

ضَوَابِطُ خِدْمَةِ مَا بَعْدَ الْبَيْعِ وَنَتَائِجُ عَدَمِ الْإِلْتِزَامِ بِهَا حَسَبَ الْمَرْسُومِ التَّنْفِيزِيِّ 21-244**Regulations of After-Sales Service and the Consequences of Non-Compliance According to the Executive Decree 21-244****خالد ذو^{1*}**¹ جامعة الجزائر -1- بن يوسف بن خدة (الجزائر)**Khaled DOU^{1*}**¹Faculty of Law, Algiers University 01, Algeria**زينب شيخي^{2*}**² جامعة وهران -2- محمد بن أحمد (الجزائر)**Zineb CHIKHI^{1*}**²University of Oran 2, Algeria

تاريخ النشر: 2022/12/30

تاريخ القبول: 2022/11/01

تاريخ الاستلام: 2022/07/23

**ملخص:**

يدرس هذا البحث ضوابط خدمة ما بعد البيع حسب المرسوم التنفيذي 21-244، والنتائج المترتبة عن عدم التزام البائع بها، ويهدف إلى تحديد مضمون خدمة ما بعد البيع وتأسيس أساس الالتزام بها، وكذا بيان شروط قيامها وتنفيذها في التشريع الجزائري بالاعتماد على ما جاء في المرسوم المذكور، كما يهدف إلى ذكر الجزاءات المترتبة على البائع عند عدم الالتزام بالخدمة، وتحديد حالات سقوط هذا الالتزام عليه، ومن أهم نتائج البحث أن خدمة ما بعد البيع هي مجموع الالتزامات التي يجب على البائع تنفيذها بعد عملية البيع، وذلك مقيد بجملة من الشروط، ومرتبطة بالاتفاق العقدي بين الطرفين، وإذا توفرت الشروط ولم ينفذ البائع التزامه فإنه يُلزم بذلك قضائياً، أو يتحمل تسديد الغرامة المالية المقررة.

الكلمات المفتاحية: خدمة ما بعد البيع؛ المرسوم التنفيذي 21-244؛ حماية المستهلك؛ ضمان.

Abstract:

This research studies the regulations of after-sales service according to executive decree 21-244, and the consequences of the seller's non-compliance with this service. It aims to defining the content of the after-sales service and establishing the basis for its commitment, and stating the conditions for its establishment and implementation in the Algerian legislation, based on what stated in the aforementioned decree. It also aims to mention the penalties incurred by the seller in the event of non-compliance with this service, and to determine the cases of exemption the seller from this obligation. Among the most important results of the research is that the after-sales



service is the obligations that the seller must perform after the sale, and this restricted by a number of conditions, and linked to the agreement during the contract. If the conditions are met; and the seller does not perform his obligation, he is obligated by the judiciary, or will be liable to pay the prescribed fine.

Keywords: after-sales service; decree 21-244; consumer protection; guarantee.

مقدمة

تهتم التشريعات الوضعية ومنها التشريع الجزائري بالحقوق المدنية كثيرا؛ وتؤسس في سبيل ذلك الكثير من المبادئ والضمانات التي تكفلها، وذلك لكونها تمثل الحقوق الأساسية للحياة، ولعل من أهم المواضيع التي تكفل حقوقا مدنية مهمة هو موضوع حماية المستهلك، والذي شغل الساحة العلمية والسياسية معا، وتضمن حماية المستهلك كافة القضايا ذات العلاقة بالسلامة والصحة العامة، فهي خدمة يحصل عليها المستهلك من طرف الحكومة أو مؤسسات المجتمع المدني المحيطة به؛ لحمايته من الوقوع في الغش التجاري بكافة أنواعه وصوره، أو أي فعل غير مشروع في مجال الاستهلاك يضر بمصالحه.

توفر الحكومات والمؤسسات الدولية للمستهلك الحماية الكاملة التي تضمن له حقوقه ومصالحه، وتؤدي التنظيمات الحكومية والمجتمعية هذا النوع من الخدمات، وتعدّ خدمة ما بعد البيع من أهم الضمانات في حماية المستهلك، وقد صارت حقا له بعدما كانت مجرد ميزة تنافسية، وقد نصّ عليها المشرع الجزائري في مواضع كثيرة، ونظمها مؤخرا في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع¹، وبالنظر في النصوص ذات الشأن يظهر اهتمام المشرع الجزائري بمسألة حماية المستهلك؛ لكن يبقى الإشكال في جدلية التنظير والتطبيق.

إنّ موضوع خدمة ما بعد البيع موضوع واسع جدا، ونظرا لأهميته فهو عديد المتعلقات، كما أنه ذو فروع وتفاصيل كثيرة؛ ويُعدّ هذا البحث جزءا من سلسلة بحثية تتناول تفاصيل هاته الخدمة؛ وسيتمّ فيه التركيز على شروط خدمة ما بعد البيع ونتائج عدم التزام البائع بها، وكيفية تفعيلها في بحوث أخرى مستقلة، كما يتميز هذا البحث بالإشارات المرجعية إلى بعض القوانين الأجنبية (المصري والفرنسي)؛ وذلك نظرا لما لهما من العلاقة مع القانون الجزائري، كما يتميز باعتماده على عدّة مصادر قانونية (قوانين ومراسيم).

لهذا الموضوع أهمية كبيرة تتمثل في كونه متعلقا بحماية المستهلك، كما أنه يدرس موضوعا مرنا قابلا للتطوير والإضافة، وذلك لتفعيله جملة من النصوص من مراسيم وقوانين مختلفة والربط بينها، كما يحوي عددا من الآراء والاجتهادات من التشريعات الأجنبية.

ينطلق هذا البحث من الإشكال الآتي:

• ما نتائج عدم التزام البائع بما جاء في خدمة ما بعد البيع في التشريع الجزائري؟

ويندرج تحت هذا الإشكال التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما مضمون خدمة ما بعد البيع؟

¹ - مرسوم تنفيذي رقم 21-244 مؤرخ في 19 شوال 1442هـ / 31 ماي 2021م، يحدّد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، ج.ر. عدد 45، الصادر بتاريخ 28 شوال 1442هـ / 9 جوان 2021م.

