

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

الدكتور أيت عيسى عيسى* جامعة ابن خلدون - تيارت

الملخص:

لقد أصبحت حماية المستهلك من الأولويات التي تهتم بها الحكومات وذلك لارتباط هذا الجانب بالعديد من القطاعات ذات البعد الاجتماعي والسياسي فتوفير هذه الحماية معناه: خلق تنافس بين المؤسسات في إطار قانوني خال من مختلف أساليب الغش، توفير للمستهلك ما يحتاجه من السلع دون التعرض إلى الخداع في ظل مراقبة الجودة ومعاقبة كل من لا يحترم المقاييس المعمول بها، السماح بتكوين جمعيات لحماية المستهلكين، إضافة إلى العديد من الحقوق التي يجب أن تتوفر للمستهلك كالحق في الضمان، والتعويض، والإعلام.

ولقد كان لاحتكار الدولة لجل القطاعات الإنتاجية والخدمية اثر واضح على عدم بروز مصطلح المستهلك على مدى طول الفترة التي عرفت فيه الجزائر الاقتصاد الموجه غير أن سياسة الانفتاح الاقتصادي الذي دخلت فيه الجزائر سيكون له انعكاس على المستهلك سواء من الجانب التشريعي أو من الجانب الاقتصادي.

Résumé :

la protection du consommateur est devenue l'une des priorités des gouvernements . a cause de sa liaison avec les déférent secteurs et sa dimensions sociologiques et économiques, cette protection concerne la création des entreprises dans un cadre juridique loin de toutes fraudes

Et mètre a leurs dispositions tous ces besoins sans être exposés aux supercherie a travers la motivation de la création des associations de protection du consommateur , et de protéger leurs droits a l'information a la garantie et l'indemnisation

مقدمة:

لقد كانت الدولة في السابق هي المسؤولة عن أي قصور من شأنه أن يضر بالمستهلك، بسبب سياسة الانغلاق السابقة ومحدودية القطاع الخاص، مما ساهم في عدم ظهور الحاجة إلى قانون الاستهلاك، وهذا لا يعنى أن السوق الوطنية كانت تتصف بالفوضى بل كانت هناك العديد من القوانين التي من شأنها حل النزاعات التي يكون المستهلك طرف فيها، كقانون العقوبات،

* أستاذ محاضر كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت.

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

القانون المدني، القانون التجاري. غير أن تبني سياسة الإصلاح للدخول في اقتصاد السوق سيجعل الدولة مجبرة على تغيير إستراتيجيتها السابقة وسينعكس ذلك على المستهلك الجزائري من جانبيين:

الجانب الايجابي: يمكن حصره في التنوع الذي تعرفه السوق بسبب المنتجات الأجنبية مما يعطى للمستهلك أكثر حرية في اختيار ما يقتنيه بالجودة العالية وبالسعر الذي يراه مناسباً وهذا راجع للمنافسة.

الجانب السلبي: تدفق السلع على الأسواق من مختلف البلدان وعلى الدولة تكثيف عمليات المراقبة وإجراء التحاليل على المواد المستوردة، ونظراً لعدم التوسيع الكافي في الموانئ التجارية فإن الأمر يتطلب أيضاً السرعة في القيام بالإجراءات الحمائية، ومن جهة أخرى هناك تضليل فيما يخص تركيبة المنتج وخاصة في الماد المصنعة مما قد يعرض إلى العديد من الأمراض كما هو في بعض المنتجات الصينية.

إن عملية حماية المستهلك لا تتوقف عند سنّ القوانين المتعلقة بردع أعمال الغش والتدليس ولا عند إنشاء المعاهد الخاصة بإجراء التحاليل المخبرية ومراقبة الجودة، فالأمر يتعلق أيضاً بالجانب الاقتصادي الذي يسمح باقتناء المواد الاستهلاكية لضمان مستوى معيشي لائق أي حماية القدرة الشرائية للمستهلك، فتتوسع هذه الحماية إلى أسعار الاستهلاك، أجور العمال، ضمان الشغل، ضرورة تقديم إعانات لبعض الفئات التي هي دون عمل، مراجعة الأجر الوطني الأدنى المضمون، تدعيم الدولة لأسعار المواد الواسعة الاستهلاك وتسقيف أسعار بعض هذه المواد.

المحور الأول: إجراءات حماية المستهلك الجزائري من الجانب القانوني

أولاً- مفهوم المستهلك:

فيما يخص مفهوم المستهلك في القانون الجزائري فهو "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجاناً سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به".¹

إن المشرع الجزائري قد أخذ بالمفهوم الضيق في حماية المستهلك، إذ أن في نظره من يقتني سلعة أو يحصل على خدمة لهدف مهني لا يعتبر مستهلك.

تبني المفهوم الضيق مؤكداً في¹ المرسوم التنفيذي 97-254 حيث ورد في المادة 02: " لا تعتبر المواد المستعملة في إطار نشاط مهني كمنتجات إستهلاكية في مفهوم هذا المرسوم".

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 15، 08 مارس 2009، قانون رقم 90/03 مؤرخ في 25 فيفري 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المادة 03.

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

كما أشار القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية¹ أن المستهلك كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت له، ومجردة من كل طابع مهني.

لقد أصبحت حماية المستهلك من الأولويات وأصبحت صفحات الجرائد لا تخلو من أخبار عن المتابعات القضائية في هذا المجال، وفي ظل الانفتاح الاقتصادي أصبحت الحاويات في الموانئ التجارية تشكل هاجسا لدى السلطات عندما تطول مدتها، بسبب العراقيل الإدارية، وقلة الإمكانيات التي تمكن من الأداء السريع وبفعالية فيما يخص الإجراءات الرقابية على المواد المستوردة. ويزداد الأمر خطورة كلما كانت هذه المواد سريعة التلف.

إن سياسة الانفتاح الاقتصادي التي رفعت احتكار الدولة السابق في جل القطاعات سمح بظهور نوع من الوعي لدى المواطن عامة والمستهلك بصفة خاصة، إذ أصبح يلجأ إلى القضاء للدفاع عن حقوقه، عكس ما كان في السابق حيث كان يرى في مقاضاة مؤسسة عمومية أمر غير ممكن إذ تمثل في نظره الدولة.

هذا النوع من التحرر والمناخ الاقتصادي الجديد سمح ب بروز العديد من المنازعات والتجاوزات كان لابد من إيجاد قانون خاص لها لضبطها.

