

دور المستهلك في حماية المستهلك

د/ عقيلة خرباشي

مقدمة:

إن القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فيفري 2009⁽¹⁾، الذي ألغى أحكام القانون رقم 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك⁽²⁾ يشكل نقلة نوعية من خلال تأطير قواعد المنافسة الشريفة وقمع الممارسات غير الشرعية ولا سيما المضاربة، التي تعد السبب الرئيس في التهاب أسعار المواد الاستهلاكية، وتكثيف الإجراءات الردعية ضد المخالفين للتدابير الخاصة بقواعد تداول السلع والمنتجات بداية من مرحلة الإنتاج أو الاستيراد والمعالجة إلى غاية مرحلة التسويق، فضلا عن فرض احترام شروط النظافة والحفظ والتخزين والتوزيع والنقل.

كما يتضمن النص أيضا ضوابط تحكم حركية المنتجات المتداولة في السوق الوطنية بغرض وضع حد للتقليد والتزوير في العلامات التجارية، والذي تقدر المصالح المختصة تكلفته المالية بنحو ملياري (2) دولار⁽³⁾.

ويبرز القانون رقم 03/09 مسؤولية الدولة في مراقبة السوق، وتدخلها للتصدي لظاهرة الغش التجاري وضمنان حماية المستهلك، فتحريز نشاطات الاستيراد والتجارة والتوزيع وكذا إنتاج السلع الاستهلاكية، لا يعني بتاتا تخلي الدولة عن مسؤوليتها في ضبط مختلف أشكال التزوير والمساس بمصالح المستهلكين ومراقبتها وقمعها عند الاقتضاء.

بالتأكيد إن هيئات المراقبة والمتابعة لها دور أساسي في حماية المستهلك، لكن ماذا بوسعها أن تفعل إن رضي، بل وأصر المستهلك على اقتناء السلع من أي مكان، وفي أي زمان

(1) انظر: القانون رقم 03/09 المؤرخ في 25 فيفري 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 15 المؤرخة في 8 مارس 2009.

(2) انظر: نص المادة 94 من القانون رقم 03/09 تلغى أحكام القانون رقم 02/89 المؤرخ في 07 فيفري 1989 والمتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، وتبقى نصوصه التطبيقية سارية المفعول إلى حين صدور النصوص التطبيقية لهذا القانون التي تحل محلها.

(3) انظر: محمد ب، قانون حماية المستهلك يعزز أجهزة الرقابة والمتابعة، فيفري 2009، [www.elmassa.com].

بدافع الحصول على منتوجات معينة لدواعي انخفاض سعرها وقرب وسرعة الحصول عليها، حتى وان كانت على حواف الطرق وتحت الجسور من دون اكتراث للوضعية التي تكون عليها، أو التي ستؤول إليها لاحقا ولا لتأثيرها عليه؟

وماذا عن السلع التي تحويها المحلات التجارية وتفلت من الرقابة حتى إن الأمر أصبح على شاكلة لعبة المطاردة بين أعوان المراقبة والتفتيش وأصحاب بعض المحلات الذين يتخذون كل التدابير لغلق محلاتهم قبل أن تصل إليهم عيون الأعوان.

لذلك يفترض أن يتحلى المواطن بثقافة استهلاكية معقولة تمكنه من تفادي المخاطر التي تتجر عن الاستهلاك العشوائي للسلع، وهنا تطرح إشكالية دور المستهلك نفسه في حماية المستهلك؟ والمستهلك يمكنه حماية نفسه وغيره من المستهلكين من خلال سلوك إجراءات تتم على مستويين هما:

أولاً: إجراءات حماية المستهلك على المستوى الفردي (الامتناع عن اقتناء السلع، التبليغ المتابعة القضائية).

ثانياً: إجراءات حماية المستهلك على المستوى الجماعي (جماعات حماية المستهلكين وسائل الإعلام، المؤسسات الدينية والتربوية).

