DU BLOG IUSTORIA

« Je peux le rapporter sous quatorze jours. » Quand c'est vrai et quand ça ne l'est pas

> *Le retour sans motif vaut pour les achats en ligne (14 jours) et le démarchage à domicile non sollicité ou l'excursion commerciale (30 jours), pas en magasin. Et la réclamation, les cadeaux ?*

L'ÉQUIPE IUSTORIA

5/11/2026 · 8 min de lecture

Un client achète un manteau en magasin, s'aperçoit chez lui qu'il ne lui plaît pas et le rapporte le lendemain. La vendeuse refuse. Le client insiste : la loi lui donne quatorze jours. Ce n'est pas le cas. Ailleurs, c'est l'inverse : une boutique en ligne refuse de reprendre un mixeur déballé, au motif que « les articles déballés ne sont pas repris », alors que la loi permet de le renvoyer.

Nous connaissons bien ces deux situations, et elles se multiplient avant Noël. Elles ont une même origine : le droit de renvoyer un achat sans motif, la réclamation pour défaut et le retour volontaire selon les conditions du magasin se confondent, dans le langage courant, en un seul « je peux le rapporter ». Or chacun s'applique ailleurs et à d'autres conditions.

Nous verrons quand la loi permet vraiment de renvoyer un achat sans motif, ce qui vaut en magasin, en quoi la réclamation pour défaut diffère du retour et à quoi faire attention avec les cadeaux et les bons cadeaux.

Là où la loi permet vraiment le retour sans motif

Le Code civil tchèque donne au consommateur le droit de se rétracter sans motif (*odstoupení od smlouvy*) pour deux types de contrats seulement : le contrat conclu à distance et le contrat conclu hors établissement (art. 1829, al. 1, et art. 1818). Le délai est de quatorze jours, dans certains cas de trente.

Un contrat est conclu à distance lorsque le professionnel recourt exclusivement à des techniques de communication à distance, c'est-à-dire à des moyens qui permettent de conclure le contrat sans la présence physique simultanée des parties (art. 1820, al. 1). Typiquement : une boutique en ligne, une commande par téléphone ou par e-mail. Un contrat hors établissement se conclut par exemple chez vous, avec un démarcheur à domicile. La loi y ajoute le contrat conclu pendant une excursion que le professionnel organise pour promouvoir et vendre ses produits, ainsi que le contrat conclu en magasin immédiatement après que le vendeur vous a abordé à l'extérieur (art. 1828, al. 2). Si quelqu'un vous « invite à une présentation » dans la rue et vous fait signer un contrat sur-le-champ dans la boutique, vous avez quatorze jours. Si le vendeur est venu chez vous sans y avoir été invité, ou si vous avez signé le contrat lors d'une excursion que le professionnel organisait pour vendre, vous avez même trente jours (art. 1829a). C'est le cas depuis le 6 janvier 2023.

Ce droit n'est toutefois prévu par la loi que pour le consommateur, c'est-à-dire la personne qui n'achète pas dans le cadre de son activité professionnelle, et seulement face à un professionnel (art. 419, 420 et 1810). Si vous achetez sur facture pour votre entreprise, ou auprès d'un particulier via une petite annonce, vous n'en bénéficiez pas.

Pour les biens, le délai court à compter du jour où vous-même ou une personne que vous avez désignée les recevez ; la prise en charge par le transporteur ne compte pas (art. 1829, al. 2). Le jour de la réception n'est pas compté (art. 605, al. 1) et, si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est reporté au premier jour ouvrable suivant (art. 607). Vous respectez le délai si vous envoyez votre rétractation le dernier jour ; elle n'a pas besoin de parvenir au professionnel d'ici là (art. 1818). Vous devez ensuite renvoyer le bien dans les quatorze jours suivant la rétractation (art. 1831, al. 1). Si le professionnel ne vous a pas informé de votre droit de rétractation, le délai est prolongé d'un an (art. 1829, al. 4).

Vous avez commandé sur une boutique en ligne et simplement retiré l'article en magasin ou en point relais ? Le contrat a été conclu à distance, vous avez donc vos quatorze jours, comptés à partir du retrait. Une simple réservation, c'est autre chose : si vous avez seulement réservé l'article sur internet et ne l'avez acheté et payé qu'en magasin, vous avez acheté en magasin. Notre guide consacré à la rétractation d'un contrat à distance (en tchèque) explique comment rédiger la rétractation, quand le professionnel doit vous rembourser et qui paie les frais de port, avec un modèle qui calcule le délai.

En magasin, seul compte ce que le commerçant a promis

Pour un achat en magasin, il n'existe aucun droit légal de rapporter un bien sans défaut. La logique est simple : vous avez eu l'article en main, vous avez pu l'examiner et l'essayer. Lors d'un achat à distance, vous n'avez pas cette possibilité, et c'est pourquoi la loi la remplace par un délai de réflexion.

Beaucoup de magasins proposent malgré tout le retour, souvent sous trente jours ou plus. C'est un geste commercial, mais dès que le magasin l'offre dans ses conditions générales, sur le ticket de caisse ou à tout autre endroit qui fait partie de l'achat, cette offre entre dans le contrat et le magasin doit la respecter (art. 1751 et 1759). Elle ne l'engage toutefois que dans la mesure où il l'a proposée, restrictions comprises. Les conditions habituelles sont un article non utilisé avec son étiquette, une preuve d'achat, un délai fixe et parfois un retour uniquement contre un bon d'achat ou un échange, et non contre de l'argent.

En pratique, mieux vaut donc poser la question avant de payer, et non au moment du retour. Vous achetez un cadeau ou un article dont vous n'êtes pas sûr de la taille ? Demandez au vendeur de noter la possibilité de retour sur le ticket de caisse, ou photographiez les conditions affichées près de la caisse. Si le magasin refuse de reprendre un article sans défaut et n'a rien promis d'autre, il est dans son droit.

La réclamation pour défaut, c'est autre chose

La réclamation (*reklamace*) ne porte pas sur un changement d'avis, mais sur un défaut. Elle vaut aussi bien en magasin que sur une boutique en ligne, dès lors que vous achetez, en tant que consommateur, un bien meuble à un professionnel (art. 2158, al. 1). Le vendeur répond de l'absence de défaut du bien au moment de la réception (art. 2161, al. 1), et vous pouvez signaler un défaut qui apparaît dans les deux ans suivant la réception (art. 2165, al. 1). Pour un bien d'occasion, les parties peuvent réduire ce délai jusqu'à un an (art. 2168).

Depuis le 6 janvier 2023, la protection est renforcée. Si un défaut apparaît dans l'année suivant la réception, le bien est présumé avoir été défectueux dès la réception, à moins que la nature du bien ou du défaut ne l'exclue (art. 2161, al. 5). Auparavant, c'était six mois ; le délai a été allongé par la loi n° 374/2022 Rec. La première année, vous n'avez donc pas à prouver que le défaut existait déjà lors de l'achat.

La réclamation s'adresse au vendeur, et non au fabricant (art. 2172). Le vendeur doit la traiter dans les 30 jours ; s'il n'y parvient pas, vous pouvez résoudre le contrat ou demander une réduction du prix (art. 19, al. 3 et 4, de la loi tchèque sur la protection des consommateurs). Un délai plus long ne s'applique que si vous l'acceptez.

En revanche, l'usure due à un usage normal n'est pas un défaut, et un défaut que vous avez causé vous-même ne peut pas faire l'objet d'une réclamation (art. 2167). Pour un article à prix réduit, demandez pourquoi il est moins cher. Une caractéristique par laquelle le bien s'écarte de l'ordinaire n'est exclue de la réclamation que si le vendeur vous l'a spécialement signalée avant l'achat et que vous l'avez expressément acceptée (art. 2161, al. 4). Une simple étiquette « soldes » ne vous prive pas de vos droits en cas de défaut.

Vous avez acheté en ligne et l'article présente un défaut alors que les quatorze jours courent encore ? Vous avez le choix. La rétractation est plus rapide, car vous n'avez rien à prouver. La réclamation vous laisse jusqu'à deux ans. Notre guide consacré à la réclamation (en tchèque) explique quand vous pouvez exiger une réparation, un article neuf, une réduction du prix ou le remboursement, et propose un modèle de lettre.

