

La bourse

BPI France

Métropole de Lyon

Comment bien verrouiller son SAV

Me Stéphanie Yavordios, avocate au cabinet Yavordios Avocat, détaille aux professionnels les points juridiques à verrouiller pour être en règle en matière de service après-vente.

Par Camille PERRIN - 18 mars 2021 à 07:30 | mis à jour hier à 19:32 - Temps de lecture : 4 min



Me Stéphanie Yavordios. Photo Progrès /Camille PERRIN

Les obligations du vendeur en matière de garantie

Lors de la vente d'un bien à un consommateur, trois types de garantie sont amenés à s'appliquer : la garantie légale de conformité du bien au contrat, la garantie légale des vices cachés, la garantie commerciale (également appelée garantie contractuelle). Cette dernière est facultative et peut inclure des prestations de service après-vente comme détaillé ci-après.

Ce qu'est juridiquement le service après-vente

La notion de service après-vente vise les prestations que le professionnel s'engage à exécuter afin de remédier aux dysfonctionnements d'un bien et de permettre à l'acheteur d'en tirer le profit attendu. Si cette notion n'est pas légalement définie, elle est néanmoins encadrée par un ensemble de règles prévues par le Code de la consommation, que le professionnel doit s'assurer de respecter, et ce avant même la conclusion du contrat de vente.

Une information précontractuelle obligatoire

Avant la signature d'un contrat de vente, le professionnel doit fournir au futur acheteur un certain nombre d'informations relatives à l'objet et aux conditions de la vente, au rang desquelles figurent, s'il y a lieu, l'existence de la garantie commerciale et du service après-vente. Le non-respect de cette obligation est sanctionné.

Respecter un certain formalisme dans le cadre de la garantie commerciale

Le professionnel peut inclure les prestations de service après-vente dans sa garantie commerciale. Il doit alors respecter la réglementation relative à ladite garantie. Lorsqu'il propose une garantie commerciale, le professionnel s'engage à remplacer ou réparer le bien, ou encore à en rembourser le prix d'achat, sous certaines conditions et modalités, pour un certain prix ou à titre gratuit, et pour une certaine durée, qu'il détermine librement. Il doit néanmoins respecter un certain formalisme, notamment en remettant à l'acheteur un contrat écrit comportant des mentions obligatoires (contenu, modalités de mise en œuvre, prix, durée, étendue territoriale de la garantie, nom et adresse du garant, rappel de l'existence des garanties légales de conformité et des vices cachés). Le non-respect de ce formalisme expose le professionnel à des sanctions et la garantie reste applicable.

Respecter les obligations légales particulières pour les prestations payantes hors garantie commerciale

Lorsque le professionnel propose des prestations de service après-vente payantes et hors garantie commerciale, il doit alors respecter certaines obligations légales particulières. Ainsi, le professionnel doit remettre à l'acheteur un contrat écrit spécifique portant sur les prestations de service après-vente qu'il propose. En outre, il doit informer par écrit l'acheteur, s'il y a lieu, du coût de la livraison et de la mise en service du bien. Le professionnel doit également remettre à l'acheteur lors de la livraison ou de la mise en service du bien, une notice d'emploi, le cas échéant, le certificat de garantie du bien,

ainsi qu'un document permettant à l'acheteur de formuler des réserves notamment en cas de défauts apparents affectant l'appareil, ou de défaut de remise de la notice d'emploi. Enfin, si le professionnel facture des prestations de réparation forfaitaires, il doit informer l'acheteur par écrit de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention et des pièces ou fournitures remplacées.

Vie juridique - Bon à savoir

Réparateur professionnel : comment se protéger si son service après-vente est infructueux ?

Le réparateur étant dépositaire du bien, est dans l'obligation de restituer l'appareil à son propriétaire à l'issue de sa prestation. Sauf si le réparateur a formulé des réserves sur les résultats de la réparation du bien lors de son dépôt, le bien doit être restitué en bon état de marche. À défaut, le professionnel s'expose à une demande d'indemnisation du propriétaire.

Si le réparateur est dans l'impossibilité d'effectuer la réparation ou refuse de la faire, il ne pourra obtenir le paiement des travaux réalisés en amont de la réparation (démontage, remontage, etc.) que s'il avait explicitement informé l'acheteur, dès la remise du bien, que des frais lui seraient demandés à ce titre.

En revanche, si le bien n'est pas réparé car son propriétaire refuse la poursuite des travaux, le réparateur peut alors demander un paiement au titre des prestations déjà réalisées.

Economie

Vie des entreprises