أولاً: إجراءات حماية المستهلك على المستوى الفردي:

إن مهمة حماية المستهلك ومراقبة الأسواق لا تقع على عاتق المؤسسات المركزية للدولة (وزارة التجارة، وزارة الصحة)، بل هي مسؤولية تتقاسمها جميع القطاعات، ويتحمل المستهلك أيضاً قسطاً لا بأس به من المسؤولية على الأقل من ناحية التزامه بعدم الإضرار بنفسه، فلنفس الإنسان حق حمايتها وعدم تأديتها للتهلكة، فحفظ النفس ليس فقط حقاً والتزاماً قانونياً، بل هو قبلاً التزام شرعي.

فيمكن للمستهلك حماية نفسه وغيره من المستهلكين من خلال اتخاذ إجراءات بسيطة تتمثل في الامتناع عن اقتناء السلع، والتبليغ عن المخالفات الحاصلة والذهاب في مسار المتابعة القضائية.

ما يميز أغلب هذه الإجراءات أنها تتبع من إرادة المستهلك وقناعته بضرورة حماية نفسه وحماية أنفس الآخرين، وهي أيضاً إجراءات لها جانب وقائي تمكن المستهلك من تفادي الوقوع في أضرار قد تؤدي إلى حرقه، فيتصرف بسيط كأن يمتنع عن شراء سلع لا تتوافر على المواصفات الضرورية، يمكنه جني الكثير وخاصة صحته وحياته التي لا يوجد ثمن يساويها ولا حتى يعوضه عنها.

أ- إجراء الامتناع عن اقتناء السلع: يلعب سلوك أو موقف المستهلك من السلع المعروضة عليه خارج الضوابط القانونية المقررة لحماية المستهلك الدور الرئيس في حماية المستهلك، ذلك

أن عمل هيئات الرقابة ينصب أساسا على مصادر الإنتاج والقائمين بالأنشطة التجارية التي تقرب السلطة من المستهلك وتضعها في متناوله.

أما علاقة المستهلك بالسلع والخدمات فهي غالبا علاقة رضائية تتحكم فيها ميولات ورغبات المستهلك بحد ذاته، فهو المسؤول الأول عن اختيار الأماكن التي يقتني منها حاجياته من السلع والخدمات، وكذلك عن اختيار أنواع السلع التي يرى أنها تناسبه.

وما دامت الرغبة هي التي تتحكم في العملية، فالأمر ينطوي على خطورة بالغة من جراء عدم التبصر في الآثار السلبية من جراء الاختيار اللامسؤول، فبدافع الرغبة لاقتناء بعض المأكولات أو السلع ربما لغلاء سعرها في الأماكن المخصصة لاقتنائها أو لندرة الحصول عليها يشتري المستهلك السلع من أماكن لا تتوافر حتى على أدنى شروط البيع، وخاصة تلك المتعلقة بالنظافة والحفظ، فيبتاع اللحم من على حواف الطرقات بدل المذابح المرخصة ونقاط بيع اللحوم القانونية، ويشترى المأكولات السريعة من الطاولات المقامة بالقرب من الأماكن المخصصة لرمي القاذورات، ويتناول الثلجات من أيدي بائعين من دون ارتداء القفازات ومن آلات موضوعة خارج المحلات ومعرضة لدخان السيارات وللغبار ولتراكم فضلات الحشرات (الذباب، الناموس).

فحتى إذا كانت المسؤولية لا تنتفي عن الهيئات المكلفة بالرقابة والتفتيش إلا أن لا أحد أصدر أمرا لهذا المستهلك باقتناء مثل هذه السلع وفي غير الظروف المناسبة، وحتى البائع لا سلطة قوية له على المشتري رغم استعماله في بعض الحالات لإيهام المستهلك عبارات نافذة في الأسماع أو إجراء تجارب قد تكون غير حقيقية فعلا على المواد المعروضة.

