

Faire les soldes en toute sérénité...

L'UFC-QUE CHOISIR vous donne les clés pour éviter le piège des fausses bonnes affaires.

Les soldes d'hiver ont commencé depuis / commencent dans quelques jours, il est temps de faire de bonnes affaires ! Mais, attention, entre rabais enjolivés et soldes détournés, il convient d'être vigilant. Ce « Questions/Réponses » vous aidera à faire vos achats en toute sérénité.

Peut-on pratiquer des soldes à n'importe quel moment dans l'année ?

Les soldes durent 6 semaines et débutent chaque année :

- Pour les soldes d'hiver, le deuxième mercredi du mois de janvier à 8 heures du matin ; cette date est avancée au premier mercredi du mois de janvier lorsque le deuxième mercredi intervient après le 12 du mois ;
- pour les soldes d'été, le dernier mercredi du mois de juin à 8 heures du matin ; cette date est avancée à l'avant-dernier mercredi du mois de juin lorsque le dernier mercredi intervient après le 28 du mois.

Depuis mai 2015, les commerçants ne peuvent plus pratiquer de soldes complémentaires quand ils le souhaitent, appelées soldes flottants.

Quand commencent les soldes d'hiver 2017 ?

Le coup d'envoi des soldes d'hiver 2017 est donné le mercredi 11 Janvier à 8 heures pour finir le mardi 21 Février inclus. Certains départements ne sont toutefois pas concernés par ces dates en raison d'opérations commerciales frontalières : les soldes ont démarré le 2 Janvier 2017 dans les départements de Meurthe et Moselle, Moselle, Meuse, Vosges ; le 4 janvier pour la Guyane ; le 7 Janvier pour la Guadeloupe. Elles débuteront le 11 Janvier pour les départements des Alpes-Maritimes, de la Corse, des Pyrénées-Orientales et de la Martinique ; le 18 janvier pour Saint Pierre et Miquelon et le 6 mai pour Saint Barthélémy et Saint-Martin.

Quelles différences entre soldes et opérations promotionnelles ?

Tout au long de l'année, vous pouvez constater de nombreuses opérations commerciales sous diverses appellations (promotions, ventes flashes, déstockages, liquidations, ventes privées ...) entraînant des réductions de prix.

Les soldes sont les seules périodes durant lesquelles le commerçant a le droit de vendre son stock à perte. Et durant cette période, il ne peut reconstituer son stock.

Attention : pour de nombreux commerçants, les soldes sont devenus une période promotionnelle comme une autre, et rares sont les ventes réellement à perte.

Les cybermarchands sont-ils soumis aux mêmes règles ?

En matière de soldes, les magasins traditionnels et les cybercommerçants sont soumis aux mêmes obligations, telles que les dates officielles ou encore les règles concernant les rabais appliqués sur les articles.

La principale différence tient au fait que les cyberconsommateurs disposent donc d'un délai de rétractation de 14 jours à partir du jour de réception de l'article, exception faite des contrats ayant pour objet des prestations de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs fournis à une date déterminée, ou de produits confectionnés sur mesure.

Quels produits peuvent être soldés ?

Les produits annoncés comme soldés doivent avoir été proposés à la vente et payés depuis au moins 1 mois à la date de début de la période de soldes.

Un commerçant a le droit de ne solder qu'une partie de ses produits, mais il doit l'indiquer clairement (par exemple avec un panneau « Nouvelle collection non soldée »).

Il lui est en tout cas interdit d'acheter des produits pour les vendre exclusivement pendant la période des soldes ou de réapprovisionner son stock durant cette période.

Comment connaître la réduction apportée ?

Le commerçant qui annonce une baisse de prix doit le faire par rapport à un prix de référence qui doit obligatoirement être affiché à côté du prix soldé.

Depuis le mars 2015, le « prix de référence » n'est plus défini légalement. Le commerçant a aujourd'hui le choix de définir ce prix au cas par cas, à condition qu'il puisse justifier de la réalité des prix de référence des produits soldés en cas de contrôle par les autorités compétentes (par catalogues, factures, tickets de caisse, bons de commande ...). Le prix de référence doit aujourd'hui être loyal, à défaut de quoi, le commerçant s'expose à des sanctions.

Dans le cadre de son guide des opérations promotionnelles, la DGCCRF indique néanmoins que « *dans un souci de transparence et de loyauté vis-à-vis des consommateurs, il est fortement conseillé aux commerçants de prendre comme prix de référence le prix le plus bas qu'ils ont pratiqué au cours d'une période raisonnable avant le début de la promotion. Il est possible d'en choisir un autre sous réserve de pouvoir en justifier la loyauté et la réalité. Si manifestement, et délibérément, l'annonceur*

a dans son propre intérêt choisi un autre prix de référence que le prix qu'il a pratiqué, dans le but de tromper les consommateurs sur la réalité de la promotion accordée, ce choix caractérise une pratique commerciale trompeuse. »

La réduction peut être faite par escompte à la caisse, cette modalité doit alors faire l'objet d'une publicité et l'avantage annoncé s'entend par rapport au prix de référence (- 30 % sur les étiquettes jaunes, - 50 % sur les vertes ...) : le prix final avec réduction sera alors communiqué à la caisse, en fonction du prix de référence.

Quels sont les pièges à éviter ?

Les consommateurs peuvent être victimes de deux stratagèmes des commerçants malhonnêtes pendant la période des soldes.

Le plus courant tient au prix de référence. En effet, certains commerçants n'hésitent pas à gonfler ce prix pour laisser croire à une réduction qui n'existe pas, ou qui est moins importante qu'affichée.

Autre arnaque, la vente de produits de moindre qualité spécialement confectionnés pour la période des soldes. Si elle est moins répandue, elle est aussi plus difficile à déjouer, même après repérage.

Comment éviter les fausses bonnes affaires ?

Afin d'éviter les « faux rabais », le mieux est de procéder à un repérage avant les soldes afin de vérifier vous-même que le rabais porte bien sur le prix initial et non pas sur un prix artificiellement gonflé. Il faut regarder le prix final après réduction et ne pas se concentrer sur le rabais !

Sur Internet, pour savoir si vous faites une bonne affaire, le plus simple est de comparer les prix sur différents sites. En effet, certains afficheront des réductions spectaculaires (jusqu'à -90 %) tout en étant au même tarif que la concurrence, voire plus cher.

Soyez attentif, notamment sur Internet, aux éventuels frais accessoires : frais de préparation du colis, frais de livraison, frais de dossier ... En effet, sur Internet, un produit peut apparaître comme le plus intéressant en rapport qualité/prix alors que les frais accessoires font démesurément monter la note.

La mention « article ni repris ni échangé » est-elle valable en période de solde ?

Concernant les magasins physiques, le vendeur peut à titre commercial accepter de reprendre ou d'échanger l'article si vous changez d'avis (par exemple si la taille, la coupe ou la couleur ne vous plaisent pas). Il s'agit souvent d'un argument commercial affiché en magasin.

Mais sachez qu'en période de soldes, le vendeur peut tout à fait restreindre ou mettre fin à ce geste commercial, dès lors qu'il complète son affichage habituel sur la possibilité d'une reprise/échange en y excluant les produits soldés.

Un produit soldé bénéficie-t-il des mêmes garanties ?

Que l'article soit soldé ou non, les règles en matière de garanties sont les mêmes :

- le commerçant est tenu d'échanger ou de rembourser un article en cas de vice caché (défaut de fabrication...). L'acheteur a deux ans à compter de la découverte du vice pour agir contre le vendeur, dans les limites de 5 ans à compter de la vente.
- Le commerçant doit également répondre des défauts de conformité de l'article vendu, qui sont présumés exister antérieurement à la vente, s'ils apparaissent dans un délai de 2 ans à compter la date de la livraison du bien (la puissance du four n'est pas celle promise, le téléviseur ne capte pas les chaînes de la TNT...).
- Sur Internet, les articles achetés en soldes, bénéficient aussi du droit de rétractation de 14 jours à compter de la vente. L'acheteur pourra ainsi échanger son article ou être remboursé, sans pénalité et sans avoir à justifier sa décision.

Habituellement, les produits en vente bénéficient d'une garantie commerciale attribuée par le vendeur ; garantie que le vendeur peut tout à fait décider de ne pas attribuer pendant les périodes de soldes.

Que faire en cas de litige ?

En cas de litige avec un commerçant, vous pouvez vous rapprocher de votre association locale.

Si vous constatez un « faux rabais » ou encore une pratique commerciale non conforme à la réglementation, vous pouvez le signaler à la DDPP (anciennement DGCCRF)