

المستهلك بين الحماية الإجرائية والعقبات العملية على ضوء أحكام القانون الجزائري

The Consumer between Procedural Protection and Practical Obstacles In the light of the provisions of Algerian law

مخلوف هشام* أستاذ محاضر أ

المركز الجامعي بركة - الجزائر

Hichem.makhlouf@cu-barika.de

تاريخ النشر: 2026/06/10

تاريخ القبول: 2025/12/26

تاريخ الارسال: 2025/06/25

ملخص :

تتطرق هذه الدراسة إلى تحليل الإطار القانوني الذي أرساه المشرع من خلال وضع قواعد إجرائية تهدف إلى ضمان تيسير الحقوق وحمايتها لصالح المستهلك باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة العقدية. غير أن الواقع العملي قد كشف عن العديد من الإشكاليات التي تعرقل تحقيق هذا الهدف. وبالتالي، تسعى هذه الدراسة إلى تحديد هذه العقبات بعناية وتقديم حلول قانونية مدروسة لمعالجتها بما يتناسب مع التطورات التشريعية والعملية في هذا النطاق.

الكلمات المفتاحية : مستهلك ؛ حماية ؛ قضاء ؛ إشكالات

* هشام مخلوف

Abstract:

This study deals with the issue of the legislator's simplification of procedural rules that work to perpetuate the elimination of obstacles to the consumer as a weak party in the contractual process, but the practical reality revealed many issues that confront this goal, so we try to identify these issues and propose appropriate alternatives to address them.

Keywords: Consumer ; Protection ; Justice ; Issues.

مقدمة:

إن التحولات المتسارعة التي أفرزها الانفتاح الاقتصادي والتطور التكنولوجي في مختلف القطاعات ساهمت في إعادة تشكيل الأطر التقليدية لتنظيم العلاقات الاقتصادية، الأمر

الذي استتبع بروز الحاجة إلى توسيع دائرة الفاعلين في تلبية الحاجات الاستهلاكية للأفراد، بما يضمن توفير السلع والخدمات بصورة آمنة وفعالة. وقد شكّل انفتاح الجزائر على اقتصاد السوق، لاسيما منذ أواخر ثمانينيات القرن الماضي وبداية التسعينيات، نقطة تحول نحو تبني مبادئ حرية المنافسة والانخراط في ديناميكية اقتصادية منفتحة تهدف إلى مواكبة متطلبات السوق العالمية.

غير أن هذه التحولات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ألقت بظلالها على المفهوم التقليدي للعقد باعتباره أداة للتبادل الحر بين أطراف متكافئة، مما أدى إلى بروز اختلافات واضحة في العلاقة العقدية، لاسيما في مجال الاستهلاك، حيث تميّزت هذه المنازعات بعدم التوازن بين المستهلك، كطرف ضعيف، والمهني، كطرف مهيمن اقتصادياً وقانونياً، وهو ما استوجب إعادة النظر في آليات الحماية القانونية للمستهلك في ظل هذا السياق المتغير. أمام التفاوت الواضح في مراكز القوة داخل العلاقة العقدية بين المستهلك والمهني، تدخل المشرع بغرض ضبط المعاملات وتنظيمها، سعياً لتحقيق توازن عادل بين المصالح المتقابلة، مع منح الأفضلية لمصلحة المستهلك بوصفه الطرف الأضعف والأقل دراية بالجوانب الفنية والاقتصادية للعقود التجارية. وتتسم هذه المعاملات بالتنوع والتعقيد، خاصة في ظل اعتماد مبدأ حرية المنافسة، ما استدعى من المشرع إرساء منظومة تشريعية حمائية، تجسدت أساساً في القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، بالإضافة إلى جملة من النصوص القانونية المكملة.

غير أن الملاحظ في المنظومة التشريعية الجزائرية، رغم تطورها النسبي، هو تركيزها الملحوظ على جانب الحماية الموضوعية للمستهلك، في حين لا تزال الحماية الإجرائية، التي تمثل محور اهتمام هذا البحث، تعاني من ثغرات تشريعية وإجرائية تحدّ من فاعليتها في الواقع العملي.

يُفضي الإضرار بالمستهلك، في كثير من الحالات، إلى لجوئه إلى السلطة القضائية قصد المطالبة بحقوقه والدفاع عن مصالحه في مواجهة الطرف المتدخل، الذي يتمتع في العادة بقدرات تقنية وخبرة فنية تفوق تلك التي يمتلكها المستهلك. غير أن ولوج هذا الأخير إلى

القضاء لا يخلو من صعوبات، إذ تتطلب طبيعة الأضرار التي تمس المستهلك - والتي غالباً ما تكون آنية وسريعة الانتشار - اعتماد مساطر إجرائية مرنة وفعالة تتسم بالبساطة والسرعة، وهو ما لا يتحقق دائماً في ظل تعقيد الإجراءات القضائية وطول آجالها، مما يثقل كاهل المستهلك بأعباء إضافية مادية وزمنية، وقد ينتهي به الأمر إلى تحمل خسائر تفوق الضرر الأصلي الذي تعرّض له.

وبناءً على ما تقدم، تطرح هذه الدراسة إشكالية جوهرية تتمثل في التساؤل الآتي: إلى أي مدى وفق المشرع الجزائري في إيجاد حماية قانونية إجرائية فعالة للمستهلك؟
وتفريعا على ما سبق نطرح خطة كما يلي:

المبحث الأول: مضمون الحماية الإجرائية للمستهلك تشريعا

المبحث الثاني: العقوبات الإجرائية التي تعيق المستهلك من الدفاع عن مصالحه

المبحث الأول: مضمون الحماية الإجرائية للمستهلك تشريعا

تُعد مسألة الاختصاص، بنوعيه النوعي والمحلي، من المسائل الأولية والأساسية التي يتعين على المستهلك الإحاطة بها عند التقدم بدعواه، إذ إن الإخلال بتحديد الجهة القضائية المختصة قد يؤدي إلى الحكم بعدم قبول الدعوى لوقوعها على جهة غير مختصة. ومن ثم، سيتم أولاً تناول إشكالية الاختصاص وأثرها على توجيه الدعوى القضائية في المادة الاستهلاكية، ثم ننتقل، في مرحلة ثانية، إلى معالجة العقوبات الإجرائية التي تعيق تحقيق الحماية القضائية الفعلية للمستهلك في ضوء الضمانات المسطرة قانوناً.

المطلب الأول- القضاء المختص للفصل في نزاعات الاستهلاك:

حرص المشرع الجزائري على تأطير قواعد الاختصاص القضائي بنوعيه، المحلي والنوعي، في منازعات الاستهلاك، وذلك في سياق السعي إلى تحقيق حماية فعّالة للمستهلك، بما ينسجم مع مبدأ حرية الصناعة والتجارة الذي كرسه المؤسس الدستوري الجزائري¹، وفي هذا الإطار، أفرد تنظيماً خاصاً للاختصاص المحلي في الفصل في هذه المنازعات (01)، كما بيّن جهة القضاء المختصة نوعياً للنظر فيها (02).

الفرع الأول-القضاء المختص إقليمياً للفصل في منازعات الاستهلاك: إن الحديث عن الاختصاص بشقيه، يستوجب علينا شرح طبيعته (أ) ومن ثم بيان آثار ذلك (ب):
أولاً/ الطبيعة القانونية للاختصاص المحلي في منازعات الاستهلاك: بموجب أحكام المواد من 37 إلى 47 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، أرسى المشرع مجموعة من المبادئ التي تحكم قواعد الاختصاص الإقليمي، والتي تتيح للمدعي، وبوجه خاص المستهلك، توجيه دعواه أمام الجهة القضائية المختصة على نحو سليم. ويُفهم من هذه الأحكام أن الأصل في الاختصاص الإقليمي أن ترفع الدعوى أمام المحكمة الكائن بدائرتها موطن المدعى عليه، تطبيقاً للقاعدة العامة التي تقضي بأن «الدين مطلوب وليس محمول».

وبالتالي، فإن المستهلك، في حال تضرره من فعل ضار ناتج عن منتج معيب أو خدمة غير مطابقة، يتعين عليه، من حيث المبدأ، رفع دعواه أمام المحكمة التي يوجد بها موطن المتدخل المسؤول عن الضرر. غير أن المشرع، إدراكاً منه لخصوصية المركز القانوني للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، قرر استثناءً على القاعدة العامة، تمكين المستهلك من رفع الدعوى أمام الجهة القضائية التي تقع في دائرة محل إقامته المعتادة. وفي حال تعذر تحديد هذه الإقامة أو عدم وجودها، فإن الاختصاص يؤول إلى المحكمة التي يوجد بها آخر موطن معروف للمدعى عليه.

