

الفصل الثالث

دور الآليات المؤسسية في حماية المستهلك

نخصص هذا الفصل لدراسة المجلس الوطني لحماية المستهلكين، وكذا دور الجمعيات كآلية في مجال حماية المستهلك، وفي الأخير دور القضاء في حماية المستهلك.

المبحث الأول: المجلس الوطني لحماية المستهلكين

نص المشرع الجزائري في القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، على إنشاء المجلس الوطني لحماية المستهلكين، وتم إنشائه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-355، وقد تناول تشكيل المجلس واختصاصاته، وهذا ما سوف نبينه على النحو الآتي.

المطلب الأول: الأساس القانوني للمجلس الوطني لحماية المستهلكين

يستند المجلس الوطني لحماية المستهلك أساسا على القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك، ولاسيما المادة 24 منه والتي جاء فيها: "ينشأ مجلس وطني لحماية المستهلكين، يقوم بإبداء الرأي، واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسات حماية المستهلك. تحدد تشكيلة المجلس واختصاصاته عن طريق التنظيم".

وبناء على المادة 24 من القانون رقم 03-09 المذكورة أعلاه، صدر المرسوم التنفيذي رقم 12-355 الذي يحدد تشكيلة المجلس الوطني لحماية المستهلكين واختصاصاته، والمتكون من 27 مادة، وبموجب هذا المرسوم فإن المجلس الوطني لحماية المستهلكين هو جهاز استشاري لدى الوزير المكلف بحماية المستهلك، إذ لا يتمتع بالشخصية المعنوية، ولا بالاستقلال المالي، حيث تسجل نفقات سير المجلس في ميزانية الوزارة المكلفة بحماية المستهلك، ممثلة في وزارة التجارة.

المطلب الثاني: تشكيل المجلس الوطني لحماية المستهلكين

يتكون المجلس الوطني لحماية المستهلكين من ممثل واحد عن وزارات كل من: الداخلية والجماعات المحلية، الموارد المائية، الفلاحة والتنمية الريفية، التجارة، الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار، الاتصال، الصيد البحري والموارد الصيدية، الطاقة والمناجم، والتضامن الوطني والأسرة.

وممثل واحد عن هيئات ومؤسسات عمومية هي: المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزق، المعهد الوطني للطب البيطري، المركز الوطني لعلم السموم، المعهد الوطني للصحة العمومية، المعهد الوطني لحماية النباتات، المعهد الجزائري للتقييس، المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية، الديوان الوطني للقياس القانونية، الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة، والغرفة الوطنية للفلاحة.

ويضم المجلس أيضا عضو من كل جمعية حماية المستهلكين المؤسسة قانونا، بالإضافة إلى 5 خبراء في مجال حماية المستهلكين، وأمن وجودة المنتجات يتم اختيارهم من الوزير المكلف بحماية المستهلك، ويمكن للمجلس الاستعانة بأي شخص طبيعي أو معنوي يمكن أن يساعده في أشغاله أو بالنظر إلى مؤهلاته. ويتم تعيين أعضاء المجلس الوطني لحماية المستهلكين بموجب قرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك، لمدة خمس 5 سنوات قابلة للتجديد، بناء على اقتراح من السلطة أو الجمعية التابعين لها. وهذا بعد ما كانت بموجب المرسوم السابق في المادة 6 منه لمدة 3 ثلاث سنوات فقط، ودون النص على إمكانية التجديد، وهذا مؤشر في اعتقادنا على نية المشرع ورغبته في الاستفادة من عمل المجلس، بضمان استقراره لمدة معقولة، يمكن للمجلس من خلالها الوصول للغايات والأهداف المبتغاة من وجوده. وما يؤكد هذا التوجه النص على تعيين أعضاء مستخلفين حسب نفس شروط تعيين الأعضاء الدائمين، والذين يستخلفونهم عند انقطاع عهدهم، وهذا ما لم يتناوله في المجلس السابق الملغى.

المطلب الثالث: تنظيم المجلس الوطني لحماية المستهلكين

تناول المرسوم التنفيذي رقم 12-355 نظام سير المجلس، وكذا الأجهزة التي تمكنه من أداء مهامه على أكمل وجه، كما سنبينه.

الفرع الأول: نظام سير المجلس الوطني لحماية المستهلكين

يعد المجلس نظامه الداخلي بعد أخذ رأي الوزير المكلف بحماية المستهلك _وزير التجارة حاليا_ ويصادق عليه بالأغلبية المطلقة لأعضائه في اجتماعه الأول.

ويجتمع المجلس مرتين في السنة في دورة عادية بناء على استدعاء من رئيسه، ويمكن أن يجتمع في دورات غير عادية كلما دعت الحاجة إلى ذلك، وهذا بناء على طلب من رئيسه أو بطلب من ثلثي 3/2 أعضائه، ولا تصح اجتماعاته إلا بحضور ثلثي 3/2 أعضائه، وفي حالة عدم اكتمال النصاب، يتم استدعاء أعضاء المجلس لاجتماع جديد، على أن ينعقد في أجل أقصاه 15 يوما، وفي هذه الحالة يصح اجتماع المجلس مهما كان عدد الأعضاء الحاضرين.

يصادق المجلس على أرائه واقتراحاته بأغلبية أصوات أعضائه الحاضرين، وفي حالة تساوي عدد الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحا، وتدون آراء المجلس واقتراحاته في سجل خاص مرقم ومؤشر عليه من طرف رئيس المجلس، ويمكن أن تنشر في النشرة الرسمية للإعلانات القانونية، وفي كل منشور آخر بعد أخذ رأي الوزير المكلف بحماية المستهلك.

وتجدر الإشارة إلى أن المجلس يعد برنامج نشاطه قبل بداية كل سنة، كما يعد تقريره السنوي عند نهاية كل سنة، في أجل أقصاه نهاية شهر جانفي من السنة الموالية، ويقوم بإرساله للوزير المكلف بالتجارة طبقا لما جاء في نص المادة 8 من المرسوم نفسه.

الفرع الثاني: أجهزة المجلس الوطني لحماية المستهلكين

يتكون المجلس الوطني لحماية المستهلكين من مجموعة من الأجهزة، تسهل له القيام بمهامه، ويعمل في إطارها، والمتمثلة في: الجمعية العامة، رئيس المجلس، مكتب المجلس، واللجان المتخصصة، بالإضافة إلى الأمانة الإدارية والتقنية للمجلس.

ويمكن له أيضا أن ينشئ لجان مختصة دائمة أو مؤقتة، طبقا لنص المادة 14 من المرسوم رقم 12-355.

أولا: الجمعية العامة للمجلس الوطني لحماية المستهلكين

تتكون الجمعية العامة من مجموع أعضاء المجلس؛ أي من ممثلي الدوائر الوزارية، والهيئات والمؤسسات العمومية برتبة مدير الهيئة، أو خبراء في ميدان الاستهلاك على الأقل معينين من طرف الوزير المكلف بحماية المستهلك، وممثلي جمعيات حماية المستهلك والخبراء، وتكلف الجمعية العامة بالمهام التالية:

أ- دراسة برنامج نشاط المجلس والمصادقة عليه.

ب- دراسة حصيلة نشاط المجلس وكذا تقريره السنوي وتقييمهما والمصادقة عليهما.

ت- دراسة كل مسألة يعرضها رئيس المجلس أو المكتب أو 3/2 أعضائه، وإبداء رأيها فيها.

ثانيا: رئيس المجلس الوطني لحماية المستهلكين

ينتخب رئيس المجلس من بين ممثلي جمعيات حماية المستهلكين أعضاء المجلس، ولم يحدد المرسوم طريقة انتخابه وأحالتها على النظام الداخلي للمجلس، والملاحظ هنا؛ التوجه نحو تكليف جمعيات حماية المستهلك برئاسة المجلس، بعدما كان الرئيس ينتخب من بين جميع أعضائه في المجلس السابق في المادة 7 منه، وهذا مؤشر آخر على الأهمية التي يحظى بها المجلس؛ بمنح المتخصصين في المجال منصب الرئاسة، للتكفل في إطار دوره بحماية المستهلك، خاصة وأنه كما سبق الذكر قد اشترط فيهم شهادة للدراسات العليا، أو شهادة لها علاقة بمجال حماية المستهلك.

وإن انتخاب رئيس المجلس، من بين ممثلي جمعيات حماية المستهلك، أعضاء المجلس، يعزز الحضور الفعلي لهذه الجمعيات على مستوى المجلس، مما يعطي مكانة هامة لهذه الجمعيات.

وينتخب أيضا نائب الرئيس للمجلس، والذي يكون من بين ممثلي الهيئات والمؤسسات العمومية أعضاء المجلس، ليتولى نيابة رئيس المجلس في حالة حدوث مانع مؤقت للرئيس.

والملاحظ على المرسوم المنشئ للمجلس أنه لم يمنح صلاحيات واسعة لرئيسه، ولعل السبب في ذلك يرجع لطبيعته الاستشارية، إذ يقتصر دوره على رئاسة مكتب المجلس، والدعوة لدورات كل من المجلس والمكتب سواء العادية منها أو الغير عادية.

ثالثا: مكتب المجلس الوطني لحماية المستهلكين

يتكون مكتب المجلس من:

- رئيس المجلس رئيسا.

- نائب رئيس المجلس.

- منسقي اللجان المتخصصة.

ولم يقيد المرسوم مكتب المجلس بعدد معين من الاجتماعات، إذ ترك مهمة تحديد نظامه الداخلي، الذي يحدد بالإضافة إلى عدد دورات مكتب المجلس، سير المكتب أيضا ومهامه.

رابعا: اللجان المتخصصة على مستوى المجلس الوطني لحماية المستهلكين

يمكن للمجلس أيضا أن ينشئ بداخله لجانا مختصة سواء كانت بصفة دائمة أو مؤقتة، يتم تحديد عددها واختصاصها، وتشكيلتها وتنظيمها، وكيفية سيرها، بموجب النظام الداخلي للمجلس.

خامسا: الأمانة الإدارية والتقنية للمجلس الوطني لحماية المستهلكين

من أجل أداء المجلس الوطني لحماية المستهلكين مهامه على أكمل وجه، زوده المشرع بأمانة إدارية وتقنية، يديرها أمين عام، يعين بموجب قرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك، وأوكل له جملة من المهام تتمثل في: حضور اجتماعات الجمعية العامة، وكذا مكتب المجلس، وصوته فيهما استشاري، وهو مكلف بأمانتهما، كما أنه مكلف بضمان تسيير الوسائل الموضوعة تحت تصرف المجلس.

وتكلف الأمانة الإدارية والتقنية للمجلس بالمهام التالية:

- تحضير جدول الأعمال، وإرسال الملفات التي تدرس خلال الاجتماعات إلى الأعضاء.

- تبليغ أعضاء المجلس بتاريخ الاجتماعات، وجدول أعمالها.

- إعداد محاضر اجتماعات المجلس.

المطلب الرابع: صلاحيات المجلس في مجال مبدأ حماية المستهلك

يمارس المجلس الوطني لحماية المستهلك اختصاصاته بموجب آراء واقتراحات، وهذا منبثق من طبيعته

كمجلس استشاري، والتي تشمل الميادين التالية:

-المساهمة في الوقاية من الأخطار:

حيث يعمل المجلس الوطني لحماية المستهلكين على المساهمة في الوقاية من الأخطار، التي تتسبب فيها

المنتجات المعروضة في الأسواق وتحسينها، بغرض حماية صحة المستهلكين ومصالحهم المادية والمعنوية.

-اقتراح التدابير وإبداء آرائه بشأن مشاريع القوانين والتنظيمات:

إذ للمجلس في هذا الإطار تقديم آرائه المتعلقة بمشاريع القوانين والتنظيمات التي يمكن أن يكون لها تأثير

على الاستهلاك، وكذا اقتراح التدابير التي من شأنها ترقية وتطوير سياسة حماية المستهلك، وأيضا البرامج

السنوية لمراقبة الجودة وقمع الغش، إضافة إلى إستراتيجية ترقية جودة المنتجات وحماية المستهلكين، والتدابير

الوقائية لضبط السوق، وآليات حماية القدرة الشرائية للمستهلكين.

