

1 J'ai acheté un pot de peinture dans un magasin de bricolage. Lors du passage en caisse, le prix était plus cher que celui affiché en rayon. Est-ce que je peux exiger de payer le premier prix ?

Oui. En cas de différence de prix lors du passage en caisse, vous pouvez demander au commerçant qu'il applique le prix le plus favorable.

Aucune loi ne prévoit expressément cette solution, mais le fait d'afficher un prix erroné est contraire à l'obligation d'information sur les prix. Afin de convaincre le commerçant, indiquez-lui qu'il n'a pas respecté l'article L. 133-3 du Code de la consommation qui prévoit que tout vendeur ou prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout procédé approprié, informer le consommateur sur les prix. Sa responsabilité contractuelle peut être engagée.

Vous pouvez également invoquer une éventuelle sanction pénale. Cet affichage erroné du prix pourrait en effet être considéré comme une pratique commerciale trompeuse, sanctionnée par une peine d'emprisonnement de 2 ans et une amende de 37 500 € (article L. 121-1 du Code de la consommation).

La vente de certains produits est soumise à des règles particulières en matière d'affichage des prix.

Pour le pain, l'arrêté du 9 août 1978 prévoit que le vendeur doit placer des écriteaux sur chaque étagère contenant du pain. Il doit également mettre à l'intérieur du magasin et en vitrine, des affiches reprenant les prix de tous les types de pain en vente. Pour les viandes de boucherie et la charcuterie, l'affichage, sur un tableau lisible de l'extérieur, du prix au kilo de tous les types de morceaux vendus est obligatoire. Les entreprises de nettoyage de vêtements doivent aussi afficher en vitrine les prix de la totalité des prestations offertes.

Le non-respect par un commerçant des différents arrêtés fixant ces règles d'affichage est sanctionné pénalement par des amendes de 1 500 €.

2 L'hypermarché dans lequel je fais mes achats vend les yaourts nature par paquet de 12. Je vis seul. Est-ce que je peux n'en prendre que 4 ?

Oui. Un commerçant a le droit de vendre par lot des produits identiques qui ont été réunis sous un même emballage par un fabricant ou un fournisseur. C'est ainsi que les yaourts, la bière, les biscuits peuvent être vendus par pack. Il ne s'agit cependant que d'une tolérance administrative et cela ne doit pas avoir pour effet d'imposer aux consommateurs des quantités de produits qui excèdent leurs besoins normaux. En pratique, les commerçants acceptent que leurs clients scindent les lots de produits pour n'en prendre qu'une partie lorsque cela n'altère pas le produit et que le lot ne bénéficie pas de réduction particulière. Vous pouvez donc ne prendre que 4 pots de yaourts sur les 12 proposés.

➤ **Bon à savoir :** la vente « subordonnée » de produits de nature différente est interdite par le Code de la consommation (article L. 122-1). Un commerçant ne peut donc vous imposer d'acheter un sommier en plus du matelas dont vous avez besoin.

La vente subordonnée est cependant autorisée si le lot de produits différents peut être dissocié et si les prix sont clairement indiqués. Le consommateur doit donc pouvoir acheter séparément chacun des produits composant le lot. Le prix du lot ainsi que le prix de chacun des produits composant le lot doivent être clairement affichés.

En revanche, si deux produits proposés ensemble à la vente sont de nature différente mais complémentaire, cette vente liée est autorisée. Ainsi, la vente d'une série de casseroles de taille différente est permise. C'est la même chose pour la vente d'un quotidien auquel est joint un supplément le week-end. Les tribunaux ont estimé que le supplément forme un produit identique avec la publication principale qu'il accompagne.

3 Nous avons voulu acheter des pâtisseries dans un salon de thé. Le commerçant avait-il le droit de nous obliger à consommer une boisson en plus des gâteaux ?

Non. La vente « subordonnée » de produits de nature différente est interdite par l'article L. 122-1 du Code de la consommation. Elle n'est autorisée que si, parallèlement à la vente du lot de produits, le consommateur a la possibilité d'acheter ceux-ci séparément à des prix individuels clairement indiqués.

Ce commerçant avait donc la possibilité de vous proposer de prendre une formule de restauration comportant une ou plusieurs pâtisseries ainsi qu'une boisson. Il ne pouvait cependant pas vous l'imposer et aurait dû indiquer sur sa carte la possibilité d'acheter ces mêmes produits séparément et le prix de chacun d'eux.

Vous pouvez donc légitimement contester cette pratique et rappeler au commerçant qu'il pourrait être poursuivi devant un tribunal pénal et se voir condamner à une amende de 1 500€, voire 7 500€ s'il s'agit d'une société commerciale (personne morale).

◦ **À noter** : il existe parfois des tolérances administratives autorisant dans certaines circonstances les ventes subordonnées. Ainsi, un hôtelier-restauteur peut, en période de haute saison et de forte fréquentation, refuser une chambre à un client si celui-ci ne prend pas la demi-pension.

À l'inverse, cette tolérance tombe dès lors que l'hôtelier dispose de chambres en quantité suffisante pour satisfaire toutes les demandes des clients et notamment de ceux souhaitant prendre leur repas dans l'établissement (Rép. Lambert AN 26-12-1983 ; Rép. Souvet Sén. 22-10-1998).

L'interdiction de la vente subordonnée du Code de la consommation pourrait disparaître à cause de la directive européenne relative aux pratiques commerciales déloyales du 11 mai 2005. Cette directive, d'harmonisation maximale, interdit aux États de conserver des textes encadrant ou interdisant des pratiques qu'elle-même réglemente. Or, la vente subordonnée pourrait être considérée comme une pratique commerciale déloyale et, en tant que telle, être déjà encadrée par la directive européennes.

4 Pour la Saint-Valentin j'ai acheté une composition florale. Le fleuriste a refusé que je paye par chèque. Est-ce légal ?

Les commerçants peuvent refuser certains modes de paiement ou en limiter l'usage à un montant minimal d'achat. Ils doivent cependant en informer leurs clients préalablement à l'achat. Le fleuriste ne peut donc refuser votre chèque que si cette restriction a été portée à votre connaissance avant le paiement. Deux réponses ministérielles préconisent aux commerçants de procéder à un affichage visible à l'entrée du magasin.

A contrario, le règlement en espèces ne peut être refusé par un commerçant pour les achats d'un montant inférieur à 3000€ (articles L. 112-6 et D. 112-3 du Code monétaire et financier). Ce refus injustifié est sanctionné par une amende de 150€ maximum (article R. 642-3 du Code pénal). Au-delà de ce montant, le paiement ne peut se faire que par chèque, carte de paiement ou de crédit ou virement bancaire ou postal.

Sachez en outre que les commerçants peuvent exiger la production d'une ou de plusieurs pièces d'identité, lors d'un paiement par chèque. En effet, en vertu de l'article L. 131-15 du Code monétaire et financier, toute personne qui remet un chèque en paiement doit justifier de son identité au moyen d'un document officiel portant sa photographie. L'objectif est de permettre aux commerçants de s'assurer qu'il ne s'agit pas d'un chèque volé.

Il arrive parfois que certains commerçants fassent une photocopie de la carte d'identité. Rien ne le leur interdit à condition qu'ils respectent la loi informatique et liberté du 9 janvier 1978 relative au traitement de données personnelles. Ils doivent donc indiquer par un affichage permanent et lisible sur chaque caisse, et éventuellement à l'entrée du magasin, un certain nombre d'éléments d'information comme l'identité du responsable du traitement des données, la finalité poursuivie et l'interlocuteur que le consommateur peut contacter pour avoir accès aux données ainsi conservées.



5 J'ai reçu un prospectus d'une grande surface proposant des lecteurs DVD en promotion pendant 15 jours. Une fois dans le magasin, il n'y en a aucun en rayon. Est-ce que je peux demander au vendeur d'aller vérifier dans son stock ?

Où, vous pouvez tout à fait le demander. Le vendeur a d'ailleurs l'obligation légale d'aller vérifier. Un refus de sa part pourrait être assimilé à un refus de vente qui est interdit car sans motif légitime (article L. 122-1 du Code de la consommation).

Par ailleurs, puisqu'il s'agit d'une opération de promotion faite par le magasin pendant 15 jours, une réglementation particulière s'ajoute aux obligations du vendeur. Il doit notamment avoir les produits en stock pendant toute la période de promotion annoncée. Si tel n'est pas le cas, vous pouvez exiger d'acheter un DVD d'une marque équivalente et au même prix que celui manquant.

Quelle est la différence entre les promotions et les soldes ?

Les soldes ont pour objectif de permettre un écoulement des stocks des commerçants. Ils ne sont donc pas tenus de renouveler leurs stocks pendant la période des soldes. Vous ne pourrez pas exiger du professionnel de vous fournir un produit indiqué dans un prospectus s'il ne l'a plus en magasin.

Dans le cas des soldes, la réduction qui est appliquée sur le prix des produits doit porter sur le prix pratiqué dans le magasin le mois précédant la période des soldes. Cela signifie donc que les produits vendus en solde doivent avoir été proposés dans le magasin un mois minimum avant la période des soldes.

Il existe désormais deux périodes de soldes nationaux de 5 semaines chacune (janvier et juin en général). Le commerçant peut également faire des soldes complémentaires pendant 2 semaines maximum à des dates qu'il est libre de choisir moyennant une déclaration préalable au préfet du département. Ces soldes complémentaires, dits flottants, doivent cependant s'achever un mois avant le début des soldes nationaux.

Et les fins de série dans tout ça ?

