(منظمات المجتمع المدني ودورها في رفع وعي المستهلكين وترشيد سلوكهم الانفاقي في الجزائر)

(Civil Society Organizations and their Role in Raising Consumer Awareness and Rationalizing their Behavior in Algeria)

د. عبد القادر نشادي*

[1] جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية - الجزائر)، nechadi.abdelkader@univ-medea.dz

تاريخ الاستلام: 2022/02/13 تاريخ القبول: 2022/06/08 تاريخ النشر: 2023/01/31

ملخص:

يشكل المستهلك الحلقة الأهم داخل منظومة الاقتصاد والتجارة داخل المجتمعات ،وقد أدى التطور الكبير في مجال الصناعة والتجارة وما صاحبهما من تطور في وسائل الدعاية والإشهار إلى ضرورة مساعدة الأجهزة الرقابية المختلفة للدولة التي تبقى غير كافية للحد من المخالفات والتجاوزات التي قد يتعرض لها المستهلكون بسبب جشع التجار واستغلال المنتجين وأصحاب المصانع ،وتعد منظمات المجتمع المدني الناشطة في مجال حماية المستهلك من بين أهم المنظمات التي تؤدي دور المساعدة في هذا المجال من خلال الدور التوعوي والتحسيسي الذي تقوم به هذه المنظمات لتقويم استهلاك الأفراد وترشيد إنفاقهم من جهة ، أومن خلال حملات المقاطعة والابلاغ عن كل المخالفات والممارسات السيئة الصادرة عن التجار وأصحاب المصانع من جهة أخرى ، بغية حماية المستهلك والحفاظ على القدرة الشرائية له.

كلمات مفتاحية: المستهلك، منظمات المجتمع المدني، التوعية ،التحسيس، ترشيد الاستهلاك.

Abstract:

The consumer is the most important episode within the economy and trade system within societies. The significant development in industry and trade and what is evolving in the means of advertising and the need for the need to assist the various regulatory body that remains insufficient to reduce violations and abuses that consumers may be exposed to greed traders The

* المؤلف المرسل

exploitation of producers and factory owners, and civil society organizations active in the field of consumer protection are among the most important organizations that lead to assistance in this area through the awareness and consideration of these organizations to assess individuals and rationalize their spending on the one hand or through boycott and reporting campaigns Violations and poor practices issued by traders and factory owners on the other hand in order to protect the consumer and maintain its purchasing power.

Keywords: Consumer, Civil Society Organizations, Awareness, Sensitization, Rationalization of Consumption.

1. مقدمة:

شكل المجتمع المدني في الآونة الأخيرة حيزا كبيرا من اهتمام المفكرين والساسة لدى عديد دول العالم ، وأضحى الاهتمام بتفعيل مؤسساته وترسيخ أسسه خاصة في الدول السائرة في طريق النمو من بين أولويات صناع القرار وصانعي السياسات التنموية والاقتصادية والاجتماعية على وجه الخصوص ، حتى يتم الاستفادة من أفكار الفاعلين بمنظمات المجتمع المدني وإشراكهم في تبني السياسات المسطرة من قبل الدول والحكومات ، فمنظمات المجتمع المدني تعد تلك التنظيمات التطوعية (الأحزاب، النقابات، الجمعيات، الاتحادات والأندية....الخ) وغيرها من التنظيمات

غير الحكومية التي تشكل كيانا موازيا للسلطة تسعى لمساعدتها ، من خلال إشراك الطاقات والموارد البشرية التي تملكها في تحقيق التنمية والنهوض بها من جهة ، أو من خلال نشر الوعي وتحسيس الأفراد بغية حمايتهم وتحقيق متطلباتهم الدائمة والمتجددة، وفي هذا الاطار تتدخل منظمات المجتمع المدني خاصة تلك الناشطة في مجال حماية المستهلك وترشيد إنفاقه في تقويم سلوكه الاستهلاكي وتوجيهه ، باعتبار أن هذا الأخير يعد ممارسة اجتماعية يومية ينطوي على العديد من الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية ، بما تتضمنه من معايير قيمية وأخلاقية تحتاج إلى ضوابط وقواعد معينة ، إضافة الى عمليات تحسيس وتوعية مستمرة تسعى لتحقيق المصلحة العامة للأمة، وقد تطور النمط الاستهلاكي للأفراد تبعا للتقدم الحضاري والفكري الذي شهدته المعمورة خاصة بعد الثورة الصناعية وما نجم عنها من تطور عمليات التصنيع وضمان وصول السلع والخدمات للجميع، وهو ما ساهم كل ذلك في إحداث طفرات استهلاكية واسعة ، حيث أن الاستهلاك أصبح مؤشرا للرفاه الاجتماعي والتفاوت الطبقي ، أكثر من كونه أداة لتلبية حاجة وإشباع رغبة ملحة، وهو ما أدى إلى تسارع عمليات الانفاق بشكل غير منظم وبإسراف كبير في عديد المرات ، مما أوجب ضرورة كبح جماحه وترشيده ، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال إحياء الوعي الجمعي بين المستهلكين من خلال تفعيل وتوظيف وسائل ومؤسسات مختلفة بغية تحقيق المراد ، لاسيما ماتعلق بحماية القدرة الشرائية للأفراد ومساعدتهم على تحسين وترشيد إنفاقهم الاستهلاكي ، والحد من التبذير من خلال عمليات التحسيس والتوعية التي تقوم بها منظمات حماية المستهلك والتي تشكل مؤسسة مهمة من مؤسسات المجتمع المدني التي تساهم في حماية الأفراد وتحقيق متطلباتهم المعيشية ،ومن هذا المنطلق جاءت هذه الورقة البحثية لمحاولة تحديد الدور الذي يمكن أن تلعبه منظمات المجتمع المدني في الجزائر لحماية المستهلك وترشيد إنفاقه من خلال إبراز مختلف مظاهر الوعي الاستهلاكي التي تساهم هذه الأخيرة في نشرها ، إضافة الى العمليات التحسيسية الكبيرة التي تقوم بها لتحقيق ذلك، لذا تحاول هذه الورقة البحث و التعرف على مدى مساهمة منظمات المجتمع المدني الفاعلة في مجال حماية المستهلك في تنوير وعي المستهلكين وترشيد إنفاقهم.

