



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
BP 217 - 13607 Aix-en-Provence cedex 1
www.ufc-aix.com – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

REMBOURSEMENT OU AVOIR ?

Un avoir est un écrit indiquant qu'un professionnel reconnaît vous devoir de l'argent. Cette somme vous permet, généralement, d'effectuer un achat ultérieur auprès de l'enseigne du professionnel. Mais êtes-vous tenu de l'accepter en toutes circonstances, alors que vous auriez préféré un remboursement des sommes que vous lui avez déjà versées ?

Il convient alors de distinguer deux situations.

Si le commerçant vous propose cet avoir parce que suite à un achat vous avez changé d'avis ou que vous vous êtes rendu compte que vous avez commis une erreur sur la taille, la couleur, le modèle etc ...alors le commerçant peut vous consentir un avoir mais rien ne l'y contraint. C'est un geste commercial de sa part, preuve qu'il est soucieux de satisfaire au mieux sa clientèle. De plus, il est en droit d'exiger que cet avoir vous soit accordé pour une durée de validité limitée et restreint à un rayon précis.

Cependant, si l'avoir vous est proposé alors que le commerçant est dans son tort, comme par exemple lorsqu'il n'a pas pu honorer votre commande, qu'il se trouve finalement dans l'impossibilité de vous livrer avant plusieurs semaines, voire des mois, parce que l'article ne se fabrique plus ou qu'il est en rupture de stock etc ... dans tous ces cas là, sachez que vous n'êtes pas obligé d'accepter l'arrangement qu'il vous propose. Vous pouvez ainsi, réclamer le remboursement intégral des sommes que vous avez déjà versées. En outre, si vous avez subi un préjudice, dont vous pouvez apporter la preuve, vous pourrez demander un versement complémentaire, sous forme de dommages et intérêts, bien que dans la pratique, il faudra faire valoir votre préjudice devant les tribunaux. Toutefois, si vous souhaitez quand même accepter cet avoir, vous avez alors tout intérêt à refuser qu'il soit limité dans le temps et à un seul rayon du magasin car c'est en quelque sorte vous qui faites un cadeau au vendeur puisque vous lui garantissez par le biais de l'avoir un achat ultérieur.

Retrouvez toutes nos chroniques, et d'autres textes, sur notre site internet www.ufc-aix.com

Contacts : UFC-Que Choisir ?

4 place Coimbra, BP217, 13607 Aix-en-Provence cedex 1

Tél : 04 42 93 74 57

aixenprovence@ufc-quechoisir.org