



Le Démarchage

Comprendre pour mieux se défendre



© Gajus - Fotolia

UFC-Que Choisir de l'AIN
Maison de la Vie Associative
2, Bd Irène Joliot Curie
01000 BOURG EN BRESSE
Tél : 04 74 22 58 94
E-mail : contact@ain.ufcquechoisir.fr

www.ufc-quechoisir-ain.org

Nous sommes quotidiennement sollicités par téléphone, par email, invités à signer des contrats, à acheter des meubles en nous promettant cadeaux et promotions, à souscrire une assurance ou des placements financiers...

C'est pour cela que la notion de démarchage nous semble commune, on croit la connaître.

Mais la réglementation de plus en plus dense complique la compréhension de ce régime de protection des consommateurs.

Face à cette situation, il nous semble nécessaire de mieux comprendre la notion de démarchage pour mieux se défendre.

Nous vous proposons donc ce guide dédié aux consommateurs.

Ce que dit la loi

- En principe, tout engagement est définitif. Il n'est donc pas possible de revenir sur un contrat régulièrement conclu. Mais ce principe connaît des exceptions : c'est le cas pour le démarchage. Dans certaines situations les consommateurs auront la possibilité de revenir sur leur engagement : c'est le droit de renonciation.
- Les règles sur le démarchage sont d'ordre public, c'est-à-dire qu'elles ne souffrent d'aucun aménagement. Le consommateur ne peut donc pas, volontairement ou involontairement, renoncer à cette protection. Il est, ainsi, à l'abri de pratiques commerciales trompeuses ou abusives de professionnels.
- Mais tous les contrats ne sont pas concernés. Dans certaines situations, la loi empêche le consommateur de se rétracter. C'est le cas notamment pour :

⇒ 1° Les ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courante faites par des professionnels ou leurs préposés au cours de tournées fréquentes ou périodiques dans l'agglomération où est installé leur établissement ou dans son voisinage (par exemple les vendeurs de légumes à domicile, de surgelés) ;

⇒ 2° Les ventes, locations ou locations-ventes de biens ou les prestations de services lorsqu'elles ont un rapport direct avec les activités exercées dans le cadre d'une activité professionnelle.

Articles L121-16 à L121-33 et R121-3 à R121-6 du code de la consommation

Contenu du guide

Nous allons détailler tous les aspects du démarchage et insister sur les éléments les plus importants, à savoir :

1. Qui est concerné ?
2. Les différents modes de démarchage
3. Les lieux de démarchage
4. La forme du contrat
5. L'objet du démarchage
6. Le financement du contrat
7. La faculté de renonciation
8. Comment résoudre un litige ?
9. Les dispositions du projet de loi consommation en cours de discussion



Ce qui risque de changer

Parce que le terme de démarchage ne reflète plus toutes les pratiques des professionnels, le projet de loi relatif à la consommation en cours de discussion lors de la réalisation de ce guide, propose une nouvelle appellation : « Contrat hors établissement ».

Par ailleurs, la liste des exceptions s'étoffe.

Vous trouverez un récapitulatif des dispositions du projet de loi en cours de discussion dans la fiche concernée.



Vocabulaire

Le démarchage peut être défini comme un mode particulier de sollicitation d'un consommateur afin lui faire souscrire un engagement.

A la différence de la vente à distance, les deux parties au contrat (un consommateur et un professionnel) sont présentes lors de sa signature.

C'est donc le lieu de conclusion de l'engagement qui est important (comme le domicile) ou le procédé qui a amené le consommateur à se rendre dans un magasin.

QUI EST CONCERNÉ ?

- ◆ LA PERSONNE DÉMARCHÉE ET LE DÉMARCHEUR
- ◆ ET LE PROFESSIONNEL ?

LES DIFFÉRENTS MODES DE DÉMARCHAGE

- ◆ LE DÉMARCHAGE SPONTANÉ OU SOLLICITÉ
- ◆ LE « BOÏTAGE » ET LES INVITATIONS TELEPHONIQUES

LES LIEUX DU DEMARCHAGE

- ◆ LES DIFFÉRENTS LIEUX DE SOLLICITATION
- ◆ FOCUS SUR LES FOIRES ET SALONS

LA FORME DU CONTRAT

- ◆ LES MENTIONS OBLIGATOIRES DU CONTRAT
- ◆ LE BON DE RENONCIATION

L'OBJET DU DEMARCHAGE

- ◆ LES CONTRATS SOUMIS À LA RÉGLEMENTATION
- ◆ CAS PARTICULIER : LES CONTRATS D'ASSURANCE

LE FINANCEMENT DU CONTRAT

- ◆ PAIEMENT AU COMPTANT
- ◆ PAIEMENT A CREDIT ET FOCUS SUR LE CREDIT AFFECTÉ

LA FACULTE DE RENONCIATION

- ◆ DÉMARCHAGE A DOMICILE
- ◆ DÉMARCHAGE TELEPHONIQUE ET MOYENS TECHNIQUES ASSIMILABLES

COMMENT RÉSOUDRE UN LITIGE ?

- ◆ LA PHASE AMIABLE
- ◆ LA PHASE CONTENTIEUSE

LES DISPOSITIONS DU PROJET DE LOI CONSOMMATION EN COURS DE DISCUSSION

ANNEXES

- ◆ LE QUIZZ SUR LE DÉMARCHAGE !
- ◆ DÉMARCHAGE À DOMICILE : AYEZ LES BONS REFLEXES !

« Bonjour ! Je représente la Société Z. J'ai un très bon produit à vous présenter. Je peux vous faire une démonstration ? »

Voilà le genre d'accroche commerciale qu'un vendeur peut utiliser pour vous faire signer un contrat à domicile.

Quelles personnes le législateur a-t-il entendu protéger au cours de cette opération ?

Contrairement à ce qu'on pourrait croire, il ne s'agit pas de tous les consommateurs.

En matière de démarchage téléphonique, l'article L121-27 du code de la consommation vise les consommateurs sans plus de précisions. Mais s'agissant du démarchage physique à domicile, l'article L 121-21 du code de la consommation précise que le consommateur est une personne physique, excluant donc les personnes morales du dispositif de protection.

Mais, par ailleurs, la loi sur le démarchage ne protège pas les personnes physiques lorsque le contrat proposé par le démarcheur a un rapport direct avec son activité professionnelle.

Le projet de loi relatif à la consommation en cours de discussion va définir cette notion de consommateur.

Ce que dit la loi

Avant de définir les parties en présence dans une opération de démarchage, il faut rappeler que celles-ci doivent être capables de contracter (article 1123 du code civil). Un contrat signé par une personne dite « incapable » (ex : majeur sous tutelle, mineur non émancipé) encourt la nullité.

1. Comment définir un consommateur ou un non professionnel ?

A l'heure actuelle, il n'existe pas de définition uniforme du consommateur dans le code de la consommation (voir à ce sujet la fiche « Les dispositions du projet de loi en cours de discussion »). C'est donc la jurisprudence qui détermine, en fonction de l'analyse du texte à appliquer, les conditions à réunir pour avoir cette qualité.

En matière de démarchage physique, l'article L121-21 du code de la consommation indique que le consommateur est une personne physique. Les personnes morales ne sont pas visées par le texte.

Sont donc notamment exclus de ce régime protecteur :

- ◆ les sociétés
- ◆ les associations
- ◆ Les syndicats de copropriétaires, même s'ils sont composés de personnes physiques.

Cependant, une personne morale peut bénéficier de la loi sur le démarchage avec l'accord du démarcheur, si le contrat prévoit cela expressément (ex : CA Besançon ch. com. 2 n°12/01287 du 26/06/2013).



Bon à savoir

Le consommateur est aussi protégé par la loi lorsqu'il est vendeur. Ainsi, une promesse de vente d'un immeuble conclue à la suite d'un démarchage à domicile, est soumise aux dispositions relatives au démarchage (Cour de cassation civ. 1^{ère} du 03/07/2008 n°06-21877).

2. Qu'est-ce qu'un démarcheur ?

Le démarcheur est un professionnel qui pratique ou fait pratiquer un démarchage au domicile d'un client afin de lui faire souscrire un contrat de vente ou de prestation de services.

Il est normalement inscrit au registre du commerce, au registre des métiers ou au registre des agents commerciaux. Le défaut d'inscription régulière à l'un de ces registres n'empêche pas pour autant l'application des règles protectrices relatives au démarchage.

Un démarcheur peut avoir différents statuts : VRP, commerçant, salarié, mandataire...

S'il agit pour le compte d'une entreprise, celle-ci est civilement responsable de ses actes (art. L121-29 alinéa 2 du code de la consommation).

Les commerçants ambulants sont soumis aux règles du démarchage (Cour de cassation crim. du 02/12/1998 n°98-82001).



Conseil

Soyez vigilants :

- ◆ En cas de rendez-vous pris pour la venue d'un démarcheur chez vous, renseignez-vous sur votre interlocuteur ainsi que sur le sérieux et la solvabilité de son entreprise (ex : sites internet tels que société.com et infogreffe.fr, l'association locale de l'UFC-Que Choisir, forums de discussion, etc...).
- ◆ Penser pourquoi à noter la plaque d'immatriculation du véhicule du démarcheur.

Vous pouvez signaler un comportement suspect auprès de la DDPP (Direction Départementale de Protection des Populations) du lieu où se situe l'entreprise représentée par le démarcheur.

Focus : et si, en tant que professionnel, vous êtes démarché ?

Le dispositif protecteur s'applique aussi aux professionnels si l'objet du démarchage n'a pas un rapport direct avec leurs activités professionnelles exercées (article L121-22 alinéa 4 du code de la consommation a contrario).



Les juges débattent

La notion de rapport direct relève de l'appréciation souveraine au cas par cas des juges du fond (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 17/07/1996 n°94-14662*).

Le premier critère qui a été retenu par les juges était celui de la compétence professionnelle (ex : *Cour de cassation civ. 1^{ère} du 25/05/1992 n°89-15860*).

Mais un autre critère semble dorénavant privilégié, à savoir la finalité de l'opération (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 09/05/1996 n°94-13098*).

Ainsi, certains juges examinent si l'activité professionnelle va tirer bénéfice du contrat en cause et si le contrat a été conclu pour le service exclusif de l'activité professionnelle.

Concernant les contrats à caractère mixte, c'est-à-dire conclus pour des besoins personnels et professionnels, la jurisprudence tend à leur appliquer les dispositions relatives au démarchage (ex : *Cour d'appel de Paris du 16/02/2012 n°10/14087* concernant un mandat pour vente d'un appartement à usage d'habitation et professionnel d'un médecin).

D'autres juges recherchent uniquement si le contrat a pour but de développer ou de promouvoir l'activité professionnelle actuelle, future ou complémentaire (ex : *Cour d'appel de Limoges du 21/01/2010 n°09/00141* pour un contrat de prestation publicitaire par un loueur de chambre d'hôtes).

La Cour de cassation et certains juges du fond se réfèrent actuellement à la notion de besoins professionnels. Ainsi, a un rapport direct avec l'activité professionnelle la location d'un terminal de paiement électronique par une coiffeuse (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 19/06/2013 n°11-27698*) ou la location d'un site internet professionnel avec clip publicitaire pour un artisan menuisier (*Cour d'appel de Rennes du 24/05/2013 n°10/07323*). De fait, les dispositions protectri-



A retenir

- ◆ En matière de démarchage à domicile, vous êtes protégé en tant que personne physique.
- ◆ Si vous êtes un professionnel, personne physique, vous pouvez bénéficier aussi de cette protection si l'objet du contrat n'a pas un rapport direct avec votre activité professionnelle.



Ce qui risque de changer

Le projet de loi relatif à la consommation en cours de discussion envisage de définir le consommateur dans un seul et même article. Il s'agirait d'une personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou artisanale.

Pour plus de précisions, reportez-vous à la fiche « Les dispositions du projet de loi en cours de discussion ».



Info Plus

Le cas des annuaires professionnels :

En tant que professionnel, vous pouvez recevoir par fax ou courriel, des demandes émanant d'annuaires professionnels afin d'y être inscrit. Vous pouvez aussi être démarché sur votre lieu de travail.

Au vu des critères retenus en jurisprudence, il ne semble pas que vous bénéficiiez de la loi sur le démarchage. Le but de ces annuaires est, en effet, de diffuser vos coordonnées commerciales afin de vous faire connaître, et donc, de promouvoir votre activité professionnelle.

Par contre, des affaires récentes (Annuaire pro notamment) montrent qu'il vous reste d'autres moyens légaux pour faire annuler le contrat que vous auriez signé (dol, escroquerie, etc...).



© Junial Enterprises - Fotolia

Dans quelles situations y-a-t-il une opération de démarchage ?

La réponse à cette question peut paraître simple au premier abord mais les juges ont ajouté des hypothèses à celles prévues par la loi.

Ce que dit la loi

La loi protège les consommateurs dans certains lieux qui ne sont pas destinés à la commercialisation, c'est-à-dire schématiquement, des lieux qui ne sont ni des magasins ou lieu non destiné à la commercialisation. L'initiative de la conclusion du contrat n'est pas prise en considération.

