

Attention au démarchage à domicile ! !

Troisième mode de vente, après le commerce traditionnel, et la vente à distance, le démarchage à domicile n'est pas sans donner lieu à un certain nombre d'abus.

Pour les éviter, le législateur a réglementé cette méthode, et garantit au consommateur un certain nombre de droits, qu'il est bon de connaître.

Le démarchage à domicile

Dans une situation de démarchage à domicile, le consommateur est plus fragile car il est dans son environnement, il éprouve de ce fait plus de difficultés à renvoyer les démarcheurs. Dans un magasin, il peut décider de quitter l'établissement si le vendeur est trop insistant. L'un des risques du démarchage à domicile est d'acheter des produits inutiles et à des prix exorbitants.

Autre problème lié à ce type de vente : la difficulté à comparer les prix d'un même produit, comme on peut le faire d'un magasin à l'autre.

Sont considérées comme démarchage à domicile :

- toute vente qui a lieu à votre domicile, mais également sur votre lieu de travail,
- toute sollicitation par invitation, à se rendre dans un magasin (avec généralement une promesse de cadeau).

La loi s'applique aussi aux ventes en réunion ainsi qu'aux voyages publicitaires proposant l'achat de biens.

Le démarchage à domicile concerne tous les types de contrats : l'achat, la vente, la location, la location-vente de biens et de services. Dans un certain nombre de domaines, le démarchage est interdit ou fait l'objet de règles spécifiques.

Attention, la loi ne s'applique pas dans certains cas particuliers :

- les ventes dans les foires et salons,
- les ventes à distance ou par correspondance (qui font l'objet de dispositions spécifiques),
- les ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courante réalisées au cours de tournées régulières (ventes de surgelés, tournées régulières du boucher ou de l'épicier du village voisin, etc...).



Le contrat

La remise d'un exemplaire du contrat est obligatoire. Il doit être signé et daté de votre propre main.

Doivent obligatoirement figurer les mentions suivantes :

Nom du fournisseur et du démarcheur

Adresse du fournisseur

Adresse du lieu de la signature du contrat

Désignation précise des biens offerts ou des services proposés

Modalités et délai de livraison

Prix global à payer et conditions de paiement

Stipulation du droit de renonciation et formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice du droit de renonciation.



L'absence d'une de ces mentions entraîne la nullité du contrat.

Avant la fin du délai de réflexion, vous ne devez en aucun cas payer la moindre contrepartie, ni signer une autorisation de prélèvement bancaire.

Seule exception, lors de la souscription à domicile d'un abonnement à une **publication quotidienne, sous réserve de disposer d'un droit de résiliation permanent.**

Le démarchage par téléphone ou fax n'est pas du démarchage à domicile, sauf s'il est suivi d'un rendez-vous à votre domicile.

Le début d'exécution de prestation de service, et ou de livraison pendant le délai de rétractation sont interdits.

Le délai de rétractation

Vous disposez d'un délai de sept jours pour vous rétracter, c'est-à-dire que vous pouvez décider de renoncer à la commande sans fournir aucune justification.

Pour vous rétracter, il vous suffit d'envoyer le bordereau destiné à cet effet par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le délai de sept jours débute le lendemain de la signature du contrat.

Si le septième jour est un samedi, dimanche ou un jour férié, le délai est reporté au jour ouvrable suivant.

Le cachet de la poste faisant foi, pensez donc à garder le document que la poste vous remettra.



La vente à crédit

En cas de vente à crédit, votre contrat doit comporter en plus, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit (notamment : taux nominal de l'intérêt à payer, taux effectif global).

Dès lors que le crédit a été proposé pendant le démarchage, y compris auprès d'un organisme différent de celui proposé par le vendeur, la nullité du contrat de vente, entraîne la nullité du contrat de crédit.



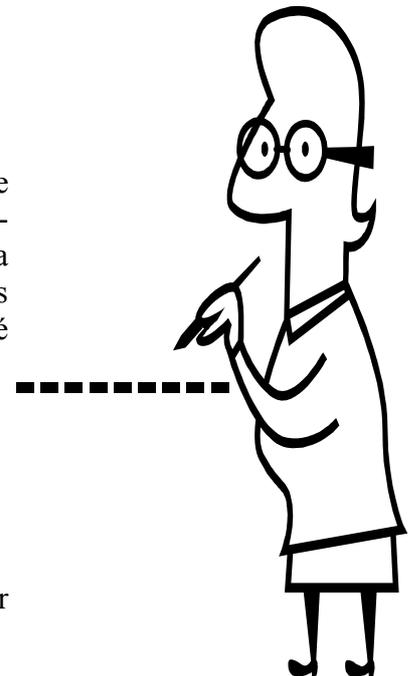
L'abus de faiblesse

La loi protège les personnes fragiles, ou en situation d'ignorance.

Des sanctions pénales sont prévues pour ceux qui auraient abusé d'une personne en lui faisant souscrire des engagements « lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre d'y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte » (article L.122-8 C.consom.).

Attention, l'âge ou le montant excessif d'une commande ne caractérise pas systématiquement l'abus de faiblesse.

L'abus de faiblesse est laissé à l'appréciation du juge qui peut considérer sous certaines conditions, qu'il y a eu abus de faiblesse.

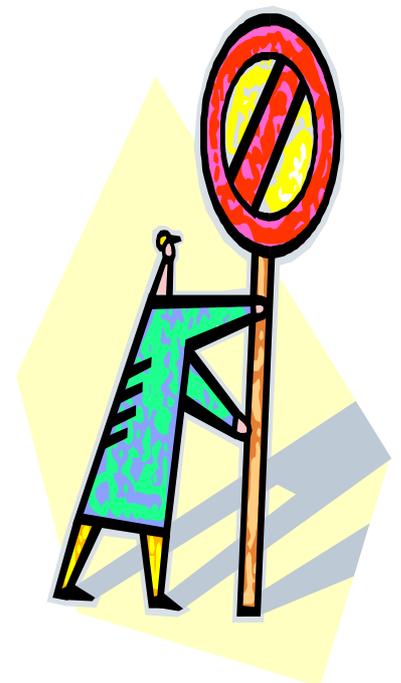


Certains démarchages sont interdits ou font l'objet d'une réglementation spécifique

Les services de pompes funèbres, les produits pharmaceutiques, les consultations juridiques, les matériels pédagogiques ne peuvent être proposés par démarchage à domicile.

Seule exception, la vente de méthode d'auto-apprentissage de langues étrangères. Ces produits bénéficient d'ailleurs d'un délai de rétractation supplémentaire de 15 jours après leur réception.

Le démarchage de produits financiers ou de produits d'assurances est très réglementé. Néanmoins, il convient d'être particulièrement vigilant dans ce domaine.



Quelques réflexes avant de signer :

- **Exigez toujours un contrat écrit.**
- Prenez le temps de lire pour vérifier attentivement les termes du contrat de vente, les différentes mentions obligatoires.
- N'hésitez pas à demander et à noter l'identité du démarcheur s'il ne figure pas sur le contrat.
- **Refusez tout paiement à la commande.**
- **Ne signez JAMAIS de contrat ou de chèque post-daté, vous risqueriez de ne plus bénéficier du délai de réflexion.**
- Si le démarcheur vous fait des propositions commerciales supplémentaires (baisse de prix, cadeaux en plus), veillez à ce qu'elles soient bien inscrites sur votre contrat.
- En cas de démarchage par invitation, conservez la précieusement. Elle servira de preuve.
- **N'acceptez aucune marchandise avant les 7 jours. Refusez tout début d'exécution de prestation de service avant l'expiration du délai de réflexion.**
- En cas de doute sérieux, ne signez rien, et contactez votre association de consommateurs.



Vous avez l'impression d'avoir été piégé ?

Si vous êtes dans le délai de 7 jours, envoyez le formulaire de rétractation en recommandé avec accusé de réception.

N'hésitez pas à vous faire aider d'une association de consommateurs dont vous trouverez les coordonnées sur www.consonormandie.net ou en laissant votre adresse postale sur le répondeur du CTCR de Basse-Normandie au 02-31-23-10-10.



Cette fiche vous a été présentée par le Centre Technique Régional de la Consommation de Basse-Normandie

Les associations adhérentes : Association de Défense d'Éducation et d'Information des Consommateurs (ADEIC), l'Association Familiale de l'Agglomération de Cherbourg (AFAC), l'Association Familiale Catholique (AFC), l'Association Familiale de Douvres (AFD), le Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques (CDAFAL), la Confédération de la Consommation du Logement et du Cadre de Vie (CLCV), la Confédération Nationale du Logement (CNL), la Confédération Syndicale des Familles (CSF), Familles Rurales (FR), Information Défense des Consommateurs SALariés-CGT (INDECOSA-CGT), l'Union Départementale des Associations Familiales de L'Orne (UDAF 61), Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir (UFC-QC), l'Union Féminine Civique et Sociale (UFGS).

Pour plus d'informations sur les associations de consommateurs, vous pouvez consulter notre site Internet

www.consonormandie.net ou nous téléphoner au 02.31.85.36.12
CTCR Basse-Normandie - 89, rue d'Hastings - 14000 CAEN