

محاضرة: ضمان العيوب الخفية وخدمات ما بعد البيع

تتوقف حماية المستهلك على مدى احترام المتدخل للالتزامات الملقاة عليه، حيث يلزمه القانون باحترام كافة تقاليد المهنة التي يزاولها. فالاهتمام بحماية المستهلك قد يأخذ عدة أشكال لا يمكن حصرها. لذلك فإن أهم هدف توخاه المشرع من إصدارها لقانون حماية المستهلك وقمع الغش 03_09 هو تجسيد سلامة وأمن المستهلك في ظل تدفق إنتاجي لا مثيل له، أفرزه التقدم والتطور التكنولوجي وما صاحبه من توزيع ضخم للمنتجات بإتباع تقنيات متطورة في التوزيع والترويج الذي يدفع المستهلكين إلى اقتنائها دون الاكتراث للأضرار التي يمكن أن تلحق بهم ولهذا كان لزاما على المشرع التدخل لحماية المستهلكين أمام كل المنتجات والخدمات المطروحة في السوق باستثناء بعض المنتجات التي أخرجها من نطاق حماية المستهلك وخصها بنصوص خاصة والتي تتمثل في المتفجرات، المواد المخدرة، المركبات والعقارات .

ومن أهم الالتزامات التي جسدها المشرع والقاضي على عاتق متدخل ما يلي الالتزام به المطابقة للالتزام بضمان وخدمات ما بعد البيع الالتزام بالأعلام الالتزام بضمان سلامة المواد الغذائية ونظافتها الالتزام بالأمن.

المحور الأول: ضمان العيب الخفي

1. تعريف العيب الخفي: نص المشرع الجزائري على إلزامية الضمان من خلال القانون المدني، كضمان العيوب الخفية وضمان صلاحية الاستعمال، وما يميز هذه الضمانات هو اتفاق الأطراف حيث يمكنهم الاتفاق على الزيادة فيه أو الإنقاص منه أو حتى إلغائه، كل هذا بناء على وجود توازن عقدي مفترض.

إن ارتباط إلزامية الضمان بعقد البيع يبرره أن الغاية من عملية البيع أن ينقل البائع إلى المشتري ملكية المبيع على نحو يمكنه من الانتفاع بهذا المبيع وحيازته حيازة هادئة، فإن ذلك يتطلب أن يكون هذا المبيع خال من كل العيوب التي قد تضر بالمشتري أو تمنعه من التمتع بملكيته، كما يتطلب ذلك امتناع البائع عن التعرض للمشتري بل ودفع تعرض الغير له وفق الشروط التي حددها القانون.

ونصت المادة 379 في القانون المدني الجزائري على ما يلي: "يكون البائع ملزما بالضمان 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 ضامنا لهذه العيوب ولو لم يكن عالما بوجودها". يتبين مما سبق أن المشرع الجزائري يقرر الضمان في حالتين:

_ الحالة الأولى: حالة وجود عيب ينقص من قيمة أو نفع المبيع، وهذا هو العيب بمعنى الآفة الطارئة. وحتى يكون العيب موجبا

للضمان طبقا للقواعد العامة لا بد من توافر الشروط الآتية:

أ- أن يكون العيب قديما، أي سابقا على البيع؛

ب- أن يكون العيب مؤثرا، أي من شأنه الإنقاص من قيمة الشيء المباع أو من نفعه المادي. ويكفي تخلف الصفات التي تعهد البائع بوجودها في المبيع وقت التسليم لقيام التزامه بالضمان؛

ت- أن يكون العيب خفيا، ويعتبر العيب خفيا إذا لم يكن باستطاعة المشتري كشفه عن طريق فحص المبيع بعناية الرجل العادي؛

ث- أن يكون العيب غير معلوم للمشتري وقت البيع، لأن علمه بالعيب وسكوته يعد قبول منه نزولا عن حقه في الضمان.

- الحالة الثانية: عدم توافر الصفات التي كفل البائع وجودها في المبيع وهو ما اعتبره المشرع عيبا موجبا للضمان.

