

## **Fiche pratique n° 34 : Votre cadeau de Noël ne vous convient pas ? Il existe des solutions**

Le cadeau offert par votre sœur, votre tante ou votre cousin ne convient pas à vos goûts ? Ou la taille n'est pas adaptée ? Sachez que, dans certaines conditions, il peut exister des solutions.

### **I- 1<sup>er</sup> cas : le cadeau a été acheté par internet**

#### **1) avantage : le droit de rétractation (sous 7 jours)**

Si la personne a acheté le cadeau via internet ou catalogue (tous les modes de vente à distance), sachez qu'elle dispose d'un droit de se rétracter (de changer d'avis) pendant 7 jours après la réception du produit commandé. Et elle n'a pas à donner une justification à sa rétractation.

La loi précise que 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.

*NB : les professionnels qui le souhaitent peuvent bien entendu proposer un délai plus long que celui de 7 jours que leur impose la loi*

En outre, ce délai de 7 jours est prorogé lorsque la personne qui souhaite se rétracter ne pouvait se déplacer et où simultanément elle avait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence

#### **2) montant que le professionnel doit rembourser**

Dans le cas où la personne qui vous a offert le cadeau accepte de faire valoir son droit de rétractation, sachez que la loi oblige le vendeur à rembourser le montant total payé par le consommateur, c'est-à-dire le prix payé pour le produit + les frais de port que le client a déboursés. Toutefois, les frais de retour restent normalement à sa charge. Le professionnel a alors 30 jours à compter de la rétractation pour rembourser le consommateur.

#### **3) un délai à ne pas dépasser**

Attention, c'est bien un remboursement qui est imposé au professionnel par la loi dans de tels cas, donc si la personne souhaite un échange ou la commande d'un autre article, il convient dans ce cas de contacter le service client (autrement dénommé « service consommateurs » ou « contact ») afin de faire part de cette demande. Attention, le délai de 7 jours commence à la réception du bien, donc prudence quant à un risque de dépassement de délai ! Il est donc souvent préférable de faire valoir son droit de rétractation, quitte à passer une nouvelle commande par la suite.

#### **4) comment contacter le professionnel du site internet**

Il est obligatoire pour les sites internet de mentionner des coordonnées pour que les consommateurs puissent les contacter. En général, en descendant en bas de la page d'accueil, à côté des « mentions légales », vous pouvez trouver un onglet « contact » ou « nous contacter ». Si tel n'est pas le cas, sachez que les coordonnées doivent obligatoirement apparaître au sein des conditions générales de vente dont dispose le

professionnel (dites CGV, disponibles obligatoirement pour le consommateur sur le site internet du professionnel).

## **II- 2<sup>ème</sup> cas : le cadeau a été acheté dans un magasin, dans un salon ou une foire**

### **1) pas de droit de rétractation imposé par la loi**

Il n'existe pas dans ces cas de délai de rétractation. En effet, la loi n'apporte pas cette protection au consommateur qui voit de visu ce qu'il achète.

### **2) mais un droit de rétractation possible si décidé par le professionnel**

Sachez toutefois, que certains professionnels proposent un service tel que « satisfait ou remboursé », « échange sous X jours ». Dans ces cas, ce n'est pas la loi qui le leur impose, c'est un fait volontaire de leur part et donc, cette possibilité est mise en place selon leurs conditions. Ainsi, tout ce qui est indiqué ci-dessus pour les cas de vente à distance n'est pas applicable ici. En effet, le professionnel peut exiger un ticket de caisse ou non, peut imposer d'indiquer un motif ou non, peut ne permettre qu'un échange ou un « avoir » et non un remboursement. Vous l'aurez compris, ce sont ses conditions qui vous sont imposées.

## **III- Dans les 2 cas, une solution de dernier recours : la revente**

Il semblerait que ce soit un phénomène grandissant. Les personnes insatisfaites de leur cadeau ou qui ont d'autres besoins prioritaires préfèrent revendre leur bien à d'autres. Il existe plusieurs moyens de revendre son bien : la méthode « classique » : le dépôt-vente, la méthode plus récente : la vente aux particuliers via internet.

- **La revente sur internet**

#### **- Choisir son mode de vente**

Pour la revente sur internet, il faut savoir qu'il existe 2 types de mode de vente.

- un système de type « enchères »: vous fixez un prix de départ (qui peut être très faible) et vous laissez les acquéreurs potentiels enchérir pendant un laps de temps fixé dès le départ. Quand le délai de mise en vente est atteint, c'est celui qui a le plus enchéri qui acquiert le bien.

*NB : Ce ne sont juridiquement pas des ventes aux enchères dont ne se voient pas appliquer les dispositions de ces dernières*

- un système de vente proche de la vente « normale » : on met en vente l'objet avec un prix fixe.

#### **- Votre responsabilité quand vous vendez un objet**

Sachez que lorsque vous vendez des objets, vous êtes responsable de ce que vous vendez. Vous ne devez pas pour autant respecter le droit de la consommation (droit de rétractation, garantie commerciale, garantie de conformité notamment) dans la mesure où vous n'êtes pas un vendeur professionnel.

- la garantie des vices cachés

Sachez que la garantie des vices cachés peut vous être opposée. Cette garantie protège l'acheteur contre des vices qui rendent la chose impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise ou en aurait donné un moindre prix s'il avait connu ce défaut. Le code civil précise que l'acheteur dispose de 2 ans après la découverte du vice pour agir en justice. En outre, sachez que l'acheteur a le choix : il pourra obtenir soit la conservation du bien avec diminution du prix d'achat, soit restitution du bien avec remboursement intégral du prix payé.

Des dommages et intérêts ne seront dus à l'acheteur uniquement si ce dernier prouve votre mauvaise foi (vous aviez connaissance de vice) et son préjudice quant à ce vice caché (article 1645 du code civil).

- Votre responsabilité en cas de vente d'un produit contrefait

Il faut savoir que la vente d'un produit contrefait sur internet vous expose à des sanctions : sanction pénale mais aussi sanction du site par lequel vous revendez.

D'un point de vue pénal, la contrefaçon est sanctionnée : par exemple pour une contrefaçon de marque, l'article L 716-10 du Code de la propriété intellectuelle prévoit une peine d'emprisonnement de trois ans et une amende de 300 000 euros d'amende pour toute personne qui détient (...), qui offre à la vente ou vend, qui importe ou exporte des marchandises présentées sous une marque contrefaisante.

En outre, vous pouvez faire l'objet de sanction de la part du site sur lequel vous avez mis à la vente votre objet. Cela est inscrit sur les conditions générales du site internet.

De plus, une Charte de lutte contre la contrefaçon sur internet a été signée en décembre 2009 entre des sites internet de vente via annonces (dits « plateformes de commerce électronique »), des titulaires de droits de propriété intellectuelle et l'Etat afin de prévoir des mesures d'information des consommateurs vendeurs et des sanctions pour la mise en vente de produits contrefaits. Ainsi, les plateformes s'engagent à suspendre sans délai, à la première offre détectée, l'ensemble des comptes identifiés comme appartenant au vendeur concerné (ouverts le cas échéant sous différents pseudonymes), pendant une durée de six mois. En cas de détection d'une seconde offre, elles clôtureront l'ensemble de ses comptes et prendront toutes mesures à leur disposition pour empêcher la réinscription de ce vendeur pendant une durée de cinq ans (lire la Charte :

<http://www.minefe.gouv.fr/actus/pdf/091216charteinternet.pdf>).

- **La revente par un dépôt-vente**

Il s'agit de la situation où vous (le déposant), déposez au professionnel (le dépositaire) l'objet en vue de sa vente. Une fois l'objet vendu, le montant vous est reversé, après déduction d'une part que conserve le professionnel, selon ses conditions, conditions que vous avez acceptées en déposant l'objet.

Pour obtenir toutes les explications sur le fonctionnement du système de dépôt-vente, consultez la Fiche Pratique INC Document relative au dépôt-vente :

[http://www.conso.net/bases/5\\_vos\\_droits/1\\_conseils/conseil\\_866\\_075-j214\\_depot-vente.pdf](http://www.conso.net/bases/5_vos_droits/1_conseils/conseil_866_075-j214_depot-vente.pdf)