

أُسُسُ الْإِلْتِزَامِ بِخِدْمَةِ مَا بَعْدَ الْبَيْعِ فِي التَّشْرِيعِ الْجَزَائِرِيِّ

The Foundations of the Commitment to After-Sales Service in Algerian Legislation

زينب شيخي

جامعة وهران -2- (الجزائر)

chikhi.zineb@univ-oran2.dz

خالد ضو*

جامعة الجزائر -1- (الجزائر)

k.dou@univ-alger.dz

تاريخ الاستلام: 2022/08/26 تاريخ القبول: 2022/11/17 تاريخ النشر: 2022/12/26

الملخص:

يدرس هذا البحث الأسس التشريعية للالتزام بخدمة ما بعد البيع، ويهدف إلى التعريف بخدمة ما بعد البيع وبيان أهميتها، وتأصيل النصوص والقوانين المؤسسة لهذه الخدمة في التشريع الجزائري، كما يهدف إلى تمييز أنواع الضمان في هذه الخدمة، وتحديد الأداءات التي يجب على البائع الالتزام بها بعد البيع، ومن أهم نتائج البحث أنّ خدمة ما بعد البيع تخدم كثيرًا مصالح المستهلك، وتضمن سلامة المبيع من العيوب، وتغطي تكاليف الصيانة والتصليح، وقد اهتم المشرع الجزائري بتنظيم هذه الخدمة وبيان شروطها وكيفية أدائها في العديد من القوانين والمراسيم التي تناولتها كل من جانب اختصاصها.

الكلمات المفتاحية: خدمة ما بعد البيع؛ مستهلك؛ ضمان؛ التزام؛ البيع.

Abstract:

This research studies the legislative bases of the commitment to after-sales service. It aims to introduce the after-sales service and its importance, and to consolidate the texts and laws establishing this service in the Algerian legislation. It also aims to distinguish the types of guarantee in this service, and to determine the commitments that the seller must comply with after the sale. One of the most important results of the research is that after-sales service greatly serves the interests of the consumer, guarantees the integrity of the sale from defects, and covers maintenance and repair costs. In addition, The Algerian legislator has been interested in organizing this service and clarifying its conditions and method its performance in many laws and decrees that dealt with each of the aspects of its competence.

Keywords: after-sales service; consumer; guarantee; commitment; sale.

مقدمة

أصبحت أغلب المنتوجات تتسم بالتعقيد والدقة الفنية حيث لا يستطيع مقتنيها أن يتعامل معها في حالة إصابتها بعطل، إلا عن طريق فني (خبير أو متخصص) يعالج ما لحقها من عيب، أو يصلح ما أصابها من خلل؛ لذلك أصبح المستهلك لا يكتفي في اقتنائه للمنتوجات بعقد البيع، بل يسعى للحصول على ضمان يجعله يستعمل هذه المنتوجات بأمان، ويتفادى به إمكانية تعطل هاته المنتجات خلال فترة لا تتحقق معها غايته من اقتنائها.

بظهور حركات حماية المستهلك والقوانين المختلفة، جعلت خدمة ما بعد البيع حقا للمستهلك بعدما كانت مجرد ميزة إضافية، وخدمة مجانية يقدمها البائع

المحترف للمستهلك بهدف الترويج لمنتجاته؛ حيث كانت خدمة ما بعد البيع أسلوباً من أساليب الدعاية التجارية، وكانت بعيدة كل البعد عن الثقافة القانونية، وسنتطرق في هذا البحث إلى التأسيس القانوني لخدمة ما بعد البيع في التشريع الجزائري وبيان مضمونها، والالتزامات التي تتضمنها.

قبل الانطلاق في تفاصيل البحث تجدر الإشارة إلى أن موضوع خدمة ما بعد البيع موضوع واسع جداً، كثير الفروع والتفاصيل؛ لذا وجّهنا بحثنا هذا للتأسيس للخدمة فقط؛ بينما ستكون هناك أجزاء بحثية أخرى تابعة لهذا البحث تتناول الشروط، وكيفية تفعيل الخدمة، وجزاء عدم الالتزام بها.

لهذا الموضوع أهمية كبيرة تتجلى في عدة وجوه في فروعه، ويُمكن جمعها

في النقاط الآتية:

- تناوله لخدمة من الخدمات المهمة في حماية المستهلك.
- كونه دراسة تأسيسية لخدمة ما بعد البيع.
- جمعه بين القوانين والمراسيم المختلفة قديمها وجديدها؛ الملغى منها والمفعّل.
- إيرادها لجملة من الآراء والاجتهادات من التشريعات الأجنبية.

ينطلق هذا البحث من الإشكال الأساسي الآتي:

● كيف أسّس المشرع الجزائري لخدمة ما بعد البيع وفق التدرج التشريعي؟

ويندرج تحت هذا الإشكال التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما المقصود بخدمة ما بعد البيع وما مضمونها؟
- هل الضمان في خدمة ما بعد البيع قانوني أم عقدي اتفاقي؟
- ما الالتزامات التي حدّدها المشرع كخدمة ما بعد البيع؟

عطفًا على ما ورد في عناصر الأهمية والإشكالية؛ يُمكن إجمال أهداف هذا البحث في الآتي:

- التعريف بخدمة ما بعد البيع وبيان أهميتها.
- تأصيل النصوص والقوانين المؤسسة لهذه الخدمة في التشريع الجزائري.
- بيان وتفعيل العلاقة بين القوانين والمراسيم المختلفة التي تتعلق بالموضوع.
- تمييز أنواع الضمان الذي يلتزم بها البائع في خدمة ما بعد البيع.
- تحديد الأداءات التي يجب على البائع الالتزام بها بعد البيع.

للإجابة على الإشكالية والتساؤلات المطروحة، ولتحقيق الأهداف المنشودة قُسم هذا البحث إلى مبحثين، تتقدمُهما مُقدِّمةٌ، وتليهما خاتمة، وتفصيل خطته كالآتي:

مقدمة: تحوي تمهيدًا مختصرًا وكذا أهمية الموضوع، إشكاليته، أهدافه، خطة تقسيمه ومنهج دراسته.

مبحث أول: مضمون خدمة ما بعد البيع وأهميتها.

مبحث ثان: الالتزامات في خدمة ما بعد البيع.

خاتمة: فيها أهم النتائج التي توصل إليها البحث، وبعض اقتراحاته.

أنتهج في معالجة هذا البحث المنهج الوصفي؛ في تعريف الخدمة وبيان مضمونها وتوصيف أهميتها وأهدافها، كما أنتهج فيه أيضا المنهج التحليلي؛ في قراءة النصوص المتعلقة بالموضوع وتحليلها للوصول إلى قناعة تربط بين الأهداف والنتائج.

المبحث الأول: مضمون خدمة ما بعد البيع وأهميتها

تنشأ خدمة ما بعد البيع عن عقد الاستهلاك، وتختلف عن البيع وإن تفرعت عنه وأبرمت معه في وقت واحد¹، وتسري خدمة ما بعد البيع على الأجهزة المنزلية وأجهزة الإعلام الآلي والسيارات.

