



حماية المستهلك في ظل عقود الاستهلاك

زماموش ندير : طالب دكتوراه

كلية الحقوق - جامعة الجزائر 1

مقدمة :

نجد أن تقدم الدول والشعوب لا يقاس بمدى التطور الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية فحسب، بل أن هذا التطور لابد أن تصاحبه حماية قانونية، نظرا لظهور مستجدات حديثة لم تكن موجودة من قبل من شأنها أن تحد من حرية الفرد في التعامل، حيث تعد فئة المستهلكين واحدة من النماذج المستهدفة من الحماية.

حيث أولتها التشريعات المتقدمة رعاية من نوع خاص، إلي حد تخصيصها بقوانين خاصة تضمن لها جميع مظاهر الحماية من التجاوزات والتعسف من جانب المهنيين الذين يستغلون تفوقهم المالي وخبرتهم المهنية في المجال الاقتصادي للإيقاع بالطرف الضعيف في مختلف المجالات التعاقدية نتيجة للرغبة في تحقيق أرباح خاصة علي حساب المصلحة العامة للمستهلكين.

للحد من هذه المظهر تدخل المشرع الجزائري بموجب مجموعة من القوانين والمراسيم الخاصة بحماية المستهلكين، فكان أول نص قانوني يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك وهو القانون رقم: 02/89 الصادر في 07 فبراير 1989 م. والذي يهدف من خلاله المشرع الجزائري لحماية المستهلكين والاقتصاد الوطني ككل.

كما تبعته مجموعة من المراسيم والقرارات تنظم كل مجال له صلة بحماية المستهلك ورعاية حقوقه.

وأمام تنامي ظاهرة التجارة العالمية والتوجه نحو الاقتصاد الحر، لم تعد القواعد المقررة في هذا القانون والقانون المدني كافية لتوفير حماية للمستهلكين، مما جعل هذه الفئة أكثر عرضة للمخاطر.

لكن إرادة المشرع الجزائري وعزمته دفعته إلي إصدار القانون رقم: 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المؤرخ في 25 فيفري 2009 م. والذي ألغي بموجبه أحكام

القانون السابق، وبالتالي فإن هذا القانون الجديد هو موضوع بحثنا علي اعتبار أن المستهلك في سبيل حصوله علي السلع والخدمات يدخل في علاقات تعاقدية مع مهني يفوقه قوة ومركزا والتي عادة ما تكون غير متوازنة.

كما يعتبر المستهلك وغير المهني الطرفين الرئيسيين في عقود الاستهلاك وعليه فإن تحديد مفهومهما علب درجة كبيرة من الأهمية بالنسبة لرجال القانون علي اعتبار أن القوانين الخاصة بحماية المستهلك تستهدف بالدرجة الأولى هذين الطرفين، خصوصا بعد ما جاء في المادة الأولى من المرسوم الفرنسي رقم 78-464 المؤرخ في 27 مارس 1978 م الصادر تنفيذا للقانون رقم: 78 / 23 المؤرخ في 10 جانفي 1978 الخاص بحماية والإعلام للمستهلكين للسلع والخدمات من الشروط التعسفية بأنه : "في العقود المبرمة بين مهنيين من ناحية وغير المهنيين أو المستهلكين من ناحية أخرى فإنه يكون محرما في مفهوم الفقرة الأولى للمادة 35 من هذا القانون الشروط التي يكون محلها أو أثرها تأكيد إذعان غير المهني أو المستهلك للاشتراطات عقدية غير مدرجة في المحرر الذي يوقعه.....".

هذا النص أثار إشكالا رغم إلغاءه من طرف مجلس الدولة الفرنسي فيما بعد. الأمر الذي دفعنا إلي طرح الإشكالية التالية : هل يمكن تكيف التصرف أو الفعل الذي يقوم به المستهلك علي أنه من العناصر التي يمكن الاعتماد عليها لتحديد الطبيعة الاستهلاكية للعقد وبالتالي توسيع نطاق الحماية أم لا ؟ كما تتدرج تحت هذه الإشكالية عدة تساؤلات منها :

هل يمكن اعتبار العقد الذي يكون طرفيه غير المهني والطرف الآخر مهني عقدا من عقود الاستهلاك ؟

وهل بإمكان القانون رقم: 03/09 توفير الحماية القانونية الأزمة في مواجهة أطراف العلاقة في عقود الاستهلاك ؟

هل تعبير غير المهني يقصد به طائفة أخرى غير المستهلك أم أنه مرادف له وتكون الحماية بذلك قاصرة علي المستهلك فقط ؟

ولا يأتي لنا فهم معني عقود الاستهلاك إلا بالقيام بتعريف أطرافها، فتعريف المهني لم يطرح أي صعوبة بالنسبة للتشريع أو القضاء والفقه، بينما تعريف كل من المستهلك وغير المهني فقد أثار جدلا كبيرا بخاصة في فرنسا.

كما حاولنا تبيان نطاق الحماية التي يوفرها المشرع ومدي فعاليتها علي أرض الواقع معتمدين بذلك علي المنهج النقدي، بالإضافة إلى اعتماد المنهج التحليلي لأن دراسة هذه النصوص تحتاج تحليلا وتمحيصا دقيقا، فضلا علي اعتماد المنهج المقارن بشكل بسيط

وموجز مقارنة بنصوص أخرى خصوصا نصوص القانون الفرنسي والتي اعتمد عليها المشرع الجزائري في أغلب نصوصه.

ولبحث هذا الموضوع ارتأينا تقسيم هذه الدراسة إلى مبحثين :

سنحاول في (المبحث الأول) التركيز علي تعريف كل طرف من أطراف العلاقة من خلال ثلاث مطالب لبث أهم المعايير التي يمكن من خلالها التمييز بين كل طرف. أما في (المبحث الثاني)

سنركز أكثر حول نطاق الحماية التي وفرتها المشرع في القانون رقم: 03/09 من خلال ثلاث مطالب لمعرفة مدى كفاية هذه الحماية في الإلمام بكافة مجالات التعامل والتبادل.

المبحث الأول : مفاهيم أطراف عقد الاستهلاك

تكمن أهمية تحديد مفهوم المستهلك في تحديد الفئة التي تشملها الحماية من غيرها. حيث تباينت تفسيرات كل من فقهاء القانون ورجال القضاء في محاولة منهم لضبط تعريف موحد ومستقل للمستهلك حيث امتد الخلاف بشأن النصوص القانونية ، نظرا لتضارب الآراء لكن الغرض واحد وهو السعي إلى حماية المستهلك من كل التجاوزات التي يمكن أن تواجه أثناء إبرامه للعقد كونه الطرف الضعيف في أغلب الأحوال. وإن كان يبدو أن مفهوم المستهلك في منأى عن أي خلاف في نظر الاقتصاديين إلا أن الأمر عكس ذلك لدى رجال القانون، خصوصا فيما يتعلق بالتقارب الموجود بين تعريف كل من المستهلك وغير المهني باعتبار أنهما الطرفان الرئيسيان في عقود الاستهلاك حيث أن تحديد مفهوم كل منهما يكتسي درجة بالغة الأهمية.

والسؤال المطروح هل مصطلح غير المهني تعبير مرادف لمصطلح المستهلك ؟ أم أنه يدخل ضمن طائفة أخرى ؟ هل هو نفسه المستهلك المعروف بالمشتري في عقود البيع طبقا للقواعد العامة أم لا ؟

المطلب الأول : تعريف المستهلك في الفقه والقضاء

الجدير بالذكر أن تعريف المستهلك يتنازع اتجاهين من الجانب الفقهي والقضائي سواءً علي الصعيد الفرنسي أو حتى بالنسبة للمشرع الجزائري والبيع من القوانين المقارنة حيث أن هناك من ييقي هذا المفهوم مطلق (الاتجاه الموسع). وهناك من يحد منه ويجعله مقتصر على فئة معينة (الاتجاه المضيق).

الفرع الأول : الاتجاه الموسع لمفهوم المستهلك

تضارب الفقه والقضاء في تمديد فكرة الحماية تشمل فئات أخرى من أشخاص

معنويين ومهنيين عند التعاقد خارج نطاق التخصص، أي لغرض غير مهني، بل بغرض توسيع قواعد الحماية لأشخاص ليسوا مستهلكين بالمعنى الضيق "أي كل شخص يتعاقد بغرض الاستهلاك".¹

كما يعتمد الفقه المؤيد من خلال التمييز بين المستهلك المهني والمستهلك غير المهني، ويتجلى عمليا من خلال المادة 01 من المرسوم 87-464 الصادر بتنفيذ قانون 1978/01/10 الخاص بحماية المستهلك في فرنسا إذ ميز في عقد الاستهلاك بين الطرفين: ومعناه أن صفة المستهلك أصبحت مرادفة لصفة غير المهني لكن سرعان ما تراجعت لجنة الشروط التعسفية في فرنسا عن هذا الاتجاه. وعليه نجدهم يرون أن المستهلك هو نفسه غير المهني إذا تعاقد مهني لأجل مهنته ولكن في مجال خارج تخصصه حيث أخذ أصحاب هذا الاتجاه بمعياريين:

أولا : معيار عدم الاختصاص

حيث يعود الأساس القانوني لهذا المعيار في المادة 35 من القانون رقم 78/22 الصادر بتاريخ 1978/01/10 والخاص بالشروط التعسفية الذي انحصر نطاق تطبيقه على المستهلك وغير المهني.

كما لا يتعارض هذا المبدأ مع معيار الغاية في التصرف لأن المستهلك في جميع الأحوال يتمتع بقرينة عدم الاختصاص. حيث أخذ هذا المعيار انتباه القاضي الفرنسي في أحد قراراته قضت محكمة النقض الفرنسية بتطبيق القواعد الخاصة بالشروط التعسفية على المهني الذي قام بإجراء تصرف قانوني بمناسبة نشاطه المهني في غير اختصاصه. حيث كانت درجة جهله تعادل أي درجة جهل عند أي مستهلك بالنظر إلى محل العقد لكن بعض الظروف الخاصة التي أحاطت إبرام العقد ودرجة التخصص أو عدم تخصص المهني إلا أن القضاء الفرنسي قام باستبعاده نتيجة انتقادات وجهت إليه كونها مخالفة لنصوص قانون الاستهلاك التي تعتمد على معيار موضوعي في تحديد مفهوم المستهلك وليس المعيار الشخصي.²

ثانيا : معيار الارتباط المباشر

يمكن تشبيه المهني بالمستهلك أو غير المهني إذا تعاقد من أجل الحصول على منتج أو خدمة ليس لها علاقة بنشاطه المهني، يضيف الفقيه "عباس بو عبيد" أن التعلق بالمهنة يفهم منه معنيين عندما تتعلق السلعة المشتراة بالمهنة بصفة مباشرة (حالة الفلاح) فإن المهني لا يكتسب صفة المستهلك³ وبالتالي لا يستفيد من القواعد الحمائية.

أما عندما تتعلق السلعة المشتراة بالمهنة بشكل غير مباشر، فإن المهني يكتسب صفة المستهلك. تأثر القضاء الفرنسي بهذا المعيار وأخذ به، إلى أنه لم يسلم من الانتقادات

وذلك بتحريف مفهوم المستهلك ، كما يحرف أساس قانون الاستهلاك الذي يكمن في حماية الضعفاء من الأقوياء وخلق توازن في العلاقة.

كما يعتبر هذا الاتجاه أن المستهلك هو كل شخص يتعاقد بغرض الاستهلاك من خلال اقتنائه للسلع والخدمات سواء للاستعمال الشخصي أو العائلي كما يستوي في ذلك من يقتنيها من أجل احتياجاته المهنية غير أن إعادة التصرف فيها بالبيع-النشاط الذي يميز المهني لا يعتبر استهلاك كمن يشتري سيارة ليس للاستعمال الشخصي وإنما لإعادة بيعها وعليه فإن المهني متى تعاقد خارج نطاق اختصاصه المهني وجب بسط الحماية القانونية عليه.⁴

كما انتقل الخلاف الفقهي إلى القضاء حول تحديد مفهوم المستهلك ، حيث أن القانون رقم: 23/78 المؤرخ في 10/01/1978 المتعلق بالشروط التعسفية في مادته: 35 والتي نصت: "أن نصوص هذا القانون تتعلق فقط بالعقود المبرمة بين المحترفين وغير المحترفين أو المستهلكين" وهنا أثير الجدل حول تحديد مفهوم غير المحترف وهل يقصد به المستهلك نفسه أم لا؟

كما أنهت محكمة النقض الفرنسية⁵ إلى إضفاء صفة المستهلك على الشخص المعنوي وقد قضت باعتبار أحد الشركات التجارية العاملة في مجال العقارات من قبل المستهلكين على أساس أن تعاقدتها كان خارج تخصصها وذلك بغرض الاستفادة من نصوص قانون حماية المستهلك حيث تعاقدت هذه الشركة لشراء أجهزة إندار لحماية مواقعها إلى أن تبين أن الأجهزة تحتوي على عيوب، فقدمت دعوي قضائية بطلب إبطال العقد مع البائع، واعتبرت المحكمة شروط العقد تعسفية رغم أن الشركة "مهني" إلى أن هذا التعاقد خارج نطاق تخصصها المهني والتقني، وأن الشركة تعتبر في نفس حالة عدم العلم مثلها مثل أي مستهلك آخر.⁵

وحسب رأيي الشخصي كباحث ، فإن الأمر هنا يتعلق بوجود ثغرة قانونية يمكن استغلالها للحصول على الحماية القانونية ، لعدم العلم فيما إذا كانت فعلا الشركة قد استغلت تلك الأجهزة في حماية مواقعها. أم أنها قد تقوم بإعادة بيعها ، وكيف لنا أن نعرف نية الشركة فيما إذا كان الاقتناء لغرض شخصي خارج التخصص أم لا؟.

كما أن القضاء الفرنسي قد أخذ بالمفهوم الموسع للمستهلك منذ عام 1987 حيث أصبح يشمل وصف المستهلك الشخصي الطبيعي والمعنوي ، في حين من قبل كان يقتصر فقط على الشخص الطبيعي.

كما أن الشخص المعنوي الذي يتعاقد في خارج مجال تخصصه على سلعة وخدمة وكان يجهل ما تحويه من عيوب فإنه يطبق عليه وصف مستهلك ويستفيد بذلك من نصوص

حماية المستهلك⁶.

شهد القضاء الفرنسي تحولاً في سنة 1995 حين اتجهت محكمة النقض الفرنسية في قراراتها إلى عدم اعتباره مستهلكاً كل من يبرم عقداً ذو صلة مباشرة مع نشاطه المهني "و بالتالي لا يستفيد من قواعد الحماية"⁷.

صحيح أن المشرع الفرنسي لم يعرف المستهلك مباشرة لكن باستقراء بعض تشريعات الاستهلاك يمكن استخلاص مفهوم له.⁸ حيث نصت المادة 02 من القانون الفرنسي رقم 78/23 المؤرخ في 10/01/1978 المتعلق بحماية المستهلك في مجال بعض عمليات الائتمان على أنه "يطبق القانون الحالي على كل عمليات الائتمان التي تمنح عادة للأشخاص الطبيعيين والمعنويين والتي لا تكون مخصصة لتمويل نشاط مهني" نفهم بذلك من المشرع الفرنسي أن المستهلك هو كل شخص تكون غايته من اقتناء السلعة أو الخدمة غاية شخصية غير مرتبطة بنشاط مهني لذا فهو يؤخذ بمعيار الغاية من التصرف.

كما جاء القانون رقم 93-49 والصادر في 26/07/1993، في المادة 1-101 L من الباب الأول من الكتاب الأول المتعلق بإعلام المستهلكين وتكوين العقود على أنه "يجب أن يوضح كل مهني بائع للسلع أو مؤدي خدمات للمستهلك وقبل إبرام العقد أن يوضح السمات الأساسية للسلعة أو الخدمة" وهو بذلك يدخل عنصر السلعة أو الخدمة في إطار مفهوم المستهلك فهي تشير إلى ما يسعى إليه المستهلك من وراء لإبرامه لعقد الاستهلاك.

كما نفهم من هو المستهلك إذا ما طلعنا على نص المادة 132-1 من قانون رقم 95-96 الصادر في 01/02/1995 المتعلق بالشروط التعسفية "تعتبر الشروط التعسفية في العقود المبرمة بين المهنيين وغير المهنيين أو المستهلكين هي الشروط التي يكون موضوعها أو من آثارها إحداث اختلال واضح بين حقوق والتزامات أطراف العقد..." حيث تحصر الحماية ضمن الشروط التعسفية في الشخص المستهلك وغير المهني الأمر الذي يؤدي بنا إلى تصور مفهوم للمستهلك وهو غير المهني.

إن عدم وجود تعريف موحد للمستهلك في شأنه أن يمثل عامل مرناً أمام القضاء، بحيث يسمح له بتطبيق قواعد قانون الاستهلاك بعقلانية بحسب كل حالة "في حين نجد أن التوجيه الأوروبي رقم 13-93 الصادر في 09/04/1993 والخاص بحماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية جاء بتعريف في الفقرة الثانية أمن المادة الأولى والتي جاء فيها "أنه هو كل شخص طبيعي يتصرف من أجل غايات أو أهداف لا ترتبط بنشاطه المهني" فقد إشتراط التوجيه لحماية المستهلك بالنصوص الواردة أن يتصرف في إطار نشاط شخصي وأن يحصل

على السلعة أو الخدمة من أجل استخدام لا يرتبط بنشاطه المهني.⁹
لكن المشرع الجزائري في مرحلة سابقة من صدور القانون رقم 02/89 المؤرخ في 1989/02/07 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك¹⁰ لم يقم نفسه في تعريف المستهلك بقدر ما ساهم في توفير آليات حمايته.

كما خالف المشرع الجزائري المشرع الفرنسي فتبنى تعريف المستهلك في مفهومين متناقدين، فالمفهوم الموسع لم يستثن في المستعمل الوسيط والذي أورده المادة 09/03 من المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش بأنه: "كل شخص يقتني - بئمن أو مجانا-منتوجا أو خدمة للاستعمال الوسيط أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به"¹¹.

فهو بذلك يعرف المستهلك على أنه "كل شخص" أي جعل من المهنيين مستهلكين أيضا ولو كانوا يتصرفون في مجال اختصاصهم.

ونجد المشرع في تأكيد له على توسيع ظاهرة الحماية القانونية للمستهلك من خلال المادة 03 ف 01 من القانون الجديد المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

رقم 03/09 المؤرخ في 2009/02/25 بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به" وذلك بإدراج الشخص المعنوي ضمن تعريف المستهلك واستفادته من الحماية القانونية."

لكن المشرع بإعطاء الشخص المعنوي صفة المستهلك فإنه من الصعب جدا معرفة ما إذا كان الشخص المعنوي الذي يقوم بإبرام عقود من غيره قصد الحصول عاي منتوجات متصرفا لأغراض مهنية أم لا؟ وهل سيدفع الأمر بالمنتج لسؤال عن الغرض من اقتناء السلع والخدمات؟ فمعرفة الهدف من عملية الاقتناء أمر غاية في الأهمية لأنه سيؤدي إلى التفرقة والتمييز بين المستهلك والمهني.

وعليه فإن المستهلك هو "ذلك الشخص الذي لأجل احتياجاته الشخصية غير المهنية يصبح طرعا في عقد التوريد بالسلع والخدمات"¹².

ففي أولى قرارات عمل القضاء الفرنسي نجده اعترف للشخص المعنوي بإمكانية الاستفادة من الحماية من البنود التعسفية طالما لا يدخل التصرف الذي قام به في صميم نشاطه.¹³

والغالب أن يكون المستهلك شخصا طبيعيا غير أنه لا يوجد في القانون ما يمنع منح

صفة المستهلك للأشخاص الاعتبارية كما هو الأمر للجتماعات التي لا تهدف لتحقيق الربح.
- نستنتج مما تقدم أن القاضي يقع عليه عبئ تحديد ما إذا كان التعاقد للحصول على السلعة أو الخدمة كان بهدف الاستعمال الشخصي أو متعلق بالأعمال المهنية.

الفرع الثاني: الاتجاه المضيق لمفهوم المستهلك

يرى هذا الاتجاه ضرورة أن يأخذ المستهلك مفهوم ضيق "بحيث يقصد به كل شخص يتعاقد لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية" وعليه يكتسب صفة مستهلك كل من يتعاقد لأغراض مهنته أو مشروعه.

ويعتمد هذا الاتجاه على معيار الغرض من التصرف أو القصد من اقتناء المال أو الخدمة لمعرفة ما إذا كان الشخص من طائفة المستهلكين أو المهنيين. كما أن هذا الاتجاه أقرب إلى منطق حماية المستهلك القانونية كونه الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية لكونه شخص عادي لا يحوز على المؤهلات والإمكانات التي يحوزها المهني مهما كان نشاطه حيث ضيق بعض الفقه في تعريفهم للمستهلك بأنه هو "من يملك بشكل غير مهني سلعا استهلاكية مخصصة لاستخدامه الشخصي"¹⁴. ويعاب على هذا التعريف أنه يقصر مفهوم المستهلك على ذلك الذي يتعاقد من أجل الحصول على السلع ولم يتناول من يتعاقد لأجل الحصول على الخدمات.

في مقابل المفهوم الموسع الذي جاء به المشرع في المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش المادة 03 فقد أورد المشرع الجزائري تعريف آخر للمستهلك يضيق فيه من مفهوم المستهلك في المادة 2/3 في القانون رقم 02/04 حيث عرفه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني". إلى أن هذا التضييق يظهر من خلال عبارة "ومجردة من كل طابع مهني"¹⁵.

لكن بالرجوع إلى بعض النصوص لتشريعات مقارنة نجدها تعرف المستهلك كما هو وارد في المادة 2 من مشروع قانون حماية المستهلك الأردني لسنة 2011 على أنه "مشتري السلعة أو الخدمة لغرض الاستهلاك، ويعتبر لأغراض هذا القانون كل مستفيد من السلعة أو الخدمة مستهلكا" ويكون بذلك قد ضيق من مفهوم المستهلك في حين أنه لم يتضمن قانون قمع الغش في المعاملات التجارية الكويتي رقم 02 لسنة 2007 أي تعريف للمستهلك حيث اقتصر على بيان الآليات العامة فقط حماية المستهلك.

كما تجدر الإشارة إلى هناك اتجاه آخر يرى أن المستهلك هو الشخص الطبيعي.¹⁶

هذا ويلاحظ على تعريف المشرع المصري للمستهلك أنه ضيق حيث عرفت المادة الأولى في قانون حماية المستهلك المصري رقم 67 لسنة 2006 المستهلك بأنه "كل شخص تقدم إليه إحدى المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصي هاو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص". كما ضيق أصحاب هذا الاتجاه في تعريف كل شخص يتعاقد بهدف تلبية وإشباع حاجاته ورغباته الشخصية والعائلية كما عرف

أيضا : "الذي يقوم بشراء السلع والخدمات لاستعماله الشخصي أو استعمال أفراد أسرته أو الأفراد اللذين يعيلهم".¹⁷

كما انقسم الفقه والقضاء حول فكرة الهدف من العقد فإذا كان الهدف شخصيا كان مستهلكا ، أما إذا كانت الغاية ترتبط بالمهنة فلا يمكن مساواته مع المستهلك كونه الطرف الضعيف وله أن يدافع عن نفسه من موقع قوة. وعليه يكون مستهلكا كل من يقوم بالتصرفات القانونية الأزمة لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية ويخرج من هذا الإطار كل من يبرم التصرفات لأغراض المهنة أو الحرفة. إذ ذهب البعض إلى تعريف المستهلك على أنه "كل شخص يقوم بعمليات الاستهلاك-إبرام التصرفات-التي تمكنه من الحصول على المنتجات والخدمات من أجل إشباع رغباته الشخصية".

بالرجوع أيضا للمادة 2 من قانون حماية المستهلك المغربي رقم 08-31 نجده يعرف المستهلك على أنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني أو يستعمل لتلبية حاجياته غير المهنية منتجات أو سلع أو خدمات معدة لأستعمله الشخصي أو العائلي" فهو بذلك يكون قد ضيق في تعريفه من خلال تأكيد على الاستعمال الشخصي أو العائلي، كما يعاب عليه عدم الدقة في تحديد المفاهيم الأمر الذي يؤدي إلى كثرة التأويلات والتغيرات بهذا الصدد. في حين ضيق المشرع الجزائري في مفهوم المستهلك من خلال المرسوم التنفيذي 254/97 حيث نص في المادة 02 منه على أنه : "يقصد بالمنتج الاستهلاكي في مفهوم هذا المرسوم المنتج النهائي الموجه للاستعمال الشخصي للمستهلك لا تعتبر المواد المستعملة في إطار نشاط مهني كمنتجات استهلاكية في مفهوم هذا المرسوم".¹⁸

باستقراءنا لنص المادة نجد أن هناك شرطان أساسيان لمنحه صفة المستهلك.

الشرط الأول : أن يكون حصول المستهلك على المنتج أو الخدمة لغرض شخصي أو عائلي.

الشرط الثاني : أن يكون محل عقد الاستهلاك منتوجا أو خدمة وعليه لا يعد مستهلك من يتعاقد لأغراض مهنية أو يقتني مالا أو خدمة لغرض مزدوج (مهني أو غير مهني).¹⁹

وعليه فإن الاتجاه المقيّد هو الأقرب في رأي معظم الفقهاء لبيان ذاتية المستهلك، من

خلال تميزه بالدقة القانونية والبساطة مما يسهل مسألة تطبيقه بما يوفر الأمان للمستهلك.

المطلب الثاني: تعريف المهني

إذا كان المهني هو كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد من أجل نشاط مهني ما ، فإن الغاية من العقد إذن تمكننا من تحديد ما إذا كان الطرف فيه يعتبر مهنيا أو مستهلكا .
إذ يذهب الفقه عموما لوضع معايير من شأنها أن تحدد بدقة مفهوم المهني والتي من شأنها أن تساهم في وضع تعريف دقيق له ، لدى نتناول في الفرع الأول تعريف فقهي للمهني وفي الفرع الثاني سنحاول تحديد التعريف القانوني للمستهلك

الفرع الأول: التعريف الفقهي

نجد حسب الفقه أن المهنيين هم: " الأشخاص الطبيعية أو المعنوية ، عامة أو خاصة ، الذين يعرضون أموالا أو خدمات في ممارستهم لنشاط اعتيادي " ²⁰ يستفاد من تعريفهم للمهني أنه يجب أن يشتمل على عنصرين: الأول وهو عرض الأموال أو الخدمات والثاني هو ممارسة نشاط بصفة اعتيادية .

كما اتجه بعض الفقه في سبيل وضع تعريف دقيق للمهني إلى اعتماد ثلاث معايير:

أولا: معيار الاحتراف

نجد أن الاحتراف هو ممارسة للأعمال التجارية سواء على سبيل التكرار أو بصفة منتظمة مع اتخاذها كمهنة للحصول على الرزق.

إذا كان الاحتراف يعتبر المعيار الحاسم لإضفاء صفة التاجر على الشخص في القانون التجاري فإنه في نطاق علاقات الاستهلاك فإن المهني ليس ضروريا أن يكون تاجرا . أي أن الشخص قد لا يكون تاجرا في مفهوم القانون التجاري ومع ذلك يعتبر مهنيا في علاقته بالمستهلك ، فيكفي لاعتبار الشخص مهنيا أن يعتاد العمل بمهنته ²¹ . كما أن الاعتياد يختلف عن الاحتراف فالاحتراف يتضمن في معناه الاعتياد والعكس غير صحيح ، فالاعتياد لا يتضمن الاحتراف بل هو مرتبة أدنى منه لا يكفي لإصباغ الصفة التجارية على من يعتاد القيام بالأعمال التجارية والاعتياد يقتضي تكرار وقوع العمل من وقت لآخر .

ثانيا: معيار الربح

يعرف البعض المحترف أو المهني بأنه: "ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يباشر حرفة تجارية أو صناعية أو مدنية على وجه الاحتراف ويتمكن من خلال هذه الحرفة الحصول على السلع والخدمات وتقديمها للجمهور بمقابل نقدي بهدف الحصول على الربح " ²² .

غير أن هذا المعيار لا يعتبر معيارا رئيسيا . لأن المهني عادة ما نجده لا يهدف إلى تحقيق

الربح من وراء النشاط الذي يمارسه ذلك لأن الربح ليس الهدف الأساسي من وراء تعاقد (كما هو الحال بالنسبة للجمعيات الخيرية...) وبالتالي لا يمكن إدخالهم ضمن طائفة المهنيين. وعليه فإن المهني هو الذي يمارس نشاطا تجاريا أو مهنيا سواء كان شخص طبيعي أو معنوي، يهدف أساسا من خلال ممارسته لنشاط ما لتحقيق الربح، مع أن وجود بعض الفاعلين الاقتصاديين وتدخلهم كطرف في العلاقة التعاقدية تجعلهم يتمتعون بنفس القوة الاقتصادية التي يتمتع بها المهنيون حتى وإن لم تكن الغاية منهم تحقيق الربح. وهو الأمر الذي يمكن استخلاصه من خلال المواد 100 الى 102 من القانون رقم 31.08²³، والمخصص لتنظيم القرض المجاني والتي تفرض على المهني (المقرض) التزامات وتدابير حمائية لصالح المستهلك (المقرض).

ثالثا: معيار الكفاءة والتفوق التقني والقانوني

إن المهني هو ذلك الشخص الذي يمارس نشاطا تجاريا أو مهنيا، تمكنه من الاستحواذ على بيانات ومعلومات في مجال تخصصه. كما تجعله معتادا أو متمرسا على إبرام أي عقد من العقود بشكل يجعله يقدر مسبقا نتائج التزاماته بكيفية لا تشكل أي عائق بالنسبة له عند تنفيذها. فضلا على تضمين العقد شروط غير متكافئة، من شأنها الزيادة من التزامات المستهلك. فإن هذا المعيار يضع ثلاث عناصر أساسية يقوم عليها تعريف المهني :

- 1- التمتع بالقدرة الفنية: التي تجعله على دراية تامة بالخدمات والمنتجات التي يقدمها.
- 2- التمتع بالمقدر القانونية: من خلال تضمينه في العقد شروطا لصالحه.
- 3- التمتع بالقدرة الاقتصادية: هناك بعض الشركات أو المؤسسات سواء أكانت عامة أو خاصة، تحتكر تقديم خدماتها ومنتجاتها.

كل هذه العناصر تجعل المهني في مركز قوة بالمقارنة مع مركز المستهلك، نظرا لجهله لما هو مقبل على التعاقد بشأنه، هذا التفاوت تزيد حدته، كلما كانت ظروف التعاقد وشروط معقدة. كما هو الشأن بالنسبة للتعاقد الإلكتروني. فالأمر يتعلق بالتعاقد على سلع وخدمات افتراضية، لا تسمح للشخص العادي باختيارها والتعرف عليها بمحض إرادته.

مما تقدم يمكن القول أن كل هذه المعايير تتكامل فيما بينها تسد النقص الذي يعتره معيار آخر في تحديده لمفهوم المهني.

الفرع الثاني: التعريف القانوني للمهني

كلمة "المهني" عموما متأتية من كلمة "مهنة" والتي تعني: "مباشرة نشاط باتخاذ وسيلة لعيش صاحبها وإشباع حاجاته" أو أنها "توجيه النشاط الإنساني بصفة منتظمة ومستمرة

لمزاولة عمل معين بقصد اتخاذ مهنة لإشباع الحاجة²⁴.

والمهنة في نطاق عقود الاستهلاك هي " كل نشاط منظم لغرض الإنتاج والتوزيع أو أداء الخدمات ، فهي تتضمن مفاهيم المؤسسة أو المشروع ". وبالتالي يمكن تعريف المهني في نطاق عقود الاستهلاك بأنه كل²⁵ : " شخص طبيعي أو معنوي يباشر نشاطا منظما لغرض الإنتاج أو التوزيع أو أداء الخدمات ".

فهو ذاك الشخص الذي يشتري السلع لإعادة بيعها ، وهو الذي يقتني مجموعة الآلات والأدوات اللازمة لتسيير مشروعاته على أفضل صورة ، وهو الذي يقدم القروض للمستهلكين... الخ.

وقد عرفت المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 266.90²⁶ المتعلق بضمان المنتجات والخدمات المهنية تحت اسم " المحترف " بأنه : " كل منتج أو صانع أو وسيط أي حريف أو تاجر أو مستورد أو موزع ، وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتج أو الخدمة للاستهلاك كما هو محدد في المادة الأولى من القانون رقم 02.89²⁷ المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك وتنص المادة الأولى لاسيما الفقرة 02 من هذا القانون على أن "... عملية عرض المنتج و / أو الخدمة للاستهلاك تشمل جميع المراحل من طور الإنشاء. الأولى إلى العرض النهائي للاستهلاك قبل الاقتناء من قبل المستهلك " من خلال المادتين السابقتين يمكن تعريف المهني في نطاق عقود الاستهلاك بأنه : " كل متدخل في إطار مهنته في عملية عرض المنتج أو الخدمة للاستهلاك من طور الإنشاء الأولى إلى العرض النهائي قبل الاقتناء من قبل المستهلك ".

وعلى العموم فهذا التعريف شامل لجميع المهنيين المتدخلين في العلاقة الاستهلاكية سواء ما تعلق بعرض المنتج كصانع والمنتج والمستورد والموزع أو ما يتعلق بتقديم الخدمة البنوك ، المحامين الموثقين كما يمكن تعريف المهني في إطار بيع المنتجات بأنه كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتج للاستهلاك ، سواء بالإنتاج أو بالتسويق في المراحل الممتد من طور الإنشاء الأولى إلى العرض النهائي للاستهلاك قبل الاقتناء من قبل المستهلك²⁸.

وقد عرف المشرع الجزائري الإنتاج في المادة 02 في البند الخامس من المرسوم التنفيذي رقم 39-90²⁹.

المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش بأنه " جميع العمليات التي تتمثل في تربية المواشي

والمحصول الفلاحي والجني والصيد البحري وذبح المواشي وصنع منتج ما وتحويله وتوضيبيه ومن ذلك خزنه أثناء صنعه وقبل أول تسويق له".

عرف المشرع أيضا "التسويق" في نفس المادة في البند السابع بأنه "مجموع العمليات التي تتمثل في خزن كل المنتجات بالجملة أو نصف الجملة ونقلها وحيازتها وعرضها قصد البيع أو التنازل عنها مجانا ومنها الاستيراد والتصدير.....".

والمهني قد يكون شخصا طبيعيا أو اعتباريا يمارس نشاطا ما الهدف منه الحصول على الربح " ويعد هدف الحصول على الربح من جانب المهني كغاية نشاطه معبرا عن عدم التكافؤ في العقود التي يبرمها مع المستهلكين³⁰. كما يمتاز المهني بوجوده في مركز اقتصادي قوي لما يملكه من إمكانيات مالية وخبرات تقنية في مجال اختصاصه مما يجعله في مركز القوة.

لهذا كان ولازال الغرض من قانون حماية المستهلك هو إعادة التوازن في العلاقة الاستهلاكية من خلال منح المستهلك حقوقا يمكن من خلالها أن تعدل الكفة الراجحة أصلا لصالح المهني.

وبالرجوع إلى بعض القوانين المقارنة نجد مثلا المشرع المغربي قد تناول في المادة 02 من قانون حماية المستهلك المغربي تعريف المهني حيث اعتبره:

"كل شخص طبيعي أو معنوي يتصرف في إطار نشاط مهني أو تجاري". فالشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتصرف في إطار غير مهني أو تجاري، لا يعتبر مهنيا. وفي حالة التعاقد مع مهني آخر لا يعتبر العقد عقدا بين مهنيين.

بذلك يكون المهني في نظر المشرع المغربي هو كل من يتصرف في إطار مهني تجاري، سواء شخص معنوي أو طبيعي، مرفق عمومي، جمعية، شخص من أشخاص القانون العام أو الخاص. ويعرف قانون حماية المستهلك المصري رقم (67) سنة 2006 في المادة الأولى منه المهني بأنه: "كل شخص يقوم بتقديم خدمة أو إنتاج أو استيراد أو توزيع أو عرض أو تداول أو الإنجاز في أحد المنتجات أو التعامل عليها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك، أو التعاقد أو التعامل عليها بأي طريقة من الطرق".

هذا ويعرف مشروع قانون حماية المستهلك الأردني لسنة 2011 في المادة 02 المهني بأنه "صانع السلعة ومستوردها وبائعها ومصدرها وكل متدخل آخر في إنتاجها وتداولها أو مقدم الخدمة".

هذا ويعرف جانب من الفقه³¹ القانوني المهني بأنه: "الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يعمل من أجل حاجات مهنته، ويسعى إلى الربح، وعلى سبيل الاحتراف، فاحتراف التجارة هو

الذي يكسب الشخص صفة المزود". فتعريف المزود يرتبط بالعمل الذي يباشره. حيث تشترط بعض القوانين³².

للشخص سواء كان طبيعيا أو معنويا، أن تكون الأعمال التجارية التي يمارسها ويحترفها لاكتساب صفة المهني هي الأفعال التجارية بحكم ماهيتها الذاتية. فالطرف الثاني في العقد يسعى دائما إلى التعاقد مع المستهلك. وبالتالي يقع عليه العديد من الالتزامات منها: تزويد المستهلك بالمعلومات الجوهرية المتعلقة بالسلع والمنتجات قبل إبرام العقد، والتزامه بضمان سلامة المستهلك، وضمان العيوب الخفية³³. هذا وذهب جانب من الفقه القانوني إلى تعريف المهني بأنه: "الشخص الذي يتعاقد أثناء مباشرة حرفته المعتادة، دون النظر عما إذا كانت هذه الحرفة تجارية، أو صناعية أو فنية أو زراعية"³⁴.

نخلص أن لفظ "المحترف" أقرب إلى المعيار الشخصي بالنسبة لصاحب المهنة أو الصنعة، في حين أن مصطلح "المهني" هو مصطلح موضوعي مجرد يعتد فيه بالمركز القانوني الذي يتواجد به ذلك الشخص.

المطلب الثالث: تعريف غير المهني

بالرجوع إلى المادة الأولى من المرسوم الفرنسي رقم 464.78 المؤرخ في 24 مارس 1978 الصادر تنفيذا للقانون 10 جانفي 1978 الخاص بالحماية والإعلام للمستهلكين للسلع والخدمات من الشروط التعسفية. نجده أثار إشكالا رغم إلغاءه من طرف مجلس الدولة فيما بعد. ويتمثل هذا الإشكال في المقصود من تعتبر "غير مهني"؟ هل يقصد به طائفة أخرى غير المستهلك، أم أنه مرادف له وتكون الحماية قاصرة على المستهلك فقط؟ لقد ثار جدال في الأوساط القانونية حول مصطلح "غير مهني" ومدى اعتبار هذا الأخير مستهلكا، لذي حاول كل من الفقه في الفرع الأول والقضاء في الفرع الثاني حل هذه المعضلة.

الفرع الأول: التعريف الفقهي لغير المهني

انقسم الفقه إلى رأيين: الأول يعتبر غير المهني مستهلكا، والثاني فيعتبره طائفة قائمة بذاتها³⁵.

الرأي الأول: غير المهني يعتبر مستهلكا

يرى أنصار هذا الاتجاه أن غير المهني هو نفسه المستهلك باعتبار أن المهنيين يتصرفون في نطاق غرض مهني، لكنه لا يدخل في مجال اختصاصهم، كالتجار الذين يشترون تجهيزات وعتاد لتجهيز محلاتهم لعرض السلع والمنتجات، رغم إبرامهم لعقود شراء أشياء تدخل في مجال اختصاصهم كالفلاح الذي يشتري عتاد لخدمة أرضه، رغم كونهم ضعفاء

في مواجهة المحترفين الذين يتعاقدون معهم كما أن أنصار هذا الاتجاه يدعمون رأيهم بحجة أن المستهلك "يكون دون سلاح، بوصفه يوجد في وضعية ضعف في مواجهة المحترف الذي باستطاعته إملاء شروطه إذ أن المستهلك هو شخص عادي في مواجهة المحترف الذي هو بالضرورة شخص متبصر". وبالتالي فإن تعبير غير المهني ما هو إلا تعبير مرادف لتعبير المستهلك.

الرأي الثاني : يعتبر غير المهني طائفة قائمة بذاتها

يري أنصاره أن غير المهني ليس من نفس مجال اختصاص الطرف الآخر في التعاقد أي أنه ليس مهنيا كون هذا الأخير يتصرف بعيدا عن أعمال مهنته.

وبالتالي فإن وصف غير المهني حسبهم، هو ذلك المحترف الذي يتصرف خارج مجال اختصاصه كونه لا يعرف كل ما يتعلق بتفاصيل السلع والخدمات التي يقيتها. أما المهني هو ذلك الشخص الذي يقوم بإبرام تصرف قانوني في مجال تخصصه وفي سبيل تلبية حاجات مشروعه، وعليه فإن غير المهني طائفة مستقلة بذاتها.

الفرع الثاني : التعريف القضائي لغير المهني

في البداية يجب القول أن الحكومة الفرنسية قد استعملت السلطة المخولة لها بموجب المادة 35 من قانون 10 جانفي 1978 وتطبيقا لها أصدرت المرسوم رقم 78-464 المؤرخ في 24 مارس 1978 وهو المرسوم الوحيد منذ ذلك الحين والمتعلق بالحماية والإعلام للمستهلكين للسلع والخدمات من الشروط التعسفية. والذي جاء بـ 05 مواد. حيث نجد أن المادة 01 منه كانت محل طعن أمام مجلس الدولة.³⁶

باعتبار أن الحكومة ليست مصرحا لها باستخدام السلطات التي تستمدتها من الفقرة الأولى من المادة 35 إلا من أجل تحريم، أو تنظيم أو تحديد فقط للشروط المتعلقة بالعناصر العقدية، المعدودة على سبيل الحصر في تلك الفقرة.³⁷

كما اتجه القضاء الفرنسي إلى تشبيه غير المهني بالمستهلك، وذلك من خلال قرار صادر عن محكمة النقض الفرنسية في 15 أبريل 1982³⁸ حيث أن أحد المزارعين قام بإبرام عقد مع أحد بيوت الخبرة لكنه تلقى بعد ذلك عروضاً من جهات أخرى، تقدم له مزايا أفضل مما جعله يعدل عن العقد الآخر. كما فضل بعض الفقهاء استعمال مصطلح إعادة النظر في العقود التي تم إبرامها مع الشركة الأولى. مستندا على أنه يستعمل رخصة العدول التي ينص عليها قانون 22 ديسمبر 1972 الخاص بالبيع بالمنزل في مادته 03 والتي تعطيه الحق في العدول خلال 07 أيام (وهي مهلة التفكير)³⁹.

لكن الشركة رفضت بحجة أن هذا القانون لا يحمي سوى المستهلك، وأن المزارع كان يتصرف في نطاق مهنته، رفض هذا الدفع أمام محكمة الاستئناف، ولما قامت الشركة بالطعن أيدت محكمة النقض محكمة الاستئناف، وقالت أن العقد المتنازع حوله والذي كان يتعلق بتقدير كارثة يخرج من نطاق اختصاص المهني المزارع، وبالتالي فهو مستهلك يستفيد من نصوص قانون 22 ديسمبر 1972 ويستفيد من رخصة العدول.

لكن نستنتج أن الاجتهادات القضائية الفرنسية والتي قامت بها محكمة النقض الفرنسية، نجدها عادة توسع من مفهوم غير المهني وتعتبره مستهلك، وعادة ما تضيق وتعتبره غير ذلك، وذلك حسب تكييفها للقضية.

وعليه فإن القضاء في فرنسا كرس مفهوما جديدا للمستهلك هو (المحترف المستهلك) ومنذ سنة 1995 أصبحت محكمة النقض الفرنسية 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 المهني⁴⁰ تم وسعت محكمة النقض استعماله بخصوص القواعد المتعلقة بالشروط التعسفية، وكذلك المتعلقة بالائتمان الاستهلاكي والعقاري.

المبحث الثاني: حماية المستهلك في ظل تطبيق قانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

لقد جاء القانون رقم 03/09 لتوفير قدر من الحماية للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العقد في مواجهة الطرف الآخر وهو المهني الذي قد يكون في مركز قوة، مما يتيح له فرصة استغلال المستهلك بشتى الطرق، فجاء قانون حماية المستهلك لضمان حقوق والتزامات هذا الأخير وإحاطة أطراف العلاقة بكافة الأحكام القانونية التي من شأنها أن تضبط وتحكم علاقاتهم، خصوصا إذا ما تعلق الأمر بقواعد ذات طابع جزائي⁴¹.

كما ينحصر نطاق تطبيق قواعد حماية المستهلك وقمع الغش على كل مستهلك ومتدخل في عملية عرض المنتج للاستهلاك ومن حيث موضوع الاستهلاك، إضافة محاولة تناول جانب من المبادلات الالكترونية في مجال العقود الالكترونية والتي تعتبر خطوة جديدة نحو التوسع أكثر في نطاق الحماية التي يوفرها هذا القانون وتعديل بعض نصوصه بما يرجح الكفة أكثر لصالح المستهلك بتناول كل هذا في ثلاث مطالب.

المطلب الأول: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث الأشخاص

يعني بالحماية في ظل هذا القانون كل من المستهلك كطرف دائن (الفرع الأول) والمتدخل المدين كطرف ثاني في العقد (الفرع الثاني)، فما المقصود بالدائن والمدين ضمن أحكام هذا القانون؟

الفرع الأول: المستهلك

أقر القانون 03/09 أن الدائن هو الطرف المستهلك والمعني بالحماية حسب نص المادة 03 منه بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص ما أو حيوان متكفل به".

فالمعيار المعتمد في تحديد صفة المستهلك هو الغرض من الاقتناء، بأن يكون الغرض غير مهني ونفسي بذلك صفة المستهلك عنه. وهو الأمر الذي أكدته المشرع من خلال نص المادة السابقة على أن تكون السلع والخدمات موجهة لغرض الاستهلاك النهائي مما يعني أن كل من يقتني سلع وخدمات لأغراض كمالية أو وسطية في مهنته بغرض استثمارها في مشروعه، تنفي عنه صفة المستهلك وتجعله مهني.

وهنا نجد أن المشرع الجزائري قد ضيق من مصطلح المستهلك متفادي بذلك التعريف المتعلق بالمستهلك في المرسوم التنفيذي رقم 39/90 والذي سبق الإشارة إليه الذي عرفه: "بأنه 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" حيث نجد في هذه المادة عبارة الاستعمال الوسيط والتي استبعدتها المشرع في المادة 03 من ق 03/09 والتي ثار جدال كبير حولها وبهذا يكون المشرع قد ضيق على كل محترف يقتني من أجل أغراض مهنية استثمارية، وبالتالي إعفائه من نطاق قواعد الحماية التي يتمتع بها المستهلك⁴².

كما أن المشرع لم يشترط أن يكون الشراء بغرض سد الحاجيات الشخصية للمشتري وإنما يمتد لأي طرف له علاقة بالمستهلك وليس طرفا في العقد كما يسميه البعض بالمستهلك المستفيد⁴³.

كما تشترك المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 والمادة 03 من ق 03/09 في عبارة "يقتني" وهو بذلك يستبعد المستعملين من دائرة المستهلكين إلى أن عبارة "يقتني" تبدو في غير محلها لأن كل من يقتني لا بد أن يدفع، وبهذا يكون المشرع قصد المستهلك الذي يقتني بغرض الاستهلاك. وأراد أن يشمل بهذه الحماية كل مستهلك حتى وإن لم يقوم ببيع المنتج أو السلعة كهدية أو على سبيل الهبة.

كما أدخل المشرع الجزائري كل حيوان ضمن قائمة الحماية التي يتمتع بها كل مستهلك، وهذا بعد الضغوطات التي فرضتها منظمات حماية البيئة والحيوان والتي رأت ضرورة إدراج كل كائن حي ضمن نطاق قانوني حمائي يضمن له حقوقه بعدما كانت نظرة

المشرع الجزائري في القانون المدني تزدريه باعتباره مجرد شيء مادي لأكثر وكل هذا كان تمهيدا لميلاد قانون داخلي للحيوان بعد إعلان منظمة اليونيسكو لحقوق الحيوان لعام 1978⁴⁴.

كما توسع المشرع أكثر في ظل قانون 03/09 حيث صرح بجواز إضفاء صفة المستهلك على الشخص المعنوي بعدما كانت تقتصر فقط على شخص طبيعي، في حين أن المرسوم التنفيذي رقم 39/90 جاء بعبارة فيها نوع من العموم "كل شخص" فالمشرع هنا لم يكن صريح لكنه قد تداركه في القانون 03/09 وهو أمر استقر عليه المشرع عند تعريفه للمستهلك في القانون رقم 02/04⁴⁵ المتعلق بالقواعد العامة المطبقة على الممارسات التجارية.

نفس الشيء في أوروبا، فقد تضاربت الآراء بين مؤيد ومعارض لفكرة أن مصطلح المستهلك يجمع في طياته كل من الشخص الطبيعي والمعنوي⁴⁶. وعليه هل يسعنا القول أنه يعد مستهلك كل من مهني يتصرف خارج مجال اختصاصه؟

والأمر الذي مازال محل جدال بين الفقهاء ورجال القانون، باعتبار أن المهني الذي يتصرف لأجل مهنته لكنه خارج اختصاص يكون في مركز ضعف، شأنه شأن المستهلك. حتى وإن كان على صلة قريبة بنشاطه المهني المعتاد، فهم ليسوا على دراية بما تحتويه السلع والخدمات من خبايا فيكونون بذلك في وضعية لا تختلف عن وضعية المستهلك العادي. لذا يجب أن تشملهم الحماية المقررة في القانون 03/09 بالإضافة إلى القواعد الحماية الأخرى في القانون المدني أو أي قانون آخر له علاقة أو الاختصاص في نظر النزاع وعليه يمكن القول أن صياغة المشرع في بعض أحكامه توحى بأنها تسري على كل مقترن للسلع والخدمات سواء أ حاز صفة المستهلك أم لا غير أنه إذا أمعنا النظر في "عبارة الاستعمال النهائي" نجد أن المهني يخرج من دائرة مفهوم المستهلك وبالتالي فإن القواعد الحمائية لا تشملها، وبذلك يكون المشرع قد خطي خطوة سلبية في محاولة منه لتعريف المستهلك، كما عليه أن يترك الباب مفتوح أمام الاجتهادات القضائية الفقهية لأنه عمل فني وتقني من اختصاص الفقه⁴⁷.

الفرع الثاني: المتدخل

إن الطرف الثاني في عقد الاستهلاك هو المدين وهو ملزم بتطبيق قواعد حماية المستهلك المحدد في ق 03/09 طوال عملية وضع المنتج للاستهلاك والذي عرفته المادة 03 في القانون رقم 03/09 المتدخل بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض

المنتجات للاستهلاك". كما عرفت المادة 03 عملية وضع المنتج للاستهلاك بأنها: "مجموع مراحل الإنتاج والاستيراد والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة وبالتجزئة" وعرفت نفس المادة في الفقرة 08 و09 الإنتاج بأنه "العمليات التي تتمثل في تربية المواشي وجمع المحصول والجني والصيد البحري والذبح والمعالجة والتركيب وتوضيب المنتج بما في ذلك تخزينه أثناء مرحلة تصنيعه وهذا قبل تسويقه الأولي".

كذلك تنص المادة 03 فقرة 02 من القانون رقم 12/08 المتعلق بالمنافسة على أن "المؤسسة هي كل شخص طبيعي أو معنوي أيا كانت طبيعته يمارس بصفة دائمة نشاطات الإنتاج أو التوزيع أو الخدمات أو الاستيراد".

أما المادة 03 فقرة 02 من القانون رقم 025/04 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية فإنها تنص على أنه: "عون اقتصادي كل منتج أو تاجر حريفي أو مقدم خدمات أيا كانت صفته القانونية يمارس نشاطه في الإطار المهني العادي أو بقصد تحقيق الغاية التي تأسس من أجلها".

وبالرجوع إلى المادة 02 في المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المؤرخ في 15/09/1990⁴⁸. المتعلق بضمان المنتجات والخدمات فإنها تنص على أنه: "المحترف هو منتج أو صانع أو وسيط حريفي أو تاجر أو مستورد أو موزع وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته، في عملية عرض المنتج أو الخدمة للاستهلاك...".

من خلال جميع هذه المواد التي جاء بها المشرع الجزائري فإنه يسعنا القول أنه يعد كل مهني محترفا في مباشرة كل منهما لنشاطه فضلا على المساواة بين كل من الوسيط والموزع والمنتج واعتبرهم متدخلين في عملية عرض المنتجات للاستهلاك، وعليه يدخل تحت اصطلاح "متدخل" كل من قام بعملية الإنتاج من بدايتها إلى نهايتها وصولا إلى وضع المنتج للاستهلاك وبالنتيجة فتعريف المتدخل لا يكاد يختلف عن تعريف المحترف في نظر المشرع. فالمهني هو كل شخص طبيعي ومعنوي سواء كان شخصا "عاما أو خاصا" والذي يتعاقد في مباشرته لمهنته، فهو في نظر المستهلك الشخص الذي يحترف نشاط الإنتاج أو التوزيع أو التصنيع أو التحويل أو البيع بشرط أن لا يخفي غرضه من ذلك⁴⁹.

لكن هناك إشكال يثور حول مدى اعتبار المرافق الاقتصادية العامة مهنية باعتبار أن المرافق تمارس فيها الدولة نشاطا من جنس نشاط الأفراد⁵⁰.

ويمكن بذلك اعتبارها شخصا "مهنيا". وكذلك حالة تقديم تلك المشروعات لخدمات عامة صناعية أو تجارية، مما يسمح باعتبار العقد الذي تبرمه مع المستهلكين عقد استهلاك

يقع تحت طائلة قوانين الاستهلاك. وباختصار يجب القول أن هذه الأشخاص المعنوية العامة ينطبق عليها وصف المهني أيا كان المشكل المتخذ من طرفها أو الطبيعة القانونية: شركات ملك للدولة، منشآت عامة حاصلة على امتياز لاستغلال مشاريع...الخ.

المطلب الثاني: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك من حيث الموضوع

تعتبر السلع والخدمات محل عرض للاستهلاك في العلاقة العقدية التي تجمع بين المستهلك والمهني بغرض النظر إن كانت بمقابل أم لا، وعليه سنحاول الإلمام ببعضها ولكن ليس بغرض حصرها ذلك أنه بالرجوع إلى المادة 02 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش نجده ينص على أنه: "تطبق أحكام هذا القانون على كل سلعة أو خدمة معروضة للاستهلاك بالمقابل أو مجانا وعلى كل متدخل وفي جميع مراحل عملية العرض للاستهلاك"، فهو بذلك يجمع بين السلع والخدمات ضمن نطاق الحماية.

أولا: السلع

تنص المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش الصادر في 1990/01/30 على أنه: "المنتج هو كل شيء منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية". كذلك تنص المادة 140 مكرر فقرة 02 من ق المدني الجزائي على أنه: "يعتبر منتوجا كل مال منقول ولو كان متصل بعقار، لا سيما المنتج الزراعي والمنتج الصناعي وتربية الحيوانات والصناعة الغذائية والصيد البري والبحري والطاقة الكهربائية". والتي تقابلها المادة 1386 مكرر 03 من ق المدني الفرنسي.

فالمشرع يعتبر المنتج كل منقول مادي، وهو الأمر الذي يثير نوعا من اللبس نظرا لوجود نصوص قانونية أخرى تشير إلى المنتج بتعريفات مختلفة.

حيث جاء في المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات على أنه "كل ما يقتنيه المستهلك من منتج مادي أو خدمة" أما المادة 02 من ق رقم 04/04 المتعلق بالتقييس⁵¹ فأنها تعرف "المنتج" على أنه كل مادة أو مادة بناء أو مركب أو جهاز أو نظام أو إجراء أو وظيفة أو طريقة".

نجد أن هناك تناقض في المواد فمن جهة يجعل من المنتج سلعة مادية ومن جهة أخرى يعتبره خدمة الأمر الذي يفتح الباب أمام العديد من التغيرات القانونية وهو أمر لا يتماشى وأحكام قانون حماية المستهلك.

لكن صدور قانون 03/09 كان له دور كبير في إعطاء تعريف جامع لكل من

السلعة والخدمة.

في مادته 03 فقرة 11: "المنتج كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا".

كما قدم المشرع عدة تعريفات للمنتج في نفس المادة بغرض رفع اللبس والغموض عن مختلف المصطلحات في المادة 03 فقرة 03 من القانون رقم: 03/09 والمادة 03 فقرة 18 من نفس القانون. ويلاحظ على المشرع من خلال القانون رقم 03/09 أنه لم يشترط أن تكون السلعة محل الاستهلاك شيئا منقولاً بخلاف ما كان عليه الأمر في المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق بمراقبة النوعية وقمع الغش.

وهو ما يمكن تفسيره أنه لا مانع في نظر المشرع أن يكون العقار أو المسكن محلاً للاستهلاك دون اشتراط عنصر الجدية في السلعة محل الاستهلاك⁵².

الفرع الثاني: الخدمة كمحل للاستهلاك

نجد إلى جانب السلع والخدمات والتي تقدم في شكل صور وخدمات من طرف المرافق العمومية أو الخاصة وهي غير مجسدة في شكل سلع مادية. حيث يقصد بها الأنشطة الاقتصادية⁵³. حيث نص عليها المشرع في المادة 03 فقرة 17 منه على أن الخدمة: "كل عمل مقدم، غير تسليم السلعة، حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة". ونجد المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم: 39/90 تنص: "الخدمة هو كل مجهود يقدم ماعدا تسليم المنتج ولو كان هذا التسليم ملحقا بالمجهود المقدم أو داعما له" نخلص من المادتين أن الخدمة يمكن أن تكون في شكل مادي أو مالي (كالخدمات الطبية، وخدمات منح القروض). كما تستثني من هذه الخدمات عمليات تسليم السلع، وتدخل في مدلول الخدمة الأداءات المبذولة بعد إبرام العقد والتي تكون ملحقة به كالصيانة لبعض الأجهزة خصوصا إذا كانت هناك مدة محددة في العقد كضمان أو تركيب معدات الشركة بعد اقتنائها.

وهو مؤكده المشرع في المرسوم التنفيذي رقم 260 /90 في المادة 07 منه، نفهم من استثناء المشرع الجزائري أن مفهوم الخدمة هو تقديم السلعة، وأبقى ذلك التزاما مستقلا يقع على أحد أطراف العقد ألا وهو البائع المتدخل بموجب أحكام المادة 364 من القانون المدني الجزائري. ومن بين الخدمات الإلكترونية المعاصرة والتي اكتست الحياة اليومية للمواطن وهي التعاملات عبر الانترنت والتي لا بد أن ترقى إلى درجة كبيرة من الحماية، نظرا للإمكانية إبرامه للعقود مع متدخلين اقتصاديين لديهم خبرة في هذا المجال. لدي يجب أن يقابله رضع قانوني، وأهتم المشرع بتنظيمها باعتبارها خدمة⁵⁴.

بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 98- 257 المؤرخ في 25 أوت 1998 وأيضا المرسوم

التنفيذي رقم : 09 - 410 المؤرخ في 10 ديسمبر 2009 الذي يحدد قواعد الأمن المطبقة علي النشاطات المتصلة بالتجهيزات الحاسبة.

المطلب الثالث: نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك في مجال المبادلات الإلكترونية

لقد شهد العالم تطورات وتغيرات لم يشهدها خلال العقود السابقة نتيجة ثورة تكنولوجيا الاتصالات الحديثة بما فيها الانترنت والذي جعل من العالم عبارة عن قرية كونية صغيرة حيث فرضت التجارة الإلكترونية نفسها من خلال شبكة الانترنت حيث أصبح هناك ما يعرف بالتعاقد الإلكتروني. لكن السؤال يثور حول كيفية حماية المستهلك في ظل هذه العقود؟ وهل القواعد التقليدية بما فيها قواعد حماية المستهلك كافية وحدها لإحاطة المستهلك من كل الجوانب وتوفير الحماية الأزمة له. كون المشرع الجزائري مازال لم يضع تنظيمًا خاصًا من شأنه أن يكفل حماية المستهلك في المبادلات الإلكترونية والتي يمكن أن نطلق عليها اصطلاح عقود الاستهلاك الإلكترونية.

إن ما يميز عقد الاستهلاك الإلكتروني عدم الحضور المادي لأطراف العقد باعتبار أن أطراف العقد يحكمها مجلس عقد افتراضي عبر الشبكة العنكبوتية أي أن تبادل الإيجاب والقبول قد يكون شفاهة عبر الكاميرا الرقمية أو عبر النقر علي زر الموافقة وإرسال رسالة إلكترونية، حيث نجد المشرع الجزائري قد اعترف بالكتابة في الشكل الإلكتروني بموجب المادة 323 مكرر من القانون المدني الجزائري. وهذا من شأنه إضفاء طابع التفاوض بين غائبين، حيث نجد بعض التشريعات قد عرفت التعاقد الإلكتروني نجد المادة 02 من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني علي أنه: "الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائل إلكترونية كليًا أو جزئيًا".⁵⁵ مع الإشارة إلي أن أول دولة عربية أصدرت قانونًا يتعلق بالمبادلات التجارية الإلكترونية هي تونس وكان ذلك في 11 أوت 2000، وجاء فيه " أن المبادلات الإلكترونية هي المبادلات التي تتم عبر وسائل إلكترونية ."

كما أخذ المشرع الجزائري بالتوقيع الإلكتروني في محاولة منه لتفعيل التعاقدات الإلكترونية بموجب المادة 327 قانون مدني مكرر 02، والتي مهدت لظهور القانون رقم : 04/15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الإلكتروني. وبالتالي لا مجال لتفادي هذا النوع من العقود في المستقبل والتي يمكن أن يكون لها بعد دولي. ذلك أن العقد الإلكتروني يدخل ضمن طائفة العقود التي تتم عن بعد⁵⁶. حيث عرفت المادة 02 من التوجيه الأوروبي رقم : 97-07 الصادر في 20 ماي 1997 المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد بأنه " كل عقد يتعلق بالسلع والخدمات عن بعد ، نظمته المورد الذي

يستخدم لهذا العقد تقنية أو أكثر للاتصال عن بعد لإبرام العقد أو تنفيذه".
كما تعرف المادة 121 من قانون المستهلك الفرنسي الصادر في 26 جويلية 1993 بأنه "كل بيع لمال أو أداء لخدمة يبرم دون الحضور المادي المعاصر للأطراف بين مستهلك ومهني يستخدمان لإبرام هذا العقد أي وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال عن بعد الواردة علي سبيل الحصر".

وبالرجوع إلي المادة 02 من القانون رقم : 03/09 نجدها لم تحدد وسيلة محددة يتم من خلالها العرض الاستهلاك فالواقع أن المستهلك في مجال المبادلات الإلكترونية يمكنه أن يحظى بنفس الحماية القانونية التي يقرها المشرع للمستهلك العادي، علي أن يؤخذ بعين الاعتبار خصوصية العقد الإلكتروني كونه من العقود التي تبرم عن بعد⁵⁷. كما أضاف المشرع في الفصل السابع في تعديله لقانون العقوبات بموجب الأمر 15/04 تحت عنوان المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات في المواد 394 مكرر إلي المواد 394 مكرر 07. ما يظهر نية المشرع في ضرورة اعتماد قانون من شأنه الإلمام بجميع الإشكالات المثارة نتيجة التعامل بوسائل مستحدثة.

الفرع الثاني : التعامل في مجال الدفع الإلكتروني

يغلب علي العقد الإلكتروني الطابع التجاري والاستهلاكي في نفس الوقت⁵⁸. لذلك يطلق عليه عقد التجارة الإلكترونية ونجاح مثل هذه التجارة منوط بضرورة استحداث أدوات دفع حديثة من شأنها اختصار الوقت والجهد والمال. وحتى تبني ثقة المستهلك علي التعامل بمثل هذه الوسائل فلا بد من وضع تشريع خاص يضمن للمستهلك حقوقه، هذا وقد نص المشرع الجزائري علي جملة من الشروط التي يجب علي المحترف أن يبادر بها اتجاه المستهلك قبل التعاقد في المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم : 06- 306 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، والتي من بينها نجد تحديد كميّات الدفع.

لكن بالرجوع إلي قانون النقد والقرض الأمر 04/10 المعدل والمتمم للأمر 11/03 والذي جاء في المادة 69 منه: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المعتمد".

ما يفتح المجال لظهور أنواع جديدة من وسائل الدفع، من شأنها أن تساهم في النهوض بصرح التجارة الإلكترونية وتسهيل المبادلات الإلكترونية للمستهلكين، فضلا علي اعتبارها من بين التدابير والإجراءات الوقائية للحد من ظاهرة التهريب وتبييض الأموال بحسب

نص المادة 03 من الأمر 06/05 المؤرخ في 2005 والمتعلق بمكافحة التهريب. شجع من خلالها المشرع علي ضرورة تعميم وسائل الدفع الإلكترونية في المبادلات الإلكترونية. من الناحية النظرية يكون الأمر بسيطاً، لكن حقيقة خصوصية العقد الإلكتروني والوسيط الذي يتم من خلاله، ووسائل الدفع المستعملة في تسوية الالتزامات، وكونه من العقود التي تبرم عن بعد وعبر شبكة عالمية، يثير إشكالات فنية وقانونية قد لا يجدي معها الجانب النظري. وهو ما تطمح له التشريعات المقارنة التي اعتنت بحماية المستهلك في إطار المعاملات الإلكترونية.

خاتمة :

إن عبارة عقد الاستهلاك تطلق على أي عقد، سواء كان عقد مسمى أو غير مسمى، وذلك بشرط أن يكون أحد طرفيه مستهلكاً أو غير مهني، والطرف الآخر مهني. بمفهوم المخالفة فإنه لا تعد عقود استهلاك، تلك العقود التي يكون كل أطرافها من التجار أو المهنيين. فعقد البيع مثلاً تنطبق عليه صفة عقد الاستهلاك إذا كان المتعاقد مع البائع وهو المشتري له صفة المستهلك، وأيضا عقد القرض يكون عقد استهلاك إذا توافرت في المقترض صفة المستهلك، أما إذا كان أطراف هذه العقود من التجار فقط أو المهنيين فلا تنطبق عليها صفة عقود الاستهلاك. وأيضا، فإن العقود التي يكون كلا من طرفيها مستهلكين لا تعد من عقود الاستهلاك. فمثلاً إذا تم إبرام عقد بيع بين اثنين مستهلكين بناء على إعلانات صغيرة بين الأفراد فلا يعد هذا العقد عقد استهلاك، لأن مثل هذه الحالة، لا يكون فيها أحد طرفي العقد مهنيا قويا والطرف الآخر مستهلكا ضعيفا، إذ أن الحماية المقررة في عقود الاستهلاك هي حماية تستوجبها صفة، الضعف الملازمة للمستهلك بالمقارنة مع المحترف.

ما سبق يؤدي بنا إلى القول أن النظام القانوني لحماية المستهلك من الشروط التعسفية أصبح قريبا من التكامل، فأصبح في متناول القاضي قواعد قانونية دقيقة، حديثة وخاصة، بمكافحة الشروط التعسفية وأيضا، مكملة لقواعد قانون العقود. وهذا القرب من التكامل يبدو واضحا، على الأقل، من الناحية النظرية. أما من الناحية العملية، وبخاصة في الجزائر، فإن الزمن كفيل بتوعية المستهلكين بأن ليس عليهم الإذعان لتلك الشروط، والاعتقاد بمشروعيتها، وإنما عليهم التصدي لها بجميع الوسائل القانونية المتاحة، بصفة فردية أم جماعية.

الهوامش :

- 1 - يوسف الزوجال، "المفهوم القانوني للمستهلك" دراسة تحليلية مقارنة على ضوء القانون رقم 31/08. سلسلة دراسات وأبحاث حول حماية المستهلك مطبعة المعارف الجديدة - الرباط - المغرب، 2013، ص 29.
- 2 - يوسف الشنفي، "المفهوم القانوني للمستهلك" دراسة تحليلية نقدية-مجلة القضاء التجاري، العدد الثالث، مطبعة المعارف الجديدة-الرباط-المغرب، 2014، ص 38-39.
- 3 - المرجع نفسه ص 25-26.
- 4- محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005، ص 57-58.
- 5- د. خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية-دراسة مقارنة- الدار الجامعية الجديدة، القاهرة، مصر، 2007، ص 23-24.
- 6- أحمد محمد محمود علي خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القانون المصري والفرنسي والشرعية الإسلامية، (دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 25.
- 7- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، (دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي)، دار الكتب الحديثة، الجزائر، 2006، ص 26-27.
- 8- زبيري بن قويدر، حماية المستهلك في الممارسات التجارية غير الشرعية في ضوء القانون 02-04 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، جامعة تلمسان-الجزائر 2006، ص 07.
- 9- زبيري بن قويدر، المرجع السابق، ص 10.
- 10- القانون رقم 89/02 المؤرخ في 02/07/1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية عدد 06 المؤرخة في 08/02/1989، الأمانة العامة للحكومة، المطبعة الرسمية، الجزائر سنة 1989.
- 11- المرسوم التنفيذي رقم 90/39 المؤرخ في 30/01/1990 المتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 05 المؤرخة في 31/01/1990، الأمانة العامة للحكومة، المطبعة الرسمية، الجزائر، 1990.
- 12 - calais auloy jean et steinentz frank, droit de la consommation, 7ème, ed, dalloz ,paris France, 2006, p 07.
- 13-j.ghestin : trete de droit civil-les obligations, le contrat, formation, 02ème, ed, l.g.d.j, paris, France, 1988, N59, p46.
- 14- G.cornu: "la protection du consommateur" Travaux de l'association caputant, paris, France, 1973. P 136.

- 15- القانون 04-02 المؤرخ في 17/11/2004 المطبق على الممارسات التجارية. جريدة رسمية عدد 41 لسنة 2004 ص 03.
- 16- تهاامي سامح عبد الواحد، التعاقد عبر الانترنت (دراسة مقارنة). دار الكتب القانونية، القاهرة، مصر 2008 ص 249.
- 17- القيسي عامر قاسم أحمد، الحماية القانونية للمستهلك، الدار العلمية ودار الثقافة، الطبعة 1، عمان، الأردن، ص 03.
- 18- مرسوم تنفيذي رقم 254/97 مؤرخ في 08/07/1997 يتعلق بالرخص المسبقة لإنتاج المواد السامة أو التي تشكل خطر من نوع خاص واستردادها.
- 19- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، المرجع السابق، ص 24.
- 20- j.calais- auloy : « proposition pour un nouveau droit de la consommation », la documentation française, paris, France, 1985, p 139.
- 21- يوسف الشنفي، مرجع سابق ص 40، 41.
- 22- نفس المرجع السابق ص 42، 43.
- 23- المرسوم رقم 2.12.503 المتعلق بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك في الجريدة الرسمية رقم 6192 ليوم 26 ذو القعدة 1434 الموافق لـ 5 أكتوبر 2013.
- 24- أمينة بن عامر، حماية المستهلك في عقد البيع، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في قانون الأعمال، معهد الحقوق والعلوم الإدارية جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 1998. ص 25.
- 25- محمد بودالي، الحماية القانونية للمستهلك في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجيلالي الياصب، سيدي بلعباس، سنة 2003 ص 21.
- 26- المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المؤرخ في 15/09/1990 والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، الجريدة الرسمية، العدد 40 سنة 1990 ص 1246.
- 27- القانون رقم 02/89 المؤرخ في 07 فبراير 1989، يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الجريدة الرسمية، العدد 06، لسنة 1989، ص 154.
- 28- خالد عبد الفتاح محمد خليل: حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر 2002 ص 36.
- 29- المرسوم التنفيذي رقم 39-90 المؤرخ في 30 يناير 1990 يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، الجريدة الرسمية العدد 05 سنة 1990 ص 202.
- 30- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 22.
- 31- ياملكي أكرم، القانون التجاري (دراسة مقارنة) الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن 1998، ص 121.

- 32- المواد (6، 7، 9) من قانون التجارة الأردني رقم (12) سنة 1966، والمادة (4) في قانون التجارة الكويتي رقم (68) سنة 1938.
- 33- عبد الدائم أحمد، شرح القانون المدني - نظرية الالتزام - الجزء الأول (مصادر الالتزام)، منشورات جامعة الكويت، 2003، ص72.
- 34- حمد الله، محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1997، ص39.38.
- 35- سي الطيب محمد أمين، الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان - 2007. 2008، ص ص 22. 21.
- 36- سي الطيب محمد أمين، المرجع السابق، ص136. 137.
- 37- أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك إزاء المضمون العقدي، دار النهضة العربية، 1994 ص ص 236-237.
- 38 - محمد بودالي، الالتزام بالنصيحة في نطاق عقود الخدمات، دراسة مقارنة دار الفجر للنشر والتوزيع، 2005 ص 64-68.
- 39- cass.ou.1ér ch. 15 avril 1982.D.1984 jurisprudence.p139
- نقلا عن: سي الطيب محمد أمين، المرجع السابق، ص ص 21-22.
- 40- صبيح نبيل، حماية المستهلك في التعاملات الالكترونية، مجلة الحقوق، الكويت، العدد 02، 2008، ص 216.
- 41- محمد عماد الدين عياض، مداخله ضمن أعمال الملتقى الوطني الخامس بكلية الحقوق بجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة حول حماية المستهلك في ظل القانون رقم 03/09 "ايام 08 و 09 نوفمبر 2010 ص 01
- 42- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، المرجع السابق، ص30 وما بعدها.
- 43 - طرح البحور علي حسن، عقود المستهلكين الدولية، دار الفكر الجامعي-الاسكندرية- مصر 2007 ص 141.
- 44- محمد بودالي، المرجع السابق، ص32.
- 45- عرف المشرع المستهلك في المادة 03 من القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المتعلق بالقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، جريدة رسمية عدد 41-سنة 2004.بانه "كل شخص طبيعي او معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع او يستفيد من خدمات عرضت ومجردة من كل طابع مهني".
- 46-J.calais -auloy et f.steinmety, droit de la consommation, 7éd, dalloz, paris, France, 2006, p16.

- 47- لحراري شالح ويزة "حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش وقانون المنافسة" مذكرة ماجستير في القانون، فرع قانون المسؤولية المهنية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري-تيزي وزو، 2012 ص15.
- 48 - ج ر عدد 40.الصادرة سنة 1990.
- 49- جرعود الياقوت "عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، فرع العقود والمسؤولية. كلية الحقوق، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2001-2002 ص21.
- 50 -محمود بودالي، الإلتزام بالنصيحة في مجال عقود الخدمات، (دراسة مقارنة) دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص68.
- 51- قانون رقم 04/04 مؤرخ في 05 جمادى الاول عام 1425 الموافق ل 23 يونيو سنة 2004 يتعلق بالتقييس . جريدة رسمية، عدد 41، الصادرة في 27 يونيو 2004.
- 52- محمد بودالي، المرجع السابق، ص 29.
- 53- علي إبراهيم، منظمة التجارة العالمية (جولة أروجواي وتقنين نهب العالم)، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، ص 193.
- 54- كريم كريمة، مدي كفاية قواعد القانون المدني لحماية المستهلك الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والإدارية عدد خاص، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص 140.
- 55- مجاهد أسامة أبو الحسن، التعاقد عبر الانترنت، دار الكتب القانونية، القاهرة، مصر، 2002، ص 39.
- 56- خالد إبراهيم ممدوح، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 90.
- 57- عبد الرحمن خلفي، حماية المستهلك الإلكتروني في القانون الجزائري (دراسة مقارنة)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الإنسانية، نابلس، فلسطين، المجلد 27 (1)، 2013، ص 05.
- 58- مرسوم تنفيذي رقم : 06- 306 مؤرخ في 17 شعبان عام 1427 الموافق ل 10 سبتمبر 2006، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية، ج.ر، عدد 56 الصادرة في 11 سبتمبر 2006 معدل ومتمم بالمرسوم التنفيذي رقم : 08- 44، ج.ر عدد 07 الصادر في 10 فبراير 2008.