2.مفهوم المجتمع المدني:

يعرف بأنه ذلك المجتمع الذي تتعدد فيه التنظيمات التطوعية التي تشمل الأحزاب والنقابات والاتحادات والروابط والأندية وجماعات المصالح وجماعات الضغط ، وغير ذلك من الكيانات غير الحكومية التي تمثل حضور الجماهير وتعكس حيوية خلايا المجتمع ، الأمر الذي يؤدي إلى خلق مؤسسات أهلية في المجتمع موازية لمؤسسة السلطة ، تحول دون تفردها باحتكار مختلف ساحات العمل العام(الأنصاري، 2001، صفحة 96) .

كما يعرف أيضا بأنه فضاء للحرية يلتقي فيه الناس ويتفاعلون تفاعلا حرا ، ويبادرون مبادرات جماعية بإرادتهم الحرة ، من أجل قضايا مشتركة أو مصالح مشتركة ، أوللتعبير عن مشاعر مشتركة (ابراهيم، 2000، صفحة 13).

كما يعرف أيضا بأنه محل مستقل للحركة متروك للمواطنين يتمتعون في ظله بالحرية في تنظيم حياتهم بعيدا عن تحكم الدولة أوسيطرتها ، وهو رابطة اجتماعية تقوم على الحرية والاختيار الفردي يدخل فيها الأفراد طواعية دون إجبار ، ويقومون بإنشاء منظمات أو ينضمون إلى التنظيمات القائمة بإرادتهم الحرة التي تجعلهم يلتزمون بمبادئها ويسهمون في أنشطتها بشكل طوعي ، بهدف خدمة مصلحة أو قضية أو التعبير عن رأي مشترك ، ملتزمين في ذلك بمبادئ الاحترام والتسامح والحل السلمي للصراع ، ووجود هذه الرابطة الاجتماعية يحقق للمجتمع ككل مزيدا من الاستقرار والسلام والأمن، كما يضمن وضع حدود لتقييد سلطة الدولة ومنعها من الاستبداد. (جهيدة، 2003-2004، الصفحات 19-20)

كما يعرف المجتمع المدني أيضا بأنه مجموعة التنظيمات التطوعية المستقلة ذاتيا ، التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة، هي غير ربحية ، تسعى إلى تحقيق منافع أو مصالح للمجتمع ككل، أوبعض فئاته المهمشة، أو لتحقيق مصالح أفرادها ملتزمة بقيم ومعايير الاحترام والتراضي ، والإدارة السامية للاختلافات والتسامح ، وقبول الآخر ، هذا التعريف يلخص لنا الغالبية العظمى من الأفكار والمفاهيم التي تضمنها مفهوم المجتمع المدني ، ومنذ بذوره الأولى في الفكر السياسي وحتى الألفية الثالثة، وتتمثل أبعاد ومكونات التعريف فيما يلي (قنديل، 2007، صفحة 64):

- **الفعل الارادي الحر أو الطوعي:** لذلك فهو يختلف عن الأسرة أو العشيرة أوالقبيلة ، جيثلا دخل للفرد في اختيار عضويتها أو الانتماء اليها.

- **المجتمع المدني هو القطاع المنظم من المجتمع:** نحن نتحدث عن أنساق من المنظمات تعمل وفقا لشروط وقواعد ترتضيها منظمات المجتمع المدني.

- **المجتمع المدني يضم قطاع المنظمات غير الهادفة للربح:**أي أن عدم الربحية هو مكون أساسي في التعريف ، وإذا حققت بعض المنظمات أرباحا أو دخلا(من تقديم خدمات مثلا) فهو يتجه لتغذية المنظمة وأنشطتها ، ولا يوزع على مجالس الإدارات.

إن منظمات المجتمع المدني وفقا للتعريف السابق هي منظمات تهدف إلى تحقيق النفع العام للمجتمع ككل (احترام حقوق الإنسان مثلا)، أوتحقيق منافع ومصالح لبعض الفئات المهمشة في المجتمع (شرائح من الفقراء مثلا)، أو تسعى للتعبير عن مصالح أعضائها (حماية المهنة وتطويرها وتحقيق مصالح الأعضاء في الجماعات المهنية).

3.أدوار المجتمع المدني:

تقدم مؤسسات المجتمع المدني إسهامات في كافة المجالات بالمجتمع كالتعليم، الصحة، الرعاية الاجتماعية، البيئة ...إلى غير ذلك، حيث أن المواطنين ينشئون هذه المنظمات في مجتمعاتهم انطلاقا من وعيهم بكونها الوسيلة المناسبة لمواجهة مشاكلهم وتلبية احتياجاتهم بضم جهودهم إلى الجهود الحكومية، فهذه التنظيمات تشكل حلقة وصل بين المواطنين والحكومة، وهذا الموقع الوسيط الذي تحتله يخولها ممارسة عدد من الأدوار الهامة في المجتمع والتي يمكن إجمالها في ثلاث نقاط رئيسية (جهيدة، 2003-2004، صفحة 28):

2.3 التنشئة:

تعتبر منظمات المجتمع المدني مدارس للتنشئة السياسية على الديمقراطية، فهي تزود أعضاءها بقدر لا بأس به من المهارات والفنون التنظيمية والسياسية الديمقراطية، فبحكم ما تنطوي عليه من حرية نسبية في تنظيم الاجتماعات والحوار والمنافسة لاختيار القيادات، فإن أعضاء هذه التنظيمات يتلقون ويمارسون قدرا من الثقافة السياسية التي لا تتاح عادة في نطاق الأسرة أو المدرسة أو العمل، لذلك ففي الحالات التي يتاح فيها قدر من الحرية السياسية في المجتمع الأكبر فإن أعضاء هذه التنظيمات يكونون الأكثر تهيئا للاستفادة من هذه الحرية مقارنة بغيرهم من المواطنين الذين لا ينتمون إلى أي نوع من المؤسسات المدنية، وحتى حينما لا يتاح هذا القدر من الحرية فإن أعضاء هذه التنظيمات يطالبون به ويحرصون على توسيعه، وإلى جانب ذلك فإن المجتمع المدني يساهم في التنشئة الاجتماعية من خلال رفع مستوى وعي المجتمع بذاته، وترسيخ مبادئ المبادرة التطوعية والمشاركة في تنمية المجتمع ورعاية شؤونه، وبث روح الانتماء والمسؤولية لدى المواطن اتجاه مجتمعه، وتقويض روح الاتكالية واللامبالاة لديه.

3.3 التمثيل:

تقوم منظمات المجتمع المدني باختلاف أنواعها بتوسط العلاقة بين الفرد والدولة، فالفرد لا يستطيع وحده مواجهة الدولة وتحقيق مصالحه والتعبير عن آرائه وهواجسه على نحو فردي، ولكنه يستطيع من خلال عضويته في تنظيمات سياسية كالأحزاب، ومهنية كالنقابات، واجتماعية كالجمعيات، وثقافية كالأندية والروابط الفكرية أن يعبر عن رأيه، وأن تصان مصالحه وأن يتحقق الصالح الخاص من خلال تحقيق الصالح العام، إذن يفترض في كل مؤسسة مدنية تمثيل فئة من المواطنين حسب طبيعة أهدافها ، إذ تنوب عنهم في تبليغ انشغالاتهم إلى السلطات المعنية أو إلى الرأي العام، وتنوب عنهم في المساهمة في صناعة واتخاذ القرار، كما تمثلهم إذ تمارس أدوار الرقابة والضبط .وتعتبر الصفة التمثيلية مؤشرا أساسيا لقياس مدى قوة المنظمة ونجاعة أية منظمة، وهناك عدة (مؤشرات لقياس التمثيل).

4.3 الضبط:

إن تنظيمات المجتمع المدني هي تحصن الفرد ضد تغول الدولة وسطوتها من جهة، وتحصن الدولة ضد الاضطرابات الاجتماعية العنيفة من جهة أخرى، فعضوية المواطن لأحد هذه التنظيمات تتيح له قدرا أكبر من الحماية في حالة انتهاك أجهزة الدولة لحقوقه الإنسانية المدنية أو السياسية، كما أن هذه التنظيمات تقنن السلوك الاحتجاجي لأعضائها في مواجهة الدولة، أي أنها تدير الصراع الاجتماعي الذي يكون أعضاؤها طرفا فيه بشكل سلمي منظم، حتى لو أخذ الإضراب أو الاعتصام والتظاهر والمقاطعة، وهذا بعكس الفئات الأخرى للمجتمع غير المنخرطة في تنظيمات المجتمع المدني، والتي تعبر عن سخطها أو إحباطها بشكل عشوائي عنيف قد يأخذ شكل الشغب والنهب والتدمير، أي أنه بقدر ما تمثل تنظيمات المجتمع المدني قيدا على تعسف الدولة أو الحاكم ضد أعضائها، فإنها بنفس القدر تضبط وتقنن سلوك هؤلاء الأعضاء، ومن ثم تجنب الدولة مغبة الاحتجاجات العشوائية العنيفة، وبنفس المعنى فإن عضوية المواطنين في تنظيمات المجتمع المدني العلنية هي أحد صمامات الأمان المضادة لسلبيات التطرف الفكري (والسلوكي).

