

جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم الحقوق

السنة أولى ماستر
تخصص قانون الأعمال

ملخص محاضرات لمقرر شهر في
مقياس قانون حماية المستهلك
د. مرياح صليحة

السداسي الثاني 2019 / 2020

- تابع.....

نستنتج من النصين السابقين مايلي:

- يتميز المستهلك الإلكتروني عن نظيره التقليدي في الإستعانة بالإتصالات الإلكترونية من قبل شخص تتوفر فيه صفة المورد الإلكتروني، أما في غير ذلك فإن تعريفه يتطابق مع تعريف المستهلك الإلكتروني.

كما أنه تم إسقاط عبارة " من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به " و التي تفيد الغرض الشخصي من اقتناء و استعمال المنتج و الذي يضيّق من مفهوم المستهلك مما يفيد توسع المشرع الجزائري في مفهوم المستهلك الإلكتروني.

- استعمل المشرع الجزائري لفظ مختلف من أجل التعبير عن المتدخل و هو المورد الإلكتروني.

وسع المشرع في مفهوم المتدخل في ظل قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك، أين أضفى هذه الصفة على كل شخص يتدخل في عملية عرض المنتج للإستهلاك، و يستوي أن يكون منتجا أو حرفيا أو تاجرا أو مستوردا أو ناقلا.

بينما ضيق هذا المفهوم في قانون التجارة الإلكترونية و اقتصره على الشخص الذي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير المنتجات عن طريق الإتصالات الإلكترونية و هذا كون أن المراحل السابقة على عرض و تسويق المنتج ترتبط بالعالم المادي.

المحور الثاني

قواعد حماية المستهلك في ظل القانون 09-03

يهدف المشرع الجزائري من خلال هذه القانون إلى تحقيق التوازن العقدي بين المستهلك و المتدخل، و ذلك من خلال فرض عدة إلتزامات على المتدخل من أجل حماية المستهلك كونه الطرف الضعيف و هي:

الفقرة الأولى : الإلتزام بالضمان

نص المشرع الجزائري على الإلتزام بالضمان من خلال القانون المدني من خلال العديد من الضمانات التي يتحملها المشتري، كضمان العيوب الخفية و ضمان صلاحية المبيع للإستعمال

أولاً - مفهوم الإلتزام بالضمان

1- تعريف الإلتزام بالضمان:

إن قصور القواعد العامة في حماية المستهلك من عدة جوانب جعل المشرع يفكر في وضع قواعد قانونية خاصة تكفل للمستهلك أكبر قدر من الحماية ، وهو ما يتجسد فعلا من خلال القانون 02/89 الذي ألغى بموجب القانون 03/09 .

هذا الأخير عرف الضمان في نص المادة 3 بأنه " إلتزام كل متدخل في فترة زمنية معينة ، في حالة ظهور عيب المنتج باستبدال هذا الأخير أو تصليح ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل الخدمة على نفقته".

كما خصه المشرع الجزائري بمرسوم حدد أحكامه ابتداءا من المرسوم 90-266 الملغى بموجب المرسوم 13-327، حيث أشارت المادة 3 فقرة 1 منه على أن:" الضمان: الضمان المنصوص عليه في النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بالأثار القانونية المترتبة على تسليم سلعة أو خدمة غير مطابقة لعقد البيع (كل بند تعاقدى أو فاتورة أو قسيمة شراء أو قسيمة تسليم أو تذكرة صندوق أو كشف تكاليف و كل وسيلة إثبات أخرى منصوص عليها في التشريع و التنظيم المعمول بهما) و تغطي العيوب الموجودة أثناء اقتناء السلعة أو الخدمة".

نستنتج في الأخير أن الإلتزام بالضمان يعتبر وسيلة قانونية لمواجهة الإختلال العقدي للعلاقة الإستهلاكية في حال ظهور عيب في المنتج ينقص من قيمته أو يجعله غير قابل للاستعمال بهدف حماية المستهلك.

2- خصائص الإلتزام بالضمان

على ضوء تعريف الإلتزام بالضمان يمكن القول أن الإلتزام بالضمان يتسم بالخصائص التالية :

* الإلتزام بالضمان إلتزام قانوني :

أي أنه إلتزام غير خاضع لإرادة الأفراد ، نص عليه قانون حماية المستهلك و قمع الغش في المادة 13 منه ، حيث نص على إلزاميته وهذا من خلال إبطال كل شرط يقضي بإسقاطه ، فقواعد الضمان من النظام العام ولا يجوز الإلتفاق على مخالفتها.

* الإلتزام بالضمان إلتزام بتحقيق نتيجة :

لم ينص المشرع صراحة على طبيعة الإلتزام بالضمان ، غير أن أحكام الضمان المتمثلة في إصلاح المبيع أو إستبداله أو رد ثمن تبرر أن المشرع الجزائري يعتبر أن الإلتزام بالضمان يهدف إلى تحقيق النتيجة التي يتوقعها المستهلك من إقتناء السلعة وهي صلاحية المنتج للعمل و مطابقتها للرغبة المشروعة له.

وفي حالة رفض المتدخل إصلاح المنتج يقوم المستهلك بتقديمه إلى المحترف من أجل الإصلاح و تعود نفقته على المتدخل وهذا مانصت عليه المادة 13 من المرسوم 327/13 التي تنص على أنه : " إذا لم يقم المتدخل بإصلاح العيب في الآجال المتعارف عليها مهنيا حسب طبيعة السلعة ، فإنه يمكن للمستهلك القيام بهذا الإصلاح إن أمكن ذلك عن طريق مهني مؤهل من إختياره وعلى نفقة المتدخل ."

* الإلتزام بالضمان إلتزام مجاني :

حيث أنه يتعين على المتدخل في حالة حدوث عيب بالمنتج أن يلتزم بإصلاحه ، أو إستبداله أو رد ثمنه جزئيا أو كليا أو تعديل الخدمة مجانا لصالح المستهلك.

* شهادة الضمان وسيلة لإثبات الضمان

يتجسد الضمان بالحصول على شهادة الضمان المقدمة من المتدخل للمستهلك، و التي تحوي على بيانات خاص تتعلق بأطراف العقد و المنتج محل العقد، و هذا ما نصت عليه المادة 5 من المرسوم 327-13: " يسري مفعول الضمان ابتداءا من تاريخ تسليم السلعة أو تقديم الخدمة.