- ما شروط الالتزام بها حسب المرسوم 21-244؟

- هل يمكن للبائع التخلي عن المسؤولية فيما بعد البيع؟

يهدف هذا البحث من خلال تساؤلاته إلى تحديد مضمون خدمة ما بعد البيع وتأصيل أساس الالتزام بها، وكذا بيان شروط قيامها وتنفيذها في التشريع الجزائري بالاعتماد على ما جاء في المرسوم التنفيذي 21-244، كما يهدف إلى ذكر الجزاءات المترتبة على البائع عند عدم الالتزام بالخدمة، وتحديد حالات سقوطها عليه؛ كالاتفاق على تحديد المسؤولية التعاقدية.

للإجابة على الإشكالية والتساؤلات المطروحة، ولتحقيق الأهداف المنشودة؛ قُسم البحث في مبحثين تسبقهما مقدمة تحوي مدخلا منهجيا للموضوع، وقد تناول المبحث الأول مضمون خدمة ما بعد البيع في التشريع الجزائري وبيان شروطها، أما المبحث الثاني ففيه الجزاء المترتب عن عدم الالتزام بخدمة ما بعد البيع، وتليهما خاتمة فيها أهم نتائج البحث، وبعض اقتراحاته.

أنهَج في معالجة هذا البحث المنهج الوصفي؛ في بيان مدلول الخدمة وتحديد شروط قيامها وتنفيذها وجزاء عدم الالتزام بها، مع اعتماد آلية التحليل؛ في تأصيل النصوص المتعلقة بالموضوع من المرسوم المدروس وتحليلها لإثراء عناصر البحث وجزئياته، والوصول إلى نتائج تربط بين تساؤلاته وأهدافه.

المبحث الأول

مضمون خدمة ما بعد البيع وشروطها

نصّ المشرع الجزائري على خدمة ما بعد البيع في غير موضع، وخصها مؤخرا بالمرسوم التنفيذي رقم 21-244؛ الذي يحدّد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، وسيأتي في هذا المبحث بيان الإلزام بخدمة ما بعد البيع وشروط تفعيلها وفق هذا المرسوم.

المطلب الأول: خدمة ما بعد البيع وأسس الالتزام بها

تفرض خدمة ما بعد البيع على البائع جملة من الالتزامات يقوم بها بعد عملية البيع، ويأتي تفصيل ذلك في التعريف بالخدمة وبيان مضمونها، وتحديد الأسس القانونية لها.

الفرع الأول: تعريف خدمة ما بعد البيع ومضمونها

يتكون مصطلح "خدمة ما بعد البيع" من كلمات معروفة مألوقة الاستعمال لا تحتاج إلى تعريف، إلا أن لفظ "خدمة" يحتاج إلى تأويل لغوي لبيان مدلول في هذا التركيب.

أولاً- تعريف الخدمة لغة

خَدَمَ يَخْدُم وَيَخْدِم، خَدَمَةً وَخِدْمَةً، فهو خَادِم، والمفعول مَخْدُوم، ولهذا الفعل عدة معانٍ متقاربة: فنقول مثلاً: خَدَمَ جيرانه: قام بحاجتهم وبشؤونهم، خَدَمَ مصالح فلان: عمل لفائدته، خَدَمَ وطنه: عمل وأدى واجباته تجاهه، خَدَمَ جدّه المريض: غني به وعالجه، خَدَمَ أرضه: حرثها وزرعها، خَدَمَ الطريق: مهّده وأصلحه.¹

الخدمة مصدر خَدَمَ، وجمعها خِدْمَات، ومن معانيها²:

- 1- مساعدة أو فضل، أو منحة، أو عناية تطوّعاً؛ نقول مثلاً: أسدى إليه خدمة جليلة، ويُقال: مستعدّ لخدمتك؛ أي لمساعدتك، ويُقال أيضاً في خدمتك؛ وهو تعبير مجاملة عند عرض المساعدة.
 - 2- توفير شيء بمقابل، نقول مثلاً: خدمات مكتبيّة؛ وهو ما تقوم به المكتبات من خدمات كإعارة الكتب وإقامة المعارض.
 - 3- وظيفة أو عمل لدى الحكومة؛ نقول مثلاً: فلان مازال في الخدمة؛ أي: مازال يعمل ولم يتقاعد بعد، ومنها: إدارة خدمات؛ وهو مكتب لتقديم المساعدات وأعمال الصيانة في المصالح الحكوميّة.
 - 4- تكليف إلزامي، نقول مثلاً: خدمة عسكرية إجباريّة، وهو وقت ينبغي للمواطن البالغ أن يقضيه في الجيش.
- من خلال التعريف اللغوي للفظ "الخدمة" نجد أنها في أصلها تحمل معنى المساعدة والتطوّع، ثم أُستعمل اللفظ فيما يتطلب المقابل، ثم توسع استعماله حتى طال ما يحمل معنى الإلزام، وهذا المعنى الأخير هو ما يتضمنه لفظ "الخدمة" في مصطلح "خدمة ما بعد البيع".

ثانياً- خدمة ما بعد البيع اصطلاحاً

عرّف المشرّع الجزائري الخدمة عموماً في مواضع تشريعية مختلفة، ومن ذلك ما ورد في المادة الثالثة من القانون رقم 03-09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش³؛ التي عرفت الخدمة بأنها: "كل عمل مقدّم، غير تسليم السلعة حتى ولو كان هذا التسليم تابعاً أو مدعماً للخدمة المقدمة"⁴، كما عرّف الأمر رقم 03-06 المتعلق بالعلامات⁵ الخدمة بأنها: "كل أداء له قيمة اقتصادية"⁶.

¹ - أحمد مختار عمر، بمساعدة فريق عمل، معجم اللغة العربية المعاصرة، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2008م، ج1، ص620.

مادة (خ د م)

² - أحمد مختار عمر، بمساعدة فريق عمل، مرجع سابق، ج1، ص621. مادة (خ د م)

³ - قانون رقم 03-09 مؤرخ في 25 فيفري 2009م، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ج.ر. عدد 15، الصادر بتاريخ 08 مارس 2009م، المعدل والمتمم.

⁴ - الفقرة 16 من المادة المذكورة.

⁵ - أمر رقم 03-06 مؤرخ في 19 جمادى الأولى 1424هـ/ 19 يوليو 2003م، يتعلق بالعلامات، ج.ر. عدد 44، الصادر بتاريخ: 23 جمادى الأولى 1424هـ/ 23 يوليو 2003م،

⁶ - الفقرة الرابعة من المادة 02 من الأمر نفسه.