Ces ventes visent à liquider des stocks de produits de fin de série. Il s'agit le plus souvent de modèles d'exposition, d'invendus ou de produits électroménagers, hi-fi déclassés, dont les modèles ne sont plus fabriqués. Ces opérations de déstockage peuvent avoir lieu à tout moment en dehors des périodes de solde. Le commerçant a la possibilité de faire de la publicité dès lors qu'il mentionne la date de départ de l'opération et la quantité du stock disponible. Il doit également attirer l'attention des consommateurs sur le fait qu'il n'y aura pas de réapprovisionnement en mentionnant dans le message publicitaire « jusqu'à épuisement des stocks ».

Les ventes privées auxquelles vous pouvez parfois être invité(e) dans des hangars ou autres lieux, non destinés à l'exercice d'une activité commerciale, sont elles aussi encadrées par la loi. Ces « ventes au déballage » doivent être préalablement déclarées auprès du maire de la commune et ne doivent pas durer plus de 2 mois par an pour un même endroit.



6 La fille de mes voisins s'est rendue dans une pharmacie pour acheter des pilules contraceptives, munie d'une ordonnance de son médecin traitant. Le pharmacien prétextant d'abord le caractère illisible de l'ordonnance, puis ses convictions religieuses et enfin l'absence de stocks, a refusé de lui vendre ces produits. Ce refus est-il valable ?

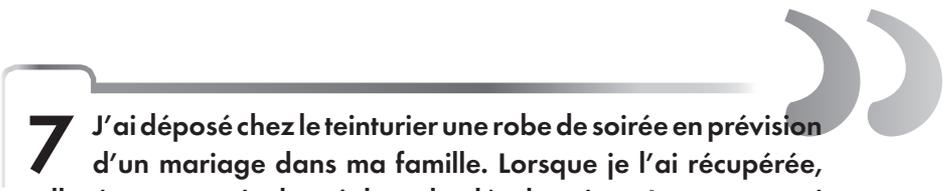
Non, un commerçant ne peut normalement refuser de vendre un produit ou un service à un consommateur. Le Code de la consommation, au travers de l'article L. 122-1, prévoit en effet une interdiction du refus de vente. Il est cependant prévu une exception à cette interdiction du refus de vente pour motif légitime.

Tous les motifs ne peuvent cependant être considérés comme tels. Ce sont les tribunaux qui au fil du temps ont déterminé ce qui pouvait être considéré comme un motif légitime.

Les juges ont ainsi estimé que le fait que la quantité de produits demandée est contraire aux usages (trop faible ou trop forte) peut être assimilé à un motif légitime. De même si le client n'a pas payé ses précédentes commandes ou bien encore en cas d'indisponibilité du produit, mais encore faut-il que cette raison soit sérieuse et ne soit pas du fait du seul vendeur.

Le professionnel de santé ne peut donc pas faire état de ses convictions personnelles pour justifier le refus de délivrance de médicaments régulièrement ordonnés par un médecin. Il peut être poursuivi et condamné à une peine d'amende de 1 500 €. Votre jeune voisine peut également demander l'exécution forcée du contrat et la réparation de son préjudice.

◦ **À noter** : si le motif du refus de vente est basé sur une discrimination (raciale, sexuelle, familiale ou politique), le commerçant peut être sanctionné sur le terrain de l'article 225-1 du Code pénal. La peine peut alors aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.



7 J'ai déposé chez le teinturier une robe de soirée en prévision d'un mariage dans ma famille. Lorsque je l'ai récupérée, celle-ci comportait des tâches de décoloration. Je ne pourrai jamais remettre cette robe. Puis-je me faire indemniser ?

Oui, le teinturier est responsable de la bonne exécution de l'opération de nettoyage. Dès lors qu'il n'a pas fait de réserve lors du dépôt du vêtement quant au résultat à attendre de l'opération de nettoyage, en raison par exemple de la qualité particulière du tissu difficile à nettoyer, il est présumé responsable de la détérioration de celui-ci.

Il doit vous dédommager en vertu de sa responsabilité contractuelle, sauf à prouver qu'il n'a commis aucune faute (article 1789 du Code civil). Les teinturiers, comme tous les professionnels, sont tenus de souscrire une assurance pour couvrir leur responsabilité professionnelle. Celle-ci peut donc être actionnée et vous indemniser de votre préjudice. Il vous faudra cependant apporter la preuve du prix d'achat de votre robe, soit en fournissant la facture d'achat, soit en produisant une facture *pro forma* pour un vêtement équivalent.

Ce préjudice ne pourra cependant correspondre à la valeur d'achat de votre robe de soirée car l'assurance tient compte de la vétusté du vêtement lié à son usage antérieur. Un taux de vétusté de l'ordre de 7 % environ par année d'ancienneté est en général appliqué et viendra en déduction de l'indemnisation qui vous sera versée.

Si le teinturier refuse toute discussion ou rejette toute faute, vous pouvez, avant de saisir la justice, l'inciter à saisir le Centre technique de la teinture et du nettoyage (CTTN). Celui-ci peut en effet procéder à une expertise afin de déterminer précisément la responsabilité du professionnel.