

سلوك الاستهلاك وقانون حماية المستهلك وسلامة المادة الغذائية في المجتمع

الجزائري

Consumer behavior and consumer protection law and food safety in Algerian society

سامية بوخانوش¹، سهام بوخانوش²

¹ جامعة وهران 2، أحمد بن احمد (الجزائر)،

samia31bou-oran@outlook.fr

² مركز البحث في الانثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية (الجزائر)،

sihame31-oran@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 2024/01/27 تاريخ القبول: 2024/02/21 تاريخ النشر: 2024/03/03

ملخص:

تهتم مختلف الدراسات في العلوم الاجتماعية والإنسانية بمسألة الاستهلاك التي تعد حاجة من حاجات الانسان والفرد في المجتمع، خاصة حول سلوك المستهلك وأهمية ترشيدها التي لها علاقة بعدة عوامل لاكتسابها من عادات وسلوكيات تضمها ثقافته الاستهلاكية، وضرورة حصوله على المواد الاستهلاكية السليمة من حيث سلامة المادة الغذائية الذي خصه المشرع الجزائري بقانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09 الذي يتضمن مختلف المراسيم التنفيذية لحمايته ضمن العملية الاستهلاكية بالمجتمع الجزائري، وعليه نتساءل فيما يتمثل دور وأهمية قانون حماية المستهلك وقمع الغش في حماية المستهلك وسلامة المادة الغذائية بالمجتمع الجزائري، وكيف نفسر السلوك الاستهلاكي والعوامل المؤثرة عليه وترشيده؟ بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لظاهرة الاستهلاك عند الفرد الجزائري، باستعمال تقنية المقابلة نصف موجهة على بعض المبحوثين من عينة

عشوائية للأسر الجزائرية بمدينة وهران، وقد خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات التي ندرجها ضمن هذه الورقة البحثية. الكلمات المفتاحية: قانون حماية المستهلك 09-03، سلامة المادة الغذائية، السلوك، الاستهلاك، ثقافة المستهلك.

Abstract:

Various studies in the social and human sciences are interested in the question of consumption, considered as one of the needs of the human being and the individual in society, in particular on consumer behavior and the importance of rationalize it, which is linked to several factors. that it acquires habits and behaviors included in its consumer culture, and the need to obtain safe consumption materials in terms of safety of the food product that the Algerian legislator has designated it by the law on the protection of consumer and the repression of fraud n° 09-03., which includes various executive decrees to protect it in the consumption process in Algerian society. Consequently, we wonder what is the role and importance of the law on consumer protection and the repression of fraud in consumer protection and food safety in Algerian society. and how we explain consumer behavior and the factors that influence it and rationalize it? Based on the descriptive analytical approach of the consumption phenomenon among the Algerian individual, using the semi-directive interview technique with a random sample of Algerian families in the city of Oran, the study concluded by a set of findings and recommendations that we include in this research paper.

Keywords: Law 09-03 on consumer protection, food safety, behavior, consumption, consumer culture

1. مقدمة

يعتبر موضوع دراسة سلوك الاستهلاك في المجتمع الجزائري ذو غاية وأهمية كبيرة لمعرفة تداخل كل العوامل فيما بينها ومنها طرق التسويق والاقتناء للمادة الغذائية، العادات والثقافة الاستهلاكية للمستهلك، القدرة الشرائية والمستوى الاجتماعي والفقر للأسرة/ الفرد في المجتمع ، العوامل النفسية والشخصية للفرد في المجتمع، الظروف الاجتماعية والصحية ومنها أزمة كوفيد-19 الصحية والاجتماعية العالمية، المناسبات والاعياد وغيرها، وما تعرفه المجتمعات ومنها المجتمع الجزائري بفعل العولمة والتطور التكنولوجي والتنوع الكبير في التقنيات التكنولوجية الحديثة ومنها ما له علاقة بتطبيقها على صناعة المواد الغذائية وتقديمها للمستهلك، المتمثلة في مواد خاصة مضافة للمنتوجات الغذائية لتحسين نوعيتها ومذاقها، واستخدام التقنيات الحديثة لتبريد وحفظ الأغذية وتقنيات أخرى، حيث لهذا التطور جانبه الإيجابي في تحقيق التنوع في المنتوجات الغذائية والاكتفاء الذاتي، كما له جانبه السلبي لما يخلفه من آثار وكوارث صحية تضر بالبشرية في عرض المادة الغذائية غير سليمة وغير صحية للمستهلك، وهذا ما دفع بالمشرع الجزائري كغيره من الدول الأخرى الى اتخاذ تدابير وإجراءات تهدف الى حماية المستهلك، وذلك لهدف تقديم له مادة غذائية سليمة وخالية من أي خطر، مع تخفيف وتقليص من حدة اثارها السلبية، حيث نص على هذه الالتزامات وضرورة إنتاج المواد الغذائية بعناية مع مراعاة طرق نقلها وتبريدها للمحافظة على جودتها وسلامتها الذي يتضمنه قانون 03-09 لحماية المستهلك وقمع الغش الذي جاء لحماية المستهلك ، حيث يجمع بين الطابعين الوظيفي والجزائي ، ويعتبر ذو طابع وظيفي كونه يستهدف حماية فئة المستهلكين تجاه فئة أخرى هي فئة المهنيين، وتمثل الفئتان النطاق الشخصي لتطبيق قانون حماية المستهلك بما تضمنه من حقوق والتزامات، كما انه ذو طابع جزائي كونه يرتب عقوبات جزائية على مخالفة أحكامه" (محمد عماد الدين عياض،