وعرّف الفقه الفرنسي تأدية الخدمات بأنها: "التزام بتأدية عمل من دون تبعية، والذي لا يكون محل إنشاء أو تنازل عن حق عيني".¹

أشار المشرع الجزائري إلى مضمون خدمة ما بعد البيع في القانون رقم 09-03 المذكور أعلاه؛ بأنها ما يتعين على المتدخل من ضمان صيانة وتصليح المنتج المعروض في السوق، وذلك عند انقضاء فترة الضمان المحددة، أو في الحالات التي لا يُمكن للضمان أن يلعب دوره.²

صرّح المشرع الجزائري مؤخرًا بتعريف خدمة ما بعد البيع في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المذكور سابقًا، فجاء المادة الثالثة منه: "خدمة ما بعد البيع: مجموع الخدمات التي يجب على المتدخل تقديمها عندما تعرض السلعة للاستهلاك بمقابل أو مجانًا مثل خدمات التصليح المؤقت والتصليح، والصيانة، والتركيب، والمراقبة التقنية، والنقل، وكذا توفير قطع الغيار"، وتتم خدمة ما بعد البيع من قبل المتدخل عن طريق مستخدمين يتمتعون بالمؤهلات التقنية، تمكنهم من القيام بالمراجعة الدورية للمنتج، وأعمال صيانة المنتج، وبيع قطع الغيار واللوازم الأصلية اللازمة له.³

وتعرّف خدمة ما بعد البيع في الفقه بأنها: "مجموعة من الأداءات التي يلتزم البائع بها تالياً على تسليم المنتج للمشتري، بهدف تسيير انتفاع هذا الأخير بالمبيع واستعماله له".⁴

الفرع الثاني: أسس الالتزام بخدمة ما بعد البيع في التشريع الجزائري

تتطور القوانين والتشريعات وفقاً للتطور التكنولوجي والاقتصادي، وقد مرّت خدمة ما بعد البيع في التشريع الجزائري بمراحل تشريعية مختلفة وردت فيها أحكاماً ينسخ بعضها بعضها وكلها تحمل معنى الإلزامية؛ إلا ما كان استثناءً.

كانت خدمة ما بعد البيع أسلوب دعاية تجارية يتطوع بها البائع كامتياز لتسويق منتجاته، وكان بعيداً كل البعد عن الثقافة القانونية، ونتيجة للتقدم الاقتصادي وازدياد متطلبات حماية المستهلك تقدم البائع المحترف بزيادة أكثر في الضمان من حيث الخدمة والمدة، وصارت خدمة ما بعد البيع متابعة وقائية لما يمكن أن يصيب

¹ - J. Pizzio, Droit de la consommation, ENCIC, Dalloz, Paris, 1987, p52.

² - راجع المادة 16 من القانون رقم 09-03 المذكور.

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

⁴ - جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي، ط3، دار النهضة العربية، مصر، 2008م، ص04.

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.¹

أصبحت خدمة ما بعد البيع حقا للمستهلك بعدما كانت خدمة مجانية ترويجية يقدمها البائع تطوعا، حيث نص القرار المؤرخ في 10 ماي 1994م²؛ المتضمن كليات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 90-266؛ المتعلق بضمان المنتجات والخدمات³؛ -قبل إلغائهما-؛ على إلزام المحترف المتدخل في عملية عرض المنتجات للاستهلاك والخاضعة للضمان بإقامة وتنظيم خدمة ما بعد البيع، تتضمن بوجه خاص توفير الوسائل المادية وقطع الغيار، وكذا الوسائل البشرية المتخصصة⁴، ثم جاء القانون رقم 09-03 وصرّح بالإلزامية هاته الخدمة في المادة 16 منه؛ وذلك بلفظ "يتعين على المتدخل..."، وأكد المرسوم التنفيذي رقم 21-244 إلزامية خدمة ما بعد البيع، وفصل في شروطها وكيفية تقديمها.

بناءً على ما ذكر يتبين أن المشرع الجزائري تبنّى إلزامية خدمة ما بعد البيع كآلية من آليات حماية المستهلك، وتدرّج شيئا فشيئا في تطويرها، وضبطها بجملة من الشروط.

المطلب الثاني: شروط خدمة ما بعد البيع في التشريع الجزائري

إن التزام البائع بخدمة ما بعد البيع ليس مطلقا؛ وإنما هو مقيد بضوابط، حيث قرن المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 إلزامية هذه الخدمة بجملة من الشروط؛ إذا تخلف أحدها سقط عن البائع وجوب الالتزام بها، وقد فصل المشرع شروط خدمة ما بعد البيع ضمن المرسوم المذكور، ويمكن تقسيم هاته الشروط ضمن معيارين؛ شروط واجبة لقيام الخدمة، وشروط أخرى لتنفيذها، وتفصيلها كالآتي:

الفرع الأول: شروط قيام خدمة ما بعد البيع

حتى يقوم التزام البائع بتنفيذ خدمة ما بعد البيع لا بدّ من توافر الشرطين الآتيين:

أولاً- أن يتعذر تنفيذ الضمان

تقوم خدمة ما بعد البيع في الحالات التي يتعذر فيها تطبيق الضمان، إمّا بانتهاء الفترة المحددة له قانونا أو اتفاقا، أو عندما لا يُمكن تطبيقه، وذلك حسب ما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدّد شروط

¹ - محمد بن عمارة، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه بكلية الحقوق، جامعة وهران، الجزائر، 2012-2013م، ص 08.

² - قرار مؤرخ في 29 ذي القعدة 1414هـ / 10 ماي 1994م، يتضمن كليات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990م، المتعلق بضمان المنتجات والخدمات. (ملغى)

³ - مرسوم تنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 25 صفر 1411هـ / 15 سبتمبر 1990م، يتعلق بضمان المنتجات والخدمات، ج.ر. عدد 40، الصادر بتاريخ 29 صفر 1411هـ / 19 سبتمبر 1990م. (ملغى)

⁴ - راجع المادة 7 من القرار المتضمن كليات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 90-266 المذكور سابقا.

وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، حيث نصّت المادة الثانية منه على أنه: "تطبق أحكام هذا المرسوم على السلع الموجهة للمستهلك بعد انتهاء فترة الضمان أو في الحالات التي لا يمكن فيها تطبيق الضمان".

ثانيا- أن لا يقع ظرف استثنائي يُقيّد الالتزام بالخدمة

نصت الفقرة الثانية من المادة الرابعة من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 على أنه: "يجب على المصنّع و/ أو المستورد ضمان توقّر قطع الغيار لمدة خمس (5) سنوات على الأقل، في حالة التوقف عن إنتاج أو استيراد سلعة معينة، ما لم ينص نص خاص على مدّة أخرى".

