# مدى فعالية دور الأجهزة الإدارية في حماية المستهلك في الجزائر

أ. غربي صورية– جامعة تلمسان

**مقدمة:**

لقد تم تكريس العديد من الأجهزة في الجزائر التي كلفت بالعديد من الصلاحيات في إطار الدفاع عن مصالح المستهلك وحمايته، ويتنوع دور هذه الأجهزة المنشئة تبعا للغرض الذي أنشئ من أجله، فقد كلفت بسلطة رقابة وتنظيم الحياة الاقتصادية التي تجمع المستهلك بالمحترف، سواء على مستوى الوطني أو المحلي، فنجد هناك هيئات إدارية وأخرى قضائية.

وعليه سنتولى دراسة لأهم الأجهزة المنشئة في القانون الجزائري والتي كلفت بالدفاع عن المستهلك قصد معرفة الدور الذي تلعبه في إطار حماية المستهلك ومدى فعاليتها لمواجهة أهم المخاطر التي تحيط به خاصة في ظل التطور التكنولوجي وانتشار التعامل بالتعاقد الإلكتروني.

كل هذا يدفعنا للتساؤل عن الدور الذي يجب أن تتولاه الأجهزة الإدارية في حماية المستهلك في التشريع الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي يشهدها عالمنا اليوم؟.

من خلال ذلك سيتم تقسيم بحثنا إلى مبحثين: المبحث الأول: دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك. أما المبحث الثاني: دور الهيئات المتخصصة التابعة لوزارة التجارة في حماية المستهلك.

## المبحث الأول

## دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك

### أولا: دور الوالي في حماية المستهلك:

في إطار أداء الوالي لمهامه باعتباره ممثلا للدولة، فإنه يتعين عليه أن يقوم بكل ما يكفل صحة وسلامة الأفراد، واتخاذ جميع الإجراءات والتدابير اللازمة التي من شأنها أن تكفل قدرا من الحماية الضرورية لمنع الإضرار بشريحة المستهلكين.[1]

كما أنه يمكن للوالي أن يعتمد على المديريات التابعة لوزارة التجارة الموجودة على مستوى الولاية في إطار تنفيذ السياسة الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك، كما له أن يستفيد من أعمال المخابر وشبكات التحليل والنوعية في حالة الشك في مواد قد تضر بصحة وسلامة الأفراد، وله أن ينشئ مثل هذه المصالح متى كانت الضرورة في ذلك.[2]

فمن خلال استقراء قانون الولاية رقم 12-07 المؤرخ في 21 فبراير سنة 2012 نجد أن الوالي يمكن له أن يتخذ بقرار كل إجراء ضروري على مستوى الولاية لحماية المستهلك وهذا ما نصت عليه المادة 113 من القانون 12-07 المتعلق بالولاية : "يسهر الوالي على تنفيذ القوانين والتنظيمات وعلى احترام رموز الدولة وشعاراتها على إقليم الدولة..."، كما نصت المادة 114 من نفس القانون على أن: " الوالي مسؤول على المحافظة على النظام العام والأمن والسلامة والسكينة العمومية""

**ثانيا: دور رئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك:**

يمارس رئيس المجلس الشعبي البلدي وظائفه في مجال واسع، إذ يمكنه استعمال كافة الموارد البشرية والمادية لتحقيق قصد منع الإضرار بالمواطنين عامة والمستهلك خاصة، فبالرجوع إلى القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية[3] ، نجد أن رئيس المجلس الشعبي البلدي له العديد من الصلاحيات في مجال حماية المستهلك، وهذا على اعتبار ان حماية المستهلك من الأولويات التي يجب على الدولة الحرص عليها.

---

[1]- أنظر، آغا جميلة، دور الولاية والبلدية في حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية والإدارية، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، سنة 2005، عدد خاص، ص.233.

[2]- أنظر،زروق العربي، دور الأجهزة في حماية المستهلك، مداخلة ألقيت في الملتقى الوطني الخامس حول أثر التحولات الاقتصادية على تعديل قانون حماية المستهلك، يومي 5 و 6 ديسمبر، جامعة الشلف، سنة 2012، ص.15.

