الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة:علوم تجارية

التخصص:تجارة دولية

مديرية التجارة ودورها في مراقبة المنتجات المصدرة والمستوردة

المديرية الولائية للتجارة بولاية الوادي

تحت إشراف

الأستاذ: **المؤطر بالمؤسسة:**

عقبة خضير **نبيل حويذق**

إعداد الطلبة:

خلايفة عبد النور – بحري عمار – بن ساسي عبد الرزاق – ضو صلاح الدين

السنة الجامعية: 2018/2017

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

أهـــدي هذا العمل ...

إلى الوالدين الكريمين ....

إلى الإخوة و الأخوات ...

إلى أعمامي وعماتي وأبنائهم...

وإلى أخوالي وخالاتي وأبنائهم...

إلى كل الأساتذة الذين درسوني من الابتدائية إلى الجامعة .....

إلى كل الأصدقاء .....

إلى كل طلبة الشريعة الإسلامية.....

إلى الذين لم يبخلوا علي بنصائحهم وتوجيهاتهم ودعائهم.....

إلى كل من سلك سبيل الهداية ودرب العلم.....

والى كل من حمل على عاتقه الدفاع عن شرف هذه الأمة وعزتها .....

شكرا وتقديرا

الحمد لله المنعم الذي وفقنا لإتمام هذا العمل

فمنه التوفيق والعطاء وله كل الشكر وجزيل الثناء .

مصداقا لقوله ﷺ "من لم يشكر الناس لا يشكر الله"

لا يسعنا إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان وخالص التقدير والمحبة

إلى الأساتذة الكرام في قسم العلوم التجارية بالجامعة وأتوجه بالشكر الجزيل إلى: الأستاذ

عقبة خضير

الذي تفضل بإشرافه على هذا العمل فجزاه الله خير الجزاء

وإلى كل الزملاء والزميلات الذين شاركونا مشوارنا الجامعي

إلى كل من شارك معنا من قريب أو بعيد

إلى كل من شجعنا على هذا العمل

فهرس المحتويات

العنوان	صفحة
الإهداء	
الشكر	
فهرس المحتويات	
فهرس الأشكال	
المقدمة	أ–ب
الفصـل الأول **التعريف بمديرية التجارة بالوادي**	
المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية التجارة بالوادي.	1
المطلب الأول: نشأة وتطور المديرية الولائية للتجارة	1
المطلب الثاني: التعريف بمديرية التجارة.	3
المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة ومهامها	3
المطلب الأول: الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للتجارة	3
المطلب الثاني: مهام المديرية الولائية للتجارة	6
الفصـل الثاني **مساهمة مديرية التجارة في مراقبة المنتجات المصدرة والمستوردة**	
المبحث الأول: دور مديرية التجارة في حماية المستهلك	8
المطلب الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك	8
المطلب الثاني: وسائل المديرية الولائية للتجارة في حماية المستهلك	14
المبحث الثاني: دور مديرية التجارة في مراقبة المنتجات.	17
المطلب الأول: دور مديرية التجارة في مراقبة الصناعية والزراعية.	17
المطلب الثاني: القوانين والآليات التي تستخدمها مديرية التجارة لحماية منتجاتها	25
الخاتمة	
قائمة المراجع	

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة	5
02	حلقة المراقبة	18

مـقدمـــة

تمهيد:

تضافرت الجهود الدولية والإقليمية والوطنية لوضع الأطر والقوانين الحمائية للمستهلك باعتبار حقوقه واحدة من اهم حقوق الإنسان، وأكدت مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك على أهمية قيام الحكومات بوضع السياسات واتخاذ التدابير اللازمة لحماية المستهلكين من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم، وتعزز وتحمي مصالحهم الاقتصادية.

وعلى غرار باقي التشريعات فقد عمل المشرع الجزائري على تجسيد السياسات والتدابير الحمائية للمستهلك على عدة مستويات، منها المركزية و اللامركزية.

الإشكالية:

ما هو دور مديرية التجارة في مراقبة المنتجات المصدرة والمستوردة؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

1- ما هي مهام مديرية التجارة؟

2- ما هي الآليات المستخدمة في حماية المستهلك؟

3- كيفية مراقبة امديرية التجارة المنتجات المستوردة؟

الفرضيات:

1- تتمثل مهام مديرية التجارة في تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة.

2- تسعى الإدارة الوصية لتسخير كل الوسائل المادية والبشرية.

3- تتم مراقبة المنتجات المستوردة من خلال جهاز الرقابة وجهاز حماية المستهلك باستخدام الوسائل التحسيسية والتدخلات الميدانية

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- إسقاط بعض المفاهيم النظرية في بيئة مهنية

- تعلم كيفية الاندماج في بيئة مهنية من خلال الاحتكاك مع الموظفين
- اكتشاف بيئة العمل من خلال الإطلاع على القوانين الداخلية

أهداف الدراسة:

- الحصول على معلومات حول قطاع اقتصادي معين
- معرفة شمولية حول مؤسسة معينة
- التمكن من معرفة التقنيات المستخدمة في الوظيفة

خطة البحث:

قمنا بدراسة هذا البحث الذي يندرج تحت عنوان مديرية التجارة ودورها في مراقبة المنتجات المصدرة والمستوردة، حيث تناولنا فيه فصلين وكل فصل يحتوي على مبحثين، وكل مبحث يحتوي على مطلبين حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى التعريف بمديرية التجارة بالوادي وتناولنا في المبحث الأول نظرة عامة حول مديرية التجارة بالوادي تناولنا في المطلب الأول نشأة وتطور مديرية التجارة بالوادي، وفي المطلب الثاني التعريف بمديرية التجارة، أما المبحث الثاني الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة ومهامها وتناولنا في المطلب الأول الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة وفي المطلب الثاني مهام مديرية التجارة، وفي الفصل الثاني تطرقنا إلى مساهمة مديرية التجارة في مراقبة المنتجات المصدرة والمستوردة، وتناولنا في المبحث الأول دور مديرية التجارة في حماية المستهلك وقسم إلى مطلبين المطلب الأول تناولنا في الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك، وفي المطلب الثاني تناولنا وسائل المديرية في حماية المستهلك، أما المبحث الثاني فقد تناولنا فيه دور مديرية التجارة في مراقبة المنتجات، تناولنا فيه مطلبين، المطلب الأول دور مديرية التجارة في مراقبة المنتجات الصناعية والزراعية.وتناولنا في المطلب الثاني القوانين والآليات التي تستخدمها مديرية التجارة لحماية منتجاتها.

الفصل الأول

الفصل الأول

التعريف بمديرية التجارة بالوادي

ونتناول فيه مبحثين

المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية التجارة بالوادي.

المطلب الأول: نشأة وتطور المديرية الولائية للتجارة

المطلب الثاني: التعريف بمديرية التجارة.

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة ومهامها

المطلب الأول: الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للتجارة

المطلب الثاني: مهام المديرية الولائية للتجارة

المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية التجارة بالوادي.

المطلب الأول: نشأة وتطور المديرية الولائية للتجارة

مديرية التجارة، هي نتاج تطور حاصل في الهيكلة الإدارية للجماعات المحلية و كذا التنظيمات المختلفة لإقليم التراب الوطني، حيث مرت بعدة محطات لتصل إلى ما هية معروفة عليه حاليا.

الفرع الأول: مرحلة ما قبل الاستقلال:

في ظل القوانين الفرنسية، كان يطبق القانون التجاري الفرنسي فيما يخص التموين التوزيع، الرقابة الاقتصادية و قمع الغش في ظل اقتصاد السوق الأوروبي و على أساس قانون العرض و الطلب، وكانت ثلاثة مديريات تابعة لعمالات وهران، الجزائر العاصمة و قسنطينة على مستوى الوطني بالإضافة إلى بشار و ورقلة.[1]

بعد الاستقلال و استرجاع السيادة الوطنية على كل القطاعات و تطبيق المخططات الاقتصادية الثلاثية كان الاحتكار للدولة في الاستيراد ،التوزيع، التموين، التسويق و النقل كذلك.

