



Que prévois la loi quand le magasin annule l'avoir alors qu'il a

Par **femme94**, le **26/01/2014 à 13:52**

bonjour,

j'ai rendu un article (textile) d'une valeur de 3.45 euros, la caissière l'a réceptionné et m'a donné en échange un avoir de la valeur du textile.

le lendemain je voulais utiliser mon avoir, la caissière me dit qu'il est annulé.

je demande pourquoi, alors on me dit parceque l'article que j'ai rendu était taché, et que la caissière qui l'a réceptionné ne l'a pas vu. car selon eux j'ai caché la tâche.

je lui répond mais qui lui dit que ce n'est pas qu'à cause de la tâche que je l'ai rendu??

elle ne savait pas quoi répondre.

cela dit, le magasin a l'article et l'argent de l'article.

que prévoit la loi svp

Par **aguesseau**, le **26/01/2014 à 14:33**

bjr,

la loi dit qu'un magasin n'a aucune obligation de reprendre un article acheté et n'a aucune obligation de vous faire un avoir.

le droit de rétractation n'existe pas quand vous achetez dans un magasin, c'est une simple pratique commerciale.

par contre si le magasin vous refuse l'avoir, vous devez demander la restitution de l'article car il vous appartient.

qui est le responsable de la tâche ?

Par **femme94**, le **26/01/2014 à 18:59**

bonjour,
j'ai rendu l'article car je l'ai trouvé tâché.
le probleme, le magasin a repris l'article et m'a donné un avoir.
,je voulais utiliser l'avoir, j'ai trouvé qu'il etait non valable, annulé.
donc le magasin est en possession de l'article et l'argent de l'article. que prevoit la loi?? svp
peut on porter plainte??

Par **Lag0**, le **27/01/2014 à 08:15**

Bonjour,
Il y a 2 notions mélangées ici. La rétractation d'un achat et le défaut de conformité.
A vous lire, on comprend que vous avez rendu l'article en profitant d'un geste commercial offert par le magasin qui vous permet de vous rétracter sur un achat contre avoir. Ceci n'est, comme précisé plus haut, prévu par aucun texte, c'est un geste purement commercial.
Mais, d'après ce que vous dites, vous avez rendu cet objet parce qu'il présentait un défaut de conformité, et ça, c'est une autre procédure qui est bien prévue dans les textes. Le magasin devait, soit vous remplacer l'article, soit vous rembourser, il n'est pas ici question d'avoir.
Votre faute est donc de ne pas avoir utilisé la bonne procédure et d'avoir caché le défaut de conformité alors que vous étiez dans votre droit de retourner l'objet pour ce défaut.

Par **moisse**, le **27/01/2014 à 11:02**

Bonjour,
On retrouve cette affaire sur un autre fil de discussion, car cela s'est terminé en bagarre avec intervention de la sécurité, des forces de l'ordre...
Si la situation est bien celle décrite par la contributrice, il y a bien plus grave que les 3 balles de l'article textile en cause.
Mais bon on constate une la concordance des propos entre les acteurs, les services de sécurité et les forces de l'ordre, et il va devenir difficile de se faire une idée exacte.

Par **femme94**, le **27/01/2014 à 11:56**

bonjour,
je reponds à Moisse, c'est vrai , j'ai décrit les détails de cette affaire, sur une autre discussion, en esperant trouver des gents competants pour m'aider à valoir mes droits.apparemment l'objet de ma detention etait le fait que j'ai rendu l'article.
je veux juste savoir si le magasin à le droit d'annuler un avoir, alors qu'il possède déjà l'article.
le magasin a-t-il le droit d'obliger, de retenir et faire appelle aux vigiles pour emmener le client

à l'accueil, pour qu'on lui dise les raisons de l'annulation de son bon d'achat??
la police ne veut pas prendre ma plainte contre leclerc, pour eux les vigiles n'ont fait que leur travail.

Par **moisse**, le **27/01/2014** à **15:30**

Bonsoir,

Des réponses ont été apportées sur l'ensemble de vos questions.

Je voulais simplement souligner aux intervenants sur ce fil, que vous aviez exposé une situation autrement préoccupante sur le même problème.