إذا كان القانون المدني سابقا في تقرير حماية للمتعاقد بفرض الالتزام بالضمان في حالة وجود عيوب خفية في الشيء

المبيع، فإنه يضل غير كافٍ لحماية المستهلك في ظل البيئة التعاقدية الجديدة التي تشهد عدم اتزان في العلاقة التعاقدية بين

أطرافها، ويظهر هذا القصور في أن القواعد العامة للضمان وضعت لتطبق على الشيء الملموس المتضمن عيوباً.

وهو الأمر الذي دفع المشرع إلى التدخل من أجل حماية المستهلك في عقود الاستهلاك بغرض فرض الضمان على كل

مهي باعتباره مبدئاً قانونياً بموجب الأمر رقم 03-09 المعدل والمتمم، والمرسوم التنفيذي 13-327 المؤرخ في 26 سبتمبر 2013

والذي يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ الذي ألغى المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المتعلق

بضمان المنتجات والخدمات، حيث جاء تعريف الضمان في المادة 03 منه كما يلي: 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.

من خلال هذا التعريف يتبين أن الضمان الخاص بالمستهلكين يتميز بما يلي:

- هو التزام يقع على عاتق كل متدخل في عرض المنتج للاستهلاك لفائدة المستهلك؛
- الالتزام بالضمان مرتبط بمدة محددة قانوناً، ينقضي هذا الالتزام بانقضائها؛
- تفعيل الضمان يقتضي ظهور عيب في المنتج خلال مدة الضمان؛
- يتم تنفيذ الضمان عينا من خلال إصلاح المنتج أو استبداله، كما يمكن أن يقود إلى فسخ العقد وإرجاع الثمن؛
- ينفذ الضمان على نفقة المتدخل أي مجاناً، وهو ما يميز الضمان عن خدمة ما بعد البيع التي تنفذ بمقابل.

2. الاستثناءات الواردة: أجمع الفقهاء على أنه لا مجال لأعمال النظام القانوني لضمان عيوب المبيع الخفية بشأن عقود البيع

القضائية والإدارية التي تتم عن طريق المزايدة وذلك طبقاً للمادة رقم 385 من القانون المدني الجزائري التي تنص صراحة على

ما يلي: "لا ضمان للعيب في البيوع القضائية ولا البيوع الإدارية إذا كانت بالمزاد العلني"

تعريف البيوع القضائية: هي البيوع التي تتم تحت اشراف القضاء، كبيع أموال المفلس أو بيع عقارات المدين جبرا لسداد ديونه، بالإضافة إلى كل البيوع التي تتم بأمر من القضاء وبالاخصيص التي يجريها محافظة البيع بالمزاد عندما ينتسب من طرف القضاء.

تعريف البيوع الإدارية: هي التي تقوم بها الإدارة من أجل تحصيل أموالها كمصلحة الضرائب ومصلحة الجمارك عند حجزها للمواد المهربة غير القانونية، كما يمكن للبلدية أو الولاية أو إحدى المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري أن ترجع إلى مثل هذه البيع من أجل تجديد مكاتها أو تجديد حضيرة سياراتها وذلك عن طريق بيع العتاد القديم بعد تكليف محافظ البيع بالمزاد العلني بذلك.

3. أنواع ضمان العيب الخفي

الضمان يعد من أبرز الالتزامات الملقة على عاتق البائع، حيث يلتزم بضمان حق المشتري في حيازة الشيء المبيع والتمتع به دون أي تعرض أو مساس. ويُعد هذا الحق من حقوق المشتري وفقًا لما يقره القانون أو حسب الاتفاق بين الطرفين. ومن هنا يظهر الفرق بين الضمان القانوني والضمان الاتفاقي، إذ يتمتع كل منهما بأحكام خاصة وطبيعة قانونية تختلف عن الآخر. سيتم تناول هذه المسائل بشكل مفصل في هذا الجزء.

