

DECRETS

Décret exécutif n° 21-244 du 19 Chaoual 1442 correspondant au 31 mai 2021 fixant les conditions et les modalités de mise en œuvre du service après-vente des biens.

— — — —

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre du commerce,

Vu la Constitution, notamment ses articles 112-5° et 141 (alinéa 2) ;

Vu la loi n° 04-02 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004, modifiée et complétée, fixant les règles applicables aux pratiques commerciales ;

Vu la loi n° 09-03 du 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009, modifiée et complétée, relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes, notamment son article 16 ;

Vu la loi n° 18-05 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 relative au commerce électronique ;

Vu le décret présidentiel n° 19-370 du Aouel Joumada El Oula 1441 correspondant au 28 décembre 2019 portant nomination du Premier ministre ;

Vu le décret présidentiel n° 21-78 du 9 Rajab 1442 correspondant au 21 février 2021, modifié, portant nomination des membres du Gouvernement ;

Vu le décret exécutif n° 90-39 du 30 janvier 1990, modifié et complété, relatif au contrôle de la qualité et à la répression des fraudes ;

Vu le décret exécutif n° 05-468 du 8 Dhou El Kaâda 1426 correspondant au 10 décembre 2005 fixant les conditions et les modalités d'établissement de la facture, du bon de transfert, du bon de livraison et de la facture récapitulative ;

Vu le décret exécutif n° 12-203 du 14 Joumada Ethania 1433 correspondant au 6 mai 2012 relatif aux règles applicables en matière de sécurité des produits ;

Vu le décret exécutif n° 13-327 du 20 Dhou El Kaâda 1434 correspondant au 26 septembre 2013 fixant les conditions et les modalités de mise en œuvre de la garantie des biens et des services ;

Vu le décret exécutif n° 13-378 du 5 Moharram 1435 correspondant au 9 novembre 2013 fixant les conditions et les modalités relatives à l'information du consommateur ;

Décète :

Article 1er. — En application des dispositions de l'article 16 de la loi n° 09-03 du 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009, modifiée et complétée, susvisée, le présent décret a pour objet de fixer les conditions et les modalités de mise en œuvre du service après-vente des biens.

Art. 2. — Les dispositions du présent décret s'appliquent aux biens destinés au consommateur après expiration de la période de garantie ou dans les cas où la garantie ne peut jouer.

Art. 3. — Au sens du présent décret, on entend par :

Service après-vente : L'ensemble des prestations que l'intervenant doit fournir lors de la mise à la consommation du bien, à titre onéreux ou gratuit, telles que les prestations de dépannage, de réparation, de maintenance, d'installation, de contrôle technique, de transport ainsi que la fourniture des pièces de rechange.

Pièces de rechange : Toutes les pièces détachées y compris les accessoires.

Prestataire du service après-vente : Tout agent économique ou une autre personne physique ou morale chargé d'offrir des prestations de service après-vente au consommateur.

Art. 4. — Le fabricant et/ou l'importateur doit assurer le service après-vente du bien mis sur le marché d'une manière à couvrir l'ensemble de son réseau de distribution. Le service après-vente peut être assuré par une autre personne physique ou morale à laquelle le fabricant et/ou l'importateur font appel pour la réalisation du service après-vente.

Le fabricant et/ou l'importateur doit assurer la disponibilité des pièces de rechange, au moins, pour une durée de cinq (5) ans, en cas de fin de production ou d'importation d'un bien, sauf si un texte particulier prévoit une autre durée.

Art. 5. — Le vendeur doit mettre à la disposition du consommateur, toutes les informations nécessaires, notamment les coordonnées d'identification du prestataire du service après-vente et sur la disponibilité des pièces de rechange.

Ces informations doivent être portées à la connaissance du consommateur par tout moyen approprié, notamment par affichage dans les locaux de vente ou sur son site internet.

Art. 6. — Le prestataire du service après-vente doit informer le consommateur, avant de procéder à la réparation, de l'origine de la panne, des pièces à remplacer, de la nature de l'intervention et sur les risques éventuels dus à la réparation et toute autre information nécessaire.

Il doit, également, informer le consommateur qu'il peut conserver les pièces et les éléments remplacés.

Ces informations doivent être mentionnées sur le devis, le bon de dépôt ou tout autre document similaire.

Art. 7. — Le prestataire du service après-vente délivre un devis au client si celui-ci en fait la demande et il doit l'informer au préalable, dans le cas où le devis est facturé.

Le devis doit préciser les éléments essentiels du contrat de service après-vente et le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit à fournir.

Art. 8. — Le prestataire du service après-vente doit délivrer un bon de dépôt au client, revêtu de sa signature et de son cachet et qui comporte, notamment les mentions suivantes :

- le numéro du bon et la date de dépôt du bien ;
- le nom ou la raison sociale du prestataire ;
- l'adresse et éventuellement le numéro de téléphone et l'adresse électronique du prestataire ;
- le nom du client ;
- la nature du bien, sa marque ainsi que, le cas échéant, son type et son numéro de série ;
- le type de la prestation à fournir ;
- le coût de la prestation ;
- les réserves éventuelles émises par le prestataire sur l'état du bien ;
- le montant de l'indemnisation du bien confié lorsque celui-ci est supérieur au montant figurant au barème d'indemnisation ;
- la durée de réparation du bien et la date de récupération ;
- les conditions particulières du service après-vente, le cas échéant ;
- la mention indiquant les dispositions de l'article 11 du présent décret.

Art. 9. — Le prestataire du service après-vente peut proposer au client l'utilisation des pièces de rechange d'occasion.

Les pièces de rechange d'occasion doivent être en bon état et sûres.

Le prestataire du service après-vente doit mettre, en présence du client, le bien réparé à l'essai.

Art. 10. — Toute prestation de service après-vente exécutée doit faire l'objet, avant le paiement du prix de réparation et selon le cas, de la délivrance d'une facture, d'un bon ou d'un ticket.

Art. 11. — Le bien confié au prestataire pour être réparé dont le client n'a pas demandé la récupération dans un délai d'une (1) année décomptée, à partir de la date de récupération du bien, fixée sur le bon de dépôt, est considéré comme abandonné.

Art. 12. — Dans le cas de préjudice matériel subi par le client, celui-ci peut bénéficier de la réparation du dommage suite à une réclamation écrite ou introduite par tout moyen approprié, auprès du prestataire du service après-vente.

Lorsque le prestataire du service après-vente n'a pas effectué la réparation demandée, dans un délai de quinze (15) jours qui suit la date de réception de la réclamation, le client peut le mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, dans ce cas, le prestataire du service après-vente dispose d'un délai de quinze (15) jours, à compter de la date de signature de l'accusé de réception, pour réparer le dommage subi par le client.

Art. 13. — Les dispositions du présent décret, sont précisées, en tant que de besoin, par arrêtés du ministre chargé du commerce et des ministres concernés.

Art. 14. — Tout manquement aux dispositions du présent décret est sanctionné conformément aux dispositions législatives en vigueur, notamment la loi n° 09-03 du 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009, modifiée et complétée, susvisée.

Art. 15. — Les prestataires de service après-vente en activité doivent se conformer aux dispositions du présent décret dans un délai d'une (1) année, à compter de la date de sa publication au *Journal officiel*.

Art. 16. — Le présent décret sera publié au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger le 19 Chaoual 1442 correspondant au 31 mai 2021.

Abdelaziz DJERAD.

-----★-----