

دور الجمعيات في حماية المستهلك

تاريخ القبول النهائي: 16 مارس 2017

تاريخ استلام المقال: 22 فيفري 2017

الأستاذ محمد جغام

الاستاذة بن سالم خيرة

أستاذ مساعد "أ"

أستاذة مساعدة "أ"

جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)

جامعة خميس مليانة (الجزائر)

Bensalemkheira44@gmail.com

المخلص:

أولت مختلف التشريعات أهمية بالغة لجمعيات حماية المستهلك، كونها حلقة لا يمكن إغفالها من أجل تحقيق حماية متكاملة مع باقي الأجهزة والهيئات الأخرى، وبحكم أنها تمثل المجتمع باعتبارها هيئة مدنية غير حكومية واحتكاكها المباشر مع فئة المستهلكين فهي تملك من قدره وميزه لا تتوفر مع باقي الهيئات الأخرى، من خلال التحسيس والتوعية والإعلام وإشراك مختلف الشرائح في المجتمع من أجل نشر الوعي لدى المستهلك بل أكثر من ذلك فقد منح القانون لهذه الجمعيات الحق في اللجوء إلى القضاء لحماية المستهلكين نيابة عنهم في مواجهة المتدخلين، هذا ما سنتناوله بشيء من التفصيل في هذه الورقة البحثية.

Le rôle des associations dans la protection des consommateur

Résumé

Plusieurs législations ont donné une énorme importance aux associations de la protection des consommateurs, du fait qu'elles soient un anneau de grande envergure dans l'aboutissement d'une protection complémentaires avec les autres appareils et organes; du fait aussi qu'elles représentent la société du moment qu'elles sont des organes civils non gouvernementaux et qu'elles soient en contact direct avec les consommateurs.

Jouissant ainsi de capacités et de caractéristiques inexistantes dans les autres organismes, tels que la sensibilisation, les programmes d'information et l'implication des différentes tranches de la société afin de sensibiliser le consommateur. En plus de cette importance, la loi a même donné à ces associations le droit d'ester la justice pour la protection des consommateurs en les représentant à l'encontre des intervenants. Ceci est notre sujet de recherche détaillée dans cet exposé.

Mots clés: associations. Consommateur. protection.



مقدمة:

ان إحدى الدوافع الأساسية لنشوء حماية المستهلك هي فكره وجود فريقين غير متساويين (على صعيد المعلومات والقدرة الاقتصادية والإعلان) والتعاطي السيء من قبل احد الفرقاء الذي يملك قوة اعمال اقتصادية تؤهله خداع واحياناً تضليل الفريق الآخر ألا وهو المستهلك فحماية المستهلك هي عبارة عن سلسلة من القوانين والمراسيم التي تهدف الى حماية صحة وسلامة المستهلك، اضع الى ذلك الجودة العالية والكمية الدقيقة والتجارة العادلة ضمن أسعار منافسة للسلع والخدمات، يواكبها مراقبة فعالة للسوق كل ذلك يشكل عناصر مهمة لحماية المستهلك، لكنه في حال عدم تنفيذ وتطبيق هذه القوانين والمراسيم من قبل الدولة والهيئات المفوضة من قبلها، هل تكون حماية المستهلك ذات فعالية؟

اين حقوق المستهلك واي دور لجمعيات حماية المستهلك امام دور الدولة وهل ان مراقبة الأسواق محصورة بعمل الدولة فقط، ام يحق لجمعيات المستهلك لعب هذا الدور؟

المحور الأول: دور جمعيات حماية المستهلك:

أولت الدولة أهمية بالغة لإنشاء جمعيات حماية المستهلك نظرا للدور الذي تقوم به كأحد أهم الفاعلين في تنشيط الحياة الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع، وقد خولها القانون عدده صلاحيات تقوم بها مما أصبح من الواجب تواجد هذه الجمعيات وانتشارها على مستوى الوطن ضرورة بسبب الانفتاح الاقتصادي على سلع وخدمات متنوعة معروضة على المستهلكين سواء من طرف منتجين وطنيين أو أجانب، حيث تعمل على مساعدته الأجهزة الرسمية وتنقسم المسؤولية معها في مراقبة الأسواق وتطهيرها من أي منتج لا يتطابق والمواصفات المحددة قانونا، كما أن هدفها يتجاوز مجرد الدفاع عن حقوق المستهلك ومصالح المحترفين ويتجلى ذلك عن طريق مكافحتها للجرائم المرتبطة بالممارسات التجارية كالتهريب الغش والإعلانات المضللة والتي من شأنها إيذاء المستهلك في مصالحه المادية 1 .

اولا: الإطار القانوني لجمعيات حماية المستهلك

لقد اعترف المشرع الجزائري بالحق في تأسيس الجمعيات بموجب أول قانون 312 المتعلق بالجمعيات بل والأكثر من / خاص بالجمعيات وهو القانون رقم 90 ذلك فقد نص الدستور على هذا الحق نظرا لأهمية ودور الجمعيات بمختلف مجالاتها النشاطية في عملية التنمية في الجزائر، حيث نص دستور 1990 م على لاعتراف بحق إنشاء الجمعيات وجعل من مهام الدولة تشجيع ازدهار الحركة الجمعوية، حيث نصت المادة 41 منه على أن: "حريات التعبير، وإنشاء الجمعيات، والاجتماع، مضمون للمواطن".

أ. خيرة بن سالم - جامعة خميس مليانة/أ.محمد جغام - جامعة بسكرة (الجزائر)

كما نصت المادة 33: "منه على أن:الدفاع الفردي أو عن طريق الجمعية عن الحقوق الأساسية للإنسان وعن الحريات الفردية والجماعية مضمون." أما فيما يخص حماية المستهلك فقد اعترف المشرع الجزائري بدور الجمعيات في حماية المستهلك بموجب القانون رقم 02/89 الصادر في 07 فيفري 1989 م / في حماية المستهلك بموجب القانون رقم 89 /03 والمتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك والملغى بموجب القانون رقم 09 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حيث افرد في الفصل السابع وتحت عنوان "جمعيات حماية المستهلك" المواد: 21,22,23,24 مهام وتنظيم جمعيات حماية المستهلك في سبيل حماية مصالح المستهلكين.

أ/ مفهوم جمعيات حماية المستهلك:

جمعيات حماية المستهلك هي هيئات تطوعية، غير حكومية، يؤسسها نشطاء من أفراد المجتمع المدني باختلاف ثقافتهم واختصاصاتهم، لا تهدف إلى الربح، وإنما تهدف لحماية حقوق المستهلك من الممارسات المخلة بحقوقه وضمان الدفاع عنها عن طريق تنويره وتوعيته بما له وما عليه من حقوق وواجبات ورفع الدعاوي القضائية نيابة عنه ضد جشع التجار والمحتكرين¹. وتعرف الجمعية على أنها تجمع أشخاص طبيعيين و/أو معنويين على أساس تعاقدية لمدة محدودة أو غير محدودة، ويشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعا ولغرض غير مربح من أجل ترقية الأنشطة وتشجيعها، لاسيما في المجال المهني والاجتماعي والعلمي والديني والتربوي والثقافي والرياضي والبيئي والخيري والإنساني، ويجب أن يندرج موضوع نشاطاتها وأهدافها ضمن الصالح العام وأن لا يكون مخالفا للثوابت والقيم الوطنية والنظام العام والآداب العامة وأحكام القوانين والتنظيمات المعمول بها².

ب/ تأسيس جمعيات حماية المستهلك:

تكتسب جمعية حماية المستهلك الشخصية المعنوية والأهلية المدنية بمجرد تأسيسها والمشكلة من أشخاص طبيعيين و/أو معنويين،³ وحسب القانون الجديد المتعلق بالجمعيات تأسس الجمعية من قبل (10) أعضاء على الأقل بالنسبة للجمعيات البلدية و (15) عضو بالنسبة للجمعيات الولائية منبثقين عن بلديتين على الأقل، و (21) بالنسبة للجمعيات مابين الولايات منبثقين عن ثلاثة (03) ولايات على الأقل و (25) عضو بالنسبة للجمعيات الوطنية منبثقين عن اثني (12) عشر ولاية على الأقل، ويمنح وصل التسجيل في حالة قبول الملف القانوني من طرف البلدية في حالة الجمعيات البلدية ومن طرف الولاية في حالة الجمعيات الولائية وتمنح من طرف الوزارة المكلفة بالداخلية في حالة الجمعيات مابين الولايات أو الجمعيات الوطنية، وتعتبر الجمعية بعد تسليم هذا التصريح التأسيسي معتمداً قانوناً. أما بالنسبة للموارد المالية التي تعتمد عليها الجمعيات في نشاطاتها فالقانون الجديد حدد هذه المواد في اشتراكات الأعضاء

أو عوائد نشاطات الجمعية وأملاكها، وكذا الهبات النقدية والعينية والوصايا ومداخ يل جمع التبرعات، والإعانات التي تقدمها الدولة أو الولاية أو البلدية، أما فيما يخص الهبات الأجنبية فلا يتم قبولها إلا بعد موافقة السلطات العمومية المختصة، وكذلك الشأن فيما يخص جمع تبرعات علنية من طرف الجمعية، غير أنه تبقى المساعدات المالية المقدمة من طرف الدولة احتمالية أي تخضع لسلطتها التقديرية¹. ويشترط في هدف الجمعية أن لا يكون ماديا أي بغرض الربح،² والملاح ظ أن ضآلة الموارد المالية لا يشجع أبدا الجمعيات على التحرك والنشاط للقيام بدورها على أكمل وجه خاصة في مجال حماية المستهلك، فكان على الدولة أن تكون سخية باعتبار أن الجمعيات همزة وصل بين المواطن والحكومة، ودورها في حماية المستهلك بات يكمل دور الجمعيات الحكومية ولا يقل أهمية عنها³.

وتلعب جمعيات حماية المستهلك دورا وقائيا وتربويا وإعلاميا في مجال حماية المستهلك، ولها في ذلك الوسائل الإعلامية المختلفة، وقد أعطاهها المشرع الجزائري الحق في القيام بكل الدراسات المتعلقة بالاستهلاك ونشرها على نفقتها وتحت مسؤوليتها، وهناك وسيلتان تلجأ إليها عادة لتحقيق أهدافها، وهما "الدعاية المضادة والمقاطعة"².

كذلك تلعب دورا فعالا في مجال التحسيس والتوعية إذ يعتبر ذلك من الواجبات الأساسية في تبيان المخاطر التي تهدد صحة وأمن المستهلك هذا من جهة، ومن جهة أخرى فقد سمح لها القانون حق الدفاع عن الحقوق والمصالح المشتركة للمستهلكين قصد الحصول على التعويض وذلك بعد رفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي خالف القانون، أمام الجهات القضائية المختصة³.

المحور الثاني: الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك:

تقوم جمعيات حماية المستهلك بدور وقائي الهدف منه منع وقوع الضرر على المستهلك، هذا الإجراء الاحترازي يتخذ عدة أشكال كالتحسيس ومراقبة الأسعار...، وهذا بهدف خلق وعي وثقافة استهلاكية لدى المستهلك، من خلالها يكون مؤهلا لحماية نفسه بمساعدة هذه الجمعيات التي بدورها لن يستطيع بمفرده لعب هذا الدور الهام.

أولاً: الدور التحسيس والإعلامي

من الواجبات الأساسية للجمعيات تحسيس المواطن بالمخاطر التي تهدد أمنه وصحته وماله، ولم يقتصر دورها على ذلك بل يتعداه إلى توعية وتحسيس أصحاب القرار حول أهمية الإجراءات الوقائية التي يجب عليهم اتخاذها لحماية المستهلك.

كما تعمل جمعيات حماية المستهلك في هذا الإطار بتنوير المستهلكين بالمعلومات الهامة

أ. خيرة بن سالم - جامعة خميس مليانة/ أ.محمد جغام - جامعة بسكرة (الجزائر)

والمؤثره عن خصائص السلع والخدمات المعروضة في الأسواق المحلية، وذلك لمساعدته على المفاضلة والاختيار المناسب تماشيا مع رغبة المستهلك وتكريس حقه في الاختيار، وتبصيره بأحسن وأجود المعروضات، وبذلك يوفر المستهلك الكثير من التكاليف المادية الباهظة، ويوفر الوقت والجهد فيتجنب الوقوع فريسة للسلع المقلده والمغشوشة كما يعي كيفية المطالبة بحقوقه اتجاه من ممارس الخداع والتضليل.

وفي هذا الإطار تقوم هذه الجمعيات في سبيل تحقيق هذا الدور التحسيسي والإعلامي بطبع الدوريات من الصحف أو المجلات أو النشريات الأسبوعية أو الشهرية وتوزيعها على المستهلكين أو عن طريق الإذاعة والتلفزيون أو الإنترنت بالإضافة إلى عقد الندوات والقاء المحاضرات،² حيث تنص المادة 24: من القانون المتعلق بالجمعيات رقم 06/12 يمكن للجمعية في إطار التشريع المعمول القيام بما يأتي:

-تنظيم أيام دراسية وملتقيات وندوات وكل اللقاءات المرتبطة بنشاطها.

-إصدار ونشر نشریات ومجلات ووثائق إعلامية ومطويات لها علاقة بهدفها، في ظل احترام الدستور والقيم والثوابت الوطنية والقوانين المعمول بها / . "كما تنص المادة 21 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم⁰⁹ ضرورة إعلام وتحسيس وتوجيه المستهلك كضمانة أساسية لحمايته وذلك بالنص على أن: "جمعية حماية المستهلكين هي كل جمعية منشأ طبقا للقانون، تهدف إلى

ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله..."

ولا يقتصر دور ومهام جمعيات حماية المستهلكين على تحسيس المواطنين وأصحاب القرار حول مخاطر الاستهلاك فقط بل يمتد دورهم إلى المشاركة في إعداد سياسة الاستهلاك بحضور ممثلي الجمعيات في الهيئات الاستشارية كالمجلس الوطني لحماية المستهلكين، وهو ما يسمح لهم بالتعبير عن أهدافها وتشجيع الحوار والتشاور مع السلطات، وبالعضوية في المجلس الوطني للتقييس والتمثيل في المجلس الجزائري لاعتماد أجهزة تقييم المطابقة، وذلك يعتبر شكلا آخر لمشاركة الجمعيات¹.