2013، ص 62) ، وتحدد المادة رقم 02 من قانون 03-09 نطاق تطبيقه ونصت على أحكام قانونية تطبق على " كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجاناً وعلى كل متدخل وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك" (محمد عماد الدين عياض، 2013، ص 62)

يرتبط الاستهلاك والمستهلك بعلم الاقتصاد أكثر ليهتم به علم الاجتماع وعلم النفس في معرفة السلوك المرتبطة به في المجتمع وكذا الجانب القانوني الذي يهتم به ويعطي تعريف له لهدف تطبيق قواعد حماية المستهلك والجزاء على مخالفتها، حيث يمثل الاستهلاك في علم الاقتصاد المرحلة الأخيرة من العملية الاقتصادية ومختلفة عن الإنتاج والتوزيع، فهو استخدام ناتج العمل لإشباع حاجاته ورغباته الشخصية وليس من أجل التصنيع" (محمد عماد الدين عياض، 2013، ص 63). أما قانون رقم 03-09 عرف المستهلك في المادة الثالثة منه " هو كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجاناً سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخر ، أو حيوان متكفل به" (محمد عماد الدين عياض، 2013، ص 63).

أما المستهلك في منظور العلوم الاجتماعية ، علم الاجتماع وعلم النفس " هو الشخص الذي يقتني أو يشتري السلع أو الخدمات المتوفرة والمتاحة أمامه من أجل إشباع رغباته أو رغبات العائلة ومن هو مسؤول عنهم، كما يمثل المستهلك المعيار الذي من خلاله يمكن الحكم على نجاح أو فشل السلع والخدمات ، أما سلوك المستهلك هو نشاط ذهني وعضلي أساسه الاختيار والتقييم واتخاذ القرار الشرائي المناسب بين الخيارات المتاحة أمامه من سلع ، خدمات وأفكار وكيفية استهلاكها واستعماله لها بذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء واستخدام السلع أو الخدمات التي يتوقع أنها ستشبع رغباته أو حاجاته حسب إمكانياته الشرائية المتاحة" (حموم لخضر، سلوك الاستهلاك ، 2009، ص 90) ، ويشمل

سلوك الاستهلاك وقانون حماية المستهلك وسلامة المادة الغذائية في المجتمع الجزائري

سلوك المستهلك الوقت اللازم للشراء، جهد الاختيار ودفع المال وكيفية التوفيق بين الدوافع النفسية الشخصية أو العائلية، والتأثيرات الاجتماعية والدخل المادي وردود الأفعال اتجاه الحملات الاشهارية وكل المؤثرات على العملية الاستهلاكية، الذي يبين أهمية دراسة سلوك المستهلك كفرد استهلاكي في المجتمع لتعقد وارتباط هذه المسألة بعدة عوامل وعناصر يتأثر بها وتؤثر فيه كفاعل اجتماعي، وعليه نتساءل فيما تتمثل العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك ، وأهمية قانون 03-09 لحماية المستهلك وقمع الغش بالمجتمع الجزائري؟، بالاعتماد على فرضية رئيسية، تكمن أهمية قانون حماية المستهلك في دوره لتنظيم العملية الاستهلاكية وحماية المادة الغذائية قبل وصولها للمستهلك في المجتمع الجزائري الذي تؤثر على سلوكه الاستهلاكية عدة عوامل نفسية، اجتماعية واقتصادية وضرورة ترشيد سلوك المستهلك الجزائري.

نعمند لدراسة هذا الموضوع على المنهج الكيفي الوصفي التحليلي لمعرفة سلوك الاستهلاك للفرد في المجتمع والعوامل المؤثرة فيه وأهمية قانون الاستهلاك وقمع الغش رقم 03-09 وسلامة المادة الغذائية لحماية المستهلكين، باستعمال تقنية المقابلة نصف الموجهة مع مبحوثين من أسر بالمجتمع الجزائري المتمثلة في خمسة عائلات/ أسرة من المبحوثين بالمحل التجاري رتاج مول بمدينة وهران، واستعمال الملاحظة المباشرة وبالمشاركة في المحل واقتناء المادة الغذائية التي تلي حاجيات المواطن وأفراد المجتمع في حياتهم الاجتماعية ، وقد تم التحصل على مجموعة من النتائج ومن بينها ما تميزت به عينة البحث من الخصائص حيث تنوعت من حيث السن ما بين 37 الى 52 سنة، والجنس ثلاث 03 ذكور، و 02 انثى، الحالة المدنية 03 منهم متزوج، 02 أعزب ، والمهنة بين 02 دون عمل، 03 عاملين في الوظيف العمومي والقطاع الخاص. كما تم التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي ندرجها في التحليل التالي.

2. أهمية قانون حماية المستهلك 03-09 وقمع الغش ودوره في المجتمع

الجزائري:

تعددت النصوص التشريعية، والقانونية المدعمة بالمراسيم التنفيذية والتنظيمية ، ومن أهم هذه القوانين وأبرزها قانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الذي عالج كل ما يخص حماية المستهلك عامة في الباب الثاني منه، وحماية صحة وسلامة المادة الغذائية خاصة وخصص لها فصلا كاملا، أين نص فيه على إلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها في الفصل الاول من الباب الثاني منه، وهذا لضمان تقديم المتدخل للمستهلك مادة غذائية نظيفة، صحية وسالمة، ولا تشكل في نفس الوقت أي ضرر على صحته وسلامته. ودعم المشرع قانون حماية المستهلك وقمع الغش بالمرسوم التنفيذي رقم 17-140 بالإضافة الى مراسيم أخرى ، حيث يحدد بالمرسوم التنفيذي رقم 17-140 شروط النظافة والنظافة الصحية أثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك البشري، فنص من خلاله على الضوابط القانونية، لتحقيق مبدأ الالتزام بالنظافة والنظافة الصحية للمادة الغذائية وسلامتها، ابتداء من انتاج المنتج الغذائي الى عرضه في السوق، وصولا كآخر مرحلة لمتناول المستهلك، بهدف تقديم مادة غذائية تتصف بالنظافة بشكل عام ، كما تتصف بالنظافة الصحية والسلامة بشكل خاص، وتقع هذه الشروط والضوابط القانونية على عاتق المتدخل الملزم بتنفيذها مع التقيد بها، حتى يضمن توفير السلامة الصحية للمستهلك أثناء تناولها والآن عرضة الى المسائلة الجزائية وتوقيع العقوبات القانونية عليه.

