

## شُرُوطُ الإلتزام بِخِدْمَةِ مَا بَعْدَ البَيْعِ فِي التَّشْرِيعِ الجَزَائِرِيِّ Conditions of Commitment to After-Sales Service in Algerian Legislation

خالد ضو<sup>(1)</sup> زينب شيخي<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> جامعة الجزائر-1- (الجزائر)

k.dou@univ-alger.dz

<sup>2</sup> جامعة وهران-2- (الجزائر)

chikhi.zineb@univ-oran2.dz

تاريخ النشر: 2022/09/27	تاريخ القبول: 2022/09/06	تاريخ الإرسال: 2022/08/17
----------------------------	-----------------------------	------------------------------

الملخص:

يدرس هذا البحث الشروط الواجب توافرها لقيام الإلتزام بخدمة ما بعد البيع، ويهدف إلى بيان مضمون هذه الخدمة في التشريع الجزائري، وتفصيل الشروط اللازمة لقيام الإلتزام بها، مع بيان مدى إلزامية كل شرط من هاته الشروط، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أنّ الإلتزام بخدمة ما بعد البيع له عدة شروط؛ منها ما يتعلق بالشيء المبيع، ومنها ما يتعلق بالمتعاقدين، ومنها ما يتعلق بالمدة الزمنية، وكلها شروط منطقية موافقة لما عليه العرف التجاري، وتهدف إلى ضمان حماية المستهلك. الكلمات المفتاحية: خدمة ما بعد البيع؛ التزم؛ ضمان؛ تعويض.

### Abstract:

This research studies the necessary conditions for the commitment to the after-sales service. The research aims to statement of the content of this service in the Algerian legislation, and detailing the conditions necessary for compliance with it. In addition, indication of the mandatory degree of each of these conditions. Among the most important results of the research is that the commitment to after-sales service has several conditions; some of it relates to the commodity, some of it relates to the contracting parties, and some of it relates to the period time. In addition, all conditions are logical reasonable, and consistent with commercial custom, and aim to achieve consumer protection.

**keywords:** after-sales service; commitment; guarantee; compensation.

## مقدّمة

يشغل موضوع حماية المستهلك حيزا مهما في التشريعات المدنية والجنائية المعاصرة، وذلك نظرا لتطور سبل العيش وأسس التجارة، وقد حاولت التشريعات الوضعية ومنها التشريع الجزائري مواكبة التطور التكنولوجي والاقتصادي في التأسيس لما يضمن حماية المستهلك ووافق التطور المذكور.

سعى المشرع الجزائري كغيره من التشريعات إلى حماية المستهلك بكل السبل الممكنة، ومن السبل تقريره لخدمة ما بعد البيع وإلزام البائع المحترف بها، كما أنه قيدها ببعض الشروط التي يُمكن استقراؤها من خلال النصوص المتعلقة بالمسألة، وهذا ما سيأتي بيانه في هذا البحث إن شاء الله.

يأتي هذا البحث ضمن سلسلة من البحوث المتعلقة بخدمة ما بعد البيع؛ وذلك لكون الموضوع واسعاً جداً، بحيث لا يُمكن حصره في مقال واحد، لذا فقد اقتصر هذا البحث على بيان شروط الالتزام بهاته الخدمة بشيء من التفصيل، بينما التأسيس لهذه الخدمة وكيفية تفعيلها، وبيان نتائج عدم التزام بها يكون في بحوث أخرى مستقلة.

## أولاً- أهمية الموضوع:

تتجلى أهمية هذا الموضوع في عدّة نقاط؛ منها:

- دراسته لموضوع خدمة ما بعد البيع الذي يُشكل رافداً من روافد حماية المستهلك.
- كون البحث ضمن سلسلة بحثية تعالج الموضوع بشيء من التفصيل.
- اعتماده أساساً على المصادر القانونية من مراسيم وقوانين مختلفة.
- احتواؤه على بعض الإشارات المرجعية والاجتهادات من التشريعات الأجنبية.

## ثانياً- إشكالية البحث:

ينطلق هذا البحث من الإشكال الآتي:

- ما الشروط الواجب توافرها ليقع التزام البائع بخدمة ما بعد البيع في التشريع الجزائري؟

ويندرج تحت هذا الإشكال التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما مضمون خدمة ما بعد البيع؟

- ما معايير تقسيم شروط الالتزام بها؟
- ما مدى إلزامية هاته الشروط لقيام الالتزام؟

### ثالثا- أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى الآتي:

- بيان مضمون خدمة ما بعد البيع في التشريع الجزائري.
- تفصيل الشروط الواجب توافرها لقيام الالتزام بخدمة ما بعد البيع.
- تقسيم الشروط ضمن معايير تجعلها واضحة.
- بيان مدى إلزامية كل شرط من شروط هاته الخدمة.

