Zeitschrift: Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse

Herausgeber: Aînés

Band: 16 (1986)

Heft: 1

Rubrik: SOS consommateurs : garanties, échanges et Cie

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Garanties, échanges et Cie

Après les fêtes, les commerçants sont submergés par les clients qui viennent échanger des marchandises ne leur convenant pas, souvent reçues en cadeau, ou bien par ceux qui viennent «honorer» le «bon-cadeau», lui aussi, présent de Noël ou de Nouvel An. C'est l'occasion, pensons-nous, de nous demander ce qu'est exactement un «bon», sa valeur légale, ses avantages ou ses inconvénients.

Qu'est-ce qu'un BON?

Théoriquement, un «bon» est un papier qui représente une certaine valeur d'échange. Couramment on distingue trois sortes de «bons».

1. Le bon gratuit. On le trouve parfois dans sa boîte aux lettres, sur un prospectus ou un catalogue, ou bien il vous est remis par un commerçant. Il offre une marchandise, un échantillon, un service, une réduction sur l'achat d'un certain article. Ainsi, un magasin de chaussures vous offre une réduction de 5 francs sur une paire dépassant le prix de 30 francs, un restaurateur vous offre un apéritif lors d'un repas, un parfumeur un échantillon de savon, tout cela contre remise du BON dans des conditions précisées de cas en cas. Il s'agit d'une forme de publicité destinée à faire mieux apprécier un magasin ou un service.

2. Le bon-cadeau. Des libraires aux bouchers, en passant par les grands magasins, un très grand nombre de commerçants proposent des bons-cadeaux. Seuls ou sous forme de carnets, de 5 francs à... beaucoup plus. Sachez bien ce que vous offrez, **en lisant les conditions.** Lisez-les également si vous êtes l'heureux destinataire! Le bon-cadeau peut être lié aux succursales de la maison (ainsi un bon de la librairie Payot peut s'échanger dans toutes les librairies Payot, mais exclusivement elles). D'autres, tels ceux des bouchers, peuvent s'échanger dans tous les magasins de la branche. Enfin le bon qui porte le nom précis d'un commerçant ne sera utilisable que chez lui.

3. Le bon d'échange. Sachez d'abord qu'une marchandise peut être échangée sous d'autres conditions (voir ci-dessous). Le bon d'échange, lui, est remis:
a) Avec le cadeau (livre, disque, et porte le titre indiqué). Ainsi le destinataire pourra-t-il sans difficulté procéder à un échange s'il possède déjà ce livre ou ce disque ou s'ils ne lui plaisent pas. Le bon porte un délai, date à respecter impérativement.
b) Le bon d'échange du commerçant, remis lorsqu'une marchandise a été rendue par le client. Il représente alors la valeur de remboursement de l'objet. La plupart de ces bons ont une validité limitée dans le temps. En acceptant le bon, le client est lié par ce délai. C'est avec les «échanges» que se présentent parfois les difficultés.

Echanger, oui, mais comment?

Deux situations très différentes peuvent se présenter (souvent confondues dans l'esprit du consommateur...).
a) Marchandise présentant un défaut: le consommateur n'est pas tenu d'accepter un bon d'échange si la marchandise a été reprise par le commerçant dans le délai d'un an (garantie légale) suite à un défaut (art. 197 Code des obligations). Le client peut, dans ce cas, demander **la restitution du prix payé en espèces,** ou bien demander une **réduction du prix.** Ceci, à moins que le vendeur lui propose l'échange contre une marchandise identique en bon état, ce que le client **sera tenu** d'accepter.
b) Le client revient sur son avis; c'est-à-dire qu'il décide **volontairement** de renoncer à son achat une fois chez lui. Pour tout dire il n'a plus envie de cette robe ou de ce pull! Le vendeur n'est absolument pas obligé de reprendre la marchandise. Il peut accepter dans le cas d'un vieux client fidèle, mais rien ne l'y oblige. De plus, s'il reprend la marchandise, le vendeur est libre de rendre l'argent **ou** de proposer un bon d'échange. Le consommateur est en situation d'infériorité du fait que c'est lui qui a pris l'initiative du retour d'un article sans défaut, le commerçant n'ayant ainsi, pour sa part, commis aucune faute.

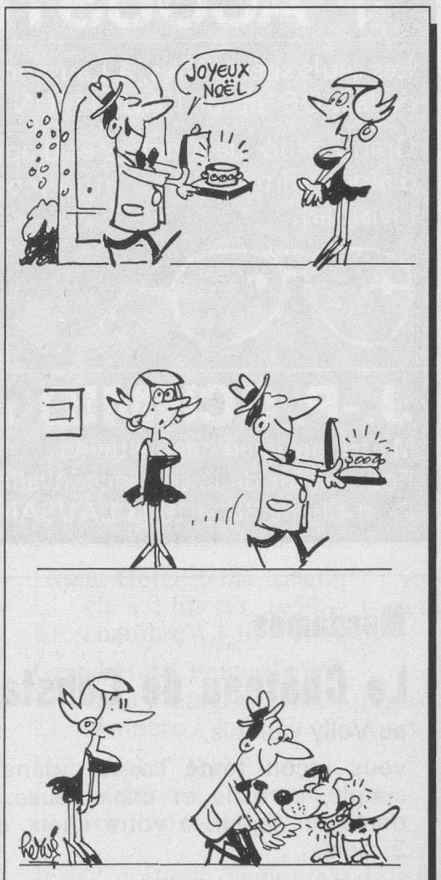
Quelques conseils...

- Gardez, bien sûr, vos tickets de caisse (même si vous offrez un cadeau). Sans ticket, tout échange devient difficile, même si la marchandise a un défaut.
- En cas d'échange pour un défaut, sous garantie, évitez d'accepter un bon qui vous lie au magasin ou à la marque.
- Réfléchissez bien avant d'acheter, si vous hésitez un peu. Si vous regrettez votre acquisition, vous n'aurez pas le choix des modalités de l'échange.
- Prenez note du délai fixé sur le bon, et si vous en avez un, fixez-y le ticket de caisse.

Enfin si vous offrez un cadeau et que vous l'enveloppiez vous-même dans un papier de fête, indiquez le magasin à votre destinataire: «Si la pointure ne te convient pas, tu pourras échanger ces gants, chez X...»

J. Ch.

Prochain article: «Fâcheux bruits, drôles de rumeurs...»



Sans paroles
(Dessin d'Hervé-Cosmopress)