اشترط المشرع في هذه المادة على البائع والمستورد توفير قطع الغيار لمدة خمس سنوات على الأقل، لكنه وضعت احتمال الظروف الاستثنائية الخاصة في العبارة الأخيرة منها، حيث ترتفع المسؤولية عن البائع إذا أثبت أن عدم التنفيذ يرجع إلى قوة قاهرة أو سبب أجنبي، كأن تقوم حرب مع الدولة المصنعة مثلا، فيُحظر استيراد قطع غيار الجهاز.¹

الفرع الثاني: شروط تنفيذ خدمة ما بعد البيع

عند تنفيذ خدمة ما بعد البيع يجب الالتزام بالآتي:

أولاً- إبلاغ المستهلك بكل ما يتعلق بتنفيذ الخدمة

أوجب المشرع على مقدم الخدمة تبليغ المستهلك بجملة من المعلومات التي تتعلق بالخدمة وذلك قبل الشروع في الإصلاح؛ حيث نصت المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 في فقرتها الأولى والثانية 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.

ويجب عليه أيضا إعلام المستهلك أنه يمكنه الاحتفاظ بالقطع والعناصر المستبدلة".

ثانيا- تسليم قسيمة للزبون تشمل جملة من البيانات اللازمة

نصت المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 على أنه: "يجب على مقدم خدمة ما بعد البيع أن يسلم الزبون قسيمة إيداع تحتوي على توقيعه وختمه، وتشمل خصوصا البيانات الآتية:

- رقم القسيمة وتاريخ إيداع السلعة،
- اسم مقدم الخدمة أو عنوانه التجاري،
- العنوان، وعند الاقتضاء، رقم الهاتف والعنوان الإلكتروني لمقدم الخدمة،

¹ - محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004م، ص 53.

- اسم الزبون،
- طبيعة السلعة، وعلامتها وكذا، عند الاقتضاء، نوعها ورقمها التسلسلي،
- نوع الخدمة المقدمة،
- تكلفة الخدمة،
- التحفظات المحتملة التي يبديها مقدم الخدمة عن حالة السلعة،
- مبلغ تعويض السلعة الموكلة للتصليح عندما تكون قيمة السلعة تزيد عن الحد الأقصى للمبلغ المحدد في جدول التعويضات،
- المدة التي يستغرقها إصلاح السلعة وتاريخ استرجاعها،
- الشروط الخاصة بخدمة ما بعد البيع، عند الاقتضاء،
- بيان يشير إلى الأحكام الواردة في المادة 11 من هذا المرسوم.

ثالثا - أن تكون الخدمة موثقة ومُسجلة

أوجب المشرع الجزائري على مقدم خدمة ما بعد البيع أنه عند تنفيذها لا بدّ أن تكون مسجلة بأي صورة من صور الإصدار، وقد نصّ على ذلك في المرسوم التنفيذي رقم 21-244؛ وذلك كالاتي: "يجب أن تكون أي خدمة ما بعد البيع تم تنفيذها محل إصدار، حسب الحالة، لفاتورة أو قسيمة أو تذكرة قبل دفع ثمن الإصلاح".¹

المبحث الثاني

الجزء المترتب عن عدم الالتزام بخدمة ما بعد البيع

بعد بيان مضمون خدمة ما بعد البيع وأساسها وشروطها في المبحث السابق، نعرض في هذا المبحث نتائج عدم الالتزام بهذه الخدمة، وقد ذكر المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي 21-244 المذكور بأنّ كل إخلال بأحكام هذا المرسوم يعاقب عليه طبقا للأحكام التشريعية المعمول بها، لا سيما القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430هـ الموافق 25 فبراير سنة 2009م، المعدّل والمتمّم والمذكور أعلاه.²

¹ - المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 المذكور سابقا.

² - المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244.

من خلال النصوص الواردة في التفاصيل السابقة فإنه لا مجال للشك في أنّ خدمة ما بعد البيع خدمة إلزامية وليست اختيارية أو تفضلية من البائع، والإلزام إذا تخلف يستحق صاحبه العقاب، والمشرع قد نبّه على مسؤولية البائع في تنفيذ هاته الخدمة بالنص على وجوبها.¹

المطلب الأول: مسؤولية البائع في تنفيذ الخدمة

نظرا لوجوب تنفيذ هذا النوع من الخدمة؛ فإنه إذا توفرت شروط الالتزام بخدمة ما بعد البيع ولم يكن هناك شرط عقدي بين المتعاقدين على إلغائها، وثبتت مسؤولية البائع ولم يلتزم بها فإنه يتحمل نتيجة ذلك؛ والمتمثلة في إلزامه قضائيا أو يتحمل الغرامة، وقد استعمل المشرع التهديد بالغرامة لمن لم يتم بتنفيذ خدمة ما بعد البيع، وبمضاعفتها لمن عاد إلى ذلك.

الفرع الأول: إثبات مسؤولية مقدم خدمة ما بعد البيع

أولا- فرض توفير خدمة ما بعد البيع

حسب ما نصت عليه المادة الرابعة من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 فإنّ المشرع الجزائري أوجب على المنتج و/ أو المستورد، توفير خدمة ما بعد البيع للسلعة المعروضة في السوق بطريقة تغطي شبكة توزيعه بأكملها، كما قرر بأنه يمكن أن يتم ضمان خدمة ما بعد البيع من طرف شخص آخر طبيعي أو معنوي يوكل إليه المصنع و/ أو المستورد القيام بخدمة ما بعد البيع.

ثانيا- تقرير العقاب لمن رفض التنفيذ

القاعدة العامة في المسؤولية والجزاء هي أنه إذا ثبت قيام مسؤولية البائع على أيّ التزام؛ سواء كان قانونيا أم اتفاقيا؛ فإنه يكون ملزما بالأداء، وإذا لم يفعل وقع عليه الجزاء قضاءً، ويرتكز الحكم ضده على إثبات عدم التزامه؛ وهذا الإثبات مقيد بحالات وضوابط.

بناءً على نص المادة 14 من المرسوم التنفيذي 21-244 المذكورة أعلاه؛ نجد أن المشرع قرر العقاب على مقدم خدمة ما بعد البيع إذا رفض تنفيذها، وهذا قطعاً يدلّ ويثبت مسؤولية البائع في تقديم هذه الخدمة.

ثالثا- قيام مسؤولية البائع على تعويض الضرر

مما يدلّ أيضا على مسؤولية مقدم خدمة ما بعد البيع ما جاء في المرسوم التنفيذي نفسه من تكليف بالتعويض عند الضرر، وتحديد ذلك بأجل محدد، بحيث نص المشرع 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".²

¹ - كما ذكرنا في المبحث الأول: المادة 16 من القانون رقم 09-03، والمادة 3 من المرسوم التنفيذي 21-244.

² - الفقرة الأولى من المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 21-244 نفسه.

كما قرّر المشرع أنه: "إذا لم يتمّ مقدم خدمة ما بعد البيع بتعويض الضرر في أجل خمسة عشر (15) يوما من تاريخ استلام طلب التعويض، فإنه يمكن للزبون إعداره برسالة موصى عليها مع إشعار بالاستلام، وفي هذه الحالة، يكون لمقدم خدمة ما بعد البيع مهلة خمسة عشر (15) يوما، ابتداءً من تاريخ التوقيع على الإشعار بالاستلام، لتعويض الضرر الذي لحق بالزبون".¹

عطفا على ما ذكر وتأسيسا عليه؛ يُمكن القول بأن المنتج و/ أو المستورد أو من أوكلا إليه القيام بخدمة ما بعد البيع كلهم مسؤول على تنفيذ هاته الخدمة في الحالة العادية، حسب ما قرره المشرع الجزائري وفق نصوص المرسوم التنفيذي المذكورة أعلاه.

الفرع الثاني: حالة سقوط الالتزام بخدمة ما بعد البيع

يُمكن للبائع حد مسؤوليته عن الالتزام بهاته الخدمة؛ إذا تراضى مع المستهلك على ذلك، وإلا فهو تعسف.

أولا- إمكانية اتفاق المتعاقدين على تعديل شروط العقد

الذي عليه العمل في العقود والمسؤولية أنّ ما لم يكن من النظام العام فإنه يجوز للمتعاقدَيْن الاتفاق على تعديله، برضا كليهما طبعاً، والتعديل قد يكون بالزيادة أو بالإسقاط كما في ضمان التعرض والاستحقاق²، وأحكام خدمة ما بعد البيع منصوص عليه في التشريع كحق من حقوق المستهلك.

أشار المشرع الجزائري في القانون المدني على إمكانية تعديل العقد؛ حيث نصّ على أنّ: "العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه، ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون"³، وهذا النص يدلّ على أن التعديل جائز في العقود إذا كان باتفاق الطرفين ولم يخالف القانون.

خدمة ما بعد البيع كما ذكرنا خدمة إلزامية حسب ما نصّ عليه المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي رقم 244-21 المذكور سابقاً، شأنها شأن الضمان القانوني، وباستقراء بعض النصوص القانونية نجد أن الالتزام بهذه الخدمة مرتبط كذلك بالاتفاق العقدي بين الطرفين؛ فإذا اتفقا على تحديد مدة معينة وجب العمل بالاتفاق، كما يسقط إذا اتفقا على الحدّ من المسؤولية التعاقدية.

ثانيا- رضا المستهلك مبطل لوصف التعسف

من المعروف قانوناً أنّ المسؤولية التعاقدية تقوم بمجرد قيام العقد، فيكون المتعاقد ملزماً بكل ما جاء في العقد أو ما يتعلق به من ضوابط وشروط، ومن باب الاستثناء فقد نص المشرع الجزائري على أن البائع بإمكانه

¹ - الفقرة الثانية من المادة نفسها.

² - عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني (الجزء الرابع)، العقود التي تقع على الملكية (البيع والمقايضة)، (د.ط)، دار إحياء التراث العربي، بيروت، (د.ت)، ص 755-756.

³ - المادة 106 من القانون المدني الجزائري.

أن يحدّ من مسؤوليته التعاقدية لعملية البيع أو الخدمة، فبالرجوع إلى أحكام المادة 08 من القانون رقم 04-02 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية¹ المعدل والمتمم، نجد أنها نصت على إلزام البائع قبل اختتام عملية البيع بإخبار المستهلك بالحدود المتوقعة للمسؤولية التعاقدية لعملية البيع أو الخدمة.

حسب ما ورد في المرسوم التنفيذي رقم 06-306 الذي يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، والبنود التي تعتبر تعسفية²، فإن العون الاقتصادي يكون ملزما بإعلام المستهلك، بأي وسيلة ممكنة، بالشروط العامة والخاصة للبيع و/ أو تأدية الخدمات³، كما تعتبر المادة 05 من المرسوم التنفيذي نفسه أن تخلي العون الاقتصادي عن المسؤولية بصفة منفردة بدون تعويض المستهلك في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي، أو التنفيذ غير الصحيح لواجباته يعدّ بنّداً تعسفياً⁴.

قد يظهر في هذا الأمر شيء من التناقض بين حماية المستهلك من الشروط التعسفية (تحديد المسؤولية التعاقدية يعتبر شرطاً تعسفياً)، وفي الوقت نفسه السماح لمقدم الخدمة بتحديد مسؤوليته التعاقدية؛ حتى وإن كان هذا التحديد احتمالياً، لكن بالنظر إلى نص المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المذكورة سابقاً نجد أنّ المشرع اعتبر التخلي عن المسؤولية بصفة منفردة تعسفياً، وبمفهوم المخالفة نستنتج أنه إذا كان الطرف الثاني راضياً وموافقاً على الحد من المسؤولية فلا يعدّ تعسفاً، وهذه هي النقطة الجوهرية التي تربط بين النصين السابقين، وتقرر بأن رضا المستهلك مبطل لوصف التعسف.

ويرى الفقه الفرنسي⁵ بأن السماح للمتدخل بإدراج التحديد الاحتمالي للمسؤولية التعاقدية يشكل تناقضاً، فمن جهة يعتبر التحديد الاحتمالي للمسؤولية التعاقدية قانونياً حسب المادة 3-113.L من قانون الاستهلاك الفرنسي، ومن جهة أخرى يعدّ هذا المبدأ مخالفاً تماماً لأحكام المادة 1-132.R من القانون نفسه، والتي تمنع الشروط التي تعفي أو تحدّ من المسؤولية باعتبارها شروطاً تعسفية، حتى وإن كانت هذه المادة تمنع مثل هذه الشروط في عقد البيع فقط، وأن المادة 3-113.L من قانون الاستهلاك الفرنسي تتضمن أيضاً تأدية الخدمات، ويُمكن الجمع بين النقيضين كما ذكرنا في نصوص التشريع الجزائري.

