وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مُحَّد بوضياف بالمسيلة

كلية: كلية الحقــوق و العلوم السياسية

قسم : الحقوق

الرقم التسلسلي:.....

رقم التسجيل: .....

دور جمعيات حمـــايـــــة المســـتهلك فـــي حمايـــــة المستـــــــهلك

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر اكاديميLMD في تخصص: .....

إعداد الطالبين:

- يوســفي محمــد
- خضراوي نورالدين

أمام لجنة المناقشة:

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
1	والي عبد اللطيف	دكتور / أ محاضر	جامعة المسيلة	رئيسا
2	الدكتور فـواز لجلط	دكتور / أ محاضر	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
3	مهدي رضا	دكتور / أ محاضر	جامعة المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021م.

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

شكر وتقدير

قال تعالى: {وَمَن يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ} لقمان: الآية 12.

وقال رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم : «من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل».

نحمد الله تعالى حمدا كثير طيبا مباركا مليء السموات والأرض على ما أكرمنا به من اتمام هذه الدراسة التي نرجوا أن تنال رضاه

ثم نتوجه بجزيل الشكر والامتنان الى كل من

الدكتور الفاضل: لجلط فواز حفظه الله وأطال في عمره لتفضله الكريم بالإشراف على هذه الرسالة وتكرمه بنصحنا وتوجيهنا حتى إتمام هذه الرسالة.

وكما لا ننسى شكر الوالدين الكريمين على الدعم الكبير الذي قدماه لنا بدون مقابل وهذا شرف لي نعتز به وأطال الله في أعمارهم.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

إهداء

نهدي شكرنا الى كل من ساهم في دعمنا للوصول الى أبواب التخرج سواء الدعم النفسي أو المادي

كما لا ننسى الوالدين العزيزين حفظهما الله

الى إخوتنا كل باسمه

الى كل الزملاء الذين قاسمونا مشوار الدراسة

الى كل الأساتذة ورفقاء الدرب

الى كل من ساهم ودعم في إنجاز هذا العمل

وشكر خاص الى الأستاذ المشرف:

الدكتور فواز لجلط

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الطالبان:

يوسفي محمد

خضراوي نور الدين

مقدمة

1985
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

المقدمة:

تتميز المجتمعات الحديثة بالوعي الحضاري، خاصة في الجوانب المتعلقة بالثقافة الاقتصادية في مجال الإنتاج والتسويق لجذب المستهلك، دون مراعاة التوفيق بين رغباته من جهة ومصالح المنتجين من جهة أخرى، رغم الانفتاح الاقتصادي ظلت كتلة المستهلكين معزولة عن مواجهة كتلة المنتجين بسبب فقدان القدرة والخبرة للتفرقة بين الكم الهائل من السلع التي تعرض عليها ونتيجة عدم تزويدها بالمعلومات الكافية مع الوقوع تحت تأثير الدعاية المضللة، لذا تعاظمت الحاجة لحماية المستهلك لتجنيبه المخاطر المتزايدة، الأمر الذي حتم وجود جمعيات حماية المستهلك هدفها المساهمة في تحقيق المصلحة الثنائية، تجسيدا للمفهوم الحديث لحقوق الانسان.

ومع بروز دور جمعيات حماية المستهلك كآلية رقابية قانونية ضاغطة، مما أدى بالمشرع للاهتمام بدورها من خلال سن قوانين وتشريعات للاستناد عليها في نشاطها الجمعوي وهذا ما كان فعلا في التشريع الجزائري من خلال ما تضمنه القانون رقم 12-06 المؤرخ في 12 يناير 2012 المتعلق بالجمعيات.

ومنه فإن الإشكالية المطروحة تتمحور حول:

- إلى أي مدى ساهمت جمعيات حماية المستهلك في تكريس الحماية الفعالة للمستهلك؟

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الفـــصل الأول : النظام القانوني لجمعيات حماية المستهلك.

المبحث الأول : ماهية المستهلك و جمعيات حماية المستهلك

المبحث الثاني : شروط و إجراءات تكوين جمعيات حماية المستهلك

تمهيد:

سعيا منا للتعريف الأمثل بجمعيات حماية المستهلك و تبيان دورها المتزايد و المهم في مجال حماية المستهلك، و الحاجة الاجتماعية المتزايدة للتعاملات التجارية التي عنصرها الاساسي هو عامل الثقة بين التاجر و المستهلك، و من هذا المنطلق ذهب التشريع لسن مجموعة من القوانين هدفها خدمة المستهلك و حمايته قانونا وهذا ما يضفي نية المشرع الجزائري في اعطاء الأولوية لحماية المستهلك، حيث تمثلت هذه الأولوية في حق انشاء جمعيات تعنى بجوانب حماية و تحسيس المستهلك و الدفاع عن حقوقه وفق ما نص عليه القانون الجزائري.

المبحث الأول : ماهية المستهلك و جمعيات حماية المستهلك

المطلب الأول : تعريف المستهلك و جمعيات حماية المستهلك

1-التطور التاريخي لمفهوم حماية المستهلك:

بالنظر الى حجم التبادل الضخم و المتزايد وطبيعة العلاقات الدولية المعاصرة لم يشهد مجال الحماية للمستهلكين نجاحا كبيرا، حيث لم تكرس له إلا جهودا قليلة توفر جهودا قليلة

1-اتفاقية فيينا (1964/7/1):

والتي تسعى إلى تقديم شيء من الحماية للمشترين (المستهلكين) في إطار عقود البيع الدولية الواردة على منقولات مادية[1].

2-اتفاقية بروكسل (1968/09/27) :

[1] – منير بلقاسم ،طالب دكتوراه ، أطروحة دكتوراه " حماية المستهلك بين القوانين العامة والخاصة " كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية – وجدة– ص 23

جاء في مضمونها تحديد القانون الواجب التطبيق على الالتزامات التعاقدية بين دول السوق الأوروبية المشتركة، حيث تعطي الحق للمستهلك في حال نشوب نزاع معين أن يختار رفع دعواه أمام محكمة موطنه أو محل إقامته العادية او أمام محكمة موطن مقدم السلعة أو الخدمة بالإضافة إلى أن هذه الاتفاقية، كما نصت أنه لا يسوغ للمستهلك في عقود التجارة الدولية التنازل مسبقا عن اختصاص محكمة موطنه أو محل إقامته العادية، بل تجيز أيضا اختصاص محكمة موطن المستهلك إذا أبرم العقد قد سبقه في دولة موطن المستهلك تقديم عرض خاص أو إعلان أو إذا كان المستهلك قد قام في تلك الدولة بالأعمال اللازمة لإبرام العقد و هذا ما جاء في نص المادة 13من الاتفاقية.

أما في المواد 14 و 15 أنه لا يمكن رفع الدعوى على المستهلك من الطرف الأخر المتعاقد معه إلا أمام محكمة الدولة المتعاقدة التي يقيم بها المستهلك ، ولا يجوز الخروج عن قواعد الاختصاص هذه الا باتفاق لاحق على نشأة النزاع[1].

3-اتفاقية لاهاي:

تضع هذه الاتفاقية بعض الضوابط التي تشكل إطارا من الحماية للمستهلكين في مجال البيوع الدولية التي ترد على البضائع والسلع الإنتاجية ، من ناحية أخرى ،فقد اتفقت الدول فيما بينها في خلق تعاون تنبثق عنه لجان عديدة ومتنوعة ومتخصصة في شؤون العمل التعاوني وحماية المستهلك.

هذه الجهود لا يمكن أن ترقى بأي حال من الأحوال إلى مستوى التعامل والتبادل الدوليين في عصرنا هذا، لا سميا وأن العديد من الدول النامية ممثلة بإرادتها وبأفرادها تلعب دور المستهلك في مواجهة الدول الصناعية المنتجة، والتي تسيطر على العملية الاستهلاكية الدولية بكل أجزائها وبالتالي نخلص إلى أن تلك الجهود لا تزال غير كافية لتوفير حماية

[1]-المرجع السابق ، ص23.

حقيقية للمستهلكين في التعامل الدولي، حيث لا تستهدف العملية الاستهلاكية بشكل مباشر بقواعد وأنظمة محددة إلزامية لحماية المستهلك.

نوجز هنا بعض التعريفات المهمة و المتعارف عليها لدى اغلب الفقهاء و نحاول ابراز الاختلاف الجوهري بين كل التعاريف و ماهيتها .

تعريف المستهلك لغة: هو الشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك.

يتجه فريق من الفقهاء الى التوسع فير المقصود بالمستهلك بحيث يشمل كل من يبرم تصرفا قانونيا من أجل استخدام المال او الخدمة في اغراضه الشخصية أو أغراضه المهنية، و يهدف هؤلاء الى مد نطاق الحماية القانونية الى المهني حيثما يقوم بإبرام تصرفات تخدم مهنته كما هو الحال بالنسبة للطبيب حيث يشتري المعدات الطبية أو التاجر عندما يشتري اثاث معمله، أما اغلبية الفقه يتجه الى تبني المفهوم الضيق و يكون فيه مستهلكا كل من يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية و العائلية و يخرج من ذلك كل من يبرم التصرفات لأغراض المهنة أو الحرفة[1].

و يرى البعض الأخذ بتعريف واسع للمستهلك، حيث يرون أن مصطلح المستهلك مرادفا لكلمة مواطن، و ذلك بالنظر الى المصلحة و في نظرهم تبدو مصلحة المستهلك عندما تنشأ علاقة تبادلية بين المواطنين و العديد من المؤسسات مثل المستشفيات و المكتبات و أجهزة الدولة، و كذلك مختلف أنواع الاعمال الأخرى داخل المجتمع و كما يرى السناتور الأمريكي "رالف نادر " بأن حماية المستهلك مرتبطة بحماية المواطن، كما يرى أنه لا يمكن أن تكون هناك ديمقراطية يومية بدون مواطنة يومية [2].

يجمع أغلب الفقهاء أن المستهلك نوعان المستهلك صناعي و المستهلك النهائي (الفردي) فيعرف المستهلك الصناعي بأنه كل شخص أو الأشخاص يشترون السلع تامة

[1]– عبد المنعم موسى إبراهيم ، حماية المستهلك دراسة مقارنة ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2007 ، ص 18 ، 19

[2]– نفس المرجع ، ص 19 – 20.

الصنع أو النصف المصنعة و المواد الخام، بهدف استخدامها في عملية الإنتاج و الحصول على سلع جديدة، أما المستهلك النهائي هو الشخص الذي يشتري السلع و الخدمات أما للاستعمال الشخصي كشراء المواد الغذائية اللازمة[1].

إن المشرع الفرنسي لم يقدم تعريف للمستهلك، إلا أن لجنة اعادة صياغة قانون حماية المستهلك الفرنسي أعطت تعريفا لهذا الأخير يتمثل في "المستهلك هو الشخص الذي يستخدم أموال أو خدمات لاستعمال غير مهني"[2].

تعريف مصطلح المستهلك حسب المادة الأولى لقانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش أنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل او مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص أخر أو حيوان متكفل به".

كما جاء في نص المادة تعريف المصطلحات (المادة الغذائية، التغليف، الوسم).

01 – المادة الغذائية: كل مادة معالجة أو معالجة جزئيا أو خام، موجهة لتغذية الانسان او الحيوان، بما ذلك المشروبات وعلك المضغ، وكل المواد المستعملة في تصنيع الأغذية وتحضيرها ومعالجتها، باستثناء المواد المستخدمة فقط في شكل أدوية او مواد التجميل أو مواد التبليغ.

02 –التغليف: كل تعليب مكون من مواد أيا كانت طبيعتها، موجهة لتوضيب وحفظ وحماية وعرض كل منتوج والسماح بشحنه وتفريغه وتخزينه ونقله وضمان إعلام المستهلك بذلك.

[1] – وهيبة و نجوى، الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية " مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الخاص . تخصص القانون الخاص الشامل، جامعة عبد الرحمان ميرة ، سنة 2013، ص 5.

[2] – مقراني و زهير ، الالتزام بالإعلام كوسيلة لحماية المستهلك ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق – تخصص قانون خاص شامل – جامعة عبد الرحمان ميرة ، سنة 2017 ، ص 35 .

03 –الوسم: كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات او العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل او الرموز المرتبطة بسلعة، تظهر على كل غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو ملعقة مرفقة أو دالة على طبيعة منتوج مهما طان شكلها أو سندها، بغض النظر عن طريقة وضعها.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تحديد المقصود بالمستهلك عن طريق تحديد ثلاثة خصائص و هي[1]:

1/فهو شخص طبيعي أو معنوي ، الذي يبرم عقودا متكررة لكي يشبع حاجاته الفردية أو الاسرية أو تلك التي ترتبط بشؤون حياته اليومية.

2/ يبرم العقود المشار إليها في سبيل الحصول على السلع و الخدمات لكي ينتفع بها دون أن تكون له نية مسبقة للمضاربة بهذه الأشياء، عن طريق إعادة بيعها او تصنيعها.

3/ان المستهلك لا يتمتع بالقدرة الفنية للحكم على ما يسعى لاقتنائه أو الحصول عليه من سلع وخدمات من ناحية الجودة و لا يمكن أن يقوم بالصيانة الدورية الفنية للكثير من هذه الأشياء كالآلات الكهربائية و غيرها.

تعتبر جمعيات حماية المستهلك أحد دعائم الرقابة، إذ تقدم مساعدة فعالة للأجهزة الرسمية للوصول الى موضع الخلل التي تضر بصحة المستهلك و هي تعد نوعا من المنظمات الغير ربحية و تتشارك معها في خصائصها ، أهدافها العامة ، مصادر تمويلها ويمكن تعريفها بأنها " جمعيات مدنية تابعة لحقوق الانسان و هي لا تهدف الى تحقيق الربح و انما تهدف الى توحيد الجهود و الخبرة لتوفير وسائل الدفاع عن مصالح المستهلكين و

[1] – مرجع سابق ، ص 21 .

تتبع في دفاعها عن المستهلكين عدة طرق من أهمها التوعية و الدعاية المضادة و الامتناع عن الشراء و الامتناع عن الدفع "[1]

ظهرت أول جمعية لحماية المستهلك في الولايات المتحدة الامريكية سنة 1928 و تسمي consumer research، مع العلم أن أول قانون لحماية المستهلك صدر سنة 1873م، حيث تمثل دورها في تنبيه السلطات العمومية إلى بعض الممارسات الغير مشروعة التي كان يمارسها المنتجون و التجار بعيدا عن القيم الاجتماعية والضوابط الأخلاقية، وتحت هذا الضغط أصدر الرئيس الأمريكي السابق جون كنيدي "الحقوق الأربعة للمستهلك " بتاريخ 1962/03/15 والتي تتمثل في : حقه في الأمان – حقه في المعرفة – حقه في الاختيار – وحقه في الاستماع إلى أرائه[2].

في الثلاثينيات ظهرت جمعيات حماية المستهلكين، ولاحقا في الخمسينات والستينات من القرن العشرين، وتكونت في فرنسا وإنجلترا وغيرها من الدول بسبب تطور أساليب الإنتاج والتسويق والتوزيع، والذي أدى إلى تزايد فرص المخاطر التي تصيب المستهلكين في أرواحهم و أموالهم. وكان من الطبيعي أن تنتقل الخطورة إلى الدول النامية بما فيها الدول العربية خاصة الجزائر لانفتاحها على الأسواق العالمية، وما زاد الأمر خطورة نقص الوعي لدى المستهلك في هذه الدول وغياب شروط النظافة والصحة فيها[3].

عرف KOTLER: جمعية حماية المستهلك باعتبارها تنتمي الى حركة المستهلكين على أنها "حركة اجتماعية تعمل على زيادة و تدعيم حقوق المشترين في علاقتهم بالبائعين"[4].

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

[1]– مرجع سابق، ص 54.

[2]– مجلة الحقيقة، العدد 34، سنة ، ص 285 – أ د سي يوسف زاهية حورية "دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك".

[3]– فهيمة ناصري ،" جمعيات حماية المستهلك"، مذكرة ماجستير حقوق سنة 2004 ، ص 14.

[4] – سعيدي صالح ، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان أمن و سلامة المستهلكين ، ديسمبر 2020 ، ص 438.

تعريف آخر: " اتفاقية يجتمع من خلالها أشخاص يسخرون لخدمة هدف مشترك، دون أن يكون القصد من ذلك تحقيق الربح"[1].

نشأت فكرة جمعيات المستهلك في الجزائر في سنة 1987 بمقتضى القانون رقم 15/87 المؤرخ في 1987/07/21 بعد ذلك صدر القانون رقم 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك و الذي تم إلغاءه فيما بعد، كما اعتبر المشرع الجزائري الممارسة الجمعية حق مكفول دستوريا بنص المادة 43 من دستور 1996: "حق انشاء الجمعيات مضمون".

و جمعيات حماية المستهلك هي جمعيات ذات طابع اجتماعي لها مفهومها الخاص بها، و لم يعطها المشرع استثناء من حيث التعريف و لم يخصصها بالوصف حيث يمكن تعريف جمعيات حماية المستهلك وفقا لنص المادة 02 من القانون رقم 12-06 كما يلي[2]: " تعتبر الجمعية فمفهوم هذا القانون تجمع أشخاص طبيعيين / أو معنويين على أساس تعاقدي لمدة محددة أو غير محددة، ويشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعا ولغرض غير مربح من أجل ترقية الأنشطة وتشجيعها، لا سيما في المجال المهني والاجتماعي والعلمي والديني والتربوي والثقافي والرياضي والبيئي والخيري و الإنساني ...".

وحسب المادة 21 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش التي عرفت جمعية حماية المستهلك[3]:" بأنها كل جمعية منشأة طبقا للقانون تهدف الى ضمان حماية المستهلك من خلال اعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

[1] – مرجع سابق ، ص 438

[2] القانون رقم 06/12 المتعلق بالجمعيات، الصادر بتاريخ 12-01-2012 الجريدة الرسمية ، عدد 02 الصادرة بتاريخ 15-01-2012.

[3] – القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، الصادر بتاريخ 25-02-2009 ، الجريدة الرسمية عدد 15، بتاريخ 08-03-2009.

و بنص المادة 23 يمكن للجمعية أن تتأسس كطرف مدني لديه الصفة في التقاضي باسم المستهلك أو المستهلكين المتضررين، و من ثمة لم يعد دورها يقتصر على المجال الخاص بالإعلام و الوقاية، و التوعية من مخاطر قد تنجم عن استهلاك منتوجات لا تتطابق و احكام القانون فقط، بل تتعداها الى الدفاع عن مصالح المستهلك، و هذا بالاستماع الى شكاويه و متابعتها أمام القضاء للمطالبة بالتعويض عن ضرر قد لحق به[1].

فجمعيات حماية المستهلك تسعى الى أداء رسالتها الإنسانية التطوعية التي لا تهدف الى تحقيق أرباح بل إلى الدفاع عن مصالح المستهلكين وحقوقهم و ذلك باستعمال عدة وسائل و طرق مشروعة كالتوعية و الدعاية المضادة و ... الخ، و تختلف هذه الوسائل و الطرق حسب مهامها التي يحددها القانون الذي يسري في الدولة التي تنشط بها[2].

المطلب الثاني : النصوص الدولية و حماية المستهلك:

يقصد بحماية المستهلك في ابسط معانية:" حفظ حقوق المستهلك و ضمان حصوله عليها " و هو يتضمن شقين، الإقرار بوجود حقوق المستهلك، و وجوب بذل كل المجهودات لتأمين الاستفادة منها، و بذلك فإن التعريف الأدق لحماية المستهلك: " خدمة توفرها الحكومة أو المجتمع المدني لحماية المستهلك من الغش التجاري او استغلاله أو سوء تقديم خدمة ما عن طريق الاحتكار أو الخضوع لظروف معينة"، فهذا المفهوم يجسد عملية تفعيل حماية المستهلك مما يقدم له من سلع و خدمات قد تلحق به اضرار صحية أو اقتصادية أو اجتماعية سواء أكان على علم بهذا الضرر أو لم يكن مدركا له.

إن عقد الاستهلاك يمكن ان يكون محليا كما يمكن ان يكون دوليا بين أطراف يتواجدون في بلدان مختلفة، لا شك أن الطابع الدولي للعقد، يثير التساؤلات حول القانون الواجب التطبيق و القضاء المختص بصدد التساؤلات الناشئة عنه، و من اهداف توصيات

[1] – مرجع سابق ، ص 442 .

[2] – صافية و أمينة، دور جمعيات حماية المستهلك الجزائري في التصدي للممارسات التسويقية المضللة، دراسة مجموعة من جمعيات حماية المستهلك بالجزائر "، جويلية 2020، ص 54.

الأمم المتحدة وحماية المستهلك مساعدة الدول على تحقيق الحماية الكافية لسكانها كونهم مستهلكين ومساعدة هذه الدول على الحد من الممارسات الإنتاجية و التجارية السيئة و التي تضر بالمستهلكين و تشكل هذه المبادئ حماية للمستهلك من كل ما يشكل خطرا على صحته و سلامته، و تعزيز مصالحه الاقتصادية و تأسيس جمعيات ومنظمات للمستهلكين حتى تشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمستهلكين، كما توجب هذه المبادئ على الدولة وضع سياسات و قوانين تحمي المستهلك ومتابعة تنفيذ هذه القوانين ومراقبتها و أيضا على الدول تشجيع جمعيات حماية المستهلك و وسائل الاعلام على القيام ببرامج تثقيفية و إعلامية تتناول حقوق و واجبات المستهلك و مشاركة قطاع التجارة بتوعية وإعلام المستهلك، بالإضافة الى ما سبق، اشتراط توافر المعلومات الصحية و البيئية الخاصة بها و ادراجها في ملصقات تعريف المنتجات[1].

كما نصت توصيات الأمم المتحدة على التعاون بين الحكومات على الصعيد الإقليمي بالأمور التالية[2]:

1. استحداث آليات لتبادل المعلومات المتعلقة بالسياسات و التدابير الوطنية المتخذة في مجال حماية المستهلك.
2. التعاون في برامج تثقيف المستهلك و وضع برامج تدريب مشتركة.
3. التعاون لتحسين شروط تقديم السلع الأساسية الى المستهلك مع مراعاة السعر و النوعية.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

1-حماية المستهلك في اطار الاتفاقيات الدولية :

ان الحاجة الى التنسيق الدولي في مجال حماية المستهلك ، في اطار المعاملات الدولية تبرز كضرورة إنسانية و حضارية، و على الرغم من ذلك فإن التعاون الدولي في

[1] مرجع سابق، ص38-39.

[2] مرجع سابق، ص . 42.

مجال حماية المستهلك لا يشهد نجاحا كبيرا، حيث لم تكرس له إلا جهود قليلة ، توفر حماية نظرية و غير فعّالة، و من ناحية أخرى فلقد انضمت الدول فيما بينها في خلق تعاون في مجال دولي تنبثق عنه لجان عديدة و متخصصة في شؤون العمل التعاوني وحماية المستهلك، ألا أن هذه الجهود لا تزال غير كافية لتوفير حماية حقيقية للمستهلكين في التعامل الدولي.

و نظرا لغياب التنسيق الدولي الجاد الذي أشرنا اليه فإن الدراسة لموضوع الحماية تكاد تنحصر في اطار الجهود و التشريعات التي تخصص على المستوى الداخلي فقط.

إن أي جهود للتنمية المستدامة و صيانة الشأن العام على المستوى الوطني لا يمكن ان تكلل بالنجاح ما لم تتضافر جهود الهيئات الرسمية ممثلة في أجهزة الدولة، و الهيئات غير الرسمية ممثلة في الجمعيات أو المنظمات غير الحكومية، و أن تعمل مثل هذه المنظمات جنبا الى جنب في تساند و تكامل من اجل مواجهة كل التحديات، كما أدركت الدولة الجزائرية هذه الحقيقة و اتجهت الى تكريسها تطبيقا للمبدأ الدستوري الذي يقرر حق انشاء الجمعيات[1].

و بما أن الجمعيات تصنف على وجه العموم حسب هدفها ، الى جمعيات ذات منفعة خاصة و جمعيات ذات نفع عام ، فقد عبر المشرع الجزائري من خلال القانون 06/12 على أن الجمعية تجمع اشخاص تربطهم علاقة تعاقدية، و لما كانت كذلك فإن انشاؤها يخضع لمبدأ حرية التعاقد الذي تنشأ عنه القوة الملزمة للعقد و أساسها مبدأ سلطان الإدارة، و بما أن عقد الجمعية كغيرة من العقود لا يجوز تعديله أو نقضه أو إلغاءه إلا باتفاق الأطراف أو للأسباب التي يقرها القانون.

[1]– حليمي عبد الحكيم: " دور جمعيات المستهلكين في توعية المستهلك " مذكرة ماستر قانون الاعمال ، سنة 2019 ، ص 22.

أقر المشرع الجزائري من خلال التعريف الوارد في المادة 2 من القانون الملغى رقم 31/90 بإمكانية تكون الجمعية من اشخاص طبيعيين و/أو معنويين على حد سواء، و هوا ما نصت عليه المادة 2 من القانون رقم 06/12 حتى و ان اغفلت تحديد طبيعة الشخص المعنوي الذي تكفلت بتحديده المادة 5 من ذات النص[1].

تعتبر الجمعية مؤسسة اجتماعية خارج السوق الإقتصادية و التنافس، فهي لا تسعى إلى الربح المادي كغرض أساسي لوجودها و الأشخاص الراغبين في الحصول على أرباح أو تنمية ممتلكاتهم الخاصة في اقتحام ميادين أخرى غير الجمعيات، لأن ذلك لا يعني بالضرورة عدم امكان استهداف الجمعية للربح ، لأنها في الواقع لا تمنع من مباشرة نشاطات تهدف من خلالها الى توفير بعض الأرباح لاستخدامها في تحقيق الأهداف المسطرة، حيث منحها المشرع هذا الحق بموجب المادة 29 من القانون سالف الذكر المحدد لموارد الجمعية، غير أن الممنوع و المحظور على الجمعية، هو اقتسام الأرباح المترتبة عن هذه النشاطات بين أعضائها ، او استخدامها لأغراض أخرى غير تلك المحددة قانونا وهذا ما نصت عليه المادة 31 من القانون المذكور أعلاه[2].

تماشيا مع مبدأ حفظ الحقوق و ضمانها و التي اقرها المؤسس الدستوري في كل الحقوق، و هذا من خلال نص المادة 53 من دستور 2020 التي نصت على أنه " حق انشاء الجمعيات مضمون و يمارس بمجرد التصريح به".

و تقابلها المادة 48 من دستور 1996م، و في هذا الصدد جاء الباب الثاني من دستور 1996 تحت عنوان " تأسيس الجمعيات وحقوق و واجباتها " الفصل الأول " تأسيس

[1] مرجع سابق ، ص 24 .

[2] مرجع سابق ، ص 24 .

الجمعيات " في المادة الرابعة (04) المتعلقة بالأشخاص الطبيعيين الذين بإمكانهم تأسيس جمعية و إدارتها و تسييرها أن يكونوا[1]:

- بالغين سن 18 سنة فما فوق .
- من جنسية جزائرية .
- متمتعين بحقوقهم المدنية و السياسية .
- غير محكوم عليهم بجناية و/ أو جنحة تتنافي مع مجال نشاط الجمعية ، ولم يرد اعتبارهم بالنسبة للأعضاء المسيرين .

المبحث الثاني : شروط و إجراءات تكوين جمعيات حماية المستهلك

الجمعيات بما فيها جمعيات حماية المستهلك هي في الأساس تنظيم قانوني و حق دستوري منظم قانونا يولد آثار قانونية و يرتب حقوق و واجبات يتعين معها التنظيم القانوني الدقيق و المحكم ، لذا فقد أخضع المشرع الجمعيات لشروط و إجراءات يجب إحترامها و تخلفها يترتب عليه رفض تكوين الجمعية[2].

لقد اختلف مفهوم جمعيات حماية المستهلك في الجزائر بتطوير القوانين الناظمة لحماية المستهلك بدءاً من أول قانون كان قد صدر في مجال حماية المستهلك في عام 1989م، و إلى غاية القانون الحالي المنظم لحماية المستهلك و قمع الغش القانون رقم 03/09، هذا الأخير الذي نص على العديد من الهيئات و الأجهزة التي تعمل على حماية المستهلك ومن بينها جمعيات حماية المستهلكين[3].

يستلزم المشرع لتأسيس جمعية حماية المستهلك جملة من الشروط كغيرها من الجمعيات تتعلق بالأعضاء و بالجوانب المالية و بالهدف الذي تحاول هذه الجمعيات

[1] – مرجع سابق ، ص 183 .

[2] – لجلط و ضريفي ، " دور جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلك " ، مجلة الاجتهاد القضائي ، سنة 2017 ، ص 182.

[3] – أحمد أسعد " دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الالكترونية و المنتوجات الذكية " مجلة دائرة البحوث و الدراسات ، سنة 2020 ، ص 115.

تحقيقه، تكتسب جمعية حماية المستهلك الشخصية المعنوية و الأهلية المدنية بمجرد تأسيسها و المشكلة من أشخاص طبيعيين أو معنويين[1].

المطلب الأول : شروط و طرق تكوينها

يخضع تأسيس الجمعيات بصفة عامة بما في ذلك جمعيات حماية المستهلك إلى مجموعة من الشروط الموضوعية والإجرائية .

أولا : الشروط الموضوعية لتأسيس جمعيات حماية المستهلكين: وتتمثل الشروط فيما يلي:

بالنسبة للهدف: لكي يتم إنشاء أو تأسيس جمعية، يشترط أولا وقبل كل شيء، أن لا يكون هدف هذه الأخيرة مخالفا للثوابت والقيم الوطنية والنظام العام والآداب العامة وأحكام القوانين والتنظيمات المعمول بها، وقد أغفل المشرع في القانون رقم 12-06 الساري المفعول، تحديد الجزاء المترتب عن مخالفة هذه الشروط، مما بتعين معه الرجوع إلى القواعد العامة المتعلقة بالعقد، حيث يكون العقد باطلا متى كان السبب أو الغاية أو الهدف من التعاقد غير مشروع بأن يكون مخالفا للنظام العام أو الآداب العامة، وذلك طبقا للمادة 97 من القانون المدني الجزائري.