5.3 المساهمة في تحقيق التنمية الاجتماعية:

للمجتمع المدني دور كبير في تحقيق التنمية الاجتماعية من خلال ما يلي (عمر، 2020، صفحة 47):

- **حرية التجمع :** فالقانون حين ما يسمح بإنشاء هذه المنظمات يحول حرية المجتمع إلى واقع حقيقي لها معنى مما يتيح حرية التعبير ، يمكن من خلالها تحقيق مطالب الجماهير تحت ضغط كبير أو بصوت مسموع باعتبار أن الشخص منفرد لا يمثل صوته أهمية أو قوة في مواجهة سلطة قوية.

- **التعددية والتسامح:** إن للأفراد والجماعات في المجتمع اهتمامات مختلفة ومتنوعة ومتباينة ، رغم الفوارق حسب العرق أو الجنس أو اللغة أو الدين أو غيرها، ولذلك فإن وجود منظمات مجتمع مدني يسمح لهم بممارسة حقوقهم بطريقة قانونية ومشروعة ، ويتيح لهم التجمع وفقا لاهتماماتهم وميولهم

بصرف النظر عن الفوارق القائمة بينهم، إن هذا بدوره يدعم التسامح ويساند التعددية سواء داخل المجتمع نفسه أو بين المجتمعات في حالة المؤسسات الدولية .

- **الاستقرار الاجتماعي:**وسيادة القانون إن وجود منظمات غير حكومية عديدة ومتنوعة يعد من خصائص المجتمعات المسالمة والمستقرة التي يسود فيها الاحترام الراسخ لسيادة القانون.

6.3 المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية:

حيث تتجلى مساهمة المجتمع المدني في المساهمة في خلق التنمية الاقتصادية في عدة عناصر منها:

- تسهم هذه المنظمات في مكافحة ظاهرة الفقر، سواء من خلال تقديم المساعدات المالية المباشرة أو عن طريق تقديم الخدمات للفقراء بشكل مباشر أو غير مباشر،من خلال تنمية مهارات الفقراء عن طريق التعليم والتثقيف والتأهيل.
- تقديم إعانات مباشرة أو غير مباشرة للفقراء كالزكاة والصدقات مثلا بمنزلة عملية لإعادة توزيع الثروة بين فئات المجتمع ، إن هذا بدوره يعمل على تخفيف الفجوة بين الطبقات ، وتحويل لجزء من الأموال من الفئات الأكثر ادخارا إلى الفئات الأكثر استهلاكا ، وهذا بحد ذاته يدعم النمو الاقتصادي من خلال مضاعفة الاستهلاك.
- إن الانخراط في العمل التطوعي يعد بمنزلة استثمار لوقت الفراغ لجميع المتطوعين بشكل عام ولفئة الشباب المتعطلين عن العمل أو الطلبة خلال العطل الصيفية بشكل خاص.
-

4.مدخل مفاهيمي للوعي الاستهلاكي وترشيد النفقات:

يعرف الوعي الاستهلاكي بأنه:" توعية الفرد كمستهلك بحسن اختيار وشراء السلع والخدمات المتاحة والانتفاع بها إلى أقصى درجة ممكنة ، مع تعويد الفرد على

استثمار موارده بوعي وتعقل للحصول على أفضل النتائج ، والوعي الاستهلاكي هو مقدرة الفرد على حسن استخدام واستغلال الموارد المتاحة المرتبطة بكافة الخدمات المتوفرة ، وعدم الإسراف في استخدامها وتقليل الفاقد منها بقدر الإمكان ولا شك أن للثقافة الاستهلاكية للفرد ووسائل الإعلان أثرا هاما وفعال في تنمية الوعي الاستهلاكي للفرد، وأيضا هو تزويد المستهلك بالمعلومات والإرشادات الهامة ، حتى تتم عملية المعرفة على أكمل وجه، كما يعد وعي المستهلك بالسلوك الاستهلاكي من أهم محددات ارتفاع وانخفاض الأسعار (مبني و عيساوي، 2021، صفحة 13).

كما تجدر الإشارة في هذا المقام إلى أن مفهوم سلوك المستهلك يشير إلى دراسة المستهلكين عندما يقومون بتبادل شيء ذي قيمة بالسلعة أو الخدمة التي تشبع حاجاتهم،- فهو يعني السلوك الذي يقوم به المستهلك لتلبية رغباته وطلباته من البدائل المعروضة في السوق ، ويضم كل من الاختيار ، تخصيص الوقت للشراء،التفكير وبذل المال...(غالم، 2007/2006، صفحة 25)

5.دور جمعيات حماية المستهلك في التوعية والإعلام:

تعد جمعيات حماية المستهلك من بين منظمات المجتمع المدني التي تقوم بدور فعال في إعلام المستهلكين وتحسيسهم ، من خلال النشاطات الدورية التي تقوم بها من حملات إشهارية وتطوعية في كل المناسبات ، إضافة إلى تدخلها على مستوى صناع القرار على جميع المستويات كلما اقتضت الضرورة لذلك ، ومن بين تدخلاتها في هذا المجال نجد مراقبتها لجودة السلع وأسعارها ومدى ملاءمتها مع القدرة الشرائية للمستهلكين ، إضافة إلى محاربة جشع التجار والمنتجين والمحتكرين للسلع من خلال حملات المقاطعة ، وكذا مراسلة السلطات لتبيان مختلف تلك الممارسات المشينة، كما تقوم جمعيات حماية المستهلك في إعلام المستهلكين والمساهمة في تنويرهم بكل المعلومات الضرورية حول نمط استهلاكهم والعوامل المؤثرة في ذلك ، "فالإعلام الذي تباشره هذه الأخيرة هو إعلام خاص لأنها تراقب مدى توافر الوسم فيه والمواصفات القانونية والتنظيمية في المنتوجات المعروضة و، كذا لفت نظر المستهلكين إلى ضرورة شراء مواد رخيصة جيدة الصنع بدل المواد غالية الثمن، حثهم على اقتناء منتوجات محلية يضمن فيها حقه في الرجوع بالضمان بدلا من المنتوجات المستوردة ، والتي يصعب الرجوع فيها على المنتج الأجنبي ،و إمدادهم