-إبداء آراء واقتراحات حول البرامج السنوية لمراقبة الجودة وقمع الغش

تعد المصالح الخارجية لوزارة التجارة ممثلة في المديريات الولائية للتجارة، تقارير سنوية ودورية حول مراقبة الجودة وقمع الغش التجاري، وقد أتاح المرسوم المنشئ للمجلس الوطني لحماية المستهلكين إبداء آرائه واقتراحاته حول هذه التقارير.

-المساهمة في إستراتيجية ترقية جودة المنتجات وحماية المستهلكين:

تضع وزارة التجارة إستراتيجية ترقية جودة المنتجات الوطنية وتأهيلها من خلال مطابقتها مع المعايير المتعامل بها دوليا، مع الرفع من مستوى تنافسية المؤسسات الوطنية وحماية الاقتصاد الوطني، وحماية المستهلك والحفاظ على البيئة، ويمكن للمجلس الوطني لحماية المستهلكين الإسهام في وضع هذه الإستراتيجية، بموجب ما يقدمه من آراء حولها، وما يقترحه أيضا من تدابير تكفل تطبيقها، والتي تهدف بالأساس لحماية المستهلك، من خلال ضمان جودة المنتجات المحلية والمستوردة على حد سواء.

-جمع المعلومات في مجال حماية المستهلكين:

إن طبيعة تكوين المجلس الوطني لحماية المستهلكين التي تتضمن على الخصوص: ممثلي جمعيات حماية المستهلك، وممثلي عديد الدوائر الوزارية، ومؤسسات وهيئات عمومية، لها علاقة بمجال حماية المستهلك، إلى جانب خبراء ومختصين في المجال، يتيح له جمع مختلف البيانات المتعلقة بحماية المستهلك، كما يسهل عليه توزيعها، وللمجلس استغلال هذه المعلومات في بناء وتقديم آرائه واقتراحاته، ما يضيف عليها الطابع الواقعي، ويجعلها أكثر فعالية.

-دعم برامج ومشاريع المساعدة المقررة لصالح جمعيات المستهلكين

يعزز تواجد ممثلي الجمعيات في عضوية المجلس ورئاسته، من عملية تقديم الاقتراحات والآراء حول تقديم المساعدات المقررة لصالح جمعيات المستهلكين وتسهيلها، كما له اقتراح التدابير اللازمة لتفعيلها.

-اقتراح التدابير الوقائية لضبط السوق

للمجلس في هذا الإطار العمل على تحسيس وتوعية المستهلك بالمخاطر الناجمة عن استهلاك المنتجات غير المطابقة للمواصفات المحددة قانونيا، من أجل ضبط السوق والقيام بالدراسات والبحوث ذات العلاقة بالنشاط الاستهلاكي عموما، ومشاركة السلطات العمومية في إعداد البرامج والسياسات الوطنية لضبط السوق ولحماية المستهلك.

-المساهمة في حماية القدرة الشرائية للمستهلكين

في إطار الدور الاستشاري للمجلس دائما، وفي سبيل حماية القدرة الشرائية للمستهلك الجزائري، خاصة في ظل تراجع أسعار النفط، بإمكان المجلس تقديم آراء واقتراحات حول أهمية التسلح بالثقافة الاستهلاكية الواعية والسليمة، والتي تجعلنا نستهلك دون أن نتضرر، وذلك من خلال ترشيد عملية الاستهلاك، خاصة في

بعض أوجه أو مجالات الانفاق، التي نستطيع أن نجتهد فيها من أجل تقليص الاستهلاك مثل التوفير في استهلاك الطاقة.

-المشاركة في ملتقيات إعلامية

بإمكان المجلس المشاركة في الملتقيات الإعلامية، ذات العلاقة بحماية المستهلك، وذلك طبقا لنص المادة 23 من المرسوم التنفيذي 12-355، والتي يمكن له من خلالها الاستفادة من تجارب ودراسات واقتراحات المهتمين بهذا المجال، كما يمكن له من خلالها إيصال المعلومات والمقترحات لكل المهتمين بمجال الحماية، وتنوير الرأي العام في هذا الإطار، وتوجيهه نحو السبل الأمثل لحمايته.

-إقامة علاقات مع هيئات مماثلة أو لها نفس الطابع

يمكن للمجلس الوطني لحماية المستهلك إقامة علاقات مع مختلف الهيئات المماثلة له، سواء كانت وطنية أو دولية، أو التي يكون لها نفس الطابع، أي حماية المستهلك.

المبحث الثاني: جمعيات حماية المستهلك

تعتبر الممارسة الجموعية من الحقوق المكفولة دستوريا وهذا بنص المادة 53 من التعديل الدستوري 2020، التي نصت على أنه: "حق إنشاء الجمعيات مضمون، ويمارس بمجرد التصريح به"، وتختلف الجمعيات عن الأحزاب السياسية اختلافا كبيرا خاصة من حيث فكرة الأهداف، وجمعيات حماية المستهلك هي جمعيات ذات طابع اجتماعي لها مفهومها الخاص بها والذي يميزها عن باقي المكونات القانونية الأخرى، نتناول مفهومها من خلال المطلب الأول، كما أن لجمعيات حماية المستهلك دور أساسي في حماية المستهلكين، وهو ما نتناوله في المطلب الثاني.

المطلب الأول: تعريف جمعيات حماية المستهلك

جمعيات حماية المستهلك هي جمعيات عادية منظمة وفقا لقانون الجمعيات رقم 12-06، لم يعطها المشرع استثناء من حيث التعريف ولم يخصصها بالوصف، وتبعاً لذلك يمكن تعريف جمعيات حماية المستهلك وفقا لنص المادة 2 من القانون 12-06 كما يلي: "تعتبر الجمعية في مفهوم هذا القانون تجمع أشخاص طبيعيين و/أو معنويين على أساس تعاقدية لمدة محددة أو غير محددة؛ ويشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعا ولغرض غير مريح من أجل ترقية الأنشطة وتشجيعها، لاسيما في المجال المهني والاجتماعي والعلمي والديني والتربوي والثقافي والرياضي والبيئي والخيري والإنساني..."