نص القرار المؤرخ في 10 ماي 1994م²؛ المتضمن كفاءات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 90-266؛ والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات³؛ قبل إلغائهما (القرار والمرسوم)؛ على إلزام المحترف المتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك والخاضعة للضمان بإقامة وتنظيم خدمة ما بعد البيع، تتضمن بوجه خاص توفير الوسائل المادية وقطع الغيار، وكذا الوسائل البشرية المتخصصة⁴. كما جاء التعديل الأخير للمادة 16 من القانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش⁵ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الجديد⁶؛ من ضمن المواد التي تنظم شروط وكفاءات تقديم خدمة ما بعد البيع.

¹- J. Calais Auloy et Frank Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, 5^{me} éd, 2000, p58.

²- القرار المؤرخ في 29 ذي القعدة 1414هـ/ 10 ماي 1994م، يتضمن كفاءات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990م والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات. (ملغى)

³- المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 25 صفر 1411هـ/ 15 سبتمبر 1990م، المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، ج.ر عدد 40، الصادر بتاريخ 29 صفر 1411هـ/ 19 سبتمبر 1990م. (ملغى)

⁴- يُنظر: المادة 7 من القرار المؤرخ في 10 ماي 1994م المذكور.

⁵- القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009م المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر عدد 15، الصادر بتاريخ 08 مارس 2009م، المعدل والمتمم.

⁶- المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المؤرخ في 19 شوال 1442هـ/ 31 ماي 2021م، الذي يحدد شروط وكفاءات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، ج.ر عدد 45، الصادر بتاريخ 28 شوال 1442هـ/ 9 جوان 2021م.

المطلب الأول: تعريف خدمة ما بعد البيع ومضمونها:

مصطلح "خدمة ما بعد البيع" له دلالة وأهمية في حماية المستهلك؛ وفي العناصر الآتية بيان لذلك:

الفرع الأول: خدمات ما بعد البيع في التشريع الجزائري:

أقر المشرع الجزائري خدمة ما بعد البيع على عاتق المتدخلين في عملية عرض المنتج في القانون رقم 03-09 المذكور؛ المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش؛ بحيث جاء فيه: "في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحدد 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"⁷، ويبرر إلقاء هذا الالتزام على عاتق المتدخلين دون غيرهم لأنهم أكثر الناس دراية بها وقدرة على اكتشاف الخلل وإصلاحه.

كما عرفها المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع في المادة الثالثة منه المعدلة للفقرة 16 من المادة الثالثة من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش؛ فجاء فيها: "خدمة ما بعد البيع: مجموع الخدمات التي يجب على المتدخل تقديمها عندما تعرض السلعة للاستهلاك بمقابل أو مجانا مثل خدمات التصليح المؤقت والتصليح، والصيانة، والتركيب، والمراقبة التقنية، والنقل، وكذا توفير قطع الغيار"⁸.

⁷- المادة 16 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

⁸- المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المحدد لشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.

وتعرف خدمة ما بعد البيع بأنها: "مجموعة من الأداءات التي يلتزم البائع بها تاليا على تسليم المنتج للمشتري، بهدف تسيير انتفاع هذا الأخير بالمبيع واستعماله له"⁹، وتتم خدمة ما بعد البيع عن طريق مستخدمين يتمتعون بالمؤهلات التقنية والمهنية المطلوبة، يقدمهم المتدخل للقيام بالمراجعة الدورية للمنتج، وصيانته، وبيع قطع الغيار واللوازم الأصلية اللازمة له.¹⁰

بناءً على هذا التعريف لا يمكن اعتبار خدمة ما بعد البيع عقدا جديداً، وإنما هي تابعة لعقد البيع الأصلي الذي يربطه بالمستهلك، وهذه التبعية تكملة طبيعية لا غنى عنها لانتقال الملكية في عقد البيع، وتهدف تبعاً لذلك إلى تأكيد فاعلية عقد البيع وجدواه من الناحية الاقتصادية.¹¹

وعرّف الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003م المتعلق بالعلامات¹² الخدمة بأنها: "كل أداء له قيمة اقتصادية"¹³، وعرفها قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09 المذكور سابقاً بأنها: "كل عمل مقدم، غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة".¹⁴

⁹- جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة (مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي)، دار النهضة العربية، مصر، 2008م، ص 04.

¹⁰- حسب المادة 33 من المرسوم التنفيذي رقم 390-07 المؤرخ في 3 ذي الحجة 1428هـ/ 12 ديسمبر 2007م، الذي يحدد شروط وكيفيات ممارسة نشاط تسويق السيارات الجديدة، ج.ر عدد 78، الصادر بتاريخ 3 ذي الحجة 1428هـ/ 12 ديسمبر 2007م.

¹¹- جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة، ص 148 وما بعدها.

¹²- الأمر رقم 06-03 مؤرخ في 19 جمادى الأولى 1424هـ/ 19 يوليو 2003م المتعلق بالعلامات.

¹³- الفقرة الرابعة من المادة 02 من الأمر رقم 06-03 نفسه.

¹⁴- الفقرة 16 من المادة 03 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش رقم 03-09.

يلاحظ من خلال هذا التعريف أن المشرع الجزائري استبعد تسليم المنتج الذي يأتي في إطار عقد البيع من الخدمة؛ لأن تسليم المبيع للمشتري تابع للالتزامات المفروضة على البائع.

أما في الفقه الفرنسي فقد عُرِفَت تأدية الخدمات بأنها: "التزام بتأدية عمل من دون تبعية، والذي لا يكون محل إنشاء أو تنازل عن حق عيني".¹⁵

وعليه فإنّ خدمة ما بعد البيع هي مجموع الخدمات المقدمة للزبائن بعد البيع من طرف المنتج أو الموزع، والتي تتمثل في تسليم المبيع، النصيحة، التركيب، الصيانة والتصليح، المساعدة بالمنزل، المراجعة الدورية، وبيع قطع الغيار.¹⁶

الفرع الثاني: أهمية خدمة ما بعد البيع:

بالإضافة إلى السلع، قد يقع الاستهلاك على أداء خدمة معيّنة¹⁷، وعلى هذا الأساس يمكن أن يكون موضوع التزام المحترف بالأمن أداء خدمة وفق مقاييس الأمان المتطلبية، ويشمل هذا الالتزام كل الخدمات القابلة للتقدير النقدي بصرف النظر عن طبيعتها، فنظرا لاتساع قطاع الخدمات خاصة في السنوات الأخيرة أصبح من الضروري حماية المستهلك من الخدمات التي لا تستجيب لرغباته المشروعة.

من أهداف خدمة ما بعد البيع المحافظة على المبيع بحالة جيدة أطول وقت ممكن، ولا تظهر فائدها إلا في حالة عدم إمكان أعمال الضمان، فقد يتم

¹⁵- J. Pizzio, Droit de la consommation, ENCIC, Dalloz, 1987, n°480, p52.

¹⁶- Ropert, Joseph Pothier, Traité du contrat de vente, ouvrages de Potier, T.03, nouveaux. Édition, libraires Thonines et Fortic Paris, n°203, p161-162.

¹⁷- مصطلح الخدمة غير مألوف في القانون المدني، لكنه شائع الاستعمال في القانون الاقتصادي.

اللجوء إلى خدمة ما بعد البيع في كل مرة تظهر الحاجة إليها دون التزام مسبق، وقد يتم العمل بها بموجب عقد سابق يبرم غالبا في الوقت نفسه مع عقد البيع. نتيجة للتقدم الصناعي وازدياد الاستهلاك تقدم البائع المحترف بزيادة أكثر في الضمان من حيث الخدمة والمدة، فاقترح متابعة وقائية لما يمكن أن يصيب المبيعات أو السلع من العيوب، وذلك عن طريق التدخل السريع وفي الوقت الملائم لإصلاح الأضرار، وهو ما جعل المستهلك يفضل هذا النوع من الضمانات على الضمانات الأخرى لما توفره من أمان الاستعمال.¹⁸

المطلب الثاني: أنواع الضمان في خدمة ما بعد البيع:

لا يتوقف الالتزام الذي يقع على البائع في نقل ملكية المبيع للمشتري، وأن يدفع عنه ما قد يقع من تعرض حتى يحوز المبيع ملكية هادئة، بل يجب بالإضافة إلى ذلك أن يحوز المبيع حيازة مفيدة ونافعة، بحيث يمكن أن يحصل على المنافع التي كان يصبو إليها عند شرائه، ولهذا على البائع أن يسلم للمشتري مبيعا سليما خاليا من كل عيب حتى يمكنه الانتفاع به، أما إذا وجد عيبا في المبيع يكون البائع ضامنا له، وهذا ما يعرف بضمان العيوب الخفية المنصوص عليه في القانون المدني الجزائري.

وإلى جانب هذا الضمان القانوني يوجد ضمان تقليدي اتفاقي¹⁹؛ هو ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة يحدد نطاقه ومعالمه العقد المنشئ له، فهو ضمان إضافي يجب النص عليه صراحة في عقد البيع، ويعد تشديدا لضمان العيوب الخفية الذي ينص عليه القانون، وهذا ما جاء في نص المادة 386 من

¹⁸ - محمد بن عمارة، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه بجامعة وهران، الجزائر، 2012-2013م، ص08.

¹⁹ - جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة، ص74.

القانون المدني الجزائري: "إذا ضمن البائع صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة ثم ظهر خلل فيها فعلى المشتري أن يعلم البائع في أجل شهر من يوم ظهوره وأن يرفع دعواه في مدة ستة أشهر من يوم الإعلام كل هذا ما لم يتفق الطرفان على خلافه".²⁰

تعدُّ خدمة ما بعد البيع تنفيذا عينيا للالتزام بالضمان²¹، وهي في الحالة العادية ضمان قانوني، يمكن أن يحل محل الضمان القانوني للعييب الخفي، كما يُمكن أن تكون ضمناً اتفاقياً يمكن أن يحل محل ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة.²²

الفرع الأول: الضمان القانوني:

أقر المشرع الجزائري بموجب قانون حماية المستهلك وقمع الغش الحق للمستهلك في الحصول على مبيع أو سلعة خالية من العيوب، ومطابقة لما تم الاتفاق عليه في العقد، وما تقره النصوص التنظيمية المتعلقة بهذا المنتج، بالإضافة إلى ضمان صلاحيته للعمل لمدة معينة من الزمن، وهذا ما يسمى في قانون حماية المستهلك وقمع الغش بالضمان القانوني، وهو الضمان الذي لا يجوز لأطراف العقد الاتفاق على تعديل أحكامه لاعتباره من النظام العام.

نصّت المادة 13 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه²³: "يستفيد كل مقنن لأي منتج سواء كان جهازاً أو أداة أو آلة أو

²⁰ - Dalila Zennaki, quelques aspects de l'obligation de garantie dans le code civil-contrat de vente et contrat de bail, thèse magister de droit privé, Oran 1984, p121.

²¹ - محمد بن عمارة، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، ص 128.

²² - المرجع نفسه، ص 128.

²³ - المادة 13 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

عتادا أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون، ويمتد هذا الضمان أيضا إلى الخدمات.

- يجب على المتدخل خلال فترة الضمان المحددة، في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتج، أو تعديل الخدمة على نفقته.
- يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية
- يعتبر باطلا كل شرط مخالف لأحكام هذه المادة.
- تتحدد شروط وكيفيات تطبيق أحكام هذه المادة عن طريق التنظيم".

بناءً على هذه المادة أقر المشرع الجزائري للمستهلك الحق في الحصول على مبيع خالي من العيوب، وحقه في ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معينة من الزمن، وذلك عن طريق إلزام المتدخل بمنح المستهلك مدة ضمان محددة يلتزم بتقديمها بقوة القانون.

وصدر المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المحدد لشروط وكيفيات وضع السلع والخدمات حيز التنفيذ²⁴ تطبيقاً لأحكام المادة 13 السابق ذكرها، والذي جاء ليؤكد هذه المدة، حيث أن المشرع الجزائري أكد في هذه المادة على مدة الضمان، وجعلها تختلف من منتج لآخر، على أن لا تقل عن ستة (6) أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة، وثلاثة (3) أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة، ويبدأ حساب هذه المدة من يوم تسليم المنتج.²⁵

²⁴- المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013م، المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج.ر عدد 49، الصادر بتاريخ 02 أكتوبر 2013م.

²⁵- المادة 16 و 17 من المرسوم التنفيذي نفسه.

ويضاف إلى ذلك أن تخلف الصفات التي تعهد المتدخل بوجودها للمستهلك يُعدُّ عيباً يوجب الضمان؛ وإن لم يكن عيباً بحسب المؤلف²⁶، وهذه الصفات قد تكون موضوع اتفاق مسبق بين المتدخل والمستهلك، كما يمكن أن يكون المحترف قد أعلن عنها لجمهور المستهلكين بإرادته المنفردة، سواء عن طريق الإشهار أو الموسم.²⁷

ويجب على المتدخل أن يوفر للمستهلك منتجاً مطابقاً للمواصفات والخصائص التي قدّمها مسبقاً في شكل عينة أو نموذج، ونظراً للتطور التكنولوجي الهائل الذي نتج عنه منتجات تتسم بالتعقيد مما يجعل المستهلك عاجزاً عن تفهم مكوناتها، فقد ألزم المشرع المتدخل أيضاً بضمان مطابقة المنتج للنصوص التنظيمية المعمول بها.²⁸

وتجدر الإشارة إلى أن هذا النوع من الضمان لا يجوز الاتفاق على مخالفته لاعتباره من النظام العام، وأي اتفاق بين الطرفين يكون مخالفاً لأحكام هذا الضمان يعتبر باطلاً بطلاناً مطلقاً.²⁹

ومن ثم تعتبر باطلة كل الشروط المسقطة أو المنقصة للضمان القانوني، ويقصد بالاتفاق على الإنقاص من الضمان تخفيف التزام المتدخل بالضمان بتضييق نطاقه، فمثل هذه الاتفاقات تعتبر طبقاً لقانون حماية المستهلك باطلة

²⁶- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، مؤسسة المعارف، الإسكندرية، (د.ط.)، 2004م، ص710.