فإلى غاية 1989 سنة إصدار القانون المتعلق بحماية المستهلك فان هذا الأخير لم يستفد من حماية خاصة فكان الأمر يتعلق عموما بمكافحة الغش وكل التعسفات:

- قانون العقوبات يعاقب الغش في بيع السلع وهذا مانتصت عليه 429 وما بعدها.
- القانون المدني أشار إلى حماية فئة لم يطلق عليهم مصطلح المستهلكين.
- أما فيما يخص طبيعة المتعاقد فبمقتضى مبدأ سلطان الإرادة يفترض أن المستهلك والمهني متساويان في تدخلهما ولكن من خلال تطور العلاقات الاقتصادية تم إحداث تغيير في المعطيات الأساسية التي أدرجت في إعداد القانون المدني.

I. قانون حماية المستهلك في الجزائر:

¹ شبة سفيان، حماية المستهلك في عقد البيع الدولي في القانون الجزائري والقوانين المقارنة، دفاتر السياسة والقانون العدد 04 جانفي

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

يهدف هذا القانون¹ إلى تحديد القواعد العامة المتعلقة بحماية المستهلك وهذا طول فترة عرض المنتج أو الخدمة للاستهلاك اعتبارا لنوعيتها كما أشار هذا القانون إلى:

1. الخصائص التي يجب أن تتوفر في المنتج:

- يجب أن تتوفر في الخدمة أو المنتج الذي يعرض للاستهلاك المقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية التي تهمه وتميزه.
- يجب أن يستجيب المنتج أو خدمة للطلبات المشروعة للاستهلاك، أي لابد من ذكر طبيعته، تركيبته، صنفه، منشأه، مميزاته، كميته.
- يجب أن يستجيب للنتائج المرجوة منه لابد أن يقدم وفق مقاييس تغليفه، يذكر مصدره، تاريخ الصنع، التاريخ الأقصى للاستهلاك، كيفية الاستعمال، الاحتياطات الواجب اتخاذها.

2. الضمان: هو التزام يقدمه المحترف للمستهلك بأن يضمن سلامة المنتج من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له أو من أي خطر ينطوي عليه، وهذا خلال مدة زمنية محدّدة عن طريق التنظيم.

لقد تضمن قانون 89-02 في مواده الأولى 06، 07، 08، 09 العديد من الأحكام المتعلقة بالضمان. كما أعقب ذلك المرسوم التنفيذي 266/90.²

الجدول رقم 01: قائمة المنتجات الخاضعة للضمان ومدة الضمان الدنيا الخاصة بها

منتج أو منتج مشابهة	مدة الضمان الدنيا بالشهر	منتج أو منتج مشابهة	مدة الضمان الدنيا بالشهر
أجهزة الطبخ	18	مولدات الكهرباء، بطاريات	12
أجهزة التبريد والتجميد	18	محولات و/أو مثبتات الكهرباء	12
أجهزة التسخين	12	لعب كهربائية	06
أجهزة تكييف الهواء	18	آلات المكاتب وأجهزتها	12
أجهزة التسجيل ونقل الصورة	18	أجهزة كهربائية للإشارة السمعية	12
أجهزة تسجيل الصوت ونقله	12	أجهزة التصوير	12
آلات الخياطة والغزل	18	لوازم الساعات	06
أجهزة كهرومنزلية صغيرة	12	آلات موسيقية	06

¹ الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 06، قانون رقم 89 مؤرخ في 07 فيفراير 1989 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك.

² الجريدة الرسمية رقم: 40، مرسوم التنفيذي 266/90 المؤرخ في 15/09/1990 المتضمن ضمان المنتجات والخدمات

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

06	أجهزة الترفيه والرياضة والتسلية	12	آلات وأجهزة الغسل والتنظيف
12	دراجات ودراجات نارية	12	أدوات كهربائية محمولة
12	أجهزة الوزن والقياس	12	مضخات كهربائية
12	أجهزة الإعلام الآلي المصغرة	12	أجهزة الحماية من الحرائق ومكافحتها

المصدر: دليل المستهلك، مديرية المنافسة والأسعار لولاية ام البواقي دار الهدى الجزائر 2003 ص 12.

ملاحظة: المنتجات غير مذكورة في القائمة السابقة يجب أن لا تقل مدة ضمانها عن ستة (06) أشهر، كما يلتزم المحترفون المعنيون بوضع المنتجات الخاضعة لإجبارية الضمان للاستهلاك بإقامة الخدمات ما بعد البيع الملائمة

3. الإجراءات الإدارية: القيام بالمراقبة المطابقة قصد تفادي الأخطار التي قد تهدد صحة المستهلك، ويقوم بهذه المهام إضافة إلى ضباط الشرطة القضائية المنصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية، نجد أيضا مفتشي الأقسام والمفتشين والمراقبين العامين والمراقبين التابعين لمصالح مراقبة الجودة وقمع الغش كلهم مؤهلون لمعاينة مخالفات أحكام هذا القانون وإثباتها.

المادة 16 أشارت إلى أن هناك بعض المنتجات يجب أن يرخص بها قبل إنتاجها أو صنعها وذلك نظرا لأخطارها كما أشارت المادة التي تليها أنه بإمكان المؤهلين المذكورين سابقا أخذ عينات لتحليلها مخبريا (مراقبة الجودة وقمع الغش)، أما المواد الأخرى فقد تعرضت إلى سحب المنتج عند عدم مطابقته للمقاييس المعمول بها.

4. الإجراءات الجزائية: لقد تناول هذا الجانب الباب الثالث من هذا القانون وهي تتمثل في التجاوزات في حق المؤهلين قانونا، كرفض تسليم الوثائق، منع دخول المحل وكل عرقلة لممارسة الرقابة والتي يعاقب عليها حسب ما ينص عليه قانون العقوبات المادة 435.

أما فيما يخص عدم مطابقة المنتج ولم يتم تغيير اتجاهه في الأجل المحدد، فيجوز مصادرته والقيام بإتلافه على نفقة المخالف وعلى مسؤوليته.

كما تلت ذلك العديد من المواد التي أشارت إلى إجراءات تتعلق بسحب السجل، غلق المؤسسة المنتجة وكذا التعرض للعقوبة سواء المنتج، الموزع أو الوسيط في حالة الإخلال بالخصائص التي يجب أن تتوفر في المنتج أو الخدمة والتي سبق ذكرها.

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

5. **الوسم:** الوسم هو جميع البيانات وعناوين المصنع أو التجارة والصور والشواهد أو الرموز التي تتعلق بمنتوج ما، والتي توجد في أي تغليف أو وثيقة أو كتابة أو وسمة أو خاتم أو طوق، يرافق منتجاً ما أو خدمة أو يرتبط بها.

هذه البيانات تكيف حسب طبيعة وصنف المنتج بالنظر للخصوصيات التي تميزه والتي يجب أن يعلم بها المستهلك.

بعض المنتجات الغذائية بحكم طبيعتها تعفى من ذكر تاريخ الإنتاج وتاريخ نهاية الصلاحية، نذكر منها على الخصوص: الملح، الخل السكر، الحلويات السكرية، الخمور والمشروبات الكحولية التي تحتوي على 10% أو أكثر من الكحول، منتجات المخازن التي تستهلك في حدود 24 ساعة من تاريخ تحضيرها والأجبان المخمرة الموجهة للاختبار كلياً أو جزئياً داخل تعبئتها.

6. **مراقبة المنتجات المستوردة على مستوى الحدود:** يخضع دخول المنتجات المستوردة إلى التراب الوطني لتفتيش مسبق تقوم به مصالح الإدارة المكلفة بمراقبة الجودة وقمع الغش على مستوى الحدود (الموانئ، المطارات، الحدود البرية) وذلك قبل عملية التصريح الجمركي.

ب) الاجراءات القانونية الجديدة لضمان حماية اكثر في ظل الانفتاح الاقتصادي

إنفتاح الاقتصاد الجزائري على الأسواق الدولية مما يكثف من عمليات التبادل التجاري، إضافة الى ضرورة اندماج الجزائري في الفضاءات العالمية في ظل متطلبات العولمة وما تفرضه من توحيد وتنظيم. فكان من الضروري إجراء تغييرات جذرية في الجانب التشريعي وخاصة في قانون المستهلك الذي لم يكن موجوداً أصلاً. وقد عمدت وزارة التجارة لإنشاء وتطبيق مخطط واسع يهدف لتكثيف التشريعات والتنظيمات المطبقة في مجال تنظيم وظيف النشاطات التجارية وحماية المستهلك وقمع الغش والاعلام الاقتصادي وفي هذا المجال تم:¹

- إصدار المرسوم التنفيذي رقم 03-03 المؤرخ في 19 جويلية 2003 المتعلق بالمنافسة، وجاء ليؤكد تحرير الأسعار التي سبق وأن أشار إليها المرسوم 06/95.²

وفي ما يخص المستهلك وحمايته فقد أشار المرسوم إلى: مراقبة التجمعات الاقتصادية وتحسين رفاهية المستهلكين، تحديد شروط المنافسة في السوق، وإزالة كل الممارسات التي تحد من المنافسة.

¹ وزارة التجارة، العامة لظبط النشاطات وتنظيمها، رسالة المديرية .

² مرسوم 06/95 مؤرخ في 25/01/1995 المتعلق بالمنافسة والمتمم بالقانون رقم 02/04 مؤرخ في 23/06/2004

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

- إصدار المرسوم رقم 02/04 مؤرخ جوان 2004 والذي يهدف إلى: توفير حماية أفضل لمصالح المستهلكين والاعوان الاقتصاديين الذين يقعون كضحايا لعمليات تجارية غير شرعية.

ضمان مراقبة أكثر فعالية للسوق الوطنية، وتخفيف التنزع القضائي عن طريق إنشاء منظومة للغرامات على الصفقات.

- الإطار التشريعي الجديد 2006

ويهدف الى خلق إنسجام هذا الجانب مع متطلبات إقتصاد السوق، مسايرة قواعد المنظمة العالمية للتجارة واتفاقية الاتحاد الاوربي وذلك من خلال:

- ضمان أفضل حماية لصحة وامن المستهلك.
- تشديد العقوبات ضد المخالفين لقواعد حماية المستهلك.
- إلزامية التعامل غير التمييزي، وإدخال الطعن الاداري.

رغم التطور الذي عرفه الجانب القانوني في مجال حماية المستهلك، إلا أن هناك نوع من التستر على حقوق المستهلك من جانب المؤسسات وحتى العمومية منها إذ أن أي ضرر أو عدم الاستجابة لحقوق المستهلك هو في حد ذاته نوع من تأكيد لإهمال هذه المؤسسات في القيام بدورها وغياب الوعي لدى المواطن ساهم هو الآخر في ذلك " عدم قراءة شروط التعاقد في كثير من الأحيان.

"فمثلا فيما يخص الكهرباء كثيرا ما أدى الارتفاع والانخفاض المفاجئ في التواتر إلى ضياع العديد من الأجهزة الكهربائية ولكن دون اللجوء إلى طلب التعويض".

الاستفادة من خدمات الانترنت مقابل اشتراك شهري في حين أن العديد من المناطق لا يصلها الربط إلا بشكل ضعيف غير المنصوص عليه في العقد مما أدى إلى عدم الاستفادة من هذه الخدمة رغم الدفع شهريا ودون أدنى تعويض.

"رقابة الجودة وقمع الغش لازالت في المهد حيث أن حوالي 41% من السلع في السوق المحلية مغشوشة و 40% منها مستوردة و 18% غير مصرح بها".¹

¹ تقديرات المركز الجزائري لمراقبة النوعية، جريدة صوت الغرب 15 جوان 2005 العدد 799 .

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

ونظراً لتفاقم حالات الغش التي تهدد اقتصاديات العالم حوالي 80% من المنتجات مغشوشة، ونظراً لاعتماد الجزائر بشكل كبير على سياسة الاستيراد فإن وزارة التجارة ترى ضرورة في استحداث وكالة وطنية لمحاربة الظاهرة وتوظيف 1500 مراقب للمنتجات المغشوشة.¹

المحور الثاني: الحماية الاقتصادية للمستهلك

إن السيطرة على الجانب الاقتصادي في حماية المستهلك أكثر تعقيدا عن ما هو في الجانب القانوني، فإذا كان هذا الأخير يعتمد على إصدار القوانين التي تضمن حماية المستهلك والسهر على الصرامة في تطبيقها، واتخاذ كل التدابير التي تمكن من اكتشاف كل أساليب الغش، وإشراك الجمعيات في بعث التوعية بين المستهلكين. غير أن الأمر يختلف في احتواء الجانب الاقتصادي، إذ أن توفير الحماية للمستهلك معناه تمتع المستهلك بقدرة شرائية قوية تمكنه من اقتناء حاجاته أو على الأقل كما تسعى البلدان الضعيفة الدخل إلى ضمان الحصول على المواد الأساسية الواسعة الاستهلاك بأسعار معقولة. فإذا كانت الدولة في الفترة السابقة في إطار الاقتصاد الموجه تتدخل في رفع القدرة الشرائية عن طريق:

- تسقيف أسعار المواد الأساسية مع تظهير الأسعار لكل المواد في المتاجر.

