



# Le démarchage

# Définition

La vente hors établissement ("porte à porte" ou vente à domicile) :

- Consiste à proposer au consommateur de souscrire un contrat de vente, de location ou de prestation de services.
- Elle est soumise à une réglementation protectrice portant sur le contenu du contrat et les délais de rétractation.

# Conditions contractuelles ou pré contractuelles

- Délivrance d'informations avant de conclure le contrat
- Remise obligatoire d'un contrat
- Interdiction de contrepartie financière pendant un délai de 7 jours
- Délai de rétractation

# Délivrance d'informations avant de conclure le contrat

- Identité du vendeur
- Caractéristique du bien/service
- Date ou délai de livraison / exécution service
- Prix et conditions de paiement
- Droit de rétractation
- Mise en œuvre des garanties
- Médiateur de la consommation en cas de litige

# Remise obligatoire d'un contrat

- La conclusion de la vente se traduit par la signature d'un contrat
- Deux exemplaires : client et professionnel
- Écrit ou support durable
- Le contrat comporte des informations nécessaires et un bordereau de rétractation détachable

## Interdiction de contrepartie financière pendant un délai de 7 jours

- A partir de la conclusion du contrat, le vendeur ne peut recevoir de paiement ou contrepartie financière
- Exceptions :
  - \* abonnement à une publication quotidienne
  - \* contrats de services à la personne
  - \* contrats conclus lors de réunions
  - \* contrats de travaux d'entretien/réparation

# Droits de rétractation

- Le consommateur dispose de 14 jours pour renoncer à son engagement
- Le consommateur dispose ensuite d'un nouveau délai de 14 jours pour renvoyer ou restituer le bien

# Annulation d'une vente

Si un vendeur a abusé de la faiblesse physique, morale ou économique d'une personne vulnérable :

Établissement  
d'une lettre recommandée  
avec avis de réception  
à la société concernée



# Lettre recommandée

Madame, Monsieur,

Le (date), un démarcheur de votre société a fait signer à M./Mme (nom de la personne abusée) un bon de commande de (indiquez le produit) (ou) un contrat de (précisez l'objet) pour un montant de (...) euros (ou à crédit).

(1er cas) Or cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses et artifices déployés pour la convaincre, et cela pour les raisons suivantes (décrivez la situation).

(2d cas) Or cette personne a été soumise à des contraintes avant qu'elle ne signe (décrivez les contraintes).

Il s'agit donc d'un abus de faiblesse, sanctionné par l'article L. 121-8 du code de la consommation. Je vous demande d'annuler le contrat de M./Mme (nom de la personne) et de lui rembourser la somme de (...) euros qu'il/elle vous a versée. À défaut, je porterai plainte auprès du procureur de la République.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

# Les bons réflexes

- ⌚ Si une personne se présente à l'interphone ou frappe à votre porte, utilisez l'entrebâilleur ou l'œilleton.
- ⌚ Si vous ne le souhaitez pas, rien ne vous oblige à recevoir chez vous un démarcheur.
- ⌚ Soyez vigilant lorsque les employés du gaz, électricité, de la poste, des policiers ou gendarmes se présentent chez vous. Demandez leur carte professionnelle.
- ⌚ Demandez-vous si vous avez vraiment besoin du produit que le démarcheur vous propose.
- ⌚ Si un crédit accompagne le bon de commande, prenez le temps de la réflexion, ne signez rien tout de suite. Votre signature vous engage et peut générer des problèmes financiers dont vous n'aviez pas mesuré la portée.
- ⌚ Ne laissez jamais seul le démarcheur.
- ⌚ Si deux démarcheurs se présentent à votre domicile, ne vous laissez pas distraire par l'un deux.
- ⌚ Ne divulguez en aucun cas l'endroit où vous cachez vos objets de valeurs.

# Autres formes de démarchages

- Démarchage téléphonique
- Démarchage par automate d'appels
- Spam vocal ou ping call
- Sms ou mms publicitaires
- Courriels publicitaires

# Contre le démarchage téléphonique

- Inscription listes rouges ou orange de France telecom
- Dispositif Bloctel : inscription gratuite (fixe et mobile) sur [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr)
- L'inscription sur Bloctel est valable 3 ans



# Contre le démarchage par automate d'appels

- Le démarchage publicitaire par messages téléphoniques pré enregistrés est légal
- Mais le consommateur doit avoir donné son accord pour recevoir ce type d'appel
- Si acceptation, cela ne signifie pas consentement du consommateur



# Contre le spam vocal ou ping call

- **Définition** : il s'agit d'un appel en absence émis par une société auprès de millions de numéros de téléphone
- **But** : inciter la personne appelée à rappeler ce numéro et d'encaisser ainsi les frais liés à la communication téléphonique

# Contre les SMS ou MMS publicitaires

- Si réception, envoyer le mot « stop » par SMS au numéro d'expéditeur du message
- Vous pouvez envoyer le mot « contact » par SMS à l'expéditeur pour recevoir les coordonnées de la société
- Signaler le message abusif au 33700 (voir site)
- Plainte auprès de la CNIL ou service police/gendarmerie

# Contre les courriels publicitaires

- La prospection direct au moyen de courriels pour promouvoir un service/bien sans accord du particulier est interdite
- **Si réception** :
  - \* cliquer sur le lien « ne plus recevoir de tels messages »
  - \* se connecter sur le site [signal-spam.fr](http://signal-spam.fr)
  - \* déposer une plainte auprès du procureur de la République



# Avez vous des questions ?



# Merci de votre attention

