

Démarchage à domicile : ce que dit la loi.

Si un démarcheur se présente à votre porte, quelques bons réflexes :

- Si vous le pouvez, **vérifiez le nombre de personnes présentes** avant d'ouvrir la porte.
- Exigez la **présentation d'une carte professionnelle**.
- Renseignez-vous sur l'entreprise démarcheuse sur internet.
- **Ne signez rien avant d'avoir le devis en main.**
- **Ne versez pas d'argent, ne signez pas de chèque**, surtout **antidaté**.
- En cas de doute, proposez d'**appeler l'organisme professionnel** auquel est rattaché le démarcheur.
- **Si le vendeur se montre insistant ou menaçant, composez immédiatement le 17** pour faire intervenir la police ou la gendarmerie.

EN CAS D'URGENCE, appelez immédiatement le 17 ou le 112. En cas de difficulté à parler ou entendre, envoyez un SMS au 114.

1. Définition

Le démarchage à domicile, aussi appelé *porte à porte* ou *vente hors établissement*, consiste à **se déplacer au domicile des clients** ou sur leur lieu de travail pour vendre des produits ou des services. Le démarchage à domicile est soumis à une **réglementation spécifique**, protectrice du consommateur.

Le démarchage à domicile peut être exercé par des vendeurs à domicile salariés ou par des vendeurs à domicile indépendants (VDI).

❖ Attention

Le démarchage à domicile est **interdit** lorsque le consommateur a manifesté de manière claire et non ambiguë ne pas vouloir faire l'objet d'une visite. Le fait de contrevenir à cette interdiction est puni d'**1 an d'emprisonnement** et **150 000 € d'amende**. Il est également interdit d'effectuer un achat auprès d'un autre vendeur à domicile indépendant.

2. Informations à fournir au client avant la conclusion du contrat

- Avant la prise de commande, le vendeur à domicile doit fournir au client un document précontractuel d'information.

Le document doit contenir les **informations suivantes** :

- Identité du vendeur (adresse postale, mail et téléphone)
- Identité de l'entreprise dont il distribue les produits (adresse du siège social, numéro de SIRET, capital social, forme sociale)
- Caractéristiques du bien ou du service vendu
- Prix unitaire des produits et prix global à payer toutes taxes comprises
- Prix et modalités de paiement (et taux d'intérêt en cas de vente à crédit)
- Date ou délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service
- Coût d'expédition ou de mise en service

- Conditions de rétractation (modalités de renvoi, délai, frais éventuels et formulaire type)
- Garanties légales ou commerciales
- Disponibilité des pièces détachées
- Médiateur de la consommation compétent en cas de litige.

Ces informations doivent vous être communiquées **de manière lisible et compréhensible**, sur un support durable (support permettant au client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de les consulter pendant un temps déterminé, et de les reproduire à l'identique (par exemple : papier, mail, compte personnel sécurisé, clé USB...)). Le document doit être horodaté et signé par le client.

❖ Attention

Le vendeur à domicile qui **ne respecte pas** cette obligation d'information préalable encourt 15 000 € **d'amende** pour une personne physique ou 75 000 € pour une personne morale. Il doit donc être capable de prouver qu'il a bien remis les informations au client.

3. Mentions obligatoires dans le bon de commande

- **Lors de la conclusion du bon de commande, le vendeur à domicile doit remettre à son client un exemplaire daté du contrat sur un support durable. Le contrat doit être signé par les 2 parties.**

Le contrat doit contenir les **mentions obligatoires** suivantes :

- Identité du vendeur (adresse postale, mail et téléphone)
- Identité de l'entreprise dont il distribue les produits (adresse du siège social, numéro de SIRET, capital social, forme sociale)
- Caractéristiques du bien ou du service vendu
- Prix unitaire des produits et prix global à payer toutes taxes comprises
- Prix et modalités de paiement (et taux d'intérêt en cas de vente à crédit)
- Date ou délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service
- Coût d'expédition ou de mise en service
- Conditions de rétractation (modalités de renvoi, délai, frais éventuels et formulaire type)
- Garanties légales ou commerciales
- Disponibilité des pièces détachées
- Médiateur de la consommation compétent en cas de litige.

