

جامعة غرداية

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق



## الحماية الاجرائية للمستهك في التشريع الجزائري

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في الحقوق

تخصص قانون خاص

إشراف الأستاذة:

د. مجدوب امينة

إعداد الطالبة:

- عطا الله ليلي

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	لقب واسم الاستاذ
رئيسا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	د.دهمة مروان
مشرفا مقرر	جامعة غرداية	أستاذ محاضر أ	د. مجدوب امينة
عضواً مناقشا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	د.سكيريفة محمد الطيب

نوقشت بتاريخ: 2023/06/18

السنة الجامعية:

1443-1444 هـ / 2022-2023 م



جامعة غرداية

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق



## الحماية الاجرائية للمستهك في التشريع الجزائري

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في الحقوق

تخصص قانون خاص

إشراف الأستاذة:

د. مجدوب امينة

إعداد الطالبة:

- عطا الله ليلى

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	لقب واسم الاستاذ
رئيسا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	د. دهمة مروان
مشرفا مقررا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر أ	د. مجدوب امينة
عضواً مناقشا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	د.سكيريقة محمد طيب

السنة الجامعية:

1443-1444 هـ / 2022-2023م

قال تعالى

قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا  
يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُوا الْأَلْبَابِ.

سورة الزمر الآية رقم 9

# كلمة شكر

شكراً لله لامتصاصي، علي وصولي هذه الدرجة العلمية  
إتمام هذا البحث، كما أتقدم بشكري الجزيل والصادق  
لأستاذتي والمشرقة علي رفقتي طيلة إعداد هذه المذكرة  
لم تبخل علي لا بنصيحة ولا معلومة، الأستاذة " مجدوب أمينة "  
فمنما شكرت فإنني لم ولن أكتفي وأوفي  
فوفيتك الله أستاذة وسدد خطاك كما أصل شكري لكل  
الأستاذة

الذين درسونا طوال مسارنا الجامعي  
كما أشكر كل أسرة الحقوق من عمال إداريين

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من سمرت على تربيتنا وحسن ظقتنا

إلى من دعمت لنا في كل صلالة وموضع " أمي الغالية "

إلى من تعب وعمل لأجلنا وله يبذل يوماً علينا " أبي العزيز "

إلى أختي وأخي وحبيرة قلبي أسيل

أهدي هذا العمل المتواضع

## قائمة المختصرات

الاختصار / الرمز      الدلالة

ج	.....	جزء
س	.....	سنة
ص	.....	صفحة
ط	.....	طبعة
د ط	.....	دون طبعة
د.د.ن	.....	دون دار نشر
ج ر	.....	الجريدة الرسمية
ق.ح.م	.....	قانون حماية المستهلك
ق.م.ج	.....	قانون حماية المستهلك
م	.....	المادة

مقدمة

قبل أن يصبح المستهلك مشترياً لسلعة أو مستخدماً لخدمة، يجب أن ندرك أنه مواطن يساهم بسلوكه الاستهلاكي في الحياة الاجتماعية والاقتصادية لبلده. لذلك، فإن الدستور يكفل له الحقوق والشروط التي يجب توفرها قبل ممارسة هذه المواطنة. ومن بين هذه الحقوق، حق السلامة البدنية والاستقرار وحقوق أخرى تنشأ عن ممارسة هذا الدور.

ومن المهم أن نفهم أن أي حقوق يتمتع بها المستهلك لا تكون لها قيمة أو فعالية إذا لم يتم توفير حماية قضائية فعالة له، ويجب أن تتوفر للمستهلك حقوق حقيقية تضمن له الحماية القضائية بأسلوب سهل وبأقل التكاليف والإجراءات. وبدون اللجوء الفعلي إلى الحماية القضائية، لا يمكننا التحدث عن حماية المستهلك بشكل فعال يجب أن يتم إنشاء أسس نظرية وعملية تضمن دوراً إيجابياً للقضاء في حماية وتفعيل هذه الحقوق.

من هذا المنطلق، يمكننا القول أن حماية المستهلك تُعد الهدف المرجو لتحقيق التقدم الاقتصادي في أي دولة فتعزيز الاستهلاك وحماية المستهلك يؤدي إلى تنشيط الشراء وبالتالي تحفيز الإنتاج وبالتالي، فإن الحماية القضائية لحقوق المستهلك تلعب دوراً أساسياً في الحفاظ على توازن العلاقة بين المستهلك والشركات وتعزيز ثقة المستهلكين في السوق الاقتصادية.

بحيث تكمن أهمية موضوعنا في ان المستهلك ضعيف في مواجهة المصنعين، ونظراً لذلك ما جعل المشرع يتدخل من أجل تسهيل ولوج المتقاضين للعدالة، خاصة إذا كان محل النزاع ذو طابع تجاري أو استعجالي، كما أن أشخاص الدعوى يجب أن تكون محل اهتمام من المشرع عند نصه على القواعد الإجرائية المنظمة للتقاضي، خاصة في حالة العقود الاستهلاكية أين يكون المستهلك طرفاً غير متكافئ مع المتدخل.

ومن الاسباب التي اخترنا الموضوع من اجلها ترجع لسببين، سبب موضوعي واخر ذاتي اما بالنسبة للأخير فإننا نصادف بشكل شبه يومي ما يغيب ويغش بها المنتج او المتدخل او حتى المصنع المستهلك من منتجات ثقيلة وخفيفة، مما اثار لدينا الفضول للنظر كيف يتم إجراء استيفاء حق المستهلك من المنتج، اما بالنسبة للموضوعي فهو ما يفرضه التخصص في البحث في مثل هكذا مواضيع متعلقة بالنزاعات.

نهدف من خلال هذه الدراسة لتوضيح بعض النقاط المتعلقة بالإجراءات التي يتخذها المستهلك في استيفاء حقه من المنتج مثل :

- متى يمكن ان يرفع المستهلك دعوى ضد المنتج أو المتدخل .
- من الجهة المختصة بتلقي مثل هذه الدعوى.
- التطرق الى النصوص القانونية التي أولى فيها المشرع اهتماما بحماية المستهلك.
- كيف عالج المشرع مشكلة المستهلك في رفع الدعوى على المنتج.
- ماهي الاجراءات التي يتخذها المستهلك كفرد ومتى كمجموعة عن طريق الجمعيات .
- ما هي العراقيل التي يتلقاها المستهلك في طريق المطالبة بحقه ؟

ومن الدراسة السابقة دراسة الأستاذ المهدي العزوزي، تحت عنوان تسوية نزاعات الاستهلاك في ضوء القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، بحيث تعتبر الدراسة بالقانون المغربي .

كذلك توفر لدينا دراسة الطالبة قادة شهيدة، تحت عنوان الحماية الإجرائية للمستهلك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير بجامعة تلمسان، سنة 2009/2008 تحدثت الدراسة على مختلف جوانب الإجراءات في الشق المدني من حماية المستهلك لجبر ضرره .

بحيث تشبته دراستنا مع الأولى في انه نفس الإجراءات اما الثانية فتمس جانب الإجراءات، أما الاختلاف فالأولى في التشريع المغربي ونحن درسنا بالنسبة للتشريع الجزائري، اما بالنسبة للثانية فقد مست الجانب الإجرائي البحث اما نحن فقد ركزنا على العقوبات و العوائق التي تصادف المستهلك كفرد او كجماعة.

من الصعوبات التي تلقيناها في هذه الدراسة تختصر في نقص المراجع التي تناولت هذا الموضوع كما نه موسع فعامل الوقت كان ضدنا، زائد التقييد بالنسبة للصفحات راجع لما تفرضه المذكرة.

و للبحث في هذا الموضوع قمنا بطرح الإشكالية على النحو التالي: ماهي الإجراءات التي يسلكها المستهلك من اجل استيفاء حقه من المنتج او المستهلك؟ .

للإجابة على الاشكالية استعملنا المنهج الوصفي ذلك من خلال التطرق الى المفاهيم القانونية المتعلقة بماهية المستهلك، وتطور وسائل حمايته ، كما استعملنا المنهج التحليلي الذي تطرقنا فيه الى تحليل بعض النصوص القانونية التي تطرقت الى حماية المستهلك من خلال القواعد والشروط والضوابط التي يتعين مراعاتها، وكذا فيما يتم تقديمه للمستهلك من خدمات و سلع تضمن سلامته وعدم المساس بصحته، وبيان توسع إهتمام المشرع بحماية المستهلك بوضع قوانين خاصة بحماية المستهلك وقمع الغش الى جانب كل من القانون المدني وقانون العقوبات، بحيث يرجع إليهما في العديد من النقاط التي لا يوجد لها تفصيل في القوانين الخاصة.

وللإجابة على الإشكالية قسمنا دراستنا الى فصلين الفصل الأول تناولنا في الحماية الإجرائية للمستهلك كشخص بحيث قسمناه الى مبحثين المبحث الأول تحت عنوان محددات الحماية الاجرائية للمستهلك اما المبحث الثاني فتحت عنوان العقوبات الإجرائية التي تعيق المستهلك من الدفاع عن مصالحه.

أما بالنسبة الفصل الثاني تناولنا فيه الحماية الاجرائية للمستهلك كجماعة عن طريق تقسيمه لمبحثين المبحث الأول دور جمعيات حماية المستهلكين في الدفاع عن مصالحهم اما المبحث الثاني فتحت عنوان العقوبات التي تطال عمل جمعيات حماية المستهلكين وكل مبحث بطبيعة الحال قسمناه الى مطالب، والمطالب الى فروع حسب ما تقتضيه المذكرة.

# الفصل الأول

الحماية الإجرائية للمستهلك كشخص

## الفصل الأول: الحماية الإجرائية للمستهلك كشخص

تعد حماية المستهلك من الواجبات الأساسية للدولة الحديثة، والتي يقع على عاتقها حمايته من كل التجاوزات التي يمكن أن يكون ضحية لها، فحق رفع الدعوى القضائية مضمون بموجب التشريعات الأوروبية وعلى رأسها الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان، وعليه فإن للمستهلك طرق باب العدالة إذا شعر بأن مصالحه قد تعرضت للضرر.

لذلك تحت هذا الفصل سنتطرق لتوضيح محددات الحماية الاجرائية للمستهلك (مبحث أول)،

من مفاهيم تتعلق بحماية المستهلك تشريعيا و إجرائيا، ثم نوضح العقوبات الإجرائية التي تعيق المستهلك من الدفاع عن مصالحه (مبحث ثان )، من اطالة في الإجراء و ما نص عليه التشريع وما اغفل عليه في حق حماية المستهلك.

## المبحث الأول : محددات الحماية الاجرائية للمستهلك

يحتاج المستهلك الى الحماية ، و تتبع اهمية هذه الحماية لأنه يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية ، فالرغبة في الربح السريع دفعت العديد من المهنيين او المتدخلين لاتباع اساليب غير مشروعة للأثراء السريع باستخدام وسائل الغش والخداع المختلفة ، ومن هنا تظهر اهمية حماية المستهلك، التي سنتطرق اليها في هذا ( مطلب الأول ) مركزين على المفهوم العام لحماية المستهلك ، ثم التطرق الى الاختصاص القضائي الذي يلجأ لية المستهلك في حال ( منازعات مطلب ثان )<sup>1</sup>.

## المطلب الأول : مفهوم حماية المستهلك

تحت هذا المطلب سنتطرق لتوضيح بعض المفاهيم المتعلقة بمفهوم المستهلك وحمايته، و بيان مجال هذه الحماية و تحديد خصائصها و اخيرا استعراض اهم الاساليب و الاليات المعتمدة لتكريس حماية فعلية و حقيقية للمستهلك.

## الفرع الاول: المفهوم العام لحماية المستهلك

مرت مفاهيم حماية المستهلك بالعديد من المراحل، حتى وصلت اليها بالشكل التي نلاحظه اليوم ، كما كانت جل هذه المفاهيم نتيجة نضال طويل قاده المستهلكون عبر الجمعيات التي تمثلهم في مختلف انحاء العالم ، بغرض دفع السلطات الرسمية للاعتراف بحقوقهم المشروعة.

تدور فكرة حماية المستهلك حول مدى اعتماد مفهوم واحد لمعنى الحماية، حيث نجد انه اعتمد أكثر من مفهوم لمعنى الحماية تختلف باختلاف مجال الدراسة .

<sup>1</sup> كريمة جبدل ، حماية المستهلك ، الملتقى الوطني الخامس حول الحماية القانونية للمستهلك ، المنعقد بكلية الحقوق، جامعة

الدكتور يحي فارس ، المدية ، الجزائر ، يومي 16 و 17 ماي 2012 ، ص02

## أولاً - تعريف حماية المستهلك

حاول العديد من الفقهاء تقديم تعريفات لمصطلح حماية المستهلك ، حيث عرفها الفقيه "لورنس "

على ان حماية المستهلك هي : " الجهود التي تبذل لوضع المشتري على قدم المساواة مع البائع فالمستهلكون يرغبون في معرفة ما الذي يشترونه وما الذي يأكلونه ، وما هي مدة صلاحية المنتج ، وما اذا كان المنتج امن عند استخدامه من طرف المستهلك و غير ضار بالبيئة وما الى ذلك ، فضلا على ان المستهلكين لا يريدون ان يخدعوا ولا ان يغرر بهم"<sup>1</sup>

يعرف البعض من الفقه حماية المستهلك بانها "توفير الامان للمستهلك بمعناه الشامل تحقيقا للحد الأدنى من الحياة الكريمة<sup>2</sup>، من خلال تعظيم قدراته في التصدي للممارسات الضارة بمصالحه واتخاذ الاجراءات الكفيلة التي توفر له هذه الحماية اجمالا، وفي مختلف الاتجاهات"<sup>3</sup>.

نلاحظ انه يتبنى البعض الآخر من علماء الفقه تعريفاً مشابهاً للتعريف السابق، إذ يرون أن حماية المستهلك تعني حماية حقوقه وضمان الحصول عليها قبل البائعين بكافة أنواعهم، سواء كانوا تجاراً وصناعاً أو مقدمي خدمات. وفي هذا السياق، يعتبر البعض حماية المستهلك حركة اجتماعية تهدف إلى ربط حقوق المشتريين في علاقتهم مع البائعين.

كما انه قد اهتم هذا التعريف بدور جمعيات حماية المستهلك في تحقيق الحماية المطلوبة، يبدو ان هذا التعريف تناول مفهوم الحماية من هذه الزاوية فقط ، و الواقع ان جمعيات حماية المستهلك لها دور مهم في تحقيق هذا الهدف ، غير انه لا ينبغي اغفال باقي

<sup>1</sup> العيد حداد ، الحماية القانونية للمستهلك في ظل اقتصاد السوق ، اطروحة لنيل درجة الدكتوراه في القانون ، كلية الحقوق بن عكنون ، الجزائر ، سنة 2003 ، ص 179

<sup>2</sup> انور احمد رسلان ، مفهوم حماية المستهلك ، تقرير مقدم الى ندوة حماية المستهلك في العالم العربي ، جامعة الدول العربية ، القاهرة 1998 ، ص 02.

<sup>3</sup> ابوا العلا على أبو العلا النمر ، حماية المستهلك في العلاقات الخاصة ذات الطابع الدولي، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، 1998، ص 09.

الفاعلين كالسلطات الرسمية و المتدخل و المستهلك في حد ذاته ، فمن دونهم لا تكتمل ولا تتحقق الحماية المطلوبة.

هناك من الفقهاء من يعرف الحماية على انها: **الجهد الهادف الى زيادة و تنمية حقوق المشتريين في علاقتهم مع البائعين**<sup>1</sup>

نلاحظ انه يتمحور هذا التعريف حول الجهود المبذولة لتعزيز وتطوير حقوق المشتريين، ويظهر أنه يتسع بشكل كبير، سواء من حيث نطاقه الذي يشمل جميع المشتريين دون استثناء، أو من حيث عدد الحقوق التي يشملها. ويركز هذا التعريف بشكل غير صريح على "المشتري" بدلاً من "المستهلك"، لأن المركز القانوني للمشتري يختلف عن المركز القانوني للمستهلك. ولم يتم ذكر "المتدخل" بوضوح، الذي يختلف بدوره عن البائع، مما يوسع دائرة الجهود الموجهة للحماية ويزيد من تعقيد الأمور، وقد يتسبب في الخروج عن الهدف المحدد لحماية المشتريين".

كما ان هناك تعريف اخر يربط حماية المستهلك بالقدرة الشرائية و الظروف المادية للمستهلك جاء فيها ان حماية المستهلك تعني " رعاية المستهلك ومعاونته في الحصول على ما يلزم من سلع و خدمات يتطلبها استقراره المعيشي و حياته في المجتمع، وذلك بأسعار مناسبة في كل الاوقات، و ضمن الظروف كلها ، مع منع أي اخطار او عوامل من شأنها الاضرار بمصالحه او تؤدي الى خداعه وتضليله".<sup>2</sup>

بناءً على ما سبق، يمكن التمييز بين معنيين مختلفين لحماية المستهلك. المعنى الأول هو المعنى العام الذي ينصب اهتمامه على السياسات المختلفة التي تعزز الاستهلاك كمرحلة أساسية في الدورة الاقتصادية وفي السوق. والمعنى الثاني هو المعنى الخاص أو القانوني الذي

<sup>1</sup> ساسي سقاش، التطور التاريخي لقانون حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية و الادارية ، عدد خاص صادر عن كلية الحقوق بجامعة جيلالي ليايس، سيدي بلعباس ، ص 45.

<sup>2</sup> طاهر الخير ، حماية المستهلك ودورها في رفع الوعي الاستهلاكي لدى المواطن السوري ، مجلة جامعة دمشق ، سوريا ، المجلد 17 ، العدد 01 ، سنة 2001 ، ص 92.

يركز على ضمان سلامة المستهلك من خلال نظام قانوني يكفل حدًا أدنى من الحقوق والحياة الكريمة للمستهلك، بما في ذلك الحقوق الصحية والاقتصادية والاجتماعية والتعاقدية<sup>1</sup>.

### ثانياً: مجالات حماية المستهلك

تتنوع المجالات التي يتناولها موضوع حماية المستهلك بالدراس، ذلك باعتبار ان هناك اسس و حقوق يجب احترامها ومحاولة تحقيقها لدى أي انسان ، فالكل يريد ان تكون صحته بخير والجانب المادي لديه متوفر وغيرها من الأمور ، لذا يتصور ان تكون هناك مجالات متنوعة سنحاول ان نبرز اهمها :

#### 1-حماية صحة المستهلك

تعطي صحة المستهلك الأولوية المطلقة في أي منظمة قانونية تهتم بالمستهلك، حيث تمثل مصلحة المستهلك مجالاً حيوياً يحظى بأهمية كبيرة نظراً للمصلحة المحمية. ويرجع ذلك بشكل خاص إلى التطور الصناعي الذي يصاحب إنتاج السلع وتقديم الخدمات، حيث اختفى النموذج البسيط للسلعة التي كانت تتألف من مواد طبيعية بسيطة إلى حد ما. وقد أدى استخدام المواد الكيميائية والإشعاعية والأنظمة الكهربائية والميكانيكية إلى تعريض صحة المستهلك وسلامته لمخاطر كبيرة.<sup>2</sup>

كما يلاحظ أن بعض المنتجين يسعون إلى تحقيق أرباح أكبر، ويستخدمون أساليب الغش، مما يؤدي إلى وجود العديد من المواد الضارة أو المنتهية الصلاحية في منتجاتهم. هذا يحدث في حين يثق المستهلكون فيما يعرض عليهم من سلع وخدمات، خاصة وأنهم غالباً ليس لديهم الوقت أو المعرفة الكافية لتتبع مصادر السلع والتأكد من سلامتها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد مهدي الصغير ، قانون حماية المستهلك (دراسة تحليلية مقارنة ) ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية، سنة 2015 ، ص 29

<sup>2</sup> عمر محمد عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك ، دراسة مقارنة بين الشريعة و القانون ، منشأة المعارف ، الاسكندرية ، 2004 ، ص 18.

<sup>3</sup> حسن عبد الباسط جمعي ، مناهج حماية المستهلك في مصر و العالم ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، سنة 1996 ، ص 06.

لذلك، قد أولى المشرعون اهتماماً بوضع ضوابط يجب على السلعة أن تخضع لها عند إنتاجها. تم اعتماد التدابير المناسبة، وعلى وجه الخصوص التدابير القانونية وأنظمة السلامة، لضمان سلامة المنتجات وتحديد المواصفات التي يجب توافرها على الأقل في المنتجات لضمان سلامة المستهلكين، بالإضافة إلى ذلك تم إنشاء نظام فعال لحظر المنتجات التي تظهر خطورتها بعد طرحها في الأسواق، مع إشعار وإعلام جمهور المستهلكين بهذا الأمر.<sup>1</sup>

## 2- حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك

يقصد بها افتقار في الذمة المالية للمستهلك بمناسبة المعاملة الاستهلاكية التي يجريها، حيث نجد ان كل واحد منا يعتبر مستهلك يحاول ان يحصل على ما يطلبه باقل التكاليف الممكنة، فيهدف أي مستهلك عند اقباله على التعاقد الى حياة السلعة و الانتفاع بها بحسب ما يسدده مقابلاً لذلك، لذا نجد ان كل تنظيم قانوني يحاول ان يمكن المستهلك من الحصول على الفائدة المثلى من الموارد المالية وحماية هذه الموارد من أي ممارسة ضارة بها.<sup>2</sup>

نجد ان المصالح الاقتصادية لاي مستهلك تتأثر بصورة مباشرة بالعديد من العناصر المطلوب توافرها في السلعة كماهيتها وقدرتها وجودتها ومتانتها ومطابقتها للمواصفات وما مدى ملاءمتها للغرض المخصص من اجلها وخلوها من العيوب، فأى نقص او تخلف لهذه العناصر بصورة مباشرة أو غير مباشرة تنتقل فرصة اختيار لهذه السلعة عن الاخرى.<sup>3</sup>

يرتبط بالحماية الاقتصادية للمستهلك حتمية وجود منافسة نزيهة وقوية وفعالة بين المنتجين، تؤثر بصورة ايجابية على انتاج السلع و تقديم الخدمات، هذا باقل التكاليف الممكنة ويرتبط بذلك انتاج سلع وفقا لمعايير سليمة تراعى فيها الاصول الفنية المعتمدة من جهات علمية معترف بها.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>حسن عبد الباسط جميعي ، مناهج حماية المستهلك في مصر و العالم ، مرجع سابق ، ص 08.

<sup>2</sup>عمر محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص 44

<sup>3</sup>انور احمد رسلان ، مرجع سابق، ص 05 .

<sup>4</sup>محمد مهدي الصغير ، مرجع سابق ، ص 32

ينال من تحقيق المصالح الاقتصادية للمستهلكين تعرض السلع والخدمات لأساليب الغش المختلفة على نحو يتحقق معه العبث بمكوناتها، و التي لها ما يناظرها من الثمن المدفوع كذلك تأثر المستهلك بوسائل الاغراء المختلفة التي تتضمنها الوسائل الاعلانية و التي تهيأ له السلعة بصورة تفوق قيمتها الحقيقية.<sup>1</sup>

كما يرتبط بمجال المصالح الاقتصادية ايضا مدى توافر نظام الصيانة السلع واخر لتوفير خدمات ما بعد البيع، كذلك يتأثر هذا المجال بمدى وجود تدابير قانونية و ادارية تضمن للمستهلك الحصول على التعويضات، وفق اجراءات سريعة و منضبطة و منخفضة التكاليف.

