



Pôle concurrence, consommation et répression des fraudes

Soldes : consommateurs, quels sont vos droits ?

Les soldes sont l'occasion de faire de bonnes affaires pour les consommateurs, et d'écouler leurs stocks pour les commerçants. 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 trois 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 (soldes d'été et d'hiver)**, dont les dates sont fixées par le Code du commerce. En application de la [loi PACTE](#), la durée des soldes varie pour une durée allant de trois à six semaines.

Pour connaître toutes les dates des soldes de cette saison, veuillez consulter l' [article dédié sur les dates des soldes d'été 2023](#)

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.

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 clairement **indiquer le rabais par rapport à un prix de référence réel**.

À ce titre, depuis le 28 mai 2022, une directive européenne définissant les conditions (et qui est transposée dans le droit français), **précise le mode de détermination du prix de référence par les professionnels**. En effet, désormais lorsque ces derniers pratiquent une réduction sur le prix d'un produit, **ils doivent afficher le prix le plus bas pratiqué au cours des 30 jours précédents cette offre**.

Cette nouvelle règle, qui s'applique dans toute l'Union européenne, sur les ventes en ligne comme hors ligne, vient clarifier pour les commerçants les règles à appliquer aux annonces de réduction de prix, et **permet de renforcer la protection des consommateurs contre les faux rabais**. En effet, avant cela, le professionnel était libre de définir le prix de référence à partir duquel la réduction de prix était annoncée, à condition que cela ne constitue pas une pratique commerciale trompeuse.

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 ?

Un article soldé bénéficie des **mêmes garanties que tout autre article non soldé** en matière de défauts de fabrication non apparents ou de service après-vente. **La mention « Pendant les soldes, ni repris, ni échangé » est donc abusive**.

Ainsi, **en cas de vice caché** identifié, vous pouvez demander au vendeur la réparation, le remplacement ou le remboursement du produit acheté.

En l'absence de vice caché, le vendeur n'y est toutefois pas juridiquement tenu, à moins qu'il ne s'y soit engagé dans sa **garantie commerciale**.

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**.