

دليل المستهلك الجزائري

<http://dcommerce-eloued.dz/>

وزارة التجارة

دليل المستهلك الجزائري



دليل المستهلك الجزائري

حقوق واجبات المستهلك

لماذا يُعتبر دور المستهلك مهماً؟

لو ببذل المستهلكون جهداً في اختيار أحسن المنتجات وبأحسن الأسعار، وإذا لم يخضعوا للبائعين الذين لا يحترمون القانون، فإنهم بطبيعة الحال سيقومون بالتمييز بين الجيد والسئ، وبالتالي سيجبرون هؤلاء البائعين على تغيير سلوكياتهم، لأن المستهلك كذلك هو زيون التاجر وله الحق في المطالبة باحترامه!

إن البائعين الأكثر نزاهة هم الذين يقترحون أحسن المنتجات وبأحسن الأسعار ويحترمون القانون، وسيكسبون في النهاية مزيداً من الزبائن. أما الآخرون فسيضطرون مستقبلاً أن يكونوا أكثر يقظة وعليهم تحسين نوعية منتجاتهم وخفض أسعارهم للحفاظ على زبائنهم. وهكذا شيئاً فشيئاً ستتحسن النوعية وتنخفض الأسعار، وهذا ما نسميه بالمنافسة.

يمنح القانون الجزائري لحماية المستهلكين حقوقاً هامة للمستهلكين ليتمكنوا من حماية أنفسهم والدفاع عنها. يفرض هذا القانون التزامات كثيرة على عاتق بائعي المنتجات والخدمات: عدم احترامها سينجر عنه عقوبات صارمة.

ثلاثة إلزاميات عامة:

* إلزامية عامة لأمن المنتجات والخدمات:

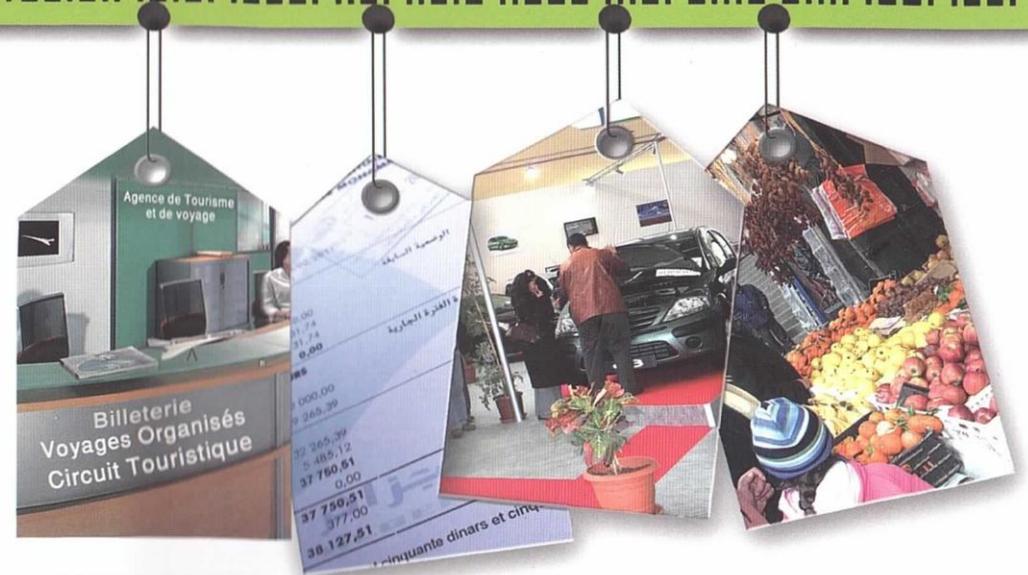
* إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها:

* إلزامية عدم المساس بالمصالح المادية للمستهلك وعدم التسبب له في أضرار معنوية.

سلطات الرقابة متواجدة لفرض احترام هذه الالتزامات، القيام بالرقابة وتطبيق العقوبات، لكن هذا لا يكفي: لا يمكننا وضع عون أمن وراء كل بائع غير نزيه خصوصاً بالنسبة للمشاكل الصغيرة اليومية. يجب على المستهلكين الذين اكتسبوا هذه الحقوق الجديدة تطبيقها كذلك:

وهكذا، فهم يساهمون في تحسين السوق وفي حماية أنفسهم.

سيصبحون بالتالي مستهلكين فاعلين.



دليل المستهلك الجزائري كلمة وزير التجارة

يبدو الاستهلاك في الظاهر عملية بسيطة، إلا أنها في الحقيقة جدّ معقّدة نظراً لطابعها المتعدّد الأبعاد وحجم تداعياتها، ذلك لأن الاستهلاك يندرج ضمن مفاهيم مختلفة ومتكاملة، اقتصادية واجتماعية وثقافية وبيئية في ذات الوقت. وإذا كان الدور الاقتصادي للمستهلك هو الأكثر بروزاً، فإن وظائفه الأخرى تبقى أساسية.

في البداية، يتمحور معظم نشاط المؤسسات حول إنتاج السلع و الخدمات الموجهة للمستهلكين. كما أن عملية الاستهلاك ظاهرة اجتماعية، بحيث أن تطوره يعكس استهلاك المجتمع. فنجد أن سلوكيات العائلات تختلف حسب الفئات الاجتماعية التي تنتمي إليها. كما أن الفوارق الاجتماعية تنعكس مباشرة على مستوى الاستهلاك. وتختلف مخططات الاستهلاك من بلد لآخر، باختلاف مرجعياتها الثقافية، وإن كانت العولمة تسعى إلى توحيد نمطها.

أخيراً، نجد أن الأبعاد البيئية للاستهلاك تتجلى اليوم بشكل أكثر وضوحاً. فمن جهة، أصبحت نوعية استهلاكنا مرتبطة بشكل مباشر بنوعية العلاقات السائدة بين المنتجين والبيئة (مبيدات الآفات، المنتجات المعدلة وراثياً، إلخ...)، ومن جهة أخرى فإن تطور بيئتنا مرهون بأنماطنا الاستهلاكية (النفايات، التلوث، إلخ...).

في الجزائر، كانت حماية المستهلكين وما زالت تشكل انشغالاً كبيراً للسلطات العمومية. وما هذا «الدليل» سوى تعبير جديد عن هذا الاهتمام.

يحتوي هذا الدليل، الأول من نوعه في بلادنا، على معلومات ونصائح تساعد المستهلكين على معرفة حقوقهم، وعلى حسن اتخاذ القرارات، وكيفية حماية أنفسهم من التجار الجشعين وعديمي الذمة. سيجدون فيه مادة للتفكير والتساؤل والإجراءات الواجب إتباعها عند الشراء أو عند عقد الصفقات.

أملّي أن يتخذ هذا الدليل كمرجع عملي لكل مستهلكينا.

دليل المستهلك الجزائري
فهرس

صفحة

11

الافتتاحية

13

الفصل الأول : القواعد الذهبية العشر للمستهلك الواعي

16

الفصل الثاني : بطاقات عملية

فهرست المصطلحات الأساسية

18

وكالات السياحة و السفر

23

جمعيات المستهلكين

29

التأمينات

34

التأمين على السيارات

40

التأمين على الكوارث الطبيعية

44

التأمين متعدد الأخطار على السكنات

48

سلطات الرقابة

53

البنك

64

الحافطة

69

البطاقات البنكية

74

الصكوك، التحويلات، الاقتراعات

80

البنود التعسفية

85

العقد

90

القرض العقاري

97

تغيير الإقامة (الترحّل)

102

المواد الغذائية

108

الماء

113

الكهرباء والغاز

118

وسم المواد غير الغذائية

122

الفواتير

125

الضمان القانوني، التجاري، البيع الاختباري

وأنا حريص بالمناسبة على تقديم الشكر والثناء للفريق الذي أشرف على إنجاز وتصميم هذا العمل، على أمل أن تلهم هذه التجربة الأولى تجارب أخرى، بما يعود بالفائدة على المستهلك الجزائري.

مصطفى بن بادة
وزير التجارة



دليل المستهلك الجزائري
الافتتاحية

كلنا مستهلكون

يجب علينا أن نأكل ونسكن ونتدافعاً ونسافر ونتعالج ... ولما كان مجال الاختيار أكثر اتساعاً، بات لزاماً علينا ألا نخطئ في الانتقاء بين هذا الكم من المنتجات و الخدمات المتوفرة.

تسير الأمور في الغالب على ما يرام، لكننا قد نواجه مشاكل حقيقية. قد يكون الضرر طفيفاً، كأن نقتني هاتفاً نقالاً بسعر زهيد، فيتوجب تغييره في اليوم الموالي، أو نشترى لحوماً أو مشتقات حليب من السوق، فيتبين أنها فاسدة... في معظم الأحيان، نستسلم للأمر الواقع. لعدم ثقتنا، فنكتفي برمي اللحم، أو شراء هاتف آخر ! لكن، في بعض الأحيان، يكون الضرر أخطر بكثير : كأن تصاب آلة غسيل بعطب ويرفض البائع تطبيق الضمان، أو يغير مصلح سيارات قطعة غيار من دون ضرورة، أو تكون فاتورة الكهرباء مبالغ فيها، والأدهى من ذلك، يصاب طفل بوعكة إثر تناوله لمنتج منتهية صلاحيته...

فهل ينبغي في هذه الحالة، رفع شكوى إلى العدالة ؟ وكم ستكلف الإجراءات للحصول على تعويض منصف ؟

ما العمل ؟

سواء كان الضرر خفيفاً أو خطيراً، نجد أنفسنا عاجزين عن مواجهة المشكلة، فنطرح على أنفسنا الأسئلة التالية :

- هل كان بإمكانني تجنب الوقوع في هذه الوضعية الحرجة؟ ماذا كان عليّ أن أعمل ؟
- هل يحق لي أن احتج واشتكي ؟ وما هي الحجج التي يمكنني التحجج بها من أجل الحصول على تعويض ؟
- إذا لم أستطع التوصل إلى أي نتيجة بمفردي، من باستطاعته مساعدتي ؟

لقد أنجز هذا الدليل الميسر لمساعدتك على تفادي الوقوع في الفخ ومعرفة حقوقك اليومية وليلدلك على السبيل الواجب اتّباعه للدفاع عن نفسك.

وباختصار، يسعى هذا الدليل لأن يجعل منك مستهلكاً واعياً يؤدي دوراً فاعلاً في السوق. ذلك لأن المستهلك فاعل وليس ضحية، شريطة أن يكون مدركاً لحقوقه.

صفحة

131	كراء السيارات
134	كراء المسكن
140	الأسعار
145	الإشهار المضلل (الخادع)
149	خدمة ما بعد البيع : الأشغال والتصليح
154	البيع بالتخفيض، بالتصفية، البيع الترويجي
159	سيارات الأجرة
163	الهاتف
167	السيارات الجديدة

الفصل الثالث : كيف نفص نزاعاً ؟

172	1 كيفية تفادي النزاع
173	2 كيفية فض النزاع
179	

الملحقات

185	1 معجم المصطلحات
197	2 رسائل نموذجية
211	3 نصوص أساسية
221	4 المصالح الخارجية/ قائمة جمعيات المستهلكين



القواعد الذهبية العشر للمستهلك الواعي

< الوقاية خير من العلاج

1 تمعن في قراءة بطاقة الوسم والأسعار ولا تغفل عن التدقيق في فواتيرك وعقدك !
يلزم القانون بائعي المنتجات و الخدمات وكافة المنتجين و المستوردين بإبراز كل
المعلومات التي تحتاج إليها لتختار عن وعي قبل الشراء : اطلبها فهذا حقك ومن
مصالحك لأن هذا يجنبك عواقب غير سارة.

2 قارن !

إذا تسنى لك ذلك، أسعار و نوعية المنتجات و الخدمات، خاصة إذا تعلق الأمر
بمشتريات باهظة الثمن أو أشغال هامة.
حاول أن تثير المنافسة بين البائعين، وليكن الفوز للأفضل !

3 اطلب الفاتورة !

الفاتورة جدّ ضرورية : فهي من حقك، و يجب على التاجر أن يوافقك بالمعلومات
المفصلة لما دفعت ثمناً مقابله، تحتاج إليها عندما تستعمل الضمان أو تطالب بتعويض
نتيجة وقوع مشكل.

القواعد الذهبية العشر للمستهلك الواعي

4 تصليح، أشغال وخدمات ما بعد البيع :

قبل أن تسلّم سيارتك للمصلّح أو تقوم بتجهيز مطبخك، أطلب كشفاً للنفقات حتى تتمكن من اتخاذ قرارك عن دراية و المطالبة بكشف آخر للمقارنة. انتهت المفاجآت السيئة عند استلام الفاتورة !

5 السعر يعني أيضاً النوعية

غالباً ما يعتقد المرء أنه أنجز صفقة مربحة عندما يشتري بالتخفيض، لكنه كثيراً ما يكتشف أنه أخطأ الحساب. بحيث أن الاحتمال كبير أن تكون السلعة التي اشتريتها بثمان بخص مغشوشة، إذ سرعان ما تصاب بعطب في غياب أي ضمان. فيستلزم تغييرها أو شراء أخرى، فتكون النتيجة أننا دفعنا ثمناً أكبر مما كنا سندفعه لو أننا اخترنا منذ البداية سلعة أغلى لكن ذات جودة عالية.

6 احتفظ بالفواتير والعقود وكشوف الأسعار ... بعناية

وكذا بتعبئة أو غلاف المنتوجات التي تودّ استبدالها، لأنك ستكون بحاجة إليها عند المطالبة بحقك.

< لديك حقوق : دافع عنها

7 استعمل الضمان :

إن الشهادة التي يجب على التاجر أن يسلمها لك مع السلعة هي « إضافة » من شأنها أن تساعدك على الحصول على حقك. ولكن حتى من دونها يمكنك الاستفادة من الضمان القانوني في حالة ما إذا أصيب الجهاز الذي اشتريته مؤخراً بعطب ما، شريطة أن تحتفظ بالفاتورة أو تذكرة الصندوق.

8 اطلب المساعدة

تعتبر جمعيات حماية المستهلكين أحسن حليف للمستهلكين. فهي قريبة منك ومستعدة لتقديم الإرشادات الأولية لك، لتمكنك من تحقيق مساعيك. وتتمثل هذه الإرشادات بتوفير الأدلة القانونية ومساعدتك على تكوين ملفك، والاتصالات الضرورية، ومرافقتك في حالة وقوع نزاع قضائي.

دليل المستهلك الجزائري
القواعد الذهبية العشر للمستهلك الواعي

يسهر أعوان مصالح الرقابة و قمع الغش على احترام النصوص و يقومون بضمان الرقابة والتفتيش و اتخاذ التدابير الوقائية لحماية السوق (حجز، سحب المنتوج، الغلق، الخ...) و فرض غرامات، و إبلاغ العدالة، ... الخ.

9 استهلك بوعي «المواطن»

إن التحلي باليقظة وتوخي الحذر يومياً يجعلك قدوة لأطفالك وجيرانك، وبذلك ستساهم في تغيير العادات.

10 و خاصة،

إذا كنت صاحب حق ويمكنك التصرف، فإن القيام بذلك من شأنه أن يفيدك ويقدم خدمة للاقتصاد الوطني بأكمله.

البطاقات العملية

دليل المستهلك الجزائري البطاقات العملية

فهرست المصطلحات الأساسية

الصفحة	البطاقة العملية	فهرست المصطلحات الأساسية
140	الأسعار	إشهار الأسعار
18	وكالات السياحة والسفر	وكالات السفر
23	جمعيات المستهلكين	جمعيات المستهلكين
29	التأمينات	التأمينات
34	التأمين على السيارات	التأمين على السيارات
40	التأمين على الكوارث الطبيعية	التأمين على الكوارث الطبيعية
44	التأمين متعدد الأخطار على السكنات	التأمين متعدد الأخطار على السكنات
85	العقد	العربون، القسط
85	العقد	سند الطلبية
64	الحافلة	الحافلة
125	الضمان	شهادة الضمان
80	البنود التعسفية/ عقد	البنود التعسفية
69	البطاقة البنكية	البطاقة البنكية
74	الصك، التحويل و الاقتطاعات	الصك
53	البنك	الحساب البنكي
48	سلطات الرقابة	الرقابة
90	القرض العقاري	القرض العقاري
97	الترحّل	الترحّل
102	المواد الغذائية	المواد الغذائية
149	خدمة ما بعد البيع، الأشغال و التصليحات	كشف السعر
108	فاتورة الماء	الماء
113	فاتورة الغاز والكهرباء	الكهرباء، الغاز
118	المواد الغذائية/ وسم المواد غير الغذائية و عرضها	الوسم
122	الفواتير	الفواتير
149	خدمة ما بعد الأشغال و التصليحات	مصلح السيارات
125	الضمان	الضمان التجاري
125	الضمان	الضمان القانوني
102	المواد الغذائية	النظافة
102	المواد الغذائية	السلامة
167	العقد- السيارات الجديدة	التسليم

الصفحة	البطاقة العملية	فهرست المصطلحات الأساسية
131	كراء السيارات	كراء السيارات
134	إيجار العقارات	إيجار العقارات
145	الإشهار المضلل (الخادع)	الإشهار المضلل (الخادع)
149	الخدمة ما بعد البيع، الأشغال و التصليحات	التصليحات
149	الخدمة ما بعد البيع، الأشغال و التصليحات	الخدمة ما بعد البيع
154	البيع بالتخفيض، البيع الترويجي و البيع بالتصفية	البيع بالتخفيض
159	سيارات الأجرة	سيارات الأجرة
163	الهاتف	الهاتف
149	خدمة ما بعد البيع، الأشغال و التصليحات	الأشغال
125	الضمان	البيع الاختياري
167	السيارات الجديدة	السيارات الجديدة
74	الصك، التحويلات و الإقتطاعات	التحويلات و الإقتطاعات

دليل المستهلك الجزائري وكالات السياحة والأسفار



ما ينص عليه القانون

يحمي القانون الزبائن بطريقتين :

1 - يؤمن نشاط الوكالات

بنفس الطريقة يحمي الزبائن مع فرض رخصة الاستغلال : حددت هذه الرخصة أو الاعتماد بثلاث (03) سنوات قابلة للتجديد ودعت شروطها ابتداء من جويلية 2010 بشكل يضمن رقابة منتظمة.

يجب أن تستوفي الوكالات من الصنف (أ) و (ب) حسب نشاطها على التراب الوطني أو الدولي، شروطا دقيقة ، لاسيما السن والكفاءات المهنية في المجال (الشهادة و/ أو الخبرة). من جهة أخرى يجب أن تتوفر على مرافق مادية لائقة وخاصة على الكفالة المالية التي تضمن قدرتها على احترام التزاماتها اتجاه الزبائن.

تمارس الوزارة المكلفة بالسياحة رقابة صارمة على نشاط الوكالات : بتحديد رخصة الاستغلال بثلاث (03) سنوات، كما يمكنها كذلك أن تراقب بانتظام مدى تطبيق الشروط، وإقرار عدم تجديد الرخصة أو سحبها نهائياً في حالة عدم احترام هذه الشروط.

يؤمن العلاقة مع الزبائن بفرض دفتر شروط.

بمقتضى دفتر الشروط، يتعين على الوكالة القيام بما يلي :

- إبرام «عقد السياحة والسفر»

- ضمان الخدمات «على الطلب»

- استعمال دليل معتمد للسياحة

- التسجيل بتأمين المسؤولية المدنية والمهنية

من جهة أخرى، يتضمن دفتر الشروط الالتزامات العامة واحترام التعهدات المتعاقد عليها بتقديم خدمة ذات نوعية، والتأمين على الزبائن وممتلكاتهم، ومنع كل إشهار كاذب، وتحرير فاتورة لكل خدمة مقدّمة.



وكالات السياحة و السفر

المجال :

ستجني فوائد كثيرة من لجوئك إلى وكالات السفر التي تعمل كهمزة وصل بين مختلف المتعاملين وتتكفل مباشرة بمجمل الإجراءات و الخدمات التي أنت بحاجة إليها : من نقل وإيواء وزيارات ميدانية، وغيرها...

وهذا ما يطلق عليه «السفر بالاتفاق» : وهناك نماذج معروضة في الدليل (رحلات كاملة الخدمات) أو أكثر خصوصية من حيث الآجال والأسعار و الخدمات.

مع ذلك قد يصاب الزبون بالخيبة : من جراء إلغاء الرحلة أو بسبب رداءة الخدمات ونوعية الإيواء أو من جراء زيادة مفاجئة للأسعار، أو حتى إيقاف السفر بلا قيد أو شرط تبعاً لإفلاس الوكالة. ولدينا مثال في حالة الإهمال التي يعاني منها الحجاج أثناء تأديتهم مناسك الحج.

وكالات السياحة والأسفار



على المسافر أن يتحلى باليقظة مستقبلاً قبل السفر حتى يتفادى أية مفاجئة غير سارة، ويتسنى له التصرف في حالة مواجهة أي مشكلة أثناء السفر.

« قبل الشراء »

- تأكد من أن الوكالة معتمدة وتتوفر على تأمين المسؤولية المدنية والمهنية . كل هذه المعلومات ستجدها بسهولة في دليل وكالات السياحة؛
- تمعن في الإطلاع على العرض الذي تقدمه الوكالة : سواء كانت الرحلة «مفتاح في اليد» أو خصوصية، يجب أن تكون على علم بكل تفاصيل السفر، من أسماء شركات النقل والفنادق والتفاصيل الخاصة بالخدمات، وتحديد الاختيارات الخ ...
- احرص على أن يكون مفهوم «كل شيء متضمن» واقعاً ملموساً حتى لا تكون مضطراً لدفع مبالغ إضافية أثناء الرحلة؛
- خذ الوقت الكافي للمقارنة بين العروض التي تقدمها عدّة وكالات، ولا تدفع أيّ قسط قبل أن تتخذ القرار نهائياً؛
- اقرأ بتمعن عقدك قبل التوقيع عليه : من حقل المطالبة به مسبقاً، حتى تتمكن من دراسته بروية؛
- كن حذراً، لاسيما فيما يتعلق بالشروط التي تفرضها الوكالة إذا اضطرت للإلغاء : عادة ما تفرض الوكالات عقوبات غير متكافئة أو تقترح ضمانات الإلغاء والتي لا تطبق أبداً.

« بعد الشراء »

عادة ما تحدث مشاكل بعد السفر : يكون الزبون بعيداً فلا يمكنه إلا الإستفسار شفويّاً مع موظفي وكالة السفر لمحاولة حل هذه المشاكل على الفور، وعند عودته يكون في مواجهة غياب الأدلة.

دليل المستهلك الجزائري
وكالات السياحة والأسفار

- التقط صوراً، أجمع الأدلة على الفور، انضم مع الزبائن الآخرين لتشكيل ملف مشترك : (عند العودة سيكون الجميع مشتتاً وسيكون ذلك أكثر صعوبة)، اتصل بالسلطات المحلية في حالة وجود مشكل خطير :
- سيكون المحضر المحرّر من طرفهم مفيد لملفك.
- حال عودتك، اجمع كل الأدلة وارسل إعداراً بواسطة رسالة مسجّلة مع إشهار بالاستلام للوكالة للمطالبة بتعويض جزئي أو كلي لثمن التذكرة والتعويضات المحتملة و الدواش عن الرحلة الناقصة، وكلما كانت للرحلة أهمية كبيرة بالنسبة لك (رحلة شهر عسل، الحج، ميزانية معتبرة ...) كلما كان الضرر أكبر.
- إذا رفضت الوكالة مسؤوليتها، متذرة بأن المشاكل هي من فعل المتعهد الثانوي (فندق، شركة طيران، إلخ...) ذكرها بحزم بأنها هي مفاوضتكم ومعاقدتكم الوحيدة، إذ أبرمت عقدا معها وليس مع مقدمي خدمات آخرين وهي من عليها الرجوع عليهم عندما تعوّضك.

« بمن تتصل ؟ »

اطلب النصيحة و المساعدة لتشكيل ملفك، اتصل بجمعية محلية لحماية المستهلكين للتبليغ عن ممارسات مخالفة للقانون و اتصل بالوزارة المكلفة بالسياحة أو المديرية الولائية للتجارة.

« مراجع النصوص التطبيقية »

- ال قانون رقم 99-06 المؤرخ في 4 أفريل سنة 1999 الذي يحدّد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار.
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-47 المؤرخ في 1 مارس سنة 2000 يحدّد تنظيم اللجنة الوطنية لإعتماد وكالات السياحة و الأسفار وسيورها المعدل و المتّم بالمرسوم التنفيذي رقم 10-248 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2010.

وكالات السياحة والأسفار

المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المؤرخ في 1 مارس سنة 2000
المحدد لشروط وكيفية إنشاء وكالات السياحة و الأسفار وإستغلالها، المعدل والمتّم
بالمرسوم التنفيذي رقم 10-186 المؤرخ في 14 يوليو سنة 2010.

المرسوم التنفيذي رقم 2000-49 المؤرخ في 1 مارس سنة 2000
يحدّد شروط و كيفية إنشاء فروع لوكالات السياحة و الأسفار.

جمعيات حماية المستهلكين

في نظام اقتصاد السوق، يكون التجار أسياداً في عرض السلع و الخدمات، ويفرضون شروطهم من خلال عقود يحررونها بأنفسهم. أما بالنسبة للمستهلكين فهم « مطالبون » ليس لهم في الغالب الخيار سوى القبول أو الرفض.

ولهذا فقد صدر القانون الجزائري لحماية المستهلك سنة 2009 ليحل محل قانون سنة 1989، ليفرض على كل المتدخلين، سواء كانوا مستوردين أو منتجين أو بائعين، التزامات عامة لضمان أمن وسلامة المنتوجات و الخدمات وحفظ المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين.

تتدخل مختلف سلطات الرقابة المؤهلة لتطبيق هذه الالتزامات وفي الكثير من الأحيان تترتب عنها عقوبات جزائية.

لكن في هذا النص تلعب أيضاً جمعيات حماية المستهلكين دوراً أساسياً في إحداث توازن مع لوبي المهنيين، في المساهمة في ترقية هذا الحق البارز للاستهلاك ومساعدة المستهلكين الفرادى والدفاع عنهم ميدانياً.

جمعيات حماية المستهلكين

◀ فيما تقيد جمعيات حماية المستهلكين ؟

عادة ما نقول، ونحن نتحدث عن الجمعيات بصفة عامة، بأنها تشكل في مجتمع ديمقراطي «هياكل وسيطة». هذا الأمر جد متناول، فعلا فهي تشط بتكامل مع الفاعلين الآخرين بغية حماية فئة خاصة ذات منفعة عامة : مثلا : جمعيات حماية البيئة، جمعيات حماية الطفولة...
وبالنسبة لجمعيات حماية المستهلكين فهي تتمركز بين الفاعلين الثلاثة للسوق وهم : المستهلكون الفرادى الذين تدافع عنهم وتمثلهم، المهنيون والسلطات العمومية.

◀ وعليه، لها ثلاث مهام رئيسية :

- تكوين، إعلام و تحسيس المستهلكين :

هو دور أساسي للجمعيات : تعليم المستهلكين الاستهلاك الرشيد وتبنيهم إلى قواعد النظافة، وتعريفهم بحقوقهم والدفاع عنها والتصرف بأكثر يقظة و أكثر تشددا اتجاه التجار.
فكلما كانت قريبة من الميدان ومن السكان المحليين كلما كانت فعالة وصوتها مسموعا؛ يمكن للجمعيات تنظيم معارض وقوافل وإقامة جناح في سوق، ونشر وتوزيع مطبوعات والإدلاء بحوارات صحفية والمشاركة في برامج إذاعية أو بمقالات في الجرائد، إلخ...

• نصائح ومساعدة

عادة ما يجد المستهلكون أنفسهم معزولين وعاجزين في مواجهة أيّ مشكل : تستطيع الجمعيات المحلية استقبالهم ونصحهم في مكاتبها، وتستطيع كذلك مساعدتهم في قراءة الوثائق وفهمها، والتأكد من أنهم على حق ومساعدتهم على تجميع الأدلة وإيجاد الحجج القانونية لمواجهة التجار لتشكيل ملف متين.
يمكنها توجيههم إلى الإدارات المختصة إذا ما كانت هناك مخالفة أو مرافقتهم أمام المحكمة المختصة.

دليل المستهلك الجزائري
جمعيات حماية المستهلكين

• التمثيل

الجمعيات دور أساسي في تمثيل المستهلكين أمام المهنيين والسلطات العمومية : هي «صوت» المستهلكين الذين لا يملكون الوسائل للتعبير بصفة مباشرة.

يتم هذا التمثيل بطريقتين :

في الهيئات الاستشارية التي تملك فيها دوراً فعالاً في الدفاع عن مصالح المستهلكين إلى جانب ممثلي المهنيين وممثلي السلطات العمومية :

- «المجلس الوطني لحماية المستهلكين» والذي يبدي آراءه ويقترح إجراءات قصد تنمية وترقية سياسة حماية المستهلكين؛

- « لجنة البنود التعسفية » ومقرها الوزارة المكلفة بالتجارة : تكلف هذه اللجنة الاستشارية، لاسيما بالبحث عن البنود التعسفية في عقود الإذعان وصياغة اقتراحات وتوصيات ترفع إلى الوزير.

• المحاكم

أمام المحاكم : يمكنها أن تتأسس كطرف مدني باسم مستهلك أو عدّة مستهلكين ألحقت بهم أضرارا فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك.

في كثير من الأحيان، قليل من المستهلكين المتضررين من يقبل الحضور إلى المحكمة : تستطيع الجمعيات مساعدتهم ماديا ومعنويا، لكن خاصة بتقديم عناصر تكميلية للقاضي لإثبات خطورة الأفعال، وذلك بتبيان مثلا أن المخالفة قد سببت أضرارا لكثير من المستهلكين غير الحاضرين.

طبعاً، لا يجوز للجمعية أن تتصرف نيابة عن الغائبين، لكنها تساهم في جعل العقوبة متناسبة وخطأ المهني والأضرار التي لحقت بهم حقيقة من خلال تجمع المستهلكين.
من جهة أخرى، من الأرجح أن يتم تعويض الضحايا الحاضرين في المحكمة تعويضاً أفضل.

مثال : باع تاجر منتجات مجمدة فاسدة لأنه أطفأ الثلجة في الليل ولم يحترم سلسلة التبريد. أصيب بعض المستهلكين بأمراض خطيرة، وكثير منهم تعرضوا لإصابات أخف. قام عدد من المستهلكين برفع دعوى قضائية للمطالبة بالتعويض عن الضرر. وأما الآخرون فلم يتابعوه قضائيا بحكم الضرر الضعيف الذي لحق بهم.

جمعيات حماية المستهلكين

لكن هذا لا يمنع من أن تقدير الخطر لا يكون مقتصرًا على الأشخاص الحاضرين في الجلسة. لأن مخالفة التاجر تسببت في الكثير من الأضرار التي يستحيل إصلاحها وكان بإمكانه أن يكون سبباً في أضرار أخرى. إذ نلمس هنا الدور الذي تستطيع الجمعيات أن تلعبه لإعطاء البعد الحقيقي للنزاع وإقناع القاضي بتطبيق العقوبة المناسبة.



ما ينص عليه القانون

حتى يعترف بها كجمعية المستهلكين، يجب أن تكون ذات طابع غير ربحي، وأن يكون موضوعها الاجتماعي «حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله».

يمكن أن تكون محلية، وطنية، كما يمكنها أن تضم عدّة جمعيات.

يمكن أيضاً أن يعترف لها بطابع المنفعة العمومية: وفي هذه الحالة، يمكنها الاستفادة من المساعدة القضائية والحصول بسهولة على إعانات مالية.

ستجد في الموقع الجديد المخصّص للمستهلك الجزائري «بوابة المستهلك الجزائري» <http://www.conso-algerie.net> كل عناوين هذه الجمعيات وكذا الكثير من المعلومات المتعلقة بحقوقك.

أنظر كذلك الملحق 4، قائمة الجمعيات الموجودة في ولايتك وكذا عناوينها.

دليل المستهلك الجزائري
جمعيات حماية المستهلكين

عملياً

«لا يمكن للجمعيات أن تفعل شيئاً دون دعم من منخرطيها!»

هنا يتسنى لها أن تؤدي مهامها وتكون نفسها وتكون متطوعياً وتستأجر مقرات للتصويب مداوماتها، وطبع المصنقات الخ...، تحتاج الجمعيات للتمويل.

ككل الجمعيات يمكنها أن تتحصّل على مداخيل من عدّة مصادر:

- اشتراكات أعضائها؛

- العائدات المحتملة المتعلقة بنشاطاتها: مثلاً إذا ما باعت مجلة أو لوحات إعلامية؛

- الإعانات المالية التي تقدّمها الدولة أو الولاية أو البلدية.

لا تزال الجمعيات الجزائرية حديثة النشأة وهي بحاجة لدعم من السلطات العمومية لمباشرة مهامها: إذ أنها لا تزال غير معروفة من قبل المستهلكين أنفسهم، ولهذا من الطبيعي أن يقل عدد المنخرطين. كذلك تمنحها وزارة التجارة إعانات مالية مقيّدة بشروط تبعاً لنشاطاتها ونتائجها.

وعليه، إذا كانت الإعانات المالية لا غنى عنها فإن دور المنخرطين يبقى أساسياً. لأن اشتراكاتهم هي التي ستمنح للجمعية شرعيتها وقوتها في تأدية مهامها و ضمان استقلاليتها الضرورية.

أيها المستهلكون، انخرطوا، ستكونون أكثر قوة وستكون جمعياتكم أكثر فعالية!

الأمر رقم 71-57 المؤرخ في 05 غشت سنة 1971
يتعلق بالمساعدة القضائية، المعدل والمتمم بالقانون رقم 01-06 المؤرخ في 22 مايو
2001 و بالقانون رقم 09-02 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009.

القانون رقم 90-31 المؤرخ في 4 ديسمبر سنة 1990
المتعلق بالجمعيات.

القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009
المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

التأمينات

لا يعتبر التأمين ضريبة، مثلما يسود الاعتقاد عند الكثيرين. وإنما هي مبادرة فردية تهدف إلى تعويض أو تحديد للخسائر المالية للحادث. لا تذهب الأموال المدفوعة إلى الدولة، وإنما إلى شركات التأمين وإلى البنوك، الخاصة أو العمومية، التي اكتتبت معها وثيقة تأمين. وتحمل هاته الأخيرة الخطر المحدد في وثيقة التأمين.

إذا كان القانون قد جعل بعض التأمينات إجبارية، فإن ذلك من أجل ردع المستهلكين و المهنيين وحملهم على توخي الحذر. لهذا، فإن التأمين هو أن تدفع تحسباً لخطر مستقبلي قد يحدث وقد لن يحدث أبداً.

كذلك، عندما تكون الميزانيات محدودة، فإن الأولوية تكون للنفقات المباشرة على الاستهلاك والسكن.

ما الفائدة من إنفاق أموال تحسباً لأمر قد لن تحدث.

ذلك لأن عدم التأمين أو التأمين غير الكافي قد تنجر عنه عواقب سلبية: فصي حالة وقوع حادث، حريق أو انجراف التربة، يمكن للخسائر البشرية والمادية والمالية أن تكون كارثية و تدفع بعائلتك وورثتها إلى وضعية سيئة.

التأمينات

كيف يعمل التأمين؟

المبدأ بسيط : يدفع السائق أو المستأجر أو المالك مبلغاً مالياً كل سنة، هو إيراد التأمين.

يحسب هذا الإيراد وفق الأخطار المترتبة والضمانات المقترحة.

لحسن الحظ لا يلحق الخطر بجميع المؤمنين: فجزء منهم فقط يتعرضون لما نسميه «حادثاً» خلال السنة، مثل عمليات سرقة أو حادث مرور أو كارثة سببها الفيضانات...

تسمح المبالغ المدفوعة من طرف مجموعة من المؤمنين لشركات التأمين بدفع تعويضات للضحايا من أجل تصليح الأضرار التي لحقت بهم : هذا ما نسميه مبدأ التعاضدية.

كلما كان في قطاع ما خطر، كلما كان عدد الحوادث أو الكوارث قابلاً للارتفاع، وكلما كان التأمين باهظاً.

للحد من هذه الأخطار، وبالتالي من تكلفة التأمينات تكثر حملات الوقاية من مخالفات الطرقات أو حتى التنظيمات التي تفرض مقاييس البناء المضاد للزلازل مثلاً.

لهذا السبب أيضاً صارت شركات التأمين تصنف مؤمنيتها أكثر فأكثر حسب الأخطار التي يمثلونها. فمثلاً يُعرف الشباب إحصائياً بأنهم يمثلون خطراً أعلى من البالغين في مجال السياقة، وبالتالي يمكن أن تكون منحة التأمين الخاصة بهم أعلى بالنسبة لنفس الضمانات. يهدف هذا التعامل إلى تشجيع السائقين لتعديل سلوكهم.

دليل المستهلك الجزائري
التأمينات

كلما كانت الضمانات كبيرة و تغطي الأخطار جيداً كلما كان التأمين باهظاً.

من جهة أخرى : يحدّد المهنيون أسعارهم بكل حرية : بحيث أن أسعار بعضهم أكثر ارتفاعاً من آخرين وبنفس الضمانات، هي اللعبة الطبيعية للمنافسة.

تقترح العقود من طرف شركة التأمين أو البنك أو عون التأمين. فشركة التأمين، على غرار البنك، لا تقترح إلاّ المنتوجات الخاصة بها (التأمين) بينما يمثل عون التأمين عدّة شركات ويقترح عليك مجموعة من المنتوجات حسب احتياجاتك، وتدفع له حقوقه حسب المنتوجات التي يسوّقها.

عليك إذا أن تقارن العروض لإيجاد أفضل «وثيقة تأمين» مناسبة لاحتياجاتك وميزانيتك.

هو ثمرين صعب لأن وثائق التأمين مجزأة ومعقدة. لهذا فإن العقود لا تحدّد فقط ما هو مغطى لكن ما هو مستثنى، وفي أغلب الأحيان تجعل ذلك القراءة معقدة.

كيف تختار تأمينك؟

هناك ضمانات ضرورية لكل نوع من التأمين: وهي الضمانات التي يجب أن تعرفها. بعدها، يجب أن تأخذ وقتك لتقارن بين عروض اثنين أو ثلاثة مؤمنين أو أعوان تأمين (وسطاء يستطيعون اقتراح التأمين وعدّة شركات مختلفة) : بالنسبة لنفس الضمانات، ما هي شروط التعويض؟ ما هو مبلغ الإيراد؟ تستطيع عملية الاتصال الشفوي أن تكون مفيدة جداً كذلك : تبين لك مثلاً أن شركة ما أفضل على مستوى الخدمة، لاسيما فيما يتعلق بأجال التعويض.

التأمينات

← ثلاثة تأمينات أساسية لسلامة العائلات

ثلاثة تأمينات عن الأخطار أساسية لحماية الممتلكات الخاصة :

- التأمين على السيارات،
- التأمين على السكن، المسمى عادة متعدد الأخطار على السكن،
- التأمين على الكوارث الطبيعية، فقط بالنسبة للملاك.

أصبح التأمين على السيارات والتأمين على الكوارث الطبيعية إجباريين بموجب القانون.

وبالنسبة للتأمين «متعدد الأخطار على السكن» فهو غير إجباري بحكم القانون، لكنه ملزم في عقود الإيجار.

← بمن تتصل ؟

لطلب النصائح والمساعدة لتكوين ملفك، اتصل بجمعية محلية لحماية المستهلكين أو الجمعية المختصة في التأمين.

للإستعلام : www.cna.dz بوابة ASSURAL للمجلس الوطني للتأمينات (CNA)

← مراجع النصوص التطبيقية

الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30 يناير سنة 1974 المعدل والمتمم بالقانون 88-31 المؤرخ في 19 يوليو سنة 1988
المتعلق بالزامية التأمين على السيارات وبنظام التعويض عن الأضرار.

الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير سنة 1995
المتعلق بالتأمينات، يؤسس قانون التأمينات المعدل والمتمم بالقانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006 .

دليل المستهلك الجزائري التأمينات

الأمر رقم 03-12 المؤرخ في 26 غشت سنة 2003
المتعلق بالزامية التأمين على الكوارث الطبيعية وبتعويض الضحايا
والمراسيم التنفيذية من 04-268 إلى 04-272. المؤرخة في 29 أوت سنة 2004

الناقبة التعويضات المباشرة للحوادث 2001 ، (IDA). أنظر البطاقة العملية
التأمين على الكوارث الطبيعية)

دليل المستهلك الجزائري التأمين على السيارات

من طرف شركة تأمين المالك الذي تسبب في الحادث.

- الأضرار التي لحقت بالسيارة : يغطي هذا الضمان التصليحات أو تعويض السيارة المصابة في الحادث أو المسروقة مع لوازمها.
- الأضرار التي لحقت بالركاب : يغطي هذا الضمان ركاب السيارة . بالفعل لا يتم تعويضهم على أساس ضمان المسؤولية المدنية لأنهم لا يعتبرون ضحايا كالأخرين.
- الدفاع والطعن : يغطي هذا الضمان إجمالا أو جزئياً مصاريف الخبرة والمصاريف القضائية.
- المساعدة : تصليح سيارة، قرض سيارة للاستبدال، نقل السائق و/أو المسافرين عندما تصاب السيارة بعطب ما، إلخ...

من بين هذه الضمانات الخمس الأساسية، وحدها المسؤولية المدنية أصبحت إلزامية بموجب القانون : لكن نلاحظ جيداً أهمية الضمانات الأخرى و ضرورتها. إن اكتتاب المسؤولية المدنية وحدها تكلف بالطبع أقل، لكن لن تستفيد السيارة ولا الركاب من الحماية من كل الخسائر المالية التي تترتب عنها، لاسيما إذا ما كانت هناك إصابات أو حالات وفاة بين الركاب.



اختر جيداً تأمينك

تقترح شركات التأمين عامة عروضاً أو حزمة تجمع عدّة ضمانات : الجميع سمع عن التأمين «عن كل الأخطار»...

لا يقترح العرض القاعدي سوى المسؤولية المدنية، أي الحد الأدنى الإلزامي.

العرض الأكثر شمولاً هو «التأمين عن كل الأخطار» : يجمع ضمانات المسؤولية المدنية، أضرار السيارة مع الاصطدام أو بدونه، السرقة والحريق، تكسر الزجاج، تأمين الدفاع و الطعون وكذلك تأمين الأشخاص المنقولين. هذا العرض لا يُقترح إلا للسيارات الحديثة.



التأمين على السيارات

التأمين على السيارات إجباري . غير أن القانون لا يفرض سوى ضماناً واحداً يخص المسؤولية المدنية التي تغطي الخسائر الجسدية والمادية التي تلحق بالأخرين. هذا الضمان ضروري، قد يكون غير كافٍ بالنظر إلى خطورة الحادث أو حجم الأضرار المترتبة عنه.

