مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

دور الهيئات المختصة في حماية المستهلك عبر الموقع الإلكتروني

The role of competent bodies in consumer protection through the website

الطالب. المنتصر بالله أبو طه
a_abutaha@univ-dbkm.dz
مخبر بحث "النظام القانوني للعقود والتصرفات في القانون الخاص"
جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
د. أسماء بعلوج
جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

تاريخ الإرسال: 21_04_2019 تاريخ القبول: 27_11_2019

الملخص:

يهدف هذا البحث تسليط الضوء على حماية المستهلك من خلال دراسة الغطاء القانوني له الذي يعمل على حمايته من طرف الهيئات المختصة وكل شخص له صفة ومصلحة قانونية إن يحرك دعوى المدنية المباشرة وهي مكرسة قانونا، وأهمها قانون رقم 18– 05 المتعلق بالتجارة الالكترونية الجزائري، وقانون رقم 09– 03 المعدل والمتمم بقانون رقم 18– 09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وقانون الولاية رقم 1207– وقانون البلدية رقم 1110–.

حيث أصبحت فكرة حماية المستهلك ضرورة، ونالت الكثير من الاهتمامات على المستوى الدولي وعلى مستوى التشريعات المقارنة ومنها الوطنية، كون المستهلك الطرف

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

الضعيف الأمر الذي يجعل العلاقة بين الطرفين غير متوازنة، ومن هنا تدخل المشرع الجزائري لحماية المستهلك سواء كان هذا الأخير عاديا أو إلكترونيا، ومن أجل نشر الثقة والأمان في المعاملات التجارية بصفة عامة والإلكترونية بصفة خاصة، وباعتباره العنصر الفعال في تنشيط وتحريك الاقتصاد عبر التراب الوطني .

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك –وزارة التجارة – التجارة الإلكترونية– الدعوى المدنية المباشرة– جمعيات حماية المستهلك.

ABSTRACT:

This research aims to shed light on consumer protection by studying his legal coverwhich works to protect it by the competent authorities and everyone who has the status and legal interest to initiate a direct civil action, which is legally devoted, the most important of which is Law No. 18-05 on Algerian electronic commerce, and Law No. 09-03 amended and supplemented by Law No. 18-09 on Consumer Protection and Fraud Suppression, State Law No. 07-12 and Municipal Law No. 10-11.

Where the idea of consumer protection has become a necessity, and received many concerns at the international level and at the level of comparative legislation, including national,as the consumer is a weak party, which makes the relationship between the two parties is unbalanced, hence the intervention of the Algerian legislator for consumer protection, whether the latter is normal or electronic, In order to spread confidence and security in commercial transactions in general and electronic in particular, and as an effective element in stimulating and moving the economy across the national territory.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

Keywords: Consumer Protection, Ministry of Commerce, E-Commerce, Direct Civil Action, Consumer Protection Associations.

المقدمـــة:

من أجل تعزيز حماية المستهلك وضعت اغلب دول العالم آليات إدارية أو كلت إليها مهمة الحماية سواء كانت حماية ميدانية أم حماية الكترونية، أو حماية جزائية، وطبعا لا يمكن تجاهل دور القانون في خلق طمأنينة لدى المستهلكين الشيء الذي يشجع التعاقد مع المستهلك العادي أو المستهلك الالكتروني ومنه تطور وانتشار التجارة الالكترونية.

إن الجزائر وعلى غرار الدول الأخرى قامت بإنشاء عدة هيئات إدارية خاصة مع انتهاج نظام اقتصاد السوق ومنه منح وتشجيع مبدأ الحرية التعاقدية في إطار القانون وبالتالي إصدار عدة قوانين مرتبطة أساسا بحماية المستهلك.

ومن هذه القوانين نجد القانون رقم 04–02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم والقانون رقم 18–09 المعدل والمتمم لقانون رقم 0309– المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وقانون التجارة الالكتروني رقم 18 – 05، الذي خول المشرع من خلالها مصالح وزارة التجارة حماية المستهلك بصفة عامة والمستهلك الالكتروني بصفة خاصة، وذلك من خلال جملة من الإجراءات يتخذها هؤلاء في إطار ممارسة مهامهم المنصوص عليها في القانون .

و لم يتوقف المشرع عند مصالح وزارة التجارة وإنما خص جهات إدارية أخرى سواء كانت على المستوى المركزية أو اللامركزية، وأيضا أكد المشرع على حماية المستهلك من قبل الأطراف المدنية التي لها مصلحة في الحماية ورفع الضرر.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

ومن هنا يمكننا طرح الإشكالية التالية: ما هي طبيعة الإجراءات القانونية التي أعطاها المشرع الجزائري للهيئات المختصة لحماية المستهلك؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اعتمدنا الخطة التالية والمتمثلة في حماية المستهلك من قبل الجهات الإدارية في المبحث الأول، ثم سنتطرق إلى حماية المستهلك من قبل المضرور في المبحث الثاني.

المبحث الأول: حماية المستهلك من قبل الجهات الإدارية .

إن إخلال المورد بالتزاماته اتجاه المستهلك كونه الطرف الضعيف يعرض مصالح هذا الأخير للخطر وقد تلحقه أضرار تمس بصحته قد تؤدي إلى الوفاة، نتيجة لذلك أوكل المشرع الجزائري مصالح وزارة التجارة مهمة إعمال النظام الحمائي العام من حيث منح موظفي الأسلاك الخاصة بالرقابة التابعة لها مهام رقابية في إطار معاينة المخالفات وصلاحية القيام ببعض الإجراءات ذات الطابع الإداري، من خلال تنقلاتهم الميدانية لمراقبة المورد[1]، بالإضافة إلى ضباط الشرطة القضائية، والأعوان الجمارك وغيرهم المرخص لهم بموجب القانون، وكما يمكن بتقديم شكاوي التي تودع على مستوى المديريات آو الولائية للتجارة من طرف المستهلك الواقع ضحية والجمعيات المكلفة قانونا بحمايته. والأصل إن النيابة العامة هي التي تقوم بتحريك الدعوي المدنية المباشرة، ومع ذلك فقد أعطي المشرع إلى جانبها من أصابه ضرر من الجريمة حق تحريك الدعوي

[1]– رشيدة اكسوم عيلام، المركز القانوني للمستهلك الالكتروني، أطروحة دكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) في القانون كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمر، تيزي وزو، ص398، 2018.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

العمومية [1]، أيضا عن طريق ما يسمي بالدعوي المباشرة، وهي دعوي جنائية يرفعها المضرور من الجريمة (جناية – جنحة، أو مخالفة) عن طريق رفع دعواه المدنية المباشرة بطلب التعويض عن الضرر التي إصابته من جريمة أمام المحكمة الجزائية.[2]

وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى حماية المستهلك من قبل المصالح الإدارية المركزية في المطلب الأول ثم سنتطرق إلى حماية المستهلك من قبل المصالح الإدارية اللامركزية في المطلب الثاني.

المطلب الأول: حماية المستهلك من قبل المصالح الإدارية المركزية (مصالح وزارة التجارة).