لكن القرار في الأخير يعود للمستهلك الذي يرضى بالسلع المعروضة عليه من دون أدنى تفكير في أن السلعة التي اقتناها بأبخص الأسعار وفي أقل الأماكن مراعاة للشروط الصحية لعرض المواد الاستهلاكية ستكلفه دفع أبهظ الأثمان لعلاج التسممات وخاصة الغذائية منها، فوفق بيانات وزارة الصحة الجزائرية تشهد الجزائر ما لا يقل عن 5000 حالة تسمم غذائي سنويا، دون احتساب الحالات المسجلة لدى العيادات الخاصة، بالإضافة إلى الحالات التي تعالج ذاتيا من خلال شراء العقاقير والأدوية بدون وصفة لدى الصيدليات، فمثلا في عام 2007 لوحده سجلت قرابة 3500 تسمم غذائي جماعي بسبب استهلاك منتوجات غير صالحة، ولا سيما منها اللحوم التي احتلت نسبة 28% من جملة المواد الفاسدة التي تسببت في التسمم.

وتم تسجيل ما يزيد على 3260 حالة تسمم غذائي خلال سنة 2008 وبلغت 5000 حالة عام 2009 وخلال السداسي الأول من سنة 2010 تم تسجيل في العاصمة لوحدها حوالي 243 حالة تسمم⁽⁴⁾.

مع الإشارة إلى أن هذه الأرقام لا تعكس حقيقة خطورة الوضع على أرض الواقع بالنظر للحالات التي لا يتم الإعلان عنها لدى المصالح الصحية، والتي تقارب لوحدها رقم 20 ألف حالة سنويا بين حالات فردية وجماعية غير مصرح بها.

فإذا كان المستهلك ضحية في الحالات التي لا يمكنه العلم بعدم مطابقة السلع للشروط القانونية، كأن تكون معروضة أو مقدمة في محلات لا ينبئ ظاهرها بغير ذلك، إلا أنه المسؤول الأول عن الاقتناء العشوائي للسلع، وعدم اتخاذ الاحترازمات الضرورية على الأقل فيما يتعلق بمراقبة تاريخ الصلاحية وظروف الحفظ الخارجية.

وقراره بعدم اقتناء مثل هذه السلع يعد التزاما وإن لم ينص عليه القانون، إلا أنه يظل على الأقل من الناحية الشرعية واجبا يدخل في إطار الكليات أو المقاصد الأساسية للشريعة والتي منها حفظ النفس وتحريم جرها إلى التهلكة ولو بصفة غير مباشرة نتيجة عدم التبصر بالأضرار المترتبة لاحقا.

إذن تحلي المستهلك بثقافة استهلاكية معقولة يشكل أفضل ضمانة لتفادي العديد من الآثار السلبية الناجمة عن عدم مراعاة الشروط الضرورية لسلامة السلع والخدمات.

وموقفه بالامتناع عن اقتناء مثل هذه السلع لا شك أنه سيلقى مساندة وتأكيدا من قبل على الأقل مقربيه ومن لهم علاقات مباشرة معه، وهو ما يفيد حماية المستهلك لنفسه وحتى لغيره وإن كانوا قلة.

إن التزام المستهلك بحماية نفسه وغيره من المستهلكين لا يقتصر على اتخاذ إجراءات مضمونها أعمال سلبية كالامتناع عن اقتناء السلع، ولكنه أيضا يكون في صورة أعمال إيجابية تتمثل أساسا في التبليغ عن التجاوزات والقيام بالمتابعة القضائية.

ب- التبليغ عن التجاوزات: تحلي المستهلك بثقافة استهلاكية معقولة وبقيم المواطن الصالح بلا شك له تأثير قوي في دفع المستهلك إلى اتخاذ تصرفات إيجابية الهدف من ورائها الحفاظ على المستهلك ذاته وبقية المستهلكين، في إطار ما يفرضه السعي لتحقيق المنفعة العامة، التي تمثل أهم قيم المواطنة.

(4) انظر: فريدة نباش، الموت القادم من الصحون...مسؤولية من؟ التاجر أم المستهلك جريدة المساء، الصادرة بتاريخ 14 جويلية 2010، ص 3.

وإذا كان القانون رقم 03/09 في نص المادة 25 منه قد حدد المكلفين بالبحث ومعاينة المخالفات، بالإضافة إلى كل من ضباط الشرطة القضائية والأعوان المرخص لهم بموجب النصوص القانونية الخاصة، لأعوان قمع الغش التابعون للوزارة المكلفة بحماية المستهلك والتي هي وزارة التجارة.

إلا أن المستهلك وتحديد المواطن، وإن لم يخصه القانون بذات الاختصاص، لكنه ولا اعتبارات حماية نفسه وحماية الآخرين ملزم ولو أدبيا بإعلام الجهات المختصة بكل المخالفات التي يرصدها.

فله أن يتوجه إلى مصالح الجودة وقمع الغش على مستوى مديريات التجارة، وكأقرب جهة له أن يقصد فقط مكاتب النظافة والصحة المتواجدة على مستوى البلديات، وباعتبار هذه الأخيرة المكان الأول لتسيير الشؤون العمومية، فهي كذلك ملزمة في إطار حفظ الصحة والنظافة والمحيط بنظافة الأغذية والأماكن والمؤسسات التي تستقبل الجمهور⁽⁵⁾، ويعد رئيس المجلس الشعبي البلدي المسؤول الأول عن ذلك، إذ يسهر على النظافة للمواد الاستهلاكية المعروضة للبيع⁽⁶⁾.

وعلى مستوى الولاية يسهر المجلس الشعبي الولائي على تطبيق أعمال الوقاية الصحية ويتخذ الإجراءات الموجهة لتشجيع إنشاء هياكل مرتبطة بمراقبة وحفظ الصحة في المؤسسات التي تستقبل الجمهور وفي مواد الاستهلاك⁽⁷⁾.

أما استحضار أحكام المادة 29 من القانون رقم 05/85 المؤرخ في 16 فيفري 1985 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها فيفيد أنها لم تكتف بإلزام الجماعات المحلية وأجهزة البلدية وهيئاتها فقط بحفظ الصحة والنظافة بل أيضا أشركت السكان في ذات الالتزام⁽⁸⁾.

ومثلما نعلم أن مفهوم السكان يشمل المواطنين وغير المواطنين، فمن باب أولى أن يتحمل المواطن مسؤوليته في حفظ الصحة العمومية، والحقيقة أنه إن حافظ ولو على صحته هو لساعد مؤسسات الدولة في الحفاظ على الصحة العمومية.

(5) انظر: نص المادة 107 من القانون رقم 08/90 المؤرخ في 7 أفريل 1990 يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم 15 المؤرخة في 11 أفريل 1990: "تتكفل البلدية بحفظ الصحة والمحافظة على النظافة العمومية لاسيما في مجال ما يأتي:
- نظافة الأغذية والأماكن والمؤسسات التي تستقبل الجمهور....."

(6) انظر: المادة 75 من القانون رقم 08/90 المتعلق بالبلدية.

(7) انظر: المادة 78 من القانون رقم 09/90 المؤرخ في 7 أفريل 1990، يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية رقم 15 المؤرخة في 11 أفريل 1990.

(8) انظر: نص المادة 29 من القانون رقم 05/85 المؤرخ في 16 فيفري 1985 يتعلق بحماية الصحة وترقيتها، الجريدة الرسمية رقم 8، المؤرخة في 17 فيفري 1985: "تلزم جميع أجهزة الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات والهيئات والسكان بتطبيق تدابير النظافة ومحاربة الأمراض الوبائية ومكافحة تلوث المحيط وتطهير ظروف العمل والوقاية العامة".

