

 <p>Association de Défense des Consommateurs de l'Aube adca10@orange.fr</p>	<p>ASSOCIATION de DEFENSE des CONSOMMATEURS de l'AUBE 2A boulevard du 1^{er} RAM 10000 TROYES</p> <p>☎ : 03. 25. 73. 18. 80 Fax : 09. 81. 70. 82. 83 E-mail : adca10@orange.fr fb : Adca Consommateurs Agrément n° DDCSPP-PPP-2019239-0001 du 30 août 2019</p>
--	---

LES REGLES EN MATIERE DE DEMARCHAGE A DOMICILE

DEFINITION :

- ❖ Un consommateur :
« Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole" (article liminaire code de consommateur)
- ❖ Un professionnel :
"Toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel" (article liminaire code de consommateur)



Source : La voix du nord

La vente hors établissement, est ce que l'on appelle communément le démarchage à domicile. C'est le fait pour un professionnel de solliciter un consommateur en personne, en dehors de son établissement commercial – magasin de vente permanent ou saisonnier –, afin de souscrire un contrat. Le vente hors établissement exige la présence physique du professionnel, en ce sens il se distingue du contrat à distance (vente sur internet par exemple) qui se fait sans la présence physique du consommateur et du professionnel.

Parce qu'un consommateur particulier, est plus vulnérable à son domicile, mettant le professionnel en position de force ; on a plus de difficulté à dire non à un professionnel former avec des techniques de persuasion qui ont fait leurs preuves et qui permettent d'abuser de la faiblesse et du manque d'information des consommateurs. Pour cette raison, la directive européenne 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux contrats conclus entre professionnel et consommateur pour la fourniture d'un bien ou d'un service, transposé en droit interne par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, « loi HAMON », est venue renforcer les règles préexistantes de protection et d'information du consommateur.

Les contrats concernés sont tout type de contrat entre un professionnel et un consommateur au sens du code de la consommation, dans le but de la vente ou de la location d'un bien ou de fourniture de service – autrement dit un contrat de consommation –, quelque soit le montant. Certain type de contrat sont exclus de cette catégorie de contrat de consommation, la liste est établie à l'article 221-2 du code de la consommation.



Pour qu'un contrat puisse être qualifié de vente hors établissement, il doit avoir été signé dans l'une des circonstances prévues à article L.221-1, 2° du code de la consommation :

- Le contrat doit avoir été signé en présence physique et simultanée des parties, dans un lieu qui n'est pas le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle.
- Si le contrat est signé en présence physique et simultanée des parties, dans l'établissement du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance, mais que la signature intervient immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité.
- Si le contrat est signé pendant une excursion organisée par le professionnel dans le but ou qui permet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les règles en matière de protection des consommateurs qui font face aux démarchages à domicile sont énuméré dans les articles L. 221-1 et suivants du code de la consommation.

- ❖ La loi dispose d'un devoir d'information du professionnel envers le consommateur avant la conclusion du contrat. Ce devoir d'information dont est débiteur le professionnel impose à ce dernier de fournir au professionnel un certain type d'information, lui permettant d'avoir un consentement libre et éclairé. Les informations sont les suivants :
 - Le nom et coordonnées du vendeur ;
 - Le nom et coordonnées de la société dont le vendeur distribue le produits (adresse du siège social, adresse électronique, numéro de téléphone,
 - Le numéro de SIRET, capital social, forme sociale, son activité si elle ne ressort pas du contexte ...);
 - La désignation précise de la nature et les caractéristiques détaillées des biens ou de la prestation de services ;
 - Le prix unitaire des biens et/ou services et le prix global à payer toutes taxes comprises ainsi que les modalités de paiement. Le professionnel doit recueillir le "consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat » ;
 - Les conditions et cout éventuel d'expédition, de mise en service, ainsi que tous les autres frais éventuels.
 - Date ou délai de livraison si l'exécution du contrat n'est pas immédiate ;
 - Les informations et conditions légales concernant le droit de rétractation notamment, par exemple à l'annexe du contrat ;
 - Les conditions de mise en œuvre des garanties légales ou commerciales ;
 - La disponibilité des pièces détachées ;
 - De la possibilité pour le client de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique si l'on recueille son numéro de téléphone (article L. 223-2 du code de la consommation) ;
 - De la procédure en cas de litige ainsi que des modalités de saisi du médiateur de la consommation compétent le cas échéant.

- ❖ La loi dispose également que le professionnel doit remettre de manière obligatoire un exemplaire du contrat qu'il a signé avec le consommateur, par écrit sur papier ou si le consommateur le souhaite, sur support durable qui permette de conserver et de reproduire le cas échéant.

- ❖ Le professionnel a également l'interdiction de percevoir toute contrepartie financière pendant un délai de 7 jour. Autrement dit, le consommateur ne doit en aucun cas verser un acompte, et si vous fournissez un RIB aucun prélèvement ne doit intervenir avant ce délai exception faite de certain type de contrat.

En effet, de par leur caractère immédiat, les contrat la souscription d'un abonnement à une publication quotidienne si le prix de vente n'excède pas de 75 % celui de la majorité des quotidiens ; Les contrats à exécution successive proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services d'auxiliaires de vie sociale, d'aide à domicile ; les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou à votre domicile après votre accord préalablement et exprès ; Les contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à votre domicile et expressément sollicités, échappent à cette interdiction.

- ❖ Enfin le consommateur a le droit de rétractation de 14 jours à compter du lendemain de la signature du contrat, c'est un délai de réflexion qui lui permet de revenir sur sa décision et annuler le contrat signé. Cependant pour certains contrats même conclus hors établissement les consommateurs ne disposent pas de ce droit de rétractation. Il s'agit notamment des contrats de :
 - Services qui sont pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès du consommateur et après le renoncement exprès à son droit de rétractation ;
 - Biens ou services dont le prix dépend de la fluctuation sur le marché financier qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation et qui par conséquent échappent au contrôle du professionnel ;
 - Biens confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés ;
 - Biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
 - Biens que vous avez ouvert après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
 - Biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de sorte qu'on ne puisse pas les dissocier avec d'autres articles ;
 - Boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
 - Travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à votre domicile et expressément sollicités par vous, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
 - Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques scellés après la livraison ;
 - Fourniture d'un journal, périodique ou magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
 - Contrats conclus lors d'une enchère publique ;
 - Prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

- Fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après votre accord préalable exprès et renoncement exprès à son droit de rétractation.



Source : <https://www.abistart.com/>



En cas de doute contactez un service de défense des consommateurs qui avoir plus d'information avant toute signature. Ils seront à même de vous conseiller pour tout litige avec les professionnels.

