آليات حماية المستهلك من مخاطر انتشار ظاهرة الخداع والغش التسويقي (حالة الجزائر)

أ. عيساني الربيع[1]
أ. معامير سفيان[2]

ملخص:

إن موضوع حماية المستهلك من الموضوعات الهامة وبصفة خاصة في الوقت الحاضر الذي تزايدت فيه الآفات كالفساد والغش والتدليس والاحتكار .... فقد تزايدت ظاهرة الغش بصفة عامة وأصبحت تمثل خطرا كبيرا على الإنسان. الغش التجاري – أيا كان سببه – له الأثر المباشر على المستهلك ويسبب له أضرارا يتعذر تداركها أو علاجها. وفي ظل حجم التحديات الراهنة التي تواجهها مجتمعاتنا بفعل الانفتاح الاقتصادي الواسع، مفهوم حرية السوق، استغلال بعض المنظمات عدم معرفة المستهلكين بحقوقهم وتركيز التجار على الأرباح وتجاهل المستهلك. أصبح الداعي إلى حماية المستهلك في الجزائر مطلبا هاما وضروريا، الأمر الذي يتطلب وضع حماية شاملة للمستهلك، وهو ما يتوقف أساسا على الوسائل والآليات التي من شأنها حماية مصالح المستهلك أقصى حماية ممكنة.

الكلمات المفتاحية: المستهلك، مخاطر، الخداع والغش.

Abstract:

The issue of consumer protection is one of important topics، especially at the present time، which increased the pests such as corruption، fraud and monopoly… The phenomenon of fraud in general has increased، and has become a major threat to human. Commercial fraud - whatever caused - has a direct impact on the consumer and cause him damage cannot be remedied or cured. In light of the current challenges، faced by our societies by broad economic openness، and the concept of free market، the exploitation of some organizations of consumers' lack of knowledge about their rights، and the concentration of traders to profit and ignore the consumer. The protection of consumer in Algeria became an important requirement and necessary، which requires the development of global protection for the consumer; it depends mainly on the means and mechanisms that will protect consumer interests، the maximum protection possible.

---

[1] أستاذ مساعد –أ-.
[2] أستاذ مساعد –أ-.

مقدمة:

يحتاج المستهلك إلى الحماية سواء على المستوى الوطني أو الدولي، وتنبع أهمية توفير حماية المستهلك من أنه يمثل الطرف الضعيف في العملية التعاقدية، فالرغبة في الربح السريع دفعت العديد من التجار والمنتجين، ومقدمي الخدمات لإتباع أساليب غير مشروعة للإثراء السريع باستخدام وسائل الغش والخداع المختلفة، ولقد احتلت قضية حماية المستهلك مكانة جوهرية بين القضايا السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية والإنسانية التي تهم المنظمات كافة. كون المستهلك هو محور عمل واهتمام تلك المنظمات والسبب الأساسي لوجودها وديمومة انشطتها.

وقد استفحل هذا الأمر إلى درجة نبهت الكثير من الأفراد والجماعات والهيئات الرسمية منها أو غير الرسمية إلى ما يعانيه المستهلك من استغلال فاحش وغش تسويقي كبير، وما يترتب على ذلك من أضرار مادية ومعنوية، كما دفع ذلك المهتمين بالتسويق إلى لعب دور هام في هذا الشأن بما قدموه من توجيهات وتوصيات تكفل حماية المستهلك في تعامله مع منتجي وموزعي السلع والخدمات.

ومن ناحية أخرى، تقوم كثير من المؤسسات و المنظمات بترويج وبيع سلع غير صحية مثل الأغذية المشبعة بالدهون والمعالجة بالمواد الحافظة الضارة، والحلوى المحتوية على نسبة عالية من السكر خاصة للأطفال، والمشروبات الكحولية والدخان، فضلا عن السلع الضارة بالبيئة والخطرة على الصحة والسلع التي لا تحتوي على الحد الأدنى من السلامة أثناء الاستخدام كما وأن هنالك الكثير من السلع المبرمجة والمصممة على أساس سرعة العطب والتلف لتقصير عمرها الإنتاجي، مثل بعض الأجهزة الكهربائية والإلكترونية، مما يجبر المستهلك على استبدالها أو صيانتها بزمن قصير جدا، وهذا يسبب استنزاف لموارد المستهلك الاقتصادية.

وبما أن قضايا المستهلك كثيرة ومتشعبة ومتنوعة-وأحيانا معقدة- وتختلف أولوياتها من دولة إلى أخرى فقد حددت منظمة الأمم المتحدة منذ عام 1985، تاريخ 15 مارس من كل سنة كيوم عالمي للمستهلك، يتم فيه تناول حقوق المستهلك بالنسبة للغذاء، الصحة، البيئة، المعرفة ...الخ، والتي تعبر في جوهرها عن حقوق الإنسان.

ولقد حرصت الجزائر في إطار اهتمامها بالمستهلك على إنشاء الإدارات