ج- المتابعة القضائية: لقد سلط القانون رقم 03/09 بموجب أحكام الفصل الثاني منه المعنون بالمخالفات والعقوبات (المواد من 68 إلى 85)، عقوبات على مرتكبي الأفعال التي تشكل إخلالا بالالتزامات المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك.

وتراوحت هذه العقوبات بين الغرامات المقدرة من 50.000 دج إلى 200.000 دج وكذلك بالسجن إلى درجة المؤبد بالنسبة لمن يغش أو يعرض أو يضع للبيع أو يبيع كل منتج مزور أو فاسد أو سام أو لا يستجيب للإلزامية الأمن المنصوص عليها في المادة 10 من قانون حماية المستهلك وينجم عنه وفاة شخص أو عدة أشخاص⁽⁹⁾.

فطالما المشرع قد أصبغ الوصف الجرمي على الإخلالات الحاصلة من جراء مخالفة قانون حماية المستهلك وحدد لها عقوبات، فمن حق المستهلك بل أقول من واجبه مباشرة الدعوى العمومية من خلال التقدم بشكاو إلى الجهات القضائية المختصة.

وإذا كان عمل الجهات القضائية في سبيل تأمين الحماية الجزائية للمستهلك تلقائيا بالنسبة للحالات التي يتم فيها معاينة الإخلالات من طرف الهيئات الرسمية سهلا، فإن باقي الحالات التي لا تصل إلى علم الهيئات المكلفة بالبحث والتحري والمعاينة يتحمل فيها المستهلك مسؤولية حماية والتستر على منتهكي حقوقه وحتى حقوق الآخرين بالتبعية.

مع التذكير أنه يمكن فرض غرامة الصلح على مرتكب المخالفة المعاقب عليها طبقا لأحكام هذا القانون إذا كانت المخالفة المسجلة تعرض صاحبها إما إلى عقوبة أخرى غير العقوبة المالية وإما أنها تتعلق بتعويض ضرر مسبب للأشخاص أو الأملاك.

أيضا في حالة تعدد المخالفات التي لا يطبق في إحداها على الأقل إجراء غرامة الصلح⁽¹⁰⁾

وبالنظر لصعوبة مهمة حماية المستهلك، فحتى هذا الأخير بمفرده غير قادر على حماية جميع مصالحه، بل لا بد من تظاهر الجهود بشكل جماعي.

ثانيا: إجراءات حماية المستهلك على المستوى الجماعي:

ترتكز إجراءات حماية المستهلك على المستوى الجماعي في عدة صور منها جماعات حماية المستهلكين، المؤسسات التربوية والدينية، وسائل الإعلام.

(9) انظر: نص المادة 3/83 من القانون رقم 03/09: "يتعرض هؤلاء المتدخلون لعقوبة السجن المؤبد إذا تسبب هذا المرض في وفاة شخص أو عدة أشخاص".

(10) انظر: المادة 87 من القانون رقم 03/09.

أ- جماعات حماية المستهلكين: إن توجه الدولة إلى اقتصاد السوق، فرض عليها ضرورة الانسحاب من عديد الأدوار والوظائف التي كانت تؤديها وخصوصا في مجالات النشاط الاقتصادي والتي صارت تشكل عبئا ثقيلا عليها، ومن هنا جاء تحرك المجتمع المهيكّل في صورة جمعيات ومنظمات وحركات... الخ لشغل هذا الفراغ وتوفير قناة للمشاركة الاختيارية في إدارة الشؤون العامة على اعتبار أنها أداة للمبادرة الجماعية المعبّرة عن الإرادة الحرة والمشاركة الإيجابية النابعة من التطوع وليس التبعيّة الإجبارية التي تفرضها الدولة.

