مجلة الدراسات القانونية المقارنة
المجلد 06/العـــدد02 (2020)، ص.ص.829-847. ISSN:2478-0022 EISSN:2600-6154

حماية المستهلك في المجال البنكي وفقا للقانون الجزائري

Consumer protection in the banking field, according to Algerian law

د.عبد القادر سبتي

Dr. Abdelkader SEBTI

أستاذ محاضر أ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة يحيى فارس، المدية

Lecturer A, Faculty of Law and Political Science, Yahia Fares University, Medea
sebtiaek@gmail.com

تاريخ إرسال المقال: 2020/09/10 تاريخ القبول:2020/12/13 تاريخ النشر:2020/12/27

ملخص:

تنص المادة 43 فقرة 3 من الدستوري الجزائري لسنة 2016 على أن:"... القانون يحمي حقوق المستهلكين. ويمنع القانون الإحتكار والمنافسة غير النزيهة"، كما ينص أيضا مشروع تعديل الدستور لسنة 2020 في مادته 62 على أنه:" تعمل السلطات العمومية على حماية المستهلكين بشكل يضمن لهم الأمن والسلامة والصحة وحقوقهم الإقتصادية"، ويعتبر حق المستهلك في تلقي الخدمات البنكية أحد هاته الحقوق، والتي أصبحت بحاجة ملحة إلى حماية قانونية شاملة في ظل تطور المؤسسات البنكية وإلزامية التعامل معها قانونا في الكثير من المعاملات، حيث يقتصر بحثنا عن الحماية القانونية التي يوفرها القانون الجزائري للمستهلكين في المجال البنكي.

ويضع المشرع مجموعة من الوسائل القانونية التي تساهم في تكريس عدالة وقائية، وتحقيق التوازن في العلاقة الإستهلاكية بين المستهلك والبنك، التي كثيرا ما تشهد تضاربا في المصالح بين الطرفين، وذلك خروجا عن القواعد العامة في التعاقد، التي يغلب عليها الطابع العلاجي، كما أن جهود ومساعي المشرع الجزائري في إطار تحقيق حماية فعالة للمستهلك في هذا المجال تبقى غير كافية.

كلمات مفتاحية:

الحماية القانونية.، المستهلك.، البنك.، الخدمات.، النقد والقرض.

Abstract:

Article 43, paragraph 3, of the Algerian Constitution of 2016 stipulates: "... the law protects the rights of consumers. The law prohibits monopoly and unfair competition." The draft amendment to the constitution for the year 2020 also states in its article 62 that: "Public authorities work to protect consumers in a way that guarantees their security, safety, health and economic rights.", and considers the consumer's right to receive banking services One of these rights, which became in

Email: sebtiaek@gmail.com **المؤلف المرسل: د. عبد القادر سبتي**

need of comprehensive legal protection in light of the development of banking institutions and the obligation to deal with them legally in many transactions, Where we looked for the position of Algerian law in this area.

It has been found that the legislator has set a set of legal means that contribute to the establishment of preventive justice, between the consumer and the bank, which often witnesses a conflict of interest between the two parties, in violation of the general rules of contracting, which are predominantly therapeutic, and the efforts of the Algerian legislator in This field is not sufficient.

***Keywords**:*

Legal protection; Consumer; Bank; Services; Money and credit.

مقدمة:

تؤدي البنوك اليوم دورا فعالا وهاما في المجالات الإقتصادية، والإجتماعية، والسياسية بالنظر إلى الوظيفة المنوطة بها، والمتمثلة في تنمية المال والأعمال، وتقديم الخدمات للأفراد، والشركات، والدول؛ وقد ازدادت أهميتها تحت تأثير حتمية التعامل مع البنوك في بعض الأحيان، وإلزامية التعامل معها قانونا في الكثير من المعاملات التجارية والمدنية أحيانا أخرى، الأمر الذي أوجد علاقة استهلاكية متشعبة بين البنوك وزبائنها، تتسم بعدم تكافؤ أطراف العلاقة، باعتبار المستهلك طرفا ضعيفا فيها، الأمر الذي اقتضى إلزامية توفير الحماية القانونية لهذا الأخير.

ويهدف موضوع البحث إلى الوقوف على حماية المستهلك في المجال البنكي، من خلال التطرق إلى مختلف الحقوق والواجبات الناشئة عن العلاقة الإستهلاكية بين طرفيها –البنوك وزبائنها– في ظل خصوصيات هذه العلاقة وجدّتها، وذلك بالإستعانة بمختلف النصوص القانونية والتنظيمية التي تؤسس لذلك.

ومن الثابت أن مسألة حماية المستهلك، تدخل ضمن الحقوق الأساسية المكرسة في الدستور، حيث يقع على عاتق الدولة دفع كل الأخطار التي من شأنها أن تضر بمصالحه، وهو ما يعبر عنه المؤسس الدستوري من خلال المادة 41 من القانون رقم 01/16 المعدل لدستور سنة 1996 التي تنص على أنه:" يعاقب القانون على المخالفات المرتكَبة ضدّ الحقوق والحرّيّات، وعلى كل ما يمسّ سلامة الإنسان البدنيّة والمعنويّة"[1]، أما المادة 43 فقرة 3–4 منه فتنص على أنه:" تكفل الدولة ضبط السوق. ويحمي القانون حقوق المستهلكين. يمنع القانون الإحتكار والمنافسة غير النزيهة". كما ينص أيضا مشروع تعديل الدستور لسنة 2020 في مادته 62 على أنه:" تعمل السلطات العمومية على حماية المستهلكين بشكل يضمن لهم الأمن والسلامة والصحة وحقوقهم الإقتصادية"[2].

وفي إطار مواكبة التطورات الحاصلة في المجال البنكي، وتحسين الخدمات المالية للمستهلكين، أدخل المشرع الجزائري تعديلات هامة على قانون النقد والقرض، لاسيما بموجب القانون رقم 03–11 المؤرخ في2003[3] المعدل والمتمم بالقانون رقم 10–04 المتعلق بالنقد والقرض، وذلك لضرورة قانونية أملتها مسائل واقعية، كتلك المتعلقة بإخضاع الخدمة البنكية لقانون العرض والطلب، وكذلك المتعلقة باستقلالية البنك المركزي الجزائري عن الحكومة.

هذا، وقد قام المشرع الجزائري بإصدار القانون الجديد رقم 18-09 المتضمن تعديل القانون رقم 09-03 المتعلق بالقواعد العامة بحماية المستهلك وقمع الغش[4]، حيث تنص المادة 19 فقرة 1 منه، على أنه:" يجب أن لا يمس المنتوج المقدم للمستهلك بمصلحته المادية، وأن لا يسبب له ضررا معنويا"؛ كما تناول مجموعة من الحقوق الأساسية للمستهلك.

وتكمن أهمية البحث، في تبيان الحماية التي يقررها المشرع الجزائري للمستهلك في المجال البنكي، وتحسيس البنوك والمؤسسات المالية بالدور الذي يمكن أن تؤديه في تعزيز وترقية حماية المستهلك، خصوصا بعد الدور الذي أصبحت تؤديه جمعيات حماية المستهلك، وما يترتب عن ذلك من الحد من مخاطر استهلاك الخدمات البنكية.

أما عن أسباب اختيار موضوع البحث، فإنها ترجع إلى:- الوقوف على مواطن الخلل في قانون حماية المستهلك، وكذا قانون النقد والقرض التي يكتنفها الكثير من الغموض والقصور، فيما يتعلق بالأخطار التي تواجه مستهلكي الخدمات البنكية.

-تزايد حجم النشاط البنكي، وتطوره، وخصوصياته، التي تتعلق بموضوع حماية العلاقة الإستهلاكية في المجال البنكي، ولقلة الدراسات والبحوث القانونية المتعلقة بإشكالات استهلاك الخدمة البنكية وآثارها القانونية.

-التحسيس بمسؤولية كل شخص، أو مقدم خدمة بنكية، بالإلمام بقانون الإستهلاك والقانون البنكي، كون عدم المعرفة أو الجهل بهما قد يوقعه في مشكلات جسيمة وأخطاء هو في غنى عنها، لو اطلع على القوانين ولوائح الإستهلاك الآمن والتقيد بتنفيذها.

-تقديم دراسة قانونية وافية عن حماية المستهلك في المجال البنكي، وكسب ثقتهم في الخدمات البنكية، لتلبي إحتياجات المكتبات الجزائرية، وكذلك حاجة المتخصصين في القانون البنكي[5] وفي قانون الأعمال.

الإشكالية: كثيرا ما تمتنع البنوك عن تنفيذ التزاماتها تجاه زبائنها، وتتعسف في استعمال حقها، بحجة أنها طرف قوي في العلاقة الإستهلاكية البنكية، ويضاف إلى ذلك عدم التزام ممارسي النشاط البنكي بإعلام المستهلك، أو التأخر في ذلك، مما يعد من قبيل الأخطار التي تواجه المستهلك، فهل يوفر المشرع الجزائري للمستهلك حماية فعالة في مجال الخدمات البنكية، أم أن مقتضيات الحماية تبقى رهينة تفعيلها ؟.

