ضمانات حماية المستهلك بموجب قانون 09- 03 المتعلق بحماية المستهلك

د/عاشور نصر الدين
جامعة بسكرة

أ/ عقبي أمال
جامعة باتنة

الملخص :

واكبت الجزائر كغيرها من دول العالم الحركية التشريعية في مجال حماية المستهلك نظرا لتطور أنماط وحجم الاستهلاك ونتيجة تزايد المخاطر التي تحدق بالمستهلك خاصة مع تبني الجزائر لاقتصاد الحر وانفـتاح الأسواق التجاريـــــة. حيث تعتبر حماية المستهلك من القضايا الهامة، خاصة في عصرنا الحالي، حيث قل الوازع الديني لدى الأفراد، كما أن ما شهده العالم من نقلة نوعية، سواء بالنسبة للنواحي الاجتماعية أو الاقتصادية، أدى إلى تغير في إنتاج السلع والخدمات، وبالتالي تغيير في السلوكيات الاستهلاكية لدى المستهلك مهما كان النظام الاقتصادي الذي تطبقه الدولة. بالرغم من تأخر صدور النصوص التنظيمية وما يزال العمل بالنصوص القديمة ساريا حتى الآن، ومع كل هذه العقبات في سبيل تحقيق هذا القانون لحماية حقيقة للمستهلك.

Résumé :

Accompagné Algérie, comme d'autres pays de la législature du moteur mondial dans le domaine de la protection des consommateurs en raison des modèles de développement et le volume de la consommation et à la suite de l'augmentation des risques pour les consommateurs privés avec l'adoption de l'économie libre Algérie et les marchés commerciaux ouverts a conduit à une demande accrue de ces produits, Où est la protection des consommateurs de questions importantes, en particulier à l'époque actuelle, où moins religieux Wazzaa des individus, et que le monde Machdh d'un bond, tant pour les aspects sociaux, économiques, a conduit à un changement dans la production de biens et de services, et donc un changement dans les comportements des consommateurs a celui-ci à la consommation, qui est une protection permanente, quel que soit le système économique appliqué par l'État, Retardé la libération du reste des textes réglementaires, qui est encore en train de textes anciens en vigueur jusqu'à présent, avec tous ces obstacles à Sibel atteindre cette loi pour protéger le fait que le consommateur

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تقدما سريعا وهائل في جميع المجالات والتي يهدف من خلالها إلي تحقيق رفاهية الإنسان وذلك بتلبية متطلبات حياته لاسيما في مجالات الإنتاج و التوزيع والاستهلاك مما جعل الأسواق تزدحم بالعديد من المنتجات على اختلاف أنواعها ومجالاتها الأمر الذي جعل المنافسة قوية بين المنتجين في محاولة كسب اكبر عدد ممكن من الزبائن ومن ثم المستهلكين، غير أن هذا الأمر صاحبه نوع من الأضرار المختلفة التي رافقت سلسلة الإنتاج والتوزيع وصولا إلى مرحلة الاستهلاك والتي أصابت المستهلك في جسده وماله مما حتم على الدولة من وضع تشريعات وآليات تهدف من خلالها حماية المستهلك ورعايته والتي أصبحت في مقدمة الواجبات الأساسية للدولة المعاصرة بمختلف أجهزتها.

واستجابة لتفادي الإضرار بالمستهلك وحمايته عملت الجزائر على وضع جملة من النصوص القانونية قصد توفير إطار ملائم لضمان حماية المستهلك من المخاطر التي تواجهه. ويعتبر القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الذي يعدل ويتمم القانون رقم 02/89 الحجر الأساس لهذه الحماية، حيث صدرت بعده عدة مراسيم تنفيذية توضح وتكمل قواعده بأحكام تنظيمية والتي تهدف إلى بسط رقابة الدولة لمنع المساس بالمستهلك عن طريق إيقاف تجاوزات المتدخل ومن هنا تبدو الأهمية العلمية لهذا الموضوع والذي سنتناوله بالدراسة على النحو الآتي:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المستهلك

لا يخفى على الجميع أهمية الأسواق في تلبية رغبات المستهلكين وما تحققه لهم من أسباب المتعة والرفاهية في اقتناء ما يحتاجونه من سلع وخدمات، وقد أدى ذلك إلى تزايد المخاطر التي تهدد لمستهلكين ماديا ومعنويا وخاصة بعد تطور الدعاية والإعلان عن هذه المنتجات التي تكاد تنسي المستهلك مضارها المحتملة. لذا فالمستهلك يحتاج إلى الحماية سواء على المستوى الوطني أو الدولي، وتنبع أهمية توفير حماية للمستهلك من أنه يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية، فالرغبة في الربح السريع دفعت العديد من التجار والمنتجين، ومقدمي الخدمات لإتباع أساليب غير مشروعة للإثراء السريع باستخدام وسائل الغش والخداع المختلفة.[1]

ومن هنا نستشف أهمية التعريف بالمستهلك الذي يستوجب توفير الحماية له.

فماذا نعني بحماية المستهلك وما هي أساليب هذه الحماية؟

المطلب الأول: مفهوم المستهلك ونشأته

نتناول في هذا المطلب مفاهيم عامة في الفرع الأول أما الفرع الثاني خصصناه لنشأة قانون حماية المستهلك.

الفرع الأول :مفاهيم عامة.

نتناول في هذا الفرع أولا مفاهيم الاستهلاك ثانيا مفاهيم المستهلك

أولا :مفهوم الاستهلاك.

نتعرض إلى مفاهيم الاستهلاك لغة ثم قانونا.

1-مفهوم الاستهلاك لغة :إن المتتبع لكلمة استهلاك يجد أنها مأخوذة من الفعل هلك ، ولذا نلاحظ أن كلمة استهلاك تأتي بمعنى النفاذ والتغيير والتبديل [2]

2-مفهوم الاستهلاك قانونا :نجد أن القانون لا يهتم بفعل الاستهلاك بحد ذاته و إنما يهتم بتصرف الشخص القانوني للحصول على الشيء أو السلعة،3 إلا أن المادة 01/03 القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك كقمع الغش عرفته بأنه " :كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني، بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من اجل تلبية حاجته

الشخصية أو تلبية حاجة شخص أخر أو حيوان متكفل به. أما الفقرة السابعة من نفس المادة تعرف المتدخل انه:" كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتجات للاستهلاك ."

ثانيا : مفهوم المستهلك

حيث توجد عدة تعاريف أعطاها الفقه و القضاء للمستهلك منها:

1-التعريف الأول :المستهلك هو كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك أي بمعنى

استعمال أو استخدام مال عام أو خاص وهذا التعريف شمل بعض الأشخاص الذين يتصرفون لغرض مهني، أعطاهم صفة المستهلك.

2-التعريف الثاني :المستهلك لا يقصد به الشخص صاحب الشأن في عملية التوزيع لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية فقط، وإنما هو المهني ذو الشأن بهذه العملية في نطاق نشاطه المهني.[4]

الفرع الثاني :نشأة قانون حماية المستهلك.

إن مفهوم ومدلولات حماية المستهلك عميق جدا ضاربا في الوجود منذ العصور القديمة خاصة مع ظهور التعاملات التجارية، أما المفهوم الأعمق لحق المستهلك في الحماية فقد أتت به الرسالة المحمدية ومن هنا نرى أن حماية المستهلك قد أصبحت منذ ذلك الوقت حقا مكتسبا ولا أدل على ذلك الآيات الكريمة الدالة على هذا الحق، ومنه قوله تعالى " ويل للمطففين الذين إذا اكتالوا على الناس يستوفون وإذا كالوهم أو وازنوهم يخسرون "الآية 1-2-3 من سورة المطففين، وقال سبحانه وتعالى أيضا " والسماء رفعها ووضع الميزان، إلا تطغوا في الميزان، وأقيموا الوزن بالقسط ولا تخسروا الميزان" الآية7 ،8، 9من سورة الرحمن. كذلك قانون حماية المستهلك حديث النشأة بحيث بدأت بوادر هذا القانون في الو م ا، وذلك ما قام به المحامي" الف نادار "الذي رفع دعوى قضائية

ضد شركة جنرال موتورز في سنة 1970 التي حكم له فيها بعد ما تقدم باستنكار ضد الميزة الخطيرة للسيارات التي تصنعها الشركة، وقد كان لهذا الحكم حركة من السلطة التشريعية في رسالة للمجلس الشريعي في15 مارس 1962 حيث التزم الرئيس الكندي بضمان الحقوق الأساسية للمستهلكين.

أما في الجزائر فلم يظهر كقانون مستقل إلا بصورة قانون رقم 03/09 المؤرخ في 29 صفر ا430 الموافق 25-02-2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش متبوعا بنصوص تنظيمية وتطبيقية، وقد اصدر المشرع هذه النصوص كما عمل على دعم العمل على إنشاء مختلف الهيئات والأجهزة الوطنية والمحلية لحماية المستهلك وغيرها من اجل ضمان أكبر حماية.[5]

المطلب الثاني: مفهوم فكرة حماية المستهلك.

إن الحماية في العملية الاستهلاكية تأتي لمعالجة ضعف المستهلك وتوفير أوضاعه، فالمستهلك منذ القديم كان عرضة لأخطار الغش في السلع بالرغم من النطاق الضيق لاحتياجاته الحياتية وتعاملاته الاستهلاكية. في الوقت الحديث عالج الفقهاء هذه المسالة بتباين واضح في نطاق الإتلاف والاختلاف فكان مما وقع عليه الإتلاف والاتفاق إن فكرة تعرض المستهلك لإخطار الغش واردة حتما ومسلم بها لكن الاختلاف وعدم التوافق بين الفقهاء كنفي موضوع فكرة الحماية في حد ذاتها.[6] وعلى هذا فان حماية المستهلك بمنظور المعطيات الحديثة المتعمقة بالعملية الاستهلاكية يقصد بها":رعاية المستهلك في الحصول على ما يلزمه من مواد وخدمات يطلبها لاستقراره المعيشي والحياة في المجتمع وذلك بأسعار معقولة كل الأوقات وتحت كافة الظروف مع دفع أي أخطار وعوامل من شانها الإضرار بمصالحه أو تؤدي إلى خداعه وتظليله.

ومن خلال ما تقدم نخلص إلى أن حماية المستهلك بوجه ترتبط بضمان حقوقه في مجال العملية الاستهلاكية من خلال وسائل مناسبة تكفل إيجاد التوازن التعاقدي بين المستهلك و الطرف الآخر في عقد الاستهلاك.

المبحث الثاني : آليات حماية المستهلك في قانون حماية المستهلك:

لقد كلفت العديد من الهيئات الإدارية بعدة صلاحيات في إطار حماية عن المستهلك وتختلف مهام هذه الصلاحيات حسب الغرض الذي تأسست لأجله بحيث كلفت هذه الهيئات الإدارية بسلطة رقابة وتنظيم الحياة الاقتصادية التي تجمع بين المستهلك بالمتدخل أو المتدخلون[7] فيما بينهم سواء على المستوى الوطني أو المحلي وذلك حسب الصلاحيات المخولة لها وكذا حسب النظام التابعة له فهناك هيئات إدارية، وأخرى قضائية وأخرى أمنية وإلى جانب ذلك ظهرت إلى الوجود هيئات أخرى مستقلة عن الأنظمة المذكورة سابقا وتعلب دور جد حساس وفعال في حماية المستهلك وهي جمعيات حماية المستهلك.

المطلب الأول: دور الهيئات والإدارات المكلفة بحماية المستهلك:

تلعب هذه الهيئات الإدارية مع اختلاف اختصاصاتها دور فعال وحقيقي في حماية مصالح المستهلك، بحيث تعتبر الجهة المكلفة بتطبيق الفعلي والحقيقي لهذه القواعد من جهة ومن جهة أخرى إمكانيتها في تنفيذ هذه القواعد على أرض الواقع سواء في الدور الوقائي وتجنب إلحاق الضرر بالمستهلك أو في الدور العلاجي الردعي في حالة ما حدث الضرر عليه ذلك أن هذه الهيئات الإدارية المكلفة بحماية المستهلك هي الأرضية الحقيقية والفعالة في حماية المستهلك وهي الغاية التي سعى إليها المشرع الجزائري من خلال تشريعه لقانون حماية المستهلك رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك[8] وقمع الغش.

الفرع الأول : دور وزارة التجارة.

لقد خول المشرع الجزائري مهاما متعددة وكثيرة لوزارة التجارة بحيث يعتبرها الجهاز الأول المكلف بحماية المستهلك ويعود هذا التنوع إلى المصالح التابعة لهذه الوزارة بحيث كانت مركزية أو خارجية أو جهوية أو كانت فرعية أو عامة أو ولائية أو محلية، حيث تلعب كل مصلحة من المصالح المكلفة بنوع من المهام والأنشطة المنوطة بها والتي تمارسها عبر التنظيم ومن خلال مرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في 2002/12/21 الذي يحدد صلاحيات وزير التجارة ويعطيه كل الصلاحيات في إطار حماية المستهلك،[9] ومنه تنص المادة 05 على أنه" يكلف وزير التجارة في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك لما يأتي:

- يحدد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المهنية شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن.
- تقترح كل الإجراءات المناسبة في إطار وضع نظام للعلامات وحماية العلامات التجارية والتسميات الأصلية ومتابعة تنفيذها.
- يبادر بأعمال تجاه المتعاملين الاقتصاديين المعنيين من أجل تطوير الرقابة الذاتية.
- تشجيع تنمية مخابر تحاليل الجودة والتجارب ويقترح الإجراءات والمناهج الرسمية للتحليل في مجال الجودة.
- يساهم في إرساء قانون المستهلك وتطويره، يشارك في أشغال الهيئات الدولية والجهوية المتخصصة في مجال الجودة.
- يحدد وينفذ إستراتيجية الإعلام والاتصال تتعلق بالوقاية من الأخطار الغذائية اتجاه الجمعيات المهنية والمستهلكين التي يشجع إنشاؤها.

ويستطيع وزير التجارة الاستعانة أثناء أداء مهامه بالاتصال مع مختلف الداوئر الوزارية الأخرى قصد ترقية المنافسة وتنظيم الأنشطة ومراقبة الجودة وصلاحية السلع والخدمات المعروضة

للمستهلك مع إمكانية ضبط المنافسة ويقترح كل إجـراء من شأنه تعزيز قواعد وشروط منافسة نزيهة وشريفة وتوجيه وتنظيم النشاط التجاري مع مراقباته وذلك قصد قمع الغش، وأهم المصالح التابعة لوزارة التجارة المكلفة بحماية المستهلك وتنظيم المنافسة نذكر ما يلي:

أولا: المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنيين:

تتخذ هذه المديرية في إطار أداء مهامها جميع التدابير اللازمة التي تهدف إلى حماية صحة وسلامة المستهلك من خلال المرسوم التنفيذي رقم 266/08 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة[10] وهي مستوى على المركــزي، بحيث تشرف على أربع مديريات كلها تعمل على إعداد الآليات القانونية للسياسة التجارية مع السهر على السير التنافسي للأسواق والهدف منه هو تطوير قواعد المنافسة السليمة والنزيهة، وكذا ترقية جودة السلع والخدمات المستهلك.

