

واقع الالتزام بالضمان و خدمة ما بعد البيع في الجزائر

د / بوهنتاله أمال

أ / قداش سلوى – باحثة دكتوراه -

كلية الحقوق والعلوم السياسية – جامعة باتنة 1

ملخص

يعتبر الحق في الضمان وخدمة ما بعد البيع من أهم الحقوق المعترف بها للمستهلك بموجب القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، كونهما يهدفان من جهة إلى تمكين المستهلك من منتج مطابق لما تم الاتفاق عليه في العقد و النصوص التنظيمية المعمول بها، وكذا خلوه من العيوب التي قد تحرمه من الانتفاع به على النحو المخصص له، ومن جهة أخرى يهدفان إلى حماية المصالح المادية و الاقتصادية للمستهلك. غير أنه بالرجوع إلى الواقع العملي في الجزائر نجد أن أغلبية المتدخلين لا يلتزمون به وذلك يرجع إلى نقص الرقابة في هذا الميدان وكذا عدم تمتع المستهلك بثقافة استهلاكية وقانونية تمكنه من معرفة حقوقه والمطالبة بها بالطرق المخوله له قانونا.

الكلمات المفتاحية: الالتزام، الضمان، خدمة ما بعد البيع، الجزائر.

Abstract

The rights to guaranty and after-sale service are considered as the most rights of the consumer that organised by the Law 09-03 concerning the protection of consumer and the suppression of fraud. These two rights aim to allow the consumer to have a his product compatible to what he agreed for in the contract and the applicable regulatory texts, and also to be Free of defects which

may deprive him to use it as he intended, and in the other hand they aim also to protect the material and economic interests of the consumer. However we see in the practical reality in Algeria, the majority of the participants do not respect them due to absence of the control in this field, and also the absence of consumer legal consumption Culture that permits him to know his rights And claim them in ways that are legally authorized by the law.

Key words: Commitment, guaranty, After Sales Service, Algeria.

مقدمة:

يعتبر موضوع حماية المستهلك من المواضيع ذات الأهمية البالغة في العصر الراهن نظرا للتطور الاقتصادي الهائل الذي يشهده العالم اليوم، والذي تمخض عنه تعدد في المنتجين والمنتجات ذات التركيبة المعقدة التي يصعب على المستهلك التمييز للوهلة الأولى فيما إذا كانت منتجات معيبة أو سليمة، فموضوع حماية حقوق المستهلك يعد من المواضيع التي تهتم كل فرد في المجتمع، فإذا كنا نسلم بأننا لسنا كلنا منتجين، فنحن نسلم بأننا كلنا مستهلكون وإن كانت درجات استهلاكنا تتفاوت من فرد لآخر، وعليه فكلنا نحتاج إلى حماية لحقوقنا كمستهلكين ونحتاج أيضا إلى تفعيل وتطبيق لهذه الحماية في الواقع العملي.

ومن هنا جاء منطلق هذه الدراسة والموسومة ب " واقع الالتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع في الجزائر" هذين الالتزامين اللذان فرضهما المشرع الجزائري على المتدخل في إطار علاقته التعاقدية مع المستهلك، واللذان يعتبران من مقتضيات أحد المبادئ القانونية العامة والمتمثل في مبدأ حسن النية في التعاقد، حيث أن المتدخل ليس ملزم فقط بنقل ملكية المنتج للمستهلك المتعاقد معه، وإنما ملزما أيضا بضمان صلاحيته للعمل ومطابقته لما تم الاتفاق عليه في العقد والنصوص التنظيمية وكذا خلوه من

العيوب التي قد تحرم المستهلك من الانتفاع بالمنتج على النحو المخصص له.

وفي سبيل تكريس هذا الحق فقد أقر المشرع الجزائري مجموعة من النصوص القانونية الأمرة التي لا يجوز الاتفاق على مخالفتها والمتعلقة بضمان مطابقة المنتج وخلوه من العيوب، فضلا عن صلاحيته للعمل لمدة معينة من الزمن، وكذا ضمان حق المستهلك في الخدمة ما بعد البيع، غير أن الإشكال هنا يتمثل في : هل أن هذه القواعد القانونية المتعلقة بالالتزام بالضمان والخدمة ما بعد البيع مطبقة في الواقع العملي أو أنها مجرد حبر على ورق، وإذا كانت غير مطبقة فما هي الأسباب والعوامل التي حالت دون تفعيلها وتجسيدها واقعا، وما هي الحلول التي يمكن اقتراحها بغية حماية حق المستهلك في الضمان والخدمة ما بعد البيع المعترف بهما قانونا له؟

للإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا تقسيم هذه الدراسة إلى محورين أساسيين، سنتناول في الأول الإطار القانوني لهذين الالتزامين، في حين خصصنا المحور الثاني إلى أهم الإشكالات العملية المتعلقة بالضمان والخدمة ما بعد البيع.

المبحث الأول: الإطار القانوني للالتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع في عقود الاستهلاك

لقد أقر المشرع الجزائري حق المستهلك في الضمان والخدمة ما بعد البيع بموجب القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش¹ من خلال قواعد قانونية آمرة لا يجوز الاتفاق على مخالفتها، وعليه سنتناول من خلال هذا المبحث التنظيم القانوني للالتزام بالضمان في المطلب الأول

منه، في حين سنخصص المطلب الثاني إلى التنظيم القانوني للالتزام بالخدمة ما بعد البيع.

المطلب الأول: التنظيم القانوني للالتزام بالضمان في عقود الاستهلاك

سننتظر من خلال هذا المطلب إلى أحكام الالتزام بالضمان طبقا لقانون حماية المستهلك الجزائري والمتمثلة في أنواعه على أساس أن المستهلك يتمتع بضمان قانوني إلى جانب تمتعه بضمان إضافي، وهو ما سنتناوله بشيء من التفصيل في الفرع الأول من هذا المطلب، في حين سنخصص الفرع الثاني للشروط الواجب توافرها في العيب الذي ظهر بالمنتج حتى يتمكن المستهلك من المطالبة بضمانه.

الفرع الأول: أنواع الالتزام بالضمان

بالرجوع إلى قانون حماية المستهلك نجد أن المشرع الجزائري قد أقر للمستهلك الحق في الحصول على مبيع خالي من العيوب ومطابق لما تم الاتفاق عليه في العقد ولما تقره النصوص التنظيمية المتعلقة بهذا المنتج، وكذا ضمان صلاحيته للعمل لمدة معينة من الزمن وهذا ما يعرف في مفهوم قانون حماية المستهلك بالضمان القانوني، ويقصد بالضمان الذي لا يجوز لأطراف العقد الاتفاق على تعديل أحكامه لاعتباره من النظام العام وهذا ما سنتطرق له في العنصر الأول من هذا الفرع.

فضلا عن هذا فقد أجاز المشرع الجزائري أيضا للمتدخل تقديم ضمانا آخر للمستهلك يبرم إضافة للضمان القانوني، وذلك في سبيل الترويج لمنتجاته وهو ما أطلق عليه بالضمان الإضافي، والذي سنخصص له العنصر الثاني من هذا الفرع.

أولا: الضمان القانوني:

لقد نصت المادة 13 من القانون رقم 09-03 السالف ذكره على أنه:
" يستفيد كل مقتن لأي منتج سواء كان جهازا أو أداة أو آلة أو عتادا أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون.
ويمتد هذا الضمان أيضا إلى الخدمات.

يجب على المتدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته.

يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية.

يعتبر باطلا كل شرط مخالف لأحكام هذه المادة.

تحدد شروط وكيفيات تطبيق أحكام هذه المادة عن طريق التنظيم."

وعليه فإن المشرع الجزائري قد أقر للمستهلك الحق في الحصول على مبيع خالي من العيوب، فضلا عن حقه في ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معينة من الزمن، عن طريق إلزام المتدخل بمنح المستهلك مدة ضمان محددة يلتزم بتقديمها بقوة القانون، وتطبيقا لأحكام الفقرة الأخيرة من المادة 13 السالفة الذكر صدر المرسوم التنفيذي رقم 13_327 المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ²، والذي جاء ليؤكد لنا هذه المدة إذ بالرجوع إليه نجد أن المشرع قد أكد على مدة الضمان وجعلها تختلف من منتج لآخر على أن لا تقل عن ستة أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة وثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة ويبدأ حساب هذه المدة من يوم تسليم المنتج.³

إلى جانب ذلك قد يعتبر أيضا تخلف الصفات التي تعهد المتدخل بوجودها للمستهلك عيبا موجبا للضمان وإن لم يكن عيبا بحسب المؤلف⁴،

وهذا ما يفهم من نص المادة 04 من المرسوم رقم 13-327 السالف ذكره والتي جاء فيها "في إطار تنفيذ الضمان، يتعين على كل متدخل تسليم المستهلك سلعة أو خدمة مطابقة لعقد البيع ويكون مسؤولاً عن العيوب الموجودة أثناء تسليمها أو تقديم خدمة".

هذا وتجب الإشارة إلى أن الصفات التي يتوجب على المتدخل توفيرها في المنتج قد تكون موضوع اتفاق مسبق بين المتدخل والمستهلك الذي سوف يقتني هذا المنتج، كما يمكن أن تكون هذه المواصفات قد أعلن عنها المتدخل لجمهور المستهلكين بإرادته المنفردة⁵ سواء عن طريق الإشهار أو الوسم وهذا ما أكده المشرع بموجب الفقرة 03 من المادة 10 من المرسوم المذكور أعلاه والتي جاء فيها " يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان..... يقدم الخصائص التي يجوز للمستهلك أن يتوقعها بصفة مشروعة، والتي أعلنها المتدخل أو ممثله علنا ولاسيما عن طريق الإشهار أو الوسم...".

كما يجب على المتدخل أن يوفر للمستهلك منتوجا مطابقا للمواصفات والخصائص التي يقدمها للمستهلك مسبقا في شكل عينة أو نموذج، وهذا ما أكده المشرع أيضا بموجب الفقرة الثانية من المادة 10 المذكورة أعلاه والتي جاء فيها " يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان ... يوافق الوصف الذي يقدمه المتدخل وحائزا كل الخصائص التي يقدمها هذا المتدخل في شكل عينة أو نموذج...".

