جامعة البليدة(2) :لونيسي علي

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم :العلوم التجارية

السنة الثالثة : تسويق

محاضرات في قـــــانون حمـــــاية المـــــستهـــــلك

إعداد : د. دراج عفيفة

2022/2021

المحاضرة1: التطور التاريخي و التشريعي لقانون حماية المستهلك

اولا: الظهور التاريخي لقانون حماية المستهلك :

شهدت الولايات المتحدة الأمريكية بعد الحرب العالمية الثانية نهضة تكنولوجية وصناعية معززه باقتصاد قوي، مما ادى الى الاهتمام بالكم أكثر من الكيف ومنه عدم بدل رعاية كافية لامن وسلامه منتجاتها التي كثرت وتنوعت، وهو ما جعل المجتمع الامريكي يتحول الى مجتمع استهلاكي بالدرجة الاولى، فظهرت المخاطر وظهرت معها عدد كبير من القضايا في المحاكم والتي كان موضوعها الأضرار التي تنتجها المنتجات المعيبة.

ومن هنا احتدم الصراع بين تيارين "أنصار المطالبين بحقوق المستهلك" و"تيار الحريةالاقتصادية" وكل ما سبق جعل الولايات المتحدة الأمريكية هي الرائدة في معالجة قضايا حماية المستهلك.

ثانيا : الظهور و التطور التشريعي لقانون حماية المستهلك في الجزائر :

الجزائر كغيرها من الدول تأثرت بالحراك الذي شهده العالم في مجال حماية مصالح المستهلك المتتبع للتطور في الجزائر يمكن تمييز مرحلتين أساسيتين :

- ما قبل صدور قانون حماية المستهلك.

- مرحلة ما بعد صدور قانون حماية المستهلك.

1- ما قبل صدور قانون حماية المستهلك :

إن تبني الجزائر للنهج الاشتراكي بعد الاستقلال أدى الى عدم وجود حاجة لسن قانون المستهلك واستغرق الوقت إلى أواخر الثمانينات.

ففي سنة 1962 صدر قانون ابقى على سريان القوانين كما ادى التعارض في النهج الليبرالي الذي تنتهجه فرنسا والنهج الاشتراكي الذي تبنته الجزائر إلى القوانين الاقتصادية.

2- مرحلة ما بعد صدور قانون حماية المستهلك :

من اهم الاسباب لتبني قانون حماية المستهلك في الجزائر نجد سببين رئيسيين هما:

- تحولها من النظام الاقتصادي الاشتراكي إلى إقتصاد السوق،

- بالاضافة الى ان اغلب المنتوجات المستهلكة في السوق الجزائرية هي منتجات مستوردة ،مما الزم بضرورة حماية المستهلك مما سيهدده باقتناءها.

تميزت هذه المرحلة بإصدار القانون رقم 89/ 02 المؤرخ في 7 فيفري 1989 **المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك** غير أن عدم كفاية نصوص هذا القانون نظرا للمستجدات الكثيرة في قضايا المستهلك و كل ما ارتبط به، دفعت إلى إعادة تقييمها، الغي القانون 89/ 2 تم استبداله بالقانون الجديد **المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش** 09/ 03 المؤرخ في 25 فيفري 2009. ليضيف حماية أكبر للمستهلك لمواكبة مختلف التغيرات ويساير الحركية التشريعية الدولية التي تشهدت حيوية خاصة في مجال حماية المستهلك، نظرا لتزايد المخاطر التي تهدد مصالحه المادية والمعنوية.

وقد تم تعديل هذا القانون مؤخرا في سنة 2018 من أجل مساعدة المنتجات الحاصلة في مجال المخاطر التي لم يتم تأمين لها.

و تتمحور حماية المستهلك اساسا حول:

- حماية صحته وأمنه.
- حماية مصالحه الاقتصادية.

المحاضرة 2: الهيئات و الادارات المكلفة بحماية المستهلك

توجد العديد من الادارات و الهيئات الحكومية و غير الحكومية التي تعمل في اطار حماية المستهلك و على راسها وزارة التجارة ،مديريات الجمارك،الجمعيات المختلفة و اهمها في هذا المجال جمعية حماية المستهلك.....إلخ

اولا: دور وزارة التجارة و مصالحها في حماية المستهلك :

1 الوزير :

يملك وزير التجارة كامل الصلاحيات في اطار حماية المستهلك و مصالحه، وهذا وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 22.453 المؤرخ ب 17شوال1423 هجري و الموافق ل21ديسمبر 2002.