يعتبر أعوان قمع الغش من الموظفين وزارة التجارة المنوط بهم قانونا بعض مهام الضبط القضائي لحماية المستهلك، وفقا لأحكام المادة 14 من قانون الإجراءات الجزائية، ويعملون في الإدارة المركزية واللامركزية،[3] حيث تم تأهيلهم بموجب أحكام المادة 25 من القانون رقم 09–03 المؤرخ في 8 مارس 2009[4]، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حددت مهامهم في أحكام الباب الثاني من المرسوم التنفيذي رقم 09–415 المؤرخ

[1]– ا/كليل بن يوسف –وعيل حكيم، دور مصالح وزارة التجارة في حماية المستهلك الالكتروني، مداخلة في ندوة وطنية بعنوان الإطار القانوني لحماية المستهلك الالكتروني المنعقد يوم 31 جانفي 2018، ص02.

[2]– د / هندة غزيوي ساعدي، المسؤولية الجزائية للشركات التجارية عن جرائم الغش التجارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سكيكدة، الجزائر، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع – عمان، الأردن، الطبعة الأولي، 2017، ص 229.

[3]– د / هندة غزيوي ساعدي، مرجع سابق، ص 197.

[4]– القانون رقم 09–03، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الصادر في الجريدة الرسمية العدد 15، بتاريخ 8 مارس 2009.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

في 16 ديسمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة، على غرار ضباط الشرطة القضائية، للبحث ومعاينة مخالفات أحكام هذا القانون[1].

ويتمتع أعوان قمع الغش بموجب أحكام المادة 27 من القانون رقم 09–03 المذكور أعلاه، بالحماية القانونية من جميع أشكال الضغط أو التهديد التي من شأنها أن تشكل عائقا في أداء مهامهم، كما يمكنهم طبقا لأحكام المادة 28 من هذا القانون في إطار ممارسة وظائفهم وعند الحاجة، طلب تدخل أعوان القوة العمومية الذين يتعين عليهم مد يد المساعدة عند أول طلب.

كما يمكن لأعوان قمع الغش اللجوء عند الضرورة للسلطة القضائية المختصة إقليميا المتمثلة أساسا في وكيل الجمهورية على مستوى المحكمة و/أو النائب العام على مستوى المجلس القضائي، طبقا للإجراءات السارية المفعول[2].

يكلف أعوان قمع الغش بمعاينة المخالفات المنصوص عليها في أحكام القانون رقم 09–03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المشار إليه أعلاه طبقا لأحكام المادة 27 من قانون الإجراءات الجزائية والتي تنص على: (يباشر الموظفون وأعوان الإدارات والمصالح العمومية بعض سلطات الضبط القضائي التي تناط بهم بموجب قوانين خاصة وفق الأوضاع وفي الحدود المبينة بتلك القوانين ويكونون خاضعين في مباشرتهم مهام الضبط القضائي الموكلة إليهم، لأحكام المادة الثالثة عشر من هذا القانون)، وعليه تكون مهامهم

[1]– المرسوم التنفيذي رقم 09–415 المؤرخ في 16 ديسمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة الجريدة الرسمية عدد75 صادرة في 30ديسمبر سنة 2009.

[2]– ا/كليل بن يوسف –وعيل حكيم، مرجع سابق، 2018، ص06.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

ميدانيا لمراقبة السلع والخدمات المعروضة في الأسواق، وذلك من أجل حماية المستهلك من أي مخاطر تلحق به أو تهدد حياته أو تشكل عليه أي خطر، وتعمل على تحريك الدعاوي المدنية المباشرة ومصادرة كل المنتجات والسلع التي قد تلحق ضرر بجمهور المستهلكين من الأسواق.

وعليه سنقسم هذا المطلب إلى فرعين سنتطرق إلى حماية المستهلك من طرف أعوان مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة في الفرع الأول، وسنتطرق إلى المهام الرقابية للمديريات التابعة لوزارة التجارة لحماية المستهلك في الفرع الثاني.

الفرع الأول: حماية المستهلك من طرف أعوان مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة.

منح المشرع لأعوان الرقابة المذكورين في المادة 49 من هذا القانون رقم 04–02 المؤرخ في 2004/06/23، التابعين لمديريات التجارة بالولاية، صلاحية القيام بالتحقيقات ومعاينة المخالفات المخلة بقواعد نزاهة وشفافية الممارسات التجارية المرتكبة من طرف المتدخلين في حق المستهلكين حسب نص المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 11–09، وحتى يتمكن هؤلاء الأعوان من القيام بعملهم، يتعين عليهم القيام بأداء اليمين القانوني وان يفوضوا بالعمل طبقا للإجراءات التشريعية والتنظيمية المعمول بها.[1]

كما يحدد نص المادة 49 من هذا القانون رقم 04–02، القواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم على أنه: في إطار تطبيق هذا القانون، يؤهل للقيام بالتحقيقات ومعاينة مخالفات أحكامه، الموظفون الآتي ذكرهم:

– ضباط وأعوان الشرطة القضائية المنصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية،

[1]– حماز فتيحة، مرجع سابق، ص106.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

– المستخدمون المنتمون إلى الأسلاك الخاصة بالمراقبة التابعون للإدارة المكلفة بالتجارة،

– الأعوان المعينون التابعون لمصالح الإدارة الجبائية،

– أعوان الإدارة المكلفة بالتجارة المرتبون في الصنف 14 على الأقل المعينون لهذا الغرض.

يجب أن يؤدي الموظفون التابعون للإدارة المكلفة بالتجارة والإدارة المكلفة بالمالية اليمين وأن يفوضوا بالعمل طبقا للإجراءات التشريعية والتنظيمية المعمول بها.

يجب على الموظفين المذكورين أعلاه، خلال القيام بمهامهم، وتطبيقا لأحكام هذا القانون أن يبينوا وظيفتهم وأن يقدموا تفويضهم بالعمل.

يمكن الموظفون المذكورين أعلاه، لإتمام مهامهم، طلب تدخل وكيل الجمهورية المختص إقليميا.

كما نص المشرع في قانون التجارة الإلكتروني رقم 05/18 في الباب الثالث تحت عنوان الجرائم والعقوبات في الفصل الأول مراقبة الموردين الإلكترونيين ومعاينة المخالفات في المواد (35 و36)، حيث تنص المادة 35 من القانون نفسه على أنه: (يخضع المورد الإلكتروني للتشريع والتنظيم المعمول بهما المطبقين على الأنشطة التجارية وحماية المستهلك)

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن المشرع وسع نطاق ومهام للموظفين التابعين لوزارة التجارة من خلال حماية المستهلك العادي والإلكتروني.

الفرع الثاني: المهام الرقابية للمديريات التابعة لوزارة التجارة لحماية المستهلك:

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

خول المرسوم التنفيذي رقم 266/08 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.[1]

وكما أنشا المرسوم رقم 203/12 المؤرخ في 26 مايو 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات "شبكة الإنذار السريع" مكلفة بمتابعة المنتوجات التي تشكل أخطارا على صحة المستهلكين وأمنهم.

أولا: مهام الرقابية للمديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنيات:

تكلف المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين بإعداد الآليات القانونية للسياسة التجارية وتكليفا وتنسيقها، وتحديد جهاز لملاحظة ومراقبة الأسواق ووضعها.

وكما تقترح كل التدابير المتصلة بالضبط الاقتصادي، لاسيما في مجال التسعيرة وتنظيم الأسعار وهوامش الربح، كما تشارك في تحديد السياسات الوطنية وكذا التنظيمات العامة والتوعية المتعلقة بترقية جودة السلع والخدمات وبحماية المستهلكين.

