

# Un vendeur n'a **pas** tous les droits !

*Vos questions - Nos réponses !*



## Sommaire

- 1 [Edito](#)
- 2 [Le prix](#)
- 3 [Les promotions](#)
- 4 [Les modes de paiement](#)
- 5 [Les vérifications](#)
- 6 [Vos données](#)
- 7 [Les informations](#)
- 8 [Un litige ?](#)

## Edito

Nombreux sont les consommateurs qui se rapprochent de l'UFC-Que Choisir pour évoquer des difficultés rencontrées à l'occasion d'un achat auprès de commerçants : refus de paiement par chèque, promotion non respectée, prélèvement automatique imposé...

Avec le développement des achats en ligne, les offres de vente se sont multipliées et de nouvelles questions se posent, notamment concernant la protection des données personnelles.

Vous voulez légitimement connaître vos droits en tant qu'acheteur afin de ne plus subir la loi des vendeurs.

S'agissant du prix et de son paiement, non, un vendeur n'a pas tous les droits. Ses pratiques peuvent être légales ou admises sous certaines conditions mais elles peuvent aussi être interdites !

L'UFC-Que Choisir conseille aux consommateurs d'être vigilants et aussi de faire jouer la concurrence avant d'acheter.

Se renseigner sur les produits ou les services, comparer les prix, se méfier des opérations commerciales, prendre en compte les conditions de vente : autant de bons réflexes que nous vous proposons de mettre en pratique !

*Votre Association locale*

*UFC-Que Choisir*



Pour plus de détails, contactez votre association locale.

## LE PRIX

Fixation du prix, erreur sur le prix, frais supplémentaires ! Un vrai sujet de discorde entre un consommateur et un vendeur ! L'UFC-Que Choisir répond à vos questions !

### LE PRIX A PAYER...

« Ma commande sur Internet est annulée pour erreur de prix. Est-ce normal ? »

Non. Ce n'est possible que si le prix affiché du produit est dérisoire, c'est-à-dire très bas au regard de sa valeur réelle.

Hormis ce cas et dès lors que la commande est validée, le vendeur doit assumer cette erreur et vous livrer au prix annoncé.

« Un vendeur peut-il faire varier les prix de ses produits d'un jour à l'autre ? »

Oui. Les prix sont librement fixés par les vendeurs, sauf exceptions. Ils évoluent notamment en fonction de l'offre et de la demande.

Certains prix sont réglementés, comme ceux des livres, des médicaments pris en charge par la Sécurité sociale, des courses en taxi.



### PAYER, IL FAUT TOUJOURS PAYER...

« Dois-je payer des frais de douane à la livraison pour un achat sur un site étranger ? »

Oui. Si vous commandez sur un site situé hors Union européenne, des droits de douane peuvent, sous certaines conditions, être exigibles lors de la livraison du bien.



« Un service après-vente peut-il me facturer d'office un forfait dépannage avant toute réparation ? »

Oui. C'est possible car les prix sont libres. Le professionnel doit toutefois vous informer des caractéristiques (exemples : déplacement, prêt d'appareil, etc.) et du coût du forfait avant toute intervention.

## LES PROMOTIONS

Tous les moyens sont bons pour attirer des clients ! Les promotions en sont un bon exemple. L'UFC-Que Choisir vous aide à faire valoir vos droits.

### ET MA PROMO ?

« Un vendeur peut-il refuser d'appliquer une promotion indiquée dans son magasin ? »

Non. La publicité de la promotion engage le vendeur.

Ne pas la respecter constituerait une pratique commerciale trompeuse.

« Peut-on m'imposer un avoir si une promotion n'est pas passée en caisse ? »

Non. Vous pouvez exiger un remboursement en espèces, sauf si la promotion consiste en une remise à créditer sur une carte de fidélité.



### UN JOUR, PEUT-ETRE...

« Existe-t-il un délai légal pour bénéficier d'une offre de remboursement suite à un achat ? »

Non. Il n'existe pas de délai légal. Cela varie selon les offres commerciales. Ce délai doit normalement être indiqué dans les conditions de l'offre.



Les questions sélectionnées dans notre publication sont issues d'interrogations réelles de nos lecteurs. Vous voulez en savoir plus ? Vous souhaitez connaître les éventuelles exceptions évoquées ? N'hésitez pas à nous solliciter.



## LES VÉRIFICATIONS

Un vendeur peut effectuer des vérifications auprès de ses clients : justification d'identité, présentation des sacs... Mais il existe des limites. L'UFC-Que Choisir vous informe.

### VOS PAPIERS, S'IL VOUS PLAÎT !

« À la caisse, le commerçant peut-il me réclamer une pièce d'identité ? »

Oui. C'est possible uniquement si vous réglez par chèque. En dehors de ce cas, vous n'êtes pas tenu de justifier de votre identité.



« À la suite d'une commande sur Internet, le vendeur peut-il me réclamer des informations personnelles (justificatif de domicile...) ? »

Oui. Pour éviter les fraudes, le vendeur peut vous demander certains documents personnels si cette possibilité est prévue dans les conditions générales de vente et n'est pas interdite (par la Commission nationale de l'informatique et des libertés, par exemple).

