جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم القانون الخاص

مذكرة ماستر

ميدان الحقوق والعلوم السياسية
فرع الحقوق
تخصص: قانون اداري

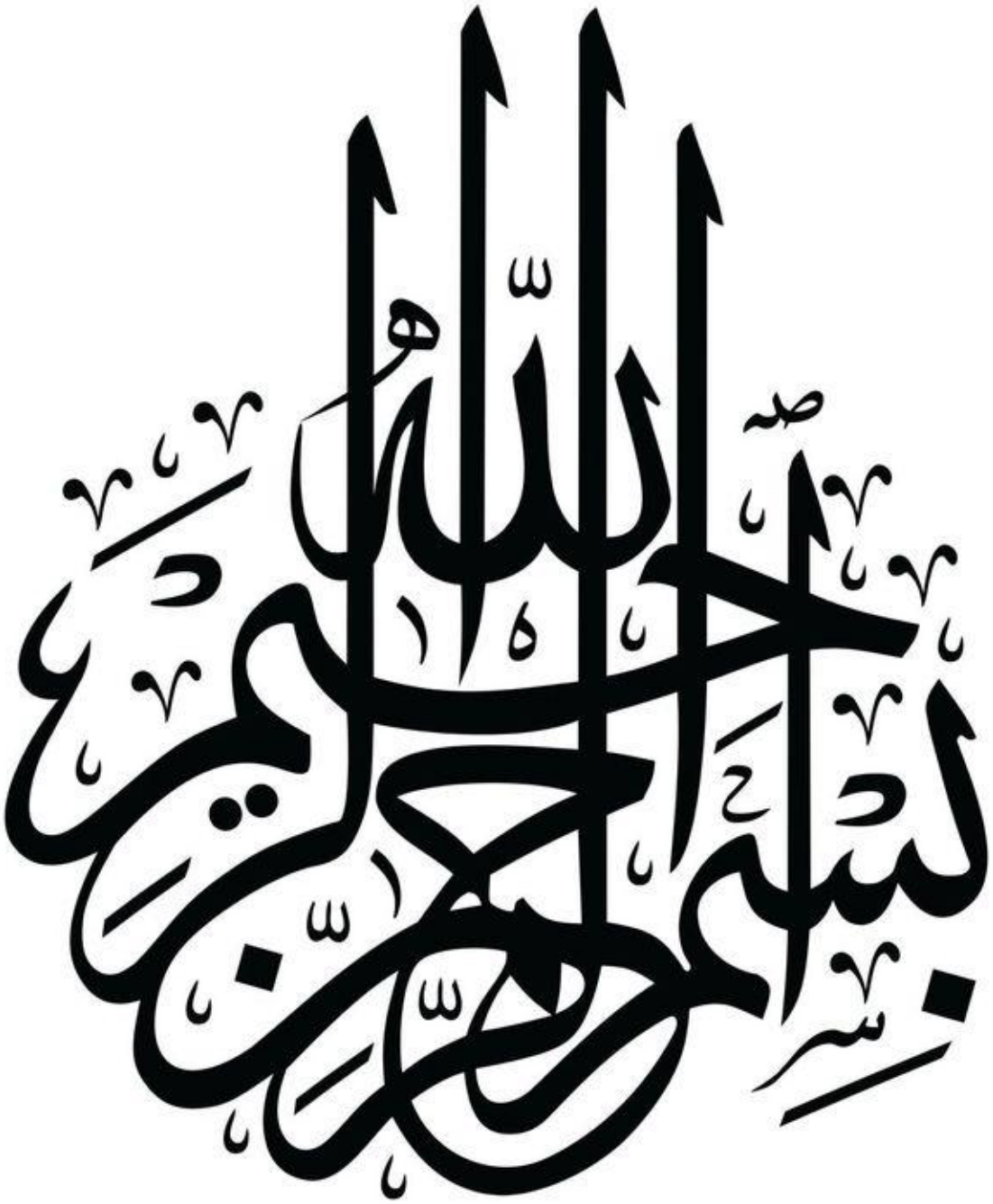
دور السلطات الادارية المستقلة في حماية المستهلك

من إعداد الطالبتين
- تبينة لميس ايمان الزمان
- زروخي هدى

تحت إشراف الاستاذ
- بوضياف عبد المالك

لجنة المناقشة		

السنة الجامعية 2026/2025


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والشكر له جزيل شكر الشاكرين على حسن رعايته وتوالي الطاقة والتوفيق لما دعا البه من سبيله والصلاة والسلام على خير الأنام محمد وآله الطيبين الطاهرين

اما بعد

لا يسعنا إلا أن نقدم خالص شكرنا وكبير امتنانا إلى أستاذنا "بوضياف عبد المالك" اذيشرفنا بقبول الإشراف على هذه المذكرة مانحا ايانا الفرصة الكبيرة للإفادة من علمه الواسع الرصيد الذ كان يمدنا بتوجيهاته العلمية القيمة وملاحظته السديدة والذي كان له الأثر في تقويم هذا البحث فله من جزيل الشكر والعرفان وجزاه الله عنا خير الجزاء

إهداء

إلى الوالدين الكريمين الذين سهروا وتعبوا

إلى كل من له فضل علينا حتى وصلنا إلى هنا

إلى كل أستاذ علمنا حرفا

إلى الأصدقاء و الأقارب

إلى جميع الإخوة و الأحبة الذين اخذوا مساحة من قلبنا

إلى وطني الغالي ...

اهدي لهم جميعا ثمرة هذا العمل المتواضع

إهداء

إلى من كانا النور في دربي، وسندا لا يميل... والديّ العزيزين، حفظهما الله.

إلى كل من مدّ لنا يد العون، وكان له أثر طيب في بلوغ هذه المرحلة.

إلى أساتذتنا الأفاضل، الذين أناروا عقولنا ووجهوا خطانا نحو العلم والمعرفة.

إلى من شاركونا لحظات التعب والأمل، من أصدقاء وأقارب.

إلى كل من يسكن القلب محبةً ووفاءً من إخوة وأحبة.

إلى وطني الحبيب، الذي نحمله في القلب أينما كنا...

أهدي هذا العمل المتواضع، عربون تقدير وامتنان، لكل من كان جزءًا من هذه الرحلة.

مقدمة

مقدمة

تُعد حماية المستهلك من أبرز الانشغالات التي فرضتها التحولات الاقتصادية المعاصرة، خاصة في ظل الانتقال إلى اقتصاد السوق وتزايد حدة المنافسة بين الفاعلين الاقتصاديين. فقد أدى هذا التحول إلى تنوع كبير في السلع والخدمات وتعقيد في طبيعة المعاملات، الأمر الذي جعل المستهلك يواجه تحديات متزايدة في فهم خصائص المنتجات وتقييم جودتها. كما أن التطور التكنولوجي وانتشار التجارة الإلكترونية ساهما في تعميق الفجوة المعرفية بين المستهلك والمهني، حيث أصبح هذا الأخير يمتلك من الخبرة والوسائل ما يجعله في موقع قوة. ويترتب عن ذلك اختلال واضح في التوازن التعاقدي، مما قد يفتح المجال أمام ممارسات غير نزيهة أو مضللة. ومن هنا برزت الحاجة إلى تدخل قانوني يهدف إلى إعادة هذا التوازن وحماية الطرف الضعيف في العلاقة الاستهلاكية. وقد تجسد هذا التدخل في سن قواعد قانونية خاصة بحماية المستهلك وتنظيم السوق. كما سعت الدولة إلى تطوير آليات مؤسساتية قادرة على ضمان تطبيق هذه القواعد بفعالية. وهو ما يعكس إدراكًا متزايدًا لأهمية حماية المستهلك كعنصر أساسي في تحقيق العدالة الاقتصادية. وبالتالي، أصبحت حماية المستهلك جزءًا لا يتجزأ من السياسات العمومية الحديثة.

وفي ظل هذه التحولات، لم يعد تدخل الدولة يقتصر على الأشكال التقليدية المتمثلة في الإدارة المركزية، بل شهد تطورًا ملحوظًا نحو تبني نماذج جديدة في التنظيم الإداري. فقد برزت السلطات الإدارية المستقلة كآلية حديثة تستجيب لمتطلبات ضبط القطاعات الحيوية التي تتسم بالتعقيد والحساسية. وتتميز هذه الهيئات بقدر من الاستقلال عن السلطة التنفيذية، سواء من حيث التنظيم أو اتخاذ القرار، مما يمنحها مصداقية أكبر في أداء مهامها. كما أنها تعتمد على خبرات تقنية متخصصة تمكنها من مواكبة التطورات السريعة في مختلف المجالات، لا سيما الاقتصادية والرقمية. وقد أُنشئت هذه السلطات بهدف تحقيق التوازن بين حرية السوق ومتطلبات الحماية القانونية، خاصة في المجالات التي يصعب ضبطها بالوسائل التقليدية. وتساهم هذه الهيئات في تعزيز الشفافية وضمان احترام قواعد المنافسة والنزاهة. كما أنها تمثل وسيلة لتخفيف العبء عن الإدارة التقليدية وتحسين جودة التنظيم. ويعكس انتشارها توجهًا عالميًا نحو تحديث أساليب الحوكمة الاقتصادية. ومن ثم، أصبحت هذه السلطات جزءًا أساسيًا من البنية المؤسسية الحديثة.

وتضطلع السلطات الإدارية المستقلة بدور فعال في مجال حماية المستهلك، من خلال مجموعة من الصلاحيات التي تجمع بين التنظيم والرقابة والتدخل الزجري. فهي تعمل على وضع القواعد التنظيمية التي تضبط سلوك المتعاملين الاقتصاديين، وتراقب مدى التزامهم بها في مختلف مراحل الإنتاج والتوزيع. كما تتدخل عند تسجيل مخالفات من خلال فرض عقوبات أو اتخاذ تدابير تصحيحية تهدف إلى حماية المستهلك من الأضرار المحتملة. وتساهم هذه السلطات أيضًا في نشر المعلومات وتوعية المستهلكين بحقوقهم، مما يعزز قدرتهم على اتخاذ قرارات استهلاكية رشيدة. وتكتسي هذه الوظيفة أهمية خاصة في ظل تعقد المنتجات والخدمات وصعوبة تقييمها من قبل المستهلك العادي. إضافة إلى ذلك، تعمل هذه الهيئات على استقبال الشكاوى ومعالجتها بفعالية، بما يضمن سرعة التدخل وحل النزاعات. كما تلعب دورًا في التنسيق مع مختلف الفاعلين، سواء كانوا عموميين أو خواص، لتحقيق حماية شاملة. ويساهم هذا الدور المتعدد الأبعاد في تعزيز الثقة في السوق. وبالتالي، تشكل هذه السلطات أداة أساسية لتحقيق حماية فعالة للمستهلك.

وعليه، تبرز أهمية دراسة دور السلطات الإدارية المستقلة في حماية المستهلك في ظل التحديات المتزايدة التي تفرضها البيئة الاقتصادية الحديثة. فمع توسع الأسواق وتزايد الاعتماد على التكنولوجيا، ظهرت أشكال جديدة من المخاطر التي قد يتعرض لها المستهلك، مثل الغش الإلكتروني والتضليل الإعلاني. كما أن الطابع العابر للحدود لبعض المعاملات يزيد من صعوبة الرقابة التقليدية ويستدعي تدخل هيئات متخصصة. وفي هذا الإطار، تمثل السلطات الإدارية المستقلة آلية مرنة وقادرة على التكيف مع هذه التحولات، بفضل ما تتمتع به من استقلالية وخبرة. غير أن فعالية هذه الهيئات تظل مرتبطة بمدى وضوح اختصاصاتها وتوفر الوسائل اللازمة لأداء مهامها. كما أن التنسيق بينها وبين باقي مؤسسات الدولة يعد عنصرًا حاسمًا لضمان انسجام الجهود. ويطرح ذلك تساؤلات حول مدى قدرتها على تحقيق حماية متكاملة للمستهلك. ومع ذلك، يبقى دورها محوريًا في تعزيز الأمن القانوني والاقتصادي. الأمر الذي يجعل من دراستها ضرورة علمية وعملية في آن واحد.

1 – إشكالية الدراسة

تتزايد أهمية حماية المستهلك في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، التي أفرزت أنماطًا جديدة من المعاملات تتسم بالتعقيد وعدم التكافؤ بين أطرافها، الأمر الذي كشف محدودية الآليات القانونية التقليدية في ضمان حماية فعالة للطرف الضعيف في العلاقة الاستهلاكية، وفي هذا الإطار، برزت السلطات الإدارية المستقلة كآلية مؤسساتية حديثة تهدف إلى تحقيق التوازن داخل السوق من خلال وظائفها التنظيمية والرقابية والزجرية، مستندة إلى قدر من الاستقلالية يمكنها من التدخل بفعالية وحياد. غير أن تعدد هذه السلطات وتنوع اختصاصاتها، إلى جانب خصوصية موقعها ضمن البناء المؤسساتي للدولة، يثير إشكالات قانونية وعملية تتعلق بطبيعتها، وحدود تدخلها، ومدى فعاليتها في تكريس حماية حقيقية للمستهلك. كما أن تطور مفهوم حماية المستهلك وانتقاله من مجرد حماية تعاقدية إلى حماية شاملة متعددة الأبعاد، يفرض إعادة تقييم دور هذه الهيئات في ضوء وظائفها الوقائية والعلاجية. وعليه، يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

ما المقصود بالسلطات الإدارية المستقلة وما طبيعتها القانونية وموقعها في النظام المؤسساتي؟

إلى أي مدى ساهم تطور الإطار القانوني لحماية المستهلك في تبرير تدخل هذه السلطات؟

وما هي الآليات التي تعتمدها السلطات الإدارية المستقلة لضمان حماية فعالة للمستهلك، ومدى نجاعتها عمليًا؟

2-أهمية الدراسة

تكتسي دراسة دور السلطات الإدارية المستقلة في حماية المستهلك أهمية بالغة في ظل التحولات العميقة التي يشهدها الاقتصاد المعاصر، حيث لم يعد المستهلك مجرد طرف عادي في العملية الاقتصادية، بل أصبح محورًا أساسيًا في السياسات العامة والتنظيم القانوني، فالتطور السريع للأسواق، خاصة مع بروز الاقتصاد الرقمي وتحرير المبادلات، أفرز تحديات جديدة تتعلق بحماية حقوق المستهلك وضمان سلامته من الممارسات غير المشروعة. وفي هذا السياق، برزت السلطات الإدارية المستقلة كفاعل محوري يسهم في ضبط السوق وتحقيق التوازن بين الحرية الاقتصادية ومتطلبات الحماية القانونية، كما أن أهمية هذه الدراسة تنبع من حداثة هذه الهيئات في الأنظمة القانونية، وما تثيره من نقاش فقهي وقضائي حول طبيعتها واختصاصاتها. إضافة إلى ذلك، فإن تقييم دورها في حماية المستهلك يسمح بالكشف عن مدى فعاليتها في الواقع العملي، كما تسهم هذه الدراسة في إبراز العلاقة بين التنظيم الإداري الحديث ومتطلبات حماية الحقوق الاقتصادية. وتزداد أهمية الموضوع بالنظر إلى الحاجة المستمرة

لتطوير آليات الحماية في مواجهة الأساليب الحديثة للغش والتضليل. وبالتالي، فإن هذه الدراسة تمثل إضافة علمية وعملية في مجال القانون الإداري وقانون حماية المستهلك.

- إبراز الدور الحديث للسلطات الإدارية المستقلة في تنظيم السوق.
- تحليل مدى مساهمتها في تحقيق حماية فعالة للمستهلك.
- تسليط الضوء على قصور الآليات التقليدية في مواجهة التحديات الجديدة.
- إثراء البحث الأكاديمي في مجال القانون الإداري الاقتصادي.
- ربط الجوانب النظرية بالتطبيقات العملية في حماية المستهلك.

3- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تحليل قانوني متكامل لدور السلطات الإدارية المستقلة في مجال حماية المستهلك، من خلال استكشاف الإطار المفاهيمي الذي يحكم هذه الهيئات وتحديد موقعها ضمن النظام القانوني والمؤسساتي. كما تسعى إلى فهم التطور الذي عرفته حماية المستهلك، والانتقال من الحماية التقليدية إلى آليات أكثر تخصصًا وفعالية. وتعمل الدراسة كذلك على تحليل الوظائف التي تضطلع بها هذه السلطات، سواء من الجانب الوقائي أو الردعي، مع إبراز أدواتها القانونية في التدخل. إضافة إلى ذلك، تهدف إلى تقييم مدى نجاح هذه الهيئات في تحقيق الأهداف المرجوة منها في الواقع العملي. كما تركز على إبراز التحديات التي تواجهها، سواء من حيث الصلاحيات أو التنسيق مع باقي المؤسسات. وتسعى الدراسة أيضًا إلى تقديم رؤية تحليلية تساعد على تطوير الإطار القانوني المنظم لهذه السلطات. ويأتي ذلك في إطار تعزيز حماية المستهلك وتحقيق التوازن داخل السوق. وبالتالي، فإن أهداف الدراسة تجمع بين التحليل النظري والتقييم التطبيقي.

- تحديد المفهوم القانوني للسلطات الإدارية المستقلة وخصائصها.
- تحليل الإطار القانوني لحماية المستهلك وتطوره.
- دراسة الآليات الوقائية والردعية التي تعتمدها هذه السلطات.
- تقييم فعالية تدخل السلطات الإدارية المستقلة في الواقع.
- اقتراح سبل تطوير دور هذه الهيئات في حماية المستهلك.

4- أسباب اختيار الموضوع

يعود اختيار موضوع السلطات الإدارية المستقلة ودورها في حماية المستهلك إلى جملة من الدوافع العلمية والعملية التي تعكس أهمية هذا المجال في الدراسات القانونية المعاصرة. فمن الناحية العلمية، يعد هذا الموضوع من المواضيع الحديثة نسبيًا، التي لا تزال محل نقاش وتطور في الفقه القانوني، خاصة فيما يتعلق بتحديد الطبيعة القانونية لهذه الهيئات وحدود استقلاليتها، كما أن ارتباطه بحماية المستهلك يمنحه بعدًا تطبيقيًا مهمًا، نظرًا لتأثيره المباشر على الحياة اليومية للأفراد. ومن الناحية العملية، يبرز هذا الموضوع في ظل تزايد الشكاوى المرتبطة بالممارسات التجارية غير النزيهة، مما يستدعي البحث في فعالية آليات الحماية القائمة. كما أن تطور الاقتصاد الرقمي يفرض إعادة النظر في دور هذه السلطات في مواجهة التحديات الجديدة. إضافة إلى ذلك، فإن قلة الدراسات المتخصصة في هذا المجال، خاصة على المستوى الوطني، شكلت دافعًا لاختياره. ويهدف هذا الاختيار أيضًا إلى المساهمة في تطوير النقاش القانوني حول هذه الهيئات، وبالتالي، فإن الموضوع يجمع بين الأهمية النظرية والواقعية.

- حداثة الموضوع وقلة الدراسات المتخصصة فيه.
- ارتباطه المباشر بحماية حقوق المستهلك.
- الأهمية العملية في ظل تزايد النزاعات الاستهلاكية.
- مواكبة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية الحديثة.
- الرغبة في الإسهام في تطوير البحث القانوني في هذا المجال.

5 – مصطلحات الدراسة

أولا: مصطلح "السلطة"

تُعرَّف **السلطة** في الفكر القانوني والسياسي على أنها القدرة القانونية أو الواقعية الممنوحة لفرد أو هيئة لإصدار أوامر واتخاذ قرارات ملزمة في مواجهة الغير، لتحقيق مصلحة عامة أو خاصة في إطار منظومة قانونية أو اجتماعية معينة. ويذهب بعض الفقه إلى اعتبار السلطة ظاهرة اجتماعية ملازمة لتنظيم أي جماعة بشرية، إذ لا يمكن تصور نظام قانوني أو سياسي بدون جهة تملك سلطة الأمر والنهي والجزاء، بما يضمن استقرار النظام وتحقيق الانضباط داخل المجتمع. كما تميز الكتابات القانونية بين السلطة من حيث مصدرها، فقد تكون دستورية أو تشريعية أو تنظيمية أو إدارية، وبين السلطة من حيث طبيعتها، فقد تكون تبعية أو رئاسية أو رقابية. ويرى جانب من الفقه أن السلطة الإدارية تتميز عن غيرها بارتباطها

المباشر بتسيير المرافق العامة وتحقيق الصالح العام اليومي للمواطنين، من خلال قرارات تنظيمية أو فردية تصدرها الإدارة في إطار المشروعية. ومن ثم، فإن مفهوم السلطة يجمع بين عنصر المشروعية القانونية وعُنصر الفعالية العملية، بما يضمن احترام القواعد القانونية وتحقيق الأهداف المنوطة بها. مثال مرجع نظري يمكن الاستناد إليه.[1]

-التعريف الإجرائي للسلطة في هذه الدراسة

يقصد بالسلطة، في هذا البحث، الإطار القانوني والمؤسساتي الذي يمنح هيئات معينة – وفي مقدمتها السلطات الإدارية المستقلة – القدرة على التدخل في السوق، وإصدار قرارات تنظيمية وفردية، والقيام بأعمال رقابية وزجرية، بهدف حماية المستهلك وتحقيق النظام العام الاقتصادي. وبناءً على ذلك، سيتم التعامل مع السلطة هنا باعتبارها مجموعة الصلاحيات القانونية الممنوحة لهذه الهيئات، والتي تسمح لها بضبط سلوك المتعاملين الاقتصاديين، ووضع القواعد المنظمة لعلاقاتهم بالمستهلكين، والتدخل عند حدوث إخلال بهذه القواعد. كما تشمل السلطة، في هذا الإطار الإجرائي، وسائل العمل المتاحة لهذه الهيئات، من رقابة، وتحقيق، وجمع معلومات، وإصدار إنذارات، وفرض جزاءات، وهو ما يميزها عن مجرد الدور الاستشاري أو التوجيهي. وعليه، فإن الدراسة ستركز على السلطة بوصفها قدرة قانونية فعّالة تمارسها أجهزة الضبط المستقلة في مواجهة الفاعلين الاقتصاديين، بما ينعكس مباشرة على مستوى حماية المستهلك.

ثانيا: مصطلح "السلطات الإدارية المستقلة"

تُعرَّف **السلطات الإدارية المستقلة** بأنها هيئات إدارية متخصصة، تنشأ بموجب نص قانوني، وتُمنح صلاحيات تنظيمية ورقابية وزجرية في قطاع معين، وتمتاز باستقلال نسبي عن السلطة التنفيذية التقليدية من حيث التعيين وطريقة العمل واتخاذ القرار، مع خضوعها في النهاية لمبدأ المشروعية والرقابة القضائية. ويُنظر إليها في الفقه الحديث كجيل جديد من الأجهزة الإدارية، أملته متطلبات تسيير قطاعات اقتصادية ومالية وتقنية بالغة الحساسية، تحتاج إلى خبرة فنية واستقلال عن الاعتبارات السياسية اليومية. وقد تبنّت العديد من التشريعات، ومن بينها التشريع الجزائري، نموذج سلطات الضبط الاقتصادي المستقلة في مجالات المنافسة، والاتصالات، والطاقة، والقطاع المالي، وغيرها. ويرى بعض الفقه أن أهم ما يميز هذه السلطات هو ازدواج طبيعتها، فهي من جهة إدارات عمومية، لكنها من جهة أخرى تمارس

[1] محمد السعيد جمال الدين، القانون الإداري – النظرية العامة للسلطة الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، مصر، 2015، ص 23–25.

صلاحيات تقترب أحيانا من القضاء أو من السلطة التنظيمية، وهو ما يثير نقاشًا حول موقعها في الهرم المؤسساتي للدولة[1].

– التعريف الإجرائي للسلطات الإدارية المستقلة في هذه الدراسة

يقصد بالسلطات الإدارية المستقلة، في هذا البحث، كل هيئة إدارية أنشأها المشرع بقانون خاص، ومنحها شخصية معنوية واستقلالًا عضويًا وماليًا، وأسند لها مهمة ضبط وتنظيم قطاع اقتصادي أو خدمي معين، من خلال صلاحيات تنظيمية (إصدار لوائح وتعليمات)، ورقابية (مراقبة نشاط المتعاملين)، وزجرية (فرض جزاءات وعقوبات إدارية)، على نحو ينعكس مباشرة على حماية المستهلك. وسيتم التركيز، من الناحية الإجرائية، على السلطات ذات الصلة المباشرة أو غير المباشرة بحماية المستهلك، مثل سلطات الضبط في مجالات المنافسة، والاتصالات، والطاقة، والخدمات المالية، باعتبارها نموذجًا عمليًا لتجسيد فكرة السلطة الإدارية المستقلة. كما سيُنظر إلى هذه الهيئات كحلقة وسيطة بين الدولة والسوق، دورها ضمان احترام قواعد اللعبة الاقتصادية وحماية الطرف الضعيف في المعاملات، وهو المستهلك، مع تجاوز قصور الآليات التقليدية للإدارة والقضاء.

ثالثا: مصطلح "المستهلك"

يُعرَّف **المستهلك** في الفقه والقوانين الحديثة بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني أو يستعمل سلعة أو خدمة موجهة للاستهلاك النهائي، من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو العائلية أو المهنية غير المضاربية، دون أن يكون هدفه إعادة بيعها أو إدخالها في عملية إنتاج تجارية. وقد استقر الفقه على تمييز المستهلك عن المهني أو المتدخل في السوق، باعتبار أن هذا الأخير يمتلك خبرة تقنية واقتصادية تجعله طرفًا قويًا في العلاقة التعاقدية، في حين يبقى المستهلك الطرف الضعيف الذي يحتاج إلى حماية قانونية خاصة. وتُجمِع تشريعات حماية المستهلك على أن مركز المستهلك يقوم على عناصر أساسية، أهمها نقص المعلومة، وضعف القدرة التفاوضية، وصعوبة تقييم جودة المنتجات والخدمات، خاصة في ظل التطور التكنولوجي والتقني. كما أن مفهوم المستهلك توسّع مع ظهور أنماط جديدة من المعاملات، مثل التجارة الإلكترونية والعقود عن بعد، مما استدعى إعادة ضبط تعريفه في نصوص قانونية متخصصة[2].

– التعريف الإجرائي للمستهلك في هذه الدراسة

[1] أحمد بوزيان، سلطات الضبط الإداري المستقلة – دراسة في إطار القانون العام، دار الهدى، الطبعة الأولى، الجزائر، 2018، ص 41–45.

[2] عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني – نظرية الالتزام، دار النهضة العربية، الطبعة السابعة، مصر، 1998، ص 112–114.

يقصد بالمستهلك، في هذا البحث، كل شخص طبيعي يقتني أو يستعمل سلعة أو خدمة معروضة في السوق الوطنية للاستهلاك النهائي، سواء تم التعاقد بشأنها بطريقة تقليدية أو إلكترونية، ويكون في مركز الطرف الضعيف في مواجهة المتدخل الاقتصادي، من حيث المعرفة التقنية أو القدرة على التفاوض. وتركز الدراسة، من الناحية الإجرائية، على حقوق هذا المستهلك في مواجهة الممارسات التجارية التي قد تكون مضللة أو تعسفية، وعلى ما يتمتع به من ضمانات في إطار تدخل السلطات الإدارية المستقلة، مثل الحق في الإعلام، والحق في السلامة، والحق في اللجوء إلى الشكوى وتسوية النزاعات. كما سيتم التعامل مع المستهلك هنا كصاحب مصلحة مباشرة في فعالية آليات الضبط، بحيث يُقاس نجاح هذه الهيئات بمدى قدرتها على حماية مصالحه المادية والمعنوية في الواقع العملي.

رابعا: مصطلح "حماية المستهلك"

تُعرَّف **حماية المستهلك** في الفقه القانوني بأنها مجموع القواعد القانونية والتنظيمية والآليات المؤسسية التي تهدف إلى صيانة حقوق المستهلك المادية والمعنوية، من خلال ضمان سلامة المنتجات والخدمات، وشفافية المعلومات، والتوازن في العقود، ومنع الممارسات التجارية غير المشروعة أو التعسفية. وقد تطور هذا المفهوم من حماية تقليدية ضيقة تقتصر على قواعد المسؤولية المدنية والجزاء الجنائي، إلى سياسة تشريعية شاملة تُكرّس حقوقًا خاصة للمستهلك، مثل الحق في الإعلام، والحق في الاختيار، والحق في التراجع، والحق في التعويض، والحق في التمثيل من خلال جمعيات المستهلكين. كما أصبحت حماية المستهلك جزءًا من النظام العام الاقتصادي، ترتبط بضبط السوق، وضمان المنافسة الحرة، ومنع الاحتكار والغش والتضليل، وهو ما استدعى إنشاء هيئات متخصصة للرقابة والضبط. ويرى الفقه أن حماية المستهلك لم تعد مجرد فرع من القانون المدني، بل باتت تتقاطع مع القانون الإداري والجنائي والاقتصادي، ومع سياسات الدولة في مجال التنمية والاستثمار[1].