¹ - قانون رقم 04-02 مؤرخ في 23 يونيو 2004م، يحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ج.ر. عدد 41، الصادر بتاريخ 27 يونيو 2004م.

² - مرسوم تنفيذي رقم 06-306 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006م يحدد للعناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، والبنود التي تعتبر تعسفية، ج.ر. عدد 56، الصادر بتاريخ 11 سبتمبر 2006م.

³ - راجع المادة 04 من المرسوم نفسه.

⁴ - راجع الفقرة الرابعة من المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 06-306 المذكور سابقاً.

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

المطلب الثاني: سُبُل إجبار البائع على الالتزام بالخدمة

نظرا لوجوب تنفيذ هذا النوع من الخدمة؛ فإنه إذا توفرت شروط الالتزام بخدمة ما بعد البيع ولم يكن هناك شرط عقدي بين المتعاقدين على إلغائها، وثبتت مسؤولية البائع ولم يلتزم بها فإنه يتحمل نتيجة ذلك؛ والمتمثلة في إلزامه قضائيا أو يتحمل الغرامة، وقد استعمل المشرع التهديد بالغرامة لمن لم يقوم بتنفيذ خدمة ما بعد البيع، وبمضاعفتها لمن عاد إلى ذلك.

الفرع الأول: تنفيذ الالتزام قضائيا

يُعدُّ الالتزام بأداء خدمة ما بعد البيع تنفيذا لضمان قانوني إذا كان في الحالة العادية، وضمان اتفاقي عند اتفاق المتعاقدين على تعديل شروط العقد، والمنتج أو البائع ملزم بالتنفيذ، وهذا طبقا لما جاء في المادة 170 من القانون المدني الجزائري التي تنص على أنه: "في الالتزام بعمل إذا لم يقوم المدين بتنفيذ التزامه جاز للدائن أن يطلب ترخيصا من القاضي في تنفيذ الالتزام على نفقة المدين إذا كان هذا التنفيذ ممكنا".

نص المادة أعلاه¹ نصَّ عام يشمل كل التزام عقدي أو تابع لعقد، وعليه يُمكن إسقاطه على خدمة ما بعد البيع، فإذا لم يلتزم مقدم الخدمة بتنفيذها فللمستهلك الحق في طلب التنفيذ على نفقة البائع متى كان ذلك ممكنا.

إذا رجعنا إلى أحكام الضمان نجد أنَّ البائع الذي يقوم بإصلاح الشيء تنفيذا للالتزام بالضمان يُعتبر مدينا بتحقيق نتيجة بالمعنى الكامل، حيث يكون ملزما بإعادة الشيء إلى حالته المعتادة من ناحية التكوين والتشغيل، ولا يجديه إثبات قيامه ببذل الجهد اللازم لإصلاح المبيع، أو إثبات أنَّ هذا الإصلاح يتجاوز قدرته الفنية، ولا ترفع عنه المسؤولية إلا إذا أثبت أنَّ عدم الحصول على النتيجة المطلوبة يرجع إلى قوة قاهرة، أو سبب أجنبي لا دخل له فيه، أو خطأ المشتري²، وإذا أخلَّ البائع بالتزامه بأداء خدمة ما بعد البيع تنفيذا للضمان الاتفاقي، طبقت عليه الجزاءات المترتبة على الإخلال بالتزامات العقدية بصفة عامة³، كما أنَّ التزام البائع بأداء خدمة ما بعد البيع تطبيقا لضمان صلاحية المبيع للعمل يعدُّ التزاما بتحقيق نتيجة⁴.

قياسًا على حكم الضمان هذا فإنَّ مقدّم خدمة ما بعد البيع يكون ملزماً بتنفيذ الالتزامات المنصوص عليها ضمن خدمة ما بعد البيع، وذلك حق للمستهلك، كما أنه لا يُمكن لمقدّم خدمة ما بعد البيع أن يتهرب من تنفيذ التزامه لأي سبب من الأسباب؛ إلا إذا أثبت أنَّ عدم التزامه يرجع لسبب قاهر كأنَّ يتعذّر عليه توفير قطع الغيار بسبب حظر الاستيراد من الدولة المصنعة مثلاً⁵؛ وقد فصلنا ذلك ضمن شروط الخدمة في المبحث

¹ - المادة 170 من القانون المدني الجزائري.

² - محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 56.

³ - جابر محبوب علي، مرجع سابق، ص 98.

⁴ - Cour de Cassation, Chambre civile 3, du 22-11-1978, Publié au bulletin, P274. Lien: bit.ly/3BIRwLr

⁵ - محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 53.

الأول، ويُبنى هذا القياس الذي وقع بين الضمان وخدمة ما بعد البيع على التشابه الكبير بينهما؛ فكلاهما التزام يقع بعد البيع، وكلاهما يحمل معنى الضمان، كما أنهما آليتان متكاملتان لحماية المستهلك.

الفرع الثاني: التهديد بالغرامة عند عدم الالتزام أو إلزامه بها

عندما يتعلق الأمر بجهاز أو آلة يحتكر المنتج إنتاجها، يكون هو الوحيد القادر على إصلاحها؛ لاحتكاره قطع الغيار اللازمة لهذا الإصلاح، عندئذ لا يمكن تنفيذ الالتزام بأداء خدمة ما بعد البيع إلا إذا قام به البائع أو المنتج نفسه، وهنا يجوز للمستهلك أن يحصل على حكم بإلزام البائع بهذا التنفيذ، ويمكن اللجوء إلى الغرامات التهديدية لحمله على هذا التنفيذ، وهذا طبقا للمادة 174 من القانون المدني الجزائري، والتي تنص على أنه: "إذا كان تنفيذ الالتزام عينا غير ممكن أو غير ملائم إلا إذا قام به المدين نفسه جاز للدائن أن يحصل على حكم بإلزام المدين بهذا التنفيذ ويدفع غرامة إجبارية إذا امتنع عن ذلك".¹

جاء نص المادة المذكورة أعلاه عامًّا؛ وشمل كل التزام بتنفيذ، وخدمة ما بعد البيع كذلك؛ فيشملها، ويتضح من نص المادة أنه للحكم بالغرامة التهديدية لا بدّ من توافر شرطين أساسيين؛ هما:

- أن يكون هناك التزام لا يزال في الإمكان تنفيذه عينا، فلا يتصور الحكم بالغرامة إن لم يكن هناك التزام، فلا يجوز الالتجاء إلى الغرامة التهديدية لإجبار أحد الخصوم للحضور أمام المحكمة وهو ليس ملزما بذلك.
- أن يكون المدين قد امتنع عمدا عن تنفيذه، وأن يثبت هذا الامتناع من طرف المحضر.

نصّ المرسوم التنفيذي رقم 21-244 على أنه إذا لم يلتزم البائع بتنفيذ خدمة ما بعد البيع تقع عليه العقوبات التي قررها المشرع ضمن القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المذكور سابقا، وبالرجوع إلى القانون رقم 09-03 المُحال عليه نجد أن البائع في حالة عدم تنفيذ الخدمة تقع عليه غرامة، وتفصيلها كالاتي:

أولا- غرامة رفض تنفيذ خدمة ما بعد البيع

نصّ القانون رقم 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش على أنه: "يعاقب بغرامة من خمسين ألف دينار (50.000 دج) إلى مليون دينار (1.000.000 دج) كل من يخالف إلزامية تنفيذ الخدمة ما بعد البيع المنصوص عليها في المادة 16 من هذا القانون".²

كما نصّ القانون رقم 09-03 نفسه على غرامة سمّاها "غرامة الصلح"، وهي غرامة تفرض على مرتكب إحدى المخالفات المنصوص عليها في هذا القانون، وإذا لم يسدد هاته الغرامة خلال شهر من إنذاره بها تُرفع إلى الحد الأقصى³، وتجدر الإشارة إلى أن أجل الشهر المذكور قد نصت عليه المادة 92 من القانون 09-03

¹ - الفقرة الأولى من المادة 174 من القانون المدني الجزائري.

² - المادة 77 من القانون رقم 09-03 المذكور سابقا.

³ - حسب المادة 86 من القانون نفسه.

نفسه، وغرامة الصلح عند رفض تنفيذ الخدمة ما بعد البيع المعاقب عليها في المادة 77 من هذا القانون هي 10% من ثمن المنتج المقتنى.¹

ثانيا - ضمّ الغرامات

نصّ القانون رقم 03-09 المذكور على ضمّ الغرامات المنصوص عليها إذا خالف المنتج أو البائع في عدة التزامات؛ وقصر في تنفيذها²، واستند المشرع في ذلك على المادة 36 من قانون العقوبات الجزائري التي نصّت: "تضمّ العقوبات المالية ما لم يقرر القاضي خلاف ذلك بنص صريح".

بناءً على هذا النص فإنّ المنتج أو البائع إذا خالف في مجموعة من الالتزامات لا يُكتفى بتغريمه الغرامة الأكبر بينها باعتبار الغرامات الأخرى ضمنية فيها؛ بل تُجمع له الغرامات المقررة لكل الالتزامات التي لم يتمّ بتنفيذها.

ثالثا - مضاعفة الغرامة

نصّ القانون رقم 03-09 المذكور؛ في المادة 85 منه؛ على مضاعفة الغرامة في حالة العود، والعود في التشريع الجنائي هو حالة الشخص الذي يرتكب جريمة أو أكثر بعد سبق صدور حكم بات عليه بالعقاب من أجل جريمة سابقة، وجوهر العود وسبب تشديد العقوبة فيه؛ أنه يُثبت أن العقوبة الأولى لم تكن رادعة للجاني، مما جعله يرتكب الجريمة مرة أخرى.³

قياساً على العود الجنائي نقول إنّ العود في التشريع المدني هو تهريب الشخص من مسؤولية أو تنفيذ التزام عوقب عنه بغرامة من قبل، وعوّذه يدلّ على عدم ارتداعه لذا تُضاعف الغرامة، وعليه فإنّ مقدّم خدمة ما بعد البيع إذا رفض تنفيذ تلك الخدمة وعوقب بالغرامة من خمسين ألف دينار (50.000 دج) إلى مليون دينار (1.000.000 دج)، ثم عاد لرفض التنفيذ مرة أخرى تكون الغرامة مضاعفة من مئة ألف دينار (100.000 دج) إلى مليوني دينار (2.000.000 دج).

كما نبّهت المادة 85 نفسها القانون رقم 03-09 المذكور؛ التي أشارت إلى مضاعفة الغرامة عند العود إلى أنه يُمكن للجهة القضائية المختصة إعلان شطب السجل التجاري للمخالف.

¹ - حسب الفقرة 7 من المادة 88 من القانون نفسه.

² - راجع المادة 85 من القانون رقم 03-09 المذكور سابقا.

³ - عبد القادر عدّو، مبادئ قانون العقوبات الجزائري (القسم العام)، (د.ط)، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010 ص 350-351.

الخاتمة

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

أولاً- النتائج:

- 1- تفرض خدمة ما بعد البيع جملة من الالتزامات على البائع بعد عملية البيع؛ كالتصليح، الصيانة، التركيب، المراقبة، النقل، وتوفير قطع الغيار، وتقيّد هاته الالتزامات بشروط معينة، وتضبطها بكيفية محددة، وتختلف هاته الخدمة عن الضمان على الرغم من تقاربهما.
- 2- مرّت خدمة ما بعد البيع في التشريع الجزائري بمراحل تشريعية مختلفة؛ وردت فيها أحكاماً ينسخ بعضها بعضاً، وقد تبنّى المشرع الجزائري إلزامية خدمة ما بعد البيع كآلية من آليات حماية المستهلك، وخصّها مؤخراً بمرسوم يضبط أحكامها (المرسوم التنفيذي رقم 21-244).
- 3- كانت خدمة ما بعد البيع قبل تقنينها أسلوب دعاية يتطوع بها البائع؛ ويستعملها كامتياز لتسويق منتجاته، وتحقيق المنافسة، ونتيجة للتقدم الاقتصادي وازدياد متطلبات حماية الاستهلاك دخلت خدمة ما بعد البيع للتشريعات، وصارت حقاً للمستهلك.
- 4- تقوم خدمة ما بعد البيع على جملة من الضوابط والشروط، فصلها المشرع الجزائري ضمن المرسوم التنفيذي رقم 21-244 الذي يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع، ويمكن تقسيم هاته الشروط ضمن معيارين؛ شروط لقيامها، وشروط في تنفيذها.
- 5- حتى يقوم التزام البائع بتنفيذ خدمة ما بعد البيع لا بدّ من توافر شرطين هما: أن يتعذر تنفيذ الضمان؛ إمّا بانتهاء الفترة المحددة له، أو عندما لا يُمكن تطبيقه، وأن لا يقع ظرف استثنائي يُقيّد الالتزام بالخدمة، أو يجعل تنفيذها غير ممكن.
- 6- عند تنفيذ خدمة ما بعد البيع يجب إبلاغ المستهلك بكل ما يتعلق بتنفيذ الخدمة قبل الشروع في الإصلاح، وتسليمه قسيمة إيداع عليها توقيع وختم مقدم الخدمة، تشمل جملة من البيانات اللازمة، وأن تكون الخدمة التي تم تنفيذها محل إصدار لفاتورة أو قسيمة أو تذكرة قبل دفع ثمن الإصلاح.
- 7- إذا توافرت شروط الالتزام بخدمة ما بعد البيع ولم يكن هناك اتفاق عقدي بين المتعاقدين على إلغائها أو الحد من المسؤولية التعاقدية، ومع ذلك لم يلتزم البائع بها، فإنه يلزم بتنفيذ ذلك قضائياً، أو يُسدّد الغرامة المقررة عليه حسب الحالة.

