

التزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع (الضمان الاتفاقي)

أ.م.د. علاء عمر محمد
كلية القانون/جامعة البصرة

الملخص

إن التزام البائع بتقديم الخدمات ما بعد البيع يسهم بطريقة فاعلة بتحقيق منفعة المشتري من شراء المبيع ، فما يبتغيه المشتري هو الحصول على مبيع يحقق الفائدة المتوخاة منه في تحقيق الغرض المخصص له .

وكلما كان المبيع سليماً وصالحاً للأداء تحققت الغاية من عملية الشراء ، وإذا ما حصل أي خلل أو عطل في المبيع فإن إصلاحه وصيانته أفضل بالنسبة للمشتري من المطالبة بفسخ العقد أو إنقاص الثمن أو التعويض .

كما أن التزام البائع بتقديم الخدمات ما بعد البيع من شأنه أن ييسر على المشتري استعمال المبيع والانتفاع منه على نحو يمكن المشتري أن يتقن وسائل التعامل مع الأجهزة الحديثة ذات التقنية العالية. كما أنه يضمن سلامة المشتري المادية والمعنوية من الأجهزة ذات التقنية والتعقيد والدقة حيث بإمكان المشتري من خلال التزام البائع بالصيانة مواجهة الأضرار التي قد تصيبه في شخصه أو في ماله إذا ما حصل أي عطل أو عيب في المبيع .

لقد تناول البحث على وفق خطة علمية، رسمنا معالمها في مبحثين، تضمن المبحث الأول مفهوم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، الذي حاولنا فيه بيان ماهية هذا النوع من الالتزام من خلال بيان الأساس القانوني لهذا الأخير، فضلاً عن الطبيعة القانونية له. أما المبحث الثاني، فقد أفرغَ لأحكام الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، وقد حمل في طياته شرحاً موجزاً لمضمون الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع، فضلاً عن الآثار القانونية لالتزام التاجر بتقديم هذه الخدمات .

Merchant commitment in providing after-sales services (conventional guarantee)

Assis. Prof. Dr. Alaa Omar Mohammed

College of Law / University of Basrah

Abstract

The seller's obligation in providing after-sale services contributes effectively to the buyer's benefit from buying the goods. The buyer wants to obtain a sale that will achieve the desired benefit in achieving the purpose assigned to him/her.

The more the sale is sound and the better the performance, the purpose of the purchase is achieved. If there is any defect or malfunction in the sale, its repair and maintenance is better for the buyer to demand the dissolution of the contract or reduce the price or compensation.

The seller's obligation to provide after-sales services would also facilitate the buyer's use and use of the sale so that the buyer could master the means of dealing with modern high-tech equipment. It also guarantees the buyer's physical and moral integrity from the technical, complex and precise devices where the buyer can, through the seller's commitment to maintenance, face the damage that may be caused to him or his property if any defect or defect occurs in the sale.

The present paper dealt with the research according to a scientific plan, It outlined two sections, the first included the concept of after-sales service in the framework of the treaty guarantee, in which we tried to explain what this type of commitment through the statement of the legal basis of the latter, as well as the legal nature of it.

Second section is devoted to the provisions of the obligation to provide after sales services within the framework of the treaty guarantee, and it contains a brief explanation of the content of the obligation to provide after sales services, as well as the legal implications of the trader's commitment to provide these services.

المقدمة

لقد جسدت القواعد العامة النظام العام الرضائي الذي يحكم العلاقات القانونية ما بين الأفراد، وهذه الطبيعة الرضائية هي التي صنعت هذا التطور الكبير في إبرام التصرفات القانونية، والتي ما برحت تصنع العديد من العقود والالتزامات والمصطلحات القانونية الجديدة، والتي تحتاج إلى غطاء قانوني، يحكمها، وينظمها، ويضعها في إطار قانوني محكم، يحقق الفلسفة التي ينشدها القانون دائماً، ويحقق التوازن المنشود في العلاقة القانونية.

يشهد العالم خلال المرحلة الحالية منافسة كبيرة ترجع أهم أسبابها إلى الانفتاح الاقتصادي، فضلاً عن التكتلات الاقتصادية والإقليمية، ناهيك عن تزايد عدد الشركات والمؤسسات التجارية على اختلاف نشاطها وصولاً إلى تطوير التجارة الخارجية .

خدمات ما بعد البيع تخلق قيمة للمنتج الأصلي من خلال تعزيز علاقة التاجر مع المستهلك وإدامتها لأطول مدة ممكنة، كما أنها تعزز من شعور المستهلك بالرضا عند الشراء، فالتجار أو الشركات سواء أكانوا منتجين أم موزعين يقدمون للمستهلكين مجموعة من الخدمات المرافقة للمنتجات .

تعدّ خدمات ما بعد البيع في هذه الأيام، الأكثر نشاطاً واهتماماً من الشركات، بوصفها مصدراً للدخل والربح، كما تعدّ خدمات ما بعد البيع ميزة تنافسية في معظم الصناعات التحويلية، وأن هناك حاجة ماسة إلى إنشاء نموذج جيد لخدمة العملاء بعد البيع يكون قادراً على استيعاب تعقد الصناعات المعاصرة وتطورها في الأسواق^(١).

تمارس خدمات ما بعد البيع من طرف الشركة المنتجة للأجهزة والآلات المعمرة، أو الموزعين، أو من شركات مستقلة، ولكن يعملون في أغلب الأحيان بصفة وكيل للشركة المنتجة أو الموزع، وذلك على شكل محطات للخدمة موزعة على مناطق مختلفة في البلاد. كما تقدم بعض الشركات خدماتها بشكل لا مركزي، وتعهد بها إلى عدد من الموزعين أو الوسطاء في شكل وكلاء معتمدين من جانبها، أو تعهد بها إلى شركات متخصصة وفقاً لطبيعة المنتجات فمثلاً تشكل خدمات ما بعد البيع، من إعلام وضمان وصيانة واستشارات وتركيب وإعادة تشغيل... الخ، جزءاً مهماً من اقتصاد الولايات المتحدة. كما أن تلك الخدمات تولد نسبة أرباح على الدخل أكثر بمرتين من مبيعات المنتج^(٢).

وتعدّ خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي واحدةً من بين أهم الضمانات التي تعمل على حماية المشتري في مواجهة السلع المنتشرة في الأسواق والتي تتميز بتقنيات عالية وسريعة التعرض للخلل والعطل عند الاستعمال. فوجود مثل هذا الضمان يقلل مخاوف المشتري من احتمال حرمانه من منافع السلعة من خلال إلزام البائع بتقديم الخدمة وإصلاح الخلل الذي يطرأ على المبيع خلال مدة معلومة يحددها اتفاق البائع مع المشتري.

وإذا كنا قد تناولنا موضوع خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان القانوني في بحثٍ سابق، وتبين لنا أن البائع يكون ملزماً أمام المشتري بضمان العيب الخفي من غير حاجة إلى اتفاق صريح أو ضمني بينهما، لأن هذا الضمان جاء متأصلاً في أحكام القانون، ومع كون هذا الأخير من طبيعة عقدية، إلا أن ذلك لا يمنع من تعهد أحد الطرفين بالزام نفسه بالقيام بعمل، أو من وجود اتفاق بين المتعاقدين يحافظ على حقوقهم ويدعم مصالحهم، ذلك أن العقد شريعة المتعاقدين، وتطبيقاً لمبدأ سلطان الإرادة، ومن ثم يجوز للمتعاقدين الاتفاق على زيادة الضمان أو انقاصه أو الإعفاء منه، فالمألوف بالتعامل التجاري لجوء التجار إلى وضع صياغة جديدة لأحكام الضمان، خاصة في ما يتعلق بخدمات ما بعد البيع لتصبح هذه الأخيرة ذات طبيعة خاصة .

يحظى هذا الموضوع بأهمية بالغة لدينا لأنه أصبح عنواناً رائجاً ومهماً للدعاية والإعلان يستعملها أغلب التجار والمنتجين والموزعين لترويج السلع والخدمات، فضلاً عن انفراد هؤلاء بوضع الأسس العامة والبنود الخاصة لهذا الضمان، وما على المشتري أو المستهلك إلا اقتناء السلعة معتمداً على حسن نية الدائن بالالتزام في تنفيذ وعوده، سيما وأن التشريعات تخلو من نظام قانوني مستقل يعنى بهذا النوع المهم من الضمان.

بالرغم من تصدي الفقه لتعريف خدمات ما بعد البيع، إلا أن هذا اللفظ يبقى فضفاضاً يحمل الكثير من المعاني، وهو ما يثير إشكالية تحديد معالمه، فالخدمات نفسها تبقى غير محددة، إذ نرى أن تحديد أنواعها ووسائل تنفيذها، تختلف من تاجر أو منتج إلى آخر بالرغم من كون السلعة واحدة.

وكذا الحال بالنسبة للفظ (ما بعد البيع)، يوجي بمعانٍ عدة، منها: أن الضمان قد يبدأ بعد تمام البيع، أو بعد التسليم، أو بعد التنفيذ، فضلاً عن أن الشروط الخاصة بهذا الضمان تختلف بحسب رغبة المنتج، يدرجها في بطاقة الضمان من غير ناظم محدد يبين معالمها.

منذ خمسينيات القرن الماضي نما تفكير فقهي في فرنسا، حول مسؤولية البائع المهني^(٣)، التي كانت خاضعة آنذاك لقانون البيع، ثم بدأ التفكير في إمكانية تفريقها عن مسؤولية البائع العادي، لأن البائع المهني يسيطر وحده على مسار الإنتاج الذي يمكن أن تنسب إليه عيوب الشيء، ويكون على معرفة تامة بالمخاطر المحتملة للشيء المباع التي يجب تحذير المستعلمين منها^(٤). لذا سوف تقتصر الدراسة على البائع المهني، سواء أكان المنتج أم التاجر الموزع، وسنطلق عليه لفظ التاجر^(٥)، وذلك لأن البائع العادي نادراً ما يلتزم بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، لأن هذا الأخير يسعى إلى إنجاز الصفقة بأسرع وقت ممكن، مع صعوبة توفير خدمات ما بعد البيع من قبله، كما أن الدراسة عموماً، ستقتصر على مراجعة القواعد العامة الواردة بهذا الخصوص لمعرفة مواطن القوة والضعف فيها ومدى قدرتها على الإحاطة بالقواعد الخاصة بالتزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي.

سنحاول دراسة هذا الموضوع دراسة تحليلية في ضوء بعض التشريعات العربية، كالتشريع المصري والجزائري، من خلال استعراض بعض النصوص القانونية منها، ولا نستطيع الادعاء بأن هذه الدراسة ستأتي مقارنة على وجه القطع، لأن المشرعين أصلاً، في التقنين المدني أو التجاري لم يضعوا لخدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي قواعد ثابتة، أو نصواً محددة، لذا سنحاول الإحاطة بالموضوع من خلال ما تناوله الفقه من آراء، والتشريع من قواعد عامة، والقضاء من أحكام، لرسم تصور عام لبعض ملامح هذا الموضوع، وذلك من خلال مبحثين، نخصص الأول لمفهوم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، وسنوزعه على مطلبين، وهما التكييف القانوني لخدمات ما بعد البيع كـ(مطلب أول)، وشروط تحقق الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع كـ(مطلب ثانٍ)، أما المبحث الثاني، فسنخصصه لأحكام الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، وسنوزعه على مطلبين، يكون التزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع كـ(مطلب أول)، وآثار التزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع كـ(مطلب ثانٍ). ثم نهي الدراسة بخاتمة ندرج فيها أهم النتائج والمقترحات التي توصلنا إليها من خلال فقرات البحث .

المبحث الأول : مفهوم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي

لخدمات ما بعد البيع أهمية بالغة في نطاق الضمان الاتفاقي الذي يلتزم به أغلب التجار سواء كانوا أفراداً أم شركات، منتجين أم موزعين، والواقع يشير إلى أن الضمان الاتفاقي لم يعد اتفاقاً بشكله التقليدي المتضمن مجموعة من البنود المشددة أو المخففة للضمان القانوني . ولكن العاملين في هذا المجال من منتجين أو موزعين يضعونه في قالب قانوني منظم لحماية المشتري، أو المستهلك بصفة خاصة، يختلف كثيراً عن نظام الضمان الوارد في القانون المدني.

إن وجود بعض الشروط الخاصة بالضمان الاتفاقي لا يكون الغاية منها تنظيم الجزاءات الواجب إنزالها على التاجر الذي يبيع شيئاً معيباً، كما يحصل ذلك تماماً مع المواد الخاصة بالضمان الاتفاقي^(١)، وإنما تهدف إلى وضع التزامات إضافية جديدة تكمل الالتزامات الناشئة عن عقد البيع، وتخفف ما يلزم هذا العقد من سوء التنفيذ في البداية. فالبائع المهني أو الشركة المصنعة (التاجر)، يلتزم بتزويد المشتري بقطع الغيار اللازمة لديمومة عمل المبيع، أو الانتقال إلى محل المشتري لإجراء ما يلزم من إصلاح . وباختصار شديد فإن الضمان الاتفاقي يبنى على أساس التزام عقدي، ولكن هذا الأخير هل هو التزام مستقل أو مرتبط بعقد البيع أم يصدر بالإرادة المنفردة؟ وهل توجد شروط معينة لتمامه أو للمطالبة به؟ لذا يتعين علينا الإجابة عن هذه التساؤلات من خلال المطالبين الآتين: إذ سنخصص الأول لتناول التكيف القانوني لخدمات ما بعد البيع في صورته الاتفاقية، في حين سنفرغ الثاني للشروط الخاصة للحصول على هذه الخدمة .

المطلب الأول: التكيف القانوني لخدمات ما بعد البيع

تعدّ دراسة التكيف القانوني لأي نظام من المسائل المهمة في نطاق القانون، فمسألة تحديد العلاقة القانونية وردها إلى نظام قانوني محدد تفتح الآفاق لكل مهتم بالقانون للتعامل مع المسألة على أحسن وجه، من خلال تحديد القواعد القانونية التي تحكمها .

وعلى ذلك فإن التكيف أو الوصف القانوني قد يختلف من مسألة إلى أخرى، بل قد يتعدى الأمر إلى الاختلاف في الحالة الواحدة، وهو ما يثير الكثير من التساؤلات، لذا فإن خدمات ما بعد

البيع في إطارها الاتفاقي تحتاج إلى بيان أساسها القانوني، فضلاً عن بيان طبيعتها القانونية، وهو ما سنتناوله في الفرعين الآتيين:

الفرع الأول: الأساس القانوني لخدمات ما بعد البيع

مع تعدد صور الخدمات التي يتحملها التاجر عند تقديمه لخدمات ما بعد البيع، ومن أهمها تركيب المبيع وتهيئته للعمل أو نقله إلى مكان المشتري، أو ضمانه لصلاحية المبيع للعمل مدة معينة، وكذلك التزامه بالصيانة وتقديم قطع الغيار بعد إتمام عملية التسليم، واختلاف تكييفها القانوني، إلا أنه يمكننا يمكن تحديد المعنى الاتفاقي لخدمات ما بعد البيع، على أنها عقد محدد بين بائع مهني أو تاجر أو شركة تجارية متخصصة، وبين صاحب المال المشتري، يتعهد بموجبه الأول بالقيام بخدمات الإصلاح والمراقبة والصيانة بعد تسليم المبيع، لمدة معلومة قد تطول أو تقصر بحسب نوع السلعة، لكي تبقى صالحة للغرض الذي أعدت من أجله في مقابل أجر معينة، أو أحياناً بلا مقابل. أو انه تعهد مؤقت من جانب البائع المهني أو التاجر، أساسه العقد أو الإرادة المنفردة، لالقيام بمجموعة الأعمال اللازمة لبقاء السلعة المباعة على حالتها الصالحة لأداء المنفعة المطلوبة منها، بصفة دورية أو طارئة، حسبما يتفق عليه الطرفان في شأن الأجر وقطع الغيار والألوات. وعلى ذلك فقد تعددت الآراء المطروحة للأساس القانوني الذي تبنى عليه فكرة الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع.

أولاً: الاستناد إلى النظريات ذات الطابع الفلسفي والأخلاقي

هناك نظريات عدة حاولت تأصيل فكرة الضمان وإسنادها إلى نظريات فلسفية وأخلاقية، سنحاول ذكر بعضها بإيجاز:

١. نظرية الإنصاف

إن أهم الآراء المستندة إلى فكرة العدالة والإنصاف ما عرضه الفقيه الألماني ((إيهرنغ)) ((Ihering)) الذي يعتبر البائع مخطئاً بجعله وجود العيب أو الخلل وإقدامه على التعاقد kدون التحقق من سلامة المبيع، فمن واجبه إن أن يكون متأكداً من حالة الشيء الذي يبيعه، والإنصاف يقتضي أن يقوم بالتعويض للشاري في حال وجود العيب، من أجل إعادة التوازن إلى الالتزامات المتبادلة^(٧).

ويؤخذ على هذه النظرية ، أنها مبنية على مفهوم الإنصاف وهو مفهوم ينتابه الغموض وعدم الدقة ، فهو مفهوم يصلح لعدة أنظمة قانونية ، ومن ثم لا يمكن عدّه أساساً لنظام ضمان العيب بالذات

٢. نظرية الافتراض

لقد نادى بهذه النظرية الفقيه الألماني ((ويند شايد)) (Windsceid)) ، وقد اعتمدها ودافع عنها الفقيه الإيطالي ، ((ريكاردو فوبيني)) (Ricardo fubuni) إذ يقول هذا الفقيه أن هناك افتراضاً مسبقاً لدى المتعاقد في العقود التي يوجد فيها الإلتزام بضمان العيب، بحيث يعتبر هذا الافتراض بمثابة شرط خاص، يعطي لصاحب الضمان الحق بالطعن في العقد إذا لم يجد مسعاه من التعاقد^(٨). إلا أن هذه النظرية منتقدة أيضاً ، لأنها تخلط بين الافتراض والشرط . وفي رأينا إن هذه النظرية التي تركز على عنصر الافتراض ، تتنافى مع ضرورة استقرار التعاملات ولزوم ثباتها.

٣. نظرية تحمل المخاطر

رائد هذه النظرية الفقيه الألماني ((برينز)) (Brinz) الذي يعدّ ضمان العيب هو تطبيق لفكرة الخطر، الذي هو حادث فجائي مستقبلي غير أكيد يلحق بالشئ ويؤدي إلى خسارته كلياً أو جزئياً، وبحسب هذا الفقيه ، يدخل العيب في ضمن هذا المفهوم ، فتقع نتيجته في الأساس على المالك. إلا أنه لا يمكن القبول بهذه النظرية لأسباب عديدة ومنها، إن الفقيه برينز تجاهل أحكام القانون من أجل تبرير المتطلبات العملية، وهنا نتساءل عن سبب الإبقاء على مسؤولية البائع على الرغم من انتقال الحياة إلى المشتري، إذ أن الحجج المسندة إلى الضرورات العملية، لا تكف وحدها لتبرير الحل المعتمد ولا لمخالفة القواعد العامة التي تنظم الإلتزامات. ومن جهة أخرى وبحسب هذه النظرية ، فإما أن نحمل البائع المخاطر لأن عليه الإلتزام تسليم المبيع من دون عيب، فنستخلص من ذلك إن الحديث عن المخاطر تابع لعدم تنفيذ البائع للإلتزامه بالتسليم، وبعبارة ذلك أي حين يكون قد نفذ الإلتزامه بالتسليم ، فكيف يمكن تفسير العبء الذي سيتحمله^(٩)؟

من الملاحظ إن تعدد النظريات التي تؤسس لنظام ضمان العيب يؤدي بالضرورة إلى الدخول في متاهات الحلول الكثيرة وغير المجدية ، وفتح باب المناقشات، ونعتقد أن سبب ذلك يعود إلى انطلاق هؤلاء المنظرين من أفكار مسبقة ، مرجعة الضمان مسبقاً إلى مؤسسة أخرى أو اتجاه فلسفي معين . كما رأينا،

إن انطلاقة هؤلاء المنظرين برأينا خاطئة ، لأنها تشكل مصادرة للمطلوب ، لذا شاء البعض أن يجسد تفسير هذا الضمان في المفهوم الاجتماعي القديم للملكية^(١٠).

فبحسب هؤلاء - وهو أقرب الحلول - إنه في العصور القديمة لم يكن المشتري يقتصر على كسب ملكية المبيع فحسب ، وإنما كان يحل محل البائع في حقوقه والتزاماته ويكمل شخصيته التي تبقى ولا ينسلخ عنه بمجرد إجراء البيع أو تسليم الشيء ، إنما يستمر مع هذا المبيع حتى في عيوبه ، عاكساً بذلك شخصية البائع الذي يبقى بالتالي ضامناً لها^(١١).

ونحن نعتقد أن الفقه عندما تصدى لهذه النظريات، اعتمد على الخلفية الجدلية التي تربط القاعدة القانونية بالقاعدة الأخلاقية، فضلاً عن كون النص القانوني يحمل في طياته فلسفة (حكمة) ما، وإلا فلا داعي لوجوده .

ثانياً: الاستناد إلى النظريات ذات الطابع القانوني

١. الاستناد إلى مبدأ حسن النية

لقد ذهب البعض من الفقه إلى تبني فكرة مبدأ حسن النية كأساس للالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع، إذ يتوجب الأخذ بهذا المبدأ ومراعاته أثناء تنفيذ العقد^(١٢).

وفي ضوء هذا المبدأ يقوم التاجر بتنفيذ التزاماته بحسن نية وبسلم المبيع إلى المشتري بصورة صالحة للاستعمال بحيث يكون إيجابياً في تحقيق المنفعة المقصودة التي كان يروم المشتري الحصول عليها من شراء المبيع .

وفي حال ظهور أي عطل أو عيب في البضاعة المباعة، أو الحاجة إلى تركيبها أو التزود بالمعلومات عنها، فإن عزوف التاجر عن تقديم الخدمة ، يعدّ بمثابة خروج عن تنفيذ العقد بحسن نية، و لاسيما أن بعض الأعطال أو العيوب قد تظهر بعد التسليم وأثناء الاستعمال، وبصفة خاصة في الأجهزة الحديثة .

إن مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود يتطلب من المتعاقد أن يتجنب الغش والخطأ العمد والتعسف في استعمال الحق، لأنها من موجبات سوء النية، فمبدأ حسن النية لا يتطلب مجرد الفعل السلبي المتمثل بالامتناع عن الحاق الضرر بالمشتري، بل يتطلب الأمر القيام بأي فعل يُسهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة بتحقيق مصلحة المشتري من خلال انتفاعه الكامل والهادئ بالشئ المباع^(١٣).

وينفرد قاضي الموضوع بالبحث عن مدى توفر حسن النية من عدمه في مرحلة تنفيذ العقد، بوصفها من مسائل الواقع التي لا رقابة عليها من محكمة التمييز^(١٤).

الاستناد إلى فكرة الإلتزام بالتسليم

يعدّ الإلتزام بالتسليم من الواجبات المهمة التي يربتها عقد البيع على عاتق البائع، إذ لا يكفي مجرد نقل الملكية إلى المشتري بل لابد من نقل حيازة المبيع إليه حتى يستطيع الانتفاع به بكل هدوء وأمان. والالتزام بالبائع بالتسليم لا يتحقق بصورة نهائية إلا بعد التأكد من صلاحية الشئ للاستعمال، إذ يتم تركيب الجهاز وتشغيله من قبل التاجر الذي نجده يستعين بموظفين وورش خاصة لذلك، وإذا ما وُجد خلل ما، فسوف يلتزم هذا التاجر بإصلاح الخلل أو العطل الذي يقع أثناء مدة التشغيل على أساس الإلتزام بالتسليم^(١٥). وهنا يعدّ التزام البائع بتقديم خدمات ما بعد البيع ومن بينها أعمال الصيانة والتركيب والإصلاح تنفيذاً عينياً للإلتزام بالتسليم^(١٦).

يبدو لنا إن هذا الرأي يعتمد على أن الإلتزام بالتسليم يمتد إلى ما بعد استعمال الشئ والتأكد من صلاحيته للاستعمال، أي بعد التأكد من مطابقة المبيع بحسب ما اتفق عليه بالعقد، وكأنه يميل إلى فكرة البيع بشرط التجربة. مع ذلك فإن هذا الرأي لا يمكن أن يؤخذ به على إطلاقه، لا سيما إذا كان البائع عرضياً، فهو يحاول أن ينفذ التزامه بالتسليم في وقت محدد دون أن يمتد إلى أوقات لاحقة للتسليم، لتبرأ ذمته، وبخاصة أنه يبقى عاجزاً عن تقديم خدمات ما بعد البيع، أما فيما يتعلق بالتاجر فإن الأمر يحتاج إلى اتفاق خاص يبين فيه مدى لزوم قيام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع من حيث المدة والأدوات وقطع الغيار والتكاليف.

الاستناد إلى فكرة الالتزام التبعي

إن المتعاقد قد يلزم بتنفيذ مضمون العقد وفقاً للقانون والعدالة والعرف، ولا يلزم فقط بتنفيذ ما ورد في العقد . وهذا تماماً ما أكدته المادة (١٥٠ / ٢) من القانون المدني العراقي التي نصت على انه : " ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه ولكن يتناول أيضاً ما هو من مستلزماته وفقاً للقانون و العرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام "(١٧).

وبذلك نستطيع القول بأن الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع أصبح من مستلزمات عقود بيع الأجهزة والمعدات، وبصفة خاصة تلك التي تتسم بالدقة والتعقيد على نحو يصعب على المشتري الانتفاع بها أو الاستفادة منها إذا ما أصيب الجهاز المبيع بالعطل أو الخلل، من دون الاستعانة بذوي الخبرة المتخصصين في ذلك المجال .

ومما لا شك فيه أن المنتج أو بائع الجهاز أو التاجر (موزع السلعة) هم أكثر الأشخاص قدرة على القيام بتقديم الخدمات من نقل أو تركيب أو تزويد بمعلومات أو صيانة مبيع أو ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة، ولاسيما أن هؤلاء هم الأعلام بسر المهنة التي قد تتضمن معلومات وأنشطة سرية، لا يعرفها غيرهم، ويملكون قطع غيار، لا يملكها غيرهم، وهذا ما نلاحظه جلياً في الأجهزة ذات التقنية العالية كنظام الحاسوب، والهواتف المحمولة (١٨).

الاستناد إلى فكرة ضمان المبيع

يمكن القول إن هذا الالتزام يقوم على أساس اتفاق البائع على تشديد التزامه من خلال ضمان اتفاقي ليكون مسؤولاً عن كل ما يتعلق بالشيء المبيع بعد تسليمه للمشتري، من تركيب ونقل وإصلاح وصيانة. ويكون التزام البائع بضمان المبيع محدداً لمدة معلومة باتفاق الأطراف، ويضمن البائع أي خلل أو عطل يصيب المبيع بعد الاستعمال، والالتزام بتقديم الخدمات في هذه الصورة (الضمان الاتفاقي) أما يرد بصورة شرط يتضمنه العقد أو في اتفاق لاحق يدرج في ملحق أو مرفق مع العقد الأصلي أو في مستند البيع (الوصل) (١٩) .

وقد يلتزم التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع من خلال ورود الضمان في ضمن النشرات أو الإعلانات التي يعدها منتج السلعة مقدماً من أجل جذب المستهلكين إلى سلعته وهنا يكون هذا النوع من الضمان التزاماً مستقلاً يختلف كثيراً عن الالتزام بضمان العيوب الخفية (٢٠).

إلتزام التاجر بتقديم خدمات مابعد البيع (الضمان الاتفاقي)

هناك ممن يرى إن هذا الضمان يعدّ صورة من صور تشديد ضمان العيوب الخفية على البائع ووجه التشديد يتجلى في إن أي خلل يصيب المبيع على النحو الذي لا يمكن المبيع من أداء الوظيفة المعهودة له مما يؤدي إلى قيام مسؤولية البائع بالضمان بشرط إن لا يكون الخلل ناتجاً عن خطأ من جانب المشتري ، وهذا الضمان لا يمنع ضمان البائع للعيوب الخفية حيث يلحق ويضاف إلى ضمان البائع للعيوب الخفية^(٢١) .

وغالباً ما يرد شرط الضمان من ضمن الشروط العامة لعقود بيع المنتجات والأجهزة الحديثة المعقدة ذات التقنية العالية، كما في الأجهزة الكهربائية والميكانيكية والإلكترونية، على نحو يصعب على الشخص غير المتخصص التعرف على سبب الخلل أو العطل في الجهاز المبيع وهنا يلزم البائع أو المنتج بإصلاح أي عيب أو عطل يحدث في الجهاز خلال مدة الضمان .

إنّ فالإلتزام بخدمات ما بعد البيع بحسب هذه الفكرة يقوم على أساس الضمان الاتفاقي الذي يعدّ التزاماً عقدياً، يتعهد البائع المهني أو التاجر بإصلاح الخلل في المبيع خلال مدة معينة بعد تسليم المبيع ، وهذه الخدمة التي يقدمها البائع للمشتري قد تكون مجانية إذا كان العطل الحاصل في المبيع لا يعود للمشتري ، وقد تكون بأجر إذا كان للمشتري يد في حصول الخلل^(٢٢) .

يبدو لنا إن هذه الفكرة كانت هي الأقرب للاعتماد عليها كأساس قانوني ولاسيما إن الاتفاق هو المصدر المنشئ لهذا الإلتزام، إذ إن إرادة البائع المهني أو التاجر هي التي أوجدت هذا الإلتزام، وحددت ملامحه، وهيات له كل مستلزمات التنفيذ، من حيث الأشخاص الذين سيقومون بتقديم هذه الخدمات أو المواد اللازمة لإصلاح الخلل في البضاعة المباعة. ويبدو لنا هذه الفكرة تعتبر عرض التاجر لخدمات ما بعد البيع عبر الإعلان التجاري أو أية وسيلة أخرى بمثابة إيجاب موجه للجمهور، وإن إقدام الزبائن على الشراء يعدّ قبولاً للإيجاب .

ومع كل ذلك فنحن نرى إن فكرة التزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع ترجع إلى إرادته المنفردة التي حددت شروط هذا الإلتزام وزمانه ومكانه من دون تدخل المشتري بذلك، والدليل على ذلك إن المشتري يستطيع مطالبة التاجر بتقديم الخدمة، حتى عند عدم علمه بوجود الضمان، وهذا التفسير بكل تأكيد سينصب في مصلحة المشتري، الذي سيتمتع بالخدمات حتى ولو علم بها لاحقاً.

كما يجدر بنا الإشارة إلى أن هذا الالتزام، سواء أكان بالاتفاق بين الطرفين أم بالإرادة المنفردة، يبقى التزاماً تبعياً يرتبط بعقد البيع الأصلي، فإن اعتزى عقد البيع بالطلان أو الفسخ لأي سبب كان فإن الالتزام بتقديم الخدمات يسقط أيضاً .

لقد نصت بعض التشريعات العربية على صورة من صور تقديم الخدمات ما بعد البيع وهو شرط ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة. في حين أغفلت بعض التشريعات النص على هذا الشرط، ومن بين التشريعات التي نص عليه القانون المدني المصري في المادة (٤٥٥) منه ^(٢٣)، وسار القانون المدني الجزائري على خطى القانون المدني المصري في تنظيم أحكام ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة ^(٢٤).

أما بالنسبة إلى القانون المدني العراقي فإنه لم يشر إلى هذا الضمان بالنص الصريح ^(٢٥) وإنما اكتفى بما ورد في القواعد العامة ^(٢٦).

ومع ذلك فإن سكوت قانوننا المدني عن إيراد نص صريح ينظم أحكام هذا الضمان كما فعل المشرع المصري لا يمكن تفسيره بعدم الرغبة في السير نحو إقرار هذا النوع من الضمان وإنما ترك المسألة لحكم القواعد العامة التي تقرر أن كل شرط غير ممنوع قانوناً وغير مخالف للنظام العام أو الآداب هو شرط صحيح يجب احترامه ^(٢٧)، وهذا ما قرره المادة (١٣١) من تقنيننا المدني إذ نصت على إنه «١- يجوز أن يقتنر العقد بشرط يؤكد مقتضاه أو يلائمه أو يكون جارياً به العرف والعادة ٢- كما يجوز أن يقتنر العقد بشرط فيه نفع لأحد المتعاقدين أو للغير إذا لم يكن ممنوعاً أو مخالفاً للنظام العام أو الآداب وإلا لغا الشرط وصح العقد ما لم يكن الشرط هو الدافع إلى التعاقد فيبطل العقد أيضاً» .

نحن نعتقد إن حث المشرع العراقي على تنظيم هذا النوع من الالتزام شيء مهم على الصعيد القانوني والاقتصادي والعملي، لاسيما إن ترك مثل هكذا مسائل مهمة للقواعد العامة، تتعلق بعلاقات قانونية بين أشخاص، تتفاوت في القوة الاقتصادية والمعلوماتية والتقنية، ليس بالأمر المحبذ، إذ إن أغلب المستهلكين يحتاجون إلى نظام قانوني محدد لخدمات ما بعد البيع، وإلى شرط يضمن صلاحية السلع المباعة، حتى يقدموا على الشراء وهم مطمئنين، ويمنع المنتجين من إنتاج سلع رديئة، أو التجار من استيراد سلع غير أصلية.

لذا نتوسم بالمشرع العراقي النص على مثل هذا الضمان في القانون المدني باعتباره الشريعة العامة، وبصفة خاصة أن ضمان الصلاحية هو من بين أهم الخدمات التي يقدمها البائع المهني أو المنتج لمشتري، كما نتوسم بالمشرع العراقي التصدي لتنظيم خدمات ما بعد البيع، من خلال تخصيص فرع خاص من الفصل الأول المتعلق بـ (العقود التجارية)، من الباب الرابع من القانون التجاري العراقي النافذ رقم (٣٠) لسنة ١٩٨٤، تحت مسمى (عقد البيع المقترن بالخدمات)، ووضع النصوص الكفيلة بتنظيم وتحديد الملامح العامة لهذا النوع من الضمان الذي أُلِفَ المنتجون والتجار على إدراجه في ضمن نشاطاتهم التسويقية.

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية لخدمات ما بعد البيع

تبقى خدمات ما بعد البيع ذات طبيعة عقدية طالما مارسها الملمزم بها، من خلال شرط وارد في عقد البيع الأصلي أو ورد بشكل اتفاق مستقل عن عقد البيع . وقد يتواجد الإلتزام ضمناً من بين الشروط التعاقدية التي تتضمنها بطاقات الضمان، التي تلزم البائع بتقديم تلك الخدمات أو إصلاح الخلل أو العيب الحاصل في المبيع^(٢٨). وقد يرد الإلتزام في صورة عقد مستقل حيث يصاغ بصورة أكثر وضوحاً تتضمن تحديداً للمدة التي يتدخل البائع خلالها بإصلاح المبيع^(٢٩).

لقد قيل بصدد الطبيعة القانونية لخدمات ما بعد البيع رأيان هما :

الرأي الأول : إذا كان التزم البائع بتقديم خدمات ما بعد البيع يتعلق بصيانة المبيع عند ظهور عيب في المبيع يستحق الإصلاح، فإنه يلتزم ببذل عناية وليس تحقيق غاية، وأن التزم البائع أو المنتج بإصلاح الشيء المبيع في حالة إصابته بخلل فإنما يتعهد هو باتخاذ الوسائل التي تؤدي إلى إزالة الخلل وإصلاح العيب الموجود فيه دون أن يكون البائع متأكداً من أن إصلاحه للعيب قد يعيد الجهاز المبيع إلى حالته الطبيعية^(٣٠).

يبدو لنا أن الأخذ بهذا الاتجاه يتنافى مع الأهداف المرجوة من وجود هذا الضمان الاتفاقي، وبخاصة فيما يتعلق بالترويج للسلعة، وضمان عدم جنوح المشتري لخيار فسخ العقد، ونجاح الصفقة وزيادة الإقبال على شرائها، لا سيما إذا علمنا أن التاجر يستطيع استبدال السلعة المباعة بأخرى صالحة للاستعمال، وبغير ذلك فإن المشتري لا يعير أهمية بالغة لهذه الخدمات، ومن ثم فإنه يعدل عن شراء السلعة ابتداءً، خاصة السلع المعقدة والحديثة.

الرأي الثاني: لقد استقر الرأي على أن التزام البائع المهني بتقديم خدمات ما بعد البيع ، وبصفة خاصة إذا كان البائع مهنيًا، يعد ملتزمًا بتحقيق نتيجة^(٣١).

يرى هذا الاتجاه إن التزام البائع بتقديم خدمات ما بعد البيع في حالة حاجته إلى عملية الصيانة والإصلاح هو غالباً ما يرد بصيغة شرط يتضمنه عقد البيع ، وأن بعض العيوب الموجودة في المنتج قد تحتاج إلى صيانة بسيطة فيكون البائع هنا ملتزمًا بإصلاح الخلل الذي يطرأ عليه خلال مدة الضمان بحيث يرجع إلى حالته الطبيعية^(٣٢).

وهناك من يرى إن هذا الرأي يحتاج إلى المزيد من التحديد، خاصة إذا كان من المعلوم أن خدمات ما بعد البيع ليست من نوع واحد، حتى أن من يقدمها ليس من طبقة واحدة، لذا يتوجب على من يحاول بيان طبيعة هذا الالتزام، تناول كل إداء على حدة^(٣٣).

وعلى ذلك فالالتزام بالتاجر بتقديم الخدمة استجابة لطلب المشتري لفحص السلعة وإصلاح ما بها من عطل، هو التزام بتحقيق غاية أو نتيجة، مما يوجب مسؤوليته إذا رفض إصلاح السلعة أو حاول إصلاحها ولم يفلح في ذلك، مادام العقد يتضمن بنداً يوجب عليه ذلك أو أنه ألزم نفسه بذلك^(٣٤). كذلك يعد الالتزام بتزويد المشتري بقطع الغيار التزاماً بتحقيق نتيجة، ولا يعفيه من المسؤولية ادعائه بأن قطع الغيار قد توقف إنتاجها أو ارتفعت أسعارها أو لا يريد بيعها، لأن هذه الأسباب لا تعد من قبيل السبب الأجنبي الذي يعفيه من المسؤولية^(٣٥).

نحن نرى إن الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع هو التزام بتحقيق نتيجة، أياً كانت الخدمة المقدمة، وهو العمل الذي كان يريد أن يقوم به التاجر، وما كان يريده المشتري، فضلاً عن أن المشتري هو الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، وهذه الخدمات هي الأساس وجدت لجعل المشتري يستعمل الشيء وينتفع به بصورة هادئة وأكثر أماناً، علاوةً وإن هذا الالتزام محدد بوقت قصير نسبياً، قياساً مع عمر السلعة .

وما أدل على قولنا ذلك، نص الفقرة الثالثة من المادة السادسة من قانون حماية المستهلك العراقي التي أكدت هذا القول بنصها على أن الحصول على خدمات ما بعد البيع على وفق الاتفاق المبرم مع المجهز هي إحدى حقوق المستهلك، واستخدام كلمة الحصول تدل على أن المجهز، سواء أكان شخصاً طبيعياً أو معنوياً، منتجاً أو مستورداً أو مصدراً أو موزعاً أو بائع سلعة أو مقدم خدمة، سواء أكان أصيلاً أو وسيطاً أو وكيلًا، يلتزم بتحقيق النتيجة المرجوة من تقديم خدمات ما بعد البيع .

المطلب الثاني: شروط تحقق الإلتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي

إن الشروط المطلوب توافرها حتى يكون البائع على استعداد لتنفيذ التزامه بتقديم خدمات ما بعد البيع، تتمحور حول الشيء المبيع، حينما يظهر فيه الخلل الذي يعيق استعمال المشتري أو المستهلك، أو يمنعه من الحصول على القدر المتوقع من المنفعة، وهذه الشروط هي:

أولاً: ظهور الخلل في المبيع

لقد فضلنا استخدام لفظ الخلل بدلاً عن لفظ العيب حتى نستطيع التمييز بين خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان القانوني عن الضمان الاتفاقي، لأن الأخير لا يتطلب سوى وجود خلل ما في الشيء المبيع، في حين أن الضمان القانوني غير ملزم للبائع إلا في حالة وجود العيب الخفي بكل شروطه^(٣٦). كما نعتقد أن للخلل مفهوماً أوسع من العيب، إذ إن كل عيب يؤدي إلى خلل ما، في حين أن الخلل يمكن أن يحصل من أشياء أخرى غير العيب، كالاستعمال الخاطئ للشيء أو تركيب أجزائه بصورة غير صحيحة.

الخلل هو كل عطل أو ضعف أو فساد يصيب الشيء المبيع بحيث يؤثر على صلاحيته للعمل على نحو لا يمكن الاستفادة منه بصورة تامة، وقد يكون الخلل جزئياً بحيث يؤثر في كفاءة السلعة وأدائها مقارنة مع غيرها من السلع.

ولكي يسأل البائع المهني أو التاجر عن الإلتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع، يشترط توافر شروط معينة في الخلل وهي:

١- يجب أن يؤثر الخلل في كفاءة المبيع أو صلاحيته للعمل، أو على الأقل ينتقص من المنفعة التي كان من المأمول الحصول عليها.

إن الشروط العامة في القانون الفرنسي تلزم البائع بضمان كل عيب في التصنيع أو التصميم وكل نقیصة في السلعة، إذ لا يشترط أن يكون العيب موافقاً لما نصت عليه المادة (١٦٤١) من القانون المدني الفرنسي في مجال الضمان القانوني، بحيث يجعل السلعة غير صالحة للاستعمال المخصص لها أو أدى إلى نقص هذا الاستعمال بدرجة لا يقبل بها المشتري لو علم بها، أو التزم بدفع ثمن أقل^(٣٧). كما لا يشترط أيضاً أن يكون الخلل أو العطل ناتجاً عن وجود

عيب خفي قديم مؤثر قد ينقص من قيمة المبيع أو من نفعه وفقاً لنص المادة (٥٥٨ / ٢) من القانون المدني العراقي القائم^(٣٨). وإنما يكفي لمطالبة التاجر بتنفيذ التزامه بتقديم خدمات ما بعد البيع، أن يؤثر الخلل أو العطل الموجود في المبيع على كفايته أو صلاحيته للعمل^(٣٩).

وعلى ذلك فمجرد ظهور الخلل أو العطل في المبيع، وبصرف النظر عن جسامته أو تقاضاته فإن البائع يكون ملزماً بتقديم خدمات ما بعد البيع، فيعدّ خللاً في الثلاجة، على سبيل المثال، في حال عدم اشتغال مصباح الإنارة الداخلي، يستوجب تدخل المهني أو التاجر الموزع لإصلاح العطل البسيط^(٤٠).

إن صلاحية المبيع للعمل ورضا المستهلك عن السلعة هو المعيار الذي يمكن من خلاله معرفة وجود الخلل من عدمه، ووفقاً لذلك فإن عدم الصلاحية تتمثل في عدم ملائمة المبيع للاستعمال المخصص له وهو مفهوم يتسع لكل واقعة تعطل استعمال المبيع حتى ولو لم تشكل بحد ذاتها عيباً بالمعنى المجرد مادام من شأنها التأثير على استعمال المبيع وهو مفهوم مرن يتفق مع الواقع الاقتصادي الذي يأخذ في اعتباره الهدف الذي كان يتأمل المشتري الوصول إليه من إبرام العقد^(٤١).

كما أن معيار أداء المبيع للوظيفة المرجوة منه هو معيار موضوعي يستشف من الغرض الذي أُعد له المبيع، والواضح من طبيعته أو من اتفاق الأطراف . حينئذ يلجأ القاضي إلى القياس على مبيع آخر مماثل له من حيث النوع والصنف والمميزات للمبيع المطلوب صيانتة وإصلاحه لبيان مدى تأثير العطل من عدمه^(٤٢).

٢- أن لا يكون الخلل مرتبطاً بخطأ المشتري ، إذ تبراّ ذمة البائع المهني من الالتزام بتقديم الخدمات إذا استطاع أن يثبت أن الخلل أو العطل الذي حدث في الجهاز المبيع كان نتيجة خطأ المشتري ، كما لو تمّ استعمال المبيع في غير ما أُعد له بطبيعته أو أنه خالف التعليمات فيما يتعلق بتشغيل الجهاز، كما لو زوده بتيار كهربائي أقوى من الموضح على الجهاز، وبذلك لا يلتزم البائع بإصلاح المبيع وصيانتته^(٤٣).

وغالباً ما ترد في شهادات الضمان بعض التعليمات التي تمثل قيوداً يفرضها البائع أو المنتج على المشتري، كما لو طلب البائع من المشتري أن يستعمل الجهاز بضمن القدرة المحددة له أو أن استبدال بعض الأجزاء يقع خلال مدة محددة، أو أنه حظر إصلاح الجهاز لدى شخص

آخر غير البائع أو عدم جواز قيام المشتري بأي تعديلات أو فك بعض أجزاء الشيء المبيع أو ربطها، وكل هذه القيود غالباً ما ترد ضمن الشروط العامة للمبيع.

ثانياً : حدوث الخلل أثناء مدة الضمان

غالباً ما يتم تحديد المدة بضمن شروط البيع التي يتعهد بموجبها البائع المهني أو التاجر الموزع للسلعة من خلال الإعلانات التجارية، ويرى الفقه الفرنسي إن هذه المدة تتراوح بين ستة أشهر وسنة واحدة^(٤٤)، وتسمى بالضمان القصير، ويلتزم المدين بتقديم كل ما تتطلبها عملية الخدمات من صيانة و تقديم اليد العاملة وقطع الغيار بحسب طبيعة الخلل أو العطل الموجود في الجهاز المبيع^(٤٥).

أو قد تتراوح ما بين السنة إلى خمس سنوات، وتسمى الضمان الطويل، إذ يقتصر التزام المدين بتقديم الخدمات على تجهيز قطع الغيار بدون مقابل، مع إيقاع بعض الالتزامات البسيطة على عاتق المشتري، كدفع أجره العمال أو أجره واسطة النقل^(٤٦).

وقد تأتي مدد الضمان بأشكال أخرى تبعاً لاختلاف محل العقد، وعلى وفق ما إذا كانت السلع المباعة قصيرة العمر أم معمرة، فضلاً عن كيفية استعمال السلعة ومدة استخدامها، وقد يعود الأمر إلى إرادة المشتري الذي يحدد المدة الكافية لاستهلاك المنتج ذاته وغالباً ما تحدد هذه المدة بسنة .

ومن خلال استقراء نصوص القوانين المقارنة، نجد أن المشرع لم يحدد مدة معينة يتوجب على المتعاقدين الالتزام بها طالما لم تنزل عن المهلة المحددة للضمان القانوني، وإنما ترك للأطراف تحديد مددٍ تتناسب مع مصالح كل منهما.

وتسري هذه المدة من وقت التسليم الفعلي للشيء المبيع، وبذلك تتحقق مصلحة الطرفين، إذ إن البائع يتخلى عن حيازة المبيع لمصلحة المشتري، وتصبح خارج نطاق مراقبته، فضلاً عن أن هذا الأخير ينفع بالشيء المبيع من وقت التسليم. ويحرر البائع للمشتري قسيمة الضمان، إلا أنه عند تأخر التسليم عن وقت البيع فإن مدة الضمان تسري منذ تاريخ التسليم^(٤٧).

ثالثاً: ارتباط الخلل بصناعة المنتج

إذا كان الخلل ناجماً عن وجود عيوب مصدرها صناعة الشيء المبّيع، فإن على البائع المهني تقديم الخدمات الكفيلة بإصلاح الشيء، فإذا كان الخلل خارجاً عن هذا الإطار، كسوء الاستخدام أو الإهمال أو مخالفة التعليمات أو تدخل الغير أو القوة القاهرة، فإن البائع لا يلتزم بتقديم تلك الخدمة.

ويقاس معيار سوء الاستخدام بمعيار المستهلك العادي، إذ لا يطلب من المشتري العادي استخدام الجهاز أو التعامل معه بطريقة الخبير الملم بحوثات السلعة كلها . فقد يكون الخطأ اليسير من طرف المشتري في تشغيل الجهاز أمراً مقبولاً في السلع المعقدة التصنيع، ومن ثم فالقضاء يقيم التوازن في العلاقة العقدية بين الأطراف من خلال تفسير العقد وإسلوب تنفيذه والبحث عن النية المشتركة للمتعاقدين، مع الاستهداء في ذلك بطبيعة التعامل، ولزوم توافر الأمانة والثقة بين المتعاملين على وفق ما جرت عليه العادة أو العرف من التعامل، أو العرف التجاري في المعاملات فيما يخص التاجر، ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضاً ما هو من مستلزماته وفقاً للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام^(٤٨).

رابعاً: الإخطار بحدوث الخلل

يتوجب على المشتري وفقاً للقواعد العامة أن يتقحص المبيع ويتحقق من حالته بحسب الإمكانية المتاحة له على وفق قواعد التعامل التجاري، حتى إذا كشف عيباً أثناء ذلك، وجب عليه أن يخبر البائع في أجل مقبول، وهذا القول يصح في حالة ما إذا كان العيب من الممكن الكشف عنه بالفحص المعتاد^(٤٩)، وكل ذلك حتى يتمكن المشتري من حماية حقه والاستفادة من الضمان القانوني، وبغير ذلك يعدّ راضياً بالبيع وما ينجم عنه من عيوب. أما إذا كان العيب مما لا يمكن الكشف عنه بالفحص المعتاد فوجب على المشتري أن يخطر البائع بمجرد ظهوره^(٥٠) وإلا عدّ قابلاً للمبيع بما فيه من عيب^(٥١).

أما بالنسبة للضمان الاتفاقي فإن القواعد العامة في أغلب التشريعات العربية قد فرضت على المشتري مدة لإخطار البائع تقدر بشهر من يوم ظهور الخلل في الشيء المبّيع مالم يكن هناك اتفاق يخالف ذلك^(٥٢).

أما المشرع العراقي فلم يحدد مدة محددة للإخطار، إذ انه لم يتصدى لتنظيم هذا النوع من الضمان أصلاً، وإنما اكتفى بالزام البائع إلى المبادرة بإخبار المشتري بالعيب فور اكتشافه، مقتصرًا في ذلك على الضمان القانوني، دون الإشارة إلى الضمان الاتفاقي، ورتب على ذلك اعتبار البائع قابلاً للمبيع.

بيدو لنا إن المشرع العراقي استخدم كلمة مبادرة^(٥٣)، وهي تعني العجلة والإسراع، ليجعل البائع يسارع بإخطار المشتري بوجود العيب، ولم يحاول المشرع نفسه تحديد المدة، وإنما ترك تحديدها لقاضي الموضوع ليقدرها حسب مقتضى الحال، وعلى وفق نوع الشيء المبوع، لذلك نرى أن الأمر يحتاج إلى تحديد مدة معينة للإخطار ابتداءً، وليس عندما تعرض القضية أمام القاضي المختص، حتى يعلم كلا المتعاقدين المهل القانونية الممنوحة لهما، وحتى يكون هناك استقرار أكثر للمعاملات، لذا نقترح على المشرع العراقي أن يحدد مدة الأخطار بما لا تتجاوز خمسة عشر يوماً، لأننا نعتقد بأن مدة الشهر طويلة نسبياً .

أما بخصوص طريقة الإخطار فإن المشرع لم يضع طريقة محددة لذلك، لذا فإن للمشتري الحرية الكاملة باختيار الطريقة المناسبة لإخطار التاجر، سواء أكانت كتابة أم شفاهة، إلا أن الوسيلة الأخيرة لا يمكن إثباتها بسهولة عند الاختلاف، ويتوجب إقامة الدليل على حصول الإخطار في الميعاد القانوني، لذا يفضل الإخطار الكتابي^(٥٤).

وما يثار بهذا الصدد مسألة الإخطار برسالة نصية أو محادثة عبر الأنترنت أو الهاتف النقال، فما هو حكم هذه الحالة؟ للإجابة عن ذلك يمكننا التمييز بين فرضين:

الفرض الأول : اذا اشترط التاجر في العقد اتباع وسيلة معينة للإخطار ، فإنه يتوجب على المشتري اتباعها، كأن يشترط البائع على قيام المشتري بإرسال المبيع إلى مركز أعمال التاجر لغرض تقديم الخدمة وإجراء الإصلاح اللازم، ففي هذه الحالة يعتبر سند استلام المبيع بمثابة دليل كتابي على حصول الإخطار.

الفرض الثاني: في حالة عدم وجود شرط يحدد طريقة الإخطار، فإنه يمكن الاعتماد على المكاملة كوسيلة إخطار اذا تم الاحتفاظ فيها على دعامة إلكترونية، وكذا الحال إذا تم إرسال رسالة نصية إلى التاجر عبر وسائل الاتصال الإلكتروني بشرط أن تكون محفوظة على دعامة إلكترونية لدى المشتري، والتي يمكن التأكد من خلالها بوصول الرسالة واستلامها من قبل التاجر .

المبحث الثاني: أحكام الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي

من أجل الإحاطة بالأحكام العامة لهذا الالتزام سنحاول دراسة فحوى الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع، فضلاً عن آثار هذا الالتزام، وسنخصص لكل دراسة مطلباً مستقلاً.

المطلب الأول: فحوى الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع

إن دراسة فحوى التزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع، تأخذنا إلى بيان مضمون هذا الالتزام، بالإضافة إلى التطرق لنطاق هذا الالتزام، وسنبحث ذلك من خلال الفرعين الآتيين:

الفرع الأول: مضمون التزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع

تتنوع مضامين الالتزام موضوعياً، بحسب كل خدمة من الخدمات التي يقدمها البائع، فقد تكون الخدمة تركيب السلعة ومعرفة طريقة تشغيلها، أو عملية تبديل قطع الغيار للسلعة نفسها، أو عملية الصيانة .

كما أنها تختلف شخصياً باختلاف البائع نفسه، فالبائع العادي يكون التزامه محدداً نوعاً ما، وغالباً ما يبتعد عن الزام نفسه بتقديم الخدمة لأنه يواجه صعوبة في توفير الخدمة، وقد يعتمد إلى توفيرها عن طريق الاستعانة بجهات متخصصة أخرى. أما البائع المهني أو المنتج، فإنه يكون جاهزاً لتقديم الخدمات لما يملكه من قوة اقتصادية وتقنية وإدارية لتقديم تلك الخدمة، وكذا الحال بالنسبة للتاجر الموزع الذي يستطيع تقديم الخدمات ما بعد البيع، إما عن طريق توفيرها بنفسه من خلال ورشات خدمية تابعة له، أو بالاتفاق مع الجهات المنتجة للسلعة، إذ يقوم التاجر بنفسه بإيصال السلع إلى المنتج بعد استلامها من المشتري، ومن ثم يقوم بتسليمها إلى المشتري بعد إكمال متطلبات تقديم الخدمة.

قد تأخذ خدمات ما بعد البيع صورة استبدال مبيع معيب بآخر جديد، وهو أمر غاية في السهولة، إذ أنه يمثل التزام بإعطاء شيء منقول خالٍ من العيوب، ومماثل لما اتفق عليه في العقد . وغالباً ما تتخذ الخدمة صورة القيام بعمل، كالالتزام بإصلاح المبيع المعيب، وموضوعه التزام

إلتزام التاجر بتقديم خدمات مابعد البيع (الضمان الاتفاقي)

البائع المهني أو التاجر الموزع بإصلاح الشيء، وما يتطلبه هذا العمل من استبدال كل الأجزاء المعيبة .

فهذه الخدمة تتضمن عمليتين، الأولى هو العمل اليدوي والفكري لمعرفة أين يكمن العيب المسبب للخلل، ومن ثم القيام بعمل آخر يتمثل باستبدال القطع المعيبة بأخرى جديدة، و غالباً ما تقدم هذه العمليات مجاناً. ويسمى هذا النوع (ضمان قطع الغيار واليد العاملة)، ومع ذلك فإن استبدال الأجزاء المعيبة ليس إلزامياً على البائع، خاصة إذا كان باستطاعته إصلاح الأجزاء المعيبة. ومع ذلك فإن الخدمة المجانية لن تكون كاملة دائماً، وإنما قد يقع على عاتق المشتري أحياناً دفع بعض تكاليف الإصلاح أو جزء من ثمن قطع الغيار، وذلك بناءً على الشرط الاتفاقي مع التاجر، إلا أن هذه المشاركة للمشتري بالدفع يجب أن لا تكون مبالغاً بها إلى الحد الذي يجعل من خدمات ما بعد البيع شكلية، وقد عدّ مثل هذا الفعل في القانون الفرنسي بمثابة إعلانات تجارية كاذبة يتوجب تجريم فاعلها، لأن هذا الضمان الاتفاقي يتحول إلى ضمان وهمي يقصد منه خداع المشتري^(٥٥).

كما أن عملية انتقال المهني إلى محل البائع لتقديم خدمات ما بعد البيع يختلف باختلاف مكان وجود هذا الأخير، وغالباً ما تكون تكاليف الانتقال مجانية إذا كان الموقع الجغرافي للمشتري قريباً بصفة معقولة من مركز أعمال البائع، أما إذا كانت المسافة بعيدة نسبياً، فإن المشتري سيتحمل تكاليف ذلك، بما يتناسب مع بعده الجغرافي عن المركز^(٥٦).

أما المدة التي يلتزم بها البائع المهني أو التاجر بتقديم الخدمة، فهي تختلف باختلاف الخدمة المطلوبة، فإذا كانت تتعلق بتزويد المشتري بالمعلومات الخاصة بالمبيع، فهي غالباً ما تكون آنية، أي تكون الإجابة عند طلب الخدمة، لا سيما إذا كانت عن طريق وسائل الاتصال الحديثة، إذ يعتمد المهني إلى توفير جهة مختصة بالإجابة على طلبات المستهلكين الفورية.

أما إذا كانت الخدمة تتعلق بتركيب البضاعة أو تهيئتها للعمل، فغالباً ما تكون مقترنة مع عملية التسليم، وإذا ما حصل خلل ما عند الاستعمال، فإن الخدمة يجب توفيرها بأسرع وقت ممكن، حتى يتسنى للمشتري الاستفادة من المبيع بكل هدوء وأمان . أما إذا كان الخلل يتعلق بأعمال صيانة أو تصليح خلل ما، فإن المهني يلتزم بإداء الخدمة في مدة يتم الاتفاق عليها مسبقاً أو في مدة مناسبة في حال عدم الاتفاق ، ولا يجوز للمهني التملص من هذا الإلتزام بحجة عدم

وجود قطع الغيار المناسبة، ولا يعفى من ذلك إلا في حالة السبب الأجنبي، وقد جرت العادة على أن المهني يحدد سقفاً زمنياً محدداً لتقديم الخدمة لمشتريين^(٥٧).

الفرع الثاني: نطاق التزام البائع المهني أو التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع

إن الغاية من دراسة نطاق الالتزام هو معرفة الحدود التي يبدأ معها التزام البائع المهني أو التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع، وأين تنتهي هذه الحدود، ومن ثم معرفة تلك الرقعة القانونية التي يفترض فيها تطبيق النظام القانوني للالتزام بتقديم الخدمات. ويمتد هذا النطاق ليشمل الأشياء والأشخاص، وهو الأمر الذي يتطلب منا تقسيمه على فقرتين:

أولاً: نطاق الالتزام من حيث الأشخاص^(٥٨)

إن الالتزام بتقديم الخدمات ما بعد البيع يتم بناءً على وجود عرض مسبق من التاجر، أو على عقد بيع مسبقاً، وكما هو معلوم لدينا إن هذا الالتزام يبتدئ قانونياً وقد يتطور ويصبح اتفاقاً في حال وجود اتفاق ما بين طرفي العقد، وبصفة خاصة إذا تم تشديد الضمان، وسنتناول هذا الموضوع من خلال ما يلي:

١ - الدائن بالالتزام بتقديم الخدمات

الدائن بالالتزام هو الشخص الذي قام بشراء البضاعة، وهو بالأصل يتمتع بضمانات عدة، مثل ضمان العيوب الخفية، كما يتمتع بضمان اتفاقي فيما لو أعلن البائع عن تقديمه لخدمات ما بعد البيع، بناءً على العرض المقدم من البائع المهني أو التاجر الموزع . ومع ذلك فإن الأمر لن يكون على وتيرة واحدة، إذا انتقلت السلعة إلى أشخاص آخرين، وعندها يثار التساؤل بمدى أحقية تمتع الخلف الخاص بالضمان الاتفاقي .

في الواقع إن الدائن الأصلي للالتزام بتقديم الخدمات هو المشتري المرتبط مع البائع المباشر، أو البائع المهني، أو التاجر الموزع، أو منتج السلعة، ومع ذلك فإن الخلف الخاص يستفيد أيضاً من هذا الالتزام كالأورث أو الموصى له، والخلف الخاص للمشتري سواء أكان هذا الخلف قد حصل على الشيء المبيع تبرعاً (كالموهوب له)، أم معاوضة كمشتري المبيع المستعمل^(٥٩)، وكل ذلك يبقى مستمراً حينما يكون الشيء في مدة الضمان.

وعلى ذلك فإن الحق بالمطالبة بخدمات ما بعد البيع تنتقل إلى المالك الجديد تبعاً لعقد البيع الأصلي، وأن المطالبة بتقديم الخدمات تحكمه شروط الضمان الاتفاقي التي وضعها البائع والمشتري الأول، كوجود الخلل في المبيع، وأن يتزامن ظهور هذا الخلل خلال مدة الضمان المحددة، والتي تبدأ من وقت تسليم المبيع إلى المشتري الأول، وأن يقوم المشتري بإخطار البائع بوجود الخلل أو العيب . ونحن نعتقد بأن الإخطار يكون مجزياً سواء أحصل عن طريق المشتري الأول أم التالي، لأن الغاية من الإخطار إعلام منتج السلعة أو التاجر الموزع بأن السلعة قد تعرضت للخلل لكي يكون هذا الأخير مستعداً لتقديم الخدمة.

وقد يتضمن العقد أحياناً شرطاً مفاده أن الإلتزام بالضمان غير قابل للانتقال أو انه غير ملزم للبائع في حالة إعادة بيع الشيء^(٦٠). فهل يعدّ هذا الشرط مقبولاً من الوجهة القانونية ؟

هناك من يرى بأن الشرط صحيح طالما جاء موافقاً لإرادة المتعاقدين في عقد البيع كما أن له ما يبرره من الناحية العملية، ومن جملة تبريراته، صعوبة التحقق من أسباب الخلل الذي طرأ على المبيع متى ما انتقل المبيع إلى المالك الجديد، إذ تحتاج هذه المسألة إلى البحث عن ظروف استخدام المبيع من أكثر من شخص، وإن كان هنالك خطأ قد صدر من جانب المشتري الأول أم الثاني، وهو أمر عسير من الناحية العملية، خاصة عندما ينتقل المبيع لأكثر من مشتري^(٦١).

نحن نعتقد أن الأمر لن يكون بهذه المرونة، إذ إن هذا الحل لو أُخذَ على إطلاقه لأدى إلى تشجيع البائعين جميعاً إلى وضع هذا الشرط، الذي يحقق لهم فرصة التخلص من الضمان عند انتقال الشيء المبيع إلى خلف خاص أو عام على السواء، فضلاً عن أن حرمان المشتري من بيع السلعة مرة أخرى يقلل من فرص عرض السلعة في السوق، وهو ما يصب في مصلحة منتج السلعة، وفي كلتا الحالتين نتحقق الفائدة للبائع .

إن الحل بحسب رأينا يكمن في التمييز بين حالتين:

الأولى: عندما يكون البائع شخصاً عادياً، فإن الحل الأول يمكن قبوله،

الثانية: إذا كان البائع مهنيّاً يعلم ما يصنع كالمنتج مثلاً، أو تاجراً موزعاً للسلعة فيجب التمييز بين فرضين، الأول : إذا كانت شخصية المشتري محل اعتبار لدى البائع المهني أو التاجر، أي أن السلعة أنتجت خصيصاً لتلائم هذا الشخص بالذات، أو انه القادر على استخدامها بصورة سليمة، فإن الحل الأول يمكن الاعتماد عليه .

أما الثاني إذا كان المشتري شخصاً عادياً، وإن السلعة يسهل استعمالها من قبل أي شخص، فإن الشرط فيه نوع من التعسف من طرف المهني، وخروج عن مبدأ حسن النية في التعامل، لا سيما إذا كان الطرف الثاني مستهلكاً قليل الخبرة والدراية بالسلعة. لذا نرى أن الحل الأمثل لذلك، هو عند وجود مثل هذا الشرط فإن البائع لا يكلف بإثبات خطأ المشتري الثاني، وإنما يقع عبء الإثبات على المشتري الثاني بأنه لم يكن مخطئاً باستعماله للشيء المبيع عندما انتقلت إليه حيازة الشيء من المشتري الأول. وبذلك وفرنا الحماية للمستهلك ليستطيع التصرف بالشيء المبيع أثناء مدة الضمان، ورفعنا عبء الإثبات عن عاتق البائع المهني أو التاجر الموزع بالنسبة للخلف الخاص أو العام. لذا نأمل من المشرع العراقي الأخذ بهذه الضوابط عند تصديده لتشريع قانون ينظم هذا النوع من الالتزام، خاصة أنه أصبح الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع من الشروط الشائعة الاستعمال في وقتنا الحالي، في مقابل ندرة تنفيذ هذا الالتزام من قبل المنتجين أو التجار الموزعين للسلع.

٢ - المدين بالالتزام بتقديم الخدمات

طبقاً للقواعد العامة إن المدين في الضمان هو البائع، إذ ينشأ الضمان القانوني على عاتقه بقوة القانون، ومن ثم يحق للمشتري أن يرجع على البائع الأخير والبائعين السابقين على السواء إذا توافرت شروط الضمان القانوني. أما بالنسبة للمدين بالالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، فإنه من الواضح قد ينشأ بالاتفاق، ويخضع لقاعدة نسبية العقد من حيث الأشخاص، أي لا يلزم به سوى الطرف المدين به في الاتفاق. وغالباً ما نجد المدين بالالتزام بالضمان الاتفاقي هو البائع المهني، سواء المنتج أو التاجر الموزع (التاجر)، فيقوم المشتري في حالة ظهور خلل في المنتج بالتوجه إلى مركز الخدمة الذي خصصه المنتج لهذا الغرض، كما يقع الضمان على كل شخص يقوم بتصريف قانوني بإرادته المنفردة لينشئ التزاماً على عاتقه بالشروط المقررة، ولا يحتاج موافقة من جانب المشتري الذي لا يتحمل التزاماً مقابلاً^(٦٢).

إن الواقع العملي يشير إلى أن المشتري عندما يتسلم المبيع ويدفع الثمن فإنه يحصل على شهادة ضمان تمثل وثيقة صادرة من المنتج، وإذا ما حصل خلل ما في المبيع فإن المشتري يلتزم

بإعادة المبيع ومعه شهادة الضمان إلى المنتج الذي بدوره يقوم بإصلاح العطل الحاصل في الجهاز المبيع استناداً إلى عرضه بتقديم خدمة الصيانة ما بعد البيع^(٦٣). هناك من يرى إن إعداد وثيقة الضمان من قِبَل المنتج تُعدّ بمثابة إيجاب صادر منه موضوعه ضمان السلعة من خلال تقديم خدمات ما بعد البيع . ويكون الإيجاب لمصلحة المشتري الذي يكون على ثقة من تدخل المنتج لإصلاح المبيع ، وسكوت المشتري على الإيجاب يعتبر قبولاً يُنعتق به العقد^(٦٤).

ثانياً: نطاق الإلتزام من حيث الأشياء

في الواقع أن خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي واسعة النطاق، فقد ترد على العقار، إذ قد يرد الإلتزام بتقديم الخدمات في عقود بيع العقارات وهذا ما نجده واضحاً في الإلتزام شركة المقاولات أو الاستثمارات العقارية بإصلاح الوحدات السكنية وصيانتها من تاريخ التسليم عن طريق الفنيين المتخصصين والمهندسين بإصلاح تشققات الجدران وصيانة المرافق الخاصة بالمبنى كأجهزة التبريد والتدفئة والمصاعد ونحو ذلك مما يكون عقاراً أصالةً أو بالتخصيص^(٦٥)، أو المنقول، وتتنوع هذه الخدمات بتنوع الأشياء محل عقد البيع .

أما من حيث المنقولات، فيدخل في هذا النطاق المنقولات التي تعاقدها المشتري مع المنتج أو التاجر الموزع عليها، والتي تعمل أو تتحرك بشكل مستمر سواء أكانت حركتها تتم بصورة تلقائية أم بفعل الطاقة أو الإنسان. وسواء أكانت هذه المنقولات قد تتسم بالخطورة التي تتطلب من المهني تقديم تعليمات واضحة وكاملة عن كيفية استعمال هذا المبيع من أجل تجنب الأضرار التي تلحق بالمشتري من جراء الاستعمال الخاطئ لهذا المبيع^(٦٦).

إن نطاق الإلتزام بتقديم الخدمات في عقد البيع عموماً، يتحدد في الأشياء التي يتطلب استعمالها مدة طويلة نسبياً من الزمن بحيث يكون احتمال تعرض المبيع للخلل أو العيب أكبر، وهنا يكون البائع ملزماً بتقديم الخدمات وإجراء الصيانة كإلتزام تابع على عاتقه بمقتضى الشروط التي ترد في عقود بيع هذه الأجهزة. ومع ذلك فإن نطاق هذا الإلتزام لا يقتصر على الأشياء الخطرة بسبب طبيعتها أو كيفية استعمالها فحسب وإنما يشمل أيضاً الأشياء التي تتصف بالجد والابتكار والحدثة^(٦٧).

كما يمتد الالتزام بتقديم الخدمات بالنسبة لبيع الأشياء المثلية أو القيمية ، كما يسري على المنتجات الجديدة، أو الأشياء المستعملة الصالحة للاستعمال التي لم تنته مدة الضمان المقدمة من المنتج، وإن كان من غير المعقول أن تقدم الأشياء المستعملة الكفاءة نفسها التي تؤديها الأشياء الجديدة^(٦٨).

المطلب الثاني: آثار التزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي

عند إدراج البائع المهني أو المنتج شروطاً في متن عقد البيع أو تعهدات متمثلة بورقة ضمان يتعهد فيها بتقديم خدمات ما بعد البيع، فإن ذلك يولد آثاراً عديدة، ومن جملة الآثار التي يخلفها التعهد هو الالتزام بتقديم مجموعة من الخدمات التي تتناسب مع متطلبات المشتري وما يواجهه من مشاكل أثناء اقتنائه السلعة، فضلاً عن تحمله جزاءات معينة عند إخلاله بهذا الالتزام، لذا سنحاول معالجة هذه الآثار من خلال توزيعها على الفرعين الآتيين:

الفرع الأول: التزام البائع بتقديم خدمات ما بعد البيع

إن المدين الأصلي بالالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع هو البائع، سواء أكان البائع المهني، أي منتج السلعة، أم التاجر الموزع، في مواجهة المشتري (الدائن للالتزام)، وهذه الالتزامات تتنوع بحسب الضمان الذي يتحمله المشتري، فقد يكون ضماناً قانونياً يترتب على البائع بمجرد أبرام العقد وبحكم القانون، أو ضماناً اتفاقياً يترتب بموجب تعهد المنتج أو التاجر بتقديمه للمشتري، أو من خلال اتفاق خاص بين الطرفين. وما يهمنا بهذا الصدد الالتزامات المترتبة بموجب الضمان الاتفاقي، ويمكن بيانها بما يأتي:

١ - الالتزام بالإعلام والنصيحة والتحذير

ابتداءً يتوجب على البائع المهني عند البيع ، أن يقدم جميع البيانات والمعلومات الخاصة بكيفية استعمال المبيع والآثار السلبية التي قد تنتج عن الخطأ في استعمال المبيع ، وإن يقدم تحذيراً واضحاً وشاملاً وكاملاً عن كيفية عمل المبيع^(٦٩)، وإدائه لوظيفته على أحسن وجه^(٧٠)، لا سيما المنتجات المطروحة حديثاً في الأسواق^(٧١)، وقد أكد القضاء الفرنسي ذلك، مؤيداً من قبل الفقه^(٧٢).

كما يجب على البائع المهني أو التاجر أن يحذر المشتري من المخاطر، والاحتياطات الواجب اتخاذها في تفادي هذه المخاطر^(٧٣)، وعلى وجه الخصوص إذا كان السلع من الأجهزة التقنية أو الكهربائية، وهو الأمر الذي يتطلب أن يكون التحذير كاملاً وواضحاً ولبيقاً بالمبيعات^(٧٤).

٢ - الإلتزام بتقديم أعمال الصيانة الوقائية للمبيع

قد تحتاج البضاعة إلى مراقبة دورية وفحص مستمر لفترات معينة تناسب مع نوع السلعة، بحيث تساعد على استمرار عمل السلعة وإطالة عمرها، وقد يرافق ذلك إجراء بعض الاختبارات والتجارب الدورية، والبرمجة المستمرة، والتوجيه التقني، لجعل المشتري بعيداً من التعرض للخسارة على الصعيد الشخصي والمالي. كما أن هذا الإلتزام قد ينطوي على تقديم قطع الغيار، والمواد الضرورية اللازمة للاستعمال، بين الحين والآخر، واستبدال القطع الهالكة بأخرى جديدة، وتبديل الزيوت التي أشرفت على التلف في الوقت المناسب وقبل وقوع الخلل^(٧٥).

وعلى البائع القيام بتقديم هذه الخدمات في وقتها المناسب، أو على وفق المواعيد المتفق عليها مسبقاً، وعليه أن يثبت قيامه بهذا النوع من الأعمال في كل مرة يزور فيها المشتري، وذلك عن طريق وضع الصائن توقيعه على بطاقة الائتمان التي تعطى للمشتري، أو تزويده بنسخة من وصل الصيانة، مع احتفاظه بالنسخة الأخرى.

وقد يتم تقديم الخدمة الخاصة بفحص المبيع والتحقق من أسباب الخلل وعيوب تشغيله، بوسائط الكترونية عن بعد، ويظهر هذا عادة في تقديم الخدمات لصيانة نظم المعلوماتية، فالمعلومات هي أفكار يمكن نقلها بالاتصال عن بعد، إذ لا يظهر العيب فيها ذاتياً لمجرد التداول وإنما يظهر العيب بعد توظيف هذه المعلومات مادياً^(٧٦).

ومن الأمثلة الشائعة لدينا بهذا الخصوص، ما يحصل بالنسبة لموزع خدمات الإنترنت، الذي غالباً ما يضمن إعلانه الإلتزام بتقديم الخدمات طيلة مدة تقديم خدمة التوزيع، وأحياناً يتم تقديم الخدمة ومعالجة الخلل عن طريق الإنترنت، إذ يتدخل الموزع تلقائياً وعن طريق الاتصال باستخدام الهاتف المحمول أو الحاسب الإلكتروني ويجري الفحص للكشف عن أسباب عطل الجهاز وعيوبه

، وبعد التشخيص يقدم الموزع المعلومات المناسبة لعملية التشغيل ويحذره من الاستخدام الخاطئ للجهاز، وعادة ما تكون هذه الخدمة مجانية.

٣ - الالتزام بتقديم أعمال الصيانة العلاجية للمبيع

تتضمن الخدمات الخاصة بأعمال الصيانة العلاجية قيام الملتزم بالأعمال اليدوية والفكرية والتقنية، لتشخيص محل الخلل بعد تحققه، وإزالة هذا الخلل من خلال إعادة تركيبه أو استبداله بقطع غيار جديدة بدلاً عنه.

إن البائع المهني أو المنتج أو التاجر الموزع هو المدين بتقديم أعمال الصيانة العلاجية للمبيع، سواء قام بها بنفسه أو استعان بخبراء متخصصين بهذا المجال، وعلى البائع المهني إزالة العيب الموجود في المبيع مجاناً، وذلك لأنه تعهد بجعل المبيع يعمل طوال مدة الضمان على الوجه المتفق عليه في العقد أو الذي ينفق مع طبيعة تكوينه واستخدامه، وبغير ذلك فإن الضمان الاتفاقي يفقد قيمته المادية أو الدعائية بالنسبة للمشتري.

كما يجب على البائع المهني أن يحقق النتيجة المرجوة من الخدمة، وأن تكون متناسبة مع الخلل على وجه يكفل استمرار عمل السلعة وفقاً لعمرها الافتراضي، ويجب أن تتم الخدمة بكل أمانة وإخلاص وثقة تماشياً مع مبدأ حسن النية، بحيث يعود الشيء المصان على سابق عهده وليس لمدة الضمان المتبقية فقط، كما لو قام الصائن بإصلاح القطع التالفة بصورة مؤقتة من أجل توفير بعض الأموال، في حين أنها تحتاج إلى تبديل القطع التالفة بالكامل لديمومة عمل السلعة بالصورة المعتادة.

الفرع الثاني: جزاء إخلال البائع بتقديم خدمات ما بعد البيع

تخذ الالتزام بالصيانة غالباً شكل إصلاح المنقول المعيب وصيانتته فهو التزام بعمل يلتزم البائع بمقتضاه بإصلاح المبيع الذي حصل فيه الخلل لسبب يعود إلى ما قبل القبض ، وما يقتضيه هذا الإصلاح من استبدال الأجزاء السليمة بالمعيبة .

والاستبدال هنا ليس أمراً جبرياً بالنسبة للبائع فقد يتطلب الأمر منه مجرد إصلاح الخلل الحادث في المبيع من غير استبدال الأجزاء السليمة بالمعيبة . إلا أن المدين بالالتزام قد يمتنع عن القيام بتنفيذ التزامه، أو يقوم بتنفيذ التزامه بصورة معيبة، مما يترتب على ذلك فرض

الجزء المناسب بسبب إخلال البائع المهني أو المنتج أو التاجر الموزع بتقديم خدمة ما بعد البيع. ويتوزع هذا الجزء ما بين المطالبة بالتنفيذ العيني للالتزام، أو فسخ العقد، أو التعويض. كما أن المطالبة بالإخلال بتقديم الخدمات يحتاج إلى المبادرة بإثبات الخطأ بعدم التنفيذ أو الامتناع عن التنفيذ ؟ وسنحاول الإحاطة بهذا الموضوع من خلال الفقرتين الآتيتين:

أولاً: إثبات إخلال التاجر بالالتزام

غالباً ما يكون المشتري هو المالك لزمّام المبادرة في المطالبة بتقديم خدمات ما بعد البيع، وتطبيقاً للقواعد العامة في الإثبات، يقع على المشتري عبء إثبات أن التاجر ملزم بالقيام بتنفيذ الخدمة التي تعهد بتقديمها، عندما يحتاجها المبيع، أو يثبت أنه لم يقدّم بتنفيذها على أكمل وجه^(٧٧). لذا فعلى المشتري أن يثبت وجود الخلل أو العيب في المبيع خلال مدة الضمان الاتفاقي التي حددها التاجر، وأنه قد قام بإخطار البائع خلال المدة المحددة للإخطار، ويتم إثبات التزام التاجر بتقديم الخدمة بجميع طرق الإثبات، استناداً إلى قاعدة حرية الإثبات في المواد التجارية، إذ يجوز إثبات العقود التجارية وغيرها من التصرفات القانونية التجارية بشهادة الشهود والقرائن والدفاتر التجارية والمراسلات حتى ولو زادت قيمتها عن مبلغ محدد من المال^(٧٨)، وذلك لما تقتضيه طبيعة التعامل التجاري من سرعة وبساطة في التعامل وما يستغرقه من وقت قصير في التنفيذ إعمالاً لمبدأ الإثبات الحر الطليق في المواد التجارية^(٧٩). وهذا ما أخذت به أغلب التشريعات العربية كالمرسوم المصري والجزائري واللبناني وغيرها^(٨٠)، إلا أن المشرع العراقي قد اتخذ مسلكاً آخر، تماشياً مع المبادئ العامة التي جاء قانون إصلاح النظام القانوني العراقي رقم (٣٥) لسنة ١٩٧٧م، التي أُلقت بظلالها على قانون الإثبات العراقي ذي الرقم (١٠٧) لسنة ١٩٧٩، ليوحد قواعد الإثبات في المواد المدنية والتجارية، وبذلك لا يمكن إثبات التصرفات القانونية التجارية استناداً إلى قاعدة حرية الإثبات في المواد التجارية. وهو الأمر الذي يتنافى مع ما تقوم عليه التجارة من سرعة وثقة متبادلة في المعاملات^(٨١).

لذا نصي المشرع العراقي بأن يحذو حذو التشريعات العربية الأخرى بالنص على استثناء التصرفات التجارية من الخضوع لقاعدة الإثبات بالكتابة فيما يتجاوز خمسة آلاف دينار^(٨٢)، سيما

وأن هذا المبلغ أصبح تافهاً بالمقارنة مع سعر السلع والخدمات، وأن يصار إلى إثبات التصرّفات القانونية التجارية بطرق الإثبات كافة .

يسهل إثبات الالتزام بالضمان إذا كان ذلك مدرجاً ضمن نصوص العقد، أو كان المشتري يحمل بطاقة الضمان، بوصفها الدليل المادي الواضح للالتزام بالتاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع، سواء أصدرت بالاتفاق ما بين الطرفين أم بالإرادة المنفردة للتاجر، كما يستطيع المشتري إثبات وجود الضمان من خلال حالات البيع المشابهة للمنتج نفسه، إذ إن نسخ المنتج الواحد قد تخضع لشروط موحدة، تسمى بالشروط العامة للبيع^(٨٣).

إن تحديد طريقة إثبات خطأ التاجر تتوقف على تحديد طبيعة هذا الأخير من حيث كونه التزاماً بتحقيق نتيجة، فلا يطلب من المشتري إثبات خطأ التاجر^(٨٤)، وإنما يكفي إثبات عدم تحقق النتيجة المرجوة من تدخل التاجر بتقديم الخدمة ما بعد البيع، أما إذا كان الالتزام ببذل عناية، فإن المشتري يكون ملزماً هنا بإثبات أن التاجر كان مخطئاً عندما لم يبذل ما بوسعه من العناية الكافية لتقديم الخدمة اللازمة لصيانة المبيع^(٨٥).

سبق وأن بينّا بان التزام البائع المهني أو التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع هو التزام بتحقيق نتيجة، لأن الغاية من الضمان الاتفاقي هو ضمان صلاحية المبيع للعمل خلال مدة زمنية توازي مدة الضمان، وإن التاجر قد تكفل بإصلاح الخلل الذي يطرأ على المبيع وصيانته خلال المدة المذكورة من أجل إعادته للعمل بصورته الاعتيادية . والقول بغير ذلك يفقد الالتزام أهميته، إذ يستطيع التاجر التخلص من هذا الالتزام بإثبات أنه اتخذ الإجراءات الكافية بإصلاح الخلل ولكنه لم يحقق ذلك، وفي المقابل فإن المشتري يعجز بصورة كاملة عن إثبات أن البائع المهني لم يبذل العناية الكافية لإصلاح الضرر، لأنه بعيد عن مكان عمل البائع وعديم الخبرة، فضلاً عن صعوبة إثبات الواقعة السلبية من قبل هذا الأخير. لذا نصي المشرع العراقي عند تصديده لتنظيم الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع، النص بصورة مباشرة على أن التاجر ملزم بتحقيق النتيجة المرجوة من تقديم هذه الخدمة.

وإذا ما ثبت إخلال البائع بالتزامه بتقديم خدمات ما بعد البيع، بإمكان المشتري رفع دعوى المسؤولية خلال مدة ستة أشهر، تحسب من تاريخ الإخطار بوجود الخلل، ولا تُعدّ هذه المدة مدة تقادم، وإنما مدة سقوط، فلا تكون قابلة للانقطاع أو الوقف، كما أنها لا تتعلق بالنظام العام،

إلتزام التاجر بتقديم خدمات مابعد البيع (الضمان الاتفاقي)

فيجوز الاتفاق على إبطالها أو تقصيرها^(٨٦)، ومن ثم لا يجوز للقاضي إثارتها من تلقاء نفسه، لأنه وسيلة دفع بعدم القبول، وعلى المستفيد التمسك به^(٨٧).

ثانياً: أنواع الجزاءات المفروضة على البائع

إن إخلال البائع المهني بتقديم خدمات ما بعد البيع، يؤدي إلى قيام المسؤولية العقدية لهذا الأخير مما يتيح للمشتري فرصة المطالبة بإيقاع الجزاء المناسب لهذا الإخلال، المتمثل بالتنفيذ العيني للالتزام بتقديم الخدمات المناسبة لإصلاح الخلل، أو المطالبة بالتعويض إن كان له مقتضى، فضلاً عن فسخ العقد.

طالما أن البائع المهني أو التاجر قد ألزم نفسه بتقديم الخدمة بناءً على اتفاق خاص مع المشتري، أدرج في متن العقد، أو أن البائع أعلن عن رغبته بالإرادة المنفردة عن تقديم هذه الخدمة، فيجب عليه إداء هذه الخدمات أيّاً كانت، عند حصول خلل ما في المبيع، أدى إلى تعطل الانتفاع منه بصورة اعتيادية. وإذا امتنع التاجر عن ذلك فإن للمشتري الحق المطالبة بالتنفيذ العيني، وإجباره على تقديم الخدمة وإصلاح الخلل^(٨٨)، حتى ولو تطلب الأمر استبدال المبيع في حالة تعذر تقديم الخدمة وإصلاح الخلل.

يستطيع المشتري، في حال امتناع التاجر عن إصلاح الخلل، الحصول على موافقة المحكمة المختصة للقيام بإصلاح المبيع على نفقة التاجر^(٨٩)، كما يستطيع الاستغناء عن الترخيص في حال الاستعجال^(٩٠).

وقد يصعب الأمر على المشتري عندما يعجز عن الحصول على الخدمة لإصلاح جهاز أو آلة حديثة، يحتكر المنتج إنتاجها، ومن ثم لا يستطيع غيره إصلاحها، لأنه وحده يملك قطع الغيار اللازمة لإصلاح الخلل، عندئذ يجوز للمشتري أن يحصل على حكم بالزام البائع للقيام بالعمل المتمثل بتقديم الخدمة، كما يمكن للقضاء اللجوء للغرامة التهديدية لجبره على التنفيذ^(٩١).

وقد يقوم البائع أحياناً بتبديل المبيع بآخر مماثل له، في حال كان الخلل الحاصل في المبيع جسيماً لا يمكن معالجته، وبعد هذا العمل بمثابة وفاء لالتزامه بالضمان، ويجوز في هذه الحالة مطالبة المشتري بدفع مبلغ مقابل استعماله للمبيع قبل توقفه عن العمل^(٩٢).

وقد يحصل أن يقوم التاجر بتنفيذ التزامه بتقديم الخدمات ما بعد البيع، ومن ثم يتوقف عن إكمال هذه الخدمة أو متابعتها، مما يسبب ضرراً أكيداً للمشتري، وفي هذه الحالة يستطيع هذا الأخير المطالبة بفسخ العقد، إضافة إلى التعويض الناجم عن الأضرار التي لحقت بالمشتري جراء الإخلال بالالتزام، كالفرق بين الأسعار في حال ارتفاعها^(٩٣).

وقد يحدث أيضاً أن يقوم التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع، ولكن بصورة غير صحيحة، ليستطيع المشتري بذلك أن يرفض استلام المبيع، كما في حال صاحب السيارة الذي يرفض استلامها لأن الميكانيكي لم يقم بإصلاحها كما ينبغي عليه بالصورة المعتادة، كما له حق المطالبة بالتعويض عن الخسائر التي لحقت به بسبب هذا الخلل^(٩٤).

ولا يمنع وجود الشرط الذي يرد غالباً في شهادة الضمان التي تمنح مع المبيع من قبل التاجر، والذي يقضي بحرمان المشتري من طلب تغيير المبيع في جميع الأحوال، إذ يجب أن يفسر هذا الشرط بأن التاجر يتمتع عن تبديل المبيع متى ما كان بالإمكان إصلاح المبيع وصيانته أي بالإمكان إعادته إلى وضعه الطبيعي، والقول بخلاف ذلك يجعل من الشرط تعسفياً ومنافياً لروح الضمان وما ألزم به البائع نفسه في العقد^(٩٥).

كما يجوز للمشتري الحق بطلب التعويض عن كل ضرر مادي أو جسدي يصيبه بسبب الخلل بالشيء المبيع . فهو يستطيع المطالبة بنفقات إصلاح المبيع عند امتناع البائع المهني أو التاجر عن تقديم الخدمة وإصلاح المبيع، ويستطيع المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي أصابته نتيجة حرمانه من الانتفاع بالشيء طول مدة احتفاظ البائع غير العادية لمحاولة إصلاح الشيء، خاصة في حال تكرار عملية الإصلاح، ومن الممكن أن يطلب نفقات إصلاح التلف الذي يصيب المبيع بسبب سوء أعمال الصيانة^(٩٦).

أما فيما يخص طلب الفسخ فإن بعض الفقه المصري^(٩٧)، أجاز للمشتري طلب الفسخ استناداً للقواعد العامة عند عدم تنفيذ الالتزامات التعاقدية . وكذا الحال مع الفقه الفرنسي الذي يرى بانه ليس ثمة مانع من الناحية النظرية لقيام المشتري بطلب الفسخ طالما أن هناك علاقة ما بين الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع والبيع ذاته^(٩٨)، على أنه يجب ملاحظة أن الفسخ في هذا الحال سوف يستند إلى القواعد العامة في تنفيذ الالتزامات التعاقدية، مما يجعل الفسخ لا يخضع لإرادة المشتري، وإنما يسترد القاضي سلطته التقديرية، التي لا يملكها في مجال الضمان القانوني، وعلى ذلك يستطيع هذا الأخير رفض طلب الفسخ، ويحكم للمشتري بالتعويض، إذا ما تبين له أن الخلل في المبيع ليس كبيراً إلى حد يصل إلى فسخ العلاقة التعاقدية^(٩٩).

الخاتمة

بعد أن أنهينا دراسة موضوع التزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي على وفق خطة علمية، رسمنا معالمها في مبحثين، تضمن الأول مفهوم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، الذي حاولنا فيه بيان ماهية هذا النوع من الالتزام من خلال بيان الأساس القانوني لهذا الأخير، فضلاً عن الطبيعة القانونية له؟ أما المبحث الثاني، فقد أفرغَ لأحكام الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، وقد حمل في طياته شرحاً موجزاً لمضمون الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع، ناهيك عن الآثار القانونية لالتزام التاجر بتقديم هذه الخدمات، ومن بعد ذلك نجد أنفسنا ملزمين بأن نشير في أسطر معدودات إلى ما آلت إليه الدراسة من نتائج وتوصيات وعلى النحو الآتي .

أولاً: النتائج

١- من الواضح لدينا أن هذا الالتزام قد جاء تكريساً لمبدأ حرية الإرادة، أي أنه وليد الإرادة، سواء أكانت الإرادة المنفردة للبائع المهني، أو بالاتفاق ما بين البائع والمشتري، لذا تجدني أحاول أنا وغيري من الباحثين تأصيل هذا الالتزام وربطه بالقواعد العامة، إلا أننا قد نصيب في هذا الربط أحياناً، ونجانب الصواب في أحيانٍ أخرى، وعلى ذلك نجد أن هناك حاجة ماسة لتنظيم مستقل لهذا الالتزام.

٢- إن إيراد تعريف جامع مانع للالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، يعدّ من المسائل المعقدة نسبياً، وذلك لأن لفظ خدمات ما بعد البيع يحمل معاني فضفاضة، وشروط الالتزام متنوعة، ومع ذلك يمكن أن نعرفه بأنه (مجموعة من الخدمات التي يلتزم بتقديمها البائع المهني لمصلحة المشتري، عند تعرض المبيع إلى خلل ما يؤثر على انتفاع المشتري به، وذلك بناءً على تعهد يصدر من البائع، أو بالاتفاق مع المشتري، خلال مدة محددة، تتناسب مع عمر السلعة).

٣- إن فكرة التزام التاجر بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطارها الاتفاقي ترجع إلى إرادته المنفردة التي حددت شروط هذا الالتزام وزمانه ومكانه من دون تدخل المشتري بذلك، والدليل على ذلك أن المشتري يستطيع مطالبة التاجر بتقديم الخدمة، حتى عند عدم علمه بوجود الضمان، وهذا التفسير بكل تأكيد سينصب في مصلحة المشتري، الذي سيتمتع بالخدمات حتى ولو علمَ بها لاحقاً.

٤- لا يتمتع هذا الالتزام بالاستقلالية، سواء تأسس على الاتفاق بين الطرفين أم بالإرادة المنفردة، لأنه يبقى التزاماً تبعياً يرتبط بعقد البيع الأصلي، وما يعتري العقد الأصلي من فسخ أو بطلان، فانه يمتد إلى الالتزام بتقديم الخدمات ما بعد البيع أيضاً.

٥- إن الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع هو التزام بتحقيق نتيجة، أيًا كانت الخدمة المقدمة، وهو العمل الذي كان يريد أن يقوم به التاجر، وما كان يريده المشتري، وبصفة خاصة أن المشتري هو الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية، وهذه الخدمات هي الأساس وجدت لجعل المشتري يستعمل الشيء وينتفع به بصورة هادئة وأكثر أماناً، فضلاً عن وإن هذا الالتزام محدد بوقت قصير نسبياً، قياساً مع عمر السلعة .

إلتزام التاجر بتقديم خدمات مابعد البيع (الضمان الاتفاقي)

٦- يفضل استخدام لفظ الخلل بدلاً عن لفظ العيب عندما نكون بصدد الحديث عن بين خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي، لتمييزه عن الضمان القانوني، وذلك لأن الضمان الاتفاقي لا يتطلب سوى وجود خلل ما في الشيء المبيع، في حين أن الضمان القانوني غير ملزم للبائع إلا في حالة وجود العيب الخفي بكل شروطه.

٧- إن الدائن الأصلي للإلتزام بتقديم الخدمات هو المشتري المرتبط مع البائع المباشر ومع ذلك فإن الخلف الخاص يستفيد أيضاً من هذا الإلتزام كالوارث أو الموصي له، والخلف الخاص للمشتري سواء أكان هذا الخلف قد حصل على الشيء المبيع تبرعاً (كالموهوب له)، أم معاوضة كمشتري المبيع المستعمل، وكل ذلك يكون حينما يكون الشيء ما يزال في مدة الضمان. أما المدين بالنسبة بالإلتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع في إطار الضمان الاتفاقي فهو البائع الذي أبرم العقد، ويخضع لقاعدة نسبية العقد من حيث الأشخاص، أي لا يلزم به سوى الطرف المدين به في الاتفاق. وغالباً ما نجد المدين بالإلتزام بالضمان الاتفاقي هو البائع المهني، سواء أكان المنتج أم التاجر الموزع .

٨- يجب على البائع المهني عند قيامه بتقديم خدمة، أن يحقق النتيجة المرجوة من الخدمة، وأن تكون متناسبة مع الخلل على وجه يكفل استمرار عمل السلعة وفقاً لعمرها الافتراضي، وإلا تعرض إلى جزاءات عدة، كالمطالبة بالتنفيذ العيني للإلتزام بتقديم الخدمات المناسبة لإصلاح الخلل، أو المطالبة بالتعويض إن كان له مقتضى، فضلاً عن طلب فسخ العقد.

ثانياً: التوصيات

١- نوصي المشرع العراقي النص على مثل هذا الضمان (ضمان البائع صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة)، أسوةً بالقوانين موضوع الدراسة، في متن القانون المدني بوصفه الشريعة العامة، ولا سيما أن ضمان الصلاحية هو من بين اهم الخدمات التي يقدمها البائع المهني أو المنتج للمشتري.

٢- نوصي المشرع العراقي التصدي لتنظيم خدمات ما بعد البيع، من خلال تخصيص فرع خاص من الفصل الأول المتعلق بـ (العقود التجارية)، من الباب الرابع من القانون التجاري العراقي النافذ رقم (٣٠) لسنة ١٩٨٤، تحت مسمى (عقد البيع المقترن بالخدمات)، ووضع النصوص الكفيلة بتنظيم وتحديد الملامح العامة لهذا النوع من الضمان الذي ألف المنتجون والتجار على إدراجه في ضمن أعمالهم ونشاطاتهم التسويقية.

٣- تعدّ مسألة اختيار البائع المهني المكلف بتقديم الخدمات ما بعد البيع من المسائل المهمة التي ينبغي التصدي إليها، ومع سكوت المشرع العراقي عن ذلك نوصي هذا الأخير بإدراج نص يحدد من خلاله مدة الإخطار، بما لا تتجاوز خمسة عشر يوماً، لأننا نعتقد بأن مدة الشهر طويلة نسبياً .

٤- نوصي المشرع العراقي بالنص في قانون الإثبات العراقي رقم (١٠٧) لسنة ١٩٧٩، على استثناء التصرفات التجارية من الخضوع لقاعدة الإثبات بالكتابة فيما يتجاوز خمسة آلاف دينار، وأن يصار إلى إثبات التصرفات القانونية التجارية بطرق الإثبات كافة.

٥- نوصي المشرع العراقي عند تصديده لتنظيم الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع، النص بصورة مباشرة على أن التاجر ملزم بتحقيق النتيجة المرجوة من تقديم هذه الخدمة.

إنني أمل بعلمي هذا، أن أكون قد أسهمت ولو بشيءٍ قليل في موضوع البحث، فقد عملَ غيري فيه، وقدمَ المطلوب، وعملت فيه، وآمل أن يتحقق المطلوب، فإن تحقق الهدف كاملاً، فهذا من فضل الله وتوفيقه، وأن تحقق بعضه، فما لم يدرك كله، لا يترك كله. وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الهوامش

- (١) د. سامر المصطفى، أثر خدمة ضمان المنتج في تعزيز رضا العملاء، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 29 العدد الأول، 2013، ص ٢٩٧.
- (٢) د. محمود خضير كاظم، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط١، عمان، الأردن. 2002،
- (٣) لقد شكلت الدراسة الفقيه (Henry Mazeaud)) لهذا الموضوع الخطوة الحاسمة والحجر الأساس للتأسيس لمسؤولية البائع المهني (المنتج)
انظر: جيروم هوييه، المطول في القانون المدني، العقود الرئيسية الخاصة، ط١، ترجمة منصور القاضي، مجلد الأول، القسم الأول، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والطبع، بيروت، ٢٠٠٣، ص ٣٣٦.
- (٤) جيروم هوييه، المطول في القانون المدني، المرجع السابق، ٣٣٧.
- ص ٢٠٤.
- (٥) سنستخدم لفظ التاجر على امتداد البحث، للدلالة على كل بائع مهني، سواء أكان منتجاً أم موزعاً أم بائع جملة .
- (٦) د. ممدوح محمد علي مبروك. الإلتزام بصيانة الشيء المبيع، دراسة مقارنة بين القانون المدني المصري والفرنسي والفقه الإسلامي، دار النهضة العربية، القاهرة، ص ١١-٢٤.
- (٧) د. اسعد دياب ، ضمان عيوب المبيع الخفية ، دار اقرأ ، لبنان ، الطبعة الثانية ، ١٩٨١ ص 395 .
- (٨) د. عبد الرسول عبد الرضا محمد ، الإلتزام بضمان العيوب الخفية في القانونين المصري والكويتي ، دراسة مقارنة ، دار حراء ، القاهرة ، ١٩٧٤ ، ص ٤٥٤.
- (٩) أنظر الهامش رقم (١) من د. أسعد دياب ، المرجع السابق ، ص ٤٠٠.
- (١٠) أنظر هامش رقم (٢) ، من د. أسعد دياب ، المرجع السابق ، ص ٤٠٢.
- (١١) بلعابد سامي، ضمان المحترف لعيوب منتجاته، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، ٢٠٠٥، ص ٣٨.
- (١٢) لقد نصت المادة (١/١٥٠) من القانون المدني العراقي في المادة على أن : " يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية "

- (١٣) د. عبد الجبار ناجي ، مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود ، أطروحة ماجستير ، كلية القانون ، جامعة بغداد ، ١٩٧٥ ، ص ١٢٤ .
- (١٤) عبد المنعم موسى إبراهيم، حسن النية في العقود، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٦م، ص ١٩؛ علاء حسين علي الجوعاني ، مبدأ حسن النية في تكوين العقد ، رسالة ما جستير ، كلية الحقوق ، جامعة النهرين ، ٢٠٠٢ ، ص ٥٤ .
- (١٥) د. ممدوح مبروك ، الالتزام بصيانة الشيء المبيع ، دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٣ ، ص ١٢ .
- (١٦) د. علي نجيدة ، الوجيز في عقد البيع ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٣ ، ص ١٧٠ .
- (١٧) المقابلة لنص المادة (١٤٨ ف ٢) من القانون المدني المصري رقم (١٠٨) لسنة ١٩٤٨ ؛ المادة (١٠٧) من القانون المدني الجزائري الصادر بالأمر ٧٥-٥٨ في ٢٦ سبتمبر سنة ١٩٧٥ .
- (١٨) د. منتظر محمد مهدي الحمداني، عقد المشورة المهنية، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة النهرين ، ٢٠٠٤ ، ص ٨٩ .
- (١٩) د. محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، ٢٠٠٧، ص ١٠ .
- (٢٠) د.علي هادي العبيدي ، العقود المسماة ، البيع والإيجار ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، ٢٠٠٥ ، ص ١٥٤ .
- (٢١) د. سمير تناغو، عقد البيع، منشأة المعارف بالإسكندرية، ٢٠٠٥ ، ص ٣٩ .
- (٢٢) د. سمير تناغو، المرجع السابق، ص ٣٠٩ .
- (٢٣) نصت المادة (٤٥٥) مدني مصري على ((إذا ضمن البائع صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة ثم ظهر خلل في المبيع فعلى المشتري ان يخطر البائع بهذا الخلل في مدة شهر من ظهوره وان يرفع الدعوى في مدة ستة أشهر من هذا الإخطار والا سقط حقه في الضمان كل هذا ما لم يتفق على غيره)) .
- (٢٤) انظر نص المادة (٣٨٦) من القانون المدني الجزائري. كما أقره القانون المدني الكويتي في المادة (٤٩٩) منه، وب نفس الاتجاه سار القانون المدني السوري والقطري .

- (٢٥) من مثل القانون المدني الأردني رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٦ والقانون المدني اليمني رقم ١٩ لسنة ١٩٩٢.
- (٢٦) د. غازي عبد الرحمن ناجي ، التزّام البائع بضمان العيوب الخفية في القانون المدني العراقي ، مجلة العدالة ، العدد الثالث ، السنة الخامسة ، ١٩٧٩ ، ص ٢٥ .
- (٢٧) د.هادي حسين عبد علي الكعبي، د.سلام عبد الزهرة عبد الله، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة، دراسة في التقنيات المدنية العربية، كلية القانون - جامعة بابل، ٢٠٠٧، ص١٤، متاح على الموقع الالكتروني www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/filesshare/articles/%20%20.pdf
- آخر زيارة في ٢٥/١١/٢٠١٨.
- (٢٨) د. ممدوح مبروك ، المرجع السابق ، ص ٩١ .
- (٢٩) من ذلك مثلاً ما ورد في العقد الصادر عن محلات Darty والمسمى بعقد الثقة حيث ينص على الآتي : " يلتزم البائع بأن يقدم لك خدمة لاحقة على البيع سريعة في منزلك والتدخل يتم ذات اليوم بالنسبة لأجهزة التلفزيون وفي مدة تتراوح بين يوم وثلاثة أيام بالنسبة للأجهزة المنزلية الكبيرة وأجهزة الفيديو ، وهذه الخدمة تقدم طوال أيام الأسبوع بما فيها يوم الأحد " انظر: د. جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة ، دراسة مقارنة ، ط٣، دار طيبة للطباعة، الجيزة، ٢٠٠٨، ص ١٥٠ .
- (٣٠) د. ممدوح مبروك ، المرجع السابق ، ص ٩٢ .
- (31) J. Huet, Responsabilité du vendeur et garantie contre les vices caches, Litec, 1987, No. 625; P. Ancel, La garantie conventionnelle des vices caches dans les conditions générales de vente en matière mobilière R. T.D. Com., 1979, NO. 24 .
- اورده: د. جابر محجوب علي، مرجع سابق، ص ١٠٩ .
- (٣٢) د. محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، مرجع سابق، ص ٥٢ .
- (٣٣) د. جابر محجوب علي، مرجع سابق، ص ١١٠ .

(34)V.P. Ancel, Le service après vente contrats- Distribution, fans. No.38.

(35)J. Ghestin, Traite de droit civil, Les obligations, le contrat formation, L.G.D.J., 2ed., 1988, p.314; Le Tourneau, La Responsabilité civil, Dalloz, 3ed., 1982, p. 491.

(٣٦) لا يتطلب هذا الخلل الموجود في المبيع شروط العيب الخفي. للمزيد انظر: د. اسعد دياب ، ضمان عيوب المبيع الخفية ، ط٢، دار اقرأ ، بيروت ، ١٩٨١ ، ص ٥٣ .

(٣٧) انظر نص المادة (١٦٤١) من القانون المدني الفرنسي. البروفسور فايز الحاج شاهين، القانون المدني الفرنسي بالعربية، ترجمة د. أدور عيد ود. بشير بيلاني، دالوز، جامعة القديس يوسف، مركز الدراسات الحقوقية للعالم العربي، إيطاليا، ٢٠١٢م، ص ١٦٠٥.

(٣٨) تنص المادة (٥٥٨ / فقرة ٢) من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ على أن : ((العيب هو ما ينقص ثمن المبيع عند التجار وأرباب الخبرة أو ما يفوت به غرض صحيح إذا كان الغالب في أمثال المبيع عدمه . ويكون قديماً إذا كان موجوداً في المبيع وقت العقد أو حدث بعده وهو في يد البائع قبل التسليم)) . وهي المقابلة لنص المادة (٤٤٧) من القانون المدني المصري .

(٣٩) د. خميس خضر ، العقود المدنية الكبيرة ، البيع والتأمين والإيجار ، عقد البيع ، ط٢، دار النهضة العربية، ١٩٨٤ ، ص ٢٦٧.

(٤٠) د. ممدوح مبروك ، المرجع السابق ، ص ٥٠ .

(٤١) د. ثروت عبد الحميد ، ضمان صلاحية المبيع لوجهة الاستعمال ، دار القرى للنشر ، المنصورة ، بدون سنة طبع ، ص ٤٨ .

(٤٢) أسماء صبر علوان، الالتزام بالصيانة في عقد البيع، دراسة مقارنة مع الفقه الإسلامي، رسالة دكتوراه، جامعة النهرين، بغداد، ٢٠٠٧، ص ١٥.

(٤٣) د. اسعد دياب ، المرجع السابق ، ص ٣٢٣ .

(44) Aubry et Rau, Droit civil français, T, 5, 6ème. éd. Esmein, 1947, p 88.

- أورده: د. جابر محجوب علي، مرجع سابق، ص ٧٦
- (٤٥) المرجع السابق، ص ٧٤.
- (٤٦) د. سعيد جبر، الضمان الاتفاقي للعيوب الخفية في عقد البيع، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1985، ص 30.
- (٤٧) المرجع السابق، ص ٣٠.
- (٤٨) د. محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، مرجع سابق، ص ٧.
- (٤٩) د. فايز احمد عبد العال، عقد البيع في القانون المدني المصري والقانون المدني الليبي، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٢٨٤.
- (٥٠) انظر نص المادة (٥٦٠) من القانون المدني العراقي؛ وانظر كذلك نص المادة (٤٤٩) مدني مصري، والمادة (١/٣٨٠) مدني جزائري.
- (٥١) د. غني حسون طه، الوجيز في العقود المسماة، عقد البيع، ج ١، مطبعة المعارف، بغداد، ١٩٧٠، ص ٣١٤.
- (٥٢) انظر المادة (٤٥٥) مدني مصري؛ وكذلك المادة (٣٨٦) مدني جزائري؛ المادة (٤٩٩) مدني كويتي.
- (٥٣) بَادَرُ: (فعل)، بَادَرُ / بَادِرٌ إِلَى / بَادِرٌ بِـ / بَادِرٌ لـ يُبَادِرُ ، مُبَادَرَةٌ وَبِدَارًا ، فهو مُبَادِرٌ ، والمفعول مُبَادَرٌ، ادر إليه مُبَادَرَةٌ ، وَبِدَارًا : أسرع، البِدَارُ : أسرع ، هَلُمَّ، كَمَا يُبَادِرُ إِلَى الدَّهْنِ : مِمَّا يَأْتِي إِلَى الدَّهْنِ، بَادَرَ النَّاسُ : تَسَارَعُوا، بَادَرَ مُهْمَتَهُ : عَاجَلَهَا
- معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي: متاح على الموقع الالكتروني
- <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>
- آخر زيارة في ٢٠١٨/١١/٢١

(٥٤) د. جابر محجوب علي، المرجع السابق، ص ١٠٢-١٠٣.

(٥٥) لقد اعتبر القضاء الفرنسي الإعلان عن خدمات ما بعد البيع المجانية لمدة عشر سنوات يعد مكوناً لجريمة الإعلان الكاذب، خاصة اذا تبين ان بعض السلع تم استبعادها من شرط الضمان دون سبب واضح.

Paris, 28 novembre, 1984, Juris-Data, No 27831; dans le même sens, T.G.I. Viennes 23 Janv. 1979, inédit, cite par J. Ghestin, op., cit., p.313, note 7.

أورده: د. جابر محبوب علي، مرجع سابق، ص ٩٧.

(٥٦) أن انتقال البائع لتقديم خدمات ما بعد البيع في محل وجود المشتري في فرنسا على سبيل المثال يجري النص عليه في العقد كالتالي:

((تلتزم الشركة البائعة بضمان الجهاز ضماناً كاملاً لمدة سنة من تاريخ الشراء بالنسبة ل: قطع الغيار، واليد العاملة ، والانتقال إلى مسافة لا تزيد عن (٣٠) كيلو متر من مكان وجود المحل البائع، أما فيما يتعدى هذه المسافة فإن المشتري يتحمل نفقات الانتقال بالتعريف السائدة وذلك بحد أقصى مسافة (١٠٠) كيلو متر، وفيما يتجاوز هذه المسافة فإن المشتري يستفيد فقط من ضمان المنتج.))

(٥٧) هناك بعض شركات السيارات ذكرت في إعلاناتها التجارية عبارة ((يلتزم الوكيل بتوفير قطع غيار السيارات ذات الطلب (المستمر) مباشرة للعميل وقطع الغيار ذات الطلب (النادر) خلال مدة أقصاها ١٤ يوم)).

انظر الموقع <https://twitter.com/SaudiMCI/status/869648694794219520>

الإلكتروني:

(٥٨) سبق وان تناولنا بالبحث الالتزام بتقديم خدمات ما بعد البيع في اطار الضمان القانوني، ضمن بحث سابق لنا، ومع ذلك سنحاول البحث في هذا الموضوع في اطار الضمان الاتفاقي

انظر: د. علاء عمر محمد ود. رائد صيوان عطوان، ود. يوسف عودة غانم، التنظيم القانوني لخدمات ما بعد البيع في إطار الضمان القانوني، دراسة تحليلية مقارنة، مجلة رسالة الحقوق ، كلية القانون، جامعة كربلاء، ع ٢، س ٩، ٢٠١٧، ص ١٩٥.

(59)V.P. Ancel, Le service après vente, précité, No 30.

- (٦٠) د. جابر محجوب علي ، المرجع السابق ، ص ١٦٥ .
- (٦١) د. سعيد جبر ، المرجع السابق ، ص ٤٩؛ د. جابر محجوب علي ، المرجع السابق ، ص ١٦٥ .
- (٦٢) د. أشرف محمد مصطفى أبو حسين، التزامات البائع في التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2009، ص 429 .
- (٦٣) د. جابر محجوب علي ، المرجع السابق ، ص ١٧٩ .
- (٦٤) د. سعيد حبر ، المرجع السابق ، ص ٥١ .
- (٦٥) للمزيد حول الموضوع أنظر: أسماء صبر علوان، الالتزام بالصيانة في عقد البيع، مرجع سابق، ص ٨٣؛ د. مهند إبراهيم علي، و صهباء نزار ناظم، الطبيعة القانونية لعقد خدمات ما بعد البيع، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق - جامعة الموصل، متاح على الموقع الإلكتروني، آخر زيارة في ٢٠/١١/٢٠١٨
- <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=127>
- (٦٦) د. ممدوح مبروك ، المرجع السابق ، ص ١١٣ .
- (٦٧) د. حمدي احمد سعد ، الالتزام بالإفضاء بالصفة الخطرة للشيء المبيع ، دراسة مقارنة ، المكتب الفني للإصدارات القانونية ، ١٩٩٩، ص ٢٣٥ .
- (٦٨) د. ثروت عبد الحميد ، المرجع السابق ، ص ٣٣ .
- (٦٩) د. ميرفت ربيع عبد العال، الالتزام بالتحذير في عقد البيع، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٤، ص ١٠

(٧٠) قضت محكمة استئناف باريس بمسؤولية احدى الشركات المصنعة لصبغ الشعر عن الأضرار التي أصابت احدى عميلات مصفف الشعر بسبب استخدامه للصبغة دون إجراء الاختبار وفقاً لما جاء به طريقة الاستعمال المرفقة بالمنتج.

Cour d'appel de Paris 13 decembre 1954, D. 1955. J. 96.

(٧١) ((يتوجب على البائع المنتج لبضائع طرحت حديثاً في السوق ان يقدم للمشتري كافة البيانات المتعلقة باستعماله))

Cass. Civ., Mai 1994, Bull., Civ., 1994, no. 163, p. 120.

(72) J. Ghestin, conformité et garanties dans la vente, Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence, 1983, no. 269, p. 270; J. Revel, la responsabilité civile du fabricant, Thèse, Paris 1975, p. 208.

(٧٣) د. سلام عبد الزهرة الفتلاوي، نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ١٩١٠، بحث منشور في الكلية الإسلامية الجامعة ، النجف الأشرف، العراق، متاح على موقع المجلات الأكاديمية العراقية الإلكترونية

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=80152>

(٧٤) د. عبد الباسط جميعي ، شروط التخفيف و الإعفاء من ضمان العيوب الخفيه ، دراسة مقارنة ، بدون مطبعة ، ١٩٩٣ ، ص ١٨١ .

(٧٥) د. محمد عثمان ، صيانة الأعيان المؤجرة وتطبيقاتها في المصارف الإسلامية ، مجلة الشريعة والقانون ، مجلد ٢٣ ، عدد ١ ، ١٩٩٦ ، ص ١٦٦ .

(٧٦) د. صبري حمد خاطر ، الضمانات العقدية لنقل المعلومات ، دراسة مقارنة في القانون المدني ، مجلة النهرين ، المجلد ٣ ، العدد ٣ / ١٩٩٩ ، ص ١١٩ .

(٧٧) لقد نصت المادة (٧/ أولاً) من قانون الإثبات العراقي رقم (١٠٧) لسنة ١٩٧٩ على: ((البينة على من أدعى واليمين على من أنكر)) ؛ القانون رقم ٢٥ لسنة ١٩٦٨ بإصدار قانون

- الإثبات في المواد المدنية والتجارية معدلاً بالقانون ٢٣ لسنة ١٩٩٢، والقانون ١٨ لسنة ١٩٩٩ ((على الدائن إثبات الإلتزام وعلى المدين إثبات التخلص منه)).
- (٧٨) د. علي البارودي، و د. محمد فريد العريني، القانون التجاري، دار المطبوعات الجامعية، ١٩٨٧، ص ٥٥ وما بعدها.
- (٧٩) د. مصطفى أحمد أبو عمرو، ود. نبيل إبراهيم سعد، الإثبات في المواد المدنية والتجارية، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١١، ص ١٦٤
- (٨٠) انظر المادة (٦٠) من قانون الإثبات المصري؛ والمادة () من قانون الإثبات الجزائري؛ والمادة (١/٢٥٤) من قانون اصول محاكمات مدنية لبناني.
- (٨١) د. محمد حسن قاسم، قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٩، ص ٣١٧.
- (٨٢) انظر المادة (٧٧) من قانون الإثبات العراقي رقم (١٠٧) لسنة ١٩٧٩.
- (٨٣) محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 507
- (٨٤) أمل كاظم ، التمييز بين الإلتزام بتحقيق نتيجة والإلتزام ببذل عناية ، رسالة ماجستير ، جامعة النهريين ، كلية الحقوق ، ١٩٩٨ ، ص ١٢١ .
- (٨٥) د. جابر محجوب علي ، المرجع السابق ، ص ١٠٩ .
- (٨٦) د. نبيل إبراهيم سعد ، العقود المسماة ، عقد البيع ، دار الجامعة الجديدة ، ٢٠٠٤ ، ص ٣٢٤ .
- (٨٧) د. مصطفى العوجي، القانون المدني، ج٢، ط٤، المسؤولية المدنية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٩، ص ٦٦٧.
- (٨٨) لقد نصت المادة (٢٤٦/أولاً) على: يجبر المدين على تنفيذ التزامه تنفيذاً عينياً متى كان ذلك ممكناً؛ وبفس المعنى جاءت المادة (٢٠٢/أولاً) من القانون المدني المصري؛ والمادة (١٦٤) من القانون الجزائري.

- (٨٩) انظر نص المادة (١/٢٥٠) من القانون المدني العراقي؛ المادة (١/٢٠٩) من القانون المدني المصري والمادة (١٧٠) من القانون المدني الجزائري.
- (٩٠) انظر نص المادة (٢/٢٥٠) من القانون المدني العراقي؛ المادة (٢/٢٠٩) من القانون المدني المصري؛ والمادة (١٦٠) من القانون الجزائري.
- (٩١) انظر نص المادة (٢٥٣) من القانون المدني العراقي؛ والمادة (٢١٣) من القانون المدني المصري؛ والمادة (١٧٤) من القانون المدني الجزائري.
- (٩٢) د. محمد يوسف الزعبي، العقود المسماة ، شرح في عقد البيع في القانون المدني، ط ١ ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٤ ، ص ٣٢٤ .
- (٩٣) د. مصطفى العوجي، القانون المدني، المرجع السابق، ص ٧٦.
- (٩٤) المصدر السابق، في ذات الصفحة.
- (٩٥) د. غازي عبد الرحمن ، المرجع السابق ، ص ٥٢ .
- (96)V. Comm. 17 Juill 1964, Bull. Civ. III, No.381; Comm. 16 Oct 1972, D.1973, p.290, Note J. Hemard ; Comm. 20 Juill 1973, Bull Civ. IV, No.264.
- مشار إليه لدى: د. جابر محجوب علي، مرجع سابق، ص ١٠٥.
- (٩٧) د. عبد الرزاق السنهوري، مرجع سابق، ص ٧٦١؛ د. محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص ٥٥
- (98)V. P. Ancel, article precite, No. 37. ; J. Ghestin, op., cit. No.302, p.316.
- (99) V. P. Ancel, article precite, No. 37.

قائمة المصادر

أولاً: المراجع

١. د. أسعد دياب ، ضمان عيوب المبيع الخفية، ط٢ ، دار إقرأ ، لبنان ، ١٩٨١
٢. د. أشرف محمد مصطفى أبو حسين، التزامات البائع في التعاقد بوسائل الاتصال الحديثة، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٩ .
٣. د. ثروت عبد الحميد ، ضمان صلاحية المبيع لوجهة الاستعمال ، دار القرى للنشر ، المنصورة ، بدون سنة طبع.
٤. د. جابر محجوب علي ، خدمة ما بعد البيع في بيع المنقولات الجديدة ، دراسة مقارنة ، ط٣، دار طيبة للطباعة، الجيزة، ٢٠٠٨ .
٥. جبروم هوييه، المطول في القانون المدني، العقود الرئيسية الخاصة، ط١، ترجمة منصور القاضي، مجلد الأول، القسم الأول، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والطبع، بيروت، ٢٠٠٣،
٦. د. حمدي احمد سعد ، الالتزام بالإفشاء بالصفة الخطرة للشيء المبيع ، دراسة مقارنة ، المكتب الفني للإصدارات القانونية ، ١٩٩٩ .
٧. د. خميس خضر ، العقود المدنية الكبيرة ، البيع والتأمين والإيجار ، عقد البيع ، ط٢، دار النهضة العربية، ١٩٨٤ .
٨. د. سعيد جبر، الضمان الاتفاقي للعيوب الخفية في عقد البيع، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، ١٩٥٨ .
٩. د. سمير تناغو، عقد البيع، منشأة المعارف بالإسكندرية، ٢٠٠٥ ، ص ٣٩ .
١٠. د. عبد الباسط جمعي ، شروط التخفيف و الإغفاء من ضمان العيوب الخفيه ، دراسة مقارنة ، بدون مطبعة ، ١٩٩٣ .
١١. د. عبد الرسول عبد الرضا محمد ، الالتزام بضمان العيوب الخفية في القانونين المصري والكويتي ، دراسة مقارنة ، دار حراء ، القاهرة ، ١٩٧٤
١٢. د. عبد المنعم موسى إبراهيم، حسن النية في العقود، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٦ .
١٣. د. علي البارودي، و د. محمد فريد العريني، القانون التجاري، دار المطبوعات الجامعية، ١٩٨٧ .
١٤. د. علي نجيدة ، الوجيز في عقد البيع ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٣ .

- ١٥.د. علي هادي العبيدي ، العقود المسماة ، البيع والإيجار ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، ٢٠٠٥.
- ١٦.د. غني حسون طه ، الوجيز في العقود المسماة ، عقد البيع ، ج ١ ، مطبعة المعارف ، بغداد ، ١٩٧٠ .
- ١٧.د. فايز احمد عبد العال ، عقد البيع في القانون المدني المصري والقانون المدني الليبي ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٣ .
١٨. البروفيسور فايز الحاج شاهين، القانون المدني الفرنسي بالعربية، ترجمة د. أدور عيد ود. بشير بيلاني، دالوز، جامعة القديس يوسف، مركز الدراسات الحقوقية للعالم العربي، إيطاليا، ٢٠١٢ م .
- ١٩.د. محمد حسن قاسم، قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٩.
- ٢٠.د. محمد حسين منصور، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معلومة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، ٢٠٠٧.
- ٢١.د. محمد يوسف الزعبي ، العقود المسماة ، شرح في عقد البيع في القانون المدني ، ط ١ ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٤ .
- ٢٢.د. محمود خضير كاظم، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط ١، عمان، الأردن. 2002.
- ٢٣.د. مصطفى أحمد ابو عمرو، ود. نبيل ابراهيم سعد، الاثبات في المواد المدنية والتجارية، ط ١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١١.
- ٢٤.د. مصطفى العوجي، القانون المدني، ج ٢، ط ٤، المسؤولية المدنية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٩.
- ٢٥.د. ممدوح مبروك ، الالتزام بصيانة الشيء المبيع ، دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٣.
- ٢٦.د. ممدوح محمد علي مبروك .الالتزام بصيانة الشيء المبيع، دراسة مقارنة بين القانون المدني المصري والفرنسي والفقه الإسلامي، دار النهضة العربية، القاهرة.
- ٢٧.د. ميرفت ربيع عبد العال، الالتزام بالتحذير في عقد البيع، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٤.
- ٢٨.د. نبيل إبراهيم سعد ، العقود المسماة ، عقد البيع ، دار الجامعة الجديدة ، ٢٠٠٤.

ثانياً: الرسائل والأطاريح

١. أسماء صبر علوان، الإلتزام بالصيانة في عقد البيع، دراسة مقارنة مع الفقه الإسلامي، رسالة دكتوراه، جامعة النهرين، بغداد، ٢٠٠٧.
٢. أمل كاظم ، التمييز بين الإلتزام بتحقيق نتيجة والإلتزام ببذل عناية ، رسالة ماجستير ، جامعة النهرين ، كلية الحقوق ، ١٩٩٨ .
٣. بلعابد سامي، ضمان المحترف لعيوب منتجاته، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، ٢٠٠٥.
٤. د. عبد الجبار ناجي ، مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود ، أطروحة ماجستير ، كلية القانون ، جامعة بغداد ، ١٩٧٥.
٥. علاء حسين علي الجوعاني ، مبدأ حسن النية في تكوين العقد ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق ، جامعة النهرين ، ٢٠٠٢.
٦. د. منتظر محمد مهدي الحمداني ، عقد المشورة المهنية ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة النهرين ، ٢٠٠٤.

ثالثاً: البحوث والمقالات

١. د. سامر المصطفى، أثر خدمة ضمان المنتج في تعزيز رضا العملاء، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 29 العدد الأول، 2013 .
٢. د. سلام عبد الزهرة الفتلاوي، نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ١٩١٠، بحث منشور في الكلية الإسلامية الجامعة / النجف الأشرف، العراق، متاح على موقع المجلات الأكاديمية العراقية الإلكتروني:

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=80152>

٣. د. علاء عمر محمد ود. رائد صيوان عطوان، ود. يوسف عودة غانم، التنظيم القانوني لخدمات ما بعد البيع في إطار الضمان القانوني، دراسة تحليلية مقارنة، مجلة رسالة الحقوق ، كلية القانون، جامعة كربلاء، ٢٤، س٩، ٢٠١٧.
٤. د. صبري حمد خاطر ، الضمانات العقدية لنقل المعلومات ، دراسة مقارنة في القانون المدني ، مجلة النهرين ، المجلد ٣ ، العدد ٣ / ١٩٩٩.
٥. د. علاء عمر محمد ود. رائد صيوان عطوان، ود. يوسف عودة غانم، التنظيم القانوني لخدمات ما بعد البيع في إطار الضمان القانوني، دراسة تحليلية مقارنة، مجلة كربلاء، جامعة كربلاء، ع٥، ٢٠١٧.
٦. د. غازي عبد الرحمن ناجي ، التزام البائع بضمان العيوب الخفية في القانون المدني العراقي ، مجلة العدالة ، العدد الثالث ، السنة الخامسة ، ١٩٧٩ .
٧. د. محمد عثمان ، صيانة الأعيان المؤجرة وتطبيقاتها في المصارف الإسلامية ، مجلة الشريعة والقانون ، مجلد ٢٣ ، عدد ١ ، ١٩٩٦ .
٨. د. مهدي إبراهيم علي، و صهباء نزار ناظم، الطبيعة القانونية لعقد خدمات ما بعد البيع، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق- جامعة الموصل، متاح على الموقع الإلكتروني، آخر زيارة في ٢٠/١١/٢٠١٨

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=127>

٩. د. هادي حسين عبد علي الكعبي، د. سلام عبد الزهرة عبد الله، ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة

معينة، دراسة في التقنيات المدنية العربية، كلية القانون - جامعة بابل، ٢٠٠٧ متاح على الموقع

الالكتروني

www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/fileshare/articles/_%20_%20.pdf

رابعاً: المواقع الإلكترونية:

1. www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/fileshare/articles/_%20_%20.pdf

2. <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=127>

3. <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=80152>

4. <https://www.almaany.com/ar/dict/ar->

5. <https://twitter.com/SaudiMCI/status/869648694794219520>