

فعالية الالتزام بالضمان في عقود الاستهلاك

The efficiency of guarantee in consumption contracts

زهية بشاطة*، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل bechattazahia@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/05/04 تاريخ القبول: 2021/10/17 تاريخ النشر: 2021/12/31

ملخص:

يعتبر الحق في الضمان من أهم الحقوق الأساسية التي نظمها المشرع. بموجب القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك كما يعدّ من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق البائع. ويُعبّر هذا الالتزام عن رغبة المشرع في أن يكون اقتناء المشتري للأشياء موضوع العقد يستجيب للغرض الذي أعدّ له. غير أن الواقع العملي يثبت أن هذا الحق حال دون تفعيله وتجسيده واقعيًا. الكلمات المفتاحية: الضمان، الالتزام، السلع، الخدمة ما بعد البيع.

Abstract:

The right to guarantee is considered one of the most fundamental rights that the legislator has organized under article 09-03 related to consumer protection and the suppression of fraud, and it is also one of the most important obligations of the seller, this commitment expresses the legislator's desire that the buyer's acquisition of objects mentioned in the contract meet the wait of consumer.

However, reality proves that the right to guarantee is still remains inactive and unrealizable.

Key words: warranty, commitment, goods, after-sales service.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

لقد أدى التطور الاقتصادي في وقتنا الراهن إلى تنوع المنتجات الاستهلاكية التي يغلب عليها طابع التعقيد، الذي يصعب على المستهلك استيعابه فيقدم على اقتنائها متأثراً في قراره في الكثير من الأحيان بوسائل الإعلان والدعاية التي يلجأ إليها المتدخلون من أجل الترويج لمنتجاتهم.

الأمر الذي أدى بالمشرع إلى تكريس العديد من الحقوق لمصلحة المستهلك والتي هي في الوقت ذاته التزامات على عاتق المتدخل، ولعل أهمها الالتزام بالضمان المنصوص عنه في القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في المواد من 13 إلى 16 وتطبيقاً لهذا النص التشريعي فقد صدر المرسوم التنفيذي رقم 90-266 كأول نص تنظيمي ثم تلاه بعده ذلك المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المتعلق بشروط وكيفيات تنفيذ المتدخل للالتزام بالضمان في عقود الاستهلاك.

ومن هذا جاء منطلق أهمية دراسة موضوعنا الموسوم بفاعلية الالتزام بالضمان في عقود الاستهلاك للتعرف على الإطار القانوني للالتزام بالضمان في مجال الاستهلاك وكيفية تنظيم المشرع له لتمكين المستهلكين من المطالبة بحقوقهم في استلام منتجات في إطار علاقتهم التعاقدية.

وفي سبيل تكريس هذا الحق أقر لهم المشرع العديد من النصوص القانونية المتعلقة بضمان مطابقة المنتج وخلوه من العيوب إضافة إلى صلاحيته للعمل لمدة معينة زيادة على ضمان مبدأ فعالية الخدمة ما بعد البيع قصد توفير وسائل كفيلة لحماية المستهلكين على مستوى أحكام الضمان حيث نبحت في دراستنا هذه على معرفة الضمان والتطبيق والتجسيد الفعلي له في الواقع العملي وعلى هذا الأساس نطرح إشكالية حول مدى فاعلية تنفيذ قواعد الالتزام بالضمان واقعيًا؟

للإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا تقسيم موضوع دراستنا إلى محورين: الأول بعنوان التكريس القانوني للالتزام بالضمان، في حين خصصنا المحور الثاني للواقع العملي للالتزام بالضمان في عقود الاستهلاك.

2. التكريس القانوني للالتزام بالضمان:

نظراً لما نشهده اليوم من ظهور منتجات في غاية التعقيد التي من شأنها التأثير على مصلحة المستهلك، التي رأى المشرع ضرورة وضع قواعد قانونية لضمان عدم اختلال التوازن في الحقوق والالتزامات بينه وبين المتدخل من خلال فرض العديد منها أهمها الالتزام بالضمان محدد بذلك نطاقه على المستويين الشخصي والموضوعي (أولاً) كما ألزم المتدخل في حالة ظهور السبب الموجب للضمان نتيجة إما لعدم المطابقة سواء للعقد المبرم بينهما أو للنصوص التشريعية والتنظيمية أن يسلم للمستهلك شيء مطابق لما تم الاتفاق عليه.

وفي حالة ظهور عيب خفي في المنتج فإنه يتعين على المستهلك التقيّد بأحكام الالتزام بالضمان من خلال اتباع مجموعة من الإجراءات التي تكفل له حقه في الضمان طبقاً لما هو مقرر قانوناً (ثانياً).

1.2 الالتزام بالضمان في مجال الاستهلاك:

تعتبر مرحلة إبرام العقد مرحلة يلتزم فيها المتدخل بإعلام المستهلك بكافة المعلومات التي يتضمنها المنتج، كما يعتبر الالتزام بالضمان من أبرز الالتزامات التي تكفل المشرع بها، حيث نص في المادة 13 على أن «يستفيد كل مقتن لأي منتج من الضمان بقوة القانون» (المادة 13 من القانون 09-03) وكذا المادة الثالثة (3) من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 «الضمان المنصوص عليه في النصوص التشريعية والتنظيمية... الخ».