والحقيقة أن مفهوم المجتمع المدني ارتبط عادة بصفة الملجأ أو الحصن الذي يلجأ إليه الأفراد في مواجهة الدولة من جهة وقوى السوق من جهة أخرى، فكل من الدولة وقوى السوق قد يهدد بتصرفاته الحريات والحقوق الأساسية ويمارس الضغط والقهر ضد الفئات الضعيفة التي عادة لا تجد درع وقاية إلا بالانضمام إلى إحدى تنظيمات المجتمع المدني، هذه الأخيرة التي قد يكون لديها من القوة المادية والمعنوية ما يمكنها من الضغط على الحكومة لاحترام الحقوق ووقف التعدي عليها، أو الضغط على قوى السوق كالمنتجين والتجار وأرباب العمل.

فتنظيمات المجتمع المدني تشعر الأفراد بأن لديهم قنوات لعرض آرائهم بحرية حتى لو كانت تعارض الحكومة، بطريقة منظمة وسلمية، وهذه الوظيفة تؤدي إلى تقوية شعور الأفراد بالانتماء والمواطنة، ومنه المبادرة بالعمل الإيجابي الذي كثيرا ما تحتاجه حتى الدولة لمساعدتها على تجاوز الصعوبات المعترضة لمسار تحقيق التوازنات الكبرى للدولة.

فظاهرة الغش التجاري التي صاحبت التحولات الاقتصادية والتجارية الحرة⁽¹¹⁾ أثبتت قصور دور الدولة لوحدها في احتواء الظاهرة، ومن هنا ظهرت أهمية جمعيات حماية المستهلك وهي منظمات حيادية تطوعية يؤسسها نشطاء المجتمع من كافة فئاته الاجتماعية، العلمية الاقتصادية الاتحادات والنقابات وأعضاء الغرف التجارية والصناعية.

(11) لقد قدر الغش التجاري العالمي بنحو 780 مليار دولار وهو ما يعادل من 5 إلى 10 % من حجم التداول التجاري العالمي، أما في الدول العربية فوصل إلى 50 مليار دولار أي ما يعادل 6.4 % من حجم الغش التجاري العالمي. انظر ب/ أحمد العثيم، أهمية جمعيات حماية المستهلك في ظل تزايد ظاهرة الغش التجاري عالميا، أكتوبر 2010.

وقد ظهرت جمعيات حماية المستهلك في الجزائر في أوائل التسعينيات⁽¹²⁾ بعد صدور القانون رقم 31/90 المتعلق بتكوين الجمعيات⁽¹³⁾ والتي نص من قبل القانون رقم 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك⁽¹⁴⁾ على إمكانية قيامها بدراسات وإجراء خبرات مرتبطة بالاستهلاك على نفقتها وتحت مسؤوليتها.

كما كرسها القانون رقم 03/09 موضحا في نص المادة 21 منه أن جمعية حماية المستهلكين هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله.

مع إمكانية الاعتراف لها بصفة الجهات ذات المنفعة العمومية، وهو ما يؤهلها للاستفادة من المساعدة القضائية⁽¹⁵⁾.

وعندما يتعرض مستهلك أو عدة مستهلكين لأضرار فردية تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك، يمكن لجمعية حماية المستهلكين أن تتأسس كطرف مدني⁽¹⁶⁾، أي منحها صفة التقاضي باسم المستهلكين والتقدم كطرف مدني أمام الجهات القضائية المختصة، وهذه مكنة مهمة جدا ترفع من وزن جمعيات حماية المستهلكين، وتفرض عليها العمل باستمرار لتلقي شكاوي المستهلكين والعمل إلى جانب مصالح المراقبة للقضاء على الممارسات التي تلحق أضرارا بالمستهلك.

⁽¹²⁾ تعتبر الحركة الدولية لحماية المستهلك وليدة القرن العشرين، حيث تم إنشاء جمعية المستهلك في وم.أ في الثلاثينيات وتيلورت في الخمسينيات وفي الستينيات تكون جمعيات لحماية المستهلك في إنجلترا وهولندا والدنمارك وبلجيكا، ثم انتشرت في بقية دول العالم (البرازيل بها 60 جمعية، الهند بها 25 جمعية).

