المحور الثالث: الأطراف المسؤولة عن حماية المستهلك

إن حماية المستهلك تتطلب وجود جهاز فعال ومؤهل لمراقبة المنتجات والخدمات وإثبات المخالفات، وقد حرص المشرع الجزائري على إنشاء عدة أجهزة وهيئات للرقابة منها:

- الهيئات الإدارية المكلفة بالرقابة
- جمعيات حماية المستهلك
- السلطة القضائية.

أولا- الهيئات الإدارية المكلفة بالرقابة

خول القانون لهذه الهيئات سلطة التحري بمراقبة مطابقة المنتوجات الموضوعة في السوق قصد تفادي المخاطر التي قد تهدد صحة المستهلك وأمنه أو التي تمس مصالحه المادية.

وعليه تقوم الهيئات المختصة برقابة وقائية بعد طرح المنتوج في السوق وفقا للكيفية المحددة قانونا، وعليها اتخاذ التدابير الإدارية المترتبة على هذه الرقابة.

وتتمثل هذه الهيئات في كل من:

أ -وزارة التجارة

وهي الجهاز الأول المكلف بحماية المستهلك، لها مهام متعددة ومتنوعة بتنوع المصالح التابعة لها سواء كانت مركزية أو خارجية أو جهوية أو ولائية أو محلية.

ولقد منح المرسوم التنفيذي 02-453 المؤرخ في 21 ديسمبر 2002 صلاحيات واسعة لوزير التجارة في إطار حماية المستهلك (المادة 05).

أهم المصالح التابعة لوزارة التجارة:

1- **على المستوى المركزي**: نجد:

- المديرية العامة لضبط وتنظيم النشاطات والتقنين.
- المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش.
- شبكة الإنذار السريع.

2- على المستوى الخارجي: أي المصالح الخارجية التابعة لوزارة التجارة، والتي تنظم في شكل:

- مديريات ولائية للتجارة.

- مديريات جهوية للتجارة.

3- الهيئات المتخصصة التابعة لوزارة التجارة: وتتمثل في:

- المجلس الوطني لحماية المستهلكين،

- المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم،

- شبكة مخابر التجارب وتحليل النوعية،

- اللجنة الوطنية لحماية المستهلك من الأخطار الغذائية.

ب- دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك

1 دور الوالي: يكون الوالي مسؤولا عن المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العامة.

الوالي ينفذ السياسة الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك باعتماده على المديريات التابعة لوزارة التجارة الموجودة على مستوى ولايته (المديرية الولائية للمنفسة والأسعار، المديرية الفرعية الخاصة برقابة الجودة وقمع الغش والتي تهتم بالرقابة على المنتجات والخدمات المعروضة للاستهلاك).

2 دور رئيس البلدية: يتمتع رئيس البلدية بسلطة الضبط الإداري التي يمارسها تحت سلطة الوالي، كما يتمتع بصلاحيات تخوله حماية المستهلكين على مستوى البلدية، ويمارس هذه السلطات بصفته ممثل للدولة وليس ممثل للبلدية، لأن حماية المستهلك من المخاطر المتوقعة على صحة المواطن طبقا للمادة 85 من قانون البلدية.

ت دور الجمارك

تعتبر الجمارك الهيكل الذي تناط به مهمة حماية حدود الدولة سواء في **المجال الامني او الاقتصادي**، سواء بمنع دخول البضائع أو تصديرها بصورة مخالفة .

.- دور الجمارك **في إطار ضمان أمن وسلامة المستهلك** عن طريق وضع حد لكل منتوج يهدد صحة و سلامة المستهلك مثل منع دخول المواد الممنوعة و اهمها الخدرات

- **حماية المصالح الاقتصادية** للمستهلك وذلك بتطبيقها لنسب جمركية حتى لا تزيد أسعار السلع في الأسواق، ولا يتحمل المستهلك أعباء هذه الزيادة.

ثانيا- دور جمعيات حماية المستهلك

ظهرت جمعيات حماية المستهلك في الجزائر في أوائل تسعينات القرن الماضي بموجب القانون رقم 90-31 المتعلق بتكوين الجمعيات، الذي الغي بموجب أحكام القانون رقم 12-06 المتعلق بالجمعيات، والذي عرف الجمعية بموجب المادة 02 منه على أنها: "عبارة عن تجمع أشخاص طبيعيين و / أو معنويين على أساس تعاقدي لمدة محددة أو غير محددة، يشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم و وسائلهم تطوعا و لغرض غير مربح.."

كما عرفها المشرع الجزائري في الفقرة 01 من المادة 21 من القانون 09-03 المعدل و المتمم بالقانون 18-09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش بانها: "كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه و تحسيسه و توجيهه وتمثيله."

وعليه فجمعيات حماية المستهلك هي منظمات حيادية تطوعية ذات طابع اجتماعي وأغراض غير مربحة لا علاقة لها بالدولة يؤسسها نشطاء المجتمع من كافة فئاته الاجتماعية و العلمية من متخصصين و اتحادات و نقابات و غرف تجارية و صناعية.

يتمثل دور الجمعيات فيما يلي:

أ- الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك:

طبقا للمبدأ القائل: "الوقاية خير من العلاج" تمارس جمعيات حماية المستهلك دورها في تحسيس و إعلام المستهلكين بكل المخاطر التي تهدد أمنه و صحته وماله، وتوجيهه إلى مختلف أنماط السلوكيات التي يستخدمها المهنيون للتلاعب بمصالحه، وإرشاده إلى السبل الوقائية الواجب اتباعها و التي من شأنها الحفاظ على أمنه، و تفعيل دوره في هذا المجال، و هذا ما يؤدي إلى تربية المستهلك تربية استهلاكية وخلق وعي استهلاكي كامل لديه.

كما تقوم بتوجيه المستهلك و تعريفه بمختلف الهيئات الساهرة على ضمان أمنه الاستهلاكي

كما تحميه من المنتوجات المستوردة و توجهه للاختيار المناسب تماشيا مع رغبته، كما تستعين بوسائل الإعلام سواء المرئية أو المكتوبة و أيضا الفاء محاضرات و تعليق ملصقات بواسطة المنشورات

و هذا ما تنص عليه المادة 24 من القانون رقم 12-06 المتعلق بالجمعيات، كما يتعدى دورها الوقائي إلى توعية و تحسيس أصحاب الهيئات الإدارية بأهمية اتباع إجراءات وقائية لحماية المستهلك، بحيث تقوم هذه الجمعيات بتبيان المعلومات الخاصة بالمنتوج لمساعدته في الاختيار الأنسب مما يوافق رغبته و تجنب وقوعه فريسة للسلع المقلدة و المغشوشة.

ب- الدور الدفاعي لجمعيات حماية المستهلكين:

تتمتع جمعيات حماية المستهلكين بدو ر آخر إضافة إلى دورها الوقائي، و هو الدور الدفاعي أو العلاجي، ففي حالة وقوع ضرر للمستهلك يمكنها أن تدافع عن مصالحه أمام الجهات القضائية، و لها الحق في ممارسة كل الدعاوى الممنوحة كطرف مدني و هذا ما جاء في المادة 17 من القانون رقم 12-06 التي تنص على انه لجمعيات حماية المستهلكين الحق في تمثيل المستهلكين أمام القضاء و تتأسس كطرف مدني فيها في حالة تعرض المستهلكين للأضرار، و هذا ما أكدته المادة 23 من القانون 09-03.

ثالثا- دور الجهاز القضائي في حماية المستهلك

يتجلى دوره في الدفاع عن المستهلك باعتباره الطرف الضعيف وحماية وضمان حقوقه عن طريق تطبيق النصوص القانونية، ويتم ذلك عمليا من خلال أول إجراء وهو تحريك الدعوى العمومية إلى غاية صدور الحكم من المحكمة عن طريق توقيع عقوبات ردعية على المخالفين.

أ- دور النيابة العامة في حماية المستهلك

يصل الملف إلى القضاء عن طريق تحريك و مباشرة الدعوى العمومية من قبل النيابة العامة بعد إبلاغها بالمخالفات من قبل المستهلك أو ضباط الشرطة القضائية، محيلة الملف إلى قضاة الحكم للفصل فيه بحسب نوع الجريمة الاستهلاكية المرتكبة.

نص المشرع الجزائري على النيابة العامة في قانون الإجراءات الجزائية في الفصل الثاني من القسم الأول و هي هيئة قضائية يخول لها رفع الدعوى العمومية باسم المجتمع و تطالب بتطبيق القانون، حيث تتمتع بقدر من السلطات يمكنها من التدخل في عمليات البحث و التحري، كما يمكنها توقيع العقاب على المخالفين و ذلك بمتابعتهم في الحياة الاقتصادية أمام المحاكم متى كانت سلوكاتهم و أفعالهم من ضمن الجرائم المعاقب عليها قانونا.

كما تلعب دورا هـ اما بالتنسيق مع مختلف الهيئات الأخرى المكلفة بحماية المستهلك، إذ يمكن لمصالح رقابة الجودة و قمع الغش أو شبكة المخابر، أو جمعيات حماية المستهلك أن تطلب من الن يابة العامة التدخل لقمع جميع المخالفات التي ترد من المتدخلين خاصة في ظل تزايد الممارسات التجارية غير النزيهة، و ظهور الأسواق الموازية، الأمر الذي يزيد من نسبة المساس بصحة و أمن المستهلك.

كذلك بالنسبة لمصلحة المنازعات المديرية المنافسة و الأسعار، التي لها في حالة ثبوت عدم مطابقة المنتوجات للمواصفات و المقاييس القانونية و التنظيمية أن تقوم بإرسال الملف إلى وكيل الجمهورية بالمحكمة المختصة لاتخاذ الإجراءات اللازمة لوقف مثل هذه الممارسات، كما يمكن للمدير الولائي المكلف بالتجارة أن يرسل المحاضر التي تثبت وقوع المخالفات المنصوص عليها في القانون 04-02 لوكيل الجمهورية المختص إقليميا.

ب- دور قضاة الحكم في حماية المستهلك

لقضاة الحكم صلاحية النظر في النزاعات التي تمس بمصلحة المستهلك سواء في صحته أو أمنه، وهذا نتيجة الممارسات غير المشروعة للتجارة من قبل بعض المتدخلين.

حيث يحرص قضاة الحكم عند الفصل في الدعوى المرفوعة من قبل المستهلك على معاملته وفق معيار المستهلك الضحية المتوسط الذكاء، و هذا بالاستناد إلى معيار الرجل العادي المعروف في القانون المدني.

وعليه؛ للمحكمة دور فعال و مهم في الفصل في المخالفات التي تعرض عليها بحسب طبيعة المخالفة والفعل الإجرامي، إذ قد تكون المخالفة الصادرة من المتدخل لا تكفي لمساءلته فتصدر المحكمة حكما بالبراءة أو تكون المخالفة ثابتة من طرف المتدخل فتعاقبه وفقا للقانون . كما يمكن للمحكمة أن تصدر أحكاما بحجز المنتوجات موضوع المخالفة و إتلافها أو إصدار حكم تمهيدي بإجراء خبرات تقنية من ذوي الاختصاص لإثبات وقوع المخالفة