



Information sur le droit du consommateur/ validité d'un avoir

Par **dtrain**, le **17/11/2010** à **16:41**

Bonjour,

j'ai acheté un appareil dans un magasin de musique en 2008.

Je n'étais pas satisfait de celui ci donc je l'ai retourné en magasin et l'on m'a fait un avoir d'une valeur de 139 euros sans limite de validité apparente.

Cette année je décide de profiter de ce bon d'achat pour m'acheter du matériel dans ce magasin. Arrivé au magasin la directrice du magasin me dit que l'avoir n'est plus valable car sa durée de validité a expiré. Je lui dit que l'on ne m'a pas informé de la limite de validité de cette avoir et c'est pour cela que j'ai pris mon temps! elle me dit qu'en tant que consommateur je suis tenu de savoir qu'un bon d'achat n'est valable qu'un an!

elle a refusé de prendre en compte ce bon d'achat qui selon elle date de trop longtemps dans le temps.

Etant donné que je n'étais pas informé par elle de la durée de validité de cette avoir, est ce que cette commerçante a le droit de ne plus considérer cette avoir? Le fait que j'ignore cela est il un de ma part ou de sa part?

Je comprendrais qu'elle aurait le droit de ne plus prendre en compte mon avoir si sur celui ci serait notifié clairement la date limite d'utilisation, or ça n'est pas le cas! Il n'y a rien marqué! elle me dit que c'est de ma faute car j'ignore la validité d'un bon d'achat, soi disant tout le monde sait cela!

est ce qu'un client est sensé savoir toute les clauses d'un contrat commerciale avant d'acheter quelque chose dans un magasin? je trouve ça ridicule, c'est au commerçant de l'informer et non pas au client de faire des recherches sur le sujet.

merci de me dire mes droits en temps que consommateur.
cordialement

jacques.

Par **Claralea**, le **17/11/2010** à **21:27**

Voici le seul texte de loi concernant les avoirs :

[fluo]L'avoir correspond à la valeur d'une marchandise restituée. Il permet un achat ultérieur. Si le vendeur est dans son tort (marchandise défectueuse, livraison hors délai...), le

consommateur n'est pas obligé d'accepter cet arrangement.

Si l'acheteur revient sur sa décision, le vendeur peut, à titre commercial, lui accorder un avoir. [/fluo]

L'avoir n'a donc pas de durée de validité sauf avis contraire mentionné sur l'avoir, en général de 1 à 6 mois. L'avoir est le résultat d'un objet acheté et restitué au vendeur. Il a donc bien encaissé la somme contre RIEN. Il a même vendu une seconde fois l'objet, donc tout bénéfice net pour lui.

L'avoir n'est pas une obligation mais un geste commercial. S'il n'y a pas de date de validité, c'est qu'il n'y a pas de validité. Si chez eux, le règlement dit que l'avoir est valable un an, elle aurait dû le noter sur l'avoir

Par **dtrain**, le **18/11/2010 à 09:37**

ok merci beaucoup!! merci de me dire d'où est extrait ce texte?

je voudrais aussi savoir, si néanmoins elle persiste dans son refus de me prendre en compte cet avoir comment dois-je procéder?

Aussi, est-ce que je peux lui demander de me rembourser l'avoir en espèce? est-ce que cela est dans mes droits de consommateur?

elle m'avait dit aussi quelle doit vérifier si le bon d'achat n'a pas été encaissé depuis! cela sous-entend qu'elle a un doute sur ma bonne foi, c'est limite de la diffamation pour escroquerie, qu'en pensez-vous?

Par **Claralea**, le **18/11/2010 à 11:13**

Bonjour, ce texte de loi vient du site de la DGCCRF (direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes), quand vous êtes sur le site, vous taper AVOIR dans RECHERCHE

Un bon d'achat ou un avoir ne se rembourse pas, sinon elle l'aurait fait dès le départ. Un objet est remboursé s'il y a vice de forme, là, en l'occurrence, vous avez fait une erreur d'achat que le magasin n'est pas obligé de supporter. Vous avoir fait un avoir est un geste commercial sur lequel il aurait dû y avoir une date de validité.

D'autre part, concernant sa mauvaise foi sur le fait que ce bon aurait très bien pu être déjà remboursé, si c'était le cas, vous n'auriez plus cet avoir entre les mains. Un commerçant ne rembourse pas un avoir, déjà parce que ça ne se fait pas, mais ensuite elle aurait gardé cette preuve pour justifier sa comptabilité

Par contre, vous avez de la chance que ce magasin existe toujours, il aurait tout aussi bien pu être vendu, remplacé par un autre et là, votre avoir n'avait plus de valeur

Malheureusement, c'est un texte de loi très flou, chacun peut l'interpréter à sa façon

Par **Domil**, le **18/11/2010 à 13:26**

Quel est cette loi que vous citez ? ça vient d'où (dans la loi, et non sur un site) ?

Par **rpbpurse**, le **16/09/2014 à 18:26**

Bonjour,

J'ai un problème similaire à celui décrit par dtrain. J'ai consulté le site de la DGCCRF mais je ne retrouve pas les références du texte cité par Claralea.

Serait-il possible que quelqu'un me les transmettent.

Merci par avance pour votre aide.

Raphael

Par **janus2fr**, le **16/09/2014 à 18:58**

Bonjour,

Comme le montre le message de Domil au-dessus du vôtre, le texte cité par Claralea n'est qu'une définition de l'avoir. En aucun cas cela n'a valeur de texte de loi.