أ. الضمان القانوني: بالرجوع إلى القواعد الخاصة نجد أن المشرع الجزائري قد عرف الضمان القانوني بناء على القانون 03_09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش من خلال المادة الثالثة في الفقرة 19 والتي تم التطرق إليها سابقا وهي على النحو التالي: "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" وكذلك المادة 13 منه والتي تنص على ما يلي: "يستفيد كل مقنن لأي منتج سواء كان جهاز أو أداة أو آلة أو اعتداء أو مركبة أو أي مادة تجهزية من الضمان بقوة القانون" ويمتد هذا الضمان أيضا إلى الخدمات، ويجب على كل متدخل 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 عليها في المواد السالفة الذكر دون إعباء إضافية ويعتبر باطلا كل شرط مخالف لاحكام هذه المواد وتحدد شروط وكيفية تطبيق أحكام هذه المواد عن طريق التنظيم.

وبالرغم من أن العيب الخفي يوفر قدرا من الحماية للمستهلك بوصفه متعاقدا، إلا أنه يجب أن نشير إلى بعض العراقيل التي تقلص من هذه الحماية وتجعلها غير كافية لمواجهة الأخطار المحدقة بالمستهلك والتي تمس بصحته وسلامته ونذكر منها ما يلي:

- وجود شروط معينة تجعل مهمة الحصول على الضمان صعبة على المستهلك ولا يمكن المطالبة بالضمان من بين هذه الشروط أنه لابد أن يكون الشيء المباع عيباً يؤثر في وظيفته:

- إثبات وجود العيب الخفي في المباع من طرف المستهلك لحصوله على الضمان، ولا بد من تحقق الصفة الخطرة في المواد ذات الاستهلاك وأحياناً أخرى يجب عليه أن يثبت سوق نية البائع:

- رفع دعوى ضمان العيب الخفي مقيدة بمدة قصيرة جداً يمكن أن توضع معها غالباً فرصة اللجوء إلى القضاء وأنها تبدأ من تسليم المباع بغض النظر عن علم المشتري في المباع بالعيب:

- في ظل تطور الحماية للمستهلك كان من الأولى نقل عبء الإثبات على عاتق البائع بإفترض علم هذا الأخير بالعيب وأنه كان موجوداً منذ تسليم المشتري للمباع بالإضافة إلى تشبيه البائع بالمحترف.

ب. **الضمان الاتفاقي:** قد يحدث اتفاق بين طرفي عقد البيع مسبقاً وهو ما يعرف القانون المدني بالضمان الاتفاقي أو ما عليه الضمان الإضافي، وتنص المادة 14 من القانون 03_09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش ما يلي: "كل ضمان آخر مقدم من المتدخل بمقابل أو مجاناً لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني المنصوص عليه في المادة 13 أعلاه". والملاحظ من خلال هذا النص أن المشرع يسمح بحاله وحيد من حالات الضمان الاتفاقي وهي الحالة التي يمنح فيها المتدخل ضمان أكثر امتياز من ذلك الذي يقرره القانون، ووجود الضمن الاتفاقي لا يمكن أن يؤدي إلى أسقاط حق المشتري في التمسك بضمان قانوني إذا توفرت شروطه سواء تعلق الأمر ببيع شيء جديد أو مستعمل.

وكونه ضماناً إضافياً فهو يمنح بإرادة المتدخل أو المني الذي يستعمله كوسيلة ترويجية لجلب المستهلكين، إضافة إلى أنه يضفي امتيازاً وحماية قانونية أكبر زيادة على ما يقدمه الضمان القانوني، وبالتالي فالضمان الإضافي يدعم الضمان القانوني كأن يستفيد المستهلك من مدة ضمان إضافية (24 شهراً مثلاً بدل من 6 أشهر)، وهو ما يزيد الثقة في المعاملات الاستهلاكية.

المحور الثاني: ضمان خدمات ما بعد البيع

نص المشرع على إلزامية الضمان من خلال إيجاد آلية تضمن للمستهلك تلبية رغباته في حالة وجود عيوب في المنتج حتى بعد انتهاء مدة الضمان، وذلك عند انتهاء فترة الضمان وحينما يتم تقديم خدمة ما بعد البيع.

1. **مفهوم خدمة ما بعد البيع:** إن أغلب الفقهاء فصلوا خدمة ما بعد البيع عن الالتزام بالضمان، ومن ثم تعتبر خدمة ما بعد البيع التزاماً مستقلاً عن الالتزام بالضمان، غير أنها تقوم بنفس وظيفة الضمان من حيث إصلاح المنتج وصيانتة. وينقسم مفهوم خدمة ما بعد البيع إلى مفهومين: أحدهما واسع والآخر ضيق

أ. المفهوم الواسع لخدمة ما بعد البيع: تشمل خدمة ما بعد البيع جميع الأعمال المقدمة بعد إبرام العقد والمتعلقة بالشيء المبيع، بغض النظر عن طريقة أدائها: مثل تسليم المبيع إلى المنزل، أو تركيبه، أو إصلاحه، أو صيانتته. وبذلك، تُعتبر خدمة ما بعد البيع جزءاً لا يتجزأ من الضمان القانوني أو الاتفاقي. فقد ينصب الضمان الاتفاقي، على سبيل المثال، على الإصلاح المجاني للجهاز المبيع في إطار خدمة ما بعد البيع، كما قد يتكفل المحترف مجاناً ببداية تشغيل الأجهزة المباعة، وكذلك بالعمليات الضرورية لضبط وتشغيل الجهاز. أما تكاليف المراجعة والصيانة الدورية للجهاز، واستبدال قطع الغيار التي تستهلك بسرعة، فتكون على عاتق المشتري. وتختلف مثل هذه الشروط الاتفاقية وغيرها حسب طبيعة وميزات المال المبيع.

كما يُعتبر وجود وفعالية خدمة ما بعد البيع، التي تضمن حسن عمل الجهاز المبيع طوال المدة العادية لبقائه، سبباً أساسياً وحافزاً للإقبال على الشراء، بما يترتب على الضمان الاتفاقي من مجانية خدمة ما بعد البيع كلياً أو جزئياً طوال المدة المحددة في العقد.

ب. المفهوم الضيق لخدمة ما بعد البيع: أما المعنى الضيق لخدمة ما بعد البيع فينصرف إلى الخدمات التي تتم مقابل أجر، ولا تدخل في ثمن البيع. على سبيل المثال، قد يتم إصلاح الشيء المبيع أو صيانتته بمقابل. وبهذا تتميز خدمة ما بعد البيع عن الضمان.

إذا كان الضمان ينشأ عن عقد البيع، فإن خدمة ما بعد البيع تنشأ عن عقد مقابله، يختلف عن عقد البيع حتى وإن تفرع عنه وأُبرم معه في نفس الوقت. تسري خدمة ما بعد البيع بشكل خاص على الأجهزة المنزلية، وأجهزة الإعلام الآلي، والسيارات.

وقد نص المشرع على خدمة ما بعد البيع في المادة 16 من القانون 09/03 التي تنص على أنه: "في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحددة 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". نستنتج من نص المادة أن المشرع فرق ضمناً بين خدمة ما بعد البيع والالتزام بالضمان، فجعل خدمة ما بعد البيع تدخل حيز التنفيذ بعد انقضاء مدة الضمان، أو في الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره. وعليه، يمكن القول بأن الضمان يتحول إلى خدمة ما بعد البيع بانتهاء الفترة القانونية أو الاتفاقية، خاصة أن كليهما يهدفان إلى تصليح المنتج، غير أن خدمة ما بعد البيع تكون بمقابل عكس الالتزام بالضمان.

2. شروط تنفيذ خدمة ما بعد البيع: يستطيع المستهلك الاستفادة من خدمة ما بعد البيع، لكن ذلك يتطلب توافر شروط معينة نصت عليها المادة 16 من قانون 09/03 الخاص بحماية المستهلك، كقمع الغش، كما أكدت عليها المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المحدد لشروط وكيفية تقديم خدمة ما بعد البيع.

أولاً: انقضاء فترة الضمان

بموجب نص المادة 13 من قانون 09/03 المذكور، ينص على أنه: "يجب على المتدخل، بعد انقضاء فترة الضمان، في حالة ظهور عيب في المنتج، استبداله أو إرجاع ثمنه أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته". ويشترط للحصول على الضمان أن يظهر العيب في المنتج خلال فترة الضمان. وبانتهاء المدة، ينقضي الحق في الضمان. إلا أن مدة الضمان تختلف حسب طبيعة المنتج، سواء كان منتجاً جديداً (1) أو منتجاً مستعملاً (2)، ومن خلال معرفة مدة الضمان نستطيع تحديد مدة انقضائه، ومن ثم معرفة بداية فترة خدمة ما بعد البيع.

أ - انقضاء مدة الضمان في المنتجات الجديدة: أشار المشرع الجزائري في القانون 18_19 المعدل والمتمم للقانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش إلى أن خدمة ما بعد البيع تبدأ بعد انقضاء فترة ضمان المنتجات، حيث نصت المادة 16 من نفس القانون على أنه: "في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم...". وبذلك، يمكننا استنتاج أن مدة انتهاء الضمان تم تحديدها من قبل المشرع في النصوص التنظيمية، إذ أحالنا المشرع إلى المرسوم التنفيذي رقم 13-327 المتعلق بشروط وكيفيات وضع الضمان والخدمات حيز التنفيذ. بالرجوع إلى المرسوم، نجد أن نص المادة 16 منه ينص على ما يلي: "لا يمكن أن تتجاوز مدة الضمان ستة (6) أشهر من تاريخ تسليم السلعة الجديدة أو تقديم الخدمة". وبالتالي، نلاحظ أن المشرع قد حدد مدة الضمان الدنيا بحيث لا تتجاوز ستة (6) أشهر من تاريخ التسليم في المنتجات الجديدة، دون أن يحدد المدة القصوى للضمان. وقد أحالنا أيضاً إلى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر 2014، الذي يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة بمدة تتراوح ما بين ستة أشهر إلى 24 شهراً، حسب النوع والمرفق المتعلق بالمنتج.

تعتبر هذه المدة كافية بالنسبة للمستهلك الذي يستخدم المنتج بشكل كامل، إلا أنه في حالة عدم استخدام المنتج بشكل كامل من قبل المستهلك، فإن هذه المدة قد تكون غير كافية. فماذا يحدث إذا ظهرت عيوب في المنتج بعد انقضاء هذه المدة؟ نصت المادة 37 من المرسوم التنفيذي رقم 15-758 المؤرخ في 8 فبراير 2015، الذي يحدد شروط وكيفيات ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة، على أنه يجب أن تكون مدة ضمان السيارات 36 شهراً، باستثناء الدراجات المتحركة التي حدد لها المرسوم مدة ضمان قدرها 12 شهراً. بذلك، يستفيد المستهلكون من الضمان في المنتجات الجديدة التي لا يظهر فيها العيب إلا بعد مرور مدة زمنية طويلة على بدء الضمان.

وحماية للمستهلك، نصت المادة 4 من نفس المرسوم على أنه يجب تزويد المستهلك بشهادة ضمان توضح مدة الضمان وتاريخ سريانه. بناءً على طبيعة الاستخدام، يجب أن تكون شهادة الضمان واضحة وتشير إلى مدة الضمان وتاريخ سريانه، حتى يتمكن المستهلك من معرفة مدة الضمان بوضوح ومتى تنتهي.

وفي حماية أخرى للمستهلك، نصت المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 13/327 المذكور على أنه: "عندما يقوم المتدخل بإصلاح أو استبدال منتج، يجب عليه توفير خدمة ما بعد البيع بما يتماشى مع الضمان المقدم للمستهلك.

في حالة استبدال السلعة، يجب أن تكون مدة الضمان سارية فعليًا بعد إعادة السلعة إلى حالتها الطبيعية". وبالتالي، طبقًا لهذه المادة، يمكن للمستهلك أن يستفيد من تمديد مدة الضمان خلال فترة إصلاح أو استبدال المنتج. ويستمر الضمان بمجرد الانتهاء من الإصلاح أو الاستبدال، إلى غاية المدة المحددة لذلك. في هذه الحالة، يستفيد المستهلك من مدة الضمان المتبقية بنفس المزايا المرتبطة بها. وإذا انتهت مدة الضمان، يحصل المستهلك على خدمة ما بعد البيع وفقًا للأحكام الخاصة الواردة في المادة 16 من قانون 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، كما تم الإشارة إليه سابقًا.

ب- **انقضاء مدة الضمان في المنتجات المستعملة:** كما أن للمستهلك الحق في الضمان بالنسبة للمنتجات الجديدة، وكذلك الحق في الضمان بالنسبة للمنتجات المستعملة، تناول المرسوم التنفيذي رقم 327/13 المتعلق بشروط وكيفيات وضع الضمان والخدمات حيز التنفيذ، كما تم الإشارة إليه سابقًا، أحكام المادة 17 منه، التي تنظم الضمان المتعلق ببيع الأشياء المستعملة. حيث نصت المادة على أنه: "لا يمكن أن تتجاوز مدة الضمان ثلاثة (3) أشهر بالنسبة للمنتجات المستعملة". وتحدد مدة الضمان بالنسبة للمنتجات المستعملة، حسب طبيعة المنتج، بقرار من الوزير المكلف بحماية المستهلك، أو بقرار مشترك بينه وبين الجهات المعنية.

من خلال هذه المادة، نلاحظ أن مدة الضمان للمنتجات المستعملة قد حُدِدت بثلاثة أشهر كحد أدنى، وهي مدة أقل مقارنة بالمنتجات الجديدة التي لا تقل مدة ضمانها عن ستة أشهر كما ذكرنا سابقًا. لكن، في الفقرة الثانية من المادة 17 من المرسوم التنفيذي 327/13، تم النص على أنه يتم تحديد مدة الضمان في المنتجات المستعملة وفقًا للقرار الصادر عن الوزير المكلف بحماية المستهلك وقمع الغش، أو بناءً على قرار مشترك بينه وبين الجهات المعنية.

ثانياً: انعدام دور الضمان

تنص المادة 16 من قانون 09/03 المذكور على أنه: "في إطار خدمة ما بعد البيع، وبعد انقضاء فترة الضمان المحددة عن طريق التنظيم، أو في الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني صيانة أو إصلاح المنتج المعروض في السوق". تحدد هذه المادة شروط تطبيق خدمة ما بعد البيع، حيث تدخل حيز التنفيذ بعد انتهاء مدة الضمان أو في الحالات التي لا يمكن فيها للضمان أن يسري. فما المقصود بعبارة "الضمان لا يمكن أن يلعب دوره"؟

لتوضيح المقصود، يُقصد بالضمان الذي لا يمكن أن يلعب دوره، حالة العيب أو الخلل الذي ينشأ نتيجة استخدام المستهلك للمنتج بشكل غير سليم أو نتيجة عدم اتباع تعليمات المتدخل بشأن استخدام المنتج أو ظروف الاستخدام غير المناسبة. وبالتالي، يُطرح سؤال حول من يقع عليه عبء إثبات ذلك: هل يقع على المستهلك أو المتدخل؟

نظرًا لأن المتدخل محترف ويمتلك الخبرة الفنية اللازمة لاكتشاف العيوب التي قد تحدث في المنتجات، فإن عبء إثبات خطأ المستهلك الذي يؤدي إلى انقضاء الضمان يقع على عاتق المتدخل. يجب على المتدخل إثبات أن المستهلك هو السبب في العيب أو الخلل الذي طرأ على المنتج نتيجة سوء الاستخدام.

كما يمكن تفسير عبارة "الضمان لا يمكن أن يلعب دوره" بأنها تشير إلى العيوب التي تظهر بعد انقضاء فترة الضمان. بالتالي، إذا انتهت فترة الضمان، لا يلتزم المتدخل بإصلاح أو استبدال المنتج بسبب عيب أو خلل قد طرأ عليه بعد هذه الفترة. ومع ذلك، يحق للمستهلك اللجوء إلى خدمة ما بعد البيع وفقًا لما نص عليه القانون في المادة 16 من قانون 03/09 الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش.

في حالة حدوث عيب في المنتج قبل انقضاء مدة الضمان، يكون المتدخل ملزمًا بإصلاحه أو صيانته على نفقة الضمان. أما إذا حدث العيب بسبب خطأ من المستهلك، فيمكن أن يلتزم المتدخل بإصلاح المنتج مقابل دفع المشتري تكلفة الإصلاح

ثالثًا: الالتزام بإعلام المستهلك عن خدمة ما بعد البيع

يتوقف تنفيذ خدمة ما بعد البيع على اطلاع المستهلك بها من خلال المتدخل (البائع أو الجهة المعنية)، حتى يتسنى له المطالبة بها والاستفادة من هذه الخدمة وفقًا لما هو متاح له.

أ. التزام البائع بإعلام المستهلك بالخدمة ما بعد البيع: عندما تنتهي فترة الضمان، يحق للمستهلك المطالبة بخدمة ما بعد البيع. فكيف يمكنه الحصول على هذه الخدمة؟ تنص المادة الخامسة من المرسوم التنفيذي رقم 21-244، الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد البيع، على أنه: "يجب على البائع أن يوفر للمستهلك المعلومات اللازمة، خاصة تلك المتعلقة بتقديم خدمة ما بعد البيع، مثل توفير قطع الغيار". وبذلك، يتضح أن المتدخل، المتمثل في البائع، ملزم بإعلام المستهلك بالمعلومات المتعلقة بتقديم الخدمة، سواء كان ذلك من خلال الجهة المسؤولة عن الخدمة أو من خلال وسائل أخرى، مثل النشر في أماكن البيع أو عبر المواقع الإلكترونية

كما يجب على البائع أن يحرص على إعلام المستهلك بتفاصيل الخدمة طوال فترة الضمان، وكذلك بعد انقضاء هذه الفترة لتمكينه من الاستفادة من خدمة ما بعد البيع. إلا أن بعض الحالات قد تجعل من الصعب على المستهلك الاطلاع على

هذه المعلومات، لذا يُفضل تسهيل الوصول إليها عبر وسائل متعددة، مثل تضمينها في شهادة الضمان، التي يجب أن توضح بوضوح حقوق المستهلك المتعلقة بالضمان والخدمة ما بعد البيع.

ب. التزام مقدم الخدمة بإعلام المستهلك بكيفيات تقديم الخدمة: إذا كان المستهلك بحاجة إلى خدمة ما بعد البيع، يجب على مقدم الخدمة إعلامه بكيفية تقديمها. وفقًا للمادة السادسة من المرسوم التنفيذي رقم 21-244، يُلزم مقدم الخدمة بالإعلان للمستهلك عن نوع العطب أو القطع التي قد تحتاج إلى استبدال، بالإضافة إلى طبيعة التدخلات اللازمة وأي مخاطر محتملة قد تنتج عن الإصلاح. يجب أيضًا إعلام المستهلك بإمكانية الاحتفاظ بالقطع المستبدلة، وتوثيق هذه المعطيات في المقايسة أو في أي وثيقة أخرى مشابهة.

تتضمن المقايسة تفاصيل حول القطع المستخدمة، وتكلفة الإصلاح، والنفقات المقدرة، وتُعد بمثابة وثيقة تثبت المصاريف التي سيضطر المستهلك لدفعها. كما تنص المادة 7 من المرسوم على أن المقايسة يجب أن تحدد العناصر الأساسية لعقد الخدمة، مثل الأسعار والكميات المتعلقة بالخدمة أو الإصلاح.

في حالة إذا كانت الخدمة تتطلب دفع مقابل مالي، يجب على مقدم الخدمة إعلام المستهلك بذلك مسبقًا، لضمان عدم تفاجئه بتكاليف غير متوقعة عند استلام الفاتورة أو قسيمة الإيداع. يوصي المشرع بتوفير المقايسة مجانًا في بعض الحالات لضمان حقوق المستهلك.