

# LE DÉMARCHAGE À DOMICILE

Le démarchage à domicile présente l'avantage pour le consommateur d'éviter tout déplacement. En revanche, il présente également l'inconvénient de solliciter le consommateur sans que ce dernier ait manifesté sa volonté.

Afin de préserver le consommateur, le démarchage est très encadré par le Code de la consommation, tant au niveau de son champ d'application que de protection prévue pour le consommateur essentiellement matérialisé par le droit de rétractation.

Si le professionnel ne respecte pas la réglementation, il encourt des sanctions civiles et pénales.

## LES CONDITIONS DU DÉMARCHAGE À DOMICILE

### 1°) La personne démarchée :

Les personnes physiques sont les seules à bénéficier de la réglementation sur le démarchage à domicile.

Une société ne peut invoquer les dispositions de la loi pour revenir sur un achat effectué auprès d'un démarcheur. Cependant, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes considère que la protection bénéficie aux petites associations.

Les personnes physiques, pour être protégées, doivent contacter pour leurs besoins personnels et non professionnels. Ainsi, un gérant de station service qui achète un lecteur de chèque auprès d'un démarcheur ne peut invoquer la réglementation sur le démarchage à domicile.

### 2°) Le lieu et l'objet du démarchage :

La protection du consommateur s'applique lorsque celui-ci est démarché :

- à son domicile
- sur son lieu de travail

La protection s'applique également si le démarchage est effectué dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé. Ainsi, une vente conclue dans les salons d'un hôtel ou dans une salle des fêtes constitue un démarchage à domicile.

En revanche, un achat dans **une foire** ou **un salon** n'est pas soumis à cette réglementation.

Enfin, les tribunaux considèrent que la vente, effectuée dans un magasin avec un consommateur invité par téléphone pour retirer un cadeau, constitue un démarchage à domicile.

### 3°) Le régime du démarchage à domicile :

#### → Les moyens de protection du consommateur

Un écrit est obligatoire. Il doit être remis par le professionnel au consommateur et doit comporter, sous peine de nullité, les mentions suivantes :

- les noms du fournisseur et du démarcheur
- l'adresse du lieu de conclusion du contrat
- la désignation de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés
- les conditions d'exécution du contrat (notamment les modalités de délai de livraison des biens) ou d'exécution de la prestation de services
- le prix global à payer
- la faculté de renonciation, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté
- le texte intégral des articles L.121-23 à L.121-26 du code de la consommation.

**Attention** : le démarchage par téléphone n'est juridiquement valable que lorsqu'un écrit a été remis au consommateur, et seule sa signature ne l'engage.

#### → le droit de rétractation

. Une fois le contrat signé, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour revenir sur son engagement.

. La renonciation effectuée par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR)

. Le délai de 7 jours part le lendemain du jour où a été signée la commande. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est repoussé au premier jour ouvrable suivant.

. Afin de faciliter la mise en œuvre du droit de rétractation, le contrat doit comporter un formulaire détachable comportant la mention suivante :

« si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci contre »

. Avant la fin du délai de 7 jours, le professionnel ne peut demander au consommateur sous quelque forme que ce soit une contrepartie financière quelconque.

#### → les sanctions

La violation des règles applicables sur le démarchage telle que l'absence d'un formulaire de renonciation entraîne des sanctions **civiles** (principalement la nullité du contrat) et **pénales** susceptibles d'entraîner un emprisonnement d'un an et/ou une amende de 3750 euros.