وللإجابة على هاته الإشكالية، إعتمدنا المنهج التحليلي، وذلك من خلال الوقوف على الآراء الفقهية وتحليلها، وإبراز النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك في المجال البنكي، فضلا عن الأنظمة واللوائح الصادرة تطبيقاً لنصوص هذه القوانين. وقد تم تقسيم الدراسة إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول، حماية المستهلك في المجال البنكي وفقا للقواعد العامة، أما في المبحث الثاني، فقد خصصناه لدور قانون حماية المستهلك في ترقية العلاقة الإستهلاكية البنكية.

المبحث الأول: حماية المستهلك في المجال البنكي وفقا للقواعد العامة

تجد هاته الحماية أساسها في القانون البنكي الجزائري، المتمثل في الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، إلا أن هذا الأخير لم يتضمن مجمل قواعد الحماية باعتباره قانونا مهنيا خاصا، حيث أن معظم نصوصه تحيل إلى تطبيق القواعد العامة، لاسيما تلك المتعلقة بالعقود البنكية والإلتزامات، وهو ما يعني الرجوع إلى القواعد العامة المتمثلة في التقنينين المدني والتجاري لتبيان الأحكام التي يمكن إعمالها من أجل حماية المستهلك في هذا المجال.

المطلب الأول: حماية المستهلك في إطار قواعد النشاط البنكي

تتضمن قواعد النشاط البنكي، مجموعة من الآليات التي تكرس حماية لمستهلك الخدمات البنكية، والتي سنعمل على تحليلها وفقا للأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، ثم سنتطرق إلى إمكانية خضوع الحماية في المجال البنكي للتقنينين المدني والتجاري، في حالة عدم وجود نصوص تؤسس لها وفقا للقانون البنكي.

الفرع الأول: مظاهر الحماية وفقا للأمر رقم 03-11 المعدل والمتمم

نظرا للهزات العنيفة التي أصابت البنوك الخاصة، والقطاع البنكي عموما (بنك الخليفة، والبنك التجاري والصناعي الجزائري، وغيرها من البنوك)[6]، وما ترتب عنه من فقدان الثقة في المؤسسات البنكية، فإن الدولة عملت على تبني إصلاحات كبيرة وعميقة على مستوى المنظومة المصرفية، تجسدت في إصدار الأمر رقم 03-11 بتاريخ 2003/08/26 المتعلق بالنقد والقرض[7]، وتنظيم العمل البنكي؛ إضافة إلى ذلك، إخضاع الجهاز البنكي إلى القواعد والمعايير المصرفية الدولية والإستمرار في تفعيل مسار الإصلاحات.

كما تأثرت حماية مستهلكي الخدمة البنكية في هذه الفترة، باعتراف المشرع بحرية المنافسة وترقيتها بموجب الأمر رقم 03-03، والذي يكرس الحق في حرية المنافسة، التي تعد من الحقوق الإقتصادية التي تحتاج إلى حماية أكثر من أي وقت مضى، رغم أن ري الم ؤ سس الد س تو الجزائري لم ينص على ذلك صراحة في الدستور، وإنما يستشف من إقراره بمبدأ أوسع منه ألا وهو مبدأ حرية الإستثمار والتجارة[8]، والذي من أسسه الحق في حرية المنافسة، وبذلك يعد الحق في المنافسة ذا قيمة دستورية لصيقة بحرية المبادرة التي يكرسها الدستور[9] وتتضمنها القوانين[10].

والمنافسة في قطاع البنوك، لا تعد هدفا في حد ذاتها، بقدر ما هي وسيلة يستعان بها، من أجل الوصول إلى تحقيق التقدم في الخدمات المالية والنقدية، والإنتعاش الإقتصادي، عن طريق ضمان توافر اكبر عدد ممكن من البنوك والمؤسسات المالية داخل السوق النقدية، بما سيمكن في الأخير من ضمان حرية الإختيار التام لدى المستهلك[11].

هذا، وقد جاءت تعديلات الأمر رقم 03-11، لتوضح الإطار المؤسساتي وشروط منح الإعتماد لهذه المؤسسات سواء ما تعلق منها بالمراقبة الخارجية أو الداخلية، إلى جانب العقوبات التأديبية والجنائية؛ وهو ما يؤكد اهتمام المشرع بالأساس، على توفير أكبر قدر من الضمانات القانونية والمحاسبية، التي ستمكن البنوك من مزاولة نشاطها بعيدا عن أي عراقيل أو مخاطر ائتمانية، قد تؤدي لا محالة إلى زعزعة قواعد الإقتصاد الوطني، ولو كان ذلك كله على حساب المستهلك.

هذا، ونلاحظ على هذه التعديلات، أنها لم تشر إلى مفهوم حماية المستهلك في علاقته مع البنك، وإذا كان هذا الأمر يوفر بعض الحماية القانونية للزبائن في علاقتهم بالبنوك، فإن هذه الحماية لا ترقى إلى ما هو مطلوب، باعتبار أن مصطلح الزبائن المعبر عنه في الأمر رقم 03-11 لا يتماشى ومفهوم المستهلك الذي يراد به:" كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني، بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للإستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به"، وبذلك تختلف الحماية المقررة في الأمر رقم 03-11 عن القانون رقم 18-09

المتعلق بحماية المستهلك في كون الأولى حماية عامة، تشمل المستهلك وحتى المهني (البنك)، فيما تقتصر الحماية المقررة في قانون حماية المستهلك على المستهلك وحده.

ورغم ذلك، يبقى الأمر المتعلق بالنقد والقرض ونصوصه التطبيقية، الأساس والمرجع الخاص بحماية المستهلك في المجال البنكي، بحيث يتضمن مجموعة من النصوص الهامة، التي تكرس حماية قانونية متواضعة للمستهلك سنبينها كما يأتي:

أولا: فرض سلطة الدولة داخل المنظومة البنكية

بحيث أكد الأمر رقم 03-11 لسنة 2003 سلطة البنك المركزي النقدية، وقوة تدخل الدولة في المنظومة البنكية، حيث أنه أضاف شخصين في مجلس النقد والقرض من أجل تدعيم الرقابة، معينين من رئيس الجمهورية؛ كما عمد المشرع إلى إحداث إصلاحات هامة نظرا للغموض الذي طبع العلاقة بين الهيئات المالية والقطاع المصرفي، خاصة بين بنك الجزائر ومجلس النقد والقرض[12]، حيث يمكن لمجلس النقد والقرض سحب الإعتماد من البنوك الخاصة، وتفاديا لوقوع مشاكل من هذا النوع، تزايدت درجة تدخل الدولة في التنظيم البنكي من خلال الأمر الصادر في سنة 2003 و الأنظمة التطبيقية له[13]، والتي لم تترك حرية كبيرة للبنوك في التصرف، والعمل دون الرجوع إلى بنك الجزائر.

ثانيا: إلزام البنوك بتكوين احتياطي إلزامي

- وذلك من خلال النظام رقم 04 02 الصادر في 04 مارس 2004 الذي يحدد شروط تكوين الإحتياطي الإجباري لدى دفاتر بنك الجزائر، وبصفة عامة يتراوح الإحتياطي الإجباري بين 0% و15% كحد أقصى. وفي إطار هذه الأنظمة، طلب كل من منى بنك، وأركو بنك توقيف نشاطهما، بفعل دخول النظام الجديد حيز التنفيذ، والذي كان من المرتقب أن يصبح إجباريا بدءا من مارس 2006 بعد أن تعذر عليهما رفع إسهامهما من 500 مليون دينار إلى 2.5 مليار دينار جزائري، حيث نتج عن هذا انسحاب الكثير من البنوك ذات الرأسمال جزائري من الساحة البنكية[14]، وبهذا أصبحت الساحة المالية الوطنية تضم سوى البنوك العمومية والبنوك الأجنبية القادرة على الوفاء بتعهداتها تجاه المستهلك. كما تم رفع الحد الأدنى لرأس مال البنوك والمؤسسات المالية، التي تنشط داخل الجزائر، حيث صدر النظام رقم 18-03 لسنة 2018 الذي يحدد رأسمال البنوك بعشرين مليار دينار جزائري (20.000.000.000 دج)، بينما رأسمال المؤسسات المالية حدد بستة ملايير وخمسمائة مليون دينار جزائري (6.500.000.000 دج)[15]، وهو ما يقتضي من البنوك العاملة في الجزائري، أن يكون لها حساب جاري دائن مع بنك الجزائر، لتلبية حاجات عمليات التسديد بعنوان نظام الدفع[16]. وكل مؤسسة لا تستجيب لهذه الشروط، سوف يسحب اعتمادها، وهذا يؤكد تحكم السلطة النقدية في النظام المصرفي من جهة، وتمكين المستهلك من ضمان تعهداته تجاه البنوك والمؤسسات المالية.