ومن أهم هذه المديريات التابعة للمديرية العامة وضبط النشاطات والتقنيين مديرية المنافسة ومديرية الجودة والاستهلاك وكل ذلك في إطار تنظيم المنافسة وحماية المستهلك.

ثانيا: المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش:

المهام المنوطة بها متنوعة وعديدة لهذه المديرية حسب ما هو منصوص عليه في المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 02-453 السالف الذكر، بحيث تقوم بمراقبة الجودة وقمع ومكافحة الممارسات المضادة للمنافسة،[11] كما تقوم بتنسيق ما بين القطاعات في مجالات الرقابة الاقتصادية وقمع الغش، وكذلك تحديد الخطوط العريضة للسياسـة الوطنية للمراقبة في ميادين الجودة وقمع الغش ومكافحته، واقتراح كل التدابير بغية تدعيم وظيفة المراقبة وعصرنتها.

وتظم هذه المديرية أربعة مديريات فرعية وهي:

- مديرية مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة.
- مديرية مراقبة الجودة وقمع الغش.
- مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة .
- مديرية التعاون والتحقيقات الخصوصية.

ثالثا: شبكة الإنذار السريع:

هذه الشبكة تم إنشاءها بموجب المرسوم التنفيذي رقم12-203المؤرخ في 2012/05/06 المتعلق بالقواعـد المطبقة في مجال أمن المنتجات، والغايــة منه حماية المستهلك ومتابعة كل المنتجات التي من شأنها إلحاق الضرر وصحة المستهلك وأمنه[12]، مع بث معلومات شبكة الإنذار السريع عن طريق التواصل مع الشبكة الإنذار الجهوية والدولية.

الفرع الثاني :المديريات الموجودة على المستوي الخارجي:

ويتعلق الأمر بالمصالح الخارجية التابعة لوزارة التجارة المنصوص عليها في المرسوم 11-09

المؤرخ في 2011/01/20 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة و صلاحيتها و عملها ، حيث حددت المادة 04 منه المديريات ولائيـة وأخرى جهوية ومن هذه المديريات[13] التابعة لها هي:

1- مديرية ولائية للتجـارة.

2- مديريات جهوية للتجارة.

تقوم هذه المصالح بالسهر على تطبيق التشريع و التنظيم المتعلقين بالمنافسة والجودة، وتقوم أيضا بتقديم المساعـــدة للمتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين، أما المديريات الجهوية للجارة والبالغ عددها 09 مديريات فهي تعمل على تنشيط وتقييم وتوجيه نشاطات المديريات الولائية للتجارة التابعة لاختصاصاتها الإقليمية خاصة في مجال الرقابة الاقتصادية وقمع الغش وذلك بالاتصال مع الإدارة المركزية وكذا المديريات الولائية للتجارة.

الفرع الثالث :الهيئات المتخصصة التابعة لوزير التجارة:

لقد سعى المشرع الجزائري في إطار وضع سياسة وطنية لمراقبة المنافسة النزيهة في السوق حماية المصالح المادية والمعنوية إلى إنشاء هيئات متخصصة لتنفيذ ذلك على المستوى الوطني، وأهم هذه الهيئات هي: أولا – المجلس الوطني لحماية المستهلكين.

يعتبر المجلس الوطني لحماية المستهلكين هيئة حكومية استشاريـة أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-355 المؤرخ في :2012/10/02 و المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش دوره استشاري فهو جهـاز يبدي رأيه في المسائل المتعلقة بتطوير وترقية سياسة الحماية من المخاطر ولا يجوز له أن يصدر قرارات بل يبدي رأيه واقتراح تدابير من شأنها حمايـــة صحة المستهلك[14].

ثانيا: المركز الجزائري لمراقبة النوعية.

تم إنشـاءها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-318 المؤرخ في :1989/08/08 المتعلق بتنظيم وعمـل هذا المركز ويعد مؤسسة عمومية ذات طابع إداري[15] يتمتع بدوره ويعين مديرا لتمثيل المركز ومن بين أهدافه:

– حماية صحة المستهلك وأمنه والسهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية السلع والخدمات الموضوعة للاستهلاك وتحسينها. وتقوم بتنسيق مع الهيئات المختصة قصد الوصول إلى اكتشاف أعمال الغش والتزوير ومخالفة التشريع الساري المفعول به في مجال نوعية السلع والخدمات، ويعمل على إجراء التحاليل والبحوث اللازمة والضرورية لفحص مدى مطابقتها مع المقاييس المعتمدة وكذا المواصفات القانونية التي يجب أن تتميز بها.

