



DEMARCHAGE A DOMICILE

*"Démarchage à domicile, j'ai signé pour le remplacement de quatre fenêtres.
Puis-je revenir sur ma décision ? "*

Vous avez passé commande sans y avoir bien réfléchi, le démarcheur s'étant montré convaincant. Vous pouvez renoncer à cet achat en respectant certaines règles.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Qu'il s'agisse de la vente de cuisines, de fenêtres ou de systèmes de protection, voire de prestations de services en tout genre, le démarchage à domicile est très répandu. Afin de lutter contre les abus, il est encadré par la loi – le texte parle de «contrats conclus hors établissement (art 1221-1 et suivants du Code de la consommation), le non-respect de la réglementation étant passible de sanctions administratives, de deux ans d'emprisonnement et de 150000€ d'amende, voire d'une interdiction d'exercer (art. L242-6 et suivants).

Les lieux de vente concernés

- Le démarchage est encadré lorsqu'il est effectué:
 - à votre domicile;
 - sur votre lieu de travail;
 - dans un magasin où, invité ou attiré par la promesse (par téléphone ou par écrit) d'un lot ou d'un cadeau, vous avez effectué un achat;
 - dans les lieux non destinés à la commercialisation, et notamment à l'occasion de voyages ou d'excursions auxquels vous êtes invité (par téléphone ou par écrit), ou lors de réunions où vous êtes convié (chez un particulier, par exemple).
- Et plus généralement, dans tout lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle.

Un contrat en bonne et due forme

- Préalablement à la conclusion de tout contrat le professionnel est soumis à une obligation d'information consistant à communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, un certain nombre d'éléments (art. L221-5), notamment:

Les caractéristiques essentielles du service et le prix du bien ou du service.

- la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
 - l'identité, les coordonnées postales téléphoniques et électroniques et les activités du professionnel;
 - les garanties légales;
 - les conditions, délai et modalité d'exercice du droit de rétractation, et le formulaire type de rétractation
- Les opérations de démarchage doivent faire l'objet d'un contrat écrit comportant, sous peine de nullité les informations prévues ci-dessus (art L221-18)
 - Ce contrat doit être daté et signé par les parties, vous en conservez un exemplaire. Vérifiez qu'il n'est pas déjà daté, non daté, a fortiori anti daté au moment de la signature, vous risqueriez de perdre votre faculté de renonciation

Le droit de renonciation

- À compter de la commande ou de l'engagement d'achat vous disposez d'un délai de renonciation (ou rétractation de quatorze jours (voir cas particuliers dans "En pratique»), Le contrat doit comprendre un formulaire détachable destiné à l'exercice de cette faculté (art L 221-18) et suivants, et annexe à l'art L 221-3) A noter: si l'objet du contrat est un contenu numérique indépendant de tout support matériel (logiciel, jeu...) l'accord exprès du consommateur peut être mentionné impliquant le renoncement de l'acheteur à son droit de rétractation
- Durant ce délai – et quand bien même, il vous aurait remis la marchandise achetée ou aurait amorcé la prestation de service (le plus prudent étant d'attendre pour cela l'expiration du délai) –le démarcheur ne peut vous demander aucun paiement ou aucune contrepartie financière – espèces, arrhes ou acompte avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat (art. L 221-10), délai porté à quatorze jours si vous avez souscrit un crédit affecté pour cet achat (art L 312-51) N'acceptez pas non plus de signer un chèque postdaté si vous ne voulez pas perdre le bénéfice des règles applicables au démarchage à domicile. Les sommes que vous auriez éventuellement versées entre les huitième et quatorzième jours doivent vous être remboursées dans les quatorze jours suivant la renonciation (art. L221-24),

Activités exclues

Certains contrats ne bénéficient pas de la protection offerte aux consommateurs au titre du démarchage à domicile (art. L221-2 du Code de la consommation). Notamment ceux qui portent sur:

La fourniture de denrées alimentaires ou de biens consommation courante livrés par un professionnel lors de tournées périodiques (boulangers en zone rurale, par exemple).

La création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers

Les services de santé fournis par des professionnels de la santé pour évaluer, maintenir ou rétablir l'état de santé d'un patient;

Les jeux d'argent, les forfaits touristiques, les services financiers, etc.

EN PRATIQUE

Avant de signer tout contrat avec un démarcheur, ayez le réflexe de lui demander sa carte professionnelle, coordonnées et l'éventuelle invitation reçue. Si vous avez « cédé à la tentation » et que vous regrettez votre achat, vous pouvez exercer votre faculté de renonciation.

- Renvoyez par lettre recommandée avec AR, le formulaire détachable rempli - ou un courrier de rétractation sur papier libre. Le délai de rétractation court à compter du lendemain de la conclusion du contrat pour les prestations de services ou de la réception du bien pour les contrats de vente de biens. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (art. L221-19).
- Si vous avez signé une proposition d'assurance, vous pouvez y renoncer par lettre recommandée avec AR pendant quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat (art. L12-9 du Code des assurances). Ne sont toutefois pas concernés par cette disposition les contrats sur la vie ou de capitalisation - le délai de rétractation est de trente jours (art. L132-5-1); les assurances voyages ou bagages; les contrats d'assurance d'une durée maximale d'un mois – ces deux derniers cas ne bénéficient d'aucun délai de rétractation.
- Le démarchage bancaire et financier est, quant à lui, soumis à une réglementation spécifique (art. L341-1 et suivant du Code monétaire et financier) : vous disposez de quatorze jours pour vous rétracter à dater de la conclusion du contrat ou, s'il est postérieur, à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et les informations (art.L341-16).

COMMENT PROCÉDER

Si le démarcheur ne respecte pas ses obligations ou ne tient pas compte de votre renonciation, réagissez !

Les recours amiables

Adressez une réclamation par lettre recommandée avec AR à l'entreprise pour laquelle le démarcheur officie (une lettre type existe). En l'absence de réponse ou si celle-ci ne vous satisfait pas

- Adressez-vous à une association de consommateurs, qui pourra vous aider dans vos démarches.

À SAVOIR

La vente dans le cadre de foires et salons, lieux destinés à la commercialisation, n'est pas soumise à la réglementation applicable au démarchage à domicile, dans la mesure où l'on s'y rend de sa propre initiative (Cass.1^{re} civ., 10juillet1995). Mais la loi Hamon de 2014 impose que les offres de contrat indiquent l'absence de délai de rétractation, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent (Q art. L224-60 du Code de la consommation).

INFOS PLUS

Est formellement interdit le démarchage portant sur la vente d'articles funéraires, des prestations d'enseignement – à l'exception des méthodes d'auto apprentissage des langues – ainsi que de produits pharmaceutiques.

***N'hésitez pas à venir
nous rencontrer***



Union Fédérale des Consommateurs

44 rue Victor-Hugo - 32000 AUCH

Courriel : contact@gers.ufcquechoisir.fr - Site : gers.ufcquechoisir.fr
Réception des adhérents le mercredi de 9 h à 18 heures

Tél : 05 62 61 93 75