ثالثا: تشديد الرقابة على الإئتمان

حيث صدر القانون رقم 09-01 المؤرخ في 22 يوليو سنة 2009 المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2009، والذي عدل الأمر رقم 03-11 لاسيما المادة 104 منه، بحيث يقرر للبنك إمكانية منح قروض في حدود (25°/°)

من أمواله الخاصة الأساسية لمؤسسة يمتلك مساهمة في رأسمالها، كما يمنع على البنك أو المؤسسة المالية منح قروض لمسيريها وللمساهمين فيها، وكذلك الأمر بالنسبة لأزواج المسيرين والمساهمين وأقاربهم إلى غاية الدرجة الأولى[17].

رابعا: الحق في الإعلام

حيث يتعين على البنوك والمؤسسات المالية أن تبلغ زبائنها والجمهور (المستهلكين)، عن طريق كل الوسائل، بالشروط البنكية التي تطبقها على العمليات المصرفية التي تقوم بها، وأن تطلع زبائنها على شروط استعمال الحسابات المفتوحة وأسعار الخدمات المختلفة التي تسمح بها، وكذا الإلتزامات المتبادلة بين البنك والزبون[18]، وهو ما من شأنه أن يضمن للمستهلك حماية من تعسف بعض البنوك في تحديد شروط هذه العمليات.

وضرورة إبلاغ العملاء بكل فتح وإغلاق للحسابات، بل إن للزبائن الحق في تلقي الخدمات البنكية دون أي مصاريف[19]، وهو ما يتوافق مع متطلبات الإفصاح والشفافية، وتفعيلا لمقتضيات القانون رقم 18-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

خامسا: ضمان ودائع المستهلك

تعد ودائع الجمهور من العمليات الرئيسة، التي تقوم بها البنوك دون سواها[20]، ولما كانت المحافظة على أموال الجمهور من أولويات البنوك في خلق جو من الثقة في الساحة المالية وتشجيع الإدخار، فإن المشرع قد زوّد هذه الودائع بصندوق خاص لضمان ودائع الجمهور، حيث أن المادة 118 من الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض تلزم البنوك بالإنخراط في صندوق ضمان الودائع المصرفية بالعملة الوطنية.

وتطبيقا لهذه المادة، صدر عن بنك الجزائر النظام رقم 04-03 لسنة 2004 يبين كيفية ضمان ودائع الجمهور (المستهلكين)، حيث تنص المادة 03 منه، على أن: "هذا النظام يهدف إلى تعويض المودعين في حالة عدم توفر ودائعهم والمبالغ الأخرى الشبيهة بالودائع، ولا يمكن استخدام ضمان الودائع المصرفية إلا في حالة توقف بنك عن الدفع"[21]. و قد كان هذا النظام غير كاف لضمان ودائع الجمهور، باعتباره يضمن الحد الأقصى للتعويض الممنوح لكل مودع بستمائة ألف دينار (600.000 د.ج) فقط، الأمر الذي جعل مجلس النقد والقرض يعدل هذا النظام، بالنظام رقم 18-01 المؤرخ في 30 أفريل سنة 2018[22]، حيث رفع سقف التعويض الممنوح لكل مودع بمليوني دينار (2.000.000 د ج)، ويطبق هذا السقف على مجموع ودائع المودع نفسه لدى البنك نفسه، مهما يكن عدد الودائع، والعملة الصعبة المعنية طبقا لمفهوم الوديعة الوحيدة المنصوص عليها في المادة 118 من الأمر المتعلق بالنقد والقرض، وتطبيقا لنص المادة 05 من النظام رقم 18-01، كما تجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري لم يمنح للمودع حق امتياز من خلال هذا النظام، وإنما يمكن للمودع في حالة عدم تغطية ودائعه بموجب هذا النظام، أن يطالب البنك كدائن عادي بالأموال المستحقة له أمام القضاء.

سادسا: تقرير مسؤولية البنوك عن إفشاء السر المهني

لقد كان السر المهني البنكي مقررا بقاعدة عرفية ثابتة، التزمت بها البنوك دون نص قانوني[23]، أما المشرع الجزائري فقد ألزم البنوك بالسر المهني بموجب المادة 117من الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، دون أن يحدد تعريفا

للسر البنكي؛ والإلتزام بالسر المهني لا يحقق مصلحة البنك والمستهلك فحسب، وإنما تتحقق معه المصلحة العامة[24]، بحيث يدعم الإقتصاد الوطني، ويكرس الثقة في النظام المصرفي بأكمله، مما يساهم في تشجيع استقرار رؤوس الأموال المحلية والأجنبية إذا تم حمايته قانونا. ويعد هذا الإلتزام من بين أهم التزامات البنوك، والتي تتعهد من خلاله بعدم إفشاء الأسرار البنكية التي أودعها المستهلك، وكل إخلال بهذا الإلتزام يعرض البنوك للمسؤولية، وهو ما يتوافق وحماية بيانات وخصوصية المستهلك.

وعليه، يمكن القول إنه برغم التعديلات والتطورات التي عرفها القانون البنكي الجزائري في مجال حماية مستهلكي الخدمة البنكية، إلا أنه لا يزال ضعيفا، مقارنة بدول المغرب العربي، سواء من حيث نوعية الخدمات المقدمة للمستهلك أو من حيث الكيفية.

الفرع الثاني: خضوع المستهلك في المجال البنكي للتقنين المدني والتقنين التجاري

إذا كان قانون النقد والقرض قد نظم العلاقة ما بين كل من البنوك وزبائنها، فإن هذا التنظيم كان مقتضبا، بحيث يتم الرجوع في كثير من الأحيان إلى نصوص القواعد العامة الواردة في التقنينين المدني والتجاري، أي تطبيق النظرية العامة للعقد على العلاقة الإستهلاكية البنكية، والتي في غالب الأحيان لا تستجيب لمتطلبات وحقوق الطرفين، نظرا لخصوصية العلاقة الإستهلاكية البنكية. فهل فعلا الرجوع إلى القواعد العامة المدنية والتجارية يمكن المستهلك في المجال البنكي من حماية قانونية كافية، وما هي أهم مظاهر هذه الحماية؟

بالرجوع إلى أحكام التقنينين المدني والتجاري، فإننا نجد أن المشرع الجزائري لم ينظم العقود وعمليات البنوك في هاذين التقنينين، كالحساب البنكي، وحساب القرض، وحساب الوديعة، والتحويل البنكي، والخصم،...وغيرها، وهو ما يجعل حماية المستهلك وفقا للقواعد العامة في حالة من الضبابية، وبالتالي لا قانون النقد والقرض كان كافيا لتحديد المركز القانوني للمستهلك، ولا الرجوع إلى القواعد العامة يوفر حماية فعالة، فالإلتزامات التعاقدية لا تقوم إلا إذا كانت الإرادة قد توجهت إلى إنشائها وفي الإطار الذي تتجه إليه تلك الإرادة، ولا يمكن أن يقيد الأفراد إلا بها، وبالتالي تكون هذه الأخيرة هي أساس القوة الملزمة في العقد[25]. وأمام خطورة الوضعية التي آلت إليها العلاقة التعاقدية بين المستهلكين والمهنيين، بادرت التشريعات الحديثة إلى البحث عن كيفية تجاوز الآثار السلبية لوضعية المستهلكين بصفة عامة والمستهلكين في المجال البنكي بصفة خاصة، وهو ما جعل المشرع الجزائري يعدل قانون حماية المستهلك وقمع الغش لمواكبة التطورات الحاصلة في شأن هذه الحماية.

ورغم ذلك، فإن هناك مستجدات أدخلت على التقنينين المدني والتجاري، والتي من شأنها توفير قدر من الحماية للمستهلك. حيث نستحضر هنا تحيين أحكام التقنين المدني المتعلقة بالإثبات في سنة 2005[26]، والإعتراف بالمحرر الإلكتروني كدليل للإثبات بالكتابة بموجب نص المادتين323 مكرر و323 مكرر1 من التقنين المدني[27]، كما تم تعديل التقنين التجاري في فيفري 2005، وذلك بتعزيز الأحكام المتعلقة بإصدار الشيك دون رصيد، من خلال وضع تدابير وقائية تلزم البنوك والمؤسسات المالية بإجراء رقابة مسبقة قبل تسليم أول دفتر شيكات، وتفعيل دور مركزية المستحقات غير المدفوعة لبنك الجزائر في الرقابة[28]، كما تم تكريس الأحكام المتعلقة بالتحويل، والإقتطاع، وبطاقة

الدفع[29]، ونزع الطابع المادي لوسائل الدفع، لاسيما منها السفتجة والشيك، وذلك بتكريس وسائل التبادل الإلكترونية[30].

كما أن التحولات التي يعرفها العالم في مجال التقدم العلمي والتكنولوجي، جعلت العلاقة الإستهلاكية تتجاوز التقنين المدني، خاصة في مجال التعامل عن طريق الإنترنت واستعمال الوثائق والسندات الإلكترونية، الأمر الذي يمهد الطريق لتطبيق أحكام خاصة، لاسيما تلك التي تضمنها القانون رقم 18-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والقانون رقم 18-05 يتعلق بالتجارة الإلكترونية[31].

المطلب الثاني: استحداث الصيرفة الإسلامية ترقية لحماية المستهلك

أمام ضعف الإقتصاد الوطني وعدم قدرته على المنافسة، فإن السلطة النقدية في الجزائر بادرت مؤخرا بطرح المنتجات[32] البنكية الإسلامية كبديل للصيرفة الكلاسيكية، وذلك بإصدار بنك الجزائر للنظام رقم 20-02 المؤرخ في 15-03-2020، الذي يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية[33]، وبالتالي وجود شبابيك مصرفية إسلامية ضمن البنوك الكلاسيكية، تستمد قواعدها وأحكامها من الشريعة الإسلامية، وهو أمر يجعل هذه الخدمات البنكية الجديدة تعرف فترة انتقالية صعبة أمام قوة البنوك الكلاسيكية وتحكمها في دواليب الإقتصاد الوطني، لكن التجارب التي شهدتها البنوك الإسلامية على المستوى العالمي خاصة في الدول الغربية، و التوجه الإستثماري الذي تتسم به هذه البنوك، إلى جانب قدرتها على جلب الموارد المالية، وقبول فئات كبيرة من المجتمع الجزائري لهذه البنوك،كان السبب الرئيس وراء تبنيها من طرف بنك الجزائر.

إلا أن استحداث الصيرفة الإسلامية لا يخلو من صعوبات، باعتبار أن البنك المركزي لا يمنحها الإستقلالية اللازمة لممارسة أنشطتها، الأمر الذي يتنافى مع مقتضيات قانون المنافسة، كما أن عدم تخصيص باب متعلق بالصيرفة الإسلامية ضمن قانون النقد والقرض يعد انتقاصا من حماية المستهلك في المجال البنكي، فوزن وثقل هذه المنتجات لدى المستهلك الجزائري أكبر من أن يتم تبنيها بموجب نظام صادر عن بنك الجزائر؛ ورغم ذلك، نحاول البحث عن دور النظام الجديد للصيرفة الإسلامية في حماية المستهلك؟

أولا: تقرير حق المستهلك في الاختيار

يمنع التقنين المدني الجزائري التعامل بالفائدة بين الأفراد[34]، إلا أن هذه المسألة مسموح بها قانونا بين البنوك وزبائنها، في حين أن شبابيك الصيرفة الإسلامية تحظر التعامل بالفوائد الربوية، لقيامها على قواعد الشريعة الإسلامية، الأمر الذي يخول للمستهلك الإختيار بين المعاملة بالفائدة والمعاملة بالربح، وفي هذا احترام لإرادة للمستهلك وحقه في الإختيار النابع من قناعته بالصيرفة الإسلامية، وقد تعزز هذا الحق بموجب المادة 02 من النظام رقم 20-02 المذكور سابقا، والتي تنص على أنه:" تُعد في مفهوم هذا النظام، عملية بنكية، كل عملية متعلقة بالصيرفة الإسلامية، كل عملية بنكية لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد الفوائد،...". وتضيف المادة 18 من نفس النظام أنه:"تُضمن استقلالية" شُبّاك الصيرفة الإسلامية"من خلال هيكل تنظيمي ومستخدمين مُخصَّصين حصرياً لذلك، بما في ذلك على مستوى شبكة البنك أو المؤسسة المالية".

وهذا ما يشكل ضمانة لحق المستهلك في التعامل بهذه المنتجات غير الربوية، الأمر الذي يجعل قانون حماية المستهلك وقمع الغش في حاجة إلى التعديل والتكيف مع متطلبات حماية مستهلكي خدمات الصيرفة الإسلامية، لكن السؤال الذي يبقى مطروحا، كيف لقانون حماية المستهلك أن يكون تطبيقا لنظام صادر عن بنك الجزائر اقل منه قوة قانونية؟

ثانيا: تكريس حرية التعاقد

إذا كانت عمليات البنوك الكلاسيكية تكيف على أنها عقود إذعان[35]، فإن عمليات الصيرفة الإسلامية تعمل على منح المستهلك هامشا من الحرية التعاقدية في معاملاتها، وهو ما يتبين لنا من خلال المواد، 05-06-07-08-09- 10من النظام رقم 20-02، فغالبا ما نجد في هذه المواد تكرار المشرع لعبارة "حسب الشروط المتّفق عليها مسبقا"، وهو ما لا نجده في البنوك الكلاسيكية حيث يخضع المستهلك لشروط يمليها البنك عليه ودون مساومة.

الأمر الذي يجعل هامش الربح هو حصة متفق عليها بين البنك والمستهلك وليس نسبة مئوية كالفائدة، وقد أكد نظام بنك الجزائر أنه:" قبل الترخيص بتسويق منتجات الصيرفة الإسلامية، يجب أن يقدم البنك شهادة المطابقة لأحكام الشريعة مسلّمة من طرف الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية، وبطاقة وصفية للمنتوج"[36]، الأمر الذي يراعى فيه مبدأ التراضي بين البنك والمستهلك المعروف في معاملات الشريعة الإسلامية.

المبحث الثاني: حماية المستهلك في المجال البنكي على ضوء القانون رقم 18-09

رغم أن المشرع الجزائري حاول حماية المستهلك في المجال البنكي، وفقا للقواعد العامة والنصوص التنظيمية الصادرة في هذا الإطار؛ فإنها في نظرنا غير كافية لاستيعاب الحقوق المستجدة للمستهلكين، الأمر الذي يجعلنا نبحث عن هذه الحماية في إطار القانون الجديد رقم 18-09 المعدل والمتمم للقانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وذلك من أجل ضمان المساواة والتوازن في العلاقة الإستهلاكية بين المستهلك والبنك، وتنظيمها، منذ تكوينها إلى غاية تنفيذها، من أجل المساهمة في التأسيس لعدالة وقائية، تكون منطلقا لأي تدخل تشريعي لحماية المستهلك بالجزائر، على خلاف القواعد العامة في مجال التعاقد، التي يغلب عليها الطابع العلاجي.

المطلب الأول: حماية المستهلك قبل التعاقد

أولا: التزام البنك بالإعلام

يقع على عاتق البنك باعتباره مهنيا، أن يلتزم بالإعلام تجاه المستهلك، وعليه نحاول عرض بعض التعاريف الفقهية لتبيان المقصود به، حيث يعرف هذا الالتزام مثلا بأنه:" التزام ينشأ في المرحلة السابقة على التعاقد وبموجبه يعلم البائع المشتري بكل ما يمكن أن يؤثر على قراره في إبرام التعاقد من عدمه وذلك ليصدر رضا حر من جانب المستهلك" [37].

كما يعرفه آخرون على أنه:" التزام سابق على التعاقد يتعلق بالتزام أحد المتعاقدين بأن يقدم للمتعاقد الآخر قبل إبرام العقد، البيانات اللازمة لإيجاد رضاء كامل سليم ومتنور بحيث يكون المتعاقد الآخر على علم بكافة تفصيلات العقد[38]. هذا ويعتبر بعض الفقه الفرنسي أن هذا الالتزام تبعي للالتزامات المنصوص عليها صراحة في العقد[39]، أما المشرع الجزائري فينص في المادة 17 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك على هذا الالتزام كما يأتي:"يجب

على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأي وسيلة أخرى مناسبة ".

وعليه، يراد بإعلام البنك للمستهلك، التقيد بالبيانات التي ينص عليها المشرع من خلال قانون حماية المستهلك، حيث يلزم المتدخل (البنك) بإعلام المستهلكين قبل إبرام العقد، بالعناصر الأساسية الجوهرية للعقد التي تتعلق بالخدمات محل التعاقد[40]، والتي يجهلها مستهلك الخدمة البنكية، ويتعذر حصوله عليها من غير البنك، هذا ويلتزم البنك بتأكيد المعلومات للمستهلك كتابة[41].

وتكون الغاية الأساسية من هذا الالتزام، هي إيجاد رضا سليم وحر لدى المستهلك حال إقباله على التعاقد، وهو ما من شأنه خلق نوع من التوازن العقدي البنكي، وعليه يسوغ للمستهلك إمكانية اتخاذ القرار السليم، كما تكمن أهمية هذا الالتزام في هذه المرحلة في تمكين المستهلك من مضمون الأداء القانوني الخاص بالبنك، وحتى تقدير الأداء الخاص به هو والالتزامات التي يتحملها.

هذا، ويرتب المشرع الجزائري جزاء على مخالفة البنك لإلزامية إعلام المستهلك، يتمثل في توقيع عقوبة الغرامة المالية التي تتراوح ما بين مائة ألف دينار(100.000 دينار جزائري) إلى مليون دينار جزائري (1.000.000 دينار جزائري)[42]، غير أن هذه الأخيرة قد تبدو غير رادعة بالنسبة لمؤسسات ذات إمكانيات مادية كبيرة، كما يجب على المشرع أن يفرض جزاء مدنيا يتمثل في حرمان البنك من الحق في الفوائد.

