
Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy
(IGE Consumer)

3rd SESSION

9-10 July 2018

Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Tuesday, 10 July 2018

Morning Session

Agenda Item 3d. Dispute resolution and redress

Contribution by

Conseil Algérien de la concurrence

Algeria

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

CONSEIL DE LA CONCURRENCE -ALGERIE- 2018

TROISIEME (3-ieme) SESSION DU GROUPE INTERGOUVERNEMENTAL
D'EXPERTS DU DROIT ET DE LA POLITIQUE DE LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR (9-10 juillet 2018)

Contribution écrite de Mr SLIMANI Djilali , Membre Permanent au
Conseil de la Concurrence, portant sur le thème :

"Règlement des litiges et réparation dans le droit Algérien de la protection du
consommateur"

Juin 2018

SOMMAIRE

- PREAMBULE

- 1. LE CONTRAT D'ADHESION, UN CONTRAT SPECIFIQUE AU DROIT DE LA CONSOMMATION
 - 1-1-Le concept de contrat de consommation
 - 1-2 L'Intervention du législateur pour le rétablissement du déséquilibre du contrat d'adhésion

- 2. RAPPEL DES PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN MATIERE DE REGLEMENT DES LITIGES ET REPARATION
 - 2-1 : Rappel des principes directeurs en matière de règlement des litiges et réparation
 - 2-2 : De la nécessité d'une politique publique explicite de protection du consommateur
 - 2-3 : Développement des sept (7) principes inhérents au règlement des litiges et réparation selon les nations unies

- 3. EVALUATION DE LA PRISE EN CHARGE DES PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES PAR LE DROIT ALGERIEN DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
 - 3-1 Le dispositif législatif et réglementaire mis en place .
 - 3-2 :Les instances spécialisées dans la protection du consommateur

- 4. L'APPORT DU DROIT DE LA CONCURRENCE AU REGLEMENT DES LITIGES ET REPARATION EN MATIERE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR
 - 4-1-L'action de groupe : un relai au droit de la concurrence
 - 4-1-1-Les vertus de l'action de groupe en tant qu'action privée
 - 4-1-2-Sanction et réparation :
 - 4-2- L'évolution en la matière en ALGERIE
 - 4-2-1- Le rapport de l'action collective avec les textes
 - 4-2-2- L'analyse des textes en rapport avec l'action collective

- 5. CONCLUSION

PREAMBULE :

Dans la présente contribution les principes directeurs des nations unies concernant la protection des consommateurs dans leur livraison de **décembre 2015** seront traités en grande partie sous l'angle du droit de la concurrence.

Exercice pouvant paraître difficile mais, qui peut nier que le droit de la concurrence assure, de manière complémentaire au droit de la consommation, la protection du consommateur ?

A titre d'illustration, l'article 1^{er} de l'ordonnance 03-03 du 19 juillet 2003 modifiée et complétée relative à la concurrence (ALGERIE) précise « la présente ordonnance a pour objet de fixer les conditions d'exercice de la concurrence sur le marché, de prévenir toute pratique restrictive de concurrence et de contrôler les concentrations économiques afin de stimuler l'efficacité économique **et d'améliorer le bien être des consommateurs** ».

En fait le consommateur doit être protégé à trois niveaux :

1. **Celui des pratiques déloyales** : telles que le dénigrement, la désorganisation et l'ultime des pratiques déloyales en l'occurrence la contrefaçon. Le parasitisme et la confusion.
2. **Celui des pratiques restrictives de concurrence** : telles que la vente à perte et la prévenance de la rupture de contrats. Ce sont des conditions commerciales abusives imposées par une entreprise en position de domination qui se traduit par des ventes à perte, la rupture de relations commerciales, le refus de vente.
3. **Celui des pratiques anti- concurrentielles** : telles que l'abus de position dominante et les ententes (cartels) qui en fait sont la source des pratiques restrictives de concurrence.

S'il ne revient pas au Conseil de la concurrence de traiter des affaires de pratiques déloyales que le législateur a confié au Ministère du Commerce (en ALGERIE), il revient, en revanche, au Conseil de la concurrence de traiter des pratiques anticoncurrentielles et des pratiques restrictives de concurrence dont les pouvoirs de contrôle et de sanction (amendes) lui ont été confiés par le législateur et dont les effets négatifs sur le bien être du consommateur sont évidents.

Nous savons bien que le droit de la concurrence régit les relations entre entreprises en compétition sur un même marché alors que le droit de la consommation organise les relations des entreprises et des consommateurs.

Mais l'intérêt des consommateurs se confond avec l'intérêt général et fait que l'autorité de la concurrence ne peut observer de neutralité envers des pratiques commerciales abusives, lesquelles peuvent être le signal d'ententes (non justifiables) ou de positions dominantes (abusives) impactant négativement le bien être du consommateur.

Les pratiques commerciales restrictives nuisent aux consommateurs.

Le droit de la concurrence et le droit de la consommation poursuivent des finalités différentes, pourtant chaque corps de règles concourt au renforcement de l'autre. Ceci a justifié que certains Etats aient considéré que les deux corps devaient être rassemblés sous une seule agence (AUSTRALIE-PAYS BAS-POLOGNE ...).

La protection du consommateur contre les tromperies ou les comportements abusifs de certains professionnels (désignés sous le vocable d'intervenants selon la loi Algérienne de protection du consommateur 09-03 du 25 février 2009) protègent en même temps les concurrents qui n'usent pas des mêmes procédés.

Inversement, le développement d'une concurrence loyale et non faussée entre les entreprises les incite à mettre sur le marché des produits et services de meilleure qualité et au meilleur prix, dans l'intérêt du consommateur.

Pour en assurer le respect, il est fondamental qu'une relation permanente et soutenue soit établie entre l'autorité de la concurrence et les associations de protection des consommateurs.

C'est en outre, à ce titre que l'ordonnance 03-03 du 19 juillet 2003 modifiée et complétée a prévu l'inclusion de deux représentants des associations de protection des consommateurs en qualité de membres du Conseil de la concurrence.

C'est aussi dans ce même cadre que l'alinéa 2 de l'article 35 ainsi que l'alinéa 1 de l'article 44 de l'ordonnance sus visée, donnent la possibilité de la saisine et celle de la consultation du Conseil de la concurrence aux associations de protection des consommateurs.

Il convient de souligner enfin que la nécessité de l'existence d'un droit séparé de la consommation tient au fait que le droit des consommateurs inclut de nombreuses questions qui sont étrangères au droit de la concurrence, comme la santé et la sécurité des consommateurs.

Le droit de la concurrence est tout autant indifférent aux problématiques portant sur la contre façon, la publicité mensongère, les infractions sur les poids et les mesures etc...

Le droit de la concurrence, bien que protégeant souvent le consommateur, n'est pas suffisant à sa protection, car il n'est pas de son rôle d'aborder toutes les problématiques afférentes au consommateur et à sa défense.

Pour cela plusieurs pays, dont l'Algérie, ont opté pour la spécialisation des autorités de régulation (une pour la concurrence et l'autre pour la protection des consommateurs).

Cependant ce type d'organisation n'est pas achevé en ALGERIE sachant que l'autorité de la protection des consommateurs n'a pas été créée dans l'élan des réformes des années 1980-1990 et ses missions demeurent confiées à ce jour, à une structure administrative du Ministère du commerce.

La problématique d'interférence de la politique de la concurrence avec celle de la protection du consommateur ayant été examinée à travers le prisme de la jonction ou de la complémentarité des deux droits (concurrence/consommation), nous nous concentrerons dans le traitement de ce thème essentiellement, sur le règlement des litiges et réparation dans le droit Algérien de la protection du consommateur. Pour cela, les parties suivantes seront développées :

1. LE CONTRAT D'ADHESION, UN CONTRAT SPECIFIQUE AU DROIT DE LA CONSOMMATION
2. RAPPEL DES PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN MATIERE DE REGLEMENT DES LITIGES ET REPARATION
3. EVALUATION DE LA PRISE EN CHARGE DES PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES PAR LE DROIT ALGERIEN DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
4. L'APPORT DU DROIT DE LA CONCURRENCE AU REGLEMENT DES LITIGES ET REPARATION EN MATIERE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR.

1. LE CONTRAT D'ADHESION, UN CONTRAT SPECIFIQUE AU DROIT DE LA CONSOMMATION :

1-1-Le concept de contrat de consommation :

Six (06) chapitres de la loi n°09-03 du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes sont consacrés aux obligations de l'intervenant (professionnel) vis-à-vis du consommateur, il s'agit de :

- L'obligation d'hygiène, de salubrité et d'innocuité des denrées alimentaires ;
- L'obligation de la sécurité des produits ;
- L'obligation de la conformité des produits ;
- L'obligation de la garantie et du service après vente ;
- L'obligation de l'information du consommateur ;
- Intérêts matériels et moraux des consommateurs.

Cela implique implicitement la notion de contrat quand bien même ce dernier serait verbal et donc non écrit, cependant avec l'introduction de cette précision dans l'article 20 de la même loi qui dispose pour ce qui a trait au crédit à la consommation : « les offres de crédit à la consommation doivent répondre à l'attente légitime du consommateur un contrat en est établi ».

En fait il n'existe pas de contrat type de consommation, la raison en est qu'il s'agit de contrats d'adhésion mettant en face l'intervenant (professionnel) avec le consommateur.

Dans cette rencontre des deux parties, le contrat de consommation désigne en fait des contrats qui sont des documents rédigés unilatéralement par des intervenants et soumis à l'adhésion des consommateurs sans qu'aucun pouvoir de modification ne leur soit accordé.

Or, bien souvent ces contrats contiennent des clauses abusives et c'est la raison pour laquelle on identifie ce type de contrat par le terme de contrat déséquilibré.

Le contrat n'est plus un accord de volontés librement négocié par des contractants égaux, il exprime davantage la loi du plus fort, dans la mesure où le contractant dominant impose sa volonté au contractant le plus faible.

1-2 L'Intervention du législateur pour le rétablissement du déséquilibre du contrat d'adhésion

« Ainsi, une remise en ordre devient non seulement nécessaire mais urgente, et elle ne pourra se faire que par une remise en cause de la liberté contractuelle qui se traduira par une extension du champ de l'ordre public »

Cela implique que les dispositions relatives à la théorie générale du contrat (dans le droit commun :code civil) se sont révélées inefficaces pour répondre au phénomène de la consommation.

