

الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك في التشريع الجزائري

علي أحمد صالح

أستاذ محاضر قسم أ، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر

كلية الحقوق جامعة الجزائر

مقدمة :

إنّ التطور الكبير الذي عرفه العالم في مجال الصناعة، أدى إلى ظهور منتجات في ميادين متعددة، حيث أصبحت الأسواق عرضة لهذه المنتجات الحديثة بطبيعتها المركبة والمعقدة، وبقدر ما توفره هذه المنتجات من جوانب ايجابية تمثلت خاصة في النهوض بالمستوى المعيشي للفرد وتلبية مختلف حاجياته من خلال تنوع السلع والخدمات، لكن في المقابل كان لها جوانب سلبية متعددة، حيث غزت الأسواق منتجات يجهل طبيعتها ومصدرها وكانت هذه الوفرة على حساب الجودة والتنوعية وأصبح المستهلك عرضة للعديد من المخاطر التي قد تحملها تلك المنتجات، والتي أصبحت بدورها تشكل خطرا حقيقيا على المستهلك، سواء على صحته أو سلامته أو على مصالحه المادية.

إزاء هذه التحولات تعاظمت أهمية وضع سياسة شاملة وناجعة لحماية المستهلكين وإقرار مسؤولية المنتجين عن الأضرار التي تسببها منتجاتهم، مع مراعاة كافة المعطيات الاجتماعية والاقتصادية الجديدة، خاصة مع سيطرة المؤسسات الاقتصادية الكبرى على السوق واختلال التوازن في عقد البيع بين البائع والمشتري الذي أضحى في موقف ضعف¹.

لقد كان تدخل المشرع الجزائري لصالح حماية المستهلك من خلال بناء منظومة قانونية لحماية المستهلك، حيث أدرج من خلالها مجموعة من القوانين والمراسيم يكيّفها

1- Jean CALAIS-AULOY et Frank STEINMETZ , Droit de la consommation , 7 e édition, Dalloz, Paris, 2006, p.02.

من فترة لأخرى نظرا لتغير وتطور هذه المخاطر تبعا لتغير طرق التجارة وأنماط الاستهلاك لتحقيق الردع الذي يصب في مصلحة حماية المستهلك، فصدر أول نص قانوني متعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك - فكان أساس إرادة المشرع من خلال هذا القانون حماية المستهلك ومن ورائه حماية الاقتصاد الوطني - وذلك بموجب القانون رقم 89-02 الصادر في 07 فبراير 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك والذي يعتبر بمثابة أول تشريع يعين اجراءات صريحة وواضحة تهدف إلى حماية المستهلك في قانون مستقل.

وتماشيا مع التغير السريع الذي شهده القطاع الاقتصادي في الجزائر خصوصا في مجال التجارة وما صاحبه من ظهور مخاطر جديدة على صحة المستهلك، صدر القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والذي شكل ميلاد منظومة قانونية جديدة في مجال حماية المستهلك ثم تبعته مجموعة من النصوص التطبيقية مكملة له. وبرز في هذا الإطار ظهور أجهزة مهمتها الأساسية الدفاع عن المستهلك وحمايته، ويتنوع دور هذه الأجهزة المنشئة تبعا للغرض الذي أنشأت من أجله، فقد كلفت بسلطة رقابة وتنظيم الحياة الاقتصادية التي تجمع المستهلك بالمنتج أو المنتجين فيما بينهم، سواء على المستوى الوطني أو على المستوى المحلي وذلك حسب الصلاحيات المخولة لها وحسب النظام التابعة له، فنجد هناك هيئات إدارية وأخرى قضائية. هذا وقد ظهرت للوجود هيئات أخرى مستقلة أصبحت تحتل مكانة جد هامة لدى المستهلك نظرا للتأثير الذي تمارسه عليه وهي جمعيات حماية المستهلك.

وعليه سنتناول دراسة أهم الأجهزة المنشئة في التشريع الجزائري والتي كلفت بالدفاع عن المستهلك قصد معرفة مدى الدور الذي تلعبه في إطار حماية المستهلك ومدى فاعليتها لمواجهة أهم المخاطر التي تحيط به، وهذا من خلال المباحث الآتية:

المبحث الأول: دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك

المبحث الثاني: دور الهيئات القضائية في حماية المستهلك

المبحث الثالث: دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك

المبحث الأول: دور الهيئات الإدارية في حماية المستهلك

إنّ للهيئات الإدارية دور فعال في التطبيق الفعلي للقواعد القانونية التي تكفل حماية المستهلك، لأنها الجهة المنوط بها تنفيذ هذه القوانين، ولأن قدرتها على دقة وسلامة التنفيذ تنقل الحماية من مجال التشريع إلى الواقع الفعلي الذي يحقق الحماية ميدانيا.

وعليه فتدخل هذه الهيئات في تنظيم السوق حماية ودفاعا عن المستهلك ما هو إلا تنفيذا للأدوار المكلفة به قصد توفير حماية شاملة سواء على المستوى الوطني أو المحلي حسب طبيعة الهيئة المكلفة بذلك، إذ تتنوع وتختلف الهيئات الإدارية المكلفة بحماية المستهلك حسب الغرض الذي أنشأت من أجله.

لذا سنتناول أهم هذه الهيئات من خلال المطالب الآتية :

المطلب الأول: دور وزارة التجارة في حماية المستهلك

المطلب الثاني: دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك

المطلب الثالث: دور الجمارك في حماية المستهلك

المطلب الأول: دور وزارة التجارة في حماية المستهلك

تزداد أهمية الدور الذي تلعبه وزارة التجارة في مجال حماية المستهلك يوما بعد يوم، خاصة في ظل الإنفتاح الإقتصادي وتشجيع الإستثمار، وما نتج عنه من اختلالات في السوق الوطنية، حيث أضحت إيجاد سياسة موحدة للحماية من الأوليات 2.

2- نوال شعباني، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية ، فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2012 ، ص 108.

ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أن وزارة التجارة هي الهيئة المشرفة على حماية المستهلك في الجزائر، وعليه فإن المهام المخولة لهذه الوزارة متعددة ومتنوعة، حيث تتولى تنفيذ نظام مراقبة السلع الغذائية والخدمات المرتبطة بها من زاوية مدى مطابقتها لمعايير الجودة والصحة والأمان، وهذا التنوع في المهام يعود بالدرجة الأولى إلى المصالح التابعة لهذه الوزارة سواء كانت مركزية أم خارجية، بحيث كل مصلحة من المصالح مكلفة بنوع معين من الأنشطة تمارسها حسب التنظيم الساري المفعول.