1. Le démarchage spontané

C'est la situation la plus commune.

Une personne frappe à votre porte pour vous proposer d'acheter un bien ou une prestation de service.

La plupart du temps c'est à notre domicile que nous rencontrons ces situations. Mais nous pouvons aussi y être confronté au travail, lors d'excursions touristiques, chez des amis...

A chaque fois que l'on vous propose de conclure un contrat dans un lieu qui n'est ni un magasin ou une zone destinée à la commercialisation : il y a démarchage ! (voir Fiche « Les

2. Le démarchage à la demande du consommateur

Encore une fois, c'est le lieu de conclusion du contrat qui est essentiel, peu importe que le consommateur ait contacté un professionnel pour qu'il vienne, par exemple, à son domici-

le afin de négocier la conclusion d'un contrat.

Les consommateurs bénéficient alors du régime de protection du démarchage comme le droit de renonciation.

Mais il y a des exceptions, par exemple pour les ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courante faites cours de tournées fréquentes.

Article L121-21 du code de la consommation

Ce que dit le juge

Afin de contourner la réglementation protectrice du démarchage, les professionnels invitent les consommateurs à se déplacer en magasin en leur offrant des cadeaux ou des réductions.

Mais les juges ont soumis aux règles sur le démarchage, « toutes les pratiques qui ont pour seul objet d'attirer le consommateur dans le magasin afin de provoquer la ven-

1. Le « boîtage »

Il s'agit de la distribution dans les boîtes aux lettres de documents publicitaires. Dans certaines hypothèses, elle constitue une opération de démarchage.

- ◆ Ce sera le cas lorsque le document publicitaire nominatif invite les consommateurs à venir retirer un cadeau en magasin.
- ◆ Ce sera le cas lorsque le document publicitaire indique au consommateur qu'il bénéficie d'un avoir à valoir sur l'achat d'un ensemble de meuble.



Les juges débattent

Faut-il que ces publicités soient nominatives ou impersonnelles pour qu'il y ait démarchage ?

Il n'y a pas de doute quand les publicités sont nominatives : il y a démarchage. Quand elles sont impersonnelles, la Cour de Cassation ne s'est prononcée qu'une seule fois pour conclure au démarchage. Mais dans sa décision les publicités impersonnelles permettaient d'obtenir un cadeau (Cour de Cassation crim. du 04/10/2005 n°05-80199).



Attention

Et les négociations ?

La réglementation sur le démarchage s'applique lorsqu'un engagement a été conclu à domicile, au travail ou plus largement dans un lieu non destiné à la commercialisation.

Tant que vous n'avez pas donné votre accord à la proposition du démarcheur, il ne s'agit que de simples négociations non soumises aux règles sur le démarchage puisque qu'aucun engagement n'a encore été conclu.



Ouvrez l'œil

Cas particulier de l'urgence :

Bloqué devant votre porte, vous contactez en urgence un serrurier pour procéder à l'ouverture de la porte. Vous vous mettez d'accord sur le coût de cette intervention. Y a-t-il démarchage ?

- Les travaux strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence ne sont pas soumis aux règles sur le démarchage. Dans notre exemple, il s'agira de l'ouverture de la porte.

- En revanche, une fois à votre domicile, s'il s'agit de vous proposer des travaux et/ou la fourniture de pièces qui ne sont pas strictement rendus nécessaires pour répondre à la situation d'urgence, il y a démarchage.

Dans notre exemple, si le serrurier, après avoir ouvert ma porte (seul objet de son intervention en urgence), me propose l'achat d'une nouvelle serrure ou d'une nouvelle porte : cette vente est soumise aux règles sur le démarchage avec la faculté de rétractation et l'interdiction de demander tout paiement immédiat (Cour de Cassation civ 1^{ère} du 03/03/1993 n°90-13478).

2. Les invitations téléphoniques

Il ne s'agit plus de recevoir des documents publicitaires mais d'être contacté par téléphone afin de se rendre dans un magasin.

La plupart du temps, il est promis une réduction ou un cadeau pour inciter le consommateur à quitter son domicile.

Dans ce type d'hypothèse, dès lors que le consommateur peut prouver l'invitation téléphonique, la réglementation sur le démarchage doit être respectée (*Cour de Cassation crim. du 10/01/1996 n° 95-80993*).

Ouvrez l'œil

Le démarchage téléphonique :

La réglementation prévoit des dispositions particulières dans l'hypothèse d'un démarchage par téléphone ou par tout autre moyen technique assimilable (fax, mails, courriers, SMS).

On parle de démarchage téléphonique ou assimilé lorsqu'il s'agit d'une prospection commerciale faite par un professionnel auprès d'un consommateur. Il bénéficie alors de dispositions propres à la vente à distance.

Le professionnel doit adresser une confirmation par écrit de l'offre qu'il a faite. Cet écrit doit comprendre, comme pour les ventes à distance, les mentions prévues par l'article L121-19 du code de consommation notamment les informations liées au délai de rétractation. Si le professionnel a omis de vous communiquer ces informations, le délai de rétractation est porté à 3 mois (article L121-20 alinéa 3 cconso). *Pour le détail des mentions, reportez-vous au focus dans la fiche « La forme du contrat ».*

Dans l'hypothèse d'un démarchage par téléphone, le consommateur ne sera engagé que par sa signature de l'offre envoyée par le professionnel (article L121-27 du code de la consommation). Dans la vente à distance non précédée d'un démarchage téléphonique ou assimilé, le consommateur est alors engagé dès son acceptation de l'offre.

Contrairement au démarchage physique dans lequel le consommateur bénéficie d'un délai de renonciation qui commence à courir le lendemain du jour de la souscription, le client démarché par téléphone bénéficie, lui, d'un déla
de rétractation de 7 jours francs comme dans les ventes à distance. Ce délai court à compter du lendemain de la réception du bien pour les contrats de vente ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Article L121-27 et L121-20 du code de la consommation, article 192 du décret n°72-788 du 28 août 1972 et article 641 du Code de procédure civile



A retenir

En résumé, il y a démarchage quand :

- ◆ un professionnel se rend spontanément ou à votre demande, à votre domicile, votre travail ou dans un lieu non destiné à la commercialisation afin d'y conclure un engagement.
- ◆ un professionnel cherche à vous attirer en magasin, par le biais de documents publicitaires ou d'invitations téléphoniques, vous promettant un cadeau ou un avoir sur un éventuel achat.



Ce qui risque de changer

Un projet de loi relatif à la consommation, en cours de discussion devant le Parlement, à la date de rédaction du présent guide, va retoucher les règles actuellement applicables.

Ainsi, il y aura démarchage lorsque le consommateur aura été personnellement et individuellement invité à se rendre dans un magasin afin de conclure un engagement, sans prendre en compte l'existence d'un éventuel cadeau ou geste commercial.

Vous trouverez les détails du projet de loi consommation en cours de discussion dans la fiche concernée.



© Yuri Arcurs - Fotolia



A vous de jouer

1- On sonne à ma porte. Un prestataire me propose de procéder au ravalement de la façade de votre maison. S'agit-il d'un démarchage ?

- Oui
- Non

2- Victime d'une fuite, je contacte en urgence un plombier. Il répare la fuite puis me propose alors d'acheter un nouveau robinet qui serait plus solide. S'agit-il d'un démarchage ?

- Oui
- Non

Réponses : 1 - Oui, il s'agit d'un démarchage. 2 - Oui, mais uniquement pour la vente du robinet.

Dans le langage courant, quand on parle de démarchage, on pense souvent au seul démarchage à domicile.

Ex : un artisan vient vous proposer chez vous d'effectuer le ramonage de votre cheminée.

Ex : un commercial vous sollicite à domicile pour l'installation de panneaux photovoltaïques.

Mais, en réalité, la notion de démarchage est beaucoup plus large. Elle englobe toutes sortes de sollicitations dès lors qu'elles sont réalisées dans des lieux, par principe, non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé.

Ainsi, pour savoir si nous sommes ou non dans le cadre de démarchage, il faut s'interroger sur le lieu de la sollicitation.

Ce que dit la loi

La loi considère qu'il y a démarchage dès lors que la prospection commerciale a été faite :

1. A domicile

Le domicile est le lieu où vous résidez avec votre famille de façon stable et régulière.

Pour parler de démarchage à domicile, il faut que vous ayez donné votre accord, chez vous, à une proposition commerciale.

Ex : la proposition faite à domicile pour la location d'un emplacement publicitaire.

Précision : le lieu de signature est indifférent, les juges retiennent le lieu de votre acceptation pour déterminer s'il y a ou non démarchage.

Ex : si vous avez donné votre accord en magasin sur toutes les dispositions contractuelles, la seule signature à votre domicile n'en fait pas un démarchage à domicile.

Ex : si un professionnel vient prendre des mesures au domicile puis vous adresse son devis par voie postale. Il n'y aucune conclusion de contrat à domicile, on ne parle donc pas de démarchage (Cour de cassation Civ. 1^{ère} du 12/07/2012 n°11-20631).

2. A résidence

Cette notion englobe tous les lieux où pouvez vivre ponctuellement :

Ex : votre résidence secondaire, en vacances chez des amis, en week-end, chez vos parents, de la famille...

3. Au travail

Il s'agit du lieu où vous exercez votre activité professionnelle.

Toutefois, si le contrat conclu a un rapport direct et exclusivement rattaché à votre activité, vous ne pouvez plus vous prévaloir des règles sur le démarchage.

Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Qui est concerné ? ».

4. Dans tous lieux non destinés à la commercialisation

Sont visés ici les lieux qui ne sont ni des magasins ni des zones dans lesquelles vous êtes susceptible d'acheter un bien ou de vous engager sur une prestation de services.

Ex : la vente de porcelaine dans une salle des fêtes communale ou encore, la vente de tapis dans un hôtel.

Par définition, ces lieux ne sont pas des lieux destinés à la commercialisation.

Bien souvent, vous êtes invité(e) à vous y rendre par voie postale ou par téléphone.

Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Les différents modes de démarchage ».

En revanche, et contrairement à des idées reçues, il n'y a pas démarchage lorsque la vente a été conclue :

- ⇒ dans un stand implanté dans une galerie marchande (Cour d'appel de Paris du 5/05/1998 n°97/00293) ;
- ⇒ dans des foires et salons (Cour de cassation Civ. 1^{ère} du 10/07/1995 n°93-16958).



Bon à savoir

Voici un récapitulatif de situations courantes soumises ou pas à la réglementation relative au démarchage.

Vous avez conclu un contrat	Démarchage	Pas de démarchage
A domicile	✓	
Sur le lieu de travail	✓	
Dans un centre commercial		✓
Dans un magasin		✓
Sur un marché		✓
Dans la rue	✓	
A la descente du car lors d'une excursion	✓	
Dans une salle communale	✓	
Lors d'une foire		✓

Focus sur les FOIRES et SALONS

Puis-je me rétracter pour l'achat d'un lot de casseroles conclu dans une foire ?

La réponse est non. Comme nous venons de le voir, les transactions conclues dans des foires ne sont pas assimilées à du démarchage.

En conséquence, votre engagement est donc ferme et définitif et vous ne disposez pas de droit de renonciation (sauf si votre contrat vous en offre un ou si la commande passée est financée par le biais d'un crédit affecté).



Notre Position

L'UFC-Que Choisir a reçu un grand nombre de témoignages sur les pratiques commerciales utilisées dans les foires et salons. C'est la raison pour laquelle, l'association déconseille de contracter dans ces lieux, si vous n'avez pas pu faire jouer au préalable la concurrence et avoir une information éclairée sur les tarifs, la qualité...

L'UFC-Que Choisir a déjà tenté, par le passé, de faire introduire, dans la réglementation, un délai de renonciation de 7 jours lors d'achat sur foires. Cependant, cette proposition de loi n'a finalement pas été adoptée.



© wojtek-Fotolia



A retenir

La conclusion de contrats sur des foires et salons n'est pas du démarchage, car ces lieux sont destinés à la commercialisations de biens ou de services.

Vous ne disposez d'un droit à renonciation que si vous avez souscrit un engagement à domicile, à résidence, au travail ou dans un lieu non destiné à la commercialisation.



Ce qui risque de changer

Le projet de loi en cours de discussion ne prévoit pas d'étendre le droit de renonciation aux contrats conclus dans les foires et salons.

Toutefois, la future loi renforcera l'obligation d'information des professionnels. Ainsi, les contrats proposés lors de ces manifestations devront mentionner « l'absence de délai de rétractation, en termes clairs et lisibles dans un encadré apparent ».

Le non-respect de cette obligation n'entraînera pas cependant la nullité du contrat mais une simple amende.

Vous trouverez un récapitulatif des dispositions du projet de loi sur la consommation, en cours de discussion, dans la fiche concernée.



Info Plus

◆ Si vous avez subi des pressions, fait l'objet d'intimidations ou de chantage lors de la vente, vous pouvez demander la nullité du contrat (art. L122-15 du code de la consommation) et déposer plainte pour pratiques commerciales agressives (art. L122-12 du code de la consommation).

◆ Si lors de la vente sur foires, le paiement demandé est échelonné, différé ou fractionné sur plus de trois mois, cela est assimilé, selon les juges, à une opération de crédit à la consommation offrant à l'acquéreur une faculté de rétractation de 14 jours (Cour de Cassation civ. 1^{ère} du 03/07/2013, n°12-20238).

◆ Si le commercial a abusé de votre faiblesse ou de votre ignorance, vous pouvez déposer plainte pour ces délits punis de 5 ans d'emprisonnement et/ou de 9 000 € d'amende (art. L122-9 cconso).



A vous de jouer

1- On vous a invité par un courrier nominatif à une vente exceptionnelle de matelas dans une salle des fêtes communales. Est-ce du démarchage?

- Oui
- Non

2- Pour les fêtes de fin d'année, dans votre centre commercial, des petits chalets en bois se sont rapidement montés. Attiré(e) par l'un des vendeurs, vous vous êtes décidé(e) à lui acheter un bloc de foie gras. Peut-on parler de démarchage ?

- Oui
- Non

Réponses : 1- Oui, il s'agit d'une invitation personnelle pour acheter dans un lieu non destiné à la commercialisation. 2- Non, le centre commercial est un lieu destiné à la commercialisation.

Lors d'un démarchage, la personne sollicitée peut être plus « vulnérable » au moment de la signature du contrat.

Partant de ce constat, le code de la consommation a donc fixé un formalisme très protecteur.

Ces règles sont d'ordre public, ce qui veut dire qu'aucune disposition contractuelle ne peut les modifier.

Ce que dit la loi

1. Le contrat doit être écrit

- ◆ Un exemplaire de celui-ci doit être remis au client lors de sa conclusion.
- ◆ Il doit y avoir autant d'exemplaires que de parties au contrat (article 1325 du code civil).
- ◆ Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main-même du client (article L121-24 alinéa 3 du code de la consommation).

Et les sanctions ?

Que pouvez-vous faire si, après coup, vous vous apercevez que le commercial est reparti avec tous les documents et que vous n'en avez aucun exemplaire ? Pouvez-vous soulever la nullité du contrat ?

Non, le seul défaut de remise du contrat ne constitue pas en soi une cause de nullité sauf si vous démontrez que cette omission résulte de manœuvres frauduleuses (article 1116 du code civil).

Ex : si c'est pour vous priver de l'information concernant votre droit de rétractation...

2. Le contrat doit comprendre des mentions obligatoires

- 1- les noms du fournisseur et du démarcheur
- 2- l'adresse du fournisseur
- 3- l'adresse du lieu de conclusion du contrat
- 4- la désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés
Ex : Plan de travail en marbre avec évier inox (pose comprise)
- 5- les conditions d'exécution du contrat (modalité et délai de livraison)
Ex : livraison sous 6 semaines maximum
- 6- le prix global à payer et les modalités de paiement, en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global
- 7- la faculté de renonciation, les conditions d'exercice de cette faculté et de façon apparente, le texte intégral des articles L121-23 à L121-26 cconso.

Article L121-23 du code de la consommation

Et les sanctions ?

Ces mentions prévues à l'article L121-23 du code de la consommation doivent figurer au contrat à peine de nullité.

L'omission d'une de ces mentions peut donc vous permettre de demander l'annulation de votre contrat, à l'amiable, ou à défaut par voie judiciaire.

Ex : vous souhaitez annuler votre contrat, car vous n'avez aucun détail sur le bien acheté et vous avez laissé passer le délai pour vous rétracter.

Dans ce cas, adressez-vous au démarcheur pour demander à l'amiable l'annulation de votre contrat du fait de l'absence d'une des mentions obligatoires (cf. lettre type).

Si celui-ci refuse, la nullité devra être constatée par voie judiciaire.

Important : cette nullité ne peut être soulevée que par le consommateur et non par le démarcheur, pour se délier de ses engagements.

Sachez que les juges considèrent que ces mentions doivent apparaître de façon lisible. Sinon cela équivaut à une absence de mention (Cour de cassation Com. du 23/10/1984 n°83-13683).



Ouvrez l'œil

Sur la mention du TEG lors de la souscription d'un crédit affecté :

Le crédit est dit « affecté » lorsqu'il sert exclusivement à financer le bien ou le service souscrit (voir Fiche : Le financement du démarchage).

L'absence de mention du TEG dans le bon de commande entraîne-t-elle automatiquement la nullité du contrat ?

Bien que figurant dans la liste des mentions obligatoires du contrat de démarchage (art. L121-23 cconso), la Cour de Cassation a jugé que si la mention du TEG figure dans l'offre préalable jointe au contrat proposé, ces informations sont considérées comme ayant été portées à la connaissance du consommateur (Cour de cassation civ. 1^{ère} du 03/05/2007 n°05-21458). Le contrat de démarchage n'est donc pas annulé.



Ce qui risque de changer

Un projet de loi relatif à la consommation est en cours de discussion devant le parlement. Certaines dispositions concernent la forme du contrat conclu par démarchage.

Il est prévu que le contrat, tout comme les informations, préalables pourront être fournis avec l'accord du consommateur sur support numérique c'est-à-dire par des fichiers électroniques.

Vous trouverez un récapitulatif des dispositions du projet de loi consommation en cours de discussion dans la fiche concernée.

3. Le contrat doit comprendre un bon détachable de renonciation

Le bon de renonciation a une importance toute particulière (voir la fiche « La Faculté de renonciation »).

A l'aide de celui-ci, vous pouvez renoncer au contrat simplement en l'adressant par LRAR, dans un délai de 7 jours, jours fériés compris, à compter du lendemain de la commande.

- ◆ Ce bon détachable doit être joint à votre contrat principal.
- ◆ Il doit pouvoir en être facilement séparé.
- ◆ Sur votre contrat, doit figurer la mention : « si vous annulez la commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ».
- ◆ Sur l'une des faces de ce bon, doit figurer l'adresse exacte et complète à laquelle il doit être envoyé par LRAR.
- ◆ Sur l'autre face, le formulaire doit mentionner en caractères très lisibles les mentions de l'article R121-5 du code de la consommation exprimant le souhait du consommateur d'annuler la commande.

Vérifiez que ce bon figure dans votre contrat et lisez les clauses contractuelles s'y référant.

Selon la jurisprudence, le bon est présumé joint si le document signé indique qu'il était bien présent. Peu importe que cela soit le cas, en pratique (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 16/01/2013 n°12-14122*).

Et les sanctions ?

L'absence de ce formulaire est une cause de nullité du contrat.

De même, vous pouvez invoquer la nullité de votre contrat si ce bon :

- ◆ n'est pas facilement détachable et risque d'être amputé d'une partie du contrat en cas de découpage (*Cour d'appel de Paris du 20/12/2007 n° 05-21772*).
- ◆ fait disparaître la signature du client en cas de détachement (*Cour d'appel de Paris du 27/02/2008 n°07-03436*).



Conseil

Vous constatez que le bon n'est pas présent.

Si vous êtes encore dans les délais pour renoncer, vous pouvez le faire sur papier libre en LRAR.

Si les délais sont dépassés, prévaliez-vous de cette cause de nullité pour faire annuler votre contrat.

Dans tous les cas, cherchez toujours à privilégier la renonciation, si celle-ci est encore possible, car les démarches sont simplifiées : il vous suffit d'adresser une lettre recommandée avec AR et votre contrat prend fin à réception de celle-ci.

Sachez, en effet, que dans le cadre d'une demande d'annulation, si la phase amiable a échoué, vous devrez saisir le juge pour la faire valider.

Articles L121-23 à L121-26 du code de la consommation



Lettre type

Nom Prénom
Adresse

Nom de la société
Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : nullité du contrat pour absence de mention obligatoire

Madame, Monsieur,

En date du ... (date), suite à votre démarchage, à (lieu), nous avons passé commande de ... (détails du contrat sous-crit).

Après votre départ, en reprenant ce contrat à tête reposée, nous avons fait le constat, que vous aviez omis de préciser... (Précisez la mention obligatoire omise. Ex : nom et adresse du fournisseur, adresse du lieu de conclusion du contrat, désignation précise des caractéristiques du bien commandé...).

Or, conformément à l'article L121-23 du code de la consommation, cette mention obligatoire doit figurer à peine de nullité.

C'est la raison pour laquelle nous vous demandons purement et simplement d'annuler notre bon de commande.

Sans réponse de votre part à notre courrier sous 15 jours maximum, nous nous verrions contraints de saisir le tribunal afin d'ordonner cette annulation.

Comptant sur vous pour régler ce différend à l'amiable, recevez, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_1



Attention

Soyez vigilants sur la date mentionnée sur le contrat principal ainsi que sur l'offre préalable de crédit !

En effet, si votre bon est déjà daté, n'est pas daté ou est antidaté, vous risquez de perdre votre droit à renonciation car il court à compter de cette date.



Bon à savoir

En cas de litige, c'est au professionnel de justifier que le contrat a été établi régulièrement.

Ainsi, si le démarcheur veut faire exécuter le contrat, il devra prouver que les conditions de forme, sus-énoncées, ont bien été remplies (*Cour de cassation Civ. 1^{ère} du 17/02/1993 n°91-12479*).

Focus sur le démarchage par téléphone ou moyens techniques assimilables

En la matière, les règles applicables sont différentes :

Le démarcheur doit vous adresser une confirmation de l'offre faite par téléphone, avec toutes les informations utiles, au même titre que pour un contrat conclu à distance, et notamment :

- la confirmation des informations prescrites à l'article L121-18 cconso.
- les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation.
- l'adresse à laquelle envoyer les réclamations.
- les services après-vente et les éventuelles garanties commerciales.

Si après réflexion, vous regrettez d'avoir donné votre accord par téléphone, vous êtes libre de ne pas signer l'offre. En effet, pour que le contrat soit valablement conclu et que vous soyez engagé, vous devez renvoyer l'offre signée.

Par ailleurs, même si vous renvoyez l'offre écrite signée, vous disposez d'un délai de 7 jours francs pour vous rétracter.

Il convient de préciser que si le professionnel a omis de vous fournir en temps utile les informations liées à votre droit de rétractation, ce dernier sera porté à une durée de 3 mois.

L'article L121-27 du code de la consommation renvoie aux règles des articles L121-18 à L121-20-3 du code de la consommation relatifs aux contrats conclus à distance (hormis L121-20-2 cconso). Vous trouverez plus de détails dans la fiche « La faculté de renonciation ».



A retenir

Si lors du démarchage, vous avez signé trop rapidement, prenez le temps de bien relire votre contrat. Rappelez-vous que vous disposez d'un droit à renonciation, voire de moyens pour faire annuler cette convention en cas d'irrégularité.



A vous de jouer

1- L'absence d'un formulaire détachable vous empêche-t-elle de revenir sur votre engagement ?

- Oui
- Non

2- Vous n'arrivez pas à retrouver les coordonnées du démarcheur pour adresser votre bon de renonciation. Vous avez donc dû recourir aux pages jaunes. Hors délai pour renoncer, pouvez-vous encore l'annuler ?

- Oui
- Non

3- Le démarcheur a antidaté de 7 jours, le contrat que vous avez signé, pouvez-vous encore y renoncer ?

- ◆ Oui
- ◆ Non

4- Sur le bon de commande, le démarcheur a oublié de préciser la date de livraison et pose de ma cuisine intégrée. En le contactant il me précise que cela ne pourra pas se faire avant 8 mois. Puis-je annuler cette commande ?

- ◆ Oui
- ◆ Non



© Richard Villalon - Fotolia

Réponses : 1- Non, vous pouvez le faire sur papier libre. 2- Oui, ses coordonnées doivent figurer à peine de nullité. 3- Non, vous êtes hors délai, vous devez être vigilant sur la date apposée sur le bon de commande. 4- Oui, les conditions d'exécution du contrat doivent figurer obligatoirement à peine de nullité.

L'OBJET DU DÉMARCHAGE

Que peut-on vous proposer d'acheter ou de souscrire dans le cadre d'un démarchage ? Est-ce que tous les contrats, quel que soit leur objet, sont soumis aux règles strictes et protectrices du démarchage ?

Ce que dit la loi

Sauf exclusions légales (que nous aborderons par la suite), tous les contrats de prestation de services ou de vente peuvent faire l'objet d'une opération de démarchage. *Concernant les spécificités du démarchage téléphonique, retrouvez nos Focus dans « La forme du contrat » et « La faculté de renonciation ».*

1. La loi s'applique

- ⇒ quelle que soit la valeur du bien ou du service concerné.
- ⇒ pour des biens neufs ou d'occasion.
- ⇒ pour des biens soldés ou déstockés.
- ⇒ pour du mobilier ou des immeubles.
- ⇒ lors de la souscription de contrat d'assurances ou de placements financiers.

Par exemple, il y a démarchage à domicile :

- pour un contrat de vente et de pose de panneaux photovoltaïques signé à domicile.
- pour les contrats de vente de portes et fenêtres/volets roulants conclus à domicile.
- pour la vente d'un adoucisseur d'eau, signée à domicile.
- pour des contrats de ramonage, de ravalement conclus à domicile.

Article L121-21 du code de la consommation

2. Les exclusions légales

Certains contrats, strictement déterminés par la loi, ne vont pas être soumis à la réglementation sur le démarchage du fait de leur objet.

Les contrats qui sont conclus sont alors irrévocables sans faculté de renonciation et le professionnel peut exiger un paiement immédiat.

Il s'agit :

1. des ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courantes effectuées par des professionnels ou leurs salariés au cours de tournées fréquentes ou périodiques dans l'agglomération où est installé leur établissement.

Les juges exigent que toutes les conditions soient remplies pour exclure les règles sur le démarchage.

Par exemple, si le professionnel qui fait des tournées pour vendre des produits alimentaires n'est pas installé dans le « voisinage » des clients, les règles sur le démarchage devront à nouveau s'appliquer (Cour de Cassation crim. du 22/03/2005 n°04-81312).

2. des contrats de vente ou de location vente ayant un rapport direct avec sa profession (par exemple : un contrat de location d'un four à pain conclu au domicile du boulanger). *Vous pouvez vous référer à la fiche « Qui est concerné ? ».*

Article L121-22 du code de la consommation

Cas particulier : les contrats d'assurance

Si vous avez souscrit une proposition d'assurance dans un lieu non destiné à la commercialisation de ce type de produit (à domicile, au travail, ...), vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat pour vous rétracter. Un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de cette faculté de renonciation doit être présent dans la proposition d'assurance.

Mais attention si vous vous rétractez, vous serez tenu de payer la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, c'est-à-dire depuis la souscription du contrat et jusqu'à la réception par l'assureur de votre rétractation.

Enfin, ce régime spécifique n'est pas applicable :

- ◆ aux contrats d'assurance sur la vie ou de capitalisation
- ◆ aux contrats d'assurance de voyage ou de bagages
- ◆ aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois.

Article L112-9 du code des assurances



Les juges débattent

Et l'urgence ? Le juge va rechercher si les travaux sont strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence. Par exemple, il n'y a pas démarchage si, bloqué devant votre porte, après vous êtes mis d'accord sur le coût de cette intervention, vous faites intervenir en urgence un serrurier pour procéder à l'ouverture de la porte.

En revanche, une fois à votre domicile, s'il s'agit de vous proposer des travaux et/ou la fourniture de pièces qui ne sont pas strictement rendus nécessaires pour répondre à la situation d'urgence, il y a démarchage.



A retenir

- ◆ Tous les contrats peuvent faire l'objet d'un démarchage. Des exceptions existent mais sont peu nombreuses.
- ◆ Les placements financiers et assurances-vie font l'objet d'une réglementation spécifique.

« Monsieur, je vous demande un chèque pour valider le dossier auprès de mon directeur... »

Voici une phrase que vous avez peut-être déjà entendue de la part d'un démarcheur.

Deux types de financement du contrat de vente ou de prestation de services que vous signez sont possibles : le règlement au comptant (espèces, chèque, carte bancaire...) ou à crédit.

Mais est-ce qu'un démarcheur peut légalement vous demander un paiement immédiat ?

Ce que dit la loi

1. Paiement au comptant

Avant l'expiration du délai de renonciation de 7 jours, un démarcheur ne peut pas obtenir d'un client, directement ou indirectement, une quelconque contrepartie ou engagement (article L121-26 du code de la consommation). À défaut, le démarcheur encourt une sanction pénale (un an d'emprisonnement et une d'amende de 3 750€ : art. L121-28 cconso) ainsi que la nullité du contrat que le client peut invoquer dans ce cas.

Sachez que cette nullité de contrat peut aussi être soulevée d'office par un juge saisi du litige.

Ainsi, on ne peut pas vous demander :

- ◆ un paiement en espèces (*Cour d'appel d'Aix-en-Provence du 23/11/1987 n°1515/1987*) ;
- ◆ la remise d'un chèque y compris de réservation, même non encaissé ou antidaté (*Cour d'appel de Rennes du 13/06/2008 n°07/06016*). En cas de remise malgré tout d'un chèque, vous pouvez faire opposition pour utilisation frauduleuse (*Cour de cassation com. du 24/10/2000 n°97-21233* et *Cour d'appel de Paris du 24/05/2002 n°2002/1012*) ;
- ◆ une autorisation de prélèvement, peu important que celle-ci puisse être révoquée par la suite par le signataire (*Cour d'appel de Saint-Denis de la Réunion du 01/02/2013 n°11/00276*). La preuve que l'autorisation de prélèvement a été signée après et non avant la fin du délai de renonciation incombe au démarcheur (*Cour d'appel de Grenoble du 03/03/2009 n°07/00003*).



Bon à savoir

La livraison anticipée avant l'expiration du délai de 7 jours peut dans certaines conditions être considérée comme une contrepartie illégale (ex : *Cour de cassation civ. 1^{ère} du 25/11/1992 n°89-11463*).

Reportez-vous, pour plus de détails, à la fiche « La faculté de renonciation ».

2. Financement du contrat avec un crédit

Un autre mode de financement du contrat est possible : la souscription d'un crédit à la consommation. Il s'agit d'un prêt consenti par un établissement de crédit d'un montant supérieur à 200€ et inférieur à 75 000€ sur une période de plus de 3 mois (article L311-3 du code de la consommation).

Lors d'un démarchage à domicile, il est possible d'accepter une offre de crédit à la consommation pendant le délai de renonciation dès lors qu'elle n'est pas accompagnée d'une autorisation de prélèvement (*Cass. crim du 22/03/2005 n°04-85654*).



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

À ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : nullité du contrat pour paiement anticipé

Madame, Monsieur,

Lors de votre venue à mon domicile, j'ai signé le ... (*date*) un contrat pour ... (*définir le bien ou la prestation de service qui est l'objet du contrat*).

Or, ce même jour, vous m'avez demandé de vous remettre un paiement, à savoir ... (*à préciser : un chèque, une autorisation de prélèvement, des espèces...*), avant l'expiration du délai de renonciation de 7 jours.

En conséquence, le contrat que j'ai signé avec vous est nul, conformément à l'article L121-26 du code de la consommation qui interdit au démarcheur de demander une contrepartie financière au client avant l'expiration du délai de renonciation de 7 jours.

À défaut d'accord amiable, je serais dans l'obligation de soumettre le litige à la juridiction compétente.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_2

Focus sur le crédit affecté

Un crédit à la consommation est dit affecté lorsque le consommateur souscrit un crédit, soit de manière partielle ou totale, pour financer l'achat du bien ou d'un service spécifique (art. L311-1, 9° cconso).

Le professionnel doit obligatoirement mentionner sur le contrat le recours au crédit (art. L311-34 cconso). Les deux contrats sont alors liés et constituent une opération unique.

Dans le cas d'un crédit affecté souscrit lors d'un démarchage à domicile, aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration du délai de renonciation de 14 jours calendaires (art. L311-41 cconso).

En matière de crédit à la consommation, le droit de rétractation est de 14 jours calendaires à compter du jour de l'acceptation du crédit, quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services.

Le jour de souscription du contrat n'entre pas dans le calcul du délai (*Cour de cassation crim. du 05/10/1987 n°86-92194*). Il faut en revanche inclure le dernier jour du délai.

Bien que recourant à un crédit, un client ne dispose que d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation de l'offre de crédit pour renoncer au contrat principal (*voir à ce sujet la fiche « la faculté de renonciation »*).

Si le consommateur exerce son droit dans le délai de 7 jours, le contrat de vente ou de fourniture de prestation de services est résolu et le contrat de crédit destiné à en assurer le financement est résilié de plein droit (art. L311-36 cconso). En revanche, s'il renonce au crédit entre le 8ème et le 14ème jour, le contrat de crédit est résolu mais pas le contrat principal : le consommateur devra l'honorer et trouver alors un autre mode de financement.

Vocabulaire

Jours calendaires : ce sont tous les jours du calendrier de l'année, à savoir du lundi au dimanche, y compris donc les jours fériés ou chômés.



© awfoto - Fotolia

Ce qui risque de changer

Le projet de loi relatif à la consommation en cours de discussion devrait permettre à un consommateur ayant souscrit un crédit affecté d'annuler dans un délai de 14 jours non seulement le contrat de crédit mais aussi le contrat principal qui fait l'objet du financement (voir la fiche « Les dispositions du projet de loi en cours de discussion »).

L'interdépendance entre les deux contrats serait ainsi renforcée par un délai unique de rétractation de 14 jours et non plus deux délais de 7 et 14 jours comme actuellement.



Conseil

Certains démarcheurs font pression pour faire accepter aux clients une livraison anticipée, voire immédiate.

D'autres proposent, avec de faux arguments, d'antidater le contrat dans le but de faire échec à votre droit de renonciation et être ainsi payés rapidement par l'organisme de crédit.

N'acceptez pas de souscrire à de telles manœuvres.

Au contraire, veillez bien à ce que soient bien indiqués sur le contrat la date et le lieu de sa signature pour bénéficier des dispositions protectrices du démarchage. Refusez une livraison anticipée et ne signez pas un bon de livraison alors que celle-ci n'est pas effective.



Lettre type

Nom Prénom
Adresse

Nom de la société
Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : résolution du contrat suite rétractation crédit

Madame, Monsieur,

Lors de votre venue à mon domicile, j'ai signé le ... (*date*) un contrat pour ... (*définir le bien ou la prestation de service qui est l'objet du contrat*) financé par un crédit, accepté le même jour.

Après réflexion, je me suis rétracté de l'offre de crédit, comme l'article L 311-12 du code de la consommation me l'y autorise, dans un délai de sept jours après ma signature.

Je vous prie donc de bien vouloir prendre acte de la résolution de plein droit du contrat de vente (ou de prestation de service) comme le prévoit l'article L311-36 du code de la consommation.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_3



A retenir

- ◆ Aucun paiement ne peut vous être demandé avant l'expiration d'un délai de 7 jours.
- ◆ Le recours au crédit doit être mentionné sur le contrat.

« Dans tous les cas, j'ai 7 jours pour renoncer à ma commande ? »

En principe, votre accord concernant une vente ou une prestation de services est ferme et définitif sauf notamment :

- dans les cas où la loi accorde un délai pour revenir sur votre engagement ou pour réfléchir (vente ou prestation financés au moyen d'un crédit affecté, vente à distance, démarchage) ;

- dans le cas de versement d'arrhes ;

- en cas de vente immobilière à usage d'habitation, de timeshare, etc. ;

La particularité du démarchage tient au fait que le consommateur est libre de changer d'avis dans un délai de 7 jours, suivant la souscription du contrat.

Ce que dit la loi

A compter de la commande ou de l'engagement, le consommateur peut renoncer au contrat sans motif dans un délai de 7 jours, qui commence à courir le lendemain du jour de la souscription.

1. Formalisme

A cette fin, le contrat remis doit mentionner cette faculté de renonciation et comporter un formulaire détachable destiné à en faciliter l'exercice. Mais vous restez libre d'exercer ce droit par courrier. La seule exigence est de renvoyer le formulaire ou d'envoyer votre courrier en LRAR dans le délai imparti. L'absence de mention ou du formulaire détachable emporte nullité du contrat (*se reporter à la fiche « La forme du contrat »*).

Ces dispositions sont d'ordre public ce qui signifie qu'aucune clause du contrat ne peut y déroger.

Vous n'avez pas à énoncer dans ce courrier les motifs pour lesquels vous avez décidé de renoncer à cet achat ou souscription. Néanmoins, votre courrier ne doit pas être équivoque quant à son contenu.

La date d'envoi indiquée par le service de la Poste fait foi.



Info Plus

Le délai de réflexion est un délai laissé au consommateur pour donner son accord. À défaut de se manifester au terme de ce délai, le contrat n'est pas formé. Il n'y a donc pas, dans cette hypothèse, de contrat préalablement conclu, contrairement aux délais de renonciation ou de rétractation.

Les délais de renonciation ou de rétractation ont la même signification. Vous avez conclu un contrat et à défaut de faire valoir votre faculté de renonciation, le contrat est ferme. La distinction porte sur le point de départ s'agissant des contrats de vente.

En effet, pour la renonciation dans le démarchage à domicile, le délai court à compter de la commande. S'agissant du démarchage téléphonique il court à compter de la livraison du bien.

Nous vous conseillons de conserver le document remis au moment du dépôt de votre courrier auprès des services de la Poste (un mail d'avis de dépôt en cas de LRAR électronique) qui constituera la preuve de l'exercice de votre droit

2. Point de départ du délai

Le délai pour renoncer commence à courir le lendemain du jour de la commande (Cour de cassation crim. du 5/10/1987 n°86-92194). Sachez que les samedis, dimanches et jours fériés sont compris dans le décompte. Néanmoins, le code de la consommation prévoit que, si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, la fin du délai sera prorogé au jour ouvrable suivant (voir tableau récapitulatif p.3).

