المحور الأول: مدخل مفاهيمي للمصطلحات المرتبطة بقانون حماية المستهلك

أولا: المستهلك

1- التعريف الفقهي للمستهلك

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

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 فيفري 2009 ، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، جريدة رسمية العدد 15 ، الصادرة في 08 مارس 2009 ، المعدل و المتمم بالقانون 09-18 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 ولإضفاء 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

ثانيا: المتدخل (المحترف المهني)

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: محل الاستهلاك

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 بال وحدة، 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".

رابعا: عقد الاستهلاك

1- مفهوم عقد الاستهلاك

يعرف عقد الاستهلاك بأنه: "عقد بين طرفين يسمي الأول المستهلك ويسمى الثاني المتدخل 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 لو بنشاطه التجاري أو المهني.

2- خصائص عقد الاستهلاك

إن ما يميز عقد الاستهلاك عن غيره من العقود، هو دخول المستهلك طرفا في علاقة قانونية مع المتدخل تضمن له تلبية حاجاته أو حصوله على الخدمة التي يطلبها، **إلا أن هذه العلاقة العقدية**

لا تكون متوازنة، فيبرز فيها المتدخل في مركز المتحكم والقوي بينما يظهر لنا المستهلك الذي ليس له غاية أخرى إلا الاستهلاك في موضع الضعيف. إذن ما يميز عقد الاستهلاك هو العلاقة التي تجمع بين أطرافه، ومحله و كذا طريقة انعقاده والتنظيم القانوني له.

فبالنسبة لأطراف عقد الاستهلاك المتدخل والمستهلك، فالثابت أن العلاقة بينهما غير متكافئة وغير متساوية، ذلك أن المتدخل 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 والذي يمثله المستهلك جهة مكافئة للجهة الأولى، بل تكون طرفا ضعيفا، ليس له حق مناقشة بنود العقد وشروطه وإنما كانت علاقة يمكن القول عنها أنها علاقة سلبية بالنسبة للعقد، فهي لم تشارك إلا في حدود استكمال العلاقة العقدية وحاجتها لوجود طرف ثان يعطي للعقد الحياة.

أما عن محل عقد الاستهلاك فهو الحصول على سلعة أو خدمة للاستعمال الشخصي للمستهلك، دون الاستعمال المهني.

أما عن كيفية انعقاده فهي مايهمنا أكثر ذلك أن أغلب عقود الاستهلاك تتم بطريق الإذعان دون ترك أي متنفس للمستهلك قصد التفاوض أو النقاش حول بنود العقد .وانطلاقا من المركز القانوني الذي يشغله المستهلك بوصفه الطرف الضعيف في الرابطة العقدية لعقد الاستهلاك فقد خصه المشرع الجزائري بآليات قانونية تكفل له الحماية اللازمة والمطلوبة على كل المستويات.

3- التوازن العقدي في عقد الاستهلاك

يعتبر عقد الاستهلاك نمطا من أنماط عقود الإذعان وعليه فالعلاقة العقدية التي تربط المتدخل والمستهلك تقوم على ما أعده الطرف الأول وهو المتدخل من بنود وما 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 وتعاقداته مع شريحة المستهلكين، والتي أصبحت في حقيقة الأمر عقودا نموذجية " contrats types" فالمستهلك الذي لا يملك غير الانضمام للمتدخل متى أراد اقتناء السلعة أو الخدمة وهو ما يصنف على أنه ضعف يسجل في حق المستهلك.

إن ضعف الطرف المنضم يتولد مبدئيا من ضعف تنبئه وتوقعه وإلمامه 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 ولم يساهم في تحرير العقد بأكثر من توقيع يؤدي به

إلى أن يلعب دورين: دورا إيجابيا وهو إعطاء الحياة للعقد ووضعه موضع التنفيذ، وآخر سلبيا إذا راعينا ما يتحمله من التزامات، وما يعود عليه من حقوق.

4- آليات تحقيق التوازن العقدي

انطلاقا من الميزة الأساسية لعقد الاستهلاك (كونه عقد إذعان) فقد قرر المشرع أليات قانونية قصد حماية المستهلك في مواجهة المتدخل وذلك من خلال اعتماده عدة نصوص قانونية تصب كلها في هدف واحد وهو التقليل من وطأة الشروط التعسفية التي يمكن أن تواجه المستهلك أثناء إبرام العقد أو أثناء تنفيذه، ويظهر ذلك في أحكام قانون حماية المستهلك.