الفراع الثاني: مرحلة ما بعد الاستقلال:

- **من سنة 1962 إلى سنة 1970:** بعد الاستقلال و استرجاع السيادة الوطنية على كل القطاعات و تطبيق المخططات الاقتصادية الثلاثية كان الاحتكار للدولة في الاستيراد ،التوزيع، التموين، التسويق و النقل كذلك .
- كل الأسعار كانت مقننة من طرف الدولة ماعدا أسعار الخضر و الفواكه التي كانت حرة رغم إنشاء تعاونيات تسويق الخضر و الفواكه.
- **من سنة 1970 إلى سنة 1986:** تم فصل قطاع النقل عن التجارة وقد تميزت هده الفترة باحتكار الدولة للتجارة داخليا و خارجيا و مواصلة المخططات الرباعية.

[1] الموقع الرسمي لولاية وهران ، تم الإطلاع بتاريخ 2018/03/15، على الساعة : 15:00 على الرابط التالي:
http://www.wilayaoran.org/3100/index.php&catid=65&Itemid=91&lang=ar

- **سنة 1987**: تم إعادة هيكلة المصالح الخارجية و إدماج المديرية كمصلحة في قسم التنظيم الإقتصادي و من أهم مهامها تنظيم التوزيع و مراقبة الأسعار و قمع الغش مع تطبيق نظام دراسة الأسعار والتبليغ بها من طرف التجار و إجراء رقابة لاحقة عليها[1].

- **سنة 1992**: تم إعادة هيكلتها مجددا و إنشائها تحت تسمية مديرية المنافسة و الأسعار، طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 91/91 بتاريخ 06 أفريل 1991 الذي يتضمن تنظيم المصالح الخارجية للمنافسة و الأسعار على شكل مديريات ولائية و مفتشيات جهوية للتحقيقات الاقتصادية وقمع الغش.

عرفت هذه الفترة تخلي الدولة عن تسيير التجارة و بداية إبرام الاتفاقيات مع صندوق النقد الدولي. مع صدور قانون المنافسة سنة 1995 تم البدء في تطبيق نظام الإقتصاد الحر بعد حل المؤسسات العمومية و ترك الدولة لاحتكار التجارة على مستوى الاستيراد، التصدير و التسويق مع إبقاء نظام التقنين لأسعار مواد الخبز، الحليب، الفرينة و احتكار استيراد القمح اللين و الصلب.

في سنة 2003: تم إعادة الهيكلة للمصالح الخاصة لوزارة التجارة مع تغيير التسمية طبقا للمرسوم التنفيدي رقم 03-409 بتاريخ 2003/11/05 المتضمن تنظيم صلاحيات و عمل المصالح الخارجية لوزارة التجارة (المديريات الولائية للتجارة و المديريات الجهوية للتجارة).[2]

[1] المادة 19 من المرسوم التنفيذي رقم 86-30 المؤرخ في 18 فبراير 1986 يضبط أجهزة الادارة العامة في الولاية ويحدد مهامها وتنظيمها

[2] مرسوم تنفيذي رقم 03-409 المؤرخ في 5 نوفمبر 2003 يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها.

المطلب الثاني: التعريف بمديرية التجارة.

مديرية التجارة هي إدارة عمومية ذات طابع اداري تابعة وطنيا و وظيفيا لوزارة التجارة و تسمى بالمصالح الخارجية، تطورت عبر عدة مراحل لتصل إلى تسمية المديرية الولائية للتجارة، هذه الأخيرة تدير شؤونها من خلال توزيع مهامها وفق هيكل تنظيمي يحدد اختصاصاتها وصلاحياتها.

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة ومهامها

شهد قطاع التجارة خلال السنوات الأخيرة تغيرات هيكلية على مستوى الإدارة تبعا للمهام المنوطة لها متمثلة في وزارة التجارة و إدارتها المركزية و كذا مصالحها الخارجية (المديريات الجهوية (09) و المديريات الولائية (48)).

المطلب الأول: الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للتجارة

يتضمن الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة لولاية الوادي 5 مصالح، كل مصلحة تتضمن 3 مكاتب و هي منظمة كالآتي:[1]

1- **مصلحة ملاحظة السوق و الإعلام الاقتصادي و تتضمن:**

- مكتب مراقبة السوق و الإحصائيات،
- مكتب تنظيم السوق و المهن المقننة،
- مكتب ترقية التجارة الخارجية و أسواق المنفعة العمومية،

2- **مصلحة مراقبة الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة و تتضمن:**

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

[1] القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 أوت 2011 يتضمن تنظيم المديريات الولائية للتجارة والمديريات الجهوية للتجارة في مكاتب.

3- **مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش و تتضمن:**

- مكتب مراقبة المنتوجات الصناعية و الخدمات،
- مكتب مراقبة المنتوجات الغذائية،
- مكتب ترقية الجودة و العلاقات مع الحركة الجمعوية،

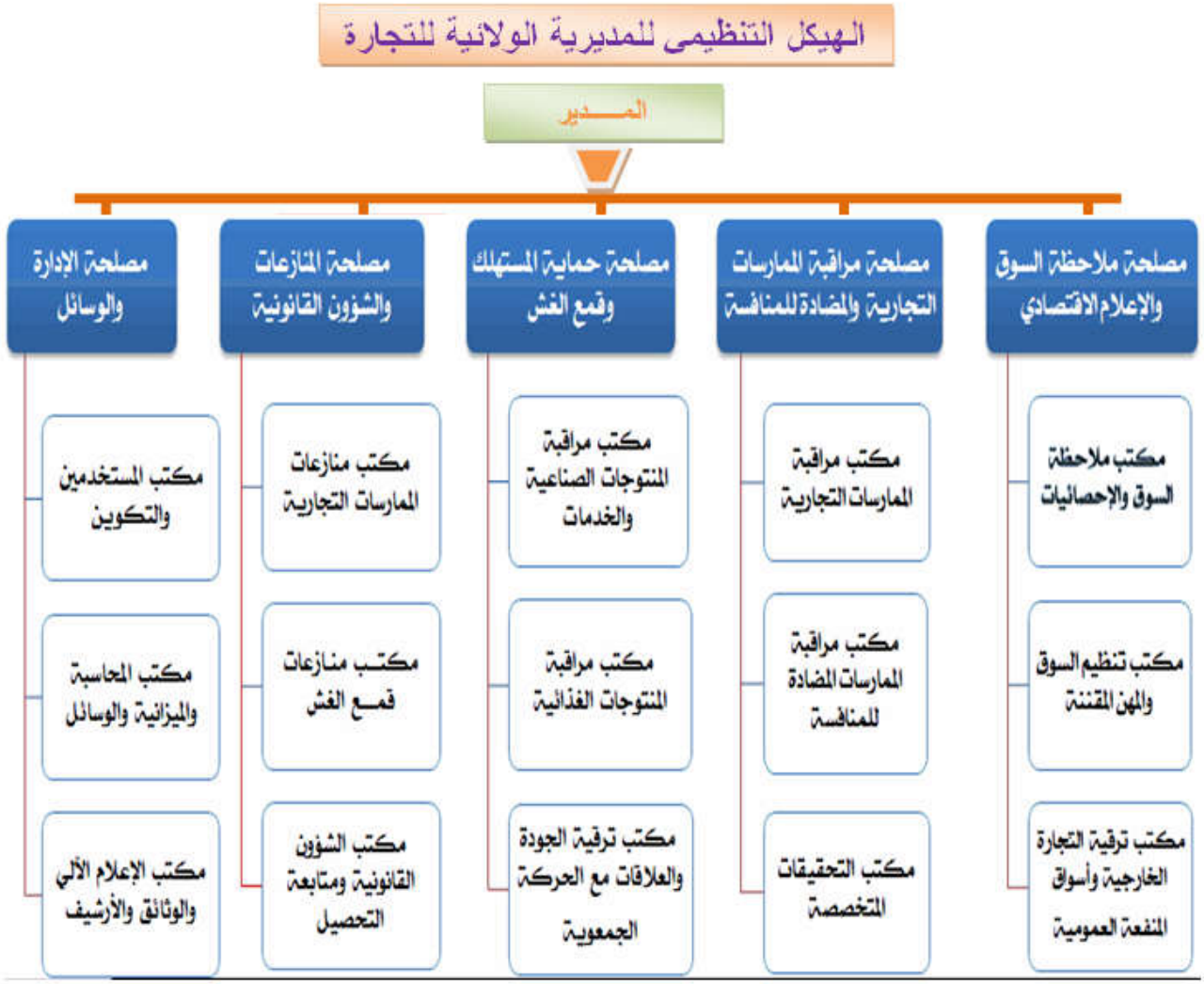
4- **مصلحة المنازعات و الشؤون القانونية وتتضمن:**

