



PRÉFÈTE DE LA SARTHE

CONGRÈS DES MAIRES
COULAINES – 15 octobre 2016

FICHE RELATIVE AUX VENTES HORS ETABLISSEMENT
(pratique anciennement dénommée « démarchage à domicile »)

I- CHAMP D'APPLICATION : (art L.221-1 du Code de la consommation)

Tout contrat conclu entre **un professionnel et un consommateur** :

- dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle,
- 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 (à son domicile, sur son lieu de travail ou dans la rue...),
- 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 (voyages organisés...).

II- EXCEPTIONS : (art L.221-2 du Code de la consommation)

La loi ne s'applique pas aux contrats portant notamment sur : les services sociaux, les services de santé, les jeux d'argent, les paris, les services financiers, un forfait touristique, les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats rédigés par un officier public, les ventes par tournée de denrées de consommation courante (ex : un épicier ambulant), certains services de transport de passagers sauf ceux passés par la voie électronique, les contrats de vente conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés...

III- QUATRE DISPOSITIONS ESSENTIELLES DE PROTECTION :

A/ Une information précontractuelle (art L.221-5 à L.221-7 du Code de la consommation)

Le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière claire et visible, plusieurs informations relatives au contrat de vente ou de prestation de services : 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 (ex : qui a la charge des frais de renvoi).

B/ La remise obligatoire d'un contrat (art L.221-8 et L.221-19 du Code de la consommation)

Le vendeur doit fournir au consommateur un contrat écrit ou sur un support durable (lui permettant de télécharger et de conserver le contrat électronique). Il doit être signé par les parties (vendeur et consommateur) et un exemplaire est conservé par chaque partie.

Un contrat qui ne fournirait pas toutes les informations précédemment énoncées serait nul.

C/ Un délai de rétractation de 14 jours (art L.221-18 à L.221-29 du Code de la consommation)

Lorsqu'un délai de rétractation existe, le contrat doit comprendre un bordereau de rétractation. Le consommateur qui se rétracte n'a pas de justification à donner. Il renvoie par lettre recommandée avec accusé de réception le bordereau de rétractation dans un délai de 14 jours (ou une lettre exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter).

La rétractation peut être effectuée en ligne lorsque le vendeur l'a prévu. Le vendeur doit renvoyer un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve de la rétractation pèse sur le consommateur.

Si le professionnel omet de fournir au consommateur les informations relatives au droit de rétractation, 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.

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

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.

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

Le renvoi des produits et les frais potentiels associés :

Le consommateur doit les restituer au vendeur selon les modalités prévues le cas échéant 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 sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel doit récupérer les biens à ses frais s'ils ne peuvent être renvoyés par la poste (panneaux photovoltaïques, meubles, etc...).

Le consommateur peut devoir dédommager le vendeur s'il est responsable de la dépréciation des biens reçus du fait de manipulations qui n'étaient pas nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.

D/ l'interdiction de percevoir une contrepartie financière pendant le délai de 7 jours (art L.221-10 du Code de la consommation)

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

- 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 (cf. les activités mentionnés à [l'article L. 7231-1](#) du Code du travail)
- les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur.
- les contrats visant des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et qu'il a requis (cf. article L. 121-18-2 du Code de la consommation).

Attention : 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.