*مهام و صلاحيات الوزير:

- بالتشاور مع الدوائر الوزارية و الهيئات المتخصصة، يحدد الوزير شروط وضع السلع و الخدمات رهن الاستهلاك و تمس هذه الشروط ،الجودة، النظافة الصحية و الامن الغذائي

-التكفل بوضع جميع الاجراءات المناسبة في اطار العلامات التجارية و التسميات التجارية الاصلية .من حيث متابعة التنفيذ و الحماية القانونية .

2- **المصالح الوزارية**: تتمثل اهم هذه المصالح في:

2-1-على المستوى المركزي :

أ*مدرية العامة لضبط النشاط و التقنين و تتمثل ادوارها في :

-تتكفل باعداد الاليات القانونية للسياسات التجارية.

-وضع جهاز الملاحظة و مراقبة الاسواق،

-اقتراح كل التدابير الازمة للضبط الاقتصادي، لاسيما في مجال التسعيرو تحديد هوامش الربح ،

-تحديد السياسات الوطنية في مجال ترقية جودة السلع و الخدمات.

ب-المديرية العامة للرقابة الاقتصادية وقمع الغش:

تقوم بمراقبة الجودة و قمع و مكافحة الممارسات المضادة للمنافسة.و كذا محاربة كل الممارسات التجارية غير المشروعة.

ج-شبكة الانذار السريع: انشات سنة 2012 و المتعلقة بالقواعد المطبقة في مجال امن المنتجات، تهدف الى حماية المستهلك من خلال متابعة المنتجات الموجهة للاستخدام النهائي للمستهلكين والتي تشكل خطرا على صحتهم و امنهم باستثناء المنتجات التي تخضع لاحكام خاصة كمنتجات الاسمدة ،الاجهزة الطبية ،المواد و المستحضرات الكميائية .

2-**2-على المستوى الخارجي:** وتنظم هذه المصالح على شكل

أ- مديريات ولائية: وعددها 48 مديرية، وهي تقوم بالسهر على تطبيق التشريع و تنظيم المنافسة و الجودة و مساعدة المتعاملين الاقتصاديين ،

ب- مديريات جهوية للتجارة: وهي تعمل على تنشيط توجيه و تقييم نشاط المديريات الولائية التابعة لاختصاصاتها الاقليمية و هي وسيط بين الادارةالمركزية و المديريات الولائية

3-1 هيئات متخصصة تابعة لوزير التجارة:(ابحث عن مهام كل منها)

آ-المجلس الوطني لحماية المستهلكCNPC،

ب-المركز الجزائري لمراقبة النوعية و الرزم CACQE،

ج-شبكة مخابر التجارب و تحليل النوعية RAAQ ،

ثانيا: دور مجلس المنافسة

هو هيئة مستقلة اداريا ،الغرض منها ضبط المنافسة و ضمان حسن سيرها ،قصد زيادة الفعالية الاقتصادية و تحسين ظروف معيشة المستهلك.

ثالثا : دور الجمارك

لها عدة مهام إلى جانب تلك المتعلقة بمراقبة حركة الدخول وخروج الافراد والبضائع.

*تحمي إدارة الجمارك المستهلك و مصالحه الاقتصادية ، من خلال تطبيقها خفض نسب الرسوم الجمركية حتى لا تزيد من أسعار هذه السلع في الاسواق ولكي لا يتحمل المستهلك اعباء هذه الزياده

* ضمان أمن وسلامة المستهلك من خلال وضع حد لكل ما من شأنه المساس بالمستهلك من ناحية صحته وسلامته

*وضع حد لكل منتوج موجه للسوق الوطنية قصد اغرائها إغراقها أو إعاقة تنمية وتطوير وتنمية المنتوج.

رابعا: دور الجماعات المحلية في حماية المستهلك

أ: دور الوالي في حماية المستهلك :

يعتبر الوالي المسؤول الأول على المواطن و يتعين عليه أن يفعل كل ما يكفل صحة وسلامة الأفراد.

ب: دور رئيس البلدية :

يمارس رئيس البلدية وظائفه في مجال الواسع ويطبق سلطاته في مجالات غير منظمه نظام حماية صحة المستهلك هذا ما يفسر توسيع مفهوم النظام العام الذي يسمح بإدماج حماية المستهلك في اطار انشغالات السلطة الادارية العامة

خامسا: دور الجمعيات المحلية والوطنية في حماية المستهلك :

ظهرت في الجزائر مع بداية تسعينات القرن الماضي بموجب القانون رقم 90-31 المتعلق بتكوين الجمعيات وهي جمعيات لا تسعى للربح و ومن بين اهم ادوارها نجد:

- نشر ثقافة الاستهلاك السليم في أوساط المجتمع.
- التكفل بالدفاع عن المصالح المادية والمعنوية للمستهلكين بهدف اهتمامهم ورغباتهم وتطلعاتهم وشكواهم الى الإدارة المعنية والى القضاء.
- السعي الى إيجاد حوار دائم بين المستهلكين والمتعاملين الاقتصاديين،

- مساندة و دعم المستهلك الذي يرفع الدعوى القضائية للحصول على تعويض على الضرر الذي لحق به.....إلخ

المحاضرة 3 :عقد الاستهلاك و أطرافه (المستهلك،المتدخل ،ومحل العقد)

اولا : تعريف عقد الاستهلاك:

من المعلوم قانونيا أن التعبير عن الإرادة لا يكون إلا بعقد، وبهذا فان تفسر ظاهرة الاستهلاك، بأنها فعل إرادي يصدر عن المرء لإشباع حاجياته الخاصة، وهذا الفعل لا يمكن ترجمته ماديا إلا في شكل عقد. ومن هذا المنطلق نرى بأن لعقد الاستهلاك مكانة داخل المنظومة القانونية،وهو الأمر الذي تعكسه نصوص القانون المقارن.

لا يوجد تعريف واضح او صريح لعقد الاستهلاك و انما عرف وفقا للاطراف المكونة لهدا العقد و هي ثلاث (المستهلك والبائع (الحرفي او البائع او المتدخل، المهني او المؤسسة..) ،و محل عقد البيع(سلعة او خدمة) وذلك وفق المادة 03 الفقرة 01 من القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش رقم 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009 بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعه او [1]خدمه موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص اخر او حيوان متكفل به."

ثانيا: اطراف عقد الاستهلاك:

1: المستهلك

أ تعريف المستهلك :

حيث تعددت التعريفات وتختلف بشأن تحديد من هو المستهلك؟ وهذا باختلاف المجال الذي يراد له شغله هذا الاخير لما يترتب عليه من آثار فنجد الاقتصاديين والقانونيين ورجال الدين، يعرفه كل حسب الزاوية التي ينظر للمستهلك من خلالها.

***مفهوم المستهلك اصطلاحا :** المستهلك اصطلاحا هو من يقوم باستعمال السلع والخدمات لإشباع حاجياته الشخصية وحاجيات من يعولهم وليس بهدف إعادة بيعها أو تحويلها أو استخدامها في نطاق نشاطه المهني.

تعريفة التشريعي : و هو التعريف الذي يعتبر الاشمل و الاكثر شيوعاو الذي سبق ذكره اعلاه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعه او خدمه[2] موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص اخر او حيوان متكفل به."

*** مفهوم المستهلك اقتصاديا :**

الاستهلاك في علم الاقتصاد يمثل المرحلة الأخيرة من العملية الاقتصادية وهو يختلف عن الإنتاج والتوزيع اللذان يتمان في مراحل متقدمة تتضمن جمع الثروات و توزيعها و عليه يعرف بعض الاقتصاديين المستهلك بانه " فرد يشتري سلعا او خدمات لاستعماله الشخصي او هو الشخص الذي يحوز ملكية السلعة ."

ب- شروط المستهلك :

الشروط الواجب توفرها في شخص المقتني حتى يعتبر مستهلكا .

من خلال التعريفات السابقة ، يتضح أن هذا الاتجاه ضيق من مفهوم المستهلك و جعل هذه الصفة تلتحق بمن يتحقق فيه شرطان :

- **الشرط الأول :**أن يكون المستهلك قد تحصل على المنتوج أو الخدمة للغرض الشخصي أو العائلي .
- **الشرط الثاني :** أن يكون محل عقد الاستهلاك، منتوجا أو خدمة .

ووفقا لهذا الاتجاه لا يكتسب صفة المستهلك من يتعاقد لأغراض مهنية أو يقتني مالا أو خدمة لغرض مزدوج (مهني أو غير مهني). فشراء المهني لاغراض يستعملها في حياته الخاصة الى جانب استعمالها في حياته المهنيه لا تجعل منه مستهلكا.

2- االبائع او المهني ،المحترف،المتدخل،المؤسسة ...:

لقد عبر المشرع الجزائري في القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش، عن الطرف الثاني في العلاقات الاستهلاكية بالمتدخل"l'intervenant"، حيث عرفته المادة 7/03 من هذا القانون بأنه : "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك"، و هو نفس المصطلح الذي

استعمله القانون 89-02 المتعلق بتحديد القواعد العامة لحماية المستهلك الملغى، فالمهني هو كل من يقوم بنشاط منظم هدفه الانتاج،التوزيع او تقديم خدمة،و تعد التجارة من اهم هاته الانشطة.

و يختلف المهني عن المستهلك في انه يتصرف من اجل حاجات مهنية، كان يشتري بغرض الانتاج،او بغرض الاستخدام في اطار النشاط الذي يقوم به.

3-محل عقد الاستهلاتك

و هو الشيئ او المال المنقول الذي يكون محلا للتعاقد، قد يكون سلعة او خدمة، هنا تستثنى العقارات،

أ) السلعة كمحل الاستهلاك :

إن المقصود بالسلع كمحل لعقد الاستهلاك تلك التي يتم الحصول عليها أو استخدامها من طرف المستهلك لهدف غير مهني، و بذلك هي كل المنتجات المادية الملموسة التي يمكن اقتناءها من طرف المستهلك، سواء تلك التي تنتهي من أول إستعمال (كالمواد الغذائية)، أو السلع ذات الاستعمال الطويل المدى و التي تقبل الاستعمال المتكرر.كالتجهيزات المنزلية،الاثاث، السيارات.

ب) الخدمة كمحل الاستهلاك :

الخدمات والتي هي منتج يخضع لقانون حماية المستهلك ويقصد بها الأنشطة الاقتصادية غير المجسدة في سورة سلعة مادية، وإنما تقدم في صوره خدمة أو نشاط مفيد لمن يطلبه، مثل الخدمات المالية من بنوك، وشركات تأمين بما فيها الحاسب الآلي والصناعات المرتبطة به شركات الاتصال و ما ارتبط بها

ثالثا-انواع الاستهلاك بالمنظور الاقتصادي:

- **استهلاك الأفراد والعائلات :** وهو عملية استخدام السلع والخدمات الاقتصادية لإشباع حاجات الأفراد والعائلات.
- **الاستهلاك السوقي :** هو عملية استخدام السلع والخدمات الاقتصادية لإشباع الحاجات وذلك عن طريق شراء هذه السلع والخدمات من الأسواق مقابل مبالغ نقدية
- **الاستهلاك الذاتي :** هو عملية استخدام السلع والخدمات الاقتصادية التي ينتجها الأفراد بأنفسهم دون ظهورها في الأسواق ودخولها في نطاق التبادل النقدي.
- **الاستهلاك السلعي أو الخدمي :** استخدام مال له وجود مادي بإشباع حاجة الإنسان إلى الغذاء و الكساء او ما شابه هذا الاستهلاك السلعي اما الاستهلاك الخدمي فهو استخدام مال ليس له وجود مادي مثل استشارة الطبيب لإشباع حاجة الإنسان للعلاج أو استشارة المحامي لإشباع حاجة الإنسان للمقاولات غيره.

المحـــــــــاضرة 4: الالتـــــــزام بالــضـــــــمـــان

اولا: الضمان

1- الالتزام بالضمان :

لقد نصت المادة 13 من قانون حماية المستهلك و قمع الغش على ما يلي " **يستفيد كل مقتن لاي منتج سواء كان جهازا او اداة او الة، او عتاد او مركبة او اي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون** ".كما يمتد الضمان ايضا الى الخدمات.

يعتبر الضمان من أهم الالتزامات التي رتبها المشرع الجزائري على عاتق المتدخل، وقد عرف الضمان في المادة 25 من القانون 09/ 03 كما يلي : "إلزام المتدخل ..... خلال فتره زمنيه معينه في حالة ظهور عيب بالمنتوج استبدال هذا الاخير او ارجاع ثمنه أو تصليح السلعة أو تعديل الخدمة على نفقته " ومنه نستنتج ان تنفيذ الضمان يكون إصلاح الاستبدال رد الثمن.و يكون بدون مقابل مالي.

2-أنواع الضمان :

للضمان نوعان :

أ- الضمان القانوني(ضمان العيب الخفي) :

يعرف بأنه التزام يقع على البائع في سائر العقود الناقلة للملكية.و يتمثل في ضمان العيوب الخفية للشيئ و التي من شأنها ان تنقص من قيمته، و تجعله غير صالح للاستخدام المخصص له،او ان تجعله يشكل خطر على المستهلك.

شروط الضمان القانوني (العيب الخفي)

ومن خلال ما سبق نجد ان شروط العيب الموجب للضمان عموما هي:

- **شرط العيب المؤثر**

الذي يقوم على أساس صلاحية المبيع للاستعمال المعدله، فإذا كان المبيع غير صالح للاستعمال المخصص له عد المنتج معيبا،وإن لم يكن به عيب ينقص من قيمته أو نفعه،لأن ما يهم المستهلك ليس
الشيء ذاته وإنما مدى ملاءمته للاستعمال المخصص له.

- **وجود العيب ضمن فترة زمنية معينة**

في هذا الصدد حدد المشرع الجزائري الحد الأدنى لمدة الضمان بستة أشهر بالنسبة للمنتجات الجديدة وثلاثة أشهر بالنسبة للمنتجات القديمة.

- **ارتباط العيب او الخلل بصناعة المنتوج**

لكي يضمن المتدخل العيب يجب أن يرتبط بصناعة المنتوج، وعليه يستبعد من نطاق الضمان العيب أو الخلل الناجم عن سوء الاستخدام او مخالفة التعليمات المرفقة بالمنتوج

ب- الضمان الاتفاقي :

هو ضمان للعيوب الغير خفية، وهو عبارة عن اتفاق مسبق بين المتعاقدين بتعديل أحكام الضمان القانوني بالاتفاق الخاص سواء بالزيادة في الضمان او الانقاص منه، أو بإسقاطه، وقد يكون هذا الضمان واردا في العقد الأصلي أو منفصلا عنه.

ثانيا: شهادة الضمان :

ألزم المشرع المتدخل تقديم شهادة الضمان والتي يجب أن تبين فيها بنود وشروط التنفيذ الضمانات وذلك في شكل وثيقة مرافقة للمنتوج.

وبالرجوع للمادة 14 من المرسوم التنفيذي 90/ 266 المتعلق بضمان المنتج والخدمات فقد ألزم المتدخل على ذكر نوع البيانات التالية في هذه الوثيقة:

- تحديد نوع الضمان قانوني او تعاقدي.
- شروط تشغيل المنتج.
- اسم الضامن وعنوانه.
- رقم الفاتورة وتاريخها.
- نوع المنتج المضمون لاسيما نمطه صفاته ورقمه التسلسلي.
- سعر المنتج المضمون.
- مدة الضمان.
- المتنازل له بالضمان عند الانقضاء.
- وجود العبارة التالية:،يطبق الضمان القانوني في كل الاحوال.

المحاضرة الخامسة: خدمات ما بعد البيع

اولا: التنظيم القانوني لالتزام خدمة ما بعد البيع :

لقد اقر المشرع الجزائري بموجب القانون رقم 09/ 03 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 القانون والتي لم ينص عليها القانون السابق الملغى 89-02، فاعطى بذالك حماية إضافية و أكثر فعالية للمستهلك حبت بعد انتهاء فترة الضمان, فترة دخول خدمات ما بعد البيع.

1- مفهوم الالتزام بخدمة ما بعد البيع :

لقد نصت المادة 16 من القانون رقم 09/ 03 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 المنتوج المعروض في السوق ".

وعليه يقصد بالالتزام بخدمة ما بعد البيع مجموع الأداءات المتعلقة بضمان صيانة واصلاح المنتوج 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 'فترة 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 المنتوج 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: ا: صور خدمة ما بعد البيع

بعد انتهاء فترة الضمان القانوني والاتفاقي يأتي الدور على خدمة ما بعد البيع كالتزام مكمل لالتزام الضمان، لذلك وجب على المستهلك أن يميز بين الالتزامين لتفادي استغلال جهله بها من طرف المتدخلين.