8- إذا لم يلتزم البائع بتنفيذ خدمة ما بعد البيع تُفرض عليه عقوبة؛ تتمثل في الغرامة، وإذا رفض البائع تنفيذ مجموعة من الالتزامات مع الخدمة تُجمع له الغرامات المقررة لكل الالتزامات التي لم يتم بتنفيذها، كما تضاعف له الغرامة في حالة العود، ويُمكن عندها للجهة القضائية المختصة إعلان شطب سجله التجاري.

ثانياً - الاقتراحات

- 1- تطوير الثقافة الاستهلاكية وما يتعلق بها؛ ونشر الفكر القانوني حولها في المؤسسات والمؤتمرات العلمية؛ وذلك لبيان العديد من الحقوق التي يغفل عنها المستهلكون.
- 2- النص على جزاء مخالفة خدمة ما بعد البيع تفصيلاً ضمن القانون الذي ينظمها، وذلك لعطف الجزاء على الأصل، بدل الإحالة إلى نصوص قانونية أخرى.
- 3- ضبط المشرع لمدة خدمة ما بعد البيع والضمان الاتفاقي؛ بما يتوافق مع الأصول التشريعية المعتمدة، والقيمة المادية للمبيعات المعقود عليها.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع باللغة العربية

أ/ الكتب:

- 1- أحمد مختار عبد الحميد عمر، بمساعدة فريق عمل، معجم اللغة العربية المعاصرة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 1429هـ / 2008م.
- 2- جابر محبوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة، دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي، الطبعة الثالثة، دار النهضة العربية، مصر، 2008م.
- 3- عبد الرزاق أحمد السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني (الجزء الرابع)، العقود التي تقع على الملكية (البيع والمقايضة)، (د.ط)، دار إحياء التراث العربي، بيروت، (د.ت).
- 4- عبد القادر عدو، مبادئ قانون العقوبات الجزائري (القسم العام)، (د.ط)، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010م.
- 5- محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2004م.

ب/ الرسائل الجامعية

- 6- محمد بن عمارة، الخدمة ما بعد البيع في المنقولات الجديدة في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه بكلية الحقوق، جامعة وهران، الجزائر، 2012-2013م.

ثانيا - النصوص القانونية

أ/ القوانين والأوامر

- 1- أمر رقم 66-156 مؤرخ في 18 صفر 1386هـ / 8 يونيو 1966م، يتضمن قانون العقوبات، المعدل والمتمم.
- 2- قانون رقم 75-58 مؤرخ في 20 رمضان 1395هـ / 26 سبتمبر 1975م، يتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم.
- 3- أمر رقم 03-06 مؤرخ في 19 جمادى الأولى 1424هـ / 19 يوليو 2003م يتعلق بالعلامات، الجريدة الرسمية عدد 44، الصادر بتاريخ 23 جمادى الأولى 1424هـ / 23 يوليو 2003م.
- 4- قانون رقم 04-02 مؤرخ في 23 يونيو 2004م، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية عدد 41، الصادر بتاريخ 27 يونيو 2004م.
- 5- قانون رقم 08-09، مؤرخ في 25 فيفري 2008م، يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية، الجريدة الرسمية عدد 21، الصادر بتاريخ 23 أفريل 2008م، المعدل والمتمم.
- 6- قانون رقم 09-03 مؤرخ في 25 فيفري 2009م يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 15، الصادر بتاريخ 08 مارس 2009م، المعدل والمتمم.

ب/ المراسيم التنفيذية

- 7- مرسوم تنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 25 صفر 1411هـ / 15 سبتمبر 1990م، يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، الجريدة الرسمية عدد 40، الصادر بتاريخ 29 صفر 1411هـ / 19 سبتمبر 1990م. (ملغى)
- 8- مرسوم تنفيذي رقم 06-306 مؤرخ في 10 سبتمبر 2006م، يحدد العناصر الأساسية للعقود المبرمة بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، والبنود التي تعتبر تعسفية، الجريدة الرسمية عدد 56، الصادر بتاريخ 11 سبتمبر 2006م.
- 9- مرسوم تنفيذي رقم 07-390 مؤرخ في 3 ذي الحجة 1428هـ / 12 ديسمبر 2007م، يحدد شروط وكيفيات ممارسة نشاط تسويق السيارات الجديدة، الجريدة الرسمية عدد 78، الصادر بتاريخ 3 ذي الحجة 1428هـ / 12 ديسمبر 2007م.

10- مرسوم تنفيذي رقم 21-244 مؤرخ في 19 شوال 1442هـ / 31 ماي 2021م، يحدد شروط وكيفيات تقديم خدمة ما بعد بيع السلع؛ الجريدة الرسمية عدد 45، الصادر بتاريخ 28 شوال 1442هـ / 9 جوان 2021م.

ج/ القرارات

11- قرار مؤرخ في 29 ذي القعدة 1414هـ / 10 ماي 1994م، يتضمن كيفيات تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 90-266 مؤرخ في 15 سبتمبر 1990م، يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات. (ملغى)

ثالثا - قائمة المراجع الأجنبية

A/ Les livres:

- 1- J. Calais Auloy et Frank Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, 5^{ème} éd, 2000.
- 2- J. Pizzio, Droit de la consommation, ENCIC, Dalloz, Paris, 1987.

B/ Jurisprudence judiciaire:

- 3- Cour de Cassation, Chambre civile 3, du 22 November 1978, 77-14.040. Publié au bulletin, N° 357, P274. <https://bit.ly/3BIRwLr>