

Covid 19 et retour des produits



Lorsque vous achetez un produit en magasin, vous ne bénéficiez pas, de par la loi, du droit de ramener le produit si vous changez d'avis. En effet, seuls les achats effectués hors établissement, ou à crédit sous certaines conditions, vous permettent de revenir sur votre décision.

Les commerçants restent cependant libres d'appliquer une politique commerciale différente et peuvent vous permettre d'obtenir, selon leur choix, un échange, un avoir ou un remboursement. Les informations concernant les modalités de retour sont affichées en magasin et sur le ticket de caisse. Bien souvent, l'article ne doit pas avoir été porté ou déballé, il faut fournir le ticket de caisse, et rapporter l'article sous un certain délai (généralement 15 jours).

En cette période de Covid-19, les commerçants sont donc tout aussi libres de ne pas accepter ces retours, en l'affichant clairement en boutique.

Toutefois, ces restrictions ne s'appliquent pas si le produit acheté est défectueux. Ainsi, si le téléphone acheté en boutique, le lave-linge, le canapé,... ne fonctionnent pas ou présentent un défaut caché, le vendeur ne peut prétexter des mesures sanitaires pour refuser de vous rembourser le produit défectueux.

De la même manière, si le produit commandé à distance et reçu ne correspond pas à ce que vous aviez commandé (couleur ou référence différente, ...), vous êtes en droit de demander le remplacement de votre achat.

Si la discussion avec le vendeur s'avère stérile, envoyez un courrier recommandé avec accusé de réception pour matérialiser votre litige. Gardez une copie de votre lettre. Il est également possible d'envoyer une lettre recommandée électronique.

Pour toute question, notre équipe de juristes est disponible gratuitement au 03.62.02.11.15 (n° gratuit) du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h.