ذلك يعني أن هذا الضمان لا يقتصر على ما يتفق عليه الطرفان، بل يمتد إلى ما يقرره القانون. أي أن المستهلك يتمتع بنوعان من الضمان إلى جانب مجموعة من الشروط الواجب توافرها في العيب الذي ظهر بالمنتج حتى يتمكن المستهلك من المطالبة بضمانه .

1.1.2 أنواع الالتزام بالضمان:

طبقاً لنص المادة 14 (المادة 14 من القانون 09-03) فإن «كل ضمان آخر مقدم من المتدخل بمقابل أو مجاناً، لا يلغى الاستفادة من الضمان القانوني المنصوص عنه في المادة 13: هذا يعني أن المشرع أجاز تقديم ضمان آخر للمستهلك في سبيل الترويج لمنتجاته (بوهنتالة، 2017، ص199)، وهو ما يطلق عليه بالضمان الإضافي والذي يكون وفقاً لاتفاق سابق بين المتدخل والمستهلك، وما هذا إلا نوع من التوسع من المشرع لكن الحقيقة أن استقلالية هذين النوعين من الضمانات أصبح أمر مسلماً به».

أ- الضمان القانوني:

استناداً إلى نص المادة 14 السابقة الذكر والمادة 13 التي تنص على أن «يستفيد كل مقنن لأي منتج... من الضمان بقوة القانون، فإننا نستنتج أن قواعد الالتزام بالضمان القانوني قواعد أمرية غير قابلة للتنازل عنها أو استبعادها بالاتفاق لاعتبارها من النظام العام (بن بعلاش، السنة الجامعية 2017-2018، ص 20) وتأكيد على هذه الخاصية نص المشرع في الفقرة الخامسة (5) من المادة 13 على أن إيراد أي شرط يقضي بعدم الضمان يعد شرطاً تعسفياً ويقع باطلاً. 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 عيباً معيناً يصل إلى حد من الجسامة في منتج معين أو بتخفيف آثاره كأن يقتصر حق المستهلك في الضمان في التعويض دون حقه في استرداد المنتج العيب إذا كان العيب جسيماً (بوهنتالة، 2017، ص202).

والأمر نفسه الذي أكدته المشرع في المرسوم التنفيذي المحدد للعناصر الأساسية للعقود (المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306) في المادة الخامسة (5) على أن تقليص العناصر الأساسية للعقود يعتبر شرطاً تعسفياً.

ولعل الهدف الأساسي من وراء اقرار هذه الخاصية للالتزام بالضمان هو استبعاد إرادة المتدخل خاصة في ظل التطور التكنولوجي الحاصل الذي أسفر عن منتجات معقدة التركيب مما أدى إلى عدم التكافؤ بينه وبين المستهلك حيث نجد بتميز بمركز متفوق أمام مستهلك لا يمتلك قدراً كافياً من الخبرة والدراية في مناقشة بنود العقد خاصة فيما يتعلق بالشرط الذي يمكن أن يضعه المتدخل للتهرب من واجب الضمان (بوهنتالة، 2017، ص203).

فضلاً عن ذلك فإنه يتوجب أن يكون الضمان القانوني مجاناً ودون أعباء إضافية يدفعها المستهلك للمتدخل، لذلك لا يستطيع المتدخل إجبار المستهلك على أن يدفع له أي مقابل مادام الضمان بنص القانون وقد أكدت العديد من النصوص القانونية كالمرسوم المحدد لشروط ممارسة تسويق السيارات الذي يؤكد في نص المادة 32 على أنه (المادة 32 المرسوم التنفيذي رقم 07-390) «يقدم الوكيل الضمان للزبون بدون دفع تكاليف إضافية...».

والمرسوم التنفيذي رقم 90-266 (المرسوم التنفيذي رقم 90-266 يتعلق بضمان المنتجات والخدمات) الذي نص على أنه «يتم استبدال المنتج أو إصلاحه مجاناً في أجل يطابق الأعراف المعمول بها، ويتحمل المحترف جميع المصاريف، لا سيما مصاريف اليد العاملة والإمداد بالمواد».

أما المرسوم التنفيذي رقم 13-327 فقد نص في المادة 12 على أنه «يجب أن يتم تنفيذ وجوب الضمان... دون تحميل المستهلك أي مصاريف إضافية».

إذا فعل الزام المشرع للمتدخل بضمان المنتج دون مقابل يكمن أساسا في حفظ مصلحة المستهلك من جهة وتوجيه نوع من الجزاء للمتدخل جرّاء عدم تقديم منتج غير مطابق من جهة أخرى.

ب- الضمان الاتفاقي أو الاضافي:

أشار المشرع في المادة 14 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش إلى هذا النوع من الضمان، وأكد عليه في المادة 18 من المرسوم 13-327 على أنه «يمكن للمتدخل أن يمنح المستهلك ضمانا إضافيا أكثر امتياز من ذلك المنصوص عليه في المادة الثالثة (3) الفقرة الأولى» والذي يقصد به الضمان القانوني.

إذا قد يتدعم الضمان القانوني بالضمان الاتفاقي الذي عرفته المادة الثالثة (3) الفقرة الثانية (المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266) على أنه «كل التزام تعاقدى محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك دون زيادة في التكلفة».

يستفاد من نصوص المواد أنه لا يجوز للمتدخل بالنسبة للضمان القانوني في مجال الاستهلاك أن يُوردَ شرط عدم الضمان، بل يمكن تدعيمه بالضمان الاتفاقي متى توافر لذلك شرطان:

-الأول: أن تكون الزيادة مجانية أي دون مقابل.

-الثاني: أن تكون أنفع من الضمان الذي يمنحه القانون كأن يتم زيادة أجل الضمان لأكثر من سنة (بوهنتالة، 2017، ص204).

إذا فالضمان الاتفاقي يمنح ضمانات إضافية للمستهلك إضافة إلى تلك التي يقررها الضمان القانوني، حيث جعل المشرع استفادته من الضمان الإضافي بشكل مجاني يجسد فكرة أن هذا النوع من الضمان بمثابة امتياز للمستهلك، كونه يتمتع بضمان قانوني مجاني.

وحسنا فعل المشرع حين أمر بإدراج الكتابة في عقد الاستهلاك المبرم بين المتدخل والمستهلك (المادة 7 من المرسوم التنفيذي 13-327) لتأكيد فعالية الضمان.

لأن وجود الضمانين القانوني والاتفاقي جنبا إلى جنب وحظر المشرع اسقاط الضمان القانوني وذلك لزيادة الضمان أي الأخذ بالاثنتين أدى إلى وجود تكامل بينهما.

كما أكد لنا المشرع في الفصل الرابع الذي جاء تحت عنوان «الزامية الضمان والخدمة ما بعد البيع» على نوع من الإضافات التي جاء بها قانون حماية المستهلك وقمع الغش رغبة منه في إعطاء حماية إضافية للمستهلك بعد انتهاء فترة الضمان والمجسدة في الخدمة ما بعد البيع.

ج- الخدمة ما بعد البيع:

نص المشرع الجزائري في المادة 16 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش على أنه في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحدد عن طريق التنظيم وفي كل الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره يتعين على المتدخل المعنى بضمان صيانة وتصليح المنتج المعروض في السوق.

وهذا يعني التأكيد على ضرورة الخدمة ما بعد البيع التي جاء بها المرسوم التنفيذي رقم 15-58 المحدد لشروط وكيفيات ممارسة نشاط المركبات الجديدة، حيث نصت المادة 15 (المادة 15 من المرسوم رقم 15-58) على أنه «يجب أن يتوفر لدى الوكيل مخزون كاف من قطع الغيار من أجل التكفل بالضمان وخدمة ما بعد البيع».

فخدمة ما بعد البيع تركز على مجموع الأداءات المتعلقة بضمان صيانة واصلاح المنتج المعروض في السوق في الحالة التي لا يمكن للضمان أن يؤدي مفعوله (بوهنتالة، 2017، ص206).

إذا فخدمة ما بعد البيع تعتبر جزء لا يتجزأ من الضمان تتبعه باعتبارها مجانية، إلا أنه وبعد انقضاء فعاليته الالتزام بالضمان تكون بمقابل، أي أن المتدخل يكون ملزم بتقديم خدمة ما بعد البيع إذا طلب المستهلك منه اصلاح المنتج أو صيانتة لكن يكون ذلك في إطار مقابل مادي يدفعه هذا الأخير.

والملاحظ في الواقع العملي أن عبارة خدمة ما بعد البيع ما هي إلا وسيلة دعاية يلجأ إليها المتدخلون لجذب المستهلكين لاقتناء منتجاتهم.

2.1.2 شروط الالتزام بالضمان:

لحفاظ على استقرار العلاقة التعاقدية بين المتدخل والمستهلك اشترط المشرع لقيام البائع بضمان العيب الموجب للضمان توافر جملة من الشروط حتى يتمكن المستهلك من الرجوع على المتدخل والمتمثلة أساسا في:

أ- وجود العيب في المنتج خلال فترة الضمان:

ألزم المشرع المتدخل بإصلاح العيب في الآجال المتعارف عليها مهنيا مؤكدا على المدة أو الفترة التي يتم فيها الضمان في العديد من المواد القانونية حيث تنص المادة 16 على أنه «لا يمكن أن تقل عن ستة (6) أشهر بالنسبة للمنتجات أو السلع الجديدة أو تقديم الخدمة»، أما المنتجات المستعملة فحدد مدة ضمانها بثلاثة (3) أشهر (المادة 17 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327) والأساس في ذلك أن يكون العيب موجودا وقت التسليم.

وقد حدد القرار الوزاري المشترك (جريدة رسمية، عدد3) مدد الضمان حسب طبيعة السلع فهي تتراوح بين 6 أشهر و24 شهرا.

فضلا عن فترة الضمان القانوني فإنه يمكن تمديد مدة الضمان الاتفاقي، وفي إطار ما يعرف بالضمان الاضافي، حيث يبقى المتدخل ملزما بضمان أي عيب يحدث أو يظهر خلال هذه الفترة (ضويفي محمد، ص68).