بالنسبة للأعضاء: اكتفى المشرع بموجب القانون رقم 12-06 بالتنصيص على شرط بلوغ سن الثمانية عشر بالنسبة لكل شخص طبيعي يؤسس أو يدير جمعية، أما بخصوص الشخص المعنوي فقد أوجب أن يكون من أشخاص القانون الخاص مع استفائه لمجموعة من الشروط تتمثل فيما يلي:

- ✓ مؤسسا طبقا للقانون الجزائري
- ✓ ناشطا عند تأسيس الجمعية

[1]– سعيدي صالح " دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان أمن و سلامة المستهلكين " المجلة الجزائرية للعلوم القانونية ، سنة 2020 ، ص 445.

✓ غير ممنوع من ممارسة نشاطهم

كما يجب أن يكون الشخص المعنوي هنا ممثلا من قبل شخص طبيعي مفوض خصيصا لهذا الغرض[1].

ثانيا: الشروط الإجرائية لتأسيس جمعيات حماية المستهلكين:

إضافة إلى الشروط الموضوعية، يخضع تأسيس الجمعية لمجموعة من الإجراءات يمكن حصرها فيما يلي:

إجتماع الجمعية العامة التأسيسية التي تضم مجموع الأعضاء المؤسسين للجمعية للقيام بالمصادقة على القانون الأساسي، وذلك بعد مناقشة بنوده وتعيين مسؤولي الهيئات القيادية، التي حرص المشرع من خلال القانون رقم 12-06 المتعلق بالجمعيات على تسميتها – خلافا للقانون السابق – بالهيئات التنفيذية ، ليتم بعدها إثبات ذلك بموجب محضر اجتماع يوقع عليه جميع أعضاء الجمعية العامة .

اشترط المشرع بموجب المادة 1/9 من القانون رقم 12-16 – خلافا للقانون الملغى رقم 90-31 – ضرورة تحرير محضر اجتماع الجمعية العامة من قبل محضر قضائي، لأن عمل هذا الأخير يمكن أن يمتد إلى مجالات أعمال غير قضائية كحضور المسابقات والجمعية العامة للشركات والمنظمات المهنية، وهذا الأمر من شأنه أن يضفي المصداقية على هذه الأعمال.

اشترط المشرع بموجب القانون رقم 12-06 أن يكون عدد الأعضاء المؤسسين للجمعية وفق التقسيم التالي: عشرة أعضاء بالنسبة للجمعيات البلدية، خمسة عشر عضو بالنسبة للجمعيات الولائية، منبثقين عن بلديتين على الأقل، واحد و عشرون عضوا بالنسبة

[1]– الطالب حليمي عبد الحكيم، مذكرة ماستر، دور جمعيات المستهلكين في توعية المستهلك، جامعة سعيدة، د الطاهر مولاي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية 2019/2018 ص 27.

للجمعيات ما بين الولايات، منبثقين عن ثلاث ولايات على الأقل، و خمسة و عشرون عضوا بالنسبة للجمعيات الوطنية، منبثقين عن اثني عشر ولاية على الأقل.

بعد اجتماع الجمعية العامة يتولى الشخص المخول له قانونا و هو رئيس الجمعية، او ممثله المؤهل قانونا بتشكيل ملف اداري يشمل الوثائق التالية:

طلب تسجيل الجمعية موقع من طرف رئيس الجمعية او ممثله المؤهل قانونيا ،قائمة بأسماء أعضاء المؤسسين و الهيئات التنفيذية و حالتهم المدنية و وظائفهم وعناوينهم و عناوين اقامتهم و توقعاتهم، المستخرج رقم 3 من صحيفة السوابق العدلية لكل عضو من الأعضاء المؤسسين، نسختان مطابقتان من القانون الأساسي، محضر الجمعية العامة التأسيسية محرر من قبل محضر قضائي، الوثائق الثبوتية لعنوان المقر، و يرفق هذا الملف بتصريح التأسيس، غير ان المشرع لم يحدد شكل هذا التصريح و البيانات التي يجب ان يتضمنها.

يتم بعدها إيداع التصريح التأسيسي الى جانب الملف المرفق لدى السلطات العمومية المختصة و هي:

- المجلس الشعبي البلدي بالنسبة للجمعيات البلدية.
- الولاية بالنسبة للجمعيات الولاية.
- الوزارة المكلفة بالداخلية بالنسبة للجمعيات الوطنية أو ما بين الولايات.

تنظيم جمعيات حماية المستهلك :

أولا – أجهزة الجمعية :

تعتمد الجمعيات في إدارة شؤونها على أجهزة قانونية تتمثل في جهاز المداولة و جهاز الإدارة.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

جهاز المداولة: يتمثل في الجمعية العامة و هنا لابد من التفريق بين الجمعية العامة التأسيسية و الجمعية العامة العادية، فالأولى تنعقد فيما بين الأعضاء و المؤسسين1، اما الثانية فهي الجهاز الأعلى، و تتكون من جميع الأعضاء الذين تتوفر فيهم شروط التصويت الواردة في القانون الأساسي، حيث يتم انتخابها عن طريق أعضاء الجمعية لمدة محددة، و للجمعية العامة صلاحيات واسعة أهمها:

الإدلاء برايها فيما يخص جدول نتائج النشاطات، تقارير التسيير المالي، والوضعية الأدبية للجمعية.

القيام بانتخاب المكتب التنفيذي كذا تجديده.

دراسة الطعون و تحديد مبلغ الاشتراكات السنوية.

المصادقة على القانون الأساسي و النظام الداخلي.

جهاز الإدارة: يسير ويدير الجمعية مكتب الجمعية، أو ما يسمى بالهيئة التنفيذية أو المكتب التنفيذي، والذي يتم انتخاب أعضائه من قبل الجمعية العامة لمدة محددة قابلة للتجديد، ويشرف على المكتب رئيسا يتم انتخابه من بين الأعضاء، ويكلف هذا الأخير أساسا بتمثيل الجمعية سواء أمام السلطات العمومية أو الجهات القضائية، ويقترح جدول أعمال دورات الجمعية العامة وتحضير التقريرين الأدبي والمالي، وتقديمها إلى الجمعية العامة للبث فيهما، ويتكون مكتب الجمعية بالإضافة إلى الرئيس من:

- كاتب العام.
- أمين المال.
- لجنة المواد الغذائية الفلاحية.
- لجنة المواد المنزلية غير الغذائية والمواد الصناعية.

[1] أنظر المادة 6 من القانون رقم 12-06 المذكور سابقا

- لجنة الخدمات.

ثانيا – موارد الجمعية:

عددت المادة 22 من القانون 12-06 المتعلق بالجمعيات موارد الجمعية فيما يلي:

اشتراكات الأعضاء: (les cotisations) والاشتراكات هي تلك المبالغ المالية المحددة من قبل الجمعية العامة، الواجب دفعها من قبل أعضاء الجمعية بصفة دورية ومستمرة، والأصل أن الاشتراكات تعد المصدر الأساسي لتمويل الجمعية[1].

المداخيل المرتبطة بأنشطة الجمعية: ويقصد بالأنشطة هنا النشاط التجاري الممارس من قبل الجمعية، وفي هذه المسألة يعتبر البعض أن عدم إيجاد الجمعيات لمصادر مالية تضمن لها استقلاليتها يجعل منها مجرد جمعيات في حاجة مستمرة للإعلانات من غير.

ومن هذا المنطلق تتجه بعض الجمعيات إلى مباشرة النشاط التجاري عن طريق تقديمها لخدمات مقابل حصولها عوض مالي، الأمر الذي أدى إلى تدخل المشرع، ليخضع هذه النشاطات إلى نطاق تطبيق قانون المنافسة.

وهذا وإذا كان المشرع قد منح الجمعيات حق ممارسة نشاطات تتحقق من خلالها مداخيل مالية، فقد اشترط استخدام هذه الأخيرة لتحقيق أهدافها المحددة في قانونها الأساسي، كما اعتبر استعمال موارد وأملاك الجمعية في أغراض شخصية أو أغراض أخرى غير تلك الوارد في قانونها الأساسي تعسفا في استغلال الأملاك الجماعية معاقب عليه طبقا للتشريع المعمول به، وهذا ما نصت عليه المادة 31-2 من القانون رقم 12-06 في حين أن

[1]-نصت المادة 2 من الأمر رقم 03-03 المتعلق بالمنافسة ، المعدلة والمتممة بموجب المادة 2 من القانون رقم 08-12 والمادة 2 من القانون رقم 10-05 على ما يلي :" ....تطبق أحكام هذا الأمر على ما يلي: نشاطات الإنتاج ...،نشاطات التوزيع ...،نشاطات الخدمات...،وتلك التي تقوم بها أشخاص معنوية عمومية وجمعيات..."

القانون السابق المتعلق بالجمعيات كان يعتبر هذا الفعل خيانة للأمانة يعاقب عليها وفق قانون العقوبات[1].

مداخيل جمع التبرعات والهبات النقدية والعينية والوصايا: يشترط المشرع فيما يخص الهبات والوصايا المقدمة للجمعية أن لا تكون مثقلة ومقيدة بأعباء وشروط، متى كانت هذه الأخيرة تتعارض مع الأهداف المسطرة في القوانين الأساسية وأحكام قانون الجمعيات.[2]

وبموجب المادة 30 من القانون رقم 12-06 المتعلق بالجمعيات منع المشرع أي جمعية من الحصول على هبات نقدية ترد إليها من تنظيمات أجنبية ومنظمات غير حكومية أجنبية ماعدا تلك الناتجة عن علاقات التعاون المؤسسة قانونيا[3]، مع وجوب خضوع هذا التمويل أي التمويل الناتج عن هذه العلاقات إلى موافقة مسبقة للسلطات المختصة.

وقد أثارت هذه المسألة ضجة في الوسط الجمعوي حيث اعتبرت قيودا دالة على نية تشديد الرقابة على الجمعيات، خاصة أن المشرع رتب على مخالفتها جزاء الحل أو التعليق، مع العلم أن القانون السابق[4] كان يتيح للجمعيات إمكانية حصولها على الهبات والوصايا الآتية من جمعيات أو هيئات أجنبية شرط الموافقة عليها من قبل السلطات العمومية المختصة.

الإعلانات المقدمة من السلطات العمومية: تلعب الدولة دوراً مهما في تدعيم الحركة الجمعوية من خلال الإعانات التي تقدمها للجمعيات، ويتم هذا الاجراء عمليا بناء على طلب

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

[1]-أنظر المادة 46 من القانون رقم 90-31 المذكور سابقا.

[2]-أنظر المادة 46 من القانون رقم 12-06 المذكور سابقا.

[3]-يقصد بعلاقات تعاون المؤسسة قانونا تلك العلاقات التي نص عليها المشرع في نص المادة 23 من القانون المتعلق بالجمعيات، والتي تتم في اطار الشراكة مع جمعيات أجنبية ومنظمات دولية غير حكومية تنشد الأهداف نفسها ، والموافق عليها من قبل السلطات العمومية المختصة.

[4]أنظر المادة 2/28من القانون رقم 90-310المذكور سابقا.

مقدم من الجمعية إلى السلطة العمومية المختصة بشرط أن يكون هذا المطلب مصحوبا بالوثائق التالية:

- حصيلة النشاطات السنوية.
- الحسابات المالية.
- البرامج المسطرة المتعلقة بنشاطات السنة الموالية.

ويمكن أن تستفيد من هذه الإعلانات الجمعيات التي تعترف لها السلطة العمومية بصفة المنفعة العمومية أو تلك التي يتسم نشاطها بطابع الصالح العام، سواء كانت هذه الإعانات مقيدة بشروط أم لا وهذا ما نصت عليه المادة 1/34 من القانون المتعلق بالجمعيات.

للإشارة، فان التمويل العمومي للجمعيات قد عرف في فتراته الأولى مع ظهور قانون الجمعيات سنة 1990م انحرافات عديدة تمثلت على وجه الخصوص في نقص المراقبة على صرف المساعدات المالية ، وهو ما أدى الى تبذير الأموال العمومية واستعمالها لأغراض شخصية، لكن مع مرور الوقت تم تعزيز أحكام القانون رقم 90-31 بإجراءات عملية ومنها صيغة عقد برنامج وهي عبارة عن وثيقة نموذجية تتضمن تعهدات تلتزم من خلالها الجمعية الممنوح لها، باحترام الشروط التي قررتها الإدارة المانحة[1].

وتطبيقا لذلك تكون جمعيات حماية المستهلكين التي تستفيد من الدعم المالي المقدم من وزارة التجارة ملزمة باحترام عقد البرنامج المعد من قبل هذه الأخيرة.

وهذا الإجراء العملي كغيره من الإجراءات العملية التي رأيناها فيما سبق، تم التأكيد عليه قانونا من خلال المادة 35 من القانون رقم 12-06 المتعلق بالجمعيات[2].

[1]- بوبكر جميلي، مرجع سابق ، ص 132.

[2]- نصت المادة 1/35 من القانون رقم 12-06 المذكور سابقا على ما يلي: "يخضع منح الإعانات العمومية لكل جمعية الى ابرام عقد برنامج يتلائم مع الأهداف المسطرة من طرف الجمعية ومطابق لقواعد الصالح العام ولا تمنح اعانات الدولة

الفرع الــثالث: اختـصاصات جمعيات حماية المستهلك ودورها في حماية المستهلك (صلاحيات جمعيات حماية المستهلك في توعية المستهلك).

المطلب الثاني : اختصاصات جمعيات حماية المستهلك ودورها في حماية المستهلك

يخضع تأسيس الجمعيات بصفة عامة بما في ذلك جمعيات حماية المستهلك الى مجموعة من الشروط الموضوعية و الإجرائية.

أولا– الشروط الموضوعية لتأسيس جمعيات حماية المستهلكين[1]:

لكي يتم انشاء أو تأسيس جمعية، يشترط أولا و قبل كل شيء، أن لا يكون هذه الأخيرة مخالفا للثوابت و القيم الوطنية و النظام العام و الآدب العامة و احكام القوانين و التنظيمات المعمول بها، كما اكتفي المشرع بموجب القانون رقم 06/12 بالتنصيص على شرط بلوغ سن الثمانية عشر بالنسبة لكل شخص طبيعي يؤسس أو يدير أو يسير جمعية، أما بخصوص الشخص المعنوي فقد أوجب أن يكون من اشخاص القانون الخاص مع استفاءه لمجموعة من الشروط تتمثل فيما يلي:

- مؤسسا طبقا للقانون الجزائري.
- ناشطا عند تأسيس الجمعية.
- غير ممنوع من ممارسة نشاطهم.

كما يجب أن يكون الشخص المعنوي هنا ممثلا من قبل شخص طبيعي مفوض خصيصا لهذا الغرض.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

المطلب الأول : الآليات الوقائية ودورها في حماية المستهلك

والجماعات المحلية الا بعد تقديم حالة صرف الإعانات الممنوحة سابقا ويجب أن تعكس مطابقة المصاريف التي منحت من أجلها ذات الإعانات".

