



جامعة ألكى مئء أولءاء - البويرة
كلية الءقوء والعلوم السياسية
قسم القانون الءاص



ضمان الءءمة ما بعء الببع فى العقوء الءءارية

مءءرة ماسءر فى القانون
ءءص: قانون أعمال

ءء إءراف الأسءاء:
ء/ بوعامة زكراء

إعءاء الطالبين:
- مفاء ياسمين
- بوءاءوء روءة

لءئة المءاقءة

الأسءاء(ة) رببع زهبة.....رئبسا
ء. بوعامة زكراء.....مُءرفا ومقررا
الأسءاء(ة) رءمانبى.....مُءءعنا

السنة الءامعة

2021/2020

إهداء

وصلت رحلتي الجامعية الى نهايتها بعد تعب ومشقة، وما انا اهتم بحث

تخرجي بكل همة ونشاط

اهدي ثمار جهدي وعملي المتواضع الى:

الى من ضحت من أجلي ووقفت الى جانبي، امي الغالية.

الى سدي، ابي الفاضل.

جدي وجدتي حفظهم الله

الى اختي واخوأي وزوجة اخي

الى أولاد اخوتي

الى صديقتاي المقربتان "لبنى" و"



اهداء

نشكر الله عز وجل الذي بتوفيق منه وبفضل منه تمكنا من انجاز هذه

المذكرة

الى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا.

الى اعز ما املك في الوجود امي الغالية

إلى أبي العزيز

لبأصدقائي الأعماء وسام، سلمى، فؤاد

إلى كل اساتذتي في الكلية.

روزا

شكر وتقدير

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

الحمد له الذي تتم به الصالحات

نحمد الله على نعمة العلم والعقل

الحمد لله الذي بلغنا لاتمام هذا العمل

من لا يشكر الناس لا يشكر الله

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير

للأستاذ بوعمامة زكرياء الذي مد لنا يد العون وقدم النصائح والارشادات، بدون ان ننسى
فضل الأستاذة زهية ربيع كل الشكر والتقدير لها والأستاذة رحمانى حسيبة وكل من ساهم
من قريب أو بعيد في انجاح هذا العمل.

الشكر للوالدين الذي كانا سنداً لي وما مستهم ملل

قائمة أهم المختصرات

أولا- باللغة العربية:

إلى آخره.	إلخ...:
صفحة.	ص:
من الصفحة على الصفحة	ص ص
الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية	ج ج ج
طبعة.	ط:
دون طبعة	د ط
جزء.	ج:

ثانيا- باللغة الفرنسية:

P	page.
N	note.
N	numéro.
op.cit	: ouvrage précité

مقدمة

يعتبر عقد البيع من بين أهم العقود المسماة التي يتم بواسطتها تنظيم العلاقات التعاقدية بين الأطراف وذلك من خلال تحديد حقوقهم والتزاماتهم، ولا يقتصر هذا العقد على مجرد التزام البائع بنقل ملكية الشيء المبيع إلى المشتري بل أيضا ضرورة ضمان خلوه من العيوب، وأن يكون شاملا لكافة الصفات التي تعهد البائع بوجوده، ومن خلال هذا المنطلق برزت فكرة الضمان التي عرفتها معظم الشرائع القديمة، إلا أنه ونظرا لبساطة المعاملات جعلت الأمر يتوقف عند حد ضمان العيب الخفي، لكن سرعان ما تطور الوضع بظهور الصناعة وبروز مبيعات حديثة تتميز بنوع من الدقة والتعقيد، تم التفكير في حماية أكثر للمبيع من العيب دون اشتراط خفائه خاصة بظهور قانون الاستهلاك بمفاهيمه الجديدة كالمستهلك والمتدخل.

نظمت مختلف التشريعات مسألة " الضمان " فأصبح البائع ملزم بضمان ما قد يصيب المبيع من عيوب خفية، وهذا حسب ما جاء في نص المادة 379 ق. م. ج: " يكون البائع ملزما بالضمان إذا لم يشتمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري أو إذا كان عيب ونقص من قيمته أو من الانتفاع به بحسب الغاية المقصودة منه حسب ما هو مذكور بعقد البيع، أو حسبما يظهر من طبيعته أو استعماله فيكون البائع ضامنا لهذه العيوب ولو لم يكن عالما بوجودها.

يفهم من هذا النص ان البائع ملزم بكافة الصفات التي تعهد بوجودها أثناء العقد لأن المشتري يعتمد عادة على ما يصفه له البائع للشيء المبيع.

لم يقف الأمر عند هذا الحد بل ترك للطرفين الاتفاق على الضمان وما تنص عليه المادة 386 من ق. م. ج: «إذا ضمن البائع صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة ثم ظهر خلل فيها، فعلى المشتري أن يعلم البائع في أجل شهر من يوم ظهوره وأن يرفع دعواه في مدة ستة أشهر من يوم الإعلام...».

يمكن للطرفين أيضا الاتفاق على الزيادة في الضمان أو التخفيف منه دون الغاؤه كله وهذا طبقا لما نصت عليه المادة 384 من ق م ج: "يجوز للمتعاقدين بمقتضى اتفاق خاص أن يزيدا في الضمان أو ينقصا".

عندما تبنت الدولة الجزائرية نظام اقتصاد السوق، صدر القانون رقم 89-02 المؤرخ في 07/02/1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الملغى بقانون 09-03 الصادر في 25/02/2009 المتضمن حماية المستهلك وقمع الغش، وجاءت بعده نصوص عديدة لحماية المستهلك من اضرار المنتجات الحديثة ومن اهمها المسؤولية الموضوعية بدون خطأ المنتج، على افتراض علمه بالعيب الموجود بالمنتج وهذا ما تنص عليه المادة 140 مكرر من ق.م.ج: "يكون المنتج مسؤولا عن الضرر الناتج عن عيب في منتوجه حتى ولو لم تربطه المتضرر علاقة تعاقدية".

حددت المادة 11 من قانون 03/09 ما يجب ان يحتوي عليه المنتج من مواصفات إذ تنص على: " يجب أن يلبي كل منتج معروض للاستهالك الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصنفه ومنشئه ومميزاته الأساسية وتركيبته ونسبة مقوماته اللازمة وهويته وكمياتها وقابليتها للاستعمال والأخطار الناجمة عن استعماله.

وفي ظل التقدم الصناعي وازدياد المنتجات الصناعية تقدم البائع المحترف بزيادة أكثر في الضمان من حيث الخدمة والمدة فاقترح متابعة وقائية لما يمكن أن يصيب المبيعات من عيوب وذلك عن طريق التدخل السريع وفي الوقت الملائم لإصلاح الأضرار، وهو ما جعل المستهلك يفضل هذا النوع من الضمانات على أية ضمانات أخرى لما توفره من أمان الاستعمال، إن فكرة التدخل السريع سرعان ما تطورت إلى إصلاح الشيء أو استبداله أو إرجاع الثمن، إلى أن استقر الأمر بإلزام البائع بأداء الخدمة ما بعد البيع.

غير أنه لا يمكن إلزام كل بائع بأداء هذه الخدمة، خاصة وأن الأمر يتطلب دراية فنية وتقنية وتجهيزات مالية معقدة لا تتوفر عند جميع البائعين، ولذلك تم استبعاد البائع العرضي

والبقاء على البائع المحترف فقط، كما تم استبعاد المنقولات القديمة والعقارات وحصرها فقط في المنقولات الجديدة، وبذلك أصبح التزام المحترف بأداء خدمات منها التركيب والتشغيل والصيانة والإصلاح وتقديم قطع الغيار¹.

البائع المحترف غالبا ما يلحق بمشروعاته وأعماله، التي تتمثل نشاطها في عمليات التوزيع أي التزامات أخرى لخدمة ما بعد البيع، ويؤدي وجود هذه الالتزامات إلى اتساع نطاق الالتزام بالتسليم، بحيث لا يقتصر على مجرد وضع المبيع تحت تصرف المشتري، وإنما يشمل إلى جانب ذلك أداء خدمات أخرى، تتمثل في نقل المبيع إلى محل إقامة المشتري، وفي تركيب المبيع وتشغيله وأحيانا أخرى يتعهد البائع ببعض الخدمات اللاحقة على التسليم، كالتعهد بصيانة المبيع وإصلاحه وتقديم قطع الغيار اللازمة له، وتقديم المساعدة الفنية للمشتري في الحالات التي يتدخل فيها البائع المحترف لإصلاح الشيء الذي قام ببيعه، أي أداء الخدمة ما بعد البيع يمكن أن تكون ضمن عقد البيع ومفروضة عليها، وهذا ما يطلق عليها الخدمة ما بعد البيع كضمان قانوني وهو ما تنص عليه المادة 13 من قانون 09-03 الصادر في 2009/02/25 الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش والتي جاء فيها: " يستفيد كل مقتن ألي منتج سواء كان جهازا او اداة او آلة او عتاد او مركبة أو أية مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون² . "

قد يقرر البائع المحترف من تلقاء نفسه، من أجل جلب المزيد من العملاء ومن ثم تحسين موقفه في المنافسة مع غيره، وكذا تنظيم الخدمة ما بعد البيع في إطار الإصلاح والصيانة وتزويد المستهلكين بقطع الغيار.

قد يكون البائع عضوا في شبكة توزيع يهيمن عليها منتج سلعة أو من يقوم بتوريدها، عندئذ قد يفرض هذا الأخير على البائع تقديم خدمة ما بعد البيع للمشتريين للسلعة التي تحمل

¹ قطع الغيار: كل القطع المنفصلة بما في ذلك اللواحق.

² القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر 1430 هـ الموافق لـ 25 فبراير سنة 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج ر ج ج عدد 15 المؤرخ في 11 ربيع الأول 1430 هـ الموافق لـ 08 مارس 2009.

علامة المنتج أو المورد وخصوصية هذا الموقف تكمن في أن الموزع لن يكون ملتزماً بتقديم الخدمة للمشتريين فقط، وإنما يلتزم بأدائها لكل مشتري ولو كان قد اكتسبها تاجر آخر.

أصبحت الخدمة ما بعد البيع من أهم الأنشطة الأساسية والفعالة لجلب الزبائن، وبالتالي فهي تعد معياراً أساسياً لقياس فعالية مختلف المؤسسات على اختلاف أنواعها، حتى ولو كانت البعض منها لا توفرها، إذ تعتبرها عبئاً عليها، فهي من أهم الأساليب التي تبحث عنها لاجل تسويق منتجاتها والحفاظ على مركزها في السوق، وعلى هذا الأساس أضحت الخدمة ما بعد البيع من أهم وسائل الترويج للمنتجات بحثاً عن ثقة المستهلك فيها.

فالخدمة تتبع العلامة التجارية أكثر ما تتبع عقد البيع ذاته ومن ثم تحسين موقفه في المنافسة مع غيره.

أهمية الموضوع:

تعمل العديد من الشركات على توفير قسم خاص بخدمات ما بعد البيع، بحيث يتناسب مع حجم الشركة، ونوعية المنتجات، إضافة إلى إنفاق الملايين على التسويق للمنتجات من تنزيلات، وإعلانات، ومسابقات، كما تهتم بانتماء وولاء الزبون للشركة أولاً قبل انتمائه للمنتج، وتحرص على سمعتها الحسنة في الأسواق، حيث تكمن أهمية خدمات ما بعد البيع في ضمان استرجاع الأموال، وتغيير المنتج في حال تعرضه للتلف أو لوجود عيب فيه وترقية وإصلاح المنتج، أيضاً توفير الملحقات (قطع الغيار)، إضافة إلى تدريب الزبائن على كيفية استخدام المنتج بشكل صحيح وسهل، والشركات التي تقوم بتقديم خدماتها ما بعد البيع بصورة مميزة، تجلب الزبائن إضافة إلى المساهمة في تسويق السلع وزيادة المبيعات.

أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع:

-ميوانا وقناعتنا التامة به، محاولين اكتشاف الغموض والاشكاليات التي تجري في فجوى هذا الموضوع.

-عدم تعميم هذه الخدمات من طرف المؤسسات الناشطة في هذا المجال.

-نقص الدراسات السابقة في هذا الموضوع.

إن أي عمل أو تنظيم لا ينجح إلا وفق مخطط معتمد وخاصة في مجال اعداد المذكرات والرسائل الجامعية وعليه تم تقسيم موضوعنا هذا إلى فصلين يتمحور الفصل الأول حول مضمون الالتزام بالخدمة بالبيع في العقود التجارية، أما الفصل الثاني تناولنا فيه تنفيذ الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري.

وعليه استنادا لما سبق نطرح الاشكالية التالية:

هل تنظيم خدمة ما بعد البيع تجعلها ترقى إلى ضمان في حسن تنفيذ العقود التجاري؟

للإجابة على الاشكالية وللالمام بجوانب الموضوع انتهجنا عدة مناهج باعتبار أن المنهج أكثر من ضروري لدراسة الظاهرة القانونية لأنه يحدد المعالم الأساسية المرتبطة بها، فموضوع دراستنا يقتضي استعمال المنهج الوصفي الذي يستند أساس على تقديم توضيحات وأهم مفاهيم وخصائص المرتبطة بالموضوع هذا من جهة ومن جهة آخر نستعمل المنهج التحليلي الذي يستعمل لتحليل مختلف النصوص القانونية المنتهجة من قبل المشرع لتنظيم الخدمة ما بعد البيع، والمنهج المقارن الذي يعتمد على مقارنة موضوع الدراسة في التنظيم والتشريع المعمول به سواء في الداخل أو الخارج.

الفصل الأول: مضمون
الالتزام بالخدمة ما بعد
البيع في العقود التجارية

يتضمن هذا الفصل الالتزام بالخدمة ما بعد البيع والتي تعتبر من بين اهم الموضوعات التي تساهم في بناء علاقة قوية وطويلة ما بين الزبون و البائع او المنتج على جذب اكبر عدد من العملاء و ضمان استمرارية التعامل معها و بالتالي يعد الالتزام بالخدمة ما بعد البيع من اهم المبادئ التي تثير انتباه العملاء دون تحكم في مستوى رضائهم و قدرتهم الشرائية، كما تعتقد بعض المؤسسات أن دورها ينتهي بمجرد بيع السلعة، ولكن الزبائن قد يحتاجون إلى خدمات أخرى بعد تسلّم السلعة، كأن يكونوا في حاجة إلى المساعدة في تركيبها، أو التدريب على استخدامها أو صيانتها، وهذه العناية بالزبائن لن تأتي من فراغ، بل لابد أن تكون سياسة معتمدة للمؤسسة موجهة ومراقبة من قبل، مما يجعلهم يقدمون أفضل ما لديهم من أجل الزبائن، والا يتم إيجاد هذا الدافع إلا عن طريق تخطيط حكم، وتضافر جهود الجميع في المؤسسة؛ إلا أننا يمكن أن نجرب موظفي المؤسسة على التحلي بأخلاق عالية وتقديم خدمة جيدة، كما أنه ليس هناك أي نظام يمكنه فرض التعامل الحسن مع الزبائن ما دام لا يوجد اعتقاد راسخ بأهمية ذلك لدى الموظفين، وهناك وسائل كثيرة لجعل الموظفين يستشعرون أهمية هذا الأمر، منها الحوافز وغيرها.

ومن خلال كل هذا، قمنا بتقسيم هذا الفصل الى مبحثين تناولنا في المبحث الأول تعريف واساس الخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية كما تطرقنا بعد ذلك في المبحث الثاني الى مضمون وشروط الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية.

المبحث الأول

مفهوم الخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية

لقد تزايد الاهتمام بالخدمة تقريبا مع بداية الثورة الصناعية خاصة عند تزايد الطلب على الخدمات المصاحبة للإنتاج (خدمات ما بعد البيع) من نقل، وتأمين، وتخزين أصبح الاهتمام هنا كبيرا لدرجة أن الاقتصاديين باتوا يبحثون بشكل جدي عن تبعات وآثار الخدمات على الاقتصادات المختلفة، حيث توسع مجالها لتشمل المصرفة والقانون والتعليم، والاتصال.

فالخدمة ما بعد البيع نشاط أساسي وفعال يقوم بجلب الزبائن، وبالتالي فهي تعد معيارا أساسيا لقياس فعالية مختلف المؤسسات على اختلاف أنواعها، أيضا تعتبر أسلوب جيد لتسويق المنتجات وكذا الحفاظ على مركزها في السوق، وعلى هذا الأساس أضحت الخدمة ما بعد البيع من أهم وسائل الترويج للمنتجات بحثا عن ثقة المستهلك فيها.¹

وطبقا لما جاء في نص المادة 16 من القانون 09-03 فان المشرع الجزائري سعى الى إلزام المتدخل بتوفير خدمات ما بعد البيع لجميع السلع التجهيزية المعروضة للاستهلاك، من اجل توفير حماية فعالة للمستهلك، وعليه سنتطرق لمعالجة الخدمة ما بعد البيع ومن خلال هذا المبحث نقوم بتعريف الخدمة ما بعد البيع وابرار أساس الالتزام بها.

¹ ربيع زهية، الزامية ضمان الخدمة ما بعد البيع كألية لحماية المستهلك، منشورة في المسطرة الإجرائية لأشغال اليوم الدراسي الوطني حول الحماية القانونية واقع وافاق، مقر كلية الحقوق بوخالفة، تيزي وزو، الجزائر، يوم 26 افريل 2018.

المطلب الأول

تعريف وأهمية الخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية

مجموع الخدمات التي يجب على المتدخل تقديمها عندما تعرض السلعة للاستهلاك بمقابل او مجانا مثل خدمات التصليح المؤقت، والتصليح، والصيانة، والتركيب، والمراقبة التقنية، والنقل، وكذا توفير قطع الغيار.¹

كما يجب على المنتج او المستورد توفير خدمة ما بعد البيع للسلعة المعروضة في السوق بطريقة تغطي شبكة توزيعه بأكملها ويمكن ان يتم ضمان خدمة ما بعد البيع من طرف شخص اخر طبيعي او معنوي يوكل اليه المصنع او المستورد القيام بالخدمة ما بعد البيع، كما انه في حالة التوقف عن انتاج او استيراد سلعة معينة يجب على المصنع او المستورد ضمان توفر قطع الغيار لمدة 5 سنوات على الأقل.²

ان الخدمة ما بعد البيع يعد ضمانا حديثا لم تتباين أحكامه بشكل واضح، ولقد اختلفت التعاريف التي تناولت هذا النوع، لذا سنتطرق لتعريف الخدمة ما بعد البيع في (الفرع الأول) وإبراز أهميتها في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية

خدمة دعم ما بعد البيع هي عملية يتم توفيرها بعد بيع سلعة أو خدمة للعميل، وتتضمن معظم خدمات ما بعد البيع ضماناً أو ترقية أو خدمة إصلاح أو تدريب على الاستعمال أو ضمان استعادة النقود أو الاستبدال في حالة حدوث تلف أو عيوب، وتشمل خدمة ما بعد

¹ تنص المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 مؤرخ في 19 شوال عام 1442 الموافق 31 مايو سنة 2021، يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، ج ر ج ز، العدد 45، الصادرة 28 شوال عام 1442هـ / 9 يونيو سنة 2021م.

² المادة 4 ف2 من المرسوم التنفيذي 21-244، السالف الذكر.

البيع مجموعة واسعة من الخدمات التي تلبى احتياجات المستهلكين، وهي مصممة لمساعدة العملاء في استخدام المنتج بشكل صحيح.

تعين خدمات ما بعد البيع استخدام كل الوسائل القادرة على إعطاء للمستعمل القدر الممكن من الإرضاء للأجهزة المكتسبة دون التحديد المسبق لفترة هذا الإرضاء، وإن تستخدم هذه الوسائل مجاناً أو بالمقابل، سواء كانت مقررة أو غير مقررة في عقد البيع وهذا لدوام مبيعات المؤسسة¹.

أولاً: تعريف عقود التجارة

العقود التجارية لا تختلف في جوهرها عن العقود المدنية، فأركانها واحدة، وشروطها وصحتها واحدة، وأسباب انقضائها واحدة، ولكن هذا التماثل لا يصل إلى التطابق بينهما، ولكن هنالك مساحة من الاختلاف، ترجع إلى اختلاف المعاملة المدنية عن العلاقة التجارية فحياة التجارية تقوم على السرعة والائتمان، الأمر الذي يقتضي وجود قواعد خاصة تخدم العقود التي تستعمل في المجالات التجارية، ثم إن تعامل التجار الذي صار عرفاً فيما بعد، قد افرز نوعاً من العقود خاصاً بهم وبتجارتهم مثل التأجير بالتمويل، وعقد الامتياز التجاري، وعقد الوكالة.

ثانياً: التعريف الفقهي للالتزام بالخدمة ما بعد البيع

هي كل الأنشطة التي يبذلها المنتج والتي من شأنها تمكين المستهلك أو المشتري على شراء، وتأمين أفضل استفادة يحصل عليها من السلع وكذلك هي مختلف الأنشطة التي يمكن للشركة أن تقدمها لزيائنها كالإيصال، التركيب، الصيانة، المساعدة التقنية وغيرها...²

¹ Jacques Ziller, Service Après- Vente et Marketing, Edition DUNOD, Paris, France. (1969).

p26

² - أحمد شاعر العسكري، دراسات تسويقية متخصصة، ط الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص172.

عرفت الخدمة ما بعد البيع على انه عقد مبرم غالبا مجانا، يرمي الى اصلاح او تجديد منتج وتظهر كضمان قانوني او تجاري، كما عرفها بعض الفقهاء من باب الصيانة على انها عقد الإصلاح يشمل أساسا العمل الذي يقوم به الصائن او من ينوب عنه لإعادة الشيء الى عهده الإنتاجي المعتاد كل ما طرأ عليه تغيير كلي او جزئي على أحد أجزاء الشيء يوقف عملها كلياً او جزئياً او يقلل من جودته المعتادة كما يشمل أيضا تقديم قطع الغيار¹.

أيضا تعرف بانها عقد مبرم في الكثير من الأحيان بمقابل من اجل صيانة وتصليح وتجديد بضاعة معينة، ويكون ضمن إطار الضمان القانوني او الاتفاقي².

ما يهنا الصيانة التي ترد في عقد البيع على منقول جديد، هنا يقع الالتزام على البائع بإصلاح أي خلل او تلف على الشيء المبوع حتى وان كان العيب خفي وفقا لنص المادة 379 من ق م ج³، يقوم الالتزام بالخدمة في عقد البيع على عاتق بائعي ومنتجي الآلات والأجهزة الحديثة لضمان صلاحيتها للعمل واصلاح الأعطال والتي قد ترجع الى نوعية المواد الداخلة في صناعة الأجهزة او طريقة تصميمها او تركيب اجزائها⁴.

فالمنتج ملزم بالخدمة ما بعد البيع وذلك بضمان اصلاح الشيء المبوع وصيانته مجانا لأنه يعتبر امتداد للبيع او على الأقل يدخل اجر ضمان الصيانة في الثمن المشروط بالعقد، فالالتزام يكون: التزام بعمل محل قيام البائع بهذا الإصلاح بما يقتضيه من استبدال قطع غيار جديدة بالأجزاء المعيبة.

¹ - صاحب عبيد الفتلاوي، ضمان العيوب وتختلف المواصفات، د ط، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1998، ص9.

² - منذر قحف، عقود الصيانة، الدورة الحادية عشرة لمؤتمر المجمع الإسلامي العدد 11، ج 2، بدون ذكر الطبعة، 1998، ص 147.

³ - انور العمروسي، دعاوى الضمان في القانون المدني، بدون ذكر الطبعة، منشأة المعارف، مصر، 2004، ص 122.

⁴ تنص المادة 379 ق م ج "يكون البائع ملزما بالضمان إذا لم يشمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسلم إلى المشتري، أو إذا بالمبيع عيب ينقص من قيمته، أو من الانتفاع بحسب الغاية المقصودة منه حسبما هو مذكور بعقد البيع، أو حسبما يظهر من طبيعته أو كان استعماله، فيكون ضامنا لهذه العيوب ولو لم يكن عالما بوجودها".

نستنتج من هذا التعريف ان المشرع ركز على عنصرين: عنصر الإصلاح الفعلي للخلل وعنصر تقديم قطع غيار جديدة بدلا من الأجزاء المعيبة أو التالفة، اما قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09¹ لم يعرف الا المتدخل على انه كل شخص طبيعي او معنوي يتدخل في عملية عرض المنتجات للاستهلاك وهو ما يشمل المنتج والموزع.

ثالثا: التعريف الاصطلاحي للالتزام بالخدمة ما بعد البيع

تناول المشرع الجزائري الزامية الضمان كواجب قانوني مفروض على عاتق المتدخل في الفصل الرابع من المادة 13 الى المادة 16 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش.

تنص المادة 16 من قانون 03-09 الصادر في 25/02/ 2009 "في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحدد عن طريق التنظيم، او في كل الحالات التي يمكن للضمان ان يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانة وتصليح المنتج المعروض في السوق".

عليه يفهم من هذه النصوص المذكورة ان الخدمة ما بعد البيع تتضمن على الخصوص الخدمات الاتية: المراجعة الدورية التي يغطيها الضمان-صيانة السيارات-بيع قطع الغيار واللوازم الاصلية.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية:

تتميز الخدمة ما بعد البيع بمجموعة من الخصائص أهمها:

اولا -خاصية الإلزامية: حسب ما نصت عليه المادة 16 من القانون 03-09 التي بينت لنا الزامية الخدمة ما بعد البيع ولأول مرة قامت بتكريس مثل هذا النوع بموجب نص تشريعي.

¹ القانون 03-09، السالف الذكر.

ثانيا -خاصية المقابل (عدم مجانيته): إلزامية الخدمة ما بعد البيع تكون دائما بمقابل يحدده المتدخل الذي يقع عليه عبئ اخبار المستهلك بذلك اثناء ابرام العقد¹، حيث ان المتدخل ملزم بإعلام المستهلك بشروط بيع السلع والخدمات، وكذا بالأسعار والتعريفات.

ثالثا -خاصية بدء سريان الخدمة ما بعد البيع: استنادا إلى نص المادة 16 من القانون

رقم 03-09 فإن بداية مدة سريان إلزامية الخدمة ما بعد البيع تكون وفق حالتين وهما:

- الحالة الأولى: ويبدأ سريان الخدمة ما بعد البيع بعد انقضاء فترة الضمان إلى غاية نهاية صلاحية المنتج.

- الحالة الثانية: عندما الضمان لا يقوم بدوره هنا يكون سريان الخدمة في كل الحالات، فقط عندما يكون فيها العيب او الخلل ناتج عن سوء التصنيع هنا المتدخل يضمن فيها، اما تلك الحوادث التي تسبب فيها المستهلك او قوة قاهرة فلا تشملها إلزامية الضمان، يستفيد فقط من خدمات ما بعد البيع، وتكون بمقابل مالي يحدده المتدخل.

الفرع الثالث: أهمية الخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية

خدمة ما بعد البيع تعتبر عمود نجاح ومن اهم الخدمات التي يقدمها البائع أو المنتج للمشتري فهي مفتاح النجاح والتفوق في المجال التنافسي.²

كما ترجع أهمية الخدمة ما بعد البيع على وجه الخصوص إلى كون صلاحية أو كفاءة الأجهزة المباعة، وخطورة الحوادث التي يمكن أن تسببها لا تظهر إلا باستعمالها خلال فترة زمنية معينة، الأمر الذي أقنع بائعي هذه المنتجات بأن البيع لم يعد تصرفا وقتيا، بنقل ملكية

¹ المادة 4 من القانون رقم 02-04، المؤرخ في 5 جمادى الأولى، عام 1425 الموافق 23 يونيو، سنة 2004، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم، ج ر ج ج العدد 41، الصادر بتاريخ 9 جمادى الأولى 1425 هـ الموافق لـ 27 يونيو 2004.

² - B.GRELON les entreprises de services éd Economica 1978 thèse Doctorat Paris II n° 170 p 66.

الشيء المبوع إلى المشتري، إنما أصبح اتفاقا معقدا يصطحب بعمليات عديدة¹، تبدأ من لحظة بيعه للمنتوج.

فالخدمات المقدمة بعد البيع أصبحت ضرورة تجارية تفرضها التعقيدات العديدة للأجهزة الحديثة ذات التقنية العالية، وتتمثل هذه الخدمات في: خدمة إصلاح وصيانة الشيء المبوع وبذلك أصبح الالتزام بصيانة الشيء ضرورة تجارية تفرضها التعقيدات العديدة للأجهزة والأدوات الحديثة.

بشرط ان يكون الالتزام بالصيانة يبقي المنتوج في حالة جيدة أي انتفاع المشتري به واستغلاله، هنا تتحقق المصلحة لكل من طرفي العقد، وإذا كان الالتزام بالصيانة يهدف إلى استبقاء الشيء المبوع في حالة يؤدي فيها وظيفته بنجاعة خلال فترة زمنية تالية على تسليمه للمشتري فإن ذلك يحقق مصلحة كل من طرفي العقد.

أولاً: أهمية الخدمة ما بعد البيع بالنسبة للمستهلك:

تحقق الخدمة ما بعد البيع عدة أهداف بالنسبة للمشتري يمكن حصرها في الآتي:

1- تحقيق غاية المشتري من الشراء:

تكمن رغبة المشتري في حصوله على مبيع سليماً لأداء اغراضه المقصودة منه، اما إذا كان المبيع به عيب يلتزم البائع بإصلاحه او صيانتة أفضل للمشتري من فسخ المبيع أو إنقاص الثمن² وهذا ما تحققه الخدمة ما بعد البيع.

¹-Jean DERUPPE les opérations de l'entreprise éd litec 1972 n°202p165.

² تنص المادة 1/365 من ق م ج أنه: "إذا عين في عقد البيع مقدار المبيع كان البائع مسؤولاً عما نقص منه بحسب ما يقضي به العرف، غير أنه لا يجوز للمشتري أن يطلب فسخ العقد لنقص في المبيع إلا إذا ثبت أن النقص يبلغ من الأهمية درجة لو كان يعلمها المشتري لما أتم البيع"

ب- تيسير استعمال المبيع وحسن الانتفاع به:

تحقق الخدمة ما بعد المبيع أيضا مصلحة للمشتري في التقليل من آثار تعطل الجهاز المبيع عن تقديم المنافع المرجوة منه، حيث تهدف الخدمة إلى تيسير استعمال المشتري للمبيع وحسن انتفاعه به، كما تساعد المشتري على إتقان وسائل التعامل مع الأجهزة المباعة في حالتها التشغيل والتعطيل من خلال التوجيهات التي يقوم بها المنتج.

ج- ضمان سلامة المشتري المادية والجسدية:

من أساسيات الخدمة ما بعد البيع من اصلاح وصيانة يحقق الضمان والارتياح للمشتري أيضا من ناحية استعمال الآلات والأجهزة الحديثة في مواجهة الأضرار التي تسببها للأشخاص والأموال¹ إذا أصابها عطل أو حدث فيها خلل.

تنص المادة 1/365 من القانون المدني الجزائري أنه: "إذا عين في عقد البيع مقدار المبيع كان البائع مسؤولا عما نقص منه بحسب ما يقضي به العرف، غير أنه لا يجوز للمشتري أن يطلب فسخ العقد لنقص في المبيع إلا إذا ثبت أن النقص يبلغ من الأهمية درجة لو كان يعلمها المشتري لما أتم البيع".

وبذلك يتبين هدف الخدمة ما بعد البيع الا وهو ضمان سلامة المشتري المادية والجسدية، حيث تحول دون وصول الخطر الكامن في المبيع إلى المشتري والمساس بشخصيته بما له من أهمية الخدمة ما بعد البيع بالنسبة للمنتج.

ثانيا: أهمية الخدمة ما بعد البيع للمحترف

تحقق الخدمة ما بعد البيع أهمية كذلك بالنسبة للمحترف تكمن في:

¹ أسعد دياب، ضمان عيوب المبيع الخفية، ط الثالثة، دار اقرأ، بيروت، 1983، ص 169.

أ- تحسين السمعة التجارية وجذب المزيد من العملاء

تعد الخدمة ما بعد البيع مفتاح النجاح، فهي التي تجلب العدد الهائل من العملاء فبمجرد ان المتدخل يلتزم بصيانة الأجهزة المباعة وإصلاح ما قد يحدث لها من عطل أو خلل يؤدي إلى تحسين السمعة التجارية لمنتجي وبائعي هذه الأجهزة، ويساعد ذلك على الاحتفاظ بالعملاء، وكذا جذب مستهلكين جدد، وحثهم على التعاقد فتزيد نسبة المبيعات والأرباح¹.

بذلك يحقق الالتزام بصيانة الشيء المباع مصلحة البائع الذي يفضل القيام بإصلاح المبيع وصيانتته بدلا من تعرضه للتشهير به أمام المحاكم بما يؤثر على سمعته التجارية.

ب- تخفيف مسؤولية البائع المحترف أو الإعفاء منها:

إذا كان البائع يسأل عن الأضرار التي تسببها الأشياء المباعة نتيجة إصابتها بعطل أو حدوث خلل لها، فلا شك أن قيامه بإصلاح المبيع وصيانتته يخفف المسؤولية عنه أو يعفيه منها ومن ثم يحقق الالتزام بالصيانة مصلحة البائع الى المحافظة على العقد وحمائته من السقوط لان البائع يتعهد بإصلاح الأعطال وذلك من خلال تقديم صيانة مناسبة.

يؤدي الالتزام بالصيانة إلى تحقيق للمصلحة عن طريق ضمان استمرارية صلاحية المنتجات كأجهزة وآلات المصانع بما يساعد على زيادة الناتج القومي.

تؤدي الخدمة ما بعد البيع أيضا إلى تحسين الكفاءة الإنتاجية²، حيث تساعد على جودة السلع والمنتجات لأن الصناع والمنتجين يخشون من مسألتهم أو فسخ عقودهم وركود سلعهم أو كثرة مطالبهم بأعمال الإصلاح والصيانة وتقديم قطع الغيار اللازمة، فيحرصون على تقديم منتجات عالية الجودة.

¹ Jean Déruppé op, cit, n° 202 p 165 ph .le Tourneau, responsabilité des vendeurs et Fabricants op, cit, n° 1164 p 184.

² تنص المادة 3 من قانون 03-09 على أنه " كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا " .

المطلب الثاني

أساس الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية

الالتزام بتسليم المبيع يعد من الالتزامات الجوهرية المتولدة عن عقد البيع فهو وسيلة المشتري للانتفاع بالمبيع¹، وقع اختلاف بين فقهاء القانون حول الأساس الذي تقوم عليه الخدمة ما بعد البيع أي أساس التزام البائع بصيانة الشيء المبيع، وتعددت اتجاهاتهم.

الفرع الأول: الالتزام بالتسليم كأساس للخدمة ما بعد البيع

حسب نص المادة 1/367 من ق م ج التي تنص على أنه: (يتم التسليم بوضع المبيع تحت تصرف المشتري بحيث يتمكن من حيازته والانتفاع به دون عائق).

في حالة ما لم يتم تسليمه تسليماً مادياً مادام البائع قد أخبره بأنه يستعد لتسليمه بذلك يحصل التسليم على النحو الذي يتفق مع طبيعة الشيء المبيع، وقد يتم التسليم بمجرد تراضي الطرفين على المبيع إذا كان المبيع موجوداً تحت يد المشتري قبل البيع أو كان البائع قد استبقى المبيع في حيازته²، وإن كان بالشيء المبيع خلل أو عطل يعيق الانتفاع به، الأمر الذي يوجب على البائع القيام بإصلاح المبيع وصيانته وتسليم المشتري الكتيبات والنشرات الخاصة بكيفية استخدامه وتوقي أعطاله وخصوصاً إذا كان استعمال المبيع ينطوي على خطورة معينة أو كان من المنتجات ذات التقنية العالية كالحاسب الآلي.

الالتزام بالصيانة والالتزام بالتسليم يتفقان في الطبيعة العقدية، لأن من الضروري التزام البائع بإصلاح المبيع وصيانته تنفيذاً لالتزامه بتسليم مبيع صالح كما يعتبر ضمان إصلاح المبيع وصيانته تطبيقاً لمبدأ مسؤولية المتعاقد عن الخطأ في تنفيذ العقد³.

¹ على نجيدة، الوجيز في عقد البيع، د ط، دار النهضة العربية، جامعة القاهرة، 2003، ص 129.

² محمد حسنين، عقد البيع في القانون المدني الجزائري، ط 2005، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2005، ص 241.

³ محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة، بدون ذكر الطبعة، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 1998، ص 33.

الفرع الثاني: حسن النية كأساس للالتزام بالخدمة ما بعد البيع

حسب نص المادة 107 ق م ج والتي تنص على أنه: "يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبحسن النية.

غير أنه إذا طرأت حوادث استثنائية عامة لم يكن في الوسع توقعها وترتب على حدوثها أن تنفيذ الالتزام التعاقدى، وان لم يصبح مستحيلا، صار مرهقا للمدين بحيث يهدده بخسارة فادحة جاز للقاضي تبعا للظروف وبعد مراعاة لمصلحة الطرفين أن يرد الالتزام المرهق إلى الحد المعقول، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك".

أي وجوب تطبيق بنود العقد بطريقة تتفق مع ما يقتضيه شرف التعامل والأمانة والإخلاص فلا يجوز لأحد المتعاقدين ان يتمسك بتنفيذ العقد بطريقة تلحق ضررا بالعاقد الاخر، وقد يقتضي واجب تنفيذ العقد بحسن نية التعامل بين المتعاقدين فان تنفيذ العقد بسوء النية يترتب المسؤولية على المتعاقد سيئ النية ويلزمه بالتعويض عن الضرر الذي لحق بالمتعاقد الاخر. عليه يجوز تعديل العقد إذا طرأت بعد إبرامه حوادث استثنائية لم تكن متوقعة جعلت تنفيذ الالتزام مرهقة على المدين، حيث عمل الفقه الإسلامي بهذه النظرية من قبل أن تعرف في الفقه الغربي بأربعة عشر قرنا.

إن تنفيذ عقد البيع بحسن نية يوجب على البائع تسليم مبيع صالح للاستعمال الذي بيع من أجله، ولا شك أن بيع سلعة معيبة التصنيع لا يعد تنفيذا للعقد بحسن نية حتى لو تأخر ظهور العيب إلى ما بعد التسليم فالعيوب لا تنكشف في الأجهزة والآلات الحديثة بطبيعتها إلا من خلال العمل، الممارسة، والمعياري الحقيقي لسلامة المبيع وصلاحيته.

من ثم فإن مبدأ حسن النية يفرض على البائع مراعاة الأمانة عند تنفيذ العقد بحيث يقوم بإصلاح المبيع وصيانته ليتحقق للمشتري الانتفاع المقصود بالشيء المبيع دون عائق، يعتبر مدى توافر حسن النية في تنفيذ العقد من مسائل الواقع التي يختص بتقديرها قاضي الموضوع دون رقابة من محكمة النقض.

الفرع الثالث: الضمان القانوني للعيوب الخفية كأساس للخدمة ما بعد البيع

لا يكفي ان ينقل البائع للمشتري ملكية المبيع ويدفع عنه ما قد يقع من تعرض، حتى يستلم المبيع ملكية سليمة بل يلزم الى جانب ذلك ان يحوز المبيع حيازة نافعة مفيدة بحيث يمكن ان يحصل على الخدمات التي كان يصبو اليها عند شراؤه للمبيع، ولذلك كان على البائع ان يسلم للمشتري مبيعا سليما خاليا من كل عيب حتى نكون بصدد ملكية نافعة، وإذا وجد العيب كان البائع مسؤولا عنه وهذا هو ما يسمى بضمان العيوب الخفية¹، وهذه الأخيرة قد تؤثر في الشيء المبيع اما بنقص قيمته او بنقص منفعة.

يلتزم البائع بضمان عيوب المبيع الخفية وفقا للمادة 379 من ق م ج من التقنين المدني الجزائري بنصها "يكون البائع ملزما بالضمان إذا لم يشمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسلم إلى المشتري، أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته، أو من الانتفاع بحسب الغاية المقصودة منه حسبما هو مذكور بعقد البيع، أو حسبما يظهر من طبيعته أو استعماله، هناك عيوب لا تتصل بالمبيع بحيث لا تنقص من قيمة الشيء، ولا من نفعه الا انه تجعل المبيع غير مرغوب فيه من طرف المشتري²، وهي تخلف صفة معينة تعهد البائع بوجودها للمشتري في المبيع، وتخلف هذه الصفة يجعل الشيء المبيع في نفس مرتبة الشيء المعيب".

هناك عيب اخر نص عليه المشرع الجزائري وهو عدم صلاحية الشيء المبيع للعمل لمدة معينة وهذه كلها ضمانات متنوعة شرعها المشرع لصالح المشتري وذلك في احكام القانون المدني الجزائري³.

¹ جميل الشراوي، شرح العقود المدنية البيع والمقايضة، د ط، القاهرة، 1951، ص 310.

² زهية سي يوسف، عقد البيع، ط الثالثة، دار الامل، الجزائر، 2009، ص 169.

³ الامر رقم 75-58، المؤرخ في 20 رمضان 1395 الموافق لي 26 سبتمبر 1975، المتضمن ق م ج، ج ر ج العدد 31، الصادر في 25 ربيع الثاني عام 1428 هـ 13 مايو سنة 2007 م، المعدل والمتمم.

بينما في ق م ج يختلف أثر الضمان القانوني للعيب الخفي بحسب ما إذا كان العيب جسيماً أو غير جسيماً، إذا كان العيب جسيماً بحيث أن المشتري لو كان يعلمه وقت البيع ما أقدم على شرائه، كما ثبت للمشتري الحق في الخيار بين إستبقاء المبيع مع مطالبة البائع بالتعويض عما لحقه من ضرر بسبب نقص قيمة المبيع أو نفعه طبقاً لقواعد الاستحقاق الجزئي للمبيع وبين رد المبيع المعيب إلى البائع وطلب التعويض عن الضرر طبقاً لقواعد الاستحقاق الكلي المبينة في المادة 375 ق م ج والتي تنص: "في حالة نزع اليد الكلي عن المبيع فللمشتري أن يطلب من البائع قيمة المبيع وقت نزع اليد، قيمة الثمار التي ألزم المشتري بردها إلى المالك الذي نزع يد المشتري عن المبيع، المصاريف النافعة التي يمكنه أن يطلبها من صاحب المبيع وكذلك المصاريف الكمالية إذا كان البائع سيء النية جميع مصاريف دعوى الضمان و دعوى الاستحقاق باستثناء ما كان المشتري يستطيع أن يقيه منها لو اعلم البائع بهذه الدعوى طبقاً للمادة 373.

بوجه عام تعويضه عما لحقه من الخسائر وما فاته من كسب بسبب نزع اليد عن المبيع كل ذلك ما لم يقيم المشتري دعواه على فسخ البيع أو إبطاله ويلاحظ من النص ان العبارة الأخيرة لهذه المادة أن عناصر التعويض التي عدتها، لا توجب إلا في حالة رجوع المشتري على البائع بضمان الاستحقاق الكلي، أما إذا كان رجوع المشتري على أساس دعوى البطلان أو فسخ العقد، فليس للمشتري إلا عناصر التعويض التي تقضي به القواعد العامة للفسخ أو البطلان والعلّة في هذه التفرقة تقوم على أساس أن دعوى ضمان الاستحقاق على العقد القائم بين المشتري والبائع، بالتالي يعتبر التعويض الذي يستحقه المشتري ليس إلا تنفيذاً بمقابل للالتزام البائع بضمان الاستحقاق أما إذا كان العيب غير جسيم فإن المشتري لا يكون أمامه إلا استبقاء المبيع المعيب و المطالبة بالتعويض عما أصابه من ضرر¹.

¹ عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط البيع والمقايضة، ج4، ط3، بيروت لبنان، 2000، ص 740.

الفرع الرابع: نسبية الإرادة في صياغة العقود كأساس للخدمة ما بعد البيع

البائع المهني ملزم على سبيل الضمان بالإصلاحات التي تستلزمها حالة المبيع أو تحمل نفقات هذا الإصلاح، فقد ألزمت الدائرة التجارية لمحكمة النقض الفرنسية بائع السيارة الجديدة على سبيل الضمان بإجراء تعديلات بها لإصلاح عيوب التصنيع وقررت الدائرة الأولى المدنية لمحكمة النقض الفرنسية الحق لمشتري السيارة الجديدة في مطالبة البائع بنفقات إصلاح ما بها من عيوب بالإضافة إلى حقه طلب التعويض عن عدم الانتفاع بالسيارة خلال فترة الإصلاح بينما كان الأمر في الفقه القانوني محل خلاف، فقد ذهب بعض الفقه الفرنسي إلى القول بأن حق المشتري في الضمان يقتصر على طلب فسخ العقد أو انقضاء الثمن، ولا يجوز له مطالبة البائع بالتنفيذ العيني عن طريق إصلاح عيوب المبيع أو استبداله وتغييره بآخر سليم أو استبدال الأجزاء المعيبة بغيرها بينما ذهب الرأي الغالب في الفقه القانوني إلى تخويل المشتري الحق في مطالبة البائع بإصلاح المبيع وصيانته إذا كان الإصلاح ممكناً في مدة معقولة، أو استبدال الأجزاء المعيبة بغيرها كتنفيذ عيني للالتزام بالضمان، إذ أن الأصل وفقاً للقواعد لعامة أن يتم تنفيذ الالتزام عينا مادام التنفيذ العيني ممكناً وإن كان بعض الفقه يرى أن الالتزام بالإصلاح يعتبر تعويضاً عينياً عن الإخلال بالضمان، حيث يجوز أن يكون التعويض في جعل البائع يصلح العيب إذا كان قابلاً للإصلاح، أو أن يصلح المشتري على نفقة البائع ويشترط أن يكون الإصلاح ممكناً في مدة معقولة. من المنطقي تأييد الرأي الغالب فقها وقضاء في تخويل المشتري الحق في مطالبة البائع المهني بإصلاح المبيع وصيانته كتنفيذ عيني للالتزام بالضمان، فيتسع نظام الضمان ليشمل الالتزامات التي تستهدف تحقيق الغاية المرجوة منه، ألا وهي ضمان حسن تنفيذ عقد البيع تنفيذاً صحيحاً، وتيسير انتفاع المشتري بالشيء المبيع طبقاً للغرض المخصص.

الفرع الخامس: الالتزام بضمان السلامة كأساس للخدمة ما بعد البيع.

إذا كان البائع المهني يلتزم بضمان السلامة عن طريق تسليم منتجات خالية من أي عيب في مكوناتها أو خلل في صناعتها مما قد يسبب أضراراً للأشخاص ولأموال، فإنه يمكن القول بأن التزام البائع بإصلاح الشيء المبيع وصيانته يعد تنفيذاً للالتزام الواقع على عاتقه بضمان سلامة المبيع، فلا شك أنه ينبغي على البائع المهني العلم بعيوب المبيع وتلافها على النحو الذي يحقق الأمان للمشتري عند استعماله.

في الجزائر قضت محكمة سطيف في حكمها الصادر في 12 ماي 2005 بمسؤولية شركة الغاز عن الضرر اللاحق بالمشتري (م.ع) نتيجة انفجار أنبوب القارورة عند تسليمها له بسبب ما أصابها من صدمة نتيجة استعمالها وتداولها لمدة طويلة دون أن تقوم الشركة بفحصها والتأكد من قوة تحملها وبذلك يعتبر الالتزام بإصلاح المبيع إلتزاماً عقدياً تابعاً للالتزام الأصلي الذي يقع على عاتق البائع بضمان السلامة والذي ينشأ من عقد البيع ويهدف إلى تيسير تنفيذه التزاماً تقصيرياً حسب نص العقد.

الفرع السادس: ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة كأساس للخدمة ما بعد البيع.

إذا كان لا يوجد نص قانوني خاص يلزم البائع بصيانة الشيء المبيع فإنه يمكن تأسيس الالتزام بالصيانة على أساس العقد عندما يوسع البائع التزامه بالضمان الاتفاقي ليشمل كل الأداءات المتعلقة بصيانة الشيء المبيع في تاريخ لاحق على تسليمه، وينشأ إلتزام البائع بضمان صلاحية المبيع للعمل خلال مدة معلومة، بإتفاق الأطراف عليه صراحة، حيث يضمن البائع الخلل الذي يصيب المبيع بعد التسليم ولو كان يسيراً أو ظاهراً، وقد يرد هذا الالتزام بشرط في العقد ذاته أو في إتفاق لاحق، وبذلك ينشأ الإلتزام بصيانة الشيء المبيع بالشرط المدرج في مستند ملحق أو مرفق بالعقد الأصلي أو خلف فاتورة السلعة المبيعة، ويرد عادة في صورة عقد إذعان مجسد عقد نموذجي، ويلتزم البائع بإصلاح المبيع و صيانته إذا ورد ضمان صلاحية المبيع للعمل في الوثائق الإعلانية كالنشرات و اللوحات والكتالوجات

التي يعدها المنتج (أو الموزع) لترويج منتجاته وجذب المستهلكين ودفعهم إلى الشراء، حيث تدخل هذه المستندات في النطاق العقدي ويعتبر الضمان الوارد فيها التزاما على عاتق المنتج (والبائع) بإرادته المنفردة ويحق للمشتري التمسك به في مواجهة الصانع و البائع مستندا إلى القيمة التعاقدية للمستندات الإعلانية المسلمة إليه وقت البيع والتي تخوله الحق في الحصول على خدمة الصيانة.

يرد شرط ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة في الغالب ضمن الشروط العامة لعقود بيع المنتجات والأجهزة الحديثة ذات التقنية العالية والدقيقة الصنع والمعقدة، التي يصعب على غير الفني المتخصص التعرف على سبب تعطلها، وذلك مثل السيارات وبطارياتها والثلاجات وأجهزة التلفزيون والفيديو والسخانات والدفايات والمصاعد الكهربائية وماكينات التصوير وسائر الأجهزة الميكانيكية والكهربائية والأدوات المنزلية والحاسبات الآلية وغيرها، حيث درج البائعون على إعطاء المشتري شهادة أو بطاقة ضمان تتضمن شروط مطبوعة ومحددة سلفا وتشمل كل السلع المنتجة من نفس النوع حيث يتعهد البائع بمقتضاها بالتدخل لإصلاح أي خلل أو عطل لا يد للمشتري فيه- يحدث للمبيع خلال مدة الضمان.

على ذلك فإن الالتزام بإصلاح المبيع وصيانته يقوم على أساس الضمان الاتفاقي الذي يعتبر التزام عقديا يتعهد البائع بمقتضاه بتقديم خدمة الإصلاح والصيانة المجانية للمشتري خلال فترة معينة تالية على تسليم المبيع، حيث يلتزم البائع بتركيب وتشغيل الجهاز المبيع وإصلاحه مجانا، وتزويد المشتري بقطع الغيار اللازمة، والانتقال إلى محل المشتري لإجراء ما يلزم من إصلاح.

يلاحظ أن البائع يلتزم بمقتضى الضمان الاتفاقي بتقديم خدمة الإصلاح والصيانة مجانا، إذا كان عطل أو خلل الجهاز راجعا لعيب لا يد للمشتري فيه، أما إذا كان راجعا لسوء استعمال الشيء المبيع بواسطة المشتري فإن خدمة الإصلاح والصيانة تكون مأجورة، ومن ثم فإن البائع لا يلتزم بصيانة الشيء المبيع إلا إذا وعد المشتري بذلك أو وجد إتفاق بين البائع

(الموزع) والمنتج على القيام بصيانة الشيء المبوع لمصلحة المشتري المستفيد من الاشتراط لمصلحة الغير، وهذا الاشتراط يخول المشتري الحق في طلب الصيانة الموعود بها في عقد الامتياز.

يعتبر إصلاح المبوع وصيانته وسيلة لتنفيذ التزام البائع بضمان صلاحية المبوع للعمل خلال مدة معلومة، إذ يعتبر الأثر الطبيعي لهذا الضمان الاتفاق، ذلك إن قصد المتعاقدين إنما ينصرف إلى التزام البائع بمقتضى هذا الضمان بإصلاح المبوع أو استبداله حال ظهور خلل فيه أثناء المدة المحددة للضمان الاتفاقي يتضح لنا الالتزام بالصيانة يجد مصدره وأساسه في الضمان الاتفاقي عندما يتعهد البائع بضمان صلاحية المبوع للعمل خلال مدة معلومة، سواء ورد هذا الالتزام بشرط في عقد المبوع ذاته أو في إتفاق لاحق أو مرفق بالعقد الأصلي، ويكون عقد البيع هو مصدر الالتزام بالصيانة في هذه الحالة وفقا لمبدأ "العقد شريعة المتعاقدين" ويندرج الالتزام بالصيانة ضمن الالتزامات العقدية التي تثقل البائع.

فإذا لم ينفذ البائع التزامه بالصيانة عينا جاز للقاضي أن يحكم عليه بدفع التعويض لعدم تنفيذ الالتزام أو للتأخير فيه ما لم يثبت أنه حسن النية، وأن عدم التنفيذ راجع إلى سبب أجنبي لا يد له فيه تطبيقا لحكم المادة 176 ق م ج التي تنص: " إذا استحال على المدين أن ينفذ الالتزام عينا حكم عليه بتعويض الضرر الناجم عن عدم تنفيذ التزامه، ما لم يثبت أن استحالة التنفيذ نشأت عن سبب لا يد له فيه، ويكون الحكم كذلك إذا تأخر المدين في تنفيذ التزامه".

يفهم من النص أن المدين الذي لا ينفذ الالتزام الذي رتبته العقد في ذمته يرتكب الخطأ لعدم تنفيذه للعقد والذي يعتبر بالنسبة له بمثابة القانون والمادة 176 من ق م ج جاءت بالقاعدة العامة للعقود التي تجعل المدين مسؤولا بمجرد عدم الوفاء بالتزاماته التعاقدية ما لم يثبت أن سببا أجنبيا حال بينه وبين الوفاء وبالتالي فهذه المادة هي التي تحكم الخطأ العقدي.

المبحث الثاني

تمييز ضمان الخدمة ما بعد البيع عن الضمانات التقليدية

البائع ملزم ان يحوز المبيع حيازة نافعة مفيدة بل ليس بمجرد نقله للملكية وبدفعه ما قد يقع من تعرض حتى يحوز المبيع ملكية هادئة، بحيث يمكن أن يحصل على الخدمات التي كان يصبو اليها عند شرائه للمبيع، فعلى البائع تسليم المشتري مبيعا سليما خاليا من العيوب لكي ينتفع به ويستعمله، اما إذا وجد عيب في المبيع يكون البائع ضامنا له، وهذا ما يعرف بضمان العيوب الخفية المنصوص عليها في القانون المدني الجزائري¹.

أي البائع ملزم بضمان العيوب الخفية والنقائص في الصفات اي أنه ملزم بنقل ملكية مفيدة ونافعة إلى المشتري، وفقاً لما يفرضه حسن النية في التعامل، تحت طائلة التعويض عليه عند تعذر ذلك، ويشمل الضمان مبدئياً جميع أنواع المبيعات، منقولة كانت أو غير منقولة، مادية أو غير مادية، جديدة أم مستعملة، إلا أن القانون استثنى البيوع التي تجريها السلطة القضائية (أي البيوع الجارية بالمزاد العلني) من أحكام ضمان العيوب الخفية، وبالتالي فهي غير مشمولة بها.

إذا وجد مثل هذا العيب كان البائع مسؤولاً عنه وهذا ما يعرف بضمان العيوب الخفية، قد تؤثر هذه الاخيرة في الشيء المبيع إما بنقص قيمته أو بنقص منفعة، بالإضافة إلى هذه العيوب، هناك حالة تتصل بالمبيع بحيث لا تنقص من قيمة الشيء ولا من نفعه، إلا أنها تجعل المبيع غير مرغوب فيه من طرف المشتري وهي تخلف صفة معينة تعهد البائع بوجودها للمشتري في المبيع، وتخلف هذه الصفة بجعل الشيء المبيع في نفس مرتبة الشيء المعيب، بالإضافة إلى ذلك هناك عيب آخر نص عليه المشرع الجزائري وهو عدم صلاحية

¹ القانون المدني الجزائري الصادر بأمر 75-58 المؤرخ في 20 رمضان 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم بالقانون 10-05 المؤرخ في 20 جوان 2005 وقانون 07-05 المؤرخ في 13/05/2007.

الشيء المبيع للعمل لمدة معينة، وهذه كلها ضمانات متنوعة شرعها المشرع لصالح المشتري وذلك في أحكام القانون المدني الجزائري¹.

والى جانب هذا الضمان القانوني، يوجد ضمان تقليدي اتفقي هو ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة²، ونتيجة تطور الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية ظهر ضمان جديد وهو " ضمان المطابقة"³، ويقصد بهذا الضمان الحديث ان للمستهلك الحق في الحصول على منتج أو سلعة مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليه.

من هذا المنطلق يجب التمييز بين الخدمة ما بعد البيع بالضمانات التقليدية لمعرفة كيف تطور الضمان من هذه الضمانات التقليدية الى ضمان حديث يسمى الخدمة ما بعد البيع.

سوف نتطرق لتقسيم المبحث الى ثلاثة مطالب، نعالج في المطلب الأول الى تمييز الخدمة ما بعد البيع عن الضمان القانوني للعيوب الخفية، ونعالج في المطلب الثاني تمييز الخدمة ما بعد البيع عن الضمان الاتفاقي (ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة)، ثم نتطرق في المطلب الثالث لتمييز الخدمة ما بعد البيع عن ضمان المطابقة.

¹ عبد المنعم البدرابي، أصول القانون المدني المقارن، ط الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة، 1987، ص 377.

² المادة 386 من القانون المدني الجزائري بقولها: "إذا ضمن البائع صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة ثم ظهر خلل فيها فعلى المشتري ان يعلم البائع في اجل ش هر من يوم ظهوره وان يرفع دعواه في مدة ستة اش هر من يوم الاعلام كل هذا ما لم يتفق الطرفان على خلافه".

³ المادة 12 من قانون رقم 09-03 التي تنص: "يتعين على كل متدخل اجراء رقابة مطابقة المنتج قبل عرضها للاستهلاك طبقا للأحكام التشريعية والتنظيمية السارية المفعول".

المطلب الأول

تميز الخدمة ما بعد البيع عن الضمان القانوني للعيوب الخفية

لا يوجد تعريف للعيوب الخفية في ق م ج بل تم نكر شروطه في المادة 379 التي جاء فيها: "يكون البائع ملزما بالضمان إذا لم يشتمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري، أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته، أو من الانتفاع به بحسب الغاية المقصودة منه حسبما هو مذكور بعقد البيع، أو حسبما يظهر من طبيعته أو استعماله، فيكون ضامنا لهذه العيوب ولو لم يكن عالما بوجوده".

المقصود من هذا النص ان المشرع الجزائري تطرق للعيوب الخفية كواصفات بصفة عامة. غير ان هذا الضمان لم يتساير مع الوضع الحديث فحلت محله الخدمة ما بعد البيع في مجال المنقولات الجديدة خاصة، وباعتبار معيار الضمان (الضمان القانوني للعيوب الخفية) معيار يقوم على خفاء العيب من ناحية وعلى الغش من ناحية أخرى، وشهد هذا الأخير قصورا وخروجه من عدة مجالات وهذا ما يميزه على الخدمة ما بعد البيع.

سوف نتطرق للتمييز بين الخدمة ما بعد البيع عن الضمان القانوني للعيوب الخفية وبالتالي سنقسم هذا المطلب الى فرعين نعالج في الفرع الأول: من حيث الحالات التي لا يسأل فيها البائع عن العيب، وفي الفرع الثاني: قصور قواعد العيب الخفي في التزام البائع بالضمان القانوني.

الفرع الأول: الحالات التي لا يسأل فيها البائع عن العيب الخفي

ان الضمان القانوني للعيوب الخفية لا تطبق على البائع الا إذا توفر شرط الخفاء، والعلم والرضاء بالعيوب، على عكس الخدمة ما بعد البيع التي لا يشترط فيها هذه الشروط وهو ما سوف ندرسه في عناصر لكل حالة على حدى.

أولاً: حالة شرط الخفاء

يعتبر الخفاء من الشروط الأساسية المطلوبة في ضمان العيوب الخفية، أي أنه إذا قام البائع بإظهار عيب المبيع وقت البيع للمشتري فإنه لا يعد مسؤولاً عن هذا العيب أي أن البائع يبقى مسؤولاً عن العيوب الخفية الأخرى التي لم يبينها للمشتري وقت العقد.

إذا قام البائع باستبيان العيب بعد التعاقد يبقى أيضاً مسؤولاً عنه، أيضاً العيب الذي يظهره للمشتري في المبيع ثم تمر فترة قبل التعاقد بعدها يتم العقد فإن البائع يبقى ضامناً للعيب، لأن العبرة أن يكون البائع قد بين هذا العيب للمشتري حين البيع وليس قبله.

غير أنه في مجال الخدمة ما بعد البيع فإن الأمر يختلف تماماً، فالمهني في المنتج الجديد لا يمكنه أن يظهر العيب للمستهلك ثم يقنعه بضرورة شراؤه وتنتفي المسؤولية، وإنما يبقى مسؤولاً حتى وإن كان العيب ظاهراً وأظهره للمستهلك، بل ويلتزم بتوصيله وتركيبه وتشغيله وصيانته ومتابعته ولو كان المستهلك على علم به¹.

ثانياً: حالة العلم بالعيب

في حالة علم المشتري بأن المبيع فيه عيب، سواء أخبره البائع أو بطريقة أخرى ومع ذلك أقدم على شراء المبيع فإنه لا يستطيع مطالبة البائع بالضمان لافتراض أنه قد تنازل عن حقه بالمطالبة بضمان العيب².

بمعنى أن العلم بالعيب يكون وقت البيع، فيقع على البائع اثبات بعلم المشتري بالعيب قبل التعاقد، وعليه أن يثبت ذلك بطريقة قانونية، لأن علم المشتري بما في المبيع من عيب

¹ تنص المادة 17 من قانون 03-09 على أنه: "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يصنه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة".

توضح الوسائل بقولها: " يجب أن تحرر بيانات الوسم وطريقة الاستخدام ودليل الاستعمال وشروط ضمان المنتج وكل معلومة أخرى منصوص على ها في التنظيم الساري المفعول باللغة العربية أساساً، وعلى سبيل الإضافة، يمكن استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلكين، وبطريقة مرئية ومقروءة ومتعددة محوها".

² علي الهادي العبيدي، العقود المسماة في البيع والإيجار، دار النشر، العراق، 1997، ص 149.

واقعة مادية، ويسقط الضمان القانوني.

في مجال الخدمة ما بعد البيع فإن العلم بالعيب من شأنه التأكيد على الاستفادة من الخدمة ما بعد البيع، لأن المستهلك إذا ما وجد عيبا حتى وإن كان ظاهرا يطلب من المهني تقديم الخدمة له ويقوم هذا الأخير بها دون تأخير ودون الاحتجاج بعلم المستهلك بما في المنتج من عيب.

ثالثا: حالة الرضاء بالعيب واشتراط عدم مسؤولية البائع

في حالة عدم علم المشتري بالعيب في المبيع وقت التعاقد، على هذا الأخير المبادرة ضياخطر البائع بالعيب فور كشفه، لأن السياسة التشريعية في ضمان العيب تقتضي عدم التراخي في اتخاذ الإجراءات اللازمة لإثبات العيب والمبادرة إلى رفع دعوى الضمان، وبالتالي حتى يتمكن المشتري من رجوعه على البائع بضمن العيب، عليه أن يخطر البائع بهذا العيب من وقت كشفه له حتى يتمكن هذا الأخير إما تغيير المبيع أو إصلاح العيب، أما في حالة علم المشتري بالعيب بعد التعاقد من البائع أو شخص آخر ورضي به يسقط حقه في المطالبة بالضمان ويعفي البائع من المسؤولية¹.

إذا استغرق المشتري فترة زمنية من سكوته في تعبيره عن إرادته الضمنية بقبول المبيع بالعيب، يجب أن تكون فترة معقولة تخضع للسلطة التقديرية للقاضي، فإذا ظل ساكتا فيها أعتبر هذا قبولا ضمنيا، أما إذا كانت المدة ليست معقولة ثم عبر المشتري عن عدم رضاه عن العيب فلا يمكن القول أن سكوته تلك الفترة القصيرة عبارة عن رضاه بالعيب، ويقع على البائع عبئ إثبات هذه الواقعة بكافة طرق الإثبات الجائزة قانونا، لأن علم المشتري بالعيب ورضاه به واقعة مادية.

¹ تنص المادة 3/379 من القانون المدني الجزائري: "غير أن البائع لا يكون ضامنا للعيوب التي كان المشتري على علم بها وقت البيع، أو كان في استطاعته أن يطلع عليها لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي، إلا إذا ثبت المشتري أن البائع اد له خلو المبيع من تلك العيوب أو أنه أخفاها غشا عنه".

كذلك من صور رضا المشتري بالعيب اشتراط عدم مسؤولية البائع، وهو ما يعرف بشرط البراءة للعيوب، كما يستطيع المتعاقدين ان يتفقا او ما يعرف بالاتفاق على اسقاط الضمان¹. يقصد بشرط البراءة من الضمان إزالة التزام الضمان من العلاقة التعاقدية، بحيث لو ظهر في المبيع عيب فلا يستطيع المشتري أن يطلب ضمانه، ولا يصح له أن يطلب تعويضا عن الضرر الذي لحق بسببه².

في مجال الخدمة ما بعد البيع لا يوجد مثل هذا الشرط، وهذا وفقا لما نصت عليه المادة 13/4 من قانون 03-09 الصادر في 25/02/2009 المتضمن حماية المستهلك وقمع الغش: "يعتبر باطلا كل شرط مخالف لأحكام هذه المادة يستفيد كل مقتن لأي منتج سواء كم جهازا او أداة او آلة او عتادا او مركبة او اية مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون".

الفرع الثاني: قصور قواعد العيب الخفي في التزام البائع بالضمان القانوني

كشفنا مؤخرا ان المشتري لا يملك الحماية الكافية، وتبين لنا هذا بواسطة الجانب العلمي بان القواعد التقليدية السابق عرضها جد قاصرة، كما يجدر الإشارة الى الصعوبات والمشاكل التي يثيرها تطبيق أحكام ضمان العيب الخفي على المنتجات الصناعية. وهذا ما سنتطرق الى شرحه نتناول أولا "قصور قواعد العيب الخفي من حيث أشخاص العقد"، وثانيا: "قصور قواعد العيب الخفي من حيث موضوع العقد" مقارنة بالخدمة ما بعد البيع.

أولا: قصور قواعد العيب الخفي من حيث أشخاص العقد

ما نلاحظه من خلال احكام ضمان العيب الخفي انها لا تفرق بين المتعاقدين وما يتواجدون فيه من مراكز فعلية أو واقعية، كما ان نصوص القانون تخاطب البائع والمشتري كنموذج

¹ تنص المادة 384 القانون المدني الجزائري على أنه: "يجوز للمتعاقدين بمقتضى اتفاق خاص أن يزيديا في الضمان أو ان ينقصا منه أو أن يسقطا هذا الضمان، غير ان كل شرط يسقط الضمان او ينقصه يقع باطلا إذا تعمد البائع إخفاء العيب في هذا المبيع غشا منه".

² محمد لبيب شنب، عقد البيع، ف197، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص242.

نظري مجرد عن أي اعتبار يتعلق بأشخاصهم، فهي تخاطب جميع البائعين بالتزامات متماثلة في مضمونها ومداهما، ولا تفرق بين البائع المحترف أو المهني¹ والبائع العرضي² أو بائع لمنتج طبيعي وبائع لمنتج صناعي.

ومع التطورات الاقتصادية والصناعية برزت فكرة المستهلك في عقد البيع لتحل محل المشتري، فالمستهلك³ متعاقد يتميز بضعفه وحاجته إلى الحماية القانونية لكونه الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، باعتباره يفقر للخبرة الفنية في مجال السلع وخدمات البيع. وتغيير اسم المشتري بالمستهلك امر مستفاد منه لأنه يظهر لنا بأنه طرف متميز بقدراته وتخصصه وباحترافه⁴.

ما يميز الخدمة ما بعد البيع في مجال أشخاص العقد، القصور في تحديد المفاهيم وعليه ظهرت عبارات جديدة جعلت " الخدمة ما بعد البيع " تحل بقوة محل " الضمان التقليدي " سنحاول إبراز ما يميزها عن الضمان القانوني للعيوب الخفية:

-حلول عبارة المستهلك محل عبارة المشتري في الخدمة ما بعد البيع

-حلول عبارة المهني والمتدخل والمحترف⁵ محل عبارة البائع

¹ تنص المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، ج ر عدد 40 الصادرة بتاريخ 29 صفر، 1411 هـ الموافق لـ 19 سبتمبر 1990، على أنه "المحترف" بأنه كل "منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي 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 الثالثة من القانون 09-03 الصادر في 2009/02/25.

² جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع، د ط، دار طيبة للنشر، مصر، 1995، ص 3-7.

³ عرف المشرع الجزائري المستهلك في المرسوم التنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش على تعريف المستهلك في المادة الثانية في البند الأخير على أنه "كل شخص يقتني بثمن أو مجاناً، منتوجاً أو خدمة، معدّين للاستعمال الوسيط أو النهائي لسد حاجاته الشخصية أو حاجة شخص آخر، أو حيوان يتكفل به."

⁴ عمار القيسي، الحماية القانونية للمستهلك، ط الأولى، دار الثقافة، عمان، 2002، ص 807.

⁵ المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 الصادر في 15/09/1990 المحترف بأنه: "المحترف هو منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي أو تاجر أو مستورد أو موزع، وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتج أو الخدمة للاستهلاك...".

خلاصة القول إن التفرقة بين هذه المصطلحات لها أهميتها في معرفة شخص المسؤول عن العيب فيما إذا كان مهنيا أو بائعا وما يترتب على ذلك من تشدد في مسؤولية البائع المهني وهذا ما يفرق الخدمة ما بعد البيع وضمان العيوب الخفية.

ثانيا: قصور قواعد العيب الخفي من حيث موضوع العقد

ان نصوص القانون المدني بوجه عام وتلك المتعلقة بضمان العيب الخفي¹ تنطبق على الشيء المعيب دون تفرقة بين المنتجات الطبيعية من ثمار وغلل وبين المنتجات الصناعية. من خلال المفهوم التقليدي لضمان العيب الخفي هو ما يشوبه من قصور في مفهوم الضرر الذي يلتزم البائع بتعويضه، وفي هذا الشأن يفرق الفقه بين نوعين من الأضرار:

النوع الأول: الأضرار الناجمة عن عقد البيع، ويقصد بها كل ضرر يلحق المشتري نتيجة لكون العقد لا يفي بالغرض المقصود منه في نقصان فائدته.

مثلا: السيارة المشتراة غير صالحة للقيادة².

النوع الثاني: وهي الأضرار التي قد يحدثها المبيع المعيب بشخص المشتري أو بأمواله والتي تنتج عن الشيء المعيب، وهذه الأضرار وتتميزا لها عن الأضرار التجارية، فإن لها صلة

وعرّفت المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 والمتعلق بضمان المنتجات والخدمات المهني تحت إسم "المحترف" بأنه: "منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي أو تاجر أو مستورد أو موزع، وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتج أو الخدمة لئلاستهلاك كما هو محدد في المادة الأولى من قانون 89/02 الصادر في 07/02/1989 المذكور اعلاه" (قانون 02/89 ملغى بقانون 09-03 الصادر في 25/02/2009 المتضمن قانون حماية المستهلك وقمع الغش. .).

¹ تنص المادة 379 من ق م ج على أنه: " يكون البائع ملزما بالضمان إذا لم يشتمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته أو من الانتفاع به بحسب الغاية المقصودة منه حسبما هو مذكور بعقد البيع، أو حسبما يظهر من طبيعته أو استعماله فيكون البائع ضامنا لهذه العيوب ولو لم يكن عالما بوجودها. غير أن البائع لا يكون ضامنا للعيوب التي كان المشتري على علم بها وقت البيع، أو كان في استطاعته أن يطلع علىها لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي، إلا إذا أثبت المشتري أن البائع أكد له خلو المبيع من تلك العيوب أو أنه أخفاها غشا عنه".

² علي سيد حسن، الالتزام بالسلامة في عقد البيع، بدون ذكر الطبعة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990، ص ص18 و19.

وثيقة ومباشرة بالشيء العيب فقد كان من نتيجة التطور الصناعي والتعقيدات التقنية في الصناعة.

ان أخذ الضرر يتبدل في نوعيته وفي مداه ويكفي التدليل على ذلك بحوادث السيارات التي تنجم عن العيوب اللاحقة بها فقد يؤدي انفجار إطار السيارة المعيب أو العيب في مقود القيادة إلى انحراف السيارة عن مسارها، فينجم عن ذلك أضراراً تلحق بالمشتري في نفسه أو أمواله¹. بالنسبة لقصور قواعد العيب الخفي في المدة فإن المشرع الجزائري اشترط ان ترفع دعوى الضمان خلال سنة من يوم التسليم، وعلى المشتري التقيد بهذه المدة الزمنية القصيرة التي تخضع لها دعوى ضمان العيوب الخفية وإلا فقد حقه في الرجوع على البائع بالضمان، فعلى المشتري فور تسلم المنتج تفقد حالته²، والتأكد من خلو المبيع من أي عيب، وإخطار البائع في حالة وجود عيب يحتوي المبيع.

فهناك بعض التشريعات حددت المدة بستة أشهر من تاريخ استلام المبيع.

بالنسبة لقصور قواعد العيب الخفي في الإثبات فعلى المشتري أن يثبت وجود العيب الخفي في المبيع، ويشترط أن يكون قديماً موجوداً في المبيع عند انعقاد البيع أو عند تسليم المبيع، أي لم يطرأ العيب في وقت لاحق على ذلك وقد لا يكون مثل هذا الإثبات سهلاً بالنسبة للمشتري، كل ذلك يسبق رفع دعوى الضمان.

بخصوص دعوى ضمان العيوب الخفية في المبيع يمكن أن تتخذ شكلين، وذلك وفقاً لاختيار المشتري: فإما أن يتقدم بدعوى يطلب فيها ردّ المبيع إلى البائع واسترجاع الثمن، وهذا ما يسمّى دعوى (Rédhibitoire Action) أو أن يطلب فقط تخفيض الثمن بنسبة العيب

¹ اسعد ذياب، ضمان عيوب المبيع الخفية، ط1983، دار اقرا، بيروت، ص169.

² تنص المادة 380 من القانون المدني الجزائري: " إذا تسلم المشتري المبيع وجب عليه التحقق من حالته عندما يتمكن من ذلك حسب قواعد التعامل الجارية، فاذا كشف عيباً يضمنه البائع وجب عليه ان يخبر هذا الاخير في اجل مقبول عادة فان لم يفعل اعتبر راضياً بالمبيع ".

(Estimatoire Action) وله في الحالتين أن يُطالب بالعتل والضرر إذا توقّرت شروط معيّنة، لكن على المشتري وقبل أن يُبادر الى تقديم دعوى الضمان، أن يقوم ببعض الإجراءات التي يفرضها القانون، وهي تتلخّص بموجبين أساسيين أولهما فحص المبيع وإخبار البائع بالعيب، وثانيهما إثبات العيب.

من خلال قواعد العيب الخفي سواء من ناحية أشخاص العقد أو موضوعه وعجزها عن تحقيق حماية كافية وفعالة للمشتري في عقد البيع، أدى بالفقه وبالقضاء في معظم الدول إلى توسيع بظهور مفهوم الخدمة ما بعد البيع¹

المطلب الثاني

تميز الخدمة ما بعد البيع عن ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة

أورد المشرع الجزائري تطبيقا للزيادة في الضمان في المادة 386 من ق م ج التي تجيز للمتعاقدین الاتفاق على أن يضمن البائع صلاحية المبيع للعمل مدة معينة²، هذا الضمان وإن نظم القانون أحكامه، إلا انه ذو طبيعة اتفاقية محضة سواء في نشأته أو في مضمونه.

لعل أبرز مجتمعا في العصر الزاهن التطور الاقتصادي والتقني الذي يشهده كل يوم، بحيث أصبحنا إزاء ثورة من المجالات الاقتصادية والتقنية، وقد افرز هذا الواقع ظهور العديد من السلع التي تتميز بدقة صناعتها وصعوبة استعمالها، ليرز لنا أهمية ضمان صلاحية المبيع للعمل من الناحية العملية، حيث إحتل هذا الضمان مكانة هامة في عمليات بيع وتوزيع الأجهزة والآلات الحديثة، بحيث يصعب على المشتري العادي ان يحيط علما بأوجه استخداماتها المتعددة.

¹ جابر محجوب علي، مرجع سابق، ص 92.

² تنص المادة 386 من القانون المدني الجزائري على أنه: "إذا ضمن البائع صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة ثم ظهر خلل فيها، فعلى المشتري ان يعلم البائع في اجل ش هر من يوم ظهوره وان يرفع دعواه في مدة ستة اشهر من يوم الاعلام، كل هذا ما لم يتفق الطرفان على خلاف.

هذا النوع من الضمان يعفي المستهلك من إقامة أي دليل على وجود الخلل أو العيب، بل

يتحمل البائع أي عيب مهما كان متجاوزا للمدد التي جاءت بها نصوص القانون¹.

فيما يخص الخدمة ما بعد البيع فالأمر مختلف تماما عن الضمان التقليدي، لأن البائع يعرض جملة من الخدمات في شكل عقد ما بين المحترف والمستهلك موضوعه ضمان الصيانة خلال مدة الضمان دون الاستغناء عن الضمان الاتفاقي².

لدراسة المقارنة ما بين الخدمة ما بعد البيع و ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة نتناول جوهر الاختلاف من حيث النطاق اي المصدر والموضوع والأطراف، ثم نبث آثار هذا النوع من الضمان وطبيعته القانونية وما يمكن أن يضيفه إلى الضمان القانوني.

الفرع الأول: نطاق ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة

يرتكز ضمان صلاحية المبيع للعمل على فكرة مقتضاها ان البائع يضمن صلاحية السلعة المباعة التي تكون عادة من الأشياء دقيقة الصنع سريعة الخلل لمدة معينة يتعهد بكفائها في العمل وتليبيتها لرغبة المشتري ويلتزم بمعالجة الخلل الذي يطرئ عليها وخلال هذه المدة³، ويعد التزاما إتفاقيا بالضمان، يحدد نطاقه ومعالجه التصرف القانوني المنشئ له فهو ضمان إضافي لا ينشأ بالنص عليه صراحة، ويعد تشديدا ل ضمان العيوب الخفية الذي ينص عليه القانون.

¹ تنص المادة 16 من قانون 09-03 على أنه: "في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد إنقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم، أو في كل الحالات التي يمكن للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانة وتصليح المنتج المعروض في السوق".

² تنص المادة 14 من قانون 09-03 على أنه: " كل ضمان اخر مقدم من المتدخل بمقابل او مجانا، لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني المنصوص عليه في المادة 13 اعلاه".

³ عبد الرزاق احمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، ج4، البيع والمقايضة، تنقيح المستشار احمد المراغي، منشأة المعارف-الإسكندرية، 2004، ص664.

أولاً: التصرف القانوني مصدر ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معينة

الضمان بطبيعة الحال يقوم في جميع عقود المعاوضات¹ ولا يقوم بحسب الأصل في عقود التبرعات، لهذا أورد المشرع احكام ضمان العيوب الخفية ضمن التنظيم القانوني لعقد البيع ولكن الضمان يمتد إلى كل العقود الناقلة للملكية والانتفاع كالمقايضة والإيجار والقرض والشركة².

في حالة عدم وجود اتفاق مخالف فان النصوص القانونية هي التي تقوم بتحديد في مجال اعمال ضمان العيوب الخفية، اما بالنسبة لضمان الصلاحية فلا يتم ذلك الا بالاتفاق عليه صراحة، وبالنسبة لنطاق سريانه فانه يتحدد بالاتفاق المنشئ له.

امثلة:

- كأن يلتزم مصلىح محرك السيارة بضمان صلاحية هذا المحرك للعمل مدة زمنية معينة³.
- كأن يلتزم مؤجر الآلة بضمان صلاحياتها للعمل على مستوى معين من الأداء طوال فترة الإيجار.

¹ تنص المادة 58 من القانون المدني الجزائري تنص على "العقد بعوض هو الذي يلزم كل واحد من الطرفين إعطاء، أو فعل شيء ما."

. يعتبر عقد بعوض من عقود التبرع إذا إلتزم المتعاقد بمنح شيء أو القيام بفعل من دون الحصول على مقابل ذو قيمة مالية، حيث يلتزم المدين نحو الدائن بقصد التبرع، وتنقسم عقود التبرع الى عقود تفضيل وعقود هبات، ففي عقد التفضيل يؤدي المتبرع فائدة دون أن يتخلى عن ملكية ماله، حيث يستفيد المستعير من إستعمال الشيء دون أن يتخلى المعير عن حقه في ملكية الشيء المعار، أما في ال هبات فإن المتبرع يتخلى عن ملكية ماله لفائدة المتبرع له.

- أما إذا جئنا لتعريفه تعريفا مبسطا فإنه يمكننا القول بأن عقد التبرع هو العقد الذي لا يأخذ فيه العاقد مقابلا لما يعطي.

² عبد الرزاق أحد السنهوري، البيع والمقايضة، المرجع السابق، ص 903.

³ المرجع نفسه، ص 904.

كذلك أدرج البائعون على إعطاء المشتري قسيمة ضمان يتحدد فيها ضمان صلاحية المبيع للعمل خلال مدة معينة¹، يبدو انهم ركزوا على الضمان في عقود بيع المنتجات والأجهزة الحديثة كالسيارات والأدوات الكهربائية على اختلاف أنواعها، بشرط احتواء القسيمة على مطبوعة معدة سلفا وهي خاصة بكل نسخ السلعة المنتجة من نفس النوع، وبالنسبة لكيفية اثبات ضمان صلاحية المبيع يقع العبء على من يتمسك بها فالدائن بالضمان هو الذي يثبت وجوده من خلال التحري المنشئ له ومدة الصلاحية وبدء سريانها²، ويقع على المشتري كذلك عبء إثبات واقعة الشراء وتاريخه حتى يمكن معرفة بدء فترة الضمان.

ثانيا: موضوع وأطراف ضمان صلاحية المبيع

سنتطرق لموضوع صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة لا بد ان نتكلم على عن الشيء محل ضمان صلاحية المبيع، بعدها العيب الموجب لضمان الصلاحية وهذا مقارنة بالخدمة ما بعد البيع.

1- موضوع ضمان صلاحية المبيع

يحتوي موضوع ضمان صلاحية المبيع على عنصرين سنتطرق اليهما:

1- الشيء محل ضمان صلاحية المبيع

بالنسبة للشيء محل ضمان صلاحية المبيع، يقوم الضمان القانوني للعيوب الخفية بالنسبة لجميع الأشياء موضوع التعاقد أيا كانت طبيعتها فالبايع يضمن الشيء المبيع عقارا كان أو منقولا، وماديا أم غير مادي، يستوي في ذلك الأرض والبناء والآلات والسلع والحيوانات والقيم المنقولة والأوراق المالية إلى غير ذلك³.

¹ تنص المادة 386 من القانون المدني الجزائري على أنه " إذا ضمن البائع صلاحية المبيع لمدة معلومة ثم ظهر خلل في ها، فعلى المشتري أن يعلم البائع في اجل ش هر من يوم ظهوره وأن يرفع دعواه في مدة ستة أش هرمن يوم الإعلام، كل هذا ما لم يتفق الطرفان على خلافه ."

² سعيد جبر، الضمان الاتفاقي للعيوب الخفية في عقود البيع، دار النهضة العربية 1985، ص 2.

³ السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، المرجع السابق، ج4، ص129.

ونسبة لما نصت عليه للمادة 386 من القانون المدني الجزائري فان ضمان صلاحية المبيع خاصة بالمنقولات التي تحتوي على تلك على قدر من الحركة الذاتية كالألات

الميكانيكية والسيارات والساعات والأجهزة المنزلية¹ لكونها آلات دقيقة ومعقدة، وتم استبعاد كل من العقارات والمنقولات العادية كالسلع والبذور واللوحات وأيضا الأشياء غير المادية من نطاق النص، اما فيما يخص الخدمة ما بعد البيع على العكس تماما والتي تحتوي فقط شيئا مصنعا وتستبعد المنقولات القديمة والعقارات.

محمل القول أن أحكام ضمان الصلاحية تطبق على عقود بيع الأشياء التي تعمل طالما التزم البائع بهذا الضمان، اما في حالة بيع الأشياء التي لا تعمل مدة زمنية معينة هنا على الأطراف الاتفاق في هذه الحالة نفع بصورة خاصة لتشديد الضمان القانوني.

اما إذا اكتفى بضمان صلاحية المبيع لمدة معلومة دون إشارة لأحكام المادة 385 ق م ج الخاصة بانقطاع التقادم²، تطبق الأحكام الموضوعية والإجرائية الخاصة بالضمان القانوني، اما فيما يخص الخدمة ما بعد البيع موضوعها يشمل المنقولات الجديدة المصنعة حتى ولو لم يتم النص عليها في العقد المبرم (المهني والمستهلك).

2- عيب ضمان صلاحية المبيع

هناك ثلاث حالات تختلف عن بعضها البعض الا وهي:

السبب الموجب لضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معينة، يتحقق بمجرد حدوث أي خلل في المبيع يجعله غير صالح للعمل لمدة معلومة حتى لو لم يكن عيبا بالمعنى الفني، فينبغي

¹ لبيب شنب ومجي صبحي، شرح أحكام عقد البيع، 1968، ص 266.

² تنص المادة 385 من ق م ج: -"إذا انقطع التقادم بدأ تقادم جديد يسرى من وقت انتهاء الأثر المترتب على سبب الانقطاع وتكون مدته هي مدة التقادم الأول.

على انه إذا حكم بالدين وحاز الحكم قوة الامر المقضي او إذا كان الدين مما يتقادم بسنة واحدة وانقطع تقادمه بإقرار المدين، كانت مدة التقادم الجديد خمس عشرة سنة، الا ان يكون الدين المحكوم به متضمنا للالتزامات دورية متجددة لا تستحق الاداء الا بعد صدور الحكم".

أن يؤثر في صلاحية المبيع للعمل خلال فترة الضمان وأن يكون غير راجع إلى خطأ المشتري، أما العيب الموجب للضمان القانوني، يتحقق بمجرد إكتشاف عيب حتى لو كان المبيع صالحاً للعمل¹، كما ينبغي أن يكون قديماً ومؤثراً وخفياً وغير معلوم للمشتري.

فيما يخص الخلل والعيب الموجب للخدمة ما بعد البيع، إذا حدث خلل أو عيب وكان الشيء منقولاً جديداً واستوجب الأمر تدخل المهني لتصليحه أو استبداله، فالأمر يتعلق بخدمة ما بعد البيع، تدخل المهني يكون في جميع الحالات ولو كان العيب ظاهراً أو معلوماً للمستهلك².

فالضمان أساساً يرد على الآلات والأجهزة الحديثة المنتشرة بكثرة في الأسواق والأكثر تعقيداً في عصرنا الحالي، وعلى حسب الخلل الذي يحتويها فهناك عدة صور وأنواع مختلفة، قد يكون الخلل كلياً يصيب الجهاز بأكمله كتوقفه عن العمل، وقد يكون جزئياً يتعلق بأحد أجزاءه.

فخدمة الضمان تغطي كل أنواع العيوب التي تصيب الشيء المبيع مهما كانت يسيرة طالما تؤثر سلباً في صلاحية العمل، حتى يثير الضمان إلى أن يؤدي الجهاز للوظيفة المرجوة منه بكل جوانبها الضرورية منها والكمالية.

وفي حالة إصابة المبيع بخلل وأثر في صلاحيته للعمل، وقد تم اكتشاف العيب الموجود وارتباطه بنحو يثير كل من الضمان الاتفاقي والقانوني، هنا للمشتري الحق في الخيار فإذا توافرت في الخلل شروط العيب الخفي كان للمشتري الخيار بين الرجوع على البائع بضمان صلاحية المبيع فيطالبه بإصلاحه، أو بضمان العيب الخفي فيرد إليه المبيع أو يطالبه بتعويض الضرر إذا كان العيب غير جسيم³.

¹ عبد الرزاق السنهوري، المرجع السابق، ص 129.

² لبيب شنب ومجي صبحي، المرجع السابق، ص 266.

³ المرجع نفسه، ص 286.

ب- أطراف ضمان صلاحية المبيع

هناك طرفين المدين في ضمان صلاحية المبيع والدائن في ضمان صلاحية المبيع

1- بالنسبة للمدين في ضمان صلاحية المبيع

ينشأ ضمان صلاحية المبيع للعمل عن طريق الاتفاق وهذا طبقا لما جاء في نص المادة 386 من ق م ج، ويخضع لقاعدة نسبية أثر العقد من حيث الأشخاص أي لا يلتزم به سوى الطرف المدين به، ومن ثم فإن البائع الذي يضمن صلاحية المبيع للعمل يلتزم بذلك، والمدين الأساسي في الضمان الإتفاقي من الناحية الفعلية هو الصانع أو المنتج والبائع الملزم بتنفيذ هذا الضمان.

في مجال الخدمة ما بعد البيع الامر مختلف تماما باعتبار المدين فيها المهني والفني والمهندس والوكيل وكل من توكل له مهمة الصيانة والتصليح والتشغيل.

2- الدائن في ضمان صلاحية المبيع

الدائن في الضمان القانوني أو الإتفاقي هو المشتري وهو المستهلك في الخدمة ما بعد البيع سواء كان المشتري او الغير وينتقل الضمان مع انتقال ملكية المبيع سواء الوارث بوصفه خلفا عاما أو إلى المشتري اللاحق باعتباره خلفا خاصا¹.

يمكن للمشتري الرجوع بدعوى الضمان القانوني او الإتفاقي في حالة توافر الشروط²،

بالنسبة للضمان القانوني وجود العيب بالمبيع قبل تسليمه إلى المشتري الأول، اما الضمان الإتفاقي فلا بد من ظهور الخلل أثناء فترة الضمان محسوبة من تاريخ تسليم المشتري الأول

¹ Malinvaud, note J.C.P 1973 II. 17340 note s.com 27/02/1973 p 138

² Baudry et Saignât, LACANTINERIE, Traité théorique et pratique de droit civil t.19, de la vente et de l'échange 3eéd1908 par Saignât, n° 432

للمبيع، وإذا كان من المتفق عليه أن انتقال دعوى الضمان القانوني أو الإتفاقي من المشتري الأول إلى المشتريين اللاحقين ما لم يتفق صراحة على استبعادها، بمعنى ان انتقال دعوى الضمان القانوني أو الإتفاقي مرتبطة بتوافر شروط كل منها وعدم وجود اتفاق مخالف، حيث يمكن لأطراف الضمان قصر الاستفادة على المتعاقد دون خلفه.

من هنا نستنتج اختلاف الخدمة ما بعد البيع عن ضمان صلاحية المبيع.

الفرع الثاني: آثار وطبيعة ضمان صلاحية المبيع

وفقا لآثار ضمان صلاحية المبيع مدة معلومة، يجدر بالمشتري ان يقوم بما يلي: اخطار البائع بالخلل، واعمال الضمان بإصلاح العيب ينجم عنه جزاء في حالة الاخلال بهذا الالتزام والمتمثل برفع دعوى الضمان.

أولا: بالنسبة لضمان صلاحية المبيع

يلزم المشتري بإخطار البائع بوجود خلل في الشيء المبيع فور الاستلام، فان أصلح البائع الخلل برأت ذمته بإعمال الالتزام بالضمان، وان لم يصلح تعرض لجزاء الإخلال بالالتزام بالضمان حق المشتري في رفع دعوى الإخلال بالضمان.

1- اخطار البائع بالخلل

يجب على الطرف المشتري أن يتحقق من حالة المبيع بمجرد تمكنه من ذلك او ظهوره خلال مدة معلومة، وأن يبادر إلى إخطار الطرف البائع بالعيب لأن أي تباطؤ في ذلك يؤدي إلى ضياع معالم العيب ويجعل أمر اثباته عسيراً، حيث قام المشرع بتحديد مدة شهر في يد المشتري لاخطار¹ البائع عن الخلل الظاهر وهذا وفقا لنص المادة 386 ق م ج.

¹ الإخطار عمل إجرائي ينقل به البائع تذر المشتري، من كون المبيع يحتوى على عيب معين يجعله غير مطابق للمنفعة المرجوة منه، وغالبا ما يكون مقدمة لدعوى قضائية، وبالنسبة لشكل الإخطار فالقانون الجزائري لم يشترط فيه شكلا معينا، بل يكون بأي شكل، وبالنسبة لمدة الإخطار فالمشرع لم يحدد مهلة معينة بل جاء بالصيغة التالية في المادة 381 أي يكون الإخبار بالعيب في المبيع في الوقت الملائم أو في أجل مقبول حسب المادة 1/380.

يمكن اخطار البائع في اجل قصير قد يصل الى (5) أيام وهذا وفقا لوثيقة الضمان لان هناك أجهزة جد دقيقة والخلل فيها سريع التطور والتأثير في الوسط والمحيط، ومن المستحسن ضرورة الكف عن استعمال الجهاز عقب ظهور الخلل وعدم المساس به بل وضرورة حمله أو إرساله إلى مركز الخدمة المخصص لذلك¹.

يحتوي هذا الأخير (المدى القصير) على ثلاثة شروط يجب توافرها:

- أن تكون التعليمات المذكورة في وثيقة الضمان على درجة كافية من الوضوح بالنسبة للمستهلك

- ألا تتسم بالتعسف.

- الا يكون هناك غش البائع أو سوء نيته، كأن يكون قد تعمد إخفاء العيب مصدر الخلل.

كما يتم الإخطار بأي وسيلة كتابية أو شفوية².

في مجال الخدمة ما بعد البيع فان المدة المحددة (7) أيام طبقا للمادة 8/2

من قرار 10/05/1994 المتضمن كيفية تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 266-90 الصادر في 15/09/1990 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات.

ب-إعمال الضمان وإصلاح العيب

في الضمان القانوني ان كان العيب جسيما يستطيع المشتري رد المبيع والمطالبة بالتعويضات أو الاحتفاظ بالمبيع وطلب التعويض عن العيب وإنقاص الثمن بقدر ما أصابه من اضرار بسبب العيب، وفي حالة ان كان العيب غير جسيم فان المشتري يحتفظ بالمبيع ويحصل على تعويض عما أصابه من ضرر بسبب العيب³

¹ محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع، مرجع سابق، ص 48.

² السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، المرجع السابق، ص 73.

³ العيب الجسيم هو العيب الذي لو علمه المشتري وقت البيع لما أقدم على الشراء، ومتى كان الأمر كذلك رد المشتري المبيع وما أفاد منه من ثمار إلى البائع وفي مقابل ذلك يطلب تعويضا شاملا لكافة العناصر التي استعرضتها المادة 375

بالنسبة لصلاحيه المبيع، يتمثل اعمال الضمان فيها بإصلاح الخلل واستبدال الأجزاء المعيبة بأجزاء جديدة تقتضي طبيعة الضمان، تقديم قطع الغيار، بالإضافة إلى اليد العاملة المتمثلة في تركيب هذه القطع مع إصلاح الخلل الموجود بالجهاز، وهذا ما ينسجم مع مجال الخدمة ما بعد البيع.

هناك حالات يشترط البائع فيها وثيقة الضمان وتحمل هذه الأخيرة شروط صحيحة قانوناً:

- تحمل المشتري ثمن قطع الغيار أو أجرة اليد العاملة.
- او نفقات إرسال أو نقل المبيع إلى مركز الخدمة وقد يقتصر الضمان على تقديم بعض الأجزاء المعيبة في المبيع دون الأخرى¹.

ج- الإخلال بالالتزام بضمان صلاحية المبيع

ان الالتزام بضمان صلاحية المبيع للعمل يعد التزام تعاقدياً، فالبايع ملزم بتكفله بالمبيع أي صلاحية الجهاز واستمرار سلامته مدة زمنية ويتبعه بإصلاح الخلل الذي يطرأ عليه خلال الفترة المذكورة على نحو يعيده للعمل بصورته المعتادة، وهذا ما يعرف بالالتزام بتحقيق نتيجة²، كما انه يقع على عاتق البائع سواء تعلق الأمر بتقديم قطع الغيار اللازمة لاحتلالها محل الأجزاء المعيبة أو بالأعمال الفنية التي يقتضيها إصلاح الجهاز.

د: جزاء الإخلال بالالتزام بضمان صلاحية المبيع

في حالة عدم التزام البائع (المدين) بعمله، يجوز للمشتري (الدائن) المطالبة بترخيص من القضاء بتنفيذ الالتزام على نفقة المدين إذا كان هذا التنفيذ ممكناً، كما يجوز له في حالة

ق.م.ج وهذا في حالة ما إذا اختار دعوى الضمان، أما إذا اختار المشتري دعوى الفسخ، فله أن يسترد الثمن الذي دفعه للبائع وليس قيمة المبيع عند ظهور العيب، وله أن يطالبه أيضاً بالتعويض إن كان له محل.

¹ سعيد جبر، الضمان الاتفاقي للعيوب الخفية، ص 86.

² - نفس المرجع، ص 86.

الاستعجال أن ينفذ الدائن الالتزام على نفقة المدين دون ترخيص من القضاء¹، كما يستطيع المشتري في حالة عدم قيام البائع بإصلاح الخلل في المبيع القيام بذلك الإصلاح على نفقة هذا الأخير بعد الحصول على ترخيص من القضاء، ويمكن الاستغناء عن هذا الترخيص في حالة الاستعجال كما هو الحال بالنسبة للأجهزة الطبية في العيادات والمستشفيات².

في حين ان هناك صعوبة إذا البائع قام باحتكار جهاز او آلة بالتالي هو المسؤول الوحيد على إصلاحها والقادر على تزويدها بقطع الغيار اللازمة، في حالة ما لم يلتزم المنتج بتنفيذ (اصلاح المبيع) جاز للمشتري أن يحصل على حكم بإلزام المدين بهذا التنفيذ وبدفع غرامة تهديدية ان امتنع ذلك، وان كان الخطأ جسيماً ليس قابل للتصليح هنا لا مفر من استبدال الجهاز ككل حتى يفي المدين بالتزامه بالضمان، ولا يطبق هذا الشرط في حال ان أمكن إصلاحه واعادته لحالته المعتادة³، وإذا لم يتم إصلاح الخلل أو استبدال الجهاز ككل للمشتري طلب الفسخ والتعويض طبقاً للقواعد العامة عن كل الأضرار المادية والجسمانية التي يتسبب

¹ تنص المادة 170 من القانون المدني أنه: " في الالتزام بعمل إذا لم يقيم المدين بتنفيذ التزامه جاز للدائن أن يطلب ترخيصاً من القاضي في تنفيذ الالتزام على نفقة المدين إذا كان هذا التنفيذ ممكناً".

فإذا امتنع المدين عن التنفيذ كان للدائن أن يقوم به بواسطة شخص آخر، ومثال ذلك إذا تعهد المقاول بالبناء ثم امتنع عن ذلك جاز للدائن اللجوء إلى القضاء للتصريح له بالبناء على نفقة المقاول، وقد ذهبت المحكمة العليا في قرارها رقم 51553 الصادر بتاريخ 1987/11/21 إلى تأكيد ذلك بقولها: «من المقرر قانوناً ان ه إذا ثبت أثناء سير العمل أن المقاول يقوم به على وجه معيب أو مناف للعقد جاز لرب العمل إن يعدل عن طريقة التنفيذ خلال أجل معقول يعينه له فإذا انقضى الأجل دون أن يرجع المقاول إلى الطريقة الصحيحة جاز لرب العمل إن يطلب الفسخ وإما إن يعهد إلى مقاول آخر لإنجاز العمل على نفقة المقاول الأول.

² تنص المادة 171 من نفس القانون المدني: " في الالتزام بعمل، قد يكون حكم القاضي بمثابة سند التنفيذ، إذا سمحت بهذا طبيعة الالتزام مع مراعاة مقتضيات القانونية والتنظيمية ".

³ منصور مصطفى منصور، فكرة العيب الواجب للضمان، عقد البيع العلوم القانونية والاقتصادية، بدون ذكر الطبعة، 1959، ص221.

فيها الخلل بالشيء المبيع أي بصفة عامة، تعويض المشتري عما لحقه من خسارة أو ما فاتته من كسب¹.

ج- دعوى الضمان الاتفاقي

قام المشرع بتحديد مدة رفع دعوى الضمان الاتفاقي بمدة (6) أشهر من تاريخ الاخطار بوجود الخلل، كما يجوز له رفع الدعوى مباشرة، فاذا سلم البائع بحقه فان المشتري يتحمل مصاريف الدعوى².

يختلف هذا الحكم عن المدة المقررة لرفع دعوى الضمان القانوني، حيث تسقط بالتقادم إذا انقضت سنة من وقت تسليم المبيع ولو لم يكشف المشتري العيب إلا بعد ذلك، ولا يمكن قبول دعوى الضمان إلا إذا أبلغ المشتري البائع بالعيب خلال اجل مقبول³.

تختلف دعوى الضمان الاتفاقي عن دعوى ضمان العيب الخفي، من حيث الطبيعة، فمدة رفع الدعوى الثانية تدخل فيها مدة التقادم، لذا فهي تقبل وقف التقادم وإقطاعه طبقاً للقواعد العامة، والأصل أنه لا يجوز الاتفاق على تعديلها، إلا أن المشرع أجاز إطالتها بالاتفاق ويقتصر هذا الحكم الاستثنائي على نطاقه ولا يجوز الاتفاق على إنقاصها⁴، أو إطالتها بما

¹ تنص المادة 1/119 من ق م ج على ضرورة هذا الإعذار: «في العقود الملزمة للجانبين، إذا لم يوف أحد المتعاقدين بالالتزامه جاز للمتعاقد الآخر بعد إذاره المدين أن يطالب بتنفيذ العقد أو فسخه، مع التعويض في الحالتين إذا أقتضى الحال ذلك».

² تنص المادة 386 ق م ج: "إذا ضمن البائع صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة تم ظهر خلل في المبيع، فعلى المشتري أن يخطر البائع بهذا الخلل في مدة شهر من ظهوره وأن يرفع الدعوى في مدة ستة أشهر من يوم الاعلام، كل هذا ما لم يتفق الطرفان على خلافه".

³ تنص المادة 380 من ق م ج التي تنص: "إذا تسلم المشتري المبيع وجب عليه التحقق من حالته عندما يتمكن من ذلك حسب قواعد التعامل الجارية، فإذا كشف عيباً يضمنه البائع وجب عليه ان يخبر هذا الاخير في اجل مقبول عادة فان لم يفعل اعتبر راضياً بالمبيع".

⁴ تنص المادة 383 من ق م ج: «تسقط بالتقادم دعوى الضمان بعد انقضاء سنة من يوم تسليم المبيع حتى ولو لم يكتشف المشتري العيب الا بعد انقضاء هذا الاجل ما لم يلتزم البائع بالضمان لمدة اطول».

يزيد عن خمسة عشر عاما من وقت البيع¹، أما مدة رفع الدعوى الأولى فهي مدة سقوط لا تقبل الوقت أو الانقطاع، ويجوز الاتفاق على إطالتها أو تقصيرها.

الأصل أنه لا بد من رفع الضمان القانوني خلال المدة المحددة ولا يكفي اكتشاف العيب خلال تلك المدة ثم ترفع الدعوى بعد ذلك، هذا ما لم يتفق على إطالة المدة أو إذا ثبت أن البائع قد تعمد إخفاء العيب غشا منه، حيث تحدد مدة التقادم وفقا للقواعد العامة بخمس عشرة سنة من وقت البيع².

أما بالنسبة لدعوى الضمان الإتفاقي فإن ظهور الخلل خلال فترة الضمان يكفي لنشوء حق المشتري في المطالبة بالضمان حتى ولو ترفع الدعوى بعد انقضاء الفترة المتفق عليها³، فقد يلزم التقيد بالمواعيد السابقة لرفعها، ويطبق نفس الحكم السابق المنصوص عليه في دعوى الضمان القانوني في حالة ثبوت سوء نية البائع أو غشه، فذلك مبدأ عام ينبغي تطبيقه في جميع الحالات ومن ثم فإن دعوى ضمان صلاحية المبيع يمكن أن ترفع - في حالة ثبوت سوء نية البائع أو غشه - بعد فوات مدة الضمان، وتتقدم بخمس عشرة سنة من وقت البيع، وهذا ما يستحيل تطبيقه على الخدمة ما بعد البيع لصعوبة بقاء المنقول الجديد على حاله كل هذه المدة.

اخيرا نشير الى انه إذا تحقق الضمان فان المشتري يرجع على البائع بجميع مصروفات دعوى الضمان التي اضطر الى دفعها بعد ان أخطر البائع بالعيب ولم يسلم له⁴.

¹ عبد الرزاق احمد السنهوري، البيع والمقايضة، المرجع السابق، ص 951.

² تنص المادة 386 ق م ج " إذا ضمن البائع صلاحية المبيع لمدة معلومة ثم ظهر خلل فيها، فعلى المشتري أن يعلم البائع في اجل شهر من يوم ظهوره وأن يرفع دعواه في مدة ستة أشهر من يوم الإعلام، كل هذا ما لم يتفق الطرفان على خلافه".

³ سمير تناغو، عقد البيع، ط الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، جامعة الإسكندرية، 2009، ص 329.

(لا يجوز للبائع أن يتمسك بالسنة لتتمام التقادم إذا اثبت انه تعمد إخفاء العيب غشا منه).

⁴ توفيق حسن فرج، نظرية الاستغلال، د ط، القانون المصري، جامعة الإسكندرية، مصر، 1957، ص 473.

ثانياً: طبيعة ضمان صلاحية المبيع

يجدر التعرف على تفاصيل العلاقة بين ضمان صلاحية المبيع للعمل والضمان القانوني للعيوب الخفية ومدى تأثر هذه الأحكام بالاتجاه الحديث في التدخل لحماية المستهلك من حيث الخدمة ما بعد البيع، وهنا تتضح لنا الطبيعة، سنتطرق لدراسة التكامل بين الضمان الاتفاقي وضمان صلاحية المبيع، ودور ضمان صلاحية المبيع في حماية المستهلك.

1-التكامل بين الضمان الاتفاقي وضمان صلاحية المبيع

يتمتع ضمان صلاحية المبيع بذاتية مستقلة عن الضمان القانوني، وعلى هذا فإن الاتفاق على ضمان الصلاحية لا يعني مطلقاً إستبعاد الضمان القانوني، حيث أن كل ضمان له مجال أعمال ويستطيع المشتري الاستفادة من المزايا أي من الضمان كل بحسب نطاقه وشروطه، وهذا حسب قصد المتعاقدين، إذ يلتزم البائع بضمان صلاحية المبيع كميزة إضافية إلى جانب القواعد العامة المتمثلة في الضمان القانوني¹، هذا ما لم يتفق صراحة على إستبعاد الضمان القانوني والاكتفاء بضمان صلاحية المبيع.

أخذ المشرع الجزائري والمشرع المصري بشرط ان لا يكون البائع تعمد على إخفاء المعيب، اما المشرع الفرنسي فقد حظر مثل هذا الاتفاق في العقود المبرمة بين المهنيين والمستهلكين ومن ثم يظل العمل بالضمان القانوني سارياً في جميع الحالات ولا يمكن النص على إستبعاد أحكام حماية للمستهلك².

يذهب البعض إلى القول بأنه لا يمكن الجمع بين ثمار الضمان الاتفاقي والقانوني، فالمشتري لا يستطيع الجمع بين آثار الضمان وإنما يكون بالخيار بين أعمال أيهما ذلك

¹ - السنهوري، ابيع والمقايضة، المرجع السابق، ص962.

² - لبيب شنب ومجدي صبحي المرجع السابق ص 286.

استنادا إلى أن أحكام الضمان القانوني تستوعب كل ما يمكن أن ينتجه الضمان الإتفاقي من آثار¹.

لا يسعنا قبول هذا الرأي على إطلاقه لأن ضمان صلاحية المبيع للعمل يستقل في نطاقه وآثاره عن الضمان القانوني، ومن ثم يمكن الجمع بين آثار الضمان في آن واحد مثال ذلك: اكتشاف مشتري السيارة عدم قدرتها على تجاوز سرعة معينة رغم تأكيد البائع له عكس ذلك، هنا يستطيع المشتري الرجوع بالضمان القانوني على البائع ويحكم له اما برد المبيع أو إنقاص الثمن مع التعويض أن كل له مقتض، وفي نفس المثال يحق للمشتري أن يرجع على البائع بضمان صلاحية المبيع لإصلاح الخلل الذي يطرأ على السيارة خلال فترة الضمان المتفق عليها في عقد البيع²، وأحيانا لا يمكننا الجمع بين اعمال الضمانين.

في الأخير لا يوجد أي مبرر لجمع او ربط الضمانين، لان ضمان صلاحية المبيع له ذاتية مستقلة تميزه من حيث نطاقه وآثاره عن الضمان القانوني.

ب- دور ضمان صلاحية المبيع في حماية المستهلك

يعتبر ضمان صلاحية المبيع مدة معلومة الوارد تطبيقها في عقود الآلات والأجهزة التي تبرم بين المنتج والموزع والمستهلك ويعد ميزة استثنائية مقدمة للمشتري ووسيلة هامة من وسائل الدعاية التجارية، ومن مميزاته نقل عبئ الإثبات لصالح المستهلك وتسهيل رجوع بالضمان، إلا أنه بالمقابل يحدد مسؤولية البائع في مواجهته ويحصرها في أضيق نطاق من خلال الشروط التي ترد في وثيقة الضمان، كما ينحصر ضمان الصلاحية في التزام المنتج بإصلاح الخلل الناجم عن عيوب الصناعة³، كما يقضى هذا الالتزام بالقواعد العامة دون الحاجة الى نص او اتفاق.

¹ - المرجع نفسه، ص 286.

² - سعيد جبر، مرجع سابق، ص 143.

³ تنص المادة 1/107 مدني جزائري التي تقضي بوجوب: " يجب تنفيذ العقد طبقا لما يشمل عليه وبحسن نية".

إن تسليم مبيع به خلل يعد مخالفة للقاعدة القانونية العامة التي تقضي بعدم جواز الغش¹، وللمشتري الحق في طلب إبطال العقد أو التعويض حسب جسامه العيب ويمكن أن يتمثل التعويض في إلزام البائع بإصلاح الشيء المبيع، ويعد تنفيذ للالتزام الواقع على عاتقه بضمان سلامة المبيع.

المطلب الثالث

تمييز الخدمة ما بعد البيع عن ضمان المطابقة

يهدف الالتزام بالمطابقة إلى احترام المحترف أثناء عملية الانتاج المواصفات القانونية والتي تتمثل في خصائص المنتج اول خدمة، كما يعتبر ضمان المطابقة في عقد البيع نظاما جديدا لحماية المشتري يقوم على اعتبارات العدالة ومراعاة حسن النية في تنفيذ العقود طبقا للمادة 107 من ق م ج.

قد يقع المستهلك للتضليل من طرف المنتج عن طريق وزن ولون وشكل المنتج، وهذا ما يسمى بالإخلال لحماية المستهلك²، والهدف الرئيسي من الزاميه المطابقة ضمان الحركة الحرة للأموال من خلال نقل البضائع ومنه يتحرر المستهلك من عقدة البيوع العابرة للحدود، وللتطرق للالتزام بضمان المطابقة بالخدمة ما بعد البيع لابد من تعريف المطابقة ثم تمييزها عن الالتزام بضمان عيوب الخفية والغلط في البيع ثم الخدمة ما بعد البيع.

الفرع الاول: تعريف ومجالات الالتزام بضمان المطابقة

سنقوم أولا بتعريف الالتزام بضمان المطابقة، وثانيا مجال تطبيقها

وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية، حيث أن تنفيذ عقد البيع على هذا النحو يوجب على البائع تسليم مبيع صالح للاستعمال الذي بيع من أجله.

la réparation des dommages causés par les vices de la chose Thèse paris I.1980 n¹ Nana, 12.

² تنص المادة 11 / 1 من قانون 03-09 " يجب ان يلبي كل منتج معروض للاستهلاك، الرغبات المشروعة للمستهلك من حيث طبيعته وصفه ومنشئه ومميزاته الاساسية وتركيبته ونسبة مقوماته اللازمة وهويته وكمياته وقابليته للاستعمال والاطار الناجمة عن استعماله ".

أولاً: تعريف الالتزام بضمان المطابقة

تعرف المطابقة في العديد من التشريعات على انها المحل الذي ينصب عليه التزام البائع بما تتضمنه من مواصفات او اشتراطات متفق عليها في العقد صراحة بينما اقتصر اخر على تعريف عدم المطابقة باعتبارها الشرط الاساسي لقيام التزام البائع بالمطابقة اول عيب الذي يخول المشتري الحق الى البائع بدعوى ضمان المطابقة ، ومنه يمكننا تعريف الالتزام بالمطابقة على انها تعاهد البائع بان يكون المبيع وقت التسليم موافقا للشروط المتفق عليها في العقد صراحة او ضمني ومحتويا على المواصفات التي تجعله صالحا للاستعمال بحس بطبيعته وفقا للغرض المشتري بما يضمن حسن الانتفاع به وتوقي اضراره.

ثانيا- مجال تطبيق الالتزام بالمطابقة

حدد القانون الجزائري رقم 09-03 الصادر في 25/02/2009 والقانون الفرنسي بأمر 17/02/2005 على غرار التوجيه الاوروبي لسنة 1999 مجال الالتزام بالمطابقة في عقود بيع المنقولات المبرمة ما بين المهني والمستهلك بما يلي:

1/ طبيعة العقد: يجب ان يكون عقد البيع خاص بالمنقولات المصنعة او المنتجة لتطبيق الالتزام بالمطابقة.

2/ طبيعة الشيء المبيع: لكي يطبق الالتزام بالمطابقة الشيء المبيع يجب ان يكون من الاشياء المصنعة ويدخل ضمن هذه المنتجات الات منزلية المواد الغذائية وغيرها

كذلك تدخل حتى الاشياء القديمة مثل المنقولات المادية والعقارات والماء والغاز عندما يكونا في حيز معين، ويرد ضمان المطابقة على المنتجات ويقصد بالمنتج حسب المادة 3 من

قانون 09-03 الصادر في 25/02/2009: "المنتج كل سلعة أو خدمة يمكن أن يكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا"¹.

بعض الفقهاء يرون ان ضمان المطابقة يمتد ليشمل الادوات الذهنية والمنقولات المعنوية يلتزم المنتج فيها بضمان مطابقه للمعيار المادي والوظيفي للمعلومة وكذلك يجب ان تكون المطابقة للرغبات المشروعة والسلف بينهما الانتفاع بالمعلومة².

الفرع الثاني: تمييز ضمان مطابقه العيوب الخفيه والخدمه ما بعد البيع

ينفق الالتزام بضمان المطابقه مع الالتزام بضمان العيوب الخفية والخدمة ما بعد البيع في الطبيعة القانونية والغاية من حيث كونه التزام عقدي ينشأ من عقد البيع كأحد الالتزامات التي تقع على عاتق البائع ويهدف الى تيسير تنفيذه، الا ان هناك اختلافات من حيث مصدر الالتزام، من حيث مفهوم الضمان الموجب للضمان، ومن حيث شروط الضمان، من حيث تطبيق ومن حيث الاثار والجزاء.

أولاً: من حيث المصدر

يقوم الالتزام بضمان العيوب الخفية على اساس نصوص تشريعية صريحة تنص عليها المواد من 379 الى 385 من ق م ج وتنص على الالتزام بضمان المطابقة، قوانين الاستهلاك المادة 11 من قانون 09-03 الصادر في: 25/02/2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الجزائري، وتنص على الالتزام بالخدمة ما بعد البيع المواد 13 الى 16 من نفس القانون 03/09 المذكور اعلاه باعتباره التزام قانوني يقع على عاتق البائع المهني.

¹ عرف المرسوم التنفيذي 90-39 المنتج في مادته الثانية أنه كل منقول مادي يمكن أن يكون موضوع معاملات تجارية أما المادة 140 مكرر من القانون المدني فقد عرفت ه بأن هكل مال منقول ولو كان متصلاً بعقار لاسيما المنتج الزراعي، المنتج الصناعي، تربية الحيوانات، الصناعة الغذائية، الصيد البحري، الطاقة الكهربائية.

² حسن فتحي مصطفى بهلول، عقد انتاج المعلومات والامداد بها دراسة مقارنة بين الفقه الاسلامي والقانون المدني رسالة دكتوراه، كلية الشريعة والقانون، جامعة الازهر، 2005. ص ص 191 و192.

ثانيا: من حيث مفهوم العيب الموجب للضمان:

إن استفادة المشتري من المبيع لا تتحقق إلا إذا كان على اخلال التي توقعها فيه، من حيث صلاحيته للغرض الذي يخصصه له، ولذلك كان على البائع أن يسلم المبيع خاليا من كل عيب يؤثر على انتفاع المشتري به¹، بينما يقصد بعدم المطابقة: الاختلاف بين الشيء المسلم فعلا والشيء المتفق عليه في العقد أو تسليم شيء آخر غير المتفق عليه بذاته أو أوصافه.

يفترض في عدم المطابقة أن حالة المبيع تختلف وقت التسليم عنها وقت البيع، أما العيب الخفي فيفترض أن الشيء الذي يسلمه للمشتري هو نفس الشيء المبيع المتفق عليه وبجالاته التي كان عليها وقت البيع إلا أن فيه عيبا خفيا ينقص من قيمته أو من نفعه لم يكن المشتري يعرفه.

في حين في الخدمة ما بعد البيع أي خلل أو عدم الرضا على المبيع يعطيه الحق في الاستبدال أو ارجاع الثمن أو التصليح أو تعديل الخدمة طبقا للمادة 13 من قانون 09-03 الصادر في 25/02/2009.

إذا كان المبيع يحتوي على كل الصفات وصالح للاستعمال لكن نجد عدم المطابقة، يلتزم المهني بالخدمة ما بعد البيع في جميع الحالات حتى لو كان المستهلك غير المشتري وهو ما يتم بواسطة عقد المقاوله طبقا للمادة 16 من قانون 09-03.

¹ سناء المنقي ورضوان بسداون، مفهوم العيب الموجب للضمان في إطار قانون الالتزامات والعقود وقانون حماية المستهلك، جامعة ابن زهركلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، أغادير، المملكة المغربية، 2016/2017، ص4.

ان الامر في الخدمة ما بعد البيع يفوق ذلك الى ما يصدر عن البائع من عرض بمقابل يتقدم خلاله بجملة خدمات، وعليه تأخذ الخدمة ما بعد البيع شكل عقد صيانة ما بين المحترف والمستهلك خلال مدة الضمان، دون الاستغناء عن الضمان الاتفاقي.

ثالثا: من حيث شروط الضمان

اشترط المشرع في العيب الموجب للضمان ثالث شروط تتصل بجوهر العيب وهي أن يكون العيب خفيا، وأن يكون مؤثرا، وأن يكون قديما بحيث ينقص من قيمة المبيع أو من نفعه بحسب الغاية المقصودة منه، وأن يكون غير معلوم للمشتري وقت العقد، ذلك طبقا لنص المادة 379 من ق م ج.

بالنسبة لضمان المطابقة يشترط عدم التطابق، ان يكون المبيع غير مطابق وقت التسليم وعلى المشتري اخطار البائع.

رابعا: من حيث نطاق التطبيق والحماية

يطبق ضمان العيوب الخفية على كل عقود البيع أيا كانت طبيعة الشيء المبيع وأيما كانت صفة التعاقد بينما يقتصر تطبيق ضمان المطابقة على عقود بيع المنقولات المادية أو الأشياء الاستهلاكية في العلاقة بين البائع المهني والمشتري المستهلك، لان الحماية المكفولة للمستهلك بمقتضي ضمان المطابقة أوسع نطاقا من الحماية المكفولة له بمقتضي ضمان العيوب الخفية، حيث يقتصر حق المشتري في التمسك بضمان العيوب الخفية على العيب الذي يجعل المبيع غير صالح للاستعمال العادي¹ المخصص له بحسب طبيعته، بينما يستطيع المشتري أن يتمسك بضمان المطابقة ولو كان البيع صالحا للاستعمال العادي إذا كان غير مطابق للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد من أجله.

¹ اسعد دياب، ضمان عيوب المبيع الخفية، مرجع سابق، ص 83.

نسبة لمجال الخدمة ما بعد البيع نطاقه محصور في المنقولات الجديدة، او المنتج الصناعي الذي يتعهد المهني بإصلاحه او استبداله او ارجاع الثمن مهما كان الامر حتى ولو خارج إطار الضمان.

خامسا: من حيث الآثار والجزاء

نسبة للقانون الجزائري بان الضمان القانوني للعيب الخفي تختلف اثاره بحسب ان كان العيب جسيم او غير جسيم، في حالة ان كان العيب جسيم فللمشتري الحق في الاختيار بين استبقاء المبيع مع مطالبة البائع بالتعويض عما لحقه ضرر بسبب نقص قيمة المبيع أو نفعه طبقا لقواعد الاستحقاق الجزائي للمبيع، وبين رد المبيع المعيب إلى البائع وطلب التعويض عن الضرر طبقا لقواعد الاستحقاق الكلي المبينة في المادة 375 من ق م ج¹، لأنه لو علم بالعيب الذي في المبيع ما أقدم على شرائه، وفي حالة ان كان العيب غير جسيم، فان المشتري يحتفظ بالمبيع المعيب كما له الحق في المطالبة بالتعويض لما أصابه من ضرر ويبقى العقد على حاله.

في مجال الخدمة ما بعد البيع فلا نكون الا امام إصلاح او إستبدال او رد الثمن وهو ما يرمي اليه المستهلك أصلا.

¹تنص المادة 375 من القانون المدني على ان ه: «في حالة نزع اليد الكلي عن المبيع فللمشتري أن يطلب من البائع قيمة المبيع وقت نزع اليد، قيمة الثمار التي لزم المشتري بردها إلى المالك الذي نزع يد المشتري عن المبيع، المصاريف النافعة التي يمكنه أن يطلبها من صاحب المبيع وكذلك المصاريف الكمالية إذا كان البائع سيء النية جميع مصاريف دعوى الضمان ودعوى الاستحقاق باستثناء ما كان المشتري يستطيع أن يتقيه من ها لو اعلم البائع بهذه الدعوى طبقا للمادة 373. وبوجه عام تعويضه عما لحقه من الخسائر وما فاته من كسب بسبب نزع اليد عن المبيع كل ذلك ما لم يتم المشتري دعواه على فسخ البيع أو إبطاله».

الفصل الثاني

تنفيذ الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقد
التجاري

يعد الالتزام بالضمان من بين أهم الالتزامات التي رتبها المشرع على عاتق البائع المحترف بصفة عامة إذ قام بوضع قواعد صارمة لا يمكن التسامح فيها، والتي تشمل كل عمليات الإنتاج ووضع السلع والخدمات للاستهلاك، فألزمه على إثر ذلك بالتكفل بسلامة المنتج والخدمة ليس فقط خلال مراحل الإنتاج، بل أيضا عندما يكون المنتج في يد المستهلك، ويتحقق ذلك بالزامية ضمانه والذي يمتد إلى ما بعد بيعه.

تعتبر إلزامية الخدمة ما بعد البيع إلزامية مكملة لإلزامية الضمان، وهذا وفقا للقانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش¹، حيث قررها المشرع وألقاها على عاتق المتدخل لضمان استفادة المستهلك من المنتج لمدة طويلة ومفيدة، فأينما وجدت سلعة خاضعة للضمان يكون تنظيم الخدمة ما بعد البيع بشأنها إجباريا، فهما التزامان قانونيان يقعان على عاتق البائع المهني والذي جمعهما المشرع الجزائري تحت فصل واحد سماه بالزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع وهذا في القانون المشار إليه أعلاه.

سنتطرق لدراسة في المبحث الأول: شروط والتزامات الخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري

المبحث الأول: شروط والتزامات الخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري

يقع على عاتق المتدخل الالتزام بخدمة ما بعد البيع، ولقيام هذا الالتزام وجب توفر بعض الشروط، لكي يستطيع المشتري مطالبة البائع بإصلاح المبيع وصيانته فإنه يشترط أن يوجد عطل أو خلل في الشيء المبيع، وأن يظهر الخلل أثناء فترة الضمان، وأن يخطر المشتري البائع بحدوث الخلل.

من هذا المنطلق نقوم بتقسيم المبحث الى مطلبين، سنتناول في المطلب الأول: شروط الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري، ونتناول في المطلب الثاني: أجهزة رقابة المتدخلين لالتزامهم بخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري.

¹قانون رقم 09-03 ، السالف الذكر.

المطلب الأول

شروط الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري

إن من شروط الالتزام بالخدمة وجود عيب في المبيع ومضمونه جملة التزامات على البائع المحترف، ولكي يستطيع المشتري مطالبة البائع بإصلاح المبيع وصيانتها فإنه يشترط أن يوجد عطل أو خلل في الشيء المبيع، وأن يظهر الخلل أثناء فترة الضمان، وأن يخطر المشتري البائع بحدوث الخلل.

الفرع الأول: ان يوجد خلل أو عطل في الشيء المبيع

حسب ما جاء في نص المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 266-90 الصادر في 15/09/1990 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات: " يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له ومن أي خطر ينظوي عليه، ويسري مفعول هذا الضمان لدى تسليم المنتج."

وتتص المادة 13/2 من قانون 03-09 الصادر في 25/02/2009: " يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتج إستبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته."

بمعنى انه قد يصيب الشيء المبيع خلل او عطل يؤثر في صلاحيته للعمل¹ وقد يكون هذا الخلل جزئيا او كليا يؤثر في كفاءه الجهاز للعمل والانتفاع به وهذا ما سوف نتطرق اليه في الفقرتين التاليتين².

¹ السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، ص 759.

² قرار المحكمة العليا، رقم 1039334، الصادر في 1993/10/06، المجلة القضائية، العدد 2 لسنة 1994، ص 15.

أولاً: تأثير الخلل في كفاءة او صلاحية المبيع للعمل:

ان المعيار الأساسي لمعرفة والحكم على وجود الخلل من عدمه هو صلاحية المبيع للاستعمال والانتفاع به، وفي حالة وجود أي عطل في الشيء المبيع ما على البائع الا الالتزام بإصلاح كل انواع الخلل او الأعطال¹ مهما كانت صغيرة تؤثر في صلاحيته للعمل اكتفى المشرع الجزائري في المواد 3 و 6 من المرسوم التنفيذي 266-90 مصادر في 15/09/1990² (لأعمال بأحكام الخدمة ما بعد البيع والالتزام البائع بإصلاح المبيع وصيانته) وظهر خلل في شيء المبيع مهما كان بسيطاً او جسيماً فمثلاً صوت الثلاجة المقلق للراحة يثير ضمان حتى ولو كان تؤدي وظيفتها الأساسية وهي التبريد ما دام هذا الخلل يؤثر على الوظيفة المرجوة من الشيء المبيع، والمعيار المرجو من الشيء المبيع هو المعيار الموضوعي اي الهدف الذي اعد من اجله والمتفق عليه ويستعين القاضي في ذلك بالقياس على سلعة أخرى أو جهاز آخر من نفس النوع، ويتعين على المحكمة أن تبين مدى تأثير الخلل الموجب للضمان على صلاحية للمبيع للعمل وإلا كان حكمها مشوباً بالقصور الموجب للنقض³.

للمشتري الحق في الرجوع على الصانع مباشرة في حالة وجود خلل في الانتظام في عمل الجهاز وتوفير قطع الغيار والصيانة والإصلاح اللازمة.

يضمن البائع الخلل المؤثر في صلاحية المبيع للعمل ولو كان في استطاعة المشتري ان ينتبها له انه لعناية الرجل العادي او كان المشتري يعلمه وقت البيع او كان الخلل ظاهراً⁴.

¹ محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 22.

² تنص المادة 3 من مرسوم 90-266 " يجب على المحترف ان يضمن سلامة المنتج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص لـ هـ و / او من أي خطر ينطوي عليه ويسري مفعول هذا الضمان لدى تسليم المنتج. « -المادة 6: يجب على المحترف في جميع الحالات ان يصلح الضرر الذي يصيب الاشخاص او الاملاك بسبب العيب وفق ما يقتضيه مفهوم المادة 3 أعلاه.

³ قرار المحكمة العليا، المؤرخ في 25/09/1991، المجلة القضائية، عدد 3 لسنة 1992، ص 17.

⁴ مجدي صبحي خليل، شرح أحكام عقد البيع، ف 209، دار النهضة العربية 1989، ص 385.

يجب ان يكون الخلل قديما وفي هذه الحالة يعود عبئ الاثبات الى البائع والا التزم بإصلاحه وصيانته إذا اراد البائع التخلص من هذه المسؤولية عليه ان يثبت ان الخلل راجع الى خطأ المشتري.

ثانيا: ان يكون الخلل راجع الى المشتري

إذا اراد البائع التخلص من المسؤولية المترتبة على اخلاله بالالتزام بإصلاح المبيع وصيانته وجب عليه اثبات ما أصاب المبيع من خلل كان من خطأ المشتري في استعمال شيء لغير عارضة كتوصيل بتيار كهربائي اقوى من الموضح على الجهاز المبيع¹.

بذلك اي تدخل للمشتري في غير موضعها يعفي البائع ولو على الاقل جزئيا من المسؤولية ويلاحظ ان هناك تعليمات تزيد في شهادة الضمان وتمثل قيود يفرضها المنتج ويجب على العميل استعمال الجهاز المبيع وفقا لشروط الاستخدام واتباع التعليمات الصادرة من طرف المنتج وشهادة الضمان كل هذه القيود لا تكون صحيحة ولا يترتب عليها سقوط حق المشتري في الضمان الا إذا كان ما يبررها كان يكون الشيء المبيع من الاشياء الخطيرة بحيث يمكن ان يؤدي اصلاحها من الشخص الغير المؤهل لذلك سيصبح مصدر تهديد لأمن المستهلك وسلامته.

ان إلزام المنتج والبائع بإصلاح الخلل الراجع إلى خطأ المنتج في صناعة الشيء المبيع

يعتبر تطبيقا للقواعد العامة في المسؤولية العقدية عن الخطأ في تنفيذ العقد².

¹ تنص المادة 138 من القانون المدني الجزائري باعتبار المنتج مسؤولا عن الاشياء التي تكون تحت حراسته، وتؤسس المسؤولية وفقا لهذا النص بقوة القانون حتى بعد تسليم المنتج، ولا تخضع بذلك لإثبات الخطأ من المتضرر، ودون الحاجة للتدليل بعيب في المنتج بل يكفي مجرد التدخل الايجابي للمنتج -فعل المنتج-، في إحداث الضرر، وهو ما أكده القضاء الجزائري من خلال بعض الأحكام القضائية، ففي قرار مؤرخ في 1982/01/20 قضت المحكمة العليا بما يلي: "متى نص القانون على أن كل من يتولى حراسة شيء اعتبر مسؤولا عن الضرر الذي يحدثه ذلك الشيء..".

² تنص المادة 1/107 من القانون المدني الجزائري المقابلة التي تنص: " يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق ما يوجبه حسن النية".

الفرع الثاني: ظهور الخلل او العطل خلال فترة معينة

يعتبر هذا الشرط من اهم شروط التي يعتمد عليها البائع والمشتري لتحديد مسؤوليه كل الطرفين وما هي الاجراءات التي يتم الاعتماد عليها حيث يعتبر عنصر تحديد فتره الضمان¹ وظهور الخلل لتحديد المسؤولية من الاحسن تحديد مدة الضمان بين الطرفين وكلما كانت هذه المدة اطول كلما كانت أحسن لتسهيل اجراءات الصيانة واصلاح المبيع وتكون متطابقة مع مده عمل الجهاز والانتفاع به، قد يمكن ان تتعدد فترات ضمان تبعا لاختلاف اسبابه والموضوع الذي يرد عليه فقد تكون فترتان للضمان:

فتره قصيرة المدة تتعدى ستة أشهر ويكون الالتزام بالصيانة فيها كاملا وكذلك توفير قطع الغيار اللازمة لعملية الاصلاح كل هذا يكون على عاتق البائع.

هناك كذلك فترة طويلة المدة وتتراوح ما بين ستة أشهر او ثلاثة سنوات وتختلف فترة الضمان لاختلاف موضوع الضمان فتكون قصيرة المدى للقطع السريعة التلف والعكس صحيح²، وعلى البائع توفير قطع غيار مجانا وفي المقابل يلتزم المشتري بأجرة اليد العاملة وتعود فترة تحديد مدة ضمان على العوامل التالية: طبيعة الشيء المبيع، وعمره الافتراضي فترة استخدامه ارادة المشتري في تقدير المدة الكافية، ويبدأ ضمان وقت بيع الشيء المبيع اي وقت الانتفاع به ويلتزم البائع بإصلاحه وصيانته بمجرد حدوث الخلل سواء كان الخلل لاحقا للتسليم³ مسابقة له شرطه ان لا يكون من طرف المشتري كسوء استخدامه للمبيع، كما يلتزم البائع بإصلاح الخلل في المبيع ولو ظهر عقبه انتهاء طالما ان مصدره وجد قبل ذلك ولا

تنص المادة 2/107 من القانون المدني الجزائري والتي تؤكد على أنه: " لا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه ولكن يتناول أيضا هو من مستلزماته وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام".

¹ المادة 16 من المرسوم التنفيذي 90-266 " لا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ستة أشهر ابتداء من يوم تسليم المنتج، ما لم يكن ثمة تنظيم مخالف.

يتحدد في قرارات، إن دعت الحاجة، مدد الضمان بكل منتج أو جنس من المنتجات".

² محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص 26.

³ نفس المرجع، ص 26 و 27.

يكون المشتري الذي تسبب في الخلل، واصلاح الشيء المبيع او استبدال القطعة المعيبة لا يؤدي إلى ايقاف او انقطاع فتره ضمان المتفق عليها.

لا يكون للمشتري العلم بالخلل في بدايته خلال فترة الضمان وتراخي عن الإبلاغ عنه واصطحاب الجهاز إلى مركز الخدمة طبقاً للتعليمات المنصوص عليها في الوثيقة المسلمة إليه، ولقبول دعوى الضمان يقع عليه عبئ إثبات أن بداية ظهور الخلل كانت أثناء فترة الضمان ثم تفاقم بعد ذلك، وللمحكمة سلطة تقدير الظروف التي تم فيها ذلك¹، والمدة المعينة لضمان إصلاح المبيع وصيانته لا تقبل الوقف ولا الانقطاع².

الفرع الثالث: اخطار البائع بحدوث العطل في الشيء المبيع

اي ابلاغ البائع من طرف المشتري بظهور الخلل³، ولا يترك الخلل حتى يتفاقم وذلك لتكريس مبدأ التعاون الذي ينتج من حسن النية وان يقدم له كل البيانات الضرورية التي تساعد على عملية الاصلاح او الصيانة.

طريقه الاخطار تركت للقواعد العامة قد يكون بإنذار أو بالكتابة مسجل او غير مسجل بل قد يكون شفويا ومن الاحسن ان يكون كتابيا وموصى عليه بعلم الوصول⁴، حتى يتمكن من الاستناد اليه عند الاختلاف للإثبات، ان الاخطار قد يكون في الميعاد القانوني وفي حالة

¹ إسماعيل غانم، الوجيز في عقد البيع، بدون ذكر الطبعة، مكتبة عبد الله وهبة، القاهرة، 1998، ص 89.

² حسام الدين الأهواني، عقد البيع، ط الأولى، ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع، الكويت، 1989، ص 741.

³ المادة 18 من المرسوم التنفيذي 266/90 الصادر في 15/09/1990 المتضمن ضمان المنتجات

والخدمات الجزائري: " يجب على المستهلك ان يقدم للمحترف طلبه بتنفيذ الضمان، بمجرد ظهور العيب، ما لم يكن هناك اتفاق يخالف ذلك، ويمكن للمحترف ان يطالب حسب نوع المنتج بإجراء معاينة حضورية تتم بحضور الطرفين او ممثليهما في المكان الذي يوجد فيه المنتج المضمون " .

وتتص المادة 8/2 من قرار 10-05-1994 المتضمن كيفية تطبيق المرسوم التنفيذي 90-266 : " في حالة تقصير البائع ينذره المشتري بتنفيذ التزامه بالضمان في اجل سبعة (7) ايام ابتداءا من تاريخ استلام الاشعار ... " .

⁴ محمد لبيب شنب، مرجع سابق، ص 520.

اتفاق الطرفين على ان يكون الاخطار على شكل معين فما على المشتري الا التقيد بذلك ثم ان لم يقم بالإخطار في المدة المتفق عليها فان حقه في الضمان يسقط¹.

المطلب الثاني: الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقد التجارية

نتطرق في هذا المطلب الى الالتزام بالخدمة ما بعد البيع والاداءات الواجبة على الملتزم في احكام القانون المدني نجد ان الضمان ان يتعلق بعقد البيع المستفيد هو المشتري، اما فيما يخص الالتزام بالخدمة ما بعد البيع المنصوص عليها في القانون 09-03 المتعلقة بحمايه المستهلك وقمع الغش انه حق للمستهلك العادي وهو بذلك التزم على عاتق المتدخل اعتبارهما اساسية في العلاقة الاستهلاكية، اما بالنسبة للمنتوج فهناك العديد من المنتوجات التي تدخل نطاق الحماية المخولة للمستهلك عنها المتدخل.

يجب على البائع تركيب الجهاز المبيع وتشغيله وتجربته، وإعلام المشتري بحقيقته ونصيحته بالطريقة المثالية لاستخدامه لتوقي أسباب تعطله وتحذيره من مخاطره، كما يجب على البائع القيام بالفحص الدوري ومراقبة انتظام عمل الجهاز، وإصلاح ما يحدث من عطل أو خلل وتقديم قطع الغيار اللازمة.

يجب على البائع التدخل السريع لإجراء الصيانة وإظهار الفعالية في تنفيذ أعمال الصيانة وتقديم اليد العاملة المؤهلة للقيام بأعمال الصيانة، الانتقال إلى مركز العميل لإجراء الصيانة، أو إنابة غيره في القيام بها، وتحمل نفقات الإصلاح والمحافظة على أسرار العمل².

سنتناول نطاق تطبيق الزاميه الخدمة ما بعد البيع من حيث الأشخاص كفرع اول ونتطرق في الفرع الثاني الزاميه الخدمة ما بعد البيع من حيث الموضوع

¹ عبد العزيز نايل , عقد البيع , دار النهضة العربية , القاهرة 2001 ص 379.

² محمد لبيب شنب، مرجع سابق ص 520.

الفرع الاول: الالتزامات المتعلقة من حيث الأشخاص

تتمثل الالتزامات المتعلقة بالأشخاص (الشخص البائع)، فعلى البائع اعلام المشتري ونصحه في كيفية الاستعمال وتحذيره من المخاطر، كما عليه ان يلتزم بالفحص الدوري للجهاز.

أولاً: الالتزامات المتعلقة بالشخص البائع¹

أ: التزام البائع بإعلام المشتري ونصيحته وتحذيره: وذلك ان التزامات البائع لا تنتهي بعد تركيب الجهاز المبيع وتجربته، بل يجب عليه اعلام المشتري بكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بكيفية تشغيل الجهاز المبيع او استعماله وذلك لتجنب حصول اي عطل او خلل عند تحذير المشتري من خطورة الجهاز الذي يستعمله.

ان الالتزام البائع (صانع) بإعلام العميل وتحذيره لا يعني انه ملزم بتدريب العميل وانما يعتبر نوع من انواع المساعدة الفنية لا يوجد الا بشرط صريح وقد قضت محكمة الاستئناف باريس ان البائع لجهاز معلومات بصفته بائع ضامنا لصيانته الجهاز فانه يكون مدينا بالالتزام بالنصيحة.

ب: الالتزام بالفحص الدوري ومراقبه الجهاز المبيع²

ذلك لمنع عطل يلتزم البائع بالفحص الدوري لمراقبة مدى انتظام عمل واجراء اختبارات وتجارب

¹ المادة 17 من قانون 03-09: " يجب على كل متدخل ان يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات او بأية وسيلة اخرى مناسبة ."

² تنص المادة 33 من المرسوم التنفيذي رقم 07-390 المؤرخ في 3 ذي الحجة 1428 الموافق ل 12 ديسمبر 2007، ج ر ج ج عدد 78 الصادر بتاريخ 3 ذي الحجة عام 1428 الموافق ل 12 ديسمبر 2007، لالمحدد لشروط وكيفية ممارسة نشاط وتسويق السيارات الجديدة الجزائري: " يلزم الوكيل بضمان تأدية خدمة ما بعد البيع للسيارات المباعة وذلك عن طريق مستخدمين يتمتعون بالمؤهلات التقنية والمهنية المطلوبة.

يجب ان تتضمن خدمة ما بعد البيع على الخصوص الخدمات الآتية:

-المراجعات الدورية التي يغطيها الضمان.

-صيانة السيارات.

- بيع قطع الغيار واللوازم الأصلية."

وتجارب لازمة، كما يجب على البائع ان يقوم بالصيانة، وذلك بهدف التأكد من ان المبيع يعمل بصورة صحيحة او اكتشاف الخلل وضبطه هذا يخفف من تكاليف الاصلاح والصيانة الوقائية تكون في المواعيد الدورية المتفق عليها، وتثبت صيانتها أو فحصه للجهاز عن طريق توقيع الصائن في بطاقة الضامن التي تعطى للعميل والفحص الوقائي يكون مرة في الأسبوع او حسب المتفق عليه وكل هذا من أجل ضمان سلامة الالة المباعة وليس بالضرورة وجود عطل او خلل من اجل القيام بالفحص ولكن يمكن القيام بالفحص عن بعد خاصة في حالة صيانة نظم المعلوماتية عن بعد تدخل الصائن باستخدام الهاتف والحساب الالكتروني ويجري الفحوصات اللازمة.

الفرع الثاني: الالتزام المتعلق بالشيء المبيع

هناك التزامات عديدة سنتطرق اليها فيما يلي:

اولا: الالتزام بإصلاح وصيانة الشيء من العيب او الخلل

يضمن اصلاح الشيء المبيع على نفقته وهو التنفيذ العيني للالتزام البائع بالصيانة وذلك بحرصه على عمل المبيع طوال فترة الضمان على الوجه المتفق عليه¹ في العقد وبالمطابقة للمعطيات الحالية التقنية الحديثة واتباع التعليمات الصادرة من المنتج

يجب ان يكون الاصلاح على النحو المعتاد الذي يتفق مع جسامه الخلل وطبيعة الجهاز² وفي حالة توقف الجهاز عن العمل بعد إصلاحه لكن دون استبدال اجزاء المعيبة، ويصعب على المشتري ان يكتشف سوء الاصلاح الا بعد فوات مدة الضمان.

لذلك على البائع بضمان الاصلاح والصيانة حتى بعد فترة الضمان طالما كان السبب او الخلل او بدايته راجعا الى تاريخ سابق وبعد ظهور الخلل في نفس الوضع الذي تم إصلاحه من قبل، يجوز اثبات تلك الواقعة بكل طرق الاثبات ويجوز الاستعانة برأي الخبير، وتدخل

¹ حسام الدين الاهواني، المرجع السابق، ص742.

² محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص 43.

هذه الإصلاحات في نطاق ما يعرف بالصيانة الإصلاحية وتكون عن طريق خبراء فنيين مختصين قادرين على الاستجابة الفورية للمكالمات واتصالات العملاء.

الصيانة الإصلاحية هي البحث عن الأسباب والعيوب والاعطال وايجاد علاج لها

يمكننا ان نلاحظ ان الصيانة تهدف الى ابقاء او استدامة الشيء المبوع بعد شراؤه سليما وجاهزا للاستعمال بينما الإصلاح يقصد به اعاده الشيء المبوع الى حالته الصحيحة، الخلل طرا عليه وتنفيذ اعمال الصيانة يجب ان تكون بفعالية وتوفير الشخص المؤهل وله كفاءة ومختص في الصيانة.

ثانيا: الالتزام ببيع قطع الغيار الأصلية اللازمة

يلتزم البائع بضمان وتوفير قطع غيار جديدة للقطعة التي يثبت هلكها او تلفها وتعذر اصلاحها¹، والاستبدال يكون في محل الاجزاء التي نسبه هلكها او تلفها خلال مدة ضمان لا المبوع ككل وكذلك يحق للبائع والصائن ان يصلح جزء المبوع².

في حاله توقف انتاج او ارتفاع اسعار قطع الغيار فلا يستطيع البائع من الضمان رغم كل ذلك ولا يعفى منها الا إذا اثبت ان عدم التنفيذ يرجع الى قوة قاهرة او سبب أجنبي او خطأ المشتري، ومن المستحسن أن يؤمن نفسه بالحصول من الصانع (المنتج) على تعهد بتوفير قطع الغيار طوال فترة الضمان، ولا يجدي البائع شيئاً أن يثبت أنه قام ببذل الجهد اللازم لإصلاح المبوع أو أن هذا الإصلاح يتجاوز مقدرته الفنية وإنما لا بد حتى يعتبر الالتزام بالصيانة قد نفذ أن يتم إصلاح الشيء فعلا فيعود إلى أداء وظيفته بالصورة المعتادة، لأن البائع يضمن حسن أداء الشيء لوظيفته.

¹ تنص المادة 33 من المرسوم التنفيذي رقم 07-390 يلزم الوكيل بضمان تأدية خدمة ما بعد البيع للسيارات المباعة وذلك عن طريق مستخدمين يتمتعون بالمؤهلات التقنية والمهنية المطلوبة.

.. - بيع قطع الغيار واللوازم الاصلية".

² عبد المنعم البدرابي، المرجع السابق، ص377.

ثالثا: الالتزام بالمراجعات الدورية¹

ذلك بتدخل البائع لإجراء الصيانة القيام بالإصلاح بالمطابقة للمعطيات والبيانات الفنية الحالية، وكذلك ان يراقب عمل الجهاز يجري عليه التجارب وان تابع تنفيذ العملية، حتى ينجزه تماما كما ينبغي عليه كذلك أن يحقق نتائج ايجابية أثناء قيامه بأعمال الصيانة بما يساعد على استمرار الجهاز المبيع، منه يكون البائع دائما جاهزا للقيام بعملية الصيانة وان يجري الوقائية في المواعيد الدورية المتفق عليها.

رابعا: الالتزام بتقديم سيارة بديلة لغاية صيانة السيارة المباعة

ذلك في حاله إذا كانت مدة اجراء اعمال الصيانة تفوق 15 يوم وجب على البائع ان يوفر للمشتري سيارة يسير بها لغاية صيانة سيارته، وجب على البائع ان يظهر الفاعلية في كافة اعمال الصيانة سواء ان كانت بسيطة(وقائية) ام اعمال الإصلاح².

خامسا: الالتزام بالانتقال الى مقر العميل لأداء الخدمة

في حالة ان كان الشيء المبيع من الاشياء الصغيرة كالمخاط او الساعة وغيرها ومن الاشياء التي يسهل نقلها، فان المشتري يلتزم بإحضارها الى مركز البائع ويتحمل مصاريف المترتبة على ذلك وفي حالة كان العكس فان كان الشيء المبيع من الاشياء الكبيرة إلتزام البائع بالانتقال الى مقر المشتري وان اقتضى الامر نقلها الى مركز الصيانة فان ذلك يتم بمعرفة البائع وعلى عاتقه ونفقاته³.

¹ المادة 33 من المرسوم التنفيذي رقم 07-390: " يلزم الوكيل بضمان تأدية خدمة ما بعد البيع للسيارات المباعه وذلك عن طريق مستخدمين يتمتعون بالمؤهلات التقنية والمهنية المطلوبة. .. - المراجعات الدورية التي يغطيها الضمان".

² تنص المادة 3/30 من المرسوم التنفيذي رقم 07-390: " وفي حالة توقف السيارة لمدة تفوق خمسة عشر يوما فان الوكيل ملزم بان يضع تحت تصرف الزبون سيارة بديلة".

³ حسام الدين الاهواني، مرجع سابق، ص 742.

يمكن للبائع ان يوفر هذه العملية عن طريق مركز الدعم والمساعدة ويجب ان يكون متصل بشبكة النقل، الخدمات، الصيانة، للعميل عن بعد وكل ذلك يكون بمحض اتفاق لاحق بعقد البيع او شرط خاص.

سادسا: الالتزام بتحمل النفقات الاصلاح والصيانة¹

في بعض الحالات يتحمل المشتري بعض النفقات في الاصلاح والصيانة كنقل الشيء المبيع الى مركز الخدمة او جزء من ثمن قطع الغيار او اجرة اليد العاملة ولا ينبغي على البائع ان يتعسف في هذه الشروط ويستبعد المشتري من الضمان.

المطلب الثاني: أجهزة رقابة المتدخلين لالتزامهم بخدمة ما بعد البيع

يهدف قانون حماية المستهلك في مجمل التشريعات العربية والغربية لحماية الطرف الأقل خبرة والأضعف مقدرة على الصعيد الاقتصادي والفني والقانوني، لا سيما بعد أن يقع هذا الأخير في الكثير من الحالات ضحية لتلاعبات وغش المتدخلين في العملية الاستهلاكية فيندفع إلى التعاقد دون رضاه التام، إذ يكتشف بعد ابرام العقد أن تعاقدته جاء دون ترو وعلى غري رغبته الحقيقية.

عليه كان للتدخل التشريعي دور أبرز في حمايته من خلال ايجاد الوسائل اللازمة لتحقيق هذه الحماية من خلال قواعد موضوعية بينت حقوق المستهلك والتزامات المتدخل.

إن إخلال المتدخل بالتزاماته اتجاه المستهلك كونه الطرف الضعيف، يعرض مصلحته

للخطر وقد تلحقه أضرار نتيجة ذلك، ومن أجل السهر على تطبيق النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك لا بد من وجود أجهزة قوية وفعالة، إذ بدونها يصبح قانون حماية المستهلك وقمع الغش مجرد حرب على ورق ويفتقد لآلية ردع المخالفين له من المتدخلين.

¹ تنص المادة 13/2 من قانون 03-09: "يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه اعلاه دون اعباء اضافية".

وعليه تم إنشاء أجهزة مؤهلة لمراقبة تطبيق هذه النصوص¹، فتعددت هذه الأجهزة

بحيث أصبح كل جهاز مكلف بمراقبة التزام معني من التزامات المتدخل اتجاه المستهلك.

الفرع الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك

يفتقد غالبية المستهلكين للثقافة الاستهلاكية مما ينتج فجوة معرفية بينهم وبين المتدخلين يجعلهم غير قادرين على دفع الضرر نتيجة عدم مطابقتها المنتوجات التي تم اقتناؤها للمعايير القانونية. مما تتطلب تدخل المشرع بفرض التزامات على عتق المتدخل ووضع اجهزه مكلفه بمراقبه هذه الأخيرة.

أولاً: جمعيه حماية المستهلك:

ان الحديث عن جمعيه حماية المستهلك يضطرننا الى الإشارة بان هذه الجمعيات لا تهدف الى الربح وان دورها يتصل بانه اجتماعي يتجلى في الاعلام وتحسيس المستهلك بإخطار وعيوب المنتوجات من جهوي لتوجيه وتمثيله من جهة أخرى².

أ:تعريف جمعية حماية المستهلك:

ان جمعيات المستهلكين في الجزائر من حيث انشائها وتنظيمها وتسييرها الى القانون رقم 12-06³ المتعلق بالجمعيات يمكن ان يكون نشاطها وطني او محلي حسب ميدان نشاطها . تعريف الجمعيات انها هيئه تطوعيه غير حكومية يؤسسها نشطاء من افراد المجتمع المدني باختلاف ثقافاتهم واختصاصاتهم انما تهدف لحماية المستهلك من ممارسات المخلة في حقوقه

¹ صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجيستر، كلية الحقوق، جامعة الأخوة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2014/2013، ص96.

² فاطمة بحري، الحماية الجنائية للمستهلك، بحث مقدم لدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، الجزائر، 2013/2012، ص199.

³ القانون رقم 12-06، المؤرخ في 12 يناير 2012 المتعلق بالجمعيات، ج.ج.ج. عدد 02، سنة 2012.

و ضمان دفاع عنها عن طريق تنويره وتوعيته بما له وما عليه من حقوق وواجبات ورفع الدعاوي القضائية نيابة عنه ضد التجار المحتكرين¹.

هذا وقد عرفها القانون 06-12 المذكور أعلاه يتبين لنا ان جمعيات حماية المستهلك من الجمعيات التي لا تهدف للربح وأهنا ذات طابع اجتماعي تتسم بالقالب التطوعي يساهم كل منخرط فيها بما يملك من معارف ووسائل في مختلف المجالات².

أيضا عرفها القانون 03-09 على انها: "... كل جمعيه منشأه طبقا للقانون تهدف الى ضمان حماية المستهلك من خلال اعلامه وتحسيسه وتوجيهه وتمثيله"

يؤكد هذا النص على ضرورة خضوع جمعيات حماية المستهلك قانون خاص وهو قانون رقم 06-12 المتعلق بالجمعيات كما يبين هذا النص الهدف من تأسيس هذه الجمعيات.

ب: مهام جمعيه حماية المستهلك:

يمكن ان يكون لجمعيات حماية المستهلك دورها في عدة مجالات نوجزها اساسا في مجال تحسيس وتوعيه اول اعلام او التمثيل المستهلكين والدفاع عن مصالحهم³.

1- دور الاعلامي والتحسيبي: وهو دور وقائي يعمل على منع حدوث الضرر المستهلك ويتمثل في خلق الوعي العام للمستهلك حول السلع والخدمات والعلاقات بصحته وارشاد المستهلك على سبيل التأكد من ملائمة المواد الاستهلاكية والخدمات كما انها تعمل على كشف

¹ علي بولحية بن بومخيس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، د ط، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2000، ص 66.

² تنص المادة 02 من القانون رقم 06-12 «تجمع اشخاص طبيعيين او مغنوبين على اساس تعاقدية لمدته محدد او غير محدد ويشترك هؤلاء الاشخاص في تسخير معارفه ورسائلهم تطوعا ولي غرض غير مريح من اجل ترقية الأنشطة وتشجيعها لاسيما في مجال المهني والاجتماعي والعلم والدين والتربوي والثقافي والرياضي والبيئي والخير والانسان».

³ علي بولحية بن بومخيس، المرجع نفسه، ص 66.

الاعلان الخادع وكذلك تقوم بنشر الابحاث المتعلقة بالمنتجات عن طريق جمع وسائل الاعلام وغيره من اجل التوعية¹.

فتقوم الجمعية بتقديم نصائح للمستهلكين بتوجيههم نحو المنتج معين نظرا لطبيعته وخصائصه والدعوة لمقاطعه بعض المنتجات كالمواد الغذائية التي تنجم عنها امراض².

لا يقتصر دور مهام جمعية حماية المستهلك على تحسيس المواطنين واصحاب القرار حول مخاطر الاستهلاك فقط بل يمتد دورها الى المشاركة في اعداد سياسية الاستهلاكية بحضور الممثلين الجمعيات في الهيئة الاستشارية كالمجلس الوطني لحماية المستهلكين وهو ما يسمح لها بالتعبير عن اهدافها وتشجيع الحوار مع السلطات وبالعضوية في المجلس الوطني للنقابين وتمثيل في مجلس الجزائري الاعتماد المطابقة³.

2-الدفاع عن حقوق ومصالح المستهلكين:

-التمثيل امام مجلس الوطني لحماية المستهلك ينصر المشرع الجزائري بخصوص المجلس الوطني لحماية المستهلك في المادة 24 من قانون 09-03 بقولها: " ينشأ المجلس الوطني لحماية المستهلكين يقوم بإبداء الراي واقتراح التدابير التي تساهم في تطوير وترقيه سياسة حماية المستهلك".

-اما التمثيل في مجلس المنافسة فيكون عن طريق الحق الذي منحه المجلس المنافسة للجمعية في اخطاره عند قيام المهني بممارسه تمس المنافسة ومصالحه الاقتصادية المستهلك فيقوم

¹ فاطمة بحري، مرجع سابق، ص99.

² شعباني (حنين) نوال، التزام المتدخل بضمان سالمة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجيستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2012/2011، ص102.

³ علي بولحية بن بومخيس، المرجع نفسه، ص66.

مجلس المنافسة الاستماع لجمعية حماية المستهلك باعتباره طرفا في النزاع ليصدر قراره بعد ذلك¹.

-التمثيل القضائي فتقوم جمعيه هذا الاخير امام القضاء بعد المساس بمصالحه وفي هذا الصدد وتبقى لقانون رقم 03-09 فان منح لهذه الجمعيات حق تمثيل المستهلك امام القضاء مدني اذ تعرض للمستهلك او عده المستهلكين لأضرار تسبب فيها نفس المتدخل او ذات أصل مشترك².

حسب المادة 17 من قانون 06-12 تعلق بجمعيات فان من اثار اكتساب الشخصية المعنوية هو حق الجمعيات في ممارسه كل الحقوق الممنوحة للطرف المدني امام القضاء المنصه المادة 96 من الامر رقم 03-03³ المتعلق بالمنافسة على انه يجوز الجمعيات حماية المستهلك التي انشئت طبقا للقانون رفع دعوى امام العدالة ضد كل عون اقتصادي قام بمخالفه احكام هذا الأمر .وقد كرهت المشرع الجزائري 23 من قانون 03-09 الذي نص على انه:" عندما يتعرض المستهلك او المستهلكين لإظهار فرديه تسبب فيها نفس المتدخل وذات أصل مشترك يمكن الجمعيات المستهلك ان تتأسس كطرف مدني "وبهذا تثبت لها صفة القاضي⁴.

بالرجوع للمادة 23 من قانون 03-09 فإنها لم تحدد الضرر وهو ما يوسع في خيارات الجمعية مع الحرية في طرق الاثبات .من خلال المهام السابقة الذكر يتبين لنا ان جمعيات حماية المستهلك لها دور فعال في حماية المستهلك من مخالفات المتدخل لإلزامية الخدمة ما بعد البيع وذلك من خلال دورها التوعوي وكذلك بسبب قلته الادراك عند المستهلكين الجاهلين بحقهم لهذه الخدمة بشأنها وتثويره وكذلك عن كيفية اثبات هذا النوع من الحقوق والدور المنوط

¹ بوعولي نصيرة، حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية، الجزائر، 2013/2012، ص133.

² فاطمة بحري، مرجع سابق، ص200.

³ الأمر رقم 03-03، المؤرخ في 19 يوليو سنة 2003 المتعلق بالمنافسة، ج.ر.ج. عدد 43، سنة 2003، المعدل والمتمم بالقانون رقم 08-12 مؤرخ في 25 يونيو 2008، ج.ر.ج. عدد 36، سنة 2008.

⁴ صياد الصادق، مرجع سابق، ص144.

بهذه الجمعيات اضافة الى مرافقه المستهلك حتى يستفيد من خدمه ما بعد البيع كحق قانون المنصوص عليه وليس امتياز لسلعه معينه او تحفيز تجاري كما هو شائع عند بعض المستهلكين¹.

الفرع الثاني: الاعوان المؤهلون للبحث والتحري

نص المشرع على الاعوان المؤهلون للبحث والتحري عن المخالفات المتعلقة بقانون حماية المستهلك من خلال المادة 25 من القانون رقم 09-03² المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش حيث يمكن له حصر هؤلاء الاعوان في ضبط الشرطة القضائية والاعوان الاخرين المرخص لهم بموجب قانون واعوال القمع الغش والتابعون للوزارة المكلفة بحمايه المستهلك وفي هذا الفرع سنحاول ان تحديد الاعوام المؤهل للبحث والتحري عن المخالفات اولا ثم سنبين مهامهم ثانيا.

اولا: الاعوان المؤهلون للبحث والتحري

اوكل المشرع الجزائري مهمه البحث والتحري ومعاينة المخالفات بموجب احكام قانون 09-03 الى عده اعوان يتمثلون في:

1-ضباط الشرطة القضائية: نصت المادة 15 من الامر رقم 66-155³ المتضمن قانون الاجراءات الجزائية الذي حدد من خلاله المشرع اللاعب صفه ضابط الشرطة القضائية على ما يلي:

يتمتع بصفه ضباط الشرطة القضائية :

-رؤساء مجلس الشعبي القضائية.

¹ عقباوي الطاهر، حنين ياسين، خدمة ما بعد البيع كألية لحماية المستهلك، مذكرة ماستر تخصص قانون اعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ص41.

² المادة 25 من القانون رقم 09-03، السالف الذكر.

³ الأمر رقم 66-155 المؤرخ في 8 يونيو سنة 1966، الذي يتضمن قانون الإجراءات الجزائية، ج.ر.ج.ج، عدد 48، لسنة 1966. المعدل والمتمم.

-ضباط الدرك الوطني.

-محافظ الشرطة.

-ضباط الشرطة.

-ذوو الرتب في الدرك الوطني رجال الدرك الذين امضوا في سلك الدرك ثلاث سنوات على الاقل و الذين تم تعيينهم بموجب قرار مشترك صادر عن وزير العدل وزير الدفاع الوطني بعد موافقه لجنه الخاصة.

- مختصو الامن الوطني الذي قضوا في خدمتهم بهذه الصفة ثلاث سنوات على الاقل وعين بموجب قرار مشترك صادر عن الوزير العدل وزير الداخلية والجماعات المحلية بعد موافقه اللجنة الخاصة.

-ضباط وضباط الصف التابعين للمصلحة العسكرية للأمن الذين تم تعيينهم خصوصا بموجب قرار مشترك صادر عن وزير الدفاع الوطني ووزير العدل...".

من خلال نص هذه المادة يتبين لنا ان الموظفين المذكورين هم من يتمتعون بصفة شرطة القضائية بحكم القانون المتمثلون في ضباط رؤساء مجلس الشعبية البلدية اما باقي الموظفين الذين تم ذكرهم في المادة هم موظفون معنيون بموجب قرار مشترك بين وزارتين كضباط الامن العسكري الذي يتم تعيينهم بموجب قرار مشترك بين وزير العدل و زاره الدفاع الوطني¹.

ب-الاعوان المرخص لهم بموجب القانون وهم الذين ذكرهم المشرع الجزائري تحت مسمى الاعوان الاخرون المرخص لهم بموجب نصوص خاصه بهم اعوان الجمارك وبصفة خاصة يؤهلون للقيام بمعانيه المخالفات².

¹عقباوي الطاهر، حنين ياسين، المرجع السابق، ص43.

²شعباني حنين نوال، مرجع سابق، ص115.

تتعدد الأجهزة التي تساهم في حماية المستهلك فنادج اجهزه تخضع لسلطه وزارة الصحة واخرى تخضع لسلطه وزارة الفلاحة والصيد البحري وتلك التي تخضع لوزارة المالية لكن هذه الأجهزة لا تعمل اساسا على حماية المستهلك وانما تجسيد الاهداف التي سطرت لها وزاره على حدى¹ فاصدر المشاركة قوانين خاصة تمنح اختصاص معينه المخالفات المتعلقة بقانون حماية المستهلك وقمع الغش في الاوان التالية:

اعوان الجمارك: يعتبر اعوان جمالك حماة الاقتصاد الوطني ويسهرون على استحقاق الدولة لحقوقها من عمليات نقل البضائع المستهلك من الاضرار التي قد يصيبه نتيجة تسرب منتجات فاسدة او مغشوشة.

اعوان السلطة البيطرية: تمارس السلطة البيطرية باعتبارها وكيلًا صحيا كل الحقوق المخولة لها قانونا من اجل حماية الصحة البشرية والحيوانية فتتكلف بالتفتيش سواء داخل البلاد او على مستوى الحدود².

اعوان حفظ الصحة البلدية: انشاه المشرع في إطار مراقبه نوعيه المواد الغذائية والمواد الاستهلاكية المعروضة للبيع على مستوى البلدية لحفظ الصحة البلدية ويسهر اعوان هذه المكاتب على مراقبه نوعيه هذه المواد الغذائية والمنتجات الاستهلاكية.

اعوان اللجنة المكلفة بالتفتيش على مستوى الموانئ: أحدث المشرع الجزائري على مستوى الموانئ لجنة دائما مكلفه بتفتيش تتولى القيام بمراقبه ونفتيش السلعة على مستوى الميناء.

3- الاعوان التابعة لوزارة التجارة: يتمثلون في الاعوان المؤهل لمعاينه المخالفات وهم تابعون للمصالح خارجيه لوزارة التجارة المتكونة من مديريات ولائية والجهوية للتجارة والذي بين المادة

¹ لحراري شالح ويزة، حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجيستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، الجزائر، تيزي وزو، 2012/2011، ص47.

² مرجع نفسه، الموضوع نفسه.

3 من مرسوم التنفيذ رقم 09-11 الذين يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها¹.

كما نصت المادة خمسة 5 من نفس المرسوم التنفيذي على تقسيم المهام في المديريات الولائية للتجارة، تمثلت في (5) مصالح² في كل مديرية تتضمن كل مصلحة فرق في هذه المصالح في:

*مصلحه ملاحظة السوق والاعلام الاقتصادي .

*مصلحه مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة.

* مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش .

*مصلحة المنازعات والشؤون القانونية .

*مصلحة الإدارة والوسائل.

ثانيا: سلطات ومهام الاعمال المؤهلين للبحث والتحري

يسهر هؤلاء الاعوان على البحث في مدى احترام المتدخل لجميع الالتزامات المترتبة على عاتقه في جميع مراحل الاستهلاك قصد التفادي المخاطر التي تهدد صحة المستهلك وامنه او المساس بمصالحهم، والاصل في هذه الرقابة انها رقابة وقائية ولا تتحول الى رقابة قمعية متى تم الكشف عن المخالفات التي يرتكبها المتدخل وتحقيقا لهذه المهمة الصعبة منح المشرع هؤلاء الاعوان السلطة واسعة³.

¹ تنص المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المؤرخ في 20 يناير سنة 2011، يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها، ج.ر.ج.ج عدد 04 سنة 2011.

² المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 09-11 السالف الذكر.

³ لحراري شالح ويزة، مرجع سابق، ص 101.

يلاحظ من خلال نص المادة 29 من القانون رقم 09-03¹ ان اعوان الرقابة يقومون في إطار تأديتهم لوظائفهم واي وسيله كانت بمراقبه المتدخلين في اي مرحله من مراحل عملية العرض للاستهلاك وذلك من خلال دخول المحلات مع مراعاة احترام احكام المادة 34 من القانون رقم 09-03 والقيام بمعاينه والبحث والتحري للتأكد من مدى قيام المتدخل باحترام التزاماته منها التزامه بتوفير خدمات ما بعد البيع.

وبعد القيام بعملية المراقبة وتحري وفي حالة ثبتت مخالفات بشأن عدم احترام المتدخل لإحدى الالتزامات او عند التبليغ عنه من طرف أحد المستهلكين او جمعيات حماية المستهلك يقوم هؤلاء الاعوان بتحرير محاضر تثبت تلك المخالفات مع مراعاة احكام المادة 31 من قانون 09-03 المتعلق بحمايه المستهلك وقمع الغش².

المبحث الثاني

إجراءات الخدمة ما بعد البيع وجزاء الاخلال بها في العقد التجاري

تعتبر الخدمة ما بعد البيع جزءا لا يتجزأ من الضمان (القانوني والاتفاقي)، ولقد نص عليها المشرع في القانون رقم 03/09 تحت عنوان "الزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع"، فتعتبر إلزامية الخدمة ما بعد البيع الزامية مكمله لإلزامية الضمان.

حيث قررها المشرع وألقاها على عاتق المتدخل لضمان استعادة المستهلك من المنتج لمدة طويلة ومفيدة، فأينما وجدت سلعة خاضعة للضمان يكون تنظيم الخدمة ما بعد البيع بشأنها إجباريا، فهما التزامان قانونيان يقعان على عاتق البائع المهني والذي جمعهما المشرع الجزائري تحت فصل واحد سماه بإلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع وهذا في القانون المشار إليه أعلاه.

¹ المادة 29 من القانون 03-09 السالف الذكر.

² المادة 31 من القانون 03-09 المرجع نفسه.

ويشكل وجود وفعالية الخدمة ما بعد البيع ضمانا لديمومة واستمرارية صلاحية الأجهزة والآلات وحسن عملها طوال المدة العادية لبقائها¹.

يعتمد المنتج او المتدخل² لتقديم خدمة على مراكز الخدمة التابعة له او على الموزعين او قد يفوضها لمتخصصين.

المطلب الأول

اجراءات الخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري

وقامت المادة 3 من المرسوم التنفيذي بتعريف مقدم الخدمة ما بعد البيع "بانه كل عون اقتصادي او شخص اخر طبيعي او معنوي يوكل اليه عرض خدمات ما بعد البيع للمستهلك"³.

وجاء في نص المادة 4 من المرسوم التنفيذي " يجب على المنتج او المستورد توفير خدمة ما بعد البيع للسلعة المعروضة في السوق بطريقة تغطي شبكة توزيعه بأكملها ويمكن ان يتم ضمان خدمة ما بعد البيع من طرف شخص اخر طبيعي او معنوي يوكل اليه المصنع و/او المستورد القيام بخدمة ما بعد البيع".

"يجب على المصنع و/او المستورد ضمان توفر قطع الغيار لمدة خمس (5) سنوات على الأقل، في حالة التوقف عن انتاج او استيراد سلعة معينة، ما لم ينص نص خامس على مدة

¹ محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دراسة معمقة في القانون الجزائري، دار الكتاب الحديث، الجزائر 2006، ص386.

² المتدخل: كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتجات للاستهلاك - المادة 3 المذكورة أعلاه لم يقف الأمر عند هذا الحد بل ترك للطرفين الاتفاق على الضمان وما تنص على ه المادة 386 من القانون المدني الجزائري بقولها: " إذا ضمن البائع صالحيه المبيع للعمل مدة معلومة ثم ظهر خلل فيها، فعلى المشتري أن يعلم البائع في أجل شهر من يوم ظهوره وأن يرفع دعواه في مدة ستة أشهر من يوم الإعلام ..."

³ مرسوم تنفيذي، رقم 21-244، مؤرخ في 19 شوال عام 1442 الموافق 31 مايو سنة 2021، يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد البيع، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 43، الصادر 28 شوال عام 1442هـ/9 يونيو سنة 2021م.

أخرى.

الفرع الأول: أداء الخدمة ما بعد البيع

يعتمد المنتج أو المتدخل في تقديم خدمة ما بعد البيع إما على مراكز الخدمة التابعة له أو على الموزعين، وهذا حسب النطاق المطلوب لأداء الخدمة ونوعها، يتوقف مكان أداء الخدمة ما بعد البيع على مجموعة من العناصر، أهمها مميزات السلعة، مدى إمكانية نقلها، بسهولة وتكاليف ذلك، بالإضافة إلى معدات لتقديم الخدمة.

هو ما ينطوي على تكاليف مرتفعة ومخاطر استثمارية عالية، وقد يعهدها إلى أحد المراكز المتخصصة، الأمر الذي يعرض المؤسسة إلى فقدان السوق.

قد يقوم المنتج من جهة أخرى بتفويض أداء خدمات ما بعد البيع للوكلاء الذين يختارهم ممن تتوفر فيهم الرغبة والقدرة على الخدمة: السرعة، التكلفة، السهولة، والقرب من المستهلك، لكن في نفس الوقت قد تواجه المنتج مشاكل الإشراف والرقابة على الموزعين للتأكد من مستوى أداء الخدمة وتكاليفها بالإضافة إلى فقدان الاتصال المباشر مع المستهلكين، وقد تفوض في بعض الأحيان أداء الخدمات ما بعد البيع إلى مؤسسات متخصصة في هذا المجال بالمناطق التي لا توجد فيها طلب يسمح بإنشاء مراكز الخدمة للمؤسسة والتي تستفيد من مساعدات فنية تقدم لها من طرف المؤسسة المنتجة¹.

الفرع الثاني: صور الخدمة ما بعد البيع

تعد الخدمة ما بعد البيع من الخدمات التي يخولها عقد البيع للمستهلك، وهذا من أجل المحافظة على العلاقة مع المستهلك واستمرار العلاقة، بحيث ان هناك خدمات متعددة نذكر منها:

¹ Philippe KOTLER et autres, Marketing management, 13 Edition, Pearson éducation, France, 2006, p 481.

أولاً: خدمة الصيانة والتصليح

في إطار الخدمة ما بعد البيع يضمن المتدخل صيانة وتصليح المنتج المعروض في السوق¹، فغالبا ما يفضل المستهلك اقتناء السلعة التي تكون فيها مسؤولية المتدخل قائمة ومستمرة طوال عمر السلعة، فإذا كان هذا الأخير يقدم خدمات الصيانة والتصليح مجانا خلال فترة الضمان، لكن بمجرد انقضاء هذه الفترة يصبح أداؤها بمقابل، أي على سبيل المعاوضة²، ومثل هذه الإلتزامات تفرضها التعقيدات العديدة للأجهزة والأدوات الحديثة.

نقصد بخدمة الصيانة والتصليح، جميع الإجراءات المستخدمة من أجل الحفاظ على سلامة المعدات والأجهزة المستعملة في العملية الإنتاجية، هذا ما يساهم في زيادة الاستخدام الفعال لتلك المعدات بغية تعزيز جودة السلع وفقا لما خطت له المؤسسة، ويحرص المنتج على أن تكون خدمات التصليح والصيانة مستمرة طوال فترة استعمال السلعة، وهذا من خلال توفير ورشات التصليح التابعة له لتأدية تلك الخدمات، لتحقيق ديمومة واستمرارية صلاحية الأجهزة والآلات وحسن عملها طوال المدة العادية لبقيائها، وذلك عن طريق التقليل من الأعطال التي تصيبها، ومن جهة أخرى يجب على المهني عند قيامه بتصليح الأعطال أن يحدد طبيعته وكيفية وسبب حدوثه، ثم يقوم بتوفير المواد اللازمة لإجراء الصيانة السريعة، مع توفير التسهيلات في عملية الاستبدال³.

ثانياً: توفير قطع الغيار

هي عبارة عن القطع المنفصلة بما في ذلك اللواحق تضمن التشغيل الجيد للجهاز، وكذلك أيضا الاستعمال السليم للسلعة المراد إصلاحها، وهي بحد ذاتها سلع معروضة وموجهة للبيع، وتساهم بالدرجة الأولى في ضمان صلاحية المبيع السلعة لمدة أطول.

¹ أنظر المادة 16 من القانون رقم 03/09، مرجع سابق.

² جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة، مرجع سابق، ص144.

³ ربيع زهية، الزامية ضمان الخدمة ما بعد البيع كألية لحماية المستهلك، مرجع سابق، ص102.

كما يجب على المصنع و/أو المستورد ضمان توفر قطع الغيار لمدة (5) سنوات على الأقل، في حالة التوقف عن انتاج او استيراد سلعة معينة، ما لم ينص نص خاص على مدة أخرى¹.

يتبين لنا من كل ما سبق ذكره أن إلزامية الخدمة ما بعد البيع تتفرع عن إلزامية الضمان، فمتى وجدت سلعة خاضعة للضمان يكون تنظيم خدمة ما بعد البيع بشأنها إجبارياً، فقد أقرهما القانون لفائدة المستهلك، وذلك قصد ضمان ديمومة صلاحية المنتج للاستعمال المخصص له بالتكفل بصيانتته واصلاحه... الخ، خاصة أن هذه الخدمة غير محددة المدة، كما أنها تضمن العيب ليس فقط الصناعي بل حتى ذلك الناتج عن سوء الاستعمال والتشغيل الذي يتسبب فيه المستهلك أو الغير، وحتى الناتج عن القوة القاهرة، وهذا ما جعلها تكون على نفقة المستهلك وليس المتدخل كما هو الحال أثناء سريان الضمان².

قد تقابل المستهلك مع ذلك عدة صعوبات من الناحية العملية، والتي من شأنها

أن تثيرها الخدمة ما بعد البيع، كأن يقع في الخلط مثلاً بين الضمان والخدمة ما بعد البيع ولا يدري إن كانت هذه الأخيرة مجانية أو بمقابل، كما أنه من جهة أخرى قد تبرم عقود خدمة ما بعد البيع شفاهة أو يشار إليها بصورة غير واضحة ودقيقة، وهذا ما يؤدي حتماً وفي كثير من الأحيان إلى رفض المتدخل إجراء الإصلاحات على المبيع رغم ان المستهلك كان يعتقد انها حق له³.

¹ المادة 2/4، من المرسوم التنفيذي رقم 21-244، السالف الذكر.

² ربيع زهية، فاعلية الضمان لحماية المشتري في ضوء القانون المدني، شهادة دكتوراه في العلوم، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، ص 334.

³ محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، مرجع سابق، ص 390.

ثالثا: خدمة التركيب

تعتبر خدمات التركيب من الخدمات التي لها أهمية كبيرة في بعض القطاعات، لأن تركيب الشيء قد يؤدي إلى إتلاف الجهاز أو قد يقلل من فعاليته، فإن المتدخل يضمن في كثير من الأحيان خدمة التركيب، وذلك طبقا للمادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13.

رابعا: خدمة التسليم والنقل

على المتدخل توفير وسائل النقل المناسبة من مكان البيع، سواء كان محلا للبيع أو مصنعا إلى محل إقامة المشتري، أو إلى مكان آخر يتم تعيينه من طرف هذا الأخير¹ على أن تكون أتعاب هذه الخدمة مشمولة بثمن البيع.

المطلب الثاني: جزاء الإخلال بضمان الخدمة ما بعد البيع

تعتبر إلزامية ضمان الخدمة ما بعد البيع من أهم الالآت ازمات التي فرضها القانون رقم 09/03 على المتدخل ضمن نصوص صريحة وواضحة، وكان لزاما على المشرع أن يستتبع هذه القواعد الموضوعية بقواعد إجرائية تكفل لها التطبيق الفعلي، وذلك بوضع أجهزة تتولى مهمة البحث والمعائنة المرتبطة بمدى احت ارم وتنفيذ إل ازمة ضمان الخدمة ما بعد البيع، وفي حالة ما إذا تبين لها ثبوت مخالفة المتدخل لهذا الإلتزام فإنه يتم رده إداريا وذلك بفرض غرامة المصالحة المستحدثة بموجب القانون نفسه (الفرع الأول)، اما اذا امتنع عن تسديد الغرامة المفروضة عليه، يتم حينئذ رده قضائيا، سواء كان ذلك مدنيا بتعويض المستهلك عن عدم صلاحية المنتج، أو عن الضرر الناتج عن عيب فيه أو جزائيا بتوقيع العقاب عليه (الفرع الثاني).

¹ المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، المؤرخ في 20 ذي القعدة 1434 الموافق ل 26 سبتمبر 2013، ج ر عدد 49، 2013.

الفرع الأول: الجزاء الإداري عن الإخلال بضمان الخدمة ما بعد البيع

سمح المشرع الج ازئري لبعض الأعوان المؤهلين بعد إجراء التحقيقات اللازمة وثبوت لهم للمخالفة المرتكبة من طرف المتدخل، والمتعلقة أصلا بإلزامية ضمان الخدمة ما بعد البيع بإمكانية فرض غرامة الصلح عليه كوسيلة سريعة واردة لحل النزاع، وذلك كطريق بديل قبل الحل القضائي، وترتب هذه الغرامة آثار قانونية هامة¹.

أدرج المشرع الجزائري لأول مرة غرامة الصلح في المنازعات المتعلقة بالاستهلاك، وهي تعتبر من التدابير التحفظية التي جاء بها القانون رقم 03/09 ونص عليها في الباب الخامس منه بناء على نصوص المواد من 86 إلى 93، هذا الإجماع الذي لم يكن معروفا في ظل القانون رقم 02/89 المتعلق بحماية المستهلك الملغى² وقد تم استحداث هذا الإجراء من أجل خلق التوازن بين مصلحة المستهلك ومصلحة المتدخل قصد تفادي الوصول إلى القضاء من جهة، ومن أجل ردع كل من يمس سلامة المستهلك من جهة أخرى.

يتضح لنا من خلال المادة 87 من القانون رقم 03/09 لكي يستفيد المخالف من غرامة الصلح يشترط أن لا يكون في حالة العود، بمعنى أن الشخص المخالف الذي وقعت عليه الغرامة، وعاد مرة أخرى لارتكاب المخالفة نفسها لا يمكن تكرار فرض غرامة الصلح عليه، إذ أنه لا يستفيد من ذلك بل يرسل المحضر المحرر في شأنه من طرف الأعوان المؤهلين إلى الجهة القضائية المختصة.

أيضا وضحت المادة 86 من القانون رقم 03/09 الجهة الإدارية التي لها الحق لفرض هذه الغرامة، وهم الأعوان المنصوص عليهم في المادة 25 من هذا القانون، والتي جاء فيها ما يلي: "بالإضافة إلى ضباط الشرطة القضائية والأعوان الآخرين المرخص لهم بموجب النصوص

¹ ربيع زهية، الزامية ضمان الخدمة ما بعد البيع كألية لحماية المستهلك، مرجع سابق، ص 103.

² القانون رقم 02/89 مؤرخ في 7 فبراير 1989، يتضمن القاعد العامة لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية العدد 6، الصادر بتاريخ 08 فبراير 1989 (ملغى).

الخاصة بهم، يؤهل للبحث ومعاينة مخالفات أحكام هذا القانون أعوان قمع الغش التابعون للوزارة المكلفة بحماية المستهلك".

كما لا يمكن من جهة أخرى وطبقا لأحكام المادة 87 من القانون رقم 03/09 للأعوان

المؤهلين اللجوء إلى فرض غرامة الصلح إذا كانت المخالفة المرتكبة:

-تمس الأشخاص والأموال: إذ أن تعويض الضرر في هذه الحالة يتعدى الضرر الاقتصادي المتعلق بالمنتج إلى ضرر جسدي ومالي، فلا يعقل فرض غرامة الصلح.

-إذا كانت المخالفة المسجلة تعرض صاحبها إلى عقوبة أخرى غير العقوبة المالية،

كالسحب المؤقت للمنتج مثلا أو السجن أو الحبس...الخ.

-في حالة تعدد المخالفات الصادرة من المتدخل والتي لا يمكن في إحداها تطبيق غرامة

المصالحة مثلا كإهانة الأعوان المكلفين بتوقيع هذه الغرامة أو عرقلة مهامهم.

- بالإضافة إلى حالة العود المشار إليها سابقا.

ما عدا هذه الحالات التي تحديدها في المادة 87 السالفة الذكر فإن المخالفات المتعلقة بعدم تنفيذ ضمان الخدمة ما بعد البيع يعاقب عليها بغرامات مالية فهي حالات قابلة لفرض غرامة الصلح عليها¹.

ان إجراءات فرض غرامة الصلح لا تتطلب الوقت مقارنة مع المطالبة القضائية، فهي إجراءات تتسم بالبساطة، حيث تبلغ المصالح المكلفة بحماية المستهلك المتدخل المخالف في أجل لا يتعدى 7 أيام تسري آجالها من تاريخ تحريرهم لمحضر المخالفة المرتكبة وذلك عن طريق إنذاره برسالة موصى عليها مع إشعار بالإستلام، كما يجب أن يتضمن الإنذار بيانات إلزامية جاءت على سبيل الحصر، وهي: محل إقامة المخالف، مكان وتاريخ وسبب المخالفة،

¹ ربيع زهية، الزامية ضمان الخدمة ما بعد البيع كألية لحماية المستهلك، مرجع سابق، ص104.

الأساس القانوني المطبق أو المعتمد عليه، بالإضافة إلى مقدار الغرامة المفروضة وكذا آجال وكيفية تسديدها¹.

قدم تحديد غرامة الصلح تحديداً دقيقاً في القانون رقم 03/09، ولم يترك ذلك للسلطة التقديرية للإدارة أو لمحل تفاوض بين الطرفين -الإدارة والمتدخل المخالف-

ما يتم استنتاجه أنه إذا كان المشرع قد حدد العقوبة بمبلغ مالي فيما يخص عدم تنفيذ الضمان فإنه بالنسبة لعدم تنفيذ الخدمة ما بعد البيع فقد حددها بنسبة مئوية تقدر بـ 10% من ثمن المنتج المقتنى، وهذا ما أشارت إليه المادة 88/ف7 من نفس القانون.

يجب تسديد مبلغ غرامة الصلح دفعة واحدة، ولا يقبل التجزئة ولا دفعه بالتقسيط، ويتم الدفع لدى قبضة الضرائب المتواجدة في دائرة اختصاص مكان إقامة المتدخل المخالف أو مكان المخالفة، ولا بد أن يتم في أجل الثلاثين (30) يوماً التي تلي تاريخ الإنذار المذكور، والموجه للمخالف من طرف المصالح المختصة²، وفي حالة ما إذا سجلت عدة مخالفات على نفس المحضر، يجب على المخالف أن يدفع مبلغاً مالياً إجمالياً، وذلك لكل غرامات الصلح المستحقة³.

أما مبلغ الغرامة في الآجال المحددة، فيقوم قابض الضرائب بإعلام المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش بحصول الدفع في أجل عشرة (10) أيام من تاريخ الدفع⁴،

أما إذا لم يتم استلام الإشعار في أجل خمسة وأربعين (45) يوماً والتي تسري ابتداءً من تاريخ وصول الإنذار للمخالف ففي هذه الحالة فإن المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش تقوم بإرسال ملف المخالف إلى الجهة القضائية المختصة إقليمياً⁵.

¹ المادة 90 من القانون رقم 03/09، مرجع سابق.

² المادة 92 المرجع نفسه.

³ المادة 89 المرجع نفسه.

⁴ المادة 92/ف2 المرجع نفسه.

⁵ المادة 3/92 من القانون رقم 03/09، مرجع سابق.

ولكي تفرض الغرامة يجب أن تكون مخالفة إلزامية ضمان الخدمة ما بعد البيع من طرف المتدخل، فهي تعد من أساسيات الشروط التي تؤدي الى فرضها، وهي التي تحل النزاع بين المتدخل المخالف والإدارة التي فرضتها، اما في حالة دفعها فلا حاجة لعرض النزاع على القضاء، وبالتالي تنقضي الدعوى العمومية بالنسبة للمتدخل المخالف وتحصيل الغرامة بالنسبة للإدارة التي فرضتها طبقا لنص المادتين 90-92 من القانون 03-09.

الفرع الثاني: الجزاء القضائي عن الإخلال بضمان الخدمة ما بعد البيع

حاول المشرع الجزائري ومن خلال النصوص ذات الصلة بحماية المستهلك تفعيل الحماية اللازمة من أجل تحقيق ضمان سلامة وأمن المستهلك، إذ أنه إلى جانب تخويل مصالح حماية المستهلك وقمع الغش صلاحيات واسعة في هذا المجال ومنها بالخصوص توقيع غرامة الصلح من أجل ردع المخالفين لالتزاماتهم التي فرضتها النصوص القانونية على عاتقهم، فإنه لم يتوقف عند هذا الحد، بل قام أيضا بمنح الهيئات القضائية صلاحية النظر في النزاعات المتعلقة بمخالفة أحكام القانون رقم 03/09، وهذا من أجل فرض عقوبات على المتدخل المخالف سواء عن طريق الدعوى المدنية او الجزائية¹.

أولاً: الدعوى المدنية

نص المشرع الجزائري صراحة في المادة 13 من القانون رقم 03/09 على إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع، وتبعاً لذلك فالمتدخل ملزم بضمان المنتوجات التي يعرضها للاستهلاك من كل عيب يجعلها غير صالحة للاستعمال وكذا الشأن بالنسبة للخدمات، وقد شرع لذلك عقوبة يمكن أن يفرضها الأعوان المؤهلون بالبحث والمعاينة وفق الشروط التي سبق الإشارة إليها.

¹ ربيع زهية، إلزامية ضمان الخدمة ما بعد البيع كألية لحماية المستهلك، مرجع سابق، ص106.

الأهم من ذلك ان أن لا القانون رقم 03/09 ولا المرسوم التنفيذي رقم 13/ 327 تناولا مدى إمكانية لجوء المستهلك إلى القضاء، قصد مطالبة المتدخل بالتعويض في حالة ما إذا لحقه ضرر من جراء إخلاله بتنفيذ التزاماته المتعلقة أصلاً بالضمان والخدمة ما بعد البيع، بالرغم من أن هذا الأخير جاء أصلاً ليدعم الحماية القانونية للمستهلك، ويحافظ على صحته، وأمنه، وسلامته، ومصالحته المادية من أي ضرر مادي أو معنوي قد تسببه المنتجات المعيبة أو الخدمات¹.

وبالتالي يتم تحديد الشروط والكيفيات الخاصة لتطبيق أحكام المرسوم التنفيذي 327/13 عند الحاجة ترجع إلى صدور قرارات للوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش²، وإلى غاية صدورها ليس هناك ما يمنع الرجوع إلى القواعد العامة التي نظمت هذا الجانب.

ثانياً: الدعوى الجزائية

لم ينص المشرع الجزائري على إجراءات خاصة تتفرد بها الهيئات القضائية، وذلك في مجال حماية المستهلك، وعلى هذا الأساس تكون متابعة المخالف من طرف النيابة العامة، وذلك بمجرد ثبوت خطأ المتدخل الموجب للمسؤولية، ويتحقق ذلك بتحريك الدعوى العمومية³ بعد إخطاره من طرف المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش، وكذا ضباط الشرطة القضائية والأعوان المرخص لهم بموجب النصوص الخاصة⁴.

كما يمكن للمتضرر أي المستهلك تقديم شكوى سواء أمام وكيل الجمهورية أو أن يدعي مدنياً أمام قاضي التحقيق المختص قصد مطالبة المتدخل بالتعويض⁵.

¹ علي حساني، الإطار القانوني للإلتزام بالضمان في المنتجات، دراسة مقارنة، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2011-2012، ص 351.

² المادة 23 من المرسوم التنفيذي رقم 13/327، مرجع سابق.

³ المواد 29-48 من الأمر رقم 155/66 المؤرخ في 08 جوان 1966 يتضمن قانون الإجراءات الجزائية،

الجريدة الرسمية العدد 48، الصادر بتاريخ 10 جوان 1966 المعدل والمتمم.

⁴ المادة 25 من القانون رقم 03/09، مرجع سابق. ربيع زهية، فاعلية الضمان لحماية المشتري في ق.م.ج، ص 342.

⁵ المادة 2 من الأمر رقم 155/66 ت"ي" مرجع سابق.

وتتمتع أيضا جمعيات حماية المستهلكين بحق التقاضي في رفع الدعاوى والتأسيس كطرف مدني للمطالبة بالتعويض عن الأضرار المشتركة للمستهلكين أمام الجهات القضائية المختصة¹ كما يحق أيضا لكل شخص طبيعي أو معنوي وكذا الجمعيات المهنية رفع الدعاوى للمطالبة بالتعويض عن الأضرار اللاحقة بهم².

حرص المشرع على تفعيل ضمان حماية المستهلك وسلامته، إذ أنه فرض بموجب القانون رقم 03/09 تدابير وقائية من أجل تحقيق ذلك، إلا أن هذه الأخيرة لا تغني عن العقوبات الجزائية المنصوص عليها في هذا القانون، الذي يتميز بالطابع الجزائي لأحكامه³

نص المشرع في هذا الإطار على جازات جديدة لم يكن منصوصا عليها في القانون رقم 02/89 الملغى، سواء تعلق الأمر بعقوبات أصلية نص عليها المشرع في نص المادة 77 إذ يعاقب المشرع على مخالفة إلزامية الخدمة ما بعد البيع بغرامة تتراوح من خمسين ألف دينار (50.000 دج) وقد تصل إلى مليون دينار (1.000.000) دج كحد أقصى أو تعلق الأمر بعقوبات تكميلية يمكن أن يحكم بها القاضي المختص بالإضافة إلى العقوبة الأصلية، وتتمثل في الشطب من السجل التجاري للمخالف هذا ما نصت عليه المادة 85 من قانون 03-09.

نستنتج من خلال تناولنا للعقوبات المفروضة على المتدخل أن المشرع كرس آليات جديدة لضمان فعالية الحماية الجزائية للمستهلك، وذلك من خلال توقيع الجزاء على المتدخل المخالف لأحكام قانون حماية المستهلك وقمع الغش، إلا أنه يلاحظ من جهة أخرى أن هذه الجزاءات جاءت في شكل غرامات بسيطة بالمقارنة مع الإمكانيات الكبيرة التي يتمتع بها المتدخل، مما

¹ المادة 23 من القانون رقم 03/09، مرجع سابق.

² المادة 65 من القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج ر عدد 41 المؤرخ في 27 جوان 2004، المعدل والمتمم. سابق.

³ المادتان 65، 68 من القانون رقم 03/09، السالف الذكر.

قد يؤدي إلى عدم ردع هؤلاء، وهذا ما قد ينقص من هذه الحماية التي أراد المشرع أن يوفرها للمستهلك.

خاتمة

الخاتمة

إن مصطلح الخدمة ما بعد البيع، أول ما ظهر، ظهر كأسلوب دعاية تجارية وكان يبدو بعيدا عن الثقافة القانونية، ولذلك لم يحظ باهتمام رجال القانون. فالخدمة ما بعد البيع مجموع الخدمات المقدمة للزبائن بعد البيع من طرف المنتج أو الموزع وتتمثل في تسليم المبيع، التركيب، الصيانة والتصليح، المساعدة بالمنزل، المراجعة الدورية النصيحة، التكوين عن بعد.

ترتبط الخدمة ما بعد البيع أساسا بعقود بيع المنقولات الجديدة من أجهزة وآلات حديثة، والتي تزداد تعقيدا وتنوعا، تبرم عادة بين بائع مهني - منتج أو موزع - ومستهلك، ولذلك فإن الالتزامات المكونة لهذه الخدمة، متمثلة أساسا في إصلاح المبيع أو استبداله بمبيع آخر، لا يمكن أن يكلف بها سوى بائع مهني، فهو الذي يملك الإمكانيات الفنية التي تؤهله لذلك.

ولكن بظهور قوانين الاستهلاك بدأ الأمر يتضح أكثر لتصبح الخدمة ما بعد البيع حقا للمستهلك بعدما كان ميزة إضافية، وخدمة مجانية يقدمها البائع المهني للمستهلك ترويجا لمنتجاته، ومن هنا نخلص إلى القول بأن الخدمة ما بعد البيع تعتبر من أهم المستجدات التي جاء بها القانون رقم 03-09 حيث أن حماية المستهلك لا تتوقف بمجرد إنتهاء مدة الضمان بل ألزمت المادة 16 من نفس القانون المتدخلين بتنظيم عملية الخدمة ما بعد البيع، وذلك لضمان استفادة المستهلك من المنتج لمدة طويلة.

ومن خلال د ارستنا توصلنا إلى عدة نتائج منها:

-تتبع الخدمة ما بعد البيع الضمان من حيث مجانيته أثناء سريانه، وتكون بمقابل بعد

انتهاء فترة الضمان أو عندما لا يلعب الضمان دوره، لذلك جمعهما المشرع تحت فصل واحد سماه بإلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع.

-يتعدد مضمون الخدمة ما بعد البيع من تركيب وإصلاح وصيانة ...، وهي خدمات غير

محددة المدة كما أنه تشمل الخدمة ما بعد البيع حتى العيب أو الخلل الناتج عن سوء الاستعمال والتشغيل أي الذي يتسبب فيه المستهلك أو الغير.

-تقاس فعالية أداء خدمات ما بعد البيع استنادا لمعايير محددة منها: التكاليف، مدة الإنجاز، توفير قطع الغيار الجيدة.

-إن الاهتمام بالخدمة ما بعد البيع تعد مسألة بالغة الأهمية، كونها تعزز العلاقة وتطيل مدتها بين كل من المتدخل والمستهلك.

-حاول المشرع الجزائري أن يواكب التطور الحاصل في مجال الاستهلاك، إذ تناول الخدمة ما بعد البيع في قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش إلا أنه لم ينظم أحكامها، كما أنه لم يتطرق إليها المرسوم التنفيذي رقم 327/13، وهذا بالرغم مما تتميز به هذه الأخيرة من طبيعة خاصة في مجال النوعية أو الضمان أو الوقاية.

-لم يتطرق المشرع إلى الإجراءات الواجب إتباعها من طرف المستهلك من أجل المطالبة والاستفادة من ضمان الخدمة ما بعد البيع.

وانطلاقا من النتائج المتواصل إليها فإننا نوصي بما يلي:

-كان لزاما على المشرع أن يضع معايير الخدمة ما بعد البيع وضبطها في شكل يجعل شهادة الضمان تنص صراحة على جميع حقوق المستهلك المترتبة عنها.

-ضرورة وضع نصوص قانونية خاصة تتناول قواعد تأدية خدمات ما بعد البيع من طرف محترفيها وذلك لضمان صلاحية الخدمة المعروضة للاستهلاك لأنها في نفس الدرجة من الخطورة مع السلع والمنتجات من حيث الأضرار المترتبة عنها في حالة عدم مطابقتها.

-السعي لفتح وإنشاء ورشات عديدة لتغطية الطلب على خدمتي الصيانة والتصليح

والتقليص من مدة إنجازهما.

-توظيف موارد بشرية مؤهلة وكفاءات في مجال الصيانة والتصليح تتميز بالمعرفة الجدية

بكل العيوب والأعطال الممكن أن تحدث للسلع والمنتجات المعروضة للاستهلاك.

وفي الاخير يمكن القول أن الخدمة ما بعد البيع تلعب دورا كضمان ليس فقط ضمن العلاقة بين البائع المهني و المستهلك فحسب، بل أيضا خارج نطاق الضمان و بين أطراف غير البائع المهني والمستهلك كالفني المستقل والوكيل التجاري في عقد المقاوله وبالتالي يبقى العقد مستمرا.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

بالعربية: الكتب 1-

1. أسعد دياب، ضمان عيوب المبيع الخفية، دراسة مقارنة بين القانون اللبناني والشريعة الإسلامية والقوانين الحديثة العربية والأوروبية، الطبعة الثالثة، دار اق ار، لبنان، 1983.
2. اسماعيل غانم، الوجيز في عقد البيع، (د.ذ.ط)، مكتبة عبد الله وهبة، مصر، 1998.
3. أحمد شاعر العسكري، دراسة تسويقية متخصصة، الطبعة 1، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
4. أنور العمروسي، دعاوى الضمان في القانون المدني، (د.ذ.ط)، منشأة المعارف، مصر، 2004.
5. توفيق حسن فرج، نظرية الاستغلال في القانون المدني المصري، (د.ذ.ط)، مؤسسة المعارف للطباعة والنشر، مصر، 1957.
6. جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة: دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقوانين المصري والكويتي، الطبعة الثالثة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
7. جابر محجوب علي، ضمان سلامة المستهلك من اضرار المنتجات الصناعية المبيعة: دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقوانين المصري والكويتي، (د.ذ.ط)، دار النهضة العربية، مصر، 1995.
8. جميل الشرقاوي، شرح العقود المدنية البيع والمقايضة، (د.ذ.ط)، مصر، 1951.
9. حسام الدين الأهواني، عقد البيع، الطبعة الأولى، ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع، الكويت، 1989.
10. زهية حورية سي يوسف، عقد البيع، الطبعة الثالثة، دار الأمل، الجزائر، 2012.

11. سعيد جبر، الضمان الاتفاقي للعيوب الخفية في عقود البيع، (د.ذ.ط)، دار النهضة العربية، مصر، 1985.
12. سمير تناغو، عقد البيع، الطبعة الاولى، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، 2009.
13. السنهوري احمد عبد الرزاق، الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الرابع، البيع والمقايضة، (د.ذ.ط)، مصر، 2004.
14. صاحب عبيد الفتلاوي، ضمان العيوب وتخلف المواصفات، (د.ذ.ط)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 1998.
15. عبد المنعم البدر اوي، اصول القانون المدني المقارن، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، مصر، 1987.
16. عبد العزيز نايل، عقد البيع، (د.ذ.ط)، دار النهضة العربية، مصر، 2001.
17. علي نجيدة، الوجيز في عقد البيع، (د.ذ.ط)، دار النهضة العربية شارع عبد الخالق ثروت، مصر، 2003.
18. علي الهادي لعبيدي، العقود المسماة في البيع والايجار، (د.ذ.ط)، دار النشر، العراق، 1997.
19. علي سيد حسن، الالتزام بالسلامة في عقد البيع، (د.ذ.ط)، دار النهضة العربية، مصر، 1990.
20. علي بوحلية بن بومخيس، القواعد العامة لحماية المستهلك والمسؤولية المترتبة عنها في التشريع الجزائري، (د.ذ.ط)، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2000.
21. عمار القيسي،
22. مجدي صبحي ولييب شنب، شرح احكام عقد البيع، (د.ذ.ط)، دار النهضة العربية، مصر، 1968.

23. محمد حسنين، عقد البيع في القانون المدني الجزائري، (د.ذ.ط)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
24. محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، (د.ذ.ط)، دار الجامعة الجديدة، مصر، 1998.
25. محمد لبيب شنب، عقد البيع، (د.ذ.ط)، دار النهضة العربية، مصر، 2000.
26. محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دراسة معمقة في القانون الجزائري، (د.ذ.ط)، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006.
27. منصور مصطفى منصور، فكرة العيب الواجب للضمان، عقد البيع العلوم القانونية والاقتصادية، 1959.

II. الرسائل و المذكرات الجامعية :

1 رسائل الدكتوراه:

-حسن فتحي مصطفى بهلول، عقد انتاج المعلومات والامداد بها: دراسة مقارنة بين الفقه الاسلامي والقانون المدني، أطروحة دكتوراه، كلية الشريعة والقانون، جامعة الازهر، مصر، 2008.

-ربيع زهية، فاعلية الضمان لحماية المشتري في ضوء القانون المدني الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 24/09/2017.

-فاطمة بحري، الحماية الجنائية للمستهلك، اطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2012/2013.

2مذكرات الماجستير:

-بوعولي نصيرة، حماية المصلحة الاقتصادية للمستهلك في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2012/2013.

-شعباني نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو 2011/2012.

-صياد الصادق، حماية المستهلك في ظل القانون الجديد رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة 1، قسنطينة، 2012/2013.

-لحراري شالح ويزة، حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011/2012.

3مذكرات الماستر:

-سناء المتقي، رضوان بسدوان، مفهوم العيب الموجب للضمان في إطار قانون الالتزامات والعقود وقانون حماية المستهلك، مذكرة ماستر، قانون اسرة، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة ابن زهر، اكادير، 2016/2017.

-عقباوي الطاهر، حنين ياسين، خدمة ما بعد البيع كآلية لحماية المستهلك، مذكرة ماستر، تخصص قانون اعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، ادرار، 11/07/2019.

III . المقالات:

-منذر قحف، عقود الصيانة وتكييفها الشرعي، مؤتمر مجمع الفقه الاسلامي، العدد 11، 1998.

IV الملتقيات:

-ربيع زهية، الزامية ضمان الخدمة ما بعد البيع كآلية لحماية المستهلك، المسطرة الاجرائية لأشغال اليوم الدراسي الوطني حول الحماية القانونية واقع وافاق، مقر كلية الحقوق بوخالفة تيزي وزو، 26 افريل 2018.

v النصوص القانونية:

- قانون رقم 89-02 مؤرخ في 7 فبراير 1989، يتضمن القاعدة العامة لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية العدد 6، الصادر بتاريخ 08 فبراير 1989.
- قانون رقم 04-02، المؤرخ في 5 جمادى الأولى 1425 الموافق ل 23 يونيو 2004، الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم.
- قانون رقم 09-03، الصادر في 25 فيفري 2009 الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية العدد 15، الصادر بتاريخ 08 مارس 2009.
- قانون رقم 12-06، المؤرخ في 12 يناير 2012 المتعلق بالجمعيات، ج.ر.ج. عدد 02، سنة 2012.
- أمر رقم 75-58، مؤرخ في 20 رمضان 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975، يتضمن القانون المدني، ج ر ج ج، عدد 78 الصادر في 24 رمضان 1395 الموافق ل 30 سبتمبر 1975، معدل ومتمم.
- أمر رقم 66-155 المؤرخ في 8 يونيو سنة 1966، الذي يتضمن قانون الإجراءات الجزائية، المعدل والمتمم، ج.ر.ج.ج، عدد 48، لسنة 1966.

vi النصوص التنظيمية:

- مرسوم تنفيذي رقم 21-244 مؤرخ في 19 شوال 1442 الموافق ل 31 مايو 2021، يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.
- مرسوم تنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 والمتعلق بضمان المنتجات والخدمات المهنية.
- مرسوم تنفيذي رقم 11-09 المؤرخ في 20 يناير سنة 2011، يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها عملها، ج.ر.ج.ج عدد 04 سنة 2011.
- مرسوم تنفيذي رقم 90-39 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش.
- مرسوم تنفيذي رقم 390-07 الصادر في 12 ديسمبر 2007 المحدد لشروط

وكيفية ممارسة نشاط وتسويق السيارات الجديدة الجزائري.

vii المراجع باللغة الفرنسية:

- Jacques ZILLER ،Service Après-Vente et Marketing ،Edition DUNOD ،Paris ،France, 1969.
- B.GRELON les entreprises de services n° 170 p 66 Éd Economica 1978 thèse Doctorat Paris II.
- Jean DERUPPE les opérations de l'entreprise N°202 éd litec1972.
- Malinvaud ،note J.C.P 1973 II. 17340 notes s.com 27/02/1973.
- Baudry et Saignât ،LACANTINERIE ،Traité Théorique et Pratique de droit civil t.19 ،de la Vente et de l'échange eéd1908 par Saignât3،n°432.
- Philippe KOTLER et autres ،MarketingManagement, 13Edition ، Pearson éducation ،France ،2006.

الفهرس

الصفحة	العنوان
ا ب ج د	مقدمة
7	الفصل الأول: مضمون الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية
8	المبحث الأول: مفهوم الخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية
9	المطلب الأول: تعريف وأهمية الخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية
9	الفرع الأول: تعريف الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية
10	أولاً: تعريف العقود التجارية
10	ثانياً: التعريف الفقهي للالتزام بالخدمة ما بعد البيع
12	ثالثاً: التعريف القانوني للالتزام بالخدمة ما بعد البيع
12	الفرع الثاني: خصائص الخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية
12	أولاً: خاصية الإلزامية
13	ثانياً: خاصية المقابل (عدم مجانيته)
13	ثالثاً: خاصية بدء سريان الخدمة ما بعد البيع
13	الفرع الثالث: أهمية الخدمة ما بعد البيع في العقود التجارية
14	أولاً: أهمية الخدمة ما بعد البيع للمستهلك
15	ثانياً: أهمية الخدمة ما بعد البيع للمحترف
17	المطلب الثاني: أساس الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري
17	الفرع الأول: الالتزام بالتسليم كأساس للخدمة ما بعد البيع

18	الفرع الثاني: حسن النية كأساس للالتزام بالخدمة ما بعد البيع
19	الفرع الثالث: الضمان القانوني للعيوب الخفية كأساس للخدمة ما بعد البيع
21	الفرع الرابع: نسبية الإرادة في صياغة العقود كأساس للخدمة ما بعد البيع
22	الفرع الخامس: الالتزام بضمان السلامة كأساس للالتزام بالخدمة ما بعد البيع
22	الفرع السادس: ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة كأساس للخدمة ما بعد البيع
25	المبحث الثاني: تمييز ضمان الخدمة ما بعد البيع عن الضمانات التقليدية
27	المطلب الأول: تمييز الخدمة ما بعد البيع عن الضمان القانوني
27	الفرع الأول: الحالات التي لا يسأل فيها البائع عن العيب الخفي
28	أولاً: حالة شرط الخفاء
28	ثانياً: حالة العلم بالعيب
29	ثالثاً: حالة الرضاء بالعيب واشتراط عدم مسؤولية البائع
30	الفرع الثاني: قصور قواعد العيب الخفي في التزام البائع بالضمان القانوني
30	أولاً: قصور قواعد العيب الخفي من حيث الأشخاص
32	ثانياً: قصور قواعد العيب الخفي من حيث موضوع العقد
34	المطلب الثاني: تمييز الخدمة ما بعد البيع عن ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة
35	الفرع الأول: نطاق ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة
36	أولاً: التصرف القانوني مصدر ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة
37	ثانياً: موضوع وأطراف ضمان صلاحية المبيع
41	الفرع الثاني: اثار وطبيعة ضمان صلاحية المبيع
41	أولاً: بالنسبة لضمان صلاحية المبيع
47	ثانياً: طبيعة ضمان صلاحية المبيع

49	المطلب الثالث: تمييز الخدمة ما بعد البيع عن ضمان المطابقة
49	الفرع الأول: تعريف ومجالات الالتزام بضمان المطابقة
50	أولاً: تعريف الالتزام بضمان المطابقة
50	ثانياً: مجال تطبيق الالتزام بالمطابقة
51	الفرع الثاني: تمييز ضمان مطابقة العيوب الخفية والخدمة ما بعد البيع
51	أولاً: من حيث المصدر
52	ثانياً: من حيث مفهوم العيب الموجب للضمان
53	ثالثاً: من حيث شروط الضمان
53	رابعاً: من حيث نطاق التطبيق والحماية
54	خامساً: من حيث الآثار والجزاء
56	الفصل الثاني: تنفيذ الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري
56	المبحث الأول: شروط والتزامات الخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري
57	المطلب الأول: شروط الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري
57	الفرع الأول: ان يوجد خلل او عطل في الشيء المبيع
58	أولاً: تأثير الخلل في كفاءة او صلاحية المبيع للعمل
59	ثانياً: ان يكون الخلل راجع الى المشتري
60	الفرع الثاني: ظهور الخلل او العطل خلال فترة معينة
61	الفرع الثالث: اخطار البائع بحدوث العطل في الشيء المبيع
62	المطلب الثاني: الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري
63	الفرع الأول: الالتزامات المتعلقة من حيث الاشخاص
63	أولاً: الالتزامات المتعلقة بالشخص البائع

64	الفرع الثاني: الالتزام المتعلق بالشيء المبيع
64	أولاً: الالتزام بإصلاح وصيانة الشيء من العيب أو الخلل
65	ثانياً: الالتزام ببيع قطع الغيار الأصلية اللازمة
66	ثالثاً: الالتزام بالمراجعات الدورية
66	رابعاً: الالتزام بتقديم سيارة بديلة لغاية صيانة السيارة
66	خامساً: الالتزام بالانتقال الى مقر العميل لاداء الخدمة
67	سادساً: الالتزام بتحمل نفقات الإصلاح والصيانة
67	المطلب الثاني: أجهزة رقابة المتدخلين لالتزامهم بخدمة ما بعد العيب
68	الفرع الأول: الأجهزة المكلفة بحماية المستهلك
68	أولاً: جمعية حماية المستهلك
72	الفرع الثاني: الأعوان المؤهلون للبحث والتحري
72	أولاً: الاعوان المؤهلون للبحث والتحري
75	ثانياً: سلطات ومهام الاعمال المؤهلين للبحث والتحري
76	المبحث الثاني: اجراءات الخدمة ما بعد البيع وجزاء الاخلال بها في العقد التجاري
77	المطلب الأول: اجراءات الخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري
78	الفرع الأول: أداء الخدمة ما بعد البيع
78	الفرع الثاني: صور الخدمة ما بعد البيع
79	أولاً: خدمة التصليح والصيانة
79	ثانياً: توفير قطع الغيار
81	ثالثاً: خدمة التركيب
81	رابعاً: خدمة التسليم والنقل

81	المطلب الثاني: جزاء الإخلال بضمان الخدمة ما بعد البيع في العقد التجاري
82	الفرع الأول: الجزاء الإداري عن الإخلال بضمان الخدمة ما بعد البيع
85	الفرع الثاني: الجزاء القضائي عن الإخلال بضمان الخدمة ما بعد البيع
85	أولاً: الدعوى المدنية
86	ثانياً: الدعوى الجزائية
90	الخاتمة

ملخص

ان موضوع الالتزام بالخدمة ما بعد البيع كان عباره عن امتياز ممنوح للمنتجات لكن بعد صدور قانون 09-03 المتعلقة بحمايه المستهلك وقمع الغش اصبح المتدخل ملزم بهذه الخدمه بعد انتهاء حق المشتري في الاستقاده من الضمان، وبذلك كل السلع التي يرد عليها الالتزام ضمان يرد عليها الالتزام بخدمات ما بعد البيع، ولا يقتصر هذا الخدمه على السلع فقط وانما يمتد الى الخدمات ايضا وافر ايضا المشرع ان هذا الالتزام يقع فقط على البائع المحترف لا البائع العرضي لإفتقار هذا الاخير للاحترافيه والتقنيه والتجهيزات الماليه لتوفير هذه الخدمة كما انه استبعاد المنقولات القديمه والعقارات وخصه فقط للمقاولات الجديده. وبذلك أصبح الالتزام المحترف باداء الخدمات منها التركيب والتشغيل والصيانه والاصلاح وتقديم قطع الغيار

البائع المحترف غالبا ما يلحق بمشروعاتهم واعمالهم وتؤدي وجود هذه الالتزامات على اتساع الالتزام بتسليم حيث لا يقتصر على مجرد وضع المبيع تحت التصرف المشتري وانما يشمل الى جانب ذلك اداء خدمات أخرى تتمثل في نقل المبيع الى محل اقامه المشتري وفي تركيب المبيع وتشغيله و احيانا اخرى يتعهد البائع بعض الخدمات الاخرى على تسليم، و كتعهد بصيانه المبيع واصلاحه وتقديم قطع غيار اللازمة له وتقديم المساعده الفنيه للمشتري في الحالات التي يتدخل فيها البائع المحترف لاصلاح الشيء الذي يقام ببيعه اي لاداء الخدمه ما بعد البيع يمكن ان تكون ضمن عقد البيع وقد يقرر البائع المحترف من تلقاء نفسه من اجل جلب المزيد من العملاء

لم يتوقف المشرع في اصدار قانون لحماية هذه العلاقه الاستهلاكيه وانما أدرج لها اجهزه مخصصه لمراقبه المتدخلين لالزامهم بخدمه ما بعد البيع واجهزه لحماية المستهلك وافر كذلك قواعد جزئيه لها صفة ردعية لاجبار المتدخل على تنفيذ التزامه.