نضم هذه المديرية خمسة مديريات فرعية وهي:

1- مديرية المنافسة والخدمات،

2- مديرية الجودة والاستهلاك،

3- مديرية تنظيم الأسواق والنشاطات التجارية والمهن المقننة،

4- مديرية الدراسات والاستكشاف والإعلام الاقتصادي،

5- مديرية التقنين والشؤون القانونية.

[1]– المرسوم التنفيذي رقم 266/08 المؤرخ في 13 أوت 2008، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 454/02 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002، والمتضمن تنظيم المركزية في وزارة التجارة، منشور في الجريدة الرسمية العدد 48، لسنة 2002.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

في هذا الإطار، تتمثل المهمة الأساسية مصالح وزارة التجارة في المراقبة الميدانية للأسواق لمطابقة المنتجات والخدمات الموجهة للمستهلك بمقابل أو مجانا وفي مختلف مراحل عملية البحث والرقابة الميدانية، سواء على مستوى الحدود البرية أو البحرية والمطارات أو المواقع الإلكترونية من خلال مراقبة المعاملات الإلكترونية بصفة عامة والتجارية بصفة خاصة، قصد البحث ومعاينة المخالفات التي من شأنها أن تشكل خطرا على صحة وأمن المستهلك و/أو أن تلحق ضررا بمصالحه المادية واتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة لحمايته وذلك حسب الإجراءات المنصوص في التشريع والتنظيم المعمول بهما.

وعليه فإن حقيقة مهام أعوان قمع الغش التابعة لوزارة التجارة المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03/09، لا تصلح إلا للمستهلك العادي، ولا تصلح للمستهلك الإلكتروني، كون المشرع الجزائري أحال مهام جهاز قمع الغش إلى قانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، وهي إجراءات ومهام لا تصلح لحماية المستهلك الإلكتروني، خاصة في حال وقوع الغش أو الابتزاز أو انتحال شخصية أو مواقع وهمية وغيرها لا يمكن للجهاز قمع الغش بهذه المهام .

ثانيا: المهام الرقابية من طرف المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش لحماية المستهلك:

تكلف المديرية العامة للرقابة لاقتصادية وقمع الغش بتحديد الخطوط العريضة للسياسة الوطنية للمراقبة في ميادين الجودة وقمع الغش ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة والتجارة اللامشروعة والسهر على توجيه برامج المراقبة الاقتصادية وقمع الغش وتنسيقها وتنفيذها وانجاز كل الدراسات واقتراح كل التدابير بغية تدعيم وظيفة المراقبة

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

وعصرنتها، كما تقوم بتوجيه نشاطات المراقبة الاقتصادية وقمع الغش التي تقوم بالتنسيق ما بين القطاعات ومتابعة المنازعات تضم هذه المديريات أربع مديريات فرعية وهي:

وفي إطار ممارسة مهامها فإنها تعتمد على أربع مديريات تابعة لها هي:

1. مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة.
2. مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة.
3. مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش.
4. مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية.[1]

وعليها نص المشرعالجزائري في قانون التجارة الإلكترونية الجديد رقم 18 – 05 في الباب الثالث من الفصل الأول على مهام الرقابية الموردين الالكترونيين ومعاينة المخالفات في المادة (35)، حيث نص (أنه يخضع الموّرد الإلكتروني إلى التشريع والتنظيم المعمول بهما والمطبقان على الأنشطة التجارية وحماية المستهلك).[2]

وطبقا للمادة 36 منه فإنّ الأشخاص المؤهلين لمعاينة مخالفات قانون التجارة الالكترونية يتمثلون في:

– ضباط وأعوان الشرطة القضائية المنصوص عليهم طبقا لقانون الإجراءات الجزائية،

– الأعوان المنتمون للأسلاك الخاصة بالرقابة التابعون للإدارة المكلفة بالتجارة.

[1]– المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 02–454 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية بوزارة التجارة المعدل والمتمم.

[2]– المادة 35 من قانون التجارة الالكتروني الجزائري رقم 18 –05، الصادر في الجريدة الرسمية، العدد 28، بتاريخ 26 مايو 2018.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

وبخصوص أشكال وشروط رقابة ومعاينة مخالفات هذا القانون نفسها تلك المتعلقة بالتشريع والتنظيم المطبقة على الممارسات التجارية، شروط ممارسة الأنشطة التجارية وحماية المستهلك وقمع الغش.

يجب على المورد الإلكتروني السماح لأعوان المؤهلين لمعاينة المخالفات، بالولوج إلى تواريخ المعاملات التجارية.

ونجد مثلا طبقا للمادة 41 من قانون التجارة الالكترونية الكاميروني، نصت على انه بالإضافة الأشخاص المذكورين في المادة 36 أعلاه قد نصت على أنّ الأعوان المحلفين التابعين للوزارة المكلفة بالاتصالات والإشهار وأيضا هيئة الضبط والإشهاد بالمطابقة مؤهلون بمعاينة مخالفات قانون التجارة لإلكترونية، لم يتم إسناد المهام الرقابية لموظفين محلفين تابعين لإدارة المواصلات السلكية واللاسلكية التكنولوجيات والرقمية رغم أن قانون التجارة الإلكترونية صادر عن هذه الهيئة.[1]

ونلاحظ أيضا أن المشرع المصري وسع نطاق الرقابة الواقعة على المستهلك عبر المواقع الإلكترونية في قانون رقم 181 لسنة 2018، بإنشاء جهاز خاص لحماية المستهلك المنصوص عليه في الباب الأول المادة 3/1 التي تنص على أنه: (الأشخاص: الأشخاص الطبيعية والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها والكيانات الاقتصادية والجمعيات والاتحادات والمؤسسات والمنشآت والروابط والتجمعات المالية وتجمعات الأشخاص على اختلاف طرق تأسيسها، المقررة قانونا المعنية بحماية المستهلك، وغير ذلك من الأطراف المرتبطة على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذه القانون)[2]،

[1] – ا /كليل بن يوسف – وعيل حكيم، مرجع سابق، ص07.

[2] – قانون المصري رقم 181 المتعلق حماية المستهلك، الصارد في الجريدة الرسمية العدد 37، بتاريخ 18/ 3 / 2018.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

الشيء الملاحظ أنّ المشرع المصري وسع نطاق الحماية والرقابة الواقعة على المستهلك من خلال نص المادة سالف الذكر، وهو عكس المشرع الجزائري الذي حصر الجهات المختصة في حماية المستهلك من خلال الهيئات التي نص عليها في المادة 36 المذكورة علاه، وهي قليلة ومحدودة وطرق الحماية والرقابة لا ترتقي لحماية المستهلك الإلكتروني وإنما للمستهلك العادي مقارنة بما نص عليه المشرع المصري في نطاق حماية ليمتد نطاق الحماية المستهلك عبر المواقع الإلكتروني .

ثالثا: مهام الرقابية لشبكة الإنذار السريع:

تم إنشاء هذه الشبكة بموجب المرسوم رقم 203/12 المؤرخ في 26 مايو 2012 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات، حيث تهدف إلى حماية المستهلك من خلال متابعة المنتوجات التي تشكل أخطارا على صحة المستهلكين وأمنهم وتطبيق التدابير المتعلقة بمتابعة المنتوجات الخطيرة، حيث تتولى الإدارة المركزية لوزارة التجارة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش وكذا مصالحها الخارجية هذه المهام بالإضافة إلى بث شبكة الإنذار السريع عن طريق التواصل مع شبكة الإنذار الجهوية والدولية كما تتبادل المعلومات مع مختلف النقابات والجمعيات خاصة مع جمعيات حماية المستهلك.[1]

وتضم هذه الشبكة أعضاء ممثلين عن وزارة (الداخلية والجماعات المحلية، المالية، والطاقة والمناجم الموارد المائية، الصحة والسكان، الفلاحة، الصيد البحري، الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار، التهيئة العمرانية والبيئة، النقل البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصالات، السياحة والصناعة التقليدية، الاتصال)، ويرأس هذه الشبكة الوزير المكلف بحماية المستهلك المتمثل في وزير التجارة.

[1] – المواد 20 –21 من المرسوم التنفيذي رقم 12–203 المؤرخ في 06 مايو 2012، المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات، منشور في الجريدة الرسمية العدد 28، الصادر بتاريخ 05/09/ 2012

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

وتتولى هذه الشبكة مراقبة كافة أنواع السلع والخدمات الموجهة إلى الاستعمال النهائي للمستهلك في جميع مراحل عملية العرض الاستهلاكي باستثناء المنتوجات التي تخضع لأحكام تشريعية وتنظيمية خاصة كالأسمدة والأجهزة الطبية والمواد والمستحضرات الكيميائية.[1]

كما تم إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها في المادة (13)، وذلك في القانون رقم 04/09 المتعلق بالقواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الأعلام والاتصال ومكافحتها، حيث تنص المادة 14 من نفس القانون على مهام الهيئة كما يلي: (تتولى الهيئة المذكورة في المادة 13 أعلاه، خصوصا المهام الآتية:

أ- تنشيط وتنسيق عمليات الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحته .

ب- مساعدة السلطات القضائية ومصالح الشرطة القضائية في التحريات بشأن الجرائم ذات الصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحته .

ت- تبادل المعلومات مع نظيراتها في الخارج قصد جمع كل المعطيات المفيدة في التعرف على مرتكبي الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحديد مكانهم).[2]

ويلاحظ من هذه المادة أن المشرع الجزائري وسع من نطاق حماية المستهلك وغيره، ليشمل نطاق الحماية المواقع الإلكترونية والاتصال عن بعد بمساعدة السلطات

[1]- المواد 03 و19 من المرسوم رقم 12–203، المتعلق بأمن المنتجات، الصادر في الجريدة الرسمية، العدد28، 10ماي 2012.

[2]- القانون رقم 04/09 المتعلق بالقواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الأعلام والاتصال ومكافحتها، الصادر في الجريدة الرسمية العدد 47، بتاريخ 16 عشت 2009 م .

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

القضائية، لمكافحة كل أنواع وأشكال الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال عن بعد .

كما نص المشرع الجزائري على التعاون والمساعدة القضائية الدولية الاختصاص القضائي في الفصل السادس من نفس القانون، لكشف الجريمة، وتبادل الخبرات، وحدد اختصاص المحاكم الجزائرية بالنظر في الجرائم الواقعة عبر المواقع الإلكترونية، وذلك حسب نص المادة (15) التي تنص على ما يلي: (زيادة على قواعد الاختصاص المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية، تختص المحاكم الجزائرية بالنظر في الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال المرتكبة خارج الإقليم الوطني، عندما يكون مرتكبها أجنبي وتستهدف مؤسسات الدولة الجزائرية أو الدفاع الوطني أو المصالح الاستراتيجية للاقتصاد الوطني).

ونص المشرع الجزائري على المساعدة القضائية الدولية المتبادلة في نص المادة (16) من نفس القانون ما يلي: (في إطار التحريات أو التحقيقات القضائية الجارية لمعاينة الجرائم المشمولة بهذا القانون وكشف مرتكبيها، يمكن السلطات المختصة تبادل المساعدات القضائية لجمع الأدلة الخاصة بالجريمة في الشكل الإلكتروني).

المطلب الثاني: حماية المستهلك من قبل المصالح الإدارية اللامركزية (البلدية والولاية).

يتمتع كل من الوالي ورئيس المجلس الشعب البلدي بصلاحيات خولها لهم القانون، تحمي المستهلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، كل حسب مجال تخصصه الإقليمي والصلاحيات القانونية المخولة لهم سواء فيما يتعلق بقانون الولاية أو قانون

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

البلدية، تمتد سلطات الوالي على مستوى كامل إقليم الولاية في حين تمتد صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي على مستوى بلديته.[1]

وعليه سنتطرق إلى دور الوالي في حماية المستهلك في الفرع الأول، ثم سنتطرق إلى دور رئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك في الفرع الثاني.

الفرع الأول: دور الوالي في حماية المستهلك:

يتجلى دور الوالي في حماية صحة المستهلك على المستوى الولاية من خلال فرض تطبيق السياسة الوطنية في مجال قمع الغش وحماية الجودة وصحة المستهلك، وعليه يصبح الوالي بصفته ضابط شرطة قضائية المسؤول الأول على ضمان صحة وسلامة المستهلك.

ومن صلاحياته اتخاذ الإجراءات الوقائية التي تؤدي إلى درء الخطر المحدق بالمستهلك كسحب للمنتوج مؤقتا أو بصفة نهائية، أو اتخاذ قرار غلق المحل أو سحب الرخص بصفة عامة أو مؤقتة، ويعتبر المسؤول عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حماية حقوق المستهلك على المستوي المحلي، وذلك من خلال إشرافه على المديريات الولائية للمنافسة والأسعار التي تنشط في مجال المنافسة والأسعار ومراقبة النوعية وقمع الغش، وتضم هذه الأخيرة مديرية فرعية خاصة بمراقبة الجودة وقمع الغش، التي تهتم برقابة المنتجات والخدمات المعروضة للاستهلاك،[2] وهذا ما نصت عليه قانون الولاية في المادة

[1]– عيشة بوزيدي، مداخلة بعنوان دور الإدارة المحلية في حماية المستهلك، منشورة في الملتقي الوطني الخامس حول الحماية القانونية للمستهلك، المنعقد بكلية الحقوق، جامعة الدكتور يحي فارس، لمدية، الجزائر، يومي 16، 17 ماي 2012، ص11.

[2]– حبيبة كالم، حماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص العقود والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، سنة 2005، ص86.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

(114) منه فإن: (الوالي مسؤول على المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العمومية).[1]

وحسب نص المادة 03/ا والمادة07 من المرسوم رقم 91–91 المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية والأسعار فان الوالي مسؤولا عن اتخاذ الإجراءات اللازمة للدفاع عن مصالح المستهلكين وذلك بإشرافه على مديريات الولائية للمنافسة والأسعار والتي تطبق السياسة الوطنية في ميدان المنافسة والأسعار ومراقبة النوعية وقمع الغش، في سبيل تطبيق القرارات التي يصدرها الوالي في مجال المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العامة توضع تحت تصرف مصالح الأمن كما يتولى التنسيق بينها.[2]

وعند الإخلال بقواعد ونزاهة وشفافية الممارسات التجارية التي يقوم بها المتدخل اتجاه المستهلك مساسا بحقوق هذا الأخير، وهو ما يشكل مخالفة جنائية يمكن خلالها توقيع جزاء جنائي ضد مرتكبها أمام المحاكم الجزائية، تمثل في الدعوى الجزائية أداة قوية بيد القاضي الجزائي لتوقيع العقاب على المخالف، وذلك حسب ما نص عليها المشرع في قانون التجارة الالكتروني رقم 18 –05 في الفصل الثاني تحت عنوان الجرائم والعقوبات في نص المادة 39 التي تنص (يعاقب بغرامة مالية من 50.000,00 دج إلى 500.000,00 دج كل مورد إلكتروني يرفض الامتثال لإحدى الالتزامات المنصوص عليها طبقا للمادتين 11 و12 من هذا القانون. يمكن منعه من الدخول لكل أرضية الدفع الإلكترونية لمدة لا تتجاوز6 أشهر).

