



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR DU VAL D'YERRES

Centre socioculturel "La Ferme"
91800 BOUSSY SAINT ANTOINE

0169560249

contact@valdyerres.ufcquechoisir.fr

DEMARCHAGE A DOMICILE: UN CONSOMMATEUR AVERTI EN VAUT DEUX

La vente à domicile est source de nombreux litiges. Elle est pourtant réglementée. Rappel des règles en vigueur.

De nombreux secteurs: Fenêtres, vin, systèmes d'alarme, linge de maison et mêmes fruits et légumes en grosses quantités... beaucoup de biens ou services sont vendus par le biais du démarchage à domicile. Une méthode de vente encadrée par la loi (art.L.121-16 à L 121-18 et L.121-21 à L.121-23 du code conso) qui est néanmoins source de dérapages, comme en témoignent les nombreuses plaintes régulièrement transmises à Que Choisir.

Quant peut-on juridiquement parler de "contrat hors établissement", établi dans le cadre du démarchage à domicile? La situation la plus simple est aussi la plus classique: le démarcheur se présente au domicile du particulier spontanément (porte à porte) ou après avoir pris rendez vous. On entre aussi dans le cadre du démarchage hors établissement lorsque le commercial se déplace sur le lieu de travail du client potentiel, quand le contrat a été conclu en magasin immédiatement après sollicitation en dehors de celui-ci, ou, encore si le consommateur participe à une excursion au cours de laquelle des produits ou services lui sont proposés à la vente.

Quelles sont les obligations du démarcheur? Si le commercial convainc le consommateur de s'engager, un bon de commande est alors signé. Il doit comporter plusieurs mentions obligatoires. Par exemple, la désignation précise du bien ou du service vendu, le prix et les modalités de paiement, sachant que le démarcheur propose souvent de financer l'opération via un crédit à la consommation. Surtout, le bon de commande doit comporter un formulaire de rétractation.

Comment faire jouer son droit à renonciation? La loi consommation de mars 2014 a fait passer le délai de rétractation de 7 à 14 jours (contrats souscrits depuis le 14/06/2014). Durant toute cette période le service ou l'article commandé ne doit pas être livré ou fourni. En outre, aucune somme d'argent ne peut être exigée avant l'expiration d'un délai de 7 jours. Si le particulier souhaite se dédire il doit envoyer en recommandé avec AR le formulaire de rétractation proposé selon un modèle préétabli et attaché au bon de commande.

Quelles sanctions en cas d'abus? Un vendeur qui enfreint les règles du démarchage encourt des sanctions pénales et/ou administratives. Surtout, leur non respect peut entraîner des sanctions civiles (nullité du contrat, prorogation du délai de rétractation...)

Mai 2016



**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR DU VAL D'YERRES**

Centre socioculturel "La Ferme"
91800 BOUSSY SAINT ANTOINE

0169560249

contact@valdyerres.ufcquechoisir.fr