بمعلومات خاصة حول الضمان ، لأن الغالبية من المستهلكين يجهلونه ،ويكون الإعلام أو التوعية عن طريق إعداد نشرات وتوزيعها على المستهلكين أو الصحف والمجلات أو عن طريق الإذاعة والتليفون والأنترنيت" (حورية، 2020، صفحة 289).

كما تجدر الإشارة في هذا المقام إلى أن جمعيات حماية المستهلك تسعى من خلال تدخلاتها المختلفة في عديد المجالات إلى حماية المستهلكين وضمان أمنهم من بعض الممارسات التي قد تؤثر على صحتهم ، وذلك من خلال التحسيس والإعلام في عدة مجالات منها (رمزي، 2019، صفحة 50):

- توعية المستهلك وتحسيسه بضرورة الامتناع عن تناول المواد الغذائية في الأماكن التي تفتقد للنظافة، أو غير معبأة بشكل قانوني.
- منع شراء السلع التي لا تحتوي على معلومات كافية فيما يخص تاريخ ومكان الصنع ،وكذا تاريخ نهاية الصلاحية .
- منع استهلاك المواد التي يعرف عنها أنها مقلدة ، وأن العلامة الموضوعة على متنها مزيفة.

وفي نفس الصدد فإن منظمات حماية المستهلك في الجزائر تسعى لتحقيق مختلف الأهداف السابقة الذكر بغية حماية المستهلك الجزائري وتوعيته من مخاطر التبذير والاسراف في الاستهلاك ، حيث نجد على سبيل المثال من بين المنظمات الناشطة في هذا المجال المنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك ومحيطه ، وتماشيا على ما تم ذكره فإن نشر الوعي الاستهلاكي يحتاج إلى تبني طرق وأدوات فعالة لتحقيقه من قبل منظمات حماية المستهلك ، ومن بينها ترسيخ ثقافة المقاطعة ونشرها بين أوساط المستهلكين باعتبارها أداة فعالة لحمايتهم من جشع التجار والمنتجين من جهة ، وترشيد إنفاقهم الاستهلاكي والتحكم فيه من جهة أخرى ، وهو ما يؤسس إلى بناء وعي جمعي بين المستهلكين قصد توحيد جهودهم لمجابهة المخاطر التي تحيط بهم .

فالوعي الاجتماعي يشير في معظم الدول والحكومات إلى مكانة هذه الأخيرة بين الأمم فمستويات الحضارة والتقدم تظهر بواسطة الأبعاد القيمية والأخلاقية المنتشرة والمتعارف عليها في المجتمعات ، ومن بين العلامات الاجتماعية التي تدل على التبني الفعلي لمنظومة الوعي الاجتماعي واقعيا هي التكافل الإنساني من خلال المعرفة

الوافية لمجمل الحقوق والواجبات التي تقع على عاتق كل مواطن ، بما يجعل ثقافة المقاطعة من أساسيات الوعي الاستهلاكي ، فانتشار هذه السلوكيات بشكل ايجابي يحتاج إلى ميكانيزمات تربوية وإعلامية كبيرة قادرة على توحيد كل أعضاء المجتمع لمواجهة حملات التضليل الإعلامي والاستغلال السلبي للموارد الاقتصادية والاجتماعية المتاحة ، وذلك عن طريق أساليب الاستقصاء والتحقق هذا من جهة ، ومن جهة أخرى دعم التعلم المشترك لمهارات الممانعة والتصدي من قبل المستهلكين المحتملين للسلع والخدمات ،وبالتالي البحث عن أفضل الأفكار والمقاربات العلمية التي يمكن أن تحدث ثورة في كيفية التعامل مع صور الاستهلاك السيئ ، والغير مسؤول للمواد المنتجة والموجهة في حقيقة الأمر للأسواق ومراكز التبادل التجاري عبر العالم ، فثقافة المقاطعة واحدة من المعايير التي تؤكد على ضرورة التكتل والاتحاد ضد المنظمات الاقتصادية واللوبيات التجارية التي تحاول تحقيق هوامش خيالية للأرباح المادية أولا ، وتعمل على استنزاف خيرات الشعوب ثانيا دونما اعتبار لأي وازع ديني كان أو إنساني (مبني و عيساوي، 2021، صفحة 10).