Vous pouvez retrouver ce texte à l'adresse :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Acompte-arrhes-avoir>

Par **zamoune**, le **13/02/2017 à 19:41**

bonjour,

je suis commercante, j'ai établi un avoir à une dame suite à un retour d'un cadeau qu'on lui a fait dans mon magasin d'un montant de 500€. date de validité : 6 mois. Les 6 mois sont passés. Si elle revient pour utiliser cet avoir périmé, quelle attitude légale dois-je adopter ?

Puis-je refuser ?

Dans ce cas suis-je dans mon droit ?

Que puis-je lui proposer ?

Par **Visiteur**, le **14/02/2017 à 17:22**

Bonjour,

au regard des interventions précédentes, je dirais que si la date de validité de l'avoir a bien été spécifiée par écrit, et que cette cliente veut en profiter après ce délai, vous êtes dans votre droit de le refuser. Après, vous êtes commerçante ? A vous de voir si le délai est passé d'un jour ou de 6 mois ?

Par **rambaud jeanine**, le **24/11/2017 à 11:37**

bonjour ayant acheter un vetement dans la boutique xxxxxx xxx rue xxxxxx à xxxxxx 26 septembre jeudi 2017 j'ai rapporter ce vetement 1 h après l'avoir acheter dans cette boutique cité ci dessus la ven deuse ma donner un avoir le jour même valable 1 ans marquer sur l'avoir qu'and j'ai voulu me servir de cette avoir pour acheter un autre article manteau j'ai pprésenter mon avoir la vendeuse ma répondu que j'e l'avais déje utilisé bien sur que j'ai contester elle ma demander de lui remettre l'avoir pour faire une recherche j ai refuser mais par contre j'ai fait une photocopie de cette avoir et j'ai mis mon numéro de portable et mon nom et je l'ai remis à une vendeuse qui ma répondu qu'on me téléphonerai dand 7 jours merci de bien vouloir me dire la marche a suivre

Par **nazioute**, le **03/04/2018 à 02:55**

Bonjour,

J'ai acheté des écouteurs dans un magasin car ma soeur allait m'offrir un portable, J'ai voulu devancer mais malheureusement je ne savais pas que mon beau frère allait participer au cadeau avec des écouteurs ... résultat je me retrouve avec 2 écouteurs. Je décide donc de rendre celui que je venait d'acheter. Le vendeur me donne une carte cadeau d'une valeur de 79 euros (prix des écouteurs) et me stipule que celui ci n'a pas de limite de validité. Quelques mois après je décide de retourner dans le même magasin ... rien d'intéressant. Je reviens encore quelques mois après et LÀ à ma grande surprise le magasin à fermé ... pas grave, je vais donc quelques semaines après dans un autre centre commercial ... et patatra encore fermé définitivement comme l'autre. Je me renseigne donc sur internet pour trouver un magasin de cette enseigne qui est encore ouvert et il y en a un à la Défense ... Évidemment comme je travail et que mes horaires ne me permettent pas d'y aller et que franchement je ne rêve pas toutes les nuit de ma carte cadeau je me suis un peu oubliée, mais tout en gardant en tête que j'ai TOUT le temps pour y aller. Aujourd'hui ... jour férié je décide d'y aller ... arrivée là bas le vendeur m'indique que la durée de validité était de 1 an donc dépassée de 1 mois et demi . Je lui répons que ce n'est pas ce que le vendeur m'avait dit et que en plus la boutique à fermée, il me dit alors que c'est indiqué au dos et que j'aurai du lire ... pardon mais je ne signe pas un contrat !

Du coup je me retrouve avec une carte cadeau qui ne me sert à rien alors que le magasin à encaissé les 79 euros ?

Quelles sont mes droits ?

MERCI

Par **jodelariege**, le **03/04/2018** à **09:01**

bonjour , à la lecture des interventions ci dessus il apparaît que vous deviez respecter le délai écrit au dos . il faut toujours tenir compte des écrits et pas des paroles :les paroles s'envolent les écrits restent...

Par **Bruno 80**, le **29/05/2019** à **12:03**

Bonjour,

J'ai acheté un réfrigérateur chez Cdiscount. Quand je l'ai reçu il y avait un coup, il m'on fait un bon qui d'après leur dire (maintenant) ne peut-être utilisé quand une seul fois avec un montant supérieur et dans un seul de leur partenaire (il ne me l'on pas dit lors de l'échange au téléphone) quand je téléphone à leur SVP il me dise que s'était à moi de poser la question. Pouvez-vous me donner des informations si cela est bien normal.

Merci à l'avance pour la réponse

Cordialement,

BM

Par **JRON**, le **06/02/2021** à **10:06**

Bonjour,

Comme le prévoyait l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 sur les réservations auprès de voyagistes, faute d'un remboursement, j'ai obtenu un avoir suite à l'annulation l'année dernière d'une réservation pour un séjour en résidence hôtelière de montagne. J'ai effectué une nouvelle réservation pour cet hiver et mon avoir précédent a été utilisé à cet effet. Les annonces gouvernementales récentes m'ont contraint à annuler une nouvelle fois mon séjour. J'ai demandé cette fois un remboursement, les avoirs, selon l'ordonnance, n'étant plus obligatoires depuis le 15 septembre 2020. La société de location de résidences refuse le remboursement avant échéance de l'ancien avoir considérant qu'il est toujours valable malgré son utilisation pour la seconde réservation. Au passage, le montant a été réduit des frais d'annulation.

Ma question : un avoir déjà utilisé pour régler une réservation qui finalement se voit annulée, peut-il être "réactivé", indépendamment de la volonté du client, réduit de frais, sans qu'il soit juridiquement/comptablement considéré comme un nouvel avoir ?

En vous remerciant,

RJ

Par **youris**, le **06/02/2021** à **11:07**

bonjour,

qui a annulé cette seconde réservation ?

la résidence hôtelière que vous avez choisie, est-elle fermée aux dates de votre reservation ?

salutations