- مكتب منازعات الممارسات التجارية،
- مكتب منازعات قمع الغش،
- مكتب الشؤون القانونية و متابعة التحصيل،

5- **مصلحة الإدارة و الوسائل، تتضمن:**

- مكتب المستخدمين و التكوين،
- مكتب المحاسبة و الميزانية و الوسائل،
- مكتب الإعلام الآلي و الوثائق والأرشيف،

الشكل رقم (01): يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للتجارة



المصدر: القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 رمضان 1432 الموافق لـ 16 أوت 2011 يتضمن تنظيم المديريات الولائية للتجارة والمديريات الجهوية في مكاتب

بالإضافة إلى ذلك، مديرية التجارة لولاية الوادي لها 05 ملحقات عبر تراب الولاية، تتمثل في:

- المفتشية الإقليمية للتجارة بالمغير [1]
- المفتشية الإقليمية للتجارة بالدبيلة

[1] أصبحت تسمى وفق التقسيم الاداري الجديد بالمديرية المنتدبة للتجارة بالمغير.

- الفرقة الإقليمية للتجارة بقمار
- الفرقة الإقليمية للتجارة بجامعة
- المتفشية الحدودية للتجارة بالطالب العربي

المطلب الثاني: مهام المديرية الولائية للتجارة

تتمثل مهام المديرية الولائية للتجارة في تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية والمنافسة والجودة وحماية المستهلك وتنظم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش، وتكفل بهذه الصفة ما يلي[1]:

- السهر على تطبيق التشريع و التنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية و المنافسة و الجودة و تنظيم النشاطات التجارية و المهن المقننة و اقتراح كل التدابير من أجل تكييفها.
- السهر على احترام القوانين المتعلقة بالمنافسة و ضمان مراعاة شروط التنافس السليم و التربية بين المتعاملين الاقتصاديين .
- المساهمة في تطوير و ترقية قانون المنافسة فيما يخص نشاطات إنتاج و توزيع السلع و الخدمات
- متابعة تطور الأسعار عند إنتاج و استهلاك السلع و الخدمات الضرورية.
- السهر على تطبيق سياسة الرقابة الاقتصادية و قمع الغش
- تنظيم تسيير الشؤون القانونية و المنازعات المرتبطة بنشاط المراقبة و متابعة تطبيق قرارات العدالة و التكفل بها عند الاقتضاء.
- وضع نظام أعلام حول وضعية السوق بالاتصال مع النظام الوطني للإعلام.
- متابعة النشاطات المرتبطة بعمليات التجارة الخارجية على المستوى المحلي لاسيما الصادرات خارج المحروقات.
- القيام بالتحقيقات ذات الطابع الاقتصادي بالاتصال مع الهياكل المعنية.

[1] المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 11 – 09 المؤرخ في 20 يناير 2011، يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحيتها وعملها.

- تقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين و الجماعات المحلية و المستعملين و المستهلكين في ميدان الجودة و أمن المنتجات و الطاقة الصحية.
- تطوير الإعلام و تحسيس المهنيين و المستهلكين بالتنسيق مع جمعياتهم.
- اقتراح جميع الإجراءات الرامية إلى تحسيس و ترقية جودة السلع و الخدمات المطروحة في السوق و كذا حماية المستهلك .
- المشاركة مع المهيآت المعنية في جميع الدراسات و التحقيقات و أعمال صياغة المقاييس العامة و الخاصة في مجال الجودة و النظافة الصحية و الامن المطبقة على المنتجات و الخدمات
- اقتراح برامج تكوين و تحسين المستوى و إعادة التاهيل لصالح الموظفين.[1]

[1] نفس المرجع السابق.

الفصل الثاني

الفصل الثاني

مساهمة مديرية التجارة في مراقبة المنتجات المصدرة والمستوردة

ونتناول فيه مبحثين

المبحث الأول: دور مديرية التجارة في حماية المستهلك

المطلب الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك

المطلب الثاني: وسائل المديرية الولائية للتجارة في حماية المستهلك

المبحث الثاني: دور مديرية التجارة في مراقبة المنتجات

المطلب الأول: دور مديرية التجارة في مراقبة المنتجات الصناعية والزراعية

المطلب الثاني: القوانين والآليات التي تستخدمها مديرية التجارة لحماية منتجاتها

المبحث الأول: دور مديرية التجارة في حماية المستهلك

من أجل السهر على تنفيذ السياسة المقررة للمديرية الولائية للتجارة، تسعى الادارة الوصية لتسخير كل الوسائل المادية والبشير على مستوى المصالح الخارجية، لتحقيق الأهداف المسطرة واضعة بذلك امن وسلامة المستهلك فوق كل اعتبار.

المطلب الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك

تتولى مهمة حماية المستهلك أجهزة منبثقة من الهيكل التنظيمي لمصالح المديرية الولائية للتجارة، هدفها العمل على تنفيذ السياسة المقررة في سبيل المحافظة على امن وسلامة المستهلك حسب اختصاص كل جهاز.

الفرع الأول: جهاز مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة

هذا الجهاز يمثل مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة، يتولى على الخصوص تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالممارسات التجارية والأنشطة التجارية، ومراقبة مدى احترام القواعد المتعلقة بالمنافسة وضمان مراعاة شروط التنافس السليم والنزيه بين المتعاملين الاقتصاديين، والتي ينعكس بدوره على المستهلك. ويظم هذا الجهاز تشكيلة من الفرق، ولكل فرقة مجال محدد وتتمثل في:

أولاً – فرق مراقبة الممارسات التجارية:

تتشكل الفرق من عنصرين فأكثر من أعوان مديرية التجارة، تقوم بمهام الرقابة العادية أو الدورية، كعمل احترازي وقائي يدخل في اطار تعزيز دور مصالح الرقابة فوق الميدان لضمان شفافية الممارسات التجارية، يتصف عملها بالرقابة الانية (عكس التحقيق).[1]

[1] – منال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون رقم 03/09المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2014،2015، ص 25 .

ثانياً –فرق التحقيقات المتخصصة:

لا تختلف من حيث الشكل عن سابقتها، إلا أن مهامها يندرج في إطار القيام بالتحقيقات سواء في اطار الرقابة السابقة (رقابة قبلية)، أو الرقابة اللاحقة (رقابة بعدية)، لضمان نزاهة وشفافية الممارسات التجارية، تباشر مهامها بناءا على اوامر السلطة الوصية، و/أو وفق البرنامج المسطر من قبل الادارة السلمية. (عكس الرقابة الدورية، فإن التحقيق يدوم إلى غاية الوصول إلى نتيجة).

