



« Après réflexion, l'article acheté en magasin ne me convient pas. Je peux me "rétracter" et le rapporter au vendeur. »

FAUX

Les achats en magasin sont définitifs.

En principe, il n'est pas possible d'exiger la reprise des articles par le vendeur et leur remboursement.

Toutefois, des exceptions existent :

- Votre vendeur peut, au titre de sa politique commerciale, accepter la reprise des achats en vous remboursant ou en vous remettant un avoir. C'est, par exemple, le cas des engagements dits « satisfait ou remboursé » que proposent volontairement certains professionnels. Attention, les modalités de reprise (ex. : délais, emballage, etc.) et de remboursement (avoir, argent...) sont librement définies par le magasin.

- Vous pouvez bénéficier d'un droit de rétractation, si votre achat a été payé au moyen d'un crédit, dit affecté, en pratique souvent proposé par le vendeur pour cet achat. Vous disposez alors d'un délai de 14 jours calendaires à compter du jour de l'acceptation du crédit pour vous rétracter. Votre achat sera alors annulé.

En revanche, sachez que si votre article s'avère être défectueux, vous pouvez en demander la reprise pour échange ou la réparation. Faute de s'être exécuté dans les 30 jours de votre demande, votre vendeur devra vous rembourser.

Bon à savoir

En pratique, le droit de rétractation n'existe qu'entre consommateurs et professionnels :

- pour la plupart des achats faits à distance (par catalogue, téléphone ou internet),
- pour la plupart des achats réalisés suite à une opération de démarchage (on parle aujourd'hui de vente hors établissement),
- pour les achats payés au moyen d'un crédit, dit « affecté ».

Sources :

Art. 1583 code civil

Art. L217-4 et suiv. code conso

En résumé

- Les achats en magasin sont, en principe, définitifs.