فضلا عن ذلك وفي سبيل تكريس حماية أكبر للمستهلك باعتباره الطرف الأقل خبرة في العلاقات التعاقدية التي تربطه بالمتدخل من جهة، ومن جهة أخرى ظهور هذا التطور التكنولوجي الهائل الذي تمخض عنه إنتاج مواد تجهيزية وخدمات تتميز بخصوصيات فنية وتكنولوجية معقدة

تجعل المستهلك البسيط عاجزا عن تفهم مكوناتها فقد ألزم المشرع المتدخل أيضا بضمان مطابقة المنتج للنصوص التنظيمية المعمول بها، بحيث لم يجعل مفهوم المطابقة ينحصر فقط في ضرورة توافر المواصفات المتفق عليها في العقد وإنما امتد ليشمل ما يقرره القانون أيضا في هذا الشأن ، وهذا ما قد تبناه المشرع الجزائري بموجب الفقرة الأخيرة من المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره والذي جاء فيه " يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان...يتوفر على جميع الخصائص المنصوص عليها في التنظيم المعمول به."

هذا وتجب الإشارة إلى أن هذا النوع من الضمان لا يجوز الاتفاق بين المتدخل والمستهلك على مخالفته لاعتباره من النظام العام، وأي اتفاق بين المتدخل والمستهلك يكون مخالفا لأحكام هذا الضمان يعتبر باطلا بطلانا مطلقاً⁶ وهذا ما أكدته الفقرة 05 من المادة 13 السالف ذكرها، وعليه تعتبر باطلة كل الشروط المسقطة أو المنقصة للضمان القانوني، ويقصد بالاتفاق على الإنقاص من الضمان تخفيف التزام المتدخل بالضمان بتضييق نطاقه كأن يتفق المتعاقدان على أن لا يضمن البائع عيبا معينا يصل إلى حد من الجسامة في منتج معين أو بتخفيف أثاره كأن يقتصر حق المستهلك في الضمان في التعويض دون حقه في استرداد المنتج المعيب إذا كان العيب جسيميا. فمثل هذه الاتفاقات تعتبر طبقا لقانون حماية المستهلك باطلة بقوة القانون.⁷ وهذا على خلاف القواعد العامة في التعاقد والتي أخضعت الضمان إلى اتفاق الأطراف المتعاقدة وذلك من حيث إمكانية الاتفاق على الإنقاص منه أو إلغائه أو الزيادة فيه، وتفسير ذلك راجع إلى أن قواعد القانون المدني وضعت في فترة كان التوازن العقدي فيها بين الطرفين مفترضا، في ظل مبدأ سلطان الإرادة الذي يقضي انه لكل طرف في العقد

مناقشة بنود وشروط العقد ، فضلا على أن المنتوجات محل العقد كانت تتصف بنوع من البساطة و السهولة.

فالتطور الاقتصادي والتكنولوجي الحاصل والذي أسفر عنه منتجات معقدة التركيب أدى إلى خلق نوع من عدم التكافؤ بين أطراف العلاقة التعاقدية، حيث أصبح هناك مستهلك لا يمتلك قدرا كافيا من الخبرة في هذا المجال و متدخل يتميز بمركز متفوق مما قلل من فرصة المستهلك في مناقشة بنود العقد خاصة فيما يتعلق بالشرط الذي يمكن أن يضعه المتدخل للتهرب من واجب الضمان.

ثانيا: الضمان الإضافي

لقد نصت المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره على " يمكن للمتدخل أن يمنح المستهلك ضمانا إضافيا أكثر امتيازاً من ذلك المنصوص عليه في المادة 3 (الفقرة الأولى) أعلاه. وفي هذه الحالة، يطبق هذا الضمان حسب الشروط المحددة في أحكام هذا المرسوم."

من خلال المادة السابقة نلاحظ أن المشرع الجزائري أجاز للمتدخل وفي سبيل الترويج لمنتجاته⁸ أن يبرم مع المستهلك ضمانا آخر، على أن يكون هذا الضمان يتضمن التزامات تفوق تلك التي اجبره بها المشرع بخصوص الضمان المقرر قانونا، لذا أطلق عليه المشرع تسمية الضمان الإضافي من خلال المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره والتي نصت على " ...الضمان الإضافي: كل التزام تعاقدي محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك، دون زيادة في التكلفة." ومثال ذلك كأن يتم الاتفاق بين

المتعاقدين على تمديد مدة الضمان إلى أكثر ما نص عليه القرار الوزاري الذي يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة.⁹

هذا وتجب الإشارة إلى أنه يمكن للمتدخل وضع شروط خاصة بهذا الضمان لكونه تعاقديا بحسب الأصل، غير أنه يشترط في الضمان الإضافي أن يكون على سبيل المجان ودون إلزام المستهلك بتقديم مصاريف إضافية مقابل ذلك.¹⁰ فجعل المشرع استفادة المستهلك من الضمان الإضافي بشكل مجاني يجسد فكرة أن هذا الضمان بمثابة امتياز للمستهلك كون أن المستهلك لا يحتاج إلى ضمان إضافي بمقابل في ظل استفادته من الضمان القانوني بشكل مجاني.

الفرع الثاني : شروط الالتزام بالضمان

لكي يلتزم المتدخل بالضمان لابد أن تتوفر مجموعة من الشروط في العيب الذي طرأ على المنتج محل التعاقد حتى يتمكن المستهلك من الرجوع على المتدخل بضمانه والمتمثلة أساسا في:

أولاً: شرط العيب المؤثر

يختلف مفهوم العيب المؤثر في إطار قواعد حماية المستهلك عن العيب المؤثر ضمن القواعد العامة للتعاقد، ذلك أن المشرع اعتبر العيب المؤثر الموجب للضمان ضمن قواعد حماية المستهلك هو العيب وفقا لمفهومه الوظيفي، والذي يقوم على أساس صلاحية المبيع للاستعمال المعد له، فإذا كان المبيع غير صالح للاستعمال المخصص له عد المبيع معيبا وإن لم يكن به عيب ينقص من قيمته أو نفعه، لأن ما يهم المستهلك ليس الشيء ذاته وإنما مدى ملاءمته للاستعمال المخصص له.¹¹ وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره

حيث جاء فيه " يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان صالحا للاستعمال المخصص له..."¹²،

بل أن المشرع الجزائري قد ذهب لأبعد من ذلك حين اعتبر عدم مطابقة المنتج لما تم الاتفاق عليه في العقد¹³ أو لما تضمنته النصوص التنظيمية بمثابة عيب مؤثر موجب للضمان طبقا للمادة 10 من المرسوم رقم 13-327 السالف ذكره. والتي نصت في فقرتها الأخيرة على " يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان....يتوفر على جميع الخصائص المنصوص عليها في التنظيم المعمول به."

ثانيا: وجود العيب ضمن فترة زمنية معينة

لكي يتقرر الضمان المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك ينبغي أن يكون العيب قد حدث ضمن فترة زمنية محددة وهو ما تضمنته المادة 13 السالف ذكرها وأكدته المواد 16 و 17 من المرسوم رقم 13-327 السالف ذكره، واللذان من خلالهما حدد المشرع الجزائري الحد الأدنى لمدة الضمان التي يلتزم بها المتدخل تجاه المستهلك بقوة القانون والمتمثلة في ستة أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة وثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة. وقد سبق وأن اشرنا إلى إمكانية تمديد مدة الضمان بالاتفاق بين المتعاقدين في إطار ما يسمى بالضمان الإضافي، وعليه يكون البائع ملزما بضمان أي عيب يظهر بالمنتج محل التعاقد طيلة المدة المقررة قانونا فضلا عن المدة المنقو عليها مع المستهلك.

ثالثا: ارتباط العيب او الخلل بصناعة المنتج

لكي يضمن المتدخل العيب يجب أن يرتبط بصناعة المنتج، وعليه يستبعد من نطاق الضمان العيب أو الخلل الناجم عن مخالفة التعليمات المرفقة بالمنتج¹⁴ سواء في غلافه الخارجي أو بواسطة دليل الاستعمال

والذي عادة ما يقدمه المتدخل للمستهلك مع المنتج المقتنى لكن بشرط أن تكون هذه التعليمات واردة على نحو من التفصيل والوضوح حتى يتمكن المستهلك العادي استيعابها وتنفيذها.

المطلب الثاني: التنظيم القانوني لالتزام خدمة ما بعد البيع

لقد أقر المشرع الجزائري بموجب القانون رقم 09-03 السالف ذكره إلى جانب حق المستهلك في الضمان حقه أيضا في الخدمة ما بعد البيع، وعليه سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تحديد مفهوم الالتزام بالخدمة ما بعد البيع في الفرع الأول منه، في حين خصصنا الفرع الثاني إلى شروط قيام هذا الالتزام على عاتق المتدخل.

الفرع الأول: مفهوم الالتزام بخدمة ما بعد البيع

لقد نصت المادة 16 من القانون رقم 09-03 السالف ذكره : " في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم، أو في كل الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانة وتصليح المنتج المعروض في السوق".

وعليه يقصد بالالتزام بخدمة ما بعد البيع مجموع الأداءات المتعلقة بضمان صيانة وإصلاح المنتج المعروض في السوق في الحالة التي لا يمكن للضمان أن يؤدي مفعوله مما يميزه ويجعله التزاما مستقلا بذاته عن الالتزام بالضمان.

وعليه فرغم نص المشرع على منح المستهلك الحق في الضمان إلا أن الضمان قد لا يحقق الغرض المرجو منه أثناء فترة سريانه، كما أن المنتج قد يتعيب بعد انتهاء فترة الضمان، فمراعاة من المشرع للحالتين السابقتين ألزم المتدخل في إطار خدمة ما بعد البيع بصيانة وإصلاح المنتج والتي

من شأنها أن تضمن استعمال المنتج لوقت أطول، غير أنه ينبغي أن تتوافر مجموعة من الشروط القانونية حتى يقوم التزام المتدخل بالخدمة ما بعد البيع وهو ما سنبينه في العنصر الآتي:

الفرع الثاني: شروط الالتزام بخدمة ما بعد البيع

لكي يلتزم المتدخل بالخدمة ما بعد البيع لابد من توافر شرطين أساسيين يتمثل الأول في انتهاء فعالية الالتزام بالضمان، في حين أن الشرط الثاني يتمثل في دفع المستهلك مقابل أداء الخدمة ما بعد البيع.

أولاً: انتهاء فعالية الالتزام بالضمان

يقصد بانتهاء فعالية الالتزام بالضمان هي الحالة التي تنتهي فيها فترة الضمان أو في الحالة التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره، أي أن المتدخل ملزم بصيانة وإصلاح المنتج الذي ظهر به عيب بعد انقضاء المدة المقررة قانوناً للضمان أو أن العيب الذي طرأ على المنتج كان بسبب خطأ صادر عن المستهلك مما جعل الضمان حتى ولو كان في المدد القانونية لا يغطيه.¹⁵

ثانياً: دفع مقابل أداء خدمة ما بعد البيع من طرف المستهلك

يتلقى المتدخل في إطار التزامه بخدمة ما بعد البيع مقابلاً يدفعه المستهلك له ولا يدخل في ثمن البيع¹⁶، حيث يقوم المتدخل بإصلاح المنتج أو صيانته إذا طلب المستهلك منه ذلك لكن بمقابل مادي يدفعه هذا الأخير ولا يجوز للمتدخل رفض أداء التزامه هذا و إلا يمكن مساءلته جزائياً، إلا أنه يجوز الاتفاق بين المتدخل والمستهلك على أن يكون الإصلاح أو الصيانة في إطار خدمة ما بعد البيع مجاني¹⁷، كأن يتم الاتفاق بينهما على أن تكون أول صيانة أو إصلاح أول عيب يظهر

بالمنتوج بعد انتهاء فترة الضمان على عاتق المتدخل وذلك في سبيل الترويج لمنتجاته بهدف ترغيب المستهلك بشرائه وزيادة رضاه.¹⁸

المبحث الثاني: الإشكالات الواقعية المتعلقة بالضمان والخدمة ما بعد البيع في الجزائر

تعتبر القواعد القانونية المتعلقة بالضمان وخدمة ما بعد البيع من أكثر القواعد القانونية التي تلاقي خرقا من طرف المتدخلين في الواقع العملي، وعليه سنقوم من خلال هذا المبحث إبراز أهم الإشكالات العملية التي تم تسجيلها فيما يتعلق بالزامية الضمان وذلك في المطلب الأول منه، في حين خصصنا المطلب الثاني للإشكالات العملية المتعلقة بالالتزام بخدمة ما بعد البيع.

المطلب الأول: الإشكالات الواقعية المتعلقة بالزامية الضمان

تتمثل الإشكالات الواقعية المتعلقة بالالتزام بالضمان أساسا في:

الفرع الأول: عدم تسليم شهادة الضمان

لقد نص المشرع الجزائري في المادة 14 من القانون رقم 09-03 السالف ذكره على "... يجب أن تبين بنود وشروط تنفيذ هذه الضمانات في وثيقة مرافقة للمنتوج."، كما نصت المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره على "...ويتجسد هذا الضمان عن طريق تسليم شهادة الضمان للمستهلك بقوة القانون." وعليه فقد ألزم المشرع الجزائري المتدخل بتسليم شهادة الضمان للمستهلك مع السلعة أو الخدمة محل التعاقد مع ضرورة تضمينها ببعض البيانات الإلزامية والتي حددتها المادة 06 من المرسوم رقم 13-327 السالف ذكره والمتمثلة في:

_ اسم أو اسم شركة الضامن وعنوانه ورقم سجله التجاري وكذا العنوان الإلكتروني عند الاقتضاء.

- _ اسم ولقب المقتني .
- _ رقم وتاريخ الفاتورة أو تذكرة الصندوق أو قسيمة الشراء و/أو كل وثيقة أخرى مماثلة .
- _ طبيعة السلعة المضمونة، ولاسيما نوعها و علامتها ورقمها التسلسلي .
- _ سعر السلعة المضمونة
- _ مدة الضمان .
- _ اسم وعنوان الممثل المكلف بتنفيذ الضمان عند الاقتضاء .

لكن بالرجوع إلى الواقع العملي نجد أغلبية المتدخلين لا يسلمون شهادة الضمان للمستهلك أو يتم تسليمها دون ذكر البيانات الأساسية المنصوص عليها قانونا، وذلك لكي يتصلوا من التزامهم بضمان المنتج محل التعاقد، غير أن المشرع الجزائري وفي سبيل حماية المستهلك أجاز له المطالبة بالضمان بأية وسيلة تثبت تاريخ عقد البيع الذي ابرم بينه وبين المتدخل وهذا ما أكده المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره والذي جاء فيه " يبقى الضمان ساري المفعول في حالة عدم تسليم شهادة الضمان أو عدم مراعاة البيانات المذكورة في المادة 06 أعلاه أو ضياعها، ويحق للمستهلك المطالبة به عن طريق تقديم فاتورة أو قسيمة الشراء أو تذكرة الصندوق أو أي وسائل إثبات أخرى"¹⁹

يمكن القول هنا أن المشرع يسعى دائما إلى حماية المستهلك باعتباره طرفا ضعيفا في مثل هذه العلاقات التعاقدية التي يبرمها مع المتدخل والذي عادة يكون متفوقا عليه سواء من الناحية التقنية أو الاقتصادية أو القانونية .

الفرع الثاني: منح ضمان إضافي للمستهلك بمقابل مالي

إضافة إلى الضمان القانوني والذي لا يجوز الاتفاق على مخالفته، يجوز للمتدخل أن يتفق مع المستهلك على ضمنا إضافيا آخر يبرم

بالإضافة إلى الضمان القانوني ودون زيادة في التكلفة وهذا ما أكدته المادة 3 من المرسوم 13- 327 السالف ذكره، لكن بالرجوع إلى الواقع العملي نجد أن أغلبية المنتجين عندما يمنحون المستهلك ضمانا إضافيا يطالبون منه دفع مقابل مالي على الرغم من أن القانون يمنع ذلك.

الفرع الثالث: إسقاط الضمان بتمكين المستهلك حق تجربة المنتج

لقد نص المشرع الجزائري في القانون رقم 09-03 السالف ذكره على " يستفيد كل مقتن لأي منتج مذكور في المادة 13 من هذا القانون من حق تجربة المنتج المقتنى. ²⁰

يتضح من خلال هذه المادة أن تجربة السلعة أو الخدمة محل التعاقد حق للمستهلك وله وحده أن يلزم بها المتدخل أو أن يتنازل عن هذا الحق وفي حالة تمكين المستهلك من تجربة المنتج فله وحده أن يقرر مدى مناسبة البيع من عدمه²¹، في حالة قبول المستهلك المنتج ثم ظهر فيه عيبا موجبا للضمان وفق ما بيناه سابقا فإن ذلك لا يعفي المتدخل من القيام بالالتزام بالضمان وهذا ما أكدته المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره حيث نص على " يمكن للمستهلك أن يطالب بتجريب المنتج المقتنى طبقا للتشريع والأعراف المعمول بها دون إعفاء المتدخل من إلزامية الضمان. ²²

غير أنه بالرجوع إلى الواقع العملي نجد أن أغلبية المتدخلين في حال أدائهم لالتزامهم المتمثل في تمكين المستهلك من حقه في تجربة المنتج، يعفون أنفسهم من الالتزام بالضمان بحجة أنه كان بإمكان المستهلك اكتشاف العيب أو عدم مطابقة المنتج أثناء فترة تجربته.

الفرع الرابع: الإشكالات المتعلقة بمدد الضمان

حدد المشرع الجزائري مدد الضمان الأدنى للمنتجات والمتمثلة في ستة أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة وثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة، كما تحدد مدد الضمان حسب طبيعة السلعة بموجب قرار وزاري، غير أنه بالرجوع إلى الواقع العملي نجد بعض المتدخلين يمتنعون عن الالتزام بالضمان خلال هذه المدة المحددة قانونا فقط يقومون بتشغيل الجهاز أثناء مرحلة بيعه للمستهلك وضمان صلاحيته للعمل في تلك اللحظة فقط وهم ما يطلقون عليه بـ « garantie de démarrage » غير أنه في حالة ظهور أو اكتشاف عيب بالمنتج المقتنى بعد حيازته من طرف المستهلك لا يلتزم المتدخل بضمانه وهذا يعتبر مخالفا للقانون ويمكن للمستهلك متابعة المتدخل جزائيا لامتناعه عن تقديم الضمان وفقا لما نص عليه القانون.

الفرع الخامس: إشكالية تحمل مصاريف النقل والإرجاع والإصلاح

لقد نص المشرع الجزائري في المادة 14 من المرسوم التنفيذي 13-327 السالف ذكره " يتحمل المتدخل المصاريف المتعلقة بخدمات التسليم والنقل والإرجاع والتركيب الضرورية لإصلاح السلعة أو استبدالها إذا كانت السلعة المباعة قد سلمت في مسكن المستهلك أو في أي مكان آخر تم تعيينه من طرف هذا الأخير."

من خلال هذه المادة السابقة يتضح أن المشرع قد جعل نفقات التصليح تقع على عاتق المتدخل، لاسيما فيما يتعلق بمصاريف نقل وإرجاع المنتج للمستهلك ومصاريف اليد العاملة وكذا الإمداد بالمواد اللازمة لإصلاح المنتج غير أنه في الواقع العملي نجد أن أغلبية المتدخلين لا يلتزمون بذلك وإنما بمجرد أن يطلب المستهلك من المتدخل تنفيذ الضمان يتم توجيهه إلى نقاط البيع المعتمدة والتي عادة ما تكون في مناطق بعيدة

عن مقر التعاقد لكي يقوم بنفسه وعلى نفقته بنقل المنتج وإصلاحه وإرجاعه، على الرغم من أن ذلك يعتبر مخالفا للقانون.