[3]- أنظر، قانون البلدية رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان سنة 2011، المتعلق بالبلدية؛ أنظر، علي محمد، مدى فاعلية دور الجماعات المحلية في ظل التنظيم الإداري الجزائري، مذكرة ماجستير في قانون الإدارة المحلية، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تلمسان، سنة 2011-2012، ص.181.

وباستقراء نصوص القانون رقم 11-10 المذكور، نجد عدة نصوص تؤكد الدور المهم لرئيس المجلس الشعبي البلدي في حماية المستهلك، ومن أمثلة ذلك نذكر:

نص المادة 107 من قانون البلدية جاء فيها مايلي: "يستوجب أن تتكفل البلدية بحفظ الصحة والمحافظة على النظافة العمومية لا سيما فيما يتعلق بمكافحة التلوث وحماية البيئة".

كما نصت المادة 94 من ذات القانون على أنه فيما يخص تمثيل الدولة وتحت سلطة الوالي يسهر رئيس المجلس الشعبي البلدي في السهر على حسن النظام والأمن العموميين وعلى النظافة العمومية، وكل ما يشمله من ضمان الصحة العامة والآداب العامة وغيرها، والسهر على نظافة المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع، وكذا اتخاذ الاحتياطات والتدابير الضرورية لمكافحة الأمراض المتنقلة، بالإضافة إلى السهر على احترام تعليمات النظافة الخاصة بالمحيط وحماية البيئة، والسهر على احترام المقاييس والتعليمات في مجال التعمير، واتخاذ التدابير الضرورية لمكافحة الأمراض المعدية والوقاية منها".[1]

هذا جل ما يمكن أن يقال عن دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك من خلال قانون الولاية والبلدية، ولنا أن نتساءل عن دور الهيئات المتخصصة التابعة لوزارة التجارة في حماية المستهلك. وهذا ما سيتم التطرق إليه في المبحث الموالي.

## المبحث الثاني

## دور الهيئات المتخصصة التابعة لوزارة التجارة في حماية المستهلك.

### أولا: المجلس الوطني لحماية المستهلكين:

[1]- أنظر، القانون رقم 11-10 قانون البلدية رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان سنة 2011، المتعلق بالبلدية.

يعتبر المجلس الوطني لحماية المستهلك هيئة حكومية استشارية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92-272 المؤرخ في 6 جويلية سنة 1992، وذلك تطبيقا لنص المادة 24 من القانون 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الملغى.[1]

للمجلس الوطني لحماية المستهلك دور استشاري فهو جهاز يبدي رأيه في المسائل المتعلقة بتحسين الوقاية من المخاطر التي قد تحملها المنتوجات والخدمات المقدمة للمستهلك، وما ينجم عنها من أضرار؛ وبالتالي لا يجوز للمجلس ان يصدر قرارات بل يبدي أراء تتعلق أساسا بحماية المستهلك وكذلك كل المسائل المرتبطة بنوعية السلع والخدمات.

**ثانيا: المركز الوطني لمراقبة النوعية والرزم:**

لقد تم إنشاء المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 89-174 المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-318[2]، حيث يعد المركز مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يخضع لوصايا الوزير المكلف بالتجارة الذي بدوره مديرا لتمثيل المركز وكذا مشرف على مصالح المركز الخارجية التابعة له من مخابر ومفتشيات جهوية.

وتتجلى أهداف المركز في مجالين:

- مجال حماية صحة المستهلك وأمنه والسهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية السلع والخدمات الموضوعة للاستهلاك وتحسينها.
- مجال الرقابة حيث يقوم بالتنسيق مع الهيئات المختصة قصد الوصول إلى اكتشاف أعمال الغش والتزوير في مجال نوعية السلع والخدمات.
-

[1]- زروق العربي، دور الأجهزة في حماية المستهلك زروق العربي، دور الأجهزة في حماية المستهلك، مداخلة ألقيت في الملتقى الوطني الخامس حول أثر التحولات الاقتصادية على تعديل قانون حماية المستهلك، يومي 5 و 6 ديسمبر، جامعة الشلف، سنة 2012، ص.15.، مداخلة ألقيت في الملتقى الوطني الخامس حول أثر التحولات الاقتصادية على تعديل قانون حماية المستهلك، يومي 5 و 6 ديسمبر، جامعة الشلف، سنة 2012، ص.5.

