



# FAMILLES DE FRANCE

## LE DEMARCHAGE A DOMICILE

Le démarchage à domicile, aussi appelé porte à porte ou vente hors établissement, est une technique de vente qui consiste pour un commerçant à solliciter un client dans un lieu qui n'est pas habituellement destiné au commerce - comme son domicile, son lieu de travail ou lors d'une excursion que le professionnel a lui-même organisée – pour lui vendre des biens ou des services. Contrairement à la vente à distance, le démarchage à domicile suppose la présence physique simultanée des deux parties.

Autorisée par le législateur, cette pratique commerciale n'en est pas moins strictement encadrée dans un souci de protection accrue du consommateur.

### **1- Les obligations du vendeur**

#### **- Le devoir d'information précontractuelle**

Il incombe au vendeur professionnel de délivrer, avant la conclusion du contrat, un ensemble d'informations devant permettre au consommateur de contracter de manière éclairée. Parmi ces informations, il y a :

- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service
- Le prix du bien ou du service
- Le délai de livraison ou la date d'exécution du service
- Les informations relatives à l'identité du commerçant et ses coordonnées
- Les informations relatives aux garanties légales
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation
- L'existence et les modalités d'exercice du délai de rétractation ainsi qu'un formulaire de rétractation

Ces informations doivent être rédigées de façon lisible et compréhensible, sur papier ou sur un support durable.

Si le consommateur accepte de contracter avec le commerçant, ce dernier doit alors lui remettre, également sur un support durable, un exemplaire signé et daté du contrat auquel doit être joint un formulaire de rétractation.

#### **- L'interdiction de recevoir le paiement avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat**

Sauf exceptions (expressément prévues par l'article L. 221-10 du Code de la consommation), le vendeur ne peut recevoir aucun paiement de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat de démarchage à domicile. La transgression de cette interdiction est punie d'une peine d'emprisonnement de 2 ans et d'une amende pénale de 150.000 euros.

### **2- Le droit de rétractation du consommateur**

Tout consommateur qui aurait contracté avec le démarcheur à domicile peut faire jouer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de vente et ce, sans qu'il ait à motiver sa décision. La rétractation met un terme définitif aux obligations des deux parties.

Pour ce faire, le consommateur doit envoyer au commerçant le formulaire de rétractation rempli, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception. Le professionnel dispose ensuite d'un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter pour le rembourser de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison.

### **3- Que faire en cas de litige ?**

Le consommateur qui rencontre un litige à la suite d'un démarchage à domicile doit, dans un premier temps, tenter de le résoudre à l'amiable en prenant contact avec le service consommateurs de l'entreprise, tel qu'il est renseigné dans le contrat de vente.

En cas de réponse insatisfaisante de la part du service, voire en cas d'absence totale de réponse, le médiateur de la consommation devra être saisi. Il convient également d'alerter la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) des manquements au droit de la consommation.

En dernier recours, une action en justice pourra éventuellement être engagée devant le Tribunal de proximité, si le montant de la demande est inférieur à 10.000 euros, ou, à défaut, devant le Tribunal judiciaire.

### **4- Comment éviter les arnaques du démarchage à domicile ?**

Parce que le démarchage à domicile est un moyen facile pour les personnes malveillantes d'escroquer des personnes vulnérables (personnes âgées, personnes handicapées...), Familles de France vous donne quelques conseils pour prévenir les arnaques.

#### **Ne jamais faire rentrer de démarcheur dans votre habitation !**

Certains vendeurs démarchant à domicile peuvent insister pour rentrer dans votre habitation afin d'avoir accès à des informations privées, ou de vous faire signer plus rapidement, et sous sa pression, le contrat sans que vous n'ayez le temps d'y réfléchir.

#### **Ne pas contracter sur le champ !**

Lorsqu'un commerçant vient vous démarcher à domicile et que sa prestation vous intéresse, profitez-en pour prendre toutes les informations nécessaires. Mais ne signez rien immédiatement !

Il faut prendre le temps de vérifier l'identité du démarcheur et éventuellement, le contacter pour qu'il vous confirme qu'une opération de démarchage à domicile est bien en cours dans votre quartier. Une fois cela fait, prenez le temps de réfléchir à l'offre faite et comparez-la à celles pouvant être proposées par d'autres entreprises.

#### **TEXTES DE REFERENCE**

- *Article L. 221-1 du Code de la consommation*
- *Article L. 221-5, article L. 221-8 & article L. 221-9 du Code de la consommation*
- *Article L. 221-10 du Code de la consommation*
- *Article L. 221-18 du Code de la consommation*