وعليه، فإن المستهلك يتمتع بجملة من الخيارات الإجرائية التي تُمكنه من اقتضاء حقه²، خاصة في الحالات التي يتعذر فيها تحديد الموطن الفعلي للمتدخل المسؤول عن الضرر. ورغم أن القاعدة العامة للاختصاص المحلي تقضي برفع الدعوى أمام الجهة القضائية الكائن بدائرتها موطن المدعى عليه، إلا أن المشرع قيد هذه القاعدة بعدد من الاستثناءات، يرتبط معظمها بطبيعة الدعوى، حيث حصرها ضمن جهات قضائية معينة، بلغ عددها أربع عشرة حالة على وجه الحصر.

وعليه، يمكن القول إجمالاً إن المشرع الجزائري، في معرض تنظيمه للاختصاص المحلي في منازعات الاستهلاك، قد أقر مبدأً عاماً، وأرفقه بجملة من الاستثناءات التشريعية التي تراعي خصوصية هذه النزاعات، وتمنح المستهلك مرونة أكبر في ولوج القضاء.

- القاعدة العامة: تنص القاعدة العامة في مجال الاختصاص الإقليمي على أن الدعوى تُرفع أمام محكمة موطن المدعى عليه، استناداً إلى مبدأ أصيل في الإجراءات القضائية مفاده افتراض براءة الذمة، مما يُلقي على عاتق المدعي عبء إثبات ما يدعيه والسعي إلى خصمه في موطنه. ويُبرر هذا الاتجاه أيضاً بكون المدعي هو الطرف المبادر إلى التقاضي، وله حرية اختيار توقيت رفع الدعوى، الأمر الذي يستدعي، تحقيقاً للتوازن بين مصالح الخصوم، لا يُمنح في المقابل حرية اختيار الجهة القضائية التي قد تخدم مصالحه على حساب الطرف الآخر³.

في حال تعذر تحديد موطن معلوم للمدعى عليه، ينتقل الاختصاص الإقليمي إلى المحكمة التي يقع بدائرتها آخر موطن معروف له، أما إذا كان هذا الأخير قد اختار موطناً تعاقدياً، فإن الاختصاص يُسند إلى الجهة القضائية التي يقع ضمن نطاقها الموطن المختار. وقد ميز المشرع، في هذا الإطار، بين حالي وجود طرف مهني واحد في العلاقة الاستهلاكية، أو تعدد المتدخلين. ففي الحالة الأولى، تقضي المادة 37 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية بأن الدعوى تُرفع أمام المحكمة التي يقع في دائرة اختصاصها موطن المتدخل الوحيد. أما في الحالة الثانية، أي في حال تعدد الأطراف المدعى عليهم، فقد خولت المادة 38 من ذات القانون للمدعي - وهو في هذه الحالة المستهلك - حرية اختيار المحكمة من بين تلك التي يقع في دائرة اختصاصها موطن أي من المدعى عليهم.

- الاستثناء: أورد المشرع ضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية جملة من الاستثناءات على القاعدة العامة للاختصاص الإقليمي، حيث أسند نظر بعض الوقائع إلى جهات قضائية محددة نظراً لطبيعتها الخاصة. ومن ذلك، ما نصّت عليه المادتان 39 و40 من القانون ذاته، حيث يتم تحديد الاختصاص في الدعاوى التي يكون فيها المضرور مرتبطاً بعقد مع المسؤول عن الضرر، إما للمحكمة التي يقع ضمن اختصاصها موطن هذا الأخير، أو مكان تسليم الشيء أو تقديم الخدمة.

وفي حال عدم قيام علاقة تعاقدية بين الطرفين، يُعهد بالاختصاص إلى المحكمة التي وقع الفعل الضار في دائرة اختصاصها، وفق ما نصت عليه الفقرة الثالثة من المادة 39. أما في الدعاوى المختلطة، التي تتعلق بحقوق عينية عقارية وحقوق شخصية في آن واحد، فيُعهد بها

إلى المحكمة التي يقع العقار محل النزاع ضمن دائرة اختصاصها، باعتباره العنصر الحاسم في تحديد الجهة المختصة.

وفيما يخص المنازعات المتعلقة بالخدمات الطبية، فقد أقر المشرع أن الاختصاص ينعقد للمحكمة التي تم تقديم العلاج ضمن دائرتها، كما ورد في الفقرة السادسة من المادة 40. أما بالنسبة للمنازعات المستعجلة، فقد خُصص لها الاختصاص للمحكمة التي يقع في دائرة اختصاصها محل الإشكال في التنفيذ أو محل اتخاذ التدبير المستعجل المطلوب، وذلك وفقاً لما نصت عليه الفقرة العاشرة من المادة 40 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

ثانياً/ آثار اختصاص القضاء الاقليمي في نزاعات الاستهلاك: بالرجوع إلى أحكام القانون رقم 09-08 المعدل والمتمم، يتبين من نص المادة 45 منه أن كل شرط تعاقدى يُسند الاختصاص الإقليمي إلى جهة قضائية غير مختصة إقليمياً بموجب القواعد العامة يُعد باطلاً وعديم الأثر القانوني، ما لم يكن هذا الشرط وارداً ضمن علاقة بين تجار، حيث يُستثنى هؤلاء من القيد المذكور بالنظر لطبيعة العلاقات التجارية وخصوصية أطرافها.

ومن مفهوم المخالفة، يُفهم أن قواعد الاختصاص المحلي المنصوص عليها في قانون الإجراءات المدنية والإدارية تعتبر من النظام العام، بما يعني أنه لا يجوز الاتفاق على مخالفتها مقدماً بين الأطراف، إلا في الحالة التي يكون فيها الطرفان تاجرين. وفي السياق ذاته، نظم المشرع الدفع بعدم الاختصاص المحلي ضمن المادة 47 من القانون ذاته، حيث ألزم بإثارته قبل التطرق إلى الموضوع أو تقديم أي دفع بعدم القبول، باعتباره من الدفوع الشكلية التي يجب إثارته في المرحلة الأولى من الخصومة، وإلا اعتُبر سكوت الطرف المتضرر بمثابة قبول ضمني باختصاص المحكمة، فتتمسك هذه الأخيرة باختصاصها الإقليمي للنظر في الدعوى.

الفرع الثاني-الاختصاص النوعي بالبت في منازعات الاستهلاك: يُقصد بالاختصاص النوعي ذلك التنظيم القضائي الذي يقوم على توزيع العمل بين مختلف درجات المحاكم داخل الجهة القضائية الواحدة، وذلك استناداً إلى طبيعة النزاع، سواء كان مدنياً أو تجارياً أو متعلقاً بالأحوال الشخصية أو غيرها، دون النظر إلى قيمة الدعوى. ويُسند لكل جهة قضائية نوعية اختصاص حصري في النظر في فئة محددة من القضايا، تحقيقاً لمبدأ التخصص وضماناً لحسن سير العدالة.

وفي ضوء هذا المفهوم، تثار إجرائياً مسألتان جوهريتان: أولهما، تحديد الطبيعة القانونية لقواعد الاختصاص النوعي، وهل تُعد من النظام العام أم لا؛ وثانيهما، الآثار القانونية المترتبة عن إدراج منازعات الاستهلاك ضمن فئة القضايا التي تخضع للاختصاص النوعي، وما يستتبع ذلك من نتائج على مستوى تنظيم الدعوى وسيرها أمام القضاء المختص.

أولاً/ طبيعة قواعد الاختصاص النوعي: تُعد منازعات الاستهلاك، وفقاً للقاعدة العامة، من الدعاوى ذات الطبيعة المدنية، وتندرج بالتالي ضمن الاختصاص النوعي للمحاكم العادية، وذلك عملاً بنص المادة 32 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية. وبناءً عليه، فإن هذه المنازعات، التي تنشأ بين المستهلك باعتباره متضرراً، والمتدخل باعتباره مدعى عليه، قد تتخذ طابعاً مدنياً أو تجارياً أو حتى بحرياً، حسب طبيعة العلاقة ومحل النزاع.

غير أن المشرع لم يفرد أحكاماً خاصة أو استثنائية ضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية أو أي نص تشريعي آخر تنظم قواعد الاختصاص النوعي في هذا النوع من المنازعات، مما يستوجب تطبيق القواعد العامة للاختصاص النوعي الواردة في القانون المذكور.

وفي هذا السياق، ونظراً إلى أن التقسيم الداخلي لهيئات المحكمة إلى أقسام (مدني، تجاري، بحري...) هو تقسيم إداري تنظيمي لا يرقى إلى مرتبة الاختصاص النوعي، فإنه لا يُشكل مانعاً أمام المستهلك لرفع دعواه أمام أي قسم يرى أنه يتناسب مع طبيعة النزاع، طالما أن المحكمة ككل مختصة نوعياً ومكانياً. وبالتالي، فإن إقامة دعوى استهلاكية أمام القسم التجاري أو المدني تكون مقبولة، مادامت تدخل في نطاق الاختصاص الأصيل للمحكمة من حيث الموضوع، لاسيما في دعاوى التعويض، الفسخ، الإبطال، أو المسؤولية المدنية بوجه عام.

غير أن ما يثير الانتباه، هو غياب نص خاص يُحدد الطبيعة القانونية الخاصة لمنازعات الاستهلاك أو يُسند لها اختصاص نوعي متميز، بخلاف ما فعله المشرع في مجالات أخرى، كالتجارة الدولية، الإفلاس والتسوية القضائية، المنازعات البنكية، الملكية الفكرية، النقل البحري والجوي، أو منازعات التأمين، حيث خصص لها أقطاباً قضائية متخصصة تطبيقاً للفقرة السابعة من المادة 32 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية. ومن ثم، فإن خلو النصوص من إدراج منازعات الاستهلاك ضمن اختصاصات هذه الأقطاب يمثل فراغاً

تشريعياً يستدعي المعالجة ضمناً لتوحيد الاجتهاد وتعزيز فعالية الحماية القضائية للمستهلك⁴.

ثانياً/ آثار الاختصاص النوعي لمنازعات الاستهلاك: إن أهم ما يترتب على كون الاختصاص نوعي اعتباره من النظام العام، وأنه لا يجوز الاتفاق على مخالفته، وأنه يمكن إثارته في أية مرحلة كانت عليها الدعوى تطبيقاً للمادة 36 من ق إ م ج ولا يجوز تصحيح البطلان فيه، فعلى المستهلك أن يراعى أن الدعوى المدنية التي يرفعها لا تكون الدولة أو البلدية أو الولاية طرفاً فيها بمفهوم وشروط المادة 800 وما بعدها من ق إ م ج والاستثناءات الواردة عليها وأن ما عدا ذلك يؤول إلى اختصاص المحاكم العادية، ومن الناحية الإجرائية نشير إلى أحكام المادة 17 من ق إ م ج التي تفيد بأن الدعوى المدنية أو الإدارية لا تقبل إلا بعد دفع الرسوم التي حددها قانون المالية، أما عن الجزاء في حالة المخالفة فهنا المشرع خول النزاع إلى رئيس الجهة القضائية فهو رئيس المحكمة إن كان النزاع على مستوى المحكمة وهو رئيس المجلس إذا كان النزاع على مستوى المجلس، يصدر رئيس الجهة القضائية أمر ولائياً بمفهوم هذه المادة وهذا الأمر لا يقبل الطعن لا بطرق الطعن العادية ولا غير العادية.

لكن ما الأمر لو أن النزاع لم يعرض من أحد الخصوم على رئيس الجهة القضائية فما هو الحكم الذي يصدره القاضي الذي رفع إليه النزاع؟ هل يقبل الدعوى أم يرفضها؟

إن المادة 17 لم تأتي بالحل ولا الجزاء إلا إذا قلنا أن الدعوى لن تصل إلى المحكمة وتبقى أمام مكتب أمين ضبط رفع الدعاوى وهنا يكون الحل المقبول هو أن أمين الضبط إذا رفع إليه نزاع مدني من طرف المستهلك ورأى أنه نزاع تجاري فلا يقيد الدعوى بمبلغ 500 دج بل على المستهلك استكمال المصاريف القضائية وإذا لم يدفع الباقي لا تسجل الدعوى، وهنا يرفع الأمر إلى رئيس الجهة القضائية، كما ننوه في إطار نفس القانون المستحدث بنص المادة 32 فقرة 5 حيث أجازت لأمين الضبط إذا تم جدولت قضية أمام قسم غير القسم المعني بالنظر فيها فيحيل الملف إلى القسم المعني ويخبر رئيس المحكمة مسبقاً، وهذا في نظرنا حل وسط لمشكلة قيمة المصاريف القضائية، وهناك اختصاص نوعي يتحدد بقيمة الدعوى المرفوعة أي قيمة النزاع المدعى به، ففي ظل القانون الإجراءات المدنية والإدارية وحسب نص المادة 33

من ق إ م إ هناك بعض النزاعات يصدر فيها الحكم ابتدائي نهائي⁵ أي لا يقبل الاستئناف خلافا للقاعدة العامة التي تقضي أن جميع الأحكام الصادرة من المحاكم تقبل الاستئناف.

المطلب الثاني-الوساطة كنظام لحسم نزاعات الاستهلاك

قد تعترض المستهلك جملة من العقبات الإجرائية التي تُعطلّ حقه في اللجوء إلى القضاء أو تُثقله بإجراءات معقدة وطويلة، بما ينعكس سلباً على فعالية الحماية القضائية ويُضعف من فرص تأكيد الحقوق والحصول عليها في الوقت المناسب. ويُعد ذلك مساساً بمبدأ العدالة للجميع، الذي يُعد من الركائز الأساسية لدولة القانون والمؤسسات.

وفي هذا الإطار، تبرز الوساطة كآلية بديلة لحل النزاعات، يُمكن من خلالها التخفيف من أعباء التقاضي التقليدي، وتقصير آجاله، وتحقيق تسوية رضائية تضمن الحفاظ على حقوق المستهلك بشكل أكثر مرونة وفعالية. ومن هذا المنطلق، تستوجب الدراسة تناول مسألتين مترابطتين: دور الوساطة في منازعات الاستهلاك (01)، كيفية ممارستها والإطار القانوني الذي يحكمها في هذا النوع من النزاعات (02).

الفرع الأول-الوساطة للحد من نزاعات الاستهلاك: تُعد الوساطة إحدى الوسائل البديلة لتسوية النزاعات، تهدف إلى تمكين الأطراف المتنازعة من اللقاء والتحاور في إطار من السرية والحياد، بغرض تقريب وجهات النظر والتوصل إلى حل ودي يُرضي جميع الأطراف، وذلك بمساعدة شخص محايد يُعرف بالوسيط. وتتميز هذه الآلية بمرونتها وفعاليتها، كونها تُجنّب الخصوم تعقيدات المسار القضائي التقليدي، وتُركز على مبدأ التفاهم والتعاون بين الأطراف.

وقد عرّفها جانب من الفقه بأنها: "نظام قانوني يرمي إلى تسوية النزاع القائم بين الأطراف من خلال تقييم مراكزهم القانونية، في إطار من السرية، وبمشاركة فاعلة من الخصوم، وذلك بوساطة شخص ثالث محايد يُطلق عليه اسم الوسيط، بما يُسهّم في التوصل إلى اتفاق يضع حداً للنزاع، دون اللجوء إلى الحل القضائي التقليدي⁶، تُعد الوساطة من حيث طابعها التوافقي وسيلة بديلة لحل النزاعات تقارب في وظيفتها نظام التحكيم، إذ يمكن اللجوء إلى كلا الآليتين إما بموجب اتفاق مستقل يُبرم لاحقاً بين الأطراف، أو بناءً على بند تم إدراجه في العقد الأصلي، يُعرف ببند الوساطة أو التحكيم. غير أن الوساطة تختلف عن التحكيم من

حيث طبيعة الدور المسند إلى كل من الوسيط والمحكم؛ فالوسيط يقتصر دوره على تسهيل الحوار والتقريب بين وجهات النظر دون أن يملك سلطة إصدار قرار ملزم، بخلاف المحكم الذي يُخول له الفصل في النزاع وإصدار حكم له حجية تنفيذية.

كما تمتاز الوساطة، إلى جانب بساطة إجراءاتها وطابعها غير النزاعي، بانخفاض تكلفتها مقارنة بالتحكيم، فضلاً عن إمكانية استفادة المدعي، في حال نجاح الوساطة، من استرجاع الرسوم القضائية المدفوعة كلياً أو جزئياً، وهو امتياز لا يقره النظام القانوني في حالات اللجوء إلى التحكيم، مما يجعل الوساطة أكثر جاذبية كآلية لتسوية منازعات الاستهلاك.

لكن هذا لا يعني أنها آلية تفرض على المستهلك أو أن يمنع من اللجوء إلى الطرق القضائية، ومن هنا طرح التساؤل: حول مسألة الشروط التعاقدية المقيدة للجوء إلى الطرق القضائية هل يمكن أن تفرض بموجب شرط في العقد؟

الجواب يكون بالترقية بين فرضين:

الفرضية الأولى: إذا أجبر المستهلك على اللجوء أولاً إلى الوساطة قبل عرض نزاعه على القضاء، ومثاله شرط تنص عليه إحدى شركات البناء بأن كل المنازعات التي يمكن أن تحدث بسبب هذا العقد مهما كانت طبيعتها يتعين عرضها على مصلحة المنازعات قبل أن تعرض على المحكمة، وهو شرط يعد مانعاً من رفع الدعوى قانوناً هو شرط صحيح لكنه يعد تعسفياً في حد ذاته⁷، وهو ما يمثل شرط التسوية الودية، حيث قضت به محكمة النقض الفرنسية في قرار لها بتاريخ 14 فبراير 2003 عندما صرحت بهذا الشرط⁸.

الفرضية الثانية: تُعدّ حالات اللجوء الإلزامي إلى الوساطة، باعتبارها بديلاً عن القضاء، من أبرز المسائل التي قد تمسّ بحقوق المستهلكين، لاسيما عندما يُفرض هذا الخيار إلى استبعاد المسار القضائي نهائياً. وفي هذا السياق، يبرز دور القاضي في تفعيل القواعد القانونية المتعلقة بالشروط التعسفية، بما يضمن حماية فعالة لمصلحة المستهلك. كما يتعين على الأطراف التقيد بهذه القواعد باعتبارها من النظام العام، لا يجوز الاتفاق على مخالفتها أو الانتقاص من آثارها، لما تمثّله من ضمانات أساسية لعدالة التوازن التعاقدية.

الفرع الثاني- إجراءات ممارسة الوساطة لفض منازعات الاستهلاك: الوساطة هي إحدى الآليات البديلة الفعالة لتسوية النزاعات بين الأطراف، خارج الإطار القضائي التقليدي،

وذلك من خلال إجراءات تتسم بالسرية والمرونة، يشرف عليها طرف ثالث محايد يُعرف بالوسيط، ويضطلع بمهمة تقريب وجهات النظر سعياً نحو بلوغ تسوية رضائية للنزاع⁹، غير أنّ أعمال هذه الآلية يطرح تساؤلات جوهرية بشأن الكيفية الإجرائية التي يعتمدها كل من القاضي والوسيط لإنجاح مسار الوساطة: فهل وضع المشرع إطاراً قانونياً ينظم مراحل الوساطة ويوضح معالمها؟ وهل يؤدي تعيين الوسيط إلى تجريد القاضي نهائياً من ولايته على النزاع؟

سنعتمد في هذا الفرع إلى محاولة الإجابة عن هذه التساؤلات من خلال تحليل الإجراءات التي تمر بها الوساطة، مع بيان دور كل من القاضي والوسيط في تفعيلها. وعليه، سنميز بين الإجراءات التي يباشرها القاضي (أ)، وتلك التي يُنَاط تنفيذها بالوسيط (ب).

أولاً/ الإجراءات التي يقوم بها القاضي: تنص المادة 994 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية على إلزام القاضي بعرض الوساطة على الخصوم في جميع المواد، باستثناء منازعات شؤون الأسرة، والدعاوى العمالية، وكل ما يتصل بالنظام العام. وبما أن هذا العرض لا يندرج ضمن السلطة التقديرية للقاضي، فإنه ملزم بالإشارة صراحة في منطوق الحكم إلى قيامه بعرض الوساطة، ولو قُوبل هذا العرض برفض من الأطراف، وذلك دون أن يترتب عن الإغفال أي جزاء أو بطلان، نظراً لعدم اقتران هذا الالتزام بجزاء قانوني صريح¹⁰، وتجدر الإشارة إلى أن اللجوء إلى الوساطة ينبع من إرادة الأطراف لا من سلطة القاضي، إذ يُترك لهم حرية قبولها أو رفضها دون إلزام، وهو ما يميّز التشريع الجزائري عن نظيره الأردني، الذي يمنح كلاً من الأطراف والقاضي سلطة تقرير الوساطة، مع إمكانية قيام الأطراف بطلبها من القاضي، دون أن يكون هذا الأخير ملزماً بقبول الطلب، إذا كان النزاع من طبيعة لا تقبل الوساطة فيها¹¹.

من الناحية العملية، يُلاحظ أن المشرع لم يُحدد في قانون الإجراءات المدنية والإدارية الكيفية التي ينبغي أن يتم بها عرض الوساطة، سواء أكانت شفوية أم كتابية، مما يفتح المجال أمام إشكالات تطبيقية تتعلق بشكل الإجراء ومدى إلزاميته. كما يثور التساؤل في حال غياب أحد طرفي الخصومة: هل يُلزم القاضي قانوناً بتوجيه دعوة شخصية له قصد الحضور من أجل عرض الوساطة عليه؟ أم يُعتدّ فقط بما يُبديه من موقف صريح في المقال

الافتتاحي للدعوى، لا سيما إذا تَضَمَّن رفضاً مسبقاً لإجراء الوساطة حتى قبل طرحها من جهة القضاء؟

إن غياب نص صريح يوجب الحضور الشخصي للأطراف أمام القاضي لتمكينه من شرح طبيعة الوساطة ومزاياها والتثبت من إرادتهم الحرة في القبول أو الرفض، يُعد من العوائق التي تحدّ من فعالية هذه الآلية البديلة، وتقلل من انتشارها في الممارسة القضائية. وتجدر الإشارة إلى أن المادة 994 الفقرة الثانية من قانون الإجراءات المدنية والإدارية تنص على أنه في حال قبول الأطراف للوساطة، يعتمد القاضي على تعيين وسيط يتولى مهمة الاستماع إلى وجهات نظر الخصوم، ومحاولة التوفيق بينهم من خلال مساعدتهم على التوصل إلى حل توافقي للنزاع.

ثانياً/ الإجراءات التي يقوم بها الوسيط: بمجرد صدور أمر تعيين الوسيط القضائي وتبليغه للأطراف عن طريق أمين الضبط، تُسهل الإجراءات المتعلقة بمباشرة مهمة الوساطة وفقاً لما نص عليه قانون الإجراءات المدنية والإدارية. ويباشر الوسيط أولاً بإخطار القاضي بقبوله لمهمة الوساطة دون تأخير، غير أن المشرع لم يُحدد شكلاً معيناً لهذا الإخطار، مما يثير إشكالاً حول ما إذا كان يتم بصورة شفوية من خلال الحضور الشخصي إلى مكتب القاضي، أم يتطلب شكلاً كتابياً محدداً، وهو ما يستدعي تدخلاً تنظيمياً لتوضيح الإجراءات الشكلية المعتمدة.

وبعد تأكيد قبوله للمهمة، يتولى الوسيط توجيه الدعوة لأطراف النزاع، بما في ذلك ممثليهم القانونيين عند الاقتضاء، مع بيان تاريخ ومكان انعقاد جلسة الوساطة. ويجتمع بالأطراف بصورة مباشرة، متداولاً معهم في وقائع النزاع ودفعهم وطلباتهم، ويستعمل الوسائل التي يراها ملائمة لتقريب وجهات النظر وتيسير الوصول إلى حل ودي. وقد أجاز له المشرع بموجب المادة 1001 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، وبعد موافقة الأطراف، سماع أي شخص يرى في سماعه فائدة لتسوية النزاع، مع التزامه بإخطار القاضي بكل الصعوبات التي تعترضه أثناء تنفيذ مهامه.

تُعدّ صلاحيات الوسيط ضمن مسار الوساطة القضائية واسعة نسبياً، إذ يُنَاط به تحديد تاريخ انعقاد جلسة الوساطة ومكانها، مع الالتزام بإبلاغ الأطراف المعنية بذلك بصفة مسبقة.