ومن بين اهم انواع الخدمات المتكفل بها في اطار خدمة ما بعد البيع و التي تتجلى في شكل خدمات متعلقة بالمنتوج المبيع، منها ما هو مرافق للبيع،ومنها ما يكون بعد استلام المنتوج كخدمات إضافية .نجد ما يلي :

- **العناية ،الصيانة والتصليح:** تدخل عملية الإصلاح في نطاق ما يعرف بالصيانة الاصلاحية التي يجب أن تجري عندما يحدث تلف أو عطل للمنتوج المبيع ,لتؤدي إلى إصلاح هذا العطل او التلف.

- **خدمة التركيب:** يضمن المنتج البائع خدمة التركيب ,وتزداد أهمية هذه الخدمة خاصة في بعض الاجهزة التقنية التي تتطلب مهارة فنية معينة من أجل تركيبها وضمان السير الحسن .

- **خدمة التسليم في المنزل:** ان خدمة التسليم في المنزل تتمثل في توفير وسيلة النقل الملائمة من مكان البيع ,سواء كان محلا للبيع أو مصنعا للإنتاج إلى محل إقامة المشتري ,وتكون .أتعاب هذه الخدمة مشمولة بثمن البيع .

- **خدمة توفير قطع الغيار:** يلزم على المتدخل بأن يقوم بتوفير قطع الغيار الجديدة للمستهلك في حالة تلف القطع المستخدمة، لا يستطيع البائع الهروب من التزاماته لعدم توفر قطع الغيار اللازمة لتوقف انتاجها أو لارتفاع سعرها، بل يجب عليه أن يثبت أنه قام ببذل الجهد اللازم لتوفير قطع الغيار و أن هذا يتجاوز مقدرته و هذا ما نص عليه المرسوم التنفيذي 58/15 المحدد لشروط و كيفية ممارسة نشاط وكلاء المركبات الجديدة.

ثالثا: أهمية خدمة ما بعد البيع:

تظهر اهمية خدمات ما بعد البيع فيما يلي:

- تعتبر خدمات ما بعد البيع بمثابة المنبه الذي تستخدمه المؤسسة في تحضير 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 الاجهزة المبيعة تظهر عيوب من خلال استخدامها لفترة زمنية معينة، مما اكد للبائعين أن 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.

انتهي بعون الله

المراجع:

- القانون رقم 04-02 المؤرخ في 23يونيو2004 يحدد القواعد العامة المطبقة على الممارسات التجارية ج.ر.ج.ج عدد 41 سنة2004 المعدل و المتمم بموجب القانون رقم10-06،المؤرخ في15 اغسطس2010ج.ر.ج.ج عدد46.

- القانون رقم09 -03المؤرخ في 25فبراير2009و المتعلق بحماية المستهلكو قمع الغش،ج.ر.ج.ج.عدد15،سنة2009 المعدل والمتمم بالقانون رقم 18-09 المؤرخفي 10يونيو2018.ج.ر.ج.ج.عدد35 ،سنة 2018.

-المرسوم التنفيذي رقم 90-39 مؤرخ في 30 يناير 1990 يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش

ج.ر.ج.ج عدد 5 سنة، 1990المعدل والمتمم بالمرسوم تنفيذي رقم 01-315 . مؤرخ في 16 أكتوبر2001 ج.ر.ج.ج عدد 61 ، سنة2001 .

- المرسوم التنفيذي رقم13 -327 مؤرخ 26 سبتمبر 2013 يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ ،ج.ر.ج.ج عدد 49 ، سنة2013 .

- القرار ال وزاري المشترك المؤرخ في 14 ديسمبر 2014 ، يحدد مدة الضمان حسب طبيبيعة السلعة ,ج.ر.ج.ج العدد , 03 سنة2015 .

-السيد محمد السيد عمران :حماية المستهلك اثناء تكوين العقد،دار الجامعة،مصر.

-علي بولحية بن بو خميس::القواعد العامة لحماية المستهلكو المسؤولية المتلرتبة عنه في التشريع الجزائري،دار الهدى للطباعة و النشرو التوزيع،الجزائر،2000.

- جريفيلي محمد:حماية المستهلك في نطاق العقد، رسالة لنيل شهادة دكتو ا ره الطور الثالث في الحقوق تخصص قانون خاص معمق، جامعة احمد دراية، ادرار. 2018/2017.

-بوهنتالة امال-قداش سامية :واقع الالتزام بالضمان و خدمة ما بعد البيع في الجزائر .

مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ،المجلد 05 العدد1.-