

LA GARANTIE

DES BIENS et

SERVICES :

Ce que vous

devez savoir

La liste

Les produits devant être accompagnés d'un certificat de garantie, d'une notice d'emploi ainsi que la durée de garantie y afférente sont les suivants :

- Appareil de cuisson (18)
- Appareils de réfrigération et de congélation (18)
- Appareils de chauffage (chauffage des locaux ; chauffage de l'eau) (12)
- Appareils de conditionnement et/ou d'extraction d'air (18)
- Appareils d'enregistrement et de reproduction de l'image (18)
- Appareils d'enregistrement et de reproduction du son (12)
- Machines à coudre et à tricoter et appareils analogues (18)
- Petits appareillages électrodomestiques (12)
- Machines et appareils pour le lavage, le nettoyage, l'essorage et le séchage (12)
- Outils électriques portatifs (12)
- Electro-pompes (12)
- Appareils de protection et de lutte contre l'incendie (12) - Générateurs de courant, batteries et accumulateurs (à l'exception des piles non rechargeables) (12)
- Transformateurs et/ou stabilisateurs de courant (12)
- Jouets électriques (06)
- Machines et appareils de bureau (12)
- Appareils électriques de signalisation acoustique (12)
- Appareils photographiques (12)
- Articles d'horlogerie (06)
- Instruments de musique (06)
- Appareils de loisirs, de divertissement et de sport (06)
- Cycles et motocycles (12)
- Appareils de pesage et de mesurage (12)
- Equipements micro-informatiques (12)

Pour les produits ne figurant pas sur la liste précédente, la durée de garantie est celle en usage dans la profession sans qu'elle puisse, toutefois, être inférieure à six (06) mois.

La notice d'emploi

La notice d'emploi est rédigée en langue arabe et, le cas échéant, dans une autre langue accessible au consommateur.

Cette notice doit

1. mentionner les indications relatives :
 - au schéma fonctionnel de l'appareil,
 - au montage, à l'installation, à la mise en marche, à l'utilisation et à l'entretien,
 - aux consignes de sécurité.
2. comporter l'illustration photographique ou schématique du produit garanti.

Service Après-vente

Les professionnels intervenant dans le processus de mise à la consommation des produits soumis à la garantie, sont tenus de mettre en place et d'organiser un service après-vente approprié qui s'appuie, notamment, sur des moyens matériel adéquats, sur l'intervention d'un personnel technique qualifié et sur la disponibilité de pièces de rechange destinées aux produits concernés.

Délais d'exécution

Le professionnel concerné doit exécuter son obligation de garantie dans un délai déterminé en accord avec l'acheteur.

Faute d'accord entre les deux parties, ce délai est fixé à sept (07) jours à compter de la date de la demande d'exécution de l'obligation de garantie.

En cas de carence du vendeur, l'acheteur le met en demeure d'exécuter son obligation de garantie dans un délai de sept (07) jours à compter de la date de réception de la mise en demeure.

A défaut d'exécution de la garantie dans le délai imparti, l'acheteur peut intenter, dans un délai maximum d'une année, à compter du jour de la mise en demeure, l'action en garantie auprès du tribunal compétent.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez vous adresser

- Au Centre Algérien du Contrôle de la Qualité et de l'emballage (CACQE),
- Aux directions de wilayas du commerce (DWQ Aux directions régionales du commerce (DRC)
- Aux associations locales de consommateurs.

CACQE

Route nationale N°5, EL ALIA Bab Ezzouar Alger
BP 206 Bordj El Kiffan

Tél. : (021) 24 32 23 (021) 24 30 86 (021) 24 32 21
Fax : (021) 24 30 11

Site Web : www.cacqe.org
Email : cacqe@cacqe.org

La garantie, c'est quoi au juste?

C'est l'engagement pris par le professionnel de prendre en charge les frais de réparation ou le remplacement d'un bien défectueux.

Le professionnel est tenu de garantir que le bien fourni par lui est exempt de tout défaut qui le rende impropre et/ou dangereux à l'usage auquel il est destiné.

Qui est le professionnel ?

Le professionnel peut être le producteur, le fabricant, l'intermédiaire, l'artisan, le commerçant, l'importateur, le distributeur et, de manière générale, l'intervenant, dans le processus de mise à la consommation, tel que défini à l'article 1^{er} de la loi n° 89-02 du 7 février 1989 relative aux règles générales de protection du consommateur.

Qu'est-ce qu'un bien ?

Un bien est un produit ou service acquis par le consommateur.

Quand la garantie prend-elle effet ?

La garantie prend effet au moment de la délivrance du bien.

Que peut faire le consommateur ?

Le consommateur peut, pour les produits et services, exiger leur essai sans pour autant que cet essai n'exclut l'obligation de garantie du professionnel.

L'exécution de l'obligation de garantie s'effectue soit : - par la réparation du bien,
- par son remplacement,
- par le remboursement de son prix.

Réparation ou remplacement ?

Dans tous les cas le professionnel,
- doit réparer le dommage subi par les personnes ou les biens pour cause de défaut,
- est tenu de procéder au remplacement du bien lorsque le défaut est d'une gravité telle que le bien serait partiellement ou totalement inutilisable malgré sa réparation.

Le remplacement ou la réparation du bien est effectué, à titre gratuit et dans un délai conforme aux usages.

Tous les frais, notamment, ceux de la main-d'œuvre et de la fourniture de bien, sont à la charge du professionnel.

Le Remboursement

Lorsque le professionnel est dans l'impossibilité de réparer ou de remplacer le bien, il est tenu d'en rembourser le prix sans délai et aux conditions suivantes :

- lorsque le bien est partiellement inutilisable et que le consommateur préfère le garder, le remboursement est partiel;
- lorsque le bien est totalement inutilisable, le remboursement est total. Dans ce cas, le consommateur restitue le bien défectueux.

Toute clause limitant ou excluant les obligations légales du professionnel est nulle et de nul effet.

Le professionnel peut accorder gratuitement au consommateur une garantie conventionnelle plus avantageuse que celle régie par les dispositions légales en vigueur. Le professionnel ne peut faire dépendre l'exécution de la garantie d'aucune prestation du consommateur, sauf si cette prestation est fournie gratuitement par le professionnel ou si elle est indispensable à l'utilisation normale du bien. Toute garantie portée à la connaissance du consommateur, par quelque moyen que ce soit, notamment par message publicitaire ou étiquetage, engage le professionnel.

Le Certificat de Garantie

La garantie est, en considération de la nature du bien, constatée par un certificat qui doit notamment contenir la nature de cette garantie, les conditions de sa mise en service et les mentions suivantes :

Les mentions

- 1/ le nom et l'adresse du garant,
- 2/ le numéro et la date de la facture ou du ticket de caisse,
- 3/ la nature du bien garanti et notamment son type, sa marque, son numéro de série,
- 4/ le prix du bien garanti,
- 5/ la durée de la garantie,
- 6/ le cas échéant, le cessionnaire de la garantie,
- 7/ la mention ci-après : "Dans tous les cas, la garantie légale est applicable".

Le certificat de garantie est

- obligatoire pour les produits énumérés en page 5 de ce dépliant;
- le certificat de garantie est délivré au consommateur qui doit le conserver et le présenter, le cas échéant, pour toute réclamation.

Le certificat de garantie, dûment rempli par le revendeur, doit être revêtu des cachets requis et doit comporter notamment, l'identification de l'acheteur ainsi que celle de l'intervenant chargé de la mise en œuvre de la garantie et/ou des prestations liées au service après-vente.

La durée de la garantie

Sauf réglementation contraire, la durée de la garantie ne peut être inférieure à six (6) mois, à compter du jour de la délivrance du bien.

Des arrêtés détermineront, en tant que besoin, les durées de garantie pour chaque bien ou famille de biens.

Le cessionnaire de la garantie est tenu d'exécuter les obligations du cédant. La cession de la garantie ne libère pas le cédant de ses obligations envers le consommateur.

L'importateur est tenu d'accorder la garantie attachée au bien importé aux acquéreurs successifs.

Dès la survenance du défaut, le consommateur doit présenter au professionnel sa demande d'exécution de la garantie. Sauf convention contraire, et selon la nature du bien, le professionnel peut exiger l'accomplissement d'une constatation contradictoire faite en présence des deux parties ou de leurs représentants au lieu où se trouve le bien garanti.

Que faire en cas de non exécution de l'obligation de la garantie ?

Si l'obligation de garantie n'est pas exécutée dans un délai conforme aux usages de la profession, le consommateur doit mettre en demeure le professionnel, par lettre recommandée avec accusée de réception ou tout autre moyen conforme à la législation en vigueur.

S'il n'obtient pas satisfaction, il pourra alors tenter, dans un délai maximum d'un an à compter du jour de la mise en demeure, une action en garantie devant le tribunal compétent.

Dans l'intervalle, et pour lui permettre de jouir du bien acquis, le consommateur pourra faire exécuter la réparation, lorsque celle-ci est possible, par un professionnel qualifié aux frais du professionnel défaillant.

La mise en demeure suspend la durée de la validité de la garantie jusqu'à l'exécution de cette dernière.

Le consommateur peut agir contre le professionnel cocontractant et contre tout intervenant dans le processus de la mise à la consommation du bien.