ب- ارتباط العيب أو الخلل بصناعة المنتج أو تقديم الخدمة:

تنص المادة 4 من المرسوم التنفيذي المتعلق بضمان السلع والخدمات (المادة 4 من المرسوم التنفيذي 13-327) على أنه «...يكون مسؤولا عن العيوب الموجودة أثناء تسليمها أو تقديم خدمة» يتضح من خلال هذا النص أن المشرع يلزم المتدخل بضمان العيب المرتبط بصناعة المنتج، ويُستبعد من نطاق الضمان سوء الاستخدام أو الإهمال أو مخالفة التعليمات المرفقة بالمنتج باعتبارها خلل خارجي بالتالي فشهادة الضمان التي تُصدرها الشركة المنتجة غير مسؤولة عن ذلك بل تنحصر ضماناتها في تغيير قطع الغيار الراجعة لها فقط (ضويفي محمد، ص32).

ج- أن يكون العيب مؤثرا:

إنّ العيب المؤثر الموجب للضمان ذلك الذي ينقص من قيمة المبيع أو من الانتفاع به بحسب الغاية المقصودة منه، وبالتالي فحسامة العيب في المبيع تجعله خطرا على خلاف طبيعته التي تتطلب تحقيق السلامة والأمان للمستهلك (بن بعلاش، السنة الجامعية 2017-2018، ص31) لأن ما يهم المستهلك هو مدى ملائمة الشيء للاستعمال المخصص له (بوهنتالة، 2017، ص204)

وهو ما أكدته المشرع بنص المادة العاشرة (10) من المرسوم التنفيذي المتعلق بضمان السلع والخدمات بأنه «يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان صالحا للاستعمال المخصص له وعند الاقتضاء ... بتوافر على جميع الخصائص المنصوص عليها في التنظيم المعمول به».

فلكي يلتزم البائع بالضمان لا بد من توافر هذه الشروط الثلاثة.

2.2 أحكام تنفيذ الالتزام بالضمان في مجال الاستهلاك:

أكد المشرع في المادة 21 من المرسوم المتعلق بشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ على أن المستهلك لا يستفيد من الضمان إلا بعد تقديم شكوى كتابية، أو عن طريق أي وسيلة اتصال أو أي وسيلة أخرى مناسبة لدى المتدخل (المادة 21 من المرسوم 13-327) حتى لا يكون أمام هذا الأخير أي عذر للتهرب من تنفيذ التزامه بالضمان. وعلى المستهلك أن يلتزم بالفترة المحددة للضمان كي يطالب إما بالاحتفاظ بالعقد أو عن طريق الفسخ .

1.2.2 التنفيذ عن طريق الاحتفاظ بالعقد:

نصت المادة 13 الفقرة الثالثة (3) من قانون حماية المستهلك وقمع الغش (المادة 13 من القانون 09-03) على أنه «يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو ارجاع ثمنه، أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته» في حين نجد المادة 12 من المرسوم 13-327 نصت على أن يتم تنفيذ الالتزام بالضمان مع شرط عدم تحميل المستهلك أي مصاريف إضافية، يتم إما بإصلاح السلعة أو إعادة مطابقة الخدمة، وإما باستبدالها أو رد ثمنها. الملاحظ لنص المادتين أنهما حددتا للمتدخل الطرق التي يتم فيها الحفاظ على العقد حيث نجد المادة 12 قدمت الحق في طلب الإصلاح على طلب الاستبدال بخلاف المادة 13، لأن المنتج قد يكون قابل للتصليح، وبالتالي فالمتدخل في البداية يقوم بإصلاح السلعة أو إعادة مطابقة الخدمة وعن عدم التمكن من ذلك يتوجب عندها استبدال السلعة.

أ- إصلاح السلعة أو إعادة مطابقة الخدمة:

لقد ألقى القانون على عاتق المتدخل إصلاح المنتج دون مصاريف إضافية حيث نصت المادة 14 من المرسوم المتعلق بشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ على أنه «يتحمل المتدخل المصاريف المتعلقة بخدمات حيز التنفيذ على أنه «يتحمل المتدخل المصاريف المتعلقة بخدمات التسليم والنقل والإرجاع والتركيب الضرورية لإصلاح السلعة أو استبدالها إذا كانت السلعة المعيبة قد سلمت في مسكن المستهلك أو في أي مكان آخر، ثم تعيينه من طرف هذا الأخير» (المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327).

نستشف من نص المادة أن حق المستهلك في إصلاح المنتج مجانا مقرر بنص القانون، حيث يتحمل المتدخل كافة مصاريف الإصلاح وخاصة مصاريف اليد العاملة وقطع الغيار إضافة إلى مصاريف النقل، لكن من الناحية الواقعية العملية نجد أن المستهلك هو من يتكبد عناء نقل المنتج المعيب لإصلاحه الأمر الذي يحتم عليه دفع مقابل لذلك، وهو ما يقلل من جدوى الحماية الممنوحة له. وكون المستهلك يرغب في أن يكون إصلاح المنتج الحل الأول دون أية مصاريف إضافية يتحملها فقد حول له القانون في حالة تماطل المتدخل في إصلاح المنتج أن يقوم بهذا الإصلاح إن أمكن عن طريق مهني مؤهل من اختياره وعلى حساب المتدخل (المادة 13 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327)، أمّا إذا كان المنتج محل احتكار أي أن المتدخل هو الوحيد القادر على صيانتها بقطع غيار مثلا فعندها يكون الإصلاح غير ممكن، وعلى المستهلك حق اللجوء إلى الحماية عن طريق طلب التعويض؛ -غرامة- الذي سيأتي لاحقا.

أمّا في حالة فشل إصلاح السلعة، فإنه يجب على المتدخل استبدال السلعة بأخرى جديدة.

ب- استبدال السلعة:

يعتبر الحق في استبدال السلعة حقا قانونيا متعلقا بالنظام العام حيث يعتبر كل شرط مخالف لهذا الالتزام باطلا بقوة القانون العام وذلك في حالة عدم جدوى إصلاح السلعة حسب المادة 15 من المرسوم 13-327، حيث «إذا تعذر على المتدخل القيام بإصلاح السلعة، فإنه يجب استبدالها أو رد ثمنها في أجل ثلاثين (30) يوما ابتداء من تاريخ التصريح بالعيب». إذا فالمشرع حدد المدة القانونية للضمان بثلاثين (30) يوما من تاريخ التصريح بالعيب دون الأخذ في الاعتبار جسامته العيب. وبالتالي فإن الحق في الاستبدال يعتبر ضمانا خاصة من ضمانات المستهلك لا يجوز التنازل عنها، كما يقع باطل كل شرط أو اتفاق ينقص من هذا الحق أو يحد من ممارسته، لكن قد يستحيل على المتدخل تنفيذ حق المستهلك في المطالبة بالإصلاح أو الاستبدال، فيكون في هذه الحالة ملزما برد الثمن.

2.2.2 التنفيذ عن طريق الفسخ:

إن قيام المستهلك بالمطالبة بإصلاح السلعة أو استبدالها هو رغبة منه في المحافظة على العقد المبرم بينه وبين المتدخل. إلا أن هذه الفكرة قد يكون من الصعب في بعض الأحيان تحقيقها فيتم اللجوء في هذه الحالة إلى الفسخ ورد الثمن للمستهلك (أولا) الذي تترتب عنه جملة من الآثار (ثانيا).

أ- حالات اللجوء للفسخ:

إن استحالة قيام المتدخل بتنفيذ التزامه من خلال عملية إصلاح المنتج أو استبداله الأمر الذي يمكن للمستهلك في هذه الحالة نتيجة لعدم تنفيذ المتدخل للالتزام الواقع على عاتقه بالمطالبة بفسخ العقد واسترداد الثمن الذي يعتبر بمثابة ضمان للحفاظ على حقه في مواجهة المتدخل وفي هذه الحالة يقوم المشتري بإرجاع الشيء المبيع للبائع حسب المادة 12 الفقرة الأخيرة تنص على أنه «وفي حالة العطب المتكرر، ويجب أن يستبدل المنتج موضوع الضمان أو يرد ثمنه» (المادة 12 من المرسوم التنفيذي 13-327). إذا فالمشرع رغم تأكيده في البداية على فكرة الاحتفاظ بالعقد من خلال عملية الإصلاح والاستبدال، إلا أنه أكد في الأخير على رد الثمن كحل وضمن بديل ينهي العقد.

ب- الآثار المترتبة عن الفسخ:

إن الآثار المترتبة عن الفسخ في الأحكام الخاصة بعقد البيع هي زوال العقد المبرم بين الطرفين وإعادتها إلى الحالة التي كانوا عليها قبل التعاقد حيث يقوم المشتري بإرجاع المبيع إلى البائع ويقوم هذا الأخير برد الثمن إلى المستهلك في حالة وجود عطب متكرر في المنتج حسب المادة 12 المشار إليها أعلاه.

إلا أن المشرع الجزائري أشار إلى رد الثمن للمستهلك، لكنه لم يبين أو يحدد الثمن الذي يجب على المتدخل أن يرده.

وعليه فإن نص المادة 15 من المرسوم 13-327 يؤكد أن مهلة مهلة ثلاثين (30) يوما ابتداء من تاريخ التصريح بالعيب.

3. الواقع العملي للالتزام بالضمان في عقود الاستهلاك

إن الضمان حسب قانون حماية المستهلك وقمع الغش لا يقتصر على ضمان المنتجات بل يمتد أيضا إلى الخدمات (المادة 3 الفقرة 2 من القانون 03-09)، هذه الأخيرة التي أقرها المشرع كالتزام جديد (ذكره القانون 03-09)، ولم يكن موجود في القانون الملغى (02/89) إضافة إلى أن الالتزام بالضمان وهي تشهد في الواقع العملي خرقا كبيرا من طرف المتدخلين كونها جهدا فكري، وأنها غير مجسدة في صورة سلعة مادية، مما يجعل تطبيق أحكام الضمان يثير العديد من الصعوبات أو الإشكاليات العملية (أولا) ومحاولة مد تطبيق أحكامه إلى الخدمات يصطدم بنفس الأمر (ثانيا).

1.3 الإشكاليات المتعلقة بالزامية الضمان:

رغم تنظيم المشرع لأحكام الالتزام بالضمان في مجال الاستهلاك، إلا أنه يبقى لمبدأ سلطان الإرادة دور في تحديد معالم هذا الالتزام، حيث أن الملاحظ في أرض الواقع أن هناك العديد من الإشكالات المتعلقة بالالتزام بالضمان كعدم تسليم شهادة الضمان أو إسقاط الضمان في حالة تجربة المستهلك للمنتوج أو قد يمنح المتدخل للمستهلك ضمان إضافي بمقابل مادي ناهيك عن مصاريف النقل والإرجاع والإصلاح التي تقع على عاتق المستهلك.

1.1.3 عدم تسليم شهادة الضمان:

نصّ قانون حماية المستهلك وقمع الغش على أنه «يجب أن تبين بنود وشروط تنفيذ هذه الضمانات في وثيقة مرافقة للمنتوج» (المادة 14 من القانون 09-03)، وأكد في المادة 5 من المرسوم رقم 13-327 على أن «يتجسد هذا الضمان عن طريق تسليم شهادة الضمان للمستهلك بقوة القانون».

يتضح من خلال نص المادتين أن المشرع يؤكد على قيمة الضمان القانوني وذلك بالزام المتدخل بتسليم شهادة الضمان للمستهلك كمستند يدل على الشراء لتقديم الشكوى، هذه الأخيرة التي يبين فيها بنود وشروط تنفيذ هذا الضمان مع تضمينها ببعض البيانات المحددة في نص المادة السادسة (6) من المرسوم 13-327 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 وعلامتها ورقمها التسلسلي،
- سعر السلعة المضمونة،
- مدة الضمان،
- اسم وعنوان المكلف بتنفيذ الضمان عند الاقتضاء.

لكن الملاحظ في الواقع العملي أن شهادة الضمان لا ترفق بالمنتوج في معظم الحالات، وإذا سلمت نجد البيانات غير مدونة، الأمر الذي يفقدها حجية الإثبات ويجعل حق المستهلك في الضمان مفقود.

حيث أنه ورغم أن القانون كفل حقوق المستهلك إلا أن التلاعب يبقى سيد الموقف من طرف المتدخلين الذين يحاولون التنصل من مسؤولياتهم سواء بالتماطل في التصليح أو التعويض.

ولتفعيل هذه النصوص على أرض الواقع لابد من توعية المستهلك بحقه القانوني في الضمان كي يطالب به.

2.1.3 إسقاط الضمان نتيجة إمكانية تجربة المنتج:

نصت المادة 15 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش على أنه «يستفيد كل مقتن لأي منتج مذكور في المادة 13 من هذا القانون، من حق تجربة المنتج» وأكد في المرسوم 13-327 على أنه «يمكن للمستهلك أن يطالب بتجريب المنتج المقتني طبقاً للتشريع والأعراف المعمول بها دون إعفاء المتدخل من الزامية الضمان».

نلاحظ من خلال النصين أن الضمان لا يتجسد إلا بتقديم شهادة الضمان المتعلقة بالمنتوج محل التعاقد وكون تجربة المنتج لا تأتي إلا لتمكين المستهلك من ذلك فإن أي امتناع عن تقديم شهادة الضمان أو تجربة المنتج يعد حسب المادة 75 والمادة 76 (المادة 76 من القانون 09-03) من القانون 09-03 مخالفة معاقب عليها قانوناً.

إذا فرغ ما تلعبه الغرامة المالية المبينة أدناه من دور في ردع للمخالفين في حالة عدم تمكين المستهلك من تجربة السلعة أو الخدمة محل التعاقد التي تعتبر حق من حقوقه المقررة قانوناً، إلا أن الواقع يثبت قصوراً في هذا المجال لأن أغلبية المتدخلين في حالة تمكين المستهلكين من الحق في تجربة المنتج، يعفون أنفسهم من الالتزام بالضمان بحجة أنه كان بإمكان المستهلك من اكتشاف

العيب أو عدم مطابقة المنتج أثناء فترة التجربة (بوهنتالة، 2017، ص 210)، لأن هذه الفترة التي يقومون فيها بتشغيل الجهاز أثناء بيعه فترة كافية في نظرهم لظهور واكتشاف العيب وهذا يعتبر مخالف للقانون.

3.1.3 المقابل المالي للضمان الاتفاقي:

كون الضمان القانوني مقرر بنص القانون فهو مجاني ودون أعباء إضافية يدفعها المستهلك للمتدخل، غير أن الضمان الاتفاقي أو ما يعرف بالضمان الإضافي فهو ضمان يرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك دون زيادة في التكلفة (المادة 3 فقرة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327).

والملاحظ أن المشرع يسمح بالضمان الاتفاقي أو الإضافي في الحالة التي يمكن فيها للمتدخل أن يمنح ضمانا أكثر امتياز من ذلك الذي يقرره القانون (المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327) مع تأكيده على مجانية هذا النوع من الضمان. لكن الرجوع إلى الواقع العملي نجد أن هذا الضمان يحكمه مبدأ سلطان الإرادة لأن أغلبية المتدخلين في حالة منح المستهلك ضمانا إضافيا فهم يطلبون منه دفع مقابل مالي والمستهلك بسبب مركزه الضعيف فهو لا يفرق بين الضمان القانوني والضمان الإضافي، رغم أنه جاء بالعديد من النصوص القانونية لحمايته، حيث بين للمستهلك أنه لا يجوز له التنازل عن حقه في الضمان القانوني، وأن الضمان الإضافي ما هو إلا تكمله لهذا الضمان القانوني، وهذا من أجل حماية المستهلك من استغلال المتدخل، فلا يمكن لهذا الأخير التنصل من الزاميته بحجة منحه ضمانا اتفاقيا، كما يتم تقديمه مجانا.

4.1.3 تحمل المستهلك لمصاريف المنتج:

نص المشرع على الزامية تحمل المتدخل للمصاريف المتعلقة بخدمات التسليم والنقل والإرجاع والتركيب الضرورية لإصلاح السلعة أو استبدالها إذا كانت السلعة المباعة قد سلمت في مسكن المستهلك (المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327) وفي أي مكان آخر تم تعيينه من طرف هذا الأخير.

غير أن الواقع يثبت عكس ذلك حيث إذا كان الأصل أن المتدخل يقع على عاتقه تنفيذ الضمان الذي يفرض عليه تصليح المنتج، إلا أننا نجد أن أغلب المتدخلين في حالة مطالبة المستهلك بالضمان يتم توجيهه إلى نقاط البيع المعتمدة والتي عادة ما تكون بعيدة عن مقر التعاقد (بوهنتالة، 2017، ص 212) بحجة عدم توافر قطع الغيار أو أن إنتاجها توقف أو ارتفاع سعرها. حينئذ يقوم المستهلك وعلى نفقته بتكبد عناء نقل المنتج وإصلاحه وإرجاعه على نفقته وهو ما يقلل من جدوى الحماية الممنوحة له.

2.3 الإشكالات المتعلقة بالخدمة ما بعد البيع:

نصت المادة 13 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك على أن «الضمان يستفيد منه كل مقتن لأي منتج سواء كان جهاز أو أداة أو عتاد أو مركبة أو أي مادة تجهيزية... ويمتد هذا الضمان إلى الخدمات».

إذا يتضح من نص المادة أن السلع المذكورة على سبيل المثال لا الحصر وأن المشرع جعل ضمان السلع والخدمات التزاما إجباريا يقع على عاتق المتدخل ولا يقتصر على فترة الضمان القانوني أو الإضافي بل يمتد إلى توفير خدمة ما بعد البيع قصد صيانة أو إصلاح السلعة بدفع المستهلك لتكاليف إضافية نتيجة لقطع الغيار أو مقابل لتكلفة اليد العاملة بعد انقضاء فترة الضمان الإجبارية (ضويفي محمد، ص 274).

غير أن الواقع العملي يثبت لنا العديد من الإشكالات والنقائص كعدم توافر قطع غيار المنتجات المستوردة وكذا عدم توافر ورشات الإصلاح.

1.2.3 عدم توافر قطع الغيار الأصلية:

الزم المشرع بنص المادة 38 الوكيل بضمان تأدية خدمة ما بعد البيع للمركبات المبيعة وذلك عن طريق مستخدمين يتمتعون بالمؤهلات التقنية والمهنية المطلوبة.

ويجب أن تتضمن خدمة ما بعد البيع على الخصوص الخدمات التالية:

المراجعات الدورية التي يغطيها الضمان إضافة إلى العناية والصيانة والإصلاح وكذا بيع قطع الغيار واللوازم الأصلية أو المصادق عليها من طرف الصانع (المادة 38 من المرسوم التنفيذي رقم 15-58). هذا من جهة وفرض من جهة أخرى غرامة على كل من يخالف الزامية تنفيذ الخدمة ما بعد البيع (المادة 77 من القانون 09-03).

لكن ما نجده على أرض الواقع هو التحايل الكبير للمتدخلين وتنصلهم من مسؤولية الالتزام بضمان خدمة ما بعد البيع بحجة أن هذا النوع من قطع الغيار مثلا قد توقف إنتاجه أو ارتفعت أسعاره بشكل مذهل، أو أنها منتجات مستوردة وغير متوفرة على نقاط بيع في الجزائر ... إلخ.

وهكذا يكون المستهلك أمام خدمة مجهولة المصدر، وهذا ما يمكن أن يعطي ذريعة للبائع للإفلات من الالتزام بالخدمة وبالتالي رفض تقديمها، رغم اعتقاد المستهلك أنها من حقه (بن عمارة، جامعة وهران السنة الجامعية 2012-2013، ص300). ويبقى الزام البائع بتوفير قطع الغيار الأصلية لا يجد له فعالية.

2.2.3 عدم توفير ورشات الإصلاح ما بعد البيع:

إن هدف المستهلك من اقتناء المنتج هو صلاحيته للاستعمال العادي المعد له، والذي لا يتحقق كما نص المشرع في المادة الثالثة (3) من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك إلا بالضمان وخدمة ما بعد البيع التي تفرض تواجد أماكن ونقاط بيع معينة لإصلاح ذلك المنتج في الوقت الذي يفرض الضمان أيدي عاملة كفؤ.

خاصة عندما يتعلق الأمر بقطع غيار السيارات، هذه الأخيرة التي تعتبر في الوقت الحالي أحد الأمور الأساسية التي لا يمكن للشخص أن يستغني عنها. فأي عطل في السيارة يؤثر على حياة الفرد، حيث تجعل الشخص يتجه إلى ورشات الإصلاح التي نجدها في الواقع العملي لا تتوفر على قطع الغيار اللازمة للإصلاح من جهة وكذا عدم توافر متخصصين لمعالجة المشكلة الموجودة بالسيارة من جهة أخرى، في الوقت الذي نجد المستهلك يتلقى الكثير من الوعود من وكيل السيارة التي اشتراها لكن فيما بعد يكشف أنه لا تتوفر لها ورشة صيانة خاصة بالوكيل، أو أن الوكيل متفق مع أحد الورش التجارية للصيانة (WWW.alriyadh.com) مما يسبب للمستهلك الكثير من العناء وإهدار للأموال.

خاتمة:

في الختام نصل إلى أن اهتمام المشرع وحرصه على حماية المستهلك من خلال الزام المتدخل بالضمان بموجب نصوص قانونية أمرة سواء في قانون حماية المستهلك وقمع الغش أو في المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المحدد لشروط وكيفيات ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ جعل أحكام الضمان فيها من النظام العام بحيث لا يجوز تعديل أحكامه إلا إذا كانت نافعة للمستهلك على شكل ضمان إضافي ومجانبة الدفع إلا أن تجسيد وتفعيل أحكام الضمان على أرض الواقع تبقى دون تطبيق فعلي. توصلنا من خلال دراستنا إلى جملة من النتائج:

- عدم إمكانية إدراج المتدخل لأي شرط يقضي بعدم الضمان بل ضرورة تجسيدها من خلال تسليم المتدخل للمستهلك شهادة ضمان.
- أن مضمون الخدمة ما بعد البيع من تركيب وصيانة ومتابعة لا ينتهي بمجرد عملية البيع بل يبقى المتدخل ملزم بضرورة متابعة المنتج مهما طالت الفترة.
- نقص الوعي الاستهلاكي للمستهلك في مجال الضمان الذي أثر بشكل كبير على حمايته.
- عدم وجود نصوص تطبيقية لتوفير خدمة ما بعد البيع. وعليه نقترح:
- إدراج أحكام قانونية وإجراءات صارمة ملزمة أكثر لتحديد كيفية تنفيذ المتدخل للخدمة ما بعد البيع.
- ضرورة توفير نصوص تطبيقية متعلقة بتوفير خدمة ما بعد البيع وضمها إلى أحكام الالتزام بالضمان لتحقيق تفعيل صارم لأحكام الالتزام بالضمان.
- فرض رقابة صارمة من الجهات المختصة على مدى احترام المتدخلين للضمان.
- التفعيل الحقيقي للضمان لا يكون إلا بنشر الوعي الاستهلاكي وتعريف بمختلف الحقوق المعترف بها قانونا للمستهلك، وإطلاعه على كافة الالتزامات الواقعة على عاتق المتدخل حتى يتمكن من اللجوء إلى المطالبة بحقه.

قائمة المراجع:

- 1) بن بعلاش خاليدة. (2018). الإطار القانوني والتنظيمي للحماية من أضرار المنتجات الاستهلاكية أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق. تخصص قانون اقتصادي. جامعة الجليلي اليابس — سيدي بلعباس — الجزائر.
- 2) بن عمارة محمد. (2013). الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه. جامعة وهران السنة الجامعية 2012-2013.
- 3) بوهنتالة أمال وقداش سلوى. (2017). واقع الالتزام وخدمة ما بعد البيع في الجزائر. مجلة الدراسات والبحوث القانونية. جامعة المسيلة. (العدد. 06).
- 4) الجريدة الرسمية. (1990). المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات. (عدد. 40).
- 5) الجريدة الرسمية. (2006). المرسوم التنفيذي رقم 06-306 يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين والبنود التي تعتبر تعسفية. (عدد. 56).
- 6) الجريدة الرسمية. (2007). المرسوم التنفيذي رقم 07-390 يحدد شروط وكيفيات ممارسة نشاط تسويق السيارات الجديدة، (عدد. 78).

- 7) الجريدة الرسمية. (2009). القانون رقم: 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش. (عدد. 15). الجزائر.
- 8) الجريدة الرسمية. (2014). قرار وزاري مشترك يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة. (عدد. 3).
- 9) الجريدة الرسمية. (2015). المرسوم التنفيذي رقم 15-58، يحدد شروط وكيفية ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة، الجريدة الرسمية، (عدد. 05).
- 10) الجريدة الرسمية. (2015). المرسوم رقم 15-58 يحدد شروط وكيفية ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة. (عدد. 05).
- 11) ضويفي محمد. حق المستهلك في ضمان المنتج وتوفير خدمة ما بعد البيع، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية. (العدد. 08). جامعة سعد دحلب البليدة.
- 12) ورش إصلاح السيارات لدى الوكلاء تحتاج إلى إعادة تقييم، على الموقع: www.alriyadh.com، (15/04/2020) على الساعة 09:00.