### 3- حماية الارادة التعاقدية للمستهلك

تحتل حماية الارادة التعاقدية للمستهلك اهمية كبيرة، باعتبارها مصدرا للتعبير عن الرغبة في التعاقد، حيث يجب ان تكون هذه الارادة حرة وواعية وسليمة ، فيجب ان تتحرر هذه الارادة من أي ضغوط تدفعها الى التعاقد دون رغبة حقيقية ، مثال هذه الضغوط الاعلانات التجارية بما تحمله من وسائل الحث على التعاقد ، في ضوء ما تتضمنه من مبالغاة و أساليب اغراء مختلفة<sup>2</sup> ، كما يجب ان تتحرر هذه الارادة من الضغوط التي اتت بها بعض وسائل البيع المستحدثة ، من ذلك البيع المنزلي، البيع عبر الوسائل الالكترونية الحديثة ، اضافة الى ما سبق يجب ان تكون الارادة بمنادى عن الممارسات التعسفية و العدوانية الصادرة عن المتعاقد الآخر ، من ذلك العقود سابقة الاعداد (العقود النموذجية ) ، أي تختفي معها قدرة المستهلك على مناقشة بنود هذه العقود على نحو ينال من مصالحة بوجه عام<sup>3</sup> .

تتحقق حماية الارادة التعاقدية للمستهلك متى كانت واعية ومثقة، يتوفر لها قدر من المعلومات و المعطيات بما يسمح لها ان تتعاقد بعيدا عن أي تأثيرات و ضغوطات خارجية مما يمكن المستهلك من تحقيق مصالحه ، كما يجب من جانب اخر ان تكون هذه الارادة سليمة وخالية من العيوب المعرفة التي تبطل التصرفات القانونية بوجه عام .

<sup>1</sup>عمر محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص 45.

<sup>2</sup>محمد مهدي الصغير ، مرجع نفسه، ص 33.

<sup>3</sup>عمر محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص 46

## 4- حماية الكيان المعنوي للمستهلك

يعد هذا المجال من الحماية من اكثر المجالات تعقيدا ، حيث نقصد به حماية فكر المستهلك و ثقافته ، هذا الفكر يجب ان يكون مدرك لكل المعلومات حول السلع و الخدمات ، و ظروف السوق بوجه عام ، مما يتيح له فهم اكبر للمسالة الاستهلاكية اجمالا ، و هو الاتجاه الذي يمثل احد اساليب الادراك للواقع الاجتماعي المعاش ، بما يشمل عليه من علاقات و نظم و فهم لما يدور من احداث ، وما يعقبها من ردود افعال متباينة على نحو يتحقق معه الوصول الى المستوى من الوعي الاستهلاكي ، بوصفه اهم الدعامات التي تساهم في تبصير المستهلكين بحقوقهم وواجباتهم<sup>1</sup>

وفي هذا الاطار يجب وضع برامج تثقيفية تتناول موضوعات عديدة، من امثلتها الصحة العامة و التحذير من المواد الضارة بالسلع والمنتجات و الاحاطة بالمخاطر الكامنة فيها، مع عرضها على التحليل المخبرية و مواجهة اساليب الغش<sup>2</sup>.

تساهم معرفة المستهلك بالتشريعات الحمائية و الجهات المخولة لها دور الحماية في تحقيق تنظيم افضل لعلاقاته الاستهلاكي، من ثم تحقيق سهولة في اقتضاء حقوقه اذا ما اضطر الى التقاضي، كما ان مفهوم الكيان المعنوي ينصرف ايضا الى القائمين على السلع و الخدمات والمقصود بهم المتدخلين في العملية الاستهلاكية ، التي تقع عليهم مجموعة من الالتزامات ولعل اهمها الحفاظ على المعتقدات الخاصة بالمستهلكين و ديانتهم ، وعدم الاساءة اليهم وغيرها من المعنويات الواجب المحافظة عليها خلال العملية الاستهلاكية.<sup>3</sup>

كما تبرز اهمية نشر مواصفات السلع والمنتجات و المادة الداخلة في تركيبها في انها تمثل الحد الأدنى من العلم الواجب الاحاطة به عن كل سلعة، مع عقد مقارنة بينها و بين ما يماثلها في السوق لامكانية التمييز بين الجديد و الرديء.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>عمر محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص46

<sup>2</sup>حسن عبد الباسط جميعي، مناهج حماية المستهلك في مصر و العالم، مرجع سابق ، ص 21

<sup>3</sup>محمد مهدي الصغير ، مرجع سابق ، ص 35.

<sup>4</sup>عمر محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص51.

يجب ان تزال كل ما يعيق وصول المعلومة الى المستهلك بصورة واضحة وفعالة، لذا يعمل على تجنب الالفاظ الفنية المعقدة، فضلا عن الزام المؤسسات التي تتخذ اسماء اجنبية لنشاطها لإيهام المستهلك بجودة منتوجاتها، أن تدون كافة المعلومات المتعلقة بالسلعة على اغلفتها باللغة العربية .

يجمل البعض القول بان حماية المستهلك فيما يتعلق بكيانه المعنوي (ثقافته وفكره) اتجاه يهدف الى تخليصه من سلبياته في مواجهة الانحراف بداية من بث المعارف المختلفة لانارة النقاط المظلمة من وعيه ، مرورا بعمليات الاقناع بالسلوك الواجب الاخذ به ، وربطه بمصالحه الواقعية انتهاء بتفهمه لابعاد حقوقه بين الممنوع و المسموح به ، و المحمي بقوة القانون .<sup>1</sup>

تتجلى أهمية حماية المستهلك في حق المستهلك في المقاطعة، إذ تعمل المؤسسات المنوط بها تنظيم المستهلكين و حمايتهم على ضمان عدم اقتناء سلع أو خدمات من مؤسسات معينة في حال ثبوت عدم احترامها لرغبات وحقوق المستهلكين. ولذلك، فإنه من حق المستهلك مقاطعة أي منتج من أي مؤسسة لا تحترم ثقافته وفكره.

### ثالثا: خصائص حماية المستهلك

تتميز حماية المستهلك بعدة خصائص، تختلف بحسب اساس النظر اليها ، فمن حيث الاشخاص الخاضعين للحماية أي - المستهلكين - نجد ان الحماية تتسم بالعمومية ، اما من حيث محل العلاقة الاستهلاكية نجدها حماية شاملة لكافة المعاملات باختلاف مراحلها ، اما من حيث الزمان فهي حماية دائمة وليست مؤقتة ، اما بخصوص الغاية التي تسعى الى تحقيقها فهي حماية تتسم بالعدالة و الملائمة، حيث لا ميل فيها لمصلحة شخص على حساب شخص آخر ، هناك اربعة خصائص لحماية المستهلك متمثلة في<sup>2</sup> :

#### • خاصية عمومية الحماية

<sup>1</sup>حسن خضرة ، تقرير مقدم الى ندوة حماية المستهلك في النظام العالمي الجديد ، المنعقدة بوزارة التموين المصرية في

02/11/2000 ، ص 05

<sup>2</sup>انور احمد رسلان ، مرجع سابق ، ص05

يتضح أن مناط التمتع بالحماية التي اقترتها قواعد قوانين الاستهلاك المختلفة هو ان يكون المتعاقد مستهلكا، حيث انه لم تقم هذه القواعد القانونية أي تفرقة بين طوائف المستهلكين خاصة ان الواقع العملي يرفض ذلك وهو الاتجاه الذي الصق بهذه الحماية صفة العمومية بمعنى ان يتمتع بها كل من ينطبق عليه وصف المستهلك<sup>1</sup>.

كما ان اتصاف موضوعات حماية المستهلك بالطابع الاقتصادي والاجتماعي، هذا لا يمنع ان تكون هذه الموضوعات تتسم بالعمومية.

### • خاصية شمولية الحماية

يجب ان تحيط حماية المستهلك كمفهوم شامل بجميع تعاملاته دون التفرقة بين مرحلة او اخرى او بين مجال و اخر نجد تطبيقات هذه الخاصية على الحماية العقدية كأحد موضوعات الحماية ، حيث يجب ان تشمل الحماية كافة مراحل العقد ، بداية بالمرحلة التي تسبق ابرامه مروراً بمرحلة ابرامه وانتهاءً بمرحلة تنفيذه ، كما يجب ان تشمل الحماية كافة المواقف و الموضوعات المتعلقة بالعلاقة العقدية اجمالاً كأطرافها و العقد و المعقود عليه ، و الظروف العقدية و القواعد القانونية المطبقة على العقد الاستهلاكي ، كما ان شمولية الحماية تكفل لجميع المستهلكين وفي جميع نواحي الدولة دون التفرقة بين اقليم عن اخر ، كما تشمل كافة السلع و الخدمات<sup>2</sup>.

### • خاصية استمرارية الحماية

يجب ان تكون حماية المستهلك مستمرة دون ان تقيد بمدة زمنية معينة او ترتبط بظرف معين فتحقيق الحماية الفعلية والكاملة لا يتحقق إلا اذا ضمن المستهلك جميع حقوقه دون نقصان و ان يستفيد بما تمنحه هذه الحماية من امتيازات، حيث انه يستفيد من مبادئها و قواعدها بشكل دائم، بل هي في حاجة الى احراز المزيد من التقدم، في ضوء ما يعتري المجال

<sup>1</sup>عمر محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص48

<sup>2</sup>محمد مهدي الصغير، مرجع سابق ، ص 37.

الاستهلاكي عموماً من تغيير مستمر بشكل يستدعي التفكير في اساليب و انماط حمائية اخرى لمواجهةها .<sup>1</sup>

### • خاصية العدالة والملائمة

ان الهدف من الحماية دعم مصالح المستهلك بوصفه الطرف الضعيف في العملية الاستهلاكية، لذا يجب ان تتصف الحماية بالعدالة في موازنتها لحقوق و واجبات و مصالح واطراف كل تعامل ، كما لا يجب ان تتخذ هذه الحماية صور مناقضة لآليات السوق او تمثل عائقاً امام حرية التجارة لا سيما التجارة الدولية او تتعارض مع مقتضياتها ، بل تعمل على تحقيق منظومة استهلاكية ناجحة في اطار تشجيع ممارسة الانشطة الاقتصادية المختلفة تحقيقاً للتقدم الاقتصادي المنشود في المجتمع و خارجه.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: آليات حماية المستهلك

بعد عرض مختلف المفاهيم التي قيلت حول حماية المستهلك، كان من الضروري التطرق الى المجالات التي تستوعبها هذه الحماية، ثم التطرق الى اهم خصائصها واخيراً ذكر اهم الآليات التي يمكن من خلالها تجسيد هذه الحماية بصورة عملية.

### ثالثاً: آليات حماية المستهلك

تتعدد وتتنوع آليات حماية المستهلك الى اليات علمية واليات اجتماعية واخرى قانونية.

#### 1 - الآليات العلمية لحماية المستهلك

يقصد بها تلك الاساليب العلمية لحماية المستهلك، أي هو ذلك البعد الذي تساهم فيه الجهات العلمية و البحثية المختلفة في تحقيق الحماية للمستهلكين ، من خلال القيام ببعض الانشطة العلمية ذات الاتصال بالجمهور فيما يتعلق بأمور معيشتهم ، ويقتضي ذلك توفير المرافق اللازمة لاعتماد سلامة وجودة اداء السلع و الخدمات الاستهلاكية الاساسية ووضع

<sup>1</sup> عمر محمد عبد الباقي، مرجع نفسه ، ص 49

<sup>2</sup> انور احمد رسلان ، مرجع سابق ، ص08.

معايير علمية وموضوعية و الاعلان عنها لجمهور المستهلكين ، وتنظيم الندوات و القاء المحاضرات بهدف التعريف بها<sup>1</sup>.

بحيث تهتم بتحديد المواصفات القياسية وعلامات الجودة والامان للسلع والخدمات بشكل يؤدي الى توجيه ارادة المستهلك توجيهها صحيحا للاختيار فيما بين السلع و الخدمات، ذات الطبيعة الامنة و المستوي الجيد، ذلك ان سعر السلعة لم يعد هو المعيار الوحيد الذي يدل على جودتها<sup>2</sup>

تستمد مواصفات الامان والجودة اهميتها ليس بوصفها احد الاساليب الناجحة في الوقاية من المخاطر المحتملة للمنتوجات بل لأنها فضلا عن ذلك تمثل معيارا منضبطا لمساءلة المقصرين عن عمد او عن اهمال في توفير سلع و منتوجات يؤدي استعمالها الى الحاق الضرر بالمستهلكين، هذا بالإضافة الى دورها في دفع المنتوجات الامنة و الجديدة الى المواقع التي تستحقها بين كثرة المنتجات التي لم نعد نعرف بسهولة كيفية الاختيار من بينها.

تبرز في هذا المقام اهمية اصدار شهادات رسمية عن الجهات العلمية، تهدف الى توثيق نسبة السلع الى منتجاتها ، والى توضيح بعض المزايا الخاصة التي قد تتوافر في بعض المنتجات ، و ايضا الى اعلام جمهور المستهلكين وبصورة مبسطة بنتائج التحاليل المعملية و الدراسات التي اجريت حول هذه المنتجات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد مهدي الصغير ، مرجع سابق ، ص 38 .

<sup>2</sup> حسن عبد الباسط جميعي ، قياس جودة ومستوى الامان في اطار التوازن بين مصالح المنتجين و المستهلكين ، ابحاث

مركز الدراسات القانونية و الفنية لنظم الاستهلاك و حماية المستهلك ، ص 02

<sup>3</sup> عمر محمد عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص 50

ب - الآليات الاجتماعية لحماية المستهلك

برز في ضوء ما لحق بالعملية الاستهلاكية من تداعيات وقصور أجهزة الدولة في مواجهتها الاهتمام بإنشاء جمعيات أهلية تهدف إلى تدعيم ومساندة هذه الأجهزة وصولاً إلى تحقيق حماية أفضل للمستهلك.<sup>1</sup>

قد قام بتكوين هذه الجمعيات عدد من أفراد الشعب يمارسون هذا العمل الاجتماعي بالقدر والاسلوب الذي يتلاءم مع أنظمة الدولة و بصورة تتوافق مع الظروف الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية والبيئية لها تؤدي هذه الجمعيات دورها في حماية المستهلك من خلال العديد من الاعمال ، نذكر منها ما يلي:<sup>2</sup>

- نقل ما يتوفر من معلومات عن السوق إلى أجهزة الدولة المختصة للتصرف فيها، وفقاً للقواعد و اللوائح المنظمة لاقتصاد السوق و منع الغش التجاري والاحتكار .
- التنسيق بين الجهود والخبرات لتوفير الوسائل المختلفة للدفاع عن مصالح المستهلكين
- خلق الوعي العام لدى المستهلك حول السلع والخدمات وعلاقتها بصحته و سلامته
- ارشاد المستهلك إلى السبل التي تمكنه من الوقوف على مدى ملائمة السلع والخدمات والمنتجات لتحقيق اغراضه من التعاقد.
- توعية المستهلكين من خلال وسائل الاعلام المختلفة.
- اجراء الاستطلاعات والابحاث واعداد الدراسات المقارنة للسلع والخدمات الاستهلاكية من حيث جودتها وصلاحياتها واسعارها بهدف تمكين المستهلك من تجنب اخطارها واختيارها

<sup>1</sup> حسن عبد الباسط جمعي، قياس جودة ومستوى الامان في اطار التوازن بين مصالح المنتجين و المستهلكين مرجع سابق، ص 05 .

<sup>2</sup> احمد عبد العال ابو قرين ، نحو قانون لحماية المستهلك "ماهيته ، مصادره ، موضوعه " ، اصدارات مركز البحوث بكلية العلوم الادارية ، جمعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، سنة 1993 ، ص 51

**المطلب الثاني: الاختصاص القضائي في منازعات المستهلك**

إن معالجة موضوع النزاعات الفردية للاستهلاك تتم من خلال الممارسة العملية للدعوى القضائية التي يرفعها المستهلك ضد الطرف المخل بالتزاماته.

لكن الاتجاه الحديث في الأنظمة القضائية المعاصرة يتجه نحو تخليص الأجهزة القضائية من نزاعات الاستهلاك البسيطة، لكون المحاكم أجهزة ضخمة وبطيئة نوعا ما- ومكلفة للنظر في النزاعات البسيطة، فتصبح معرقة- أحيانا- أمام اللجوء إلى التسوية وبالتالي إلى العدالة. إن رفع أي دعوى مدنية أمام القضاء المدني تستوجب أن تكون تلك الجهة القضائية، ذات اختصاص في النزاع (فرع أول)، كما ان هناك طريقة اخرى لحل النزاع تتمثل في الوساطة القضائية (فرع ثان).

**الفرع الأول: الاختصاص القضائي في نزاعات الاستهلاك**

يعد الاختصاص القضائي أول مسألة ينبغي التنبه لها لأنه المخول بالبت في نزاعات الاستهلاك، ومعرفة الاختصاص مهمة للغاية إجرائيا للمستهلك حتى تكون دعواه مقبولة قانونا، وهو ما عمل المشرع على معالجته من خلال بيان قواعد اللجوء إلى القضاء المختص نوعيا ومحليا<sup>1</sup>،

**أولاً: الاختصاص المحلي القاضي بالفصل في منازعات الاستهلاك**

بالرجوع إلى أحكام المواد من 37 إلى 47 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية<sup>2</sup> نجد أن المشرع أعطى مجموعة من القواعد التي يقوم عليها هذا الاختصاص، والتي تسمح للمدعي- المستهلك- أن يوجه دعواه بطريقة صحيحة، فالأصل أن الدعوى ترفع أمام الجهة القضائية التي فيها موطن المدعى عليه تطبيقا لقاعدة أن " الدين مطلوب وليس محمول "، ومنه فعلى

<sup>1</sup> حملجي جمال، دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على ضوء التشريع الجزائري والفرنسي، رسالة ماجستير في قانون الأعمال كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2006، ص 16.

<sup>2</sup> قانون رقم 08-09 مؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008 يتضمن قانون الإجراءات الإدارية المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية العدد 21 الصادرة بتاريخ 23 ابريل سنة 2008.

المستهلك في حالة تضرره من أي خطأ أو تقصير أو إهمال من خلال استهلاكه لمنتج ما أو سوء الخدمة المقدمة له من طرف المتدخل أن يرفع الدعوى أمام المحكمة التي فيها موطن المدعى عليه، وقد يتقدم المستهلك برفع دعوى على المسؤول عن الضرر والذي هو عادة متدخل، فهنا المشرع تفتن لذلك وأعطى الاختصاص للجهة القضائية التي بدائرتها محل إقامته المعتادة، فإذا انعدمت هذه الإقامة أو لم تعرف فيؤول الاختصاص للجهة القضائية التي كان آخر موطن المدعى عليه. وعليه فإن للمستهلك عدة خيارات<sup>1</sup> تسمح له باقتضاء حقه إذا استحال عليه تحديد الموطن الفعلي للمتدخل رغم أن القاعدة العامة قيدها المشرع بعدة استثناءات لنوع الدعاوى وحصرها أمام جهات قضائية محددة تصل لأربعة عشر حالة.

أهمها إذا كان النزاع بين المستهلك والمتدخل يتعلق بدعوى متعلقة بالخدمات الطبية ترفع الدعوى أمام الجهة القضائية للمكان الذي قدم فيه العلاج، وقد أتى المشرع الجزائري بحالات أخرى أهمها: الدعوى التي يرفعها المستهلك ضد عدة مدعى عليهم مثلا كالدعوى التي يرفعها على منتج السلعة ومصدرها وعلى الموزع فهنا المدعى عليهم يتقبلون الاختصاص لأحد الجهات القضائية التي يقع فيها موطن أحدهم أو مسكنه وفي هذا تسهила ورفع للمشقة، كذلك نجد أن الاختصاص يؤول في حالة المسؤولية التقصيرية أمام الجهة القضائية التي وقع في دائرة اختصاصها الفعل الضار، وقد تكون الدعوى المرفوعة من المستهلك ضد شركة فهنا يؤول الاختصاص أمام الجهة القضائية التي في دائرة اختصاصها أحد فروعها، كما نجد تنظيم وإضافة نوع آخر من الاختصاص ضمن القانون 08-09 المتعلق بالإجراءات المدنية والإدارية للذي ذكرناه بحيث أضاف المشرع في المادة<sup>2</sup> 40 من ق م ج حالات أخرى أهمها في مواد الملكية الفكرية الاختصاص إلى الجهة القضائية الموجود بدائرة اختصاصها موطن المدعى عليه،

<sup>1</sup> إن المستهلك طرف ضعيف في العلاقة التعاقدية، من هنا ينبغي أن يرد على قانون الإجراءات المدنية والإدارية تعديل لقواعد الاختصاص المحلي بحيث يمكن أن ترفع الدعوى أمام المحكمة التي يقع بدائرة اختصاصها موطن المستهلك سواء كان مدعى أو مدعى عليه مثل ما فعل المشرع في قضايا النفقة أين حدد الاختصاص بمحكمة الدائن بالنفقة.

<sup>2</sup> مادة 40 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

فما يمكننا قوله إجمالاً، أن المشرع في مسألة الاختصاص الإقليمي لدعاوى الاستهلاك قرر قاعدة عامة وأورد عليها مجموعة استثناءات:

#### -القاعدة العامة:

أن الاختصاص المكاني ينعقد لمحكمة موطن المدعى عليه، باعتبار أن الأصل هو براءة الذمة، ومن ثم على من يطالب خصمه بشيء فعلية أن يسعى إليه بما أن المدعي هو من بادر برفع الدعوى واختار الوقت الذي يناسبه، وكذلك لإعطاء نوع من التوازن بين المصالح بأن لا يختار كذلك المحكمة التي تناسبه.<sup>1</sup>

وإذا لم يكن له موطن معروف أي للمدعى عليه، يؤول الاختصاص للجهة القضائية التي يقع في دائرتها آخر موطن له، وفي حالة اختياره لموطن يعود الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية التي يقع فيها موطنه المختار.

ليفرق المشرع بين وجود متدخل واحد في العقد الاستهلاكي أو مجموعة أشخاص، ففي الحالة الأولى تقضي المادة<sup>2</sup> 37 من ق إ م إ ج على أن ترفع الدعوى أمام المحكمة التي يقع في دائرة اختصاصها موطن هذا المتدخل الفرد، أما في الحالة الثانية فتقضي المادة 38 من ق إ م إ ج على أن للمدعي المستهلك في حالة تعدد المدعى عليهم الاختيار بين أحد المحاكم التي يقع في دائرة اختصاصها موطن أحدهم.

#### -الاستثناء:

يستثني المشرع بعض أنواع من الوقائع من القاعدة العامة بحيث يعطيها اختصاص قضائي معين، كما هو الحال إذا كان المضرور مرتبطاً بعقد بينه وبين المسؤول عن الضرر،

<sup>1</sup> تريكي هدى الحماية المدنية الإجرائية للمستهلك دراسة مقارنة ، المصدر القومي للإصدارات القانونية، ط 01، القاهرة،

2017، ص 71.

<sup>2</sup>مادة 37 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

بحيث يكون المدعي مطالباً برفع دعواه أمام المحكمة التي يقع في دائرتها إقامة المسؤول عن الضرر أو مكان تسليم الشيء أو توريد الخدمة وفقاً للمادتين<sup>1</sup> 39 و 40 من ق إ م إ ج.

وإذا لم يكن هناك عقد قائم بين المدعي والمدعى عليه، يؤول الاختصاص للجهة القضائية التي يقع في دائرتها الفعل الضار بحسب نص المادة<sup>2</sup> 39/ ف 03 من ق إ م إ ج. في الدعاوى المختلطة أي التي يهدف من خلالها المدعي المطالبة بحق عيني عقاري وحق شخصي في ذات الوقت فتكون أمام الجهات القضائية التي يقع اختصاصها في مقر الأموال التي تأسس للطلب حولها.

في المواد المتعلقة بالخدمات الطبية، يكون الاختصاص أمام المحكمة التي يقع في دائرة اختصاصها تقديم العلاج طبقاً لنص المادة<sup>3</sup> 40 ف 06 من ق إ م إ ج.

أما في المواد المستعجلة فيكون أمام المحكمة الواقع في دائرة اختصاصها مكان وقوع الإشكال في التنفيذ أو التدابير المطلوبة بحسب نص المادة<sup>4</sup> 40/ ف 10 من ق إ م إ ج. ثانياً: آثار الاختصاص المحلي في نزاعات الاستهلاك.

لقد بين المشرع الجهة القضائية المختصة في رفع الدعوى التي مناطها حماية المستهلك المتضرر كفرد، لكن ما الحال لو أن المستهلك أخطأ في توجيه دعواه خلافاً لما نص عليه المشرع في المواد 39 و 40 من ق إ م إ ج ؟

بالرجوع إلى القانون رقم 08-09 المعدل والمتمم نجد أن نص المادة<sup>5</sup> 45 منه تعتبر كل شرط يمنح الاختصاص الإقليمي لجهة قضائية هي في الأصل غير مختصة لا يعتد به لأنه لاغيا وعديم الأثر كأصل عام إلا إذا تم بين التجار ، وبمفهوم المخالفة فإن جميع المنازعات التي تؤول للمحاكم طبقاً لقواعد الاختصاص المحلي في إطار قانون الإجراءات المدنية

<sup>1</sup> مادة 39 و 40 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>2</sup> مادة 39 فقرة 3 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>3</sup> مادة 40 فقرة 6 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>4</sup> مادة 40 فقرة 10 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>5</sup> مادة 45 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

والإدارية هي من النظام العام، لا يجوز مخالفتها بين الخصوم في اتفاقات يبرمونها مسبقاً ويبقى الاستثناء هو ما يتفق عليه التجار، وفي السياق ذاته حدد المشرع طريقة الدفع بعدم الاختصاص المحلي بالمادة<sup>1</sup>47 حيث قيد إثارة هذا الدفع قبل أي دفاع في الموضوع أو دفع بعدم القبول، ونجد أن المشرع الجزائري صنف الدفع المتعلق بعدم الاختصاص المحلي من ضمن الدفوع الشكلية وبالتالي فيجب إثارته مسبقاً وإلا تمسكت المحكمة باختصاصها.

### ثانياً: الاختصاص النوعي المختص بالبث في منازعات الاستهلاك

يقصد بالاختصاص النوعي توزيع العمل بين طبقات المحاكم داخل الجهة القضائية الواحدة على أساس نوع الدعوى، مدني، تجاري، أحوال شخصية، ... وذلك بغض النظر عن قيمة الدعوى ذاتها، أي أن تختص كل طبقة من طبقات المحاكم بنظر نوع معين من القضايا دون غيرها<sup>2</sup>.

#### أ- طبيعة قواعد الاختصاص النوعي

القاعدة العامة هي أن منازعات الاستهلاك تعتبر دعاوى ذات طبيعة مدنية تدخل في اختصاص المحاكم بحكم المادة<sup>3</sup>32 من ق إ م إ ج ، وعليه فالأصل في هذه النزاعات إما مدنية أو تجارية أو بحرية تجمع بين المستهلك كمتضرر، والمتدخل كمدعى عليه، ولا يوجد نص خاص في قانون الإجراءات المدنية والإدارية ولا في أي تشريع خاص يورد أحكام خاصة تتعلق بقواعد الاختصاص النوعي في النزاعات بين المستهلك والمتدخلين<sup>4</sup>، لذا فقواعد الاختصاص النوعي الواردة في قانون الإجراءات المدنية والإدارية واجبة التطبيق، وما دام التقسيم الإداري لفروع المحكمة لا يشكل اختصاص نوعي بل هو مجرد تقسيم إداري محض يراد به تنظيم العمل القضائي بشتى فروعها، فإن رفع المستهلك دعوى مدنية أمام القسم التجاري فهي مقبولة ، وإذا رفعها إلى القسم المدني فهي مقبولة أيضاً، كون المحكمة المدنية هي

<sup>1</sup>مادة 47 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>2</sup> د. أحمد السير ضافي، الوسيط في شرح قانون المرافعات المدنية والتجارية، د دن، مصر، 2010، ص 401

<sup>3</sup> المادة 32 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>4</sup>لبحول قوبي، الحماية الإجرائية للمستهلك، مذكرة لنيل شهادة ماجستير المركز الجامعي تلمسان، 2008-2009 ص 16.

صاحبة الاختصاص الأصل بـدعوى التعويض أو الفسخ أو الإبطال وغيرها من دعوى المسؤولية المدنية.

لكن ما نثيره هنا هو غياب نص خاص ينظم طبيعة منازعات الاستهلاك، بحيث نجد أن المشرع في مسألة التجارة الدولية، الإفلاس والتسوية القضائية، المنازعات المتعلقة بالبنوك، منازعات الملكية الفكرية المنازعات البحرية والنقل الجوي، منازعات التأمينات كلها أخضعها لاختصاص الأقطاب القضائية المتخصصة حصرا نزولا عند نص المادة 32 ف 07 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، في حين نلاحظ غياب تام عن إدراج منازعات الاستهلاك ضمن هذا الاختصاص النوعي.<sup>1</sup>

ونشير إلى أنه في الجزائر يستحسن أن ترفع القضايا التي يكون فيها المدعى عليه تاجرا لدى القسم المدني تجنباً لرسوم التسجيل المرتفعة الخاصة بالقضايا التجارية 2500 دج مقارنة بالرسم القضائي المدني المقدر بـ 500 دج.

### الفرع الثاني: الوساطة كنظام لحسم نزاعات الاستهلاك

قد يتعرض المتقاضي لصعوبات في الوصول إلى حقوقه في عقود الاستهلاك بسبب العقبات التي قد تواجهه، مما يهدد تحقيقه لحقه بشكل عادل وفي وقت مناسب، وينتهك مبدأ العدالة الذي يتمتع به الجميع في دولة الحق والقانون.

من هنا يحتاج المتقاضي كآلية إضافية لتلافي اتجاه القضاء من خلال تفعيل آلية الوساطة للتقليل من إجراءات التقاضي العادية، فنبحث عن دور الوساطة في نزاعات الاستهلاك (أولاً)، وكيفية ممارسة الوساطة في هذا النوع من المنازعات (ثانياً).

### أولاً: دور الوساطة في نزاعات الاستهلاك

تعد الوساطة آلية تم تنظيمها من قبل المشرع الجزائري بمقتضى القانون رقم 08-09 حيث تشكل نهجا جديدا متطورا استهدف الحد من الخلافات المحتملة والحالة، ومعالجتها

<sup>1</sup> هذا وبعد تعديل قانون الإجراءات المدنية والإدارية بحذف الأقطاب المتخصصة والنص على المحاكم التجارية المتخصصة، بقيت نفس الأنواع من النزاعات دون إضافة نزاعات الاستهلاك.

معالجة عملية منطقية على وجه السرعة بتدخل ومساعدة وسيط أو وسطاء متخصصين، يتم اختيارهم أو تحديد طرق الوصول إلى انتقائهم من طرف المتعاملين أنفسهم، ويتحدد دور الوسطاء في هذا السياق التحكيمي الجديد يتمثل في السعي بكل الوسائل والطرق الممكنة والمشروعة وخاصة الحوار الحر والمتواصل والمكاشفة بشفافية تامة، بغية تقريب وجهات نظر الفرقاء المتنازعين بالشكل الذي يوصلهم إلى حل خلافاتهم وديا دون حاجة إلى أية مرجعية تستمد قوتها الإلزامية من قرار محكمة أو حكم محكم، ودون وجود غالب أو مغلوب<sup>1</sup>.

يقصد بالوساطة أسلوب من أساليب الحلول البديلة لفض النزاعات، تقوم على توفير ملتقى للأطراف المتنازعة للإجتماع والحوار وتقريب وجهات النظر، بمساعدة شخص محايد وذلك لمحاولة التوصل إلى حل ودي يقبله أطراف النزاع، وهناك من عرفها بكونها: " نظام يهدف إلى حل المنازعات بين الأطراف وتقييم المراكز القانونية لأطراف النزاع تحت غطاء السرية كحل اتفاقي بديل تجنباً للحل القضائي الأصلي والتركيز على المشاركات بين الخصوم وتقويتها وإنهاء النزاع من قبل شخص يسمى وسيطاً<sup>2</sup>.

فهي وسيلة اختيارية وسرية لحل النزاعات تمثل مسار مهيكّل يقوم من خلاله شخص ثالث محايد بمساعدة الأطراف المتنازعة للوصول بأنفسهم إلى حل مشكلتهم بطريقة مرضية لكليهما، حيث يقوم الوسيط بتوفير إطار العمل في تسيير عملية الوساطة دون اقتراحات جوهرية أو قرارات في القضية.

وبهذا تقترب الوساطة من التحكيم بحيث يمكن اللجوء إليهما إما بناء على عقد الوساطة أو اتفاق الوساطة، لكنهما يختلفان عن بعضهما من حيث الدور الذي يلعبه كلاهما :

-الوساطة تتميز ببعدها عن الطابع القضائي عكس التحكيم، خاصة أن ما يترتب عنها يبقى مجرد مشروع اتفاق.

<sup>1</sup> بلحول قوبعي، مرجع سابق، ص 28.

<sup>2</sup> إبراهيم هزاع، سليم الوساطة التجارية كحل بديل في المنازعات التجارية، مجلة كلية القانون، جامعة كركوك، المجلد 09 العدد

- في الوساطة يعتمد الوسيط على مصالح الأطراف المشتركة وعلى القانون الطبيعي والعرف وقواعد العدالة والإنصاف بعيدا عن مختلف الشكليات الإجرائية والقيود الموضوعية، أما المحكم فيعتمد بصفة أساسية على القانون أو العقد الذي يربط بين الأطراف، بمعنى على الحقوق والمراكز القانونية لحل النزاعات ومنه فعمله يشبه إلى حد ما عمل الجهاز القضائي.

- قد يكون دور المحكم في حالة عدم اتفاق طرفا النزاع على رأي موحد متوافق حوله أن يفرض مقررا يرضي طرف ولا يرضي طرف مما يهدد المساس بمصالح المستهلكين، في حين أن الوسيط يعمل على تقريب مواقف الأطراف المتنازعة وما يعرضه لا يعد ملزما ما لم يقبله الطرفان<sup>1</sup> ، الذي ينتهي باتفاق تسوية وإلا فلا تتم الوساطة.

- للأطراف أن يحددوا للوسيط مدة إنجاز مهمته دون أن تتجاوز ثلاثة أشهر مع إمكانية اتفاقهم على تمديد هذه المدة بناء على طلب الوسيط عند الاقتضاء<sup>2</sup>(المادة 996 من ق إ م إ ج)، وهو ما يمكن الأطراف وخاصة المستهلك من اللجوء إلى القضاء في حالة عدم نجاح إجراء الوساطة عكس التحكيم الذي حددت مدته بأربعة أشهر قابلة للتمديد من قبل الخصوم أنفسهم أو وفقا لنظام التحكيم أو من قبل رئيس المحكمة<sup>3</sup> (المادة 1018 من ق إ م إ ج).

- هناك إمكانية في ظل إجراء الوساطة بالإضافة للتكلفة المالية الأقل من حالة التحكيم، إرجاع الرسوم المؤداة كليا أو جزئيا للمدعي عند نجاح الوساطة، غير أنها لا توجد هذه الآلية في حالة التحكيم.

خاصة مع إدراكه لطول وتعدد الإجراءات القضائية العادية أمام المحكمة، فيستسلم للحل الذي أقر به الوسيط ولو لم يكن في مصلحته.

**الحالة الثانية:** وهي الأكثر مساسا بمصلحة المستهلكين وتتمثل عندما يطرح إجراء الوساطة كبديل عن القضاء، مما يؤدي إلى استبعاد الطريق القضائي نهائيا، من هنا يكون على القاضي استعمال القواعد المتعلقة بالشروط التعسفية لحماية مصلحة المستهلك، كما ينبغي

<sup>1</sup> أحمد أبو الوفا التحكيم الاختياري والإجباري منشأة المعارف، ط 06، الاسكندرية، 1988 ص30

<sup>2</sup>مادة 996 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>3</sup>مادة 1018 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

على الأطراف التمسك بهذه القواعد على اعتبار أنها من مقتضيات النظام العام لا يجوز الاتفاق على مخالفتها.

إن النظام القانوني لآلية الوساطة التي توطر نزاعات الاستهلاك ينبغي أن تراعي في ما يلي:

- خصوصية نزاعات الاستهلاك باعتبارها علاقة غير متكافئة بين المتدخل والمستهلك، ومنه وضع إطار قانوني متكامل يمنح مهمة الوساطة لأشخاص يتوفرون على كفاءة وخبرة في مجال الوساطة ويضع اجالا قصيرة لإنجاز الوسيط مهمته حتى لا تمنع الوساطة من اللجوء إلى القضاء، مع ضرورة النص صراحة على اعتبار الشرط الذي يمنح الاختصاص حصريا للوسيط في تسوية نزاع الاستهلاك ويسلبه من القاضي يعد شرطا تعسفيا باطلا.

- ينبغي النص على إلزامية المرور بالوساطة بالنسبة لنزاعات الاستهلاك البسيطة التي لا تتجاوز قيمة النزاع فيها مبلغا يتم تحديده مسبقا، وهو ما نجده منصوص عليه في التشريع الاستهلاكي اللبناني، في المادة 82 منه بنصها: " تخضع النزاعات الناشئة بين مستهلك أو محترف أو مصنع والنتاج عن تطبيق أو تفسير أحكام هذا القانون والتي لا تتجاوز قيمتها ثلاثة ملايين ليرة لبنانية، للوساطة بهدف محاولة التوفيق بين أطراف النزاع.<sup>1</sup>

إشراك هيئات المجتمع المدني وخاصة جمعيات حماية المستهلكين في مؤسسات الوساطة، نظرا لكونها تتمتع بهدف حصري يتمثل في حماية مصلحة المستهلك. - ينبغي استحداث لجان للتسوية الودية متعلقة بقضايا الاستهلاك تتمثل مهمتها في الحل الودي للنزاع المتعلق بالاستهلاك سواء من خلال إجراء الوساطة أو الصلح والتوفيق مع جعل مقر هذه اللجان بغرفة التجارة والصناعة.

### ثانيا: إجراءات ممارسة الوساطة لفض منازعات الاستهلاك

ينحصر نجاح هذه الاجراءات في طرفين متمثلة في القاضي و الاخرى تمس الوسيط.

<sup>1</sup> مصطفى أحمد أبو عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2011، ص 191.

## أ: الإجراءات التي يقوم بها القاضي

حسب نص المادة 994<sup>1</sup> الفقرة الأولى من قانون الإجراءات المدنية والإدارية: " يجب على القاضي عرض إجراءات الوساطة على الخصوم في جميع المواد باستثناء قضايا شؤون الأسرة والقضايا العمالية وكل ما من شأنه المساس بالنظام العام ".

لقد جاءت المادة السالفة الذكر بصيغة الوجوب، تلزم القاضي بعرض الوساطة على الخصوم في جميع المواد باستثناء قضايا شؤون الأسرة والقضايا العمالية وكل ما من شأنه المساس بالنظام العام، ولكون عرض الوساطة لا يخضع للسلطة التقديرية للقاضي، فعلى هذا الأخير أن يشير في الحكم الصادر إلى أنه قام بما هو واجب عليه، لكن الخصوم رفضوا ذلك دون أن يترتب على الإغفال أي بطلان لأن المشرع لم يتبع الإلزام بأي جزاء.<sup>2</sup>

و اللجوء إلى الوساطة ليس نابع من إرادة القاضي بل من إرادة الأطراف، فإن شاءوا أخذوا بها وأن أبوا كان لهم ذلك،<sup>3</sup>.

أما من الناحية العملية فالمشرع لم يحدد كيفية إجراء الوساطة هل يتم شفاهة أم كتابة، وفي حالة غياب أحد طرفي النزاع، هل يجب على القاضي أن يوجه الدعوة إليه ويطلب حضوره شخصياً لعرض الوساطة عليه، أو يكتفي بمقالات دفاعه برفض إجراء الوساطة في عريضة افتتاح الدعوى حتى قبل عرضها من القاضي، وهذه كلها عراقيل تحد من انتشار هذه الوسيلة البديلة خاصة وأن المشرع لم يشترط حضور الأطراف شخصياً حتى يبين لهم القاضي مميزات هذا الإجراء ويتأكد من إرادتهم في قبول أو رفض الوساطة.

يخص أجزاء باقي النزاع كأن يتطلب موضوع الدعوى المطالبة باستعادة العين المؤجرة مع بدل الإيجار المتأخر<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> مادة 994 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>2</sup> عبد الرحمان بريارة، شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية منشورات بغدادية 2009 ص 525.

<sup>3</sup> تراري تاني مصطفى، الوساطة كطريق لحل الخلافات في ظل قانون الإجراءات المدنية و الإدارية الجديد، مجلة المحكمة العليا، الطرق البديلة لحل النزاعات: الوساطة و الصلح و التحكيم عدد خاص، جزء 02، 2009، ص 558.

<sup>4</sup> عبد الرحمان بريارة، مرجع سابق، ص 526.

كذلك لم يحدد المشرع نموذج معين لأمر تعيين الوسيط، ولم تسعى الوزارة حتى لتوحيد هذا الأمر وتركت الأمر خاضع لاجتهاد القضاة فكل قاضي يحزر الأمر بشكلية مختلفة، وكان يمكن تقادي هذا التعدد بإنشاء نموذج موحد ودمجه وتعميمه حتى لا يقع إشكال.

### ب: الإجراءات التي يقوم بها الوسيط

بعد صدور أمر تعيين الوسيط القضائي وتبليغ هذا الأمر عن طريق أمين الضبط، تبدأ سلسلة الإجراءات التي يقوم بها الوسيط التي نص عليها قانون الإجراءات المدنية والإدارية وهي:

يقوم بإخطار القاضي بدون تأخير بقبوله مهمة الوساطة، وهنا لم يبين لنا المشرع كيفية هذا الإخطار، هل هو شفاهة يكتفي من خلاله الوسيط بالتنقل الى مكتب القاضي وإخطاره بذلك أم أن الأمر يكون كتابة وما هي الشكلية المطلوبة في ذلك؟

وهنا نرجع دائما إلى مسألة ضرورة توحيد النماذج في هذه المسألة بين كل الوسطاء حتى لا نقع في فوضى وتأخير سير الوساطة، وبالتالي فإن مسألة الإخطار الذي نصت عليه المادة 1000<sup>1</sup> من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، نرى بأنه يفترض أن تكون كتابة وهذا عن طريق مراسلة بين الوسيط والقاضي يعلن فيها من خلالها قبول الوساطة ويبين فيها المحكمة والقسم وكذا رقم القضية والأطراف وتاريخ أمر التعيين ويبيدي استعداده لإجراء الوساطة وتكون موقعة ومختوم عليها من قبل الوسيط.

بعدها يقوم الوسيط بدعوة أطراف النزاع وحتى موكلهم فلا يوجد مانعا لذلك، فيبين لهم مكان انعقاد جلسة الوساطة وتاريخها، ويجتمع بالأطراف ويتداول معهم بموضوع النزاع وطلباتهم ودفوعهم، ويتخذ ما يراه مناسبا لتقريب وجهات النظر بهدف الوصول إلى حل ودي للنزاع، بل وأضافت المادة<sup>2</sup> 1001 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية بإمكانية الوسيط بعد

<sup>1</sup>مادة 1000 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>2</sup>مادة 1001 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

موافقة الخصوم سماع كل شخص يرى في سماعه فائدة لتسوية النزاع، ويخطر القاضي بكل الصعوبات التي تعترضه في مهامه.

من هنا يتبين أن مهمة الوسيط واسعة إلى حد ما، فالوسيط يقوم بتحديد موعد للجلسة ويبلغه الأطراف النزاع ويحدد موقعها وزمانها، وبعد ذلك يجتمع مع الفرقاء ووكلائهم لتداول موضوع النزاع وإعطاء صورة توضيحية عن مهمة الوسيط ودوره في حل النزاع، وعلى الوسيط ان يتحلى بالحيادية أثناء جلسات الوساطة إذ أن مهمته الرئيسية هي تقريب وجهات النظر بين الأطراف.

كما يحاول الوسيط التوفيق بين الخصوم لتمكينهم من إيجاد حل للنزاع أو جزء من النزاع الذي كلف بالوساطة فيه.

إن الوسيط ليس رجل قانون بالضرورة ولا يطلب منه دراية بالتشريع والفقهاء وأحكام القضاء فهو موفق ومسهل، يطلب منه أن يحسن الاستماع وأن يتقن التحليل وأن يتحلى بالحكمة وحسن التدبير.<sup>1</sup>

-تجدر الإشارة إلى أن جلسات الوساطة هي جلسات سرية وذلك ما يستشف من نص المادة 1005 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية بقولها " : يلتزم الوسيط بحفظ السر اتجاه الغير."

وتتمثل السرية في كون جلسات الوساطة وما يتم بداخلها سري وغير معلى، ولا يحق للعمامة حضور جلسات الوساطة كما هو الحال في التقاضي، ولعل الغاية من ذلك القضاء على الحرج للذين يهتمون بسمعتهم والمحافظة عليها، بالإضافة إلى أن التصريحات أو التنازلات التي تتم خلال جلسة الوساطة بغية الوصول إلى إتفاق التسوية تبقى سرية وغير قابلة للاحتجاج بها أمام محكمة الموضوع في حال فشل الوساطة. أي أن النزاع الذي فشلت الوساطة في حله يرجع إلى القاضي من نقطة الصفر، وهذا ما يعطي حافز ويشجع اللجوء إلى الوساطة

<sup>1</sup> حمة مرامرية ، نظام الوساطة القضائية في قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق جامعة باجي مختار عنابة، عدد 52 المجلد (ب) ديسمبر 2019، ص 27.

ويضمن للأطراف عدم استخدام أي تنازل أو تصريح تم داخل جلسات الوساطة في حالة ما إذا فشلت أمام قاضي الموضوع.<sup>1</sup>

عند إنهاء الوسيط لمهمته ما لم تنته بأمر من القاضي تلقائياً أو بطلب من الخصوم حسب ما نصت عليه<sup>2</sup> المادة 1002 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية نتصور حالتين:

**الحالة الأولى :** توصل الوسيط إلى تسوية النزاع كلياً أو جزئياً، هنا يرسل للقاضي تقريراً كتابياً يتضمن اتفاق التسوية موقع عليه من قبل أطراف النزاع.

**الحالة الثانية:** وهي عدم توصل الوسيط إلى تسوية النزاع ويحرر تقريراً كتابياً يقدمه للقاضي ويذكر فيه عدم توصل الأطراف إلى تسوية النزاع.

هنا ورغم أن المشرع نص على أن إخطار الوسيط القضائي يكون كتابياً بموجب المادة 1003 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية فإنه لم ينص على نموذج أو شكلية معينة، لترجع القضية بعد ذلك أمام القاضي في التاريخ المحدد لها مسبقاً، أين يقوم القاضي بالمصادقة على محضر الإتفاق بموجب أمر غير قابل للطعن.

وتبرير ذلك أن القاضي في مادة الوساطة لا يشرف بنفسه على الإجراءات خلافاً للصالح، لذلك لا بد من صدور أمر ينهي الخصومة بالتصديق على محضر الوساطة وما لم يتضمنه القانون الجديد هو حالة عدم توصل الأطراف إلى حل ودي نتيجة إهمال متابعة إجراءات الوساطة سواء لعدم حضورهم لجلسات الوساطة أو إنعدام الجدوية، فإن المشرع لم يقرر جزاءات ضد الخصوم الذين يوافقون على الوساطة ثم يهملون متابعتها وهو لم يصب في ذلك لأن غياب الجدوية يؤدي إلى فشل الوساطة وبالتالي ضياع الوقت و الجهد<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> تراري تاني مصطفى، مرجع سابق، ص 564.

<sup>2</sup> مادة 1002 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>3</sup> عبد الرحمان بريارة، مرجع سابق، ص 531.

### المبحث الثاني: العقوبات الإجرائية التي تعيق المستهلك من الدفاع عن مصالحه

تتأثر عملية إثبات وجود حق معتدى عليه في المنازعة الاستهلاكية بعدة عقبات، مما يحوّل دور المستهلك من الدفاع عن حقه، وهذه العقوبات ذات الطابع الإجرائي يمكن أن تنبع من التشريعات التنظيمية المتعلقة بالعملية الاستهلاكية، من خلال إطالة مراحل التقاضي وتعقدها (مطلب الأول)، كما قد تكون نتاج عدم فعالية نظام المساعدة القضائية (مطلب الثاني).

