

SOLDES MaxMara
du 6 janvier au 9 février 2010
-50%* et +
sur des centaines d'articles
MAXMARA - 97, Grand-rue - STRASBOURG - Tél. 03 88 22 41 56



Consommation / Contrôleurs de la loyauté des pratiques commerciales

L'œil sur les soldes

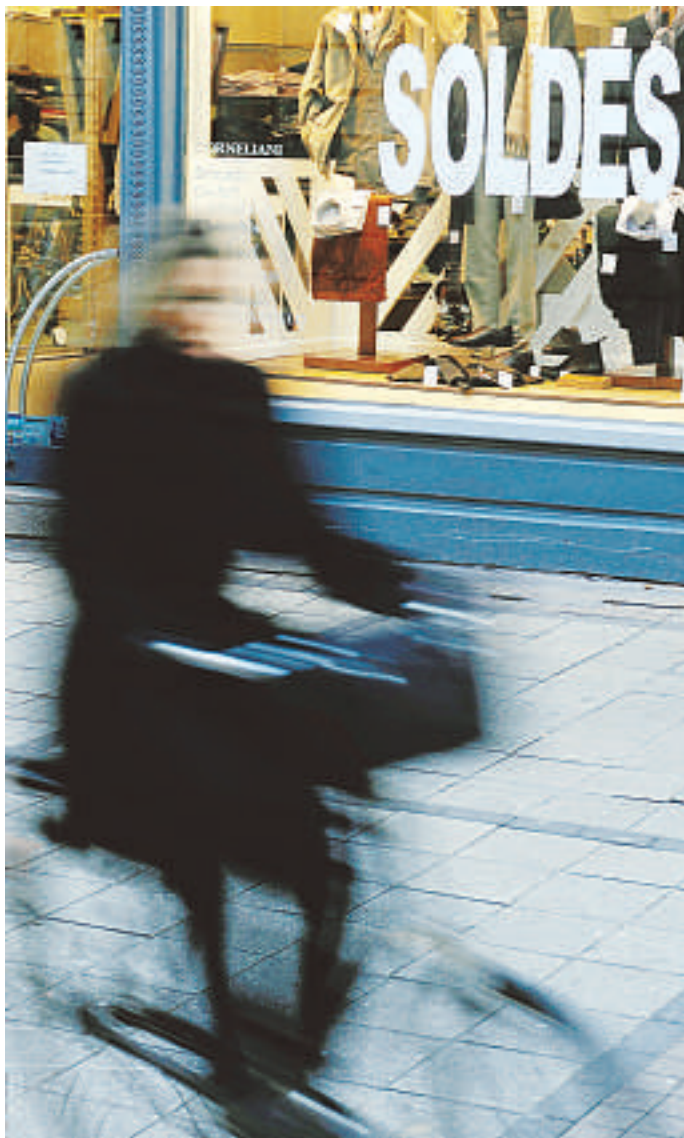
Ils n'ont pas attendu ce mercredi, premier jour des soldes d'hiver en Alsace, pour faire le tour des étiquettes. Plusieurs dizaines de contrôleurs des anciennes directions de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes vérifient la loyauté des pratiques commerciales. Questions avant cinq semaines folles pour les tiroirs-caisses.

❑ **POURQUOI L'ALSACE APRES LA LORRAINE?** En raison de la concurrence du Luxembourg, qui démarre les hostilités le premier jour ouvré de l'année, la Lorraine a obtenu un régime dérogatoire: la chasse aux prix y a commencé dès samedi.

Deux périodes supplémentaires de soldes par année civile

Bien en avance sur l'Alsace, n'entrant dans la course que aujourd'hui. Certes, en Allemagne, les soldes ont démarré dès le lendemain de Noël: mais la pratique y relève d'une déréglementation commerciale, régime très différent du nôtre, fait remarquer Philippe Recous, patron à Strasbourg de la nouvelle direction de la protection des populations (ex-concurrence, consommation et répression des fraudes). Modèle allemand sur lequel il est difficile de se calquer, chaque enseigne pouvant y choisir librement ses propres dates.