[1]– قانون رقم 12–07 مؤرخ في 21 فبراير 2012، المتعلق بالولاية، منشور في الجريدة الرسمية العدد 12 الصادر بتاريخ 29 فبراير 2012.

[2]– المادة 118 من قانون الولاية رقم 12–07، الصادر في الجريدة الرسمية، العدد 12، بتاريخ 21 فبراير 2012.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

ومن خلال هذا النص يتوجب على المستهلك أن يسلكها لمتابعة المزود الالكتروني، فتسري عليها القواعد الإجرائية العامة الواردة في قانون التجارة الالكتروني والإجراءات الجزائية، إلا أنها تكسب نوع من الخصوصية من حيث اتصال النيابة العامة بالدعوى، ومن حيث دور التحقيق في إثبات المخالفات، ودور جهات الحكم في تقرير الجزاء.[1]

تعتبر النيابة العامة الممثلة في وكيل الجمهورية على مستوى المحكمة، صاحبة الاختصاص الأصيل في سلطة تحريك الدعوى العمومية حسب ما نصت المادة 01 من قانون رقم 15–02، متضمن قانون الإجراءات الجزائية بأن: "الدعوى العمومية لتطبيق العقوبات يحركها رجال القضاء أو الموظفون المعهود إليهم بها بمقتضى القانون".

باعتبارها ممثلة الحق العام، فتحريكها يعني بداية السير فيها بتقديمها للمحكمة الجزائية المختصة لمتابعة المتدخل على أساس أنها جهة اتهام ومتابعة[2]، وهي المرحلة الأولى من إجراءات الدعوى التي تقوم بها النيابة العامة طبقا لنص المادة 29 من قانون الإجراءات الجزائية على أنه: (تباشر النيابة العامة الدعوى العمومية باسم المجتمع وتطالب بتطبيق القانون، وهي تمثل أمام كل جهة قضائية ويحضر ممثلها المرافعات أمام الجهات القضائية المختصة بالحكم...).

تحرك الدعوى العمومية من طرف النيابة العامة بعد تلقيها محضر، أو شكوى أو أي بلاغ حسب ما تضمنته المادة 36 من قانون الإجراءات الجزائية: "يقوم وكيل

[1]– نصيرة بو عولي، حماية الاقتصادية للمستهلك في القانون الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، تاريخ المناقشة 21 – 06 – 2012، ص128.

[2]– ملياني بغدادي مولاي، الإجراءات الجزائية في التشريع الجزائري، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص20.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

الجمهورية بما يأتي: "...تلقي المحاضر والشكاوى والبلاغات..."، أي بعد إبلاغها بوقوع الجريمة من طرف ضباط الشرطة القضائية الذين لهم مهام البحث والتحري عن الجرائم، أو بناء على إحالة من طرف الأجهزة الإدارية المكلفة بحماية المستهلك (المدير الولائي والوزير المكلفين بالتجارة أو المديريات الجهوية للتجارة)، أو بناء على شكوى من طرف المستهلك المضرور، آو من طرف جمعيات حماية المستهلك التي تمثله قانونا.[1]

ويعتبر الوالي بصفته ممثلا للدولة على مستوى إقليم ولايته مسؤولا عن اتخاذ الاحتياطات اللازمة والضرورية للمحافظة على السلامة والنظافة العمومية، وذلك بإتباع التوجيهات التي يصدرها إليه وزير التجارة، وعليه فإن الوالي يتلقى التعليمات من كل وزير من الوزراء ومنهم وزير التجارة،[2] التي تخص حماية المستهلك فهو مفوض الحكومة على مستوى الولاية، ويسهر على تنفيذ القوانين والتنظيمات في كامل إقليم الولاية حسب نص المادة (133) من قانون الولاية فإنه ملزم بتطبيق كافة القوانين بما فيها حماية المستهلك وقمع العش، ومختلف النصوص التنظيمية التي تحمي المستهلك في إقليم ولايته.

الفرع الثاني: دور رئيس مجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك:

منح المشرع الجزائري رئيس مجلس الشعب البلدي صلاحيات واسعة بصفته ضابط شرطة قضائية، وذلك حسب أحكام المادة (92) من قانون البلدية رقم 11– 10،[3]

[1]– حماز فتيحة، القانونية لحماية المستهلك من شروط التعسفية في عقود الاستهلاك، مرجع سابق، ص116.

[2]– المادة (110) من قانون الولاية رقم 12–07، الصادر في الجريدة الرسمية، العدد 12، بتاريخ 21 فبراير 2012.

[3]– المادة 92 من قانون رقم 11–10 المتعلق بالبلدية، المنشور في الجريدة الرسمية العدد 37، الصادر بتاريخ 03 يونيو 2011.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

وذلك في مجال حماية المستهلك من المخاطر التي تحيط به من المنتوجات والخدمات المعروضة للاستهلاك قد تؤدي إلى الإضرار بصحته.

ومن صلاحيات رئيس مجلس الشعبي البلدي التي خولها له القانون، سلطة مراقبة المنتوجات والخدمات ومكان تصنيعها وتخزينها ونقلها وكيفية عرضها للاستهلاك والتأكد من مطابقتها للمواصفات والمقاييس القانونية والتنظيمية واتخاذ القرارات المناسبة في ذلك مع إحالة المخالفات على العدالة عن طريق تحريك الدعوي العمومية.

وإن دور رئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية صحة المستهلك بصفته ممثلا للبلدية، يسهر على تنفيذ مداولات المجلس الشعبي البلدي طبقا للمادة 80 من قانون البلدية رقم 11–10، كما يعمل على حسن سير المصالح والمؤسسات العمومية البلدية، ومن بين هذه المصالح والمؤسسات ما يعني بحماية وسلامة المستهلك عبر تراب البلدية.

وتنص المادة 85 من قانون البلدية رقم 11–10، فإن رئيس المجلس الشعبي البلدي يمثل الدولة على مستوى البلدية، كما يتمتع بصفة ضابط شرطة قضائية ويمثل الدولة تحت السلطة الرئاسية للوالي وتحت إشرافه، يقوم بالعديد من المهام كما جاء في المادة 88 من قانون البلدية خاصة فيما يتعلق بموضوعنا وهو حماية صحة المستهلك حيث يقوم بـــ:

1. السهر على النظام والسكينة والنظافة العمومية.
2. السهر على حسن تنفيذ التدابير الاحتياطية والوقاية والتدخل في الإسعاف.
3. يقوم بتبليغ وتنفيذ القوانين والتنظيمات المتعلقة بحماية صحة المستهلك.

كما يكلف رئيس المجلس الشعبي البلدي في إطار احترام حقوق وحريات المواطنين بالسهر على المحافظة على النظام العام وأمن الأشخاص والممتلكات، كذلك في مجال حماية المستهلك يسهر على سلامة المواد الغذائية الاستهلاكية المعروضة للبيع،

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

ولتحقيق ذلك يمكنه الاستعانة بالمصالح التقنية للدولة في مجال حماية صحة المستهلك عبر تراب البلدية.[1]

المبحث الثاني: حماية المستهلك من قبل الأطراف المدنية.

يحق لكل جهة مختصة وكل شخص له صفة ومصلحة قانونية إن يحرك دعوة التقاضي وهي مكرسة قانونا حسب ما تضمنته المادة 13 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية تنص بأنه: "لا يجوز لأي شخص التقاضي ما لم تكن له صفة، ومصلحة قائمة أو محتملة يقرها القانون..."[2]، وتثبت هذه الصفة لصاحب الحق، لكن المشرع أورد استثناء يقضي بإمكانية رفع الدعوى أمام القضاء من قبل كل شخص أو هيئة غير صاحبة الحق المعتدى، فنكون أمام صفة غير عادية[3].

على أساس أن الأجهزة الإدارية التابعة للدولة لا تستطيع بمفردها حماية المستهلك الذي يتأثر بكل حركة في السوق، وليس بمقدوره كفرد أن يحمي حقوقه إلا في إطار نشاط جمعوي.[4]

وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى حماية المستهلك من قبل الطرف المضرور في المطلب الأول، ثم سنتطرق إلى حماية المستهلك من قبل الجمعيات في المطلب الثاني.

---

[1]– المادة 94 والمادة 123من قانون رقم 11–10 المتعلق بقانون البلدية، مرجع نفسه.

[2]– قانون رقم 08–09، مؤرخ في 2008/02/25، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ج ر عدد 21، صادر بتاريخ 2008/04/23.

[3]– ليلى بن عنتر، جمعيات حماية المستهلك موجودة أو تحتاج إلى وجود، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، جامعة عبد الرحمان ميرة– بجاية، عدد 2010/02، ص186.

[4]– حماز فتحية، الرقابة القانونية لحماية المستهلك من شروط التعسفية في عقود الاستهلاك(دراسة مقارنة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، جامعة أمحمد بو قرة بومرداس، السنة الجامعية 2017–2018، ص114،

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

المطلب الأول: حماية المستهلك من قبل الطرف المتضرر .

فطالما المشرع الجزائري قد اصبغ الوصف الإجرامي على الاختلالات الحاصلة، بل من واجبه مباشرة المدنية الدعوى من خلال التقدم بشكوى إلى الجهات القضائية المختصة[1]، وعند رفعه الدعوى المدنية تكون الحماية لباقي المستهلكين من تلك الشروط التعسفية في العقود الاستهلاكية.

يمكن للمستهلك الذي يصيبه ضرر من جراء ممارسات تعاقدية تعسفية على اعتبار أن تضمين شروط تعسفية في عقود الاستهلاك، ويعرف الضرر بأنه "الأذى الذي يصيب الشخص من جراء المساس بحق من حقوقه، أو بمصلحة مشروعة له سواء كان ذلك الحق أو تلك المصلحة متعلقا بسلامة جسمه، أو عاطفته، أو ماله"، وعند وقوع الضرر تقوم مسؤوليتين معا الجزائية والمدنية للمورد، أن يتقدم بشكواه أمام النيابة العامة، قصد تحريك الدعوى العمومية ضد المتدخل المتعسف في حقه المحمي قانونا، والمترتب عنه ضرر مباشر بالمستهلك، حسب ما نص عليه القانون التجارة الالكتروني رقم 1805– في المواد 4839 — 47 –46 – 45– 44– 43–40–.[2]

كما نص المشرع الجزائري في المادة 06 من قانون رقم 10–09 المعدل والمتمم لي قانون رقم 09–03 المتعلق بالحماية المستهلك وقمع الغش على ما يلي: (يعاقب بغرامة من خمسمائة ألف دينار 500.000 دج إلى مليون دينار 100.000 دج كل من يخالف الخصائص التقنية المنصوص عليها في المادة 11 من القانون).

وعلى الرغم من هذه النصوص التي تعطي الحق للمستهلك تقديم الشكاوي أمام النيابة العامة، لا يدرك حقوقه نتيجة عدم وعيه وجهله بحقيقة هذه الشروط، وعدم

[1]– د / هندة غزيوي ساعدي، مرجع سابق، ص232.

[2]– القانون التجارة الالكتروني الجزائري، رقم 18–05، سالف الذكر.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

اطلاعه على ما له من حقوق وما عليه من واجبات، فهو يعتقد بأن الشروط التي يفرضها عليه المتدخل ملزمة ومشروعة، ويرجع سبب ذلك إلى عدم تبليغ المستهلكين عن هذه الممارسات التعسفية، فكون المستهلك طرف ضعيف في العلاقة التعاقدية،

المطلب الثاني: حماية المستهلك من طرف الجمعيات.

إن جمعيات حماية المستهلك المعتمدة قانونا تبذل مجهودات كبيرة من اجل توفير الحماية الضرورية للمستهلك ورعاية مصالحه، وتتجسد هذه الحماية باعتمادها على أسلوب توعوي، يتمثل في إعلامه بمجمل حقوقه[1]، وإرشاده حول أفضل الطرق لاستهلاك السلع والخدمات التي يحتاجها، وتمثيله أمام الهيئات التي تنشط في مجال الاستهلاك، بالإضافة إلى اعتمادها على أسلوب قضائي، ممثل في حلولها محل المستهلكين لمباشرة حقوقهم أمام القضاء[2]، وهذه حسب نص المادة 17 من القانون العضوي رقم 12–06 المتعلق بالجمعيات[3]، التي نصت على أن الجمعية لها الحق في آن تمثل أمام القضاء وتمارس خصوصا أمام المحاكم المختصة حقوق الطرف المدني.[4]

وعليه قد منح المشرع الجزائري الجمعيات حق تمثيل المستهلك أمام القضاء، كون هذا الأخير في الغالب يتردد في المطالبة بحقوقه بنظر للتفاوت الاقتصادي الموجود بينه

[1]– د / عبد المنعم موسي إبراهيم، حماية المستهلك – دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولي، 2007، ص345–346.

[2]– الطاهر بن يعقوب، دور سلوك المستهلك في تحسين القرارات التسويقية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 2004/6، ص ص8، 7.

[3]– قانون رقم 12–06، مؤرخ في 2012/01/12، متعلق بالجمعيات، الجريدة الرسمية، صادر بتاريخ 2012/02/15.

[4]– نصيرة بو عولي، مرجع سابق، ص129.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

وبين المتدخل، لذلك فالجمعية بما تملكه من إمكانيات تكون قادرة على مقاضاة المدعي عليه[1]، باعتبار أن نفقات التقاضي قد تكون ثقيلة على المستهلك، بينما الجمعيات المعترف لها بالمنفعة العمومية بإمكانها ذلك، نتيجة استفادتها من المساعدة المادية من الدولة أو الولاية أو البلدية. [2]

وذلك حسب ما نصت عليه المادة 34 من قانون رقم 12–06 المتعلقة بالجمعيات على أنه: (يمكن لجمعية معينة تعترف لها السلطة العمومية أن نشاطها ذو صالح عام و/أو منفعة عمومية أن تستفيد من إعانات ومساعدات مادية من الدولة أو الولاية أو البلدية وكل مساهمة أخرى سواء كانت مقيدة أو غير مقيدة بشروط...وتحدد شروط وكيفية الاعتراف بالصالح العام أو المنفعة العمومية عن طريق التنظيم).

فالقانون الفرنسي إلى غاية 1973 لم يسمح لجمعيات حماية المستهلكين حق اللجوء إلى القضاء للدفاع عن المصلحة المشتركة للمستهلكين،[3] حيث كافحت هذه جمعيات طويلا من أجل حصولها على هذا الحق الذي كان قد ورد في المادة 46 من قانون روير Royer مؤرخ في 1973/12/27، يتعلق بتوجيه النشاط التجاري والحرفي، إذ منحت المادة المذكورة الحق لجمعيات حماية المستهلكين المعتمدة قانونا، رفع أمام القضاء

[1] – ا / منيرة بلورغي، حركة حماية المستهلك في التشريع الجزائري، مقالة في مجلة الحقوق والحريات، من طرف مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 04 أفريل 217، ص177.

[2] – ا.د / شهيدة قادة، التجربة الجزائرية في حماية المستهلك بين طموح وتطور النصوص وافتقاد آليات تطبيقها، مقالة في المجلة الجزائرية للقانون المقارن، صادرة عن المخبر القانون المقارن، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، العدد الأول2014 ص25.

[3] –Calais-Auloy (j), les actions en justice des associations de consommateurs, RDS, 1988, p193.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

دعوى مدنية على أساس الوقائع التي ألحقت ضرر مباشر أو غير مباشر بالمصلحة الجماعية للمستهلكين.[1]

حددت محكمة النقض الفرنسية سنة 1985 أن طلب الجمعيات ينحصر في التعويض عن الضرر المعنوي، حينما ذهبت إلى تعبير "الدعوى المدنية" الواردة في المادة 46 من قانون روير Royer يشمل فقط دعوى التعويض عن الضرر الناشئ عن جريمة جزائية،[2] لكن انتقد هذا الرأي على أساس أن ذلك سيؤدي إلى خروج الجانب الغير جزائي من نطاق دعوى الجمعيات، وهو مجال بالغ الأهمية نجد فيه وبشكل خاص الأحكام الخاصة بالشروط التعسفية، ولذلك تدخل المشرع الفرنسي بإلغائه المادة السابقة بموجب قانون 5 جانفي 1988 المتعلق بالدعاوى السابقة لجمعيات المستهلكين، كما انشأ دعوى التمثيل الزوجي بموجب قانون 18 جانفي 1992 واللذين تم إدخالهما في قانون الاستهلاك الفرنسي لسنة 1993.[3]

وعليه فإن مسؤولية حماية المستهلك هي مسؤولية جماعية، لذلك يمكن القول على انه يجب على المجتمع العمل على حماية المستهلك من جميع المخاطر التي قد تلحق بسلامة وصحة المستهلك.[4]

---

[1]– يوسف جيلالي، الاتصال بشأن مخاطر المنتوجات والخدمات الاستهلاكية، مجلة القانون الاقتصادي والبيئة، تصدر عن مخبر القانون الاقتصادي والبيئة– جامعة وهران، عدد 2009/2، ص 10، 11.

[2]– زاهية حورية سي يوسف، حماية المستهلك من الإشهار التجاري المظلل، مقالة في المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية والسياسية، كلية الحقوق– جامعة يوسف بن خده– بن عكنون– الجزائر، عدد 4/ 2010، ص198.

[3]– نور الدين بوتوشنت، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان امن المستهلك، مجلة العلوم القانونية، كلية الحقوق– جامعة باجي المختار– عنابة، عدد 2008/12، ص 128– 129.

[4]– د /عبد المنعم موسي إبراهيم، حماية المستهلك – دراسة مقارنة، مرجع سابق، ص350.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

الخاتمـــة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع يتضح إن التعاون والمساعدة القضائية الدولية، ودور المؤسسات العمومية في مجال حماية المستهلك لا يستهان به خاصة ما تعلق بمديريات التجارة، وسلطات الوالي، ورئيس مجلس الشعبي البلدي، وجمعيات حماية المستهلك كونه المجال الحيوي لتفعيل هذه الحماية المنشودة، المنصوص عليها في القانون رقم 09– 03 المعدل بقانون رقم 09 – 18 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وقانون رقم 18– 05 المتعلق بالتجارة الالكترونية الجزائري، وغيرها من القوانين التي تعمل على حماية المستهلك من كل الجرائم التي قد تمس بحياته وأمنه، وتمتد الحماية إلى مواقع الإلكترونية والاتصال عن بعد من خلال التعاون الدولي، الذي نص عليه في قانون الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، وذلك لحماية المستهلك وتشجيع جمهور المستهلكين التعامل بالتجارة الإلكتروني ونشر الثقة والأمان في هذا المجال، على الرغم من مظاهر الحماية سابقة الذكر لا بدّ من مواكبة التشريعات الأخرى مثل المشرّع المصري والكندي في توفير هيئات وأجهزة إضافية وتفعيل دورها والتواصل بينها، بالإضافة للانضمام إلى منظمات وهيئات دولية ترفع مستوى الهيئات المحليّة، وفي هذا الإطار توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي قد تساهم في إثراء هذه الدراسة والدراسات المستقبلية نجملها فيما يلي:

1– النتائـــج:

– عمل المشرع على حماية المستهلك من خلال مصالح وزارة التجارة، هو لحماية النظام العام حيث منح موظفي الأسلاك الخاصة بالرقابة التابعة لها مهام رقابية في إطار معاينة الجرائم والمخالفات وصلاحية القيام ببعض الإجراءات ذات الطابع الإداري من

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

خلال العمل الميدانية لمراقبة المتدخلين، بالإضافة إلى ضباط الشرطة القضائية، وأعوان الجمارك وغيرهم المرخص لهم بموجب القانون.

– عمل المشرع الجزائري على حماية المستهلك من طرف الجمعيات حماية المستهلك من خلال القانون العضوي الخاص بالجمعيات لحماية المستهلك سواء كان هذا الأخير عادي أم الإلكتروني، وتقوم هذه الجمعيات على الأساليب الوقائية والتوعية والتحسيس، والإعلام والمقاطعة، بالدرجة الأولى.

– أعطى المشرع الحق في رفع الدعوى المدنية المباشرة لكل شخص له صفة ومصلحة قانونية، وهذا الأمر مكرس قانونا حسب ما تضمنته المادة 13 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

– أعطى المشرع الجزائري مهام جهاز الرقابة وقمع الغش التابعة لوزارة التجارة المنصوص عليها في القانون رقم 03/09، حماية المستهلك العادي والمستهلك الإلكتروني، إلا أنها لا تصلح لهذا الأخير مثل هذه الرقابة، لان معظم معاملاته عبر الموقع الإلكتروني.

– المشرع الجزائري وسع من نطاق حماية المستهلك ليمتد إلى المواقع الإلكترونية من خلال إنشاء هيئة خاصة لمكافحة الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها.

– المشرع الجزائري أكد على التعاون الدولي لمكافحة الجريمة عبر المواقع الإلكترونية، وتبادل الخبرات والمساعدات القضائية في هذا المجال وغيرها من مجالات أخرى .

2– التوصيات:

– على المشرع تحقيق التجانس بين نصوصه القانونية لتجنب كل تضارب في الأحكام، لمعرفة الأطراف المتعاقدة ما لها من حقوق وما عليها من التزامات، خاصة في

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

المعاملات العقدية، لتعزيز الثقة والأمان بين المتعاملين، وتعزيز حماية المستهلك كونه دائما الطرف الضعيف في العقد الإلكتروني.

