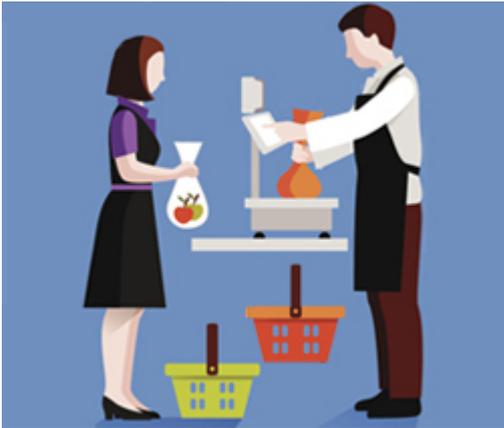


## VRAI/FAUX : EN MAGASIN, QUELS SONT MES DROITS ?

### Fiche pratique J 286

Date de publication : 04/08/2016 - Commerce/services



Faire ses courses en magasin n'est pas de tout repos. La semaine dernière, l'agent de sécurité a refusé l'entrée à votre chien. Le caissier vous a contraint à régler vos achats par carte bancaire et à la sortie, vous vous êtes rendu compte que le maillot de bain, fraîchement acheté pour vos vacances, n'était pas à votre taille.

Pas d'inquiétude ! Dans les magasins aussi, vous avez des droits. Cette fiche pratique revient sur les principales règles à connaître pour faire vos courses en toute tranquillité.

### VRAI ou FAUX ?

#### Dans le magasin

- 1 - Je peux désolidariser un pot de yaourt de son pack
- 2 - Avant d'acheter des abricots, je peux en goûter un en rayon
- 3 - L'affichage du prix au kilo est obligatoire pour les produits alimentaires
- 4 - Le magasin peut être poursuivi pénalement si les balances ne sont pas tarées
- 5 - Le magasin peut refuser de me vendre la veste en exposition
- 6 - Je peux faire mes courses alimentaires accompagné de mon chien
- 7 - Les grandes surfaces doivent disposer de toilettes publiques

#### A la caisse

- 8 - Pour acheter de l'alcool, il peut m'être demandé de justifier mon âge
- 9 - Le prix affiché en rayon et le prix en caisse sont différents, je peux exiger le prix le plus avantageux pour moi
- 10 - Le caissier est tenu d'accepter ma petite monnaie
- 11 - La caissière peut refuser que je règle mes courses alimentaires avec des « tickets-restaurant »
- 12 - Le magasin peut encaisser mon chèque un mois après mes achats
- 13 - Depuis le 1er janvier 2016, tous les sacs de caisse en matière plastique sont interdits

#### A la sortie du magasin

- 14 - Le maillot de bain que j'ai acheté n'est pas à ma taille, je peux exiger un remboursement
- 15 - J'ai acheté du gruyère râpé en sachet périmé, je peux exiger un remboursement
- 16 - Le magasin est tenu de reprendre mon lave-linge hors d'usage

17 - Mon véhicule qui était stationné sur le parking du magasin a été accroché par le véhicule d'un client. Le magasin est responsable

## Dans le magasin

### 1 - Je peux désolidariser un pot de yaourt de son pack

#### FAUX

Il est interdit au magasin de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée dès lors que cette subordination constitue une pratique commerciale déloyale au sens de l'[article L. 121-1 du code de la consommation](#) ([article L. 121-11 du code de la consommation](#)).

Cependant une telle subordination est parfois tolérée. C'est le cas lorsque le magasin propose à la vente plusieurs produits conditionnés dans un même emballage *«conformément aux pratiques commerciales instaurées dans l'intérêt des consommateurs »* ([Cass. crim., 29 octobre 1984, n°83-93563](#)).

Il faut entendre par « intérêt des consommateurs », l'intérêt économique tout d'abord. La vente par lots doit être financièrement plus intéressante que la vente à l'unité. L'indication du prix à l'unité prend donc tout son sens. Elle permet de vous assurer du caractère promotionnel de la vente par lot proposée.

 Les offres qui laissent penser qu'il y a un intérêt économique à acheter un lot plutôt qu'un produit à l'unité, alors qu'en réalité aucun avantage n'est accordé, peuvent également être sanctionnées sous le prisme des pratiques commerciales trompeuses ([article L. 121-2 du code de la consommation](#)).

Cela signifie ensuite que les quantités contenues ne doivent pas dépasser les besoins normaux d'un consommateur (yaourts vendus par six par exemple).

En conséquence, si vous n'y trouvez aucun intérêt, vous êtes en droit de *«réclamer que le lot soit scindé afin de pouvoir acquérir un seul élément du lot »* ([Réponse ministérielle n°38250 du 9 mai 1988](#)).

En cas de refus persistant du magasin, alertez les agents de la [Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes](#) (DGCCRF), soit, selon votre département, les agents de la [Direction Départementale de la Protection des Populations](#) (DDPP) ou de la [Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations](#) (DDCSPP) dont l'adresse vous sera notamment communiquée par votre préfecture.

### 2 - Avant d'acheter des abricots, je peux en goûter un en rayon

#### FAUX

Contrairement à ce que l'on pense, goûter une denrée alimentaire, même en accès libre et présentée en vrac (comme c'est le cas dans le rayon primeurs) est interdit. En effet, tant que vous n'êtes pas passé en caisse, les produits, y compris ceux que vous avez mis dans votre chariot, ne vous appartiennent pas.

L'idée d'une autorisation de goûter vient d'une mauvaise interprétation de l'[article 1587 du code civil](#) qui dispose qu' : « *à l'égard du vin, de l'huile, et des autres choses que l'on est dans l'usage de goûter avant d'en faire l'achat, il n'y a point de vente tant que l'acheteur ne les a pas goûtées et agréées* ». Or cette disposition ne concerne que les salons, les foires et les autres lieux où il est d'usage de procéder à une dégustation avant d'acheter.

 Il est généralement toléré que vous ouvriez un paquet de gâteaux par exemple, et que vous en consommiez quelques-uns dès lors que vous en réglez le montant ensuite.

### 3 - L'affichage du prix au kilo est obligatoire pour les produits alimentaires

#### VRAI

L'affichage du prix à l'unité de mesure (ou "affichage au litre ou au kilo") est obligatoire pour certains produits préemballés, notamment pour la majorité des produits alimentaires et certains produits d'hygiène et d'entretien (par

exemple, la lessive).

Ces produits doivent avoir une étiquette indiquant :

- le prix de vente au kilo (à l'hectogramme, au litre ou au décilitre) ;
- la quantité nette ;
- le prix de vente correspondant (arrêté du 16 novembre 1999).

Pour les produits vendus au poids ou à la mesure, il doit être spécifié, en plus de l'indication du prix, l'unité de poids ou de mesure.



Certains produits sont dispensés d'étiquetage. C'est le cas par exemple, des produits dont le prix est indiqué par écriteau (par un spécimen visible directement par le public), des produits alimentaires périssables et des produits non périssables vendus en vrac (charbon, engrais, etc.).

Le non-respect par le magasin de son obligation d'afficher le prix au kilo est sanctionné d'une amende administrative pouvant atteindre 15 000 euros pour une personne morale (article L. 131-5 du code de la consommation). Vous pouvez vous adresser aux agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du département dans lequel se situe le professionnel.

> Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique de l'INC « l'information sur les prix ».

#### **4 - Le magasin peut être poursuivi pénalement si les balances ne sont pas tarées**

##### **VRAI**

Le magasin est tenu de veiller à la conformité et au bon entretien de ses instruments de pesage.

Il doit faire réaliser, par un organisme agréé par le préfet du département, une « vérification périodique » :

- tous les 2 ans pour les instruments utilisés dans le cadre de la vente directe au public et dont la portée est de 30 kg maximum,
- une fois par an pour tous les autres instruments.

La vérification périodique comprend pour chaque instrument des essais métrologiques dont un **essai d'exactitude des dispositifs de mise à zéro et de tare**.

Le tarage des balances est l'un des principes élémentaires des transactions commerciales. S'il n'est pas réalisé le conditionnement vous est facturé au prix du produit acheté. Cette pratique est interdite. Le professionnel ne doit vous faire payer que le poids du produit sans emballage, soit le « poids net ».

Le poids de l'emballage doit donc être enregistré dans la balance et défalqué du poids total pour obtenir, lors des pesées, le poids net des marchandises.

À défaut, l'organisme oppose un refus de validation qui se matérialise par l'apposition, sur l'instrument de pesage, d'une vignette rouge. Le magasin doit alors mettre l'appareil hors service le temps nécessaire à sa mise en conformité et à une seconde vérification par l'organisme.

En revanche, si le magasin remplit ses obligations légales, l'organisme lui délivre une vignette verte avec une date limite de validité (voir ci-dessous).



Source : guide de la métrologie légale (COFIP)

Les agents de la Directe sont chargés de veiller au respect de la réglementation. S'ils constatent un manquement tel que l'utilisation d'un instrument non conforme, ils peuvent sanctionner le magasin par une amende administrative dont le montant peut atteindre 15 000 euros (article 9 de la loi du 4 juillet 1837 modifiée).

> Pour en savoir plus, consultez l'article de la Direction générale des entreprises (DGE) sur les textes en vigueur et la fiche de la DGCCRF "Poids brut ou poids net ? Ne payez pas l'emballage".

Par ailleurs, le fait de prendre en compte le poids de l'emballage dans le calcul du prix constitue une tromperie sur la quantité vendue (article L. 441-1, 2° du code de la consommation). Régulièrement retenu par les tribunaux, le délit de tromperie est puni de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 euros (pour exemple Cass. crim., 4 mai 2004, n°03-83205).

L'absence de tarage peut également constituer une pratique commerciale trompeuse. L'article L. 121-2 du code de la consommation dispose :

1° *« Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : (?)*

2° *Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :*

1. *L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ;*
2. *Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, **sa quantité**, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ; (?) »*

Les pratiques commerciales trompeuses sont punies de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 euros (article L. 132-2 du code de la consommation).

## 5 - Le magasin peut refuser de me vendre la veste en exposition

### FAUX

En vertu de l'article L. 121-11 du code de la consommation, le refus de vente est illicite *«sauf motif légitime»*. Faute de définition légale, c'est à la jurisprudence qu'il est revenu le soin d'identifier de telles exceptions : l'indisponibilité du produit, l'anormalité de la demande, la mauvaise foi du demandeur, etc.

En revanche, les convenances personnelles du vendeur ne peuvent jamais justifier un refus de vente. Ainsi a été condamné un commerçant qui avait refusé de vendre un article en vitrine *«pour ne pas défaire son étalage»* (Tribunal correctionnel de Macôn, 26 juin 1985).

Si vous estimez être victime d'un refus de vente, vous pouvez alerter les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), soit, selon votre département, les agents de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) ou de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) dont l'adresse vous sera notamment communiquée par votre préfecture. Si, suite à une enquête, l'infraction est constatée, ils peuvent enjoindre au

magasin de cesser ses pratiques ou transmettre le dossier au procureur de la République.

Vous pourriez également déposer une plainte auprès du procureur de la République. Le refus de vente est sanctionné pénalement par les peines d'amendes prévues pour les contraventions de la cinquième classe ? soit 1 500 euros maximum pour une personne physique et 7 500 euros pour une personne morale (articles 131-13, 5° et 131-38 du code pénal).

 **Bon à savoir**

Le refus de vente est une infraction instantanée. Elle est constituée «*au moment même et, par voie de conséquence, au lieu où la décision de refus de vente a été prise* » (Cass. crim., 28 avril 1986, n°85-92398). La juridiction compétente est donc celle du lieu du refus et non celle du lieu de livraison des produits.

 **A noter**

Une action devant les juridictions civiles est également envisageable si vous avez subi un préjudice et que vous êtes en mesure de la démontrer.

> Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique de l'INC «Le refus de vente ou de prestation de services aux consommateurs ».

## **6 - Je peux faire mes courses alimentaires accompagné de mon chien**

### **FAUX**

Les magasins sont libres d'accepter ou non la présence des animaux dans leurs locaux. Mais pour des raisons sanitaires, leur accès est interdit dans les magasins alimentaires. Le règlement européen n°852-2004 du 29 avril 2004 dispose en effet que «*des méthodes adéquates doivent être mises au point pour empêcher les animaux domestiques d'avoir accès aux endroits où des aliments sont préparés, traités ou entreposés* » (article 4, chapitre IX de l'annexe II du règlement européen n°852-2004 du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires).

 **A noter**

La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés d'une personne handicapée est toujours autorisée (article 88 de la loi n°87-588 du 30 juillet 1987 modifiée). Le non-respect de cette disposition est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 3ème classe (article R. 241-22 du code de l'action sociale et des familles).

## **7 - Les grandes surfaces doivent disposer de toilettes publiques**

### **FAUX**

La réglementation actuelle n'impose pas aux grandes surfaces de mettre des toilettes à la disposition de leur clientèle (Réponse ministérielle n°09540 du 10 août 1998).

## **À la caisse**

### **8 - Pour acheter de l'alcool, il peut m'être demandé de justifier mon âge**

#### **VRAI**

La vente d'alcool aux mineurs (moins de dix-huit ans) est interdite. La personne qui délivre la boisson peut exiger du client une preuve de sa majorité, notamment par la production d'une pièce d'identité (article L. 3342-1 du code de la santé publique).

### **9 - Le prix affiché en rayon et le prix en caisse sont différents, je peux exiger le prix le plus avantageux pour moi**

#### **VRAI**

Le magasin a l'obligation d'informer le consommateur sur le prix par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou tout autre procédé analogue (article L. 112-1 du code de la consommation). L'article 1er de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information sur les prix précise, en outre, que l'information doit faire apparaître «*la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur* ».

Le magasin est donc mis en position d'offrant et, par voie de conséquence, vous êtes en position d'acceptant. Vous seul avez la maîtrise de la conclusion du contrat : une fois l'offre émise, l'étiquette annonçant précisément le prix du produit, l'acceptation doit former le contrat. Cette obligation d'information perdrait toute sa force si le magasin pouvait revenir sur son offre ou la modifier en cas d'erreur sur le prix.

Il est donc d'usage, dans cette situation, que le magasin réclame au client le prix le plus faible : «*en présence d'un produit marqué ou étiqueté à deux prix différents, il est usuel que l'on demande au client le prix le plus faible, lorsque celui-ci est en rapport avec la valeur de l'article* » (circulaire du 19 juillet 1988).

Par ailleurs, si l'étiquetage n'est pas conforme aux textes réglementaires, le magasin s'expose à une amende administrative pouvant atteindre 15 000 euros (article L. 131-5 du code de la consommation).

> Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique de l'INC "Information sur les prix".

Et dans le cas où le prix affiché ne correspond pas à celui indiqué sur une publicité, il peut être condamné pour pratique commerciale trompeuse (article L. 121-2 du code de la consommation).

#### Attention

La vente doit être annulée si le prix affiché est dérisoire, c'est-à-dire tellement minime qu'il ne constitue pas une contrepartie réelle et sérieuse. C'est le cas lorsqu'il est sans rapport avec la valeur réelle du produit.

L'appréciation du caractère dérisoire du prix relève du pouvoir d'appréciation des juges. Par exemple, la vente d'une bague affichée à 100 000 F (15 245 €), estimée par le vendeur à 460 000 F (70 130 €), n'a pas été annulée. Les juges ont estimé que, pour le client, le prix affiché pouvait correspondre à la valeur réelle du bijou (Cass. civ. I, 4 juillet 1995, n° 93-16198).

En revanche, la nullité de la vente a été retenue s'agissant d'un téléviseur d'une valeur de 1899,99 € soldé à 179,99 €. Les juges ont considéré que l'erreur du vendeur faisait obstacle à l'exécution du contrat (Juge de prox. Roubaix, 10 septembre 2010).

## 10 - Le caissier est tenu d'accepter ma petite monnaie

### VRAI

Le refus d'accepter des pièces de monnaie ou des billets ayant cours légal en France est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 2ème classe, soit 150 euros maximum (articles R. 162-2 du code monétaire et financier et R. 642-3 du code pénal).

Toutefois, il vous appartient de faire l'appoint (article L. 112-5 du code monétaire et financier). Le magasin peut limiter votre paiement à cinquante pièces maximum (article 11 du règlement CE n°974/98 du 3 mai 1998).

#### Attention

Au-delà de 1 000 euros, le paiement en espèces est interdit. Vous devez régler vos achats par chèque, carte bancaire, crédit ou virement (article D. 112-3 du code monétaire et financier).

> Pour en savoir plus, consultez la réponse ministérielle n°07277 du 26 novembre 2009.

## 11 - La caissière peut refuser que je règle mes courses alimentaires avec des "tickets-restaurant"

### VRAI

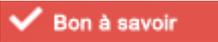
Le "ticket-restaurant" est un titre spécial de paiement partiellement financé par l'employeur aux salariés qui ne bénéficient pas d'un restaurant d'entreprise. Il permet de payer tout ou partie des repas pris pendant les horaires de travail (article L. 3262-1 du code du travail).

Le titre restaurant n'est pas considéré comme un moyen de paiement classique. Il ne possède pas les attributs propres à la monnaie fiduciaire ou scripturale, tels que la libre circulation, la négociabilité ou l'universalité des instruments monétaires traditionnels (billets, chèques). De plus, il n'a pas cours légal, ce qui signifie que les magasins sont libres de les accepter ou de les refuser, et ce, même si les conditions énumérées ci-dessous sont réunies :

- **son utilisation est limitée dans le temps.** Vous pouvez vous en servir les jours ouvrables uniquement (sauf si vous travaillez les dimanches et les jours fériés - [article R. 3262-8 du code du travail](#)). Il est valable durant l'année civile de sa date d'émission, à laquelle s'ajoute les mois de janvier et février de l'année suivante. Ainsi, s'il est émis en mai 2016 par exemple, vous devez l'utiliser avant le 1er mars 2017 ([article R. 3262-5 du code du travail](#)).
- **son utilisation est limitée dans l'espace.** Vous pouvez vous en servir dans le département où se situe votre lieu de travail ou dans les départements limitrophes (sauf déplacements professionnels ? [article R. 3262-9 du code du travail](#)).
- **son utilisation est affectée.** Il ne peut être utilisé que pour le paiement d'un repas, de préparations alimentaires ou de fruits et légumes dans la limite d'un montant journalier de 19 euros ([articles L. 3262-1, R. 3262-4 et R. 3262-10 du code du travail](#)). Il est donc impossible d'acheter avec un titre restaurant des produits ménagers, des cosmétiques ou du matériel de jardinage par exemple.

> Pour en savoir plus, consultez la liste des produits éligibles aux titres restaurant, dans les grandes et moyennes surfaces, sur le site Internet de la Commission nationale des titres restaurants ([CNTR](#)).

De plus, il ne peut être débité qu'au profit de personnes ou d'organismes exerçant la profession de restaurateur, d'hôtelier restaurateur ou une activité assimilée, ou la profession de détaillant en fruits et légumes ([article L. 3262-3 alinéa 3 du code du travail](#)).

 Le rendu de monnaie est interdit sur les titres restaurants (support papier). Vous devez donc faire en sorte que le montant de vos achats soit égal ou supérieur à 19 euros.

## 12 - Le magasin peut encaisser mon chèque un mois après mes achats

### VRAI et FAUX

Si le chèque est émis et payable en France, le magasin doit le présenter à sa banque sous huit jours ([article L. 131-32 du code monétaire et financier](#)).

Le non-respect de ce délai de présentation n'est pas sanctionné par la loi. En pratique, le chèque peut donc être présenté à l'encaissement et débité au-delà de huit jours.

En revanche, la présentation doit obligatoirement intervenir avant la fin du délai de prescription. En effet, le chèque n'est valable que douze mois à compter de la fin du délai de présentation ([article L. 131-59 du code monétaire et financier](#)). Ainsi, si vous avez payé vos achats le 1er juin 2016, le chèque n'est plus encaissable à partir du 10 juin 2017.

 Passé le délai de prescription, le chèque n'est plus valable mais la créance n'est pas éteinte pour autant. Le magasin a deux ans pour faire valoir ses droits en justice ([article L. 218-2 du code de la consommation](#)).

## 13 - Depuis le 1er janvier 2016, tous les sacs de caisse en matière plastique sont interdits

### FAUX

Initialement prévue pour le 1er janvier 2016, l'interdiction des sacs de caisse en matières plastiques à usage unique a été reportée par le [décret n°2016-379 du 30 mars 2016](#) au 1er juillet 2016. La date a été repoussée afin de permettre aux fabricants et commerçants (supermarchés, marché en plein air, commerce de proximité, etc.) d'écouler leur stock.

 L'interdiction ne concerne que des sacs plastiques d'une épaisseur inférieure à 50 micromètres. Les sacs plastiques réutilisables d'une épaisseur supérieure à 50 micromètres ne sont pas interdits ([article L. 541-10-5 du code de l'environnement](#)).

Les sacs visés par l'interdiction peuvent toutefois être remplacés par des sacs en papier, en carton, en tissu ou par des sacs en matière composite biosourcée biodégradable, c'est-à-dire à base de matière végétale (à condition d'avoir

une épaisseur supérieure à 50 micromètres).

 A partir du 1er janvier 2017, seront également interdits les sacs en plastique à usage unique destinés à l'emballage des produits frais (fruits et légumes, poissons, fromage, etc.). Ils seront remplacés par un équivalent en bioplastique. En 2020, ce sera au tour de la vaisselle jetable en plastique (gobelets, verres, assiettes et couverts jetables) d'être interdite.

> Pour en savoir plus, consultez les [questions-réponses](#) du ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer sur les sacs en plastique.

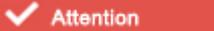
## À la sortie du magasin

### 14 - Le maillot de bain que j'ai acheté n'est pas à ma taille, je peux exiger un remboursement

#### FAUX

Vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation légal lorsque vous réalisez vos achats en magasin. Dès lors qu'il y a accord sur la chose et sur le prix, la vente est ferme et définitive ([article 1583 du code civil](#)).

Néanmoins de nombreuses enseignes acceptent, à titre commercial, le retour des produits (au titre d'une garantie « satisfait ou remboursé » par exemple). Pour pouvoir en bénéficier, vous devez scrupuleusement respecter les conditions fixées par le magasin (présentation du ticket de caisse, respect du délai, état neuf, etc.). Celui-ci doit vous permettre d'en prendre connaissance avant l'achat ([article R. 111-2 du code de la consommation](#)).

 Le magasin a toute latitude pour exclure le retour de certaines marchandises. Les produits qui ne peuvent être remis en rayon, pour des raisons d'hygiène et/ou de sécurité alimentaire (denrées périssables, sous-vêtements, etc.), font généralement partie des exclusions. Il en est bien souvent de même s'agissant des produits sortis de leur emballage. Il est donc recommandé, avant d'acheter, de se renseigner auprès d'un vendeur afin de connaître les éventuelles restrictions à l'offre de reprise.

Si le magasin pose des restrictions si contraignantes qu'il est, en pratique, impossible d'exercer le droit accordé, il peut être sanctionné pour pratique commerciale trompeuse ([article L. 121-2 du code de la consommation](#)).

Lorsque les conditions de reprise sont réunies, le magasin peut vous rembourser mais rien ne l'y oblige. Il peut également vous proposer un avoir ou un échange.

 Si l'achat a été financé par un crédit affecté (ordinateur, machine à laver, etc.), vous pouvez vous rétracter dans les quatorze jours pour le crédit. La rétractation entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente ([article L. 224-62, 2° du code de la consommation](#)).

> Pour en savoir plus sur le droit de rétractation, consultez la fiche pratique de l'INC : [« Délais de réflexion ? Délais de rétractation »](#).

### 15 - J'ai acheté du gruyère râpé en sachet périmé, je peux exiger un remboursement

#### VRAI

Les denrées périssables, à conserver au frais, dont la température de conservation est indiquée sur l'emballage, présentent, pour la majorité d'entre elles, une **date limite de consommation** (DLC). C'est le cas du gruyère râpé.

La DLC est indiquée sur l'emballage du produit par la mention : « *À consommer jusqu'au...* » suivie de l'indication du jour et du mois.

Lorsque la date est dépassée, la denrée alimentaire est dite dangereuse ([article 24 du Règlement \(CE\) n° 1169/2011](#)). Elle ne peut être vendue : le magasin a l'obligation de la retirer de la vente ([article R. 412-9 du code de la consommation](#)).

Retournez au magasin, muni de votre ticket de caisse et du sachet de gruyère. Vous êtes en droit de réclamer un échange et/ou un remboursement.

Vous pouvez également alerter les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), soit, selon votre département, les agents de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) ou de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) dont l'adresse vous sera notamment communiquée par votre préfecture.

> Pour en savoir plus notamment sur la distinction entre la DLC et la date de durabilité minimale (DDM) mentionnée sur les denrées alimentaires, consultez la fiche pratique de l'INC « Les dates limites de consommation ».

## **16 - Le magasin est tenu de reprendre mon lave-linge hors d'usage**

### **FAUX**

Un lave-linge hors d'usage est un déchet électrique et électronique (DEEE). Il doit faire l'objet d'une collecte séparée des autres déchets ménagers.

Le magasin doit le reprendre gratuitement à la condition que vous lui achetiez au moins un équipement électrique et électronique équivalent (article R. 543-180 du code de l'environnement). C'est l'obligation de reprise « un pour un ».

Si vous ne souhaitez pas acheter un nouveau lave-linge, renseignez-vous auprès de votre mairie sur les modalités de ramassage des encombrants ou déposez votre ancien équipement à la déchetterie.



**Attention**

Le non-respect des conditions de collecte des déchets et l'abandon d'ordures sont sanctionnés par une amende forfaitaire (articles R. 632-1 et R. 633-6 du code pénal).



**Bon à savoir**

- Si la surface de vente du magasin, consacrée aux EEE, excède les 400 m<sup>2</sup>, vous pouvez vous défaire de vos petits équipements (moins de 25 centimètres) gratuitement et sans obligation d'achat.
- Dans le cas où vous vous seriez fait livrer votre lave-linge, à domicile ou ailleurs (en point-relais par exemple), le distributeur doit le reprendre gratuitement sur le lieu de livraison ou mettre à votre disposition une solution de renvoi via un service postal.

> Pour en savoir plus sur les DEEE, consultez la fiche du ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer.

## **17 - Mon véhicule qui était stationné sur le parking du magasin a été accroché par un autre véhicule. Le magasin est responsable**

### **FAUX**

Le code de la route s'applique à l'usage de toutes les voies ouvertes à la circulation publique (article R. 110-1 du code de la route).

Les autres voies sont également visées par les dispositions du code de la route lorsque ledit code, ou la jurisprudence, le prévoit expressément. C'est le cas pour l'usage des voies des parkings de stationnement des magasins (Cass. civ. II, 14 décembre 2000, n°9819312).

Ainsi, selon les règles du code de la route, le conducteur d'un véhicule en mouvement est théoriquement censé le maîtriser et se doit d'éviter les obstacles qui se présentent à lui. De fait, le client qui a percuté votre voiture est responsable du sinistre occasionné.



**Attention**

La responsabilité peut être partagée si le stationnement était gênant pour la circulation sur le parking. Il en est de même si vous étiez mal stationné au moment des faits.

> Pour en savoir plus, rapprochez-vous de votre assureur automobile et consultez la fiche pratique de l'INC « La sécurité des consommateurs sur les lieux de vente ».

Marie Martin,  
juriste à l'Institut national de la consommation (INC)

---

**URL source:** <http://www.conso.net/content/vraifaux-en-magasin-quels-sont-mes-droits>