هناك مشكل آخر : ضعف منح التأمين المدفوعة من طرف مالكي السيارات تؤدي إلى تعويضات زهيدة. وفيما يخص الأجال، فذلك يشكل حاجساً للمؤمنين لهم الذين ينتظرون شهوراً قبل أن يتم تعويضهم.

ما هو أفضل تأمين على السيارات ؟

يجب أن يتضمن العقد الجيد للتأمين على السيارات على خمسة (05) أنواع كبيرة من الضمان :

- المسؤولية المدنية للمالك : تغطي الأضرار التي يمكن أن تسببها السيارة «للآخرين»، أي لكل الأشخاص من غير المالك، مثل السائق و/ أو ركاب السيارة و الراجلين و سائق سيارة أخرى ومالك تضررت أملاكه، إلخ...
- قد تكون الأضرار مادية أو جسدية (جروح، إعاقة، وفاة) سيتم تعويضها مباشرة

التأمين على السيارات -

دليل المستهلك الجزائري
التأمين على السيارات

نصيحتنا : خذ وقتك، بعد الحادث، يكون الإنسان دائماً مصدوماً ومضطرباً، مع أن الماء الجيد للمحضر يقرّر مصير العملية.

يخصّص المحضر الودّي للحوادث الصغيرة (يتم تجديد السقف بانتظام) بين سائتين اثنتين أو عدّة سائتين معروفين. مع ذلك فهو يخصّ أغلب حوادث المرور. في حالة وقوع حادث خطير، أو تواجد السلطات في عين المكان، يرسل محضراً مرفقاً بالتصريح.

في أغلب الأحيان، يعجّل بإنجاز الخبرة قصد تحديد طبيعة ومبلغ التصليحات. فعلى أساس تصريحك وهذه الخبرة ستحدّد شركة التأمين توزيع المسؤوليات ومبلغ التعويض.

ما العمل في حالة وقوع كارثة ؟

يجب التصريح بالكارثة فوراً لدى شركة التأمين : يجب التصريح بالحادث في أجل أقصاه سبعة (07) أيام. أما السرقة ففي أجل أقصاه ثلاثة (03) أيام. لأن بعد هذه المدة، يحق لشركة التأمين أن ترفض الملف. يجب أن يتم التصريح عن طريق بريد مسجّل مع إشعار بالاستلام.

في أغلب الأحيان يأخذ التصريح شكل محضر وديّ : هذه الوثيقة تكتسي أهمية كبيرة. لهذا الغرض، وعلى أساس المحضر سيحدّد توزيع المسؤوليات وبالتالي التعويضات الخاصة بضحايا الحادث.

كيف يُعدّ المحضر الودّي ؟

يملأ المحضر - استمارة مطبوعة مسبقاً - ويوقع من طرف السائتين. شركة تأمينك، التي وقعت مسبقاً على اتفاقية التعويض المباشر مع الشركات الجزائرية الأخرى ستعوضك مباشرة على أساس سلّم، آخذة بعين الاعتبار المسؤوليات الخاصة بكل واحد بالنظر إلى المحضر.

يجب أن تملأ الاستمارة إذاً بعناية كبيرة : إفادات عن السيارة والتأمين، الظروف الدقيقة للحادث، هوية السائق، حالة السيارات، بيان الصدمات على السيارات، هوية الضحايا و/أو الشهود، التصريح بالأضرار الجسدية، إلخ...

يحدّد القانون أقصى أجل للتعويض بستين (60) يوماً. بالإضافة إلى ذلك، وابتداء من تطبيق المحضر الودّي، يتم الإسراع في آجال تعويض الحوادث الصغيرة. لكن عملياً، تبدأ الآجال بعد الشهرين المفروضين : يعتبر هذا أحد الأسباب الأساسية التي تثير غضب المؤمن لهم وهو بدون شك كذلك السبب الذي يجعل الكثيرين يتساءلون عن جدوى التأمين.

نصيحتنا

يسمح لك استعمال المحضر الودّي الذي منحتك له شركة التأمين أثناء الاكتتاب، تقليص الآجال في حالة ما إذا قام الطرفان بالتوقيع على هذا المحضر وملئه بطريقة صحيحة (احتفظ به دائماً في سيارتك، ليكون في متناولك).

إذا ما رفض السائق الآخر التوقيع، أو إذا لم تكن راضياً عن ظروف الحادث، يجب أن يقوم كل واحد بتصريح تقليدي عن طريق رسالة مسجّلة مع إشعار بالإستلام.

دليل المستهلك الجزائري التأمين على السيارات

مراجع النصوص التطبيقية

الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30 يناير سنة 1974 المعدل والمتمم بالقانون رقم 88-31 المؤرخ في 19 يوليو سنة 1988
المعلق بالزامية التأمين على السيارات وبنظام التعويض عن الأضرار.

الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير سنة 1995
المعلق بالتأمينات، يؤسس قانون التأمينات المعدل والمتمم بالقانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006.

الناحية التعويضات المباشرة للحوادث (2001) IDA.

محمدر ودي

التأمين على السيارات

كن متطلبا : إذا تأخر تقرير الخبرة، وإذا لم تعوّضك شركة التأمين في الآجال المطلوبة، لا تتردد في تذكيرها بأن ذلك مخالف للقانون. ابعث لها برسالة مسجلة مع إشعار بالوصول و أرسل نسخة إلى المجلس الوطني للتأمينات للتبليغ عن هذه الممارسات.

كيفية حساب التعويضات

تُحدّد كيفية حساب التعويضات في العقد لكل نوع من أنواع الضمانات.
يهدف التعويض إلى وضع المؤمن له في الوضعية التي كان عليها قبل الكارثة : لا يستطيع أن يكون أكثر أهمية من قيمة الملك أثناء الحادث.

من جهة أخرى، يتم الإعفاء على السائق المسؤول : إذا كانت تكلفة الأضرار التي ألحقت أقل من هذا الإعفاء لا داعي من استعمال التأمين.

نصيحتنا : في حالة نزاع مع شركة التأمين حول مبلغ التعويض، يجب توزيع المسؤوليات أو الآجال، مع ضمان «الدفاع والطمعون»، إذا كانت مجدّدة في العقد تكون مفيدة لك.

بمن تتصل؟

لنصحك ومساعدتك لتكوين ملفك : أتصل بجمعية محلية لحماية المستهلكين أو الجمعية المختصة في التأمين.
للاستعلام : www.cna.dz بوابة ASSURAL للمجلس الوطني للتأمينات (CNA)

دليل المستهلك الجزائري التأمين على الكوارث الطبيعية (CAT-NAT)

الضمانات

يغطي التأمين الأضرار المادية التي تصيب الأملاك العقارية (شقة، بناية) إثر أحد الأحداث التالية :

- الزلازل؛
- الفيضانات والغرق؛
- العواصف والرياح القوية؛
- انجراف التربة؛
- أو كل كارثة مماثلة أخرى.

لا يغطي كل حادث الحق في التعويض : يجب أن تكون «حالة الكوارث الطبيعية» منصوص عليها في نص تنظيمي.

لنص من التأمين، البنائيات التي لا تستجيب لمقاييس البناء المفروضة بعد 2003 والبنائيات التي مازالت قيد الإنجاز.

يجب على مالك البناية ملء استمارة مفصلة والتصريح عند الاقتضاء إذا اكتتب تأميناً آخرًا، لاسيما التأمين متعدد الأخطار على السكن (أنظر البطاقة العملية التأمين على السكن).

يغطي التأمين البناية لكن دون محتوياتها (أثاث، أدوات، أجهزة، لوازم التزيين... الخ) التي تعود على التأمين متعدد الأخطار على السكن، إذا ما كان المالك أو مستأجره قد اكتتب فيه.

يحسب مبلغ التأمين والمنحة، تبعاً لثلاثة متغيرات : قيمة الثروة المؤمن عليها، منطقة الخطر التي تتواجد فيها البناية ومدى مطابقتها للمقاييس الإلزامية للبناء.



التأمين على الكوارث الطبيعية (CAT-NAT)

أصبح التأمين على الكوارث الطبيعية إجبارياً للملاك منذ سنة 2003 : يأخذ بالحسبان الأخطار الأكثر أهمية والمرتبطة بالظروف المناخية والزلازل. رغم أنه في الواقع، نجد أن القليل من البنائيات مؤمنة، وغالبيتها بنيت قبل سنة 2003 وليست مؤمنة بعد: مع كل ما ينجر عن ذلك من أخطار على الملاك...



ما ينص عليه القانون

يجب على الملاك إلزامياً تسليم شهادة التأمين للموتق في حالة البيع أو الإيجار وإلى الإدارة الجبائية أثناء التصريح الجبائي.

يحدّد القانون علاوة على ذلك عقوبات في حالة عدم احترام هذا الالتزام : رفض التعويض وغرامة تساوي مبلغ المنحة المستحقة مع زيادة نسبة 20 %.

التأمين على الكوارث الطبيعية (CAT-NAT)



كيف يستعمل التأمين؟

يجب أن يتم التصريح بالكارثة في الثلاثين (30) يوماً التي تلي نشر النص الذي يصرح بحالة الكارثة الطبيعية. يحدّد تقرير الخبرة مبلغ التعويضات : يجب أن يسلم هذا التقرير إجبارياً في أجل أقصاه 3 أشهر ابتداء من تاريخ نشر النص المصرح بحالة الكارثة الطبيعية.

إذا اعترض المؤمن له، يستطيع أن يطلب خبرة مضادة والتي تكون على نفقته، وإذا استمر الخلاف تعيّن خبرة ثالثة ودية أو من طرف القاضي.

مبدأ التعويضات

يحدّده القانون : بنسبة 80 % من قيمة العقار، تخصم منها الأقدمية.

مبلغ الإعفاء الذي يبقى على عاتق المؤمن له هو بنسبة 2 % من الأضرار التي تعرض لها.

يجب على شركة التأمين تسديد مبلغ التعويض في أجل ثلاثة (03) أشهر كحد أقصى بعد تسليم تقرير الخبرة.

قد يتّضح أن تعدّد تقارير الخبرة يمكن أن يمدّد الأجل بشكل معتبر : كن يقظا ولا تتردد في التذكير بالقانون لكسب القضية.

بمن تتصل؟

للحصول على نصائح ومساعدة في تكوين ملفك، عليك الاتصال بجمعية محلية لحماية المستهلكين أو الجمعية المختصة في التأمين.

للاستعلام : www.cna.dz بوابة ASSURAL للمجلس الوطني للتأمينات (CNA)

دليل المستهلك الجزائري
التأمين على الكوارث الطبيعية (CAT-NAT)

مراجع النصوص التطبيقية

الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير سنة 1995
المتعلق بالتأمينات، يؤسس قانون التأمينات المعدل والمتمم بالقانون رقم 06-04
المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006 .

الأمر رقم 03-12 المؤرخ في 26 غشت سنة 2003
المتعلق بالزامية التأمين على الكوارث الطبيعية وبتعويض الضحايا

المرسوم التنفيذي رقم 04-268 المؤرخ في 29 غشت سنة 2004
يتضمن تشخيص الحوادث الطبيعية المغطاة بالزامية التأمين على آثار الكوارث
الطبيعية و يحدّد كيفيات إعلان حالة الكارثة الطبيعية.

المرسوم التنفيذي رقم 04-269 المؤرخ في 29 غشت سنة 2004
يضببط كيفيات تحديد التعريفات والإعفاءات و حدود تغطية آثار الكوارث الطبيعية.

المرسوم التنفيذي رقم 04-270 المؤرخ في 29 غشت سنة 2004
يحدّد البنود النموذجية الواجب إدراجها في عقود التأمين على آثار الكوارث الطبيعية.

المرسوم التنفيذي رقم 04-271 المؤرخ في 29 غشت سنة 2004
يوضح شروط منح وتنفيذ ضمان الدولة في إطار عمليات إعادة تأمين الأخطار
الناجمة عن الكوارث الطبيعية.

المرسوم التنفيذي رقم 04-272 المؤرخ في 29 غشت سنة 2004
يتعلق بالالتزامات التقنية عن تأمين آثار الكوارث الطبيعية.



التأمين على السكن

يسمى بالتأمين متعدّد الأخطار على السكن لأنه يغطي أخطار متنوعة كثيرة : هو ليس إجباري ولكنه يطلب أساساً أثناء الإيجار (أنظر البطاقة العملية كراء المسكن). إذا مبدئياً المستأجرون دائماً محميون، لكن الكثير من الملاك الذين يشغلون سكناتهم الخاصة لا يحوزونه.

◀ ماذا يعني أحسن تأمين متعدّد الأخطار على السكن ؟

يغطي التأمين متعدّد الأخطار على السكن، الأضرار التي تعرضت لها الشقة أو المنزل وكل محتوياتها : الأثاث، الأجهزة الكهرومنزلية، الملابس، إلخ... وبما فيها أيضاً التهيئة الداخلية : الجدران، الأسقف، الأجهزة الصحية، إلخ... يقدم هذا التأمين ضمناً إضافياً ثميناً غير مرتبط بالسكن : فهو يغطي مسؤوليتك المدنية : المتضمنة دائماً في التأمين متعدّد الأخطار على السكن، والتي تعوّض كل الأضرار التي قد تلحق بالآخرين.

◀ الضمانات الأساسية للتأمين متعدّد الأخطار على السكن

- = الحريق و الضمانات المرتبطة به : فقدان الإيجار، الأضرار الكهربائية، إلخ...
- = كوارث المياه التي تحدث عن طريق التسريبات (الحوض، السخان، إلخ...).
- = السرقة والكوارث التي تحدث عن طريق السرقة (تكسّر الزجاج، التخريب). لكي تكون السرقة قابلة للتعويض، يجب أن يكون هناك كسر، عنف أو استعمال مفاتيح مقلّدة.
- = كسر الزجاج، الواجهات، النوافذ، إلخ...
- = المسؤولية المدنية : يغطي هذا الضمان الأضرار المادية والجسدية التي قد تسبّب فيها للغير أنت أو الأشخاص أو الحيوانات أو الأشياء التي هي تحت مسؤوليتك.
- = بصفة عامة، تستثنى دائماً الأضرار التي قد تسبّب فيها أنت أو أقربائك عمداً. كما تستثنى أيضاً الحالات القاهرة.

لكن توجد حالات أخرى تعتقد أنك محمي فيها، إلا أن شركة تأمينك ترفض تعويضك استناداً لبنود العقد.

هذه بعض الأمثلة التي أوردتها المجلس الوطني للتأمينات :

• لا تعتبر كأضرار تتعلق بالحريق :

- = عيوب خاصة بالمنتجات المؤمنة، عيب في الإنتاج، تخمّرها أو أكسدتها الطويلة.
- = الأضرار المادية الناتجة عن الدخان، السخام أو الغبار.
- = سرقة الأغراض المؤمن عليها أثناء الحريق.

• لا تعتبر كحوادث مياه :

- = التسريبات عبر السطوح وسقوف السطوح (يمكن أن تستعاد جزئياً بدفع منحة).
- = الفيضانات و التسريبات الناتجة عن المنابع، الوديان، المسطحات المائية الطبيعية أو الاصطناعية، المجاري المائية، السواقي، البالوعات، حفر المراحيض أو القنوات.

التأمين على السكن



< قبل الاكتتاب ؟

اقرأ بعناية أو استفسر حول بنود عقدك لمعرفة ما يغطي وكذلك ما لا يغطي، خاصة الظروف التي تسمح أو لا تسمح بتعويضك.

حذاري : عليك الانتباه فان الاستثناءات كثيرة ومعقدة...
كن متطلبا، فالأمر يتعلق بمسكنك وبمالك : لا تَوَقَّع شيئا قبل أن تكون متأكدا من فهم كل شيء.

< كيف تؤمن مسكنك ؟

يجب إبلاغ شركة التأمين بكل المعلومات المتعلقة بالمسكن التي تسمح بتحديد قيمته وقيمة محتوياته (أثاث، لوحات، مجوهرات، الخ...) و بالتالي مبلغ التعويضات ومنحة التأمين.

< بعض الاحتياطات البسيطة والمفيدة الواجب اتخاذها :

- التقط صوراً لأثاثك ومجوهراتك والأشياء التي لها قيمة، بما يسمح لك إثبات وجودها في البيت.
- احتفظ بكل فواتيرك بعناية : ستسمح لك بإثبات قيمة وقدم الأشياء، والأثاث وأشغال التهيئة الحديثة.

< ما العمل في حالة وقوع كارثة ؟

ارسل تصريحك بالكارثة في السبعة (07) أيام التي تلي الكارثة، والثلاثة (03) أيام إذا تعلق الأمر بعملية سطو.
يمكن أن يعين خبير، والتعويض يحسب على أساس تصريحاتك المسبقة ونتيجة الخبرة.

دليل المستهلك الجزائري التأمين على السكن

لا يتردد في التقاط صور في اليوم نفسه، لاسيما في حالة التخريب أو الحريق، لكن لا اهم بأي تصحيح قبل معاينة الخبير.
لتسهيلنا : اجمع كل الأدلة على حالة مسكنك «قبل الكارثة» فقد يدعي الخبير أو شركة التأمين بأن الأضرار كانت موجودة قبل الحادث.

< كيف تتصل ؟

التصديق على نصائح ومساعدة في تكوين ملفك : عليك الاتصال بجمعية محلية لحماية المستهلكين أو الجمعية المختصة في التأمين.

للإستعلام : www.cna.dz بوابة ASSURAL للمجلس الوطني للتأمينات (CNA)

< تراجع النصوص التطبيقية

الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير سنة 1995

المتعلق بالتأمينات، يؤسس قانون التأمينات المعدل والمتمم بالقانون رقم 06-04

المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006.

دليل المستهلك الجزائري سلطات الرقابة



إلى من تتوجه؟

يمكنك دائما التوجه إلى رئيس البلدية بصفته ضابط شرطة قضائية.

لكن الحل الأمثل هو أن تشعر إحدى المديريات الولائية للتجارة التي ارتكبت فيها الوقائع : في الواقع، مديريات التجارة هذه مختصة تقريبا في كل المخالفات المتعلقة بحماية المستهلكين.

إذا وجدت إدارات أخرى أكثر اختصاصاً كمكاتب النظافة للبلديات، فإن مديرية التجارة ستوجهك إليها أو ترسل لها ملفك.

كيف يتم ذلك؟

الإجراءات جد بسيطة : يمكن إشعار المديرية الولائية للتجارة بواسطة عريضة بسيطة : ارسل بريدا عاديا تشرح فيه بدقة وقائع وموضوع عريضتك.

ماذا سيحدث؟

تتصرف المديرية الولائية للتجارة بمجرد استلام بريدك. تقوم بفحص عريضتك لتحديد طبيعة الوقائع المبلغ عنها وتؤكد من أنها تتعلق بمخالفة للقانون، كما ستتحقق من صحة طلبك. يمكنها إقرار القيام بتحقيق توكله حسب الحالة لإحدى فرق رقابة الجودة وقمع الغش أو المناقشة والتحقيقات الاقتصادية. في نهاية التحقيق، إذا تبين أن العريضة مبنية على أساس صحيح والمخالفة ثابتة ستتبنى المديرية الولائية للتجارة مسعى مختلف حسب الحالة :

سلطات الرقابة

أنت في نزاع مع تاجر يرفض تسليمك فاتورة أو باعك منتجاً معيباً. تريد التبليغ عن ممارسة تجارية تديسية، أو عن انعدام النظافة في فندق، تلاحظ وجود مواد غير صالحة للاستهلاك في واجهة محل تجاري... في كل مرة يقوم المهني بمخالفة، تسببت أو لم تسبب لك ضررا شخصيا، يمكنك إنذار سلطات الرقابة المختصة.

ما ينص عليه القانون

- كل المخالفات للقواعد التالية معنية بالتبليغ :
- أمن المستهلكين وصحتهم؛
- أمن ومطابقة المنتجات والخدمات؛
- الممارسات التجارية والأسعار : البيع بالتخفيض، الإشهار المضلل، إشهار الأسعار، إلخ...



دليل المستهلك الجزائري سلطات الرقابة

يحدد القانون مبلغ هذه الغرامات على النحو التالي :

المخالفة (المبلغ بالدينار)

انعدام سلامة المواد الغذائية :	300.000
انعدام النظافة والنظافة الصحية :	200.000
انعدام أمن المنتج :	300.000
غياب رقابة المطابقة المسبقة :	300.000
غياب الضمان أو تنفيذ الضمان :	300.000
عدم اختبار المنتج :	50.000
رفض تنفيذ الخدمة ما بعد البيع :	10 ٪ من سعر المنتج
غياب بيانات وسم المنتج :	200.000

إذا لم يدفع المخالف الغرامة في أجل (45) خمسة وأربعين يوماً ابتداء من تاريخ استلام الإنذار، تقوم المديرية الولائية للتجارة بإرسال الملف إلى القاضي المختص.

إذا ارتكبت عدة مخالفات، تجمع الغرامات : إذا كانت هناك مخالفة واحدة من هذه المخالفات لا تسمح بالصلاح، لا يمكن للمديرية الولائية للتجارة فرض غرامة الصلح فتقوم بتحويل الملف إلى المحكمة.

- الحالة رقم 2 :

المخالفة خطيرة وتستحق عقوبة صارمة أكثر من مجرد غرامة و/أو سببت لك ضرراً جسدياً أو مادياً ؛ في هذه الحالة يتعين وجوباً على المديرية الولائية للتجارة تحويل الملف إلى العدالة.

• إجراءات وقائية

- باستطاعة المديرية الولائية للتجارة، مثلها مثل ضباط الشرطة القضائية والأعوان المختصين، التدخل بصفة وقائية لتجنب الأضرار و إيقاف تسويق المنتجات غير المطابقة أو الخطيرة :
- الرفض المؤقت للدخول عبر الحدود؛
- إيداع المنتجات غير المطابقة إلى أن يتم مطابقتها؛
- الحجز؛
- السحب المؤقت أو النهائي لوضع منتج رهن للإستهلاك؛
- إتلاف المنتجات غير المطابقة؛
- الإيقاف المؤقت أو النهائي لنشاط المخالف.

من نتائج سحب المنتج :

- استرجاع المنتجات : في حالة السحب النهائي لأي منتج، يتحمل المهني مصاريف استرجاع المنتج المشتبه به أينما وجد.
- إعلام المستهلك : تقوم المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش بالإعلام عبر كافة الوسائل.

• إجراءات ردعية

- الحالة رقم 1 :

إذا لم تؤدي المخالفة إلى ضرر جسدي (مرض، حادث...) أو مادي (خسارة مالية، منتج غير قابل للاستعمال) ولا تستحق عقوبة السجن، يمكن للإدارة فرض غرامة الصلح.

سلطات الرقابة

- الحالة رقم 3 :

لا توجد مخالفة : نزاع «مدني» بحت، انظر «كيف نفض نزاعاً».
ينطبق هذا مثلاً على حالة التاجر الذي لم يلتزم بالعقد، من دون مخالفة القانون.
كأن، لا تسلّم السلعة في الآجال.
في هذه الحالة، بإمكان الإدارة عند الإقتضاء ولو كانت غير مختصة، أن تضغط على التاجر. لكن عليك بفض هذا النزاع بنفسك، بمساعدة جمعية المستهلكين. أما إذا كان الضرر معتبراً، فيمكنك إبلاغ المحكمة المختصة.

← مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004

الذي يحدّد القواعد المطبّقة على الممارسات التجارية المعدّل والمتمّم بالقانون رقم 10-06 المؤرخ في 15 غشت سنة 2010.

القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009

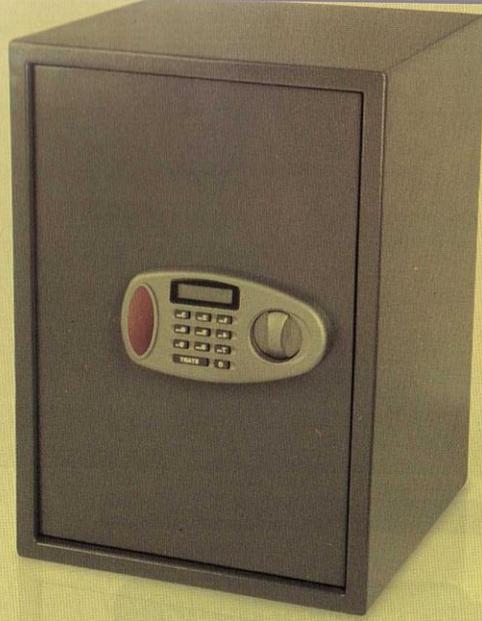
المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

المرسوم التنفيذي رقم 11-04 المؤرخ في 09 يناير سنة 2011

يعدّل و يتمّم المرسوم التنفيذي رقم -02 454 المؤرخ في 21 ديسمبر سنة 2002 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة.

المرسوم التنفيذي رقم 11-09 المؤرخ في 20 يناير سنة 2011

يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها و عملها.



البنك

لا يزال الدفع نقداً القاعدة المعمول بها عند الكثير منا. وهذا أمر عادي فيما يخص التسوّق اليومي.

لكن دفع قيمة مشتريات كبيرة كأثاث أو آلة غسيل أو حتى الفواتير المنتظمة كالهاتف والكهرباء أو الإيجار قد تنجر عنه نتائج سلبية.

أولاً، إن التجوّل بالمال أو الاحتفاظ به في البيت يعتبر مخاطرة.
ثم إن الدفع نقداً يستلزم التنقل والوقوف في الطابور والانتظار أحياناً لساعات...
أخيراً، وبصورة عامة، يتطلب هذا حجماً كبيراً من الأوراق النقدية، وكذا تسبب ذلك في نقص السيولة المالية في الوكالات على حساب مصلحة المستهلكين، وهذا ما يشجع الاقتصاد الموازي المضر بالمجموعة الوطنية بأكملها.

إن العادة، ولكن كذلك الخوف من الصكوك غير المدفوعة ومن عدم وصول المبلغ المستحق في الوقت، وكذلك عدم معرفة استعمال صك أو بطاقة... كلها عوامل تفسر هذا السلوك.

البنك

ومع ذلك فهذه العادات كلها آيلة للتغيير : تطور استعمال الانترنت ، لاسيما لدى الشباب، سيجعل حتما استعمال وسائل الدفع البنكي عن بعد مؤمنا حتى بالنسبة لمبلغ بسيط جدا أحيانا.

يجب إذا أن يحضر المستهلكون أنفسهم : من جهة، بفتح حساب بنكي إذا لم يكونوا قد قاموا بذلك من قبل للوصول إلى وسائل دفع مناسبة و من جهة أخرى بتعلم استعمال وسائل دفع الجديدة و العملية هذه وأكثر ضمانا من الأوراق البنكية النقدية، عكس الأفكار الشائعة.

1- فتح حساب بنكي :

ما ينص عليه القانون



يعتبر فتح حساب في البنك (نقول أيضا «حساب الصك») حق : إذا استوفيت الشروط المذكورة أدناه، لا يمكن أن يرفض طلبك. عليك بالإصرار في حالة الرفض أو في حالة عدم تبرير الآجال.

يمكن لكل بنك أن يقترح الخدمات والمنتجات البنكية التي يريدها. غير أنه، وبموجب النصوص الجديدة يجب أن يخضعها لرخصة مسبقة من طرف بنك الجزائر الذي يقوم بالتأكد من توفرها على كل ضمانات الأمن.

بالإضافة إلى ذلك، فإن نسب القروض والعمولات المطبقة على مختلف العمليات المصرفية لا يمكنها أن تتجاوز «معدل فائدة مفرط»، محدد بسقف ثابت ويتم تحيينه بانتظام من طرف بنك الجزائر.

دليل المستهلك الجزائري
البنك

كيف تفتح حسابا بنكيا ؟

الإجراءات بسيطة : يجب التعريف بنفسك، إثبات الدخل وأن لا تكون ممنوعا بنكيا. يجب أن تقدم بعض الوثائق : شهادة الإقامة، شهادة الدخل (راتب، معاش، إلخ...) حتى وإن لم تكن هذه المداخل مودعة في البنك الذي طلبت منه الخدمة ووثيقة إثبات الهوية...

بمجرد ما يتم تكوين الملف، يجب أن يتأكد البنك من أنك غير ممنوع بنكيا قبل أن يسلمك دفتر الصكوك أو البطاقة : يجب أن يتصل بمركزية المبالغ غير المدفوعة لدى بنك الجزائر. تقوم هذه المركزية بإحصاء موانع الدفع المحتملة لصاحب الطلب، وفي حالة عدم الرد خلال عشرة (10) أيام، يمكن للبنك أن يسلمك دفتر الصكوك.

بوضوح، اعلم أنه إذا استلمت صكا للدفع، فإن الشخص الذي قام بإرساله قد تمت مراقبته من طرف بنكه. إذا يبقى خطر عدم الدفع ضئيلاً جداً.

مركزية المبالغ غير المدفوعة ومركزية المخاطر

تقوم مركزية المبالغ غير المدفوعة بإحصاء موانع الدفع التي تظهر على القروض أو على وسائل الدفع (صك، بطاقة...) : تلتزم كل المؤسسات بالإعلان عن موانع الدفع الخاصة بزبائنهم.

أما مركزية الأخطار فتقوم بإحصاء القروض الممنوحة للعائلات. تلتزم شهريا كل البنوك والمؤسسات المالية بتقديم أسماء المستفيدين والمعلومات المتعلقة بالقروض الممنوحة (قيمة المبالغ، الضمانات).

تقوم كل من المركزيتين بإرسال المعلومات المسجلة إلى مجموع المؤسسات البنكية والمالية : التي ينبغي عليها أن تطلع عليها عند فتح حساب أو اكتتاب قرض.

نصيحتنا : إذا لم تتحصل على رد بعد عشرة (10) أيام من تقديم طلبك، طالب بدفتر صكوكك و بطاقتك لدى البنك التي ليس لها مبرر لرفض طلبك.

← الاستعلام للقيام بالاختيار الأفضل

لا يكفي أن نفتح حسابا بنكيا : بل يجب اختيار الخدمات التي نحتاجها. اعلم أن البنك ملزم بالإعلام.

يجب أن يقوم البنك بتعميم التعريفات عن طريق الإشهار والمطبوعات المتعلقة بالتعريفات في الوكالة أو في كثير من الأحيان على موقع الانترنت...

إضافة إلى ذلك، يجب أن يقوم البنك بإعلامك دوريا عن وضعية حسابك (كشف حساب بنكي) عندما تكون ذبونا، ويجب كذلك أن يضع تحت تصرفك كل المعلومات الضرورية حول شروط البنك، لاسيما الخدمات والأسعار.

نصيحتنا : كن متطلبا، لك الحق في ذلك. أطلب الحصول على المعلومة الدقيقة عن الأسعار و الخدمات قبل أن تتعهد بذلك. ستجدها في أغلب الأحيان على موقع الانترنت للبنك أو معلقة في إعلانات الوكالة. الأفضل أن تتحصل عليها على شكل مطوية، ولقد بدأت بعض البنوك في القيام بذلك.

← تابع حساباتك بعناية

يمنع الحساب المكشوف، ولهذا فإن احترام «تواريخ القيمة» أمر جد هام (أنظر أدناه) : يجب أن يتحقق الزبون من أن حسابه قد تم تزويده لحظة قيامه بالدفع، و إلا سيدفع فوائد وغرامات.

عندما يكون الرصيد مكشوفاً نتيجة تغير تواريخ القيمة، من واجب البنك إخطار الزبون حتى يستطيع تسوية وضعيته بسرعة.

دليل المستهلك الجزائري البنك

ما هو تاريخ القيمة ؟

هذا المصطلح معقد نوعاً ما، إلا أنه جد هام : العمليات المدنية (مثلا : صك، دفع بالبطاقة...) أو العمليات الدائنة (تحويل الأجر أو المعاش) لا تأخذ بعين الاعتبار التاريخ الذي أنجزت فيه : بصفة عامة، عمليات القرض تؤخذ بعين الاعتبار في تاريخ لاحق وعمليات الخصم في تاريخ سابق، وهذا ما نسميه بتواريخ القيمة.

إلا أن هذا الاختلال يمكن أن تكون له نتائج وخيمة. فإذا قمت بدفع في، رصيدك، مبلغ بقيمة خمسين ألف 50.000 دج في نفس اليوم الذي أصدرت فيه صكا بنفس المبلغ، فقد تتعرض إلى الكشف عن الحساب. فمثلا، لا يؤخذ الدفع (تزويد الرصيد) بعين الاعتبار إلا في اليوم زائد (+1) في حين أن الدين يكون قد تم أخذه بعين الاعتبار في اليوم ناقص (-1).

← كم تكلف هذه العملية ؟

بصفة عامة، إن فتح حساب بنكي لا يكلف شيئا. لكن الخدمات مدفوعة الأجر : كل بنك حر في تحديد أسعاره والنسب المطبقة مع احترام «معدل سعر الفائدة الأعلى» المحدد من طرف بنك الجزائر. يقتطع البنك مباشرة هذه التكاليف من حسابك، إما شهريا أو مع كل عملية : ضع في حساباتك هذا الأمر.

نصيحتنا :

تميل البنوك إلى مضاعفة الفواتير الصغيرة، لكن مع تراكمها قد تضخم الفاتورة بسرعة : فلا تتردد في المقارنة بين أسعار عدّة بنوك قبل التعمد. وإذا تم رفض تزويدك بالمعلومات، فهذا مؤشر غير جيد على ما سيأتي : فضل البنوك التي تستقبلك جيدا.

يجب أن تعرف بأن الخدمات مدفوعة الأجر، سواء بالبطاقة أو في غالب الأحيان بطريقة جزافية أو في «حزمة»، حيث تجمع الخدمات الأساسية (دفتر صكوك، بطاقة بنكية، كشف حساب بنكي، اقتطاعات وتحويلات) حسب الزبائن.

دليل المستهلك الجزائري البنك

كنت متصلا بالانترنت، يمكنك متابعة حساباتك يوماً بيوم : هناك عدد متزايد من البنوك التي تقترح الإطلاع على الحساب على شبكة الانترنت 7 أيام/7 و 24 ساعة/24.

-لا تتردد بمهاتفة البنك أو طلب موعد منه : لأن العلاقة الحسنة تسمح بتفادي المشاكل، لاسيما فيما يخص خطر الكشف عن الرصيد. في هذه الحالة بالذات لا تتهاون لأن ذلك أسوأ الحلول !

|| الخدمات البنكية :

- قامت بفتح حساب بنكي، فهذا يسمح لك القيام بما يلي :
- تتلقى بكل أمان الأموال مباشرة على حسابك : راتب، خدمات اجتماعية، معاش، إلخ...
- تستعمل وسائل دفع : دفتر صكوك وبطاقة بنكية؛
- تقوم بإجراء تحويلات واقتطاعات؛
- بتوفير جزء من دخلك بوضعه في حساب أو في دفتر توفير؛
- اكتب تأمين إذا ما اقترح عليك البنك ذلك.

بإمكان البنوك أن تعرض عليك التشكيلات الآتية من الخدمات :

- وسائل الدفع،
- منتجات التوفير،
- التأمينات،

في هذه الحالة نسمي هذا «بنك التأمين».

< وسائل الدفع :

تتمثل وسائل الدفع في : البطاقة البنكية، الصك، التحويل والاقتطاع (انظر البطاقة العملية «البطاقة البنكية» والبطاقة العملية « الصك، التحويلات والاقتطاعات»)

نصيحتنا :

من المفروض، أن تكون «الحزمة» أكثر اقتصادا من اكتتاب الخدمات بالبطاقة : كما في المطعم، فإن قائمة الطعام أقل ثمناً من الأطباق بالبطاقة، لكن ليس دائماً هذا هو الحال. هنا أيضا تحقق جيداً !

< التفسير الجيد للحساب البنكي

سواء أكان بنكك عمومياً أو خاصاً، فإن البنك ليس مصلحة إدارية، بل تاجر كالأخرين : لقد أبرمت معه عقداً يلزمك بواجبات، لكنه يمنحك كذلك حقوقاً.

- عليك بتمويل حسابك ودفع مستحقات الخدمات التي تستعملها.

- من جهته، يجب أن يعلمك البنك وبكل شفافية عن المنتجات والأسعار، والسماح لك بمتابعة حساباتك بطريقة دورية، والقيام بالعمليات في الأجال المفروضة بموجب القانون، وأن يضع تحت تصرفك وسائل وأدوات الدفع في الأجال المعقولة.

لا تتردد إذاً في طرح كل الأسئلة الضرورية عند فتح حسابك، و خلال السنة، عند الحاجة : يتعلق الأمر هنا بمالك !

< نصائح تطبيقية : تذكير

- استعلم بطريقة دقيقة عن أسعار مختلف الخدمات، فضل البنك الذي يعطيك تلقائياً معلومات دقيقة.
- تحقق من فائدة اكتب «الحزمة» بالمقارنة مع أسعار الخدمات بالبطاقة. لا تكتتب خدمات غير ضرورية.
- احتفظ بعناية بتذاكر السحب أو الدفع، سجل على دفتر صكوكك موضوع وتاريخ الدفع.
- تحقق بانتباه من كشف حسابك الشهري : يمكن دائماً أن تحدث أخطاء، وإذا لاحظت أمراً غير طبيعي أبلغ عنه فوراً.
- اطلع على حساباتك بانتظام، خاصة إذا كنت تستعمل مختلف وسائل الدفع. إذا

دليل المستهلك الجزائري البنك

← منتوجات التوفير :

حساب التوفير :

يقترح البنك إيرادات ثابتة، في هذه الحالة السيولة النقدية متوفرة في كل لحظة. بعض حسابات التوفير كدفتر التوفير للسكن، يسمح بالتوفير وكذا بإعداد مشروع عقاري : يقترح البنك عندها معدلات أكثر انخفاً عندما يكون الزبون مدخراً.

للتذكير : للقصر الحق في فتح دفتر توفير دون تدخل ممثليهم القانونيين. يمكنهم سحب النقود من هذا الدفتر في نفس الشروط بعد سن ستة عشرة (16).

الحساب لأجل :

تجمد الأموال الموضوعة إلى غاية تاريخ الاستحقاق المتفق عليه وقت الإيداع.

سندات الصندوق :

لا يمكن أن تتجاوز قيمتها الاسمية مبلغاً محدداً. يحدد المبلغ والأجل وكذا نسبة الفائدة عند فتح حساب أو إصدار سند صندوق.

بصفة عامة، نجد أن نسب المردودية حرة لكنها يجب أن تبقى دون نسبة معدل «سعر الفائدة الأعلى» المحدد من طرف بنك الجزائر.

عند الحاجة يمكنك سحب نقودك في أي وقت من كل هذه الحسابات.

← التأمينات :

التأمين على العجز و الوفاة

يكتتب تأمين العجز والوفاة من طرف الزبائن الذين يريدون ضمان الأمان المالي لعائلاتهم في حالة وفاة أو عجز. يسدّد المكتتب اشتراكاً شهرياً.

في حالة الوفاة، يتلقى المستفيد أو المستفيدون من العقد رأسمال المكتتب؛ في حالة عجز تام و نهائي، فإن المكتتب نفسه هو من سيستفيد. يوجد عدّة مستويات من

الضمان، وهذا حسب رأسمال المؤمن وحسب أسباب الوفاة أو العجز. إن الوفيات الناتجة عن الحوادث هي الأحسن تعويضاً.

تأمين العجز والوفاة جد هام وبوجه خاص لحماية الأقارب الذين لا يمكنهم أن يرثوا بسبب قواعد الميراث.

تأمين المقترض :

هو تأمين خاص يعوّض رصيد القرض العقاري في حالة وفاة المقترض. يكتتب في نفس وقت القرض. يساهم في الوقت نفسه في توفير الأمن للبنك الذي يقبض هذا التعويض وللورثة الذين لن يطالبوا بتعويض المستحقات المتبقية من القرض.

التأمين على الحياة :

هو في نفس الوقت منتجاً للتوفير وللتأمين : يسمح بتحضير مشاريع طويلة المدى (المعاش مثلاً) أو بترك، لمستفيد أو عدّة مستفيدين، رأسمال في حالة وفاة.

في هذه الحالة، يدفع الزبون المال بانتظام إلى حساب خلال عدّة سنوات. هذا المال، الموظف من طرف البنك، يجلب فوائد تزيد من رأسمال المدخر. عند نهاية العقد، يعاد هذا المال (رأسمال والفوائد) إلى الزبون في شكل إيراد شهري أو رأسمال أو للمستفيدين في شكل رأسمال فقط. في الجزائر، مازال التأمين على الحياة غير شائع كثيراً.

التأمين التكميلي على الصحة :

يساعد على تعويض الفارق بين ما دفعه المريض (أدوية، مستشفى، إلخ...) وبين ما عوّضه إياه الضمان الاجتماعي. مازال تأميناً غير شائع كثيراً.

دليل المستهلك الجزائري البنك

لأمر رقم 66-156 المؤرخ في 08 يونيو سنة 1966 المتضمن قانون العقوبات المواد 374 و 375 المعدل و المتمم بالقانون رقم 09-01 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009 ، و القانون رقم 11-14 المؤرخ في 02 غشت سنة 2011

مركزية المبالغ غير المدفوعة

النظام رقم 92-02 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 يتضمن تنظيم مركزية المبالغ غير المدفوعة و سيرها.

مركزية الأخطار

النظام رقم 92-01 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 يتضمن تنظيم مركزية الأخطار و سيرها.

البنك

النصوص التطبيقية

النقد والقرض

الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003 المتعلق بالنقد والقرض. المعدل و المتمم بالأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 غشت سنة 2010 و المصادق عليه بالقانون رقم 10-10 المؤرخ في 27 أكتوبر سنة 2010.

القانون رقم 05-01 المؤرخ في 06 فبراير سنة 2005 المتعلق بالوقاية من تبييض الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحتها، المادة 06.

المرسوم التنفيذي رقم 10-181 المؤرخ في 13 يوليو سنة 2010 يحدد الحد المطبق على عمليات الدفع التي يجب أن تتم بوسائل الدفع وعن طريق القنوات البنكية والمالية.

النظام رقم 09-03 المؤرخ في 26 مايو سنة 2009 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بشروط البنوك المطبقة على العمليات المصرفية.

التعليمية رقم 07 / 95 المؤرخ في 22 فبراير سنة 1995 المتضمنة الشروط المطبقة على عمليات البنك

صكوك دون رصيد

النظام رقم 92-03 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 المتعلق بالوقاية من إصدار صك دون رصيد ومكافحته.

التعليمية رقم 71-92 المؤرخة في 24 نوفمبر 1992 تحدد الأحكام المطبقة للنظام رقم 92-03 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 و المتعلق بالوقاية من إصدار صك دون رصيد ومكافحته.



الحافلة

إذا كنت تريد الذهاب إلى العمل أو إلى التسوق أو التنقل من مدينة إلى أخرى، أو الذهاب إلى الشاطئ: يجب أن تستقل حافلة، ليس ذلك دائماً أمراً سهلاً خاصة خلال الأعياد، وفي شهر رمضان، أو في ساعات الازدحام. فغالبا ما تضطر للانتظار وقتاً طويلاً، دون معرفة متى ستمر الحافلة بالتحديد. بل أحيانا لا تمر أو تأتي مكتظة.

مع ذلك، يجب أن تعلم بأن الحافلة خدمة عمومية حيث يكون تطويرها وإنجازها واستغلالها من مسؤولية الدولة والجماعات المحلية. ينص القانون على شروط صارمة لاستغلالها، لأن النقل قطاع حيوي يضمن حق «التنقل» لكل المواطنين.

دليل المستهلك الجزائري الحافلة



ما ينص عليه القانون

إن النقل حق: يعرف القانون العمومية للخدمة للنقل البري على أنه «يهدف إلى التلبية الفعلية لحاجات المواطنين في مجال النقل في أحسن الشروط الممكنة للمجموعة الوطنية وللمستعملين من حيث الأمن وتوفير وسائل النقل والتكلفة والسعر ونوعية الخدمة.»

من هم الناقلون؟

يمكن أن تسيّر الخدمة العمومية المنتظمة للنقل عبر الطرقات وتُستغل مباشرة من طرف المؤسسات العمومية أو تمنح من طرف الدولة، المالكة للشبكة، لمؤسسة أو مؤسسات خاصة خاضعة لدفتر الشروط.

في كل الحالات، تخضع المؤسسات أو الأشخاص الذين تلقوا تفويضاً بالخدمة العمومية إلى التزامات صارمة في مجال التوقيت وخطوط السير: هذه الصعوبات في الخدمة العمومية تعطي الحق في التعويض من طرف الدولة أو الجماعات المحلية.

تنظيم النقل العمومي البري:

- ينظم النقل العمومي البري للأشخاص في إطار مخططات:
- وطنية من طرف الوزير المكلف بالنقل بعد استشارة المجلس الوطني للنقل؛
- محلية من طرف الوالي داخل حدود إقليم الولاية؛
- نقل حضري من طرف رئيس المجلس البلدي أو الوالي إذا كانت عدّة بلديات معنية.

يجب أن تأخذ الجماعات الإقليمية كل إجراء لتشجيع النقل المدرسي في المواقع التي يقل أو ينعدم فيها النقل العمومي: أحيانا يجب أن تقوم بذلك بوسائلها الخاصة أو اللجوء إلى إبرام اتفاقيات مع متعاملي النقل العمومي.

دليل المستهلك الجزائري
الحافلة

◀ شروط الاستغلال :

لمزاولة مهنة النقل، يجب أن يستجيب المتعاملون لخواص لشروط الأمن والتأهيل المهني ووسائل النقل وشروط الاستغلال والعمل ونوعية الخدمة. تحدد هذه الشروط عن طريق التنظيم.

تسلم رخصة استغلال النقل عبر الطرقات للأشخاص لمدة خمسة (05) سنوات قابلة للتجديد. لا يجوز نقل ملكيتها ولا التنازل عنها ولا أن تكون محل إيجار. هي شخصية ومؤقتة وقابلة للإلغاء. يترتب عن تسليم الرخصة القيد في سجل الناقلين العموميين للأشخاص لدى مدير النقل في الولاية.



على الناقل التزامات : يجب أن تعرفها ليتم تطبيقها.

◀ التزامات مرتبطة بشروط النقل :

- يلتزم الناقل بما يلي :
- اكتتاب وثيقة التأمين؛
- ضمان استمرارية الخدمة العمومية وانتظامها، لاسيما في مجال التوقيت، الوتيرة، المسالك، ونقاط التوقف طبقا لبطاقة التوقيت و المسالك (خطوط السير)؛
- ضمان مواصلة المسار للمسافرين في حالة توقف المركبة (تعطل، حادث) بواسطة مركبة أخرى؛
- القيام بإركاب وإنزال المسافرين في نقاط التوقف الواردة في بطاقات التوقيت والمسالك؛
- استعمال مركبات ملائمة ومحددة والإعلان عن اتجاهها بطريقة يسهل قراءتها، وعدد الأماكن المرخص بها؛
- احترام قواعد النظافة والأمن، اجتياز المراقبة التقنية، التوفر على حقيبة أدوات مطفاة ومثلث الإشارات؛
- رفض نقل الحيوانات غير الموضوعة في أقفاص.

◀ إلزامية الإعلام :

على الناقل احترام القواعد العامة للإعلام حول شروط النقل والأسعار. يجب أن تفضي عمليات النقل البري إلى إبرام عقد، بطبيعة الحال عقد إذعان (انظر البطاقة العملية «العقد»).

يجب أن يقوم الناقل بما يلي :

- إعلام المستعملين دائما وبكل الوسائل بالشروط العامة للنقل فيما يخص الأجال والوتيرة والتوقيت.

« الخدمات العمومية المنتظمة هي الخدمات التي تخضع لخط سير وتوقيت ووتيرة محددة تعلق مسبقا وتقوم بإركاب وإنزال الركاب في نقاط مبيّنة ومجددة على مدى خطوط سيرها»، المادة 26 من القانون المؤرخ في 7 غشت سنة 2001:

- إصاق وإشهار التعريفات المطبقة على متن مركبته واحترامها. يمكن أن تحدد التعريفات (الأسعار) عن طريق التنظيم لضمان تسهيل وصولها لكل المواطنين.

- تسليم التذاكر والاحتفاظ بالقسيمة:

في حالة عدم احترام هذه الواجبات، يمكن أن يسحب الاعتماد ثلاث (03) سنوات، بغض النظر عن العقوبات التي يمكن أن تفرضها سلطات الرقابة.

◀ بمن تتصل ؟

إذا قدرت بأن النقل بالحافلة في منطقتك أو في بلدتك لا يستجيب للشروط المذكورة أعلاه، لاسيما فيما يخص استمرارية وانتظام الخدمة العمومية والأمن، يمكنك أن تبليغ السلطات المختصة :

- بالنسبة للنقل في ولايتك : مدير النقل للولاية، الوالي.
- بالنسبة للنقل ما بين الولايات أو الوطني : الوزير المكلف بالنقل.

لطلب النصح ولساعدتك في تكوين ملفك : جمعية محلية لحماية المستهلكين يمكنها كذلك تجميع كل الشكاوي المتعلقة بنفس الناقل من أجل فعالية أفضل.

مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 01 - 13 المؤرخ في 07 أوت سنة 2001

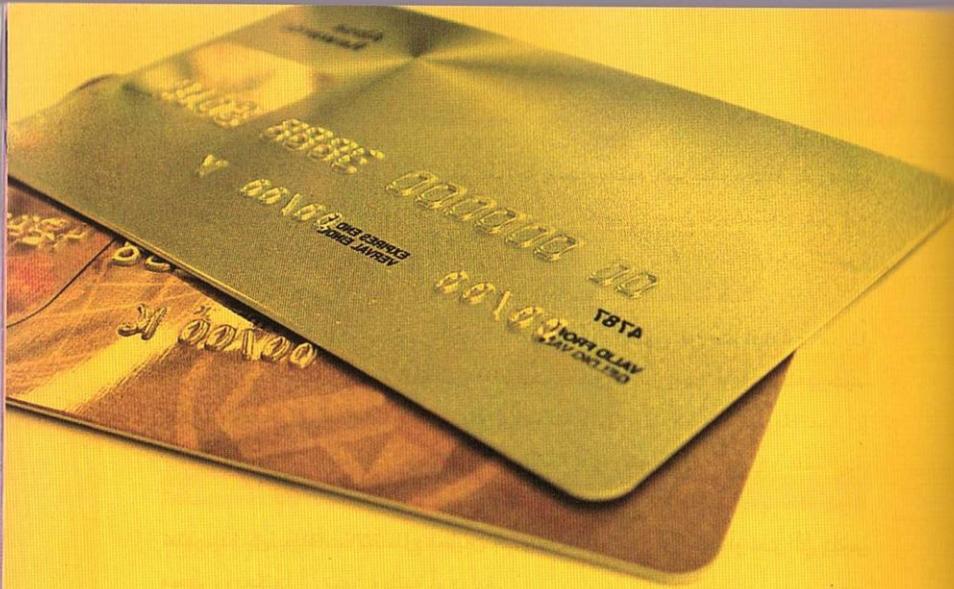
يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه. المعدل و المتمم بالقانون رقم 09-11 المؤرخ في 05 يونيو سنة 2011:

المرسوم التنفيذي رقم 04 - 415 المؤرخ في 20 ديسمبر سنة 2004

المحدد لشروط تسليم رخص ممارسة نشاطات نقل الأشخاص والبضائع عبر الطرقات و المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11-263 المؤرخ في 30 يوليو سنة 2011.

القرار المؤرخ في 11 أوت سنة 2007

المتضمن دفتر الشروط النموذجي الذي يحدد شروط استغلال الخدمات العمومية المنتظمة للنقل الأشخاص عبر الطرقات + دفتر الشرط .



البطاقة البنكية

ما زالت البطاقة البنكية وسيلة دفع غير مستعملة كثيرا في الجزائر : نستعملها في موزعات آلية لسحب النقود، لكن ولأن قليلاً من التجار مجهزون بأجهزة دفع فإن تسديد قيمة المشتريات نقدا يبقى القاعدة. غير أن البطاقة البنكية ذات الشريحة هي وسيلة دفع مضمونة شرط أن يحسن استعمالها.

ما هي البطاقة البنكية ؟

بطاقة سحب أو بطاقة اقتطاع :

يمكن أن تكون البطاقة البنكية «بطاقة سحب» فقط كتلك التي يقترحها بريد الجزائر : يمكنك سحب النقود لكنك لا تستطيع الدفع بها.
في أغلب الأحيان، تسمح البطاقة بالسحب والدفع : نسميها «بطاقة اقتطاع».
يمكن أن تكون بطاقة اقتطاعاً فورياً أو اقتطاعاً مؤجلاً :
- الاقتطاع الفوري، تقتطع فيه المبالغ المسددة تدريجياً من مبلغ الدفع.
- الاقتطاع المؤجل، يقتطع التسديد المنجز في كامل الشهر مرة واحدة، وفي أغلب الأحيان آخر يوم من الشهر.

البطاقة البنكية

دليل المستهلك الجزائري
البطاقة البنكية

عملياً

← سحب النقود من الموزع الآلي للأوراق النقدية :

إن عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية في تزايد مستمر، يمكننا إذا، وبدون التقل إلى البنك وفي أية ساعة وحتى أيام العطل، سحب النقود بالبطاقة البنكية باستعمال الرمز السري في حدود السقف المسموح به من طرف البنك.

يمكن إذا استعمال الموزع الآلي للأوراق النقدية لأي مصرف آخر غير مصرفك بموجب مبدأ التعامل ما بين البنوك.

إذا ما أنجز السحب في الموزع الآلي للأوراق النقدية لبنكك، سيتم الاقتطاع في نفس اليوم، وإذا ما أنجز السحب في بنك آخر، فسيتم الاقتطاع في اليوم + 2.

نصيحتنا :

- أكتب رمزك السري خفية عن الأنظار؛
- بعد ثلاثة (03) أخطاء تُجمد البطاقة، عندها اتصل بينك الموزع الآلي للأوراق النقدية لاستعادتها؛
- تأكد من أن الأوراق النقدية التي قمت بسحبها موافقة للمبلغ الذي طلبته و المسجل على الوصل؛
- استعد البطاقة (النسيان كثير الحدوث) والوصل؛
- احتفظ بالوصل مدة ثلاثة (03) أشهر.

← التسديد بالبطاقة :

إلى حدّ اليوم، لا يزال التسديد بالبطاقة قليل الاستعمال: فالقليل من التجار ومقدمي الخدمات العمومية من يتوفر على أجهزة الدفع (هي آلة تسمح بقراءة البطاقة والقيام بالمعاملة). ولكن أعطيت تعليمات لاسيما بالنسبة إلى مقدمي الخدمات العمومية حتى يتجهزوا في أقرب الآجال الممكنة، أي في غضون سنة 2011.

من أجل التسديد، يجب كتابة الرمز السري على جهاز دفع التاجر ودائماً خفية عن الأنظار.

تسمح بطاقة الاقتطاع المؤجل بالتوفر على ما يسمى «مقود الخزينة» مجاناً على مدى 20 يوماً، مما يعطينا متسع من الوقت من أجل تسيير أحسن لميزانيتنا : غير أنه ينصح دائماً بالمتابعة الجيدة للمشتريات لمعرفة وبدقة ما سيتم اقتطاعه آخر الشهر.

مثال : أقوم بمشتريات ببطاقتي أيام 5 و 8 و 16 من الشهر. لن يتم اعتباري مديناً على كامل مشترياتي إلا في الثلاثين (30) من الشهر. إذاً يجب أن أحتاط برصيد كافٍ في حسابي في اليوم الذي ستقتطع فيه مشترياتي.

← بطاقات صالحة للاستعمال في أي بنك :

تعتبر إذاً كل بطاقات الاقتطاع «ما بين البنوك» صالحة في أي بنك أو لدى أي تاجر مجهز، ويمكنها أن تكون وطنية أو دولية.

تم استعمال البطاقة ما بين البنوك والموزعة من طرف الشركة الجزائرية للوساطة والتعاملات البنكية في الجزائر في كل الموزعات ولدى التجار المجهزين بأجهزة دفع. تحمل شعار بطاقة ما بين البنوك وشعار البنك الذي قام بإصدارها.

وقّع واحتفظ بنسخة من «عقد حامل البطاقة»، يحدّد هذا العقد وبالتفصيل كيفية استعمال وتجديد البطاقة وتعريفاتها، الخ...

← بطاقات مناسبة للربائن :

يمكن أن تقترح البنوك بطاقات مختلفة حسب نوع الزبون والمداخل. مثلاً : بطاقات «للشباب»، كلاسيكية، تشكيلة رقيقة (ذهبية).... سيختلف مبلغ السحب والدفع المرخص به شهرياً حسب المداخل و/أو الحاجات.

البطاقة البنكية

نصائحنا :

- لا تغفل أبدا عن بطاقتك !
- مثلا : في المطعم، يُحضِر لك النادل جهاز الدفع أو يطلب منك التثقل. لا تقبل أبدا تسليمه البطاقة، قم بالتثقل إذا اقتضت الضرورة واكتب رمزك.
- طالب بالوصل وتحقق منه.
- إذا ما فشلت العملية لأي سبب كان (تعطل الجهاز مثلا)، أطلب إثبات «عدم الدفع» الذي ستسلمه الآلة.

الدفع عبر الانترنت :

يمكن حاليا القيام مباشرة بالدفع على بعض مواقع الانترنت : يتم الدفع بنقل الأرقام المكتوبة على وجه البطاقة و الرمز السري المكوّن من ثلاثة (03) أرقام الموجود على ظهر البطاقة.

حذاري : لا يمكن الإبلاغ عن الرمز السري المكون من أربعة (04) أرقام عن طريق الهاتف ولا على موقع الانترنت.

نصائح عملية : تذكير

- تقدّم البطاقة البنكية امتيازات (أمن، سهولة، سرعة) بشرط أن تستعمل بحذر :
- تابع حسابك بانتباه لكي لا تكون عرضة للصيد المكشوف : إن استعمال عدّة وسائل دفع (سيولة، بطاقة، صك) تصعب أحيانا متابعة رصيد الحساب، خصوصا بسبب تواريخ القيمة. وبدأت البنوك الآن تقترح الإطلاع على الحساب على المباشر. ويعتبر هذا تسهيل جدّ ضروري، لاسيما بالنسبة للشباب.
- يجب أن يبقى الرمز السري المكوّن من أربعة (04) أرقام والذي سلّم لك مع البطاقة سرياً للغاية : يجب أن تحفظه عن ظهر قلب، وإذا استلزم الأمر كتابته خشية نسيانه، لا تتركه أبدا مع البطاقة أو بالقرب منها !
- في حالة ضياع أو سرقة، قم فوراً بالاعتراض لدى بنكك الذي سيقوم بتجميد البطاقة وجعلها غير قابلة للاستعمال. احتفظ دائما بالرقم الهاتفي لمركز اعتراض البنك أو مؤمن خدمات ما بين البنوك يمكن الاتصال بهما 07 أيام / 7 و 24 ساعة / 24.

دليل المستهلك الجزائري
البطاقة البنكية

مراجع النصوص التطبيقية

النقد والقرض

الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003
المتعلق بالنقد والقرض. المعدّل و المتمّم بالأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 غشت سنة 2010 و المصادق عليه بالقانون رقم 10-10 المؤرخ في 27 اكتوبر سنة 2010.

القانون رقم 05-01 المؤرخ في 06 فبراير سنة 2005
المتعلق بالوقاية من تبيض الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحتها، المادة 06.

المرسوم التنفيذي رقم 10 / 181 المؤرخ في 13 جويلية سنة 2010
يحدد الحد المطبق على عملية الدفع الواجب انجازها بوسائل الدفع عن طريق القنوات البنكية و المالية

النظام رقم 09-03 المؤرخ في 26 مايو سنة 2009
المحدّد للقواعد العامة المتعلقة بشروط البنوك المطبقة على العمليات المصرفية.

التعليمية رقم 95 / 07 المؤرخ في 22 فبراير سنة 1995
المتضمنة الشروط المطبقة على عمليات البنك

دليل المستهلك الجزائري صكوك، تحويلات و اقتطاعات



ما ينص عليه القانون

إن تنظيم الصكوك غير المدفوعة جد صارم منذ عدة سنوات.

المراقبة المسبقة من طرف البنك :

عند فتح حساب بنكي يجب على البنك الإطلاع على بطاقة الصكوك غير المدفوعة : لا يستطيع الممنوع البنكي إذاً من فتح حساب ولا استلام دفتر صكوك. هذه أولى درجات الحماية.

لكي لا يُحرم أيّ زبون من حساب بنكي، وفي نفس الوقت حماية للمجتمع، فقد نص القانون على أن كل شخص تم رفض طلبه بفتح حساب إيداع من طرف البنك، يمكن أن يطلب من بنك الجزائر أن يعين له بنكاً يستطيع أن يفتح فيه هذا الحساب. يمكن أن يحصر البنك الخدمات المتعلقة بفتح حساب في عمليات الصندوق (سحب في الشباك) وهذا قصد الحد من المخاطر. هذا ما نسميه « الحق في الحساب ».

التنظيم الصارم جداً :

في حالة الصك دون رصيد الإجراء جد صارم :
عندما يكون الصك دون رصيد، يقوم بنك المستفيد بالتبليغ عنه تلقائياً إلى بنك الجزائر في الأربعة (04) أيام الموالية لتاريخ تقديم الصك. كما تقوم بتسليم شهادة عدم الدفع للشخص الذي كان من المفروض أن يستلم الصك، المستفيد.

أما بالنسبة لمن قام بإصدار صك دون رصيد، يتسلم بواسطة رسالة مسجلة مع إشعار بالاستلام أمراً بتسوية الوضع في العشرين (20) يوماً الموالية، وذلك بتحويل رصيد كافٍ إلى الحساب.

صكوك، تحويلات واقططاعات

الصك :

ما زال الصك قليل الاستعمال في الجزائر، ففي أغلب الحالات لا يستعمل اليوم إلا في السحب من الوكالة.

صحيح أن كثيرا من الدائنين، بمن فيهم مقدمي الخدمات العمومية، يرفضونه خشية عدم الدفع ويشترطون الدفع نقداً وكثيرا من المستهلكين يتعاملون به بحذر. مع ذلك، فهو وسيلة بسيطة وآمنة للدفع دون الحاجة إلى التقل ودون المخاطرة بحمل مبالغ هامة.

بالنسبة للمبالغ الهامة ك شراء سيارة أو جهاز كهربومنزلي، يمكن أن يسلم البنك « صكا مصادقا عليه » يضمن للبائع بأن يتم تسديده، وستتم فوارة هذا الصك.

صكوك، تحويلات و اقتطاعات.

دليل المستهلك الجزائري
صكوك، تحويلات و اقتطاعات

- تابع جيداً رصيدك وخذ وقتاً كافياً بين فترة انتظارك لدخول النقود وبين تلك التي تصدر فيها صكا : يمكن أن تتسبب لعبة تواريخ القيمة في مفاجآت غير سارة.

- غير أنه إذا ما لاحظت بأنك قد تتعرض للرصيد المكشوف، خذ موعداً وبسرعة مع بنكك لتستعرض عليه الصعوبات التي واجهتك وحاول إيجاد حلا معه : إذا تعلق الأمر بخلل بسيط في الخزينة ستجد اتفاقاً بسهولة، وفي جميع الأحوال «لا تتهاون بالأمر»

- لا تقبل أبداً بتوقيع عدّة صكوك دفعة واحدة، لتسديد قيمة مشتريات كبيرة . من جهة لأنه ممنوع ويعاقب عليه القانون بشدّة، ومن جهة أخرى ستعرض نفسك لخطر كبير: فالتاجر إذا لم يحترم الرزنامة ويقوم باستعمال الصكوك مبكراً، ستكون أنت الخاسر الأكبر.

II التحويلات والاقتطاعات

الاقتطاع الآلي

هو وسيلة عملية لدفع الاستحقاقات (الشهرية، الفصلية... الخ) لتفادي إشكال التأخر : بعدما يمنح البنك ترخيص بالاقتطاع، يتولى تحويل المبلغ المتفق عليه (إيجار، اشتراك، الخ...) في التاريخ المحدد وحسب الأجل المحدد إلى حساب الدائن (مثلا : اليوم الثاني من كل شهر).

التحويل المنتظم أو الدائم :

هو عملية يُرسل من خلالها الزبون النقود إلى حساب آخر في الجزائر أو في الخارج : لأجل معالجة سريعة ومضمونة، عليه أن يرسل بصفة دقيقة رقم الهوية البنكية المكوّن من ثمانين عشرة (18) رقماً مسجلاً على كشف الهوية البنكية.

حذاري : عمليا يظهر أن مدة عشرون (20) يوما هي أقصى حد، قم بتسوية الوضعية في أقرب وقت ممكن !

إذا لم يقم الزبون بالتنفيذ وأعاد الكرة بعد تسوية الوضع في الاثني عشر (12) شهراً الموالية للحادث الأول يعلن البنك المستفيد «منع إصدار صكوك» مدة سنة واحدة.

يتم تبليغ المنع وكذا تسوية الوضعية إلى مركزية المبالغ غير المدفوعة.

عقوبات جزائية صارمة :

- يعاقب بالحبس من سنة (01) إلى خمس (05) سنوات وبغرامة تساوي على الأقل مبلغ الصك أو مبلغ عدم كفاءة الخدمة :

- يعاقب من يقوم بإصدار صك دون رصيد بسوء النية، أو سحب الرصيد بعد إصداره الصك، أو منع المستفيد من سحب الصك.

تذكير : يمكن لمصدر الصك غير المدفوع أن يدافع عن نفسه إذا أثبت حسن نيته أو بيّن بأن العجز راجع لخطأ أو لتأخر من البنك في تزويد حسابه : عندها يجب أن يقوم فوراً بإرسال رسالة مستعجلة مع إشعار بالاستلام يقدم فيها كل عناصر الأدلة التي تدعم طلبه.

يعاقب أيضا :

- من يقبل الحصول أو يتحمّل صكا دون رصيد؛
- من يصدر، يقبل أو يتحمّل صكا مع طلب أن لا يصرف فوراً.

تذكير :

تتعلق الحالة الأخيرة مباشرة بحالة تاجر يطلب تسليم عدّة صكوك لاحتواء منع القرض : حذاري إذاً من قبول مثل هذه المعاملة لأنك ستكون مخطئاً أيضاً.
- يمثل استعمال واستلام الصكوك خطر ضعيف بالمقارنة مع الأمن والسهولة التي يساهم بها.

دليل المستهلك الجزائري
صكوك، تحويلات و اقتطاعات

التعليمية رقم 71-92 المؤرخة في 24 نوفمبر سنة 1992 تحدد الأحكام المطبقة للنظام رقم 92-03 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 المتعلق بالوقاية من إصدار صك دون رصيد ومكافحته.

مركزية المبالغ غير المدفوعة
النظام رقم 92-02 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 يتضمن تنظيم مركزية المبالغ غير المدفوعة وسيرها.

مركزية الأخطار
النظام رقم 92-01 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 يتضمن تنظيم مركزية الأخطار وسيرها.



إن نماذج الدفع هذه، بالتأكيد مؤمنة جداً : خصوصا وأنها تقدم امتياز تجنّب كل تأخير للدفع ومتاعب التنقل كل شهر أو كل ثلاثة (03) أشهر.

في هذا الصدد، فقد أعطت السلطات العمومية مؤخرا تعليمات بأن تتجهز المصالح العمومية كالهاتف، الماء والكهرباء بجهاز الدفع وقبول الاقتطاع الآلي في أقرب الأجل. لأن هذا سيؤمّن أكثر المعاملات وسيجنّب الزبائن التنقل للوكالة كل شهر.

مع ذلك، انتبه لأن يكون الحساب مموّنا أثناء أيّ عملية. كأن تحتاط لتواريخ الاقتطاع مثلا : مباشرة بعد تحويل راتبك من طرف الجهة المستخدمة.

مراجع النصوص التطبيقية

صكوك دون رصيد
القانون رقم 09-01 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009 يعدّل و يتمّم الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 08 يونيو سنة 1966 يتضمن قانون العقوبات المعدل و المتمم بالقانون رقم 11-14 المؤرخ في 02 غشت 2011

النظام رقم 92-03 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 المتعلق بالوقاية من إصدار صك دون رصيد ومكافحته.

دليل المستهلك الجزائري البند التعسفية



ما ينص عليه القانون

يسعى قانون حماية المستهلك إلى إقامة التوازن بين المهني والمستهلك : باعتبار أن المستهلك في وضعية أضعف لحظة توقيع عقد الإذعان، بحيث يمنح القانون البنود التي تعطي امتيازات أكثر للمهني ويعتبرها «تعسفية».

لأن المستهلك لا يستطيع مادياً إلغاء البند المجرّم عند توقيع العقد، يعتبر القانون بأنه حتى وإن تم توقيع العقد من طرف المستهلك، فإن البند لا قيمة له : فيقال عنه أنه «غير مكتوب».

زيادة على ذلك، فإن المهني الذي يستعمل هذا النوع من البنود يعاقب بغرامة تتراوح ما بين 50.000 و 5 ملايين دينار جزائري.

❖ لكي تمنح البنود باعتبارها تعسفية، يجب أن :

- تخص العناصر الأساسية للعقد :
ويقصد بها كل عناصر العقد المحددة لاتخاذ القرار بالنسبة للزبون :
وهي « السلعة أو الخدمة نفسها، السعر، كفيات التسديد، شروط التسليم، عقوبات التأخر، كفيات الضمان والمطابقة، شروط مراجعة البنود، فض النزاعات وإجراءات الفسخ».

- التسبب في خلل معتبر في العقد على حساب الزبون .
إن المبدأ جد بسيط : في كل مرة يمنح البند حقوقاً للمهني دون منحها للمستهلك، أو في كل مرة يفرض بند التزامات على المستهلك دون الإقرار بالتزامات مماثلة للمهني، فهي تعسفية.

البند التعسفية

بركوب الحافلة، تقبل تلقائياً بالنظام المتبع والأسعار المطبّقة. كذلك إن عقد الكهرباء والتأمين أو الإيجار، يحرره دائماً المموّن مسبقاً. كما أن البنود المذكورة على ظهر سند طلبية سيارتك الجديدة غير قابلة للتفاوض...

كل هذه البنود، مهما كان سندها، شروط عامة للعقد، تذكرة الإيداع، النظام المعلن عنه، وغيرها، هي محرّرة من مسبقاً من طرف المهني بشكل أحادي، فيستحيل تعديلها.

إمّا أن نرفضها وفي هذه الحالة نتخلى عن الشراء؛ أو نقبلها «جملة» دون التمكن من التفاوض بشأنها، «نذعن لها» : لهذا السبب نسمي هذه العقود عقود إذعان. طبعاً ولأن هذه الشروط العامة محرّرة من طرف المهني (المستفيد) لهذا غالباً ما نجد فيها بتوداً غير مقبولة لأنها تراعيه على حساب المستهلك.

إلاّ أنه حتى وإن وافق على هذه البنود رغماً عنه، بمجرد ما يوقّع العقد يلتزم المستهلك بها. ماذا عساه أن يفعل؟

البنود التعسفية

يعد تعسفا كذلك :

- الإقرار بأن المستهلك ملزم، في حين يُمنح للمهني حق التراجع عن قراره :
 - سند طلبية أثاث مثلا، يلزم المستهلك بينما يحتفظ المحل بحقه في قبول التزامه بأبعائه بعد حدوث العملية؛
 - السماح للمهني لوحده بتعديل بنود العقد المتعلق بمدته، بخصائصه أو بسعر سلعته المراد بيعها أو الخدمة المراد تسليمها :
 - مموّن الانترنت مثلا الذي يحتفظ بحقه في تعديل أو إيقاف بعض أوجه الخدمة في أي وقت؛
 - إلغاء أو التقليل من حق تصليح الضرر الذي يتحمّله المستهلك حينما لا ينفذ المهني التزاماته :
 - عقد كراء سيارة مثلا والذي ينص على أنه لا حق للمستأجر في أي تعويض إذا لم تكن السيارة جاهزة في التاريخ المحدد؛
 - الإحالة إلى بنود محدّدة في نص آخر، ولا علم للمستهلك بها :
 - عقد إيجار عقار مثلا الذي يطبّق على المؤجر موانع الضمان لعقد تأمين مبرم بين المؤجر وشركة تأمينه.
- يتضمن المرسوم قائمة البنود التي تعتبر تعسفية (انظر الملحق رقم 4 به قائمة البنود التعسفية : المرسوم رقم 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006).



< قبل التوقيع :

ليس هناك الكثير مما يجب القيام به وقت إبرام العقد لأنه، على العموم، عليك بقبول الشروط العامة جملة، إلا إذا لجأت إلى مهني آخر يكون العقد عنده أكثر اتزاناً، لكن ليس هذا دائماً ممكناً. ورغم ذلك، اقرأ عقدك بانتباه.

دليل المستهلك الجزائري
البنود التعسفية

< بعد التوقيع :

غالبا، وبعد فوات الأوان، وحينما يقع مشكل ما، نكتشف بنوداً تعسفية في العقد:

- سرقة معطفك في غرف تبديل الملابس في مطعم، يرفض هذا الأخير الاعتراف بمسؤوليته ؛ وكالة سفر تلغي تأدية الخدمة دون موافقتك وترفض تعويضك تواجهك الوكالة باستثناء ضمان لم تسمح به إطلاقا، إلخ...

إذا ما اعترضت بنود تحرمك من حقوقك و يمكن أن تعتبر تعسفية اعتبرها وكأنها غير موجودة. وإذا ما أصرّ المهني، عارض صحتها.

احذر من الوقوع في الخطأ : إنه تمرين صعب. الأولى بك أن تقترب من جمعية المستهلكين التي ستساعدك على التأكد من أن البند الذي تعارضه هو بند تعسفي في مفهوم القانون. وعليه ستكون لديك الحجج لمواجهة التاجر ويمكنك تهديده بتقديم شكوى إذا ما أصرّ في عدم إرضائك.

فضلا عن ذلك فإن لجمعيات المستهلكين دوراً في استئصال البنود التعسفية.

في الواقع، ستكون ضمن اللجنة القادمة للبنود التعسفية : هذه اللجنة ذات الطابع الاستشاري ستضم من بين أعضائها، ممثلين (02) عن جمعيات ذات طابع وطني. وستكون لها كذلك مهمة البحث عن البنود التعسفية في عقود الإذعان وصياغة التوصيات لدى وزارة التجارة قصد إلغائها.

في حالة ما إذا كان ضررك هاماً، عليك بالتوجه إلى العدالة التي ستعين الطابع التعسفي للبند وستقرر إذا اقتضت الضرورة التعويض عن الضرر (انظر « كيف نفرض نزاعاً »).

البنود التعسفية

مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004
المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم بالقانون رقم 10-06
المؤرخ في 15 أوت سنة 2010.

المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006
المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين
والبنود التي تعتبر تعسفية معدل بالمرسوم التنفيذي رقم 08-44 المؤرخ في 03 فبراير
سنة 2008 .

Signature

العقد

حينما نفكر في «العقد» نفكر مباشرة في وثيقة مكتوبة عادة ما تكون معقدة كثيراً مثل «عقد كراء» أو «عقد تأمين».

إلا أنه ودون إدراك، نبرم عقود كل يوم : عند شراء جريدة أو عند التسوق، أو عند الذهاب إلى الطبيب أو عند ركوب الحافلة ...

وبالتالي ليس من الضروري أن يكون العقد مكتوباً : فالعقد موجود بمجرد ما إن يتفق التاجر مع الزبون حول المنتج أو (الخدمة) وحول السعر. فركوب الحافلة مثلاً، نقبل النظام المعلن عنه في المحطة، وعند دفع ثمن البضائع نبرم عقداً مع البقال.



عملياً

« استعلم قبل أن تلتزم »

فالتاجر ملزم قبل إتمام بيع (سلعة أو خدمة) بتزويدك بالمعلومات النزيهة والصحيحة المتعلقة بشروط البيع.

حتى أن القانون يُقر بضرورة حصولك على هذه المعلومات في أجل كافي قبل الالتزام، ليكون لديك الوقت للتفكير : وعليه لا تتردد في طلبها لكي لا تكون تحت ضغط تلك اللحظة.

إذا ما رفض التاجر، اعلم أن عدم إيصال المعلومة حول شروط البيع يعرضه لغرامة مالية تتراوح بين 10.000 دج و 100.000 دج.

« الشروط العامة و الشروط الخاصة : »

الشروط العامة هي شروط البيع، و هي عادة مطبوعة مسبقاً، و تطبق على كل الزبائن : تُحدّد بالأخص مسؤوليات كل واحد، وكيفيات فض النزاعات، والعقوبات الخ...

ستجدها في كتيبات وكالة السياحة، و في النظام المنشور في محطة المسافرين أو في قاعة الرياضة، وفي مشروع عقد الإيجار أو على ظهر طلب سند الطلبية...

الشروط الخاصة هي تلك المتعلقة بعقدك الخاص : تبين السلعة أو الخدمة التي اقتنيتها، سعرها، الشروط الخاصة بالتسليم، الأجل الخ...

هي مسجلة على سند الطلبية، كشف النفقات وأيضاً في فصل «الشروط الخاصة» لعقدا التأمين أو الإيجار؛



ما ينص عليه القانون

« العقد شريعة المتعاقدين »

عندما يتفق المهني والزبون حول منتج أو خدمة وحول السعر المناسب، لا يمكنهما التراجع إلا بإتمام اتفاق جديد متبادل.

على كل واحد تنفيذ نصيبه من العقد : على المهني تسليم السلعة أو تنفيذ الخدمة طبقاً للعقد، وعلى المستهلك دفع السعر المتفق عليه. ولا يهم إن كان العقد مكتوباً أو غير مكتوب.

إذا لم يحترم أحدهما التزاماته، يحق للأخر المطالبة بالتنفيذ و/ أو المطالبة بالتعويض :

- المستهلك الذي لا يدفع مستحقته، يُتابع من طرف الدائن ويمكن أن يصل به الأمر إلى دفع غرامة كبيرة جرّاء التأخير أو الفوائد.

- المهني الذي ينفذ التزاماته بطريقة سيئة أو لا ينفذها مطلقاً ملزم بتعويض المستهلك.

الى جانب ذلك، يجب أن تكون بنود الاتفاق واضحة منذ البداية حتى تتمكن من تقديم الدليل في حالة نزاع : هنا يبرز الدور الذي يجب أن يلعبه المستهلك.

« أيها المستهلك، أنت الضال الأول لحماية نفسك ! »

كثيراً ما يكون المستهلك مقصراً : يشتري دون الاكتراث بالنتائج، وفي حالة وقوع مشكل يعتمد على أعوان قمع الغش لحل كل هذه المشاكل...

غير أن المشاكل المتعلقة بالاستهلاك ليست كلها من صلاحيات الإدارة المختصة، لكن فقط تلك الناتجة عن مخالفة القانون (انظر « كيف نفرض النزاع ؟ » : قانون العقوبات أو القانون المدني ؟)

دليل المستهلك الجزائري العقد

مثلاً، عندما تشتري سيارة جديدة، يعتبر هذا المبلغ المدفوع للطبعية قسطاً يساوي 10% على الأكثر من سعر السيارة.

في غالب الأحيان لا يحدّد شيء، بالرغم من أن الفرق كبير :

- حينما يدفع المرء عربوناً، يبقى حراً في التراجع عن قراره فيما بعد : يفقد المشتري العربون المدفوع إذا ما أُلغى عن الشراء، وعلى البائع أن يرجع ضعف مبلغ العربون إذا لم يتمكّن أو لم يرد البيع أو التسليم.

- في حالة دفع قسط مسبق «نوع» على العقد : إذا تراجع الأطراف عن قرارهم فيما بعد، على البائع تعويض ضعف المبلغ، يفقد الزبون المبلغ لكن يمكنه أيضاً الحصول على تعويضات عن الضرر.

مراجع النصوص التطبيقية :

الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 المتضمن القانون المدني : المواد 53 الى 123 . المعدل و المتمم بالقانون رقم 07-05 المؤرخ في 13 مايو سنة 2007

القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 جوان سنة 2004
المحدّد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدّل والمتّم بالقانون رقم 10-06 المؤرخ في 15 أوت سنة 2010

البنود التعسفية :

في أغلب الأحيان، تُحرّر الشروط العامة مسبقاً ولا تتمكن من الاعتراض على بعض البنود التي تبدو لك غير مبرّرة أو تمنح امتيازاً مبالغاً فيه للمهني : ولذلك عادة ما تُسمى عقود الاستهلاك بعقود الإذعان.

لهذا السبب أخذ القانون يعين الاعتبار هذا المشكل ليمنع البنود التعسفية : إن وجدت هذه البنود في عقدك، فلا قيمة لها، يمكنك تجاهلها والاعتراض عليها إذا ما أراد التاجر تطبيقها (انظر البطاقة العملية «البنود التعسفية»).

طالب بالوثائق التي تثبت المعاملة :

حسب طبيعة وأهمية المعاملة، يمكن أن يتعلق الأمر بما يلي :

- تذكرة صندوق أو وصل تسليم بالنسبة للمشتريات العادية أو المتكررة، لاسيما التبضع لدى البقال أو في متجر كبير : يجب أن يبيّن اسم المنتج، سعره وتاريخ الشراء؛

- الفاتورة : إن التاجر ملزم بتسليمها لك إذا طلبتها؛

- سند الطلبية؛

- نسخة من كشف النفقات أو نسخة عن العقد عند الاقتضاء؛ ويجب أن تكون هاتان الوثيقتان موقعتان من الطرفين.

في حالة وقوع مشكل، ستستعمل هذه الوثائق كدليل. إذا لم يقدّم التاجر بما تم الاتفاق عليه، يمكنك طلب تعويضات أو تسديد ما دفعته عن طريق الخطأ. حتى وإن كنت لم تدفع بعد (مثلاً : أشغال رديئة الإنجاز)، ستكون لديك حجج متينة لتبيّن للمهني بأنه لم يحترم التزاماته. (انظر «كيف يُفصّل نزاعاً؟»).

العربون أو القسط ؟

يُطلب منك دفع مبلغ مالي لحجز منتج غير متوفر مؤقتاً أو خدمة : في بعض الحالات، يحدّد القانون طبيعة هذا المبلغ وقيّمته :

دليل المستهلك الجزائري القرض العقاري

يستلم المستهلك عند الاكتتاب مخطط استهلاك، متمثلاً في جدول يبيّن مبلغ ومدة الرواتب الشهرية.

مخطط الاستهلاك : ضروري لمتابعة التسديدات
شهرًا بشهر، تستطيع مراجعة ما دفعته وفي أي تاريخ. احتفظ به بعناية، لأنك ستستعين به لمعرفة تطور تسديداتك.
إن تركيبة الرواتب ليست نفسها على امتداد مدة القرض : في بداية القرض، يسدّد المقترض أساساً الفوائد، وتدرجياً تتخفّض نسبة الفوائد لحساب حصة رأسمال. وهذه هي الآلية التقليدية لمخطط الاستهلاك.

◀ الضمانات الإجبارية :

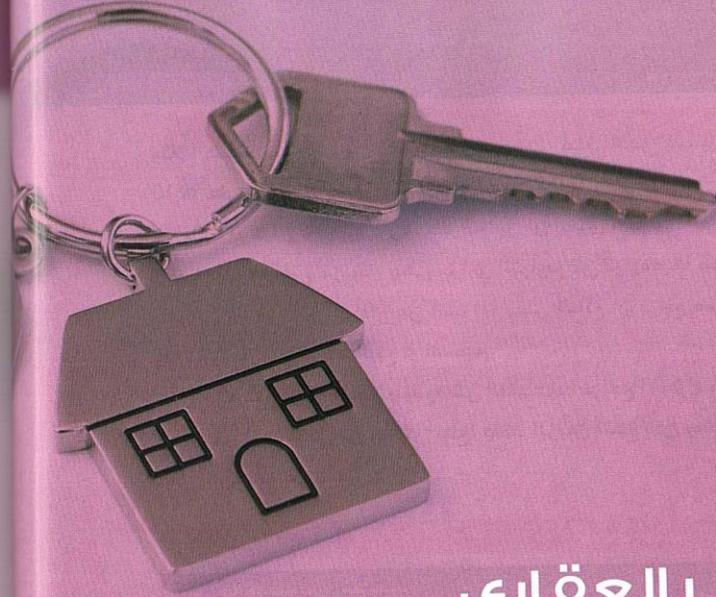
يضمن القرض عامة برهن عقاري : إذا لم يستطيع المقترض التسديد، يتم بيع العقار ويستعيد البنك قيمة القرض على أساس سعر البيع.
يجب على المقترض علاوة على ذلك، اكتتاب التأمين «تأمين المقترض» يقوم هذا الأخير بتسديد قيمة القرض في حالة الوفاة أو العجز النهائي للمقترض.

باعتبار المبالغ المرصودة والأخطار التي يمكن أن تنجر عنها، فإن القروض العقارية قروضا موثقة.

◀ القواعد الصارمة لتأطير القرض :

يمكن أن تصل مدة القرض العقاري إلى 30 سنة حسب قدرات التسديد (تصل إلى 40 سنة بالنسبة للأقل سنًا) وحسب عمر المقترض (بصفة عامة 70 سنة) و كذا مبلغ القرض.

تحدّد النسبة بكل حرية من طرف البنك أو المؤسسة المالية، لكن يجب أن لا تتجاوز «نسبة عليا» يحددها ويحيثها بنك الجزائر. وتقدّر حالياً ما بين 6.5% و 7,5%.
الصدوق الوطني للتوفير والاحتياط، مؤسسة عمومية مستقلة، و هي المؤسسة الأساسية المختصة في تمويل السكن للأشخاص، لكن باستطاعة كل البنوك العمومية والخاصة أن تقترح القرض العقاري.