#### المطلب الأول: إطالة مراحل التقاضي العادية وتعقدها

إن الغاية من لجوء المتقاضي المستهلك ونظرا لخصوصية منازعات الاستهلاك إلى السلطة القضائية هي الحصول على جبر للضرر الواقع عليه بفعالية وسرعة وأقل جهد، من هنا نبحت في النصوص التشريعية مدى وجود هذا الغرض في الناحية الإجرائية، بمعنى أن استقرار النصوص القائمة ينبأ عن وجود إجراءات متعددة ومعقدة نسبيا تطيل أمد حصول المستهلك على الحماية المرجوة أصلا وهو ما نلمسه على مستوى النصوص التشريعية (الفرع الأول) وكذلك على مستوى الاختصاص القضائي (الفرع الثاني).

#### الفرع الأول: العقوبات المتعلقة بالنصوص التشريعية

تعتبر النزاعات الفردية تلك النزاعات التي تؤثر في المصالح الشخصية للمستهلكين، حيث يكون المستهلك الفرد هو الخصم أمام المتدخل، يعود ضعف الوضع القانوني للمستهلك الفردي في الدعاوى الاستهلاكية إلى عدة عوائق، بما في ذلك العوائق النفسية التي تتمثل في الشعور بالوحدة والضعف أمام المؤسسات الكبيرة ذات الإمكانيات الهائلة التي يصعب مواجهتها بإمكانياته البسيطة.<sup>1</sup>

من المفروض انه مادام هناك الحق او ضرر اصاب المتقاضي المستهلك، يتم حله او تعويضه عن طريق اللجوء إلى الجهة القضائية المختصة، وذلك من خلال اتباع قواعد إجرائية

<sup>1</sup> المهدي العزوي، تسوية نزاعات الاستهلاك في ضوء القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، منشورات مجلة القضاء المدني، 2013، ص59.

محددة قانونا، وكلما كانت القواعد الإجرائية المتبعة بسيطة وتتميز بالسرعة كلما أمكن الوصول إلى هذا الحق، بالرجوع إلى استقراء نصوص قانون حماية المستهلك<sup>1</sup> رقم 03-09 يتبين لنا أنه يضيفي الحماية الموضوعية بشكل واضح، مهملًا الحماية ذات الطابع الإجرائي لنزاعات الاستهلاك، مما يجعلنا نفعل القواعد الإجرائية العامة التي وإن كانت توفر بعض الحماية للمستهلك.

ومنه نجد ان المستهلك في الواقع لاجرائي يتقل كاهله و يحده من استقصاء حقه من المنتج او المتدخل او من كان ضحيته جراء تعامل استهلاكي .

نذكر بعض الاجراءات التي تحتاج لتعديلات حتى تستجيب لخصوصيات نزاع الاستهلاك كما هو الحال بالنسبة لـ :

**أولا - التبليغ:** بالرجوع الى النصوص التي نظمها المشرع المتعلقة بالتبليغ بالمواد 406 إلى 416 من ق إ م إ ج<sup>2</sup> ومع غياب آجال خاصة بطبيعة النزاع الاستهلاكي ضمن القانون رقم 03-09 ، إضافة لطول الآجال نسبيا مما يتطلب الزامية تعديل المشرع تلك فعالية، كما هو الشأن بالنسبة للتبليغ في الجلسة، وتعزيز دور الأطراف في التبليغ<sup>3</sup>.

نرى انه لا بد من اضافة نصوص تنظم اجراء التبليغ و النظر في الرسوم التي يتقضاها المنفذ بخصوص النزاعات الاستهلاكية الفردية .

**ثانيا - طرق التحقيق:** لعل أهم ما يزيد من تعقد إجراءات منازعات الاستهلاك هي طرق التحقيق ووسائلها، من هنا ينبغي التفكير في جعل نزاعات الاستهلاك خاضعة لإجراءات مختصرة لا يكون فيها التحقيق إجباريا من ناحية، كما يمكن أن تقوم به هيئة الحكم الجماعية دون إرجاع القضية للمقرر<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> قانون حماية المستهلك رقم 03-09، المؤرخ في 25 فبراير 2009 م المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، جريدة رسمية عدد 15، الصادرة بتاريخ 08 مارس 2009 .

<sup>2</sup> المواد من 406 إلى 416 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>3</sup> المهدي العزوي، مرجع سابق، ص 61.

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص 63.

ثالثا - طرق الطعن باعتبار: يتميز غالبية منازعات الاستهلاك بالبساطة، ومن ثم يجب إعادة النظر في طرق الطعن بهدف تقليلها من حيث ادراج نصوص تسعى الى انهاء النزاع في جلسات اقل بحيث كما استخدم هذه الجهود تسوية نزاعات الاستهلاك من خلال إجراءات أكثر مرونة تتجنب العقوبات وتعقيدات الإجراءات التقليدية.

رابعا - إجراء القضاء الاستعجالي : بقراءة نصوص قانون حماية المستهلك وقمع الغش لا نجدتها تنص على تدخل القاضي الاستعجالي في ظل الطابع الاستعجالي للمواد المستهلكة المضرة أحيانا ، فيكون اتباع القواعد الإجرائية الخاصة بالاستعجال في القواعد العامة وفقا للمواد<sup>1</sup> 299 إلى 305 من ق إ م إ ج.

ما يجب الإشارة إليه في هذا الصدد أن القواعد الإجرائية العامة بعيدة عن توفير الحماية اللازمة للمستهلك، لكونها وضعت لتطبق على نزاعات ذات أطراف متكافئة، لذلك ينبغي أن يتم التفكير في قواعد إجرائية خاصة بمنازعات الإستهلاك بعيدا عن منطق القواعد العامة التي تطغى على القواعد الإجرائية غير الجوهرية.

كما ينبغي تأطير مجموعة من الإجراءات التي من شأنها مراعاة مستلزمات نزاع الاستهلاك، والتي نذكر منها<sup>2</sup>:

- إجراء الأمر بالقيام بعمل : وهو الإجراء الذي تبناه المشرع الفرنسي بموجب المرسوم الصادر في 04 مارس 1988 ضمن المادة 1-1425 وما يليها من قانون الإجراءات المدنية الفرنسي، والذي في الواقع أتى ليجابه أمر الأداء الممنوح للمتدخل، حتى يكون هناك نوع من التوازن بين مصالح المستهلك والمتدخل.

اما ما يمر به المستهلك في التشريع الجزائري في غياب اجراءات مبسطة لقيود الدعوى نجده حدد في قانون الإجراءات المدنية والإدارية للشخص متى توافرت شروط لكي ينظر في إدعائه القانوني، أمام القضاء، فهي صلاحية الادعاء للنظر فيه أمام القضاء.

<sup>1</sup>المواد من 299 إلى 305 من قانون رقم 09/08، مرجع سابق.

<sup>2</sup> عبد العالي العضاوي، أحدث دليل تطبيقي للقضاء الاستعجالي المغربي في المادة التجارية، د د ن، 2001، ص 62.

ولكي تكون الدعوى مقبولة السماع أو تكون صالحة للنظر فيها من قبل القضاء يجب أن تستوفي جملة من الشروط التي حددها المشرع ضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية وبعريضة مكتوبة موقعة ومؤرخة تودع بأمانة الضبط من قبل المدعي أو وكيله أو محاميه بعدد من النسخ يساوي عدد الأطراف<sup>1</sup>.

فالأصل إذن في تقييد دعاوي أن تكون كتابية وبالتالي على المستهلك الذي يرغب في اللجوء إلى القضاء أن يسلك بالضرورة مسلك العريضة الكتابية بكل أعبائها، وهو لا يتماشى مع طبيعة نزاعات الاستهلاك، وبالتالي عدم توفير الأمن القضائي للمستهلك.

وهذا على خلاف ما كان عليه الأمر في قانون الإجراءات المدنية القديم حيث خير المشرع الجزائري حينها المدعي بين رفع الدعوى إلى المحكمة إما بإيداع عريضة مكتوبة من طرفه أو من وكيله وإما بحضوره أمام المحكمة وفي الحالة الأخيرة يتولى كاتب الضبط أو أحد أعوان مكتب الضبط تحرير محضر بتصريحه الذي يوقع عليه أو يذكر فيه أنه لا يمكنه التوقيع.<sup>2</sup>

ومن الملاحظ غياب أي مقتضي في القانون 08/09 المتعلق بالإجراءات المدنية والإدارية بهذا الخصوص في حين أنه كان من الضروري جعل العريضة الشفوية أصلا في النزاعات الاستهلاك مراعاة الخصوصية هذه النزاعات.

وهذا ما يستلزم النظر في هذا الاجراء .

-إجراء التنفيذ المعجل : المعلوم أن الأصل في الأحكام الصادرة في إطار القواعد العامة لا تكون مشمولة بالتنفيذ المعجل، لكن حماية المراكز القانونية الضعيفة تقتضي بالضرورة جعل الأحكام الصادرة في إطار قضايا الإستهلاك مشمولة بالتنفيذ المعجل بقوة القانون، وهو ما يغيب عن تشريع حماية المستهلك وقمع الغش.

<sup>1</sup> المادة 14 من القانون 09/08، مرجع سابق.

<sup>2</sup> المادة 12 من قانون رقم 08-09 المؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية. الجريدة الرسمية رقم 2008/21.

بحيث نجد الدعاوى القضائية تتسم بالبطء الشديد، قد يضطر معها المستهلك الانتظار لشهور طويلة من أجل الحصول على حقوقه، بالإضافة إلى العائق الثقافي فأغلب المستهلكين مفتقدين لعنصر العلم بأبسط حقوقهم المكفولة لهم قانونا في مواجهة المتدخلين.

### الفرع الثاني: العقوبات المتعلقة بالاختصاص القضائي

تثير مسألة الإختصاص القضائي في منازعات الاستهلاك إشكالية نوعية، لأنه من ناحية يكون الإختصاص محدد حصرا سواء اختصاص وظيفي، قيمي، نوعي، محلي، بالنسبة لمختلف المواد كأصل عام وكاستثناءات.

لكن الموضوع أو المصالح المحمية، نلاحظ عدم إقران المشرع في قانون حماية المستهلك ولا النظر إلى الطبيعة المتميزة لنزاعات الاستهلاك سواء من حيث الأطراف أو في القواعد العامة لاختصاص قضائي يتناسب وطبيعة نزاعات الاستهلاكي.

فبالرجوع إلى القواعد العامة لا نجد ضمن نصوص القانون المدني أو القانون التجاري اختصاص قضائي مختص بالبت في منازعات الإستهلاك، كما أنه بالرجوع إلى قانون الإجراءات المدنية والإدارية سواء ما تعلق منها بنوعي الاختصاص القضائي -النوعي والإقليمي - خاصة بالمواد من<sup>1</sup> 32 وما بعدها منه، يشير المشرع إلى مجموعة منازعات تؤول لاختصاص قضائي حصري أو مانع يشمل منازعات البنوك ومنازعات التجارة الدولية وقضايا الإفلاس والتسوية القضائية، بل حتى القضايا العمالية وقضايا شؤون الأسرة لها اختصاص قضائي متخصص للفصل فيها، مع تسجيل غياب ذلك في منازعات الإستهلاك.

إن ما يمكننا تسجيله في هذا المقام غياب هذا القضاء المختص حاليا، سواء في نصوص القواعد العامة أو في نصوص قانون حماية المستهلك وقمع الغش، الذي لم يشر إطلاقا لطبيعة الإختصاص القضائي.

<sup>1</sup>المواد من 32 وما يليها من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، مرجع سابق.

## المطلب الثاني: الافتقار لنظام مساعدة قضائية فعال

أصبح الولوج إلى العدالة حقا أساسيا يفعل من خلال عدة آليات، وذلك لارتباطه بتعزيز الحق في اللجوء إلى القضاء، والذي يعني تمكين كل شخص من عرض دعواه على هيئة رسمية ممثلة في المحكمة، الأمر الذي تقرره العديد من المواثيق الدولية<sup>1</sup>، وكذا الدساتير المختلفة، ومنها ما جاء في دستور الجزائري المعدل في 30 ديسمبر 2020 بالمادتين 35 و 60 منه.<sup>2</sup>

لكن رغم هذا تبقى مسألة الولوج إلى العدالة في الجزائر من المعوقات التي تحد من ممارسة المستهلكين لحقوقهم في التقاضي، في ظل عدم فعالية نظام المساعدة الحالي (الفرع الأول) وغياب نظام قانوني للمساعدة القانونية (الفرع الثاني).

## الفرع الأول: عدم فعالية نظام المساعدة القضائية في المنازعات الاستهلاكية

إذا كان مبدأ المساواة بين الأطراف أمام القضاء يكفل حق اللجوء إلى القضاء لحماية حقوق الأفراد، فإن مبدأ مجانية القضاء<sup>3</sup> يكفل لهم اللجوء إلى الحماية القضائية دون تمييز بين غنيهم وفقيرهم، فمبدأ المجانية يقوم على إعفاء المتقاضين من أداء:

-أتعاب من يقومون بشؤون القضاء.

-الرسوم القضائية بالنسبة لبعض الفئات.

- فتح باب المساعدة القضائية في وجه بعض الأشخاص.

يعتبر إقرار نظام المساعدة القضائية تطبيقاً لمبدأ مجانية القضاء للأشخاص المحتاجين الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف الدفاع عن حقوقهم أمام المحاكم، وبالتالي، تم إنشاء نظام

<sup>1</sup> حسب المادتين 07 و 10 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والمادة 14 من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية، والمادة 06 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان.

<sup>2</sup> المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، ج ر، العدد 82 المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

<sup>3</sup> عبد الغني ببيوني، مبدأ المساواة أمام القضاء وكفالة حق التقاضي، منشأة المعارف، الاسكندرية، د س ن، ص 24

المساعدة القضائية كوسيلة أساسية لتعويض النقص الجوهري في المساواة المتمثلة في مبدأ مجانية القضاء<sup>1</sup>.

بالنسبة لنظام المساعدة القضائية المعمول به في الجزائر كان بموجب:

-الأمر رقم 71-57 المؤرخ في 05 غشت 1971 والمتعلق بالمساعدة القضائية.

-القانون رقم 09-02 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 يعدل ويتم الأمر 71-57 المؤرخ في 14 جمادى الثانية عام 1391 الموافق 5 غشت سنة 1971 والمتعلق بالمساعدة القضائية.

-القانون رقم 22-03 المؤرخ في 25 أبريل سنة 2022، يعدل ويتم الأمر رقم 51-57 المؤرخ في 5 غشت سنة 1971، والمتعلق بالمساعدة القضائية، ج ر، العدد 30 المؤرخة في 27 أبريل سنة 2022.

وتتم الإستفادة من المساعدة القضائية طبقا لأحد النظامين:

**أولاً: نظام المساعدة القضائية بقوة القانون :** وهو لا يستدعي تقديم أي طلب بشأنها كما هو الشأن مثلا في القضايا الاجتماعية بالنسبة للعمال وكذا بالنسبة للمطلقة في دعوى النفقة، مدعيا كان أو مدعى عليه أو لذوي حقوقه، وتمتد هذه المساعدة إلى جميع مراحل الخصومة بداية من رفع الدعوى إلى استئناف الحكم وإلى جميع إجراءات التبليغ والتنفيذ، وفي ذلك تنص المادة 28 من القانون رقم 09-02 السابق ذكره على أنه: " تمنح المساعدة القضائية بقوة القانون إلى:

1- أرامل وبنات الشهداء غير المتزوجات،

2 -معطوبي الحرب،

3-القصر الأطراف في الخصومة

4- المدعي في مادة النفقة

<sup>1</sup> محمد محبوب، أساسيات في التنظيم القضائي، دار ابي رراق للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، 2007، ص62.

- 5- الأم في مادة الحضانة،
- 6- العمال في مادة حوادث العمل أو الأمراض المهنية وإلى ذوي حقوقهم،
- 7- ضحايا الإتجار بالأشخاص أو بالأعضاء،
- 8- ضحايا تهريب المهاجرين
- 9- و ضحايا الإرهاب،
- 10- المعوقين <sup>1</sup>.

بالنظر في نص المادة نرى ان وضعية المستهلك كطرف ضعيف في العلاقة العقدية، وفي مواجهة الشركات او المصانع المتوسطة والكبيرة، قد يعتبرون ضحايا احتيال او تضليل وقد نرى منهم من يتعامل اول مرة هذه المعاملات، لذا يتطلب من المشرع أن ينص صراحة في قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وكذلك في قانون المساعدة القضائية، على حق المستهلكين في الاستفادة الكاملة أو الجزئية من هذه المساعدة إذا كانت مواردهم المالية غير كافية لتغطية تكاليف الدفاع عن حقوقهم أمام القضاء.

**ثانيا: نظام المساعدة القضائية بناء على طلب:** وهي تلك الحالة التي تمنح فيها المساعدة القضائية بعد تقديم طلب بشأنها وتكون قابلة للموافقة أو الرفض حسب كل حالة، أمام القضاء المختص، يثبت من خلالها طالبها عجزه عن أداء الرسوم، بحيث يكون الطلب موجه إلى رئيس مكتب المساعدة القضائية المختص، بعد أن نص المشرع الجزائري على تأسيس مكاتب للمساعدة القضائية على مستوى كل من المحاكم والمجالس القضائية والجهات القضائية العليا المحكمة العليا ومجلس الدولة، وذلك على النحو التالي بيانه:

<sup>1</sup> المادة 28 من القانون رقم 09-02 مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 يعدل ويتمم الأمر 71-57 المؤرخ في 14 جمادى الثانية عام 1391 الموافق 5 غشت سنة 1971 والمتعلق بالمساعدة القضائية، جريدة الرسمية رقم 2009/15.

يكون لبعض الفئات إمكانية تقديم طلب للمساعدة القضائية وفق ما نصت عليه المادة 02 من القانون رقم 09-02 بنصها : " تعدل وتم أحكام المادة الأولى من الأمر رقم 51 - 57 المؤرخ في 5 غشت سنة 1971 و المذكورة أعلاه، وتحرر كما يأتي:

" المادة الأولى: يمكن للأشخاص الطبيعية والأشخاص المعنوية التي لا تستهدف الربح، ولا تسمح لهم مواردكم بالمطالبة بحقوقهم أمام القضاء أو الدفاع عنها، الاستفادة من المساعدة القضائية ... " <sup>1</sup>.

وتشمل المساعدة القضائية كل إجراءات التقاضي المطروحة أمام القضاء، وذلك وفقا للفقرة الخامسة من المادة الأولى من ذات القانون، بنصها : " ... تمنح المساعدة القضائية بالنسبة لكافة المنازعات المطروحة أمام الجهات القضائية العادية والإدارية وجميع الأعمال والإجراءات الولائية والأعمال التحفظية ".

ونسجل هنا ملاحظة وتساؤلا جوهريا يتعلق بالفقرة الرابعة من المادة الثانية من القانون رقم 09-02 التي تنص <sup>2</sup> : " غير أنه، يمكن منح المساعدة القضائية، بصفة استثنائية إلى الأشخاص الذين لا يستوفون الشروط المنصوص عليها في الفقرتين السابقتين، عندما تكون حالاتهم جديرة بالاهتمام بالنظر إلى موضوع النزاع "، فهل يقصد المشرع أن موضوع النزاع وقبله طبيعة الشخص المنازع قد تمنحه المساعدة القضائية دون أي شرط كان؟ وما المانع من جعل المستهلك الذي في رأينا تنطبق عليه هذه الفقرة تماما من الذين يستفيدون من نظام المساعدة القضائية.

نرى انه على الرغم من انتشار مظاهر التعسف في واقعنا المعاش، إلا أن عدد المستهلكين الذين يلجؤون إلى المحاكم للحصول على الحماية القضائية لحقوقهم قليل، مما

<sup>1</sup> المادة 2 من القانون رقم 09-02، مرجع سابق.

<sup>2</sup> المادة 4 من قانون رقم 09-02، مرجع سابق.

يجعل تلك القضايا نادرة<sup>1</sup>، ونعتقد أن تكلفة التقاضي تشكل عائقاً أمام المستهلكين الراغبين في التقاضي.

وعلى النقيض من ذلك، كرس المشرع الفرنسي بموجب قانون 10 يوليو 1991<sup>2</sup>، أسس لنظام متطور للمساعدة القضائية، يستفيد منه الأشخاص الطبيعيون الذين لا يتجاوز دخلهم الشهري مبلغاً يتم تحديده سنوياً، وذلك من خلال طلب يقدمه المستهلك وفي حالة الموافقة عليه تتصدى الدولة لكل مصاريف الدعوى وتخول للمستهلك مجموعة من الامتيازات لا تتوفر بنظام المساعدة الجزائري، حول حق اختيار المحامي الذي يريده على سبيل المثال، والإعفاء من الرسم القضائي للمعوزين، ... فتذليل مثل هذه العقبات يحقق الأمن القضائي للمستهلك.

### الفرع الثاني: عدم وجود نظام مساعدة قانونية خاصة بنزاعات الاستهلاك

يتم تحقيق ولوج المستهلك للقضاء أساساً من خلال سهولة تطبيق القانون، بحيث يمكن اعتبار القانون جزءاً من حق المستهلك في المعلومة، وهو حق دستوري، ويجد أساسه أيضاً في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك بصيغتها الصادرة سنة 1999 في مادتها الـ 34 التي تنص على أنه: "ينبغي أن توفر للمستهلكين المعلومات بشأن ما هو متاح لهم من إجراءات الانتصاف وغيرها من إجراءات حل المنازعات"<sup>3</sup>، إن نهج المشرع في قانون حماية المستهلك وقمع الغش الذي جعله مجرد تدابير لحماية المستهلك، مستبعداً من ذلك معالجة حامية إجرائية يشكل أحد أسباب عدم الإهتمام بطرق وآليات ولوج المستهلك إلى تفعيل حقوقه بسرعة وفعالية، مما يصعب تفعيل القانون في خدمة المستهلك المتضرر.

<sup>1</sup> حسن التهامي، دور القضاء التجاري في حماية المستهلك، مجلة طنجيس للقانون والاقتصاد، العدد 8، 2009، ص 168.

<sup>2</sup> المهدي العزوي، مرجع سابق، ص 78.

<sup>3</sup> نفس مرجع، ص 67.

وتجدر الإشارة إلى أن نظام الولوج إلى تفعيل القاعدة القانونية هو نظام شامل هدفه تقريب القانون من المكلفين به عن طريق الإعتماد على ميكانيزمات ووسائل تحقق التمكين الفعلي للمواطنين من القانون، وذلك من خلال<sup>1</sup>:

### 1- ضرورة وضوح النص القانوني:

تحقيقاً للمبدأ المنشود من النص التشريعي، وهو الأمن القانوني، ينبغي أن يتم صياغة القاعدة القانونية بدقة وبساطة ووضوح، كما يجب أن تكون القاعدة القانونية مفهومة بوضوح للأشخاص المستهدفين، ويجب أن يكون بإمكانهم فهمها والتعرف على آلية تطبيقها بسهولة، فاللغة المعقدة والغامضة تسبب اللبس والتباين في التفسير، وهذا يؤدي إلى تعطيل المعاملات وعدم استقرار الحقوق والمراكز القانونية.

ولتحقيق ذلك فإن إعداده بحسب المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان يجب أن يتوخى على الأقل ثلاثة أهداف أساسية وهي الوضوح، سهولة الفهم، والقابلية للتطبيق<sup>2</sup>، وهو ما أخذ به المشرع الفرنسي الذي أصبح منذ التعديل الدستوري لـ 28 يوليو 2008 يخضع مشاريع النصوص القانونية لدراسة أثرها الواقعي، وهي دراسة غايتها تحديد مدى واقعية النص التشريعي ماليا واجتماعيا وبيئيا<sup>3</sup>.

### 2- تكريس نظام مساعدة قانونية فعال:

إن الناظر إلى كل من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش أو إلى الأمر رقم 71-57- المتعلق بالمساعدة القضائية وتعديلاته المتعاقبة إلى غاية سنة 2022 ، يجد تنامي فكرة ولوج المستهلك إلى القضاء تفتقر للنصوص القانونية المفصلة لهذا الغرض، لأن

<sup>1</sup> عبد الحميد آخريف، الحقوق القضائية للمستهلك، مجلة المعيار، المجلد 2007، العدد 38 (31 ديسمبر/كانون الأول 2007)، ص 210.

<sup>2</sup> المهدي العزوي، مرجع سابق، ص 71.

<sup>3</sup> الأجرابي شكري، عرض تقديمي لموضوع ولوج القانون والعدالة، جلسة الحوار الوطني حول إصلاح العدالة، 11 يونيو 2012، ص 12.

الوضعية الحالية بهذه النصوص التشريعية تدل على ضعف آلية المساعدة القانونية في ظل عدم وجود نظام قانوني مؤطر ، فرغم ما استحدثه المشرع في تعديلاته لهذا النظام بالقانون رقم 03-22 نسجل مجموعة ملاحظات عليه.

-عدم تعميم آلية الإطلاع على مآل الملفات والمحاضر في جميع المحاكم والمجالس القضائية.

-عدم فعالية مؤسسة الوسيط بحيث لا نلمس قيامها بالدور الذي أحدثت من أجله.

-غياب النص على تحرير وإبرام التصرفات القانونية من طرف المختصين من محامين وقضاة وأساتذة.

-جعل المستهلكين باعتبارهم أطرافاً ضعيفة لهم الحق في طلب المساعدة القضائية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك في مصر بالمقارنة بأوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية والشرق الأوسط، مرجع سابق، ص 87.

# الفصل الثاني

الحماية الاجرائية للمستهلك كجماعة

## الفصل الثاني: الحماية الإجرائية للمستهلك كجماعة

لقد ألزمت التغييرات الاجتماعية ظهور جهات فاعلة تؤثر في توجه الحكومات، في إطار عدم قدرة الدولة ومؤسساتها الرسمية وحدها على القيام بكل الأعمال الملقاة على عاتقها، وتقوم هذه الجهات بأدوار أكثر فعالية ونشاطا في تحقيق حماية حقوق الأشخاص ومراكزهم القانونية،<sup>1</sup> إذ تتولى ممارسة الأنشطة التطوعية التي تحقق مصالح وأهداف مشتركة للمنخرطين فيها والمجتمع ككل، وتتطلق في ذلك من قواعد فكرية محددة تخدم رؤى عقدية، تربط وجود مؤسسات الدولة بتحقيق أغراض مشتركة، أو لتحل محل الدولة وتؤدي دورها المفترض في التقليل من حدة المشكلات الناجمة عن عدم قدرة الدولة في الإحاطة بكافة احتياجات مواطنيها<sup>2</sup> وجمعيات حماية المستهلك هي إحدى الأجهزة الفاعلة في المجتمع المدني، دعت الضرورة إلى وجودها كآليات رقابية متنوعة على المنتجات والخدمات المعروضة في السوق، تساعد إلى جانب هيئات أخرى في الحد من المخالفات والتجاوزات التي قد يمارسها المحترفون<sup>3</sup> ، ولكونها مجموعة منظمة وواسعة التمثيل، يستطيع من خلالها المستهلكين الدفاع عن مصالحهم وجبر الضرر الواقع عليهم، وجمعيات حماية المستهلكين يسمح لها المشرع من خلال قانون الجمعيات وقانون حماية المستهلك وقمع الغش من لعب عدة أدوار والقيام بعدة إجراءات بغية الدفاع عن مصالح المستهلكين.

وعليه نقسم هذا الفصل إلى دور جمعيات حماية المستهلك من الناحية الإجرائية القضائية وغير القضائية (المبحث الأول) ومن ثم العقوبات التي تعترضها (المبحث الثاني).

- عبد الكريم هشام دور المجتمع المدني في تعزيز وتحقيق الممارسة الديمقراطية في الوطن العربي، مجلة المفكر، العدد 7، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص 324

<sup>2</sup>- محمد أحمد علي مفتي المجتمع المدني والدولة المدنية مجلة البيان مركز البحوث والدراسات، الرياض، دون منة نشر، ص، 15.

<sup>3</sup>- سي يوسف زاهية حورية، دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك، مجلة الحقيقة، العدد 34، جامعة أحمد درارية، أدرار، 2015، ص 283

## المبحث الأول: دور جمعيات حماية المستهلكين في الدفاع عن مصالحهم.

إن مسألة دور جمعيات حماية المستهلكين يقتضي منا التكلم مباشرة على السلطات التي تمارسها هذه الجمعيات في مجال حماية المستهلك من خلال تحديد الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك المطلب الأول، ثم بحث الدور العلاجي الذي تمارسه جمعيات حماية المستهلك من أجل حماية هذا الأخير (المطلب الثاني)

## المطلب الأول: الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك.

إن الدور الوقائي الذي تمارسه جمعيات حماية المستهلك يعد الآلية الأولى التي تسمح لها بتعزيز الدفاع على مصالح المستهلكين، ويعبر عن مختلف الأنشطة والفعاليات الإجرائية التي تقوم بها الجمعيات قبل المساس بصحة وأمن المستهلك، أي منع الضرر قبل وقوعه<sup>1</sup>، ونظرا لتزايد الإهتمام بالمستهلك فإن حمايته ضرورة ملحة تتطلب وجود أجهزة رقابية تضمن تطبيق كافة القواعد القانونية على العملية الاستهلاكية<sup>2</sup>، وهو الدور الذي تسعى جمعيات حماية المستهلك إلى ممارسته حتى يكتمل التعاون الفعلي بين مختلف الهيئات من أجل تحقيق هدف موحد وجوهري، يتمثل في حماية المستهلك وضمان سلامته الصحية، على نحو فرض أسعار مضللة أو تقديم خدمات رديئة أو تسويق سلع ومنتجات ضارة أو تعبئة وكتابة بيانات غير صحيحة<sup>3</sup>، وتلعب جمعيات حماية المستهلك دور وقائي فعال في التصدي لهذه الممارسات قبل وصولها إلى المستهلكين، ومنه تجنب استقبال المستهلك المعلومات مغلوطة حول السلع

<sup>1</sup> - بوشناق صافية، بن ميهوب، أمينة دور جمعيات حماية المستهلك الجزائري في التصدي للممارسات التسويقية المضللة دراسة مجموعة من جمعيات حماية المستهلك بالجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف ، مجلة ارتقاء للبحوث والدراسات الاقتصادية، المجلد 1 العدد 1 ، 2020، ص 55.

<sup>2</sup> - أحمد أسعد توفيق زيد، الاختصاص النوعي في المنازعات الإدارية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة بسكرة، 2018، ص 116.

<sup>3</sup> سعدي عزوز، محمودي سميرة، جمعيات حماية المستهلك بين الدور الوقائي والعلاجي، مؤلف جماعي حول النظام القانوني لحماية المستهلك في التشريع الجزائري والتشريع المقارن، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مخبر القانون والتتمية، جامعة أحمد درارية، أدرار، 2020، ص 415

والخدمات المقدمة، وقيام المتدخلين بالممارسات المضللة التي تؤدي إلى الإدراك الخاطئ، مما يدفع إلى اتخاذ قرار غير صحيح قد يؤثر بصورة جسدية أو نفسية على المستهلك<sup>1</sup>، لذلك تلعب جمعيات حماية المستهلك دوراً وقائياً بالدرجة الأولى يهدف إلى منع وقوع الضرر على المستهلك من خلال إجراءات الإعلام والتحسيس والتوجيه (الفرع الأول)، وإجراء تمثيل المستهلك أمام الهيئات العمومية (الفرع الثاني).

### الفرع الأول: إجراءات الإعلام والتحسيس والتوجيه.

تباشر جمعيات حماية المستهلك سلطتها الوقائية قبل المساس بصحة وأمن المستهلك من الممارسات التي تشكل خطراً عليه: نظراً لأن المستهلك يعتبر الطرف الضعيف ويشارك في جميع مجالات الأنشطة التجارية، فإن تأثير هذه الأنشطة عليه يكاد يكون أمراً حتمياً يتطلبه تعامل الممارسين في سياق الأنشطة الاقتصادية المختلفة. تتطلب هذه الأخيرة تنظيم آليات تقنية فعالة تحقق حماية المستهلك كطرف أساسي في هذه العملية ووجود الجمعيات التي توجه المستهلك نحو المعرفة الكافية لما يستهلكه من منتجات وخدمات تسمح بضمان عدم الإضرار بصحته وحمايته بتنفيذ دورها الوقائي في مجال الإعلام والتوعية من خلال:

### أولاً: إعلام المستهلك وتوعيته عن طريق وسائل الإعلام العامة

تولي المشرع اهتماماً كبيراً بضرورة إعلام المستهلك، ويُلاحظ ذلك في المادة 352 من القانون المدني، حيث يُلزم البائع بتزويد المشتري بالمعلومات المتعلقة بالأوصاف الأساسية للسلعة المُباعة، ويُعتبر النظام القانوني هذا رؤيةً للمبيعات تجسيداً للعلم الحقيقي والكافي، فهو يضمن حق المستهلك في الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ قرار مُدروس ومسؤول عن شراء المنتجات، هذا بالنسبة للقواعد العامة في ذلك، ونفس مضمون المادة نجده في القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش أي في القواعد الخاصة، الذي يؤكد فيه المشرع

<sup>1</sup>بوشناف صافية، بن ميهوب أمينة، مرجع سابق، ص 88.

على أن يستجيب المنتج أو الخدمة للطلبات المشروعة للاستهلاك، ويكون كل متدخل ملزم بإعلام المستهلك بالمعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو أية وسيلة أخرى<sup>1</sup>، ويتضمن الإعلام إحاطة المستهلك بجميع المعلومات والمعارف المتعلقة بالمنتج أو الخدمة وحقوقه وواجباته، مما يجعل الإعلام وسيلة فعالة في مواجهة الإشهارات والإعلانات التي يقدمها المنتجون والموزعون، عندما تلجأ الجمعيات في إطار ذلك إلى ما يعرف بالإشهار الكاذب أي نقد السلع والمنتجات عن طريق إجراء خبرات وتجارب مقارنة ونشر نتائجها وقد تلجأ الجمعيات إلى وسيلة أكثر خطورة من أجل تحسيس المستهلك وتوعيته بخطورة منتج أو خدمة ما حينما تعتمد على الدعوة إلى المقاطعة<sup>2</sup>، ووسائل الإعلام على اختلاف أشكالها بما أنها ذات طابع صناعي وتجاري، فإنها تسعى في جانب مهمتها إلى تحقيق الربح عن طريق الإعلانات، خاصة التي تطلبها المؤسسات والشركات، مما يجعلها في كثير من الأحيان تتردد في تمرير حصص خاصة بحماية المستهلك، وتأثير المستهلك سيكون أكبر من خلال الإعلانات التي تتكرر على مسامعه مرات ومرات مقارنة بحصص المستهلك التي لا تكون سوى مرة في الأسبوع أو الشهر، وحتى توقيت بثها قد لا يتناسب مع أغلبية المستهلكين مما ينقص من فعالية هذه الأجهزة كوسيلة في يد جمعيات حماية المستهلكين لإعلامهم<sup>3</sup>.

### ثانياً: إعلام المستهلك وتوعيته عن طريق النشريات المتخصصة

تعتبر النشريات المتخصصة من الآليات التي تعتمد عليها الجمعيات العامة في إعلام المستهلكين وتوعيتهم بحقوقهم الاستهلاكية، ولهذه النشريات المتخصصة فضلاً عن دورها في إعلام وتحسيس وتوعية المستهلكين عدة أدوار أخرى، فهي تعمل على ترقية الأنشطة والربط

<sup>1</sup> المادة 17 من قانون رقم 09 03- مؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 يتعلق بتعلق بحماية

بحماية المستهلك، الجريدة الرسمية رقم 12، عدد 15 الصادرة بتاريخ، 8 مارس سنة 2009..

<sup>2</sup> فهيمة نصري، مرجع سابق، ص 67.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص 71.

بين أعضائها، كما أنها تعطي صورة واضحة عن الجمعية وما تقوم به<sup>1</sup>، ووفقا للقانون المتعلق بالجمعيات يمكن للجمعية إصدار النشريات المتخصصة والوثائق الإعلامية والمطويات التي لها علاقة بذلك، في ظل إحترام النصوص الدستورية والقواعد القانونية والثوابت الوطنية التي تمثل الدولة<sup>2</sup>، وقد تعتمد الجمعيات في إصدارها للنشريات المتخصصة على بعض الشروط الموضوعية الواجب توفرها في أي عقد وهي الرضا المحل والسبب، وكذا أهلية الأشخاص المؤسسين لهذا الكران، راوغهم السن القانونية وتمتعهم بالجنسية الجزائرية، وعدم المساس بالنظام والآداب العامة في ما تقوم به مثل هذه الجمعيات من أنشطة<sup>3</sup>.

إضافة إلى وجود الشروط الشكلية التي تنطلق أساسا من إيداع تصريح التأسيس لدى السلطات العمومية، لدى كل من المجلس الشعبي البلدي بالنسبة للجمعيات البلدية، ووالي الولاية بالنسبة للجمعيات الولائية، كما خول قانون الجمعيات سلطة منح الترخيص لوزير الداخلية في حالة الجمعيات ذات الصبغة الوطنية أو التي تكون مشتركة بين الولايات<sup>4</sup>، غير أن واقع الجمعيات لا يعكس بالضرورة ما تقرره النصوص والقواعد القانونية، فوجود جمعيات حماية المستهلك ما يزال ضعيفا، بغض النظر عن عددها فإن ما ينشط منها على أرض الواقع يعد على الأصابع، لهذا لم تصل بعد إلى المستوى المرجو منها، ولعل ذلك يعود في الأساس إلى نقص إمكانيات هذه الجمعيات، وإهمال السلطات العمومية لدورها، وأهميتها، حيث لا تتلقى أية مساعدات من طرفها، بل فقط من أعضائها، ولو تم تفعيل دور هذه الجمعيات بطريقة حقيقية، فإنها تستطيع أن تعمل على رفع درجة وعي وثقافة ويقظة المستهلك لتمكينه من اختيار نموذج أو خدمة أو منتج يوافق رغباته المشروعة، كما أن المعلومات التي

<sup>1</sup>- فهمية ناصري، نفس المرجع سابق، ص72

<sup>2</sup>المادة 24 من القانون رقم 06-12 المؤرخ في 12-01-2012 المتعلق بالجمعيات، جريدة رسمية، العدد 2 لسنة الموافق ل15 يناير 2012.

<sup>3</sup>المادة 4 من القانون رقم 06-12 المتعلق بالجمعيات، مرجع سابق.

<sup>4</sup>المادة 7 من القانون رقم 06-12 المتعلق بالجمعيات، مرجع سابق.

تقدم فيها تمكن المستهلك من تفادي المخاطر المحتملة التي قد يحملها المنتج أو الخدمة، وإحاطة المستهلك بحقوقه تجاه المتدخل، وبالتالي تعمل على تشجيع المستهلك على حماية نفسه بنفسه<sup>1</sup>. وأسلوب التحسيس يساهم في تعزيز الدور الإيجابي ويمنع أي ممارسات من شأنها الإضرار بالمستهلك ومتابعة مدى احترام الأسعار ومطابقة السلع للجودة، وهذا الدور للجمعية يتطلبه انفتاح أسواق السلع والخدمات على المستهلكين سواء من طرف المتدخلين الوطنيين أو الأجانب، فهي تعمل على مساعدة الأجهزة الرسمية التابعة للدولة وتشارك معها في مراقبة الأسواق وتطهيرها من أي منتج لا يتطابق مع المواصفات والمقاييس المحددة قانوناً<sup>2</sup>، ومهما كان المصدر الذي إكتشفت منه الجمعيات الممارسات المخالفة للقواعد القانونية، سواء كانت في المنتج أو السعر أو التوزيع، فإنها تعمل على تنبيه وتوعية المستهلك منها والكشف عن مخاطرها قبل التعرض لأخطارها ومساسها بصحة وأمن المستهلك<sup>3</sup>.

### الفرع الثاني: إجراء تمثيل المستهلك أمام الهيئات العمومية

تقوم جمعيات حماية المستهلك بتمثيل المستهلكين أمام الهيئات العمومية ذات العلاقة المباشرة بالدفاع عن مصالحهم المادية والمعنوية، وهذا ما يجعل جمعيات حماية المستهلك حلقة الوصل بين المستهلك والإدارات المختلفة كالمجلس الوطني للمستهلك، الذي يختص بمهام عديدة منها ما يتعلق بإبداء الرأي واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية المستهلك<sup>4</sup>، من خلال وجود مجموعة من المستهلكين الممثلين عن الجمعية التي تمارس خلية التفتيش بين الأجهزة التي وضعها المشرع كالمجلس الوطني لحماية المستهلك الذي يتولى المساهمة في حماية حقوق المستهلكين من خلال المساعدة في الوقاية من الأخطار التي يمكن أن تتسبب

<sup>1</sup> - فهيمة ناصري، مرجع سابق، ص 73

<sup>2</sup> - زوبير أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في القانون جامعة مولود معمري تيزي وزو، ص 209

<sup>3</sup> - بوشناف صافية، بن ميهوب أمينة، مرجع سابق، ص 107

<sup>4</sup> - المادة 24 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

فيها المنتجات والعمل على ترقية وجودة وحماية القدرة الشرائية للمستهلكين<sup>1</sup>، وبموجب مهام التمثيل التي تتمتع بها جمعيات حماية المستهلك تتولى:

### أولاً: الكشف عن الممارسات التجارية الضارة بالمستهلك

تقوم جمعيات حماية المستهلك بسلطة الكشف عن الممارسات التجارية غير النزيهة، التي يمارسها بعض المتعاملين الاقتصاديين الراغبين في الربح السريع على حساب سلامة وصحة المستهلكين وتعتمد هذه الممارسات على وجود أنشطة مخالفة للقوانين والأعراف التجارية، مما دفع بالمشرع إلى التدخل للتصدي لمثل هذه السلوكيات في القوانين المتعلقة بالممارسات المخالفة للقواعد القانونية والممارسات المنافسة للمنافسة المحددة في القانون رقم 03-03 المعدل والمتمم بالقانون رقم 12-08 المتعلق بالمنافسة<sup>2</sup>، وبالنظر إلى عدم تكليف الجمعيات من قبل المشرع بمهمة السعي وراء كشف الممارسات التجارية المخالفة للقواعد القانونية ومراقبة المنتجات والخدمات موضوع الترويج، فإن دورها في الرقابة على الممارسات غير النزيهة ينحصر في إمكانية سعيها إلى الكشف عن مدى إضرار الممارسات التجارية بالمستهلك ومخالفتها لأحكام النزاهة<sup>3</sup>. وهذه الإمكانية المقررة لجمعيات حماية المستهلك في القيام بالبحث والتحقيقات نص عليها المشرع الجزائري صراحة في قانون المستهلك رقم 02-89 الملغى، الذي سمح فيه لهذه الجمعيات من القيام بالدراسات وإجراء الخبرات المرتبطة بالاستهلاك على نفقتها وتحت مسؤوليتها، رغم أن القانون رقم 03-09 لم ينص صراحة على تمتع الجمعية بهذه الإمكانية، ولعل ذلك راجع إلى اعتبار أن هذه الأخيرة مخولة للجمعية بصفة ضمنية دون حاجة إلى النص عليها، صراحة خاصة وأن هاته الأخيرة تقوم بالدراسات والخبرات على عاتقها وتحت مسؤوليتها.

<sup>1</sup> سعدي عزوز، محمودي سميرة، مرجع سابق، ص 418

<sup>2</sup> - زوبير أرزي، مرجع سابق، ص 57.

<sup>3</sup> غريوج حسام الدين، دور جمعيات حماية المستهلك في الرقابة على المنتجات، مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال، 2017،

ويترتب على إجراء تجارب على منتج ما أو سلعة أو القيام بدراسات وبحوث شاملة على خدمة ما إقرار ما يعرف بالإشهار المعاكس أو الإشهار المنتقد للسلع والخدمات الذي تقابله الإعلانات التجارية أو الإشهار الذي يقوم به المتدخل<sup>1</sup>، فبالنسبة للمستهلك يكون ضحية في الحالات التي لا يمكنه العلم بعدم مطابقة السلع والخدمات للشروط القانونية، كأن تكون معروضة في محلات لا ينبأ ظاهرها بذلك، إلا أنه المسؤول الأول عن اقتناؤه العشوائي للسلع وعدم إتخاذ التدابير الاحترازية الضرورية، وقراره بعدم اقتناء السلعة أو الخدمة يعد التزاما لم ينص عليه القانون، إلا أنه يظل واجبا يتطلب منه التبصر بالأضرار التي قد تترتب على استهلاك سلعة ما، مما يؤكد على أن تحلي المستهلك بثقافة استهلاكية معقولة، من شأنها أن تحد من الآثار السلبية الناجمة عن عدم مراعاة الشروط الضرورية والاطلاع على المعلومات الكافية للحصول على السلعة<sup>2</sup>.

### ثانيا: تبليغ الهيئات المعنية عن الممارسات التجارية الضارة بالمستهلك

ترتبط مساهمة جمعيات حماية المستهلك في دورها كمثل للمستهلكين أمام الهيئات العمومية، من خلال سلطة التبليغ حيث تقوم بتبليغ الهيئات الإدارية المكلفة بحماية المستهلك فضلا عن إمكانية تبليغ أعوان الضبطية القضائية من شرطة ودرك باعتبارهم مخولين بالسير على عدم مخالفة القوانين وإبلاغ النيابة العامة بالتجاوزات المرتكبة بغية متابعة القائمين بها، وتكون جمعيات حماية المستهلك هنا بمثابة جهاز إنذار<sup>3</sup>.

1 - فهيمة ناصري، مرجع سابق، ص 76

2 - خرباشي عقيلة، دور المستهلك في حماية المستهلك، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد، 11، العدد 19، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، 2011، ص 132.

<sup>3</sup> غريوج حسام الدين، حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري، دكتوراه العلوم في العلوم

القانونية تخصص، قانون الاعمال 2018، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، ص 295.

إن تعرض المستهلك لأي مخالفة عند اقتنائه لسلعة أو خدمة معينة، يمكنه على إثر ذلك الإتصال فوراً بإحدى جمعيات حماية المستهلك سواء عن طريق الهاتف أو بالاتصال الشخصي، من أجل الإستماع لشكواه والاطلاع على تفاصيلها للتأكد من أنه تعرض فعلاً إلى ممارسات غير سليمة نتيجة إقتنائه سلعة ما، وبمجرد التحقق من ذلك الأمر يتولى ممثلين عن الجمعية من الإتصال الشخصي بالمسؤولين لإقناعهم بحل المشكلة وحصول المستهلك على حقه، وإذا لم يتم الأمر تبلغ الجهات المسؤولة المختصة بالرقابة والمتابعة<sup>1</sup> على نحو مجلس المنافسة الذي يتأكد في مضمون نصوصه العلاقة القوية مع جمعيات حماية المستهلك، بحيث يكون المجلس ملزم بإبداء رأيه وقبول الاستشارة التي تتقدم بها جمعيات حماية المستهلك في كل مسألة تتعلق بالمنافسة، ويتولى المجلس بناء على ذلك إتخاذ التدابير المؤقتة للحد من الممارسات المقيدة للمنافسة موضوع التحقيق، وتفاذي وقوع أي ضرر يصعب إصلاحه لفائدة المؤسسات والجهات التي تأثرت مصالحها جراء هذه الممارسات أو عند الإضرار بالمصلحة الإقتصادية العامة<sup>2</sup>.

