

Démarchage à domicile : Méfiez-vous des pratiques abusives ou trompeuses

Le démarchage à domicile ("porte à porte") est une pratique commerciale qui consiste à solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat (achat d'un matelas, encyclopédie, pose d'un double vitrage...). Cette démarche peut placer le consommateur en position d'infériorité par rapport au vendeur et le conduire à une commande qu'il regrettera peut-être. Les abus sont fréquents.

Le démarchage est encadré par la loi, et concerne les contrats signés à votre domicile, à votre résidence ou sur votre lieu de travail, que ce soit à votre demande ou non, lors de réunions (organisées hors des lieux de vente habituels) ou lors de voyages publicitaires. Les règles du démarchage à domicile sont également applicables aux contrats conclus en magasin, à la suite d'une invitation personnalisée à retirer un cadeau ou à bénéficier d'un avantage particulier dans ce même établissement.

Ayez les bons réflexes :

- Vous devez vous faire remettre un contrat écrit, dont tous les exemplaires doivent être datés et signés de votre main. Prenez le temps de le lire attentivement. Assurez-vous d'être informé des coordonnées du vendeur, qui doivent figurer sur le contrat, pour savoir à qui vous adresser en cas de litige et vérifiez que le lieu de la vente mentionné est exact.
- Vérifiez toujours la date indiquée sur le contrat : si, par manque de vigilance, vous signez un document déjà daté, non daté, ou à fortiori antidaté, vous risquez de ne pas pouvoir bénéficier des règles de protection prévues par la loi pour ce type de vente.
- Vous pouvez renoncer à votre achat pendant sept jours. Le jour de la signature ne compte pas. Si l'échéance tombe un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, le délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
- Pour vous rétracter, vous devez alors utiliser le bordereau prévu à cet effet, obligatoirement joint à votre contrat. Si ce n'est pas le cas, adressez au vendeur une demande de rétractation en courrier recommandé avec accusé de réception. Attention : le délai de rétractation de sept jours ne vaut pas pour les commandes effectuées en magasin, sans démarchage préalable. Pour celles-ci, le consommateur est engagé dès sa signature.
- N'effectuez aucun paiement avant l'expiration du délai de 7 jours. Même si le vendeur veut vous laisser la marchandise, il ne faut rien lui verser. Il ne faut surtout pas lui remettre de chèque postdaté, ni d'autorisation de prélèvement.

Quels recours possibles pour le consommateur ?

Vous avez été victime de pratiques commerciales abusives ou trompeuses ? Il vous est possible de saisir directement la justice (Police, gendarmerie). Vous pouvez également porter plainte auprès de la Direction Départementale de Protection des Populations, en cas de pratiques illicites avérées, un procès-verbal d'infraction est transmis au Procureur de la République.