القرض العقاري

اكتتاب القرض العقاري هو عقد مهم يلزم ميزانية العائلة لسنوات طويلة... وهذا سبب كاف يستوجب منك التحلي باليقظة وتكريس بعض وقتك لاستيعاب أبعاد التزامك جيّداً.
ظهرت منذ سنوات قروض مدّعمة تسمح للأشخاص المعنيين، خاصة ذوي الدخل الضعيف، باكتساب ملكية بنسبة فائدة مغرية.



ما ينص عليه القانون

◀ تعريف وطريقة السير :

هو قرض طويل المدى، موجه لتمويل شراء أو بناء سكن أو تمويل أعمال التهيئة الكبرى أو توسيع سكن.
يندرج هذا النوع من القرض ضمن القروض القابلة للاستهلاك : أي أن النسبة تحدّد منذ البداية، بحيث أن المقترض يسدّد شهرياً الرأسمال المقترض والفوائد في مدة القرض.

القرض العقاري

تعقد شراكات مع شركات التأمين عمومية أو خاصة، جزائرية أو أجنبية، من أجل اقتراح القرض والتأمين - المقترض في آن واحد (انظر البطاقة العملية «البنك»).



شروط الحصول على القرض هي تقريباً نفسها، فقط بالنسبة لأصناف القروض المدعومة التي تستجيب لشروط خاصة (صنف اجتماعي أو مهني).

← شروط الاستفادة المطبقة على كل المقترضين :

- المبلغ الأقصى للقرض : 90 % أي يجب على المقترض أن يجلب 10 % المكملة،
- نسبة الاستدانة محدّدة : يجب أن لا تتعدى متوسط 30 إلى 40 % من دخل المقترض،
- المدة القصوى للقرض : 30 سنة وقد تصل الى 40 سنة ،
- العمر المحدد للتسديد : 70 سنة،
- القدرة على تسديد الدين : تكون لديك مداخيل كافية، دائمة ومنتظمة. إذا كان المقترض غير قادر على الدفع، يمكن أن يطلب مساعدة شريك أو كفالة تضامنية (عائلية فقط).
- المدخرون الذين يملكون دفتر ادخار سكني أو حساباً جارياً في بنك يستفيدون من شروط تسهيلية.

حذار من الكفالة !

لما تكون الكفالة «تضامنية»، تلزم صاحبها بنفس شروط المقترض الأساسي. يمكن للبنك أن يتعامل مباشرة معها لتسديد القرض، حتى وإن لم يكن المقترض الأساسي عاجزاً.

دليل المستهلك الجزائري القرض العقاري

تكوين الملف :

- طلب القرض (استمارة)؛
- معلومات عن الشخص المقترض : شهادة الميلاد، شهادة الحالة المدنية، الشهادة العائلية للأزواج، وثيقة إثبات الهوية (بطاقة التعريف أو رخصة السياقة)؛
- وثيقة إثبات المداخيل : للأجراء، كشف الراتب، تصريح سنوي للأجور (شهادة عمل)؛ بالنسبة للمهن الحرة أو التجار: نسخة من السجل التجاري، آخر إنداز جبائي؛
- تصريح بالاقتطاع لفائدة البنك الذي منح القرض؛
- كشف فوائد حسابات الادخار للمدخرين؛
- تذكير : على المقترضين المشتركين والكفالات التضامنية، تقديم نفس الوثائق.

تقديم وثائق إثبات مشروع الاقتناء أو البناء أو الأشغال :

- تختلف حسب المشروع ونوع العمليات :
 - شراء سكن اجتماعي تساهمي؛
 - شراء من الخواص، سكن قديم أو جديد أو في طريق الإنجاز؛
 - شراء سكن جديد من مرقي عام أو خاص؛
 - شراء سكن على مخطط؛
 - بناء أو شراء أرض للبناء؛
 - أشغال التهيئة، توسيع، إعلاء البناء...
- يجب على المقترض أن يحضر كل العناصر التي تبين قابلية مشروعه للتحقيق وكلفته حسب نوع القرض، وعد بالبيع موثق، قرار الاستفادة، عقد بيع بناء على مخطط، شهادة البناء، عقد ملكية قطعة الأرض، كشف النفقات لأشغال التهيئة، الخ...

← شروط الاستفادة المخصصة لبعض الفئات : القروض المدعومة

- لقد أقر القانون مؤخراً نسباً ميسرة لبعض الفئات من السكان وبعض أنواع السكنات. نسب من 1 % إلى 3 % لاقتناء سكن جماعي وبناء سكن ريفي بالنسبة للمستفيدين حسب مستوى مداخيل طالبي القرض :
- مستوى المداخيل يساوي أو أقل 6 أضعاف من الأجر الوطني الأدنى المضمون، 1 %.

القرض العقاري

دليل المستهلك الجزائري
القرض العقاري

< نصائح عملية :

- نظم ميزانيتك بدقة ولا تستدن أكثر من إمكانياتك.
- تذكر أن شراء سكن يفرض مصاريف التهيئة، ومصاريف الترحل، والأثاث : عليك أن تأخذ في الحسبان كل هذه المصاريف في ميزانيتك، لاسيما في الشهور الأولى.
- اقرأ العقود بعناية ولا توقع دون معرفة كل التفاصيل : فالأمر يتعلق بمالك !
- اكتب التأمين المقترض الذي يجنب أقبائك وجوب تسديد القرض إذا ما حدث لك أي مكروه.
- أمّن مسكنك : اكتب تأميناً متعدّد الأخطار على السكنات وتأمين على الكوارث الطبيعية. (انظر البطاقة العملية «التأمينات» «التأمين على السكن» و «التأمين على الكوارث الطبيعية».)

< مراجع النصوص التطبيقية

الأمر رقم 09-01 المؤرخ في 22 يوليو سنة 2009
يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2009 المادة 75 المصادق عليه بالقانون 09 - 05
المؤرخ في 22 يوليو سنة 2009

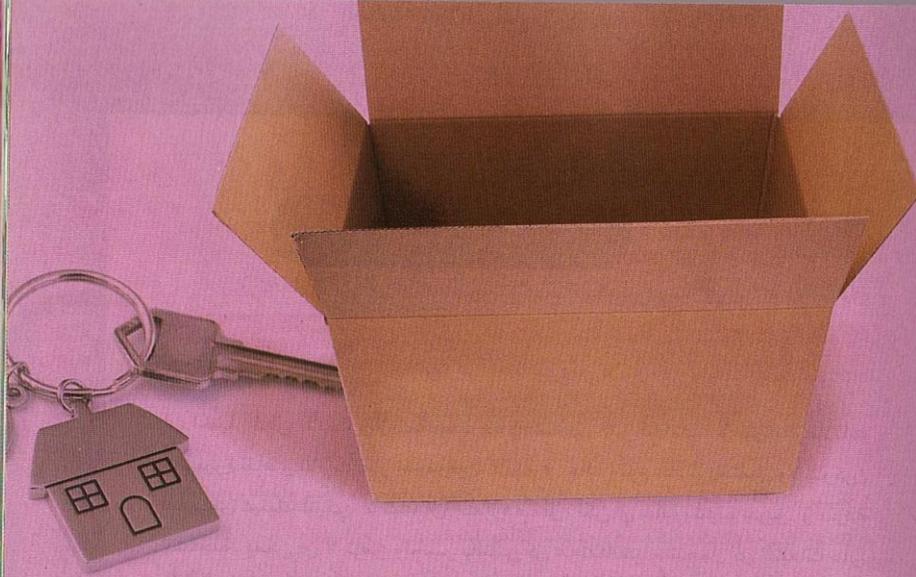
القانون رقم 09-09 المؤرخ في 30 ديسمبر سنة 2009
يتضمن قانون المالية لسنة 2010.

المرسوم التنفيذي رقم 10-87 المؤرخ في 10 مارس سنة 2010
يحدد مستويات وكيفيات منح تخفيض نسبة الفائدة على القروض التي تمنحها البنوك والمؤسسات المالية لاقتناء سكن جماعي وبناء سكن ريفي من قبل المستفيدين.

- مستوى المداخيل أكثر من 6 أضعاف من الأجر الوطني المضمون وأقل من 12 ضعفاً من الأجر الوطني الأدنى المضمون ، 3 % .
- قروض مسقفة بنسبة 1 % للموظفين الذين يبلغ عمرهم 60 سنة و أقل، تمنح هذه القروض من طرف الخزينة العمومية لاقتناء أو بناء أو توسيع مسكن. يرسل طلب القرض إلى المديرية العامة للخزينة.
- بالنسبة لكل الموظفين فإن القروض تتعلق باقتناء سكن جماعي أو توسيع سكن فردي.
- مبلغ القرض مسقّف :
- بالنسبة إلى اقتناء سكن جماعي :
- 7.000.000 دينار بالنسبة للوظائف السامية،
- 4.000.000 دينار بالنسبة للموظفين الآخرين.
- بالنسبة لتوسيع، تهيئة أو استكمال سكن :
- 4.000.000 دينار بالنسبة للوظائف السامية،
- 2.000.000 دينار بالنسبة للموظفين الآخرين.
- بالنسبة إلى الموظفين القاطنين في ولايات الجنوب والهضاب العليا، يمكن أن تستعمل القروض أيضا لبناء سكن فردي في نفس الشروط.

< المصاريف المرتبطة بالقرض العقاري :

- يجب توقع مصاريف إضافية للتسديد الشهري. تستطيع بعضها كالتأمين المقترض أن تدخل في معدل الفائدة، وهناك معدلات أخرى يجب أن تدفع في الاكتتاب مثل مصاريف الملف : تأكد بحذر.
- تكلفة تأمين المقترض : في حالة الوفاة أو العجز، يُعرقل التسديد، فيحل التأمين محل المقترض؛
- لجنة التسيير، المبلغ حسب البنك؛
- مصاريف الضمان الرهنّي.
- في حالة التسديد المسبق، تطبّق غرامة بنسبة 4 % من المبلغ الواجب السداد.



الترحّل

تقول الحكمة الشعبية : «ثلاثة ترحّلات تعادل حريقاً»
إذا، يتعيّن على المرء أن يتخذ أقصى قدر من الاحتياطات للحد من الكسر وضياع
الأمّعة والأثاث النفيس.

عندما تصبح الشقة أو المنزل أكبر من أن تنتقل بوسائلك الخاصة، لاسيما إذا ما
استلزم الأمر التّقلّ المئات من الكيلومترات، منها لا بد من حسن اختيار النّاقل
والتفاوض معه حول شروط و ظروف النقل.

القرض العقاري

المرسوم التنفيذي رقم 10-166 المؤرّخ في 30 يونيو سنة 2010.
يحدّد كميّات وشروط منح القروض من طرف الخزينة من أجل إقتناء أو بناء أو
توسيع السكن.

القرار رقم 27 المؤرّخ في 31 مارس سنة 2011.
المحدد لشروط و كميّات منح قروض الخزينة للموظفين من أجل إقتناء أو بناء أو
توسيع السكن .

دليل المستهلك الجزائري الترخّل

- وصف الشاحنة، خط السير عند الحاجة؛
- السعر؛
- التأمينات؛
- الأقساط والعربون المدفوع (على الأقل 25 إلى 30 % من المبلغ الإجمالي).

ما هي المعايير لاختيار ناقل الأثاث؟

أثناء زيارته، يجب أن يقوم ناقل الأثاث بما يلي :

- تقدير وبدقة حجم وطبيعة الأثاث (لا تنسى تقييم محتويات القبو والمخزن !)
- تقدير قيمة الأثاث، ستميد في حساب التأمينات،
- تحديد الأشياء الثمينة - معك - وتلك التي تستدعي تعاملات أو آلات، خاصة (بيانون...).
- تحديد - كذلك معك - طبيعة الخدمة : هل تريد أن توكل كل هذه العمليات لناقل الأثاث أو تفضل القيام لوحدهك بتعبئة أو أوانيك، المصاييح.. إلخ. طبعاً لن يكون السعر نفسه ولا عبء المسؤولية كذلك : يمكن أن يتخلى ناقل الأثاث عن مسؤوليته إذا لم تعبأ جيداً أطباق جدتك...
- دراسة شروط الدخول : مساحة لركن الشاحنة، حجم المصعد، رافعة الأنفال.
- خلال الزيارة، يمكنك وبسرعة تحديد ناقل الأثاث صاحب ضمير والأفضل من حيث التنظيم.

التأمينات :

لا يمكن الاستغناء عنها، وعليك أن تفحص بانتباه ماذا تغطي : بصفة عامة، تعتمد على التصريح بتقدير تعويضات بقيمة كذا دينار/م³ مع خصم قيمة الأثاث العتيق : حذاري من اللجوء إلى التأمينات التكميلية بالنسبة للأشياء الثمينة (شاشة مسطحة، جهاز كومبيوتر، أواني قديمة، تشكيلات، إلخ...).



اختر مؤسسة مقبّدة في السجل التجاري

إن اختيار ناقل الأثاث والأمتعة محترف و متمرس أمر أساسي. لا تنق بالإعلانات الصغيرة لناقلي الأثاث غير المحترفين. لأنهم في حالة وقوع حادث يختفون ولا يتركون لك سوى عينيك لتبكي. لا شك أن أسعارهم أقل، لكن في حالة نشوب حريق أو سرقة الشاحنة، يمكن أن لا تؤمن وتخسر بالتالي كل ممتلكاتك. ستتحمل كل التبعات على مسؤوليتك !

كشف النفقات :

(انظر البطاقة العملية «خدمة ما بعد البيع، الأشغال و التصليحات»)
لا تطلب كشفاً واحداً فقط، بل اثنين أو ثلاثة لمقارنة الخدمات المقترحة والأسعار. يلزم كشف النفقات ناقل الأثاث، أي أنه إذا قبلت كشف النفقات، يصبح هذا العقد مؤكداً، بحيث يجب أن ينفذه ناقل الأثاث بحذافيره. فلا مجال لتجاوز السعر ولا لتغيير في التاريخ !
أضف إلى ذلك، ستجد على ظهر كشف النفقات الشروط العامة : بالتوقيع على كشف النفقات، فإنك توقع على الشروط العامة (انظر البطاقة العملية «العقد».)
يجب أن تنتقل المؤسسة إلى منزلك : استبعد على الفور المؤسسات التي تقترح عليك كشف النفقات عبر الهاتف، فهي ليست جادة.

يجب أن تظهر على كشف النفقات :

- معلومات عن ناقل الأثاث؛
- تاريخ كشف النفقات ومدة صلاحيته؛
- التاريخ والساعات المحددة للتّرخّل؛
- عدد الغرف، حالة المسكن، حجم الأثاث، نوع الخدمة؛
- معلومات دقيقة عن مكان الانطلاق ومكان الوصول؛

الترخّل

◀ النصائح : أثناء وبعد نقل الأثاث

يوم نقل الأثاث

كن حاضراً، تأكد من مدى احترام الوقت، وكن تحت تصرف ناقل الأثاث والذي سيطلب منك دون شك عدداً من القرارات، خاصة فيما يتعلق بمكان الوجهة، أين يتم وضع هذه الآلة أو ذلك السرير، إلخ...

عند نهاية النقل

تحقق فوراً وبناية بأن لا شيء قد ضاع أو تكسّر. حتى وإن كنت متعباً، وكنت تنتظر بفارغ الصبر دخول منزلك في هدوء، لا تتردد في وضع عبارة «بتحفظ» على سند التسليم : افتح الصناديق التي تتواجد بها الأشياء الأكثر هشاشة، تأكد من أن الكوابل مثلاً أو اللوازم والأدراج غير ناقصة، إلخ.

◀ في حالة وقوع مشكل، أضرار، خسارة أو سرقة...

• سجّل بالتدقيق الأضرار الواقعة (خدش، أرجل مكسّرة، صدمات، إلخ...)، وإن اقتضت الضرورة الأشياء الضائعة أو المفقودة.

• التقط بسرعة صوراً للأشياء الثمينة التي يمكن أن تكون قد تكسّرت (الأجدر أن تكون قد التقطت لها صوراً قبل نقل الأثاث).

من المفروض أن يكون ناقل الأثاث ملتزماً بالنتائج، مثله مثل كل ناقل، لكنه يستطيع أن يلقي المسؤولية عليك أو على الغير : لا تجعله يفعل ذلك بك.

إذا ما اكتتبت بنفسك تأميناً تكميلياً، حرّر بياناً للكارثة في الأيام الموالية مع إرفاقه بكل عناصر الأدلة المتوفرة لديك (الصور في مجال التأمين هي «ناطقة جدا»).

إذا لم تكسب الدعوى، وإذا كانت الأضرار هامة، عليك بإبلاغ المحكمة المدنية للحصول على تعويضات.

دليل المستهلك الجزائري
الترخّل

◀ بمن تتصل؟

الجمعية المحلية لحماية المستهلكين التي يمكنها مساعدتك لتكوين ملفك وفض نزاعك.

فيما يخص مشكلة السعر، والفوترة والسرقة، أو آيت مخالفة أخرى أثناء نقل الأثاث والأمتعة، اتّصل بضابط الشرطة القضائية، أو بالمديرية الولائية للتجارة.

دليل المستهلك الجزائري المواد الغذائية

عملياً، يجب ألا تتضمن الأغذية المعروضة للاستهلاك إطلافاً، أو في حدود معقولة، الملوثات أو المسمّات الطبيعية، أو أية مادة أخرى من شأنها أن تجعل من المنتج مضرّاً للصحة بصفة خطيرة أو مزمنة. وهذا ما نسميه بسلامة الأغذية.

نخص بالذكر تعفن الفول السوداني، وسموم البوتوليك في المصبرات، وانتقال بعض المواد غير المرغوب فيها من الرزم البلاستيكية، والطفيليات في اللحوم، وغيرها.

يلزم المهنيون بالرقابة الذاتية قبل عرض المنتج للاستهلاك، وهم أول المسؤولين عن النظافة وسلامة المستخدمين، وعن المحلات ووسائل النقل، وعليهم بالسهر على ألا تؤدي ملامسة المواد للمواد الغذائية إلى فسادها.

بالنسبة إلى المواد المضافة فهي مرخصة لكنها تخضع لتنظيم صارم،

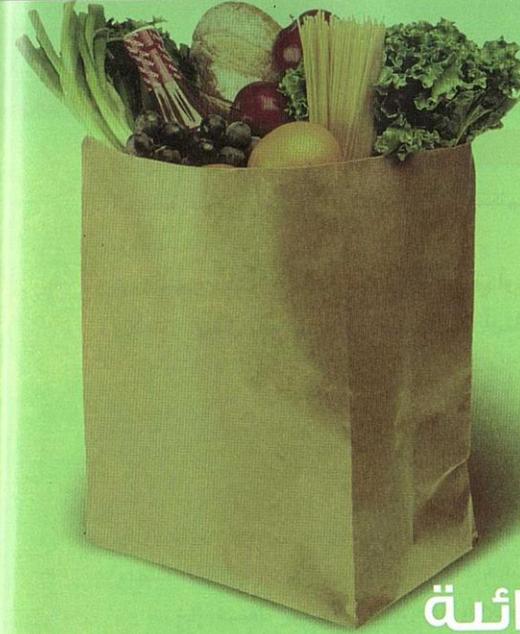
سواء كانت المواد الغذائية معبأة مسبقاً أو غير معبأة، يخضع وسمها

لرقابة صارمة.

بيانات وسم المواد الغذائية

البيانات الأساسية الإلزامية (بالنسبة للقائمة الكاملة انظر المرسوم التنفيذي رقم 90-367 المعدل و المتمم)

- تسمية البيع؛
- الكمية الصافية؛
- تاريخ الصلاحية الدنيا أو التاريخ الأقصى لانتهاء الصلاحية؛
- معلومات عن المصنّع، الموضّب، الموزّع، أو المستورد؛
- البلد الأصلي و/أو البلد المستورد منه (بلد المنشأ)؛
- تاريخ الصنع أو التوضيب وتاريخ الصلاحية الدنيا (أو في حالة المواد الغذائية سريعة التلف) التاريخ الأقصى للاستهلاك؛
- قائمة المكونات؛
- الشروط الخاصة بالحفظ؛
- يجب أن تبين طريقة استعمال المادة الغذائية بطريقة تسمح بالاستعمال المناسب لهذه المادة، وهذا خاص بالمواد المجمّدة والمجمّدة تجميداً مكثفاً.



المواد الغذائية

المجال

تغذية جيّدة وتغذية عائلية، تذوق المتلجات على شاطئ البحر، تناول الطعام في مطعم أو مطعم جماعي بكل أمان : هذا حق !

عندما تكون المنتجات منتهية الصلاحية، فاسدة أو تحتوي على مكونات ضارة، عندما تكون الرزم غير ملائمة أو سلسلة التبريد غير محترمة، يمكن أن تكون النتائج أليمة ، خاصة في بلدنا المتميّز بالمناخ الحار أين تفسد فيه المواد الغذائية أسرع من مكان آخر.



ما ينص عليه القانون

يفرض القانون التزامات صارمة جدّاً تتعلق بالنظافة الصحية وسلامة المنتجات على كل المهنيين المشاركين في عرض المنتجات الغذائية للاستهلاك، والذين لا يحق لهم أن يعرضوا صحة المستهلك للخطر.

دليل المستهلك الجزائري
المواد الغذائية

هناك عدّة حالات يمكن أن تظهر :

- 1/ البائع أو صاحب المطعم أو المؤسسة التي تسيّر المطعم الجماعي يصرّحون بأنهم غير مسؤولين ويلقون باللوم مثلا على المستورد أو على الناقل :
- لا تترك نفسك عرضة «للعبة كرة الطاولة» التي لن تخرج منها منتصرا، ليست مشكلتك : هو وحده مفاوضك المباشر، هو المتعاقد معك، هو المسؤول : و عليه أيضا التوجه بعدها نحو المتدخلين الآخرين عند الاقتضاء.
- 2/ يرفض بلا تحفظ الاستماع إليك :
- لا تترك له المنتج المعيب إذا كنت قد اشتريته، وهدّده بتقديم شكوى ضده لدى السلطات المختصة.
- 3/ إذا تابع الرفض، رغم كل شيء، لديك احتمالان :

- إذا كان ضررك ضعيفا : أحسن حل لك هو «مقاطعة» البائع مستقبلا، ويمكنك أيضا عرض المشكل على الجمعية المحلية لحماية المستهلكين : يمكن لشهادتك أن تجنّب المستهلكين الآخرين نفس الحادث، كما يمكن للجمعية أن تجمع عدّة شكاوي من نفس النوع ضد نفس المهني، لاسيما في حالة الإطعام الجماعي.
- إذا كان ضررك كبيرا : تسمّم خطير، حساسية، وحتى أسوأ من ذلك. في هذه الحالة عليك المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي لحق بك (أنظر «كيف تقض نزاعا؟»).

← بمن تتصل؟

- للتبليغ عن مشكل ولطلب النصيحة : جمعية محلية لحماية المستهلكين.
- لتقديم شكوى أو للحصول على تعويضات عن الضرر الذي أصابك :
- كل ضابط من الشرطة القضائية
- المديرية الولائية للتجارة لمكان إقامتك.



← قبل الشراء

- يجب أن تحرر بيانات الوسم باللغة العربية، وعلى سبيل الإضافة يمكن استعمال لغة أو عدّة لغات أخرى سهلة الفهم من طرف المستهلكين. تسجل في مكان ظاهر بطريقة واضحة وسهلة القراءة ويتعدّد محوها.

- أرفض شراء منتجات سريعة التلف المعروضة دون حماية، خاصة السمك واللحم (بقر، عجل، ديك رومي، دجاج) وكل منتج لحمي («مرقاز»، هامبرغر، ... إلخ)، عندما لا تكون داخل واجهة مبردة أو معرضة للغبار والشمس.
- اقرأ بعناية بطاقات الوسم أو البيانات على التعبئات : تأكد خاصة من تاريخ نهاية الصلاحية وتعليمات الاستعمال.
- إذا كان الوسم غير كاف أو منعدما، من الأفضل تجنّب شراء المنتج تقاديا لمواجهة مشاكل، مثل انتهاء صلاحية المنتج.

← بعد الشراء

- إذا انتهت صلاحية المنتج، رغم أن تاريخ نهاية الاستهلاك سليم، إذا كان الوزن لا يتماشى مع التعبئة، إذا مرضت بعد أكل أو شرب هذا المنتج، إمّا أنه حدث غش أو لم تحترم سلسلة التبريد. في الحالتين، احتفظ بعناية بالمنتج وتعبئته واحتج على البائع للاستبدال أو التعويض.
- إذا أصبت بتسمم بعد تناول وجبة في مطعم أو في مطعم جماعي، اطلب شهادة من طبيبك واحتفظ بدليل مرورك على هذا المطعم أو المطعم الجماعي (تذكرة الصندوق، فاتورة، تسجيل، شهادات الخ...). في حالة الإطعام الجماعي تأكد أنك لست المتضرر الوحيد، تجمعوا مع بعضكم.

دليل المستهلك الجزائري
المواد الغذائية

تجنب شراء :

- المنتجات المجهولة التي يشتبه في صلاحيتها.
- منتجات سريعة التلف مثل الحليب ومشتقاته، اللحوم، الأسماك... الخ، المعروضة على الهواء الطلق وفي ظروف غير ملائمة (الشمس، الغبار...).
- لحوم وحلويات غير محفوظة في ثلاجة العرض.
- اللحوم المفرومة المحضرة مسبقا، الدواجن المذبوحة غير منزوعة الأحشاء (المحتوية على أحشاء).
- المعلبات المنتفخة و/أو المشوَّمة.
- المنتجات الغذائية المعبئة في أوراق الجرائد.

< مراجع النصوص التطبيقية :

القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009
المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

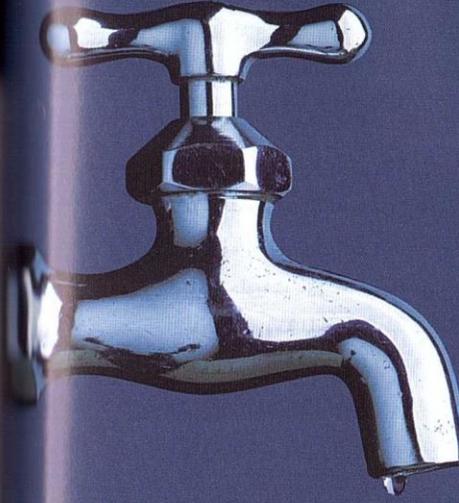
المرسوم التنفيذي رقم 91-53 المؤرخ في 23 فبراير سنة 1991
يتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عملية عرض الأغذية للاستهلاك.

المرسوم التنفيذي رقم 92-25 المؤرخ في 13 يناير سنة 1992
يتعلق بشروط استعمال المواد المضافة إلى المنتجات الغذائية وكيفيات ذلك.

المرسوم التنفيذي رقم 05-484 المؤرخ في 22 ديسمبر سنة 2005 المعدل والمتمم
للمرسوم التنفيذي رقم 90-367 المؤرخ في 10 نوفمبر سنة 1990
المتعلق بوسم المواد الغذائية وعرضها.

< للتذكير

نصائح عملية للمستهلكين
عند اقتناء منتج ما، تحقق من البيانات المكتوبة على الملصقات (الوسم)، خاصة
منها تاريخ الإنتاج وتاريخ انتهاء الاستهلاك (و/أو الاستعمال).



الماء

كيف أقوم بإيصالي بشبكة توزيع المياه؟ كيف يُحسب ما استهلكه؟
كيف أعرف ما سأدفعه بالفعل؟
كل الأسئلة التي سأطرحها أو التي عليّ أن أطرحها لمتابعة مصاريف المياه: أتأكد من فاتورتي، اعترض كذلك عليها أحيانا عند الحاجة.

التوصيل بالشبكة

أودع ملفا بوكالة المياه التي تنتمي إليها (توجد وكالة في كل بلدية): طلب، وثيقة شغل السكن (عقدي الملكية و الإيجار أو قرار المنح)، شهادة الميلاد ونسخة من بطاقة التعريف.

ترسل الوكالة فرقة لإنجاز الدراسة التقنية والمالية ووضع كشف النفقات. يجب عليك دفع مبلغ كشف النفقات قبل إنجاز الأعمال. بمجرد حصول سكنك على التوصيل، يركّب العدّاد: هو ملك للدولة.

دليل المستهلك الجزائري الماء

تتم الفوترة كل ثلاثة أشهر: يتم إعداد فاتورة الاستهلاك الأولى عند مستوى دورة الفوترة الجارية: الاستهلاك سيحسب على حصة الوقت الذي يمر بين التوصيل ونهاية دورة الفوترة الجارية.

كيف يحسب الاستهلاك؟

تراقب مصالح المياه العدّادات كل ثلاثة أشهر. إذا لم يستطع الأعوان الوصول إلى العدّاد (غياب المشترك)، يترك الأعوان إشعاراً بالمرور للمشارك، ولديه خمسة عشرة (15) يوماً ليقوم بنفسه بالكشف وتسليمه لمصالح المياه في مكان إقامته. بعد تجاوز هذه المدة، تقوم مصالح المياه بفوترة تقديرية تحسب على الثلاثيات الثلاثة الأخيرة.

معرفة فاتورة الماء (انظر إعادة إرسال الفاتورة)

- 1 مدة الفوترة: تأكد من أنها تتعلق بثلاثة أشهر.
- 2 تاريخ الفاتورة: هذا التاريخ مهم: لديك مدة خمسة عشر (15) يوماً، تتهياً خلالها لدفع الفاتورة. بعد انقضاء هذه المدة، يمكن أن يوقف تموينك بالماء: لاسترجاعه عليك أن تدفع خمس مائة وستون (560) دينار.
- 3 كشف العدّاد: استهلاك الثلاثي هو الفرق بين المؤشرين اللذين يظهران على العدّاد: مؤشر قديم ومؤشر جديد. حذار: لا تأخذ بعين الاعتبار الأرقام التي تظهر في الإطار الأحمر من العدّاد، إنها لا تستعمل لحساب الاستهلاك.
- 4 الاستهلاك: هل تعرف الان تقرأ عدّادك؟ إذا ما لاحظت فرقا كبيرا جداً في الاستهلاك بين ثلاثية وأخرى دون سبب خاص، يمكن أن تطلب من مصالح المياه «معايرة»، أي بمراقبة تقنية. يغيّر العدّاد مؤقتاً. إذا تعطل العدّاد، سيفيّر مجاناً بعدّاد جديد والفاتورة الزائدة ستخفف على أساس تاريخ الاستهلاك.

دليل المستهلك الجزائري
الماء

مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 05-12 المؤرخ في 04 أوت سنة 2005. معدل ومتمم بالأمر رقم 09-02 المؤرخ في 22 يوليو سنة 2009 يتعلق بالمياه المصادق عليه بالقانون رقم 09-06 المؤرخ في 11 أكتوبر سنة 2009.

المرسوم التنفيذي رقم 05-13 المؤرخ في 09 يناير سنة 2005. يحدد قواعد تسعير الخدمات العمومية للتزويد بالماء الصالح للشرب والتطهير، وكذا التعريفات المتعلقة بها.

5 نوع الاشتراك : يدفع المشترك قيمة الماء وأعمال التطهير : يتم حساب السعر حسب المعايير التالية :

6 فئات المستهلكين : يوجد ثلاث فئات من المستهلكين :
الفئة 1 : المنازل

الفئة 2 : الإدارات، الحرفيون ومصالح قطاع الخدمات.

الفئة 3 : الوحدات الصناعية والسياحية.

شطر الاستهلاك : بالنسبة للمنازل، يوجد أربعة (04) أقساط للاستهلاك يخصص لها تعريف ومعامل. تحدد هذه التعريفات عن طريق التنظيم حسب المنطقة الإقليمية. القسط الأخير لتعريف المنازل هي نفسها التعريف الأولى للوحدات الصناعية : إذا بلغت هذه التعريف، فعليك أن تتساءل عن كمية الماء التي تستهلكها !

7 الرسوم والإتاوات : تضاف لسعر استهلاكك و تدفع للدولة :

- إتاوة نوعية الماء : 4 % من سعر الاستهلاك

- إتاوة اقتصاد الماء : 4 % من سعر الاستهلاك

- إتاوة تسيير الماء : 3 دينار جزائري / م³ للماء المستهلك

- الرسم على القيمة المضافة : 7 % من مجموع السعر : استهلاك وإتاوات

- رسم الطابع البريدي : في حالة الدفع النقدي (إذا دفعت بالحصك أو التحويل، لست مداناً بهذا الرسم على الطابع الذي يساوي 1% من المبلغ المستحق)

8 سعر الاشتراك : هناك مبلغ متعلق باستهلاك الماء وآخر بالتطهير (صرف المياه).

9 يخص هذا العنوان سعر الماء والتطهير والإتاوات.

تبين «الديون السابقة» المبلغ إذا مازلت مدانا برصيد على الفواتير السابقة : تأكد جيداً إذا كان ذلك صحيحاً. يمكن أن يحدث هذا، كأن تعد الفاتورة قبل تسجيل آخر دفع لك: في هذه الحالة، تقدم من مصالح المياه التي تقوم بالتصحيح ابتداء من تاريخ إحضار بيان التسديد.



الكهرباء والغاز

المجال

يعتبر التموين بالكهرباء والغاز خدمة عمومية : تتم هذه الخدمة على المستوى الوطني في أفضل شروط الأمن والجودة والسعر واحترام القواعد التقنية والبيئية.

الاشتراك / إلغاء الاشتراك أو الحصول على توصيل

اتّصل بوكالة سونلغاز (فرع سونلغاز) في المكان الذي تريد فيه إنجاز الربط. يتقدّم فريق من سونلغاز إلى عين المكان لإنجاز الدراسة التقنية للتوصيل ووضع كشف النفقات : تكاليف الربط حسب القدرة أو التدفق : ينحصر حاليا الربط الكهربائي بين 1000 دينار و 7000 دينار باحتساب كل الرسوم، ربط الغاز بين 15000 و 30000 دينار باحتساب كل الرسوم.

بعد ذلك، يقوم الزبون بأعمال التركيب الداخلي للسكن؛ فيما يتعلق بالغاز، ولأسباب أمنية، تشترط سونلغاز شهادة مطابقة تسلّم من طرف المركّب وتجري تجارب.

فرضة العمود واستميجور سبيرانتر
ظفيرة بن عمر 16050 بلدية الجزائر
براسمال : 1 000 000 000 د ج م ب : 06 0973312

الفاظورة : 09-1UL-09
التصديقي : 11-Bouzareah
فاظورة : 07-2009-07 / 24433 / F00012



الوكالة مساهمة عامة في القطاع العمومي
97, Parc Ben Omar 16050 Kouba Alger R.C: 06 B 0973312
SPA au capital de : 1 000 000 000 DA

حالة العداد : 25072 / MRC
التأجيل القديم : 856
التأجيل الجديد : 875
نوع الاشتراك : CI
عدد المساكن : 1

المنتج	الكمية	التعليق
التارة القديمة الماء	0.04	
التارة توعية الماء	0.04	
التارة التسيير (بمنار / واد)	3.00	
الرسم على القيمة الاجمالية	7.00	
المجموع الجبرسي	99.09	(3)

مبلغ الفاظورة (1) + (2) + (3)	563.44
تعبير سابق	0.00
المبلغ بدون ضري	563.44
التأجيل الجبرسي (الدفع مقدما)	6.00
المبلغ المستحق	569.44

هاد هذا
في حالة عدم تسديد مستحقاتكم
في مدة 15 يوم، سيتم توقيع
ترويضكم بانعام بدون اي شعاع
مسبق

التعليق	المبلغ	سعر الوحدة	المنتج
التارة	119.70	6.20	19
التارة الاولى التارة الثاني التارة الثالث التارة الرابع	240.00		
الرسم على القيمة الاجمالية	350.70		(1)

مبلغ الجبرسي
11 110014 64 523

الكهرباء والغاز

يركّب عداد الكهرباء والغاز بعد دفع قيمة أشغال الربط ابتداء من وضع خدمة التوصيل.

في العمارات الحالية، لكل سكن عداده الخاص، يمكن أن يتم تركيب عداد جماعي إضافي للإضاءة وتسيير الأجزاء المشتركة (السلم، الإنارة، المصعد، هاتف داخلي) : في هذه الحالة، يتولى تسييره ممثل الملاك المشتركين، ويعد المتعامل الوحيد مع سونلغاز. العداد ملك لسونلغاز التي يجب أن تحافظ عليه وتستبدله في حالة تعطله. بالمقابل في حالة التلف أو التخريب، يتحمل المشترك مصاريف الاستبدال. لتجنّب الغش، يشمّع العداد بالرصاص.

كيف يتم إلغاء الإشتراك؟

إذا أراد المشترك أن يلغي اشتراكه، تباشر سونلغاز في إيقاف الحساب : فينقل الاشتراك باسم من يخلفه لما يقوم بإبلاغ وثيقة إثبات شغل السكن (عقد الملكية أو إيجار السكن).

فهم فاتورة الكهرباء والغاز

1 تاريخ الفاتورة ورقمها التسلسلي : يجب أن تميّزه عن تاريخ نهاية الدفع (أنظر رقم 12)؛

2 تعريفك وهويتك : ذكرهما في كل مراسلاتك مع سونلغاز، لإجراء مطابقة سريعة وتجنّب الخطأ؛

3 مدة الفاتورة : هي فاتورة الثلاثي السابق الاستهلاك

4 التعريفات : تحسب انطلاقا من كشف العداد. تحدد التعريفات حسب قوة الكهرباء، أو التدفق بالنسبة للغاز.

دليل المستهلك الجزائري
الكهرباء والغاز

PMD: 6 كيلوواط، 20 كيلوواط، بالنسبة للمنازل، الطاقة محصورة في حدود 20 كيلوواط

DMD: 5 م³ / ساعة، 16 م³ / سا، 25 م³ / سا، 40 م³ / سا،

ونوع التعريفات : عادي بالنسبة للمنازل E01 و G83 = اشتراك متحفظ للتدابير المنزلية.

5 كشف العداد : الاستهلاك المفوتر يساوي الفرق بين الكشف السابق (مؤشر قديم) والكشف الأخير (مؤشر جديد). ينجز الكشف من طرف سونلغاز التي تترك إشعارا بالمرور. تتم الفاتورة جزافيا اذا لم تبلغ عن كشف عدادك.

6 يخصص معامل للاستهلاك الثلاثي : هو 1 بالنسبة للكهرباء ومتغير بالنسبة للغاز حسب الارتفاع؛

7 تفاصيل الفاتورة خارج الرسم :

تحسب الرسوم بأقساط، على هذه الفاتورة (أنظر النموذج)، القسط الأول بـ 125 كيلوواط للكهرباء (E01) وبفاتورة 1.779 دينار/كيلوواط، أكثر من ذلك تكلف الكهرباء 4.179 دينار في حين أن تعريفات الغاز تحسب على أساس معامل حراري.

8 المنح الثابتة : تحسب بالرجوع إلى حجم الاستهلاك : من 25 إلى 100 دينار.

9 حساب الرسوم والحوصلة .

يضاف إلى الاستهلاك عدد من الرسوم :

- رسم ثابت والذي يرفق بالرسم يحسب لاستعمال التلفاز.
- الرسم على السكن : تدرج هذه الضريبة على السكن في فاتورة الغاز والكهرباء : تقتطع من المصدر وتدفع كل ثلاثة أشهر. يغطي الرسم على المسكن سعر خدمات البلدية (جمع النفايات، صيانة الطرقات، التطهير، الخ).
- رسم على الطابع الجزائري بـ 25 دينار مستحقة من المشترك عندما يدفع نقداً.

دليل المستهلك الجزائري
الكهرباء والغاز

الكهرباء والغاز

للتذكير، فقد أعطيت تعليمة للمصالح العمومية للإسراع في تفعيل عملية الدفع بالصك أو الاقتطاع الآلي: هذا يسهل فعليا الدفع بالنسبة للزبون (أنظر البطاقة العملية البنك).

10 الرسم على القيمة المضافة (TVA): تحسب على أساس التكلفة خارج رسم الاستهلاكات وهي 7%.

11 مجموع الفاتورة: تحسب على أساس مجموع التكاليف+ الرسوم+ الرسم على القيمة المضافة

12 تاريخ نهاية الدفع: هذا التاريخ مهم. لهذا الغرض، إذا لم تقم بالدفع في الآجال المحددة، يحق لسونلغاز قطع الغاز والكهرباء دون إخطارك. وفرض غرامة 300 دينار لإعادة التوصيل: ترفق بمصاريف القطع والإعادة.

في حالة الغش (غش في العداد مثلا)، تقوم سونلغاز بإعداد فاتورة تقويمية.

بصفة عامة، سواء تعلق الأمر بفاتورة عادية أو إعادة إرسال نتيجة لغش، تقوم سونلغاز بتبليغ المحكمة في حالة عدم الدفع.

مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 02 - 01 المؤرخ في 05 فبراير سنة 2002 يتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات.

المرسوم التنفيذي رقم 08-114 المؤرخ في 09 أبريل سنة 2008 يحدد كفاءات منح إمتيازات توزيع الكهرباء والغاز وسحبها و دفتر الشروط المتعلقة بحقوق صاحب الإمتياز واجباته.

المرسوم التنفيذي رقم 10-95 المؤرخ في 17 مارس سنة 2010 يحدد القواعد الاقتصادية لمستحقات الربط بالشبكات والنشاطات الأخرى الضرورية لتلبية طلبات تموين الزبائن بالكهرباء والغاز.



Capital Social de : 5 Milliards de DA FACTURE N° 016091101844 établie le 11 11 09

Direction Régionale de : BELOUZIDAD FAX: 67 53 24

N° RC: 05/0970521 B 08 N° IS: 000516019000262 Dépannage Electricité: 675977690

N° RIP: 00000000000000000000000000000000 N° RIB: 0010062303000006684 Dépannage Gaz: 671991782

Service Commercial : EL BIAR 52 RUE SOUKAI AMEF Tél.: 92 42 45

CLIENT Réfrence : N° RC : N° IS : Nom et Prénom : Tél.: Fax : Adresse lieu de consommation : Nom & adresse du Destinataire de facture :

Nous vous prions de bien vouloir régler cette facture par l'un des moyens indiqués au verso 3 période 4ème Trimestre 2009

Table with columns: CONSOMMATIONS, TARIF, NUMERO COMPTEUR, RELEVÉ DE COMPTEUR (Index Nouveau, Index Ancien, Différence), COEF., CONSOMMATIONS (KWH/THERMIE). Includes rows for PMD= 6 Kw and PMD= 9 m3h.

Table with columns: DETAIL DE FACTURATION (en hors taxes), PREMIERE TRANCHE, DEUXIEME TRANCHE, TROISIEME TRANCHE, PRIMES FIXES (IDA). Includes rows for ELEC. E01 and GAZ. G83.

Table with columns: CALCUL DES TAXES ET RECAPITULATION, MONTANT HORS TVA (IDA), TVA (TAUX%, MONTANT (DA)), MONTANT TOUTES TAXES (IDA). Includes rows for ELEC. E01, GAZ. G83, DROIT FIXE, TAXE HABITATION, TIMBRE.

Contribution aux coûts permanents du système : 4,02 D.A. La présente facture est arrêtée à la somme de : deux mille quatre cent quarante deux dinars algériens, 60 cts

الكهرباء والغاز

دليل المستهلك الجزائري وسم المواد غير الغذائية وعرضها



ما ينص عليه القانون

أقرّ القانون الجزائري المبدأ العام لإلزامية إعلام المستهلك. (من واجب كل متدخّل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم بوضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة). «المتدخّلون» هم كل المهنيين الذين يشاركون في سلسلة عرض المنتج للاستهلاك. وعليه ليس البائعون وحدهم المعنيون : المستوردون، مؤسسات التوزيع هم كذلك ملزمون بهذا الواجب.

كل المنتجات معنية : الأجهزة الكهرومنزلية ، الشاشات المسطّحة، جهاز الإعلام الآلي ، أليسة، آلات التسخين، منتجات الصيانة، ... إلخ يمكن أن يتعلق الأمر بمنتجات محلية أو مستوردة، وليس مهماً أن تباع أو تقدّم مجاناً.

لا تنحصر المعلومة في الوسم وفي خصوصيات المنتج : بل تشمل طريقة الاستعمال، دليل الاستعمال، شروط ضمان المنتج وكل معلومة أخرى محدّدة عن طريق التنظيم المعمول به.

يجب أن تُقرأ وتُفهم من طرف المستهلكين : يجب أن تحرر وجوبا باللغة العربية، وعلى سبيل الإضافة بلغة أو بلغات أخرى سهلة الفهم بالنسبة للمستهلكين، بطريقة واضحة، ومقروءة ويتعذر محوها.

وسم المواد غير الغذائية وعرضها

قد تجد في السوق آلات طبخ أو آلة غسيل تباع بطريقة استعمال مكتوبة باللغة الصينية أو الإسبانية، جهاز كمبيوتر يباع دون قرصه المدمج للتثبيت، بطاقات غير واضحة أو غير كاملة أو غريبة أو حتى منعومة...

لذا يشتكي المستهلكون كل يوم من هذا الوضع، خاصة بالنسبة للمنتجات المستوردة.

النتيجة : من المستحيل أن يختار المستهلك عن دراية، ويستحيل عليه أحيانا حتى تشغيل الآلات، دون حساب عدد المرات التي تتعطل فيها الأجهزة دون أي تفسير، كما يتعذر عليه الحصول على تعويض، لغياب الوثائق المناسبة. الإعلام حق أساسي للمستهلك، ويعتبر أيضاً شرطاً أساسياً لتطوير منافسة شرعية.

ولأن المستهلكين هم المعنيون الأوائل ولأنهم في الميدان يمكنهم لعب دور هام : كونهم أكثر طلباً وبمقاطعة المنتجات التي لا تحترم الزامية الإعلام، ويمكنهم المساهمة في تغيير الممارسات والذهنيات لفائدة الجميع.

وسم المواد غير الغذائية وعرضها



كـ كن يقظا ومتطلبا !

لا تشتري منتوجا لا تملك معلومات كافية عنه، وعن وظائفه وطريقة استعماله.

كـ طالب بالوثائق الإلزامية :

الفاتورة عند الاقتضاء، شهادة الضمان القانوني. تأكد من أنّ الوثائق كاملة ومحرّرة تحريراً صحيحاً باللغة العربية وعند الضرورة بلغة أخرى تفهمها.

كـ لا تتردد في إرجاع

منتوج غير مطابق من حيث الوسم ولا يشتغل : إذا كنت قد احتفظت بالفاتورة وشهادة الضمان، سيكون من السهل جدا طلب التعويض أو الاستبدال. إذا لم يقبل البائع : ذكره بالعقوبات التي ستلحق به إذا لم يحترم القانون. إذا لم يذعن، أرسل له إعدارا برسالة مسجّلة مع إشعار بالاستلام، مع تقديم نسخة منه إلى سلطات الرقابة المختصة (أنظر : «كيف نفض نزاعا»).

كـ بمن تتصل ؟

- المديرية الولائية للتجارة المتواجدة في مكان الحدث لأن لها سلطة الرقابة والعقاب.
- الجمعية المحلية لحماية المستهلكين من جهتها يمكنها التدخل في إطار ممارسة نشاطها : حملات إعلامية، مداومات و تدخلات لدى السلطات العمومية.

دليل المستهلك الجزائري
وسم المواد غير الغذائية وعرضها

كـ مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009
المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

المرسوم التنفيذي رقم 90-366 المؤرخ في 10 نوفمبر سنة 1990
المتعلق بوسم المنتوجات المنزلية غير الغذائية.

دليل المستهلك الجزائري الفواتير

- بالنسبة للمستهلك هو ملزم بالمطالبة بها.
بوضوح، يمكن للسلطات أن تطلب من البائع، كما من المشتري، بتقديمها في أي وقت.
يجب أن تسلّم الفاتورة بمجرد ما يتم البيع أو تقدّم الخدمات، وتتضمن البيانات الإلزامية التالية :

1 - بيانات متعلّقة بالبائع :

- معلومات حول الشركة (الطبيعة، رقم السجل التجاري...)
- طريقة الدفع وتاريخ التسوية + تاريخ ورقم الفاتورة
- بيان مفضّل حول المنتج أو الخدمة (لاسيما الأسعار بالوحدة دون الرسوم).
- السعر الإجمالي دون الرسوم + القيمة المضافة عند الاقتضاء.
- السعر الإجمالي مع احتساب كل الرسوم محرّر بالأرقام والحروف

2 - بيانات متعلقة بالمشتري «المستهلك» :

- اللقب، الاسم
- العنوان
- عند الاقتضاء، يجب أن يتضمّن السعر الإجمالي مع احتساب كل الرسوم على كل الاقتطاعات، التخفيضات أو الانتقاصات. يجب أن تذكر تكاليف النقل على هامش الفاتورة إذا لم تكن مفوترة على حدى :



< طالب دائماً بالفاتورة

من جهة ستكون ضرورية في حالة وقوع مشكل.
من جهة أخرى، في حالة طلبها من طرف السلطات، ستكون أيضا مسؤولا مثل المهني إذا لم تكن قد طالبت بها.

N° immatriculation	N° chassis	N° moteur	Km	Date dernier entretien
14703	14703			07/11/2007
Clientèle	Description			
0294001001	15.000 km entretien normalisé			
NOTE	PERMUTATION ROUES AVANT - ARRIERE			
02	VERIF BRUIT FREIN NETTOYAGE			
03	LIQUIDE REFROIDISSEMENT			
	LIQUIDE LAVE-GLACE			
	BOUCHON DE VIDANGE			
	FILTRE A HUILE			
	CABLAGE A RADIO			
	HUILE MOTEUR 5W40			
	KITES FOURNITURES			
	NEMF			

الفواتير

اشترت أثاثا، آلة غسيل، مذياعا، قمت بتكليف من يقوم بأشغال في منزلك، بإصلاح سيارتك، هل فكرت في طلب الفاتورة ؟
قم بذلك تلقائياً : لك الحق في ذلك، لا تتردد في المطالبة به.

الفاتورة مثل تذكرة الصندوق بالنسبة للمشتريات الصغيرة، هي قبل كل شيء دليل على أنك دفعت، كم دفعت وبأي تاريخ. ستفيدك في حالة نزاع لاحقاً، وفي أفضل الحالات لاستخدام الضمان.



ما ينص عليه القانون

يفرض قانون الممارسات التجارية إلتماً مزدوجاً :
- بالنسبة للمهني، سواء كان بائعاً أو حرفياً خاصاً أو عمومياً، فهو ملزم بتسليم الفاتورة؛

الفواتير

لا ننسى بأنه إذا كانت الفاتورة مهمة بالنسبة للمستهلك، فلها دور آخر : وهو القضاء على التجارة غير الشرعية. وهذا ما يفسر خطورة العقوبة بالنسبة «لانعدام الفوترة» بفرض غرامة تساوي 80 % من المبلغ الذي كان من المفروض فوترته.

تأخذ الفاتورة شكل تذكرة الصندوق بالنسبة إلى المشتريات اليومية لدى الجزار أو في المتجر الكبير، إلخ...

يجب أن تبين تذكرة الصندوق الكمية وسعر المنتج المباع، تاريخ الشراء وهوية البائع. ستكون تذكرة الصندوق دليلاً إذا رغبت مثلاً في استبدال المنتج أو أردت أن يتم تعويضك في حالة ما إذا كان المنتج فاسداً.

< بمن تتصل ؟

- المديرية الولائية للتجارة المتواجدة في مكان الحدث، لأن لها سلطة الرقابة والعقاب. الجمعية المحلية لحماية المستهلكين من جهتها يمكنها التدخل في إطار ممارسة نشاطها، حملات إعلامية و مداومات و تدخلات لدى السلطات العمومية.

< مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 جوان سنة 2004
المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المواد من 10 إلى 13 و المادة 33 (العقوبات)، المعدل والمتمم بالقانون رقم 10-06 المؤرخ في 15 أوت سنة 2010

المرسوم التنفيذي رقم 05-468 المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2005
المحدد لشروط تحرير الفاتورة وسند التحويل ووصل التسليم والفاتورة الإجمالية وكيفية ذلك.

الضمان

اشترت آلة غسيل، سيارة، قمت بتركيب سخان الماء . بعد ذلك بأسابيع، تصاب الآلة بعطب : آلة الغسيل لا تعصر الملابس، السيارة تتعطل وضغط سخان الماء يتوقف باستمرار...

ما العمل ؟

هي حالة كثيرة الوقوع وفي نفس الوقت صعبة لـ بصفة عامة إن استعمال الضمان هي معركة «أدلة»، مع أن القانون واضح في هذا المجال.



ما ينص عليه القانون

يوجد نوعان من الضمان : ذلك الذي يقدمه لك القانون في كل الظروف، وهو الضمان القانوني بالإضافة إلى ذلك الذي يمكن أن يقدمه لك التاجر وهو الضمان التجاري.

الضمان

الضمان القانوني :

إن المهني ملزم بتسليم سلعة لا يشوبها عيب من حيث المطابقة : أي يجب أن يشغل الجهاز بدقة ويتطابق مع ما اشترت. إذا ظهر عيب بعد عملية الشراء، على التاجر التكفل بتكاليف التصليح أو استبدال المنتج المعيب.

يطبق هذا الضمان على كل الأجهزة، المتاد والآلات، السيارات وعلى كل التجهيزات بصفة عامة، ويطبق كذلك على كل الخدمات المرتبطة بالمنتج (تغليف، تركيب...).

تحدّد مدة الضمان القانوني بستة (06) أشهر على الأقل ابتداء من تسليم السلعة ولكن يمكن أن تصل إلى (24) أربع وعشرين شهراً بالنسبة لبعض المنتوجات (انظر : «المدة حسب المنتج»).

إذا ما حدث العطب أثناء فترة الضمان القانوني، فالمهني ملزم بتصليح أو استبدال المنتج المعيب على نفقته : إذا استحال ذلك، يمكن للمستهلك رد السلعة وطلب إرجاع الثمن أو الاحتفاظ بالسلعة وطلب التعويض الجزئي. يجب أن يتم التصليح أو الاستبدال أو إرجاع الثمن في أجل معقول.

الضمان التجاري :

يقترح الضمان التجاري من طرف التاجر، مجاناً أو في حدود دفع مبلغ إضافي، يضاف الضمان التجاري إلى الضمان القانوني، ولا يعوّضه.

غالبا ما يمدد الضمان التجاري الضمان القانوني : مثلاً، تستفيد آلة غسيلك من ضمان سنتين (02) بالنسبة لقطع الغيار واليد العاملة، أكثر من الضمان القانوني. (حالياً، اثنا عشر (12) شهراً بالنسبة لهذا الجهاز).

يكن امتياز الأساسي في كونه يطبق تلقائياً ما دمت في الأجل : ليس لديك ما تبرره. بالمقابل، ما يغطيه هذا الضمان يكون أحياناً أقل من الضمان القانوني : مثلاً، لا تستبدل إلا بعض القطع.

دليل المستهلك الجزائري الضمان



قبل أن تشتري :

- طالب التاجر بإعطائك الوثائق الإلزامية التالية، ستكون ضرورية في حالة وقوع مشكل :
- 1 نشرة الاستعمال : تبين لاسيما مخطط الجهاز، وصفه، طريقة تشغيله واحتياطات الصيانة،...
 - 2 شهادة الضمان القانوني : مملوءة بطريقة صحيحة : انتبه، تسلّم شهادة الضمان مع التعبئة، لكن إذا لم تكن مملوءة من طرف البائع، فلا قيمة لها.

البيانات الإلزامية في شهادة الضمان :

- اسم البائع وعنوانه؛
- رقم الفاتورة أو رقم تذكرة الصندوق؛
- مواصفات الجهاز المضمون؛
- سعر الجهاز المضمون؛
- مدة الضمان؛
- عبارة «يطبق الضمان القانوني في جميع الحالات».

هل تعتبر شهادة الضمان إجبارية ؟ نعم، يلزم التاجر بتسليمها لك. لكن إذا لم يفعل، يمكنك دائماً المطالبة بالضمان القانوني : ببساطة، سيكون الأمر صعباً في غياب هذه الوثيقة الثمينة. ولهذا يجب دائماً المطالبة بالفاتورة أو تذكرة الصندوق والاحتفاظ بهما.

- 3 عند الاقتضاء، شهادة الضمان التجاري تحدّد مدتها ومداهما
- 4 الفاتورة

احتفظ بعناية بكل هذه الوثائق

الضمان

بعد الشراء

يتعطل الجهاز، تتجه لمقابلة التاجر لتستخدم حقه في الضمان

حالات كثيرة يمكن أن تحدث :

1 يصرح بأنه غير مسؤول ويلقي الخطأ على المستورد :

الجواب : هو مفاوضك الوحيد، و عليه الرجوع فيما بعد إلى المستورد إذا أراد التعويض؛

2 ليست لديك شهادة ضمان يعتد بها :

الجواب : شهادة الضمان ليست شرطا في الضمان القانوني، بالمقابل عليك أن تحضر دليل الشراء وتاريخه، مثلا بإحضار الفاتورة أو تذكرة الصندوق.

3 طلبت تجريب المنتج كما يسمح به القانون : تتساءل إذا كان ذلك يلغي حق الضمان القانوني :

الجواب : قطعاً لا. فالقانون جد واضح.

4 ينكر التاجر العيب أو خطورته :

بالنسبة للمشاكل الهامة، يمكن أن يطالب البائع بالمعينة المضادة بحضور الطرفين أو ممثليهما.

5 يقبل التاجر لكنه يماطل في تصليح المنتج أو استبداله :

عليك إذا بإعذار البائع برسالة مسجلة مع إشعار بالاستلام : تُعلّق هذه المراسلة فترة الضمان، وتمنحك سنة لرفع دعوى إلى المحكمة، وإلى أن يتحقّق ذلك، لك الحق في إصلاح السلعة المعيبة على نفقة التاجر.

ولكن على الأرجح يمكنك كسب الدعوى خصوصاً، إذا كنت بالموازاة قد قدمت شكوى لدى مديرية التجارة لولايتك والتي تستطيع التدخل : فعلا، رفض تطبيق الضمان القانوني يوجب غرامة مالية تتراوح من 100.000 دج إلى 500.000 دج.

6 بالإضافة إلى عيب الجهاز، فإنه يسبب أضرارا :

أضرارا مادية (فيضان تسببه آلة الغسيل فيؤدي الجيران) أو أضرارا جسدية (يصاب ابنك في حادث سببته فرامل معيبة).

يجب أن يصلح هذا الضرر في الظروف العادية للقانون العام : تطلب التصليح وديا لحظة استعمال الضمان إذا كان الضرر غير هام، و أمام المحكمة إذا كان خطيرا.

دليل المستهلك الجزائري
الضمان

بمن تتصل ؟

- الجمعية المحلية لحماية المستهلك لنصحك ودعمك.
- المديرية الولائية للتجارة المتواجدة في مكان الحدث.

مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009

المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر سنة 1990

المتعلق بضمان المنتجات والخدمات.

القرار المؤرخ في 10 مايو سنة 1994 يتضمن كفاءات تطبيق المرسوم التنفيذي

رقم 90-266.

المرسوم التنفيذي رقم 07-390 المؤرخ في 12 ديسمبر سنة 2007 المحدد لشروط

وكفاءات ممارسة نشاط تسويق السيارات الجديدة.



كراء السيارات

أنت بحاجة إلى كراء سيارة : هذه بعض النصائح لتكون مرتاحاً.

قبل الإبرام

خذ وقتك في المقارنة

لنفس نوع السيارة، تستطيع أن تجد أسعاراً جدد مختلفة حسب المؤجرين : قم بجولة لعدة شركات الكراء وقارن ما يمكن مقارنته :
- نوع السعر : جزافي/باليوم أو بالكيلومترات المقطوعة ؛
- التكلفة التي ستقوتر إذا تجاوزت الكيلومترات المحددة.
حسب الاستعمال الذي تريد اعتماده، يستطيع أن يكون نوع التسعيرة أكثر إغراء من نوع آخر، قم بالحساب اللازم.
حاول الاستفادة من العروض الترويجية : ليس نادراً أن يطبق المؤجرون أسعاراً «مخفضة» في فترات مختلفة من السنة.

الضمان

مدة الضمان حسب نوعية المنتج (المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 والقرار المؤرخ في 10 ماي 1994 + المرسوم التنفيذي رقم 07-390 المؤرخ في 12 ديسمبر سنة 2007 المحدد لشروط وكيفية ممارسة نشاط تسويق السيارات الجديدة).

لوازم الساعات آلات الموسيقى أجهزة التسلية و الترفيه و الرياضة اللعب الكهربائية آلات الخياطة و آلات أخرى من نفس الطراز	6 أشهر على الأقل
أجهزة التسخين ، أجهزة تسجيل الصوت ونقله، أجهزة كهرومنزلية صغيرة، أدوات كهربائية محمولة، مضخات كهربائية، أجهزة الحماية من الحرائق، مولدات الكهرباء، بطاريات و مراكم، محولات أو مثبتات الكهرباء، أجهزة كهربائية للإشارة السمعية، آلة التصوير، الدراجة، جهاز الكمبيوتر... آلة الغسيل، التجفيف والعصر...	12 شهرا
كل الآلات الهامة : الأدوات الإلكترونية الكبيرة (الطبخ، التبريد) المدفأة، آلة التهوية، آلة الخياطة...	18 شهرا
السيارات الجديدة	24 شهرا فما فوق
كل المنتجات غير الموجودة في هذه القائمة	حسب الاستعمال المهني لكن كحد أدنى 06 أشهر

كراء السيارات

اقرأ العقد بعناية

إنه أمر متعب قليلاً لكنه مفيد : ستجد فيه تفاصيل عن حقوقك والتزاماتك، وبنود المسؤولية، وكيفية إعادة السيارة، والعقوبات في حالة التأخر، وخاصة شروط التأمين.

التأمين أساسي . سيقترح عليك نماذج مختلفة أكثر أو أقل غلاء. لا تبخل : إذا كان كل شيء على ما يرام، بدون شك فإنك ستدفع علاوة دون جدوى، لكن إذا وقع حادث، لاسيما إذا كانت الأضرار هامة، ستسعد لأنك كنت حريصاً. لهذا، إذا اخترت تأميناً محدداً، ستضطر إلى دفع إعفاء كبيراً في حالة حدوث مشاكل :

تأكد من أنّ السائق (أنت) محمي جيداً، وكذا الأضرار للغير. كذلك عند الاقتضاء، تأهب لاستحقاق التأمين لسائق ثان. كالعادة طالب بالفاخرة.

كن يقضاً أثناء أخذ السيارة

- إذا كانت السيارة التي حجزتها ليست جاهزة، يجب على المؤجر أن يقترح عليك سيارة أخرى بنفس التسعيرة حتى ولو كانت من الصنف الراقى.

- هل لديك كل الوثائق ؟ هل «وصف الحالة» الإلزامي للسيارة من طرف المؤجر دقيق ؟ كل خدش أو صدمة متواجدة منذ البداية و لم تكن مسجلة في وصف الحالة يمكن أن تخصم منك عند العودة.

عند ذهابك

يجب أن تكون السيارة في حالة جيدة للسير عند قيادتها : إذا لاحظت مشكلاً عند الكيلومترات الأولى أرجعها.

احترم الكيلومترات المتفق عليها : في حالة عدم احترامها، توقع دفع زيادة. في حالة وقوع حادث أو مشكل، أبلغ حالاً المؤجر الذي سيقوم بالتصليح أو استبدال السيارة. إذا قمت بالتأمين التكميلي، أشعر بالكارثة في مدة أربعة (04) أو خمسة (05) أيام كحد أقصى.

أعد السيارة في الوقت المحدد : كل تأخر سيتم فوتته على حسابك.

دليل المستهلك الجزائري
كراء السيارات

بمن تتصل ؟

- الجمعية المحلية لحماية المستهلك والتي يمكنها مساعدتك على تشكيل ملفك.
- المديرية الولائية للتجارة لكل مشكل في السعر أو في الفوترة.

دليل المستهلك الجزائري كراء المسكن

← عقد الإيجار

العقد الموثق :

يُبرم العقد أمام الموثق، يكتب تحت طائلة بطلان المعاملة : هذا يعني أن لا قيمة له ولا يمنح أي حق للمستأجر.

تحدّد الأتعاب في تحرير العقد من طرف الموثق عن طريق التنظيم و تحسب وفق مبلغ الإيجار

وتتكون من الأتعاب ورسم التسجيل والرسم على القيمة المضافة.

- الأتعاب : 1 % من مبلغ العقد (الإيجار السنوي x مدة الإيجار) بالنسبة للشريحة من : 1 إلى 500.000 دج؛ 0,75 % و ما فوق.

- رسم التسجيل الجزائري : 500 دج.

- الرسم على القيمة المضافة : 17 %.

يتكفل المستأجر بمصاريف الموثق.

مدة الإيجار : الإيجار محدد المدة وجوبا لكن بإرادة حرة للأطراف.

سعر الإيجار حر : إذا فهو متروك لإرادة الأطراف تبعا للسوق.

دفع الإيجار : عمليا، حتى وإن لم ينص على ذلك أي نص قانوني، على المستأجر في أغلب الأوقات أن يدفع إيجار سنة مقدما.

تنص بعض العقود على أن المالك يصرح أمام الموثق أنه تحصل على قيمة الدفع : هذا ضروري عندما يتم التسديد نقداً. إذا تم الدفع بصك أو اقتطاع آلي، لا يكون ذلك ضروريا لأن كشف البنك يعد دليلا.

الضمانات : للمالك الحق في طلب كفالة لضمان تسديد الإيجار. بصفة عامة يمثل الضمان إيجار شهر يعاد في نهاية العقد إذا لم تكن هناك أشغال ضرورية في المسكن.

← وصف حالة المكان عند الدخول

وصف حالة المكان عند الدخول مهمة جدا وهي جزء من العقد (كملحق). و يجب أن تمضى أيضا من الطرفين.

تصف هذه الوثيقة بالتفصيل حالة كل غرفة أو أي جهاز في المسكن لاسيما احتمالات التدهور الموجودة.

كراء المسكن

كراء مسكن بكل أمان وبكل هدوء حق أساسي. لأن الحصول على سكن يكلف الكثير لميزانية العائلة.

إذاً من المهم على المرء أن يعرف حقوقه والدفاع عنها : المؤجر، المالك الخاص أو المؤسساتي، يكون دائما أكثر احتراما للقواعد إذا علم أن مستأجره قد اطلع عليها جيدا. وهذا يسمح بتجنب الكثير من المشاكل، فحتى إذا لم نستطع تجنبها، بإمكاننا أن نعالج النزاعات بطريقة مرضية وسريعة.



ما ينص عليه القانون

يحدّد القانون بدقّة حقوق وواجبات المستأجر والمؤجر ويفرض أن تكون هذه الحقوق والواجبات مفصّلة في «عقد إيجار» أمام الموثق. يكون هذا العقد أساس العلاقة مع المالك خلال مدة الإيجار حول المسائل المرتبطة بالمسكن : الإيجار والأعباء ، كيفيات الدفع، الأعمال والتصلّيات، شروط الفسخ، الخ.

كراء المسكن

وصف حالة المكان تصرف ضروري يحمي المستأجر : في نهاية الإيجار يقارن المالك حالة الأماكن عند الدخول مع حالة المسكن عند الخروج، ولا يحق له المطالبة بالتصليحات في حالة الفساد أو الهلاك الذي حدث أثناء فترة استغلال المكان.

عند غياب وصف حالة الأماكن، يستطيع المالك بالمقابل أن يفرض على المستأجر إعادة أوضاع المسكن كما كانت عليه وتصليح الخسائر حتى وإن وجدت عند دخوله إليه.

نصيحتنا : يحدّد عقد الإيجار، بصفة عامة، على أنه من المفروض أن يزور المستأجر الأماكن ويتقبل حالتها كما رآها : لا توقع العقد دون أن تقوم بمعاينة لحالة الأماكن !

< التزامات المستأجر :

- 1 دفع الإيجار في الآجال المحدّدة في العقد
- 2 دفع التكاليف :
 - تكاليف الإيجار : هي تكاليف مرتبطة بالمبنى : المصعد، صيانة المساحات الخضراء، حراس، تسيير الأجزاء المشتركة، الخ.
 - تدفع، بطريقة جزافية، إلى ممثل من بين الملاك المشتركين وفقا لعدد الشقق في المبنى. يتلقى المستأجر تبريرا على الدفع:
 - رسم على السكن على أساس خدمات البلدية (جمع النفايات الأساسية) : يدفع هذا الرسم مع فاتورة الكهرباء (انظر البطاقة العملية فاتورة الغاز والكهرباء)؛
 - رسم التطهير مع فاتورة الماء (انظر البطاقة العملية فاتورة الماء)؛
 - الكهرباء، الماء والغاز : يحدّدها العقد صراحة.
- 3 المحافظة على المسكن (كرب عائلة مثالي):
 - يجب أن يحافظ المستأجر على الأرضية في حالة جيّدة، وكذا الأجهزة الصحية (الغاسل والحمامات)، وإصلاح الخسائر الصغيرة التي لا يمكن تجنبها، الخ...
 - لا يستطيع أن يقوم بتعديلات في المسكن (إزالة جدار، شرفة، الخ...)، دون موافقة المالك : إذا قام بذلك يكون ملزما بأن يعيد الأماكن على حالتها الأولى وعلى حسابه.

دليل المستهلك الجزائري
كراء المسكن

4 إعادة المسكن كما كان، في نهاية الإيجار : المستأجر ليس مجبرا على إعادة المسكن كما كان في حالته الأولى فيما يتعلق بالاستغلال العادي : خدوش على الأرضية، طلاء فقد رونقه، إلخ...

بالمقابل يجب عليه إصلاح ما أتلّف بشكل غير طبيعي. إمّا أن يقوم بنفسه بالتصليحات وإمّا أن يقتطع مبلغ التصليحات من الكفالة.

للتذكير : تأمين المسكن، التأمين متعدّد الأخطار على السكنات ليس إجباريا ولا يفرض دائما في الإيجار. هو خطر مهم بالنسبة للمستأجر وبالنسبة للمسكن نفسه (انظر البطاقة العملية للتأمينات).

ليس للمستأجر الحق في إعادة تأجير المسكن إلاّ بتصريح خاص من المالك أو بموجب بند محدّد في عقد الإيجار.

< التزامات المالك

- تسليم المالك في حالة جيّدة؛
- دفع الرسم على العقار؛
- اكتتاب التأمين على الكوارث الطبيعية (انظر البطاقة العملية التأمين على الكوارث الطبيعية)؛
- القيام بالتصليحات الهامة مثل : منع التسربات، صيانة قنوات صرف المياه، آلة التسخين، الأجهزة الصحية.
- لا تعكّر صفو المستأجر في الانتفاع بالملكية المؤجرة له : ليس للمالك الحق في أن تكون لديه مفاتيح أو يدخل بدون موافقة المستأجر. وإذا كان عليه أن يقوم بتصليحات مهمة تزجع المستأجر (انظر أعلاه). يجب عليه أن يعوّضه على ذلك أو يقبل بفسخ عقد الإيجار.

< نهاية الإيجار :

الإيجار محدّد المدة دائما
تصل نهاية الإيجار عند انقضاء الآجال المقررة في العقد، بما أن العقد أصبح إجباريا محدّد المدة : لهذا، نظراً للصعوبات التي قد تعترض المالك لاستعادة ملكه، يفرض القانون مدة محدّدة.

الفسخ أثناء الإيجار :

- غير أن المستأجر يستطيع فسخ العقد أثناء فترة الإيجار :
- إذا كان عليه أن يغادر السكن أثناء مدة الإيجار لأسباب خاصة (إذا دون تبرير)، يستطيع أن يفسخ عقده مع احترام مدة شهرين للاخطار؛
- إذا تهدم السكن بعد حدوث كارثة؛
- إذا كانت الأعمال المنجزة من طرف المالك تحرمه جزئيا أو كليا من الانتفاع بالسكن؛
- إذا تم بيع المسكن، يبقى عقد الإيجار ساري اتجاه المالك الجديد. يجب إذا على هذا الأخير احترام الأجل الطبيعية للإيجار إذا كان يرغب في استرجاع المسكن للاستعمال الخاص.



- لا توقع العقد دون قراءته، ودون أن تحصل على توضيحات حول البنود التي لم تفهمها.
- قم بمعاينة أماكن الدخول والخروج : خذ وقتك، تفقد كل غرفة، انتبه جيداً للأجهزة الصحية والأبواب والنوافذ، الخ. تأكد من أن كل شيء قد تم تحريره ثم وقع بعد ذلك.
- اكتب تأميناً متعدد الأخطار على السكن، حتى ولو لم يكن ذلك إجبارياً وغير مفروض في الإيجار.

دليل المستهلك الجزائري
كراء المسكن

◀ مرجع النصوص التطبيقية

الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 المتضمن القانون المدني الباب الثامن (العقود المتعلقة بالانتفاع بالشيء)، الفصل الأول (الإيجار) المواد من 467 إلى 507 المعدل و المتمم بالقانون 07-05 المؤرخ في 1 مايو سنة 2007

دليل المستهلك الجزائري الأسعار



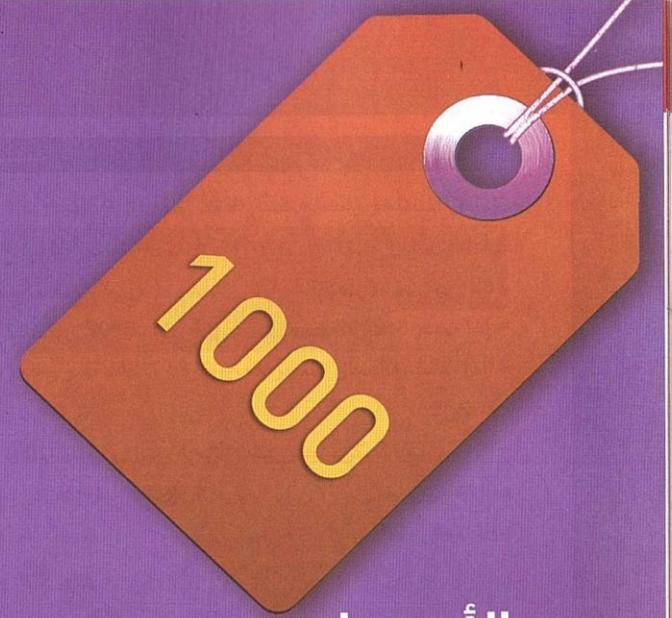
ما ينص عليه القانون

الإشهار إجباري

للسماح للمستهلكين بمعرفة الأسعار قبل الشراء، يجبر القانون التجار والحرفيين إشهار الأسعار والتعريفات المتعلقة بالمنتجات والخدمات. يعتبر غياب المعلومات حول الأسعار والتعريفات مخالفة يعاقب عليها القانون: تتراوح مبالغ الغرامات ما بين 5.000 و100.000 دينار جزائري. يجب أن يشار إلى الأسعار بصورة واضحة ومقروءة «عن طريق التعليم، الوسم، الإشهار أو أية وسيلة أخرى: بالنسبة إلى المنتجات يكون ذلك عن طريق الوسم داخل المحل و أيضا في الواجهات: هذا مهم، لأنه بمجرد الدخول إلى المحل، يكون من الصعب أحيانا مجادلة التاجر! عندما تباع المنتجات بالتجزئة أو بالوحدة، بالوزن أو بالكيل، يجب أن تعد أو توزن أو تقاس أمام المشتري. عندما تكون المنتجات معبأة مسبقا، يجب أن تجد الوزن أو الكمية أو عدد الوحدات الموافقة للسعر.

ملاحظة: أحيانا يكون من الصعب مقارنة أسعار المنتجات الموضّبة بطرق مختلفة، إذا يجب التأكد إلى أي درجة يناسب الوزن السعر. بالنسبة إلى الخدمات عن طريق الاشتراك كالغاز، الكهرباء، الماء والهاتف، تبلغ التعريفات قبل الموافقة على الاشتراك، وبعدها تطبق الزيادات تلقائيا. بالنسبة إلى العقود عن طريق الاكتتاب، عقود تأمين السكن أو السيارة، مثلاً، يجب أن تتحصل التعريفات مفصّلة ومناسبة لعقدك، وكذا طرق الدفع قبل الاكتتاب وأثناء تجديد العقد.

فيما يتعلق بالأشغال والتوصيل وخدمات ما بعد البيع، يتم التفاوض على السعر مع الحرفي أو المصلح. يجب أن يسلم المهني للمستهلك بياناً مفصّلاً عن الخدمة، ومعلومات مفصّلة عن السعر (اليد العاملة، قطع الغيار من النوعية الرفيعة، التنقل...) تاريخ التدخل، تفاصيل عن الضمان عند الاقتضاء وطريقة التسديد.



الأسعار

تقوم بالتبضع من السوق أو من متجر كبير لشراء ثلاجة، سيارة، أو القيام بأشغال أو لديك اشتراك في الكهرباء أو الغاز، الخ...: بطبيعة الحال، تكون متفطنًا للأسعار.

قد تجد الأسعار متباينة كثيرا حسب نوع المحل ومكان تواجد التاجر، والهوامش التي يأخذها كما تختلف حسب الفترة من السنة: مثلا، نعلم كلنا بأن الأسعار يمكن أن ترتفع في شهر رمضان!

إذا من الضروري مقارنة الأسعار، خصوصا بالنسبة للمصاريف الهامة أو المشتريات اليومية.

دليل المستهلك الجزائري الأسعار

تلتزم هذه الوثائق التاجر بمحتوى تدخله والسعر والآجال: تستطيع أيضا مقارنة عدّة مهنيين وتجنب المفاجآت غير السارة أثناء استلام الفاتورة.

← بعد الشراء

في كل الأحوال، احتفظ بتذكرة الصندوق وطالب بالفاتورة: سيكون لك الدليل على أنك دفعت.

بمن تتصل؟

- ضباط وأعوان الشرطة القضائية.
- المديرية الولائية للتجارة المتواجدة في مكان الحدث لأن لها سلطة الرقابة والعقاب.
- الجمعية المحلية لحماية المستهلكين التي تستطيع التدخل من جهتها في إطار ممارسة نشاطها: حملات إعلامية، ومداومات و تدخلات لدى السلطات العمومية.

كيف تحدّد الأسعار

يجب أن توافق الأسعار والتعريفات المعلن عنها المبلغ الإجمالي الذي يجب أن يدفعه الزبون: إذاً يجب أن يشمل السعر على احتمالات الدفع، التخفيضات والمسترجعات والرسوم المطبّقة. تحدّد الأسعار بحرية، باستثناء بعض المنتجات التي تفرض فيها السلطات العمومية الحد الأقصى للأسعار.



← قبل أن تشتري

مستهلك يقظ يوازي إثنين

- اقرأ الأسعار بانتباه، ومن الأفضل أن تقوم بذلك إن أمكن قبل الدخول إلى المحل. إذا لم تكن الأسعار مشهر بها، اطلبها، في حالة الرفض أو التردد، تجنّب الشراء من هذا المحل. كما يمكنك الإبلاغ عن الوقائع إلى المديرية الولائية للتجارة.

- خذ وقتك في المقارنة خاصة بالنسبة للمشتريات الكبيرة، لأن الأمر جدير بذلك بإمكانك الاستفادة ليس فقط من سعر أفضل فحسب، بل يمكنك كذلك استعمال هذه المقارنة لتخفيض السعر لدى التاجر المألوف لديك.

لكن حذاري، قارن ما يمكن مقارنته: يجب أن يكون نفس المنتج أو معادلاً له. لذلك يجب قراءة البطاقات الخاصة بالتركيبة والخصائص والوزن، الخ...

ويجب أيضا الأخذ في الحسبان السمعة الجيدة للتاجر، لاسيما فيما يتعلق بالخدمة ما بعد البيع، وقربه من مقر سكنك في حالة الصيانة، ومدة الضمان التجاري المعروضة عليك، الخ...

- اطلب كشف النفقات أو الفاتورة خاصة بالنسبة للأشغال والتوصيل ولكل شراء هام.

مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004
المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم بالقانون رقم 10-06
المؤرخ في 15 أوت سنة 2006.

- المرسوم التنفيذي رقم 09-65 المؤرخ في 07 فبراير سنة 2009
يحدد الكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات
النشاط أو بعض السلع والخدمات المعينة.

الإشهار المضلل (الخادع)

الإشهار موجود في كل مكان : في التلفزيون، في الجرائد على الانترنت، في الشارع،
على الشاشات...
هدفه واحد : جذبنا حتى نقوم بشراء المنتوجات و الخدمات التي يتباهى بها.

حتى وإن كنا كلنا نعتقد أننا نميز بين الحلم وما هو إعلام خادع، إلا أنه لا يمكننا
أن نتصور أن المؤسسات تستثمر ملايين الدينارات في إشهاراتها دون فائدة : إذا
فالعلمية ناجحة !

ما هو الإشهار المضلل ؟ وكيف نحتمي منه ؟



عملية

لا تكن مغفلاً ! يمكننا أن نجد بعض الإشهارات طريفة أو نعجب بها خاصة المعلن عنها على شاشة التلفزيون التي تبتّ على شكل أشرطة إشهارية في قالب سينمائي رائع. لكن لا يوجد من المستهلكين العقلاء من يصدق وجود غسل ينظف «أكثر بياضا من الأبيض» ؟

الإشهارات الأكثر خطورة والأكثر ضرراً هي التي تخص الأسعار مثلما يوجبه القانون. لكن حذاري من البيع بالتخفيض الكاذب، والحملات الترويجية التي تجذبك داخل المحل أين لا تجد أبداً المنتج المرجو (أو ربما غير موجود أصلاً)، ولكن يأمل التاجر أن يفريك بمنتوج آخر، الخ.

← بمن تتصل ؟

المديرية الولائية للتجارة لمكان الولاية التي يتم على ترابها الحدث لأن لها سلطة الرقابة والعقاب.

الجمعية المحلية لحماية المستهلكين التي تستطيع التدخّل في إطار ممارسة نشاطها : حملات إعلامية، مداومات، تدخلات لدى السلطات العمومية.



ما ينص عليه القانون

يعتبر القانون كل إشهار خادع بأنه غير شرعي : أي أن هذا النوع من الإشهار وبلا تحفظ ممنوع ويعاقب عليه بغرامة ثقيلة تتراوح ما بين 300.000 دج و 10 ملايين دج.

متى يكون الإشهار مضللاً (خادعاً) ؟

- عندما (يغفر بالمستهلك لإيقاعه في الخطأ)؛
- إذا ما سبّب لبسا مع منتجات بائع آخر، أو خدماته أو نشاطاته؛
- إذا ما جذب المهني المستهلكين إلى محله دون أن يتوفر على مخزون كاف من المنتوجات أو الخدمات المعلن عنها.
- لا يهم إن ضلل الإشهار أحداً أو لم يفعل في الواقع؛
- لا يهم إن قصد المهني تضليل المستهلكين أو لم يقصد؛
- لا تهم الدعامة المستعملة : جرائد، ملصقات، تعريفات، الانترنت، الخ...
- لا تهم الكيفيات : الإثبات، بيانات أو عروض (رسوم، صور، أفلام، الخ...).
- مهما كانت خصائص المنتج أو الخدمة المعنية، بما فيها السعر؛

كيف نعرف أن الإشهار كاذب ؟

تعتبر بعض الإشهارات كاذبة. كتلك التي تؤكد كذباً أن منتجاً يمكنه أن يشفي أو يحمي من الأمراض أو تلك التي تعد بنمو الشعر في ثمانية (08) أيام... وأخرى تكون أكثر صعوبة للكشف عنها من طرف الزبون. كتلك التي تدّعي وفرة منتج بكمية محدودة لحث الزبائن على التوافد على المحل. أخيراً، فإن إشهارات أخرى لها قابلية لتضليل المستهلك حتى وإن كانت المعلومة صحيحة.

مثل تلك التي تظهر مزايا منتج أو خدمة ما بينما تضع بحروف جدّ صغيرة المعلومات الأساسية لقرار الزبائن.

الإشهار المضلل (الخادع)

← مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004

المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمّم بالقانون رقم 10-06

المؤرخ في 15 أوت سنة 2010.

خدمة ما بعد البيع، الأشغال والتصلّيات

جهاز كهرومنزلي أو سيارة معطّلة، تركيب أثاث مطبخ، صيانة سخّان الماء، يمكن أن تتحول وبسرعة هذه الانشغالات اليومية إلى كابوس، إذا لم تكن يقظين.

← الضمان، خدمة ما بعد البيع أو تصلّيح بسيط؟

ابدأ بتحديد وضعيتك جيّداً :

← جهازك مازال مضموناً؟

اشتريت مؤخراً جهازاً كهرومنزلياً أو سيارة : تعطلا بعد وقت قصير من التسليم، بالطبع، أثناء التسليم طالبت وتحصّلت على شهادة الضمان القانوني، كذلك لا شك أن التاجر قد اقترح عليك زيادة ضمان تجاري تكميلي : في كل الأحوال، تأكّد من أنك مازلت في الأجال وطالب بالتدخّل المجاني للبائع (انظر البطاقة العملية "الضمان وخدمة ما بعد البيع").

