



Achat d'un article pendant les soldes

Par **Tianysse**, le **17/07/2012** à **09:35**

Bonjour,rnrnJ'ai souhaité faire l'acquisition d'un article pendant les soldes (vente à distance, article à -40%). Par téléphone la conseillère clientèle m'informe que le produit est en rupture de stock mais qu'il sera disponible à compter de septembre sur la nouvelle collection (article non soldé). Je décide tout de même de passer commande et d'être livrée en septembre.rnrnCette semaine, je reçois un mail du transporteur m'informant que mon article me sera livré cette semaine (donc pendant les soldes).rnJ'appelle donc la conseillère clientèle qui m'explique qu'elle ne peut m'appliquer le prix soldé car même s'il s'agit du même produit, ce n'est pas la même collection (l'article soldé était sur la collection printemps/été, celui qui m'est livré sur la collection automne/hiver).rnrnEst-ce légal ?rnrnMerci par avance pour votre réponse.rnrnBien cordialement,

Par **pat76**, le **21/07/2012** à **15:41**

BonjourrnrnVous appelez la conseillère et vous lui dites que vous vous rendez au service de la répression des fraudes pour savoir si tout cela est légal. Vous n'avez aucune preuve que le stock était épuisé.rnrnVous lui dites également que vous aurez 7 jours pour vous rétracter au jour de la livraison.rnrnVous trouverez ci-dessous des articles du Code de la Consommation concernant la vente à distance. Vous pourrez ainsi prendre connaissance de vos droits... et de vos obligations.rnrnArticle L121-16 du Code de la ConsommationrnModifié par Loi 2006-387 2006-03-31 art. 25 III, IV JORF 1 avril 2006 en vigueur le 1er décembre 2005 rnModifié par Loi n°2006-387 du 31 mars 2006 - art. 25 (V) JORF 1 avril 2006 en vigueur le 1er décembre 2005:rnrnLes dispositions de la présente sous-section s'appliquent à toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de service conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat,

utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. Toutefois, elles ne s'appliquent pas aux contrats portant sur des services financiers.

Article L121-17 du Code de la Consommation

Modifié par Loi n°2006-387 du 31 mars 2006 - art. 25 (V)

JORF 1 avril 2006 en vigueur le 1er décembre 2005:

Ne sont pas soumis aux dispositions de la présente section les contrats :

- 1° Conclues par le moyen de distributeurs automatiques ou pour des prestations fournies dans des locaux commerciaux automatisés ;
- 2° Conclues avec les opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ;
- 3° Conclues pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location ;
- 4° Conclues lors d'une vente aux enchères publiques.

Article L121-18 du Code de la Consommation

Modifié par LOI n°2010-853 du 23 juillet 2010 - art. 35:

Sans préjudice des informations prévues par les articles L. 111-1, L. 111-2 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, l'offre de contrat doit comporter les informations suivantes :

- 1° Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;
- 2° Le cas échéant, les frais de livraison ;
- 3° Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- 4° L'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation ;
- 5° La durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci ;
- 6° Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base ;
- 7° Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service.

Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

En cas de démarchage par téléphone ou par toute autre technique assimilable, le professionnel doit indiquer explicitement au début de la conversation son identité et le caractère commercial de l'appel.

Article L111-1 du Code de la Consommation

Modifié par LOI n°2010-853 du 23 juillet 2010 - art. 35:

I. - Tout professionnel vendeur de biens doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien.

II. - Le fabricant ou l'importateur de biens meubles doit informer le vendeur professionnel de la période pendant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation des biens seront disponibles sur le marché. Cette information est obligatoirement délivrée au consommateur par le vendeur, avant la conclusion du contrat.

III. - En cas de litige portant sur l'application des I et II, il appartient au vendeur de prouver qu'il a exécuté ses obligations.

Article L111-2 du Code de la Consommation

Modifié par LOI n°2010-853 du 23 juillet 2010 - art. 35:

I. - Tout professionnel prestataire de services doit avant la conclusion du contrat et, en tout état de cause, lorsqu'il n'y pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du service.

II. - Le professionnel prestataire de services doit mettre à la disposition du consommateur ou lui communiquer, de manière claire et non ambiguë, les informations suivantes :

- nom, statut et forme juridique, adresse géographique de l'établissement, coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;
- le cas échéant, le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;
- si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;
- s'il est assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée et identifié par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;
- s'il est membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'Etat membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- les conditions

générales, s'il en utilise ;

- le cas échéant, les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;
- le cas échéant, l'existence d'une garantie après-vente non imposée par la loi ;
- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement.

Tout professionnel prestataire de services doit également communiquer au consommateur qui en fait la demande les informations complémentaires suivantes :

- en ce qui concerne les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'Etat membre de l'Union européenne sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;
- des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et leurs partenariats qui sont directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts. Ces informations figurent dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;
- les éventuels codes de conduite auxquels il est soumis, l'adresse électronique à laquelle ces codes peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;
- les informations sur les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou toute autre instance.

III. - Au sens du II, un régime d'autorisation s'entend de toute procédure qui a pour effet d'obliger un prestataire ou un destinataire à faire une démarche auprès d'une autorité compétente en vue d'obtenir un acte formel ou une décision implicite relative à l'accès à une activité de services ou à son exercice.

IV. - Le II du présent article ne s'applique pas aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier ainsi qu'aux opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale.

V. - En cas de litige sur l'application des I et II du présent article, il appartient au prestataire de prouver qu'il a exécuté ses obligations.

Article L111-3 du Code de la Consommation

Modifié par LOI n°2010-853 du 23 juillet 2010 - art. 35:

Les articles L. 111-1 et L. 111-2 s'appliquent sans préjudice des dispositions plus favorables aux consommateurs qui soumettent certaines activités à des règles particulières en matière d'information du consommateur.

Article L121-19 du Code de la Consommation

Modifié par LOI n°2010-853 du 23 juillet 2010 - art. 35:

I.-Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison :

- 1° Confirmation des informations mentionnées aux 1° à 4° de l'article L. 121-18 et de celles qui figurent en outre aux articles L. 111-1, L. 111-2 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, à moins que le professionnel n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ;
- 2° Une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- 3° L'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
- 4° Les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales ;
- 5° Les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

II.-Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux services fournis en une seule fois au moyen d'une technique de communication à distance et facturés par l'opérateur de cette technique à l'exception du 3°.

III.-Les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique.

Article L121-20 du Code de la Consommation

Modifié par Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 - art. 3 JORF 27 juillet 2005:

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel

à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de sept jours mentionné au premier alinéa.

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L121-20-1 du Code de la Consommation

Modifié par LOI n°2008-3 du 3 janvier 2008 - art. 31:

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

Article L121-20-3 du Code de la Consommation

Modifié par LOI n°2008-3 du 3 janvier 2008 - art. 28:

Le fournisseur doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de services. A défaut, le fournisseur est réputé devoir délivrer le bien ou exécuter la prestation de services dès la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette date limite, le consommateur peut obtenir la résolution de la vente dans les conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas de l'article L. 114-1. Il est alors remboursé dans les conditions de l'article L. 121-20-1.

En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Toutefois, si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur peut fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.

Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.