

## إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش The obligation of after-sales service in light of the consumer protection and fraud suppression law

مكي فلة \*

كلية الحقوق جامعة الجزائر 1

[f.mekki12@yahoo.com](mailto:f.mekki12@yahoo.com)

تاريخ إرسال المقال: 2021-08-02 تاريخ قبول المقال: 2022-02-09 تاريخ نشر المقال: 2022-03-31

### المخلص:

لم يكتف المشرع بالنص على إلزامية الضمان، بل عمل على إيجاد آلية تضمن للمستهلك تلبية رغباته من المنتج حتى خارج مدة الضمان، و عند انتهاء دوره من خلال خدمة ما بعد البيع. بالزام مقدم الخدمة إصلاح و صيانة المنتج ضمن المادة 16 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش، ونظمها المرسوم التنفيذي 21-244 المحدد لشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع. و في حالة عدم تنفيذ هذا الالتزام يتعرض صاحبه الى عقوبات.

الكلمات المفتاحية: انقضاء الضمان، الصيانة، الإصلاح، قطع الغيار، الغرامة.

### **Abstract:**

The legislator was not satisfied with stipulating the obligatory guarantee, but rather he created a mechanism to ensure that the consumer fulfills his desires from the product even outside the warranty period, and at the end of his role through the after sales service. By imposing on the service provider the obligation to repair and maintain within article 16 of the consumer protection and fraud suppression law, and regulated by executive decree 21-244 specifying the conditions and modalities for providing post-sale service of goods. And in the event of breach of this obligation, the owner is subject to penalties.

**Keywords:** Warranty Expiry, maintenance, repair, spare parts, the fine.

### المقدمة:

يُعتبر الحق في الضمان من أهم الحقوق المعترف بها للمستهلك قانوناً، هدفه تمكين هذا الأخير من منتج مطابق لما تم الإتفاق علىه في العقد، تلبية لرغباته المشروعة. و لا يتوقف حق المستهلك على الضمان، بل عند انتهاء فعاليته ألزمت المادة 16 من قانون 03/09 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش، كل متدخل معني بتوفير الخدمة ما البيع<sup>1</sup>.

\* المؤلف المرسل

### إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

تشمل خدمة ما بعد البيع مجموعة واسعة من الخدمات التي تلبي احتياجات المستهلك، كالتسليم في محل السكن أو التركيب أو الصيانة، وبهذا المعنى يكون الضمان القانوني أو الاتفاقي جزءاً لا يتجزأ من هذه الخدمة مما قد يؤدي إلى تكرار عملية الشراء من طرف المستهلك، و يدخل هذا المفهوم ضمن المفهوم الواسع للخدمة. أما في المفهوم الضيق ف يدخل في هذه الخدمة كل عمليات الإصلاح والصيانة للمنتج التي تكون بمقابل، وقد انتهت فعالية الضمان فيها. و المتدخل المعني مقدم الخدمة قد يكون<sup>2</sup> عون اقتصادي، أو شخص آخر طبيعي أو معنوي يوكل إليه عرض خدمات ما بعد البيع للمستهلك، و هو الضامن لصلاحية المنتج للعمل في حالة تعرضه لخلل أو عيب.

مما تقدم تبدو أهمية الموضوع، و عليه ارتأينا من خلال هذا البحث تسليط الضوء على إلزامية الخدمة ما بعد البيع المنصوص عليها في المادة 16 من قانون 03-09، المتضمنة الخدمة ما بعد البيع بالمفهوم الضيق، فما هي شروط تنفيذ الخدمة ما بعد البيع، و ما هي الالتزامات التي تقع على مقدم الخدمة من أجل تنفيذ التزامه؟، و ما هو الجزاء المترتب عن الإخلال بها؟. وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف، و في ضوء الإشكالية المطروحة اعتمدنا المنهج التحليلي في بحثنا. و عليه تناولنا الموضوع في محورين، تناولنا في المحور الأول شروط تنفيذ الخدمة ما بعد البيع في مبحث أول، أما المحور الثاني خصصناه للالتزامات مقدم الخدمة و الجزاء المترتب على مخالفتها في مبحث ثاني.

### المبحث الأول: شروط تنفيذ الخدمة ما بعد البيع

يستطيع المستهلك الاستفادة من الخدمة ما بعد البيع، لكن بتوفر شروط معينة نصت عليها المادة 16 من قانون 03/09 الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش، و أكدت عليها المادة الثانية من المرسوم

<sup>1</sup> نص المادة 16 من قانون 03/09: "في إطار الخدمة ما بعد البيع، و بعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم، أو في كل الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانة و تصليح المنتج المعروض في السوق.

تحدد شروط و كفاءات الخدمة ما بعد البيع عن طريق التنظيم".

<sup>2</sup> طبقاً للمادة الثالثة من المرسوم التنفيذي 21-244 المؤرخ في 31 ماي 2021 المحدد لشروط و كفاءات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، جريدة رسمية عدد 45، مؤرخة في 9 جوان 2021.

### إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

التنفيذي 21-244<sup>3</sup> المحدد لشروط و كفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، إما بانقضاء فترة الضمان، أو انعدام دوره(المطلب الأول). مع الالتزام بإعلام المستهلك بهذه الخدمة(المطلب الثاني).

#### المطلب الأول: انقضاء فعالية الضمان

تتقضي فعالية الضمان طبقا لقانون حماية المستهلك و قمع الغش إما بانقضاء فترة الضمان(أولا)، أو انعدام دوره(ثانيا).

#### أولا: انقضاء فترة الضمان

يعرف الضمان طبقا للمادة 19/3 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش انه:"التزام 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،..."

و تبعا لنص المادة 2/13 من قانون 03/09 السالف الذكر التي تقضي على انه:" يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته"، وعليه يشترط لقيام الضمان أن يظهر العيب في المنتج خلال مدة الضمان، وبانتهاء المدة ينقضي الحق في الضمان. إلا أن مدة الضمان تختلف بحسب طبيعة المنتج إذا كان من السلع الغير المستعملة، الجديدة (1)، أو السلع المستعملة (2)، وبمعرفة مدة الضمان نستنتج مدة انقضاءه، وبداية الخدمة ما بعد البيع.

#### 1- انقضاء مدة الضمان في المنتجات الجديدة

أشار المشرع الجزائري في قانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش السابق الإشارة اليه، المعدل و المتمم بقانون رقم 18-19<sup>4</sup> على ان تبدأ الخدمة ما بعد البيع بانقضاء مدة ضمان المنتجات، حيث نصت المادة 16 منه على انه " في اطار خدمة ما بعد البيع، و بعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم،..."، و عليه نستنتج ان مدة انتهاء الضمان حددها المشرع قانونا، في نصوص

<sup>3</sup> المرسوم التنفيذي 21-244 المؤرخ في 31 ماي 2021 المحدد لشروط و كفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، ج. ر. عدد 45، مؤرخة في 9 جوان 2021.

<sup>4</sup> قانون رقم 18-09 المؤرخ في 10 جوان 2018 يعدل و يتم القانون 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج. ر. عدد 35، صادرة في 13 جوان 2018.

### الإلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

تنظيمية، اذ احالنا المشرع الى المرسوم التنفيذي رقم 13-327<sup>5</sup> المتعلق بشروط و كفيات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ.

بالرجوع الى المرسوم نجد ان نص المادة 16 منه تقضي على ما يلي: " لا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ستة (6) اشهر ، من تاريخ تسليم السلعة الجديدة أو تقديم الخدمة"، و بالتالي نلاحظ أن المشرع حدد مدة الضمان الدنيا على أن لا تقل عن ستة (6) اشهر من تاريخ التسليم في المنتجات الجديدة، دون أن يحدد المدة القصوى للضمان، كما أحالنا على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر 2014<sup>6</sup> الذي يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة بمدة تتراوح من ستة اشهر الى 24 شهرا وفق الملحق المرفق به.

و تعتبر هذه المدة كافية بالنسبة للمستهلك الذي يستعمل المنتج يوميا، لكن بالعكس اذا كان المستهلك لا يستعمل المنتج يوميا فالمدة غير كافية. فما هو الحل في حالة وجود عيب بعد انقضاء هذه المدة؟.

نصت المادة 37 من المرسوم التنفيذي 15-58<sup>7</sup> المؤرخ في 8 فبراير سنة 2015 الذي يحدد شروط و كفيات ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة على ان تساوي او تفوق المسافة المحددة في ضمان السيارات بمائة الف كلم في حدود 36 شهرا، ما عدا الدرجات المتحركة التي حددت مدة الضمان فيها بخمسة الاف كلم في حدود 12 شهرا، و هكذا يستفيد كل مستهلك مقتني لهذا النوع من المنتجات الجديدة التي لا يظهر العيب فيها الا بعد مضي مدة زمنية طويلة من الحق في الضمان.

و حماية للمستهلك كذلك نصت المادة الرابعة من ذات المرسوم السابق الاشارة اليه على أنه يجب أن ترفق كل سلعة مضمونة بشهادة الضمان، وحسب طبيعتها بدليل الاستعمال و يجب أن تبين شهادة الضمان مدة الضمان وتاريخ سريانه. و هكذا يتمكن المستهلك من معرفة مدة الضمان ومتى ينتهي سريانه، ليستفيد من الضمان و بالخدمة ما بعد البيع عند انتهاء مدة الضمان.

دائما حماية للمستهلك نصت المادة الخامسة من المرسوم التنفيذي رقم 13/327 السالف الذكر و المتعلق بشروط و كفيات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ على أنه: " عندما يقوم المتدخل بإصلاح

<sup>5</sup> المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013 يحدد شروط و كفيات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ. ج.ر. 49 الصادرة في 02 اكتوبر 2013.

<sup>6</sup> القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر 2014، الذي يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة، ج.ر. العدد 03 الصادرة في 27 جانفي 2015.

<sup>7</sup> المرسوم التنفيذي 15-58 المؤرخ في 08 فيفري الذي يحدد شروط و كفيات ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة، ج.ر. عدد 05 الصادرة في 08 فيفري 2015.

### إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

أو استبدال السلعة يجب أن توقف مدة الضمان و يسري مفعولها بعد إعادة السلعة إلى حالتها الطبيعية".  
وعليه طبقا لهذه المادة بإمكان المستهلك توقيف مدة الضمان في فترة إصلاح أو استبدال المنتج، على ان يستمر الضمان بمجرد الانتهاء من الإصلاح أو الاستبدال الى غاية المدة المحددة له، فيحق للمستهلك أن يستفيد من مدة الضمان المتبقية و بنفس المزايا المرتبطة بها، بان تبقى هذه الخدمة دون مقابل، لكن بمجرد انتهاء مدة الضمان هذه، يستفيد المستهلك من الخدمة ما بعد البيع بالأحكام الخاصة بها المنصوص عليها في المادة 16 من قانون 09-03 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش السابق الإشارة اليه.

كما ان للمستهلك الحق في الضمان بالنسبة للمنتجات الجديدة، له الحق ايضا في الضمان بالنسبة للمنتجات المستعملة.

## 2- انقضاء مدة الضمان في المنتجات المستعملة

لقد تناول المرسوم التنفيذي 327/13 المتعلق بشروط و كفاءات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ السابق الإشارة، ضمن أحكام المادة 17 منه، الضمان المتعلق ببيع الأشياء المستعملة حيث نصت المادة على انه: " لا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ثلاثة (3) أشهر بالنسبة للمنتجات المستعملة. تحدد مدة الضمان بالنسبة للمنتجات المستعملة، حسب طبيعة المنتج، بقرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك و قمع الغش أو بقرار مشترك بينه و بين الوزير المعني".

و عليه نلاحظ أن مدة ضمان السلع المستعملة قدرت بثلاثة أشهر و هي مدة دنيا، اقل من مدة المنتجات الغير المستعملة الجديدة التي لا تقل فيها مدة الضمان عن ستة أشهر كما أسلفنا.

الا ان الفقرة الثانية من المادة 17 من المرسوم التنفيذي 327/13 المتعلق بشروط و كفاءات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ السابق الإشارة اليه، نص على صدور قرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك و قمع الغش، أو قرار وزاري مشترك بين هذا الوزير و الوزير المعني، لتحديد مدة الضمان في السلع المستعملة ، مثلما نص على السلع الجديدة، لكن مع الأسف لقد تأخر هذا القرار و مرت 8 سنوات و لم يصدر لحد اليوم.

كما تتقضي فعالية الضمان حسب هذه الحالات، يمكن ان تتقضي ايضا في الحالة التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره فيها.

## ثانيا: انعدام دور الضمان

### الإلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

تنص المادة 16 من قانون 03/09 السالف الذكر على انه: " في إطار خدمة ما بعد البيع و بعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم أو في كل الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني صيانة و تصليح المنتج المعروض في السوق." حددت هذه المادة شروط تطبيق خدمة ما بعد البيع، اذ تدخل حيز التنفيذ بنهاية مدة الضمان أو في الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره. فماذا يقصد المشرع الضمان لا يمكن ان يلعب دوره؟. لم يحدد المشرع المقصود بالضمان الذي لا يلعب دوره، لكن يمكن ان يفهم منه ان تكون مدة الضمان ما زالت سارية، ولكن العيب او الخلل الذي لحق المنتج نشأ عن سبب يرجع الى المستهلك نتيجة سوء استعماله للمنتج محل الضمان، او عدم اتباع المستهلك لتعليمات المتدخل بشأن استخدام المنتج، او طريقة الاستخدام او الظروف الخاصة بهذا الاستخدام<sup>8</sup>.

لكن يطرح تساؤل في حالة حدوث نزاع على من يقع إثبات هذا الخلل او العيب على المستهلك ام على المتدخل؟ . بالنظر الى كون المتدخل مهني محترف ذو خبرة فنية ومهنية تمكنه من اكتشاف العيوب التي قد تلحق بالمنتجات، فان عبء اثبات خطأ المستهلك المسقط للضمان يقع على عاتقه، يجب عليه ان يثبت ان خطأ المستهلك وحده هو السبب في العيب او الخلل الذي لحق بالمنتج<sup>9</sup>.

كما يمكن ان تفسر عبارة "الضمان لا يلعب دوره"، كذلك بالعيوب التي تظهر بعد انقضاء فترة الضمان بالتالي اذا انتهت فترة الضمان لا يضمن المتدخل العيوب التي طرأت على المنتج، و لا يحق للمستهلك مطالبة المتدخل باصلاح او استبدال المنتج، بل ان المشرع قام بحمايته بطريقة اخرى و هي اللجوء الى الخدمة ما بعد البيع التي نص عليها في المادة 16 من قانون 03-09 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش السابق الاشارة اليه .

فالمتدخل ملزم بإصلاح وصيانة المنتج الذي ظهر به عيب قبل انقضاء المدة المقررة للضمان، لكن إذا طرأ عيب على المنتج بسبب خطأ من المستهلك، فالمتدخل هنا ملزم بإصلاح المنتج بمقابل، وهو ما يجعل الضمان لا يغطيه حتى ولو لم تنته المدة القانونية و الاضافية للضمان. فالضمان لا يغطي خطأ المستهلك .

<sup>8</sup> لحراري(شالح) ويزة، حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش و قانون المنافسة، مذكرة لنزى الماجستير في القانون، تخصص المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2012/2011، ص 45 و 46.

<sup>9</sup> حسام توكل موسى، الاطار القانوني لخدمات ما بعد البيع في قانون حماية المستهلك المصري- دراسة تحليلية، طبعة 2020، <https://www.noor-book.com>، ص 126.

### إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

إذا فكلما تعلق الأمر بتدخل لا يمكن تأسيسه على الضمان القانوني أو الاتفاقية دخل في إطار خدمة ما بعد البيع ، التي غالبا ما تكون بمقابل، لكن كيف يمكن للمستهلك معرفة حقه في هذه الخدمة.

#### المطلب الثاني: الالتزام بإعلام المستهلك عن الخدمة ما بعد البيع

يتوقف تنفيذ خدمة ما بعد البيع على اطلاع وإعلام المستهلك بهذه الخدمة من طرف المتدخل (أولا)، حتى يتسنى له المطالبة بها من مقدم الخدمة الذي عليه كذلك إعلامه بكل ما يتعلق بالخدمة التي سوف تؤدي له (ثانيا).

#### أولا: التزام البائع بإعلام المستهلك بالخدمة ما بعد البيع

إذا انتهت فعالية الضمان، نشأ حق المستهلك في الخدمة ما بعد البيع، لكن كيف يمكنه الحصول على هذه الخدمة؟. تنص المادة الخامسة من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدد شروط و كفاءات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع السابق الإشارة إليه على انه: " يجب على البائع ان يضع تحت تصرف المستهلك كل المعلومات اللازمة، و لاسيما منها المعلومات المتعلقة بهوية مقدم خدمة ما بعد البيع، و بتوفر قطع الغيار". ومنه نستنتج انه يقع على عاتق المتدخل المتمثل في البائع إعلام المستهلك عن هوية مقدم الخدمة أي الشركة او المؤسسة التي تؤدي الخدمة، كما يفهم من عبارة " كل المعلومات اللازمة" مكان وجود محل مقدم الخدمة، رقم الهاتف الذي من خلالها يتمكن المستهلك من الاتصال بمقدم الخدمة و ذلك عن طريق النشر في اماكن البيع، او على موقعه الإلكتروني (المادة 2/5)، و بذلك يحصل المستهلك على الخدمة بتوجيه من المتدخل بإعلامه بها. فعلى البائع أن يكون دائما حريصا على أن يعمل المبيع طوال فترة الضمان على الوجه المتفق علىه في العقد<sup>10</sup> و بعد انتهاء المدة توجيه المستهلك الى الخدمة ما بعد البيع.

إلا انه يحدث أن لا ينتبه أو يتعذر على المستهلك الاطلاع على هذه المعلومات، لذلك كان من المستحسن تسهيفا للمستهلك من الاطلاع عليها ، أن ينص المرسوم على أن يتم إعلام المستهلك ضمن شهادة الضمان التي يجب ان تنص صراحة على جميع حقوق المستهلك المترتبة عن الضمان القانوني أو الإتفاقي و كذلك الخدمة ما بعد البيع.

#### ثانيا: التزام مقدم الخدمة باعلام للمستهلك بكفاءات تقديم الخدمة

إذا علم المستهلك بالخدمة ما بعد البيع و مقدم الخدمة يمكنه التوجه اليه في حالة احتياجه للخدمة.

<sup>10</sup> بن عمارة محمد، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة، في القانون الجزائري، اطروحة دكتوراه، جامعة وهران، كلية الحقوق، 2013/2012، ص 47.

### الإلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

يلتزم مقدم الخدمة بدوره القيام بإعلام المستهلك. طبقا للمادة السادسة من المرسوم التنفيذي 21-244 الذي يحدد شروط و كفاءات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع السابق الإشارة إليه، يلتزم مقدم الخدمة قبل الشروع في إصلاح المنتج بإعلام الزبون المستهلك بأصل العطب و القطع الواجب استبدالها و طبيعة التدخل و الأخطار المحتملة نتيجة التصليح و أي معلومة أخرى ضرورية. وإعلامه كذلك بإمكانية احتفاظه بالقطع والعناصر المستبدلة، على أن يتم إثبات هذه المعلومات في المقايضة أو في قسيمة الإيداع أو في أي وثيقة أخرى مماثلة.

و المقايضة عبارة عن وصف تفصيلي لقطع الغيار و المواد و العمليات اللازمة لإجراء إصلاح المنتج مع النفقات المقدرة، فهي وثيقة تثبت للمستهلك المصاريف التي سوف يقوم بدفعها. نص المرسوم 21-244 السابق الإشارة إليه في المادة 7/2 على وجوب ان تحدد المقايضة العناصر الأساسية لعقد خدمة ما بعد البيع و البيان التفصيلي بالكمية و السعر لكل خدمة ومنتج يقدم.

يسلم مقدم الخدمة هذه المقايضة طبقا للمادة 1/7 من المرسوم التنفيذي 21-244 السابق الإشارة إليه للزبون المستهلك، اذا طلبها منه، مع اعلامه مسبقا في حالة ما اذا كانت المقايضة بمقابل. الا انه ما يمكن الإشارة إليه ان المقايضة كما هو معلوم تكون مجانية، لماذا نص المرسوم على انها بمقابل؟ انه من حق الزبون المستهلك معرفة تكاليف الخدمة من اصلاح و استبدال قطع الغيار و صيانة، قبل ان يبدأ مقدم الخدمة في تنفيذ عمله ودون مقابل ، حتى لا يتفاجأ بتكاليف الخدمة عند تسلم قسيمة الايداع او الفاتورة، ، لذلك من الافضل ان ينص المشرع على ان تكون المقايضة مجانية فهي حق من حقوقه.

اما قسيمة الايداع نصت عليها المادة الثامنة (8) من نفس المرسوم التنفيذي 21-244 السالف الذكر " يجب على مقدم خدمة ما بعد البيع ان يسلم الزبون قسيمة ايداع تحتوي على توقيعه و ختمه، و تشمل خصوصا البيانات الآتية:

- رقم القسيمة و تاريخ ايداع السلعة،
- اسم مقدم الخدمة او عنوانه التجاري،
- العنوان، وعند الاقتضاء، رقم الهاتف و العنوان الالكتروني لمقدم الخدمة،
- اسم الزبون
- طبيعة السلعة، و علامتها و كذا، عند الاقتضاء، نوعها و رقمها التسلسلي،
- نوع الخدمة المقدمة،
- تكلفة الخدمة،
- التحفظات المحتملة التي يبديها مقدم الخدمة عن حالة السلعة،



### الإلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

- مبلغ تعويض السلعة الموكلة للتصليح عندما تكون قيمة السلعة تزيد عن الحد الأقصى للمبلغ المحدد في جدول التعويضات،  
- المدة التي يستغرقها اصلاح السلعة وتاريخ استرجاعها،  
- الشروط الخاصة بخدمة ما بعد البيع، عند الاقتضاء،  
- بيان يشير الى الاحكام الواردة في المادة 11 من هذا المرسوم".  
اما الوثيقة الأخرى المماثلة فمما لاشك فيه انها تشمل نفس البيانات التي تمكن المستهلك من الاطلاع و العلم بكل ما يتعلق بالخدمة المقدمة من صاحبها المهني.  
و هكذا من خلال هذه المعلومات يتجنب المستهلك الوقوع في الخلط مثلا بين الضمان والخدمة ما بعد البيع فلا يدري إن كانت هذه الأخيرة مجانية أو بمقابل، و ابرام عقود خدمة ما بعد البيع شفاهة او تكتب بصورة غير واضحة ودقيقة، و التي من نتائجها في كثير من الأحيان رفض المتدخل المعني إجراء الإصلاحات على المبيع رغم أن المستهلك كان يعتقد أنها حق له<sup>11</sup>.

#### المبحث الثاني: التزامات مقدم الخدمة ما بعد البيع و جزاء الإخلال بها

عند انتهاء فعالية الضمان، إما بانقضاء فترته أو دوره، قام الالتزام بالخدمة ما بعد البيع، فوجب تنفيذه. تنص المادة 16 من قانون 09-03 على انه "...يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانة و تصليح المنتج المعروض في السوق...". و المتدخل المعني هو كل عون اقتصادي أو شخص آخر طبيعي او معنوي يوكل اليه عرض خدمات ما بعد البيع للمستهلك، فما هي الالتزامات التي تقع عليه؟ (المطلب الأول) و ما هو الجزاء المترتب على الإخلال بها؟ (المطلب الثاني).

#### المطلب الأول: التزامات مقدم الخدمة ما بعد البيع

يقع على مقدم الخدمة التزامين أساسيين اتجاه المستهلك الزبون، الالتزام بإصلاح و صيانة المنتج (أولا)، و لا يمكن أن يتحقق هذين الالتزامين في الغالب إلا بتوفر قطع الغيار (ثانيا).

#### أولا: الالتزام بالإصلاح و الصيانة

يقصد بالإصلاح الأعمال الفنية سواء كانت أعمال يدوية أو ذهنية الذي يقومون بها فنيون متخصصون و مهنيون لإزالة ما يلحق بالمنتج من خلل و عيوب من اجل اعادته للعمل بصورة طبيعية

<sup>11</sup> محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن - دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دراسة معمقة في القانون الجزائري - دار الكتاب الحديث الجزائر 2006، ص 390.

### إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

وفقا للغرض المخصص له<sup>12</sup>، و يستوي ان تتم العملية في مقر المستهلك، او في المحلات الخاصة بالمتدخل، او صاحب المعمل او الصانع، اومحترف التصليح والصيانة بالنسبة للسيارات واجهزة الاعلام الالي<sup>13</sup>.

الا انه ما يمكن الاشارة اليه ان المرسوم التنفيذي 21-244 السالف الذكر لم يتناول صراحة الخدمة ما بعد البيع في مقر المستهلك لكن يمكن استنتاج ذلك من المادة الثامنة عند ذكره وثيقة إثبات إيداع المنتج وذلك بصدد التعرض للبيانات الواجب توفرها في هذه الوثيقة ضمن الفقرة الرابعة حين اشار الى وجوب ذكر عنوان مقدم الخدمة ، و رقم الهاتف و العنوان الالكتروني، اذ نرى انه في حالة عدم نجاح تصليح السلعة في مقر المستهلك يمكن لهذا الاخير الاتصال بمقدم الخدمة عبر الهاتف او العنوان الالكتروني.

اما اذا كان تقديم الخدمة في المحل الخاص بهذا الاخير فانه طبقا للمادة التاسعة من المرسوم التنفيذي 21-244 السابق الاشارة اليه فعلى مقدم الخدمة ما بعد البيع تجربة السلعة التي تم تصليحها، بحضور الزبون. و بالتالي في حالة استعمال المنتج فيما بعد وظهر العيب ثانياة للمستهلك اعادة المنتج الى المحل لاعادة النظر فيه لا يجاد الخلل وتصليحه.

أما صيانة السلع فهي عبارة عن مجموعة من الإجراءات وسلسلة العمليات المستمرة التي يجب القيام بها بهدف وضع الآلة في الاستعداد التام للعمل؛ "بإصلاح التلف الناتج عن الاستعمال، و الوقاية منه، لتجنب وقوعه والمحافظة على القدرة لأداء العمل بشكل اقتصادي<sup>14</sup>.

و تهدف الصيانة في المساهمة في خلق قيمة عالية للسلع في السوق، و الزيادة في عمرها، و تخفيض تكاليف الخلل، ومنه تحسين الأرباح و كذلك أداء السلعة من خلال تقليل كل خلل<sup>15</sup>.

• لنجاح عملية الإصلاح والصيانة يجب أن يوفر المتدخل مجموعة من العمال المؤهلين للقيام بهذه العمليات وهذا ما أكدت عليه المادة 38 من المرسوم التنفيذي رقم 58/15 السابق الاشارة اليه، حيث نصت المادة على انه: "يلزم الوكيل بضمان

<sup>12</sup> حسام توكل موسى، المرجع السابق، ص 25.

<sup>13</sup> J.Calais-Auloy,F.steinmetz, droit de la consommation, precis Dalloz,Paris 6<sup>ème</sup> éd.2003,p.276.

<sup>14</sup> حسام توكل موسى، المرجع السابق، ص 24.

<sup>15</sup> سعيد جباس، خدمات ما بعد البيع و تأثيرها على قرار المستهلك دراسة حالة: نقطة بيع IRIS بولاية ورقلة، مذكرة ماستر اكايمي، تخصص تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017/2016، ص 6.

### الإلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

تأدية خدمة ما بعد البيع للمركبات المبيعة، و ذلك عن طريق مستخدمين يتمتعون بالمؤهلات التقنية و المهنية المطلوبة." إلا انه يلاحظ غياب هذه الخدمة بالنسبة للعديد من المنتجات واقتصارها على السيارات وبعض الأجهزة الكهربائية فقط، إضافة الى جهل أغلب المستهلكين بالإلزامية تقديم هذه الخدمة بقوة القانون وهذا ما استغله المتدخلين بإهمال القيام بهذه الخدمة. إن الالتزام بالصيانة أصبح ضرورة تجارية، فرضتها التعقيدات التقنية والفنية للمنتجات، تستلزم فنيين متخصصين ذوي خبرة للقيام بالصيانة و الإصلاح، إلا أن الصيانة و الإصلاح لا يمكن أن تتم لا بتوفر قطع الغيار.

### ثانيا: توفير قطع الغيار للمنتوج

نظرا لأهمية قطاع الغيار في إصلاح و صيانة المنتج تم تعريفها ضمن المرسوم التنفيذي 21-244 المحدد لشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع السابق الإشارة اليه، اذ نصت المادة 2/3 منه على ان قطع الغيار هي كل القطع المنفصلة بما في ذلك اللواحق. و هذه القطع المنفصلة من قطاع الغيار تعد عناصر ملحقة تضمن التشغيل الجيد للجهاز، وكذلك أيضا الاستعمال السليم للسلعة المراد إصلاحها، وهي بحد ذاتها سلع معروضة وموجهة للبيع، وتساهم بالدرجة الأولى في ضمان صلاحية السلعة لمدة أطول<sup>16</sup>. لذلك لا يمكن اصلاح المبيع و صيانتته أو متابعته الا بوجود قطع غيار أصلية، لإعادته الى حالته الأولى<sup>17</sup>، الا انه كثيرا ما تصطدم الخدمة ما بعد البيع بغياب قطع الغيار تمنع من اعادة السلعة الى حالها، فيضطر المستهلك شراء منتج جديد<sup>18</sup>، لذلك الزم المشرع المتدخل على توفير قطاع غيار للمنتوجات المباعة ولا يمكن للمتدخل الإحتجاج والإمتناع عن أداء التزامه بتقديم الضمان أو الخدمة ما بعد البيع، بحجة عدم توفر قطع غيار ( المادة 38 من مرسوم 58/15).

بل على مصنع و مستورد السلع، طبقا للمادة 2/4 من المرسوم التنفيذي 21-244 المحدد لشروط و كيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع السابق الإشارة اليه، ضمان توفر قطع الغيار لمدة خمس (5)

<sup>16</sup> زينب مائن، جودة خدمة ما بعد البيع كمدخل استراتيجي لتحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات الانتاجية، دراسة حالة مجمع SOVAC للسيارات، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 127.

<sup>17</sup> بن عمارة محمد، المرجع السابق، ص 304.

<sup>18</sup> J.Calais-Auloy, F.Steinmetz, op. cit., p. 277.

### إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

سنوات على الأقل، في حالة التوقف عن انتاج او استيراد سلعة معينة، ما لم ينص نص خاص على مدة اخرى. وعليه نلاحظ الحرص على ضمان انتفاع المستهلك بالسلعة التي اقتناها حسب رغباته المشروعة، بالزام المتدخل بتوفير قطع الغيار خلال مدة معقولة.

