

# Consommation :

dans quels cas peut-on obtenir l'échange ou le remboursement de son achat ?



## CE QUE DIT LA LOI

En principe, il n'est pas possible d'obtenir l'échange ou le remboursement d'un achat qui ne convient pas. La loi ne prévoit pas, en cas d'achat en magasin, de délai de rétractation ou de réflexion pour le consommateur.

### ■ Engagements commerciaux du vendeur professionnel

Vous changez d'avis, vous avez commis une erreur, le cadeau ne plaît pas tant que cela : vous ne pouvez rien exiger du vendeur, sauf si ce dernier s'est engagé auprès de vous. En effet, de nombreuses enseignes proposent commercialement un échange, un avoir ou plus rarement un remboursement de vos achats. Les modalités sont librement fixées par le vendeur, mais doivent être portées à votre connaissance : vérifiez l'affichage dans le magasin ou sur votre ticket de caisse. À défaut d'engagements, jouez sur sa fibre commerciale en mettant en avant votre fidélité.

### ■ Cas particulier des achats à distance

Aux cas particuliers, solutions particulières. La loi (art. - L.121-20 du code de la consommation) reconnaît, sauf exceptions, pour tout achat ou prestation de services conclus à distance (internet ou par catalogue), le droit de se rétracter pendant 7 jours à compter de la réception du produit (contrat de vente) ou de la conclusion du contrat (contrat de prestation de services).

Si vous usez de cette faculté, vous n'avez pas à vous justifier ni à payer de frais hormis les frais de retour.

Il suffit, par exemple, de renvoyer le produit dans le délai imparti et son remboursement devra être effectué par le professionnel dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous avez exercé votre droit.

Soyez prudent, les exceptions sont nombreuses : c'est le cas des réservations de chambres d'hôtel, des prestations de transport, de restauration et de loisir pour une date déterminée. C'est aussi le cas si vous avez demandé le commencement de la prestation avant la fin du délai de 7 jours.

### ■ Le produit acheté est défectueux ou non conforme

Il ne s'agit plus ici d'une erreur sur la commande, mais d'une défectuosité du produit vendu, celui-ci ne fonctionnant pas ou présentant un défaut.

Si vous avez conclu votre achat à distance, le professionnel est responsable de plein droit de l'exécution de votre contrat.

Si le produit que vous avez acheté est indisponible, vous devez en être informé et pouvoir être remboursé dans les 30 jours de votre paiement. Si le contrat le prévoit, le professionnel peut vous fournir un bien ou service d'une qualité et d'un prix équivalents. Si ce produit ou service ne vous convient pas, vous pouvez exercer votre droit de rétractation et les éventuels frais de retour seront cette fois à la charge du professionnel.

En outre, que le contrat soit conclu à distance ou non, le professionnel vous est toujours redevable de la garantie légale de conformité (art. - L.211-1 et suivants du code de la consommation). Si le bien que vous avez acheté n'est pas celui que vous avez commandé (cas de la vente à distance, par exemple) ou s'il est défectueux, vous avez le choix, sans frais, de demander soit à ce qu'il soit réparé, soit à ce qu'il soit échangé. Sauf si cela entraîne un coût manifestement disproportionné pour le professionnel, il est tenu de procéder selon votre choix. Si la réparation ou le remplacement du bien est impossible, vous avez le choix entre rendre le bien et vous faire restituer le prix ou garder le bien et récupérer une partie du prix seulement. Le vendeur ne peut vous refuser le bénéfice de cette garantie légale que s'il prouve que vous êtes à l'origine du défaut.

## À SAVOIR

Les affiches précisant que les articles ne sont ni échangés ni remboursés n'ont pas de valeur si vous prouvez l'existence d'un défaut. Cette règle s'applique également aux achats pendant les soldes.

# Zoom sur

## les avoirs, zone de non-droit : une créance sous conditions

Aucune réglementation ne vient organiser la pratique des avoirs. Leur montant et leur durée de validité sont librement fixés par votre vendeur. La loi impose simplement que les informations que l'on vous fournit soient suffisantes. Toute restriction doit apparaître sur l'avoir ou être affichée clairement et de façon accessible dans le magasin. C'est notamment le cas pour les modalités d'utilisation. Il peut être légalement prévu un montant d'achat minimum permettant d'utiliser l'avoir. Tout dépend de l'imagination de votre vendeur.

### LETTRE TYPE

*Pour personnaliser votre lettre type, allez sur le site [www.clesdelaconso.org](http://www.clesdelaconso.org)*

#### **On vous refuse l'utilisation de votre avoir, ou le respect d'un engagement commercial.**

À adresser au service client de votre vendeur.

À ..., le ...

Madame, Monsieur,

J'ai acheté auprès de votre enseigne un ... [nature du produit] le ... [copie jointe du ticket de caisse].

Vous m'avez refusé l'échange de ce produit alors que vos engagements commerciaux affichés dans votre magasin me le permettaient.

ou

Vous m'avez refusé le bénéfice de mon avoir toujours valable au regard des informations qu'il mentionne et de vos engagements commerciaux affichés en magasin.

Par la présente, je vous mets en demeure de respecter vos engagements, faute de quoi je me verrai dans l'obligation de solliciter l'intervention de l'UFC-Que choisir afin de faire respecter mes droits.

Je vous prie ...

Signature

### OUVREZ L'ŒIL

**Vente dans les foires :** Si vous cédez aux chants des sirènes et aux doux arguments des vendeurs dans les foires ou salons, sachez que vous ne bénéficiez pas de délai de rétractation. Une fois le bon de commande signé et sauf crédit souscrit expressément pour financer cet achat, vous ne pourrez revenir gratuitement sur votre engagement. Face à cette situation, l'UFC-Que Choisir agit pour que soit reconnu au profit des consommateurs un délai de rétractation pour ce type de vente. Jusque-là, le législateur n'a pas été sensible à nos arguments, mais nous persistons à vouloir défendre les victimes de ces ventes.

Vous cherchez les services de la « répression des fraudes »? Ils se dénomment aujourd'hui les directions départementales de protection des populations (DDPP).

Pour toutes informations complémentaires, aide et conseils,  
vous pouvez vous adresser à l'une de nos associations locales situées près de chez vous.

Vous trouverez leurs coordonnées sur notre site Internet :

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)