

SOS consommateurs : garanties, échanges et Cie

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse**

Band (Jahr): **16 (1986)**

Heft 1

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Garanties, échanges et C^{ie}

Après les fêtes, les commerçants sont submergés par les clients qui viennent échanger des marchandises ne leur convenant pas, souvent reçues en cadeau, ou bien par ceux qui viennent « honorer » le « bon-cadeau », lui aussi, présent de Noël ou de Nouvel An. C'est l'occasion, pensons-nous, de nous demander ce qu'est exactement un « bon », sa valeur légale, ses avantages ou ses inconvénients.

Qu'est-ce qu'un BON ?

Théoriquement, un « bon » est un papier qui représente une certaine valeur d'échange. Couramment on distingue trois sortes de « bons ».

1. Le bon gratuit. On le trouve parfois dans sa boîte aux lettres, sur un prospectus ou un catalogue, ou bien il vous est remis par un commerçant. Il offre une marchandise, un échantillon, un service, une réduction sur l'achat d'un certain article. Ainsi, un magasin de chaussures vous offre une réduction de 5 francs sur une paire dépassant le prix de 30 francs, un restaurateur vous offre un apéritif lors d'un repas, un parfumeur un échantillon de savon, tout cela contre remise du BON dans des conditions précisées de cas en cas. Il s'agit d'une forme de publicité destinée à faire mieux apprécier un magasin ou un service.

2. Le bon-cadeau. Des libraires aux bouchers, en passant par les grands magasins, un très grand nombre de commerçants proposent des bons-cadeaux. Seuls ou sous forme de carnets, de 5 francs à... beaucoup plus. Sachez bien ce que vous offrez, **en lisant les conditions.** Lisez-les également si vous êtes l'heureux destinataire ! Le bon-cadeau peut être lié aux succursales de la maison (ainsi un bon de la librairie

Payot peut s'échanger dans toutes les librairies Payot, mais exclusivement elles). D'autres, tels ceux des bouchers, peuvent s'échanger dans tous les magasins de la branche. Enfin le bon qui porte le nom précis d'un commerçant ne sera utilisable que chez lui.

3. Le bon d'échange. Sachez d'abord qu'une marchandise peut être échangée sous d'autres conditions (voir ci-dessous). Le bon d'échange, lui, est remis :

a) Avec le cadeau (livre, disque, et porte le titre indiqué). Ainsi le destinataire pourra-t-il sans difficulté procéder à un échange s'il possède déjà ce livre ou ce disque ou s'ils ne lui plaisent pas. Le bon porte un délai, date à respecter impérativement.

b) Le bon d'échange du commerçant, remis lorsqu'une marchandise a été rendue par le client. Il représente alors la valeur de remboursement de l'objet. La plupart de ces bons ont une validité limitée dans le temps. En acceptant le bon, le client est lié par ce délai. C'est avec les « échanges » que se présentent parfois les difficultés.

Echanger, oui, mais comment ?

Deux situations très différentes peuvent se présenter (souvent confondues dans l'esprit du consommateur...).

a) Marchandise présentant un défaut : le consommateur n'est pas tenu d'accepter un bon d'échange si la marchandise a été reprise par le commerçant dans le délai d'un an (garantie légale) suite à un défaut (art. 197 Code des obligations). Le client peut, dans ce cas, demander la **restitution du prix payé en espèces**, ou bien demander une **réduction du prix**. Ceci, à moins que le vendeur lui propose l'échange contre une marchandise identique en bon état, ce que le client sera tenu d'accepter.

b) Le client revient sur son avis ; c'est-à-dire qu'il décide **volontairement** de renoncer à son achat une fois chez lui. Pour tout dire il n'a plus envie de cette robe ou de ce pull ! Le vendeur n'est absolument pas obligé de reprendre la marchandise. Il peut accepter dans le cas d'un vieux client fidèle, mais rien ne l'y oblige. De plus, s'il reprend la marchandise, le vendeur est libre de rendre l'argent ou de proposer un bon d'échange. Le consommateur est en situation d'infériorité du fait que c'est lui qui a pris l'initiative du retour d'un article sans défaut, le commerçant n'ayant ainsi, pour sa part, commis aucune faute.

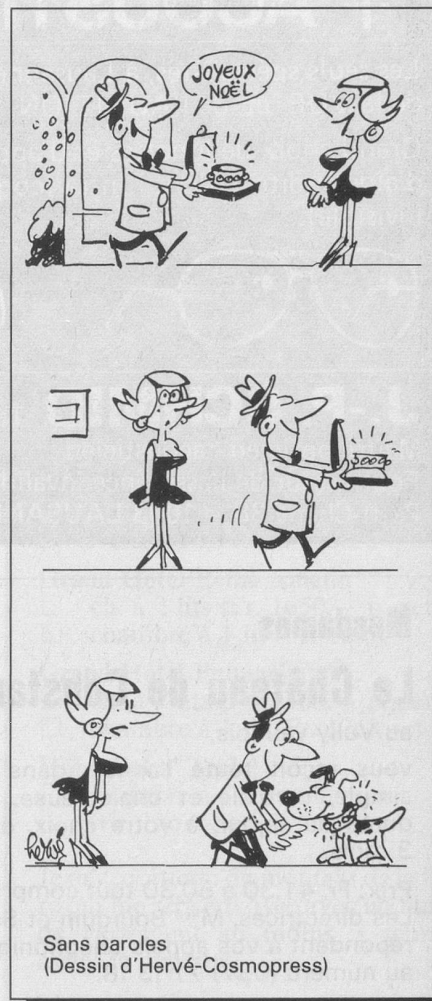
Quelques conseils...

- Gardez, bien sûr, vos tickets de caisse (même si vous offrez un cadeau). Sans ticket, tout échange devient difficile, même si la marchandise a un défaut.
- En cas d'échange pour un défaut, sous garantie, évitez d'accepter un bon qui vous lie au magasin ou à la marque.
- Réfléchissez bien avant d'acheter, si vous hésitez un peu. Si vous regrettez votre acquisition, vous n'aurez pas le choix des modalités de l'échange.
- Prenez note du délai fixé sur le bon, et si vous en avez un, fixez-y le ticket de caisse.

Enfin si vous offrez un cadeau et que vous l'enveloppez vous-même dans un papier de fête, indiquez le magasin à votre destinataire : « Si la pointure ne te convient pas, tu pourras échanger ces gants, chez X... »

J. Ch.

Prochain article : « Fâcheux bruits, drôles de rumeurs... »



Sans paroles
(Dessin d'Hervé-Cosmopress)