



DEMARCHAGE A DOMICILE OU LES CONTRATS HORS ETABLISSEMENT

Les règles qui étaient applicables au démarchage à domicile ("porte à porte") sont désormais des règles applicables à tout contrat de vente ou de prestation de services conclu en dehors d'un établissement commercial c'est-à-dire, par exemple, conclu au domicile du consommateur ou à son travail ou dans un espace public, ou encore dans un espace privé non habituel pour le commerce (hôtels par exemple).

Depuis la loi consommation du 17 mars 2014, le contrat hors établissement a fait l'objet d'une profonde réforme visant à mieux protéger et mieux informer le consommateur de ses droits.

La vente hors établissement commercial est en effet une forme de vente risquée pour le consommateur qui peut être amené à contracter malgré lui, sous la pression d'un vendeur. Les abus sont fréquents.

Quatre dispositions essentielles de protection :

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

1. Qu'est-ce qu'un contrat hors établissement commercial ? Il doit avoir été signé dans les circonstances suivantes :

- dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : il s'agit par exemple du domicile du consommateur, même si celui-ci a demandé au démarcheur de se déplacer ;
- ou, dans un lieu qui est celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle mais immédiatement après que le consommateur ait été sollicité personnellement et individuellement dans un autre lieu, c'est-à-dire par exemple, à son domicile, sur son lieu de travail ou dans la rue. C'est le cas lorsque des vendeurs font des propositions alléchantes aux consommateurs dans les galeries marchandes ou sur les marchés puis les entraînent dans le magasin, ou sous un chapiteau pour signer un contrat ;
- ou, lors d'excursions organisées par le professionnel hors des lieux de ventes habituels et qui visent à promouvoir et vendre des biens ou des prestations de services. Il peut ainsi s'agir de certains voyages organisés.

2. Quelles informations le professionnel doit fournir au consommateur avant la conclusion du contrat hors établissement ?

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

Ces informations concernent notamment :

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

3. Comment est formalisé le contrat hors établissement commercial?

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

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

- les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service ;
- le prix du bien ou de la prestation de service ;
- la date ou le délai de la livraison en cas d'absence d'exécution immédiate du contrat ;
- l'identité, les adresses postales, téléphoniques et électroniques du vendeur et ses activités ;
- l'existence d'un droit de rétractation et ses modalités d'exercice, notamment :
 - conditions du droit ;
 - les délais ;

- les modalités ;
- en terme de frais de renvoi à la charge du consommateur et de frais à payer en cas d'usage de ce droit pour une prestation de service dont il a été demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation.
- et le cas échéant, l'information quant à la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles.

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

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

4. Dans quelles conditions le consommateur peut-il se rétracter ?

Aucune justification n'est nécessaire.

Il suffit de renvoyer par lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire de rétractation dans un délai de 14 jours. Le consommateur peut remplacer le bordereau de rétractation par une déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, au vendeur.

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

Calcul des 14 jours de rétractation

Le délai de 14 jours commence à courir à compter :

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

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

Si le professionnel omet de fournir au consommateur les informations relatives au droit de rétractation (existence du droit, modalités de rétractation et formulaire type de rétractation) lors de l'information précontractuelle ou dans le contrat, le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai initial. Lorsque la communication des informations intervient

pendant cette prolongation, le droit de rétractation expire au bout de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu les informations.

5. Dans quelles conditions s'effectue le renvoi des produits ?

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

Les frais d'envoi sont à la charge du consommateur sauf si le vendeur a omis d'informer le consommateur sur ce point.

Si les biens livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat ne peuvent être renvoyés par la poste parce qu'ils sont trop encombrants (photovoltaïques, meubles, etc.), trop fragiles ou trop lourds, le professionnel doit récupérer les biens à ses frais.

Attention ! Vous pouvez être amené à dédommager le vendeur si vous êtes responsable de la dépréciation des biens que vous avez reçus. Les biens peuvent être utilisés mais dans la limite de ce qui est nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. Par exemple, un vêtement pourra être essayé mais l'étiquette non arrachée. Néanmoins, votre responsabilité ne peut être engagée que si vous avez été au préalable, lors de la phase précontractuelle ou contractuelle, informé de l'existence et des modalités du droit de rétractation.

5. Le paiement

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

NB : Pour certains contrats, le professionnel peut cependant être payé immédiatement. Il s'agit des contrats de souscription d'abonnement presse et des contrats à exécution successive proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, qui vise à la fourniture de services tels que la garde d'enfant, l'assistance aux personnes âgées ou aux personnes handicapées (cf. les activités mentionnés à l'article L. 7231-1 du Code du travail) pour lesquels vous bénéficiez d'un droit de résiliation à tout moment et sans préavis, frais ou indemnités. En outre, une autre exception existe pour les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur et enfin, les contrats relatifs à des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur à la demande de celui-ci (cf. article L. 221-10 du Code de la consommation).

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

NB : Les règles relatives aux contrats hors établissement peuvent également protéger les petits professionnels (employant un nombre de salariés inférieur ou égal à 5) démarchés pour des contrats qui n'entrent pas dans le champ de leur activité principale (contrats hors du champ de leur compétence professionnelle).

Mais la loi ne s'applique pas :

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

Textes applicables
- Articles L.221-1 à L.221-29 du Code de la consommation

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

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

Actualisation décembre 2016