ثالثا – فرق مراقبة الممارسات المضادة للمنافسة:

يندرج عملها في حظر الممارسات المقيدة للمنافسة، خاصة عمليات الاحتكار بهدف رفع الأسعار، والبيع بخسارة التي قد تعرقل لعبة المنافســة، وبما قد يؤدي إلى انسحاب الأعوان الاقتصاديين الأقل قدرة اقتصادية، وبالتالي هيمنة الأعوان الاقتصاديين الأكثر قدرة على السوق، بما يستتبعه ذلك من معاودة ارتفاع الأسعار بشكل غير مبرر اقتصاديا، حيث أن المتضرر بالدرجة الأولى هو المستهلك.

تباشر هذه الفرق عملها في إطار تحقيقات مفتوحة بناءا على اوامر السلطة السلمية، أو تدخلات الأعوان الاقتصاديين المتضررة مصالحهم، بهدف تحقيق تكافئ في الفرص على مستوى السوق وضمان شفافية الممارسات التجارية.

رابعا – الفرق المختلطة:

هي جهاز رقابي مختلط يضم بالاضافة للمديرية الولائية للتجارة ممثلين عن هيئات ادارية مخولة بإجراء عمليات الرقابة والتحقيق بموجب قوانينها الخاصة.وبالنسبة لجهاز مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة فإن الفرق المختلطة تتمثل في:[1]

[1] – نفس المرجع السابق، ص 27 .

- **الفرقة المختلطة : ضرائب – جمارك – تجارة**

تأسست هذه الفرقة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97-290 المؤرخ في 22 ربيع الأول عام 1418هجرية الموافق 27 يوليو سنة 1997 ميلادية يتضمن تأسيس لجان التنسيق والفرق المختلطة للرقابة بين مصالح وزارة المالية ووزارة التجارة وتنظيمها، والأعضاء الدائمون هم:

- مدير الضرائب بالولاية
- رئيس قطاع مكافحة الغش أو رئيس مفتشية قسم الجمارك بالولاية
- مدير التجارة بالولاية.

بالإضافة إلى هذا، يقوم الأعضاء الدائمون كل فيما يخصه، بتعيين الأعضاء الإضافيين لهذه اللجنة.

تتمثل مهام هذه اللجنة فيما يلي:

- تضمن إرسال المعلومات وتبادلها الفعليين بين مصالح الإدارات المعنية على مستوى الولاية.
- تضبط برنامج الأعمال المشتركة في مجال الرقابة.
- تسهر على إنجاز برامج التدخل.
- تطبق الإجراءات المقررة بصفة مشتركة.
- تعد حصيلة سداسية عن أشغالها.

أما بالنسبة للفرقة المختلطة: ضرائب – جمارك – تجارة التي تكلف بتنفيذ مقررات و برامج المراقبة التي أعدتها لجان التنسيق فإن تدخلاتها و ضبط نتائج تحرياتها تتم تبعا للإجراءات التشريعية و التنظيمية الخاصة بكل إدارة من الإدارات المعنية.

تكلف الفرق المختلطة للرقابة، على الخصوص، بعمليات الرقابة لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين ينجزون عمليات استيراد وتسويق بالجملة أو التجزئة، وبصفة عامة، لدى كل شخص ينشط ضمن الدورات التجارية وهذا قصد التأكد من تطابق هذه العمليات مع التشريعات الجبائية والجمركية والتجارية الجاري العمل بها.

الفرع الثاني: جهاز ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي

يمثل هذا الجهاز مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي، يقوم بعملية متابعة تطور الأسعار عند إنتاج و استهلاك السلع و الخدمات الضرورية و/أو الإستراتيجية، ووضع نظام إعلام حول وضعية السوق وإعداد نشرة الأسعار اليومية لمتابعة أسعار السوق ومتابعة التموين على مستوى الولاية.

بالاضافة إلى ذلك يقوم بمتابعة النشاطات المرتبطة بعمليات التجارة الخارجية على المستوى المحلي لاسيما الصادرات خارج المحروقات، و إنجاز الحصائل الخاصة بالاستيراد والتصدير.

يتضح دور هذا الجهاز في المساهمة في الحفاظ على القدرة الشرائية للمواطن من خلال متابعة استقرار الأسعار ودعم التموين على مستوى الولاية.

الفرع الثالث: جهاز حماية المستهلك وقمع الغش

يمثل هذا الجهاز مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش، يقوم بعملية مراقبة الجودة والنوعية لمختلف المنتوجات عبر مراحلها إلى غاية وصولها للمستهلك، والقضاء على مختلف مظاهر الغش التجاري حفاظا على امنه وسلامته.

كما يعمل هذا الجهاز على:

- تقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين و الجماعات المستعملين و المستهلكين في ميدان الجودة و امن المنتوجات و النظافة الصحية .[1]

[1] – كالم حبيبة، "حماية المستهلك،" مذكرة ماجستير فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر،.2 ، ص 45 .

- تطوير الإعلام و تحسيس المهنيين و المستهلكين بالتنسيق مع جمعياتهم .
- اقتراح جميع الإجراءات الرامية إلى تحسين و ترقية جودة السلع و الخدمات المطروحة في السوق و كذا حماية المستهلك .
- المشاركة مع الهيئات المعنية في جميع الدراسات و التحقيقات و أعمال صياغة المقاييس العامة أو الخاصة في مجال الجودة و النظافة الصحية و الأمن المطبقة على المنتوجات و الخدمات.

ويظم هذا الجهاز تشكيلة من الفرق، ولكل فرقة مجال محدد وتتمثل في:

أولاً – فرق الرقابة العادية :

يظم جهاز حماية المستهلك وقمع الغش، فرق تقوم بمهام الرقابة العادية أو الدورية كعمل احترازي وقائي يدخل في اطار تعزيز دور مصالح الرقابة فوق الميدان حفاظا على امن وسلامة المستهلك.

ثانيا – فرق الرقابة المتخصصة:

تقوم هذه الفرق بعملية الرقابة المتخصصة في مجال مراقبة المنتوجات الغذائية، ومراقبة المنتوجات الصناعية والخدمات.

ثالثا – فرق الرقابة المختلطة:

في اطار توسيع الاختصاص النوعي وتوفير اكبر قدر من الحماية والسلامة للمستهلك، يظم جهاز حماية المستهلك وقمع الغش تشكيلة من الفرق المختصة بالتنسيق مع الهيئات المختصة المخولة بموجب قوانينها الخاصة بإجراء عمليات الرقابة، وتتمثل في: [1]

[1] – كالم حبيبة، "حماية المستهلك،" مذكرة ماجستير فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر،.2 ، ص 45 .

1- الفرقة المختلطة: تجارة- مصالح البيطرية

تقوم هذه الفرقة بمراقبة المذابح، المداجن، القصابات، غرف التبريد، وذلك للتأكد من مدى مطابقتها للشروط القانوينة.

2-الفرقة المختلطة: تجارة – مصالح الصحة

تقوم هذه الفرقة بمراقبة أطباء الأسنان، الصيدليات (الأدوية المستوردة)، الاستعجالات الخاصة، وذلك للتأكد من مدى مطابقتها للشروط القانوينة.

3-الفرقة المختلطة: تجارة- مصالح الصحة النباتية

تقوم هذه الفرقة بمراقبة البذور، الأسمدة، العتاد الفلاحي..، وذلك للتأكد من مدى مطابقتها للشروط القانونية بالإضافة إلى تقديم التوجيهات للفلاحين في هذا المجال.

4-الفرقة المختلطة: تجارة – سياحة

تقوم هذه الفرقة بمراقبة الفنادق، المراقد، المراكز السياحية، وذلك للتأكد من مدى مطابقتها للشروط القانونية.

5-الفرقة المختلطة: تجارة – الديوان الوطني للقياسات القانونية

تقوم هذه الفرقة بمراقبة الموازين، محطات الوقود، الجسر الوازن، وذلك للتأكد من مدى مطابقتها للشروط القانونية.