الفرع الأول- دور وزير التجارة

لقد حدد المرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002 صلاحيات وزير التجارة، والذي يمنح لوزير التجارة كل الصلاحيات في إطار حماية مصالح المستهلك، بناء على ما جاء في المادة 05 منه، والتي تنص على أنه: " يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك لما يأتي:

- يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعنية، شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك في مجال الجودة، والنظافة الصحية والأمن.
- يقترح كل الإجراءات المناسبة في إطار وضع نظام للعلامات، وحماية العلامات التجارية، والتسميات الأصلية، ومتابعة تنفيذها.
- يبادر بأعمال تجاه المتعاملين الإقتصاديين المعنيين من أجل تطوير الرقابة الذاتية.
- يشجع تنمية مخبرات تحاليل الجودة والتجارب ويقترح الإجراءات والمناهج الرسمية للتحليل في مجال الجودة.
- يساهم في إرساء قانون الاستهلاك وتطويره، يشارك في أشغال الهيئات الدولية والجهوية المختصة في مجال الجودة.
- يعد وينفذ إستراتيجية للإعلام والاتصال تتعلق بالوقاية من الأخطار الغذائية وغير الغذائية تجاه الجمعيات المهنية والمستهلكين التي يشجع إنشائها."

يستعين وزير التجارة في إطار المهام المسندة إليه بالإتصال مع مختلف الدوائر الوزارية الأخرى التي لها علاقة بالنشاط التجاري، وذلك قصد ترقية المنافسة وتنظيم الأنشطة التجارية ومراقبة جودة وصلاحية السلع والخدمات المعروضة للجمهور، أما في إطار ترقية وضبط المنافسة فيقوم بإقتراح كل الإجراءات اللازمة التي من شأنها تعزيز قواعد وشروط منافسة نزيهة في سوق السلع والخدمات بعيدة عن كل ممارسة غير شرعية هادفة إلى إفساد المنافسة الحرة، مع توجيه وتنظيم النشاط التجاري بفرض رقابة على ذلك قصد قمع الغش.

كما نصت المادة 09 من نفس المرسوم على أن يسهر وزير التجارة على السير الحسن للهيكل المركزي واللامركزية والمؤسسات والهيئات التابعة لدائرته الوزارية.

الفرع الثاني- الهيكل المركزي التابعة لوزارة التجارة المكلفة بحماية المستهلك :

1 - المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين:

تضطلع المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين بجميع النشاطات المرتبطة بالجودة وحماية المستهلك، فهي تقوم بإعداد الآليات القانونية للسياسة التجارية وتكييفها وتنسيقها، وتحديد جهاز لملاحظة ومراقبة الأسواق ووضعها.

كما تقترح كل التدابير المتصلة بالضبط الاقتصادي، لاسيما في مجال التسعيرة وتنظيم الأسعار وهوامش الربح.

2 - المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش:

تعتبر المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش إحدى الهياكل التي تم إرساؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02-454 وهي مكلفة بإعداد الخطوط العريضة للسياسة الوطنية للمراقبة في ميادين الجودة وقمع الغش وعلى هذا الأساس تقوم بمراقبة الجودة وقمع ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة وكذا محاربة الممارسات التجارية غير المشروعة، كما تسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش

مع العمل على تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها، بالإضافة إلى القيام بتحقيقات ذات منفعة وطنية بخصوص الاختلالات التي تمس السوق.

تعتمد المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش وفي إطار تنفيذ مختلف المهام الموكلة لها على أربع (4) مديريات تابعة لها وهي :

- مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة .

- مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش

- مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة

- مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية

3 - شبكة الإنذار السريع

تم إنشاء هذه الشبكة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 203-12 المؤرخ في 06 مايو 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، حيث تهدف إلى حماية المستهلك من خلال متابعة المنتجات التي تشكل أخطارا على صحة المستهلكين وأمنهم، وتطبيق التدابير المتعلقة بمتابعة المنتجات الخطيرة، حيث تتولى الإدارة المركزية لوزارة التجارة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش وكذا مصالحها الخارجية هذه المهام بالإضافة إلى بث معلومات شبكة الإنذار السريع، عن طريق التواصل مع شبكة الإنذار الجهوية والدولية كما تتبادل المعلومات مع مختلف النقابات والجمعيات خاصة مع جمعيات حماية المستهلك³.

الفرع الثالث- المصالح الخارجية لوزارة التجارة

نظمت هذه المصالح بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها، ونصت المادة 02 منه على أنها تشكل من مديريات ولائية وجهوية للتجارة.

3- أنظر المواد 20، 21 من المرسوم التنفيذي رقم 203-12 المؤرخ في 06 مايو 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات .

أولا - المديرية الولائية للتجارة :

تتمثل مهمتها الأساسية في تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين المنافسة والجودة وقمع الغش، وفي مجال الرقابة، فهي تضطلع بمراقبة مدى تنفيذ التشريعات والتنظيمات المعمول بها في هذا الميدان، ووضع حيز التنفيذ برنامج الرقابة الاقتصادية واقتراح كل التدابير الرامية إلى تطوير ودعم وظيفة الرقابة 4.

تتكون المديرية الولائية من عدة مصالح منها مصلحة الجودة ومصلحة مكلفة بالمراقبة والمنازعات المتعلقة بها، كما يمكن أن تزود هذه المديرية حسب الحاجة بمفتشيات ولائية للتجارة، وأخرى لرقابة الجودة وقمع الغش 5، ولتحقيق مهام الرقابة المخولة لها، تضع فرقا للمراقبة يسير كل فرقة رئيسها 6.

ثانيا - المديرية الجهوية للتجارة :

حددت المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية لوزارة التجارة، مهام هذه المديرية فهي تقوم بتنشيط وتوجيه وتقييم نشاطات المديرية الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمي، كما تقوم بإنجاز التحقيقات الاقتصادية حول المنافسة والجودة وأمن المنتوجات، وهذا بالإتصال مع الهيكل المركزية لوزارة التجارة، لذلك فهي تكلف بتحضير برامج الرقابة والسيهر على تنفيذها وتنسيق عمليات المراقبة ما بين الولايات.

المطلب الثاني: دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك

يتمتع كل من الوالي ورئيس المجلس الشعبي البلدي بصلاحيات خولها لهم القانون سواء يتعلق بقانون الولاية رقم 07-12 أو قانون البلدية رقم 10 - 11، تحمي المستهلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، كل حسب مجال تخصصه الإقليمي والصلاحيات

4- أنظر المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المؤرخ في 20 يناير 2011 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية لوزارة التجارة وصلاحياتها وعملها.

5- أنظر المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 09-11، مرجع سابق.

6- أنظر المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 09-11، مرجع سابق.

القانونية المسندة لهم، فالوالي تمتد سلطاته على مستوى كامل تراب الولاية في حين تمتد صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي داخل إقليم بلدياته.

الفرع الأول- دور الوالي في حماية المستهلك

إن الوالي هو المسؤول عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حماية حقوق المستهلك على المستوى المحلي وذلك من خلال إشرافه على المديريات الولائية للمنافسة والأسعار، التي تنشط في مجال المنافسة والأسعار ومراقبة النوعية وقمع الغش، وتضم هذه الأخيرة مديرية فرعية خاصة بمراقبة الجودة وقمع الغش، التي تهتم بالرقابة على المنتجات والخدمات المعروضة للاستهلاك⁷.

وبالرجوع لنص المادة 114 من قانون الولاية رقم 07/12 فإن " الوالي مسؤول على المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العمومية "

في إطار تطبيق السياسة الوطنية في مجال قمع الغش وحماية الجودة والمستهلك يبرز دور الوالي في حماية المستهلك على إقليم ولايته، بصفته ضابط الشرطة القضائية ومسؤول على ضمان صحة وسلامة المستهلك.

وعليه يتعين على الوالي بصفته ممثلاً للدولة وفي إطار المحافظة على صحة وسلامة الأفراد بصفة عامة والمستهلكين بصفة خاصة، أن يتخذ جميع الإجراءات والتدابير اللازمة التي من شأنها أن تكفل قدرا من الحماية الضرورية لمنع الإضرار بشريحة المستهلكين، فتدخل الوالي عن طريق وسائل الضبط الإداري لتحقيق هذه الحماية يكون هدفه تحقيق المصلحة العامة في المجتمع وليس من أجل حسن تنظيم المرفق العام أو تحسين سيره كما هو معروف في النظام الإداري، إذ أن المحافظة على النظام العام في حدود احترام وحماية النظام القانوني للحقوق والحريات العامة والفردية بصورة وقائية وفق فكرة البوليس الإداري التي تعتبر فكرة وقائية لحماية النظام العام

7- حبيبة كالم، حماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2005، ص 86.

بمدلوله ومفهومه الإداري أي المحافظة على الأمن العام والسكينة والصحة العامة بطريقة وقائية للتنظيم والعمل الإداري⁸.

الفرع الثاني- دور رئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك

يتمتع رئيس المجلس الشعبي البلدي بسلطة الضبط الإداري، التي يمارسها تحت سلطة الوالي، وهو يتمتع بصلاحيات تخوله حماية المستهلكين على مستوى البلدية⁹.

يمارس رئيس المجلس الشعبي البلدي وظائفه في مجال واسع، ويطلق سلطاته في مجالات غير منظمة لضمان صحة المستهلك، وهذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في إطار إنشغالات السلطة الإدارية العامة¹⁰.

يمارس رئيس المجلس الشعبي البلدي وظيفة الضبط الإداري والهادفة إلى حماية المستهلك أثناء تمثيله للدولة وليس أثناء تمثيله للبلدية، ذلك أن حماية المستهلك من المخاطر المتوقعة على صحة المواطن، هي في الأصل من وظائف الدولة التي تسهر عليها بنفسها دون أن تتخلى عنها كلية لصالح الهيئات اللامركزية¹¹.

وعلى هذا الأساس نصت المادة 85 من قانون البلدية رقم 10-11 على أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يمثل الدولة على مستوى البلدية.

8- جميلة أغا، دور الولاية والبلدية في حماية المستهلك ، مجلة العلوم القانونية والإدارية، عدد خاص، مكتبة الرشد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص 233.

9- M.Kahloulou Et G.Mekamcha, La protection du consommateur en droit Algerien, Re- vue IDARA, VOL 5 N°2, 1995, p. 33.

10- جمال حملاحي، دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على ضوء التشريع الجزائري والفرنسي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2005-2006، ص 61.

11- عبد المجيد طيبي، دور الضبط الإداري في حماية المستهلك من خلال اختصاص الهيئات اللامركزية، قدمت في الملتقى الوطني تحت عنوان " المنافسة وحماية المستهلك " ، كلية الحقوق جامعة عبد الحميد ميرة ، بجاية يومي 17 و18 نوفمبر 2009 ، ص 5.

ويتمتع بصفة ضابط الشرطة القضائية ويمثل الدولة تحت السلطة الرئاسية للوالي، وتحت إشرافه يقوم بالعديد من المهام كما جاء في نص المادة 88 من قانون البلدية خاصة فيما يتعلق بموضوعنا وهو حماية المستهلك حيث يقوم بـ:

- السهر على النظام والسكينة والنظافة العمومية.

- السهر على حسن تنفيذ التدابير الاحتياطية والوقاية والتدخل في مجال الإسعاف.

- يقوم بتبليغ وتنفيذ القوانين والتنظيمات المتعلقة بحماية المستهلك.

يمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي الهيئة التنفيذية للبلدية ، فهو يسهر على نشر وتنفيذ القوانين على تراب البلدية، ومنها القوانين الخاصة بحماية المستهلك وتلك المطبقة على الممارسات التجارية، كما يسهر على نظافة المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع¹² ، ولتحقيق هذا الهدف، تم إنشاء مكاتب لحفظ الصحة البلدية التي تمارس مهامها تحت سلطته ، وهي تراقب ما يلي :

- النوعية البكتيرية للماء المعد للإستهلاك.

- نوعية المواد الغذائية ومنتجات الإستهلاك والمنتجات المخزونة و/أو الموزعة على مستوى البلدية¹³.

12- أنظر المادة 94 من قانون رقم 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية.

13- أنظر المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 87-146 المؤرخ في 30-06-1987 المتضمن إنشاء مكاتب لحفظ الصحة البلدية .

المطلب الثالث: دور الجمارك في حماية المستهلك

تكتسي المنافذ الحدودية لكل دولة أهمية كبيرة كونها تتحكم في حركة دخول وخروج الأفراد والبضائع، من هنا يتأتى الدور الكبير لجهاز الجمارك، كونه الهيكل الذي تناط به مهمة حماية حدود الدولة سواء في المجال الأمني أو الإقتصادي، وكلاهما الهدف منهما حماية الفرد المستهلك مما يضره، سواء بمنع دخول البضائع أو تصديرها بصورة مخالفة للقانون ومراقبتها¹⁴.

الفرع الأول- دور الجمارك في إطار ضمان أمن وسلامة المستهلك

يتجلى دور الجمارك في إطار ضمان أمن وسلامة المستهلك بوضع حدة لكل ما من شأنه المساس بالمستهلك نتيجة لوجود بضائع تهدد صحته وسلامته ، أو وضع حد لكل منتج موجه للسوق الوطنية قصد إغراقها أو إعاقة تطوير وتنمية المنتج المحلي، حيث يتمثل الدور الأمني الذي تلعبه الجمارك حماية لسلامة وصحة المستهلك في مراقبة ومنع إدخال المواد الممنوعة وأهمها المخدرات والمواد المغشوشة .-

الفرع الثاني- حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

تحمي إدارة الجمارك المستهلك عند تطبيقها نسب جمركية حتى لا تزيد من أسعار هذه السلع في الأسواق ولكي لا يتحمل المستهلك أعباء هذه الزيادة، فقد أقر المشرع وضع نوعين من الرسوم على البضائع، بضائع تخضع لرسوم ذات نسبة ضعيفة وبضائع تخضع لرسوم عالية¹⁵.

وعلى غرار المهام المسندة للجمارك في متابعة وضع دخول الأشياء الممنوعة والمحظورة من الخارج كالمخدرات مثلا، نجد مصالح الجمارك تستعمل طرق أخرى في

14- أنظر علي منيف الجابري، دور الجمارك في حماية المستهلك، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة ، حماية المستهلك في الشريعة والقانون، التي نظمتها كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة أيام 06-07 ديسمبر 1998 .

15- زوبير أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع المسؤولية المهنية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2011 ، ص 172

مواجهة البضائع المستوردة من الخارج من قبل بعض المنتجين والتي لها قيمة كبيرة وذات سعر مرتفع في السوق كالذهب والفضة والتي أصبحت محل تهريب.

المبحث الثاني: دور الأجهزة القضائية في حماية المستهلك

إنّ تحقيق هدف القانون المتمثل في إقامة النظام العام في المجتمع عن طريق وضع قواعد أمره يستوجب تسليط الجزاء على كل مخالف لهذه القواعد لأن من أهم واجبات الدولة الحديثة ضمان حق الفرد في الإلتجاء إلى القضاء للمطالبة ببسط حمايته لحقوقه إذا وقع اعتداء عليها، ويتم ذلك عمليا عن طريق الدعوى القضائية سواء كانت عمومية أو مدنية مع ملاحظة أنه لما كنا في إطار الحماية الجنائية فإن المشرع في مجال حماية المستهلك وبالتحديد حمايته من الغش والتدليس لم يورد خروجاً عن المبادئ العامة المتبعة في إجراءات المتابعة والتقاضي المنصوص عليها بموجب قانون الإجراءات الجزائية سواء من حيث تحريك الدعوى العمومية وما يرتبط بها من مسائل جوهرية، أو فيما يتعلق بمرحلة التحقيق وصولاً لمرحلة المحاكمة .

وستتناول هذا المبحث من خلال المطالب الآتية :

المطلب الأول: سلطة القضاء في الدفاع وحماية المستهلك

المطلب الثاني: حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء

المطلب الأول : سلطة القضاء في الدفاع وحماية المستهلك

يتمتع القضاء بسلطة الدفاع عن حقوق المستهلك وحمايته، ويتجلى ذلك من أول إجراء ألا وهو تحريك الدعوى العمومية من طرف النيابة العامة صاحبة الاختصاص الأصيل إلى غاية صدور الحكم من طرف المحكمة، وعليه سنطرق إلى دور كل من النيابة العامة ووكيل الجمهورية وقضاة الحكم في حماية المستهلك.

الفرع الأول دور النيابة العامة في حماية المستهلك-

تعتبر النيابة العامة السلطة الأصلية التي لها صلاحية تحريك الدعوى العمومية في المواد الجنائية، ولاتقوم النيابة بتحريك هذه الدعوى إلا بعد ابلاغها بالجريمة، وهذا الابلاغ قد يكون من المستهلك المضرور أو من طرف ضباط الشرطة القضائية التي لها مهام البحث والتحري أو من أجهزة إدارية لها مهام حماية المستهلكين. فلكي تلعب النيابة العامة دورها الأساسي في القمع المخول لها بموجب نصوص قانون الإجراءات الجزائية، فإن القانون يفرض التزام إعلام وكيل الجمهورية بالمخالفات المرتكبة والتي تدخل في اختصاصه الإقليمي¹⁶.

وبالتالي تباشر النيابة العامة لسلطتها في متابعة المنتج عند مساسه بالمستهلك عن طريق الدعوى العمومية، وتعرف هذه الأخيرة بأنها الطلب الموجه من الدولة بواسطة جهازها المختص (النيابة العامة) إلى المحكمة تجاه المتهم الذي ارتكب جريمة ضد أحد أفراد المجتمع، والقاعدة العامة في القانون الجزائري هي أنه لا عقوبة بغير دعوى وإجراءات جزائية، فلا بد من رفع هذه الدعوى أمام القضاء للوصول إلى معاقبة الجاني

.17

فتدخل النيابة العامة في المجال الاقتصادي لا يتنافى ولا يتعارض مع دورها التقليدي المعروف، إذ يتجلى دورها في مجال حماية المستهلك في العصر الحالي أكثر

16- جمال حملاحي، مرجع سابق، ص 106.

17- ملياني بغدادي مولاي، الإجراءات الجزائية في التشريع الجزائري، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 15.

مما كان عليه في السابق، خاصة مع ظهور آفات اجتماعية واقتصادية جديدة نتيجة لعجز الإدارة المختصة في قمع الممارسات التي تمس بالمستهلك، وذلك بتوقيع الجزاء المادي الملموس على المنتج متى تسبب بسلوكه في المساس بالمستهلك وفي هذه الحالة فالاختصاص محتكر من قبل القاضي، لهذا فالسلطة القضائية تمثل السلطة الوحيدة التي لها صلاحية متابعة وقمع المخالفين متى شكلت سلوكياتهم ممارسة تنتهي إلى نوع الجرائم المعاقب عليها جنائيا، وهذا النوع من الجرائم ينظر فيه أمام المحاكم الجزائرية

.18

الفرع الثاني دور وكيل الجمهورية في حماية المستهلك

بصفته رئيس الضبطية القضائية وممثل الحق العام على مستوى اختصاص إقليم محكمته، يقوم وكيل الجمهورية بمراقبة أعمال الضبطية القضائية في البحث والتحري عن المخالفات والجنگ التي تمس بالمستهلك، كما يقوم بتحريك الدعوى العمومية ضد كل مرتكبي المخالفات وإحالتهم على المحكمة ليحاكموا وفقا للقانون، وهو الذي يمثل المجتمع أمام المحاكم ويطالب بتطبيق القانون، ومن وظيفته تلقي المحاضر الواردة من الشرطة القضائية أو الشكاوى والبلاغات ويقرر ما يتخذ في شأنها، ويباشر بنفسه أو يأمر باتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للبحث والتحري عن الحقيقة وعن الجرائم المتعلقة بالنظام العام ويبلغ الجهات القضائية بالتحقيق أو المحاكمة لكي تنظر فيها، ويطعن عند الاقتضاء في الأحكام والقرارات التي تصدرها تلك الهيئات القضائية، وقد يصدر أوامرا إما بحجز السلعة أو بإتلافها بعد صدور حكم المحكمة¹⁹.

وبالرجوع إلى قانون حماية المستهلك وقمع الغش وفيما يخص إجراء الخبرة، فإن الأعوان المكلفين بذلك يحيلون ملف الخبرة إلى وكيل الجمهورية، وكذلك تقوم المخابر المؤهلة قانونا بتقديم كشوفات أو تقارير الخبرة، والذي يحيله بدوره إلى القاضي

18- جمال حملاحي، مرجع سابق، ص 102.

19- علي بولحية بن بوخميس القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2000، ص 65.