❑ **COMMENT DES COMMERÇANTS PEUVENT-ILS ANNONCER DES SOLDES PLUS LONGS?** Tout le monde en Alsace commence en même temps: aujourd'hui. Mais la loi de modernisation de l'économie a donné à chaque boutique la possibilité d'organiser, à sa guise, deux périodes de soldes supplémentaires par année civile, d'une semaine maximum chacune.



Premier jour du grand massacre annoncé des prix. Mais, en Alsace, la réglementation n'est pas si souvent égratignée, à en croire les vérificateurs de l'administration. (Photos DNA - Cédric Joubert)

Certains peuvent donc clore le 16 février, plutôt que le 9, voire le 23 - à condition d'en faire la déclaration un mois avant, ce que les commerçants alsaciens semblent bien avoir compris. Dans le cas de figure où ils accéleraient deux semaines complémentaires à la période légale, il ne leur resterait plus que les cinq semaines des soldes d'été, comme tout le monde.

❑ **EST-IL RÉGULIER D'ANNONCER DES PRIX A -70% EN VITRINE, ET DE PROPOSER DU -30% A L'INTÉRIEUR?** Cas d'école, les grosses remises en vitrine ne sont pas forcément déloyales: à conditions, au moins en début de soldes, de respecter une certaine proportionnalité des ristournes en magasin. Proclamer «Jusqu'à -70%» est régulier si la proportion de ces articles est similaire

avec les -30% et les -50%, par exemple.

En revanche, mélanger les articles soldés et non soldés ou maintenir un flou sur les réductions entache «la loyauté du message». Donc, même si chaque situation est estimée au cas par cas par le contrôleur, le commerçant risque le courrier administratif, pour le moins.

❑ **ET LA MODE DES SOLDES PRIVÉS?** Interdite, du moins hors de la période officielle. Un courrier peut certes inviter, en avant-première, à «une vente privée aux porteurs de la carte du magasin».

Mais l'utilisation du mot «soldes» est strictement réservée aux périodes légales ou déclarées. Et le commerçant ne peut arguer d'une correspondance privée: une invitation, à domicile, est considérée comme de la publicité....

Didier Rose

Négociateur d'abord

Les directions de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DCCRF) ont vécu: vive les nouvelles directions de la protection des populations. Depuis le 1^{er} janvier ont été réorganisées certaines administrations, dont celles concernées par les réglementations commerciales appliquées aux soldes (fusionnées notamment avec d'autres services). Les numéros restent inchangés, en cas de litige: à **Strasbourg**, le ☎ 03 88 14 32 32 (du lundi au vendredi de 9h à 12h); à **Colmar**, le ☎ 03 89 20 80 31 (le lundi et le mercredi de 14h à 17, le vendredi de 13h30 à 16h). A savoir: administrations comme organisations de consommateurs recommandent en cas de contentieux avec un commerçant de «*toujours privilégier dans un premier temps la négociation*».

REPÈRES

Vérités et idées reçues



Guillaume Poppe, inspecteur: «On fait le tri entre erreurs accidentelles ou intentionnelles».

❑ **SOLDES OU PROMOS?** Destockage, prix anniversaires ou remises canon, ces appellations désignent des promotions. A ne pas confondre avec les soldes qui commencent aujourd'hui. Seuls les soldes permettent de vendre à perte, sans que par ailleurs le commerçant ne soit tenu de fournir un article qui viendrait à manquer. Il lui est d'ailleurs fait interdiction de se réapprovisionner!

A l'inverse, les promotions, possibles elles à longueur d'année, impliquent une disponibilité des articles à prix réduits. Exception, si l'opération stipule «A partir du...» ou précise les quantités disponibles. Dans ce cas, la rupture de stock est admise. Mais si on indique «Promotions du... au...», il faut fournir les produits concernés durant toute cette durée.