- تدعيم أسعار المواد الواسعة الاستهلاك من طرف الدولة وذلك سعياً إلى تحسين المستوى المعيشي للمستهلك.

فالأمر اليوم غير ذلك نتيجة التحولات الاقتصادية والدخول في اقتصاد السوق وما انجر عن ذلك من إصلاحات هيكلية عصفت بكل استراتيجيات السياسة السابقة، فلم يعد اليوم بالإمكان القيام بهذه المساعدات إلا بشكل محدود أو ظرفي.

أثر التحولات الاقتصادية على القدرة الشرائية للمستهلك: لقد كان للتحولات التي عرفها الاقتصاد العالمي أثر كبير على القدرة الشرائية للمواطن الجزائري، فالأزمة البترولية 1986 أدت إلى كبح الاستثمارات، مما زاد من ارتفاع حدة البطالة، كما أدت إلى ارتفاع أسعار المواد الاستهلاكية والتي في غالبيتها مستوردة. فالإجراءات التي انطلقت في إطار سياسة اقتصادية إصلاحية جديدة، جلبت معها كل معالم الاقتصاد الليبرالي: من تحرير للأسعار، رفع دعم الدولة، تقليص فائض العمالة. انعكاسات هذه السياسة تفاقمت في عقد التسعينات رغم محاولات الدولة للحد منها بتحسين الدخل، والمحافظة على مجانية القطاعات الاجتماعية (الصحة والتعليم). فتمثلت مجهودات الدولة في:

أولاً. تدعيم الأجور:

¹ تصريحات وزير التجارة الهاشمي جعوب، على هامش ملتقى حول الغش وحماية المستهلك، نفس المرجع.

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

أ. **تطور مؤشر الأجور والقدرة الشرائية للأجراء:** رغم تطور مؤشر الأجور إلا أنه تمّ بشكل غير متباين، فنجد أن وتيرة الزيادة كانت بسرعة بالنسبة للأعوان التنفيذيين وهو يمثل محاولة الدولة لرفع وتحسين المعيشة لأصحاب الأجور المتدنية. غير أن هذه العملية تمّت على حساب الفئات الأخرى والتي تشكل في غالبيتها ذوى التأهيل "الإطارات وأعوان التحكم" هذا الإجراء أدى إلى تقارب نسبي في الأجور مما ولد نوع من الشعور بالتذمر والإحباط لدى هذه الفئة. وتمّ تدارك الحكومة لهذا الخطأ في مراجعة الأجور الأخيرة والتي أصبحت تعتمد في تقييمها على أساس الشهادات.

فلقد شهدت هذه الفترة مخطط التعديل الهيكلي وكان لذلك انعكاسا على الجانب الاجتماعي، نتيجة لوجود عدم تكافؤ بين الزيادة في أسعار الاستهلاك والزيادة في دخول الأجراء، والمنحنى يظهر التباين الملحوظ في مؤشر الأجور مما أدى بفقدان الإطارات وأعوان التحكم ثلث القدرة الشرائية. ويمكن تلخيص ذلك في الجدول الموالي:

جدول رقم 05: تطور مؤشر القدرة الشرائية لمختلف الفئات

السنة	1993	1994	1995	1996
الإطارات	87.4	85.3	71.5	68.7
أعوان التحكم	90.1	82.7	73.7	69.6
أعوان التنفيذ	117.4	94.0	85.1	82.5

Source: Rapport National sur le Développement Humain C.N.E.S Treizième Session p 150

ب. **رفع الأجر الوطني الأدنى:** خضع الأجر الوطني الأدنى المضمون في كل سنة تقريباً إلى العديد من الزيادات حيث تضاعف 03 مرات خلال الأربع سنوات الأولى في عقد التسعينيات وهذا ما يظهره الجدول أدناه:

جدول رقم 06: تطور الأجر الوطني الأدنى المضمون

الشهر والسنة	المبلغ بالدينار	الشهر والسنة	المبلغ
جانفي 1990	1000	سبتمبر 1998	6000
جانفي 1991	1800	جانفي 2001	8000
جانفي 1992	2000	جانفي 2004	10000
جانفي 1993	2500	جانفي 2007	12000
جانفي 1994	4000	جانفي 2010	15000
جانفي 1997	4800	جانفي 2012	18000

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

جانفي 1998	5400	
------------	------	--

المصدر: وزارة العمل والضمان الاجتماعي عن (ONS-DZ)

رغم أن نسبة الزيادة السنوية كانت مقبولة اسمياً فإن الأجر الأدنى المضمون لا يمكن من ضمان مستوى معيشي (متوسط) يسمح بتلبية الحاجات الأساسية ويتعلق الأمر بالمواد الواسعة الاستهلاك (زيت، سكر، حليب، دقيق ...).

ج. تقديم الإعانات والمنح: رغم مجهودات الحماية الاجتماعية لإعانة الفئات المحرومة و التي لا تملك مهلات وذلك بتقديمها لمنح مختلفة إلا أنها تبقى جد محدودة بسبب ضعف المبالغ المقدمة من جهة وعدم القدرة على تغطية كل الاحتياجات لهذه الفئة لأنها تقدم من طرف الولاية على أساس حصص متساوية ولا تأخذ بعين الاعتبار عدد المحتاجين. سواء تعلق الأمر ب:¹

بمنحه الفئات الاجتماعية دون دخل *ICSR* * تم منحها ابتداء من سنة 1992.

أو منحة النشاطات ذات المنفعة العامة *AIG* ** والتي تدفع للأشخاص الذين بلغوا سن العمل وهذا مقابل مساهمتهم في أشغال ذات منفعة عامة في ورشات البلدية، و حددت بمبلغ 2100 دينار وتم رفعه فيما بعد إلى 2800 دينار وهذا يقارب 50% من الأجر الأدنى المضمون.

المنحة الجزافية للتضامن *AFS* *** تدفع لأرباب العائلات الذين هم من دون دخل، وكذا الذين تزيد أعمارهم عن 60 سنة، وكذا للمعوقين والعاجزين عن العمل (دون اشتراط السن) و حدد مبلغ المنحة 600 دينار شهريا وارتفع إلى 900 دينار سنة 1996.