ترجع أهمية قانون 03-09 لحماية المستهلك وقمع الغش الذي جاء لحماية المستهلك، أنه يجمع بين الطابعين الوظيفي والجزائي، حيث يعتبر ذو طابع وظيفي في كونه يستهدف حماية فئة المستهلكين تجاه فئة أخرى هي فئة المهنيين، وتمثل الفئتان النطاق الشخصي لتطبيق قانون حماية المستهلك بما تضمنه من حقوق والتزامات،

سلوك الاستهلاك وقانون حماية المستهلك وسلامة المادة الغذائية في المجتمع الجزائري
وذو طابع جزائي كونه يرتب عقوبات جزائية على مخالفة أحكامه" (محمد عماد الدين عياض، 2013، ص 62).

1.2 مفهوم المستهلك والعملية الاستهلاكية حسب قانون حماية المستهلك:
يعتبر المستهلك الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك، الذي تطرقت له العلوم الاجتماعية، وعند علم الاقتصاد والقانون، حيث "يرى المفهوم الاقتصادي للمستهلك هو كل انسان مستهلك، والاستهلاك يمثل آخر مرحلة من العملية الاقتصادية التي تختلف عن عملية الانتاج، التوزيع والبيع التي تهدف الى جمع الثروات، فالمستهلك هو كل فرد يشتري ويستعمل السلع ومختلف الخدمات، لاستعماله الشخصي لتلبية لحاجاته ورغباته، وليس بهدف تصنيع تلك السلع التي اشتراها فهو الشخص الأخير الذي يحوز حق تملك واستخدام السلع والخدمات المعروضة للبيع في المؤسسات التسويقية في المجتمع الجزائري" (محمد بودالي، 2006، ص 21)، والاستهلاك لا يقتصر على طبقة أو فئة اجتماعية معينة بمعناه الاقتصادي، وانما هو ضرورة حتمية يمارسها جميع أفراد المجتمع الجزائري، الذي يعني استخدام السلعة أو الخدمة باتباع رغبة ما لتحقيق الاشباع والحاجة منه " (محمد احمد عبد الحميد احمد، 2015، ص 18)، أما العلاقة الاستهلاكية فهي تجمع بين طرفين المتدخل والمستهلك، حيث يمثل المتدخل الطرف القوي في العملية الاستهلاكية لأنه المقدم للسلعة أو الخدمة، أما المستهلك فهو المقتني لها لتلبية حاجاته في الحياة الاجتماعية، ويرجع التشريع والقضاء الى صفة المستهلك، وتطلق على من يقتني سلع أو خدمة لسد حاجاته المعيشية والاجتماعية، كما تطلق على من يستعملها لغرض أعمال حرفية أو صناعية، فالمستهلك " لا يشكل فئة ثابتة، وتكمن أهمية تحديد مفهوم المستهلك، ليس فقط لتحديد معيار تطبيق النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك من حيث الاشخاص، والموضوع، وانما ترجع الأهمية الأكبر لفهم قانون حماية المستهلك في حد ذاته" (محمد بودالي، 2006، ص 16).

حسب القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش يعرف المستهلك في المادة 03 منه فهو " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجه للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية، أو تلبية حاجات شخص آخر أو الحيوان المتكفل به". كما عرفته المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق بالمراقبة النوعية وقمع الغش بأنه: " كل شخص يقتني بثمان او مجانا منتوجا او خدمة معدين للاستعمال الوسيطى أو النهائي، لسد حاجاته او حاجات شخص آخر او الحيوان المتكفل به". أما عن المتدخل، فيعتبر طرف في العلاقة الاستهلاكية قد يكون المنتج، الصناعي للمادة الغذائية، التاجر، البائع أو مقدم الخدمات، حيث يكمن دوره في تهيئة السلع والخدمات لعرضها في السوق لخدمة المستهلك، وقد عرفه المشرع الجزائري في المادة 03 من قانون 03-09 لحماية المستهلك وقمع الغش بأنه " كل شخص طبيعي او معنوي يتعرض في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك".