ثالثا: شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية. تم إنشاءها بموجـــب المرسوم التنفيذي رقم المرسوم 96-355 المؤرخ في :1996/10/19 المتمم والمـعدل بالمرسوم رقم 97-459 المتضمن إنشاء

شبكة التجارب وتحاليل النوعية، وتنظيمها وسيرها. وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 02-453 المؤرخ في 2002/12/21 المتضمن الإدارة المركزية في وزارة التجارة حيث أدخلت هذه الشبكة ضمن المديريات التابعة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش، فأصبح يطلق عليها مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة هدفها القيام بالرقابة[16] والتأكد من التسيير الحسن لنشاطات مخابر التجارب والتجارب التقنية لكل منتج.

وتقوم هذه الشبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية من مساعدة المخابر الأخرى المنشأة لغرض تحليل الجودة و قمـع الغش وكذا المخابر الرسمية الموجودة عبر التراب الوطني والبالغ عددها 11 مخبرا منها 04 مخابر جهوية الهدف منها تحسين الجودة.

المطلب الثاني: دور مجلس المنافسة.

تنفيذا لسياسة الإصلاحات الاقتصادية التي شرعت الجزائر في تطبيقها ومواكبة النظام الاقتصادي والرأسمالي فقد أوكلت مهمة تنظيم المنافسة وضبطها لهيئة إدارية مستقلة تدعى" مجلس المنافسة" ومن مهامه الأساسية السهر على حسن سير اللعبة التنافسية في السوق قصد زيادة الفعالية الاقتصادية وتحسين ظـروف معيشة المستهلكين، ظهر مجلس المنافسة في الجزائر لأول مرة بصدور الأمر 06/95 المؤرخ في 1995/01/25 والمتعلق بالمنافسة حيث أسندت إليه عدة اختصاصات منها استشارية وأخرى اختصاصات قمعية الغرض منها ضبط المنافسة، وقد جـــاء في نص المادة الأولى[17] من قانون المتعلق بالمنافسة إلى فتح المجال للهيئات الممثلة لجمعيات المستهلكين وكل الشخصيات التي لها خبرة مهنية في مجال المنافسة والاستهلاك والتوزيع للانضمام في تكوين المجلس الأمر الذي قد يؤثر إيجابا على دور المجلس في الأخذ بعين الاعتبار كل ماله صلة بحماية وسلامة المستهلك.

المطلب الثالث: دور إدارة الجمارك. للجمارك دور فعال في الدول المتـطورة بحيث أوكلت لها عدة مهام إلى جانب تلك المهام المتعلقة بمراقبـــة حركة دخول وخروج الأفراد والبضائع ومن بين هذه المهام نذكر ما يلي:

أولا: حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك. تحمي إدارة الجمارك المستهلك عند تطبيقها خفض نسب الرسوم الجمركية حتى لا تزيد أسعار هذه السلع في الأسواق ومن ثم لا يتحمل المستهلك أعباء هذه الزيادة[18]، فالجمارك هي خـط الدفاع الأول وأول جهة حكومية تتولى استقبال ومعاينة الإرساليات الواردة فدورها مثل شهادة المنشأ التي تثبت على البضاعة وتوضح اسم البلد المنتج، وفحص السلع ولا تفسح الجمارك السلع إلا بعد استيفاءها شروط فسحها سواء كان هذا الشرط موافقة جهة معينة أو تحليل مخبري في المختبرات الخاصة بالجودة والنوعية، وكذلك المواصفات والمقاييس مما يساعد على التعرف غلى البضائع المغشوشة. ويمكن لإدارة الجمارك أن تخطر

مجلس المنافسة قصد وضع سياسة محكمة لحماية السوق وكذا حمايـة المتنافسين في ما بينهم وجود أي نص يلزمها بذلك، وبصفة عامة فقد خولت المادة 241 الفقرة 01 من قانون الجمارك حق المعاينة[19]المخالفات الجمركية وضبطها للعديد من الهيئات حيث تنص على أنه" يمكن لأعوان الجمارك وضباط الشرطـــة القضائية وأعوانها المنصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية وأعوان المكلفين بالتحريات الاقتصادية والمنافســـة والأسعار والجودة وقمع الغش، أن يقوموا بمعاينة المخالفات الجمركية وضبطها، ويجب تحرير محضر مخالفة فور حجز السلعة محل المخالفة، وإذا تعلق الأمر بقمع الغش ومتابعة ذلك على القطر الجزائري البري أن تطالب تدخل السلطات المدنيـــة والعسكرية ومد العون لهم فور طلب ذلك وذلك قصد تمكينهم من أداء مهامهم.

ثانيا: ضمان أمن وسلامة المستهلك.

المادة 08 مكرر من قانون الجمارك يتضح دورها جليا في وضع حد لكل ما من شأنه المساس بالمستهلك نتيجة لوجود بضائع قد تهدد صحة وسلامة المستهلك [20] وضع حد لكل منتوج موجه إلى السوق قصد إغراقها أو إعاقة تطوير وتنميـة المنتج المحلي، حيث تلعب الجمارك دور أمني في حماية سلامة وصحة المستهلك في مراقبـة ومنع إدخال المواد الممنوعة وأهمها المخدرات والمواد المغشوشة، كما يكمن دور أعوان الجمارك في إطار تنفيذ حق تفتيش الأشخاص والبضائع ووسائل النقل مع مراعاة الاختصاص الإقليمي لكل فرقـة.

