

Zeitschrift: Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse
Herausgeber: Aînés
Band: 20 (1990)
Heft: 4

Rubrik: SOS consommateurs : rappels, reprises et garanties

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

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. [Voir Informations légales.](#)

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. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 14.03.2025

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

Rappels, reprises et garanties

FED. ROMANDE
DES CONSOMMATRICES
SOS
CONSOMMATEURS

On a beaucoup parlé dans la presse et à la TV des bouteilles d'eau minérale Perrier, retirées du marché en Suisse et aux USA entre autres, et les médias nous informent parfois d'autres retraits: (appareils ménagers, médicaments, par ex.), parfois assez discrètement, il faut l'avouer. Au niveau plus individuel et quotidien, le consommateur a-t-il le droit de rapporter au magasin un produit qui, pour une raison ou une autre, ne lui donne pas satisfaction. Essayons d'y voir plus clair.

Rappels ou retraits de produits

Un fabricant (c'est le cas de Perrier) ou un distributeur, peut retirer du marché et des rayons de vente, un produit qui présente des défauts graves de fabrication, qui ne correspond pas à la législation, qui est impropre à la consommation, etc. Ainsi, l'an dernier, COOP a retiré du marché des jus

d'orange mal conditionnés.

On peut aussi lancer un appel au public. Les clients peuvent alors rapporter au magasin l'appareil ou la pièce défectueuse (il s'agit en ce cas de séries dont le numéro est précisé) et qui seront repris, échangés ou remboursés. Cette stratégie très développée aux USA est connue sous le nom de «rappel de produits».

Dans de nombreux pays, et ce sera le cas du **marché européen de 1992**, les fabricants sont **légalement** responsables des défauts que peuvent présenter leurs produits. Mais **pas en Suisse**. Par contre, les fabricants suisses seront obligés d'assurer cette garantie pour les produits qu'ils exporteront! Le dindon de la farce, ce sera le consommateur helvétique, la législation suisse étant hélas bien en retard dans ce domaine.

Reprises et garanties

Vous avez acheté un pull-over rose bonbon qui, à la maison, ne vous plaît plus. Vous avez reçu en cadeau une cravate à pois que vous trouvez affreuse. Le marchand peut-il (doit-il?) vous les reprendre ou vous les échanger?

La réponse est **non, absolument pas**. Si c'est le client (vous) ou le béné-

ficiaire du présent qui, volontairement change d'avis, le vendeur est libre d'accepter de reprendre la marchandise ou de refuser le retour. Et, s'il la reprend, de rendre l'argent ou de proposer un «bon» d'échange à valoir dans un délai prévu, même s'il vous semble que vous ne trouverez rien à votre convenance dans son commerce. Le consommateur a pris lui-même l'initiative de retourner une **marchandise non défectueuse**. S'il s'agit de livres ou de disques, les commerçants spécialisés peuvent joindre des bons d'échange (pour des cadeaux), le destinataire pouvant posséder déjà l'œuvre reçue.

Si le **ticket de caisse** du magasin (que vous aurez conservé) mentionne un échange possible dans un délai donné (8 jours en général), alors il n'y a pas de problème, pour autant que vous retourniez une marchandise en bon état... Les catalogues de vente par correspondance précisent aussi les conditions de retour. Rappelons que les produits soldés (même avec défaut) ne sont en principe pas repris, ni, bien sûr, les articles d'hygiène, les produits cosmétiques, la lingerie.

Et la garantie?

Si le produit acheté présente un défaut réel, tout change, car le vendeur est tenu de vendre un produit irréprochable, conforme à l'usage auquel il est destiné. Que ce soit un aliment, un vêtement, un meuble, un appareil, un outil.

Si vous constatez un défaut en arrivant chez vous ou à l'usage normal, vous devez en informer immédiatement le vendeur. (Encore une fois, conservez les tickets de caisse, preuves de paiement;

trop de personnes âgées les laissent dans leur chariot, ou les jettent...).

Pour un objet défectueux, vous bénéficiez de la **garantie légale** (1 an) valable pour tout achat, ou de la **garantie contractuelle** (celle que le vendeur remplit) qui peut être supérieure en durée à la garantie légale (soit plus d'un an) ou hélas, parfois inférieure (6 mois). **Quand il n'y a pas de garantie contractuelle écrite, la garantie légale joue dans tous les cas.**

La plupart des commerçants sérieux reprennent les objets défectueux, il y va de leur image de marque. Soyez ferme lorsque vous rapportez un tel produit. En cas de problème, la FRC vous renseignera. Evitez le plus possible d'acheter dans des circuits marginaux: excursions-vente, arrière-salles de restaurants, à la porte, s'il s'agit de produits chers surtout. Retrouvez-vous le vendeur en cas de problèmes? Pensez-y!

J. C.

Rappel: Cette rubrique est la vôtre. Si vous avez des suggestions de sujets, ou de petites questions ou petits problèmes concernant la vie et la consommation quotidiennes, n'ayez pas peur d'écrire. Réponse dans cette page ou personnellement. Aînés transmettra votre demande.

Rectification

Concerne article de mars (micro-ondes).

Nous précisons que l'ouvrage «Micro-ondes et cuisine suisse» (recettes) coûte Fr. 17.80 et non Fr. 80.- + port Fr. 2.50. «Guide achat micro-ondes» (conseils, choix, tests), coûte Fr. 7.- + port Fr. 1.-.