2.2 قانون 09-03 لحماية المستهلك وعلاقته بسلامة المادة الغذائية المقدمة للمستهلك:

ترتبط أهمية قانون حماية المستهلك وقمع الغش الذي جاء لحماية المستهلكين في المجتمع الجزائري بسلامة المادة الغذائية التي تقدم للمستهلك، حيث عرف سلامة المادة الغذائية القانون رقم 03-09 لحماية المستهلك وقمع الغش في المادة 03 فقرة 03 منه هي " كل مادة معالجة او معالجة جزئيا او خام، موجهة لتغذية الانسان او الحيوان، بما في ذلك المشروبات وعلك المضغ، وكل المواد المستعملة في تصنيع الاغذية وتحضيرها ومعالجتها، باستثناء المواد المستخدمة فقط في شكل أدوية او مواد تجميل او مواد تبغ". ترجع سلامة المادة الغذائية بنظافتها وسلامتها الصحية لضمان حماية المستهلك التي تعتبر من أهم ما تطرق اليه قانون حماية المستهلك خاصة منها المصنعة راجع لتعقيدها ضمن المنتجات الغذائية

سلوك الاستهلاك وقانون حماية المستهلك وسلامة المادة الغذائية في المجتمع الجزائري

المعروضة في السوق سواء ذات الانتاج الوطني أو المستوردة التي تحتوي على عدة شروط من حيث التخزين للمحافظة على سلامتها قبل الاستهلاك، درجة الحرارة المطلوبة لحماية المادة الغذائية وسلامتها، كذا درجة البرودة ومدة صلاحيتها ، ولحماية المستهلك من مخاطر المنتجات الغذائية وسلامتها جاء قانون حماية المستهلك رقم 03-09 ليفرض على المتدخل تقديم منتج غذائي سليم، صحي ونظيف، خال من أي خطر ينعكس على صحة وحياة المستهلك ، وقد صرحت أغلبية المبحوثين بأهمية سلامة المادة الغذائية المقدمة للاستهلاك واهتمامهم بمعرفة جودتها وسلامتها لحماية افراد الاسرة وحياتهم من أخطارها حسب تصريح المبحوثة رقم 01 (أنثى، متزوجة، أم وربة بيت، لا تعمل):"أشتري من هذا المحل للمواد الغذائية لتنوع المنتوجات التي ابحث عن جودتها خاصة منها المصنعة كالكاشير، الأجبان، الياغورت(منتجات الحليب ومشتقاته) وغيرها أنظر دائما الى مواد صناعتها، والى تاريخ الإنتاج والصلاحية قبل اقتناءها لسلامة حياتنا وصحتنا وهذا ضروري قبل الشراء"، والمبحوث رقم 05 (ذكر، 37 سنة، أعزب، موظف):"اعلم بوجود قانون حماية المستهلك في الجزائر وهو ضروري لحمايتنا كمستهلكين من الغش ومن تقديم مواد غذائية سليمة وذات جودة للمستهلكين، وأنا اشتري ما أحتاج اليه بمعرفة سلامة المنتج والغذاء من حيث تاريخ الصلاحية، ومكان المحافظة عليه داخل المحل قبل اقتناؤه وهذا جزء من ثقافتنا الاستهلاكية"، وبفضل قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09 أصبحت المحلات والمهنيين يهتمون بتقديم المواد الغذائية وسلامتها من حيث احترام شروط المحافظة عليها ومراعاة مكان وضعها داخل المحلات وغيرها بالإضافة الى تطبيق الجزاء على كل من لا يحترم هذه الشروط، وفي نفس الوقت اكتساب المستهلك ثقافة استهلاكية حول سلامة المادة الغذائية بالبحث عن جودتها، تاريخ صلاحيتها ومكان وشرط المحافظة عليها حسب كل محل يهتم بذلك قبل الاقتناء للمادة الغذائية خاصة منها المواد الغذائية المصنعة

والخاضعة لشروط التصنيع والمحافظة عليها كمادة الكاشير، و مشتقات الحليب، من اقتناء الأجبان الاصلية والمستحضرات من الاجبان ومكوناتها وغيرها من مواد استهلاكية ، التي يهتم لها المستهلك ضمن سلوكه وثقافته الاستهلاكية ودور حماية المستهلك ضمن قانون حماية المستهلك لأفراد المجتمع الجزائري.

3. العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك في المجتمع الجزائري:

يشمل سلوك المستهلك الذي يتأثر بمختلف العوامل النفسية ، الاجتماعية والصحية والذي يشمل الوقت اللازم للشراء، جهد الاختيار ودفع المال وكيفية التوفيق بين الدوافع النفسية الشخصية أو العائلية، والتأثيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية في الدخل المادي، وردود الأفعال اتجاه الحملات الاشهارية وكل المؤثرات على العملية الشرائية والاستهلاكية، الذي يبين أهمية دراسة سلوك المستهلك كفرد استهلاكي في المجتمع لتعقد وارتباط هذه المسألة بعدة عوامل " (حموم لخضر، 2009، ص 78) وعناصر يتأثر بها وتؤثر فيه كفاعل اجتماعي، التي نصنفها الى عاملين العوامل الداخلية والعوامل الخارجية التي تؤثر على سلوك المستهلك الجزائري حيث:

1.3 العوامل الداخلية لسلوك المستهلك: العوامل النفسية، الاجتماعية والقدرة الشرائية:

سلوك المستهلك هو النمط الذي يتبعه المستهلك في سلوكه للبحث أو الشراء، الاستخدام التقييم للسلع والخدمات والأفكار التي يتوقع منها أن تشبع حاجاته ورغباته التي تؤثر عليه حسب المستوى الاجتماعي والقدرة الشرائية" (حسن خميس إبراهيم نحلة، 2020، ص 86) ، ويتضمن سلوك الاستهلاك مختلف ردود الأفعال والتصرفات التي يقوم به فرد معين أو مجموعة من الافراد اتجاه شخص او موضوع

سلوك الاستهلاك وقانون حماية المستهلك وسلامة المادة الغذائية في المجتمع الجزائري

معين ، والاستهلاك هو كل عمليات ونشاطات اقتناء المنتجات والخدمات والسلع ، واستخدامها والتخلص من الفائض بعد اشباع الحاجات وبالتالي فهي تمر بالاقتناء، الاستخدام، التخلص من الفائض، أما المستهلك فيشير في الأساس الى فئتين من المستهلكين، فهناك الافراد والأشخاص الذين يقومون بعملية شراء واستخدام المنتجات والسلع للاستهلاك الشخصي ، أو الجماعي كالأسرة، والفئة الثانية هي المؤسسات والمستهلكين الصناعيين، فالمستهلك هو الشخص الذي يشتري او لديه القدرة على اقتناء المنتجات السلع والخدمات المتاحة والمعروضة للبيع بهدف اشباع وتلبية حاجات شخصية او حتى عائلية ، ومن خلال هذا " نجد ان الدافع الأساسي للمستهلك هو الشراء واشباع الحاجات والرغبات حسب ما هو متوفر وحسب قدراته وإمكانيته ودخله" (بلال مجيدر، عبد الرزاق حمر العين، 2021، ص 364) ، فنجد أنه مرتبط بالعوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على الاستهلاك للحصول على التغذية الصحية الذي يرجع الى عامل القدرة الشرائية والدخل المادي للأسرة، والى المستوى الاجتماعي لها كالفقر والعجز عن تلبية كل الاحتياجات الاستهلاكية الضرورية اليومية، وحسب تصريح المبحوث رقم 03 (ذكر، 52 سنة، متزوج أب ورب عائلة، مهنته عامل حر): "الاستهلاك للمواد الغذائية أمر ضروري وبيولوجي خاصة في تلبية حاجيات الاسرة والأطفال فأنا أشترى حسب قدرتي الشرائية مع غلاء الأسعار لبعض المواد الضرورية أحيانا اشترىها بالضعف لكثرة الطلب عليها في أسرتي كالحليب ومشتقاته من اجبان والياغورت للأطفال، البقوليات ، الحفاضات وغيرها"، فسلوك الاستهلاك جزء لا يتجزأ من النشاط اليومي للفاعل الاجتماعي والحاجة الاجتماعية يتأثر من جهة بالقدرة الشرائية للأسرة أو الفرد في المجتمع والمستوى الاجتماعي من فقر وعوز أو مستوى معيشي متوسط عموما في المجتمع ومن الجهة الثانية ليتمكن من اقتناء وتلبية حاجاته الاجتماعية وما يقابلها من الجانب المادي والدخل او العائد الشهري للأسرة أو العائلة لتلبية حاجاتهم المختلفة .

لقد جاء ذلك في نظرية سلم ماسلو للحاجات الإنسانية الذي قدم تصنيف وترتيب للحاجات في حياة الانسان وحضي في العلوم الاجتماعية عند علماء الاجتماع وعلم النفس بمكانة كبيرة حيث قدم في تصوره هرم للحاجات وتأتي الحاجة الفيزيولوجية في قاعدة الهرم ، وتعتبر الحاجة في استخدام اجرائي وظيفي للحاجات ، وترتبط فكرة الحاجة بالغذاء الضروري nutrients لوجود الفرد ونموه النفسي الاجتماعي والصحي وتكامله ومنه تعتبر الحاجة شيء ضروري ومطلوب لاستمرار النمو وتكامل الشخصية والحياة الاجتماعية، وحسب نظرية ماسلو يرى ان " الحاجات يمكن تقسيمها الى حاجات فيزيولوجية ، حاجات الامن، حاجات التقدير والاحترام ، وحاجة تقدير الذات في قمة الهرم، وتعتبر الحاجة عند علماء النفس هو افتقاد للشيء وقد تتميز الحاجات من عضوية وبيولوجية ، فيزيولوجية وبعضها مادي التي تلزم حياة الانسان للبقاء ، وتأتي الحاجات الفيزيولوجية التي تعتبر ضرورية للحياة في قاعدة الهرم وتشبّع لتستمر الحياة " (رشا محمد علي مبروك، 2011، ص 59) ، ومنها كالجوع لتلبية حاجاته من الغذاء والاكل والاستهلاك المتنوع الذي يشبع حاجاته خاصة المادة الغذائية الذي يصفه علماء النفس بالنشاط الأساسي الذي يقوم به الانسان على أساس اشباع الحاجات وتحديد كيفية تصرفه في مواجهة وتحقيق هذه الحاجات.

فيعتبر المستهلك قبل ذلك هو انسان يقع تحت تأثير العديد من الجوانب سمها الحاجات، الرغبات، النزوات، الاعتقادات، عادات، المستوى التعليمي والثقافي كما ان هناك ظروف يتعايش معها، كما تؤثر "العوامل النفسية في سلوك المستهلكين، من أفكار وتعلم، اتجاهات في التغذية والاستهلاك والعوامل الثقافية والتعليمية فهناك علاقة قوية بينهما في الرشد وعقلانية القرارات الشرائية والاستهلاكية للمستهلك، كما ان الطبقة الاجتماعية تؤثر على السلوك الاستهلاكي والعوامل الاجتماعية كالانتماء الى جماعات العمل في تأثير الاصحاب والمجموعات

سلوك الاستهلاك وقانون حماية المستهلك وسلامة المادة الغذائية في المجتمع الجزائري

على قرار الشراء او سلوك المستهلك في معظم الأحيان، والاسرة وظروف النشأة والقدرة الشرائية، لها دور مهم في السلوك الاستهلاكي" (بلال مجيدر، عبد الرزاق حمر العين، 2021، ص 348).

