

Nos conseils

Au moment du démarchage :

- exigez toujours un contrat écrit (même pour l'achat d'un tapis par exemple),
- vérifiez attentivement les termes du contrat de vente et les diverses mentions obligatoires (en particulier le mode de paiement comptant/crédit),
- ne signez jamais de contrat anti-daté, malgré les pressions du vendeur : vous ne bénéficieriez plus du délai de réflexion,
- ne signez jamais de chèque post-daté, pour la même raison,
- n'hésitez pas à demander et à noter l'identité du démarcheur s'il ne figure pas sur le contrat,
- faites inscrire sur votre contrat toutes les propositions commerciales qui vous sont faites oralement,

- refusez tout paiement à la commande,
- en cas de démarchage par invitation, conservez celle-ci précieusement. Surtout ne la rendez pas à l'entrée de la salle ou sous un autre prétexte (tirage au sort pour gagner un cadeau par exemple). Cette invitation est la preuve du démarchage.

Après le démarchage :

- si vous voulez renoncer à votre achat, n'oubliez pas le délai de 7 jours et l'envoi du formulaire de rétractation en recommandé avec accusé de réception,
- sachez encore qu'un démarcheur ne peut abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'un consommateur.

Si vous avez été « piégé », contactez immédiatement :

- une association de défense des consommateurs de la Mce **02.99.30.35.50**.
- la Direction départementale de la concurrence, consommation et répression des fraudes **02.99.29.76.00**. dd35@dgccrf.finances.gouv.fr.

Dessins : Gérard Gautier - Création et réalisation : Esprit Graphique F. Fullenwarth - Impression : Hauts de Vaine



100%

Démarchage à domicile : ne pas se faire avoir

Maison de la consommation et de l'environnement

Le démarchage à domicile se déroule généralement dans de bonnes conditions si le professionnel est honnête. Mais on assiste aussi à de véritables abus opérés par des professionnels peu scrupuleux et dont sont notamment victimes les personnes en état de faiblesse ou âgées.

Qu'est-ce que le démarchage à domicile ?

Il y a démarchage à domicile lorsque :

- un vendeur vient à votre domicile ou sur votre lieu de travail pour vous vendre un bien ou un service. Même si c'est vous qui lui avez demandé de venir.
- vous avez été invité par carton d'invitation à une vente effectuée dans un lieu non destiné au commerce : salle des fêtes, hôtel, voyage publicitaire, vente en réunion au domicile d'une autre personne...



- vous avez été invité par téléphone à aller retirer un cadeau dans un magasin (par exemple dans un magasin de meubles).

Le démarchage à domicile concerne **tous types de contrats** : l'achat, la vente, la location, la location-vente de biens et de services.

Attention Ne sont pas concernées

- les ventes dans les foires et salons,
- les ventes à distance ou par correspondance,
- les ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courantes réalisées au cours de tournées régulières. Ex. : vente itinérante de produits surgelés.



Vous êtes protégé

La loi vous garantit un délai de réflexion (ou rétractation) pendant lequel vous pouvez annuler la vente. La fourniture d'un contrat est obligatoire et le vendeur ne peut demander aucun paiement (espèces, chèque, autorisation de prélèvement bancaire...) à la signature du contrat et pendant le délai de réflexion.

Délai de réflexion : 7 jours

■ Vous avez 7 jours pour annuler votre commande sans justifier votre décision.

Le jour de la commande n'est pas pris en compte et si le délai expire un samedi, dimanche ou jour férié, il est prolongé jusqu'au 1^{er} jour ouvrable suivant. Exemple : vous signez un contrat le 18 avril, le délai de rétractation commence le 19 et se termine le 25 avril. Si ce jour est férié, le délai est prolongé de 24 h et se termine le 26 avril.

Pour annuler la commande, vous devez utiliser le **formulaire détachable** qui doit obligatoirement figurer au contrat et l'adresser à l'entreprise par **lettre recommandée** avec accusé de réception.

Un contrat obligatoire

■ Le démarcheur doit vous laisser un contrat que vous aurez signé. Ce contrat doit comporter obligatoirement : noms et adresses du fournisseur, adresse exacte du lieu où a été conclu le contrat, désignation du bien ou service vendu, prix global, modalités de paiement, le cas échéant les modalités du crédit, délais de livraison ou d'exécution du service, faculté de rétractation et formulaire détachable pour exercer ce droit.

Attention

Vérifiez la présence du formulaire de rétractation. D'un côté, il doit comporter le nom et l'adresse de l'entreprise, de l'autre, vous devez pouvoir y inscrire vos nom, adresse, date de la commande. S'il n'y a pas de formulaire détachable ou, si celui-ci n'est pas conforme, le contrat est considéré comme nul. Cependant, par précaution, mieux vaut envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception. Vérifiez le lieu et la date de signature du contrat. Refusez d'antidater avant de signer.

Ne rien payer

■ Vous ne devez rien payer avant l'expiration du délai de réflexion : ni arrhes, ni acompte, 1^{ère} mensualité, etc. Aucun chèque, ni autorisation de prélèvement, ni espèces, ne doivent vous être demandés.

Attention

Si le contrat porte sur des travaux, refusez tout début d'exécution avant la fin du délai de 7 jours. Si il s'agit d'un achat de produits, n'acceptez pas la marchandise avant les 7 jours.

Les sanctions

Le non respect de la loi peut entraîner des sanctions pénales (au maximum un an d'emprisonnement et 3 750 € d'amende).

L'abus de faiblesse

La loi protège plus spécifiquement les personnes qui ne sont pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elles prennent du fait de leur âge avancé, d'un mauvais état de santé, d'une mauvaise compréhension de la langue, etc. Cette protection peut aussi être évoquée lorsqu'une transaction a été conclue dans une situation d'urgence ou dans un état d'affolement indiscutable. Les sanctions sont alors plus fortes : jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 9 000 € d'amende.