وفي 1960 عقد المؤتمر التأسيسي للإتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك (IOCU) وتم تعديل الاسم في عام 1963 ليصبح المنظمة الدولية للمستهلك (CI) مقرها الرئيسي في لندن، ويزيد عدد الدول التي لها علاقات معها عن 170 دولة، ويشارك في أعمالها ما يزيد عن 600 شخص.

لمزيد من التفاصيل انظر: د/أحمد العثيم، المرجع السابق.

⁽¹³⁾ انظر: القانون رقم 31/90 المؤرخ في 4 ديسمبر 1990، يتعلق بالجمعيات الجريدة الرسمية رقم 53 المؤرخة في 5 ديسمبر 1990.

⁽¹⁴⁾ انظر: المادة 23 من القانون رقم 02/89 المؤرخ في 7 فيفري 1989 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية رقم 06، المؤرخة في 8 فيفري 1989.

⁽¹⁵⁾ انظر: القانون رقم 02/09 المؤرخ في 25 فيفري 2009، يعدل ويتم الأمر رقم 57/71 المؤرخ في 5 أوت 1971 والمتعلق بالمساعدة القضائية، الجريدة الرسمية رقم 15 المؤرخة في 8 مارس 2009.

- المادة 22 من القانون رقم 03/09.

⁽¹⁶⁾ انظر: المادة 23 من القانون رقم 03/09.

فدور جمعيات حماية المستهلكين يفترض أن يكون وقائياً بالدرجة الأولى من خلال إعلام وتحسيس وتوجيه المستهلك فمثلاً يجب أن تسهر على تقديم القواعد الأساسية لشراء اللحوم التي يجب أن يكون فيها ختم البيطري وعدم شراء سلع سريعة التلف من على قارعات الطرقات، ولها تنظيم ندوات ومحاضرات تحسيسية لمحاربة التسمم الغذائي، وإن وصل الضرر إلى المستهلك فلها حق تمثيله أمام الجهات القضائية.

غير أن عدم الاعتراف أو التراخي في الاعتراف لمثل هذه الجمعيات بصفة المنفعة العمومية يؤثر على مستوى نشاطها، بل يكبلها ولا يسمح لها بالتحرك بسهولة حيث تفيد الإحصائيات عن أكثر من 16 جمعية لحماية المستهلكين تنتظر الاعتماد منذ عام 2006⁽¹⁷⁾.

في ظل هذه المعطيات لا بد من تدخل شركاء آخرين للمساهمة في حماية المستهلك أهمهم المؤسسات التربوية والدينية، ووسائل الإعلام.

ب- المؤسسات التربوية والدينية: إن تدخل المؤسسات التربوية والدينية في حماية المستهلك يعد تدخلا قاعديا وحتى وقائيا فبالنظر للدور الذي يجب أن تلعبه في تلقين المنتسبين إليها القيم السامية والتي من أهمها العناية بالنفس وعدم الإضرار بالآخرين من منطلق الأخلاقيات العامة والقيم الإسلامية الفاضلة، فهي لا محالة يمكنها توجيه الأفراد بالاعتماد على مخاطبة الفطرة السليمة والجانب الخير في الإنسان إلى السلوك السليم فيما يخص حماية الفرد المستهلك وكذلك حماية باقي المستهلكين، فالمدسة لها ذلك من خلال حصص التربية المدنية والتربية الإسلامية والندوات والخرجات الاستطلاعية لكشف أضرار الاستهلاك العشوائي، والمسجد له تأثير قوي من خلال الخطب المنبرية الهادفة والحلقات التوعوية خاصة إن كانت مدعمة بعينات من الواقع.