« Jours ouvrables » : ils comprennent tous les jours de la semaine, à l'exception du dimanche et des jours fériés.

3. Effets de la renonciation

Votre renonciation aura pour effet de remettre les parties dans la situation dans laquelle elles étaient avant la conclusion du contrat, c'est-à-dire comme si vous n'aviez jamais conclu ce contrat.

Il est, par ailleurs, interdit au professionnel d'exécuter ses obligations (livraison et/ou installation) avant l'expiration du délai de renonciation (art. L121-26 al 1 cconso).

Le non-respect de cette règle par le démarcheur sera sanctionné par la nullité (Cour de cassation 1^{ère} civ. du 19/05/1992 n°90-14791).



Ce qui risque de changer

Le projet de loi relatif à la consommation uniformisera tous les délais de renonciation/rétractation prévus dans le code de la consommation.

- ◆ Le délai de renonciation passera de 7 à 14 jours avec des points de départ différents.

Ce projet prévoit d'assouplir les modalités de renonciation.

- ◆ La renonciation pourra être réalisée directement sur le site internet du professionnel.

Voir fiche « Les dispositions du projet de loi en cours de discussion ».



Bon à savoir

Il convient de préciser qu'en cas de contestation, c'est au consommateur de prouver qu'il a bien exercé ce droit dans les délais prévus.

Même si les délais pour renoncer sont échus, vous pouvez, le cas échéant, invoquer la nullité de votre engagement du fait de l'absence de ce formulaire détachable. Reportez-vous à la fiche « La forme du contrat ».

4. Les interdictions pendant le délai de renonciation

- ◆ On ne peut pas renoncer par avance à son droit de renonciation.
- ◆ Aucune contrepartie, ni aucun engagement ne peut être exigé avant l'expiration du délai de réflexion.
- ◆ Il est également interdit d'effectuer des prestations de service avant la fin de ce délai.

Il est donc interdit de vous réclamer, avant la fin du délai de renonciation :

- ◆ **un acompte** : dans ce cas, vous pouvez en exiger le remboursement.
- ◆ **un chèque de réservation** : dans ce cas, vous pouvez faire opposition au chèque pour utilisation frauduleuse (Cour d'appel de Paris 14 mai 2002 n°2002-1012).
- ◆ **une autorisation de prélèvement** : dans ce cas, adressez-vous à votre banque pour vous opposer aux futurs prélèvements.
- ◆ **un, voire plusieurs chèques** : dans ce cas, vous pouvez faire opposition au chèque pour utilisation frauduleuse (Cour d'appel de Paris 14 mai 2002 n°2002-1012).

Articles L121-25 et L121-26 du code de la consommation

- ◆ **S'agissant de l'acceptation d'un crédit** : l'acceptation d'une offre préalable de crédit ne viole pas en soi l'article L121-26 du code de la consommation. C'est seulement si elle est accompagnée d'une autorisation de prélèvement automatique que l'on considère qu'il s'agit d'une contrepartie.

Dans chacune de ces situations, il vous appartient de rapporter la preuve du non-respect de ces interdictions.

Ex : Si le démarcheur vous a demandé un chèque au moment de sa visite, vous devrez prouver non seulement sa remise et la date de celle-ci.

Dans ce cas, veillez à ne pas postdater vos chèques, vous vous priveriez de la possibilité d'annuler votre contrat.

Ouvrez l'œil

Si, lors de ce démarchage, vous avez, par ailleurs, souscrit une offre de crédit, vous bénéficiez, pour ce contrat de crédit, d'un délai de rétractation de 14 jours (art. L311-12 cconso).

S'agissant du contrat de vente ou de prestation de services, le délai de renonciation reste de 7 jours. Par conséquent, si vous vous rétractez sur le contrat de crédit entre le 7ème et le 14ème jour, la vente ou la prestation de services reste ferme et définitive.

Il vous faudra alors trouver un autre mode de financement.

Reportez-vous à la fiche « Le financement du contrat ».



Ce qui risque de changer

Le projet de loi relatif à la consommation en cours de discussion devrait permettre à un consommateur ayant souscrit un crédit affecté d'annuler dans un délai de 14 jours non seulement le contrat de crédit mais aussi le contrat principal qui fait l'objet du financement (voir la fiche « Les dispositions du projet de loi en cours de discussion »).

L'interdépendance entre les deux contrats serait ainsi renforcée par un délai unique de rétractation de 14 jours et non plus deux délais de 7 et 14 jours comme actuellement.



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : Faculté de renonciation - Annulation de la commande

Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) ... (*prénom nom*), déclare annuler la commande ci-après, comme m'y autorise l'article L121-25 du code de la consommation :

- *Nature du bien ou du service commandé.*

- *date de la commande.*

- *Nom du client (votre nom).*

- *Adresse du client (votre adresse).*

Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_4



A retenir

Si vous décidez de renoncer à votre commande, vous devez renvoyer par lettre recommandée avec accusé de réception le bordereau de renonciation dans un délai de 7 jours . Ce délai court à compter du lendemain de la date de signature du contrat.



Attention

Pour pouvoir renoncer à votre engagement, la sollicitation du professionnel doit être soumise à la réglementation sur le démarchage physique ou téléphonique. Cependant, la loi consacre un certain nombre d'exceptions tenant :

- ◆ aux lieux de commercialisation : *reportez-vous à la fiche « Les lieux de démarchage »*.
- ◆ en la personne de l'acheteur : *reportez-vous à la fiche « Qui est concerné ? »*.
- ◆ au produit vendu ou à la prestation proposée : *reportez-vous aux fiches « L'objet du démarchage ? » et « Les différents modes de démarchage »*.



© Arto - Fotolia.com



A vous de jouer

1- Tout achat peut-il donner lieu à un droit de renonciation ?

- Oui
- Non

2. Suite à un démarchage à domicile, j'ai 7 jours pour renoncer à mon engagement ?

- Oui
- Non

Réponses : 1-Non, en principe votre accord est définitif (sauf dispositions spécifiques). 2-Oui.

Afin de vous aider dans le décompte de ce délai, voici un tableau qui récapitule différentes hypothèses. Nous avons sélectionné le mois de mai comprenant de nombreux jours fériés mentionnés en rouge.

Démarchage physique Art. L121-25 du code de la consommation	Date du démarchage et dernier jour pour envoyer la LRAR	Calendrier																																										
Vente ou prestations de services	<p>Date du démarchage => Le vendredi 2 mai</p> <p>Dernier jour pour envoyer la LRAR => Vous avez jusqu'au vendredi 9 mai inclus pour renoncer à votre engagement.</p>	<p>Mai 2014</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th><th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td> </tr> </tbody> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
L	M	M	J	V	S	D																																						
			1	2	3	4																																						
5	6	7	8	9	10	11																																						
12	13	14	15	16	17	18																																						
19	20	21	22	23	24	25																																						
26	27	28	29	30	31																																							
Vente ou prestations de services	<p>Date du démarchage => Le samedi 3 mai</p> <p>Dernier jour pour envoyer la LRAR En principe, le délai de renonciation s'achève le 10 mai inclus. Néanmoins, le 10 mai étant un samedi, le délai est prorogé au premier jour ouvrable suivant, soit le lundi 12 mai inclus.</p>	<p>Mai 2014</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th><th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td> </tr> </tbody> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
L	M	M	J	V	S	D																																						
			1	2	3	4																																						
5	6	7	8	9	10	11																																						
12	13	14	15	16	17	18																																						
19	20	21	22	23	24	25																																						
26	27	28	29	30	31																																							
Vente ou prestations de services	<p>Date du démarchage => Le jeudi 22 mai</p> <p>Dernier jour pour envoyer la LRAR En principe, le délai de renonciation s'achève le jeudi 29 mai inclus. Néanmoins, le 29 mai étant un jour férié (Ascension), le délai est prorogé au jour ouvrable suivant, soit le vendredi 30 mai inclus.</p>	<p>Mai 2014</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th><th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td> </tr> </tbody> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
L	M	M	J	V	S	D																																						
			1	2	3	4																																						
5	6	7	8	9	10	11																																						
12	13	14	15	16	17	18																																						
19	20	21	22	23	24	25																																						
26	27	28	29	30	31																																							

Focus sur le démarchage par téléphone ou moyens techniques assimilables

La réglementation prévoit des dispositions particulières dans l'hypothèse d'un démarchage par téléphone ou par tout autre moyen technique assimilable (fax, mails, courriers, SMS).

On parle de démarchage téléphonique ou assimilé lorsqu'il s'agit d'une prospection commerciale faite par un professionnel auprès d'un consommateur. Il bénéficie alors de dispositions propres à la vente à distance.

Le professionnel doit adresser une confirmation par écrit de l'offre qu'il a faite. Cet écrit doit comprendre, comme pour les ventes à distance, les mentions prévues par l'article L121-19 du code consommation notamment les informations liées au délai de rétractation. Si le professionnel a omis de vous communiquer ces informations, le délai de rétractation est porté à 3 mois (article L121-20 alinéa 3 cconso). *Pour le détail des mentions, reportez-vous au focus dans la fiche « La forme du contrat ».*

Dans l'hypothèse d'un démarchage par téléphone, le consommateur ne sera engagé que par sa signature de l'offre envoyée par le professionnel (article L121-27 du code de la consommation). Dans la vente à distance non précédée d'une démarchage téléphonique ou assimilé, le consommateur est alors engagé dès son acceptation de l'offre,

Contrairement au démarchage physique dans lequel le consommateur bénéficie d'un délai de renonciation qui commence à courir le lendemain du jour de la souscription, le client démarché par téléphone bénéficie, lui, d'un délai de rétractation de 7 jours francs comme dans les ventes à distance. Ce délai court à compter du lendemain de la réception du bien pour les contrats de vente ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Art. L121-27 et L121-20 du code de la consommation, art. 192 du décret n°72-788 du 28 août 1972 et art. 641 du Code de procédure civile

Afin de vous aider dans le décompte de ce délai, voici un tableau qui récapitule différentes hypothèses. Nous avons sélectionné le mois de mai comprenant de nombreux jours fériés mentionnés en rouge.

Démarchage téléphonique Art. L121-27 du code de la consommation	Date du démarchage, point de départ et dernier jour pour envoyer la LRAR	Calendrier																																										
Prestation de service proposée	<p>Date du démarchage téléphonique => Le 8 mai.</p> <p>Date de l'acceptation => Contrat signé et renvoyé le 10 mai.</p> <p>Dernier jour pour envoyer la LRAR => En principe, le délai de rétractation s'achève le samedi 17 mai inclus. Néanmoins, le samedi 17 mai étant un samedi, le délai est prorogé au premier jour ouvrable suivant, soit le 19 mai inclus.</p>	<p>Mai 2014</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>L</th> <th>M</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th>S</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
L	M	M	J	V	S	D																																						
			1	2	3	4																																						
5	6	7	8	9	10	11																																						
12	13	14	15	16	17	18																																						
19	20	21	22	23	24	25																																						
26	27	28	29	30	31																																							
Produit proposé	<p>Date du démarchage téléphonique => Le 3 mai.</p> <p>Date de réception du bien => Produit reçu le 6 mai.</p> <p>Dernier jour pour envoyer la LRAR => Le délai de rétractation s'achève le 13 mai inclus.</p>	<p>Mai 2014</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>L</th> <th>M</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th>S</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
L	M	M	J	V	S	D																																						
			1	2	3	4																																						
5	6	7	8	9	10	11																																						
12	13	14	15	16	17	18																																						
19	20	21	22	23	24	25																																						
26	27	28	29	30	31																																							
Produit proposé	<p>Date du démarchage téléphonique => Le 1er mai.</p> <p>Date de réception du bien => Contrat reçu et signé le 3 mai. Produit reçu le 22 mai.</p> <p>Dernier jour pour envoyer la LRAR => En principe, le délai de rétractation s'achève le jeudi 29 mai inclus. Néanmoins, le jeudi 29 mai étant un jour férié (Ascension), le délai est prorogé au jour ouvrable suivant, soit le 30 mai inclus.</p>	<p>Mai 2014</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>L</th> <th>M</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th>S</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
L	M	M	J	V	S	D																																						
			1	2	3	4																																						
5	6	7	8	9	10	11																																						
12	13	14	15	16	17	18																																						
19	20	21	22	23	24	25																																						
26	27	28	29	30	31																																							

La résolution de votre litige va d'abord dépendre de votre objectif. Les arguments à utiliser en découleront tout comme les règles de procédure.

Au préalable, vous devez vérifier que le contrat que vous avez conclu est bien soumis aux règles sur le démarchage. Reportez vous aux fiches « L'objet du démarchage » et « les différents modes de démarchage ».

Ensuite, il faut qu'une irrégularité ait été commise lors de la conclusion du contrat.

Que souhaitez-vous obtenir ?

Trois hypothèses sont envisageables :

1. Vous souhaitez obtenir l'annulation du contrat :

L'annulation va entraîner l'effacement de ce contrat : il est réputé n'avoir jamais existé. En conséquence, le professionnel doit vous rembourser toutes les sommes éventuellement payées et/ou récupérer le bien s'il vous a été livré.

2. Vous souhaitez l'annulation du contrat et l'octroi de dommages et intérêts :

Cette hypothèse implique à la fois le non respect de règles spécifiques mais aussi un préjudice (à établir) du fait de ce démarchage irrégulier.

Mais ce préjudice doit avoir certaines caractéristiques : il faut, notamment, un préjudice direct et certain.

Par exemple: suite à un démarchage irrégulier, vous achetez un canapé qui vous est immédiatement livré. Votre ancien canapé est récupéré par le professionnel qui le jette. Le démarchage est annulé mais vous vous retrouvez sans canapé : vous êtes victime d'un préjudice direct et certain au titre duquel vous pourrez obtenir des dommages et intérêts (par ex : la valeur de votre ancien canapé)

3. Vous souhaitez uniquement obtenir des dommages et intérêts :

Il s'agit d'une demande particulière. En principe, le non respect des règles relatives au démarchage est sanctionné par l'annulation du contrat. Toutefois, vous pouvez, par ailleurs, avoir été victime de pratiques commerciales vous ayant fait payer très cher un bien par exemple.

Il sera alors possible de demander l'octroi de dommages et intérêts qui vous permettront indirectement d'obtenir une réduction du prix payé.



À retenir

Le consommateur qui souhaite contester un contrat conclu par démarchage a cinq ans pour engager une action auprès des juridictions civiles (art 2224 du code civil).

Quels arguments invoquer ?

Nous n'aborderons que les hypothèses les plus communes.

◆ Le non-respect de la réglementation sur le démarchage :

Les règles relatives à la forme et au contenu des contrats conclus suite à un démarchage sont d'ordre public. Ainsi, en cas de non-respect, l'annulation du contrat peut être obtenue avec l'éventuelle intervention d'un tribunal. Ce sera également le cas si le bon de renonciation n'est pas conforme à la réglementation.

Vous trouverez le détail des règles de forme dans la fiche « La forme du contrat ».

◆ L'utilisation de pratiques commerciales déloyales :

Nous nous intéressons ici à la façon dont le contrat a été souscrit, c'est-à-dire aux pratiques du professionnel qui ont influencé votre consentement.

Une pratique est déloyale lorsqu'elle a pour objet ou pour effet « d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service ».

Le caractère déloyal d'une pratique commerciale visant une catégorie particulière de consommateurs ou un groupe de consommateurs vulnérables en raison d'une infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité s'apprécie au regard de la capacité moyenne de discernement de la catégorie ou du groupe ».

Les pratiques commerciales déloyales regroupent les pratiques commerciales trompeuses et agressives.

◇ Pratiques commerciales trompeuses:

Une pratique commerciale est trompeuse :

1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;

2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur sur l'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service, ses caractéristiques essentielles, sur le prix ou son mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service .

3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable.

Une pratique commerciale est également trompeuse si, compte tenu des limites propres au moyen de communication utilisé et des circonstances qui l'entourent, elle omet, dissimule ou fournit de façon inintelligible, ambiguë ou à contretemps une information substantielle ou lorsqu'elle n'indique pas sa véritable intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte.

◆ Pratique commerciales agressives

Ce sont les méthodes du professionnel qui seront sanctionnées. Par exemple sont agressives les pratiques qui ont pour objet :

- de donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu ;
- d'effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur, en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir;
- de se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance ;
- d'informer explicitement le consommateur que s'il n'achète pas le produit ou le service, l'emploi ou les moyens d'existence du professionnel seront menacés ;
- de donner l'impression que le consommateur a déjà gagné ou gagnera en accomplissant tel acte un prix ou un autre avantage.

◆ Abus de faiblesse

Lorsque les circonstances de la conclusion du contrat montrent que le consommateur n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire.

Dans ce type de situation, le consommateur est souvent confronté à une difficulté : il faut prouver qu'au moment où il a signé le contrat il ne pouvait comprendre la nature et/ou l'entendue de son engagement. Par exemple, l'âge ou la maladie ne suffisent pas, à eux seuls, à établir un abus de faiblesse.

Articles L120-1, L121-1, L122-11-1, L122-8 et L122-9 du code de la consommation

Qui doit prouver quoi ?

Pour faire valoir vos droits il est impératif de s'intéresser à la question de la preuve. Celle-ci est libre, c'est-à-dire que vous pouvez utiliser tout moyen tels que des documents publicitaires, des témoignages.

Le consommateur devra prouver :

- ◆ avoir fait l'objet d'un démarchage (lieu de conclusion du contrat) ;
- ◆ s'être rétracté dans les délais légaux ;
- ◆ avoir été victime de pratiques commerciales trompeuses ou agressives ;
- ◆ avoir été victime d'abus de faiblesse.

Le professionnel devra prouver :

- ◆ Que les règles de forme et de contenu du contrat ou du bon de rétractation ont été respectées.



© Junial Enterprises - Fotolia

Phase Amiable

Avant d'envisager de saisir les juridictions compétentes, il est préférable de tenter de régler le litige de façon amiable.

Etape n° 1 : Il faut adresser au professionnel une mise en demeure. Son contenu n'est pas réglementé. Toutefois vous devez faire apparaître sans ambiguïté que l'auteur de la mise en demeure attend instamment quelque chose et il faut que la chose attendue soit précise et clairement identifiée. Par ailleurs, vous mentionnez un délai impartit au professionnel pour y répondre.

Elle peut être manuscrite ou rédigée par informatique. Le consommateur devra prouver sa réception : le recours à une LRAR est donc vivement conseillé.

Etape n° 2 : Vous pouvez vous adresser à l'une des Associations locales de l'UFC Que Choisir. L'association pourra prendre contact avec le professionnel pour faciliter le règlement amiable du litige. Vous trouverez les coordonnées de l'association locale la plus proche de chez vous sur le site www.quechoisir.org.

Vous pouvez également signaler les pratiques du professionnel aux services de la répression des fraudes aujourd'hui dénommés : Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP). Vous trouverez les coordonnées de votre DDPP sur le site www.economie.gouv.fr.



Lettre type

Nom Prénom
Adresse

Nom de la société
Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : Annulation du contrat

Madame, Monsieur,

En date du (*date et lieu*), suite à une opération de démarchage, je vous ai commandé (*objet commandé, références exactes, caractéristiques*).

Développez les arguments en rapport avec ce que vous contestez :

- *Les règles de forme du contrat, les mentions, le bon de rétractation n'ont pas été respectés (donnez des détails).*

- *Vous n'avez pas pris en considération ma rétractation envoyée par LRAR en date du ...*

- *J'ai été victime de pratiques commerciales trompeuses, abusives ou agressive (donnez des détails).*

- *J'ai été victime d'abus de faiblesse (donnez des détails).*

Aussi, par la présente, je vous mets en demeure de procéder à l'annulation amiable de ce contrat.

Faute d'une réponse de votre part, avant le (*date*), je me verrais dans l'obligation de signaler vos pratiques aux services de la répression des fraudes et de m'adresser aux juridictions compétentes.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_5



Conseil

Combien de temps doit durer cette phase amiable ?

La loi ne répond pas à cette question. En pratique il faut laisser un délai raisonnable au professionnel pour réagir à votre mise en demeure et vous faire part de sa position.

Nous vous conseillons donc d'indiquer un délai d'au moins 15 jours.

Phase Contentieuse

Si le professionnel n'a pas réagi à votre mise en demeure, ou si sa réponse ne vous convient pas, il faudra envisager de vous adresser aux tribunaux.

Les règles de saisine et de procédure, comme l'obligation ou pas d'avoir un avocat, vont dépendre de l'objet et du montant de votre demande.

Deux types de juridictions sont compétentes: les juridictions dites « civiles » et les juridictions « pénales ».

Quels sont les délais pour saisir les tribunaux ?

- ◆ Vous disposez d'un délai de 5 ans pour saisir les juridictions civiles. Ce délai débute à compter de la conclusion du contrat par démarchage. (*art 2224 du code civil*)
- ◆ Vous disposez d'un délai de trois ans pour saisir le tribunal correctionnel. En effet, le non-respect des règles sur le démarchage constitue un délit, tout comme l'abus de faiblesse. Ce délai débute à compter de la commission de l'infraction qui sert de base à votre plainte (*art 8 du code de procédure pénale*).



Conseil

Faut-il privilégier une démarche devant les juridictions civiles ou pénales ?

Vous êtes libre de choisir entre saisir l'une de ces juridictions ou saisir les deux.

- ◆ Si votre souhait est de faire annuler le contrat et/ou obtenir des dommages et intérêts : un démarchage devant les juridictions civiles est suffisante.
- ◆ Si votre souhait est de faire sanctionner les pratiques commerciales frauduleuses du professionnel : seule une démarche auprès des juridictions pénales permettra d'obtenir cette sanction. Mais le Procureur de la République est libre de choisir les suites à donner à votre plainte ainsi que l'infraction pénale éventuellement retenue. Vous pourrez également demander l'octroi de dommages et intérêts sans pouvoir obtenir l'annulation du contrat.

Est-il possible d'arrêter une démarche engagée devant un tribunal ?

Oui, mais encore une fois, il faut distinguer selon la juridiction saisie.

◆ Devant les juridictions civiles :

On parle ici de désistement et plus particulièrement de désistement d'instance. Il s'agit du retrait de sa demande faite auprès d'un tribunal. Il suffit de s'adresser au greffe sur place ou par courrier et de faire connaître sa décision de se désister de l'instance.

Mais, ce retrait qui est toujours possible, devra être acceptée par la partie adverse. Toutefois, l'acceptation n'est pas nécessaire si le défendeur, en l'occurrence le professionnel, n'a présenté aucune défense au fond ou fin de non-recevoir au moment où le demandeur, c'est-à-dire vous, se désiste (*art 395 du code de procédure civile*).

Attention, des frais peuvent vous être réclamés par la juridiction du fait de ce désistement.

◆ Devant les juridictions pénales :

La victime d'une infraction peut toujours retirer sa plainte. Pour cela, il suffit de se rendre au poste de police (ou à la brigade de gendarmerie) ou d'envoyer un courrier au procureur de la République.

Mais, malgré le retrait de la plainte, le procureur pourra décider de maintenir les poursuites pénales à l'encontre du professionnel concerné.

Par exemple : Si le Procureur estime que les pratiques abusives, illégales, agressives... d'une société sont telles qu'elles troublent l'ordre public, il pourra, même si vous retirez votre plainte, poursuivre cette société et chercher à la faire sanc-



Vocabulaire

Juridictions civiles : Il s'agit des Tribunaux d'Instance et de Grande Instance. En saisissant une de ces juridictions, vous demandez au tribunal de trancher votre litige indépendamment de l'existence d'une infraction. (exécution ou annulation d'un contrat, sur l'octroi de dommages et intérêts, réparation d'un préjudice).

Juridictions pénales : Il s'agit des Tribunaux de Police, des Tribunaux Correctionnels et des Cours d'Assise. Pour saisir ces juridictions il est nécessaire d'être victime d'une infraction pénale. Le tribunal sanctionnera d'abord l'infraction pénale (*on parle de l'action publique*) et si vous le demandez pourra se prononcer l'octroi de dommage et intérêts (*on parle de l'action civile*).

Se constituer partie civile : Cette expression n'est utilisée que devant les juridictions pénales. Schématiquement, en se constituant partie civile, on demande au juge pénal de se prononcer sur la réparation du préjudice que l'on subit en tant que victime de l'infraction qu'il est amené à trancher.

Comment saisir les juridictions civiles ?

Si vous cherchez à obtenir l'annulation du contrat souscrit suite à un démarchage et/ou l'octroi de dommages et intérêts, vous pouvez vous adresser aux juridictions dites « civiles », c'est-à-dire sans avoir à porter plainte auprès du Procureur de la République. La juridiction compétente dépendra du montant du litige.

Le montant du litige	Litige inférieur ou égal à 4000€	Litige entre 4001 et 10.000€	Litige supérieur à 10.000€
Quel est le tribunal compétent ?	Il faut s'adresser à la Juridiction de proximité au sein du Tribunal d'Instance.	Il faut s'adresser au Tribunal d'Instance.	Il faut s'adresser au Tribunal de Grande Instance.
Comment saisir le tribunal ?	<p>◆ <u>Si vous demandez uniquement le versement d'une somme d'argent</u> : la saisine de la Juridiction de proximité se fait par le biais d'un formulaire.</p> <p>Il s'agit d'une « Déclaration au greffe de la juridiction de proximité » disponible auprès de tout Tribunal d'Instance ou sur le site du ministère de la justice.</p> <p>Un timbre fiscal de 35€ devra y être joint (<i>Sa suppression est prévue dans le projet de loi de finances pour 2014</i>).</p> <p>Adressez ce formulaire ou déposez le auprès du tribunal du domicile du consommateur.</p> <p>Chacune des parties sera informée de la procédure en cours et convoquée à une audience.</p> <p>◆ <u>Pour toute autre demande avec ou sans versement d'une somme d'argent</u> : la saisine de la Juridiction de proximité se fait par voie d'assignation (ex : annulation ou exécution d'un contrat avec ou sans dommages et intérêts).</p> <p>L'assignation est un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p> <p>Un timbre fiscal de 35€ devra y être joint (<i>Sa suppression est prévue dans le projet de loi de finances pour 2014</i>).</p>	<p>Le Tribunal d'Instance doit être saisi par voie d'assignation.</p> <p>Il s'agit d'un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p> <p>Attention : son contenu est réglementé.</p> <p>Un timbre fiscal de 35€ devra y être joint (<i>Sa suppression est prévue dans le projet de loi de finances pour 2014</i>).</p>	<p>Le Tribunal de Grande Instance doit être saisi par voie d'assignation.</p> <p>Il s'agit d'un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p> <p>Attention : son contenu est réglementé.</p> <p>Un timbre fiscal de 35€ devra y être joint (<i>Sa suppression est prévue dans le projet de loi de finances pour 2014</i>).</p>
A quel tribunal s'adresser ?	C'est le Juge de Proximité du domicile du consommateur qui est compétent.	Le Tribunal d'Instance du domicile du consommateur est compétent.	Le Tribunal de Grande Instance du domicile du consommateur est compétent.
Est-ce que l'assistance d'un avocat est obligatoire ?	L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire pour ce type de procédure. Malgré tout, elle peut vous être utile.	L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire pour ce type de procédure. Malgré tout, elle peut vous être utile.	L'assistance d'un avocat est obligatoire pour ce type de procédure.

Comment saisir les juridictions pénales ?

Victime d'un démarchage irrégulier, vous souhaitez saisir le tribunal correctionnel.

Différentes possibilités s'offrent à vous.

	Porter plainte (plainte simple)	Porter plainte avec constitution de partie civile	Citation directe
Quelle forme ?	<p>◆ Plainte auprès des services de police ou de gendarmerie. Il faut de se rendre au commissariat ou à la brigade de gendarmerie afin de déposer une plainte.</p> <p>◆ Plainte auprès du procureur Il faut rédiger sa plainte sur papier libre en décrivant les faits et leurs conséquences et en précisant son identité complète.</p> <p>Cette lettre doit être adressée au procureur de la République du tribunal de grande instance du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction en lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>Il est conseillé d'y joindre les copies des pièces justificatives pouvant servir de preuves (factures, témoignages...).</p>	<p>On ne peut porter plainte avec constitution de partie civile que si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le procureur de la République a classé sans suite une plainte simple déjà déposée ; - ou qu'un dépôt de plainte simple est resté sans réponse après un délai de trois mois. <p>Il faut alors adresser par LRAR une plainte décrivant de façon précise l'infraction en cause, au Pôle de l'Instruction du tribunal de grande instance du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction.</p>	<p>Elle permet de citer directement, par acte d'huissier, devant le tribunal correctionnel l'auteur de l'infraction, lorsqu'on dispose de tous les éléments prouvant une infraction et l'étendue du préjudice.</p> <p>Il faut s'adresser au tribunal correctionnel du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction afin d'obtenir une date d'audience et prendre contact avec un huissier qui présentera la "citation" à l'auteur de l'infraction.</p>
Frais ?	Démarche gratuite	Après examen de la plainte, le juge d'instruction fixe le montant de la consignation à verser (sauf en cas d'aide juridictionnelle), qui correspond au paiement d'une éventuelle amende en cas de dépôt de plainte abusif. Cette somme sera restituée si la plainte s'avère justifiée. Elle n'est pas systématique et est fixée en fonction des ressources du plaignant.	Le plaignant doit avancer des frais d'huissier qui pourront être mis à la charge de l'auteur de l'infraction par le tribunal correctionnel.
Suites à attendre ?	<p>Le procureur de la République peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - saisir le tribunal correctionnel ; - désigner un juge d'instruction ; - proposer une médiation pénale ; - classer l'affaire "sans suite", cette décision est communiquée à la victime. <p>Attention, si vous souhaitez obtenir des dommages et intérêts, la plainte ne doit pas être classée sans suite. Il faudra alors vous constituer partie civile auprès du juge d'instruction ou du tribunal correctionnel.</p>	<p>Le juge d'instruction instruit le dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit l'instruction aboutit à un non-lieu si le juge estime les faits non susceptibles d'une action en justice. - Soit le juge d'instruction renvoie l'affaire devant le tribunal correctionnel. 	Votre affaire sera soumise au tribunal correctionnel



Bon à savoir

La main courante :

Elle ne constitue pas un acte d'enquête, ni une preuve judiciaire. Le dépôt d'une main courante est une simple déclaration d'un particulier qui peut être faite au commissariat ou à la gendarmerie.

Faire une déclaration en main courante, c'est simplement faire consigner des faits, sans déposer plainte.



Lettre type

Nous vous proposons un modèle de plainte que vous pouvez, le cas échéant, adresser au procureur de la République.

Vous pouvez également déposer plainte auprès des services de la gendarmerie ou au sein d'un commissariat.

Modèle de plainte

Courrier à adresser au procureur de la République du lieu de l'infraction ou du domicile de votre adversaire (de préférence en LRAR)

Monsieur / Madame le procureur de la République,

Je soussigné(e)... (*nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, profession, domicile*), ai l'honneur de porter à votre connaissance les faits suivants : ... (*récit détaillé des faits dont vous avez été victime tout en indiquant le lieu et la date à laquelle ils se sont produits ainsi que les noms des témoins susceptibles d'être interrogés*).

C'est la raison pour laquelle, je souhaite déposer plainte contre... (*nom de la société Y, adresse du siège social*) pour...(*détaillez les faits reprochés*) :

(*Optionnel*)

J'ai ainsi été victime

- d'une violation des règles relatives au démarchage.
- ou/et
- d'utilisation de pratiques commerciales déloyales.
- ou/et
- d'abus de faiblesse ou d'ignorance.

Je me tiens, bien sûr, à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire, utile pour l'instruction de cette plainte et vous remercie par avance de me tenir informé(e) des suites que vous envisagerez.

Je me réserve ultérieurement la faculté de me constituer partie civile.

Je vous prie, Monsieur / Madame le procureur de la Répu-

blique, de croire en l'expression de mes salutations distinguées.

Signature .

P. J. : pièces justificatives en votre possession (factures, contrats, certificat médical, attestation, constat d'huissier, photographies... justifiant de votre plainte et de votre préjudice matériel et moral).

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_6



© Gina Sanders - Fotolia

À la date de publication du présent guide, un projet de loi relatif à la consommation est en cours de discussion devant le Parlement. Nous allons reprendre les principales dispositions intéressant le démarchage qui entreront en vigueur courant 2014.

Nous nous référons ci-après au projet de loi examiné en seconde lecture par l'Assemblée Nationale. Des modifications peuvent encore intervenir jusqu'à son adoption finale.

Nouvelles définitions

◆ Contrat hors établissement :

C'est la nouvelle appellation des contrats conclus par démarchage.

Il s'agira des contrats conclus « en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de façon habituelle » ou « après que le consommateur ait été individuellement invité à se rendre dans un magasin ».

Concrètement, cette nouvelle appellation ne changera pas beaucoup le régime de protection actuelle. Elle ne fera qu'inscrire dans la loi la position des juges.

◆ Consommateur :

Il n'y avait pas encore de définition uniforme du consommateur dans le code de la consommation. Jusqu'à maintenant, les juges ont comblé ce vide en dégagant certains critères (*pour plus de détails, consultez la page 4*).

Le projet de loi vient pallier cet oubli.

Sera considéré comme un consommateur, « toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, libérale ou artisanale. »

Nouvelles exclusions

Certains contrats échappent à la réglementation sur le démarchage en fonction de leur objet. Le projet de loi en prévoit onze dont certaines existent déjà.

Voici les principales :

- ◆ Les contrats portant sur les services sociaux y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles;
- ◆ Les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et dispositifs médicaux;
- ◆ Les contrats portant sur les jeux d'argent y compris les loteries, les jeux de casino et les paris ;
- ◆ Les contrats portant sur les services financiers (*régime juridique spécifique*) ;
- ◆ Les contrats portant sur un forfait touristique (*ex : séjour acheté auprès d'une agence de voyages comprenant le transport et l'hébergement*)

- ◆ Les contrats rédigés par un officier public (ex : testament rédigé a domicile par un notaire)

- ◆ Les contrats portant sur les services de transport de passagers.

Nouvelle forme du contrat

Comme développés en pages 9 et 10, la forme et le contenu du contrat souscrit par démarchage sont strictement réglementés.

Le projet de loi en cours de discussion prévoit que les informations préalables à la conclusion du contrat, tout comme le contrat en lui-même, pourront être fournies par le professionnel sur papier (comme actuellement) mais aussi avec l'accord du consommateur sur tout « autre support durable ».

En pratique, il pourra vous être fourni un fichier électronique permettant la reproduction à l'identique des informations stockées.

En résumé, ce qui va changer : Le contrat tout comme les informations préalables pourront être fournis avec l'accord du consommateur sur support numérique c'est-à-dire par des fichiers électroniques.

Foires et salons

Le projet de loi en cours de discussion n'a pas étendu le droit de rétractation aux contrats conclus dans les foires et salons (*voir notre position page 8*).

La future loi renforce l'obligation d'information des professionnels. Ainsi les contrats proposés lors de ces manifestations devront mentionner « l'absence de délai de rétractation, en des termes clairs et lisibles dans un encadré apparent. »

Délai de rétractation

Le projet de loi relatif à la consommation uniformisera tous les délais de rétractation prévus dans le code de la consommation.

⇒ **Le nouveau délai de rétractation est de 14 jours.**

Ce délai débutera à compter :

- ◆ de la date de conclusion du contrat pour les prestations de service. (ex: ravalement de façade).
- ◆ de la livraison du bien acheté.
- ◆ de la réception du dernier bien, lot ou pièce, si les biens achetés sont livrés séparément, ou en cas d'achat d'un bien composé de lots ou pièces multiples si la vente implique la livraison régulière de biens pendant une certaine période, à compter de la réception du premier bien.

(ex: achat d'un coffret de maquillage mensuel pendant 1 an).

En résumé, ce qui va changer : Le délai de renonciation passe de 7 à 14 jours avec des points de départ différents.

Forme de la rétractation

La rétractation pourra toujours être faite par le biais du formulaire détachable joint au contrat conclu par démarchage.

Elle pourra être faite sur papier libre (comme actuellement) sans avoir à préciser de motif.

Enfin, et c'est une nouveauté, le professionnel pourra permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire de rétractation ou une déclaration ayant le même effet. Le consommateur recevra alors un accusé de réception de sa rétractation sur un support durable (par exemple, par l'envoi d'un fichier informatique).

En résumé, ce qui va changer : La rétractation pourra être réalisée directement sur le site internet du professionnel.

Si le professionnel ne respecte pas son obligation d'information

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communiquera au consommateur, de manière lisible et compréhensible notamment :

- ◆ les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- ◆ le fait que le consommateur supportera les frais de renvoi du bien en cas de rétractation;

Si le professionnel ne respectera pas cette obligation d'information :

- ⇒ Le délai de rétractation sera prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial. Le consommateur aura donc 1 an et 14 jours pour se rétracter.
- ⇒ Si la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le consommateur pourra se rétracter pendant 14 jours après la réception de ces informations.

En résumé, ce qui va changer : Si le professionnel n'informerait pas ou mal le consommateur sur l'existence et les modalités du droit de rétractation, le consommateur pourra se rétracter pendant 1 an et 14 jours.

Les conséquences de la rétractation

La rétractation, fait disparaître le contrat.

Mais dans certaines hypothèses, si le bien est livré ou la prestation commencée pendant le délai de rétractation, le consommateur devra supporter certains frais.

1- Pour les contrats de vente :

Le consommateur peut souhaiter obtenir la livraison du bien acheté au moment de la conclusion du contrat.

S'il se rétracte, il devra payer le coût du renvoi postal du bien. Si le bien ne pourra être renvoyé par voie postale dans des conditions normales (ex : un meuble), c'est le professionnel vendeur qui devra récupérer le bien à ses frais.

Par ailleurs, le vendeur ne pourra pas reprocher au consommateur d'avoir utilisé le bien avant de se rétracter sauf dégradation ou utilisation anormale par le consommateur.

Par exemple : J'achète un canapé suite à un démarchage. Je souhaite être livré immédiatement. Suite à ma rétractation, comme ce canapé ne peut être renvoyé par voie postale dans des conditions normales, c'est mon vendeur qui devra venir le chercher à ses frais. Mon vendeur ne pourra pas me reprocher d'avoir utilisé ce canapé jusqu'à ma rétractation mais, si je le tache, je devrai l'indemniser.