وقد تلجأ جمعيات حماية المستهلك للعديد من الطرق قصد حماية المستهلك ونشر الوعي الاستهلاكي ، وفق ما ينص عليه قانون إنشائها، ونجد من تلك الطرق والآليات إعلام المستهلك من خلال مجموعة من المطويات والنشريات ، حيث نصت" المادة 24 من قانون 12-06 المتعلق بالجمعيات على أنه : يمكن للجمعيات إصدار نشريات ومجلات ووثائق إعلامية ومطويات لها علاقة بهدفها، تكون هذه المادة قد أعطت صراحة لكل الجمعيات ، وخاصة جمعيات حماية المستهلك آلية للتواصل مع المستهلك من أجل إعلامه وتحسيسه و إرشاده بغية حمايته ، وهذا بواسطة ترجمة كل هذا من خلال نشريات خاصة ومجلات ووثائق إعلامية ومطويات ، تضمن كل ما يمكن أن يجنب المستهلك الوقوع في الأخطار الناتجة عن الاستهلاك ، وبالتالي حمايته، ويتم طبع هذه النشريات والمطبوعات بصفة عامة تحت رقابة السلطات المختصة ، تجنبا لكل ما قد يمس بالمبادئ و الثوابت الوطنية والقوانين المعمول بها ، وفي ظل احترام الدستور ، خارج هذا الإطار يمكن تضمين هذه الوسائل كل ما يحقق الحماية للمستهلك" (ضويفي و لجلط، 2017، صفحة 186).

إضافة إلى النشريات والمطويات فان جمعيات حماية المستهلك تلجأ إلى إقامة ندوات وأيام دراسية قصد إعلام المستهلكين وتحسيسهم ونشر الوعي في صفوفهم، وهذا " قصد حماية المستهلك من خلال هذه اللقاءات التي تنظم من طرفها وبحضور

المختصين في مجال المنتجات والتسويق بصفة عامة، وتكون هذه الملتقيات والندوات والأيام الدراسية مفتوحة للجميع قصد تحقيق وتعميم الفائدة، وهي آلية فعالة في كثير من الأحيان على اعتبار أن التفاعل بين القائمين على هذه الملتقيات والأيام الدراسية والندوات والمستهلكين يكون مباشرا فتزيد الفائدة ، إلا أن مثل هذه الآليات تتوقف فعاليتها على مدى إعلام المستهلك بها ، فنجد في كثير من الأحيان لا يسمع المستهلك بمثل هذه الندوات والملتقيات والأيام الدراسية ، أو قد تبرمج في أوقات لا تساعد الكثير منن المستهلكين" (ضويفي و لجلط، 2017، صفحة 186).

كما تعد سياسة المقاطعة التي تدعو إليها جمعيات حماية المستهلك في بعض الحالات من بين أهم طرق التحسيس والتوعية ، لما تنطوي عليه من آثار ايجابية على المستهلكين والحد من جشع التجار والمنتجين واستغلالهم للظروف المعيشية للمستهلكين ، خاصة في الظروف الحالية في الجزائر و آثار فيروس كوفيد 19 ، أين استغل التجار والمنتجين الفرصة لرفع الأسعار بشكل ملفت في أغلب السلع واسعة الاستهلاك بحجج واهية ، مما أثر على القدرة الشرائية للمستهلكين ووسع الهوة بين طبقات المجتمع المختلفة، ورغم تدخل السلطات في أحيان كثيرة لضبط السوق وتوفير السلع الاستهلاكية بأسعار مناسبة إلا أن دورها بقي غير كاف ، وهنا تكمن أهمية تدخل جمعيات حماية المستهلك من خلال حملاتها التحسيسية لمقاطعة السلع والمنتجات التي شهدت ارتفاع للأسعار دون تبرير من جهة ، ونشر الوعي بين أوساطهم لتفنيد اشاعات الندرة من جهة أخرى ، والتي كانت سببا في تهافت المستهلكين على السلع الواسعة الاستهلاك مما أدى إلى ندرتها في السوق وجعلها محل مضاربة بين التجار.

حيث أن الدعوة للمقاطعة تندرج في اطار حملات التحسيس والتوعية في صيرورتها الأشد خطورة بالنسبة للمتدخلين ، ويقصد بها حث المستهلكين على الامتناع عن اقتناء منتوجات أو طلب خدمات معينة لاعتبارات مشروعة(انطوائها على خطورة تهدد أمن وصحة المستهلكين ، وجود مخاطر تحيط بالمستهلكين، سلع مقلدة) ،كما قد تبنى المقاطعة على اعتبارات سياسية أو إنسانية (في الغرب الدعوة إلى مقاطعة المنتوجات التي مصدرها الكيان الصهيوني) ، ويترتب عن الدعوة إلى المقاطعة في حالة استجابة المستهلكين لها إلى كساد المنتوج أو الخدمة المعنية ، ومن ثم التأثير على موقف

المتدخل وإلزامه على تعديل شروط عرض المنتوج أو تعديل مواصفاته ، أو حتى سحب المنتوج أو الخدمة بشكل نهائي (قريمس، 2017، صفحة 524).

6.دور جمعيات حماية المستهلك في ترشيد الإنفاق:

تعد عمليات المبالغة في الإنفاق أو ما يعرف بالإسراف والتبذير من أهم مظاهر السلبية للاستهلاك، وقد شكلت عملية ترشيدها من أهم المواضيع التي شكلت موضوع اهتمام المختصين والفاعلين وحتى المستهلكين أنفسهم ،خاصة مع الظروف الصحية المحلية والعالمية وما رافقها من أزمات اقتصادية واجتماعية أثرت على كبرى اقتصاديات دول العالم، ولم تكن الجزائر بمنأى عن هذه الأزمات، حيث حاولت توفير كل حاجيات الأساسية للمستهلكين، غير أن النزعة الاستهلاكية السلبية للأفراد من خلال الإسراف في التبذير والجنوح نحو تخزين السلع والمواد الأساسية واسعة الاستهلاك اثر على نجاعة التدابير المتخذة من قبل الدولة الجزائرية لتوفير الحاجيات الأساسية والتحكم في الاستهلاك الفردي بشكل عقلاني، وهو ما أثر على عمليات التنمية في جميع المجالات من خلال استنزاف موارد مالية كبيرة لتوفير الحاجيات الأساسية فقط، ولاشك أن تدخل الدولة الجزائرية بكل مؤسساتها وهيئاتها بقي غير كاف للحد من الإنفاق الاستهلاكي المفرط، وهو ما أدركته الدولة من خلال الاستعانة بمنظمات حماية المستهلك للمشاركة في مسعى ترشيد النمط الاستهلاكي وتقويمه بما يضمن توفير حاجيات الأفراد دون نقص أو إسراف في نفس الوقت.

إن إدراك الدولة لهذا الدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه منظمات حماية المستهلك تجسد من خلال عمليات التحسيس والتوعية التي تقوم بها هذه الأخيرة ، باعتبار أن تحقيق معالجة فعلية للمظاهر السلبية للاستهلاك ينبع من مسؤولية مشتركة للأفراد والدولة بمؤسساتها قصد تأمين سياسة إنفاقيه رشيدة تعود بالمنفعة على جميع الأطراف الفاعلة، وتجدر الإشارة في هذا المقام إلى ان المنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك ومحيطه من بين أهم المنظمات الناشطة في هذا المجال من خلال عمليات الدورية التي تقوم بها لتضبط الإنفاق الاستهلاكي للأفراد والوصول بالتبذير والإسراف لمستويات متدنية ، ونشر الوعي بينهم لثقافة ترشيد الاستهلاك، حيث نجد أن هذه المنظمة تهدف الى (المنظمة الجزائرية لحماية وارشاد المستهلك، 2022):

- تحسيس وتوعية المستهلك

- الدفاع عن المصالح المادية و المعنوية للمستهلك
- العمل على ترقية جودة المواد الاستهلاكية والخدماتية
- العمل على التقليل من حالات الغش و الخداع في المنتوج و الخدمات ومواجهتها
- ضمان محيط صحي وسليم لحياة المستهلك وحياة الأشخاص الذين يرعاهم

كما يمكن الإشارة في هذا المقام إلى أن حملات التحسيس والتوعية التي تقوم بها منظمات حماية المستهلك تتعدد وتتنوع بين حملات ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية ، والحد من تبذير المياه،اقتناء السلع الواسعة الاستهلاك وفق الحاجة فقط دون الإسراف في اقتنائها وتخزينها كالخبز مثلا،.....الخ،وكل تلك الحملات هدفها المساهمة بشكل فعال في الحد من النزعة الاستهلاكية الجامحة ، والتي أصبحت ترهق كاهل الأفراد وميزانية الدولة على السواء، حيث أن المعطيات والتصريحات الرسمية لبعض المسؤولين تشير إلى إسراف كبير في بعض السلع والمنتجات والتي يشكل استهلاكها فوق الحاجة في أحيان كثيرة(استهلاك مادة زيت المائدة ، حليب الأكياس...الخ)،وهو ما كان سببا لتكثيف عمل المنظمات الناشطة في مجال حماية المستهلك قصد محاربة ظاهرة التبذير والإسراف في المجتمع، قصد تبني إستراتيجية وطنية لترشيد الاستهلاك ومساعدة الدولة لتحقيق وثبة تنموية بعيدا عن إهدار ميزانياتها على سلع وخدمات فوق حاجة الأفراد ومتطلباتهم.

تجدر الإشارة في هذا المقام إلى أن جهود منظمات المجتمع المدني في مجال حماية المستهلك والقيام بمهامها التحسيسية والتوعوية يبقى غير كاف في ظل افتقارها لبعض الوسائل والإمكانيات وشح مداخيلها والإعانات المقدمة لها من قبل السلطات، حيث تشير الأستاذة دليلة مباركي في هذا المقام إلى أنه يتعين على صانعي القرار في هذا المجال تفعيل دور الجمعيات بإعطائها الوسائل والسلطات اللازمة للتأثير على المستهلك ،ولاشك بان الإعلان المضاد يعد الصورة المباشرة للتأثير على المستهلك لإقناعه بحتمية اختيار الأنسب وعدم الانخداع بالمظاهر وإتباع سياسة استهلاكية رشيدة تبتعد عن الغلو قال تعالى "وكلوا واشربوا ولا تسرفوا إنه لا يحب المسرفين"، بعبارة أخرى فانه يتيح على جمعيات حماية المستهلك أن تكون همزة وصل بين المستهلكين من جهة ورغبات التجار والصناع من جهة أخرى ، ولن يتأت ذلك إلا

بقيام العاملين بهذه الجمعيات بالدراسات الاستطلاعية للكشف عن متطلبات جمهور المستهلكين وانطباعاتهم عما هو معروض في السوق، كما يتعين أن لا يكون عمل هذه الجمعيات مناسباتيا فحسب يقترن بمواسم محددة كشهر رمضان ثم ينته بنهايته ،لان الحلول الظرفية لا تثمر نتائجها ، خاصة مع طبيعة العمل المنتظر من هذه الجمعيات حتى ترسى نوع من السلوك الاستهلاكي القويم ، خاصة في البلدان التي تفتقد إلى تنشئة منافستية استهلاكية سليمة(مباركي، 2006، صفحة 77).