ثانيا - مراقبة الأسعار:

إن فتح باب التنافس للمتعاملين الاقتصاديين وتزايد ظاهرة الاستهلاك أدى إلى اتساع الأسواق الجزائرية لتتزاخم فيها منتجات محلية وأجنبية مستوردة، والملاحظ أن أسعار تلك المنتجات غير ثابتة ترتفع بصورة مفرطة خاصة في المناسبات كشهر رمضان والأعياد والأزمات والكوارث، كما أن بعض المتدخلين يضطرون في رفع الأسعار بصورة تعسفية خاصة في المناطق النائية. إن جمعيات حماية المستهلك ليس من مهامها تحديد الأسعار ولا هي تمتلك السلطة التي

تخول لها ذلك ولكن لا نغالي إن قلنا أنها قادرة على التأثير في اتجاهات الأسعار بشكل غير مباشر، من خلال تشكيل رأي عام ضاغط على محتكري السلع والخدمات عبر وسائل الضغط المختلفة².

إن تدخل جمعيات المستهلكين طبقاً لأحكام القان ون رقم⁰⁴ 03 من خلال المتابعة المستمرة للأسواق 03/09 / وأحكام قانون المنافسة رقم⁰³ ملاحظة مدى الالتزام بمتطلبات حماية المستهلك فيما يخص الأسعار، وكذا دراسة الشكاوى المقدمة من طرف المستهلكين والتحقق فيها وإيجاد الحلول المناسبة له وإحالتها على الجهات القضائية إن لزم الأمر. وبالرغم من المخالفات التي تعانيتها جمعيات حماية المستهلكين حيث تقوم بإخبار السلطات المختصة، إلا أن القانون لم يمنحها أية سلطة رقابية ولم يخول لها القيام بإجراءات كالتالي منحت لأعوان مصالح مراقب الأسعار وضباط أعوان الشرطة القضائية كالمبحث عن المخالفات، تفحص المستندات التجارية والحاسبية، حرية الدخول إلى المحلات التجارية وأماكن الإنتاج والتخزين والقيام بتحقيقات وتحرير محاضر¹.

ثالثاً - الدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك:

المقصود بالدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك اللجوء إلى وسائل ردعية دفاعية وهذا في حال وقوع الضرر على المستهلك من طرف المتدخل حيث يصبح الدور الوقائي لهذه الجمعيات عديم الجدوى وبدون فاعلية. وتتخذ جمعيات حماية المستهلك في سبيل ردع المخالفين حين تتعرض مصلحة المستهلك للخطر عدداً أشكال، منها القيام بالدفاع عن مصالح المستهلك أمام الجهات القضائية، أو الدعوة إلى المقاطعة للسلع والخدمات والقيام بالإشهار المضاد، وهذا الدور الذي تطلع به هذه الجمعيات أجازته المشرع بنص القانون سواء في قانون⁰³ المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش أو في قانون - 09 الجمعيات رقم 06/12 /01 الدعاية المضادة أو الإشهار المضاد:

قد تقوم جمعيات حماية المستهلك بتوجيه انتقاد إلى بعض السلع والخدمات بالوسائل المكتوبة كالمجلات والصحف واللافتات والملصقات، أو عن طريق الوسائل السمعية البصرية كالراديو والتلفزيون والانترنت مما يؤدي إلى إلحاق أضرار بالمنتج أو مقدم السلعة . إن قيام جمعيات حماية المستهلك بهذا الدور من الإعلان التوعوي يشكل نقیضاً لأسلوب الدعاية التي يقوم بها المحترف، على اعتبار إن هذه الأخيرة مهما كانت صادقة فإنها لا تتضمن إلا جانب المزايا والحاسن دون المساوئ أي تفتقد للموضوعية.

وأسلوب الدعاية المضادة والذي يتم عن طريق نشر انتقادات عن المنتجات أو الخدمات المعروضة في السوق باستعمال نفس الوسائل المستعملة في الإعلان، يكون بإتباع هذه الجمعيات

أ. خيرة بن سالم - جامعة خميس مليانة/ أ.محمد جغام - جامعة بسكرة (الجزائر)

لطريقتين هما النقد العام والنقد المباشر، بالنسبة للنقد العام يتم بنقد بعض نماذج الإنتاج مما يكشف عن حرية التعبير أما بالنسبة للنقد المباشر فيتمثل في نقد منتج معين بذاته لخطورته أو لعدم فعاليته³.

يبقى أن نشير في الأخير إلى أنه وكأصل عام فإنه لا مجال للحديث عن خطأ جمعيات حماية المستهلك في استعمال حق النقد باعتباره مظهرا من مظاهر حرية التعبير، على العكس من ذلك إذا كان هذا النقد صادر من تاجر تجاه منافسه فهذا غير جائز لأنه يمثل توجيها للتاجر أو منتجاته وخدمات، وتقوم معه المسؤولية التقصيرية باعتبارها منافسة غير مشروعة . والقول بهذا لا يتيح لجمعيات حماية المستهلك من تجاوز حدودها في حرية الدعاية، فعليها التزام الحذر والتجرد لتجنب الوقوع في أخطاء قد تضر بمصلحة المتدخل دون المستهلك، والمقصود بالمصلحة هنا المصلحة المشروعة كما هو الشأن بالنسبة لما قامت به إحدى جمعيات حماية المستهلك بوهران من الدعاية المضادة في حصة إذاعية حيث صرحت بوجود منتجات خاصة غير صالحة للتغذية في السوق مع ذكر الشركتين المسؤولتين، واستنادا لحق الرد تم تنفيذ تصريحات هذه الجمعية .

