

بنود أساسية من القانون الأساسي 03/09 المؤرخ في 25-02-2009

المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش

- يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام سلامة هذه المواد، و السهر على أن لا تضر بصحة المستهلك.
- يمنع وضع مواد غذائية للاستهلاك تحتوي على ملوث بكمية غير مقبولة، بالنظر الى الصحة البشرية والحيوانية و خاصة في ما يتعلق بالجانب السام له.
- يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك أن يسهر على احترام شروط النظافة والنظافة الصحية للمستخدمين، ولأماكن ومحلات التصنيع أو المعالجة أو التحويل أو التخزين ، و كذا وسائل نقل هذه المواد و ضمان عدم تعرضها لإتلاف بواسطة عوامل بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية.
- يجب أن لا تحتوي التجهيزات و اللوازم و العتاد و التغليف، و غيرها من الآلات المخصصة لملامسة المواد الغذائية ، إلا على اللوازم التي لا تؤدي إلى إفسادها

إلزامية أمن المنتجات

- في الظروف العادية للاستعمال أو في ظروف أخرى عقلانية مرتقبة من طرف المتدخلون، المنتجات المعروضة للاستهلاك يجب أن تستجيب لمعايير السلامة و تمثل التأمين المشروع المنتظر و لا تضر بصحة أو بأمن أو مصالح المستهلك.
- على كل متدخل احترام إلزامية امن المنتج المعروض للاستهلاك، سيما ما يتعلق بميزاته، تركيبته و تغليفه و شروط تجميعه و صيانتته .
- تأثير المنتج على المنتجات الأخرى، في حالة توقع استعماله مع هذه المنتجات.
- عرض المنتج ووسمه و التعليمات المحتملة الخاصة باستعماله و إتلافه و كذا كل الإرشادات الصادرة عن المنتج.
- فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتج، خاصة الأطفال . تحدد القواعد التطبيقية في مجال أمن المنتجات عن طريق التنظيم.

الزامية مطابقة المنتجات:

- يجب أن يلبي كل منتج معروض للاستهلاك، الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصفه و منشئه و مميزاته الأساسية و تركيبته و نسبة مقوماته اللازمة و هويته و كمياته و قابليته للاستعمال و الأخطار الناجمة عن استعماله.

- كما يجب أن يستجيب المنتج للرغبات المشروعة للمستهلك من حيث مصدره و النتائج المرجوة منه و المميزات التنظيمية من ناحية تغليفه و تاريخ صنعه و التاريخ الأقصى لاستهلاكه كصفة استعماله شروط حفظه و الاحتياطات المتعلقة بذلك و الرقابة التي أجريت عليه.

إلزامية الضمان الخدمة ما بعد البيع:

- يستفيد كل مقنن لأي منتج سواء كان جهاز أو أداة أو آلة أو عتادا أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون.

- يمتد هذا الضمان أيضا إلى الخدمات.
- يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو ارجاع ثمنه، أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نقته. يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية.
- يجب أن تبين بنود و شروط تنفيذ هذه الضمانات في وثيقة مرافقة للمنتج.
- في إطار خدمة ما بعد البيع ، و بعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم، أو في كل الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني بضمان صيانة و تصليح المنتج المعروض في السوق.

المصالح المادية و المعنوية للمستهلكين:

- يجب أن لا تمس الخدمة المقدمة للمستهلك بمصلحته المادية و أن لا تسبب له ضررا معنويا.

جمعيات حماية المستهلكين:

- جمعية حماية المستهلكين هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه و تحسيسه و توجيهه و تمثيله.
- يمكن أن يعترف لجمعيات حماية المستهلكين المذكورة في الفقرة أعلاه بالمنفعة العمومية ضمن الشروط و الكيفيات المنصوص عليها في التشريع و التنظيم الساري المفعول.
- بغض النظر عن أحكام المادة الأولى من الأمر رقم 57-71 المؤرخ في 05 أوت 1971 و المتعلق بالمساعدة القضائية، يمكن أن تستفيد جمعيات حماية المستهلكين المعترف لها بالمنفعة العمومية من المساعدة القضائية.
- عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل و ذات أصل مشترك، يمكن جمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني.

نصائح عملية :

- الوقاية تتطلب تدابير خلال كل مراحل السلسلة الغذائية، بداية من الإنتاج إلى التحويل والتصنيع و تحضير المواد.
- اخذ احتياطات متعددة لتفادي تلف المواد و من ثم المحافظة علة سلامتها.
- تحقق من تاريخ انتهاء صلاحية المواد، للتمكن من استهلاكها
- التبريد الفوري للمواد لعدم قطع سلسلة التبريد، خاصة منها المجمدة، التي يجب أن تشتري في آخر لحظة ووضعها في المبرد مباشرة.
- طهي الأطعمة في درجة حرارة ملائمة.
- احترام القواعد الغذائية للنظافة بالسهر على نظافة الأواني و الأيدي .
- التخلص من كل المصبرات المنتفخة و احترام التعليمات (الحرارة، الوقت) الخاصة بتعقيم مصبرات الاستهلاك.
- حفظ المواد كلا على حدا لتفادي التلف المتقاطع و كذا انتشار الجراثيم.