جامعـــــة عبد الحفيـــظ بوالصوف

ميلـــــــــــــــــــــــة

معهـــــــــد العلوم الإقتصاديـــــة

و التجاريــة و علوم التسييـــر

# محاضرات في قانون حماية المستهلك

مقدمة لطلبة السنة الثالثة

تخصص تسويق لاخدمات

إعداد: د. قشي محمد الصالح

السنة الجامعية 2020- 2021

**مقدمة:**

تقوم الحياة اليومية لأي مجتمع على جملة من التعاملات المتعددة و المختلفة. و لعل أبرز هذه التعاملات هي التعاملات الاقتصادية – التجارية – التي تشكل حيزا هاما جدا من نشاطات الأفراد، لسبب وجيه هو عدم إمكانية استغناء الفرد عن تلبية حاجياته اليومية من اقتناء للسلع و الخدمات بشكل دوري ومتجدد. بمعنى أننا نتشارك كلنا في خانة واحدة هي خانة الطلب الدائم للسلع و الخدمات و يسقط علينا مصطلح المستهلك الذي تتسع دائرته يوما بعد يوم بل هي في اتساع دائم، و تتسم هذه الفئة من المجتمع بقلة الإدراك و الوعي الذي يخولها معرفة حقوقها من طرف المهني الذي يتسم في المقابل بسمة الإحتراف و التمرس و يهدف في من خلال العملية الاقتصادية في النهاية لتحقيق الربح. ولم يستقبل الفكر القانوني مصطلح المستهلك إلا مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين وهذا بعد اتساع الفجوة بين المستهلك والمنتج لصالح هذا الأخير. الذي يقوم على تلبية هذه الحاجيات من سلع و خدمات سواء كان مصنعا لها أو بائعا لها و نقصد هنا المهني ( المحترف ). و نظرا للأهمية البالغة للعلاقة التي تقوم بمجرد طلب المستهلك للسلع و الخدمات و تلبية المهني لهذه الرغبة تقوم علاقة قانونية بين طرفين هما المستهلك و المهني. فما مفهوم كل منهما في ظل هذه العلاقة و ما الطبيعة القانونية للعلاقة التي تربطهما ؟ خاصة إذا بالنظر المركز القانوني للمستهلك في العلاقة التعاقدية، و التي يمثل فيها الحلقة الضعيفة و حاجته الماسة إلى توفير حماية قانونية، تضمن له مركزا قانونيا متوازنا في مقابلة الطرف المحتكر للسلعة أو الخدمة .

## المبحث الأول: النطاق الشخصي لتطبيق قانون حماية المستهلك:

تكتسي مسألة تحديد نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك وقمع الغش09/03 من حيث الأشخاص أهمية كبيرة من خلال تحديد الدائن والمدين بالحماية رقم المقررة قانونا لصالح المستهلك، هذا الأخير هو الدائن باعتباره الطرف الجدير و المستفيد من هذه الحماية لما تضمنه من حقوق، في مواجهة المتدخل وهو المدين بهذا الالتزام الذي ألقاه على عاتقه قانون حماية المستهلك وقمع الغش.

### المطلب الأول: مفهوم المستهلك:

يبدو وضع تعريف للمستهلك أمرا جد ضروري لمعرفة المقصود منه و كذا ما يستفيد منه من احكام في إطار قواعد قانون حماية المستهلك 03/09.

#### الفرع الأول: مفهوم المستهلك في التشريع الجزائري:

سوف نتعرض في هذا المطلب إلى ما خص به المشرع الجزائري من تعاريف للمستهلك حاول في كل مرة ضبط هذا المفهوم بما يتلائم و مقتضيات الحماية التي يسعى لتحقيقها ألا و هي تقرير أفضل مركز قانوني و حماية قانونية للمستهلك فرع أول، ثم نتطرق إلى العناصر القانونية التي تتحدد وفقا لها صفة المستهلك فرع ثاني.

وقد عرف المشرع الجزائري المستهلك في المرسوم التنفيذي المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش 90 / 39 المؤرخ في 30 جانفي 1990 المتعلق بمراقبة الجودة و قمع الغش فنصت المادة 2 بند منه على أن " المستهلك كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدين للاستعمال الوسيط أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به"، لكن هذا التعريف واجه انتقادات عدة خاصة من حيث صياغته الركيكة وتوسع ه في تحد د ي مفهوم المستهلك ، هذه الانتقادات دفعت المشرع إلى تدارك الأم ر، حيث عرف المستهلك في المادة 3 بند 2 من القانون رقم 04 / 02 بأنه: " كل شخص

طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد م ن خدمات عرضت و مجردة من كل طابع مهني"، من خلال هذا التعريف يتضح بأن المشرع قد تبنى المفهوم الضيق للمستهلك حيث حصره في الشخص مقتني السلع والخدمات للاستعمال الشخصي لا المهني.

و في الأخير أقر قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 09 -03 المؤرخ في 25 فيفري 2009، و هو القانون الساري المفعول حاليا الذي تضمنت أحكامه تقرير ما يكفل للمستهلك من تحقيق مركز قانوني متوازن في مواجهة المهني. أن الدائن بالحماية التي تتضمنها أحكامه هو المستهلك و تم تعريفه في المادة 03 منه بأنه: " كل ، شخص طبيعي أو معنوي يقتني، بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به."

الملاحظ على هذا التعريف أنه قد توسع في تعريفه للمستهلك و بالتالي فقد وسع من دائرة فئة المستفيدين من الحماية المقررة للمستهلك بما تتطلبه ضرورات الحماية المقررة لهم ،كما وسع من حالات الاقتناء التي يمكن أن يقوم بها المستهلك بحيث تمس كل منتوج مهما كانت وسيلة اقتناءه سواء بمقابل أو بدون مقابل ( مجانا ) و سواء تعلق الأمر بتلبية حاجة شخصية أو تتعلق نشخص آخر أو حتى حيوان يتولى هذا الأخير التكفل به بشرط ألا تكون عملية الاقتناء موجهة لغرض اقتصادي أي يشترط استعمالها مباشرة لتلبية الحاجيات السابقة" .

**<u>الفرع الثاني : العناصر المحددة لصفة المستهلك</u>**

**أولا**- المستهلك هو كل شخص طبيعي أو معنوي.

**ثانيا**- يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت إذن فمحل عقد الاستهلاك هو السلع الخدمات.

**ثالثا**- التجرد من كل طابع مهني:

لقد واكب المشرع الجزائري أغلب التشريعات في تبني المفهوم الضيق للمستهلك من حيث اشترطه لشرط الإستخدام أو الإستعمال الشخصي للسلعة أو الخدمة، لكي يستفيد من قواعد حماية المستهلك.

**رابعا:** بمقابل أو مجانا، فالمشرع لم يعر – يعطي – لمسألة المقابل أي أهمية فساوى بين المقابل و المجان، للإستفادة من أحكام قانون حماية المستهلك.

## المطلب الثاني : العون الاقتصادي( المهني ):

رغم أن أحكام قانون حماية المستهلك وضعت خصيصا لحماية المستهلك إلا أن أغلب أحكامها جاءت مخاطبة العون الإقتصادي، و عليه سوف نبين من هو العون الإقتصادي الفرع الأول و ما هي الإلتزامت المفروضة عليه الفرع الثاني.

### الفرع الأول العون الاقتصادي( المهني ):

استخدم المشرع الجزائري مصطلح العون الاقتصادي و هو المرادف لمصطلح المهني في التشريعات المقارنة و **قد عرفته المادة 3 من القانون 04 – 02 المتعلق بالممارسات التجارية على أنه : " كل منتج أو تاجر أو حرفي أو مقدم خدمات أيا كانت صفته القانونية، يمارس نشاطه في الإطار المهني العادي أو بقصد تحقيق الغاية التي أسس من أجلها"** يقصد بكلمة مهنة كل نشاط منظم بغرض الإنتاج، التوزيع، أو تقديم خدمات، أي أنها تشمل جميع المجالات المتعلقة بالحلقة الاقتصادية.

### الفرع الثاني: إلتزامات العون الاقتصادي( المهني ):

تكريسا لحقوق المستهلك، و تجسيدا للحماية التي تفرضها قواعد قانون حماية المستهلك لفائدته، فقد وضع المشرع التزامات عديدة على عاتق العون الإقتصادي نبينها فيما يلي:

## المبحث الثاني: الضمانات القانونية السابقة لإبرام عقد الإستهلاك:

لا يمكن تصور ترتيب حقوق و التزامات بين طرفين لا تربط بينهما أي علاقة قانونية. فالأمر أشبه باغتصاب حق أكثر منه من ترتيب إلتزامات على عاتق أحد الطرفين. فلا يمكن بأي حال تصور ذلك إلا إذا كان هناك اتفاق سابق بين طرفين تطابقت إرادتهما على إحداث أثر قانوني معين. غير أن الأمر يختلف في قانون حماية المستهلك، فهذا القانون يرتب إلتزامات سابقة على وجود رابطة عقدية أصلا، قد توجد أو لا توجد و حتى في الحالة الثانية – عدم وجود عقد – فإن هذا الإلتزام لا يسقط بل يبقى قائما على عاتق المهني ما دام يعرض سلعته أو خدماته للجمهور.

### المطلب الأول: إلتزام المهني بإعلام المستهلك بالمبيع و شروطه (المادة الاستهلاكية ):

يعتبر العلم بالمبيع من الإلتزامات الأساسية التي تقع على عاتق البائع في عقد البيع طبقا للقواعد العامة و الذي يشكل عقد الاستهلاك صورة منه. فالمادة 365 من القانون المدني تضع العبء على البائع بتحقيق معرفة كافية لدى المشتري حول المبيع.

فالوضع الطبيعي الذي يمكن من خلاله تبادل الالتزامات هو وجود عقد يربط بين طرفين يحدد ما لكل منهما من حقوق و ما يتحملانه من التزامات. و بإنشاء هذه الرابطة القانونية في عقد البيع ينشأ التزام على عاتق البائع مفاده إعلام المشتري بالشيء المبيع و تحقيقه لمعرفة كافية به و ضمانه للعيب الخفي و هو ما نصت عليه المادة 352 من القانون المدني " يجب أن يكون المشتري عالما بالمبيع علما كافيا إذا اشتمل العقد على بيان المبيع و أوصافه الأساسية بحيث يمكن التعرف عليه.

و إذا ذكر في عقد البيع أن المشتري عالم بالمبيع سقط حق هذا الأخير في طلب إبطال البيع بدعوى عدم العلم به إلا إذا أثبت غش البائع."

أما فيما يتعلق بقانون المتعلق بالممارسات التجارية فقد نصت المادة 4 منه على إلزامية إعلام العون الاقتصادي للمستهلك بأسعار و تعريفات السلع و الخدمات....

فيما تناولت المادة 5 كيفية تطبيق المادة 4 و ذلك بوضع علامات أو وسم أو معلقات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة. كما أكد في الفقرة الثانية على ضرورة أن تكون وسيلة الإعلام المستعملة مرئية و واضحة وسهلة القراءة بحيث تنفي الجهل و الالتباس عن المستهلك.

و استنادا للمواد المبينة أعلاه يمكن ملاحظة أن المشرع قد ألقى بعبىء الإعلام على المتدخل دون أن تكون هناك أي رابطة بينه و بين المستهلك خلافا للقواعد العامة التي لا تقر هذا الالتزام إلا في حال إبرام العقد. كما أن هذا العبئ لا يسقط بل يبقى قائما سواء كان هناك تعاقد حول المبيع أو لا. فالتزامه قائم بغض النظر عن وجود عقد من عدمه. و هي عملية سابقة تماما للعقد بل و لا تتطلب وجوده.

و بصدور المرسوم التنفيذي رقم 09 – 65 بين الشرع كيفيات إعلام المستهلك بالأسعار و التعريفات الخاصة بالمادة الإستهلاكية. و يبدو أن المادة 5 منه قد أكدت على إلزامية العون الإقتصادي في إعلام المستهلك بسعر المبيع قبل إنجاز المعاملة. بمعنى أن هذا الإلتزام يعتبر حقا للمستهلك في الوقت الذي يشكل فيه عباء يجب على المتدخل القيام به و إبراز تفاصيل التكاليفالتي يتحملها حتى في عدم قيام المعاملة التجارية فيما بينهما.

أما النص الخاص الوارد بالمادة 8 من القانون 04 – 02 فقد نص على مسائل تفصيلية خاصة بالمادة استهلاكية الخاضعة للعرض خلافا لنص المادة 352 من القانون المدني التي امتاز نصها بالعموم. فهي تفرض على المهني القيام بعملية الإعلام بشكل يخص طبيعة المنتوج، و يضع بالمقابل قرينة الجهل بمواصفات المادة الاستهلاكية لدى

المستهلك مما يعني أن عملية الإعلام في حد ذاتها تختلف من منتوج لآخر و من خدمة لأخرى و لكن بهدف واحد و هو تحقيق العلم الكافي بالمادة الاستهلاكية لدى المستهلك.

كما لم يهمل القانون 04 – 02 العلاقة القائمة بين المتعاملين الإقتصاديين فيما بينهم، بل أولاها الأهمية التي تحتاجها، فنص على وجوب أن يتضمن عقد البيع من بين شروطه، الكيفية التي تم الاتفاق عليها قصد دفع الثمن. مع ما يمكن أن يتمن العقد من حسومات و تخفيضات.

**الفرع الأول: جزاء الإخلال بإلتزام الإعلام بأسعار السلع و الخدمات:**

رتب القانون جزاءات مدنية – مالية – على كل مخالف لإلزامية إعلان أسعار السلع و الخدمات نصت المادة 31 من القانون 04 – 02 على عدم الإعلام بالأسعار والتعريفات مخالفة لأحكام المواد 4 و 6 و7 من هذا القانون، ويعاقب عليه بغرامة مالية تتراوح بين خمسة آلاف دينار 5000 دج كحد أدنى و مائة آلف دينار 100000 دج كحد أقصى.

من خلال هذا النص يتبين بأن المشرع وضع عقوبة لمخالفة أحكام المادة 4 أي مخالفة الالتزام بإعلام الأسعار والتعريفات ولم يدرج المادة 5 التي توضح كيفية تنفيذ الالتزام بإعلام الأسعار والتعريفات ضمن المادة 31 من هذا القانون رغم أن جريمة عدم الإعلام بالأسعار تقع بامتناع العون الاقتصادي عن الإعلان كلية عن أسعار السلع التي يبعها أو أعلن عنها بطريقة تخالف ما يقتضيه القانون ، وبالتالي كان حريا بالمشرع إدراج المادة 5ضمن المادة 31 .

