

## Droit de la consommation



**Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus - Saint-Raphaël, Dracénié, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou d'un sujet traitant des obstacles des lois.**

**Aujourd'hui, « bon de commande trompeur »**

**Les faits.**

Les époux A... se rendent dans une foire commerciale pour se renseigner sur les panneaux photovoltaïques. Le commercial de la société Z très persuasif leur fait signer un document censé leur garantir les prix affichés à l'occasion de la foire au cas où ils se décideraient plus tard.

Quelque temps après la société Z contacte les époux pour la livraison du matériel d'une valeur de 12000€. Le ménage par lettre recommandée répond qu'il n'a jamais passé commande et qu'il y a méprise ! En réponse la société maintient qu'il s'agit bien d'un bon de commande, comme l'indique, le libellé du document signé « contrat d'achat commande » (écrit en très petits caractères en haut du document) et elle propose aux époux de bénéficier d'un crédit avec son partenaire financier.

### Le litige

Si vous achetez un produit dans une foire ou un salon, sachez que c'est exactement comme si vous aviez fait l'achat dans n'importe quel magasin ou point de vente. En effet, contrairement à une idée répandue, le consommateur ne bénéficie pas d'un délai de rétractation, comme cela est prévu en cas de démarchage à domicile ou de vente à distance. Si la loi Hamon n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation n'a toujours pas mis en place de délai de rétractation, elle impose désormais au professionnel d'informer clairement le

consommateur, avant la conclusion du contrat, qu'il ne dispose pas au plan légal d'un délai de rétractation.

### Bon à savoir

Si vous vous êtes rendu sur le stand du vendeur sur l'invitation d'un démarcheur venu à votre domicile, ou encore, délivrée par téléphone ou par courrier la jurisprudence assimile cette invitation à du démarchage à domicile et le délai légal de 14 jours prévus en ce cas peut alors s'appliquer selon la jurisprudence à la condition d'avoir pris la précaution de conserver une preuve de cette invitation nominative.

### Notre action

L'association observe qu'il s'agit en fait de la pose d'un matériel qui nécessitait pour le moins une visite sur place, qu'un devis obligatoire devait être établi au regard du montant afin d'informer clairement les époux A ... En effet avant l'achat d'un produit ou d'une prestation de service, le consommateur doit être informé de ses caractéristiques essentielles, du prix, de la date ou du délai de livraison du produit ou d'exécution du service. Ces informations

précontractuelles sont souvent intégrées dans un devis. Sa délivrance est obligatoire dans certains cas. Le professionnel doit établir un devis détaillé avant l'exécution de travaux dont le montant estimé est supérieur à 150 € et qui concernent : des travaux de raccordement, d'installation, d'entretien et de réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers, De plus au cas particulier une autorisation administrative (mairie et urbanisme) était nécessaire au regard de l'existence d'un château classé à proximité de l'habitation des époux A... En réponse au courrier de l'association qui reprenait l'ensemble des arguments précités la société Z a répondu qu'afin d'éviter tout contentieux, elle procédait à l'annulation du document signé à la foire.

*UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi de 14h30 à 17h30 dans les locaux situés à la base nature - 1196 bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. Site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.*