بالإضافة للأجهزة السابقة الذكر، هناك كذلك جهازين لهما دور كبير في حماية المستهلك ولكن بطريقة غير مباشرة، وهما: [1]

[1] – كالم حبيبة، نفس المرجع السابق، ص 48 .

- **مصلحة الإدارة والوسائل:**

تعمل هذه المصلحة على تقديم الدعم البشري المتمثل في توظيف الإطارات المتخصصة في عملية الرقابة والتحقيقات الاقتصادية، بهدف الوصول إلى أكبر تغطية للنسيج التجاري والصناعي وضمان أفضل لأمن وسلامة المستهلكين، بالإضافة إلى تقديم الدعم المادي المتمثل في وسائل النقل وكل الإمكانيات المادية المساعدة لتسهيل مهام الرقابة.

- **مصلحة المنازعات والشؤون القانونية:**

تعتبر هذه المصلحة مكملة لمهام الرقابة من خلال متابعة ملفات المخالفين، واصدار وصولات التسديد وإلزامهم بالتسديد وإلا تقوم بتحويل الملفات للجهات القضائية، ومن هذا المنطلق فهي تشكل عامل ردع بالنسبة للمخالفين وبالتالي تساهم في تسوية سلوكاتهم للحفاظ على امن وسلامة المستهلكين.

المطلب الثاني: وسائل المديرية الولائية للتجارة في حماية المستهلك

تختلف الوسائل المتبعة في ضمان أمن وسلامة المستهلكين بين الوسائل التحسيسية، والتدخلات الميدانية.

الفرع الأول: الوسائل التحسيسية

تستعمل المديرية الولاية للتجارة عدة مجالات للعمل التحسيسي، منها:

- قافلة التسممات الغذائية (الفترة الصيفية)
- حملات تحسيسية بمناسبة اليوم العالمي لحماية المستهلك.
- حملات تحسيسية بمناسبة اليوم العالمي للتغذية .
- الحصص الإذاعية .
- تحسيس المستهلك الصغير بمناسبة اليوم العالمي للطفولة.
- برنامج تحسيسي خاص بشهر رمضان (معرض،...)

- القوافل التحسيسية (الأمراض المتنقلة عن طريق المياه)
- حملات تحسيسية بمناسبة اليوم يوم 08 مارس (مع الجامعات: التحسيس حول استعمال مواد التجميل)
- حصص بالتزامن مع المناسبات (مرشد)
- تنظيم ورشات عمل.

الفرع الثاني: التدخــلات الميدانية

بالإضافة للوسائل التحسيسية، هناك عمل تقني ميداني تقوم به فرق الراقبة للمديرية الولائية للتجارة.

أولا– أنواع الرقابة:

يمكن تصنيف عملية الرقابة وفق ثلاث (03) أقسام:

- رقابة وثائقية(طلب الوثائق، ومعاينتها)
- رقابة عينية (باستعمال العين المجردة)
- رقابة تحليلية(اقتطاع العينات وأخذها إلى المخبر)

ثانيا– طبيعة التدخلات:

تختلف عملية التدخلات الميدانية التي تقوم بها المديرية الولائية للتجارة، حيث نجد:

- تدخلات وفق برنامج عمل سنوي تعده المديرية الولائية للتجارة وترسله لوزارة التجارة للمصادقة عليه.
- تدخلات بناء على توجيهات السلطة الوصية والمتمثلة في المديرية الجهوية للتجارة.
- تدخلات بناء على شكاوى المستهلكين، والمتعاملين الاقتصاديين.
- تدخلات وفق برنامج خاص بشهر رمضان.

ثالثا– نتائج التدخلات الميدانية:

هذه التدخلات ينتج عنها الحالات التالية:

- ورفع المخالفات تحرير المحاضر
- اقتطاع العينات (التحليل المخبري)
- الحجز المادي والاعتباري
- إتلاف المحجوزات
- اقتراح الغلق الإداري
- **بالنسبة لعملية رفع المخالفات:**

هناك قسمين بالنسبة للمخالفات، قسم خاص بمخالفات قانون الممارسات التجارية، وقسم لمخالفات قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وسنتطرق لكل قسم على حدى.

1– قسم مخالفات قانون الممارسات التجارية:

يمثل الجدول التالي جميع المخالفات المتعلقة بمخالفة أحكام قانون الممارسات التجارية، والعقوبات المقررة لها، والتي اقترضنا فيها على شفافية الممارسات التجارية فقط. (انظر الملحق رقم 1).

2– قسم مخالفات قانون حماية المستهلك وقمع الغش:

يمثل الجدول التالي جميع المخالفات المتعلقة بمخالفة أحكام قانون حماية المستهلك وقمع الغش، والعقوبات المقررة لها. (انظر الملحق رقم 2).

المبحث الثاني: دور مديرية التجارة في مراقبة المنتجات.

المطلب الأول: دور مديرية التجارة في مراقبة الصناعية والزراعية.

أولا: تعريف مراقبة جودة المنتج وأهميته:

1- تعريف مراقبة جودة المنتج:

هي عملية يتم من خلالها التأكد من أن ما تم إنتاجه يتطابق تماما مع المواصفات الموضوعة من قبل.[1] كما يمكن تعريفها على أنها مجموعة من الأساليب المستعملة للتأكد من أن خصائص المنتج وطريقة استعماله متطابقة مع المواصفات المطلوبة والتي وضعت من قبل. يعني هذا أن مراقبة الجودة تستلزم بداية وضع معايير وأسس محددة مسبقا ومتفق عليها لإنتاج منتج معين، فالمنتج الذي لا يتوافق مع متطلبات محددة يمنع من الاستخدام حيث تهيئ عملية المراقبة تقيميا مفصلا وتصرفا في المنتج غير المتوافق. ومراقبة الجودة إحصائيا هي إحدى فروع مراقبة الجودة، وهو تجميع، تحليل وتفسير البيانات لاستخدامها في أنشطة مراقبة الجودة.[2]

ويجب التفريق بين مصطلحي مراقبة الجودة وضمان الجودة، فالمصطلح الأول يعني التأكد من أن ما تم إنتاجه يتطابق مع المواصفات الموضوعة، أما ضمان الجودة فيعني تحديد مستوى الجودة المناسب أي إنتاج السلعة بمستوى جودة عال.

أما الرقابة على جودة المنتج فتشمل مراقبة جودة المنتجات مراقبة جودة تنفيذ الوظائف التسويقية السابقة واللاحقة لها.[3] إن الرقابة على الجودة تشكل نظاما شاملا لجميع أوجه النشاط من الإجراءات والأساليب المستعملة من أجل التحقق من الأداء الفعلي وتطويره للارتقاء بالجودة بالاعتماد على المراجعة الداخلية للجودة والتي تغير جزءا من هذه الرقابة.

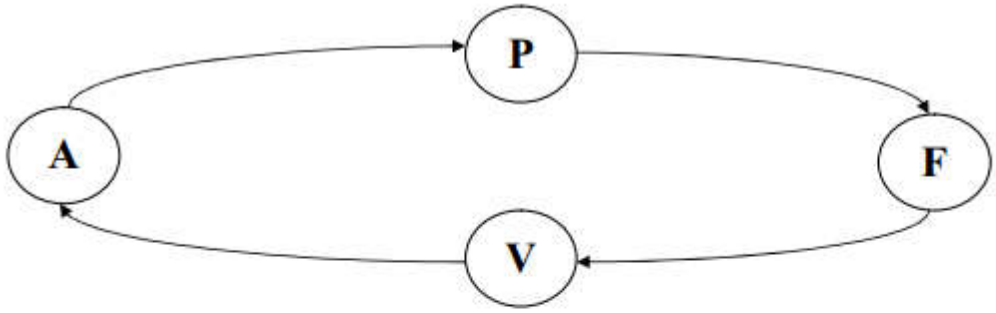
[1] – عبد الفتاح زين الدين، تخطيط ومراقبة الإنتاج: مدخل إدارة الجودة الشاملة، دار الكتب دون بلد النشر، 1997، ص 49.

[2] – دال بسترفيلد، ترجمة سرور علي ابراهيم، الرقابة على الجودة، المكتبة الأكادمية، القاهرة، مصر، 1995، ص 26.

[3] – عاشور مريزق ومحمد غربي، تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الجزائر، العدد 02، ماي 2005، ص 252.

وسنوضح حلقة المراقبة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): حلقة المراقبة



المصدر: نوال قندور، مرجع سبق ذكره، ص 82

(P): التحضير (Programe).

(F): تطبيق (Faire).

(V): الفحص (Verifier).

(A): التصرف (Agir).

حسب الشكل أعلاه، المراقبة عبارة عن حلقة تبدأ بالبرمجة وتنتهي بها، وهي مكونة من أربع مراحل: التحضير، التطبيق، الفحص والتصرف.

2- أهمية الجودة:

تتمثل أهمية الجودة في النقاط التالية:

- المحافظة على درجة التطابق للمنتج النهائي مع مواصفات التصميم الأصلية التي تم وضعها لهذا المنتج.
- تقليل حجم العيوب في المواد المشتراة حتى لا تؤثر هذه العيوب في جودة المخرجات.
- تخفيض شكاوي العملاء من مستوى الجودة.
- تخفيض تكاليف مراقبة الجودة والفحص للوحدات كأن تكون مثلا بنسبة 10%.
- مواجهة المنافسة الحادة في بيئة الأعمال.
- إيجاد درجات مختلفة من الجودة يساعد على تشجيع المؤسسات للتسابق والتنافس من أجل إنتاج دذو جودة أفضل.

- تبسيط جميع عمليات التصنيع مما يساعد على إنتاج متجانس ومتماثل في مستوى الجودة.
- رفع كفاءة استخدام الألات الإنتاجية مع زيادة إنتاجية العامل.
- الضمان التام لانتظام وثبات مستوى جودة المنتج الجودة.

ثانيا: مسؤولية مديرية التجارة في الرقابة على جودة المنتج.

تتمثل مسؤولية مديرية التجارة في الرقابة على جودة المنتج في القرارات الأساسية في عملية الرقابة على جودة المنتوج ومهام الإدارة:

1- القرارات الأساسية في عملية رقابة على جودة المنتوج:

إن القائمين على نظام رقابة الجودة مجبرين على الإجابة على الأسئلة الأتية:

1-1- ما هي البدائل التي يجب تبنيها عند القيام بالاختيار لمستوى الجودة بين فحص المواد الأولية في بداية العملية الانتاجية، أو القيام بالفحص قبل مراحل الإنتاج ذات التكلفة الأعلى أو ذات الاستثمار الأكبر، هل يتم الفحص قبل المراحل التي من المعتاد أن ترفع فيها نسبة التلف أو أن يتم الفحص بعد إتمام كل العمليات الإنتاجية؟

1-2- ما هو أسلوب الفحص الواجب إتباعه؟

في هذه الحالة هناك خيارين للقائمين على نظام الرقابة:

أ. إما أن يتم الفحص لكل الوحدات، التي يتم مراقبتها وهو ما يعرف بـ 100 % فحص.

ب. الفحص لبعض الوحدات، أي استعمال أسلوب العينات.

1-3- ما هو الإجراء الذي سيتم اتخاذه بالنسبة للوحدات المعيبة. هنا سوف يتم استبعاد الوحدات المعينة أو يتم تحديد خطوات إصلاحية من أجل تصحيح العملية الإنتاجية.

1-4- ما هي الجوانب الأساسية التي سيتم قياسها في المنتج؟ وهل سيتم قياسها جميعا؟ أم أن هناك مواصفات مهمة لا بد من قياسها؟

1-5- ما هي الحدود المطابقة للمواصفات الخاصة بتصميم المنتج؟

حيث يتم تحديد مستوى مطابقة المنتج مع المعايير والمواصفات المحددة لها مسبقا، أي أن المطابقة كلية أو نسبية.[1]

إن مسألة العيوب التي يكمن أن تظهر في المنتج لا يمكن إرجاعها دائما إلى الخلل في العملية الإنتاجية، فالوحدات التي تنتجها آلة ما أو عامل نادرا ما تكون متماثلة تماما، فلا بد من وجود اختلافات في عدد الوحدات، وهذه الاختلافات قد تحدث بالصدفة دون أي سبب محدد، ويطلق عليها بالاختلافات العشوائية لذلك يجب على القائمين على نظام الرقابة على الجودة تحديد هذه الاختلافات وأسبابها، فقد يكون الاختلاف ناشئ عن :

- الاختلاف بين العمال.
- الاختلاف في المواد الأولية.
- الاختلاف بسبب التغير في الزمن.
- الاختلاف في علاقة العوامل السابقة بعضها البعض.

لذلك على المؤسسة أن تحدد السبب في الاختلاف الموجود بين الوحدات المنتجة، وتقرر ما إذا كانت ستسمح باستمرارها أم لا.[2]

2- مهام الإدارة في نظام الرقابة على جودة المنتوج.

هناك جملة من المهام تقع على عاتق الإدارة في نظام الرقابة على جودة المنتج:

2-1- مراقبة التصميم :

هي من مهمة قسم الهندسة الذي يقوم بوضع إجراءات موثقة لمراقبة تصميم السلعة، والتحقق من استيفائها لشروط محددة، ويمر التصميم بالخطوات الأتية:

[1] - مامون سليمان الرادكة، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 104، 105.
[2] - فريد عبد الفتاح زين الدين، مرجع سابق ذكره، ص 513.

أ- تخطيط التصميم والنمو:

يجب على قسم الهندسة وتخطيط وتوثيق كل مشروع نمو، حيث يراجع خطة المشروع ويصادق عليه من طرف أشخاص مفوضين.

ب- السطح التقني والمؤسساتي:

يقوم قسم الهندسة باستلام كافة المواصفات المناسبة من الزبائن من قسم التسويق، بالإضافة إلى المقاييس المشروطة من الخارج.

ج- مدخل التصميم:

يطلب من قسم الهندسة ضمان عملية موثقة تستوجب التقصي حول كافة الشروط المنوطة بالتصميم أو أي شروط يمليها الزبون.

د- مراجعة التصميم:

يضمن قسم الهندسة مع تطور التصميم إجراء مراجعات موثقة للتصميم من قبل أشخاص مختصين.

هـ- مخرج التصميم : يضمن قسم الهندسة توثيق التصاميم بشكل يسمح بتحديد شروط قبول الفحص ،تراجع التصاميم يصادق عليها من قبل مدير الهندسة قبل إصدارها.

و- التحقق والتثبت من التصميم :

يخضع التصميم لعملية تثبت من قبل موظفي قسم الهندسة للتحقق من استقائه لشروط خطة تصميم، وقبل إتمام إصدار التصميم يمر على مراجعة موثقة من أجل ضمان أدائه حسب مواصفات زبون.

ز- تغيير التصميم : تخضع التغيرات اللاحقة بالتصميم إلى مراجعة رسميه لضمان مرورها على الأطراف المعنية خطة التصميم الأصلية ،ويقوم مدير قسم الهندسة بتحديد الأطراف المعنية حتى ولو كان التغير طفيفا .

2- مراقبة جودة المواد الورادة : يجب على الإدارة الطالبة إعلام إدارة المشتريات بالخصائص التي يجب أن تتوفر في المواد الموردة، أي تقوم بالتوصيف الواضح والدقيق لهذه الخصائص والصفات التي بدورها تقوم بنقل هذه المواصفات والخصائص المرغوبة في جودة المواد الموردة ، ويجب على الجهات الطالبة أن تعطي اهتماما خاصا للتعبير عن جودة حتى يتمكن المورد من فهمها والقيام بتوريدها.

وتوجد عدة طرق تعبير عن مستوى الجودة المطلوب ، وتتمثل فيما يلي:

2-1- الماركة والاسم التجاري :

الاسم التجاري يعبر عن جودة السلعة الموردة ، لأن المنتج أو البائع يحاول دائما أن يحافظ على شهرة منتجه.

2-2- الرتب :

إذا توفرت في السلعه مجموعة من الخصائص والمميزات فإنها سوف تصنف داخل رتبة معينة ، مثلا هناك مايقارب 13 رتبة أساسية لسلعة (الفطن) والتي تحدد حسب البياض ودرجة الرطوبة، مدى وجود شوائب...إلخ

2-3- الخصائص الطبيعية والكيميائية:

كثيرا ما يعبر عن جودة السلعة موضوع الشراء، بخصائصها الطبيعية والكيميائية مثل نسبة الدهون أو الأحماض ....إلخ.

2-4- المعايير التجارية والصناعية:

المعيار التجاري أو الصناعي عبارة عن وصف كامل لمستوى الجودة الذي تتمتع به السلعة موضوع الشراء.

2-5- خصائص الأداء:

أي المجال والظروف التي تستعمل فيها هذه السلعة والغرض الذي يتم من أجله شراؤها، أي أن المشتري لا يحدد تركيبة السلعة ومكوناتها بل يحدد بدقة خصائص الأداء المطلوبة في السلعة الموردة.

2-6- الرسوم الهندسية:

تستخدم هذه الطريقة لتحديد مستوى الجودة لبعض السلع التي تكون مقاساتها وأبعادها على درجة عالية من الأهمية.

2-7- العينات:

حيث يقوم المشتري بتقديم عينة من السلعة التي يريد شراءها ويطلب من المورد كمية معينة بنفس الجودة التي تحويها العينة المقدمة.[1]

كما يجب على الإدارة إنشاء إجراءات لتفتيش وتخزين ومعالجة والحفاظ على المواد في حال انتهاء صلاحية هذه المواد، لسبب ما ، فيجب عزلها وتحديدها وإبلاغ الزبون بذلك.

3- الرقابة على العمليات:

على الإدارة تخطيط العمليات الإنتاجية ذات التأثير على الجودة، وتوفير ضمانات للحفاظ على الجودة أثناء تنفيذ تلك العمليات، أي أن العمليات تتم في ظروف منضبطة. وينبغي على الإدارة التأكد من توفر المتطلبات الآتية:

- تحديد العمليات وتعيين مسئول عن كل عملية.
- توفير المستندات اللازمة لكل عملية.
- التحقق من أن نظام الجودة يطبق بفعالية .
- أخذ نتائج رقابة العمليات كأساس لتطويرها بإستمرار.[2]

4- مراقبة معدات الفحص، القياس والاختبار :

ينبغي مراقبة الأجهزة والمعدات الخاصة بالتفتيش والاختبار والقياس بشكل مستمر بغرض من سلامة نتائجها ودقتها ، وذلك فمن الضروري وجود نظاما لضبط جودة المعدات المستخدمة لعمليات الفحص والقياس ومعايرتها دوريا ومن أجل ضمان هذه المراقبة يتطلب ذلك ما يلي :

- حصر جميع معدات التفتيش ، القياس والاختبار.
- التحقق من درجة الدقة لكل جهاز مستخدم في مراقبة الجودة.
- الاحتفاظ بالسجلات لبيان حالات الفحص والاختبار والقياس.[3]

[1] - فريد عبد الفتاح زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص ص 490-500.

[2] - علي السلمي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للأيزو 9000، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ص 142،143.

[3] - بودالي محمد، دور المورد ابسري في الرقابة على جودة المنتج، رسالة ماجستير في علم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة بوقرة بومرداس، 2011/2010، ص 39.

5- وضع التفتيش والفحص:

عند الانتهاء من عملية فحص السلعة يجب أن توضع عليها علامة فحص قد تكون هذه العلامه دمغة، رقعه ، بطاقة أو قرص. ويجب عزل السلعة التي لا تستوفي شروط التفتيش أو الفحص عن باقي الواد ، وترافق علامات الفحص جميع مراحل العمليي الإنتاجية.

6- مراقبة السلعة غير المطابقة للمواصفات :

عند ثبوت عدم التطابق لسلعة مع المواصفات المطلوبة ، يجب عزلها ووضع علامة تحظر استعمالها ويجب أن تدون حالات عدم المطابقة مع تقييم السلعة وطريقة التخلص منها ، كما يجب إحضار جميع أطراف التي يهمها مسألة عدم المطابقة.

7- مراقبة سجلات الجودة:

تقوم الإدارة بحفظ السجلات الخاصة بالتدابير التصحيحية ، مراجعة الإدارة العامة ، مراجعة التصميم، السلع غير مطابقة للمواصفات ، التفتيش والفحص ومطابقة السلعة ،كما يجب توثيق حفظ السجلات لتدعيم العقود مع الزبائن وتسهيل الإطلاع عليها وحفظها لمدة معقولة ، في حالة أصلت سجلات الجودة على الخارج فيجب وضع إجراءات حفظ بشأنها.[1]

[1] - قاسم نايف علوان، ص 143،146.

المطلب الثاني: القوانين والآليات التي تستخدمها مديرية التجارة لحماية منتجاتها:

أولا: النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بالتصدير.

- قانون رقم 15-15 مؤرخ في 28 رمضان عام 1436هـ الموافق لـ 15 يوليو سنة 2015م يعدل ويتمم الأمر رقم 03-04 المؤرخ في 19 جمادي الأولى عام 1424هـ الموافق لـ 19 يوليو سنة 2003 م والمتعلق بالقواعد العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديرها (استدراك).

- قانون رقم 15-15 مؤرخ في 28 رمضان عام 1436هـ الموافق لـ 15 يوليو سنة 2015 م، يعدل ويتمم الأمر رقم 03-04 المؤرخ في 19 جمادي الأولى عام 1424 هـ الموافق لـ 19 يوليو سنة 2003 م والمتعلق بالقواعد العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديرها.

- مرسوم تنفيذي رقم 14-238 مؤرخ في 29 شوال عام 1435 هـ الموافق 25 غشت سنة 2014 م، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 96-205 المؤرخ في 18 محرم عام 1417 هـ الموافق 5 يونيو سنة 1996 م الذي يحدد كيفيات تسيير حساب التخصيص الخاص رقم 084-302 الذي عنوانه " الصندوق الخاص لترقية الصادرات".

- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 26 ربيع الثاني عام 1428 هـ الموافق 14 مايو سنة 2007 م، يحدد قائمة المنتوجات والمواد والبضائع الخاضعة لدفتر الشروط عند التصدير.

- مرسوم تنفيذي رقم 07-102 مؤرخ في 14 ربيع الأول عام 1428 هـ الموافق 02 أبريل سنة 2007م، يحدد شروط تصدير بعض المنتوجات، المواد والبضائع.

- أمر رقم 03-04 مؤرخ في 19 جمادي الأولى عام 1424 هـ الموافق 19 يوليو سنة 2003 م، بالقواعد العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديرها، المعدل والمتمم.

- أمر رقم 96-06 مؤرخ في 19 شعبان عام 1416 هـ الموافق 10 يناير سنة 1996 م، يتعلق بتأمين القرض عند التصدير.

ثانيا: النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بالإستيراد

- قانون رقم 15-15 مؤرخ في 28 رمضان عام 1436 هـ الموافق 15 يوليو سنة 2015 م، يعدل ويتمم الأمر رقم 03-04 المؤرخ في 19 جمادي الأولى عام 1424 هـ الموافق 19 يوليو سنة 2003 م والمتعلق بالقواعد العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديرها (استدراك).

- مرسوم تنفيذي رقم 14-219 مؤرخ في 15 شوال عام 1435 هـ الموافق 11 غشت سنة 2014، يتمم المرسوم التنفيذي رقم 10-89 المؤرخ في 24 ربيع الأول عام 1431 هـ الموافق 10 مارس سنة 2010 الذي يحدد كيفيات متابع الواردات المعفات من الحقوق الجمركية في إطار اتفاقيات التبادل الحر.

- مرسوم تنفيذي رقم 13-85 مؤرخ في 25 ربيع الأول عام 1434 هـ الموافق 06 فبراير سنة 2013 م، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 10-89 المؤرخ في 24 ربيع الأول عام 1431 هـ الموافق 10مارس سنة 2010 م الذي يحدد كيفيات متابعة الواردات المعفاة من الحقوق الجمركية في إيطار اتفاقيات التبادبل الحر.

- مرسوم تنفيذي رقم 10-89 مؤرخ في 24 ربيع الأول عام 1431 هـ الموافق 10 مارس سنة 2010 م، يحدد كيفيات متابعة الواردات المعفاة من الحقوق الجمركية في إطار اتفاقيات التبادل الحر، المعدل والمتمم.

- مرسوم تنفيذي رقم 18-02 مؤرخ في 09 ربيع الثاني عام 1439 هـ الموافق 07 جانفي سنة 2018 م، يتضمن تعيين البضائع موضوع التقييد عند الإستيراد.

-أمر رقم 03-04 مؤرخ في 19 جمادي الأولى عام 1424 هـ الموافق 19 يوليو سنة 2003 م، يتعلق بالقواعد العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديرها، المعدل والمتمم.

خاتمة

خاتمة

تبذل المديرية الولائية للتجارة عناية بالغة الأهمية ، باعتبارها جهاز لا مركزي يسهر على حماية المستهلك وضمان امنه وسلامته، وذلك من خلال الحرص على تطبيق النصوص القانونية التي سنها المشرع بغرض توفير الحماية القانونية اللازمة للمستهلك باعتباره طرف ضعيف في العملية التعاقدية أمام المهني.

هذا الحرص يتجلى من خلال الوسائل والآليات المستعملة، بهدف الوصول إلى تحقيق نتيجة إيجابية، والمقسمة ما بين العمل التحسيسي والتدخلات الميدانية.

كما أن هذه الحماية لا يقتصر دورها على المديرية الولائية فقط، بل تتطلب تكاتف الجهود بين مختلف الأطراف الفاعلة، انطلاقا من المستهلك في حد ذاته عن طريق ترسيخ الثقافة الاستهلاكية، ومرافقة جمعيات حماية المستهلك.

المراجع

المراجع:

1- الكتب:

- عبد الفتاح زين الدين، تخطيط ومراقبة الإنتاج: مدخل إدارة الجودة الشاملة، دار الكتب دون بلد النشر، 1997.
- دال بسترفيلد، ترجمة سرور علي ابراهيم، الرقابة على الجودة، المكتبة الأكادمية، القاهرة، مصر، 1995.
- عاشور مريزق ومحمد غربي، تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الجزائر، العدد 02، ماي 2005.
- مامون سليمان الرادكة، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، 2001.
- علي السلمي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للأيزو 9000، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- بودالي محمد، دور المورد ابسري في الرقابة على جودة المنتج، رسالة ماجستير في علم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة بوقرة بومرداس، 2011/2010.

2- المذكرات الجامعية:

منال بوروح، ضمانات حماية المستهلك في ظل القانون رقم 03/09المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير فرع قانون حماية المستهلك والمنافسة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2014،2015.

كالم حبيبة، "حماية المستهلك،" مذكرة ماجستير فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر،.2 .

3- القوانين و المراسيم:

3-1- القــوانيـن:

- القانون رقم 02- 04 المؤرخ في 2004/06/23 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل و المتمم.
- القانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير سنة 2009 يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش الصادر بالجريدة رقم 15 المؤرخة في 08 مارس .2009

3-2- المراسيـــم:

- المرسوم التنفيذي رقم 86-30 المؤرخ في 18 فبراير 1986 يضبط أجهزة الادارة العامة في الولاية ويحدد مهامها وتنظيمها.

المرسوم التنفيدي رقم 03-409 المؤرخ في 5 نوفمبر 2003 يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها.

- المرسوم التنفيدي رقم 11-09 المؤرخ في 20 جانفي 2011 يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها.

4- القـــرارات:

- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 غشت 2011 يتضمن تنظيم المديريات الولائية للتجارة والمديريات الجهوية للتجارة في مكاتب.

المزاحمة

الملحق رقم 1: قسم مخالفات قانون الممارسات التجارية – شفافية الممارسات التجارية –[1]

المتعلقة بالقانون 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم

تعيين المخالفات	المواد التي تنص عليها	المواد المعاقب بها	العقـــــوبات			
			الغرامات	الحجز	المصادرة	الغلق الاداري
– عدم اعلام الزبائن بالأسعار والتعريفات .	04-06-07	31	5000 إلى 100000 دج	المادة 39 حجز عيني أو عجز اعتباري	المادة 44	– في حالة العود في ظرف سنتين (02)، المادة 47 – يصل الغلق إلى مدة 60 يوما (المادة 46)
– عدم إعلام الزبون بشروط البيع.	08-09	32	10000 إلى 100000 دج	المادة 39 حجز عيني أو عجز اعتباري	المادة 44	في حالة العود المادة 47

- **صور مخالفة عدم اعلام الزبون بالأسعار والتعريفات:**

– عدم وضع وسيلة مناسبة للإعلام بالتعريفات والأسعار(المواد 04 و 05).

– وجود الأسعار والتعريفات ولكنها غير مرئية أو مقروءة (المواد 04 و 05).

– عدم القيام بالوزن أو الكيل أما المشتري(المواد 04 و 05).

– عدم توافق الأسعار والتعريفات المعلنة مع المبلغ الاجمالي الذي يدفعه الزبون(المادة 06).

- **صور مخالفة عدم اعلام الزبون بشرو ط البيع:**

- عدم اعلام الزبون بمميزات المنتوج أو الخدمة،

- عدم اعلام الزبون بشروط البيع وكيفيات الدفع، كذلك التخفيضات والحسومات (المواد 08 و 09).

الملحق رقم 2: قسم مخالفات قانون حماية المستهلك[2]

المتعلقة بالقانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك

[1] القانون 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية العدد 41، 2004.

[2] القانون 04-02 المؤرخ في 23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية العدد 41، 2004.

تعيين المخالفات	المواد التي تنص عليها	المواد المعاقب بها	العقـــــوبات
– عدم إتمام إجراء التوقيف المؤقت للنشاط أو بيع منتوج مشمع مودع لضبط المطابقة مسحوب مؤقت من عملية العرض للاستهلاك.	–	79	– الحبس من ستة (6) أشهر إلى ثلاث (3) سنوات. – غرامة من 500000 إلى 2000000 دج. – أو بإحدى هات العقوبات كل من يبيع منتوجا مشمعا أو مودعا لضبط ا لمطابقة أو سحبه مؤقتا من عملية عرضه للاستهلاك أو يخالف إجراء التوقيف ا لمؤقت للنشاط.
– عدم إحترام الالتزامات المتعلقة بعروض قرض الاستهلاك.	20	81	– غرامة من 500000 إلى 1000000 دج
– يغش أو يعرض أو يضع للبيع أو يبيع كل منتوج مزور أو فاسد أو سام أو لا يستجيب لإلزامية الأمن.	10	83	– 1000000 إلى 2000000 دج – السجن المؤقت من 10 إلى 20 سنة – السجن المؤبد في حالة وفاة شخص او عدة أشخاص