دور النسيج الجمعوي
في حماية مستهلك القرض العقاري

الباحث ادريس الحجوجي
المغرب

مقدمة

إن الحماية القانونية للمستهلك تتخذ أساليب متعددة كالوقاية والرقابة على التعسفات التي يمكن أن يقع تحت ضغوطها هذا الأخير، فهذه الحماية لا تتحقق إلا بوجود أجهزة كفيلة بتحقيق ذلك، ولهذا يعد التكتل في جمعيات من أبرز الوسائل المعتمدة لتحقيق هذه الحماية، حيث نظم ظهير15 نونبر 1958 حق تأسيس الجمعيات بصفة عامة1.

إذ عرف الجمعية في الفصل الأول بأنها:" الجمعية هي اتفاق لتحقيق تعاون مستمر بين شخصين أو عدة أشخاص لاستخدام معلوماتهم أو نشاطهم لغاية غير توزيع الأرباح فيما بينهم....."، وقد أحال عليه القانون رقم 31-08 المتعلق بتدابير لحماية المستهلك في المادة 152منه، حيث جاء فيه:" تتولى جمعيات حماية المستهلك، المؤسسة والعاملة وفقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، المتعلق بحق تأسيس الجمعيات الإعلام والدفاع والنهوض بمصالح المستهلك وتعمل على احترام أحكام هذا القانون".

وقد خصص القانون رقم 08-31 القسم السابع منه لجمعيات حماية المستهلك، وذلك من خلال المواد من 152 إلى 1652؛ والملاحظ على المشرع هو إخضاعه تأسيس هذه الجمعيات للنص العام الذي يعرف نوعا من التشدد في منح تصريح أو إذن بمزاولة عملهم، حيث نص في الفصل 5 على أنه يجب :" أن تقدم كل جمعية تصريحا إلى مقر السلطة الإدارية المحلية الكائن به مقر الجمعية مباشرة أو بواسطة عون قضائي يسلم عنه وصل مؤقت مختوم ومؤرخ في الحال وتوجه السلطة المحلية المذكورة إلى النيابة العامة بالمحكمة الابتدائية المختصة نسخة من التصريح المذكور وكذا نسخا من الوثائق المرفقة به المشار إليها في الفقرة الثالثة بعده، وذلك قصد تمكينها من إبداء رأيها في الطلب عند الاقتضاء.

وعند استيفاء التصريح للإجراءات المنصوص عليها يسلم الوصل النهائي وجوبا داخل أجل أقصاه 60 يوما وفي حالة عدم التسليم داخل هذا الأجل جاز للجمعية أن تمارس نشاطها وفق الأهداف المسطرة، ويتضمن التصريح مجموعة من البيانات نص عليها الفصل 5، ويسلم وصل عن كل تصريح أو إيداع.

إلا أن المشرع لم يترك مجال إنشاء الجمعيات على إطلاقه، بل أورد موانع يجب تفاديها حتى يصبح لها وجود قانوني دون أن تتعرض للبطلان، إذ نصت المادة 153 من القانون رقم 08-31 على ما يلي: لا تعتبر جمعية لحماية المستهلك، حسب مدلول هذا القانون، الجمعية التي:

– تضم من بين أعضائها أشخاص معنويين يزاولون نشاطا يهدف إلى الحصول على الربح.

–تتلقى مساعدات أو إعانات من مقاولات أو مجموعة مقاولات تزود المستهلك بسلع أو منتوجات أو تقدم لهم خدمات.

–تقوم بالإشهار التجاري أو بإشهار لا يكتسي طابعا إعلاميا صرفا فيما يخص السلع أو المنتوجات أو الخدمات.

–تتولى القيام بأنشطة أخرى غير حماية مصالح المستهلك.

– تهدف إلى تحقيق غرض يكتسي طابعا سياسيا.

فمن خلال ملاحظة هذين الفصلين يتضح أن المشرع وضع شروطا قاسية من أجل إحداث جمعية تعني بحماية المستهلك، الأمر الذي تكون له انعكاسات سلبية على مستوى الموارد، وتبقى المبالغ التي يؤديها المنخرطون غير كافية وهزيلة، أضف إلى ذلك الاعتمادات السنوية التي تمنحها الدولة لا توزع بشكل متساوي ومضبوط وتتحكم فيه الدوافع السياسية مما يكون معه المستهلك هو المتضرر الكبير.

وإذا كان القانون رقم 08-31 قد عمل على وضع الإطار القانوني الملائم للنهوض بجمعيات حماية المستهلك ومعالجة الجوانب الأساسية المتعلقة بحقوق المستهلك، فإنه يجب على المعترف لها بصفة المنفعة العامة أن تعمل على تمثيل المستهلك أحسن تمثيل والدفاع عن مصالحه.

أهمية الموضوع:

لقد كان لظهور منظمات وجمعيات حماية المستهلك أثر بالغ في توجيه اهتمام رجال القانون والسياسة لظاهرة الاستهلاك، وقامت بدور ريادي وفعال في الدفاع عن مصالح جمهور المستهلكين، حيث أصبحت تشكل مجموعة ضغط سواء على المشرع الذي كثيرا ما دفعته إلى تبني سياسة حمائية، أو على المهنيين من خلال الأساليب أو الطرق التي تسلكها لحماية المصلحة الجماعية.

كما أن نشاطها الفعلي والعلمي للدفاع عن مصالح المستهلك جعل قوانين الاستهلاك الحديثة تولي هذه الجمعيات مكانة خاصة من خلال تمكينها من حق تمثيل المستهلكين والدفاع عن مصالحهم أمام السلطات الإدارية والقضائية.

دواعي اختيار الموضوع:

يقوم اختياري لموضوع دور جمعيات حماية المستهلك في القروض العقارية على عدة اعتبارات، منها أسباب موضوعية وأخرى ذاتية: تظهر الأسباب الموضوعية في الأهمية التي يكتسيها الموضوع، لأنه محل اهتمام من طرف الهيئات الدولية والوطنية.

وتظهر الأسباب الذاتية هو عنصر جدة القانون كان من بين الدوافع لاختياري لهذا الموضوع.

أهداف البحث:

يكتسي موضوع دور الجمعيات في حماية المستهلك في القروض العقارية أهمية خاصة تتجلى في فهم آليات حماية المستهلك في هذا النوع من العقود الذي أصبح يتسم بالكثير من التعقيد، وهو المبدأ الذي كرسه المشرع من خلال القانون رقم 08-31 ثم الوقوف على مدى كفاية الوسائل المادية والفنية التي جاء بها القانون في سبيل التغلب على العقبات التي رافقت تطبيق القواعد العامة.

إشكالية البحث:

ارتأيت حصر الإشكالية المحورية التي ينبني عليها الموضوع في الإشكالية التالية:

ما دور النسيج الجمعوي في حماية مستهلك القرض العقاري؟هل استطاع المشرع المغربي بعد سنه للقانون رقم 08-31 بالرقي بالوضعية القانونية للجمعيات إلى مستوى نظام قانوني متكامل؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات نجملها فيما يلي:

ما هو دور النسيج الجمعوي في النهوض بمصلحة المستهلك المقترض؟

ماهي الآليات القانونية التي جاء بها القانون رقم 08-31 لتقوية المركز القانوني لجمعيات حماية المستهلك في القرض العقاري؟ وما مدى فعالية هذه الآليات في خلق التوازن العقدي؟ ما هي المعيقات التي تحد من فعالية العمل الجمعوي والسبيل إلى تخطيها؟

المنهج المعتمد:

من خلال هذا البحث حاولت الإجابة عن إشكالية الموضوع والأسئلة المتفرعة عنها وذلك من خلال الاعتماد على مجموعة من المناهج العلمية، التي وظفتها من أجل إبراز وتوضيح الأفكار والمضامين التي تناولتها اثناء معالجة البحث، وتتجلى هذه المناهج في اعتمادي على المنهج التحليلي وذلك بعرض الآراء والاتجاهات الفقهية المختلفة وتحليلها ، ومنهجا استقرائيا ينطلق من بسط الجوانب القانونية المنظمة الواردة في القانون رقم 08-31 وربطها بغيرها من النصوص ذات الصلة في القوانين الأخرى، ومقارنتها مع القوانين المقارنة كلما سمحت الفرصة بذلك من اجل توضيح التوجهات التي أخذت بها هذه التشريعات.

خطة البحث:

للإحاطة بموضوع الدراسة، فبعد المقدمة ارتأيت تقسيمه إلى مطلبين، سأخصص (الاول)للحديث عن آليات تدخل الجمعيات لحماية المستهلك، (والثاني) سأخصصه للعوائق التي تعترض سبيل هذه الجمعيات، ثم خلاصة أوردت فيها النتائج التي توصلت إليها.

المطلب الأول: آليات تدخل الجمعيات لحماية المستهلك

حماية المستهلك على رأس اهتمامات كل الدول المتقدمة والمنظمات الدولية باعتبارها ضرورة ملحة، ولم يكن للمجتمع المدني في جل المجتمعات الاستهلاكية لتتجاهل هذه الضرورة، على اعتبار أنه يضطلع بدور فعال في توفير الحماية لهذه الفئة الاجتماعية، وإن إيمان المشرع الدولي بأهمية حماية المستهلك جعلته يقر له العديد من الحقوق ضمن إعلاناته3 ومبادئه إلى درجة أصبحت هذه الحقوق تتمتع بقيمة دستورية في بعض الدول كإسبانيا- البرتغال- سويسرا4، وفي دول أخرى تم التنصيص عليها في قوانين تشريعية.

ولقد التفت المشرع المغربي كغيره من التشريعات لضرورة تمتيع المستهلك بحقوقه خاصة من خلال نصوص قانونية متفرقة كالقانون 99-06 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة، وقانون الملكية الصناعية رقم 97-17 لينظم إلى هذه القوانين القانون رقم 08-31 المتعلق بتدابير لحماية المستهلك، وتكتسي جمعيات حماية المستهلك في هذا الإطار أهمية بالغة في الدفاع عن مصالح المستهلكين وحقوقهم وسلامتهم، ولذلك تعتبر الأقدر على التعبير عن حاجياتهم ومتطلباتهم حيث تهدف إلى تمثيل المصالح الفردية والجماعية للمستهلكين أمام المؤسسات الإدارية والقضائية والسلطات العمومية والفاعلين في القطاع الخاص، كما تقوم بجمع المعلومات الموضوعية حول المنتوجات والخدمات المعروضة ومعالجتها ونشرها، إضافة إلى تثقيف المستهلك5 وتوعيته بأهمية جودة السلع والخدمات ومراقبة مطابقتها للمواصفات.

وعليه فقد ظهرت إلى الوجود فعاليات المجتمع المدني المتمثلة في جمعيات محلية ووطنية، والتي قامت بدور فعال في الدفاع عن مصالح المستهلكين، إذ أصبحت من جماعات الضغط الاجتماعي سواء على المشرع أو المهنيين. والتساؤل المطروح هل هي كافية لحماية هذا المستهلك؟ ما هي الأدوار الموكولة للجمعيات لتحقيق حماية فعالة للمستهلك؟ وهل آليات العمل الممنوحة للجمعيات من شأنها مساعدة هذه الأخيرة على الدفاع على حقوق المستهلك؟ وإذا كان كذلك لماذا لجئ المواطن إلى أسلوب المقاطعة؟

هذا ما سأحاول الإجابة عنه وفق التصميم التالي:

الفقرة الأولى: الدور الحمائي لجمعيات حماية المستهلك.

الفقرة الثانية: الدور العلاجي لجمعيات حماية المستهلك.