❑ **NI REPRIS, NI ECHANGE, VRAIMENT?** Aucun commerçant n'est tenu ni de reprendre, ni d'échanger un article acheté chez lui. Sauf dans des cas précis: si l'article présente un défaut caché, n'est pas conforme ou défaillant.

Si la taille d'un chemisier (soldé ou pas) ne convient pas, il relève du bon vouloir du magasin de l'échanger, à moins d'une publicité en ce sens ou d'une erreur d'étiquetage.

Sept fois plus de courriers que de PV

❑ **LES CONTRÔLES SONT-ILS DURCIS DURANT LES SOLDES?** En fait, pas nécessairement. Tout au long de l'année sont effectuées des vérifications, précise Guillaume Poppe, inspecteur. Les soldes compliquent un peu la donne: il faut vérifier les prix de référence (au commerçant de produire les tickets de caisse précédents), s'assurer que les articles soldés ont été livrés et payés au moins un mois avant le démarrage de l'opération.

Pas question de faire des inventaires exhaustifs, plutôt des «sondages», ainsi que des vérifications sur plaintes de consommateurs. Il n'est pas si rare non plus que les contrôleurs soient avertis par

des professionnels eux-mêmes, qui «font remonter l'information» en cas de pratiques jugées déloyales.

❑ **LE CLIENT EST-IL TOUJOURS ROI?** A chacun d'en juger mais, même s'il est plus

attentif (il n'hésite plus à décoller l'étiquette pour voir le prix de base), il peut aussi se tromper. Des signalements sont parfois infondés: «Ce qui fait foi, ce sont nos contrôles», dit l'administration.

Surprenant parfois: ces prix bas (hors soldes) qu'un concurrent peut estimer «impossibles» peuvent s'avérer parfaitement légaux, le commerçant concerné ayant pu négocier un meilleur tarif à l'achat de sa marchandise.



Philippe Recous, directeur départemental de la protection des populations: «Quatre contrôles sur cinq n'ont aucune suite.»

(toutes réglementations confondues, y compris hygiène). Quatre fois sur cinq, sans suites. 220 affaires ont été transmises à la justice l'an dernier, tous motifs confondus. Les soldes en particulier ne donnent qu'un surplus de travail limité aux inspecteurs, ce qui serait plutôt bon signe.

D'une manière générale, indique Philippe Recous, directeur départemental de la protection des populations, il y a sept fois plus de rappels écrits à la réglementation que de procès-verbaux.

Lorsqu'un commerçant se retrouve en justice, surtout pour des annonces de réduction de prix, il a sûrement négligé de lire son courrier...

Di.R.

Conseils-conso

L'Union fédérale des consommateurs recommande, pour éviter de mauvaises affaires, de:

- bien distinguer les produits **soldés** de ceux en **promotion**: seuls les soldes peuvent être vendus à perte (mais ne le sont pas forcément);
- vérifier l'importance et la **réalité** de la réduction affichée, qui doit correspondre à une diminution réelle par rapport au prix précédent;
- faire jouer la **garantie** contre les vices cachés et la non-conformité en cas de problème avec un article, même s'il était soldé;

- bien **examiner** le produit avant de passer en caisse, les garanties légales ne jouant pas si le défaut était apparent;
- s'assurer que le commerçant **accepte** l'échange ou la reprise d'un article avant de réaliser un achat dont on n'est pas sûr;
- invoquer le délai légal de rétraction de **7 jours**, valable si l'on n'est pas satisfait d'un article acheté par correspondance ou internet.

► **Plus de renseignements sur ufc-quechoisir67.org**

MEUBLES KRANKLADER
Benfeld 17, rue de Strasbourg ancienne RN 83
03 88 74 42 07 www.meubleskranklader.com

Soldes
du 6 janvier au 9 février 2010
dans la limite des stocks disponibles sur articles signalés en magasin