وفي هذا دأب القضاء الفرنسي على تقبل ما تقوم به جمعيات حماية المستهلكين من مقارنات وتوجيه الانتقادات لبعض المؤسسات والمنتجات والخدمات ما دامت هذه الانتقادات والمقارنات مجردة وموضوعية، وتهدف لحماية المستهلك الملاحظ أن المشرع الجزائري لم يتطرق لهذا الإجراء في قانون حماية المستهلك فالإشهار المضاد أو الدعاية المضادة ضروره يملها الواقع، فهي ضمن جوهر المهام والأهداف التي تسعى إليها جمعيات حماية المستهلك، وهي وسيلة لا تتعارض مع مضمون قانون حماية المستهلك بل بالعكس من ذلك فإنها تتناغم مع مضمون المادة 21 حيث وحسب هذه المادة فإن جمعيات حماية المستهلكين تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال الإعلام والتحسيس والتوجيه والتمثيل.

2/ الدعوى إلى المقاطعة :

قد تصدر جمعيات حماية المستهلك في بعض الأحيان أمرا أو إشعارا تطلب فيه من جمهور المستهلكين الامتناع عن شراء بعض السلع أو التعامل مع مشروع معين إذا تأكدت من خطره على صحة وأمن المستهلك ويعبر عن هذه الوسيلة بالمقاطعة أو الإضراب عن الشراء.

لم ينص المشرع الجزائري على مدى شرعية هذا الأسلوب، لكن نشير إلى الجدل القضائي الذي قام في فرنسا بشأن من يطالب بتطبيقه وبين من يطالب بإلغائه نظرا لما يلحقه من خسائر بالمهنيين، وتم حسم الأمر بأخذ حل وسط مفاده أن الأمر بالمقاطعة ليس بالتصرف الخاص من الجمعية لكن شرط ألا تتعسف في استعماله ويترتب على ذلك إضرار بالمتدخل، وفي ظل سكوت

المشروع الجزائري عن هذا الأسلوب فالأصل هو مشروعيته بشروطه المرتبطة بعدم التعسف في استعماله، ولا يكون هناك تعسف متى كان هو الوسيلة الوحيدة والأخيرة بعد استيفائها كل الطرق الأخرى التي تحمي المستهلك¹.

وهناك فرق بين أسلوب المقاطعة وأسلوب الدعاية المضادة فهذه الأخيرة تعني مجرد تزويد المستهلك بمعلومات حقيقية وعن خطورة السلعة أو الخدمة المقدمة له، أما الامتناع عن الشراء أو الدعوى للمقاطعة فيذهب أبعد من ذلك حين يتضامن جمهور المستهلكين على مقاطعة السلع والخدمات، وإن كان كلاهما يسبب خسائر جسيمة للمحترف².

ومن الأمثلة على ذلك ما قامت به إحدى جمعيات حماية المستهلك في الجزائر قبيل شهر رمضان لسنة 2012 م على إثر غلاء المعيشة بدعوته جمهور المستهلكين بمقاطعة اللحوم بنوعها البيضاء والحمراء. ولا شك أن مقاطعة المستهلك لمنتج معين لا يرتب ضده أي مسؤولية ولكن إذا قامت الجمعية بإصدار تعليمة بالمقاطعة من شأنها الإضرار بالمهنيين، وأمام عدم المنع أو المنع للمشروع الجزائري لهذا الإجراء فالأصل هو مشروعيته مع الأخذ بعين الاعتبار لشروطه وهي:

- أن يتخذ كوسيلة أخيرة بعد استنفاد كل الطرق التي تحمي المستهلك.

- أن يؤسس أمر المقاطعة: حيث يشكل إجراء المقاطعة نتاج وخيمة على المحترفين بحال اتخاذ ذلك بشأنهم، إذ يتوقف مصيرهم بمدى استجابات جمهور المستهلكين لذلك الأمر، فكا ن من الضروري التطرق لأسلوب المقاطعة سواء من جانب قانون حماية المستهلك أو قانون المنافسة، ومن الأجدر أن يتم سن نص قانوني يعترف لجمعيات حماية المستهلك بهذا الإجراء صراحة، ومن جهة أخرى تنظيمه، كوجوب إخطار مجلس المنافسة بذلك قبل التطرق لإجراء مقاطعة منتج أو متدخل، وكذا تحديد مدد معينة توجه مباشرة المحترف الذي ثبتت مخالفته إما لتقواعد المنافسة النزهاء أو لقانون حماية المستهلك، فانه لا يلجا إلى هذا الأسلوب إلا كحل أخير².