2.3 العوامل الخارجية لسلوك المستهلك: الثقافة الاستهلاكية للمستهلك والتسويق الاقتصادي للمادة الغذائية:

يرتبط سلوك الاستهلاك بالمستهلك في "علاقته بوسائل الاتصال والاشهار المختلفة للسلع والمواد المقدمة للاستهلاك في السوق والتي تؤثر عليه" (حسن خميس إبراهيم نحلة، 2020، ص 86) ، ويضم سلوك المستهلك جميع الأفعال والتصرفات التي يقوم بها المستهلكون في سبيل الحصول على سلعة أو خدمة في مكان معين وفي وقت محدد ، كما يعرف مجموعة من الأنشطة الذهنية والحركية المرتبطة بعملية المفاضلة بهدف الحصول على السلع والخدمات وكيفية استخدامها، فهذا التعريف يعطي بعدا آخر لمفهوم سلوك المستهلك من خلال اشارته الى الأنشطة الذهنية ودورها في المفاضلة والتقييم اتجاه سلعة معينة، ويعرف سلوك المستهلك ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء او استخدام السلع والمنتجات والخدمات والتي يتوقع أنها ستشبع حاجاته ورغباته حسب امكانيته الشرائية المتاحة، فهذا التعريف يلمح الى التوقع بالنسبة للمستهلك والقدرة الشرائية للمستهلك ، وحسب التعاريف السابقة نجد سلوك المستهلك هو مجموعة من التصرفات والافعال والأنشطة الذهنية المتداخلة التي تبرز اثناء استخدام اقتناء وحصول المستهلك للسلعة ، منتوجات أو خدمات معينة لغرض اشباع حاجاته ورغباته ، والتخلص من فائضها ضمن اطار زماني ومكاني معين" (بلال مجيدر، عبد الرزاق حمر العين، 2021، ص 347).

من العوامل المؤثرة على سلوك الاستهلاك ، الثقافة الاستهلاكية للمستهلك/ لأفراد المجتمع الذي يعد هدف من النشاط الاقتصادي المحرك للإنتاج يستعمل

سامية بوخانوش ، سهام بوخانوش

من قبل العائلات لإشباع حاجاتهم من السلع والخدمات والمواد الاستهلاكية التي تعتبر من جهة أخرى محركاً لجميع الأنشطة الاقتصادية كما يعرف الاستهلاك كل ما يحصل عليه السكان وافراده المجتمع من سلع من أجل إشباع حاجاتهم بكافة أنواعها والتي تضم ثقافتهم الاستهلاكية وسلوكهم الاستهلاكي من عادات وتقاليد في الاستهلاك للمواد الغذائية وطرق حصولهم على السلعة أو المنتج لتحقيق حاجاته المتنوعة" (فراس عباس فاضل البياني، فائز محمد داوود، 2016، ص306) ، وتتطلب هذه المنتجات والسلع إلى شروط للمحافظة على سلامتها وجودتها قبل وصولها للمستهلك الذي يضمن خاصة سلامة المادة الغذائية التي يحرص عليها قانون 03-09 لحماية المستهلك .

كما يتأثر سلوك المستهلك بالعملية التسويقية للمواد الاستهلاكية لتصل إلى المستهلك ويشمل التسويق الذي يعتبر قانوناً " مجموعة من العمليات التي تتمثل في تخزين المنتجات بالجملة أو نصف الجملة ونقلها وحيازتها وعرضها قصد البيع أو التنازل عنها مجاناً ومنها الاستيراد والتصدير وتقديم الخدمات " المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المؤرخ في 30 يناير 1990 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، ج، ر، ج، ج، ع، 05، الصادرة في 1990/01/31. كما يعرف أنه عملية تستخدم لتلبية احتياجات فئات مختارة من أجل تحقيق أهداف كل من الطرفين، أو هو عملية يحصل بموجبها الأفراد والجماعات على ما يحتاجونه، ويتم تحقيق ذلك من خلال إنتاج وتبادل المنتجات ذات القيمة مع الآخرين" (Robert .D, 2000 ;P2 3.) ، وقد صرحت الأغلبية من المبحوثين بعض المشتريات وسلوك الشراء والاستهلاك لبعض المواد الغذائية ، التجميلية والخدماتية وغيرها يرجع إلى الترويج لها بالإشهار أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي وذلك في تصريح المبحوثة رقم 02 (أنثى، 33 سنة ، عزباء، لا تعمل):" نشترى بعض المواد الاستهلاكية الغذائية أو التجميلية أو الأواني وغيرها بتأثير الإشهار في التلفاز أو

سلوك الاستهلاك وقانون حماية المستهلك وسلامة المادة الغذائية في المجتمع الجزائري

مواقع التواصل الاجتماعي والترويج لها فنقوم بشرائها واستهلاكها خاصة اذا كانت ذات فائدة وجودة ونحتاجها في حياتنا الاجتماعية فيكثر الطلب عليها، نجد سلوك الاستهلاك عند الفاعلين الاجتماعية يتأثر بطرق الترويج له وعلاقته بالجودة واهميته في الحياة الاجتماعية خاصة المادة الغذائية التي تتطلب عدة شروط قبل وصولها للمستهلك والطلب عليها وحماية المستهلك من الغش وضرورة جودتها وسلامتها لسلامة المستهلكين في المجتمع الجزائري.

واكب التطور في أساليب الإنتاج والتسويق زيادة حجم المخاطر التي يتعرض لها المستهلكون وذلك راجع لتزايد كمية الإنتاج الذي يعزز احتمال افلات بعض السلع من رقابة المنتجين، حسب تصريح أغلبية المبحوثين أن بعض المنتجات ليست سليمة وذات جودة ليتم استهلاكها افراد المجتمع وقد تكون غير خاضعة للمراقبة في اصدار المنتج كظاهرة مادة الكاشير لمنتوج جزائري سابقا في تصريح المبحوث رقم 04 (ذكر ، 42 سنة ، متزوج ، موظف): " يجب مراقبة المنتجات قبل تسويقها وعرضها للاستهلاك وتكون خاضعة للرقابة كمادة الكاشير ، وقد صادفت سابقا كاشير لمنتوج جزائري فاسد وناقص في جودته ولم اقم بتناوله بل رميته وقانون حماية المستهلك مهم للمواطنين وفي المجتمع لفرض الرقابة والجزاء على المخالفين لسلامة المواد الغذائية الاستهلاكية" ، وقد جاء قانون حماية المستهلك لفرض الجزاء على مخالفين شروط المحافظة على سلامة المادة الغذائية وقمع الغش قبل وصولها للمستهلك الجزائري.