إضافة الى المجلس الوطني لحماية المستهلك الذي يتولى إعداد برامج المساعدة المقررة لصالح جمعيات حماية المستهلك، ويمثل جهاز إستشاري يكلف بإبداء رأيه وإقتراح التدابير التي من شأنها أن تساهم في تطوير سياسة حماية المستهلك، وتدخل في تشكيلته كل جمعية من جمعيات حماية المستهلك والمؤسسة قانوناً<sup>3</sup>، وجمعيات حماية المستهلك تعتبر من الجهات التي

<sup>1</sup> مريم عروس، النظام القانوني للحريات العامة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر 1999، ص 91.

<sup>2</sup> المادة 35 من القانون رقم 03-03 المتعلق بمجلس المنافسة، المؤرخ في 19 جمادي الأولى عام 1424 الموافق لـ 19 يوليو 2003 المتعلق بالمنافسة، ج ر عدد 43 والمعدل والمتمم بالقانون 08-12 المؤرخ في 21 جمادي الثانية عام 1429 الموافق لـ 25 يونيو 2008، ج ر عدد 36 والقانون 05-10 الصادر بتاريخ 8 رمضان 1431 هـ الموافق لـ 18 غشت 2010م ج ر عدد 46.

<sup>3</sup> المادة 2، 3 من المرسوم التنفيذي رقم 12-355 المؤرخ في 02-10-2012 يحدد تشكيلة المجلس الوطني للحماية المستهلكين واختصاصاته، جريدة رسمية رقم 56، العدد 56 لسنة 11 أكتوبر 2012.

منحها القانون صلاحية تزويد المجلس الوطني لحماية المستهلكين بالمعلومات والمعطيات الضرورية لإبداء رأيه والمساهمة في الوقاية من الأخطار، التي يمكن أن تتسبب فيها المنتوجات المعروضة في السوق ووضع البرامج والمشاريع المساعدة والمقررة لصالح جمعيات حماية المستهلكين، وبالتالي وضع كل التدابير الوقائية لضبط السوق وترقية جودة المنتوجات وحماية المستهلكين<sup>1</sup>.

كما يكون لجمعيات حماية المستهلكين في حالة وجود ممارسة تجارية غير نزيهة من شأنها أن تسبب أضرار للمستهلكين التوجه إلى الجهة المناسبة واستشارتها قصد اتخاذ التدابير اللازمة لوقاية المستهلك<sup>2</sup>، والحد من الممارسات المنافسة للمنافسة أو قمع الغش وغيرها من التصرفات التي تدخل في مجال الإضرار بالمستهلك عند إقتناء السلعة أو الخدمة، مما يدل على أن حماية المستهلك ومراقبة الأسواق لا تقع على عاتق الدولة وحدها، وإنما تعد مسؤولية يتعين أن تتقاسمها مع جميع القطاعات ويتحمل المستهلك قسطا لا بأس به من المسؤولية من ناحية التزامه بعدم الإضرار بنفسه<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني: الدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك في مجال حماية المستهلك

لا تقتصر سلطات جمعيات حماية المستهلك على الجانب الوقائي، في ضمان عدم تعرض المستهلك إلى الأضرار الملموسة، لكن قد تمارس سلطات علاجية في حالة الممارسات غير النزيهة والمنافية للمنافسة التجارية التي تؤدي بالإضرار الفعلي للمستهلك، وفقا لذلك تتخذ جمعيات حماية المستهلك عدة إجراءات علاجية، منها ما يعتمد على وجود أساليب غير قضائية كممارسة الإشهار المضاد ومقاطعة المنتجات والخدمات (الفرع الأول)، ومنها ما يعتمد

<sup>1</sup> - المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 12-355، نفس المرجع.

<sup>2</sup> غريوج حسام الدين، حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري، مرجع سابق، ص 295

<sup>3</sup> خرباشي عقيلة، مرجع سابق، ص 130

على أساليب قضائية ضرورية من أجل ردع المخالفين عند تعريض المستهلك للخطر (الفرع الثاني).

### الفرع الأول: الإجراءات غير القضائية لجمعيات حماية المستهلك

على الرغم من اعتراف القانون لجمعيات حماية المستهلك باللجوء الى القضاء، إلا أنه يعتبر الطريق الأخير الذي تمارسه لإثبات المخالفات غير النزيهة، و كثيرا ما تكون الدعوى القضائية غير فعالة نظرا لتكلفتها وبطئ إجراءاتها، إضافة إلى عدم تملك جمعيات حماية المستهلك للمال الكافي من أجل مباشرة الدعاوى المتعلقة بالمستهلك<sup>1</sup>، فيكون الجمعيات حماية المستهلك اللجوء إلى دعوى مقاطعة السلع المغشوشة والمقلدة، والدعوى إلى الإمتناع عن إقتناء السلع والخدمات إلى جانب الدعاية المضادة، من أجل مواجهة المحترفين الذين يتبين عدم إحترامهم للقواعد والشروط المقررة في إنتاج السلع والخدمات، وتتمثل السلطات غير القضائية التي تتمتع بها الجمعيات في:

**أولا - دعوة المستهلك إلى مقاطعة المنتجات** تعتبر الدعوة الى مقاطعة سلعة أو خدمة ما من الطرق الواقعية والفعلية التي تمارسها جمعيات حماية المستهلك، تقوم على اتصال موجه للمستهلكين وحثهم على عدم اقتناء منتج ما ، ويشترط فيها أن تكون مؤسسة ومستندة إلى دوافع وأسباب قوية وخطيرة من شأنها أن تبرر اللجوء إلى المقاطعة<sup>2</sup>، وبالرجوع الى المادة 27 من القانون رقم 04-02 نجد المشرع الجزائري يعتبر تقليد العلامات المميزة لعون إقتصادي منافس أو تقليد منتوجاته أو خدماته أو الإشهار الذي يقوم به قصد كسب زبائن هذا العون إليه بزرع شكوك وأوهام في ذهن المستهلك، مخالفة تسمح للجمعية بدعوة المستهلك إلى مقاطعة هذه المنتوجات والدعوة الى المقاطعة تبقى مرهونة بمدى إستجابة المستهلك لها، حيث لا يمكن أن

<sup>1</sup>سعيد عزوز، محمودي سميرة، مرجع سابق، ص 426.

<sup>2</sup>فهيمة نصري، مرجع سابق، ص 78

تصل الدعوى الى الغاية المرجوة منها إذا لم يعمل أو يستجيب لها أحد<sup>1</sup>، وغالبا ما تتم المقاطعة إما بسبب عيب في المنتج أو الخدمة، أو مخالفة نظام الأسعار المقننة وفقا لما يقره المشرع في القانون رقم 03-03، بالرغم من أن المشرع يحدد في إطار هذا القانون أسعار السلع والخدمات بصفة حرة وفقا لقواعد المنافسة الحرة والنزيهة<sup>2</sup>.

ويتمتع المتدخلون مبدئيا بحرية تحديد الثمن عند العرض لكون السعر لا يخضع لأي تسقيف أو تقنين<sup>3</sup>، غير أن المنافسة بين المتدخلين في بعض الحالات من شأنها أن تجعل الأسعار مرتفعة مما يجعل المتدخل يخالف الأسعار المقننة لبعض المنتجات، وهذا ما يدفع بالمستهلكين إلى المقاطعة، سواء بصفة فردية أي من طرف مستهلك واحد أو بصفة جماعية بمبادرة خاصة لمجموعة من المستهلكين أو بدعوة من جمعية وطنية أو منظمة لحماية المستهلكين، نتطرق إليها كما يلي:

### 01 الدعوة الفردية للمقاطعة:

يمارس المستهلك بنفسه هذه الدعوة في حالة تضرره من سلعة أو خدمة ما معروض بحيث يقوم بمبادرة منه بمقاطعة التعامل مع هذه السلعة أو الخدمة أو المؤسسة في حد ذاتها، كما يقوم بدعوة صريحة موجهة لمجموع المستهلكين، سواء كان ذلك بالمناداة في الشوارع أو حث كل مستهلك على حدى على عدم التعامل مع المنتج أو الخدمة المعيبة، أما الدعوة الجماعية فيقصد بها أن تتم المقاطعة من طرف مجموعة من المستهلكين لسلعة أو خدمة ما بسبب خطورتها أو غلاء ثمنها، فيمتنع في مقابل ذلك عن التعامل معها ومع منتجها أو موزعها سواء كان شخصا طبيعيا أو معنويا كمؤسسة اقتصادية أو محل تجاري<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> زوبير أرزقي، مرجع سابق، ص 217

<sup>2</sup> المادة 4 من القانون رقم 03-03 المتعلق بمجلس المنافسة، مرجع سابق.

<sup>3</sup> غريوج حسام الدين، حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري، مرجع سابق، ص 75.

<sup>4</sup> - فهيمة، ناصري، مرجع سابق، ص 79

## 02 دعوة جمعيات حماية المستهلك للمقاطعة:

عندما تصل جميع محاولات التفاهم وإيجاد الحلول مع المتدخلين إلى طريق مسدود، فإن المقاطعة تصبح الخيار الأخير المتاح، تؤثر المقاطعة بشكل فعال على الجانب الاقتصادي والمالي للمتدخلين، وبخاصة المؤسسات، وتشمل أساليب المقاطعة سواء كانت فردية أو جماعية، ويتم تنفيذها عن طريق جمعيات حماية المستهلك، في الواقع قد تكون المقاطعة نادرة جدًا إن لم تكن معدومة، وذلك بالمقارنة مع الوقت الحالي الذي نشهد فيه ارتفاعًا في أسعار المنتجات والسلع وخاصة المواد الأساسية. وهذا يشكل تهديدًا على القدرة الشرائية للمستهلك، ويؤدي إلى تدهور مستوى الخدمات المقدمة له.<sup>1</sup>

يسمى البعض بالإمتناع عن الشراء، وتعرف بأنها: "تعليمية موجهة للمستهلكين لأجل حثهم على مقاطعة شراء منتج أو مجموعة منتجات لشركة ما أو استعمال خدمة الشركة معينة".  
إن المقاطعة تتعدى مجرد تزويد المستهلك بمعلومات وتأخذ شكل طلب أو أمر صادر عن الجمعية للمستهلكين بالإمتناع وعدم شراء منتج ضار بسلامتهم وصحتهم.

وإذا كان المشرع الجزائري لم ينص صراحة على منع هذا الإجراء، ولم ينص كذلك على إباحتها، وبما أن الأصل في الأشياء الإباحة، فإن المقاطعة تعتبر إجراء مشروعًا، ما دام أنه لا يوجد نص صريح يمنع المقاطعة الجماعية للمستهلكين لشراء منتج معين، والشيء الذي منعه القانون هو رفض البيع الصادر عن المنتج، وليس رفض الشراء الصادر عن المستهلك.<sup>2</sup>

إن قيام جمعيات حماية المستهلك بإصدار تعليمات لمقاطعة بعض المنتجات والسلع، من شأنه أن يرتب مسؤوليتها إذا أساءت أو أخطأت في استعمال هذه الآلية، فيتطلب منها

<sup>1</sup>قالات سومية، رواحة زوليخة، دور الجمعيات في حماية المستهلك، مجلة الحقوق والحريات، مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة ومخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع العدد الرابع افريل 2017، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص 262.

<sup>2</sup>قالات سومية، نفس المرجع، ص 262.

الحيطة والحذر أثناء أداء قيامها بدورها<sup>1</sup>، ولعله السبب الرئيسي الذي يجعلنا لا نلمس وجود فعلي لجمعيات حماية المستهلك على أرض الواقع، بحيث لا تمارس الصلاحيات الفعلية لها في حماية المستهلك والدفاع عنه على نحو اللجوء الى أسلوب المقاطعة للسلع والمنتجات الغير مطابقة للمواصفات، وهذا ما لم نلمسه حتى في مضمون النصوص القانونية سواء في قانون حماية المستهلك وقمع الغش أو قانون المنافسة، وإن كان ينص على تجريم رفض البيع، وهو ما يفترض أن يعترف به لجمعيات حماية المستهلك<sup>2</sup>.

### ثانيا - دعوة المستهلك الى الامتناع عن الدفع

وهذا الأسلوب يفترض استعماله في حالة وجود عدة مستهلكين مدينين بمبالغ مالية ذات طبيعة واحدة قبل دائن واحد، كما هو الحال بالنسبة للمتعاقدين مع شركات الهاتف والكهرباء، فتطلب الجمعية من المستهلكين الامتناع عن دفع ثمن السلعة التي حصلوا عليها .

فإذا أرادت الجمعية الضغط على الدائن لتخفيض دينه، فإنها تدعو عموم المستهلكين إلى عدم دفع المبالغ المطلوبة، حتى يلبي الدائن مطالبهم.

ونظرا لخطورة هذه الأساليب، فإنه يجب على الجمعيات استخدامها بطريقة عقلانية وكأسلحة تهديدية فقط، دون أن تمتد لتتحول إلى أسلحة تدميرية للاقتصاد والمؤسسات.

وفي غالب الأحيان يكون هذا العمل غير مشروع إلا إذا كان تطبيقا للقواعد العامة بعدم التنفيذ، في حال عدم وفاء المؤسسة بأحد التزاماتها المتفق عليها<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> زوبير أرزقي، مرجع سابق، ص 218.

<sup>2</sup> محمودي سميرة، سعدي، عزوز، جمعيات حماية المستهلك العلاقة التعاقدية الدور الوقائي والعلاجي، منشورات مخبر القانون والتنمية المحلية، سبتمبر 2020، جامعة احمد دراية -ادرار ص 427.

<sup>3</sup> محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن - دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي - دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر 2005، ص 685.

## ثالثا - تطبيق الدعاية المضادة

يقصد بالدعاية المضادة صلاحيات جمعيات حماية المستهلك في مباشرة إجراء مواجهة فئة من المتدخلين من أجل التثديد بالممارسات غير النزيهة التي يقومون بها على حساب أمن وسلامة المستهلك، ولذلك لمنع الإضرار به وبصحته على أساس السلع والخدمات التي يستهلكها، وتلجأ الجمعيات إلى إجراء الإشهار المضاد أو الدعاية من أجل الكشف عن حقيقة السلعة أو الخدمة<sup>1</sup>، فالإعلان التجاري وسيلة لتعريف المستهلك بخواص منتجاته وخدماته، إلا أن بعض المتدخلين قد يلجؤون إلى الأساليب الإشهارية التضليلية والكاذبة من أجل خداع المستهلكين، والحصول على أرباح طائلة على حساب سلامة وأمن المستهلك وهو ما يسمى بالإشهار الكاذب من خلال المبالغة في الإشهار لمدح منتجاتهم بهدف جلب الجمهور والاهتمام بالسلعة المعلن عنها، لكن متى أخذ الإعلان حجما مبالغا فيه كضرورة اقتصادية مثل التعرض للمنافسين الآخرين والتشهير بهم، إعتبر الإشهار غير مشروع وغير مقبول أخلاقيا وقانونيا<sup>2</sup>، وهنا يظهر دور جمعيات حماية المستهلك عن طريق قيامها بالإشهار المضاد في المجالات وما شابه ذلك، فكلما ثبت لها مخالفة المتدخلين للتنظيمات والمقاييس التي يجب أن تتوفر عليها السلعة، يمكن أن تطلب سحبها فورا بسبب توافر المنتوجات على الغش أو التدليس أو ذكر بيانات ومواصفات غير متوافرة في المنتج المعروض في السوق، ويمكن أن تقوم الجمعيات بإشهار مضاد لبعض الخدمات التي يخفى على المستهلك الكثير عنها، على نحو الخدمات المتعلقة بالإنترنت وما تقوم به هذه الأخيرة من عقود اقتناء وإيجار أو توريدات للمعلومات<sup>3</sup> ومن أجل ذلك منع المشرع الجزائري كل معلومة وإشهار كاذب من شأنهما إحداث

<sup>1</sup> زوبير أرزقي، مرجع سابق، ص 220

<sup>2</sup> بن حميدة نبهات، ضمان سلامة و أمن المستهلك من المواد الغذائية المعدلة وراثيا، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، مجلة دولية دورية علمية محكمة متخصصة في مجال العلوم القانونية والسياسية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عمار ثلجي بالأغواط 2016، ع. 4، ص 277.

<sup>3</sup> زوبير أرزقي، مرجع سابق، ص 221

لبس في ذهن المستهلك، إذ نص في القانون رقم 04-02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية المعدل والمتمم أنه يمنع إستعمال كل بيان وإشارة أو كل تسمية خيالية أو كل طريقة تقديم أو وسم وكل أسلوب للإشهار من شأنها إدخال لبس في ذهن المستهلك لاسيما حول الطبيعة والتركيبية والنوعية الأساسية ومقدار العناصر الأساسية وطريقة التداول وتاريخ الإنتاج وتاريخ الحد الأقصى للاستهلاك والكمية والمنشأ أو مصدر المنتج.

ويكون التدخل بالإشهار المضاد متى ثبت وجود تقريط في إرتفاع الأسعار، وأن السلع محل الزيادة لا تتميز عن غيرها في نفس السوق أو غيرها من الأسواق المجاورة، فليجأ بعض المتدخلين إلى المبالغة في رفع أسعار المنتجات، رغم أن النصوص القانونية تؤكد على ضرورة إحترام نظام الأسعار المقننة والعمل بها طبقا للتشريع المعمول به وكل متدخل يجب عليه تطبيق هوامش الربح والأسعار المحددة أو المسقفة أو المصادق عليها<sup>1</sup>، فوضع الأسعار دون مراعاة القدرة الشرائية للمستهلك وإيهامه بأن المنتج ذو جودة عالية، يدفعه الى إقتنائه ودفع الثمن دون تفكير ليكتشف فيما بعد أن المنتج عادي ولا يحتوي على أي مواصفات تميزه عن غيره أو أنه ناقص الجودة، واختلافه عن غيره لا يزيد عن عملية التغيير في التغليف الخارجي لإيهام المستهلك بجودته دون الإختلاف في الجوهر<sup>2</sup>.

### الفرع الثاني: الإجراءات القضائية المخولة لجمعيات حماية المستهلك

منح المشرع الجزائري لجمعيات حماية المستهلك سلطة الدفاع عن مصالح وحقوق المستهلكين أمام القضاء، من أجل الحد من المخاطر التي تعرض لها المستهلك جراء السلعة أو الخدمة غير المشروعة والمخالفة لقواعد المطابقة، ولجوء الجمعيات إلى القضاء يكون في

<sup>1</sup> المادة 22 من قانون رقم 04-02 مؤرخ في 5 جمادي الأولي عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية (معدل و متمم). جريدة رسمية عدد 41 م الصادرة في 27 جويلية 2004، معدل ومتمم بموجب القانون 06-10 المؤرخ في 15 أوت، 2010 ج ر عدد 46، الصادرة بتاريخ 18 أوت ..

<sup>2</sup> زوبير أرزقي، مرجع سابق، ص 222

الحالة التي لا يجدي فيها الإجراء الوقائي ضمان سلامة المستهلك، وتعرضه الفعلي إلى الخداع أو الغش والتضليل في المنتجات المطروحة في السوق. وبالنظر إلى ما تحتويه نصوص القانون المدني من قواعد تسعى إلى تحقيق حماية المستهلك، إلا أن قواعد ضمان العيوب الخفية سواء في إطار القواعد العامة أو من خلال قانون حماية المستهلك غير كافية لحمايته من الأضرار التي تصيبه جراء اقتنائه لمبيع معيب وغير مطابق للمواصفات والمقاييس مما دفع بالمشروع الجزائري إلياستحداث نظام جديد لحماية وتعويض المستهلك عن ما يصيبه جراء المنتجات المعيبة وغير المطابقة للمواصفات<sup>1</sup>.

ورغم أن الأصل في اللجوء إلى القضاء ورفع الدعوى يكون من صاحب المصلحة والصفة ونعني به المستهلك، إلا أن المشرع ولأسباب واقعية وموضوعية خول جمعيات حماية المستهلك بصفة استثنائية حق رفع الدعوى للدفاع عن المستهلكين، بموجب ما يحدده القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ومنحها سلطة التأسيس كطرف مدني للدفاع عن المصالح المشتركة للمستهلكين والمصالح الفردية<sup>2</sup>، وحتى تتمكن جمعيات حماية المستهلك من اللجوء إلى القضاء والدفاع على مصالح المستهلكين يتعين عليها أن تكون معتمدة من السلطات المختصة، من توافر للشروط الموضوعية والشكلية التي تقر بوجودها القانوني، ورغم أن القانون المتعلق بالمنافسة رقم 03-03 لم يتطرق إلى الدور الدفاعي لجمعيات حماية المستهلك، وإنما إعترف لها بإمكانية الإستشارة وإخطار مجلس المنافسة حول كل مسألة تتعلق بالمنافسة، وهو نفس المعنى الذي نجده في القانون رقم 12-08 المتعلق بالمنافسة<sup>3</sup>، فإذا كان قانون حماية المستهلك قد إعترف بالصفة التمثيلية للدفاع عن المصالح الجماعية للمستهلكين، قصد إصلاح الضرر الذي يصيب المستهلك من المنتجات المعيبة

<sup>1</sup>خوجة خيرة، الضمانات القانونية لتعويض المستهلك عن الأضرار بسلامة في التشريع الجزائري، أطروحة دكتوراه في القانون

الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد خيضر بسكرة 2016، ص 258

<sup>2</sup>سعيد عزوز، محمودي سميرة، مرجع سابق، ص 419

<sup>3</sup>المادة 44 فقرة 1 من القانون رقم 12-08 المتعلق بالمنافسة، مرجع سابق.

وغير المطابقة للمواصفات، إلا أنه إقرار صريح للقانون بحق هذه الجمعيات بالتدخل واللجوء الى القضاء بناء على دعاوى ترفعها هاته الأخيرة كطرف مدني<sup>1</sup>، سواء كطرف أصلي أو منظم.

بما أن جمعيات حماية المستهلك تكتسب الشخصية المعنوية بمجرد الإقرار القانوني بتأسيسها ككيان معنوي ومستقل يخولها ذلك حقها في التقاضي، وإختيار جمعيات حماية المستهلك للشق المدني للدفاع عن المصالح الفردية والجماعية للمستهلكين.

إن تأسس جمعيات حماية المستهلكين كطرف مدني يجد أساسه التشريعي في المادة 23 من القانون رقم 03-09 التي تنص صراحة: " عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك، يمكن لجمعيات حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني ".<sup>2</sup>

وبما أن جمعيات حماية المستهلك تأسست كطرف مدني فإنه يتعين توافر شروط حتى تكون الدعوى العمومية مقبولة أمام القضاء المدني ، من خلال الإطلاع على مدى توافر الأركان التالية لقبول الدعوى من عدمه :

**01 / وجود الضرر الناتج عن عيب في المنتجات والسلع المعروضة:** يعتبر وجود الضرر العنصر الأساسي في قيام المسؤولية المدنية، فكل عمل أي كان يرتكبه المرء بخطئه ويسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا في حدوثه التعويض<sup>2</sup> ، أيا كان نوعها سواء كانت مسؤولية عقدية أو تقصيرية، والضرر ليس بركن فقط في المسؤولية المدنية وإنما يقاس على أساسه مقدار التعويض المستحق للضحية، وغيابه يؤدي الى عدم وجود مسؤولية مدنية من الأساس كإعدام المصلحة أو المنفعة التي يحققها صاحب المطالبة

<sup>1</sup> زوبير أرزقي، مرجع سابق، ص 213

<sup>2</sup> المادة 124 من أمر رقم 75-58، مؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975، يتضمن القانون المدني، ج ر ج ج عدد 78 صادر في 24 رمضان عام 1395 الموافق 30 سبتمبر سنة 1975.

القضائية وقت اللجوء إلى القضاء<sup>1</sup>.