### VIDER SON SAC...

« Peut-on me demander d'ouvrir mon sac lors du passage en caisse ? »

Oui. Cela peut vous être demandé, mais pas imposé. En cas de refus de votre part, seul un agent de sécurité est habilité à inspecter visuellement votre sac.

Pour procéder à sa fouille, votre consentement est nécessaire.



## VOS DONNEES

Les données personnelles sont un sujet d'actualité. Grâce à l'UFC-Que Choisir, sachez les protéger !

### STRICTEMENT PERSONNEL

« Un site de vente sur Internet peut-il garder mes données bancaires pour payer mes futurs achats ? »

Non. Vos coordonnées bancaires n'ont pas à être conservées une fois la transaction réalisée, à moins que vous ayez donné votre accord exprès préalable.



« Faut-il fournir une copie de sa pièce d'identité pour accéder à ses données auprès d'un vendeur ? »

Non. Vous devez simplement justifier de votre identité. C'est le cas notamment si vous effectuez cette demande depuis votre espace client. En cas de doute, le vendeur peut exceptionnellement vous demander la copie d'une pièce d'identité.

### PAS TOUCHE A MES DONNEES !

« Suite à un achat, le vendeur a conservé des données me concernant (identité, adresse...). Puis-je l'interroger à ce sujet ? »

Oui. Vous disposez d'un droit d'accès aux données personnelles qu'il détient sur vous. Vous pouvez également vous opposer à une utilisation commerciale de ces informations, faire rectifier une donnée inexacte ou en demander l'effacement.



### Le savez-vous ?

Un professionnel ne répond pas à votre demande de droit d'accès ? Il refuse d'effacer certaines de vos informations personnelles de ses fichiers ? Saisissez la CNIL !

La CNIL est une autorité administrative indépendante qui veille au respect des droits sur la protection des données personnelles. Pour cela, elle dispose de pouvoirs de contrôle et de sanctions. Vous pouvez vous adresser à elle par courrier ou sur internet ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## LES INFORMATIONS

Les professionnels sont tenus d'informer les consommateurs. L'UFC-Que Choisir vous permet de vérifier le bon respect de cette obligation !

### INFORMER ? C'EST UN METIER !

« Puis-je me retrouver abonné à un programme de réductions en cliquant sur une offre de remboursement sur Internet ? »

Oui. Vous avez pu adhérer à un programme de réductions payant involontairement, alors que vous souhaitez seulement bénéficier de l'offre de remboursement. Cette adhésion est contestable si l'information sur l'existence de cet abonnement n'était pas claire, ou si vous n'avez pas donné suite à cette offre de remboursement.



« Un professionnel peut-il modifier le prix lors du renouvellement d'un abonnement ? »

Oui. Il faut toutefois que le contrat le prévoie et que vous soyez informé de ce changement au moins 1 mois avant le début du préavis de résiliation de l'abonnement. À défaut, vous pouvez exiger que le prix reste le même.

### A VOTRE BON COEUR

« Peut-on me proposer de faire un don en caisse à des associations caritatives ? »

Oui. Ce genre de proposition est légal. Avant d'y consentir, vous devez être informé des conditions de l'opération.



Les questions sélectionnées dans notre publication sont issues d'interrogations réelles de nos lecteurs. Vous voulez en savoir plus ? Vous souhaitez connaître les éventuelles exceptions évoquées ? N'hésitez pas à nous solliciter.

## UN LITIGE ?

Vos achats quotidiens peuvent être une source de litiges : refus de paiement par chèque, promotion non appliquée, conservation de vos données personnelles...

L'UFC-Que Choisir est à votre écoute, vous informe et vous oriente dans vos démarches.



### L'UFC-Que Choisir à vos côtés !

Le prix affiché en rayon ne vous a pas été appliqué ? Vous ne pouvez pas régler avec le mode de paiement que vous souhaitez ?

Un vendeur n'a pas tous les droits !

La liberté des prix et le jeu de la concurrence doivent permettre aux consommateurs d'être gagnants et non pas victimes des pratiques des vendeurs, qu'elles soient trompeuses ou illégales.

Certains comportements de vendeurs peuvent être sanctionnés ! Vous voulez en savoir plus ? N'hésitez pas à prendre contact avec nous pour convenir d'un rendez-vous.

Devenir adhérent de l'UFC-Que Choisir, c'est rejoindre un Mouvement et bénéficier de tous les avantages liés à l'adhésion.

### Le savez-vous ?



- Saisir un médiateur : Les professionnels doivent désigner un médiateur pour résoudre les litiges avec leurs clients. Ce recours est gratuit : n'hésitez pas à l'utiliser !

- Alerter la répression des fraudes : En cas de manquement du professionnel, celui-ci peut encourir des sanctions administratives et/ou pénales. Alerter la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP).



# L'UFC-Que Choisir, Un véritable réseau de proximité

142 associations locales  
137 629 adhérents  
4356 bénévoles  
64 474 litiges clos

L'UFC-Que Choisir, c'est aussi :

406 000 mensuels Que Choisir diffusés chaque mois  
155 000 abonnés à quechoisir.org  
380 000 abonnés à Que Choisir