و يتجسد هذا الضمان عن طريق تسليم شهادة الضمان للمستهلك بقوة القانون". و تعتبر شهادة الضمان وسيلة لإثبات وجود إلتزام على عاتق المتدخل بضمان عيب منتج و هي ليست شرط لتحقيقه، و هذا ما أكدته المادة 08 من المرسوم التنفيذي

327-13.

* الإلتزام بالضمان لا يسقط بالتجربة :

إن قواعد الضمان من النظام العام إذ لا يمكن الإتفاق على مخالفتها ، فلا يمكن إسقاطه بحق التجربة إذ يمكن للمستهلك تجريب المنتج دون أن يعفي المتدخل من إلزامية الضمان و هذا ما نصت عليه المادة 15 من قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش التي نصت على أنه " يستفيد كل مقتن لأي منتج مذكور في المادة 13 من هذا القانون من حق تجربة المنتج المقتنى"، كما نصت على هذا الحق المادة 11 من المرسوم التنفيذي 13-327: " يمكن للمستهلك أن يطالب بتجريب المنتج المقتنى طبقا للتشريع و الأعراف المعمول بها دون إعفاء المتدخل من إلزامية الضمان.

* عبء الإثبات :

يتميز الضمان في قانون حماية المستهلك و قمع الغش بنقل عبء الإثبات إلى عاتق المستهلك و يقع على المتدخل إثبات عكس ذلك و هذا عكس القواعد المنظمة للضمان بموجب القواعد العامة ، ذلك لأن العيب الذي يظهر في المنتج خلال مدة الضمان يفترض وجوده وقت تسليم المنتج للمستهلك.

3- تميز الإلتزام بالضمان عن ما يشابهه من ضمانات

يتداخل مصطلح الإلتزام بالضمان مع مصطلحات أخرى تتضمن صور أخرى من الإلتزام بالضمان مثل ضمان العيوب الخفية و ضمان السلامة و ضمان صيانة المبيع، و هذا ما سنتعرض له فيما يلي:

* تميز الإلتزام بالضمان عن الإلتزام بالسلامة

يعتبر الإلتزام بالسلامة من الإلتزامات التي ابتدعها القضاء الفرنسي بهدف توفير حماية أكبر للمستهلك من المنتجات التي تضر بصحته و سلامته، و من أجل هذا كان الإلتزام بالسلامة أكثر صرامة من الإلتزام بالضمان في قانون حماية المستهلك و قمع الغش. و يتطلب التمييز بين الإلتزامين ما يلي :

- أن دعوى التعويض التي تتأسس من خلال الإلتزام بضمان السلامة لا تخضع لشرط المدة القصيرة التي تخضع لها دعوى التعويض المؤسسة على أحكام إلزامية الضمان .

- أن دعوى التعويض عن الإخلال بالالتزام السلامة لا تتطلب إثبات علم المتدخل بالعيوب و لا يقوم الحق في التعويض على إفتراض علم المتدخل به ، على خلاف إذا ما تعلق الأمر بدعوى عيب المنتج وفقا لقواعد حماية المستهلك .

- أن جزاء دعوى تنفيذ الضمان يختلف عن جزاء الدعوى المؤسسة على الإلتزام بضمان السلامة ، إذ أن المدعي في دعوى ضمان عدم صلاحية الإستعمال له أن يطلب إنقاص الثمن أو إسترجاع الثمن مع رد المنتج و طلب التعويض عند الإقتضاء .

* تمييز إلزامية الضمان عن الإلتزام بضمان العيوب الخفية

يلتزم البائع أو المتدخل في كلا الإلتزامين بضمان العيوب التي تطراً على المنتج، غير أن العيب في ضمان العيوب الخفية يشترط أن يكون من العيوب الخفية دون العيوب الظاهرة التي يمكن للبائع اكتشافها لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي ، على عكس الإلتزام بالضمان في قانون حماية المستهلك و قع الغش الذي يلتزم فيه البائع بضمان العيوب سواء كانت ظاهرة أو خفية.

كما أن العيب في ضمان العيوب الخفية يشترط فيه أن يكون قديماً ، و هو شرط ملغى بالنسبة للضمان المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك و قمع الغش، فمجرد وجود عيب بالمنتج سواء كان قبل إبرام عقد البيع أو بعده يعتبر سببا في مطالبة المستهلك بتنفيذ الضمان .

و عليه فإن الإلتزام بالضمان المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك و قمع الغش يعتبر صورة مشددة من ضمان العيوب الخفية، إذ لا يشترط فيه ضمان العيب فقط و إنما إصلاحه أيضا.

* تمييز إلزامية الضمان عن الإلتزام بضمان صيانة المبيع

يقصد بضمان صيانة المبيع التزام البائع بصيانة السلعة المباعة و المحافظة عليها بحالة سليمة تكفل استمرارها في عملها.

أهم ما يميز هاذين الإلتزامين مايلي:

- وجود مدة معينة إما يقرها القانون أو إتفاق الطرفين بالنسبة لإلزامية الضمان في حين أن الإلتزام بالصيانة يمكن أن يستمر طول عمر السلعة.

- يختلف الإلتزام بالصيانة عن الإلتزام بالإلزامية الضمان من حيث العيوب التي يمكن لكل منهما تغطيتها ، ففي حين أن الإلتزام بالصيانة يغطي جميع العيوب التي تطرأ على المنتج حتى لو ظهرت نتيجة سوء الإستعمال ، من جهة أخرى لا تدخل العيوب جراء سوء الإستعمال ضمن نطاق الإلتزام بالضمان لمدة معينة .

- الإصلاحات التي يلتزم بها المتدخل تكون على عاتق المستهلك أو المشتري في ضمان الصيانة بينما تكون على عاتق المتدخل أو البائع في الإلتزام بالإلزامية الضمان.

ثانيا - أنواع الإلتزام بالضمان .

1- الضمان القانوني

نص عليه المشرع الجزائري في المادة 13 من القانون 03/09 التي تنص على مألبي: " يستفيد كل مقتن لأي منتج سواء كان جهازا أو خدمة أو أداة أو آلة أو عتاد أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون و يمتد هذا الضمان أيضا إلى الخدمات .

لذلك يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة و في حالة ظهور عيب بالمنتج استبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته . يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان دون أعباء إضافية .

يعتبر باطلا كل شرط مخالف لهذه المادة

تحدد شروط و كفاءات تطبيق أحكام هذه المادة عن طريق التنظيم".

و عليه فإن الضمان القانوني من النظام العام، فلا يجوز الإتفاق على الإنقاص منه أو إبطاله و كل شرط يقضي بذلك يعتبر باطلا مع سريان العقد، و هذا من أجل تكريس حماية أكبر للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية التي تربطه بالمستهلك.

و تطبيقا لأحكام الفقرة الأخيرة من المادة 13 السالفة الذكر صدر المرسوم التنفيذي رقم 327/13 المحدد لشروط و كفاءات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ، و الذي أكد على مدة الضمان و جعلها تختلف حسب طبيعة المنتج على أن لا تقل عن

6 أشهر من تاريخ تسليم المنتج بالنسبة للمنتجات الحديثة و ثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة ، وهي مدة قصيرة في نظر الكثير من الفقهاء .

2- الضمان الإتفاقي

نص عليه المشرع الجزائري في المادة 14 من القانون 03/09 بأنه: " كل ضمان آخر يقدم من المتدخل بمقابل أو مجانا لا يلغي الإستفادة من الضمان القانوني المنصوص عليه في المادة 13 أعلاه ."

كما ورد تعريفه أيضا في المرسوم 266/90 في المادة 3 منه تحت مسمى الضمان الإضافي و التي نصت على ما يلي " الضمان الإضافي : كل إلتزام تعاقدية محتمل يبرم بالإضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك دون زيادة التكلفة ."

و لذلك يمكن اعتباره أنه إتفاق خاص مسبق بين المتعاقدين بتعديل أحكام الضمان القانوني بإتفاق خاص بالزيادة في الضمان ، و قيد ما اتفق عليه من ضمانات معينة بحيث ينتج عنه حماية للمشتري أو المستهلك في حالة ظهور عيب في الشيء المبيع .
فيستفاد من نص المادة السابق ذكرها ، بأن المشرع أجاز الضمان متى توفر لذلك
شروطان :

- أن تكون هذه الزيادة مجانية أي دون مقابل .
- أن يكون الضمان أكثر إمتيازاً، أي يتضمن إلتزامات أكثر من تلك التي أجبره بها القانون بأن يكون أنفع من الضمان القانوني كأن يتم زيادة أجل الضمان لأكثر من ستة أشهر أو تمديد أجل دعوى تنفيذ الضمان لأكثر من عام .

كما تنص المادة 7 من المرسوم 327/13 على الشكل الذي يكون عليه الضمان الإضافي والذي يكون على شكل بند تعاقدية مكتوب ، ويمكن أن يكون الضمان الإتفاقي متصلا بالضمان القانوني والأصلي كما يمكن أن يكون منفصلا عنه ، كما يرد الضمان الإتفاقي عادة على العيوب القليلة الجسامة والتي لا يتمكن من خلالها المستهلك من رد المبيع أو إسترداد الثمن .

3- تعديل الخدمة و الخدمة ما بعد البيع

لقد أقر المشرع الجزائري بموجب القانون رقم 09-03 السالف ذكره إلى جانب حق المستهلك في الضمان حقه أيضا في الخدمة ما بعد البيع إذ نص عليها في المادة 16 من القانون 03/09: "في إطار خدمة ما بعد البيع و بعد إنقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم ، أو في كل الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره ، يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانة و تصليح المنتج المعروض في السوق". و عليه يقصد بالإلتزام بخدمة ما بعد البيع مجموع الأداءات المتعلقة بضمان صيانة و إصلاح المنتج المعروض في السوق في الحالة التي لا يمكن للضمان أن يؤدي مفعوله مما يميزه و يجعله إلتزاما مستقلا بذاته عن الإلتزام بالضمان.

كما نستنتج من نص المادة أن المشرع فرق ضمنا بين خدمة ما بعد البيع و الإلتزام بالضمان ، فجعل خدمة ما بعد البيع تدخل حيز التنفيذ بنهائية مدة الضمان ، أو في الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره ، و عليه يمكن القول بأن الضمان يتحول إلى خدمة ما بعد البيع بانتهاء الفترة القانونية أو الإتفاقية ، خاصة أن كليهما يهدفان إلى تصليح المنتج ، غير أن خدمة ما بعد البيع تكون بمقابل عكس الإلتزام بالضمان .

ثالثا - تنفيذ الإلتزام بالضمان:

طبقا لنص المادة 18 من المرسوم التنفيذي المتعلق بضمان المنتوجات و الخدمات، ينبغي على المستهلك أن يخطر المتدخل بالعيب بمجرد ظهوره، و يستحسن للمستهلك أن يسرع في الإخطار.

و يتم تنفيذ الضمان على أربعة أوجه حسب المادة 2/13 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش وهي:

1- إصلاح المنتج:

ألزم المشرع المتدخل أن يأخذ على عاتقه إصلاح المنتج و تحمل كافة نفقات الإصلاح من قطع الغيار و مصاريف اليد العاملة و غيرها جبرا للضرر حيث يعود المنتج إلى طبيعته.

2- استبدال المنتج:

يكون هذا الإلتزام إذا تعذر إصلاح المنتج، كأن يصاب بعيب أو خلل جسيم يؤثر على صلاحية المنتج بأكمله.

3- رد ثمن المنتج:

في حالة استحالة الإصلاح أو الإستبدال للمنتج فإن المشرع ألزم المتدخل برد الثمن و ذلك من دون تأخير و حسب شروط حددها، وهي:

• يرد جزء من الثمن إذا كان المنتج غير قابل للإستعمال جزئياً و فضل المستهلك الإحتفاظ به.

• يرد الثمن كاملاً، إذا كان المنتج غير قابل للإستعمال كلياً، وفي هطه الحالة يرد له المستهلك المنتج المعيب.

4- تعديل الخدمة:

الضمان في مجال الخدمات يكون بتعديل الخدمة، أي بتغيير شروطها في حال إخلال المتدخل بالتزاماته، كأن يتحمل المتدخل نفقاتها دون المستهلك، و هذا ما قصده المشرع في المادة 13 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش: "...أو تعديل الخدمة على نفقته..."

رابعاً- العيب الموجب للضمان

لا يمكن المطالبة بالضمان ما لم يحدث به عيب ينقص من قيمته ، و يختلف العيب المتعلق بالضمان المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك عن العيب الخفي المتعارف عليه في القانون المدني ، حيث يجب توفر شروط معينة فيه من أجل دخوله في نطاق العيوب المكفولة بالضمان.

1 - تعريف العيب :

على عكس العيب الخفي في الضمان الوارد في القانون المدني ، الذي يعرف بأنه: عدم قابلية المبيع للاستعمال بحسب طبيعته أو بحسب إرادة الأطراف.

فإن القواعد المتعلقة بأحكام الضمان الخاص بحماية المستهلك ، المتعلقة بضمان السلع والخدمات تعتبر العيب بأنه كل تسليم لسلعة أو خدمة غير مطابقة لعقد البيع ، و كذلك

كل مخالفة للشروط المنصوص عليها في المادة 10 من المرسوم 327/13.

و يجتمع القانون و القضاء المقارن على تعريف العيب بأنه " عدم توفر الصفات التي كفل المتدخل للمستهك وجودها في المنتج ، أو إذا وجد بالمنتج عيب ينقص من قيمته أو من نفعه بحسب الغاية المقصودة ، على النحو الوارد في العقد أو مما هو ظاهر من طبيعة الشيء أو الغرض الذي أعد له " .

أما بالنسبة للمشرع الجزائري فلم يعرف العيب ، غير أنه و من خلال قواعد حماية المستهلك و قمع الغش 03/09 ، نستنتج ضمناً أن أحكام الضمان المتمثلة في إصلاح المنتج أو رد الثمن أو استبدال المنتج ، يعتبر العيب موجبا للضمان متى أثر في صلاحية المنتج للاستعمال سواء تأثيراً كلياً أو تأثيراً جزئياً .

و بالرجوع إلى نص المادة 10 من المرسوم 327/13 نجد أنها توسع من مفهوم العيب الموجب للضمان من مجرد اعتباره عيباً مؤثراً في صلاحية المنتج للاستعمال إلى إعتبار كل تخلف للوصف الذي قدمه المتدخل ، أو عدم شموله على الخصائص التي تلبى الرغبات المشروعة للمستهك أو تلك التي ينص عليها التشريع المعمول به كمخالفة المطابقة و التقييس ، و بذلك أصبح للمستهك عدة وسائل في إطار مطالبته بالضمان .

2 - شروط العيب الموجب للضمان :

تختلف شروط العيب الموجب للإلتزام بالإلزامية الضمان عن تلك المتعلقة بضمان العيب الخفي ، و تتلخص هذه الشروط كالتالي :

• حدوث عيب في المنتج أو الخدمة :

نص قانون حماية المستهلك و قمع الغش على أن المتدخل ملزم بتحقيق الرغبات المشروعة للمستهك ، كما يجب عليه في حالة وجود عيب بالمنتج تصليح المنتج أو استبداله أو رد الثمن ، و كل ما ذكر يدخل في إطار العيوب التي يجب على المتدخل الإلتزام بضمانها .

إذ أن المتدخل ملزم بأن يتوفر منتوجه على المميزات التي من المفترض أن تكون ، و التي أعلم بها المستهلك سواء عن طريق الوسم أو عن طريق الإشهار ، وهو معيار موضوعي يؤخذ فيه بعين الاعتبار ما ينتظره المستهلك العادي ، ويتضح من الغرض الذي أعد من أجله المنتج أو كما هو واضح من طبيعته .

كما يختلف العيب بالنسبة للضمان القانوني عن العيب بالنسبة للضمان الإتفاقي ففي حين يتحقق الأول بمجرد اكتشاف العيب حتى لو كان المنتج صالحا للعمل ، نجد أن الثاني يتحقق إلى حين حدوث خلل بالمنتج يجعله غير صالح للعمل .

• أن يكتشف العيب خلال فترة الضمان :

لا يقتصر العيب فقط على الخلل الذي يلحق بالمنتج بل يتعداه إلى عدم تحقيق الرغبات المشروعة للمستهلك ، والتي من المفترض أن تتوفر في المنتج ، كما نصت المادة 04 من المرسوم 327/13 على أن المتدخل ملزم بتقديم سلعة أو خدمة مطابقة لعقد البيع .

وتختلف فترة الضمان باختلاف المنتج ، وهي تتراوح في المجمل ما بين 06 أشهر و18 شهرا تسري من يوم التسليم الفعلي للمنتج ، و هذا وفقا للملحق الأول المرفق بالقرار المؤرخ في 10 ماي 1994 المحدد لكيفية تطبيق أحكام المرسوم 266/90 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات ، وتنص المادة 16 من المرسوم 327/13 على أنه " لا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ستة أشهر ابتداء من تاريخ تسليم السلعة الجديدة أو تقديم الخدمة " ، وهذا النص يخص المنتجات والخدمات التي لم يتم ذكرها في الملحق الآنف الذكر ، فإن اكتشف العيب خلال هاته المدة وجب على المستهلك تقديم طلب تنفيذ الضمان إلى المتدخل ، الذي له الحق في معاينة المنتج بحضور المستهلك نفسه أو ممثله ، للتأكد من صحة وجود العيب .

في حال اكتشاف عيب بالسلعة خلال مدة الضمان ، يستفيد المستهلك من تمديد أجل الضمان، و هو ما نصت عليه المادة 20 من المرسوم 327/13 " عندما يطلب المستهلك من المتدخل ، أثناء فترة سريان الضمان القانوني أو الإضافي ، إعادة السلعة موضوع الضمان إلى حالتها ، فإن فترة الضمان تمتد بثلاثين يوما على الأقل بسبب عدم استعمال السلعة ، وتضاف هذه الفترة إلى مدة الضمان المتبقية " .

• علم المتدخل بالعيب ليس شرطا للضمان :

على خلاف القواعد العامة في العيوب الخفية التي تشترط علم المشتري المسبق بالعيب ، فإن قواعد حماية المستهلك و من أجل توفير أكبر قدر من الحماية ، جعلت

علم المحترف بعيوب منتوجاته مفترضا ، فليس له أن يتبرأ من المسؤولية لعدم علمه بالعيوب وهنا يسقط معيار تفحص المنتج بعناية الرجل العادي بالنسبة للمستهلك .
الميزة الأساسية في الضمان المنصوص عليها في قواعد حماية المستهلك و قمع الغش ، هي إعفاء المستهلك من عبء الإثبات ، إذ أنه بمجرد وجود العيب أثناء فترة الضمان ، يعد قرينة على أن الخلل مرتبط بعيوب في صناعة السلعة ، و على المتدخل إثبات العكس بإقامة دليل على خطأ المشتري أو خطأ الغير أو القوة القاهرة ، فذهب القضاء الفرنسي إلى تشبيه المتدخل بالبائع حسن النية و يترتب عن هذا المبدأ نتيجتين:

- إعتبار كل شرط يقضي باستبعاد أو الإنقاص من الضمان القانوني ، شرطا تعسفيا يحظره قانون حماية المستهلك و قمع الغش .
- إلتزام المتدخل بالتعويض عن الأضرار التي تمس بالمصالح المادية و الاقتصادية للمستهلك ، و ليس فقط معالجة إصلاح المنتج .

3- العيوب المستثناة من الضمان :

إذا كان المتدخل ملزما بضمان العيوب اللاحقة بمنتوجه سواء بإصلاحها أو استبدال المنتج أو رد الثمن ، إلا أنه و من جهة أخرى لا يعتبر ملزما بالضمان إذا كان: - العيب ناتجا عن سوء استعمال المستهلك للمنتج أو مخالفة التعليمات التي أرشده إليها المتدخل.

- إذا كان العيب بسبب الغير أو بسبب قوة القاهرة .
- أن المنتج لم يطرح للتداول بعد .

- سوء الاستعمال ومخالفة التعليمات :

غالبا ما تكون المنتجات مرفقة بتعليمات تبين طريقة الاستعمال ، والطرق الواجب إتباعها لصيانته وتصليحه، غير أن بعض المستهلكين يسيئون استعمال المنتج سواء باستعمالها في غير الغرض المخصص له أو استعمالها بشكل مخالف للتعليمات .
وسوء الاستعمال لا ينفي دائما المسؤولية إلا إذا كانت التعليمات واردة عل نحو من التفصيل و الوضوح ، الذي يمكن المستهلك من استيعابها، فالمستهلك العادي يعتبر في مركز ضعف من خلال نقص معرفته بالآلات الحديثة المنتشرة في الأسواق، و هو

ما يستلزم إقامة توازن عقدي بين المستهلك والمحترف ، قوامه الثقة و نقل المعارف من المحترف إلى المستهلك على نحو يقلل فيه نسبة وقوع المستهلك في سوء الاستعمال.

-خطأ الغير و القوة القاهرة :

في حالة خطأ الغير سواء كان مكلفا بنقل الجهاز أو صيانتته ، فليس للمستهلك الرجوع على المحترف بل يرجع على المتسبب في الخطأ وفق القواعد العامة للمسؤولية المدنية، غير أن المتدخل يبقى ملزما بالضمان في حالة حدوث الخلل من قبل موزع تابع له ، في حين يرجع المستهلك على الموزع المنفصل الذي يتلقى عمولة عن كل عملية توزيع يقوم بها .

كما نجد أن بعض شهادات الضمان تنص صراحة على استبعاد التلف الناجم عن الحريق والكوارث الطبيعية ، ولا ينفذ هذا البند إلا بعد التسليم الفعلي للمبيع فإن تسلم المستهلك المبيع وهلك المنتج بسبب قوة القاهرة ، فليس للمستهلك الرجوع على المحترف طالما أن المنتج كان سليما قبل استلامه .

- عدم وضع المنتج للتداول :

جعل المشرع من خلال المادة 02 من القانون 03/09 مضمون الوضع للاستهلاك من بين أسس هذا القانون ، ويشمل الوضع للاستهلاك جميع المراحل التي مر بها المنتج إلى غاية وصوله إلى يد المستهلك ، وهي نفسها المراحل المنصوص عليها في المادة 08/03 من نفس القانون .

حيث ربط المشرع تعريف المنتج بشرط وضعه للاستهلاك أو التداول ، فكل ما يفتنيه المستهلك مما يعرض للتداول من قبل المتدخل يعد منتوجا .

و من ثم فشرط التداول يتضمن عنصر التخلي الإرادي، الذي يقصد به نقل حيازة المنتج من يد المتدخل بإرادته الحرة إلى يد و فائدة المستهلك ، ويتحقق شرط وضع المنتج للتداول بمجرد تسليم المنتج للمستهلك ، غير أنه لا يعتبر عرضا للتداول إذا كان التخلي لفائدة التابع ، لأن المنتج مازال في حيازة المتدخل ، وذلك أن التابع إنما يعمل لحساب و باسم المتبوع أي المتدخل.

خامسا- دعوى الضمان:

يجب على المستهلك بمجرد ظهور العيب أن يقدم للمحترف طلبه بتنفيذ الضمان، مالم يكن هناك إتفاق يخالف ذلك.

و على المحترف القيام بتنفيذ لإلتزامه في أجل محدد مع المشتري، و في حالة عدم وجود إتفاق يحدد هذا الأجل ب 7 أيام ابتداء من تاريخ طلب تنفيذ الإلتزام بالضمان.

و في حالة تقصيره بعد فوات هذه المدة يمكن للمستهلك أن يرفع دعوى قضائية أمام المحكمة المختصة في أجل أقصاه سنة

الفقرة الثانية: الإلتزام بالإعلام

يتوجب على المهني أن يعلم المستهلك بكل البيانات المتعلقة بالمنتج و الخدمة و يلتزم المهني بتقديم منتج يستجيب للرغبات المشروعة للمستهلك و يتطابق مع المواصفات القانونية و هذا ما نص عليه المشرع صراحة في القانون 03/09 إذ افرد له فصلا خاص تحت عنوان " إلزامية إعلام المستهلك " .

أولاً- وظيفة الإلتزام بالإعلام:

لقد حدد المشرع من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المحدد لشروط و كيفية إعلام المستهلك و ذلك فيما يتعلق بالمنتجات المعروضة للإستهلاك، عن طريق تقديم معلومات تساعد المستهلك على اختيار ملائم و حسب رضاه و بإرادة صحيحة و التي تشكل الوظيفة الأولى للإعلام.