وينصرف المقصود من الضرر في كل حالاته إلى الخسارة المادية التي أصابت المدعي (المستهلك) ممثلاً في جمعية حماية المستهلك)، والأذى من جراء وقوع فعل غير مشروع من المدعى عليه (المتدخل)<sup>2</sup>، ومن أجل ذلك نص المشرع الجزائري في القانون رقم 04-02 المحدد للقواعد المتعلقة بالممارسات التجارية، حق جمعيات حماية المستهلك في رفع دعوى من أجل إصلاح الضرر الذي لحق بالمصلحة الجماعية للمستهلكين، وأصبح مجالاً واسعاً مفتوحاً لرفع دعوى مدنية أصلية أمام القضاء المدني من أجل المطالبة بوقف التصرفات غير القانونية كالإشهارات التجارية المضللة والشروط التعسفية والمطالبة بالتعويض عن الضرر الذي لحق بالمستهلكين<sup>3</sup>.

وحتى يسأل المتدخل عن مسؤوليته فيما أحدثه من ضرر يجب أن يكون الضرر مباشراً سواء كان متوقفاً أو غير متوقع (وهو ما يسأل عنه المدين في إطار علاقة غير تعاقدية)، وفي إطار حماية المستهلك فإن الضرر هو الذي يصيب الجمعية في أهدافها وغاياتها التي أنشأت من أجلها مما جعل المشرع يتدخل من خلال وضع نصوص قانونية خاصة مراعيًا خصوصية تنظيم تقاضي الجمعيات، وجعل الخطأ ركن مفترض في جانب كل متدخل في عملية العرض سواء صدر العمل من المتدخل شخصياً أو من شخص خاضع لرقابته<sup>4</sup>، فوجود الضرر الذي يمس بمصالح جمعيات حماية المستهلك على المنتجات والسلع التي تكون معيبة ومخالفة للقواعد والمواصفات المشروعة، تمكن هذه الجمعيات من رفع دعوى ضد كل متدخل ارتكب مخالفات طبقاً للقوانين والقواعد المتعلقة بحماية المستهلك وقمع الغش والقواعد المحددة للممارسات التجارية، مما يدل على أن الأمر لا يقتصر على الشروط التعاقدية التعسفية بالنسبة

<sup>1</sup>خوجة خيرة، مرجع سابق، ص 290

<sup>2</sup>سعيد عزوز، محمودي سميرة، مرجع سابق، ص 423

<sup>3</sup>المادة 65 من القانون رقم 04-02، مرجع سابق.

<sup>4</sup>سعيد عزوز محمودي سميرة، مرجع سابق، ص 423

للعقود المقترحة على المستهلكين، بل يشمل كل الأفعال المتعلقة بممارسات غير شرعية وغير نزيهة.

**02- المطالبة بالتعويض:** إن تأسيس جمعيات كطرف مدني يكون بهدف المطالبة بالتعويض باسمها ولحسابها إذا ما كانت تهدف من الدعوى الى الدفاع عن المصالح الجماعية، أي مجموع المصالح التي تهدف الجمعية لحمايتها تكون هي المصلحة المشتركة للمستهلكين المتضررين جراء تصرف المنتج على نطاق واسع<sup>1</sup> ، وعلى الرغم من أن المشرع لم ينص صراحة على إمكانية جمعيات المستهلكين التدخل في الدعوى التي يكون قد رفعها المستهلك الفرد أو عدة مستهلكين والمتعلقة بالتعويض في القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. إلا أنه وبالرجوع إلى قانون الإجراءات المدنية والإدارية لاسيما الفقرة الثانية من المادة 194/ ف 02 تنص على أنه لا يقبل التدخل إلا ممن توفرت فيه الصفة والمصلحة، يتم التدخل تبعاً للإجراءات المقررة لرفع الدعوى، مما يدل على أن جمعيات حماية المستهلك إن كانت لها مصلحة مشروعة في النزاع بين المتدخل والمستهلك، لها أن تتدخل في الدعوى إما تدخلًا أصلياً أو منظمًا للدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين، والغرض من التدخل فرعياً يكون من أجل مساعدة المستهلك بتأييد طلبات أحد أعضائها المنخرطين في الجمعية أو حتى تأييد مستهلك في دعواه ضد متدخل<sup>2</sup> ، كما أنه بالرجوع إلى أحكام القانون المدني فإن التعويض القضائي قد يتقرر لعدم تنفيذ المنتج لإلتزاماته أو لتأخره في تنفيذها<sup>3</sup> ، وفي كل الأحوال يراعي القاضي في التعويض عنصر الخسارة التي لحقت بالمضرور وعنصر الكسب الذي فاتته، بسبب عدم التنفيذ أو التأخير فيه بإعتبار ذلك يمثل حقيقة الضرر الذي أصاب الدائن المضرور ، وباستعراض النصوص الواردة في القانون رقم 03-09 والنصوص التطبيقية له، يثير إنتباهنا التوسع في مفهوم الضرر الذي تبناه المشرع الجزائري من خلال

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 424.

<sup>2</sup>خوجة خيرة، مرجع سابق، ص 281

<sup>3</sup>المادة 176 من أمر رقم 75-58، مرجع سابق.

نصوص هذا القانون، حيث يشترط أن تكون المنتجات الموضوعة للإستهلاك مضمونة وتتوفر على الأمن بالنظر إلى الإستعمال المشروع المنتظر منها، ولا تلحق ضررا بصحة المستهلك ومصالحه، ضمن الشروط العادية للاستعمال والشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين<sup>1</sup>، مما يدل على أن المتدخل ملزم حتى قبل وقوع الضرر أن يضع للاستهلاك منتجات تتوفر على الأمن بمعنى أنه في حالة الإضرار بصحته أي أضرار جسدية ومعنوية أو أمنه أو مصالحه، وهي الأضرار التي يقع على عاتق المتدخل تعويض المضرور بما يتناسب والضرر الواقع عليه<sup>2</sup>.

وباستقراء المرسوم التنفيذي رقم 203-12 المتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، نجد المشرع الجزائري يؤكد على ضرورة إستجابة السلعة و/ أو الخدمة بمجرد وضعها رهن الاستهلاك للتعليمات التنظيمية المتعلقة بها في مجال أمن وصحة المستهلكين وحمايتهم، وأن مطابقة السلعة تثبت من حيث الزامية الأمن بالنظر للأخطار التي يمكن أن تؤثر على صحة المستهلك وأمنه، وتقييم مطابقة السلعة أو الخدمة من حيث مراعاة التنظيمات والمقاييس المتعلقة بها المستوى الحالي للمعارف والتكنولوجيا، والأمن الذي يحق للمستهلك الحصول عليه<sup>3</sup>، وهذا ما يدل على أن عدم الإلتزام بهذه القواعد وغيرها في مجال حماية المستهلك توجب التعويض على قدر الضرر الذي لحق بالمستهلك.

ومن أجل ذلك فإن دفاع جمعيات حماية المستهلك عن المصالح الجماعية لعدد من المستهلكين الذين تعرضوا لضرر ناتج عن فعل نفس المنتج أو من نفس المتدخل، يستطيع كل فرد من الضحايا رفع دعواه بصفة فردية، إلا أن الحل لا يكون دائما نفسه حسب النزاع وحسب الجهات القضائية الفاصلة في النزاع، مما أوجد طريق آخر يعتمد على تجميع كل

<sup>1</sup>المادة 9 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش .

<sup>2</sup>خوجة خيرة، المرجع سابق، ص 295

<sup>3</sup>المادة 6 من مرسوم تنفيذي رقم 203 - 12 مؤرخ في 14 جمادى الثانية عام 1433 الموافق 6 مايو سنة 2012 يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن. (ج ر رقم 28-2012).

الدعاوى في دعوى واحدة تحت وصاية جماعة من المستهلكين، تمثل المستهلكين المعنيين بإسئامهم ولحسابهم<sup>1</sup>، عن طريق دعوى مقترنة تمارس من طرف جمعيات حماية المستهلك في حال إصابة مجموعة من مستهلكين معينين بضرر من جراء فعل نفس المتدخل ويكون مصدره مشتركاً، كما لو تعرض عدد من المستهلكين لحالات من التسمم من جراء تناول كميات من الجبن والحليب إما مشترة من نفس البائع ومصنعة أو منتجة من نفس المؤسسة.

فالجمعية يمكنها الإدعاء بضمان العيوب الخفية إذا وجد عيب في آلة ما وتضرر منه عدد من المستهلكين، وفي هذه الحالة يمكنها ممارسة حقوق الطرف المدني شرط إعلام المستهلك الموكل بذلك<sup>2</sup>، ولا تختلف الدعوى الجماعية عن سابقتها، إلا من حيث عدم اشتراط عدد معين أو محدد مسبقاً من المستهلكين الضحايا، كما أنه لا يشترط فيها تقديم وكالة من المستهلكين للجمعية لمباشرة الدعوى، فالجمعية يمكنها مباشرة الدعوى الجماعية حتى دون إعلام المستهلكين المتضررين، فإذا نجحت في إقامة مسؤولية المتدخل عن طريق الدعوى الجماعية، فإنه بإعلام المستهلكين المتضررين يمكنهم عن طريق طلب بسيط الإستفادة من الحكم المذكور، ويبقى للمستهلكين الآخرين الحق في ممارسة الدعوى بصفة فردية<sup>3</sup>، وزيادة على التعويض يمكن لجمعيات حماية المستهلك مطالبة القضاء بالوقف الفوري للأعمال غير المشروعة، كالمطالبة بسحب المنتج غير المطابق للمواصفات القانونية بناء على ما تتضمنه أحكام القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش من سحب المنتج بمجرد قيام الشكوك حول جودة المنتج أو الخدمة لدى الإدارة المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش، وعند الاشتباه في عدم مطابقته وذلك في إنتظار نتائج التحريات المعمقة وهذا ما يعرف

<sup>1</sup>ركاي غنيمية ، حماية المستهلك في المجال الصحي، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر، 2017، ص 282.

<sup>2</sup>فهيمة نصري، مرجع سابق، ص 118

<sup>3</sup>فهيمة نصري، نفس المرجع، ص 119

بالسحب المؤقت<sup>1</sup>، أما السحب النهائي فيكون بالإعلان عن تغيير اتجاهه أو إتلافه وفق الشروط الملائمة<sup>2</sup> أو وقف الإشهار الكاذب.

نشير أخيرا إلى إمكانية جمعيات حماية المستهلكين أن ترفع دعوى ضد أي متدخل لا يطبق أحكام القانون المتعلق بالممارسات التجارية، حيث تنص المادة 65 من القانون رقم 02-04 السابق ذكره على أنه: " دون المساس بأحكام المادة 2 من قانون الإجراءات الجزائية، يمكن جمعيات حماية المستهلك، والجمعيات المهنية التي أنشأت طبقا للقانون، وكذلك كل شخص طبيعي أو معنوي ذي مصلحة ، القيام برفع دعوى أمام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفة أحكام هذا القانون كما يمكنهم التأسيس كطرف مدني في الدعوى للحصول على تعويض الضرر الذي لحقهم ".

### المبحث الثاني: العقوبات التي تظال عمل جمعيات حماية المستهلكين

إن ما تقوم به جمعيات حماية المستهلكين من دفاع عن مصالح المستهلكين مستمدة من نصوص القانون، وهي في ذلك تسعى للتأقلم مع ما يطرأ من أضرار متنوعة من قبل المتدخلين، وفي هذا نسلط الضوء على أهم العقوبات التشريعية التي تواجه عمل الجمعيات ذات الصلة (المطلب الأول)، ونشير إلى العقوبات العملية (المطلب الثاني)

### المطلب الأول: العقوبات التشريعية التي تواجه جمعيات حماية المستهلكين

هناك العديد من الصعوبات تواجه عمل جمعيات حماية المستهلك من الناحية القانونية، حيث نجد أن النصوص المنظمة للعلاقة الاستهلاكية بين المستهلك والمتدخل لا تزال تتضمن عقوبات تشريعية لعل أهمها ما يتعلق باشتراط المشرع للمنفعة العمومية حتى يتسنى لجمعيات

<sup>1</sup>المادة 59 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

<sup>2</sup>المادة 58 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

حماية المستهلك من الولوج إلى القضاء (الفرع الأول)، إضافة للعقبات الإجرائية من تعدد الشروط لتفعيل الجمعيات دورها الدفاعي (الفرع الثاني)، وهو ما نتناوله تباعا فيما يلي:

### الفرع الأول: صعوبات تتعلق باشتراط المنفعة العمومية للتقاضي

إذا كانت المادة 21<sup>1</sup> من قانون حماية المستهلك وقمع الغش قد ألزمت جمعيات حماية المستهلك المؤسسة وفقا للنصوص التشريعية المعمول بها، والتي تريد الدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين بضرورة الحصول على صفة المنفعة العامة، وذلك عكس المشرع الفرنسي الذي ينص على مجموعة من الشروط لمنح جمعيات حماية المستهلك حق اللجوء إلى القضاء والتي لا توجد من بينها شرط المنفعة العامة لأن المادة 1-421 من قانون الاستهلاك الفرنسي تنص على أن: " الجمعيات المصرح قانونا بأنها تختص صراحة بالدفاع عن مصالح المستهلكين، يمكنها إذا كانت معتمدة لهذه الغاية أن تمارس الحقوق المعترف بها للطرف المدني، والمترتبة عن الوقائع الضارة بصفة مباشرة أو غير مباشرة بالمصلحة المشتركة للمستهلكين ، فالمشرع الفرنسي إذن يقصد بعبارة " المصرح بها قانونا " ترخيص يمنح للجمعيات من أجل الدفاع عن مصالح المستهلكين، لأن المرسوم الصادر في 06 ماي 1968 ينص على مجموعة من الشروط الواجب توافرها في الجمعية من أجل منحها الحق في تمثيل المستهلك إجرائيا أمام العدالة<sup>2</sup>.

لكن بالرجوع إلى المشرع الجزائري نجده ينص من خلال الفقرة الثانية من المادة 21 من القانون رقم 09-03 على أنه: " يمكن أن يعترف لجمعيات حماية المستهلكين المذكورة في الفقرة أعلاه بالمنفعة العمومية ضمن الشروط والكيفيات المنصوص عليها التشريع والتنظيم

<sup>1</sup> المادة 21 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

<sup>2</sup> عبد المنعم موسى حماية المستهلك منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2007، ص 349

الساري المفعول"، إن هذا النص أحالنا للمواد من 34 إلى 38 من القانون رقم 12-106 المتعلق بالجمعيات<sup>1</sup> والمنظم لأحكام الاعتراف بالمنفعة العمومية.

فجاء نص المادة 34 منه: " 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"، فيفهم من نص المادة أنها لم تحدد الصفة القانونية التي بموجبها تعترف السلطة العمومية للجمعية بطابع المنفعة العمومية، حيث جاءت عبارة " السلطة العمومية هي المختصة بالاعتراف بالمنفعة العمومية" دون تحديد للمصطلح فكل الهيئات الإدارية التي تقوم في ظل السلطة التنفيذية لها سلطات عمومية بدء برئيس الجمهورية وكل السلطات المركزية واللامركزية كما جاء ضمن الفقرة الثالثة من ذات المادة: تحدد شروط وكيفيات الاعتراف بالصالح العام أو المنفعة العمومية عن طريق التنظيم"، لكن لم يظهر بعد هذا التنظيم، وأمام غياب الإطار التشريعي ووجود نوع من الغموض وجدنا أن هناك بعض الجمعيات التي اعترفت لها بشرط المنفعة العمومية على غرار المنظمة الوطنية لمكفوفي الجزائر<sup>2</sup>، الإسعاف الوطني الجزائري<sup>3</sup>، المؤسسة الوطنية للهلال الأحمر الجزائري<sup>4</sup>، لكن الملاحظ أن هذه الجمعيات العمومية المعترف لها بالمنفعة

<sup>1</sup> القانون رقم 12-06 المؤرخ في 12 جانفي 2012 المتعلق بالجمعيات، مرجع سابق.

<sup>2</sup> المرسوم الرئاسي رقم 64-55 المؤرخ في 31 جانفي 1964 المتضمن منح صفة المنفعة العمومية للمنظمة الوطنية لمكفوفي الجزائر، ج ر، العدد، 16، بتاريخ 21 فيفري 1964

<sup>3</sup> - المرسوم الرئاسي رقم 1967 المؤرخ في 17 يونيو 1967 المتضمن اعتبار الاسعاف الوطني الجزائري جمعية ذات منفعة عمومية، ج ر العدد 51 بتاريخ 23 يونيو 1967.

<sup>4</sup> المرسوم التنفيذي رقم 08-59 المؤرخ في 13 فبراير 2008، يتم المرسوم رقم 52462 المؤرخ في 6 سبتمبر 1962 والمتضمن الاعتراف بمؤسسة وطنية للهلال الأحمر الجزائري، ج ر، العدد 09 المؤرخة في 24 فبراير 2008.

العمومية لا تنطوي على تأسيس قانوني، بحيث أنشئت بموجب مراسيم رئاسية لعدم وجود معايير وشروط يتم على أساسها الإعراف لها بذلك<sup>1</sup>.

أمام غياب النص القانوني المنظم لشروط وكيفيات الإعراف بالمنفعة العمومية للجمعيات في ظل المادتين 21 من القانون رقم 03-09 و 34 من القانون رقم 06-12 نجد أن الفقه والتشريع المقارن نص على مجموعة من المعايير، تتمثل في:

- أن تكون الجمعية مصرح بها ومشهرة.
  - أن يكون للجمعية قانون تأسيسي خاص بها.
  - أن يكون غرضها المنفعة العامة.
  - أن يكون نشاطها قد مورس لمدة ثلاث 03 سنوات على الأقل.
- من هنا يتبين لنا جليا اشتراط المشرع المنفعة العمومية وما يثيره من صعوبة في ناجيته الإجرائية - لا الموضوعية الذي يعد مطلب منطقي - حتى يتسنى للجمعيات من ممارسة إجراءاتها لحماية المستهلك<sup>2</sup>.

### الفرع الثاني: تعقيد شروط ممارسة الجمعيات لحق التقاضي

إن الغاية من تفعيل النصوص التشريعية ذات الصلة بالعملية الاستهلاكية، هي الحصول على حماية المستهلك عند الإضرار به، وهذه الحماية لا تتأتى إلا عند التخفيف من إجراءات إطالة التقاضي، وهو الأمر الذي لا نجده في التشريع الجزائري.

<sup>1</sup> نجية لطاش، الاعارف بالمنفعة العمومية لجمعية حماية المستهلك في الجزائر المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والاقتصادية، المجلد 56 العدد، 02 السنة 2019، ص 314

<sup>2</sup> - أنظر عكس ذلك موقف المشرع المغربي من عدم اشتراط مدة محددة في ممارسة الجمعية لنشاطها من أجل الاستفادة من المنفعة العمومية كشرط للتقاضي، عبد الواحد القرشي، إضاءات حول ممارسة الحريات العامة بالمغرب، الشركة المغربية لتوزيع الكتب، 2010 ص 30

فبالإضافة إلى النقص الإجرائي الذي بيناه سابقا في كل من القانون المتعلق بالممارسات التجارية 02-04 وقانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09 نجد أن تفعيل آلية التقاضي من طرف جمعيات حماية المستهلك تجد تعقيدات أخرى، وهو ما نلمسه في نص المادة 96 أيضا من الأمر رقم 06-95 المتعلق بالمنافسة<sup>1</sup> الذي رغم تعديلاته المتلاحقة لا يزال ساري المفعول والعمل به مستمر بنص المشرع.

ولعل أهم عقبة في هذا المجال هي اقتران ممارسة الحماية الإجرائية من قبل جمعيات حماية المستهلك مرهون بشروط معينة:

#### أولا: شرط المخالفة الجزائية من قبل المتدخل

بحيث لا تستطيع جمعيات حماية المستهلك اللجوء للقضاء إلا في حالة وجود مخالفة جزائية من قبل المتدخل، والتي أمثلتها كثيرة منها الغش في مكونات بعض المنتجات أوبيع السلع المقلدة<sup>2</sup>.

#### ثانيا : شرط تعدد المستهلكين المتضررين من منتج نفس المتدخل

بمعنى أن يمس الضرر الناتج عن المنتج مجموعة من المستهلكين الذي تضرروا من الخطأ الصادر عن نفس المتدخل.

#### ثالثا: شرط أن يكون الضرر من نفس المنتج

والمقصود به أن يكون الضرر ناتج من نفس المنتج أو البضاعة المغشوشة أو من ذات المصدر، وفي هذا تنص المادة 23 من القانون رقم 03-09 على: "... الأضرار فردية تسبب

<sup>1</sup>الأمر رقم 06-95 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالمنافسة، مرجع سابق.

<sup>2</sup>سي يوسف زاهية حورية، المرجع السابق، ص 299.

فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك ... "، مما يدل على اشتراط المشرع أن يكون الضرر الماس بالمستهلك الداعي للتقاضي صادر من نفس المنتج.<sup>1</sup>

إن النص على اشتراط عدة شروط للولوج إلى العدالة في قضايا حماية المستهلك، رغم ما تمتاز به هذه العقود من الطبيعة الخاصة وضرورة السرعة في الفصل، إضافة إلى الطبيعة المتميزة للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العملية الاستهلاكية، ناهيك عن عدم التكافؤ العقدي أمام المتدخل الذي يكون محترفا بدرجة أكبر من المستهلك، يجعل منها عقبات تصعب من قدرة جمعيات حماية المستهلك في الدفاع عنه.

### المطلب الثاني: العقبات العملية التي تجابه جمعيات حماية المستهلكين

إلى جانب العقبات القانونية السابق ذكرها، توجد صعوبات من الناحية العملية تقلص من دور جمعيات حماية المستهلك، من بينها ضعف الموارد المالية وغياب الدعم المادي للجمعيات الفرع الأول، إضافة إلى نقص تكوين واحترافية أعضاء جمعيات حماية المستهلكين (الفرع الثاني)

### الفرع الأول: الصعوبات المالية لتمويل وتفعيل نشاط الجمعيات

لا بد لأي جمعية ومنها جمعية حماية المستهلك أن تكون لها موارد مالية لتسيير شؤونها الداخلية، سواء من خلال الحملات التحسيسية أو إجراء الدراسات أو القيام بالانشريات المختلفة أو غير ذلك من الأعمال والاعتماد على اشتراكات سنوية لأعضائها بمبلغ رمزي غير كافي بتاتا، كما أن الكثير من رؤساء جمعيات حماية المستهلكين يشكون الازدواجية في التعامل مع

<sup>1</sup> المادة 230 من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

النشاط الجمعي لكون التمويل الذي يكون من قبل الدولة وإن قل يتم تسبيه وتوجد بيروقراطية في منحه مما يعقد عملية المورد المالي للجمعية<sup>1</sup>.

مما لا شك فيه أن تحديد موارد مالية قارة للجمعيات المؤسسة بهدف حماية المستهلك هو الأساس لنجاحها، حيث تتأكد ضرورة إيجاد موارد مالية، نظرا للمصاريف المالية التي يتطلبها رفع الدعوى أمام القضاء الأمر الذي يثقل كاهل الجمعية، والتي غالبا ما تتجاوز مصاريفها قدرة منخرطيها، والأكثر من ذلك فحتى لو تحققت مساعدات الدولة فإنها لن تساهم بشكل فعال في تقديم المساعدات الحقيقية للدفع بأنشطة الجمعية نحو التقدم والتطور، وهو ما جعل بعض الجمعيات الاستهلاكية بفرنسا تطالب بفرض رسوم ضريبة على عائدات الإشهار والإعلانات التجارية وتخصيصها لتمويل أنشطة الجمعيات في الدفاع عن مصالح المستهلكين<sup>2</sup>.

أما تمويل الجمعيات عن طريق التبرعات والهبات فيكاد يكون معدوما، وذلك راجع لضعف الوعي لمشاكل المستهلك من ناحية، وغياب التواصل مع جمعيات حماية المستهلك في الغالب، إضافة للنظرة الدونية لها بسبب بعض الممارسات التي تجعل استغلال الصفة من أجل المصالح الشخصية ينفرد المجتمع المدني منها.

