

Ai-je bien fait l'objet démarchage, puis-je me rétracter, le professionnel peut-il me demander de payer quelque chose ?

Répondre à ses questions nécessite d'appréhender une réglementation dense aux multiples exceptions.

Nous vous proposons une méthode simple qui se résume en 5 questions.

Il vous suffit de vérifier que, pour chacune d'entre elles, vous êtes bien concernés.

1

Qui est concerné ?

2

Où a été conclu le contrat ?

3

Quels sont les contrats concernés ?

4

Ai-je un droit de rétractation ?

5

Peut-on me demander un paiement avant 7 jours ?

1

Qui est concerné ?

QUI EST CONCERNÉ ?



• Je suis un consommateur.

• Je suis un professionnel
 • et l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de mon activité principale,
 • et le nombre de salariés que j'emploie est inférieur ou égal 5.

QUI EST EXCLU ?

- Je suis un professionnel qui a souscrit un contrat dans le champ de mon activité principale,
- Je suis un professionnel et l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de mon activité principale mais j'emploie plus de 5 salariés.

➔ Reportez-vous à la fiche "Qui est concerné ?"

2

Où a été conclu le contrat ?

OÙ A ÉTÉ CONCLU LE CONTRAT ?

Un professionnel vient chez vous, même à votre demande.



POURQUOI C'EST UN DÉMARCHAGE

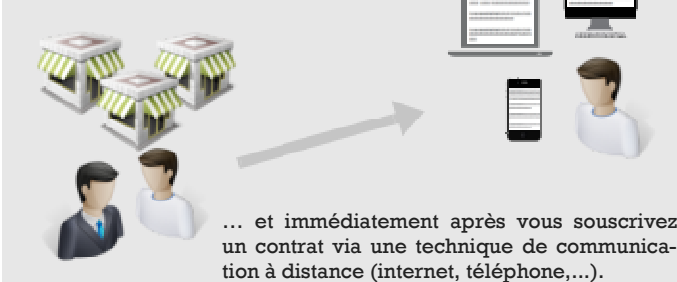
- ✓ Contrat conclu dans un lieu qui n'est pas celui où la société X exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : ici la maison du consommateur.
- ✓ Même si c'est à la demande du consommateur.
- ✓ Avec la présence physique simultanée des parties.

OÙ A ÉTÉ CONCLU LE CONTRAT ?

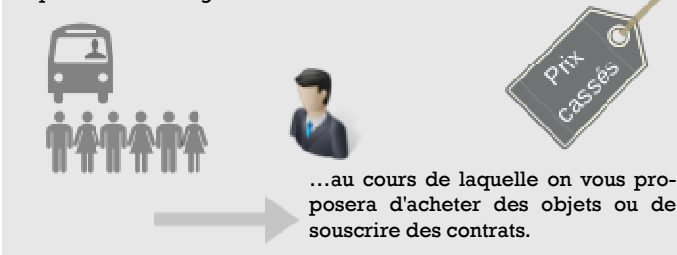
Un professionnel vous sollicite dans la rue...



Un professionnel vous sollicite physiquement dans une zone commerciale...



Un professionnel organise une excursion...



Vous signez un contrat dans une foire ou lors d'un salon.



POURQUOI C'EST UN DÉMARCHAGE

- ✔ Contrat conclu dans un lieu qui n'est pas celui où la société X exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : ici la maison du consommateur.
- ✔ Immédiatement après le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où la société X exerce son activité.
- ✔ Avec la présence physique simultanée des parties.
- ✔ Le consommateur est sollicité personnellement et individuellement par un professionnel, dans un lieu différent de celui où il exerce son activité en permanence ou de façon habituelle : ici par exemple une zone commerciale.
- ✔ Cette sollicitation se fait avec la présence physique simultanée des deux parties (exclusion des sollicitations par SMS par exemple).
- ✔ Immédiatement après la sollicitation, le consommateur conclut un contrat avec le professionnel au moyen d'une technique de communication à distance : ici par internet.

- ✔ Contrat conclu entre un consommateur et la société X pendant une excursion organisée par la société X.
- ✔ L'excursion a pour but ou effet de promouvoir et vendre des biens ou services au consommateur.

POURQUOI ÇA N'EST PAS UN DÉMARCHAGE ?

- ✘ La loi exclut de la réglementation sur le démarchage tous les contrats souscrits dans les foires et salons. Mais le professionnel informe le consommateur qu'il n'a pas de droit de rétraction dans ce cas.
- ✔ Par contre, en cas de paiement à crédit, le consommateur peut se rétracter de ce crédit ce qui annulera le contrat souscrit.

➔ Reportez-vous à la fiche "Les lieux du démarchage ?"

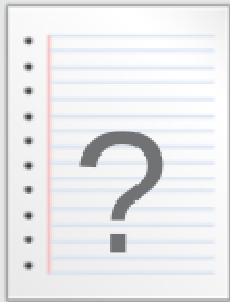
QUELS SONT LES CONTRATS CONCERNÉS ?

Tous les contrats sont concernés à partir du moment où le contrat a été conclu selon les modalités propres à un contrat hors établissement, sauf si leur objet est exclu du champ d'application de la loi.

Ainsi, par exemple :

- Les travaux de toiture.
- La pose de panneaux photovoltaïques.
- Le changement de fenêtres et portes...
- Mais aussi les prestations de service à la personne comme la garde d'enfants, l'assistance aux personnes âgées...

Pour le détail, reportez-vous au paragraphe « Les exclusions légales » dans la fiche « L'objet du démarchage ».



CE QUI EST EXCLU

- 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 pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- Les contrats portant sur les jeux d'argent mentionnés à l'article L. 320-1 du code de la sécurité intérieure, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris ;
- Les contrats portant sur les services financiers ;
- Les contrats portant sur un forfait touristique :
C'est-à-dire qu'il comprend au moins deux éléments comme le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
La prestation dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée. Cette prestation est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris ;
- Les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux articles L121-60 et L121-61 du code de la consommation ;
- Les contrats rédigés par un officier public ;
- Les contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur ;
- Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L121-19-3 ;
- Les contrats ayant pour objet la construction, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers, ainsi que ceux relatifs à des droits portant sur des biens immobiliers ou à la location de biens à usage d'habitation principale, conclus hors établissement.

➔ *Reportez-vous à la fiche "L'objet du démarchage"*

AI-JE UN DROIT DE RÉTRACTATION ?

- C'est la règle sauf exceptions (colonne de droite).
Il s'agit d'un délai de 14 jours.



SAUF SI

- J'ai renoncé expressément à mon droit de rétractation en cas de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur.
- Mon contrat figure parmi ces exceptions :
- contrat de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
 - contrat fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
 - contrat fourniture de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

➡ Reportez-vous à la fiche "Le droit de rétractation" (modalités, point de départ, etc)

LE PROFESSIONNEL PEUT-IL ME DEMANDER UN PAIEMENT AVANT 7 JOURS ?

- C'est la règle.
Le professionnel ne peut recevoir de ma part aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.



SAUF SI

- Mon contrat figure parmi ces exceptions :
- la souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ; *
 - les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues à la présente section et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services 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 ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;
 - les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

* Le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

➡ Reportez-vous à la fiche "Le financement du contrat"