Cadeaux et bons cadeaux

Le délai de retour d'un achat en ligne court à compter de la réception du colis, et non du déballage du cadeau. Si vous recevez le colis le lundi 30 novembre 2026, le délai expire le lundi 14 décembre 2026, soit dix jours avant le réveillon de Noël. Si le destinataire ne veut pas du cadeau, le délai légal sera déjà écoulé et il ne restera que ce que le magasin propose de son plein gré. De nombreuses boutiques en ligne prolongent le délai de retour avant les fêtes ; vérifiez-le dans les conditions générales avant de commander et conservez-en une copie.
C'est l'acheteur qui a conclu le contrat, pas le destinataire du cadeau. Le plus sûr est donc que la rétractation ou la réclamation soit faite par la personne qui a acheté le cadeau, ou par le destinataire en son nom, avec la preuve d'achat. Joignez le justificatif au cadeau, ou gardez-le au moins à portée de main. Sans lui, il est difficile de prouver quand et où l'article a été acheté.

Pour un bon cadeau acheté en magasin, vous n'avez aucun droit légal de retour ; ce sont les conditions auxquelles le magasin le vend qui décident. Un bon acheté en ligne relève d'un contrat à distance, et les exceptions de l'art. 1837 ne le mentionnent pas expressément. S'il s'agit toutefois d'un bon pour une expérience, un hébergement ou un autre service à date fixe, l'exception relative aux loisirs fournis à une date ou pendant une période déterminée peut s'appliquer (art. 1837, let. j). Si vous voulez rendre un bon, comptez par prudence le délai dès la commande et rétractez-vous au plus vite. Avant d'acheter un bon, vérifiez toujours sa durée de validité et ses conditions d'utilisation.

En revanche, le commerçant ne peut pas vous imposer un bon d'achat là où la loi vous donne droit à de l'argent. Si vous vous rétractez d'un contrat à distance, il doit vous rembourser dans les quatorze jours l'intégralité des sommes versées, frais de livraison compris, par le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé ; autrement, seulement avec votre accord (art. 1832, al. 1). Il en va de même après la résolution du contrat pour défaut : le vendeur rembourse le prix (art. 2171, al. 4). Un bon d'achat au lieu d'argent n'est acceptable que pour un retour volontaire, dont le magasin fixe lui-même les conditions.

Quand même une boutique en ligne n'a pas à reprendre l'article

Le droit de rétractation connaît des exceptions, énumérées à l'art. 1837. Il s'agit le plus souvent de biens confectionnés selon vos spécifications ou adaptés à vos besoins personnels, de biens qui se détériorent rapidement, de biens scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène une fois l'emballage ouvert, ainsi que d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs à une date déterminée.

L'excuse « les articles déballés ne sont pas repris » ne tient toutefois pas à elle seule. Vous pouvez déballer et essayer l'article dans la mesure nécessaire pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement. Vous ne répondez d'une dépréciation que si vous l'avez manipulé autrement (art. 1833). Le commerçant peut donc déduire un montant pour un vêtement porté dehors ou pour un appareil que vous avez utilisé une semaine, mais il ne peut pas refuser le retour au seul motif que vous avez ouvert la boîte.

Notre guide consacré à la rétractation d'un contrat à distance (en tchèque) explique qui paie les frais de retour, quand l'argent arrive et comment fonctionnera, à partir du 1er janvier 2027, le bouton obligatoire « Se rétracter du contrat » (*Odstoupit od smlouvy*) des boutiques en ligne (art. 1830a, inséré par la loi n° 159/2026 Rec.).

Si vous ne parvenez pas à un accord avec le commerçant, vous pouvez, en tant que consommateur, demander un règlement extrajudiciaire du litige, qui relève pour les biens courants de l'Inspection tchèque du commerce (*Česká obchodní inspekce* ; art. 20d et art. 20e, let. d, de la loi sur la protection des consommateurs). Sinon, il reste la mise en demeure de payer et l'action en justice.

En magasin, renseignez-vous sur le retour avant de payer et faites noter les conditions sur le ticket de caisse. Sans promesse du magasin, vous n'avez pas droit au retour d'un article en parfait état.
Pour un achat en ligne, notez le jour de la réception et comptez quatorze jours à partir du lendemain. Il suffit d'envoyer la rétractation le dernier jour du délai ; envoyez-la par e-mail ou par lettre recommandée pour pouvoir prouver l'envoi.
Si l'article présente un défaut, adressez la réclamation au vendeur et demandez une confirmation écrite datée. Les trente jours de traitement courent à partir de ce jour ; vous n'êtes pas tenu de signer un délai plus long sur le procès-verbal de réclamation.

En bref

Question	Réponse	Disposition
Puis-je rapporter sans motif un article acheté en magasin ?	Seulement si le magasin le propose lui-même, et à ses conditions	Art. 1751 et 1759 du Code civil
Quand peut-on renvoyer un achat sans motif ?	Contrat à distance ou hors établissement, consommateur face à un professionnel, 14 jours ; démarchage à domicile non sollicité et excursion commerciale, 30 jours	Art. 1829, al. 1, art. 1829a, 1820 et 1828 du Code civil
À partir de quand court le délai pour un bien ?	À partir de la réception par vous ou par la personne désignée, non par le transporteur	Art. 1829, al. 2, du Code civil
Jusqu'à quand peut-on faire une réclamation ?	Pour un défaut qui apparaît dans les deux ans suivant la réception ; s'il apparaît dans l'année, il est présumé avoir existé dès la réception	Art. 2165 et art. 2161, al. 5, du Code civil
De combien de temps le vendeur dispose-t-il pour traiter la réclamation ?	30 jours, ensuite vous pouvez résoudre le contrat ou demander une réduction du prix	Art. 19, al. 3 et 4, de la loi sur la protection des consommateurs
Une boutique en ligne peut-elle rembourser en bon d'achat ?	Seulement avec votre accord	Art. 1832, al. 1, du Code civil
Qu'est-ce qui ne peut pas être renvoyé, même à une boutique en ligne ?	Les biens sur mesure, les denrées vite périssables, les biens scellés pour des raisons d'hygiène une fois ouverts, les services à une date déterminée	Art. 1837 du Code civil

Le commerçant refuse de reprendre l'article ou ne vous rembourse pas ? Envoyez-nous la commande ou le ticket de caisse, les conditions générales et les échanges que vous avez eus jusqu'ici. Nous vérifierons si vous vous êtes rétracté ou avez fait votre réclamation à temps, et nous récupérerons l'argent auprès du commerçant. Nous traitons les litiges de consommation dans le cadre de notre pratique en droit civil. Écrivez-nous.

Conclusion

Le retour sans motif protège celui qui achète un bien sans l'avoir vu, ou que le vendeur a pris au dépourvu chez lui. En magasin, seul compte ce que le magasin a lui-même promis, et un défaut relève de la réclamation, que le consommateur peut exercer face à un professionnel pendant deux ans, en magasin comme en ligne.

Sources

- Loi n° 89/2012 Rec., Code civil, art. 419, 420, 605, 607, 1751, 1759, 1810, 1818, 1820, 1828, 1829, 1829a, 1831 à 1833, 1837, 2158, 2161, 2165, 2167, 2168, 2171 et 2172 (version en vigueur à partir du 1er janvier 2026).
- Loi n° 634/1992 Rec. relative à la protection des consommateurs, art. 19, 20d et 20e (version en vigueur à partir du 20 août 2025).
- Loi n° 374/2022 Rec. modifiant la loi sur la protection des consommateurs et le Code civil (en vigueur depuis le 6 janvier 2023).
- Loi n° 159/2026 Rec. modifiant certaines lois en lien avec les contrats de services financiers conclus à distance, art. V (nouvel art. 1830a du Code civil, en vigueur à partir du 1er janvier 2027).

Cet article a un caractère informatif et ne constitue pas un conseil juridique. Il repose sur l'état du droit à la date de publication ; les conditions de retour volontaire varient d'un magasin à l'autre, c'est donc toujours ce que le magasin a proposé lors de l'achat qui fait foi.

« Je peux le rapporter sous quatorze jours. » Quand c'est vrai et quand ça ne l'est pas

L'équipe IUSTORIA · Publié 5/11/2026

https://www.iustoria.cz/fr/blog/retour-des-achats-sous-14-jours-en-magasin/

Ce texte est protégé par le droit d'auteur. Le partage du document entier et non modifié est bienvenu ; la reprise d'extraits dans d'autres textes suppose la citation de la source. © IUSTORIA, advokátní kancelář, s.r.o.