



Démarchage à domicile

Le démarchage à domicile également appelé le "porte à porte" est une pratique commerciale qui consiste à solliciter le consommateur directement à son domicile afin de lui proposer d'acheter un bien ou un service (achat d'objets divers, pose de chaudière, pose d'alarme, nettoyage de toiture ...).

Certaines pratiques sont abusives. **La loi fixe des règles précises pour protéger les personnes les plus vulnérables, au moment de l'achat et après la signature du contrat.**

Face à un démarcheur : ayez les bons réflexes :

- demander au démarcheur de vous présenter sa carte professionnelle, de vous communiquer son numéro de téléphone ;
- pensez à noter le numéro d'immatriculation et les caractéristiques du véhicule du démarcheur ;
- avant de signer, prenez le temps de lire le contrat ;
- repérez les informations obligatoires du contrat ;
- veillez à obtenir un exemplaire du contrat que vous venez de signer ;
- ne remettez aucun règlement le jour du démarchage : le démarcheur ne peut exiger ni obtenir aucune contrepartie, c'est-à-dire chèque (même non encaissé), ordre de virement, espèces, pendant un délai de 7 jours (délai de rétractation) suivant la signature du contrat ;
- sachez que si vous changez d'avis, vous pouvez résilier le contrat signé dans un délai de 7 jours ;
- si vous pensez avoir été victime d'un démarchage abusif, contactez votre brigade de gendarmerie.

Les mentions obligatoires du contrat :

- la raison sociale de l'entreprise ;
- le nom du démarcheur ;
- le lieu de conclusion du contrat ;
- la désignation précise de la nature ou des caractéristiques du bien ou du service acheté ;
- les conditions d'exécution du contrat (délai et mode de livraison ...) ;

- le prix facturé (TTC) ;
- la possibilité de se rétracter. Le contrat doit comporter un formulaire permettant d'annuler la commande (en cas de rétraction : ce formulaire doit être envoyé dans les 7 jours, en recommandé avec accusé de réception). L'exercice de votre droit de rétractation ne doit pas donner lieu au versement d'une quelconque indemnité au profit du vendeur.

Calcul des 7 jours de rétractation :

- le jour de la signature du contrat ne compte pas dans le délai des 7 jours ;
- si le 7ème jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le courrier peut encore être envoyé le lundi suivant ou le lendemain du jour férié ;
- la date d'envoi indiquée par le service de La Poste fait foi. Il est donc important de garder le document remis par La Poste qui constituera un élément de preuve de la rétractation dans les délais.

