

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف-ميلة-

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السنة الجامعية 2023-2024

الأستاذة: سمية زرارة

قسم العلوم التجارية

السنة الثالثة: تسويق

الحل النموذجي لامتحان الدورة العادية في مقياس قانون حماية المستهلك

التمرين الأول: 06 نقاط

1- بما يتميز عقد الاستهلاك عن باقي العقود؟ (1.5 نقطة)

إن ما يميز عقد الاستهلاك عن غيره من العقود، هو دخول المستهلك طرفا في علاقة قانونية مع المتدخل تضمن له تلبية حاجاته أو حصوله على الخدمة التي يطلبها، إلا أن هذه العلاقة العقدية لا تكون متوازنة، فيبرز فيها المتدخل في مركز المتحكم والقوي بينما يظهر لنا المستهلك الذي ليس له غاية أخرى إلا الاستهلاك في موضع الضعيف. فالثابت أن العلاقة بينهما غير متكافئة وغير متساوية، ذلك أن المتدخل يكون في وضع أحسن وأقوى من المستهلك نتيجة ما يملكه من ملاءة مالية وما يحوزه من خبرة علمية وفنية. فيما لا يشكل لنا الطرف المقابل والذي يمثل المستهلك جهة مكافئة للجهة الأولى، بل تكون طرفا ضعيفا، ليس له حق مناقشة بنود العقد وشروطه

يعتبر عقد الاستهلاك نمطا من أنماط عقود الإذعان، أغلب عقود الاستهلاك تتم بطريق الإذعان دون ترك أي متنفس للمستهلك قصد التفاوض أو النقاش حول بنود العقد. وانطلاقا من المركز القانوني الذي يشغله المستهلك بوصفه الطرف الضعيف

2- متى ظهرت رسميا حركة حماية المستهلك، وماهي الحقوق الرئيسية التي جاءت بها؟

(2.5 نقطة)

يرى كثير من الكتاب ومنهم كوتلر أن سنة 1962 تعد بمثابة الانطلاقة الرسمية لنشأة الحركة الاستهلاكية، حيث جاء هذا التأسيس انعكاسا للرسالة التي تقدم بها الرئيس الأمريكي آنذاك جون كنيدي، والتي عرفت ب"قائمة حقوق المستهلك".

تتجسد الحقوق الرئيسية للمستهلك والتي أعلن عنها الرئيس الأمريكي الأسبق في 15 مارس 1962 في: حق الأمان، حق المعرفة، حق الاختيار، حق المستهلك في إسماع رأيه.

3- صدر أول قانون لحماية المستهلك في الجزائر سنة 1987، فما سبب تأخر ظهور قوانين لحماية المستهلك في الجزائر؟ (02 نقطة)

يعود تأخر ظهور قوانين لحماية المستهلك في الجزائر لغاية سنة 1987 بسبب تبني الجزائر للنهج الاشتراكي بعد الاستقلال وبالتالي فالدولة هي المتدخل الوحيد وتملك الرقابة على كل شيء ، لكن مع الانتقال من النظام الاشتراكي إلى اقتصاد السوق كان لابد من وضع قانون لحماية المستهلك نظرا لدخول منتجات مستوردة الى السوق الجزائرية التي ممكن أن تهدد سلامة المستهلك.

التمرين الثاني: 07 نقاط

اشترى يعقوب ثلاجة للعلامة X بشهادة ضمان 24 شهرا، وبعد مضي ثمانية أشهر من شراءها واستخدامها الجيد وفقا لتعليمات الصانع، لاحظ يعقوب أن الثلاجة أصبحت تصدر صوتا غير عادي لأكثر من أسبوع، فاتصل بمصلحة الزبائن للعلامة X، وطرح عليهم انشغاله، فأرسلوا له عون صيانة لمعاينة المشكلة ومعالجتها، وبعد انتهاء العون من خدمته، طلب من يعقوب تسليم مبلغ لحساب العلامة X مقابل صيانة الثلاجة، فرفض يعقوب تسليم المبلغ.

الإجابة:

1- حدد عناصر عقد الاستهلاك في هذا المثال (03 نقاط)

عناصر عقد الاستهلاك في هذا المثال:

المستهلك يعقوب،

المتدخل: مصنع العلامة X

محل الاستهلاك: ثلاجة العلامة X

2- هل يحق ليعقوب رفض تسديد المبلغ؟ لماذا؟ وضح ذلك وفقا لما جاء به القانون 09-03

نعم من حق يعقوب رفض تسديد مبلغ صيانة الثلاجة، لأن العيب ظهر خلال فترة الضمان المحددة ب 24 شهرا، كما أن العيب ظهر من الصانع وليس من سوء استخدام الثلاجة من طرف المستهلك يعقوب، فعلى المتدخل الالتزام بالضمان وصيانة الثلاجة مجانا، فهذه ليست خدمة ما بعد البيع ويعد هذا تعسقا من طرف العلامة X وعدم التزامها بالضمان، (03 نقاط)

فوفقا لما جاء في القانون 09-03، لقد نصت المادة 13 على ما يلي " يستفيد كل مقنن لاي منتج سواء كان جهازا او اداة او آلة، او عتاد او مركبة او اي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون. يعتبر الضمان من أهم الالتزامات التي رتبها المشرع الجزائري على عاتق المتدخل، وقد عرف الضمان في المادة 25 من القانون 09 / 03 كما يلي : "إلزام المتدخل خلال فتره زمنيه معينه في حالة ظهور عيب بالمنتج استبدال هذا الاخير او ارجاع ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل الخدمة على نفقته (0.5 نقطة)

لقد نصت المادة 16 من القانون رقم 09 / 03 السالف ذكره: " في اطار خدمة ما بعد البيع وبعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم (القانون) ، وفي كل الحالات التي لا يمكن للضمان ان يلعب دوره يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانه وتصليح المنتج المعروض في السوق ". (0.5 نقطة)

التمرين الثالث: 07 نقاط

في 22 أوت 2023 قامت مديرية التجارة لولاية ورقلة بمراسلة كل من رئيس جمعية حماية المستهلك، رئيس المكتب الولائي للمنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك ورئيس المكتب الولائي للمنظمة الجزائرية للدفاع عن المستهلك 'حمايتك'، كان موضوع المراسلة: " تسويق منتج غذائي غير مطابق"، وفحوى المراسلة ما يلي:

"بناء على تعليمات المصالح المركزية لوزارة التجارة وترقية الصادرات والمتعلقة بتسويق منتج غذائي غير مطابق من الناحية المكروبيولوجية والمتمثل في تونة بالطماطم يحمل العلامة التجارية

' ATUN MARATUN '

فئة 160 غرام للوحدة (وزن العبوة)

رقم الحصة 23005235

تاريخ الإنتاج 2023-05-30

تاريخ نهاية الصلاحية: 2027-05-30

وعليه يشرفني أن أدعو سيادتكم من جهتم إلى دعوة جميع المستهلكين والمواطنين عبر إقليم ولاية ورقلة لتجنب وعدم استهلاك هذا المنتج الموصوف أعلاه إلى غاية إجراء تحاليل مكروبيولوجية أخرى معمقة."

في 27 أوت 2023 نشرت المنظمة الجزائرية لحماية المستهلك على صفحتها في

الفايسبوك ما يلي:

ثبت وبعد التحاليل المخبرية لمعهد باستور وبالوثيقة الكاملة أن الحصة المعنية بالسحب التحفظي لتونة MARATUN سليمة ولا وجود لأي جرثوم بها مهما كان نوعه.

الإجابة:

1- حدد الأجهزة المعنية بحماية المستهلك في هذه القضية؟ (03 نقاط)

- مديرية التجارة لولاية ورقلة
- رئيس جمعية حماية المستهلك،
- رئيس المكتب الولائي للمنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك
- رئيس المكتب الولائي للمنظمة الجزائرية للدفاع عن المستهلك 'حمائتك'
- المصالح المركزية لوزارة التجارة وترقية الصادرات
- معهد باستور

2- من هو المتدخل في هذه القضية؟ (01 نقطة)

المتدخل: منتج تونة 'ATUN MARATUN'

3- ماذا تمثل المعلومات المسطرة في هذه القضية حسب القانون 09-03 لحماية المستهلك

وقم الغش؟ (01 نقطة)

العلامة التجارية 'ATUN MARATUN'

فئة 160 غرام للوحدة (وزن العلبة)

رقم الحصة 23005235

تاريخ الإنتاج 2023-05-30

تاريخ نهاية الصلاحية: 2027-05-30

تمثل هذه المعلومات حسب القانون 09-03 وسما للسلعة

4- ما هو الالتزام الذي تم الاخلال به، وما هو الجزاء الإداري الذي اتخذته الأجهزة المعنية؟

(02 نقطة)

الاشتباه في عدم مطابقة المنتج للمواصفات، والجزاء الإداري المتخذ هو السحب التحفظي.

بالتوفيق