



VOS DROITS

LE DEMARCHAGE A DOMICILE

Coup de sonnette à la porte. Qui c'est ? Ce n'est pas le plombier mais un démarcheur qui vous propose des produits ou des services variés : adoucisseur d'eau, aspirateur, tapis extincteur, ramonage, matelas, photo aérienne de votre maison, ravalement...

Etre sollicité à son domicile par des démarcheurs met l'acheteur potentiel en infériorité psychologique. Il est souvent plus difficile de dire non dans son salon que dans un magasin où il suffit de quitter les lieux. On risque donc d'acheter des produits dont on s'apercevra rapidement qu'ils sont inutiles ou superflus. En outre, il est toujours aléatoire d'acheter quelque chose à domicile sans auparavant s'être renseigné sur les marques présentes sur le marché et sur les prix pratiqués.

Le démarchage à domicile donne parfois lieu à de véritables abus

Le démarchage soumis au code de la consommation

Le porte à porte ou démarchage à domicile est une opération qui consiste à solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat. Cette opération suppose la présence physique du vendeur au domicile du consommateur.

Au-delà du cadre strict du domicile, la loi s'applique dans les lieux ou dans des situations qui mettent le consommateur en situation d'infériorité par rapport au vendeur.

De plus, toutes les formes d'engagements sont couvertes par la loi.



LA LOI VOUS PROTEGE

Compte tenu de la spécificité de la vente à domicile, la loi prévoit des dispositions de nature à garantir la régularité de l'acte d'achat.

Pour être sûr que vous êtes engagé en toute connaissance de cause et qu'on vous a pas forcé la main trois dispositions vous protègent :

- **UN DELAI DE REFLEXION DE SEPT JOURS**
- **LA REMISE OBLIGATOIRE D'UN CONTRAT**
- **L'INTERDICTION DE PERCEVOIR UNE CONTRE PARTIE FINANCIERE DURANT LE DELAIS DE REFLEXION**

1° Délai de réflexion

Dans le délai de réflexion le jour de la commande n'est pas comptabilisé

Vous pouvez changer d'avis et renoncer à la commande ou à l'engagement en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception.

Vous n'avez pas à motiver votre refus.



2° ON DOIT VOUS REMETTRE UN CONTRAT

Le démarcheur doit vous remettre un exemplaire du contrat signé.

Ce contrat doit obligatoirement comporter les mentions suivantes :

- les noms du fournisseur et du démarcheur
- l'adresse du fournisseur
- l'adresse du lieu de conclusion du contrat
- la désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts et des services proposés
- les conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et délai de livraison des biens ou de l'exécution de la prestation de services
- le prix global à payer avec les modalités de paiement

- la faculté de renonciation ainsi que la reproduction des textes intégrale de façon apparente des articles L 121-23 à L 121-26 du code de la consommation

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



3° NE PAYEZ RIEN

Avant l'expiration du délai de réflexion, le démarcheur n'a pas le droit de vous demander de verser une contre partie quelconque : espèces, cheque –au contrat, et cela quelle que soit la nature de la somme demandées : arrhes, acomptes ect (même de chèque pour encaissement plus tard)

Les sanctions du non-respect de la loi

1) sanctions pénales

L'article L121-28 du code de la consommation prévoit les peines maximales suivantes :

Un an d'emprisonnement et 3 750€ d'amende en cas de non-respect des prescriptions relatives au démarchage : non remise de contrat ou absence de mentions, absence de délai de réflexion, perception de contre partie

2) Sanction civile : nullité du contrat

3) En cas d'absence d'une mention obligatoire

L'abus de faiblesse

L'abus de faiblesse est un délit.

La loi protège plus particulièrement les personnes qui sont en situation de faiblesse ou d'ignorance. Des sanctions pénales sont prévues pour ceux qui auront 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 et artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte » article L 122-8C du code de la consommation.

Les peines prévues sont un emprisonnement pouvant aller jusqu'à 5 ans et une amende maximale de 9 000€

RECOURS

- Alertez la gendarmerie et la Mairie
- Saisissez une association de consommateurs qui sera à même de vous aider
- Alertez la direction départementale de la concurrence. Ce service est habilité à constater et à poursuivre les infractions relatives au démarchage à domicile.
- Vous pouvez vous retourner contre le démarcheur, mais vous avez intérêt à vous retourner contre l'entreprise.



Adresses utiles :

Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : 5 bd De Lattre de Tassigny BP 373 40012 MONT DE MARSAN Cedex
Ouverture public : lundi au vendredi de 8h30-11h45 & 13h15-17h
Téléphone : 05 58 46 66 66 - FAX : 05 58 06 84 56
N° AZUR / 08 10 63 40 11

Fédération de la vente en directe : 100 , avenue du Président Kennedy 75016 PARIS
Téléphone : 01 42 15 30 00 - FAX 01 42 15 30 90. Ce syndicat professionnel a mis en place une commission paritaire de médiation pour résoudre les litiges de ses adhérents et aussi des autres.