وهذا ما اكدت عليه المادة 22 من المرسوم التنفيذي 58/15 والتي جاءت بما يلي: " يجب أن يتوفر لدى الوكيل مخزون كاف من قطع الغيار واللوازم الأصلية أو ذات نوعية مصادق عليها من طرف الصانع المانح للتكفل بالضمان والخدمة ما بعد البيع للمركبات"، وهنا يلاحظ أن المرسوم خص بالذكر المركبات الجديدة المستوردة من خارج الوطن، و حرص على ان تكون قطع الغيار و اللوازم أصلية وذات نوعية، تفادى للتقلد الذي من شأنه إتلاف المنتج و هلاكه من جراء ذلك، من اجل أمان المستهلك<sup>19</sup>. حيث انه كثيرا ما يتضرر المستهلك نتيجة قطع غيار مقلدة تؤدي به الى حوادث مرور التي تؤدي بحياته و أسرته، وتسبب له إعاقات مستديمة.

ومع ذلك بالرجوع الى المرسوم التنفيذي 21-244 السابق الاشارة اليه ضمن المادة التاسعة منه، نجد انه يمكن لمقدم خدمة ما بعد البيع ان يقترح على الزبون استخدام قطع غيار مستعملة بشرط ان تكون في حالة جيدة و امنة تؤدي الغرض المقصود منها. اذا على المتدخل الالتزام بإصلاح أي عيب او خلل طرئ على المنتج وإعادته الى حالته الصحيحة ، وذلك بإصلاح العطب او استبدال القطع المعيبة بقطع سليمة، وصيانة المنتج، و إلا تعرض الى عقوبات.

### المطلب الثاني: جزاء الإخلال بالالتزام بالخدمة ما بعد البيع

لقد أوجد المشرع الخدمة ما بعد البيع ونظمها بأحكام خاصة تبين كيفية وضعها حتى تنتفيذ، ولان مخالفتها أمر متوقع فقد رتب المشرع عقوبات في قانون 09-03 الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش، (أولا)، غير أن المشرع مكن الأعوان المختصين من إمكانية إنهاء هذه المخالفة عن طريق غرامة الصلح (ثانيا) .

### أولا: العقوبة المقررة لمخالفة إلزامية الخدمة ما بعد البيع

كل مقتن لمنتج الحق في الخدمة ما بعد البيع عند انتهاء فعالية الضمان، وحرصا على احترام هذا الالتزام تم النص على عقوبات أصلية (1) و أخرى تكميلية (2).

<sup>19</sup> بن عمارة محمد، المرجع السابق، ص 304.

## إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

### 1- العقوبة الأصلية

إن ضمان تنفيذ خدمة ما بعد البيع موجهة تحديدا الى المستهلك و ضمان حقه في الحصول على منتج بالمواصفات التي يريدها، و في حالة اخلال مقدم الخدمة بتنفيذ خدمة ما بعد البيع نص المشرع على عقوبات أكدت عليها المادة 14<sup>20</sup> من المرسوم التنفيذي 21-244 السالف الذكر التي احدثت الى ذات القانون 09-03 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش.

فرض المشرع الجزائري ضمن المادة 77 من قانون 09-03 على مقدم الخدمة ما بعد البيع المخل بالتزامه غرامة تقدر بـ ( 50.000 دج ) الى مليون دينار ( 1.000.000 دج). و تعتبر هذه الغرامة عقوبة رادعة من الوقوع في كثير من الجرائم المالية و غيرها، إذا ما طبقت حسب مقتضياتها، لاسيما في هذا العصر الذي طغت عليه الاعتبارات المادية، مما يجعلها أكثر زجرا من غيرها من العقوبات، وذلك لما في المال من عزة في النفوس، للحاجة اليه، و بذل الجهد في تحصيله ، وهو السبب الرئيسي و الدافع الى ارتكاب مثل هذه المخالفات<sup>21</sup>.

تدخل هذه الغرامة الاصلية ضمن الغرامات المحددة التي تلزم مقدم خدمة ما بعد البيع المخل بالتزامه بدفع الى خزينة الدولة مبلغا معيناً، فالغرامة هي جزاء توقعه الدولة بما لها من سلطة العقاب على الافراد نتيجة انتهاك قواعد القانون، هي عبارة عن عقوبة مالية.

وهذا النوع من الغرامة غالبا ما تكون أضرارها ذات قيمة مالية، تهدد و تصيب مجموعات مختلفة من المصالح العامة و الخاصة، لذلك حرص المشرع على فرض مثل هذه الغرامات المحددة و رفعها إن استلزم الأمر، حتى يمكن تحقيق التوازن بين الأخطار والأضرار و بين العقوبة المقضى بها بما يحقق ردع المخالف لالتزاماته<sup>22</sup> . و الى جانب العقوبة الأصلية يمكن تسليط عقوبات أخرى على المخالف.

### 2- العقوبة التكميلية

إذا قام مقدم الخدمة بتكرار المخالفة تطبق المادة 85 من قانون 09-03 السابق الإشارة اليه، التي تقضي على انه: " طبقا لأحكام المادة 36 من قانون العقوبات، تضم الغرامات المنصوص عليها في

<sup>20</sup> نص المادة 14: "كل اخلال باحكام هذا المرسوم يعاقب عليه طبقا للاحكام التشريعية المعمول بها، لاسيما القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009، المعدل و المتمم و المذكور اعلاه".

<sup>21</sup> احمد محمد محمود خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القوانين الخاصة، دراسة مقارنة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الاولى 2008، ص 541.

<sup>22</sup> أحمد محمد محمود خلف، المرجع السابق، ص 542.

### إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

أحكام هذا القانون. و في حالة العود، تضاعف الغرامات و يمكن الجهة القضائية المختصة إعلان شطب السجل التجاري للمخالف".

لم ينص المشرع المقصود بالعود في قانون 09-03 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش، لكن تدارك ذلك و قام في التعديل الأخير في قانون 18-09 المؤرخ في 10 جوان 2018 باضافة فقرة ثانية التي تنص على ان " يعد حالة العود، في مفهوم هذا القانون، قيام المتدخل بمخالفة أخرى لها علاقة بنشاطه خلال السنوات الخمس (5) التي تلي انقضاء العقوبة السابقة المتعلقة بنفس النشاط" .

وعليه يعتبر مقدم الخدمة في حالة عود إذا قام بمخالفة أخرى لها علاقة بنشاطه خلال الخمس سنوات التي تلي انقضاء العقوبة السابقة المتعلقة بنفس النشاط، وفي هذه الحالة فإن الغرامة المنصوص علىها في المادة 77 من قانون 09-03 ترفع إلى الضعف.

كما قرر المشرع عقوبات أخرى استثنائية في حالة عود المتدخل مرة ثانية ضمن المادة 85 من قانون 03/09 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش، حيث انه في حالة عود المتدخل مرتكب المخالفة يمكن للقاضي الإعلان عن الشطب من السجل التجاري، ذلك أن هذا الجزاء يمنع العون الاقتصادي المخالف من ممارسة نشاطه بصفة دائمة، بالتالي يعتبر جزاء رادع، لما له من تأثير على سمعته. إلا أن بإمكان مقدم الخدمة تفادي هذه العقوبة، بدفع غرامة الصلح.

### ثانيا: غرامة الصلح

تعتبر غرامة الصلح وسيلة رضائية، تتم باتفاق بين الهيئة المخولة لها توقيعها ومرتكب المخالفة، إضافة إلى ذلك يمكن القول بأنها تسوية غير قضائية تنهي النزاع في مراحله الأولى دون اللجوء إلى القضاء، إذ أنها تجنب المتدخلين من العقوبة المقررة للمخالفات المحددة قانونا، يرجع لأعوان الرقابة المنصوص عليهم في المادة 25 من قانون 09-03 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش فرض غرامة الصلح على مرتكب المخالفة. إذا توفرت شروط تطبيقها (1)، باتباع إجراءات محددة قانونا (2).

### 1- شروط فرض غرامة الصلح

تنص المادة 87 من قانون 09-03 الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش انه: " لا يمكن فرض غرامة الصلح:

- إذا كانت المخالفة المسجلة تعرض صاحبها، إما الى عقوبة أخرى غير العقوبة المالية و إما تتعلق بتعويض ضرر مسبب للأشخاص أو الأملاك،

- في حالة تعدد المخالفات التي لا يطبق في إحداها على الأقل إجراء غرامة الصلح،

### إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

- في حالة العود".

نستنتج من هذه المادة انه يخلو لأعوان قمع الغش المذكورين في نص المادة 25 من قانون 03-09 الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش السابق الإشارة اليه، إمكانية فرض غرامة الصلح في حال وجود مخالفة، لكن في حالة ما إذا كانت العقوبة المقررة للمخالفة غير مالية، أي إذا كانت من العقوبات السالبة للحرية، أو تعلق بضرر مسبب للأشخاص أو الأملاك، أو في حالة تعدد المخالفات التي لا يتقرر في إحداها على الأقل إجراء غرامة الصلح، أو كان المخالف عائداً، لا يجوز تطبيق غرامة الصلح على المخالف.

لكن إذا سجلت على المتدخل، عدة مخالفات في نفس المحضر فإنه يتعين على هذا الأخير دفع مبلغ إجمالي لكل غرامات الصلح المستحقة طبقاً للمادة 89 من قانون 03-09 .

## 2: اجراءات فرض غرامة الصلح

تعتبر غرامة الصلح إجراء اختياري بالنسبة للأعوان المؤهلين بفرضها، حسب نص المادة 86 من قانون 03-09 باستعمال المشرع عبارة "يمكن". بذلك اذا قرر هؤلاء فرض غرامة الصلح على المخالف طبقاً للمادة 90 من قانون 03-09 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش عليهم بتبليغ مرتكب المخالفة، في أجل لا يتعدى سبعة أيام ابتداء من تاريخ تحرير المحضر، إنذاراً برسالة موصى عليها مع إشعار بالاستلام، يبين في هذه محل إقامته، ومكان وتاريخ، وسبب المخالفة، ومراجع النصوص المطبقة، ومبلغ الغرامة المفروضة علىه، وكذا آجال وكيفية التسديد المحددة في المادة 92 من نفس القانون.

تعد غرامة الصلح غرامة نسبية، ويقصد بالغرامة النسبية الغرامة التي لا يحددها القانون بشكل ثابت، وإنما يتحدد مقدارها بالنظر الى نسبة مئوية من القدرة المالية للمخالف<sup>23</sup>، وهو ما فعله المشرع حيث حدد مبلغ غرامة الصلح طبقاً للمادة 88 /7 من قانون 03-09 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش السابق الإشارة اليه، بعشرة بالمائة ( 10%) من ثمن المنتج المقتنى بحيث نصت على انه: "يحدد مبلغ غرامة الصلح كما يأتي: ....

- رفض تنفيذ الخدمة ما بعد البيع المعاقب عليها في المادة 77 من هذا القانون: ( 10%) من ثمن المنتج المقتنى،....".

<sup>23</sup> أحمد محمد محمود خلف، المرجع السابق، ص 544.

### إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

نظم المشرع كىفىات تسديد غرامة الصلح ضمن المادة 92 من قانون 09-03 الخاص بحماية المستهلك و قمع الغش، اذ يجب دفع مرة واحدة مبلغ غرامة الصلح لدى قابض الضرائب لمكان إقامة المخالف أو مكان المخالفة في أجل حدد بثلاثين يوما التي تلي تاريخ الإنذار المحدد بأن لا يتجاوز السبعة أيام من يوم تاريخ تحرير المحضر. على قابض الضرائب بدوره القيام باعلام المصالح المكلفة بحماية المستهلك وقمع الغش بحصول الدفع في أجل عشرة أيام من تاريخ دفع الغرامة. في حالة عدم استلام الإشعار في أجل خمسة وأربعون يوما ابتداء من تاريخ وصول الإنذار للمخالف، يستنتج ان المخالف لم يسدد غرامة الصلح، بذلك ترسل مصالح حماية المستهلك وقمع الغش الملف إلى الجهات القضائية المختصة اقليميا. وترفع غرامة العقوبة الأصلية في هذه الحالة إلى الحد الأقصى المقرر لها طبقا للمادة 86 فقرة اخيرة. كما يعد القرار القاضي بدفع غرامة الصلح غير قابل للطعن عملا بالمادة 91 من ذات القانون. لكن في حالة ما إذا قام المخالف بتسديد مبلغ غرامة الصلح في الآجال والشروط المذكورة أعلاه فإنه تنقضي الدعوى العمومية طبقا للمادة 93 من نفس القانون.

### الخاتمة:

بعد دراسة إلزامية الخدمة ما بعد البيع المترتبة على عائق مقدم الخدمة ما بعد البيع، توصلنا الى انه متى وجدت سلعة خاضعة للضمان يكون تنظيم خدمة ما بعد البيع بشأنها إجباريا فهما التزامان قانونيان، تم النص عليهما لضمان ديمومة صلاحية المنتج للاستعمال المخصص له. وقد فرق المشرع بين خدمة ما بعد البيع والالتزام بالضمان فجعل خدمة ما بعد البيع تدخل حيز التنفيذ بنهاية مدة الضمان أو في الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره. وهو ما يجعل العمل بخدمة ما بعد البيع متوقفا على عدم فعالية الضمان سواء بسبب زمني أو موضوعي. ان المتدخل ملزم بإصلاح وصيانة المنتج الذي ظهر به عيب من خلال الصيانة أو الإصلاح و لاسيما توفير قطع الغيار.

حرص المشرع على تنفيذ الخدمة ما بعد البيع بوضع عقوبات جزائية للمخالف منها عقوبة أصلية و عقوبة تكميلية. و تجنبنا للمتدخل من التنفيذ عليه هذه العقوبة، نص المشرع على غرامة الصلح لحل النزاعات بعيدا عن القضاء. إن غرامة الصلح هذه تساهم حقيقة و بشكل فعال في قمع حالات الغش التي تضر بالمستهلك. و هي غرامة نسبية يتحدد مقدارها بالنظر الى نسبة مئوية المتمثلة في 10 ٪ من المنتج المقتنى. الا ان الغرامة تصبح في هذه الحالة ضئيلة، و غير رادعة.



### الإلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

لذلك نقترح مراجعة قيمة غرامة الصلح المقررة لمخالفة رفض تنفيذ الخدمة ما بعد البيع و رفعها الى اكثر من 10 % ، فكلما كانت الغرامة ثقيلة كلما أجبرت المتدخل تنفيذ التزامه بتقديم خدمة ما بعد البيع. كما لاحظنا غياب هذه الخدمة بالنسبة للعديد من المنتجات، واقتصارها على السيارات وبعض الأجهزة الكهربائية، و جهل اغلب المستهلكين بالإلزامية تقديم هذه الخدمة بقوة القانون، وهو ما أدى إلى استغلاله من طرف المتدخلين في جعل هذا الالتزام وسيلة للدعاية عن منتجاتهم، وليس لإعلام المستهلكين وإنما لجذبهم نحو اقتناء منتوجهم.

فعلى المشرع تعميم الإلزامية الخدمة ما بعد لتشمل كل السلع التي يطرأ عليها خلل او عيب بعد انقضاء فعالية الضمان. و أن يضع معايير الخدمة ما بعد البيع وضبطها بان يجعل شهادة الضمان تنص صراحة على جميع حقوق المستهلك الخاصة بالضمان القانوني أو الإتفاقي أو الخدمة ما بعد البيع. حتى ينتبه المستهلك الى حقه في الخدمة ما بعد البيع.

و في الاخير نقترح على جمعيات حماية المستهلك توعية الشركات بأهمية خدمة ما بعد البيع التي تساهم في زيادة حصتها و قدرتها التنافسية في السوق، و بذلك تزداد عوائدها و ارباحها من خلال كسب ثقة العملاء و تحقيق ولائهم للشركة. و كذلك القيام بتوعية المستهلكين بحقوقهم في خدمة ما بعد البيع و دراسة احتياجاتهم و رغباتهم.

### قائمة المصادر و المراجع:

اولا: النصوص القانونية

- 1- قانون 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009 يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، ج.ر. عدد 15 صادرة في 03/08 /2009.
- 2- قانون 09-18 المؤرخ في 10 جوان 2018 يعدل و يتم القانون 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، ج.ر. عدد 35 صادرة في 13 جوان 2018.
- 3- المرسوم التنفيذي 15-58 المؤرخ في 08 فيفري 2015 الذي يحدد شروط و كفايات ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة، ج.ر. عدد 05 صادرة في 08 فيفري 2015.
- 4- المرسوم التنفيذي 21-244 المؤرخ في 31 ماي 2021 المحدد لشروط و كفايات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، ج.ر. عدد 45 صادرة في 9 جوان 2021.
- 5-القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر 2014 الذي يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة، ج.ر. عدد 03 صادرة في 27 جانفي 2015.

إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش

ثانيا: الكتب

- 1-محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن- دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دراسة معمقة في القانون الجزائري-، دار الكتاب الحديث الجزائر 2006 .
- 2-أحمد محمد محمود خلف، الحماية الجنائية للمستهلك في القوانين الخاصة، دراسة مقارنة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، الطبعة الأولى، 2008.
- 3-J.Calais-Auloy,F.Steinmetz,Droit de la consommation, precis Dalloz, Paris 6e éd.2003.

ثالثا: الرسائل والمذكرات

- 1-بن عمارة محمد، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة، في القانون الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة وهران كلية الحقوق، 2012./2013.
- 2-عاطف محمد حسين أبو هرييد، عقود الصيانة و تطبيقاتها-دراسة فقهية مقارنة-رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الشريعة الإسلامية ، كلية دار العلوم قسم الشريعة الاسلامية، جامعة القاهرة . 2011.
- 3-لحراري(شالح) ويزة، حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش و قانون المنافسة، مذكرة لنيل الماجستير في القانون، تخصص المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2011/2012 .
- 4-زينب ماتن، جودة خدمة ما بعد البيع كمدخل استراتيجي لتحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات الإنتاجية، دراسة حالة مجمع SOVAC للسيارات، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011 .
- 5-سعيد جباس، خدمات ما بعد البيع وتأثيرها على قرار المستهلك دراسة حالة: نقطة بيع IRIS بولاية ورقلة، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الديدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة، السنة الجامعية 2016/2017.

رابعا: المواقع الإلكترونية

- حسام توكل موسى، الإطار القانوني لخدمات ما بعد البيع- في قانون حماية المستهلك المصري- دراسة تحليلية، طبعة 2020، <https://www.noor-book.com> . تاريخ الاطلاع 4 مارس 2021.