LA GARANTIE DES PRODUITS

Le fournisseur d'un bien ou d'un service est tenu de remettre une garantie au consommateur lors de la vente[1]*. Cette garantie implique sa responsabilité en cas de défauts de conformité, de vices cachés, etc. Par cette garantie, le fournisseur s'engage envers le consommateur à prendre en charge le produit, bien ou service, défaillant.*

La garantie d'un bien ou d'un service est destinée à protéger le consommateur

Il existe différentes formes de garantie. Il faut distinguer :

- **la garantie légale** : garantie assumant par le fournisseur les **défauts et vices cachés** de la chose vendue et qui s'applique dans tous les cas ;

- la **garantie conventionnelle** : toute garantie **supplémentaire** à la garantie légale des défauts de la chose vendue, que le fournisseur peut proposer au consommateur. Le fournisseur doit définir précisément **la durée, la portée et les conditions** de cette garantie. Le fournisseur ne peut proposer sa garantie conventionnelle au consommateur sans mentionner clairement la **garantie légale**. Le fournisseur doit assumer les **frais de transport ou d'expédition** engagés à l'occasion de l'exécution de la garantie conventionnelle.

- le **service après-vente** : il se distingue de la garantie légale et, le cas échéant, de la garantie conventionnelle. Lorsque le service après-vente fait l'objet d'un contrat à part, le fournisseur doit préciser clairement, par écrit les droits du consommateur et, le cas échéant, les prix des prestations fournies. Il définit l'ensemble des services que le fournisseur d'un bien ou d'un service s'engage à fournir, à titre onéreux ou à titre gratuit (la livraison à domicile, l'entretien, l'installation, le montage, la mise à l'essai et la réparation du bien ou du produit vendu).

[1] Loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur

Que recouvre la garantie conventionnelle ?

Cette garantie supplémentaire à la garantie légale doit préciser :

- la garantie légale ;
- la durée ;
- la portée ;
- les conditions de la garantie ;
- la prise en charge des frais de transport ou d'expédition engagés à l'occasion de l'exécution de la garantie conventionnelle.

Le rôle du service après-vente

Il définit :

- l'ensemble des services que **le fournisseur** s'engage à fournir, à titre onéreux ou gratuit, notamment :
    - la livraison à domicile
    - l'entretien
    - l'installation
    - le montage
    - la mise à l'essai
    - la réparation du bien ou du produit vendu
- par écrit, les droits du consommateur et, le cas échéant, les prix des prestations fournies.

Garantie légale et action en justice

Toute action en justice découlant des défauts nécessitant la garantie ou du fait que l'objet vendu est dépourvu des qualités promises, doit être engagée dans les délais suivants, sous peine de forclusion :

- pour les immeubles, dans les deux ans après la livraison ;

- pour les biens meubles, dans l'année suivant la livraison.

Ces délais ne peuvent être réduits par accord entre les contractants.

Des mentions obligatoires doivent être mentionnées sur le document de garantie

La garantie conventionnelle, ou le service après-vente, doivent faire l'objet d'un écrit précisant clairement les droits du consommateur. Celui-ci doit également préciser ses droits liés à la garantie légale. Il doit, en outre, mentionner :

1. le nom ou la dénomination et l'adresse du fournisseur ;

2. la description du bien ou du service, objet de la garantie conventionnelle et/ou du service après-vente ;

3. les obligations du fournisseur en cas de défectuosité ;

4. les démarches nécessaires pour l'obtention de l'exécution de la garantie conventionnelle ainsi que la personne à qui incombe cette charge ;

5. la durée de validité ;

6. la durée de disponibilité des pièces de rechange ;

7. la liste des centres de réparation et d'entretien.

Conseils pratiques !

- Pour bénéficier de la garantie légale, évitez de démonter l'appareil.
- Le service après-vente doit faire l'objet d'un contrat à part lorsqu'il comprend des prestations payantes. Vous devez l'exiger.
- Vérifiez la disponibilité et le prix des pièces de rechange avant l'achat.
- Exiger un reçu de réception et de reprise du produit.
- Assurez-vous que vous disposez de tous les documents relatifs au produit, bien ou service.

Dans quel cas l’extension de la validité de la garantie est-elle possible ?

La durée de validité d'une garantie conventionnelle et /ou le service après-vente prévue dans le contrat est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le fournisseur a eu le bien ou le produit, en totalité ou en partie, en sa possession pour réparation d’un dommage.

Le fournisseur doit remettre au consommateur un accusé de réception qui fixe la date pendant laquelle il a eu en sa possession le bien ou le produit, objet de la garantie et/ou du service après-vente. Il doit, en outre, fournir un récépissé précisant la date de la réception après restitution.

Etre informé pour mieux consommer

المستهلك
almostahlik.ma

Mai 2016