[1] – حليمي عبد الحكيم " دور جمعيات المستهلكين في توعية المستهلك " مذكرة ماستر ، سنة 2019 ، ص 27.

سنتحدث في الفرع الأول عن تحسيس وإعلام المستهلكين وفي الفرع الثاني عن مراقبة الأسعار والجودة والدعوة للمقاطعة بالإضافة للامتناع عن الدفع وفي الفرع الثالث سنتطرق إلى التمثيل في الهيئات الاستشارية

- تحسيس وإعلام المستهلكين

من الواجبات الأساسية لجمعيات حقوق المستهلكين، تحسيس المستهلك بكل المخاطر التي تهدد أمنه وصحته وماله، وتوجيهه الى مختلف الأنماط السلوكية التي يستخدمها المهنيون للتلاعب بمصالحه، وإرشاده الى السبل الوقائية الواجب اتباعها والتي من شأنها الحفاظ على أمنه، وتفعيل دوره في هذا المجال، وهذا ما يؤدي الى تربية المستهلك تربية استهلاكية وخلق وعي استهلاكي كامل لديه.

كما تقوم جمعيات حماية المستهلكين بتوجيه المستهلك وتعريفه بمختلف الهيئات الساهرة على ضمان أمنه الاستهلاكي والجهات التي بإمكانه اللجوء اليها كلما شعر بأنه قد تم الاعتداء على حقوقه من جانب المهني وكذلك تحسيسه بأهمية الدور الذي تقوم به هذه الجمعيات والذي يجب أن يتوج ويدعم بدور المستهلك في حماية نفسه.

ففي مجال الخدمات مثلا يفقد المستهلك الجزائري الى وعي وثقافة استهلاكية ، هذا من جهة ، ومن جهة أخرى نجد أن العديد من المواطنين لا يدركون أن الاستفادة أو تلقي الخدمة يعد من قبيل الاستهلاك وهم مشمولون بالحماية في هذا المجال ، وهذا ما دفع بمقدمي الخدمات الى الاتسام وفي أغلب الأحيان باللامبالاة بحيث تكون مهمة إرضاء المستهلك آخر ما يفكرون به، والدليل على ذلك المشكل الذي يعاني منه المواطن وفي الكثير من مناطق الوطن والمتعلق بأصحاب سيارات الأجرة، الذين يطبقون قوانينهم المبتكرة ضاربين عرض الحائط مصلحة المستهلك.

وهذا يظهر جليا الدور التحسيسي – التربوي، التوجيهي والإرشادي – الذي تمارسه جمعيات حماية المستهلك، وذلك من خلال توعية المستهلك وزيادة خبرته فيما يتعلق بكيفية

التعامل مع الفاعلين في مجال الخدمات والقدرة عن الاستفسار عن المعلومات والإجراءات المتعلقة بالخدمة المعنية، على الرغم من أن تدخلها في هذا المجال كما سنرى لاحقا يبقى محدودا ويكاد ينعدم مقارنة مع دورها في مجال استهلاك المواد الخاصة الغذائية منها.[1]

وبالنسبة لإعلام المستهلكين، فإنه من أجل ضمان وعي كافي للمستهلك وترقيته ليصبح طرفا قويا في مواجهة المحترف، تمارس جمعيات حماية المستهلكين الى جانب دورها التحسيسي والتوجيهي، دورا في إعلام المستهلك، ويقصد بالإعلام الذي تمارسه هذه الجمعيات، إحاطة المستهلك بجميع المعلومات والمعارف القانونية والعملية المتعلقة بالسلع والخدمات، وتعريفه بحقوقه تجاه المهنيين وواجباته تجاه نفسه.

والاعتراف لجمعيات حماية المستهلكين بدورها في اعلام المستهلك، من شأنه أن يخلق التوازن المفقود أصلا في العلاقة بين المستهلكين والمحترفين، ذلك أن المحترف سواء كان بائعا، منتجا أو مقدم خدمات – وعلى عكس المستهلك – في مركز يخوله الإحاطة علما بكل ما هو معروض في السوق من سلع وخدمات، وانفراده أحيانا بتحديد أسعارها، في حين يبقى المستهلك في الغالب الأعم غير قادر على الإحاطة بها، حتى يتسنى له المقارنة بينها، واختيار احسنها جودة وأقلها سعرا.

وبالمجمل، يمكننا القول ان اعلام المستهلك يمثل الدرجة الأولى، في إحاطته بجميع البيانات المتعلقة بالمنتجات والخدمات من حيث أسعارها وأوصافها ...إلخ، وهو التزام تترتب على الاخلال به مسؤولية المهني ، كما أكد على ذلك المشرع الجزائري من خلال المادة 17 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حيث ألزم كل متدخل بواجب إعلام المستهلك بكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بالموازاة مع اعلام المستهلك واحاطته بالمعارف العلمية والقانونية التي تضمن له الحماية.

[1]– بلحرش نوال، جمعيات حماية المستهلك في الجزائر، دور وفعالية، مذكرة ماجيستير، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2013، ص82.

وتجعله مطلعا على حقوقه تجاه المهني، تمارس هذه الجمعيات نوعا آخر من الاعلام يتمثل في تقييم السلع والخدمات بهدف الكشف عن عيوبها ونقائصها، ومحاولة إيصال نتائج ذلك الى علم المستهلك، وكذلك اعلامه بنتائج مقارنة جودة ونوعية المنتجات مع ما يروج له المهنيون المعنيون عبر الإعلانات، ويمكن للجمعية أن تباشر هذا الدور بجميع الطرق والوسائل المتاحة حسب امكانياتها والظروف المحيطة بها.

يمكننا القول أن الجمعيات تمارس حقها في اعلام المستهلك عن طريق الحملات التحسيسية من خلال توزيعها لمطويات إعلامية، تعرف بموجبها المستهلك.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الفــصل الثاني: آليات عمل جمعـــيات حمـــــــاية المســـــــتهلك.

1985
جامعة محمد بوضياف المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

تمهيد:

نحن اليوم و في ظل التطور الاقتصادي الحاصل الذي أدى الى تغول أشخاص القطاع الاقتصادي من شركات و مؤسسات و مصانع ومهنيين هدا الذي أدى بدوره الى ظهور المستهلك بمظهر الضعيف رغم وجود أجهزة رقابية حكومية مختلفة هدفها القضاء على التجاوزات و الخروقات التي يقوم بها الطرف المقابل للمستهلك سواء كان منتج أو مقدم خدمات ...الخ، لهدا تم إنشاء جمعيات حماية المستهلك من اجل إضافة العون للأجهزة الحكومية المختصة بحفظ حقوق المستهلك و التي تهدف بدورها لحفظ حقوق المستهلك أيضا، حيث مكن القانون جمعيات حماية المستهلك من كل الطرق و الوسائل القانونية من اجل حماية حقوق المستهلك سواء كان دلك عن طريق آليات قبلية تقي من حدوث الانتهاكات على حقوق المستهلك و هدا ما سنتطرق له في المبحث الأول، أو عن طريق آليات ردعية و هدا في حال عدم كفاية الطرق الودية و يصبح الدور الوقائي لا فائدة منه و هدا ما سنتناوله في المبحث الثاني.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

المبحث الأول: الآليات الوقائية و دورها في حماية المستهلك

سنتطرق في المطلب الأول للدور الوقائي العام لجمعيات حماية المستهلك إضافة الى إلى إعلام وتحسيس المستهلكين في المطلب الثاني.

المطلب الأول : الدور الوقائي العام لجمعيات حماية المستهلك

يعد هذا الدور الأساسي لجمعيات حماية المستهلك و هو يعبر عن تلك الأنشطة و الفعاليات التي تقوم بها هذه الجمعيات قبل المساس بصحة و أمن المستهلك أي منع الضرر قبل وقوعه و ذلك يتم من خلال تحسيس و اعلام المستهلكين، القيام بالدراسات و البحوث ذات العلاقة بالنشاط الاستهلاكي و المساهمة في اعداد سياسة الاستهلاك.

تحسيس المستهلك و اعلامه:

من الواجبات الأساسية لجمعيات حماية المستهلك تحسيس المستهلك بكل المخاطر التي تهدد امنه ، صحته و ماله و تتجلى أهمية تحسيس المستهلك و توعيته في خلق الوعي الاستهلاكي السليم الذي يمكن الفرد من ترشيد استهلاكه و تكوين عادات استهلاكية سليمه، كما تقوم الجمعيات بتعريف المستهلك بمختلف الهيئات الساهرة على ضمان أمنه و حمايته و الجهات التي بإمكانه اللجوء إليها في حالة تعرضه لمختلف الممارسات المضللة و المساس بحقوقه، حيث أن تعدد المنتجات و الخدمات المعروضة في السوق يضع المستهلك في حيرة اختيار احسنها لإشباع حاجاته و رغباته فتسعى جمعيات حماية المستهلك الى ارشاده لاختيار افضل هذه المنتجات[1].

كما تقوم جمعيات حماية المستهلك بتوجيه المستهلك وتعريفه بمختلف الهيئات الساهرة على ضمان امنه الاستهلاكي و الجهات التي بإمكانها اللجوء اليها كلما شعر بأنه قد تم

[1] – مرجع سابق ، ص 55 – 56

الاعتداء على حقوقه من الجانب المهني و كذلك تحسيسه بأهمية الدور الذي تقوم به هذه الجمعيات و الذي يجب أن يتوج و يدعم بدور المستهلك في حماية نفسه.

ففي مجال الخدمات مثلا يفتقد المستهلك الجزائري الى وعي و ثقافة استهلاكيه، هذا من جهة، و من جهة أخرى، نجد ان العديد من المواطنين لا يدركون أن الاستفادة أو تلقي الخدمة يعد من قبيل الاستهلاك و هم مشمولون بالحماية في هذا المجال، و هذا ما دفع بمقدمي الخدمات الى الاسهام و في اغلب الأحيان باللامبالاة، بحيث تكون مهمة إرضاء المستهلك اخر ما يفكرون فيه.

و الاعتراف لجمعيات حماية المستهلك بدورها في اعلام المستهلك من شأنه أن يخلق التوازن المفقود أصلا في العلاقة بين المستهلكين و المحترفين (البائعين، مقدمي الخدمات) ، لأن المستهلك في الغالب الأعم غير قادر على الإحاطة بها.

يمكن القول ان الجمعيات تمارس حقها في اعلام المستهلك عن طريق الحملات التحسيسية من خلال توزيعها لمطويات إعلامية، تعرف بموجبها المستهلك بحقوقه الأساسية ،و اعلامه بخطورة بعض المواد على صحته، و غير ذلك من المعلومات التوعوية ، و كذا عن طريق المواقع الالكترونية الخاصة بها.

بالموازاة مع اعلام المستهلك و احاطته بالمعارف العلمية و القانونية التي تضمن له الحماية و تجعله مطلعا على حقوقه.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

بعض الآليات الوقائية الأخرى :

وسنتطرق فيه الى بعض الأمثلة عن الوسائل الوقائية مثل مراقبة الأسعار و الجودة إضافة الى مراقبة السوق و مكافحة الإشهار الكاذب و وقفه و أيضا سنتكلم عن تمثيل المستهلك لدى الهيئات العمومية.

أولا : مراقبة الأسعار و الجودة:

إن جمعيات المستهلكين تعمل جاهدة للحفاظ على القدرة الشرائية التي تعد من أهم انشغالات المستهلكين. وفي هذا الصدد تحاول الجمعيات محاربة الغلاء الفاحش واللامعقول لبعض المنتوجات التي يكثر عليها الطلب وخاصة في المناسبات .

كما تقوم بمراقبة الأسعار في السوق وخاصة مدى احترام المنتحين للأسعار المفروضة من قبل الدولة بالنسبة لبعض المنتجات ذات الطابع الاستراتيجي، كالحليب والخبز. فأية مخالفة في هذا الشأن، عليها إخبار السلطات المعنية كمجلس المنافسة.

كما تراقب الأعوان وتلزمهم بإعلان الأسعار حتى يتمكن المستهلك من تحديد اختياراته من السلع بناء على السعر عنه. فكل مخالفة لذلك، تستوجب عقوبة .

ففي فرنسا لم يكن يعلن عن الأسعار إلا بعد صدور مرسوم 1945/07/30 بمقتضى المادة 1/23، إذ أوجب إعلان الأسعار للمستهلك عن طريق ملصقات أو بأية وسيلة أخرى مماثلة.

بالإضافة إلى ذلك، فالجمعية تعمل على مراقبة مدى مطابقة السلع المعروضة للجودة وتعمل على تطهير السوق من منتوج يتعارض ولا يتطابق مع معايير الجودة التي ينتظرها المستهلك. كما تقوم بفحص المنتوجات الصناعية وخاصة الحديثة منها لمعرفة مزاياها وعيوبها عن طريق الفحص الظاهري و المعمق.

يتم الفحص الظاهري للتأكد من أن المنتوج محمي بغلاف مناسب للمقاييس المعتمدة قانونا، وعليه الوسم أي ذكرت كل البيانات الجوهرية على الغلاف الذي يحتويها كتسمية المنتوج ومكوناته، تاريخ الصنع وغيرها من البيانات. وفي بعض الحالات، قد يكون المنتوج مطابقا للمواصفات القانونية ظاهريا، لكن هناك شك في مدى صلاحيته للاستهلاك .

لذلك تقوم بتحليل المنتوج في المخبر للتأكد من صلاحيته، وتقوم ونشر نتائج الخبرة على حسابها، في مجلات معروفة حتى يتمكن جمهور المستهلكين من الاطلاع عليه.

ثانيا : مراقبة السوق:

إلى جانب اعتبار إن عمليات الرقابة على المنتجات مخولة بصفة قانونية لأجهزة الدولة المكلفة بالرقابة و حماية المستهلك و قمع الغش على غرار الجمارك في الحدود البرية و الجوية،ضباط الشرطة القضائية، و أعوان الرقابة التابعين لمديريات التجارة فان جمعيات حماية المستهلك قد تلعب دورا مهما في الرقابة على المنتجات و التأكد خاصة من مدى سلامتها و أمنها. و الملاحظ أن دور الجمعيات في الرقابة هنا دور ينبثق من الهدف من إنشائها و المحدد من قبل أعضائها، إذ أن عملها عمل تطوعي و هذا خلافا لما هو عليه الحال بالنسبة لأجهزة الدولة و التي كلفها المشرع صراحة بمهمة الرقابة بغية حماية المستهلك.

و نظرا لاعتبار إن الجمعيات لم تكلف من قبل المشرع بمهمة الرقابة فإنها لا تتمتع إذا بالصلاحيات المخولة لأجهزة الرقابة التابعة للدولة على غرار صلاحية تفتيش المحلات و معاينة المخالفات في الأمكنة المخصصة للبيع و تحرير محاضر بالمخالفة بغية إرسالها إلى جهة المتابعة و غيرها من الصلاحيات المقررة قانونا لأجهزة الرقابة التابعة للدولة و التي يتمتع بها رجال الضبط بصفة عامة.

و أمام عدم تمتعها بالصلاحيات المعترف بها لأجهزة الرقابة التابعة للدولة و عدم تكليفها بمهمة الرقابة من قبل المشرع فان صلاحياتها أثناء القيام بالرقابة على المنتجات تبقى محصورة إذا إلا في تلك التي يمكن لأي شخص كان ممارستها دون أن يشترط فيه ضرورة اكتسابه صفة معينة، إذا تبقى لها هنا إمكانية التنقل إلى الأسواق و مراقبة المنتجات مراقبة غير رسمية مجردة من صلاحية ممارسة الضبط، فضلا عن إمكانية السعي وراء اكتساب المعارف و المعلومات و انجاز الدراسات و الخبرات. فتنتقل الجمعية إلى الأسواق

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

بغية المراقبة و المتابعة المستمرة للسوق و ملاحظة مدى الالتزام بمتطلبات حماية المستهلك، فتتأكد من مدى سلامة المنتجات و أمنها و تراقب أسعارها و جودتها و الضمانات الممنوحة للمستهلك في حالة شرائها، كما تراقب أيضا البيانات و الإعلانات و العروض الترويجية و عدالة شروط البيع و غير ذلك من جوانب المعاملات.

هذا و في حالة شك الجمعية في اعتبار إن منتج ما قد يكون مضر بصحة المستهلك و سلامته فيمكنها هنا القيام بتحقيقات و انجاز دراسات حول هذا المنتج بغية الوصول إلى الحقيقة و التأكد من مدى مساسه بصحة المستهلك و سلامته، و هي الإمكانية التي نص عليها المشرع صراحة بموجب القانون القديم لحماية المستهلك رقم 02/89 الملغى، و الذي نصت المادة 23 منه على ما يلي : يمكن جمعيات حماية المستهلك أن تقوم بدراسات و إجراء خبرات مرتبطة بالاستهلاك على نفقتها و تحت مسؤوليتها و بإمكانها أن تنشر ذلك حسب نفس الشروط.

إذ بمكن للجمعية الاتصال بالمخابر سواء التابعة للدولة أو الخاصة بغية القيام بتحاليل معينة كما يمكنها القيام ببحوث و تحقيقات علمية بغية معرفة فيما إذا كان المنتج سليما و غير ضار بالمستهلك أم لا.

و الملاحظ هنا أن القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش الساري المفعول لم يعد النص صراحة على تمتع الجمعية بهذه الإمكانية، و يرجع سبب ذلك ربما إلى اعتبار أن هذه الإمكانية مخولة للجمعية بصفة طبيعية دون حاجة إلى النص على ذلك صراحة، خاصة و إن الجمعية تقوم بمثل هذه الخبرات و الدراسات على عاتقها و تحت مسؤوليتها.

و هذا و يجدر التنبيه هنا أن المستهلك نفسه قد يلعب هو الأخر دورا مهما في الرقابة على المنتجات المعروضة في السوق، خاصة و انه على اتصال دائم بالسوق بغية إشباع حاجياته و رغباته و هذا ما يمكنه من التفحص الدائم و المستمر للبضائع

المعروضة، و في الحالة التي يتبين له بان المنتج يفتقد إلى عنصري السلامة و الأمن فهنا يتعين عليه تفعيل دوره في حماية نفسه و حماية الآخرين و هذا من خلال اتخاذ موقف سلبي من السلع المعروضة عليه بعدم اقتنائها إلى جانب اتخاذ سلوك ايجابي بالتبليغ عن التجاوزات الحاصلة و إن لزم الأمر اتخاذ إجراء المتابعة القضائية .

ثالثا : مكافحة الإشهار الكاذب أو وقفه:

يعتبر الإعلان التجاري وسيلة لتعريف المستهلك بخواص منتجاتهم وخدماتهم ومظهرا مهما من مظاهر المنافسة المشروعة، ويجب أن يكون صادقا ونزيها. إلا أن المنتجين قد يلجئون إلى الكذب لجذب المستهلكين لتحقيق أرباح طائلة ولو على حسابهم. وهذا هو الإشهار الكاذب.

ولذلك تقوم الجمعيات لوقاية المستهلكين من الإشهار الكاذب عن طريق الإشهار المضاد أي توجيه انتقاد إلى المنتوجات والخدمات التي هي محل الترويج والمدح. لكن بشرط أن يكون هذا الانتقاد موضوعيا وعليها التأكد من صحة المعلومات التي تنشرها في المجلات وعدم استعمال الانتقاد بصورة تعسفية، وإلا استوجب مساءلة هذه الجمعيات.

أما وقف الإشهار الكاذب، فله فعالية أكثر من اللجوء إلى القضاء للحكم بالتعويض، فهو طريق وقائي لأنه يضع حدا للنزاع ويحمي متلقيه من الوقوع في الخداع .

كما أن وقف الإعلان الكاذب والدعاية المضادة هما سلاحان لمكافحة جريمة الإشهار الكاذب. فالحبس والغرامة فهما عقوبتان غير فعالتان، لأن أحكام الحبس غالبا ما تصدر مع وقف التنفيذ وكذا الغرامات، فهي عقوبات غير فعالة بالمقارنة مع الأرباح التي يجنيها المهني .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

أضف إلى ذلك أن قيمة الغرامة يتحملها المستهلك في النهاية في الأغلب الأعم من الحالات، إذ يضيفها إلى ثمن السلعة، وبالتالي فتتحول من عقوبة مفروضة على المعلن إلى ضرر محدق بالمشتري.

رابعا: تمثيل المستهلك لدى الهيئات العمومية:

أن الدور الفعال لجمعية حماية المستهلك يتبين من خلال الدفاع عن مصالح المادية و المعنوية للمستهلك، و تمثيله أمام الهيئات العمومية المختلفة التي نص القانون عليها، منه تعد جمعية حماية المستهلك حلقة وصل بين المستهلك و الإدارات المختلفة مثل المجلس الوطني للتقييس، و الهيئة الجزائرية للاعتماد، و مجلس المنافسة، إضافة الى المجلس الوطني للمستهلك الذي انشأ بموجب نص المادة 24 من القانون 09-03 الذي يختص بعدة مهام منها إبداء الرأي و اقتراح التدابير التي تساهم في تطوير و ترقية سياسات حماية المستهلك، و يتم التمثيل فيه من قبل مجموعة من المستهلكين ممثلين لجمعية حماية المستهلك التي تلعب دور خلية التفتيش بين مختلف الأجهزة التي وضعها المشرع خاصة، و أن المجلس الوطني لحماية المستهلك يعتني بحقوق المستهلكين من خلال المساهمة في الوقاية من الإخطار التي يمكن أن تتسبب فيها المنتجات و العمل على ترقية جودة المنتوج و حماية القدرة الشرائية للمستهلكين.

إضافة الى مراقبة الجودة و الأسعار خاصة و أن هذا الدور ضروري في ظل الانفتاح الاقتصادي و المنافسة الحرة حيث تعمل جمعيات حماية المستهلك على مساعدة الأجهزة الرسمية و تقاسم المسؤولية معها، و حسب المادة 10 من القانون 08-12 المعدل و المتمم لأمر 03-03 نصت على وجوب أن يضم مجلس المنافسة عضوان يمثلان جمعيات حماية المستهلك، و يكمن دورهما في تقديم الآراء و إبداء المقترحات حول كل ما له علاقة بالاستهلاك، و المساهمة في عملية التحقيق التي يجريها في حال إخطاره بوجود ممارسات غير مشروعة تهدد امن وسلامة المستهلك، كما يضم المجلس الوطني لحماية المستهلكين

ممثلين عن جمعيات المحترفين و جمعيات المستهلكين معا و ممثلين عن الوزارات و عن المركز الجزائري لمراقبة النوعية. منه تسعى جمعية حماية المستهلك التي تمثل المستهلكين من الرأي العام و نقل انشغالاتهم، إذ يعد تمثيل المستهلكين وسيلة من وسائل إشراك المستهلك في صناعة القرار المتعلق بالمنظومة الحمائية و هذا ليس بالأمر السهل لذا تحتاج الجمعيات الى تأهيل فائق القدرات لجميع كوادرها الإدارية، و هو ما قد يبدو غير متوفر حاليا في الجزائر، وفي سياق الحديث عن جمعيات حماية المستهلك نشير الى الفدرالية الجزائرية للمستهلكين التي تضم حوالي 20جمعية محلية و وطنية، تحصلت على الاعتماد من طرف وزارة الداخلية في نوفمبر 2011،و التي تعمل بالموازاة مع جمعيات حماية المستهلك[1].

إضافة الى المجلس الوطني للتقييس الذي نظمت أحكامه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-464 وهو جهاز للاستشارة و النصح في مجال التقييس، موضوع لدى رئيس الحكومة يرأسه الوزير المكلف بالتقييس، يصدر توصيات و أراء في مجال التقييس.

يضم المجلس بين أعضائه التسعة و العشرين ممثلا واحدا عن جمعيات حماية المستهلكين.

و كذلك الهيئة الجزائري للاعتماد – ألجيراك – باعتبارها هيئة لاعتماد جهات تقييم المطابقة، و هي مؤسسة عامة ذات طابع صناعي و تجاري، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-466، موضوعة لدى الوزير المكلف بالتقييس.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

[1]– سعيدي عزوز ومحمودي سميرة ،. ، النظام القانوني لحماية المستهلك في التشريع الجزائري والتشريع المقارن ،مخبر القانون والتنمية المحلية ، جامعة أدرار الجزائر ، سبتمر 2020، ص417.

المطلب الثاني: إعلام وتحسيس المستهلكين

أولا: إعلام المستهلكين

و يكون عن طريق وسائل الإعلام العامة حيث عندما نتحدث عن وسائل الإعلام كوسيلة في يد الجمعيات لتحسيس المستهلكين، فإننا نعني بذلك جميع وسائل الإعلام و الاتصال، سواء كانت مكتوبة كالجرائد والمجلات العامة، أو مسموعة كالإذاعة بمختلف قنواتها، أو المرئية المتمثلة في مؤسسة التلفزيون و نؤكد خاصة على هذه الوسيلة باعتبارها تلقى أكبر عدد من المستهلكين.

و جمعيات حماية المستهلك تعمل هنا بالموازاة مع الإعلانات التجارية و الإشهار الذي تستخدمه المؤسسات الاقتصادية و المهنيين للترويج لسلعهم أو خدماتهم، و بالتالي فيمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تبلغ حدا كبيرا في الإعلام إذا استغلت هذه الوسيلة أحسن استغلال. على أنه بصفة عامة فإن إعلام المستهلكين عن طريق الإذاعة و التلفزة و الجرائد يدخل ضمن المهمة الأساسية أو الوظيفة العامة لهذه الوسائل و الأجهزة. و على هذا، ففي الجزائر مثلا في التلفزيون (القناة الأرضية) هناك ركن في حصة صباحيات يتحدث عن حماية المستهلك إضافة إلى حصة خاصة بالمستهلك، و جمعيات حماية المستهلك تحاول الحضور من خلال هذه الحصص لتأدية مهمتها في التوعية و التحسيس.

الأمر نفسه تقريبا بالنسبة للإذاعة الوطنية، خاصة القناة الأولى حيث تذاع حصة خاصة بالمستهلك تعمل بصورة عامة على الرد على تساؤلات المستهلكين في جميع النواحي و إعطاء نصائح و إرشادات لكيفية التعامل مع سلعة أو خدمة معروضة في السوق، و كذا تبليغهم بالمخاطر المحتملة و إرشادهم لكيفية الدفاع عن حقوقهم.

على أن ما يمكن ملاحظته في هذا المجال ، أن هذه الوسائل، سواء كانت الإذاعة أو التلفزة باعتبارها مؤسسات عمومية ذات طابع صناعي و تجاري، فإنها تسعى في جانب من مهمتها إلى تحقيق الربح عن طريق الإعلانات، خاصة التي تطلبها المؤسسات و

الشركات مما يجعلها في كثير من الأحيان تتردد في تمرير حصص خاصة بحماية المستهلك. وبهذا فالتوازن معدوم و بشكل واضح، فالتأثير على المستهلك سيكون أكبر من خلال الإعلانات التي تتكرر على مسمعه و مرآه عشرات المرات في اليوم الواحد مقارنة بحصص المستهلك التي لا تكون سوى مرة في الأسبوع أو الشهر، و حتى توقيت بثها لا يتناسب مع أغلبية المستهلكين مما ينقص من فعالية هذه الأجهزة كوسيلة في يد جمعيات حماية المستهلكين لإعلامهم.

إضافة إلى ما سبق، فإن مؤسسة التلفزيون و الإذاعة عادة ما تقبل بتمرير مجاني لمواضيع خاصة بالاستهلاك و لكن تكون عامة، في حين ترفض تمرير إعلان إشهاري يتضمن نقد سلعة أو منتوج معين، وهي بذلك تتهرب من المسؤولية التي قد تقع على عاتقها من طرف المهني أو المنتج أو مقدم الخدمة.

أما فيما يخص الصحافة المكتوبة، فإن وجود جمعيات حماية المستهلك من خلال هذه الوسيلة الإعلامية يمكن القول أنه معدوم. و إن كان يفترض فيها من حين إلى آخر أن تنشر مقالات و مواضيع تتعلق بالاستهلاك، كالإشارة مثلا إلى خطورة سلعة ما أو توعية المستهلك بحقوقه و كيفية الحصول عليها، و غير ذلك مما يساهم بشكل فعال في حمايته.

على أن المشكل الكبير الذي يعيق عمل الجمعيات على جميع المستويات هو الإمكانيات المادية و المالية القليلة المتوفرة لها. لهذا فإنه على أرض الواقع، فإن نشاط جمعيات حماية المستهلك من خلال وسائل الإعلام بمختلف أنواعها يكاد يكون نادرا، الأمر الذي يضعف الحماية المفترض تحقيقها للمستهلك.

إضافة إلى أنه يكون عن طريق النشريات المتخصصة حيث أنه من واجب المتدخل تنبيه المستهلك بالأخطار التي يمكن أن تترتب جراء الاستعمال الخاطئ للمنتوج و

الحالات التي يمنع عليه استعماله، وكدا الاستعمالات التي لا تتفق مع طبيعته، فحسب نص المادة 24 من القانون 06/12 المتعلق بالجمعيات: ...يمكن للجمعية إصدار و نشر نشريات و مجلات و وثائق إعلامية و مطويات لها علاقة بهدفها، في ظل احترام الدستور و القيم و الثوابت الوطنية و القوانين المعمول بها، فالنشرات المتخصصة الصادرة عن الجمعيات فضلا عن دورها في إعلام و تحسيس و توعية المستهلك لها ادوار أخرى، فهي تعمل على ترقية الأنشطة و كدا الربط بين أعضائها كما أنها تعطي صورة واضحة عن الجمعية ونشاطها، و إصدار هده النشريات يكون باللغة العربية مع مراعاة ما ينص عليه الإعلام، ولا مانع من تمكين جمعيات حماية المستهلك من إنشاء إصدارات و مجلات خاصة بها، كما هو معمول به في بعض الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية إذ قامت في الثلاثينيات من القرن الماضي بإصدار أول مجلة تحت عنوان تقارير المستهلكين و الذي تضمن نتائج الاختبارات العلمية لجودة بعض السلع الاستهلاكية الجديدة ثم انتشرت بعدها في باقي دول العالم، بالتالي لا مانع من الاستفادة من الخبرات الدولية و تبادل المعلومات و المجلات و النشرات الدورية التي تهم المستهلك الجزائري.

كما تهدف الجمعية الى مراقبة الأسعار و الجودة للحفاظ على القدرة الشرائية التي تعد من أهم اهتمامات المستهلكين و انشغالاتهم، بهدف محاربة الغلاء الفاحش واللامعقول لبعض المنتجات التي يكثر عليها الطلب لاسيما المنتجات ذات الطابع الإستراتيجي.

أما مراقبة الجودة تتم عن طريق الفحص الظاهري و المعمق إذا كان المنتوج محمي بغلاف مناسب للمقاييس المعتمدة قانونا، و عرضه على المخابر المتخصصة في مراقبة الجودة للتأكد من صلاحيته مع نشر الخبرة على حسابها في هده المجلات حتى يتمكن الجمهور من الاطلاع عليها[1].

[1] سعيدي عزوزو محمودي سميرة ، مرجع سابق ، ص 419.

ثانيا : تحسيس المستهلكين:

يعد الجانب التثقيفي من أولويات جمعيات حماية المستهلك، فهو من بين الحقوق التي أقرتها المنظمة الدولية لحماية المستهلك، فتحسيس المواطن بالمخاطر التي تهدد أمنه و صحته و ماله من الواجبات الملقاة على عاتقها ولا يقتصر دورها عند هدا الطرف فحسب بل يتعدى الى الطرف الفعَال و المتمثل في أصحاب القرار بتوعيتهم و تحسيسهم بضرورة إقرار الإجراءات الضرورية لحماية المستهلك.

من الواجبات الأساسية لجمعيات حماية المستهلكين، تحسيس المستهلك بكل المخاطر التي تهدد أمنه و صحته و ماله، و توجيهه الى مختلف الأنماط السلوكية التي يستخدمها المهنيون للتلاعب بمصالحه، و إرشاده الى السبل الوقائية الواجب إتباعها و التي من شانها الحفاظ على أمنه، و تفعيل دوره في هدا المجال، و هذا ما يؤدي الى تربية المستهلك–تربية استهلاكية– و خلق وعي استهلاكي كامل لديه.

كما تقوم جمعيات حماية المستهلكين بتوجيه المستهلك و تعريفه بمختلف الهيئات الساهرة على ضمان أمنه الاستهلاكي، و الجهات التي بإمكانه اللجوء إليها كلما شعر بأنه قد تم الاعتداء على حقوقه من جانب المهني، وكذلك تحسيسه بأهمية الدور الذي تقوم به هده الجمعيات و الذي يجب أن يتوج و يدعم بدور المستهلك في حماية نفسه.

ففي مجال الخدمات مثلا يفتقد المستهلك الجزائري الى وعي و ثقافة استهلاكية، هدا من جهة، ومن جهة أخرى نجد أن العديد من المواطنين لا يدركون أن الاستفادة أو تلقي الخدمة يعد من قبيل الاستهلاك و هم مشمولون بالحماية في هدا المجال، و هدا ما دفع بمقدمي الخدمات إلى الاتسام وفي اغلب الأحيان باللامبالاة، بحيث تكون مهمة إرضاء المستهلك آخر ما يفكرون فيه، و الدليل على دلك المشكل الذي يعاني منه المواطن وفي الكثير من مناطق الوطن و المتعلق بأصحاب سيارات الأجرة، الدين يطبقون قوانينهم المبتكرة ضاربين عرض الحائط مصلحة المستهلك.

وهنا يظهر جليا أهمية الدور التحسيسي التربوي التوجيهي و الإرشادي الذي تمارسه جمعيات حماية المستهلكين، و ذلك من خلال توعية المستهلك و زيادة خبرته فيما يتعلق بكيفية التعامل مع الفاعلين في مجال الخدمات و القدرة على الإستفسار عن المعلومات و الإجراءات المتعلقة بالخدمة المعنية، على الرغم من أن تدخلها في هدا المجال وكما سنراه لاحقا يبقى محدودا و يكاد ينعدم مقارنة مع دورها في مجال استهلاك المواد خاصة الغذائية منها .

وهدا وللقيام بدورها التحسيسي تعتمد جمعيات حماية المستهلكين على مجموعة من الآليات تتمثل خصوصا في ما يلي:

أولا– تنظيم حملات تحسيسية:

تعتبر الحملات التحسيسية من أهم الوسائل المتبعة من قبل جمعيات حماية المستهلك وذلك يعود إلى خصوصية هذه الآلية التي تسمح بالاتصال المباشر مع المستهلكين لتوعيتهم وإرشادهم و عادة ما تستهدف هذه الحملات موضوع معين، غالبا ما يكون موضوع الساعة كظاهرة التسممات الغذائية مثلا والتي تكثر على الخصوص في الصيف، وهذا ما دفع بالعديد من الجمعيات الناشطة إلى إدراج ضمن برامجها السنوية نشاطات تحسيسية بهدف توعية المستهلك وتحسيسه إلى سبل الوقاية منها.

وفي هذا المجال قامت لولاية قسنطينة بتنظيم حملة تحسيسية في شهر جويلية 2011 بالتنسيق مع مكتب النظافة لبلدية عين سمارة، حيث دامت هذه الحملة عدة أيام تم من خلالها توعية المستهلكين بضرورة احترام بعض القواعد، كشروط التخزين و حفظ المواد الغذائية و الانتباه إلى مدة الصلاحية، وغير من الإرشادات الوقائية والنصائح.

ثانيا– تنظيم ملتقيات و أيام دراسية:

تنص المادة 24 من القانون رقم 06/12 المتعلق بالجمعيات على أنه بإمكان الجمعية في إطار التشريع المعمول به تنظيم أيام دراسية وملتقيات، وندوات وكل اللقاءات المرتبطة بنشاطها.

ومن هذه النشاطات نذكر على سبيل المثال البوم الجهوي للإعلام وتحسيس المستهلك حول مضار الاستهلاك، وآليات الوقاية من التسممات الغذائية ودور الجمعيات في ذلك، المنظم من طرف جمعية الحماية والدفاع عن المستهلك لولاية سكيكدة.

كما نظمت لولاية برج بوعريريج سنة 2011 بالتنسيق مع مديرية التجارة يوما دراسيا تحسيسيا حول الوقاية من التسممات الغذائية في الوسط المدرسي والمطاعم الجماعية، وقد توجت هذه الظاهرة بإقامة معرض لمختلف الملصقات حول التسممات الغذائية ذات المصدر الميكروبي والكيمائي، أسبابها، طرق العدوى، العوامل المساعدة على حدوثها، أعراضها، وكيفية الوقاية منها.

ثالثا–المشاركة في الحصص والبرامج الإذاعية والتلفزيونية :

بإمكان جمعيات حماية المستهلك اللجوء إلى وسائل الإعلام المرئية والمسموعة لتمرير رسالتها وذلك نظرا لقدرة هذه الوسائل على الوصول إلى أعداد كبيرة و غير محدودة من المستهلكين، فمثل جمعية حماية المستهلك لولاية قسنطينة كانت أول وأخر مشاركة في حصة تلفزيونية ،1997 بعنوان الصحة وسلامة المستهلك.

أما الحصص الإذاعية كانت مشاركة جمعيات حماية المستهلك أمرا نسبيا نوعا ما وفيما يعاب على هذه المشاركات أنها تتسم بالمناسبتية كشهر رمضان مثلا الذي تكثر فيه مظاهر الغش والتدليس، وكل أنو اع الممارسات الضارة بالمستهلكين.

رابعا –إصدار نشريات ومجلات دورية:

منح القانون للجمعيات عامة حق إصدار نشريات ومجلات دورية، و وثائق إعلامية لهما علاقة بهدفها، وهذه الأخيرة هي في الغالب ذات بعد تثقيفي يرمي إلى إرساء ثقافة استهلاكية واسعة و إشاعة الوعي الاستهلاكي في أواسط المستهلكين فضلا عن ذلك فهي تعطي صورة واضحة عن الجمعية ونشاطها، من هذه الإصدارات نذكر :

مجلة عيون المستهلك، مجلة المستهلك.

خامسا–إنشاء مواقع الكترونية ومدها بنصائح وإرشادات المختصين:

نشير إلى بعض المواقع الخاصة ببعض الجمعيات منها :

*الموقع الخاص بجمعية حماية المستهلكين لولاية برج بوعريريج تم إثراء هذا الموقع بمجموعة من النصائح و الإرشادات والتوجيهات كتلك المتعلقة بالمواد الغذائية (كيفية التمييز بين الطعام الصحي والطعام الفاسد)

*وفيما يخص ترشيد الاستهلاك تقوم الجمعية من خلال هذا الموقع بتحديد طرق و وسائل الاقتصاد في استهلاك الماء، الكهرباء، الغاز ...

*ما يميز هذا الموقع أيضا أنه يقدم معلومات توجيهية للمستهلكين خاصة فيما يتعلق بكيفية تقديم الشكاوي إلى الجمعية والمستندات المطلوبة لذلك .

أخيرا لابد من الإشارة الى أن الدور التحسيسي الذي تمارسه جمعيات حماية المستهلكين غير موجه الى المستهلكين فقط بل يمتد أيضا الى التجار، المهنيون، وكل شخص يتدخل في عملية وضع المنتوج أو الخدمة رهن الاستهلاك، حيث يتم تحسيسهم بخطورة المهمة التي يتولونها و الأضرار الناجمة عن عدم احترام حقوق المستهلك و التلاعب بمصالحه المادية و المعنوية، و أن هده التصرفات ستؤدي لا محال الى التأثير على سمعتهم و شهرتهم بين أوساط المستهلكين، دلك أن استياء المستهلك من سلعة أو خدمة ما و تقديمه شكاوى متعددة في هدا الصدد يؤدي الى تخويف المستهلكين من السلعة

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

أو الخدمة المعنية و امتناعهم عن التعامل مع مقدميها مما يرتب أضرار تجارية قد تلحق بهم.

فهد جمعية حماية المستهلكين يتجاوز مجرد الدفاع عن حقوق المستهلك، فهي تعمل على تحقيق نوع من التوازن بين مصالح المستهلك و مصالح المحترف، فهي من جهة تشجع المحترف على عرض منتوجات صالحة وسليمة، و ذات نوعية جيدة تحقق نقلة نوعية في انتعاش الاقتصاد الوطني، ومن جهة أخرى تضمن حقوق المستهلك في الحصول على منتوجات لا تشكل خطرا على مصالحه و حياته.

هدا ولا يتوقف الدور التحسيسي لجمعيات حماية المستهلكين عند حد المستهلكين و المهنيين فقط بل يتعداه الى توعية و تحسيس أصحاب القرار حول أهمية الإجراءات الوقائية الواجب عليهم اتخاذها لحماية المستهلك، و محاولة لفت انتباههم الى التجاوزات التي يمارسها المتعاملين الاقتصاديين و مدى تأثيرها على سلامة المستهلك.

كما نجد أن بعض الجمعيات لا تكتفي بدورها في تحسيس و تنبيه السلطات العمومية الى التصرفات الغير مشروعة الصادرة عن بعض المهنيين بل تقوم كذلك باقتراح الحلول التي من شانها التقليل من حدة هده التصرفات، كاقتراح السيد حرزلي محفوظ رئيس الاتحاد الوطني لحماية المستهلكين تعيين لجان متابعة الإشارات و مراقبة تنفيذها ميدانيا بسبب انتشار ظاهرة الإشارات الترويجية المتلاعبة بالمستهلك دون خدمته .

المبحث الثاني : الدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك

في بعض الأحيان يصبح الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك عديم الجدوى و ذلك عند وقوع الضرر على المستهلك بالرغم من استعمال الوسائل الوقائية و في هاته الحالة يتحتم على جمعيات حماية المستهلك أن تستعمل طرق أكثر ردع و حماية لمصلحة المستهلك و ذلك عن طريق استعمال آليات علاجية غير قضائية مثل الإشهار المضاد و

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

أسلوب المقاطعة، إضافة الى الامتناع عن الدفع و هذا ما سنتحدث عنه في المطلب الأول أو تلجا الى القضاء وهذا الذي سنتطرق له في المطلب الثاني.

المطلب الأول : الآليات العلاجية الغير قضائية لعمل جمعيات حماية المستهلك

سنتناول في هذا المطلب الدعاية المضادة أو الإشهار المضاد أولا ثم الدعوى الى المقاطعة ثانيا و أخيرا الدعوة للامتناع عن الدفع.

أولا : الدعاية المضادة أو الإشهار المضاد:

أهم الأدوار التي تقوم بها جمعيات حماية المستهلكين يمكن إجمالها في دورين هما التحسيس و الإعلام في الدفاع عن مصالح المستهلك وحقوقه، و قبل ظهور الجمعيات كانت المتكفلة بهذه المهام وسائل الإعلام التقليدية من تلفزة و إشهار، وكذلك المحاضرات و إذاعة و الملصقات والمطبوعات، إلا بعد ظهور النشاط الجمعوي المنشغل بقضايا الاستهلاك و المستهلك، حيث أصبح دوره فعال لاحتكاكه المباشر بالمستهلكين الذين يعبرون فيها بكل حرية عن مشاكلهم و انشغالاتهم، لكن في ضوء تسارع وتيرة الاقتصاد وكثرة المتعاملين الاقتصاديين تلجأ جمعيات حماية المستهلك إلى التنديد بالممارسات غير النزيهة التي يقوم بها المتدخلون على حساب و أمن المستهلك، وبالتالي لمنع الإضرار بالمستهلك فقد تقوم هذه الجمعيات بمواجهة فئة المتدخلين بالقيام بإشهار مضاد ضد كل سلعة أو خدمة موجهة للمستهلك، لذا كان الهدف من الإشهار المضاد هو وقائي لأنه يعمل على كشف حقيقة السلعة، فإنه من جهة أخرى يعمل إلى دعوة المستهلكين إلى عدم اقتناء أو استعمال كل ما كان محل هذه الدعاية المضادة، أي كل الأشياء القابلة للاستهلاك ، وينصب الإشهار المضاد الذي تباشره الجمعيات عموما على السلعة لا على المتدخل، إذ كلما ثبتت مخالفة المتدخلين 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 يمكن رفع إعلان عام للمستهلكين حتى يتسنى إعلامهم بمخاطر السلع،

وهذه الإجراءات حتى و إن لم يتعرض لها المشرع الجزائري لا في قانون المنافسة، و لا في قانون حماية المستهلك فإنها تعتبر جد ضرورية وذلك من خلال منع المتدخل من الإضرار بالمستهلك وبالتالي منع طرح هذه السلع في السوق .وأسلوب الدعاية المضادة و الذي يتم عن طريق نشر انتقادات عن المنتجات أو الخدمات المعروضة في السوق باستعمال نفس الو سائل المستعملة في الإعلان ، يكون بإتباع هذه الجمعيات لطريقتين هما النقد العام والنقد المباشر، بالنسبة للنقد العام يتم بنقد بعض نماذج الإنتاج مما يكشف عن حرية التعبير. أما بالنسبة للنقد المباشر فيتمثل في نقد منتوج معين بذاته لخطورته أو لعدم فعاليته .

ثانيا : الدعوى الى المقاطعة:

يتمثل أسلوب المقاطعة في التعليمة التي توجهها جمعية حماية المستهلك لكافة المستهلكين ألجل حثهم على الامتناع عن اقتناء منتجات أو خدمات تحمل عالمة مقلدة، وما يلاحظ أن القضاء تردد في تحديد موقفه بخصوص أسلوب المقاطعة لما لها من عواقب وخيمة، فيرى بأنه يكفي وضعها كأسلوب تهديدي، فالخشية منها كافية لردع وجعل المنتجين يحترمون الرغبات المشروعة للمستهلكين، أما القانون الجزائري لا يتضمن نص يمنع أو يجيز المقاطعة ، ولكن هناك من يقارنها بالإضراب عن العمل وبوجه عام لا يمكن معاقبة المستهلكين الذين يرفضون الشراء، فالقانون لا يعاقب على وإنما يعاقب على رفض البيع. والمقاطعة هي دعوة المستهلكين إلى عدم رفض الشراء التعامل مع منتجي بعض السلع ترى فيها خطورة تهدد صحتهم لعدم شراء سلعة معينة لارتفاع سعرها أو لعد جودتها.

فحق الانتقاد معترف به للجمعيات، وهذا ما جعلها في بعض الأحيان تطلب من المستهلكين المقاطعة وتوجيه أصابع الاتهام لمنتوج ما ،وهذا لسبب الضرر الناتج عنه أو لغلائه، فالمقاطعة تعد كسلاح فتاك على المعنيين لكي يحترموا الحقوق الشرعية للمستهلكين، غير أن قيام الجمعية بإصدار تعليمات تأمر فيها مجموعة من المستهلكين بمقاطعة منتوج أو خدمة من شأنه ترتيب مسؤوليتها إذا أساءت أو أخطأت في استعمال هذه الآراء، لذا لابد

عليها من الحيطة أثناء أداء هذا الدور و وجوب أن تكون هادفة في هذا الإطار، الأمر الذي يجعل بعض رجال القانون يشترطون للقيام بالمقاطعة أن :

-يتخذ إجراء المقاطعة كوسيلة أخيرة بعد استنفاذ كل الطرق التي من شأنها حماية المستهلك

-أن يكون أمر المقاطعة بسبب مبرر ومؤسس.

وأغلب الجمعيات الموجودة في الجزائر تكاد لا تعرف أو يسمع لها صوت، إذ أنها لا تزيد المستهلك حماية، ولا تدفع عنه بلية، الأمر الذي قد يكون منعدم في إطار ممارسة أسلوب المقاطعة، عكس الجمعيات المكلفة بحماية المستهلك في الدول الأوروبية، نظر لتمتعها بقدر كبير من الكفالة والخبرة في هذا المجال، خاصة عندما تستنتج هذه الجمعيات أن الإشهار الذي يقوم به المحترف قصد ترغيب المستهلك في الشراء لا يتطابق مضمونها مع السلعة أو الخدمة التي يسعى إلى تسويقها، وذلك نظرا لتأثيرها السلبي على حرية المستهلك في الاختيار، أو أنها تمس بشروط المنافسة النزيهة ،الأمر الذي قد يضر بالتجار وبالتالي الإضرار بالسوق .

ثالثا: الدعوة للامتناع عن الدفع:

وهذا الأسلوب يفترض استعماله في حالة وجود عدة مستهلكين مدينين بمبالغ مالية ذات طبيعة واحدة قبل دائن واحد، كما هو الحال بالنسبة للمتعاقدين مع شركات الهاتف والكهرباء، فتطلب الجمعية من المستهلكين الامتناع عن دفع ثمن السلعة التي حصلوا عليها.

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

ونظرا لخطورة هذه الأساليب، فإنه يجب على الجمعيات استخدامها بطريقة عقلانية وكأسلحة تهديدية فقط، دون أن تمتد لتتحول إلى أسلحة تدميرية للاقتصاد والمؤسسات.

المطلب الثاني : دور جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء

بخلاف المشرع الفرنسي الذي لم يعترف لجمعيات المستهلكين بحق اللجوء إلى القضاء للدفاع عن المصلحة المشتركة استنادا إلى مبدأ "النيابة العامة وحدها هي التي تدافع عن المصلحة العامة، " حيث ظل كفاح هذه الجمعيات مستمرا حتى سنة 1973م تاريخ صدور قانون " Royer " الذي اعترف لها بهذا الحق في المادة 46 منه، فان الوضع يختلف بالنسبة للمشرع الجزائري حيث اعترف منذ البداية بهذا الحق حيث نص قانون حماية المستهلك الملغى رقم 02/89 في المادة 02/12 على حق هذه الجمعيات في رفع الدعاوى أمام أي محكمة مختصة بشان الضرر الذي لحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين وذلك قصد التعويض عن الضرر المعنوي.

وحسب المادة 17 من قانون 12-06 المتعلق بالجمعيات فإنه من آثار اكتساب الشخصية المعنوية هو حق الجمعيات في ممارسة كل الحقوق الممنوحة للطرف المدني أمام القضاء بسبب وقائع تمس أهدافها أو تمس المصالح الفردية أو الجماعية لأعضائها.

كما نصت المادة 96 من الأمر المتعلق بالمنافسة على أنه يجوز لجمعيات المستهلكين والجمعيات المهنية التي أنشئت طبقا للقانون، وكذلك كل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة القيام برفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفة أحكام هذا الأمر، كما يمكنهم تأسيس كطرف مدني في الدعاوى للحصول على تعويض الضرر الذي لحق بهم.

كما نصت المادة 23 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش الذي ألغي أحكام القانون02/89 ،حيث نصت على حق جمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني

عند تعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك.

وحسب المادة 17 من القانون رقم 12-06 فإن المشرع أعطى الحق للجمعيات أن تمثل أمام القضاء وتمارس حقوق الطرف المدني وذلك بسبب وقائع لها علاقة بهدف الجمعية وتلحق ضررا بمصالح الجمعية أو مصالح أعضائها الفردية أو الجماعية، والجدير بالذكر أن المشرع أعطى هذا الحق للجمعيات على سبيل الاستثناء إذ الأصل أن ترفع الدعوى من صاحب الحق نفسه وهو المستهلك.

لقد سمح القانون الجزائري لجمعيات المستهلكين بالدفاع عن حقوق المستهلكين قصد التعويض عن الأضرار التي لحقت بهم، وبالرجوع إلى نص المادة 23 من القانون رقم03/09 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."

من خلال نص هذه المادة يتضح أن المشرع الجزائري قد أقر صراحة بحق التقاضي لهاته الجمعيات وذلك بعد استيفائها للشروط القانونية لوجودها، بأن تتأسس كطرف مدني حيث تعرض المستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل، كما يفهم من نص المادة السابقة أن المصالح الفردية للمستهلكين يحميها الفرد المستهلك شخصيا برفع دعوى فردية أمام الجهة القضائية المختصة.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

فجمعيات حماية المستهلكين تتأسس كطرف مدني للدفاع على المصالح المشتركة للمستهلكين، وتقابل المادة 23 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المادة 02/12 من القانون الملغى رقم02/89 ولم يطرأ على هذا الحق أي تغيير يذكر فقد قصر المشرع رفع الدعاوى بالنسبة لجمعيات حماية المستهلك إذا تعلق الأمر بالمصالح المشتركة للمستهلكين دون المصالح الفردية، فعند قيام الجمعية برفع دعوى بنفسها

نيابة على المستهلك ترفض الدعوي من قبل القاضـي لانتفاء شرط الصفة، إذ يجب أن ترفعها باسم المستهلك المتضرر وهذا فراغ إجرائي سواء في الإجراءات المدنية أو الجزائية، نهيب بالمشرع تداركه.

وإذا كان قبول أو جواز الدعوى للجمعية المنصوص عليها في المادة 23 السالفة الذكر فإن الطلب لا يستند إلا على المادة 124 من القانون المدني الجزائري، فالجمعية تطلب تعويض الضرر الناتج عن الخطأ المهني للمصلحة الجماعية للمستهلكين.

والجدير بالذكر أن هذه الدعوى يمكن أن تظهر للوجود في حال غياب كل مظهر أو إعلان من الطرف المدني الفردي، فغياب الاحتجاج من طرف المستهلك لا يحرم الجمعية من ممارسة حقوقها الخاصة بالطرف المدني.

ولم يحدد قانون حماية المستهلك وقمع الغش نوع الأضرار التي يمكن للجمعيات المطالبة بالتعويض عنها، لذا نستنتج أنه يمكن أن تطالب بتعويض كل الأضرار التي تصيب المستهلك، وهذا بخلاف القانون رقم 02/89 الملغى، الذي أعطى الحق للجمعيات في المطالبة بتعويض الضرر المعنوي فقط.

لجوء جمعيات حماية المستهلكين ودفاعها عن المصالح المشتركة أمام القضاء ودفاعها عن المصالح المشتركة للمستهلكين حيث تأسس كطرف مدني ، تصطدم بكثير من العقبات أهمها غلاء تكاليف التقاضي وعدم مقدرة الجمعية على تحمل نفقاتها ، حيث وفي ظل القانون الملغي رقم 02/89 لم تمارس الجمعية هذا الحق كما يجب نظرا لغلاء نفقات التقاضي ومحدودية الموارد المالية لهذه الجمعيات، لكن المشرع ومن خلال القانون الجديد 03/09 منحها حق الاستفادة من المساعدة القضائية وذلك بنص المادة 22 حيث:"...يمكن أن تستفيد جمعيات حماية المستهلكين المعترف لها بالمنفعة العمومية من المساعدة القضائية .

ويأخذ دفاع جمعيات حماية المستهلك عن حقوق المستهلك أمام القضاء عدة أشكال و هي كالتالي:

أولا : الدفاع عن المصالح المشتركة للمستهلك

تعد فكرة المصالح الجماعية "المشتركة" غير واضحة كفاية فقد أثارت صعوبة في تحديدها لأنها تقع على الحدود بين المصالح الفردية والتي يتولى حمايتها الفرد المتضرر، و بين المصالح العامة التي تهم المجتمع وتتولى حمايتها النيابة العامة، ويمكن أن نعرف المصالح الجماعية على أنها:" المصلحة المشتركة لمجموعة من الأفراد تجمعهم مهنة معينة أو يستهدفون غرضا معينا كالدفاع عن حقوق المستهلك أو غيرها، وهي ليست مجموع المصالح الفردية لهؤلاء الأفراد" وتعرف كذلك بأنها :" مجموعة الحقوق والامتيازات المخولة للمستهلك بموجب قوانين وتنظيمات خاصة."

حيث منح المشرع لجمعية حماية المستهلك الحق في رفع دعوى التعويض عن الضرر المعنوي اللاحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين، ولقبول هذه الدعوى يجب توفر شروط منها وقوع عمل غير مشروع ولم يشترط القانون الجزائري أن يشكل هذا العمل غير المشروع جريمة.

إن الدعوى المرفوعة من قبل جمعيات حماية المستهلك تكون مقبولة من اجل ضمان احترام النصوص الحمائية سواء ذات الطابع الجزائي أو غير الجزائي، كما هو الشأن بالنسبة لجرائم الغش والخداع والإشهار الخادع ومحاربة الشروط التعسفية.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كذلك يجب أن ينجم عن العمل غير المشروع ضرر يلحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين كتضررهم جراء تناول مادة غائية غير مطابقة.

فإذا كانت الأضرار الفردية لعدة مستهلكين ناجمة عن نفس المنتوج وتسبب فيها نفس المتدخل، يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني، وهو أمر

واضح، أما إدراج شرط المساس بالمصالح المشتركة للمستهلكين إذا تعرض مستهلك واحد للضرر فهو غير واضح، فهو لا يعني أن يتسبب المنتوج في ضرر لعدة مستهلكين حتى تتمكن الجمعيات من الادعاء المدني، وهو ما يفهم من عبارة "عندما يتعرض مستهلك."

فكان على المشرع إسقاط هذا الشرط وإعطاء الحق للجمعيات في الادعاء المدني في كل الحالات التي يتعرض فيها أي مستهلك لضرر ناجم عن المنتوجات.

وتظل سلطة القاضي قائمة في تقدير حدوث الضرر أولا، وفي تحديد قيمة التعويض ثانيا، وبإمكانه أن يستجيب لطلبات الجمعيات كلها أو بعضها بحسب قدرتها على إقناعه بوجاهة ما تطلبه، كما أن مطالب الجمعية بالتعويض عن الضرر اللاحق بمجموعة من المستهلكين لعدد غير محدد بعينه يجعل من مسألة تقدير هذا الضرر وكذا التعويض المقابل له أمرا غاية في الصعوبة، لهذا كثيرا ما يميل القاضي إلى الحكم بتعويضات رمزية لا تفي بالغرض المطلوب.

إن الحماية القضائية التي تتولاها جمعيات حماية المستهلكين عن طريق دعوى جماعية ترفعها نيابة عن المستهلك، ورغم كون هذه الجمعيات الأقدر عن الدفاع عن مصالح المستهلكين من حيث المبدأ من المستهلك الفرد نفسه، إلا أننا نرى أن هذه الجمعيات لا تعرف كيف تجني فائدة واسعة من المحكوم عليهم، مما يجعلها تطالب من حيث الواقع بخالص ما أصابها من ضرر، وغالبا ما يقدر بطريقة رمزية وليس بما يعانيه الضحايا بالفعل، وإذا رغب الضحايا في التعويض عليهم أن يمارسوا دعواهم الخاصة، وهذا ما يفسر أن الجمعيات تلجأ أكثر إلى ما يسميه كثير من الفقهاء بالطرق الواقعية ووسائل أخرى للمقاومة.

إن لجوء جمعيات حماية المستهلكين ودفاعها عن المصالح المشتركة أمام القضاء ودفاعها عن المصالح المشتركة للمستهلكين حيث تأسس كطرف مدني، تصطدم بكثير من العقبات أهمها غلاء تكاليف التقاضي وعدم مقدرة الجمعية على تحمل نفقاتها،

حيث وفي ظل القانون الملغى رقم 02/89 لم تمارس الجمعية هذا الحق كما يجب نظرا لغلاء نفقات التقاضي ومحدودية الموارد المالية لهذه الجمعيات، لكن المشرع ومن خلال القانون الجديد رقم 03/09 منحها حق الاستفادة من المساعدة القضائية وذلك بنص المادة 22 حيث:" ... يمكن أن تستفيد جمعيات حماية المستهلكين المعترف لها بالمنفعة العمومية من المساعدة القضائية ."

ثانيا : انضمام جمعيات حماية المستهلك الى الدعاوى المرفوعة مسبقا من قبل المستهلكين

لجمعيات حماية المستهلك المعتمدة الحق في الانضمام إلى الدعاوي المرفوعة مسبقا من قبل المستهلك أو ما يسمى بالتدخل الإنضمامي في الخصومة، حيث تنص المادة 194 من قانون الإجراءات المدنية و الإدارية على أنه: " يكون التدخل في الخصومة في أول درجة أو في مرحلة الاستئناف اختياريا أو وجوبيا. لا يقبل التدخل إلاّ ممن توفرت فيه الصفة و المصلحة ".