3.3 تأثير الأزمات، المناسبات، الظروف الاجتماعية والصحية على سلوك المستهلك وترشيده:

لترشيد سلوك المستهلك يعتبر جوهر العملية الاستهلاكية التي " تضم السلوك والاتجاهات، أوقات وعدد الوجبات ونوعيتها واهميتها خلال اليوم، لان الاستهلاك يتأثر بالعادات والسلوكيات في تناول الوجبات، نمط ونظام التغذية وقد

سامية بوخانوش ، سهام بوخانوش

يتسبب ذلك في أمراض سوء التغذية من هزال أو السمنة واضطرابات في النمو الطبيعي والصحي للأفراد منذ الصغر أو في السنوات المتقدمة من العمر تسبب بعض الامراض المزمنة من بعض السلوكيات السيئة في التغذية وسلامتها .

يرتبط سلوك المستهلك بالظروف الاجتماعية التي تحيط بالفرد في المجتمع منها الازمات الاجتماعية كأزمة جائحة كوفيد-19 التي أعطت سلوك وممارسات جديدة للاستهلاك في المجتمع الجزائري، خاصة في حالات ندرة بعض المواد الغذائية الضرورية وذات الاولوية كمادة الزيت، القمح اللين والقمح الصلب ، البقوليات، الحليب وغيرها من مواد واسعة الطلب واحتكارها عند المحلات والممولين لها وعند الاسر الجزائرية خوفا من الحاجة اليها ومدى أهمية قانون حماية المستهلك في هكذا ظروف لحماية المستهلكين من الغش وسلامة المادة الغذائية في تصريح المبحوثة رقم 05:" في فترة الظروف الاجتماعية والصحية جائحة كوفيد-19 تأثرنا بنقص المواد الغذائية الضرورية لكثرة الطلب عليها أو شرائها بالأضعاف عند بعض الاسر ميسورة الحال الذي حرم الاسر الأخرى ذات الدخل الضعيف من توفرها واقتنائها بسهولة واحتكار التجار لها"، وهذه السلوك غير صحيحة حتى بين القانون العقوبات على الاحتكار والغش في تقديم المواد الغذائية فاسدة غير صالحة للاستهلاك لعدم الالتزام بشروط المحافظة عليها، كالقمح الصلب تم عرضه للاستهلاك فاقد لجودته الذي رمته الاسر فيما بعد"، حيث كشفت فترة الجائحة كوفيد-19 بالمجتمع الجزائري سلوك المستهلكين الغير المنتظم في الطلب على المواد الغذائية المختلفة وثقافة التخزين والاقتناء بالأضعاف لبعض المواد الذي شجع على الاحتكار وندرة المواد الغذائية الضرورية أو عرض بعضها دون جودة لأنها غير مستوفية شروط المحافظة والجودة الذي أشار له قانون العقوبات على فرض الجزاء على التجار المحتكرين للمواد الغذائية وقانون حماية المستهلك في قمع الغش وسلامة المادة

سلوك الاستهلاك وقانون حماية المستهلك وسلامة المادة الغذائية في المجتمع الجزائري

الغذائية لحماية المستهلكين في الجزائر خاصة في ظل الجائحة والظروف الاجتماعية والصحية لأفراد المجتمع.

كما خلفت بعض السلوك الاستهلاكية التسبب في بعض الامراض كالهزال أو السمّة المفرطة الذي يرجع الى الاستهلاك غير المنتظم وقد تكون مسببة لبعض الامراض المزمنة حسب تصريح المبحوثة رقم 01: (الاستهلاك ضروري لنا ويحتاج يكون منتظم وصحيح ، لان الاكل المستمر يسبب السمّة والامراض الأخرى المزمنة او الهزال في نقص التغذية الصحية لهذا اشترى ما يحتاجه افراد اسرتي بتنوع المنتوجات وابحث عن المواد الغذائية ذات جودة لأنها ضرورية للنمو وفي حياتنا الاجتماعية". كما يرتبط سلوك المستهلك بالعادات والتقاليد والمناسبات المختلفة خاصة منها الدينية والوطنية التي تزيد من الطلب على بعض المواد الغذائية ذات الاستهلاك الواسع واهمية سلامتها واتخاذهم لعادات وثقافة استهلاكية غير صحيحة كالتبذير لها في شهر رمضان الذي يحتاج الى ترشيد سلوكهم الاستهلاكية، في تصريح المبحوث رقم 04 (يكثر الطلب على كل المواد الغذائية في شهر رمضان والمناسبات الأخرى المولد النبوي الشريف، اليوم الامازيغي يناير فيكون الاقبال كبير لاقتناء ما نحتاجه وهنا ضرورة البحث عن الجودة في المواد الغذائية والشراء بانتظام دون تبذير لها" وهنا يكمن دور واهمية قانون حماية المستهلك وقمع الغش في مراقبة المنتوجات وسلامة المادة الغذائية التي يقتنها المستهلك ، خاصة في هذه المناسبات الاجتماعية المختلفة ، وضرورة ترشيد سلوكه الاستهلاكية في الاقتناء والشراء العقلاني لتفادي التبذير، لأنها تتأثر ببعض الممارسات والسلوك الاستهلاكية التي تبين أهمية سلامة المادة الغذائية التي يحتاجها أفراد المجتمع ، ولترشيد سلوك المستهلك يحتاج الى مراحل في إعادة اكتسابه لمعلومات صحيحة حول نوعية وجودة وكميات المواد الاستهلاكية التي يحتاج لها ، وضرورة اكتساب ثقافة استهلاكية حول

سلامة المادة الغذائية وطرق المحافظة عليها حسب شروطها قبل الاستهلاك ، لتنظيم سلوكه وافعاله باعتباره فرد وجزء من تنظيم المجتمع الجزائري.

4. خاتمة

يعتبر سلوك المستهلك والاهتمام به، له مكانة ضمن فهم سلوكه، لتداخل عدة عوامل وظروف مؤثرة في هذا السلوك وتجدها وتغيرها المستمر بفعل الجوانب النفسية، الصحية، الثقافية والاجتماعية، الذي يحتاج الى ترشيده باكتساب لسلوك استهلاكية صحيحة عقلانية وحسب ما يحتاجه في حياته الاجتماعية لان سلوك المستهلك تتأثر بتنوع المنتوجات والمواد الغذائية وضرورة سلامتها باحترام المستهلك لشروط المحافظة عليها، أو من طرف التجار والمتدخل الذي يكمن هدفه في الريح السريع او بسبب عوامل خارجية قد تأثر في المادة الغذائية نفسها، وهنا تبرز أهمية قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09 ودوره عند المستهلك وفي المجتمع الجزائري، ويبقى المجال مفتوحا للدراسات ولتصورات أخرى تعالج هذا الموضوع من مختلف الجوانب للوصول الى مقارنة شاملة حول سلوك الاستهلاك عند المواطن الجزائري. وعليه تقترح التوصيات التالية:

- تفعيل دور الجمعيات والمجتمع المدني التي تهتم بحماية المستهلك ، بتوسيع نشاطاتها كعامل محوري يضمن تحسيس المستهلكين بحقوقهم والدفاع عنهم من جهة ومراقبة والتصدي لكل حملات وممارسات الغش والتضليل في السلع والمنتجات والحملات الاشهارية للمواد الغذائية.

- المساهمة في توعية المستهلكين بحرص أو مقاطع اشهارية عن تجنب الافراط والتبذير للمواد الغذائية خاصة في المناسبات الاجتماعية (الدينية والوطنية) أو في فترة الازمات والظروف التي تؤثر على المجتمع ، وتفعيل دور الدولة ومؤسسات المراقبة على الافراد البائعين (التجار ، المتدخل) و على المؤسسات وكل الأطراف التي لها علاقة ببروز سلوك استهلاكية سلبية تضر بالأفراد ، المجتمع والبيئة .

5. قائمة المراجع:

- المرسوم التنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 03 رجب 1410 الموافق ل 30 يناير 1990، ج ر رقم 05-1990 و المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 01-315 المؤرخ في 28 رجب 1422 الموافق ل 16 اكتوبر 2001، يتعلق بمراقبة الجودة و قمع الغش، ج ر رقم 61-2001.
- مجيدر ، بلال . حمر العين ، عبد الرزاق .(2021)، *واقع السلوك الاستهلاكي للفرد الجزائري بين العوامل النفسية ووسائل الاعلام والاتصال*، مجلة الروائج ، جامعة باتنة 1 ، المجلد 05 ، العدد 02 – ديسمبر ، ص (343-360).
- البياني، فراس عباس فاضل. فائز محمد داوود . (2016)، *النمو الاستهلاكي وثقافة الاستهلاك* . المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك . المجلد 8 ، العدد 01، ص ص (302 – 327).
- المرسوم التنفيذي رقم 17-140 لامؤرخ في 14 رجب 1438 ، الموافق ل 11 ابريل 2017، يحدد شروط النظافة و النظافة الصحية اثناء عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك البشري. ج ر العدد 24.
- المرسوم التنفيذي رقم 90/39 المتعلق بالمراقبة النوعية و قمع الغش .
- بودالي ، محمد . (2006) . *حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة في القانون الفرنسي، دراسة معمقة في القانون الجزائري*. الجزائر: دار الكتاب الحديث.
- حموم ، لخضر. (2009)، *سلوك الاستهلاك*، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد 2، العدد 3، فبراير، ص ص (74-83).
- عبد الحميد احمد ، محمد احمد . (2015). *الحماية المدنية للمستهلك التقليدي و الالكترونى*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر .
- عياض ، محمد عماد الدين . (2013). *نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك و قمع الغش*. دفاتر السياسة والقانون، العدد التاسع، جوان، ص ص (61 – 76).
- قانون رقم 09-03 مؤرخ في 29 صفر 1430 ، الموافق ل 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، ج، ر، العدد 15.

سامية بوخانوش ، سهام بوخانوش

- مبروك ، رشا محمد علي . (2011). الحاجة النفسية في ضوء نظرية ماسلو ، دراسة مقارنة بين الكفيف والمبصر، مجلة كلية التربية ، جامعة بور سعيد ، العدد العاشر، يونيو ، ص ص (59-88).

- نحلة ، حسن خميس إبراهيم .(2020). المشاركة في المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الحكومية والأهلية وحماية حقوق المستهلك، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد 52، المجلد 1، أكتوبر ص (85-120).

- D, Robert .(2016) .Histrech marketing. (2eme édition) .Etas
Unis :Barrom's Educational Series .