أما الوظيفة الثانية فتتجلى في تقديم معلومات تتعلق بأمن المنتج قصد ضمان سلامة المستهلك و وقايته من مخاطر هذا المنتج الذي يقتنيه.

ثانيا- البيانات المتعلقة بأوصاف الشيء أو الخدمة :

1- البيانات المتعلقة بأوصاف الشيء

تدعى هذه الأوصاف بالوسم الذي يعد من التوابع الأساسية للمنتوج و قد نص المشرع الجزائري على الوسم في القانون 03/09 في المادة 03: " يقصد في مفهوم هذا أحكام هذا القانون ... الوسم" كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بالسلعة تظهر على غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة ختم أو معلقة أو مرفقة أو حالة على طبيعة منتج مهما كان شكلها أو سندها بغرض النظر عن طبيعتها "

كما جاء في الفصل الخامس وتحت عنوان " إلزامية إعلام المستهلك "و في المادة 17 منه "يجب على كل متدخل ان يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأي وسيلة أخرى مناسبة تحدد شروط و كفاءات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم" .

و عليه، يلتزم كل متدخل في عملية عرض المنتج للإستهلاك أن يعلن للجمهور كل المعلومات المتعلقة بالمنتوج، و يتم ذلك بالتعريف بطريقة استعمال المنتج .

و أهميته تظهر أكثر بالنسبة للمنتوجات ذات الصلة بالصحة (صيدلانية و المواد الغذائية و الكيماوية)، و الأجهزة ذات التقنية العالية و المعقدة، كما يشمل التحذير من مخاطر المنتج و يشترط فيه أن يكون واضحا و لصيقا بالمنتوجات.

إذ اشترطت المادة 18 من نفس القانون ان تكتب بيانات الوسم باللغة العربية و بلغة أخرى على سبيل الإضافة و أن تكون مرئية و سهلة القراءة و متعذر محوها.

كما أقرت المادة 10 من القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على إلزامية القيام بعرض تجاري إلكتروني يسبق أي معاملة تجارية.

كما نصت في المادة 11 التي تليها على المعلومة الواجب تضمينها في العرض بما في ذلك طبيعة و خصائص و أسعار السلع و الخدمات.....

2- البيانات المتعلقة بأوصاف الخدمة:

لم يفرق المشرع الجزائري بين وسم المنتج و الخدمة سواء في المادة 21 من قانون 02/89 أو في المادة 02 من المرسوم التنفيذي 39/90 المتعلق برقابة الجودة و قمع الغش أو في المادة 02 من القانون 03/09 رغم الاختلاف الواضح بينهما إذ أن الالتزام بالإعلام في مجال الخدمات أكثر صعوبة من ناحية تقديره و تقديمه على عكس الإعلام بالنسبة للمنتجات ذات الطبيعة المادية و ذلك على أساس أن الخدمة أداء غير مادي يصعب ضمان إعلام مسبق عن درجة جودته ، ف ضمان خدمة مطابقة لحاجات و رغبات المستهلك لا يمكن أن تقوم إلا على أساس اختصاص و جدية مقدم الخدمة الأمر الذي يفسر أن الإعلام المتعلق بالخدمات ينصب على مقدم الخدمة نفسه بطريقة مباشرة ليصبح هو ذاته محل اعتبار شخصي و المشرع في هذا الشأن وضع إجراءات صارمة لضمان جودة الخدمات منها تنظيمية لشروط الالتحاق بالمهنة التي ترأول تقديم الخدمات

الفقرة الثالثة: الإلتزام بالمطابقة

يعتبر من أهم الإلتزامات التي تقع على عاتق المحترف عند تولي مهمة الإنتاج. يجد الإلتزام بضمان المطابقة أساسه في القواعد العامة التي تقوم على مبدأ حسن النية المقرر بموجب نص المادة 107 : " يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه و بحسن نية " .

كما يجد أساسه في قانون حماية المستهلك و قمع الغش في نصوص المواد 11-12 منه، إذ يجب أن يلبي كل منتج معروض للإستهلاك الرغبات المشروعة للمستهلك من عدة نواحي بما في ذلك ما تعلق بطبيعته و مصدره و مميزاته....على أن يتم إجراء رقابة على هذه المطابقة قبل عملية العرض.

أولاً- مضمون الإلتزام بالمطابقة:

المقصود بالمطابقة في قانون حماية المستهلك استجابة كل منتج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية و للمتطلبات الصحية و البيئية و السلامة و الامن الخاص به، و هذا ما نص عليه المشرع الجزائري في المادة 19/3 من قانون 03/09.

و بصيغة أخرى يعني المطابقة للمواصفات القانونية و القياسية قصد توفير الجودة العالية في المنتجات و منافسة المنتجات العالمية .

أي يكون المنتج المعروض للاستهلاك مطابق للطلبات المشروعة للمستهلك سواء من حيث الكم أو من حيث الوصف أو الوظيفة المرجوة منه

- أساس المطابقة الكمية هو الاتفاق الذي تم بين المستهلك و المتدخل حول مقدار المنتج الواجب تسليمه و لم يطابق الطلبات المشروعة للمستهلك .

- أساس المطابقة الوصفية لما يتم التعاقد على أوصاف المنتج و ذلك بناء على عينات أو كتالوجات أو نماذج يرسلها المتدخل للمستهلك يختار هذا الأخير المنتج الذي يتوافق و رغباته المشروعة

- تظهر مطابقة الوظيفة في حالة استعمال المستهلك للمنتج الذي اقتناه و هي مطابقة لاحقة إذ يظهر أن كان المنتج صالحا للاستعمال المعد لأجله و للأغراض التي تعاقد المستهلك على أساسها ، فهي مرتبطة بكل واقعة من شأنها أن تعطل هذا الاستعمال حتى و لو كان المنتج خال من العيوب .

ثانياً- احترام المواصفات القانونية و القياسية للمطابقة :

يعتبر الإلتزام بالمطابقة للمواصفات القانونية و القياسية من أهم الإلتزامات التي تقع على المتدخل، و يكون هذا الإلتزام حتى قبل الإنتاج إلى غاية العرض النهائي للاستهلاك.

