواجبات ومصالح كل طرف، فليست حماية المستهلك كفاية تبرر كل وسيلة قانونية تصبوا إلى تحقيق هذه الغاية، فالأمر ليس بين طرفين بقدر ما هو ضبط للتوازن بينهما، وتتخذ الحماية القانونية للمستهلك مظاهر وأساليب متعددة سواء من الناحية الإجرائية أو التنظيمية أو الإدارية أو جنائية أو مدنية.

### 3- التطور التاريخي لحماية المستهلك:

إن مفهوم ومدلولات حماية المستهلك عميق جدا في الوجود منذ العصور القديمة وخاصة مع ظهور التعاملات التجارية ، أما المفهوم الأعمق لحق المستهلك في الحماية فقد أتت به الرسالة المحمدية ومن هذا نرى أن حماية المستهلك قد أصبحت منذ ذلك الوقت حقا مكتسبا والآيات الكريمة التالية دالة على هذا الحق ، قوله تعالى ﴿وَيْلٌ لِلْمُطَفِّفِينَ \* الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ \* وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ﴾ الآية 1.2.3 من سورة المطففين ، وقال سبحانه وتعالى

\*-المهني: يعرف بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يتصرف في إطار نشاط معنوي ومنظم بحيث يقوم من خلال هذا النشاط بالإنتاج والتوزيع وتقديم الخدمات.  
1- خالد ممدوح إبراهيم: "مرجع سابق"، ص-34-35.

أيضاً ﴿وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ، أَلَّا تَطْغَوْا فِي الْمِيزَانِ، وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ﴾ الآية 7.8.9 من سورة الرحمن .

كذلك قانون حماية المستهلك حديث النشأة بحيث بدأت بوادر هذا القانون في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك ما قام به المحامي " الف نادار " الذي رفع دعوى قضائية ضد شركة جنرال موتورز في سنة 1970 والتي حكم له فيها بعدما تقدم باستنكار ضد الميزة الخطيرة للسيارات التي تصنعها الشركة ، وقد كان له الحكم حركة من السلطة التشريعية في رسالة المجلس التشريعي في 15 مارس 1962 حيث التزم الرئيس الكندي بضمان الحقوق الأساسية للمستهلكين .<sup>1</sup>

أما في الجزائر قد يظهر كقانون مستقل إلا بصورة قانون 02/89 المؤرخ في 17 فيفري 1989، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ، متبوعة بنصوص تنظيمه وتطبيقه ، وقد اصدر المشرع هذا النصوص كما عمل على دعم العمل على إنشاء متلف الهيئات والأجهزة الوطنية المحلية كالمجلس الوطني لحماية المستهلك وغيرها وهذا من اجل ضمان أكبر حماية

### المطلب الثاني: تحليل حقوق المستهلك وأبعاد حمايته

تقوم المؤسسات بمحاولة توفير الربح المادي وتحقيق أهدافها العامة بمنتجات وخدمات مسوقة للمستهلك ،قد تلحق به أضرار لذلك وجب عليه معرفة حقوقه في الحماية والأمن والسلامة ولتفادي الوقوع في عمليات الغش والخداع .

### 1- تحليل حقوق المستهلك:

**1.1- حق الأمان:** ويعني ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سبباً في إحداث الأضرار الاقتصادية والاجتماعية ثم الحوادث الصحية، فالمنتج سابقاً كان يضع في حسابه السلامة والأمان في المنتج المقدم، على وفق ما يملي عليه القانون، لذلك وجب توفر شروط أساسية تمثل في حقيقتها خطوات متعاقبة يكفل المنتج من خلالها كفاءة وسلامة السلعة وهي:

- ✓ توقع الأخطاء التي يمكن أن يقع بها المستهلك جراء التصميم المعتمد من المنتج.
- ✓ تطوير المعايير المتعلقة برفع مستوى الرقابة على النوعية.
- ✓ تقديم المعلومات للمستهلك عبر العديد من الوسائل والطرق المعتمدة في الاتصال معه.
- ✓ تقديم الأدلة والضمانات المسبقة على دقة وكفاءة المنتج.
- ✓ تقديم خدمات الصيانة المتكاملة للمنتج.

**2.1- حق الحصول على المعلومات:** ويعني الحماية ضد كل عمليات الاحتيال والخداع والتضليل في المعلومات، سواء كان عن طريق الإشهار، العلامات المسجلة عن المنتج أو أي وسيلة أخرى من شأنها أن تؤثر في دقة المعلومات المطلوبة في القرار الذي يقوم به المشتري أثناء اقتناؤه المنتجات.

<sup>1</sup> حمد الله محمد حمد الله: "حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية"، دار القدس، فلسطين، 1997 ص.08.



ومن الضروري على المنتجين إجراء بعض التغييرات التي من شأنها أن تساعد المستهلكين لأن يمتلكوا معلومات كافية عن السلع والخدمات التي تقدم لهم، وأن تجعله قادراً في نفس الوقت على إجراء المقارنة والتقييم بين المنتجات المختلفة والمتشابهة مع بعضها البعض.<sup>1</sup>

والمعلومات غالباً ما تدرج على الأغلفة الخارجية وتضم اسم السلعة وعلامتها ومكوناتها، وتاريخ الانتاج والنفاد والمقادير ووزن السلعة، أو أية معلومة أخرى، وتتباين هذه المعلومات وفقاً لطبيعة المنتجات.<sup>2</sup>

ولأجل تثبيت هذا الحق ومساعدة المستهلك في تحقيق ما يصبو إليه فإن الأمر يتطلب البحث عن مسألتين مهمتين هما:

**1.2.1- كفاية المعلومات:** ويقصد بذلك حجم المعلومات التي تقدم إلى المستهلك ومدى حاجاته إليها والطريقة التي يمكن الحصول عليها، ومن دون شك فإن طبيعة السلعة وأهميتها تحدد من خلال كفاية المعلومات ودقتها.

**2.2.1- مصداقية المعلومات:** وهذه قضية تنال اهتمام المستهلك ويحرص عليها، ويفترض من الصناعي والتجاري أن يلتزم كل الالتزام بدقة المعلومات التي تخص منتجاته، فالتباين في استخدام بعض المواد ضمن محتويات السلعة قد تترك أثراً سلبياً على المستهلك، مثل بيان نسبة الكوليسترول في المواد الغذائية أو وجود مواد قد تدخل باب التحريم في مركبات المادة وهذا يتطلب مصداقية وافية وقد سمي أحياناً بحق المعرفة.<sup>3</sup>

**3.1- حق الاختيار:** يقصد به تمتع المستهلك بحق الاختيار أثناء عملية التبادل، وبمقتضاه يؤمن للفرد حرية الاختيار بين مجموعة من المنتجات والسلع المتنوعة والخدمات بأسعار تنافسية، وغالباً ما تلجأ الدولة لتحقيق ذلك عن طريق قوانين مكافحة الاحتكار، وإلغاء كافة أنواع التفرقة والتمييز غير المبررة بين السلع المتماثلة وكذلك منع التأثير أو الإعلام غير الحقيقي، والحق في الاختيار هو تطبيق بسيط وأساسي لمبدأي حرية المنافسة وسيادة المستهلك، وهو ما يحقق توفير المنتجات والسلع التي يحتاج إليها المستهلك، وتوفير الضمانات اللازمة.<sup>4</sup>

**4.1- حق سماع رأيه:** يستوجب فتح المجال أمام المستهلك لإبداء رأيه بالسلعة وإسماع المعنيين بالأمر، وبشكل خاص فيما إذا كانت معرضة لاحتمالات التلف أو الإضرار بصحته، كما يتضمن هذا الحق بأن يكون للمستهلك ممثلين لدى الجهات الحكومية وغير الحكومية يكفلون له تلبية طلباته عند الشروع في سياسة تطوير المنتجات ويضمنون له اتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة في حالة الإخلال بحقوقه.

<sup>1</sup> - البكري تامر ياسر: "التسويق مفاهيم وأسس معاصرة"، دار اليازوري للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص. 238.

<sup>2</sup> - الدويجي أبي سعيد: "المفهوم الحديث لإدارة التسويق"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، طبعة أولى، 2000، ص. 462.

<sup>3</sup> - البكري تامر ياسر: "مرجع سابق"، ص. 239.

<sup>4</sup> - محمد ابراهيم عبيدات: "التسويق الجماعي"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص. 192.

**5.1- حق الحصول على الاحتياجات الأساسية:** إن هذا الحق يتطلب حصول المستهلك على السلع والخدمات الضرورية، كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم، ولضمان هذا الحق طالبت الأمم المتحدة بالآتي:<sup>1</sup>

- ✓ اعتماد قواعد ومعايير صحية توفر السلامة والأمان في استهلاك المنتجات الغذائية.
- ✓ إعطاء الأولوية لصحة الإنسان وضمان الغذاء والدواء.
- ✓ تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص وإتباع سياسات اقتصادية واجتماعية فعالة.

**6.1- حق التعويض:** يتضمن هذا الحق حصول المستهلك على التعويض العادل من جراء شكواه التي تضرر بها بما في ذلك تعويض الإصابات الدائمة والتعويض عن الخدمات السيئة التي تعوض بها، ولذلك فقد دعت الأمم المتحدة إلى:

- ✓ على الحكومات أن توفر جهات تعني بالمستهلك ليستطيع من خلالها الدفاع عن نفسه وعن حقوقه جراء التضرر.
- ✓ على الشركات أن تعمل على حل المشاكل التي ينتج عنها إضرار بالمستهلك بطريقة عادلة تختصر وتوفر الجهد والوقت.
- ✓ أن توفر الشركات بعض الخدمات التطوعية والتي تعمل على التوعية والنصيحة تجاه تساؤلات المستهلكين ومنها الشكاوي.

**7.1- حق التثقيف:** ينص هذا الحق على أهمية حصول المستهلك على الثقافة التي تتعلق بحمايته كمستهلك، وذلك بهدف مساعدته في الاختيار الأمثل للسلع الجيدة والتي تناسب صحته وصحة أطفاله وإمكانياته المادية وكذلك بالنسبة للخدمات المتنوعة المقدمة له، باعتباره حق المستهلك في معرفة حقوقه ومسؤولياته وكيفية التصرف حيالها، ولذلك فقد دعت الأمم المتحدة في هذا الشأن إلى تنفيذ مختلف برامج التوعية والإرشاد من خلال المدارس حول أهمية هذه الحقوق المشروعة وكما يلي:<sup>2</sup>

- ✓ تقديم برامج تثقيفية وخاصة لمحدودي الدخل والدفاع عنهم.
- ✓ على الحكومات تنظيم الدورات التدريبية والبرامج التثقيفية من خلال المختصين ومن خلال وسائل الإعلام والمستشارين لنصح المستهلك.
- ✓ دعوة الشركات للمشاركة في برنامج التوعية والتثقيف الخاصة بالمستهلك.

**8.1- حق التمتع ببيئة سليمة:** تلوث البيئة عالمياً كان نتيجة لمخالفات الإنتاج والإهمال الحاصل للسلع لما بعد الاستخدام كالعبوات والقناني الفارغة، والورق، والغازات المتصاعدة من المعامل وغيرها من الظواهر، انعكست بنتيجتها على المياه والأرض والجو مما دعت المطالبة بوجود بيئة نظيفة كحق من حقوق المستهلك واستمرار مثل هذه الظواهر ما هي إلا تجاوز على مسيرة الحياة اليومية وأثر سلبي على الطبيعة .

<sup>1</sup> - سعيد عوض الرطيل: حقوق المستهلك ومستوى حمايتها في السوق اليمنية، بحوث وأوراق عمل الندوة التي عقدت تحت عنوان: حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري في الدول العربية، مصر، 2008، ص. 19.

<sup>2</sup> - طارق الخير: حماية المستهلك ودورها في رفع الوعي الاستهلاكي لدى المواطن السوري، مجلة جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، المجلد 17، العدد 1، 2001، ص. 100.

**9.1- حقوق الفقراء والمساكين:** المنشآت الحكومية ومنظمات الأعمال مطالبة بالعمل على توفير فرصة العمل، وبالتالي منح الأفراد فرص التمتع بالحياة، وجعلهم يتفاعلون مع الآخرين بشكل أكثر إيجابية وبقدر تعلق الأمر بجانب التسويق، فإن بحوث التسويق يمكن أن تساهم في تقديم صورة واضحة لتلك الاحتياجات الإنسانية والحلول الممكن قبولها، التي قد تأخذ مداها في التطبيق لانتشار العديد من الفقر والجهل إلى خانة المساهمة مع الآخرين من أفراد المجتمع في بناء حياة أفضل لهم والعيش في ظلها.<sup>1</sup>

**10.1- حق التمثيل والمشاركة:** ينص هذا الحق على الاستماع إلى آراء المستهلكين وإشراكهم في وضع السياسات التي تهمهم وإلغاء الأخرى التي تضرهم، وحق تطويرها أيضا ولذلك فقد دعت الأمم المتحدة بهذا الشأن إلى أنه:<sup>2</sup>

✓ على الحكومات أن تسهل وتسمح بإنشاء جمعيات ومؤسسات خاصة بحماية المستهلك.

✓ إعطاء الفرصة لتلك الجمعيات والمؤسسات لتقديم المقترحات والمشاركة في وضع القرارات التي تهمهم مباشرة.

**11.1- حق المقاطعة:** يقصد به حق المستهلكين في الإجماع على عدم استخدام واقتناء منتجات مؤسسة معينة إذا ما ثبت عدم احترام تلك المؤسسة لرغبات وحقوق المستهلكين.

ويشير إلى أن ذلك الحق يعني "حق المستهلك في مقاطعة أي منتج أو شخص أو خدمة لا تتلاءم وحاجاته".

**12.1- الحق في خدمات ما بعد البيع:** لقد تمت إضافة هذا الحق سنة 1994 من قبل الرئيس الأمريكي (Bill Clinton)، وهذا ما ينطبق على العديد من السلع الاستهلاكية المعمرة أو السلع الصناعية أو الخدمات المقدمة، إذ أن سعرها قد يبدو مرتفعا نسبيا ويمكن أن يؤثر على دخل المستهلك أو المنظمة ما يتطلب وجود ضمان لفترة من الوقت، إلا أن المنظمات الإنتاجية باتت هي المبادرة في وضع ميزة المنتجات المشتراة منها وأن تقدم خدمات ضمان ونقل وصيانة مجانية عقب البيع، بل يمكن القول أنه من النادر جدا أن تباع سلعا استهلاكية معمرة أو صناعية بدون خدمات البيع، ولا يقتصر الأمر على نطاق محلي وإنما يمتد ذلك إلى المجال الدولي.

## 2- أبعاد حماية المستهلك:

تجدر الإشارة إلى أن مفهوم الحماية لا يتضمن الفرد فقط بل يشمل في الوقت نفسه المجتمع، حيث أن حماية المستهلك في حد ذاته هي حماية للمجتمع وضمانا له، وعليه تكون الحماية الوقائية أكثر فعالية من الحماية العلاجية بعد وقوع الضرر، وعادة للحماية بعد أن:<sup>3</sup>

**1.2- حماية المستهلك من نفسه:** وذلك نتيجة تعمدته القيام باستهلاك أو استعمال منتج ما مع علمه التام بالضرر الناجم عن هذا الاستهلاك مثل: الأضرار الصحية الناتجة عن التدخين، أو استهلاك بعض المنتجات الممنوعة قانونا كذلك

<sup>1</sup>- Fox Karen, Kotler Philip: "**The marketing of social causes**", the first 10 years, journal of management, vol 44, USA, 1980, P. 25.

<sup>2</sup>- محمد ابراهيم عبيدات: "مرجع سابق"، ص. 193.

<sup>3</sup>- زكي خليل المساعد: "التسويق في المفهوم الشامل"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 1997، ص-ص. 444-446.

حمايته من نفسه جراء جهله بالمنتجات أو بكيفية استعمالها بالرغم من تضمينها البيانات على الغلاف، أو تهاونه في المطالبة بحقوقه عند إخلال المنتج أو الموزع بأي شرط من شروط عقد البيع أو شراءه لبعض السلع غير المطابقة للمواصفات مع علمه بذلك بسبب انخفاض سعرها.

**2.2- حمايته من أطراف أخرى:** حيث توجد عدة أطراف قد تؤدي عن قصد أو غير قصد الإضرار بمصالح المستهلك كمقدمي السلع أو الخدمات، حيث يقومون باستعمال أساليب الغش والخداع في تركيبية مكونات المنتجات المقدمة إلى المستهلك، كما قد تتعدد هذه الأساليب إلى تضليله عن طريق إيهامه وإقناعه بأهمية السلع والخدمات المقدمة باستخدام عدة وسائل مثل الاتصال المضلل، أو الاتصال الشخصي أو عدم تناسب الضمان الممنوح مع طبيعة استعمال المنتجات.

### المطلب الثالث: مجالات الإخلال بحماية المستهلك.

غالبا ما يتعرض المستهلك للانتهاك لحقوقه المشروعة من خلال الغش والخداع، فهو بحاجة إلى أجهزة رقابية تقوم بحمايته من الإخلال الذي قد يتعرض له في أي من المجالات التالية:

#### 1- الإعلان:

يكون الإعلان من خلال انتهاج أساليب الخداع في الرسالة الإعلانية لغرض تضليل المستهلك والعمل على إقناعه باقتناء المنتج حتى ولو لم يكن بحاجة له، وهذا بالتركيز على مختلف أساليب الإغراء في الإعلان، وإثارة التصرفات الانفعالية غير الرشيدة التي تؤثر على أذواق المستهلك بشكل عام.<sup>1</sup>

ويمكن القول بأن الدعاوى الإعلانية تعتبر مضللة وخادعة إذا كانت الصورة الذهنية التي يكوها المستهلك من المعلومات التي تضمنتها الرسالة الإعلانية مخالفة لحقيقة الشيء الذي تروجه تلك المعلومات، مما يترك أثرا سلبيا ضارا على سلوك المستهلك.

#### 2- الضمان:

وهو الحق الذي يضمن للمستهلك أداء المنتج، ومستوى هذا الأداء بما يتناسب مع قيمته، حيث يفترض أنه حين يحصل المستهلك على منتج معين يجب أن يعطى ضمانا من المنتج حول صلاحية المنتج المباع وسلامته من العيوب، ومن ثم فإن عدم منح هذا الضمان أو عدم استيفائه للشروط الضرورية مثل المدة الكافية للتأكد من عدم ظهور ووجود عيوب، يعتبر وجه من أوجه الإخلال بحماية المستهلك، نظرا لأن مقدم المنتج في هذه الحالة قد تنصل من مسؤوليته تجاه السلعة المباعة أو الخدمة المقدمة، ومن الملاحظ أن غالبية المنتجات التي يتم استيرادها لا تتضمن ضمانا لصعوبة الرجوع للمستورد أو الشركة المنتجة والمصدرة.

<sup>1</sup> - محمد الزعبي، عاكف زيادات: "اتجاهات المستهلكين نحو ممارسات الخداع التسويقي في جانب الإعلان"، دراسة ميدانية في مدينة إربد، قسم التسويق، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة إربد الأهلية، 2003، ص.94.

### 3- التبيين:

وهو الحق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمنتجات، ويقصد بذلك أن المستهلك يعاني نتيجة لعدم معرفته أو جهله استعمال المنتج المقدم له نظرا لخلو هذا المنتج من وجود البيانات الدالة على كيفية استخدامه، أو بسبب عدم قدرة المستهلك على المعرفة أو الإلمام بكيفية الاستفادة من البيانات إن كانت موجودة، يضاف إلى ذلك مشكل الثقة في دقة ما يكتب على غلاف المنتج من بيانات.

### 4- السعر:

وهو مشكلة يعاني منها المستهلك ذو الدخل المحدود، وقد استغلت الكثير من المؤسسات قوتها في الأسواق وفرضت أسعار لا تتلاءم مع القدرة الشرائية للمستهلك، حيث هناك مغالاة كبيرة في رفع أسعار السلع والخدمات، وينتج هذا الإخلال بحماية المستهلك عادة عندما تحتكر فئة معينة تسويق السلع والخدمات أو استغلال فرصة نقصان المنتج في السوق وحاجة المستهلك الضرورية لها، الأمر الذي يتيح لها إمكانية فرض أسعار سوقية تفوق الإمكانيات المالية للمستهلك، إضافة إلى التحايل على الأسعار التي يتبعها المنتجون من خلال البيع بالتقسيط أو التنزيلات الصورية وغيرها من الأساليب غير المشروعة وكذلك بيع المنتجات المدعمة في السوق السوداء، كما يمكن أن ترتفع الأسعار بسبب التكاليف العالية للتوزيع، التأمين، الوسطاء، العمولة...<sup>1</sup>

### 5- التوزيع:

يتم الإخلال في هذه الحالة بحماية المستهلك من خلال توزيع المنتجات في أماكن بعيدة عن متناول المستهلك، مما يضطره إلى بذل جهد جسدي ونفسي لإشباع حاجته ورغبته، بالإضافة أيضا إلى عدم عرض المنتجات في الوقت المناسب، أو التمييز بين المستهلكين من حيث إمكانية الحصول على الكميات والأصناف الموزعة.

### 6- التعبئة والتغليف:

يمكن أن نلاحظ الإخلال بمبدأ حماية المستهلك من خلال هذا العنصر باستخدام بعض المواد غير الملائمة صحيا في تغليف المنتجات وخاصة الغذائية منها، أو تستخدم عبوات غير ملائمة للتعبئة كتلك المصنوعة من مواد قابلة للصدأ أو استخدام عبوات غير نظيفة... الخ، كل ذلك يكون سببا في الأضرار الناتجة عن ذلك الاستعمال، فبعض مواد العبوات قابلة للتفاعل مع مركبات المواد الغذائية، مما يترتب عنه وجود مواد سامة تضر بصحة المستهلك.

### 7- المقاييس والأوزان:

ونقصد بذلك الغش في الأوزان والتلاعب في المقاييس المقررة للمنتجات، فالنقص في الأوزان وفي الأحجام والأطوال يسبب ضررا للمستهلك خاصة عندما تكون الأسعار مرتفعة.

<sup>1</sup> - حميد عبد النبي الطائي: "إطار مفاهيمي لأخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الخدمية"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السادس، أخلاقيات الأعمال ومجتمع المعرفة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية الأهلية، 2006، ص. 03.

8- مواصفات المنتجات:

قد يعتمد بعض المنتجين إلى الإخلال بحماية المستهلك عن طريق مواصفات المنتجات من وزن ولون وشكل... الخ، فعدم مطابقة مكونات المادة التي تحتويها العبوة نتيجة لإضافة مواد أخرى عليها يعتبر إخلالا بحماية المستهلك، يضاف إلى ذلك الغش الذي يتعرض له المستهلك من خلال لجوء بعض المنتجين، ويدخل أيضا في هذا الإطار تضليل المستهلك من خلال اللجوء إلى استعمال علامات تجارية وهمية مثلما هو الحال في بعض المنتجات الكهرومنزلية، والملابس،... الخ.

9- التخزين:

يمكن أن نقف على حجم الضرر الذي قد يلحق بالمستهلك في هذه الحالة من خلال التلف والتقادم الذي يعتري المواد بسبب أخطاء التخزين، فقد يحدث الضرر نتيجة لتخزين بعض المنتجات وتركها لفترات طويلة حيث تتجاوز فترة صلاحيتها للاستعمال... الخ؛ حيث يترتب على ذلك وجود حالة عدم التوازن بين القيم والمنافع الاقتصادية التي يحصل المستهلك من المنتجات المتضررة وبين الغرض الذي اشترت من أجله.

10- النقل:

يلعب النقل دورا هاما في إشباع الحاجات والرغبات، إلا أنه أحيانا يتسبب في حدوث أضرارا صحية واقتصادية بالمستهلك عندما تستخدم مثلا وسيلة نقل غير ملائمة كأن تكون مخصصة لنقل مادة معينة ولكن توجه لنقل مادة أخرى غير ملائمة لنقلها، مثل تخصيص وسائل نقل لمنتجات غذائية كان قد استعملت في نقل مواد كيميائية قبل ذلك، وينطبق الشيء نفسه على نقل المواد المجمدة في وسائل نقل لا تتوفر على شروط التبريد، فلا يخفى على أحد مدى حجم الضرر الذي يلحق بالمستهلك في هذه الحالة، جراء استعمال هذه المواد بعد تجميدها للمرة الثانية مثلما هو الحال في حالة اللحوم على سبيل المثال.<sup>1</sup>

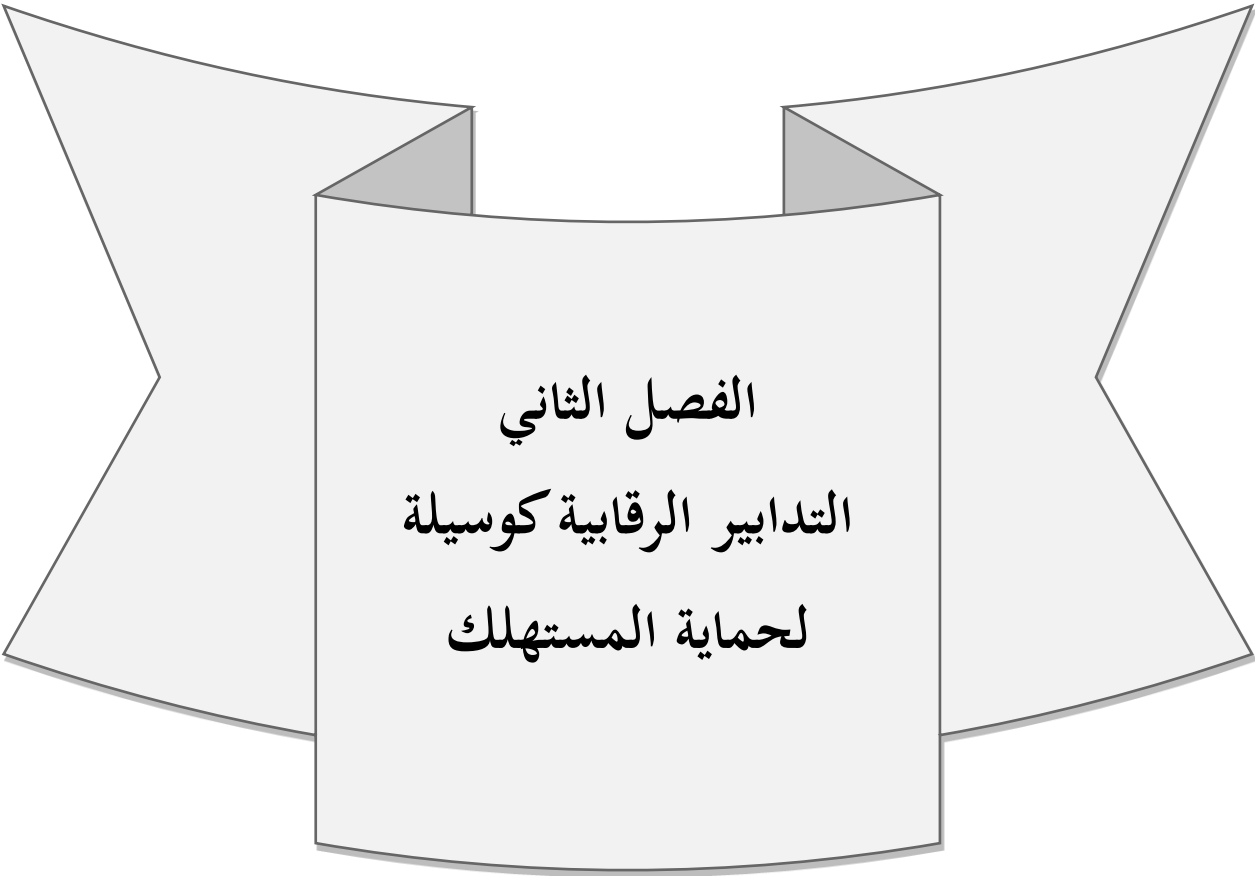
<sup>1</sup> - عبد القادر عبد العالي: "أبعاد السياسة العامة في حماية المستهلك"، إطار نظري مقارنة، الملتقى الوطني حول حماية المستهلك - تشريعات وواقع، 2008، ص. 5.

### خاتمة الفصل الأول

يمكن القول من خلال ما سبق أن حماية المستهلك تتطلب سن القوانين وإصدار القواعد والنظم التي تكفل هذه الحماية، لكن القواعد والنظم وحدها غير كافية لحماية المستهلك تماما، فقد يستطيع الكثيرون من التجار تحقيق مطامعهم في الربح السريع عبر استخدام أساليب الغش والخداع وغيرها.

وعليه لابد من وجود آليات للرقابة تعمل على الحفاظ على حقوق المستهلك وحمايته من المخاطر التي يتعرض لها أثناء عملية الاستهلاك، والتي تقوم على مجموعة من الإجراءات لمنع المساس به وتجنب مخاطر المنتجات وهو ما سيتم التطرق إليه في الفصل الثاني.





الفصل الثاني  
التدابير الرقابية كوسيلة  
لحماية المستهلك

### تمهيد

إن حماية المستهلك تشكل انشغالا كثيرا لكل الفاعلين، لذا دأبت مصالح وزارة التجارة على توفير كل التدابير الرقابية من آليات وإمكانات بشرية ووسائل إدارية(وثائق قانونية و أجهزة علمية لتنفيذ العمل الرقابي)، إضافة إلى المصالح المساعدة(القضاء والأسلاك الأمنية) التي تعتبر أجهزة منسقة في مجال الرقابة الميدانية.

كما تتوفر الإطار الرقابي على كل المجالات الخاصة به وكذا كافة الإجراءات الإدارية والقانونية المتعلقة بالمجال التجاري، خاصة فيما يتعلق بكيفيات وشروط التعامل مع السلع موضوع المخالفة، وما يترتب عنها من إجراءات إدارية (المتابعة القضائية، الغلق الإداري، غرام الصلح ...)، وفي هذا الفصل الثاني يتم توضيح هذه الآليات وكذا طريقة عملها.

بناء على ما سبق تم تقسيم الفصل الثاني إلى المباحث الآتية:

- **المبحث الأول:** حماية المستهلك عن طريق أجهزة الرقابة
- **المبحث الثاني:** الاجراءات المتخذة لمنع المساس بالمستهلك

## المبحث الأول: حماية المستهلك عن طريق أجهزة الرقابة

تمارس الرقابة ضمن هيئات إدارية مختلفة في إطار الدفاع عن حقوق المستهلك والحفاظ على أمنه وسلامته وتنظيم حياته الاقتصادية، كما تختلف مهام هذه الأخيرة وصلاحياتها حسب الغرض الذي تأسست لأجله وحسب النظام التابعة له، فهناك أجهزة تابعة لوزارة التجارة مكلفة بالرقابة تعمل على ضبط النشاطات وتقييمها، تحسين نوعية السلع والخدمات، إضافة إلى مصالح خارجية لوزارة التجارة تعمل كأجهزة ولائية و جهوية على تنفيذ السياسة الوطنية في مجال المنافسة الاقتصادية وتنفيذ برامج الرقابة.

### المطلب الأول: تعريف أجهزة الرقابة وأسباب إنشائها

تعتبر أجهزة الرقابة من أهم الأجهزة التي تساعد المستهلكين في فهم ونشر ثقافة الاستهلاك وتوعيتهم عبر العديد من تدخلاتها، ولإظهار الدور الذي تؤديه هذه الأجهزة المكلفة بالرقابة في حماية المستهلك وحب منا تحديد هذا المفهوم (أجهزة الرقابة) وتوضيح أسباب إنشائه والعمل به.

#### 1- تعريف أجهزة الرقابة:

**1-1- التعريف الأول:** تعرف أجهزة الرقابة على أنها: " كل جهاز أو مصلحة تتمتع بمجموعة من الصلاحيات مكلفة بتأدية وظيفة الحماية والدفاع عن مصالح المستهلكين."<sup>1</sup>

**1-2- التعريف الثاني:** يعرف الدكتور عبد السلام بدوي أجهزة الرقابة بأنها: "تلك الرقابة التي تتولاها أجهزة مستقلة تماما عن الوحدات الخاضعة للرقابة بحيث تستهدف التأكد من مدى تحقيق تلك الوحدات لمسؤوليتها وللاستخدام الأمثل للقوى العاملة".<sup>2</sup>

**1-3- التعريف الثالث:** كما تعرف أجهزة الرقابة على أنها: "المسؤولة لإيجاد والتعامل مع أي جريمة من شأنها مساس سلامة وصحة المستهلك، السلامة و امتثال المنتجات والخدمات والممارسات التجارية (البيع والدعاية المضللة، التسعير، الخ (...)"<sup>3</sup>.

من خلال ما سبق يمكن القول أن أجهزة الرقابة تتمثل في الجهات والمصالح المكلفة بالحفاظ على صحة وسلامة و أمن المستهلك، و السهر على حصوله على منتجات وخدمات بأفضل جودة و تتبع كل متعامل اقتصادي يتبنى الغش والتزوير في حق المستهلك كما تقوم بمجموعة من الاجراءات ضده للحد من ذلك.

#### 2- أسباب إنشائها:

<sup>1</sup> -زحيت سمية: "دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك"، مذكرة ماستر في الحقوق تخصص قانون اداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر/بسكرة، 2014/2015، ص.08.

<sup>2</sup> -إبراهيم عبد الله الحصادي: "الأجهزة الرقابية"، مأخوذة من الموقع [www.aca.gov.ly](http://www.aca.gov.ly)، بتاريخ 2018/02/27 ساعة الزيارة 15/11د.

<sup>3</sup> -وزارة التجارة: "أجهزة الرقابة"، مأخوذة من الموقع [www.elmouwatin.dz/spip.ph](http://www.elmouwatin.dz/spip.ph)، بتاريخ 2018/02/27 ساعة الزيارة 25/11د.

## الفصل الثاني: التدابير الرقابية كوسيلة لحماية المستهلك

✓ انتهاج الجزائر سياسة الانفتاح الاقتصادي منذ بداية التسعينات تمثلت عنها تحرير صناعتها وتجارتها بموجب المادة 37 من دستور 1996.

✓ ظهور الحاجة إلى خلق أجهزة من أجل ضبط السوق وحرية الصناعة والتجارة حتى لا تؤثر بالسلب على المستهلك.

✓ عدم احترام قواعد المنافسة من طرف العملاء الاقتصاديين الذين يسعون إلى الربح المادي فقط دون مراعاة جودة المنتج أو الخدمة أو القدرة الشرائية للمستهلك.

✓ ازدياد المخاطر التي تهدد المستهلكين في أرواحهم وأموالهم و أمنهم.

ومن أجل حماية المستهلك وتفادي الإضرار بها عملت الجزائر على وضع نصوص قانونية وتنظيمية قصد توفير إطار ملائم لضمان حماية المستهلك من المخاطر التي تواجهه، فعمد المشرع إلى إنشاء عدة أجهزة وهيئات للرقابة تسهر على ضمان حسن تطبيق القانون وعلى توفير حماية فعالة للمستهلك.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أجهزة الدولة المكلفة بالرقابة

للرقابة أهمية كبيرة في مختلف القطاعات في الدولة والتي تسهر على ضمان سلامة المنتجات خاصة فيما يتعلق بمطابقة شروط النظافة والمواصفات التقنية للمنتج، ويتطلب ذلك أجهزة مختصة في مجال حماية المستهلك وجودة المنتجات والخدمات المقدمة إليهم باعتبارها الأقرب له، ويمكن ذكر الأجهزة التي تصب في هذا الموضوع فيما يلي:

#### 1- وزارة التجارة:

تهدف وزارة التجارة إلى حماية المستهلك من خلال أجهزتها الإدارية التي تملك سلطة التدخل واتخاذ القرار، حيث كلف وزير التجارة بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعنية، من أجل تطبيق اجراءات مناسبة في مجال الاستهلاك البشري وحماية العلامات التجارية ومتابعة تنفيذها، إضافة إلى تطوير الرقابة الذاتية وتشجيع تنمية مخابر تحليل الجودة وإرساء قانون الاستهلاك وتطويره، ووضع إستراتيجية عملية للوقاية من المخاطر الغذائية وغير الغذائية اتجاها المستهلكين، وذلك بالاستناد الى أجهزتها المركزية أو الخارجية المكلفة بالرقابة.

#### 1-1- الأجهزة المركزية لوزارة التجارة المكلفة بالرقابة:

#### 1-1-1- المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها:

تعتبر هيئة مركزية على مستوى وزارة التجارة حيث تعتمد في عملها على (04) اربعة مديريات فرعية تقوم بتنفيذ السياسة الوطنية والتنظيمات العامة والنوعية المتعلقة بترقية جودة المنتجات المعروضة للاستهلاك وحماية المستهلكين.

وتتمثل هذه المديريات الفرعية في:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - بولحية علي: جهاز الرقابة ومهامه في حماية المستهلك، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، الجزائر، العدد 39 بتاريخ 2002/01، ص.73.

<sup>2</sup> - المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 454/02 المؤرخ في 2002/12/21، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، ج.ر عدد 85، الصادرة في 2002/12/22.

## الفصل الثاني: التدابير الرقابية كوسيلة لحماية المستهلك

أ- المديرية الفرعية للتنظيم وقياس المنتجات الغذائية.

ب- المديرية الفرعية للتنظيم وقياس المنتجات الصناعية.

ج- المديرية الفرعية للتنظيم وقياس الخدمات.

د- المديرية الفرعية لترقية الجودة وحماية المستهلك.

أما عن مجال عملها فهو ينحصر في النقاط التالية:

- ✓ إعداد نصوص متعلقة بترقية الجودة وحماية المستهلك ذات طابع تشريعي وتنظيمي.
- ✓ المساهمة في توفير و تأكيد حقوق المستهلك في مجال الاستهلاك.
- ✓ المشاركة في الدراسات في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن المطبقة في مراحل صنع المنتجات وتسويقها.
- ✓ العمل على إرساء نظم للعلامات التطبيقية من خلال اقتراح التدابير وحماية العلامات والتسميات الأصلية.
- ✓ تشجيع تطوير المراقبة الذاتية للجودة على مستوى المتعاملين الاقتصاديين عن طريق المبادرات.
- ✓ تنشيط وتشجيع و متابعة عملية تقياس المنتجات والخدمات وطرق تحاليل الجودة.
- ✓ ترقية برامج إعلام المستهلكين والعمل على توعيتهم وتحسيسهم.
- ✓ العمل على تطوير محابر تحاليل الجودة وقمع الغش ووضع التدابير اللازمة لذلك.

### 1-1-2- المديرية العامة للرقابة الاقتصادية و قمع الغش:

تعتبر المديرية العامة للرقابة الاقتصادية و قمع الغش إحدى الهياكل الجديدة التي تم إرساؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 454/02، جاءت لتخلف المفتشية المركزية للتحقيقات الاقتصادية و قمع الغش المنصوص عليها بموجب المرسوم رقم 210/94 المؤرخ في 16 جويلية 1994<sup>1</sup>، أما عن مهامها فهي تكلف بما يلي:<sup>2</sup>

- ✓ إعداد الخطوط العريضة للسياسة الوطنية للمراقبة في ميادين الجودة و قمع الغش.
- ✓ السهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية و قمع الغش وتنسيقها وتنفيذها.
- ✓ إنجاز كل الدراسات واقتراح كل التدابير بغية تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها.
- ✓ توجيه نشاطات المراقبة الاقتصادية و قمع الغش التي تقوم بها المصالح الخارجية المكلفة بالتجارة وتقييمها.
- ✓ تطوير التنسيق ما بين القطاعات في مجال الرقابة الاقتصادية و قمع الغش.
- ✓ تطوير علاقات التعاون الدولي في ميادين الرقابة الاقتصادية و قمع الغش.
- ✓ متابعة المنازعات في مجال مراقبة الجودة و قمع الغش والممارسات التجارية.
- ✓ القيام بتحقيقات ذات منفعة وطنية بخصوص الاختلالات التي تمس السوق التي لها تأثيرات على الاقتصاد الوطني.

