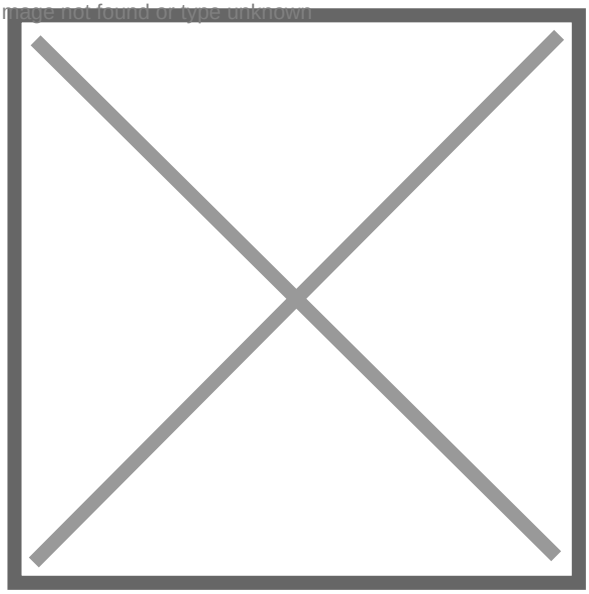
Image not found or type unknown



Un commerçant doit il rembourser sur demande?

Par **patoune41**, le **17/07/2008** à **17:53**

Je travaille dans le commerce depuis plusieurs années.Je devrais donc savoir ce genre de chose mais j'hésite sur la loi exacte...Un client qui achète un vêtement trop petit revient et exige un remboursement.Puis-je lui refuser en étant sur d'etre dans mon bon droit?Pour les soldes normalement le commerçant n'est pas tenu de re-prendre l'article, sauf si il y a un défaut non signalé ou caché.Pour ça normalement, je suis sure de moi.Mais dans un cadre normal y à t il une loi exacte qui pourrais me servir quand le cas m'arrive.Dans notre société c'est soit la personne re-choisit autre chose ou on lui fait un avoir valable 1 an.On à pas le droit de faire des remboursements.Donc des fois on des clients qui s'énervent en disant, oui à leclerc ils remboursent partout ailleur ils remboursent, je travaille dans le commerce je connais la loi blablabla..J'aimerais donc etre sur et pouvoir leur balancer quelque chose qui leur clouerait le bec parceque franchement à la longue c'est stressant!Merci pour vos réponses..il me semble que dans la vente par correspondance les remboursements se font..mais dans les magasins les clients achètent comptant..ils touchent la machandise, la voit..C'est pas quelque chose comme ça?

Par **Patricia**, le **18/07/2008** à **07:44**

Je confirme ce que vous dites, je n'ai jamais obtenu de remboursements en rapportant un article en bon état. Uniquement échange ou avoir (même que de 6 mois)
Pour les soldes je n'ai vu qu'un seul magasin qui avait affiché quelles étaient échangeables sous 8 jours.
Vente par correspondance idem, un avoir mais comme c'était des produits de beauté... Peut-

être différent.
Pour faire un peu d'humour, ils ont oublié Darty qui rembourse si moins cher ailleurs !!!
Mise à part faire pression et s'énerver ils ne savent rien faire d'autre et n'y connaissent rien de rien.
Patricia

Par **coolover**, le **20/07/2008** à **12:41**

Si vous saviez combien de fois des consommateurs m'ont posé la question "j'ai acheté ceci dans un magasin, je peux le rapporter dans les 7 jours ?" :)

La réponse est non, malgré la forte croyance populaire !

Il existe bien un droit de rétractation prévu par le code de la consommation, mais il n'existe que dans certains cas limités, là où la loi a voulu protéger le consommateur dans des situations plus fragilisantes : vente à distance (Art. L121-20), démarchage à domicile (Art. L121-25), en cas de souscription d'un crédit à la consommation pour financer l'achat (Art. L311-15), en cas d'achat immobilier (Art. L271-1, code de la construction et de l'habitation), en cas de souscription d'assurance-vie (Art. L132-5-1, code des assurances).

Dans tous les autres cas, et en particulier en cas d'achat en magasin sans crédit à la consommation, aucun délai de rétractation n'est prévu et rien n'oblige le vendeur à rembourser le bien vendu !
Bien sûr, rien ne lui interdit non plus de le rembourser s'il le souhaite et c'est pour cela que certaines enseignes accordent gracieusement un délai de rétractation du type "satisfait ou remboursé" ou accepte de faire des avoir ou des échanges. Mais cela, c'est au seul bon vouloir du vendeur, qui peut se montrer plus ou moins "commerçant" !

Et comme vous l'avez dit, c'est autre chose si le bien présente un défaut : le vendeur doit, soit au titre de la garantie légale de conformité (Art. L211-4 et s., code de la consommation) soit au titre de la garantie des vices cachés (Art. 1641 et s., code civil), réparer, échanger ou rembourser le bien selon le cas.
Je précise d'ailleurs que ces garanties s'appliquent même pendant la période des soldes : si vous achetez un vêtement qui rétréci au premier lavage par exemple, le vendeur est tenu de le rembourser, même s'il a précisé que c'était "ni repris ni échangé".
Il ne suffit pas d'un joli écriteau pour échapper à ses obligations légales :)

Par **patoune41**, le **20/07/2008** à **16:03**

C'est bien ce qu'il me semblait, merci et n'hésitez pas si vous avez d'autres loi concernant cette question.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés