

إلزامية الضمان وخدمة ما بعد البيع:

أولاً: إلزامية الضمان:

لا تعتبر فكرة الضمان فكرة حديثة ظهرت بصدر قانون حماية المستهلك، فهي تعتبر امتداداً لنظرية العيوب الخفية التي تسمح للمشتري في حالة وجود عيب خفي يؤثر على صلاحية المبيع للاستخدام بإمكانية طلب فسخ البيع أو إنقاص ثمن البيع، في حين تكمن مشكلة هذه النظرية في أن الضمان يخضع لإرادة المتعاقدين وبالتالي يمكن التنازل عنه أو إنقاصه، الأمر الذي يترتب عليه المساس بالتوازن العقدي بين طرفي العقد.

ولمواجهة أوجه القصور في قواعد القانون المدني في هذا المجال تدخل القضاء الفرنسي للتمييز بين البائع العادي والبائع المحترف، ويتحقق ذلك بافتراض أن البائع المحترف على علم بعيب البضاعة، وحتى إذا تم الكشف عن العيب بعد التسليم فإن مسؤولية المتدخل لا تنتفي بل يبقى ملتزماً بذلك، وتظهر أهمية الضمان من حيث أنه يجسد ما يعرف بإشباع الرغبات المشروعة للمستهلك من خلال توفير منتجات خالية من العيوب وقابلة للاستخدام وتتوافق مع الوصف الذي تعهد به المتدخل في عقد الإستهلاك.

1. تعريف الإلزام بالضمان:

نص المشرع الجزائري على الإلزام بالضمان ضمن قواعد القانون المدني بالنص على عدد من الضمانات التي يتحملها البائع في مواجهة المشتري، مثل ضمان العيوب الخفية وضمان صلاحية الإستعمال، ومع ذلك فإن هذه الضمانات تخضع في المقام الأول لاتفاق طرفي العقد، حيث يمكنهم الموافقة على زيادتها أو إنقاصها أو إلغائها بناء على وجود التوازن العقدي المفترض.

الضمان بمعناه العام هو شغل الذمة المالية للشخص بعمل أو مال يجب الوفاء به، وهناك من الفقهاء من يميز بين الضمان في الفقه الإسلامي ومفهوم الضمان في القانون؛ وعرف الضمان بموجب المادة 3 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم، بأنه إلزام كل متدخل خلال فترة زمنية معينة، في حالة ظهور عيب بالمنتج، باستبدال هذا الأخير أو إرجاع ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل الخدمة على نفقته.

كما عرف الضمان في المرسوم التنفيذي رقم 13-327 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، في المادة 3 منه بأن: "الضمان المنصوص عليه في النصوص التشريعية التنظيمية المتعلقة بالآثار القانونية المترتبة على تسليم سلعة أو خدمة غير مطابقة لعقد البيع كل بند تعاقدي أو فاتورة أو قسيمة شراء أو قسيمة تسليم أو تذكرة صندوق أو كشف تكاليف أو أي وسيلة اثبات أخرى منصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما وتغطي العيوب الموجودة أثناء اقتناء السلعة أو تقديم الخدمة".

أما بالنسبة للفقهاء فقد اختلف حول تحديد مفهوم الضمان، فعرفه البعض بأنه "الإلتزام بتوفير الحيازة الهادئة والمفيدة للشيء الذي بيع من الغير وفي حالة عدم تمكنه من ذلك يلتزم بتعويض المشتري وفقا للأسس معينة"، في حين عرفه جانب البعض الآخر بأنه: "التزام مسبب الضرر بتعويض المضرور و لو لم يرتكب خطأ عقدي أو تقصيري ويعني بذلك المسؤولية المدنية بعد ما لحق بها من تطور نتيجة ظهور نظرية تحمل النتيجة".

2. شهادة الضمان:

يلزم المشرع الجزائري كل متدخل بتزويد المستهلك بشهادة ضمان عند تسليم المنتج، بالإضافة إلى دليل التشغيل، كما هو مذكور في المادة 14 فقرة 2 من القانون رقم 09-03، وتتضمن شهادة الضمان بيانات إجبارية حسب المادة 6 المرسوم التنفيذي رقم 13-327 تتمثل في:

- إسم أو إسم شركة الضامن وعنوانه ورقم سجله التجاري وكذا العنوان الإلكتروني عند الاقتضاء.
- إسم ولقب المقتني.
- رقم وتاريخ الفاتورة أو تذكرة الصندوق أو قسيمة الشراء و/ أو كل وثيقة أخرى مماثلة.
- طبيعة السلعة المضمونة لاسيما نوعها وعلاقتها ورقمها التسلسلي.
- سعر السلعة المضمونة.
- مدة الضمان.
- إسم وعنوان الممثل المكلف بتنفيذ الضمان عند الاقتضاء.

وطبقا للمادة 4 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر 2014، والذي يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة، يجب أن يكون كل منتج مضمون مصحوبا بشهادة ضمان ودليل إستعمال بحسب طبيعته، كما يجب أن تشير شهادة الضمان أيضا إلى فترة الضمان وتاريخ سريان الضمان، كما حددت المادة 2 من القرار الوزاري المؤرخ في 12 نوفمبر 2014 الذي يحدد نموذج شهادة الضمان، كيفية تحرير شهادة الضمان وفقا للنموذج المرفق بالقرار والذي يتكون من شقين، والمتدخل يحتفظ بالشق الأول ويسلم الشق الثاني للمشتري حيث يتوجب تقديمه في حالة وجود شكوى.

3. إجراءات تنفيذ الضمان:

وفقا لنص المواد لكي يستفيد المستهلك من الضمان، يجب القيام ببعض الإجراءات التي حددها المشرع الجزائري بدقة في المرسوم التنفيذي رقم 13-327 الذي يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ.

ويلتزم المستهلك بتقديم شكوى كتابية لدى المتدخل أو عن طريق أية وسيلة اتصال أخرى مناسبة كما جاء في الفقرة 1 من المادة 21 من المرسوم رقم 13-327 حتى يتمكن من الاستفادة من الحقوق الناشئة عن الضمان، بالإضافة إلى إخطار المتدخل يحق للمستهلك أن يعذره إذا فشل المتدخل في الامتثال للالتزامات الضمان الخاصة به في غضون ثلاثين يوما من تاريخ الإخطار، إذ يشير هذا الإعذار إلى تمسك المستهلك في تأخير المتدخل في أداء إلتزامه أو عدم تنفيذه، والمطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت به بسبب هذا التأخير أو عدم الأداء.

وطبقا للمادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 الذي يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ ينفذ المتدخل إلتزامه بالضمان، إما عن طريق إصلاح الخدمة أو إعادة مطابقة الخدمة، أو عن طريق استبدال السلعة، أو برد ثمن السلعة.

ثانيا: خدمة ما بعد البيع:

تعد خدمة ما بعد البيع الإلزامية وصيانة المنتجات ضرورة تجارية بسبب تعقيد المعدات الحديثة وصعوبة العثور على فنيين متخصصين لإجراء الإصلاحات والصيانة خارج دائرة الشركة المصنعة أو البائع، تعتبر خدمة ما بعد البيع من الإضافات التي أدخلها المشرع الجزائري من خلال القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والتي لم يرد النص عليها في القانون رقم 89-02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك الملغى، وبالتالي فهي توفر للمستهلك حماية إضافية وأكثر فعالية حتى بعد انتهاء فترة الضمان.

1. تعريف خدمة ما بعد البيع:

على الرغم من أن المشرع الجزائري لم يقدم تعريفا لخدمة ما بعد البيع، إلا أن تحليل نص المادة 16 من القانون رقم 09-03 يبين أن معنى الالتزام بخدمة ما بعد البيع في نظر المشرع الجزائري هو سلسلة من الأداءات المتعلقة بضمان صيانة وإصلاح المنتج المقدم للسوق في حالة عدم سريان مفعول الضمان، وهو ما يميز خدمة ما بعد البيع ويجعلها التزاما مستقلا عن الالتزام بالضمان سواء كان قانونيا أو تعاقديا، وبالتالي يظهر أن المشرع الجزائري قد تبنى مفهوما ضيقا للالتزام بخدمة ما بعد البيع.

غير أن المشرع الجزائري تدارك هذا الأمر بصدور المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، حيث عرف في مادته 3 خدمة ما بعد البيع على أنها: "مجموع الخدمات التي يجب على المتدخل تقديمها عندما تعرض السلعة للاستهلاك بمقابل أو مجانا، مثل خدمات التصليح المؤقت، والتصليح والصيانة، والتركيب، والمراقبة التقنية، والنقل، وكذا توفير قطع الغيار".

وقد حاول بعض الباحثين تقديم تعريفات مختلفة حول خدمة ما بعد البيع، حيث عرفها أحد الفقه على النحو التالي "خدمات داعمة إضافية تقدم مع عملية الشراء للتعويض بهدف ترغيبه بالشراء وزيادة رضاه وبناء علاقة طيبة طويلة معه".

كما عرفها البعض الآخر بأنها: «الأداءات التي تكون مقابل دفع تكاليف إضافية لا يشملها ثمن الشيء المباع بحيث يقوم البائع بكل عمليات الإصلاح والصيانة للمبيع المسلم لكن يجب على المشتري دفع تكاليف إضافية».

2. مضمون الإلتزام بخدمة ما بعد البيع:

خدمة ما بعد البيع هي أحد التزامات الواقعة على عاتق المتدخل لمصلحة المستهلك وتظهر في شكل خدمات مرتبطة بالمنتج محل عقد الاستهلاك، وتكون بعض هذه الخدمات عرضية مرتبطة بالمبيع مثل إستلام المنتج، في حين أن البعض الآخر يقدم كخدمات إضافية بعد استلام المنتج.

2.أ. التصليح المؤقت:

طبقا لنص المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدد شروط وكيفية تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، أضاف المشرع الجزائري خدمة جديدة تدخل في مضمون الإلتزام بخدمة ما بعد البيع، وهي التصليح المؤقت، حيث يقصد بالتصليح إصلاح العيوب في الشيء المباع التي لا تنتج عن عيوب خفية ولا تدخل ضمن العيوب التي يغطيها الضمان القانوني.

2.ب. التصليح والصيانة:

المقصود بالصيانة والتصليح الوفاء بالغرض الذي اشترى المشتري المبيع من أجله والمحافظة عليه في حالة جيدة لأطول فترة ممكنة، وهو من صميم التزام البائع بتسليم المبيع، حيث يتم إجراء عمليات التصليح في حالة حدوث تلف أو تعطل للمنتج المباع، مما يؤدي إلى معالجة وإصلاح العطل أو التلف وإزالة أسبابه.

كما تفترض خدمات التصليح والصيانة أن يكون المتدخل لديه فريق من الفنيين المتخصصين، بما في ذلك المهندسين والفنيين الكهربائيين والميكانيكيين، الذين يمكنهم الإستجابة فورا على استفسارات الزبائن ويمكنهم إصلاح أي شيء كهربائي أو ميكانيكي يتعلق بالمنتجات المباعة.

2.ج. التركيب:

تكتسب هذه الخدمة أهمية خاصة في بعض الأجهزة التقنية التي تتطلب مهارات فنية معينة لتركيبها وضمان عملها بشكل سليم، حيث أن تركيبها قد يؤدي إلى تلف الجهاز أو يقلل من فعاليته، ومن أمثلة الأجهزة التي تتطلب مهارات معينة لتركيبها الأجهزة المنزلية، أجهزة الإنذار في مكان العمل أو في بعض المصانع، والتركيب

يستهدف المنتجات المجزأة التي تحتاج إلى تجميع وتنظيم، مثل غرف النوم والمكاتب الكبيرة، والأجهزة المتطورة التي تتطلب متخصصين لتشغيلها.

2.د. المراقبة التقنية والنقل وتوفير قطع الغيار:

المراقبة التقنية عبارة عن فحص منتظم للبضائع من قبل مساعد فني محترف، سواء على المعدات الآلية أو غير الآلية، لضمان السلامة في العمل وتجنب أي أعطال قد تحدث، أما بالنسبة لتوفير قطع الغيار فوفقا للمرسوم رقم 15-58، الذي يحدد شروط وكيفيات ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة، يجب على الوكلاء التأكد من أن خدمات ما بعد البيع للمركبات المباعة تتم من خلال موظفين يتمتعون بالمؤهلات الفنية والمهنية اللازمة، وأن تشمل خدمات ما بعد البيع بيع قطع الغيار والإكسسوارات المعتمدة من قبل الشركة المصنعة. يجب أن تشمل سلسلة من الخدمات.

قائمة المراجع:

1. ممدوح محمد ابراهيم على مبروك، الالتزام بصيانة الشيء المبيع دراسة مقارنة بين القانون المدني والفقه الإسلامي، دار النهضة العربية، مصر، 2003.
2. جاسم على سالم ناصر، ضمان التعرض والاستحقاق في العقود، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، مصر، 1989.
3. بحري فاطمة، الحماية الجنائية للمستهلك (دراسة مقارنة)، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2014.
4. سليم سعداوي، حماية المستهلك (الجزائر نموذجاً)، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، 2009.
5. فدوى قهواجي، ضمان عيوب المبيع فقها وقضاء، دار الكتب القانونية، مصر، 2008.

بعض القوانين:

1. المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، جريدة رسمية عدد 49، متاح على الرابط الآتي:
www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2013/A2013049.pdf?znjo=49
2. المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المؤرخ في 31 ماي 2021، يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، جريدة رسمية عدد 45، متاح على الرابط الآتي:
www.joradp.dz/FTP/JO-arabe/2021/A2021045.pdf?znjo=45