



## Remboursement d'un avoir ?

Par **solyf**, le **10/03/2011** à **09:43**

Bonjour,

J'ai acheté une paire de chaussures d'hiver dans un magasin. Le lendemain, je constate que des crans de la fermeture éclair sautent du coup je ne peux les utiliser. Je reviens au magasin, elle me fait un avoir, le temps de savoir si on pourra me les réparer ou les remplacer.

Je viens de la relancer après 3 semaines, et visiblement elle ne pourra pas me la remplacer. Comme je ne veux pas de sa nouvelle collection été, puis-je légalement lui demander le remboursement de cet avoir ?

Elle va essayer de voir si d'autres magasins ne peuvent lui fournir cette paire mais je sens que ça sera négatif aussi.

Merci par avance si vous avez une réponse

Par **Claralea**, le **10/03/2011** à **13:12**

Bonjour, l'avoir faisant suite à un article defectueux, vous n'etes pas obligé de l'accepter si elle ne vous remplace pas les bottes.

[citation]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.[/citation]

Voir ce lien

[http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/acompte\\_arrhes.htm](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/fiches_pratiques/fiches/acompte_arrhes.htm)

Par **solyf**, le **10/03/2011** à **21:32**

Merci pour votre réponse.

Le problème est qu'elle m'a déjà fait l'avoir. J'ai le petit bout de papier en ma possession, donc puis-je lui demander de me le rembourser maintenant qu'il est fait ?

Bonne soirée

Par **Claralea**, le **10/03/2011** à **22:49**

Elle vous a fait un avoir dans l'attente de vous en trouver une paire identique, ce qu'elle n'a pas pu faire. Elle doit donc vous rembourser, au pire, ressortez lui ce que dit la DGCCRF

Ce n'est pas comme si vous aviez changé d'avis sur votre achat, les bottes étaient defectueuses, vous n'y êtes pour rien, ils sont responsables du fait, qu'ils vous remboursent

Par **solyf**, le **11/03/2011** à **09:49**

Merci beaucoup pour cette réponse.

Cordialement