وعند مباشرة الجلسات، يجتمع الوسيط مع أطراف النزاع ووكلائهم، ويعرض عليهم طبيعة الوساطة ودوره كطرف محايد يسعى إلى تسهيل الحوار وتقريب وجهات النظر بغرض التوصل إلى تسوية ودية للنزاع، مع مراعاة مبدأ الحياد التام الذي يُعد جوهرياً في أداء مهامه¹²، عند انتهاء الوسيط من تنفيذ المهام المسندة إليه، سواء بانقضاء الأجل المحدد قانوناً أو باتخاذ إجراء آخر يؤدي إلى إنهاء الوساطة، ما لم يتم ذلك بأمر تلقائي من القاضي أو بناءً على طلب صريح من أحد الخصوم، وفقاً لما تقضي به المادة 1002 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، فإن الوضع يفرض حالتين قانونيتين محتملتين يمكن تصورهما: الحالة الأولى: توصل الوسيط إلى تسوية النزاع، سواء بشكل كلي أو جزئي، يلتزم بإيداع تقرير كتابي لدى القاضي المختص، يتضمن مضمون اتفاق التسوية المبرم بين الأطراف وموقعا من طرفهم، وذلك بغرض إثبات ما تم التوصل إليه وتفعيله وفقاً للأثر القانوني المترتب عليه. الحالة الثانية: فتتعلق بعدم تمكّن الوسيط من التوصل إلى تسوية النزاع بين الأطراف، وفي هذه الحالة يحرّر تقريراً كتابياً يُودعه لدى القاضي المختص، يُبين فيه تعذّر التوصل إلى اتفاق ودي، مع الإشارة إلى عدم حصول أي تسوية بين الخصوم، وذلك تمهيداً لاستئناف الإجراءات القضائية وفقاً للقانون.

ورغم أن المشرّع نصّ صراحة في المادة 1003 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية على أن إخطار الوسيط للقاضي يكون بموجب تقرير كتابي، إلا أنه لم يحدد شكلاً أو نموذجاً معيناً لهذا الإخطار، مما يُبقي مسألة الشكل خاضعة لاجتهاد الوسيط وتقديره. وبعد استلام القاضي لهذا التقرير، تُعاد القضية إلى الجلسة في التاريخ المحدد سلفاً، حيث يتولى القاضي المصادقة على محضر الاتفاق - عند وجوده - بموجب أمر غير قابل لأي طريق من طرق الطعن.

المبحث الثاني: العقبات الإجرائية التي تعيق المستهلك من الدفاع عن مصالحه

تتأثر عملية إثبات وجود حق معتدى عليه في المنازعة الاستهلاكية بمجموعة من العقبات، تحول المستهلك من الدفاع عن حقه، وهذه العقبات ذات الطبيعة الإجرائية قد يكون مصدرها النصوص التشريعية المنظمة للعملية الاستهلاكية، من خلال إطالة مراحل التقاضي وتعقدها (أولاً)، كما قد تكون نتاج عدم فعالية نظام المساعدة القضائية (ثانياً):

المطلب الأول-إطالة مراحل التقاضي العادية وتعقدها:

إن قراءة تحليلية للنصوص القانونية ذات الصلة تكشف عن وجود إجراءات متشعبة ومتشعبة نسبياً، تؤدي إلى إطالة أمد حصول المستهلك على الحماية القانونية المنشودة، وهو ما يمكن رصده على مستويين أساسيين: أولهما يتعلق بالإطار التشريعي المنظم للعلاقة الاستهلاكية (01)، وثانيهما يتصل بقواعد الاختصاص القضائي المطبقة على منازعات الاستهلاك (02).

الفرع الأول-العقبات المتعلقة بالنصوص التشريعية: من خلال استقراء أحكام القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، يتضح أن المشرع ركّز بوضوح على جانب الحماية الموضوعية، في حين أهمل إلى حد كبير الجانب الإجرائي المتعلق بتسوية منازعات الاستهلاك. وهو ما يفرض - في ظل هذا الفراغ - اللجوء إلى القواعد العامة في الإجراءات، التي وإن كانت تُوفّر قدراً من الحماية، إلا أنها بدورها تحتاج إلى مراجعة وتكييف لتتلاءم مع الخصوصية التي تميز منازعات الاستهلاك، كما هو الشأن في المسائل المتعلقة بـ...

01/ التبليغ: فيما يتعلق بالتبليغ، يُلاحظ أن المشرع الجزائي قد نظم إجراءاته ضمن المواد من 406 إلى 416 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، غير أن هذه الأحكام، ورغم عموميتها، تفتقر إلى خصوصية في التعاطي مع طبيعة المنازعات الاستهلاكية، إذ لم يتضمن القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش أية آجال خاصة أو مقتضيات إجرائية تتلاءم مع خصوصية هذه النزاعات التي تقتضي البت فيها بسرعة وفعالية، ونظراً لما يُسجل من بطء نسبي في آجال التبليغ وافتقار النصوص الحالية للمرونة، تبرز الحاجة الملحة إلى تدخل تشريعي لتعديل الأحكام المنظمة للتبليغ، بما يسمح بإدخال آليات أكثر مرونة وفعالية، كالتوسع في اعتماد التبليغ في الجلسة، وتعزيز مساهمة الأطراف في إجراءات التبليغ، بما يضمن تسريع وتيرة التقاضي وتحقيق حماية فعالة للمستهلك¹³.

02/ طرق التحقيق: يُعد تعقيد إجراءات التحقيق ووسائله من أبرز العوامل التي تُثقل كاهل التقاضي في منازعات الاستهلاك، وتؤثر سلباً على فاعلية الحماية القضائية المقررة للمستهلك. ومن هذا المنطلق، يقتضي الأمر إعادة النظر في طبيعة الإجراءات المطبقة على هذا النوع من النزاعات، من خلال اعتماد مسطرة مختصرة تتسم بالبساطة والسرعة،

يُستغنى فيها - كلما أمكن - عن التحقيق الإجباري، أو يُسند تنفيذه مباشرة إلى هيئة الحكم الجماعية، دون اللجوء إلى إحالة القضية على مقرر، وذلك بما يضمن ترشيد الجهد القضائي وتسريع وتيرة البت في المنازعات الاستهلاكية¹⁴، وفي هذا السياق، يكرّس المشرع المصري من خلال قانون حماية المستهلك اتجاهاً واضحاً نحو تبسيط ولوج المستهلك إلى العدالة، حيث ينص صراحة على حق هذا الأخير في رفع الدعوى القضائية بشأن أي مساس بحقوقه أو إضرار بها أو تقييد لممارستها، وذلك عبر إجراءات تتسم بالسرعة واليسر، وبدون تحمل أعباء مالية. ويُعد هذا التوجه تشريعاً حمائياً متقدماً يستهدف إزالة العراقيل التي قد تحول دون التفعيل الفعلي لحقوق المستهلك أمام القضاء¹⁵.

03/ طرق الطعن: نظراً للطابع البسيط الذي يغلب على أغلب منازعات الاستهلاك، فإنه من المتعين إعادة تقييم نظام الطعون المعتمد بشأنها، بغرض تقليص مراحلها أو تقييده عند الاقتضاء، بما ينسجم مع خصوصية هذا النوع من المنازعات. ويهدف هذا التوجه إلى تحقيق تسوية فعالة وسريعة لتلك النزاعات، عبر اعتماد إجراءات أكثر مرونة، تبتعد عن التعقيدات الشكلية والسلبات التي تميز المساطر القضائية العادية.

04/ إجراء القضاء الاستعجالي: من خلال تحليل أحكام قانون حماية المستهلك وقمع الغش، يُلاحظ غياب أي نص صريح يُجيز تدخل القضاء الاستعجالي في المواد الاستهلاكية، رغم الطابع الاستعجالي الذي قد يميز بعض المنتجات أو السلع الاستهلاكية، لاسيما تلك التي قد تشكل ضرراً محتملاً أو فعلياً على صحة وسلامة المستهلك. وفي ظل هذا الفراغ التشريعي، لا يجد القاضي الاستعجالي سنداً خاصاً للتدخل، مما يستدعي اللجوء إلى تطبيق القواعد العامة المنصوص عليها في المواد من 299 إلى 305 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، والتي تنظم إجراءات اللجوء للقضاء الاستعجالي بوجه عام، دون مراعاة خصوصية النزاعات ذات الطابع الاستهلاكي.

يُلاحظ في هذا السياق أن القواعد الإجرائية العامة المعمول بها في التقاضي لا توفر الحماية الكافية للمستهلك، وذلك لكونها صُممت أصلاً لتنظيم منازعات بين أطراف متكافئة في المركز القانوني والقدرة الإجرائية. ومن ثم، فإن اعتماد هذه القواعد على منازعات الاستهلاك، التي تتسم بعدم التوازن بين المستهلك والمهني، يُعد إخلالاً بمبدأ العدالة الإجرائية. وعليه، تبرز

الحاجة إلى بلورة منظومة إجرائية خاصة بالمنازعات الاستهلاكية، تستجيب لخصوصياتها، وتُجسّد حماية فعلية للمستهلك، بعيداً عن منطق القواعد العامة التي غالباً ما تنصرف إلى مسائل شكلية غير جوهرية.

الفرع الثاني-العقبات المتعلقة باختصاص القضائي: بالنظر إلى الطبيعة المتميزة لنزاعات الاستهلاك سواء من حيث الأطراف أو الموضوع أو المصالح المحمية، نلاحظ عدم إقران المشرع في قانون حماية المستهلك ولا في القواعد العامة لاختصاص قضائي يتناسب وطبيعة نزاعات الاستهلاك.

عند الرجوع إلى القواعد العامة سواء في القانون المدني أو التجاري، لا نجد نصاً صريحاً يُقر باختصاص قضائي نوعي خاص بالفصل في منازعات الاستهلاك. كما أن استقراء أحكام قانون الإجراءات المدنية والإدارية، لاسيما من المادة 32 وما بعدها، يُظهر أن المشرّع خصّ فئات معينة من المنازعات باختصاصات قضائية نوعية وحصرية، على غرار منازعات البنوك، والتجارة الدولية، والإفلاس والتسوية القضائية، بل حتى قضايا الأسرة والعمل خُصصت لها جهات قضائية متخصصة. بالمقابل، يُسجّل غياب مماثل فيما يخص منازعات الاستهلاك، رغم خصوصيتها وطابعها الاجتماعي الذي يستوجب معاملة إجرائية متميزة.

إن ما بدأنا الكلام عنه في هذه الدراسة، سواء ببحثنا لمسألة طبيعة الحماية الإجرائية للمستهلك، والطبيعة الخاصة للمستهلك كمتعاقد ضمن المبحث التمهيدي، مروراً إلى تحليل طبيعة الاختصاص القضائي المنوط بحل نزاعات الاستهلاك الذي يفتقر لنظام خاص ضمن المبحث السابق، وصولاً إلى تقنين المشرع لمجموعة من النزاعات باختصاص قضائي معين، يقودنا للتساؤل حول المانع من وجود نصوص تشريعية تنظم اختصاص قضائي مختص بمنازعات الاستهلاك؟

إن ما يمكننا تسجيله في هذا المقام غياب هذا القضاء المختص حالياً، سواء في نصوص القواعد العامة أو في نصوص قانون حماية المستهلك وقمع الغش، الذي لم يشر إطلاقاً لطبيعة الاختصاص القضائي.

المطلب الثاني-الافتقار لنظام مساعدة قضائية فعال:

أضحى الحق في التقاضي من الحقوق الأساسية التي تُفَعَّل عبر آليات قانونية وإجرائية متعددة، نظراً لارتباطه الوثيق بتكريس مبدأ اللجوء إلى القضاء، والذي يُقصد به ضمان تمكين كل شخص من عرض نزاعه أمام جهة قضائية رسمية ممثلة في المحاكم. وقد أقرّت هذا الحق مختلف المواثيق الدولية¹⁶، وكذا الدساتير المختلفة¹⁷، ومنها الدستور الجزائري المعدل بموجب الأمر الصادر في 30 ديسمبر 2020، لاسيما في المادتين 35 و60 منه¹⁸، ير أن ممارسة هذا الحق ما تزال تعترضها جملة من العراقيل، لاسيما بالنسبة للمستهلكين، وذلك نتيجة محدودية فاعلية نظام المساعدة القضائية المعمول به حالياً (01)، فضلاً عن غياب إطار قانوني شامل ينظم المساعدة القانونية بصفة فعالة (02).

الفرع الأول-عدم فعالية نظام المساعدة القضائية في المنازعات الاستهلاكية: إذا كان مبدأ المساواة أمام القضاء يُعد أحد المرتكزات الأساسية لضمان الحق في التقاضي وتمكين الأفراد من حماية حقوقهم بفعالية¹⁹، فإن مبدأ مجانية القضاء يعد ضماناً أساسية للتمكين من اللجوء إلى الحماية القضائية دون تمييز بين الأغنياء وذوي الدخل المحدود، بما يعزز مبدأ المساواة في النفاذ إلى العدالة. ويُترجم هذا المبدأ عملياً من خلال إعفاء فئات معينة من المتقاضين من أداء أتعاب الجهات القائمة على شؤون القضاء، والإعفاء الكلي أو الجزئي من الرسوم القضائية لبعض الفئات المستحقة، فضلاً عن فتح المجال للاستفادة من نظام المساعدة القضائية للأشخاص غير القادرين على تحمل أعباء التقاضي، وفق ما تقتضيه التشريعات الوطنية ذات الصلة.

يُعد إقرار نظام المساعدة القضائية تجسيداً عملياً لمبدأ مجانية التقاضي بالنسبة للأشخاص المعوزين، الذين تحول أوضاعهم المادية دون تحمل أعباء الرسوم والنفقات القضائية اللازمة لمباشرة حقوقهم أمام المحاكم. وقد تم استحداث هذا النظام في الأصل كآلية تهدف إلى معالجة مظاهر انعدام المساواة الفعلية التي تعترى مبدأ مجانية القضاء، وذلك من خلال تمكين الفئات الهشة من الولوج إلى العدالة على قدم المساواة مع غيرهم، وضمان حق الدفاع كضمانة دستورية أساسية²⁰، وتتم الاستفادة من المساعدة القضائية طبقاً لأحد النظامين:

01/ نظام المساعدة القضائية بقوة القانون: وتُمنح هذه المساعدة بقوة القانون دون الحاجة إلى تقديم طلب مسبق، كما هو الحال في بعض القضايا ذات الطابع الاجتماعي، على

غرار منازعات العمل، أو دعاوى النفقة التي ترفعها المطلقة، سواء كانت في مركز المدعي أو المدعى عليه، وكذلك لفائدة ذوي حقوقها. وتمتد هذه الحماية القانونية لتشمل جميع مراحل الخصومة، ابتداءً من رفع الدعوى مروراً بإجراءات الاستئناف، وانتهاءً بالتبليغ والتنفيذ، وذلك على النحو الذي قرره المادة 28 من القانون رقم 02-09 المتعلق بالمساعدة القضائية 02/ نظام المساعدة القضائية بناء على طلب: تتمثل هذه الحالة في منح المساعدة القضائية بناءً على طلب يُقدّمه المعني بالأمر إلى الجهة القضائية المختصة، ويُخضع للقبول أو الرفض بحسب ما يُثبت من ظروف واقعية ومالية تدل على عجزه عن تحمل أعباء الرسوم القضائية. ويؤجّه هذا الطلب إلى رئيس مكتب المساعدة القضائية المختص إقليمياً، عملاً بما نص عليه المشرع الجزائري من إنشاء مكاتب للمساعدة القضائية على مستوى مختلف الهيئات القضائية، بما في ذلك المحاكم، والمجالس القضائية، وكذا الجهات القضائية العليا، وعلى رأسها المحكمة العليا ومجلس الدولة، وذلك وفقاً للتنظيم المعتمد قانوناً، وذلك على النحو الآتي بيانه:

يكون لبعض الفئات إمكانية تقديم طلب للمساعدة القضائية وفق ما نصت عليه المادة 02 من القانون رقم 02-09 بنصها: " تعدل وتتم أحكام المادة الأولى من الأمر رقم 71-57 المؤرخ في 5 غشت سنة 1971 والمذكورة أعلاه، وتحرر كما يأتي:

" المادة الأولى: يمكن للأشخاص الطبيعية والأشخاص المعنوية التي لا تستهدف الربح، ولا تسمح لهم مواردهم بالمطالبة بحقوقهم أمام القضاء أو الدفاع عنها، الاستفادة من المساعدة القضائية ... "

وتمتد مظلة المساعدة القضائية لتشمل كافة الإجراءات المرتبطة بالتقاضي، سواء كانت أصلية أو تبعية، متى طُرحت أمام الجهات القضائية، وذلك وفقاً لما نصّت عليه الفقرة الخامسة من المادة الأولى من القانون رقم 02-09، مما يعكس اتساع نطاق الحماية القانونية المقررة للمستفيدين من هذا النظام.

وفي هذا السياق، يثور تساؤل جوهري بشأن الفقرة الرابعة من المادة الثانية من القانون رقم 02-09، حيث يلاحظ أن صياغتها تثير إشكالاً يتعلق بمدى اشتراط المشرع لطبيعة النزاع أو صفة أطرافه كمتيار كافٍ للاستفادة من نظام المساعدة القضائية، دون اشتراط معايير

مالية أو اجتماعية معينة. فهل يُفهم من ذلك أن المشرع قد أتاح هذه الإمكانية بصرف النظر عن الدخل أو الإمكانات المادية، متى تعلّق الأمر بصفة الشخص أو موضوع النزاع؟ وفي هذا الإطار، يُطرح التساؤل حول سبب عدم إدراج المستهلك - الذي تنطبق عليه تماماً أوصاف الفئة المستهدفة بهذه الفقرة، لاسيما باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة القانونية - ضمن المستفيدين تلقائياً من نظام المساعدة القضائية، على نحو يُسهّل ولوجه إلى العدالة ويعزّز حمايته القانونية الفعلية.

وفي مقابل القصور الذي يشوب نظام المساعدة القضائية في التشريع الجزائري، أرسى المشرع الفرنسي، بموجب القانون المؤرخ في 10 يوليو 1991²¹، ظاماً متقدماً للمساعدة القضائية، يقوم على أسس واضحة تهدف إلى تمكين الأشخاص الطبيعيين ذوي الدخل المحدود من اللجوء الفعلي إلى العدالة. ويُمنح هذا الامتياز بناءً على طلب يُقدّمه المعني، وفي حال قبوله، تتحمّل الدولة الفرنسية كافة مصاريف الدعوى، مع منح المستفيد مجموعة من الحقوق الإجرائية المتميزة، من بينها حق اختيار المحامي دون قيد، والإعفاء من الرسوم القضائية بالنسبة للأشخاص المعوزين.

ويُعد هذا النموذج مثلاً على التوجه نحو تعزيز الأمن القضائي للمستهلك، من خلال تدليل العقوبات المالية والإجرائية التي قد تحول دون ممارسة حق التقاضي، بما يكرّس عدالة منصفة وفعالة لجميع أطراف العلاقة القانونية، لاسيما الفئات الضعيفة.

الفرع الثاني-عدم وجود نظام مساعدة قانونية خاصة بنزاعات الاستهلاك: يُعد ولوج المستهلك إلى القضاء إحدى الدعائم الأساسية لتفعيل حمايته القانونية، ويتحقق ذلك بوجه خاص من خلال سهولة تطبيق النصوص القانونية، التي تشكل بدورها امتداداً للحق في الوصول إلى المعلومة، باعتباره حقاً دستورياً أصيلاً. كما يجد هذا المبدأ سنداً على الصعيد الدولي في المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك، لاسيما في صيغتها المعتمدة لسنة 1999، وتحديدًا في المادة 34 منها، التي تؤكد على ضرورة تمكين المستهلك من المعرفة والإجراءات القانونية الفعالة.

إلا أن المقاربة التي اعتمدها المشرع الجزائري في قانون حماية المستهلك وقمع الغش، والتي اقتصرَت على إرساء تدابير وقائية وموضوعية، دون أن تقرنها بمنظومة إجرائية فعالة، تُعد

من بين الأسباب الرئيسية التي أسهمت في ضعف الاهتمام بآليات ولوج المستهلك إلى حقوقه القضائية بطريقة سريعة وفعالة، وهو ما انعكس سلباً على قابلية النص القانوني للتفعيل العملي في مواجهة الأضرار التي قد تلحق بالمستهلك.

جدير بالبيان أن نظام تفعيل القاعدة القانونية يمثل منظومة متكاملة تهدف إلى تقريب القانون من المخاطبين بأحكامه، من خلال اعتماد آليات مؤسسية ووسائل فعّالة تضمن التمكين القانوني الحقيقي للمواطنين، ويقوم هذا النظام على إرساء مقومات تيسر الولوج إلى المعرفة القانونية، وتعزيز قدرة الأفراد على فهم حقوقهم والتزاماتهم وممارسة آليات الطعن والدفاع ضمن إطار قانوني واضح وشفاف.²²

- **ضرورة وضوح النص القانوني:** إن تحقيق الغاية الأساسية للنص التشريعي والمتمثلة في تكريس مبدأ الأمن القانوني، يقتضي أن تتم صياغة القاعدة القانونية بأسلوب يتسم بالدقة والوضوح والبساطة، بما يتيح للمخاطب بها إدراك مضمونها وفهم نطاقها، واستيعاب كيفية تطبيقها على نحو يسير. إذ إن استخدام لغة قانونية غامضة أو معقدة يؤدي إلى إثارة اللبس واختلاف التأويل، مما يفضي إلى اضطراب المعاملات القانونية وزعزعة استقرار الحقوق والمراكز القانونية. وفي هذا الإطار، تؤكد المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان أن إعداد النصوص القانونية ينبغي أن يراعي، كحد أدنى، ثلاثة معايير أساسية: وضوح الصياغة، سهولة الفهم، وقابلية التطبيق العملي²³، وقد تبنى المشرع الفرنسي هذا التوجه بموجب التعديل الدستوري الصادر في 28 يوليو 2008، حيث أضحى من المتعين إخضاع مشاريع النصوص القانونية لدراسة أثر مسبقة، تهدف إلى تقييم الأبعاد الواقعية لتلك النصوص من الناحية المالية والاجتماعية والبيئية، وتُعد هذه الآلية وسيلة لتقدير مدى نجاعة القواعد المقترحة وواقعيتها قبل دخولها حيز النفاذ، بما يضمن انسجام السياسة التشريعية مع متطلبات التطبيق العملي²⁴.

- **تكريس نظام مساعدة قانونية فعال:** عند التأمل في القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وكذا في الأمر رقم 57-71 المتعلق بالمساعدة القضائية بمختلف تعديلاته المتعاقبة إلى غاية سنة 2022، يتبين أن مسألة تمكين المستهلك من الولوج الفعلي إلى القضاء لا تزال تعاني من غياب نصوص قانونية فعالة ومتكاملة تحقق هذا الهدف.

فالوضعية التشريعية الراهنة تكشف عن محدودية آليات المساعدة القضائية، في ظل غياب إطار قانوني محكم ينظمها بشكل يراعي خصوصية المنازعات الاستهلاكية وحاجة المستهلك للحماية الإجرائية.

ورغم التدخل التشريعي الأخير بموجب القانون رقم 03-22 الذي جاء بإصلاحات على منظومة المساعدة القضائية، إلا أن الممارسة العملية لا تزال تُظهر وجود جملة من النقائص والملاحظات التي تستدعي المعالجة والتقويم، من أجل الارتقاء بهذه الآلية إلى مستوى الأداة الفعالة لضمان حق التقاضي للمستهلك:

- عدم تعميم آلية الاطلاع على مآل الملفات والمحاضر في جميع المحاكم والمجالس القضائية.
- عدم فعالية مؤسسة الوسيط بحيث لا نلمس قيامها بالدور الذي أحدثت من أجله.
- غياب النص على تحرير وإبرام التصرفات القانونية من طرف المختصين من محامين وقضاة وأساتذة.
- جعل المستهلكين باعتبارهم أطرافاً ضعيفة لهم الحق في طلب المساعدة القضائية²⁵.

الخاتمة:

بعد الطرح المنهجي الذي قمنا به، وصلنا لمجموعة من الملاحظات، إضافة لتسجيل بعض الاقتراحات:

فمن جملة النتائج التي توصلنا إليها من هذه المذكرة نذكر ما يلي:

- أن المشرع الجزائري كرس في تنظيمه للاختصاص الإقليمي جملة من الخيارات الإجرائية لفائدة المستهلك، مبتدئاً بالقاعدة العامة المنصوص عليها في المادة 37 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ومضيفاً إليها عدداً من الاستثناءات التي تتيح له مرونة في اختيار الجهة القضائية المختصة، بما يعزز فعلياً من فرص ولوج المستهلك إلى العدالة وتحقيق الحماية القضائية المنشودة.

- وسع المشرع من نطاق مفهوم المستهلك، فلم يقتصر على حماية الطرف المباشر في العلاقة الاستهلاكية، أي من أبرم العقد مع المتدخل، بل امتد نطاق الحماية ليشمل المستهلك غير المباشر، الذي يلحقه ضرر من ذات المنتج أو الخدمة، رغم عدم وجود علاقة تعاقدية مباشرة تربطه بالمتدخل، وهو ما يعكس توجهاً حمائياً متقدماً يراعي واقع انتقال المنتجات وتعدد حلقات الاستهلاك.

- تُعدّ حماية المستهلك رهينة بالزامية تمكينه من كافة المعلومات الجوهرية المتعلقة بالسلع أو الخدمات محل التعاقد، بما يضمن له اختياراً واعياً ومستنيراً، وذلك من خلال إحاطته، في حدود الممكن، بجميع المعايير القانونية والتنظيمية المرتبطة بمتطلبات السلامة والصحة والأمن، على النحو الذي تقرره النصوص التشريعية والتنظيمية ذات الصلة.

- عمل المشرع الجزائري على توسيع نطاق الأشخاص الموصوفين بصفة المتدخل، بحيث لم يحصرها في فئة محددة، وإنما ربطها بكل شخص طبيعي أو معنوي تربطه علاقة مباشرة أو غير مباشرة بعرض السلع أو تقديم الخدمات المعدة للاستهلاك. وفي ذات السياق، أرسى نظاماً رقابياً ذا طابع إداري يُعنى بمراقبة مدى مطابقة المنتجات والخدمات للمعايير القانونية، بهدف تعزيز الحماية الوقائية للمستهلك من المخاطر المحتملة المرتبطة بما يُعرض له من سلع وخدمات

- تُعدّ جمعيات حماية المستهلك من الهيئات المخولة قانوناً لتمثيل المستهلك والدفاع عن مصالحه أمام الجهات القضائية، ويجوز لها، وفقاً للنصوص المنظمة، مباشرة الدعوى إما بصفتها طرفاً أصلياً، أو طرفاً متدخلاً إلى جانب المستهلك، وذلك بهدف المطالبة بجبر الضرر الناجم عن أفعال المتدخل، وتعزيز فعالية الحماية القانونية المقررة لهذا الأخير.

أما عن الاقتراحات في إطار هذه الدراسة، فيمكننا ذكر ما يلي:

- تقتضي متطلبات الحماية القضائية الفعالة للمستهلك إعادة النظر في قواعد الاختصاص الإقليمي، من خلال توسيع نطاقها بما يضمن تقريب العدالة من المستهلك، وتخفيف الأعباء المترتبة عن التنقل إلى الجهات القضائية البعيدة، وذلك ترشيحاً للوقت والجهد، وتكريساً لمبدأ التيسير في الولوج إلى القضاء.

- يتعين إضفاء طابع نوعي خاص على منازعات عقود الاستهلاك، بالنظر إلى خصوصيتها وطبيعة أطرافها، بما يستلزم إسناد النظر فيها إلى جهات قضائية متخصصة، تُكرّس حماية فعالة وملائمة للمستهلك باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة التعاقدية.
 - تُحتمّ فعالية الحماية القضائية للمستهلك استحداث آليات أكثر نجاعة لتجاوز العقبات التي تعترض ولوجه إلى القضاء، سواء كانت ناجمة عن نقائص تشريعية تستوجب الاستدراك عبر تدخل تنظيبي ملائم، أو عن تعقيدات إجرائية تفرض إعادة النظر فيها بغرض تبسيطها وتيسير سبل التقاضي.
 - يقتضي منطق الحماية القانونية للمستهلك إقرار قاعدة قلب عبء الإثبات على عاتق المتدخل، بالنظر إلى أن المسؤولية في هذا المجال تتسم بالطابع الموضوعي، قوامها وجود عيب في المنتج أفضى إلى إلحاق الضرر، دون اشتراط قيام علاقة تعاقدية بين الطرفين. وتُبنى هذه المسؤولية على الأساس المهني، المستند إلى قرينة مفترضة مفادها علم المتدخل - بحكم اختصاصه - بالجوانب الفنية والتقنية المتعلقة بمنتجه، مما يجعله الأقدر على إثبات انتفاء الخطأ أو نفي العيب.
 - عدّ تعزيز فعالية جمعيات حماية المستهلكين مرهوناً بتوفير الوسائل والإمكانات التقنية والبشرية اللازمة التي تمكّنها من أداء مهامها الرقابية والتوعوية على الوجه الأمثل. ويتطلب ذلك تمكينها من آليات متطورة لرصد مدى مطابقة المنتجات والخدمات للمعايير القانونية والمواصفات الفنية المعتمدة، وممارسة رقابة دورية منتظمة،
 - يتّجه القانون الخاص بحماية المستهلك نحو تكريس نظام خاص للمسؤولية المدنية الملقاة على عاتق المتدخل، وذلك من خلال النص صراحة في بعض موادّه على مسؤوليته عن المنتجات أو السلع المعيبة أو الخطرة التي قد تُلحق أضراراً بالمستهلك، دون أن يكون قيام هذه المسؤولية مشروطاً بوجود علاقة تعاقدية بين الطرفين، مما يعكس تبنيّ المشرع لمسؤولية موضوعية تُبنى على الضرر وعيب المنتج، لا على الرابطة التعاقدية.
- الهوامش:**

¹ حملاحي جمال، دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على ضوء التشريع الجزائري والفرنسي، رسالة ماجستير في قانون الأعمال،

كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2006، ص 16

- ² تريكي هدى، الحماية المدنية الإجرائية للمستهلك -دراسة مقارنة-، المصدر القومي للإصدارات القانونية، ط 01، القاهرة، 2017، ص 71.
- ³ هذا وبعد تعديل قانون الإجراءات المدنية والإدارية بحذف الأقطاب المتخصصة والنص على المحاكم التجارية المتخصصة، بقيت نفس الأنواع من النزاعات دون إضافة نزاعات الاستهلاك.
- ⁴ حسب نص المادة 33/ ف 02 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري.
- ⁵ إبراهيم هزاع سليم، الوساطة التجارية كحل بديل في المنازعات التجارية، مجلة كلية القانون، جامعة كركوك، المجلد 09، العدد 32، 2020، ص 166.
- ⁶ Brichs H, les clauses abusives, LGDJ, Paris, 1982, P 90.
- ⁷ Ch Mixte, le 14 fevrier 2003, in RTD, 2003, 294, Obs Mestre et Fages.
- ⁸ كتيب إجراءات الوساطة في المحاكم، وزارة العدل الأردنية بالتعاون مع الوكالة الأمريكية لتنمية الدولية وجمعية المحامين و القضاة الأمريكيين، 28 أيار 2008.
- ⁹ د. عبد الرحمان بربارة، شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية، منشورات بغداد، 2009، ص 525.
- ¹⁰ تراري تاني مصطفى، الوساطة كطريق لحل الخلافات في ظل قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجديد، مجلة المحكمة العليا، الطرق البديلة لحل النزاعات: الوساطة و الصلح و التحكيم عدد خاص، جزء 02، 2009، ص 558.
- ¹¹ المحامي حازم خرفان، الوسائل البديلة لفض النزاع، مجلة نقابة المحامين، الأردن، 2008، ص 138.
- المهدي العزوزي، تسوية نزاعات الاستهلاك، منشورات مجلة القضاء المدني، 2013، ص 60.¹³
- عبد الحميد أخريف، مرجع سابق، ص 30.¹⁴
- المادة الثانية / الفقرة الأول بند ز من قانون حماية المستهلك المصري، رقم 67، المؤرخ في سنة 2006.¹⁵
- ¹⁶ حسب المادتين 07 و 10 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والمادة 14 من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية، والمادة 06 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان.
- المادة 24 من الدستور الإسباني والمادة 19 من دستور روسيا.¹⁷
- ¹⁸ المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، ج ر، العدد 82، المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.
- ¹⁹ عبد الغني بسيوني، مبدأ المساواة أمام القضاء وكفالة حق التقاضي، منشأة المعارف، الاسكندرية، د س ن، ص 24.
- محمد محبوب، أساسيات في التنظيم القضائي، دار ابي رقرق للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، 2007، ص 62.²⁰
- Loic C, Droit judiciaire privé, troisième édition, Litec, p 62.²¹
- عبد الحميد أخريف، المرجع السابق، ص 210.²²
- المهدي العزوزي، المرجع السابق، ص 71.²³
- ²⁴ الأجرادي شكري، عرض تقديمي لموضوع ولوج القانون والعدالة، جلسة الحوار الوطني حول إصلاح العدالة، 11 يونيو 2012، ص 12.
- ²⁵ عبد الباسط جمعي، حماية المستهلك في مصر بالمقارنة ب\اوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية والشرق الأوسط، د سنة ودون طبعة، ص 87.