<sup>1</sup>- زحيت سمية: "مرجع سبق ذكره"، ص. 19.

<sup>2</sup>- زحيت سمية: "المرجع السابق"، ص. 19.

## الفصل الثاني: التدابير الرقابية كوسيلة لحماية المستهلك

إلى جانب ذلك نجد أن المديرية العامة للرقابة الاقتصادية تعتمد في تحقيق أهدافها على (4) أربعة مديريات من بينها مديرتين تهتمان بمشاكل المستهلكين:

**أ- مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش:** تكلف بالسهر على تطبيق التشريع والتنظيم فيما يخص الجودة والمطابقة وأمن المنتوجات عند الحدود، في السوق الداخلي وعند التصدير عند اللزوم، إضافة إلى تنظيم نشاطات مراقبة الجودة وقمع الغش وبرمجتها وتقييمها، وتساهم في تنظيم نشاطات مراقبة الجودة وقمع الغش المنجزة بالتعاون مع المصالح النظرية التابعة للقطاعات.

**ب- مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة:** تكلف بالرقابة للتأكد من السير الحسن لنشاطات مخابر التجارب وتحاليل الجودة وقمع الغش، وتسهر على احترام إجراءات التحاليل الرسمية وطرقها كما تعمل على تقييم قدرات الخبرة الوطنية في مجال المراقبة التحليلية والمساهمة في إجراءات اعتماد مخابر التجارب وتحاليل الجودة وقمع الغش إضافة إلى دورها في تقييم نشاطات مخابر التجارب وتحليل النوعية.

### 1-1-3- المعهد الجزائري لمراقبة النوعية والرزم:

نصت المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 147/89 المتضمن إنشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم على أنه مؤسسة عمومية ذات طابع إداري ويوضع تحت وصاية وزير التجارة، كما يهدف إلى حماية صحة المستهلك بالسهر على احترام النصوص التي تنظم مجال نوعية المنتوجات الموضوعة للاستهلاك وتحسين نوعية السلع والخدمات.

منح المرسوم التنفيذي رقم 147/89 السالف الذكر للمعهد سلطة البحث عن كل أعمال الغش والتزوير ومخالفة التشريع والتنظيم المعمول به في مجال النوعية ويعاينها و يقاضيهما، وهذا ما يجسد سلطة لقمع التي يتميز بها) على خلاف المجلس الوطني لحماية المستهلكين الذي لا يملك هذه السلطة) ، ويقوم بهذه المهمة عن طريق إجراء تحقيقات، أبحاث والفحص الطبي في المخبر ، بالإضافة إلى دوره في إعداد البرامج الدورية للمراقبة والمساهمة في إعداد النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بنوعية المنتجات باقتراحها على السلطات المعنية.<sup>1</sup>

إضافة على ذلك فان مراقبة نوعية المنتجات المعروضة للاستهلاك لا تحمي المستهلك فقط بل تحمي كذلك الاقتصاد الوطني بواسطة المعهد الجزائري لمراقبة النوعية والرزم.

### 1-2- المصالح الخارجية لوزارة التجارة:

نصت المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 09/11 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها على انها تنظم في شكل مديريات ولائمة للتجارة ومديريات جهوية لها.

<sup>1</sup> - المادة 06،05،04 من المرسوم التنفيذي رقم 454/02 المؤرخ في 2002/12/21، "مرجع سبق ذكره".

1-2-1- المديريات الولائية للتجارة:

يتمثل هذا الجهاز كبديل للمديرية الولائية للمنافسة والأسعار التي بدورها تنقسم إلى مديريات فرعية منها مصلحة الجودة ومصلحة مكلفة بالمراقبة والمنازعات، إضافة إلى مفتشيات ولاية تابعة لها كما تعمل المديرية على تنفيذ السياسة الوطنية في مجال المنافسة والجودة وقمع الغش، إضافة إلى مراقبة مدى تنفيذ التشريعات والتنظيمات المعمول بها في هذا الميدان ووضع حيز التنفيذ برامج الرقابة الاقتصادية واقتراح كل التدابير الرامية إلى تطوير ودعم وظيفة الرقابة، وحماية المستهلك من خلال النقاط التالية:<sup>1</sup>

- ✓ توفير المساعدة وتقديمها لكل من المتعاملين الاقتصاديين والجماعات والمستعملين والمستهلكين في مجال الجودة و أمن المنتوجات والنظافة الصحية.
- ✓ التنسيق مع جمعيات المهنيين والمستهلكين.
- ✓ التوعية والتحسيس وتطوير الاعلام في مجال حماية المستهلك.
- ✓ العمل على تحسين وترقية السلع والخدمات المطروحة في السوق والموجهة للمستهلك.

1-2-2- المديريات الجهوية للتجارة:

تقوم هذه المديرية بتنشيط وتوجيه وتقييم نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لها لاختصاصها الاقليمي وفق المادة 10 من المرسوم التنفيذي المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة، كما تقوم بإنجاز التحقيقات الاقتصادية حول المنافسة والجودة وأمن المنتوجات وفيما يلي جملة من المهام العامة للمديرية الجهوية للتجارة:<sup>2</sup>

- ✓ تنسيق نشاطات المديريات الولائية للتجارة خاصة في مجال الرقابة الاقتصادية وقمع الغش.
- ✓ تنظيم برامج الرقابة والسهر على تنفيذها.
- ✓ إنجاز التحقيقات التي تتطلب فرق متعددة التخصصات.
- ✓ إنجاز حصائل دورية من أنشطة المديريات الولائية للتجارة.
- ✓ القيام بعمليات تفتيش المديريات الولائية للتجارة مع السهر على احترام مقاييس وكيفيات سيرها وتدخلاتها.

2- المصالح البلدية والولائية:

تلعب البلدية والولاية دور بارز في الرقابة على الأنشطة الاقتصادية وحماية المستهلك كونها أقرب إلى المستهلك ، كما حول لها التشريع الجزائري صلاحية القيام بكل عمل يستهدف تنظيم تنمية الأعمال التجارية وتشجيعها عبر التراب الوطني.

<sup>1</sup> - زحنيت سمية: "مرجع سبق ذكره"، ص.21.

<sup>2</sup> - زحنيت سمية: "مرجع نفسه"، ص.22.



2-1- البلدية:

تقوم البلدية بحفظ الصحة والنظافة العمومية والسهر على نظافة الأغذية ومكافحة التلوث ورسم سياسة محلية يتولاها المجلس الشعبي البلدي من أجل التكفل بالصحة العمومية والمنافسة وحماية البيئة.<sup>1</sup>

كما يتمتع رئيس البلدية بسلطة الضبط البلدي وصلاحيات تمكنه من حماية المستهلكين على مستوى البلدية وتنفيذ القوانين على مستوى البلدية خاصة منها المتعلقة بحماية المستهلك والقوانين المطبقة على الممارسات التجارية، إضافة إلى السهر على نظافة المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع و من أجل تحقيق ذلك تم إنشاء مكاتب حفظ الصحة البلدي وتمثل مهامها في:<sup>2</sup>

- ✓ النوعية البكتيرية للماء المعد للاستهلاك.
- ✓ نوعية المواد الاستهلاكية ومنتجات الاستهلاك والمنتجات المخزونة و/أو الموزعة على مستوى البلدية.
- ✓ مراقبة نوعية مياه الاستحمام البحرية.
- ✓ مراعاة شروط المياه والنفايات الصلبة الحضرية وتصريفها ومعالجتها.

2-2- الولاية:

يمكن القول إن دور الولاية في الرقابة على نشاط المتدخلين من خلال المجلس الشعبي الولائي والوالي، حيث يقوم المجلس الشعبي الولائي بالمبادرة في أعمال الوقاية من الأوبئة ورسم سياسات محلية في مجال مراقبة المواد المعدة للاستهلاك والرقابة أثناء عملية عرض المنتجات للاستهلاك من أجل تفادي التجاوزات التي قد تضر بصحة المستهلك وبالتنمية الاقتصادية.

كما تنص المادة 119 من القانون رقم 09/90 المتعلق بالولاية على إمكانية إنشاء مصالح عمومية ولائمة مكلفة بحفظ الصحة ومراقبة الجودة وذلك من أجل تلبية الرغبات الجماعية لمواطنيها وتنشأ هذه المصالح بعد المداورات من المجلس الشعبي الولائي.<sup>3</sup>

أما بالنسبة لدور الوالي فيتولى تطبيق السياسة الوطنية في مجال قمع الغش و الإشراف على السياسة العامة في مجال النوعية وحماية المستهلكين، إضافة إلى تنفيذ قرارات الوزارات المعنية بحماية المستهلك كالتجارة والصناعة و منح الترخيص لممارسة بعض الأنشطة التجارية ذات الصلة بالمستهلك كالترخيص بممارسة مهنة الخباز والحلواني.

<sup>1</sup> - عبد المجيد طيبي: "الضبط الإداري ودوره في حماية المستهلك من خلال اختصاص الهيئات اللامركزية"، الملتقى الوطني حول "حماية المستهلك والمنافسة"، كلية الحقوق،

جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، يومي 17 و18 نوفمبر 2009، ص.04.

<sup>2</sup> - زحنيت سمية: "مرجع سبق ذكره"، ص.24.

<sup>3</sup> - "مرجع نفسه"، ص.25.

المطلب الثالث: نطاق ممارسة أجهزة الدولة للرقابة

تعمل أجهزة الدولة المكلفة بالرقابة على حماية المستهلك وضمان حقوقه من خلال مراقبة جودة المنتوجات ورقابة أسعارها في السوق.

1- رقابة الجودة:

يمكن إبراز رقابة الجودة من خلال إبراز سلطة الأعوان في اقتطاع العينات ودور المخابر في تحليلها، بحيث أن الأعوان أثناء معاينتهم المباشرة للمخالفات التي تمس المنتجات وتشكل خطر على المستهلك، لا يستطيعون إثباتها عن طريق المعاينات المباشرة، وإنما يلجؤون إلى إثباتها باقتطاع عينات وإجراء تحاليل ميكروبيولوجية أو فيزيائية عليها، والتأكد من مطابقة المنتج للمواصفات والمقاييس القانونية.

1-1- اقتطاع العينات:

يتم اقتطاع العينات وتوجيهها للتحليل وفق المرسوم التنفيذي المؤرخ في 30 جانفي 1990، المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش والأصل فيه اقتطاع (3) عينات، واستثناء يمكن اقتطاع عينة واحدة والذي يكون وفق النظامين التاليين:

1-1-1- النظام العادي: ويكون على الشكل التالي:<sup>1</sup>

- ✓ تسليم العينة الأولى إلى المخبر من أجل تحليلها.
- ✓ العينتان الباقيتان تستعملان في الخبرتين المحتملتين.
- ✓ القيام بأخذ عينة إلى المخبر من طرف أعوان المراقبة أو المفتشين بعد تسميعها ببطاقة ذات اللون الأخضر.
- ✓ تسميع العينة الثانية ببطاقة أخذ عينة ذات لون أزرق، وتحتفظ بها مديرية الجودة وقمع الغش إلى غاية ظهور النتائج المخبرية.
- ✓ تبقى العينة الثالثة بحوزة صاحب المنتج مشمعة ببطاقة أخذ عينة ذات لون أحمر ، وعدم المساس بها من طرف صاحب المنتج والحفاظ عليها وإذا رفض ذلك ذكر في المحضر المحرر.
- ✓ تبعا للمادة 12 من المرسوم التنفيذي وجب أن تحتوي العينة المقتطعة وسمة تعريف محتومة تتضمن توجيهات أساسية.
- ✓ تسليم العون وصل لحائز البضاعة يتضمن طبيعة العينة المقتطعة وكمياتها وقيمتها وذلك وفق المادة 13 فقرة 02 من المرسوم التنفيذي.
- ✓ تحرير محضر على كل اقتطاع عينات يتضمن عرض موجز يصف الظروف التي وقع فيها الاقتطاع وممثل المنتج الذي يمكنه إدراج تصريحات مفيدة وفي حالة رفض الإمضاء يذكر ذلك في المحضر.

<sup>1</sup> - بن بوخميس علي بولحية: "القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري"، دار الهدى، الجزائر، 2002، ص.72.

**1-1-2- النظام الاستثنائي لاقطاع العينات:** تضمنت المادة 16 من المرسوم التنفيذي المرتبط برقابة الجودة وقمع الغش حالتين يتم فيهما اقطاع عينة واحدة في مجال الرقابة الجرثومية:<sup>1</sup>

✓ حالة المنتج سريع التلف.

✓ حالة اقطاع عينات للدراسة بناء على طلب الإدارة المختصة.

### **1-2- تحليل العينات المقتطعة:**

توجه العينات المقتطعة إلى المخبر لتحليلها ويلعب المخبر دور بارز في إجراء هذه التحاليل التي لها أهمية بالغة في التحقيق، فمن خلالها يتم تأكيد عملية وقوع الغش أو عدمه بعد التحليل وأخذها مصدر أساسي في النتائج المخبرية واتخاذ التدابير المنصوص عليها في المواد من 23 إلى 30 المذكورة في المرسوم التنفيذي المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، و أساس للمتابعات القضائية المحددة في المادة 31 من المرسوم نفسه.

فبعد اقطاع العينات يقوم المخبر بتحليلها ثم تحرير ورقة تحليل تتضمن نتائج الكشف عن مدى مطابقة أو عدم مطابقة المنتج لمواصفات ومقاييس قانونية، وعليه يمكن ذكر الطريقة المعتمدة في التحليل فيما يلي:

### **1-2-1- نظام تحليل العينات:**

يتم تحليل العينات في مخابر رقابة الجودة وقمع الغش في مدة أقصاه (30) ثلاثون يوما من تسلم العينة، بعد التأكد من سلامة التشميع واستحالة إحداث تغييرات فيه والتأكد من بيانات الختم، بعدها يسجل في سجل استقبال العينات وتسمية المنتج وطبيعة رقمه وتاريخ استقبالها في المخبر والتحليل المطلوب، إضافة إلى اسم وتوقيع مقدم العينة مع إمضاء أحد أعضاء الدائرة المعنية بالتحليل مع تسجيل كل ملاحظة يمكن أن تقيّد الأطراف وعلى المفتش الذي أحضر العينة أن يؤكد نوع وطبيعة التحليل المطلوب إجراؤه في الاستمارة الخضراء المرفقة للعينة.<sup>2</sup>

### **1-2-2- الكشف عن نتائج التحليل:**

بعد الانتهاء من تحليل العينات تحرر ورقة تحليل يتم تسجيل فيها النتائج فيما يخص مطابقة المنتج أو عدمه وتوجه بعدها إلى المصلحة التي تم بها اقطاع العينات في مدة ثلاثين يوما ابتداء من تاريخ تسليم المخبر، وفي حالة عدم تطابق المنتج مع المواصفات القانونية تطبق التدابير المنصوص عليها في المواد من 23 إلى 30 من المرسوم التنفيذي المرتبط برقابة الجودة وقمع الغش، وبالنسبة لتطابق المنتج مع المواصفات المنصوص عليها وعدم وجود غش أو تلاعب به فان صاحب المنتج يمكنه أن يتقدم إلى الإدارة الجبائية من أجل الحصول على تخفيض مقابل وصل يتم استلامه.

### **2- رقابة الأسعار والممارسات التجارية:**

<sup>1</sup> - سمية مكحل: "دور أجهزة الرقابة في حماية المستهلك في التشريع الجزائري"، مذكرة مكملة من متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون جبائي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر/بسكرة، 2015/2014، ص.40.

<sup>2</sup> - بن بوخميس علي بولحية: "المرجع السابق"، ص.73.

## الفصل الثاني: التدابير الرقابية كوسيلة لحماية المستهلك

سطر المشرع السياسة الجديدة للأسعار والمنافسة فبالنسبة للأسعار تضمنت المادة 04 منه حرية الأسعار بصريح العبارة حيث تنص: "تحدد بصفة حرة أسعار السلع والخدمات اعتمادا على قواعد المنافسة"، فبنصه هذا يكون المشرع قد استبعد النظام السابق لتحديد الأسعار وأعاد الاعتبار لمزايا وفضائل السوق، متخذاً بذلك موقفاً معاكساً تماماً للنصوص القانونية السابقة، التي تتبنى التحديد الإداري للأسعار كأصل عام، وأصبحت الآن حرية السعر هي القاعدة وتحديده هو الاستثناء، ويعد هذا المسلك تطبيقاً لمبدأ دستوري منصوص عليه في المادة 37 من دستور الجمهورية الجزائرية لسنة 1996 يتمثل في مبدأ حرية التجارة والصناعة.<sup>1</sup>

وبالرغم من أن الدولة تراجعت عن سياستها في الأسعار التحرير المطلق لها إذ بقي دورها في مراقبة تصرفات المتعاملين الاقتصاديين فيما بينهم أو بين المتعاملين في علاقتهم مع المستهلكين، وهذه الأخيرة تتعلق خصوصاً بشفافية الممارسات التجارية المتمثلة في التزامات تقع على البائع من إعلام المستهلك بأسعار السلع وشروط البيع للزبائن والتزام الفوترة، وقد أشار المشرع في هذا الأمر أن مثل هذه المخالفات محول لأجهزة مكلفة بالتحقيقات الاقتصادية كلها إجراءات في صالح المستهلك.

<sup>1</sup> - كـتـو مـحـمـد الشـرـيـف: "الممارسات المنافية للمنافسة في القانون الجزائري، دراسة مقارنة للقانون الفرنسي"، أطروحة دكتوراء دولة في القانون، فرع القانون العام، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2005، ص.71.

## المبحث الثاني: الإجراءات المتخذة لمنع المساس بالمستهلك

وضعت الإدارة مجموعة من التدابير لمنع المساس بالمستهلكين ومصالحهم أثناء عملية الإنتاج والتوزيع، عن طريق منع وقوع الغش في السلع قبل عرضها للبيع وعدم التزام المتدخل بالمخالفات المحررة ضده، فمن جهة رقابة المنتجات فإن الدولة تفرض تدخلها في حالة عدم مراعاة الشروط الواجب توفرها وعدم احترام قواعد الحفظ والنظافة، أما من جهة مراقبة سلوك المتدخل فإن الإدارة تتخذ تدابير ضده في حالة إخلاله بقواعد شفافية الممارسات التجارية المؤثرة على صحة المستهلك، ويكون ذلك بعد معاينات ميدانية محررة من قبل الأعوان المكلفين بالرقابة.

### المطلب الأول: الإجراءات الإدارية المرتبطة بمخاطر المنتجات

حول القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش للسلطات الإدارية المختصة مجموعة من السلطات في حالة عدم مطابقة المنتجات، ومنها وضع تدابير تقوم بردع المخالفون قبل الإضرار بالمستهلك وتتخذ هذه التدابير بعد التحقيق في وقوع المخالفة أو عدمها، أو نتيجة لتحاليل مخبرية أثبتت وقوع الغش في المنتجات.

وبجد المواد من 23 إلى 30 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المعدل والمتمم حول للسلطات الإدارية المختصة صلاحية اتخاذ التدابير التحفظية أو الوقائية الهادفة لحماية المستهلك ومصالحه وذلك بسحب مؤقت أو نهائي لتحقيق المطابقة وتغيير مقصده حجز البضائع أو إتلافها إن اقتضى الأمر مع احترام التشريع المعمول به، وهو ما سيتم إبرازه في هذا المطلب.

#### 1- سحب المنتج لتحقيق مطابقتها أو تغيير مقصده:

يمثل السحب المؤقت وفق المادة 59 الفقرة الأولى من القانون 03/09 في منع وضع كل نتوج الاستهلاك أينما وجد عند الاشتباه في عدم مطابقتها وذلك في انتظار نتائج التحريات المعمقة خاصة منها نتائج التحاليل والاختبارات والتجارب.

أما بالنسبة للفقرة الثانية من نفس القانون تحدد السحب النهائي بالقول أنه إذا لم تجر هذه التحريات في أجل (07) سبعة أيام عمل أو إذا لم يثبت عدم مطابقة المنتج، يرفع فوراً تدبير السحب المؤقت، كما يمكن تمديد هذا الأجل عندما تتطلب الشروط التقنية للرقابة أو التحاليل أو الاختبارات أو التجارب.<sup>1</sup>

كما عرف السحب المؤقت بأنه إيقاف تسويق المنتج إلى غاية الحصول على نتائج الرقابة في حالة المنتجات التي يمكن تزويرها أو الغش فيها أو الخطيرة أو الغير الصالحة للاستهلاك أو في حالة المنتجات والأشياء أو الأجهزة التي يمكن أن تكون غير مطابقة للقوانين والتنظيمات السارية المفعول والتي تعتبر خطر فعلي على صحة المستهلك.

<sup>1</sup> - سمية مكيجل: "مرجع سبق ذكره"، ص.46.

وتعرف المادة 24 من المرسوم التنفيذي المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش أن السحب المؤقت هو: " منع حائز المنتج أو مقدم خدمة معين من التصرف في ذلك المنتج".<sup>1</sup>

كما يمكن القول أن السحب المؤقت وجه لمقصدين:<sup>2</sup>

- العمل على تحقيق مطابقة المنتج للمقاييس والمواصفات ، ويكون ذلك بإنذار صاحب المنتج أو الخدمة والمطالبة بإزالة سبب عدم المطابقة بإدخال التعديلات الضرورية على المنتج أو الخدمة.

- تغيير المقصد من خلال إرسال المنتجات المسحوبة على نفقة المتدخل المقصر إلى هيئة تستعملها في غرض شرعي إما مباشرة و إما بعد تحويلها، ورد المنتجات المسحوبة على نفقة المتدخل المقصر إلى الهيئة المسؤولة عن توضيبيها أو إنتاجها أو استيرادها وذلك بتحرير محضر.

أما عن رفع إجراء السحب المؤقت للمنتج فيتم في حالتين:<sup>3</sup>

- الأولى في حالة عدم القيام بالفحوصات التكميلية في المدة المحددة والمتمثلة في 07 أيام، مع إمكانية تمديد المدة على حسب متطلبات التحاليل.

- الثانية في حالة التأكد من عدم مطابقة المنتج يتم توجيه إنذار إلى حائز المنتج بإزالة سبب عدم المطابقة وجعله مطابقا أما في حالة المطابقة يتم تغيير المقصد المحدد مسبقا وفق المادة 26 من المرسوم التنفيذي.

ومن هنا يكمن استنتاج الاختلاف بين السحب المؤقت والسحب النهائي في كون الأول يتم فيه تقرير سحب المنتج بصفة مؤقت بينما السحب النهائي يقرر نهائيا ولا يمكن إرجاعه إلى التسويق ويحرر في الحالتين محضر سحب المنتج من عملية الاستهلاك.

### 2- حجز المنتج وإتلافه:

يتم إجراء حجز المنتج بعد إذن قضائي بسحب المنتج المعترف بعدم مطابقته من صاحبه، أي في حالة السلع التي تكون موضوع حجز يستوجب الحصول على رخصة من قاضي التحقيق من أجل استكمال ذلك.

إذن فالأصل بالرجوع إلى المادة 27 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 فان الأعوان المحددون في المادة 28 من القانون رقم 03/09 لا يمارسون إجراء الحجز إلا بعد الحصول على إذن قضائي.

لكن يمكن للسلطة الإدارية المختصة بصفة استثنائية حسب المادة 59 الفقرة الثالثة من قانون رقم 03/09 توقيع الحجز الفوري بواسطة قرار في حالة عدم احترام العناصر المذكورة في الفقرتين الثانية والثالثة من المادة 59 من نفس القانون.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - "المرجع السابق"، ص.47.

<sup>2</sup> -بجنته موالك: "الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الاقتصادية والسياسية،الجزائر، الجزء 37 ،رقم 02، 1999، ص.47.

<sup>3</sup> -سمية مكحل: "مرجع سبق ذكره"، ص. 48.

<sup>4</sup> -سمية مكحل: "المرجع السابق"، ص.50.

ومن الحالات التي يتم اتخاذ تدبير الإدارة للحجز دون الحصول على إذن قضائي وفق المادة 27 الفقرة الرابعة من القانون المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش :

- التزوير.
- المنتجات المحجوزة بدون سبب شرعي التي تمثل في حد ذاتها تزويرا.
- المنتجات الغير صالحة للاستهلاك والمعترف بذلك دون تحاليل لاحقة.
- المنتجات غير المطابقة للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية وتمثل خطرا على صحة المستهلك و أمنه.
- استحالة العمل لجعل المنتج أو الخدمة مطابقين للمطلوب أو استحالة تغيير المقصد.
- رفض حائز المنتج أن يجعله مطابقا أو أن يغير مقصده.

ومهما كانت طبيعة هذه الحالات وجب إعلام السلطة القضائية وتحرير محضر الحجز يتضمن جميع البيانات، وكمثال على الحجز الذي تقوم به الإدارة المختصة دون إذن قضائي نذكر على سبيل المثال: <sup>1</sup> حالة حجز 15228 علبة مسحوق حليب علامة "لويا" ذات أوزان مختلفة ( 1 و 2 كغ، 500 غ، 250 غ، 125 غ)، من طرف أعوان مديرية التجارة بولاية تبسة في شهر رمضان، وتم توجيهه إلى الهلال الأحمر الجزائري ومركز إعادة التربية للبنات، كما تم خلال شهر أكتوبر لسنة 2017 حجز 48576 علبة ياغورت وزن 100 غ و 45 غ، و 11060 قارورة ياغورت سعة 170 مل ، 1 ل و 160 مل للقارورة الواحدة وذلك مع مصالح الأمن وقد تم إتلافه هذه المحجوزات.

### المطلب الثاني: الإجراءات الإدارية المرتبطة بشفافية الممارسات التجارية

نتيجة لتوسع فجوة تعرض المستهلك لأخطار مرتبطة بتحرير الصناعة والتجارة والمنافسة ظهرت ضرورة توسيع الحماية لفائدة المستهلكين و اتخاذ الأجهزة الإدارية سلطة وضع مجموعة من التدابير والإجراءات لحماية المصالح المادية للمستهلك من مخاطر المنتجات والخدمات التي جاء تحديدها في كل من القانون 03/09 والمرسوم التنفيذي رقم 39/90 و القانون رقم 02/04 المعدل والمتمم بالمرسوم رقم 06/10 والهادفة لحماية المصالح العامة للمستهلك ووضع التدابير الملائمة من حجز للسلع أو إغلاق المحلات التجارية أو غرامة مالية والتي يمكن تفصيلها في النقاط التالية.

#### 1- حجز السلع:

ذكر المشرع ضمن المادة 08 من القانون رقم 10-06 التي تعدل أحكام المادة 39 من القانون 04-02 على أنه يمكن حجز البضائع عند مخالفة أحكام المواد من 4 إلى 14 و 20 و 22 و 22 مكرر و 23 إلى 28 من هذا القانون، كما يمكن حجز العتاد والتجهيزات التي استعملت في ارتكابها مع مراعاة حقوق الغير ذوي حسن النية، والتي يترتب على إثرها حجز البضائع منها تلك المرتبطة بعدم احترام إجراء الفوترة وعدم إشهار الأسعار.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الممارسة التجارية على مستوى المديرية الجهوية للتجارة بولاية تبسة.

<sup>2</sup> - المادة 04 من القانون رقم 04-02، المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1425 الموافق ل 23 يونيو 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم، ج ر ، عدد 41، سنة 2004.



## الفصل الثاني: التدابير الرقابية كوسيلة لحماية المستهلك

يقوم البائع بالالتزام أمام المشتري بتقديم الفاتورة كما أن المشتري ملزم بطلبها منه وتسلم عند البيع أو تأدية الخدمة، كما يجب على البائع إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وبشروط البيع عن طريق وضع علامات أو وسم أو معلقات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة.

ويمكن للحجز أن يكون عينيا بمعنى حجز السلع حيث يكلف مرتكب المخالفة بحراسة المواد المحجوزة إذا توفر لديه مكان أو محل للتخزين وتشتمع المواد المحجوزة باللون الأحمر من طرف الأعوان المؤهلين، أما في حالة عدم توفر مكان للحجز يوجه إلى إدارة أملاك الدولة التي تختار مكان لذلك مع وقوع تكاليف الحجز على مرتكب المخالفة، أو حجز اعتباريا وهو كل حجز يتعلق بسلع لا يمكن مرتكب المخالفة أن يقدمها لسبب ما فتحدد قيمة المواد المحجوزة على أساس سعر البيع المطبق من طرف مرتكب المخالفة أو بالرجوع إلى سعر السوق، إضافة إلى ذلك تتبع هذه المواد المحجوزة بمحضر جرد وفقا للإجراءات التي تحدد عن طريق التنظيم.

وفيما يخص حالات البيع الفوري للمواد المحجوزة قد تم تحديدها في المواد 43 من نفس القانون وعددها 03 حالات على التوالي:<sup>1</sup>

- حالة المواد سريعة التلف.
- حالة السوق.
- حالة الظروف الخاصة.

والبيع الفوري للمواد المحجوزة يمكن أن تقرر من طرف الوالي دون المرور بالإجراءات القضائية المسبقة بناء على اقتراح المدير الولائي المكلف أو تحويلها مجانا إلى الهيئات أو المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي والإنساني، ويودع المبلغ الناتج عن بيع هذه السلع لدى خزانة الولاية إلى غاية صدور قرار العدالة.

### 2- غلق المحلات التجارية:

يتم غلق المحلات التجارية في حالة ارتكاب العون الاقتصادي لإحدى المخالفات المنصوص عليها في المادة 10 من القانون 06/10 المؤرخ في 15 أوت 2011 والمتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، حيث يمكن للوالي المختص إقليميا بعد اقتراح المدير الولائي للتجارة بإجراء الغلق الإداري للمحلات التجارية لمدة لا تتجاوز (30) ثلاثون يوما ، أما في حالة عدم احترام إجراء الفوترة أو ارتكاب إحدى المخالفات الأخرى المنصوص عليها في المادة 10 من القانون السابق ، وعلى سبيل المثال لا الحصر أبدت مديرية التجارة لولاية تبسة حوالي 2016 تدخل نتج عنه حوالي 359 محضر، واتخاذ 37 غلق إداري وهذا يدخل ضمن الرقابة التي مارستها المديرية خلال شهر أكتوبر 2017<sup>2</sup>، كما يكون قرار الغلق قابلا للطعن أمام العدالة فإذا تم إلغائه يمكن للعون الاقتصادي المتضرر المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي لحقه أمام الجهة القضائية المختصة.

<sup>1</sup> - سمية مكحل: "مرجع سبق ذكره"، ص.54.

<sup>2</sup> - بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الممارسة التجارية على مستوى المديرية الجهوية للتجارة بولاية تبسة.

3- غرامة المصالحة:

المقصود من المصالحة تلك التي تقوم بين المستهلك والمهني إلا أن الأمر ليس كذلك إذ يتعلق الأمر بإجراء المصالحة الذي يقوم به وزير التجارة يهدف بدرجة أولى لحماية المهني غي أنه من خلال ذلك تمتد هذه الحماية لتشمل المستهلك.<sup>1</sup>

وتبين المادة 56 من القانون 02/04 المعدل والمتمم أن فرض غرامة المصالحة جاء بصفة عامة ويشمل جميع المخالفات المنصوص عليها ، وهنا يبين كيفية مساهمة الإدارة عند القانون توقيعها لهذه الغرامة في حماية المستهلك أمام مخالفتي عدم الفوترة وعدم إشهار الأسعار.

تمنح المادة 60 من القانون 02/04 المعدل والمتمم الاختصاص الأصلي للنظر في هذه المخالفات للقضاء ، مع إيراد استثناء واحد يخول للإدارة اختصاص النظر فيها، بالاستناد على مقدار المخالفة والجهة المخصصة بتوقيعها:

• تكون من اختصاص المدير الولائي المكلف بالتجارة، المخالفة المعينة في حدود غرامة تقل أو تساوي 1.000.000 دج استنادا على المحضر الذي يعده الموظفون المؤهلون.

• وتكون من اختصاص وزير التجارة، المخالفة المسجلة في حدود غرامة تتراوح بين 1.000.000 و 3.000.000 دج هذا بالاستناد إلى المحاضر المعدة من طرف الموظفين المؤهلين والمرسل من طرف المدير الولائي المكلف بالتجارة.

كما تحدد أجل (08) ثمانية أيام كأجل يتمتع فيه الأعوان الاقتصاديين المخالفين بحق معارضة الغرامة أمام المدير المكلف بالتجارة أو الوزير وذلك ابتداء من تاريخ تسليم المحضر لصاحب المخالفة.

ويمكن أن يعدل مبلغ غرامة المصالحة المقترح من محرري المحضر من طرف مدير التجارة والوزير وذلك في حدود العقوبات المالية في المادة 61 من القانون 02/04، وتنتهي هذه الغرامة المتابعات القضائية إضافة على ذلك فإن في حالة الموافقة على المصالحة يستفيد الأعوان المتابعين من تخفيض بنسبة 20% من مبلغ الغرامة المحتسبة.

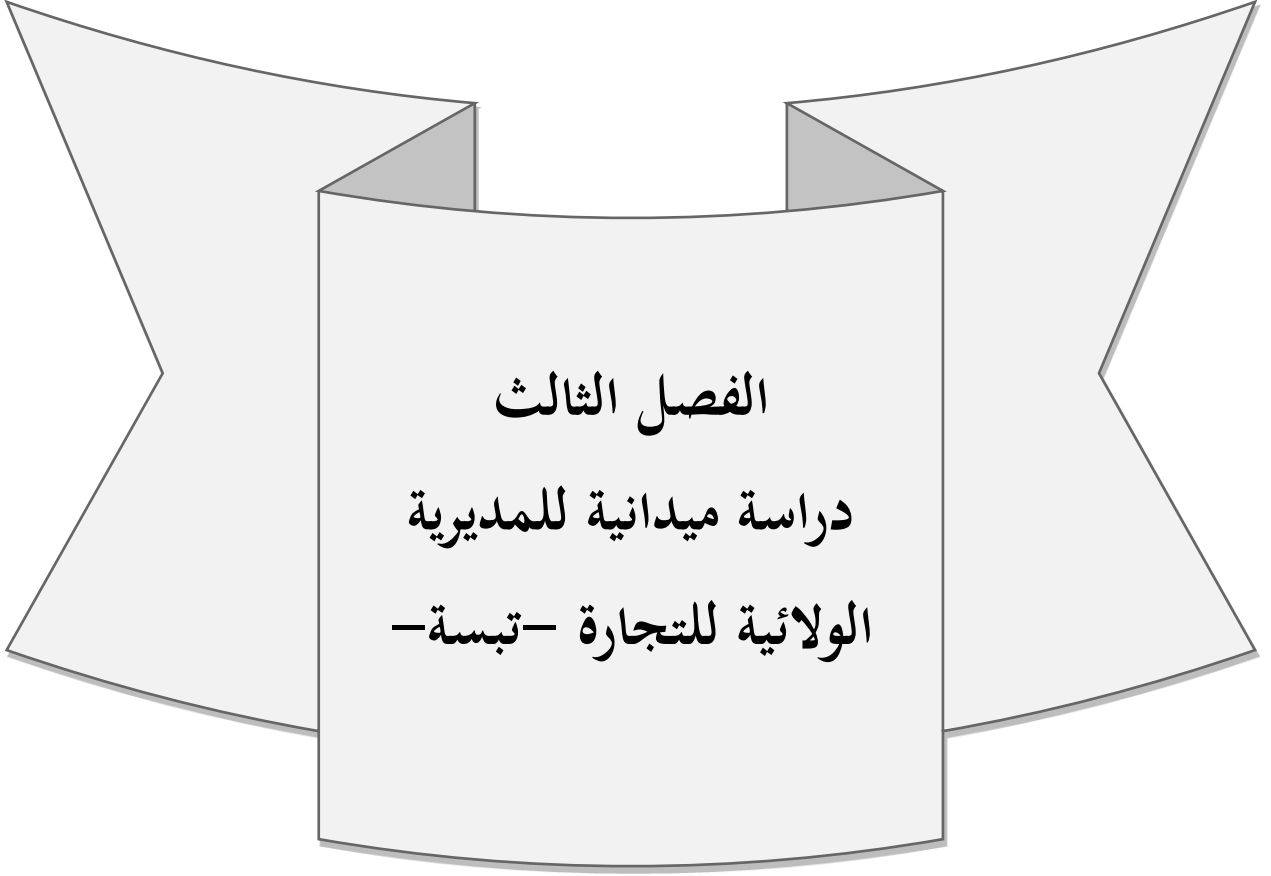
و يحول الملف على وكيل الجمهورية المختص إقليميا في حالة عدم دفع الغرامة في أجل 45 يوما من تاريخ الموافقة على المصالحة ويتابع صاحبه قضائيا.

<sup>1</sup> - لمياء لعجال: "الحماية الفردية والجماعية للمستهلك"، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2008، ص.109.

## خاتمة الفصل الثاني

من خلال الفصل السابق يمكن أن نتوصل إلى أن الدولة وفرت التدابير الوقائية كوسيلة لحماية المستهلك، من خلال آليات الرقابة التي تمثلت في أجهزة الدولة المكلفة بالرقابة من بينها أجهزة وزارة التجارة (المديريات الولائية للتجارة)، وأجهزة خاصة بالبلديات والولاية (مكاتب حفظ الصحة) تعمل كلها بالتنسيق مع مصالح الأمن، الجمارك، الضرائب، الصحة والفلاحة وغيرها، بهدف تفعيل نظام وقائي عبر أجهزة استشارية و إدارية مختصة تتولى مهمة الرقابة لمنع المساس بالمستهلكين بوقايتهم من مخاطر المنتجات والخدمات ووقايتهم اقتصاديا عند دخولهم في علاقة مع المتدخلين.

ويتدخل في ذلك مجموعة من الاجراءات الادارية المرتبطة بمخاطر المنتوجات :منها سحب المنتوج للتحقيق في مطابقته للمواصفات القانونية وحجزه في حالة عدم مطابقته وعدم صلاحيته ثم اتلافه في هذه الحالة أو توجيهه في حالة مطابقته. كما تم في هذا الفصل التعرف على مختلف الاجراءات الادارية المرتبطة بشفافية الممارسات التجارية من حجز السلع أو غل المحلات التجارية أو غرامة المصالحة.



## الفصل الثالث

دراسة ميدانية للمديرية

الولائية للتجارة - تبسة-

## تمهيد

بعد التعرض للدراسة النظرية والتي تناولت مفهوم الرقابة التي تمارسها الدولة والمجالات التي تعنى بها، الى جانب مفهوم حماية المستهلك وتطوره التاريخي والوقوف عند أبعاده ومجالات الاخلال به، و أجهزة الدولة المكلفة بالرقابة والتي تمثل اهمية بالغة في الحد من اساليب الغش وحماية المستهلك من الخداع الذي يمكن أن يتعرض اليه من طرف المتعاملين الاقتصاديين، لمنع المساس بالمستهلك وحماية صحته وسلامته وامنه، والمرتبطة بشفافية بالإضافة الى التعرض إلى مختلف الإجراءات الإدارية الممارسات الإدارية من حجز للسلع أو غلق محلات تجارية أو غرامة المصالحة للمتعاملين المخالفين القوانين المعمول بها، و في اطار تكامل الجانبين النظري والميداني يتم اسقاط المفاهيم النظرية ودراسة الفرضيات المحتملة و ربط الدراسة النظرية بالميدانية في الرقابة انطلاقا من التعرف على المديرية الجهوية للتجارة بولاية تبسة والتي تمثل مكان الدراسة الميدانية، والتطرق إلى آلية مجال الممارسات التجارية وآلية الرقابة في مجال قمع الغش، وعليه تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين كما يلي:

- **المبحث الأول:** عموميات حول المديرية محل الدراسة.
- **المبحث الثاني:** تحليل آليات حماية المستهلك المتبعة من طرف المديرية محل الدراسة.

## المبحث الأول: عموميات حول المديرية محل الدراسة

تعتبر أجهزة الرقابة متنوعة ومختلفة حسب طبيعة كل منها ولكنها كلها تصب في دور واحد وهو حماية المستهلك من جميع المخاطر التي يتعرض لها من غش وخداع في مجال الممارسات التجارية من طرف المتعامل الاقتصادي ومن بينها المديرية الولائية للتجارة لولاية تبسة، والتي تمثل جهاز متابع ومراقب للعمليات التجارية في الولاية والذي يسهر على حماية المستهلك وتنظيم الممارسات التجارية و السوق، وعليه في هذا المبحث سيتم التطرق الى عموميات حول المديرية محل الدراسة من خلال التعرف في هذا المبحث على موقعها، ظروف نشأتها ومكان تواجدها وأهم المكاتب والمصالح المتداخلة في حماية المستهلك وتفعيل آليات الرقابة الى جانب ذلك شكل يبين الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

### المطلب الأول: نشأة مديرية التجارة لولاية تبسة<sup>1</sup>

جاء التقسيم الإداري لسنة 1974 والذي تحولت بموجبه دائرة تبسة إلى ولاية، بعدما كانت إقليميا تابعة لولاية عنابة وبما أن عدد التجار وصل الى 29455 من طبيعي ومعنوي حسب الإحصائيات موزعين إلى غاية 10 جويلية 2017 خاصة بالمناطق الحضرية.

ونظرا لاتساع الرقعة الترابية للولاية وموقعها الحدودي وتنوع الأنشطة التجارية بها، أدت الضرورة إنشاء ما يعرف بمديرية التجارة التي تنصب كافة مهامها على الاستمرار والتحسين الدائم لمجالات التجارة التي ترتقي الى جودة الوطن .

### المطلب الثاني: تعريف مديرية التجارة أهميتها و أهدافها

#### 1- تعريف مديرية التجارة:<sup>2</sup>

أنشأت مديرية التجارة سنة 1974 أين شغلت هذه المديرية حيزا كبيرا استراتيجيا ساعد على تأدية مهامها في أحسن الأحوال، إذ تقع بحي جبل الجرف بجانب المؤسسة الوطنية للحديد والفسفات، ويحدها ابتدائية بهلول رشيد ومفتشية التعليم الابتدائي وثانوية الهادي خديري، ويعتبر موقع مديرية التجارة موقع مهم في ولاية تبسة إذا يسمح لها بسهولة التنسيق مع المصالح الأخرى ، وتقوم المديرية بدور لمحاربة كل المخالفات التي من شأنها المساس بالتجارة .

توظف مديرية التجارة 153 موظف منهم 123 عون ينتمون الى المسلك التقني و30 عون ينتمون الى الأسلاك الإدارية يزاولون أعمالهم في مديرية التجارة تم توزيعهم على 5 مصالح و13 مكتب بالمديرية، اضافة الى توزيعهم عبر مفتشيات اقليمية ببلدية الشريعة، بئر العاتر، الوزرة والمفتشية الحدودية ببوشبكة .

<sup>1</sup> - بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الوسائل

<sup>2</sup> - بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الوسائل

2- أهمية مديرية التجارة : وتتمثل أهمية مديرية التجارة فيما يلي :<sup>1</sup>

1-2- مراقبة المخالفات المتعلقة بشفافية الممارسات التجارية والمتمثلة في:

- عدم الإعلام بالأسعار
- عدم الفوترة (الشراء أو البيع دون فاتورة )
- عدم احترام الأسعار المقننة
- الاستفادة من هوامش مخفية
- تطبيق الأسعار غير شرعية
- ممارسة نشاط تجاري قار دون القيد في السجل التجاري
- ممارسة نشاط تجاري خارج موضوع السجل التجاري
- رفض البيع
- تحرير فواتير مزيفة معارضة وعرقلة الرقابة
- تقليد وسرقة العلامات التجارية لبعض المنتجات

2-2- مراقبة المخالفات المتعلقة بالنوعية وقمع الغش:

- إلزامية النظافة والنظافة الصحية.
- إلزامية إعلام المستهلك بالوسم .
- إلزامية سلامة المواد الغذائية.
- الخداع أو محاولة خداع المستهلك .

3-أهداف مديرية التجارة :

وتتمثل أهداف مديرية التجارة فيما يلي :

- متابعة التموين بالمواد الاستراتيجية لتفادي أي تذبذب ومعالجته في الوقت المناسب.
- تنشيط الأنشطة التجارية مع الجمعيات المحلية في إطار الدعم التجاري .

<sup>1</sup> - بناء على المعلومات المقدمة من طرف ممثل المديرية (المدير)



- تطبيق البرامج المعدة في ميدان مراقبة الممارسات التجارية ومراقبة النوعية وقمع الغش .
- مراقبة نوعية المواد المستوردة ومدى مطبقتها على مستوى الحدود .
- مراقبة تقليد العلامات من خلال الحد والردع في عدم تقليدها .

### المطلب الثالث: شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة<sup>1</sup>

#### 1- مصلحة الإدارة والوسائل: تعتبر فرع من فروع مديرية التجارة لولاية تبسة، يشرف على تسيير هذه المصلحة جملة من

الموظفين ذوي خبرة وكفاءة مهنية، كما تسهر على ادارة وتنظيم شؤون الموظفين وتقسم إلى ثلاثة مكاتب تتمثل فيما يلي:

- مكتب الموظفين والتكوين.
- مكتب المراقبة والوسائل.
- مكتب التوثيق والأرشفة والإعلام الآلي.

#### 2- مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش: تعتبر من أهم مصلحة في الهيكل التنظيمي للمديرية ، فهي تعمل على حماية

المستهلك وقمع الغش من خلال مكاتبها حيث قسمت هذه المصلحة الى ثلاثة مكاتب وهي :

- مكتب مكلف بالتوعية مع حركة الجمعية.
- مكتب مكلف بدعم وترقية المنتجات الصناعية والخدمات.
- مكتب مكلف بترقية ودعم المنتجات الغذائية.

#### 3- مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي: وتضم هذه المصلحة ثلاثة مكاتب هي:

- مكتب ملاحظة السوق والإحصائيات.
- مكتب تنظيم السوق والمهن المقننة.
- مكتب ترقية التجارة الخارجية وأسواق المقننة العامة.

#### 4- مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة: و تضم ثلاثة مكاتب موزعة كالآتي:

- مكتب مراقبة الممارسات التجارية.
- مكتب مراقبة الممارسات المضادة للمنافسة.
- مكتب التحقيقات المتخصصة.

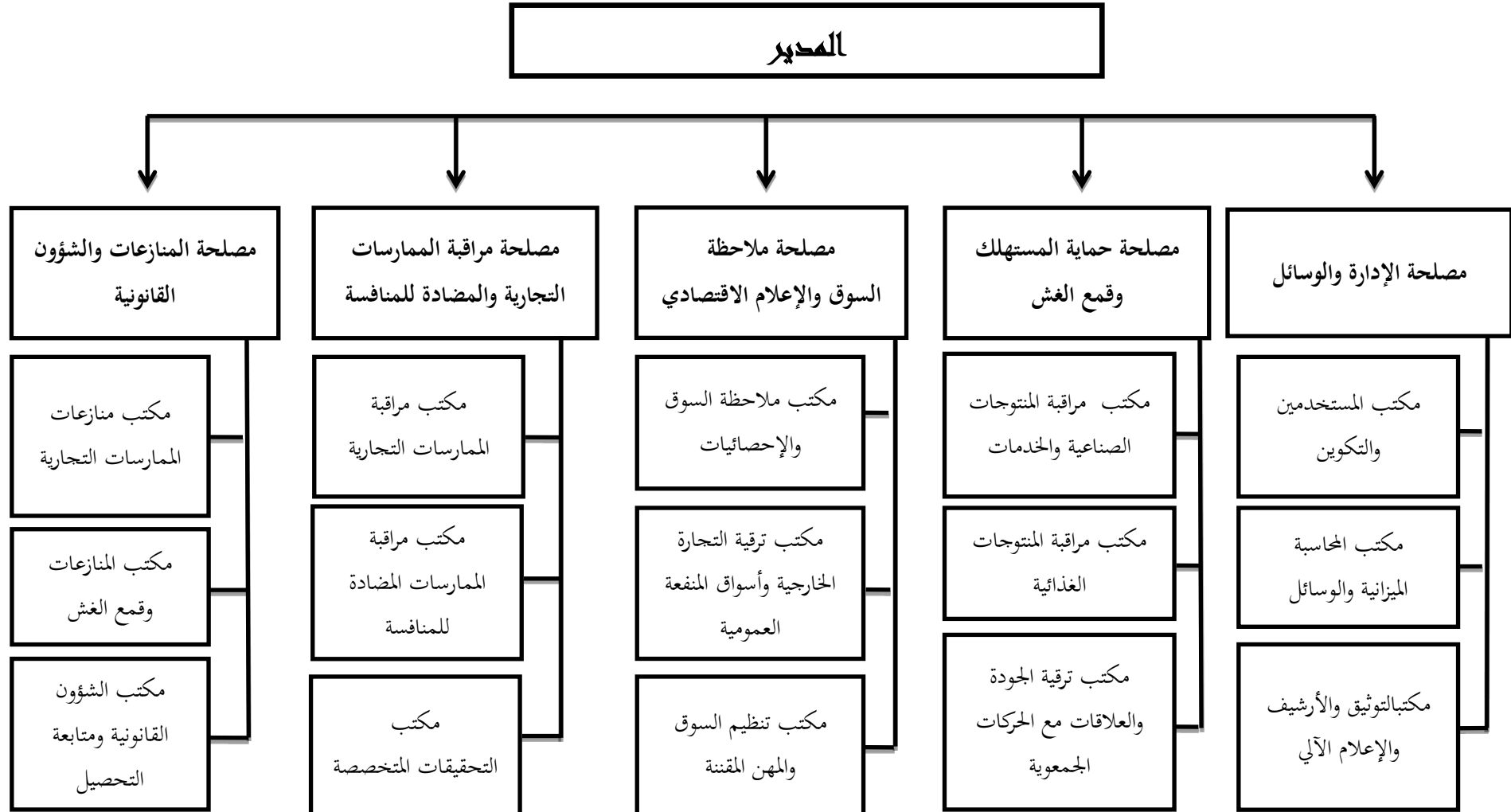
#### 5- مصلحة المنازعات والشؤون القانونية: تعتبر مصلحة المنازعات والشؤون القانونية العمود الفقري لمديرية التجارة نظرا

لدورها الكبير في متابعة الممارسات التجارية ، وتتضمن ثلاثة مكاتب كالتالي:

<sup>1</sup> - بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة الوسائل

- مكتب منازعات الممارسات التجارية
- مكتب المنازعات وقع الغش
- مكتب الشؤون القانونية ومتابعة التحصيل

الشكل رقم (3-1) الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة لولاية تبسة



المصدر: مديرية التجارة لولاية تبسة

## المبحث الثاني: تحليل آليات حماية المستهلك المتبعة من طرف المديرية محل الدراسة.

بناء على المعلومات المتحصل عليها من المديرية الولائية للتجارة لولاية تبسة، سيتم من خلالها العمل على تحليل آليات حماية المستهلك ، وذلك من خلال التعرض الى الحصائل الاجمالية لعمل المديرية فيما يخص الرقابة في الممارسات التجارية وقمع الغش لسنتي 2016 و 2017، اضافة الى حصيلة الغلق الاداري وعمليات الحجز التي تمت على مستوى المديرية و الحصائل المرتبطة بغرامات المصالحة المسجلة على مستوى مصالح المديرية وتحديد الزيادة والنقصان المتحصل عليها مقارنة بين سنتي 2016 و 2017.

### المطلب الأول: آلية الرقابة في مجال الممارسات التجارية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى الحصائل الاجمالية للرقابة في مجال الممارسات التجارية لسنتي 2016 و 2017 ، مع التركيز على الحجز والغلق وغرامة المصالحة، اضافة الى توضيح ذلك بالاستناد الى أهم التدخلات وعدد المحاضر المحررة والمعالجة من طرف العدالة.

### 1- الحصيلة الإجمالية للرقابة في مجال الممارسات التجارية لسنتي 2016 و 2017:

#### جدول رقم (3-1) الحصيلة الإجمالية للرقابة في مجال الممارسات التجارية لسنتي 2016 و 2017

النسبة المئوية <sup>1</sup> %	الفرق بالزيادة أو النقصان	سنة 2017	سنة 2016	البيان
4.34%	+451	10837	10386	عدد التدخلات
12.34%	+347	3157	2810	عدد المخالفات
11.54%	+314	3034	2720	عدد المحاضر
8.62%	+186	2343	2157	عدد المحاضر المحولة للعدالة
40.70%	-393	570	963	عدد المحاضر المعالجة من طرف العدالة
0.17%	-3	1733	1736	عدد الملفات المطابقة

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة (ملحق رقم 01)

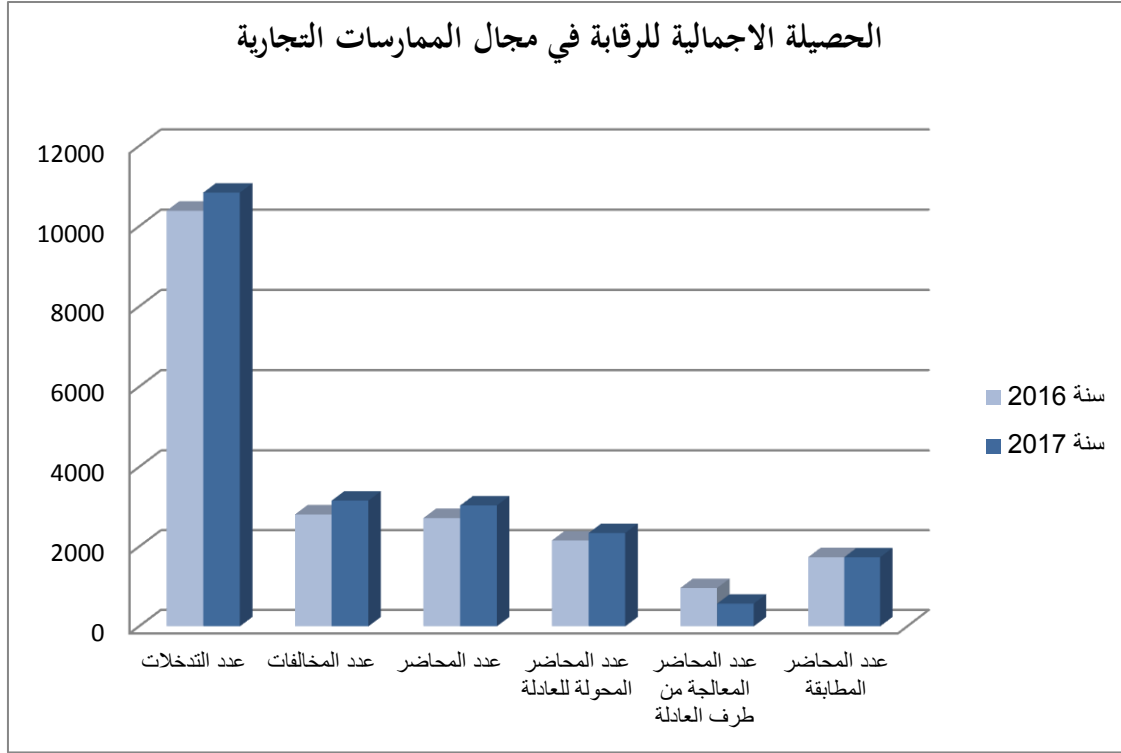
نلاحظ من خلال الجدول السابق الخاص بالحصيلة الإجمالية للرقابة في مجال الممارسات التجارية لسنتي 2016 و 2017، تم تسجيل زيادة في عدد التدخلات لسنة 2017 مقارنة بزيادة لسنة 2016 بفارق يقدر ب 451 تدخل أي بزيادة تقدر بنسبة 4.34% وذلك راجع الى سياسة الدولة الرامية الى تكثيف عمليات الرقابة والقضاء على الممارسات التجارية غير الشرعية وضبط السوق، ويليها عدد المخالفات بفارق 347 مخالفة بنسبة 12.34%، وعلى إثرها تم تحرير محاضر بفارق 314 محاضر بنسبة 11.54%، منها ما حول للعدالة بفارق قدر ب 186 محاضر بنسبته 8.62%،

<sup>1</sup> نسبة الزيادة/النقصان=عدد التدخلات لسنة 2017-عدد التدخلات لسنة 2016/عدد التدخلات لسنة 2016 × 100.