المبحث الثالث: دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك.

يمكن للوالي ورئيس المجلس الشعبي البلدي بالنظر إلى الصلاحيـــات التي يتمتعان بهم في إطار تسيير الإدارة المحلية أن يتدخلا لوضع حد للممارسات المنافية للتجـــارة التي من شأنها المساس بصحة وأمن المستهلك باعتباره فردا من أفراد المجتمع.

المطلب الأول: دور الوالي ورئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك.

يتمتع كل من الوالي ورئيس المجلس الشعبي البلدي بصلاحيات خولها لهم القانون تضمن حماية المستهـلك وكل حسب إختصاصه[21]وفي مجال تخصص الإقليمي وهذه

الصلاحيات التي المخولة لهما سواء في قانون الولاية أو قانون البلدية.

الفرع الأول: دور الوالي في حماية المستهلك.

يعتبـــر الـــوالي المســـؤول عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمـان حماية حقوق المستهلك على المستـوى المحلي وباعتباره ممثلا للدولة فإنه يتعين عليه أن يقوم بكل ما يكفل صحة وسلامة الأفراد حيث تنص المادة 114 من القانون رقم 12-07 المتعلق بقانون الولاية[22] على أن "الوالي مسؤول عن المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العامة " ومن صلاحياته اتخاذ الإجراءات الوقائية التي تؤدي إلى درء الخطر المحدق بالمستهلك.

الفرع الثاني: دور رئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك.

يتمتع رئيس المجلس الشعبي البلدي بصفة ضابط الشرطة القضائية و من خلال هذه الصفة منح له المشرع الجزائري صلاحيات واسعة في ميدان حماية المستهلك من المخاطر التي تحيط به من منتجات و خدمات معروضة للاستهلاك ومن اختصاصاته التي يمارسها حسب المادة 88 من قانون البلدية رقم10/11 المؤرخ في 2011/06/22 ،يتولى رئيس مجلس الشعبي البلدي تحت سلطة الوالي ما يلي:[23] "السهر على حسن النظام والأمن العموميين وعلى النظافة العمومية " كما يتولى إلى جانب ذلك وطبقا لنص المادة 94 الفقرة 02 من نفس القانون "المحافظة على النظام العام وسلامة الأشخاص والأملاك" أما الفقرة 10 من نفس المادة 94 تنص على أنه " يتولى السهر على سلامة المواد الغذائية الاستهلاكية المعروضة للبيع." كما يمكن لرئيس المجلس الشعبي البلدي في نفس المجال اللجوء إلى استعمال كافة الموارد البشرية والمادية لتحقيق ومنع أي ضرر قد يلحق بالمواطنين عامة والمستهلك خاصة، وله الحق أيضا في إطار ممارسته لصلاحياته الاعتماد على هيئة الشرطة البلدية طبقا لنص المادة 93 من قانون البلدية وهذا حفاظا على صحة الأفراد ونظافة المحيط وأن يتكفل بحفظ الصحة والنظافة العمومية وهذا ما جاء في نص المادة 123 من قانون البلدية رقم 10/11 والتي تنص صراحة على أنه " تتكفل البلدية بحفظ الصحة والمحافظة على النظافة العمومية لاسيما في المجال التالي:[24]

- توزيع المياه الصالحة للشرب وصرف المياه المستعملة ومعالجتها.
- جمع النفايات الصلبة و نقلها ومعالجتها ومكافحة نواقل الأمراض المتنقلة.
- الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلية للجمهور وصيانة الطرقات وإشارات المرور التابعة لشبكة طرقاتها

لقد صدر في سنة 1987 مرسوم تنفيذي رقم 87-146 المؤرخ في : 1987/06/30 يتضمن إنشاء مكاتب لحفظ الصحة البلدية على مستوى بلديات الوطن، كما يسهر طبقا للمادة 02 الفقرة من نفس المرسوم على تحقيق وتنفيذ مراقبة نوعية المواد الغذائية ومنتجات الإستهلاك[25] والمنتجات المخزونة و/أو الموزعة في مستوى البلدية أما عن صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للبلدية فهو يسهر على تنفيذ مداولات المجلس الشعبي طبقا لنص المادة 80 من قانون البلدية رقم10/11ويسهر على وضع المصالح والمؤسسات العمومية البلدية وحسن سيرها [26] ومن بين هذه المصالح والمؤسسات ما يعنى بحماية صحة المستهلك وسلامته عبر التراب البلدية.

المطلب الثاني: دور الجمعيات المحلية والوطنية في حماية المستهلك.

