Image not found or type unknown

Remboursement, échange, rétractation : tout savoir pour vos achats de Noël

Conseils pratiques publié le **23/12/2018**, vu **9713 fois**, Auteur : Maître Alexandra TERNON

Il est toujours utile de connaître ses droits avant de faire des achats! Une présentation du délai de rétractation, des échanges et remboursements possibles

Tous les jours chacun d'entre nous effectue des actes juridiques, sans toutefois y prêter attention : faire des achats.

En effet, la vente est un contrat synallagmatique conclu entre le vendeur et l'acheteur. Il suppose la réunion de deux éléments :

-Un accord sur la chose

-Un accord sur le prix

Lorsque ces deux éléments sont réunis, le contrat est valablement conclu, tel qu'il résulte de l'article 1582 du code civil :

« La vente est une convention par laquelle l'un s'oblige à livrer une chose, et l'autre à la payer. Elle peut être faite par acte authentique ou sous seing privé »

L'article 1583 du code civil précise : « Elle est parfaite entre les parties, et la propriété est acquise de droit à l'acheteur à l'égard du vendeur, dès qu'on est convenu de la chose et du prix, quoique la chose n'ait pas encore été livrée ni le prix payé. ».

Ainsi, lorsque le consommateur achète un bien en magasin et le règle comptant : la vente devient ferme et définitive.

Néanmoins, pour cette vision du contrat de vente doit être complétée par l'ensemble des droits inhérents au consommateur, lorsqu'il est partie au contrat.

I.Une possibilité de changer d'avis : le délai de rétractation

A.Dans quels cas ?

Vous venez de faire l'acquisition d'un objet en magasin, mais quelques heures ou jours plus tard vous changez d'avis et souhaitez vous rétracter : attention, ce n'est pas si simple !

En effet, une idée très répandue laisse penser au consommateur qu'il peut se rétracter et changer d'avis pour tous les achats de la vie courante.

Or, si le consommateur est protégé, le délai de rétractation est également très encadré et ne concerne que des situations précises.

Vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours lorsque votre achat est effectué dans les cas suivants :

-Vente à distance : achat sur internet, vente par téléphone ou encore démarchage à domicile : vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la prestation de service ou de la réception du bien

-Le bien est acheté par le biais d'un crédit affecté : vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de l'acceptation du crédit pour vous rétracter de ce dernier, ce qui entrainera l'annulation du contrat de vente par ricochet.

Il existe néanmoins des exceptions qui ne vous permettent pas de vous rétracter dans ces cas notamment :

-L'achat sur une foire, un salon : article L. 221-28 du code de la consommation

-L'achat d'un bien personnalisé (commande sur mesure, selon vos demandes ou spécificités) : article L. 224-59 du code de la consommation

-Lorsque le consommateur y renonce, que la prestation de service est effectuée immédiatement….

-Lorsque cela est impossible pour des raisons d'hygiene, détérioration, péremption,

-En cas de travaux de réparation ou entretien d'urgence…

B.Comment exercer son droit ?

Tout professionnel est tenu d'informer son client de l'existence d'un délai de rétractation et des modalités à mettre en œuvre pour l'exercer.

En principe, un bordereau de rétractation détachable est fourni avec le contrat conclu, et il suffit de le remplir et l'envoyer par courrier recommandé avec accusé réception dans le délai de 14 jours.

Si le bordereau n'est pas fourni, un simple courrier recommandé avec accusé réception signalant votre intention de vous rétracter suffira.

Concernant les biens dont vous seriez déjà en votre possession, la restitution peut être mis à votre charge.

Le professionnel est tenu d'en informer le client, et à défaut, il devra en supporter les frais de retour.

Dans l'hypothèse où le bien a été livré et qu'il ne peut faire l'objet d'un retour par voie postale, le vendeur sera tenu d'en assurer le retour.

Il est également important de préciser que le professionnel reste libre de proposer des conditions de rétractations plus avantageuses pour le consommateur en proposant un délai plus long ou encore dans des cas non prévu par la loi.

Il s'agit là de pratiques commerciales, contractuelles.

II.Echange ou remboursement : que dit la loi ?

Hormis en cas de produits défectueux ou non-conformes, la loi n'impose aucune obligation

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

d’échange ou remboursement au professionnel.

En effet, il n’existe aucune obligation légale de proposer l’échange ou le remboursement.

Néanmoins, de nombreux professionnels proposent dans leurs conditions générales de ventes des avantages liés à leur politique commerciale.

Il n’est pas rare de lire « satisfait ou remboursé », « échange sous 8 jours possibles », n’hésitez pas à vous renseigner sur les conditions de vente proposées par votre vendeur.

En cas de produits défectueux ou non-conformes, le professionnel est tenu par des garanties et notamment la garantie légale de conformité (article à venir).

Pour toutes questions, n’hésitez pas à nous contacter.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés