

Soldes : consommateurs, quels sont vos droits ?

Par [Bercy Infos](#), le 05/01/2024 - [Soldes](#)



Les soldes sont l'occasion pour les particuliers de faire de bonnes affaires, et pour les commerçants d'écouler leurs stocks. Quelles sont les règles pendant les soldes ? Quels sont vos droits en tant que consommateur ? On fait le point.

Quelle est la différence entre les soldes et d'autres réductions ?

Les soldes sont les seules périodes promotionnelles pendant lesquelles les commerçants ont le droit de vendre leur stock à perte. Cette pratique commerciale répond à plusieurs caractéristiques :

- ils sont accompagnés ou précédés de publicité,
- ils comportent une annonce de réduction de prix (qui peut aller jusqu'à une revente à perte) dans la limite du stock à écouler,
- ils sont pratiqués pendant des **périodes fixes de quatre semaines** (soldes d'été et d'hiver).

Pour connaître toutes les dates des soldes, consultez notre [article dédié](#).

À savoir

- En dehors des périodes légales de soldes, les commerçants peuvent organiser des opérations commerciales pour vider leurs stocks, sous réserve qu'ils n'utilisent pas le mot « soldes » et qu'ils ne revendent pas à perte.
- Par ailleurs, un commerçant n'a aucune obligation de participer aux soldes. Retrouvez également notre article : [Commerçants : quelle réglementation pour les soldes ?](#)

Quels sont les articles qui peuvent être soldés ?

Les commerçants peuvent solder uniquement des **articles payés et proposés à la vente depuis au moins un mois** à la date de début de la période de soldes.

Quelles sont les obligations d'affichage durant les soldes ?

En magasin, vous devez pouvoir identifier clairement quels sont les articles soldés et quels sont ceux qui ne bénéficient pas de réductions.

Le commerçant doit **indiquer le rabais par rapport au prix de référence**.

À ce titre, depuis le 28 mai 2022, une directive européenne **précise le mode de détermination du prix de référence par les professionnels**. Désormais, lorsque les commerçants pratiquent une réduction sur le prix d'un produit, **ils doivent afficher le prix le plus bas pratiqué au cours des 30 jours précédant cette offre**.

Cette règle s'applique dans toute l'Union européenne sur les ventes en ligne comme hors ligne. Elle **permet de renforcer la protection des consommateurs contre les faux rabais**.

À savoir

- Il est **interdit d'augmenter le prix d'un produit** avant la période des soldes afin de faire croire au consommateur qu'il bénéficie d'une offre promotionnelle plus importante qu'elle ne l'est vraiment.
- Il est également **interdit de ne pas appliquer les réductions de prix** affichées en vitrine.

Soldes : quels sont les droits des consommateurs concernant les retours et les garanties ?

Les limitations de garanties sur les soldes sont illégales.

Un article soldé bénéficie en effet des **mêmes garanties que tout autre article non soldé** en matière de défauts de fabrication non apparents, de [défaut de conformité](#) ou de service après-vente.

[En cas de vice caché](#) identifié, vous pouvez demander au vendeur le remplacement ou le remboursement du produit acheté.

En cas de défaut de conformité identifié dans les deux ans après l'achat, le vendeur est tenu de vous proposer la réparation ou le remplacement du bien non-conforme, ou, en cas d'impossibilité de ces deux options, de vous rembourser le bien.

En l'absence de vice caché ou de défaut de conformité, le vendeur n'est toutefois pas tenu juridiquement de procéder à l'échange ou au remboursement, mais il peut le faire à titre purement commercial.

Par ailleurs, les commerçants sont tenus d'appliquer toute disposition relative à l'échange ou au remboursement dont ils font la publicité, soit sous forme d'affichage dans le magasin, soit mentionnée sur les tickets de caisse ou tout autre support.

Soldes sur Internet : des droits spécifiques ?

Les [dates des soldes](#) sur Internet sont les mêmes que les dates nationales, quel que soit le lieu du siège de l'entreprise.

Les entreprises de vente à distance, notamment sur Internet, sont soumises à la même réglementation que les magasins physiques en matière de soldes.

Que l'article soit acheté en solde ou non, le consommateur peut [retourner le produit au vendeur](#) pour échange ou remboursement, sans aucune pénalité, dans un **délai de 14 jours à compter de la livraison**.