هذا بالنسبة لقانون الجمعيات الذي يعد الإطار القانوني لكل الجمعيات والذي يجب أن تنشأ داخله، لكن بالعودة إلى القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش نجده أعطى تعريفا دقيقا وواضحا لجمعيات حماية المستهلك، وهذا من خلال الفصل السابع المعنون بـ: "جمعيات حماية المستهلك"، في المادة 21 التي نصت على أنه: "جمعية حماية المستهلكين هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".

يتضح لنا من خلال المادة 21 أن جمعيات حماية المستهلك هي جمعيات تتشكل وتخضع لقانون الجمعيات رقم 12-06، هدفها يتمثل في حماية المستهلك، وهو ما تضمنته الفقرة الثالثة من المادة 2 من قانون الجمعيات التي نصت على أنه: "يجب أن يحدد موضوع الجمعية بدقة ويجب أن تعبر تسميتها عن العلاقة بهذا الموضوع"، كما أن التعريف المذكور في المادة 21 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش قد ركز في تحديد مفهوم جمعيات حماية المستهلك على الأهداف التي تقوم بها والمتمثلة أساسا في حماية المستهلك، وركز أيضا على دورها وآليات عملها وهذا من خلال الإعلام والتحسيس والتوجيه والتمثيل.

كما أنه يمكن إعطاء تعريف لجمعيات حماية المستهلك وهذا من خلال الاعتماد على النصين السابقين المادة 21 من قانون الجمعيات، والمادة 21 من القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ليصبح تعريف جمعيات حماية المستهلك كالتالي: "جمعيات حماية المستهلك هي تجمع أشخاص طبيعيين و/أو معنويين على أساس تعاقدية لمدة محدودة أو غير محدودة، ويشارك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعا ولغرض غير مريح من أجل حماية المستهلك وهذا من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".

وجمعيات حماية المستهلك هي جمعيات ذات طابع اجتماعي، وهي واحدة من أهم أصناف الجمعيات على اعتبار أنها تعالج قضايا أكبر طائفة على الإطلاق هي طائفة المستهلكين الذين يمثلون الناس جميعا، ظهورها كان نتيجة حتمية بعد أن تأكدت عدم كفاية أجهزة الدولة في توفير الحماية المطلوبة منها لجماعة المستهلكين، مما اضطر هؤلاء إلى التدخل بأنفسهم لحماية مصالحهم عن طريق التكتل في شكل جمعيات بعيدة عن أي تأثير سياسي.

لقد كان أول بوادر ظهور لمثل هذه الجمعيات التي تعنى بحماية المستهلك في الدول الصناعية الكبرى وبالتحديد في الولايات المتحدة الأمريكية، في خطاب الرئيس الأمريكي "جون كينيدي" في 15 مارس 1962 الذي جاء فيه: "إن تعريف كلمة المستهلكين يشملنا جميعا، إنهم أكبر مجموعة اقتصادية تؤثر وتتأثر بجميع القرارات الاقتصادية العامة والخاصة، ومع ذلك وبالرغم من كونها أكبر مجموعة إلا أن أصواتهم لا تزال غير مسموعة".

المطلب الثاني: الدور الوقائي لجمعيات حماية المستهلك

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

الفرع الأول: الدور التحسيبي والإعلامي

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

كما تعمل جمعيات حماية المستهلك في هذا الإطار بتنوير المستهلكين بالمعلومات الهامة والمؤثرة عن خصائص السلع والخدمات المعروضة في الأسواق المحلية، وذلك لمساعدته على المفاضلة والاختيار المناسب تماشيا مع رغبة المستهلك وتكريس حقه في الاختيار، وتبصيره بأحسن وأجود المعروضات، وبذلك يوفر المستهلك الكثير من التكاليف المادية الباهظة، ويوفر الوقت والجهد فيتجنب الوقوع فريسة للسلع المقلدة والمغشوشة، كما يعي كيفية المطالبة بحقوقه اتجاه من مارس الخداع والتضليل.

وفي هذا الإطار تقوم هذه الجمعيات في سبيل تحقيق هذا الدور التحسيبي والإعلامي بطبع الدوريات من الصحف أو المجلات أو النشرات الأسبوعية أو الشهرية وتوزيعها على المستهلكين أو عن طريق الإذاعة والتلفزيون أو الإنترنت بالإضافة إلى عقد الندوات وإلقاء المحاضرات، حيث تنص المادة 24 من القانون المتعلق بالجمعيات رقم 06-12 على أنه يمكن للجمعيات في إطار التشريع المعمول به القيام بما يأتي:

- تنظيم أيام دراسية وملقنيات وندوات وكل اللقاءات المرتبطة بنشاطها

- إصدار ونشر نشرات ومجلات ووثائق إعلامية ومطويات لها علاقة بهدفها، في ظل احترام الدستور

والقيم والثوابت الوطنية، والقوانين المعمول بها، كما تنص المادة 21 من قانون حماية المستهلك وقمع

الغش 03-09 على ضرورة إعلام تحسيس وتوجيه المستهلك كضمانة أساسية لحمايته، وذلك بالنص

على أن: " جمعية حماية المستهلكين هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية

المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله..."

ولا يقتصر دور ومهام جمعيات حماية المستهلكين على تحسيس المواطنين وأصحاب القرار حول مخاطر

الاستهلاك فقط، بل يمتد دورهم إلى المشاركة في إعداد سياسة الاستهلاك بحضور ممثلي الجمعيات في الهيئات

الاستشارية كالمجلس الوطني لحماية المستهلكين، وهو ما يسمح لهم بالتعبير عن أهدافها، وتشجيع الحوار

والتشاور مع السلطات، وبالعضوية في المجلس الوطني للتقييس والتمثيل في المجلس الجزائري لاعتماد أجهزة

تقييم المطابقة، وذلك يعتبر شكلا آخر لمشاركة الجمعيات.

الفرع الثاني: مراقبة الأسعار

إن فتح باب التنافس للمتعاملين الاقتصاديين وتزايد ظاهرة الاستهلاك أدى إلى اتساع الأسواق الجزائرية

لتنزاح فيها منتجات محلية وأجنبية مستوردة، والملاحظ أن أسعار تلك المنتجات غير ثابتة ترتفع بصورة

مفرطة خاصة في المناسبات كشهر رمضان والأعياد والأزمات والكوارث، كما أن بعض المتدخلين يفرطون

في رفع الأسعار بصورة تعسفية خاصة في المناطق النائية، إن جمعيات حماية المستهلك ليس من مهامها تحديد

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

إن تدخل جمعيات حماية المستهلكين طبقا لأحكام القانون يكون من خلال المتابعة المستمرة للأسواق لملاحظة مدى الالتزام بمتطلبات حماية المستهلك فيما يخص الأسعار، وكذا دراسة الشكاوى المقدمة من طرف المستهلكين، والتحقيق فيها، وإيجاد الحلول المناسبة لها، وإحالتها على الجهات القضائية إن لزم الأمر. وبالرغم من المخالفات التي تعاينها جمعيات حماية المستهلكين حيث تقوم بإخبار السلطات المختصة، إلا أن القانون لم يمنحها أية سلطة رقابية، ولم يخول لها القيام بإجراءات كالتى منحت لأعوان مصالح مراقبة الأسعار وضباط أعوان الشرطة القضائية كالبحث عن المخالفات، وتفحص المستندات التجارية والمحاسبية، وحرية الدخول إلى المحلات التجارية وأماكن الإنتاج والتخزين، والقيام بتحقيقات وتحرير محاضر.

المطلب الثالث: الدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك

المقصود بالدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك اللجوء إلى وسائل ردعية دفاعية، وهذا في حال وقوع الضرر على المستهلك من طرف المتدخل، حيث يصبح الدور الوقائي لهذه الجمعيات عديم الجدوى وبدون فاعلية، وتتخذ جمعيات حماية المستهلك في سبيل ردع المخالفين حين تتعرض مصلحة المستهلك للخطر عدة أشكال، منها القيام بالدفاع عن مصالح المستهلك أمام الجهات القضائية، أو الدعوة إلى المقاطعة للسلع والخدمات والقيام بالإشهار المضاد، وهذا الدور الذي تطلع به هذه الجمعيات أجازته المشرع بنص القانون سواء في قانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09، أو في قانون الجمعيات رقم 06-12.

الفرع الأول: الدعاية المضادة أو الإشهار المضاد

قد تقوم جمعيات حماية المستهلك بتوجيه انتقاد إلى بعض السلع والخدمات بالوسائل المكتوبة كالمجلات والصحف واللافتات والملصقات، أو عن طريق الوسائل السمعية البصرية كالراديو والتلفزيون والانترنت، مما يؤدي إلى إلحاق أضرار بالغة بالمنتج أو مقدم السلعة.

إن قيام جمعيات حماية المستهلك بهذا الدور من الإعلان التوعوي يشكل نقیضا لأسلوب الدعاية التي يقوم بها المحترف، على اعتبار إن هذه الأخيرة مهما كانت صادقة فإنها لا تتضمن إلا جانب المزايا والمحسن دون المساوي، أي تفتقد للموضوعية.

وأسلوب الدعاية المضادة والذي يتم عن طريق نشر انتقادات عن المنتجات أو الخدمات المعروضة في السوق باستعمال نفس الوسائل المستعملة في الإعلان، يكون بإتباع هذه الجمعيات لطريقتين هما النقد العام والنقد المباشر، بالنسبة للنقد العام يتم بنقد بعض نماذج الإنتاج مما يكشف عن حرية التعبير، أما بالنسبة للنقد المباشر فيتمثل في نقد منتج معين بذاته لخطورته أو لعدم فعاليته.

يبقى أن نشير في الأخير إلى أنه وكأصل عام فإنه لا مجال للحديث عن خطأ جمعيات حماية المستهلك في استعمال حق النقد باعتباره مظهرا من مظاهر حرية التعبير، على العكس من ذلك إذا كان هذا النقد صادر من تاجر تجاه منافسه فهذا غير جائز لأنه يمثل توجيها للتاجر أو منتجاته وخدماته، وتقوم معه المسؤولية التقصيرية باعتبارها منافسة غير مشروعة.

والقول بهذا لا يتيح لجمعيات حماية المستهلك تجاوز حدودها في حرية الدعاية، فعليها التزام الحذر والتجرد لتجنب الوقوع في أخطاء قد تضر بمصلحة المتدخل دون المستهلك، والمقصود بالمصلحة هنا المصلحة المشروعة، كما هو الشأن بالنسبة لما قامت به إحدى جمعيات حماية المستهلك بوهران من الدعاية المضادة في حصة إذاعية؛ حيث صرحت بوجود منتجات خاصة غير صالحة للتغذية في السوق مع ذكر الشركتين المسؤولتين، واستنادا لحق الرد تم تفنيد تصريحات هذه الجمعية.

وفي هذا دأب القضاء الفرنسي على تقبل ما تقوم به جمعيات حماية المستهلكين من مقارنات وتوجيه الانتقادات لبعض المؤسسات والمنتجات والخدمات ما دامت هذه الانتقادات والمقارنات مجردة وموضوعية، وتهدف لحماية المستهلك.

الملاحظ أن المشرع الجزائري لم يتطرق لهذا الإجراء في قانون حماية المستهلك، فالإشهار المضاد أو الدعاية المضادة ضرورة يملئها الواقع، فهي ضمن جوهر المهام والأهداف التي تسعى إليها جمعيات حماية المستهلك، وهي وسيلة لا تتعارض مع مضمون قانون حماية المستهلك بل بالعكس من ذلك، فإنها تتناغم مع مضمون المادة 21، حيث وحسب هذه المادة فإن جمعيات حماية المستهلكين تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال الإعلام والتحسيس والتوجيه والتمثيل.

الفرع الثاني: الدعوى إلى المقاطعة

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

لم ينص المشرع الجزائري على مدى شرعية هذا الأسلوب، لكن نشير إلى الجدل القضائي الذي قام في فرنسا بشأن من يطالب بتطبيقه وبين من يطالب بإلغائه نظرا لما يلحقه من خسائر بالمهنيين، وتم حسم الأمر بأخذ حل وسط مفاده أن الأمر بالمقاطعة ليس بالتصرف الخاطئ من الجمعية لكن شرط ألا تتعسف في استعماله ويترتب على ذلك إضرار بالمتدخل، وفي ظل سكوت المشرع الجزائري عن هذا الأسلوب فإن الأصل هو مشروعيته بشروطه المرتبطة بعدم التعسف في استعماله، ولا يكون هناك تعسف متى كان هو الوسيلة الوحيدة والأخيرة بعد استيفائها كل الطرق الأخرى التي تحمي المستهلك.

وهناك فرق بين أسلوب المقاطعة وأسلوب الدعاية المضادة، فهذه الأخيرة تعني مجرد تزويد المستهلك بمعلومات حقيقية وعن خطورة السلعة أو الخدمة المقدمة له، أما الامتناع عن الشراء أو الدعوى للمقاطعة فيذهب

أبعد من ذلك حين يتضامن جمهور المستهلكين على مقاطعة السلع والخدمات، وإن كان كلاهما يسبب خسائر جسيمة للمحترف.

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

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

- أن يؤسس أمر المقاطعة: حيث يشكل إجراء المقاطعة نتائج وخيمة على المحترفين بحال اتخاذ ذلك بشأنهم، إذ يتوقف مصيرهم بمدى استجابة جمهور المستهلكين لذلك الأمر، فكان من الضروري التطرق لأسلوب المقاطعة سواء من جانب قانون حماية المستهلك أو قانون المنافسة، ومن الأجدر أن يتم سن نص قانوني يعترف لجمعيات حماية المستهلك بهذا الإجراء صراحة، ومن جهة أخرى تنظيمه، كجوب إخطار مجلس المنافسة بذلك قبل التطرق لإجراء مقاطعة منتج أو متدخل، وكذا تحديد مدة معينة توجه مباشرة للمحترف الذي ثبتت مخالفته إما لقواعد المنافسة النزيهة أو لقانون حماية المستهلك، فإنه لا يلجا إلى هذا الأسلوب إلا كحل أخير.

المبحث الثالث: دور القضاء في حماية المستهلك

يتدخل القضاء من أجل حماية المستهلك بناء على دعوى عمومية يتم تحريكها ضد المتدخل الذي يرتكب جرمي الخداع أو الغش عند بيع وتسليم المنتجات الاستهلاكية من سلع وخدمات، أو بإخلاله للقواعد المحددة في قانون حماية المستهلك وقمع الغش والملكة على عاتق المتدخل كما تم تبيانها في الفصل الثاني من هذا البرنامج. لذلك لا بد من التجريم أولا حتى يتم العقاب عن طريق القضاء، بدعوى عمومية يحركها المستهلك أو جمعية حماية المستهلك أو القضاء الممثل في النيابة العامة في حد ذاتها، وهو ما نتناوله في المطالب الآتية.

المطلب الأول: جرائم الغش التجاري والإخلال بقواعد حماية المستهلك

كما أسلفنا القول، قد يقع المتدخل تحت طائلة المتابعة الجزائية إذا ما ارتكب إحدى الجرائم التي تضر بمصلحة المستهلك، وتتمثل في جريمة الخداع، والغش، والإخلال بقواعد حماية المستهلك.

الفرع الأول: جريمة الخداع

يعرف الخداع بأنه: "تشويه الحقيقة في شأن واقعي يترتب عليه الوقوع في الغلط"، ومعنى ذلك أن الكذب جوهر الخداع. فالكذب يترتب عليه خلق الاضطراب في عقيدة الشخص وتفكيره، أي يجعله يعتقد غير الحقيقة. والكذب في اللغة هو الإخبار عن الشيء بخلاف ما هو عليه في الواقع، أي ذكر بيانات غير حقيقية، غير مطابقة للحقيقة كليا أو جزئيا.

كما يعرف على أنه إلباس أمر من الأمور مظهرا يخالف حقيقة ما هو عليه.

لقد نصت المادة 68 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه: "يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في المادة 429 من قانون العقوبات، كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المستهلك بأية وسيلة أو طريقة كانت حول:

- كمية المنتوجات المسلمة،

- تسليم المنتوجات غير تلك المعينة مسبقا،

- قابلية استعمال المنتج،

- تاريخ أو مدد صلاحية المنتج،

- النتائج المنتظرة من المنتج،

- طرق الاستعمال أو الاحتياطات اللازمة لاستعمال المنتج".

من جهتها نصت المادة 429 من قانون العقوبات على أنه: "يعاقب بالحبس من شهرين إلى ثلاث سنوات وبغرامة من 2000 إلى 20.000 دج أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المتعاقد:

- سواء في الطبيعة أو في الصفات الجوهرية أو في التركيب، أو في نسبة المقومات اللازمة لكل هذه السلع،

- سواء في نوعها أو مصدرها،

- سواء في كمية الأشياء المسلمة أو في هويتها،

في جميع الحالات فإن على مرتكب المخالفة إعادة الأرباح التي حصل عليها بدون حق".

وبحكم المادة 69 من القانون رقم 03-09 فإنه ترفع العقوبات المنصوص عليها في المادة 68 من القانون

نفسه إلى خمس 5 سنوات حبسا وغرامة قدرها 500.000 دج، إذا كان الخداع أو محاولة الخداع قد ارتكبت بواسطة:

- الوزن أو الكيل أو بأدوات أخرى مزورة أو غير مطابقة.

- طرق ترمي إلى التخليط في عمليات التحليل أو المقدار أو الوزن أو الكيل أو التغيير عن طريق الغش في

تركيب أو وزن أو حجم المنتج.

- إشارات أو ادعاءات تدليسية.

- كتيبات أو منشورات أو نشرات أو معلقات أو إعلانات أو بطاقات أو أية تعليمات أخرى.

الفرع الثاني: جريمة الغش

ويقصد به صنع مادة مغشوشة أو تعديل مكوناتها (تكوينها) العادية وفي هذه الصورة يقوم الصانع بإعداد

منتج غير مطابق لبعض المعايير ويدعي أنها تلك المعايير التي وزعت.

وتمتاز جريمة الغش بعدة خصائص أهمها:

- خلاف للخداع لا تقتضي هذه الجريمة عقدا.

- قد يشكل نف الفعل خداعا وغشا في آن واحد.