1- الالتزام باحترام المواصفات القانونية :

نقصد بالمواصفات القانونية مجموعة الخصائص و المميزات التي يجب على المتدخل احترامها في المنتج سواء كان سلعة أو خدمة طوال فترة الإنتاج حتى الاستهلاك . حيث لا يمكن تقديم شهادة المطابقة لمنتج ما في حين هو لا يستجيب لشروط انتاجه أو تم إنتاجه بطريقة مخالفة للمقاييس الموضوعة لذلك و هذا ما نص عليه المشرع في الفصل الثالث من قانون حماية المستهلك و قمع الغش تحت عنوان : "إلزامية مطابقة المنتجات " حيث ألزم بموجب نص المادة 11 منه كل متدخل ان يحترم الرغبات المشروعة للمستهلك أثناء عرضه للمنتج و ذلك من حيث طبيعته و صنفه و منشئه و مميزاته الأساسية و تركيبته و نسبة المقومات اللازمة ، و هويته و كمياته و قابليتها للاستعمال و الأخطار الناجمة عن استعمال و مصدره و النتائج المرجوة منه ، و المميزات التنظيمية من ناحية تغليفه و تاريخ صنعه و التاريخ الأقصى لاستهلاكه و كيفية استعماله و شروط حفظه و الاحتياطات المتعلقة بذلك و الرقابة التي اجريت عليه .

فهذه المواصفات هي التي تجعل المنتج معد للغرض المصنوع من اجله ، كما تؤدي هذه المواصفات لتبيين خطوات التركيب و صيانة المنتج مثلما تطرق له القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 17 اكتوبر 1998 المتعلق بالخصائص التقنية للياهورت و كفاءات وضعه للاستهلاك فيقع على عاتق المتدخل من توليه مرحلة الإنتاج إلى غاية استهلاك المنتج من قبل المستهلك ، احترامه لهذه المواصفات القانونية .

كما ألزم المشرع المتدخل بالتحري حول مطابقة المنتج قبل عرضه للاستهلاك حتى و لو قام الأعوان المكلفون بالرقابة بهذه التحريات .

2- احترام المواصفات القياسية :

أ- تعريفها:

بالرجوع للمادة 02 من قانون 04/04 المتعلق بالتقييس عرف بأنه " النشاط الخاص المتعلق بوضع أحكام ذات استعمال موحد و متفرق في مواجهة مشاكل حقيقية أو

محتملة يكون الغرض منها الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معين ، و يقدم وثائق مرجعية تحتوي على حلول لمشاكل تقنية و تجارية تخص المنتجات و السلع و الخدمات التي تطرح بصفة متكررة في العلاقات بين الشركاء الاقتصاديين و العلميين و التقنيين و الاجتماعيين ."

فالمواصفات القياسية يقصد بها الخصائص التقنية أو أي وثيقة أخرى وضعت في متناول الجميع تم إعدادها بتعاون الأطراف المعنية منها و هي مبنية على النتائج المشتركة الناجحة عن العلم و التكنولوجيا و الخبرة و تهدف إلى توفير المصلحة العليا للأمة أي المصلحة العامة في مجملها و يكون مصادقا عليها من طرف هيئة معترف بها بهدف حمايتها من أي تقليد أو قرصنة

ب- أهدافها:

تهدف هذه المواصفات بوجه عام للبحث في مطابقة المنتج غير انه تهدف بطريق غير مباشر إلى البحث في مسألة السلامة و التي تعتبر مظهرا من مظاهر المطابقة و قد نصت المادة 03 من قانون 04/04 المتعلق بالتقييس على أهداف التقييس و هي :

- تحسين جودة السلع و الخدمات و نقل التكنولوجيا
- التخفيف من العوائق التقنية للتجارة و عدم التمييز
- إشراك الأطراف المعنية في التقييس و احترام مبدأ الشفافية
- تجنب التداخل و الازدواجية في أعمال التقييس
- التشجيع على الاعتراف المتبادل باللوائح الفنية و المواصفات و الإجراءات و التقييم ذات النثر المطابق .
- اقتصاد الموارد و حماية البيئة
- تحقيق الأهداف المشروعة

كما أنه من أهداف التقييس تطابق التشريع الوطني مع لاتفاقيات الدولية و متطلبات المنظمة العالمية للتجارة فيحمي بذلك المنتجات الوطنية من المنافسة غير الشريفة و يعمل على تشجيع تصدير المنتج الجزائري و حماية المستهلك من المنتجات المستوردة.

و من أهدافه أيضا البحث عن السلامة، فيضمن التقييس تلبية المنتج لاحتياجات المستهلك التي تكون متطابقة لخصائص يمكنها ضمان امن و جودة المنتج .

ج- أنواع المواصفات القياسية :

يقسم المشرع الجزائري المواصفات إلى صنفين المواصفات الجزائرية و اللوائح الفنية

*المواصفات الجزائرية

تقوم الهيئة الوطنية للتقييس ممثلة في المعهد الجزائري للتقييس بمهمة إعداد المواصفات الوطنية عن طريق إصدار برنامج عمل كل ستة أشهر حيث يحتوي هذا البرنامج على المواصفات المسجلة الجاري إعدادها بالإضافة إلى المواصفات المصادق عليها

- المواصفات المصادق عليها :

هي مواصفات ملزمة التطبيق تقدم كمشروع من طرف الهيئة المكلفة بالتقييس إلى المجلس الوطني للتقييس و التي يترأسها الوزير المكلف بالتقييس و بعد دراسة اللجنة للمشروع و الموافقة عليه تتولى الهيئة بتبليغه إلى اللجنة لوضعه موضع التنفيذ و هذا بعد مصادقة الوزير المكلف بالتقييس.

و في الأخير ينشر قرار المصادقة على المقاييس المعتمد في الجريدة الرسمية .

و بالرغم من إلزامية تطبيق المقاييس أو المواصفات الجزائرية المصادق عليها الا ان المشرع الجزائري قد أورد استثناءين على هذا المبدأ هما :

- حالة ثبوت التعرض لصعوبات حقيقية في تطبيق المواصفات الجزائرية المصادق عليها من طرف المحترف .

- حالة المنتجات المصنوعة قبل تاريخ دخول المواصفات حيز التنفيذ .

- المواصفات المسجلة :

تكون اختيارية التطبيق يتم تسجيلها في سجل يمك من طرف الهيئة المكلفة بالتقييس تدون فيه المقاييس الجزائرية المسجلة حسب ترتيبها العددي و يذكر فيه رقم التسجيل و تاريخه و بيان المقياس و تسميته و هذا بعد اخذ رأي اللجان التقنية المعنية .

* اللوائح الفنية (مواصفات المؤسسة)

تعد مشاريع اللوائح الفنية بمبادرة من الدوائر الوزارية المعنية و تبلغ إجباريا إلى الهيئة الوطنية للتقييس .

و اللوائح الفنية تستند إلى المتطلبات المتعلقة بالمنتج من حيث خصائص استعماله لا إلى خاصياته الوصفية .

و تقوم الهيئة المكلفة بمراقبة تطبيق و احترام المقاييس المعتمدة بتقديم الإشهاد على مطابقة المنتج للمواصفات الجزائرية بواسطة علامة أو علامات وطنية للمطابقة أو بواسطة رخصة استعمال وضع العلامة الوطنية و منح شهادة المطابقة على هذه المواصفات، و تعتبر هذه الأخيرة المرحلة الأخيرة التي تقوم بها الهيئة المكلفة بالتقييس. و الإشهاد على المطابقة يساهم في السماح للمنتج الوطني بمنافسة المنتج الأجنبي و ذلك كون هدف الشهادة هو إثبات جودة المواد المنتجة محليا أو المستوردة و مطابقتها للمواصفات القانونية و التنظيمية و للمقاييس المعتمدة .

ثالثا - الآثار المترتبة على تقييم المطابقة :

يترتب على تقييم المطابقة الإشهاد عليها.

عرفت المادة 10/02 من قانون 04/04 المتعلق بالتقييس ، الإشهاد على أنه: "العملية التي يعترف بها بواسطة شهادة المطابقة و/ أو علامة المطابقة بأن منتوجا ما يطابق المواصفات أو اللوائح الفنية كما هي محددة في هذا القانون "

فهذه الشهادة تعد بمثابة تأهيل للمنتجات مهما كانت طبيعتها سواء تجارية أو منتجات صناعية ام زراعية غير غذائية، غذائية مصنعة.. .

و عليه يعتبر الإشهاد على المطابقة المرحلة الأخيرة التي تقوم بها الهيئة المكلفة بمراقبة تطبيق و احترام المقاييس المعتمدة، و في حالة تأكدها من احترام هذه المواصفات يتم الإشهاد بمطابقة المنتج للمواصفات المعتمدة .

و عليه، يرمي الإشهاد على المطابقة إلى إثبات جودة المواد المنتجة و مدى مطابقتها للمقاييس المعتمدة و للمواصفات القانونية و التنظيمية ، فهذا الإشهاد يعد تأكيد طرف ثالث غير المتدخل و هذا ما أكد عليه المرسوم التنفيذي 465/05 المؤرخ في 06 ديسمبر 2005 المتعلق بتقييم المطابقة في المادة 2/03.

كما المادة 08 على ان الإشهاد على المطابقة يشمل الإشهاد على المطابقة الخاص بالأشخاص و هو الذي يشهد فيه بالكفاءة التقنية لشخص في أدائه لعمل محدد ، كما يمتد هذا الإشهاد في المنتج فيثبت مطابقتها لصفات محددة مسبقا، كما لا يقتصر الإشهاد على مطابقة المنتجات المنتجة محليا ، بل يتعداه إلى الإشهاد على مطابقة المنتجات المستوردة.

الفقرة الرابعة: إلزامية النظافة و النظافة الصحية للمواد الغذائية و سلامتها:

تعتبر من الجرائم المادية التي ينتهي فيها الركن المعنوي، بمعنى بمجرد توافر الركن المادي تكون قائمة بذاتها، نص عليها المشرع في المواد 04-08 من قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش.

تنص المادة 04 من قانون 09-03: " يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للإستهلاك احترام إلزامية سلامة هذه المواد، و السهر على أن لا تضر بصحة المستهلك.

تحدد الشروط و الكيفيات المطبقة في مجال الخصائص الميكرو بيولوجية للمواد الغذائية عن طريق التنظيم"

يجب على كل متدخل بعملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك أن يقوم ب:

- احترام إلزامية سلامة هذه المواد، بمعنى احترام غياب كلي أو وجود في مستويات مقبولة و بدون خطر في المادة الغذائية للملوثات أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية أو أية مادة أخرى بإمكانه جعل المنتج مضر بالصحة بصورة حادة أو مزمنة.

- احترام شروط النظافة و النظافة الصحية للمستخدمين و لأماكن و محلات التصنيع أو المعالجة أو التحويل أو التخزين، و كذا وسائل نقل هذه المواد و ضمان عدم تعرضها للإتلاف بواسطة عوامل بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية و هذا ما نصت عليه المادة 06 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش.

- إلزامية عدم احتواء التجهيزات و اللوازم و العتاد و التغليف و غيرها من الآلات المخصصة لسلامة المواد الغذائية إلا على اللوازم التي لا تؤدي إلى إفسادها (المادة 08 من هذا القانون).

- إمكانية إدماج مضافات غذائية في المواد الغذائية الموجهة للاستهلاك البشري.

- إلزامية أمن المنتجات:

يقصد به إلزامية البحث عن التوازن الأمثل بين كل العناصر المعنية بهدف تقليل أخطار الإصابات في حدود ما يسمح به العمل. بحيث يجب أن تكون المنتجات الموضوعة للإستهلاك مضمونة و تتوفر على الأمن بالنظر إلى الإستعمال المشروع المنتظر منها، و أن لا تضر بصحة المستهلك و أمنه و مصالحه ضمن الشروط العادية للإستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين حسب المادة 09 من هذا القانون.

و يتعين على كل متدخل إحترام إلزامية أمن المنتج الذي يضعه للإستهلاك فيما يخص:

- مميزاته و تركيبه و تغليفه و شروط تجميعه و صيائه.

- تأثير المنتج على المتوجات الأخرى عند توقع استعماله مع هذه المنتجات.

- عرض المنتج و اسمه و التعليمات المحتملة الخاصة باستعماله و إتلافه، و كذا كل الإرشادات أو المعلومات الصادرة عن المنتج.
- فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتج خاصة الأطفال.