دليل المستهلك الجزائري
خدمة ما بعد البيع، الأشغال والتصليحات

عملياً

◀ قبل التصليح أو القيام بالأشغال

اطلب كشف النفقات، هذا أمر إلزامي !
سواءً تعلق الأمر بخدمة ما بعد البيع أو بأشغال أو تصليحات، اطلب من المهني أن يسلم لك قبل الشروع في الخدمة، عرضاً مكتوباً يتضمن :
- وصفاً مفصلاً للخدمة؛
- معلومات مفصلة عن السعر : اليد العاملة، قطع الغيار، مصاريف التنقل ... الخ.
- تاريخ وأجل إنجاز الخدمة (أو الاحتفاظ بالسيارة)؛
- بيان الضمان الجديد إن وُجد؛
- طريقة الدفع ؛
- المهلة التي يكون فيها العرض سارياً (بصفة عامة شهر واحد كحد أقصى).
يجب أن يكون الاقتراح مكتوباً وموقعاً : لا يهم إن أخذ شكل كشف نفقات، فاتورة نموذجية أو أمر بالتصليح.

يلزم هذا الاقتراح المهني أثناء فترة سريانه : يمكنك أيضاً أن تأخذ وقتك في النقاش معه لتعديله ومن أجل أشغال هامة، اطلب كشف نفقات من واحد أو اثنين من منافسيه : يمكنك عندئذ المقارنة بين الخدمات المقدمة والسعر والاختيار حينئذ عن كل دراية ما يلائم أكثر احتياجاتك وميزانيتك.

إذا اتخذت قرارك وكان الاقتراح يلائمك، وقع عليه وارسله من جهتك إلى المهني الذي وقع عليه اختيارك.

حذار :

احرص على أن لا يؤجل البائع الإصلاحات بطريقة يتعدى فيها آجال الضمان : عندما يتدخل لإصلاح جهازك أو سيارتك أثناء فترة الضمان، طالب بشهادة التصليح : عندما يحدث عطب جديد بعد فترة الضمان، تستطيع إثبات وجود المشكل خلال تلك الفترة.

◀ أنت خارج فترة الضمان ؟ لديك الحق في خدمة ما بعد البيع.

تم تجاوز آجال الضمان القانوني والضمان التجاري.
ما زال التاجر ملزماً بخدمة ما بعد البيع : بعد انتهاء فترة الضمان أو في كل الأحوال التي لا يمكن للضمان أن يؤدي دوره، يلتزم البائع بتأمين صيانة وتصليح المنتج.
يسمح هذا الالتزام الواقع على عاتق البائع للزبون بالتدخل بأكثر فعالية ويضمن له تغيير قطع الغيار الملائمة وحتى من نفس العلامة إذا استلزم الأمر ذلك، كما هو الحال بالنسبة للسيارات الجديدة. لكن لهذا الالتزام قيمة أخرى ، من مصلحة البائع أن يسلم منذ البداية آلات ذات نوعية جيدة وفي حالة جيدة، عكس ذلك سيتكفل بتصليحها.

تقع خدمة ما بعد البيع على عاتق الزبون : عليك بالحرص على أن تحصل على أفضل عرض نوعية/سعر.

◀ تقوم بإصلاح جهاز، سيارة مستعملة أو تقوم بأشغال

توجه إلى شركة التصليح، مرصص، كهربائي، صاحب مرآب... ستفاوض على السعر وشروط تأدية الخدمة.

خدمة ما بعد البيع، الأشغال والتصليحات

ابتداء من اللحظة التي وافقت ووقعت على الاقتراح، يصبح عقدا نافذا ونهائيا : ما عدا اتفاق جديد مكتوب من طرفك أثناء القيام بالأشغال، بحيث لا يمكن للمهني القيام بأي تعديل، لا في مضمون الخدمة ولا في سعرها.

اشترط واحتفظ بالفواتير بعناية : إذا تعطلّ جهازك بعد إصلاحه أو إذا اكتشفت أن الأشغال رديئة الإنجاز، يمكنك أن تطالب المهني بأن يقوم بالإصلاحات من جديد وبالمجان.

← بعد التصليح أو القيام بالأشغال

في حالة رفض البائع أو الحرفي، أرسل له إعدارا بواسطة رسالة مسجلة مع وصل بالاستلام تأمره بإجراء التصليح في الأجل الذي تحدده أنت؛

لاتنسى، في حالة انجاز أشغال رديئة (الجيس الذي يتفتت، التصدع، أضرار المياه، إلخ...)، التقاط الصور وجمع كل الأدلة التي يمكن أن تحتاجها لاحقا.

إذا لم تحصل على مبتغاك، قم بإخطار المصالح المختصة، وبالنسبة للتصليحات أو الأشغال الهامة لا تتردد في إخطار المحاكم المختصة : من الممكن أن يعين خبير لتحديد حجم الأضرار وتقييم الضرر الذي لحق بك.

← بمن تتصل ؟

- ضباط و أعوان الشرطة القضائية حيث يتواجد رئيس بلديتك.
- المديرية الولائية للتجارة المتواجدة في مكان وقوع الحدث، والتي لها سلطة الرقابة والمعاقبة.

- الجمعية المحلية لحماية المستهلكين التي تستطيع التدخل في إطار ممارسة نشاطها : حملات إعلامية و مداومات و تدخلات لدى السلطات العمومية.

دليل المستهلك الجزائري
خدمة ما بعد البيع، الأشغال والتصليحات

← مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. الفصل الرابع .

المرسوم التنفيذي رقم 07-390 المؤرخ في 12 ديسمبر سنة 2007 يحدد شروط و كفاءات ممارسة نشاط تسويق السيارات الجديدة

المرسوم التنفيذي رقم 09-65 المؤرخ في 07 فبراير سنة 2009 الذي يحدد الكفاءات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع والخدمات المعينة.

دليل المستهلك الجزائري

البيع بالتخفيض، البيع الترويجي والبيع في حالة تصفيه المخزونات

يمنع البيع بالتخفيض «المزيف»، لا يستطيع مثلاً تاجر شراء سلع لغرض بيعها بالتخفيض. يجب أن يكون حائزاً على مخزون ثلاثة (03) أشهر على الأقل قبل تاريخ بداية البيع بالتخفيض : تقوم مصالح قمع الغش بالمراقبة وذلك بدراسة حساباته.

تنظيم البيع بالتخفيض :

- لا يسمح به إلا في فترات معيّنة، مرتين في السنة وبمدة ستة (06) أسابيع متواصلة خلال فصلي الشتاء (جانفي و فبراير) والصيف (جويلية و أوت).

- تحدّد تواريخ العملية بداية كل سنة بقرار من الوالي، بناء على اقتراح من المدير الولائي للتجارة بعد استشارة الجمعيات المهنية وجمعيات حماية المستهلكين.

إعلام المستهلكين :

يجب على التاجر أن يعلن لاسيما عن طريق الإشهار على واجهة محله المعلومات التالية :

- تواريخ بداية ونهاية البيع بالتخفيض؛
- السلع المعنية (التي يجب أن تعرض بصفة منفصلة عن السلع الأخرى)؛
- الأسعار «قبل البيع بالتخفيض»؛
- تخفيضات الأسعار المقترحة والتي يمكن أن تكون ثابتة أو تدريجية.

وعليه، يمكن لمصالح الرقابة محاربة «البيع بالتخفيض المزيف» وليتأكد المستهلكون بأن التخفيضات ليست مصطنعة. كما لا يستطيع التاجر أن يعلن عن أسعار مزيفة «قبل البيع بالتخفيض» لإيهام الغير بأنه قام بتخفيضات استثنائية !

البيع بالتخفيض

للبيع بالتخفيض عدّة مزايا :

- بالنسبة للتجار الذين بإمكانهم تصريف مخزونهم؛
- بالنسبة للمستهلكين الذين بإمكانهم الاستفادة من تخفيض في السعر.

البيع بالتخفيض مقنن :

هدفه ليس فقط تقديم الترويج للمستهلكين ولكن يسمح للتجار كذلك بتصريف مخزونهم بسرعة.

البيع بالتخفيض، البيع الترويجي والبيع في حالة تصفيه المخزونات



« تأكد من أن السعر «قبل البيع بالتخفيض» مشهور به بصفة جيدة :

إذا لم يكن كذلك، لن يكون لديك أي ضمان بأن التخفيض هو تخفيض حقيقي.

« استبدال منتج «أثناء البيع بالتخفيض» يكون دائما صعبا :

في الواقع هي منتجات معروضة في مجموعات محدودة. كن واثقا من نفسك، ولا تستسلم للإغراءات مثل : « الأرخص سعر بأي ثمن». كم من فرصة «ذهبية» لا تزال في خزانةنا !

« تفحص جيدا المنتجات، الملابس أو الأجهزة :

إذا لم تلاحظ عيبا ظاهرا وقت الشراء لا تستطيع تعويضه.

« كالعادة، طالب بالفاتورة وشهادة الضمان

وطريقة الاستعمال سهلة الفهم بالنسبة للأجهزة الكهرومنزلية، الشاشات المسطحة، الهواتف... وإذا تم اكتشاف عيب في المنتج عند عودتك إلى المنزل، اعلم أنك ستستفيد من نفس حقوق اقتناء الجهاز الذي تم شراؤه بسعره الأساسي.

« البيع الترويجي :

هي تقنية تجارية بحتة، يقرر التاجر من خلالها جلب زبائنه وكسب وفائهم. فالتاجر ملزم بإعلام الزبائن عن طريق الإشهار على واجهة محله التجاري أو عن طريق كل الوسائل الأخرى الملائمة لتقنيات الترويج المستعملة عن مدة البيع الترويجي والمزايا المقدمة. عكس البيع بالتخفيض، فإن البيع الترويجي يقرره التاجر نفسه، لكن يجب أن يكون موضوع تصريح مسبق مرفقا بملف كامل لدى المدير الولائي للتجارة.

دليل المستهلك الجزائري

البيع بالتخفيض، البيع الترويجي والبيع في حالة تصفيه المخزونات

« السحب بالقرعة، اليانصيب :

عندما تمنح جوائز للجمهور عن طريق السحب بالقرعة أثناء البيع الترويجي، لا يمكن بأي حال أن تكون مقيّدة بشراء سلعة أو اقتناء خدمة أو بالمطالبة بمقابل مالي : بمعنى أنه يجب أن تكون المشاركة في السحب بالقرعة مجانا.

تبلغ شروط السحب بالقرعة ونتائجه إلى المديرية الولائية للتجارة، ويعلن عنها عن طريق الإشهار على واجهة محل التاجر، وبأي وسيلة أخرى.

« البيع في حالة تصفية المخزونات :

هذا البيع، مثله مثل البيع بالتخفيض، يهدف إلى تسهيل التصريف السريع للمخزونات، يتم إثر التوقف المؤقت أو النهائي للنشاط، أو تغييره أو تعديل جوهره لشروط استغلاله.

كما هو الحال في مجال البيع بالتخفيض، يجب أن يعلن المهني في أماكن البيع عن طريق الإشهار وبكل الوسائل الأخرى عن المعلومات التالية :

- تاريخ بداية ونهاية البيع؛

- السلع المعنية؛

- التخفيضات المقترحة في الأسعار والتي يمكن أن تكون ثابتة أو تدريجية.

كما هو الحال في مجال البيع الترويجي، على التاجر إيداع ملف كامل لدى المديرية الولائية للتجارة والقيام بطلب تصريح مسبق.

« المخالفات والعقوبات :

يؤدي البيع بالتخفيض والبيع الترويجي والبيع في حالة تصفية المخزونات والذي يمارس دون تصريح مسبق إلى وقف العملية فورا حتى تتم تسوية الوضعية. في حالة البيع بالتخفيض، لا يمكن تسوية الوضعية إلا إذا كانت مدة ممارسة البيع «غير مرخصة» قد استمرت على الأقل مدة ثلاثة (03) أيام، ابتداء من بداية فترة البيع بالتخفيض.

البيع بالتخفيض، البيع الترويجي والبيع في حالة تصفيه المخزونات

إن استعمال الإشهار في هذا النوع من البيع، يمكنه أن يتعرض إلى عقوبة كونه ممارسة تجارية غير نزيهة إذا تبين أنها مضللة (خادعة).
أخيراً، وبالإضافة إلى ذلك، يمكن اتخاذ إجراءات المصادرة وحجز الآلات والأجهزة.

بمن تتصل ؟

- المديرية الولائية للتجارة المتواجدة في مكان وقوع الحدث والتي لها سلطة الرقابة والمعاينة.
- الجمعية المحلية لحماية المستهلكين والتي يمكنها التدخل في إطار ممارسة نشاطها : حملات إعلامية ومداومات وتدخلات لدى السلطات العمومية.

مراجع النصوص التطبيقية

القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004

الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية و المعدل و المتمم بالقانون رقم 06-10 المؤرخ في 15 أوت سنة 2010.

المرسوم التنفيذي رقم 06-215 المؤرخ في 18 يونيو سنة 2006

يحدد شروط وكيفيات ممارسة البيع بالتخفيض والبيع الترويجي والبيع في حالة تصفية المخزونات والبيع عند مخازن المعامل والبيع خارج المحلات التجارية بواسطة فتح الطرود.



سيارات الأجرة

إن شروط الاستغلال و كذا أسعار النقل عن طريق سيارة الأجرة منظمّة تنظيمياً دقيقاً.

تعرف سيارة الأجرة على أنها كل سيارة مرخص لها بالتوقف في الطريق العمومي أو في أي مكان آخر، قصد نقل أو إنزال مسافرين.

يمكننا أن نميز بين سيارة الأجرة الفردية وسيارة الأجرة الجماعية.



ما ينص عليه القانون

يحدد القانون شروط الاستغلال وكيفيات الممارسة والأسعار المطبقة.

شروط الاستغلال :

يجب على مستغل خدمة سيارة الأجرة سواء كان شخصاً طبيعياً أو مؤسسة، لممارسة هذه الخدمة أن يحصل على رخصة استغلال ويتوفر على دفتر المقاعد تسلمه له مديرية النقل.

سيارات الأجرة

ولهذا، يجب أن يستوفي مجموعة من الشروط :

- أن يكون مالكا لسيارة أو حائزا على عقد كراء لوكالة خدمة سيارة الأجرة؛
- أن يكون عمره 22 سنة كاملة وأقل من 55 سنة (أو 60 سنة حسب الحالة)؛
- أن يكون حائزا على رخصة قيادة الصنف (ب) منذ سنتين (02) على الأقل؛
- أن يخضع لفحص طبي يثبت حسن لياقته البدنية؛
- أن يكون حائزا على صحيفة سوابق عدلية خالية.

من جهة أخرى، يكون صاحب الطلب محلّ تحقيق سلوك ويجب أن يخضع لامتحان مهني، يتضمن معرفة المخططات وخطوط السير ومعرفة التنظيم، مفاهيم الإسعاف وتقنيات السيارات. أخيراً، يجب على المستغل اكتتاب وثيقة تأمين تغطي كل المخاطر ذات المسؤولية المدنية والمرتبطة بسير سيارته.

كيفية الممارسة :

يجب أن تتم المحافظة على السيارة في حالة جيدة مع احترام الشروط اللازمة للنظافة. يجب كذلك أن ينقل المسافرون في ظروف مريحة. كما يجب تجهيز السيارة بأدوات الإسعاف والإشارات الضرورية، لاسيما المطفأة.

تلحق سيارة الأجرة بالبلدية التي تعين لها مكان التوقف. تؤدي خدماتها، سواء انطلاقاً من مكان التوقف، أو من أي مكان في الطريق العمومي.

تعفى سيارة الأجرة راديو من إلزامية نقل المسافرين من محطة سيارات الأجرة.

يمكن أن تكون سيارة الأجرة فردية أو جماعية :

سيارة الأجرة الفردية : تتولى نقل الركاب حسب الطلب دون إلزامية المسلك، يجب أن تكون مجهزة بالعداد الكيلومترى الذي يسمح للمسافر من قراءة التعريف المطبقة والسعر الواجب دفعه.

دليل المستهلك الجزائري
سيارات الأجرة

سيارة الأجرة الجماعية : تستدعي رخصة من الوالي وتقوم بالنقل داخل المحيط الحضري أو ما بين البلديات أو ما بين الولايات. يمكن أن يفرض الوالي على سيارات الأجرة الجماعية إلزامية نقل زبائن حسب مسار ثابت. يجب أن تعرف على أنها سيارات أجرة جماعية، والإشارة للولاية التابعة لها، وعند الاقتضاء بيان المسار.

التعريفات :

تحدد التعريفات عن طريق التنظيم.

يجب أن تعلق داخل السيارة وبطريقة تسهل قراءتها.

سيارات الأجرة الفردية : تشمل التعريف، تعريف التكلفة، السعر الكيلومترى (نهاري أو ليلي)، تعريف التوقف أو السير البطيء، وعند الاقتضاء، تعريف الأمتعة المنقولة.

ترتفع تعريف الليل إلى 50 % وتطبق من الساعة التاسعة (21) إلى الخامسة (05) صباحاً. ويجب أن يبلغ السائق عن كل تغيير يدخل في التعريف خلال الجولة.

في حالة النقل المقدم بناء على مكاملة هاتفية، (يشغل السائق عادة العداد) ينطلق العداد انطلاقاً من المكان الذي تلقى فيه سائق سيارة الأجرة المكاملة.

سيارات الأجرة الجماعية : تشمل التعريف السعر الكيلومترى للمقعد، تحسب تعريف الأطفال الذين يتراوح أعمارهم بين أربع (04) و عشر (10) سنوات على أساس نصف مقعد.

تكون الخدمات المقدمة من طرف سيارات الأجرة الجماعية الحضرية محل تعريف جزافية محددة من طرف الوالي، على أساس السعر الكيلومترى وتعديل حسب حجم التجمع السكني (قرية، مدينة...). لا تطبق الزيادة المضافة في «الليل»

سيارات الأجرة

بمن تتصل؟

في حالة نزاع حول السعر، رفض التكبّل الخ... يمكنك التوجه إلى مديرية النقل للولاية أو المديرية الولائية للتجارة المتواجدة في مكان وقوع الحدث والتي لها سلطة الرقابة والمعاقبة.

جمعية محلية لحماية المستهلكين التي يمكنها التدخل في إطار ممارسة نشاطها.

◀ مرجع النصوص التطبيقية

القرار المؤرّخ في 08 أوت سنة 1993

الذي ينظم النقل الذي تقوم به سيارات الأجرة (طاكسي)، المعدّل والمتّم بالقرار المؤرّخ في 02 يناير سنة 2001 والقرار المؤرّخ في 30 أبريل سنة 2001 والقرار المؤرّخ في 28 سبتمبر سنة 2009.

الهاتف

◀ طلب اشتراك :

يجب أن تسلّم للوكالة التجارية الأقرب منك العناصر التالية : طلب فتح خط مكتوب باليد دون إلصاق الطابع الضريبي، نسخة من بطاقة التعريف ووثيقة إثبات السكن (مثلا : فاتورة الكهرباء).

بعد الدراسة التقنية (حوالي 48 ساعة)، يتلقى الزبون رقم التسجيل ورقم الاتصال. يمنح الاشتراك الأول لمدة سنة كاملة. إذا قرّر الزبون إلغاء اشتراكه في غضون السنة الأولى من اشتراكه، عليه أن يدفع قيمة الاتصالات التي أجراها إلى يوم الإلغاء، كذلك رصيد تكلفة الاشتراك إلى نهاية السنة الأولى، المحدّد بـ 150 دينار/شهر.

ابتداء من السنة الثانية، يكون الإلغاء ممكنا في أي وقت : كل فترة شهرين التي تم الشروع فيها تكون مستحقة.

في حالة تغيير السكن، يجب الاتصال بالوكالة التجارية لإيداع طلب تغيير العنوان مرفقا ببطاقة التعريف والعنوان الجديد.

دليل المستهلك الجزائري
الهاتف

فهم فاتورة الهاتف :

(تذكير : الأرقام أدناه ترجع للفاتورة النموذجية)

1 الأرقام المتعلقة بالاشتراك وبالزبون : ذكّر بها كل مرة إذا كنت ترغب في معلومة أو عندما تقوم بالاعتراض : يسمح لك حالا بالتحقق وتجنّب أي خلط مع مشترك آخر.

2 الفترة المُفوترة : هي فاتورة شهرين سابقين.

3 تاريخ الفاتورة : لا تخلط مع تاريخ نهاية الدفع (انظر 13)

4 الوضعية السابقة : هذا الركن يخبرك بتأخر محتمل في الدفع من الفواتير السابقة. التأجيل مرة أخرى يبيّن لك المبلغ المتبقى للدفع من الفواتير السابقة : هذا المبلغ يضاف للفاتورة الحالية.

5 فوترة الفترة الجارية : تتعلق هذه الفاتورة بالمرحلة المبيّنة في النقطة 2

6 الاشتراك.

7 التقييد الدولي : تظهر في هذا الركن الخدمات مدفوعة الأجر. مثلا أراد المشترك أن يوضع له تشفير للاتصال الدولي بدفع 50 دج في الشهر، أي 100 دج في شهرين. الخدمات الأخرى مدفوعة الأجر هي : المنبّه، الفوترة المفصّلة، حجب رقم الاتصال والرقم السحري*. مع العلم، أن فوترة هذه الخدمات مدفوعة الأجرة تشمل الشهرين الآتيين.

8 الاستهلاكات : يجد المشترك المبلغ دون الرسوم لهذه الاتصالات وكذا عدد ومدة كل نوع من المكالمات. للحصول على قائمة الأرقام المتصلّ بها، يجب عليه طلب فوترة مفصّلة (انظر الخدمات مدفوعة الأجر).

9 خدمات الترقية المختصر : هي اتصالات عن طريق أرقام مختصرة : لهذا يستطيع الزبون تحويل (مجانا) الأرقام الأكثر تداولاً إلى أرقام مختصرة (انظر 7).

10 الخدمات ذات القيمة المضافة : مكالمات نحو أرقام سحرية (انظر 7).

11 اتصالات حسب المتعامل : الرقم 16 للاتصال الدولي.

12 رسم القيمة المضافة : تضاف 17 % للسعر خارج الرسم.

13 المبلغ الإجمالي للدفع بالصك : تبيّن الفاتورة بأن الدفع يجب أن يكون عن طريق صك. غير أنه إذا دفع الزبون نقداً لدى الوكالة ستكلفه زيادة 45 دينار ثمن حقوق الطابع.

14 آخر أجل للدفع : بعد هذا التاريخ في حالة عدم الدفع، تقطع اتصالات الجزائر الخط. لن يستطيع الزبون الاتصال، بالمقابل يستطيع أيضا أن يتم الاتصال به مدة ثمانية (08) أيام بعد ذلك يكون القطع نهائيا، ويعود الخط إلى الخدمة دون غرامة بمجرد ما يتم الدفع.

* الأرقام السحرية : تسمى أيضا «الأرقام كثيرة الرسوم»، لأنها أغلى من الاتصالات التقليدية، لكونها تشمل خدمات ذات قيمة مضافة (انظر 9)، لاسيما : معلومات مسجّلة مسبقاً (توقعات الأرصاد الجوية مثلا)، أو شخصية (معلومات، شراء تذاكر، خدمات إدارية...).

السيارات الجديدة

دليل المستهلك الجزائري
السيارات الجديدة

- أجل التسليم : لا يجب أن يتجاوز خمسة و أربعين (45) يوماً إلا إذا وافقت كتابيا على تمديد. لا شيء يجبرك على فعل ذلك، لا تجعل أحدا يؤثر عليك. في الواقع، في حالة تجاوز الأجل على معيد البيع التزامات (انظر «بعد الطلبية»).

< بعد الطلبية : التسليم

على معيد البيع تسليمك سيارة مطابقة لسند الطلبية وشهادة الضمان.
- افحص بانتباه السيارة وتأكد من أنها توافق جيداً سند الطلبية.
- احرص على أن يسلمك معيد البيع شهادة الضمان وعلى أن تكون محررة بصفة صحيحة.

لم تستلم السيارة في أجل التسليم المسجل على سند الطلبية !
الجواب : إذا لم تكن مستعجلاً، يمكنك قبول تمديد الأجل بطلب من البائع : لكن يجب أن يتم ذلك كتابيا.

يمكنك كذلك طلب سيارة أخرى أو حتى التراجع عن الشراء واسترجاع مبلغ التسبيق.
على معيد البيع تنفيذ ذلك في أجل ثمانية (08) أيام ابتداء من تاريخ التسليم المحدد. من جهة أخرى عليه أن يدفع لك غرامة لأنه لم يحترم دفتر الشروط.
إن تجاوز آجال التسليم، وللأسف، عملية شائعة جداً : على الزبائن أن يكونوا أكثر انتباهاً وأن يمارسوا حقوقهم للمشاركة في وضع حد لهذا الانحراف.

السيارة ليست التي كنت تنتظرها ! اللون مختلف، غياب اختيار أو العكس، زيادة اختيار غير مطلوب لكن أكثر غلاء :

الجواب : على معيد البيع تسليمك سيارة تطابق وبدقة مواصفات سند الطلبية. تسليم غير كامل أو غير مطابق يعادل غياب التسليم : إذا لا شيء يجبرك على الموافقة. ومع ذلك إذا أردت استلام السيارة، فافوض على التخفيض ومهما يكن ارفض رفضاً قاطعاً دفع تكاليف إضافية من أجل اختيار لم تطلبه.

للتزامات الملقاة على عاتق المهنة نتائج مباشرة على الجودة بالنسبة للزبون .
لكي يتم القيد في السجل التجاري، على معيدي البيع الحصول على اعتماد من وزارة الصناعة.

يمنح هذا الاعتماد إذا ما توفر لدى المهني الالتزامان التاليان :

- وجود منشآت للتخزين وخدمة ما بعد البيع؛
- تطبيق دفتر شروط ، أي قائمة قواعد إلزامية تنظم وبصرامة علاقته مع الزبون. من جهة أخرى، على المهني التوفر على مستخدمين مؤهلين وذوي خبرة، وعليه احترام كل الالتزامات في مجالات الأمن والنظافة والسلامة الصحية للعمل والتأمين والبيئة.

دفتر شروط يؤطر شروط البيع للمستهلك :

هو قائمة دقيقة جداً لكل التزامات المهني اتجاه المستهلك قبل وبعد الشراء : دفتر أعباء السيارات الجديدة هو الحماية المثالية للمستهلك.



< قبل الشراء :

اقرأ بانتباه سند طلبيتك واحتفظ به بعناية :
سيُلمزم البائع وسيصبح فيما بعد وثيقة أساسية إذا ما واجهت مشكلة، ويجب أن يبين :

- الوصف الدقيق لعلامة السيارة، تصنيفها، اختياراتها، لوازمها، لونها...
- السعر الذي يجب أن تدفعه في الأخير : ثابت، غير قابل للتعديل والتحيين خلال كامل مدة صلاحية الطلب. انه شامل وعليه فهو يحتوي على كل الرسوم وعند الاقتضاء التخفيضات الممنوحة.
- مبلغ التسبيق المحتمل : لا يمكنه تجاوز 10 % من سعر السيارة مع احتساب كل الرسوم.

◀ مرجع النصوص التطبيقية

المرسوم التنفيذي رقم 07-390 المؤرخ 12 ديسمبر سنة 2007،
يحدد شروط وكيفيات ممارسة نشاط تسويق السيارات الجديدة.

بعد عدّة أسابيع من التسليم، تصاب السيارة بعطب !
الجواب: ككل مهني، على معيد البيع أن يؤمّن الضمان القانوني (انظر البطاقة
العملية الضمان) : إن ضمان السيارات جدّ مؤطّر، تقدّم للزبون و دون مصاريف
إضافية و تغطي، لاسيما عيوب التصنيع، العيوب الظاهرة كالعيوب التي لم تظهر
عليها عند التسليم، و كذا استبدال قطع الغيار و الملحقات المعيبة.

يغطي الضمان كذلك المراجعات الدورية للسيارة أثناء نفس الفترة.
يطبق الضمان في مدة 24 شهرا على الأقل أو على مسافة 50.000 كلم.

إذا بقيت السيارة متوقّفة لمدة تفوق خمسة عشر (15) يوما، فإن البائع ملزم بأن
يضع تحت تصرفك سيارة بديلة.

في إطار الخدمة ما بعد البيع، يريد الوكيل وضع قطعة غيار لعلامة مغايرة في
سيارتك !
الجواب : حتى و إن انتهت فترة الضمان يلزم الوكيل باقتراح قطع غيار ولوازم
أصلية.

◀ بمن تتصل ؟

المديرية الولائية للتجارة المتواجدة في مكان الحدث و التي لها سلطة الرقابة
و المعاقبة. (انظر البطاقة العملية «سلطات المراقبة».)
الجمعية المحلية لحماية المستهلك لتوجيهك.

دليل المستهلك الجزائري الفصل الثالث : كيف نفض نزاعا ؟

الوقت و المال الذي سنصرفه لتسوية النزاع سيكلف أكثر من الذي خسرناه. و لهذا، نقول و نؤكد باستمرار على أن الوقاية خير من العلاج (انظر «القواعد العشر الذهبية»). يمكن تجنب الكثير من المشاكل إذا ما كان لدينا تصرف جيد أثناء الشراء.

2 كيفية فض النزاع ؟

فإذا طرأ مع كل ذلك مشكل، فإن احترام «القواعد الذهبية» أثناء شراء المنتج أو الخدمة يصبح ضرورة للوصول إلى حل ودي أو قضائي. والمستهلكون ليسوا وحدهم : إن جمعيات حماية المستهلكين وسلطات الرقابة موجودة لمساعدتهم.

I كيفية تفادي النزاع ؟

- حينما تنوي شراء سلعة أو خدمة، قم بتصرفين بسيطين لكنهما أساسيين :
- 1- استعلم، اقرأ بطاقات الوسم.
 - 2- طالب بأدلة مشترياتك واحتفظ بها بعناية.

استعلم باهتمام قبل الشراء

راجع البطاقات العملية : في القسم المخصص « قبل الشراء»، ستجد التفاصيل المتعلقة بالمعلومات الإلزامية، بالنسبة لكل قطاع. هي عادة حسنة الإتياع. هذا لا يتطلب منك وقتا كبيرا ويجنبك القلق فيما بعد !

ماذا يجب أن تتفحص ؟

إذا انتهت للنقاط الثلاث التالية قبل الشراء، ستكون في مأمن بنسبة 80 % من المشاكل التقليدية للاستهلاك.

هل يتوافق المنتج أو الخدمة مع ما أريد ؟

بمجرد ما يتم شراء المنتج أو يتم قبول شروط الخدمة، ستصبح ملتزماً بشكل نهائي؛ سيكون من الصعب الاعتراض فيما بعد. خصوصا في مجال الخدمة. إذا عليك باليقظة قبل الشراء:

الفصل الثالث كيف نفض نزاعا ؟

يتضمن هذا الفصل أهم ما ينبغي أن نعرفه للمطالبة بحقوقنا : لمزيد من التفاصيل الخاصة بكل قطاع من قطاعات النشاطات، يمكن الرجوع إلى البطاقات العملية. تعتبر معظم المشاكل المتعلقة بالاستهلاك نزاعات «صغيرة»، ليس بحكم مبالغها الضئيلة، لكن بسبب عدم التناسب بين مبالغها والوسائل التي تستعمل لتسويتها : منتج لم يعد صالحاً للاستهلاك، هاتف نقال معطل، تسليم متأخر، فاتورة مضخمة...

لكن توجد أيضا نزاعات لا تمس فقط حافظة نقودك، ولكنها تعرّض صحتك وأمن بيتك لخطر .

أشغال لا تنتهي أبدا، عجلة تفجر مسببة حادثا، تلاميذ يصيهم تسمم بعد تناول الأكل في المطعم، عائلة تصاب بالاختناق بسبب مدفئة معيبة...

1 كيفية تفادي النزاعات ؟

لنكن صرحاء مع أنفسنا : إن تسوية النزاعات «الصغيرة» التي تسمم حياتنا ليس بالأمر الهين. لماذا ؟ لأنه حتى وإن كنا متأكدين من أننا على حق، على الأرجح أن

الفصل الثالث : كيف نقض نزاعا ؟

مثلا : هل الدروس عن طريق المراسلة مناسبة ؟ هل يتوافق كشف نفقات مصلح السيارات مع طلبتي ؟ ألم يتم بإضافة مراجعة أو قطعة غيار لا أحتاجها ؟ هل الفاتورة النموذجية تناسبني ؟ هل المهلة المحددة لإنجاز الأشغال تناسبني ؟ هل الهاتف النقال جديد فعلا ومعياً مسبقاً ؟

هل المنتج أو الخدمة ذات نوعية ودون مخاطر؟

يولي القانون عناية كبيرة لأمن المستهلكين وصحتهم : فهو متشدد كثيرا من حيث احترام شروط سلامة المواد الغذائية، ولكنه كذلك يفرض شروطا محددة فيما يتعلق بالأمن الجسدي والمالي للمستهلكين. إذاً عليك التأكد فيما إذا تم احترامها.
مثال : هل تاريخ نهاية الصلاحية المذكور على التعبئة البلاستيكية أو على علبة الحليب مازال صالحاً ؟ هل المواد المضافة التي تسبب الحساسية لطفلي غير موجودة ؟ هل اللحم المفروم المشتري من السوق تم حفظه في واجهة مبردة ومعزولة عن الهواء والضوء ؟ هل وكالة السفر معتمدة وتقدم كل الضمانات المالية ؟ هل الموعد الكهربائي مطابق للمقاييس المطلوبة ؟

ماذا سأدفع ؟ هل السعر نهائي وشامل ؟

يعتبر تفحص السعر أمر بديهي : مع ذلك، غالبا ما تُفاجئ باختلاف الأسعار التي يمكن أن توجد ولنفس المنتج... دون الحديث عن المفاجآت غير السارة حين يتضاعف سعر تصليح ما أو حينما يجب أن تدفع أكثر لاختيار منتج أو خدمة كنا نظن أنها محسوبة ضمن السعر.

أمثلة :

- هذان الوعاءان للفلفل الموضوعان على الرف عند البقال لهما نفس السعر تقريبا. لكن بالنظر إليهما عن قرب، يتضح أن أحدهما يزن 200 غ والثاني 380غ، الأول يحتوي على الطماطم، و الثاني لا يحتوي... قم بحساباتك !

- يغطي الضمان التجاري الذي دفعته للتاجر الذي اقتنت من عنده سخان الماء، التصليحات دون تكاليف تنقل عامل التصليح، فاتك الأوان للاعتراض : لقد وقعت !

- كشف النفقات غامض : استغل المصلح في وضع العجلات الأكثر غلاء على سيارتي : أنا من سيدفع الفاتورة !

دليل المستهلك الجزائري
الفصل الثالث : كيف نقض نزاعا ؟

« أين تجد هذه المعلومات ؟

هذا أمر بسيط، فالتاجر ليس مجبرا فقط على تزويدك بها، وإنما عليه القيام بذلك قبل الشراء، ليكون لديك الوقت للتفكير والمقارنة.

كل المنتجات و الخدمات معنية :

- المنتجات الغذائية؛
- الأدوية ومواد التجميل؛
- المنتجات المصنعة (ألبسة، شاشات مسطحة ، سيارات، منتجات كهربومنزلية...)
- الخدمات الخاصة (تأمينات، بنوك، وكالات سفر، مهمونوا إيصال شبكات الانترنت ، دروس خصوصية ، شركات إيجار، حرفيون، مصلحو سيارات...)
- الخدمات العمومية (نقل، غاز، كهرباء، ماء...):

إذا لم تجد المعلومة على المنتج أو في مكان البيع، من المحتمل أن يتعلق الأمر بنسيان أو إهمال، أو ربما مجرد عدم تعود !

استفسر : في معظم الأوقات يزودونك بالمعلومات التي تطلبها.

إذا ما رفض التاجر إعطائك إياها أو لا يمكنه فعل ذلك، فمن الحكمة التنازل عن الشراء : لأنك ستتحمل كل التبعات في حالة وقوع مشكل.



- اقرأ البطاقات، لكن اقرأ أيضا كل الدعائم التي يمكن أن تجد فيها المعلومات الصحيحة : ملصقات، دليل، بيان الأسعار، الشروط العامة (انظر التايطير : «أين تجد المعلومات»):

- إما أن يكون المنتج أو الخدمة «نموذجيا» : في هذه الحالة ستكون المعلومة نفسها للجميع، ستجدها سواء على المنتج أو في مكان البيع :

الفصل الثالث : كيف نقض نزاعا ؟

مثال : (المنتجات المعبأة مسبقا والمباعة في البقالة) ، آلة الغسيل، الدفع الجزافي على الهاتف، تذكرة القطار...

- أو أن يكون المنتج أو الخدمة «مشخص» : في هذه الحالة إضافة إلى المعلومات العامة الإلزامية دائما يجب أن تتلقى بيانا مفصلا وخصوصا يتوافق وطلببتك.
أمثلة :

- اشترت سيارة جديدة : ستجد في الدليل بيان السيارة وسعرها وإختياراتها. ولكن ستحصل أيضا على سند طلبية يُحدّد فيه نوع السيارة، إختياراتها، لونها...، وكذا السعر باحتساب الرسوم التي يجب أن تدفعه.

- تريد أن تقوم بأشغال : على الحرفي أن يعلن عن سعره بالساعات، وزيادة على ذلك إعطائك كشف نفقات مفصّل للأشغال التي سيقوم بها، والمواد التي سيستعملها والأجل والسعر...

منتج أو خدمة

منتجات غذائية غير معبأة

أمثلة

لحم، خضر، بيض، فواكه، حلويات...

أين تجد المعلومة ؟

إشهار

منتج أو خدمة

منتجات غذائية معبأة مسبقا

أمثلة

الزيت، مشروبات، حبوب جافة، علب مصبرات، حبوب، منتجات مجمدة تجميدا مكتفا...

أين تجد المعلومة ؟

بطاقات الوسم على المنتج

دليل المستهلك الجزائري
الفصل الثالث : كيف نقض نزاعا ؟

منتج أو خدمة

منتجات غير غذائية

أمثلة

أجهزة كهرومنزلية، سمعية HIFI ، كتب، ألبسة، هواتف نقالة، سيارات جديدة، أدوية، مواد التجميل، منتجات منزلية، أزهار...

أين تجد المعلومة ؟

بطاقة الوسم على المنتج و/أو الإشهار على الواجهة وفي أماكن البيع

منتج أو خدمة

خدمات عمومية

أمثلة

نقل، غاز، كهرباء، ماء، هاتف ثابت.

أين تجد المعلومة ؟

التعريفات،

الشروط العامة

منتج أو خدمة

التأمينات، البنك

أمثلة

عقد تأمين السيارة، بطاقة بنكية...

أين تجد المعلومة ؟

التعريفات ، الشروط العامة

منتج أو خدمة

أشغال، تصليحات

أمثلة

مصلحو السيارات، حرفيون ، خدمات ما بعد البيع.

أين تجد المعلومة ؟

إشهار + كشف النفقات

الفصل الثالث : كيف نفض نزاعا ؟

منتوج أو خدمة

تأدية خدمات بالبطاقة

أمثلة

تأمينات، وكالة السفر، إيجار، خياط، مطاعم، دروس...

أين تجد المعلومة ؟

إشهار، دليل ، لوحات + كشف نفقات أو سند الطلبية

طالب بدليل مشترياتك واحتفظ به

يزول الكلام ويبقى المكتوب !

في الجزائر كما في كثير من الدول، نفض الكلام على المكتوب. في أغلب الأوقات تسير الأمور على ما يرام. لكن بمجرد ما أن يقع مشكل ما، كيف يتسنى لنا أن نثبت ما وعد به التاجر ؟ وكيف يمكننا أن ندافع عن حقوقنا ؟ في حالة وقوع مشكل، ولكي يكون ملفك متينا ، هذه هي الوثائق اللازمة، اطلبها واحتفظ بها بعناية.

مهما يكن من أمر، هناك ثلاث وثائق إلزامية :

1- الفاتورة، دائما !

هي إجبارية ويمكن أن يطلب منك في أي وقت : طالب بها وتفحصها، لأنها أساسية لإثبات تاريخ الشراء، السعر المدفوع، والطبيعة الدقيقة للمنتوج أو الخدمة (انظر البطاقة العملية : «الفواتير»).

2- شهادة الضمان القانوني أثناء شراء جهاز أو سيارة.

هي إجبارية كذلك وتسمح لك باستعمال الضمان القانوني، وسيكون الأمر أسهل إذا تعطل الجهاز بعد وقت قليل من الشراء .

حذاري : تأكد من أن وثائق الضمان مستكملة من طرف البائع، وإلا فلا قيمة لها (انظر البطاقة العملية «الضمان»).

3- العقد المكتوب في بعض الحالات : بالنسبة لكل الخدمات المقدمة من طرف الهيئات الخاصة أو العمومية. عليك بتوقيع العقد الذي يتضمن شروط الخدمة، حقوق وواجبات الزبون والمهني، الإجراءات في حالة نزاع (التنفيذ السيئ للخدمة) (انظر البطاقة العملية «العقد»).

دليل المستهلك الجزائري

الفصل الثالث : كيف نفض نزاعا ؟

كشف النفقات وثيقة ضرورية أيضا :

لا يمكن الاستغناء عنها في الحالات التالية :

- الخدمة ما بعد البيع، عندما ينقضي أجل الضمان القانوني أو التجاري،
- تصليحات أو أشغال.

باستعمال كشف النفقات، يلتزم المهني بتقديم خدمة محددة بسعر ثابت ونهائي وفي مدة محددة. عرضه صالح خلال فترة محددة كذلك في نفس كشف النفقات. إذا ما وافقت ووقعت على كشف النفقات في الأجل المحدد، لا يمكن للمهني التراجع وعليه بالاحترام الدقيق لالتزامه. مثلاً، لا يمكنه أن يطلب منك مبلغا إضافيا دون موافقتك ولا أن يغير قطعة لم يتفق عليها سلفاً. ندرك هكذا أهمية كشف النفقات لما سيأتي فيما بعد، وإلى أي مدى عليك أن تكون يقظا أثناء التوقيع عليه.

II كيفية فض النزاع ؟

كُون ملفك

في أغلب الحالات، يظهر المشكل عندما لا يحترم المهني الاتفاق الذي عقدهما. فإذا كنت من جهتك قد وقّيت بالتزامك، والمتمثل في الدفع، لكن المنتوج أو الخدمة لا يتوافق مع رغباتك : معيب، ضار، غير مطابق، لم يتم تسليمه، تنفيذه سيء أولم ينفذ...

تريد الحصول على تعويضات أو إلزام المهني على تنفيذ ما وعد به أو الاثنين معا : لذلك عليك إثبات ما التزم به مقابل السعر الذي دفعته والأضرار التي لحقت بك. بما أنك كنت يقظاً، فقد احتفظت بدليل مشترياتك والتزامات البائع : تذكرة الصندوق، الفاتورة، كشف النفقات، شهادة الضمان، شهادة التصليح، العقد... فيما يخص الضرر الذي لحق بك، فكّر في التقاط صور وجمع شهادات : يمكنها أن تدعم أقوالك.