Avec le développement économique et technologique (encore davantage avec l'avènement de l'économie numérique) le consommateur est devenu la cible de la publicité commerciale, du marketing, de pratiques commerciales nouvelles, des facilités en matière de crédit à la consommation etc.

Le processus de consommation s'est complexifié sur le plan économique et a abouti à mettre en relation deux parties inégales; une partie faible le consommateur et une partie forte le professionnel ou l'intervenant

Ce déséquilibre, caractérisé par le phénomène d'asymétrie de l'information, permet aux intervenants (professionnels) d'imposer leurs conditions aux consommateurs.

A cela viennent s'ajouter les accidents causés aux consommateurs par les produits mis sur le marché, en raison de la mauvaise évaluation des risques par ces mêmes consommateurs du fait de leur ignorance.

Ainsi, la mise en place d'une législation particulière pour gouverner ces rapports de consommation est devenue inévitable. On est donc en présence de contrats réglementés agissant dans le cadre de « l'ordre public de protection ».

Cette législation appelée à gouverner les rapports entre l'intervenant et le consommateur dans le cadre de leur contrat de consommation trouve son inspiration dans les principes directeurs des nations unies pour la protection du consommateur.

2-RAPPEL DES PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES POUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR NOTAMMENT EN MATIERE DE REGLEMENT DES LITIGES ET REPARATION

2-1 : rappel des principes directeurs en matière de règlement des litiges et réparation

A titre de rappel, les Principes directeurs ont d'abord été adoptés par l'Assemblée générale dans sa résolution 39/248 du 16 avril 1985 avant d'être révisés et adoptés par l'Assemblée générale dans sa résolution 70/186 du 22 décembre 2015.

Parmi les onze (11) principes directeurs nous ne nous intéresserons qu'à un seul particulièrement et qui est contenu dans la section V Paragraphe F portant sur le « **Règlement des litiges et réparation** ».

Le lecteur comprendra que cette sélection est inhérente au thème de notre contribution écrite.

Il n'est pas cependant inutile de rappeler les objectifs (au nombre de huit) assignés aux principes directeurs des nations unies pour la protection du consommateur. Nous les reproduisons ci après textuellement tels qu'affichés :

:

- a) Aider les pays à assurer ou à maintenir une protection adéquate de leurs citoyens en tant que consommateurs ;
- b) Faciliter des modes de production et de distribution adaptés aux besoins et aux souhaits des consommateurs ;
- c) Encourager les personnes qui s'occupent de la production de biens et de services et de leur distribution aux consommateurs à adopter des normes de conduite strictes ;
- d) Aider les pays à lutter, aux niveaux national et international, contre toutes les pratiques commerciales abusives des entreprises qui sont préjudiciables aux consommateurs ;
- e) Faciliter la constitution d'associations de défense des consommateurs indépendantes ;
- f) Promouvoir la coopération internationale dans le domaine de la protection du consommateur ;
- g) Favoriser l'instauration sur le marché de conditions donnant aux consommateurs un plus grand choix à moindre prix ;
- h) Promouvoir des modes de consommation durable.

S'agissant d'objectifs, il est aisé de supposer que leur degré de réalisation variera selon le niveau de développement des pays et notamment en fonction de leur immersion dans l'économie de marché où le consommateur joue un rôle prépondérant.

IL en découle pour les pays en développement une mise à niveau régulière pour se situer par rapport à ces objectifs sans omettre de définir au préalable **une politique publique** de protection du consommateur.

2-2 :De la nécessité d'une politique publique explicite de protection du consommateur:

Dans l'article 43 de la Constitution Algérienne de 2016 il est clairement stipulé : « — La liberté d'investissement et de commerce est reconnue. Elle s'exerce dans le cadre de la loi. L'Etat œuvre à améliorer le climat des affaires. Il encourage, sans discrimination, l'épanouissement des entreprises au service du développement économique national. L'Etat régule le marché. **La loi protège les droits des consommateurs.** La loi interdit le monopole et la concurrence déloyale ».

De ce principe Constitutionnel : « La loi protège les droits des consommateurs », devrait découler la conception d'une politique publique de la protection du consommateur claire, explicite et formalisée par le pouvoir exécutif et notamment par le Ministère chargé de la protection du consommateur..

Par politique publique il faut entendre :

- L'énoncé des orientations et des objectifs d'un gouvernement ou d'une collectivité sur un sujet d'intérêt public;
- Une prise de position qui peut être implicite et/ou explicite;

- Une orientation influencée par divers facteurs sociaux;
- Un instrument étatique qui se distingue d'une loi ou d'un programme public.

Selon les définitions admises, les politiques publiques peuvent être explicites et/ou implicites. On dira d'une politique qu'elle est explicite lorsqu'elle est clairement énoncée par un gouvernement grâce à la publication d'un document officiel, par exemple. À l'inverse, une politique publique peut être qualifiée d'implicite lorsque elle est exprimée de façon indirecte et sous-entendue par le biais de certaines mesures ou activités.

Lorsqu'une politique publique est explicite, celle-ci est habituellement exposée dans un document qui :

1. Présente un cadre de valeurs et d'action sur un sujet donné;
2. Détermine les orientations de certains programmes publics;
3. Expose la répartition des pouvoirs de décision, le partage des responsabilités et les grands principes d'organisation et d'administration

Rares sont les pays disposant en matière de protection du consommateur de politique publique explicite de laquelle découleraient en principe des programmes et des plans d'action.

Nous pouvons affirmer sans risque de nous tromper qu'aucun pays du MENA n'en dispose.

L'autre constat qui s'impose est que l'on fait souvent confusion entre une loi et une politique publique et ce, tant dans le domaine de la protection du consommateur que dans celui de la concurrence. En fait de sérieuses différences les caractérisent au niveau des aspects ci-après :

- Au plan des objectifs
 - Au plan des contenus
 - Au plan des champs d'action
- Au plan des objectifs :
La loi va formuler une disposition prise par un pouvoir législatif (parlement, chambre, etc.) sur un sujet précis et d'intérêt public alors que la politique publique énonce la position d'un gouvernement dans un domaine d'intérêt public.
 - Au plan des contenus :
La loi détermine les droits et les devoirs de différentes parties relativement à un sujet donné, Identifie et contraint des autorités ou des individus à son application et son respect et précise les sanctions associées à sa dérogation.
Alors que la politique publique présente un cadre de valeurs et d'actions sur un sujet donné ,détermine les orientations de certains programmes publics, et expose la répartition des pouvoirs de décision, le partage des responsabilités et les grands principes d'organisation et d'administration.
 - Au plan des champs d'action :
La loi a un champ d'action obligatoire (coercitif) et opérationnel alors que la politique publique a un champ d'action intentionnel et conceptuel.

Il en ressort que tous les pays du MENA , dont l'Algérie, se sont dotés d'un droit de la consommation (lois et réglementation en matière de protection des consommateurs) sans pour autant ériger ce droit à partir d'un socle ferme que constituerait la politique publique en la matière. Il en est de même en ce qui concerne le droit de la concurrence.

C'est à notre avis une carence importante qu'il convient de lever dans nos pays (MENA) sans quoi le cap de gouvernance ne sera pas fixé tout en laissant la possibilité de rétractation aisée au pouvoir exécutif quant à la poursuite des politiques ou des réformes en la matière.

En conclusion, Il s'agirait à notre avis de transformer la politique publique implicite de protection du consommateur en une politique publique explicite, de sorte que l'irréversibilité de cette même politique publique soit garantie

2-3 : Développement des sept (7) principes inhérents au règlement des litiges et réparation selon les nations unies :

Le règlement des litiges et réparation dans la protection du consommateur englobe les volets ci-après, par ordre chronologique, que les Etats devraient prendre en charge:

- **Instaurer de mécanismes d'examen des plaintes des consommateurs :**

Les cadres législatifs et réglementaires nationaux devraient comprendre une combinaison de divers mécanismes de règlement des litiges et de réparation afin de répondre à la diversité des caractéristiques des plaintes des consommateurs.

- **Elaborer des procédures administratives, judiciaires et autres de règlement des litiges y compris les litiges transfrontaliers**

Les consommateurs devraient disposer d'informations claires, compréhensibles et exactes sur la procédure, notamment sur :

- La procédure de dépôt d'une plainte et
- Le choix d'un mécanisme de règlement des litiges,
- Les coûts et la durée prévisibles de la procédure,
- Les résultats éventuels,
- Les possibilités d'appel,
- Et le caractère contraignant de la décision finale.

L'utilisation de formulaires normalisés afin de faciliter la transmission des documents nécessaires est vivement recommandée.

L'accès à des mécanismes permettant de résoudre collectivement les litiges est à faciliter lorsqu'il n'est pas pratique ou efficace d'agir individuellement.

- Obtenir au profit du consommateur la réparation par le biais de procédures formelles ou non, rapides, équitables, peu coûteuses et accessibles avec la précision que ces procédures devraient tenir particulièrement compte des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés

Les besoins spécifiques des consommateurs défavorisés ou vulnérables devraient être pris en compte afin que ceux-ci puissent accéder à ces mécanismes directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants

Ces mécanismes ne devraient imposer aux consommateurs aucun coût qui soit disproportionné par rapport à l'enjeu de la réclamation.

Dans la conception des mesures destinées à développer la formation et la sensibilisation, il y a lieu de mettre particulièrement l'accent sur les besoins des consommateurs défavorisés ou vulnérables

- Etablir des mécanismes volontaires, y compris des services de conseil et des procédures informelles d'examen des plaintes, aptes à fournir une assistance aux consommateurs.

Ces mécanismes devraient être conçus de manière à être suffisamment accessibles et faciles à utiliser afin de laisser aux consommateurs le choix de mener la procédure autant que possible sans avoir besoin d'une représentation ou d'une assistance juridique.

- Fournir aux consommateurs des informations sur les voies de recours et autres procédures de règlement des litiges disponibles

Les Etats devraient s'assurer qu'ils disposent de systèmes appropriés pour recevoir les recours des consommateurs et analyser si nécessaire l'évolution des marchés.

- Améliorer l'accès aux mécanismes de règlement des litiges et de réparation, y compris l'accès aux mécanismes informels, en particulier dans le cas des litiges transfrontaliers

La nécessité de renforcer l'efficacité des moyens de recours des consommateurs dans les litiges transfrontières est à souligner.

En particulier, il est recommandé aux Etats de :

- Participer, aux réseaux internationaux et régionaux de recours, de conseil et de référence à la disposition des consommateurs.
- Encourager le recours aux technologies, pour faciliter la diffusion d'informations ainsi que la réception et la gestion des recours des consommateurs, en particulier dans le cadre des litiges transfrontières.

- Prendre des mesures pour réduire les obstacles juridiques empêchant les requérants étrangers d'avoir recours aux mécanismes nationaux de règlement des litiges et de réparation.
 - Mettre au point des accords multilatéraux et bilatéraux en vue d'améliorer la coopération judiciaire internationale dans le recouvrement d'actifs étrangers et dans l'exécution des jugements dans les affaires transfrontalières.
- Coopérer avec les entreprises et les associations de défense des consommateurs afin de faire mieux connaître aux consommateurs et aux entreprises les moyens d'éviter les litiges, les mécanismes de règlement des litiges et de réparation qui leur sont offerts et les instances devant lesquelles ils peuvent porter plainte.

Les pays Membres devraient encourager les entreprises et les groupements sectoriels à fournir aux consommateurs des mécanismes optionnels permettant, au stade le plus précoce possible, de régler leurs litiges d'une manière informelle et d'obtenir les réparations appropriées.

3-EVALUATION DE LA PRISE EN CHARGE DES PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES PAR LE DROIT ALGERIEN DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN MATIERE DE REGLEMENT DES LITIGES ET REPARATION :

Nous évaluerons cette prise en charge à travers :

- Le dispositif législatif et réglementaire mis en place
- Les instances spécialisées dans la protection du consommateur venant en appui à l'autorité administrative

3-1 Le dispositif législatif et réglementaire mis en place :

Ce dispositif est assez dense et prolifique en textes ,Cependant nous nous intéresserons particulièrement à ceux en rapport direct avec le thème de cette contribution écrite ;

Deux lois ont marqué l'évolution du droit de la protection du consommateur en Algérie :

- La loi n° 89-02 du 7 février 1989 relative aux règles générales de protection du consommateur (abrogée)
- La loi 09-03 du 23 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes.

Par ailleurs un projet de loi modifiant et complétant la loi n°09-03 du 25 février 2009 a été introduit au niveau du parlement en décembre 2017 que nous évoquerons par la suite.

La loi 09-03 du 25 février 2009 destinée à remplacer la loi de 1989 visait notamment à :

- Comblent les vides juridiques apparus en la matière et ce, au regard des mutations économiques survenues en Algérie;

- Garantir le respect de la conformité des produits et services dans toutes les étapes de leur mise à la consommation, en renforçant les mesures de contrôle et de répression des fraudes ;
- Instaurer des mesures de protection de la santé et de la sécurité des consommateurs ;
- **-Encourager le mouvement associatif de protection des consommateurs, en lui octroyant la qualité d'association d'utilité publique à même de bénéficier de l'assistance judiciaire.**

Les pouvoirs publics avaient constaté de graves dysfonctionnements et carences dans la lutte contre la fraude et la protection du consommateur, notamment en ce qui concerne les crédits de consommation en hausse, la sécurité alimentaire et le service après-vente des marchandises.

Il est vrai que les questions d'hygiène sont primordiales et le consommateur est souvent démuné si les pouvoirs publics ne prennent pas toutes les dispositions pour lui assurer un produit de qualité.

Avec environ 30.000 importateurs qui intervenaient sur le marché et dont les importations avaient avoisiné la somme de 26 milliards de dollars américains en 2007, dont 80% provenant du secteur privé, les pouvoirs publics devaient encadrer rigoureusement la protection du consommateur et prévenir toute forme de fraude.

Dans ce sens, les pouvoirs publics ont mis en place un système législatif et réglementaire conséquent et **ont encouragé la création d'associations de protection du consommateur en mettant à leur disposition une expertise judiciaire dans le cadre de l'utilité publique.**

Par ailleurs un projet de loi modifiant et complétant la loi n°09-03 du 25 février 2009 a été introduit au niveau du parlement récemment (en décembre 2017) , ce projet se singularise essentiellement par l'introduction du droit de rétractation pour toute vente de produits dans le cadre du contrat de consommation à l'instar des normes internationales en matière de droit comparé.

Le droit de rétractation du consommateur, tel que consacré par les législations étrangères en matière de droit de la consommation n'est assujéti à aucune autre condition que celle de son délai d'exercice. « Ce droit de rétractation qui ne pourra être mis en œuvre qu'une fois le contrat conclu relève de la seule appréciation du consommateur et n'engage en aucun cas sa responsabilité ».

A titre d'exemple le code de consommation français précise aux termes de son article L 121-20 : « Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant des frais de retour ».

Cependant en ce qui concerne le droit Algérien, le projet de loi modifiant et complétant la loi 09-03 du 25 février 2009 a renvoyé à la voie réglementaire la fixation du délai de rétractation et la liste des produits concernés.

Par ailleurs c'est avec la loi 09-03 du 25 février 2009 que sont apparues des instances d'appui aux autorités administratives chargées de la protection du consommateur (structures centrales du Ministère du Commerce et les services extérieurs à savoir les Directions de wilaya).

3-2 :Les instances spécialisées dans la protection du consommateur

Deux instances créées par la loi sus visée revêtent une grande importance et sont à mettre à l'actif du législateur bien que l'installation de ces instances ne s'est effectuée que récemment

(2018) en ce qui concerne la commission des clauses abusives, alors que le Conseil national de protection des consommateurs n'est pas encore fonctionnel.

- **Le Conseil national de protection des consommateurs**

C'est l'article 24 de la loi n° 09-0311 qui a créé ce conseil national de protection des consommateurs. C'est un organe consultatif, installé auprès du ministre du commerce, appelé à donner son avis et à proposer des mesures à même de contribuer au développement et à la promotion de la politique de protection du consommateur. Le conseil est composé de représentants : au titre des ministères, des organismes et établissements publics, du mouvement associatif et au titre de personnalités expertes

- **La commission des clauses abusives**

C'est l'article 6 du décret exécutif n° 06-306 du 10 septembre 2006 qui a créé, auprès du ministre du commerce, une commission dite des clauses abusives. Cette commission à caractère consultatif, est chargée de : «...rechercher dans tous les contrats appliqués par les agents économiques aux consommateurs les clauses qui peuvent présenter un caractère abusif et formule des recommandations au ministre chargé du commerce et aux institutions concernées ; ...». La commission est composée des représentants des ministères du commerce et de la justice, d'un membre du conseil de la concurrence, de deux représentants des opérateurs économiques et de deux représentants des associations de protection des consommateurs

- **La promotion du mouvement associatif pour la protection du consommateur**

Les associations de consommateurs sont un instrument de protection des consommateurs à travers les missions qui leur sont confiées (la sensibilisation, l'orientation et la représentation des consommateurs).. Ces associations ont un double rôle dans la protection des consommateurs : un rôle préventif et un rôle curatif mais ce qui intéresse notre sujet est principalement le rôle curatif ;

La représentation en justice du consommateur :

Aux termes de l'article 23 de la loi n°09-03, les associations de protection des consommateurs peuvent se constituer partie civile : « Lorsque un ou plusieurs consommateurs ont subi des préjudices individuels, causés par le fait d'un même intervenant et ayant une origine commune...».

Par ailleurs, le traitement de faveur dont bénéficient les associations de consommateurs se manifeste à travers le caractère d'utilité publique et ou d'intérêt général qui leur est reconnu, et le bénéfice de l'assistance judiciaire.

L'article 21-2 de la loi n°09-03, reconnaît aux associations de consommateurs l'attribut d'utilité publique ou d'intérêt général, et elles bénéficient, à ce titre, de certains avantages et, notamment en ce qui a trait au règlement des litiges et réparation, au bénéfice de l'assistance judiciaire

Aux termes de l'alinéa 1 de l'article 1 de l'ordonnance n°71-57 32 relative à l'assistance judiciaire : « Les personnes physiques et les personnes morales à but non lucratif dont les ressources sont insuffisantes pour faire valoir ou défendre leurs droits en justice peuvent bénéficier de l'assistance judiciaire ».

Le bénéficiaire de l'assistance judiciaire dispense du paiement des frais de justice (y compris le paiement des honoraires d'avocats) qui sont à la charge du trésor public.

4-L'APPORT DU DROIT DE LA CONCURRENCE AU REGLEMENT DES LITIGES ET REPARATION EN MATIERE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR :

4-1-L'action de groupe : un relai au droit de la concurrence

Dans sa conception classique, le droit de la concurrence ne protège ni les consommateurs, ni les concurrents entre eux, il protège le marché.

L'approche du droit de la concurrence fondée sur les effets du bien être du consommateur est devenue par la suite plus explicite dans le droit de la concurrence Européen en accordant des exemptions aux entreprises lorsque celles-ci réservent aux utilisateurs (consommateurs) « une partie équitable du profit ».

En revanche, l'exemption en droit Algérien de la concurrence n'est pas conditionnée par la justification d'un effet de bien être sur le consommateur mais essentiellement par un effet positif sur le progrès économique ou technique, sur l'amélioration de l'emploi, ou sur la consolidation de la position concurrentielle sur le marché des PME.

C'est dans ce contexte de redéfinition du rôle et de la place du consommateur dans les enjeux économiques et la régulation du marché, que s'inscrit le développement des actions de groupe ou action collective en Europe.

L'action de groupe est définie comme : «**L'action qui consiste à réunir dans une seule instance, donnant lieu à un seul jugement, la réparation de préjudices individuels multiples ayant une origine commune**».

Le législateur a donc facilité la réparation des préjudices causés par les pratiques illicites en permettant aux consommateurs de se regrouper pour agir. Face à des préjudices infimes mais communs, dits préjudice de masses, ces derniers n'agiront que s'ils unissent leur force, leurs moyens et leur temps.

Ainsi l'action de groupe est avant tout un avantage procédural qui « **correspond à une action de procédure civile permettant à un ou plusieurs requérants d'exercer au nom d'une catégorie de personne (classe ou groupe), une action en justice : elle permet une mutualisation des moyens et une économie de coûts de procédure qui la rendent attractive quand les actions individuelles ne le sont pas** ».

Ce désir d'accentuer le rôle des autorités judiciaires s'explique par « **le fait que les actions privées sont désormais perçues à côté de l'action publique comme un instrument supplémentaire de lutte contre les pratiques anticoncurrentielles** ».

4-1-1-Les vertus de l'action de groupe en tant qu'action privée

L'octroi de dommages et intérêts apparaît comme une sanction nécessaire qui concourt à la fois à la sauvegarde des intérêts subjectifs et à la préservation de l'ordre public concurrentiel.

L'action de groupe apparaît comme protectrice des intérêts du consommateur final tout en garantissant une meilleure concurrence.

Le droit à un recours effectif sous-entend que n'importe quel justiciable est susceptible de demander réparation d'un préjudice qu'il lui a été causé.

Ce droit à l'indemnisation a été consacré en droit de la concurrence d'abord par la CJUE. La Cour a ainsi reconnu le principe de la réparation intégrale du préjudice né de pratiques anticoncurrentielles.

Du fait de la multiplication des acteurs économiques le préjudice, pris isolément, peut paraître insignifiant. Cependant, comme ce dernier est répété sur des millions de consommateurs, le préjudice pris dans sa globalité apparaît extrêmement important. C'est ce qui est appelé « préjudice de masse ».

Dans cette situation, la victime qui « subit de manière sporadique un dommage de faible valeur est souvent dissuadée d'agir en raison des coûts, des délais, des incertitudes, des risques et des contraintes. ».

L'action collective, qui permet de regrouper toutes les mêmes plaintes en une seule et d'obtenir la réparation de chaque dommage individuel, vient pallier cette insécurité juridique.

L'efficacité de l'action privée réside dans l'économie des coûts de procédures.

De même que l'action sera intentée de manière plus systématique par les représentants du groupe (organisme, association, avocat, victime).

L'action collective apparaît d'autant plus utile en ce qu'elle représente pour les entreprises une sanction Supplémentaire : la réparation instantanée de plusieurs milliers de préjudices regroupés

4-1-2-Sanction et réparation :

L'action collective apparaît ainsi comme une sanction supplémentaire à celles prononcées par l'autorité Administrative (autorité de la concurrence).

Cette sanction financière joue un rôle préventif et garantit un meilleur contrôle du marché.

Du point de vue des auteurs de l'infraction, le dédommagement des victimes représente une sanction financière supplémentaire. En effet les dommages et intérêts évalués dans un tel contentieux correspondent aux confiscations des gains illicites.

L'action de groupe vient donc en complément de l'action publique dans son action répressive.

Les amendes prononcées par les autorités de la concurrence, bien que déjà très dissuasives ne couvriraient selon certaines estimations que 40 à 60 % des profits résultants des pratiques anticoncurrentielles.

Les dommages et intérêts civils viendraient pallier cette carence dans la restitution de sommes indues.

Ces pressions sont certes économiques mais aussi stratégiques.

Les entreprises, économiquement rationnelles, déterminent leur comportement selon le risque de détection, l'ampleur des sanctions et l'espérance de profit.

Avec l'action de groupe, ces dernières sont à même de conserver un profit beaucoup moins significatif tout en s'exposant à des frais supplémentaires. Le rapport coût- bénéfice d'une pratique anticoncurrentielle se resserre.

L'action privée est perçue enfin comme un moyen supplémentaire de mettre en œuvre une politique concurrentielle qui ne cesse de s'endurcir..

4-2- L'évolution en la matière en ALGERIE

4--2-1- Le rapport de l'action collective avec les textes

L'ordonnance 03-03 du 19 juillet 2003 modifiée et complétée relative à la concurrence et constituant le socle du droit Algérien de la concurrence prévoit en son article 48 la réparation. IL est notamment stipulé « toute personne physique ou morale qui s'estime lésée par une pratique restrictive telle que prévue par la présente ordonnance, peut saisir pour réparation la juridiction compétente conformément à la législation en vigueur ».

Par ailleurs en son article 38, la même ordonnance stipule « pour le traitement des affaires liées aux pratiques restrictives, telles que définies par la présente ordonnance, les juridictions peuvent saisir le conseil de la concurrence pour avis. L'avis n'est donné qu'après une procédure contradictoire, sauf si le Conseil a déjà examiné l'affaire concernée.

Les juridictions communiquent au Conseil de la concurrence, sur sa demande, les procès-verbaux ou les rapports d'enquête ayant un lien avec des faits dont le Conseil est saisi ».

Concernant le droit de la consommation et notamment son texte principal en l'occurrence la loi 09-03 du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes les rapports avec l'action collective peuvent être relevés à travers :

- L'alinéa 2 de l'article 21 qui stipule « les associations de protection des consommateurs visées à l'alinéa ci-dessus peuvent être reconnues d'utilité publique selon les conditions et les modalités prévues par la législation et la réglementation en vigueur ».
- L'article 22 qui stipule : « nonobstant les dispositions de l'article 1^{er} de l'ordonnance n°71-57 du 5 aout 1971 relative à l'assistance judiciaire, les associations de protection des consommateurs peuvent se constituer partie civile ».
- Et surtout l'article 23 qui stipule : « lorsqu'un ou plusieurs consommateurs ont subi des préjudices éventuels, causés par le fait d'un intervenant et ayant une origine commune, les associations de protection des consommateurs, peuvent se constituer partie civile ».

4-2-2- L'analyse des textes en rapport avec l'action collective

Alors que les articles sus visés de l'ordonnance 03-03 du 19 juillet 2003 semblent exclure l'action collective des consommateurs puisqu'il est fait référence à l'individu physique et à l'individu personne morale (voir article 48), la loi 09-03 relative à la protection du consommateur en son article 23 semble réserver l'action de groupe exclusivement à l'association de protection des consommateurs.

Dans les deux cas, il n'est pas faux d'affirmer qu'en l'état actuel de la législation relative à la protection du consommateur et de son bien être, les sept (7) principes inhérents au règlement des litiges et réparation tels qu'adoptés par les nations unies ne sont que partiellement appliqués.

S'il ne revient pas forcément aux lois de mettre en œuvre les dits principes, l'examen de la voie réglementaire (notamment les décrets d'application que les dites lois n'ont pas non plus prévues) reste tout aussi inopérante et impose un sursaut en l'espèce.

En effet s'il fallait illustrer ce déficit, il suffirait de prendre un principe au hasard, tel que à titre d'exemple :

Elaborer des procédures administratives, judiciaires et autres de règlement des litiges y compris les litiges transfrontaliers

On s'apercevrait à ce niveau que les consommateurs sont loin de disposer d'informations claires, compréhensibles et exactes sur les procédures administratives et judiciaires, et notamment sur :

- La procédure de dépôt d'une plainte et
- Le choix d'un mécanisme de règlement des litiges,
- Les coûts et la durée prévisibles de la procédure,
- Les résultats éventuels,
- Les possibilités d'appel,
- Et le caractère contraignant de la décision finale.

Il existe certes un guide du consommateur affiché sur le site Web du Ministère du commerce qui a l'avantage d'avoir été conçu à l'effet de sensibiliser le consommateur , cependant ce guide ne saurait constituer un outil de travail à la disposition des associations de consommateurs appelées le cas échéant à régler des litiges et à veiller à leur réparation notamment par le biais de l'introduction des plaintes auprès des tribunaux, lorsque la voie de l'amiable s'avère inefficace.

5- CONCLUSION

Nous avons traité du règlement des litiges et de la réparation dans la protection du consommateur en mettant en relief avant tout le caractère spécifique du contrat de consommation qui s'écarte du droit civil en ce sens que l'adhésion se substitue au libre consentement.

Le législateur Algérien à l'instar de ses homologues des pays développés et à économie de marché n'a pas manqué à travers la promulgation de textes de veiller au rétablissement de l'équilibre entre l'intervenant (professionnel) et le consommateur à l'effet de préserver l'ordre public de protection.

La transition d'une économie administrée à une économie de marché engagée à partir des années 1980-1990 a mis progressivement au centre des préoccupations de l'Etat la notion de consommateur, en lui assurant dès l'année 1989 un dispositif de protection juridique sur le plan de la santé (qualité et sécurité des produits et services) et sur le plan économique (répression des fraudes et concurrence).

L'actualisation régulière des textes en vigueur dont le dernier projet d'amendement de la loi 09-03 du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes ainsi que la loi récente portant sur le commerce électronique indiquent le souci permanent du législateur d'adapter le dispositif juridique à l'évolution de l'économie .

Il n'en demeure pas moins qu'entre les textes et leur application peut se creuser un écart affectant la crédibilité des institutions et le bien être du consommateur.

Le règlement des litiges et principalement la réparation par le biais de l'indemnisation pécuniaire, très en avance dans les pays développés, n'en est qu'à ces premiers pas en Algérie.

Tant les associations de consommateurs que le consommateur individuel lui-même sont appelés à s'emparer de ces opportunités juridiques pour y jouer un rôle clé dans la participation à la réalisation de l'équilibre souvent précaire du contrat d'adhésion .

DOCUMENTATION

- **Les annales de l'Université d'Alger 1:Le droit de la consommation: une adaptation du droit commun des contrats**
- **Rapport sur la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur(1985-2013)-CNUCED**
- **L'utilité de la politique de la concurrence pour les consommateurs/ CNUCED-29 mai 2014 .**
- **Protection du consommateur dans le commerce électronique- CNUCED -2017**
- **Rapport du Groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur sur sa deuxième session Tenue au Palais des Nations, à Genève, les 3 et 4 juillet 2017**
- **Guide du consommateur Algérien –Ministère du commerce –Mars 2018.**
- **Manuel de protection du consommateur –UNCTAD**
- **Recommandation de l'OCDE sur le règlement des litiges de consommation et leur réparation- OCDE-2007-**
- **La protection du consommateur par le droit de la concurrence par: Marie RIGAL faculté de droit de La Rochelle et de Montpellier Année universitaire 2010-2011.**

- **Différents textes législatifs et réglementaires portant sur le droit de la consommation et le droit de la concurrence Algérien.**