أما المادة 198 فقرة 1 منه فتنص على أنه: " يكون التدخل فرعيا عندما يدعم ادعاءات أحد الخصوم في الدعوى." و بالتالي يحق لجمعيات حماية المستهلك التدخل و الدفاع عن المصالح التي يسعى المستهلك الرافع للدعوى تحقيقها سواء بتأكيد ادعاءاته أو إضافة طلبات إضافية إلى الطلبات الأخرى.

ثالثا : رفع دعاوى من طرف جمعيات حماية المستهلك للدفاع عن المصلحة الفردية لمجموعة من المستهلكين

لما كان بإمكان جمعيات حماية المستهلك الدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين ضد الجرائم الماسة بهم بالتأسيس كطرف مدني، فهل تملك هذا الحق إذا تعلق الأمر بالدفاع عن المستهلك فردا كان أو مجموعة تعرضوا لضرر من قبل المتدخل ؟ .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

بالرجوع لنص المادة 23 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش نجدها تنص على هذا الحق في حال تعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك، وعليه فإن رفع الدعوى من طرف الجمعية يلزم توفر شرطين هما:

-أن تكون الأضرار التي لحقت بالمستهلك سببها نفس المتدخل.

-أن يكون الضرر اللاحق بهم هو ضرر شخصي.

كما هو الشأن في مجال التأمين عندما يقوم المحترف بإضافة بنود تعسفية في عقد التأمين الأمر الذي يجعل المستهلك غير قادر على تنفيذه أو يزيد من قيمة الأعباء التي يتحملها دون أن تكون له حرية مناقشة ذلك أو إمكانية اللجوء إلى محترف آخر يتعاقد معه دون تلك الشروط، فهنا يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تتدخل إلى جانب الطرف الآخر أمام مختلف الهيئات القضائية للدفاع عن المصالح الفردية والجماعية للمستهلكين، وذلك بطلب حذف الشروط التعسفية في العقود الموجهة للمستهلكين.

إن جمعيات حماية المستهلك وإن كانت مؤسسات معترف بها إلا أنها تبقى بعيدة عن احتلال أماكنها الطبيعية التي احتلتها في أماكن أخرى، بحيث أنها غير مندمجة اجتماعيا إذ تنقصها القاعدة الشعبية، والتي بدونها سيبقى محكوما عليها البقاء على وضعيتها الحالية، وفي الغالب الأعم فان عددها لا يتجاوز بضعة العشرات، كما أنها لا تمثل حركية كبيرة، ثم يجب الاعتراف أيضا بأنها محدودة وأن إمكانياتها المادية لا تسمح لها بضمان استمرارية نشاطها، وأن واقعها الاجتماعي السياسي لا يمكن أن يتحقق إلا بشكل بسيط وثقلها المؤسساتي ضعيف.

والجدير بالذكر أنه وفي غياب النصوص التطبيقية والتنظيمية لقانون حماية المستهلك وقمع الغش، فإن عمل جمعيات حماية المستهلك يبقى جد محدود في غياب آليات

عملها، بالإضافة إلى عدم وجود المجلس الوطني لحماية المستهلك في الواقع ، كما يمكن ملاحظة أن القانون الجديد جاء أكثر ردعية حيث تضمن في هذا المجال ستة وعشرون 26 مادة في مجال العقوبات بالنسبة للمخالفين بالمقابل نص على ثلاثة 03 مواد فقط تخص جمعيات حماية المستهلك إذا استثنينا المادة التي تنص على إنشاء المجلس الوطني لحماية المستهلك، فالجانب الردعي جد مهم لحماية مصالح المستهلك لكن يبقي غير كاف لوحده فيجب الاهتمام بالمقابل بدور المجتمع المدني ومن خلاله جمعيات حماية المستهلك خاصة في مجال التوعية والحملات التحسيسية، فقانون حماية المستهلك وقمع الغش الجديد أغفل التركيز على هذا الدور الذي نهيب بالمشرع أن يتداركه من خلال النصوص التطبيقية لهذا القانون التي لم توضع بعد.

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

1985
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الخاتمة

1985
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة المتواضعة نشير الى انها تبقى مجرد محاولة لكنها جادة من اجل التعريف بموضوع حساس و يكتسي اهمية معتبرة، في حماية المستهلك من خطر الاعتداء على حقوقه، لأنه طرف ضعيف في العلاقة التعاقدية مع غير، مما يجعله عرضة للاحتيال و التدليس و الغش .

مما يؤثر سلبا على صحة و أمن و صحة المستهلكين ، بالإضافة الى ذلك فإنه يفتقر الى الآليات و الوسائل القانونية و التوعية الكافية التي تسمح له بوقاية نفسه وعلاج مشكلة الاحتيال والتدليس و الغش.

من خلال ما سبق دراسته في هذا البحث أن جمعيات حماية المستهلك عنصر مهم و فعال في مرافقة الدولة في مهمة حماية و تعزيز المصلحة العامة للمستهلك وكذلك ضمان حـــقوق المستهلك مـن خلال الوسائل أو الطرق القـانونية التي وفرتها لها أجهزة الدولة سواء من خلال استعمال الأساليب الوقائية القبلية أو عن طريق الأساليب الردعية حين تدعو الضرورة الى ذلك، و بالرغم من ما تبذله أجهزة الدولة في دعم و ترقية عمل جمعيات حماية المستهلك إلا أن واقع عمل جمعيات حماية المستهلك على أرض الميدان يعطي لنا تصور مختلف عن النظرة المترسخة في ذهن المواطن بشأن واقع عمل جمعيات حماية المستهلك ، فالواقع يقول أن جمعيات حماية المستهلك هي جمعيات ضعيفة و محدودة الأثر و لا تؤدي دورها بشكل مثالي و ذلك راجع الى عدة أسباب نذكر منها على سبيل المثال قلة و ضعف الدعم المادي و المعنوي الموجه لجمعيات حماية المستهلك سواء كان ذلك من طرف أجهزة الدولة أو من مختلف مكونات المجتمع المدني ، و كذلك ضعف التنظيم و التواصل و ذلك في داخل الجمعية الواحدة بحد ذاتها أو بين مختلف الجمعيات الناشطة في مجال حماية المستهلك و هذا الضعف و سوء التنظيم يؤدي الى إجهاض و عدم تأثير أي جهد مبذول أو عمل تقوم جمعيات حماية المستهلك لفائدة المستهلك.

ومن أجل أن تؤدي جمعيات حماية المستهلك عملها بشكل جيد و أمثل يجب زيادة الدعم بنوعيه المادي و المعنوي المقدم و كذلك نشر ثقافة العمل الجمعوي التطوعي داخل المجتمع لكي يصبح هو الركيزة الأساسية لقيام وديمومة العمل الجمعوي، إضافة الى تحسين التنظيم داخل جمعيات حماية المستهلك و محاولة روابط و منظمات جامعة لجمعيات حماية المستهلك من أجل توحيد و زيادة قوة تأثير جمعيات حماية المستهلك إضافة الى القضاء على مختلف أشكال الفساد داخل جمعيات حماية المستهلك و كذلك زيادة و تقوية الحماية القانونية لجمعيات حماية المستهلك من أجل مواجهة كل أشكال الابتزاز و التهديد لأعضاء جمعيات حماية المستهلك سواء كان التهديد من طرف المهنيين أو موظفي أجهزة الدولة الفاسدين .

و في الأخير يمكن القول أن العمل الذي تقوم به و الحماية التي تقدمها جمعيات حماية المستهلك غير كافية حتى و هي في أفضل حالاتها و لهذا يجب أن تتضافر الجهود بين المستهلك بنفسه و جمعيات حماية المستهلك إضافة الى أجهزة الدولة من جهاز القضاء و المؤسسات الإدارية المختصة بدون أن ننسى كذلك المهنيين و هذا من أجل الوصول للهدف المنشود و هو الحصول على حماية كاملة غير منقوصة للمستهلك.

قائمة المصادر والمراجع

1985
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

قائمة المراجع و المصادر:

أ- المراجع العربية:

2-سعيدي عزوز وسميرة حمودي، النظام القانوني لحماية المستهلك في التشريع الجزائري والتشريع المقارن، مخبر القانون والتنمية المحلية ، جامعة أدرار الجزائر، سبتمبر 2020.

3-سي يوسف زاهية حورية "دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك ".

4- صافية و أمينة، دور جمعيات حماية المستهلك الجزائري في التصدي للممارسات التسويقية المضللة، دراسة مجموعة من جمعيات حماية المستهلك بالجزائر "، جويلية 2020 .

5-عبد المنعم موسى إبراهيم ، حماية المستهلك دراسة مقارنة ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2007 .

6-القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، الصادر بتاريخ 25-02-2009 ، الجريدة الرسمية عدد 15 ، بتاريخ 08-03-2009.

7-القانون رقم 06/12 المتعلق بالجمعيات، الصادر بتاريخ 12-01-2012 الجريدة الرسمية ، عدد 02 الصادرة بتاريخ 15-01-2012 .

ب- الأطروحات ورسائل التخرج:

8-بن الضيف نجاة، الإطار القانوني لجمعيات حماية المستهلك، مذكرة ماستر، كلية الحقوق، جامعة المسيلة.

9-بن لحرش نوال، جمعيات حماية المستهلك-دور و فعالية -،مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة،2013.

10- حليمي عبد الحكيم، مذكرة ماستر، دور جمعيات المستهلكين في توعية المستهلك، جامعة سعيدة، د الطاهر مولاي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، السنة الجامعية 2019/2018 .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

11- فهيمة ناصري، جمعيات حماية المستهلك، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2003.

12- مقراني و زهير، الالتزام بالإعلام كوسيلة لحماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق – تخصص قانون خاص شامل – جامعة عبد الرحمان ميرة ، سنة 2017.

13- منير بلقاسم ،طالب دكتوراه، أطروحة دكتوراه " حماية المستهلك بين القوانين العامة والخاصة " كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية – وجدة.

14- وهيبة و نجوى، الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية " مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الخاص . تخصص القانون الخاص الشامل، جامعة عبد الرحمان ميرة ، سنة 2013 .

ت- المقالات والمجلات:

15- أحمد أسعد " دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان حماية المستهلك من مخاطر المعاملات الالكترونية و المنتوجات الذكية " مجلة دائرة البحوث و الدراسات، سنة 2020.

16- سعيدي صالح " دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان أمن و سلامة المستهلكين " المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، سنة 2020.

17- لجلط و ضريفي، " دور جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلك "، مجلة الاجتهاد القضائي، سنة 2017 .

18- مجلة الحقيقة، العدد 34 ، سنة2014 .

Université Mohamed Boudiaf - M'sila

فهرس المحتويات

1985
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

جدول المحتويات

المبحث الأول : ماهية المستهلك و جمعيات حماية المستهلك 1

المبحث الثاني : شروط و إجراءات تكوين جمعيات حماية المستهلك 1

المبحث الأول : ماهية المستهلك و جمعيات حماية المستهلك 2

المطلب الأول : تعريف المستهلك و جمعيات حماية المستهلك 2

المطلب الثاني : النصوص الدولية و حماية المستهلك: 9

المبحث الثاني : شروط و إجراءات تكوين جمعيات حماية المستهلك 13

المطلب الأول : شروط و طرق تكوينها 14

المطلب الثاني : اختصاصات جمعيات حماية المستهلك ودورها في حماية المستهلك.....21

المبحث الأول: الآليات الوقائية و دورها في حماية المستهلك.....27

المطلب الأول : الدور الوقائي العام لجمعيات حماية المستهلك.....27

المطلب الثاني: إعلام وتحسيس المستهلكين.....35

المبحث الثاني : الدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك 42

المطلب الأول : الآليات العلاجية الغير قضائية لعمل جمعيات حماية المستهلك 43

المطلب الثاني : دور جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء 46

خاتمة.....57

قائمة المراجع و المصادر: 60

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الملخص:

تلعب جمعيات حماية المستهلك دور مهم و فعال في مجال حماية المستهلك بسبب ما أعطاه لها المشرع من صلاحيات و امتيازات، كما تعتبر جمعيات حماية المستهلك الشريك الاجتماعي الوحيد لمؤسسات الدولة في مواجهة كل أشكال التعديات الممارسة على حقوق المستهلك سواء كان ذلك عن طريق الدور الوقائي القبلي الذي تقوم به هذه الجمعيات أو عن طريق الدور العلاجي الردعي الذي يعتبر أكثر صعوبة و كلفة من الدور الوقائي ورغم هذا فان جمعيات حماية المستهلك بحاجة الى دعم إضافي و دائم من أجل تقوية أدائها.

الكلمات المفتاحية: الجمعيات، المستهلك، حماية المستهلك، القوانين والتشريعات الردعية.

Résumé :

Les associations de protection des consommateurs jouent un rôle important et efficace dans le domaine de la protection des consommateurs en raison des pouvoirs et privilèges qui leur sont conférés par le législateur.Ces associations le jouent ou à travers le rôle réparateur dissuasif, plus difficile et plus coûteux que le rôle préventif. Malgré cela, les associations de protection des consommateurs ont besoin d'un soutien supplémentaire et permanent pour renforcer leurs performances.

Mots clés: Les associations, le consommateur, la protection du consommateur, les lois et législations dissuasives,

Summary:

Consumer protection associations play an important and effective role in the field of consumer protection because of the powers and privileges given to them by the legislator. These associations play it or through the deterrent remedial role, which is more difficult and costly than the preventive role. Despite this, consumer protection associations need additional and permanent support in order to strengthen their performance.

Key words: Associations, the consumer, consumer protection, deterrent laws and legislation.

استمارة معلومات

المعلومات الشخصية:

الاسم: محمد اللقب: يوسفي

اسم الأب: عمر اسم ولقب الأم: يوسفي عائشة

تاريخ الازدياد: 05/07/1992 مكان الازدياد: العيـــــلة

رقم الهاتف: 06.69.42.87.91

البريد الالكتروني: Mohammedyoufi3@gmail.com

العنوان الشخصي: حي الأوراس - العيـــــلة

الباكالوريا:

المعدل: 10,77 الشعبة/التخصص: لغات أجنبية سنة الحصول على شهادة الباكالوريا: 2016

الليسانس: الحقوق

تخصص الليسانس: قانون خاص الدفعة/ سنة التخرج: 2019

الماستر: الحقوق

تخصص الماستر: قانون أعمال الدفعة/ سنة التخرج: 2021/2022

المعدل الترتيبي للماستر: (المعدل العام)

الوضعية المهنية:

موظف: ☒ عاطل عن العمل: ☑

في حالة موظف:

وظيف عمومي: قطاع خاص:

المصلحة المستخدمة: اسم المؤسسة / الشركة:

الرتبة في العمل:

الصيغة:

موظف - ة: موظف في إطار عقود: نوع العقد:

امضاء الطالب

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم : الحقوق

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 المحدد لقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) بوسفي محمد

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 10993099503032000 #/

الصادرة بتاريخ 2016/04/24 عن دائرة/ بلدية ا ى

المسجل(ة) بكلية الحقوق والعلوم السياسية قسم : الحقوق

والمكلف بانجاز أعمال بحث (مذكرة ماستر، مذكرة ماجيستير، أطروحة دكتوراه) الموسومة بـ :

مذكرة ماستر دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ

إمضاء المعني