

التزام المتدخل بخدمة ما بعد البيع في ظل المرسوم التنفيذي 244/21

The intervener's commitment to after-sales service under Executive Decree 21/244

شكشوك مفيدة

جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق اهراس / الجزائر

m.cheikchouk@univ-soukahras.dz

تاريخ النشر: 2026/06/30

تاريخ القبول: 2026/05/05

تاريخ الإرسال: 2025/09/06

الملخص:

نتيجة التطور الصناعي للمنتجات أصبحت حماية المستهلك ضرورة حتمية لما تخلفه له من أضرار، لذا يقع على عاتق المتدخل جملة من الالتزامات أهمها الالتزام بخدمة ما بعد البيع، والتي تهدف في أغلب الحالات إلى تمكين المستهلك من الاستفادة بشكل أفضل من السلع التي تحصل عليها وتحقيق الفائدة المرجوة منها.

فهذا الالتزام ضرورة حتمية خاصة وأن أغلب المتدخلين يحاولون التهرب منه، لذا فرضه المشرع من خلال القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وكذا المرسوم التنفيذي 244/21 المتعلق بشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد البيع.

ويدخل في التزام خدمة ما بعد البيع جميع الأعمال التي تضمن سلامة المنتج من تصليح وصيانة وتركيب ومراقبة تقنية ونقل وتوفير قطع الغيار، وكل متدخل يخالفه يتعرض إلى جزاءات وعقوبات.

الكلمات المفتاحية: خدمة ما بعد البيع، ضمان، متدخل، حماية المستهلك.

Abstract:

As a result of the industrial development of products, consumer protection has become an absolute necessity due to the harm it causes. Therefore, the intervening party has a number of obligations, the most important of which is the commitment to after-sales service, which in most cases aims to enable the consumer to benefit more from the goods they purchase and achieve the desired benefits.

This commitment is an absolute necessity, especially since most stakeholders attempt to evade it. Therefore, the legislature imposed it

التزام المتدخل بخدمة ما بعد البيع في ظل المرسوم التنفيذي 244/21

through Law 09/03 on Consumer Protection and the Suppression of Fraud, as well as Executive Decree 21/244 on the terms and conditions for providing after-sales service.

The after-sales service commitment includes all activities that ensure the safety of the product, including repair, maintenance, installation, technical monitoring, transportation, and provision of spare parts. Any party who violates this commitment will be subject to penalties and sanctions.

Keywords: After-sales service, warranty, intervention, consumer protection.

مقدمة:

نتيجة التطور الصناعي للمنتجات أصبحت حماية المستهلك ضرورة حتمية لما تخلفه له من أضرار سواء مادية أو جسدية، لذا يقع على عاتق المتدخل جملة من الالتزامات اتجاه المستهلك أهمها الالتزام بخدمة ما بعد البيع، والتي تهدف في أغلب الحالات إلى تمكين المستهلك من الاستفادة بشكل أفضل من السلع التي تحصل عليها وتحقيق الفائدة المرجوة منها.

فهذا الالتزام أصبح ضرورة حتمية خاصة وأن أغلب المتدخلين يحاولون التهرب منه، لذا فرض المشرع هذا الالتزام من خلال القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، وكذا المرسوم التنفيذي 244/21 المتعلق بشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد البيع.

ويدخل في التزام خدمة ما بعد البيع جميع الأعمال التي تضمن سلامة المنتج وتحقيق الفائدة المرجوة منه من تصليح وصيانة وتركيب ومراقبة تقنية ونقل وتوفير قطع الغيار، ورتب المشرع على كل متدخل يخالف التزام خدمة ما بعد البيع جزاءات وعقوبات وهذا لضمان حماية قصوى للمستهلك.

ويرجع السبب في اختيارنا لهذا الموضوع إلى الأهمية التي تتميز بها خدمة ما بعد البيع خاصة وأن أغلبية المستهلكين يجهلون هذا الالتزام والذي يقع على عاتق المتدخل من خلال تزويد المستهلك بجميع المعلومات اللازمة حول هوية مقدم خدمة ما بعد البيع.

ويتجلى الهدف من هذه الدراسة في التطرق إلى تنظيم المشرع الجزائري لهذا الالتزام من خلال تحديد مضمونه وصوره وكذا الجزاءات المترتبة عن مخالفته.

ولذلك تطرح علينا الإشكالية الآتية:

ما مدى فعالية القواعد القانونية في التشريع الجزائري المنظمة لخدمة ما بعد البيع في ضمان حماية المستهلك؟

للإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا تقسيم هذه الدراسة إلى محورين، نتناول في المحور الأول مفهوم ونطاق خدمة ما بعد البيع.

شكشوك مفيدة

أما المحور الثاني فسننظر فيه إلى جزء الإخلال بخدمة ما بعد البيع.

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي من خلال تحليل النصوص القانونية خاصة المرسوم التنفيذي 244/21.

وختمنا هذه الدراسة بجملة من النتائج.

1- مفهوم وصور خدمة ما بعد البيع

قصد توفير حماية فعالة للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية التي تجمعها مع المتدخل، وفر له المشرع حماية خاصة، تتجلى من خلال قانون حماية المستهلك و وقع الغش 03 / 09، و هذا من خلال النص على جملة من الالتزامات تقع على عاتق المتدخل، و التي تجسد حماية للمستهلك، و أهم هذه الالتزامات الالتزام بخدمة ما بعد البيع، و التي نظمها أيضا المرسوم التنفيذي 244 / 21، و التي يلتزم بها المتدخل إما بمقابل أو بدون مقابل و هذا بغرض كسب ثقة المستهلكين و إرضائهم¹.

نتطرق في هذا العنصر إلى مفهوم خدمة ما بعد البيع، ثم إلى صور خدمة ما بعد البيع.

1.1- مفهوم خدمة ما بعد البيع

لم يرد تعريف خدمة ما بعد البيع في قانون حماية المستهلك و وقع الغش 03 / 09 وإنما نص عليها في المادة 16 منه والتي جاء فيها: " 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."

فمن خلال هذه المادة نجد أن المشرع الجزائري في إطار خدمة ما بعد البيع أوجب على المتدخل ضمان صيانة وتصليح المنتج، أما المرسوم التنفيذي 244 / 21 المؤرخ في 31 ماي 2021 الذي يحدد شروط و كيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، فجاء بتعريف خدمة ما بعد البيع في المادة 3 منه و التي جاء فيها: "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."

نتطرق في هذا العنصر إلى تعريف خدمة ما بعد البيع، ثم الشروط الواجب توفرها فيها.

1-رضوان قرواش، الضمانات القانونية لحماية أمن وسلامة المستهلك، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2012-2013، ص 247.

التزام المتدخل بخدمة ما بعد البيع في ظل المرسوم التنفيذي 244/21

1.1.1- تعريف خدمة ما بعد البيع

عرف البعض خدمة ما بعد البيع على أنها: "كل الأنشطة التي ييذلها المنتج، والتي من شأنها تمكين المستهلك من تأمين أفضل استفادة يحصل عليها من السلع، من خلال زيادة المنافع الإضافية، بحيث تحقق أكبر إشباع ممكن لحاجياته ورغباته"¹.

وعرفها البعض الآخر على أنها: "يدخل في خدمة ما بعد البيع الإيداعات التي تكون مقابل دفع تكاليف إضافية لا يشملها ثمن الشيء المبوع، بحيث يقوم البائع بكل عمليات الإصلاح والصيانة للمبيع المسلم، لكن يجب على المشتري دفع تكاليف إضافية"².

وهناك من وسع في مفهوم خدمة ما بعد البيع على أنها تشمل جميع الخدمات التي يقوم بها المتدخل بعد إبرام العقد كالتسليم في مكان إقامة المستهلك والترتيب والصيانة³.

وعليه فإن التزام المتدخل بخدمة ما بعد البيع تتطلب القيام بها من طرف مستخدمين مؤهلين تقنيا يعملون على القيام بمراقبة دورية للمنتوج، وكذلك العمل على صيانتها، وتوفير قطع الغيار واللوازم الأصلية اللازمة له⁴، وكذلك عرفها البعض الآخر على أساس عنصر- الصيانة بأنها عقد حول الإصلاح، حيث يلتزم الصائن أو شخصاً ينوب عنه العمل على إعادة الشيء إلى حالته العادية كلما طرأ عليه تغيير يؤدي إلى التوقف كلياً أو جزئياً مما يؤدي إلى التقليل من جودته وكذلك الالتزام بتوفير قطع الغيار⁵.

2.1.1- شروط خدمة ما بعد البيع

إن الالتزام بتقديم خدمة ما بعد البيع مقيد بجملة من الشروط، حيث نص المشرع ضمن المرسوم التنفيذي 244 / 21 على ضرورة توفر جملة من الشروط، تتمثل في:

- وجود عيب في الشيء المبوع

حتى يتمكن المشتري أو المستهلك من مطالبة البائع بالقيام بخدمة ما بعد البيع يجب أن يكون الشيء المبوع به عيباً أو خلافاً يجعله غير صالحاً للاستعمال، وهو ما أكدته المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 90 / 266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 المتعلق بضمان المنتجات والخدمات: " يجب على المحترف أن يضمن سلامة المنتوج الذي

1- زينب مانن، جودة خدمة ما بعد البيع كمدخل استراتيجي لتحقيق التفوق التنافسي- للمؤسسة الإنتاجية دراسة حالة مجمع سوفاك للسيارات الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2010-2011، ص 113.

2- دليلة معزوز، واقع خدمة ما بعد البيع في القانون الجزائري، مجلة معارف، مجلد 16، عدد 1، جوان 2021، ص 63.

3- خالد مدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2011، ص 456.

5- خالد ضو، زينب شيخي، ضوابط خدمة ما بعد البيع ونتائج عدم الالتزام بها حسب المرسوم التنفيذي 244 / 21، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، مجلد 17، عدد 2، 2024، ص 488.

6- محمد بن عمار، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة وهران، 2012-2013، ص 32.

شكشوك مفيدة

يقدمه من أي عيب يجعله غير صالح للاستعمال المخصص له ومن أي خطر ينطوي عليه، ويسري مفعول هذا الضمان لدى تسليم المنتج".

وعليه فإن العيب الذي يوجب البائع القيام بخدمة ما بعد البيع هو عيبا يؤثر في صلاحية الشيء المبيع، وقد يكون خلافاً كلياً يؤدي إلى توقف الشيء المبيع عن العمل، وقد يكون خلافاً جزئياً يؤثر على كفاءته ومستوى أداء الخدمة المطلوبة¹.

- انتهاء فترة الضمان

يقع على عاتق المتدخل الالتزام بضمان المنتج المقدم للمستهلك، فهو ملزم بصيانتته وإصلاح العيب الذي ظهر به خلال فترة الضمان المقررة قانونياً، وبعد انقضاء هذه الفترة يقع على عاتق المتدخل التزام خدمة ما بعد البيع والتي لا تكون إلا بعد نفاذ مدة الضمان²، وهو ما أكدته المادة 2 من المرسوم التنفيذي 244 / 21 والتي جاء فيها: "تطبق أحكام هذا المرسوم على السلع الموجهة للمستهلك بعد انتهاء فترة الضمان أو في الحالات التي لا يمكن فيها تطبيق الضمان".

- إعلام المتدخل المستهلك بخدمة ما بعد البيع

يقع على عاتق المتدخل إعلام المستهلك بهوية مقدم خدمة ما بعد البيع أو المؤسسة المكلفة بذلك، ويجب أن يطلع به بكل المعلومات الخاصة بمقدم الخدمة سواء محل تواجده أو رقم هاتفه، وهو ما أكدته المادة 5 من المرسوم التنفيذي 244 / 21، وتهدف خدمة ما بعد البيع إلى كسب المتدخل سمعة جيدة وكسب ثقة الزبائن، وبالتالي تكرر الإقبال على المنتجات³.

- دفع المستهلك تكاليف خدمة ما بعد البيع

في إطار خدمة ما بعد البيع فإن المتدخل يستحق مقابلاً لخدمته يلتزم بدفعه للمستهلك ولا تدخل قيمته في ثمن البيع، فهو لا يقوم بإصلاح الخلل إلا بناء على طلب من المستهلك، كما لا يجوز له رفض طلبه، إلا أنه يجوز الاتفاق بين المتدخل والمستهلك على أن يتم الإصلاح والصيانة دون مقابل⁴.

1- محمد بن عارة، مرجع سابق، ص 32.

2- دليلة معزوز، مرجع سابق، ص 65.

3- خلة مكي، إلزامية خدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، مجلد 6، العدد 1، 2022، ص 602.

4- أمال بوهنتالة، سلوى قداش، واقع الالتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، عدد 6، ص 207.

التزام المتدخل بخدمة ما بعد البيع في ظل المرسوم التنفيذي 244/21

- إعلام المستهلك بكيفية تقديم الخدمة

إن مقدم خدمة ما بعد البيع ملزم بأن يخبر المستهلك بتكاليف الخدمة من إصلاح استبدال القطع الغيار والصيانة قبل البدء في تنفيذ عمله، وهذا في حالة لم تكن الخدمة مجانية، حتى لا يتفاجأ المستهلك بقيمة الفاتورة¹.

2.1- صور خدمة ما بعد البيع

يقع على عاتق المتدخل خدمة ما بعد البيع اتجاه المستهلك، لذلك فهو يعمل على توفير هذه الخدمة بجميع صورها والمثلة في:

1.2.1- التصليح والصيانة

يلتزم البائع بضمان إصلاح وصيانة الشيء المباع حتى بعد انتهاء مدة الضمان خاصة إذا كان الحل وقع بتاريخ سابق²، ويتمثل الإصلاح بجميع الأعمال التي يقوم بها مهنيون متخصصون لإزالة كل خلل يصيب المباع وذلك بغرض إعادته للعمل بصورة طبيعية³، وتجدر الإشارة إلى أن المدة التي يستغرقها إصلاح السلعة وتاريخ استرجاعها من البيانات التي يجب أن تحتويها قسيمة الإيداع التي يقدمها المتدخل إلى الزبون و هو ما أكدته المادة 8 من المرسوم التنفيذي 244 / 21، أما الصيانة فهي تشمل الأعمال اللازمة للمحافظة على الشيء، أي أنها الأعمال التي تهدف إلى الوقاية من وقوع الخلل، وبقائه سليماً⁴.

2.2.1- التركيب والمراقبة التقنية

استناداً إلى المادة 3 من المرسوم التنفيذي 244 / 21 يلتزم المتدخل في إطار خدمة ما بعد البيع بضمان التركيب والمراقبة التقنية للسلع المعروضة للاستهلاك سواء بمقابل أو مجاناً، ويلتزم البائع بضمان استمرار انتظام عمل الشيء المباع كالتقيام بالفحص الدوري وإجراء اختبارات وتجارب للشيء المباع لمنع وقوع أية حوادث أو خلل و عطب⁵.

3.2.1- النقل وتوفير قطع الغيار

يعتبر النقل وتوفير قطع الغيار من خدمات ما بعد البيع والتي يلتزم المتدخل بتقديمها للمستهلك و هو ما أكدته المادة 3 من المرسوم التنفيذي 244 / 21 وتعرف قطع الغيار على أنها تلك الملحقات واللوازم التي

1-خلة مكي، مرجع سابق، ص 603.

2-لطيفة أماروز، التزام البائع بتسليم المباع في القانون الجزائري أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة تيزي وزو، 2011، ص 136. 2.

3-خلة مكي، مرجع سابق، ص 604.

4-محمد بن عمار، مرجع سابق، ص 49.

5-محمد بن عمار، مرجع سابق، ص 46.

شكشوك مفيدة

تدخل في تركيب السلعة وتضمن أدائها الطبيعي بعد إصلاحها¹. لذلك فالبائع يجب أن لا ينقطع عنه مخزون قطع الغيار عندما يطلب المستهلك تغييرها و استبدالها، فالمتدخل يحكمه معيارين هما: سرعة التسليم وتوريد مختلف القطع²، وهو ما أكدته المادة 4 من المرسوم التنفيذي 244 / 21.

حيث ألزمت المصنع أو المستورد أن يضمن توفير قطع الغيار لمدة خمس سنوات على الأقل، وهذا في حالة التوقف عن إنتاج أو استيراد سلعة معينة، وتجدر الإشارة إلى أنه يمكن لمقدم خدمة ما بعد البيع أن يقترح على الزبون استخدام قطعة غيار مستعملة، لكن شريطة أن تكون في حالة جيدة و آمنة، كما يجب على مقدم خدمة ما بعد البيع أن يعمل على تجربة السلعة التي تم إصلاحها بحضور الزبون، وهذا ما نصت عليه المادة 9 من المرسوم التنفيذي 244 / 21، وفي حالة ما اذا لحق الزبون ضررا ماديا يمكنه تقديم طلب كتابي لمقدم خدمة ما بعد البيع ومطالبته بالتعويض، و هو ما نصت عليه المادة 12 من المرسوم التنفيذي 244 / 21.

2- جزاء الاخلال بخدمة ما بعد البيع

إن التزام المتدخل بخدمة ما بعد البيع بجميع صورها اتجاه المستهلك تعرف عدة مشاكل وعقبات، كما أن المشرع الجزائري قرر جزاءات وعقوبات في حالة الإخلال بهذا الالتزام، وهذا ضمانة لحماية المستهلك. نتطرق إلى مشكلات خدمة ما بعد البيع ثم جزاء الإخلال بخدمة ما بعد البيع.

1.2- مشكلات خدمة ما بعد البيع

إن التزام المتدخل للقيام بخدمة ما بعد البيع اتجاه المستهلك يواجه مشاكل عديدة، منها ما هو متعلق باستقلالية الضمان عن الزامية خدمة ما بعد البيع، ومنها ما هو متعلق بإشكالية توفير قطع الغيار، كذلك إشكالية عدم توفر ورشة الإصلاح، وإشكالية تحديد المقابل في خدمة ما بعد البيع.

1.1.2 - إشكالية استقلالية الضمان عن إلزامية خدمة ما بعد البيع

حماية للمستهلك كرس المشرع حماية له من خلال القانون 03 / 09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وهذا من خلال جملة من الالتزامات تقع على عاتق المتدخل، وأبرزها الالتزام بالضمان المنصوص عليه في المادتين 13 و 14 من القانون 03 / 09، والذي يعتبر التزاما مستقلا عن التزام القيام بخدمة ما بعد البيع المنصوص عليها في المادة 16 من القانون 03 / 09 حماية مستهلك وقمع الغش، لأن أغلب المتدخلين لا يفرقون بين إصلاح المنتج باعتباره أحد طرق تنفيذ الضمان وبين خدمة ما بعد البيع، ففي الضمان يكون الإصلاح في حالة ظهور عيب بالمنتج أثناء فترة الضمان القانوني والاتفاقي وتكون جميع المصاريف والأعباء المالية على عاتق المتدخل، كأن يقوم هذا الأخير بإصلاح العطب الموجود في السلعة أو استبدال الأجزاء المعيبة فيها بأجزاء سليمة، من خلال القيام بتقديم قطع الغيار اللازمة والقيام بتركيبها.

1- زينب مائن، مرجع سابق، ص 127

2- رشيد فيجران، خدمات ما بعد البيع وأثرها على رضا الزبون، دراسة مؤسسة براندت، مجلة التنظيم والعمل، مجلد 8، عدد4، 2020، ص50.

التزام المتدخل بخدمة ما بعد البيع في ظل المرسوم التنفيذي 244/21

أما فيما يتعلق بخصوص خدمة ما بعد البيع يلتزم المتدخل بضمان وصيانة المنتج في حالة ظهور عيب في المنتج بعد المدة المحددة للضمان أو أن العيب الذي طرأ على المنتج لا يغطيه الضمان، كالعيب الناتج عن خطأ من طرف المستهلك أثناء استعماله للمنتج، فهنا المتدخل يقوم بالإصلاح بمقابل لكن على عاتق المستهلك¹.

2.1.2 إشكالية عدم توفر قطع الغيار

استنادا الى المادة 3 من المرسوم التنفيذي 244 / 21 فان توفير قطع الغيار يدخل ضمن خدمات ما بعد البيع التي يلتزم بها المتدخل، وتمثل قطع الغيار في جميع القطع المفصلة بما في ذلك اللواحق لأن إصلاح المنتج لا يتحقق إلا إذا تم توفير قطع غيار أصلية متفادي التقليد والذي يترتب عنه في أغلب الحالات إتلاف المنتج وهو ما أكدته أيضا المادة 38 من المرسوم التنفيذي² 58 / 15 ، لذلك لا يجوز للمتدخل الاحتجاج بوقف إنتاج قطع الغيار الأصلية وارتفاع أسعارها، أو أن قطع الغيار ليست لها نقاط بيع في الجزائر، وعليه يبقى المتدخل مسؤولا عن عدم قيامه بخدمة ما بعد البيع لعدم توفيره قطع غيار أصلية، إلا إذا أثبت أن عدم التنفيذ بسبب عدم إمكانية توفيرها يرجع الى قوة القاهرة أو سبب أجنبي³.

3.1.2- عدم توفر ورشة الإصلاح

من الإشكالات التي تواجه خدمة ما بعد البيع هو عدم توفير ورشة لإصلاح المنتجات المباعة وإصلاحها فلا يكفي توفير قطع الغيار اللازمة لإصلاح المنتجات بل يجب توفير ورشات مختصة بالإصلاح والصيانة، ويجب أن تتوفر على أيادي عاملة فنية متخصصة في التركيب والصيانة، وهذا بغرض تمكين المستهلك من الانتفاع بالمنتج حسب ما تم الاتفاق عليه عند شرائه⁴. ويعتبر مشكل عدم توفير ورشة للإصلاح من أكثر المشاكل انتشارا، لأن أغلب الشركات لا توفر ورشات للصيانة والتصليح.

4.1.2- إشكالية تحديد المقابل في خدمة ما بعد البيع

ترتبط خدمة ما بعد البيع بمدة الضمان فهو شرطا من شروطها كما سبق الإشارة إليه سابقا، حيث إذا كانت هذه الخدمة في إطار مدة الضمان فإنها تقدم مجانا دون أي مقابل، وهو ما أكدته المادة 13 الفقرة 3 من القانون 03 / 09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والتي جاء فيها: "يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية"، أما إذا كانت خدمة ما بعد البيع خارج مدة الضمان فإن الأعباء المالية لهذه الخدمة تكون على عاتق المستهلك وليس المتدخل وهو ما يثير إشكالية تحديد مقابل هذه الخدمات وفي أغلب الحالات يعود الأمر الى البائع الذي له الحق في تحديد المقابل الذي يراه مناسبا⁵، ولا يكون

1-أمال بوهنتالة، سلوى قداش، مرجع سابق، ص 213

2-محمد بن عمار، مرجع سابق، ص 304

3-أمال بوهنتالة، سلوى قداش، مرجع سابق، ص 213.

4-المرجع نفسه، ص 213

5-محمد بن عمار، مرجع سابق، ص 303

شكشوك مفيدة

للمستهلك حق مناقشة الثمن، كما أن الواقع العملي في الجزائر أثبت غياب خدمة ما بعد البيع للكثير من المنتجات و اقتصرها فقط على السيارات وبعض الأجهزة الإلكترونية، ويرجع الأمر في ذلك إلى جمل المستهلك في المطالبة بهذا الحق، وأصبح المتدخلين يستعملون خدمة ما بعد البيع كوسيلة للدعاية لمنتجاتهم¹.

2.2- جزاء الإخلال بخدمة ما بعد البيع

حماية للمستهلك من عدم استفادته من خدمة ما بعد البيع نتيجة محاولة المتدخل التهرب من القيام بها، تدخل المشرع وكرس حماية له، من خلال تقرير عقوبات لكل من يخالف التزام خدمة ما بعد البيع.

نتطرق في هذا العنصر إلى العقوبات المقررة لمخالفة التزام خدمة ما بعد البيع، ثم غرامة الصلح.

1.2.2- العقوبات المقررة لمخالفة التزام خدمة ما بعد البيع

استنادا إلى المادة 14 من المرسوم التنفيذي 21 / 244 فإن كل مخالفة لالتزام خدمة ما بعد البيع يعاقب طبقا للأحكام التشريعية المعمول بها، وأحالت هذه المادة إلى قانون حماية المستهلك وقمع الغش 03 / 09، كما نصت المادة 85 من نفس القانون على تطبيق أحكام المادة 36 من قانون العقوبات .

وطبقا للمادة 77 من قانون 03 / 09 فإنه تفرض على كل محل بخدمة ما بعد البيع غرامه تقدر ب 500.000، إلى مليون دينار، وتضاعف هذه الغرامة في حالة العود وهو ما أكدته المادة 85 من قانون 03 / 09 والتي جاء فيها: " طبقا لأحكام المادة 36 من قانون العقوبات، تضم الغرامات المنصوص عليها في أحكام هذا القانون، وفي حالة العود تضاعف الغرامات ويمكن الجهة القضائية المختصة إعلان شطب السجل التجاري المخالف ". فهذه الغرامات تكون أضرارها في الغالب ذات قيمة مالية وتصيب مصالح عامة وخاصة، لذلك حرص المشرع على فرض مثل هذه الغرامات المحددة ورفعها في بعض الحالات حتى يمكن تحقيق توازن بين الأخطار والأضرار، وبين العقوبة المحكومة بها بغرض ردع المخالف لالتزاماته.

2.2.2- غرامة الصلح

يعتبر الصلح من أسباب انقضاء الدعوى العمومية، ويطبق الصلح في مجالات عديدة، كما تم إدراجه في قانون حماية المستهلك وقمع الغش، وهو ما نصت عليه المادة 86 من القانون 03 / 09 التي جاء فيها: " يمكن الأعوان المنصوص عليهم في المادة 25 من هذا القانون فرض غرامة الصلح على مرتكب المخالفة المعاقب عليها طبقا لأحكام هذا القانون."

¹فاطمة الزهراء رجي تبوت، ضمان المنتج وتنفيد خدمة ما بعد البيع المستهلك المادي والافتراضي حقا أساسيا يضمنه القانون، مجلة السياسة العالمية، مجلد 6، عدد 1، 2022، ص 169.

التزام المتدخل بخدمة ما بعد البيع في ظل المرسوم التنفيذي 244/21

وما تجدر الإشارة إليه أنه لا يمكن لأعوان الرقابة المنصوص عليهم في المادة 25 من قانون 03 / 09 فرض غرامة الصلح على المخالفين لالتزام خدمة ما بعد البيع إلا إذا توفرت جملة من الشروط نصت عليهم المادة 87 من قانون 03 / 09 والتي جاء فيها: " لا يمكن فرض غرامة الصلح.

إذا كانت المخالفة المسجلة تعرض صاحبها إما إلى عقوبة أخرى غير العقوبة المالية وإما تتعلق بتعويض ضرر مسبب للأشخاص أو الأملاك.

في حالة تعدد المخالفات التي لا يطبق في إحداها على العقل إجراء غرامة الصلح.

في حالة العود."

وتعتبر غرامة الصلح غرامة نسبية بمعنى أن القانون لا يحددها بشكل ثابت، وإنما يتحدد مقدارها حسب نسبة مئوية من القدرة المالية للمخالف .

وهو ما نصت عليه الفقرة 7 من المادة 88 من قانون 03 / 09 والتي جاء فيها: " 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."