الفصل الثالث : كيف نقض نزاعا ؟

الضرر المادي و الجسدي أو المعنوي ؟

الضرر مادي عندما تخسر نقوداً : السلعة التي اشتريتها لا تساوي السعر الذي دفعته أو تعطلت أو زيادة على ذلك تسببت لك في أضرار وكلفتك مصاريف.

الضرر جسدي إذا تعرّضت لأضرار جسدية : حادث، مرض...

الضرر معنوي مثلاً، عندما لا تستطيع الذهاب إلى الحج بسبب إفلاس وكالة السفر أو عند تغييرك عن امتحان لأن القطار لم يصل في الموعد.

يمكن أن تحدث الأنواع الثلاثة من الضرر في نفس الوقت.

الخطوات الأولى : تفاوض ودياً

بصفة عامة، تبدأ بالاحتجاج لدى التاجر، في محله أو عن طريق الهاتف، فوعوده المحتملة لا تترك أي أثر...

إذا لم تحصل على نتائج ملموسة، رغم عدّة محاولات، لا تدع الوقت يمر : ابعث له برسالة مسجّلة مع إشعار بالإستيلام.

المرحلة الأولى :

ابعث برسالة مسجّلة مع إشعار بالوصول

في هذه الرسالة أعد ذكر الأحداث، أذكر الأدلة التي من خلالها لم يحترم المهني التزاماته. وقم بإعذاره بأن عليه الالتزام بتعويض الضرر في أجل تحدّده (انظر الرسائل النموذجية).

بالموازاة مع ذلك، إذا قام التاجر بارتكاب مخالفة، ابعث نسخة من هذه الرسالة إلى سلطة الرقابة المختصة (انظر البطاقة العملية «سلطات الرقابة»).

هذه الرسالة المسجّلة تمثل نقطة البداية : تسمح بالتأريخ الدقيق لاحتجاجاتك وتعتبر نقطة انطلاق إجبارية قبل إجراءات النزاع.

إذا كان المهني مجرد شخص مهمل، لكن حسن النية، سينفذ مطالبك خصوصاً إذا لم تكن لديه أية حجة لمعارضتك ويخشى رقابة السلطات.

إذا كان سعي النية، أو ليست لديه الوسائل لتنفيذ ما طلبته، إمّا أنه يحاول تجاهلك أو سيقترح عليك حلاً ناقصاً أو يستمر في نفي مسؤوليته وذلك بتقديم تبريرات جديدة.

دليل المستهلك الجزائري
الفصل الثالث : كيف نقض نزاعا ؟

المرحلة الثانية :

حاول إيجاد اتفاق ودي

تقول الحكمة الشعبية : «اتفاق سيء أحسن من محاكمة جيّدة». أي أن المحاكمة تكون طويلة ومكلفة.

عندما يتعلق الأمر بنزاع صغير، يكون التفاوض حقيقة هو أفضل الحلول بشرط أن لا تفرط كثيراً في حقوقك : كلما كان ملفك محضراً جيّداً، كلما كنت متأكداً من حقوقك وبالتالي تكون حظوظك أوفر في نجاح التفاوض.

مع ذلك، احذر : لا تترك المهني يؤجّل إنهاء الأمور.

لديك حليفان هامان في هذه المرحلة :

- جمعيات حماية المستهلكين : يمكنها مرافقتك في هذه الخطوة : جمعية محلية تعرف السوق والتجار جيّداً وبالتالي يكون لها وزن في المفاوضات.
- في حالة مخالفة، بإمكان الإدارة التدخل لدى المهني من أجل تسوية المشكل في أقرب الآجال (انظر البطاقتين العمليتين : «جمعيات حماية المستهلكين» و «سلطات الرقابة»).

النزاعات

إذا كان الضرر معتبراً أو كنت بحاجة حتمية لإجبار المهني بتنفيذ أعمال، أو تصليح سيارتك، الخ... لا تتردد في اللجوء إلى المحكمة.

قبل كل شيء، حدّد نزاعك : ستختلف مساعيك حسب طبيعة النزاع، إن كان مدنياً أو جنائياً.

مدني أو جنائي ؟

لنأخذ مثلاً : تلجأ إلى صاحب خدمات الإطعام بمناسبة حفل عائلي.

الحالة رقم 1 :

يوم الحفل، الأكل غير جاهز في وقته المحدّد، صبر ضيوفك بدأ ينفذ وفي النهاية تعكّر جو الحفل : نزاعك مع المهني «مدني» : لم يقم بأي مخالفة لكنه لم يحترم العقد،

الفصل الثالث : كيف نقض نزاعا ؟

يمكن أن تطلب منه التعويض. في هذه الحالة ليس للإدارة أي دور.

الحالة رقم 2 :

يطالبك المهني بإضافة مبلغ هام غير محسوب في سند الطلبية ويرفض أن يحرر لك فاتورة : لم يحترم العقد فحسب بل ارتكب مخالفة عدم تسليم الفاتورة التي تستوجب غرامة.

النزاع «مدني» و«جنائي» في نفس الوقت : يمكنك استعمال الحجة الجنائية للضغط على المهني وعدم دفع المبلغ الإضافي. في حالة رفضه يمكنك إشعار الإدارة ومطالبتها بالتدخل.

الحالة رقم 3 :

يصاب ضيوفك بمرض، لأن جزء من الطعام لم يكن طازجا : يستحق المهني متابعة قضائية لأنه قام بمخالفة بعدم احترامه لإلزامية أمن وسلامة الأغذية. النزاع «جنائي محض». تقوم الإدارة التي أشعرتها بالرقابة وتفرض عليه غرامة أو إذا كانت الحالة خطيرة ترسل الملف إلى وكيل الجمهورية. يمكنك إذا أن تتأسس كطرف مدني وأن تطلب من المحكمة تعويضات عن الضرر الذي لحق بك وبضيوفك.

تذكير :

1 تدرج قضيتك ضمن القانون الجنائي.

تستطيع تقديم شكوى مع إمكانية أن التأسس كطرف مدني لدى وكيل الجمهورية، إذا كانت القضية خطيرة وسببت أضرارا جسدية، فإن سلطة الرقابة التي أخطرتها في المراحل السابقة ستقوم بتحقيق وإرسال ملفك إلى المحكمة : سيتم استدعاؤك إلى جلسة المحاكمة.

إذا قَدَّرت الإدارة بأن القضية بسيطة، تستطيع كذلك أن تفرض غرامة صلح على التاجر. في هذه الحالة فإنها لن ترسل ملفك إلى القضاء:

في حالة قبول وكيل الجمهورية بدراسة شكواك رغم كل شيء، عليك بإحضار جميع الأدلة التي تدعم طلبك والآن سيحفظ الملف «دون متابعة» (انظر البطاقة العملية «سلطات الرقابة»).

دليل المستهلك الجزائري
الفصل الثالث : كيف نقض نزاعا ؟

2 نزاعك مدني بحت : إذا أردت كسب القضية:

عليك باللجوء إلى المحكمة المدنية : وتفصل حينئذ المحكمة المدنية بقاض منفرد.

خلافا للمنازعات الجنائية، تركز المنازعات المدنية كليا على العناصر المقدّمة من طرف الضحية : لا يمكنك الاستفادة حينها من مساعدة الإدارة أو وكيل الجمهورية.

الملحق 1 معجم المصطلحات

المضافات الغذائية :

هي كل مادة (...) من الممكن إضافتها المقصودة إلى المادة الغذائية لغرض تكنولوجي أو ذوق عضوي، في آية مرحلة من مراحل الانتاج أو التحويل أو التحضير أو المعالجة أو التوضيب أو التعبئة أو النقل أو التخزين لهذه المادة، أن تؤدي أو من الممكن أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى اندماجها أو أحد مشتقاتها في المادة أو باستطاعتها أن تمس بأي صفة بخصائص هذه المادة. لا تطبق عبارة «المضاف الغذائي» على الملوثات ولا على المواد المضافة للمواد الغذائية لغرض تثبيت الخصائص الغذائية وتحسينها.

الغذاء الموجه للاستهلاك الجماعي :

أغذية تستهلك في المطاعم والمطاعم الجماعية والمدارس والمستشفيات وجماعات أخرى مماثلة والتي تقدّم وجبات للاستهلاك السريع.

التأمين :

هو عقد تلتزم شركة التأمين بمقتضاه بأن تعوّض مكتب التأمين في حالة تعرضه لضرر.

تأمين الإلغاء :

هو تعويض المصاريف المتبقية الناتجة في حالة إلغاء أو إيقاف السفر.

تأمين السيارات :

تأمين السيارات إجباري. الضمان الأدنى إجباري هو ضمان المسؤولية المدنية. توافق التأمين المسمى «للغير» والتي لا تغطي إلا الأضرار المسببة للغير: والأضرار المادية المسببة لسيارات أخرى والأضرار الجسدية المسببة للراجلين أو سائقي السيارات المتعرضة لحادث أو المسافرين معه في سيارته.

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 1 - معجم المصطلحات

السلطة :

هيئة تمارس صلاحيات شرعية.

البنك المركزي :

تكلف الدولة البنك المركزي بالسهل على حسن سير البنوك. تراقب إصدار النقود وتضمن احترام البنوك للتنظيمات.

السلعة :

كل شيء مادي يمكن أن يكون قابلا للتنازل بمقابل أو مجاناً.

دفتر الشروط :

وثيقة تحدّد بصفة دقيقة وفي حدود الإمكان تقديم الخدمة وتحديد توزيع المسؤوليات بين الزبون والمورد.

البطاقة البنكية

بطاقة دفع أو سحب. قد تكون محلية (وطنية) أو دولية.

البطاقة البنكية لخصم مؤجل :

تسمح لصاحبها القيام بالتبضع والسحب والتي ستخصم من حسابه آخر الشهر.

البطاقة البنكية لخصم فوري :

تسمح لصاحبها القيام بالتبضع والسحب وتخصم من حسابه يوماً بيوم.

بطاقة السحب :

لا يمكن استعمالها إلا عند القيام بسحب النقود.

الكفالة :

أن تكون كفيلاً هو التزام بتعويض المبالغ المستحقة على المدين، إذا لم يستطع هذا الأخير الوفاء بها بنفسه.

تغطي الضمانات الأخرى الأضرار المادية التي لحقت بالسيارة (ضمانات أضرار الاصطدام أو كل الحوادث، الحريق أو السرقة، كسر الزجاج...) والأضرار الجسدية التي لحقت بالسائق (ضمان السائق في حالة العجز أو الوفاة الناتجة عن وقوع الحادث حيث يعتبر السائق مسؤولاً أو لا أحد مسؤول كما هو الحال في حالة سقوط شجرة مثلاً).

تأمين متعدّد الأخطار على السكن :

يغطي الأضرار الأساسية للسكن كالحريق، السرقة، المسؤولية المدنية و الخسائر التي تسببها المياه. اختيارات تكميلية تسمح بتغطية أخطار أخرى أكبر.

تأمين المسؤولية المدنية :

تضمن نتائج الأضرار المادية والجسدية المسببة للغير.

التأمين على الحياة :

يتضمن التأمين على الحياة على التأمين في حالة الحياة وعلى تأمين في حالة الوفاة في الوقت نفسه : التأمين في حالة الحياة يضمن دفع رأسمال (أو دخل) إذا بقيت على قيد الحياة في التاريخ المذكور في العقد. وعلى العكس، فالتأمين في حالة الوفاة يضمن دفع رأسمال (أو دخل) للأقارب في حالة الوفاة قبل التاريخ المذكور في العقد.

المؤمن له :

يتعلق الأمر بالشخص أو بالأشخاص الذين يستفيدون من التغطية المحددة في العقد. يمكن أن يكون المؤمن له مختلفاً عن المكتتب.

الرقابة الذاتية :

يلتزم كل متدخل في عملية وضع الاستهلاك القيام أو التكليف بالقيام بالتفتيش الضروري للتأكد من مطابقة المنتج أو الخدمة للقواعد المتعلقة والمميّزة للمنتج و/أو الخدمة.

الملحق 1 - معجم المصطلحات

الصك :

وسيلة دفع «ورقية».

البند التعسفي :

كل بند أو شرط من عقد، منفردا أو مشتركا مع بند أو عدة بنود أخرى، من شأنه أن يحدث إخلالا ظاهرا بين حقوق وواجبات أطراف العقد.

الحساب الجاري :

حساب إيداع لدى البنك، دون فوائد أو بفوائد بسيطة. ويمكن السحب منه في أي وقت أو إيداع النقود.

المطابقة :

استجابة نوعية كل منتج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح التقنية، وللشروط الصحية والبيئية وكذا للسلامة وللأمن المطلوبين.

المستهلك :

كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به.

العقد :

اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص آخرين اتجاه شخص أو عدة أشخاص آخرين بفعل شيء أو عدم فعله.

عقد الإذعان :

كل تعاقد أو اتفاق يهدف إلى بيع سلعة أو خدمة، ويحرر من طرف واحد ومسبقا من قبل أحد أطراف الاتفاق حيث يلتزم الطرف الآخر به دون إمكانية القيام فعليا بتعديله.

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 1 - معجم المصطلحات

الدائن :

الشخص أو الهيئة التي ندين لها بالمال (متعامل الاتصالات بالنسبة لهاتفك، سونلغاز بالنسبة لفواتيرك للكهرباء...).

قرض للاستهلاك :

قرض لتمويل حاجيات أخرى غير المهنية أو غير المتعلقة بشراء العقار. يتعلق الأمر بالقروض الشخصية، قروض السيارات، خطوط اعتماد قابلة للتجديد....

القرض العقاري :

قرض لتمويل الحصول على مسكن أو أشغال تهيئة مسكن.

الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB :

جهاز يسمح بالقيام بسحب النقود عن طريق البطاقة.

تاريخ الصلاحية الدنيا أو من المستحسن استهلاكه قيل :

تاريخ نهاية الأجل حسب شروط التخزين المبيّنة (عند الاقتضاء)، حيث تبقى المادة الغذائية أثناءها صالحة كليا للبيع ومحفوظة على كل المميزات الخاصة المسندة لها صراحة أو ضمناً. غير أنه يمكن أن تبقى المادة صالحة كليا بعد هذا التاريخ.

التاريخ الأقصى للاستهلاك أو التاريخ الأقصى للاستعمال :

التاريخ المقدّر لنهاية الأجل الذي تصبح المادة بعده، وفي ظروف التخزين الخاصة بها، لا تتوفر على الأجاج على الجودة التي يطلبها المستهلك. بعد هذا التاريخ، لا تعتبر هذه المادة قابلة للبيع.

التاريخ الأقصى للبيع :

آخر تاريخ يمكن فيه عرض المادة للبيع للمستهلك وتبقى بعده مدة معقولة لتخزينها في البيت.

المادة الغذائية :

كل مادة معالجة أو معالجة جزئياً أو في شكلها الخام، موجهة لتغذية الإنسان وتشمل المشروبات وعلك المضغ وكذا جميع المواد المستعملة في صناعة المادة الغذائية أو تحضيرها أو معالجتها باستثناء مستحضرات التجميل أو التبغ أو المواد المستخدمة في شكل أدوية فقط.

الضرر :

وقوع أذى أو خسارة لشخص ما أو لشيء ما.

التعبئة :

كل تعليب مكوّن من مواد أياً كانت طبيعتها، موجهة لتوضيب منتج ما وحفظه وحمايته وعرضه والسماح بشحنه وتبريده وتخزينه ونقله وكذلك ضمان إعلام المستهلك بذلك.

تجارب المقارنة :

تجارب تخضع لها المنتوجات والخدمات قصد مقارنة خصائصها وتصنيفها حسب معايير النوعية أو الأسعار. تسمح تجارب المقارنة للمستهلكين بالاختيار عن وعي أحسن المنتوجات والخدمات بأحسن الأسعار.

الوسم :

كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة، تظهر على كل غلاف أو وثيقة أو لافته أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة منتج.

الفاتورة النموذجية :

فاتورة تستخدم لتقدير المبلغ الذي سيفوتّر للزبون إذا قبل ما تحتويه « فاتورة - كشف النفقات » ونقول أيضاً « عرض تجاري ».

**دليل المستهلك الجزائري
الملحق 1 - معجم المصطلحات****القوة القاهرة :**

أحداث غير متوقّعة، لا تقهر، مستقلة عن إرادة المتعرض لها. الزلزال هو إحدى حالات القوة القاهرة، لكن الإضراب ليس كذلك.

الإعفاء :

مبلغ يشكّل جزء من التعويض الباقي على عاتق المؤمن له بعد وقوع الحادث والتي تخصم دائماً من تسديد حساب شركة التأمين. يمكن أن يكون الإعفاء مطلقاً (يخصم مبلغ الإعفاء من مبلغ الحادث) أو نسبياً (إذا كان الحادث يتجاوز مبلغ الإعفاء ستكون محمياً تماماً).

الغش :

التصرّف بنية سيئة قصد الإضرار بالغير.

الضمان :

التزام كل متدخل خلال فترة زمنية محددة، في حالة ظهور عيب بالمنتوج، باستبدال هذا الأخير أو استرجاع ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل الخدمة على نفقته.

النظافة :

مستوى النظافة، للحماية من أخطار العدوى الجرثومية.

الرهن :

هو الضمان المفروض من طرف البنك عندما يمول اقتناء السكن : في حالة عدم تسديد القرض العقاري، يقوم البنك ببيع العقار ويخصم حقه من السعر المحصل عليه.

سلامة المنتوجات :

غياب كلي أو وجود في مستويات مقبولة وبدون خطر، في مادة غذائية للملوثات أو مواد مغشوشة أو سموم طبيعية أو أية مادة أخرى من شأنها أن تجعل المنتج مضرّاً بالصحة بصورة حادة أو مزمنة.

المتدخل (انظر المهني).

الاجتهاد القضائي :

طريقة تحرير مجموع قرارات متطابقة للمحاكم فيما يخص تأويل قاعدة قانونية.

وسائل الدفع :

تتضمن البطاقات البنكية، الصكوك والتحويلات والاقتطاعات نقدا.

التوظيف :

توظيف نقود تنتج عن تجميد مبلغ معين من النقود خلال مدة معينة في عملية مالية للحصول على ربح. مثلا : توظيف نقود في دفتر توفير أو في مخطط توفير السكن.

الشكوى :

تقديم شكوى لدى المحكمة من طرف شخص اعتبر نفسه ضحية مخالفة.

وثيقة التأمين :

مرادف لعقد التأمين.

التعبئة المسبقة :

كل مادة موضوعة مسبقا في تعبئة أو وعاء لتقديمها للمستهلك أو المطاعم الجماعية.

الاقتطاع :

وسيلة دفع يرخص بواسطتها صاحب الحساب البنكي للدائن (المالك، شركة التأمين، مورد الكهرباء، الماء الخ...) بأن يقتطع مباشرة من حسابه مبلغا بطريقة متكررة (كل شهر، كل ثلاثة أشهر).

المنحة :

هو مبلغ الاشتراك الذي يجب أن تدفعه كل السنوات لضمان تأمينك.

الإنتاج :

العمليات التي تتمثل في تربية المواشي وجمع المحصول والجني والصيد البحري والذبح والمعالجة والانتاج والتحويل والتركييب وتوضيب المنتوج بما في ذلك تخزينه أثناء مرحلة تصنيعه وهذا قبل تسويقه الأول.

المنتوج :

كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا.

المنتوج الخطير :

كل منتوج لا يستجيب لمفهوم المنتوج المضمون والمعرف أدناه.

المنتوج السليم والنزيه والقابل للتسويق :

منتوج خال من أي نقص و/أو عيب خفي يضمن عدم الإضرار بصحة وسلامة المستهلك و/أو مصالحه المادية والمعنوية.

المنتوج المضمون :

كل منتوج، في شروط استعماله العادية أو الممكن توقعها، بما في ذلك المدة لا يشكل أي خطر، أو أنه يشكل أخطارا محدودة في أدنى مستوى تتناسب مع استعمال المنتوج، وتعتبر مقبولة بتوفير مستوى حماية عالية لصحة وسلامة الأشخاص.

عملية عرض المنتوج للاستهلاك :

مجموع مراحل الإنتاج والاستيراد والتخزين والنقل والتوزيع في مراحل الجملة وبالتجزئة.

المهنيون (أو المتدخلون) :

في مفهوم القانون : يتمثل في «كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتجات (و الخدمات) « للاستهلاك : المنتجون، المستوردون و الذين يخزنون و ينقلون ويوزعون في مراحل الجملة والتجزئة.

الإشهار :

كل إعلان يهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى ترويج بيع سلعة أو خدمة أيًا كان المكان وأيا كانت وسائل الاتصال المستعملة.

النوعية :

مجموع مميزات أو خصائص منتج أو خدمة والتي تمنح له القدرة على تلبية الرغبات المعبر عنها أو الضمنية.

التزليل :

كل تنزيل في السعر يمنحه البائع من أجل تعويض تأخير في التسليم و/أو عيب في نوعية السلعة أو عدم مطابقة تأدية خدمة.

استرجاع المنتج :

عملية تشمل سحب منتج ما من عملية عرضه للاستهلاك من طرف المتدخل المعني.

السجل التجاري :

نظام للتسجيل وللإشهار وللإعلام المتعلق بالمؤسسات.

التخفيض :

كل تنزيل في السعر ممنوح من طرف البائع، نظرا لأهمية كمية السلع المطلوبة أو المشتراة و/أو للنوعية أو لخصوصيات مهنة المشتري أو مقدم الخدمات.

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 1 - معجم المصطلحات

المسؤولية المترتبة عن المنتجات و الخدمات :

مصطلح عام لوصف إلزامية قيام منتج ما بإصلاح الأضرار التي تسبب فيها المنتج أو الخدمة.

الإنقاص :

كل تخفيض تجاري ممنوح من طرف البائع لمكافأة المشتري على وفائه. يحسب من رقم الأعمال خارج الرسوم المنجزة مع هذا الأخير خلال فترة محددة.

الأمين :

غياب خطر الأضرار غير المقبولة.

الخدمة :

كل عمل مقدّم، ما عدا تسليم السلعة، حتى وإن كان هذا التسليم تابعا أو مدعّما للخدمة المقدّمة.

الخدمة ما بعد البيع :

مجموع الخدمات المقترحة من طرف البائع المتدخل بعد إتمام عقد البيع وبعد انتهاء مدة الضمان.

الرصيد الدائن/المدين :

وصف وضعيّة حسابك الجاري. إذا كان إيداع الأموال أكثر من السحب، يكون الرصيد دائنا (إيجابيا). إذا كان السحب أكبر من الإيداع، يكون الرصيد مدينا (سلبيا).

التمديد الضمني :

هو بند في العقد يهدف إلى تجديد العقد تلقائيا سنة بعد سنة.

التحويل :

هي عملية نقل أموال من حساب بنكي إلى آخر.

التحويل الدائم :

هي عملية نقل أموال تسدد في تاريخ منتظم. المبلغ المنقول هو نفسه وكذا بالنسبة للمرسل إليه. على الزبون أن يقدم طلبا للبنك (الانتقال لنظام التحويل الدائم).

الملحق 2 رسائل نموذجية

يمكن لرسالة كاملة ومفسرة تفسيراً جيداً أن تساعد في حل سريع لأي نزاع :
فعلاً، فالتاجر عندما يفهم أنك على دراية بكل شيء، فلن يحاول تضليلك، إذا كنت على حق وشعر التاجر أنك لن تستسلم، سيدرك أنه لا فائدة له من المماطلة.
من جهتها، ستكون لسلطات الرقابة والقضاء التي تم إبلاغها، كل الوسائل التي تحتاجها لدراسة الملف فوراً والقيام بتحقيق...

• البيانات الضرورية في رسالتك :

- اللقب، الاسم، العنوان، الهاتف
- المعلومات الدقيقة عن المرسل إليه : اسم التاجر أو المحل، أعوان الإدارة المؤهلة (انظر البطاقة العملية والملحق 4 : عناوين مفيدة).
- تاريخ إرسال بريدك
- بيان الشخص أو الهيئة الذي سترسل له نسخة من رسالتك (تضع مثلاً المديرية الولائية للتجارة نسخة من بريدك في حالة مخالفة لمحاولة إقناع محاورك أو / والجمعية المحلية لحماية المستهلكين).

• صف بدقة الحادثة كما تم حدوثها

- كن دقيقاً قدر الإمكان ، لاسيما في وصف الأماكن وتحديد التواريخ و بيان التسلسل الزمني؛
- اشرح كل التبادلات التي تمت بينك وبين المهني شفويا أو كتابيا.

• حدد بدقة ما تنتظره من هذه الرسالة

- إذا طلبت تعويضات، حدد طبيعة ضررك وقيمه بشكل تقريبي.
- و إلا حدد ما تريده : استبدال المنتج، التصليح، التعويض، تخفيض السعر الخ ...

الملحق 2: رسائل نموذجية

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 2: رسائل نموذجية

الرسالة 1: الاحتجاج لدى سلطات الرقابة

إكتشفت أن المنتجات الطازجة المباعة في متجركم الكبير، قد تجاوزت تاريخ انتهاء صلاحيتها؛
في متجر للألبسة لم يعرض أيّ سعر إلا أنه يلتزم التجار ومقدمو الخدمات بإعلام المستهلكين حول أسعار المنتجات أو الخدمات التي يعرضونها.
لاحظت أن البائعين المتجولين لا يحترمون معايير النظافة،
يمتع الحرفي من تسليمك فاتورة؛
يمكنك إخطار ضباط الشرطة القضائية القريبة منك : رئيس البلدية أو المديرية الولائية للتجارة أين يقيم المهني.

سيدي/سيدي :

أسمح لنفسني أن أبلغ عن الأحداث التالية الملاحظة في المتجر (اسم المتجر) الواقع في (عنوان المتجر) : (وصف مفصّل لما لاحظته + عناصر لإثبات عرضك) تضر هذه الممارسات خصوصا بالمستهلكين وحتى (بالمسائل المتعلقة بالنظافة و التغذية) هي عوامل تحمل أخطارا كبيرة على صحتهم وسلامتهم.
أشكركم على اهتمامكم وتفضلوا، سيدي، سيدي، بقبول فائق عبارات الاحترام.

(التوقيع)

نسخة للجمعية المحلية حماية المستهلكين (اسم الجمعية المحلية).

الرسالة 2: شكوى أمام وكيل الجمهورية

إشهار كاذب، عدم احترام قواعد النظافة، رفض تنفيذ الضمان القانوني أو تسليم فاتورة : كل هذه الأعمال تكوّن مخالفات وتعرّض صاحبها لعقوبة جنائية.
شريطة أن تكون متعلقة بمخالفة حقيقية (انظر البطاقات العملية) يمكنك تقديم شكوى مباشرة لدى وكيل الجمهورية لموقع المخالفة المفترضة للإبلاغ عن الوقائع وطلب التعويض.

• قدّم كل العناصر التي تثبت الوقائع وضررك

- اسحب صورة طبق الأصل للوثائق التي تثبت ما تقوله : فاتورة، كشف النفقات، فاتورة نموذجية، شهادة الضمان، تذكرة صندوق، عقد، مستخرج من الدليل، الخ.
- أذكر عند الاقتضاء، اسم ومعلومات حول الأشخاص الذين يقبلون الشهادة لصالحك أو كان ضررهم من نفس الطبيعة أو المصدر.
- أرفق صورة : أشغال غير مكتملة، فندق من صنف أقل من الذي وعدت به وكالة الأسفار، الخ...

• ارسل إعدارا عن طريق رسالة مسجّلة مع إشعار بالإستلام

كل مرة تطلب فيها من المهني بتنفيذ الالتزام : تطبيق الضمان، تسليم سلعة، تقديم خدمة، الخ...، و بين دوما المهلة المحددة.

حذاري !

لا ترسل أبدا الوثائق الأصلية ! لا ترسل إلا النسخ !
احتفظ بالملف الكامل الذي ستستعين به طوال النزاع أين تكون فيه كل الوثائق الأصلية والصّور، ونسخ عن البريد الممضى عليه الذي أرسلته، والبريد الذي تلقيته...

الرسائل النموذجية الأساسية

1. احتجاج أمام سلطات الرقابة؛
2. شكوى أمام وكيل الجمهورية؛
3. إعدار بإنجاز الأشغال؛
4. إعدار بتسليم سيارة جديدة؛
5. إعدار بتنفيذ الضمان القانوني؛
6. إعدار بتنفيذ الضمان التجاري؛
7. الاعتراض على التصليح غير المحدد في كشف النفقات؛
8. طلب التعويض من وكالة السياحة؛
9. إعدار بتقديم الخدمة؛
10. طلب مهلة للدفع / إعداد قرض؛
11. التصريح بوقوع حادث لشركة التأمين.

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 2: رسائل نموذجية

الرسالة 3: إعدار بإكمال الأشغال ...

كلفتم جرفياً بتغيير تركيب التدفئة لكنه لم يقم بما اتفق عليه في كشف النفقات وغادر المكان.
قدّم له إعداراً بإتمام الأشغال المحددة منذ البداية والتي التزم بها في كشف النفقات.
الرسالة المسجلة مع إشعار بالاستلام تعتبر إعدار.

سيدي؛

حسب كشف النفقات المؤرخ في (..) و الذي وقّعته يوم (التاريخ) تم الاتفاق على أن تتجز (حدد طبيعة موضوع الأشغال) في الشقة الكائنة بـ (المكان) أثناء الفترة الممتدة ما بين يوم (التاريخ) ويوم (التاريخ).

لم تأت منذ يوم (التاريخ) والأشغال المنجزة إلى يومنا هذا لا تتوافق مع كشف النفقات.

وإذكرك بأنه بقي لك أن تتجز (إحصاء الأشغال المتبقية للإنجاز) وأعدرك بهذه الرسالة لاحترام التزاماتك وإتمام الأشغال طبقا لكشف النفقات التي ارتبطت به. إذا لم أتلّق ردا في أجل خمسة عشر يوما، سأضطر للجوء إلى المحكمة لمطالبتك بإتمام الأشغال غير المنجزة وذلك على حسابك، مع الاحتفاظ بطلب التعويض على الأضرار التي لحقت بنا.

في انتظار ردك، تقبلوا سيدي، فائق عبارات التقدير.

(التوقيع)

نسخة إلى المديرية الولائية للتجارة (اسم الولاية) والجمعية المحلية لحماية المستهلكين (اسم الجمعية المحلية).

يمكن أن توجّه الشكوى إلى وكيل الجمهورية لمحكمة ذات سلطة عليا لمكان وقوع المخالفة أو سكن مرتكب المخالفة إذا كنت تعرفه.
يمكنك في نفس الوقت إندار ضباط و أعوان الشرطة القضائية القريبة من مسكنك : رئيس البلدية أو المدير الولائي للتجارة أين يقيم المهني
لا تنسى أن ترفق وثائق الأدلة : عقد، فواتير متنوّعة (تصليحات وما إلى ذلك) إثبات حالة (معيّنة) في حالة وقوع أضرار مادية، الخ ...
و بالتأكيد لا تنسى أن تسلّم نسخة للجمعية المحلية للمستهلكين

السيد وكيل الجمهورية
المحكمة العليا (العنوان)

الموضوع : شكوى ضد السيد (الاسم ومعلومات تخصه) أو شكوى ضد مجهول (إذا لم تكن تعرف تماما من هو مرتكب المخالفة).

يشرفني أن ألفت انتباهكم حول الوقائع التالية (اعرض هنا الوقائع المعيّنة هنا مع تفاصيل أكثر وكذا المكان والتاريخ الذي وقع فيه، حدد إذا كان هناك شهود).

ونتيجة لذلك، أرفع شكوى ضد (هوية الشخص الطبيعي أو ممثلي المحل أو المؤسسة) القاطن بالعنوان التالي (ذكر العنوان) أو ضد مجهول (إذا لم تكن تعرف مرتكب الوقائع أو إذا لم تكن على يقين) (لتبيين المخالفة إذا عرفتها : أنظر مراجع النصوص في البطاقات العملية) ومواصفات أخرى يمكن أن تفيد.

أرجو منكم أن تعلموني بالقرارات التي ستتخذونها في هذه القضية.

تقبلوا، سيدي وكيل الجمهورية، فائق عبارات الاحترام.

(التوقيع)

نسخة للمديرية الولائية للتجارة (اسم الولاية) و الجمعية المحلية لحماية المستهلكين (اسم الجمعية المحلية).

الرسالة 4 : إعداز بتسليم سيارة جديدة

السيارة التي طلبتها، لم تسلّم لك في الآجال المحدّدة على سند الطلبية. على البائع أن تسلّم لك سيارة مطابقة لسند الطلبية وفي الآجال المحدّدة. إذا لم تكن مستعجلا وكنت متمسكا بهذه السيارة يمكنك قبول تمديد المهلة بطلب من البائع : يجب عليك إذا القيام به كتابيا لكن لا شيء يلزمك.

فعلا يمكنك أيضا طلب تسلّم سيارة أخرى أو التخلّي عن الشراء واسترجاع العربون. يجب على البائع التنفيذ خلال الثمانية أيام ابتداء من تاريخ التسليم المحدّد. من جهة أخرى يمكن أن يحكم عليه بدفع غرامة لأنه لم يحترم دفتر الشروط.

إذا أردت العدول عن التسليم، ابعت رسالة مسجّلة مع إشعار بالاستلام للبائع لإعلامه بقرارك. حسب هذه الفرضية، يجب عليك اشتراط التعويض الكامل للمبالغ المدفوعة مسبقا.

سيّدي،

في يوم (التاريخ) قدمت طلب شراء سيارة جديدة (العلامة، النوع) كان محدّدا في سند الطلبية ليوم (التاريخ) أن التسليم سيتم يوم (التاريخ). ألاحظ، أنه وإلى يومنا هذا لم أستلم سيارتي، وعليه أعذرك بهذه الرسالة لتسليمي إيّاها في الثمانية أيام القادمة ابتداء من استلام هذه الرسالة. إن لم ألقى ردا من طرفكم في هذا الأجل، سأعتبر العقد ملغيا وسأطلب منك استرجاع الأقساط المدفوعة طبقا للمادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 07-390 المؤرّخ في 12 ديسمبر سنة 2007. تقبلوا، سيّدي، فائق عبارات التقدير.

(التوقيع).

نسخة إلى المديرية الولائية للتجارة (اسم الولاية) والجمعية المحلية لحماية المستهلكين (اسم الجمعية المحلية).

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 2 : رسائل نموذجية

الرسالة 5 : إعداز لتنفيذ الضمان القانوني

اشترت آلة طبخ، سيارة، الخ، ويتعطل الجهاز أو السيارة بسرعة أو يظهر فيه عيب خطير يعرقل استعماله العادي. لك الحق في الاستفادة من الضمان القانوني. يطبق هذا الضمان على كل الأجهزة، الأدوات، الآلات، السيارات وعامة كل التجهيزات.

تحدّد مدة الضمان القانوني بستة (06) أشهر ابتداء من تسليم المنتج ويمكن أن تصل إلى 24 شهرا لبعض المتوجات (انظر البطاقة العملية «الضمان»). يلتزم التاجر بتصليح أو تبديل المنتج المعيب على حسابه : أما إذا استحال ذلك لأنه لم يعد يملك الأدوات في مخزونه مثلاّ يمكنك إعادة السلعة وطلب تعويض الثمن أو إبقاء السلعة المعيبة وطلب تعويض جزئي.

للتذكير : التاجر ملزم بتسليمك شهادة الضمان المحرّرة عند التسليم : إذا لم يفعل يمكنك مع ذلك الاستفادة من الضمان القانوني شريطة الاحتفاظ بالفاتورة. إعداز برسالة مسجّلة مع إشعار بالاستلام.

سيّدي / سيّدي ،

لاحظت أنّ الجهاز الذي اشتريته في متجرك يوم (تاريخ الشراء ورقم سند الطلبية) تظهر فيه العيوب التالية (وصف المشكل بالتفصيل)

رغم الشكاوي العديدة، ترفض دائما تصليح أو إستبدال هذا الجهاز، بحجة أن («أنك غير مسؤول» أو « أن العيب ناتج عن سوء استعمال »)

أذكرك انه عليك التزام بالضمان القانوني بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرّخ في 15 سبتمبر 1990 المتعلق بضمان المتوجات و الخدمات ولهذا أعذرك بالقيام بتصليح أو استبدال (الجهاز) المعيب إذا كان ممكنا، في أجل ثمانية أيام ابتداء من استلام هذا البريد.

1-أطلب إلغاء البيع ، في هذه الحالة، أطلب منكم تعويضي في أقرب الآجال المبلغ الذي دفعته ما يساوي (....) دج.

2-أود الإبقاء على (الجهاز) و لكن أطلب منكم قبول تعويض جزء من المبلغ الذي دفعته يساوي (....) دج.

في انتظار رد سريع من طرفك ، أطلب منكم تقبل، سيديتي، سيدي، فائق عبارات التقدير.

التوقيع

نسخة من شهادة الضمان و/أو الفاتورة

نسخة إلى المديرية الولائية للتجارة (اسم الولاية) وللجمعية المحلية لحماية المستهلكين (اسم الجمعية المحلية).

الرسالة 6: إعداز بتنفيذ الضمان التجاري

عندما اشتريت آلة غسيل، اقترح عليك البائع الضمان «قطع غيار و يد عاملة» لمدة سنتين، إضافة إلى الضمان القانوني (حاليا 12 شهرا لهذا الجهاز): يضاف الضمان التجاري إلى الضمان القانوني ولا يحل محله. إن الضمان التجاري ليس إلزامياً، لكن إذا تم اقتراحه، فالبائع ملزم باحترام آجال العقد.

تضمن فائدته الأساسية في كونه يعمل بطريقة آلية مادمت في الآجال : ليس لديك ما تطالب به.

و بالمقابل فإن ما يغطيه يعد أحيانا، أكثر محدودية مقارنة بالضمان القانوني ، مثلا : لا يستبدلون لك إلا بعض قطع الغيار. إعداز برسالة مسجلة مع إشعار بالاستلام.

سيديتي، سيدي ،

لقد اشتريت يوم (التاريخ) الماضي، في متجرك آلة غسيل تعطلت.

لقد قمت بتصليحها مرة (تاريخ التدخل) لكن المشكل لم يحل (وصف المشكل) و تطالبني الآن بدفع أجرة التصليح المقبلة.

أبدا لن أقوم بذلك : كما أعذرک بتنفيذ الضمان مجانا كما تعهدت، بتصليح أو استبدال آلة الغسيل في أجل 15 يوماً ابتداء من تاريخ استلام البريد.

في غياب رد مقنع من طرفك، أحتفظ بحق اللجوء للمحكمة المختصة للمطالبة بالتعويضات.

دليل المستهلك الجزائري الملحق 2 : رسائل نموذجية

في انتظار ردك السريع، تقبلوا مني سيديتي، سيدي، فائق عبارات التقدير.

(التوقيع)

نسخة من شهادة الضمان و/أو الفاتورة

نسخة إلى المديرية الولائية للتجارة (اسم الولاية) والجمعية المحلية لحماية المستهلكين (اسم الجمعية المحلية).

الرسالة 7: الاعتراض على التصليحات غير المحددة في كشف النفقات

سلمت سيارتك للمصالح لإصلاحها وقمت بتوقيع كشف النفقات الذي اقترحه عليك : طبيعة التصليحات التي ستعجز ، القطع التي ستغير وكذا الثمن والأجال مبينة بدقة. لكن عند عودتك لاسترجاع سيارتك، اكتشفت مفاجأة غير سارة وهي ارتفاع مبلغ الفاتورة بالنظر لما كان متفقاً عليه. المصالح ادعى أنه بإجرائه التصليح اكتشف عيبا آخر لم يلحظه أثناء قيامه بكشف النفقات.

يرفض تسليمك سيارتك، مادمت لم تدفع الفاتورة كاملة.

المصالح ملزم بكشف النفقات، الذي يعد عقدا بمجرد توقيعك : لا تتأثر بهذا وارفض دفع الزيادة.

حتى وإن كان الثمن يتوافق حقا مع التصليح، فإنه كان على المصالح الاتصال بك والحصول على موافقتك كتابيا على تعديل كشف النفقات.

نفس الحل يسري على الأشغال والتصليحات وخدمة ما بعد البيع.

سيديتي، سيدي،

في يوم (التاريخ) سلمت سيارتي (العلامة، النوعية) لتصليحها (اذكر تفاصيل التصليحات المتفق عليها).

قبلت ووقعت كشف النفقات الذي اقترحته عليّ : لكن عندما أتيت لاسترجاع سيارتي (التاريخ) قُدِّمَت لي فاتورة لا تتوافق مع ما اتفقنا عليه، خاصة لأنك غيرت قطعة

غيار غير متفق عليها في كشف النفقات ودون إعلامي.

لم أعطك موافقتي لتعديل كشف النفقات : أيضا وكما قلت لك عندما جئت لاسترجاع سيارتي، بأنني مستعد لدفع المبلغ المحدد في الفاتورة ولكن أرفض دفع

الزيادة المطلوبة.

أطلب منك تقبّل وضع سيارتي تحت تصرفي، خلال يومين، وإلاّ سألجأ إلى المحكمة المختصة لاسترجاع سيارتي، وأطلب منك تعويضا لأنك حرمتني من سيارتي لأيام عديدة.

تقبلوا سيّدتي، سيّدي، فائق عبارات التقدير.

(التوقيع)

نسخة إلى المديرية الولائية للتجارة (اسم الولاية) والجمعية المحلية لحماية المستهلكين (اسم الجمعية المحلية).

الرسالة 8: طلب التعويض من وكالة السفر التي لم تقدّم الخدمات المتفقّ عليها.

أثناء سفرك لم تستفد من الخدمات التي وُعدت بها :

إذا كانت الفنادق من صنف أدنى من تلك المبيّنة في العقد أو تم إلغاء رحلات كثيرة . وقّعْتَ عقدا مع وكالة سفر، ومن خلاله التزمت بتقديم الخدمات، التي دفعت عليها ثمناً معيّناً.

إذا لم يقدّم منظّم الرحلة بعض الخدمات المطلوبة أثناء السفر التعويضي، فهو ملزم بتعويضها بأخرى أو بتعويضك على الخدمات التي لم يتم تقديمها، وإذا استبدل بعض الخدمات بأخرى أعلى منها، فإنه ليس عليك بدفع الزيادة.

إذا أخفقت رحلتك تماما، أو انقطعت أو ما إلى ذلك، يجب عليك المطالبة بتعويض كامل زيادة على التعويض عن الأضرار المعنوية.

اعلموا أن المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 48 المؤرّخ في أول مارس 2000 ، المعدّل مؤخرا بالمرسوم التنفيذي رقم 10-186 المؤرّخ في 14 يوليو 2010 ينصّ على إمكانية وزارة السياحة بسحب الاعتمادات من وكالات السياحة التي لا تحترم التزاماتها اتجاه الزبائن.

سيّدتي، سيّدي،

دفعت تكاليف سفر لوكالتكم يوم (التاريخ) للفترة الممتدة (من... إلى...).

ليس فقط، الفندق لم يكن من الصنف المتفقّ عليه، حتى الرحلة المقرّرة في البرنامج لم تتم والتنظيم كان سيّئا : انتظرنا عدّة مرات الحافلة ولعدّة ساعات والعديد من الزيارات لم تتم بأكملها.

ستجدون في الوثائق المرفقة كل الأدلة التي تثبت هذه النقائص : الصور، الشهادات، الاعترافات، الخ.

دليل المستهلك الجزائري الملحق 2 : رسائل نموذجية

أطلب منكم تعويض جزء من الرحلة الموافق للفرق بين الثمن المدفوع وثمان الخدمات المنفّذة حقا (مبلغ) دينار وكذا (مبلغ) دينار تعويضا عن الضرر المعنوي بفعل هذه الرحلة الفاشلة.

تقبلوا، سيّدتي، سيّدي، عبارات التقدير.

(التوقيع)

نسخة من العقد والمستندات والوثائق تأييدا لطلبي.

نسخة من هذه الرسالة لوزارة السياحة وجمعية المستهلكين المحلية.

الرسالة 9: إعدار بإيصال الخدمة

وقّعْتَ على الاشتراك لدى متعهد لإيصال الانترنت، يتضمن إيصال بمختلف الخدمات : الانترنت، الهاتف، التلفزيون.

لم تقدّم لك الخدمة، انقطاع التموين، أداء رديء للخدمة.

ارسل إعدارا إلى المتعامل، ليقدم لك الخدمة التي وعد بها أو يصلحها لك، بموجب إلزامية النتيجة المنتظرة الملزم بها. في حالة عدم الاستجابة، يمكنك فسخ العقد.

هذه الرسالة تناسب كل خدمة منقطعة أو ذات نوعية رديئة.

إعدار برسالة مسجّلة مع إشعار بالاستلام.

مراجع العقد : (...)

سيّدتي، سيّدي،

لقد قمت بالاشتراك في الانترنت يوم (التاريخ).

ورغم اتصالاتي العديدة بمركزكم الهاتفي منذ وضعها في الخدمة إلاّ ان خط هاتفي لا يشتغل (مثلا).

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 2 : رسائل نموذجية

للتسديدات بمجرد أن تنتهي الصعوبات العابرة التي أواجهها.
أتمنى تأجيل تسديداتي خلال (...) شهر و إذا أمكن، عدم دفع فوائد إضافية أثناء هذه الفترة.
أبعث لكم باقتراح إعادة تهيئة مرقمة ومؤرخة.
في انتظار ردكم و الذي أتمناه إيجابيا، تقبلوا، سيدي المدير، عبارات التقدير.

(التوقيع)

الوثائق المرفقة : جدول الاستهلاك الحالي والاقتراح الجديد + تبرير الصعوبات المالية.

الرسالة 11 : التصريح لشركة التأمين بوقوع سرقة في مسكنك

عند دخولك لمنزلك، تكتشف أن الباب مخلوع و المنزل مخرب.
أول شيء يجب فعله : جرد أولي، ولو سريع، على ما سرق وأفسد. قبل ترتيب الأشياء وإذا استطعت التقط صورا للمحافظة على الأدلة.
إذا كان عليك تصليح الباب لتأمين مسكنك قم بحفظ الأدلة (الصور، الشهادة، الخ) واحتفظ بفاتورة الحداد أو النجار.
بعدها، قدّم تصريحاً بالسرقة إلى مركز الشرطة : وصل إيداع التصريح ضروري بالنسبة لتصريحك لدى شركة التأمين.
بمجرد حيازتك على وصل إيداع التصريح، ارسل تصريحك لشركة التأمين بواسطة رسالة مسجلة مع وصل الاستلام في أجل إلزامي 3 أيام ابتداء من تاريخ اكتشاف السرقة .

رسالة مسجلة مع وصل بالإستلام
بين هنا اسمك، عنوانك ومراجع عقد تأمينك.

سيدي، سيدي،

بتاريخ (تاريخ اكتشاف الكارثة)، اكتشفت أن مسكني تعرض للسرقة.
(اشرح هنا ظروف الكارثة)

أعذرك بهذه الرسالة لتنفيذها، خلال الثمانية أيام ابتداء من استلام هذا البريد، لإصلاح خط هاتفي.
في حالة عدم الرد المقنع في الأجل المحدد، سأقوم بإلغاء الاشتراك، دون الإخلال، باحتمال التعميم الذي يمكنني اشتراطه تعويضا على الإزعاج الحاصل.
في الانتظار، تقبلوا، سيدي، عبارات التقدير.

(التوقيع)

نسخة من عقد الاشتراك.
نسخة من بريد الشكاوي المرسل سابقا.

الرسالة 10 : طلب مهلة للدفع/إعداد قرض عقاري في حالة صعوبات مالية

لديك صعوبات في دفع الأقساط الشهرية لقرضك العقاري. لا تنتظر قيام البنك بمتابعتك، بادر أنت أولا : وخذ موعدا، تشرح من خلاله وضعيتك واقترح جدولا جديدا للتسديد.
في حالة الرفض، ابعث رسالة مسجلة مع إشعار بالاستلام، تعرض من خلالها حيثيات صعوباتك (بطالة، مرض، نفقات غير متوقعة...) و قم، بعد مراجعة دقيقة لميزانيتك السنوية، باقتراح واقعي لجدول جديد للتسديد.
أطلب أن يؤخر جدول الاستهلاك و التمس أن تكون معفيا من الفوائد أثناء الأشهر غير المدفوعة.

سيدي المدير،

في يوم (التاريخ)، قمت باكتتاب عقد قرض عقاري قيمته (...) دينار لدى مؤسستكم حسب مستوى الاستهلاك المرفق.

كما بينت لكم أثناء لقائنا الأخير (أو في الهاتف، أو بالبريد)، أواجه صعوبات لاحترام التسديد نتيجة (اشرح الصعوبات).

ألتمس منكم القبول لتأجيل آجال التسديد، لتسمحوا لي باسترجاع السير العادي

الملحق 3

النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

قائمة النصوص الأساسية

الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير سنة 1995 يتعلق بالتأمينات، يؤسس قانون التأمينات المعدل والمتمم بالقانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006.

القانون رقم 07-05 المؤرخ في 13 مايو سنة 2007 يعدل ويتمم الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 المتضمن القانون المدني؛

القانون رقم 08-09 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

القانون رقم 09-01 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-156 المؤرخ في 8 يونيو سنة 1966 المتضمن قانون العقوبات. المعدل و المتمم بالقانون رقم 11-14 المؤرخ في 2 غشت سنة 2011

الأمر رقم 11-02 المؤرخ في 23 فبراير سنة 2011 المتمم للأمر رقم 66-155 المؤرخ في 8 يونيو سنة 1966 يتضمن قانون الإجراءات الجزائية المصادق عليه بالقانون رقم 11-06 المؤرخ في 22 مارس سنة 2011 .

أرسل إليكم المرفقات التالية :

- قائمة الأغراض والأثاث المسروق أو المحطم، وكذا قيمتها (فاتورة الشراء، كشف نفقات الأشغال، الصور الخ...).

- وصل إيداع الشكوى (أرسل النسخة واحتفظ بالأصل).

أبقى تحت تصرفكم لأي معلومات تكونون بحاجة إليها.

في انتظار اقتراحكم بتعويض الخسارة، تقبلوا سيدي، سيدي، عبارات التقدير.

(التوقيع)

المرفقات : قائمة الأغراض المسروقة أو المحطمة + نسخة من وثائق الإثبات (إياك أن تبعث بالوثائق الأصلية).

الملحق 3 - النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

وكالات السياحة والأسفار

القانون رقم 99-06 المؤرخ في 4 أبريل 1999

يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والأسفار

المرسوم التنفيذي رقم 2000-47 المؤرخ في 1 مارس سنة 2000

يحدد تنظيم اللجنة الوطنية لإعتماد وكالات السياحة والأسفار وسيرها المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 10-248 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2010.

المرسوم التنفيذي رقم 2000-48 المؤرخ في أول مارس سنة 2000 معدّل ومتمّم

بالمرسوم التنفيذي رقم 10-186 المؤرخ في 14 يوليو 2010

الذي يحدد شروط وكيفية إنشاء وكالات السياحة والأسفار واستغلالها؛

المرسوم التنفيذي رقم 2000-49 المؤرخ في 1 مارس سنة 2000

يحدد شروط وكيفية إنشاء فروع وكالات السياحة والأسفار.

حماية المستهلكين

الأمر 71-57 المؤرخ في 5 أوت سنة 1971

المتعلق بالمساعدة القضائية معدل ومتمم بالقانون رقم 01-06 المؤرخ في 22 مايو سنة

2001 و القانون رقم 09-02 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009؛

القانون رقم 90-31 المؤرخ في 4 ديسمبر سنة 1990

المتعلق بالجمعيات؛

القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009

يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

التأمينات

الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30 يناير سنة 1974 معدل ومتمم بالقانون 88-31 المؤرخ

في 19 يوليو 1988

المتعلق بالزامية التأمين على السيارات وبنظام التعويض عن الأضرار.

اتفاقية التعويضات المباشرة للحوادث (IDA) والمحضر الودّي (نموذج)

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 3 - النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير سنة 1995

المتعلق بالتأمينات، يؤسس قانون التأمينات المعدل والمتمم بالقانون رقم 06-04

المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006.

الأمر رقم 03-12 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003

المتعلق بالزامية التأمين على الكوارث الطبيعية وبتعويض الضحايا المصادق عليه

بالأمر رقم 03-16 المؤرخ في 26 غشت سنة 2003 .

المرسوم التنفيذي رقم 04-268 المؤرخ في 29 أوت سنة 2004

يتضمن تشخيص الحوادث الطبيعية المغطاة بالزامية التأمين على آثار الكوارث

الطبيعية و يحدد كيفية إعلان حالة الكارثة الطبيعية.

المرسوم التنفيذي رقم 04-269 المؤرخ في 29 أوت سنة 2004

يضبط كيفية تحديد التعريفات والإعفاءات وحدود تغطية آثار الكوارث الطبيعية.

المرسوم التنفيذي رقم 04-270 المؤرخ في 29 أوت سنة 2004

يحدد البنود النموذجية الواجب إدراجها في عقود التأمين على آثار الكوارث الطبيعية.

المرسوم التنفيذي رقم 04-271 المؤرخ في 29 أوت سنة 2004

يوضح شروط منح وتنفيذ ضمان الدولة في إطار عمليات إعادة تأمين الأخطار

الناجمة عن الكوارث الطبيعية.

المرسوم التنفيذي رقم 04-272 المؤرخ في 29 أوت سنة 2004

يتعلق بالالتزامات التقنية الناتجة عن تأمين آثار الكوارث الطبيعية.

سلطات الرقابة - وزارة التجارة

المرسوم التنفيذي رقم 11-04 المؤرخ في 09 يناير سنة 2011 يعدّل و يتمّم المرسوم

رقم 02-454 المؤرخ في 21 ديسمبر سنة 2002

المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التجارة.

المرسوم التنفيذي رقم 11-09 المؤرخ في 20 يناير سنة 2011

يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها و عملها.

الملحق 3 - النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

البنوك

الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض معدل ومتمم بالأمر 10-04 المؤرخ في 26 أوت سنة 2010 مصادق عليه بالقانون رقم 10-10 المؤرخ في 27 أكتوبر 2010؛

القانون رقم 05-01 المؤرخ في 06 فبراير سنة 2005 المتعلق بالوقاية من تبييض الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحتها، المادة 06.

المرسوم التنفيذي رقم 10-181 المؤرخ في 13 يوليو سنة 2010 يحدد الحد المطبق على عمليات الدفع التي يجب أن تتم بوسائل الدفع وعن طريق القنوات البنكية والمالية.

النظام رقم 09-03 المؤرخ في 26 مايو سنة 2009 يحدد القواعد العامة المتعلقة بشروط البنوك المطبقة على العمليات المصرفية.

تعليمية بنك الجزائر رقم 92-70 المؤرخة في 24 نوفمبر سنة 1992 يتعلق بمركزية الأخطار البنكية وعمليات القرض الإيجار معدلة بالتعليمية رقم 94-56 المؤرخة في 7 سبتمبر سنة 1994

تعليمية بنك الجزائر رقم 95-07 المؤرخة في 22 فبراير سنة 1995 تتضمن الشروط التطبيقية في عمليات البنك.

الصكوك دون رصيد

القانون رقم 09-01 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009 المعدل والمتمّم للأمر رقم 66-156 المؤرخ في 8 يونيو سنة 1966 المتضمن قانون العقوبات.

النظام رقم 92-02 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 يتضمن تنظيم مركزية المبالغ غير المدفوعة و سيرها.

نظام 92-03 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 المتعلق بالوقاية من إصدار صك دون رصيد ومكافحته.

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 3 - النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

التعليمية رقم 92-71 المؤرخ في 24 نوفمبر سنة 1992 يحدد الأحكام التطبيقية للنظام رقم 09-03 المؤرخ في 22 مارس سنة 1992 المتعلق بالوقاية من إصدار صك دون رصيد ومكافحته.

المنافسة و الأسعار

الأمر رقم 03-03 المؤرخ في 19 يوليو سنة 2003، معدل ومتمّم بالقانون رقم 08-12 المؤرخ في 25 يونيو سنة 2008 و القانون رقم 10-05 المؤرخ في 15 أوت سنة 2010، يتعلق بالمنافسة؛

المرسوم التنفيذي رقم 05-468 المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2005، يحدد شروط تحرير الفاتورة وسند التحويل ووصل التسليم والفاتورة الإجمالية وكيفيات ذلك.

رقابة الجودة وقمع الغش

المرسوم التنفيذي رقم 89-147 المؤرخ في 8 أوت سنة 1989 المتضمن إنشاء مركز جزائري لمراقبة النوعية والرمز وتنظيمه وعمله معدل ومتمّم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-318 المؤرخ في 30 سبتمبر سنة 2003؛

المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المؤرخ في 30 يناير سنة 1990 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش معدل ومتمّم بالمرسوم التنفيذي رقم 01-315 المؤرخ في 16 أكتوبر سنة 2001.

المرسوم التنفيذي رقم 02-68 المؤرخ في 06 فبراير سنة 2002 يحدد شروط فتح مخابر تحاليل الجودة واعتمادها.

القرض العقاري

الأمر رقم 09-01 المؤرخ في 22 يوليو 2009، المادة 75، يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2009 المصادق عليه بالقانون رقم 09-05 المؤرخ في 22 يوليو 2009

القانون رقم 09-09 المؤرخ في 30 ديسمبر سنة 2009 ، يتضمن قانون المالية لسنة 2010.

الملحق 3 - النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

المرسوم التنفيذي رقم 10-87 المؤرخ في 10 مارس سنة 2010
يحدد مستويات وكيفيات منح تخفيض نسبة الفائدة على القروض التي تمنحها
البنوك والمؤسسات المالية لاقتناء سكن جماعي وبناء سكن ريفي من قبل المستفيدين؛

المرسوم التنفيذي رقم 10-166 المؤرخ في 30 يونيو سنة 2010
يحدد كيفيات وشروط منح القروض من طرف الخزينة للموظفين من أجل اقتناء أو
بناء، وتوسيع السكن.

القرار رقم 27 المؤرخ في 31 مارس 2011
المحدد لشروط وكيفيات منح قروض الخزينة للموظفين من أجل اقتناء بناء أو
توسيع السكن .

المواد الغذائية

المرسوم التنفيذي رقم 90-367 المؤرخ في 10 نوفمبر 1990
يتعلق بوسم المواد الغذائية وعرضها، معدل و متمم بالمرسوم التنفيذي رقم 05-484
المؤرخ في 22 ديسمبر سنة 2005؛

المرسوم التنفيذي رقم 91-04 المؤرخ في 19 يناير سنة 1991 يتعلق بالمواد المعدّة لكي
تلامس الأغذية وبمستحضرات تنظيف هذه المواد؛

المرسوم التنفيذي رقم 91-53 المؤرخ في 23 فبراير سنة 1991
تتعلق بالشروط الصحية المطلوبة عند عرض عملية الأغذية للاستهلاك؛

المرسوم التنفيذي رقم 92-25 المؤرخ في 13 يناير سنة 1992
يتعلق بشروط استعمال المواد المضافة إلى المنتوجات الغذائية وكيفيات ذلك؛

الماء

القانون رقم 05-12 المؤرخ في 04 أوت سنة 2005، معدل ومتمم بالأمر رقم 09-02
المؤرخ في 22 يوليو سنة 2009 يتعلق بالمياه المصادق عليه بالقانون رقم 09-06 المؤرخ
في 11 أكتوبر سنة 2009.

المرسوم التنفيذي رقم 05-13 المؤرخ في 09 يناير سنة 2005،
يحدد قواعد تسعير الخدمات العمومية للتزويد بالماء الصالح للشرب والتطهير، وكذا
التعريفات المتعلقة بها.

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 3 - النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

الكهرباء و الغاز

القانون رقم 02 - 01 المؤرخ في 05 فبراير سنة 2002
يتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات.

المرسوم التنفيذي رقم 08-114 المؤرخ في 09 أبريل سنة 2008
يحدد كيفيات منح إمتيازات توزيع الكهرباء و الغاز و سحبها و دفتر الشروط المتعلق
بحقوق صاحب الإمتياز و واجباته.

المرسوم التنفيذي رقم 10-95 المؤرخ في 17 مارس سنة 2010
يحدد القواعد الاقتصادية لمستحقات الربط بالشبكات و النشاطات الأخرى الضرورية
لتلبية طلبات تموين الزبائن بالكهرباء و الغاز.

التغليف / وسم المنتوجات غير الغذائية

المرسوم التنفيذي رقم 90-366 المؤرخ في 10 نوفمبر سنة 1990
يتعلق بوسم المنتوجات المنزلية غير الغذائية وعرضها.

الضمان

المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر سنة 1990
يتعلق بضمان المنتوجات و الخدمات؛

قرار مؤرخ في 10 مايو سنة 1994 يتضمن كيفيات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم
90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر سنة 1990
يتعلق بضمان المنتوجات و الخدمات.

إيجار العقارات

الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 المتضمن القانون المدني، الباب
الثامن العقود المتعلقة بالإنتفاع بالشيء الفصل الأول «الإيجار» المواد من 467 إلى
507 المعدل و المتمم بالقانون 07-05 المؤرخ في 1 مايو سنة 2007

الملحق 3 - النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

القرار رقم 27 المؤرخ في 31 مارس سنة 2011 المحدد لشروط و كفيات منح قروض الخزينة للموظفين من أجل إقتناء أو بناء أو توسيع السكن.

الممارسات التجارية

القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23 يونيو سنة 2004 يحدّد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية معدل و متمم بالقانون رقم 10-06 المؤرخ في 15 أوت سنة 2010 :

المرسوم التنفيذي رقم 05-468 المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2005 يحدّد شروط تحرير الفاتورة، و وصل التحويل، و وصل التسليم والفاتورة الإجمالية وكفيات ذلك؛

المرسوم التنفيذي رقم 06-215 المؤرخ في 18 يونيو سنة 2006 يحدّد شروط وكفيات ممارسة البيع بالتخفيض والبيع الترويجي والبيع في حالة تصفية المخزون والبيع عند مخازن المعامل و البيع خارج المحلات التجارية بواسطة فتح الطرود؛

المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر سنة 2006 معدل بالمرسوم التنفيذي رقم 08-44 المؤرخ في 03 فبراير سنة 2008 يحدّد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية (لجنة البنود التعسفية)؛

المرسوم التنفيذي رقم 09-65 المؤرخ في 07 فبراير سنة 2009 يحدّد الكفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع والخدمات المعينة؛

حماية المستهلكين و قمع الغش

القانون رقم 89-02 المؤرخ في 7 فبراير سنة 1989 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك (ملغى)

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 3 - النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009 يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش + مذكرة الوزارة.

سيارات الأجرة

القرار المؤرخ في 8 أوت سنة 1993، الذي ينظم النقل الذي تقوم به سيارات الأجرة (طاكسي)، معدل و متمم بالقرارات المؤرخة في 2 يناير سنة 2001 و في 30 أبريل 2001 و في 28 سبتمبر 2009.

النقل البري عبر الطرقات

القانون رقم 01-13 المؤرخ في 07 أوت سنة 2001 يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه المعدل و المتمم بالقانون رقم 11-09 المؤرخ في 05 يونيو سنة 2011؛

المرسوم التنفيذي رقم 04-415 المؤرخ في 20 ديسمبر سنة 2004 يحدّد شروط تسليم رخص ممارسة نشاطات نقل الأشخاص والبضائع عبر الطرقات المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11-263 المؤرخ في 30 يوليو سنة 2011

القرار المؤرخ في 11 أوت سنة 2007 يتضمن دفتر الشروط النموذجي الذي يحدّد شروط استغلال الخدمات العمومية المنتظمة لنقل الأشخاص عبر الطرقات + دفتر الشروط

السيارات الجديدة

المرسوم التنفيذي رقم 07-390 المؤرخ في 12 ديسمبر سنة 2007 يحدّد شروط وكفيات ممارسة نشاطات تسويق السيارات الجديدة.

2 البنود التي تعتبر تعسفية :

المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر سنة 2006 معدل بالمرسوم التنفيذي رقم 08-44 المؤرخ في 03 فبراير سنة 2008 يحدّد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية:

دليل المستهلك الجزائري

الملحق 3 - النصوص الأساسية وقائمة البنود التعسفية

الملحق 4 المصالح الخارجية قائمة جمعيات المستهلكين

← المديرية الجهوية للتجارة (09 مديريات)

الولاية

الهاتف

الفاكس

مديرية التجارة التابعة للمديريات الجهوية للتجارة

العنوان

البريد الإلكتروني

الجزائر

021/21.09.89 / 021 21.09.90

021/21.09.92

الجزائر، بومرداس، تيبازة

نادي الصنوبر البحري، الجزائر
drcalger@gmail.com

عنابة

038 86 81 85

038 86 20 05

عنابة، سكيكدة، سوق أهراس، الطارف، قالمة

غرفة التجارة

ساحة بلوزداد الطابق 2، عنابة
drcannaba@gmail.com

- « تعتبر تسفية البنود التي يقوم من خلالها العون الاقتصادي :
- بتقليص العناصر الأساسية للعقود المشار إليها في المادتين 2 و 3 من هذا المرسوم؛
 - الاحتفاظ بحق تعديل العقد أو فسخه بصفة منفردة دون تعويض للمستهلك؛
 - عدم السماح للمستهلك في حالة القوة القاهرة بفسخ العقد، إلاّ مقابل دفع تعويض؛
 - التخلي عن مسؤوليته بصفة منفردة بدون تعويض المستهلك في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ غير الصحيح لواجباته؛
 - النص في حالة الخلاف مع المستهلك على تخلي هذا الأخير عن اللجوء إلى أية وسيلة طعن ضده؛
 - فرض بنود لم يكن المستهلك على علم بها قبل إبرام العقد؛
 - الاحتفاظ بالمبالغ المدفوعة من طرف المستهلك في حالة ما إذا امتنع هذا الأخير عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه دون إعطائه الحق في التعويض في حالة ما إذا تخلى العون الاقتصادي هو بنفسه عن تنفيذ العقد أو قام بفسخه؛
 - تحديد مبلغ التعويض الواجب دفعه من طرف المستهلك الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته، دون أن يحدّد مقابل ذلك تعويضا يدفعه العون الاقتصادي الذي لا يقوم بتنفيذ واجباته؛
 - فرض واجبات إضافية غير مبرّرة على المستهلك؛
 - الاحتفاظ بحق إجبار المستهلك على تعويض المصاريف و الأتعاب المستحقة بفرض التنفيذ الإجباري للعقد دون أن يمنحه نفس الحق؛
 - يعفى نفسه من الواجبات المترتبة عن ممارسة نشاطاته؛
 - يحمل المستهلك الواجبات التي تعتبر من مسؤوليته.»

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

باتنة

033 81 27 38
033 80 76 81

باتنة، قسنطينة، أم البواقي، تبسة، خنشلة، بسكرة
الحي الإداري الجديد برج الغولة، باتنة
drcbatna@gmail.com

بشار

049 81 23 76
049 81 23 77

بشار، التعامة، تندوف، أدرار، البيض
ص.ب 269 بجوار الصندوق الوطني للتقاعد، بشار
drcbechar@gmail.com

البليدة

025 43 28 62
025 43 28 84

البليدة، البويرة، تيزي وزو، المدية، عين الدفلى، الجلفة
الحي الجديد أولاد عيش، البليدة
drcblida@gmail.com

وهران

041 27 77 73
041 27 77 72

وهران، تلمسان، سيدي بلعباس، عين تيموشنت، مستغانم
الحي الإداري أبو بكر بلقايد بئر الجير، وهران
drcoran@gmail.com

ورقلة

029 76 06 23
029 76 06 25

ورقلة، غرداية، الوادي، إليزي، تمنراست، الأغواط
سوق السبت ص.ب 1001، ورقلة
drcouargla@gmail.com

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

سعيدة

048 51 33 19
048 51 40 64

سعيدة، تيارت، غيليزان، الشلف، تيسمسيلت، معسكر
المحافظة القديمة نهج فرانس فانون ص.ب 13. سعيدة
drcsaida@gmail.com

سطيف

036 84 23 80 / 036 84 21 53
036 84 89 43 / 036 84 24 46

سطيف، جيجل، برج بوعريريج، المسيلة، ميله، بجاية
شارع فرانس فانون وسط المدينة ص.ب 460. 19000. سطيف
drcsetif@gmail.com

المديريات الولائية للتجارة (48 مديرية)

الولاية

الهاتف

الفاكس

العنوان

أدرار

049 96 68 69
049 96 92 60

شارع 20 أوت، أدرار

الشلف

027 77 11 89
027 77 70 29

حي شريفى قدور ص.ب 153. الشلف

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستملكين

الأغواط

029 93 24 14
029 93 25 12

حي المعمورة ص.ب 371 . الأغواط

أم البواقي

032 42 36 59
032 42 12 80

ص.ب 2046 ، أم البواقي

باتنة

033 80 76 55
033 80 76 53

الحي الإداري الجديد برج الفولة ، باتنة

بجاية

034 21 14 41
034 21 20 94

مقر الولاية ، بجاية

بسكرة

033 74 94 16
033 74 56 83

شارع لحوال معمر مقر الدائرة سابقا ، بسكرة

بشار

049 81 63 28
049 81 17 97

شارع بودواية الشيخ ص.ب 272 ، بشار

دليل المستهلك الجزائري

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستملكين

البليدة

025 41 35 40
025 41 97 09

نهج كريتلي مختار ، مقر الولاية ، البليدة

البويرة

026 94 43 95
026 94 44 40

شارع 17 أكتوبر، البويرة

تمنراست

029 34 15 11
029 34 48 75

حي الوثام، تمنراست

تبسة

037 49 40 50
037 49 46 26

طريق قسنطينة - المحافظة سابقا، تبسة

تلمسان

043 21 32 10
043 21 31 91 / 043 21 45 09

09. حي النسيم إمامة المنصورة، تلمسان

تيارت

046 41 54 40
046 41 54 43

100 مكتب، ملحق الولاية، تيارت

تيزي وزو

026 21 68 01
026 21 75 21

الحي الإداري عمارة رقم 04 الطابق الأرضي، تيزي وزو

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

سيدي بلعباس

048 57 67 58

048 57 64 06

حي سيدي الجيلالي، سيدي بلعباس

عنابة

038 55 57 45

038 55 57 36

038 55 57 45

شارع بيثا يوسف الجسر الأبيض، عنابة

قالة

037 20 53 86

037 20 44 23

الحي الإداري طريق الجامعة، قالة

قسنطينة

031 66 95 75

031 66 95 77

المنطقة الصناعية الرمال بوصوف، قسنطينة

المدية

025 58 22 96

025 58 36 44

حي 100 مكتب، المدية

مستغانم

045 21 00 09

045 21 90 01

مقر الولاية، مستغانم

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

الجزائر

021 92 31 34

021 92 31 58

021 92 78 79, 021 92 37 16

021 92 78 86

100 نهج بوقرة الأبيار الجزائر

الجلفة

027 87 30 99

027 87 27 27

شارع بينات بلكل مقابل مقر الولاية، الجلفة

جيجل

034 49 86 15

034 49 86 15

الحي الإداري ص.ب.75 جيجل

سطيف

036 93 80 42

036 93 80 34

حي القاهرة، سطيف

سعيدة

048 51 52 52

048 51 55 14

الحي الإداري عمارة رقم 05. سعيدة

سكيكدة

038 70 30 13

038 70 53 66

القطب الإداري شارع هواري بومدين

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

المسيلة

035 55 05 06

035 55 12 07

الحي الإداري ص.ب. 927. المسيلة

معسكر

045 81 67 26

045 81 66 92

الحي الإداري ، معسكر

ورقلة

029 76 44 33

029 76 30 23

الحي الإداري، ورقلة

وهران

041 27 78 39

041 27 78 16

الحي الإداري أبو بكر بلقايد بئر الجير، وهران

البيضاء

049 71 45 58

049 71 84 19

الحي الإداري ص.ب. 182. البيضاء

إليزي

029 42 20 37

029 42 12 53

مقر الولاية سابقا ، إليزي

برج بوعرييج

035 68 75 88

035 68 40 92

الحي الإداري مقر الولاية سابقا، برج بوعرييج

دليل المستهلك الجزائري

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

بومرداس

024 81 76 25/024 81 76 26

024 81 91 80/024 81 92 37

مقر الولاية ص.ب. 181. بومرداس

الطارف

038 60 10 24

038 60 10 24

مقر الولاية، الطارف

تندوف

049 93 80 15

049 93 80 16

حاسي عمار لطفي، تندوف

تيسمسيلت

046 47 69 14

046 47 93 42

طريق حمادية بجانب متقنة أحمد بن يحيى ، الونشريس، تيسمسيلت

الوادي

032 22 33 12/13

032 22 33 13

حي 08 ماي 1945 بريد النزلة ص.ب. رقم 201. الوادي

خنشلة

032 32 23 99

032 32 27 36

مقر مديرية التربية للولاية سابقا بمحاذاة ثانوية شيخاني بشير، خنشلة

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

سوق أهراس

037 34 00 54
037 31 06 58

حي الشهيد 02 الشارع الوطني رقم 16 ص.ب.51. سوق أهراس

تبيازة

024 47 98 83
024 47 03 77
024 47 98 28

الحي الإداري، تبيازة

ميلة

031 57 58 32
031 57 58 32

التحصيل الغربي بن محجوب طريق زغاية، ميلة

عين الدفلى

027 59 07 19
027 59 07 17

قرب المجلس الشعبي الولائي، عين الدفلى

النعامة

049 79 64 08
049 79 77 57

ص ب 64، النعامة

عين تيموشنت

043 60 18 92
043 60 23 33

الحي الإداري الزيتون، عين تيموشنت

دليل المستهلك الجزائري

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

غرداية

029 83 93 03
029 83 93 02

ص.ب.357 بني يزقن، غرداية

غليزان

046 92 85 30
046 92 97 45

حي الانتصار 430 ص ب، غليزان

جمعيات حماية المستهلك في الجزائر

الإتحاد الوطني لحماية المستهلك.

الرئيس : السيد حرزلي محفوظ.

العنوان : غرفة التجارة والصناعة - المدينة.

الهاتف / الفاكس : +213(0)25589493

النقل : +213(0)771849157

البريد الإلكتروني : u.n.p.c@conso-algerie.net

الموقع الإلكتروني : conso-algerie.net

الجمعية الجزائرية لحماية مستهلكي التأمين

الرئيس : السيد قويدري عادل أمين

العنوان : حي 153 مسكن، البناية 30، رقم 1، سعيد حمدين، بئر مراد رايس،

الجزائر.

النقل : +213(0)663046803, +213(0)775048974, +213(0)556203622

البريد الإلكتروني : apcco-2006@yahoo.fr

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

جمعية حماية وإرشاد المستهلك وبيئته

الرئيس : السيد حريز زكي
العنوان : 34 طريق حي كاناستال بئر الجير، وهران
الهاتف/الفاكس : +213(0)41433270,+213(0)41431071
النقل : +213(0)661201863
الموقع الإلكتروني : www.apcco.org
البريد الإلكتروني : hariz_zaki@yahoo.fr
contact@apcco.org

جمعية ترقية وحماية صحة المستهلك

الرئيس : السيد خلف عبد المجيد
العنوان : على مستوى المرصد الجهوي للصحة، مستشفى ابن سينا، عنابة
النقل : +213(0)772301260

جمعية الدفاع عن المستهلك وحمايته (ASPRODEC21).

الرئيس : السيد سلجة شعبان.
العنوان : حي الزيتون عمارة G رقم 135 - سكيكدة.
الفاكس : +213(0)38721107
النقل : +213(0)664516664 /+213(0)770619442
البريد الإلكتروني : chabaneseldja@yahoo.fr

جمعية حماية المستهلك « الأمان »

الرئيس : السيد عبيدي محمد
العنوان : ص ب 5315 ، الأغواط.
الهاتف/الفاكس : +213(0)29920981, +213(0)29932512
النقل : +213(0)772323421
البريد الإلكتروني : consommateur@ayna.com
الموقع الإلكتروني : www.consommateur.dz.fr.dt

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

جمعية حماية وتحسيس المستهلك

الرئيس : السيد بوقندورة عبد الحفيظ
العنوان : الحي الإداري - أم البواقي
الهاتف/الفاكس : +213(0)32495120
النقل : +213(0)771644115
البريد الإلكتروني : asso-prote@yahoo.fr

جمعية الدفاع عن حقوق المستهلك ، بئر العاتر

الرئيس : السيد عسول السبتي
العنوان : ص ب 194 بئر العاتر 12200، تبسة
الهاتف /الفاكس : +213(0)37446226
النقل : +213(0)66194361
البريد الإلكتروني : assoul.sebti@yahoo.fr

جمعية حماية والدفاع عن المستهلك

الرئيس : السيدة خليل سكيكدة
العنوان : المنطقة الصناعية الرمال بوضوف ، قسنطينة
الهاتف/الفاكس : 031-66-95-77
النقل : +213(0)770884647,+213(0)771865307
+213(0)553683383
البريد الإلكتروني : associa conso 25000.@gmail.com

الجمعية المحلية لحماية المستهلكين ، خراطة

الرئيس : السيد مجدوب موسى
العنوان : ص ب 49 بلدية خراطة ، بجاية
الهاتف/الفاكس : +213(0)34246892
النقل : +213(0)772651641

الملحق 4- المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

جمعية « آمال » لترقية وحماية المستهلكين.

العنوان :حي 500 مسكن عمارة رقم 04 حصة رقم 28، ميله

الهاتف/الفاكس : +213(0)31531819

البريد الإلكتروني: amelppcmila@yahoo.fr

amelppcmila@hotmail.com

الموقع الإلكتروني: www.amelppcmila.fr.gd

جمعية المستقبل ذراع الميعاد عين ولمان، سطيف

الرئيس : السيد لطرش محمد

العنوان : ذراع الميعاد عين ولمان

الهاتف: +213(0)36.72.83.27

جمعية الدفاع وحماية المستهلك

الرئيس : السيد بن ناجي محمد أمقران

العنوان : طريق الدائرة ، عزازقة

الهاتف/الفاكس : +213(0)26342669

النقل: +213(0)667018487

البريد الإلكتروني: consoma94@yahoo.fr

جمعية حماية وتوجيه المستهلك « APOC »

الرئيس : السيد صياد كمال

العنوان : حي 600 مسكن بناية G1 رقم 174 EPLF المدينة الجديدة - تيزي وزو

الهاتف/الفاكس : +213(0)26219751, +213(0)26410040, +213(0)554594569

البريد الإلكتروني: apo_conso@yahoo.fr

الموقع الإلكتروني: www.apoconsom.org

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

الجمعية المحلية لحماية المستهلكين « Conso-Protect »

الرئيس : السيد موشاش سفيان

العنوان : قرية تالة عمارة تيزي راشد

الهاتف / الفاكس : +213(0)26313268

النقل: +213(0)550271171

جمعية حماية وترقية المستهلكين « العافية »

الرئيس : السيد جنيدي علي

العنوان : مقر المديرية الولائية للتجارة، الجلفة

الهاتف / الفاكس : +213(0)27872727

النقل : +213(0)663448386

البريد الإلكتروني: djenali17000@yahoo.fr

الجمعية الجزائرية لترقية وحماية المستهلك

الرئيس : السيد بوشقيف معمر

العنوان : شارع قيوسة رابح ، بني تامو، البلدية

الهاتف/الفاكس : +213(0)25427966

النقل: +213(0)661479526

البريد الإلكتروني: asso_aappc@yahoo.fr

جمعية حماية البيئة وإطار الحياة

الرئيس : السيد وضاح مالك

العنوان: التخصيص 11 تعاونية البركة، تيقصرين، بئر خادم- الجزائر

الهاتف/الفاكس : +213(0)21402977

النقل : +213(0)662744271

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

جمعية حماية المستهلك (صحة وأمان)

الرئيس : السيدة زرقين نجبية
العنوان : حي قهدور الطاهر عمارة 01 رقم 10 ، قالة
النقل : +213(0)776237059
البريد الإلكتروني : awpc24@gmail.com

جمعية «النقاوة» لأمن المستهلك والبيئة

الرئيس : السيد بوزيدي عيسى
العنوان : مديرية الصحة والسكان لولاية عنابة، مخبر النظافة للولاية
الهاتف/ الفاكس : +213(0)38863664
البريد الإلكتروني : amawa23321@gmail.com

جمعية حماية و توجيه المستهلك وبيئته

الرئيس : السيد زبدي مصطفى
العنوان : مكتبة البلدية لأولاد فايت ، الجزائر
الهاتف / الفاكس : +213(0)21311599
النقل : +213(0)55307284
البريد الإلكتروني : apoce.alger@gmail.com

جمعية حماية وتوجيه المستهلك

الرئيس : السيد شهبي مراد
العنوان : دار المعلمين ص ب 446 ، ورقلة
الهاتف/ الفاكس : +213(0)29763023
النقل : +213(0)66188 85 85
البريد الإلكتروني : asso.conso.30@gmail.com

دليل المستهلك الجزائري
الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

جمعية حماية المستهلك

الرئيس : السيد بوزيد محمد
العنوان : ص ب رقم 40 مرمرد ، غرداية
الهاتف/ الفاكس : 029 839303 /029839302

جمعية الدفاع عن حقوق المستهلك

الرئيس : السيد حمدان محمد الصغير
العنوان : ص ب 53، تبسة
الهاتف/ الفاكس : +213(0)37473582
النقل : +213(0)795607681

جمعية « اليقظة» لحماية المستهلك

الرئيس : السيد كرييع خدير
العنوان : حي فريجية ، رأس القرية ، ص ب : 1626 بسكرة
الهاتف +213(0)33.73.75.55
النقل : +213(0)777033468
البريد الإلكتروني : kribaa2007@yahoo.org

الجمعية المحلية لحماية المستهلكين

الرئيس : السيد غزال عبد العزيز
العنوان : حي 700 مسكن ، خنشلة
النقل : +213(0)778366315
البريد الإلكتروني : a.p.k@voila.fr
الموقع الإلكتروني : www.Apckhenchela.org

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

جمعية حماية المستهلك

الرئيس : السيد زايدي عبد الحميد
العنوان : الحي الإداري - المقر القديم للولاية ، برج بوعريريج
الهاتف/الفاكس : +213(0)35680460
النقل : +213(0)771634178
الموقع الإلكتروني: www.aspc-bba.org

الجمعية المحلية لحماية المستهلكين

الرئيس : السيد بغول عمر
العنوان : الحي الإداري المديرية الولائية للتجارة ، جيجل
النقل : +213(0)798 89 27 68
الهاتف /الفاكس : +213(0)34498615

جمعية حماية المستهلك

الرئيس : السيد الشيخ صالح باحمد
العنوان : ابن رستم ، 47000 غرداية
الهاتف/الفاكس : +213(0)29881056 , +213(0)29881371
البريد الإلكتروني: csbahmed@yahoo.fr

الجمعية المحلية لحماية المستهلكين

الرئيس : السيد عمر راجح
العنوان : مقر المديرية الولائية للتجارة ، أدرار
الهاتف/الفاكس : +213(0)49966869
النقل : +213(0)553049755 , +213(0)794060632
البريد الإلكتروني : asso procons adrar@hotmail.fr

دليل المستهلك الجزائري

الملحق 4 - المصالح الخارجية / قائمة جمعيات المستهلكين

جمعية حماية المستهلك

الرئيس : السيد براهيم محمد
العنوان : غرفة التجارة، شارع الإخوة بن تركية - المدينة
الهاتف/الفاكس : +213(0)25583961 , +213(0)25585828
النقل : +213(0)773796137

الجمعية المحلية لحماية المستهلكين

الرئيس : السيد رحال رمضان
العنوان : المديرية الولائية للتجارة - بشار
الهاتف/الفاكس : +213(0)49811965
النقل : +213(0)663524171
البريد الإلكتروني: rahel ramdane@yahoo.fr

جمعية حماية وترقية المستهلك «النور»

الرئيس : السيد رمضاني عبد الحميد
العنوان : حي 100 دار 11/225 - الجلفة
الفاكس : +213(0)27872727
النقل : +213(0)792533845
البريد الإلكتروني: nourassociat@yahoo.com
nourassociat@hotmail.com
الموقع الإلكتروني: www.nour.madur.net

تم إعداد وإنجاز هذا الدليل، تحت إدارة السيد فرانشيسكو أبوزي ،
من طرف السيدة آن موران و السيدة زهية العايب خبيرتان في مجال حماية المستهلكين.
ضمن برنامج تسهيل التبادلات التجارية FACICO
(برنامج التعاون بين الإتحاد الأوروبي و الجزائر 2009-2011)
و تحت إشراف و بدعم من السيد معالي وزير التجارة و طاقم مديرية الجودة و الاستهلاك بوزارة التجارة.

طبع هذا الدليل باللغتين الوطنية و الفرنسية
برخص نسخة شريطة ذكر المصدر

محتوى هذا الدليل على مسؤولية مؤلفيه و المتعاقد و لا يمكن في أي حال من الأحوال أن يمتد عن رأي الإتحاد الأوروبي

تصميم : Brown
الإدارة الفنية : فيس وافق : ouafekais1@gmail.com
إنجاز : Alphadesign :
www.alpha-dz.com

وزارة التجارة

حي زرهوني مختار (حي الموز سابقا) ، المحمدية ، الجزائر

الهاتف: +213 (0) 21 89 00 80

+213 (0) 21 89 00 74

+213 (0) 21 89 00 67

الفاكس : +213 (0) 21 89 00 34

الموقع الإلكتروني : www.mincommerce@gov.dz

البريد الإلكتروني : leguide@minicommerce.gov.dz