

LES SOLDES VRAI/FAUX

Fiche pratique J 308

Date de publication : 04/01/2019 - Commerce/services



Chaque année, la période des soldes est un moment attendu.

Mais attention : ce n'est pas l'occasion de brader vos droits !

Cette fiche pratique de l'Institut national de la consommation vous présente quelques situations auxquelles vous pourriez être confronté pendant ces soldes.

VRAI ou **FAUX** ?

- 1 - [Sur Internet, je peux faire les soldes avant la date et l'heure officielles prévues pour les magasins "physiques"](#)
- 2 - [J'ai acheté un pantalon soldé mais la taille ne convient pas. Il n'est pas possible de procéder à un échange ou de se faire rembourser](#)
- 3 - [L'objet que je souhaite acheter bénéficie d'un important rabais. Je vais forcément faire une bonne affaire](#)
- 4 - [Dans un magasin de chaussures, je suis obligée de faire moi-même le tri afin de trouver les paires soldées et celles non soldées. Cela est normal, c'est le principe des soldes](#)
- 5 - [Le vendeur n'a plus la petite table basse soldée. Je peux lui demander de la commander](#)
- 6 - [J'ai acheté un ordinateur soldé mais celui-ci ne fonctionne pas. Lors de mon achat, il était indiqué "ni repris, ni échangé". Je n'ai donc pas la possibilité de le retourner au vendeur](#)
- 7 - [Le vendeur m'a proposé une garantie commerciale sur mes achats non soldés. Il doit aussi me la proposer sur la cafetière soldée que je souhaite acheter](#)

1 - Sur Internet, je peux faire les soldes avant la date et l'heure officielles prévues pour les magasins "physiques"

FAUX

Les sites de vente en ligne (quel que soit le lieu du siège social de l'entreprise) sont soumis à la même réglementation en matière de soldes que les magasins "physiques". Ils doivent eux-aussi respecter les dates officielles et ne pourront donc pas prendre de commandes avant le 10 janvier 2018, 8 heures. Aucune dérogation n'est prévue.

ATTENTION : L'emploi du terme "soldes" est restreint : "*Dans toute publicité, enseigne, dénomination sociale ou nom commercial, l'emploi du mot solde(s) ou de ses dérivés est interdit pour désigner toute activité, dénomination sociale ou nom commercial, enseigne ou qualité qui ne se rapporte pas à une opération de soldes*" ([article L. 310-3 du code de commerce](#)). Ainsi, l'emploi du nom commercial "Palettes de solderie" ne peut pas être utilisé pour désigner une activité qui ne se rapporte pas à une opération de solde ([Cass. crim., 17 janvier 2018, n° 16-87.753](#)).

Le fait d'utiliser indûment le mot « solde » ou ses dérivés est passible d'une amende de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale ([article L. 310-5 du code de commerce](#)).

2 - J'ai acheté un pantalon soldé mais la taille ne convient pas. Il n'est pas possible de procéder à un échange ou de se faire rembourser

VRAI dans certaines circonstances

Si vous avez fait votre achat dans un magasin "physique", vous ne pouvez pas exiger le remboursement ou l'échange d'un article soldé, et ce, même si vous n'avez pas eu la possibilité de l'essayer (le vendeur peut ne pas permettre l'essayage). Il peut cependant vous proposer un échange ou un remboursement à titre commercial : pensez à vérifier ce point avant votre passage en caisse ! Le vendeur peut aussi le faire à titre exceptionnel, après la vente : n'hésitez pas à le lui demander.

Il sera tenu d'appliquer toute disposition relative à l'échange ou au remboursement dont il a fait la publicité, sous forme d'affichage dans le magasin ou sur le ticket de caisse par exemple. Sinon, cela pourra être constitutif d'une pratique commerciale trompeuse au sens de l'[article L. 132-1 et suivants du code de la consommation](#).

> Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la fiche pratique de l'INC "[Les pratiques commerciales déloyales](#)".

BON A SAVOIR : Si vous avez acheté votre pantalon sur Internet et qu'il ne vous satisfait pas ou que vous avez changé d'avis, vous bénéficiez d'un droit de rétractation, qu'il soit soldé ou non. Vous devrez manifester votre décision de vous rétracter dans les 14 jours à compter du lendemain de sa réception, sans avoir à vous justifier, par le biais du formulaire de rétractation (remis avec votre commande ou disponible en annexe des conditions générales de vente) ou par le biais de toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous devrez payer les frais de renvoi sauf si le commerçant les prend en charge à titre commercial ou s'il a omis de vous informer que ces frais étaient à votre charge.

Il existe toutefois des exceptions au droit de rétractation comme les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; tout comme ceux descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des

raisons d'hygiène ou de protection de la santé (voir l'ensemble des exceptions à [l'article L. 221-28 du code de la consommation](#)).

> Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la fiche pratique de l'INC "[Acheter sur Internet en 10 questions-réponses](#)".

3 - L'objet que je souhaite acheter bénéficie d'un important rabais. Je vais forcément faire une bonne affaire

FAUX

L'annonce d'un rabais ne signifie pas forcément que le prix est intéressant, et ce, pour deux raisons :

1- Des abus sont régulièrement constatés : après avoir gonflé le prix de départ d'un produit appelé "**prix de référence**" quelques temps avant les soldes, certains vendeurs font miroiter des rabais importants. Ainsi, la réduction n'existe pas ou est, en réalité, moins importante que celle affichée.

NOTRE CONSEILS Afin d'éviter les "faux rabais", vous pouvez faire du repérage plusieurs semaines avant l'ouverture des soldes sur les produits qui vous intéressent. Vous pouvez aussi faire des captures d'écran pour conserver la trace des offres consultées.

Par ailleurs, pensez à vérifier l'application des rabais promis avant votre paiement. Toute publicité qui tendrait à vous proposer des rabais non applicables en pratique pourrait être qualifiée de [pratique commerciale trompeuse](#).

BON A SAVOIR : L'[arrêté du 11 mars 2015 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur](#) ne définit plus ce qu'est un prix de référence. En effet, l'[arrêté du 31 décembre 2008](#) qu'il abroge définissait, quant à lui, le prix de référence comme le prix le plus bas effectivement pratiqué par l'annonceur pour un article ou une prestation similaire, dans le même établissement de vente au détail ou site de vente à distance, au cours des trente derniers jours précédant le début de la publicité". Il pouvait aussi s'agir du "*prix conseillé par le fabricant ou l'importateur du produit ou le prix maximum résultant d'une disposition de la réglementation économique*".

Désormais, le professionnel est libre de le déterminer tout en s'assurant qu'il puisse le justifier.

> Pour en savoir plus sur ce prix de référence, vous pouvez consulter le dossier de l'INC "[L'information sur les prix](#)".

2 - Ce qui est annoncé comme "moins cher" peut être au même prix ailleurs. Autrement dit, celui qui annonce la réduction la plus importante n'est pas forcément celui qui vous offrira le prix le plus bas. Pensez alors à bien comparer les prix, ce qui est d'autant plus simple si vous faites vos soldes sur Internet.

Vous devez aussi être attentif aux éventuels frais accessoires qui pourraient rapidement faire augmenter le prix global à payer : frais de préparation du colis, frais de livraison, frais de dossier... Toutes ces composantes peuvent faire la différence !

> Pour leur signaler une anomalie relative à l'affichage et à l'information sur les prix, vous pouvez utiliser le modèle de courrier de l'INC "[Un commerçant de votre quartier n'affiche pas les prix. Vous le signalez aux agents de la DDPP](#)".

4 - Dans un magasin de chaussures, je suis obligée de faire moi-même le tri afin de trouver les paires soldées et celles non soldées. Cela est normal, c'est le principe des soldes

FAUX

Les articles soldés doivent toujours être clairement distinguables des articles non soldés, généralement constitués par la nouvelle collection. Dans le cas contraire, cela peut constituer une [pratique commerciale trompeuse](#). En pratique, cela se traduit par un étiquetage précis (prix de référence, rabais proposé, nouveau prix remisé), des rayonnages spécifiques, etc.

Assurez-vous que votre article soit bien soldé afin d'éviter les mauvaises surprises lors du paiement en caisse : le même article, selon la taille ou la couleur peut ou non être soldé ! En effet, le vendeur n'a pas l'obligation de solder tous ses articles.

BON A SAVOIR : Le vendeur peut se dispenser d'étiqueter tous les produits soldés s'il décide d'un taux de réduction unique par rayon, par catégorie de produits ou pour tout le magasin, clairement affiché.

5- Le vendeur n'a plus la petite table basse soldée. Je peux lui demander de la commander

FAUX

Les soldes doivent uniquement porter sur des articles ayant été proposés à la vente et payés depuis au moins un mois à la date de début des soldes ([article L. 310-3 du code de commerce](#)). Le vendeur ne peut donc pas s'approvisionner spécifiquement pour cette période, ni se réapprovisionner après écoulement du stock.

NOTRE CONSEILS Les chaînes de magasins possèdent plusieurs boutiques, pensez-y pour trouver l'article tant convoité !

Le fait de réaliser des soldes portant sur des marchandises détenues depuis moins d'un mois est passible d'une amende de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale ([article L. 310-5 du code du commerce](#)).

6 - J'ai acheté un ordinateur soldé mais celui-ci ne fonctionne pas. Lors de mon achat, il était indiqué "ni repris, ni échangé". Je n'ai donc pas la possibilité de le retourner au vendeur

FAUX

Les limitations de garanties légales sur les soldes sont illégales. Le vendeur doit appliquer les garanties légales de conformité et celle des vices cachés, que vous ayez fait votre achat sur Internet ou en magasin "physique". Si votre appareil ne fonctionne pas ou tombe en panne, vous pourrez demander, en fonction de la situation, la réparation, l'échange, la diminution du prix ou le remboursement.

ATTENTION : Pour tous les produits achetés neufs depuis le 18 mars 2016, le défaut est présumé exister depuis la date de leur acquisition. C'est au vendeur de prouver que le défaut n'existait pas à cette date.

ATTENTION : Un défaut apparent, telle une rayure sur l'écran, ne sera pas couvert par ces garanties.

> Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le dossier de l'INC "[Les garanties du vendeur](#)".

7 - Le vendeur m'a proposé une garantie commerciale sur mes achats non soldés. Il doit aussi me la proposer sur la cafetière soldée que je souhaite acheter

FAUX

Le vendeur qui propose habituellement une garantie commerciale en complément des garanties légales, peut décider de la supprimer sur les articles soldés. Il doit vous en informer avant l'achat.

Si un de vos droits n'a pas été respecté, vous pouvez vous adresser à une association de consommateurs (voici leurs [adresses](#)) ou contacter les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) du département dans lequel se situe le siège social du professionnel (voir leurs [adresses](#)).

Bon achat !

Camille Minaud,
Juriste à l'Institut national de la consommation