جامعة ميلة **كلية الحقوق** **قسم الحقوق**

الإجابة النموذجية لامتحـــان مقياس: قانون حماية المستهلك

تخصص:قانون الأعمال **سنة :ثانية ماستر**

1-الجواب الأول(05 نقاط)

الالتزام بإعلام المستهلك هو التزام يرمي إلى تنوير المستهلك وتمكينه من الإقدام على اقتناء المنتوج أو الخدمة عن إرادة حرة وسليمة وذلك بتقديم معلومات حول المنتوج في مواصفاته ووزنه، مكوناته، تاريخ الصلاحية...و يكون عن طريق **الإعلام بالبيانات** المادة 17 من القانون 09- 03 يمكن تنفيذ هذا الالتزام عن طريق الوسم أو العلامات أو بأي وسيلة مناسبة ،والوسم هو أهم وسيلة إعلام للمستهلك عن **المنتوج** المراد اقتناءه وهو تلك البيانات الموضوعة على الأغلفة أو العبوات ويجب أن يكون بطريقة لا توحي بأي إشكال أو اضطرابات في ذهن المستهلك وحسب المادة 18 حرص المشرع على كتابة بيانات الوسم باللغة العربية وان تكون مكتوبة والبيانات مرئية وسهلة القراءة ومتعذر محوها، **الإعلام بالأسعار** ويعتبر شرط ضروري لشفافية السوق، و**الإعلام بشروط البيع** حيث يقع على البائع أن يبين للزبائن شروط البيع، أما في مجال **الخدمات** لابد من إعلام المستهلك من طرف مقدم الخدمة إعلاما كافيا عن الخدمة من حيث جودتها كوضع فهارس وجداول لبعض الخدمات ، والمشرع وضع إجراءات صارمة لضمان جودة الخدمات ومنها تنظيمه لشروط الالتحاق بالمهن التي تزاول تقديم الخدمات كتطلبه للاعتبار الأخلاقي والتأهيل المهني وحيازة بطاقة أو شهادة مهنية .

2-الجواب الثاني(03 نقاط)

الشرط التعسفي هو الشرط الذي يفرض على المستهلك من قبل المتدخل نتيجة التعسف في استعمال هدا الأخير للسلطة الاقتصادية التي يتمتع بها بغرض الحصول على ميزة مجحفة، يترتب عنه عدم التكافؤ بين الحقوق والالتزامات الناشئة عن العلاقة العقدية ،شرط غير خاضع للمفاوضات الفردية مكتوب بصفة مسبقة دون أن يكون للمستهلك أي تأثير في محتوى العقد ، و الغرض من وضع مثل هذه الشروط في العقد هو تحقيق مصلحة لأحد أطرافه غالبا ما يكون المتدخل في حين تجعل من الطرف الآخر (المستهلك) يتحمل التزامات أكثر مما تجب عليه أو التقليل من الضمان.

3-الجواب الثالث (04 نقاط): الفرق بين الضمان القانوني والضمان الاتفاقي في مجال حماية المستهلك

-**في الضمان القانوني** في حالة وجود عيب في المنتوج المتدخل ملزم بتصليحه أو باستبداله أو إرجاع ثمنه أو تعديل الخدمة على نفقته أي انه مجاني ، وموجود بقوة القانون دون وجود اتفاق مسبق بين

المتدخل والمستهلك ، كما لا يمكن التنازل عنه أو الإنقاص أو الإعفاء منه، **أما الضمان الاتفاقي** فهو نوع من التعديل والتوسيع في الضمانات القانونية(وجود مزايا إضافية للمستهلك) ،ويمكن أن يكون بمقابل أو مجاني حسب اتفاق الأطراف باعتباره لا يقوم إلا باتفاق مسبق بين المتدخل والمستهلك، كما يمكن الاتفاق على تعديل أحكام الضمان بالزيادة أو الإنقاص أو الإعفاء (إلا في حالات استثنائية) .

4-الجواب الرابع:(05 نقاط)

تتدخل جمعية حماية المستهلك وقائيا من خلال **إعلام وتحسيس وتوعية المستهلك** ، تعريفه بحقوقه وهذا عن طريق إقامة معارض وحوارات صحفية والمشاركة في برامج إذاعية وتلفزية والقيام بالأيام الدراسية والندوات وتعليق الملصقات .... و يمتد دورها أيضا إلى المشاركة في إعداد سياسة الاستهلاك بحضور ممثلي الجمعيات في الهيئات الاستشارية كالمجلس الوطني لحماية المستهلكين،هذا ما يسمح لهم بالتعبير عن أهدافهم وتشجيع الحوار والتشاور مع السلطات ،كما أنها تلعب دورا هاما في **متابعة السوق** وذلك من خلال **مراقبة الأسعار** وكذا مطابقة السلع بالجودة لملاحظة مدى الالتزام بمتطلبات حماية المستهلك فيما يخص الأسعار وكذا دراسة الشكاوى المقدمة من طرف المستهلكين والتحقيق فيها وإيجاد الحلول المناسبة لها وإحالتها على الجهات القضائية إن لزم الأمر ،إضافة إلى دعوة المستهلكين إلى **مقاطعة المنتوجات** وحثهم على الامتناع عن اقتناءها والامتناع وعدم شراء منتج ضار بسلامتهم وصحتهم ، أو إلى القيام **بالإشهار المضاد** ضد كل سلعة أو خدمة موجهة للمستهلك بهدف كشف حقيقتها، حيث يتوقف هذا الإجراء عند تبيان سلبيات ومخاطر السلعة أو الخدمة وفضح تخلف الميزات أو الخصائص التي يظهرها العرض المقدم لها من طرف المتدخل.

5-الجواب الخامس:(03 نقاط)

الحق في العدول هو سلطة أحد المتعاقدين بنقض العقد والتحلل منه دون توقف ذلك على إرادة الطرف الأخر أي انه وسيلة بمقتضاه يسمح للمستهلك بأن يعيد النظر من جديد ومن جانب واحد في الالتزام الذي ارتبط به مسبقا، إذا استعمل المستهلك هذا الحق خلال المدة المقررة والمحددة فإنه يترتب على ذلك نقض العقد أي فسخه و التزام المتدخل برد الثمن ، والمستهلك عليه بإرجاع البضاعة كما تسلمها وإذا كانت خدمة فعلية أن يتنازل عنها.