وهو ذات الدور المنوط بالجامعة التي تقوم على البحث العلمي، فلها أن تقوم بالبحث في الظواهر الاستهلاكية وتحليلها وتحديد أسباب الاستهلاك غير المنظم والمضر، ويمكنها القيام بذلك من خلال فرق ومخابر البحث، ومن خلال تنظيم محاضرات وندوات وملتقيات تعالج الظاهرة وتقصف عند أبعادها الخطيرة، وتجتهد في وضع الحلول الأكثر ملاءمة للحد منها ومنع تفاقمها.

ج- وسائل الإعلام: مشاركة وسائل الإعلام في حماية المستهلك تشكل المرآة الأوسع انعكاسا لظاهرة حماية المستهلك فهي العين الكاشفة للظاهرة، خاصة إن كان العمل مطبوع بالشفافية والموضوعية وهي أهم ضوابط العمل الإعلامي.

إذ من واجب وسائل الإعلام إعلام الجمهور بالظواهر الموجودة في المجتمع وتسليط الضوء عليها بمهنية واحترافية دون مزايدة ولا ديماغوجية.

(17) انظر: كمال شيرازي، جمعيات المستهلك في الجزائر... واقع ضحل يفتقد إلى هيكله، 9 أبريل 2009، [http://wecache.googleusercontent.com]

والمهمة موكلة لكل أنواع وسائل الإعلام المكتوبة، المسموعة والمرئية ولعل الأخيرتين أكثر جلبا للجمهور بالنظر لعمق تأثيرها خاصة الحصص المباشرة، التي تتقل الواقع وتتبعه بتدخلات المعنيين والمختصين.

الأمر الذي ينجم عنه كشف الستار عن الظواهر التي تهلك المستهلك وتقارب وجهات النظر بين أطراف الموضوع، ومنه الوقوف على الصورة الحقيقية للظاهرة واتخاذ الأسباب لمعالجتها.

خاتمة:

إن صعوبة مهمة حماية المستهلك قد لا يكفيها 4500 عون لمراقبة 3.1 مليون تاجر في الجزائر وتوظيف 7000 عون قمع الغش ومراقبة الجودة والتنوعية خلال السنوات الخمس المقبلة، تم تنصيب ألف منهم خلال عام 2010.

لذلك فإن المسألة بحاجة ماسة لتضافر جهود حقيقية من قبل أطراف متعددة وفق الخطوط الأساسية التالية:

- على المواطن المستهلك، التحلي بقيم المواطنة الصالحة، ومنه بثقافة استهلاكية معقولة تمكنه من القيام بدوره كاملا سواء من خلال اتخاذ موقف سلبى من السلع المعروضة عليه بعدم اقتنائها، لعدم توفرها على الشروط الضرورية للقابلية للاستهلاك، أم باتخاذ سلوك إيجابى بالتبليغ عن التجاوزات الحاصلة وإن لزم الأمر اتخاذ إجراءات المتابعة القضائية.

- على جمعيات حماية المستهلكين الاستفادة من الامتيازات الممنوحة لها بموجب القانون رقم 03/09 وخاصة وصف المنفعة العمومية والمساعدة القضائية والتأسيس كطرف مدنى لتمثيل المستهلكين أفضل تمثيل.

- عدم التراخي في منح التراخيص لجمعيات حماية المستهلكين، خاصة تلك التي أودعت ملفاتها قبل عدة سنوات وتحوز الشروط اللازمة.

- الاستفادة من بعث المجلس الوطنى لحماية المستهلكين الذي يقوم بإبداء الرأي واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسات حماية المستهلك⁽¹⁸⁾.

- تكثيف المؤسسات التربوية والدينية ووسائل الإعلام لنشاطها القائم على التوعية والتحسيس بالمخاطر والآثار الناجمة عن الاستهلاك العشوائى اللامنظم.

(18) انظر: نص المادة 24 من القانون رقم 03/09: "ينشأ مجلس وطنى لحماية المستهلكين يقوم بإبداء الرأي، واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقية سياسات حماية المستهلك. تحدد تشكيلة المجلس واختصاصاته عن طريق التنظيم".