

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

PROMOTIONS ET SOLDES : UNE DIFFÉRENCE ?

Fiche pratique J 182

Date de publication : **10/01/2022 - Commerce/services**

Soldes et promotions, deux termes qui attirent les consommateurs sur les lieux physiques de vente et sur Internet. Mais parle-t-on exactement de la même chose ?



Les termes "soldes" et "promotions" ne doivent pas être confondus. Ces deux pratiques commerciales ont certes des points communs, mais possèdent aussi leurs spécificités.

Ainsi, cette fiche pratique de l'Institut national de la consommation vous permet d'appréhender les différences et les similitudes entre ces deux pratiques commerciales. Elle vous indique également les recours mis à votre disposition en cas de non-respect de ces différentes règles.

- 1- Les règles qui diffèrent entre soldes et promotions
- 2- Les règles similaires entre soldes et promotions
- 3- Les recours en cas de non-respect de la réglementation sur les soldes

1 - Quelles sont les règles qui diffèrent entre soldes et promotions ?

	PROMOTIONS	SOLDES
> Pour en savoir plus sur les soldes, consultez la fiche de l'INC "Les soldes : Vrai/Faux".		
> Pour en savoir plus sur les prix, consultez le dossier de l'INC "L'information sur les prix".		
2 - Quelles sont les règles similaires entre soldes et promotions ?		Définition légale : "les ventes qui sont précédées de publicité et sont annoncées par une réduction de prix, à l'écoulement de marchandises en stock" (article L. 310-1 du code de commerce).
> Pour en savoir plus sur les pratiques commerciales déloyales".	PROMOTIONS	SOLDES
Dénomination	interdiction d'utiliser la dénomination "soldes". Exemples de dénominations utilisées : "ventes privées", "black friday".	Mention sur les produits indiquant qu'il s'agit de soldes.
> Pour en savoir plus sur les garanties accordées par le vendeur, consultez le dossier de l'INC "Les garanties du vendeur".	Le prix est librement déterminé par l'annonceur, qui doit pouvoir le justifier (arrêté du 11 mars 2015 relatif à la réduction de prix à l'égard du consommateur).	"Les garanties du vendeur" (article L. 217-3 du code de commerce).
Prix de référence	Libre à tout moment (sauf en période de promotion).	Réglementées : deux périodes légales (hiver et été) avec des dates et heures précises.
3 - Quels recours en cas de non-respect de la réglementation sur les soldes ?		
Garanties	Application des règles relatives à la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 et suivants du code de consommation), à la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil) et à l'obligation de conformité (article 1604 du code civil)	
Rechercher une solution amiable	Pour obtenir une information ou une aide, vous pouvez prendre contact avec une association agréée. Elle peut notamment intervenir en vue d'un règlement amiable du litige, sous réserve d'y être adhérent. Pour trouver l'association la plus proche de chez vous, utilisez notre moteur de recherche.	
Pratiques Commerciales	Exemple des titulaires d'une carte de fidélité, les destinataires d'une newsletter, les étudiants, etc.	Association de consommateurs
	Attention : elles ne doivent pas être discriminatoires.	
	Si une difficulté survient concernant l'exécution du contrat (par exemple pour l'application de la garantie légale de conformité) et que le professionnel ne répond pas à votre courrier ou que sa réponse vous semble toujours insatisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation .	
Stock	Possibilité de réassort sur toute la durée : les articles doivent être disponibles et ce, au prix annoncé. Pour se prémunir de toute forme de pratique commerciale déloyale, le vendeur doit préciser l'importance des quantités offertes ou mentionner "jusqu'à épuisement des stocks" (article R. 616-1 du code de la consommation).	Interdiction de réapprovisionnement : les articles doivent avoir été payés et livrés au moins un mois à l'avance.
Site Internet, sur ses conditions générales de vente ou de service	Le professionnel doit vous communiquer les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation (article L. 616-1 du code de la consommation), sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également le droit de réclamation.	Le professionnel doit vous communiquer les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation (article L. 616-1 du code de la consommation), sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également le droit de réclamation.
Revente à perte	Interdiction sauf exceptions prévues par la loi (article L. 616-1 du code de la consommation).	Autorisation (article L. 442-5, II, 7° du code de commerce).
Ainsi, il doit vous communiquer ces coordonnées dans le courrier de refus de prise en compte de votre réclamation.		

Alerter l'administration

Vous pouvez également alerter les **agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)** du département où se situe le siège social du professionnel avec laquelle vous avez un litige. Il s'agira des agents de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) en fonction du département saisi [liste des [DD\(ETS\)PP](#)].

Après enquête, ils peuvent dresser des procès-verbaux et infliger des amendes administratives.

Bon à savoir

Vous pouvez aussi signaler les manquements en utilisant la [plateforme SignalConso](#) mise en place par la DGCCRF.

Saisir les tribunaux

Lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable ou lorsque vous êtes victime d'une infraction, vous pouvez agir devant le tribunal (selon votre dossier).

Pour en savoir plus sur les procédures, vous pouvez vous rendre auprès d'un [point-justice](#) (anciens Points d'accès au droit et Maisons de justice et du droit), qui vous renseignera gratuitement sur les procédures. Un annuaire de ces lieux et de nombreux autres renseignements figurent sur [le site du ministère de la Justice](#), rubriques "Vos droits et démarches" ou "Justice de proximité".

Camille MINAUD,
Juriste à l'Institut national de la consommation
Mise à jour : Patricia FOUCHER,
Cheffe du service juridique de l'Institut national de la consommation

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/promotions-et-soldes-une-difference>