



Refus d'établissement d'un avoir dans un magasin

Par **sd73**, le **13/02/2010** à **17:25**

Bonjour,

J'ai acheté un tapis de douche normalement antidérapant et tellement glissant que j'ai failli me faire très mal

Je l'ai ramené dans un délai d'une semaine au magasin pour demander un avoir qui m'a été refusé sous prétexte que l'emballage ayant été ouvert, ils ne pouvaient pas remettre l'article en rayon !

Je précise que l'article était intact et que pour tout emballage il avait une bande carton surmonté d'un petit cintre à laquelle il était relié par des fils en nylon que j'avais dû couper pour pouvoir l'installer. Mais j'avais ramené cet emballage intact lui aussi et j'avais mon ticket de caisse.

Ce refus est-il légal ? Et à défaut sur quelles bases juridiques je peux m'appuyer pour envoyer une lettre recommandée pour insister et obtenir cet avoir.

Merci de votre réponse.

Par **Berni F**, le **13/02/2010** à **19:12**

Bonjour,

un tapis anti-dérapant qui est glissant, ça évoque pour moi des pratiques commerciales trompeuses.

extrait de l'article L 121-1 du code de la consommation :

I.-Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :

(...)

2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :

(...)

b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ;

(...)

<http://snipurl.com/ucszm> [www_legifrance_gouv_fr]

il s'agit d'ailleurs d'un délit puni d'un emprisonnement de deux ans au plus et d'une amende de 37 500 euro (voire aussi L121-6 du lien précédent)

<http://snipurl.com/uct0g> [www_legifrance_gouv_fr]

cordialement