

Les Soldes : Tout savoir



Les Soldes : Tout savoir

Il vous reste encore 3 semaines pour profiter des soldes d'hiver. Garantie des produits, affichage en magasin, achat en ligne... connaissez-vous les règles applicables pendant cette période ?

Voici tout ce que vous devez savoir avant d'acheter.

Les soldes sont les seules périodes promotionnelles pendant lesquelles les commerçants ont le droit de vendre leur stock à perte. Ils répondent à trois caractéristiques :

- Ils sont accompagnés ou précédés de publicité.
- Ils comportent une annonce de réduction de prix (qui peut aller jusqu'à une revente à perte) dans la limite du stock à écouler.
- Ils sont pratiqués pendant des périodes fixes (soldes d'été et d'hiver) dont les dates sont fixées par le Code du commerce. En application de la loi PACTE, la durée des soldes varie pour une durée allant de 3 à 6 semaines. En raison des difficultés économiques rencontrées par les commerçants pendant la crise sanitaire du Coronavirus COVID-19, les soldes d'hiver débiteront le mercredi 20 janvier 2021 au lieu du mercredi 8 janvier. En dehors des périodes légales de soldes, les commerçants peuvent organiser des opérations commerciales pour vider leurs stocks, sous réserve qu'ils n'utilisent pas le mot « soldes » et qu'ils ne revendent pas à perte.

Les articles concernés

Les commerçants peuvent solder uniquement des **articles payés et proposés à la vente depuis au moins 1 mois** à la date de début de la période de soldes.

les obligations d'affichage en magasin

En magasin, vous devez pouvoir identifier clairement quels sont les articles soldés et quels sont ceux qui ne bénéficient pas de réductions.

Le commerçant doit clairement **indiquer le rabais par rapport à un prix de référence réel**. Il est interdit d'augmenter le prix d'un produit avant la période des soldes afin de faire croire au consommateur qu'il bénéficie d'une offre promotionnelle plus importante qu'elle ne l'est vraiment. La véracité des rabais consentis lors des soldes s'apprécie au regard des pratiques commerciales trompeuses définies aux articles L.121-2 à L.121-4 du Code de la consommation.

Il est également interdit de ne pas appliquer les réductions de prix affichées en vitrine.

Vos droits concernant les retours et les garanties

Un article soldé bénéficie des **mêmes garanties que tout autre article non soldé** en matière de défauts de fabrication non apparents ou de service après-vente. La mention « Pendant les soldes, ni repris, ni échangé » est donc abusive.

Ainsi, **en cas de vice caché** identifié, vous pouvez demander au vendeur la réparation, le remplacement ou le remboursement du produit acheté.

En l'absence de vice caché, le vendeur n'y est toutefois pas juridiquement tenu, à moins qu'il ne s'y soit engagé dans sa **garantie commerciale**.

Et via les plateformes internet

Les dates des soldes sur internet sont les mêmes que les dates nationales, quel que soit le lieu du siège de l'entreprise. Les entreprises de vente à distance, notamment sur internet, sont soumises à la même réglementation que les magasins physiques en matière de soldes.

Que l'article soit acheté en solde ou non, le consommateur peut retourner le produit au vendeur pour échange ou remboursement, sans aucune pénalité, dans un **délai de 14 jours à compter de la livraison**.

En cas de litige, la première chose à faire est de contacter le service clientèle en exposant votre problème. Ce premier contact peut être fait par téléphone. Si ce premier contact n'a pas été satisfaisant, il est alors conseillé d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de problème

Les **associations de consommateurs** permettent de faire valoir vos droits auprès du commerçant avec lequel vous avez un litige.

La **médiation de la consommation** est un service gratuit pour le consommateur. Le médiateur de la consommation intervient toujours avant de saisir la justice.

Vous pouvez vous adresser à la **direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF)** et signaler les difficultés rencontrées avec le commerçant.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser la plateforme en ligne **SignalConso**, qui permet notamment de **signaler un problème** rencontré dans le cadre d'un achat sur Internet.