

خامسا-ضمان عيوب المنتجات وخدمة ما بعد البيع، تقع على المتدخل(التاجر) عدة التزامات أثناء التعاقد مع المستهلك سواء قبل اقتناء المنتج او بعده، ومن اهم الالتزامات بعد اقتناء المنتج نجد(الزامية الضمان والتزام خدمة ما بعد البيع):

1-الزامية الضمان، استلزم القانون الجزائري في المنتج أن يكون مطابقا للمقاييس المطلوبة وإلا يقع على المتدخل الضمان القانوني في حالة وجود عيب خفي في الشيء المبيع ومن ثم يصبح غير قابل للاستعمال بحسب طبيعته أو النقص اللاحق به ما كان للمستهلك الرضا به لو علم ذلك.

يستفيد مقتني السلعة ومقتني الخدمة من الضمان بقوة القانون، فإذا ظهر عيب به يجب على المتدخل استبداله او ارجاع ثمنه او تصليحه او تعديل الخدمة على نفقته ويتم تنفيذ الضمان دون أعباء إضافية على المستهلك، وإذا قدم المتدخل ضمان آخر لا يلغي الضمان المقرر قانونا المشار اليه في وثيقة المنتج. وللمقتني حق تجربة المنتج.

أ-معنى الضمان ومجال تطبيقه: المتدخل ملزم بتسليم سلعة لا يشوبها عيب من حيث المطابقة، أي يجب أن يشتغل الجهاز بدقة ويتطابق مع ما اشترت (أي من يستفيد هو كل مقتن لأي منتج سواء كان جهازا أو اداة أو آلة أو مركبة أو أي مادة تجهيزية)، ويطبق الضمان على كل الأجهزة، العناد والآلات، السيارات وعلى كل التجهيزات بصفة عامة، ويطبق كذلك على الخدمات المرتبطة بالنتوج (تغليف، تركيب...). تحدد مدة الضمان القانوني بستة (06) أشهر على الأقل ابتداء من تسليم السلعة ولكن يمكن أن يصل إلى 24 شهرا بالنسبة لبعض المنتجات. وسواء كانت المنتجات جديدة او قديمة كالسيارات مثلا.

2 – أنواع الضمان: يوجد نوعان، ذلك الذي يقدمه لك القانون في كل الظروف (الضمان القانوني) بالإضافة إلى ذلك الذي يمكن أن يقدمه لك التاجر (الضمان التجاري أو الاضافي) مجانا أو في حدود دفع مبلغ إضافي ويضاف الضمان التجاري إلى الضمان القانوني ولا يعوضه. غالبا ما يمدد الضمان التجاري الضمان القانوني، مثلا تستفيد آلة غسيلك من ضمان سنتين(02) بالنسبة لقطع الغيار واليد العاملة، أكثر من الضمان القانوني حاليا 12 شهرا بالنسبة لهذا الجهاز.

4-شروط العيب الخفي محل الضمان: ويشترط في العيب الخفي أن يكون قديما قبل تسلّم المنتج، وأن يكون خفيا غير مرئي، وأن يكون مؤثرا. وقد يكون العيب الخفي جسيما (مؤثر على اختيار المستهلك) أو غير جسيم.

5-إجراءات الضمان: إذا ظهر عيب في المنتج على المستهلك التفاوض وديا، بصفة عامة تبدأ بالاحتجاج لدى التاجر أو في محله أو عن طريق الهاتف مع ارفاق شهادة الضمان او فاتورة او قسيمة الشراء، إذا لم تحصل نتائج ملموسة، ابعث له رسالة مسجلة مع اشعار بالاستلام (كتابة او شفاهة)، هذه الرسالة تسمح بالتأريخ الدقيق لاحتجاجك وتعتبر نقطة انطلاق إجبارية قبل إجراءات النزاع، ويمكن لجمعيات حماية المستهلك مرافقتك كما يمكن للإدارة التدخل لدى المهني(المتدخل) في حالة مخالفة لتسوية الإشكال. وعلى المتدخل -في أجل معقول-استبدال المنتج او اصلاحه او رد ثمنه، وإلا على المستهلك رفع دعوى قضائية تسمى (دعوى ضمان العيب الخفي) خلال 1 سنة من وقت تسلّم المبيع.

2-التزام خدمة ما بعد البيع: في إطار خدمة ما بعد البيع ومرور فترة الضمان يتعين على المتدخل ضمان صيانة وتصليح المنتج. تسري هذه الخدمة بشكل خاص على الاجهزة المنزلية وأجهزة الاعلام الآلي والسيارات والهدف منها(المحافظة على المنتج لمدة أطول، كما تعد عنصر اشهاري للمؤسسة لتصريف منتجها، وتعد كذلك عامل تنافسي بين المؤسسات فيما بينها).

أ-معنى خدمة ما بعد البيع وشروطها: لها معنى واسع ومعنى ضيق:

-المعنى الواسع: هي جميع الأداءات المقترحة بعد ابرام عقد البيع مهما كانت طريقة الأداء (بتسليم المبيع بالمنزل أو تركيبه أو اصلاحه أو صيانتته). **-المعنى الضيق:** هي الأداءات بمقابل ولا تدخل في ثمن البيع (كالإصلاح بمقابل).

ويشترط في خدمة ما بعد البيع شرطين (ضرورة انتهاء فعالية الالتزام بالضمان، المقابل الذي يدفعه المستهلك).