ثانيا: العرض المسبق آلية لحماية المستهلك

يشكل العرض المسبق[43]، آلية حماية قانونية للمستهلك، تتمثل أساسا في حق هذا الأخير في التفكير والتروي ومحاولة تقييم طبيعة ومدى التزام البنك الذي يمكن أن يتعهد به، وكذلك شروط تنفيذ العقد. ويقتضي هذا الحق، ضرورة أن يكون العرض المسبق محررا بشكل واضح، ومتوفرا على الشروط القانونية المنصوص عليها في المادة 20 من القانون رقم 09-03 المذكور سابقا، حيث جاء نصها كما يأتي:" يجب أن تستجيب عروض القرض للاستهلاك للرغبات المشروعة للمستهلك فيما يخص شفافية العرض المسبق، وطبيعة ومضمون مدة الالتزام، وكذا آجال تسديده،...".

بالإضافة إلى ما تنص عليه المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم.... المتعلق بكيفية وشروط العروض في القرض الاستهلاكي والتي تنص على أنه: " يجب أن يتضمن عرض القرض الاستهلاكي معلومات صحيحة ونزيهة، على الخصوص عناصر العرض وكيفيات الحصول عليه، وكذا حقوق ووجبات أطراف عقد القرض"[44].

فعدم وجود هذه البيانات، قد يؤثر على سلامة رضا المستهلك المقترض، وبالتالي التأثير على عملية كسب ثقة مستهلكي الخدمة البنكية، وعلى الرغم من ذلك، فإن المشرع قد أحسن صنعا حينما أحال على نص تنظيمي بشأن تحديد نموذج للعرض المسبق، والذي جاء باللغة العربية وبشكل واضح.

المطلب الثاني: حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ الخدمة البنكية

أولا: حماية المستهلك من الشروط التعسفية

لقد سبق التطرق إلى أن المستهلك طرف ضعيف في العلاقة الاستهلاكية البنكية، خاصة ما يتعلق بالشروط التعسفية التي عادة ما يمليها عليه البنك، لذلك ينص المشرع الجزائري على حماية المستهلك من هذه الشروط المجحفة بموجب القانون رقم 04-02 المتعلق بالممارسات التجارية المعدل والمتمم، حيث تعرف المادة الأولى فقرة 5 الشرط التعسفي بأنه: " كل بند أو شرط بمفرده أو مشتركا مع بند واحد أو عدة بنود أو شروط أخرى من شأنه الإخلال الظاهر بالتوازن بين حقوق وواجبات أطراف العقد"[45].

وقد عمل المشرع الجزائري متأثرا ببعض التشريعات، على تحديد قائمة بالشروط التعسفية [46]، وذلك على سبيل المثال لا الحصر وفق المادة 29 من القانون رقم 04-02 المذكور أعلاه، والتي من شأنها الإخلال بالتوازن في العلاقة العقدية بين المستهلك والعون الاقتصادي، كالشرط الذي يمنح العون الاقتصادي (البنك) حقوقا لا تقابلها التزامات على عاتقه تجاه المستهلك، أو كالشرط الذي يفرض على المستهلك التزامات نهائية، وبالمقابل يتعاقد العون الاقتصادي بالشروط التي يراها هو بأنها مناسبة. على أن تتوافر فيها العناصر المتطلبة في المادة الأولى من القانون نفسه، فأي جزاء للبنك في هذا الإطار؟

ويرتب المشرع الجزائري عن إدراج الشرط التعسفي جزاء البطلان، فهذا الشرط إن وجد عد باطلا وكأنه لم يكن، وحسنا فعل المشرع في هذا الأمر، بحيث أنه لم ينص على بطلان العقد، بل فقط بطلان الشرط التعسفي، واستمرار العقد بما في ذلك من مصلحة كبيرة للمستهلك. وكجزاء على الشروط التعسفية التي يمكن أن يضمنها البنك في العقد والتي تضر بالمستهلك، فإن المشرع الجزائري اعتبرها جريمة في صورة مخالفة، حيث يمكن أن يتعرض البنك الذي يلجأ إلى فرض هذه الشروط على المستهلك إلى الغرامة التي قد تصل إلى 5.000.000 دج[47].

ثانيا: حماية المستهلك من التسديد المسبق لمبلغ القرض

في هذا الشأن نستحضر المادة 15فقرة1 من المرسوم التنفيذي رقم 15-114 المؤرخ في 2015/05/12 المتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي، التي تنص على أنه" يمكن المقترض تسديد كل القرض أو جزء منه مسبقاً قبل انتهاء مدة القرض"، أي لا يمكن للبنك أن يطالب المقترض (المستهلك) بالفوائد المطلوبة إلى غاية انتهاء القرض، وإنما تتوقف جميع الفوائد إلى غاية الموعد الذي تم فيه السداد المسبق، وعليه يسوغ للمستهلك دائما أن يسدد مبلغ القرض قبل حلول أجله دون أي تعويض، وكل بند يخالف هذه الأحكام يكون عديم الأثر[48]. إلا أن هذا النوع من الحماية يتعلق بالقرض الاستهلاكي فقط دون الأنواع الأخرى للقرض، الأمر الذي يفرض على المشرع الجزائري توسيع هذه الآلية إلى الأنواع الأخرى من القروض.

ثالثا: حماية المستهلك المتوقف عن الدفع

إن توقف المستهلك عن أداء ما عليه من التزامات تجاه البنوك، يجعل المشرع يتدخل لينظم هذه الوضعية الصعبة التي تثقل كاهل كل من المستهلك والبنك، فكيف عالج المشرع الجزائري هذه الحالة التي تتطلبها مسألة حماية المستهلك في المجال البنكي؟

وباستقرائنا للقواعد الخاصة لحماية المستهلك، فإننا نجد المشرع الجزائري وإن لم يعمل على تنظيم هذه الوضعية الصعبة للمستهلك، إلا أنه ينص على بعض القواعد التي يمكن الاستعانة بها في توفير قدر من الحماية للمستهلك، كمنح المستهلك مهلة للوفاء، تمكنه من تنفيذ الالتزامات الملقاة على عاتقه، متى ما حالت بينه وبين تنفيذها ظروف معينة، حيث نستحضر مثلا ما ينص عليه المشرع في التقنين التجاري[49]، من منح مهلة لمصدر الشيك دون رصيد تقدر بشهر كامل كي يتدبر أمره، وبالتالي يعبّئ رصيده في هذه المهلة القصيرة، وإن كان في الحقيقة هذه المهلة تثبت حسن نية المستهلك من سوئها تجاه البنك فقط.

وبالتالي، يعاب على المشرع في هذه الحالة، أنه لم ينص على مهلة تمنح للمستهلك بموجب قانون حماية المستهلك، أو على الأقل النص على أمر تحديدها من طرف رئيس المحكمة حسب كل حالة وظروفها. وفي انتظار مستجدات الحماية التي سوف توفرها شبابيك الصيرفة الإسلامية، التي ستمنح من دون شك مهلة للمستهلك الذي يتوقف عن الدفع استنادا لنظرة الميسرة دون أن تترتب عليه أي فوائد في حالة التأخير.

رابعا: حماية المستهلك بموجب آلية العدول

يعرف بعض الفقه الحق في العدول بأنه:" وسيلة قانونية بمقتضاها يستطيع المستهلك إعادة النظر في العقد الذي ساهم بإرادته في إبرامه عن طريق الرجوع فيه بإرادته المنفردة دون أدنى مسؤولية تقع على عاتقه"[50].

لقد نص المشرع الجزائري لأول مرة على الحق في العدول بموجب الأمر رقم 10-04 المعدل والمتمم[51]للأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، حيث ينص في المادة 119 مكرر1 فقرة 4 على أنه: " يمكن كل شخص اكتتب تعهدا أن يتراجع عنه في أجل ثمانية (08) أيام من تاريخ التوقيع على العقد"؛ وتطبيقا لذلك، تنص المادة 11 فقرة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 15-114 لسنة 2015، على أنه:"... غير أنه يتاح للمشتري أجل للعدول مدته ثمانية (08) أيام عمل تحسب من تاريخ إمضاء العقد طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما"، كما ينص في المادة 14فقرة 1 من المرسوم نفسه على أنه:" عندما يتم بيع المنتوج على مستوى المنزل فإن مدة العدول تكون سبعة (07) أيام مهما يكن تاريخ التسليم أو تقديم السلعة". وهذه المدة الأخيرة تتوافق مع ما قرره المشرع الفرنسي في القانون القديم رقم 2010-737 المؤرخ في 2010/07/01، إلا أنه قد عدل عنها لتصبح مدة العدول بـ 14 يوما بموجب القانون الساري المفعول رقم 2016-306 المؤرخ في 2016/03/14المتعلق بقانون الاستهلاك[52].