- التعريف الإجرائي لحماية المستهلك في هذه الدراسة

يقصد بحماية المستهلك، في هذا البحث، مجموع التدابير القانونية والعملية التي تُسهم السلطات الإدارية المستقلة في تبنيها وتنفيذها، بهدف ضمان سلامة المستهلك وحقوقه عند تعامله مع السلع والخدمات المتداولة في السوق. وتشمل هذه الحماية، من الناحية الإجرائية، إصدار اللوائح والقرارات التي تنظّم شروط التعاقد والإشهار والأسعار والجودة، وممارسة الرقابة على المتعاملين الاقتصاديين، والتدخل لوقف

[1] إدريس لكريني، حماية المستهلك في التشريعات المقارنة، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، المغرب، 2012، ص 17–20.

المخالفات ومعاقبة مرتكبيها، واستقبال شكاوى المستهلكين وجمعياتهم، وتوفير آليات بديلة لتسوية المنازعات. كما يُنظر إلى حماية المستهلك هنا بوصفها نتيجة مباشرة لفعالية آليات الضبط الوقائية (الترخيص، الاعتماد، الرقابة السابقة والمستمرة) والردعية (الجزاءات الإدارية والمالية)، التي تمارسها السلطات الإدارية المستقلة في القطاعات المختلفة. وعليه، فالدراسة تتعامل مع حماية المستهلك كأثر عملي لدور هذه السلطات، يمكن قياسه من خلال مدى الحد من الممارسات الضارة، وتعزيز الثقة في السوق، وضمان توازن العلاقات الاستهلاكية.

6 – الدراسات السابقة

الدراسة الأولى

بن يوسف محمد، سلطات الضبط الإداري في مجال حماية المستهلك، رسالة ماجستير، جامعة غرداية، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الإطار القانوني لسلطات الضبط الإداري ذات الصلة بالمجال الاستهلاكي، مع التركيز على دورها في سدّ قصور الآليات التقليدية لحماية المستهلك. كما سعت إلى تحليل اختصاصات بعض الهيئات الضبطية مثل مجلس المنافسة وسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية، من خلال دراسة نصوصها التأسيسية وطبيعة صلاحياتها. واعتمد الباحث عينة متمثلة في نماذج من هذه السلطات في التشريع الجزائري، مع تحليل قرارات مختارة لها ودراسة جانب من الشكاوى والنزاعات المرتبطة بالممارسات الاستهلاكية.

توصلت الدراسة إلى أن سلطات الضبط الإداري أسهمت في تدعيم حماية المستهلك عبر آليات وقائية وزجرية أكثر سرعة وفعالية مقارنة بالقضاء العادي، غير أن تدخلها ما يزال مقيدًا بضعف الإمكانيات المادية والبشرية وغموض بعض النصوص المنظمة لاختصاصاتها. كما أوصى الباحث بضرورة توسيع صلاحيات هذه السلطات في مجال التحقيق والرقابة الميدانية، وتعزيز التنسيق بينها وبين جمعيات حماية المستهلك والسلطات القضائية. وتلتقي هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تركيزهما معًا على دور سلطات الضبط الإداري في حماية المستهلك في التشريع الجزائري، غير أن دراستك تتوسع بصورة أشمل في الجانب المفاهيمي والمؤسساتي من جهة، وفي تحليل الآليات الوظيفية الوقائية والعلاجية من جهة أخرى.

الدراسة الثانية

بوعلامة نادية، الجوانب القانونية لدور سلطات الضبط المستقلة في حماية المستهلكين، مقال علمي محكَّم، مجلة الحقوق والعلوم القانونية، جامعة جزائرية، 2020.

استهدفت هذه الدراسة تحليل الطبيعة القانونية لسلطات الضبط المستقلة وبيان حدود استقلالها العضوي والوظيفي عن السلطة التنفيذية، مع إبراز مدى انعكاس هذا الاستقلال على فعالية حمايتها للمستهلك. وركّزت الكاتبة على تحليل النصوص المتعلقة ببعض سلطات الضبط الاقتصادي، مع اعتماد منهج تحليلي مقارن بين النموذج الجزائري وبعض التجارب العربية، دون الاعتماد على عينة ميدانية كمية.

أظهرت نتائج الدراسة أن استقلال سلطات الضبط المستقلة ما يزال نسبيًا ومقيّدًا بآليات التعيين والوصاية الإدارية، مما قد يؤثر على حيادها في معالجة النزاعات التي تمس مصالح اقتصادية قوية ذات صلة مباشرة بحقوق المستهلك. كما خلصت إلى أن فعالية هذه الهيئات في حماية المستهلك تتوقف على ضمان استقلال حقيقي لأعضائها، وتدعيم صلاحياتها في مجال إصدار اللوائح والجزاءات. وأوصت الدراسة بإعادة النظر في بعض النصوص المنظمة لطرق تعيين أعضاء هذه السلطات ومدة ولايتهم، وبإقرار ضمانات قانونية تكفل عدم التأثير على قراراتهم. وتتقاطع هذه الدراسة مع دراستك الحالية في تناولها لمسألة الطبيعة القانونية والاستقلالية، غير أن بحثك يمتد إلى تحليل الآليات العملية لحماية المستهلك (استقبال الشكاوى، التحقيق، الجزاءات، تسوية المنازعات)، مما يمنحه بعدًا تطبيقيًا أوسع.

الدراسة الثالثة

عيسى فاطمة الزهراء، حماية المستهلك في التشريع الجزائري بين الآليات التقليدية وآليات الضبط المستقل، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 1، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى تتبّع التطور التاريخي والقانوني لحماية المستهلك في الجزائر، من خلال تحليل النصوص المنظمة لقانون حماية المستهلك وقمع الغش، وبيان حدود الآليات المدنية والجزائية في مواجهة تعقّد المعاملات الحديثة. كما سعت إلى استجلاء مبررات لجوء المشرّع إلى استحداث سلطات ضبط اقتصادية متخصصة، معتمدة على منهج وصفي–تحليلي، وعلى عينة من النصوص القانونية والقضائية ذات الصلة بالعقود الاستهلاكية التقليدية والإلكترونية.

توصلت الدراسة إلى أنّ الاعتماد على المسؤولية المدنية والجزاء الجنائي وحدهما غير كافٍ لتحقيق حماية فعّالة للمستهلك، بسبب بطء الإجراءات القضائية وطابعها اللاحق للضرر. وأكدت النتائج أن إدماج سلطات الضبط الاقتصادي في منظومة حماية المستهلك مكّن من توفير آليات وقائية واستباقية، من خلال الرقابة السابقة والمستمرة على الأنشطة الاقتصادية. وأوصت الباحثة بضرورة تعزيز دور هذه السلطات في مجال توعية المستهلك وتمكين جمعياته من الولوج إلى آليات الضبط، مع تفعيل التعاون بين الضبط والقضاء. وتتقاطع هذه الدراسة مع دراستك الحالية في إبرازها لدور الضبط المستقل كامتداد حديث لحماية المستهلك، بينما تُركّز دراستك بصورة أعمق على الإطار المفاهيمي والمؤسساتي للسلطات الإدارية المستقلة، وعلى تصنيف وظائفها إلى وقائية وضبطية وعلاجية وردعية ضمن فصلين متكاملين.

الدراسة الرابعة

مرابط عبد القادر، سلطات الضبط الاقتصادي ودورها في حماية المستهلك – دراسة مقارنة بين القانون الجزائري وبعض التشريعات العربية، رسالة ماجستير، جامعة وهران، 2021.

استهدفت هذه الدراسة إبراز مكانة التجربة الجزائرية في مجال سلطات الضبط الاقتصادي في إطار مقارن مع بعض التشريعات العربية، من خلال تحليل تنظيم هذه السلطات واختصاصاتها في حماية المستهلك. واعتمد الباحث على منهج مقارن بين القانون الجزائري وقانون دولة عربية أو اثنتين (مثل المغرب أو تونس)، مع التركيز على عينة من سلطات الضبط في مجالات المنافسة والاتصالات والطاقة.

خلصت الدراسة إلى أن هناك تقاربًا عامًا في التوجه نحو تعزيز استقلال سلطات الضبط الاقتصادي وتوسيع صلاحياتها الزجرية في مواجهة الممارسات التجارية غير المشروعة والإشهار المضلل، غير أن مستوى الاستقلال والفعالية يختلف من نظام قانوني إلى آخر. وأظهرت النتائج أن التجربة الجزائرية ما زالت بحاجة إلى مزيد من الإصلاح لتواكب التطورات التي عرفتها بعض التشريعات العربية، خاصة في ما يتعلق بضمان استقلال الأعضاء ووضوح الإجراءات أمام المتعاملين والمستهلكين. وأوصى الباحث بالاستفادة من التجارب المقارنة في تعديل الإطار التشريعي الجزائري، وإدماج آليات بديلة لتسوية المنازعات الاستهلاكية ضمن اختصاص سلطات الضبط. وتتقاطع هذه الدراسة مع دراستك الحالية في اهتمامهما معا بدور سلطات الضبط في حماية المستهلك، بينما تضيف دراستك بُعدًا مفاهيميًا ومؤسساتيًا أدق، وتستغرق أكثر في تحليل الآليات الوظيفية الداخلية لهذه السلطات (التنظيمية، الرقابية، الزجرية، وتسوية المنازعات)

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي والمؤسساتي للسلطات الإدارية المستقلة وحماية المستهلك

تمهيد

يُعدّ الفصل الأول من هذا البحث بمثابة الركيزة المنهجية والمفاهيمية التي يرتكز عليها كل ما يليه من دراسة وتحليل، إذ لا يمكن الإحاطة بأي موضوع علمي دون تأصيل المفاهيم والمصطلحات التي يقوم عليها. ومن ثمّ، يسعى هذا الفصل إلى الجمع بين محورين أساسيين ومتكاملين: أولهما يتعلق بالسلطات الإدارية المستقلة بوصفها آليةً مؤسسية حديثة ظهرت استجابةً للتحولات الاقتصادية والسياسية التي اجتاحت دول العالم في النصف الثاني من القرن العشرين، فأفضت إلى إعادة رسم حدود تدخل الدولة في الحقل الاقتصادي وأسلوب ممارسة السلطة العامة. وثانيهما يتمحور حول حماية المستهلك بوصفها حقاً جوهرياً من حقوق الإنسان الاقتصادية، وقيمةً قانونية رفعتها معظم التشريعات الحديثة إلى مستوى النظام العام الاقتصادي.

ولم تكن العلاقة بين المحورين عرضية أو اصطناعية، بل إنها نشأت نشأةً عضوية؛ فمع اتساع دائرة اقتصاد السوق وانسحاب الدولة التدريجي من التدخل المباشر في الاقتصاد، باتت حماية المستهلك أمام الممارسات التعسفية والإشهار المضلل والمنتجات الخطيرة مهمةً يصعب الوفاء بها في إطار الآليات التقليدية القائمة على المسؤولية المدنية والعقوبات الجزائية. وهنا برزت الحاجة إلى هيئات ضبط مستقلة، تتمتع بالخبرة التقنية والسرعة في التدخل والبُعد عن الاعتبارات السياسية، لتكون حارسةً فعليةً على قواعد اللعبة الاقتصادية وضامنةً لحقوق المستهلك في آنٍ واحد.

وفي سياق الجزائر تحديداً، عرفت مرحلة التسعينيات من القرن الماضي تحولاتٍ جوهرية تمثّلت في انتقال الاقتصاد الوطني من النهج الاشتراكي الموجه إلى نظام اقتصاد السوق، وذلك في أعقاب دستور 1989 الذي فتح أبواب التعددية والليبرالية الاقتصادية. وقد صاحب هذا التحول ظهور سلطات إدارية مستقلة استلهمت بنيتها وفلسفتها من التجربة الفرنسية ثم أضفت عليها المشرعُ الجزائري طابعاً خاصاً يلائم سياق الدولة الجزائرية وبنيتها المؤسسية. ولم يتوقف هذا المسار عند التسعينيات، بل تواصل وتعمّق ليبلغ ذروته التشريعية مع التعديل الدستوري لسنة 2020 الذي كرّس صراحةً مفهوم السلطات الإدارية المستقلة بوصفها مكوّناً دستورياً راسخاً.[1]

[1] محمد الصغير بعلي، السلطات الإدارية المستقلة في الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2007، ص 15.

وعليه، جرى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين اثنين: يُعنى المبحث الأول بتناول ماهية السلطات الإدارية المستقلة في النظام القانوني من حيث المفهوم والخصائص والطبيعة القانونية ومعايير التمييز.

المبحث الأول: ماهية السلطات الإدارية المستقلة في النظام القانوني

تحتل السلطات الإدارية المستقلة (Autorités Administratives Indépendantes) مكانةً فريدة في صلب المنظومة المؤسسية الحديثة للدولة، إذ تتقاطع في طبيعتها مع خصائص السلطة الإدارية وتنأى في آنٍ ذاته عن قواعد التدرج الهرمي التقليدية التي تحكم الإدارة العامة. وقد باتت هذه السلطات تمثّل في الدول الديمقراطية الليبرالية العمود الفقري لما يُعرف بـ"الدولة التنظيمية" أو "دولة الضبط"، التي تؤثر الإشراف على الأسواق وتنظيمها بدلاً من إدارتها مباشرةً.[1]

المطلب الأول: المفهوم القانوني والفقهي للسلطات الإدارية المستقلة

إن تحديد المفهوم القانوني للسلطات الإدارية المستقلة يستدعي استقراء نشأتها التاريخية وتتبع تطورها الفقهي والتشريعي، بدءاً من التجارب الأنجلوسكسونية الرائدة وانتهاءً بالتكريس الدستوري والتشريعي الجزائري.

الفرع الأول: النشأة والتطور التاريخي لفكرة السلطات الإدارية المستقلة

يرصد المؤرخون القانونيون جذور فكرة السلطات الإدارية المستقلة في النظام القانوني الأنجلوسكسوني، وتحديداً في الولايات المتحدة الأمريكية التي شهدت في عام 1887 تأسيس أول هيئة تنظيمية مستقلة هي "لجنة التجارة بين الولايات" (Interstate Commerce Commission)، وذلك بهدف تنظيم قطاع السكك الحديدية والحدّ من الممارسات الاحتكارية المخلّة بالمنافسة. ثم توالت الإنشاءات التشريعية لهيئات مماثلة في الأسواق المالية وقطاعات الاتصالات والطاقة والبيئة، مما رسّخ نموذج الوكالات المستقلة (Independent Agencies) في البنية المؤسسية الأمريكية.[2]

أما في أوروبا القارية، ولا سيما فرنسا التي تمثّل المرجع الرئيس للنظام القانوني الجزائري، فقد جاء ظهور السلطات الإدارية المستقلة أكثر تأخراً وتدرجاً مقارنةً بالتجربة الأمريكية، غير أنه أثار جدلاً فقهياً حاداً نظراً لما يطرحه من تحديات أمام مبادئ وحدة الدولة وسمو السلطة التنفيذية التي يرسيها الدستور

[1] وليد مرغني، "الدولة الضابطة وتطور السلطات الإدارية المستقلة"، مجلة الإدارة العامة، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2018، ص 45.
[2] سمير بوعلي، "الوكالات المستقلة في النظامين الأمريكي والفرنسي"، مجلة الحقوق والحريات، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2019، ص 112.

الفرنسي. وقد أُنشئت في فرنسا أولى هذه الهيئات سنة 1978 في شكل "لجنة المعلوماتية والحريات" (CNIL)، ثم تتالت الإنشاءات لتشمل الهيئة العليا للسمعي البصري ولجنة العمليات البورصية، إلى أن أضحى عددها يزيد على أربعين سلطة مستقلة.[1]

وعلى الصعيد الجزائري، يُعدّ الانفتاح السياسي الذي أفرزه دستور 1989 اللحظةَ التأسيسية الحقيقية لنشوء السلطات الإدارية المستقلة، إذ أدى الخروج من النظام الأحادي الحزبي وتبني مبادئ اقتصاد السوق إلى توليد مقتضيات بنيوية لإعادة تعريف وظائف الدولة وأساليب تدخلها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية. وكان أول تجسيد فعلي لهذا النهج الجديد إنشاء المجلس الأعلى للإعلام سنة 1990، المستلهَم في هيكله وفلسفته من نموذج المجلس الأعلى للسمعي البصري الفرنسي (CSA). ثم جاء انهيار أسعار النفط وضغوط صندوق النقد الدولي لتدفع الدولة الجزائرية نحو انسحاب أعمق من القطاع الاقتصادي، مما استلزم تأسيس سلطات ضبط مستقلة في مجالات المنافسة والبريد والاتصالات والكهرباء والغاز والمياه والنقل. ويرى الأستاذ ناصر لباد أن هذه الهيئات باتت "مؤسسات جديدة من المؤسسات المكوّنة لجهاز الدولة في الجزائر"، وأنها ستشهد تطوراً متصاعداً في المستقبل نظراً لضرورة تأقلم وظائف الدولة مع التحولات العالمية الجديدة.[2]

وقد انتقلت هذه السلطات من مرحلة التجريب إلى مرحلة التكريس الدستوري الصريح مع التعديل الدستوري لسنة 2020، الذي أفرد لها مكانةً مستقلة ضمن المنظومة المؤسسية للدولة الجزائرية، مُعترفاً بها بوصفها أجهزةً دستورية ذات طبيعة خاصة لا هي بسلطات سيادية ولا هي مجرد أجهزة إدارية تقليدية. وتعكس هذه الرحلة التاريخية كيف أن ظهور هذا النوع من الهيئات لم يكن صدفةً تشريعية بل كان حتميةً سياسية واقتصادية فرضتها ضرورة إيجاد توازن دقيق بين حرية السوق ومتطلبات التنظيم والضبط، وبين تراجع الدولة ومسؤولياتها تجاه حماية الحقوق والحريات.[3]

[1] رينيه شابوس وجورج فيديل، القانون الإداري العام، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2004، ص 410.
[2] ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، دار المجد للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة، الجزائر، 2010، ص 120.
[3] مرسوم رئاسي، رقم 20-442، 30 ديسمبر 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية رقم 82، 2020.

الفرع الثاني: التعريف الفقهي للسلطات الإدارية المستقلة

دأب فقهاء القانون الإداري في فرنسا والجزائر على محاولة صياغة تعريف جامع مانع للسلطات الإدارية المستقلة، وهو مسعى عسير نظراً للتنوع الشديد في هياكلها وصلاحياتها وقطاعات عملها، بل ولاختلاف التسميات التي يطلقها عليها المشرع من نص إلى آخر.[1]

فقد عرّفها الفقيه الفرنسي الكبير **Georges Vedel** بأنها "هيئات عامة تتصرف باسم الدولة وتتمتع باستقلالية كاملة في مواجهة الحكومة، يمنحها القانون صلاحيات تنظيمية أو قرارية أو عقابية في مجالات حساسة تستدعي الحياد والتخصص"، ومن جانبه، عرّفها الأستاذ **René Chapus** بأنها "أشخاص عامة لها طابع إداري ومنحها القانون صلاحيات تمكّنها من التدخل في القطاعات الحيوية للدولة، مع إعفائها من الخضوع للرقابة الرئاسية والوصائية المعتادة".[2]

أما في الفقه الجزائري، فقد ذهب الأستاذ **رشيد زوايمية** إلى تعريفها بأنها "هيئات إدارية غير قضائية تتمتع بسلطة اتخاذ القرارات، لا يُشترط فيها التمتع بالشخصية المعنوية المستقلة، ولا تخضع لرقابة رئاسية، مهمتها ضبط قطاعات هامة في الدولة خوّل لها هذا الاختصاص بموجب نص تشريعي"، ويُضاف إلى ذلك التعريف الذي أوردته **الموسوعة القانونية المتخصصة** من أنها "أجهزة إدارية تنظيمية تُعدّ جزءاً بنيوياً من الدولة، مستقلة عن السلطات التنفيذية والتشريعية والقضائية في آنٍ واحد، تتصرف باسم الدولة دون أن تكون خاضعة للحكومة، وتستفيد من ضمانات تمنحها الاستقلال الكامل دون أن يكون نشاطها موجّهاً أو مراقَباً من أي سلطة أخرى".[3]

ولعل التعريف الجامع الأكثر إحاطةً بالموضوع هو ذاك الذي يُحدد السلطة الإدارية المستقلة استناداً إلى ثلاثة عناصر متضافرة: **أولها** الطابع الإداري الذي يُميزها عن الهيئات القضائية والتشريعية، **وثانيها** الاستقلالية التي تُميزها عن الأجهزة الحكومية التقليدية، **وثالثها** الطابع السلطوي الذي يُميزها عن المنظمات الاستشارية المحضة، وتجتمع هذه العناصر الثلاثة لتجعل منها ظاهرةً مؤسسية فريدة تُشكّل حلاً وسطاً إبداعياً بين ضرورة التدخل العام في الأسواق وبين متطلبات الحياد والتخصص والكفاءة التقنية.[4]

[1] محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 22.
[2] رينيه شابوس وجورج فيديل، مرجع سابق، ص 412.
[3] رشيد زوايمية، قانون الضبط الاقتصادي في الجزائر، دار الخلدونية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2008، ص 55.
[4] وليد مرغني، مرجع سابق، ص 52.

الفرع الثالث: التكريس التشريعي لمصطلح السلطات الإدارية المستقلة

لم يعتمد المشرع الجزائري منذ البداية مصطلحاً موحداً للإشارة إلى هذه الهيئات، بل تنوعت التسميات التي استخدمها في مختلف النصوص التشريعية بين "السلطة الإدارية المستقلة"، و"الهيئة المستقلة"، و"مجلس الضبط"، و"لجنة الضبط"، وهذا التشتت المصطلحي يعكس، في جوهره، غياب رؤية تشريعية موحدة وشاملة لهذه الهيئات في مراحله التأسيسية الأولى.[1]

وعلى صعيد التكريس التشريعي، جاء النص الأبرز في قانون المنافسة حين نصت المادة 23 من القانون رقم 08-12 المعدّل والمتمم للأمر 03-03 المتعلق بالمنافسة صراحةً على أنه "تُنشأ سلطة إدارية مستقلة تُدعى مجلس المنافسة، تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي، تُوضع لدى الوزير المكلف بالتجارة"، كما أن قانون البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية رقم 2000-03 أفضى إلى إنشاء سلطة الضبط للبريد والمواصلات (ARPT) بوصفها سلطة إدارية مستقلة مختصة بتنظيم وضبط القطاع.[2]

أما على الصعيد الدستوري، فإن التعديل الدستوري لسنة 2020 يُمثّل تحولاً نوعياً حيث كرّس المؤسس الدستوري الجزائري هذه السلطات بنص صريح، مانحاً إياها أساساً دستورياً راسخاً يُرسّخ شرعيتها ويُوطّد استقلاليتها، ويرى الباحثون أن هذا التكريس الدستوري يمثّل نقلةً نوعية جوهرية كون الهيئات الإدارية المستقلة كانت تفتقر من قبل إلى أساس دستوري صريح، مما أثار تساؤلات جدية حول مدى دستورية إسناد سلطات تنظيمية لهيئات غير خاضعة للرقابة الرئاسية التي يُكرّسها الدستور.[3]

وبالموازاة مع هذا التكريس الدستوري، أفرد المشرع لكل سلطة إدارية مستقلة نصاً تشريعياً خاصاً ينظّم تشكيلتها وصلاحياتها ووسائل عملها، مما أفرز تعدداً في المنظومة التشريعية الناظمة لهذه الهيئات. ولا يزال غياب قانون عضوي موحد يُحدد الإطار العام لإنشاء السلطات الإدارية المستقلة وتنظيمها يُشكّل ثغرةً قانونية ينبغي تداركها، على غرار ما أقدم عليه المشرع الفرنسي حين أصدر قانون 20 يناير 2017 الذي وضع قواعد مشتركة لعمل السلطات الإدارية المستقلة والهيئات العامة المستقلة.[4]

[1] رشيد زوايمية، مرجع سابق، ص 58.
[2] قانون، رقم 08-12، 25 يونيو 2008، يعدل ويتمم الأمر رقم 03-03 المتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية رقم 36، 2008.
[3] سمير بوعلي، مرجع سابق، ص 115.
[4] محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 40.

المطلب الثاني: الخصائص المميزة للسلطات الإدارية المستقلة

تتميّز السلطات الإدارية المستقلة بجملة من الخصائص الجوهرية التي تُشكّل هويتها المؤسسية وتُرسم حدودها القانونية، وهي خصائص يمكن استجلاؤها في ثلاثة محاور كبرى: الطابع الإداري، والاستقلالية العضوية والوظيفية، والاستقلالية المالية.

الفرع الأول: الطابع الإداري وممارسة امتيازات السلطة العامة

تنتمي السلطات الإدارية المستقلة إلى جهاز الدولة الإداري، وتمارس صلاحياتها باسم الدولة وتحت إطارها القانوني، وإن كان هذا الانتماء مُقيّداً بشرط الاستقلالية التي تُميزها عن بقية الأجهزة الإدارية. فهي ليست هيئات خاصة ولا مؤسسات تجارية ولا جمعيات مدنية، بل هي شخص عام يمارس نشاطاً إدارياً بامتياز السلطة العامة.[1]

ويتجلى الطابع الإداري لهذه الهيئات في كونها تصدر قرارات إدارية ذات طابع إلزامي وملزم للمخاطَبين بها، كمقررات منح التراخيص أو سحبها، وإيقاع العقوبات الإدارية، وفرض القواعد التقنية على المؤسسات العاملة في القطاع المعني. كما تتمتع بصلاحيات شبه قضائية تتجلى في الفصل في بعض المنازعات التي تنشأ بين المتعاملين الاقتصاديين أو بينهم وبين المستهلكين، ويُعدّ مجلس المنافسة الجزائري نموذجاً صارخاً على ذلك، إذ يمارس بموجب أحكام القانون رقم 08-12 صلاحياتٍ تحقيقيةً وعقابيةً وتنظيمية تُشبه في جوهرها ما تمارسه المحاكم الإدارية، مع الإبقاء على الطابع الإداري لقراراته.[2]

ولا يعني الطابع الإداري خضوع هذه الهيئات لمبدأ التدرج الهرمي السائد في الإدارة التقليدية، بل إن هذا الطابع الإداري يتعايش مع درجة عالية من الاستقلالية تجعلها بمنأى عن الرقابة الرئاسية والوصائية، وقد ذهبت كثير من الدراسات إلى أن هذا التوليف غير المألوف بين الطابع الإداري والاستقلالية هو ما يُضفي على السلطات الإدارية المستقلة طابعها المتميز ويجعلها "طفرةً مؤسسية" بالمعنى الدقيق للكلمة.[3]

[1] عمار عوابدي، نظرية المؤسسة الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2005، ص 210.
[2] إيمان بلحاج، "الطبيعة القانونية لقرارات سلطات الضبط"، مجلة البحوث القانونية، المجلد 8، العدد 2، الجزائر، 2017، ص 92.
[3] عمار عوابدي، مرجع سابق، ص 213.

الفرع الثاني: مظاهر الاستقلالية العضوية والوظيفية عن السلطة التنفيذية

تُعدّ الاستقلالية الركيزة الجوهرية التي تُشكّل الهوية الحقيقية للسلطات الإدارية المستقلة وتُسوّغ وجودها في المنظومة المؤسسية. وتتجلى هذه الاستقلالية في بُعدين متكاملين: البُعد العضوي (أو الهيكلي) المتعلق بأعضاء الهيئة وطريقة تعيينهم وضمانات استقلالهم، والبُعد الوظيفي المتعلق بحرية الهيئة في ممارسة مهامها بعيداً عن الضغوط الحكومية.[1]

أولاً – الاستقلالية العضوية: تتجلى الاستقلالية العضوية في جملة من الضمانات التشريعية التي تكفل لأعضاء الهيئات الإدارية المستقلة حريةً وظيفية فعلية، وتجعلهم بمنأى عن توجيهات الحكومة وتدخلاتها. وتشمل هذه الضمانات: تحديد مدة العضوية بأجل ثابت غير قابل للتجديد في الغالب، وعدم قابلية أعضاء الهيئة للعزل إلا في حالات التدليس أو الإخلال الجسيم بالواجبات، وتقرير حالات التنافي بين عضوية الهيئة وشغل مناصب أخرى تنفيذية أو خاصة، فضلاً عن توسيع دائرة التعيين لتشمل أشخاصاً يُعيَّنون من جهات متعددة كرئيس الجمهورية ورئيس المجلس الشعبي الوطني ورئيس مجلس الأمة.[2]

ثانياً – الاستقلالية الوظيفية: تنعكس في مناعة الهيئة من تلقي الأوامر والتعليمات من أي سلطة خارجية، إذ تحكم تصرفاتها وقراراتها النصوص القانونية لا الاعتبارات السياسية. ويُترجَم ذلك في ممارستها السلطة التنظيمية في مجال اختصاصها، وإصدار الآراء الملزمة، والفصل في النزاعات بموجب إجراءات تضمن الحياد والاستقلال، غير أن الفقه الجزائري يُلاحظ أن هذه الاستقلالية تبقى نسبيةً وليست مطلقة، إذ تظل هذه الهيئات مرتبطةً بالسلطة التنفيذية من خلال آليات التمويل وتعيين القيادات والرقابة البرلمانية، مما يجعل الاستقلالية التامة أشبه بمثال يُحتذى به أكثر منها واقعاً قائماً.[3]

الفرع الثالث: الاستقلالية المالية ودورها في ضمان فعالية الأداء

لا تكتمل الاستقلالية العضوية والوظيفية للسلطات الإدارية المستقلة دون إسنادها بضمانة مالية كافية، ذلك أن التبعية المالية للحكومة قد تُحوّل الاستقلالية النصية إلى مجرد شعار أجوف لا مضمون له، ومن هنا اشترط المشرع الجزائري في أغلب النصوص المنشِئة للسلطات الإدارية المستقلة أن تتمتع

[1] كمال خليل، "الاستقلالية الوظيفية لسلطات الضبط الإداري"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 12، العدد 3، الجزائر، 2021، ص 77.
[2] كمال خليل، مرجع سابق، ص 80.
[3] ناصر لباد، مرجع سابق، ص 125.

بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية، أو على الأقل بمخصصات مالية مستقلة ضمن الميزانية العامة للدولة.[1]

وتُعدّ الاستقلالية المالية ذات أبعاد متعددة: أولها الاستقلالية في التسيير المالي والمحاسبي، إذ تتولى الهيئة بنفسها إعداد ميزانيتها وتنفيذها وضبط حساباتها وفق قواعد المحاسبة العمومية. وثانيها القدرة على توليد موارد مالية ذاتية من خلال الرسوم والأتاوى المحصّلة من المتعاملين الاقتصاديين الخاضعين لاختصاصها، كما هو الحال في سلطة ضبط البريد والمواصلات. وثالثها الحماية من تعديلات الميزانية الحكومية التي قد تُستخدم كأداة ضغط على الهيئة، وفي المقابل، يبقى تمويل بعض هذه السلطات مرتبطاً بصورة أو بأخرى بالميزانية العامة للدولة، مما يُثير تساؤلات جدية حول مدى انعكاس ذلك على درجة استقلاليتها الفعلية عن السلطة التنفيذية.[2]

المطلب الثالث: الطبيعة القانونية للسلطات الإدارية المستقلة وموقعها في الهرم المؤسساتي

تُعدّ مسألة الطبيعة القانونية للسلطات الإدارية المستقلة وموقعها في الهرم المؤسسي من أكثر المسائل التي أثارت جدلاً فقهياً وقضائياً في الجزائر وفرنسا على حدٍّ سواء، إذ تُجسّد إشكاليةً دستوريةً عميقة تتعلق بمدى التوفيق بين استقلاليتها ومبدأ الفصل بين السلطات.

الفرع الأول: التكييف القانوني لقرارات وأعمال السلطات الإدارية المستقلة

إن تكييف قرارات السلطات الإدارية المستقلة يستلزم استجلاء طبيعة كل عمل قانوني تصدره هذه الهيئات، إذ تتباين هذه الأعمال بين اللوائح والقرارات التنظيمية ذات الطابع العام، والقرارات الفردية كمنح التراخيص وسحبها أو فرض الغرامات، وبين الآراء والتوصيات ذات القيمة الاستشارية. وقد انتهى الفقه إلى أن جميع هذه الأعمال تُصنَّف أعمالاً إدارية خاضعة للرقابة القضائية الإدارية، وإن تباينت درجات هذه الرقابة وإجراءاتها من قرار إلى آخر.[3]

وتحتل القرارات ذات الطابع العقابي مكانةً خاصة في هذا الإطار، إذ يُشبّهها الفقه بالأحكام القضائية نظراً لما تنطوي عليه من تقدير للوقائع وتطبيق للنصوص وإيقاع الجزاء. وقد أثار هذا التشابه تساؤلاتٍ حول مدى احترامها للضمانات الإجرائية التي تكفلها المحاكمة العادلة كالحياد والمواجهة وحق

[1] ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، مصر، 2008، ص 150.
[2] ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص 155.
[3] إيمان بلحاج، مرجع سابق، ص 95.

الدفاع، وقد أجابت المحكمة الإدارية العليا الجزائرية في عدة قرارات بأن القرارات العقابية الصادرة عن السلطات الإدارية المستقلة تخضع لرقابة القضاء الإداري، مع الإقرار بمحدودية هذه الرقابة التي لا تمتد إلى ملاءمة القرار بل تقتصر على مشروعيته.[1]

الفرع الثاني: علاقة السلطات الإدارية المستقلة بالسلطتين التنفيذية والتشريعية

تُجسّد علاقة السلطات الإدارية المستقلة بالسلطتين التنفيذية والتشريعية معادلةً دقيقةً تقوم على الفصل القانوني مع الاعتراف بمتطلبات التعاون المؤسسي. فمن جهة العلاقة مع السلطة التنفيذية، تتميز هذه الهيئات بعدم خضوعها لسلطة التوجيه والأمر التي تُميز علاقة الرئيس المتدرج برؤوس الأجهزة الإدارية التقليدية، فهي لا تتلقى تعليمات من الحكومة في مجال اختصاصها، ولا تخضع لتوجيه وزاري في إصدار قراراتها. بيد أن هذه الاستقلالية لا تعني الانفصال التام، إذ تحتفظ السلطة التنفيذية بحق تعيين أعضاء الهيئة وتحديد ميزانيتها وإصدار النصوص التشريعية المنظِّمة لاختصاصها، مما يُفرز نوعاً من التبعية الهيكلية في مقابل الاستقلالية الوظيفية.[2]

أما علاقة السلطات الإدارية المستقلة بالسلطة التشريعية، فتتجلى في عدة مستويات: فمن ناحية، يُحيط البرلمان هذه الهيئات بالشرعية التشريعية من خلال القوانين المنشِئة لها والمحدِّدة لاختصاصاتها؛ ومن ناحية أخرى، تُمارس السلطة التشريعية رقابةً على أعمالها من خلال تقارير النشاط السنوية التي تقدّمها الهيئات للبرلمان، والاستماع إلى مسؤوليها في إطار جلسات التحقيق البرلماني، كما أن السلطات الإدارية المستقلة ذات الصلاحيات التنظيمية الموسّعة قد تُثير إشكالية دستورية تتعلق بمدى التطابق بين ممارستها لسلطة تنظيمية ومبدأ حصر السلطة التنظيمية في رئيس الجمهورية والحكومة بموجب الدستور.[3]

الفرع الثالث: المركز القانوني للسلطات الإدارية المستقلة ضمن التنظيم الإداري للدولة

يحتل السلطات الإدارية المستقلة موقعاً متميزاً ومتفرداً في صلب التنظيم الإداري للدولة، إذ لا تندرج في القائمة التقليدية للأشخاص القانونية العامة المعروفة بالدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العامة،

[1] ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص 160.
[2] إيمان بلحاج، مرجع سابق، ص 100.
[3] عمار عوابدي، مرجع سابق، ص 225.

ويرى الفقه أن هذه السلطات تُشكّل "فئةً ثالثة" من الهيئات الإدارية تقع بين الوزارات التي تعمل تحت السلطة الرئاسية المباشرة وبين المؤسسات العامة التي تتمتع بالشخصية المعنوية الكاملة.[1]

وقد أثارت مسألة إدراج السلطات الإدارية المستقلة في الهرم الإداري إشكاليةً قانونية حقيقية، خاصةً فيما يتعلق بتحديد الجهة الإدارية التي تُشرف عليها وتتولى تمثيلها في المنازعات القضائية. وقد درجت الممارسة التشريعية الجزائرية على وضع بعض هذه الهيئات "لدى" وزير أو جهة حكومية معينة، بمعنى أنها تستعير من الوزارة المعنية بعض خدماتها اللوجستية دون أن تخضع لسلطتها التوجيهية. وهذا الحل الإجرائي يُعكس حاجةً واقعية إلى تحديد الوصاية التقنية، لكنه لا يمس باستقلالية الهيئة في مجال قراراتها الجوهرية.[2]

المطلب الرابع: معايير التمييز بين السلطات الإدارية المستقلة والهيئات الإدارية التقليدية

يستلزم فهم الطبيعة المتميزة للسلطات الإدارية المستقلة إجراء مقارنة منهجية بينها وبين الهيئات الإدارية التقليدية المتمثلة في الوزارات والمديريات، وذلك من خلال معايير التمييز الخاصة بالتشكيل وآليات التعيين، والاختصاص وممارسة السلطة، وخضوعها لآليات الرقابة والمسؤولية.

الفرع الأول: التمييز من حيث التشكيل وطرق التعيين وإنهاء المهام

يُفرق التشريع الجزائري بصورة جوهرية بين نمط التشكيل الذي تقوم عليه السلطات الإدارية المستقلة ونظيره المعمول به في الوزارات والمديريات. ففي حين تخضع الهياكل الوزارية التقليدية لسلطة التوجيه الرئاسي بما تفرضه من تدرج هرمي صارم واستخدام واسع لحق العزل والتعيين، تتميز السلطات الإدارية المستقلة بنظام تشكيل يُراعي ضمانات الاستقلالية ويُعدّد مصادر التعيين.[3]

فأعضاء مجلس المنافسة مثلاً يُعيَّنون بموجب مرسوم رئاسي، وتمتد عضويتهم لمدة ثابتة محددة قانوناً، وتشمل تشكيلته أعضاء من ذوي الخبرة والكفاءة المختارين من شخصيات الاقتصاد والقانون، فضلاً عن ممثلين عن جمعيات حماية المستهلك. وهذا التنوع في المصادر يعكس الإرادة التشريعية في

[1] طارق عبد المالك، "معايير التمييز بين الإدارة التقليدية وهيئات الضبط"، مجلة المفكر، المجلد 14، العدد 4، الجزائر، 2020، ص 60.
[2] طارق عبد المالك، مرجع سابق، ص 63.
[3] محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 70.

إضفاء طابع التخصص والتعددية على هذه الهيئات، بعيداً عن النموذج الوزاري الذي يُرتّب فيه الوزير على رأس السلم الإداري وتتبع له كل درجات التسلسل الوظيفي.[1]

أما على صعيد إنهاء المهام، فبينما يمكن في أي وقت إقالة الوزراء وإعفاء المدراء من مناصبهم بموجب مرسوم رئاسي أو توجيه حكومي، يخضع إنهاء عضوية أعضاء السلطات الإدارية المستقلة لشروط موضوعية مقيّدة تُبعدها عن العزل التعسفي الذي يُشكّل أداةً للتأثير على استقلالية الهيئة، ولا يتصور إنهاء عضوية أحد أعضاء السلطة الإدارية المستقلة قبل انقضاء مدته إلا في حالات موضوعية حددها القانون كالاستقالة أو الوفاة أو العجز الصحي أو ارتكاب جريمة أو مخالفة إجبارية.[2]

الفرع الثاني: التمييز من حيث نطاق الاختصاص وممارسة السلطة الضبطية

تتمتع السلطات الإدارية المستقلة بنطاق اختصاص قطاعي متخصص، مُحدَّد وواضح المعالم يميزها عن الوزارات ذات الاختصاص الشامل، فمجلس المنافسة يختص دون سواه بضبط قواعد المنافسة وتعقُّب الممارسات المقيّدة لها، وسلطة ضبط البريد والمواصلات تختص وحدها بتنظيم قطاع الاتصالات، وهكذا دواليك.[3]

وتمارس السلطات الإدارية المستقلة نوعاً متمايزاً من السلطة يجمع بين الوظيفة التنظيمية والوظيفة الضبطية والوظيفة العقابية في آنٍ واحد. فهي تُصدر اللوائح والأنظمة التقنية المنظِّمة لقطاع بعينه، وتُراقب تطبيق هذه الأنظمة، وتُوقع الجزاءات الإدارية على المخالفين. ويُميّز هذا التوليف السلطاتي الثلاثي السلطةَ الإدارية المستقلة عن الوزارة التي تقتصر في الغالب على الوظيفة التنظيمية العامة والإشراف على تطبيق السياسات الحكومية، دون أن تملك صلاحيات ردعية مباشرة في مواجهة المتعاملين الاقتصاديين.[4]

ويرى الفقه الجزائري أن السلطة الضبطية (La régulation) التي تمارسها هذه الهيئات تختلف جوهرياً عن الضبط الإداري الكلاسيكي (La police administrative) الذي تمارسه الحكومة والجماعات المحلية. فالضبط الإداري الكلاسيكي يهدف إلى صون النظام العام المادي والأمني، في حين

[1] رشيد زوايمية، مرجع سابق، ص 140.
[2] كمال خليل، مرجع سابق، ص 85.
[3] عبد الرزاق بن أحمد، "من الضبط الإداري إلى الضبط الاقتصادي"، مجلة الإدارة والدولة، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2016، ص 34.
[4] عبد الرزاق بن أحمد، مرجع سابق، ص 38.

أن "الضبط" بالمعنى الاقتصادي الذي تمارسه السلطات الإدارية المستقلة يرمي إلى ضمان سير السوق وفق قواعد المنافسة الحرة والنزيهة وحماية مصالح المستهلكين والمتعاملين الاقتصاديين.[1]

الفرع الثالث: التمييز من حيث خضوعها لآليات الرقابة والمسؤولية الإدارية

يُشكّل خضوع السلطات الإدارية المستقلة لآليات الرقابة والمسؤولية نقطةً خلافيةً حقيقية في الفقه الجزائري، نظراً لما يبدو من تعارض بين متطلبات الاستقلالية ومقتضيات دولة القانون التي تفرض إخضاع جميع أعمال السلطة العامة لرقابة قانونية فعالة.[2]

فمن حيث الرقابة الإدارية، تنتفي الرقابة الرئاسية والوصائية بوصفها السمةَ التعريفية للسلطات الإدارية المستقلة. فلا الحكومة ولا الوزير يملكان صلاحية إلغاء أو تعديل أو توقيف قرارات هذه الهيئات. غير أن هذا الانتفاء لا يعني التحرر المطلق، إذ تخضع هذه الهيئات لرقابة برلمانية تُترجَم في التقارير السنوية المرفوعة إلى البرلمان والاستماع إلى مسؤوليها في إطار لجان الرقابة.[3]

ومن حيث الرقابة القضائية، تخضع قرارات السلطات الإدارية المستقلة لرقابة القضاء الإداري، وهو ما يُشكّل ضمانةً أساسيةً للمشروعية. وقد كرّس الأستاذ **عماد صوالحية** أن السلطات الإدارية المستقلة كغيرها من أجهزة ومؤسسات الدولة تستخدم في نشاطاتها وسائل السلطة العامة وتتعرض لحريات الأفراد ومراكزهم القانونية، مما يُسوّغ قيام المسؤولية القانونية في مواجهتها عند إلحاق الضرر بالغير.[4]

ومن حيث رقابة المحكمة الدستورية، باتت هذه الهيئات منذ التعديل الدستوري 2020 خاضعةً لرقابة المحكمة الدستورية في مجال الدفع بعدم دستورية النصوص القانونية المنظِّمة لها، وهو ما يُعزز دولة القانون ويُجسّد مبدأ سيادة الدستور على جميع مكونات المنظومة المؤسسية للدولة.[5]

المبحث الثاني: المقاربة القانونية لحماية المستهلك وتطورها

تُعدّ حماية المستهلك من أبرز مجالات القانون الاقتصادي الحديث التي شهدت تطوراً تشريعياً متسارعاً خلال العقود الأخيرة على المستوى الدولي والوطني على حدٍّ سواء. وقد ارتبط هذا التطور في جوهره

[1] رشيد زوايمية، مرجع سابق، ص 145.
[2] محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 88.
[3] طارق عبد المالك، مرجع سابق، ص 68.
[4] عماد صوالحية، المسؤولية الإدارية للسلطات الإدارية المستقلة، دار هومة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الجزائر، 2018، ص 85.
[5] عماد صوالحية، مرجع سابق، ص 90.

بالتحولات الاقتصادية الكبرى التي شهدها العالم من تطور صناعي واتساع للتجارة الدولية وثورة تكنولوجية، أفرزت اختلالاً متزايداً في التوازن بين المستهلك والمهني، وفرضت على المشرعين ابتكار آليات قانونية متجددة وفعّالة لإعادة التوازن المفقود.[1]

المطلب الأول: التحديد القانوني لمفهوم "المستهلك" و"المتدخل" (المهني)

يُشكّل تحديد المفهومين الجوهريين لشخصي "المستهلك" و"المتدخل" الركيزة الأولى لأي دراسة في قانون الاستهلاك، إذ عليهما تتمحور الحقوق والالتزامات والمسؤوليات التي يُقرّها التشريع الاستهلاكي.

الفرع الأول: المفهوم التشريعي والفقهي لشخص "المستهلك"

عرّف المشرع الجزائري المستهلكَ في المادة الثالثة الفقرة الأولى من القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش بأنه: **"كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني، بمقابل أو مجاناً، سلعةً أو خدمةً موجهةً للاستهلاك النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به".**[2] ويكشف هذا التعريف التشريعي عن عدة عناصر جوهرية: أولها الشخص المقتني سواء أكان طبيعياً أم معنوياً، وثانيها العملية الاقتنائية سواء بمقابل أو مجاناً، وثالثها الغرض الشخصي أو العائلي من الاقتناء المُقابِل للغرض المهني.[3]

وعلى صعيد الفقه، انقسم الفقهاء في تحديد مفهوم المستهلك إلى اتجاهين رئيسيين: **الاتجاه الضيق** الذي يحصر المستهلك في كل شخص طبيعي يتعاقد لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية بعيداً عن أي غرض مهني، معتمداً على معيار الغرض من التصرف للتمييز بين المستهلك والمهني، و**الاتجاه الواسع** الذي يُرحّب بضمّ الأشخاص المعنوية إلى دائرة الحماية متى كانوا في موضع الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، كالشركة الصغيرة التي تتعاقد مع مؤسسة ضخمة متخصصة.[4]

وقد أكد الفقيه **موفق حمد عبد** أن "المستهلك هو كل من يؤول إليه الشيء بطريقة الشراء بقصد الاستهلاك أو الاستعمال"، بينما ذهب اتجاه آخر إلى تعريفه بأنه "الشخص الطبيعي الذي يتعاقد بقصد إشباع حاجاته الشخصية وحاجات من يعولهم". وقد تأثر المشرع الجزائري في موقفه التشريعي بالمشرع

[1] عبد الله أوهايبية، شرح قانون حماية المستهلك، دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2015، ص 20.
[2] قانون، رقم 09-03، 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 15، 2009.
[3] عبد الله أوهايبية، مرجع سابق، ص 25.
[4] حنان مسعودي، "المفهوم القانوني للمستهلك بين التضييق والتوسيع"، مجلة الحقوق، المجلد 9، العدد 2، الجزائر، 2018، ص 110.

الفرنسي الذي تطوّر موقفه القضائي من المفهوم الضيق إلى المفهوم الأوسع، حيث اعتبرت محكمة النقض الفرنسية في قرار سنة 2005 أن الشركة التجارية قد تكون مستهلكاً تتمتع بالحماية القانونية متى كانت في موقع الضعف التعاقدي.[1]

الفرع الثاني: المركز القانوني لـ"المتدخل" (المهني) والتزاماته التمهيدية

يُقابل المستهلكَ في العلاقة الاستهلاكية طرفٌ آخر أطلق عليه المشرع الجزائري تسمية "المتدخل" (L'intervenant)، وهو المصطلح الخاص الذي يُستخدم في الفقه والتشريع الجزائري للدلالة على ما يُسمى في الفقه الفرنسي بـ"المهني" (Le professionnel). وقد عرّف المشرع الجزائري المتدخل في القانون رقم 09-03 بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك في إطار نشاط مهني".[2]

وتعكس فكرة "المتدخل" طيفاً واسعاً من الفاعلين الاقتصاديين الذين يتسلسل تدخلهم على امتداد سلسلة الإنتاج والتوزيع والتسويق؛ فيشمل المنتجَ والمستوردَ والموزعَ وتاجر الجملة وتاجر التجزئة وكل وسيط مهني آخر يُحدث قيمةً مضافة أو يتدخل في عملية الإيصال إلى المستهلك النهائي. وكل هؤلاء يُعدّون متدخلين بموجب القانون 09-03 ويتحملون الالتزامات القانونية ذاتها إزاء المستهلك، وإن تفاوتت درجة هذه الالتزامات تبعاً لمرحلة تدخل كل واحد منهم.[3]

وتشمل الالتزامات التمهيدية للمتدخل التي يُقررها التشريع الجزائري: الالتزامَ بإعلام المستهلك بالبيانات الجوهرية للمنتوج أو الخدمة، والالتزامَ بضمان مطابقة المنتوجات للمواصفات القانونية والتنظيمية، والالتزامَ بضمان أمن المستهلك من الأخطار الناجمة عن استخدام المنتوجات والخدمات، فضلاً عن ذلك، يلتزم المتدخل بالامتناع عن كل ممارسة مضللة أو تدليسية من شأنها إحداث خلل في إرادة المستهلك وحمله على التعاقد بناءً على معطيات خاطئة أو ناقصة.[4]

[1] موفق حمد عبد، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، مكتبة دار الثقافة، الطبعة الأولى، الأردن، 2007، ص 45.
[2] حنان مسعودي، مرجع سابق، ص 115.
[3] عبد الله أوهايبية، مرجع سابق، ص 40.
[4] محمد حسنين، الوجيز في حماية المستهلك، دار الخلدونية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2012، ص 60.

الفرع الثالث: معايير التمييز بين المستهلك العادي والمستهلك المهني

يرتكز التمييز بين المستهلك العادي الذي يخضع لحماية قانون الاستهلاك والمستهلك المهني الذي يقتني السلعة أو الخدمة لغرض مهني بحت على معيارٍ جوهري وهو **معيار الغرض من الاقتناء**. فمتى كان الاقتناء لإشباع حاجة شخصية أو عائلية، اعتُبر الشخص مستهلكاً يستحق الحماية القانونية الكاملة بموجب قانون الاستهلاك. ومتى كان الاقتناء لغرض مهني يندرج في إطار نشاطه الاحترافي، اعتُبر الشخص مهنياً يخضع لقواعد القانون التجاري أو المدني العام.[1]

غير أن التطبيق العملي لهذا المعيار يُفضي أحياناً إلى نتائج ملتبسة لا سيما في حالة "الاستهلاك المختلط" الذي يجمع بين الغرض الشخصي والغرض المهني، كالطبيب الذي يقتني جهازاً تقنياً يستخدمه في عيادته وفي منزله في آنٍ واحد. وقد اضطلع الفقه والقضاء المقارنَين بمهمة بلورة ضوابط تفصيلية لمعالجة هذه الحالات، وكان أبرز الحلول المقترحة الاستناد إلى "الغرض الغالب" (الأكثر أهمية) من الاقتناء أو الأخذ بمبدأ "الشك لصالح المستهلك" في حالات الالتباس، وقد أرست محاكم متعددة معياراً مستقراً مفاده أن شأن الشخص الذي يتصرف خارج نطاق اختصاصه المهني الحقيقي هو شأن المستهلك العادي حتى لو كان يشغل منصباً تجارياً، إذ يُفترض في هذه الحالة أنه يفتقر إلى الخبرة التقنية اللازمة للتعاقد على قدم المساواة مع المهني المتخصص.[2]

المطلب الثاني: الدوافع الاقتصادية والاجتماعية لإقرار الحماية القانونية للمستهلك

لا يمكن فهم مسيرة التشريع الاستهلاكي وتقدير مدى كفايته دون استحضار السياق الاقتصادي والاجتماعي الذي دفع المشرعين إلى التدخل وتبني نظام حماية خاص للمستهلك، يتجاوز في كثير من الأحيان القواعد التقليدية للقانون المدني والتجاري.

الفرع الأول: اختلال التوازن العقدي وتنامي الشروط التعسفية بين المهني والمستهلك

يُعدّ اختلال التوازن العقدي بين المستهلك والمهني المحرّكَ الجوهري الأول لتطور قانون حماية المستهلك. وقد كشفت التجربة الاقتصادية للرأسمالية الصناعية أن إعمال مبدأ سلطان الإرادة بصورة مجردة في غياب آليات تصحيحية يؤدي إلى نتائج ظالمة، إذ يستغل المهني القوي الاقتصادياً وضعه

[1] محمد حسنين، مرجع سابق، ص 65.
[2] حنان مسعودي، مرجع سابق، ص 120.

المتفوق لفرض شروط عقدية أحادية الجانب على المستهلك الذي يُجد نفسه أمام خيارين: القبول دون تفاوض أو الحرمان من السلعة أو الخدمة.[1]

وقد درجت المؤسسات الكبرى على استخدام "عقود الإذعان" (Contrats d'adhésion) التي تُضمّنها شروطاً تعسفية تُحدّ من مسؤوليتها وتُوسّع من حقوقها في مواجهة المستهلك الضعيف. وقد عرّف المشرع الجزائري الشروط التعسفية في الفقرة الخامسة من المادة الثالثة من القانون رقم 04-02 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية بأنها تلك الشروط التي تتسم بالاختلال الظاهر بين حقوق وواجبات أطراف العقد. ولمواجهة هذه الشروط، أسّس المشرع الجزائري آليتين متكاملتين: أسلوباً تنظيمياً من خلال إنشاء لجنة البنود التعسفية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-306، وأسلوباً قضائياً يُخوّل القاضي صلاحية تعديل الشروط التعسفية أو إعفاء الطرف المُذعن منها.[2]

الفرع الثاني: التطور التكنولوجي وتعقيد المنتجات والخدمات المقدمة

باتت المنتجات والخدمات الحديثة تتسم بتعقيد تقني متزايد يجعل اتخاذ قرار الاقتناء أمراً عسيراً في غياب المعلومات الكافية. فمن أجهزة الإلكترونيات والبرمجيات إلى الأدوية والمواد الكيماوية، يجد المستهلك نفسه عاجزاً في الغالب عن تقييم المنتوج وتحديد مدى ملاءمته لاحتياجاته وسلامته لصحته، وقد ولّد هذا التفاوت المعرفي (L'asymétrie d'information) اختلالاً هيكلياً في العلاقة التعاقدية أفقد فيها كثيراً من معنى التوافق الحر والمستنير للإرادتين، وهو ما استدعى تدخلاً تشريعياً لإعادة التوازن من خلال فرض الالتزام بالإعلام.[3]

والجدير بالذكر أن التطور التكنولوجي لم يقتصر أثره على تعقيد المنتجات، بل امتد ليُفرز أشكالاً جديدة من التجارة كالتجارة الإلكترونية التي تُطرح فيها منتجات وخدمات لمستهلكين غائبين غير قادرين على الفحص الحسي للسلعة قبل اقتنائها. وقد فرض هذا الواقع الجديد على المشرع الجزائري التدخل بنصوص قانونية خاصة تُجسّد "حق التراجع" (Droit de rétractation) الذي يمنح المستهلك أجلاً معقولاً للتراجع عن عقد مُبرَم عن بُعد دون الحاجة إلى تقديم مبررات.[4]

[1] علي فيلالي، الالتزامات: النظرية العامة للعقد، موفم للنشر، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2013، ص 310.
[2] قانون، رقم 04-02، 23 يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية رقم 41، 2004.
[3] علي فيلالي، مرجع سابق، ص 315.
[4] قانون، رقم 18-05، 10 مايو 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية رقم 28، 2018.

الفرع الثالث: تكريس حماية النظام العام الاقتصادي وتحقيق العدالة الاجتماعية

يرتبط تطور حماية المستهلك ارتباطاً وثيقاً بتطور فكرة "النظام العام الاقتصادي" الذي يُعدّ أحد أبرز التحولات التي أحدثها القانون الاقتصادي الحديث في منظومة القانون الخاص. فبعد أن كان مبدأ سلطان الإرادة يُسيطر على العلاقات التعاقدية بلا قيود تُذكر، باتت قواعد حماية المستهلك تُصنَّف قواعد آمرة من النظام العام لا يجوز الاتفاق على مخالفتها.[1]

وقد عمل المشرع الجزائري في إطار هذه الفلسفة على بناء منظومة تشريعية متكاملة تجمع بين البُعد الوقائي الذي يُجسّده الالتزام بالإعلام والمطابقة، والبُعد الردعي الذي تجسّده العقوبات الجزائية والغرامات الإدارية المقرّرة لقمع الغش والتدليس. ويرى الفقيه **د. هدى معيوف** أن حركة حماية المستهلك في الجزائر شهدت تطوراً ملحوظاً في الاهتمام التشريعي وأن الجزائر "أولت اهتماماً كبيراً بهذا الموضوع وعالجته من كل الزوايا وذلك بسنّ القوانين ووضع التشريعات التي من شأنها حماية المستهلك والحدّ من الممارسات المخلة بحقوقه".[2]

المطلب الثالث: المبادئ العامة لحماية المستهلك

يقوم قانون حماية المستهلك في الجزائر على منظومة من المبادئ العامة المتكاملة التي تُحدد الحقوق الجوهرية للمستهلك والالتزامات المقابلة للمتدخل. وتتمحور هذه المبادئ حول ثلاثة محاور كبرى: الالتزام بالإعلام، والحق في التراجع، والالتزام بضمان السلامة.

