

DEMARCHAGE A DOMICILE (porte à porte)

Le consommateur peut avoir été influencé
par le vendeur
et regretter d'avoir signé une commande

Il est protégé contre des méthodes agressives.

- Direction de la protection des populations,
- Associations de consommateurs,
- Conciliateur de justice,
- Maison de la justice et du droit,
- ...



**MAIS IL FAUT AVOIR PRIS
UN MINIMUM DE PRECAUTIONS**



Vous recevez un démarcheur à domicile



Vous avez demandé à un professionnel de se déplacer chez vous pour voir la gamme de ses produits. Vous en avez acheté sans avoir signé de contrat.

Un professionnel est venu à domicile vous proposer diverses prestations pour isoler au mieux votre maison. Vous avez signé un bon de commande. Vous regrettez cet achat.

Ayez les bons réflexes!

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE



Les délais de rétractation

**droit
rétractation**



Vous avez acheté un bien sur Internet...

À l'occasion d'un démarchage à domicile, vous avez signé un bon de commande pour la livraison d'un meuble...

Vous avez signé un contrat de crédit pour l'achat d'une automobile...

...mais vous changez d'avis

Que pouvez-vous faire?

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE



**On vous fait croire
que vous avez gagné
à la loterie**

**vous avez gagné
1000€**

Une lettre d'une entreprise de vente par correspondance vous annonce que vous avez gagné à la loterie et qu'en plus un cadeau vous a été attribué.

Ayez les bons réflexes!

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Documents de la DGCCRF

Trois dispositions de protection

- délai de réflexion de 7 jours
- remise obligatoire d'un contrat avec :
nom du démarcheur, nom et adresse du fournisseur, description détaillée, prix, ...
Signer tous les exemplaires
- aucun règlement pendant le délai de réflexion
(pas de chèques postdatés, pas de prélèvement auto, pas d'acompte, ...)

Attention : ne s'applique pas pour les ventes dans les foires, salons, ...

Rétractation = refuser la commande

- Aucune justification à donner.
- Envoyer le bordereau de rétractation par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 7 jours.

Par précaution conserver le bon de commande et l'accusé de réception.

Si le vendeur a laissé du matériel (*fortement déconseillé*), préciser qu'il peut être repris

Abus de faiblesse

DGCCRF : "Certaines pratiques peuvent mettre le consommateur en infériorité par rapport au vendeur et le conduire à une commande qu'il regrettera peut être. Les abus sont fréquents"

Par exemple : âge avancé, mauvais état de santé,
mauvaise compréhension de la langue,
...

Mais aussi en cas de "vulnérabilité momentanée" :
(situation d'urgence, etc. ...)

MAIS,

Quelques idées

Réclamer la carte du vendeur (et pourquoi pas noter son nom et sa référence)

Bien relire le bon de commande avant de signer

Demander de revenir plus tard

Les bons de commandes sont "carbonés" :

- vérifier que les exemplaires sont lisibles
- signer chaque exemplaire (?)

Laisser entrer le vendeur dans l'appartement ?

Attention : Ne pas se précipiter

Mieux vaut prévenir que guérir

En résumé

Démarchage à domicile :

- délai de réflexion de 7 jours
- remise obligatoire d'un contrat
- aucun règlement

Refuser la commande (rétractation)

- Aucune justification à donner.
- Par lettre recommandée A/R



Mieux vaut prévenir que guérir ...
Ne pas se précipiter !