وإذا كان هذا الأمر يتعلق أساسا بالفئات ذات الدخل الضعيف التي تضررت بشكل محسوس، فإن نسبة كبيرة تعاني من البطالة كما بيّنا سابقا (ارتفاع معدلات البطالة في عقد التسعينات) وكان لذلك أثر كبير على الحياة الاجتماعية لفئات واسعة. وحسب دراسة أعدتها *CNEAP*² فإن:

- 67% من مستفيدي الشبكة الاجتماعية تصرف مستحققاتها كلياً على الغذاء.
- 70% من كبار السن تتفق كل راتبها على الغذاء.
- أكثر من 54% من المعوقين تتفق كل راتبها على الغذاء.

¹ CNES les effets socio-économiques. P 255

* *ICSR* indemnité aux catégories sociales sans revenus.

** *AIG* indemnité activité d'intérêt général.

*** *AFS* * allocation forfaitaire de solidarité.

² CNES projet de rapport sur la conjoncture

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

- ولقد عرف الفرد الجزائري عامة تدنى في الاستهلاك وخاصة في عقد التسعينات وهذا ما يظهره الجدول التالي:

وحسب التحقيق الذي قامت به *CENEAP** في مارس 1998 أثبتت:¹ "تدهور في النمط الاستهلاكي خلال الفترة 1993 - 1997 حيث شهدت تناقصا في وتيرة الاستهلاك الشهري وهذا بالنسبة لأغلب المنتجات وخاصة المواد الغذائية كاللحوم، البيض، وبدرجه أقل مشتقات الحليب، الخضر الطازجة والفواكه. وتم تعويض هذا النقص باستهلاك مواد غذائية أقل تكلفة كالعجائن، والخضر الجافة ويرجع هذا التغيير في النمط الاستهلاكي أساسا إلى ارتفاع الأسعار." فأسعار السلع التي كانت تدعمها الدولة شهدت تحريرا تدريجيا كما هو الحال بالنسبة للفواكه والخضر سنة 1980 ومن ثم توسعت لمنتجات أخرى في سنة 1989 وسنة 1992، وأخيرا الدقيق في سنة 1995.²

ولقد أدى ذلك أيضاً إلى تباين في الاستهلاك لفئات المجتمع. فحسب دراسة قام بها الديوان الوطني للإحصاء لتقييم المستوى المعيشي لسنة 1995 أظهرت أن 10% من الأسر الأكثر فقراً تستهلك ما يوافق 10/1 مما يستهلكه 10% من الأسر الأكثر غنى.³ وهذا راجع إلى انخفاض القدرة الشرائية للمداخيل بشكل كبير، بنسبة 45% للفترة (1985 - 1999) 30% للفترة (1990 - 1996).⁴

لم يستمر الأمر على ما هو عليه بل كثرت الإضرابات وخاصة في القطاعات الاقتصادية العمومية والوظيفة العمومية، استمر الضغط النقابي الرسمي والمستقل منادين بضرورة إصدار القانون الخاص بكل قطاع والرفع في الأجور مستغلين في ذلك نمو وارتفاع إيرادات الدولة من العملة الصعبة جرّاء ارتفاع أسعار البترول وبالفعل تمت مراجعة الأجور في جلّ القطاعات.

إضافة إلى ذلك تم صدور العديد من القرارات التي تخص الفئات المستفيدة من شبه الراتب ستطبق مع الدخول الدراسي 2008

- رفع لمنح الخاصة بالمترشحين بمعاهد التكوين المهني وكذا المنح الخاصة بالجامعيين وبنسبة 50%.

¹ Cnes rapport sur le développement humain en Algérie situation actuelle état nutritionnelle de la population et des enfants bulletin n07 P 118.

² Synthèse de gredaal ,revenus et consommations,la pauvreté en algerie une consequence des contraintes de l'environnement naturel.

³ Cnes rapport sur les effets économiques et sociaux.

⁴ Gredaal.com A Bouzidi les années 90 de l'économie algériennes ENAG édition P 163.

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

- رفع المنحة للمسجلين بالدكتوراه وهم دون عمل وذلك بـ 12000 دج شهريا.

ثانيا- مجهودات الدولة للتأثير على الأسعار:

إضافة إلى المجهودات السالفة الذكر والتي تهتم بدعم مدا خيل الفئات المحرومة

ف نجد أن الدولة تدخلت في محاولة السيطرة على الأسعار وإبقائها مستقرة وخاصة بالنسبة للمواد الأساسية، نجد أنها اهتمت بجانب آخر وهو التكفل بالمستهلكين في مناطق الجنوب الكبير الذي غالبا ما تعرف أسعار المواد ارتفاعا مبررا بارتفاع تكلفة النقل فاستفادت هذه المناطق بدعم خاص سواء على مستوى الأجور بالاستفادة من علاوة المنطقة مما سمح بالزيادة في الأجر أو بدعم أسعار المواد الواسعة الاستهلاك وذلك باتخاذ العديد من الإجراءات:¹

استفادت مناطق الجنوب بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 216/07 المؤرخ في 2007/07/05 حيث تمّ تحديد التعويض 03 دينار جزائري لكل طن في الكيلومتر الواحد وشملت العديد من المواد الأساسية: السميد

- تسقيف الأسعار بعد موجة الارتفاع التي مست المواد الواسعة الاستهلاك وتم ضبط ذلك بالأمر رقم 03/03 المؤرخ في 2003/07/19 المتعلق بالمنافسة حيث أشارت المادة 09 إلى تحديد الحد الأقصى لهذه المواد:

- الدقيق 2000 دج للقنطار رغم أن اقتناء القمح اللين من السوق العالمية يقدر بـ 6000 دج.
- الخبز العادي بوزن 250 غ بسعر 7.50 دج
- الحليب المبستر 1 لتر بسعر 2500 دج
- الكهرباء دعم سكان مناطق الجنوب بنسبة 50%
- غاز البوتان بسعر 200 دج الإسمنت تحديد هامش الربح بـ 40 دج في الكيس و 60 دج في حالة البيع بالتجزئة.

- التدخل الظرفي للدولة في استيراد البطاطا والاستفادة بإعفاء مؤقت من TVA

- محاربة الاحتكار وتحديد أقصى حد للمتعامل الاقتصادي 45% كما هو الحال في مادة الزيت للاستهلاك البشري.

¹ أ. كريم قش مداخلة بعنوان حماية القدرة الشرائية للمستهلك، الملتقى الوطني الأول لحماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي 2008/04/14/13 المركز الجامعي بالوادي الجزائر، ص 61.

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

لم يتوقف الأمر بالتكفل بالمواد الغذائية فقط بل نجد ان اهتمام الدولة بالجانب الاجتماعي يحتم على السلطات العمومية المساهمة ولو بشكل ظرفي كما هو الحال في كل دخول اجتماعي حيث تقدم إعانات عند كل دخول مدرسي بشكل مالي أو عيني " كتب الدراسة مجانا " لذوى الدخل الضعيفة والبطالين لتمكين أولادهم الالتحاق بمقاعد الدراسة والاستمرار في مجانية التعليم.