كما نص المشرع الجزائري في المادة 13 من المرسوم 327-13 السالف ذكره على " إذا لم يتم التدخل بإصلاح العيب في الآجال المتعارف عليها مهنيا حسب طبيعة السلعة فإنه يمكن المستهلك القيام بهذا الإصلاح، إن أمكن ذلك عن طريق مهني مؤهل من اختياره وعلى حساب المتدخل".
وعليه فإن المشرع أجاز للمستهلك بأن يقوم بإصلاح المنتج عند شخص آخر مؤهل على أن تكون تكاليف الإصلاح على عاتق المتدخل الذي باع له المنتج، غير أنه في حال نشوب نزاع حول ذلك، فإنه يمكن الاستعانة بخبير لتقدير قيمة تكاليف الإصلاح.²³

المطلب الثاني: الإشكالات الواقعية المتعلقة بالالتزام بخدمة ما بعد البيع

تتمثل الإشكالات الواقعية المتعلقة بالالتزام بخدمة ما بعد البيع أساسا في:

الفرع الأول: فيما يتعلق باستقلالية الالتزام بالضمان عن الالتزام بخدمة ما بعد البيع

يعتبر الالتزام بالضمان التزاما مستقلا بذاته عن الالتزام بخدمة ما بعد البيع كما وضحناه سابقا، غير أنه بالرجوع إلى الواقع العملي نجد أن أغلبية المتدخلين لا يفرقون بين أحد طرق تنفيذ الضمان المنصوص عليها قانونا و المتمثلة في إصلاح المنتج²⁴ وبين الالتزام بالخدمة ما بعد البيع، حيث أن الإصلاح يكون في حالة ظهور عيب بالمنتج أثناء فترة الضمان القانوني والإضافي ودون أن يتحمل المستهلك أعباء أو مصاريف إضافية، وذلك بأن يقوم المتدخل بتصليح العطب الموجود في السلعة أو استبدال الأجزاء المعيبة فيها بأجزاء سليمة، ويكون ذلك بتقديم قطع الغيار اللازمة والقيم

بالعمل اللازم لتكريب هذه القطع، أما بخصوص الخدمات فالإصلاح فيها يكون عن طريق تعديل الخدمة بما يتوافق ورغبات المستهلك المشروعة.²⁵ أما بخصوص خدمة ما بعد البيع يلتزم من خلالها المتدخل بضمان صيانة وإصلاح المنتج محل التعاقد وذلك في حالة ظهور عيب بالمنتج بعد انقضاء المدة المحددة قانوناً للضمان، أو أن العيب الذي طرأ على المنتج لا يغطيه الضمان كالعيب الناتج عن خطأ في استعماله صادر من طرف المستهلك، فهنا المتدخل يقوم بالإصلاح ولكنه يتلقى مقابلاً لهذه الخدمة من قبل المستهلك.

الفرع الثاني: عدم توفير قطع غيار المنتجات المستوردة

إذا قام المتدخل ببيع منتجات مستوردة فإنه ملزم بتوفير قطع الغيار الخاصة بها ولا يجوز للمتدخل أن يمتنع عن القيام بالتزامه بالضمان أو الخدمة ما بعد البيع بحجة عدم توفيرها، كأن يتمسك بوقف إنتاجها أو ارتفاع أسعارها أو أن هذه المنتجات المستوردة ليست لها نقاط بيع معتمدة في الجزائر، وعليه لا ترفع مسؤولية المتدخل إلا إذا قام بإثبات أن عدم التنفيذ بسبب عدم إمكانية توفير قطع الغيار يرجع إلى قوة قاهرة أو سبب أجنبي، كأن تفقد قطع غيار الأجهزة المستوردة نتيجة حظرها اثر إعلان حرب على الدولة المصنعة.²⁶

الفرع الثالث: عدم توفير ورشات الإصلاح ما بعد البيع

لا يتحقق الالتزام بالضمان أو الالتزام بخدمة ما بعد البيع إلا بتوفير ورشات الإصلاح وخدمة ما بعد البيع والتي يجب أن تتوفر على أيدي عاملة فنية متخصصة في تركيب وصيانة قطع غيار المنتج، كما يجب أن تتوفر على المواد وقطع الغيار اللازمة لإصلاح المنتجات، وذلك لكي يتمكن المستهلك من الانتفاع بالمنتج على النحو المتفق عليه في العقد.

الخاتمة:

ختاما يمكن القول أن الالتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع في الجزائر لم يرى النور بعد، وذلك قد لا يرجع إلى نقص في التشريع أو عدم كفاية القواعد القانونية المنظمة لهذين الالتزامين، فبالرجوع إلى أحكام الالتزام بالضمان وكذا الالتزام بالخدمة ما بعد البيع المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك أو تلك التي نص عليها المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ، نرى أن المشرع الجزائري لم يترك أية ثغرة قانونية متعلقة بهذين الالتزامين إلا وقد نظمها على نحو يضمن حق المستهلك في الانتفاع بالمنتج على النحو المخصص له ويضمن أيضا مطابقته للطلبات المشروعة للمستهلك والمواصفات المنصوص عليها بموجب التنظيم.

فعدم تجسيد وتفعيل الضمان وخدمة ما بعد البيع في الواقع العملي قد يرجع إلى نقص وعي المستهلك بحقوقه وعدم تمتعه بالثقافة الاستهلاكية وجهله لحقوقه المعترف له بها قانونا، إضافة إلى نقص الرقابة في هذا المجال من طرف الجهات المكلفة قانونا بمراقبة تنفيذ الضمان وخدمة ما بعد البيع.

وفي الختام يمكننا القول أن الحل الوحيد هو ضرورة توعية المستهلك وتعريفه بحقوقه المعترف بها قانونا لكي يتمكن من المطالبة بها بكل الطرق المشروعة. فحماية المستهلك مسؤولية مشتركة تقع على عاتق كل من المستهلك في حد ذاته عن طريق التعرف على حقوقه في هذا المجال، كما أن هذا يعتبر من بين الأهداف الأساسية التي تسعى جمعيات حماية المستهلك إلى تحقيقها، فضلا عن ضرورة الرقابة على احترام إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع من طرف الجهات المختصة بذلك.

الهوامش:

¹ القانون رقم 09-03 ، المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية عدد 15 الصادرة في 08 مارس 2009.

² المرسوم التنفيذي رقم 13-327، المؤرخ في 26 سبتمبر 2013، المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية عدد 49، الصادرة في 02 أكتوبر 2013.

³ المادة 16_17 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره.

⁴ عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص 710.

⁵ محمد حسنين منصور، أحكام البيع التقليدية والالكترونية وحماية المستهلك، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، مصر، 2006، ص 335

⁶ سليم سعداوي/ حماية المستهلك الجزائر نموذجاً، دار الحضونية ، ص 38.

⁷ سامي بلعابد، اتفاقات انقاص الضمان او اسقاطه في عقود الاستهلاك، مقال منشور بمجلة العلوم الانسانية، العدد 34، 2010، ص 233

⁸ بودالي محمد، الحماية القانونية للمستهلك عن الإشهار الكاذب أو الخادع، مجلة العلوم القانونية والإدارية، جامعة جيلالي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، العدد 06، 2009

⁹ قرار وزاري مشترك مؤرخ 14 ديسمبر سنة 2014، المحدد لمدة الضمان حسب طبيعة السلعة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد 03، الصادرة في 27 جانفي 2015.

¹⁰ المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره.

¹¹ محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006، ص 369 .

¹² المادة 10 من المرسوم 13-327 السالف ذكره .

¹³ المادة 04 من المرسوم رقم 13-327 السالف ذكره

- ¹⁴ زاهية حورية سي يوسف، المسؤولية المدنية للمنتج، دار هومة للنشر والطباعة والتوزيع، الجزائر، 2009، ص119
- ¹⁵ فاطمة بحري، الحماية الجنائية للمستهلك، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، مصر، الإسكندرية، 2014، ص 154.
- ¹⁶ محمد بودالي، المرجع السابق، ص 386.
- ¹⁷ محمد بودالي، المرجع السابق، ص 386.
- ¹⁸ سامر مصطفى، اثر خدمة ضمان المنتج في تعزيز رضا العملاء، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد الاول، 2013، ص300.
- ¹⁹ المادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره.
- ²⁰ المادة 15 من القانون رقم 09-03 السالف ذكره.
- ²¹ محمد حسنين، عقد البيع في القانون المدني الجزائري، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص40.
- ²² المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره.
- ²³ بن زادي نسرين، حماية المستهلك من خلال الالتزام بالضمان، مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير، في القانون الخاص، تخصص مسؤولية وعقود، 2014 - 2015، ص 51.
- ²⁴ المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 السالف ذكره
- ²⁵ فاطمة بحري، المرجع السابق، ص 150.
- ²⁶ محمد حسنين منصور، المرجع السابق، ص 347 .

قائمة المصادر والمراجع

أولا المصادر

- القانون رقم 09-03، المؤرخ في 25 فيفري 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية عدد 15 الصادرة في 08 مارس 2009.

- المرسوم التنفيذي رقم 13-327، المؤرخ في 26 سبتمبر 2013، المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية عدد 49، الصادرة في 02 أكتوبر 2013.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ 14 ديسمبر سنة 2014، المحدد لمدة الضمان حسب طبيعة السلعة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد 03، الصادرة في 27 جانفي 2015.

ثانيا: المراجع

- بن زادي نسرين، حماية المستهلك من خلال الالتزام بالضمان، مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير، في القانون الخاص، تخصص مسؤولية عقود، 2014- 2015 .
- زاهية حورية سي يوسف، المسؤولية المدنية للمنتج، دار هومة للنشر والطباعة والتوزيع، الجزائر، 2009.
- سليم سعداوي/ حماية المستهلك الجزائر نموذجا، دار الحلزونية.
- سامي بلعابد، اتفاقات إنقاص الضمان أو إسقاطه في عقود الاستهلاك، مقال منشور بمجلة العلوم الإنسانية، العدد 34، 2010.
- سامر مصطفى، اثر خدمة ضمان المنتج في تعزيز رضا العملاء، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد الأول، 2013.
- عمر عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004.
- فاطمة بحري، الحماية الجنائية للمستهلك، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، مصر، الإسكندرية، 2014.
- محمد حسنين منصور، أحكام البيع التقليدية والالكترونية وحماية المستهلك، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، مصر، 2006.
- محمد بودالي، الحماية القانونية للمستهلك عن الإشهار الكاذب أو الخادع، مجلة العلوم القانونية والإدارية، جامعة جيلالي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، العدد 06، 2009.

- محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006.
- محمد حسنين، عقد البيع في القانون المدني الجزائري، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر ، 2006.