لقد أولت مختلف التشريعات أهمية لجمعيات حماية المستهلك وذلك لدور الفعال وحساس

التي تلعبه في تحقيق الحمايـــة الحقيقة للمستهلك وباعتبارها حلقــة وصل بين المستهلك والهيئات الأخرى بحيث لا يمكن إغفالــها، وهنا يقصد بها على العموم جمعيات حماية المستهلك[27] التي أنشأت طبقا للقانون رقم 31/90 المؤرخ في 1990/12/04المتعلق بالجمعيات الذي تم إلغاؤه بصدور القانون الجديد رقم 06/12 المؤرخ في: 2012/12/12 المتعلق بالجمعيات وهي جمعـــيات لا تسعى إلى الربـح وإنما يتمثل دورها في ما يلي:

أولا: الدور الإعلامي والوقائي.

– تحسيس وتوعية المستهلك حول المخاطر الناجمة عن استهلاك المنتجات غير المطابقة للمواصفات المحـــددة قانونا والقيام بالدراسات والبحوث ذات العلاقة بالنشاط الاستهلاكي عموما[28]

ثانيا: الدور العلاجي والدفاعي. المقصود بالدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك اللجوء إلى وسائل ردعية دفاعية وهذا في حال وقوع على المستهلك من طرف المتدخل حيث يصبح الدور الوقائي لهذه الجمعيات عديم الجدوى وبدون فاعلية.

متابعة ومعالجة الشكاوى المقدمة من طرف المستهلكين وإحالتها على المصالح المعنية بحماية المستهلك مساندة ودعـــم المستهلك الذي يرفع الدعوى القضائية[29] للحصول

على تعويض عن الضرر الذي قد يلحق.

وتتخذ هذه الجمعيات في سبيل ردع المخالفين حين تتعرض مصلحة المستهلك للخطر عدة أشكال، منها الدعوى إلى مقاطعة السلع والخدمات والقيام بالإشهار المضاد، وهذا الدور الذي تطلع بع هذه الجمعيات أجازه المشرع بنص القانون سواء في قانون الجمعيات رقم06/12 أو في قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

المطلب الثالث: دور القضاء في حماية المستهلك.

حق اللجوء إلى القضاء هو حق من حقوق المعترف به لإفراد المجتمع وهو يدخل في نطاق الحريات العامة المكفولة دستوريا.

أولا: دور النيابة العامة في حماية المستهلك. فهي المنوطة بتحريك الدعوى العمومية في كل حالة يكون المساس بمصالح المستهلكين جريمة، فإن النيابة العامة تتولى تحريك الدعوة العمومية،[30] ورفعها ومباشرتها أما القضاء نيابة عن المجتمع وتطالب بتطبيق القانون.

ثانيا: دور وكيل الجمهورية في حماية المستهلك. بصفته ممثل الحق العام ورئيس الضبطية القضائية على مســـتوى اختصاص إقليم محكمته، يقوم وكيل الجمهورية بمراقبة أعمال الضبطية القضائية في البحث والتحري عن المخالفات والجنح التي تمس بالمستهلك، كما يقوم بتحـــريك الدعوى العمومية ضد كل مرتكبي المخالفات وإحالتهم على المحكمة، فهو مكلف بحماية مصالح المستهلك من خلال البحث والتحري وطلب إجراء التحقيقات[31] والمتابعة في حال تعرض المستهلك

لخطر قد يمس مصالحه.

ثالثا: دور النائب العام في حماية المستهلك.

يمثل النائب العام السلطة القضائية على مستوى كل مجلس قضائي، ويكون تحت رقابة غرفة الاتهام بحيث يعتـبر المشرف على الضبط القضائي على مستوى المجلس القضائي، يباشر سلطته عن طريق أعضاء النيابة العامة والكل يعمـــل حسب حدود اختصاصه المحلي.[32]

رابعا: دور المحكمة في حماية المستهلك.

المحكمة هي المرحلة الأخيرة من مراحل الدعوى العمومية ،وقد تكون المحكمة الابتدائية أو محكمة الجنايات و تختص بالنظر في جميع الدعاوي الناشئة عن أعمال أو أفعال يعتبرها القانون جريمة.[33]

الخاتمة:

وبعدما استعرضنا أهم الآليـات التي كرسها المشرع لضمان وسلامة وحماية المستهلك نصل إلى جملة من النتائـــج المتعلقة ببعض الضمانات والآليات التي أعطيت للهيئات الإدارية وذلن8ك فين2 نطــاق حماية المستهلك من خلال قانون 03/9 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش نوردها في ما يلي:- بصدور قانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الذي وسع في مجال اختصاصات الهيئات الإداريـــة لحماية المستهلك و ضمان صحته وسلامته.

- لاحظنا غياب شبه كلي لأي مشاركة أو دعوات داخلية من طرف الهيئات والجمعيات المهنية لحماية المستهلك على أرض الواقع كدور دفاعي عكس ما هو في العالم المتطور.

- غياب الإعلام في إعطاء المعلومة الصحيحة للمنتج رغم أن قانون رقم03/09 قد كرس مبدأ الإعـــلام بإلقاء التزام على المتدخلين بإعلام المستهلك بالمعلومات الصادقة والنزيهة حول خصائص المنتوجات.

- أما بخصوص آليات الرقابة المختلفة والتي أناطها بها المشرع صلاحيات المراقبة وردع المخالفين حفاظا على سلامـة وأمـــن المستهلك، نــلاحظ أن الهيئات الإدارية وما تملكه من موارد بشرية ومادية لازالت بعيدة عن توفير حمايـــة المطلوبة والتي نص عليها المشرع الجزائري من خلال قانون المستهلك رقم03/09 وحمايته حيث تفتقد الرقابة إلى عنصر الصرامة في تطبيقن2 النصوص القانونية على المخالفين وهذا راجع إلى نقص الخبرة وكفـــاءات البشرية خاصة مع تطور أساليب الاحتيال والغش التجاري

- أما بالنسبة لجمعيات حماية المستهلك وبالرغم من الدور التي تلعبه في مجال التوعية والتحسيس أو من خــلال دورها الردعي أو اللجوء إلى القضاء إلا أن الواقع الميداني يبقى غائبا.

وهذا ما يمكن وضع جملـــة من التوصيات والاقتراحات خلصنا إليها نأمل أنها قد تساهم في

تنوير المتخصصين في هذا المجال نذكر ما يلي:- تكثيف دوارات تكوينية للموظفين المتخصصين في مجال المراقبة وقمع الغش ونقترح برامج إرشادية وتثقيفية وإدخالها حتى في المناهج التعليمية بدءا من المراحل الابتدائية فيكون هناك وعي للمستهلك وتبصر لحقوقه وواجباته وهذا يحقق القدر الأكبر من الحماية.

الهوامش:

1-عبد الله ذيب عبد الله محمود، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا جامعة النجاح الوطنية، نابلس فلسطين، 2009. ص 08 .

2-موفق محمد عبده،حماية المستهلك في الفقه الإسلامي،طبعة1دارالنشرعمان، 2002، ص 32.

3- حسين عبد الباسط حميمي، حماية المستهلك، مركز الدراسات القانونية، 1996، ص 08.

4- حمد الله محمد، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية، دار القدس،1997، ص08.

5- علي بولحية بن بوخميس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري ، دار الهدى عين مليلة الجزائر، سنة200 ، ص43.

6- عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، منشاة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص 43.

7-العيد حداد الحماية القانونية في ظل اقتصاد السوق أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون (غير منشور) كلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة بن عكنون الجزائر 2003، ص 283.

8-قانون المستهلك رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

9-المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 453/02 المؤرخ في :2002/12/21 الذي يحدد صلاحيات وزير التجارة.

10-المرسوم التنفيذي رقم 266/08 والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التجارة جريدة الرسمية عدد48.

11-المرسوم التنفيذي رقم453/02المؤرخ في:2002/12/21الذي يحدد صلاحيات وزير التجارة.

12- المرسوم التنفيذي رقم 203/12المؤرخ في :2012/05/06 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات.

13-المادة 04 من المرسوم رقم 11/09 المؤرخ في : 2011/01/20 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها.

14- المرسوم التنفيذي رقم 335/12 المؤرخ في:2012/10/02 يحدد تشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين واختصاصاته.

15- المرسوم التنفيذي رقم 318/03 المؤرخ في:2003/12/30 المتضمن إنشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية وتنظيمه وعمله.

16- بختة موالك، الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية العدد 02، 1999، ص 62.

17–المادة 01 من الأمر رقم 06/95 المؤرخ في:011995/25 المتعلق بقانون المنافسة.
18– أرزقي زوبير، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة، مذكرة ماجستير فرع المسؤولية المهنية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو 2011 ص172.
19– المادة 241 الفقرة01 قانون رقم10/98المؤرخ في:1998/08/22المتضمن قانون الجمارك.
20– المادة 08 مكرر من قانون الجمارك.
21– علي بو لحية بن بو خميس مرجع سابق، ص63.
22– المادة 16 من قانون 07/12 المتعلق بقانون الولاية.
23–المادة 88 من قانون 10/11المتعلق بقانون البلدية.
24–أنظر المواد 88 و94 من قانون رقم 10/11 المتعلق بقانون البلدية.
25–المادة 13 من قانون رقم 10/11 المتعلق بقانون البلدية.
26–المادة 80 من قانون رقم 10/11 المتعلق بقانون البلدية.
27–قانون 06/12 من قانون المتعلق بالجمعيات.
28–الهامل الهواري، دور الجمعيات في حماية المستهلك ، مجلة العلوم القانونية و الإدارية عدد خاص مكتبة الرشاد لطباعة والتسيير والتوزيع الجزائر 2005 ص266.
29–علي بولحية بن بوخميس مرجع سابق،ص67.
30– الياس الشاهد، دور الرقابة في حماية المستهلك في الجزائر، مجموعة أعمال المتلقي الوطني حول حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي المركز الجامعي الوادي، سنة 200 ص 04.
31– د محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن (دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي) دار الكتاب الحديث الجزائر 2006 ص673.
32– علي بولحية بن بوخميس مرجع سابق، ص65.
33– صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ص154.