ولقد نصت المادة 70 من القانون 03-09 على هذه الجريمة، حيث جاء فيها: "يعاقب بالعقوبات

المنصوص عليها في المادة 431 من قانون العقوبات كل من:

- يزور أي منتج موجه للاستهلاك أو للاستعمال البشري أو الحيواني،

- يعرض أو يضع للبيع أو يبيع منتوجا يعلم أنه مزور أو فاسد أو سام أو خطير للاستعمال البشري أو الحيواني،

- يعرض أو يضع للبيع أو يبيع، مع علمه بوجهتها، مواد أو أدوات أو أجهزة أو كل مادة خاصة من شأنها أن تؤدي إلى تزوير أي منتج موجه للاستعمال البشري أو الحيواني".

ولقد جاء في المادة 431 من قانون العقوبات ما يلي: "يعاقب بالحبس من سنتين إلى خمس سنوات

وبغرامة من 10.000 إلى 50.000 دج كل من:

1- يغش مواد صالحة لتغذية الإنسان أو الحيوانات أو مواد طبية أو مشروبات أو منتوجات فلاحية أو طبيعية مخصصة للاستهلاك،

2- يعرض أو يضع للبيع أو يبيع مواد صالحة لتغذية الإنسان أو الحيوانات أو مواد طبية أو مشروبات أو منتوجات فلاحية، أو طبيعية يعلم أنها مغشوشة أو فاسدة أو مسمومة،

3- يعرض أو يضع للبيع أو يبيع مواد خاصة تستعمل لغش مواد صالحة لتغذية الإنسان أو الحيوانات أو مشروبات أو منتوجات فلاحية أو طبيعية أو يحث على استعمالها بواسطة كتيبات أو منشورات أو نشرات أو معلقات أو إعلانات أو تعليمات مهما كانت".

بالإضافة إلى ذلك، صورة حيازة مواد مغشوشة طبقا للمادة 433 وهي أربعة أنواع:

- سواء مواد صالحة لتغذية الإنسان أو الحيوان والتي يعلم أنها مغشوشة أو فاسدة أو مسمومة.

- سواء مواد طبية مغشوشة.

- سواء مواد خاصة تستعمل في غش مواد صالحة.

- سواء موازين أو مكييل خاطئة أو آلات أخرى غير مطابقة تستعمل في وزن أو كيل السلع.

وتقتضي الحيازة أن تكون بدون سبب شرعي.

الفرع الثالث: مخالفات المتدخل لقواعد حماية المستهلك

التزامات وقواعد حماية المستهلك بحسب القانون 03-09 هي ملقاة على عاتق المتدخل، وهي التزامات –

كما رأينا في الفصل الثاني- خاصة بما يلي:

- إلزامية سلامة المواد الغذائية المنصوص عليها في المادتين 4 و 5 من قانون حماية المستهلك 03-09.

- إلزامية النظافة والنظافة الصحية المنصوص عليها في المادتين 6 و 7.

- إلزامية أمن المنتجات المنصوص عليها في المادة 10.
- إلزامية رقابة المطابقة المسبقة المنصوص عليها في المادة 12.
- إلزامية الضمان وتنفيذ ضمان المنتج المنصوص عليه في المادة 13.
- إلزامية تجربة المنتج المنصوص عليه في المادة 15.
- إلزامية تنفيذ الخدمة ما بعد البيع المنصوص عليها في المادة 16.
- إلزامية وسم المنتج المنصوص عليها في المادتين 17 و18.

ففي حالة إخلال المتدخل بهذه الالتزامات والتي تمثل قواعد قانونية لحماية المستهلك، فإنه يكون قد ارتكب مخالفة تعرضه لعقوبة الغرامة التي تبلغ في حدها الأدنى 50.000 دج وتصل إلى حد 1000.000 مليون دج.

المطلب الثاني: تحريك الدعوى العمومية لحماية المستهلك

أضفى المشرع الجزائري حماية المستهلك من خلال سن التشريعات التي تهدف إلى حماية مصلحته التعاقدية، وكذا مصلحته الصحية وسلامته.

ففي القانون المدني أوجد المشرع نصوصا تحمي عملية التعاقد منذ بداية المفاوضات، تتمثل حماية رضاء المستهلك من الغلط والتدليس والإكراه والاستغلال، وجعل العقد قابلا للإبطال لمصلحته، كذلك حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الإذعان، فيجيز للقاضي أن يعدل الشروط أو أن يعفي المستهلك منها باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة العقدية ويجعل باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك، ويحميه من العبارات الغامضة في هذه العقود، ويجعل تفسيرها لمصلحة المستهلك.

كما قام المشرع الجنائي بمقتضى الأمر 155/66 المؤرخ في 08 يونيو 1966 المتضمن قانون العقوبات بحماية المستهلك من خلال تجريمه للخداع والغش، بالإضافة إلى عدة قوانين ومراسيم إلى غاية صدور القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك.

إلا أن أهم ضمانة وضعها المشرع للمستهلك هي الدعوى العمومية التي تعتبر اختصاصا أصيلا للسلطة القضائية. بمعنى آخر هي تلك الرابطة التي تربط الطرف المتضرر (المستهلك) بالعدالة قصد استيفاء حقه.

تنص المادة 01 من قانون الإجراءات الجزائية "الدعوى العمومية لتطبيق العقوبات يحركها ويباشرها رجال القضاء أو الموظفين المعهود إليهم بها بمقتضى القانون.

كما يجوز أيضا للطرف المضرور أن يحرك هذه الدعوى طبقا للشروط المحددة في هذا القانون".

تنص المادة 29 من القانون نفسه على أن: "تباشر للنياية العامة الدعوى العمومية باسم المجتمع وتطالب بتطبيق القانون، وهي تمثل أمام كل جهة قضائية، ويحضر ممثلها المرافعات أمام الجهات القضائية المختصة بالحكم.

ويتعين أن ينطق بالأحكام في حضوره، كما تتولى العمل على تنفيذ أحكام القضاء، ولها في سبيل مباشرة وظيفتها أن تلجأ إلى القوة العمومية، كما تستعين بضباط وأعوان الشرطة القضائية".

الفرع الأول: رفع أو تحريك الدعوى العمومية من طرف المستهلك

ترفع الدعوى أصلا من الشخص الذي وقع عليه الاعتداء وهو صاحب الصفة في رفع الدعوى، حيث يقوم هذا الأخير برفع الدعوى للحصول على حقه الذي تم الاعتداء عليه جنائيا، فالمستهلك باعتباره مواطن عادي الحق في رفع وتحريك الإجراءات الجنائية ضد المتهم وهذه مكنة تمكن الشخص أو المستهلك من تحري العدالة. إذ أن القاعدة العامة أن النيابة العامة وحدها صاحبة الاختصاص الأصيل برفع الدعوى الجنائية في جميع الجرائم (مخالفة- جنحة- أو جنائية) باعتبارها تراعي المصلحة العامة، وكون هذه الجرائم تعد اعتداء على مصالح الجماعة.

إلا أن جل التشريعات حرصت على الإبقاء على هذا الحق للمضروور من الجريمة حماية للمصالح الفردية على نطاق واسع. وعلى ذلك يمكن للمستهلك أن يرفع دعوى جنائية بنفسه للدفاع عن مصلحته أو حقه الذي أعتدي عليه. وذلك راجع كذلك بكون هذه الجرائم تعتبر جرائم اقتصادية مالية تجعل من المستهلك جاهلا بالحقوق المكفولة له قانونا في مواجهة المنتج أو التاجر (المتدخل).

الفرع الثاني: تحريك الدعوى العمومية من طرف جمعية حماية المستهلك

إذا كان الأصل أن ترفع أو تحرك الدعوى من صاحب الحق نفسه، فإنه استثناء أناط القانون لهيئات معينة رفع الدعوى لمصلحة جماعية أو مشتركة معينة وهذا ما جاء به القانون 09-03 لاسيما المادة 21 منه التي جاء فيها: "جمعية حماية المستهلكين هي جمعية منشأة طبقا للقانون، تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله".

كما جاء في المادة 23 من القانون نفسه أنه: "عندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نف المتدخل أو ذات أصل مشترك، يمكن جمعيات حماية المستهلكين أن تتأس كطرف مدني". بشرط أن تكون هناك مخالفة للقانون الجنائي، أي بمعنى آخر لكي يتسنى لجمعيات حماية المستهلك الادعاء مدنيا أمام القضاء الجزائي، يجب أن يكون التصرف الذي أقدم عليه المتدخل يشكل جريمة معاقب عليها جزائيا، وأن يكون الضرر قد مس المصالح المشتركة للمستهلكين وهنا يمكن لجمعية حماية المستهلك أن: - تطالب بالتعويض بقصد إصلاح الضرر الذي لحق بالمصلحة الجماعية وذلك باسم الجمعية ولحسابها كشخص معنوي.

- تطلب وقف التصرفات غير المشروعة التي يقوم بها المتدخل التي من شأنها إلحاق الضرر بالمصالح المشتركة للمستهلكين.

- بالإضافة إلى أنه يمكن لجمعية حماية المستهلك أن تنضم إلى دعاوى مرفوعة مسبقا من قبل المستهلك (التدخل الانضمامي في الخصومة).

ولتمكين جمعيات حماية المستهلك من تأدية دورها يستلزم أن:

- يكون لجمعيات حماية المستهلك الحق في رفع دعاوى قضائية للدفاع عن المستهلكين في حالة اكتشاف غش في السلع والمنتجات المطروحة.

- الاستعانة بأعضاء الجمعية (جمعيات حماية المستهلك) واشتراكها في الوساطة أو التحكيم في المنازعات بين المستهلكين والتجار على أن تكون هذه الأحكام الصادرة عن هذه اللجان ذات صفة قضائية.

الفرع الثالث: تحريك الدعوى العمومية من طرف النيابة العامة

كما أن للنياية العامة حق تحريك الدعوى العمومية في هذا المجال من تلقاء نفس في حالة المساس بمصالح المستهلك.

فالنيابة العامة هي صاحبة الاختصاص الأصلي في ذلك، فهي الهيئة المنوط بها الدعوى العمومية في تحريكها ورفعها ومباشرتها أمام القضاء نيابة عن المجتمع وتطالب بتطبيق القانون.

فتدخل النيابة في المجال التجاري والاقتصادي يتجلى دورها في حماية المستهلك وذلك بتوقيع الجزاء المادي الملموس على المحترف (المتدخل) متى تسبب بسلوكه في المساس بالمستهلك، فالسلطة القضائية هي الوحيدة التي لها صلاحية متابعة وقمع المخالفين متى شكلت سلوكياتهم نوع من الجرائم التي يعاقب عليها القانون جنائياً.

حيث يقوم وكيل الجمهورية بتحريك الدعوى العمومية ضد مرتكبي المخالفات ويباشر بنفسه جميع الإجراءات اللازمة.

أما في مجال حماية المستهلك فيما يخص إجراء الخبرة، فإن الأعوان المكلفين بذلك يحيلون ملف الخبرة إلى وكيل الجمهورية، وكذلك تقوم المخابر بتقديم الكشوفات والذي يحيله بدوره إلى قاضي التحقيق والذي يحيله بدوره إلى القاضي المختص إذا ما رأى أنه يجب الشروع في المتابعة.

أو وفي حالة السحب المؤقت أو النهائي للمنتج وتنفيذه من طرف الأعوان المكلفين بذلك، فقد أشارت المواد 59، 62، 63 من القانون 03/09 على وجوب إعلام وكيل الجمهورية بكل هذه الإجراءات بقولها: "...ويعلم وكيل الجمهورية بذلك فوراً".

فوكيل الجمهورية له دور أساسي في حماية المستهلك من خلال البحث والتحري وطلب إجراء التحقيقات والمتابعة في حال تعرض المستهلك لخطر يمس مصالحه المادية أو المعنوية.

بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه المحكمة بمرحلة أخيرة من مراحل الدعوى العمومية وذلك بمسألة المتدخل، كما لها أن تصدر أحكاماً كحجز المنتجات موضوع المخالفة وإتلافها، وإصدار حكم تمهيدي بإجراء خبرة تقنية من ذوي الاختصاص لإثبات وقوع المخالفة.