²⁷- محمد حسين منصور، أحكام البيع التقليدية والإلكترونية وحماية المستهلك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006م، ص335.

²⁸- وفق ما ورد في المادة 10 من المرسوم رقم 13-327 المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ.

²⁹- وفق ما ورد في الفقرة 05 من المادة 13 من المرسوم رقم 13-327 نفسه.

بقوة القانون، وهذا خلافاً للقواعد العامة في التعاقد، والتي أخضعت الضمان إلى اتفاق الأطراف المتعاقدة؛ من حيث إمكانية الاتفاق على الإنقاص منه، أو إلغائه، أو الزيادة فيه.

الفرع الثاني: الضمان الإضافي (الاتفاقي):

أجاز المشرع الجزائري للمتدخل أو المحترف في عقد الاستهلاك أن يقدم ضمناً آخر للمستهلك يبرم إضافة إلى الضمان القانوني، وذلك من أجل الترويج لمنتجاته وسلعه، وهو ما يطلق عليه الضمان الإضافي أو الاتفاقي.

جاء في نص المادة 18 من المرسوم التنفيذي 13-327 السابق ذكره أنه: "يمكن للمتدخل أن يمنح المستهلك ضمناً إضافياً أكثر امتيازاً من ذلك المنصوص عليه في المادة 3 (الفقرة الأولى) أعلاه³⁰، وفي هذه الحالة يطبق هذا الضمان حسب الشروط المحددة في أحكام هذا المرسوم"³¹.

أجاز المشرع الجزائري للمتدخل من خلال هذه المادة أن يبرم مع المستهلك ضمناً آخر (الضمان الاتفاقي)؛ لأجل الترويج لمنتجاته وسلعه، بحيث يتضمن هذا الضمان التزامات تفوق تلك التي فرضها عليه المشرع في الضمان القانوني، وأطلق عليه المشرع اسم الضمان الإضافي، وذلك حسب ما جاء في المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المذكور سابقاً: "الضمان الإضافي: كل التزام تعاقدي محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك، دون زيادة في التكلفة"³²، ومثال ذلك أن يتفق الأطراف

³⁰- يقصد به الضمان القانوني الذي نص عليه في الفقرة الأولى من المادة الثالثة من القانون نفسه.

³¹- المادة 18 من المرسوم نفسه.

³²- الفقرة الثانية من المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ.

على تمديد مدة الضمان إلى أكثر ما نص عليه القرار الوزاري، والذي يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة.³³

وتجدر الإشارة إلى أن المتدخل يستطيع أن يضع شروطا خاصة بهذا الضمان لكونه تعاقديا بحسب الأصل، ولكن يشترط في الضمان الإضافي (الاتفاقي) أن يكون مجانيا، ودون إلزام المستهلك بتقديم مصاريف إضافية مقابل ذلك؛ حسب العبارة الأخيرة من نص المادة المذكورة³⁴، وقد جعل المشرع الجزائري استفادة المستهلك من الضمان الإضافي مجانا لأن هذا الضمان يُعدُّ امتيازاً للمستهلك، حيث أن المستهلك لا يحتاج إلى ضمان إضافي بمقابل؛ في ظل استفادته من الضمان القانوني مجانا.

المبحث الثاني: الالتزامات في خدمة ما بعد البيع

تتمثل الالتزامات في خدمة ما بعد البيع في الأداءات التي يجب أن يقوم بها البائع لإصلاح المبيع وصيانتته هذا من جهة، ومن جهة أخرى الالتزامات التي هو ملتزم بها اتجاه المستهلك، وعلى النحو الكامل والملائم لطبيعة المبيع.

يجب على البائع تركيب الجهاز المبيع وتشغيله، وتجربته، وإعلام المشتري بحقيقته ونصيحته بالطريقة المثلى لاستخدامه من أجل توقي أسباب تعطله، وتحذيره من مخاطره، كما يجب على البائع القيام بالفحص الدوري ومراقبة انتظام عمل الجهاز، وإصلاح ما يحدث من عطل أو خلل، وتقديم قطع الغيار اللازمة، التدخل السريع لإجراء الصيانة، وإظهار الفعالية في تنفيذ أعمال الصيانة، وتقديم اليد العاملة المؤهلة للقيام بأعمال الصيانة، الانتقال إلى مركز

³³- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر 2014م المحدد لمدة الضمان حسب طبيعة السلعة، ج.ر عدد 03، الصادر بتاريخ 27 جانفي 2015م.

³⁴- يُنظر: الفقرة الثانية من المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المذكور سابقا.

العميل لإجراء الصيانة، أو إنابة غيره في القيام بها، وتحمل نفقات الإصلاح والمحافظة على أسرار العمل.³⁵

نقسم الالتزامات في هذا العنصر إلى قسمين؛ الأول فيه بيان الأداءات المتعلقة بشخص البائع (المحترف)، والثاني فيه الأداءات المتعلقة بالشيء المبيع. **المطلب الأول: الالتزامات المتعلقة بشخص البائع:**

هناك مجموعة من الالتزامات التي تقع على شخص البائع؛ وتتمثل في:

أولاً- التزام البائع بإعلام المشتري ونصيحته:

جاء في نص المادة 17 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه: "يجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم، ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة".³⁶

من خلال نص المادة نلخص إلى أنه ومن أجل أن يعمل الجهاز المبيع بطريقة منتظمة، ويحقق للمشتري المنفعة المنتظرة منه فلا يكفي أن يقوم البائع بتركيب الجهاز المبيع وتشغيله وتجربته، بل يجب عليه أن يقوم بإعلام المشتري بكافة البيانات والمعلومات الخاصة بكيفية تشغيل الجهاز المبيع واستعماله، حتى يتجنب حصول أي عطل أو خلل، فضلاً عن تحذير المشتري من إمكانية خطورة الجهاز المبيع، خاصة إذا كان من الأشياء التي يمكن أن تشكل خطراً كالمدفئة التي تعمل بالغاز.

التزام البائع أو من يقوم بالصيانة بإعلام الزبون وتحذيره ونصحه ليس معناه التزامه بتدريب الزبون، وثقافته على كيفية استعمال الجهاز المبيع، حيث

³⁵- محمد لبيب شنب، عقد البيع، دار النهضة العربية، القاهرة، (د.ط.)، 2000م، ص520.

³⁶- المادة 17 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

لا يدخل ذلك في العمل الطبيعي للبائع أو من يقوم بالصيانة؛ وإنما يعتبر نوعاً من المساعدة الفنية لا يوجد إلا بشرط صريح.³⁷

قضت محكمة النقض الفرنسية بضرورة الاتصال المباشر بين الشركاء التجاريين المتخصصين والعميل حتى يتمكن العميل من تلقي المشورة لاختيار المنتج المناسب، والمساعدة في التعامل الآمن المناسب لتجنب المخاطر³⁸، كما قضت محكمة النقض أيضاً بمسؤولية بائع سيارة، والملزم بالتركيب والصيانة، حيث أخل بالتزامه بالإعلام والنصيحة، حيث لم ينبه العميل إلى ضرورة استبدال بعض قطع الغيار.³⁹

ثانياً- الالتزام بإعلام المستهلك بجملة من البيانات وحدود المسؤولية:

يجب على مقدم الخدمة أن يعلم المستهلك بمجموعة من البيانات الإيجابية المتعلقة بالخدمة، وذلك بكل الوسائل الملائمة، وحسب ما ورد في المرسوم التنفيذي رقم 06-306 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، والبنود التي تعتبر تعسفية⁴⁰، فإن مقدم الخدمة يكون كذلك ملزماً بإعلام المستهلك عن طريق الإشهار، أو الإعلان أو بواسطة أي طريقة أخرى مناسبة، بالخدمات المقدمة والتعريفات، والحدود المحتملة للمسؤولية التعاقدية، والشروط الخاصة بتقديم الخدمة.⁴¹

³⁷- المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 سالف الذكر.

³⁸- Cour de cassation, (Chambre commerciale financière et économique), 26 janvier 2022, Pourvoi n° 19-24.464. ECLI: FR: CCASS: 2022: CO00070

³⁹- Cour de cassation, (Première chambre civile. Formation restreinte RNSM/NA) 23/7/2020. Pourvoi n° 19-13.491. ECLI: FR: CCASS: 2020: C110328

⁴⁰- المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006م المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، والبنود التي تعتبر تعسفية، ج.ر عدد 56، الصادر: 11 سبتمبر 2006م.

⁴¹- المادة 04 من المرسوم رقم 06-306 نفسه.

نص المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 13-378، الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك⁴² على أن مقدّم الخدمة مطالب بإعلام المستهلك بالمعلومات الآتية⁴³:

- 1- اسم مقدم الخدمة، ومعلوماته الخاصة، وعنوانه، أو إذا تعلق الأمر بشخص معنوي عنوان الشركة، ومقر شركته وعنوان المؤسسة المسؤولة عن الخدمة إذا كان مقدم الخدمة شخصا آخرًا،
- 2- رقم القيد في السجل التجاري أو في سجل الصناعة التقليدية والحرف،
- 3- رقم وتاريخ الرخصة واسم وعنوان السلطة التي سلمتها بالنسبة للنشاطات المقننة،
- 4- تكاليف النقل والتسليم والتركيب،
- 5- كيفيات التنفيذ والدفع،
- 6- مدة صلاحية العرض وسعره،
- 7- المدة الدنيا للعرض المقترح عندما يتضمن تزويدا مستمرا أو دوريا للخدمة،
- 8- البنود المتعلقة بالضمان،
- 9- شروط فسخ العقد.

يجب على مقدم الخدمة إعلام المستهلك بهذه البيانات بكل الوسائل الملائمة، وبصفة واضحة دون لبس، كما يجب عليه إعلامه بشروط العقد، والتي غالبا ما يقوم مقدم الخدمة بإعدادها مسبقا على شكل قائمة، أو تكون محررة في دفتر مخصص لأنواع معينة من الخدمات المقدمة، كالتأمين مثلا.

⁴²- المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المؤرخ في 5 محرم 1435هـ/ 09 نوفمبر 2013م، الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، ج.ر عدد 58، الصادر بتاريخ 14 محرم 1435هـ/ 18 نوفمبر 2013م.
⁴³- حسب المادة 55 من المرسوم رقم 13-378 نفسه.

ثالثا- الالتزام بالفحص الدوري ومراقبة الجهاز المبيع:

تنص المادة 33 من المرسوم التنفيذي رقم 390-07 المحدد لشروط وكيفية ممارسة ممارسة نشاط وتسويق السيارات الجديدة على أنه: "يجب أن تتضمن خدمة ما بعد البيع على الخصوص الخدمات الآتية⁴⁴:

- المراجعات الدورية التي يغطيها الضمان.
- صيانة السيارات.
- قطع الغيار واللوازم الأصلية".

يتضح من خلال هذه المادة أن البائع يلتزم بالقيام بالعمل الذي يساعد استمرار وانتظام عمل الجهاز المبيع؛ كالفحص الدوري لمراقبة مدى انتظام عمل الجهاز المبيع، وإجراء اختبارات أو تجارب للجهاز المبيع من أجل منع وقوع أي حادث أو عطل له.

كما يجب على البائع أن يقوم بالصيانة الوقائية؛ والتي تتمثل في الفحص المنتظم الذي يهدف إلى منع وقوع أي حادث، أو خلل للجهاز المبيع، وينطوي على الكشف على الشيء المبيع دوريا للتأكد من أنه يعمل بصورة صحيحة واكتشاف ما يمكن أن يؤدي إلى أي خلل، وضبطه بما يقلل احتمالات وقوع الخلل، ويخفف تكاليف الإصلاح.⁴⁵

كما يجب أيضا على البائع أن يجري الصيانة الوقائية في المواعيد الدورية المتفق عليها، وأن يثبت قيامه بالزيارة وفحص الجهاز عن طريق توقيع القائم بالصيانة في بطاقة الضمان التي تمنح للزبون.⁴⁶

⁴⁴- الفقرة الثانية من المادة 33 من المرسوم التنفيذي 390-07.

⁴⁵- Phillipe. Letourneau, contrats informatiques, LGDJ, 1973, p145.

⁴⁶- même référence, p148.

قد يتم فحص الجهاز المبيع والتحقق من أسباب أعطاله أو عيوب تشغيله عن بعد، ويحدث هذا عادة في حالة صيانة نظم المعلوماتية عن بعد، حيث يقوم الزبون بطلب مركز الصيانة هاتفيا عن طريق ما يعرف بالخط الساخن، وي طرح كل الأسئلة المتعلقة باستعمال الجهاز ومواصفات وإمكانات وحدات جهاز الحاسوب الإلكتروني كوحدة التخزين الرئيسية (الذاكرة) والوحدات الحسابية، والنطقية وأسباب تعطلها.⁴⁷

رابعا- الالتزام بتحمل نفقات الإصلاح والصيانة:

نصت المادة 13 من قانون حماية المستهلك وقمع الغش كالتالي: "يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية".⁴⁸ بالرجوع إلى نص هذه المادة نجد أن البائع يضمن الإصلاح المجاني للمنتجات المبيعة، إلا أنه أحيانا يحتمل المشتري ثمن جزء من قطع الغيار، أو أجره اليد العاملة أو نفقات إرسال المبيع أو نقله إلى مركز الخدمة، ولكن ينبغي ألا يببالغ البائع في هذه الشروط أو في حالات الاستبعاد من الضمان، حتى لا يصبح الضمان بدون أهمية؛ لأن هذه الشروط لا تُعدُّ صحيحة إلا إذا كانت واضحة، ولم تتسم بالتعسف، أو تنطوي على غش أو سوء نية البائع.

وعلى العكس من ذلك جاء في نص المادة 16 من القانون رقم 03-09 سالف الذكر أن نفقات التصليح، والصيانة يتحملها المستهلك في بعض الحالات كعقد المفاوضة مثلا.⁴⁹

⁴⁷- Phillippe. Letourneau, contrats informatiques, p152-146.

⁴⁸- الفقرة الثانية من المادة 13 من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

⁴⁹- M. Kahloula et G. Mekamcha, La protection du consommateur en droit Algérienne, Revue Idara, n°2, 1995, p17.

المطلب الثاني: الالتزامات المتعلقة بالشيء المبيع:

تتمثل الالتزامات المتعلقة بالشيء المبيع في:

أولاً- الالتزام بإصلاح وصيانة الشيء المبيع من كل عيب أو عطل:

يقع على البائع الالتزام بإصلاح الخلل على نفقته، وهو التنفيذ العيني للالتزام البائع بالصيانة؛ فهو المدين في الضمان القانوني للعيوب الخفية⁵⁰ حيث يجب أن يحرص البائع على أن يعمل المبيع طوال فترة الضمان على الوجه المتفق عليه في العقد الذي يتفق مع طبيعته.

وعند القيام بالإصلاحات يجب على البائع اتباع الوسيلة الأفضل المطابقة للمعطيات التقنية، واتباع التعليمات الصادرة من المنتج، كما يجب أن يتم الإصلاح بما يتفق مع جسامه الخلل، وطبيعة الجهاز، وعمره الافتراضي؛ ولا يعتبر وفاءً بالالتزام بالصيانة والضمان إصلاح الجهاز على نحو يكفل استمراره بقية مدة الضمان ليتوقف عن العمل بعد ذلك، كأن يتم الإصلاح دون استبدال الأجزاء المعيبة، فيظهر الخلل من جديد في الجهاز بعد فوات مدة الضمان.⁵¹

وفي هذه الحالة يلتزم البائع بضمان الإصلاح والصيانة حتى بعد انتهاء فترة الضمان، طالما كان سبب الخلل أو بدايته راجعا إلى تاريخ سابق، ويُعدّ ظهور الخلل في الموضوع نفسه الذي تم إصلاحه من قبل قرينة تؤكد ذلك، ويجوز إثبات تلك الواقعة بكافة طرق الإثبات، ويمكن الاستعانة بخبير.

إن عملية الإصلاح تدخل في نطاق ما يعرف بالصيانة الإصلاحية التي يجب أن تجري عندما يحدث تلف أو عطل في الجهاز المبيع لتؤدي إلى علاج وإصلاح هذا

⁵⁰- محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،

2004م، ص43.

⁵¹- يُنظر: المرجع نفسه، ص57.

الخلل أو العطل أو التلف وإزالة أسبابه، ويُفترض أن يكون لدى مقدم خدمة الصيانة فريق من الفنيين المتخصصين القادرين على الاستجابة الفورية لمكالمات واتصالات العملاء، مثل المهندس الكهربائي، الميكانيكي، والعامل الفني، حيث يمكن إصلاح كل ما يتعلق بالجهاز المبيع من الناحيتين الكهربائية والميكانيكية.

كما أن الصيانة على هذا النحو لن يكون لها إلا دور مساعد أو فرعي إذا أُجريت الصيانة الوقائية بدقة متناهية⁵²، والصيانة الإصلاحية تهدف إلى الإصلاح البسيط للأعطال، بينما الصيانة العلاجية تهدف إلى البحث عن أسباب العيوب والأعطال وإيجاد علاج لها.

ويلاحظ أن الإصلاح أخص من الصيانة حيث يقصد به إعادة الشيء المبيع إلى حالته الصحيحة بعد خلل أو عطل طرأ عليه، بينما الصيانة تشمل جميع الأعمال اللازمة لحفظ الشيء في حالة صحيحة، إذ تنطوي على أعمال الوقاية من وقوع الخلل فضلاً عن إصلاح الخلل إذا وقع.

ويجب أن تؤدي الصيانة إلى بقاء الشيء المبيع سليماً وجاهزاً للاستعمال طوال المدة المفترضة لاستعماله بصفة مستمرة، وقد قضت محكمة النقض الفرنسية بمسؤولية البائع على عدم التزامه بالصيانة الأولية كما يجب، وعدم الالتزام بتوصيات الشركة المصنعة.⁵³

⁵² - Phillippe. Letourneau, contrats informatiques, p145.

⁵³ - Cour de cassation, (Première chambre civile - Formation restreinte RNSM/NA), 23 September 2020. Pourvoi n° 19-13.491. ECLI: FR: CCASS: 2020: C110328

ثانيا- الالتزام ببيع قطع الغيار الأصلية اللازمة:

جاء في نص المادة 33 من المرسوم التنفيذي 07-390 المذكورة سابقا بأنه يجب أن تتضمن خدمة ما بعد البيع جملة من الخدمات، ومن بين الخدمات ذكر المشرع بيع قطع الغيار واللوازم الأصلية.⁵⁴

تنص المادة 05 من المرسوم التنفيذي 21-244 على أنه: "يجب على البائع أن يضع تحت تصرف المستهلك كل المعلومات اللازمة، ولا سيما منها المعلومات المتعلقة بهوية مقدم خدمة ما بعد البيع، وتوفر قطع الغيار".⁵⁵

من خلال نص المادتين يتضح أن البائع يلتزم بتوفير قطع غيار جديدة محل الأجزاء التي تثبت هلاكها، أو تلفها خلال مدة الضمان إذا تعذر إصلاحها، وإزالة ما بها من خلل، ويتم الاستبدال بالنسبة للجزء المعيب فقط لا الشيء المبيع ككل، بل إن البائع قد يحتفظ بحقه في إصلاح الأجزاء المعيبة بدلا من استبدالها طالما أن ذلك يؤدي إلى إزالة الخلل.

بينما ذهب أغلب الفقه القانوني المصري إلى القول بأنه يجوز للمشتري طلب تغيير المبيع كله واستبداله بأخر سليم إذا كان الخلل جسيما بحيث لا يمكن إصلاحه، مع إلزام المشتري بدفع مبلغ مقابل استعمال الشيء قبل تلفه.⁵⁶

لا يستطيع البائع التخلص من الضمان لعدم توافر قطع الغيار اللازمة، بل عليه أن يحصل على تعهد من الصانع (المنتج) بتوفير قطع الغيار طوال فترة

⁵⁴- يُنظر: الفقرة 2 من المادة 33 من المرسوم التنفيذي 07-390 المحدد لشروط وكيفية ممارسة نشاط وتسويق السيارات الجديدة.

⁵⁵- المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المحدد لشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.

⁵⁶- عبد المنعم البدرابي، أصول القانون المدني المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة، ط2، 1987م، ص377.

الضمان، ولا يجدي البائع شيئاً أن يثبت أنه قام ببذل الجهد اللازم لإصلاح المبيع، أو أن هذا الإصلاح يتجاوز مقدرته الفنية، وحتى يعتبر الالتزام بالصيانة قد نفذ لا بدّ أن يتم إصلاح الشيء فعلاً فيعود إلى أداء وظيفته بالصورة المعتادة، لأن البائع يضمن حسن أداء الشيء لوظيفته التي تم اقتناؤه من أجلها، ولا ترتفع المسؤولية عن البائع إلا إذا أثبت أن عدم التنفيذ يرجع إلى قوة قاهرة أو سبب أجنبي، أو خطأ المشتري، ويعدّ من قبيل السبب الأجنبي مثلاً حظر استيراد قطع غيار الجهاز عند إعلان الحرب مع الدولة المصنعة.⁵⁷

ثالثاً- الالتزام بالمراجعات الدورية:

جاء في المادة 33 من المرسوم التنفيذي 390-07 المذكورة سابقاً بأنّه يجب أن تتضمن خدمة ما بعد البيع جملة من الخدمات، ومن بين الخدمات ذكر المشرع المراجعات الدورية التي يغطيها الضمان.⁵⁸

من خلال نص المادة يتضح أن البائع يلتزم بالمراجعات الدورية من خلال التدخل لإجراء الصيانة، والقيام بالإصلاح بالمطابقة للمعطيات والبيانات الفنية الحالية، وأن يراقب عمل الجهاز، ويتابع عملية الصيانة حتى يضمن استمرار عمل الجهاز المبيع بشكل طبيعي.

إن لم ينص العقد على مدة الصيانة، فيجب على القائم بالصيانة التدخل بسرعة لإصلاح الجهاز المبيع⁵⁹، فيكون البائع دائماً جاهزاً للقيام بعملية الإصلاح والصيانة، وليس المقصود سرعة الإصلاح بل التدخل لإجراء أعمال الصيانة، كما

⁵⁷- يُنظر: محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، ص53.

⁵⁸- يُنظر: الفقرة الثانية من المادة 33 من المرسوم 390-07 المذكور سابقاً.

⁵⁹- Phillipe. Letourneau, contrats informatiques, op.cit, p148.

هو الامر بالنسبة للمشتري إذ عليه التعجيل بإخطار البائع خاصة في الأجهزة الحساسة لأن التأخر في ذلك قد يزيد من آثار الخلل.⁶⁰

رابعا- الالتزام بتقديم سيارة بديلة لغاية صيانة السيارة المباعة:

تنص المادة 30 من المرسوم التنفيذي رقم 07-390 سالف الذكر على أنه: "في حالة توقف السيارة لمدة تفوق خمسة عشر (15) يوما فإن الوكيل ملزم بأن يضع تحت تصرف الزبون سيارة بديلة".⁶¹

يتضح من هذا النص الخاص بالسيارات الجديدة أنه يجب على البائع إجراء أعمال الصيانة، وأن يتبع توصيات الصانع في هذا الشأن، وأن يبحث عن أسباب عمل الجهاز، وإجراء تجارب نهائية وقاطعة.

إذا كانت فترة التعطل والصيانة تفوق 15 يوما لا بدّ أن يوفر للمشتري سيارة بديلة يستعملها إلى غاية صيانة سيارته، وأثناء ذلك يجب على البائع أن يظهر هذه الفعالية في كافة أعمال الصيانة سواء بالنسبة للأداءات البسيطة في الصيانة الوقائية، أم في أعمال الصيانة الإصلاحية، وقد أكد القضاء الفرنسي ذلك فيما يتعلق بصيانة ماكينة التصوير، وكذلك في إصلاح مصعد كهربائي.⁶²

أما عن تنفيذ أعمال الصيانة فيجب أن تكون بفعالية، ويقتضي إصلاح الخلل الموجود بالجهاز المبيع أن يكون لدى البائع أو الصانع الذي يتحمل الالتزام بالصيانة شخص مؤهل، أو مركز متخصص في الصيانة، ولديه فنيون يتابعون التقدم الصناعي والتطور السريع لإنتاج الآلات والأجهزة المختلفة.⁶³

⁶⁰- يُنظر: محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة، ص56.

⁶¹- الفقرة الثالثة من المادة 30 من المرسوم التنفيذي رقم 07-390 سالف الذكر.

⁶²- Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 15 juillet 1999, 96-22.796. Publié au bulletin 1999, N° 238, p153.

⁶³- Phillipe. Letourneau, contrats informatiques, p150.

الخاتمة

في ختام هذا البحث؛ نعرض جملة من أهمّ نتائجه، مذيّلة ببعض الاقتراحات، وذلك في النقاط الآتية:

أولا- النتائج:

- 1- تقدم البائع المحترف في ظل التقدم الصناعي وازدياد المنتجات الصناعية بزيادة أكثر في الضمان من حيث الخدمة والمدة، فاقترح متابعة وقائية لما يصيب المبيعات من عيوب، وذلك عن طريق إصلاح الأضرار، وهذا ما جعل المستهلك يفضل هذه الضمانات لما توفره من أمان الاستعمال.
- 2- بظهور قوانين الاستهلاك أصبحت خدمة ما بعد البيع حقا للمستهلك، بعدما كان مجرد ميزة إضافية، وخدمة مجانية يقدمها البائع للمستهلك ترويجا لمنتجاته، وتتمثل في مجموع الخدمات المقدمة من طرف المنتج أو الموزع؛ من نصيحة، تسليم المبيع، تركيب، صيانة، تصليح، مراجعة دورية، و ضمان.
- 3- ترتبط خدمة ما بعد البيع أساسًا بعقود بيع المنقولات والآلات والأجهزة الحديثة، والتي يزداد فيها التعقيد والتنوع، فهي في الغالب تبرم بين بائع مهني (منتج أو موزع) ومستهلك، وتتمثل الالتزامات المكونة لهذه الخدمة أساسا في إصلاح المبيع أو استبداله بمبيع آخر.
- 4- على الرغم من أن المشرع الجزائري قد واكب التطور في مجال الاستهلاك، إلا أنه قد عرف تأخرا في تنظيم خدمة ما بعد البيع، إلى غاية صدور القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، حيث نظمها كضمان قانوني وضمان اتفاقي حديث، ورتب عقوبات عن عدم الالتزام بها، ولكن الأمر لا يزال بحاجة إلى بحوث تفصيلية وفقهية، وتطبيقية على مستوى القضاء.

- 5- أقر المشرع الجزائري للمستهلك الحق في الحصول على مبيع خالٍ من العيوب، والحق في ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معينة، وذلك عن طريق إلزام المتدخل بمنح المستهلك مدة ضمان محددة يلتزم بتقديمها بقوة القانون.
 - 6- أجاز المشرع الجزائري للمتدخل أو المحترف في عقد الاستهلاك أن يقدم ضمانا آخر للمستهلك إضافة إلى الضمان القانوني، وذلك من أجل الترويج لمنتجاته، ويطلق عليه الضمان الإضافي أو الاتفاقي.
 - 7- يستطيع المتدخل أن يضع شروطا خاصة في الضمان الإضافي لكونه تعاقديا، ولكن يشترط فيه أن يكون مجانيا، دون إلزام المستهلك بمصاريف إضافية مقابل ذلك؛ لأن هذا الضمان بمثابة امتياز للمستهلك، والمستهلك لا يحتاج ضمانا إضافيا بمقابل في ظل استفادته من الضمان القانوني مجانا.
 - 8- الالتزامات التي تقع على شخص البائع في خدمة ما بعد البيع هي: الالتزام بإعلام المستهلك بجملة من البيانات وحدود المسؤولية، الالتزام بالفحص الدوري ومراقبة الجهاز المبيع، الالتزام بالانتقال إلى مقر الزبون لأداء الخدمة، والالتزام بتحمل نفقات الإصلاح والصيانة.
 - 9- تتمثل الالتزامات المتعلقة بالشيء المبيع في: الالتزام بإصلاح وصيانة الشيء المبيع من كل عيب أو عطل، الالتزام ببيع قطع الغيار الأصلية اللازمة، الالتزام بالمراجعات الدورية، والالتزام بتقديم سيارة بديلة لغاية صيانة السيارة المبيعة.
- ثانيا- الاقتراحات:
- 1- الاهتمام بالتأصيل التشريعي للمبادئ والخدمات والأسس التي تكفل الحقوق الأساسية للمجتمع؛ لأنّ التأسيس يساعد في إدراك مواضع النقص لاستدراكها وتطويرها.

- 2- الاستفادة من أحكام الفقه الإسلامي في مسائل الضمان والتعويض؛ خاصة وأنّ المشرع الجزائري يعتمد الفقه الإسلامي مصدرًا من مصادر التشريع.
- 3- تفعيل مبدأ الملائمة في تحديد مدة الضمان والإخطار على حسب السلعة المباعة؛ من حيث النوع والجودة والعمر والقيمة المادية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا- القوانين والمراسيم:

- 1- الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الأولى 1424هـ/ 19 يوليو 2003م، المتعلق بالعلامات.
- 2- القانون رقم 02-04 المؤرخ في 23 يونيو 2004م، المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية، العدد 41، الصادر بتاريخ 27 يونيو 2004م.
- 3- القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009م المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية، العدد 15، الصادر بتاريخ 08 مارس 2009م، المعدل والمتمم.
- 4- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر 2014م المحدد لمدة الضمان حسب طبيعة السلعة، الجريدة الرسمية، العدد 03، الصادر بتاريخ 27 جانفي 2015م.
- 5- قرار مؤرخ في 29 ذي القعدة 1414هـ/ 10 ماي 1994م، يتضمن كفاءات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 266-90 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990م والمتعلق بضمان المنتوجات والخدمات. (ملغى)
- 6- المرسوم التنفيذي رقم 306-06 المؤرخ في 10 سبتمبر 2006م المحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، والبنود التي تعتبر تعسفية، الجريدة الرسمية، العدد 56، الصادر بتاريخ 11 سبتمبر 2006م.

- 7- المرسوم التنفيذي رقم 07-390 المؤرخ في 3 ذي الحجة 1428هـ/ 12 ديسمبر 2007م، الذي يحدد شروط وكيفيات ممارسة نشاط تسويق السيارات الجديدة، الجريدة الرسمية، العدد 78، الصادر بتاريخ 3 ذي الحجة 1428هـ/ 12 ديسمبر 2007م.
- 8- المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013م، المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، الجريدة الرسمية، العدد 49، الصادر بتاريخ 02 أكتوبر 2013م.
- 9- المرسوم التنفيذي رقم 13-378 المؤرخ في 5 محرم 1435هـ/ 09 نوفمبر 2013م، الذي يحدد الشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، الجريدة الرسمية، العدد 58، الصادر بتاريخ 14 محرم 1435هـ/ 18 نوفمبر 2013م.
- 10- المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المؤرخ في 19 شوال 1442هـ/ 31 ماي 2021م، الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، الجريدة الرسمية، العدد 45، الصادر بتاريخ 28 شوال 1442هـ/ 9 جوان 2021م.
- 11- المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 25 صفر 1411هـ/ 15 سبتمبر 1990م، المتعلق بضمان المنتجات والخدمات، الجريدة الرسمية، العدد 40، الصادر بتاريخ 29 صفر 1411هـ/ 19 سبتمبر 1990م. (ملغى)

ثانيا- المراجع باللغة العربية:

- 12- جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة، دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي، دار النهضة العربية، مصر، 2008م.
- 13- عبد المنعم البدرأوي، أصول القانون المدني المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الثانية، 1987م.
- 14- عمر محمد عبد الباقي، الحماية العقدية للمستهلك، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، (د.ط)، مؤسسة المعارف، الإسكندرية، 2004م.

- 15- محمد حسين منصور، أحكام البيع التقليدية والإلكترونية وحماية المستهلك، (د.ط)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006م.
- 16- محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004م.
- 17- محمد لبيب شنب، عقد البيع، (د.ط)، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000م.
- 18- محمد بن عمارة، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه، وهران، الجزائر، 2012-2013م.

ثالثا- المراجع باللغة الفرنسية:

- 19- Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 15 juillet 1999, 96-22.796. Publié au bulletin 1999, I N° 238, p153.
- 20- Cour de cassation, (Première chambre civile - Formation restreinte RNSM/NA), 23 September 2020. Pourvoi n° 19-13.491. ECLI: FR: CCASS: 2020: C110328
- 21- Dalila Zennaki, quelques aspects de l'obligation de garantie dans le code civil-contrat de vente et contrat de bail, thèse magister de droit privé, Oran, 1984.
- 22- J. Calais Auloy et Frank Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, 5^{eme} éd, 2000.
- 23- J. Pizzio, Droit de la consommation, ENCIC, Dalloz, 1987, n°480.
- 24- M. Kahloula et G. Mekamcha, La protection du consommateur en droit Algérienne, Revue Idara, n°2, 1995.
- 25- Philippe. Letourneau, contrats informatiques, LGDJ, 1973.
- 26- Ropert, Joseph Pothier, Traité du contrat de vente, ouvrages de Potier, T.03, nouveaux. Édition, libraires Thonines et Fortic Paris, n°203.