كما اعتبر المشرع مخالفة أحكام المادة 6 من القانون04 – 02 إخلالا بالالتزام بالإعلام بالأسعار والتعريفات ذلك أنه يوجد احتمال من أن ينفذ العون الاقتصادي نص

المادة 4 مع مخالفة أحكام المادة 6 وبالتالي لتفادي رفع الأسعار و مفاجأة الزبون فإن مخالفة المادة 6 من شأنه أن يوقع العقوبة على مرتكبها.

**الفرع الثاني: دور الوسم في إعلام المستهلك :**

إن الالتزام بإعلام المستهلك عن طبيعة المنتجات من الأمور التي فرضت نفسها في مجال العلاقات بين المستهلكين من ناحية، والمنتجين والموزعين من ناحية أخرى، ذلك أن المستهلك يخضع لسيطرة المنتجين والموزعين، ويضطر بسبب حاجته إلى الموارد الاستهلاكية والخدمات وبسبب عدم توافر المعلومات الكافية لديه عن السلعة أو الخدمة، إلى الدخول معهم في روابط تعاقدية قد تمثل إخلالا ملموسا يعكس خضوع المستهلك لسيطرة المنتج والموزع، وبالتالي كان لابد أن يتقرر حق المستهلك في العلم بحقيقة السلعة وعناصرها ومواصفاتها وصلاحيتها، ويقتضي هذا الحق أن يقوم المنتجون والموزعون بإعلام المستهلك وإخباره عن خصائص السلع 1والخدمات وما يحيط بها من مخاطر .ويعتبر الوسم أهم وسيلة إعلام للمستهلك عن المنتوج المراد اقتناءه

**أولا: تعريف الوسم:**

الوسم هو تلك البيانات الموضوعة على الأغلفة أو العبوات والتي تعتبر ضرورية لإعلام المستهلك، ويجب أن تكون بطريقة لا توحي بأي إشكال أو اضطرابات في ذهن المستهلك وأن لا تحمل إشارات أو عبارات تؤدي إلى الظن أو الشك فيها . فهو إ ذن: "مجموع البيانات والتنبيهات الإلزامية الواجب إظهارها على المنتوج المعروض للبيع واللصيقة به ." والمشرع الجزائري على غرار باقي التشريعات أولى أهمية كبيرة للوسم بوصفه وسيلة لتنوير وتبصير المستهلك كي يقتني المنتوج عن دراية وعلم مما يوفر حماية أكبر للمستهلك . كما يضمن شفافية السوق الذي هو شرط أساسي لتحقيق المنافسة الحرة بين مختلف الأعوان الاقتصاديين، حيث جاء المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش بتعريف للوسم في الفقرة الثانية من المادة 05 منه بأنه:"جميع العلامات

والبيانات وعناوين المصنع أو التجارة أو الصور والشواهد أو الرموز التي تتعلق بمنتوج ما، والتي توجد في تغليف أو وثيقة أو كتابة أو وسمة أو خاتم أو طوق يرافق منتوجا ما أو خدمة أو يرتبط بهما ." جاء بعده المرسوم التنفيذي رقم 05-484 المتعلق بوسم السلع الغذائية في المادة:02 منه حيث عرفه:" وسم: كل نص مكتوب أو مطبوع أو كل عرض بياني يظهر على البطاقة الذي يرفق بالمنتوج أو يوضع قرب هذا الأخير لأجل ترقية البيع ".

**الجزء الثاني: تعريف الوسم في قانون حماية المستهلك:**

عرف المشرع الوسم في المادة 03 من هذا القانون بقوله: " **الوسم: كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة، تظهر على كل غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة منتوج مهما كان شكلها أو سندها، بغض النظر عن طريقة وضعها** "

**الفرع الثالث: إعلام المستهلك في مجال الخدمات:**

يعتبر الالتزام بالإعلام في مجال الخدمات أكثر صعوبة من ناحية تقديره وتقديمه على عكس الإعلام بالنسبة للمنتوجات ذات الطبيعة المادية ومن خلال المادة 19 منه التي تنص على انه "يجب أن لا تمس الخدمة المقدمة للمستهلك بمصلحته المادية , وأن لا تسبب له ضررا معنويا " وباستقراء هذه المادة تبدو نية المشرع واضحة في ضرورة إعلام المستهلك من طرف مقدم الخدمة إعلاما كافيا عن الخدمة، من حيث جودتها كوضع فهارس وجداول لبعض الخدمات إعلاما كافيا لا لبس فيه، ولا يسبب له ضررا ماديا أو معنويا، والخدمة قد تكون مادية ( لفندقة، التنظيف، الإصلاح... ) أو مالية (القرض، التامين ...)

## المطلب الثاني: الإلتزام بالضمان في قانون حماية المستهلك:

يعتبر الضمان من أهم الالتزامات التي رتبها المشرع الجزائري على عاتق المتدخل، حيث يلتزم إلى جانب ضمان عدم التعرض والاستحقاق وضمان العيوب الخفية في المنتوج أو الخدمة المعروضة للاستهلاك. وقد ظهر التزام الضمان خاصة مع التطور الصناعي والتكنولوجي في المنتوجات الاستهلاكية التي أصبح اعتماد المستهلكين عليها أمرا أساسيا، بما حققت لهم من أسباب المتعة الرفاهية، إلا أنها في نفس الوقت قد زادت من فرص المخاطر التي تهددهم في أرواحهم وأموالهم.

### الفرع الأول:الإلتزام بالضمان وأساسه القانوني:

نص المشرع على إلزامية الضمان المادة 13إلى المادة 16 من قانون حماية لمستهلك وقمع الغش رقم 03/09. فعرف الضمان على أنه " التزام كل متدخل خلال فترة زمنية معينة، في حالة ظهور عيب بالمنتوج، باستبدال هذا الأخير أو إرجاع ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل الخدمة على نفقته".

بالرجوع لنص المادة : 13 من القانون رقم 03/09 والتي تنص على أنه ": يستفيد كل مقتن لأي منتوج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عتادا أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون ويمتد هذا الضمان أيضا للخدمات"

يتضح لنا من خلال نص المادة 13 أعلاه أن الضمان شرط الضمان ليس شرطا إتفاقيا يقع بين المستهلك و المتدخل، و لكنه يقع تلقائيا بمجرد الإقتناء و بقوة القانون. فأي ممارسة حق صمان المنتوج من الحقوق المكرسة للمستهلك متى ظهر بالمنتوج أي عيب خلال فترة زمنية معينة – معقولة – يمارسه تجاه المتدخل الذي يلتزم في هذه الحالة سواء باستبدال المنتوج أو رد ثمنه، أو تصليحه. فإذا كانت خدمة إلتزم بتعديلها، و ليس للمتدخل المطالبة بأي نفقات إضافية، فممارسة حق الضمان تتم على نفقته الخاصة.

و قد سبق للمشرع أن نظم أحكام الضمان التنفيذي رقم 266/90 المؤرخ في 15سبتمبر 1990م والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات. حيث ألزمت المادة 3 منه المحترف بضمان سلامة المنتوج الذي يقدمه من أي عيب يجعل منه غير صالح للاستعمال المخصص له حتى لدى تسليم هذا المنتوج ، كما خولت للمستهلك حق تجربة المنتوج و الخدمات. وفي حالة ظهور أي عيب في المنتوج ألزم المشرع المتدخل بتنفيذ إلزامية الضمان وفق ثلاثة أوجه إصلاحه أو استبداله أو رد ثمنه تطبيقا للمادة 5 من ذات المرسوم.

**الفرع الثاني: تنفيذ إلزامية الضمان:**

تعتبر إلزامية الضمان من الإلزامات الواجبة التنفيذ بالنسبة للمتدخل فور إعلامه من طرف المستهلك فيجب على هذا الأخير بمجرد ظهورأي عيب في المنتوج أو الخدمة أن يقدم للمتدخل طلبه بتنفيذ الضمان وعلى المحترف القيام بتنفيذه في أجل يعينه مع المشتري وفي حالة عدم وجود إتفاق يحدد هذا الأجل بسبعة 07 أيام إبتداءا من تاريخ طلب تنفيذ الالتزام بالضمان. و في حالة ما إذا لم يبادر المتدخل بتنفيذ إلزامية الضمان كان أمام المستهلك سلوك طريق المطالبة أمام المحكمة المختصة فيجوز له رفع دعوى قضائية تطبيقا للمادة 20 من المرسوم 266/90.

**المطلب الثالث: الإلتزام بسلامة المنتوجات:**

في سياق تقوية جانب المستهلك قرر المشرع له حماية وقائية مما يمكن أن تسببه له المنتوجات التي يقتنيها ملقيا بعبأ آخر على عاتق المحترف يفرض عليه إلتزاما عاما بتوفير السلامة في المنتوجات التي يعرضها أو يقدمها للمستهلك. كان أهمها إلزامية أمن المنتوجات وإلزامية النظافة والنظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها (لمرسوم التنفيذي رقم 91-04 المؤرخ في 19 جانفي 1991 المتعلق بالوسائل الملامسة للمواد الغذائية و جميع مواد التنظيف الخاصة بها ) ، (المرسوم التنفيذي رقم 97-494 المؤرخ في 21 ديسمبير

1997 المتعلق بالوقاية من الأخطار الناجمة من استعمال الألعاب)، (المرسوم التنفيذي رقم 97-494 المؤرخ في 21 ديسمبير 1997 المتعلق بالوقاية من الأخطار الناجمة من استعمال الألعاب )..فوجود هذه الالتزامات يوسع من فرص المستهلك في الحصول على التعويض عما قد يلحقه من أضرار جراء اقتنائه واستعماله لهذه المنتوجات والخدمات.

## المبحث الثالث: الضمانات القانونية أثناء و بعد تنفيذ عقد الإستهلاك:

كغيره من العقود يرتبط تنفيذ عقد الإستهلاك بمراحل متتالية، غير أنه لا يمكن تصور مرحلة أولية للتفاوض. و إنما تتمثل مراحل تنفيذه في مرحلة تنفيذه و مرحلة مابعد العقد.

### المطلب الأول: الضمانات القانونية أثناء تنفيذ عقد الإستهلاك:

يعد مبدأ تنفيذ العقد بحسن نية أصلا عاما من أصول القانون، ويقصد بالنية في نطاق العقود، اتجاه إرادة المتعاقد، عن علم، إلى إحداث نتيجة معينة.وعليه فالنية موقف إيجابي وتعتبر بمثابة قرار اتخذه المتعاقد، بعدما استعرض في ذهنه جملة الخيارات المتاحة له واختار منها ما يناسب تحقيق الغرض الذي يسعى إلى تحقيقه.يتعين على القاضي استظهار ما ترمي إليه. ويتحدد المعيار الموضوعي لحسن أو سوء النية بمدى مراعاة مقتضيات حسن النية أو عدم مراعاتها، تلك المقتضيات التي تقوم على دعائم أخلاقية ثابتة ومبادئ دينية راسخة يؤمن بها المجتمع تتصف بالعمومية والتجريد، وتقوم مقام القواعد القانونية دون حاجة إلى نص تشريعي، كالوفاء بالعهد، والأمانة، والثقة المشروعة، والإخلاص وشرف التعامل ونزاهته، والتعاون، وحسن الأداء وغيرها.

و لقد نص المشرع على هذا المبدأ في المادة 107 من التقنين المدني بقولها " يجب تنفيذ العقد وفقا لما اشتمل عليه و بحسن نية و لا يقتصر العقد على إزام المتعاقد بما ورد فيه فحسب، بل يتناول أيضا ما هو من مستلزماته وفقا للقانون، و العرف و العدالة، بحسب طبيعة الإلتزام..."

فتنفيذ العقد إذن مرتبط إلى حد بعيد بنية المتعاقدان و نيتهما في تنفيذه بكل أمانة و بحسن نية، و إذا كان ذلك من منطلق قانوني فإن مرجعه و أصوله تستند إلاى ضوابط أخلاقية. و هو ما يمكن استبانته من خلال نص المادة سالفة الذكر التي تنطلق من النص لتعود إلى مبادئ أخلاقية و دينية.

**المطلب الثاني: الضمانات القانونية بعد تنفيذ عقد الإستهلاك:**

تبقى الإلتزامات االقانونية المترتبة على عاتق العون الإقتصادي قائمة لا يؤثر فيها قيام العقد من عدمه لأنها التزامات قانونية و ليست التزامات عقدية مرتبطة أساسا بحماية قانونية مقررة لفائدة المستهلك و لا تسقط أبدا بل تبقى قائمة على عاتق المهني.

**المبحث الرابع: الطبيعة القانونية لعقد الاستهلاك:**

يشترط في عقد الاستهلاك وفقا للقواعد العامة اقتران إرادتين متطابقتين، أي وجود إيجاب معين و قبول مطابق، فالأصل بذلك وجود الرضائية، و لكن قد يكون هناك احتكار للسلعة أو الخدمة فيكون العقد بذلك عقد إذعان فقد يكون القبول مجرد إذعان لما يمليه الموجب، و لا نعني بهذا أن القبول في هذه الحالة لا يعد رضاء ، و لكن نريد أن نقرر أن القابل للعقد لم يصدر قبوله بعد مناقشة و مفاوضة مع الموجب كما يحصل عادة في العقود الخرى، بل هو في موقفه من الموجب لا يستطيع إلا أن يأخذ أو يدع. و لما كان في حاجة إلى التعاقد على شيء لا غنا عنه فهو مضطر إلى الاذعان و القبول، فرضاءه موجود، و لكنه يكاد يكون مكرها عليه، على أن هذا النوع من الاكراه ليس هو المعروف في عيوب الرضاء، بل هو إكراه متصل بعوامل اقتصادية أكثر من اتصاله بعوامل نفسية

و مما تقدم يتبين أن عقود الاذعان لا تكون إلا في دائرة معينة، فهي لا توجد إلا حيث يصدر الإيجاب من متعاقد محتكر – احتكارا فعليا أو قانونيا – شيئا يعد ضروريا للمستهلك.

فعقد التأمين على المخاطر البحرية ترجع شروطه إلى الطرف القوي الذي هو على

علم بالخسائر المحتملة، فيحدد الخطر، و بالتالي يحدد الشروط التي تجعل من عقده وسيلة فعالة لحماية مصالحه .

## المطلب الأول: ماهية عقد الإستهلاك:

تناول الفقه عقد الاستهلاك بتعاريف متعددة اختلفت في صياغتها و اتفقت في تأكيدها على العلاقة القانونية التي تجمع بين أطرافه، و نورد فيما يلي أهم التعاريف التي تناولت عقد الاستهلاك.

### الفرع الأول: مفهوم عقد الإستهلاك:

يعرف عقد الاستهلاك بأنه: "**عقد بين طرفين يسمى الأول المستهلك و يسمى الثاني المهني بموجبه يتلقى الأول من الثاني منتوجا أو خدمة لغرض غير مهني مقابل ثمن معلوم** "

ويمكن تعريف عقود الاستهلاك بأنها **تلك العقود التي يكون موضوعها توريد أو تقديم أشياء منقولة أو مادية أو خدمات لفرد هو المستهلك، وذلك من أجل استخدامه الشخصي أو العائلي والذي لا صلة له بنشاطه التجاري أو المهني .**

و الإستهلاك بهذا المعنى يعتبر نشاطا اقتصاديا يمارسه جميع الأفراد في المجتمع يختلف عن جميع الأنشطة الإقتصادية الأخرى كالإنتاج و الادخار و الاستثمار والتسويق وغيرها من الأنشطة الإقتصادية .

### الفرع الثاني: خصائص عقد الإستهلاك:

إن ما يميز عقد الاستهلاك عن غيره من العقود، هو دخول المستهلك طرفا في علاقة قانونية مع المحترف تضمن له تلبية حاجاته أو حصوله على الخدمة التي يطلبها، إلا أن هذه العلاقة العقدية لا تكون متوازنة ، فيبرز فيها المحترف في مركز المتحكم و القوي بينما

يظهر لنا المستهلك الذي ليس له غاية أخرى إلا الاستهلاك في موضع الضعيف. إذن ما يميز هو عقد الإستهلاك هو العلاقة التي تجمع بين أطرافه، ومحله و كذا طريقة انعقاده والتنظيم القانوني له.

فبالنسبة لأطراف عقد الإستهلاك (المهني والمستهلك) فالثابت أن العلاقة بينهما غير متكافئة وغير متساوية ، ذلك أن المهني يكون في وضع أحسن وأقوى من المستهلك نتيجة ما يملكه من ملاءة مالية وما يحوزه من خبرة علمية وفنية. فيما لا يشكل لنا الطرف المقابل و الذي يمثله المستهلك جهة مكافئة للجهة الأولى، بل تكون طرفا ضعيفا، ليس له حق مناقشة بنود العقد و شروطه و إنما كانت علاقة يمكن القول عنها أنها علاقة سلبية بالنسبة للعقد، فهي لم تشارك إلا في حدود استكمال العلاقة العقدية و حاجتها لوجود طرف ثان يعطي للعقد الحياة.

أما عن محل عقد الإستهلاك فهو الحصول على سلعة أو خدمة للإستعمال الشخصي للمستهلك ،دون الإستعمال المهني. أما عن محل التزام المستهلك فهو مقابل السلعة أو الخدمة .

أما عن كيفية انعقاده فهي مايهمنا أكثر في هذه الورقة البحثية، ذلك أن أغلب عقود الإستهلاك تتم بطريق الإذعان،دون ترك أي متنفس للمستهلك قصد التفاوض أو النقاش حول بنود العقد.

و انطلاقا من المركز القانون الذي يشغله المستهلك بوصفه الطرف الضعيف في الرابطة العقدية لعقد الاستهلاك فقد خصه المشرع الجزائريبآليات قانونية تكفل له الحماية اللازمة والمطلوبة على كل المستويات.

## المطلب الثاني: ظهور عقد الاستهلاك و العلاقة القائمة بين أطرافه.

لقد شكلت البيئة الاقتصادية و ما شهدته من تطور سريع، البيئة الخصبة لظهور صيغة جديدة من التعاقد كان أساسها المشاريع الكبرى التي حلت محل الفرد و تعاقداته البسيطة التي يعرف فيها المهني المستهلك المعتاد على اقتناء سلعته او خدمته معرفة جيدة، واتجاه هذه المشروعات الضخمة بصفة عامة للتعاقد مع جمهور المستهلكين و ليس مستهلكا فردا، فأصبح المهني – صاحب المشروع – صاحب سلطة على السلع و الخدمات التي لا يمكن للمستهلك الكف عن طلبها .

### الفرع الأول: مفهوم عقد الاستهلاك كنموذج من عقود الاذعان:

يعتبر عقد الاستهلاك عقدا حسب القواعد العامة في نظرية العقد، إلا أن خصوصية عملية التعاقد فيه جعلت منه عقدا متميزا حاول الفقه وضع تعريف له، فضلا عن تحديد الطبيعة القانونية لهو سوف نبين ذلك من خلال الفقرتين التالي نبين فيما يلي:

### الفرع الثاني: التوازن العقدي في عقد الاستهلاك:

يعتبر عقد الاستهلاك نمطا من أنماط عقود الاذعان التي ذاعت في عصر الثورة الصناعية، و كنتيجة للحاجة التي كان المستهلك يطلبها باستمرار، و كان يصطدم بتوفرها و لكن بشروط محددة مسبقا و عقود معدة سلفا. ذلك أنه و قبل ظهور حركات حماية المستهلك، فإن الحياة القانونية ظلت خالية من أدوات حماية الطرف الضعيف، بل أن القوانين – حتى في الدول التي كانت تتبنى النهج الاشتراكي البائد – ظلت تتصدر موادها مبادئ و قواعد هي من بنات الفكر الفردي. و التي كان من نتائجها تركيز عدم المساواة السابقة. و لعل أهم مبدأ ساهم في تعميق عدم المساواة بين الأطراف المتعاقدة هو مبدأ سلطان الإرادة، و الذي تلازم في نشأته مع النظام الرأسمالي. بل يمثل هذا المبدأ إحدى دعائمه الأساسية، لما يراه أنصاره من أن الإرادة هي أساس القانون و أساس العقد، و من

اعتبار الفرد هو المحور الذي يرتكز عليه القانون استنادا إلى أنه لما كانت إرادة الفرد حرة، فإنها وحدها كفيلة بإنشاء العقود و ما يترتب عنها من آثار .

فالعقد الذي ينشأ من هذه الإرادة الحرة سيشكل قانونا لها و شريعة لها في تنفيذ بنوده و لما كان هذا المبدأ في مطلق مفهومه يعني تحرير الإرادة من كل قيد، بحيث تنشأ ما تشاء من عقود و تتحمل ما تشاء من التزامات، و تضع ما تشاء من شروط بما تراه يخدم و يحقق مصالحها، فإن الأمر في عقد الاستهلاك لا ينحرف عن هذا النهج، مادام أن كلا من طرفيه كانت تقودهما فكرة واحدة هي تحقيق المصلحة الخاصة و لو على فرض عدم المساواة في الشروط و الأثار المترتبة عنه .

و ما يفرق عقد الاذعان عن العقود الأخرى، أو ما هومهم وضروري فيها هو عدم وجود حوار مسبق أو مساومة سواء من أحد أطرافه أو من الغير بل إن تحديد محتوى العقد و مضمونه كان بإرادة مقصودة، و هذه الإرادة المحددة لأركان العقد لا يعوزها سوى انضمام إرادة أخرى كي تعطي فعالية قانونية إلى تلك الإرادة المنفردة

و عليه فالعلاقة العقدية التي تربط المحترف و المستهلك تقوم على ما أعده الطرف الأول و هو المحترف من بنود و ما وضعه من شروط هي من صميم صنعه في فترات زمنية كافية تمكنه من التنبؤ بكل مراحل تنفيذ العقد. فضلا على ما اكتسبه من خبرة في صياغة العقود نتيجة كثرة تعاملاته و تعاقداته مع شريحة المستهلكين، و التي أصبحت في حقيقة الأمر عقودا نموذجية " contrats types" فالمستهلك الذي لا يملك غير الانضمام للمحترف متى أراد اقتناء السلعة أو الخدمة و هو ما يصنف على أنه ضعف يسجل في حق المستهلك. إن ضعف الطرف المنضم يتولد مبدئيا من ضعف تنبئه و توقعه و إلمامه بمحتوى العقد، إذ بالنسبة إليه فإن الأمر يتعلق بعملية لم يفكر فيها بصورة خاصة إلا قبل فترة وجيزة من إبرام العقد، فهو يتعاقد خاضعا في واقع الأمر إلى الموجب و لم يساهم في تحرير العقد بأكثر من توقيع يؤدي به إلى أن يلعب دورين: دورا إيجابيا و هو إعطاء الحياة

للعقد و وضعه موضع التنفيذ، و آخر سلبيا إذا راعينا ما يتحمله من التزامات ، و ما يعود عليه من حقوق .

**الفرع الثالث: آليات تحقيق التوازن العقدي:**

انطلاقا من الميزة الأساسية لعقد الاستهلاك فقد قرر المشرع أليات قانونية قصد حماية المستهلك في مواجهة المحتكر و ذلك من خلال اعتماده عدة نصوص قانونية تصب كلها في هدف واحد و هو التقليل من وطأة الشروط التعسفية التي يمكن أن تواجه المستهلك أثناء إبرام العقد أو أثناء تنفيذه، و هذه بعض أحكام قانون حماية المستهلك مثالها سحب المنتوجات الخطيرة من السوق و لعل أهم تدخل للقانون يتمثل في إزالة بعض الشروط التعسفية في أنواع العقود (مرسوم تنفيذي رقم 306/ 06 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006 ، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والبنود التي تعتبر تعسفية ) و أحكام أخرى تهدف إلى تعويض الضرر المحقق مثلا في حالة مسئولية ناشئة عن فعل المنتوجات.