



DEMARCHAGE A DOMICILE OU LES CONTRATS HORS ETABLISSEMENT

Le démarchage à domicile ("porte à porte") nommé aujourd'hui, le contrat hors établissement, est une pratique commerciale qui consiste à solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat (achat d'un aspirateur, encyclopédie, pose d'un double vitrage).

Depuis la loi consommation du 17 mars 2014, le contrat hors établissement ou contrat conclu suite à un démarchage à domicile fait l'objet d'une profonde réforme visant à mieux informer le consommateur de ses droits.

Cette pratique de vente hors établissement peut mettre le consommateur en infériorité par rapport au vendeur et le conduire à une commande qu'il regrettera peut être. Les abus sont fréquents.

Quatre dispositions essentielles de protection :

- une information précontractuelle
- un délai de rétractation de 14 jours
- la remise obligatoire d'un contrat
- l'interdiction de percevoir une contrepartie financière pendant le délai de 7 jours.

1. L'information précontractuelle vise à informer le consommateur sur les éléments importants du contrat hors établissement avant sa conclusion

Le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière claire et visible, plusieurs informations relatives au contrat de vente ou de prestation de services.

Ces informations concernent notamment :

- les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service
- son prix
- la date de livraison, si nécessaire
- l'identité et les coordonnées du professionnel
- l'existence ou pas d'un droit de rétractation, les conditions, délais et les modalités de la rétractation.

2. Le contrat hors établissement doit avoir été signé :

- dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : il s'agit par exemple du domicile du consommateur, même si celui-ci a demandé au démarcheur de se déplacer
- dans un lieu qui est celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle mais immédiatement après que le consommateur ait été sollicité personnellement et individuellement dans un autre lieu, c'est-à-dire par exemple, à son domicile, sur son lieu de travail ou dans la rue. Le consommateur a été, dans ce cas invité par téléphone, courrier, sms ou tout autre moyen de communication à distance (courriel), à se rendre en magasin (démarchage téléphonique)
- ou lors d'excursions organisées par le professionnel hors des lieux de ventes habituels et qui visent à promouvoir et vendre des biens ou des prestations de services. Il peut ainsi s'agir de certains voyages organisés.

NB : Les règles relatives aux contrats hors établissement s'appliquent aux contrats conclus entre deux professionnels dès lors que le contrat n'entre pas dans le champ d'activité principale du professionnel sollicité et que ce professionnel emploie un nombre de salariés inférieur ou égal à 5.

Les règles de protection s'appliquent enfin, de manière partielle, aux contrats portant sur des biens immobiliers et les transactions liées à une résidence principale. Ces contrats conclus hors établissement doivent respecter les règles relatives à l'information précontractuelle, au contrat et aux modalités d'exercice du droit de rétractation.

Mais la loi ne s'applique pas :

- aux contrats portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne tels que la garde d'enfant, l'assistance aux personnes âgées, ou les aides ménagères
- aux contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux
- aux contrats portant sur les jeux d'argent, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris
- aux contrats portant sur les services financiers
- aux contrats portant sur un forfait touristique
- aux contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé dits de « *timeshare* », les contrats de produits de vacances à long terme
- aux contrats rédigés par un officier public
- aux ventes par tournée de denrées de consommation courante (par exemple, épicier ambulant)
- à certains services de transport de passagers, sauf ceux passés par la voie électronique
- aux contrats de vente conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés
- aux contrats de téléphonie visant l'utilisation de cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion.

3. Quand le consommateur passe une commande hors établissement

Le vendeur doit fournir au consommateur un contrat écrit ou sur un support durable (le plus souvent un document sous un format pdf ou autre lui permettant de télécharger et de conserver le contrat électronique).

Le contrat précise, de manière claire et visible les informations qui ont été fournies lors de l'information précontractuelle, c'est-à-dire :

- les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service
- le prix du bien ou de la prestation de service
- la date ou le délai de la livraison en cas d'absence d'exécution immédiate du contrat
- l'identité, les adresses postales, téléphoniques et électroniques du vendeur et ses activités
- l'existence d'un droit de rétractation et ses modalités d'exercice, notamment :
 - conditions du droit,
 - les délais,
 - les modalités
 - en terme de frais de renvoi à la charge du consommateur et de frais à payer en cas d'usage de ce droit pour une prestation de service dont il a été demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation
- et le cas échéant, l'information quant à la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles.

Le contrat doit comprendre un bordereau de rétractation. Il doit être signé par les parties (vendeur et consommateur) et un exemplaire est conservé par chaque partie. Un contrat qui ne fournirait pas toutes les informations précédemment énoncées serait nul.

