

حق المستهلك في ضمان المنتج وتوفير خدمة ما بعد البيع

الدكتور ضويفي محمد

أستاذ محاضر بكلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة البليدة -2-

ملخص

يعد ضمان السلع والخدمات من أهم الحقوق الأساسية للمستهلك، وفي الوقت ذاته يعد من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق المهني أو كل متدخل في عملية عرض المنتج، وبسبب عدم كفاية قواعد الضمان المنصوص عليها في القانون المدني، قام المشرع في سنة 1989 بوضع قواعد خاصة بالضمان وجعله إجباريا، مقارنة بقواعد القانون المدني الذي أجاز الاتفاق على مخالفته، وقد تم تعزيز أحكام الضمان في سنة 2009 وأقرنه بوجوب تقديم خدمة ما بعد البيع، سواء أثناء فترة الضمان أو حتى بعد انقضاء هذه الفترة.

Abstract

Ensuring goods and services is one of the most basic rights of the consumer. At the same time, it is considered to be the most obligation of the professional or the intervener. Since there is a lack of security rules, the legislature, in 1989, set up special security rules and made it mandatory in comparison with the rules of the civil law that the agreement authorized on the breach. This has been enhanced by provisions in 2009 and followed it with the necessity of providing after-sales service whether during the warranty or even after the expiration of this time period.

مقدمة

لقد جعل المشرع من ضمان السلع والخدمات التزاما إجباريا (Obligation de la garantie) يقع على عاتق كل مهني أو متدخل في عملية عرض المنتج، هذا الالتزام كان نتيجة طبيعية وحتمية بعد انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وانسحاب الدولة تدريجيا من السوق، إضافة إلى تحرير مجال التجارة

الخارجية أمام المؤسسات العمومية الاقتصادية والهيئات العمومية والمؤسسات الأجنبية بموجب القانون رقم 88-29 المؤرخ في 19 يوليو سنة 1988 المتعلق بممارسة احتكار الدولة للتجارة الخارجية، لهذه الأسباب وغيرها قام المشرع في عام 1989 بسن تشريع خاص بحماية المستهلك، ألا وهو القانون رقم 89-02 المؤرخ في 7 فبراير سنة 1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، ثم صدر المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر سنة 1990 الخاص بضمان المنتجات والخدمات.

عندما تقرّر دسترة مبدأ حرية التجارة والصناعة في المادة 37 من دستور 1996، تم بعد ذلك تحرير عملية استيراد المنتجات بموجب الأمر رقم 03-04 المؤرخ في 19 يوليو سنة 2003 المتعلق بالقواعد العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديرها، وهو ما أدى إلى زيادة حجم استيراد المنتجات ذات التقنيات الجديدة والمعقدة، أو تلك التي قد تشكل خطرا على صحة وسلامة المستهلك. لهذه الأسباب تم تغيير الإطار القانوني لحماية المستهلك، فتم إصدار تشريع جديد خاص بحماية المستهلك وقمع الغش، ألا وهو القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، الذي عزّز من أحكام الضمان وأقرنه بإجراء جديد هو الالتزام بتوفير خدمة ما بعد البيع (service après vente)، هذا الأخير لم يكن مقررا في القانون رقم 89-02، ثم بعد ذلك صدر المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013 الخاص بضمان السلع والخدمات. وتجدر الإشارة أن التعديل الدستوري لسنة 2016 (قانون رقم 16-01، ص 11)، كرّس أيضا مبدأ حرية التجارة في المادة 43، لكنه لأول مرة نص صراحة على حماية حقوق المستهلكين.

الإشكالية التي تثيرها هذه الدراسة تدور حول مضمون وتنفيذ كل من الالتزام بالضمان والالتزام بتوفير خدمة ما بعد البيع ومدى وجود ارتباط أو تلازم بينهما. وللإجابة عن هذه الإشكالية، سنتطرق في المبحث الأول إلى التزام المتدخل بضمان السلع والخدمات، أما المبحث الثاني فسنستطرق فيه إلى كيفية تنفيذ إلزامية الضمان وتوفير خدمة ما بعد البيع.

المبحث الأول: التزام المتدخل بضمان المنتج.

يلتزم المتدخل بضمان سلامة منتوجه من كل عيب قد يشوبه، حيث نصت المادة 13 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير سنة 2009، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، على أن كل مقتن لأي منتج يستفيد من الضمان بقوة القانون، معنى ذلك أن كل شرط يعفي المتدخل من الضمان يعتبر لاغيا. وعليه سنتطرق إلى أسباب تقرير إلزامية الضمان في المطلب الأول، ثم إلى المدة المقررة لهذا الضمان في المطلب الثاني.

المطلب الأول: أسباب اللجوء إلى تقرير إلزامية الضمان.

بعد انفتاح الجزائر على اقتصاد السوق بتقرير مبدأ حرية التجارة والصناعة، ثم تحرير عمليات الاستيراد وإزالة احتكار الدولة لمجال التجارة الخارجية، هذا ما أدى إلى ضرورة حماية الطرف الضعيف في عقد الاستهلاك، ذلك أن أحكام الضمان المقررة في القانون المدني أصبحت لا تسير التحول والنمط الاقتصادي الجديد، لهذا كان من الواجب وضع أحكام جديدة تكمل ما جاء به القانون المدني من أحكام خاصة بحماية المشتري.

الفرع الأول: ارتباط إلزامية الضمان بمبدأ حرية التجارة والصناعة.

قبل سن أول قانون خاص بحماية المستهلك، كانت تطبق أحكام القانون المدني المتعلقة بالالتزامات التي تقع على عاتق البائع في علاقته مع المشتري، لكن بعد تحرير مجال التجارة الخارجية في سنة 1988، وما انجر عنه زيادة في تدفق منتجات جديدة وعالية التقنية على السوق الجزائري والتي غالبا ما يجهلها المستهلك، ظهرت ضرورة وضع أحكام قانونية خاصة بحماية الطرف الضعيف، وهو المستهلك في علاقته بالمهني.

في البداية تم إصدار تشريع خاص بحماية المستهلك (قانون رقم 89-02 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك)، ثم صدر نص تنظيمي خاص بضمان المنتجات والخدمات (مرسوم تنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 15 سبتمبر سنة 1990 يتعلق بضمان المنتجات والخدمات)، وبعد ذلك صدر القانون رقم 09-03 الذي ألغى

وعوّض القانون رقم 89-02، ثم صدر المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 2013 الخاص بتحديد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيّز التنفيذ.

الفرع الثاني: عدم كفاية أحكام القانون المدني الخاصة بضمان العيوب الخفية. أحكام الضمان المنصوص عليها في القانون المدني تخص العيوب الخفية، وحتى يضمن البائع هذه العيوب يجب توفر شروط أربعة وهي، أن يكون العيب مؤثراً، وأن يكون قديماً، وأن يكون خفياً، وأن يكون غير معلوم للمشتري (عبد الرزاق أحمد السنهوري، ص 717)، وعندما تتحقق هذه الشروط يجوز للمشتري رفع دعوى ضمان العيوب الخفية في أجل سنة واحدة من يوم تسليم المبيع وإلا سقط حقه في الضمان، إلا إذا كان إخفاء العيب تم عن طريق الغش من طرف البائع، تطبيقاً لنص المادة 383 من التقنين المدني.

وتجدر الإشارة إلى أن دعوى ضمان العيوب الخفية تهدف إلى الحفاظ على المستهلك من الناحية المادية، وهنا نجد أن أغلب التشريعات بالنسبة لضمان هذه العيوب تجيز الاتفاق على الإعفاء منها (عبد الفتاح بيومي حجازي، ص 106، 108)، أما الضمان المنصوص عليه في قانون حماية المستهلك فهو إجباري ولا يجوز التنازل عنه، كما أن أحكامه لا تقتصر على الحماية المادية للمستهلك، بل تهدف إلى حماية صحة المستهلك وأمنه وسلامته الجسدية.

كما نجد أن أحكام الضمان المقررة في القانون المدني تقتصر على السلع دون الخدمات، الأكثر من ذلك فإنه يجوز الاتفاق على إسقاط هذا الضمان تطبيقاً لنص المادة 384 من التقنين المدني. لكن قانون حماية المستهلك جعل من الضمان إجباري لا يجوز الاتفاق على مخالفته، وبالتالي أصبحت أحكام الضمان من النظام العام.

كما نلاحظ أن المشرع في قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وسّع من دائرة الأشخاص المستفيدين من أحكام الضمان باستعمال مصطلح "مقتن" (المادة 1/13 من القانون رقم 09-03، مرجع سابق)، هذا الأخير لا يقتصر على المشتري كما ورد في القانون المدني، بل يشمل كل شخص اقتنى منتجاً لاستهلاكه الشخصي أو المهني، بغض النظر عن طبيعة أو مركز هذا الشخص.

المطلب الثاني: مدّة ضمان المنتجات.

لم يكتف المشرع بفرض الضمان على المتدخل لصالح المستهلك، بل نص على تحديد مدة دنيا خاصة بهذا الضمان، كما أنه يجوز منح ضمان إضافي للمستهلك، زيادة على الضمان القانوني أو الإجباري.

الفرع الأول: وجوب تحديد مدّة خاصة بالضمان (الضمان القانوني).

بالرجوع إلى المادة 13 من القانون رقم 09-03، نجد أن المشرع نص على وجوب تحديد فترة خاصة بضمان كل منتج، وقد أحالنا على التنظيم فيما يخص تحديد هذه المدة، لأن هناك تبايناً واختلافاً بين المنتجات، وبالتالي فمن المنطقي أن تختلف مدة الضمان من منتج إلى آخر، كما نلاحظ أنه في سنة 2013 تم تقرير مدة ضمان خاصة بالسلع المستعملة، ونشير هنا أن هذه السلع لم تكن مشمولة بأحكام الضمان حسب المرسوم التنفيذي رقم 90-266. وعليه ستطرق إلى مدّة الضمان الخاصة بالسلع الجديدة، ثم إلى مدّة الضمان الخاصة بالسلع المستعملة.

أولاً- مدة الضمان الخاصة بالسلع الجديدة.

لقد أحالنا قانون حماية المستهلك وقمع الغش على التنظيم لتحديد مدة ضمان المنتج الجديد، وفي هذا الصدد حددت المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 مدة دنيا للضمان، إذ لا يمكن أن تقل هذه المدة عن ستة (6) أشهر ابتداء من تاريخ تسليم السلعة الجديدة أو تقديم الخدمة (المادة 1/16 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، مرجع سابق، ص 18)، أما بالنسبة لتحديد مدد أخرى تفوق هذه المدة، فالمادة 16 خوّلت الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش، أو بقرار مشترك بينه وبين الوزير المعني، اختصاص تحديد مدة ضمان السلع الجديدة حسب نوعها وطبيعتها (المادة 2/16 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، المرجع نفسه).

لقد صدر قرار وزاري مشترك من وزير التجارة ووزير الصناعة والمناجم بتاريخ 14 ديسمبر سنة 2014 (قرار وزاري مشترك مؤرخ في 14 ديسمبر سنة 2014، يحدّد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة)، الذي بموجبه تم تحديد الفترات الدنيا للضمان تختلف حسب طبيعة كل سلعة، بحيث تم ذكر 72 سلعة وجهازاً وآلة تراوحت مدة ضمانها

بين ستة (6) أشهر وأربع وعشرون (24) شهرا (قبل صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر سنة 2014، كان القرار الوزاري المؤرخ في 10 مايو سنة 1994، ينص على تحديد مدد ضمان 24 متتجا، حيث تراوحت بين 6 أشهر كحد أدنى و18 شهرا كحد أقصى، وهنا نلاحظ أنه تم رفع عدد الأجهزة والآلات المعنية بالضمان إلى ضعفين، أي من 24 إلى 72 جهازا وآلة، كما تم رفع المدة القصوى للضمان إلى 24 شهرا)، أما بالنسبة للسلع التي لم يتم ذكرها في هذا القرار، فلا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ستة (6) أشهر، أي نرجع للقاعدة العامة المنصوص عنها في المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327.

بالنسبة لمدة ضمان السيارات والمركبات الجديدة، فقد صدر نص تنظيمي خاص بشأنها ألا وهو المرسوم التنفيذي رقم 15-85 المؤرخ في 8 فبراير سنة 2015، الذي اشترط أن تساوي أو تفوق المحددة لضمان السيارات والمركبات الجديدة بمائة ألف كيلومتر (100,000 كلم) في حدود 36 شهرا بالنسبة للسيارات ما عدا الدراجات المتحركة، وبخمس آلاف كيلومتر (5000 كلم) في حدود 12 شهرا بالنسبة للدراجات المتحركة (المادة 37 من المرسوم التنفيذي رقم 15-85 المحدد لشروط وكيفيات ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة. هذا المرسوم أعطى مهلة 12 شهرا للوكلاء للتكيف مع أحكام هذا المرسوم الجديد، أي أنه دخل حيز التنفيذ بتاريخ 8 فبراير سنة 2016).

ثانيا- مدة الضمان الخاصة بالسلع المستعملة.

حسب نص الفقرة الأولى من المادة 17 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، فإن مدة ضمان السلع المستعملة يجب أن لا تقل عن ثلاثة (3) أشهر، وهي المدة الدنيا لضمان السلع المستعملة، وهي نفس القاعدة المطبقة على السلع الجديدة مع اختلاف في المدة، ومع أن الفقرة الثانية من المادة 17، من المرسوم نفسه، نصّت على أنه سيصدر قرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش، أو قرار وزاري مشترك بين هذا الوزير والوزير المعني لتحديد مدة ضمان السلع المستعملة، إلا أنه لم يصدر لحد الآن (أفريل سنة 2016) هذا القرار مقارنة بالسلع الجديدة التي صدر بشأنها القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر 2014، السالف الذكر.

الفرع الثاني: جواز منح المستهلك مدة ضمان إضافية (الضمان الإضافي).

حسب نص المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، فإنه يجوز للمتدخل منح ضمان إضافي أكثر امتيازاً من الضمان القانوني، ولقد تم تعريف الضمان الإضافي في المادة 3 من هذا المرسوم، على أنه كل التزام تعاقدى يبرمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك إضافة إلى الضمان القانوني، بحيث أنه في حالة تقرير ضمان إضافي، فلا يمكن للمتدخل تقرير تكلفة إضافية أو أعباء جديدة نظير منح هذا الضمان.

في حالة منح ضمان إضافي، نجد أن المادة 19 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 اشترطت أن يفرغ هذا الضمان في شكل عقد مكتوب، مع وجوب تحديد البنود اللازمة لتنفيذه، كما يجب أن يحتوي على البيانات التالية:

- 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 أو كل وثيقة أخرى مماثلة.
- طبيعة السلعة المضمونة، خاصة نوعها وعلامتها ورقمها التسلسلي.
- سعر السلعة المضمونة.
- مدة الضمان.
- اسم وعنوان الممثل المكلف بتنفيذ الضمان، عند الاقتضاء.

المطلب الثالث: كيفية إثبات الضمان.

حسب نص المادتين 5 و6 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، فإن إثبات الضمان يتم بتسليم شهادة الضمان للمستهلك (لقد نصت الفقرة 2 من المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، على أن تحديد شهادة الضمان يكون في نموذج صادر بموجب قرار الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش. وفعلاً صدر قرار وزاري مؤرخ في 12 نوفمبر سنة 2014. وتتكون شهادة الضمان من شقين، يحتفظ المتدخل بالشق الأول ويسلم الشق الثاني للمقتني الذي يقدمه في حالة الشكوى)، بحيث يجب أن تحتوي هذه الشهادة على البيانات الآتية:

- 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 أو كل وثيقة أخرى مماثلة.
- طبيعة السلعة المضمونة خاصة نوعها وعلامتها ورقمها التسلسلي.
- سعر السعر المضمونة.
- مدّة الضمان.
- اسم وعنوان الممثل المكلف بتنفيذ الضمان عند الاقتضاء.

بالنسبة للخدمات فتذكر نفس البيانات، إما في بند تعاقدى أو في فاتورة تقديم الخدمة، أو في قسيمة الشراء، أو في أي وثيقة تثبت تقديم الخدمة (المادة 1/7 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، مرجع سابق، ص 17)، وإن عدم تقديم شهادة الضمان للمستهلك أو عدم ذكر إحدى البيانات الإلزامية، لا يعني المتدخل من الضمان، إذ يمكن للمستهلك إثباته بأية وسيلة كانت (المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327).

المبحث الثاني: تنفيذ الالتزام بالضمان ووجوب توفير خدمة ما بعد البيع.
لم يكتف المشرع بالنص على فرض الضمان، بل أنه نص على آليات عملية تمكّن المستهلك بتنفيذ هذا الضمان عندما لا يحقق منتج معين الرغبات المشروعة للمستهلك، الأكثر من ذلك نجد أن المشرع في القانون الجديد الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش، أقرّ التزاما جديدا إضافة إلى الالتزام بالضمان، ألا وهو وجوب توفير خدمة ما بعد البيع، وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذه الخدمة لم يتم إدراجها في قانون حماية المستهلك لسنة 1989 (لقد تم النص على خدمة ما بعد البيع في المادة 7 من القرار الوزاري المؤرخ في 10 مايو سنة 1994، المتضمن كليات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 90-266 الخاص بضمان المنتجات والخدمات. لكن لم يتم النص عليها في القانون رقم 89-02).

المطلب الأول: شروط العيب الموجب للضمان.

حتى يضمن المتدخل أي عيب في منتج تم تقديمه للمستهلك، يشترط أن يحدث أو يكتشف هذا العيب خلال فترة الضمان القانونية أو فترة الضمان الاتفاقية، كما يشترط أن يرتبط هذا العيب بصناعة المنتج أو تقديم الخدمة.

الفرع الأول: وجوب تحقق العيب في المنتج خلال فترة الضمان.

سبق وأن تناولنا أدنى فترة للضمان بالنسبة للسلع الجديدة أو تقديم الخدمات وهي ستة أشهر، وبما أن السلع تختلف من حيث طبيعتها وتكوينها، صدر قرار وزاري مشترك حدّد فترات ضمان إجبارية لـ 72 سلعة تتراوح بين ستة (6) أشهر وأربع وعشرون (24) شهرا، كما أنه ولأول مرة تم تحديد مدة ضمان دنيا خاصة بالسلع المستعملة وهي ثلاثة (3) أشهر. إذن كل هذه المدد التي ذكرناها، بما فيها المدد المذكورة في القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر سنة 2014، هي فترات ضمان إجبارية لا يمكن للمتدخل أن ينقص منها، وعليه إذا تحقق عيب في منتج معين خلال هذه الفترات، فيتعين على هذا المتدخل ضمان هذا العيب.

كما قد يتحقق أو يظهر عيب في المنتج خارج فترة الضمان القانوني، لكن قد يظهر عيب آخر خلال فترة الضمان الإضافية، وهنا يبقى المتدخل ملزما بضمان أي عيب يحدث أو يظهر خلال هذه الفترة.

الفرع الثاني: وجوب ارتباط العيب بصناعة المنتج أو تقديم الخدمة.

إن العيب الموجب للضمان قد يتسبب فيه المهني أو المتدخل، وقد يمتد الضمان إلى العيوب المرتبطة بالخدمات المرتبطة باقتناء السلعة، كتلك المتعلقة بعملية الرزم أو التركيب أو التشغيل، وذلك عندما تنجز هذه العمليات تحت مسؤولية المهني أو المتدخل (المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، مرجع سابق، ص 17).

حسب نص المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، فإنه يجوز للمستهلك أن يطلب من المتدخل تجريب المنتج الذي اقتناه بغية التأكد من صلاحية استعماله، وكذلك التأكد من عدم وجود عيب فيه، خاصة إذا كان للمستهلك دراية فنية بالمنتج المقتنى، كأن يكون ميكانيكيا ويشترى سيارة، ومع ذلك لا يتم إعفاء المتدخل من إلزامية الضمان.

المطلب الثاني: تنفيذ الالتزام بضمان المنتجات.

حسب الفقرتين 4 و 5 من المادة 13 من القانون 09-03، فإن المستهلك يستفيد من الضمان دون دفع أية أعباء إضافية، وقد أصبح هذا الضمان من النظام العام، بحيث أن كل شرط مخالف لهذا الالتزام يعتبر باطلا بقوة القانون.

الفرع الأول: طرق تنفيذ الضمان عند ظهور عيب في المنتج.

نصت الفقرة 3 من المادة 13 من القانون رقم 09-03 على أنه: "يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته". يلاحظ من هذا النص أنه في حالة ظهور عيب في منتج معين سواء خلال مدة الضمان القانونية أو مدة الضمان الإضافية في حالة الاتفاق عليها، فيجب على المهني أو كل متدخل في عرض المنتج استبداله، أو إرجاع ثمنه، أو إصلاحه، أو تعديل الخدمة، وهنا نلاحظ أن المشرع استعمل أداة التخيير "أو"، أي يمكن الرجوع إلى خيار استبدال المنتج أو إرجاع الثمن للمستهلك، كما يمكن إصلاح العيب دون إرجاع الثمن أو استبدال المنتج، لكن السؤال المطروح في هذه الحالة: من يقرّر أو من يختار ذلك، هل المتدخل أو المستهلك، فمثلا إذا ظهر عيب بالمنتج وأصرّ المستهلك على استبدال المنتج، أما المتدخل فأصر على إصلاحه، فما هو الحل في هذه الحالة؟

إذا طبقنا حرفية النص المذكور آنفا، فقد يترتب عنه نزاعا بين المتدخل والمستهلك حول تنفيذ الضمان في حالة ظهور عيب في المنتج، وبالتالي على المشرع تدارك هذه المسألة، إما بترتيب هذه الخيارات، كأن ينص المشرع على الرجوع أولا إلى إصلاح العيب في المنتج، فإذا لم يتم إصلاحه فيجب استبداله، فإذا تعذر ذلك، يجب إرجاع الثمن للمستهلك، كما يمكن الرجوع إلى حل ثاني، كأن يترك المشرع للمتدخل أو المستهلك تقرير تنفيذ الضمان مع مراعاة مصلحة الطرف الضعيف في هذه العلاقة وهو المستهلك.

لقد نصت المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 على أنه: "يجب أن يتم تنفيذ وجوب الضمان، طبقا للمادة 13 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 والمذكور أعلاه، دون تحميل المستهلك أي مصاريف إضافية إما:

- بإصلاح السلعة أو إعادة مطابقة الخدمة.
- باستبدالها.
- برد ثمنها.

- وفي حالة العطب المتكرر، يجب أن يستبدل المنتج موضوع الضمان أو يرد ثمنه".

عند مقارنة هذا النص مع نص الفقرة 3 من القانون رقم 03-09، نلاحظ أن النص التنظيمي استعمل أيضا أداة التخيير "إما"، فبدأ بعملية إصلاح السلعة أو استبدالها أو رد ثمنها، كما أنه أضاف إجراء آخر لم ينص عليه القانون رقم 03-09، وهو أنه في حالة العطب المتكرر فيتعين على المتدخل استبدال المنتج موضوع الضمان أو رد ثمنه، وهنا نجد أن النص التنظيمي استعمل أيضا أداة التخيير.

لقد نصت الفقرة الأخيرة من المادة 13 من القانون رقم 03-09، على أن تحديد شروط وكيفيات تطبيق أحكام هذه المادة يكون عن طريق التنظيم، ومن بينها الالتزام بتنفيذ الضمان المنصوص عليه في الفقرة 3 من نفس المادة، أي أن النص التنظيمي هو الذي يفسر كيفية تطبيق هذه المادة، ويدخل في هذا الصدد نص المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 التي فسرت كيفية تنفيذ أحكام الضمان المنصوص عليه في القانون رقم 03-09، ومع ذلك فإن كيفية تنفيذ الضمان تبقى تطرح إشكالا حول تنفيذه.

في حالة اختيار إصلاح المنتج، يتحمل المهني أو المتدخل المصاريف الخاصة بخدمات التسليم والنقل والإرجاع والتركيب الضرورية لإصلاح السلعة (المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، مرجع سابق، ص 18)، فإذا لم يقدّم المتدخل بإصلاح العيب، يمكن للمستهلك اختيار مهني مؤهل لإصلاح هذا العيب على حساب المهني أو المتدخل (المادة 13 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، المرجع نفسه)، وهنا نلاحظ أن المرسوم التنفيذي رقم 13-327 لم يحدد أجلا خاصا بعملية الإصلاح، بل استعمل عبارة "الأجل المتعارف عليها مهنيًا" وهي عبارة مطاطة، إذ يجب تحديد أجلا معقولا حسب طبيعة كل منتج، لكن نستنتج من نص المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، أن مدة إصلاح المنتج هي 30 يوما من تاريخ التسليم، لأن هذا النص ألزم المتدخل بإرجاع أو استبدال المنتج خلال هذا الأجل، وهذا في حالة تعذر أو عدم إمكانية إصلاحه.

إذا تعذر على المتدخل إصلاح المنتج، فيجب استبداله أو رد ثمنه في أجل 30 يوما من تاريخ التسليم (المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، المرجع نفسه)، فإذا تم استبدال المنتج فإن المصاريف، كمصاريف النقل، تكون على عاتق المتدخل إذا تم التسليم في مسكن المستهلك (المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، المرجع نفسه).

الفرع الثاني: إجراءات الاستفادة من الضمان عند ظهور عيب في المنتج.

حسب نص المادتين 21 و 22 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327، فإن المستهلك لا يستفيد من الضمان إلا بعد تقديم شكوى كتابية، أو عن طريق وسيلة اتصال أخرى لدى المتدخل كالأرقام الهاتفية الموجودة على أغلفة المنتجات، وهكذا يمكن للمهني أو المتدخل طلب مهلة 10 أيام من تاريخ استلام الشكوى للقيام بمعاينة مضادة بحضور طرفي علاقة الاستهلاك أو ممثليهما في المكان الذي يوجد فيه المنتج المضمون. وعندما لا ينفذ الضمان في أجل 30 يوما من تاريخ استلام الشكوى، فيجب على المستهلك إعدار المتدخل برسالة موصى عليها مع الإشعار بالاستلام، وهنا يجب على المتدخل تنفيذ الضمان في أجل 30 يوما من تاريخ التوقيع على الإشعار بالاستلام.

الفرع الثالث: الآثار المترتبة عن مخالفة التزام المتدخل بالضمان.

لقد فرض المشرع جزاءات قانونية على كل متدخل أو مهني خالف إلزامية الضمان كما هو منصوص عليه في القانون رقم 09-03 والنصوص التطبيقية له، فأول إجراء إداري يتخذه أعوان قمع الغش أو ضباط الشرطة القضائية (المواد من 25 إلى 28 من القانون رقم 09-03، مرجع سابق، ص 16)، هو الحد من وضع المنتج في السوق أو طلب سحبه أو استرجاعه، أو توقيف الخدمة إذا تبين أنها غير مضمونة (المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 12-203 المؤرخ في 6 مايو سنة 2012، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، ص 19). كما يمكن لأعوان قمع الغش فرض غرامة الصلح التي تقدر بمائة ألف دينار (100.000 دج) في حالة انعدام الضمان أو عدم تنفيذه (المادة 88 مطة 5 من القانون رقم 09-03، المعدلة بموجب نص المادة 75 من الأمر رقم 15-01 المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2015، ص 21)، وإذا لم تسدّد هذه الغرامة في أجل 30 يوما من

تاريخ الإنذار، يرسل محضر المخالفة إلى المحكمة المختصة التي ترفع الغرامة إلى الحد الأقصى (المادة 86 من القانون رقم 09-03، المرجع نفسه)، ونشير هنا أنه لا يمكن اللجوء إلى فرض غرامة الصلح في حالة العود أو تعدد المخالفات، أو إذا كانت المخالفة المسجلة تعترض المتدخل إلى عقوبة أخرى غير العقوبة المالية، أو كانت المخالفة محل تعويض أي ضرر خاص بالأشخاص أو الأملاك (المادة 87 من القانون رقم 09-03، المرجع نفسه).

بالإضافة إلى الجزاءات الإدارية التي تطبق على المتدخل في حالة مخالفة التزامه بالضمان، نص المشرع على فرض غرامة مالية تتراوح ما بين مائة ألف دينار (100.000 دج) وخمسمائة ألف دينار (500.000 دج) (المادة 75 من القانون رقم 09-03، المرجع نفسه، ص 21)، كما يمكن الحكم بعقوبات سالبة للحرية إذا انطوت هذه المخالفة على أفعال مجرمة منصوص عليها في قانون العقوبات، كاستعمال طرق احتيالية أو تدليسية أو تزوير أو غش، وهنا نجد أن المادة 68 من القانون رقم 09-03 أحالتنا على نص المادة 429 من قانون العقوبات، التي تنص على عقوبة الحبس من شهرين إلى ثلاث سنوات وبغرامة من 2000 دج إلى 20.000 دج أو بإحدى هاتين العقوبتين، على كل من يخدع أو يحاول أن يخدع المستهلك حول طرق استعمال المنتج أو الاحتياطات اللازمة لاستعماله، وترفع هذه العقوبة إلى خمس سنوات حبسا وغرامة قدرها خمسمائة ألف دينار (500.000 دج) إذا ارتكبت الطرق الاحتيالية بواسطة إشارات أو إدعاءات تدليسية أو منشورات أو بطاقات أو أي تعليمات أخرى (المادة 69 من القانون رقم 09-03، المرجع نفسه، ص 20-21)، خاصة إذا دُوت هذه الطرق في بنود شهادة الضمان وكانت هذه البنود هي الدافع لاقتناء المنتج.

المطلب الثالث: إلزامية توفير خدمة ما بعد البيع.

تعتبر الخدمة ما بعد البيع من المستجدات التي جاء بها قانون حماية المستهلك وقمع الغش الصادر في سنة 2009، وذلك بهدف استدراك الفراغ التشريعي الذي كان في قانون حماية المستهلك الصادر في سنة 1989، إذ مع ازدياد حجم وأنواع السلع المستوردة بات من الضروري إلزام المهني أو كل متدخل بتوفير خدمة ما بعد البيع بهدف تحقيق الرغبات المشروعة للمستهلك، حيث لا تتوقف حماية المشرع

للمستهلك بمجرد انتهاء فترة الضمان، بل أضحى من الضروري توفير خدمة ما بعد البيع بهدف صيانة وإصلاح السلعة بعد انتهاء فترة الضمان، وذلك بغية استعمال المنتج لفترة أطول.

الفرع الأول: الأساس القانوني الخاص بالزامية توفير خدمة ما بعد البيع.

لقد تناول المشرع خدمة ما بعد البيع في مادة وحيدة هي المادة 16 من القانون رقم 09-03، هذه المادة وردت في الفصل الرابع بعنوان: "الزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع" من الباب الثاني بعنوان: "حماية المستهلك". إذن حسب نص هذه المادة وعنوان الفصل الرابع نلاحظ أن المشرع ربط بين التزام المتدخل بتوفير خدمة ما بعد البيع مع التزامه بالضمان، فالخدمة ما بعد البيع يجب توفيرها بعد انقضاء فترة الضمان القانونية أو الإضافية في حالة الاتفاق عليها، كما أن خدمة ما بعد البيع يجب توفيرها خلال فترة الضمان، إذا تم الرجوع إلى خيار إصلاح المنتج.

نلاحظ على نص المادة 16 من القانون رقم 09-03، أن المشرع لم يحيلنا على التنظيم لبيان كيفية تطبيق أو تنفيذ خدمة ما بعد البيع مقارنة بمسألة الضمان، حيث أن المرسوم التنفيذي رقم 13-327 تناول شروط وكيفيات تطبيق الضمان دون أن يتطرق إلى مسألة خدمة ما بعد البيع، مع أن المشرع زواج بين إلزامية الضمان ووجوب توفير خدمة ما بعد البيع في الفصل الرابع من الباب الثاني من قانون حماية المستهلك وقمع الغش، الذي جاء بعنوان: "إلزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع".

الفرع الثاني: مضمون الالتزام بتوفير خدمة ما بعد البيع.

تنص المادة 16 من القانون رقم 09-03 على أنه: "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". يتضح من هذا النص أن المشرع حدّد مضمون خدمة ما بعد البيع وحصرها في الصيانة والتصليح.

قد يظهر لأول وهلة أن عملية إصلاح المنتج قد تتداخل مع تنفيذ الالتزام بالضمان عند اختيار إصلاح العيب في المنتج، لكن عملية الإصلاح في فترة الضمان تكون عند ظهور أو اكتشاف العيب، مما قد يعطل استفادة المستهلك من استعمال

المنتوج إما بحرمانه، كتعطّل أو توقف ثلاجة عن الاشتغال، أو أن هذا العيب لم يحقق الرغبات المشروعة للمستهلك، إذن في هذه الحالات يتم إصلاح المنتج، وإذا لم يتم ذلك يجب استبداله أو رد ثمنه، معنى ذلك أن إصلاح المنتج في فترة الضمان يكون عند ظهور أو اكتشاف العيب.

أما عملية الإصلاح المرتبطة بخدمة ما بعد البيع، فلا يشترط ظهور أو اكتشاف العيب خلال فترة الضمان، كما قد لا يكون عيباً في المنتج أصلاً، بل حصل خلل أو عطل فيه نتيجة طول استعماله أو نتيجة خطأ منه أو نتيجة خطأ الغير، وفي كل هذه الحالات وغيرها، فالعيب أو الخلل هنا لا يرتبط بالمهني أو المتدخل. أما العيب الذي يظهر خلال فترة الضمان فيكون بسبب المهني أو المتدخل، لذا فإن إصلاحه يكون دون دفع تكاليف إضافية، عكس عملية الإصلاح التي تتم وفق ضمان خدمة ما بعد البيع، فإن تكاليف الإصلاح تكون بدفع تكاليف إضافية، مثل ثمن قطعة الغيار وتكلفة اليد العاملة، وهذا بعد انقضاء فترة الضمان الإجبارية والإضافية أو الاتفاقية.

بالنسبة لنشاط وكلاء السيارات الجديدة، فقد اشترطت المادة 38 من المرسوم التنفيذي رقم 15-85 توفير خدمة ما بعد البيع للمركبات الجديدة بغض النظر عن إلزامية الضمان، حيث اشترط توفير منشآت ملائمة لضمان خدمة ما بعد البيع وقطع الغيار والتخزين (المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 15-85، مرجع سابق، ص 16)، كما يجب أن تتوفر هذه المنشآت على مستخدمين يتمتعون بالمؤهلات التقنية والمهنية لضمان تأدية هذه الخدمة بالنسبة للمركبات المباعة، وقد حدّد هذا المرسوم الخدمات الأساسية التي تدخل في خدمة ما بعد البيع وهي:

- المراجعات الدورية التي يغطيها الضمان.
- العناية والصيانة والتصلّيح.
- بيع قطع الغيار واللوازم الأصلية أو المصادق عليها من الصانع (المادتين 22 و38 من المرسوم التنفيذي رقم 15-85، المرجع نفسه، ص 16، 18).

الفرع الثالث: الآثار المترتبة عن مخالفة التزام توفير خدمة ما بعد البيع.

لقد فرض المشرع على كل مهني أو متدخل لم يلتزم بتنفيذ خدمة ما بعد البيع، غرامة من خمسين ألف دينار إلى مليون دينار (المادة 77 من القانون رقم 09-03، مرجع

سابق، ص 21)، وفي حالة العود تضاعف قيمة الغرامة، كما يجوز للجهة القضائية المختصة الحكم على المهني أو المتدخل المخالف بالشطب من السجل التجاري (المادة 85 من القانون رقم 09-03، المرجع نفسه، ص 22).

كما يمكن لأعوان قمع الغش فرض غرامة الصلح التي تقدر بـ 10%، وهذا في حالة رفض تنفيذ خدمة ما بعد البيع (المادة 88 مطة 5 من القانون رقم 09-03، المعدلة بموجب نص المادة 75 من الأمر رقم 15-01، مرجع سابق. وتجدر الإشارة هنا أن المشرع في التعديل الجديد لم يبين كيفية حساب هذه النسبة، عكس النص قبل التعديل الذي نص على حساب نسبة 10% من ثمن المنتج المقتنى)، وإذا لم تسدّد هذه الغرامة في أجل 30 يوما من تاريخ الإنذار، يرسل محضر المخالفة إلى المحكمة المختصة التي ترفع مبلغ الغرامة إلى الحد الأقصى (المادة 86 من القانون رقم 09-03، المرجع نفسه)، ونشير هنا أنه لا يمكن تطبيق غرامة الصلح في حالة العود أو تعدد المخالفات، أو إذا كانت المخالفة المسجلة تعرّض المهني أو المتدخل إلى عقوبة أخرى غير العقوبة المالية، أو كانت المخالفة محل تعويض ضرر خاص بالأشخاص أو الأملاك (المادة 87 من القانون رقم 09-03، المرجع نفسه).

خاتمة

إن إقرار خدمة ما بعد البيع تعد من المستجدات التي جاء بها قانون حماية المستهلك لسنة 2009، ذلك أن هذه الخدمة تحقق أهم رغبة مشروعة للمستهلك، ألا وهي الاستفادة من استعمال المنتج الذي اقتناه لفترة أطول، وذلك بصيانتته وإصلاحه وتوفير قطع الغيار الخاصة به، خاصة إذا كانت الظروف المادية للمستهلك لا تسمح له بشراء منتج جديد.

نلاحظ أن تقرير خدمة ما بعد البيع كانت ضرورية وسدا للفراغ التشريعي الذي ساد قانون حماية المستهلك لسنة 1989، خاصة أنه إذا ظهر عيب في منتج ما خلال فترة الضمان وتم الرجوع إلى خيار إصلاحه، فلا نتصور تحقيق هذه العملية دون توفر خدمة ما بعد البيع، وبالتالي نستنتج أن خدمة ما بعد البيع تعد لازمة ولصيقة بالزامية الضمان، ولا يمكن الاستغناء عنها في سبيل تحقيق رغبة المستهلك الخاصة باستعمال المنتج لفترة أطول، وكذلك استعماله للغرض المقصود من اقتنائه، كما يمكن القول أن الضمان وخدمة ما بعد البيع وجهان لعملة وحيدة.

رغم صدور النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بضمان المنتجات ووجوب توفير خدمة ما بعد البيع، فإن هناك منتجات مستوردة لا يلتزم فيها المتدخل بتوفير خدمة ما بعد البيع، أو أن المعلومات الخاصة بهذه الخدمة تبقى مجهولة بالنسبة للمستهلك، وهنا يدخل التزام مهم وهو وجوب إعلام المستهلك حول كل المعلومات المتعلقة بالمنتجات خاصة المستوردة منها.

في نهاية الدراسة نستنتج أنه هناك تلازما وتداخلا بين تنفيذ الالتزام بالضمان وتوفير خدمة ما بعد البيع فيما يخص عملية تصليح المنتج أو إعادة مطابقة الخدمة، ومع ذلك نلاحظ أنه لم يصدر نص تطبيقي يخص كفاءات توفير خدمة ما بعد البيع، باستثناء المرسوم التنفيذي رقم 15-85 الذي نص على كيفية تنفيذ هذه الخدمة بالنسبة للمركبات الجديدة فقط، لهذا نقترح إصدار مرسوم تنفيذي يبين ويحدد آليات تطبيق نص المادة 16 من القانون 09-03، أو أن يتم تعديل المرسوم التنفيذي رقم 13-327 الخاص بضمان السلع والخدمات، وذلك بضم الأحكام التطبيقية المتعلقة بتوفير خدمة ما بعد البيع إلى أحكام الالتزام بالضمان، على أساس أن هذا الأخير لا يحقق الغاية من تقريره دون توفير خدمة ما بعد البيع، هذا من جهة، ومن جهة أخرى نجد أن المشرع في الفصل الرابع من الباب الثاني من القانون رقم 09-03 جمع بين الضمان وتوفير خدمة ما بعد البيع في عنوان واحد.

المراجع

أولا- المؤلفات:

1. عبد الرزاق أحمد السنهاوي، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، الجزء 4، العقود التي تقع على الملكية، البيع والمقايضة، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الثالثة، 2000.
2. عبد الفتاح بيومي حجازي، حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية، مصر: دار الكتب القانونية، 2008.
- ثانيا- النصوص القانونية:
3. قانون رقم 89-02 مؤرخ في 7 فبراير سنة 1989 يتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، في الجريدة الرسمية، العدد 6 الصادر في 8 فبراير سنة 1989. ملغى بموجب القانون رقم 09-03.

4. قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، في الجريدة الرسمية، العدد 15 الصادر في 8 مارس سنة 2009.
5. أمر رقم 15-01 المؤرخ في 23 يوليو سنة 2015، يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2015، في الجريدة الرسمية، العدد 40، الصادر في 23 يوليو سنة 2015.
6. قانون رقم 16-01 المؤرخ في 6 مارس سنة 2016، يتضمن التعديل الدستوري، في الجريدة الرسمية، العدد 14 الصادر في 7 مارس سنة 2016.
7. مرسوم تنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 15 سبتمبر سنة 1990 يتعلق بضمان المنتجات والخدمات، في الجريدة الرسمية، العدد 40 الصادر في 19 سبتمبر سنة 1990. ملغى بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-327.
8. مرسوم تنفيذي رقم 12-203 مؤرخ في 6 مايو سنة 2012، يتعلق بالقواعد المطبقة في مجال أمن المنتجات، في الجريدة الرسمية، العدد 28، الصادر في 9 مايو سنة 2012.
9. مرسوم تنفيذي رقم 13-327 مؤرخ في 26 سبتمبر سنة 2013، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، في الجريدة الرسمية، العدد 49 الصادر في 2 أكتوبر سنة 2013.
10. مرسوم تنفيذي رقم 15-85 مؤرخ في 8 فبراير سنة 2015، يحدد شروط وكيفيات ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة، في الجريدة الرسمية، العدد 5 الصادر في 8 فبراير سنة 2015.
11. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 14 ديسمبر سنة 2014، يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة، في الجريدة الرسمية، العدد 3، الصادر في 27 يناير سنة 2015.
12. قرار وزاري مؤرخ في 12 نوفمبر سنة 2014، يحدد نموذج شهادة الضمان، في الجريدة الرسمية، العدد 16 الصادر في أول أبريل سنة 2015.