

Démarchage au domicile et sur le lieu de travail

La protection existe pour un démarchage au **domicile** ou sur le **lieu de travail** du consommateur.

A noter! Cette protection est valable même si c'est le consommateur qui a fait la demande au professionnel de se déplacer.

L'organisation d'**excursions** pour proposer la vente de produits ou de service est également concernée.

Le démarcheur se déplace pour solliciter le consommateur

Le professionnel est tenu à certaines obligations liées à la protection du consommateur démarché dès lors que l'**objectif de la visite** est de proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente, la location avec option d'achat ou encore la fourniture de services.

Tout n'est pas démarchage

Attention, certaines ventes proches du démarchage n'en sont pas! Parmi elles, par exemple, les ventes d'alimentation effectuées par un professionnel dans le cadre de tournées fréquentes ou périodiques dans l'agglomération où est situé son magasin.

Coordonnées de votre association locale ou fédération.

FAMILLES DE FRANCE

Fédération Nationale reconnue d'utilité publique
Agréée d'éducation populaire
Agréée organisation nationale de consommateurs
Agréée association éducative complémentaire de l'Enseignement public
28 place Saint Georges 75009 Paris
Tél. :01 44 53 45 90
accueil@familles-de-france.org



CONSOMMATION CONSOMMATION CONSOMMATION



DEMARCHAGE A DOMICILE : CONNAITRE VOS DROITS

Le démarchage à domicile est un moyen de vente qui peut être considéré par le consommateur comme agressif, car l'entrée d'un démarcheur dans son domicile est vécue souvent comme trop intrusive. Quoi qu'il en soit, le domicile n'est pas un lieu habituel de vente et c'est la raison pour laquelle le démarchage est règlementé, l'objectif étant une protection appropriée du consommateur. En voici les principales mesures.

Septembre 2014



CONSOMMATION CONSOMMATION CONSOMMATION

Avant de signer

• Vous devez être informé

En premier lieu, le démarcheur a comme obligation de vous informer sur les produits qu'il propose. Cette information doit être lisible et compréhensible et doit contenir, entre autres :

- Les **caractéristiques** du produit ;
- Son **prix** ;
- La date ou le délai de **livraison** ;
- L'**identité** complète et les **coordonnées** de la société qui le vend ;
- L'existence du **droit de rétractation** ;
- Le **formulaire-type** de rétractation.

• Sur papier ou électronique

Cette information complète sur le produit et la société qui le vend doit vous être délivrée **sur papier**.

Exceptionnellement, et seulement si vous l'acceptez, elle peut vous être transmise de façon électronique (par mail, sur clé USB ou CD-Rom).

• Vous pouvez signer le contrat...ou pas !

Après avoir obtenu toutes les informations de la part du démarcheur, vous êtes parfaitement **libre de signer** pour vous engager à acheter le produit **ou de ne pas signer** si vous n'êtes pas intéressé. Il n'a pas à se sentir obligé, même si le démarcheur se montre insistant !

Après signature

• Remise du contrat signé

Le démarcheur ne peut pas partir sans vous avoir laissé un **exemplaire signé du contrat**.

Le contrat sera sous format papier ou, si vous l'acceptez, il pourra être sous forme électronique (mail, clé USB, CR-Rom).

Ce contrat doit contenir les informations précisées au sein de l'article L121-17 I du Code de la consommation.

• Aucun paiement possible

Il est strictement **interdit de payer le démarcheur** le jour de sa venue à votre domicile! Ni même de lui remettre un RIB, un chèque postdaté ou un numéro de carte bancaire. Aucun paiement n'est autorisé le jour du démarchage (sauf pour les abonnements de presse ou les travaux réalisés dans l'urgence).

La loi est stricte : ce n'est qu'après 7 jours que vous êtes en mesure de payer le produit qui vous a été vendu.

• Votre achat peut vous être laissé

Selon la nature-même du produit, le vendeur peut vous le laisser avec le contrat. Dans le cas où vous décideriez par la suite de vous rétracter, veillez à **ne pas l'utiliser et le manipuler plus que pour en « établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement »** (article L 121-21-3 du Code de la consommation).

Se rétracter

• La liberté de changer d'avis

Après le départ du démarcheur, si vous avez accepté sa proposition, sachez que **votre engagement n'est pas définitif**.

• 14 jours pour réfléchir

Vous devez informer le vendeur de votre décision de vous rétracter au plus tard **14 jours après avoir signé le contrat**.

• 2 façons de se rétracter

La rétractation ne peut avoir lieu que via le formulaire-type ou sur papier libre. Il faut **indiquer clairement la volonté de se rétracter**. Aucune justification ni motivation n'est à fournir.

Important ! Pensez à conserver une copie du formulaire-type complété ou du courrier envoyé !

• Le renvoi des produits

Dans le cas où le produit vous a été laissé par le vendeur, vous devez le lui **renvoyer sous 14 jours** après vous être rétracté. S'il ne peut pas être renvoyé par voie postale (car trop fragile ou volumineux), le vendeur doit venir à votre domicile le récupérer.

• 14 jours pour être remboursé

Si vous vous êtes rétracté, le vendeur doit vous rembourser la somme versée (hors frais de port éventuellement) dans les **14 jours après votre rétractation**.