Le contrat **n'est pas valable** s'il ne mentionne pas toutes ces informations. De plus, le contrat doit également être accompagné d'un formulaire type de rétractation.

❖ Attention

Le vendeur à domicile qui **ne remet pas de contrat** ou qui remet un contrat non conforme au client encourt **2 ans de prison** et 150 000 € **d'amende**. Même sanction s'il ne remet pas le formulaire type de rétractation.

4. Interdiction de recevoir tout paiement avant 7 jours

- **Le vendeur à domicile ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie de la part du client avant l'expiration d'un délai de 7 jours, à compter de la conclusion du contrat.**

Ainsi, le vendeur à domicile ne peut pas recevoir d'acomptes, de chèques ou d'autorisations de prélèvement bancaire. Il lui est également interdit d'effectuer une prestation de service avant l'expiration de ce délai.

Dans un cas comme dans l'autre, le contrat **n'est pas valable** si le vendeur à domicile perçoit le paiement sans respecter ce délai.

❖ Attention

Le vendeur à domicile qui **ne respecte pas** ce délai de 7 jours encourt **2 ans de prison** et **150 000 € d'amende**.

Toutefois, le vendeur à domicile peut percevoir le paiement, **sans respecter le délai de 7 jours**, dans les cas suivants :

- Abonnement à un journal consacré à l'information politique (quotidien, mensuel ou bimensuel)
- Contrat ayant pour objet la fourniture de services à la personne (conclu avec un organisme agréé)
- Contrat conclu au cours d'une réunion organisée par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un client
- Contrat ayant pour objet des travaux de réparation à réaliser en urgence au domicile du client à sa demande.

5. Droit de rétractation du client

- **Le droit de rétractation permet au client d'annuler le contrat dans un délai de 14 jours, sans avoir à justifier sa décision et sans supporter d'autres coûts (hormis d'éventuels frais de retour). Le délai court à compter du lendemain de la réception du bien ou de la conclusion du contrat pour les prestations de services.**

Si le vendeur à domicile ne fournit pas les informations sur le droit de rétractation, le délai de rétractation est **prolongé de 12 mois** à compter de l'expiration du délai de 14 jours initial. Lorsque la communication des informations intervient pendant cette prolongation, le droit de rétractation expire au bout de 14 jours à compter du jour où le client a reçu les informations.

❖ À noter

Ce droit vaut également pour la vente de biens **soldés** et de biens **d'occasion**.

Le vendeur à domicile a l'obligation de mentionner l'existence de ce droit au client, en précisant les conditions, le délai et les modalités d'exercice (s'il prend en charge ou non les frais de retour). Il doit également lui fournir un formulaire type de rétractation.

Lorsqu'il est informé de la décision du client de se rétracter, le vendeur dispose d'un délai de **14 jours pour procéder au remboursement** de la totalité des sommes versées.

Le client peut demander à ce que la prestation de services soit réalisée avant la fin du délai de rétractation. Le vendeur doit recueillir sa demande expresse sur un support durable.

❖ Attention

Le vendeur à domicile qui ne communique pas ou ne respecte pas le droit de rétractation encourt **15 000 € d'amende** pour une personne physique ou **75 000 €** pour une personne morale.

Toutefois, certains produits ou prestations **ne sont pas soumis au droit de rétractation** et ne peuvent donc pas être remboursés. C'est notamment le cas des produits suivants :

- Produit personnalisé : il a été confectionné spécialement pour le client (du sur-mesure par exemple)
- Produit susceptible de se détériorer rapidement
- CD, DVD ou logiciel informatique s'il a été descellé par le client
- Produit qui a été descellé par le client après la livraison et qui ne peut pas être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé
- Journaux, périodiques ou magazines (sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications)

- Prestation de service d'hébergement, transport de biens, location de voiture, restauration ou activité de loisirs fournie à une date déterminée
- Travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client et expressément sollicités par lui
- Prestation de service pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, à condition que le consommateur ait donné son accord préalable et ait renoncé à l'exercice de son droit de rétractation. Le vendeur doit aussi respecter le délai de 7 jours, spécifique à la vente à domicile, durant lequel il ne peut effectuer aucune prestation et ne recevoir aucun paiement.
- Contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation, à condition que le client ait donné son accord préalable et ait renoncé à l'exercice de son droit de rétractation.