الفقرة الأولى: الدور الحمائي لجمعيات حماية المستهلك

تقوم الجمعيات بدور وقائي الهدف منه منع وقوع الضرر على المستهلك، وتتجلى الأدوار الوقائية لجمعيات حماية المستهلك في لجوء هذه الجمعيات إلى وسائل خاصة لمواجهة المهنيين الدين لا يحترمون المصلحة الجماعية للمستهلكين، ومن بين هذه الوسائل هو اعتماد الاتفاقيات الجماعية والإعلام كوسيلة للتوعية والتحسيس، والتي لا تشكل خطورة على مصالح المهنيين، هذا ما سأتطرق له في (أولا) وكدا اللجوء إلى أساليب الضغط كالدعاية المضادة والامتناع عن الشراء والمقاطعة، والتي تشكل خطرا على مصالح المهنيين والذي سأتحدث عنها (ثانيا).

أولا: اعتماد الاتفاقيات الجماعية والإعلام في حماية المستهلك

تعتبر جمعيات حماية المستهلك المنظمة بموجب القسم السابع من القانون رقم 08-31 إحدى أهم الآليات التدبيرية الفعالة في مواجهة الشروط التعسفية وذلك من خلال لجوئها إلى مجموعة من الأساليب التي تسعى من ورائها إلى حماية مصالح المستهلك والمتجسدة في إبرام اتفاقيات جماعية (1) والقيام بأدوار من أجل التوعية والتحسيس لفائدة المستهلك (الإعلام) (2).

1. أهمية الاتفاقيات الجماعية في حماية المستهلك

تلجأ الجمعيات إلى إبرام اتفاقيات جماعية تتم بين جمعية أو أكثر ممثلة للمستهلكين من جهة وبين مهني أو عدة مهنيين أو منظمات من جهة أخرى، هذه الحاجة تزداد مع تزايد التكتلات الاقتصادية نظرا لما تكتسبه هذه الاتفاقيات من أهمية ولما تحققه من فوائد كبيرة لكلا الطرفين وخصوصا الطرف الضعيف في المجال الاقتصادي، فهي تكون بمثابة وسيلة لتحقيق المساواة بين الطرفين، كما تمكن المستهلك من الحصول على حقوق ما كان ليحصل عليها منفردا لأنه لا يقوى على مجابهة المهني، لذلك كان لا بد من تكتل المستهلكين وتجمعهم في شكل جمعيات6 تنوب عنهم في التفاوض مع المهني أو مجموعة من المهنيين بشكل يضمن احترام مصالح كل طرف ، وتعتبر العقود النموذجية من أهم صور الاتفاقيات الجماعية وبما أن هذه النوع من العقود يعد من المصادر الأساسية لعقود الإذعان، فإن حضور هذه الجمعيات في صياغة هذه العقود إلى جانب المهنيين يجعلها عقودا متوازنة، وتحولها من أداة لفرض الوضع للمسيطر إلى وسيلة لحماية المستهلكين، إلا أن هذا لا يتحقق إلا مع وجود جمعيات قوية وقادرة على التفاوض ومعتادة على إبرام مثل هذه العقود النموذجية.

وتعد هذه الاتفاقات مكملة للحماية التشريعية، وحسب قانون حماية المستهلك المغربي فإن السهر على مناقشة الاتفاقات الجماعية بين ممثلي المستهلكين والمهنيين من أهم خصائص المجلس الوطني للاستهلاك. وتبقى الحاجة إلى مثل هذه الاتفاقيات الجماعية أكثر إلحاحا في علاقة المستهلك بالمهني من أجل خلق نوع من التوازن بينهما ولو نسبيا في العقود الاستهلاكية، وذلك للحد من الاجحاف التعسف الذي قد يلحق بالطرف الضعيف في العلاقة. وبالتالي يتضح أن هذه الاتفاقيات التي تلجأ إليها الجمعيات تقوم بدور فعال في حماية المقترض 7باعتبارها وسيلة

يتم اللجوء إليها للحد من الشروط التعسفية التي يضمنها المهني في إطار عقود القرض العقاري المبرمة بينه وبين المقترض ، وكذا الحماية من المخاطر المحتملة الوقوع.

2. الدور الإعلامي للجمعيات في حماية المستهلك

تعتمد جمعيات حماية المستهلك في حملاتها التحسيسية والتوعوية على وسائل الإعلام لتحقيق أهدافها، إذ يشكل جزءا من الوعي الاستهلاكي، وتلجأ في ذلك إلى وسيلتين اثنتين نشر المهام الأساسية لمنظمات المستهلكين عبر مختلف الدول إما عبر الجرائد والمجلات(أ) أو عبر وسائل الإعلام العامة(ب):

أ . إعلام المستهلك عبر الجرائد والمجلات

تلجأ معظم جمعيات حماية المستهلك في مختلف الدول إلى إصدار جرائد ومجلات خاصة بهدف تحسيس القارئ أو المستهلك وتوعيته، وكذلك بهدف ضمان وصول الخبر إلى أكبر عدد من المستهلكين، حيث نجد مثلا أن الإعلام الفرنسي يشتهر بمجلتين هامتين قامتا بدور كبير في توعية المستهلك الفرنسي هما مجلتي:" خمسون مليون مستهلك" ومجلة " ماذا تختار" اللتان يصدرهما المعهد الوطني للاستهلاك والاتحاد الفيدرالي للمستهلكين، وتهدف هاتين المجلتين إلى تزويد المستهلك بالمعلومات اللازمة بشأن خصائص الخدمات المعروضة، وتمكينه من المقارنة فيما بينها من خلال الاختيارات التي تقوم بها هذه الجمعيات . وعلى الصعيد الوطني نجد الجمعية المغربية للاستهلاك على رأس الجمعيات التي استطاعت توفير إعلام متخصص للمستهلك المغربي وذلك من خلال إصدارها لما يعرف ب" دليل المستهلك" وهو عبارة عن مجموعة تتكون من 620 صفحة، اهتمت بتجميع النصوص القانونية التي لها علاقة بحماية المستهلك8، ومن بين الجرائد المتخصص كذلك نجد " مع المستهلك" التي أصدرتها العصبة الوطنية لحماية المستهلك ابتداء من سنة 2000، كما أصدر فرعها بمراكش " أسبوعية المستهلك" ، فضلا عن إصدار الجمعية المغربية للاستهلاك نشرة شهرية بالفرنسية تسمى " المستهلك المغربي" **Le consommateur Marocain**منذ 91996، وهذا الدور الإعلامي لجمعيات حماية المستهلك نصت عليه المادة 152 من القانون رقم 08-31 التي تنص: "تتولى جمعيات حماية المستهلكين .... الإعلام والدفاع والنهوض بمصالح المستهلك..." يستفاد من هذا النص أن الجمعيات تضطلع بدور تربوي وتوعوي وتحسيسي، بحيث تعمل على إرشاد المستهلك وإعلامه بضمان وتسهيل حياته، وعموما فالجمعيات جعلت من إعلام المستهلكين وتوعيتهم النشاط الرئيسي لها ، فقد عملت على تنظيم ندوات حول مواضيع شتى منه مخاطر القروض وغيرها كما تشارك في الندوات المنظمة من طرف السلطات العمومية.

ب . إعلام المستهلك عبر وسائل الإعلام العامة

إلى جانب الوسيلة الأولى تعمل الجمعيات على نشر الوعي الاستهلاكي كذلك من خلال وسائل الإعلام السمعي البصري، فبفضل هذه الوسائل يمكن أن تصل إلى الجمهور العريض الذي يتوفر على هذه الوسائل. والواقع

أنه يتعين على الجمعيات إنجاز البرامج التلفزيونية والإذاعية التي يتم بثها في ساعات معينة يكون فيها الاستماع والمشاهدة مكثفين، لاسيما أنه يستقطب جمهورا عريضا، إلا أن الملاحظ أنها لا تستطيع الاستفادة بشكل كافي من خدمات المحطات الإذاعية أو التلفزيونية لأنها تفتقر إلى الوسائل المادية التي تمكنها من تمويل الإعلانات الخاصة بتوعية المستهلكين وبثها بصورة دائمة ومنتظمة.

ويمكن القول أن قلة الموارد المالية لجمعيات حماية المستهلك يجعلها تتوقف عن إصدار الجرائد والنشرات المتخصصة في شؤون الاستهلاك بعد صدور أعداد قليلة، كما أن الحملات التحسيسية غير متسمة بالاستمرارية، مما يعني أن مجال إعلام المستهلكين ما يزال في حاجة إلى مزيد من التقوية والدعم، وأمام عدم نجاعة هذه الوسائل لا يبقى للمستهلك سوى اللجوء إلى وسائل أخرى أكثر جرأة في الدفاع عن حقوق المستهلكين ومصالحهم بهدف إيجاد نوع من الضغط.

ثانيا: أساليب الضغط المستعملة من طرف الجمعيات

تتمثل أساليب الضغط التي تلجأ إليها الجمعيات في حالة فشل الوسائل الحمائية المذكورة في استعمال تقنيات أخرى أكثر جرأة كالدعاية المضادة (1) والمقاطعة (2).

1 . الدعاية المضادة

يقصد بالدعاية المضادة قيام جمعيات حماية المستهلك بنشر وتوزيع انتقادات الخدمات المعروضة عن طريق توعية المستهلكين بخصائص الخدمات والتحذير من مخاطر بعضها أو عيوبها التي تظهر عند الاستخدام بهدف تحقيق التوازن.

وقيام جمعيات حماية المستهلك بهذا الدور من الإعلان التوعوي يشكل نقيضا لأسلوب الدعاية التي يقوم بها المهني على اعتبار أن هذه الأخيرة مهما كانت صادقة فإنها لا تتضمن إلا المزايا والمحاسن دون المساوئ أي تفتقد للموضوعية.

ولا يمكن القول بأن هذه الانتقادات تعتبر عملا من أعمال المنافسة الغير مشروعة، لأنها لا تصدر عن جهة منافسة، بل عن جمعية لا تستهدف تحقيق الربح، كما أنه يمكن أن تلحق هده الدعاية بالمشروعات الموجهة إليها أضرارا جسيمة لذلك فإن من حقها الرد عليها قبل إعلان النتائج أو عقب إعلانها أي الدفاع عن مصالحها لكنها لا تلجأ إلى ذلك إلا نادرا، وتفضل الالتجاء إلى رفع دعوى المسؤولية المدنية والجنائية على جمعيات المستهلكين، كما أن هذه الاخيرة خولت لها التشريعات حق رفع الدعوى القضائية للدفاع عن المستهلكين، حيث يمكن وفقا للتشريع لجمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة أن ترفع وحدها الدعوى القضائية للدفاع عن مصالح المستهلكين كما هو منصوص عليه قانونا10.

2 . المقاطعة

تلجأ جمعيات حماية المستهلك إلى أسلوب آخر يهدف إلى حماية المستهلك والدفاع عن مصالحه، ويتعلق الأمر بالمقاطعة ويرتكز هذا الأسلوب على حمل المستهلك على عدم استعمال خدمة معينة، وذلك بالامتناع عن الدفع أو الإضراب عن التزود للضغط على المهني بهدف الاستجابة لمطالب المستهلك. ويعتبر هذا الأسلوب من أقوى وسائل الاحتجاج لانعكاساته الخطيرة على مؤسسات التوزيع وعلى النشاط الاقتصادي العام للبلد11. لكن ينتقد بعض الدارسين هذه التقنية لكونها قد تعرض المهني للإفلاس وتشريد اليد العاملة12، لذلك يبدو من الضروري حفاظا على مصالح كل القوى الاقتصادية قبل أن تطالب جمعيات حماية المستهلكين بالامتناع عن الاقتراض أن توجه إنذارا إلى المهني تندره بذلك وتطلب منه التخلص من أسباب هذه المقاطعة، وليس في القانون المغربي ولا الفرنسي قواعد تخص المقاطعة، حقيقة أن الذين يمتنعون عن القرض لا يتعرضون لأي مسؤولية، لكن هل من حق جمعيات حماية المستهلك أن تصدر أمرا للمستهلكين بتنفيذ المقاطعة؟

يوجد اختلاف كبير في ذلك، فقد طالب البعض بمنع المقاطعات بسبب المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات المعنية، بينما يرغب البعض الآخر في الاعتراف بها، إلا أن القضاء يميل إلى اتباع حل وسط فالأمر بالمقاطعة الصادر عن الجمعية لا يعتبر في حد ذاته سلوكا خاطئا من جانب الجمعية إلا إذا كان تعسفيا، وعليه فالأصل في هذا الأسلوب هو مشروعيته المرتبطة بعدم التعسف في استعماله، ولا يكون هناك تعسف متى كان هو الوسيلة الوحيدة والأخيرة بعد استيفاء هذه الجمعيات كل الطرق الأخرى التي تحمي المستهلك.

الفقرة الثانية: الدور العلاجي للجمعيات في حماية المستهلك

نظرية الدعوى القضائية التي أعدت في القرن التاسع عشر من منظور فردي حر، والتي تعطي لصاحب الحق أو المركز القانوني الحق في اللجوء إلى القضاء لطلب الحماية القضائية والدفاع عن حقه الشخصي ومركزه القانوني، لم تعد قادرة على توفير الحماية المتطلبة للأفراد خصوصا أمام ازدهار التجارة الدولية وحدوث نهضة صناعية، ونشوء تنظيمات يضم كل منها مجموعة من الأشخاص تتماثل ظروفهم ومراكزهم، وتعمل هذه التنظيمات على تحقيق أهداف مشتركة لأعضائها والدفاع عن مصالحهم والدود عن حقوقهم.

إذ في الوقت الحاضر تغيرت مفاهيم كثيرة وظهرت مستجدات اجتماعية وقانونية بالنسبة للحقوق والواجبات فلم يعد هناك تقديس للحقوق والحريات الفردية كما كان من قبل ولكن أصبحت الحقوق، حقوق فردية، وحقوق جماعية، ظهر ذلك جليا في التشريعات المختلفة خاصة في تشريعات الشغل وقانون حماية المستهلك، هذه التشريعات تهم الجماعة، فهي تهدف إلى حماية المصالح الجماعية إلى جانب المصالح الفردية.

وترجع أهمية تمثيل الجمعيات المعترف بها للمستهلك أمام القضاء للدور الذي تلعبه هذه الأخيرة في حفظ حقوق المستهلكين الذين يفتقدون في الغالب للخبرة والتجربة، والذين كثيرا ما يترددون في رفع الدعاوى في مواجهة المهنيين،

إما اقتناعا منهم بأن الشروط الواردة في العقد هي بمثابة قانون لا يمكن الطعن فيها أو لعدم جدوى اللجوء إلى القضاء إما لتفاهة محل العقد أو لضخامة المصاريف القضائية ومصاريف الدفاع أو لبطء إجراءات التقاضي13.

ولجوء جمعيات حماية المستهلك إلى القضاء قد يكون عن طريق الدعوى التي ترفع للدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين، وهي التي تمثل مصالح كل الأفراد (أولا)، وقد يكون عن طريق دعوى التمثيل المشترك التي تتعلق بمصالح فردية مجتمعة وليس بمصلحة مشتركة (ثانيا).

أولا: دعاوى الدفاع عن المصلحة المشتركة للمستهلكين

تخول تشريعات الاستهلاك لجمعيات حماية المستهلك ممارسة مجموعة من الدعاوى القضائية، للدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين، وذلك من أجل إصلاح الاضرار، أو إلغاء بعض التصرفات والممارسات المخلة بالقانون، أو لمساعدة بعض الأفراد للقيام بالإجراءات القانونية من أجل التوصل لطريقة للحصول على حقوقهم، ومن أهم هذه الدعاوى نجد: الدعوى المدنية (1) ودعوى إلغاء الشروط التعسفية (2) وأخيرا التدخل في الدعوى الفردية (3).

1. الدعوى المدنية آلية لحماية المستهلكين

قبل 1999 لم يكن القانون المغربي يتوفر على مقتضيات خاصة لتنظيم المنازعات في مادة الاستهلاك، ولا على الاعتراف للجمعيات بالحق في التقاضي، لكن مع صدور قانون حرية الأسعار والمنافسة خولت المادة 99 منه للجمعيات حق الانتصاب كطرف مدني، أو أن تحصل على تعويضات عن الضرر اللاحق بالمستهلكين بناء على دعوى مدنية مستقلة.

لكن وبصدور القانون رقم 08-31 المتعلق بتدابير لحماية المستهلك، فقد نص في المادة 201 على كون مقتضيات المادة 99 من ق.ح.أ.م14 تنسخ ابتداء من دخول المقتضيات التنظيمية المتعلقة بولوج جمعيات حماية المستهلك إلى القضاء قصد رفع دعاوى قضائية حيز التطبيق، لكن المشرع المغربي عاد من خلال المادة 157 من القانون رقم 08-31 لينص على إعطاء الحق لجمعيات حماية المستهلك اللجوء إلى القضاء قصد رفع دعاوى قضائية.

أما على مستوى القانون الفرنسي فإنه حتى حدود 151973 لم يكن لجمعيات حماية المستهلك الحق في الدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين، لأن ذلك يتعارض مع مبدأ كون النيابة العامة، هي وحدها المكلفة بالدفاع عن المصلحة الجماعية وحمايتها، ومصلحة المستهلكين جزء من هذه المصلحة الجماعية. لكن ونظرا لعجز النيابة العامة عن الاهتمام بمصالح المستهلكين16، طالبت فعاليات المجتمع المدني إصدار قانون يخول لها إمكانية رفع دعوى مدنية، لتوفير الحماية القانونية للمستهلكين، وقد تحقق ذلك بعد صدور قانون **Royer** بتاريخ 1973/12/27 الذي سمح للجمعيات المرخص لها قانونا بالدفاع عن حقوق المستهلك ممارسة دعوى مدنية أمام جميع الهيئات القضائية.

إلا أن ما يتضح من خلال المادة **L 421-1** من قانون الاستهلاك الفرنسي، وكذا الاجتهاد القضائي17 أن ممارسة الدعوى المدنية من طرف جمعيات حماية المستهلك رهين بتوفر شرطين:

. وجود مخالفة يعاقب عليها القانون، إذ أن الجمعية لا تمارس الدعوى المدنية إلا في حدود ضيقة، تتمثل في إصلاح الأضرار الناتجة عن مخالفة جنائية، إذ ذاك يمكنها رفع دعوى سواء أمام القضاء الجنائي او أمام القضاء المدني.

يجب أن يترتب عن الفعل الجرمي ضرر مباشر أو غير مباشر بالمصلحة الجماعية للمستهلكين، إذ تتجلى الوظيفة الأساسية لجمعيات المستهلك في الدفاع عن المصلحة الجماعية 18وليس المصلحة الفردية والشخصية للبعض منهم. وباجتماع الشرطين يمكن للجمعية رفع دعوى سواء للمطالبة بالتعويض عن الضرر اللاحق بالمصلحة الجماعية، أو المطالبة بإيقاف الأعمال غير المشروعة بالنسبة للمستقبل19، كإيقاف الإشهار الكاذب تحت طائلة غرامة تهديدية، وأيضا المطالبة بنشر الحكم على نفقة المخالف لما يوفره النشر من رده للمخالف، وإعلام المستهلك.

غير أن التوجه الذي سلكه المشرع المغربي من خلال المادة 157 من القانون رقم 08-31 يبقى أكثر حماية للمستهلك، التي تنص على أنه:" يمكن للجامعة الوطنية ولجمعيات حماية المستهلك المعترف بها قانونا بصفة المنفعة العامة طبقا لأحكام المادة 154 أن ترفع دعاوى قضائية....."، يعني دعاوى مدنية مستقلة، كما نجد أنه أعطى للجمعيات الحق في الانتصاب كطرف مدني أمام قاضي التحقيق وذلك من أجل المطالبة بالحد من التصرفات التي تسبب ضررا بالمصلحة الجماعية للمستهلكين.

2 . دعوى إبطال الشروط التعسفية

أن عجز القواعد العامة عن تحقيق حماية فعالة للمستهلك20 في مواجهة الشروط التعسفية، حتم على المشرع المغربي وضع قواعد خاصة من أجل الحد من تأثير الشروط التعسفية على توازن العلاقات التعاقدية بين المستهلك الضعيف والمهني القوي اقتصاديا وقانونيا وفنيا.

هذا وتتمثل دعوى إبطال الشروط التعسفية المنصوص عليها في المادة162 من القانون رقم 08-31 إحدى أهم الآليات المستجدة المخولة لجمعيات حماية المستهلك للحد من الشروط التعسفية، والتي يكون هدفها (الدعوى) حذف شرط غير مشروع أو تعسفي في العقد أو في نموذج العقد المقترح أو الموجه للمستهلك، وهذا يعني أن الأمر لا يقتصر على الشروط التعسفية الواردة في المادة 18، بل تشمل كل شرط يكون من شأنه إحداث اختلال في التوازن بين حقوق والتزامات المستهلك والمهني، ما دامت اللائحة الواردة في المادة 18 جاءت على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر.

إن مطالبة جمعيات حماية المستهلك بحذف الشروط التعسفية تشمل الشروط الواردة في العقود المبرمة بين المهنيين والمستهلكين، وتشمل أيضا الشروط الواردة في العقود المقدمة من طرف هيئات المهنيين إلى هؤلاء من أجل عرضها على المستهلكين.

أما فيما يخص التشريع الفرنسي فقد كان سباقا لوضع إطار قانوني يخول للمستهلك المطالبة بإبطال الشروط التعسفية، إذ ينص الفصل **L 421-6** 21من مدونة الاستهلاك الفرنسية (المقابل للمادة 6 من قانون 1988) على أنه يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تطلب من القضاء المدني استصدار أمر بإلغاء الشروط التعسفية من العقود أو من نماذج العقود، كما يمكنها في ذات السياق المطالبة بحذف الشروط غير المشروعة هي الأخرى بعدما لم يكن قانون 1988 يخولها ذلك في صيغته الأصلية، فهذه الدعوى تؤسس على المصلحة الجماعية للمستهلكين، ولا تتطلب وجود جريمة جنائية كما هو الحال في الدعوى المدنية المنصوص عليها في القانون الفرنسين، وتبقى المحكمة المختصة بهذه الدعوى هي المحكمة المدنية حصريا22، عكس المشرع المغربي الذي ترك الباب مفتوحا أمام المحكمة المختصة بصفة عامة، وهو ما يتضح من المادة 162 من القانون رقم 08-31 التي تنص على :" يمكن للجامعة الوطنية أو جمعية حماية المستهلك المشار إليها في المادة 157، أن تطلب من المحكمة التي تنظر في الدعوى أو الدعوى التابعة أن تأمر المدعي عليه أو الظنين، بإيقاف الأعمال والتصرفات غير المشروعة أو حذف شرط غير مشروع أو تعسفي في العقد أو في نموذج العقد المقترح أو الموجه إلى المستهلك.

ويعد الاعتراف بحق ممارسة هذه الدعوى من صميم الأهداف التي أنشأت من أجلها قواعد قانون الاستهلاك، فالمستهلك عندما يقوم بإبرام عقد القرض العقاري يغلب عليه الاعتقاد بأنه ملزم بكل الشروط التي يتضمنها العقد وبأن تصرفاته لا تصح إلا بالالتزام بها إلى درجة أنه لا يفكر تماما بمراجعتها أو التفاوض بشأنها أو المطالبة بإلغائها، وهو الأمر الذي يؤكد عدم معرفته بالإجراءات القانونية التي تضمن له حرية اتخاذ القرار والاختيار دون الخضوع لأي تأثير خارجي، ولهذا السبب يجب العمل بشكل وقائي وجماعي لاستبعاد تطبيق الشروط التعسفية، وبذلك تبقى مسؤولية توعية المستهلكين بأهمية هذا الموضوع تقع على الجمعيات المعتمدة للدفاع عن حقوقهم23.

وفي السياق نفسه نجد بأن القضاء الفرنسي24 دأب من خلال القرارات الصادرة عن محكمة النقض على إبطال الشروط التعسفية في نماذج العقود، كلما تعلق الأمر بشروط تخل بالتوازن العقدي، ونظرا لتعلق الأمر في هذه الدعاوى على عكس باقي الدعاوى، بعدد غير محدد من المستهلكين فإن المحاكم غالبا ما تعتمد على معيار مجرد، عند بحثها بصفة عامة إذا ما كان الشرط موضوع النزاع يؤدي إلى فقدان التوازن بين حقوق والتزامات المستهلك. إن تدخل المشرع الفرنسي لتعديل مقتضيات المادة 6 من قانون 1988 من خلال اعتماد مجموعة من التوجيهات أهمها التوجيهية الأوروبية رقم **CE/98/27** راجع بالأساس إلى تضارب الاجتهاد القضائي الفرنسي وخاصة ذلك الصادر عن محكمة النقض التي كانت تذهب في بعض الأحيان إلى رفض مجموعة من الطلبات المقدمة من طرف جمعيات حماية المستهلك لأجل حذف شروط تعسفية في نماذج العقود إما بعلة أن العقد لم يتم عرضه بعد على

المستهلك25، أو بعلة أن المشرع لم يمنح الجمعيات حق المطالبة بإبطال الشروط التعسفية في العقود المبرمة بين المستهلكين والمهنيين26.

لكن التساؤل الذي يبقى مطروحا، هو ما هي الغاية من وراء تنظيم هذا النوع من الدعاوى مادامت الشروط التعسفية تعتبر كأن لم تكن وفقا للمادة 19 من القانون رقم 08-31 التي تنص على أنه:" يعتبر باطلا ولا غيا الشرط التعسفي الوارد في العقد المبرم بين المورد والمستهلك".

إن إقرار هذه الدعوى يعتبر النقطة الأكثر إيجابية في قانون تدابير لحماية المستهلك لأنها ترمي إلى القضاء على الشروط التعسفية، على اعتبار أن بطلان الشرط التعسفي وسيلة غير فعالة لمحاربة هذه الشروط 27، مادام المستهلك الذي وقع على العقد يعتقد بأنه ملزم بجميع شروطه ولا يمكن التحلل من بعضها وطلب إبطالها، لذلك كانت الغاية من إحداث هذه الدعوى ليس بالدرجة الأولى إلغاء الشروط التعسفية التي تحتوي عليها عقود مسبقة وإنما إلغاء ومحو هذه الشروط من نماذج العقود والاتفاقيات، أي من الوثائق التي تشكل القاعدة للعقود المسبقة، لذلك فهي تكتسي طابعا وقائيا وحمائيا وهذا ما يميزها عن الدعاوى الأخرى.

إن حق الجمعيات في التقاضي لا يقتصر على الدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين من خلال الدعوى المدنية ودعوى إلغاء الشروط التعسفية، وإنما يحق لها التدخل أمام القضاء لدعم مركز المستهلك في دفاعه عن مصالحه الفردية أو دفاعا عن المصلحة المشتركة لعدد من المستهلكين.

3 . تدخل الجمعيات لدعم مركز المستهلك أمام القضاء

يحق لجمعيات حماية المستهلك الانضمام للدعوى الفردية للمستهلك، قصد حمايته والوقوف إلى جانبه لشرح موقفه أمام القضاء المدني، حينما يكون موضوع الدعوى الأصلية تعويض الضرر الحاصل لواحد أو أكثر من المستهلكين28، طبقا للمادة 157 من قانون 08-31

والمقابل للمادة **L 421-7** 29من قانون الاستهلاك الفرنسي.

من خلال الوقوف عند هذه المادة يتضح بأن الحق المخول لجمعيات حماية المستهلك بالتدخل في الدعوى الفردية يمكن أن يتم عبر آليتين:

تدخل الجمعية يكون من أجل حماية المصلحة الجماعية للمستهلكين، وفيها يمكن للجمعية التدخل بصفة أصلية في حالة تعرض المصلحة الجماعية للمستهلكين للضرر.

. تتم عن طريق الانضمام من طرف الجمعيات للمنازعات الفردية دفاعا عن المصلحة الخاصة لواحد أو أكثر من المستهلكين.

في حين إن تدخل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء الفرنسي يبقى رهينا بتوفر شروط قانونية محددة30، إذ لا يمكن للجمعية الانضمام للدعوى إلا إذا كان الطلب الأصلي قد تقدم به واحد أو أكثر من المستهلكين أمام القضاء المدني، إذ أن التدخل في هذه الحالة لا يكون إلا أمام المحاكم المدنية للمطالبة بالتعويض عن الأضرار، على العكس من ذلك لا يجوز للجمعية التدخل عندما يرفع المستهلك دعوى ببطلان أو فسخ العقد أو عندما يوجد في مركز المدعى عليه، فالقانون الفرنسي لا يسمح لجمعيات حماية المستهلك سوى بالتدخل في دعوى قائمة ولا يسمح لها بممارسة الدعوى المدنية المستقلة عكس القانون المغربي الذي كما رأينا سابق يسمح بممارسة الدعوى المدنية المستقلة.

وحتى يمكن التدخل طبقا للمادة **L 621-7** لابد أن يكون موضوع الدعوى الأصلية هو تعويض الضرر الحاصل لواحد أو أكثر من المستهلكين بسبب أعمال لا تكتسي صبغة إجرامية31، مثلا يمكنها التدخل في الحالة التي يكون موضوع الطلب الأصلي تعويض المستهلك عن أداء غير صحيح للخدمة.

وهو ذاته التوجه الذي سلكه الاجتهاد القضائي في فرنسا، إذ ذهبت محكمة النقض في قرارها الصادر بتاريخ 322006/02/21 إلى كون قانون حماية المستهلك يفتح أمام جمعيات حماية المستهلك اللجوء إلى القضاء من أجل الدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين، وذلك من خلال التدخل أمام القضاء والذي يشمل الوقوف جنبا إلى جنب الدعوى الفردية لإصلاح الضرر الناجم عن الوقائع التي لا تشكل جريمة جنائية (المادة **L421-7**) خصوصا من أجل إصلاح الضرر الماس بالمصلحة الجماعية للمستهلكين، إلا أنها لا يمكن رفع دعوى مدنية مستقلة أمام المحاكم المدنية طبقا للقانون الفرنسي.

والملاحظ أن المادة **L421-7** قيضت حرية التقاضي بالنسبة للجمعيات بشرطين اثنين لا مبرر لهما، لأن مثل هذا الحق يجب أن يمارس بلا قيود ولابد أن يتم توفير كل الوسائل القانونية للجمعية للدفاع عن المصالح الجماعية للمستهلكين، بما في ذلك اللجوء إلى القضاء بدون صعوبات، إذ يترتب على هذه الشروط مجموعة من السلبيات:

. حصر تدخل الجمعيات أمام المحاكم المدنية، سيؤدي حتما إلى حرمان المستهلك" المرتفق العمومي" الذي يتعامل مع المصالح الإدارية ذات الطابع الإداري أو التجاري من مساعدة الجمعيات عندما ينعقد الاختصاص للمحكمة الإدارية، وعليه فإن تدخل الجمعيات في المنازعات الفردية ذات الطابع الإداري يعد مستحيلا امام مقتضيات المادة **L 421-7** .

لا يمكن للجمعيات التدخل في دعاوى المسؤولية مثل دعاوى التعويض عن الضرر الذي ينتج عن سوء تنفيذ الخدمة، ولا يمكنها التدخل في دعاوى بطلان أو فسخ العقد، ولا يمكنها التدخل إذا كان المستهلك مدعى عليه، مما يحد من فعالية التدخل المخول لجمعيات حماية المستهلك قصد الدفاع عن المصالح الجماعية للمستهلكين.

. الملاحظ من خلال المادة **L 421-7** أن موقف المشرع الفرنسي يبقى غير منسجم ويفتقد للدقة، لأنه لا يمكن قبول التدخل الأصلي وفي المقابل منع ممارسة الدعوى الأصلية موضوع التدخل33.

لكن من خلال الوقوف عند مقتضيات المادة 157 من القانون رقم 08-31 يتضح أن المشرع المغربي لم يذهب في اتجاه تقييد حق جمعيات حماية المستهلك في التدخل أمام القضاء إذ أن صيغة المادة 17 من قانون تدابير لحماية المستهلك والتي تنص على أنه:" يمكن للجامعة الوطنية ولجمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة طبقا لأحكام المادة 154 أن ترفع دعاوى قضائية، أو أن تتدخل في دعاوى جارية، أو أن تنصب نفسها طرفا مدنيا أمام قاضي التحقيق....."، جاءت عامة ولم تضع شروطا محددة لتدخل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء باستثناء ما يتعلق بالدفاع عن المصالح الجماعية للمستهلكين.

إن قراءة المادة 157من القانون رقم 08-21 يجب أن تتم وفق منظور يراعي الفلسفة التي من أجلها تم سن قوانين حماية المستهلك والمتمثلة في حماية المستهلك، كما يجب أن تستجيب هذه القراءة لأهداف القانون والتي من أهمها تعزيز تمثيلية مصالح المستهلك والدفاع عنها من خلال جمعيات حماية المستهلك، وبالتالي إعطاءها الحق في بالتدخل سواء أمام القضاء المدني أو الإداري، وبغض النظر عن نوع الدعوى المتدخل فيها سواء تعلقت بسوء التنفيذ أو بطلان أو فسخ العقد، سواء كان المستهلك مدعي أو مدعى عليه، خصوصا وأن صيغة المادة 157 تسمح بذلك.

لكن بالرغم من الانتقادات الموجهة لصياغة المادة **L421-7** كما سبق الذكر فذلك لا يمنعنا من استخلاص مجموعة من النتائج الإيجابية التي يمكن تحقيقها عن طريق تدخل الجمعيات أمام القضاء ومنها: . دعم المستهلك أو المستهلكين أمام القضاء، خصوصا وأن المستهلك لا يقوى من خلال الدعوى الفردية على مواجهة المهني. . يمكن للجمعية طلب إيقاف الممارسات غير المشروعة من طرف المهني، لكن تدخلها يكون دفاعا عن المصلحة الجماعية للمستهلكين. .

يمكن للجمعية طلب التعويضات لفائدة المصلحة الجماعية للمستهلكين.

وإذا كان المشرع المغربي قد خول لجمعيات حماية المستهلك الحق في رفع الدعوى للدفاع عن المصلحة المشتركة للمستهلكين تمثل مصالح كل الأفراد، فإنه من جهة أخرى خول لهذه الجمعيات حق رفع دعوى التمثيل المشترك والتي تتعلق بالمصالح فردية مجتمعة.

ثانيا: دعوى التمثيل المشترك للمستهلكين

إن دعاوى التمثيل المشترك ، ترتبط بمصدر واحد أو بمعنى آخر يكون الطرف المدعي عليه هو نفس الشخص، الذي ترفع ضده الدعوى القضائية من طرف عدة مستهلكين34، إذ عوض التقاضي بصفة منفردة يمكن للمستهلكين أن يجتمعوا ويتقدموا إلى المحكمة عن طريق جمعية تمثلهم، وذلك لطلب التعويض عن الأضرار التي لحقت

بهم بسبب المورد35، وقد خص المشرع المغربي هذه الدعوى الحديثة بالمادة 158 من القانون رقم 08-31 التي تنص على أنه:" يجوز للجامعة الوطنية ولكل جمعية لحماية المستهلك في حالة ما إذا تعرض عدة مستهلكين وكانوا أشخاص طبيعيين معروفة هويتهم، لأضرار فردية تسبب فيها نفس المورد وكان مصدرها واحد، أن تقيم دعوى المطالبة بالتعويض أمام أي محكمة باسم المستهلكين المذكورين عندما تكون موكلة من قبل مستهلكين اثنين على الأقل من المستهلكين المعنيين بالأمر"، وهو ذاته المقتضى الذي سبق وأن جاء به قانون حماية المستهلك الفرنسي الصادر بتاريخ 1992/01/18 تحت رقم 60-92، والذي أدرجت مقتضياته في المواد من **L 422-1** إلى **L 422-3** من مدونة الاستهلاك ولقد تم تحديد إجراءات هذه الدعوى بموجب المرسوم الصادر بتاريخ 1992/12/11 تحت رقم 92-1306 الذي تم إلحاقه بمدونة الاستهلاك في المواد **R 422-1** إلى **R 422-1036**.

تبدو أهمية دعوى التمثيل المشترك في كونها لا تقوم بنفس الدور الذي تقوم به باقي دعاوى الدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين، على اعتبار أن الغاية من إحداثها لا تتمثل في تفعيل إجراءات المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي يصيب المستهلكين، وإنما تجمع الدعاوى المماثلة من حيث الهدف التي يرفعها عدد من المستهلكين في إطار دعوى واحدة للدفاع عن المصالح الفردية المتماثلة والمشتركة وليس المصالح الجماعية37.

ولقبول هذه الدعوى" التمثيل المشترك" لا بد من توفر شروط محددة في كل من المستهلكين والجمعيات الذين يمارسون هذه الدعاوى لفائدتهم.

1. الشروط الواجب توفرها في المستهلكين

حددت قوانين الاستهلاك مجموعة من الشروط الواجب توفرها في المستهلكين وهي كالتالي:

. إن دعوى التمثيل المشترك لا يمكن ممارستها إلا لفائدة المستهلكين حسب المفهوم المحدد في المادة 2 من القانون رقم 08-31 أي كل شخص طبيعي يقتني أو يستعمل لتلبية حاجياته غير المهنية منتوجات أو خدمات معدة لاستعماله الشخصي أو العائلي، أما المهنيون الذين يتعاقدون خارج نطاق تخصصهم لكن من أجل مشاريعهم فإنهم لا يستفيدون من هذه الدعوى، كما هو الشأن بالنسبة للمستهلك عندما يكون شخصا معنوي، مما يدفعنا إلى التساؤل حول الغاية من وراء استبعاد الشخص المعنوي بالرغم من كون المادة اعتبرته مستهلكا شريطة أن يتعامل خارج إطار مهنته ولحسابه الشخصي.

. يجب أن يوجد عدة مستهلكين في مركز قانوني واحد متماثل أي لحق كل منهم ضرر تسبب عن فعل واحد (أي أن لهؤلاء مصلحة مشتركة) هو فعل نفس المهني38 .

2. الشروط الواجب توفرها في الجمعية

حددت قوانين الاستهلاك مجموعة من الشروط الواجب توفرها في الجمعية وهي كالتالي: .

أن قبول دعوى التمثيل المشترك يفرض على الجمعية التعريف بالمستهلكين الذين تنوب عنهم، كما هو واضح من المادة 158من القانون رقم 08-31 التي جاء فيها:" في حالة تعرض مستهلكين طبيعيين معروفة هويتهم"، فإنه يجب على الجمعية أن تعرف على الأقل بمستهلكين، حتى وإن كان عدد المستهلكين المتضررين يفوق ذلك بكثير، وذلك تسهيلا لممارسة هذه الدعوى وضمانا لفعاليتها، وإلا تعذرت الاستفادة منها كإمكانية جديدة في حماية المستهلك، خصوصا في الحالات التي يكون فيها عدد المستهلكين المتضررين من مناطق مختلفة39. . حسب نص المادة 158 من القانون رقم 08-31 فإنه يجب على الجمعية ان تكون موكلة من قبل مستهلكين اثنين على الأقل من المستهلكين المعنيين بالأمر، أضف إلى ذلك أن التوكيل يجب أن يعطي كتابة، ولذلك فإن الجمعية لا تمثل إلا من وكلها، أما المستهلكين الآخرين الذين أصابهم نفس الضرر ولم يمنحوا الجمعية توكيلا فيحتفظون بحقهم في مباشرة الدعوى الفردية التي يرفعها كل منهم على حدى.

والجمعية التي ترغب في الدفاع عن مجموعة من المستهلكين المتضررين تطمع دائما في الحصول على أكبر عدد ممكن من التوكيلات من طرفهم، لذلك أعطاها المشرع إمكانية توجيه دعوة للعموم من أجل ذلك، لكن شريطة ألا تكون هذه الدعوة عن طريق التلفزة أو الإذاعة أو الإعلان أو منشور أو أي وسيلة من وسائل الاتصال عن بعد40. ولاشك بأن هذه الدعوى تدخل في إطار القواعد العامة للوكالة41، التي تفرض مبدئيا، أن يتعرف الموكل على شخص الوكيل، مادام القانون يعتبر الوكالة عقدا حسب مدلول المادة 879 ق.ل.ع42.

هذا وقد راعى المشرع المغربي مصلحة المستهلك في هذه الدعوى فنص صراحة على كون الوكالة التي تمارسها الجمعية في هذه الدعوى تمارس بالمجان ودون مقابل، أضف إلى ذلك فإن المشرع خول للمستهلك حق سحب التوكيل الذي سبق وأن منحه للجمعية في أي وقت، لكن لم يرتب على سحب التوكيل سحب الدعوى وإنما نص على كونها تبقى جارية بغض النظر على عدد المستهلكين المرفوعة باسمهم (المادة 161 من القانون رقم 08-31).

وإذا توفرت الشروط السابقة كان للجمعية رفع الدعوى للمطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت بالمستهلكين الذين تمثلهم، وإذا صدر حكم لصالحها فسيستفيد من مبلغ التعويض المستهلكين الذين قامت الجمعية بتمثيلهم، أما إذا صدر حكم ضدها فإن المستهلكين لن يحصلوا على شيء فضلا عن فقدهم حق مباشرة الدعوى الفردية43، مع ضرورة الإشارة إلى أن المشرع لم يربط هذه الدعوى بمحكمة محددة إنما ترك الباب مفتوحا أمام جمعيات حماية المستهلك لترفع هذه الدعوى أمام أي محكمة مختصة بحسب طبيعة النزاع وهو ما تؤكده عبارة" أمام أي محكمة التي جاءت في المادة 158 بصيغة عامة.

غير أن هناك من يرى، بأن تمنح الجمعيات الصفة للدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين عن طريق الدعوى الجماعية (**action groupe**) حيث يمكن للجمعية مباشرة الدعوى الجماعية عن طريق جمعيات متعددة إذا أصيب عدة مستهلكين بأضرار من فعل واحد44، فهي لا تحتاج إلى وجود توكيل ولا إخطار مسبق، وإذا صدر حكم لصالح الجمعية فيمكن لأي منهم تقديم طلب الاستفادة منهن أما الآخرون فيظلون أحرارا في مباشرة الدعوى الفردية، فالحكم هنا يكون له حجية في مواجهة جميع المستهلكين، إلا بالنسبة لمن يطلب إخراجه من الدعوى فيحتفظ بحقه في الدعوى الفردية45.

وعليه فإن المشرع المغربي كما يتضح من قانون حماية المستهلك لم يتبنى هذه الدعوى كما هو الشأن بالنسبة للقانون الفرنسي بالرغم من أن البعض46 كان ينادي بضرورة إدماج هذه الدعوى في القوانين الداخلية، وفي ظل هذا الوضع وأمام إقرار المشرع المغربي لدعوى التمثيل المشترك فإنه يبقى المستهلك أمام ضرورة تفعيل هذه الدعوى من خلال اللجوء إلى جمعيات حماية المستهلك قصد منحها توكيل للدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين، ولن يتأتى هذا إلا من خلال إشاعة ثقافة حماية المستهلك وتخويل هذا الأخير آليات قانونية واضحة.

المطلب الثاني: عوائق تفعيل أدوار جمعيات حماية المستهلك

تكتسي جمعيات حماية المستهلك أهمية بالغة في الدفاع عن مصالح المستهلكين وحقوقهم، حيث تعتبر الأقدر على التعبير عن حاجياتهم ومتطلباتهم إذ تهدف إلى تمثيل المصالح الفردية والجماعية للمستهلكين أمام المؤسسات الإدارية والقضائية، ورغم إناطة المشرع لجمعيات حماية المستهلك دورا مهما في توعية وتحسيس المستهلك بأهمية السلع والخدمات المعروضة عليه، وكذا حق تمثيله أمام القضاء، إلا أن العمل الجمعوي في المغرب لازال محدودا، فقد عجز على أن يكون قوة ضاغطة إلى درجة تجعلها تواجه نفوذ المهنيين، حيث تعترضه عدة صعوبات وعوائق من شأنها أن تحد من فعالية الدور الجمعوي في حماية المستهلك، ولذلك ترتكز هذه الجمعيات على تنظيم الأيام الدراسية ونشر بعض الجرائد والمجلات الغير منتظمة في إصدارها، والحقيقة أن هناك عدة عوائق تحول دون قيامها بالدور المنوط بها، وتتمثل هذه العوائق في العوائق القانونية أو الموضوعية " الفقرة الأولى" والعوائق الذاتية " الفقرة الثانية".

الفقرة الأولى: العوائق القانونية أو الموضوعية

من العوائق القانونية التي تواجهها جمعيات حماية المستهلك هو اشتراط المشرع المغربي أن تكون الجمعية معترف لها بصفة المنفعة العامة من أجل تمكينها من حق التقاضي نيابة عن المستهلكين47، وهو الشرط الذي أثار ولايزال يثير مخاوف بعض الجمعيات، لكون النصوص القانونية المنظمة لطلب الحصول على صفة المنفعة العامة نصوص تتميز بالتعقيد.

1 . شروط منح صفة المنفعة العامة

تشترط المادة 154 من القانون رقم 08-31 والتي أحالت على ظهير 1958 ما يلي:

يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن يعترف لها بصفة المنفعة العامة إذا استوفت الشروط الواردة في النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل والمتعلقة بحق تأسيس الجمعيات، ويجب أن يكون غرضها المنصوص عليه في نظامها الأساسي هو حماية مصالح المستهلك حصريا، وأن تكون خاضعة لأنظمة أساسية مطابقة لنظام أساسي نموذجي يحدد بنص تنظيمي.

وقد نصت المادة 9 من ظهير 15 نونبر 1958 المتعلق بتنظيم حق تأسيس الجمعيات على أن كل جمعية باستثناء الأحزاب السياسية والجمعيات ذات الصبغة السياسية يمكن أن يعترف لها بصفة المنفعة العامة بمقتضى مرسوم بعد أن تقدم طلبا في الموضوع وتجري السلطة الإدارية بحثا في شأن غايتها ووسائل عملها. يجب أن يتم الرد عليه بالإيجاب أو الرفض معللا في مدة لا تتعدى ستة أشهر تبتدأ من تاريخ وضعه لدى السلطات الإدارية المحلية، وتحدد الشروط اللازمة لقبول طلب الحصول على المنفعة العامة بنص تنظيمي.

وحسب المرسوم الصادر بتاريخ 10 يناير 2005 يجب على كل جمعية تطلب أن يعترف لها بالمنفعة العامة:

. أن تكون مؤسسة طبقا لأحكام ظهير 15 نونبر 1958 وأن تكون مسيرة وفقا لنظامها الأساسي.

. أن تتوفر على القدرات المالية التي تمكنها على وجه الخصوص من إنجاز المهام المحدد في نظامها الأساسي والتي تكتسي طابع المصلحة العامة.

. أن يكون لها نظام أساسي ونظام داخلي يضمن لكل أعضائها المشاركة الفعلية في تدبير الجمعية وإدارتها وممارسة المراقبة بصفة دورية، ويحدد بشكل صريح دور أعضاء أجهزتها التداولية ومهامهم، وكذا تواريخ عقد جمعها العام وجدول أعمالها.

. أن يكون لها هدف له طابع المصلحة العامة على الصعيد المحلي أو الجهوي أو الوطني.

. أن تمسك محاسبة تسمح بإعداد قوائم تركيبية تعكس صورة صادقة عن دمتها ووضعيتها المالية ونتائجها وفقا للنصوص التنظيمية الجاري بها العمل.

. أن تحترم الالتزام بتقديم المعلومات المطلوبة والخضوع للمراقبة الإدارية المنصوص عليها في النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

بعد توافر الشروط الضرورية لمنح المنفعة العامة يتم الانتقال إلى مسطرة إيداع الطلب والبحث، حيث يجب على رئيس الجمعية أو الشخص المؤهل لذلك الغرض مقابل وصل طلب الاعتراف بصفة المنفعة العامة لدى العامل الذي

يوجد في دائرة نفوذه مقر الجمعية ويكون ذلك الطلب مرفقا بمجموعة من الوثائق والمستندات الضرورية48، ويجب أن تكون الوثائق والمستندات مشهودة على مطابقتها للأصل.

يجري العامل بحثا مسبق حول أهداف الجمعية المعنية ووسائل عملها داخل أجل أقصاه ثلاثة أشهر ابتداء من تاريخ إيداع طلب الاعتراف بصفة المنفعة العامة، ويوجه هذا الأخير طلب الاعتراف بصفة المنفعة العامة إلى الأمين العام للحكومة مرفقا بالمستندات والوثائق التالية:

. نسخة من الوصل لإيداع ملف تأسيس الجمعية. .

نسختين من النظام الأساسي والنظام الداخلي للجمعية يكونان محينين، وعند الاقتضاء بيان أماكن مقراتها.

. نسختين من قائمة الأعضاء المسؤولين عن إدارة الجمعية مع الإشارة إلى جنسيتهم ومهنهم ومحل إقامتهم ونسخة من وصل آخر تجديد لمكتب الجمعية.

. تقرير عن أنشطة الجمعية يبين إنجازاتها مند إحداثها، وعند الاقتضاء برنامج عملها التقديري للسنوات الثلاثة القادمة. .

القوائم التركيبية لدمة الجمعية ووضعيتها المالية ونتائجها وكذا قيمة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة التي تمتلكها الجمعية والتي تعتزم امتلاكها مستقبلا.

. نسخة من محضر مداولات الجهاز المختص في الجمعية الذي يأذن بتقديم طلب الاعتراف بصفة المنفعة العامة لفائدة الجمعية المعنية مصحوبة بقائمة الأعضاء الحاضرين.

كل هذه الوثائق تكون مشهودة لمطابقتها للأصل، وبعد إيداعها لدى العمالة يسلم وصل مقابل ذلك، عندها يجري العامل بحثا حول أهداف الجمعية المعنية ووسائل عملها داخل أجل ثلاثة أشهر ابتداء من تاريخ إيداع طلب الاعتراف بصفة المنفعة العامة، كما يقوم العامل بإرسال ذلك الطلب للأمين العام للحكومة مرفقا بجميع الوثائق ومصحوبا بنتائج البحث وبتقييمه حول صبغة المصلحة العامة للجمعية.

بعد ذلك يحيل الأمين العام للحكومة ملف الطلب إلى الوزير المكلف بالمالية وكذا السلطات الحكومية المعنية بأنشطة الجمعية قصد إبداء الرأي بعد الاطلاع على نتائج البحث المسبق، والتأكد بأن الجمعية تستوفي جميع الشروط المنصوص عليها للحصول على الاعتراف بصفة المنفعة العامة.

وبعد إجراء مسطرة البحث في منح صفة المنفعة العامة يتم منح هذه الأخيرة بمرسوم يحدد فيه القيمة القصوى للممتلكات التي يمكن للجمعية أن تملكها، يبلغ المرسوم إلى الجمعية وينشر بالجريدة الرسمية49.

تبقى صفة المنفعة العامة للجمعية ثابتة متى ظلت محترمة التزاماتها القانونية بحيث لا يقيد منح هذه الصفة بمدة معينة ولا يتوفر على عدد معين من المنخرطين، وإذا ما عاين العامل عدم تقيد الجمعية المعترف لها بصفة المنفعة

العامة بالتزاماتها القانونية أو الالتزامات الواردة في نظامها الأساسي يوجه إليها إنذارا لتسوية وضعيتها داخل أجل أقصاه ثلاثة أشهر، وإذا لم تستجب الجمعية للإنذار يرفع العامل الأمر إلى الأمين العام للحكومة الذي يعرض الأمر على رئيس الحكومة قصد اتخاذ قرار بشأنها، ويقرر سحب الاعتراف بصفة المنفعة العامة بمرسوم معلل، يبلغ السحب المذكور إلى الجمعية المعنية وينشر بالجريدة الرسمية50.

من خلال ما سبق يتبين أن منح الجمعية صفة المنفعة العامة يعتبر بمثابة امتياز تمنحه الحكومة للجمعيات التي تسعى إلى تحقيق غايات ذات صبغة المصلحة العامة، ويعتبر هذا الاعتراف تزكية من قبل الدولة للجمعيات، وهو ما جعل المشرع يقرر بأن الجمعيات المعترف لها بصفة المنفعة العامة هي وحدها التي يمكنها تلقي الهبات والوصايا التي يتكون منها الصندوق، إضافة إلى موارد أخرى حيث نصت المادة156 من القانون رقم 08-31 على أنه:" يتم إنشاء، وفقا للتشريعات المعمول بها صندوق وطني لحماية المستهلك وذلك لتمويل الأنشطة والمشاريع الهادفة إلى حماية المستهلك، وتطوير الثقافة الاستهلاكية ودعم جمعيات حماية المستهلك المؤسسة وفقا لأحكام هذا القانون".

تشرف الوزارة المكلفة بالتجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة على تدبير هذا الصندوق، تتكون موارده من:

. مخصصات من الميزانية العامة.

. نسبة من الغرامات المحصلة من النزاعات التي تم البث فيها بمقتضى هذا القانون.

. التبرعات أو الهبات التي يتم منحها للصندوق.

.

أي موارد أخرى يحصل عليها بشكل قانوني.

يحدد بمرسوم نظام تسيير الصندوق وتدبير ماليته ونسبة الغرامات وطبيعة المواد المخصصة له بمقتضى هذه المادة.

إلا أن هذا الصندوق لم يفعل بعد لكون المرسوم المنظم له لم يصدر، الأمر الذي يكون له انعكاسات على الموارد المالية للصندوق الذي من خلاله يتم تسيير وتمويل الجمعيات، كما نصت المادة 155 من نفس القانون على أن الجمعيات التي حصلت على صفة المنفعة العامة، وفقا لأحكام للمادة 154 من القانون رقم 08-31 أن تتكتل في إطار جامعة وطنية لحماية المستهلك خاضعة للتشريع المتعلق بحق تأسيس الجمعيات ولأحكام هذا القانون.

وبالرجوع إلى المادة 157 من القانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك تنص على أنه:" يمكن للجامعة الوطنية ولجمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة طبقا لأحكام المادة 154 أن ترفع دعوى قضائية، أو أن تتدخل في دعوى جارية، أو أن تنصب نفسها طرفا مدنيا أمام قاضي التحقيق، للدفاع عن مصالح المستهلك، وتمارس كل الحقوق المخولة للطرف المدني والمتعلقة بالأفعال والتصرفات التي تلحق ضررا بالمصلحة الجماعية للمستهلكين.

غير أن جمعيات حماية المستهلك غير المعترف لها بصفة المنفعة العامة والتي يكون غرضها حصريا هو حماية المستهلك، لا يمكن أن تمارس الحقوق المخولة لها بمقتضى الفقرة الأولى أعلاه إلا بعد حصولها على إذن خاص بالتقاضي من الجهة المختصة وحسب الشروط التي يحددها نص تنظيمي".

الملاحظ على هذه المادة أنها علقت حق الجمعيات غير المعترف لها بصفة المنفعة العامة على الحصول على إذن خاص بالتقاضي من الجهة المختصة وحسب الشروط التي يحددها نص تنظيمي.

2 . رأي الفقه في شروط منح صفة المنفعة العامة

ونظرا للتعقيدات الكثيرة التي تعرفها مسطرة منح صفة المنفعة العامة فهناك من طالب بتبسيط إجراءات الحصول عليها، وجعل معيار الأنشطة التي تقوم بها الجمعيات في مجال حماية المستهلك وتوعيته كأساس لمنح هذه الصفة51، على اعتبار أن تلك الشروط تعتبر مجحفة ومقيدة لحرية الجمعيات وتحايل على الحريات العامة والدستور، ولذلك لابد من إلغاء هذا الشرط وتعويضه بمقاييس أخرى أكثر مرونة ومصداقية كما هو معمول به في بعض القوانين المقارنة52.

كما أنه من الأجدر عدم تقييد هذا الحق- حق اللجوء إلى القضاء- بشرط التصريح للجمعية بصفة المنفعة العامة، وفتح المجال أمام الجمعيات التي اكتسبت الصفة القانونية لممارسة هذا الحق، وفقا لشروط تبين مدى حركية وجدية عمل هذه الجمعيات مادام الواقع العملي قد برهن على أن الشرط الوارد في الفصل 154 جعل حق التدخل أمام القضاء مستحيلا استحالة واقعية53.

وعليه يتضح أن المشرع المغربي بالرغم من اعترافه الضمني بأهمية الحركة الجمعوية في حماية المستهلك، فإن هذا الاعتراف يبقى قاصرا على مستوى منح هذه الجمعيات صلاحيات إجرائية في الادعاء أمام القضاء. وعلى أي فإن هذا الاشتراط يسير في اتجاه مناقض لمصالح المستهلكين، وبالتالي للفلسفة التي يقوم عليها قانون حماية المستهلك، حيث لن تكون هناك إمكانية لمقاضاة المهنيين الدين يخلون بمقتضيات هذا القانون.

ومما يزيد الأمر حدة أن هذه الجمعيات قد لا تعمل بحرية تامة واستقلالية، من أجل الوصول إلى هدفها الذي هو الدفاع عن المصالح الجماعية للمستهلكين، في ظل الإبقاء على سلطة الوصاية التي تمارس على هاته الجمعيات والقيود لإدارية والمسطرة الرقابية التي تهدف إلى تقليص نطاق حركية الجمعيات54، كما أن فرض نظام أساسي عليها يشكل خرقا لمقتضيات ظهير 15 نونبر 1958 المتعلق بحق تأسيس الجمعيات، ومساسا باستقلاليتها.

هذا بالإضافة إلى أن الإدارة تمنح لنفسها الحق بأن تفرض على جمعيات حماية المستهلك الانخراط في إطار جامعة وطنية وهو ما يتنافى بشكل عام مع مبدأ الاستقلالية الذي يتعين أن يطبع العمل الجمعوي55.

وعلي هذا فإن هناك محدودية للحقوق القضائية لجمعيات حماية المستهلك في المغرب بالنظر لصعوبة الحصول على صفة المنفعة العامة لإمكانية ممارسة حق التقاضي لفائدة المنخرطين وعموم المستهلكين في قضايا الاستهلاك، او التي تقتضي تطبيق قانون الاستهلاك56.

دون نسيان الإشارة إلى التأثير السلبي الذي يمكن أن يترتب عن كثرة الالتزامات القانونية والإدارية الواقعة على عاتق هذه الجمعيات، والذي من شأنه المساس بفاعلية دور هذه الجمعيات في حماية المصالح الجماعية للمستهلكين.

الفقرة الثانية: العوائق الذاتية والعلمية

إلى جانب الصعوبات القانونية والموضوعية السالفة الذكر، توجد هناك مجموعة من العوائق الذاتية والعلمية التي تقلص دور جمعيات حماية المستهلك، مثل ضعف موارد مالية دائمة أو عدم التعاون والتنسيق بين الجمعيات أو غياب نشرات أو جرائد خاصة موجهة للمستهلك أو إخضاع الجمعيات لقانون نموذجي.

أولا: ضعف موارد مادية دائمة

من أهم الصعوبات التي تعيق نشاط الجمعيات عدم كفاية الموارد المالية التي قد تساعدها على نشر أفكارها وتوسيع نطاق عملها ذلك لأن اشتراكات الأعضاء غالبا ما تكون هزيلة ومساعدات الدولة لا تساهم بشكل فعال في الدفع بأنشطة الجمعيات على نحو التقدم والتطور57.

إلا أن جل الجمعيات تعاني من قلة التمويل وقدرة الموارد المالية التي يمكنها من تحقيق أهدافها فقد رصدت دراسة تحليلية لواقع جمعيات المستهلكين بالمغرب، تم إنجازها في إطار التعاون الدولي المغربي الألماني، أن أغلب الجمعيات لا تتوفر على موارد مالية غير المحصل عليها من الانخراطات وهي ضعيفة لقلة عدد الأعضاء.

فضلا عن كون الجمعيات لا تقوم بأي أنشطة تدر عليها دخلا قارا يحافظ على استقلاليتها، كما لا يسمح بتلقي المعونات من القطاع الخاص إلا للجمعيات التي لها صفة المنفعة العامة، وهذه الأسباب تؤدي إلى عدم تحقيق الجمعيات لأهدافها، بل أدت إلى توقف بعض الجمعيات عن ممارسة أنشطتها بسبب ذلك

ثانيا: عدم التعاون والتنسيق بين جمعيات حماية المستهلك

رغم أهمية الأنشطة المنجزة من طرف جمعيات المستهلكين إلا أن تشتتها يحد من فعاليتها، فعدم وجود أي تنسيق بين الجمعيات يأثر كثيرا على نتائج المبادرات المتخذة من طرفها، كما يجعلها تجد صعوبة في التموقع كفاعل قوي في الساحة الاقتصادية والسياسية له وزنه وثقله إزاء الفاعلين الآخرين، كما لا يخلق منها قوة ضاغطة سواء إزاء المؤسسات الوطنية أو الدولية.

ولوعيها بأهمية التكتل والتعاون فيما بينها، أحدثت جمعيات المستهلكين لجنة للتنسيق فيما بينها سنة 2002، والتي تهدف إلى التشاور والتعاون بين الجمعيات وخلق فضاء مساعد على تحقيق أنشطتها، ورغم مرور عدة سنوات

على خلقها لم تحقق اللجنة الأهداف المنشودة منها، وهو ما دفع المسؤولين في هذه الجمعيات إلى التفكير في خلق فيدرالية قوية تقوم بدور فعال في العمل الجمعوي لحماية المستهلكين وتشكل قوة ضاغطة إزاء السلطات العمومية وتقوم بتسهيل الحصول على التمويل.

غير أن النزاعات التي حصلت بين رؤساء الجمعيات حول رئاسة الفيدرالية أدت في سنة 2003 إلى خلق فيدراليتين لجمعيات المستهلك الأولى في فاس وتتكون من 16 جمعية للمستهلكين، والثانية في مراكش وتتكون من 13 جمعية، ولم يحدث خلق هذين الفيدراليتين أي تأثير على العمل الجماعي للجمعيات، إذ ظلت كل جمعية تعمل على حدة دون أي تنسيق فعلي بينها وبين الجمعيات الأخرى58.

ثالثا: غياب نشرات أو جرائد خاصة موجهة للمستهلك

لنجاح أي جمعية، لابد أن تكون لها جريدة متخصصة في إعلام وتوعية المستهلكين، ورغم استصدار بعض الجمعيات لبعض الأعداد59 إلا أن سرعان ما توقفت عن إصدارها بسبب قلة الموارد المالية والبشرية الضرورية لإنجازها، وتطلبها لتقنيات وخبرة أيضا للقيام بالتجارب على المواد الاستهلاكية، وتقديم معلومات قيمة للمستهلك وتوجيه اختياراتهم.

ولمواجهة هذه العوائق التي تقف في وجه الجمعيات، تم اتخاذ مجموعة من التدابير لفائدتها بواسطة التعاون الدولي والشراكة مع المنظمات الدولية الفاعلة في هذا المجال، ومنها الاجراءات التي تم اتخاذها في إطار التعاون بين وزارة الفلاحة والصيد البحري والوكالة الألمانية للتعاون التقني (**GTZ**)، فقد أدخل فيه محور خاص بتفعيل دور جمعيات حماية المستهلك وأسند إنجازه والإشراف عليه لوزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة.

وهكذا تقرر القيام بعدة تدابير في إطار برنامج لصالح جمعيات المستهلكين تتعلق بصفة خاصة بوضع استراتيجية للعمل الجمعوي في مجال حماية المستهلكين، ومواكبة الجمعيات للحصول على صفة المنفعة العامة، وكذا توفير الوسائل التقنية والتجهيزات اللازمة لممارسة أنشطتها، فضلا عن إشراف البرنامج على عدة دورات تكوينية للأعضاء والمسؤولين في هذه الجمعيات وتطوير وسائل الإعلام والتواصل مع المستهلكين.

ومن أهم الأنشطة التي تم إنجازها ما بين سنتي 2002 و2008 نذكر منها:

تنظيم دورات تكوينية حول تقنيات إعداد وتسيير وتقييم المشاريع الخاصة بحماية المستهلك.

.كيفية تمويل أنشطة الجمعيات وكذا بشأن تقوية الأعلام وتواصل الجمعيات مع المستهلكين.

. إنجاز مشروع هيكلة الجمعيات المستفيدة من هذا البرنامج مع نهاية سنة 2006، وذلك من خلال دراسة مواطن القوة والضعف عند هذه الجمعيات، مع تحديد برنامج عمل شامل لدعمها وتقويتها وتحسين مستوى تدخلاتها.

فضلا عن ذلك قام هذا البرنامج أيضا بدعم تواصل الجمعيات مع المستهلكين عبر خلق شبابيك الاستهلاك، ذلك أن الدور الحيوي الذي تطلع به جمعيات حماية المستهلك يمر أساسا عبر القيام بأنشطة وخدمات مباشرة لفائدة المستهلك، وفي هذا الصدد واستنادا إلى دفتر تحملات تم إحداث شبابيك " إرشاد ونصح المستهلكين" في اربع جمعيات للمستهلكين تستقبل شكايات واستفسارات المستهلك وتقدم لهم النصح والتوجيه والدعم في حل المشاكل المرتبطة بالاستهلاك60

الخاتمة

يعتبر صدور القانون رقم 08-31 بمثابة قفزة نوعية في مجال حماية المستهلك، إذ نص على مجموعة من التدابير لصالح المستهلك المقترض في عقد القرض العقاري باعتباره طرفا ضعيفا في العلاقة التعاقدية، وباستقرائي للقانون نجد أم المشرع نهج توجها حمائيا من أجل إرجاع التوازن بين أطراف عقد القرض العقاري.

وقد انتبه المشرع كذلك لمسألة توفير الحماية الإجرائية، حيث منح المقترض الحق في اختيار رفع الدعوى أمام المحكمة الابتدائية أو التجارية، وأسند الاختصاص المحلي في نزاعات القرض العقاري لمحكمة موطن المستهلك، وجعل هذا الاختصاص من النظام العام، إلا أنه سكت عن تحديد المحكمة المختصة نوعيا في نزاعات القرض العقاري، كما خرج المشرع عن القاعدة العامة في مسألة الاثبات حيث ألقى عبء الاثبات على عاتق المهني أي المقرض، وهو مقتضى في غاية الأهمية نظرا لصعوبة حصول المقترض على وسائل لإثبات تعسف المؤسسة المقرضة.

إضافة إلى منح المقترض أنواع جديدة من الدعاوى التي تتماشى مع المقتضيات الحمائية، حيث نظم الدعاوى الجماعية التي يمكن لجمعيات حماية المستهلك القيام بها، إلا أنه ربط عملها بالعديد من الشروط من قبيل حصرية الدفاع عن المستهلك وضرورة الخضوع لنظام أساسي نموذجي مع ضرورة الحصول على صفة المنفعة العامة والانضمام للجامعة الوطنية.

إلا أنه رغم التدابير التي جاء بها القانون رقم 08-31 والتي تعتبر قفزة نوعية في حماية المستهلك المقترض في القرض العقاري، فتدخل المشرع ضروري من أجل إرساء مجموعة من المقتضيات التي سكت عنها هذا القانون، من شأنها المساهمة في تحقيق حماية مثالية، منه المقترحات التالية:

. إدراج مقتضيات قانونية صريحة تتناول الطرق البديلة لتسوية نزاعات الاستهلاك على غرار التشريعات المقارنة، خصوصا وأنه تبين عدم ملائمة التحكيم كآلية لتسويها.

. تجاوز العراقيل التي تعترض عمل جمعيات حماية المستهلك، إذ من خلال الوقوف على القانون 08-31 يتضح أن المشرع ربط عمل هذه الأخيرة بضرورة الحصول على صفة المنفعة العامة في حين كان عليه أن يستعيض عن هذا الشرط بضوابط أخرى أكثر مرونة تسمح بولوج الجمعيات إلى القضاء.

مع ضرورة عدم فرض نظام أساسي على هذه الجمعيات لأنه يشكل خرقا لمقتضيات ظهير 1958، ووصاية على عمل هذه الجمعيات خصوصا وأن المشرع ألزمها بالانخراط في جامعة وطنية مما يضرب استقلاليتها في العمق.

. ضرورة التفكير في وضع دعم مادي قار لهذه الجمعيات يساعدها على تحمل الالتزامات القانونية والإدارية الملقاة على عاتقها، والأكثر من ذلك إخراج المقتضيات التنظيمية المحال عليها من طرف المشرع.

. ويبقى الأمل معلقا على إخراج مدونة الاستهلاك إلى حيز الوجود لتدعيم وتقوية وتعزيز دور هذه الجمعيات في تمثيل المستهلكين والدفاع عليهم أمام القضاء، لأن التشريع هو الدعامة الأساسية لأي إصلاح، بحيث يجب أن يساهم في توفير الامكانيات المادية والمعنوية لهذه الجمعيات للقيام بواجبها، الأمر الذي سيزيد من نشاطها وفاعليتها، لكون الاقتصاد الحر يستلزم إيجاد جمعيات وهيئات نشيطة ومراقبة لحركة السوق.

الهوامش: .

1 – ظهير شريف رقم 376-58-1 مؤرخ في جمادى الأولى 1378هـ الموافق 15-10-1958 المنشور بالجريدة الرسمية عدد 1234ص130

2 – تم إنشاء، وفقا للتشريعات المعمول بها، صندوق وطني لحماية المستهلك، وذلك لتمويل الأنشطة والمشاريع الهادفة إلى حماية المستهلك وتطوير الثقافة الاستهلاكية، ودعم جمعيات حماية المستهلك، المؤسسة وفقا لأحكام هذا القانون.

تشرف الوزارة المكلفة بالتجارة والصناعة والتكنولوجيات الحديثة على تدبير هذا الصندوق، وتتكون موارده من:

مخصصات من الميزانية العامة– نسبة من الغرامات المحصلة من النزاعات التي تم البث فيها بمقتضى هذا القانون – التبرعات أو الهبات التي يتم منحها للصندوق– أي موارد أخرى يحصل عليها بشكل قانوني.

يحدد بمرسوم نظام تسيير الصندوق وتدبير ماليته ونسبة الغرامات وطبيعة الموارد المخصصة له بمقتضى هذه المادة.

3 – المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة فيما يخص حماية المستهلك الصادرة سنة 1985 وقد سعت هذه المبادئ إلى:

توفير السلامة المادية للمستهلك وتعزيز وحماية المصالح الاقتصادية– وضع برامج للتثقيف والإعلام.

4 – سعاد تيالي: جمعيات حماية المستهلك من خلال القانون 08-31، مجلة قانون وأعمال، العدد الثاني، دجنبر 2011.

5 – ابراهيم المامون: جمعيات حماية المستهلك، منشورات مجلة القضاء المدني، سلسلة دراسات وأبحاث، العدد 4، سنة 2014.

6 – حكيمة بن مشيش: حماية المستهلك بالمغرب بين القواعد العامة والمستجدات، رسالة في القانون الخاص كلية العلوم القانونية والاجتماعية والاقتصادية بسلا، سنة 2011-2012، ص 78.

7 – حكيمة بن مشيش: مرجع سابق، ص 7.

8 – نزهة الخلدي: الحماية المدنية للمستهلك ضد الشروط التعسفية، عقد البع نموذجا، أطروحة في القانون الخاص، جامعة محمد الخامس كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكدال الرباط، سنة 2004-2005، ص 29.

9 – ابراهيم المامون: مرجع سابق، ص 188.

10 – جميلة جلام: الحماية الجنائية للمستهلك من الغش التجاري، رسالة في القانون الخاص، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية مراكش، سنة 2010-2011، ص 214-215.

11 – يوسف الزجال: الضمانات القانونية للمستهلك في عقد التأمين في التشريع المغربي، مجلة القضاء المدني سلسلة دراسات وأبحاث العدد4 سنة 2014، ص 15.

12 – نزهة الخالدي: مرجع سابق، ص 303 منقول عن يوسف الزجال: مرجع سابق، ص 15.

13 – محمد الهيني: إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء، مجلة المعيار العدد 38، دجنبر 2007، ص 57.

14 – تنص المادة 99 ق.ح.ا.م المنسوخ بصدور ق.ح.م على أنه:" يمكن للجمعيات أن تنصب كطرف مدني، أو ان تحصل على تعويضات عن الضرر اللحق بالمستهلكين بناء على دعوى مدنية مستقلة".

15 – J .Calais-Auloy et Steinmetz, « droit de la consommation » op, cit, p. 640.

16 – هذا العجز راجع بالأساس لمجموعة من الاعتبارات نذكر منها:

كثرة المهام المنوطة بالنيابة العامة– أن النيابة العامة يعهد إليها أصلا بالدفاع عن المصلحة العامة للمجتمع، وبذلك يجب أن تتصف بالحيادية والاستقلال في حين أن السماح لها بالدفاع عن مصلحة جماعية لطبقة أو جماعة يخل بحيادها– أن أعضاء النيابة العامة يقتصر بتخصصهم

على القانون، وإن كان لها الدفاع عن المصلحة العامة للمجتمع عند وقوع جرائم فردية، إلا أنه ليس لها التخصص الذي يساعدها في الدفاع عن المصلحة الجماعية للمستهلكين، التي تقتضي معرفة المستجدات التي تطرأ نتيجة التطور والتقدم في المجالات المختلفة.

علي الحديدي: مرجع سابق، ص 10 وما بعدها.

[17] - La cour de cassation juge que l'expression « l'action civil » ne pouvait désigner que l'action en réparation

D'un dommage causé par une infraction pénal.

[18] - Calais-Auloy, les actions en justice des associations des consommateurs, commentaire de la loi du juin

1998, Art, cit, p. 193.

[19] - نزهة الخلدي: مرجع سابقن ص 311.

[20] - للمزيد من الإطلاع حول دور القواعد العامة في حماية المستهلك من الشروط العامة أنظر:

محمد دحماني: حماية المتعاقد من الشروط التعسفية، دراسة مقارنة، أطروحة في القانون الخاص، كلية العلوم القانونية والاجتماعية والاقتصادية الدار البيضاء، سنة 2005-2006.

محمد المسلومي: حماية المستهلك من الشروط التعسفية أثناء التعاقد، مجلة الملف، العدد الثامن، أبريل 2006، ص 165.

[21] - Article L 421-6 : les associations mentionnées à l'article L 421-1 et les organismes justifiant de leur

Inscription sur la liste publiée au journal officiel des communautés européennes en application de l'article

De l'article 4 de la directive 2009 /22/CE du parlement européenne et du conseil du 23 avril 2009 relative

Aux actions en cassation en matière de protection des intérêts des consommateurs peuvent agir devant la

Juridiction civil pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite aux regard des dispositions

Transposant les directives mentionnées à l'article 1er de la directive précitée.

Le juge peut à ce titre ordonner, le cas échéant sous astreint, la suppression d'une clause illicite ou abusive

Dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur.

للإشارة فإن التشريع الفرنسي المتعلق بالاستهلاك قد تجاوز من خلال المادة السابعة مشكل عدم إمكانية حذف الشروط التعسفية من العقود ونص على أنه يمكن لجمعيات حماية المستهلك اللجوء إلى المحكمة المدنية للمطالبة بإبطال الشروط التعسفية في العقود كذلك.

[22] - Calais-Auloy et F.Steinmetz, droit de la consommation, op, cit, p. 645.

[23] - مهدي منير: مرجع سابق، ص 375.

[24] -1er civ, 5 octobre 1999 Bull, n 260 rapport et annuel 1999, p. 385, www.courdecasstion.fr

[25] 1er civ 1erfévrier 2005, Rojet, N° 03-16-905, C.A paris, 23 mai 2003.

[26] - 1erciv 1erfévrier 2005, cassation, N°02-20-630,C.A Rennes, 26 septembre 2002.

www.courdecassation.fr

[27] - يقصد بالشروط التعسفية تلك الشروط التي يكون الغرض منها أو يترتب عليها اختلال كبير بين حقوق وواجبات طرفي العقد على حساب

المستهلك، أما الشروط الغير مشروعة هي التي تكون مخالفة لنص قانوني صريح كما هو الشأن بالشروط التي تمنح الاختصاص للمحكمة بالدار البيضاء رغم وجود نص (المادة 111) يجعل الاختصاص لمحكمة موطن المستهلك أو محل إقامته.

[28] – محمد الهيني: إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء، مرجع سابق، ص 63.

[29]– Art : L421-7 les associations mentionnées à l'article L 421-1 peuvent intervenir devant les juridictions civiles

Et demander notamment l'application des mesures prévues à l'article L 421-2 lorsque la demande initiale

A pour objet la réparation d'un préjudice subi par un ou plusieurs consommateurs à raison de faits non

Constitutifs d'une infraction pénale.

[30] – Calais-Auloy et F. Steinmetz, droit de la consommation, op, cit, p. 648-649.

[31] – Calais-Auloy et F. Steinmetz, op, cit, p. 647.

[32] – 1[er]chambre civile, 21 février 2006 (bull, n° 95).

http://www.courdecasstion.fr/publications-cour-26/rapport-annuel-36/rapport-2006-2284/quatrième-

partie-jurisprudence-cour-2293/activitées-économiques-commerciales-financières-2307/protection-

consommateur-10031.html.

[33] – محمد الهيني: الحماية القانونية والقضائية للمؤمن له في عقد التأمين، مرجع سابق، ص 196.

[34] – مهدي منير: مرجع سابق، ص 450.

[35] – محمد الهيني: إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء، مرجع سابق، ص 63.

[36] – Calais-Auloy et F. Steinmetz : op, cit,p. 650.

[37] – Calais-Auloy et F. Steinmetz : op, cit, p. 650.

[38] – محمد الهيني: الحماية القانونية والقضائية للمؤمن له، ص 196.

[39] – نزهة الخلدي: مرجع سابق، ص 324.

[40] – المادة 2/158 من القانون رقم 08-31 تنص على أنه:" لايمكن التماس الوكالة عن طريق دعوة العموم عبر التلفزة أو الإذاعة ولا عن طريق إعلان أو منشور أو أي وسيلة من وسائل الاتصال عن بعد".

[41] – للمزيد من الإطلاع أنظر:

عبد السلام أحمد فيغو: العقود المدنية الخاصة في القانون المغربي، دار الأمان للطباعة والنشر والتوزيع، مطبعة الأمنية الرباط الطبعة الأولى 2003، ص 125 وما بعدها.

[42] – الوكالة عقد بمقتضاه يكلف شخص شخصا آخر بإجراء عمل مشروع لحسابه، ويسوغ إعطاء الوكالة أيضا لمصلحة الموكل والوكيل، أو لمصلحة الموكل والغير بل ولمصلحة الغير وحده.

[43] – علي الحديدي: مرجع سابق، ص 37.

[44] – محمد الهيني: إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء، ص 65.

[45] – محمد بودالي: حماية المستهلك في القانون المقارن، مرجع سابق، ص 683.

[46] – مهدي منير: مرجع سابق، ص 453.

47 – ابراهيم مامون: جمعيات حماية المستهلك، سلسلة دراسات وأبحاث، العدد 4، ص 90.

48 – محمد الهيني: إشكالية تمثيل جمعيات حماية المستهلك أمام القضاء، مجلة رحاب المحاكم، العدد الثاني، شتنبر 2009، ص 14 ومابعدها.

49 – محمد الهيني: إشكالية تمثيل الجمعيات لأمام القضاء، مرجع سابق، ص 36/ تناول هذه الشروط كذلك يوسف الزجال: مرجع سابق، ص 305

50 – محمد الهيني: مرجع سابق، ص 17.

51 – إبراهيم مأمون: مرجع سابق، ص 191.

52 – حمزة عبد المهيمن: مرجع سابق، ص 497.

53 – نبيل بوحميدي: العمل الجمعوي في مجال حماية المستهلك، مجلة الملف، عدد 8، مارس 2006، ص 183.

54 – سعاد تيالي: دور الجمعيات في حماية المستهلك من خلال قانون 08-31، مجلة قانون وأعمال، العدد الثاني، دجنبر 2011، ص 29.

55 – تنص المادة 155 من القانون رقم 08-31 على أنه:" يجب على جمعيات حماية المستهلك المعترف لها بصفة المنفعة العامة وفقا لأحكام 154 أن تتشكل في إطار جامعة وطنية لحماية المستهلك خاضعة للتشريع المتعلق بحق تأسيس الجمعيات ولأحكام هذا القانون".

56 – عبد الحميد أخريف: ولوج المستهلك لخدمة الاتصالات بالمغرب، مرجع سابق، ص 80.

57 – من مطالب جمعيات المستهلك الفرنسية تمويل أنشطة الجمعيات بواسطة فرض رسوم ضريبية على عائدات الإعلانات التجارية أورده المهدي منير: المظاهر القانونية لحماية المستهلك، مرجع سابق، 121.

58 – Abdelilah QACHACHI : le mouvement consommatrice marocain, situation actuel et perspective d'avenir,
P 73.

59 – مثل الجمعية المغربية للمستهلكين التي أصدرت بعض الأعداد من المجلة الشهرية " المستهلك المغربي".

60 – نبيل بوحميدي: العمل الجمعوي في مجال حماية المستهلك، مرجع سابق، ص 182.