دور الأجهزة الإدارية والاستشارية في حماية المستهلك على ضوء قانون 09-03 المعدل والمتمم المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش

The role of administrative and advisory agencies in consumer protection in light of Law 09-03 amended and supplemented, related to consumer protect and suppression of fraud

عمراش رمضان [1]، كري غنية [2]

[1] كلية العلوم الإسلامية ، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة(الجزائر)، r.amarache@univ-alger.dz

[2] كلية العلوم الإسلامية ، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة (الجزائر)، ghaniakerri@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2021/04/17 تاريخ القبول:2022/01/09 تاريخ النشر: مارس/2022

الملخص:

منذ اعتماد الدولة الجزائرية نظام اقتصاد السوق الحر، الذي يكرّس حرية المبادلات التجارية، أصبح المستهلك الطرف الأضعف في العلاقة العقدية التي تنشأ بينه وبين المتدخل، مما استلزم على الدولة الحديثة إحاطته بجملة من الآليات القانونية، والأجهزة الإدارية لحمايته من الأخطار التي تهدد سلامته وأمن صحته جرّاء هذه العلاقة.

وتهدف هذه الدراسة إلى بيان وتحديد الأجهزة الإدارية التي تكفل حماية أوسع للمستهلك الجزائري من الأخطار التي قد يسببها المتدخل، وبيان مدى نجاعتها ومساهمتها في تحقيق هذه الحماية.

لذا ارتأيت تقسيم هذا البحث إلى مبحثين، أتناول في المبحث الأول الآليات القانونية الوقائية لحماية المستهلك، وفي المبحث الثاني أتطرق إلى الآليات القانونية الخاصة بحماية المستهلك أثناء إبرام العقد وفي الأخير أختم بأهم النتائج والاقتراحات المُتوصل إليها.

الكلمات المفتاحية: المستهلك – التجارة – الحماية – الآليات.

Abstract:

Since the Algerian state adopted a free market economy system, which enshrines the freedom of commercial exchanges, the consumer has become the weakest party in the contractual relationship that arises between him and the interlocutor, which necessitated the modern state to surround him with a set of legal mechanisms and administrative agencies to protect him from threats to his safety and health as a result of this relationship.

This study aims to clarify and define the administrative bodies that guarantee a broader protection for the Algerian consumer from the dangers that the intervene may cause, and to show their effectiveness and their contribution to achieving this protection.

Therefore, I decided to divide this research into two sections. In the first one I deal with the advisory and administrative bodies specialized in consumer protection, and in the second topic I address the obligations of the intervene towards the consumer during the conclusion of the contract and in the end I conclude with the most important findings and recommendations reached.

Key words: Customer, commerce, protection, mechanisms.

المؤلف المرسل: رمضان عمراش، الإيميل المهني: r.amarache@univ-alger.dz

مقدمة:

عرفت الجزائر تغيرات كبيرة في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية ابتداءً من مطلع العقدين الأخيرين، ومن بين الأسباب التي أدت إلى ذلك التخلي عن النظام الاشتراكي الذي يقوم على احتكار الدولة لجميع القطاعات الاقتصادية والصناعية، وتبنيها لنظام اقتصاد السوق الذي يكرس حرية التجارة والصناعة [1]، ويستلزم إزالة القيود والحواجز أمام حرية الإنتاج والتبادل، ممّا أدى إلى ظهور منتوجات متنوعة في الأسواق الوطنية تُشبع طلبات المستهلك، وكذا ظهور طائفة من المنتجين والتجار الذين يسعون لتحقيق أغراضهم الشخصية بشتى الطرق التي تمكنهم من الربح السريع كاللجوء إلى الدعاية والإعلان المضلل (الكاذب) للترويج لمنتجاتهم وإخفاء عيوبها، دون مراعاة للقواعد الأخلاقية والقانونية، ودون الاهتمام بمصالح المستهلك الاقتصادية وكذا سلامته الصحية.

ومن أجل مراعاة مصالح المستهلك الاقتصادية وسلامته الصحية باعتباره الطرف الأضعف والأقل خبرة في العلاقة التعاقدية، وكذا حمايته من الأخطار الناتجة عن هذه العلاقة أصبح من الضروري على الدول الحديثة أن تأخذ على عاتقها مسؤولية وضع آليات قانونية تحُدّ من هذه الأخطار، والعمل على إعادة التوازن للعلاقة بين المنتج والمستهلك.

وبناءً على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الآتية:

ما هي الآليات التي أقرها القانون 09-03 المعدل والمتمم من أجل حماية المستهلك؟

صدر أول نص قانوني متعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك فكان أساس إرادة المقنن من خلاله حماية المستهلك ومن ورائه حماية الاقتصاد الوطني، وذلك بموجب القانون رقم: 89-02 الصادر في 07 فبراير 1989، والمتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، والذي حد الخطوط العريضة وأطر حقوق المستهلك في قانون مستقل، تبعته مجموعة من المراسيم التنفيذية والقرارات التي تنظم كل مجال له صلة بحماية المستهلك ورعاية حقوقه شملت (وسم السلع الغذائية، الضمان، المطابقة...الخ).

وساير المقنن الجزائري التغيير الكبير والسريع الذي تشهده الساحة الاقتصادية خاصة في مجال التجارة وما صاحبه من ظهور للمخاطر الجديدة التي لم تكن من قبل تهدد فئة المستهلكين، حيث تم إصدار القانون رقم: 09-03[2] المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المؤرخ في 25 فيفري 2009، والذي نص على الآليات ووسائل حماية المستهلك الوقائية منها والردعية، وبموجبه ألغي القانون رقم: 89-02 السابق الذكر، وفي سنة 2018 صدر القانون رقم 18-09 المؤرخ في 25 رمضان 1439 هـ الموافق لـ 10 يونيو سنة 2018 الذي يعدل القانون 09-03 السابق الذكر والمتعلق بحماية المستهلك وقع الغش.

وتهدف هذه الدراسة إلى بيان وتحديد الأجهزة الإدارية، والقوانين والأحكام القضائية التي تكفل حماية أوسع للمستهلك الجزائري من الأخطار التي قد يسببها المتدخل، وبيان مدى نجاعتها ومساهمتها في تحقيق هذه الحماية.

لذا ارتأيت تقسيم هذا البحث إلى مبحثين، أتناول في المبحث الأول الآليات القانونية الوقائية لحماية المستهلك، وفي المبحث الثاني أتطرق إلى التزامات المتدخل تجاه المستهلك أثناء إبرام العقد، لأختم في الأخير بأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها.

1- المبحث الأول: الآليات القانونية الوقائية لحماية المستهلك

تتمثل هذه الآليات في الأجهزة الإدارية العمومية والخاصة التي سخرتها الدولة الجزائرية، والتي تمارس رقابة وقائية تكفل من خلالها حماية المستهلك من الأخطار التي من شأنها الإضرار بسلامته الجسدية، وذلك بمنع عرض المنتجات الفاسدة والمغشوشة في السوق.

1.1- المطلب الأول: الأجهزة الاستشارية

هي تلك الأجهزة التي يكون موضوعها إصدار الآراء، واقتراح توصيات للسلطات العامة فيما يخص الاستهلاك، وهي عامة تتكون من ممثلين عن الإدارة، وممثلين عن مجتمع المتدخلين.

الفرع الأول: المجلس الوطني لحماية المستهلكين

نص المقنن الجزائري في المادة 01 من المرسوم التنفيذي رقم: 12-355[3] على إيجاد مجلس وطني لحماية المستهلكين ، وهو هيئة حكومية استشارية، يتكون من خبراء في مجال جودة المنتوج والخدمة، تتمثل مهمته في جمع المعلومات المتعلقة بخطر المنتوجات وإبداء الرأي واقتراح أي تدابير من شأنها المساهمة في تحسين الوقاية من المخاطر في مجال سلامة المنتوجات المقدمة للمستهلكين[4] ، وتنفيذها، ويعمل على إعلام المستهلكين وتوعيتهم، وحمايتهم، ويقدم برنامج المساعدة في كل المسائل المرتبطة بنوعية السلع والخدمات[5] لصالح جمعيات المستهلكين وتنفيذها[6] ، كما يقدم توضيحات وإجابات عن كل الأسئلة التي تم طرحها من أحد أعضائها أو أحد الأجهزة المعنية، إضافة إلى البرنامج السنوي لرقابة الجودة وقمع الغش.

يتكون المجلس الوطني لحماية المستهلكين من لجنتين تسمحان له بإنجاز مهامه التي أنشأ من أجلها هما:

- لجنة إعلام المستهلك والرزم والتقييس.
- لجنة جودة المنتجات والخدمات وسلامتها.

الفرع الثاني: المركز الوطني لمراقبة النوعية والرزم

يعتبر هذا المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 89-147 المعدل والمتمم بالمرسوم رقم: 03-318[7] الذي يبين تنظيمه وعمله، وهو مركز بحث وتطوير تتمثل مهمته في العمل على تحقيق الأهداف التالية:

- المساهمة في حماية صحة وأمن المستهلكين ومصالحهم المادية والمعنوية.

- ترقية الإنتاج الوطني للسلع والخدمات.
- التكوين والإعلام والاتصال وتحسيس المستهلكين.

1 - تقديم الدعم التقني والعلمي للمصالح المكلفة بمراقبة النوعية وقمع الغش.

- إجراء التحاليل اللازمة والبحوث الضرورية لفحص مدى مطابقة المنتوجات للمقاييس المعتمدة وكذا المواصفات القانونية التي يجب أن تتميز بها.

يتكون المركز من مدير عام، ومجلس التوجيه، ولجنة علمية [8]، يعين المدير العام للمركز حسب الإجراءات التنظيمية المعمول بها بناءً على اقتراح الوزير المكلف بالنوعية، وتنتهي مهامه حسب الأشكال نفسها، يساعده في مهامه أمين عام، ومدير المخبر المركزي، ومدراء المخابر الجهوية، أما مجلس التوجيه فيرأسه الوزير المكلف بالنوعية، ويتكون من ممثلي الوزارات المختلفة، والمجلس الوطني لحماية المستهلك، وممثل عن اللجنة العلمية والتقنية، حسب ما نصت عليه المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم: 89-147 المعدل والمتمم والمتضمن إنشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم وتنفيذه وعمله، كما يترأس اللجنة العلمية والتقنية مدير الجودة والاستهلاك، التابعة لوزارة التجارة، والتي تتكون من عشر (10) هيئات[9].

ثالثا: شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية

تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 96-355[10] ، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم: 97-459 المتضمن إنشاء شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية، وتنظيمها وسيرها ، وبصدور المرسوم التنفيذي رقم: 02-454 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التجارة في سنة 2002، أدخلت هذه الشبكة ضمن المديريات التابعة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش، فأصبح يطلق عليها "مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة"، وهي مخابر معتمدة بصفة رسمية بناءً على أحكام المرسوم التنفيذي رقم: 13-328 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013، الذي يحدد شروط وكيفيات اعتماد المخابر قصد حماية المستهلك وقمع الغش، والمرسوم التنفيذي رقم: 14-153 المؤرخ في 30 أفريل 2014، الذي يحدد شروط فتح مخابر تجارب وتحليل الجودة واستغلالها، تكلف الشبكة بإنجاز كل أعمال الدراسة والبحث والاستشارة، وإجراء الخبرة والتجارب والمراقبة والمعايرة للمواد والمنتجات وتحديد أهم مواصفاتها وخصائصها، وكل خدمات المساعدة التقنية لحماية المستهلكين وإعلامهم، وتحسين نوعية المنتجات.

يمكن لشبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية أن تساعد المخابر الأخرى المنشأة لغرض تحليل الجودة وقمع الغش، وكذا المخابر الرسمية الموجودة عبر التراب الوطني والبالغ عددها 19 مخبرا، منها 04 مخابر جهوية قصد تحسين هذه الأخيرة وتوحيد الطرق والإجراءات الرسمية لتحليل الجودة وتطبيقها بشكل واسع، بهدف حماية الاقتصاد الوطني وضمان حماية وأمن وصحة المستهلك[11].

2.1- المطلب الثاني: الأجهزة الإدارية

لم ينص القانون الجزائري على تخصيص وزارة معينة لحماية المستهلك، بل بقيت وزارة التجارة كجهاز مركزي يتولى النظر في مشاكل المستهلكين، على هذا الأساس خولت القوانين لوزير التجارة عبر مصالحه تنفيذ مضمون السياسة الوطنية لحماية المستهلك، ومراقبة جودة المنتجات والخدمات، ويمثل هذا الجهاز الجانب العملي والتطبيقي للحماية التي ينشدها المقنن من خلال القانون رقم: 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

أولا: دور وزارة التجارة والهياكل التابعة لها

ترجع مهمة الإشراف رسميا على حماية المستهلك في الجزائر إلى وزارة التجارة، حيث تتولى تنفيذ نظام مراقبة السلع الغذائية والخدمات المرتبطة بها، ومدى مطابقتها لمعايير الجودة والأمان، حيث نجد وزارة التجارة ومختلف الهياكل التابعة لها ممثلة في وزير التجارة وما يتمتع به من صلاحيات، إضافة إلى الهياكل المركزية، ومختلف المديريات الجهوية والولائية تسهر على حماية المستهلك وقمع الغش[12].

1- دور وزارة التجارة

إن المهام المخولة لوزارة التجارة باعتبارها الجهاز الأول المكلف بحماية المستهلك متعددة ومتنوعة، هذا التنوع يعود بالدرجة الأولى إلى المصالح التابعة لها سواء كانت مركزية، أو خارجية، أو جهوية، أو فرعية، أو عامة، أو ولائية، أو محلية بحيث كل مصلحة مكلفة بنوع من المهام والأنشطة تمارسها عبر التنظيم الساري المفعول والمعمول به.

صدر المرسوم التنفيذي رقم: 02-453 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002، يحدد صلاحيات وزير التجارة في إطار حماية المستهلك، حيث نص في المادة 05 منه على أنه: " يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك بما يأتي":

- يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعنية شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن المطبقة في كل مراحل صنع المنتوجات وتسويقها.

- يقترح كل الإجراءات المناسبة في إطار وضع نظام للعلامات، وحماية العلامة التجارية والتسميات الأصلية ومتابعة تنفيذها.

- يبادر بأعمال تجاه المتعاملين الاقتصاديين المعنيين من أجل تطوير الرقابة الذاتية.

- يشجع تنمية مخابر تحاليل الجودة والتجارب، ويقترح الإجراءات والمناهج الرسمية للتحليل في مجال الجودة.

-يساهم في إرساء قانون الاستهلاك وتطويره، ويشارك أشغال الهيئات الدولية والجهوية المختصة في مجال الجودة.

- يعد وينفذ استراتيجية الإعلام والاتصال المتعلقة بالوقاية من الأخطار الغذائية وغير الغذائية تجاه الجمعيات المهنية والمستهلكين، ويشجع إنشاءها.

كما نصت المادة 09 من المرسوم السابق الذكر على أن يسهر وزير التجارة على السير الحسن للهياكل المركزية، واللامركزية، والمؤسسات والهيئات التابعة لدائرته الوزارية.

2- الهياكل المركزية التابعة لوزارة التجارة والمكلفة بحماية المستهلك

خوّل المرسوم التنفيذي رقم: 06-266 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة لكل من المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين، وكذا المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش صلاحية حماية المستهلك. [13]

كما أنشأ المرسوم التنفيذي رقم: 12-203 المؤرخ في 06 ماي 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات (شبكة الإنذار السريع) مكلفة بمتابعة المنتوجات التي تشكل أخطارا على صحة المستهلكين.[14]

أ- المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين

تكلف هذه المديرية بإعداد الآليات القانونية للسياسة التجارية وتكييفها، وتنسيقها، وتحديد جهاز لملاحظة ومراقبة السوق ووضعه.

