

# Démarchages à répétition ? la loi vous protège

**L**es habitants sont fréquemment sollicités à domicile par des vendeurs afin de leur faire souscrire un contrat (entretien d'une chaudière, vente d'encyclopédies ou d'un aspirateur...), les plaçant en situation de fragilité. Le code de la consommation prévoit des règles très protectrices pour le consommateur. Par ailleurs, les prospections commerciales par téléphone ou courrier sont nombreuses, mais des démarches pour les limiter existent.

## Agacés par les prospections commerciales ? Prenez vos dispositions !

### *Pour limiter les démarchages téléphoniques... www.pacitel.fr*

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2011, les foyers qui le souhaitent peuvent s'inscrire sur la **liste Pacitel**. Cette liste permet aux consommateurs inscrits de ne plus recevoir d'appels de prospection commerciale de la part des entreprises adhérentes au dispositif.

Ce système ne met pas fin au démarchage abusif d'entreprises peu scrupuleuses, mais permet de limiter considérablement les sollicitations téléphoniques.

L'inscription se fait en ligne sur [www.pacitel.fr](http://www.pacitel.fr). Elle est entièrement gratuite et valable trois ans. Sur cette liste, il est possible d'inscrire jusqu'à 6 numéros, fixes ou mobiles. Ce dispositif permet également de signaler un appel non désiré.

### *Pour limiter les courriers publicitaires de sociétés de vente par correspondance, organismes de presse ou associations*

**Liste Robinson** - Union française de marketing direct (UFMD) 60 rue de la Boétie 75008 Paris (gratuit)

**Pour limiter les sollicitations par SMS**  
association SMS Plus [www.33700-spam-sms.fr](http://www.33700-spam-sms.fr)  
(gratuit ou coût d'un SMS selon l'opérateur)

**Pour limiter les sollicitations par mail**  
association signal SPAM [www.signal-spam.fr](http://www.signal-spam.fr)  
(gratuit)

## Le démarchage à domicile

Parce que le consommateur est sollicité chez lui, dans un espace non prévu pour l'acte de vente, il peut parfois se retrouver dans une situation de fragilité. Et malheureusement, les abus de la part de vendeurs peu scrupuleux sont fréquents.

### *Quel démarchage à domicile ?*

La protection du consommateur joue pour tout type de contrat signé :

- au domicile ou à la résidence du consommateur
- sur son lieu de travail
- dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé, notamment lors de réunions
- lors de voyages publicitaires

*La protection s'applique aussi aux contrats qui ont été conclus en magasin suite à une invitation à venir retirer un lot ou un cadeau dans ce magasin.*

En revanche, la protection ne s'applique pas aux :

- ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courante faites par des professionnels au cours de tournées fréquentes ou périodiques dans l'agglomération où est installé leur établissement ou dans son voisinage
- contrats dont l'objet présente un rapport direct avec l'exercice de l'activité professionnelle du démarché.

## *Les 3 protections mises en place*

### 1. Un contrat

La vente doit faire l'objet d'un contrat **daté et signé par le client** dont un exemplaire lui est remis au moment de la signature et comprenant le nom du fournisseur et du démarcheur, l'adresse du fournisseur, l'adresse du lieu de conclusion du contrat, la désignation précise et les caractéristiques du bien ou du service, les modalités et délais de livraison des biens ou d'exécution du service, le prix global à payer et les modalités de paiement.

**Un contrat ne comprenant pas tous ces éléments est nul.**

## 2. Un délai de rétractation

Le consommateur peut, sans aucune condition ni justification, renoncer à sa commande pendant un **délai de 7 jours**.

Le jour de la signature ne compte pas. De plus, si le 7<sup>ème</sup> jour tombe un samedi, dimanche ou jour férié, la fin du délai est reportée au lendemain.

Pour cela, il lui suffit d'envoyer le formulaire détachable en recommandé avec accusé de réception (la date d'envoi indiquée par la poste faisant foi).

**Ne jamais signer un contrat sans date ou antidaté ! Le consommateur pourrait perdre sa faculté de renoncer dans les 7 jours !**

## 3. Un paiement neutralisé

Le vendeur ne peut percevoir aucune contrepartie (financière) pendant le délai de réflexion. Ainsi, aucun paiement ne doit être effectué pendant ce délai, quand bien même le vendeur souhaite laisser

la marchandise. **Ne jamais signer de chèque postdaté, ni d'autorisation de prélèvement !**

## Un doute sur le démarcheur ?

Quelques bons réflexes à avoir :

- demander au démarcheur sa carte professionnelle
- conserver son numéro de téléphone
- noter le numéro d'immatriculation et les caractéristiques de son véhicule

## Vous pensez avoir été victime d'un démarchage abusif ?

Sans attendre, contactez l'Unité Départementale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes de la Marne :

**03 26 66 29 60**

21 boulevard Léon Blum BP 26  
51005 Châlons-en-Champagne CEDEX

**Bon à savoir : un contrat de vente signé à domicile doit toujours être accompagné d'un formulaire détachable permettant au client d'exercer son droit de renonciation. Dans le cas contraire ce contrat serait nul...**

Ce formulaire comprend l'adresse exacte et complète à laquelle il doit être envoyé et doit présenter :

- en tête, la mention "*annulation de commande*" en gros caractères, suivie de la référence "*Code de la consommation, articles L. 121-23 à L. 121-26*"
- une rubrique "*conditions*" comprenant les instructions suivantes énoncées en lignes distinctes :
  - "*Compléter et signer ce formulaire*"
  - "*L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception*" (ces derniers mots doivent être soulignés dans le formulaire ou figurer en caractères gras)
  - "*Utiliser l'adresse figurant au dos*"
  - "*L'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant*" (soulignés ou en caractères gras dans le formulaire)
- la phrase : "*Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après*", suivie des indications suivantes (une seule par ligne) :
  - "*Nature du bien ou du service commandé...*"
  - "*Date de la commande...*"
  - "*Nom du client...*"
  - "*Adresse du client...*"
- En évidence, les mots : "*Signature du client...*".