الفرع الأول: الالتزام العام بالإعلام وتبصير المستهلك قبل التعاقد

يُعدّ الالتزام بالإعلام (L'obligation d'information) من أهم الالتزامات التي فرضها المشرع الجزائري على المتدخل لمصلحة المستهلك، وقد كرّسه صراحةً القانون رقم 09-03 مُقرّاً له بأحكام تفصيلية تُحدد نطاقه ومضمونه وجزاء الإخلال به، وتكمن أهمية هذا الالتزام في كونه يسعى إلى معالجة اختلال التوازن المعرفي بين المتدخل الذي يحوز المعلومات الكاملة عن خصائص منتوجه وأخطاره، وبين المستهلك الذي يفتقر إليها في الغالب.[3]

[1] محمد حسنين، مرجع سابق، ص 80.
[2] هدى معيوف، "آليات حماية المستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة العلوم القانونية، المجلد 11، العدد 1، الجزائر، 2019، ص 134.
[3] هدى معيوف، مرجع سابق، ص 138.

ويشمل مضمون هذا الالتزام تقديم جميع البيانات الجوهرية المتعلقة بالمنتوج كاسمه وتركيبه وصلاحيته وطريقة استخدامه والتحذيرات الواجبة، وتقديم هذه البيانات بطريقة واضحة ومفهومة باللغة العربية، وإدراجها على بطاقة البيان (étiquetage) أو الوسم. وقد رتّب المشرع الجزائري على الإخلال بهذا الالتزام جزاءاتٍ متعددة المستويات تشمل: الجزاءات المدنية كحق إبطال العقد والتعويض، والجزاءات الإدارية كالتوقيف المؤقت للنشاط أو الغلق الإداري للمحل، والجزاءات الجنائية لقمع جرائم الإعلام والتضليل.[1]

الفرع الثاني: تكريس الحق في العدول (التراجع) في العقود الاستهلاكية

يُجسّد الحق في العدول أو التراجع (Droit de rétractation) أحد أبرز الحقوق الجوهرية التي أقرّها التشريع الاستهلاكي الحديث لصالح المستهلك، وهو حق يُعدّ استثناءً صريحاً من مبدأ القوة الملزمة للعقد الذي يُكرّسه القانون المدني، ويهدف هذا الحق إلى منح المستهلك فرصة إضافية للتروي والتفكير بعد إبرام العقد، لا سيما في سياقات التعاقد التي تقوم على الضغط أو الإلحاح كالبيع عن بُعد أو البيع بالتجول.[2]

وقد تطور هذا الحق تطوراً ملحوظاً في ظل الثورة الرقمية وانتشار التجارة الإلكترونية، حيث يجد المستهلك نفسه أمام منتجات يُعسر عليه الفحص الحسي لها قبل اقتنائها. ويُقرّ التشريع الجزائري – استلهاماً من المشرع الفرنسي والتوجيهات الأوروبية – منح المستهلك أجلاً معقولاً للتراجع عن العقد مع إلزام المتدخل برد ما قبضه دون أي أعباء إضافية على المستهلك، ويُعدّ الحق في العدول ضمانةً إجرائية مهمة تُكمل الالتزام بالإعلام وتُعالج الحالات التي تتضح فيها عيوب المنتوج أو عدم ملاءمته للمستهلك بعد الاقتناء وليس قبله.[3]

الفرع الثالث: الالتزام بضمان سلامة المنتجات والخدمات (الضمان القانوني)

يُمثّل الالتزام بضمان سلامة المنتجات والخدمات (L'obligation de sécurité) الركيزة الثالثة في منظومة المبادئ الكبرى لحماية المستهلك، وقد كرّسه المشرع الجزائري بصورة صريحة في القانون رقم 09-03 والمرسوم التنفيذي رقم 12-203 الخاص بأمن المنتجات، ويُلزم هذا الالتزام المتدخلَ بضمان

[1] عبد الله أوهايبية، مرجع سابق، ص 110.
[2] كريمة بوعبد الله، "حق العدول كآلية مستحدثة لحماية المستهلك"، مجلة الباحث القانوني، المجلد 6، العدد 3، الجزائر، 2020، ص 205.
[3] كريمة بوعبد الله، مرجع سابق، ص 210.

أن المنتوج الذي يطرحه في السوق لا يُشكّل خطراً على صحة المستهلك أو سلامته أو أمنه، وذلك في حدود الاستخدام المعقول والمتوقع للمنتوج.[1]

وقد ألقى المشرع الجزائري على عاتق المتدخل التزامات تفصيلية ترتبط بضمان السلامة تشمل: ضمان نظافة المادة الغذائية وسلامتها الصحية، وضمان مطابقة المنتجات للمواصفات القانونية والتنظيمية، وسحب المنتوجات الخطيرة من السوق، وإخطار السلطات المختصة فور اكتشاف خطر لا يعلمه المستهلك. وتُعالج هذه الالتزامات ظاهرةً اقتصادية خطيرة تمثّلت في انتشار المنتجات المقلدة والمغشوشة التي اجتاحت السوق الوطنية الجزائرية في ظل الانفتاح الاقتصادي، وأفضت إلى حوادث صحية خطيرة أضرت بالمستهلكين.[2]

المطلب الرابع: قصور الآليات التقليدية ومبررات تدخل هيئات الضبط المستقلة

إن الإقرار بحاجة المستهلك إلى حماية خاصة يستلزم في مرحلة أولى تشخيص قصور الآليات التقليدية في القانون المدني والقانون الجزائي عن توفير هذه الحماية بالمستوى المطلوب، وهو ما أفضى في نهاية المطاف إلى تبرير إسناد مهام الضبط إلى هيئات متخصصة مستقلة.

الفرع الأول: محدودية قواعد المسؤولية المدنية التقليدية في توفير الحماية الفعالة

تقوم قواعد المسؤولية المدنية التقليدية على ثلاثة أركان جوهرية هي: الخطأ، والضرر، وعلاقة السببية. وعلى الرغم من أهميتها في النظام القانوني العام، إلا أن تطبيقها في مجال حماية المستهلك يصطدم بعقبات هيكلية جوهرية تُقيّد فعاليتها وتُحدّ من قدرتها على تحقيق الحماية الفعلية للمستهلك.[3]

فمن أبرز هذه العقبات: **أولاً** – صعوبة إثبات الخطأ في مواجهة المنتج أو المورد المتخصص الذي يحوز المعلومات التقنية الكاملة، في حين يجهل المستهلك تفاصيل عملية الإنتاج ومعايير الجودة المعتمدة. **وثانياً** – تعذّر إثبات علاقة السببية بين المنتوج المعيب والضرر الصحي الذي لحق بالمستهلك، لا سيما حين يكون الضرر ناجماً عن اختلاط عوامل عدة، **وثالثاً** – ضعف التعويض الفردي كأداة ردع للمؤسسات الكبرى التي قد تفضّل تسوية القضايا الفردية عوضاً عن الاستثمار في تحسين

[1] مرسوم تنفيذي، رقم 12-203، 06 مايو 2012، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات، الجريدة الرسمية رقم 28، 2012.
[2] هدى معيوف، مرجع سابق، ص 145.
[3] محفوظ لعشب، المسؤولية المدنية وتطبيقاتها، دار هومة، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2014، ص 180.

جودة منتجاتها. **ورابعاً** – مدد التقادم القصيرة في بعض دعاوى المسؤولية المدنية التي قد لا تكفي لاكتشاف الأضرار المتأخرة الظهور كتلك الناجمة عن المواد السامة التراكمية.[1]

الفرع الثاني: عقبات الحماية الجزائية وبطء إجراءات التقاضي الكلاسيكية

لا تقلّ الحماية الجزائية التي يُوفّرها قانون العقوبات لمصالح المستهلك عن قصور الحماية المدنية، وإن اختلفت طبيعة الإشكاليات المطروحة. فالجهاز القضائي الجزائي المُعقَّد بإجراءاته ومساطره وآجاله وما يستلزمه من إثبات الركن المادي والمعنوي للجريمة، يجعل الوصول إلى الحماية الجزائية أمراً عسيراً ومكلفاً بالنسبة للمستهلك الفرد.[2]

ويُضاف إلى ذلك أن الحماية الجزائية تتسم بطابع ردعي أكثر منه وقائي، فهي تتدخل بعد وقوع الضرر لا قبله، وهذا الطابع البعدي يجعلها قاصرةً عن التصدي للمخاطر الناجمة عن المنتجات والخدمات في مرحلة ما قبل وقوع الضرر. كما أن بطء الفصل في القضايا الجزائية بسبب اكتظاظ المحاكم وطول إجراءات التحقيق والمحاكمة، يُفقد الحماية الجزائية كثيراً من فعاليتها الرادعة، إذ يُؤخر الفصل في القضية حتى تتقادم الوقائع وتتبدد الأدلة وتُنسى المصلحة المحمية، وقد رصدت الدراسات الأكاديمية الجزائرية هذه الإشكالية مُشيرةً إلى أن "إجراءات التقاضي الكلاسيكية تتسم بالبطء الشديد وثقل الإجراءات وارتفاع التكاليف، مما يُثبّط المستهلك الفرد عن اللجوء إلى القضاء لاسترداد حقوقه".[3]

الفرع الثالث: الحاجة إلى المرونة والتخصص والتدخل الاستباقي لهيئات الضبط المستقلة

أمام قصور الآليات التقليدية المدنية والجزائية، تبرز الحاجة إلى آليات ضبط جديدة تجمع بين ثلاث خصائص جوهرية: **المرونة** في التكيّف مع المستجدات التقنية والاقتصادية، **والتخصص التقني** الذي يُتيح معالجة قضايا بالغة التعقيد، **والتدخل الاستباقي** الذي يسبق وقوع الضرر ويمنع حدوثه.[4]

وتتجلى مزايا هيئات الضبط المستقلة في مجال حماية المستهلك في عدة وجوه: فهي تتمتع بخبرات تقنية متخصصة تُمكّنها من تقييم المنتجات والخدمات ومعايير الجودة بصورة لا يستطيعها القضاء العام. وهي أيضاً أكثر سرعةً وأقل تكلفةً في حسم النزاعات مقارنةً بالإجراءات القضائية

[1] محفوظ لعشب، مرجع نفسه، ص 185.
[2] أحسن بوسقيعة، الوجيز في القانون الجنائي الخاص، دار هومة، الطبعة الثامنة، الجزائر، 2016، ص 400.
[3] سمير عيمر، "معوقات التقاضي في منازعات الاستهلاك"، مجلة الدراسات القضائية، المجلد 13، العدد 2، الجزائر، 2021، ص 88.
[4] رشيد زوايمية، مرجع سابق، ص 190.

الكلاسيكية. كما أنها تمارس رقابةً وقائيةً مستمرة على السوق من خلال التفتيش والمراقبة والإنذار، بدلاً من الاكتفاء بالتدخل البعدي بعد وقوع الضرر، وتؤكد دراسة بعنوان "دور سلطات الضبط الإداري الحديثة في مجال حماية المستهلك" المنشورة في المجلة القانونية سنة 2025 أن "سلطات الضبط الإداري الحديثة تسعى إلى تحقيق أهداف اقتصادية كحماية المنافسة، وأهداف غير اقتصادية كحماية المستهلك وبالتالي فهي تسعى إلى ضمان التوازن بين مصالح المتعامل الاقتصادي ومصالح المستهلك".[1]

وتزداد مزايا هذه الهيئات المستقلة جلاءً حين نُدرك أنها تمتلك أدواتٍ متنوعة ومتدرجة من الجزاء تبدأ بالإنذار والتنبيه، مروراً بالغرامات الإدارية، ووصولاً إلى سحب التراخيص أو الإيقاف المؤقت للنشاط. وهذا التدرج في الجزاء يُتيح لها الاستجابة بتناسب للمخالفات بحسب جسامتها، بعيداً عن الجمود الذي يُميز أحياناً النصوص الجزائية التي لا تقبل الاجتهاد التطبيقي. وهكذا، يُشكّل دور السلطات الإدارية المستقلة في حماية المستهلك إضافةً نوعيةً للمنظومة الحمائية لا بديلاً عنها، في إطار مقاربة تكاملية تُدمج بين الرقابة الإدارية المستقلة والحماية القضائية والمدنية والجزائية.[2]

[1] فريد خليفي، "دور سلطات الضبط الإداري الحديثة في مجال حماية المستهلك"، المجلة القانونية، المجلد 15، العدد 1، الجزائر، 2025، ص 55.

[2] فريد خليفي، مرجع سابق، ص 60.

خلاصة الفصل الأول

بعد استعراض المحاور الجوهرية التي تضمّنها هذا الفصل يمكن تسجيل جملة من الاستنتاجات المتشعّبة والمتكاملة:

على صعيد السلطات الإدارية المستقلة: يتضح أن هذه الهيئات ليست نتاج تقليد أعمى للنماذج الغربية، بل هي استجابة منطقية لمقتضيات التحول الاقتصادي وانسحاب الدولة الجزائرية من الحقل الاقتصادي وفق ما أفرزه دستور 1989. وقد شهدت هذه الهيئات تطوراً ملحوظاً من حيث التعداد والاختصاص والتكريس القانوني، بلغ ذروته مع التعديل الدستوري 2020، غير أن الفقه الجزائري يُثير مشروعيةً قلقاً جوهرياً يتعلق بمدى فعالية استقلاليتها في مواجهة سيطرة السلطة التنفيذية، وبمدى انسجامها مع مبدأ الفصل بين السلطات وأحكام الدستور. ولا يزال غياب قانون عضوي موحد يُنظّم الإطار العام لهذه الهيئات يُمثّل ثغرةً قانونيةً تستدعي المعالجة التشريعية.[1]

على صعيد حماية المستهلك: أفرز الاعتراف بالمستهلك بوصفه طرفاً ضعيفاً يستحق حماية خاصة منظومةً تشريعيةً متكاملة تقوم على مبادئ الإعلام والتراجع وضمان السلامة. وقد انتقل التشريع الجزائري من مرحلة القانون 89-02 إلى القانون 09-03 ثم إلى القانون 18-09 في مسار تدريجي يعكس تعمّق الوعي التشريعي بأهمية هذا المجال. ومع ذلك، تُقرّ الدراسة بأن الآليات التقليدية وحدها -مدنيةً كانت أو جزائية- عاجزة عن توفير الحماية الكاملة والفعالة، مما يُسوّغ ويدعم دور السلطات الإدارية المستقلة بوصفها فاعلاً أساسياً لا غنى عنه في المنظومة الحمائية الاستهلاكية.[2]

وهكذا يتقاطع المحوران في نقطة جوهرية مفادها أن السلطات الإدارية المستقلة ليست مجرد هياكل إدارية مُستحدثة بل هي أداة تصحيحية لفشل السوق وضمانة حيوية لحماية المستهلك في إطار منظومة الضبط الاقتصادي الحديث. وعلى هذه الأسس التأسيسية التي وضعها هذا الفصل يبني الفصلان التاليان تحليلهما للدور الميداني الفعلي لهذه الهيئات في قطاعات بعينها وما يثيره من إشكاليات عملية وآفاق إصلاحية.

[1] محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 150.
[2] هدى معيوف، مرجع سابق، ص 160.

الفصل الثاني:

الآليات الوظيفية للسلطات الإدارية المستقلة في حماية المستهلك

تمهيد:

أفرز التحوّل الذي عرفه النظام الاقتصادي الجزائري منذ نهاية ثمانينيات القرن الماضي، بالانتقال التدريجي من اقتصاد موجه إلى اقتصاد السوق، حاجة ملحّة إلى إعادة بناء آليات تدخل الدولة في المجال الاقتصادي، بما يضمن من جهة تحرير المبادرة الخاصة والمنافسة، ومن جهة أخرى حماية الفئات الضعيفة في السوق وفي مقدمتهم المستهلك. هذا التحوّل لم يعد يسمح بالاكتفاء بأدوات الضبط الإداري التقليدية القائمة على تدخل الإدارة المركزية عبر قرارات فردية ظرفية، ولا بالاقتصار على حماية مدنية وجزائية كلاسيكية، وإنما فرض استحداث نمط من الهيئات المتخصّصة التي تتمتع باستقلال عضوي ووظيفي عن السلطة التنفيذية، تُعرف في الفقه والمؤسسات بـ سلطات الضبط الاقتصادي أو السلطات الإدارية المستقلة.

وقد كرّس التشريع الجزائري هذا التوجّه عبر منظومة من القوانين، من أبرزها قانون المنافسة المعدّل والمتمم الذي أرسى مجلس المنافسة كسلطة ضبط مستقلة مكلفة بضمان احترام قواعد المنافسة ومنع الممارسات المقيدة لها، وقانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدّل والمتمم بقانون 18-09، والذي أرسى ترسانة من القواعد الوقائية والردعية مع تكليف مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش وسلطات الضبط القطاعية بتنفيذها. كما استحدث المشرع سلطات ضبط قطاعية في مجالات حساسة ترتبط مباشرة بحقوق المستهلك، كالاتصالات الإلكترونية، والطاقة، والسوق المالية، والسمعي البصري، وغيرها، ما جعل خريطة حماية المستهلك في الجزائر تتسم بتعدّد الفاعلين والأطر القانونية.

ضمن هذا السياق، لم يعد مفهوم حماية المستهلك محصورًا في علاقته بالفروع التقليدية للقانون الخاص، وإنما أصبح يرتبط ارتباطًا وثيقًا بمنطق الضبط الاقتصادي الذي تسهر عليه السلطات الإدارية المستقلة عبر مجموعة متكاملة من الوظائف، يمكن تصنيفها في شقين وقائي/ضبطي و علاجي/ردعي. فالشق الوقائي والضبطي يتجسد في سلطة إصدار اللوائح والقرارات التنظيمية المؤطرة للسوق، وممارسة الرقابة المسبقة والمستمرة على الأنشطة الاقتصادية، وتوجيه الفاعلين الاقتصاديين بواسطة أساليب القانون المرن والتدابير التنبيهية، وترقية المنافسة الحرة كضمانة بنيوية لصالح المستهلك. أما الشق العلاجي والردعي فيظهر في صلاحيات تلقي الشكاوى، وإجراء التحقيقات، وتوقيع الجزاءات الإدارية والمالية، والمساهمة في تسوية النزاعات الاستهلاكية بالطرق البديلة، مع خضوع أعمال هذه السلطات في النهاية للرقابة القضائية ضمانًا لاحترام مبدأ المشروعية وعدم التعسف.

وعليه، يهدف هذا الفصل إلى إجراء دراسة معمّقة للآليات الوظيفية للسلطات الإدارية المستقلة في حماية المستهلك في التشريع الجزائري، من خلال محورين أساسيين: يتناول المبحث الأول الدور الوقائي والضبطي لهذه السلطات، بينما يتناول المبحث الثاني دورها العلاجي والردعي، مع الاستناد إلى النصوص القانونية والتنظيمية ذات الصلة، وإلى الفقه والاجتهاد القضائي والقرارات الصادرة عن مجلس المنافسة ومصالح قمع الغش، كلما أمكن ذلك.

المبحث الأول: الدور الوقائي والضبطي للسلطات الإدارية المستقلة

يُقصد بالدور الوقائي والضبطي مجموع التدخلات التي تتولاها السلطات الإدارية المستقلة قبل وقوع الضرر بالمستهلك، أو بالتوازي مع ممارسة النشاط الاقتصادي، بهدف تجنب المخاطر التي قد تهدد صحته وسلامته وأمنه الاقتصادي، أو على الأقل الحد من احتمالات وقوعها،[1] ويتجسد هذا الدور في ممارسات تنظيمية ورقابية وتوجيهية ذات طبيعة عامة ومجردة، أو موجهة لفئات من المتعاملين، ترتبط بإطار الضبط الاقتصادي أكثر من ارتباطها بحالات فردية معينة، بخلاف الدور العلاجي الذي ينصب على وقائع محدّدة بعد الإخلال بواجبات الحماية[2].

وتتعدّد الآليات الوقائية والضبطية التي تستند إليها هذه السلطات، غير أن أهمها يمكن حصرها في أربعة محاور رئيسية: سلطة إصدار اللوائح والقرارات التنظيمية المؤطرة للسوق، الرقابة المسبقة والمستمرة على الأنشطة الاقتصادية، سلطة توجيه الفاعلين الاقتصاديين عن طريق التوصيات والآراء والإنذارات، وترقية المنافسة ومنع الممارسات المقيدة لها كضمانة غير مباشرة لحماية المستهلك، وهو ما سنتناوله تباعًا، مع التركيز في هذا المطلب على الوظيفة التنظيمية[3].

المطلب الأول: سلطة إصدار اللوائح والقرارات التنظيمية المؤطرة للسوق

تُعتبر السلطة التنظيمية في صلب عمل سلطات الضبط الاقتصادي، إذ من خلالها تستطيع هذه السلطات وضع الإطار القاعدي الذي يتحرك ضمنه المتعاملون الاقتصاديون، وتُترجِم المبادئ التشريعية العامة لحماية المستهلك إلى قواعد تقنية دقيقة قابلة للتطبيق والمراقبة، وكما لاحظت العديد من الدراسات، فإن تنوّع صلاحيات سلطات الضبط الاقتصادي يظهر بوضوح في قدرتها على "إبداء الملاحظات والآراء والتوصيات" وإصدار قرارات تنظيمية، تسمح بتحديد التوجهات العامة للتدخل في القطاعات الاقتصادية محل اختصاصها، بما يضمن التوازن بين حرية المبادرة وحماية المستهلك[4].

[1] فرحات أحمد، حماية المستهلك في ظل التحولات الاقتصادية، دار هومة، الطبعة الأولى، الجزائر، 2010، ص 25.
[2] كمال زايدي، "التنظيم القانوني للسلطات الإدارية المستقلة في الجزائر"، مجلة الفقه والقانون، المجلد 4، العدد 12، الجزائر، 2015، ص 14.
[3] عبد القادر بوعبد الله، "الدور الوقائي لسلطات الضبط الاقتصادي في حماية المستهلك"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2017، ص 33.
[4] بلقاسم علي، سلطات الضبط الاقتصادي في الجزائر، دار الخلدونية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2015، ص 112.

الفرع الأول: طبيعة ونطاق السلطة التنظيمية للسلطات الإدارية المستقلة

أولا: الطبيعة القانونية للسلطة التنظيمية

1- السلطة التنظيمية بين مبدأ الفصل بين السلطات ومنطق الضبط الاقتصادي

من الناحية النظرية، يرتبط مفهوم السلطة التنظيمية ارتباطًا وثيقًا بمبدأ الفصل بين السلطات وبنظام تدرج القواعد القانونية؛ إذ يتولى البرلمان سنّ القواعد العامة المجردة ذات الطابع التشريعي، في حين تناط بالسلطة التنفيذية مهمة إصدار اللوائح والأنظمة اللازمة لتنفيذ هذه القوانين وتفصيلها، وفي هذا الإطار، ميّز الفقه الدستوري الجزائري بين السلطة التنظيمية "الأصلية" التي يمارسها رئيس الجمهورية والوزير الأول/رئيس الحكومة والوزراء بمقتضى الدستور، وبين باقي القرارات الإدارية ذات الطابع التنظيمي التي لا ترقى إلى مرتبة اللوائح التنفيذية بالمعنى الدستوري للكلمة، وإنما تظل خاضعة للقانون وخادمة له[1].

غير أن التطور الذي عرفته الدولة المعاصرة، مع الانتقال إلى اقتصاد السوق وتبني مبدأ المنافسة وفتح المجال أمام المبادرة الخاصة، فرض بروز ما يسمى بـ **سلطات الضبط المستقلة** كهيئات إدارية متخصّصة تتولى تنظيم قطاعات حساسة والتدخل فيها باسم "النظام العام الاقتصادي"،[2] وقد منح المشرع الجزائري هذه السلطات جملة من الاختصاصات كان من بينها إصدار قرارات ذات طابع عام ومجرد في ميادين محددة، ما أثار تساؤلًا فقهيًا حول مدى انسجام ذلك مع مبدأ الفصل بين السلطات، وإمكانية اعتبار هذا المنح شكلًا من أشكال "تفويض السلطة التنظيمية" من السلطة التنفيذية إلى هيئات مستقلة.

يُجمع الفقه الإداري المعاصر، في الجزائر وفي التجارب المقارنة، على أن هذا التطور لا يعني إنشاء سلطة تنظيمية موازية تنافس السلطة التنفيذية أو التشريعية، وإنما هو اعتراف بوجود **سلطة تنظيمية مشتقّة أو تقنية** ترتبط بوظيفة الضبط الاقتصادي، وتُمارس في إطار نصوص تشريعية مقيّدة، وضمن حدود قطاعية واضحة. لذا، يُنظر إلى القرارات التنظيمية الصادرة عن سلطات الضبط المستقلة على أنها امتداد تقني للقانون، وليست مصدرًا أصليًا للقاعدة القانونية، وهو ما تأكد من خلال الرقابة القضائية على هذه القرارات التي تعاملها كقرارات إدارية قابلة للإلغاء إذا تجاوزت نطاق القانون أو تعارضت معه[3].

[1] عمار عوابدي، القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الخامسة، الجزائر، 2007، ص 198.
[2] لخضر رابحي، "مجلس المنافسة كآلية لضمان النظام العام الاقتصادي"، مجلة القانون والأعمال، المجلد 2، العدد 8، الجزائر، 2018، ص 88.
[3] رابح شنيتي، "الطبيعة القانونية لقرارات سلطات الضبط الاقتصادي"، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 12، العدد 4، الجزائر، 2019، ص 65.

2-السلطة التنظيمية المشتقّة لسلطات الضبط في التشريع الجزائري

يُميز الفقه بين السلطة التنظيمية "بالطبيعة الدستورية" التي يحتكرها رئيس الجمهورية والوزير الأول/رئيس الحكومة والوزراء، وبين السلطة التنظيمية "المشتقّة" أو "التقنية" التي يمكن أن تُمنح للهيئات الإدارية المستقلة بموجب نص قانوني واضح، يحدد نطاقها وموضوعها والقطاعات التي تمارس فيها. وفي هذا السياق، كرّس المشرع الجزائري هذا الاتجاه حين أسند للعديد من سلطات الضبط الاقتصادي صلاحيات تنظيمية في حدود اختصاصها القطاعي، كما يتضح من:

- الأمر المتعلق بالمنافسة المعدّل والمتمم، والذي عرّف في مادته 3 فقرة (هـ) "الضبط" بأنه: "كل إجراء أيا كانت طبيعته، صادر عن أية هيئة عمومية يهدف بالخصوص إلى تدعيم وضمان توازن قوى السوق، وحرية المنافسة، ورفع القيود التي بإمكانها عرقلة الدخول إليها وسيرها المرن، وكذا السماح بالتوزيع الاقتصادي الأمثل لموارد السوق بين مختلف أعوانها". هذا التعريف يبيّن أن الضبط الاقتصادي ليس مجرد رقابة لاحقة على المخالفات، بل يتضمن بالضرورة تدخلًا تنظيميًا مسبقًا لإعادة توازن قوى السوق، وهو ما يستدعي تمكين سلطات الضبط من أدوات تنظيمية عامة[1].

- القوانين المنشئة لسلطات الضبط القطاعية (في الاتصالات، والسمعي البصري، والطاقة، والبورصة، وغيرها) التي تُسند لهذه الهيئات صراحة سلطة إعداد وتنفيذ قواعد تنظيمية تقنية تتعلق بشروط الدخول إلى السوق، ومعايير جودة الخدمة، وقواعد تعرفة الأسعار، وواجبات الإعلام والشفافية تجاه المستهلكين في القطاع المعني[2].

ويتجلى هذا التوجّه بوضوح في مجال المنافسة؛ فمجلس المنافسة، رغم كونه هيئة شبه قضائية تفصل في النزاعات المتعلقة بالممارسات المنافية للمنافسة، يمارس أيضًا وظائف استشارية وتنظيمية من خلال إصدار آراء وتوصيات ذات طابع عام، يُفترض أن توجه عمل السلطات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين، وتؤثر في صياغة السياسات العامة للمنافسة وحماية المستهلك. وتكتسب هذه الآراء

[1] أمر، 03-03، 19 يوليو 2003، يتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية رقم 43، 2003.
[2] نادية آيت زاي، "استقلالية السلطات الإدارية المستقلة في الجزائر: دراسة تحليلية"، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 33، العدد 1، الجزائر، 2018، ص 105.

والتوصيات طابعًا تنظيميًا عندما تُكرَّس في شكل لوائح أو دلائل أو مواثيق سلوكية يلتزم بها المتعاملون أو تُدرج في نصوص تنظيمية لاحقة[1].

من ناحية أخرى، يُظهر قانون 09- 03المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدّل والمتمم بالقانون 18- 09أن المشرع اعتمد تقنية "الإحالة التنظيمية"،[2] حين اكتفى برسم المبادئ العامة لسلامة المنتجات والخدمات وإعلام المستهلك وضمانه، تاركًا لسلطات الضبط والمصالح التقنية تحديد الكيفيات والشروط الدقيقة بواسطة نصوص تنظيمية. فمثلًا:

- المادة 9 من قانون 09- 03تُقرّر إلزامية أمن المنتوجات، لكن مرسومًا تنفيذيًا لاحقًا هو المرسوم التنفيذي رقم 13- 378المؤرخ في 5 محرّم 1435 الموافق 9 نوفمبر 2013 تولّى تحديد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، خاصة عبر الوسم والبيانات الإلزامية[3].
- المواد 6 و7 و12 من نفس القانون تتعلق بإلزامية النظافة والنظافة الصحية ومراقبة مطابقة المواد قبل وضعها للاستهلاك، وتركت بدورها لقرارات تنظيمية (تعليمات، مراسيم، قرارات وزارية مشتركة) تحديد المعايير الدنيا لسلامة المواد الغذائية وإجراءات المراقبة، ما يدل على أن **الحماية الفعلية للمستهلك لا تتحقق إلا عبر هذه السلطة التنظيمية التقنية**[4].

