جـــــــــــــامعة زيان عاشور- الجلـفة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

المحاضرة الأولى والثانية

- تطور حركة حماية المستهلك

- مفهوم المستهلك

موضوعة عبر الخط

موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر حقوق

تخصص قانون الأعمال

من إعداد :

الدكتور درماش بن عزوز

أستاذ محاضر صنف (أ)

الموسم الجامعي : 2022/2021

المحاضرة الأولى

تطور حركة حماية المستهلك

لم يكن مصطلح المستهلك معروفا في القانون ولم تحظى حمايته بعناية واهتمام الباحثين فضلا عن المشرع، حيث لم يكن محل إشكال إلا ببداية ظهور حوادث الاستهلاك والأضرار المتكررة التي أصبحت تنتشر بفعل المنتجات والسلع المعيبة.

قبل تعريف المستهلك والذي نستطيع من خلاله تحديد نطاق تطبيق قواعد قانون حماية المستهلك، ينبغي التطرق أولا إلى التطور الذي شهدته حركة حماية المستهلك منذ نشأتها إلى غاية صدور التشريعات الخاصة بحماية المستهلك.

تعتبر حركة حماية المستهلك حركة حديثة يقصد بها تلك الجهود الرامية إلى تدعيم وترقية حماية المستهلكين في علاقتهم بالمنتجين وانتزاع أكبر قدر من حقوقهم المهدورة باعتبارهم الطرف الأضعف في تعاملاتهم الاقتصادية. وقد كانت الولايات المتحدة الأمريكية نقطة الانطلاق لميلاد حركة حماية المستهلك بالنظر للنمو الكبير الذي شهده النظام الاقتصادي الرأسمالي هناك، وما نجم عنه من مخاطر وأضرار مست على الخصوص طائفة المستهلكين. بالإضافة إلى عوامل أخرى أدت إلى نشأة حركة حماية المستهلك نذكر من بينها:- كثرة حوادث الاستهلاك بسبب انعدام الأمان في السلع والخدمات.

- انعدام المعلومات الكافية في السلع والخدمات المعروضة.
- عدم الاكتراث بالشكاوى المقدمة من طرف المستهلكين خاصة المتعلقة بحوادث الاستهلاك
- الاهتمام برفع مستوى معيشة الفرد الذي يعتبر من آثار النظام الرأسمالي الصارم.

المبحث الأول : مراحل تطور حركة حماية المستهلك

مرت حركة حماية المستهلك بالمراحل التالية :

المطلب الأول : مرحلة ما قبل وعي المستهلك بحقوقه

تمتد هذه المرحلة من العصور القديمة إلى أواخر القرن 19 عشر، وقد ساد فيها الاعتقاد بأنه ليس للناس الحق في المطالبة بأكثر مما هو متوفر من الحقوق، وقد أصّل العديد من الفلاسفة وعلماء الاقتصاد لهذا الاتجاه، كان من أبرزهم آدم سميت الذي نادى بضرورة المنافسة الحرة والتوازن التلقائي للعرض والطلب وفق مبدأ المنافسة الحرة.

المطلب الثاني : مرحلة وعي جمهور المستهلك

تمتد هذه المرحلة من أواخر القرن 19 عشر إلى غاية ستينيات القرن الماضي. شهدت هذه المرحلة بداية ميلاد حركة حماية المستهلك بالخصوص في الولايات المتحدة الأمريكية، وسميت بمرحلة وعي جمهور المستهلكين نظرا للتغيّر الذي بدأ يظهر في النظر إلى مشاكل الاستهلاك، وقد تجسّد ذلك من خلال ظهور وتكوين جمعيات خاصة لأول مرة بحماية المستهلكين، والتي كان لها أثر كبير في ترقية وتنمية حقوق المستهلكين من خلال الضغط الذي مارسته على الكونغرس وعلى الإدارة الأمريكية في كل مرة وأدت لاستجابة هذه الأخيرة في كثير من الأحيان لمطالب تلك الجمعيات والحركات[1].

[1] محمد بودالي، الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر " دراسة مقارنة "، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص 2002-2003 كلية الحقوق – جامعة سيدي بلعباس – الجزائر، ص 13

الفرع الثالث : مرحلة بلورة حقوق المستهلك

تمتد هذه المرحلة من ستينيات القرن الماضي إلى يومنا هذا، وتميزت بالخصوص باستجابة التشريعات لمطالب جمعيات حماية المستهلك، وهكذا أصدرت تشريعات في الولايات المتحدة الأمريكية، امتدت بعدها إلى كندا ودول الاتحاد الأوربي، ثم انتشرت بأواخر القرن الماضي في باقي دول العالم. وقد تضمنت هذه التشريعات حقوقا للمستهلكين لعل أهمها :

- الحق في الأمان : أي حق المستهلك في حمايته من السلع الضارة بصحته وحمايته.
- الحق في الإعلام : بمعنى حق المستهلك في الحصول على معلومات موضوعية كافية عن المنتوجات والخدمات المعروضة عليه وحمايته من الإشهار الخادع والمضلل.
- الحق في الاختيار: ومعناه حق المستهلك في الاختيار بين السلع بقصد الحصول على سلعة أو خدمة ذات جودة تلبي رغباته المشروعة مقابل سعر معقول.
- حق الاستماع للمستهلك: ومعناه أن الحكومة ستأخذ مطالب المستهلكين بعين الاعتبار عند ووضعها لسياسة الحكومية وقد تجسد ذلك في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال الرسائل السنوية التي اعتاد قادتها بعثها إلى الكونغرس الأمريكي يؤكدون فيها على ضرورة الاهتمام والحرص على حقوق المستهلك.

المبحث الثاني : تطور حركة حماية المستهلك في الجزائر[2]

من خلال التطور الذي شهدته التشريعات الخاصة بحماية المستهلك في الجزائر، نستطيع أن نميّز بين مرحلتين أساسيتن :

المطلب الأول : مرحلة ما قبل صدور القانون رقم 02/89

تميزت هذه المرحلة بصدور القوانين العامة، التي حتى وإن لم توفر للمستهلك الجزائري حماية مباشرة إلا أنها ساهمت بشكل كبير في حماية فئة المستهلكين من خلال بعض قواعدها التي تم إضافتها لقوانين حماية المستهلك ما فعل المشرع الفرنسي من خلال قانون الاستهلاك الصادر في 1993 من أهمها :

- الأمر رقم 74/75 والذي عدل قانون العقوبات الجزائري حيث استحدث بعض الجرائم منها الغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية والطبية وذلك من خلال المواد من 423 إلى 435 من قانون العقوبات.
- الأمر رقم 65/76 المتعلق بتسميات المنشأ، وهي نوع من أنواع الملكية الفكرية، وكان الغرض منها بالأساس حماية المنتج الأصلي من التقليد والغش والتزوير، لكن من خلال حماية المنتج يتم ضمان حماية المستهلك بصفة غير مباشرة.
- الأمر رقم 45/75 المتضمن للقانون المدني الجزائري، حيث تضمن الكثير من القواعد والنصوص ذات الصلة الوثيقة بحماية المستهلك، من أهمها : التدليس، والسكوت التدليسي، والالتزام بالإعلام، والأحكام الخاصة بضمان العيوب الخفية.

الملاحظ خلال هذه الفترة هو غياب أي نصوص أو قواعد مباشرة لحماية المستهلك، ولم يكن مصطلح المستهلك أو المنتج مستعملا، بل كانت تستعمل مصطلحات أخرى مثل البائع والمشتري.

---

[2] محمد بودالي، الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر " دراسة مقارنة "، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص 2002-2003 كلية الحقوق – جامعة سيدي بلعباس – الجزائر، ص 13

المطلب الثاني : مرحلة ما بعد صدور القانون رقم02/89

صدر القانون رقم 02/89 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك واحتوى على 30 مادة واهم الحقوق التي تضمنها هذا القانون نذكر ما يلي :

- حق المستهلك في سلامته من المخاطر التي تمس صحته وأمن.
- حق المستهلك في توفير المنتوج أو الخدمة على المقاييس أو المواصفات القانونية.
- حق المستهلك في الضمان القانوني للمنتوج أو الخدمة.
- الاعتراف بحق المستهلك في التمثيل وحق التقاضي في إطار جمعيات حماية المستهلك وتلي

هذا القانون مجموعة من المراسيم التنفيذية نذكر منها:

-المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش

-المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات

-المرسوم التنفيذي رقم 366/90 المتعلق بوسم المنتوجات الغذائية وعرضها

-المرسوم التنفيذي رقم 41/92 يحدد شروط إنتاج مواد التجميل والتنظيف البدني وتكييفها وتسويقها في السوق الوطنية إلى غير ذلك من المراسيم التنفيذية التي لا يكفي المقام هنا للتعرض لها بالتفصيل

المطلب الثالث : صدور القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش

لضمان حماية أفضل للمستهلك والقضاء الممارسات التجارية المنافية للقانون، أصدر المشرع الجزائري القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

وتطبيقا لبنود هذا القانون، ألزم المشرع كل متدخل في عملية الإنتاج والتسويق للسلع والخدمات، باحترام سلامة هذه المواد ومطابقتها للشروط الفنية، وكذا إعلام المستهلك بكل البيانات والمعلومات الأساسية حول كل منتوج معروض أو موضوع للبيع.

ونص على تطبيق قواعد هذا القانون على كل مادة أو خدمة موجهة للاستهلاك (بثمن أو مجانا).

كما أوجب على المنتج في هذا القانون ما يلي :

- إلزامية النظافة والنظافة الصحية (المواد06-07).
- ضمان أمن المنتوجات (المادة 09).
- مراقبة مطابقة المواد قبل وضعها لاستهلاك (المادة 12).
- ضمان ما بعد البيع والخدمة ما بعد البيع (المواد13-16).
- ضمان تجربة المنتوج (المادة 15).
- ضمان إعلام المستهلك (المواد 17-18).

الوسائل المسخرة من أجل احترام هذه البنود

1- تفعيل جمعيات حماية المستهلك(المادة 21).

2- إنشاء مجلس وطني لحماية المستهلك (المادة 24).

3- جهاز الرقابة: ضباط الشرطة، الأعوان المخول لهم بنص قانوني، أعوان قمع الغش مرخصين لمراقبة مطابقة المنتوجات بأي وسيلة وفي أي وقت وكذا في أي مرحلة من مراحل عملية وضع المنتوجات للاستهلاك (المادتين 25 و29).

4- الإجراءات الوقائية المتخذة : السحب والحجز (المادتين 55 و57).

5- العقوبات (المواد من 68 إلى 95).

المحاضرة الثانية

مفهوم المستهلك

يرى علماء الاقتصاد أن كل إنسان مستهلك، وأن الاستهلاك يمثل المرحلة الأخيرة من العملية الاقتصادية والتي تختلف عن عمليتين سابقتين هما : الإنتاج والتوزيع اللتين تهدفان إلى جمع وتحويل الثروات.

ولا نجد لدى علماء الاقتصاد ذلك الخلاف الشديد في تحديد مفهوم المستهلك عند رجال القانون، فالمستهلك عندهم هو الذي يستعمل السلع والخدمات ليفي بحاجاته ورغباته، وليس بهدف تصنيع السلع الأخرى التي اشترها، وهو الفرد الذي يمارس حق التملك والاستخدام للسلع والخدمات المعروضة للبيع في المؤسسات التسويقية.

وإذا كان مفهوم المستهلك يحظى بهذا الإجماع لدى الاقتصاديين فانه يمثل موضوع خلاف في الفقه والقضاء والتشريع، وذلك بسبب أن صفة المستهلك قد تطلق على من يقتني مالا أو خدمة لسد حاجته الشخصية أو العائلية، كما تطلق على من يفعل ذلك لأغراض حرفته أو صناعته، ولأن المستهلكين لا يشكلون فئة ثابتة، تبدو أهمية تحديد مفهوم المستهلك ليس فقط كمعيار لتحديد تطبيق النصوص الخاصة بحماية المستهلك من حيث الأشخاص ومن حيث الموضوع ولكن تبدو أهمية ذلك من أجل فهم قانون حماية المستهلك ذاته.

وتظهر أهمية تحديد مفهوم المستهلك عمليا وبشكل خاص عند تحديد الشخص الذي يستفيد من قواعد الحماية التي تضمنها قانون حماية المستهلك وفي مدى الاعتراف بحق التقاضي لجمعيات المستهلكين.

ولعل هذه الصعوبة في تحديد مفهوم المستهلك هي التي دفعت بالبعض إلى وصفه بأنه مفهوم غير محدد ويستحيل تعريفه على أساس صعوبة التمييز بين المستهلك والمحترف وصعوبة تحديد الغرض المقصود من الاقتناء.

المبحث الأول : تحديد مفهوم المستهلك في قانون الاستهلاك الفرنسي

باستقراء مراحل تطور قانون حماية المستهلك نستطيع أن نرصد اتجاهين رئيسين يتنازعان مفهوم المستهلك في فرنسا، وهما اتجاه موسع واتجاه مضيق ونستعرض لكل منهما تباعا.

المطلب الأول : الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك

وقد ساق هذا الاتجاه مع بداية ظهور الدعوة الى حماية المستهلك وتجسد في نداء الرئيس الأمريكي الأسبق Kennedy من أن المستهلكين هم نحن جميعا.

ويعتبر على الأخص مستهلكا – وفقا لهذا الاتجاه – كل شخص يتعاقد بغرض الاستهلاك أي بغرض اقتناء أو استعمال مال[3]، أو خدمة فيعتبر مستهلكا من يقتني سيارة لاستعماله الشخصي ومن يقتنيها لاستعماله المهني، مادام أن السيارة تستهلك في الحالتين عن طريق الاستعمال[4].

ووفقا لهذا المفهوم يعتبر مستهلكا : المحترف الذي يتصرف " خارج مجال اختصاصه المهني " وذلك على أساس أن هذا المحترف غير المتخصص يظهر كذلك في الواقع ضعيفا مثله مثل المستهلك العادي، كالفلاح الذي يعقد تأمينا على زراعته، والتاجر الذي يقيم نظاما للإنذار

[3] – درج المشرع الجزائري على إطلاق مصطلح " منتوج " في قانون حماية المستهلك للدلالة على المال ... و هو مصطلح اقتصادي على عكس " المال " و هو المصطلح من المصطلحات الكلاسيكية للقانون المدني .

[4] – السيد عمران (السيد محمد) ، حماية المستهلك أثناء العقد ، منشأة المعارف 1986 ، ص 08 .

في محله، والمحامي الذي يشتري أجهزة إعلامية لمكتبه ... فالفلاح والتاجر والمحامي في الأمثلة المذكورة يتصرفون خارج إطار اختصاصهم، فهم إذن مشترون عاديون.

وقد يجدون أنفسهم في مواجهة متعاقد محترف، ويكونوا بالتالي في وضعية ضعف تشبه وضعية المستهلك العادي.

ويستند أنصار هذا الاتجاه إلى أن القضاء الفرنسي اتجه إلى تمديد قانون الاستهلاك ليشمل بالحماية الأشخاص الذين يتصرفون لغرض مهني ولكن " خارج اختصاصهم المهني".

بل إن البعض ذهب إلى حد المناداة بتوسيع دائرة الإفادة من قواعد الحماية لتشمل جميع المتعاقدين " الأضعف اقتصاديا " على أساس أن قرينة الضعف التي يتحدد بناء عليها مفهوم المستهلك، هي قرينة بسيطة الأمر الذي يحتم دراسة كل حالة على حدة لتحديد من هو المستهلك.

وقد عاب أنصار الاتجاه المضيق هذا التوسع غير المبرر في نطاق قانون الاستهلاك ورأوا أن الاعتداد بالمؤهلات الخاصة بكل مستهلك من شانه أن يثير نزعات لا نهاية لها وينزع عن قانون الاستهلاك فعاليته.

وهو ما يقودنا إلى الحديث عن مفهوم المستهلك لدى أنصار الاتجاه المضيق قبل أن نتطرق فيما بعد، إلى موقف القضاء في فرنسا من هذين الاتجاهين.

المطلب الثاني : الاتجاه المضيق لمفهوم المستهلك

وفقا لهذا الاتجاه فان المستهلك هو الزبون غير المحترف للمؤسسة أو المشروع. والمستهلك هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري للقانون الخاص، والذي يقتني أو يستعمل الأموال أو الخدمات لغرض غير مهني أي لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية[5].

وعلى ذلك لا يكتسب صفة المستهلك وفقا لهذا المفهوم، من يتعاقد لأغراض مهنية كإيجار محل تجاري أو شراء سلع لإعادة بيعها ..

إذن فالمعيار الذي اعتمده هذا الاتجاه هو معيار الغرض من التصرف والذي يسمح بتصنيف شخص ما بين طائفة المحترفين أو طائفة المستهلكين.

وبناء على ذلك لا يعتبر مستهلكا وفقا لهذا الاتجاه الشخص الذي يقتني مالا أو خدمة لغرض مزدوج، أي مهني وآخر غير مهني : كأن يشتري وكيل عقاري سيارة يستعملها ليس فقط من أجل جولاته المهنية، ولكن أيضا من أجل نقل أسرته، وهذا ما يسمى بالاستعمال المختلط.

وذهب البعض إلى حد رفض صفة المستهلك حتى عمن يتصرف جزئيا لأغراض مهنية كما لا يعتبر مستهلكا، ولا يستفيد من قواعد الحماية الشخص الذي يتصرف لغرض مهني حتى و لو كان خارج مجال اختصاصه.

ومن بين الحجج التي يستند إليها أنصار هذا الاتجاه :

- أن المحترف الذي يتصرف خارج مجال اختصاصه لن يكون أعزلا من كل سلاح مثل المستهلك، وأن المحترف الذي يتصرف من أجل حاجات مهنية سيكون أكثر تحفزا من الشخص الذي يتصرف لغرض خاص، وبالتالي سيحسن الدفاع عن نفسه.

- كما أنه لمعرفة ما إذا كان المحترف يتصرف داخل مجال اختصاصه أو لا، فإن ذلك يتطلب البحث في كل الحالات حالة بحالة، وهو أمر لا يخلو من الغرر، علما أن المتعاقدين هم في حاجة ماسة – مسبقا – لمعرفة القانون الواجب التطبيق على روابطهم التعاقدية.

- فضلا عن أن التصور الضيق لمفهوم المستهلك من شانه أن يؤدي إلى تحقيق الأمن القانوني المنشود، والذي لا يتحقق في ظل تبني مفهوم واسع.

وأنه إذا تصادف ووجد محترف في وضعية ضعف، فإن ذلك يستدعي حمايته بقواعد خاصة، لا بقواعد قانون الاستهلاك التي تقتصر على حماية المستهلكين وحدهم دون غيرهم[6].

---

[5] – وقد اختارت هذا التعريف لجنة إعادة صياغة قانون الاستهلاك في فرنسا و التي أنشأت بموجب مرسوم مؤرخ في : 1982/02/25 .

هذا ويميل إلى الأخذ بهذا المفهوم الضيق للمستهلك، إضافة إلى غالبية الفقهاء، القضاء في فرنسا إذ صدرت أحكام قضائية تؤيد هذا المعنى الضيق للمستهلك في مجالات السعي التجاري، الشروط التعسفية والائتمان.

المطلب الثالث : موقف القضاء الفرنسي

لقد انتقل الخلاف الفقهي حول مفهوم المستهلك بسبب عدم وجود تعريف محدد له في القانون الفرنسي إلى ردهات المحاكم والتي وجدت بين أيديها نص المادة 35 من قانون 10 جانفي 1978 المتعلق بالشروط التعسفية، والتي جاء فيها أن نصوص هذا القانون تتعلق فقط " بالعقود المبرمة بين المحترفين وغير المحترفين أو المستهلكين"، فنشأ جدل فقهي وقضائي حول مفهوم غير المحترف (أو غير المهني)، ومدى علاقته وتأثيره في مفهوم المستهلك، وهل غير المحترف هو نفسه المستهلك أم أنه يقصد به مفهوما آخر هو وسط بين المستهلك؟

بداية اعترف البعض بصعوبة تحديد غير المحترف كما ذهب أنصار المفهوم الضيق إلى القول بأن غير المحترف والمستهلك يؤديان معنى واحدا بينما ذهب آخرون إلى أن المشرع قصد بغير المحترف كل شخص يتعاقد أثناء ممارسته لمهنة تختلف عن مهنة المتعاقد الآخر، على أساس أن هذا المحترف أو الأصح غير المحترف يبدو في الواقع مثله مثل أي مستهلك عادي ضعيفا وجاهلا.

وقد اتجهت محكمة النقض الفرنسية في البداية إلى تبني المفهوم الضيق على أساس أنه وحده الذي يبرم عقد استهلاك من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو العائلية، يجوز له أن يستفيد من الحماية القانونية التي يبقى نطاقها محدودا.

ولم يكد يمر عام واحد على قرارها السابق – والذي ذهبت بموجب إلى حرمان وكيل عقاري من الحماية المقررة للمستهلكين بوصفة محترفا لا مستهلكا – حتى عدلت عن موقفها هذا عام 1987، وأفادت وكيلا عقاريا – لا يختلف عن سابقه – قام بشراء جهاز للإنذار لحماية محلاته، من قواعد الحماية بوصفه مستهلكا مؤهل لنقض الشروط التعسفية الواردة في العقد " لأنه وتناسبا مع مضمون العقد موضوع النزاع فإنه يوجد في نفس حالة الجهل مثله أي مستهلك آخر"

وهكذا كرس القضاء في فرنسا مفهوما جديدا للمستهلك هو " المحترف – المستهلك " – La notion de professionnel consommateur

وأخيرا ومنذ 1995 فإن محكمة النقض الفرنسية أصبحت تستعمل في قراراتها صيغة جديدة تتمثل في عدم اعتباره مستهلكا وبالتالي لا يستفيد من قواعد الحماية كل شخص يبرم عقدا " ذو صلة مباشرة مع نشاطه المهني".

وقد استقت محكمة النقض هذا المعيار من التشريع المنظم للسعي التجاري الصادر بتاريخ 31 ديسمبر 1989 والذي تم إدراجه في المادة 121 – 22 من قانون الاستهلاك ثم وسعت محكمة النقض استعماله بخصوص القواعد المتعلقة بالشروط التعسفية وكذا تلك المتعلقة بالائتمان.

وقد استخلص الفقهاء – بمفهوم المخالفة للمعيار السابق – أن قواعد الحماية تطبق حينما لا يكون للعقد الذي يبرمه المحترف سوى صلة غير مباشرة مع المهنة، وإن كان في غالب الأحيان يقضي باعتبار هذه الصلة مباشرة .

تلك هي إذن صورة المستهلك في نظر الفقه والقضاء في فرنسا يتنازعها تياران موسع ومضيق، وقد ضاق أنصار التضييق ذرعا من اتجاه محكمة النقض الفرنسة نحو توسيع مجال الحماية وحتى أدى في رأيهم إلى " تفجر " مفهوم المستهلك والذي أصبح يتغير مع تغير نصوص الحماية فمفهوم المستهلك في الحماية من الشروط التعسفية ليس هو ذاته في القرض، وهكذا دواليك المستهلك بالنسبة للمواضيع الأخرى التي يتضمنها قانون الاستهلاك، مما جعل القانون الفرنسي في حاجة إلى مفهوم موحد للمستهلك تجتمع حوله نصوص الحماية المختلفة يؤدي إلى تحقيق التناسق بينها .

وباجتهادها الأخير تكون محكمة النقض قد اتجهت نحو تبني المفهوم المضيق للمستهلك.

---

[6] – و الذي صدر بموجب القانون 23/78 المؤرخ في 10 جانفي 1978 و الذي أطلق عليه : loi scrivener نسبة إلى السيدة sceivener و التي كانت آنذاك تشتغل منصب سكرتيرة دولة مكلفة بالاستهلاك .

المبحث الثاني : تحديد مفهوم المستهلك في القانون الجزائري

بعد استجلاء أهم التعاريف التي صاغها المشرع الجزائري من خلال قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والقانون السابق 02/89 والمراسيم الملحقة به، نتطرق لعناصر تعريف المستهلك كما جاءت في المادة 03 في فقرتها الأولى من قانون 03/09.

وقد أوردت المادة 03 من قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش تعريفا للمستهلك جاء فيها 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 ". وبإيراده لهذا التعريف، يكون المشرع الجزائري قد خالف غالبية التشريعات التي تركت أمر التعريف للفقه والقضاء، وبالتالي جنب الباحثين عناء البحث عن تعريف ملائم و قيد أمر التعريف للفقه والقضاء بتعريفه السابق وتلك عادة درج عليها مشرعنا في الكثير من القوانين وهو أمر ينبغي أن يقلع عنه باعتبار أن ذلك من مهام الفقه و القضاء.

المطلب الأول : شخص طبيعي أو معنوي، يقتني بمقابل أو مجانا

إن القراءة الأولية للتعريف الذي أورده المشرع الجزائري تبين أن هناك نوعا واحدا من المستهلكين وهو المقتني فقط لمنتوج أو خدمة أما (المستعمل) فلا يشمله التعريف، وبالتالي لا تشمله قواعد الحماية الخاصة الواردة في قانون حماية المستهلك، وذلك رغم تسليم جميع القوانين المقارنة بدخول المستعمل في مفهوم المستهلك، بوصفه يمثل الشريحة الكبرى من المستهلكين.

فالمستهلك الذي يقتني هو غالبا من يستعمل المال أو الخدمة، ولكن كثيرا ما يتم الاستعمال لهذا المال أو الخدمة من قبل الغير، كأفراد أسرة المقتني أو الجماعة التي ينتمي إليها والذين هم من الغير بالنسبة للعقد المبرم بين المقتني والمحترف، لذلك وجب تدارك هذه النقيصة التي جاءت في التعريف حتى يتحدد مجال تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث الأشخاص بشكل جلي وواضح، فيشمل المقتني والمستعمل على حد سواء.

ولا شك أن هذه المنتجات أو الخدمات يوفرها ويقدمها في الغالب محترف ولذلك اتجه البعض إلى القول بوجود عقد بين المقتني (أو المستعمل) و بين المحترف أسموه " عقد الاستهلاك ".

وسواء اقتنى أو استعمل فان المستهلك هو دائما شخص طبيعي، كما أن الغرض غير المهني يفترض في الواقع وجود حاجات شخصية، والتي هي أصلا حاجات الشخص الطبيعي، وهو ما يفسر اقتصار الاستفادة من بعض النصوص في فرنسا على الأشخاص الطبيعية وخاصة في مجال السعي التجاري والائتمان الاستهلاكي والشروط التعسفية، غير أن ذلك لا يمنع من بسط الحماية لتشمل الأشخاص الاعتبارية للقانون الخاص كالجمعيات ذات الأغراض غير المالية، وقد ذهب القضاء في فرنسا إلى حد اعتبار الحزب السياسي مستهلكا، وهو الأمر الذي استجاب له المشرع من خلال القانون الجديد 03/09 حيث أضاف الشخص المعنوي، الذي لم يتضمنه التعريف القديم من خلال المادة 9/2 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق بمراقبة النوعية و قمع الغش.

المطلب الثاني : سلعة أو خدمة

استخدم المشرع مصطلح سلعة أو خدمة بنص المادة 03 من القانون الجديد 09 /03 بعدما كان يستخدم مصطلح منتوجا أو خدمة وعرّف المنتوج في نص المادة 1/2 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش بأنه " هو كل ما يقتنيه المستهلك من منتوج مادي أو خدمة "

يتضح من خلال هذه التعاريف كلها مدى اتساع نطاق تطبيق مفهوم المستهلك وقانون حماية المستهلك من حيث الموضوع فكل الأموال يجوز أن تكون محلا للاستهلاك ما دام أنه تم اقتناؤها أو استعمالها لغرض غير مهني.

وتشمل السلعة أو المنتوج كل المنقولات المادية، ولا يقتصر على الأشياء التي تستهلك بأول استعمال لها كالغذاء، وإنما تشمل المنتجات التي تهتلك بمرور الزمن كالسيارات والأجهزة المنزلية وغيرها.

بقيت مسألة العقارات أو المسكن وهل يمكن اعتبارها سلعة منتوجا، هناك من يذهب إلى[7] اعتبارها سلعة أو منتوجا قابلا للاستهلاك، ويخضع بالتالي المستهلك للحماية الخاصة التي يقررها قانون حماية المستهلك بالنظر إلى الأهمية التي يحتلها المسكن في حياة الناس اليوم، وبالنظر إلى أن بيع المسكن أو إيجاره عملية أصبح يشرف عليها محترفون متخصصون، يتفوقون فيها على المستهلك العادي، ويبدو هذا الأخير فيها في وضعية الجاهل الضعيف الذي يحتاج إلى الحماية.

إضافة إلى السلعة أو المنتوج قد يقع الاستهلاك على أداء خدمة معينة، وقد عرف المشرع الجزائري الخدمة في المادة 16/03 من القانون الجديد 03/09 بأنها "كل عمل مقدم، غير تسليم السلعة، حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة" وقد جاء هذا التعريف مكررا تقريبا لنص المادة 4/2 من المرسوم رقم 39/90 الذي عرف الخدمة بأنها "كل مجهود يقدم ما عدا تسليم منتوج ولو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو دعما له ".

إن مفهوم الخدمة مفهوم غير مألوف في القانون المدني و قد أصبح رائج الاستعمال في القانون الاقتصادي و هو يشمل جميع الأداءات القابلة للتقدير نقدا.

ومع ذلك نستطيع أن نفسر كلمة " مجهود " بالأداء بحث تشمل جميع أنواع الأداءات سواء أكانت ذا طبيعة مادية [8] ، أو مالية [9] ، أو عقلية [10] .

وقد صرح المشرع بإخراج الالتزام بتسليم السلعة أو المنتوج من مفهوم الخدمة وأبقى عليه التزاما مستقلا يقع على عاتق أحد المتعاقدين وهو البائع أو المحترف في عقد البيع بموجب المادة 364 (مدني جزائري) [11] ، تحقيقا للتناسق بين التشريعات.

المطلب الثالث : موجهة للاستعمال النهائي

يكون المشرع بهذه العبارة قد حسم النقاش الذي قبل صدور قانون 03/09 والذي رأى فيه البعض أن المشرع قصد أن يشمل مفهوم المستهلك ليس فقط المستهلك الأخير[12] الذي يتصرف لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية وإنما يشمل أيضا المستهلك الوسيط وهو المحترف الذي يتصرف لأغراض مهنية تتمثل في حاجاته الاستثمارية تمييزا له عن المحترف الذي يستعمل منتجات تدخل في تصنيع منتجات أخرى ليصبح الأمر يتعلق باستعمال منتوج لإعادة التصنيع والإنتاج وليس استعمال منتوج للاستهلاك. وبذلك أفصح المشرع عن موقفه صراحة بأن المستهلك هو فقط من يقتني أو يستعمل السلعة أو الخدمة استعمالا نهائيا.

يكون بذلك المشرع الجزائري قد تبنى التعريف المضيق للمستهلك، ما يؤيد هذا الموقف هو العبارة الموالية في التعريف : " لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به " أي أن الاستعمال ليس بهدف أغراض استثمارية مهنية وإنما يقتصر فقط لسد الحاجات الشخصية أو العائلية.

---

[7] – بالنسبة للأشياء المستعملة Les choses d occasion من الواضح أن التعريفين السابقين لم يشيرا الى عنصر الجدية في المنتوج و بالتالي فإنها تعتبر من قبيل المنتوج المشمول بالحماية .

[8] – كإصلاح الأعطاب أو الغسيل ...

[9] – كالتأمين أو عمليات الائتمان ...

[10] – كالعلاج الطبي و الاستشارات القانونية ...

[11] – و التي نصت على أنه " يلتزم البائع بتسليم المبيع للمشتري في الحالة كان عليها وقت البيع "

[12] – بن عامر (أمينة) ، حماية المستهلك في عقد البيع ، رسالة ماجستير ، جامعة تلمسان 1997-1998 ، ص 15 .

المطلب الرابع : من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به

المعيار الجوهري لتحديد مفهوم المستهلك عن غيره هو الغرض من الاقتناء أو الاستعمال فيعتبر مستهلكا كل من يقتني أو يستعمل سلعة أو خدمة لغرض شخصي أو عائلي أي لغرض غير مهني كشرائه لمواد غذائية قوتا له ولأسرته أو علاجه في مصحة أو عيادة أو شرائه لأجهزة منزلية لبيته أو سيارة سياحية أو يستأجر مسكنا من أجل السكنى أو يعقد قرضا للإنفاق الضروري على نفسه وعلى عائلته ...

وإذا كانت عبارة " من أجل تلبية حاجته الشخصية " واضحة، فإن معنى عبارة " أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به" : هو الغرض العائلي من الاقتناء أو الاستعمال، فعقد الاستهلاك لا يقتصر على أطرافه وهما المحترف والمقتني أو المستعمل، وإنما يشمل الأشخاص الذين هم في كفالة أو المستعمل، والذين تم لفائدتهم عمل الاقتناء أو الاستعمال، والذين ينبغي اعتبارهم مستهلكين وتمتد إليهم الحماية التي توفرها قواعد قانون حماية المستهلك.

كما يشمل عقد الاستهلاك – بحسب التعريف السابق – الحيوان، ويرجع ذلك إلى الأهمية المتزايدة التي أصبح يحظى بها حيوان l'animal de compagnie في وقتنا الحاضر لا بوصفه بضاعة، وإنما بوصفه شريكا وإلى ارتباط حمايته البين بجناية البيئة، وارتباطها الوثيق أيضا بالمصالح البشرية وبالمنافع الاقتصادية التي يحققها ولعله بهذه اللفتة من المشرع يكون قد خرج عن نظرية السابقة للحيوان من اعتباره شيئا من الأشياء في القانون المدني وإنما شخصا " جنينيا " من أشخاص القانون وتمهيدا لميلاد قانون جديد هو قانون داخلي للحيوان بعد أن حظي الحيوان بإعلان عن حقوقه من قبل منظمة اليونسكو عام 1978 [13] .

يضاف إلى ذلك أن عقود الاستهلاك تستلزم التقابل بين التزامات المحترف والمستهلك وأن إيراد التعريف السابق للاقتناء " المجاني " وإن كان يوسع من نطاق الحماية فانه يتناقض مع عقد الاستهلاك، باعتباره عقدا من العقود التبادلية وعقود المعاوضة.

[13] – ومن الواضح أنه لا يدخل ضمن مفهوم المستهلك بالمعنى المتقدم من يقوم بتربية الحيوانات لأغراض تجارية كما هو الحال بالنسبة لمن اتخذ من تربية الأغنام أو الأبقار أو الدجاج مهنة فهو فيها محترف لا مستهلك .