3/ دور جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عن مصالح المستهلك أمام القضاء:

بخلاف المشروع الفرنسي الذي لم يعترف لجمعيات المستهلكين بحق اللجوء إلى القضاء للدفاع عن المصلحة المشتركة استنادا إلى مبدأ "النيابة العامة وحدها هي التي تدافع عن المصلحة العامة"، حيث ظل كفاح هذه الجمعيات مستمرا حتى سنة الذي اعترف لها بهذا الحق في المادة "Royer 1973" 46 م تاريخ صدور قانون³ منه، فان الوضع يختلف بالنسبة للمشروع الجزائري حيث اعترف منذ البداية بهذا الحق حيث نص قانون حماية المستهلك الملغى رقم 89 حق هذه الجمعيات في رفع الدعاوى أمام أي محكمة مختصة بشأن الضرر الذي لحق بالمصالح

المشتركة للمستهلكين وذلك قصد التعويض عن الضرر المعنوي. وحسب المادة 17 من قانون 12/06 المتعلق بالجمعيات فإنه من آثار اكتساب الشخصية المعنوية هو حق الجمعيات في ممارسة كل الحقوق الممنوحة للطرف المدني أمام القضاء بسبب وقائع تمس أهدافها أو تمس المصالح الفردية أو الجماعية لأعضائها.

كما نصت المادة 96 من الأمر المتعلق بالمنافسة على أنه يجوز لجمعيات المستهلكين والجمعيات المهنية التي أنشئت طبقاً للقانون، وكذلك كل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة القيام برفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفة أحكام هذا الأمر، كما يمكنهم تأسيس كطرف مدني في الدعاوى للحصول على تعويض الضرر الذي لحق بهم. كما نصت المادة 23 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش الذي ألغي أحكامه بالقانون 02/89

حيث نصت على حق جمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني عند تعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك. وحسب المادة 17 من القانون رقم 12/06 فإن المشرع أعطى الحق للجمعيات أن تمثل أمام القضاء وتمارس حقوق الطرف المدني وذلك بسبب وقائع لها علاقة بهدف الجمعية وتلحق ضرراً بمصالح الجمعية أو مصالح أعضائها الفردية أو الجماعية، والجدير بالذكر أن المشرع أعطى هذا الحق للجمعيات على سبيل الاستثناء إذ الأصل أن ترفع الدعوى من صاحب الحق نفسه وهو المستهلك. لقد سمح القانون الجزائري لجمعيات المستهلكين بالدفاع عن حقوق المستهلكين قصد حماية المستهلكين التعويض عن الأضرار التي لحقت بهم، وبالرجوع إلى نص المادة 23 من فإن المشرع الجزائري قد أقر صراحة بحق التقاضي لهاته الجمعيات وذلك بعد استيفائها للشروط القانونية لوجودها، بأن تتأسس كطرف مدني حيث تعرض المستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل، كما يفهم من نص المادة السابقة أن المصالح الفردية للمستهلكين يحميها الفرد المستهلك شخصياً برفع دعوى فردية أمام الجهة القضائية المختصة. فجمعيات حماية المستهلكين تتأسس كطرف مدني للدفاع على المصالح المشتركة للمستهلكين دون المصالح الفردية، فعند قيام الجمعية برفع دعوى بنفسها نيابة على المستهلك ترفض الدعوى من قبل القاضي لانتفاء شرط الصفة، إذ يجب أن ترفعها باسم المستهلك المتضرر وهذا فراغ إجرائي سواء في الإجراءات المدنية أو الجزائية، نهيىب بالمشرع تداركه. وإذا كان قبول أو جواز الدعوى للجمعية المنصوص عليها في المادة 23 السالفة الذكر فإن الطلب لا يستند إلا على المادة 124 من القانون المدني، فالجمعية تطلب تعويض الضرر الناتج عن الخطأ المهني للمصلحة الجماعية للمستهلكين.

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

حقوقها الخاصة بالطرف المدني. ولم يحدد قانون حماية المستهلك وقمع الغش نوع الأضرار التي يمكن للجمعيات المطالبة بالتعويض عنها، لذا نستنتج أنه يمكن أن تطالب بتعويض كل الأضرار التي تصيب المستهلك أعطى الحق للجمعيات في المطالبة بتعويض الضرر المعنوي فقط.¹ إن لجوء جمعيات حماية المستهلكين ودفاعها عن المصالح المشتركة أمام القضاء ودفاعها عن المصالح المشتركة للمستهلكين حيث تصطدم بكثير من العقبات أهمها غلاء تكاليف التقاضي وعدم مقدرة الجمعية على تحمل نفقاتها حيث وفي ظل القانون الملغى 02/89 لم تمارس الجمعية هذا الحق كما يجب نظرا لغلاء نفقات التقاضي ومحدودية الموارد المالية لهذه الجمعيات، لكن المشرع ومن خلال القانون الجديد 09/03 منحها حق الاستفادة من المساعدة القضائية وذلك بنص المادة 22 حيث...: "يمكن أن تستفيد جمعيات حماية المستهلكين المعترف لها بالمنفعة العمومية من المساعدة القضائية".

1/الدفاع عن المصالح المشتركة للمستهلك:

تعد فكرة المصالح الجماعية المشتركة "غير واضحة كفاية، فقد أثارَت صعوبة في تحديدها لأنها تقع على الحدود بين المصالح الفردية والتي يتولى حمايتها الفرد المتضرر، وبين المصالح العامة التي تهتم المجتمع وتتولى حمايتها النيابة العامة، ويمكن أن نعرف المصالح الجماعية على أنها:"المصلحة المشتركة لمجموعة من الأفراد تجمعهم مهنة معينة أو يستهدفون غرضا معيناً كالدفاع عن حقوق المستهلك أو غيرها، وهي ليست مجموع المصالح الفردية لهؤلاء الأفراد" وتعرف كذلك بأنها:"مجموعة الحقوق والامتيازات المخولة للمستهلك بموجب قوانين وتنظيمات خاصة 1".

حيث منح المشرع لجمعية حماية المستهلك الحق في رفع دعوى التعويض عن الضرر المعنوي اللاحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين، ولقبول هذه الدعوى يجب توفر شروط منها وقوع عمل غير مشروع ولم يشترط القانون الجزائري أن يشكل هذا العمل غير المشروع جريمة. إن الدعوى المرفوعة من قبل جمعيات حماية المستهلك تكون مقبولة من أجل ضمان احترام النصوص الحمائية سواء ذات الطابع الجزائي أو غير الجزائي، كما هو الشأن بالنسبة لإجرائم الغش والخداع والإشهار الخادع ومحاربة الشروط التعسفية.

كذلك يجب أن ينجم عن العمل غير المشروع ضرر يلحق بالمصالح المشتركة للمستهلكين كتضررهم جراء تناول مادة غذائية غير مطابقة¹. فإذا كانت الأضرار الفردية لعدد من المستهلكين ناجمة عن نفس المنتج وتسبب فيها نفس التدخل، يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تتأسس كطرف مدني، وهو أمر واضح، أما إدراج شرط المساس بالمصالح المشتركة للمستهلكين إذا تعرض مستهلك واحد للضرر فهو غير واضح، فهو لا يعني أن يتسبب المنتج في ضرر لعدد من المستهلكين حتى

أ. خيرة بن سالم - جامعة خميس مليانة/أ.محمد جفام - جامعة بسكرة (الجزائر)

تتمكن الجمعيات من الإدعاء المدني، وهو ما يفهم من عبارة عندما يتعرض مستهلك².
فكان على المشرع إسقاط هذا الشرط واعطاء الحق للجمعيات في الإدعاء المدني في كل الحالات التي يتعرض فيها أي مستهلك لضرر ناجم عن المنتوجات³.

وتظل سلطة القاضي قائمة في تقدير حدوث الضرر أولا، وفي تحديد قيمة التعويض ثانيا، وبإمكانه أن يستجيب لطلبات الجمعيات كلها أو بعضها بحسب قدرتها على إقناعه بوجاهة ما تطلبه، كما أن مطالب الجمعية بالتعويض عن الضرر اللاحق بمجموعة من المستهلكين لعدد غير محدد بعينه يجعل من مسألة تقدير هذا الضرر وكذا التعويض المقابل له أمرا غاية في الصعوبة، لهذا كثيرا ما يميل القاضي إلى الحكم بتعويضات رمزية لا تفي بالغرض المطلوب⁴.

إن الحماية القضائية التي تتولاها جمعيات حماية المستهلكين عن طريق دعوى جماعية ترفعها نيابة عن المستهلك، ورغم كون هذه الجمعيات الأقدر على الدفاع عن مصالح المستهلكين من حيث المبدأ من المستهلك الفرد نفسه، إلا أن نرى أن هذه الجمعيات لا تعرف كيف تجني فائدة واسعة من المحكوم عليهم، مما يجعلها تطالب من حيث الواقع بخالص ما أصابها من ضرر، وغالبا ما يقدر بطريقة رمزية وليس بما يعانیه الضحايا بالفعل، وإذا رغب الضحايا في التعويض عليهم أن يمارسوا دعواهم الخاصة، وهذا ما يفسر أن الجمعيات تلجأ أكثر إلى ما يسمى به كثير من الفقهاء بالطرق الواقعية ووسائل أخرى للمقاومة¹.

ب/ انضمام جمعيات حماية المستهلك إلى الدعاوى المرفوعة مسبقا من قبل المستهلك:
لجمعيات حماية المستهلك الحق في الانضمام إلى الدعاوى المرفوعة من قبل المستهلك، فقد ترفع الدعوى من قبل المستهلك الفرد من قبل مجموعة من المستهلكين أمام القضاء ضد المتدخل وبالرجوع إلى المادة¹⁹⁴ من قانون الإجراءات المدنية والتي تنص على: "يكون التدخل في الخصومة في أول درجة أو في أول مرحلة الاستئناف اختياريًا أو وجوبيًا ولا يقبل التدخل إلا ممن توفرت فيه الصفة والمصلحة." وبوجود شرطي الصفة والمصلحة في جمعيات حماية المستهلك يحق لها التدخل والدفاع عن المصالح التي يسعى إلى تحقيقها رافع الدعوى وهو المستهلك سواء بتأكيد إدعاءاته أو بإضافة طلبات إضافية. فالإجال مفتوح أمام الجمعية سواء بتدعيم الطلب الأولي الذي قام به المستهلك أمام القضاء والمطالبة بوقف السبب الذي أنتج الضرر، مثلا طلب إيقاف الإشهار التضييلي¹.

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

لما كان بإمكان جمعيات حماية المستهلك الدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين ضد الجرائم الماسة بهم بالتأسيس كطرف مدني، فهل تملك هذا الحق إذا تعلق الأمر بالدفاع عن

المستهلك فردا كان أو مجموعة تعرضوا لضرر من قبل المتدخل ؟.

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

- أن تكون الأضرار التي لحقت بالمستهلك سببها نفس المتدخل.

- أن يكون الضرر اللاحق بهم هو ضرر شخصي.

كما هو الشأن في مجال التأمين عندما يقوم المحترف بإضافة بنود تعسفية في عقد التأمين الذي يجعل المستهلك غير قادر على تنفيذه أو يزيد من قيمة الأعباء التي يتحملها دون أن تكون له حرية مناقشة ذلك أو إمكانية اللجوء إلى محترف آخر يتعاقد معه دون تلك الشروط، فهنا يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تتدخل إلى جانب الطرف الآخر أمام مختلف الهيئات القضائية للدفاع عن المصالح الفردية والجماعية للمستهلكين، وذلك بطلب حذف الشروط التعسفية في العقود الموجهة للمستهلكين¹.

إن جمعيات حماية المستهلك وإن كانت مؤسسات معترف بها إلا أنها تبقى بعيدة عن احتلال أماكنها الطبيعية التي احتلتها في أماكن أخرى، بحيث أنها غير مندمجة اجتماعيا إذ تنقصها القاعدة الشعبية، والتي بدونها سيبقى محكوما عليها البقاء على وضعيتها الحالية، وفي الغالب الأعم فان عددها لا يتجاوز بضعة العشرات، كما أنها لا تمثل حركية كبيرة، ثم يجب الاعتراف أيضا بأنها محدودة وأن إمكانياتها المادية لا تسمح لها بضمان استمرارية نشاطها، وأن واقعها الاجتماعي السياسي لا يمكن أن يتحقق إلا بشكل بسيط وثقلها المؤسساتي ضعيف².

والجدير بالذكر أنه وفي غياب النصوص التطبيقية والتنظيمية لقانون حماية المستهلك وقمع الغش، فإن عمل جمعيات حماية المستهلك يبقى جد محدود في غياب آليات عملها، بالإضافة إلى عدم وجود المجلس الوطني لحماية المستهلك في الواقع، كما يمكن ملاحظة أن القانون الجديد جاء أكثر ردية حيث تضمن في هذا المجال ستة وعشرون (26) مادة في مجال العقوبات بالنسبة للمخالفين بالمقابل نص على ثلاثة (03) مواد فقط تخص جمعيات حماية المستهلك إذا استثنينا المادة التي تنص على إنشاء المجلس الوطني لحماية المستهلك، فالجانب الردي جد مهم لحماية مصالح المستهلك لكن يبقى غير كاف لوحده فيجب الاهتمام بالمقابل بدور المجتمع المدني ومن خلاله جمعيات حماية المستهلك خاصة في مجال التوعية والحملة التحسيسية، فقانون حماية المستهلك وقمع الغش الجديد أغفل التركيز على هذا الدور الذي نهيى بالمشروع أن يتداركه من خلال النصوص التطبيقية لهذا القانون التي لم توضع بعد.

خاتمة:

ان دور جمعيات حماية المستهلك تهدف إلى العناية بشؤون المستهلك ورعاية مصالحه، والحفاظة على حقوقه والدفاع عنها، وتبني قضاياها لدى الجهات العامة والخاصة، وحمايته من جميع أنواع الغش، والتقليد، والاحتيال، والخداع، والتدليس في جميع السلع والخدمات، والمبالغة في رفع أسعارها، ونشر الوعي الاستهلاكي لدى المستهلك، وتبصيره بسبل ترشيد الاستهلاك والارتقاء بجوده السلع. وبذا يتضح أن للجمعية مهمتين أساسيتين، الأولى "تثقيفية" والثانية "دفاعية".

