



## الضمانات

يجب على المورد أن يقدم ضمانا للمستهلك عند اقتناؤه لمنتوج أو سلعة أو خدمة<sup>1</sup>. ومن خلال هذا الضمان يتحمل المورد المسؤولية في حالة ظهور عيوب المطابقة أو العيوب الخفية... الخ. ويتعهد المورد للمستهلك بمقتضى هذا الضمان باسترجاع المنتوج أو السلعة أو الخدمة المعيبة .

### الضمان فيه حماية للمستهلك:

توجد أشكال مختلفة من الضمان:

**الضمان القانوني:** هو الضمان الذي يتحمل من خلاله المورد **العيوب والعيوب الخفية** للشيء المبيع والذي يطبق في جميع الحالات.

**الضمان التعاقدى:** كل ضمان **يضاف** إلى الضمان القانوني لعيوب الشيء المبيع الذي **يمكن أن يقترحه** المورد على المستهلك. يجب على المورد أن يحدد بكل دقة **مدة ونطاق وشروط** الضمان المذكور. لا يجوز للمورد، أن يقترح ضمانه التعاقدى على المستهلك دون الإشارة بوضوح إلى **الضمان القانوني**. كما يجب عليه أن يتحمل **مصاريف النقل أو الإرسال المترتبة** عن تنفيذ الضمان التعاقدى.

**الخدمة بعد البيع:** تتميز عن الضمان القانوني و الضمان التعاقدى، إن اقتضى الحال. إذا أبرم في شأن الخدمة بعد البيع **عقد مستقل**، وجب على المورد أن يبين **كتابة وبوضوح حقوق المستهلك**، وعند الاقتضاء، الأسعار الواجب أدائها عن الخدمات المقدمة. ويحدد العقد **جميع الخدمات** التي يلتزم مورد السلعة أو الخدمة بتقديمها سواء **أكان ذلك بعوض أم بالمجان** ( تسليم السلعة أو المنتوج المبيع بالمنازل والصيانة والتركييب والتجريب والإصلاح).

### ما يتضمن الضمان التعاقدى؟

يجب أن يحدد هذا الضمان الاضافي للضمان القانوني:

- الضمان القانوني؛
- المدة؛
- نطاق الضمان؛

<sup>1</sup> القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك

- شروط الضمان؛
- مصاريف النقل أو الارسال المترتبة عن تنفيذ الضمان التعاقدى.

### دور الخدمة بعد البيع

يحدد العقد:

- جميع الخدمات التي يلتزم بتقديمها مورد سلعة أو منتج سواء أكان ذلك بعوض أم بالمجان ولاسيما:
  - تسليم السلعة أو المنتج المبيع بالمنزل؛
  - الصيانة؛
  - التركيب؛
  - التجريب والإصلاح.
- على المورد أن يبين كتابة حقوق المستهلك، وعند الاقتضاء، الأسعار الواجب أدائها عن الخدمات المقدمة.

### الضمان القانونى و الدعوى القضائية :

- يجب أن ترفع كل دعوى ناشئة عن العيوب الموجبة للضمان أو عن خلو المبيع من الصفات الموعود بها في الأجل الآتية، وإلا سقطت :
- بالنسبة إلى العقارات، خلال سنتين بعد التسليم؛
  - بالنسبة إلى الأشياء المنقولة خلال سنة بعد التسليم؛
- ولا يمكن تقصير هذه الأجل باتفاق المتعاقدين.

### يجب توفير المعلومات اللازمة بوثائق الضمان:

يجب أن يكون الضمان التعاقدى أو الخدمة بعد البيع محل محرر يتضمن بوضوح حقوق المستهلك. ويشير بوضوح إلى حقوق المستهلك المترتبة عن الضمان القانونى. يجب أن يشير الم حرر بالإضافة إلى ذلك، إلى :

- 1- اسم أو تسمية وعنوان المورد ؛
- 2- وصف السلعة أو الخدمة محل الضمان التعاقدى أو الخدمة بعد البيع أو هما معا؛
- 3- التزامات الشخص المورد في حالة ثبوت عيب ؛
- 4- المسطرة اللازم إتباعها للحصول على تنفيذ الضمان التعاقدى وكذا الشخص الذي يتحمل مسؤولية ذلك ؛

- 5- مدة الصلاحية ؛
- 6- مدة توفر قطع الغيار؛
- 7- قائمة مراكز الإصلاح والصيانة.

### إرشادات عملية:

- للاستفادة من الضمان القانوني، اجتنبوا تفكيك الجهاز.
- يجب أن تكون الخدمة بعد البيع محل عقد مستقل عندما تشتمل على خدمات غير مجانية. لذا عليكم المطالبة به.
- تحققوا من توفر قطع الغيار وأسعارها كذلك، قبل الشراء.
- اطلبوا إيصال استلام وأخذ المنتج أو السلعة.
- تحققوا من حيازتك جميع الوثائق المتعلقة بالمنتج أو السلعة أو الخدمة.

### متى تمدد فترة صلاحية الضمان

تمدد فترة صلاحية الضمان التعاقدية أو الخدمة بعد البيع أو هما معا المنصوص عليها في العقد بأجل يساوي المدة التي قام فيها المورد بحيازة مجموع السلعة أو المنتج أو جزء منه قصد إصلاحه. يجب على المورد أن يسلم للمستهلك **وصلا بالتسلم** يحدد فيه التاريخ الذي حاز فيه السلعة أو المنتج موضوع الضمان أو الخدمة بعد البيع أو هما معا. ويجب على المورد أن يرفق تسليم السلعة أو المنتج إلى المستهلك بعد الانتهاء من تنفيذ الضمان **بوصل** يحدد فيه تاريخ التسلم.

**كن على علم لتستهلك أفضل**

للمزيد من المعلومات في مجال حماية المستهلك  
[www.khidmat-almostahli.ma](http://www.khidmat-almostahli.ma)