

## ضمان السلع و الخدمات

1

اشترت آلة غسيل، سيارة و قمت بتركيب سخان ماء، بعد ذلك بأسابيع تصاب الآلات بعطب؟  
 ✓ آلة الغسيل لا تعصر الملابس؛  
 ✓ السيارة تتعطل؛  
 ✓ و ضغط سخان الماء يتوقف باستمرار.....  
 < ما العمل رغم أن الأجهزة كلها جديدة ؟  
 هي حالة كثيرة الوقوع و في نفس الوقت صعبة؛  
 و بصفة عامة يمكن للمستهلك إسترجاع حقه و هذا باللجوء إلى الضمان.

### النصوص القانونية المتعلقة بالضمان

2

القانون 03-09 المؤرخ في 25 فيفري 2009  
المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش

#### الباب الثاني

#### الفصل 1:

إلزامية الضمان و الخدمة ما بعد البيع

المرسوم التنفيذي 13-327 المؤرخ في (26 سبتمبر 2013)  
يحدد شروط و كفاءات وضع ضمان السلع و الخدمات حيز التنفيذ

قرار مؤرخ في 12 نوفمبر 2014 يحدد نموذج شهادة الضمان

القرار الوزاري المشترك المؤرخ في (14 ديسمبر 2014)  
يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلع

3

#### الفصل الرابع: إلزامية الضمان و الخدمة ما بعد البيع.

المادة 13: يستفيد كل مقنن لأي منتج سواء كان جهاز أو أداة أو آلة أو عتاد أو مركبة أو أي مادة تجهيزية من الضمان بقوة القانون.  
 ✓ و يمتد هذا الضمان بقوة القانون.  
 ✓ يجب على كل متدخل خلال فترة الضمان المحدد، في حالة ظهور عيب بالمنتج، استبداله أو إرجاع ثمنه، أو تصليح المنتج أو تعديل الخدمة على نفقته.  
 يستفيد المستهلك من تنفيذ الضمان المنصوص عليه أعلاه دون أعباء إضافية.  
 ✓ يعتبر باطلا كل شرط يخالف أحكام هذه المادة.  
 ✓ يحدد شروط و كفاءات تطبيق أحكام هذه المادة عن طريق التنظيم.

4

المادة 14: كل ضمان آخر مقدم من المتدخل بمقابل أو مجانا، لا يلغي الاستفادة من الضمان القانوني المنصوص عليه في المادة 13 أعلاه.  
 ✓ يجب أن تبين بنود و شروط تنفيذ هذه الضمانات في وثيقة مرافقة للمنتج.  
 المادة 15: يستفيد كل مقنن لأي منتج مذكور في المادة 13 من هذا القانون، من حق تجربة المنتج المقنن.  
 المادة 16: في إطار خدمة ما بعد البيع، و بعد انقضاء فترة الضمان المحدد عن طريق التنظيم، أو في كل الحالات التي لا يمكن للضمان أن يلعب دوره، يتعين على المتدخل المعني بضمان صيانة و تصليح المنتج المعروض في السوق.

5



6

### الضمان القانوني

يطبق الضمان على كل الأجهزة و التجهيزات بصفة عامة، و يطبق كذلك على الخدمات المرتبطة بالمنتج (تغليف، تركيب...) كما أن المهني ملزم بتسليم سلعة لا يشوبها عيب من حيث المطابقة: أي يجب أن يشتغل الجهاز بدقة و يتطابق مع ما اشترت، إذا ما حدث العطب أثناء فترة الضمان القانوني، **فالمهني ملزم بتصليح أو استبدال المنتج المعيب على نفقته**: إذا استحال ذلك، يمكن للمستهلك رد السلعة و طلب إرجاع الثمن أو الاحتفاظ بالسلعة و طلب التعويض الجزئي، (يجب أن يتم التصليح أو الاستبدال أو إرجاع الثمن في اجل معقول).

7

### الضمان الإضافي

كل التزام تعاقدى محتمل يبرم إضافة إلى الضمان القانوني الذي يقدمه المتدخل أو ممثله لفائدة المستهلك، دون زيادة في التكلفة.

(يقترح من طرف التاجر، مجانا، و يضاف الضمان الإضافي إلى الضمان القانوني و لا يعوضه)

ما يغطيه هذا الضمان يكون أحيانا اقل من الضمان القانوني: مثلا، لا تستبدل إلا بعض القطع. "مثلا تستفيد آلة غسيلك من ضمان سنتين بالنسبة لقطع الغيار و اليد العاملة (أكثر من الضمان القانوني و الذي هو سنة واحدة (م.ت 90)".

**المادة 19:** يجب أن يأخذ هذا الضمان شكل تعاقدى مكتوب تحدد فيه البنود الضرورية لتنفيذه.

8



9

### مطابقة المنتج

المادة: 04

وتعين على كل متدخل تسليم المستهلك سلعة أو خدمة مطابقة لعقد البيع و يكون مسؤولا عن العيوب الموجودة أثناء تسليمها أو تقديم خدمة.



### النصوص القانونية الخاصة بالضمان:

- مرسوم تنفيذي رقم 13-327 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1434 هـ الموافق 26 سبتمبر سنة 2013 ميلادية، يحدد شروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 21 صفر عام 1436 هـ الموافق 14 ديسمبر سنة 2014 ميلادية، يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلع.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 21 صفر عام 1436 هـ الموافق 14 ديسمبر سنة 2014 ميلادية، يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة (استدراك).
- قرار مؤرخ في 19 محرم عام 1436 هـ الموافق 12 نوفمبر سنة 2014 ميلادية، يحدد نموذج شهادة الضمان.