– توصي هذه الدراسة بخلق تواصل دائم بين مختلف الوزارات والهيئات المختصة وجمعيات حماية المستهلك، وأجهزة الشرطية لوضع المستهلك بكل ما هو جديد يعمل على حمايته من المخاطر التي قد تلحق به في المستقبل.

– توصي هذه الدراسة بتنويع دور الهيئات الإدارية الكفيلة بحماية المستهلك الالكتروني وامتداده إلى الجانب الالكتروني وليس الجانب العملي فقط مثلما هو عليه الشأن حاليا.

– توصي بخلق ترسانة قانونية تكون كفيلة بضمان الحماية الوطنية والدولية للمستهلك العادي والالكتروني، خاصة وان التطور التكنولوجي سريع الانتشار الشيء الذي يقتضي مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال لاسيما إذا كان المورّد الإلكتروني خارج الحدود الوطنية؛

في الأخير نشير إلى أن آليات حماية المستهلك برغم أنها تقليدية إلا أن هنالك عدة مؤشرات توحي بان الجزائر سيكون لها دور كبير في مجال حماية المستهلك بصفة عامة، والمستهلك الالكتروني بصفة عامة، وهو ما نتمناه خاصة بعد صدور القانون رقم 18–05 المتعلق بالتجارة الالكترونية الجزائري، وتعديل قانون رقم 09– 03 بقانون 18 — 09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

المراجـــع:

1– القوانين والمراسيم:

– القانون المصري رقم 181 المتعلق حماية المستهلك، الصادرة في الجريدة الرسمية العدد 37، بتاريخ 18/ 3 / 2018.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

– القانون رقم 09–03، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الصادر في الجريدة الرسمية العدد 15، بتاريخ 8 مارس 2009.

– القانون رقم 04/09 المتعلق بالقواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الأعلام والاتصال ومكافحتها، الصادر في الجريدة الرسمية العدد 47، بتاريخ 16 عشت 2009 م .

– القانون رقم 12–07 مؤرخ في 21 فبراير 2012، المتعلق بالولاية، منشور في الجريدة الرسمية العدد 12 الصادر بتاريخ 29 فبراير 2012.

– القانون رقم 08–09، مؤرخ في 2008/02/25، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ج ر عدد 21، صادر بتاريخ 2008/04/23.

– القانون رقم 12–06، مؤرخ في 2012/01/12، متعلق بالجمعيات، الجريدة الرسمية، صادر بتاريخ 2012/02/15.

– القانون رقم 11–10 المتعلق بالبلدية، المنشور في الجريدة الرسمية العدد 37، الصادر بتاريخ 03 يونيو 2011.

– قانون التجارة الالكتروني الجزائري رقم 18 –05، الصادر في الجريدة الرسمية، العدد 28، بتاريخ 26 مايو 2018.

– القانون رقم 04–02 المؤرخ في 2004/06/23، التابعين لمديريات التجارة بالولاية.

– المرسوم التنفيذي رقم 12–203 المؤرخ في 06 مايو 2012، المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات، منشور في الجريدة الرسمية العدد 28، الصادر بتاريخ 2012 /05/09.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

– المرسوم التنفيذي رقم 02–454 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية بوزارة التجارة المعدل والمتمم.

– المرسوم التنفيذي رقم 266/08 المؤرخ في 13 أوت 2008، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 454/02 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002، والمتضمن تنظيم المركزية في وزارة التجارة، منشور في الجريدة الرسمية العدد 48، لسنة 2002.

– المرسوم التنفيذي رقم 09–415 المؤرخ في 16 ديسمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على العمال المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة الجريدة الرسمية عدد75 صادرة في 30ديسمبر سنة 2009.

2– الكتب:

– عبد المنعم موسي إبراهيم، حماية المستهلك – دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولي، 2007.

– ملياني بغدادي مولاي، الإجراءات الجزائية في التشريع الجزائري، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.

– هندة غزيوي ساعدي، المسؤولية الجزائية للشركات التجارية عن جرائم الغش التجارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سكيكدة، الجزائر، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع – عمان، الأردن، الطبعة الأولي، 2017.

3 – المقالات:

– الطاهر بن يعقوب، دور سلوك المستهلك في تحسين القرارات التسويقية، مقالة منشورة في مجلة العلوم الإنسانية، عدد 2004/6.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

– زاهية حورية سي يوسف، حماية المستهلك من الإشهار التجاري المظلل، مقالة منشورة في المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية والسياسية، كلية الحقوق– جامعة يوسف بن خده– بن عكنون– الجزائر، عدد 4/ 2010.

– شهيدة قادة، التجربة الجزائرية في حماية المستهلك بين طموح وتطور النصوص وافتقاد آليات تطبيقها، مقالة في المجلة الجزائرية للقانون المقارن، صادرة عن المخبر القانون المقارن، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، العدد 01، 2014.

– ليلى بن عنتر، جمعيات حماية المستهلك موجودة أو تحتاج إلى وجود، مقالة منشورة في المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، جامعة عبد الرحمان ميرة– بجاية، عدد 2010/02.

– منيرة بلورغي، حركة حماية المستهلك في التشريع الجزائري، مقالة قي مجلة الحقوق والحريات، من طرف مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 04 أفريل 2017.

– نور الدين بوتوشنت، دور جمعيات حماية المستهلك في ضمان امن المستهلك، مقالة منشورة في مجلة العلوم القانونية، كلية الحقوق– جامعة باجي المختار– عنابة، عدد 2008/12.

– يوسف جيلالي، الاتصال بشأن مخاطر المنتوجات والخدمات الاستهلاكية، مقالة منشورة في مجلة القانون الاقتصادي والبيئة، تصدر عن مخبر القانون الاقتصادي والبيئة– جامعة وهران، عدد 2009/2.

3– الرسائل:

– حبيبة كالم، حماية المستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص العقود والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر، سنة 2005.

مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–
ر ت م د: 1112–4040، ر ت م د إ: 2588–X204
المجلد:33 العدد:03 السنة:2019 الصفحة:724–755 تاريخ النشر:17–12–2019

– حماز فتحية، الرقابة القانونية لحماية المستهلك من شروط التعسفية في عقود الاستهلاك (دراسة مقارنة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، السنة 2018.

– رشيدة اكسوم عيلام، المركز القانوني للمستهلك الالكتروني، أطروحة دكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) في القانون كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمر، تيزي وزو، 2018 .

– نصيرة بو عولي نصيرة، حماية الاقتصادية للمستهلك في القانون الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، سنة 2012.

4– الملتقيات ومداخلات:

– كليل بن يوسف وعيل حكيم، دور مصالح وزارة التجارة في حماية المستهلك الالكتروني، مداخلة في ندوة وطنية بعنوان الإطار القانوني لحماية المستهلك الالكتروني المنعقد يوم 31 جانفي 2018.

– عيشة بوزيدي، مداخلة بعنوان دور الإدارة المحلية في حماية المستهلك، منشورة في الملتقي الوطني الخامس حول الحماية القانونية للمستهلك، المنعقد بكلية الحقوق، جامعة الدكتور يحى فارس، المدية، الجزائر، يومي 16 ،17 ماي 2012.

6– المراجع باللغة الأجنبية:

– Calais-Auloy (j), les actions en justice des associations de consommateurs, RDS, 1988.