### الفصل الثالث: دراسة ميدانية للمديرية الولائية للتجارة - تبسة-

وكانت معالجة المحاضر من طرف العدالة في سنة 2016 أكبر من سنة 2017 وهذا راجع لتباطؤ الإجراءات الإدارية، ويليهما الملفات المطابقة التي تراجعت في سنة 2017 بفارق 3 ملفات بنسبة تقدر بـ 0.17% وهذا نتيجة احترام تطبيق النصوص القانونية والتشريعية وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-2): الحصيلة الإجمالية للرقابة في مجال الممارسات التجارية لسنتي 2016 و 2017



المصدر: بناءا على المعلومات الواردة في الجدول رقم (3-1)

2- الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016:

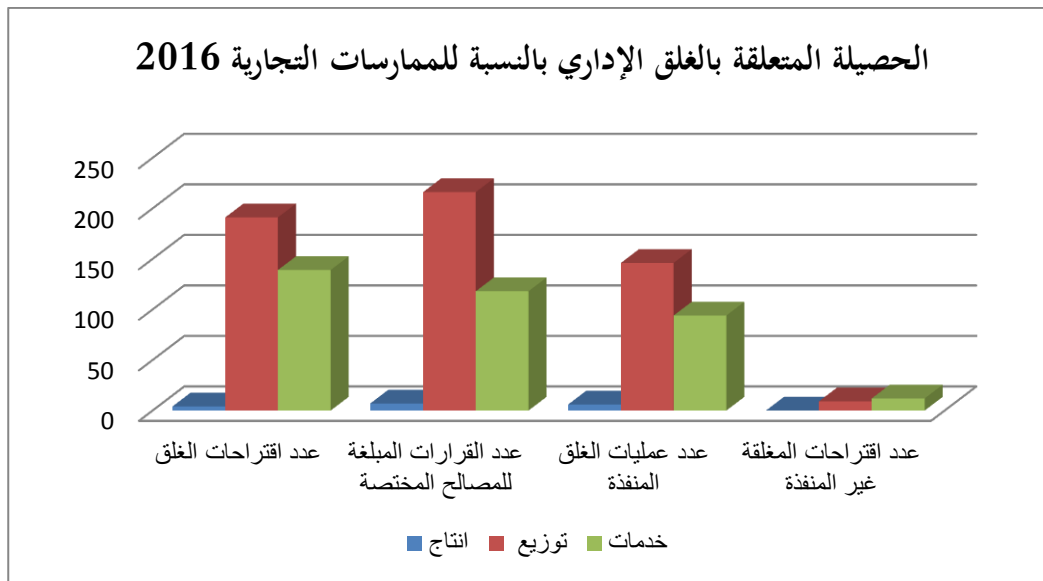
جدول رقم (3-2) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016

المعطيات القطاع	عدد اقتراحات الغلق	عدد القرارات المبلغة للمصالح المختصة	عدد عمليات الغلق المنفذة	عدد عمليات الغلق الغير المنفذة
إنتاج	04	07	06	00
توزيع	191	216	146	09
خدمات	139	118	94	12
المجموع	334	341	246	21

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة (ملحق رقم 02)

نلاحظ من خلال الجدول السابق الخاص بالحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016 ، أن اقتراحات الغلق مرتفع في وقطاع التوزيع (191) وقطاع الخدمات (139) ومنخفض بالنسبة لقطاع الإنتاج (04) وهذا راجع إلى قلة المنتجين على مستوى الولاية، أما بالنسبة للقرارات المبلغة للمصالح المختصة نلاحظ قطاع التوزيع (216) أكبر من قطاع الخدمات والإنتاج ، أما فيما يخص عدد عمليات الغلق المنفذة فكانت في قطاع التوزيع (146) منفذة أكثر من قطاع الخدمات والإنتاج ، والباقي لم ينفذ نظرا لعدم استكمال الإجراءات الإدارية سوى من طرف المديرية أو الولاية أو مصالح الأمن، عدم معرفة مصالح الأمن العنوان الكامل لبعض المتعاملين الاقتصاديين وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-3): الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال الممارسات التجارية لسنة 2016



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم (3-2)

**3- الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017:**

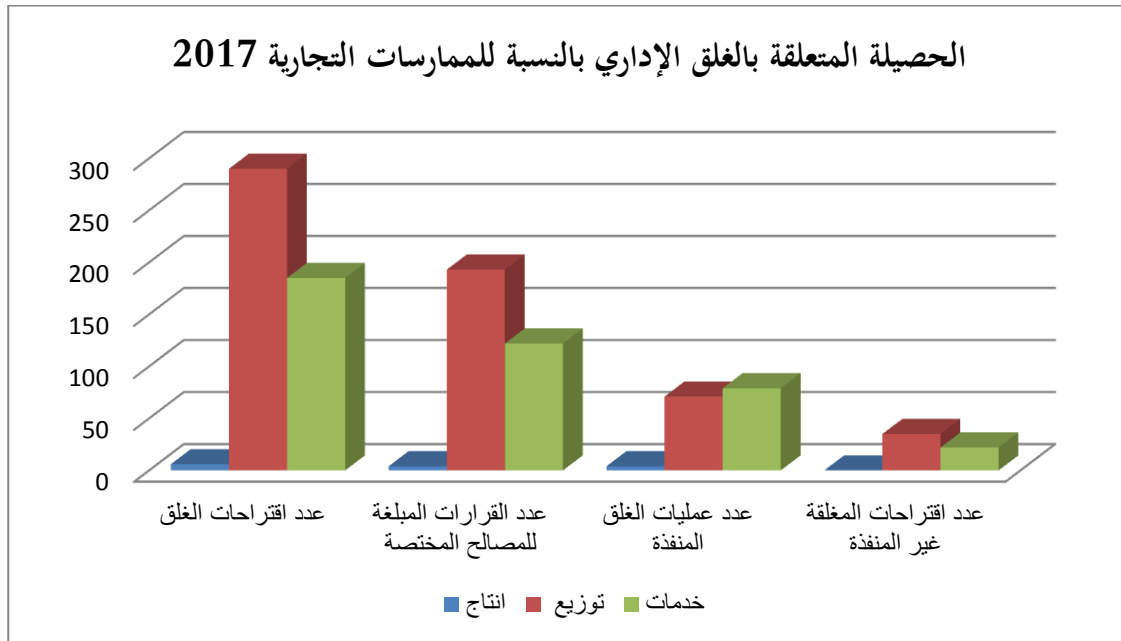
جدول رقم (3-3) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017

عدد المقطع المعطيات	عدد اقتراحات الغلق	عدد القرارات المبلغة للمصالح المختصة	عدد عمليات الغلق المنفذة	عدد عمليات الغلق الغير المنفذة
إنتاج	06	04	04	00
توزيع	290	193	71	35
خدمات	185	122	79	22
المجموع	481	319	154	57

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة (ملحق رقم 03)

من خلال الجدول السابق والمتعلق بالحصيلة الإجمالية الخاصة بالغلق الإداري بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017، نلاحظ ارتفاع عدد اقتراحات الغلق في سنة 2017 (481) مقارنة بسنة 2016 (334) وذلك راجع إلى عدم امتلاك المتعاملين الاقتصاديين لسجلات تجارية خاصة بممارسة نشاطهم أو معارضتهم للرقابة، أما بالنسبة لقرارات الغلق المبلغة للمصالح المختصة (319) وقرارات الغلق المنفذة (154) فهي انخفضت مقارنة بسنة 2016، وهو راجع إلى أن الاجراءات المتخذة للغلق تتطلب وقت سواء من المديرية أو الجهات المختصة، أما عن عمليات الغلق الغير المنفذة قدرت بـ 57 قرار والمرتفعة مقارنة بسنة 2016 (21) وذلك راجع لنفس السبب، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-4): الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال الممارسات التجارية لسنة 2017



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم (3-3)

**4-الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016:**

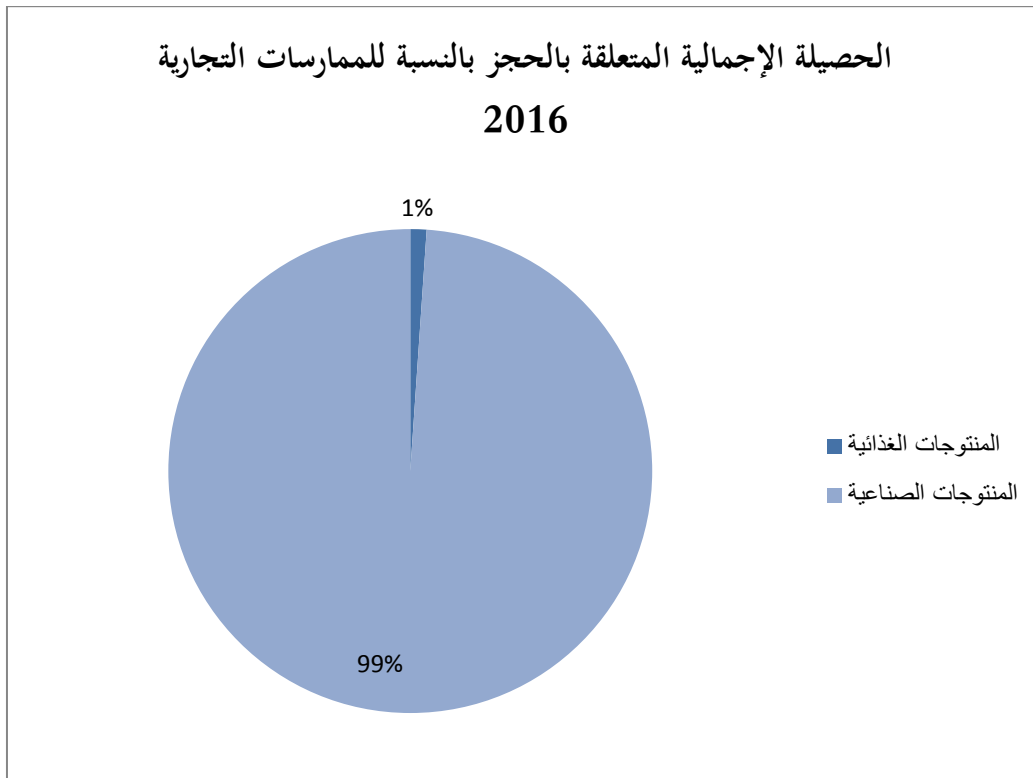
**جدول رقم (3-4) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016**

النسبة المئوية %	الحجز الاعتباري بالمبالغ	الحجز الحقيقي بالمبالغ	التعيين المنتجات
1,08%	33.394.918 دج	00	المنتجات الغذائية
98,91%	3.054.136.532,96 دج	00	المنتجات الصناعية
100%	3.087.531.450,96 دج	00	المجموع

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة(ملحق رقم 04)

نلاحظ من خلال الجدول السابق المتعلق بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016 أن نسبة الحجز في (1,08)، وعملية الحجز اعتبارية وليست حقيقية ويكون (98,91%) أكثر من المنتجات الغذائية(%المنتجات الصناعية) ذلك على مستوى تجار الجملة والاستيراد والتصدير ، وهذا راجع لعدم احترام المتعاملين الاقتصاديين للقوانين المعمول بها، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

**الشكل رقم (3-5): الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016**



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم ( 3-4 )



5-الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017:

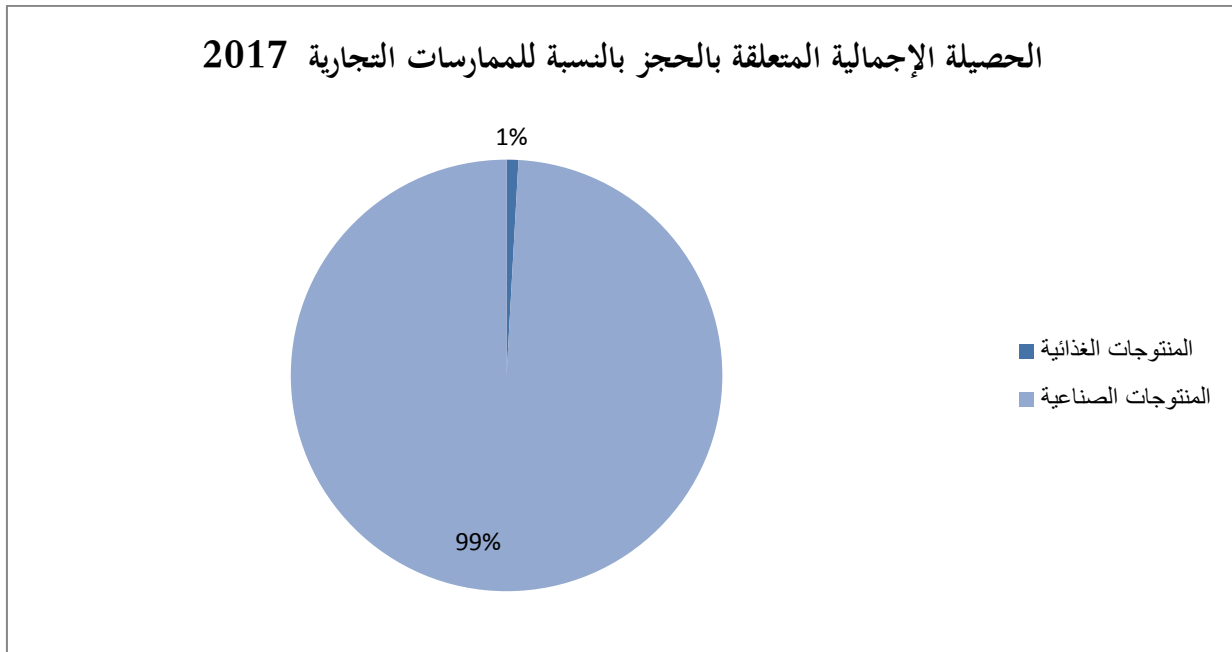
جدول رقم (3-5) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017

التعيين المنتوجات	الحجز الحقيقي بالمبالغ	الحجز الاعتراري بالمبالغ	%النسبة المثوية
المنتوجات الغذائية	00	دج297.997.870,79	0,88%
المنتوجات الصناعية	00	دج3.249.296.719,47	99,16%
المجموع	00	دج3.547.294.590,26	100%

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة(ملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول السابق المتعلق بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017 أن نسبة الحجز في (0,88)، وعملية الحجز اعتبارية وليست حقيقية ويكون (99,16%) أكثر من المنتوجات الغذائية(%المنتوجات الصناعية) ذلك على مستوى تجار الجملة والاستيراد والتصدير ، وهذا راجع لعدم احترام المتعاملين الاقتصاديين للقوانين المعمول بها، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-6): الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم (3-5)

**6- الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحة بالنسبة للممارسات التجارية لسنتي 2016 و 2017:**

جدول رقم (3-6) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحة بالنسبة للممارسات التجارية لسنتي

**2017 و 2016**

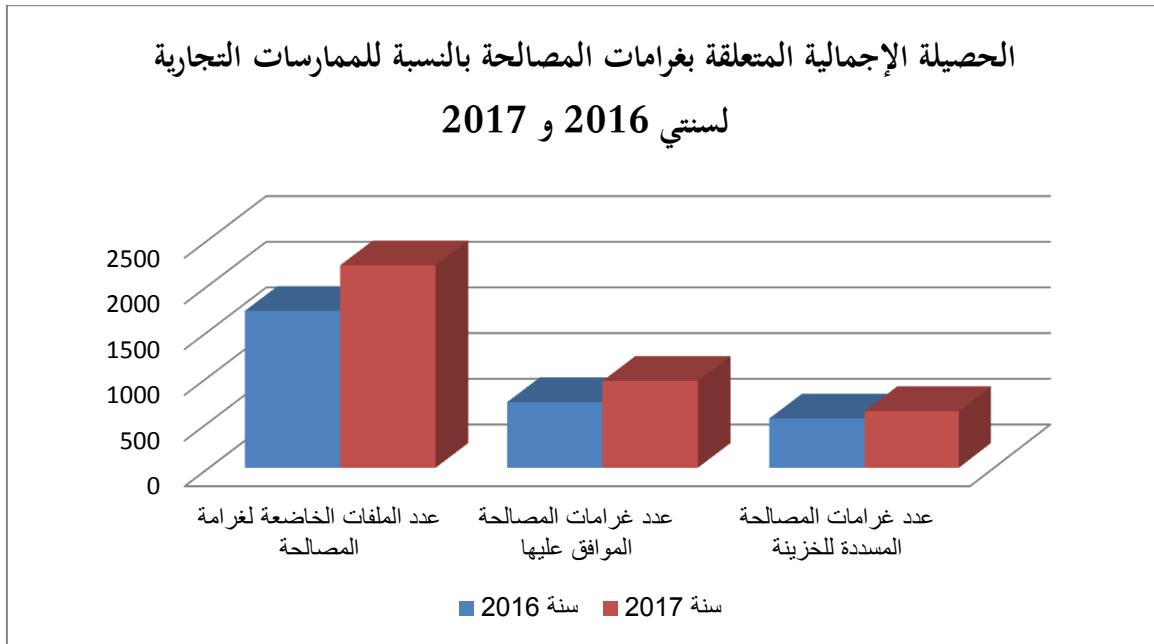
البيان	سنة 2016	سنة 2017	الفارق بالزيادة أو النقصان	% النسبة المئوية
عدد الملفات الخاضعة لغرامة المصالحة	1717	2216	+499	29.06%
عدد غرامات المصالحة الموافق عليها	718	950	+232	32.31%
عدد غرامات المصالحة المسددة للخزينة	540	620	+80	14.81%

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة (ملحق رقم 06-07)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عدد الملفات الخاضعة لغرامة المصالحة لسنة 2017 أكثر من سنة 2016 ، وهذا ما أدى إلى ارتفاع غرامات المصالحة الموافق عليها بعدد قدره 232 بنسبة % بزيادة تقدر بـ 499 بنسبة 29.06 ، ، و بدوره أدى إلى الزيادة في عدد غرامات المصالحة المسددة للخزينة بزيادة قدرها 80 بنسبة 14.81% 32.31% ، ومنه فان حصيلة المراقبة لغرامات المصالحة بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017 كانت مرتفعة مقارنة بسنة 2016 وذلك راجع إلى أن أغلب المخالفين يفضلون الصلح على العدالة، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-7): الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحة بالنسبة للممارسات التجارية 2016 و

**2017**



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم ( 3-6 )

المطلب الثاني: آلية الرقابة في مجال قمع الغش

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى الحصائل الإجمالية للرقابة في مجال قمع الغش لسنتي 2016 و 2017، مع التركيز على الحجز والغلق وغرامة المصالحة، إضافة إلى توضيح ذلك بالاستناد إلى أهم التدخلات وعدد المحاضر المحررة والمعالجة من طرف العدالة.

**1- الحصيلة الإجمالية للمراقبة في مجال قمع الغش لسنتي 2016 و 2017:**

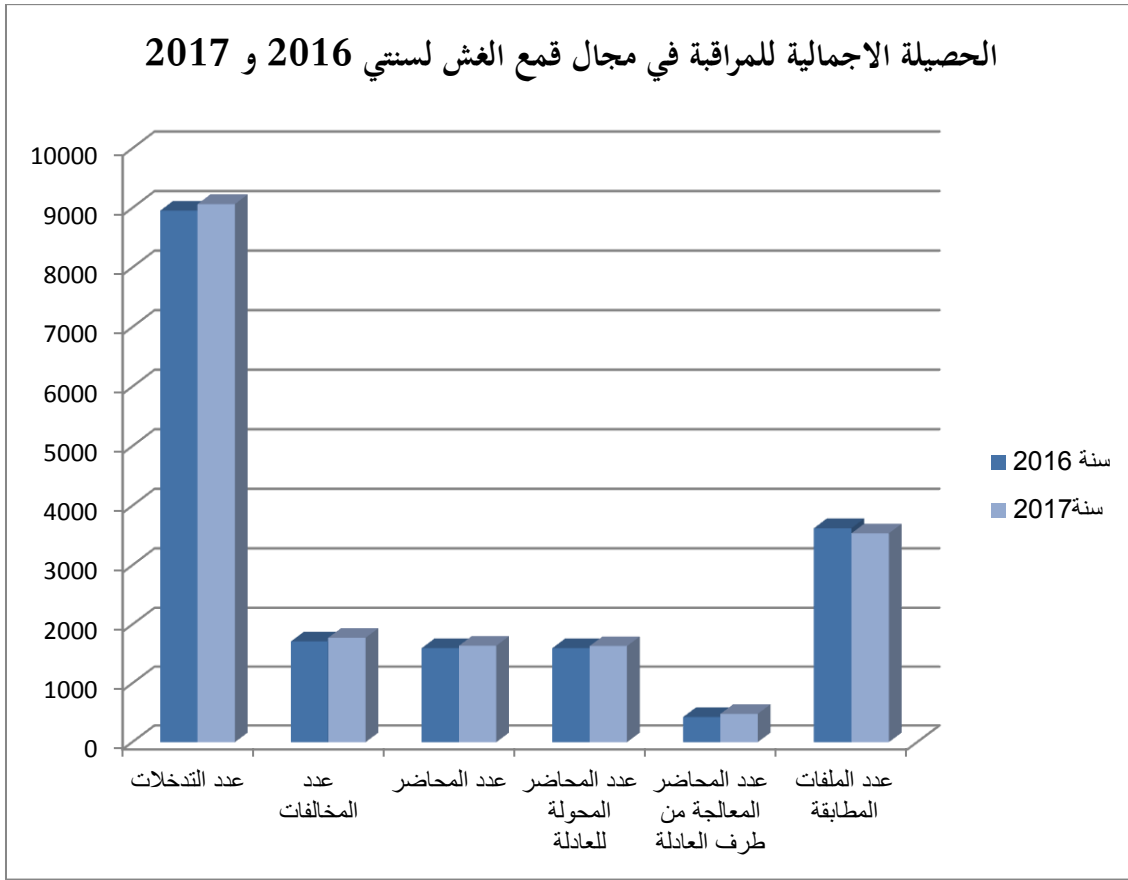
**جدول رقم (3-7) الحصيلة الإجمالية للمراقبة في مجال قمع الغش لسنتي 2016 و 2017**