### رابعا- خطة البحث:

للإجابة على الإشكالية والتساؤلات المطروحة، ولتحقيق الأهداف المنشودة قُسم البحث في أربعة محاور، تتقدمها مُقدمة، وتليها خاتمة، وخطته كالآتي:

مقدمة: تحوي تمهيدا مختصرا، وكذا أهمية الموضوع، إشكاليته، أهدافه، خطة تقسيمه ومنهج دراسته.

محور أول: مضمون خدمة ما بعد البيع.

محور ثان: الشروط المتعلقة بالشيء المبيع.

محور ثالث: الشروط المتعلقة بالمتعاقدين.

محور رابع: الشروط المتعلقة بالمدة الزمنية.

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

### خامسا- منهج البحث:

أنتج في معالجة هذا البحث المنهج الوصفي؛ وذلك في وصف مضمون خدمة ما بعد البيع، وتفصيل شروطها، كما أُستعين بالمنهجين التحليلي والاستقرائي؛ في دراسة النصوص القانونية المتعلقة بالموضوع دراسة تحليلية استقرائية؛ تُستنبط من خلالها دعائم الشروط المدروسة.

## المحور الأول

### مضمون خدمة ما بعد البيع

إن بيان شروط هاته الخدمة يُحتمّ المرور أولاً على بيان ماهيتها، وذلك لتعريف مصطلحها، وتسهيل ربط الشروط بالمضمون.

#### أولاً- تعريف خدمة ما بعد البيع:

الخدمة في اللغة من خدم يخدم، وجمعها خدمات، وهي مساعدة أو فضل، وعناية واهتمام، يُقال: أسدى إليه خدمةً جليلة، ومنها إدارة خدمات: مكتب لتقديم المساعدات وأعمال الصيانة.<sup>(1)</sup>

قدّم فقهاء القانون وشراحه عدة تعريفات لخدمة ما بعد البيع، ونظراً لمحدودية البحث سنورد تعريف المشرع الجزائري لها.

عرّف المشرع الجزائري خدمة ما بعد البيع في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع<sup>(2)</sup> بأنها: "مجموع الخدمات التي يجب على المتدخل تقديمها عندما تعرض السلعة للاستهلاك، بمقابل أو مجاناً، مثل خدمات التصليح المؤقت، والتصليح، أو الصيانة، والتركيب، والمراقبة التقنية، والنقل، وكذا توفير قطع الغيار".

بما أنه لا يُمكن إلزام كل بائع بأداء هذه الخدمة؛ لأنها تتطلب دراية فنية وتقنية، وتجهيزات لا تتوفر عند جميع البائعين لذلك تم استبعاد البائع العرضي، وتم الإبقاء على البائع المحترف فقط، كما تم استبعاد المنقولات القديمة والعقارات، وحُصرّت في المنقولات الجديدة، وبذلك أصبح التزام المحترف بأداء بعض الخدمات؛ منها التركيب، الصيانة، الإصلاح، تقديم قطع الغيار.<sup>(3)</sup>

#### ثانياً- العلاقة بين خدمة ما بعد البيع والضمان:

جاء في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المذكور أعلاه: "تطبق أحكام هذا المرسوم على السلع الموجهة للمستهلك بعد انتهاء فترة الضمان أو في الحالات التي لا يمكن فيها تطبيق الضمان".<sup>(4)</sup>

من خلال نص المادة تبيين العلاقة بين الضمان وخدمة ما بعد البيع، حيث اعتبر المشرع الجزائري هذه الخدمة ضمانا إضافيا، يقوم عند انتهاء فترة الضمان القانوني، أو عند عدم التمكن من تطبيقه، وهذه الخدمة تعدُّ ضمانا قانونيا أيضا، وهي تختلف عن الضمان الاتفاقي الذي يقع بين المتعاقدين على سبيل الرضا بينهما ودون إلزام قانوني.

نتيجة للتقدم الصناعي وازدياد المنتوجات تقدّم 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.<sup>(5)</sup>

يعدُّ الضمان خدمة من خدمات ما بعد البيع، لأنه ينتمي إليها تقديرا، حيث أنه التزم قانوني يقع على البائع بعد البيع في مدة محددة وبشروط، لذلك فإنّ الشروط التي سيأتي بيانها تشمل الضمان أيضا؛ مع التفريق بينه وبين خدمة ما بعد البيع في الشرط إن وُجد، وتركز الشروط على الصيانة والتصليح كونها أهم خدمات ما بعد البيع.

## المحور الثاني

### الشروط المتعلقة بالشيء المبّيع للالتزام بخدمة ما بعد البيع

إن الالتزام بخدمة ما بعد البيع له شروط متعلقة بالشيء المبّيع يجب توافرها، وبيان هاته الشروط وتفصيلها في الآتي:

أولا- أن يوجد عيب في المبّيع:

لا يُتصوّر عقلا ومنطقا قيام التزام البائع بخدمات ما بعد البيع إذا كان المبّيع سليما، إذ لا بدّ من وجود عيب أو عطل في المبّيع يُثير مسؤولية البائع، وقد قرر المشرع الجزائري ذلك.

نصّ المشرع الجزائري في المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات<sup>(6)</sup> على أنه: "يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له ومن أي خطر ينطوي عليه، ويسري مفعول هذا الضمان لدى تسليم المنتج"<sup>(7)</sup>، ونصت المادة 13 من القانون رقم 09-

03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش<sup>(8)</sup> على أنه: "يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحددة في حالة ظهور عيب بالمنتج استبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته"<sup>(9)</sup>.

والعيب هو كل نقص أو خلل في المبيع ينقص من قيمته، كما يُعدُّ تخلف أي صفة من صفات المبيع التي تعهد البائع بوجودها عيبًا مُوجبًا للضمان، وقد بيّن المشرع الجزائري ذلك في القانون المدني كالآتي: "يكون البائع ملزمًا للضمان إذا لم يشتمل المبيع على الصفات التي تعهد بوجودها وقت التسليم إلى المشتري أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته، أو من الانتفاع به بحسب الغاية المقصودة منه حسبما هو مذكور بعقد البيع، أو حسبما يظهر من طبيعته أو استعماله، فيكون البائع ضامنًا لهذه العيوب ولو لم يكن عالمًا بوجودها"<sup>(10)</sup>.

إذا كان الخلل جسيمًا بحيث أفسد الجهاز بأكمله، ويصعب إعادة إصلاحه فإن البائع هنا مُلزم بإبدال المشتري بجهاز آخر سليم، حتى يفي بالتزامه بالضمان الذي يُعدُّ من خدمات ما بعد البيع.<sup>(11)</sup>

إنَّ شرط وجود العيب في المبيع لقيام الالتزام بخدمة ما بعد البيع شرط أساسي، كما أنه يرتبط بالشروط الأخرى؛ كالمدة الزمنية وعدم تقصير المشتري، وسيأتي بيانها.

#### ثانيا- تأثير العيب في كفاءة أو صلاحية المبيع للعمل:

إنَّ أداء المبيع للوظيفة المرجوة منه هو المعيار الذي يمكن به الحكم على كفاءته وصلاحيته من عدمها، فإن قام بوظيفته فقد أدّى البائع التزامه بتسليم مبيع سليم، وإن لم يقم المبيع بوظيفته فذلك عيب يوجب ضمان البائع.

نص المشرع الجزائري على ذلك في المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات المذكور سابقا، فجاء فيه: "يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتج الذي يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له و/ أو من أي خطر ينطوي عليه، ويسري هذا الضمان لدى تسليم المنتج"<sup>(12)</sup>، وجاء فيه أيضا: "يجب على المحترف في جميع الحالات أن يصلح الضرر الذي يصيب الأشخاص أو الأملاك بسبب العيب وفق ما يقتضيه نص المادة 3 أعلاه"<sup>(13)</sup>.

من خلال النصين يتبين تركيز المشرع على صلاحية المبيع، وذلك منطقي؛ إذ أنّ عدم كفاءة المبيع وصلاحيته موجب للضمان إن كان في مدّته، وعلى الرغم من أنّ هذا المرسوم تمّ إلغاؤه لكن مضمون المادتين المذكورتين مازال مُفعلاً في التشريع ضمن المراسيم والقوانين الأخرى التي تعالج مسألة حماية المستهلك، مثل المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المحدّد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ<sup>(14)</sup> (الذي ألغى المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المذكور أعلاه)، فقد جاء فيه: "في إطار تنفيذ الضمان يتعين على كل متدخل تسليم المستهلك سلعة أو خدمة مطابقة لعقد البيع ويكون مسؤولاً عن العيوب الموجودة أثناء تسليمها أو تقديم خدمة"<sup>(15)</sup>، وجاء فيه أيضاً: "يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان صالحاً للاستعمال المخصص له"<sup>(16)</sup>.

وعليه فإنه متى وجد الخلل الذي يؤثر في نظام عمل الجهاز فإنّ للمشتري الحق في الرجوع إلى بائع الجهاز أو صانعه، ومطالبته بتقديم قطع الغيار والقيام بأعمال الإصلاح والصيانة اللازمة.<sup>(17)</sup>

### المحور الثالث

#### الشروط المتعلقة بالمتعاقدين للالتزام بخدمة ما بعد البيع

للالتزام بخدمة ما بعد البيع شروط متعلقة بالمتعاقدين يجب توافرها، وتفصيل هاته الشروط في الآتي:

#### أولاً- أن لا يكون الخلل راجعاً لخطأ المشتري

من أهم شروط قيام مسؤولية البائع عند وجود خلل بالمبيع أن يكون ذلك الخلل ليس من صنع المشتري، وهذا أمر منطقي متعارف عليه، فإذا وقع المبيع من يد المشتري مثلاً فتكسر فلا يُمكنه طلب التعويض أو الضمان، إنما يمكنه ذلك عند سلامة المبيع شكلاً وتعطله عن العمل، فالالتزام البائع بإصلاح الخلل مشروط بأن لا يكون الخلل أو العطل قد تدخل في حدوثه المشتري، فالبائع مثلاً لا يسأل عن العطل الذي يصيب الساعة المبيعة نتيجة سقوطها من يد المشتري وانكسارها.<sup>(18)</sup>

إذا أثبت البائع أن ما أصاب المبيع من خلل راجع إلى خطأ المشتري الذي أساء استعمال الشيء المبيع، أو استعمله في غير الغرض المحدد له أو في غير ما أعد له بطبيعته،

أو لم يلتزم بتوصيات المنتج، كوصل الجهاز بتيار كهربائي أقوى مما هو مذكور في دليل استعماله، فإن البائع يعفى من الضمان في هذه الحالة، ولا يلتزم بإصلاح ما أصاب المبيع من خلل.<sup>(19)</sup>

ويُمكن الاستناد في ذلك إلى ما نص عليه المشرع الجزائري في القانون المدني في بيان حدود المسؤولية عن الأشياء، فجاء فيه: "ويُعفى من هذه المسؤولية الحارس للشيء إذا أثبت أن ذلك الضرر حدث بسبب لم يكن يتوقعه، مثل عمل الضحية أو عمل الغير أو الحالة الطارئة أو القوة القاهرة".<sup>(20)</sup>

وحتى لا يسيء المشتري الاستعمال أو يوقع خللا بالمبيع من غير معرفة نص المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 على أنه: "يجب على مقدم خدمة ما بعد البيع إعلام المستهلك، قبل الشروع في الإصلاح، بأصل العطب والقطع الواجب استبدالها وطبيعة التدخل والأخطار المحتملة نتيجة التصليح وأي معلومة أخرى ضرورية"<sup>(21)</sup>، وعليه يجب على المشتري استعمال الجهاز المبيع وفقا لشروط الاستخدام واتباع التعليمات الفنية الصادرة من المنتج، وأي خطأ من جانبه أو أي تدخل منه في غير وقته أو في غير موضعه يكون خاطئا سيعفي البائع ولو جزئيا من المسؤولية<sup>(22)</sup>، وكذلك الأمر إذا أوصى المنتج أو البائع المشتري بالالتزام ببعض الأعمال، كعدم تشغيل الجهاز أكثر من طاقته، وضرورة تزويده بأشياء معينة أو استبدال أجزاء فيه كل مدة محددة، وحظر إصلاحه لدى شخص آخر غير البائع أو من يعينه، وعدم جواز إدخال أي تعديلات أو تغييرات على المبيع، وخالف المشتري فيسقط حقه في الضمان.<sup>(23)</sup>

كل خلل يظهر في المبيع أثناء فترة الضمان يعتبر راجعا إلى عيب قديم سواء كان العيب في تصميم الجهاز أو في تركيبه أو في المادة المصنوع منها، وإذا أراد البائع التخلص من المسؤولية المترتبة على إخلاله بالالتزام بإصلاح المبيع وصيانته، يجب عليه أن يثبت أن الخلل يرجع إلى خطأ المشتري.<sup>(24)</sup>

يُعدُّ هذا الشرط ركيزة أساسية في قيام مسؤولية البائع، حيث ترفع عنه المسؤولية إذا أثبت أن عدم تنفيذ التزامه بالضمان هو كون العيب وقع بسبب خطأ المشتري.<sup>(25)</sup>

ثانيا- أن لا يكون المشتري على علم بالعيب وقت الشراء:

إنّ عملية الشراء تتم بعد معاينة المشتري للسلع أو على الأقل الاطلاع على نموذج منها، وهذا أمر متعارف عليه، وإذا كان في السلعة عيب ظاهر واطّلع عليه المشتري أو أخبره به البائع ومع ذلك أتمّ العقد فهو رضا منه.

يمكن الاستناد في هذا على ما نصّ عليه المشرع الجزائري في القانون المدني؛ حيث جاء: "غير أن البائع لا يكون ضامنا للعيوب التي كان المشتري على علم بها وقت البيع، أو كان في استطاعته أن يطلع عليها لو أنه فحص المبيع بعناية الرجل العادي، إلا إذا أثبت المشتري أن البائع أكد له خلو المبيع من تلك العيوب أو أنه أخفاها غشا منه".<sup>(26)</sup>

انطلاقا من هذا النص فإن البائع تسقط عنه المسؤولية إذا أثبت أن المشتري كان عالما بالعيب وقت الشراء، أو أكّد على أنه أخبره به ورضي، وفي المقابل تقوم مسؤولية البائع إذا أثبت المشتري بأنّ البائع قد أكد له خلو المبيع من العيب أو تعمد إخفاء العيب غشا.

عدم علم المشتري بالعيب مُسبقا شرط طبيعي ومنطقي في قيام مسؤولية البائع بالالتزام بالضمان وكل خدمات ما بعد البيع، من تصليح وصيانة، لأنّ علمه وإمضاء الشراء رضا ضمني منه.

ثالثا- أن لا يكون هناك قوة قاهرة تمنع التزام البائع:

إن التزام البائع بتنفيذ خدمات ما بعد البيع يبقى قائما ما لم يتخلف شرط من شروطه، ولكن هناك حالات ضرورة تفرض نفسها، ومن حالات الضرورة في هذا الشأن أن يأتي ظرف قاهر يحول دون التزام البائع بتنفيذ الضمان وباقي الخدمات.

أشار المشرع الجزائري إلى هذا الظرف في المادة 138 من القانون المدني المذكورة في الشرط السابق، وقد جاء فيها: "ويُعضى من هذه المسؤولية الحارس للشيء إذا أثبت أن ذلك الضرر حدث بسبب لم يكن يتوقعه، مثل عمل الضحية أو عمل الغير أو الحالة الطارئة أو القوة القاهرة"<sup>(27)</sup>، فقد اعتبر المشرع القوة القاهرة ظرف مسقط للمسؤولية، لأنها شيء فوق السيطرة.

من الأمثلة على السبب الأجنبي القاهر الذي يمنع البائع من تنفيذ التزامه عدم التمكن من استيراد قطع الغيار لأجهزة ما، نظرا لحظره بسبب حرب مع الدولة المصنعة مثلا. (28)

إنّ هذا الشرط على الرغم من رفعه لمسؤولية البائع لكنه مرتبط باجتهاده قدر الإمكان في تجاوزه، لأن التساهل فيه يجعل البائعين يتحججون بأي سبب على أنه قوة قاهرة منعتهم من تنفيذ التزامهم، فلا يعتبر إلا إذا تحقق القهر ولم يكن سبيل لتجاوزه.

## المحور الرابع

### الشروط المتعلقة بالمدة الزمنية للالتزام بخدمة ما بعد البيع

للاللتزام بخدمة ما بعد البيع شروط متعلقة بالمدة الزمنية يجب توافرها، وتفصيل هاته الشروط في الآتي:

#### أولا- ظهور الخلل والعطل خلال فترة معينة:

نصت المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 على أنه: "لا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ستة أشهر ابتداء من يوم تسليم المنتج ما لم يكن ثمة تنظيم يخالف ذلك، وتحدد في قرارات، إن دعت الحاجة مدد الضمان بكل منتج أو جنس من المنتجات". (29)

من خلال النص يمكن استقراء قرينة تحديد زمن الضمان، حيث أنه يجب أن يظهر الخلل أو يحدث العطل خلال الفترة المعينة للضمان لكي يلتزم البائع بإصلاح المبيع وصيانتها، وتختلف هذه الفترة حسب طبيعة الجهاز المبيع والشركة المنتجة له وهي تتراوح عادة بين ستة أشهر وخمس سنوات. (30)

يبدأ سريان فترة الضمان عادة من وقت البيع؛ لأنه في الغالب يتم التسليم لحظة البيع، ولكن إذا تأخر التسليم عن وقت البيع لأي سبب من الأسباب فإن فترة الضمان يبدأ حسابها من تاريخ التسليم الفعلي (31)، وذلك لأن البائع يضمن للمشتري الانتفاع بالمبيع، والانتفاع لا يبدأ إلا من تاريخ التسليم (32)، ويلتزم البائع بالضمان بمجرد حدوث الخلل المؤثر في صلاحية المبيع للعمل قبل نهاية فترة الضمان. سواء كان الخلل لاحقا للتسليم أو سابقا له، وذلك طبعا إذا توفرت بقية شروط الضمان. (33)

قد يقع إشكال في ضمان قطع الغيار عند توقف تصنيع تلك السلعة، وقد تطرق المشرع الجزائري لذلك في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، فجاء فيه: "يجب على المصنع و/ أو المستورد ضمان توفّر قطع الغيار لمدة خمس سنوات على الأقل، في حالة التوقف عن إنتاج أو استيراد سلعة معينة، ما لم ينص نص خاص على مدة أخرى"<sup>(34)</sup>، وهذا النص نموذج يبيّن مدى حرص المشرع على حماية المستهلك.

يعدّ ظهور الخلل خلال فترة معينة شرطاً أساسياً في قيام مسؤولية البائع والتزامه بالضمان، ويكون ذلك إذا توفرت بقية الشروط.

#### ثانيا- إخطار البائع بظهور العيب خلال فترة الضمان:

إذا ظهر خلل أو حدث عطل في المبيع خلال فترة الضمان فإنّ المشتري ملزم بإخطاره فوراً حتى يلتزم بإصلاح المبيع وصيانتته، وإذا تأخر المشتري في إخطار البائع بحدوث الخلل أو العطل حتى تدهور وضع المبيع فإن ذلك يعدّ خطأً يعفي البائع من المسؤولية؛ ولو جزئياً.<sup>(35)</sup>

نص المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المذكور سابقاً على أنه: "في حالة ما إذا لحق ضرر مادي بالزبون، فإنه يمكنه تقديم طلب كتابي أو بأي وسيلة مناسبة، لمقدم خدمة ما بعد البيع لتعويضه"<sup>(36)</sup>، وبين المشرع المدة وطريقة المعاينة في المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المذكور سابقاً، فجاء فيه: "يجب على المستهلك ان يقدم للمحترف طلبه بتنفيذ الضمان بمجرد ظهور العيب، ما لم يكن هناك اتفاق يخالف ذلك، ويُمكن للمحترف أن يطالب حسب نوع المنتج بإجراء معاينة حضورية تتم بحضور الطرفين او ممثلهما في المكان الذي يوجد فيه المنتج المضمون".<sup>(37)</sup>

إن إخطار البائع بظهور العيب أمر ضروري حتى يبادر إلى اتخاذ ما يلزم نحو إصلاح المبيع، وقد نصّت المادة 380 من القانون المدني الجزائري على أن الإخطار يجب أن يتم في أجل مقبول عادة وإلا اعتبر المشتري راضياً، ونصها كالآتي: "إذا تسلم المشتري المبيع وجب عليه التحقق من حالته عندما يتمكن من ذلك حسب قواعد التعامل الجارية، فإذا كشف عيباً يضمنه البائع وجب عليه أن يخبر هذا الأخير في أجل مقبول عادة فإن لم يفعل اعتبر راضياً بالبيع".<sup>(38)</sup>

من خلال ما تم ذكره من نصوص في هذا الشرط، يتبين أن إخطار البائع بالعيب هي خطوة في مصلحة المشتري، وإذا لم يُقدم عليها فالبائع لا يعلم الغيب، وإذا تأخر في الإخطار حتى مرت فترة الضمان، أو تفاقم العيب فتلف المبيع فقد أسقط حقه في الضمان بذلك.

ثالثاً- أن يكون العيب الظاهر بعد فترة الضمان مصدره قديم:

يتم تحديد مدّة ضمان إصلاح المبيع وصيانتته بالاتفاق بين البائع والمشتري طبقاً لشروط البيع، ومن الأفضل أن يتفق الطرفان على تحديد مدة تتطابق مع المدة المتوقعة لاستمرار عمل الجهاز، ويجب أن يظل فيها المبيع صالحاً للعمل حتى يحقق فيها المشتري انتفاعه منه، ويتراوح تقدير هذه المدة في الغالب بين سنة وعشرة سنوات<sup>(39)</sup>، ويساعد على تحقيق ذلك التأمين الذي يعقده البائعون لتغطية مسؤوليتهم عن ضمان صلاحية المبيع خاصة إذا كانوا منتجين.<sup>(40)</sup>

العيب القديم هو العيب الذي يكون موجوداً في المبيع وقت تسلمه من البائع، فيكون البائع ضامناً للعيب الذي يكون بالمبيع وقت تكوين العقد، والذي يطرأ بعد العقد وقبل التسليم<sup>(41)</sup>، وعليه يلتزم المحترف بضمان العيب في المنتج الذي يكون موجوداً قبل عملية التسليم للمشتري (المستهلك)، ولكنه كان خفياً ظهر بعد الاستعمال، وإذا لم يكن هذا العيب موجوداً قبل ذلك وحدث بعد استلام المشتري للمبيع، فلا يكون المحترف مسؤولاً عنه؛ إلا إذا كان هذا العيب راجعاً إلى إهمال البائع في اتخاذ احتياطات معينة أو عدم تقديم البيانات والمعلومات عن طريقة الاستعمال، عندها يكون للمستهلك الخيار في أن يعود على المنتج بالمسؤولية العقدية أو بدعوى المسؤولية التقصيرية.<sup>(42)</sup>

إذا ظهر في المبيع عيب بعد فترة الضمان فإنه لا حق للمشتري في طلب الضمان أو التعويض، لكن إذا ثبت أن مصدر ذلك الخلل أو نواته وُجد قبل ذلك فإن المشتري في هاته الحالة يستفيد من الضمان بشرط أن لا يكون علم بمصدر الخلل خلال فترة الضمان ولكنه تراخى في الإبلاغ عنه.<sup>(43)</sup>

## الخاتمة

في ختام هذا البحث نعرض جملة من النتائج المتوصل إليها، مع بعض الاقتراحات، وذلك في الآتي:

## أولا- النتائج:

- 1- خدمة ما بعد البيع هي مجموع الخدمات التي يلتزم البائع بتقديمها عند عرض السلعة للاستهلاك، مثل التصليح، الصيانة، التركيب، والمراقبة التقنية، ويُعدّ الضمان تابعا لها.
- 2- خدمة ما بعد البيع إلزامية للبائع المحترف فقط دون البائع العرضي، كما أنها محصورة في المنقولات الجديدة، دون المنقولات القديمة والعقارات.
- 3- للالتزام بخدمة ما بعد البيع شروط متعلقة بالشيء المبيع يجب توافرها، وتتمثل في الآتي: أن يوجد عيب في المبيع، وأن يؤثر ذلك العيب في كفاءة أو صلاحية المبيع للعمل.
- 4- للالتزام بخدمة ما بعد البيع شروط متعلقة بالمتعاقدين، وهي: أن لا يكون الخلل راجعا لخطأ المشتري، أن لا يكون المشتري عالماً بالعيب وقت الشراء، وأن لا يكون هناك قوة قاهرة تمنع البائع من الالتزام.
- 5- للالتزام بخدمة ما بعد البيع شروط متعلقة بالمدة الزمنية، وهي: ظهور العيب خلال فترة معينة، إخطار البائع بظهور العيب خلال فترة الضمان، وأن يكون مصدر العيب قديماً إذا ظهر بعد فترة الضمان.
- 6- الشروط المذكورة لقيام مسؤولية البائع بالالتزام بالضمان وبخدمة ما بعد البيع كلها شروط منطقية وموافقة لما عليه العرف التجاري، كما أنها تصب في مصلحة المستهلك.

## ثانيا- الاقتراحات:

- 1- تفصيل المشرع لشروط الالتزام بالضمان وخدمات ما بعد البيع، ضمن مرسوم تفصيلي يحدد معاييرها وصورها واستثناءاتها والفوارق بينها.
- 2- دعم مؤسسات الرقابة التجارية ببرامج تؤهلها من مراقبة عمليات التسويق والبيع ومدى التزامها بالشروط التشريعية التي تنص على حماية المستهلك.
- 3- توعية المجتمع بأسس الضمان بمختلف الوسائل الممكنة؛ لتسهيل عمليات التبادل التجاري النزيه، والتقليل من حالات الغش والتدليس.

## قائمة المصادر والمراجع:

## أولاً- المصادر:

- 1- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان 1395هـ/ 26 سبتمبر 1975م، المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج ر عدد 78 لعام 1975.
- 2- القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009م المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المنشور بالجريدة الرسمية، العدد 15، الصادرة بتاريخ 08 مارس 2009م، المعدل والمتمم.
- 3- المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 25 صفر 1411هـ/ 15 سبتمبر 1990م، المتعلق بضمان المنتجات والخدمات، والمنشور في الجريدة الرسمية، العدد 40، الصادرة بتاريخ 29 صفر 1411هـ/ 19 سبتمبر 1990م. (ملغى)
- 4- المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013م، المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، المنشور بالجريدة الرسمية، العدد 49، الصادرة بتاريخ 02 أكتوبر 2013م.
- 5- المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المؤرخ في 19 شوال 1442هـ/ 31 ماي 2021م، الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع؛ المنشور بالجريدة الرسمية، العدد 45، الصادرة بتاريخ 28 شوال 1442هـ/ 9 جوان 2021م.

## ثانياً- المراجع العربية:

## أ/ المعاجم:

- 6- أحمد مختار عبد الحميد عمر، بمساعدة فريق عمل، معجم اللغة العربية المعاصرة، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 1429هـ/ 2008م.

## ب/ الكتب:

- 7- جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي، ط3، دار ديرة للطباعة، 2008م.
- 8- محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2004م.

9- محمد ليبب شنب، عقد البيع، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000م.

ج/ الأطروحات والمذكرات الجامعية:

10- عواطف موفقي، يمينة الحدي، الالتزام بضمان العيوب الخفية في عقد البيع، مذكرة

ماستر في الحقوق، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2019-2020م.

11- محمد بن عمارة، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري،

أطروحة دكتوراه بجامعة وهران، الجزائر، 2012-2013م.

12- وليد محمد بخيت الوزان، إبراء مسؤولية البائع من ضمان العيب الخفي في عقد البيع

(رسالة ماجستير)، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011م.

ثالثا- المراجع الأجنبية:

13-Gérard. Cas et Didier Ferrier, traité de droit de la consommation, éd P.U.F, 1986.

14-Jaque. Ghestin, conformité et garanties dans la vente (produits mobiliers), éd L.G.D.J, Paris, 1983.

الهوامش:

(1)- يُنظر: أحمد مختار عمر، بمساعدة فريق عمل، معجم اللغة العربية المعاصرة، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2008م، ج1، ص621، مادة (خ د م)

(2)- المرسوم التنفيذي رقم 244-21 المؤرخ في 19 شوال 1442هـ/ 31 ماي 2021م، الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع؛ ج.ر العدد 45، الصادرة بتاريخ 28 شوال 1442هـ/ 9 جوان 2021م.

(3)- محمد بن عمارة، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه بجامعة وهران، الجزائر، 2013م، ص07.

(4)- المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 244-21 المحدد لشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.

(5)- محمد بن عمارة، المرجع السابق، ص07.

(6)- المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 25 صفر 1411هـ/ 15 سبتمبر 1990م، المتعلق بضمان المنتجات والخدمات، ج.ر العدد 40، الصادرة بتاريخ 29 صفر 1411هـ/ 19 سبتمبر 1990م.

(7)- المادة 03 من المرسوم التنفيذي نفسه.

- (8)- القانون رقم 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009م المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر العدد 15، المؤرخة في 08 مارس 2009م.
- (9)- الفقرة 02 من المادة 13 من القانون نفسه.
- (10)- الفقرة الأولى من المادة 379 من القانون المدني الجزائري.
- (11)- محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل لمدة معلومة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004م، ص58.
- (12)- المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات.
- (13)- المادة 6 من المرسوم نفسه.
- (14)- المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013م، المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ج.ر العدد 49، الصادرة بتاريخ 02 أكتوبر 2013م.
- (15)- المادة 4 من المرسوم نفسه.
- (16)- المادة 10 من المرسوم نفسه.
- (17)- Gérard. Cas et Didier Ferrier, traité de droit de la consommation, éd P.U.F, 1986, n°517, p455-456.
- (18)- محمد لبيب شنب، عقد البيع، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000م، ص355.
- (19)- محمد بن عمارة، المرجع السابق، ص33-34.
- (20)- الفقرة الثانية من المادة 138 من القانون المدني الجزائري.
- (21)- المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المحدد لشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.
- (22)- محمد بن عمارة، المرجع السابق، ص34.
- (23)- المرجع نفسه، ص35.
- (24)- Jaque. Ghestin, conformité et garanties dans la vente (produits mobiliers), éd L.G.D.J, Paris, 1983, p310-311.
- (25)- يُنظر: محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص56.
- (26)- الفقرة الثانية من المادة 379 من القانون المدني الجزائري.
- (27)- الفقرة الثانية من المادة 138 من القانون المدني الجزائري.
- (28)- محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص56.
- (29)- المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات.

- (30)- يُنظر: محمد بن عمارة، المرجع السابق، ص 37. ويُنظر أيضا: جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي، ط3، دار ديرة للطباعة، 2008م، ص 74.
- (31)- محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص 26-27.
- (32)- محمد بن عمارة، المرجع السابق، ص 39.
- (33)- يُنظر: محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص 27.
- (34)- الفقرة الثانية من المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المحدد لشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.
- (35)- يُنظر: محمد بن عمارة، المرجع السابق، ص 34.
- (36)- المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المحدد لشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع.
- (37)- المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات.
- (38)- الفقرة الأولى من المادة 380 من القانون المدني الجزائري.
- (39)- محمد بن عمارة، المرجع السابق، ص 37.
- (40)- Jaque. Ghestin, conformité et garanties dans la vente (produits mobiliers), op.cit, p309.
- (41)- وليد الوزان، إبراء مسؤولية البائع من ضمان العيب الخفي في عقد البيع (رسالة ماجستير)، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011م، ص 18.
- (42)- عواطف موفقي، يمينة الحدي، الالتزام بضمان العيوب الخفية في عقد البيع، مذكرة ماستر في الحقوق، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2020م، ص 18.
- (43)- يُنظر: محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص 27.