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة يمكن القول أن التزام خدمة ما بعد البيع الذي يقع على عاتق المتدخل من الالتزامات التي تضمن حماية للمستهلك، وهو ما جسده المشرع في قانون حماية المستهلك وقمع الغش 03/09 بالإضافة إلى المرسوم التنفيذي 244/21 المتعلق بشروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد البيع.

ممارسة خدمة ما بعد البيع تقوم على جملة من الشروط والضوابط القانونية والتي نظمها المرسوم التنفيذي 244/21.

كما أن التزام خدمة ما بعد البيع تفرض على المتدخل القيام بجميع صورها من إصلاح وصيانة وتركيب ونقل ومراقبة تقنية وتوفير قطع الغيار.

ورتب المشرع جزاءات عند مخالفة التزام خدمة ما بعد البيع، وهذا ما يلزم توعية المستهلكين بحقوقهم في طلب خدمة ما بعد البيع والتزام المتدخل بها، كما يجب وضع ضوابط قانونية محددة لمقابل خدمة ما بعد البيع.

وتشديد العقوبات لكل مخالف لالتزام خدمة ما بعد البيع.

وسن تشريعات قانونية منظمة لخدمة ما بعد البيع في عقود التجارة الإلكترونية.

شكشوك مفيدة

قائمة المراجع:

أولا- النصوص القانونية:

- 1- قانون 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر. عدد 15 مؤرخة في: 2009.03.08
- 2- قانون 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج.ر. عدد 28، مؤرخة في 16 ماي 2018.
- 3- المرسوم التنفيذي 266/90 مؤرخ في 15/9/1990 متعلق بضمان المنتجات والخدمات، ج.ر. عدد 40 مؤرخة في 19 سبتمبر 1990.
- 4- المرسوم التنفيذي 58/15 مؤرخ في 8 فيفري 2015 يحدد شروط وكيفية ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة، ج.ر. عدد 5، مؤرخة في 8 فيفري 2015.
- 5- مرسوم تنفيذي رقم 244/21 مؤرخ في 31 ماي 2021 يحدد لشروط وكيفية تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، ج.ر. عدد 45، مؤرخة في 9 جوان 2021.

ثانيا- الكتب:

- 1- خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011.

ثالثا- المقالات:

- 1- أمال بوهنتالة، سلوى قداش، واقع الالتزام بالضمان وخدمة ما بعد البيع في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، عدد 6.
- 2- خالد ضو، زينب شيخي، ضوابط خدمة ما بعد البيع و نتائج عدم الالتزام بها حسب المرسوم التنفيذي 244 / 21، المجلة النقدية للقانون و العلوم السياسية، مجلد 17، عدد 2، 2024.
- 3- دليلة معزوز، واقع خدمة ما بعد البيع في القانون الجزائري، مجلة معارف، مجلد 16، عدد 1، جوان 2021 .
- 4- رشيد فيجران، خدمات ما بعد البيع وأثرها على رضا الزبون، دراسة مؤسسة براندت BRANDT، مجلة التنظيم والعمل، مجلد 8، عدد 4، 2020 .
- 5- فاطمة الزهراء ربحي تبوت، ضمان المنتج وتنفيذ خدمة ما بعد البيع المستهلك المادي والافتراضي حقا أساسيا يضمنه القانون، مجلة السياسة العالمية، مجلد 6، عدد 1، 2022.
- 6- فلة مكي، إلزامية الخدمة ما بعد البيع في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، مجلد 6، العدد 1، 2022.

رابعا- الرسائل والمذكرات:

- 1- رضوان قرواش، الضمانات القانونية لحماية أمن وسلامة المستهلك، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2012-2013.
- 2- لطيفة أمازوز، التزام البائع بتسليم المبيع في القانون الجزائري أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة تيزي وزو، 2011.

التزام المتدخل بخدمة ما بعد البيع في ظل المرسوم التنفيذي 244/21

3- محمد بن عمارة، خدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة وهران، 2012-2013.

4- زينب مائن، جودة خدمة ما بعد البيع كمدخل استراتيجي لتحقيق التفوق التنافسي- للمؤسسة الانتاجية دراسة حالة مجمع "sovac" للسيارات، الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010-2011.