النسبة المئوية %	الفرق بالزيادة أو النقصان	سنة 2017	سنة 2016	البيان
1.22%	+110	9066	8956	عدد التدخلات
3.67%	+63	1775	1712	عدد المخالفات
2.62%	42+	1640	1598	عدد المحاضر
2.25%	+36	1634	1598	عدد المحاضر المحولة للعدالة
12.91%	+55	481	426	عدد المحاضر المعالجة من طرف العدالة
2.37%	86-	3536	3622	عدد الملفات المطابقة

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش (ملحق رقم 01)

من خلال الجدول السابق الخاص بالحصيلة الإجمالية للرقابة في مجال قمع الغش لسنتي 2016 و 2017، نلاحظ أن ، وترجع هذه % عدد التدخلات لسنة 2017 قد ارتفع مقارنة بسنة 2016 بزيادة قدرها 110 تدخل بنسبة 1.22 ، الزيادة إلى عمل الدولة من أجل حماية المستهلك وأمنه وسلامته، وعليه تم تسجيل زيادة في المخالفات من نفس السنة قدرها 63 مخالفة بنسبة مئوية قدرت بـ 3.67%، وأدى ذلك إلى تحرير محاضر بلغت زيادتها 42 محضرا بنسبة 2.62%، منها ما حول للعدالة بزيادة تقدر بـ 36 محضرا نسبته 2.25%، و عولج منها 55 محضرا قدرت نسبته بـ 12.91%، أما عن عدد الملفات المطابقة فقد تراجعت نسبته مقارنة بسنة 2017 بنقصان قدر بـ 86 ملف مطابق بنسبة 2.37%، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-8): الحصيلة الإجمالية للمراقبة مجال قمع الغش لسنتي 2016 و 2017



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم ( 3-7 )

2- الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال قمع الغش لسنة 2016:

جدول رقم (3-8) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة لمجال قمع الغش لسنة 2016

عدد عمليات الغلق الغير المنفذة	عدد عمليات الغلق المنفذة	عدد القرارات المبلغة للمصالح المختصة	عدد اقتراحات الغلق	المعطيات القطاع
00	02	02	03	إنتاج
01	05	07	08	توزيع
00	03	06	06	خدمات
01	10	15	17	المجموع

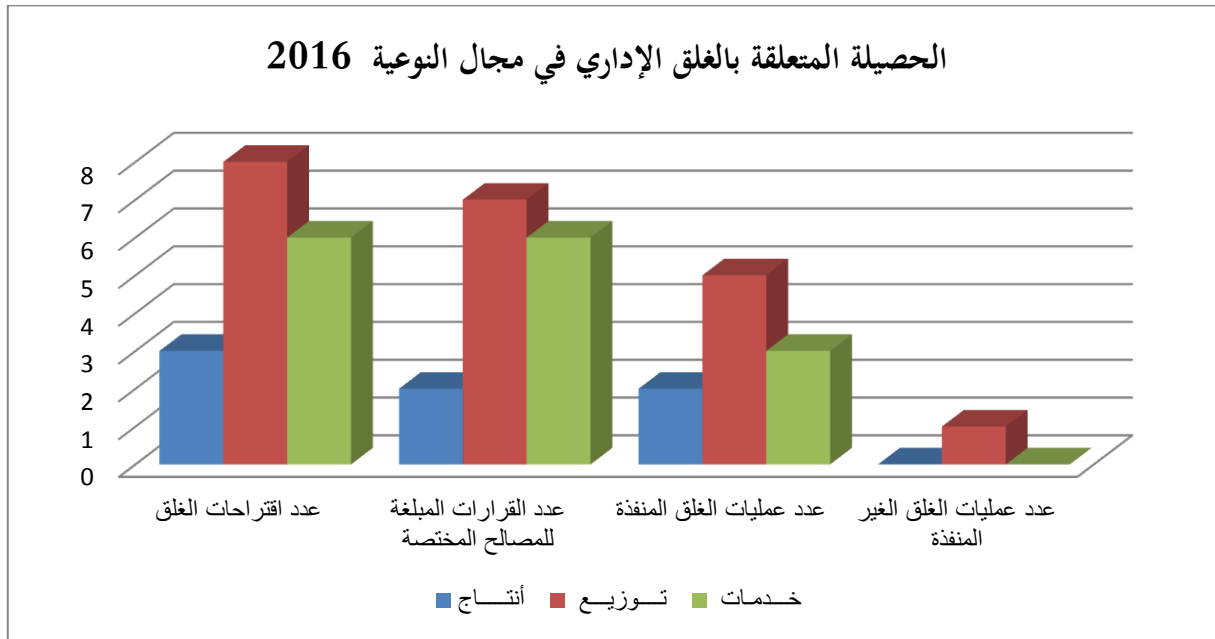
المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة (ملحق رقم 02)

نلاحظ من خلال الجدول السابق الخاص بالحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة لمجال قمع الغش لسنة

2016 ، أن اقتراحات الغلق مرتفع في قطاع التوزيع (08) وقطاع الخدمات (06) ومنخفض بالنسبة للإنتاج (03)

، بينما عدد قرارات الغلق المبلغة للمصالح المختصة فقد قدرت بمجموع 15 قرار نفذت منها 10 عمليات، وذلك راجع إلى محاولة ردع التجار والغش وحماية المستهلك، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-9): الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال قمع الغش لسنة 2016



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم (3-8)

3- الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال قمع الغش لسنة 2017:

جدول رقم (3-9) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة لمجال قمع الغش لسنة

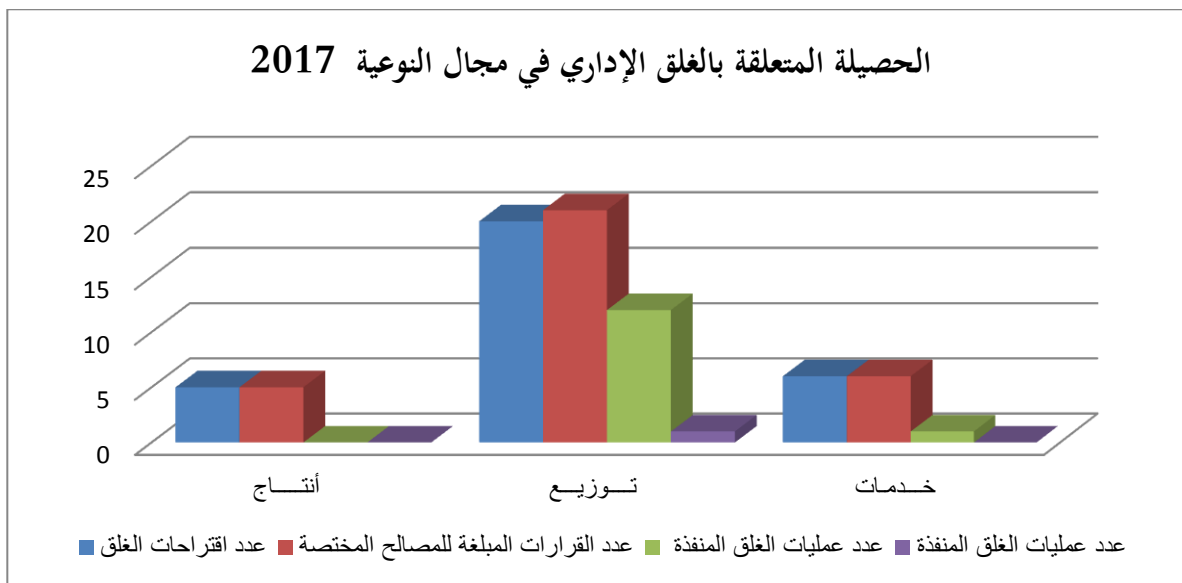
2017

عدد عمليات الغلق المنفذة	عدد عمليات الغلق المنفذة	عدد القرارات المبلغة للمصالح المختصة	عدد اقتراحات الغلق	المعطيات القطاع
00	00	05	05	إنتاج
00	12	21	20	توزيع
00	01	06	06	خدمات
00	13	32	31	المجموع

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش (ملحق رقم 03)

نلاحظ من الجدول السابق أن عدد اقتراحات الغلق بالنسبة لمجال قمع الغش لسنة 2017 ارتفعت مقارنة بسنة 2016 بمجموع قدره 31 اقتراح غلق، 32 منها بلغ للمصالح المختصة ونفذت منها 13 عملية، كما نلاحظ ارتفاع قرارات الغلق بالنسبة لقطاع التوزيع أكثر من غيره، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-10): الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال قمع الغش لسنة 2017



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم (3-9)

4- الحصيلة المتعلقة بالحجز في مجال قمع الغش لسنة 2016 :

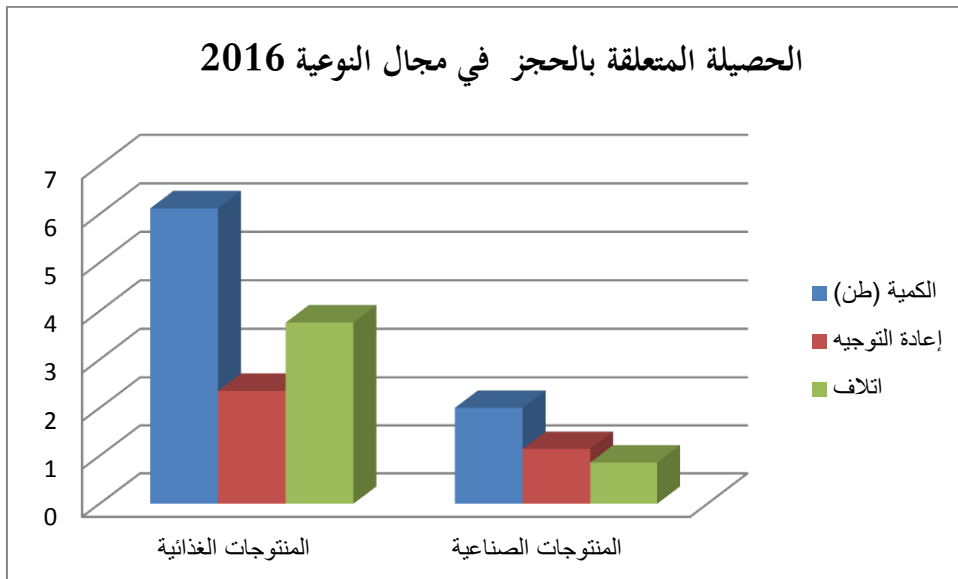
جدول رقم (3-10) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة لمجال قمع الغش لسنة 2016

التعيين المنتوجات	عدد عمليات الحجز	الكمية (طن)	إعادة التوجيه	اتلاف
المنتوجات الغذائية	334	6,1194	2,3564	3,7630
المنتوجات الصناعية	291	2,0039	1,1424	0,8615
المجموع	625	8,1233	3,4988	4,6245

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش (ملحق رقم 04)

من خلال الجدول السابق المتعلق بالحصيلة الإجمالية بالنسبة لمجال قمع الغش لسنة 2016، نلاحظ أن قيمة الحجز للمنتوجات قدرت بـ 625 عملية حجز تراوحت بين حجز المنتوجات الغذائية (334) والمنتوجات الصناعية (291)، وكما هو ملاحظ فإن حجز المنتوجات الغذائية كان أكبر من حجز المنتوجات الصناعية بكمية قدرت بـ 6.1194 طن، تم اتلاف أغلبها (3.7630) ووجه الباقي للاستغلال (2.3564)، أما فيما يخص المنتوجات الصناعية فقد حجز منها 2.0030 طن تم توجيه أغلبه بقيمة قدرت بـ 1.1424 طن وتم اتلاف الباقي، وهو ما سيوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-11): الحصيلة المتعلقة بالحجز في مجال قمع الغش لسنة 2016



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم (3-10)

**5- الحصيلة المتعلقة بالحجز في مجال قمع الغش لسنة 2017:**

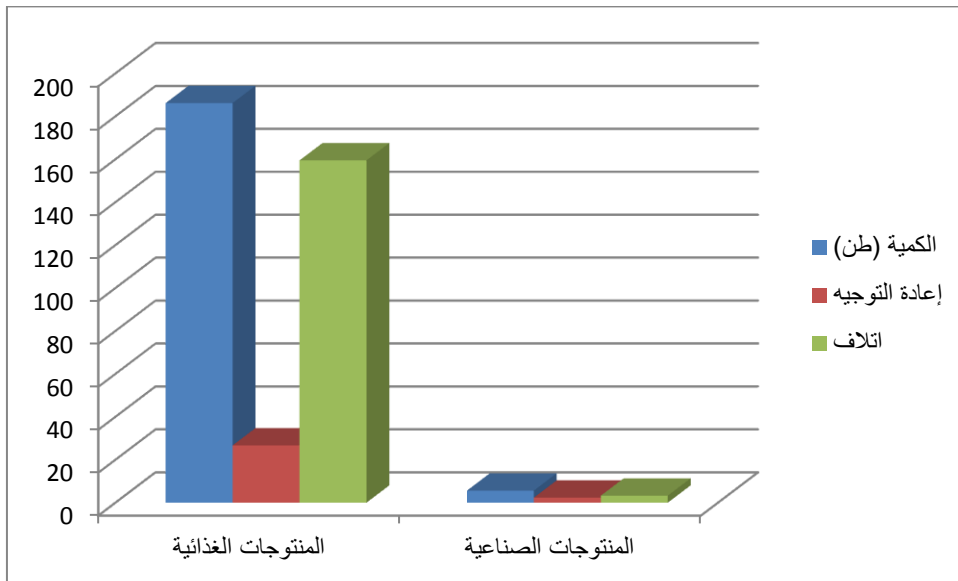
جدول رقم (3-11) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز في مجال قمع الغش لسنة 2017

التعيين	عدد عمليات الحجز	الكمية (طن)	إعادة التوجيه	اتلاف
المنتجات الغذائية	499	186,1585	26,6835	159,475
المنتجات الصناعية	196	5,5946	2,3405	3,2541
المجموع	695	191,7531	29,0240	162,729 1

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش (ملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول السابق تزايد عمليات الحجز في سنة 2017 مقارنة بسنة 2016 حيث تم تسجيل 695 عملية حجز للمنتوجات، وأخذت المنتوجات الغذائية القيمة الكبيرة فيها، حيث سجلت 499 عملية حجز بكمية قدرت بـ 186.1585 طن تم توجيهه 26.6835 وإتلاف 159.475 منها، أما فيما يخص المنتوجات الصناعية فقد انخفضت عمليات الحجز بها مقارنة بسنة 2016 حيث تم حجز 5.5946 طن منها 2.3405 تم توجيهه، فيما تم إتلاف 3.2541، وهو ما سيوضحه الشكل الموالي.

**الشكل رقم (3-12): الحصيلة المتعلقة بالحجز في مجال قمع الغش لسنة 2017**



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم (3-11)



**6- الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحة في مجال قمع الغش لسنتي 2016 و 2017 :**  
جدول رقم (3-12) الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحة بالنسبة لقمع الغش لسنتي

**2017 و 2016**

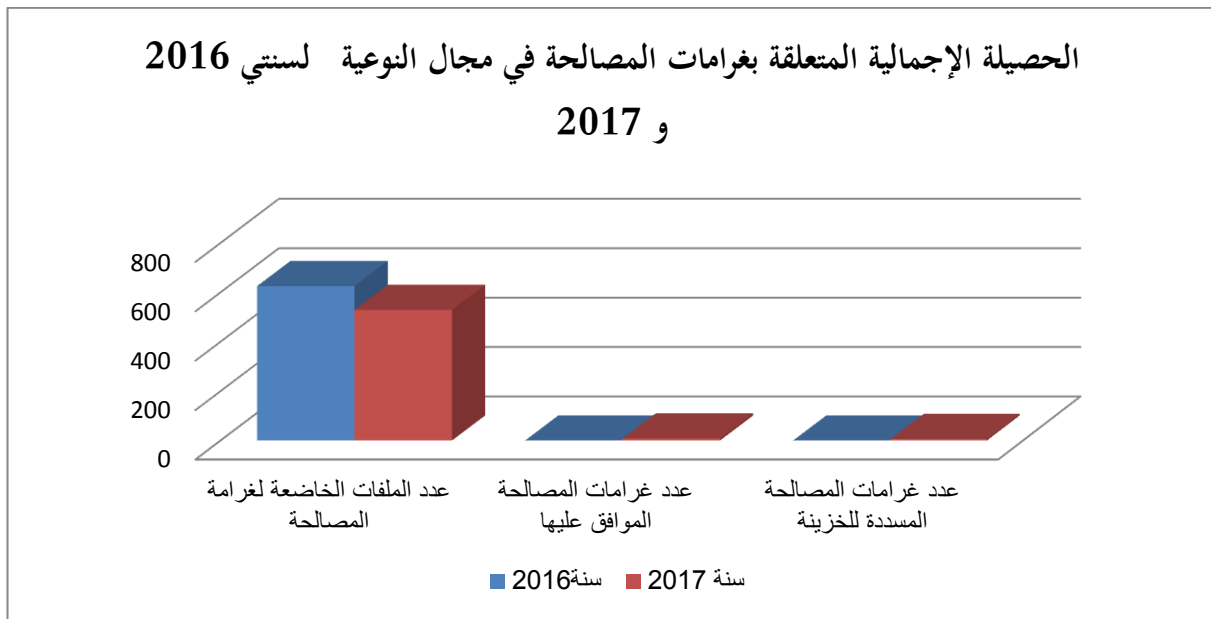
البيان	سنة 2016	سنة 2017	الفارق بالزيادة أو النقصان	% النسبة المئوية
عدد الملفات الخاضعة لغرامة المصالحة	625	529	-96	15.36%
عدد غرامات المصالحة الموافق عليها	00	08	+8	/
عدد غرامات المصالحة المسددة للخزينة	00	06	+6	/

المصدر: بناء على المعلومات المقدمة من طرف مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش (ملحق رقم 06-07)

من خلال الجدول السابق نلاحظ ارتفاع عدد الملفات الخاضعة لغرامة الصلح لسنة 2016 حيث بلغت 625 ملف بينما تناقص العدد في سنة 2017 بنقصان قدره 96 ملف وذلك راجع تطبيق القوانين المعمول بها، بينما نلاحظ زيادة في سنة 2017 لغرامات الصلح الموافق عليها بزيادة تقدر بـ 08 غرامات صلح وسددت منها 06 وهو ما يؤكد خشية المتعامل الاقتصادي من أن يخسر معاملاته التجارية وتفضيل تسديد غرامات الصلح، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم (3-13): الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحة في مجال قمع الغش لسنتي

**2017 و 2016**



المصدر: بناء على المعلومات الواردة في الجدول رقم (3-12)

إضافة إلى كل ما سبق يمكن القول أنه إلى جانب الأجهزة المكلفة بالرقابة والمتمثلة في أجهزة الوزارة و مصالح خارجية توجد أجهزة أخرى تعمل على حماية المستهلك من مخاطر الخدمات والمنتجات والمتمثلة في الأجهزة القضائية التي تعالج ملفات المخالفين المتابعين قضائيا، بالإضافة إلى جمعيات حماية المستهلك التي تلعب دورا بارزا في حماية المستهلك من خلال القيام بمجموعة من المهام مثل ربط قضايا المستهلك بظروف المجتمع وحث المؤسسات الرسمية والهيئات المتخصصة إلى سن قوانين تحمي المستهلك، التوعية ونشر ثقافة الاستهلاك، والتركيز على القضايا التي تحظى بأكبر اهتمام لدى المجتمع مثل الغذاء والاتصالات...، و أيضا أجهزة الاعلام التي تؤدي بمختلف أنواعها دورا هاما في تأمين الحماية للمستهلك من خلال توعية الجماهير فيما يخص حقوقها ومصالحها ودفاعها عن الحقوق من منطلق أنها تدخل ضمن القضايا الاجتماعية، حيث نجد أن البرامج الاعلامية تهدف إلى المساهمة في معالجة مثل هذه القضايا الحساسة بالنسبة للمجتمع ككل عن طريق توعية المستهلكين بما يتيح لهم ادراك حقوقهم وواجباتهم.