7. خاتمة:

في الختام يمكن القول أن منظمات المجتمع المدني تعتبر العمود الفقري للأنظمة الاجتماعية في كبرى دول العالم نظير أدوارها المختلفة في خدمة المجتمع وتحقيق العدالة الاجتماعية والمساهمة في مساعدة الدول على الرقي ، من خلال عمليات التعبئة والتنظيم والتوجيه للجهود الشعبية ، إضافة إلى مجهوداتها الكبيرة في تفعيل المسار التنموي وتحقيق رغبات الأفراد وسد احتياجاتهم ، ولعل مساهمتها الفعالة في ترشيد الإنفاق الاستهلاكي للأفراد ونشر الوعي الاستهلاكي بينهم يساهم بشكل كبير في تحقيق التقدم ودفع عجلة النمو الاقتصادي والاجتماعي والصحي سواء تعلق الأمر بالحفاظ على حياة الأفراد ومواردهم من خلال تخفيض فاتورة الإنفاق والتحكم فيها ، أو من خلال الحفاظ على موارد الدولة وتخفيض كلفة ميزانياتها ، خاصة مع شح الإيرادات واعتماد اقتصادنا في الجزائر على مداخيل البترول ، وعدم تحقيقنا للاكتفاء الذاتي ، وهو ما يجعل فاتورة استيراد المواد في ارتفاع مستمر،خاصة تلك المواد الأساسية الواسعة الاستهلاك المرتبطة بالحاجيات الأساسية للأفراد ، وهو ما أدركته الدولة في الآونة الأخيرة أين عرفت أزمة صحية نتيجة فيروس كورونا وما صاحبها من إجراءات حكومية قصد التحكم فيه على غرار تقييد حركة التجارة وغلق بعض المرافق الحيوية ، والتي بدورها ساهمت في انتشار الإشاعات المتعلقة بندرة السلع ، وهو ما أدى إلى الإفراط في الاستهلاك وتخزين السلع ، وأصبحت الحاجة إلى نشر الوعي وترشيد الإنفاق من أولويات السلطات الحكومية ، حيث كان لمنظمات المجتمع المدني كما أشرنا سلفا الفضل الكبير في تحقيق ذلك باعتبارها نشاطها يشكل مكملا لإجراءات الدولة بمؤسساتها المختلفة في هذا المجال.

8.قائمة المراجع:

المنظمة الجزائرية لحماية وارشاد المستهلك. (02 فيفري, 2022). *المنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك ومحيطه*. تاريخ الاسترداد 02 فيفري, 2022، من المنظمة الجزائرية لحماية وإرشاد المستهلك ومحيطه: https://apoce.org/

أماني قنديل. (2007). *الموسوعة العربية للمجتمع المدني*. القاهرة، مصر: الهيئة المصرية للكتاب.

بودرجة رمزي. (جوان, 2019). حماية المستهلك الجزائري في ظل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للتسويق. *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة*(01).

حمدي أحمد عمر. (2020). المجتمع المدني والتنمية البشرية المستدامة في ظل عقد اجتماعي جديد- دراسة سوسيولوجية لدور بعض منظمات المجتمع المدني في محافظة سوهاج. *مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 09*(01)، 47.

دليلة مباركي. (2006). جمعيات حماية المستهلك ودورها في ترشيد الاستهلاك. *مجلة الحقيقة للعلوم الانسانية والاجتماعية*(08).

سعد الدين ابراهيم. (2000). *المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في مصر*. مصر: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

سي يوسف زاهية حورية. (2020). دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك. *مجلة الحقيقة للعلوم الانسانية والاجتماعية*(34)، 289.

شاوش إخوان جهيدة. (2004-2003). المجتمع المدني والتنمية المحلية ، جمعيات الأحياء مدينة بسكرة نموذجا. *مذكرة ماجستير*، 19-20. جامعة خيضر بسكرة، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، الجزائر.

عبد الحق قريمس. (أفريل, 2017). جمعيات حماية المستهلك، المهام والمسؤوليات. *مجلة الاجتهاد القضائي، 09*(14)، 524.

عبد الحميد الأنصاري. (2001). نحو مفهوم عربي اسلامي للمجتمع المدني. *المستقبل العربي، 24*(272)، 96.

عبد الوهاب غالم. (2007/2006). الإشهار والثقافة الاستهلاكية في الجزائر - مؤسسة جازي نموذجا-. كلية العلوم الانسانية والحضارة الاسلامية ، الجزائر: جامعة السانيا ، وهران.

نادية ضويفي، و فواز لجلط. (أفريل, 2017). دور جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن حقوق المستهلكين. *مجلة الاجتهاد القضائي، 09*(14)، 186.

نور الدين مبني ، و الطيب عيساوي. (2021). الوعي الاستهلاكي وثقافة المقاطعة في المجتمع - الأبعاد الإعلامية والاجتماعية. *مجلة الإعلام والمجتمع، 05*(01)، 13.