أما فيما يخص الجانب الصحي رغم دخول الجزائر في ميكانزمات اقتصاد السوق والشروع في خوصصة العديد من المؤسسات في مختلف القطاعات إلا أن مجانية العلاج لا زالت قائمة رغم فرض بعض الأسعار الرمزية، وان حرص الدولة على التكفل بهذا الجانب الحساس فضلا عن ما تقدمه المؤسسات الإستشفائية العمومية، اتخذت إستراتيجية جديدة لضبط سوق الأدوية وأسعارها بالجزائر عن طريق إنتاج ما يعرف بالأدوية الجنيسة وبأسعار معقولة. حيث " عمدت وزارة الصحة إلى رفع حجم الأدوية الجنيسة في الجزائر إلى 45% على ان يتم الوصول لاحقا الى 70% نظرا إلى أن هذا النوع من الأدوية ارخص بحوالي 30% عن سعر الدواء الأصلي".¹

واقع حماية المستهلك في الجزائر: عرف التشريع الجزائري إستفاقة فيما يخص ضرورة حماية المستهلك سواء بسبب الانفتاح الاقتصادي والتخوف من إغراق الاسواق الوطنية بسلع مغشوشة، أو بسبب حتمية تنميط وتوحيد التشريعات التي تفرضها العولمة. ولكن رغم ذلك فان الحماية حاضرة في النصوص التشريعية و تبقى غائبة في الميدان.

- **إلزامية النظافة والنظافة الصحية:** رغم الإلزامية التي فرضها المشرع على المنتج في جميع مرحلة وصولا عند المستهلك حيث تنص المادة 06² "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك أن يسهر على إحترام شروط النظافة والنظافة الصحية للمستخدمين، والاماكن ومحلات التصنيع او المعالجة أو التحويل أو التخزين وكذا وسائل نقل هذه المواد، وضمان عدم تعرضها للاتلاف بواسطة عوامل بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية".

الواقع يثبت الاهمال والتهاون المسجل في هذا المجال وتكفي الملاحظات اليومية التي يسجلها المستهلك نفسه: فاعوان المطاعم يقومون باعداد الاطعمة على أرصفة الطريق العمومي وتقديمها بايدي عارية دون استخدام القفازات عند ملامسة الاغذية، وموزع المشروبات الغازية والعصائر يقطع آلاف الكلومترات من المصنع الى تاجر التجزئة معرّضا إياها لأشعة الشمس دون أدنى تخوف وعلى مرأى المسؤولين أنفسهم.

¹ Moheet.com شبكة الاعلام العربية

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 15، 08 مارس 2009، قانون رقم 90 / 03 مؤرخ في 25 فيفري 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المادة 06.

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

اما نظافة المكان فتكفي الأسواق العشوائية العمومية اليومية والأسبوعية المنتشرة في الأحياء والتي أتخذت حتى كمذابح ويتم عر%ض اللحوم في العراء.

تعود كثرة هذه المخالفات الى ضعف الرقابة من قبل الهيئات المعنية، ذ لا تنشط إلا في المناسبات وهذا ما يجعل حتى الاحصائيات تتعلق بالايام الأولى من شهر رمضان فبلغت المخالفات المتعلقة بانعدام النظافة والنظافة الصحية 4740 مخالفة مسجلة من في 20 يوم الاولى من شهر رمضان سنة 2011 وتمثل حوالى 47 بالمئة من مجموع مخالفات مراقبة النوعية وقمع الغش.

وتبقى عمليات التسمم المرتفعة دليل على عدم اتخاذ إجراءات ردعية " حيث أن أكثر من 5000 حالة تسمم غذائي مسجلة سنويا ومحصة لدى مصالح وزارة الصحة ويعود ذلك سواء للتعامل مع المنتج منذ بداية الانتاج، المعالجة الاحتفاظ التوزيع إضافة الى ضعف ثقافة المستهلك¹

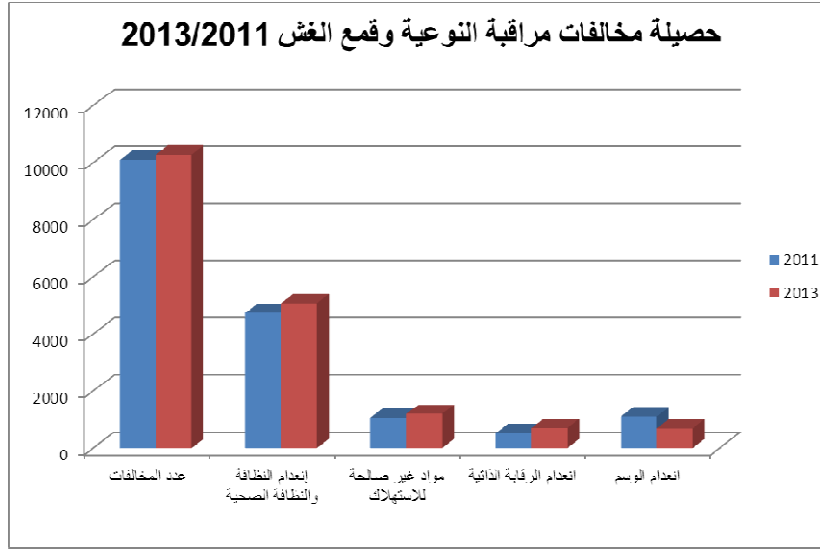
وحسب دراسة للفدرالية الجزائرية لجمعية حماية المستهلكين خلال سنة 2012 تم تقييم على أثر نتائجها سلوك المستهلك الجزائري بالمتوسط ويقل وعي سلوك المستهلك كلما تقدم في العمر، ولذا من الضروري الاهتمام بالاطفال وتوعيتهم واشراك الأسرة في التأثير على سلوك لاطفال".

ويمكن الإشارة الى تطور المخالفات المتعلقة بالنوعية وقمع الغش لسنتي 2011 و 2013 في الجدولين والمنحنيين التاليين:

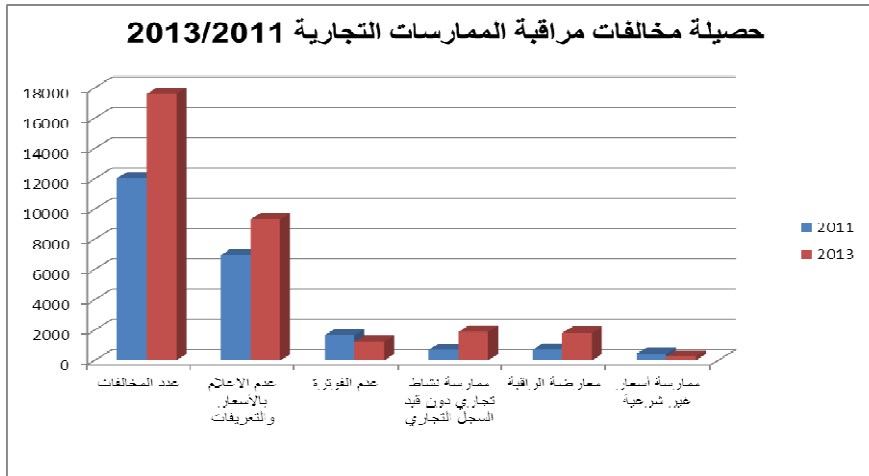
نسبة التطور	2013	2011	
2%	10277	10097	عدد المخالفات
7%	5077	4740	إنعدام النظافة والنظافة الصحية
13%	1197	1063	مواد غير صالحة للاستهلاك
34%	710	530	انعدام الرقابة الذاتية
-37%	698	1102	انعدام الوسم

¹ حريز زكي، خبير في مراقبة الجودة، رئيس جمعية حماية وارشاد المستهلكين لولاية وهران.

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات



نسبة التطور	2013	2011	
46%	17607	12038	عدد المخالفات
34%	9328	6959	عدم الاعلام بالأسعار والتعريفات
-26%	1227	1663	عدم الفوترة
166%	1878	705	ممارسة نشاط تجاري دون قيد السجل التجاري
154%	1811	713	معارضة الرقابة
-44%	244	439	ممارسة أسعار غير شرعية



ففي مجال مراقبة النوعية وقمع الغش " فان عدد المخالفات التي تم تسجيلها بلغت 10097 حالة نذكر أساسا منها:

- انعدام النظافة الصحية 4740 ما نسبته من الاجمالي 47% .
- مواد غير صالحة للاستهلاك 1063 حالة ما نسبته من الاجمالي 10% .

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

- انعدام الوسم 1102 مخالفة ما نسبته من الاجمالي 11% .
- انعدام الرقابة الذاتية 530 مخالفة اي ما نسبته من الاجمالي 5%¹.

الخاتمة:

إن حماية المستهلك ليس بعمل منفرد بقدر ما هو عمل يستدعي تكاتف العديد من الجهود، فإذا كان المستهلك الجزائري عرف نوع من الحماية الخاصة من طرف الدولة فان ذلك لم يكن إلا في فترة الاقتصاد الموجه. وهذا لا يعنى أن الجهود المبذولة في الوقت الحالي عديمة الجدوى، وإنما نقصد بذلك تطور المناخ الذي يتواجد فيه المستهلك، فمن سياسة حمائية تمجد المنتج المحلى ولا يتم اللجوء إلى الاستيراد إلا في الحالات التي ينعلم فيها إنتاج ذلك المنتج ويمثل جانب أساسي في الاستهلاك.

فاحتكار الدولة لمعظم القطاعات عن طريق المؤسسات العمومية جعل الدولة تسعى بذلك إلى مراقبة المنتج، والحفاظ على سلامة المستهلكين ورغم هذا الجانب الايجابي للسياسة الحمائية، فإن مساوئها على حماية المستهلك يمكن أن ينظر إليه من جانبين:

الجانب الأول: عملية الاحتكار تحد من حرية المستهلك في اختيار السلعة أو الخدمة حسب المواصفات فهو مرغم على شراء السلعة المحلية وبالسعر المفروض، ففي نظرنا الحد من المنافسة وإتباع سياسة الانغلاق يمثل نوع من القصور في ضمان حماية للمستهلك فيما يخص الجودة والسعر.

الجانب الثاني: المؤسسات العمومية في نظر المستهلك تمثل طرف الدولة وبالتالي ففي نظر المستهلك يستحيل مقاضاتها في حالة أي تجاوز يمكن أن يضر به.

ومن جهة أخرى السياسة السابقة لم تساهم في تنمية الجمعيات الخاصة بالدفاع عن المستهلكين لأنها ترى في ذلك خلق من يراقبها ويقاضيه بل حتى مصطلح المستهلك لم يدخل الجانب القانوني إلا في سنة 1989.

وان كانت الحماية القانونية للمستهلك يكفلها قانون العقود، قانون المدني، قانون العقوبات، فان الجانب الاقتصادي هو الآخر استفاد من إيديولوجية الاشتراكية التي تكفلت بالجانب الاجتماعي للمواطن "المستهلك" على حساب المردودية، فالمؤسسات تشغل أكثر من طاقاتها فتوسّعت بذلك فئة الأجراء، وتبنت الدولة تدعيم أسعار المواد الواسعة الاستهلاك في غياب أي

¹ Sit web.commerce.gov.dz

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

ضغوطات خارجية، غير أن التماذي في هذه السياسة التشغيل غير المدروس يمثل فائض على المؤسسة من شأنه أن يساهم في رفع الأسعار وحدوث التضخم.

أما فيما يخص الفترة الحالية وفي ظل ما يعرفه العالم من تحولات وخاصة على الجانب الاقتصادي يجعل من حماية المستهلك مسألة ديناميكية غير ثابتة ومسألة دولية متكاملة أبعد من أن تكون على مستوى دولة واحدة. ومن دون شك أن العولمة ستسعى إلى توحيد القوانين من خلال الاتفاقيات الدولية فالأمر في الجزائر وكغيرها من الدول الأمر لا يتوقف عند حدود إنشاء قانون خاص بحماية المستهلك. بل لابد أن يواكب التغيرات العالمية. فهناك تضليل في تركيبة المنتجات المستوردة قد يصعب كشفها في ظل غياب الأجهزة المتطورة ولذا:

- وجب عصرنه أجهزة قمع الغش ومراقبة الجودة وإلا القوانين لن يكون لها أي دور في غياب اكتشاف التجاوزات.
- ضرورة التحلي بالصرامة في تنفيذ القوانين فالمواد الغذائية من خبز ولحوم .. وغيرها تباع في العراء دون أدنى شروط النظافة في ظل غياب المعنيين.
- ضرورة إصدار لوائح لتوعية المستهلك في شكل نصائح وإرشادات تمكّنه من التمتع بنوع من الحماية كتجنب السلع المجهولة المصدر، التعريف بالعلامات المتعلقة بالمنتجات الخطيرة، تجنب اقتناء السلع المخالفة لشروط التخزين، كيفية التعرف على المواد الفاسدة وغير ذلك ...
- السماح بتكوين جمعيات المستهلكين و تسهيل اعتمادها وهذا من شأنه أن يساهم في حماية المستهلك وتكثيف الرقابة على المنتجين.
- ضرورة مواكبة التطورات وإصدار قوانين حمائية خاصة بها كظهور المنتجات المعدلة جينيا، التجارة الإلكترونية وحماية المستهلكين على الانترنت...
- التكثيف من عملية المراقبة وحجز الفاسدة منها حيث أصبحنا لا نسمع عن نشاط المعنيين بهذه المهام إلا في شهر رمضان.
- ضرورة إنشاء أسواق مغطاة، فالملاحظ أن الأسواق الأسبوعية تقام في العراء ويتم عرض السلع تحت رحمة الجو إضافة إلى القيام أحيانا بعملية الذبح والسلخ للمواشي في المكان ذاته ونفس الشيء بالنسبة للطيور.
- أما ما يتعلق بحماية القدرة الشرائية للمواطن، فإن ما تم تسجيله من خلال الدراسة السابقة هو اعتماد الدولة على آليتين:

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

- تتمثل أساسا في رفع الأجر الوطني الأدنى المضمون و لكن بشكل بطيء حيث تضاعف خلال 10 سنوات.

- تقديم منح وإعانات للفئات الضعيفة بما فيها دفع شبه راتب للمتربصين والطلبة.

وفيما يخص هذا الجانب نرى أن الأمر لا يتعلق بعلاج الأعراض بقدر ما يتعلق بتشخيص الداء، فالرفع في الأجور الاسمية وتقديم الإعانات ما هي إلا حلول ظرفية فقط، فالتحكم في القدرة الشرائية معناه تحقيق الاستقرار في الأسعار ولن يحدث ذلك إلا بتحقيق الإنتاجية بتوسيع الاستثمارات وتحقيق النمو الاقتصادي. فتشجيع المؤسسات المصغرة من شأنه أن يساهم في تقليص الفئة غير عاملة بدلا من توجيه الأموال إلى الاستهلاك مباشرة.

رغم التغير الذي حدث في مراجعة الأجور إلا أن الزيادة تمت بشكل غير متكافئ فإذا تم تسجيل ارتفاع في الدخل الخام للأفراد حيث "انتقل من 19% سنة 1994 إلى 28,3% سنة 1995 في حين سجلت تناقص في سنة 1996 حيث بلغت الزيادة 24% فقط في حين السنة الموالية لم تسجل الزيادة إلا في حدود 8,4%¹ والملاحظ أن الزيادة لذوي الدخل المستقلة كانت أسرع مما هي عليه عند الأجراء، أما فيما يتعلق بالفئات فنجد أن الارتفاع النسبي والبطيء للأجراء وخاصة الإطارات وأعاون التحكم أدى إلى فقدان هذه الفئة 3/1 من قدرتها الشرائية بسبب التطور غير المتكافئ بين ارتفاع أسعار الاستهلاك ودخول الإجراء.

يتبين من خلال الدراسة أيضا أن ضمان حماية كاملة للمستهلك ليس بالأمر الهين وخاصة ما يتعلق بالقدرة الشرائية فالأمر يتعلق بإدخال مekanزمات لتحقيق النمو الاقتصادي وفي مختلف القطاعات، والجزائر التي مازالت تعاني من أحادية التصدير يجعل من حماية القدرة الشرائية ارتباطا بالسوق العالمي لأسعار النفط ورهين الصدمات الاقتصادية وهذا في غياب إستراتيجية اقتصادية من شأنها النهوض بقطاعات أخرى.

الهوامش والمراجع :

1. *Rapport du cnes bulletin n 07*
2. *Sit web.commerce.gov.dz*
3. *CNES les effets socio-économiques.*
4. *CNES projet de rapport sur la conjoncture*
5. *Cnes rapport sur le développement humain en Algérie situation actuelle état nutritionnelle de la population et des enfants bulletin n 07.*

¹ *Rapport du cnes bulletin n07 P149*

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

6. *Cnes rapport sur les effets économiques et sociaux.*
7. *Gredaal.com A Bouzidi les années 90 de l'économie algériennes ENAG édition.*
8. *Moheet.com* شبكة الاعلام العربية
9. *Rapport National sur le Développement Humain C.N.E.S Treizième Session.*
10. *Synthese de gredaal, revenus et consommations, la pauvreté en algerie une consequence des contraintes de l'environnement naturel.*
11. أستاذ محاضر كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت.
12. تصريحات وزير التجارة الهاشمي جعبوب، على هامش ملتقى حول الغش وحماية المستهلك، نفس المرجع.
13. تقديرات المركز الجزائري لمراقبة النوعية، جريدة صوت الغرب 15 جوان 2005 العدد 799.
14. الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 06، قانون رقم 89 مؤرخ في 07 فيفراير 1989 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك.
15. الجريدة الرسمية رقم: 40، مرسوم التنفيذي 266/90 المؤرخ في 15/09/1990 المتضمن ضمان المنتوجات والخدمات.
16. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 15، 08 مارس 2009، قانون رقم 03/90 مؤرخ في 25 فيفري 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المادة 03.
17. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 15، 08 مارس 2009، قانون رقم 03/90 مؤرخ في 25 فيفري 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المادة 06.
18. حريز زكي، خبير في مراقبة الجودة، رئيس جمعية حماية وإرشاد المستهلكين لولاية وهران.
19. دليل المستهلك، مديرية المنافسة والأسعار لولاية أم البواقي دار الهدى الجزائر 2003.
20. شبة سفيان، حماية المستهلك في عقد البيع الدولي في القانون الجزائري والقوانين المقارنة، دفاثر السياسة والقانون العدد 04 جانفي 2011.
21. أ. كريم قش مداخلة بعنوان حماية القدرة الشرائية للمستهلك، الملتقى الوطني الاول حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي 2008/04/14/13 المركز الجامعي بالوادى الجزائر.

المستهلك الجزائري في ظل الإصلاحات

22. مرسوم 06/95 مؤرخ في 1995/01/25 المتعلق بالمنافسة والمتمم بالقانون رقم 02/04 مؤرخ في 2004/06/23
23. وزارة التجارة، العامة لظبط النشاطات وتنظيمها، رسالة المديرية.
24. وزارة العمل والضمان الاجتماعي عن (ONS-DZ).