## خاتمة الفصل الثالث

في الأخير يمكن القول أن مديرية التجارة لولاية تبسة تلعب دورا هاما وبارزا في قمع الغش ومحاربة خداع المتعاملين الاقتصاديين في مجال مخاطر المنتجات والممارسات التجارية، ودفع الضرر عن المستهلك وحمايته من التجاوزات التي يتعرض لها يوميا في المعاملات التجارية، ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى المديرية تم التعرف على مختلف الاجراءات الادارية في مجال الممارسات التجارية و قمع الغش، والتي تقوم بها المديرية للحد من التجاوزات في مجال التجارة، والمتمثلة اهمها في الغلق الاداري للمحلات التجارية التي يخالف صاحبها القوانين المعمول بها، وحجز السلع وغرامات المصالحة التي يفضل اغلبية المتعاملين الاقتصاديين اللجوء اليها بدل اللجوء الى العدالة، وقد تم اللجوء الى حصائل سنوية لكل منها تراوحت بين سنتي 2016 و 2017 والمقارنة بينها، والتي اوضحت من خلال نسبها أن المديرية تبذل في مجهودات كبيرة للحد من المعاملات التجارية غير سوية ومحاربة الغش وحماية المستهلك.

يمثل مفهوم الاستهلاك عملية بسيطة في الظاهر ولكن بالنظر الى أبعادها المتعددة نجد أنها جد معقدة، وذلك راجع الى ارتباطها بمفاهيم مختلفة ومتكاملة اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا وغيرها، ومع قلة وعي المستهلك وتعرضه للأضرار الناجمة عن هذا المفهوم، أدى ذلك الى ضرورة التكفل بحمايته من طرف الدولة عن طريق آليات مكرسة لتحقيق أهدافها و حماية صحته وأمنه وسلامته، اضافة الى اعتماد القوانين والتنظيمات التشريعية الفعالة والقوى البشرية المتمثلة في جمعيات حماية المستهلك والاعوان المكلفون بالرقابة الاقتصادية من بينهم اعوان وزارة التجارة ونخص بالذكر أعوان المديرية الولائية للتجارة، وهم محل الدراسة كونهم يساهمون على حماية المستهلك وتنظيم السوق، والسهر على رقابة الممارسات التجارية، ومحاربة الغش والخداع من طرف المتعاملين الاقتصاديين.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها نستخلص أن هناك آليات لحماية المستهلك ومحاربة الخداع والغش الذي يمكن أن يتعرض اليه يوميا ، تعمل على ذلك وفق أجهزة مكلفة بالرقابة على مستوى كافة التراب الوطني، ومن ضمنها آلية الرقابة في مجال الممارسات التجارية وقمع الغش.

1- اختبار الفرضيات: بناء على ما تم استعراضه خلال مراحل البحث يمكن اختبار الفرضيات التالية:

● **الفرضية الأولى:** تعتبر حماية المستهلك أولوية من أولويات مديريات التجارة وذلك راجع الى أهميتها في محاربة خداع المستهلك وحماية أمنه وصحته وسلامته عن أعوان الرقابة المكلفون من طرف وزارة التجارة في مراقبة الممارسات التجارية والتحقيقات الاقتصادية ومراقبة الجودة وقمع الغش ، حيث وضع المشرع الجزائري أحكام وقواعد تتمثل في القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والقانون رقم 04-08 المؤرخ في 14 أوت 2004 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية لاسيما المادة 30 التي تؤهل أعوان التجارة للقيام بالتحقيقات ومعاينة مخالفات أحكامه وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

● **الفرضية الثانية:** توجد العديد من آليات الرقابة المتبعة لحماية المستهلك والتي تساهم في حماية وحفظ حقوقه، فهو في أمس الحاجة الى حماية متعددة الأبعاد(صحية، اجتماعية تسويقية، اعلامية...)، من خلال صلاحيات تأهل للدفاع عن المستهلك وحماية مصالحهم، وايضا مراقبة الممارسات التسويقية للمنتجين والبائعين والموزعين، بالإضافة الى الاضطلاع بدور الاشراف على اجراء بحوث التسويق والمتضمنة لمجالات السوق، المستهلكين، الاسعار، الترويج، والتوزيع.

و نذكر أهمها: المديرية العامة لضبط النشاطات وتنظيمها، المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش، المعهد الجزائري لمراقبة النوعية والرزم، المصالح الولائية والبلدية( الوالي، رئيس البلدية)، وايضا المديريات الجهوية للتجارة، والمديريات للتجارة، وتعتبر هذه الاخيرة محور موضوع الدراسة من خلال اسقاط الموضوع على مديرية التجارة لولاية تبسة، والتي مهمتها تطبيق السياسة الوطنية المقررة في ميدان التجارة والمنافسة والجودة والمراقبة الاقتصادية وقمع الغش وتمثل حماية المستهلك هدفها الأساسي وهو ما يثبت صحة الفرضية.

● **الفرضية الثالثة:** تعتمد المديرية الولائية للتجارة لولاية تبسة على آليتين للرقابة لحماية المستهلك، وهما آلية الرقابة في مجال الممارسات التجارية و آلية الرقابة في مجال قمع الغش، حيث تمثل مهمة الأعوان في المجالين بالرقابة لمختلف مراحل عملية وضع المنتوجات والخدمات للاستهلاك بعد البحث ومعاينة المخالفات التي من شأنها أن تشكل خطرا على صحة و

أمن المستهلك، أو تلحق ضررا بمصالحه المادية وذلك تبعا لمجموعة من الاجراءات القانونية المناسبة لحمايته والمنصوص عليها في التشريع الجزائري ومن بين هذه الاجراءات سحب المنتج أو حجزه عندما يشكل خطرا على صحة المستهلك واتلافه في حالة عدم تطابقها مع المعايير القانونية أو اعادة توجيهها للاستهلاك في حالة تطابقها، اضافة الى التوقيف لنشاط المتعاملين الاقتصاديين عند معاينة مخالفات وتجاوزات للقوانين المعمول بها والمشكلة خطرا على المستهلك من خلال قرارات الغلق، وايضا دفع غرامات الصلح في حالة وجود مخالفات مترتبة عن المتعامل الاقتصادي عوض متابعته قضائيا وهو ما تثبتته صحة هذه الفرضية.

## 2- نتائج الدراسة:

- ✓ تلعب أجهزة الرقابة دورا فعالا في حماية المستهلك من مخاطر المنتجات والخدمات.
- ✓ تمثل حماية المستهلك عملية واسعة وعمامة ليست محتكرة على الهيئات الادارية فقط وانما تخص المجتمع ككل.
- ✓ تتنوع آليات الرقابة حسب طبيعة وعمل كل منها.
- ✓ إن الاجراءات الادارية لمتابعة مخالفات المتعاملين الاقتصاديين تعتمد على التعاون والتكامل بين الجهات المختلفة.
- ✓ ضرورة الرقابة الدائمة والمستمرة من أجل حماية المستهلك و الاقتصاد الوطني.

## 3- الاقتراحات والتوصيات:

- ✓ العمل على تأطير وتكوين أعوان الرقابة لنجاعة العمل الرقابي و على النصوص والقوانين التشريعية في هذا المجال.
- ✓ تدعيم التعاون بين الجهات الادارية وجمعيات حماية المستهلك والمستهلك في حد ذاته.
- ✓ التوعية ونشر ثقافة الاستهلاك من خلال وسائل الاعلام والمنتديات والملتقيات.
- ✓ سن القوانين التي تعمل على مراقبة المناطق الحدودية ومراقبة مطابقة المنتجات المعروضة للاستهلاك لمقاييس الجودة.
- ✓ قمع الغش والفساد وغلاء الأسعار من خلال تقديم الشكاوى من طرف المواطنين الى جمعيات حماية المستهلك وهيئات الرقابة عن أي مخالفات مضرّة بصحة المستهلك عن أي مخالفة مضرّة بصحة المستهلك.

## 4- آفاق الدراسة:

بالنظر إلى محددات الدراسة التي دفعتنا الى التركيز على الموضوعين " آليات الرقابة و حماية المستهلك " ارتأينا أن نقترح بعض العناوين التي يمكن أن تكون بحوث مستقبلية أو تكمل مختلف زوايا هذا البحث والتي نذكر منها:

- الحماية الجزائية للمستهلك الالكتروني.
- التجارة الالكترونية في الجزائر وتعزيز ثقة المستهلك.
- التجارة الالكترونية الآفاق الاقتصادية و المعوقات التقنية.
- الحماية القانونية للمستهلك من مخاطر التجارة الالكترونية.

أولاً: المراجع باللغة العربية:

I- الكتب

- 1- إبراهيم أنس وآخرون: المعجم الوسيط، دار المعارف، القاهرة/مصر، طبعة ثانية، جزء أول، سنة 1972.
- 2- إبراهيم قلاطي: قاموس الهدى، دار الهدى، عين مليلة/ الجزائر، 1999.
- 3- أحمد ماهر: الإدارة المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية/مصر، 2004.
- 4- البكري تامر ياسر: التسويق مفاهيم وأسس معاصرة، دار اليازوري للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 5- بن بوخميس علي بولحية: القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، الجزائر، 2002.
- 6- جميل أحمد توفيق: إدارة الأعمال، النهضة العربية، مصر، طبعة أولى، 2007.
- 7- جودت عزت عطوي: الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها، دار الثقافة، الطبعة الأولى، الأردن، سنة 2004.
- 8- حمد الله محمد حمد الله: حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية، دار القدس، فلسطين، 1997.
- 9- خالد ممدوح ابراهيم: أمن المستهلك الإلكتروني، الدار الجامعية، الاسكندرية/مصر، 2008.
- 10- الدويجي أبي سعيد: المفهوم الحديث لإدارة التسويق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، طبعة أولى، 2000.
- 11- زكي خليل المساعد: التسويق في المفهوم الشامل، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 1997.
- 12- عبد السلام أبو القحف: أساسيات التنظيم الإداري، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية/مصر، سنة 2002.
- 13- عبد الكريم أبو مصطفى: الإدارة والتنظيم - الوظائف - العمليات، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية/مصر، سنة 2001.
- 14- علي الشرفاوي: إدارة الأعمال الوظائف والممارسات الإدارية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية/مصر، الطبعة الثانية، 1999.
- 15- علي الشريف: الإدارة المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية/مصر، سنة 2002/2003.
- 16- عوابدي عمار: عملية الرقابة على أعمال الإدارة العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1982.
- 17- فريد النجار: إدارة التسويق العربي والدولي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004.

- 18- قباري محمد إسماعيل: علم الاجتماع الإداري ومشكلات التنظيم في المؤسسات البيروقراطية، منشأة المعارف، الإسكندرية/مصر، ب.س.
- 19- كامل برير: الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات، مصر، ط1، سنة 1996.
- 20- محمد ابراهيم عبيدات: التسويق الجماعي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- 21- محمد فتحي: مصطلحا إداريا-إيضاح .. وبيان، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة/مصر، سنة 2003.
- 22- محمد فريد الصحن وآخرون: مبادئ الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية/مصر، سنة 2001.
- 23- محمد رفيق الطيب: مدخل للتسيير أساسيات وظائف وتقنيات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الجزء الثاني، 1995.
- 24- نزار عبد المجيد البرواري، أحمد محمد فهمي البرزنجي: استراتيجيات التسويق، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2004.

## II- الملتقيات و الدوريات

- 1- حميد عبد النبي الطائي: إطار مفاهيمي لأخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الخدمية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السادس، أخلاقيات الأعمال ومجتمع المعرفة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية الأهلية، 2006.
- 2- سعيد عوض الرطيل: حقوق المستهلك ومستوى حمايتها في السوق اليمنية، بحوث وأوراق عمل الندوة التي عقدت تحت عنوان: حماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري في الدول العربية، مصر، 2008.
- 3- عبد القادر عبد العالي: أبعاد السياسة العامة في حماية المستهلك، إطار نظري مقارنة، الملتقى الوطني حول حماية المستهلك- تشريعات وواقع، 2008.
- 4- عبد المجيد طيبي: الضبط الإداري ودوره في حماية المستهلك من خلال اختصاص الهيئات اللامركزية، الملتقى الوطني حول "حماية المستهلك والمنافسة"، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، يومي 17 و 18 نوفمبر 2009.

## III- المجالات

- 1- أبو بكر مصطفى بعبرة: الرقابة الإدارية في المنظمات (مفاهيم أساسية)، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، العدد 273.
- 2- بختة موالك: الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الاقتصادية و السياسية، الجزائر، الجزء 37، رقم 02، 1999.

3- بولحية علي: جهاز الرقابة ومهامه في حماية المستهلك، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، الجزائر، العدد 39 بتاريخ 2002/01.

4- طارق الخير: حماية المستهلك ودورها في رفع الوعي الاستهلاكي لدى المواطن السوري، مجلة جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، المجلد 17، العدد 1، 2001.

#### IV- مذكرات و محاضرات

1- سمية مكحيل: دور أجهزة الرقابة في حماية المستهلك في التشريع الجزائري، مذكرة مكاملة من متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون جبائي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر/بسكرة، 2015/2014.

2- كتو محمد الشريف: الممارسات المنافية للمنافسة في القانون الجزائري، دراسة مقارنة للقانون الفرنسي، أطروحة دكتوراء دولة في القانون، فرع القانون العام، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2005.

3- زحنيت سمية: دور الهيئات الادارية في حماية المستهلك، مذكرة ماستر في الحقوق تخصص قانون اداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر/بسكرة، 2015/2014.

4- لمياء لعجال: الحماية الفردية والجماعية للمستهلك، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2008.

5- محمد الزعبي، عاكف زيادات: اتجاهات المستهلكين نحو ممارسات الخداع التسويقي في جانب الإعلان، دراسة ميدانية في مدينة إربد، قسم التسويق، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة إربد الأهلية، 2003.

6- العربي دخموش: محاضرات في اقتصاد المؤسسة، جامعة منتوري، قسنطينة/الجزائر، سنة 2001.

#### V- الأوامر والتعليمات والقوانين

1- المادة 04 من القانون رقم 04-02، المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1425 الموافق ل 23 يونيو 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم، ج ر ، عدد 41، سنة 2004.

2- المادة 04،05،06 من المرسوم التنفيذي رقم 454/02 المؤرخ في 2002/12/21.

3- المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 454/02 المؤرخ في 2002/12/21، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، ج.ر عدد 85، الصادرة في 2002/12/22.

#### VI- المواقع الالكترونية

1- إبراهيم عبد الله الحصادي: الأجهزة الرقابية، مأخوذة من الموقع [www.aca.gov.ly](http://www.aca.gov.ly).

2- وزارة التجارة: أجهزة الرقابة، مأخوذة من الموقع [www.elmouwatin.dz/spip.ph](http://www.elmouwatin.dz/spip.ph).



- 1- Fox Karen, Kotler Phili : The marketing of social causes, the first 10 years, journal of management, vol 44, USA, 1980.
- 2- Missoum Sbih: l'administration publique algérienne, librairie hachette, paris, Anne 1973.

الصفحة	العنوان
.....	شكر وعرهان
.....	الإهداء
.....	فهرس المحتويات
63	
III	فهرس الجداول
.....	فهرس الأشكال
V63	
أ-د	مقدمة عامة
<b>الفصل الأول: الإطار الفكري للرقابة التي تمارسها الدولة و المستهلك</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: عموميات حول الرقابة
3	المطلب الأول: تعريف الرقابة وأهميتها
5	المطلب الثاني: أنواع الرقابة و خصائصها
11	المطلب الثالث: مجالات الرقابة
13	المبحث الثاني: أساسيات حول حماية المستهلك
13	المطلب الأول: مفهوم حماية المستهلك و تطوره التاريخي
15	المطلب الثاني: تحليل حقوق المستهلك و أبعاد حمايته
19	المطلب الثالث: مجالات الإخلال بحماية المستهلك
22	خاتمة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: التدابير الرقابية كوسيلة لحماية المستهلك</b>	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: حماية المستهلك عن طريق أجهزة الرقابة
25	المطلب الأول: تعريف أجهزة الرقابة و أسباب إنشائها
26	المطلب الثاني: أجهزة الدولة المكلفة بالرقابة
31	المطلب الثالث: نطاق ممارسة أجهزة الدولة للرقابة
34	المبحث الثاني: الإجراءات المتخذة لمنع المساس بالمستهلك

34	المطلب الأول: الإجراءات الإدارية المرتبطة بمخاطر المنتجات.....
36	المطلب الثاني: الإجراءات الإدارية المرتبطة بشفافية الممارسات التجارية.....
39	خاتمة الفصل الثاني.....
<b>الفصل الثالث: دراسة ميدانية للمديرية الولائية للتجارة -تبسة-</b>	
41	تمهيد .....
42	المبحث الأول: عموميات حول المديرية محل الدراسة.....
42	المطلب الأول: نشأة مديرية التجارة.....
42	المطلب الثاني: تعريف مديرية التجارة.....
44	المطلب الثالث: شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
47	المبحث الثاني: تحليل آليات حماية المستهلك المتبعة من طرف المديرية محل الدراسة.....
47	المطلب الأول: آلية الرقابة في مجال الممارسات التجارية .....
54	المطلب الثاني: آلية الرقابة في مجال قمع الغش.....
62	خاتمة الفصل الثالث.....
63	خاتمة عامة.....
قائمة المراجع .....	

الصفحة	العنوان	الرقم
47	الممارسات التجارية لسنتي 2016 و2017 الحصيلة الإجمالية للرقابة في مجال	1-3
49	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016	2-3
50	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017	3-3
51	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016	4-3
52	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017	5-3
53	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحة بالنسبة للممارسات التجارية لسنتي 2016 و2017	6-3
54	الحصيلة الإجمالية للمراقبة في مجال قمع الغش لسنتي 2016 و 2017	7-3
56	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري بالنسبة لمجال قمع الغش لسنة 2016	8-3
57	بالنسبة لمجال قمع الغش لسنة 2017 الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالغلق الإداري	9-3
58	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة لمجال قمع الغش لسنة 2016	10-3
59	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز في مجال قمع الغش لسنة 2017	11-3
60	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحة بالنسبة لقمع الغش لسنتي 2016 و2017	12-3

الصفحة	العنوان	الرقم
46	الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة لولاية تبسة	1-3
48	الحصيلة الإجمالية للرقابة في مجال الممارسات التجارية لسنتي 2016 و 2017	2-3
49	الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال الممارسات التجارية لسنة 2016	3-3
50	الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال الممارسات التجارية لسنة 2017	4-3
51	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2016	5-3
52	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بالحجز بالنسبة للممارسات التجارية لسنة 2017	6-3
53	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحاة بالنسبة للممارسات التجارية 2016 و 2017	7-3
55	الحصيلة الإجمالية للمراقبة مجال قمع الغش لسنتي 2016 و 2017	8-3
56	الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال قمع الغش لسنة 2016	9-3
57	الحصيلة المتعلقة بالغلق الإداري في مجال قمع الغش لسنة 2017	10-3
58	الحصيلة المتعلقة بالحجز في مجال قمع الغش لسنة 2016	11-3
59	الحصيلة المتعلقة بالحجز في مجال قمع الغش لسنة 2017	12-3
60	الحصيلة الإجمالية المتعلقة بغرامات المصالحاة في مجال قمع الغش لسنتي 2016 و 2017	13-3