المختص إذا ما رأى أنه يجب الشروع في المتابعة أو فتح تحقيق قضائي وهذا عند الحاجة وبعد القيام بتحقيق مسبق²⁰

وفي مجال السحب المؤقت أو النهائي للمنتوج وتنفيذه من طرف الأعوان المكلفين بذلك فقد أشارت المواد 63، 62، 59، من قانون حماية المستهلك وقمع الغش على وجوب إعلام وكيل الجمهورية بكل الاجراءات بقولها: " ويعلم وكيل الجمهورية بذلك فوراً".

فوكيل الجمهورية له دور أساسي في حماية مصالح المستهلك من خلال البحث والتحري وطلب إجراء التحقيقات والمتابعة في حال تعرض المستهلك لخطر يمس مصالحه المادية أو المعنوية .

الفرع الثالث دور المحكمة في حماية المستهلك

تعد المحاكمة المرحلة الأخيرة التي تنتهي عندها الدعوى العمومية سواء بصدد حكم بإدانة المتهم أو ببراءته وذلك بحكم جنائي صادر من هيئة قضائية وفاصل في موضوع الدعوى، وينبغي الفصل على وجه السرعة حتى يتحقق للأحكام قدر من الردع العام²¹.

وللمحكمة دور فعال ومهم في الفصل في المخالفات التي تعرض عليها من طرف وكيل الجمهورية أو تحال عليها من طرف قاضي التحقيق بحسب طبيعة المخالفة ونوع الفعل الإجرامي.

يقع على القضاة عندما تكون الدعوى مرفوعة من قبل المستهلك أن يتعاملوا مع هذا الأخير وفق معيار المستهلك الضحية المتوسط الذكاء، وهذا بالاستناد على معيار الرجل العادي المعروف في القانون المدني.

20- أنظر المادة 44 من قانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

21- عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2007، ص 308.

نظرا للنتائج التي قد تترتب نتيجة عدم الاعتماد على هذا المعيار، فإن المحاكم قد تلجأ إلى معيار آخر الذي يأخذ حالة كل مستهلك ضحية على حدى، وذلك بالنظر إلى مستواه الثقافي والوضعية التي تعرض لها، وبالتالي يكون المعيار الذي يأخذ بالمستهلك المتوسط الذكاء كمرجع لتقدير مدى وجود الخطأ الذي يعاقب عليه القانون في إطار العلاقة الاستهلاكية.

يمكن للقضاة بموجب الإختصاص المخول لهم أن ينظروا في القضايا المرفوعة من قبل المستهلك أمام المحاكم قصد الفصل فيها، سواء كانوا قضاة من الأقسام التجارية عندما يتعلق بالتعويض أو تنفيذ العقود المبرمة، أما إذا كان موضوع الدعوى ناتج عن جرائم معاقب عنها جنائيا فللمستهلك الخيار بين رفعها أمام القاضي الجزائي والتأسس كطرف مدني أو أن يرفع دعواه أمام القسم المدني، كما يمكن أن ترفع الدعوى من طرف الهيئات الادارية المكلفة بمتابعة الأنشطة الاقتصادية.

وقد تكون المخالفة الصادرة عن المنتج لا تكفي لمسائلته فتصدر المحكمة حكما بالبراءة أو تكون المخالفة ثابتة في جانب المنتج فتعاقبه وفقا للقانون، كما للمحكمة أن تصدر أحكاما بحجز المنتجات موضوع المخالفة وإتلافها أو إصدار حكم تمهيدي بإجراء خبرات تقنية من ذوي الاختصاص لإثبات وقوع المخالفة.

المطلب الثاني: حق المستهلك في اللجوء إلى القضاء

يحق لكل شخص في المجتمع اللجوء إلى القضاء قصد الحصول على حقوقه أو حماية مصالحه المادية والاقتصادية فضلا عن طلب التعويض عما أصابه من ضرر ناتج عن أفعال المنافسة غير المشروعة.

تعتبر الدعوى القضائية الوسيلة الفعالة التي يلجأ المستهلك إليها قصد الدفاع عن مصالحه وحمايتها، وذلك بمثابة إجراء وقائي يسبق وقوع الضرر هدفه وقف الأعمال غير المشروعة والمنافية للمنافسة، وذلك أمام القضاء الاستعجالي، كما للمستهلك رفع دعاوى أخرى تختلف باختلاف تكييف الوقائع والضرر الذي أصابه²².

إذا تضرر المستهلك من جريمة المنتج، يمكنه أن يدعي أمام القضاء الجنائي مطالباً إياه الحكم له بتعويضه عن الأضرار التي لحقت به من الجريمة، هذا ما تشير إليه المادة 01 الفقرة 02 من قانون الإجراءات الجزائية التي تسمح للمستهلك المضرور تحريك الدعوى طبقاً للشروط المحددة في القانون ذاته.

وبالرجوع إلى قانون الإجراءات الجزائية²³، فإننا نجد المادة 72 منه تخول للمستهلك المضرور من تصرف المنتج أن يتقدم بشكواه أمام قاضي التحقيق، حيث تنص على أنه: "يجوز لكل شخص يدعي بأنه مضرار بجريمة، أن يدعي مدنياً، بأن يتقدم بشكواه أمام قاضي التحقيق المختص".

إن ثبوت حق المستهلك في رفع دعوى قضائية من أهم المصالح التي رعتها مختلف التشريعات وذلك قصد حماية الكيان البشري للمجتمع من كل ما قد يضر به، إلا أن الأمر الواجب مراعاته من قبل الجهات القضائية عند رفع الدعاوى القضائية هو أن تنظر للشخص الرافع للدعوى في كونه "المستهلك المضرور" وليس كما هو ساري العمل في الدعاوى الأخرى، إذ يمثل ذلك حماية قانونية للمستهلك إلى جانب الراحة النفسية وهي عدم ضياع حقه أمام القضاء²⁴.

22- زوبير أرزقي، مرجع سابق، ص 190.

23- أنظر الأمر رقم 155-66 المؤرخ في 08 يونيو 1966 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، المعدل والمتمم.

24- زوبير أرزقي، مرجع سابق، ص 191.

المبحث الثالث: دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك

إن الجرائم الماسة بالمستهلك استوجبت تكاثف الجهود على المستوى الداخلي لكل دولة، لذا نجد المشرع الجزائري أولى الحركة الجمعوية أهمية كبيرة نظرا لما تقدمه من مساعدات لجمهور المستهلكين في سبيل الحصول على حقوقهم في إطار القوانين السارية، كما يتعين أن تتشكل هذه الجمعيات على نحو يجعلها قادرة على تقديم الرأي والمشورة في إطار اقتصاد السوق، ومن هنا سنعالج مشاركة المجتمع المدني من خلال جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلكين وهذا بإعتمادها على عدة وسائل منها القضائية ومنها غير القضائية.

وستتناول هذه الدراسة من خلال المطالب الآتية :

المطلب الأول: أهداف جمعيات حماية المستهلك

المطلب الثاني: الوسائل العلاجية لجمعيات حماية المستهلك

المطلب الثالث : الوسائل القضائية لجمعيات حماية المستهلك

المطلب الأول: أهداف جمعيات حماية المستهلك

تقوم جمعيات حماية المستهلك بدور وقائي الهدف منه منع وقوع الضرر على المستهلك، هذا الإجراء الاحترازي يتخذ عدة أشكال كالتحسيس والإعلام، وهذا بهدف خلق وعي وثقافة استهلاكية لدى المستهلك، من خلالها يكون مؤهلا لحماية نفسه بمساعدة هذه الجمعيات التي بدورها لن يستطيع بمفرده لعب هذا الدور الهام.

الفرع الأول- الدور التحسيسي والإعلامي :

تقوم جمعيات حماية المستهلك عادة بطبع دوريات أو مجلات متخصصة، بهدف إعطاء المشتركين فيها من عموم المستهلكين كافة المعلومات والبيانات الضرورية عن خصائص المنتجات المطروحة في السوق²⁵.

وعلى هذا الأساس تقوم هذه الجمعيات بتنوير فكر المستهلكين بالمعلومات الهامة والمؤثرة عن خصائص السلع والخدمات المعروضة في الأسواق المحلية، وهذا لمساعدته على الاختيار المناسب تماشيا مع رغبة المستهلك وتكريس حقه في الاختيار، وترسيخ هذه الثقافة الاستهلاكية يتجنب المستهلك الوقوع فريسة للسلع المقلدة والمغشوشة كما يعرف كيفية المطالبة بحقوقه اتجاه من مارس ضده الخداع والتضليل.

فتقوم الجمعية بتقديم نصائح للمستهلكين بتوجيههم نحو منتج معين نظرا لطبيعته وخصائصه، والدعوة لمقاطعة بعض المنتجات كالمواد الغذائية التي تنجم عنها أمراض تضر بالمستهلك²⁶.

لقد نصت المادة 21 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09/03 على ضرورة إعلام وتحسيس وتوجيه المستهلك كضمانة أساسية لحمايته وذلك بالنص على أن :

25- حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك: الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، القاهرة، 1996، ص 39.

26- عبد النور بوتوشنت، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان أمن المستهلك ، مجلة العلوم القانونية، العدد 12، جامعة باجي مختار، عنابة، جوان 2008، ص 121.

"جمعية حماية المستهلكين هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون ، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله..."

الفرع الثاني- الدفاع عن حقوق المستهلكين ومصالحهم

يجب أن يكون الغرض القانوني لجمعيات حماية المستهلكين الدفاع عن مصالح المستهلكين²⁷، فهي لا تهدف إلى تحقيق الربح، ولكن هدفها الرئيسي تنسيق الجهود من أجل توفير الحماية والدفاع عن مصالح المستهلك.

وفي هذا الصدد نجد أنه كثيرا ما تستشار جمعيات حماية المستهلك قبل صدور القوانين التي تتعلق بالمستهلك حتى تدلي بدلها في الدفاع عن حقوق المستهلكين ومصالحهم.

الفرع الثالث- تمثيل المستهلكين أمام الهيئات المختلفة

تعد جمعية حماية المستهلك حلقة وصل بين المستهلك والإدارات المختلفة، وهذا عن طريق نقل انشغالات الطرفين، والتكفل بها في أحسن الظروف.

ويعد تمثيل المستهلكين وسيلة من وسائل مشاركة المستهلك في صناعة القرار المتعلق بمنظومة حمايته، لهذا يفترض في الجمعيات المعنية أن تؤدي واجباتها في خدمة المستهلك على أحسن وجه.

المطلب الثاني: الوسائل العلاجية لجمعيات حماية المستهلك

رغم اعتراف القانون لجمعيات حماية المستهلك بحقها في سلك الطريق القضائي للدفاع عن مصالح المستهلكين، إلا أنه كثيرا ما تكون الدعوى القضائية غير فعالة، نظرا لتكلفتها وبطء إجراءاتها، زد على ذلك، فالجمعية لا تملك السيولة المالية الكافية لمباشرة جميع الدعاوى المتعلقة بالمستهلك، لذا نراها تسلك طرقا أخرى للدفاع عنه²⁸.

27- Gulsen Yildirim, Droit des affaires : relations de l'entreprise commercial, France, 2003, P 135.

28- خديجة قندوزي، حماية المستهلك من الإشهارات التجارية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر، 2001، ص 163.

وهذا ما دفع جمعيات حماية المستهلك إلى البحث عن وسائل علاجية غير قضائية من أجل الضغط على المنتجين حتى يتخلوا عن الممارسات التجارية غير المشروعة، ومن بين هذه الوسائل نجد كل من الدعاية المضادة، الدعوى إلى المقاطعة والإمتناع عن الدفع.

الفرع الأول- الدعاية المضادة أو الإشهار المضاد

إن أسلوب الدعاية المضادة والذي يتم عن طريق نشر انتقادات عن المنتوجات أو الخدمات المعروضة في السوق باستعمال نفس الوسائل المستعملة في الإعلان، يكون بإتباع هذه الجمعيات لطريقتين هما النقد العام والنقد المباشر، بالنسبة للنقد العام يتم بنقد بعض نماذج الانتاج مما يكشف عن حرية التعبير²⁹، أما بالنسبة للنقد المباشر فيتمثل في نقد منتج معين بذاته لخطورته أو لعدم فعاليته³⁰.

إذا كان الهدف من الإشهار المضاد هو وقائي لأنه يعمل على كشف حقيقة السلعة أو الخدمة، فإنه من جهة أخرى يعمل على دعوة المستهلكين إلى عدم إقتناء أو استعمال كل ما كان محل هذه الدعاية المضادة، أي كل الأشياء القابلة للإستهلاك، وينصب الإشهار المضاد الذي تباشره الجمعيات عموما على السلعة أو الخدمة الموضوعة للتداول لا على المحترف، إذ كلما ثبتت مخالفة المحترفين للتنظيمات والمقاييس التي يجب أن تتوفر عليها السلعة يمكن أثناء القيام بمراقبتها من طرف الجمعيات أن تطلب منه سحبها على الفور، أما إذا خالف ذلك فتقوم جمعيات حماية المستهلك بإشهار مضاد موجه للمستهلكين لإعلامهم بمخاطر السلع والخدمات.

الفرع الثاني- الدعوى إلى المقاطعة

يسمى البعض بالمتنازع عن الشراء، وتعرف على أنها أمر أو شعار ترفعه جمعية حماية المستهلك تطالبهم فيه بالتخلي أو الإنقطاع عن شراء منتج معين، أو خدمة

29- السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد (دراسة مقارنة)، منشأة المعارف، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 1986، ص 159.
30- M.Kahloula Et G.Mekamcha, op ,cit, p.61-30.

معينة أو التعامل مع شركة ما. فالمقاطعة تتعدى مجرد تزويد المستهلك بالمعلومات، وتأخذ شكل طلب صادر عن جمعية حماية المستهلك بالامتناع أو التوقف عن شراء منتج معين ضارب سلامتهم وصحتهم.

إلا أنه لا وجود لقاعدة قانونية تسري على المقاطعة سواء بالتجريم أو بالاجازة في التشريع الجزائري، وهذا ما يجعلنا نتساءل عن شرعية هذا الاجراء بالنسبة لجمعيات حماية المستهلك ؟

إن قيام المستهلك ما بمقاطعة منتج معين، فذلك لا يرتب أية مسؤولية تجاهه، غير أن قيام الجمعية بإصدار تعليمات تأمر فيها مجموعة من المستهلكين بمقاطعة منتج معين ما من شأنها ترتيب مسؤوليتها، كون أن الأمر بالمقاطعة سلوك خاطئ تقوم به الجمعيات بهدف الإضرار بالمنتجين، ولهذا ورد في هذا الشأن رأيان، أحدهما يطالب باستبقاء هذا الإجراء، والآخر يقضي بمنعه كونه قد يلحق خسائر بالمؤسسات وعموم المنتجين³¹.

وبما أن المشرع الجزائري لم ينص صراحة على منع هذا الاجراء أو إباحته، وبما أن الأصل في الأشياء الاباحة، فإن المقاطعة تعتبر إجراء مشروع، ما دام أنه لا يوجد نص صريح يمنع المقاطعة الجماعية للمستهلكين لشراء منتج معين، وكل ما منعه هو رفض البيع الصادر عن المنتج، وليس رفض الشراء الصادر عن المستهلك.

الفرع الثالث- الامتناع عن الدفع

يفترض اللجوء إلى هذا الأسلوب في حالة وجود عدة مستهلكين مدينين بمبالغ مالية ذات طبيعة واحدة قبل دائن واحد³²، كما هو الحال بالنسبة للمستأجرين في علاقتهم مع مؤجر واحد، فتطلب الجمعية من المستهلكين الامتناع عن دفع ثمن السلعة التي حصلوا عليها.

31- عمارزعي ، حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في الحقوق ، جامعة بسكرة ، 2012 ، 2013 ، ص 179 .

32- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن: دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2006، ص 685.

فإذا أرادت الجمعية الضغط على الدائن لتخفيض دينه ، فإنها تدعو عموم المستهلكين إلى عدم دفع المبالغ المطلوبة ، حتى يلبي الدائن مطالبهم³³.

ويبدو هذا الأسلوب مخالفا للقانون، ولكنه قد يكون وسيلة فعالة ومشروعة إذا كان المدينون في وضعية ضعف، وليس بين أيديهم أية وسيلة أخرى للدفاع عن مصالحهم المشتركة³⁴. ونظرا لخطورة هذه الأساليب فإنه يجب على الجمعيات استخدامهما كاسلحة تهديدية فقط دون أن تمتد لتتحول إلى أسلحة تدميرية للاقتصاد والمؤسسات إذ قد ينتج عن هاته الوسائل نتائج وخيمة تمتد إلى خارج الوطن فعلاوة على إفلاس الشركات وما يتبعه من بطالة العمال، يمكن أن تزعزع ثقة الدول الأخرى، مما يترتب عليه عدم استيراد منتجات المنتج المنتقد.

المطلب الثالث : الوسائل القضائية لحماية المستهلك

أمام تخاذل المستهلك من اللجوء إلى القسم الجزائي للإدعاء المدني بضرر لحقه عن جريمة من جرائم التي تمس بحقه كمستهلك، نشأت كيانات (جمعيات حماية المستهلك) لتعزيز دور المجني عليه لمواجهة تكتل المنتجين والباعه، وأتاح لها المشرع الدفاع عن مصالح المستهلك أمام القضاء، فلجمعيات حماية المستهلك الحق في رفع الدعاوى أمام محكمة مختصة حتى وإن لم يلحق ضررا بالمستهلك على أساس الخطأ الجنائي³⁵.

لقد أجاز المشرع الجزائري لجمعيات المستهلكين بالدفاع عن حقوق المستهلكين قصد التعويض عن الأضرار التي لحقت بهم، وبالرجوع إلى نص المادة 23 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش نجدها تنص: " عندما يتعرض المستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك يمكن لجمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني".

33- أحمد محمد محمود خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القوانين الخاصة : دراسة مقارنة، دارالمكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2008، ص 514.

34- محمد بودالي، نفس المرجع، ص 685.

35- الهواري هامل، دور جمعيات حماية المستهلك ، مجلة العلوم القانونية والإدارية، عدد خاص، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، أبريل ، 2005.

الفرع الأول - الدعاوى المرفوعة للدفاع عن المصالح المشتركة للمستهلكين

أكدت المادة 23 من القانون 09/03 السالف الذكر على إمكانية رفع هذا النوع من الدعاوى بسبب ضرر لحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين، وعليه لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني، وتطالب بحقها لصالح المستهلكين، ولكي تقبل دعاواها يجب توفر شرطين :

1 - وقوع عمل غير مشروع : حتى تكون هذه الدعوى مقبولة لا بد من وقوع عمل يعاقب عليه القانون جزائيا، والغرض من ذلك هو رغبة المشرع في ضمان احترام المنتجين للنصوص الحمائية في مختلف المجالات، سواء تلك المتعلقة بالغش والخداع، أو الشروط التعسفية، أو عدم الالتزام بالاعلام... إلخ

2 - أن ينجم عن العمل غير المشروع ضرارا بالمصالح المشتركة للمستهلكين: إن الضرر الذي يلحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين هو ذلك الضرر الذي يصيب مجموع المستهلكين من جراء عمل واسع الانتشار، كالإشهار التضليلي مثلا³⁶.

الفرع الثاني- إنضمام جمعيات حماية المستهلك للدعاوى المرفوعة مسبقا من قبل المستهلك

لجمعيات حماية المستهلك الحق في الانضمام إلى الدعاوى المرفوعة من قبل المستهلك، فقد ترفع الدعوى من قبل المستهلك الفرد من قبل مجموعة من المستهلكين أمام القضاء ضد المتدخل وبالرجوع إلى المادة 194 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية³⁷ والتي تنص على: "يكون التدخل في الخصومة في أول درجة أو في أول مرحلة الاستئناف اختياريا أو وجوبيا ولا يقبل التدخل إلا ممن توفرت فيه الصفة والمصلحة".

36- عمارزعي ، مرجع سابق ، ص185

37- أنظر القانون رقم 08-09 المؤرخ في 27 فبراير 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية

وبوجود شرطي الصفة والمصلحة في جمعيات حماية المستهلك يحق لها التدخل والدفاع عن المصالح التي يسعى إلى تحقيقها رافع الدعوى وهو المستهلك سواء بتأكيد إدعاءاته أو بإضافة طلبات إضافية.

فالمجال مفتوح أمام الجمعية سواء بتدعيم الطلب الأولي الذي قام به المستهلك أمام القضاء والمطالبة بوقف السبب الذي أنتج الضرر، مثلا طلب إيقاف الإشهار التضليلي.

الفرع الثالث - الدعاوى المرفوعة للدفاع عن المصلحة الفردية لمجموعة من المستهلكين

إستنادا لنص المادة 23 من القانون 09/03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش السالف الذكر فإنه يمكن لجمعية حماية المستهلك رفع دعاوى للدفاع عن المصلحة الفردية لمجموعة من المستهلكين، وذلك في حالة توفر الشروط الآتية:

- لا بد من أن يكون المستهلكون المتضررون أشخاصا طبيعيين أو معنوية لحقها ضرر سببه نفس المنتج، مما يفترض معرفة هذا المنتج مسبقا.

- أن تحصل الجمعية على توكيل من مستهلكين إثنين على الأقل، وأن تكون هذه الوكالة مكتوبة قبل رفع الدعوى، أما المستهلكين الذين لم يقدموا وكالة فيبقى حقهم قائم في رفع دعاوهم بصفة فردية .

وإذا أرادت الجمعية الحصول على أكبر قدر ممكن من التوكيلات، فإنه يجوز لها توجيه نداء عام عن طريق الصحافة المكتوبة فقط، دون الوسائل السمعية والبصرية، وإذا حكم بتعويضات معينة، فإنها تكون لفائدة المستهلكين الذين وكلوا الجمعية للدفاع عنهم، وإذا خسرت الجمعية دعاوها، فإنهم لا يحصلون على شيء، ويخسرون بذلك الحق في رفع دعاوى فردية³⁸.

38- Jean Calaise-Auloy et Frank Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, Paris, 5^{eme} édition , 2000, p 582.

خاتمة:

من كل ما سبق تبين لنا وبوضوح، الأهمية المتزايدة التي تكتسبها الهيئات المكلفة بحماية المستهلك في الأنظمة الحديثة، وقد نهجت الدولة الجزائرية نفس النهج الذي اعتمدته الدول المتطورة في مجال حماية المستهلك، وهذا من خلال استحداثها أجهزة متنوعة سواء كانت إدارية أو قضائية أو حتى متخصصة، إلا أن الغرض الوحيد لهذه الأجهزة هو تحقيق حماية كافية للمستهلك، وهذا باستعمال مختلف وسائل الحماية سواء كانت العلاجية منها أو الردعية.

ففيما يخص الهيئات الإدارية المكلفة بحماية المستهلك، فعلى الرغم من فعالية بعض الأجهزة على المستوى الميداني، إلا أن من جانب التطبيق الواقعي على المستوى المحلي في حماية المستهلك يبقى ضئيل نوعا ما وبعيد عن المستوى المطلوب.

أما عن دور الهيئات القضائية في حماية المستهلك فبالرغم من الدور الفعال لها في إطار المهام التي تمارسها في ميدان التحقيقات في حال المساس بحقوق المستهلك أو فيما يخص توقيع العقوبات الردعية على المخالفين، إلا أن بطئ إجراءات التقاضي من جهة وعدم وجود قسم مخول بقضايا المستهلك كلها تشكل عوائق في تحقيق حماية نوعية للمستهلك.

إلا أنه يبقى أن نشير إلى أنه نظرا للدور الفعال التي تلعبه الجمعيات المهتمة بحماية المستهلك في مواجهة مخالفات المنتجين وتحقيق توعية للمستهلك ضد المنتوجات التي تشكل خطرا على صحته خصوصا فيما يتعلق بإعلام المستهلك حول تلك المنتوجات المعروضة عليه، يجب على الدولة فسخ المجال أكثر لمثل هذا النوع من الجمعيات وتقديم مختلف التسهيلات لها وهذا للقيام بالمهام المنوطة بها في مجال سلامة وحماية المستهلك التي بموجبها.

قائمة المراجع:

1 - الكتب:

بالعربية:

- 1 - أحمد محمد محمود خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القوانين الخاصة: دراسة مقارنة، دارالمكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2008.
- 2 - السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد (دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية ونظرية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك)، منشأة المعارف، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 1986.
- 3 - حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك: الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، القاهرة، 1996.
- 4 - محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن: دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2006.
- 5 - ملياني بغداددي مولاي، الإجراءات الجزائية في التشريع الجزائري، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
- 6 - عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2007.
- 7 - علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2000.

ب - باللغة الفرنسية :

- 1- Gulsen Yildirim, Droit des affaires : relations de l'entreprise commercial, France, 2003.

2- Jean CALAIS-AULOY et Frank STEINMETZ , Droit de la consommation, Dalloz, Paris, 5 eme édition , 2000.

3- Jean CALAIS-AULOY et Frank STEINMETZ , Droit de la consommation , 7 e édition, Dalloz, Paris, 2006.

2 - المذكرات والرسائل:

1- جمال حملاحي، دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على ضوء التشريع الجزائري والفرنسي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2005-2006.

2 - حبيبة كالم، حماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع العقود والمسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2004-2005.

3 - خديجة قندوزي، حماية المستهلك من الإشهارات التجارية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر، 2000-2001.

4 - زوبير أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع المسؤولية المهنية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2011.

5 - عمارزعي ، حماية المستهلك من الأضرار الناتجة عن المنتجات المعيبة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في الحقوق ، جامعة بسكرة ، 2012 - 2013.

6 - نوال شعباني، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، فرع المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2012.

3 - المجالات:

- 1 - الهواري هامل، دور جمعيات حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية والإدارية، عدد خاص، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، أبريل، 2005.
- 2 - جميلة أغا، دور الولاية والبلدية في حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية والإدارية، عدد خاص، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.
- 3 - عبد النور بوتوشنت، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان أمن المستهلك، مجلة العلوم القانونية، العدد 12، جامعة باجي مختار، عنابة، جوان 2008.

4 - الملتقيات:

- 1- عبد المجيد طيبي، دور الضبط الإداري في حماية المستهلك من خلال اختصاص الهيئات اللامركزية، قدمت في الملتقى الوطني تحت عنوان "المنافسة وحماية المستهلك" كلية الحقوق جامعة عبد الحميد ميرة، بجاية يومي 17 و18 نوفمبر 2009.
- 2 - منيف الجابري، دور الجمارك في حماية المستهلك، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، التي نظمتها كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة أيام 06-07 ديسمبر 1998.

5 - القوانين والتنظيمات:

القوانين والأوامر:

- 1 - الأمر رقم 66 - 155 المؤرخ في 08 يونيو 1966 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، المعدل والمتمم.
- 2 - القانون رقم 08 - 09 المؤرخ في 27 فبراير 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية.
- 3 - القانون رقم 09 - 03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

4 - القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية.

5 - القانون رقم 07-12 المؤرخ في 21 فبراير 2012 المتعلق بالولاية.

ب- المراسيم التنفيذية:

1 - المرسوم التنفيذي رقم 87 - 146 المؤرخ في 30 - 06 - 1987 المتضمن إنشاء مكاتب لحفظ الصحة البلدية.

2 - المرسوم التنفيذي رقم 11 - 09 المؤرخ في 20 يناير 2011 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية لوزارة التجارة وصلاحياتها وعملها.

3 - المرسوم التنفيذي رقم 12 - 203 المؤرخ في 06 مايو 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات.