

Consommation

Soldes : ne bradez pas vos droits !



Guillaume Schultz
Assistant à l'Université Saint-Louis –
Bruxelles
Avocat au barreau de Bruxelles

■ Exceptionnellement, les soldes de janvier sont, cette année, prolongés jusqu'au 15 février.

En raison du contexte que nous connaissons, les soldes sont, de façon exceptionnelle, prolongés jusqu'au 15 février. Les soldes restent une belle occasion pour les consommateurs de faire de bonnes affaires tout en permettant aux commerçants d'écouler leur stock. Un win-win apparent dont certaines grandes enseignes n'hésitent pas à abuser au préjudice des consommateurs. Quels sont vos droits en la matière ?

1 Quand ? Et quoi ?

Réglémentée par le Code de droit économique, la vente en soldes est autorisée deux fois par an : en janvier et en juillet. Durant ces périodes-là, les commerçants peuvent vendre leurs marchandises à prix réduit sous la dénomination "soldes". Cette année, la période des soldes d'hiver est donc prolongée jusqu'au 15 février afin de permettre aux commerçants d'écouler leur stock encore important en raison des fermetures imposées par la crise sanitaire.

2 Qui peut participer ?

Tous les secteurs peuvent participer aux soldes pour autant que les marchandises soldées aient déjà été proposées à la vente et ce, pendant au moins 30 jours avant le début des soldes. Un commerçant ne peut donc se réapprovisionner spécifiquement pour les soldes.

3 Comment soldes ?

En magasin, le consommateur doit pouvoir identifier clairement quels sont les articles soldés et non soldés. À cette fin, le commerçant doit renseigner le consommateur sur les réductions de prix qu'il annonce. La réduction doit être réelle et non trompeuse sous peine d'être considérée comme une pratique commerciale déloyale. Le consommateur doit ainsi bénéficier d'un réel avantage en achetant le bien soldé étant donné qu'il prendra ou est susceptible de prendre sa décision d'achat en raison de cet avantage.

4 Que se passe-t-il avant les soldes ?

Un mois avant le début des soldes, le Code de



En magasin, le consommateur doit pouvoir identifier clairement quels sont les articles soldés et non soldés.

droit économique interdit aux commerçants des secteurs de l'habillement, de la maroquinerie et des chaussures d'annoncer et de pratiquer des réductions de prix ou de proposer des bons de réduction.

L'objectif est de garantir au consommateur que les produits soldés ont réellement subi une baisse de prix. Il arrive que certains commerçants baissent le prix de certains articles un mois avant le début des soldes et ce, sans l'annoncer, ce qui est, sur le principe, autorisé. En revanche, si ces mêmes articles sont ensuite soldés, le consommateur devra être attentif que leur prix ait effectivement baissé par rapport au prix réduit durant les présoldes.

À l'inverse, certains commerçants ont tendance à augmenter leurs prix juste avant les soldes de sorte que les prix soldés sont tout aussi élevés que les prix de base. Enfin, durant les présoldes, il est courant que les commerçants pratiquent des offres conjointes en proposant des articles à prix réduit, à condition d'en acheter au moins deux, ce qui est autorisé.

5 Soldes, échange et retour

Attention, un commerçant peut refuser au consommateur d'échanger ou de reprendre un article acheté en solde. Même pour un article non soldé, la loi n'impose pas aux commerçants d'accepter les échanges et les retours. Quand il est pratiqué, l'échange ou le retour est un geste purement commercial.

6 Soldes en ligne

Néanmoins, si vous faites vos soldes en ligne (y compris via le *click&collect*), il ne faut pas oublier le

droit de rétractation qui permet au consommateur de renoncer à la vente et donc d'annuler le contrat et ce, dans les 14 jours à compter du jour où le consommateur a réceptionné ou retiré sa commande. Le consommateur a ensuite 14 jours afin de renvoyer ou de rapporter le bien au vendeur.

7 Soldes et garantie

Que l'article soit soldé ou non, acheté en ligne ou sur place, le consommateur bénéficie de la garantie légale de deux ans prévue par le Code civil. Si vous achetez une paire de chaussures en solde et qu'elle présente un défaut, le vendeur doit la remplacer, la réparer voire, s'il n'en dispose plus en stock, la rembourser.

8 Et en cas de litige ?

Le respect de l'application des règles relatives à la protection des consommateurs est contrôlé par la Direction générale de l'Inspection économique. Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale en vous adressant au Point de contact en ligne (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>). Il existe également un service de médiation pour le consommateur qui peut vous aider à régler votre litige à l'amiable. Pour y recourir, vous devez avoir tenté au préalable un arrangement amiable (par écrit) avec le vendeur (<http://www.mediationconsommateur.be>).

Certaines grandes enseignes travaillent néanmoins avec l'Ombudsman du Commerce (<https://www.ombudsmanducommerce.be/fr>). Le cas échéant, le service de médiation pour le consommateur se déclarera incompétent et transférera la plainte à l'Ombudsman du Commerce.