



Les services de l'État dans la Manche



LA LETTRE DES SERVICES DE L'ÉTAT DANS LA MANCHE

Numéro 21

La pratique abusive du démarchage commercial

Le démarchage consiste à solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle (par exemple le domicile du consommateur, même si celui-ci a demandé au démarcheur de se déplacer).

Cette pratique peut mettre le consommateur sous pression et le conduire à une commande hâtive. Aussi les abus en ce sens sont fréquents.

Quatre dispositions essentielles protègent le consommateur :

1- Information précontractuelle : elle porte sur les points suivants : caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service, prix, date de livraison, identité et coordonnées du professionnel, existence ou pas d'un droit de rétractation, modalités de la rétractation.

2- Le vendeur doit fournir au consommateur un contrat écrit ou sur un support durable qui précise, de manière claire et visible les informations fournies dans l'information précontractuelle (cf 1).

Le contrat doit comprendre un bordereau de rétractation et être signé par les parties.

3- Le droit de rétractation s'exerce en renvoyant par lettre recommandée avec accusé de réception le bordereau de rétractation dans un délai de 14 jours. La rétractation peut également être effectuée en ligne.

4- L'interdiction de percevoir une contrepartie financière pendant un délai de 7 jours.

Il convient d'appeler la vigilance des consommateurs sur les risques d'abus suivants :

- * Antidatage du bon de commande (pour supprimer le délai de rétractation) ;
- * prise d'acompte ou d'autorisation de prélèvement le jour même du démarchage ;
- * menaces verbales ou arguments fallacieux (exemple : aides fiscales à l'économie d'énergie très avantageuses) pour exiger une signature ou refuser la rétractation ;
- * montants des travaux à réaliser ;
- * ne pas prendre de décision dans l'urgence sans faire jouer la concurrence.

Pour en savoir plus :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/demarchage-a-domicile-ou-contrats-hors-etablissement>