

المحاضرة الخامسة: خدمات ما بعد البيع

اولا: التنظيم القانوني لالتزام خدمة ما بعد البيع :

لقد اقر المشرع الجزائري بموجب القانون رقم 03 /09 السالف ذكره الى جانب حق المستهلك في الضمان حقه أيضا في خدمة ما بعد البيع.

و بذلك تعتبر خدمة ما بعد البيع من الإضافات التي جاء بها هذا القثانون والتي لم ينص عليها القانون السابق الملغى 89-02، فاعطى بذلك حماية إضافية و أكثر فعالية للمستهلك حست بعد انتهاء فترة الضمان, فترة دخول خدمات ما بعد البيع.

1- مفهوم الالتزام بخدمة ما بعد البيع :

لقد نصت المادة 16 من القانون رقم 03 /09 السالف ذكره: " في اطار خدمة ما بعد البيع وبعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم (القانون) ، وفي كل الحالات التي لا يمكن للضمان ان يلعب دوره يتعين على المتدخل المعني ضمان صيانه وتصليح المنتج المعروض في السوق ".
وعليه يقصد بالالتزام بخدمة ما بعد البيع مجموع الأداءات المتعلقة بضمان صيانة واصلاح المنتج المعروض في السوق في الحالة التي لا يمكن ضمان أن يؤدي مفعوله، مما يميزه ويجعله التزام مستقلا بذاته عن الالتزام بالضمان.

2- شروط الالتزام بخدمة ما بعد البيع :

- انتهاء فعالية الالتزام بالضمان بفترة الضمان'.

- يتمثل في دفع المستهلك مقابل أداء الخدمة ما بعد البيع.

أ: انتهاء فعالية الالتزام بالضمان :

هي الحالة التي تنتهي فيها فترة الضمان أو في الحالة التي لا يمكن لضمان أن يلعب دوره اي ان المنتج ظهر به عيب بعد انقضاء المدة المقررة قانونا لضمان أن العيب كان بسبب خطأ صادر عن المستهلك مما جعل الضمان حتى ولو كان في المدة القانونية لا يغطيه.

ب : دفع مقابل أداء خدمة ما بعد البيع من طرف المستهلك :

يتلقى المتدخل في إطار التزامه بخدمة ما بعد البيع مقابلا ولا يدخل في ثمن البيع، حيث يقوم متدخل بإصلاح المنتج أو صيانتها إذا طلب المستهلك منه ذلك، لكن بمقابل مادي يدفعه ولا يجوز للمتدخل رفض أداء التزامه، ولا يمكن مساءلته جزائيا اذا ما كان الاصلاح والصيانة في إطار خدمة ما بعد البيع مجاني.

ثانيا: أهمية خدمة ما بعد البيع:

تظهر أهمية خدمات ما بعد البيع فيما يلي

- تعتبر خدمات ما بعد البيع بمثابة المنبه الذي تستخدمه المؤسسة يف لتحضير المستهلك لتقييم السلعة واستعماله لها. و منه التحضري للشراء القادم

- تستخدمها المؤسسات كميزة تنافسية في ظل أسواق تتميز بقوة التكنولوجيا .

- كما ترجع أهمية خدمة ما بعد البيع على وجه الخصوص، إلى أن صلاحية أو كفاءة أجهزة المبيعة تظهر عيوب من خلال استخدامها لفترة زمنية معينة، مما أكد للبائعين ان عقد البيع الاستهلاك ليس تصرفا وقتيا، بل هو مجموعة من المراحل المتتابعة تبدأ بنقل الملكية و تليها فترة الضمان ثم فترة خدمة ما بعد البيع. اي تتوزع الفترات وفق العمر الاستعمالي للمبيع.