بالرغم أن بعض الجمعيات وجدت ممول لها من بين المتعاملين الاقتصاديين، إلا أن هذا التمويل لا يمكن أن يتم مجانا ففي مقابل ذلك تكون الجمعية مجبرة على تقديم إشهار لمنتجات الممول عن طريق الوسائل المتاحة لها.

ليبقى أنسب الحلول لتغطية الصعوبات المالية للجمعية هو إيجاد مصادر تمويل ذاتية دائمة لها كإصدار مجلة شهرية وتسويقها، والفوائد المتحصل عليها تستغل لتغطية أعمالها كما

<sup>1</sup> - نوال بن لحرش، جمعيات حماية المستهلكين في الجزائر (دور وفعالية)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام،

جامعة قسنطينة 1، 2012/2013 ص146

<sup>2</sup> المهدي العزوي، مرجع سابق، ص163

هو الحال بالنسبة للإتحاد الفدرالي للمستهلكين بفرنسا الذي يقوم بإصدار وبيع مجلة معينة التي يتم من خلالها الكشف عن عيوب للمنتجات والخدمات<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: صعوبات تتعلق بنقص احترافية أعضاء الجمعيات

إن الكثير من أعضاء جمعيات حماية المستهلكين تفتقر للتخصص النوعي لممثليها، سواء ما تعلق بالتكوين القانوني أو الدراية والعلم بالقواعد الأساسية للمنافسة والممارسات التجارية، مما يصعب من مهمة هذه الجمعيات في وجود دفاع نوعي عن حقوق المستهلكين حال الاعتداء عليها<sup>2</sup>.

فالعديد من الأشخاص المسيرة لجمعيات حماية المستهلكين ليسوا على علم ومعرفة كافية بالنصوص التشريعية، سواء قانون حماية المستهلك وقمع الغش أو القانون المتعلق بالممارسات التجارية أو غيرها من النصوص، رغم ما في هذه النصوص من أحكام تمنح حق تمثيل المستهلك والدفاع عن حقوقه أمام الجهات القضائية، كما أن ممارسة جمعيات حماية المستهلكين لدورها في تمثيل المستهلك والدفاع عنه أمام القضاء يكاد يكون منعدما ، بخلاف جمعيتين أو ثلاثة والتي اقتصر دورها على التأسيس كطرف مدني في الدعاوى المرفوعة أصلا للحصول على التعويض عن الضرر المعنوي الذي لحقها طبقا لأحكام قانون حماية المستهلك وقمع الغش.

يرد غياب هذا التمثيل بعدم وجود تجربة وخبرة يمكن الاعتماد عليها، وأن هذه الجمعيات هي جمعيات فتية في طور الإنشاء بحيث لاتزال بعيدة عن هذا التمثيل النوعي المراد منها<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ابن لحرش نوال، المرجع السابق، ص 146.

<sup>2</sup> محمد الشريف كتو، حماية المستهلك من الممارسات المنافية للمنافسة، مجلة الادارة، العدد الأول، سنة 2002، ص70

<sup>3</sup> ابن لحرش نوال المرجع السابق، ص 144.

فجمعيات حماية المستهلكين تحتاج إذن إلى تنمية معارفها بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين أدائها وقدراتها في الدفاع عن حقوق المستهلك وحقها كجمعية.

الختامة

باعتبار المستهلك العنصر الأساسي في المجال الاقتصادي، نجد المنتجين يتسابقون على التأثير عليه من خلال الإعلانات وكثر المنتجات التي يصعب على المستهلك استيعابه، بحيث نجد أن المستهلك يتعرض للغش في أغلب المنتجات، فقد أولاه المشرع بقوانين ومراسيم رئاسية وتنفيذية توفر له الحماية، كما وجدنا ان هناك طريقتين في حالة تعرض المستهلك لغش كما انه لكي يستوفي حقوقه في حالة غش لابد أن يسلك بإجراءات قضائية وقد يكون الإجراء الذي يسلكه بصفة فردية وذلك ما نجده يتجسد في قانون الإجراءات المدنية والإدارية، اما الطريق الآخر وهو عن طريق جماعة فنجد الجمعيات المتمثلة في حماية المستهلك هي من تسلك هذه الإجراءات لإستفاء حق المستهلك من المنتج، لذلك نخلص في الأخير من خلال هذه الدراسة المتعلقة بالحماية الاجرائية للمستهلك ببعض النتائج والتوصيات نذكر منها:

#### النتائج :

- أن المشرع الجزائري في مسألة الاختصاص الاقليمي، قد جعل أمام المستهلك عدة خيارات بدءا بالقاعدة العامة مرورا بعدة استثناءات وفق ما تقتضيه المادة 37 وما بعدها، مما يوفر للمستهلك عدة سبل للولوج إلى العدالة.
- أن المشرع قد وسع من مفهوم المستهلك، فلم يكتفي بالنص على حماية العلاقة الاستهلاكية المباشرة أي بين المستهلك والمتدخل، بل تمتد حتى للمستهلك الغير مباشر أي الذي تضرر من جراء نفس المنتج رغم أنه لم يكن متعاقدا مباشرا مع المتدخل.
- تتطلب حماية المستهلك إعلامه بكل المعلومات المتعلقة بما يقتنيه من سلع وخدمات، حاطته قدر الامكان بمختلف متطلبات ومعايير السلامة والصحة والامن المقرر في النصوص القانونية والتشريعية، و كذا احترام المواصفات العلمية والفنية التي يتطلبها المنتج أو الخدمة حتى تكون صالحة لعرضها على الاستهلاك، وفقا للحماية التي يوفرها قانون حماية المستهلك وقمع الغش على جميع المنتجات والخدمات سواء التي تم دفع ثمنها من طرف المستهلك أو التي تمنح له مجانا، وهذا من أجل العمل المنصف في تحقيق حماية للمستهلك وتعويضه عن سوء المنتج المغشوش أو الخدمة.

-توسيع المشرع الجزائري من دائرة الاشخاص الذين منحهم صفة المتدخل وربطها بكل شخص طبيعي أو معنوي تكون له عالقة بعرض السلع والخدمات الاستهلاك، واعتمد على إقرار رقابة إدارية لحماية المستهلك من أخطار المنتوجات والخدمات التي تقدم إليه، مانحا إياها الاجهزة إدارية تنوعت بين هيئات رسمية وغير رسمية، وأجهزة مستقلة تساعد بدور فعال في تحقيق حماية المستهلك مما يدل على سعيه لضمان توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية من أجل الحماية القانونية الفعالة للمستهلك، وبالتالي وضع حد لكل الممارسات و النشاطات التجارية المنافية للقانون و الموجهة الاستهلاك.

-تعتبر جمعيات حماية المستهلكين من الجمعيات المخول لها قانونا تمثيل المستهلك والتقاضي أمام العدالة لجبر الضرر الحاصل له من طرف المتدخل، سواء كانت طرفا أصليا أو منظما.  
-اعتماد المشرع لنظام المساعدة القضائية في نزاعات الاستهلاك رغم أنه قصر ذلك على جمعيات حماية المستهلك دون منح ذلك للمستهلك كفرد.

أما عن الاقتراحات:

- ضرورة التوسيع من نطاق الاختصاص الاقليمي في مسألة اللجوء إلى القضاء بالنسبة للمستهلك لتقريب العدالة منه وتجنبيه عبء التنقل اقتصارا للجهد والوقت.
- ينبغي اعتبار منازعات عقود الاستهلاك ذات طابع نوعي خاص يحضى بالحماية قضائية متخصصة.
- العمل على إيجاد آليات أكثر فعالية لتذليل العقبات أمام المستهلك للولوج إلى القضاء، إما لنقص في التشريع الذي ينبغي سده أو لتعقيد في الاجراءات التي ينبغي تبسيطها أكثر.
- قلب عبء الاثبات على المتدخل باعتبار أن المسؤولية موضوعية قائمة على وجود العيب الذي أدى إلى حدوث الضرر، من خلال عدم جعلها مسؤولية عقدية بل مسؤولية مهنية تقوم على أساس افتراض علم المتدخل بالأمر الفنية والتقنية لمنتجه.

- توفير الامكانيات والوسائل الكفيلة لممارسة جمعيات حماية المستهلكين لسلطاتها في مجال حماية المستهلك على أكمل وجه، ومراقبة المنتجات والخدمات وفق تقنيات عالية ومتطورة تضمن إكتشاف عدم مطابقتها للقوانين والمواصفات المعدة قانونا، وممارسة هذه الرقابة بصفة دورية شهرية تضمن وقاية المستهلك من مخاطر المواد الاستهلاكية غير مشروعة.
- تزويد الاجهزة المكلفة بالرقابة وقمع الغش بالتكوين العالي الذي يسمح لها بمراقبة ومتابعة النشاطات التجارية، وفقا لما تحصلت عليه من تكوين كافي في مجال تدخلها وهذا ما يسمح لها بتوقيع الجزاء بسرعة دون انتظار الاجراءات العديدة التي يتم القيام بها الأثبات المخالفات المرتكبة أو لتوقيع الجزاء الاداري المقرر للسلطات الضبطية المكلفة.
- تقرير المسؤولية المدنية الخاصة بالمتدخل في نطاق القانون الخاص بحماية المستهلك، والنص عليها في بعض موادها بالنسبة للمنتجات والسلع التي تكون معيبة أو خطيرة بحيث تأثر على المستهلك بصورة سلبية، دون النظر فيما إذا كانت هذه المسؤولية قائمة على أساس وجود عالقة تعاقدية

**الدستور:**

1. المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 ، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، ج ر، العدد 82 المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

**القانون:**

- 1- الأمر رقم 95-06 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالمنافسة، ج ر ، العدد 09 المؤرخة في 22 فبراير 1995 المعدل والمتمم.
- 2- أمر رقم 75-58، مؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975، يتضمن القانون المدني، ج ر ج ج عدد 78 صادر في 24 رمضان عام 1395 الموافق 30 سبتمبر سنة 1975، معدّل ومتمّم.
- 3- القانون 08/09 المؤرخ في 25/02/2008 يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية عدد 21 الصادرة في 23 أبريل 2008.

**النصوص التشريعية**

- 1- القانون رقم 04-02 مؤرخ في 23 جويلية، 2004 يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج ر عدد ،41 الصادرة بتاريخ 27 جويلية، 2004 معدل ومتمم بموجب القانون 06-10 المؤرخ في 15 أوت، 2010 ج ر عدد ،46 الصادرة بتاريخ 18 أوت .
- 2- القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر عدد ،15 الصادرة بتاريخ 08 مارس ،. 2009
- 3- القانون رقم 12-06 المؤرخ في 12 جانفي 2012 المتعلق بالجمعيات، ج ر العدد 02 المؤرخة في 15 جانفي 2012

النصوص التنظيمية :

المراسيم الرئاسية:

1. المرسوم الرئاسي رقم 55-64 المؤرخ في 31 جانفي 1964 المتضمن منح صفة المنفعة العمومية للمنظمة الوطنية لمكفوفي الجزائر، ج ر ، العدد ،16 بتاريخ 21 فيفري 1964
2. المرسوم الرئاسي رقم 1967 المؤرخ في 17 يونيو 1967 المتضمن اعتبار الاسعاف الوطني الجزائري جمعية ذات منفعة عمومية، ج ر العدد 51 بتاريخ 23 يونيو 1967.

المراسيم التنفيذية:

1. لالمرسوم التنفيذي رقم 355-12 المؤرخ في 02-10-2012 يحدد تشكيلة المجلس الوطني الحماية المستهلكين واختصاصاته، جريدة رسمية، العدد 56 لسنة 2012
2. المرسوم التنفيذي رقم 59-08 المؤرخ في 13 فبراير 2008، يتم المرسوم رقم 52462 المؤرخ في 6 سبتمبر 1962 والمتضمن الاعتراف بمؤسسة وطنية للهلال الأحمر الجزائري، ج ر ، العدد 09 المؤرخة في 24 فبراير 2008.
3. مرسوم تنفيذي رقم 203 - 12 مؤرخ في 14 جمادى الثانية عام 1433 الموافق 6 مايو سنة 2012 يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن. (ج ر رقم 28-2012).

الكتب:

1. ابوا العلا على أبوالعلا النمر، حماية المستهلك في العلاقات الخاصة ذات الطابع الدولي .
2. أحمد أبو الوفا التحكيم الاختياري والإجباري منشأة المعارف، ط 06 الاسكندرية، 1988 .
3. أحمد السير ضافي، الوسيط في شرح قانون المرافعات المدنية والتجارية، د دن، مصر، 2010.
4. احمد عبد العالا بوقرين، نحو قانون لحماية المستهلك " ماهيته ،مصادره، موضوعه " ،إصدارات مركز البحوث بكلية العلوم الادارية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، سنة 1993 .
5. تريكي هدى، الحماية المدنية الإجرائية للمستهلك دراسة مقارنة ، المصدر القومي للإصدارات القانونية، ط 01، القاهرة، 2017.

6. حسن عبد الباسط جميعي ، مناهج حماية المستهلك في مصر و العالم ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، سنة 1996 ، ص 06.
7. عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك في مصر بالمقارنة بأوضاع الحماية في دول السوق الأوروبية والشرق الأوسط، د سنة ودون طبعة.
8. عبد الرحمان بربارة ، شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية منشورات بغدادي 2009 .
9. عبد العالي العضاوي، أحدث دليل تطبيقي للقضاء الاستعجالي المغربي في المادة التجارية، د ن، 2001.
10. عبد الغني بسيوني، مبدأ المساواة أمام القضاء وكفالة حق التقاضي، منشأة المعارف، الاسكندرية، د س ن.
11. عبد المنعم موسى حماية المستهلك منشورات الحلبي الحقوقية ،لبنان، 2007.
12. عمر محمد عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك ، دراسة مقارنة بين الشريعة و القانون ، منشأة المعارف ، الاسكندرية ، 2004 .
13. محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن - دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي - دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر 2005.
14. محمد محبوبي، أساسيات في التنظيم القضائي، دار ابي رقرق للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، 2007.
15. محمد مهدي الصغير، قانون حماية المستهلك ( دراسة تحليلية مقارنة ) ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية، سنة 2015 .
16. مصطفى أحمد أبو عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2011.
17. المهدي العزوزي، تسوية نزاعات الاستهلاك في ضوء القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، منشورات مجلة القضاء المدني، 2013.

### المقالات العلمية:

1. إبراهيم هزاع سليم الوساطة التجارية كحل بديل في المنازعات التجارية ، مجلة كلية القانون، جامعة كركوك، المجلد 09 العدد 32 ، 2020.

2. أنور أحمد رسلان، مفهوم حماية المستهلك، تقرير مقدم لندوة المستهلكين في العالم العربي، جامعة الدول العربية، القاهرة، 1998.
3. بن حميدة نبهات، ضمان سلامة وأمن المستهلك من المواد الغذائية المعدلة وراثيا، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، مج 2016، ع. 4.
4. بوشناف صافية، بن ميهوب أمينة، دور جمعيات حماية المستهلك الجزائري في التصدي للممارسات التسويقية المضللة دراسة مجموعة من جمعيات حماية المستهلك بالجزائر، مجلة ارتقاء للبحوث والدراسات الاقتصادية، المجلد 1 العدد 1 كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف، 2020.
5. تراري تاني مصطفى، الوساطة كطريق لحل الخلافات في ظل قانون الإجراءات المدنية و الإدارية الجديد، مجلة المحكمة العليا، الطرق البديلة لحل النزاعات، الوساطة و الصلح و التحكيم عدد خاص، جزء 02، 2009،
6. حسن التهامي، دور القضاء التجاري في حماية المستهلك، مجلة طنجيس للقانون والاقتصاد، العدد 8، 2009.
7. حسن عبد الباسط جميعي، قياس جودة ومستوى الامان في اطار التوازن بين مصالح المنتجين و المستهلكين، ابحاث مركز الدراسات القانونية و الفنية لنظم الاستهلاك و حماية المستهلك .
8. حمه مرامرية، نظام الوساطة القضائية في قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق جامعة باجي مختار عنابة، عدد 52 ديسمبر 2019، المجلد ب .
9. خرباشي عقيلة، دور المستهلك في حماية المستهلك، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد، 11، العدد 19، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، 2011.
10. ساسي سقاش، التطور التاريخي لقانون حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية و الادارية، عدد خاص صادر عن كلية الحقوق بجامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر و التوزيع، الجزائر، الجزائر افريل 2005 .
11. سعدي عزوز، محمودي سميرة، جمعيات حماية المستهلك بين الدور الوقائي والعلاجي، مؤلف جماعي حول النظام القانوني لحماية المستهلك في التشريع الجزائري والتشريع المقارن، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مخبر القانتون والتنمية، جامعة أحمد درارية، أدرار، 2020،
12. سي يوسف زاهية حورية، دور جمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك، مجلة الحقيقة، العدد 34، جامعة .

13. طاهر الخير ، حماية المستهلك ودورها في رفع الوعي الاستهلاكي لدى المواطن السوري ، مجلة جامعة دمشق ، سوريا ، المجلد 17 ، العدد 01 ، سنة 2001 .
14. عبد الكريم هشام دور المجتمع المدني في تعزيز وتحقيق الممارسة الديمقراطية في الوطن العربي، مجلة المفكر، العدد 7، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة.
15. غريوج حسام الدين، دور جمعيات حماية المستهلك في الرقابة على المنتجات، مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال، 2017.
16. قلات سومية، رواحة زوليخة، دور الجمعيات في حماية المستهلك، مجلة الحقوق والحريات، مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة ومخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع العدد الرابع افريل 2017، جامعة محمد خيضر بسكرة.
17. كريمة جيل، حماية المستهلك، مداخلة ، الملتقى الوطني الخامس حول الحماية القانونية للمستهلك ، المنعقد بكلية الحقوق، جامعة الدكتور يحيى فارس ، المدينة ، الجزائر ، يومي 16 و 17 ماي 2012 .
18. محمد أحمد علي مفتي المجتمع المدني والدولة المدنية مجلة البيان مركز البحوث والدراسات، الرياض، دون منة نشر .
19. محمد الشريف كتو، حماية المستهلك من الممارسات المنافية للمنافسة، مجلة الادارة، العدد الأول، سنة 2002.
20. نجية لطاش الاعارف بالمنفعة العمومية لجمعية حماية المستهلك في الجزائر المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والاقتصادية، المجلد 56 العدد ،02 السنة 2019.
21. عبد الحميد آخريف، ولوج المستهلك لخدمة الاتصال بالمغرب، المجلة المغربية للقانون الاقتصادي، العدد1، أكتوبر 2007.

### الرسائل و الأطروحات الجامعية:

1. العيد حداد، الحماية القانونية للمستهلك في ظل اقتصاد السوق، اطروحة لنيل درجة الدكتوراه في القانون ، كلية الحقوق بن عكنون ، الجزائر ، سنة 2003.
2. خوجة خيرة، الضمانات القانونية لتعويض المستهلك عن الأضرار بسلامة في التشريع الجزائري، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد خيضر بسكرة 2016.

3. ركاي غنيمة ، حماية المستهلك في المجال الصحي، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر، 2017.
4. غريوج حسام الدين، حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري ، دكتوراه العلوم في العلوم القانونية تخصص، قانون الاعمال 2018، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر.
5. حملاحي جمال دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك على ضوء التشريع الجزائري والفرنسي، رسالة ماجستير في قانون الأعمال كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2006.
6. بلحول قوبي، الحماية الإجرائية للمستهلك، مذكرة لنيل شهادة ماجستير المركز الجامعي تلمسان، 2009-2008 .
7. زوبير أرزقي، حماية المستهلك في ظل المنافسة الحرة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في القانون جامعة مولود معمري تيزي وزو.
8. مريم عروس، النظام القانوني للحريات العامة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الجزائر.
9. نوال بن لحرش، جمعيات حماية المستهلكين في الجزائر (دور وفعالية)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، جامعة قسنطينة 1، 2013/2012.
10. أحمد أسعد توفيق زيد، الاختصاص النوعي في المنازعات الإدارية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة بسكرة، 2018.

### ملخص:

تتناول هذه الدراسة موضوع الحماية الإجرائية للمستهلك، حيث يتم التأكيد على أن المشرع يعمل على مواكبة التطورات المستمرة في حماية أطراف العلاقات العقدية، يُعتبر المستهلك الطرف الضعيف في هذه العلاقة، ولذلك يُسعى إلى تفعيل نوع خاص من الحماية يتناسب مع خصوصية ووضعية المستهلك في هذا السياق، كما تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الحماية الإجرائية، وليس الحماية الموضوعية، للمستهلك من خلال إزالة العقبات التي تحول دون وصول المستهلك إلى العدالة، وذلك من أجل تأكيد حقوقه في القضاء.

**الكلمات المفتاحية :** المستهلك – الحماية الاجرائية – الطرف الضعيف

### summary

This study addresses the subject of the procedural protection of the consumer, where it is emphasized that the legislator is working to keep abreast of ongoing developments in the protection of parties to contractual relationships. The consumer is considered to be the vulnerable party in this relationship and therefore endeavours to activate a special type of protection commensurate with the privacy and position of the consumer in this context. This study also seeks to explore procedural protection, not substantive protection, By removing obstacles to consumers' access to justice, in order to assert their rights to justice.

Key Punches Consumer – Procedural Protection – Weak Party

Contents

8	مقدمة
4	الفصل الأول : الحماية الإجرائية للمستهلك كشخص
5	المبحث الأول : محددات الحماية الاجرائية للمستهلك
5	المطلب الأول : مفهوم حماية المستهلك
5	الفرع الاول : المفهوم العام لحماية المستهلك
14	الفرع الثاني - مجالات و خصائص و اليات حماية المستهلك
17	المطلب الثاني: الاختصاص القضائي في منازعات المستهلك
17	الفرع الأول: الاختصاص القضائي في نزاعات الاستهلاك
22	الفرع الثاني: الوساطة كنظام لحسم نزاعات الاستهلاك
30	المبحث الثاني: العقوبات الإجرائية التي تعيق المستهلك من الدفاع عن مصالحه
30	المطلب الأول: إطالة مراحل التقاضي العادية وتعقدها
30	الفرع الأول: العقوبات المتعلقة بالنصوص التشريعية
34	الفرع الثاني: العقوبات المتعلقة بالإختصاص القضائي
35	المطلب الثاني: الإفتقار لنظام مساعدة قضائية فعال
35	الفرع الأول: عدم فعالية نظام المساعدة القضائية في المنازعات الاستهلاكية
39	الفرع الثاني: عدم وجود نظام مساعدة قانونية خاصة بنزاعات الاستهلاك
40	الفصل الثاني : الحماية الاجرائية للمستهلك كجماعة
41	المبحث الأول: دور جمعيات حماية المستهلكين في الدفاع عن مصالحهم
41	المطلب الأول: الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك
42	الفرع الأول: إجراءات الإعلام والتحسيس والتوجيه

45	الفرع الثاني: إجراء تمثيل المستهلك أمام الهيئات العمومية .....
49	المطلب الثاني: الدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك في مجال حماية المستهلك .....
50	الفرع الأول الإجراءات غير القضائية لجمعيات حماية المستهلك .....
55	الفرع الثاني: الإجراءات القضائية المخولة لجمعيات حماية المستهلك .....
62	المبحث الثاني: العقوبات التي تطال عمل جمعيات حماية المستهلكين .....
62	المطلب الأول: العقوبات التشريعية التي تواجه جمعيات حماية المستهلكين .....
63	الفرع الأول :صعوبات تتعلق باشتراط المنفعة العمومية للتقاضي .....
65	الفرع الثاني : تعقيد شروط ممارسة الجمعيات لحق التقاضي .....
67	المطلب الثاني: العقوبات العملية التي تجابه جمعيات حماية المستهلكين .....
67	الفرع الأول: الصعوبات المالية لتمويل وتفعيل نشاط الجمعيات .....
69	الفرع الثاني: صعوبات تتعلق بنقص احترافية أعضاء الجمعيات .....
71	الخاتمة .....
78	ملخص : .....
79	الفهرس .....