

Les droits du client dans la vente conseil (QCM)

Dix questions sur les règles que le vendeur doit connaître et expliquer : rétractation, garanties, affichage, information du consommateur (règles en vigueur en octobre 2026).

Une cliente a acheté un lave-linge en magasin il y a cinq jours ; elle a changé d'avis et veut le rendre.

- ☐ Le magasin n'est pas obligé de le reprendre : le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats en magasin (sauf geste commercial annoncé)
- ☐ Elle dispose de 14 jours pour se rétracter
- ☐ Elle dispose de 7 jours pour se rétracter

Pour un achat en ligne, le délai de rétractation est de :

- ☐ 7 jours
- ☐ 14 jours à compter de la réception du bien
- ☐ 30 jours à compter de la commande

La garantie légale de conformité d'un bien neuf dure :

- ☐ 6 mois
- ☐ 1 an
- ☐ 2 ans à compter de la délivrance

Pour un bien d'occasion acheté à un professionnel, le défaut est présumé exister à la livraison s'il apparaît dans les :

- ☐ 12 premiers mois
- ☐ 24 premiers mois
- ☐ 6 premiers mois

Depuis le 31 juillet 2026, si le client choisit la réparation au titre de la garantie légale, la garantie est prolongée de :

- ☐ 6 mois
- ☐ 12 mois
- ☐ 24 mois

La garantie des vices cachés peut être invoquée dans un délai de :

- ☐ 2 ans à compter de la découverte du vice
- ☐ 1 an à compter de l'achat
- ☐ 6 mois

L'extension de garantie proposée par le magasin :

- ☐ Remplace la garantie légale
- ☐ Est une garantie commerciale facultative qui s'ajoute à la garantie légale
- ☐ Est obligatoire

Depuis le 19 juin 2026, un site marchand doit proposer :

- ☐ Une fonction de rétractation en ligne clairement identifiable, suivie d'un accusé de réception
- ☐ Un numéro de téléphone surtaxé pour se rétracter
- ☐ Rien de nouveau

L'indice de durabilité, noté sur 10 :

- ☐ Doit être affiché à proximité du prix des téléviseurs et des lave-linge, en magasin et en ligne
- ☐ Est facultatif
- ☐ Ne concerne que la vente en ligne

En cas d'annonce de réduction de prix (« - 30 % »), le prix de référence barré est :

- ☐ Le prix le plus bas pratiqué au cours des 30 jours précédant la réduction
- ☐ Le prix conseillé par le fabricant
- ☐ Le prix le plus élevé de l'année