2- Pour les contrats de prestation de service :

Le consommateur pourra souhaiter bénéficier de la prestation avant la fin du délai de rétractation. Il sera nécessaire de faire une demande expresse en ce sens sur papier ou par voie électronique.

S'il se rétracte, le consommateur devra payer au professionnel un montant correspondant au service déjà fourni.

Par exemple : suite à un démarchage, je conclus un contrat de nettoyage de ma toiture. Je fais une demande expresse afin que cette prestation débute avant la fin du délai de rétractation. Je me rétracte dans les 14 jours de la conclusion du contrat. Je devrai payer une partie de la facture proportionnelle aux travaux déjà réalisés.

Enfin, le consommateur dont la prestation de service a débuté pendant le délai de rétractation sans demande expresse de sa part, ne devra payer aucun frais s'il décide de se

En résumé, ce qui va changer : Le consommateur pourra demander à bénéficier du contrat pendant le délai de rétractation mais en payant le renvoi du bien ou une partie de la prestation s'il se rétracte.

Exclusions du droit de rétractation

Pour certains types de contrats, le projet de loi exclut la faculté de rétractation du consommateur. Nous retrouvons de nombreuses situations actuelles.

Les hypothèses sont nombreuses et nous en détaillerons les principales.

Il n'y a pas de droit de rétractation pour :

- ◆ Les prestations de services dont l'exécution a commencé pendant le délai de rétractation à la demande expresse du consommateur et qui se trouvent pleinement exécutées pendant ce délai.

Par exemple : je demande à mon plombier de commencer immédiatement les travaux prévus dans le devis signé à mon domicile. Ayant terminé sa prestation au bout de 2 jours, je ne peux plus me rétracter.

- ◆ Les contrats de vente et prestations de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel.

- ◆ L'achat de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur.

Par exemple : achat d'une robe sur mesure suite à un démarchage.

- ◆ L'achat de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmiser rapidement ou qui ne peuvent être renvoyés pour des conditions d'hygiène.

Par exemple : achat de crème fraîche suite à un démarchage.

- ◆ Pour les travaux de réparation et d'entretien réalisés en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, mais dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement liés à l'urgence.

Par exemple : je contacte un serrurier pour ouvrir ma porte en urgence. Je n'ai pas de droit de rétractation pour cette prestation. En revanche, si ce serrurier me fait signer une commande d'une nouvelle serrure ou d'une nouvelle porte, je peux alors me rétracter.

Contreparties

Le projet de loi confirme le principe d'interdiction pour le professionnel de recevoir un paiement ou une contrepartie de la part du consommateur.

Mais cette interdiction ne porte que sur les 7 premiers jours à compter de la conclusion du contrat et non pas pendant tout le délai de rétractation. (le nouveau délai sera de 14 jours)

Le principe d'interdiction connaîtra de multiples exceptions.

Un paiement pourra notamment être demandé immédiatement à un consommateur :

- 1- pour les contrats d'abonnement à une publication quotidienne et assimilé (contrats déjà exclus des règles sur le démarchage);

- 2- lors de vente organisée au domicile d'un consommateur ayant accepté cette opération (ventes « Tupperware ») ;

- 3- pour les travaux de réparation et d'entretien réalisés en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, mais dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement liés à l'urgence.

En résumé, ce qui va changer : L'interdiction de contrepartie connaîtra des exceptions et ne portera que sur les 7 premiers jours et non plus pendant tout le délai de rétractation.

Crédit affecté et contrat principal

Actuellement, si vous avez souscrit une offre de crédit, vous bénéficiez, pour ce contrat de crédit, d'un délai de rétractation de 14 jours (art. L311-12 et L311-41 cconso).

S'agissant du contrat de vente ou de prestation de services, le délai de renonciation reste de 7 jours. Par conséquent, si vous vous rétractez sur le contrat de crédit entre le 7ème et le 14ème jour, la vente ou la prestation de services reste ferme et définitive. Il vous faudra alors trouver un autre mode de financement.

Le projet de loi relatif à la consommation en cours de discussion devra permettre à un consommateur ayant souscrit un crédit affecté d'annuler dans un délai de 14 jours non seulement le contrat de crédit mais aussi le contrat principal qui fait l'objet du financement.

L'interdépendance entre les deux contrats serait ainsi renforcée par un délai unique de rétractation de 14 jours et non plus deux délais de 7 et 14 jours comme actuellement.

En résumé, ce qui va changer : se rétracter de son crédit dans les 14 jours permettra de mettre fin au contrat financé par le crédit affecté.

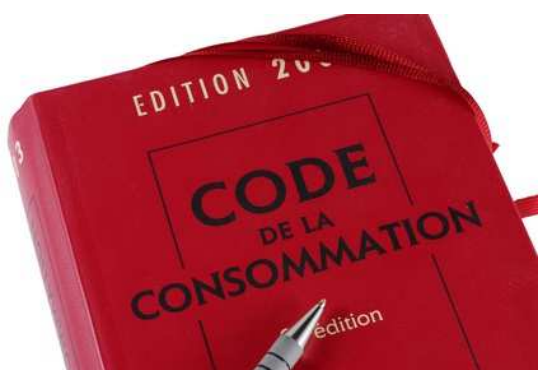
Crédit affecté : achat dans une foire et salon

Le professionnel devra donc informer donc le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation. De même, le contrat de vente ou de prestation de services devra mentionner en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent,

- que le consommateur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat.

- que le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de quatorze jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté.

En résumé, ce qui va changer : se rétracter de son crédit dans les 14 jours permettra de mettre fin au contrat souscrit dans une foire ou salon financé par le crédit affecté.



© AlcelVision - Fotolia



Attention

Le projet de loi relatif à la consommation est en cours d'adoption lors de la réalisation de ce guide.

Pour réaliser cette présentation, nous nous sommes basés sur le projet de loi examiné en seconde lecture par l'Assemblée Nationale les 9 et 10 décembre 2013.

Des modifications peuvent intervenir jusqu'à l'adoption définitive de la loi et ainsi rendre notre présentation obsolète.

<p>Qui est concerné ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous êtes un particulier et un agent immobilier vous fait signer à domicile un mandat de vente. Les dispositions relatives au démarchage s'appliquent-elles ? 2. Vous êtes une association et on vous démarche pour l'achat d'une photocopieuse. Avez-vous un droit de renonciation ? 3. Une infirmière libérale signe un bon de commande dans ses locaux pour une valise médicale. Est-elle protégée par les textes relatifs au démarchage ? <p>Réponses : 1 - Oui, 2 - Non, 3 - Non</p>	<p>Les différents modes de démarchage</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. On vous invite par téléphone à venir retirer gratuitement un lot de couverts en magasin. Lors de votre visite, vous achetez une batterie de casseroles. Est-ce un démarchage ? 2. Vous demandez à un cuisiniste de venir prendre les mesures nécessaires à votre projet. Le contrat est conclu en magasin. Est-ce un démarchage ? 3. On sonne à votre porte pour vous proposer le nettoyage de votre toiture. Est-ce un démarchage ? <p>Réponses : 1 - Oui, 2 - Non, 3 - Oui</p>	<p>Les lieux du démarchage ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous êtes gérante d'un salon de coiffure et on vient vous proposer un encart de publicité dans un nouveau magazine. Est-ce un démarchage sur votre lieu de travail ? 2. Vous êtes en vacances chez des amis . En leur absence, le ramoneur du village passe et vous propose sa prestation. Est-ce du démarchage ? 3. Lors d'une foire, le commercial vous vend une batterie de cuisine d'un montant de 2500€, en 5 mensualités. Avez-vous une possibilité de vous rétracter ? <p>Réponses : 1 - Non, 2 - Oui, 3 - Oui</p>
<p>La forme du contrat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suite à sa visite, le démarcheur est reparti avec tous les documents signés sans vous en remettre un exemplaire. Est-ce que cela rend nul votre engagement ? 2. En reprenant votre contrat, vous vous apercevez qu'il vous manque le bordereau de rétractation, est ce que cela vous prive de la faculté de vous rétracter ? 3. Le démarcheur vous demande un chèque de réservation qu'il n'encaissera pas. Est-ce légal? <p>Réponses : 1 - Non, 2 - Non, 3 - Non</p>	<p>UFC QUE CHOISIR</p> 	<p>L'objet du démarchage?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tous les contrats, sans exceptions peuvent être soumis aux règles sur le démarchage. 2. Un généalogiste vient à mon domicile pour me proposer ses services. Est-ce un démarchage ? 3. Un vendeur me propose à domicile l'achat de champignon, que sa société basée à 200 kms vend. Est-ce un démarchage ? 4. Un plombier vient dans mon entreprise pour me proposer son assistance. Est-ce un démarchage ? <p>Réponses : 1 - Faux, 2 - Oui, 3 - Non, 4 - Non</p>
<p>Le financement du Contrat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si vous signez à domicile un bon de commande, le démarcheur peut-il vous demander de le régler immédiatement ? 2. Pouvez-vous faire opposition à un chèque remis au démarcheur avant la fin du délai de renonciation de 7 jours ? 3. Le recours à un crédit à la consommation doit-il être mentionné sur le contrat qu'il finance ? <p>Réponses : 1 - Non, 2 - Oui, 3 - Oui</p>	<p>La faculté de renonciation</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suite à un démarchage téléphonique, le bon de commande envoyé ne fait pas mention du délai de rétractation, mon engagement reste valable? 2. En cas de démarchage téléphonique ou par tout autre moyen technique assimilé, je ne suis engagé(e) que par ma signature? 3. Le démarchage à domicile et le démarchage téléphonique sont soumis aux mêmes règles? <p>Réponses : 1 - Oui, 2 - Non, 3 - Non</p>	<p>Le règlement des litiges</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Victime d'un démarchage irrégulier, ma seule possibilité est de porter plainte ? 2. L'assistance d'un avocat est obligatoire pour tout recours ? 3. En cas de recours, je peux demander au juge l'allocation de dommages et intérêts ? 4. Le dépôt d'une plainte se fait uniquement auprès des services de police ou de gendarmerie ? 5. Le dépôt d'une plainte est gratuit ? <p>Réponses : 1 - Faux, 2 - Faux, 3 - Faux, 4 - Faux, 5 - Vrai</p>



Démarchage à domicile

Ayez les bons réflexes !



① **J'ai le droit de refuser d'être démarché(e) !** « Non, merci. Je ne suis pas intéressé(e) ! ». A répéter à loisir. C'est la technique du disque rayé !

② **Ai-je vraiment besoin du bien ou service proposé ? Si oui, je fais jouer la concurrence.** « J'ai besoin d'un autre avis ou d'autres devis pour me décider. C'est ainsi ! »

③ **Etre démarché, pourquoi pas ? Mais signer un contrat, tout de suite, c'est moi qui vois !** « Rien ne justifie que je me précipite, même pas vos promotions. »

④ **Je détecte les abus !** « Non, je connais mes droits. Vous n'avez pas à me demander de l'argent aujourd'hui, même une autorisation de prélèvement. C'est interdit ! »

⑤ **Un démarcheur trop pressant, je montre les dents !** « J'ai le droit de prendre le temps de la réflexion. N'insistez pas ! »

⑥ **J'exerce ma faculté de renonciation.**
« J'ai le droit de changer d'avis ! »

Votre association locale de l'UFC-QUE CHOISIR vous aide à résoudre vos litiges. Découvrez-en plus sur notre fonctionnement et les modalités d'adhésion en consultant notre site.

Un doute ?

Un conseil ?

Besoin d'aide ?

Pensez à l'UFC-Choisir !

Ne pas jeter sur la voie publique.



Démarchage à domicile

Ayez les bons réflexes !



① **J'ai le droit de refuser d'être démarché(e) !** « Non, merci. Je ne suis pas intéressé(e) ! ». A répéter à loisir. C'est la technique du disque rayé !

② **Ai-je vraiment besoin du bien ou service proposé ? Si oui, je fais jouer la concurrence.** « J'ai besoin d'un autre avis ou d'autres devis pour me décider. C'est ainsi ! »

③ **Etre démarché, pourquoi pas ? Mais signer un contrat, tout de suite, c'est moi qui vois !** « Rien ne justifie que je me précipite, même pas vos promotions. »

④ **Je détecte les abus !** « Non, je connais mes droits. Vous n'avez pas à me demander de l'argent aujourd'hui, même une autorisation de prélèvement. C'est interdit ! »

⑤ **Un démarcheur trop pressant, je montre les dents !** « J'ai le droit de prendre le temps de la réflexion. N'insistez pas ! »

⑥ **J'exerce ma faculté de renonciation.**
« J'ai le droit de changer d'avis ! »

Votre association locale de l'UFC-QUE CHOISIR vous aide à résoudre vos litiges. Découvrez-en plus sur notre fonctionnement et les modalités d'adhésion en consultant notre site.

Un doute ?

Un conseil ?

Besoin d'aide ?

Pensez à l'UFC-Choisir !

Ne pas jeter sur la voie publique.