Les contrats portant sur un contenu numérique indépendant de tout support matériel (ex. d'une application pour un smartphone, du téléchargement de musique ou de film, etc.), doivent mentionner l'accord exprès du consommateur pour la fourniture de ce contenu numérique avant la fin du délai de rétractation et ainsi, son renoncement à l'exercice du droit de rétractation.

Attention, si par manque de vigilance, le consommateur signe un document déjà daté, non daté, ou *a fortiori* antidaté, il risque de perdre sa possibilité de se rétracter dans le délai de 14 jours.

4. Le consommateur décide de renoncer à sa commande

Aucune justification n'est nécessaire. Il lui suffit de renvoyer 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 lorsque le vendeur dispose d'un site internet et qu'il a prévu cette possibilité pour ses clients dans un espace dédié. Si le vendeur fait bénéficier les consommateurs de cette modalité d'usage du droit de rétractation, il doit leur envoyer dès la réception du bordereau électronique, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. Le consommateur doit être vigilant lorsqu'il se rétracte car la charge de la preuve de la rétractation pèse sur lui. Il convient donc de conserver toutes les pièces pouvant justifier que le droit de rétractation a été utilisé dans les délais et les formes prescrits par la loi.

Calcul des 14 jours de rétractation

Le délai de 14 jours commence à courir à compter :

- de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services et ceux portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité
- de la réception du bien par vous-même ou un tiers pour les contrats qui incluent une livraison.
- néanmoins, lorsque la commande comporte plusieurs biens qui seront livrés séparément ou de manière échelonnée, le délai court à compter de la réception du dernier bien, lot ou pièce reçu
- cependant, lorsque le contrat prévoit que la livraison des biens est régulière et sur une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Lorsque le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai de rétractation est prorogé jusqu'à la fin du jour ouvrable suivant.

Formulaire type de rétractation

Le bordereau permettant de se rétracter figure sur le contrat de vente de biens ou de prestation de service.

En outre, depuis la loi consommation du 17 mars 2014, le consommateur peut remplacer le bordereau de rétractation par une déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, au vendeur.

Si le professionnel omet de fournir au consommateur les informations relatives au droit de rétractation (existence du droit, modalités de rétractation et formulaire type de rétractation lors de l'information précontractuelle (cf. point 1) ou du contrat, le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai initial. Lorsque la communication des informations intervient pendant cette prolongation, le droit de rétractation expire au bout de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu les informations.

A nouveau, il appartient au consommateur d'être vigilant sur le respect des délais pour la rétractation, car la charge de la preuve de la rétractation pèse sur lui.

Le renvoi des produits et les frais potentiels associés :

Le consommateur qui se rétracte alors qu'il dispose des produits doit les restituer au vendeur ou à la personne que le vendeur a désignée sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant sa décision de se rétracter.

Les frais d'envoi sont à la charge du consommateur sauf si le vendeur a omis d'informer le consommateur sur ce point. Bien entendu, si les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel doit récupérer les biens à ses frais s'ils ne peuvent être renvoyés par la poste dans des conditions normales. Ce dernier point vise notamment les objets encombrants (photovoltaïques, meubles, etc.).

Attention ! Vous pouvez être amené à dédommager le vendeur si vous êtes responsable de la dépréciation des biens que vous avez reçus du fait de manipulations de ces objets qui n'étaient pas nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. Par exemple, si vous achetez un parfum et que vous l'utilisez pour en sentir la fragrance, vous réalisez une manipulation vous imposant, en cas d'usage du droit de rétractation, de payer au vendeur un dédommagement du fait de la dépréciation du parfum que vous avez réalisée. Néanmoins, votre responsabilité ne peut être engagée que si vous avez été au préalable, lors de la phase précontractuelle ou contractuelle, informé de l'existence et des modalités du droit de rétractation.

5. Le paiement

Aucun paiement ne doit être effectué avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat.

NB : Pour certains contrats, le professionnel peut cependant être payé immédiatement. Il s'agit des contrats de souscription d'abonnement presse et des contrats à exécution successive proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, qui vise à la fourniture de services tels que la garde d'enfant, l'assistance aux personnes âgées ou aux personnes handicapées (cf. les activités mentionnés à l'article L. 7231-1 du Code du travail) pour lesquels vous bénéficiez d'un droit de résiliation à tout moment et sans préavis, frais ou indemnités. En outre, une autre exception existe pour les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile et enfin, les contrats visant des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et qu'il a requis (cf. article L. 121-18-2 du Code de la consommation).

Même si le vendeur veut laisser la marchandise, il ne faut rien lui verser. Il ne faut surtout pas lui remettre de chèque postdaté, ni d'autorisation de prélèvement.

Textes applicables

- Articles L.121-16 à L.121-18-2 et L.121-21 à L.121-23 du Code de la consommation tels que modifié par la Loi consommation n°2014-344 du 17/03/2014

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisation février 2015