كما تقترح كل التدابير المتصلة بالضبط الاقتصادي، لاسيما في مجال التسعيرة وتنظيم الأسعار وهوامش الربح، كما تشارك في تحديد السياسات الوطنية، وكذا التنظيمات العامة والنوعية المتعلقة بترقية جودة السلع والخدمات، وبحماية المستهلكين، وتظم هذه المديرية خمسة (05) مديريات فرعية[15].

ب- المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش

من مهامها تحديد الخطوط العريضة للسياسة الوطنية المراقبة في ميادين الجودة وقمع الغش، ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة الحرة، والتجارة اللاّمشروعة، والسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش، وتنسيقها، وتنفيذها، وتظم أربع (04) مديريات فرعية[16].

ج: شبكة الإنذار السريع:

تم إنشاء هذه الشبكة بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 12-203 المؤرخ في 06 ماي 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات، وذلك في المواد (من 17 إلى 22)، حيث تهدف إلى حماية المستهلك من خلال متابعة المنتوجات التي تشكل أخطارا على صحة المستهلكين وأمنهم، وتطبيق التدابير المتعلقة بمتابعة المنتوجات الخطيرة، كما تتواصل مع مختلف شبكات الإنذار الجهوية والدولية، وكذا جمعيات حماية المستهلكين والجمعيات المهنية، وتتبادل المعلومات فيما بينها بهدف الكشف عن هذه المنتوجات والحد من انتشارها.

وتباشر شبكة الإنذار السريع كل عمل من شأنه:

– ضمان البث الفوري وبدون انتظار على المستوى الوطني أو الجهوي أو المحلي حسب طبيعة الخطر، لكل معلومة من شأنها أن تؤدي إلى السحب الفوري من السوق لكل منتوج يشكل خطرا على صحة المستهلك وأمنه، كما تضع تلك المعلومات في متناول المستهلكين.

–تحدد كيفيات تنظيم عمل شبكة الإنذار السريع بقرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش[17].

تغطي هذه الشبكة مراقبة كافة أنواع السلع والخدمات الموجهة للاستعمال النهائي للمستهلك، وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك، باستثناء المنتوجات التي تخضع لأحكام تشريعية وتنظيمية خاصة، كالأسمدة والأجهزة الطبية، والمواد والمستحضرات الكيميائية[18].

3- المصالح الخارجية لوزارة التجارة

تم تنظيم المصالح الخارجية لوزارة التجارة بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 11-09 المؤرخ في 20 يناير 2011، والمتضمن تنظيم المصالح الخارجية لوزارة التجارة، وصلاحياتها وعملها، وحددت المادة 02 من هذا المرسوم مديريات ولائية، وأخرى جهوية.

أ- المديريات الولائية للتجارة

حيث تتمثل مهامها فيما يلي:

– تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية، والمنافسة والجودة، وحماية المستهلك.

– تنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية، وقمع الغش.

– السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية، والممارسات التجارية والمنافسة والتنظيم التجاري وحماية المستهلك وقمع الغش.

– تساهم في وضع نظام إعلامي حول وضعية السوق بالاتصال بالنظام الوطني للإعلام[19].

– تقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين، والجمعيات والمستعملين والمستهلكين في ميدان الجودة وأمن المنتجات والنظافة الصحية.

– تطوير الإعلام وتحسيس المهنيين والمستهلكين بالتنسيق مع جمعياتهم.

وتتضمن المديرية الولائية للتجارة فرق تفتيش يسيرها رؤساء فرق، تنظم في مصالح عددها خمسة(05)[20].

ب- المديريات الجهوية للتجارة

تم إنشاء هذه المديريات لتحل محل المفتشيات الجهوية للتحقيقات الاقتصادية وقمع الغش، يبلغ عددها تسع (09) مديريات على المستوى الإقليمي الوطني، وكل مديرية تنظم في شكل ثلاث(03) مصالح هي مصلحة تخطيط ومتابعة المراقبة وتقييمها، مصلحة الإعلام الاقتصادي وتنظيم السوق،

مصلحة الإدارة والوسائل، وذلك عملا بأحكام المرسوم التنفيذي رقم: 03-409، يسيرها مدير جهوي يكلف بضمان صيانة ونظافة، وأمن وسلامة الأملاك الموجودة تحت تصرفه.

تتولى المديرية الجهوية للتجارة القيام بعدة مهام هي:

- تأطير وتفتيش وتقييم نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصها الإقليمي.

- تنظيم وإنجاز كل التحقيقات الاقتصادية المتعلقة بالمنافسة، والتجارة الخارجية والجودة، وحماية المستهلك وسلامة المنتوجات.

ثانيا: دور الوالي ورئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك

يتمتع كل من الوالي ورئيس المجلس الشعبي البلدي بصلاحيات خولها لهم القانون، تحمي المستهلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، كل حسب مجال تخصصه الإقليمي.

1- دور الوالي في حماية المستهلك

يعتبر الوالي مسؤولا عن اتخاذ الإجراءات اللازمة للدفاع عن مصالح المستهلكين، وذلك بإشرافه على المديريات الولائية للتجارة، والتي تطبق السياسة الوطنية في ميدان المنافسة والتحقيقات الاقتصادية، ومراقبة النوعية وقمع الغش[21].

وفي إطار أداء مهامه باعتباره ممثلا للدولة فإنه يتعين عليه أن يقوم بكل ما يكفل صحة وسلامة الافراد، حيث نصت المادة رقم: 108 من القانون رقم: 12-07 المؤرخ في 21 فبراير 2012 أنه " يسهر الوالي على وضع المصالح الولائية ومؤسساتها العمومية، وحسن سيرها ويتولى تنشيط ومراقبة نشاطاتها طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما"[22].

فتطبيقا لهذا المبدأ فإن الوالي باستطاعته أن يعتمد على المديريات التابعة لوزارة التجارة الموجودة على مستوى كل ولاية، من أجل تحقيق وتنفيذ السياسة الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك وقمع الغش، ممّا يكسبه صفة الضبطية القضائية، ويصبح مسؤولا على ضمان صحة وسلامة المستهلك، ومن صلاحياته اتخاذ الإجراءات الوقائية التي من شأنها درء الخطر المحدق بالمستهلك، كسحب المنتوج مؤقتا أو بصفة نهائية، أو اتخاذ قرار غلق المحل، أو سحب الرخصة بصفة مؤقتة باقتراح من المصالح الولائية المختصة[23].

2- دور رئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك

يمارس رئيس البلدية وظائفه في مجال واسع، ويطبق سلطاته في مجالات غير منظمة لضمان حماية صحة المستهلك، هذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في إطار انشغالات السلطة الإدارية العامة، حيث تسعى البلدية لتحقيق أهداف أساسية متمثلة في العمل على تقدم وتطور كافة المجالات على المستوى الإقليمي، والسهر على تأمين حياة المواطن وحماية سلامة المستهلكين.

خولت المادة 25 من القانون رقم: 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، لرئيس المجلس الشعبي البلدي دورا مهما متمثل في معاينة المخالفات وقمعها، باعتباره حاملا لصفة الضبطية القضائية عن طريق استعماله وسائل الضبط الإداري، المتمثلة في لوائح الضبط، القرارات الفردية والقوة العمومية، لتحقيق المصلحة العامة في المجتمع، والمحافظة على النظام العام[24].

كما نص القانون رقم: 11-10[25] المؤرخ في 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية على أنه " يتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي تحت سلطة الوالي ما يأتي":

- السهر على حسن النظام والأمن العمومين، وعلى نظافة النظافة العمومية.
- المحافظة على النظام العام وسلامة الأشخاص والأملاك.
- السهر على سلامة المواد الغذائية الاستهلاكية المعروضة للبيع.

وفي إطار مراقبة المواد الغذائية والمواد الاستهلاكية المعروضة للبيع تمّ إنشاء مكاتب لحفظ الصحة على مستوى البلديات بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 87-146[26] المؤرخ في 30 يونيو 1987، المتضمن إنشاء مكاتب لحفظ الصحة على مستوى بلديات الوطن، تسهر على تحقيق وتنفيذ مراقبة نوعية المواد الغذائية ومنتوجات الاستهلاك، والمنتوجات المخزونة والموزعة في مستوى البلدية.

ثالثا: دور جمعيات حماية المستهلكين

بالرغم من تواجد العديد من الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك، إلا أنه في غالب الأحيان لا تقوم بالغرض الذي أنشأت لأجله، مما يجعل المستهلك غير قادر عن الدفاع عن حقوقه لوحده، من أجل ذلك كان من الضروري إيجاد جهاز يتولى الدفاع عن مصالح المستهلك، والمتمثل في جمعيات حماية المستهلكين.

حيث منح المقنن الجزائري في المواد رقم: 21 و 22 و 23 من القانون رقم:09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش مهمة العناية بشؤون المستهلكين، وقد عرفت المادة 21 من نفس القانون الجمعية على أنها: هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله.

ويتمثل دور جمعيات حماية المستهلك في المهام الآتية:

-تحسيس وتوعية المستهلك وإعلامه وتقديم النصح له، وذلك بإصدار ونشر مجلات ونشريات ومطويات، وكذا استعمال وسائل الاعلام والاتصال الحديثة كالأنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.

- التصدي للدعاية الكاذبة والإشهار المضلل، وذلك بتقديم انتقادات لها والعمل على تبيين الأضرار والمخاطر التي قد تنجر عنها.

- الدعوة للمقاطعة، وهذا بحث المستهلكين على عدم اقتناء المنتوج وعدم الاستفادة من الخدمة المقدمة مع تقديم تبرير هذه المقاطعة بأسباب ودوافع قوية وخطيرة[27].

2- المبحث الثاني: الآليات القانونية لحماية المستهلك أثناء إبرام العقد

قد يضطر المستهلك إلى إبرام عقد من العقود مع المنتجين قصد تلبية حاجياته الشخصية والعائلية، ونظرا لعدم معرفة المستهلك بكل محتويات المنتوج ونقص العلم الكافي بتلك السلعة، وكونه الحلقة الضعيفة في العقد عادة، أقر المقنن الجزائري مسؤولية المتدخل وذلك بجملة من الالتزامات التي تقع على عاتقه.

1.2- المطلب الأول: الالتزام بإعلام المستهلك

يعتبر شرط الإعلام الكافي من بين الشروط الجوهرية التي أقرها المقنن الجزائري لحماية المستهلك، حيث ألزمت المادة 17 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المتدخل بإعلام المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج، وذلك بتزويده بكل البيانات الخاصة بتعريف المنتوج، وبيان خصائصه، وتاريخ الإنتاج ونهاية الصلاحية، واحتياطات استعماله، وكذا التحذير من خطورته[28].

الفرع الأول: الإعلام عن طريق وسم المنتوجات

عرّفت المادة 3 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الوسم بأنه: كل البيانات، أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات، أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة، تظهر على غلاف أو وثيقة و لافتة أو سيمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة المنتوج مهما كان شكلها أو سندها، بغض النظر عن طريقة وضعها.

وقد فرض المقنن الجزائري الوسم لأغراض إعلام المستهلك بشأن بعض المنتوجات وأهمها السلع الغذائية والمنتجات المنزلية غير الغذائية، حيث نصت المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم: 90-367 بأنه عبارة عن بيانات أو إرشادات، أو علامات المصنّع أو التجارة، أو الصور أو الرموز المرتبطة بسلعة غذائية معينة، والموضوع على كل تعبئة أو وثيقة أو لافتة أو بطاقة أو ختم أو طوق تكون ملازمة لهذه السلع الغذائية المتعلقة بها.

ويتحقق إعلام المستهلك بالنسبة للسلع الغذائية غير الجاهزة التعبئة عن طريق التعريف بها بواسطة تسمية خاصة تسجل على لافتة أو ما شابه ذلك، أما السلع الغذائية الجاهزة التعبئة فيتم إعلام المستهلك عنها عن طريق بطاقة تكون ضمن التغليف ذاته، إضافة إلى التسمية الخاصة[29].

وقد نص المرسوم التنفيذي السابق في المادة 06 منه على البيانات الإجبارية التي يجب أن يشمل عليها وسم السلع الغذائية، فضلا عن التسمية الخاصة بالبيع وهي:

- قائمة التوابل عند الاقتضاء؛
- الكمية الصافية المعبر عنها بوحدة النظام الدولي؛

– تاريخ الصنع بعبارة " صنع في ..."، والتاريخ الأقصى لصالحية استهلاكه بعبارة " يستهلك قبل ..."، إضافة إلى الشروط الخاصة للحفظ كحفضها في مكان بارد أو جاف أو حار.

– اسم الشركة والعلامة التجارية المسجلة، وعنوان الشخص المسؤول عن صناعة السلعة وتوضيبها أو توزيعها واستيرادها، حتى يتمكن المستهلك من معرفة مصدر السلعة، كما تسهل في حالة الإصابة في ضرر مقاضاة الشخص المسؤول.

– طريقة الاستعمال.
– إضافة إلى ما قد يقتضيه القانون أو التنظيم من بيانات إجبارية[30].

ويجب أن يكون الوسم وبياناته المختلفة مكتوبة باللغة العربية وتكون مرئية وسهلة القراءة، ويتعذر محوها سواء بالنسبة للمنتجات المنزلية غير الغذائية أو السلع الغذائية والمواد المضافة إليها، أو مواد التجميل والتنظيف البدني، أو المواد النسيجية المستعملة والمستوردة، كما أقره المقنن في المرسوم السالف الذكر.

ويبقى الهدف من الوسم وذكر البيانات السابقة هو المحافظة على صحة وأمن وسلامة الأشخاص كما هو الحال بالنسبة للمنتجات الصيدلانية ومواد التجميل والتنظيف البدني والمنتجات الخطيرة، وكذلك ضمان صدق العرض والأمانة في المعاملات كما هو الحال بالنسبة للمواد النسيجية مثلا.

الفرع الثاني: الإعلام عن طريق إشهار الأسعار وشروط البيع

ويقصد من هذا الإعلان أو الإشهار إعلام الزبون أو المستهلك بأسعار بيع السلع والخدمات، وشروط البيع بشكل يسمح له بالتعرف على أسعار المنتجات والخدمات المقدمة دون اللجوء إلى البائعين ومقدمي الخدمات، ويجعله حرا في التعاقد من عدمه، ويتم هذا الإعلان عن طريق وضع علامات أو ملصقات أو معلقات أو دليل الأسعار أو أي وسيلة أخرى مناسبة لإعلام المستهلك بأسعار البيع[31].

كما ألزمت المادة 53 الفقرة الأولى من الرسوم التنفيذي السابق المتدخل بإعلام المستهلك بشروط البيع، والتي لها أثرها في تحديد قرار المستهلك بشراء المنتوج أو تحصيل الخدمة من عدمه مثل شرط التسليم للبيت وشرط ضمان حسن عمل المنتوج، وقد تكفلت المادة 53 الفقرة 2 ببيان بعض شروط البيع وذكرت منها: كيفيات الدفع، التخفيضات والحسوم المسترجعات[32].

2.2– المطلب الثاني: الالتزام بالمطابقة للمنتوجات

والمقصود بالمطابقة في قانون حماية المستهلك استجابة كل منتوج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية، وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة بها[33].

ويشمل الالتزام بالمطابقة الذي فرضه المقنن على المتدخل احترام أصول المهنة، حيث لا يمكن الإتقان والتفنن في طرق الإنتاج إلا باحترام المواصفات القانونية، والمتمثلة في ذكر طبيعة المنتوج وصنفه، ومميزاته الأساسية وتركيبته ومصدره ، ونسبة مقاومته اللازمة وهويته وكميته وقابليته للاستعمال، والأخطار الناجمة عن استعماله والنتائج المرجوة منه[34]، وكذا المواصفات القياسية الموضوعة لذلك الغرض والمتمثلة في جملة الأحكام ذات الاستعمال الموحد والمتكرر في مواجهة مشاكل حقيقية أو محتملة، يكون الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معيّن، ويقدم وثائق مرجعية تحتوي على حلول لمشاكل تقنية وتجارية تخص المنتوجات والسلع والخدمات التي تطرح بصفة متكررة في العلاقات بين الشركاء الاقتصاديين والعلميين والتقنيين والاجتماعيين[35]، قصد الوصول إلى وضع منتوج ذو جودة عالية خاليا من كل عيب أو نقص من شأنه المساس بصحة وسلامة المستهلك[36].

حيث تقوم الهيئة الوطنية للتقييس ممثلة في المعهد الوطني للتقييس بمهمة إعداد المواصفات الوطنية للمنتوجات، والتي نصت عليها المادة 1 من المرسوم 90-132[37] المتعلق بالتنظيم والتقييس وسيره على أنها وحدات القياس، شكل المنتوجات وتركيبها، أبعادها وخاصياتها ... وسم المنتوجات وطريقة استعمالها.

3.2- المطلب الثالث: الالتزام العام بالسلامة وضمان العيوب الخفية

بالرغم من وجود ضمانات في الأحكام القانونية العامة، والتي تسعى إلى تحقيق الاستقرار في التعاقد إلا أن المقنن الجزائري رأى أن هذه الوسائل لا تمنح ضمانا كافيا للمستهلك، مما أدى به إلى إقرار التزامات أخرى على المتدخل تتمثل في الالتزام العام بالسلامة وضمان العيوب الخفية للمنتجات.

الفرع الأول: الالتزام العام بالسلامة

يعد الالتزام بضمان سلامة المستهلك التزاما جوهريا على عاتق المنتج لذلك يتعيّن عليه أثناء عرض المنتوجات الغذائية للاستهلاك أن يحترم شروط النظافة، ويسهر على ألا تضر بسلامة المستهلك.

وتجدر الإشارة إلى أن الالزام بالسلامة لا يقتصر فقط على فئة المستهلكين، وإنما يمتد إلى كل شخص يتعرض للضرر من المنتوجات أو الخدمات أو السلع التي تعرض في السوق، كما تشمل حتى المهني الذي هو خارج مجال تخصصه.

الفرع الثاني: الالتزام بضمان العيوب الخفية

إنّ من بين الالتزامات التي فرضها القانون على عاتق البائع التزامه بضمان العيوب الخفية، والتي نضّمها المقنن في المادة 179[38] من القانون المدني الجزائري التي نصت على أن البائع يكون ملزما للضمان إذا لم يشتمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري أو إذا كان بالمبيع عيب

ينقص من قيمته، أو من الانتفاع به بحسب الغاية المقصودة منه حسبما هو مذكور بعقد البيع، أو حسبما يظهر من طبيعته أو استعماله، فيكون البائع ضامنا لهذه العيوب ولو لم يكن عالما بوجودها.

وقد نظم المقنن الجزائري أحكام الضمان بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-266 [39] المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات وذلك في المادة 3 والتي تنص على أنه: يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتوج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له أو من أي خطأ ينطوي عليه، وهذا ما تؤكده المادة 13 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والتي نصت على أنه: يستفيد كل مقتني لمنتوج سواءً كان جهاز أو أداة عتاد أو مركبة أو أي تجهيزية من الضمان بقوة القانون، ويمتد هذا الضمان بقوة القانون إلى الخدمات.

خاتمة:

من خلال دراستي لموضوع دور الأجهزة الإدارية والاستشارية في حماية المستهلك على ضوء قانون 09-03 المعدل والمتمم المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش يمكن استخلاص جملة من النتائج أهمها:

- إصدار المقنّن الجزائري لجملة من التعديلات على القوانين، وهذا مسايرة للتطورات الحاصلة في ميدان التجارة بهدف توفير الحماية اللازمة للمستهلك.
- استحداث المقنّن الجزائري لأجهزة إدارية تعنى بحماية المستهلك.
- إلزام القانون الجزائري المتدخلين بمطابقة المنتوجات وفقا للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية والمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة بها.
- إلزام القانون المنتجين ومقدمي الخدمات بوضع البيانات اللازمة والمعروفة بوسم السلع الغذائية، والتي بدورها تمكّن المستهلك من الاستعمال الحسن للمنتوج.
- إلزام المنتجين بسلامة المنتجات وضمان العيوب العيوب الخفية.
- فرض المقنّن بعض الالتزامات على المتدخل، والتي بدورها تحدُ من ضَرره وخَطره على المستهلك.
- تمكين القانون المستهلك حق اللجوء للقضاء لحماية حقه المتعدى عليه.

وفي الختام يقترح الباحث:

- إجراء دورات تكوينية بصفة دورية مخصصة لأعوان المراقبة وقمع الغش وذلك لمسايرة الأساليب الحديثة للغش والتدليس.
- دعم جمعيات حماية المستهلك بمنحها صلاحيات أوسع للقيام بمهامها وتحقيق برامجها في سبيل الدفاع عن حقوق المستهلك.
- تنظيم برامج تحسيسية لزيادة وعي المستهلك، قصد وصوله إلى اختيار المنتوج بحرية وبشكل آمن، خاصة في ظل التطورات الهائلة في ميدان التجارة.

الهوامش:

1-وهذا ما نصت عليه المادة 37 من دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المصادق عليه في 28 نوفمبر 1996 الصادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 96-438 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996، الجريدة الرسمية عدد 76 الصادرة في 08 ديسمبر 1996، معدل ومتمم بالقانون رقم 02-03 المؤرخ في 10 أفريل 2002، الجريدة الرسمية عدد 25 الصادرة في 14 أفريل 2002، وبالقانون رقم 08-19 المؤرخ في 15 نوفمبر 2008، الجريدة الرسمية عدد 63 الصادرة في 16 نوفمبر 2008.

2-القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 15 الصادرة في 08 مارس2009.

3-المرسوم التنفيذي رقم 12-355 المؤرخ في 02 أكتوبر 2012، يحدد تشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين واختصاصاته، الجريدة الرسمية عدد 56، الصادرة في 2012.

4- فتيحة ناصر، القواعد العامة لتحقيق أمن المنتجات. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، الجزء 39، رقم: 01، سنة 2002، ص 24، 25، وكذلك أنظر المادة 02 من المرسوم التنفيذي 12-355.

5- حفيزة مركب، الحماية التشريعية للمستهلك في جودة المنتوج والخدمة. مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، سنة 2002، ص.101.

6- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن. دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر 2006، ص. 52.

7- المرسوم 03-318 (2003).

8- أنظر: المادة 09 من نفس المرسوم.

9- وهي: معهد باستور للجزائر، المعهد الوطني لعلم السموم، المعهد الوطني لعلم النباتات، المعهد الوطني للطب البيطري، المعهد الجزائري التقييسي، الديوان الوطني للقياسة القانونية، الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة، الغرفة الوطنية للصناعة التقليدية والحرف، الغرفة الوطنية للصيد البحري وتربية المائيات، المجلس الوطني لحماية المستهلكين.

10- المرسوم التنفيذي رقم: **96**-355 المؤرخ في 19 أكتوبر1996، المتضمن إنشاء شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية عدد: 62 ، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم: 97-459 المؤرخ في 01 ديسمبر 1997، الجريدة الرسمية عدد: 80.

11- علي بولحية، جهاز الرقابة ومهامه في حماية المستهلك. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والإقتصادية والسياسية، الجزء 39، رقم: 01، الجزائر سنة 2002، ص. 63.

12- الصادق صياد، حماية المستهلك في ظل القانون رقم: 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. مذكرة ماجستير، كلية العلوم القانونية والإدارية، جامعة قسنطينة، سنة 2014، ص. 98.

13- المرسوم التنفيذي رقم: 08-266 المؤرخ في 19 أوت 2008، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم: 02-454 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002، والمتضمن الإدارة المركزية في وزارة التجارة، الجريدة الرسمية، عدد: 48.

14-المرسوم التنفيذي رقم: 12-203 المؤرخ في 06 ماي 2012، المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات.14

15- وهي: مديرية المنافسة والخدمات، مديرية الجودة والاستهلاك، مديرية تنظيم الأسواق والنشاطات التجارية والمهن المقننة، مديرية الدراسات والاستكشاف والإعلام الاقتصادي، مديرية التقنين والشؤون القانونية.

16-وهي: مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة، مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش، مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة، مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية (المرسوم التنفيذي رقم: 02-454 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم: 08-266 المؤرخ في 19 أوت 2008.).

17-المواد 20-21 من المرسوم التنفيذي رقم: 12-203 المؤرخ في 06 ماي 2012، المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات.

18-المواد 03، 19 من نفس المرسوم.

19-المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم: 11-09 المؤرخ في 20 يناير 2011، المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة، وصلاحياتها وعملها.

20- هي: مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي، مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة، مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش، مصلحة المنازعات والشؤون القانونية، مصلحة الإدارة والوسائل.

21- حبيبة كالم، حماية المستهلك. مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، سنة 2005، ص. 86.

22- المادة 108 من قانون الولاية رقم: 12-07 المؤرخ في 21 فبراير 2012، المتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية عدد 12، الصادرة بتاريخ 29 فبراير 2012، ص09.

23- الصادق صياد، المرجع السابق، ص.107.

24-جميلة آغا، دور الولاية والبلدية في حماية المستهلك. مجلة العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق، جامعة سيدي بلعباس، أفريل 2005، ص.233.

25-القانون رقم: 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد: 37 الصادرة في 03 جويلية 2011، ص 08.

26-المرسوم التنفيذي رقم: 87-146 المؤرخ في 30 جوان 1987، المتضمن إنشاء مكاتب حفظ الصحة على مستوى البلديات، الجريدة الرسمية عدد 27.

27- فهيمة ناصري، جمعيات حماية المستهلك. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، ص-ص 88.82.78.

28 - حنين نوال شعبان، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش. مذكرة ماجستير في العلوم القانونية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو،2012 ، ص. 73.

29 - محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن،.دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، مرجع سابق، 2006، ص-ص 78.77.

30- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 78.

31 - حبيبة كالم، المرجع السابق، ص 36.

32- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 87.

33- المادة 3 من القانون 09-03 المتضمن حماية المستهلك وقمع الغش.

34- المادة 11 من نفس القانون.

35- المادة 2 من قانون 04-04 المتعلق بالتقييس، المؤرخ في 23 يونيو 2004، الجرية الرسمية العدد 41.

36-زوبير أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو،2011، ص .134.

37-المرسوم التنفيذي رقم 90-132 المتعلق بتنظيم التقييس وسيره، المؤرخ في 15 ماي 1990، الجريدة الرسمية رقم 20، الصادرة في 16 ماي 1990.

38-المادة 379 من الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية عدد 78 الصادرة في 30 سبتمبر 1975.

39- المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، الجريدة الرسمية عدد 40 الصادرة سنة 1990.