المحاضرة الثانية: مفاهيم عامة حول المستهلك

يعدّ المستهلكون الفئة الغالبة في المجتمع، وهم يقتنون ما يحتاجون إليه من سلع وخدمات بشكل دوري، والغالبية منهم لا يتسمون بالوعي المطلق لمعرفة حقوقهم من طرف المتدخلين الذين يهدفون لتحقيق الربح، مما يجعلهم يحيدون عن الأسس والقواعد القانونية الكفيلة بحماية المستهلك.

لذا يستهدف قانون حماية المستهلك إيجاد المناخ المناسب لحسن الأداء الاقتصادي وتحقيق التوازن بين مصلحة كل من المتدخل والمستهلك وبالأخص ضمان حماية المستهلك.

❖ أطراف العلاقة الاستهلاكية:

أولا: المستهلك

يعدّ مفهوم المستهلك من المفاهيم التي أحدثت ثورة على المستوى الفقهي، حيث اختلفت الاتجاهات في وضع تعريف محدد، كما وجد المشرعين صعوبة في تحديد تعريف للمستهلك.

1 -التعريف الفقهي للمستهلك: ظهر نقاش فقهي حول المستهلك، إلا أنه لم يوفق في وضع تعريف موحد، وقد نتج عنه اتجاهين، اتجاه يميل إلى تضييق مفهوم المستهلك، واتجاه آخر يميل إلى توسيعه، وهذا أدى إلى ظهور اتجاه ثالث يحاول التوفيق بينهما.

أ- **الاتجاه الضيق:** يعرف المستهلك أنه ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يحصل أو يستعمل منتجات لأغراض غير مهنية، كذلك الشخص الذي يستعمل أو يقتني أموال أو خدمات لإشباع حاجته الشخصية أو العائلية، فلا يكسب صفة المستهلك من يتعاقد لأغراض مهنته أو مشروعه أو حرفته، فالمعيار الذي اعتمده هذا الاتجاه هو معيار الغرض من التصرف، والذي يسمح بتصنيف شخص بين طائفة المحترفين أو المستهلكين.

ب- **الاتجاه الواسع:** يقصد بالمستهلك كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك، أي كل من يستخدم أو يستعمل مال أو خدمة، ومثال ذلك من يشتري سيارة لاستخدامه الشخصي أو يستعملها في مهنته يعتبر مستهلكا، في حين لا يعتبر مستهلكا من يشتري سيارة من أجل إعادة بيعها فإن السيارة لم تستهلك.

ت- **الاتجاه الوسط في تعريف المستهلك:** هناك اتجاه فقهي حاول التوفيق بين الاتجاهين، وعرف المستهلك بأنه ذلك الشخص الذي يبرم عقود مختلفة من أجل توفير ما يحتاج إليه من سلع ومواد وخدمات وأغذية وأدوية لإشباع حاجاته الضرورية والكمالية الآتية والمستقبلية دون أن تكون لديه نية المضاربة بهذه الأشياء عن طريق إعادة تسويقها ودون أن تتوافر له القدرة الفنية لمعالجة هذه الأشياء وإصلاحها.

2 -التعريف القانوني للمستهلك: القانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فيقري 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، جريدة رسمية العدد15، الصادرة في 08 مارس 2009، المعدل و المتمم بالقانون 18-09 مؤرخ في 10 يونيو 2018، جريدة رسمية، العدد 35 الصادر في 13 جوان 2018. عرف المستهلك في المادة 03 الفقرة 01 على أنه: **"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 يتكفل به".

المستهلك حسب هذا التعريف الذي تبناه المشرع الجزائري هو من يقتني سلعة أو خدمة للاستعمال النهائي لغرضه الشخصي أو شخص آخر أو حيوان يتكفل به، وبهذا تنتفي صفة المستهلك عمن يقتني سلعة أو خدمة لغرض مهني. نستنتج أن المشرع الجزائري تبنى المفهوم الضيق للمستهلك و لإضفاء صفة المستهلك على الشخص حسب القانون لابد من توفر العناصر التالية:

* أن يكون الشخص طبيعي أو معنوي.
* أن يسعى للحصول عن سلعة أو خدمة.
* أن يكون محل الاستهلاك من السلع لأغراض شخصية أو عائلية و ليست تجارية.
* أن يتم اقتناء السلعة أو الخدمة بمقابل أو مجانا.
* أن يتم الاقتناء من أجل الاستعمال النهائي للمنتج

3- التعريف الاقتصادي: يعرف المستهلك عند بعض الاقتصاديين على أنه:" كل فرد يشتري سلعة أو خدمة لاستعماله الشخصي أو الشخص الذي يحوز ملكية السلعةّ، و يعرفه البعض الأخر على أنه كل من يحصل من دخله على سلع ذات طابع استهلاكي يشبع حاجاته الاستهلاكية إشباعا مباشرا".

ثانيا: المتدخـــــل

يتعامل المستهلك بمناسبة العملية الاستهلاكية مع المتدخل باعتباره مقدم المنتوج أو الخدمة فالمتدخل هو الطرف المقابل للمستهلك في علاقة الاستهلاك وفق القانون 09-03.

كان المشرع الجزائري يستخدم لفظ المحترف قبل صدور القانون 09-03، وبصدور هذا الأخير عرف المشرع المتدخل في المادة 03 فقرة 07 على أنه: "**المتدخل كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك**".

ثالثا: المحل في العلاقة الاستهلاكية:

قسم المشرع الجزائري بموجب المادة 03 الفقرة 10 من قانون 09-03 المنتوجات إلى سلع وخدمات، حيث عرفته على أن: "**المنتوج كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا**". وكذلك نص المادة 02 من نفس القانون على أنه: "**تطبق أحكام هذا القانون على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بمقابل أو مجانا...**"، لذا فالمنتوج يتمثل في كل ما يقتنيه المستهلك من سلع وخدمات.

1-السلعة: عرفت المادة 03 الفقرة 17 من القانون 09-03 السلعة على أنها: "**كل شيء مادي قابل للتنازل عنه بمقابل أو مجانا**".

كما عرفها المرسوم التنفيذي رقم 90-39 في المادة 2 الفقرة 02 الذي أطلق عليها تسمية البضاعة على أنها: "**كل منقول يمكن وزنه أو كيله أو تقديره بالوحدة، فيمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية**". يمكن أن تكون جميع الأموال المنقولة محل للاستهلاك، إذا تم اقتناؤها واستعمالها لغرض غير مهني.

المشرع في القانون رقم 09-03 لم يشترط أن تكون السلعة محل للاستهلاك شيئا منقولا، بخلاف ما كان عليه الأمر في ظل المرسوم التنفيذي رقم 90-39 بنصها على أنه: "**كل شيء منقول مادي...**" أي المشرع لم يمنع من أن يكون العقار أو المسكن محلا للاستهلاك، ويخضع بالتالي للحماية الخاصة التي يقررها قانون حماية المستهلك وقمع الغش.

2-**الخدمة:** عرف القانون رقم 09-03 الخدمة على أنها: "**كل عمل مقدم غير تسليم السلعة، حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة**".

كذلك عرفتها المادة 02 الفقرة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 على أنها: "**الخدمة كل مجهود يقدم ما عدا تسليم منتوج، ولو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو دعما له**".

فالخدمة قد تكون مادية مثل الفندقة، التنظيف، الإصلاح، أو مالية مثل القرض، التأمين، أو فكرية مثل العلاج، استشارات قانونية، والخدمة المقصودة هي الخدمة التي تشمل جميع النشاطات التي تقدم كأداءات، فكل هذه الخدمات يمكن أن تكون محلا للاستهلاك طالما أن غايتها هي سد حاجة شخصية للمستهلك أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به، وقد استثنى المشرع صراحة الالتزام بتسليم السلعة من مفهوم الخدمة، وأبقى ذلك التزاما مستقلا يقع على المتدخل(البائع).