المنظمات الغير حكومية و دورها في حماية المستهلك

مقدمة:

إن العالم اليوم يعيش تحدي جديد لم يعرفه من قبل فهو تحد يمتحن فيه المجتمع المدني ومنه المنظمات غير الحكومية باعتبارها مجموعات طوعية لا تستهدف الربح، ينظمها مواطنون على أساس محلي، إقليمي ودولي، وفي مدى قدرتها على تعزيز قدرات الدولة الديمقراطية على الاستقرار ومواجهة الصعوبات والتحديات الراهنة خاصة وأن المجتمع المدني لم يعد ذلك الطرف الضعيف الذي لا تعيره الدولة الاهتمام الكافي والمقتصر دوره على نشاطات محدودة تنحصر في بعض الأعمال الخيرية، وبالفعل لقد زالت النظرة التقليدية للمجتمع المدني وأضحى في السنوات الأخيرة طرفا وشريكا في صنع السياسات العامة على كل المستويات وفي شتى المجالات فالمنظمات غير الحكومية باعتبارها جزءا لا يتجزأ من المجتمع المدني تؤدي طائفة متنوعة من الخدمات والوظائف الإنسانية وتطلع الحكومات على انشغالات المواطنين وترصد السياسات وتشجع المشاركات السياسية على المستوى المجتمعي وهي توفر التحليلات والخبرات فهي بمثابة آلية للإنذار المبكر فضلا عن مساعدتها في رصد وتنفيذ بنود الاتفاقيات الدولية.

ويتمحور عمل بعض هذه المنظمات حول مسائل محددة من قبيل حقوق الإنسان أو البيئة أو الصحة أو التنمية المستدامة وتختلف علاقاتها بالمكاتب والوكالات التابعة لمنظمة الأمم المتحدة باختلاف أهدافها ومكانتها وأولوياتها، مما يتيح للأمم المتحدة إقامة صلات قيمة بالجمهور حول العالم، وقد جاء في العبارة الافتتاحية من ميثاق الأمم المتحدة على لسان الأمين العام كوفي عنان ما يلي: "نحن شعوب الأمم المتحدة في أوضح بيان ممكن عن الأمم المتحدة لا تخص كل إنسان منا وهي لكل واحد منا مؤسسة فريدة وآلية تربط بيننا جميعا في جهودنا من أجل بناء عالم أفضل، إنها تعبير عن إيمان الإنسان وثقته في المستقبل إننا نعيش في حقبة لم تعد فيها الدول تسيطر وحدها على الشؤون الدولية، فثمة جهات أخرى تشاركها في ذلك، المنظمات غير الحكومية والبرلمانات الوطنية والشركات الخاصة ووسائل الإعلام والجماعات والمثقفون والفنانون ولكل امرأة ورجل يعتبر نفسه أو تعتبر نفسها جزءاً من الأسرة البشرية العظمى". ودور المنظمات غير الحكومية في مجال حماية المستهلك أضحى اليوم محل اهتمام العالم، الأمر الذي لفت انتباهنا لاختيار هذا الموضوع باعتباره موضوع الساعة كنتيجة حتمية للمجهودات الجبارة التي قامت بها مثل هذه المنظمات في المجتمعات المدنية، فهي تثبت يوما بعد يوم وجودها في كافة المجالات والذي أصبح مسلما به محليا وإقليميا ودوليا.

وكل هذا دفعنا إلى البحث في هذا الموضوع لنساهم ولو بجزء يسير في محاولة توضيح مدى الارتباط والتكامل الموجودين بين المنظمات غير الحكومية و دورها في حماية المستهلك.

أما بخصوص الصعوبات التي تلقيناها في تحضير هذا العمل، هي أن أغلب المراجع تعالج الموضوع بالنسبة لجمهورية مصر العربية و ليس الجزائر، اضافة الى أن هذا الموضوع يعتبر حديث الدراسة بالرغم من أنه ذا أهمية بالغة. زد على ذلك كثرة الآراء و المواضيع في اطار حماية المستهلك تشكل صعوبة في اختيار الأفكار و الآراء المناسبة سواء في تحديد الخطة أو تقسيم فقرات الموضوع.

وقد اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع المنهج التاريخي وذلك بإظهار التطور التاريخي لهذه المنظمات والمنهج التحليلي لتحليل واقعة المنظمات غير الحكومية من خلال دورها، نظامها القانوني، التزاماتها وامتيازاتها، والنتائج المحققة وكذا دراسة نماذج تطبيقية في الميدان "حالة الجزائر".

لذا فالإشكالية المراد معالجتها في هذا الموضوع هي ماهية المنظمات غير الحكومية ومكانتها ضمن الأنظمة الدولية والوطنية إلى جانب هذه الإشكالية الرئيسية طرحت إشكاليات فرعية تهدف لتوضيح بعض المسائل التي تخدم في نهاية المطاف معالجة الإشكالية الرئيسية ومن هذه الإشكاليات نشير الى:

- ماهو دور المنظمات غير الحكومية في مجال حماية المستهلك.
- هل تعتبر حقيقة المنظمات غير الحكومية آلية من آليات حماية و ترقية الوعي لدى المستهلك بشكل عام
- في ماذا يتمثل عمل هذه المنظمات غير الحكومية في اطار حماية المستهلك؟.
- ماهي المخاطر التي يتعرض اليها المستهلك؟.
- الى أي حد يمكن اعتبار أن المنظمات غير الحكومية قد تنجح في توعية و تنمية الثقافة الاستهلاكية لدى الفرد؟.
- ماهي الأهداف المرجوة من الأجهزة "حكومية أو غير حكومية " في اطار حماية المستهلك في ظل الغش المتزايد؟.

ومن ثم قسمت دراسة موضوع المنظمات غير الحكومية ودورها في حماية المستهلك إلى فصلين، خصص الفصل الأول لماهية المنظمات غير الحكومية، وقسم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول تضمن مفهوم المنظمات غير الحكومية، وتضمن المبحث الثاني النظام القانوني لها، أما الفصل الثاني خصص لحماية المستهلك بين اهتمام ودور المنظمات غير الحكومية في هدا المجال فقسم بدوره إلى مبحثين بحيث تناول المبحث الأول اهتمام المنظمات غير الحكومية بحماية المستهلك على المستوى الدولي والعربي وتناول المبحث الثاني دراسة حالة الأجهزة التي تعنى بحماية المستهلك في الجزائر.

المنظمات الغير حكومية و دورها في حماية المستهلك

الفصل الأول: ماهية المنظمات غير الحكومية

يهدف البحث المنهجي الأساسي في المنظمات غير الحكومية إلى إظهار هذه المنظمات ككيانات جديدة، تعمل ضمن المجتمع الدولي المعاصر على تحقيق تقارب عملي، وتعددي للقانون الدولي وللنظريات القانونية التقليدية، بمختلف الثقافات والحضارات وهيكلتها الاجتماعية ورؤيتها للعالم.

ويدور البحث النظري في هذا الموضوع حول مسألتين تعبر عن تركيب المجتمع الدولي وتطوره، أولها مفهوم المنظمات الدولية غير الحكومية، وثانيها النظام القانوني للمنظمات غير الحكومية.

المنظمات الغير حكومية و دورها في حماية المستهلك

المبحث الأول: مفهوم المنظمات غير الحكومية

تتعدد وتتباين المصطلحات المعبرة عن ظاهرة المنظمات غير الحكومية، فكل منها يركز على سمة معينة فيها ويفرقها على بقية السمات، ومن ثمة يمكن استخدام أيا من تلك المصطلحات في دراسة هذه المنظمات، مع تفصيل المصطلح الأكثر مناسبة للسياق، وفي هذا الصدد سنتناول تقديم نشأة المنظمات غير الحكومية وكذا الأسباب التي أدت إلى ظهورها ككيان جديد.

المطلب الأول: نشأة وأسباب ظهور المنظمات غير الحكومية

لكي نفهم ظاهرة المنظمات غير الحكومية، علينا أن ندرس تعاريفها القائمة على التباين والتعدد، هذا الأخير الذي يكشف عن المعرفة العلمية بأبعاد هذه المنظمات وكذا تباين كيفية نشأتها وأسباب بروزها دوليا ومحليا.

الفرع الأول: تعريف المنظمات غير الحكومية

اختلف الفقهاء في إيجاد تعريف جامع ومانع للمنظمات غير الحكومية، تبعا لاختلاف معاييرها وتعدد وجهاتها.

فمنهم من يعرفها على أنها: "منظمات تطوعية خاصة تم تأسيسها للمساهمة في تنمية المجتمع وهذه المنظمات في الأغلب غير هادفة للربح وعملها خيري بعيدا عن الاعتبارات السياسية، ولكونها ذات توجه تنموي فإن أعمالها تقوم على أهداف محددة تمثل احتياجات مؤسسيها". [1]

والبعض الآخر يرى أنها: "مجموعات أو مؤسسات تعمل بصورة مستقلة عن الحكومة، سواء بشكل كامل أو شبه كامل وتتسم أعمالها بالأساس على الإنسانية والتعاونية، أكثر من تميزها بسيادة القيم والأغراض التجارية والموضوعية، وفي هذا الإطار يستخدم المصطلح للتعبير عن تلك المنظمات الخاصة التي تقوم بأنشطة الإغاثة الإنسانية والدفاع عن مصالح الفقراء وتحقيق التنمية الاجتماعية. . . وغيرها من الأنشطة المماثلة". [2]

---

(1) أنظر: عطية حسين أفندي، المنظمات غير الحكومية مدخل تنموي، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2006، ص:08.

(2) أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:08.

وآخر ينظر إليها على أنها: "جمعيات خاصة لا يتم تكوينها باتفاق من الحكومات وإنما بين أفراد وهيئات خاصة أو عامة من دول وجنسيات مختلفة تسعى للتأثير على مجرى العلاقات الدولية". (1)

وهناك من يعرفها بشقيها العالمي والمحلي، فهي عبارة عن جمعيات ومؤسسات خاصة ينصب جل اهتمامها على تعزيز، تطبيق وحماية مبادئ حقوق الإنسان والقيم الإنسانية المتعارف عليها عالمياً، وتختلف أهدافها واستراتجياتها باختلاف اهتماماتها وتخصصها وظروف عملها، ومنها ما يخص في المجال القانوني، والسياسي، والاجتماعي، والطبي والتنمية المستدامة. . .". (2)

ويضيف آخرون أن المنظمات غير الحكومية: "تمثل مجموعة من المنظمات المتنوعة ذات المهام المختلفة التي تقع بين السوق والدولة، فهي ليست وكالات حكومية، كما أنها ليست شركات تسعى للربح، وما يميز هذه المنظمات هو انفصالها عن الحكومة حيث يكون لها إجراءاتها وعملياتها الخاصة على تحقيق أغراض عامة إلى جانب تراجع مبادئ التجارة والسعي للربح في أنشطتها، إلا أن ما قد تحققه فعليا من أرباح تعود من جديد للاستثمار في رسالة المنظمة". (3)

كما عرفت بعض الجهات المنظمات غير الحكومية بصفة عامة بأنها: "مجموعات طوعية لا تستهدف الربح، ينظمها مواطنون على أساس محلي، أو قطري أو دولي، ويتمحور عملها حول مهام معينة، ويقودها أشخاص ذو اهتمامات مشتركة وهي تؤدي طائفة متنوعة من الخدمات والوظائف الإنسانية، وتطلع الحكومات على شواغل المواطنين وترصد السياسات، وتشجيع المشاركة السياسية على المستوى المجتمعي، وهي توفر التحليلات والخبرات وتعمل بمثابة آليات الإنذار المبكر فضلا عن مساعدتها في رصد وتنفيذ الاتفاقيات الدولية". (4)

---

(1) أنظر: بن عامر تونسي، قانون المجتمع الدولي المعاصر، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الطبعة الخامسة، الجزائر، 2004، ص:169.

(2) أنظر: *Jacques Fontanel, ONG- Organisation Non Gouvernement, P10*

(3) أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:09.

(4) أنظر: عمر سعد الله، أحمد بن ناصر، قانون المجتمع الدولي المعاصر، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2005، ص:314.

الفرع الثاني: نشأة المنظمات غير الحكومية

لقد تطورت دراسة المنظمات غير الحكومية في إطار عدة علوم اجتماعية من أهمها السياسة، الاقتصاد، التاريخ والقانون مما ساعد على ظهور العديد من المداخل المختلفة لدراسة هذه المنظمات غير الحكومية لها عمق تاريخي طويل حتى قبل أن تأخذ الشكل المؤسسي المقنن، حيث حلت المنظمات غير الحكومية محل المؤسسات الدينية (الجامع، الكنيسة) التي تقوم بنفس الدور الذي تقوم به المنظمات الخيرية وبفعل عوامل كثيرة، سياسية، اجتماعية واقتصادية انفصلت هذه المنظمات عن المؤسسة الدينية في أغلب دول العالم، إذ نشأت أولى المنظمات الدولية غير الحكومية في نهاية القرن السابع عشر ميلادي حيث تشير بعض الدراسات إلى قيام الجمعية الطبيعية الدينية سنة 1694،ولقد ازداد عددها بعد ذلك حتى بلغ في أعقاب الحرب العالمية الأولى 170 منظمة، ثم صعد هذا الرقم إلى 1718 في منتصف الستينيات ثم إلى 2574 منظمة في منتصف السبعينيات، وتقوم مراكز معظمها في القارة الأوروبية وفي درجة أقل في القارة الأمريكية ونادرا في القارة الإفريقية، هذا ولم تتضح فكرة المنظمة غير الحكومية لحقوق الإنسان في العالم العربي حتى عام 1962 أي أن ظهور هذه المنظمات قد جاء قرابة قرن من وضع أول دستور في هذا الجزء من العالم وقرن ونصف على ولادة أول جمعية خيرية وهو زمن متأخر نسبيا. [1]

ويمكن أن نبين صيغتين لتطور المنظمات غير الحكومية باختلاف الحقب التاريخية، الصيغة الأولى تمثلت في التجمعات المختلفة على أساس ديني وحرفي تضم نخب من أصحاب المهنة الواحدة، والصيغة الثانية تمثلت في التجمعات المختلفة القائمة على أساس سياسي أو ثقافي أو اجتماعي أو أكثر من هدف يقع في هذا المثل الحركة.

---

[1] أنظر: عمر سعد الله، أحمد بن ناصر، المرجع السابق، ص:***314***.

الفرع الثالث: أسباب ظهور المنظمات غير الحكومية

لقد كان لظهور المنظمات غير الحكومية ككيان جديد في المجتمع الدولي المعاصر أسباباً متعددة ومختلفة ساهمت بشكل فعال في انتشارها، وتتمثل هذه الأسباب فيما يلي:

- تغيير الخطاب السياسي لصالح هذه المنظمات وازدياد اتساع اهتمام الحكومات بها، الأمر الذي دفعها في بعض الأحيان إلى إنشاء منظمات غير حكومية، وكذا تطور دورها بشكل ملحوظ، فالعدد وحده لا يعد معيارا كافيا للتحكم في مدى فعالية دورها وإن كان يظل دليلا قاطعا على تزايد أهميتها. [1]

- اتساع عضويتها وازدياد أعداد المنتسبين والمتطوعين بها واتجاه بعضها إلى الاستعانة بالمحترفين إلى جانب المتطوعين.

- تغيير إمكانيات تلك المنظمات واتساع أنشطتها ونطاقها الجغرافي بصورة كبيرة فضلا عن نمو قدراتها الفنية والإدارية والمالية، وتوافر دعم مواردها بالإضافة إلى رعاية القطاع الخاص وتوفيره لبعض التمويل اللازم لها في كثير من الأحيان. [2]

- تنامي الوعي بأهميتها وبدورها من قبل المواطنين وازدياد الاهتمام بهذه المنظمات من قبل الأمم المتحدة والمؤسسات الدولية، وانتشار شبكات *NETWORKS* لتدعيم قوة هذه المنظمات. [3]

- مشاركتها في العديد من المؤتمرات الدولية ومناقشتها لذات القضايا التي تناقشها الحكومات وإصدار البيانات المشتركة في نهاية المؤتمرات.

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:22.

[2] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:22.

[3] ***WORKS***: هو مصطلح يعبر عن علاقات التفاعل والتعاون وتبادل المنافع والتنسيق بين مجموعات من المنظمات غير الحكومية سواء جمع بينها طبيعة النشاط بغض النظر عن الحدود الجغرافية أو جمع بينها الانتماء إلى منطقة جغرافية بغض النظر عن النشاط النوعي لها.

– ازدياد الاهتمام بها من قبل الباحثين والأكاديميين بصورة واضحة وظهور جماعة علمية جديدة مهتمة بهذا الموضوع وتسعى باستمرار إلى تطوير ذلك القطاع مع العلم بأنه لا زالت هناك فجوة كبيرة بين العالمين المتقدم والنامي في هذا الشأن،

ومن مظاهر تنامي الاهتمام الأكاديمي بتلك المنظمات: [1]

– إنشاء عدد من مراكز البحث المهتمة بهذا الموضوع وتزايد عدد المشروعات والبرامج البحثية الخاصة بدراستها، وكثرة حجم المنشورات عن هذا القطاع سواء على مستوى الكتب والدوريات العلمية حيث ظهرت العديد من الدوريات المتخصصة في هذا المجال.

– عقد وتنظيم العديد من الندوات والمؤتمرات البحثية حول هذه الظاهرة والتي عادة ما كانت تضم كل من الأكاديميين والممارسين معا. [2]

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:23.

[2] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:23.

المطلب الثاني: خصائص وأنواع المنظمات غير الحكومية

نظرا للأهمية التي تكتسبها المنظمات غير الحكومية وذيوعها وكذا اتساع دائرة نشاطها وإسهاماتها، في تقريب المسافات بين أفكار الشعوب، الأمر الذي أدى إلى صعوبة ضبط تعريف دقيق لهذا الكيان الجديد وتعسر إمكانية تحديد خصائصه وأنواعه لكن هذا لا يمنع ذكر بعض خصائص وأنواع المنظمات غير الحكومية بصفة عامة.

الفرع الأول: خصائص المنظمات غير الحكومية

من خلال التعاريف السابقة والمختلفة لظاهرة المنظمات غير الحكومية يمكن تحديد أهم خصائصها وتتجلى فيما يلي:

- غير حكومية أي أنها غير مرتبطة هيكليا بالحكومة ولكن هذا لا يعني أنها منقطعة الصلة بها حيث تحصل منها على مساعدات ودعم مادي وفني.
- لا تهدف إلى الربح بمعناه العام وهو الأصل إلا أنه ومع التطور أصبح القانون يسمح لها بتملك عقارات وبممارسة أنشطة تدر عليها ربحا يخدم أغراضها المختلفة ويحافظ على بقائها واستمراريتها.
- تمويلها ذو طبيعة خاصة فهو يتكون أساسا من منح وهبات.
- لها هيكل رسمي يتسم بالدوام إلى حد ما وذلك للتمييز بينها وبين منظمات القطاع الغير الرسمي.
- تتمتع بإدارة ذاتية أي ذاتية الحكم، تحكم نفسها بنفسها. [1]
- قائمة أساسا على التطور والانجاز الشخصي سواء في تأسيسها أو في نشاطها.
- التجرد نظرا لعدم وجود مصالح ذاتية للعاملين فيها، أيضا السمو وعدم التمييز بين متلقي الخدمة من الأشكال فالاحتياج للخدمة هو الشرط الوحيد للحصول عليها.
- التطوعية والانجاز الشخصي. [2]

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:09.

[2] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:09.

ليست بديلا عن الحكومة فالأفراد لهم مطلق الحرية في التجمع وتكوين المنظمات.

- يمكن اعتبارها منظمات عامة، خاصة وأنها تقدم خدماتها لعموم الناس، كما أنها تساهم في إشباع حاجات المجتمع الملحة التي عجزت الحكومة عن الوفاء بها ولكنها تختلف عن الحكومة في كونها لا تتمتع بسلطة القهر والإلزام وتطبيق مبدأ المساواة الصارمة كما هو الحال بالنسبة للحكومة. [1]

الفرع الثاني: أنواع المنظمات غير الحكومية

تتعدد أدوار ووظائف المنظمات غير الحكومية من منظمة إلى أخرى وبحسب تنوع نشاطاتها، داخل وخارج الدولة، بل وحتى حسب النظام الذي تنتهجه والسياسة التي تتبناها، لذلك اختلف الفقه حول المعيار الذي بموجبه يمكن تقسيم المنظمات غير الحكومية، فمنهم من قسم المنظمات غير الحكومية على أساس جغرافي إلى منظمات غير حكومية محلية ومنظمات غير حكومية دولية، والبعض الآخر اتخذ نوع نشاط المنظمة كمعيار لتصنيفها، فتكون بذلك منظمة غير حكومية اقتصادية واجتماعية، سياسية، ثقافية تنموية. . . الخ.

وعلى ذلك سوف نتعرض للأنواع التالية:

أولاً: من حيث الأساس الجغرافي

تنقسم إلى منظمات غير حكومية محلية ودولية، فعلى المستوى المحلي هناك ثلاث فئات من المنظمات غير الحكومية، الأولى تقوم بتقديم منافع عامة وتمويل من خلال صناديق خاصة وهي تسمح بتنوع في الخدمات الاجتماعية لا تستطيع الدولة إنجازه إذا ما قدم تلك المنافع، والثانية هي منظمات مزدوجة المنافع تقوم بتقديم خدمات اجتماعية ولكن لأعضائها فقط وتلك الفئة من المنظمات تتراوح بين الأندية الاجتماعية للصفوف والاتحادات التجارية وتعد المنظمات التي تتضمن هذه الفئة أكثر ميلا للقطاع الهادف للربح مقارنة بالقطاع الخيري، أما الثالثة فهي جماعات الضغط أو منظمات العمل السياسي وهي لا تهدف إلى تقديم المنافع بنفسها وإنما تعمل على إقناع الحكومة للقيام بها وتلك المنظمات يكون لها أعمال أو جدول أعمال السياسات الخاصة بها وهي مهمة في إطار عمل الحكومة الديمقراطية. [2]

---

[1] أنظر: بن عامر تونسي، المرجع السابق، ص:169.

[2] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:21.

المنظمات الغير حكومية و دورها في حماية المستهلك

أما المنظمات غير الحكومية الدولية فيراد بها نوعين من المنظمات، الأولى تتمثل في شبكات من الجمعيات والمؤسسات الدولية المتخصصة في العمل التضامني الإنساني مثل الجمعيات والمؤسسات الدولية لمحاربة الجوع في العالم أو جمعيات حماية الطبيعة والبيئة والتنمية المستدامة كجمعية الخضر وهي على العموم تضم الملايين من المساهمين فيها ماليا وعمليا بحيث يضمنون لها تسييرا رفيعا.

إذ لها الكثير من الموظفين في الميادين المختلفة وفي دواليب الحكومة يتصفون بالمهارة والحنكة التنظيمية والإعلامية.

أما الثاني فهو عبارة عن حركات واسعة تناضل من أجل إيجاد بديل للعولمة الليبرالية مثل جمعية سن الضريبة على المعاملات المالية وذلك بمساعدة المواطن التي ظهرت في فرنسا عام 1998 وانتشرت في أكثر من 50 بلدا في العالم.

ثانياً: من حيث نوع النشاط

فتنقسم إلى منظمات غير حكومية اقتصادية، وهي التي تظهر نتيجة لإخفاق الحكومة في إشباع احتياجات الأفراد المتعددة والمتنوعة مما استلزم تواجد قطاع لديه القدرة على الاستجابة لهذه الاحتياجات وتلبيتها فهو قطاع غير هادف للربح ينشأ وينمو لكي يسد الفجوات المرتبطة بنظام السوق، حيث نجد أن المستهلكين والمنتفعين بالخدمات في إطار السوق الرأسمالية وبآليات العرض والطلب يثقون بشكل أكبر في المنظمات غير الهادفة للربح ويتولد لديهم الشعور بالحاجة إلى مثل هذه المنظمات لحمايتهم. [1]

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:24.

المنظمات الغير حكومية و دورها في حماية المستهلك

إضافة إلى المنظمات غير الحكومية السياسية، حيث يتجلى دور هذا النوع من المنظمات في مراقبة سياسة الدولة ومدى نجاعتها وكذا طبيعة العلاقة بين الحكومة والمجتمع المدني حيث يتم في إطار قواعد اللعبة السياسية الديمقراطية من دون إلحاق ضرر بجماعات المصالح من ناحية وتحقق استقرار الحكومات من ناحية أخرى، كما قد يؤدي الإخفاق المستمر لمشروعات التنمية التي تبنتها معظم حكومات الدول الآخذة في النمو إلى البحث عن بديل يكون أكثر التزاما ومرونة وكفاءة في العمل التنموي وقد تمثل هذا البديل في المنظمات غير الحكومية التي يمكن أن تحقق مشاركة أكبر من جانب السكان بالإضافة إلى قدرتها على التعامل مع الآثار السلبية لسياسات الإصلاح الاقتصادي. [1]

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:26.

المبحث الثاني: النظام القانوني للمنظمات غير الحكومية

لا تزال المعرفة بإدارة المنظمات غير الحكومية محدودة وبالأخص في الدول الآخذة في النمو، فكثير من هذه المنظمات يقودها مؤسسوها أو شخصيات تتدخل في اتخاذ كافة القرارات الإستراتيجية، ومع ذلك فإن بعض المنظمات استطاعت أن تشكل كيانا تنظيميا يقوم على قدر كبير من المشاركة ووسعت من خلاله نطاق عملياتها سواء كان ذلك على المستوى الجغرافي أو على مستوى القطاعات الاجتماعية المختلفة، وهنا تطرح تساؤلات عديدة بشأن نظام الإدارة في المنظمات غير الحكومية وكذا علاقة هذه المنظمات بكيانات المجتمع الدولي والكيانات الوطنية.

المطلب الأول: إدارة المنظمات غير الحكومية

شهد نظام الإدارة في المنظمات غير الحكومية تطور في أدبياته، فخلال الثمانينيات شكلت قضايا الإدارة والقيادة مناط اهتمام المنظمات غير الحكومية، حيث بدأ الأكاديميون الممارسون في التصدي لهذه القضايا بشكل أكثر ومن ذلك إسهامات «دافيد ماسون- *DAVID MASON*» من خلال كتابه «إدارة الشركات الطوعية غير الهادفة للربح» عام 1984 كما قام برنامج «*YALE*» للمنظمات غير الهادفة للربح بطباعة دليل إجراءات القطاع الهادف الذي شمل بعض مهارات القيادة والإدارة المتعلقة بعمل هذه المنظمات. [1]

وتميز عقد التسعينيات بمرور سلسلة من الأبحاث والدراسات الأكثر شمولا وتنظيما، يأتي على رأسها كتاب «كينيدي *Lory Kenedy*» [2] وكتاب «هود كينسن *Verginia Hodekinson*» [3].

وعليه سوف نتطرق من خلال هذا المطلب إلى كيفية تسيير الإدارة وأبعادها وكذا تنمية مواردها.

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:75.

[2] أنظر: كتاب كنيدي صدر في سان فرانسيسكو سنة 1991 بعنوان: "إدارة الجودة في عالم المنظمات غير الهادفة للربح".

[3] أنظر: كتاب هود كينسون صدر سنة 1993 بعنوان: "الحكم والقيادة والإدارة في المنظمات غير الهادفة للربح".

الفرع الأول: أبعاد الإدارة في المنظمات غير الحكومية

ينظر إلى العملية الإدارية بشكل عام باعتبارها مكونة من ثلاثة أجزاء أولها التخطيط في مستويات مختلفة من عمر المنظمة، وتتمثل في التخطيط الإستراتيجي، [1] والتخطيط التشغيلي، [2] والتخطيط اليومي. [3]

أما ثانيهما فهو التنظيم الذي يعد العنصر الثاني من حيث الأهمية تتصرف وظيفته في التحليل الأخير الذي يقسم العمل داخل المنظمة ويشمل تخصيص الموارد والملائمة بين السلطة والمسؤولية حتى تستطيع تنفيذ خطتها وتستحوذ العلاقات بين الأفراد في التنظيم على جزء كبير من الاهتمام في عملية التنظيم.

أما الثالثة فهي الرقابة والتي تهدف إلى التأكد من استخدام الموارد بشكل كفؤ وفعال، كما أنها تشتمل على مراجعة التقدم في نشاط المنظمة وجدولة أعمالها إلى جانب تقييم الأداء. [4]

ونتعرض فيما يلي إلى أهم الطرق والأساليب التي تفيد في تطوير الأداء وتحسين العمل في المنظمات غير الحكومية تتمثل في الإدارة بالأهداف والإدارة الإستراتيجية وإدارة الجودة الكلية، وأخيرا القيادة في المنظمات غير الحكومية.

أوّلاً: أسلوب الإدارة بالأهداف

تتميز طبيعة المنظمات غير الحكومية بندرة الموارد والضغوط المستمرة من قبل المانحين والمستفيدين، مما يستلزم ضرورة التفكير في تطبيق طرق وأساليب حديثة ومختلفة في إدارتها، من بينها أسلوب الإدارة بالأهداف، والذي يعد **دركر** [5] أول مبتكر لها وإن كان النجاح قد جاء بطيئا نسبيا، وهو ما علله **دركر** بأن تلك المنظمات قد هددت الركائز الأساسية للبيروقراطية

---

[1] التخطيط الاستراتيجي هو تخطيط طويل الأجل يبلغ مداه ما بين 05 إلى 10 سنوات.

[2] التخطيط التشغيلي يكون على مستوى إطار زمني أقل من 05 سنوات.

[3] التخطيط اليومي يتم من خلال بيئة المنظمة الناجمة عن التخطيط التشغيلي.

[4] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:82.

[5] يعد داركر أول مبتكر لأسلوب الإدارة بالأهداف سنة 1954.

والسيطرة المركزية والروتين، فأساس هذا الأسلوب من الإدارة هو وضع الأهداف بشكل محدد وتحديد الأنشطة المنبثقة عنها والوقت اللازم لأدائها، الأمر الذي يعد مفتاح الفعالية للمنظمة أيا كانت صغيرة أو كبيرة، عامة أو خاصة. [1]

ثانياً: أسلوب الإدارة الإستراتيجية

تبنى مفاهيم الإدارة الإستراتيجية على أساس إحداث نوع من التناسق بين أهداف المنظمات واتجاه عملها الحقيقي، ويتم ذلك عندما تجد توجيهات الأعضاء والمستفيدين بشأن السياسات والإجراءات والخدمات صدرا رحبا من قبل قيادات المنظمة ويتم وضعها موضع التنفيذ.

وتتعلق الإدارة الإستراتيجية كذلك بالطرق أو الطريقة التي تضع نفسها في سياق البيئة الاقتصادية والاجتماعية، إضافة إلى الأساليب والأدوات والإستراتيجيات التي تستخدمها لانجاز أهدافها، وترتكز الإدارة الإستراتيجية بالأخص على كيفية استخدام المديرين لأموال المنظمة بشكل كفؤ وفعال من أجل إحداث استقرار في الوضع المالي وإنجاز الأهداف التنظيمية طويلة الأجل، وبصفة عامة يمكن الإشارة إلى مجموعة من التطورات قد تكون بمثابة المحفز للمنظمات غير الحكومية على القيام بتغيير استراتيجي، كظهور منظمات جديدة أو حدوث نمو في المنظمات القائمة أو الحاجة إلى إحداث تغيير أو استقرار في الوضع المالي والتمويل، أو الرغبة في الارتقاء بمستوى الخدمة أو نتيجة لاتساع المهام الملقاة على عاتق المنظمة، أو للوقاية من المخاطر والتهديدات السياسية، وتجدر الإشارة إلى وجود عدد من الخطوات الرئيسية في عملية الإدارة الإستراتيجية والتي بإمكان المنظمات غير الحكومية الاعتماد عليها لمواجهة الصعوبات التي تعترضها وذلك بـ:

- دراسة تاريخ المنظمة وخلفياتها وخبراتها السابقة.
- استطلاع واستكشاف الوضع الحالي.
- تحديد القضايا التي تعاني منها إدارة وأداء المنظمة
- وضع الإستراتيجيات اللازمة.
- تحديد جدوى الإستراتيجيات اللازمة والتنظيمية.
- تنفيذ التغيير الإستراتيجي. [2]
-

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:85.

[2] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:89.

ثالثاً: إدارة الجودة الكلية

تعد إدارة الجودة الكلية سندا للمنظمات غير الحكومية وهذا من أجل تقديم الخدمات لأعضائها والمستفيدين من خدماتها ومنتجاتها بأقصى قدر من الجودة، إلى جانب تحسين قدراتها التنافسية ومن خلالها يمكن فتح الباب أمام تمكين المنظمة ومتطوعيها لبذل المزيد من الجهد، كما قام هذا الأسلوب على يد «كروبسي *Philips Gropsby*» [1] و «ديمنج *Deming Edward*»، [2] حيث يمكن هذا الأسلوب المنظمة بكافة مكوناتها وفعالياتها من الحصول على الفوائد للجميع كل وفقا لوظائفه واهتماماته.

ويعد دعم الوضع المالي للمنظمات غير الحكومية هو الميزة الأكثر أهمية نتيجة لتطبيق مبادئ الجودة الكلية حيث يتم توفير تكاليف التشغيل وإحداث فائض مع العمل بشكل أكثر كفاءة وفعالية. [3]

هذا وأكد **كروبسبي** أن التشريعات الهادفة للربح والتي تقوم بخدمات حققت خسائر تقارب 35% في جانب تكاليف التشغيل بسبب تبني أساليب خاطئة لتقديم الخدمات وأن المنظمات غير الحكومية لن تكون الأفضل، الأمر الذي جعل من تطبيق إدارة الجودة الكلية أمرا حيويا. [4]

---

[1] **كروبسي يعود له الفضل في تركيز مفاهيم إدارة الجودة الكلية وصياغتها بأسلوب بسيط وتمكين معظم الأفراد من فهمه**

[2] **ديمنج هو الأكثر شهرة على مستوى العالم نتيجة كتاباته عن العملية الإدارية.**

[3] **أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص91.**

[4] **أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص92.**

الفرع الثاني: القيادة في المنظمات غير الحكومية

تشكل القيادة محورا مهما ترتكز عليه مختلف النشاطات في المنظمات العامة والخاصة على حد سواء، وإذا كان لاتساع حجم المنظمات وتشعب أعمالها وتعقيدها وتنوع العلاقات الداخلية وتشابكها، وتأثرها بالبيئة الخارجية من مؤثرات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية أمورا تستدعي البحث والاستمرار في إحداث التغيير والتطوير فإن هذه المهام لا تتحقق إلا في ظل قيادة واعية، هذا وتعتبر القيادة في المنظمة غير الحكومية محصّلة للشرّاكة بين كل من مجلس الإدارة والمدير التنفيذي (مدير الجمعية) سعيا نحو الوفاء بمسؤوليات الإدارة، ويعرف مجلس إدارة المنظمة غير الحكومية على أنه: مجموعة من الأفراد تتمتع بالشرعية نظرا لانتخابهم من قبل الجمعية العمومية لتتولى مسؤولية إدارة المنظمة، وهم المتطوعون لا يتقاضون أجرا من وراء نشاطهم، لذلك عليهم التوفيق بين متطلبات عملهم الخاص من ناحية والالتزامات التي تفرضها عليهم عضويتهم بالمجلس من ناحية أخرى، هذا فضلا عن التضحية بالمال في بعض الأحيان لصالح المنظمة. [1]

وبالتالي فإن مجلس الإدارة باعتباره وحدة للرقابة والمتابعة ورسم الحدود بين الداخل والخارج يلعب دورا مهما في ضبط عملية نقل المعلومات من والى المنظمة ونقل الموارد عبر الحدود، من ناحية أخرى يعرف المدير التنفيذي على أنه ذلك الشخص المعين من قبل مجلس إدارة المنظمة ليتولى مهمة تنفيذ الأهداف والخطط والبرامج والسياسات الموضوعية من قبل المجلس، وذلك من خلال المتابعة المستمرة لسير العمل والعاملين، والتقييم الدوري للنتائج المحققة، ويسمى هذا الشخص الرئيس التنفيذي أو الموظف التنفيذي الرئيس، أو رئيس طاقم العاملين ويأتي على قمة الهيكل الإداري للمنظمة ويرفع تقاريره إلى مجلس إدارتها الذي يعينه ويدفع له أجره، ويراقب أداءه ويقيمه، فعند اختيار المدير التنفيذي يراعي مجلس الإدارة المهارات، الخبرات بالمقارنة باحتياجات المنظمة وأولوياتها والتوقعات الراهنة والموارد المتاحة، وكذا النظر إلى الشخصية التي يتمتع بها ومواطن القوة لديه، وما يستطيع أن يفعل بإتقان ومهارة، أيضا جديته والتزامه وإدراكه لطبيعة الدور المتوقع منه اتجاه المنظمة، إضافة إلى مساعيه على تعبئة الموارد المختلفة اللازمة لعمل المنظمة. [1]

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:95.

[2] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:99.

والعنصر القيادي هنا سواء كان مجلس الإدارة أو أحد أعضاءه أو المدير التنفيذي ينبغي أن تتوافر فيه سمات شخصية كالواقعية والموضوعية والرؤية المستقبلية الواضحة مع الحضور والمرونة والنزاهة والإيمان بالصالح العام والدفاع عن رسالتها، تفهم احتياجات ودوافع جمهور المنظمة، الرغبة في الاتصال مع الآخرين، الإقناع والتأثير والتعلم ولاستيعاب والابتكار والاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل، القدرة على تعبئة الموارد اللازمة لعمل المنظمة وتنميتها وإدارة الصراعات داخل المنظمة وحلّها، والقدرة على توّقع الأزمات حتى تكون قيادة كفؤة وفعالة. [1]

المسؤولية الجماعية لمجلس الإدارة:

على الرغم من تماثل مسؤوليات مجالس الإدارة واختصاصات أعضائها في كل المنظمات غير الحكومية بوجه عام إلا أن مستوى وطريقة أداء هذه المجالس وأعضائها تتفاوت من منظمة لأخرى، نتيجة للعديد من العوامل تتلخص عموما في درجة التجانس، تقييم المصالح الشخصية، ومدى الاتفاق حول رسالة المنظمة.

وعادة ما تصل مجالس الإدارة إلى قمة الأداء عندما يكون هناك اتفاق حول رؤية محددة وتوقعات مشتركة وحينما تصبح القضايا والمسؤوليات محددة بدقة ووضوح. [2]

وفيما يلي عرض لأهم المسؤوليات الملقاة على عاتق مجلس الإدارة في المنظمة غير الحكومية:

- صياغة رسالة المنظمة وتحديد أغراضها وبلورة رؤية واضحة مشتركة لكي يدرك الجميع الأسباب التي تبرر وجود تلك المنظمة وما تسعى لتحقيقه.
- اختيار المدير التنفيذي الذي له تأثير كبير على معدّل نمو المنظمة ودرجة فعاليتها ودعمه وتقييم أداءه.
- التخطيط الإستراتيجي الذي يقصد به التخطيط لأنشطة وأعمال المنظمة، والاهتمام بتنمية قدراتها التي تدور حول محورين أساسيين:

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:100.

[2] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:105.

المحور الأول: تنمية الموارد البشرية داخل المنظمة.

المحور الثاني: تنمية القدرات التنظيمية والمؤسسة للمنظمة وتحديد الهياكل والإجراءات وبناء العلاقات مع مختلف الأطراف الفاعلة كالحكومة والقطاع الخاص والجهات المانحة والمنظمات غير الحكومية الأخرى داخليا وخارجيا.

- تدبير التمويل اللازم لعمل المنظمة وضمان كفايته أي الحفاظ على الصحة المالية للمنظمة.

- إدارة الموارد البشرية للمنظمة وتعظيم مواردها التطوعية، وذلك من خلال البحث عن أسباب الحاجة إلى المتطوعين وكيفية اختيارهم وإدماج التخطيط للتطوع داخل خطة المنظمة، ومناقشة قضايا إدماج المتطوعين في هيكل المنظمة وتمويلهم، بالإضافة إلى تقييم عمل المتطوع وتنميته ومكافئته ولو على الأقل بنوع من التكريم المعنوي الذي يميزه عن غيره.

- إدارة وتنمية الموارد المالية بفعالية وذلك بوضع سياسات مالية واضحة تحمي أصولها وتحسن إدارة العائد من هذه الأصول.

- وضع وإدارة ومتابعة وتقوية برامج وخدمات المنظمة وذلك من خلال الحرص على الإعلان باستمرار عن جميع البرامج والأنشطة والخدمات التي تقدمها المنظمة ومتابعة مدى رضى الفئة المستهدفة من ذلك، وإجراء مسح واستبيان لأراء كل المستفيدين وأعضاء المنظمة حول ذلك الوضع، ومقارنة النسب المخصصة للبرامج والخدمات في الميزانية السنوية مع المصروفات ومحاولة تحقيق التوازن.

- توطيد علاقة المنظمة بالأجهزة الحكومية وتعزيز المساندة الأهلية لها وتحسين صورتها العامة.

- ضمان الشرعية والأخلاق وموالات الالتزام بالمسؤوليات في العمل.

- توجيه أعضاء مجلس الإدارة الجدد وتقييم مستوى الأداء، وهذا الالتزام يقع على عاتق المنظمة عن طريق التوجيه السليم للأعضاء الجدد، وتقييم أداء المجلس والمنظمة ككل، أي الكشف عن مدى تحقق الأهداف المحددة ومحاولة الوقوف على العوامل التي تعوق إنجازاتها أو تطويرها. [1]

وتتنوع اختصاصات ووظائف المدير التنفيذي وتختلف من منظمة إلى أخرى، باختلاف طبيعة شخصية هذا المدير من ناحية، وطبيعة الأهداف المطلوب تحقيقها من ناحية ثانية، والتوقعات الموجودة من ناحية ثالثة، وفي حين يتولى المدير التنفيذي إرشاد مجلس الإدارة وتوجيهه للخيارات المختلفة، فإن مجلس السلطة النهائية في تحديد السياسة التي ينتهجها، لكن على الرغم من ذلك يمكن اعتبار القدر الذي يمتلكه المدير التنفيذي من المعارف والمهارات هو المعيار الحقيقي لنطاق وفعالية الدور الذي بإمكانه أن يلعبه في إدارة المنظمة.

وفيما يلي أهم اختصاصات المدير التنفيذي في المنظمات غير الحكومية:

- توصيل وتوجيه رسالة المنظمة وتجسيد رؤيتها.
- المشاركة في التخطيط لأنشطة المنظمة وأعمالها.
- توفير مصادر للتمويل.
- إدارة وتخصيص موارد المنظمة والإشراف على شؤونها المالية.
- الاستقرار المالي للمنظمة لإنجاز أهدافها البعيدة المدى، وذلك من خلال متابعة تنفيذ الخطة المالية للمنظمة والتأكد من سلامة سجلاتها المالية واختيار الملائمة المالية لها في حالة توقيع الزيادات، بالإضافة إلى الدور البارز في تطوير استراتيجيات الاستثمار الفائض، [2] لتجنب أقل قدر ممكن من المخاطر فضلا عن متابعة هذا الاستثمار.
- إدارة شؤون العاملين بالمنظمة فهي مسؤولية تتضمن شقين أساسين أولهما التشجيع والتحفيز وثانيهما الإشراف والرقابة وتقوية العلاقات الإنسانية بين الجميع داخل المنظمة عن طريق تدعيم الروابط وإجراء الحوار المستمر والبناء بين كل من مجلس إدارة المنظمة والعاملين.
- إدارة شؤون المنظمة والإشراف على تقديم برامجها وخدماتها.

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص-ص:106-107.

[2] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص-ص:108-109.

- الإفصاح عن المنظمة والتعامل مع البيئة الخارجية وذلك بالترويج والدعاية للمنظمة ولرسالتها والبرامج والخدمات التي تقدمها وإقامة وتطوير شبكة من العلاقات مع المنظمات الأخرى سواء المحلية أو الإقليمية.
- اكتساب المعلومات وتوصيلها وتكوين المشاركة وإدارة الاجتماعات.
- المساهمة في تطوير دور مجلس الإدارة وتعزيز قوته. [1]

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:115.

الفرع الثالث: تنمية موارد المنظمات غير الحكومية

يقصد من عملية تدبير التمويل إيجاد المال اللازم للاتفاق على جميع العمليات الإدارية وعلى مختلف الأنشطة والبرامج التي تقوم بها المنظمة، ومن ثم يمكن وصف تمويل المنظمات غير الحكومية، بأنه ذلك المال الذي تحصل عليه تلك المنظمات من مصادرها الخاصة والعامة – طبقا للوائح وقوانين المنظمة – ليكون موردا ثابتا ومستمرا للصرف منه على أجهزة المنظمة وعملياتها الإدارية وبرامجها وأنشطتها وأصولها الثانية المتداولة.

والواقع أن عددا قليلا من المنظمات غير الحكومية تتمتع بالاستقلالية في التمويل بينما معظم تلك المنظمات تجاهد لتحقيق ذلك الهدف حيث نجدها تسعى في الغالب لزيادة مواردها حتى يمكنها الحفاظ على جودة برامجها وخدماتها، والتوسع في نطاقها ومن ثم تعتبر وظيفة تدبير التمويل من أهم الوظائف التي تقوم بها المنظمات غير الحكومية في كافة الدول، فبدون توافر المال اللازم يصعب الحديث عن ترجمة حقيقية لرسالة المنظمة والواقع أن هذه المسألة هي بمثابة المشكلة الأم في مجال عمل نشاط المنظمات غير الحكومية عموما، حيث تكمن أهمية التمويل في انه يتوقف عليه كل من حجم النشاط، نوعه، مستواه، وأثره على البيئة.

وتنقسم عملية تمويل المنظمات غير الحكومية إلى قسمين:

- **أولاً: من حيث المصدر:** ينقسم بدوره إلى تمويل ذاتي أو داخلي وتمويل خارجي.
- **ثانياً: من حيث التنفيذ:** من خلال العمليات التالية:

– **عملية فردية:** تقوم بها المنظمة لوحدها.

– **عملية جماعية:** تشترك فيها أكثر من منظمة وتوزع الحصص حسب الاتفاق.

– **عملية مشتركة:** بين قادة المجتمع ورجال الأعمال مع ممثلي هذه المنظمات لإنشاء صندوق تمويل مشترك له جهازه الإداري، تتعدد أنماط الموارد، فمنها الموارد العينية التي تتمثل في الأنشطة والمساهمات الجماعية لأفراد المجتمع كالمشاركة في تنفيذ مشروعات لتنمية المجتمع، والموارد البشرية المتمثلة في الجهود التطوعية للمشاركة في تنفيذ مشروعات تنمية المجتمع، والموارد النقدية وهي الأموال والنقود السائلة التي يتبرع بها أفراد المجتمع والتي يتم أيضا استخدامها في تنفيذ مشروعات المجتمع. [1]

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:124.

والسؤال الذي يطرح نفسه هو أنه: **كيف تتم هذه التنمية؟ هل بتدبير التمويل؟ أم بتنمية الموارد؟**

الواقع يثبت أن زيادة التمويل ليس المعيار الأساسي لتقديم أداء المنظمة وقدرتها على البقاء والاستمرارية، فهناك من المنظمات من تعمل بموارد مالية قليلة ولكن إنجازاتها كثيرة ويرجع ذلك إلى كفاءة ومهارة القائمين على إدارتها، ومن هنا يفضل استخدام تعبير "تنمية موارد المنظمات غير الحكومية" عن "تدبير الأموال" أي ضرورة حرص المنظمة على بناء قاعدة من المؤيدين والمؤمنين برسالتها مما يعود عليها بموارد مالية ضخمة، وذلك بدلا من التركيز على طلب الأموال حتى لا تكون أسيرة لعملية تدبير التمويل وبذلك ينصب الاهتمام في الأساس على زيادة عدد أصدقاء المنظمة المقتنعون برسالتها واللذين بإمكانهم المشاركة بوقتهم وجهدهم وخبرتهم علاوة على أموالهم لتنفيذ أنشطتها ورسالتها التي تؤمن بها.

وبذلك يتضح بأن عملية تنمية تمويل المنظمات غير الحكومية تتجسد من خلال إحداث نوع من التطابق بين رسالة وأهداف المنظمة من جانب والأفراد الراغبون في المساعدة من جانب آخر، حتى تكون هناك مناسبة حقيقية لإعطاء الفرصة لأفراد المجتمع من أجل المشاركة مهما كان نوعها، مما يولد الشعور بالولاء والانتماء اتجاه المنظمة وهذا ما يتفق مع تعريف التنمية بالمفهوم الحديث الذي ينص على أنها عملية ديناميكية تهدف إلى مساعدة الأفراد المستهدفون للتغلب على العقبات التي تواجههم في سبيل الوصول إلى الوضع المرغوب وذلك من خلال اعتمادها على الاستراتيجيات في تدبير وتنمية الموارد للمنظمة غير الحكومية، تتمثل في الجهود المستمرة للمنظمة والمنتظمة طوال السنة، من خلال لجنة مالية أو هيكل تخطيطي دائم وثابت بها يختص بهذه المهمة.

وكذا الحملات المكثفة لتدبير الموارد التي تتم خلال فترات محددة من السنة حيث يكون الناس أكثر استعدادا للمساهمة في عمل الخير والعطاء كالمواسم الزراعية النشيطة، [1] والمناسبات الخاصة حيث تختار المنظمة مناسبة خاصة لتدبير الموارد اللازمة لعملها مثل المعارض والحفلات والأسواق الخيرية والمناسبات الدينية الخاصة بالمجتمع.

---

[1] **أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:127.**

وبانتهاج هذه الإستراتيجيات تتعدد طرق تدبير الموارد الممكن استخدامها ومنها طلب التبرعات عن طريق البريد، الاتصال التلفوني، المقابلة الشخصية، المناسبات الخاصة، توظيف وسائل الإعلام، جملة التبرعات للوفاء بالعهد. . . وغيرها.

كما تتم تنمية موارد المنظمة غير الحكومية من خلال عملية تسويق هذه المنظمة وذلك من خلال الإعلان عن رسالة المنظمة غير الحكومية وبيان قضيتها وبالتواصل مع الجهات الممولة.

وتجدر الإشارة أنه عند قيام المنظمات غير الحكومية بالوظيفة التي أنشأت من أجلها قد تكون هناك صعوبات وعراقيل تعترض سيرها تتمثل فيما يلي:

- غياب معيار الربحية لتقييم الأداء.
- ضعف مجالس الإدارة.
- غياب المنافسة.
- تدني أجور العمال.
- الشؤون السياسية إذا كانت المنظمات غير الحكومية على علاقة بها والتي عادة ما تؤثر عليها.

وبصفة عامة يمكن تصنيف المعوقات التي تواجه المنظمة غير الحكومية في سعيها نحو الإدارة الجيدة إلى:

- **المعوقات الخارجية:** المتمثلة أساسا في الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة أي غياب البيئة الخارجية المحفزة والمساندة.
- **المعوقات الداخلية:** تتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة كمحدودية الموارد وضعف عمليات الإدارة المالية، تعذر الحصول على الدعم الخارجي، ضغوط المانحين والمستفيدين، جمود العضوية وضعف دور الجمعية العمومية، ومع ذلك يمكن القول أن الإدارة الجيدة في المنظمات غير الحكومية مسألة ممكنة لا يوجد ما يحول دون تحقيقها إذا تم الانتقاء من الأساليب ما يتناسب وأعضائها وأولوياتها. [1]

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص-ص:78-80.

المطلب الثاني: المنظمات غير الحكومية وعلاقاتها بكيانات المجتمع الدولي

يهدف البحث المنهجي الأساسي في المنظمات الدولية غير الحكومية إلى إظهار هذه المنظمات ككيانات جديدة، تعمل ضمن المجتمع الدولي على تحقيق تقارب عملي للقانون الدولي، من خلال نشاطها المكثف والواسع، إذ يشمل كل من القطاع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي، والصحي والديني والرياضي، والثقافي والقانوني والعلمي وكذا التقني.

ومن خلال ما سبق نتناول دراسة علاقات المنظمات غير الحكومية بأشخاص المجتمع الدولي، بدءا بالدولة ثم الحركات التحررية، مع تبيان أوجه التفرقة لهذه المنظمات والمنظمات الدولية الحكومية، فتبرز علاقة المنظمات غير الحكومية بالمجتمع الدولي المعاصر من خلال علاقاتها الدبلوماسية مع الدول ومع المنظمات الدولية، وتعاملها معهم على مستوى التنسيق وليس التبعية. [1]

الفرع الأول: علاقة المنظمات غير الحكومية بالدول

إذا كان المجتمع العالمي المعاصر مقسم إلى وحدات إقليمية مستقلة تتمثل في الدول والتي يزداد عددها بازدياد سكانها، ثم إن انتشار موجة حركات التحرر واستقلال الشعوب المستعمرة لخير دليل على ذلك. [2]

فإن الدولة شخصا رئيسيا للقانون الدولي العام وفاعلا في مجرى العلاقات الدولية باعتبارها حجر الزاوية في النظام الدولي برمته، ولما كانت كذلك أصبحت المنظمات غير الحكومية تسعى وبكل قواها لتوطيد العلاقات الدبلوماسية، ويتضح ذلك جليا في عام 1993 حيث وقعت اللجنة الدولية للصليب الأحمر مع سويسرا اتفاق قانوني، بموجبه اعترف مجلس الاتحاد السويسري بالشخصية القضائية والصفة القانونية الدولية لهذه اللجنة، ففي أكتوبر 2001 كانت لدى اللجنة اتفاقات تقر وتعترف للجنة بامتيازات وحصانات دبلوماسية فيما يزيد على 60 دولة، لذلك فالحديث عن علاقة المنظمات غير الحكومية بالدول يؤدي بنا إلى الحديث عن علاقة هذه المنظمات بحكومات الدول، إذ تعتبر العلاقة بينهما علاقة متناقضة ومعقدة إلى حد كبير.

---

[1] أنظر: عمر سعد الله، أحمد بن ناصر، المرجع السابق، ص-ص:323-326.

[2] أنظر: عمر صدوق، قانون المجتمع العالمي المعاصر، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، ط2 الجزائر، 2003، ص:37.

فأحيانا ما تكون تعاونية وأحيانا ما تكون صراعية وفي أحيان ثالثة قد تنطوي على بعض التضارب، ومن الصعب تصور وجود نمط واحد للعلاقة بين الطرفين.

فهذه العلاقة تختلف من دولة إلى أخرى، ومن نظام سياسي لآخر ومن منظمة إلى منظمة أخرى، بل حتى لنفس المنظمة من فترة زمنية لأخرى، ومن قضية لغيرها، فالأمر يتوقف على طبيعة كل من المجتمع والحكومة والمنظمات غير الحكومية واللحظة التاريخية والقضية موضع الاهتمام. [1]

فالحكومة تتمتع بسلطات قوية على المنظمات غير الحكومية وذلك من خلال القوانين التي تسنها أو تطبقها، ويمكن أن تكون تلك الحكومات إما مساعدة أو معوقة لتلك المنظمات من خلال القوانين واللوائح التنظيمية التي تستخدمها لإنشائها أو لتوجيه أنشطتها، أو لفرض الضرائب عليها، أو لإتاحة حصولها على الأموال أو لإلزامها برفع التقارير أو التدقيق في أنشطتها، أو لاشتراكها في المشروعات والسياسات الحكومية.

فعن طريق سن أو إصدار القوانين تستطيع الحكومات أن تكبح المنظمات غير الحكومية التي تريدها فمثلا: هناك بعض الحكومات كالحكومتين الإثيوبية والإندونيسية التي تشجع تقديم المنظمات غير الحكومية للخدمات ولكن لا تشجع دعوتها لأي قضايا أخرى.

كما يمكن أن يكون للقوانين واللوائح التنظيمية تأثير كبير على المنظمات غير الحكومية، نتيجة للإهمال أو التقصير مثلا: إذا كانت صياغة القوانين نسبية، أو عندما تطبق بأسلوب متراخي أو تعسفي، ويمكن للقوانين القمعية أن تخنق قطاع المنظمات غير الحكومية ولكن إذا كانت القوانين الخاصة بهذه المنظمات أو أسلوب تطبيقها غير كافيين فقد يشجع سوء السلوك والاستغلال السيئ لها، ومن ثمة تسوء سمعة قطاع المنظمات غير الحكومية بكامله. [2]

وتجدر الإشارة إلى أن هناك مجموعة من العوامل التي تحدد وتؤثر على شكل ونمط العلاقات بين المنظمات غير الحكومية والحكومة من بينها:

- الحكومة نفسها ومدى التزامها بفكرة التعددية وقدرتها على تنفيذ ذلك، فضلا عن نظرتها إلى هذه المنظمات وطبيعة دورها.

---

[1] **أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:44.**

[2] **أنظر: مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، تصنيف ورقم الوثيقة، أبحاث ودراسات، عدد 2، يونيو 2002.**

- توجهات المنظمات غير الحكومية ذاتها وطبيعة نظرتها للحكومة.

- توجه نشاط وأهداف تلك المنظمات، ومجالات عملها وبعبارة أخرى طبيعة الوظيفة التي تقوم بها، فالجمعيات التي تقوم بوظائف خدماتية تختلف عن تلك التي تقوم بوظائف اجتماعية وهما بطبيعة الحال يختلفان عن الجمعيات التي تقوم بوظائف تمثيلية.

العوامل الخارجية المؤيدة أو المدعمة لعمل هذه المنظمات. [1]

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:45.

الفرع الثاني: علاقة المنظمات غير الحكومية بالحركات التحررية

يرتبط مفهوم الحركات التحررية بتطور النضال الذي تخوضه عبر الأزمنة من أجل الاستقلال، وهذا يعني مسايرة الظروف والتغيرات التي تطرأ على المجتمع وتطوير الأهداف التي تعمل الحركات على تحقيقها هذا من جهة، ومن جهة أخرى أثار ظهورها على مسرح الحياة الدولية العديد من التساؤلات حول مفهومها وحقوقها، وواجباتها وكذا علاقتها بشعوبها إلى جانب إشكالية مركزها القانوني وما إن كانت عضوا من أعضاء المجتمع الدولي أم لا. [1]

فقد استعمل هذا المصطلح لأول مرة في ستينيات القرن الماضي من طرف بعض الفقهاء ليدرج بعد ذلك في العديد من النصوص القانونية كان أهمها برتوكول جنيف الأول المبرم سنة 1977 والذي عرّفها: «بالمنظمة الوطنية لها جناحان مدني وعسكري تظهر على مستوى الشعوب الخاضعة للسيطرة الأجنبية وتخوض كفاحا مسلحا من أجل حصول شعبها على حصة في تقرير المصير».

ومن ثم فيلاحظ أن هذا البرتوكول قد أعطى للحركات التحررية الصفة القانونية الدولية واعتبرها عضوا من أعضاء المجتمع الدولي كونها منظمات وطنية لها جناحان سياسي وعسكري وحكومة مؤقتة تأتي نتيجة لمعاناة شعوب ووجودها تحت السيطرة الأجنبية أو تحت نظام التمييز العنصري، أو النظام الدكتاتوري فهي تلجأ إلى الكفاح المسلح، ولعل هذا ما يميزها عن المنظمات غير الحكومية. [2]

إلا أن هذا لا يمنع من وجود بعض النقاط التي تجعلانهما يعملان في نفس الإطار أو بنفس الأهداف، فكليهما غير هادفان للربح وتطوعيان يناضلان من أجل أهداف ومبادئ سامية تنصب في حق الشعوب في تقرير مصيرها لضمان حياة أكثر أمن واستقرار من أجل تمهيد السبيل لتنمية الشعوب اجتماعيا، سياسيا، ثقافيا. . .الخ.

تبرز مظاهر التعاون بين المنظمات غير الحكومية والحركات التحررية في كون أن الأولى تمد الثانية بيد المساعدة من خلال التأكيد عليها وتنظيمها بوضع برامج لها، وتقديم مساعدات مادية ونقدية، بيد أنها تواجه صعوبات وتعقيدات خاصة في حالة المساعدات العسكرية، إذ نجد أن

---

[1] أنظر: بن عامر تونسي، المرجع السابق، ص:259.

[2] أنظر: عمر سعد الله، أحمد بن ناصر، المرجع السابق، ص:324.

قرارات الأمم المتحدة غامضة وغير محددة في هذا المجال وذلك لأنها تنص على تقديم كل مساعدة ضرورية للحركات التحررية من أجل الاستقلال دون تحديدها بينما هي تعدد أنواع المساعدات التي تجب على الدول والمنظمات بمختلف أنواعها (الحكومية وغير الحكومية)، أن تمتنع عن تقديمها للدول المستعمرة كالمساعدات الاقتصادية والعسكرية، أما معنويا فهي تلعب دورا بارزا في طرح القضية وبلورتها على الساحة الدولية وذلك بتحريك الرأي العام العالمي الدولي ولفت الانتباه والاضطلاع على تطورات ومجريات الأحداث. [1]

الفرع الثالث: أوجه التفرقة بين المنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية الحكومية

للمنظمات الدولية غير الحكومية علاقة وثيقة مع المنظمات الدولية السياسية وتستمد تلك العلاقة من المادة 24 من العهد بالنسبة لعصبة الأمم بينما تستمدها اليوم من المادة 71 من ميثاق الأمم المتحدة، وعلى أساس هذه العلاقة قدمت تلك المنظمات مساهمات قيمة للمجتمع الدولي بتوجيهها الانتباه إلى القضايا واقتراحها أفكارا وبرامج ونشرها معلومات، وحشدها الرأي العام دعما للأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة، وقد شكلت علاقاتها بإدارة شؤون الإعلام التابعة للأمم المتحدة، التزاما بهذا المعنى حيث يوجد قسما خاص بالمنظمات غير الحكومية تابع لإدارة شؤون الإعلام، مما يكرس علاقاتها بالأمم المتحدة، حيث تؤدي تلك العلاقة إلى إمكانية الاطلاع على أنشطة هذه المنظمات وتزويدها بعينات منتظمة من مواردها المتصلة بعمل الأمم المتحدة.

وثمة اليوم ما يزيد عن 1500 منظمة غير حكومية ذات برامج إعلامية متينة، ومتعلقة بقضايا تهم الأمم المتحدة ترتبط بإدارة شؤون الإعلام مما يتيح للأمم المتحدة إقامة صلات قيمة بالجمهور عموما حول العالم، فالمنظمات غير الحكومية تساهم في عمل الأجهزة الدولية مثل المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة من خلال الصفة الاستشارية التي حظيت بها هذه المنظمات بموجب المادة71 من ميثاق الأمم المتحدة وتكون المساهمة من خلال تقديم تقارير وشهادات خطية وشفوية. [2]

فإذا كان ما سبق يدخل ضمن العلاقة بينهما فإن مظاهر الاختلاف بين المنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية الحكومية يتجلى في كون أن هذه الأخيرة تنشأ بإدارة الدول المتصفة

---

[1] أنظر: بن عامر تونسي، المرجع السابق، ص266.

(2) أنظر: عمر سعد الله، قانون المجتمع الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2005، ص326.

بالسيادة بموجب معاهدة أو اتفاقية، لها أهداف سياسية محضة، تتمتع بالشخصية القانونية، مكلفة بتحقيق أهداف ذات المصالح المشتركة عن طريق التعاون بينهما، (1) في حين أن المنظمات غير الحكومية تنشا بإرادة المواطنين أو جماعة من المواطنين، أشخاص عامة أو خاصة طبيعية أو معنوية، أهدافها تنموية قد تخوض في السياسة، غير أن طبيعة المنظمات الدولية غير الحكومية أثار جدلا حادا مما يجعلنا أمام سؤال كبير وهو: **هل تتمتع المنظمات غير الحكومية بالشخصية القانونية الدولية على الصعيد الدولي؟** لذلك لابد من الخوض في العديد من الاتجاهات حيث انقسم الفقه الدولي بهذا الصدد إلى قسمين:

- **الفريق الأول:** يرى أنه بالرغم من انتشار هذه المنظمات عبر العالم إلا أنها لا تستفيد من الشخصية القانونية الدولية ولا من الأهلية الدولية، فهي في نظرهم تمارس نشاطها تحت سلطة القانون الوطني للدولة التي تقيم مركزها على أرضها، وهو نفس وضع الأشخاص المعنويين في القانون الخاص (قانون الجمعيات أو الشركات التجارية).
- **أما الفريق الثاني:** فيدعم الرأي القائل بان لهذه المنظمات الشخصية الدولية والأهلية الدولية للتمتع بالمزايا والحصانات على مستوى مقراتها في الدول التي تعمل بها.

وخلاصة القول مما سبق أن المنظمات الدولية غير الحكومية اليوم لا تتمتع بالشخصية القانونية بصفة عامة، ولكن الاتجاه الدولي الراهن بدأ يتحول نحو منحها هذه الشخصية، والوضع القانوني الدولي الراهن للجنة الدولية للصليب الأحمر هو خير شاهد على هذا التحول.

أضف إلى هذه الاختلافات بين المنظمتين أن المنظمات غير الحكومية (2) أداة جلب المنافع لجميع الناس.

---

(1) أنظر: المنظمات غير الحكومية ودورها في عولمة النشاط الخيري والتطوعي، مقال منشور على شبكة الانترنت في الموقع التالي: ***http://www.Humanitarianibh.net/index***

(2) أنظر: عمر سعد الله، أحمد بن ناصر، المرجع السابق، ص:319.

المطلب الثالث: علاقة المنظمات غير الحكومية بالكيانات الوطنية

ثمة أسباب كثيرة تجعل البلدان في جميع أنحاء العالم ترغب في أن يكون لديها قوانين تضمن وجود قطاع قوي ونشط ومستقل للمنظمات غير الحكومية، وقد يبدو هذا التأكيد مخالفا للمنطق بالنسبة لحكومات كثيرة حيث يكون التراخي في التطبيق والسهو أو التفرقة مفرغ للحقوق الدستورية الرسمية من مضمونها ويقلل من احتمالات منح المنظمات غير الحكومية أسباب القوة وذلك في ظل أجهزة الهيمنة الإيديولوجية للدولة التي تعد أخطر أدوات السلطة الحديثة لضمان تنظيم المجتمع وصياغة قيمة لصالحها وتحقيق المصالح للفئات التي تمثلها، فإن هذا المفهوم يتيح للمجتمعات والشعوب بدوره فرصة مماثلة في تكوين الهيمنة المقابلة أو البديلة باكتساب المواقع الاجتماعية عبر الحركات الاجتماعية والسياسية، ويتجسد ذلك خصوصا في الأحزاب السياسية لمواجهة مختلف الظروف أو بالتوافق والمشاركة، وهنا تطرح إشكالية المنظمات غير الحكومية وباقي الفاعلين في المجتمع خاصة الأحزاب السياسية وكذا القطاع الخاص. [1]

الفرع الأول: علاقة المنظمات غير الحكومية بالأحزاب السياسية

تعتبر حرية التجمع والتعبير والتعددية من أهم المبادئ الأساسية التي نادت بها مختلف الديانات السماوية والتيارات السائرة في طريق النضال الإنساني لتحقيق أحسن وضعية اجتماعية، سياسية، اقتصادية.

حيث تعتبر المنظمات غير الحكومية والأحزاب السياسية أهم تجسيد لأهم المبادئ، والمعيار الذي يعكس انفتاح النظام السياسي للدولة، في مجال هذا النوع من الحريات من انغلاقه، وتحويل هذه الحقوق إلى واقع حقيقي ذي معنى، المساهمة في التنمية البشرية المستدامة بكل أبعادها، مما يتعين على الدولة بموجب المعاهدات الدولية والمواثيق الإقليمية أن تسعى لتحقيقه على أرض الواقع من أجل توفير حياة عادلة لمواطنيها، وهنا يبرز دور الأحزاب السياسية والمنظمات غير الحكومية في تحقيق التنمية على المستوى الوطني من خلال المشاركة في تحديد حاجيات المواطن وأولوياته باختيار أفضل المشاريع الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية وتنفيذها مما يخلق جوا يساعد على نجاح

---

[1] أنظر: حلمي الشعراوي، عزت خليل، حنان رمضان: بالتعاون مع مشروع بحثي للجنة الاقتصادية لإفريقيا، دور المجتمع المدني وتنظيماته في تنمية الحكم الموسع حالة الشمال الإفريقي
http://www.Humanitarianibh.net/index.htm

نشاط القيادة وبرامجها من خلال الانتقادات والتوجيهات من جهة، والوقوف إلى جانبها ومساندتها في التحديات والعراقيل التي تعترضها من جهة أخرى، بالإضافة إلى المشاركة في التخطيط والتنظيم لسياسة الدولة. [1]

الفرع الثاني: علاقتها بالقطاعين العام والخاص

ساد الاعتقاد لمدة طويلة بأن لكل من القطاعين العام والخاص عالمه المستقل وأن الحكومة لا يجب أن تتدخل في أمور إدارة الأعمال الخاصة الأمر الذي شكل الأساس في بناء النموذج البيروقراطي التقليدي للحكومة ولكن في الآونة الأخيرة وتحت وطأة الضغط على الحكومات لحل المشكلات وحفظ النفقات في نفس الوقت وبشكل فعّال خرج القطاعان من عزلتهما، ولقي في المنظمات غير الحكومية المعبر الذي يمكنهما من التواصل، فالقطاع العام من خلال آلياته لم يستطع التعامل بشكل فعال مع متطلبات البسطاء وأصحاب الدخول الضعيفة رغم إظهار الاهتمام لذلك في حين أن القطاع الخاص لم يضعهم في الاعتبار لأنهم ببساطة ليسوا المخاطبين برسالته، ومن هنا ظهرت المنظمات غير الحكومية وتنامت في محاولة لسد الفجوة وملئ الفراغ. [2]

وقد ساعدت التغيرات والتطورات الداخلية والخارجية على فتح الطريق أمام تلك المنظمات للقيام بدور مكمل أو بديل في بعض الأحيان للقطاعين العام والخاص، فالضغوط مستمرة من جانب المواطنين للتغيير وتحسين الخدمات، كما أن الضغوط الخارجية لا تتوقف سواء من البنك الدولي أو المنظمات الدولية والجهات المانحة لتسريع عملية التنمية والاهتمام بالأفراد ودفع الحكومات لوضع حدود بعيدا عن أي إيديولوجيات. [3]

ويتضح شكل العلاقة بين القطاعات الثلاثة، العام والخاص والمنظمات غير الحكومية من خلال دراسة أوجه الاختلاف وتحديد المزايا الخاصة التي يتسم بها كل قطاع.

إن ظهور القطاع الثالث المتمثل في المنظمات غير الحكومية ونشاطه الكبير يمثل دفعة جديدة للحفاظ على التعددية والتطوعية والابتكارية والخيرية ودعمها، ورغم أن تلك المزايا يصعب على رجال الأعمال الممثلين للقطاع الخاص إدراكها فإن بعض تلك المنظمات غير الحكومية

---

[1] **بومدين طاشمة، تفعيل دور المجتمع المدني كآلية للحد من سلطة بيروقراطية الدولة والتمكين للتنمية السياسية، مداخلة ملقاة في اليوم الدراسي، الدولة والمجتمع المدني، قسم العلوم السياسية، معهد العلوم القانونية والإدارية، يوم 2008/01/22.**

[2] **أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:59.**

[3] **أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:59.**

استطاعت أن تثبت للقطاع الخاص نجاحها بلغته الرسمية أي لغة الأموال، ففي مقالة كتبها **داركر** سنة 1989 تحت عنوان: "**ما يمكن للقطاع الخاص أن يتعلمه من المنظمات غير الهادفة للربح؟**".

أكد أن تلك الجماعات استطاعت أن تجمع بين الانجاز الوافر والتكلفة البسيطة فهي تجيد توظيف متطوعيها ولديها قدرة عالية على الاستفادة بالدولار إلى أقصى مدى بشكل يفوق القطاع الخاص، وأضاف **داركر** أن هذه المنظمات أكثر وعيا بقيمة المال عن شركات القطاع الخاص، فهي تتحدث عن الأموال وتقلق بشأنها معظم الوقت لأنها تدرك صعوبة الحصول عليها ولأنها تشعر دائما بأن ما لديها أقل مما تحتاج إليه. [1]

ووفقا لملاحظة داركر فإن المنظمات غير الحكومية تختلف عن القطاع الخاص في كون انجازاتها أكثر ارتباطا بالمجتمع، وأنها في حاجة دائمة لزيادة التمويل إلى جانب تواضع ميزانيتها الدعائية وضعف الأجور التي تقدمها، ومع ذلك فإن هذه المنظمات أكثر تعلما من خبرات القطاع الخاص بشأن الإدارة وتنمية مهارات الأفراد والتخطيط وتقييم النتائج.

وعلى عكس الحكومة، تبدو المنظمات غير الحكومية أكثر تسامحا في انتقاء زبائنها وإجراءات ضمهم لها حيث إن نظام الحكومة قائم على المساواة الصارمة سواء في اختيار زبائنها أو اختيار العاملين فيها، أما المنظمات غير الحكومية فهي أكثر رغبة في أن تقول: «**نحن نسعى في خدمة أكبر عدد من الأفراد**».

وبيد أن الفارق الجوهري بين المنظمات غير الحكومية والحكومة والقطاع الخاص بشأن تحديد العملاء والزبائن، فالمنظمات غير الحكومية تكون راغبة في التوسع بنطاق خدماتها حتى وإن جاء ذلك على حساب أهداف سياستها بشكل ما، في حين أن الحكومة والقطاع الخاص يسعيان إلى أن يتفق نمط اختيارهما للزبائن مع قدراتهما، وإن كانت الحكومة تبحث عن الاستمرارية والعدالة والقدرة المستمرة على التواجد فإن القطاع الخاص يعطي المزيد من التقدير بمسألة الفعالية وحسن الأداء. [2]

---

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:60.
[2] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:61.

والواقع أنه لابد ونحن نتحدث عن العلاقة بين القطاعات الثلاثة أن تميز بين تحمل المسؤولية والقيام بها، فالحكومة عندما تقوم بالتعاقد مع المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص فإنها تنقل عملية الخدمة وليس مسؤولية أداء هذه الخدمة حيث تظل الحكومة هي صانع القرار ومصدر التمويل، ويظل صحيحا القول بأن الطريق الذي يقوم المقاول الخاص بإنشائه لا يصبح بذلك طريقا خاصا، إننا في حاجة إلى التمييز دائما بين مسؤولية الحكومة وبين آليات تقديم الخدمات العامة. [1]

[1] أنظر: عطية حسين أفندي، المرجع السابق، ص:61.

الفصل الثاني: حماية المستهلك بين اهتمام ودور المنظمات غير الحكومية

المبحث الأول: اهتمام المنظمات غير الحكومية بحماية المستهلك

تزداد أهمية دور الجمعيات غير الحكومية في حماية المستهلك في الدول النامية عنه في الدول المتقدمة، فالدول الأخيرة تتميز باتساع السوق، بالنسبة للصناعة الواحدة حيث يوجد أكثر من مصنع، وأكثر من منتج، واحتمالات الاحتكار في أسواق الدول المتقدمة أقل منها في أسواق الدول النامية، والتي مازالت في المراحل الأولى للتقدم، حيث أن السوق فيها صغير والمعلومات عن السلع عند المستهلك ليست واضحة أو وافية، ووسائل الإعلام العام لتعريف المستهلك بحقائق السلعة ومواصفاتها وجودتها غير متوافرة ويترتب على ذلك أن احتمال الغش وعدم الالتزام بالمواصفات القياسية هو احتمال أكبر في سوق الدول النامية عنه في سوق الدول المتقدمة. [1]

المطلب الأول: دواعي اهتمام المنظمات غير الحكومية بحماية المستهلك

يثار التساؤل عن دواعي اهتمام المنظمات غير الحكومية بحماية المستهلك، حيث فرضت المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها المجتمع المصري المزيد من الاهتمام بدور الجمعيات الأهلية في حماية المستهلك.

الفرع الأول: دواعي تنموية

1. **تبني سياسات وبرامج الإصلاح الاقتصادي:** مما لا شك فيه أن هناك علاقة وثيقة بين مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية ونمط النظام الاقتصادي المتبع في الدولة من ناحية، ومستوى الحماية الممنوحة للمستهلك، والمدى الذي يجب أن تصل إليه من ناحية أخرى. وقد اتجهت دول عديدة من بينها مصر إلى تطبيق برامج للإصلاح الاقتصادي، من خلال مجموعة من الإجراءات والسياسات ذات الطبعة الاقتصادية والاجتماعية، لتحرير الاقتصاد القومي، وتشجيع الاستثمار الخاص المحلي والأجنبي، وتحرير تجارة الاستيراد والتصدير، وتخفيض الرسوم الجمركية تدريجيا، اتفاقا مع نصوص اتفاقية الجات. [2]

---

[1] أنظر: مصطفى السعيد، 1998، ص: 527.

[2] أنظر: حمدي عبد العظيم، 1998، ص: 40.

المنظمات الغير حكومية و دورها في حماية المستهلك

وفي ظل الاتجاه إلى الاقتصاد الحر وتقليص دور الدولة في الإنتاج المدعوم أو المسعر أو المطابق للمواصفات، فإن ذلك قد يغري بعض التجار أو المستوردين أو المنتجين على تحقيق أقصى ربح ممكن على حساب المستهلكين. ولكن الاقتصاد الحر لا يعني تخلي الدولة عن دورها في حماية المستهلك، حيث أن هناك قوانين كثيرة مهتمة بحماية المستهلك والدفاع عن حقوقه مثل القانون رقم 281 لسنة 1994 الخاص بقمع التدليس والغش. كما أن هناك قوانين العلامات التجارية، بالإضافة إلى القرارات الوزارية مثل القرار رقم 619 الخاص بشهادات المنشأ، لمحاربة السلع التي لا يعرض أصلها، بهدف حماية حقوق المستهلك. [1]

وفي عام 2000 قرر وزير التموين والتجارة الداخلية إنشاء المجلس الدائم لحماية المستهلك برئاسة الوزير وعضوية ممثلين عن وزارات الزراعة، والصحة، والصناعة، والتربية والتعليم والتأمينات والشئون الاجتماعية والاقتصاد والإعلام والتنمية المحلية والبيئة والبترول والتعليم العالي والدولة للبحث العلمي، بالإضافة إلى عدد من رؤساء الجمعيات الأهلية المهتمة بحماية المستهلك [2]، ويهدف المجلس إلى توجيه المواطنين وتوعيتهم، لمواجهة احتمالات الغش التجاري في السلع المختلفة، ورسم السياسة العامة لحماية المستهلك في الدولة، بالتعاون مع الوزارة أو الجمعيات أو الشخصيات العامة [3].
ويتضح دور ونشاط المجلس الدائم لحماية المستهلك من خلال ما يلي:

- المتابعة المستمرة للأسواق لملاحظة مدى الالتزام بمتطلبات حماية المستهلك في الأسعار والجودة والضمان، وكذلك متابعة البيانات والإعلانات والعروض الترويجية وعدالة شروط البيع وغير ذلك من جوانب المعاملات.

- دراسة الشكاوى المقدمة من المستهلكين والتحقيق فيها، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة بشأنها أو إحالتها إلى الجهات القضائية المختصة.

- تقديم المقترحات بشأن تطوير الأنظمة والقواعد السارية بما يحقق زيادة استقرار الأسواق والمعاملات.

---

[1] أنظر: ناظم حنفي، 1998، ص: 14.

[2] أنظر: الأهرام المسائي، 2000/08/12.

[3] أنظر: الأهرام المسائي، 2000/08/12.

– اتخاذ كل ما يلزم لحماية المنافسة ومنع الاحتكارات الضارة.

– إصدار تراخيص البطاقات التسويقية وعروض التصفية.

– إصدار تصاريح التخفيضات والعروض الترويجية.

– التوعية المستمرة للمستهلكين للتعريف بحقوقهم والتحفيز للتمسك بها من خلال الوسائل والأساليب القانونية.

– التوعية المستمرة للتجار والمنشآت بكافة أنواعها بضرورة الالتزام بمتطلبات حماية المستهلك في مختلف جوانب المعاملات.

– تلقي دروس وشكاوى المستهلكين واتخاذ ما يلزم بشأنها.

ولكن على الرغم من وجود قوانين لحماية المستهلك في مصر، إلا أن أهم ما يعيب هذه القوانين هو تقادمها، فضلا عن صدورها في ظل ظروف معينة مثل الحرب العالمية الثانية، والحاجة إلى تشجيع الاستثمار العربي والأجنبي بعد حرب أكتوبر 1973. [1]

يضاف إلى ما سبق أنه إذا كان للجوانب والمؤسسات والأجهزة التابعة للدولة دور كبير في حماية المستهلك والمنظمات في نفس الوقت، فإن المشكلة ليست في كم أو نوع القوانين والقرارات التي تنظم النشاط التسويقي، وإنما في مدى الفعالية والأسلوب الذي تطبق وتنفذ به هذه القوانين أو القرارات في نفس الوقت. كما أن الأجهزة التابعة للدولة والتي تقوم بتنفيذ هذه القوانين تؤدي دورها في ظل ظروف اقتصادية غير مناسبة، بالإضافة إلى العديد من المعوقات الأخرى التي تحد من فعالية هذه الأجهزة نحو تأدية دورها على الوجه المطلوب. ومنها عدم تطوير الأداء الفني للأجهزة الحكومية القائمة على مراقبة الأداء في الأسواق مع عدم تطوير نظم المراقبة ونظم ضمان وصول الدعم إلى مستحقيه وتعقد إجراءاته، وعلى مستوى التجارة الداخلية لم يتم تهيئة البيئة التجارية في السوق الداخلي لتوفير الوسائل التي تحافظ على حرية المنافسة ومنع الاحتكار أو حتى تحديث معامل الفحص وأجهزة القياس لتواكب التطور المتسارع في السلع والمنتجات

---

[1] أنظر: أحمد عبد الهادي، 2003، ص: 41.

المتداولة في الأسواق، أو تطوير قدرة التعاونيات الاستهلاكية لزيادة فعاليتها في تحقيق الاستقرار في أسواق السلع الاستهلاكية الرئيسية.

ويعتبر المستهلك نفسه أحد المعوقات التي تحول دون التطبيق الصحيح للقوانين، إما بسبب عدم معرفته أو بسبب اضطراره لسلوك سلبي مثل التعامل مع السوق السوداء، للحصول على بعض السلع الأساسية التي يحتاج إليها. [1]

وإزاء ما سبق، تبرز أهمية الجمعيات الأهلية لتعويض قصور القوانين والأجهزة الحكومية في حماية المستهلك، خاصة في ظل التطورات التي لحقت بدور الدولة.

2. **ازدياد دور الجمعيات الأهلية في عملية التنمية:** إذا كان تخلي الدولة عن التقديم المباشر للخدمات قد أدى إلى تشجيع القطاع الخاص الذي يعمل ضمن آليات السوق، لتحقيق الربح، فإنه قد أدى أيضا إلى تشجيع المنظمات الأهلية على تقديم بعض الخدمات الأساسية. [2] وقد ساعد على تنامي دور الجمعيات الأهلية في عملية التنمية بصفة عامة التغييرات السياسية العالمية التي حدثت في تسعينيات القرن العشرين والتي وصلت إلى قمتها بانهيار النظام الاشتراكي الذي كان للدولة دور محوري فيه. كما يرجع أيضا إلى الاتجاه إلى التعددية السياسية والدعوة إلى ضرورة الإسراع في تحقيق الديمقراطية الليبرالية. وفي هذا الإطار، أصبحت الجمعيات الأهلية أحد أهم البدائل لتقديم الخدمات والمشاركة في عملية التنمية.

والدور الإنمائي للمنظمات غير الحكومية فيبرز لنا هذا الدور المتنامي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية حيث قد تغير دور هذه المنظمات من منظمات إغاثة ورعاية إلى منظمات فاعلة اقتصاديا واجتماعيا، وفي ذلك يشير العديد من المحللين إلى التحول التدريجي في الأنشطة الإنمائية للمنظمات غير الحكومية، ومن أشهر هؤلاء المحللين في هذا الإطار "كورتين" (*Korten*,1990) الذي حدد ثلاث أجيال من التوجهات الإستراتيجية الإنائية لتلك المنظمات:

---

[1] أنظر: أحمد عبد الهادي، 2003، ص: 51.

[2] أنظر: شهيدة الباز، 2002، ص: 19.

أول هذه الثلاثة هو الإغاثة والرفاهية، حيث أن العديد من المنظمات غير الحكومية الدولية الضخمة بدأت كمنظمات خيرية تتولى عمليات الإغاثة وتقديم خدمات الرفاهية للفقراء عبر أنحاء

العالم، وقد ظلت جهود الإغاثة تمثل استجابة ملائمة وهامة في الواقف الطارئة التي تتطلب استجابة فعالة وعاجلة، ولكن كإستراتيجية إنمائية فإن مقترب الإغاثة والرفاهية يساهم فقط في تخفيف الأعراض، ومن ثم كان التحول أمرا حتميا.

ثاني هذه الثلاثة هو الاعتماد على الذات، كانت المنظمات غير الحكومية معظمها من دول الشمال قامت بمشروعات استهدفت زيادة القدرة المحلية على مواجهة الاحتياجات، والسيطرة على الموارد الضرورية والمطلوبة لتحقيق التنمية المتواصلة، وقامت تلك المنظمات بعمل تحليل نقدي للأسباب الهيكلية للتخلف والعلاقات بين الشمال والجنوب، غير أن نشاط هذه المنظمات لم يرتكز على الضغط من أجل الحصول على مزيد من المساعدات بقدر تركزه على محاولة إزالة القيود والعقبات التي تحول دون تنمية العالم الثالث سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

ونأتي **لثالث** هذه الأدوار والأطوار والمتمثل في التنمية المتواصلة أو المستدامة، حيث اتجهت المنظمات غير الحكومية إلى محاولة تطوير نظم مستدامة للتنمية إدراكا من أن أي عملية إنمائية معتمدة على الذات ستكون قابلة للتأثر إذا لم يكن هناك الإطار السياسي والمؤسسي الذي يشجع ويدعم المبادرة المحلية.

ومن ثم فهذا الجيل يعمل على طرح وتطوير السياسات والنظم السياسية التي يعمل في إطارها لتحقيق هدفه المتمثل في التنمية المستدامة والتي محورها وبؤرة اهتمامها هو الأفراد، وهذه الإستراتيجية الإنمائية التي محورها البشر تقوم على احتياجات وحقوق الأفراد وخاصة الأكثر فقرا والأكثر ضعفا في المجتمع.

وتدرك المنظمات غير الحكومية أن التنمية المتواصلة لن تحقق إلا عبر شبكات عمل مترابطة، ومن ثم فإن هناك تحالفات إستراتيجية يتم صياغتها فيما بين المجموعات المختلفة الممثلة لمجموعة كبيرة من الاهتمامات مثل البيئة، العدالة الاجتماعية، مشاركة المرأة، العمل..الخ من أجل التأثير على اتجاه التنمية دوليا وإقليميا، كما تدرك أيضا أن الالتزام الحقيقي بالتنمية المستدامة لن يأتي فقط من قبل الحكومات ولكن من الأفراد أنفسهم الذين يعانون التهميش والفقر، وسوء استخدام الموارد، فهؤلاء من المحتمل أن يدعموا بقوة فكرة التنمية المستدامة وتؤمن تلك المنظمات بأن عملية الدفع الرسمية للتنمية المستدامة التي تضطلع بها الأمم المتحدة من خلال المنظمات الدولية والمنظمات الإقليمية، والحكومات القومية، والقادة السياسيين لن يكون لها قيمة حقيقية بدون وجود قدر أكبر من المشاركة

من جانب الأفراد والحكومات في عملية اتخاذ القرارات بشأن استخدام الموارد الدولية – مادية ومالية وإنسانية.

وفي ظل تنامي دور الجمعيات الأهلية في عملية التنمية بصفة عامة، فإن من المنطقي أن يكون لها دور أيضا في حماية المستهلك.

3. **اتفاقية الجات والمنافسة:** تعتبر اتفاقية الجات إطار عمل منظمة التجارة العالمية التي بدأت عملها منذ أول يناير سنة 1995. ولا شك في أن فتح أبواب الاستيراد وتخفيض القيود التعريفية وغير التعريفية المفروضة على الواردات من الدول الأجنبية يمكن أن يترتب عليه بعض الآثار السلبية أو الأضرار التي تلحق بالمستهلكين، نتيجة الغش التجاري وانتهاء صلاحية بعض السلع المستوردة وعدم صلاحية بعضها للاستهلاك الآدمي. وذلك بالإضافة إلى احتمالات نشوء الاحتكارات التجارية ورفع أسعار الكثير من السلع الهامة. [1]

واعتبارا من 30 يونيو سنة 1995، أصبحت مصر عضوا كاملا وأصليا في منظمة التجارة العالمية، وذلك بعد مرور ثلاثين يوما على إيداع وثائق تصديقها على اتفاقية إنشاء المنظمة والوثيقة الختامية المتضمنة الاتفاقيات التي أسفرت عنها جولة أوروجواي. ولاتفاقية الجات دور في حماية المستهلك، من خلال تحديد المواصفات القياسية للسلع المستوردة بالشكل الذي يمنع الغش التجاري ويؤدي إلى عدم استيراد السلع الرديئة الصنع والتي قد تؤدي إلى الإضرار بالإنتاج المحلي أو بصحة وسلامة المواطنين. كما تعمل على ضمان المواصفات التي تأخذ البعد البيئي في الاعتبار، ومحاربة الممارسات الضارة والمقيدة للمنافسة. [2]

---

[1] **أنظر: حمدي عبد العظيم، 1998، ص: 45.**

[2] **أنظر: جمال صيام، 1997، ص: 6.**

الفرع الثاني: دواعي اجتماعية

1. انتشار ظاهرة الغش: شهدت الفترة منذ بداية الأخذ بسياسة الانفتاح الاقتصادي، خاصة خلال السنوات القليلة الماضية، زيادة ملحوظة في كميات السلع الفاسدة أو الملوثة أو المغشوشة أو غير المطابقة للمواصفات القياسية المصرية التي تتسرب بطريقة أو بأخرى إلى الأسواق، سواء كانت هذه السلع منتجة محليا أو مستوردة أو مجهولة المصدر. [1]

وتشمل حالات الغش والانحراف اللحوم غير الصالحة للاستهلاك الآدمي، والأدوية المنتهية الصلاحية، والاسمنت المغشوش، وقطع غيار السيارات غير الصالحة، والمنتجات والخدمات العامة المرتفعة الأسعار، وحديد التسليح غير المطابق للمواصفات..الخ. وقد أكد ذلك الأستاذ الدكتور أحمد جويلي عندما كان وزيراً للتموين والتجارة، حيث قال "صحيح إننا نضبط كل يوم لحماً فاسداً في الأسواق إما لانتهاء مدة صلاحيته أو لسوء تخزينه. ولكن ليس لأنه اجتاز منافذ البلاد من الأصل في حالة فاسدة أو غير صالح للاستهلاك الآدمي. [2] وتمتد حالات الغش لتشمل استيراد قمح مخالف للمواصفات، وارتفاع نسبة الرطوبة فيه. [3] كما قد تشمل كذلك استيراد لحوم فاسدة أو مصابة بأمراض مثلما حدث في سنة 1997، حيث أصدر الاتحاد الأوربي بيانا أكد فيه أن مصر جاءت ضحية ضمن مجموعة دول دخلتها لحوم بلجيكية مصابة بمرض جنون البقر. [4]

ولا يقتصر الغش على المواد الغذائية التي يتناولها المواطنون، بل يصل إلى الأعلاف المغشوشة، فمن بين الأمثلة الدالة على ذلك تعرض أكثر من 16 مزرعة تتبع الجمعية التعاونية المتخصصة في تنمية الثروة الداجنة بمركز الصف بمحافظة الجيزة لمزيد من الخسائر، بسبب الأعلاف المغشوشة والكتاكيت المريضة التي استوردتها إحدى الشركات التي تعمل في هذا المجال، دون رقابة كافية. وعلى الرغم من أن هناك مندوبين يراقبون إنتاج الأعلاف، إلا أن نتائج التحاليل أشارت إلى فساد هذه الأعلاف وأنها لا تصلح للاستهلاك الداجني.

---

[1] أنظر: المجلس القومي للخدمات والتنمية الاجتماعية، 2003، ص: 15.

[2] أنظر: الأهرام، 1997/07/18.

[3] أنظر: الوفد، 1997/07/18.

[4] أنظر: الشعب، 1997/07/18.

أما الكتاكيت فهي مصابة بمرض التقزم وأمراض أخرى كثيرة. [1] وتأكيدا لما سبق، فقد سبق عدد القضايا التي تم ضبطها عن طريق مباحث التموين والرقابة التموينية في عام 1993 (6479 قضية) [2] كما بلغ إجمالي المخالفات خلال الفترة من أول يناير حتى نهاية أغسطس 1999 حوالي 245.462 ألف مخالفة (70% سلع غير غذائية، 30% سلع غذائية). [3]

وفي يونيو سنة 2000 أكد وزير التموين والتجارة الداخلية أن الحملات الرقابية خلال خمسة أشهر قد أسفرت عن ضبط 158 ألف محضر منها 51 ألف محضر للمخابز، وأكثر من ألفي محضر للمطاحن، بالإضافة إلى 105 آلاف محضر بالأسواق. كما تضمنت ضبط 8 آلاف محضر لعرض سلع مجهولة المصدر. كما تم ضبط 7303 مصانع تعمل بدون ترخيص. [4]

ومن القضايا التي تم ضبطها قيام صاحب مصنع نسيج متوقف عن الإنتاج، باستخدام مصنعه في تجميع كميات كبيرة من مخلفات المستوصفات والعيادات الطبية، وإعادة تنظيفها وتغليفها في عبوات جديدة وعرضها للبيع بالصيدليات. [5]

وقد تقوم الشركة بالغش في منتجاتها، بعيدا عن المركز الرئيسي لا، فعلى سبيل المثال عندما تم منع إحدى شركات صناعة الملابس الجاهزة بالولايات المتحدة الأمريكية من توزيع ملابس نوم للأطفال تُطلى بمادة كيميائية تبين أنها تسبب السرطان إذا لامست جلد من يلمسها في الولايات المتحدة الأمريكية، قام بعض الموزعين ببيعها في بعض الدول النامية. ويفسرون ذلك بأن معايير الأمان المقبولة تختلف من دولة لأخرى. [6] وهناك أيضا بعض المنتظمات بالدول المتقدمة تقوم بإنشاء فروع لها أو مصانع تابعة لها بدول أخرى، خاصة الدول النامية، وذلك لتجنب قوانين

---

[1] أنظر: الأهرام، 2000/07/01.

[2] أنظر: مجلس الشورى المصري، 1995، ص: 60.

[3] أنظر: الأهرام الاقتصادي، 1999/09/27.

[4] أنظر: محمد المراغي، 1998، ص: 18.

[5] أنظر: الإدارة العامة للإرشاد الاستهلاكي وحماية المستهلك،2003.

[6] أنظر: أحمد عبد الهادي، 2003،ص:55.

المحافظة على البيئة من التلوث التي تمنع إنشاء مثل هذه المصانع في بعض الدول المتقدمة. كما تلجأ هذه المنظمات إلى بيع السلع التالفة والملوثة إشعاعياً أو الضارة بالصحة أو المعيبة وأيضا المتقادمة، وذلك من خلال بيعها بأسعار منخفضة للتخلص منها بواسطة بعض المستوردين بالدول النامية والذين يسلكون سلوكا غير أخلاقي أيضا. [1]

ومن المشاكل التي تواجه المستهلك مشكلة التعامل مع مراكز الصيانة، حيث تتزايد الشكوى من ابتزاز بعض هذه المراكز التي تتكون من شقة صغيرة، بالإضافة إلى التجاوزات في سعر تقديم الخدمة، وعدم وجود العمالة الفنية المدربة على الإصلاح بها، وقيامها بتركيب قطع غيار مستعملة أو مغشوشة. [2] وتزداد حدة ما سبق مع انحراف لدى بعض العاملين في أجهزة الرقابة، مما يؤدي إلى تسرب السلع المختلفة، سواء الاستهلاكية أو الكهربائية أو المنزلية غير المطابقة للمواصفات بالسوق. [3]

وعلى الرغم من أن هناك قوانين تجرم أفعال الغش، خاصة تلك المتعلقة بالأغذية والعقاقير الطبية، فإن هذه الوسيلة غير كافية لحماية المستهلك، نتيجة تطور أساليب الغش وتنوعها، خاصة بعد استخدام التكنولوجيا الحديثة في أساليب الغش والخداع، وذلك مثل نزع بيانات الصلاحية أو إعادة التعبئة للمنتج وإضافة مواد تظهره في ثوبه الجديد بعد انتهاء مواعيد الصلاحية. ومن هنا تأتي أهمية حماية المستهلك لنفسه عن طريق الجمعيات الأهلية. [4]

---

[1] أنظر: الأهرام الاقتصادي، 1998/11/23.

[2] أنظر: الأهرام الاقتصادي، 1999/09/27.

[3] أنظر: الأهرام، 2003/07/03.

[4] أنظر: سميحة القليوبي، 1993، ص: 131.

2. غياب الوعي لدى بعض المستهلكين بحقوقهم: يعتبر المستهلك نفسه في كثير من الأحيان أحد المعوقات التي تحول دون التطبيق الصحيح للقوانين، إما بسبب عدم معرفته بها أو لسبب اضطراره لسوق سلبي مثل التعامل مع السوق السوداء، للحصول على بعض السلع الأساسية والتي يحتاج إليها. وبشكل عام فإن نجاح وفعالية النظام القانوني والمؤسساتي لحماية المستهلك يتوقف في كثير من الأحيان على المستهلك نفسه. [1]

ومن مظاهر سلبية المستهلك في مصر تفضيله التخلص من السلعة عند اكتشافه تلفها، بدلاً من إبلاغ السلطات المختصة أو إعادة بيعها، وإذعانه لدفع أكثر من قيمة الخدمة أو السلعة مع اتخاذ إجراء إيجابي. [2] ومن أسباب سلبية المستهلك قبوله لأي مستوى من المعاملة، وقلة وعيه بحقوقه، والتسامح كصفة سائدة في المجتمع.

---

[1] أنظر: أحمد عبد الهادي، 2003، ص: 59.

[2] أنظر: عبد الستار أبو عشرة، 1999،ص:46.

المطلب الثاني: الدور الفاعل والمرتقب للمنظمات غير الحكومية في حماية المستهلك

الفرع الأول: الجمعيات المحلية ودورها في حماية المستهلك (حالة مصر)

1. نشأة وتطور الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك: يعتبر النشاط الأهلي في مجال حماية المستهلك في مصر حديث النشأة، حيث كانت الدولة هي المسئولة عن تقديم الخدمات والإنتاج المباشر، خاصة بعد ثورة 23 يوليو 1952. ولذلك كان مرفق التموين حكومياً على مستوى الإنتاج والتوزيع والإدارة والمسئولية، ومن ثم لم يكن هناك بديل أمام المواطن سوى الإذعان لما يقدم له. [1]

وفي إطار التحويلات السياسية التي شهدتها مصر والمتمثلة في الاتجاه إلى الأحزاب السياسية، وحرية المعلومات والتعبير عن الرأي، فقد ازداد الاهتمام بإنشاء جمعيات حماية المستهلك، لكي تقوم بالتعبير عن مصالح المستهلك والدفاع عن حقوقه.

وبالإضافة إلى ما سبق، ما ترتب على التحولات الاقتصادية في مصر من وجود سوق مفتوح وغير مقيد وتدفقات سلعية مستمرة متعددة المصادر، مع كثرة المشروعات الخاصة العاملة في مجالات توفير السلع والخدمات. وهذا الاتساع في السوق يعني احتمال عدم قدرة أجهزة الرقابة الرسمية على الانتشار الكافي، من حيث الفعالية أو الإمكانيات والقدرات. ومن هنا فإن جمعيات حماية المستهلك هي إحدى الدعائم الرقابية التي يمكن أن تساعد الأجهزة الرسمية. [2]

وفي إطار التحولات السابقة أنشئت **الجمعية المركزية المصرية لحماية المستهلك** في عام 1994، حيث جاء على لسان رئيسها أن من أهم أسباب إنشاء الجمعية هو اتجاه الدولة في السنوات الأخيرة لاقتصاديات السوق الحر، الأمر الذي تطلب الاهتمام الشديد بضرورة ضبط السوق ورقابته لحماية المستهلك من التلاعب. وهذا الدور الرقابي لابد أن يشارك الحكومة فيه المجتمع المدني في صورة الجمعيات الأهلية وغيرها من الجهات غير الحكومية. [3]

---

[1] أنظر: حسن جمعي، 1996، ص: 83.

[2] أنظر: حسن جمعي، 1996، ص: 90.

[3] أنظر: الأخبار، 2000/04/24.

وقد تأسست الجمعية المصرية المركزية لحماية المستهلك في 1994/12/31 كأول جمعية مركزية لحماية المستهلك في مصر، وذلك للعمل على حماية المستهلك، من خلال تسليط الضوء على حق المستهلك في السلامة بحصوله على منتج صحي سليم خال من كل صور الغش والتدليس والتلاعب والتلوث وحقه في اختيار المنتج المناسب بالسعر التنافسي، دون تعرضه لممارسات احتكارية، والعلم بمواصفات المنتج وبياناته التجارية، دون خداع أو غش أو تحايل أو طرق تأثير كاذبة أو مظللة أو ممارسات غير مشروعة. كذلك تركز الجمعية على حق المستهلك في حماية عادلة فعالة تتمثل فيما يوقع من المنحرفين من معوقات جنائية وفي التعويضات المدنية الرادعة، فضلاً عن العناية الخاصة بحقوق المستهلك في كل ما يتعلق بالطفولة والأمومة.

وفي عام 1996 أنشئت الجمعية القانونية القومية لحماية المستهلك وهي جمعية مركزية مقرها الدراسات والبحوث الفنية لنظم الاستهلاك وحماية المستهلك بكلية الحقوق – جامعة القاهرة – ومن أهم أهداف هذه الجمعية إعادة النظر في المنظومة التشريعية لحماية المستهلك ودعم دور الجمعيات في الادعاء المباشر والدعاوى الجماعية. [1]

وبالنسبة لعدد الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك في مصر، فإنه تجدر الإشارة في البداية إلى عدم الدقة في البيانات المتعلقة بذلك، سواء الجمعيات المتخصصة في حماية المستهلك أو التي تكون التوعية الاستهلاكية من بين أنشطتها، وكدليل على ذلك أن بعض الجمعيات الأهلية المتخصصة في حماية المستهلك تذكر أيضاً في نطاق الجمعيات الأهلية التي تعتبر حماية المستهلك بالنسبة لها نشاطاً فرعياً.

ويقصد بالجمعيات الأهلية المتخصصة في حماية المستهلك أنها قامت ونشأت كمنظمة غير حكومية تستهدف حماية المستهلك ويعتبر حماية المستهلك نشاطا أصيلا وأصليا تمارس بها الجمعية نشاطها الاجتماعي، وبذلك تختلف عن الجمعيات الأهلية غير المتخصصة في حماية المستهلك، حيث لا يقوم نشاطها على حماية المستهلك، ولكن يسمح لها بإضافة نشاط حماية المستهلك وتوعيته ضمن أنشطتها الفرعية.

---

[1] أنظر: حسن جمعي، 1996، ص: 38.

وبصفة عامة، فإن عدد الجمعيات الأهلية الخاصة بحماية المستهلك كما في الجدول رقم (1) يصل إلى 49 جمعية. وتتركز هذه الجمعيات في محافظة القاهرة 18 جمعية بنسبة 36,7% تليها محافظة الجيزة 8 جمعيات بنسبة 16,3%، ثم 5 جمعيات بمحافظة الإسكندرية و4 بالبحيرة. كما أن هناك 8 محافظات بكل منها جمعية واحدة.

وقد أصدرت وزارة التأمينات والشئون الاجتماعية قراراً يسمح للجمعيات الخيرية بإضافة نشاط حماية المستهلك إلى نشاطها المعتاد. وحددت مهلة ستة أشهر للجمعيات لتعديل لوائحها ونظمها لتكون حماية المستهلك من بين أهداف هذه الجمعيات. ولذلك وصل عدد الجمعيات الأهلية المضاف إليها نشاط التوعية الاستهلاكية إلى 165 جمعية توجد في 14 محافظة على مستوى الجمهورية، مما يعني أن هناك 7 محافظات أخرى لا تمارس فيها الجمعيات هذا النشاط، بالإضافة إلى مدينة الأقصر. كما أن الجمعيات الأهلية المعنية بتوعية المستهلك – غير المتخصصة – تتركز في محافظات القليوبية (21,2%)، والقاهرة (10,3%)، وقنا (15,7%)، وبني سويف (17,5%)، والإسكندرية (12,1%). ويقابل ما سبق أن هناك محافظات لا توجد بكل منها سوى جمعيتين أو ثلاث لممارسة نشاط توعية المستهلك (دمياط، الشرقية، الفيوم، المنيا، سوهاج، أسوان، الوادي الجديد).

ولتأسيس جمعية أهلية لحماية المستهلك، فإن هناك مجموعة من الإجراءات (وزارة التموين والتجارة الداخلية، 2003) يتعين الوفاء بها تتمثل في:

أولاً: قيام الجمعية العمومية التي تتكون من مؤسسين بانتخاب نائب عنهم وبتوكيل منهم، وذلك لإتمام إجراءات شهر الجمعية.

ثانياً: تقديم طلب لمديرية أو إدارة الشئون الاجتماعية التابعة لا الجمعية.

ثالثاً: شراء أوراق الشهر (النماذج) من الاتحاد الإقليمي للجمعيات في شارع الجلاء بالقاهرة نظير مبلغ شامل كرسوم.

وهذه النماذج عبارة عن: اللائحة الخاصة بالجمعية ويستخرج منها، والجمعية العمومية، ومجلس الإدارة، ونموذج التفويض وعدده نسخة واحدة، ونموذج عقد التأسيس وعدد كل منها عشر نسخ، وصورة من عقد الإيجار أو التمليك الحقيقي للمقر الخاص بالجمعية.

رابعاً: بعد استيفاء هذه النماذج يتم تحديد رسم قيد العضوية ورسم الاشتراك الذي قد يكون شهريا أو نصف سنوي أو سنوي، حسب ما يذكر في اللائحة الخاصة بالجمعية. وعندئذ يتم اختيار اسم الجمعية وعنوان المقر الدائم لها.

خامساً: يقوم نائب المؤسسين بتقديم هذه النماذج بعد استيفائه إلى الإدارة الخاصة بالجمعيات والقائمة بمديرية الشئون الاجتماعية التابع لها عنوان الجمعية المراد إشهارها.

سادساً: بعد الحصول على الموافقة الجهات المختصة يتم إصدار قرار الموافقة على شهر الجمعية وتمارس نشاطها الاجتماعي في مجال حماية المستهلك.

2. اختصاصات جمعيات حماية المستهلك: للتعرف على أنشطة الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك، فإن ذلك يتطلب بداية التعرف على اختصاصات هذه الجمعيات أو أهدافها، وذلك على الوجه الآتي:

– **تمثيل المستهلكين:** تُعد مسألة تمثيل المستهلكين من أهم الأدوات التي تعمل على ربط الأفراد عديمي الخبرة مع أصحاب المهنة والحرفة. ويمكن بطبيعة الحال لجمعيات حماية المستهلك أن تنظم هذه العلاقات غير المتكافئة، من خلال ممارسة الرقابة في مجال الجودة المطلوبة، والأمان المنشود من السلع والخدمات، مع السعي إلى تسهيل حصول المستهلك على أجودها [1] وفي هذا الإطار، يمكن أن تعبر الجمعيات الأهلية عن رغبات المستهلكين وآرائهم ونقلها إلى الأجهزة الرسمية. ويمكن لهذه الجمعيات المشاركة مع الجهات المعنية في الدولة في رسم السياسة التشريعية.

– **تقديم المعلومات اللازمة وتوعية المستهلك:** تضطلع جمعيات حماية المستهلكين بدور الشريك والمساند الذي يقدم المعلومات التي يحتاجها المستهلك في صيغة مبسطة ومفهومة وتقدم المعونة التي يحتاج إليها المستهلك إلى من يساعده ويدافع عن حقوقه. وتؤدي جمعيات حماية المستهلكين هذا الدور من خلال الارتقاء بوعي المستهلك وثقافته الاستهلاكية، وشرح أساليب الغش وكيفية رصد ظواهره، ومعاونة أجهزة الرقابة الرسمية على التعرف على مظاهره، وتنظيم أساليب إبداء الاعتراض على السلوك الضار بالمستهلك، وتشجيع المستهلكين على مقاطعة السلع التي لا يلتزم منتجوها بالمواصفات، وتعريف المستهلك بحقوقه وكيفية الدفاع عنها ومساعدته في ذلك.

---

[1] أنظر: ميرفت عبد المنعم، 1999، ص: 48.

– **مساندة المستهلك في الحصول على حقوقه:** من أهم وسائل مساعدة المستهلك ومساندته عند وجود نزاع بينه وبين مُقدم السلعة أو الخدمة هو العمل على تحسين التشريعات الخاصة بحماية حقوق المستهلك والتي تمكنه من اللجوء إلى القضاء، للحصول على حقه. وفي هذا الصدد، فإن الجمعيات الأهلية تتولى تمكين المستهلك من حق التقاضي والحصول على تعويضات، والدفاع عن حقوق المستهلك في مواجهة المنتجين، وحمايته من الدعاية الزائفة أو المعلومات غير المطابقة للحقيقة.

– **الرقابة على مواصفات السلع:** من خلال الاختبارات الفنية والمعملية وقوائم المقارنة بين مواصفات السلع.

وللجمعية المصرية المركزية لحماية المستهلك في سبيل الوصول إلى أغراضها، وتحقيق أهدافها العمل والتنسيق مع الجهات المعنية في الدولة، من أجل: [1]

– إبراز مواصفات المنتج وبياناته وعلاماته التجارية والخاصة بالتركيب أو المحتويات أو المكونات وتاريخ الإنتاج والصلاحية، وغير ذلك، وعلى أن يكون ذلك في موضع واضح وبطريقة يسهل قراءتها ويتعذر التلاعب فيها بالنزع أو المسح أو التزييف أو التحريف.

– إقامة الندوات وعقد المؤتمرات وإعداد البحوث والدراسات وإصدار النشرات، بهدف توعية المستهلكين بأساليب وطرق حماية وحفظ حقوقهم المشروعة فيما يتعلق باستهلاك المنتجات.

– إنشاء مكاتب خبرة لتقديم العون للمستهلك، لتسيير حصوله على حقوقه المشروعة وتدارك ما قد يلحقه من أضرار عند الاعتداء عليه، خاصة إذا كان هذا الضرر يمثل خطرا قد يستفحل أثره ويعم على شريحة كبيرة من المستهلكين في المجتمع، إذا لم يتم التنبيه إليه في الوقت المناسب.

– إعداد قاعدة للبيانات الأساسية. فنية وتشريعية، تضم كل القوانين واللوائح والقرارات المتعلقة بحماية المستهلك وبيانات المنظمات ذات الصلة بأنشطة حماية المستهلك.

---

[1] أنظر: حسن جمعي، 1996، ص: 50.

الفرع الثاني: الجمعيات الأهلية وحصيلة نشاطها في حماية المستهلك (حالة مصر)

1. **تفعيل دور الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك:** على ضوء ما سبق، ولكي تضطلع الجمعيات الأهلية بدورها في حماية المستهلك، فإنه يقترح ما يلي:

أ. التوسع في إنشاء الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك: يجب تشجيع إنشاء الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك، سواء كجمعيات متخصصة في هذا الشأن أو أن يكون نشاط حماية المستهلك من بين أنشطة الجمعيات الأهلية التي تعمل في ميادين ومجالات أخرى. كما يجب أيضاً تشجيع المواطنين على الاشتراك في عضوية هذه الجمعيات حتى يكونوا قناة اتصال بين المستهلكين والوزارة، أسوة بما هو معمول به في الدول المتقدمة، حيث يقوم أحد أعضاء الجمعية باستقبال المواطنين وتلقي شكاواهم ورفع تقارير إلى الوزارة التي يعتد بها رسمياً (بريطانيا، هولندا، كندا).

ب. تمكين جمعيات حماية المستهلك من تأدية دورها: لتمكين جمعيات حماية المستهلك من تأدية دورها، فإن ذلك يستلزم ما يلي:

– أن تتضمن السياسات والتشريعات وسائل فعالة لتشجيع إنشاء جمعيات حماية المستهلكين، وتمكينها من أداء دورها، بحيث تصبح هذه الجمعيات مصدراً رئيسياً لتقديم المعلومات للمستهلكين عن السلع وأنواعها ومواصفاتها، ومدى مطابقتها لمواصفات الجودة، وكذلك الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها.

– الاستعانة بأعضاء جمعيات حماية المستهلك في مكاتب حماية المستهلك واشتراكها في الوساطة أو التحكيم في المنازعات بين المستهلكين والتجار، على أن تكون الأحكام الصادرة عن اللجان التي تتشكل من هذه المكاتب والجمعيات ذات صفة قضائية.

– التنسيق بين جمعيات حماية المستهلكين في المحافظات والمجلس الدائم لحماية المستهلك، من خلال عقد لقاءات مشتركة بينها.

– أن تكون لجمعيات حماية المستهلك الحق في رفع دعاوى قضائية للدفاع عن المستهلكين، أسوة بما هو موجود في دول أخرى كالدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية، وذلك في حالة اكتشاف غش في السلع والمنتجات المطروحة في السوق.

– النظر في إمكان منح بعض ذوي الخبرة والمؤهلات من أعضاء مجالس إدارات جمعيات حماية المستهلك صفة الضبطية القضائية، حيث تستلزم بعض الحالات التدخل الفوري والحازم، "خاصة أن العديد من الجمعيات تضم أساتذة جامعات وأفراداً من ذوي الخبرة الكافية التي تمكنهم من أداء الرقابة الشرعية بصورة فعالة".

– إنشاء مكتبة لكل جمعية ومكتبة متخصصة للاتحاد النوعي تضم كافة الموضوعات المتعلقة بحماية المستهلك والمواصفات القياسية وتبادل النشرات والكتيبات وأخبار ثمرات وتوصياتها مع الاتحادات والجمعيات الأخرى لحماية المستهلك.

ج. **تدعيم الموارد المالية لجمعيات حماية المستهلك:** لتمكين جمعيات حماية المستهلك من تأدية دورها، فإنه يتعين مساعدتها في الحصول على التمويل الكافي، ليكون لديها جهاز إداري وفني مدرب قادر على إعداد المشروعات التي تمكنها من الحصول على تمويل من الجهات المانحة المختلفة لأداء رسالتها المتنوعة. ويمكن دعم الموارد المالية لجمعيات حماية المستهلك، من خلال ما يلي:

– البحث عن مصادر جديدة لتمويل جمعيات حماية المستهلك، كالقطاع المصرفي، ففي الدانمارك يتم تمويل هذه الجمعيات من القطاع المصرفي، باعتبار أن للبنوك دوراً اجتماعيا واقتصاديا. كما يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن تصدر بعض المطبوعات والدوريات التي يمكن أن تحقق عائداً لها.

– تخفيض نسبة 1% من بند الخدمات المخصصة من الشئون الاجتماعية للجمعيات التعاونية الاستهلاكية، لتمويل الجمعيات المهتمة بحماية المستهلك.

– تخصيص نسبة من الغرامات وناتج المصادر في جرائم الاعتداء على حق المستهلك في تمويل الجمعيات.

– إعطاء مساحة أكبر للشفافية في التعامل مع قضية التمويل بشكل عام، سواء في شكله الداخلي أو الخارجي، خاصة الأخير، لما يصاحبه من تركز في أنشطة معينة من العمل الأهلي تثير معه شبهة التدخل الأجنبي والتعرف على الوزن النسبي لكل منها (تمويل محلي ودولي).

د. **التوسع في أنشطة جمعية حماية المستهلكين:** من الملاحظ أن جمعيات حماية المستهلك تركز على عقد الندوات والمؤتمرات، والمشاركة فيها، في حين أن هناك أنشطة أخرى لا تحظى بنفس الاهتمام من قبل هذه الجمعيات. وهنا يمكن لجمعيات حماية المستهلك أن توسع من أنشطتها، بحيث تشمل الأنشطة التالية:

– ضرورة تحديد أهداف واضحة لعمل كل جمعيات يمكن تحقيقه في فترة زمنية معقولة (سنة مثلا) واتخاذ كافة الإجراءات الكفيلة بتحقيق هذه الأهداف ومراجعتها وما تحقق منها وما لم يتحقق وأسباب ذلك.

– إنشاء معارض دائمة لحماية المستهلك في القاهرة والمحافظات، بحيث تعرض صوراً ونماذج متعددة من المضبوطات المخالفة وتعريف المستهلكين بجميع الحيل التي يلجأ إليها التجار والمنتجون، بهدف الغش التجاري والترويج دون وجه حق على حساب المصلحة العامة للمواطنين. ويمكن للجمعيات أن تعلن قائمة (سوداء) بأسماء التجار والمنتجين الذين يسببون إضرارا بمصلحة المستهلكين ويلجئون للغش التجاري والاحتكار وعرض سلع منتهية الصلاحية. إن جمعيات حماية المستهلكين يمكنها أن تشكل قوة تعاونية يعمل التجار والمنتجون لها حساباً عند تحديد الأسعار وعرض السلع، لأن هذه الجمعيات تستطيع أن تؤثر على قرارات الاستهلاك بطريقة غير مباشرة وعن طريق التوعية والضغط على الأجهزة الحكومية، لاتخاذ إجراءات مصادر في حالة ارتفاع الأسعار، بحيث تعود إلى أسعارها السابقة وبما يتفق مع آليات العرض والطلب.

– التركيز على توعية المستهلك، من خلال تكثيف لقاءات التوعية والدورات التدريبية المماثلة والتعريف بحماية المستهلك.

– إصدار مجلات ودوريات لحماية المستهلك على غرار الدول الأخرى. وأوضح مثالين لهذه الصحافة الخاصة بالمستهلكين هما صحيفة "ماذا نختار، وصحيفة خمسين مليون مستهلك"، اللتين توزعان بأعداد كبيرة في فرنسا. وبالإضافة إلى الصحافة عامة كانت أم متخصصة، فإن الإذاعة والتلفزيون هما من الوسائل التي تلجأ إليها جمعيات حماية المستهلكين لتحقيق التوعية بخصائص السلع والخدمات وأسعارها.

– التنسيق بين التشريعات واللوائح المرتبطة بمنظومة حماية المستهلك، والانتهاء من التشريع المتخصص لحماية المستهلك.

– أن تقوم كل جمعية من جمعيات حماية المستهلك بإعداد تقرير دوري (مرة كل ثلاثة أشهر) عن إنجازات الجمعية ومدى إسهامها في حل مشاكل المستهلك مع تحديد المشكلات والمعوقات التي تواجهها في تأدية رسالتها وتبادلها مع غيرها من الجمعيات الأخرى بمختلف نوعياتها ومحافظاتها، بهدف الاستفادة من تجارب كل منها وتذليل الصعوبات التي يواجهها عن طريق الاتحاد النوعي.

–عقد دورات تدريبية متخصصة لأعضاء الجمعيات، للتعرف على وسائل الغش والتدليس وكيفية التعرف عليها وكيفية التعامل مع التاجر غير الشريف والمستغل.

هـ. إقامة الندوات الإذاعية والتلفزيونية: بحيث تتناول الندوات التعريف بحقوق المستهلك ويمكن عقد لقاءات مع الطلاب في الجامعات للتعريف بأنشطة أندية حماية المستهلك وإلقاء الضوء على مسودة قانون حماية المستهلك. مع توزيع نشرات للجمهور في المؤسسات العامة والخاصة، أيضا يمكن للجمعية نشر التوعية والمفاهيم الخاصة بحقوق المستهلك من أجل حماية المستهلك في ظل المستجدات العالمية الراهنة في عالم التجارة ووجود الشركات العالمية العابرة للحدود والانفتاح الاقتصادي العالمي.

و. يمكن للجمعيات الأهلية المتخصصة في حماية المستهلك وهي التي تؤدي دورا بارزا في العمل التطوعي أن تحوي الكوادر بها العديد من الفنيين لعمل تقارير لصالح المستهلك توضح نتائج اختبارات علمية وعملية لصلاحية وجودة السلع الاستهلاكية وتعرض على المستهلك لاختيار ما يناسبه منه وأيضا مقارنة الجودة بالأسعار، يتم ذلك عن طريق النشرات الإعلامية والمواقع الالكترونية على شبكة الانترنت، وهي خبرة دولية فقد سبقت بها أمريكا في الثلاثينيات من القرن الماضي، حيث تم إنشاء جمعية المستهلك في أمريكا في الثلاثينيات وتم إصدار أول مجلة تحت عنوان تقارير المستهلكين الذي تضمن نتائج الاختبارات العلمية لجودة بعض السلع الاستهلاكية الجديدة ومقارنة أسعارها ومساعدة المستهلك بعرض النتائج عليه لاختيار ما يناسبه، ولاحقا في الستينيات تكونت في إنكلترا وهولندا والدانمارك وبلجيكا ومن ثم انتشرت في باقي الدول (البرازيل يوجد فيها 60 جمعية، الهند (يوجد فيها 25 جمعية) وبعد تحضير مطول دام عشر سنوات تم عقد المؤتمر التأسيسي للإتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك عام 1960 (*IOCU*) وتم تعديل هذا الاسم عام 1993 ليصبح المنظمة الدولية للمستهلك (*CI*) وأصبح لها مقرات فرعية في إفريقيا وآسيا وأوروبا وأمريكا الشمالية واللاتينية والمقر الرئيسي للمنظمة العالمية للمستهلك حاليا في لندن، علما أن عدد الدول التي لها علاقات معها بلغ عام 2004 ما يزيد عن 180 دولة. وبالتالي يمكن الاستفادة من الخبرة الدولية في تفعيل دور المنظمات غير الحكومية لحماية المستهلك من خلال تبادل المعلومات والمجلات والنشرات الدورية التي تهم حماية المستهلك، وإقامة علاقات جيدة مع المنظمات الدولية ذات العلاقة لتمثيل المستهلكين والدفاع عن مصالحهم لديها.

2. **تقييم لدور وأنشطة الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك في مصر:** نظراً لحداثة نشأة جمعيات حماية المستهلك، فإن دورها في تشكيل وعي المستهلك لم يتبلور بالحد الكافي حتى الآن،

ومازالت في إحدى مراحل عدم وضوح الصلاحيات والاختصاصات. كما أن عدد الجمعيات الخاصة بحماية المستهلك الحالية مازال محدوداً، فضلا عن وجود محافظات ليست بها جمعية واحدة لحماية المستهلك. ونتيجة لذلك، فإن البعض يصف هذه الجمعيات بأنها حبر على ورق أو أنها (أكذوبة). (1)

إلا أننا لابد في ضوء تقييم هذه الجمعيات – المتخصصة وغير المتخصصة في حماية المستهلك – أن نوضح أن دورها وتقييم هذا الدور الذي تلعبه، فالجمعيات الأهلية المتخصصة في حماية المستهلك تقوم بتعريف الجمهور بالسلع المقلدة والأصلية، تقوم الجمعيات الأهلية غير المتخصصة بدور هام في توعية المستهلك في جميع المؤسسات العامة والخاصة، حيث أنها منوطة بهذا الدور لأن هذه الجمعيات غير المتخصصة مرسخة بقوة في المجتمع من خلال دورها التطوعي واحتكاكها بالطبقة المتوسطة وعديد من شرائح المجتمع، وترسيخ العمل الأهلي المتعلق بالتنمية.

تقوم الجمعيات غير المتخصصة بالمتابعة المستمرة للأسواق لملاحظة مدى الالتزام بمتطلبات حماية المستهلك في الأسعار والجودة والضمان، وكذلك متابعة البيانات والإعلانات والترتيلات والعروض الترويجية وعدالة شروط البيع وغير ذلك من جوانب المعاملات، وأخذ ما يلزم من إجراءات، بينما تختص الجمعيات الأهلية المتخصصة في حماية المستهلك بدراسة الشكاوى المقدمة من المستهلكين والتحقيق فيها، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة بشأنها أو إحالتها إلى الجهات القضائية المختصة.

تصدر الجمعيات الأهلية المتخصصة في حماية المستهلك تراخيص البطاقات التسويقية وعروض التصفية كما تصدر تصاريح التخفيضات والعروض الترويجية.

---

(3) أنظر: الوفد، 1999/08/20.

أما بالنسبة إلى نشاطات الجمعيات الفكرية فمازالت تنحصر بين عقد الندوات والمؤتمرات وإصدار الدوريات، مع عدم وجود توازن بين هذه الأنشطة وتركز هذه المؤتمرات على ثلاث ركائز أساسية يقوم عليه دور الجمعيات نحو حماية المستهلك وهي: حماية المستهلك بالنسبة للسلع، والخدمات مثل التعليم والصحة والتجارة والتأمينات، وكذلك القرارات التي تخدم المستهلك وتحميه مثل الجمارك والكهرباء والتليفونات.

ولكن على المستوى العلمي، يرى رئيس الجمعية المركزية لحماية المستهلك أن نشاط هذه الجمعيات في مصر محدود ولا تقوم بدور فعال في حماية القطاع الذي تعمل فيه، خاصة القطاعات التي تمس صحة الإنسان مثل جمعيات حماية البيئة والمستهلك. [1] كما أنه ليس بإمكان الجمعية إقامة دعوى ضد منتج لصالح المستهلك، حتى لو ثبتت مخالفته وعدم أمانته في مراعاة الشروط والمواصفات الصحية للغذاء، وأضاف قائلا إن الجمعية تعاني من نقص التمويل وعدم وجود قانون يدعم موقفها وتحركاتها وأنشطتها. [2]

ولعل من المفيد نقل تجربة واحدة من أكبر الجمعيات المتخصصة في حماية المستهلك وهي الجمعية المصرية المركزية لحماية المستهلك – والتي قد توضع بعض تحديات تقف في وجه نشاط هذه الجمعيات – حيث قامت الجمعية بمشروع الكشف عن سلامة الأغذية من خلال التحليل الكامل لبعض المنتجات التي تنتجها الشركات المصرية، ويقبل عليها المستهلكون وخاصة اللحوم المصنعة، فقد بدأت الجمعية في أخذ عينات من هذه اللحوم المصنعة خضعت لثلاث أنواع من التحليلات وهي التحليل الكيماوي للكشف عن مدى مطابقة المنتج للمواصفات الصحية القياسية، ثم التحليل البيكتريولوجي للكشف عن جميع أنواع البيكتريا المرضية، والتحليل التغذوي لمعرفة القيمة الغذائية للمنتج، وتقوم الجمعية بتحليل العينات في معامل وزارة الزراعة على أن يتم تحليل منتجات كل مصنع على حدة ثم الإعلان عن نتائج هذه التحليلات عبر صفحات الصحف، مع إبلاغ وزارة التموين بأية نتائج غير مطابقة للمواصفات الصحية، إلا أن بعض الشركات المنتجة

---

[1] أنظر: الأخبار، 2000/04/24.

[2] أنظر: الأخبار، 2000/04/24.

للحوم قد شككت في مصادر التمويل التي تعتمد عليها الجمعية، الأمر الذي أدى إلى عدم استمرار هذا النشاط الذي بدأته، وهنا يأتي دور الدولة المفترض أن يقوم بدعم نشاط هذه الجمعيات والوقوف معها لأنه يمثل حماية للمستهلك وليس للجمعية. (1)

ومن المشاكل التي تواجه الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك، كما جاء على لسان رئيس الجمعية الإعلامية لحماية المستهلك بطء الجهات الرقابية في التحقيق في الشكاوى التي تقدمها لها الجمعيات وبطء النتائج التي تتوصل إليها. وهذا يؤدي إلى اهتزاز ثقة المستهلك في عمل الجمعيات وقدرتها على حمايته، إذ عليه الانتظار لعدة شهور، حتى يتم التحقق من شكواه وحمايته. أيضا في حالة عدم تأكد الجمعية من صلاحية أية سلعة أو منتج، فإنها لا تعرف الجهة التي يمكن أن تشكو إليها، ذلك أن العمل بالجمعيات عمل تطوعي ولا توجد خبرات كافية في كشف أساليب الغش، خاصة في الأجهزة المنزلية والكهربائية. ولذلك، تم التأكيد على أهمية عقد دورات تدريبية لأعضاء الجمعيات وضرورة إيجاد تخصصات فنية في الجمعيات المساهمة في كشف أساليب الغش والتدليس. (2)

وترى رئيسة جمعية حماية المستهلك للإعلاميات أن نشاط حماية المستهلك مازال محدودا، على الرغم من بدء اتفاقية الجات وأخذ المجتمع المصري بآليات السوق الحرة. ومازال دور الجمعيات يقتصر على الدعوة والوعي، نتيجة احتياج تلك الجمعيات للكوادر المدربة التي يمكنها أن تواكب فكر حماية المستهلك. (3)

والحقيقة أن ضعف الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك يجب النظر إليه في إطار دور المجتمع المدني بصفة عامة في مصر، فعلى الرغم من تزايد عدد المبادرات التطوعية وتنوعها فيما يتعلق بالبنية الأساسية للمجتمع المدني في السنوات الماضية، فإن العمل التطوعي مازال محدودا. وتتفاقم أزمة النزوع للعمل التطوعي، حيث تشير الظواهر والدراسات الميدانية إلى انسحاب الشباب من ساحة العمل التطوعي، وكذلك تراجع المرأة حتى في الميدان التقليدي لها وهو الجمعيات الأهلية.

---

(1) أنظر: الأهرام الاقتصادي، 2000/12/21.

(2) أنظر: الأهرام الاقتصادي، 1997/10/27.

(3) أنظر: الأهرام الاقتصادي، 1997/10/27.

وهذا التراجع له أسباب عديدة منها: الضغوط الاقتصادية، والسباق التاريخي لتطور النظام السياسي في مصر، والثقافة العامة للمجتمع المدني التي لا تحتفي كثيرا بالعمل التطوعي في مقابل ترحيبها الشديد بالعمل السياسي في دوائر الدولة والحكومة.

وتنتهي الدراسة عن "تطور المجتمع المدني في مصر" إلى أن المجتمع المدني في مصر مازال يمر بمرحلة انتقالية بالغة الصعوبة والتعقيد، ومازال في مرحلة جنينية، وبالتالي لم تستقر بعد عملية اعتماد قواعد للأداء المهني المتميز. [1]

[1] أنظر: أماني قنديل، 1999، ص:141.

المبحث الثاني: دراسة حالة الأجهزة التي تعنى بحماية المستهلك (حالة الجزائر)

ظهرت جمعيات حماية المستهلك في الجزائر أوائل تسعينيات القرن الماضي، بموجب السند القانوني والتنظيمي المتمثل في القانون الشهير 90/31 المتعلق بتكوين الجمعيات، ونصت المادة 19 من القانون المذكور على تمكين الجمعيات في إطار التشريع المعمول به، من إصدار نشرات وتوزيعها، مجلات ووثائق إعلامية وكراسات لها علاقة بهدفها.

وجرى تعريف جمعيات حماية المستهلك على أنّها "منظمات حيادية تطوعية ذات طابع اجتماعي وأغراض غير مربحة، لا علاقة لها بالدولة يؤسسها نشطاء المجتمع من كافة فئاته الاجتماعية، والعلمية من متخصصين واتحادات ونقابات، وغرف تجارية وصناعية، وورد أيضًا في ديباجة القانون الآنف ذكره أنّ جمعيات من هذا النوع، تهتم بنشر ثقافة الاستهلاك السليم في أوساط المجتمع، وتتكفل بالدفاع عن المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين، ترفع اهتماماتهم ورغباتهم إلى المتعاملين، وتطلعاتهم وشكواهم إلى الإدارة المعنية أو إلى القضاء، كما تسعى إلى خلق حوار دائم بين المستهلكين والمتعاملين، والمنتخبين وكذا الإدارة من أجل تبيان حقوق وواجبات كل طرف.

كما حدّد القانون 02/89 القواعد العامة لحماية المستهلك، وجاء في المادة 23، أنه يمكن لجمعيات حماية المستهلكين أن تقوم بدراسات وإجراءات خبرات مرتبطة بالاستهلاك على نفقتها، وتحت مسؤوليتها.[1]

---

[1] أنظر الموقع: http://www.elaph.com/ElaphWeb/Economics/2008/4

المنظمات الغير حكومية و دورها في حماية المستهلك

المطلب الأول: الجمعيات المحلية ودورها في حماية المستهلك

سوف نتطرق خلال هذا المطلب إلى دراسة حالة جمعية محلية و الوحيدة على مستوى الولاية، التي تحمل على عاتقها مسؤولية الدفاع على حقوق المستهلك و السهر على توعية المواطنين في ظل الغش المتزايد و غياب الوعي لدى أغلبية المستهلكين.

الفرع الأول: التعريف بجمعية حماية المستهلك (لولاية البيض)

التعريف: حسب القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بالمستهلك وقمع الغش فإن جمعية حماية المستهلكين هي كل جمعية منشأة طبقا للقانون تهدف إلى ضمان حماية المستهلك من خلال إعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله.

النشأة: تأسست جمعية حماية المستهلك لولاية البيض في 14 ماي 1997 تحت إشراف السيد مدير المنافسة والأسعار وأصبحت معتمدة رسميا منذ 05 نوفمبر 1997 تحت رقم 45 برئاسة الأستاذ منور الشيخ، وآخر تجديد لها تم في 2006.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للجمعية

من حيث الهيكل التنظيمي فهي لا تحتوي على فروع بلدية وإنما تقتصر على مكتب ولائي وفي حدود إمكانياتها قامت بعدة تدخلات على مستوى الولاية منها:

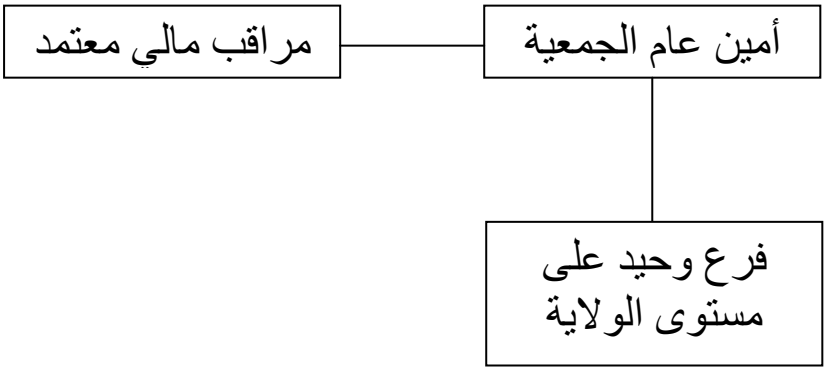
- التدخل في قضية البناء الفوضوي وغلق الطرقات بمواد البناء.
- التدخل في قضية بيع قارورات الغاز بأثمان غير قانونية.
- التدخل في قضية حجز السلع الكهرومنزلية وكان ذلك على مستوى المحكمة حيث تعتبر الجمعية طرف في النزاعات التي تدخل في تخصصها.
- التدخل في التوقف الفوضوي للسيارات بحي القرابة.
- الحد من الانتشار الفظيع لصناع الحلويات الرمضانية غير المرخص لهم.
- إلزام التجار بحدود الدكان وعدم استغلال الرصيف الذي هو حق للراجلين.
- التدخل في النزاع الذي كان جاريا في قضية تسويق المواد البيطرية.
- التدخل على مستوى مديرية سونلغاز ومؤسسة الجزائرية للمياه.

– التدخل في إضراب المخابز والحد من رفع ثمن الخبز.

– التدخل لدى مديرية النقل فيما يتعلق بتسعيرة سيارات الأجرة.

– استرجاع حقوق سيدات مورس عليهن التدليس في شراء حلي الذهب.

– بالإضافة للعمل الجواري المستمر مع التجار والمستهلكين فيما يتعلق بشروط العرض أو تنظيم السوق الأسبوعي والسنوي (لفوار).



الفرع الثالث: إسهامات وأهداف الجمعية

1. مساهمات وإسهامات جمعية حقوق المستهلكين لولاية البيض:

– شاركت الجمعية في عدة نشاطات مثل:

– الملتقى الجهوي حول الحمى المالطية.

– إثراء قانون المجلس الوطني لحماية المستهلكين.

– المشاركة إلى جانب الزملاء بولاية غليزان في الاتحاد العربي للمستهلك.

– المشاركة في الأيام الإعلامية (حملة توعية) على مستوى المدارس بولاية البيض.

– المشاركة في الملتقيات الجهوية الخاصة بالتسممات الغذائية وهران 2005، الجلفة 2007، بشار 2007.

– حضور فعاليات المؤتمر الرابع لجمعيات حماية المستهلك بولاية البرج مارس 2008.

– المشاركة في الحملة الوطنية لمحاربة الأكياس البلاستيكية السوداء.

– توزيع نشريات لتوعية المستهلك بالأخطار الغذائية.

ملاحظة: تقدم الجمعية في بداية كل سنة برنامجها السنوي لوزارة التجارة عن طريق المديرية ثم تقدم كل شهر تقرير عن نشاطاتها، كما تخضع لمراقب مالي معتمد.

2. أهداف جمعية حماية المستهلك لولاية البيض:

- توعية المستهلك بالقوانين والمواصفات المطلوبة في كل منتوج.
- جعل المستهلك طرفا أساسيا في الرقابة.
- الدفاع عن حقوق المستهلك من أخطار المواد الفاسدة.
- مكافحة الغش والمضاربة في الأسعار.
- العناية بالشروط الوقائية للمواد الاستهلاكية.
- القيام بعملية التوجيه والإرشاد والإعلام.
- التنسيق مع المصالح التي لها علاقة بالاستهلاك مباشر أو غير مباشر.
- محاربة السوق السوداء لضمان القدرة الشرائية.
- التقاضي باسم المستهلكين في حالة التجاوزات المضرة بحياتهم.
- إقناع التاجر بضرورة احترام النظم المعمول بها وأنه هو كذلك مستهلك.

المطلب الثاني: المديرية الولائية للتجارة ودورها في حماية المستهلك

الفرع الأول: التعريف والهيكل التنظيمي للمديرية:

التعريف: بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03-409 المؤرخ في 2003/11/05 الذي يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها:

وبناءا على تقرير وزير التجارة

وبمقتضى القانون رقم 05-85 المؤرخ في 1985/02/16 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها.

وبمقتضى القانون رقم 02-89 المؤرخ في 1989/02/07 والمتعلق بحماية المستهلك.

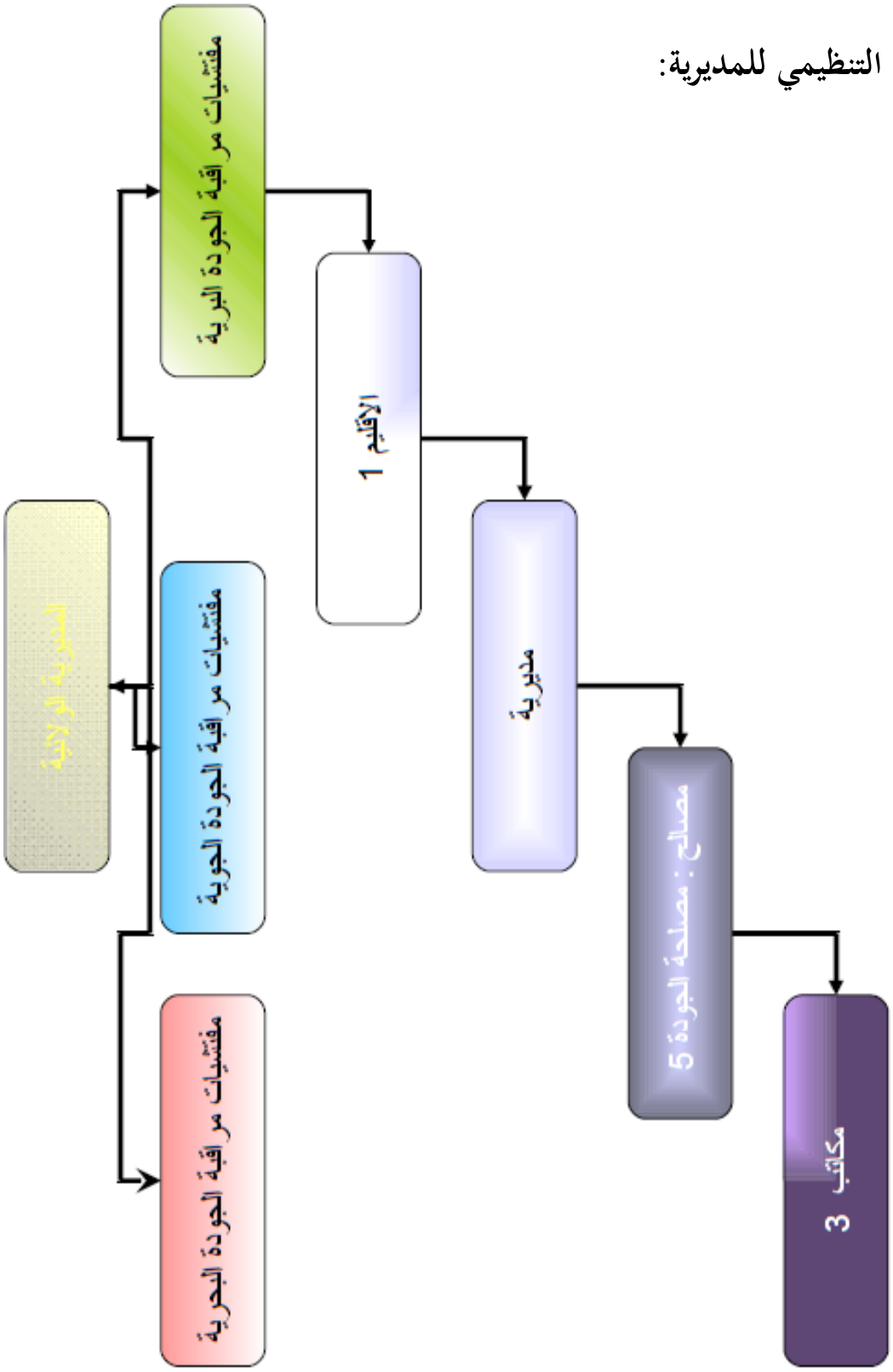
المادة 02: تنظم المصالح الخارجية في وزارة التجارة في شكل:

مديريات ولائية للتجارة.

مديريات جهوية للتجارة.

المادة 03: تحدد مهام المديرية الولائية للتجارة في تنفيذ السياسة العامة الوطنية في ميادين التجارة الخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

الهيكل التنظيمي للمديرية:



الفرع الثاني: صلاحيات ومهام المديرية

وتتكلف هذه الصفة بما يلي:

السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة واقتراح كل التدابير من أجل تكييفها.

متابعة تطور الأسعار عند إنتاج واستهلاك السلع والخدمات الضرورية أو الإستراتيجية.

السهر على تطبيق سياسة الرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

تقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين والجماعات والمستهلكين في ميدان الجودة وأمن المنتج والنظافة الصحية.

تطوير الإعلام وتحسين المهنيين والمستهلكين بالتنسيق مع جماعاتهم.

اقتراح جميع الإجراءات الرامية إلى تحسين وترقية جودة السلع والخدمات المطروحة في السوق وكذا حماية المستهلك.

المشاركة مع الهيئات المعنية في جميع الدراسات والتحقيقات وأعمال صياغة المقاييس العامة أو الخاصة في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن المطبقة على السلع والخدمات.

الفرع الثالث: سياساتها بين الآفاق والتحديات

كجهاز حكومي فهي مسئولة عن:

- الأخطار المرتبطة بصحة المستهلك.
- الأخطار المرتبطة بأمن المستهلك.
- فدورها هو قانوني رسمي عكس الجمعيات التي تمارس التوعية.

التحديات:

تتطلع لممارسة المراقبة الذاتية *Auto control* كبائع أو كمنتج أخرى المنتج قبل عرضه على المستهلك. أي القيام بعمليات التحليل والمراقبة بكل الوسائل للتأكد من أن السلعة أو الخدمة لا تشكل أي خطر على المستهلك.

دور المؤسسة عدم الإخلال بالقواعد العامة

الخاتمة

المتتبع لما مرّ بالجزائر من محطات على المستويين الاجتماعي والتجاري وغيرهما، يلمس أنّ النتائج لا تزال دون التطلعات، إذ تبرز مختلف الأزمات المعيشية التي عصفت بالبلاد على مدار الـ18 سنة المنقضية، الغياب/اللغز لجمعيات حماية المستهلك، فمنذ فضيحة اللحوم الفاسدة أواسط التسعينيات مرورًا بالزيادات الجنونية في أسعار المواد الاستهلاكية من الخبز إلى الزيت وتوابعهما، وصولا إلى مهزلة لحوم الحمير التي جرى تسويقها محليًا في مناسبتين (2003 و2007)، اتضح جليًا للعيان أنّ تلك الجمعيات كانت بمثابة الحاضر/الغائب ولم تنهض بالحد الأدنى من أدوارها المنصوص عليها قانونيًا، وهو ما جعل عموم الجزائريين لا يؤمنون بهذه الجمعيات ويستغربون لتخلفها عن التجاوب مع مشكلاتهم ورهاناتهم في مجال جودة السلع الاستهلاكية ومنطقية أسعارها ومساعدة المستهلكين على اختيار ما يناسبهم، بجانب تمكينهم من حقهم في التغذية وسائر الخدمات اللازمة، من تثقيف المستهلكين إلى حمايتهم، هذه المقدمات جعلت اليوم العالمي لحماية المستهلك الذي يتم إحياؤه في الخامس عشر من مارس/آذار من كل عام، مثار للغضب والأسى في عيون الجزائريين.

وكنقطة استدلالية، يعاني 85 في المئة من الجزائريين من سوء التغذية نتيجة تدهور قدرتهم الشرائية بنسبة تفوق 55في المئة خلال الـ20 سنة الماضية، بينهم حوالى مليوني طفل جزائري يفتقرون لأبسط أنواع التغذية الضرورية لسنهم، مثل الخبز والحليب والجبن، وطبعا تتبدى هنا نقاط ظل عن موقع جمعيات حماية المستهلك من كل هذا، وسط إقرار 72 في المئة من الجزائريين بعجزهم عن مواكبة موجة الغلاء الفاحش، واعتراف 77في المئة بأنهم لم يشتروا اللحم أو الفاكهة[1]

---

[1] أنظر الموقع السابق:-http://www.elaph.com/ElaphWeb/Economics/2008/4،
العدد رقم 2929، 2009/05/29، ص:1.

منذ سنوات (..)، في صورة تعكس ضحالة الوضع المزري للمستهلكين، بفعل استشراء ظواهر المضاربة والاحتكار والانتهازية والسلع المقلّدة، والسوق الموازية وما ولدته من ارتفاعات متلاحقة للأسعار، بينما تمتنع السلطات عن الاعتراف الفعلي بحقوق المستهلكين وإصدار القوانين والتشريعات التي توفر لهم الحماية.

غير أنه قد أجمع ممثلو عدة لجمعيات حماية المستهلك الجزائرية، على أنّهم يتعرضون لما يسمونه (تغييبا متعمدا)، ويتهمون السلطات بتجاهلهم، ما جعلهم بعيدا عن مركز الأحداث، ويقول هؤلاء في تصريحات لـ"إيلاف" أنّ عدم استفادتهم من الاعتماد القانوني، جعلهم لا يستطيعون التعاطي بالشكل المطلوب مع مجمل المشكلات الاستهلاكية التي تجابه الجزائريين في حياتهم اليومية، ويضيف خبير للجودة على مستوى ولاية وهران (430 كلم غرب الجزائر)، أنّ واقع الحال حتّم على الكثير من ممثليات المستهلكين، الاكتفاء بالملاحظة رغم كارثية الوضع الاستهلاكي في البلاد والفوضى العارمة التي تلقي بظلالها على الأسواق المحلية والقضية الاستهلاكية ككل[2].

غير أنه و بالنظر الى حداثة هده المنظمات غير الحكومية، لا يسعنا الا أن نشير الى ضرورة التعاون بينها و بين الأجهزة الحكومية من أجل الوصول الى الهدف المنشود و المتمثل في حماية المستهلك من الأخطار الناجمة عن الغش و سوء المعاملات التجارية .

---

[2] أنظر الموقع السابق:-http://www.elaph.com/ElaphWeb/Economics/2008/4، ص:2.

المنظمات الغير حكومية و دورها في حماية المستهلك

اقتراحات و توصيات

و ختاما فاننا نتقدم ببعض التوصيات و النتائج التي و حسب راينا أنها تساهم و لو بالقليل في تنمية و تطوير الميكانزمات الفعلية للوصول الى الغاية السامية و نوجزها في مايلي:

1. أن الأجهزة الرقابية و الجهات الأخرى الحكومية المعنية بتقديم الخدمات المختلفة غير كافية لحماية المستهلك في المرحلة الراهنة ولا بد من اعتماد آلية جديدة لذلك في ضوء التحديات المستقبلية [1].

2. لا يوجد تعارض بين المهام المحددة للجهات الحكومية في مجال حماية المستهلك و المهام الخاصة بجمعية حماية المستهلك ووجودهما بأن واحد يكمل بعضهما البعض ، وهي لمصلحة المستهلك.

3. جمعية حماية المستهلك منظمة شعبية حيادية تطوعية لا علاقة للدولة بها ويؤسسها نشطاء المجتمع من كافة فئاته الاجتماعية (العلمية و الاختصاصية في المجالات المختلفة الحقوقية من الاتحادات الشعبية المختلفة) (نسائية حرفية شبيبة) و النقابات (هندسية طب زراعة صيدلة) و غرف (التجارة الصناعة الزراعة و غيرها...) [2].

4. هناك ضرورة ملحة لوجود تشريعات و آليات للرقابة على الأغذية و البذور و الأعلاف التي قد تكون محورة وراثيا و ضرورة تأمين مستلزماتها للقيام بالأبحاث التي تؤكد السلامة الصحية للمستهلك و حتى يتم توفير ذلك يفضل تأجيل الزراعات بالبذور المعدلة وراثيا حتى يثبت سلامتها بشكل نهائي [3].

---

[1] : د. أمصيفي محمود محمد عبد العال، **مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد رقم 04**،ص:**210**.

[2] : **أنظر المرجع السابق**: د. أمصيفي محمود محمد عبد العال، **العدد رقم 04**،ص:**210**.-

[3] : **أنظر المرجع السابق**: د. أمصيفي محمود محمد عبد العال، **العدد رقم 04**،ص:**210**.-

5. ضرورة إعادة النظر بأنظمة الرقابة على المواد و الخدمات ، بحيث يؤمن منع الازدواجية ووحدة المعالجة و التوسع في تشكيل اتحادات متخصصة تقوم بالرقابة الذاتية و تقدم التسهيلات اللازمة لإدخال أنظمة الجودة لديها[1].

6. التعاون مع المنظمات المعنية بحماية المستهلك الإقليمية و العربية و الدولية للاستفادة من خبراتها في مجال حماية المستهلك.

7. السعي للتعاون مع المؤسسات الإعلامية لإعداد برامج موجهة تهدف الى خلق الوعي لدى المستهلك حول السلع و الخدمات المتعلقة بصحته وتوعيته بمضار الدعايات و الإعلانات التجارية المضللة[2].

8. إعطاء أولوية لتعديل كافة التشريعات التي تعنى بحماية المستهلك لتحديثها بما يتوافق مع متطلبات المرحلة القادمة.

9. تطوير منظومة المؤسسات التعليمية و البحثية و أجهزة الرقابة و توفير مستلزماتها (البشرية المادية ...) للاستفادة من خدماتها لمصلحة المستهلك[3].

10. ترشيد الاستهلاك من خلال دراسة أنماط الغذاء الرئيسية ووضع البرامج المناسبة لتحسين أساليب اختيار الأغذية التي تحقق المتطلبات التغذوية لجميع الفئات.

- [1] : **أنظر المرجع السابق**: د. أمصيفي محمود محمد عبد العال، **العدد رقم 04**،ص:**211**

- [2] : **أنظر المرجع السابق**: د. أمصيفي محمود محمد عبد العال، **العدد رقم 04**،ص:**211**.

- [3] : **أنظر المرجع السابق**: د. أمصيفي محمود محمد عبد العال، **العدد رقم 04**،ص:**211**.

11. إجراء الدراسات المتعلقة بالغش التجاري و التقليد و نوعية الخدمات المختلفة التي تقدم (تعهدات خدمات تعليمية خدمات صحية خدمات رقابية الخ) لتحديد منعكساتها على المستهلك و المجتمع بأن واحد ووضع الآليات المناسبة لحفظ حقوق المستهلك[1].

12. إقامة الندوات و اللقاءات العلمية لتعريف المستهلك بطرق الغش ومؤشرات الجودة و حقوقه وواجباته.

13. الإسراع في تعديل قانون الجمعيات الأهلية ومنح جمعيات حماية المستهلكين الصلاحية القانونية في الرقابة على الأسعار ومتابعة أعمال الاحتكار.

---

[1] - **أنظر المرجع السابق**: د. أمصيفي محمود محمد عبد العال، **العدد رقم 04**،ص:**211**

قائمة المراجع

قائمة المراجع بالغة العربية:

1–المصادر: – النصوص القانونية:

– القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بالمستهلك وقمع الغش

– المرسوم التنفيذي رقم 03-409 المؤرخ في 2003/11/05 الذي يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها

– القانون رقم 05-85 المؤرخ في 1985/02/16 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها.

– القانون رقم 05-85 المؤرخ في 1985/02/16 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها.

– ميثاق الأمم المتحدة، المادة:71.

2– المراجع:

أ–الكتب:

– د. عطية حسين أفندي، المنظمات غير الحكومية مدخل تنموي، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، *2006*.

–د. بن عامر تونسي، قانون المجتمع الدولي المعاصر، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الطبعة الخامسة، الجزائر، *2004*.

– د. عمر سعد الله، أحمد بن ناصر، قانون المجتمع الدولي المعاصر، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الطبعة الثالثة، الجزائر، *2005*.

– د. عمر سعد الله، قانون المجتمع الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2005

- كتاب كنيدي صدر في سان فرانسيسكو سنة 1991 بعنوان: "إدارة الجودة في عالم المنظمات غير الهادفة للربح".

- كتاب هود كينسون صدر سنة 1993 بعنوان: "الحكم والقيادة والإدارة في المنظمات غير الهادفة للربح".

- د. عمر صدوق، قانون المجتمع العالمي المعاصر، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، ط2 الجزائر، 2003 .

ب- الملتقيات:

- مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، تصنيف ورقم الوثيقة، أبحاث ودراسات، عدد 2، يونيو 2002.

ج-المجلات و الجرائد:

- د. أمصيفي محمود محمد عبد العال، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد رقم 04

- مجلة الأهرام الاقتصادي ليوم: 1999/09/27، 1997/10/27 و 2000/12/21.

-جريدة الأهرام المسائي ليوم:2000/08/12.

- جريدة الأهرام ليوم: 1997/07/18 ، 2003/07/03 و 2000/07/01.

- جريدة الوفد ليوم: 1997/07/18 و 1999/08/20.

- جريدة الشعب ليوم: 1997/07/18.

- جريدة الأخبار ليوم: 2000/04/24.

د–المداخلات:

– د. بومدين طاشمة، تفعيل دور المجتمع المدني كآلية للحد من سلطة بيروقراطية الدولة والتمكين للتنمية السياسية، مداخلة ملقاة في اليوم الدراسي، الدولة والمجتمع المدني، قسم العلوم السياسية، معهد العلوم القانونية والإدارية، يوم 2008/01/22.

هـ– مواقع الكترونية:

http://www.elaph.com/ElaphWeb/Economics/2008/4-

العدد رقم 2929، 2009/05/29،

– المنظمات غير الحكومية ودورها في عولمة النشاط الخيري والتطوعي، مقال منشور على شبكة الانترنت في الموقع التالي:

http://www.Humanitarianibh.net/index

3– المراجع باللغة الفرنسية:

Dr, Jacques Fontanel, ONG- Organisation Non Gouvernement, P10-

خطة البحث

مقدمة:

الفصل الأول: ماهية المنظمات غير الحكومية

المبحث الأول: مفهوم المنظمات غير الحكومية

المطلب الأول: نشأة وأسباب ظهور المنظمات غير الحكومية

الفرع الأول: تعريف المنظمات غير الحكومية

الفرع الثاني: نشأة المنظمات غير الحكومية

الفرع الثالث: أسباب ظهور المنظمات غير الحكومية

المطلب الثاني: خصائص وأنواع المنظمات غير الحكومية

الفرع الأول: خصائص المنظمات غير الحكومية

الفرع الثاني: أنواع المنظمات غير الحكومية

المبحث الثاني: النظام القانوني للمنظمات غير الحكومية

المطلب الأول: إدارة المنظمات غير الحكومية

الفرع الأول: أبعاد الإدارة في المنظمات غير الحكومية

الفرع الثاني: القيادة في المنظمات غير الحكومية

الفرع الثالث: تنمية موارد المنظمات غير الحكومية

المطلب الثاني: المنظمات غير الحكومية وعلاقاتها بكيانات المجتمع الدولي

الفرع الأول: علاقة المنظمات غير الحكومية بالدول

الفرع الثاني: علاقة المنظمات غير الحكومية بالحركات التحررية

الفرع الثالث: أوجه التفرقة بين المنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية الحكومية

المطلب الثالث: علاقة المنظمات غير الحكومية بالكيانات الوطنية

الفرع الأول: علاقة المنظمات غير الحكومية بالأحزاب السياسية

الفرع الثاني: علاقتها بالقطاعين العام والخاص

المنظمات الغير حكومية و دورها في حماية المستهلك

الفصل الثاني: حماية المستهلك بين اهتمام ودور المنظمات غير الحكومية

المبحث الأول: اهتمام المنظمات غير الحكومية بحماية المستهلك

المطلب الأول: دواعي اهتمام المنظمات غير الحكومية بحماية المستهلك

الفرع الأول: دواعي تنموية

الفرع الثاني: دواعي اجتماعية

المطلب الثاني: الدور الفاعل والمرتقب للمنظمات غير الحكومية في حماية المستهلك

الفرع الأول: الجمعيات المحلية ودورها في حماية المستهلك (حالة مصر)

الفرع الثاني: الجمعيات الأهلية وحصيلة نشاطها في حماية المستهلك (حالة مصر)

المبحث الثاني: دراسة حالة الأجهزة التي تعنى بحماية المستهلك (حالة الجزائر)

المطلب الأول: الجمعيات المحلية ودورها في حماية المستهلك

الفرع الأول: جمعية حماية المستهلك (لولاية البيض)

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للجمعية

الفرع الثالث: إسهامات وأهداف الجمعية

المطلب الثاني: المديرية الولائية للتجارة ودورها في حماية المستهلك

الفرع الأول: التعريف والهيكل التنظيمي للمديرية

الفرع الثاني: صلاحيات ومهام المديرية

الفرع الثالث: سياساتها بين الآفاق والتحديات

الخاتمة: