



Droit des consommateurs

Par Andre76

Bonjour,

Dans un hypermarché, j'ai acheté un lot de pain tradi emballé dans un sac indiqué 3+1. À la caisse, après avoir encaissé, l'agent de caisse m'interpelle car elle s'aperçoit qu'il y a 5 pains dans le paquet.

Je lui réponds que je le découvre aussi, mais que ce n'est pas moi qui ai constitué le lot et à moins d'apporter la preuve contraire, l'erreur doit être à l'avantage du consommateur.

Un responsable du magasin a été appelé et il maintient que c'est écrit sur l'emballage, que c'est de la mauvaise foi d'insister, que c'est peut-être moi qui ai rajouté un pain dans l'emballage.

Il est facile avec la vidéosurveillance de vérifier ma bonne foi ou non plutôt que faire un procès d'intention à mon égard.

Pouvez-vous m'informer sur les droits des consommateurs en la matière ?

J'en fais une question de principe car faire porter la responsabilité systématique aux consommateurs, et prendre à témoin le public, pour un pain, m'est insupportable.

Merci

Par kang74

Bonjour

Ils ont bien sûr le droit de récupérer un pain puisque vous avez payé pour 3 pain + 1 gratuit .

Même si c'est l'erreur du magasin à l'emballage, l'erreur ne crée pas le droit : vous avez payé pour 3 pains + 1 pas pour 5 pains .

Aucun cadre légal ne permet au consommateur de partir sans payer de la marchandise : par de là, soit vous payez pour le 5ème pain soit vous le laissez .

Par Moidu60

Bonjour,

Quel est le reproche ? De vous avoir accusé de voler 1 pain ou de pas vous avoir laissé repartir avec le pain supplémentaire au prix du 3+1 ?

Ils ont retiré le pain sans vous accusé de vol d'après ce que j'ai compris, c'est vous en insistant qui les avez fait surencherir en disant que vous avez pu rajouter un pain dans le lot.

S'ils vous accusent de vol c'est à eux de le prouver mais il ne semble pas que c'était leur intention première de vous accusez.

Par Nihilscio

Bonjour,

Il manque un élément essentiel : que vous a demandé le responsable du magasin, payer le pain en trop ou le reprendre ? Sur quoi vous êtes-vous opposés ?

L'erreur ne créant pas le droit, le responsable du magasin était en droit de reprendre le pain en trop. S'il ne l'a pas fait, c'est probablement pour une question d'hygiène, mais c'est l'affaire du magasin et non la vôtre. Quoiqu'il en soit, il n'avait pas le droit de vous obliger à le payer.

Cela dit, l'enjeu était dérisoire.