كما ينص المشرع الجزائري على هذا الحق، بموجب القانون الجديد لحماية المستهلك رقم 18-09 في المادة 19 فقرة 2-3 أن: " العدول هو حق المستهلك في التراجع عن اقتناء منتوج ما دون وجه سبب. للمستهلك الحق في العدول عن اقتناء منتوج ما ضمن احترام شروط التعاقد، ودون دفعه مصاريف إضافية...". أما مدة العدول، فتركها المشرع الجزائري للتنظيم الذي لم يصدر إلى غاية اليوم.

هذا، ويعاقب المشرع الجزائري بموجب المادة 78 مكرر من القانون رقم 18-09 المذكور، كل من يخالف الأحكام المتعلقة بحق العدول المنصوص عليه في المادة 19 من القانون نفسه، وذلك بغرامة من خمسين ألف دينار جزائري (50.000 د ج) إلى خمس مائة ألف دينار جزائري (500.000د ج).

وبذلك يعد ضمانة أخيرة، يمكن اللجوء إليها لحماية حقوق المستهلك المرتبطة باقتناء الخدمات البنكية، في انتظار صدور التنظيم الخاص الذي يحدد شروط وكيفيات ممارسة حق العدول وكذا آجاله، وهل الخدمات البنكية معنية بذلك أم لا.

الخاتمة:

بعد تحليل ومناقشة حماية المستهلك في المجال البنكي وفقا للقانون الجزائري، وما آلت إليه وضعية هؤلاء في ظل القواعد العامة، وما يمكن أن تكون عليه في ضوء المستجدات التي جاء بها القانون رقم 18-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، تبين بأن الخدمات البنكية عبارة عن عقود إذعان، بحيث أن البنوك تعد طرفا قويا في علاقتها بالمستهلكين، وقد عمل المشرع على وضع مجموعة من الوسائل القانونية التي تساهم في التأسيس لعدالة وقائية، تسعى لتحقيق التوازن والمساواة في العلاقة الاستهلاكية بين المستهلك والبنك، خروجا عن القواعد العامة للتعاقد، التي يغلب عليها الطابع العلاجي، كإلزام البنك بإعلام المستهلك، والعرض المسبق، والحق في العدول، واستحداث الصيرفة الإسلامية، وغيرها من آليات حرية الاختيار وتحقيق التوازن العقدي. ولأن الخدمات البنكية يجمع بين طرفيها تضارب المصالح بشكل واضح، فإن مجهودات المشرع الجزائري في إطار تحقيق حماية فعالة للمستهلك في هذا المجال تبقى غير كافية، لذلك نسجل بعض الاقتراحات علّها تكرس احترام حق المستهلك في الحماية في ظل التطور الذي تشهده المؤسسات البنكية، ومحاولة إرساء نظام قانون وقضائي فعال يستجيب لمستجدات إرساء دولة القانون وهي:

- توسيع المقتضيات الحمائية التي تبناها المشرع في مجال القروض الاستهلاكية، لتشمل الخدمات البنكية الأخرى،
- تضمين قانون حماية المستهلك آلية المهلة القضائية، بهدف منح فرصة إضافية للمستهلك في المجال البنكي، قصد تنفيذ الالتزامات الملقاة على عاتقهم، أو على الأقل النص على تقديرها من طرف رئيس المحكمة حسب كل حالة وظروفها،
- عدم الاكتفاء بحماية المستهلك في مجال الخدمة البنكية الإسلامية بموجب نظام صادر عن بنك الجزائر، وإنما هذه الحماية تقتضي تعديل قانون النقد والقرض، وتضمينه باب خاص للخدمات البنكية الإسلامية الجديدة،
- فتح الباب أمام تأسيس بنوك ومؤسسات مصرفية إسلامية، وليس شبابيك ضمن البنوك الكلاسيكية، استجابة لشريحة واسعة من المستهلكين،
- يجبذ من المشرع الجزائري، أن يفرض جزاء مدنيا، يتمثل في حرمان البنك من الحق في الفوائد في حالة الإخلال بالتزاماته تجاه المستهلك،
- ضرورة وضع البنوك والمؤسسات المالية لنظام داخلي، يتلاءم مع حجمها وبنيتها وطبيعة أنشطتها، يمكّنها من معالجة فعالة وشفافة لمختلف الشكاوى التي ترد إليها من طرف المستهلكين،
- يجبذ من المشرع التسريع في إصدار النصوص التنظيمية للقانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، لاسيما تلك المتعلقة بمقتضيات الحق في العدول،
- العمل على ترقية الخدمات البنكية عن بعد، لما توفره من ربح للوقت، وأمان لدى المستهلك،
- يجبذ من المشرع إنشاء المركز الجزائري للوساطة البنكية، بهدف التسوية الودية للنزاعات القائمة بينها وبين مستهلكي خدماتها، كوسيلة بديلة لحل النزاعات البنكية.

قائمة المصادر و المراجع:

I.النصوص القانونية:

1) -أمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، يتضمن القانون المدني، (الجريدة الرسمية، العدد 78، الصادر في سنة 1975).

2) أمر رقم 11/03 المؤرخ في 27 أوت 2003 يتعلق بالنقد والقرض، (الجريدة الرسمية، العدد 52 المؤرخة في 08/27/ 2003)، المعدل والمتمم بالأمر 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010 (الجريدة الرسمية العدد50، الصادرة في 2010/09/01).

3) قانون رقم 04-02 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المؤرخ في 23 يونيو2004 ، (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد41 ، الصادر في 2004/06/27).

4) قانون رقم 05-02 مؤرخ في 2005/02/06، يعدل ويتمم الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 1975/09/26، المتضمن القانون التجاري، (الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر في 2005/02/09).

5) -قانون رقم 05-10 مؤرخ في 20 يونيو 2005، يتضمن تعديل الأمر رقم 75-58 المتعلق بالقانون المدني الجزائري، (الجريدة الرسمية، العدد44، الصادر في26/يونيو/ 2005).

6) قانون رقم 09-01 مؤرخ في 22 يوليو سنة 2009 يتضمن بقانون المالية التكميلي لسنة 2009، (الجريدة الرسمية، عدد 44، الصادر في 26 -07-2009).

7) قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، (الجريدة الرسمية، العدد 15، الصادر في 2009/03/08).

8) قانون رقم 10-06 مؤرخ في 2010/08/15، يعدل ويتمم القانون رقم 04-02 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، (الجريدة الرسمية، العدد 46، الصادر في 2010/08/18).

9) -قانون رقم 16-01 مؤرخ 2016/03/06، يتضمن التعديل الدستوري (الجريدة الرسمية، عدد 14، الصادر في 2016/03/07).

10) -قانون رقم 18-05، مؤرخ في 10/ 2018/05، يتعلق بالتجارة الالكترونية (الجريدة الرسمية، عدد 28، الصادر في 16 /05/ 2018).

11) -قانون رقم 18-09 مؤرخ في 10 يونيو سنة 2018، يعدل ويتمم القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، (الجريدة الرسمية العدد 35، المؤرخة في 13 يونيو 2018).

12) مرسوم تنفيذي رقم 06-306 مؤرخ في 2006/09/10، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، (الجريدة الرسمية، العدد 56، الصادر في 2006/09/11).

13) مرسوم تنفيذي رقم 09-65 مؤرخ في 2009/02/07، يحدد الكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع والخدمات المعنية، (الجريدة الرسمية، العدد 10 الصادر في 2009/02/11).

14) مرسوم تنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 2013/11/09، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، (الجريدة الرسمية، عدد 58، الصادر في 2013/11/18).

15) مرسوم تنفيذي رقم 15-114 المؤرخ في 2015/05/12 يتعلق بشروط و كيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي، (الجريدة الرسمية، العدد24 الصادر في 2015/05/13).

16) مرسوم رئاسي رقم 20-251 مؤرخ في 15 سبتمبر سنة 2020، يتضمن استدعاء الهيئة الانتخابية للاستفتاء المتعلق بمشروع تعديل الدستور، (الجريدة الرسمية، العدد 54، المؤرخ في 2020/09/16).

II.أنظمة بنك الجزائر:

1) نظام رقم 04-03 مؤرخ في 04 مارس2004 يتعلق بنظام ضمان الودائع المصرفية، (ج.ر العدد35 الصادر في 2004/06/02) معدل ومتمم.

2) نظام رقم 18-01 مؤرخ في 2018/04/30 يعدل ويتمم النظام رقم 04-03 المؤرخ في 2004/03/04 والمتعلق بنظام ضمان الودائع المصرفية، (الجريدة الرسمية، عدد 42، الصادر في 15/يوليو/2018)، والملغى بالنظام رقم 20-03 مؤرخ في 2020/03/15 يتعلق بنظام ضمان الودائع المصرفية، (الجريدة الرسمية العدد16، الصادر في 2020/03/24).

3) -نظام رقم 18-03 مؤرخ في 04 /11/ 2018، يتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر، (الجريدة الرسمية، عدد 73، الصادر في 2018/12/09).

4) -نظام رقم 20-01 مؤرخ في 15 /03/ 2020، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالشروط البنكية المطبقة على العمليات المصرفية، (الجريدة الرسمية، العدد16، الصادر في 2020/03/24).

5) -نظام رقم 20-02 مؤرخ في 2020/03/15، يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية، (الجريدة الرسمية، العدد16، الصادر في 2020/03/24).

6) -نظام رقم 20-03 مؤرخ في 2020/03/15 يتعلق بنظام ضمان الودائع المصرفية، (الجريدة الرسمية العدد16، الصادر في 2020/03/24).

III.مقررات بنك الجزائر:

1) مقرر رقم 05-01 مؤرخ في28 /2005/12، يتضمن سحب اعتماد بنك "منى بنك"،(الجريدة الرسمية، العدد02، الصادر في 15/01/ 2006).

2) مقرر رقم 05 -02 مؤرخ في 12/28/ 2005، يتضمن سحب اعتماد بنك "أركو بنك"،(الجريدة الرسمية، العدد 2، الصادر في 15/01/ 2006).

3) مقرر رقم 06-01 مؤرخ في 03/19/ 2006، يتضمن سحب اعتماد "بنك الريان الجزائري"، (الجريدة الرسمية، العدد 20، الصادر في 2006/04/2).

4) مقرر رقم 05-01 مؤرخ في28 /2005/12، يتضمن سحب اعتماد بنك "منى بنك"،(الجريدة الرسمية العدد02 الصادر في 01/15/ 2006).

5) مقرر رقم 05 -02 مؤرخ في 12/28/ 2005، يتضمن سحب اعتماد بنك "أركو بنك"،(الجريدة الرسمية، العدد 2 الصادر في 01/15/ 2006).

6) مقرر رقم 06-01 مؤرخ في 03/19/ 2006، يتضمن سحب اعتماد "بنك الريان الجزائري"، (الجريدة الرسمية، العدد 20 الصادر في 2006/04/2).

IV.الكتب:

1) جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية، دار النهضة العربية، القاهرة 1988.

2) هاني دويدار، القانون التجار، الأعمال التجارية، العمليات المصرفية، الأوراق التجارية، الإفلاس العقود-، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2008.

3) عبد الله حسين علي محمود، حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي، دراسة مقارنه بين دولة الإمارات العربية المتحدة والدول الأجنبية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة،2002.

4) Christian GAVALDA - Jean STOUFFLET, Droit du crédit, Édition Litec, Paris, 1990.

5) Jean Pierre Casimire et Alain Cauret, droit des affaires, édition Sirey, 1987.

6) Jean Calais-Auloy Henri Temple, Droit de la consommation, DALLOZ, 9eme édition, 2017.

7) -GAVALDA Ch. et STOUFFLET J, Droit bancaire –institutions, comptes, opérations, services-, 6ème éd, Litec, Paris, 2005.

8) THIERRY BONNEAU, Droit bancaire, 5e édition, Delta, paris, 2003.

V.الاجتهادات القضائية:

1) القرار رقم 590758 المؤرخ في 2010/01/07، مجلة المحكمة العليا، العدد01، 2010.

VI.رسائل الدكتوراه والماجستير:

1) -أبو بكر مهم، الوسائل القانونية لحماية المستهلك، أطروحة لنيل الدكتوراه في الحقوق، جامعة الحسن الثاني، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية عين الشق، الدار البيضاء، 2003- 2004.

2) مساعد زيد عبد الله المطيري، الحماية المدنية للمستهلك، أطروحة دكتوراه، جامعة عين شمس، القاهرة، بدون سنة.

3) خلوي نصيرة، الحماية القانونية للمستهلك عبر الإنترنت، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي ورز، الجزائر، 2013.

الهوامش:

[1] – القانون رقم 16-01 المؤرخ في 2016/03/06 يتضمن التعديل الدستوري، (الجريدة الرسمية، العدد 14، المؤرخة في 2016/03/17).

[2] – مرسوم رئاسي رقم 20-251 مؤرخ في 15 /04/ 2020، يتضمن استدعاء الهيئة الانتخابية للاستفتاء المتعلق بمشروع تعديل الدستور، (الجريدة الرسمية، العدد 54، المؤرخ في 2020/09/16).

[3] –أمر رقم 11/03 المؤرخ في 27 /08/ 2003 المتعلق بالنقد والقرض (الجريدة الرسمية، العدد 52 المؤرخة في 08/27/ 2003)، المعدل والمتمم بالأمر 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010.

[4] – القانون رقم 18-09 مؤرخ في 10 يونيو سنة 2018، يعدل ويتمم القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، (الجريدة الرسمية، العدد 35، المؤرخة في 13 يونيو 2018).

[5] – يعرف القانون البنكي من خلال موضوعه، على أنه: مجموع القواعد القانونية المتعلقة بالعمليات البنكية والقائمين بها مهنيا، والوقوف عند هذا التعريف الخاص بالقانون البنكي يوضح بجلاء على أنه يشمل المهنيين النشطين (أشخاص القانون البنكي) في الميدان البنكي وأيضا العمليات البنكية (النشاط البنكي).

- THIERRY BONNEAU, Droit bancaire, 5e édition, Delta, paris, 2003.p.05.

[6] – مقرر رقم 05-01 مؤرخ في28 /2005/12، يتضمن سحب اعتماد بنك "منى بنك"، (الجريدة الرسمية، العدد02، الصادر في 01/15/ 2006).

– مقرر رقم 05 -02 مؤرخ في 12/28/ 2005، يتضمن سحب اعتماد بنك "أركو بنك"،(الجريدة الرسمية، العدد 2، الصادر في 01/15/ 2006).

– مقرر رقم 06-01 مؤرخ في03/19/ 2006، يتضمن سحب اعتماد "بنك الريان الجزائري"، (الجريدة الرسمية، العدد 20، الصادر في 2006/04/2).

[7] – أمر رقم 03-11 يتعلق بالنقد والقرض، المرجع السابق.

[8] – تنص المادة 43 من الدستور الجزائري لسنة 2016 على أن:" حرية الاستثمار والتجارة معترف بها، وتمارس في إطار القانون. وتعمل الدولة على تحسين مناخ الأعمال، وتشجع على ازدهار المؤسسات دون تمييز خدمة للتنمية الاقتصادية الوطنية، كما تكفل الدولة ضبط السوق وحماية حقوق المستهلك، ويمنع القانون الاحتكار والمنافسة غير النزيهة".– قانون رقم 16-01 مؤرخ 06-03-2016، يتضمن التعديل الدستوري (الجريدة الرسمية، عدد 14، الصادر في 2016/03/07). ويقابل نص المادة 43 هاته، نص المادة 61 من مشروع تعديل الدستور لسنة 2020 التي تنص على أنه: " حرية التجارة والاستثمار والمقاولة مضمونة، وتمارس في إطار القانون." – مرسوم رئاسي رقم 20-251 مؤرخ في 15 /04/ 2020، المرجع السابق.

[9] – تنص المادة 38 من دستور الجزائر لسنة 2016 على أنه: " الحرّيّات الأساسيّة وحقوق الإنسان والمواطن مضمونة"، ويقابل هاته المادة، نص المادة 35 من مشروع تعديل الدستور لسنة 2020، التي تنص على أنه: " تضمن الدولة الحقوق الاساسية والحريات".– مرسوم رئاسي رقم 20-251 مؤرخ في 15 /09/ 2020، المرجع السابق.

[10] – أنظر ما كرسته المادة 46 من التقنين المدني الجزائري، '' ليس لأحد التنازل عن حريته الشخصية''.

[11]- Jean Pierre Casimire et Alain Cauret, droit des affaires, édition Sirey, 1987, p. 383.

[12] – لقد كان من وراء هذه الإصلاحات تحقيق الأهداف الآتية: **أولا:** تمكين بنك الجزائر من ممارسة صلاحياته، **ثانيا:** ضبط العلاقة بين بنك الجزائر والحكومة في المجال المالي ودعمها، **ثالثا:** حماية البنوك ومدخرات الأشخاص.

[13] – نستحضر هنا ما ينص عليه النظام رقم 20-01 لسنة 2020، " يجب أن يخضع تسويق أي منتوج جديد أو خدمة بنكية من طرف البنوك أو المؤسسات المالية، لترخيص مسبق صادر عن بنك الجزائر"– المادة 04 من النظام رقم 20-01 المؤرخ في 15 مارس 2020، المحدد للقواعد العامة المتعلقة - بالشروط البنكية المطبقة على العمليات المصرفية، (الجريدة الرسمية، العدد16، الصادر في 2020/03/24).

[14] – مقرر رقم 05-01 مؤرخ في28 /2005/12، يتضمن سحب اعتماد بنك "منى بنك"، (الجريدة الرسمية، العدد02 الصادر في 01/15/ 2006).

– مقرر رقم 05 -02 مؤرخ في 12/28/ 2005، يتضمن سحب اعتماد بنك "أركو بنك"،(الجريدة الرسمية، العدد 2 الصادر في 01/15/ 2006).

– مقرر رقم 06-01 مؤرخ في 03/19/ 2006، يتضمن سحب اعتماد "بنك الريان الجزائري"، (الجريدة الرسمية، العدد 20 الصادر في 2006/04/2).

[15] – أنظر المادة 02 من النظام رقم 18-03 المؤرخ في 04 /11/ 2018، يتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر، (الجريدة الرسمية، عدد 73، الصادر في 2018/12/09). هذا ونشير إلى أن رأسمال البنوك والمؤسسات المالية يجب أن يكون محررا بالكامل ونقدا عند التأسيس تطبيقا لنص المادة 02 من النظام رقم 08-04، وهو ما لا يتوافق مع مقتضيات القانون التجاري المتعلقة بتأسيس شركات المساهمة بموجب المادة 596، التي تنص على إمكانية دفع رأسمال الاكتتاب عبر مراحل دون تتعدى أجل خمس (05) سنوات تحتسب ابتداء من تاريخ قيد الشركة في السجل التجاري.

[16] – المادة 52 من الأمر رقم 03-11 يتعلق بالنقد والقرض.

[17] – راجع المادة 107 من القانون رقم 09-01 المؤرخ في 22 يوليو سنة 2009 المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2009، (الجريدة الرسمية، عدد، 44 الصادر في 26 /2009/07).

[18] – أنظر المادة 09 من النظام رقم 20-01، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالشروط البنكية المطبقة على العمليات المصرفية، المرجع السابق.

[19] – الخدمات المصرفية المجانية، تنص عليها المادة 14 من النظام رقم 20-01 وهي:" فتح وإقفال الحسابات بالدينار؛ ِ –منح دفتر الشيكات؛– منح دفتر الإدخار؛– منح بطاقات بنكية داخلية؛– عمليات الدفع نقدا لدى البنك الموطن، إعداد و تسليم أو إرسال، عند الإقتضاء، كشف حساب سنوي للزبون؛ – الإطلاع على الحساب عن عد؛ –نفس 'عملية تحويل ما بين الخواص على مستوى نفس البنك".

[20]– راجع المادة 70 من قانون النقد والقرض، المرجع السابق.

[21]– أنظر النظام رقم 04-03 مؤرخ في 04 /2004/03 المتعلق بنظام ضمان الودائع المصرفية، (ج.ر العدد35 الصادر في 2004/06/02) معدل ومتمم.

[22] – النظام رقم 18-01 مؤرخ في 2018/04/30 يعدل ويتمم النظام رقم 04-03 المؤرخ في 2004/03/04 والمتعلق بنظام ضمان الودائع المصرفية، (الجريدة الرسمية، عدد 42، الصادر في 15/يوليو/2018)، والملغى بالنظام رقم 20-03 مؤرخ في 2020/03/15 المتعلق بنظام ضمان الودائع المصرفية، (الجريدة الرسمية، العدد16، الصادر في 2020/03/24).

[23] – هاني دويدار، القانون التجاري –التجارية، العمليات المصرفية، الأوراق التجارية، الإفلاس، العقود–، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2008، ص.277.

[24] -GAVALDA Ch. et STOUFFLET J, Droit bancaire –institutions, comptes, opérations, services-, 6ème éd, Litec, Paris, 2005.p.163.

[25] – أبو بكر مهم، الوسائل القانونية لحماية المستهلك، أطروحة لنيل الدكتوراه في الحقوق، جامعة الحسن الثاني، كلية العلوم القانونية والإقتصادية والإجتماعية عين الشق، الدار البيضاء، 2003- 2004، ص. 01.

[26]– قانون رقم 05-10 مؤرخ في 20 يونيو 2005، يتضمن تعديل الأمر رقم 75-58 المتعلق بالتقنين المدني الجزائري، (الجريدة الرسمية، العدد44، الصادر في26/يونيو/ 2005).

[27] – تنص المادة 323 مكرر01 من التقنين المدني الجزائري رقم05-10 على أنه: " يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الالكتروني كالإثبات على الورق، بشرط إمكانية التأكد من هوية الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها".

[28] – راجع المواد من 526 مكرر إلى 526 مكرر 16 من القانون رقم 05-02 المؤرخ في 2005/02/06، المعدل والمتمم للأمر رقم 75-59 المؤرخ في 1975/09/26، يتضمن التقنين التجاري، (الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر في 2005/02/09).

[29] – راجع المواد 543 مكرر 23-543 مكرر 24 من القانون رقم 05-02 المؤرخ في 06 /2005/02، المرجع نفسه.

[30] – راجع المواد 414 و502 من القانون رقم 05-02 المؤرخ في 06 فبراير 2005، المرجع نفسه.

[31] – قانون رقم 18-05، مؤرخ في 10 مايو 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية (الجريدة الرسمية، عدد 28، الصادر في 16 /05/ 2018).

[32] – المنتوج: حسب المادة 03 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك هو: " كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا". القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 /02/ 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، (الجريدة الرسمية، العدد 15، الصادر في 2009/03/08).

[33] – نظام رقم 20-02 مؤرخ في 2020/03/15، يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية، (الجريدة الرسمية، العدد16، الصادر في 2020/03/24).

[34] – أنظر المادة 454 من **الأمر** رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، يتضمن التقنين المدني، (الجريدة الرسمية، العدد 78، الصادر في سنة 1975).

[35] – جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية، دار النهضة العربية، القاهرة 1988، ص. 06.

[36] – المادة 16 من النظام رقم 20-02، المرجع السابق.

[37]– عبد الله حسين علي محمود، حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي، دراسة مقارنه بين دولة الإمارات العربية المتحدة والدول الأجنبية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة،2002، ص.124.

[38]– خلوي نصيرة، الحماية القانونية للمستهلك عبر الإنترنت، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي ورز، الجزائر، 2013، ص.16.

[39] - Christian GAVALDA - Jean STOUFFLET, Droit du crédit, Édition Litec, Paris, 1990, p.379.

[40] – أنظر المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 09-65 المؤرخ في 2009/02/07، الذي يحدد الكيفيات الخاصة المتعلقة بالإعلام حول الأسعار المطبقة في بعض قطاعات النشاط أو بعض السلع والخدمات المعنية، (الجريدة الرسمية، العدد 10 الصادر في 2009/02/11).

[41] –أنظر المادة 20 من القانون رقم 09-03 و قرار القضاء الجزائري الذي أكد أنه: " يتم منح القرض بموجب عقد مكتوب بين البنك والمستفيد يحدد الالتزامات المتقابلة بين الطرفين"– القرار رقم 590758 المؤرخ في 2010/01/07، مجلة المحكمة العليا، العدد01، 2010.– كما يجب عرض بيانات المنتوجات باللغة العربية، وخصوصا ما تعلق بشروط البيع أو السعر، وهذا تطبيقا للمادة 18 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09-03، و يمكن ذكر لغة إضافية على سبيل الفهم من قبل المستهلكين، وهذا ما نص عليه أيضا المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المؤرخ في 2013/11/09، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، (الجريدة الرسمية، عدد 58، الصادر في 2013/11/18).

[42] – راجع المادة 78 من القانون الجديد رقم 18-09 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المرجع السابق.

[43] – العرض المسبق هو " كل إشهار يبين أو يقترح أو يفهم منه أن للمنتوج مميزات خاصة مرتبطة بمنشئه أو خصائصه...وطبيعته وتحويله ومكوناته أو أي خاصية أخرى".– المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 13-378 مؤرخ في 2013/11/09، الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك. المرجع السابق.

[44] – مرسوم تنفيذي رقم 15-114 المؤرخ في 2015/05/12 يتعلق بشروط وكيفيات العرض في مجال القرض الإستهلاكي، (الجريدة الرسمية، العدد 24 الصادر في 2015/05/13).

[45] – قانون رقم 04-02 يحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المؤرخ في 23 /2004/06 ، (الجريدة الرسمية، عدد41 ، الصادر في 2004/06/27).

[46] –أنظر في شأن البنود التي تعد تعسفية المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 2006/09/10، الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، (الجريدة الرسمية، العدد 56، الصادر في 2006/09/11).

[47] – المادة 38 من القانون رقم 04-02 المعدل والمتمم بالقانون رقم 10-06 المؤرخ في 2010/08/15، (الجريدة الرسمية، العدد 46، الصادر في 2010/08/18).

[48] – المادة 15فقرة2 من المرسوم التنفيذي رقم 15-114، المرجع السابق.

[49] – انظر المادة 526 مكرر من القانون رقم 05-02 المتضمن تعديل القانون التجاري، المرجع السابق.

[50] – مساعد زيد عبد الله المطيري، الحماية المدنية للمستهلك، أطروحة دكتوراه، جامعة عين شمس، القاهرة، ص. 198.

[51] - الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 2010/08/26، يعدل يتمم الأمر رقم 03-11 يتعلق بالنقد والقرض لسنة 2003، (الجريدة الرسمية، العدد 50، الصادر في 2010/09/01).

[52] - Jean Calais-Auloy Henri Temple, Droit de la consommation, DALLOZ, 9eme édition, 2017, P.385.