[2]- بالرغم من إنشاء المجلس الوطني لحماية المستهلك المنصوص عليه في المادة 24 من القانون 89-02 وكذا صدور المرسوم التنفيذي رقم 92-272 المحدد لاختصاصاتها إلا أنه يلاحظ تكرار نفس المادة 14 من القانون 98-02 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش؛ أنظر، زروق العربي، دور الأجهزة في حماية المستهلك، المرجع السابق، ص.06.

- يقوم المركز إلى جانب ذلك باجراء التحاليل اللازمة والبحوث الضرورية لفحص مدى مطابقة المنتوجات والمقاييس المعتمدة، كما يقوم بدراسة تقنيات إنتاج الرزم والمواد التي تتكون منها بالتعاون مع المؤسسات والهيئات المختصة[1] .

**ثالثا: شبكة مخابر التجارب وتحاليل النوعية:**

لقد أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-355 المؤرخ في 19-10-1996 والمعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 97-459 المتضمن إنشاء شبكة التجارب وتحاليل النوعية بصدور المرسوم التنفيذي رقم 02-454 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التجارة في سنة 2002 أدخلت هذه الشبكة ضمن المديريات التابعة للمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش، فأصبح يطلق عليها مديرية مخابر التجارب وتحاليل الجودة.[2]، هدفها القيام بالرقابة والتأكد من السير الحسن لنشاطات التجارب والتحاليل الخاصة بالجودة وقمع الغش وكذا العمل على احترام اجراءات التحليل الرسمية وتوحيد مناهج التحاليل التقنية لكل منتوج.

**رابعا: دور إدارة الجمارك في حماية المستهلك:**

بالرجوع إلى المادة 08 مكرر من قانون الجمارك التي يتجلى دورها في وضع مأمن من أي أمر يمكنه المساس بالمستهلك نتيجة لوجود بضائع تضر بصحته وسلامته، أو وضع حد لمنتوج موجه للسوق الوطنية قصد إغراقها وإعاقة تطوير وتنمية المنتوج المحلي.

ويكمن دور الجمارك في حماية سلامة وصحة المستهلك في مراقبة ومنع دخول المواد الممنوعة وأهمها المخدرات والمواد المغشوشة ، ويمكن لأعوان الجمارك كذلك في إطار تنفيذ حق التفتيش الخاص بالأشخاص والبضائع وكذلك وسائل النقل مع مراعاة الاختصاص الإقليمي.

علاوة على ذلك، يمكن لأعوان الجمارك أن يقوموا بتفتيش جسدي للأشخاص الذين يحتمل انهم يحملون على اجسادهم بضائع مغشوشة حيث تعتبر قضايا المخدرات من أهم القضايا المستعصية في قمعها حتى من الناحية الاقتصادية لها خطورة ، حيث يعمد أصحاب هذه الأنشطة

[1]- زروق العربي، دور الأجهزة في حماية المستهلك، المرجع السابق، ص.07.

[2]- أنظر، محمد سالم، 48 مخبر لمراقبة السلع الفاسدة والمقلدة، جريدة الشروق، العدد 2520، الصادر في 31 جانفي 2009، ص.10.

الغير مشروعة في تبييض الأموال المتحصل عليها من بيع المخدرات قصد إضفاء الطابع المشروع عليها.[1]

إن إدارة الجمارك تعمل على تحقيق أمن المستهلك من خلال منع وحجز السلع المقلدة والمغشوشة المستوردة من الخارج، إذ لا يكفي وضع تشريعات وهيئات تحارب كل ما يمس بأمن وسلامة المستهلك في السوق وإنما لا بد من وضع سياج أو حاجز يحمي من دخول هذه المنتوجات إلى السوق الوطنية.

وبالرجوع إلى واقع الأسواق الجزائرية، فإنه لا يخفى حجم السلع المقلدة التي تباع أمام مرأى الجميع دون تدخل أي هيئة ولو باتخاذ تدابير لإعلام المستهلك بعدم اقتناعها وأحيانا نجد سعر المنتوجات المقلدة والمغشوشة تباع بأثمان مطابقة للمنتوجات الأصلية للأسف، فهنا الإشكال الذي يطرح نفسه هو من أي باب أو بعبارة أخرى من أي منفذ يتم الاختراق منه لتصل هذه المنتوجات إلى السوق الوطنية؟.

الإجابة من دون شك لا تكون بإلقاء المسؤولية على هيئة معينة أو جهاز معين أو فرع معين ولكن نقول ما مدى لعب الأجهزة المكلفة بالرقابة بدورها الصحيح في هذا المجال ، إذ أن تعذر إيقاف المنتجات المقلدة في يد واحدة عند استيرادها كيف يمكن توقيفها عندما تكون مقسومة في أيدي عديدة في الأسواق.

كما أن المستهلك إن لم نقل في أغلب الأحيان يلعب دورا سلبيا في مواجهة مثل هذه الممارسات غير النزيهة وذلك إنه يعمد إلى اقتناء هذه السلع من دون البحث عن مصدرها، وتعدد المواقف والحجج من مستهلك لآخر وقد تتشابه الآراء في آن المستهلك الجزائر يفتقد للثقافة الاستهلاكية.

وتدعيما لحماية المستهلك وضع جهازا خاصا لرقابتها وإخضاعها للتحاليل المخبرية قبل إخضاعها لعملية الجمركة، حتى يتم التأكد من أن المنتوج يستجيب للرغبات المشروعة للمستهلك وأنها مطابقة لشروط تداوله ونقله وخزنه، أما إذا كانت الفحوصات العامة والمعمقة سلبية فيسلم

[1]– أنظر، زروق العربي، دور الأجهزة في حماية المستهلك، المرجع السابق، ص.13.

للمستورد مقرر رفض دخول المنتوج إلى الجزائر ويتم تحويل هذا المنتوج من الحدود الجزائرية على مسؤولية وتكاليف المستورد[1].

بالرجوع الى الأمر رقم 03-04 المتعلق بالقواعد العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديرها، اشترط على كل الأشخاص المؤهلة لمباشرة عملية استيراد المنتجات أو تصديرها مراعاة القواعد الصحية.

**خـاتمة:**

إن ما يمكن استنتاجه في هذا البحث، أن الأجهزة الرقابية مهما كانت متعددة فهي غير متمكنة من حماية المستهلك في المرحلة الراهنة ؛ لذا لابد من اعتماد آليات جديدة وهذا من أجل تطوير مهمة الرقابة والتصدي لكافة الممارسات المنافية للتجارة والمنافسة ، خاصة مع تطور عمليات الغش التجاري على مستوى السوق.

كما أن حماية المستهلك مرهونة بتنظيم المنافسة وضبطها ، حيث أن الحرية الممنوحة للأعوان الاقتصادية في إطار معاملاتهم مع المستهلك لم تضمن حقوق هذا الأخير.

لذا لابد على المشرع من إعادة النظر في هذا المجال قصد خلق نوع من التوازن في الحقوق والالتزامات.

[1]- أنظر، تليلي لطيفة، الحماية الجمركية للمنتوج الجزائري في مرحلة الانتقال إلى اقتصاد السوق، مذكرة لنيل شهادة المدرسة العليا للقضاء، دفعة 15، سنة 2004-2007، ص.53.

**قائمة المراجع:**

**المؤلفات:**

1-آغا جميلة، دور الولاية والبلدية في حماية المستهلك، مجلة العلوم القانونية والإدارية، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، سنة 2005، عدد خاص.

2- زروق العربي، دور الأجهزة في حماية المستهلك، مداخلة ألقيت في الملتقى الوطني الخامس حول أثر التحولات الاقتصادية على تعديل قانون حماية المستهلك، يومي 5 و 6 ديسمبر، جامعة الشلف، سنة 2012.

3- علي محمد، مدى فاعلية دور الجماعات المحلية في ظل التنظيم الإداري الجزائري، مذكرة ماجستير في قانون الإدارة المحلية، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تلمسان، سنة 2011-2012.

4- محمد سالم، 48 مخبر لمراقبة السلع الفاسدة والمقلدة، جريدة الشروق، العدد 2520، الصادر في 31 جانفي 2009 .

5- تليلي لطيفة، الحماية الجمركية للمنتوج الجزائري في مرحلة الانتقال إلى اقتصاد السوق، مذكرة لنيل شهادة المدرسة العليا للقضاء، دفعة 15، سنة 2004-2007 .

**القوانين:**

6- قانون الولاية رقم 12-07 المؤرخ في 21 فبراير سنة 2012 .

7- قانون البلدية رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان سنة 2011، المتعلق بالبلدية سنة 2011 .