انطلاقًا من ذلك، يمكن القول إن السلطة التنظيمية لسلطات الضبط في مجال حماية المستهلك تُعد سلطة مشتقّة ومقيدة في آن واحد؛ فهي[5]:

- تستمد وجودها من نصوص تشريعية كقانون المنافسة وقانون 09- 03والمرسوم التنفيذي المتعلق بإعلام المستهلك.
- تمارس في إطار قطاعي محدد (الاتصالات، الطاقة، التجارة الداخلية، السمعي البصري)
- تهدف إلى **تفصيل وتكييف** القواعد التشريعية حسب خصائص كل قطاع، دون أن تنشئ من حيث المبدأ التزامات أو حقوقًا من العدم.

[1] حنان بن زيان، "سلطة مجلس المنافسة في ضبط السوق"، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 8، العدد 3، الجزائر، 2016، ص 66.
[2] قانون، 09-03، 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 15، 2009.
[3] مرسوم تنفيذي، 13-378، 9 نوفمبر 2013، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الجريدة الرسمية رقم 58، 2013
[4] محمدي فريدة، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار الهدى، الطبعة الأولى، الجزائر، 2008، ص 76.
[5] عبد الرزاق بن خرفية، "السلطة التنظيمية للسلطات الإدارية المستقلة"، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2019، ص 41.

ولذلك، تبقى هذه السلطة مرتبطة عضويا بوظيفة حماية المستهلك؛ إذ تتولى من خلال قراراتها التنظيمية ترجمة قواعد سلامة المنتجات وإعلام المستهلك والضمان والإشهار، المنصوص عليها في قانون 09-03، إلى معايير تقنية وعملية قابلة للتطبيق والمراقبة، مما يجعلها حجر الزاوية في الدور الوقائي والضبطي للسلطات الإدارية المستقلة[1].

ثانيا: مجالات ممارسة السلطة التنظيمية لحماية المستهلك

1- تنظيم شروط ممارسة الأنشطة ذات الارتباط المباشر بالاستهلاك

يُعد تنظيم شروط ممارسة الأنشطة الاقتصادية المتصلة مباشرة بالمستهلك من أهم مجالات ممارسة السلطة التنظيمية للسلطات الإدارية المستقلة، لأن لحظة "الدخول إلى السوق" تشكل في حد ذاتها لحظة حاسمة في بناء منظومة حماية المستهلك؛ فكلما كانت شروط الولوج وممارسة النشاط أكثر دقة وصرامة من الناحية المهنية والفنية والأخلاقية، كلما تقلّصت احتمالات تعرض المستهلك إلى مخاطر ناجمة عن ممارسة غير مسؤولة أو غير مؤهلة[2].

في هذا الإطار، يتقاطع قانون 04- 08المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية المعدّل والمتمم بالقانون 18- 08مع قانون 09- 03المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدّل والمتمم بالقانون 18-09، [3]ومع النصوص التنظيمية الصادرة عن وزير التجارة وسلطات الضبط القطاعية، لتشكّل في مجموعها إطارًا متكاملاً يحدد قواعد الترخيص بمزاولة الأنشطة ذات الصلة بالاستهلاك. فالقانون 04- 08 يضع القاعدة العامة من حيث إلزامية القيد في السجل التجاري، واحترام شروط ممارسة الأنشطة التجارية، بينما تأتي القرارات التنظيمية لتُفصّل بالنسبة لفئات معيّنة من الأنشطة شروطًا إضافية تتعلق بالملاءة المالية، والكفاءة المهنية، وامتلاك تجهيزات ملائمة لحفظ المواد، واحترام قواعد النظافة والسلامة الصحية.

وتُبرز التنظيمات الوزارية المتعلقة بـ "شروط ممارسة الأنشطة التجارية" أن وزير التجارة، استنادًا إلى المادة 5 من قانون 09-[4] 03التي تكلفه في مجال جودة السلع والخدمات وحماية المستهلك بـ "تحديد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والهيئات المعنية شروط وضع السلع والخدمات رهن الاستهلاك من حيث الجودة"، يمارس عمليًا سلطة تنظيمية واسعة من خلال المراسيم والقرارات التي تحدد شروط فتح واستغلال

[1] عبد القادر بوعبد الله، مرجع سابق، ص 45.
[2] عبد الله مقلاتي، اليات الضبط الاقتصادي في التشريع الجزائري، دار بلقيس، الطبعة الأولى، الجزائر، 2012، ص 67.
[3] قانون، 04-08، 14 أغسطس 2004، يتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية رقم 52، 2004.
[4] قانون، 18-09، 10 يونيو 2018، يعدل ويتمم القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 35، 2018.

المحلات التجارية والمخابر ومحلات البيع بالتجزئة، ومواصفات التجهيزات، وقواعد التخزين والعرض، وخاصة بالنسبة للمواد الغذائية الحساسة[1].

فالمرسوم التنفيذي رقم 13- 378المتعلق بإعلام المستهلك مثلًا[2]، وإن كان في ظاهره يخص جانب الإعلام، إلا أنه يدل على منطق عام لدى المشرع يتمثل في الاكتفاء بوضع مبادئ عامة في القانون (الإلزاميات المذكورة أعلاه)، ثم ترك التفاصيل الفنية والتنظيمية لسلطات الضبط والوزارات المعنية، وهو ما يمنح هذه السلطات هامشًا واسعًا في وضع شروط ممارسة الأنشطة الاقتصادية ذات الصلة بحماية المستهلك.

وبذلك، يتضح أن تنظيم شروط ممارسة الأنشطة الاقتصادية ذات الارتباط المباشر بالاستهلاك ليس مجرد "شرط شكلي" لدخول السوق، وإنما هو آلية تنظيمية وقائية فعّالة تُسهم في تصفية محيط التعامل قبل أن يرتبط المستهلك بأي عقد، وتضمن أن المتعامل الذي يصل إلى المستهلك قد اجتاز حدًا أدنى من الفلترة القانونية والفنية، بما ينسجم مع الفلسفة العامة لقانون حماية المستهلك وقمع الغش التي تضع سلامة المستهلك في مقدمة الأولويات.

2- ضبط معايير الجودة والسلامة الصحية للمنتجات والخدمات

يحتل ضبط معايير الجودة والسلامة الصحية للمنتجات والخدمات موقعًا مركزيًا في منظومة حماية المستهلك، إلى درجة يمكن معها القول إنّ سلامة المستهلك ليست سوى انعكاس مباشر لمستوى صرامة وفعالية هذه المعايير وكيفية فرضها على المتدخلين في السوق. وقد كرس المشرع الجزائري هذا البعد حين نصّ في قانون 09- 03المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدّل والمتمم بالقانون 18-09، على مجموعة من **الالتزامات الجوهرية** التي تقع على عاتق كل متدخل في عملية وضع المنتجات والخدمات للاستهلاك، سواء كان منتِجًا أو مستوردًا أو موزعًا أو بائعًا بالتجزئة[3].

فالمادة 4 من قانون 09- 03تقرر صراحة أنه "يجب على كل متدخل في عملية وضع المواد الغذائية للاستهلاك احترام إلزامية سلامة هذه المواد، والسهر على ألا تضر بصحة المستهلك"[4]، وهي

[1] سعاد طالبي، "آليات الرقابة المسبقة على الأنشطة الاقتصادية لحماية المستهلك"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 9، العدد 2، الجزائر، 2019، ص 54.
[2] حمزة بوعلي، "الحماية الإدارية للمستهلك وتطبيقاتها في الجزائر"، مجلة الحق، المجلد 11، العدد 2، الجزائر، 2014، ص 98.
[3] نبيل طويل، "قراءة في التعديلات الجديدة لقانون حماية المستهلك 18-09"، مجلة التعديلات القانونية، المجلد 1، العدد 1، الجزائر، 2018، ص 32.
[4] محمدي فريدة، مرجع سابق، ص 88.

صياغة تضع أساس الالتزام العام بضمان السلامة، بينما تأتي المواد 6 و7 لتؤكد "إلزامية النظافة والنظافة الصحية" للمنشآت والتجهيزات والعمال الذين يتعاملون مع المواد الغذائية، وتلزم المتدخلين باحترام ضوابط النظافة في جميع مراحل تصنيع المواد الغذائية وتحويلها وتوضيبها وتخزينها وتوزيعها، حتى لا تتعرض للتلف أو التلوث. كما تضيف المادة 9 إلزامًا خاصًا بـ "أمن المنتوجات"[1]، حين توجب أن لا يكون المنتوج في حد ذاته مصدر خطر على صحة أو سلامة المستهلك، في حين تنص المادة 11 [2]والمادة 12 على ضرورة احترام "المواصفات القانونية واللوائح الفنية"[3] في كل منتوج أو خدمة موجهة للاستهلاك، وعلى أن تلزم المتدخل بمتابعة مطابقة المنتوج منذ مرحلة الإنتاج إلى غاية تقديمه للمستهلك النهائي.

3- ضبط الشروط التعاقدية في عقود الاستهلاك

يتضمن قانون 09-03 مبدأ جوهريًا مؤداه بطلان الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، أي تلك الشروط التي تخلق اختلالًا واضحًا بين حقوق وواجبات الأطراف على حساب المستهلك، وقد ترك المشرع للقاضي سلطة واسعة في تقدير طابع التعسف، مع إمكان الاسترشاد بالقوائم الإرشادية للشروط التعسفية في التشريعات المقارنة[4].

إلا أن سلطات الضبط الاقتصادي يمكن أن تعزّز هذه الحماية عبر ممارسة دور تنظيمي يتمثل في:

إعداد قوائم استرشادية وطنية للشروط التي يُفترض فيها التعسف في قطاعات معينة (الاتصالات، الخدمات البنكية، العقود النموذجية للخدمات)

ثالثا: حدود السلطة التنظيمية وضمانات عدم الانحراف

منح سلطات الضبط الاقتصادي صلاحيات تنظيمية بهذه الأهمية يستدعي، من جهة أخرى، إحاطتها بمجموعة من القيود ضمانًا لاحترام مبدأ المشروعية وحماية لحرية التجارة والمنافسة وحقوق المتعاملين والمستهلكين على حد سواء. ويمكن إجمال أهم هذه الضمانات في ما يلي:

[1] سمير عبد المجيد، "النظام القانوني لحماية المستهلك من الشروط التعسفية"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2018، ص 39.
[2] إيمان بوزيد، "ضمانات حماية المستهلك في عقود الإذعان"، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 6، العدد 2، الجزائر، 2016، ص 48.
[3] قانون، 04-02، 23 يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية رقم 41، 2004.
[4] سامي عبد الحميد، "التوازن العقدي في المعاملات الاستهلاكية"، مجلة الحقوق، المجلد 9، العدد 3، الجزائر، 2020، ص 115.

التقيد بالنصوص التشريعية: لا يجوز للقرارات التنظيمية الصادرة عن هذه السلطات أن تنشئ التزامات أو عقوبات جديدة خارج ما نص عليه القانون، وإلا كانت مشوبة بعيب مخالفة القانون، ومعرّضة للإلغاء القضائي بطريق دعوى الإلغاء أمام القضاء الإداري.

احترام المبادئ العامة: يجب أن تحترم هذه القرارات مبادئ المساواة بين المتعاملين في السوق، وعدم التمييز دون مبرر، ومبدأ حرية التجارة والصناعة، وحرية المنافسة، وعدم رجعية القواعد القانونية، باستثناء ما إذا كان التشريع يقر خلاف ذلك في حدود ضيقة[1].

الخضوع للرقابة القضائية: تخضع اللوائح التنظيمية، شأنها شأن باقي القرارات الإدارية، لرقابة القضاء الإداري الذي يمكنه فحص مشروعية هذه النصوص من حيث الاختصاص والشكل والسبب والمحل والغاية، والتأكد من عدم الانحراف بالسلطة، وهو ما كرسته اجتهادات القضاء الإداري في مجال الرقابة على أعمال سلطات الضبط الإدارية المستقلة.

هذه الحدود لا تنقص من أهمية السلطة التنظيمية، لكنّها تؤطرها ضمن منطق دولة القانون، وتمنع تحول سلطات الضبط إلى سلطة تشريعية موازية، كما تمكّن المتعاملين والمستهلكين من الطعن في النصوص التنظيمية التي تمس حقوقهم بما لا سند له من القانون[2].

الفرع الثاني: الإجراءات والضوابط القانونية لإصدار القرارات التنظيمية ونفاذها

إذا كان مضمون السلطة التنظيمية يشكل جوهر الدور الوقائي للسلطات الإدارية المستقلة، فإن الإجراءات التي تُمارس عبرها هذه السلطة لا تقل أهمية؛ إذ إن احترامها شرط لصحة القرارات التنظيمية وقابليتها للنفاذ، كما أنه يترجم مبادئ الشفافية والمشاركة والتوقع القانوني التي تعد عناصر أساسية لحماية المستهلك في مجتمع السوق.

أولا: مراحل إعداد القرارات التنظيمية

تمر عملية إعداد القرارات التنظيمية بعدة مراحل مترابطة[1]:

[1] مصطفى بن أحمد، "الرقابة القضائية على أعمال سلطات الضبط الاقتصادي"، مجلة المحكمة العليا، المجلد 15، العدد 2، الجزائر، 2015، ص 102.

[2] يوسف خليفي، "آليات التحقيق والرقابة في قانون حماية المستهلك وقمع الغش"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية، المجلد 5، العدد 3، الجزائر، 2020، ص 29.

مرحلة دراسة الوضعية السوقية وتحليل المخاطر

تُعد مرحلة دراسة الوضعية السوقية وتحليل المخاطر نقطة الانطلاق الحقيقية لأي قرار تنظيمي تصدره السلطات الإدارية المستقلة في مجال حماية المستهلك، إذ لا يمكن تصور تنظيم فعّال للسوق دون أن يسبقه فهم دقيق لبنيتها، وطبيعة الفاعلين فيها، وأنماط السلوك السائدة، ونوعية المخاطر التي تهدد المستهلك في الواقع العملي. ولهذا السبب، تُجمع الدراسات في مجال صنع القرار الإداري على أن المرحلة الأولى في دورة اتخاذ القرار هي مرحلة "تحديد المشكلة وتشخيصها"، أي التعرف على الفجوة بين الوضع القائم والوضع المرغوب فيه، قبل الانتقال إلى مرحلة اختيار أدوات التدخل المناسبة[2].

في هذا السياق، تستعين السلطات الإدارية المستقلة بمجموعة من **الآليات والأدوات** التي تمكّنها من تكوين صورة موضوعية عن وضع السوق، من أهمها[3]:

- التحقيقات القطاعية والدراسات الميدانية: تقوم سلطات الضبط بإجراء تحقيقات قطاعية واسعة في مجالات معيّنة (المنتجات الغذائية، الدواء، خدمات الاتصالات، الخدمات المالية...)، تهدف إلى جمع معطيات كمية ونوعية حول الأسعار، وجودة المنتجات، وأنماط التوزيع، ومستوى احترام الالتزامات القانونية تجاه المستهلك. وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن هذه السلطات تملك، بموجب قوانينها المنشئة، صلاحيات واسعة في جمع المعلومات، والاطلاع على الوثائق، والدخول إلى مقرات النشاط، واستجواب المتعاملين، وهي صلاحيات تعدّ امتدادًا لوظيفة الضبط الوقائي قبل أن تكون أداة للردع فقط.

- تحليل شكاوى المستهلكين وجمعياتهم: يمثّل تدفق الشكاوى والعرائض من المستهلكين، سواء مباشرة إلى السلطات أو عن طريق جمعيات حماية المستهلك، مؤشرًا عمليًا مهمًا على وجود اختلالات في السوق، مثل تكرار حالات الغش، أو انتشار ممارسات تجارية مضللة، أو شيوع شروط تعسفية في عقود الاستهلاك. وقد أكد قانون 09- 03على دور الجمعيات والمجلس الوطني لحماية المستهلك كآليات مؤسساتية لتجميع هذه الشكاوى ونقلها إلى السلطات المعنية،

[1] مراد بوعياد، "القانون المرن ودوره في توجيه الفاعلين الاقتصاديين"، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2020، ص 18.
[2] يوسف خليفي، مرجع سابق، ص 34.
[3] نصر الدين مروان، "المواثيق الأخلاقية ودورها في توجيه السلوك التجاري"، مجلة أخلاقيات الأعمال، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2020، ص 12.

مما يسمح بتحويل "المعاناة الفردية" للمستهلكين إلى معطيات موضوعية تدخل في عملية بناء القرار التنظيمي.

- استثمار تقارير مصالح الرقابة الاقتصادية وقمع الغش: تُعد التقارير الدورية التي يُعدّها أعوان الرقابة الاقتصادية وقمع الغش، بناءً على المهام المنصوص عليها في المواد 25 و29 من قانون 09-03،[1] مصدرًا أساسيًا للمعلومات حول درجة احترام المتعاملين للمعايير القانونية والتنظيمية، وحول أنماط الغش والمخالفات الأكثر شيوعًا. فمن خلال هذه التقارير، تستطيع السلطات المعنية تحديد القطاعات أو المنتجات التي تعرف نسبًا مرتفعة من عدم المطابقة، أو الممارسات التي تتكرر فيها المخالفات، الأمر الذي يُبرّر اللجوء إلى وضع قواعد تنظيمية أكثر دقة أو أكثر صرامة لمعالجة هذه الاختلالات من المنبع.

- متابعة التطورات الدولية والالتزامات الإقليمية: بحكم أن الجزائر منفتحة على التجارة الدولية وتستورد قدرًا معتبرًا من المواد والمنتجات والخدمات، فإن السلطات الإدارية المستقلة لا تكتفي برصد الوضع الداخلي، بل تتابع كذلك التطورات الدولية في مجال حماية المستهلك وسلامة الغذاء، والمعايير التي تضعها الهيئات الدولية (مثل لجنة الدستور الغذائي Codex Alimentarius)، فضلًا عن الالتزامات الناشئة عن الاتفاقيات التجارية والإقليمية. هذه المتابعة تسمح بتحديد المخاطر "المستوردة" المرتبطة بمنتجات جديدة أو تقنيات تسويق حديثة، وتساعد في تكييف الإطار التنظيمي الوطني مع هذه التحولات، بما يحافظ على تنافسية السوق الوطنية دون المساس بمستوى حماية المستهلك[2].

المطلب الثاني: الرقابة المسبقة والمستمرة على الأنشطة الاقتصادية

تتبوّأ الرقابة المسبقة والمستمرة على الأنشطة الاقتصادية مكانة محورية ضمن الآليات الوظيفية للسلطات الإدارية المستقلة في مجال حماية المستهلك، إذ تنقل هذه السلطات من مستوى وضع القواعد العامة إلى مستوى متابعة كيفية دخول الأعوان الاقتصاديين إلى السوق وكيفية استمرارهم في ممارسته. فالرقابة المسبقة تتجسد في إخضاع بعض الأنشطة لنظام الترخيص أو الاعتماد قبل الشروع في الاستغلال، بما يسمح بالتحقق من توافر جملة من الشروط القانونية والفنية والمالية التي تشكل خطّ الدفاع الأول عن

[1] صليحة بن محمد، "النظام القانوني للإعذار والإنذار في المخالفات الاقتصادية"، مجلة الإدارة والتنمية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2018، ص 22.

[2] نوال بن عبد الله، "الجزاءات الإدارية كآلية لردع المخالفات الاقتصادية"، مجلة الحقوق والحريات، المجلد 7، العدد 4، الجزائر، 2021، ص 55.

المستهلك، وتمنع من البداية تسلل فاعلين غير مؤهلين أو غير ملتزمين بقواعد السلامة والجودة. أما الرقابة المستمرة فتستمر بعد منح الترخيص، من خلال المراقبة الدورية لمدى احترام المتدخلين للالتزامات التي فرضها عليهم قانون حماية المستهلك وقمع الغش وقانون الممارسات التجارية، سواء تعلّق الأمر بجودة المنتجات، أو شفافية المعاملات، أو توازن الشروط التعاقدية. وبهذا المعنى، فإن الرقابة بنوعيها لا تُعد مجرد أداة لكشف المخالفات بعد وقوعها، بل هي قبل ذلك وسيلة وقائية استباقية لضبط سلوك الأعوان الاقتصاديين بما يضمن بيئة سوقية آمنة ومتوازنة لصالح المستهلك.[1]

الفرع الأول: آليات الرقابة المسبقة

تستند آليات الرقابة المسبقة التي تمارسها السلطات الإدارية المستقلة في مجال حماية المستهلك إلى فكرة جوهرية مفادها أن حماية المستهلك لا يمكن أن تُترك لمرحلة ما بعد وقوع الضرر، وإنما يجب أن تبدأ من لحظة تنظيم دخول الأعوان الاقتصاديين إلى السوق، وذلك عن طريق إخضاع بعض الأنشطة الاقتصادية لنظام الترخيص أو الاعتماد المسبق، قبل السماح لهم بمزاولة نشاطهم فعليًا. وفي هذا الإطار، اعتمد المشرّع الجزائري سياسة تشريعية تقوم على التمييز بين الأنشطة التي يكفي فيها مجرد التصريح أو القيد في السجل التجاري، وبين الأنشطة الحساسة التي تستدعي، بحكم اتصالها المباشر بصحة المستهلك وسلامته وحقوقه الاقتصادية، رقابة قبلية مشددة. فالقانون رقم 09- 03المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل والمتمم،[2] وإن كان لا ينشئ بنفسه نظام تراخيص، إلا أنه يضع مجموعة من الالتزامات العامة في المواد 4 و6 و7 و9 و12، تتعلق بسلامة المنتجات، والنظافة والنظافة الصحية، وأمن المنتوجات، ومراقبة المطابقة، ويحيل في كثير من تفاصيلها على النصوص التنظيمية، بما في ذلك القرارات التي تضبط شروط ممارسة بعض الأنشطة وعلاقتها بسلامة المستهلك. هذه الفلسفة تتكامل مع القوانين القطاعية المنظمة لمهن وأنشطة معينة (كالدواء، الخدمات شبه الطبية، الاتصالات، النقل، الخدمات المالية وغيرها) التي تنص صراحة على منع ممارسة النشاط قبل الحصول على ترخيص أو اعتماد من الهيئة المختصة، وغالبًا ما تكون هذه الهيئة سلطة ضبط مستقلة أو إدارة متخصصة ذات طابع تقني، ما يجعل من الترخيص أداة ضبط وقائي لصالح المستهلك بامتياز[3].

[1] ليلى بلقاسم، "تأثير التركيز الاقتصادي على المنافسة وحقوق المستهلك"، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 10، العدد 4، الجزائر، 2021، ص 34.

[2] مريم بلعيد، "الضمانات الإجرائية أمام مجلس المنافسة"، مجلة القانون العام، المجلد 8، العدد 2، الجزائر، 2017، ص 76.

[3] حياة بن عيسى، "فعالية الغرامات التهديدية في الحد من الممارسات المقيدة للمنافسة"، مجلة المعيار، المجلد 8، العدد 1، الجزائر، 2021، ص 41.

في هذا السياق، تتحدد أولى آليات الرقابة المسبقة في **فحص ملفات طلبات الترخيص والاعتماد** وفق معايير موضوعية مستمدة من التشريع والتنظيم، ولا سيما من الالتزامات التي كرّسها قانون حماية المستهلك وقمع الغش. فالملف لم يعد يُنظر إليه كحزمة وثائق شكلية (سجل تجاري، عقد إيجار، بطاقة تعريف...)، وإنما يُتعامل معه باعتباره وسيلة للكشف عن مدى استعداد العون الاقتصادي لاحترام قواعد حماية المستهلك. لذلك تتضمن الشروط التي يُشترط توفرها لمنح الترخيص عناصر مرتبطة مباشرة بهذه الحماية، مثل توفر التجهيزات المناسبة لحفظ المواد الغذائية وفقًا لمقتضيات المواد 6 و7 من قانون 09-03[1] التي تلزم المتدخلين باحترام النظافة والنظافة الصحية في جميع مراحل وضع المواد الغذائية للاستهلاك، أو إثبات الوسائل التقنية لمراقبة المطابقة كما توحي بذلك المادة 12، أو تقديم ما يدل على التزام المتعامل باحترام المواصفات القانونية والمعايير المعمول بها المنصوص عليها في المادة 11 من القانون ذاته. وإلى جانب هذه الشروط القانونية والفنية، تُشترط أحيانًا عناصر أخرى لها صلة بسلامة العمليات الاقتصادية أيضًا، مثل الملاءة المالية أو التأمين المهني، حتى يكون المتدخل قادرًا على تحمّل المسؤولية وتعويض الأضرار التي قد تلحق بالمستهلك.[2] وبذلك تتحول دراسة الملف إلى آلية لفرز المتعاملين المؤهلين فعليًا لحماية المستهلك عن غيرهم، قبل منحهم الحق في دخول السوق[3].

وتتعمق هذه الرقابة المسبقة أكثر من خلال آلية ثانية هي **المعاينة الميدانية السابقة على منح الترخيص**، وهي آلية نصت عليها العديد من القوانين القطاعية، وتُمارس عمليًا في إطار المهام المخولة لأعوان الرقابة الاقتصادية وقمع الغش وسلطات الضبط، استنادًا إلى ما قرره قانون 09-03[4] من صلاحيات واسعة في البحث والتحري والمعاينة. فالمواد المتعلقة بمهام أعوان الرقابة، ولا سيما تلك التي تتناول حقهم في الدخول إلى المحلات المهنية والاطلاع على الوثائق وأخذ العينات، لا تُستعمل فقط بعد بدء النشاط، بل يمكن تعبئتها في سياق التحقق المسبق من توفر الشروط الضرورية لممارسة النشاط، خاصة في الأنشطة التي تمس مباشرة صحة المستهلك، مثل إنتاج المواد الغذائية وتحويلها وتخزينها، أو تقديم خدمات ذات مخاطر سلامة معينة. وعلى هذا الأساس، لا يكتفي الملف الورقي بإثبات احترام شروط النظافة والتهيئة، بل يتعين التحقق منها ميدانيًا، بما يترجم على أرض الواقع ما جاء في قانون

[1] طارق عبد السلام، "تسوية النزاعات الاستهلاكية بالطرق البديلة: الوساطة والتحكيم نموذجاً"، مجلة الأكاديمية للدراسات القانونية، المجلد 11، العدد 2، الجزائر، 2022، ص 19.

[2] زينب بن عودة، "دور التحكيم في منازعات الاستهلاك في ظل اختلال التوازن المعرفي"، مجلة التحكيم التجاري، المجلد 2، العدد 3، الجزائر، 2022، ص 27.

[3] أمين لعلاوي، "دور جمعيات حماية المستهلك في تحريك الدعوى العمومية"، مجلة العلوم الجنائية، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، 2017، ص 36.

[4] فاطمة الزهراء قادري، "حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري"، مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة، المجلد 3، العدد 15، الجزائر، 2017، ص 84.

09-[1] 03من التزام عام بضمان "سلامة وصلاحية" المنتجات وعدم تعريض المستهلك لخطر، كما ورد في المادة 4 وما يليها، ويحوّل هذا الالتزام إلى معيار عملي لتقييم مدى أحقية طالب الترخيص في ولوج السوق[2].

الفرع الثاني: آليات الرقابة اللاحقة والمستمرة

تُجسّد الرقابة اللاحقة والمستمرة الوجه المكمل للرقابة المسبقة على الأنشطة الاقتصادية؛ فإذا كانت هذه الأخيرة تستهدف "فلترة" المتعاملين قبل دخولهم السوق عبر أنظمة الترخيص والاعتماد، فإن الرقابة اللاحقة تنصرف إلى متابعة سلوكهم بعد ولوجهم فعليًا عالم المعاملات، وبالخصوص شكل ومضمون علاقاتهم التعاقدية مع فئة المستهلكين. وداخل هذا الإطار، تحتل مسألة **الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك** موقعًا مركزيًا، لأن خطر المساس بالمستهلك لا يأتي فقط من منتوج غير مطابق أو خدمة رديئة، بل كثيرًا ما يتسلّل في بنود عقدية مصوغة بطريقة تقنية تعجز الأغلبية عن فهم آثارها، أو في نماذج جاهزة (عقود إذعان) لا يملك فيها المستهلك سوى التوقيع دون مناقشة،[3] هنا يبرز دور السلطات الإدارية، إلى جانب القضاء، في تتبع هذه الشروط ورصدها والتدخل عند الاقتضاء للحد من آثارها.

لقد أدرك المشرّع الجزائري مبكرًا خطورة الشروط التعسفية، خاصة في سياق تحرير التجارة وتنامي الممارسات التجارية الحديثة، فوضع لها إطارًا قانونيًا في أكثر من نص، أهمها قانون الممارسات التجارية (04- 02المعدل والمتمم)[4] وقانون حماية المستهلك وقمع الغش (09- 03المعدل)[5]، مع إحالة واسعة على التنظيم لتحديد بعض الكيفيات التفصيلية وتفعيل آليات الرقابة الإدارية. ويفصح هذا التوجه عن قناعة تشريعية بأن ترك حماية المستهلك في هذا المجال للقاضي وحده، عبر الرقابة القضائية على العقود، غير كافٍ؛ لأن القاضي يتدخل بعد وقوع الضرر وبمناسبة نزاع فردي، في حين أن الشروط التعسفية غالبًا ما تكون مكرّرة في آلاف العقود النموذجية، وتحتاج إلى تدخل إداري ذي طابع عام يواجه الظاهرة في منبعها.

تبدأ آليات الرقابة اللاحقة والمستمرة من **مرحلة رصد الممارسات التعاقدية في السوق**، وذلك من خلال متابعة النماذج التعاقدية التي يعرضها الأعوان الاقتصاديون على المستهلكين. فالمتعاملون في

[1] عبد الكريم بن علي، "سحب الترخيص كعقوبة إدارية في النشاط التجاري"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 1، الجزائر، 2019، ص 21.
[2] رياض بن يوسف، "أثر قرارات سلطات الضبط على الجودة والأسعار"، مجلة حماية المستهلك، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2021، ص 50.
[3] سميرة بلقاضي، "الوساطة في النزاعات الاستهلاكية: دراسة مقارنة"، مجلة القانون المقارن، المجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2021، ص 39.
[4] إيمان بوزيد، مرجع سابق، ص 55.
[5] سامي عبد الحميد، مرجع سابق، ص 120.

قطاعات الخدمات، مثل الاتصالات، والمالية، والتأمين، والبيع بالتقسيط، والعقود السياحية، يعتمدون عقودًا مكتوبة موحدة تُدار غالبًا على شكل نماذج معدّة سلفًا، تتضمن أحكامًا مفصلة حول موضوع العقد، والتزامات الطرفين، ومدة العقد، وشروط الفسخ، والجزاءات، وبنود الإعفاء من المسؤولية، وغيرها. وفي غياب رقابة، يمكن لهذه النماذج أن تُحمِّل المستهلك التزامات مبالغًا فيها، أو تُقيّد حقوقه في الضمان أو العدول أو التعويض، أو تعفي المهني من المسؤولية عن إخلالاته الجوهرية. من هنا، تعتمد السلطات الإدارية المختصة، لاسيما في سلطات الضبط القطاعية ومصالح حماية المستهلك وقمع الغش، على تقنيات جمع العقود النموذجية، سواء بطلبها مباشرة من المهنيين، أو بالحصول عليها من خلال زيارات المراقبة الميدانية إلى المحلات ومراكز الخدمة، أو عبر الشكاوى التي يودعها المستهلكون وجمعياتهم مصحوبة بنسخ من العقود الموقعة[1].

بعد مرحلة الرصد، تأتي مرحلة **تحليل هذه الشروط في ضوء النصوص الآمرة** التي وضعها المشرّع، والتي تقرّر بطلان الشروط التعسفية أو عدم قابليتها للاحتجاج في مواجهة المستهلك، حتى لو وافق عليها شكليًا، في هذا الإطار، تُعتبر القاعدة الجوهرية أن كل شرط يُحدث اختلالًا واضحًا في التوازن بين حقوق والتزامات الطرفين على حساب المستهلك، أو ينتقص من الحقوق التي قررها له القانون (كحق الإعلام، وحق الضمان، وحق الاسترجاع في حالات معينة، وحق التعويض عن الضرر)، يُعد شرطًا تعسفيًا. وبناءً على ذلك، تقوم المصالح الفنية والقانونية داخل السلطات الإدارية بدراسة بنود العقود النموذجية، وتحديد الشروط التي يُحتمل أن تكون تعسفية، كالشروط التي تعفي المهني من المسؤولية عن عيوب الشيء أو التأخير في التنفيذ، أو تلك التي تجيز له تعديل الأسعار أو شروط الخدمة بشكل أحادي دون موافقة المستهلك، أو تشترط جزاءات مالية مبالغًا فيها عند الفسخ من جانب المستهلك، أو تحظر عليه اللجوء إلى القضاء أو تقيّده بشكل غير مبرر[2].

المطلب الثالث: سلطة توجيه الفاعلين الاقتصاديين

تُجسّد سلطة توجيه الفاعلين الاقتصاديين أحد الأبعاد الراقية في عمل السلطات الإدارية المستقلة، إذ لا يقتصر تدخلها على سنّ اللوائح وفرض الجزاءات، بل يمتدّ إلى **التأثير في السلوك** عبر أدوات غير ملزمة أو شبه ملزمة، تجمع بين الإقناع والضغط المعنوي والتنبيه المسبق. هذا التوجّه ينسجم مع فلسفة حماية المستهلك في التشريع الجزائري، التي لا تقوم فقط على الردع والعقاب (قانون 09- 03المتعلق

[1] سمير عبد المجيد، مرجع سابق، ص 41.
[2] محمدي فريدة، مرجع سابق، ص 95.

بحماية المستهلك وقمع الغش)[1] وإنما تعتمد أيضًا على الإرشاد والتثقيف والتنسيق، من خلال دور جمعيات حماية المستهلك والمجلس الوطني لحماية المستهلك، وسلطات الضبط القطاعية، وما تصدره هذه الهيئات من آراء وتوصيات ومذكرات تفسيرية وتنبيهية.

وتندرج ضمن هذه السلطة صورتان أساسيتان[2]:

- أساليب **القانون المرن (Soft Law)** مثل الآراء والتوصيات والمذكرات التفسيرية والدلائل العملية، التي لا تحمل في ذاتها قوة الإلزام القانوني المباشر، لكنها تؤثر بقوة في سلوك الأعوان الاقتصاديين، وتوجّه عمل الإدارة والقضاء.
- **التدابير التنبيهية** من إعذارات وإنذارات وملاحظات رسمية، التي تسبق العقوبة الإدارية أو الجزائية، وتُمهّد لها، وتمنح للمتعامل فرصة لتصحيح وضعه قبل اتخاذ الجزاءات.

سنتناول هذين الفرعين في ما يلي.

الفرع الأول: أساليب القانون المرن (Soft Law) كإصدار الآراء والتوصيات التوجيهية

1- مفهوم القانون المرن ودوره في حماية المستهلك

يقصد بأساليب القانون المرن كل تلك الأدوات التنظيمية التي تصدر عن السلطات الإدارية أو الهيئات الاستشارية أو سلطات الضبط، والتي لا تتخذ شكل قواعد آمرة ملزمة (لوائح، قرارات تنظيمية)، وإنما تصدر في شكل آراء، توصيات، مذكرات تفسيرية، دلائل مهنية، مواثيق سلوك، خطوط توجيهية... يكون هدفها **توجيه السلوك** وشرح القواعد القائمة وملء الفراغات العملية، دون أن ترتب في ذاتها جزاءات مباشرة عند مخالفتها[3].

في مجال حماية المستهلك، يكتسي هذا النمط من الأدوات أهمية خاصة، لأن تعقّد المعاملات الاقتصادية وتطور التقنيات المستعملة في التسويق والإشهار والعقود الإلكترونية يجعل من الصعب على المشرّع أن يواكب كل التفاصيل بنصوص آمرة صلبة؛ لذا يُترك هامش لسلطات الضبط والهيئات المعنية لتوضيح كيفية تطبيق القانون 09- 03وقانون الممارسات التجارية على الحالات المتجددة[4]، من خلال إصدار توصيات وبيانات تفسيرية. هذه الأدوات لا تُنشئ التزامًا من العدم، لكنها تفسّر مضمون الالتزامات العامة

[1] عبد القادر بوعبد الله، مرجع سابق، ص 60.
[2] مراد بوعياد، مرجع سابق، ص 22.
[3] نصر الدين مروان، مرجع سابق، ص 18.
[4] نادية آيت زاي، مرجع سابق، ص 112.

(السلامة، الإعلام، الضمان، منع الشروط التعسفية...) وتبيّن السلوك المتوقع من المتعاملين الاقتصاديين.

2- الآراء والتوصيات الصادرة عن الهيئات والسلطات المختصة

من بين أبرز أدوات القانون المرن **الآراء والتوصيات** التي تصدر عن سلطات الضبط المستقلة والهيئات الاستشارية ذات الصلة بحماية المستهلك.

- فمن جهة، يضطلع **مجلس المنافسة** بدور استشاري مهم، إذ يمنحه القانون المنظم للمنافسة صلاحية إبداء الرأي في مشاريع النصوص ذات الصلة بالمنافسة وحماية المستهلك، وإصدار توصيات إلى السلطات العمومية أو المتعاملين الاقتصاديين حول الممارسات التي يرى أنها مقيدة للمنافسة أو مضرة برفاهية المستهلك، هذه الآراء، وإن لم تكن ملزمة، تشكل مرجعًا تقنيًا وقانونيًا، وغالبًا ما تُؤخذ في الاعتبار عند صياغة التنظيم أو عند تقييم سلوك المتعاملين. وتنعكس حماية المستهلك هنا بصورة غير مباشرة من خلال تعزيز المنافسة ومنع الاتفاقات أو الممارسات التي تهدف إلى رفع الأسعار أو الحد من الاختيار أو تقليص الجودة[1].
- ومن جهة ثانية، يتجلى دور **المجلس الوطني لحماية المستهلك** – المُشار إليه في التنظيم الوزاري لقطاع التجارة – في تقديم اقتراحات وتوصيات للسلطات العمومية حول التدابير الكفيلة بتحسين حماية المستهلك، وكذا إبداء الرأي في مشاريع النصوص المتعلقة بهذا المجال. هذه التوصيات تعبر عن رؤية مركّبة تجمع ممثلي الوزارات، والهيئات المهنية، وجمعيات حماية المستهلك، وتسمح بنقل انشغالات المستهلكين في شكل مقترحات عملية قد تُترجم لاحقًا إلى نصوص تنظيمية أو سياسات عمومية[2].

كما تصدر مديريات التجارة وجهاز الرقابة الاقتصادية في كثير من الأحيان **مذكرات تفسيرية وتعليمات دورية** موجّهة للمتعاملين الاقتصاديين، توضّح كيفية تطبيق بعض أحكام قانون 09- 03وقانون الممارسات التجارية، مثل: كيفية عرض الأسعار، شروط الفوترة، كيفية تطبيق أحكام الضمان، الحالات التي يُعد فيها الإشهار مضللاً، ضوابط التخفيضات والبيوع بالتقسيط... هذه الوثائق، رغم كونها غير منشورة دائمًا في الجريدة الرسمية، يتم تداولها في الأوساط المهنية وتُعامل عمليًا كمرجع يجب على

[1] حنان بن زيان، مرجع سابق، ص 77.
[2] أمين لعلاوي، مرجع سابق، ص 34.

الأعوان الاقتصاديين احترامه، لأن مخالفة ما تضمنته قد تعتبر قرينة على عدم احترام النصوص القانونية الأصلية[1].

3- المواثيق والدلائل العملية كأدوات لتوجيه السلوك

إلى جانب الآراء والتوصيات، تلجأ بعض السلطات الإدارية المستقلة إلى إعداد **دلائل عملية** و«مواثيق سلوك» موجهة لفئات معيّنة من المتعاملين، تتضمن قواعد مهنية وأخلاقية تفصيلية تتعلق بطريقة التعامل مع المستهلك، وإعلامه، واحترام خصوصيته، وكيفية معالجة شكاواه. مثل هذه المواثيق، التي بدأت تظهر في عدد من القطاعات (الخدمات المالية، الاتصالات، التجارة الإلكترونية)، تمثّل ترجمة عملية لمقتضيات قانون 09- 03فيما يتعلق بالإعلام والشفافية وحسن النية في تنفيذ العقد[2].

هذه الأدوات تكتسب أهميتها من كونها تُقرّب النص القانوني من الواقع، وتقدّم للمتعاملين أمثلة ملموسة للسلوك المقبول والممنوع، مما يُيسّر عليهم الامتثال الطوعي، ويُخفف من الحاجة إلى التدخل القسري. كما تُساعد القضاة وجمعيات حماية المستهلك في تقييم مدى احترام الأعوان الاقتصاديين لمعايير حسن السلوك التجاري، إذ يمكن الاستئناس بما يرد في هذه الدلائل عند تكييف بعض الأفعال أو تفسير بعض الالتزامات[3].

وبذلك، يشكل القانون المرن في مجمله **طبقة وسيطة** بين النص التشريعي والتطبيق العملي، تساهم في توجيه سلوك الأعوان الاقتصاديين قبل وقوع المخالفة، وتُرسّخ ثقافة الامتثال الطوعي لقواعد حماية المستهلك، دون أن تحل محل القانون أو تلغي دور الجزاءات عند الاقتضاء.

الفرع الثاني: التدابير التنبيهية

1- مفهوم التدابير التنبيهية وموقعها بين الإرشاد والجزاء

التدابير التنبيهية هي تلك الإجراءات التي تتخذها السلطات الإدارية المختصة تجاه عون اقتصادي ثبت – من خلال الرقابة اللاحقة أو الشكاوى أو التحقيقات – أنه ارتكب مخالفة لقواعد حماية المستهلك أو شرع في ذلك، لكنها لم تصل بعد إلى درجة تستدعي فورًا توقيع جزاء إداري أو إحالة جزائية، أو ترى الإدارة أن من المناسب منحه فرصة لتصحيح وضعه قبل الانتقال إلى العقاب. تأخذ هذه التدابير

[1] فاطمة الزهراء قادري، مرجع سابق، ص 89.
[2] حمزة بوعلي، مرجع سابق، ص 105.
[3] نبيل طويل، مرجع سابق، ص 44.

شكل **إعذارات وإنذارات وملاحظات مكتوبة** تُبلَّغ للمتعامل، وتحدد له المخالفة المنسوبة إليه، وتدعوه إلى التوقف عنها أو تصحيحها خلال أجل معين، تحت طائلة اتخاذ إجراءات أشد[1].

بهذا المعنى، تشكل التدابير التنبيهية حلقة وسطى بين أساليب القانون المرن (التي توجه السلوك بصفة عامة) وبين سلطات الردع (الجزاءات الإدارية والجزائية)، وتمثل ترجمة عملية لمبدأ التدرج في استعمال وسائل الضبط، واعتبار الجزاء آخر الحلول، خاصة عندما يكون بالإمكان تحقيق حماية المستهلك عبر التصحيح الطوعي والسريع دون اللجوء إلى إجراءات ثقيلة[2].

2- الإعذار كوسيلة لإصلاح الأوضاع المخالفة

يُعتبر **الإعذار** من أهم صور التدابير التنبيهية، إذ تتوجه الإدارة إلى العون الاقتصادي المخالف بمراسلة رسمية أو محضر معاينة يُبيّن المخالفة المرتكبة (مثلاً: عدم احترام قواعد الوسم، غياب عرض الأسعار، شروط تعاقدية مخالفة للنصوص، غياب اللغة المفهومة للمستهلك، عدم توفير شروط النظافة...)، وتمنحه أجلًا لتدارك الوضع وإعادة الأمور إلى نصابها.

في سياق قانون حماية المستهلك وقمع الغش، يُستفاد من المنطق العام للنص أن المشرّع، رغم تشديده على الجزاءات، لم يمنع الإدارة من اتباع أسلوب الإعذار أولًا، خصوصًا في المخالفات التي لا تترتب عليها أضرار جسيمة أو فورية لسلامة المستهلك، أو في الحالات التي يكون فيها الجهل أو سوء الفهم للنصوص سببًا في عدم الامتثال. فالإدارة هنا تستعمل سلطتها التنظيمية والرقابية في إطار مقاربة تصحيحية قبل أن تكون عقابية، ما دام المتعامل يبدي استعدادًا للتعاون[3].

عمليًا، يمكن أن يتضمن الإعذار: وصفًا للمخالفة، الإشارة إلى النصوص القانونية والتنظيمية الواجبة التطبيق، تحديد أجل معين لتصحيح الوضع، التنبيه إلى أن عدم الامتثال قد يترتب عليه تفعيل الجزاءات المنصوص عليها في القانون، سواء كانت غرامات مالية أو تدابير إدارية مثل الغلق المؤقت للمحل أو سحب الترخيص في الحالات الأشد. وبذلك، يكون الإعذار في حد ذاته أداة قوية لتوجيه المتعامل نحو الامتثال، لأنه يُشعره بأن الإدارة تراقب سلوكه، مع منحه في الوقت نفسه فرصة لتفادي العقوبة عبر التصحيح[4].

[1] صليحة بن محمد، مرجع سابق، ص 28.
[2] بلقاسم علي، مرجع سابق، ص 150.
[3] صليحة بن محمد، مرجع سابق، ص 31.
[4] نوال بن عبد الله، مرجع سابق، ص 66.

3- الإنذار كإعلان عن انتقال محتمل إلى مرحلة الردع

أما **الإنذار**، فيُعد خطوة أكثر شدّة من الإعذار، ويستعمل عادة عندما يتبيّن للإدارة أن المتعامل لم يستجب للإعذارات السابقة، أو أن المخالفة من الخطورة بحيث تستدعي التنبيه الصريح إلى أن استمرارها سيؤدي إلى تطبيق جزاءات محددة. فالإنذار ليس مجرد دعوة للتصحيح، بل هو تقريبًا "آخر فرصة" تُمنح للمتعامل قبل تفعيل سلطات الردع[1].

من الناحية القانونية، يُستفاد من هيكلة قانون حماية المستهلك وقمع الغش ومن النصوص المتصلة بالمخالفات الاقتصادية أن المشرّع يشجع على التدرج في مواجهة المخالفات، لكنه في الوقت نفسه يمنح الإدارة سلطة تقديرية في تجاوز مرحلة الإنذار حين يتعلق الأمر بمخالفات جسيمة تمسّ بالصحة العامة أو السلامة الجسدية للمستهلك أو تتسم بطابع الغش والتضليل المتعمد. في مثل هذه الحالات، يمكن الانتقال مباشرة إلى الإجراءات القمعية. أمّا في المخالفات الأخرى، فيُعد الإنذار وسيلة فعّالة لإظهار جدية الإدارة وإبلاغ المتعامل بأن سلوكه أصبح على حافة استدعاء الجزاءات.

الإنذار، كالإعذار، يُصاغ في وثيقة رسمية تذكر الوقائع المشاهَدة، والنصوص القانونية المطبقة، والإجراءات التي يمكن أن تُتخذ في حال عدم الاستجابة (غرامات، غلق مؤقت، إحالة إلى القضاء...)؛ ما يمنحه وزنًا قانونيًا ومعنويًا كبيرًا، ويدفع غالبًا المتعاملين إلى مراجعة ممارساتهم خوفًا من التصعيد[2].

4- الترابط بين التوجيه والتنبيه والجزاء في حماية المستهلك

يتّضح من خلال ما سبق أن أساليب القانون المرن (الآراء، التوصيات، المذكرات التفسيرية، المواثيق)، والتدابير التنبيهية (الإعذارات والإنذارات) ليست أدوات منفصلة، بل حلقات في سلسلة واحدة تبدأ بالتوجيه العام، ثم التدخل الفردي التنبيهي، وقد تنتهي، عند الاقتضاء، إلى توقيع الجزاءات المنصوص عليها في قانون 09- 03وغيره من القوانين ذات الصلة (غرامات، غلق، سحب رخص...). هذا الترابط يكرس رؤية متدرّجة للضبط الاقتصادي، تجعل من **التوعية والتصحيح** الطريق الأول، ومن **الردع** الطريق الأخير، بما يحقق توازنًا بين ضرورة حماية المستهلك وضرورة عدم خنق النشاط الاقتصادي بإفراط في العقوبات[3].

وبهذا المعنى، تشكّل سلطة توجيه الفاعلين الاقتصاديين من خلال أساليب القانون المرن والتدابير التنبيهية إحدى أهم الآليات الذكية التي تعتمدها السلطات الإدارية المستقلة في حماية المستهلك؛ فهي

[1] عبد الله مقلاتي، مرجع سابق، ص 80.
[2] عبد الرزاق بن خرفية، مرجع سابق، ص 49.
[3] كمال زايدي، مرجع سابق، ص 58.

تُسهم في خلق ثقافة امتثال طوعي للقانون، وتُشرك المتعاملين في تحمل مسؤولياتهم، وتخفف العبء عن القضاء وعن أجهزة القمع، وتسمح ببناء علاقة أكثر توازنًا بين الإدارة والسوق، قوامها الحوار والتنبيه قبل الجزاء، دون المساس بحق المستهلك في حماية فعّالة كلما دعت الضرورة إلى تفعيل الأدوات الردعية.

المطلب الرابع: ترقية المنافسة الحرة ومنع الممارسات المقيدة كضمانة غير مباشرة للمستهلك

تُظهر التجارب المقارنة، وكذا التنظيم الجزائري، أن حماية المستهلك لا تتحقق فقط عبر قواعد خاصة (سلامة المنتجات، الإعلام، الضمان...) وأجهزة رقابة وقمع غش، بل تقوم أيضًا على **بنية سوق تنافسية** تمنع تمركز القوة الاقتصادية في يد فاعلين قلّة، أو لجوء الأعوان الاقتصاديين إلى اتفاقات وممارسات من شأنها تعطيل المنافسة ورفع الأسعار وخفض الجودة. فالمستهلك لا يختار فقط بين منتج مطابق أو غير مطابق، بل يختار بين أسعار مختلفة وجودات متنوعة وعروض متنافسة؛ وكلما كانت المنافسة حرة ومنظمة، كلما كان موقعه التفاوضي أفضل، وكلما ارتفعت حظوظه في الحصول على أسعار أقل وجودة أعلى وخدمات أفضل. من هنا، يُنظر إلى **قانون المنافسة ومجلس المنافسة** في الجزائر بوصفهما آليتين لحماية المستهلك بصفة غير مباشرة: فمكافحة الممارسات المقيدة للمنافسة والوضعيات الاحتكارية لا تحمي مجرد "حرية السوق"، بل تُترجم في النهاية إلى حماية لرفاهية المستهلك. ينقسم هذا المطلب إلى فرعين: الأول يبرز دور مجلس المنافسة في مكافحة الممارسات المقيدة والوضعيّات الاحتكارية، والثاني يبيّن الانعكاسات الإيجابية لقراراته على الجودة والأسعار ورفاهية المستهلك[1].

الفرع الأول: دور مجلس المنافسة في مكافحة الممارسات المقيدة والوضعيات الاحتكارية

1- مجلس المنافسة كسلطة ضبط وحماية لآليات السوق

أنشأ المشرّع الجزائري مجلس المنافسة كهيئة إدارية مستقلة ذات طابع "ضبطي/شبه قضائي" مكلفة بالسهر على احترام قواعد المنافسة في السوق، ومنع كل الممارسات التي من شأنها عرقلة عملها السليم. هذه الوضعية بين "الضبط" و"القضاء" تمنحه صلاحيات واسعة في استقبال الإخطارات والشكاوى، والتحقيق، واتخاذ قرارات يمكن أن تشتمل على أوامر وقف سلوكيات معينة أو توقيع غرامات على المخالفين. فلسفة هذا التنظيم تقوم على أن المنافسة ليست حالة طبيعية دائمة، بل تُهدَّد باستمرار باتفاقات سرية، أو تحالفات أفقية وعمودية، أو إساءة لاستغلال قوة السوق، أو عمليات تركيز تؤدي إلى

[1] كمال زايدي، مرجع سابق، ص 63.

احتكارات أو شبه احتكارات؛ لذا تحتاج إلى هيئة متخصصة تراقب "لعبة السوق" وتعيد توازنها عند الخلل[1].

في هذا الإطار، لا ينظر المشرّع إلى مجلس المنافسة على أنه يحمي "المنافسة من أجل المنافسة"، وإنما يحمي المنافسة باعتبارها أداة لتحقيق **رفاهية المستهلك** :لأن المنافسة الفعّالة هي التي تُفضي إلى أسعار أقرب إلى التكلفة، وإلى تحفيز الابتكار وتحسين الجودة، وإلى توسيع حرية الاختيار أمام المستهلك، ومنع التعسف في استغلال موقع قوة. ولهذا، فكثير من القوانين المقارنة تربط صراحة بين هدف حماية المنافسة وهدف حماية المستهلك، حتى وإن تمّ ذلك في مستويين مختلفين (مباشر وغير مباشر)[2]

2- مكافحة الاتفاقات والممارسات المقيدة للمنافسة

من الوظائف الأساسية لمجلس المنافسة مكافحة **الاتفاقات والممارسات المقيدة للمنافسة**، مثل الاتفاقات السرية على الأسعار (الكارتلات)، أو تقاسم الأسواق، أو تنظيم الإنتاج أو توزيع الحصص بهدف التحكم في العرض والأسعار. هذه الممارسات، رغم أنها تتم بين المتعاملين فيما بينهم، تنعكس مباشرة على المستهلك، لأنه يفقد نتيجة لها "ثمرات المنافسة"؛ فلا تعود الأسعار تعبيرًا عن منافسة حقيقية في الكفاءة والتكلفة، بل عن تواطؤ اصطناعي.

يتدخل مجلس المنافسة في هذا المجال عبر آليات متعددة[3]:

- تلقي الإخطارات والشكاوى من المتعاملين الاقتصاديين أو المستهلكين أو جمعياتهم أو السلطات العمومية، بشأن ممارسات يُشتبه في أنها مقيدة للمنافسة.
- فتح التحقيقات، إما بناءً على هذه الإخطارات أو من تلقاء نفسه، في أسواق معيّنة، خاصة تلك التي تظهر فيها مؤشرات على ارتفاع غير مبرّر للأسعار أو توحّد مفاجئ في شروط البيع.
- تحليل طبيعة الممارسات المشتبه فيها في ضوء معايير القانون، لتحديد ما إذا كانت اتفاقات صريحة أو ضمنية، أفقية بين منافسين، أو عمودية بين موردين وموزعين، وما إذا كان لها أثر ملموس على المنافسة والسوق.

[1] لخضر رابحي، مرجع سابق، ص 101
[2] عمار عوابدي، مرجع سابق، ص 210.
[3] رابح شنيتي، مرجع سابق، ص 73.

- إصدار قرارات تأمر بوقف هذه الممارسات، وقد تقرنها بغرامات مالية تهدف إلى ردع الأطراف عن تكرارها، وتُرسل في الوقت ذاته إشارة لبقية المتعاملين في السوق بأن مثل هذا السلوك لن يمر دون عقاب.

هذا الدور في مواجهة الاتفاقات المقيدة للمنافسة، وإن بدا موجهاً في ظاهره نحو حماية "الخصوم" في السوق من تواطؤ بعضهم، إلا أن المستفيد النهائي منه هو المستهلك، الذي يعود يتمتع بأسعار ناتجة عن منافسة فعلية، لا عن تحالفات مغلقة.

3-مواجهة إساءة استغلال الوضع المهيمن والوضعيّات الاحتكارية

إلى جانب الاتفاقات، يتولى مجلس المنافسة مهمة التصدي لـ **إساءة استغلال الوضع المهيمن** في السوق، أي الحالة التي يمتلك فيها عون اقتصادي أو مجموعة أعوان قوة سوقية تمكّنهم من فرض شروطهم على الزبائن أو الموردين أو المنافسين، ويستعملون هذه القوة بشكل تعسفي، فالقانون لا يجرّم "الوضع المهيمن" في حد ذاته، لأنه قد يكون ثمرة نجاح اقتصادي مشروع، لكنه يجرّم إساءة استغلال هذا الوضع عبر ممارسات مثل: فرض أسعار مفرطة أو تمييزية، فرض شروط تجارية غير مبررة، رفض البيع أو الشراء دون سبب موضوعي، ربط بيع منتج بشراء منتج آخر (البيع المرتبط)، التضييق على دخول منافسين جدد إلى السوق عبر ممارسات إقصائية[1].

4- ضبط عمليات التركيز الاقتصادي ومنع تكوّن الاحتكارات الضارة

تلعب عمليات الاندماج والاستحواذ بين الشركات، إذا لم تُضبط، دورًا مهمًا في تكوين احتكارات أو أوضاع مهيمنة جديدة تقلل المنافسة في السوق. لذلك، يخوّل قانون المنافسة لمجلس المنافسة صلاحية فحص عمليات **التركيز الاقتصادي** الكبرى، قبل أو بعد إجرائها، للتأكد من أنها لا تؤدي إلى عرقلة المنافسة بشكل جوهري.

في هذا المجال، يمكن للمجلس[2]:

- قبول العملية كما هي، إذا تبين أن أثرها على المنافسة محدود، أو أن لها منافع تفوق أضرارها (مثل تحقيق وفورات الحجم، أو تحسين الكفاءة، بما قد يعود بالفائدة على المستهلك في شكل أسعار أقل أو جودة أعلى).

[1] ليلى بلقاسم، مرجع سابق، ص 39.
[2] مريم بلعيد، مرجع سابق، ص 82.

- قبول العملية بشروط، كأن يطلب التخلي عن بعض الأصول أو الأنشطة لتفادي تركّز مفرط في قطاع معين.
- الاعتراض على العملية ورفضها، إذا وجد أنها ستؤدي إلى سيطرة فاعل واحد أو قلّة من الفاعلين على السوق بما يقوّض المنافسة.

هذه الرقابة على التركيز تُترجم في النهاية إلى حماية لبنية سوق تعددية ومتنوعة، تمنح المستهلك بدائل أكثر، وتمنع تكوّن "محتكرين جدد" يصعب كسر قوتهم لاحقًا.

الفرع الثاني: الانعكاسات الإيجابية لقرارات مجلس المنافسة على الجودة والأسعار ورفاهية المستهلك

1-أثر القرارات على مستوى الأسعار وحرية الاختيار

عندما يتدخل مجلس المنافسة لإبطال اتفاقات سرية على الأسعار أو لتقييد ممارسات احتكارية تهدف إلى رفع الأسعار بشكل مصطنع، فإنه يُحرّر فعليًا آلية السعر من الضغوط الاصطناعية ويعيدها إلى منطق العرض والطلب والمنافسة في الكفاءة. هذا يعني أن المستهلك، الذي كان يدفع سعرًا متضخمًا بسبب تواطؤ بين مورّدين أو مسيطرين على السوق، يصبح قادرًا على الاستفادة من انخفاض تدريجي في الأسعار أو على الأقل من منع زيادات غير مبررة. كذلك، عندما تُمنع ممارسات تقسيم السوق أو توزيع الحصص، تُفتح أمام المستهلك إمكانية اختيار موردين جدد لم يكن بإمكانهم دخول السوق أو التوسع فيه سابقًا[1].

وبالمثل، فإن الرقابة على عمليات التركيز الاقتصادي تمنع تكوين مواقع قوة مفرطة يمكن أن تُستخدم لفرض أسعار أو شروط لا تعكس منافسة حقيقية. فترفض بعض عمليات الاندماج أو تقبلها بشروط تتيح بقاء منافسين آخرين في السوق،[2] النتيجة العملية لذلك هي بقاء **خيارات متعددة** أمام المستهلك، بدل أن يجد نفسه رهينة مزود واحد أو اثنين يحددان السعر والجودة دون ضغط تنافسي حقيقي.

2- تحفيز الجودة والابتكار في مصلحة المستهلك

لا ينعكس تدخل مجلس المنافسة فقط على الأسعار، بل على **جودة المنتجات والخدمات** أيضًا. ففي سوق تنافسية خاضعة لضبط فعال، يدرك الأعوان الاقتصاديون أن المستهلك قادر على تغيير مزوديه بسهولة إذا لم يحصل على الجودة المناسبة، وأن الممارسات التي تهدف إلى خفض الجودة مع

[1] رياض بن يوسف، مرجع سابق، ص 55.
[2] ليلى بلقاسم، مرجع سابق، ص 42.

الحفاظ على السعر لن تمرّ دون عقاب إذا كانت مرتبطة بممارسات مضادة للمنافسة (مثل الاتفاق على مستويات دنيا للجودة، أو تقاسم السوق بما يُضعف الحوافز على تحسين الخدمة)[1].

المبحث الثاني: الدور العلاجي والردعي للسلطات الإدارية المستقلة

تظهر أهمية الدور العلاجي والردعي للسلطات الإدارية المستقلة حين تفشل الآليات الوقائية والضبطية في منع الإخلالات، أو حين يقف المستهلك فعليًا أمام ضرر وقع أو تهديد جدي بالضرر، سواء بسبب منتوج غير مطابق، أو خدمة مغشوشة، أو شرط تعسفي، أو ممارسة تجارية غير نزيهة. في هذه المرحلة، ينتقل تدخل السلطات من منطق التنظيم العام والتوجيه إلى منطق **التكفّل بالشكاوى والتحقيق والجزاء** .ويشكّل قانون حماية المستهلك وقمع الغش (09- 03المعدّل والمتمم)[2] مع القوانين الخاصة بالممارسات التجارية والمنافسة والضبط القطاعي، الإطار القانوني الذي يحدد هذا الدور، من خلال تمكين أجهزة حماية المستهلك وسلطات الضبط من تلقي الشكاوى، والبحث والتحري والتفتيش، ثم اقتراح أو اتخاذ الجزاءات المناسبة.

في هذا السياق، يتوزع الدور العلاجي والردعي لهذه السلطات على محورين أساسيين: محور أول يتعلق بسلطتها في تلقي الشكاوى من المستهلكين وجمعياتهم وإجراء التحقيقات اللازمة بشأنها؛ ومحور ثان يتعلق بسلطتها في توقيع الجزاءات الإدارية والمالية والمهنيّة على المخالفين، وهو ما سيتناوله المطلب الموالي. وسنركّز في هذا المطلب على الشق الأول من خلال دراسة شروط وإجراءات تلقي الشكاوى من الأفراد والجمعيات، ثم الصلاحيات المخوّلة للسلطات في مجالات البحث والتفتيش والتحقيق الميداني.

المطلب الأول: سلطة تلقي الشكاوى من المستهلكين وجمعياتهم وإجراء التحقيقات

الفرع الأول: شروط وإجراءات تلقي الشكاوى من الأفراد وجمعيات حماية المستهلك

أقرّ المشرّع، في إطار قانون حماية المستهلك وقمع الغش وفي النصوص التنظيمية المرتبطة به، مبدأ **قابلية أجهزة حماية المستهلك لتلقي الشكاوى والبلاغات** من المستهلكين المتضررين أو المهدَّدين بالضرر، ومن جمعيات حماية المستهلك المعترف بها. هذا الخيار يعكس تصورًا حديثًا لحماية المستهلك يخرجه من موقع "الطرف السلبي" إلى موقع الفاعل الذي يبلّغ عن الإخلالات ويساهم في كشفها[3].

[1] رياض بن يوسف، مرجع سابق، ص 61.
[2] فرحات أحمد، مرجع سابق، ص 134.
[3] أمين لعلاوي، مرجع سابق، ص 40.

من حيث **الأطراف المخوَّلة بالتبليغ**، يُسمح لكل مستهلك فرد – سواء كان متضررًا فعليًا أو مجردًا من تضرر وشيك – أن يتقدم بشكوى إلى المصالح المختصة بحماية المستهلك وقمع الغش، أو إلى سلطات الضبط القطاعية، أو إلى الهيئات الاستشارية التي تحيل بدورها الشكاوى إلى الجهات التنفيذية المختصة. كما تملك جمعيات حماية المستهلك، بحكم الاعتراف القانوني بها وإسناد مهمة الدفاع عن مصالح المستهلكين إليها، حق رفع شكاوى جماعية أو فردية باسم أعضائها أو باسم فئة معينة من المستهلكين، خصوصًا إذا تعلق الأمر بممارسات ذات طابع واسع (كنماذج عقود تعسفية، أو حملات إشهارية مضللة، أو اختلالات متكررة في الجودة)[1]

من حيث **شكل الشكوى**، يتجه التنظيم إلى قدر من المرونة؛ إذ يمكن تقديم الشكاوى كتابيًا (عرائض، رسائل، استمارات إلكترونية) أو شفويًا في مقرات المصالح المختصة، مع تحرير محضر أو استمارة من قبل الموظف المختص، وفق ما استقرّت عليه التعليمات التنظيمية داخل مصالح حماية المستهلك وقمع الغش. وتُشجَّع الصيغة الكتابية ضمانًا لتوثيق الوقائع والبيّنات، خاصة في الشكاوى التي تتعلق بممارسات معقّدة أو تتطلب لاحقًا إحالة إلى القضاء أو سلطات أخرى[2].

غالبًا ما تتضمن **بيانات الشكوى** عناصر أساسية، مثل هوية المشتكي (مع إمكانية إخفائها في بعض الحالات الحساسة إذا سمح القانون أو التنظيم بذلك)، وبيانات عن المتعامل الاقتصادي محل الشكوى (اسم، عنوان، طبيعة النشاط)، وبيانًا موجزًا للوقائع (نوع المنتوج أو الخدمة، تاريخ الواقعة، طبيعة الإخلال المدَّعى)، والوثائق المساندة (فاتورة، عقد، إعلان إشهاري، صور...). هذه العناصر ليست تعقيدًا للشكل، بل ضرورة موضوعية تمكّن الإدارة من تقييم جدية الشكوى وإمكانية متابعتها.

من الناحية الإجرائية، تُسجَّل الشكاوى عادة في سجلات أو أنظمة معلوماتية مخصّصة لهذا الغرض، وتُمنح رقمًا مرجعيًا، وقد تخطر الجهة المشتكيَة بتسلّم الشكوى مبدئيًا. ثم يُحال الملف إلى المصلحة المختصة بحسب طبيعة الشكوى: مصلحة مراقبة الجودة، مصلحة الأسعار والممارسات التجارية، مصلحة قمع الغش، أو حتى إلى سلطة ضبط قطاعية في حال تعلق الأمر بخدمة منظمة (اتصالات، طاقة، خدمات مالية...). هذه الإحالة الداخلية تجسد مبدأ التخصّص وتُسرّع معالجة الشكاوى[3].

من حيث **شروط القبول**، لا يُشترط في الغالب سوى أن تكون الشكوى جدّية وأن تتضمن عناصر معقولة تبرر على الأقل التحري الأولي؛ فهي ليست دعوى قضائية تحتاج إلى تكييف قانوني دقيق منذ البداية.

[1] فاطمة الزهراء قادري، مرجع سابق، ص 93.
[2] يوسف خليفي، مرجع سابق، ص 50.
[3] سعاد طالبي، مرجع سابق، ص 66.

ومع ذلك، قد تُستبعد الشكاوى التي لا تتصل بمجال اختصاص الهيئة (مثلاً ما يدخل في صميم النزاعات التعاقدية البحتة ذات الطابع الشخصي دون مساس بقواعد حماية المستهلك العامة)، أو التي تفتقر كليًا إلى البيانات التي تسمح بالتحقيق، أو تلك التي يكون موضوعها قد عولج نهائيًا ولا يمكن إعادة فتحه. يمكن في هذه الحالات توجيه المشتكي إلى الجهة المختصة (القضاء المدني، أو هيئة أخرى)[1]

الفرع الثاني: الصلاحيات المخولة للسلطات في مجالات البحث، التفتيش، وإجراء التحقيقات الميدانية

تكتسب الشكاوى معناها الحقيقي عندما تقترن بصلاحيات فعليّة في البحث والتحري والتفتيش؛ إذ لا جدوى من استقبال شكاوى المستهلكين إذا لم يكن بوسع السلطات الإدارية المستقلة وأجهزة حماية المستهلك النزول إلى الميدان والتحقق من الوقائع واتخاذ ما يلزم من إجراءات. لذلك منح المشرّع، في قانون حماية المستهلك وقمع الغش وفي نصوص أخرى، صلاحيات واسعة لأعوان الرقابة الاقتصادية وقمع الغش وسلطات الضبط القطاعية في هذا الباب[2].

تتجلّى أولى هذه الصلاحيات في **سلطة البحث والتحرّي**؛ إذ يُخوّل للأعوان المؤهلين قانونًا – وغالبًا ما يكونون محلفين – أن يجمعوا المعلومات اللازمة حول المخالفات المحتملة لقواعد حماية المستهلك، سواء بناءً على شكوى، أو تبليغ، أو ملاحظات ميدانية، أو حتى من تلقاء أنفسهم استنادًا إلى خطط رقابة دورية. تشمل هذه السلطة حق طلب تقديم الوثائق (فواتير، سجلات، عقود، شهادات مطابقة)، وحق توجيه أسئلة إلى ممثلي العون الاقتصادي أو مستخدميه، وحق الاطلاع على بعض المعطيات الفنية المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات، في حدود ما تسمح به النصوص المنظمة للسر المهني والاقتصادي[3].

إلى جانب ذلك، تتمتع هذه السلطات بصلاحية **الدخول إلى المحلات المهنية والأماكن التي تُمارَس فيها الأنشطة الاقتصادية** الخاضعة للرقابة، خلال أوقات محددة قانونًا، وذلك بهدف المعاينة المباشرة لظروف التخزين والعرض، وطبيعة المنتجات المعروضة، وطريقة الإعلام بالأسعار والخصائص، وطبيعة العقود التي يُبرمها العون الاقتصادي مع المستهلكين. هذه الصلاحية، التي تُمارَس تحت ضوابط معينة (مثل وجوب حمل بطاقة مأمورية أو إذن عند الاقتضاء)، تعبر عن انتقال الضبط من النص إلى الواقع، وتجعل من التحقيق الميداني وسيلة لإثبات المخالفات أو نفيها[4].

[1] يوسف خليفي، مرجع سابق، ص 55.
[2] عبد القادر بوعبد الله، مرجع سابق، ص 72.
[3] مصطفى بن أحمد، مرجع سابق، ص 115.
[4] سعاد طالبي، مرجع سابق، ص 70.

من أهم الصلاحيات كذلك **أخذ العينات وإجراء التحاليل الفنية**، خاصة في مجال المواد الغذائية والمنتجات الاستهلاكية ذات المخاطر الصحية. ففي إطار قانون حماية المستهلك وقمع الغش، يُسمح لأعوان قمع الغش بأخذ عينات من المواد المعروضة للبيع أو المخزنة، وإرسالها إلى مخابر معتمدة لإجراء التحاليل اللازمة للتحقق من مطابقتها للمواصفات والمعايير الصحية المعمول بها. وتُعد نتائج هذه التحاليل حجر الزاوية في إثبات وجود غش أو عدم مطابقة، وتترتب عليها إجراءات تحفظية مثل سحب المنتجات من السوق أو تجميد بيعها إلى حين الفصل في وضعيتها[1].

المطلب الثاني: سلطة توقيع الجزاءات الإدارية والمالية على المخالفين

تمثّل سلطة توقيع الجزاءات الإدارية والمالية الوجه الأكثر حدّة في عمل السلطات الإدارية المستقلة وأجهزة حماية المستهلك، إذ تُجسّد انتقال الإدارة من منطق التوجيه والتنبيه والتصحيح إلى منطق **الردع والعقاب** عندما تُظهر الوقائع أن العون الاقتصادي أصرّ على مخالفة القواعد الآمرة، أو ارتكب أفعالًا تمسّ بصورة جسيمة بصحة المستهلك أو سلامته أو حقوقه الاقتصادية. هذه السلطة ليست غاية في ذاتها، بل هي وسيلة لحماية النظام العام الاقتصادي وحماية المستهلك من تكرار المخالفات، عبر إلحاق كلفة حقيقية بالسلوك غير المشروع تجعل الالتزام بالقانون الخيار الأقل كلفة بالنسبة للمتعاملين.

وتتوزع الجزاءات التي يمكن أن تُوقَّع على المخالفين في هذا المجال على مستويين رئيسيين[2]:

- جزاءات ذات طابع مالي، في شكل غرامات إدارية أو تهديدية أو جزائية تُقرَّر بموجب النصوص، تُحمِّل العون الاقتصادي كلفة مالية مباشرة نتيجة مخالفته.
- جزاءات تمسّ **النشاط المهني** نفسه، في شكل تعليق مؤقت للنشاط، أو سحب الترخيص أو الاعتماد، أو المنع من ممارسة نشاط معيّن لفترة محددة أو بصفة نهائية.

سنُفصّل هذين الفرعين كما يلي.

الفرع الأول: العقوبات ذات الطابع المالي

تُعتبر الغرامات المالية من أكثر الجزاءات استعمالًا في مجال حماية المستهلك، لما تمتاز به من مرونة وقابلية للتدرّج وإمكانية ملاءمتها مع خطورة المخالفة وحجم الفاعل الاقتصادي. فهي من جهة تُسبب للمخالف خسارة مالية تشكل رادعًا له ولغيره، ومن جهة أخرى أقل جسامة من تدابير الغلق أو سحب الرخصة التي قد تؤدي إلى توقف النشاط برمّته.

[1] عبد الكريم بن علي، مرجع سابق، ص 25.
[2] نوال بن عبد الله، مرجع سابق، ص 75.

تتخذ هذه الغرامات، في سياق حماية المستهلك، صورتين أساسيتين[1]:

أولًا :**الغرامات الإدارية ذات الطبيعة العقابية**

وهي المبالغ المالية التي تُفرض على الأعوان الاقتصاديين الذين يثبت ارتكابهم لمخالفات لأحكام القوانين واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك، مثل عدم احترام قواعد الوسم والإعلام، أو بيع منتجات غير مطابقة للمواصفات، أو عرض منتجات منتهية الصلاحية، أو التلاعب بالأسعار، أو استعمال شروط تعاقدية مخالفة للنصوص الآمرة، وقد أقرّ قانون حماية المستهلك وقمع الغش في منظومته الأصلية والمعدّلة مستويات مختلفة من الغرامات، تزداد شدّة مع خطورة الفعل، وتراعي في بعض الحالات الطابع المتكرر للمخالفة، بحيث تُشدد العقوبة إذا كان العون الاقتصادي قد سبق أن أدين بمخالفات مماثلة[2].

هذه الغرامات تُقرَّر في الغالب بموجب أحكام قضائية بناءً على محاضر معاينة محرَّرة من أعوان الرقابة، لكنها قد تصدر أيضًا في بعض الحالات في شكل قرارات إدارية عندما يمنح النص ذلك صراحة لسلطة ضبط معيّنة أو هيئة إدارية مختصة، في ما يُعرف بالجزاء الإداري. وفي كلتا الحالتين، تشكل الغرامة رسالة واضحة للمتعامل مفادها أن مخالفة قواعد حماية المستهلك ليست "مخاطرة بدون كلفة"، بل لها ثمن مالي يمكن أن يصل إلى مستويات مرتفعة نسبيًا في المخالفات الجسيمة، ما لم يصل الأمر إلى تكييف جنائي أكثر صرامة في حالات الغش المتعمّد[3].

ثانيًا :**الغرامات التهديدية (أو شبه اليومية) لحمل المتعامل على الامتثال**

إلى جانب الغرامات العقابية التي تسلّط على الماضي، يُمكن استعمال غرامات ذات طابع **تهديدي** أو شبه يومي، تهدف إلى حمل العون الاقتصادي على تنفيذ التزام معين أو تصحيح وضعية غير قانونية خلال أجل معين. تُقرَّر هذه الغرامات عندما يُثبت أن المتعامل، بعد إنذاره أو بعد صدور قرار أو حكم يأمره بسحب منتجات غير مطابقة أو تعديل عقود أو احترام قواعد معينة، يستمر في الامتناع عن التنفيذ[4].

في هذه الحالة، تُحدَّد له غرامة مالية عن كل يوم تأخير في تنفيذ الإجراء المطلوب، بحيث يُصبح الاستمرار في المخالفة مكلفًا ماليًا بشكل متزايد، إلى أن يُفضّل المتعامل في النهاية الامتثال بدل تحمّل الغرامة اليومية. هذا الأسلوب شائع في قوانين الضبط الاقتصادي والمنافسة، ويمكن توظيفه في مجال

[1] حياة بن عيسى، مرجع سابق، ص 48.
[2] مجدي فريدة، مرجع سابق، ص 142.
[3] حمزة بوعلي، مرجع سابق، ص 118.
[4] حياة بن عيسى، مرجع سابق، ص 52

حماية المستهلك كوسيلة فعّالة لضمان التنفيذ الفعلي للقرارات، بدل الاكتفاء بالغرامة العقابية التي قد لا تكون كافية، خاصة بالنسبة للفاعلين الكبار.

وتُظهر فلسفة هذه العقوبات المالية أنها تستند إلى مبدأ **التناسب**؛ فالغرامات تُضبط وفق خطورة الفعل، وحجم الفاعل (لتفادي أن تكون الغرامة رمزية بالنسبة لمؤسسة كبيرة)، وطبيعة القاعدة التي تم خرقها (سلامة وصحة مقابل مخالفة شكلية أقل خطورة)، ودرجة القصد في المخالفة، وتكرارها. كما يُراعى في بعض الأحيان أثر العقوبة على استمرارية النشاط وعلى العمال المرتبطين به، لضمان عدم تحوّل حماية المستهلك إلى مصدر اضطراب اجتماعي غير متناسب[1].

الفرع الثاني: العقوبات الماسة بالنشاط المهني

إلى جانب العقوبات المالية، يتيح الإطار القانوني للسلطات الإدارية المختصة – وخاصة تلك المكلفة بحماية المستهلك وبالضبط الاقتصادي – تسليط عقوبات تمسّ **النشاط المهني ذاته** للأعوان الاقتصاديين المخالفين، وذلك عندما تُظهر الوقائع أن الاستمرار في السماح لهم بممارسة النشاط يُشكّل خطرًا على المستهلك أو على النظام العام الاقتصادي. هذه العقوبات هي الأشد وطأة لأنها تمسّ مباشرة مصدر دخل المتعامل ومكانته في السوق، لكنها في المقابل تُستعمل عادة في الحالات الأخطر أو بعد فشل التدابير الأخف[2].

يمكن التمييز هنا بين ثلاث صور رئيسية:

أولًا :تعليق النشاط مؤقتًا

يتمثل تعليق النشاط في منع العون الاقتصادي من مواصلة ممارسة نشاطه لفترة محددة، قد تطول أو تقصر بحسب خطورة المخالفة وطبيعتها. يُستعمل هذا التدبير عندما يُظهر التحقيق أن هناك خطرًا حقيقيًا ومباشرًا يهدد المستهلك إذا استمر النشاط (مثل بيع منتجات فاسدة، أو استعمال تجهيزات تشكل خطرًا على السلامة، أو وجود ممارسات تجارية خطيرة)، أو عندما يرفض المتعامل تصحيح المخالفات رغم الإعذارات والإنذارات.

في هذه الحالة، تصدر السلطة المختصة قرارًا بتعليق نشاط المحل، أو منشأة الإنتاج، أو جزء من النشاط، مع تحديد الشروط التي يجب استيفاؤها لرفع التعليق (إصلاح التجهيزات، التخلص من المنتجات غير المطابقة، تعديل العقود...). هذا الإجراء يحمل طابعًا **تحفظيًا وعلاجيًا** في آن واحد: فهو يحمي

[1] عبد الرزاق بن خرفية، مرجع سابق، ص 62.
[2] عبد الكريم بن علي، مرجع سابق، ص 30.

المستهلك من استمرار الخطر، ويدفع المتعامل إلى الاستثمار في تصحيح أوضاعه إذا أراد استعادة نشاطه[1].

ثانيًا :**سحب الترخيص أو الاعتماد**

يُعتبر سحب الترخيص أو الاعتماد أشدّ من تعليق النشاط مؤقتًا، لأنه لا يقتصر على إيقاف مؤقت، بل ينهي قانونًا الحق الذي مُنح للعون الاقتصادي في ممارسة نشاط معيّن. يُلجأ إلى هذا الإجراء عندما يُثبت أن المتعامل قد ارتكب مخالفات جسيمة أو متكررة تمسّ جوهر الإلزاميات المرتبطة بالترخيص، مثل خرق قواعد السلامة والصحة بصورة خطيرة، أو ممارسة غش متعمد، أو الإصرار على استعمال شروط تعسفية رغم الإنذارات، أو استغلال الترخيص في غير ما منح من أجله[2].

سحب الترخيص هنا يحمل طابعًا **ردعيًا بحتًا**، إذ يرسل رسالة قوية لبقية الفاعلين بأن الترخيص ليس حقًا مكتسبًا لا يُمسّ، بل هو مرتبط دائمًا باحترام قواعد حماية المستهلك والنظام العام الاقتصادي. كما يحمي المستهلكين من الاستمرار في التعامل مع فاعل ثبت عدم أهليته الأخلاقية أو المهنية للاستفادة من الثقة التي يمنحها الترخيص[3].

ثالثًا :**المنع من ممارسة نشاط معين أو فئة من الأنشطة**

في بعض الحالات، يمكن أن تتجاوز العقوبات الماسة بالنشاط المحل أو السجل التجاري معين، لتصل إلى حد **المنع الشخصي** من ممارسة نشاط معين أو فئة من الأنشطة لفترة محددة أو بصفة نهائية، خاصة إذا كان الشخص قد سبق أن أدين بمخالفات جسيمة متكررة، أو أثبتت الوقائع سوء نيّة واضح في استغلال المستهلكين أو الإضرار بهم، هذا المنع قد يُقرّر بموجب حكم قضائي أو بموجب نصوص خاصة تخوّل لسلطات معينة اقتراحه أو طلبه[4].

هذه العقوبة، وإن كانت نادرة الاستعمال، تعكس مبدأ أن ممارسة بعض الأنشطة الاقتصادية – خصوصًا تلك المرتبطة مباشرة بصحة وسلامة وحقوق المستهلك – ليست مجرد حرية اقتصادية مطلقة، بل هي وظيفة ذات بعد اجتماعي، يتعيّن على من يتولاها أن يقدّم ضمانات مستمرة على التزامه بالقانون وبالمعايير. فإذا عجز عن ذلك، أو استغل موقعه للإضرار بالمستهلك، أمكن منعه من ممارسة هذا النشاط حمايةً للمجتمع[5].

[1] بلقاسم علي، مرجع سابق، ص 175.
[2] نادية آيت زاي، مرجع سابق، ص 130.
[3] عبد الكريم بن علي، مرجع سابق، ص 35.
[4] مصطفى بن أحمد، مرجع سابق، ص 128.
[5] كمال زايدي، مرجع سابق، ص 88.

المطلب الثالث: دور السلطات في تسوية النزاعات الاستهلاكية بالطرق البديلة

مع تعقّد العلاقات الاستهلاكية وتزايد عدد المنازعات ذات القيمة المحدودة لكن ذات الأثر الواسع على ثقة المستهلك في السوق، لم يعد اللجوء إلى القضاء العادي دائمًا الحلّ الأمثل؛ فالإجراءات القضائية قد تكون بطيئة، ومكلِّفة، وتحتاج إلى خبرة قانونية لا يملكها غالبية المستهلكين. لذلك اتجهت التشريعات الحديثة، ومن بينها التشريع الجزائري، إلى تكريس **الطرق البديلة لتسوية النزاعات(ADR)** ، وفي مقدمتها الوساطة والتحكيم، باعتبارهما آليتين مكملتين للدور القضائي، يمكن للسلطات الإدارية المستقلة والأجهزة المكلفة بحماية المستهلك أن تلعب فيها دورًا مهمًا، سواء بإدارة هذه الآليات أو بدعمها والتنسيق مع الجهات المختصة[1].

تتجلّى مساهمة هذه السلطات في محورين أساسيين: الوساطة المؤسساتية كآلية للتسوية الودية السريعة للنزاعات الاستهلاكية، ثم التحكيم كخيار لفض بعض النزاعات، خاصة ذات الطابع التقني أو ذات القيمة الكبيرة، في إطار أكثر مرونة وتخصصًا.

الفرع الأول: آلية الوساطة المؤسساتية في حل النزاعات الاستهلاكية وديًا

تقوم فكرة الوساطة على وجود طرف ثالث **محايد** يتدخل بين المستهلك والعون الاقتصادي (المهني، التاجر، مقدم الخدمة) لمساعدتهما على الوصول إلى حل ودي يرضي الطرفين، دون سلطة حكم ملزم كما في القضاء أو التحكيم، وإنما عبر تقريب وجهات النظر واقتراح الحلول. في السياق الاستهلاكي، تكتسي الوساطة أهمية خاصة لأن اختلال التوازن بين المستهلك والمهني – من حيث المعرفة القانونية والقدرة التفاوضية – يجعل اللجوء إلى القضاء بالنسبة للمستهلك خطوة صعبة وغير مضمونة.

في المنظور المؤسساتي، يمكن للوساطة أن تُمارَس عبر[2]:

- أجهزة حماية المستهلك وقمع الغش على مستوى مديريات التجارة، عندما تتدخل – بعد تلقي الشكاوى – لمحاولة تسوية النزاع بين المستهلك والمتعامل قبل اتخاذ إجراءات قمعية أو قبل إحالة النزاع إلى القضاء. في هذه الحالة، يحضر المستهلك والمتعامل أمام المصالح المختصة، ويتم الاستماع إلى أقوالهما، ويُقترح حلّ معين (ردّ المبلغ، استبدال السلعة، إصلاح العيب، تعديل شرط تعاقدي، إلخ). إذا قبله الطرفان، يُدوَّن في محضر تسوية ودية، ويُغلق الملف دون حاجة إلى إجراءات أخرى.

[1] طارق عبد السلام، مرجع سابق، ص 21.
[2] سميرة بلقاضي، مرجع سابق، ص 45.

- دور **جمعيات حماية المستهلك**، التي تنص القوانين المنظمة لها على وظيفتها في مساعدة المستهلكين على تسوية نزاعاتهم مع الأعوان الاقتصاديين، سواء عبر التفاوض المباشر، أو عبر طلب اجتماع ثلاثي (مستهلك/جمعية/متعامل)، أو عبر رفع توصيات إلى السلطات الإدارية المختصة. في هذه الحالة، تلعب الجمعية دور "وسيط اجتماعي" يخفف من حدّة النزاع ويستند في حججه إلى النصوص القانونية ذات الصلة بحماية المستهلك[1].
- إمكان إنشاء أو تفعيل **هياكل أو خلايا وساطة** داخل بعض سلطات الضبط القطاعية (مثل الاتصالات، الخدمات المالية، الطاقة)، تُخصص لاستقبال شكاوى المستهلكين ضد المتعاملين المنظَّمين لديها، وتعمل على تسوية هذه الشكاوى وديًا، قبل اللجوء إلى قرارات الضبط أو العقوبات. هذه الممارسة موجودة في كثير من النظم المقارنة، حيث يلتزم المتعاملون بالرد على شكاوى الزبائن وفق آجال محددة، وتراقب الهيئة مدى احترام ذلك، وتتدخل لاقتراح حلول وسطية عندما يتعذّر التفاهم المباشر[2].

الوساطة في هذه الصور كلها تُعتبر امتدادًا للدور العلاجي للسلطات الإدارية المستقلة؛ فهي تسعى إلى **حل المشكل بأقل كلفة وأسرع وقت**، مع الحفاظ على علاقة مقبولة بين المستهلك والمتعامل، وعدم اللجوء إلى الجزاءات إلا عندما تتعذر التسوية أو يتسم سلوك المتعامل بسوء نية واضح. كما أن نجاح الوساطة في عدد كبير من النزاعات يخفّف العبء عن القضاء، ويوفر وقتًا وجهدًا للإدارة نفسها، التي لا تضطر في كل مرة إلى تفعيل الإجراءات الكاملة للتحقيق والردع[3].

من الناحية العملية، تقتضي الوساطة المؤسساتية في النزاعات الاستهلاكية جملة من الضمانات[4]:

- حياد الجهة الوسيطة، وعدم خضوعها لتأثير غير مشروع من المتعاملين الأقوياء.
- شفافية الإجراءات، وإعلام المستهلك بحقوقه كاملة، وعدم دفعه إلى قبول حلول مجحفة تحت ضغط "السرعة" أو "الطابع الودي."
- عدم حرمان المستهلك من حقه في اللجوء إلى القضاء إذا لم يرض عن نتيجة الوساطة، أو إذا تراجع المتعامل عن التزاماته لاحقًا.

بهذا المفهوم، تكون الوساطة أداة **تكاملية** مع باقي آليات حماية المستهلك، لا بديلًا عنها، لكنها خيار مفضّل في النزاعات البسيطة والمتوسطة حيث تكون الكلفة القضائية غير متناسبة مع حجم النزاع.

[1] أمين لعلاوي، مرجع سابق، ص 60.
[2] زينب بن عودة، مرجع سابق، ص 33.
[3] سميرة بلقاضي، مرجع سابق، ص 51
[4] طارق عبد السلام، مرجع سابق، ص 28.

الفرع الثاني: دور التحكيم أمام السلطات الإدارية المستقلة كبديل لفض النزاعات بين المستهلك والمتعامل

التحكيم، بخلاف الوساطة، هو طريق **قضائي خاص** يتفق بموجبه الأطراف على عرض نزاعهم على هيئة تحكيمية (محكم أو أكثر) بدلاً من القضاء العادي، ويكون لقرار التحكيم (الحكم التحكيمي) قوة الإلزام والتنفيذ بعد استيفاء الشروط القانونية. في المجال الاستهلاكي، يثير التحكيم نقاشًا حساسًا، لأن المستهلك غالبًا طرف ضعيف لا يُفترض أن يُلزَم بشروط تحكيمية مجحفة تُدرج في العقود النموذجية دون تفاوض حقيقي. ومع ذلك، يمكن للتحكيم أن يلعب دورًا إيجابيًا في بعض النزاعات، إذا توفرت الضمانات الضرورية[1].

دور السلطات الإدارية المستقلة في هذا الباب لا يعني أنها تتحول إلى هيئات تحكيم بنفسها بالضرورة، بل يتجلى في[2]:

- **تأطير اللجوء إلى التحكيم في العقود الاستهلاكية،** عبر وضع قواعد تنظيمية أو توجيهات تبيّن متى يكون شرط التحكيم مقبولًا، وما هي الحدود التي تُعد فيها شروط التحكيم تعسفية أو مُجحفة بحق المستهلك (مثل فرض مركز تحكيم بعيد جغرافيًا عن محل إقامة المستهلك، أو تحميله تكاليف باهظة، أو فرض اللغة الأجنبية دون مبرر...). بهذا، تساهم السلطات في منع إساءة استعمال التحكيم ضد المستهلك، وتضمن أن يكون خيارًا حقيقيًا وليس مفروضًا.
- **التنسيق مع مراكز الوساطة والتحكيم** المعترف بها (مثل المراكز المرتبطة بغرف التجارة أو الهيئات المهنية)، من خلال تبادل المعلومات حول النزاعات التي تتكرر في قطاع معين، أو عبر الاسترشاد بقرارات التحكيم في تعديل التنظيمات أو توجيه المتعاملين. وقد تلعب هذه السلطات دورًا استشاريًا في اختيار المحكمين أو في وضع قوائم محكمين معتمدين في قطاعات تقنية، لضمان توفر الخبرة والكفاءة والاستقلالية.
- في بعض القطاعات المنظمة التي تخضع لضبط خاص (كالخدمات الشبكية أو المالية)، يمكن التفكير في نماذج تحكيم **شبه مؤسساتية** يكون للسلطة فيها دور الرقابة أو الاعتماد، بحيث يُعرض النزاع على هيئة تحكيمية تحت إشراف أو في إطار قواعد يحددها الضابط القطاعي، مع

[1] زينب بن عودة، مرجع سابق، ص 38.
[2] محمدي فريدة، مرجع سابق، ص 155.

ضمان حق المستهلك في رفض التحكيم إذا كان شرطه قد فُرض عليه مسبقًا دون علم أو قبول حقيقيين.

المزيّة النظرية للتحكيم في النزاعات الاستهلاكية تكمن في **السرعة والمرونة والتخصص**؛ فالمحكمون يمكن اختيارهم من ذوي الخبرة التقنية في القطاع، وإجراءات التحكيم أقل تعقيدًا من القضاء العادي، ويمكن تكييفها بما يناسب طبيعة النزاع. لكن هذه المزيّة لا تتحقق لصالح المستهلك إلا إذا تمّ التحكيم في إطار من التوازن والشفافية، ولذلك يتحتم على السلطات الإدارية المستقلة أن تحذر من تحويل التحكيم إلى أداة لإقصاء المستهلك من حماية القضاء، وأن توجّه المتعاملين إلى صيغ تحكيم تراعي المعايير الدولية لحماية المستهلك في العقود الاستهلاكية[1].

بهذا، يكون دور السلطات في مجال التحكيم مزدوجًا :**وقائي تنظيمي** يمنع التعسف في فرض التحكيم، و**تأطيري تنسيقي** يساهم في توفير بيئة تحكيمية مهنية ونزيهة في الحالات التي يكون فيها التحكيم خيارًا مشروعًا ونافعًا للطرفين.

[1] فرحات أحمد، مرجع سابق، ص 160.

خلاصة الفصل

أبان هذا الفصل عن أن السلطات الإدارية المستقلة في الجزائر، في ارتباطها بقانون حماية المستهلك وقمع الغش وبقانون المنافسة والنصوص القطاعية، تقوم بدور مركّب يتجاوز الصورة التقليدية للإدارة بوصفها مجرد جهة تصدر قرارات فردية. فهي من جهة تمارس **دورًا وقائيًا وضبطيًا** عبر السلطة التنظيمية (إصدار اللوائح والقرارات المؤطرة للسوق)، والرقابة المسبقة (التراخيص والاعتمادات)، والرقابة المستمرة (تتبع الشروط التعسفية والممارسات التجارية)، وسلطة التوجيه (الآراء، التوصيات، الإنذارات)، وترقية المنافسة ومنع الممارسات المقيدة لها. ومن جهة أخرى، تضطلع بـ **دور علاجي وردعي** من خلال استقبال شكاوى المستهلكين وجمعياتهم، وإجراء التحقيقات الميدانية، وتوقيع الجزاءات الإدارية والمالية والمهنيّة، والمشاركة في تسوية النزاعات بالطرق البديلة، لا سيما الوساطة، مع تأطير التحكيم في العقود الاستهلاكية.

تبيّن من خلال تحليل الآليات الوظيفية لهذه السلطات أن حماية المستهلك لم تعد وظيفة قانون خاص (مدني/جزائي) فقط، بل غدت جزءًا من **منظومة الضبط الاقتصادي** التي تسهر عليها هيئات ذات استقلال نسبي، تمتلك أدوات تنظيمية ورقابية وقمعية وتوجيهية، تعمل في تفاعل مع القضاء وجمعيات حماية المستهلك ومجلس المنافسة. كما أظهر الفصل أن فعالية هذه المنظومة ترتبط بعدة شروط، منها وضوح النصوص القانونية والتنظيمية، وتوحيد وتنسيق السلطات المتدخلة، وضمان شفافية الإجراءات وحق المستهلك في الإعلام والمشاركة، وتعزيز الثقافة القانونية لدى المتعاملين والمستهلكين على حد سواء.

من جهة أخرى، كشف الفصل عن وجود تحديات عملية، من قبيل تشتت الأجهزة وتداخل الاختصاصات، وضعف إمكانيات بعض المصالح المكلفة بالرقابة، وتأخر بعض النصوص التطبيقية، وضرورة تحيين اللوائح باستمرار لمواكبة التحولات التقنية (خاصة في التجارة الإلكترونية والخدمات الرقمية). وهذا يستدعي تطوير الإطار التنظيمي والمؤسساتي بما يضمن انسجامًا أكبر بين سلطات الضبط، وتكريسًا فعليًا لمبدأ "المستهلك في قلب السياسات العمومية الاقتصادية."

الخاتمة

خاتمة

تبيّن من خلال مجمل الدراسة حول **دور السلطات الإدارية المستقلة في حماية المستهلك** أننا أمام تحول نوعي في فلسفة الحماية القانونية؛ إذ لم يعد المستهلك محميًا فقط عبر قواعد مدنية وجزائية تقليدية يُفعّلها القضاء بعد وقوع النزاع، بل صار في قلب منظومة ضبط اقتصادي تقوم بها هيئات متخصّصة تتمتع بهامش من الاستقلال عن السلطة التنفيذية وعن الفاعلين الاقتصاديين. هذه السلطات تمارس حماية المستهلك عبر مسارين متكاملين: مسار وقائي وضبطي، ومسار علاجي وردعي، بما يجعل تدخلها ممتدًا من "قبل التعاقد" و"أثناء التعامل" إلى "ما بعد وقوع الضرر."

فعلى المستوى الوقائي والضبطي، برزت **السلطة التنظيمية** لهذه الهيئات كأداة أساسية لترجمة المبادئ العامة الواردة في التشريع (وخاصة في قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وقانون الممارسات التجارية، وقانون المنافسة) إلى لوائح تقنية دقيقة تضبط شروط دخول الفاعلين إلى السوق، ومعايير الجودة والسلامة، والتزامات الإعلام والشفافية، والنماذج التعاقدية، وقواعد الإشهار، ومعايير المنافسة. كما أظهرت آليات الرقابة المسبقة والمستمرة (التراخيص والاعتمادات، تتبع الشروط التعسفية، مراقبة الممارسات التجارية) وسلطة التوجيه عبر الآراء والتوصيات والإنذارات، أن هذه السلطات لا تكتفي بسنّ قواعد جامدة، بل ترافق التطبيق وتوجّه السلوك وتتكيف مع تطور السوق والتكنولوجيا.

أما على المستوى العلاجي والردعي، فقد تجسّد دور هذه السلطات في **استقبال شكاوى المستهلكين وجمعياتهم، وإجراء التحقيقات الميدانية، وتوقيع الجزاءات الإدارية والمالية والمهنية** عندما يثبت الإخلال بقواعد الحماية؛ وذلك عن طريق الغرامات، وتعليق النشاط، وسحب التراخيص، والمنع من الممارسة في الحالات الأشد خطورة. كما انخرطت – نظريًا وعمليًا – في دعم **الطرق البديلة لتسوية النزاعات** من خلال الوساطة المؤسساتية والتأطير السليم للجوء إلى التحكيم في العقود الاستهلاكية، بما يخفف العبء عن القضاء ويوفّر للمستهلك منافذ سريعة ومرنة للانتصاف.

مع ذلك، فإن فعالية هذا الدور تبقى مرتبطة بجملة من التحديات؛ فالتعدد والتداخل في الأجهزة، وتفاوت الإمكانات بين القطاعات، وتأخر بعض النصوص التطبيقية، وضعف ثقافة التبليغ لدى المستهلكين، كلها عوامل تقلّل من الأثر الفعلي لهذه الآليات على أرض الواقع. لذلك تبدو الحاجة ملحّة إلى: تعزيز استقلالية هذه السلطات ووضوح اختصاصاتها، وتطوير مواردها البشرية والتقنية، وترسيخ التنسيق المؤسسي بينها وبين القضاء وجمعيات حماية المستهلك ومجلس المنافسة، إلى جانب تكثيف برامج التوعية التي تجعل المستهلك واعيًا بحقوقه وبالقنوات المتاحة للدفاع عنها.

في ضوء ما سبق، يمكن القول إن السلطات الإدارية المستقلة أصبحت اليوم أحد الأعمدة الإستراتيجية لحماية المستهلك في الجزائر؛ فهي تمثل "واجهة الدولة الضابطة" في مواجهة اختلالات السوق وتعسف بعض الأعوان الاقتصاديين، وتشكّل حلقة وصل بين النص القانوني والممارسة الفعلية. وكلما تعزّزت مكانتها القانونية والمؤسسية، وتكرّست ممارسات شفافة ومسؤولة في عملها، وتنامى وعي المتعاملين والمستهلكين بدورها، اقتربنا أكثر من نموذج متوازن يوفّق بين متطلبات تحرير الاقتصاد وضرورة حماية المستهلك وصون كرامته ورفاهيته.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

- أحسن بوسقيعة، الوجيز في القانون الجنائي الخاص، دار هومة، الطبعة الثامنة، الجزائر، 2016.
- أحمد بوزيان، سلطات الضبط الإداري المستقلة – دراسة في إطار القانون العام، دار الهدى، الطبعة الأولى، الجزائر، 2018.
- إدريس لكريني، حماية المستهلك في التشريعات المقارنة، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، المغرب، 2012.
- بلقاسم علي، سلطات الضبط الاقتصادي في الجزائر، دار الخلدونية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2015.
- رشيد زوايمية، قانون الضبط الاقتصادي في الجزائر، دار الخلدونية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2008.
- رينيه شابوس وجورج فيديل، القانون الإداري العام، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2004.
- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني – نظرية الالتزام، دار النهضة العربية، الطبعة السابعة، مصر، 1998.
- عبد الله أوهايبية، شرح قانون حماية المستهلك، دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2015.
- عبد الله مقلاتي، اليات الضبط الاقتصادي في التشريع الجزائري، دار بلقيس، الطبعة الأولى، الجزائر، 2012.
- علي فيلالي، الالتزامات: النظرية العامة للعقد، موفم للنشر، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2013.
- عماد صوالحية، المسؤولية الإدارية للسلطات الإدارية المستقلة، دار هومة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الجزائر، 2018.
- عمار عوابدي، القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الخامسة، الجزائر، 2007.
- عمار عوابدي، نظرية المؤسسة الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2005.

- فرحات أحمد، حماية المستهلك في ظل التحولات الاقتصادية، دار هومة، الطبعة الأولى، الجزائر، 2010.
- ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، مصر، 2008.
- محفوظ لعشب، المسؤولية المدنية وتطبيقاتها، دار هومة، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2014.
- محمد السعيد جمال الدين، القانون الإداري – النظرية العامة للسلطة الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، مصر، 2015.
- محمد الصغير بعلي، السلطات الإدارية المستقلة في الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2007.
- محمد حسنين، الوجيز في حماية المستهلك، دار الخلدونية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2012.
- محمدي فريدة، حماية المستهلك في القانون الجزائري، دار الهدى، الطبعة الأولى، الجزائر، 2008.
- موفق حمد عبد، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، مكتبة دار الثقافة، الطبعة الأولى، الأردن، 2007.
- ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، دار المجد للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة، الجزائر، 2010.

ثانياً: المقالات

- أمين لعلاوي، "دور جمعيات حماية المستهلك في تحريك الدعوى العمومية"، مجلة العلوم الجنائية، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، 2017.
- إيمان بلحاج، "الطبيعة القانونية لقرارات سلطات الضبط"، مجلة البحوث القانونية، المجلد 8، العدد 2، الجزائر، 2017.
- إيمان بوزيد، "ضمانات حماية المستهلك في عقود الإذعان"، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 6، العدد 2، الجزائر، 2016.
- حمزة بوعلي، "الحماية الإدارية للمستهلك وتطبيقاتها في الجزائر"، مجلة الحق، المجلد 11، العدد 2، الجزائر، 2014.
- حنان بن زيان، "سلطة مجلس المنافسة في ضبط السوق"، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 8، العدد 3، الجزائر، 2016.

- حنان مسعودي، "المفهوم القانوني للمستهلك بين التضييق والتوسيع"، مجلة الحقوق، المجلد 9، العدد 2، الجزائر، 2018.
- حياة بن عيسى، "فعالية الغرامات التهديدية في الحد من الممارسات المقيدة للمنافسة"، مجلة المعيار، المجلد 8، العدد 1، الجزائر، 2021.
- رابح شنيتي، "الطبيعة القانونية لقرارات سلطات الضبط الاقتصادي"، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 12، العدد 4، الجزائر، 2019.
- رياض بن يوسف، "أثر قرارات سلطات الضبط على الجودة والأسعار"، مجلة حماية المستهلك، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2021.
- زينب بن عودة، "دور التحكيم في منازعات الاستهلاك في ظل اختلال التوازن المعرفي"، مجلة التحكيم التجاري، المجلد 2، العدد 3، الجزائر، 2022.
- سامي عبد الحميد، "التوازن العقدي في المعاملات الاستهلاكية"، مجلة الحقوق، المجلد 9، العدد 3، الجزائر، 2020.
- سعاد طالبي، "آليات الرقابة المسبقة على الأنشطة الاقتصادية لحماية المستهلك"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 9، العدد 2، الجزائر، 2019.
- سمير بوعلي، "الوكالات المستقلة في النظامين الأمريكي والفرنسي"، مجلة الحقوق والحريات، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2019.
- سمير عبد المجيد، "النظام القانوني لحماية المستهلك من الشروط التعسفية"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2018.
- سمير عيمر، "معوقات التقاضي في منازعات الاستهلاك"، مجلة الدراسات القضائية، المجلد 13، العدد 2، الجزائر، 2021.
- سميرة بلقاضي، "الوساطة في النزاعات الاستهلاكية: دراسة مقارنة"، مجلة القانون المقارن، المجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2021.
- صليحة بن محمد، "النظام القانوني للإعذار والإنذار في المخالفات الاقتصادية"، مجلة الإدارة والتنمية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2018.
- طارق عبد السلام، "تسوية النزاعات الاستهلاكية بالطرق البديلة: الوساطة والتحكيم نموذجاً"، مجلة الأكاديمية للدراسات القانونية، المجلد 11، العدد 2، الجزائر، 2022.

- طارق عبد المالك، "معايير التمييز بين الإدارة التقليدية وهيئات الضبط"، مجلة المفكر، المجلد 14، العدد 4، الجزائر، 2020.
- عبد الرزاق بن أحمد، "من الضبط الإداري إلى الضبط الاقتصادي"، مجلة الإدارة والدولة، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2016.
- عبد الرزاق بن خرفية، "السلطة التنظيمية للسلطات الإدارية المستقلة"، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2019.
- عبد القادر بوعبد الله، "الدور الوقائي لسلطات الضبط الاقتصادي في حماية المستهلك"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2017.
- عبد الكريم بن علي، "سحب الترخيص كعقوبة إدارية في النشاط التجاري"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 1، الجزائر، 2019.
- فاطمة الزهراء قادري، "حماية المستهلك من الممارسات التجارية غير النزيهة في التشريع الجزائري"، مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة، المجلد 3، العدد 15، الجزائر، 2017.
- فريد خليفي، "دور سلطات الضبط الإداري الحديثة في مجال حماية المستهلك"، المجلة القانونية، المجلد 15، العدد 1، الجزائر، 2025.
- كريمة بوعبد الله، "حق العدول كآلية مستحدثة لحماية المستهلك"، مجلة الباحث القانوني، المجلد 6، العدد 3، الجزائر، 2020.
- كمال خليل، "الاستقلالية الوظيفية لسلطات الضبط الإداري"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 12، العدد 3، الجزائر، 2021.
- كمال زايدي، "التنظيم القانوني للسلطات الإدارية المستقلة في الجزائر"، مجلة الفقه والقانون، المجلد 4، العدد 12، الجزائر، 2015.
- لخضر رابحي، "مجلس المنافسة كآلية لضمان النظام العام الاقتصادي"، مجلة القانون والأعمال، المجلد 2، العدد 8، الجزائر، 2018.
- ليلى بلقاسم، "تأثير التركيز الاقتصادي على المنافسة وحقوق المستهلك"، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 10، العدد 4، الجزائر، 2021.
- مراد بوعياد، "القانون المرن ودوره في توجيه الفاعلين الاقتصاديين"، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2020.

- مريم بلعيد، "الضمانات الإجرائية أمام مجلس المنافسة"، مجلة القانون العام، المجلد 8، العدد 2، الجزائر، 2017.
- مصطفى بن أحمد، "الرقابة القضائية على أعمال سلطات الضبط الاقتصادي"، مجلة المحكمة العليا، المجلد 15، العدد 2، الجزائر، 2015.
- نادية آيت زاي، "استقلالية السلطات الإدارية المستقلة في الجزائر: دراسة تحليلية"، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 33، العدد 1، الجزائر، 2018.
- نبيل طويل، "قراءة في التعديلات الجديدة لقانون حماية المستهلك 18-09"، مجلة التعديلات القانونية، المجلد 1، العدد 1، الجزائر، 2018.
- نصر الدين مروان، "المواثيق الأخلاقية ودورها في توجيه السلوك التجاري"، مجلة أخلاقيات الأعمال، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2020.
- نوال بن عبد الله، "الجزاءات الإدارية كآلية لردع المخالفات الاقتصادية"، مجلة الحقوق والحريات، المجلد 7، العدد 4، الجزائر، 2021.
- هدى معيوف، "آليات حماية المستهلك في التشريع الجزائري"، مجلة العلوم القانونية، المجلد 11، العدد 1، الجزائر، 2019.
- وليد مرغني، "الدولة الضابطة وتطور السلطات الإدارية المستقلة"، مجلة الإدارة العامة، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2018.
- يوسف خليفي، "آليات التحقيق والرقابة في قانون حماية المستهلك وقمع الغش"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية، المجلد 5، العدد 3، الجزائر، 2020.

ثالثاً: النصوص القانونية

- أمر، 03-03، 19 يوليو 2003، يتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية رقم 43، 2003.
- قانون، رقم 04-02، 23 يونيو 2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية رقم 41، 2004.
- قانون، 04-08، 14 أغسطس 2004، يتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية رقم 52، 2004.
- قانون، رقم 08-12، 25 يونيو 2008، يعدل ويتمم الأمر رقم 03-03 المتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية رقم 36، 2008.

- قانون، رقم 09-03، 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 15، 2009.
- قانون، رقم 18-05، 10 مايو 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية رقم 28، 2018.
- قانون، 18-09، 10 يونيو 2018، يعدل ويتمم القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية رقم 35، 2018.
- مرسوم تنفيذي، رقم 12-203، 06 مايو 2012، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتوجات، الجريدة الرسمية رقم 28، 2012.
- مرسوم تنفيذي، 13-378، 9 نوفمبر 2013، يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الجريدة الرسمية رقم 58، 2013.
- مرسوم رئاسي، رقم 20-442، 30 ديسمبر 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية رقم 82، 2020.

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
مقدمة	أ – ك
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمؤسساتي للسلطات الإدارية المستقلة وحماية المستهلك	
تمهيد	1
المبحث الأول: ماهية السلطات الإدارية المستقلة في النظام القانوني	1
المطلب الأول :المفهوم القانوني والفقهي للسلطات الإدارية المستقلة.	1
المطلب الثاني :الخصائص المميزة للسلطات الإدارية المستقلة	6
المطلب الثالث :الطبيعة القانونية للسلطات الإدارية المستقلة وموقعها في الهرم المؤسساتي.	8
المطلب الرابع :معايير التمييز بين السلطات الإدارية المستقلة والهيئات الإدارية التقليدية	10
المبحث الثاني: المقاربة القانونية لحماية المستهلك وتطورها	12
المطلب الأول :التحديد القانوني لمفهوم "المستهلك" و"المتدخل"	13
المطلب الثاني :الدوافع الاقتصادية والاجتماعية لإقرار الحماية القانونية للمستهلك.	15
المطلب الثالث :المبادئ العامة لحماية المستهلك	17
المطلب الرابع :قصور الآليات التقليدية (المدنية والجزائية) ومبررات تدخل هيئات الضبط المستقلة.	19
خلاصة الفصل	22
الفصل الثاني: الآليات الوظيفية للسلطات الإدارية المستقلة في حماية المستهلك	
تمهيد	24
المبحث الأول: الدور الوقائي والضبطي للسلطات الإدارية المستقلة	26
المطلب الأول :سلطة إصدار اللوائح والقرارات التنظيمية المؤطرة للسوق.	26
المطلب الثاني :الرقابة المسبقة والمستمرة على الأنشطة الاقتصادية	35
المطلب الثالث :سلطة توجيه الفاعلين الاقتصاديين	39
المطلب الرابع :ترقية المنافسة الحرة ومنع الممارسات المقيدة كضمانة غير مباشرة للمستهلك	45
المبحث الثاني: الدور العلاجي والردعي للسلطات الإدارية المستقلة	49
المطلب الأول :سلطة تلقي الشكاوى من المستهلكين وجمعياتهم وإجراء التحقيقات.	49
المطلب الثاني :سلطة توقيع الجزاءات الإدارية والمالية على المخالفين	52
المطلب الثالث :دور السلطات في تسوية النزاعات الاستهلاكية بالطرق البديلة (الوساطة والتحكيم)	56

خلاصة الفصل	60
خاتمة	62
قائمة المراجع	64
ملخص الدراسة	

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور السلطات الإدارية المستقلة في حماية المستهلك في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المعاصرة، التي كشفت عن محدودية الآليات التقليدية المبنية على المسؤولية المدنية والجزاء الجنائي فقط. انطلقت الدراسة من إشكالية تتمحور حول الطبيعة القانونية لهذه السلطات وموقعها في النظام المؤسساتي، ومدى مساهمتها في تحقيق حماية فعالة للمستهلك عبر آليات وقائية وردعية وعلاجية. اعتمدت الدراسة مقاربة وصفية–تحليلية، استندت إلى تحليل النصوص القانونية والتنظيمية ذات الصلة، وإلى جملة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الضبط الإداري وحماية المستهلك في التشريع الجزائري. توصلت النتائج إلى أن السلطات الإدارية المستقلة تمثل آلية حديثة لضبط السوق، تجمع بين الاستقلال النسبي والتخصص الفني، وتمكّن من التدخل السريع من خلال الصلاحيات التنظيمية والرقابية والزجرية الممنوحة لها. غير أن فعاليتها تظل مرتبطة بوضوح اختصاصاتها، وضمان استقلال أعضائها، وتوفير الإمكانيات اللازمة، وتعزيز التنسيق مع القضاء وجمعيات حماية المستهلك. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير الإطار التشريعي لهذه الهيئات، وتدعيم بعدها التوعوي والتواصلي، والانفتاح على التجارب المقارنة بما يضمن حماية أشمل للمستهلك وتعزيز الثقة في السوق.

الكلمات المفتاحية

السلطات الإدارية المستقلة، حماية المستهلك، الضبط الإداري، الضبط الاقتصادي، التوازن التعاقدي، المنافسة، الاقتصاد الرقمي، المسؤولية المدنية.

Abstract

This study aims to analyze the role of independent administrative authorities in consumer protection in light of contemporary economic and technological transformations, which have revealed the limitations of traditional mechanisms based solely on civil liability and criminal sanctions. The research is built around a central question concerning the legal nature of these authorities, their position within the institutional system, and the extent to which they contribute to effective consumer protection through preventive, deterrent, and remedial mechanisms. The study adopts a descriptive–analytical approach based on the examination of relevant legal and regulatory texts, as well as a body of previous studies that have addressed administrative regulation and consumer protection in Algerian legislation. The findings indicate that independent administrative authorities represent a modern tool for market regulation, combining relative independence with technical expertise and enabling swift intervention through their regulatory, supervisory, and sanctioning powers. However, their effectiveness remains contingent upon the clarity of their competences, the guarantee of their members' independence, the provision of adequate resources, and the strengthening of coordination with the judiciary and consumer protection associations. The study recommends developing the legislative framework governing these bodies, reinforcing their awareness-raising and communication roles, and drawing on comparative experiences to ensure more comprehensive consumer protection and enhance trust in the market.

Keywords

Independent administrative authorities; consumer protection; administrative regulation; economic regulation; contractual balance; competition; digital economy; civil liability.