



DÉMARCHAGE À DOMICILE

avoir les bons réflexes



La visite inattendue d'un commercial à son domicile peut vite se terminer en achat que l'on regrette.

Alors quelques précautions s'imposent pour ne pas se faire avoir !

CE QU'IL FAUT SAVOIR

La loi protège le consommateur qui conclut un contrat hors établissement, nouvelle appellation du démarchage à domicile.

Il s'agit d'un **contrat signé avec un professionnel** :

>> Soit dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce habituellement son activité.

>> Soit dans un lieu destiné à la commercialisation suite à une invitation individuelle et personnelle.

DES EXEMPLES



- Contrat signé au domicile ou sur un lieu de travail, même si le professionnel s'est déplacé à la demande du consommateur.
- Invitation promotionnelle à un voyage ou excursion visant à vendre des biens ou des prestations de service.
- Achat dans une galerie marchande auprès d'un professionnel installé occasionnellement...

AVANT DE SIGNER UN CONTRAT

S'informer sur les éléments essentiels du contrat (descriptif de la proposition ou du produit, prix, livraison, garanties...).

UNE SIGNATURE QUI VOUS ENGAGE

Vous vous engagez : un **contrat est obligatoire**. Le vendeur a l'obligation de vous laisser un exemplaire du contrat signé contenant un formulaire détachable de rétractation.

7 JOURS MINIMUM AVANT DE PAYER

Le vendeur ne peut demander **aucun paiement** (espèces, chèque, autorisation de prélèvement bancaire...) pendant un délai de 7 jours suivant la signature du contrat.

Il existe cependant quelques exceptions très limitées à cette règle : souscription d'abonnements à la presse, contrats conclus lors de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou celui d'un consommateur, réparations urgentes au domicile du consommateur...

14 JOURS POUR ANNULER LE CONTRAT

Le consommateur a le droit de changer d'avis et d'annuler la commande sans avoir à justifier d'un motif ni à payer de pénalités.

POUR ANNULER LE CONTRAT



- Utiliser le formulaire détachable de rétractation qui se trouve dans le contrat et l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception (LR/AR).
- Ou faire sa demande sur papier libre et l'adresser à l'entreprise par LR/AR.
- Ou faire sa demande en ligne si le professionnel a un site Internet et a prévu cette modalité dans son contrat.

A NOTER



Le délai de rétractation est prolongé de 12 mois si le contrat ne mentionne pas votre droit de rétractation. Le professionnel est alors obligé de restituer les sommes versées dans les 14 jours suivant la demande. Au-delà, il sera tenu de payer des pénalités.

NOS CONSEILS

>> Vérifier attentivement les termes du contrat signé et les diverses mentions obligatoires, en particulier le mode de paiement comptant/crédit.



>> Ne jamais signer de contrat antidaté ou de chèque postdaté malgré les pressions du vendeur : dans cette situation, il sera impossible d'annuler le contrat.

>> Demander et noter l'identité du démarcheur si elle ne figure pas sur le contrat.

>> Faire inscrire sur le contrat toutes les propositions commerciales qui sont faites oralement.

>> Refuser tout paiement à la commande.

>> Prendre le temps de la réflexion et ne pas céder à l'insistance de certains professionnels qui souhaiteraient exécuter immédiatement la prestation.

Toujours exiger un exemplaire du contrat écrit et signé.

► **POUR ALLER PLUS LOIN**
guide "Réflexes seniors : les clés pour être bien informés"
www.mce-info.org/medias/reflexes-seniors-les-cles-pour-etre-bien-informes-2018/



Pour toutes informations complémentaires, contactez une association de défense des consommateurs adhérente à la Mce-Ctrc Bretagne : 02 99 30 35 55 ou 48 Bd Magenta 35000 Rennes
www.mce-info.org



décembre 2019

avec le soutien
financier de :

