

© Gajus - Fotolia

LE DÉMARCHAGE

sa nouvelle appellation :

« *Les contrats conclus hors établissement* »



UFC-Que Choisir

Les grandes nouveautés

issues de la loi sur le consommation (dite loi « Hamon » du 17/03/2014).

Source de nombreux litiges, le démarchage des consommateurs fait l'objet d'un encadrement législatif censé être protecteur. Ce cadre a été reformé par la Loi relative à la consommation dite loi Hamon, qui a transposé la Directive « droits des consommateurs » (2011/83/UE du 25 octobre 2011). Cette loi modifie en profondeur les règles relatives aux contrats conclus hors établissement (anciennement démarchage). Cependant, cette réforme législative comporte des avancées qui ne vont, néanmoins pas assez loin. Les nouvelles dispositions n'intègrent pas dans ces contrats conclus hors établissement ceux qui sont conclus dans une foire ou un salon contrairement à ce que l'UFC-Que Choisir aurait souhaité. Ces contrats sont soumis à un régime spécifique notamment en matière d'information. En effet, les consommateurs doivent être informés qu'ils ne disposent pas du droit de rétractation propre à ces contrats comme les consommateurs ont souvent tendance à le croire. En tout état de cause, si l'UFC-Que Choisir entend continuer d'obtenir des avancées législatives pour une meilleure protection des consommateurs en matière de démarchage, le présent guide pratique, actualisé, vous donne l'état du droit et les bons réflexes en la matière.

UNE NOUVELLE APPELLATION



On ne parle plus de démarchage mais de contrats souscrits hors établissement.

UNE RÉTRACTATION FACILITÉE



Le délai de rétractation est allongé à 14 jours. Ses modalités sont adaptées aux communications électroniques.

UNE INFORMATION RENFORCÉE



Le professionnel doit mieux informer le consommateur, avant et lors de la conclusion du contrat.

DE NOUVELLES SANCTIONS



Le rôle des Directions Départementales de Protection des Populations est renforcé.

Un double guide à votre disposition

Pourquoi un double guide ?

La loi relative à la consommation modifie en profondeur les règles relatives aux contrats conclus hors établissement (anciennement démarchage).

Mais ces nouvelles règles ne s'appliquent qu'aux contrats souscrits après leur entrée en vigueur, c'est-à-dire à compter du 14/06/2014.

L'ancienne législation sera toujours importante, parce qu'elle concerne tous les contrats conclus avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi (jusqu'au 13/06/2014 inclus).

Pendant une certaine période, deux réglementations vont donc coexister selon la date de souscription du contrat. Afin de pouvoir accéder aux deux législations, et pour une meilleure compréhension, ce guide comporte en annexe le précédent guide reprenant la réglementation applicable aux contrats souscrits jusqu'au 13 juin 2014.

Les règles développées
ci-après ne concernent
que les contrats conclus
à compter du
14/06/2014.

LE DÉMARCHAGE, C'EST QUOI ?

La loi relative à la consommation du 17/03/2014 vient modifier en profondeur les règles protectrices du démarchage pour les contrats conclus après son entrée en vigueur.

Face à la technicité de ce nouveau régime, il nous semble nécessaire de mieux comprendre la notion de démarchage pour mieux se défendre.

Nous vous proposons donc ce guide dédié aux consommateurs.

Nouvelle appellation

Parce que le terme de démarchage ne reflète plus toutes les pratiques des professionnels, la loi relative à la consommation du 17/03/2014 crée une nouvelle appellation qui se substitue à celle de démarchage. On parle maintenant de « contrats conclus hors établissement ».

Il s'agit des contrats conclus :

« a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;

« b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;

« c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ; »

Pour autant, le terme de démarchage ne disparaît pas totalement mais sera limité aux opérations de « démarchage téléphonique » qui font l'objet d'un régime spécifique.

Pour une meilleure compréhension, nous utiliserons dans ce guide le terme de démarchage même si l'appellation juridique est désormais différente (contrats conclus hors établissement).

Nouvelle loi applicable dès le 14 juin 2014

La nouvelle loi n'ayant pas d'effet sur les contrats déjà conclus, ne sont concernés par ces nouvelles règles que les contrats souscrits à partir du 14/06/2014.

Pour tous les contrats conclus antérieurement à cette date, seule l'ancienne législation leur sera applicable.

Nous développerons dans ce guide le nouveau régime de

protection mais vous trouverez aussi le précédent guide reprenant la réglementation applicable aux contrats souscrits jusqu'au 13 juin 2014 (*Reportez-vous à la page 43*).

Seules les règles relatives à la résolution des litiges demeurent quasi-identiques.

Application des anciens articles du code de la consommation aux contrats conclus avant le 14/06/2014.

Art. L21-21 et suivants.

Application des nouvelles dispositions issues de la loi relative à la consommation aux contrats conclus depuis le 14/06/2014.

Art. L121-16 et suivants.

Loi du 17/03/2014

Ce que dit la loi

- En principe, tout engagement est définitif. Il n'est donc pas possible de revenir sur un contrat régulièrement conclu. Mais ce principe connaît des exceptions : c'est le cas pour le démarchage. Dans certaines situations, les consommateurs auront la possibilité de revenir sur leur engagement : c'est le droit de rétractation.
- Les règles sur le démarchage sont d'ordre public, c'est-à-dire qu'elles ne souffrent d'aucun aménagement. Le consommateur ne peut donc pas, sauf exceptions, volontairement ou involontairement, renoncer à cette protection. Il est, ainsi, à l'abri de pratiques commerciales trompeuses ou abusives de professionnels.
- Mais tous les contrats ne sont pas concernés. Dans certaines situations, la loi empêche le consommateur de se rétracter. Les nombreuses exceptions seront développées dans ce guide.

Articles L121-16 à L121-24 du code de la consommation

Contenu du guide

Nous allons détailler tous les aspects du démarchage et insister sur les éléments les plus importants, à savoir :

1. Qui est concerné ?
2. Les différents modes de démarchage
3. Les lieux de démarchage
4. La forme du contrat
5. L'objet du démarchage
6. Le démarchage téléphonique
7. Le financement du contrat
8. La faculté de rétractation
9. Comment résoudre un litige ?

QUI EST CONCERNÉ ?

- ◆ COMMENT DÉFINIR UN CONSOMMATEUR ?
- ◆ QU'EST-CE QU'UN DÉMARCHEUR ?
- ◆ FOCUS : ET LE PROFESSIONNEL DÉMARCHÉ ?

LES DIFFÉRENTS MODES DE DÉMARCHAGE

- ◆ LE DÉMARCHAGE SPONTANÉ
- ◆ LE DÉMARCHAGE À LA DEMANDE DU CONSOMMATEUR
- ◆ LES SOLLICITATIONS FAITES AUX CONSOMMATEURS
- ◆ LES EXCURSIONS

LES LIEUX DU DÉMARCHAGE

- ◆ LES DIFFÉRENTS LIEUX DE SOLLICITATION
- ◆ FOCUS SUR LES FOIRES ET SALONS

LA FORME DU CONTRAT

- ◆ LES INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES
- ◆ LES MENTIONS OBLIGATOIRES DU CONTRAT
- ◆ LES SUPPORTS DU CONTRAT
- ◆ LE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

L'OBJET DU DEMARCHAGE

- ◆ LES CONTRATS SOUMIS À LA RÉGLEMENTATION
- ◆ LES EXCLUSIONS LÉGALES
- ◆ CAS PARTICULIER : LES CONTRATS D'ASSURANCE

LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

- ◆ L'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE
- ◆ INTERDICTION DES NUMÉROS MASQUÉS ET PRÉSENTATION LORS DE L'APPEL
- ◆ QUAND ET COMMENT SUIS-JE ENGAGÉ(E) ?
- ◆ A QUOI ME SUIS-JE ENGAGÉ(E) ?

LE FINANCEMENT DU CONTRAT

- ◆ PAIEMENT AU COMPTANT
- ◆ FINANCEMENT DU CONTRAT AVEC A CREDIT
- ◆ FOCUS SUR LE CREDIT AFFECTÉ

LE DROIT DE RÉTRACTATION

- ◆ L'OBLIGATION D'INFORMATION DU PROFESSIONNEL
- ◆ COMMENT FAIRE POUR SE RÉTRACTER ?
- ◆ QUEL EST LE POINT DE DÉPART DU DÉLAI DE RÉTRACTATION ?
- ◆ LES EFFETS DE LA RÉTRACTATION
- ◆ ET PENDANT LE DÉLAI DE RÉTRACTATION ?
- ◆ LES CONTRATS NE BÉNÉFICIAINT PAS DU DÉLAI DE RÉTRACTATION
- ◆ FOCUS SUR LES CONTRATS DE TÉLÉPHONIE

COMMENT RÉSOUDRE UN LITIGE ?

- ◆ ÊTES-VOUS ENCORE DANS LES DÉLAIS ?
- ◆ LA PHASE AMIABLE DE LA RÉOLUTION DU LITIGE
- ◆ LA PHASE CONTENTIEUSE DE LA RÉOLUTION DU LITIGE

ANNEXES

- ◆ LE QUIZZ SUR LE DÉMARCHAGE !
- ◆ DÉMARCHAGE À DOMICILE : AYEZ LES BONS REFLEXES !
- ◆ EN BREF ET EN IMAGES
- ◆ MISES EN SITUATION
- ◆ LE PRÉCÉDENT GUIDE REPRENANT LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX CONTRATS SOUSCRITS JUSQU'AU 13 JUIN 2014

QUI EST CONCERNÉ ?

Les règles développées
ci-après ne concernent
que les contrats conclus
à compter du
14/06/2014.

« Bonjour ! Je représente la Société Z. J'ai un très bon produit à vous présenter. Je peux vous faire une démonstration ? »

Voilà le genre d'accroche commerciale qu'un vendeur peut utiliser, notamment lorsqu'il se présente chez vous pour vous faire signer un contrat.

Depuis la loi du 17/03/2014, le code de la consommation emploie le terme de « contrat conclu hors établissement », le mot « démarchage » étant réservé à la pratique du démarchage par téléphone. Ce contrat conclu hors établissement peut être proposé par un professionnel de différentes manières, notamment au domicile du consommateur (se reporter aux fiches « Le démarchage, c'est quoi ? » et « Les lieux du démarchage »).

Quelles sont les personnes que le législateur a entendu protéger au cours de cette opération ?

Contrairement à ce qu'on pourrait croire, il ne s'agit pas de tous les clients. La loi relative à la consommation précise tout d'abord qu'il doit s'agir d'une personne physique, excluant donc les personnes morales du dispositif de protection.

En outre, la loi protège également les professionnels qui agissent à des fins n'entrant pas dans le cadre de leurs activités professionnelles et qui n'emploient pas plus de 5 salariés.

Ce que dit la loi

Avant de définir les parties en présence dans une opération de démarchage, il faut rappeler que celles-ci doivent être capables de contracter (article 1123 du code civil). Un contrat signé par une personne dite « incapable » (ex. : majeur sous tutelle, mineur non émancipé) encourt la nullité.

1. Comment définir un consommateur ?

La loi du 17/03/2014 a inséré dans un article du code de la consommation une définition du consommateur qui est directement issue de la directive « Droits des consommateurs ».

Un consommateur est une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le champ de son activité professionnelle. Les personnes morales ne sont donc pas protégées par la loi.

Sont donc notamment exclus de ce régime protecteur :

- ⇒ les sociétés ;
- ⇒ les associations ;
- ⇒ les syndicats de copropriétaires, même s'ils sont composés de personnes physiques.

Cependant, il semble qu'une personne morale puisse bénéficier des dispositions protectrices sur le démarchage avec l'accord du démarcheur, dès lors que le contrat contient une mention expresse en ce sens. La jurisprudence, qui a déjà autorisé cette solution (CA Besançon ch. com. 2 n°12/01287 du 26/06/2013) pourrait continuer à s'appliquer après la loi du 17/03/2014.



Bon à savoir

Le consommateur est légalement protégé, qu'il soit acheteur ou même vendeur (lors de la vente par un particulier de son appartement en viager à la suite d'un démarchage à domicile - Cour de cassation civ. 1^{ère} du 03/07/2008 n°06-21877).

2. Qu'est-ce qu'un démarcheur ?

Le démarcheur est un professionnel qui propose à un consommateur de souscrire un contrat de vente ou de prestations de services :

- ⇒ en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité habituellement (ex. : domicile du client, sur un marché, pendant une excursion organisée par le professionnel...);
- ⇒ dans son magasin, immédiatement après que le consommateur a été personnellement et individuellement sollicité dans un autre lieu ;
- ⇒ à distance (ex. : par internet, par téléphone), immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un autre lieu que celui où le professionnel exerce habituellement son activité.

Pour plus d'explications et d'exemples, reportez-vous à la fiche « Les lieux du démarchage ».

Un démarcheur peut avoir différents statuts (VRP, commerçant, salarié, mandataire...) et peut être inscrit à un registre (registre du commerce, des métiers ou celui des agents commerciaux). Le défaut d'inscription régulière à l'un de ces registres n'empêche pas pour autant l'application des règles protectrices relatives au démarchage.

Les commerçants ambulants sont, sauf exception, soumis aux règles du démarchage.



Conseil

Soyez vigilant(e)s :

- En cas de rendez-vous pris pour la venue d'un démarcheur chez vous, renseignez-vous sur votre interlocuteur ainsi que sur le sérieux et la solvabilité de son entreprise (ex. : sites internet tels que société.com et infogreffe.fr, l'association locale de l'UFC-Que Choisir, forums de discussion, etc.).
- Pensez éventuellement à noter la plaque d'immatriculation du véhicule du démarcheur.

Vous pouvez signaler un comportement suspect auprès de la DDPP (Direction Départementale de Protection des Populations) du lieu où se situe l'entreprise représentée par le démarcheur.

Focus : et si, en tant que professionnel, vous êtes démarché(e) ?

Le dispositif protecteur s'applique aussi aux professionnels personnes physiques pour les contrats conclus hors établissement « dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq » (art. L121-16-1 III du code de la consommation).

Il appartient donc aux juges d'apprécier la finalité de l'achat et d'interpréter ce que recouvre le cadre de leur activité.

La jurisprudence antérieure à la loi du 17/03/2014 pourrait ne pas totalement être abandonnée. En effet, pour appliquer les règles du démarchage à un professionnel, les juges devaient conclure à l'absence de rapport direct du contrat avec l'activité professionnelle (ancien article L121-22 4° du code de la consommation).

Pour cela, la Cour de cassation et certains juges du fond se référaient à la notion de besoins professionnels. Ainsi, il a été jugé, par exemple, que les dispositions du démarchage ne pouvaient donc pas s'appliquer à la location d'un terminal de paiement électronique par un coiffeur (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 19/06/2013 n°11-27698*).

La notion de rapport direct est désormais remplacée par la loi par celle de « champ de l'activité principale du professionnel ».

La question se pose donc de savoir si les juges vont continuer à se référer à la notion de besoin ou à un autre critère.

À la lecture des débats parlementaires, il semble que ce soit le champ de compétence du professionnel que le législateur ait voulu entendre par l'expression de

champ de l'activité principale. Ainsi, un boulanger ne serait pas protégé lors de l'achat d'un four mais le serait en cas d'achat d'un extincteur.

Reste aussi le cas des contrats à caractère mixte, c'est-à-dire conclus pour des besoins personnels et professionnels.

Certains juges avaient décidé avant la loi du 17/03/2014 que les règles sur le démarchage s'appliquaient dès lors que le professionnel n'avait pas de connaissance professionnelle particulière dans le domaine du contrat (*ex. : Cour d'appel de Paris du 16/02/2012 n°10/14087 à propos d'un mandat donné par un médecin pour la vente d'un logement à usage d'habitation et professionnel*). Cette solution pourrait être maintenue par les juges qui auront à interpréter la notion de champ de l'activité principale.

Quant à la condition supplémentaire de n'employer au maximum que cinq salariés, elle semble plus simple à appréhender. Un salarié est une personne physique titulaire d'un contrat de travail qui le place sous la subordination permanente de l'employeur. En échange de son travail, le salarié reçoit une rémunération, mensuelle en général.

Si l'on vous conteste le droit de bénéficier des dispositions relatives au démarchage pour non-respect de la condition de personnel employé, il vous appartiendra de prouver la réalité du nombre de salariés en poste lors de la conclusion du contrat conclu hors établissement et ce, par tous moyens.

À retenir

- ◆ Le consommateur protégé par la loi est une personne physique.
- ◆ Un professionnel peut bénéficier sous certaines conditions de la loi sur le démarchage.



Info Plus

Le cas des annuaires professionnels :

En tant que professionnel, vous pouvez recevoir par fax ou courriel, des demandes émanant d'annuaires professionnels afin d'y être inscrit(e). Vous pouvez aussi être démarché(e) sur votre lieu de travail.

Le but de ces annuaires est de diffuser vos coordonnées commerciales afin de vous faire connaître et de promouvoir votre activité professionnelle.

Les règles relatives au contrat conclu hors établissement issues de la loi du 17/03/2014 ne semblent pas vous être applicables dans ce cas.

En revanche, des affaires similaires concernant des annuaires professionnels (*Annuaire pro notamment*) montrent qu'il vous reste d'autres moyens légaux pour faire annuler le contrat que vous auriez signé (dol, pratique commerciale déloyale, etc...).

En bref et en images

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.

Dans quelles situations y a-t-il une opération de démarchage ?

La réglementation vise quatre hypothèses que nous allons détailler.

Ce que dit la loi

La loi soumet aux règles sur le démarchage les contrats conclus en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de façon habituelle. L'initiative de la conclusion du contrat n'est pas prise en considération. Elle maintient cette protection pour les consommateurs invités à se rendre dans un magasin ou lors de voyages publicitaires (excursions).

1. Le démarchage spontané

C'est la situation la plus commune.

Une personne frappe à votre porte pour vous proposer d'acheter un bien ou une prestation de services.

La plupart du temps c'est à votre domicile que vous rencontrez ces situations. Mais vous pouvez aussi y être confronté(e) au travail, chez des amis...

A chaque fois que l'on vous propose de conclure un contrat en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de façon habituelle : il y a démarchage ! (voir la fiche « Les lieux du démarchage »)

2. Le démarchage à la demande du consommateur

Encore une fois, c'est le lieu de conclusion du contrat qui est essentiel. Peu importe que le consommateur ait contacté un professionnel pour qu'il vienne, par exemple, à son domicile afin de négocier la conclusion d'un contrat.

Les consommateurs bénéficient alors du régime de protection du démarchage comme le droit de rétractation.

Mais il y a des exceptions, par exemple, pour les ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courante faites au cours de tournées fréquentes (ex. : vente de surgelés à domicile).

3. Les sollicitations faites aux consommateurs

Afin de contourner la réglementation protectrice du démarchage, les professionnels invitent les consommateurs à se déplacer en magasin, en leur offrant des cadeaux et promotions.

Les juges avaient déjà soumis aux règles sur le démarchage ces pratiques qui ont pour seul objet d'attirer le consommateur dans le magasin afin de provoquer la vente.

La loi sur la consommation du 17/03/2014 confirme cette protection mais en précise les conditions.

Deux hypothèses doivent maintenant être distinguées :

1. Vous êtes physiquement sollicité dans un lieu où le professionnel n'exerce en permanence ou de manière habituelle son activité. Cette invitation à souscrire un contrat doit avoir été faite « personnellement et individuellement » au consommateur. Enfin, il faut que le contrat soit conclu « immédiatement » suite à l'invitation dans le magasin du professionnel.
2. Vous êtes physiquement sollicité dans un lieu où le professionnel n'exerce pas en permanence ou de manière habituelle son activité. Cette invitation à souscrire un contrat, doit avoir été faite « personnellement et individuellement » au consommateur. Enfin, il faut que le contrat soit conclu « immédiatement » suite à l'invitation, via une technique de communication à distance (par internet, téléphone).

Il restera aux juges de clarifier ce qu'il faut entendre par « personnellement et individuellement » et par un contrat conclu « immédiatement ».

Articles L121-16 et L121-16-1 du code de la consommation



Ouvrez l'œil

Cas particulier de l'urgence :

Bloqué(e) devant votre porte, vous contactez en urgence un serrurier pour procéder à son ouverture. Vous vous mettez d'accord sur le coût de cette intervention. Y a-t-il démarchage ? Est-il possible de se rétracter ?

· Il s'agit bien d'un contrat hors établissement et ce, même si l'intervention du professionnel est à votre initiative.

Toutefois, dans un pareil cas, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les pièces de rechange et les travaux strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence (art L121-21-8 du code de la consommation). Dans notre exemple, il s'agira de l'ouverture de la porte.

· Par contre, pour tous les travaux ou pièces qui ne sont pas strictement nécessaires afin de répondre à la situation d'urgence, les règles sur le démarchage s'appliquent pleinement dont le droit de rétractation, si toutes les conditions d'une opération de démarchage sont remplies.

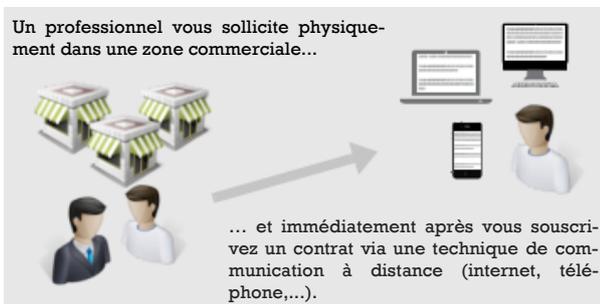
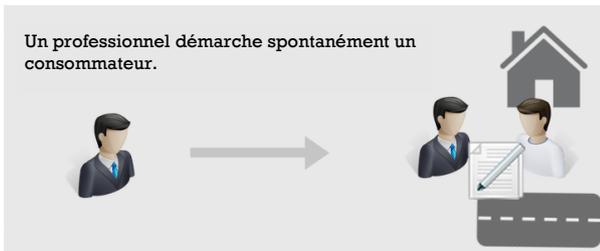
4. Les excursions

Les contrats conclus pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services aux consommateurs sont soumis aux règles sur le démarchage.

Voici un résumé de ces différents cas de figure :

En bref et en images

OÙ A ÉTÉ CONCLU LE CONTRAT ?



Attention

Et les négociations ?

La réglementation sur le démarchage s'applique lorsqu'un engagement a été conclu en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de façon habituelle.

Tant que vous n'avez pas donné votre accord à la proposition du démarcheur, il ne s'agit que de simples négociations non soumises aux règles sur le démarchage puisque qu'aucun engagement n'a encore été conclu.



A vous de jouer

Victime d'une fuite, je contacte en urgence un plombier. Il répare la fuite puis me propose alors d'acheter un nouveau robinet qui serait plus solide. Puis-je me rétracter ?

- Oui
- Non

Réponses : Oui, mais uniquement pour la vente du robinet qui n'est pas strictement nécessaire pour répondre à la situation d'urgence.

A retenir

En résumé, il y a démarchage quand :

- ◆ Un consommateur conclut un contrat en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de façon habituelle même à son initiative.
- ◆ Un consommateur se rend dans le magasin du professionnel suite à une invitation personnelle et individuelle et y conclut un contrat, immédiatement suite à l'invitation.
- ◆ Un consommateur conclut un contrat via une technique de communication à distance (ex: par internet) immédiatement après avoir été personnellement, individuellement et physiquement sollicité dans un lieu où le professionnel n'exerce pas son activité principale en permanence ou de façon habituelle.
- ◆ Un consommateur conclut un contrat pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services.

LES LIEUX DU DÉMARCHAGE

Les règles développées
ci-après ne concernent
que les contrats conclus
à compter du
14/06/2014.

Jusqu'à présent, le code de la consommation définissait les lieux dans lesquels un consommateur pouvait faire l'objet d'une opération de démarchage et ainsi bénéficier de son régime protecteur.

En l'occurrence, il y avait démarchage lorsque le consommateur était sollicité : à domicile, à résidence, au travail, ou dans tous lieux non destinés à la commercialisation.

Désormais, le législateur parle de contrats conclus « hors établissement ». Il ne liste plus précisément les lieux concernés par le démarchage.

Ce que dit la loi

La loi vise ainsi :

1. les contrats conclus en présence du consommateur et du professionnel, en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de façon habituelle, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;
2. les contrats conclus en magasin immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient physiquement et simultanément présentes ;
3. les contrats conclus via une technique de communication à distance (ex. : par internet, par téléphone), immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient physiquement et simultanément présentes ;
4. les contrats conclus pendant une excursion organisée par le professionnel.

Cette nouvelle appellation de « contrat conclu hors établissement », plus globale, permet en réalité de regrouper toutes les situations antérieures mais aussi d'en inclure de nouvelles, qui y échappaient jusque-là.

Sous réserve de l'interprétation des juges, et au regard de l'actuelle définition, on peut imaginer les situations suivantes :

Ex. : dans votre supermarché, un commercial vous propose de souscrire un nouvel abonnement de gaz au tarif libre/à une offre internet... Si son stand n'est installé que temporairement, cette opération sera assimilée à du démarchage.

Ex. : sur votre marché de fruits et légumes, un cordonnier inhabituel y a installé son camion et propose des réparations de chaussures : c'est du démarchage.

Ex. : dans la rue, on vous propose un abonnement à un club de sport. Après négociation, le commercial vous offre 25% de réduction sur le premier mois si vous souscrivez au bon de commande proposé dans le club situé à proximité : c'est du démarchage. Bien que le contrat ait été signé au centre de remise en forme, c'est à l'extérieur de celui-ci que vous avez été invité à vous y rendre personnellement.

Cependant, la loi n'inclut toujours pas dans son champ d'application les contrats conclus dans des foires et salons qui font l'objet d'une section à part dans le code de la consommation (voir le Focus ci-après).

Article L121-16 du code de la consommation



Bon à savoir

Voici un tableau récapitulatif de situations courantes soumises ou non à la réglementation relative au démarchage.

Vous avez conclu un contrat	Démarchage	Pas de démarchage
A domicile	✓	
Sur le lieu de travail	✓	
Dans un centre commercial	✓	✓
Dans un magasin	✓ *1	✓ *2
Sur un marché	✓ *1	✓ *2
Dans la rue	✓ *1	✓ *2
A la descente du car lors d'une excursion	✓ *1	*2
Dans une salle communale	✓	
Lors d'une foire		✓

*1 = Si le stand n'est que temporaire et inhabituel.

*2 = Si le professionnel y exerce son activité en permanence ou de façon habituelle.

A retenir

Il appartiendra aux juges d'illustrer cette nouvelle **définition du démarchage, pour mieux en connaître les limites.**

Ex. : un rempailleur qui a son stand depuis 3 ans sur le marché de la Place de la Bastille ne fera pas du démarchage car ce dernier exerce son activité de façon habituelle en ce lieu.

Alors qu'un contrat conclu avec un rempailleur itinérant, qui aurait ponctuellement installé son stand sur ce même marché, serait du démarchage !

Il reste encore à préciser certaines notions de la nouvelle définition. *Ex. : de façon habituelle, immédiatement...*

Focus sur les FOIRES et SALONS

« J'ai acheté dernièrement un vélo d'appartement à la Foire de Paris. Il me semble que je bénéficie d'un droit de rétractation ? »

Contrairement aux idées reçues, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation. En effet, les contrats conclus lors de foires et salons sont considérés comme des contrats conclus dans des établissements commerciaux.

Par conséquent, ils sont fermes et définitifs dès leur conclusion. Le consommateur ne dispose donc pas de droit de rétractation sauf si le contrat commercialement le prévoit ou si la commande passée est financée par le biais d'un crédit affecté.

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation aborde les contrats sur les foires et salons dans une section à part dans le code de la consommation. Ainsi vous ne les retrouverez pas dans la liste des exceptions légales aux contrats hors établissement, ni dans la liste des exceptions au droit à rétractation.



© Gilles ROLLE/REA

Ce que dit la loi

1. L'obligation d'information du professionnel

La loi relative à la consommation du 17 mars 2014 a renforcé, sous peine de sanctions, l'obligation d'information du professionnel.

Ainsi, le consommateur doit être impérativement informé qu'il ne dispose pas de ce droit de rétractation (alinéa 1 de l'art. L121-97 du code de la consommation).

Cette information doit être apportée par écrit en termes clairs et lisibles dans un encadré apparent dans les offres de contrat (alinéa 2 de l'art. L121-97 cconso).

Les modalités de mise en œuvre du présent article sont fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie à paraître.

En cas de manquement à son obligation, le professionnel encourt une amende administrative de 3 000 € (maximum) pour une personne physique et de 15 000 € (maximum) pour une personne morale (art. L121-97 cconso).



Attention

Les nouvelles dispositions relatives aux foires et salons sont d'application immédiate. Elles s'appliquent donc pour les contrats conclus depuis le 19 mars 2014 (lendemain de la date de publication de la loi). Toutefois, la nouvelle obligation d'information sur l'absence de droit à rétractation est dans l'attente d'un arrêté.

2. En cas de souscription d'un crédit affecté

En cas de souscription d'un crédit affecté pour l'achat d'un bien ou d'un service conclu dans une foire ou un salon, le consommateur dispose d'un droit de rétractation. Dans ce cas, le contrat de vente ou de prestation de services doit mentionner des informations en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent.

Ainsi :

- ⇒ l'acheteur doit être informé qu'il dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat.
- ⇒ si l'emprunteur exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté, dans le délai de quatorze jours, il doit être informé que le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité.
- ⇒ en cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation, le consommateur est informé que le vendeur ou le prestataire de services est tenu de rembourser, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix. À compter du huitième jour suivant la demande de remboursement, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié.

Article L121-98 du code de la consommation.



Info Plus

- ◆ Si vous avez subi des pressions, fait l'objet d'intimidations ou de chantage lors de la vente, vous pouvez demander la nullité du contrat (art. L122-15 du code de la consommation) et déposer plainte pour pratiques commerciales agressives (art. L122-12 cconso). De même, si le commercial a abusé de votre faiblesse ou de votre ignorance, vous pouvez déposer plainte pour ces délits (art. L122-8 et 9 cconso). *Vous pouvez vous reporter à la Fiche « Comment résoudre un litige ? ».*
- ◆ Si lors de la vente sur une foire, le paiement demandé est d'un montant supérieur à 200 € et inférieur à 75 000 € et qu'il est échelonné sur plus de trois mois ou sur une durée moindre mais assorti d'intérêts ou de frais non négligeables, cela est assimilé à une opération de crédit à la consommation (art. L311-3 a contrario et L311-1 4° cconso). *Ex. : paiement d'un abri de piscine d'une valeur de 10 000 € en 5 chèques... Sur le financement, reportez-vous à la fiche « Le financement du contrat ».*

3. Des questions restent à trancher

D'une part, ne peut-on pas imaginer l'existence d'un droit de rétractation dans le cas où un consommateur conclurait un contrat dans une foire *immédiatement* après qu'il a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exercerait son activité de façon permanente ou habituelle ?

Ex. : Un commercial vient chez vous faire la promotion d'un matelas et vous remet un bon de réduction à valoir, uniquement ce jour, sur la Foire de Paris. Vous vous y rendez immédiatement et achetez ce matelas. Bénéficiez-vous, dans ce cas, d'un droit de rétractation ?

- Non, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation si l'on s'en tient aux dispositions légales de l'article L121-97 du code de la consommation car il s'agit d'un contrat conclu sur une foire.

- Oui, si l'on tient compte de la démarche faite en amont, on devrait considérer que ce contrat rentre dans la définition d'un contrat conclu hors établissement (art L121-16 b du code de la consommation).

D'autre part, on peut se poser la question d'une contradiction entre la directive et la loi. Cette dernière ne conditionne pas le fait que, pour être considérée comme un établissement commercial, la foire doit servir au moins de siège *habituel* d'activité au professionnel.

La jurisprudence devra nécessairement nous apporter des éclairages sur ces points.



© Junial Enterprises - Fotolia



Notre Position

L'UFC-Que Choisir a reçu un grand nombre de témoignages sur les pratiques commerciales utilisées dans les foires et salons. C'est la raison pour laquelle l'association déconseille de contracter dans ces lieux si vous n'avez pas pu faire jouer au préalable la concurrence et avoir une information éclairée sur les tarifs, la qualité... L'UFC-Que Choisir a renouvelé, lors de la discussion du projet de la loi relative à la consommation, sa demande de faire introduire, dans la réglementation, un délai de rétractation lors d'achats sur une foire. Celle-ci n'a toujours pas été entendue. Lors des débats, le refus d'introduire ce délai de rétractation a été justifié par la complexité de sa mise en œuvre et par le fait d'introduire une forme de discrimination avec un magasin classique.

A retenir

Sur les foires et salons, soyez vigilant(e) sur ce que vous signez. Vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation ; votre engagement est donc ferme et définitif.

Toutefois, ce qui a changé avec la loi du 17/03/2014 :

- ◆ Le consommateur doit être informé préalablement qu'il ne bénéficie pas d'un délai de rétractation.
- ◆ Le contrat doit faire apparaître l'absence de ce droit, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent.
- ◆ En cas de manquement à ses obligations, le professionnel encourt une amende administrative de 3 000€ (maximum) pour une personne physique et de 15 000€ (maximum) pour une personne morale (art. L121-97 cconso).

A vous de jouer

1 - Vous avez signé un bon pour faire ramoner votre cheminée au salon des ramoneurs. Vous n'avez pas encore payé. Le rendez-vous est pris pour la semaine prochaine. Pouvez-vous vous rétracter ?

- Oui
- Non

2 - Lors d'une foire, vous craquez et achetez au comptant une nouvelle cuisine, après deux heures d'insistance du commercial. Revenant chez vous, vous le regrettez. Pouvez-vous vous rétracter ?

- Oui
- Non

Réponses : 1 - Non, sur les salons, vous n'avez pas de droit de rétractation (sauf si vous avez pris un crédit affecté), mais le professionnel se doit de vous en informer.
2 - Non, la réponse est la même que pour les contrats conclus sur les foires. Toutefois, selon l'importance des pressions, intimidations subies, vous pourriez demander l'annulation du contrat (art. L122-15 cconso) et déposer plainte pour pratiques commerciales agressives auprès de la DDPP.

Voici un résumé de ces différentes situations envisagées dans cette fiche Les différents lieux de démarchage.

En bref et en images

OÙ A ÉTÉ CONCLU LE CONTRAT ?

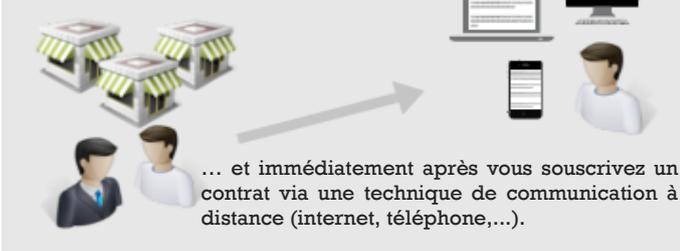
Un professionnel vous sollicite dans la rue...



POURQUOI C'EST UN DÉMARCHAGE

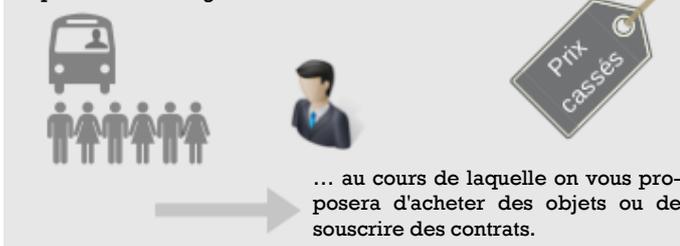
- ✓ Contrat conclu dans un lieu qui n'est pas celui où la société X exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : ici la maison du consommateur.
- ✓ Immédiatement après le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où la société X exerce son activité.
- ✓ Avec la présence physique simultanée des parties.

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



- ✓ 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.

Un professionnel organise une excursion...



- ✓ 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.

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



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.

En vue d'une meilleure protection du consommateur, le législateur a renforcé le formalisme des contrats conclus hors établissement ainsi que les sanctions en cas de manquement à ce formalisme.

Par commodité, nous continuerons à utiliser le terme « démarchage », alors que la loi actuelle parle désormais de « contrats conclus hors établissement ».

Ce que dit la loi

1. Sur les informations précontractuelles

Avant que le contrat ne soit conclu, le démarcheur doit informer le consommateur de manière lisible et compréhensible :

1. Des caractéristiques essentielles du bien ou du service (art. L111-1 et L111-2 cconso).
2. S'il en existe un, de son droit de rétractation (conditions, délais, modalités, formulaire...).
3. Ou du fait qu'il ne bénéficie pas du droit de rétractation ou des circonstances de la perte de ce droit.
4. En cas de rétractation concernant un bien : des frais de renvoi, qui seront à la charge du consommateur. Faute d'avoir eu cette information, ce dernier n'est pas tenu au paiement des frais (art. L121-17 II cconso).
5. En cas de rétractation sur une prestation de services : des frais qui seront à la charge du consommateur, s'il avait demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation.
6. Des coordonnées du professionnel, modalités de résiliation, de règlement des litiges... d'éventuels codes de bonnes conduites, cautions et des garanties.

A la lecture des nouvelles dispositions, le consommateur doit recevoir ces informations sur un support écrit (papier ou avec son accord, sur un autre support durable), et ce, indépendamment du contrat en lui-même.

Enfin, en cas de contentieux, il appartiendra au professionnel de prouver qu'il a bien informé le consommateur sur les points précités.

Articles L121-17 I et L121-18 du code de la consommation

Et les sanctions ?

Sanction administrative : le défaut d'information est désormais sanctionné par une amende. Elle peut aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

Cette sanction administrative, nouvellement créée, a pour but de punir plus efficacement et rapidement les manquements des professionnels.

En effet, le consommateur n'est plus obligé de saisir les autorités judiciaires. Il lui suffit de faire un signalement à la

répression des fraudes aujourd'hui dénommée Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP).

Articles L121-22 et L141-1-2 du code de la consommation

2. Sur les mentions obligatoires du contrat

Le contrat doit reprendre impérativement les informations préalablement délivrées par le démarcheur et telles que sus énoncées.

Elles doivent apparaître de manière lisible et compréhensible.

Article L121-18-1 du code de la consommation

Et les sanctions ?

Sanction civile : l'absence sur le contrat d'une des mentions prévues à l'article L121-17 I du code de la consommation est sanctionnée par la nullité du contrat (art. L121-18-1 cconso).

Ex. : Vous souhaitez annuler votre contrat car, en le relisant, vous constatez que vous n'avez aucune information sur les modalités de résiliation de ce contrat et vous avez laissé passer le délai de rétractation.

Dans ce cas, adressez-vous au démarcheur pour demander à l'amiable l'annulation de votre contrat du fait de ce manque d'information (cf. lettre-type_1).

Si celui-ci refuse, la nullité devra être constatée par voie judiciaire.

Sanction pénale : le démarcheur encourt également une peine d'emprisonnement de 2 ans et une amende de 150 000 €, qui peuvent être accompagnées, selon les circonstances, de peines complémentaires (art. L121-23 cconso).



Bon à savoir

Sur la mention concernant le droit de rétractation

Le professionnel doit préciser dans son contrat les modalités d'exercice du droit de rétractation tel que le prévoit l'article L121-17 I 2° du code de la consommation. Si cela n'est pas le cas, ce droit est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (art. L121-21-1 cconso). Vous avez alors 1 an et 14 jours pour vous rétracter.

Toutefois, si la fourniture de cette information intervient pendant cette prolongation, vous pourrez vous rétracter pendant 14 jours après réception de ces informations.

Cette sanction a un intérêt pour le consommateur : il pourra plus simplement et plus largement mettre fin au contrat sans avoir à faire une demande de nullité par voie judiciaire. Il lui suffira de rappeler au professionnel que son droit est prolongé et de se rétracter par l'envoi d'une LRAR (*pour plus de détails, voir la fiche « La faculté de rétraction »*).

3. Sur les supports du contrat

Les contrats conclus hors établissement peuvent être fournis :

- sous format papier ;
- ou, avec l'accord du consommateur, sur tout autre support durable (ex. : clé USB, cd-rom, dvd, courriel,...).

Cette 2nde hypothèse est une nouveauté apportée par la loi du 17/03/2014.

Dans tous les cas, un exemplaire doit être remis au consommateur et l'accord des parties doit s'y trouver formalisé :

- Si le contrat est sous format papier, il devra être signé par chacune des parties.
- Si le contrat est sous un autre support durable, il doit confirmer l'engagement exprès des parties.

Et les sanctions ?

Sanction pénale : le fait de ne pas fournir au consommateur un exemplaire du contrat conclu hors établissement confirmant l'engagement exprès des parties est sanctionné pénalement.

Le professionnel encourt une peine de 2 ans d'emprisonnement et une amende de 150 000 €.

Article L121-23 du code de la consommation

Qu'en est-il de la sanction civile en cas de non remise du contrat ?

Sur ce point, le code de la consommation est silencieux. Le législateur sanctionne par la nullité le manque d'informations sur le contrat. Mais qu'en est-il lorsque le démarcheur ne vous remet aucun document écrit ?

Il convient de rappeler qu'il appartient au professionnel de prouver :

- qu'il a donné les informations précontractuelles (art. L121-17 III cconso) ;
- qu'il a fourni à nouveau ces mêmes informations dans le contrat (art. L121-18 cconso) ;
- qu'il vous a fourni votre exemplaire (art 1315 al 1 du code civil et L 121-18-1 cconso).

Vous pourriez invoquer par cette absence d'écrit que vous n'avez reçu aucune information, notamment sur votre droit de rétractation.

Dans ce cas, votre droit de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial. Concrètement, vous avez donc 1 an et 14 jours pour vous rétracter par l'envoi d'une LRAR.

Cela est plus souple et plus simple qu'une demande de nullité, notamment si elle devait se faire par voie judiciaire.

Comme antérieurement, il semblerait que le seul défaut de remise du contrat ne constitue pas en soi une cause de nullité.

4. Sur le formulaire de rétractation

Le contrat doit être accompagné d'un formulaire type de rétractation (articles L121-17 I 2° et art L121-18-1 alinéa 3 du code de la consommation). Les conditions de présentation et mentions de ce formulaire devraient être prochainement fixées par décret en Conseil d'Etat.

N'hésitez pas à vous servir du formulaire pour vous rétracter.

Toutefois, vous restez libre de vous rétracter sur papier libre, votre déclaration devant alors être dénuée d'ambiguïté et bien exprimer votre volonté de revenir sur votre engagement.

Depuis la loi du 17/03/2014, vous pourrez, si le professionnel propose cette alternative, également remplir et transmettre ce formulaire sur le site internet du professionnel. Vous recevrez, sans délai, un accusé de réception de votre rétractation sur un support durable (ex. : mail).

Et les sanctions ?

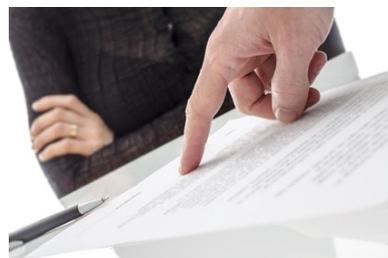
Sanction pénale : le fait d'omettre ce formulaire est passible d'une peine d'emprisonnement de 2 ans et d'une amende de 150 000 € (art. L121-18-1 et L121-23 cconso).

Prolongation du droit de rétractation : il s'agit là d'une conséquence plus que d'une sanction. L'absence de ce formulaire permet d'obtenir la prolongation de votre droit de rétractation de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (art. L121-21-1 cconso). Le consommateur a donc 1 an et 14 jours pour se rétracter (*pour plus de détails : voir la fiche « La faculté de rétraction »*).

Cela est plus souple et plus simple qu'une demande de nullité, notamment si celle-ci devait se faire par voie judiciaire.

Nullité : le consommateur peut également soulever la nullité du contrat (à la lecture de l'article L121-17 I 2° et de l'article L121-18-1 du code de la consommation).

En définitive, même si cette action est possible dès la conclusion du contrat, elle ne présente qu'un intérêt moindre en pratique, excepté pour les contrats où le délai d'un an et 14 jours est écoulé.



© Gajus - Fotolia



Conseil

Vous constatez que le formulaire de rétractation n'est pas présent.

Si vous souhaitez vous rétracter, vous n'êtes pas tenu obligatoirement de vous en servir : vous pouvez le faire sur papier libre en LRAR ou via le site internet du professionnel, s'il a mis en place cette possibilité.

L'absence de ce formulaire prolonge de 12 mois votre droit de rétractation à l'issue du délai de 14 jours initialement prévu.

Toutefois, assurez-vous que dans le document remis par le professionnel, et que vous avez signé, vous n'avez pas reconnu avoir reçu ce formulaire. Dans ce cas, sauf à avoir les moyens de contester, votre délai de rétractation de 14 jours commencerait à courir dès votre signature.

Si les délais sont dépassés pour revenir sur votre engagement, vous pouvez vous prévaloir de l'absence de formulaire de rétractation pour faire annuler votre contrat (*pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Comment résoudre un litige »*).

Dans tous les cas, cherchez toujours à privilégier la rétractation, si celle-ci est encore possible, car les démarches sont simplifiées : il vous suffit d'adresser une lettre recommandée avec AR et votre contrat prend fin à réception de celle-ci.

Sachez, en effet, que dans le cadre d'une demande d'annulation, si la phase amiable a échoué, vous devrez saisir le juge pour la faire valider.

Articles L121-21-1, L121-21-2 et L121-18-1 du code de la Consommation



Attention

Soyez vigilants sur la date mentionnée sur le contrat principal ainsi que sur l'offre préalable de crédit !

En effet, si votre bon est déjà daté, n'est pas daté ou est antidaté, vous risquez de perdre votre droit de rétractation car il court à compter de cette date.



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : nullité du contrat pour absence de mention obligatoire

Madame, Monsieur,

En date du ... (date), suite à votre démarchage, à ... (lieu), nous avons passé commande de ... (détails du contrat sous-crit).

En reprenant ce contrat à tête reposée, nous avons fait le constat que vous aviez omis de préciser ... (Précisez la mention obligatoire omise. Ex. : les caractéristiques essentielles du produit, les garanties sur le produit, les coordonnées du professionnel, les modalités du droit de rétractation ...)

Or, conformément à l'article L121-18-1 du code de la consommation, cette mention obligatoire doit figurer à peine de nullité.

C'est la raison pour laquelle nous vous demandons purement et simplement d'annuler notre bon de commande.

Sans réponse de votre part à notre courrier sous 15 jours maximum, nous nous verrions contraints de saisir le tribunal afin d'ordonner cette annulation.

Comptant sur vous pour régler ce différend à l'amiable, recevez, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_1



©Michel GAILLARD/REA

Concernant tous les points abordés, n'hésitez pas à vous reporter aussi à la fiche « Résoudre vos litiges ».



A vous de jouer

1- On m'a fait signer chez moi un contrat pour la pose de panneaux photovoltaïques il y a 15 jours. Les 14 jours pour se rétracter sont passés mais je me rends compte que le professionnel ne m'a pas remis un formulaire de rétractation. Puis-je encore me désengager ?

- Oui
- Non

2- Un opérateur est passé chez une amie pour l'installation de sa connexion internet. Il en a profité pour me faire une offre. Il m'a dit que j'allais recevoir mon contrat par mail. Est-ce légal ?

- Oui
- Non

Réponses : 1- Oui, l'absence du formulaire prolonge votre droit de rétractation. Vous disposez donc d'un an et 14 jours pour vous rétracter. 2 - Oui, à condition toutefois que vous ayez donné votre accord et que le contrat fourni sur un autre support durable confirme l'engagement exprimés des parties.

A retenir

- ◆ Le professionnel doit respecter une formalisme précis sous peine de sanctions que ce soit lors de la délivrance des informations précontractuelles ou dans la rédaction du contrat lui-même.
- ◆ Les contrats conclus hors établissement peuvent être fournis sous format papier ou avec l'accord du consommateur, sur tout autre support durable
- ◆ L'absence du formulaire de rétractation prolonge de 12 mois votre droit de rétractation à l'issue du délai de 14 jours initialement prévu.

Que peut-on vous proposer d'acheter ou de souscrire dans le cadre d'un démarchage ? Est-ce que tous les contrats, quel que soit leur objet, sont soumis aux règles strictes et protectrices du démarchage ?

Ce que dit la loi

Sauf exclusions légales que nous aborderons dans un second temps, tous les contrats de prestation de services ou de vente peuvent faire l'objet d'une opération de démarchage.

Le démarchage téléphonique fait l'objet d'une réglementation spécifique que vous trouverez dans une fiche dédiée.

1. La loi s'applique

- ⇒ quelle que soit la valeur du bien ou du service concerné.
- ⇒ pour des biens neufs ou d'occasion.
- ⇒ pour des biens soldés ou déstockés.
- ⇒ pour du mobilier et partiellement pour les opérations pourtant sur des immeubles (construction, acquisition, location...)

Ainsi, il peut y avoir, par exemple, démarchage :

- Pour un contrat de vente et de pose de panneaux photovoltaïques.
- Pour les contrats de vente de portes et fenêtres/volets roulants.
- Pour la vente d'un adoucisseur d'eau.
- Pour des contrats de ramonage, de ravalement...

2. Les exclusions légales

Certains contrats, strictement déterminés par la loi, ne vont pas être soumis à la réglementation sur le démarchage, du fait de leur objet. Les contrats qui sont conclus sont alors irrévocables sans faculté de rétractation et le professionnel peut exiger un paiement immédiat.

Voici les exclusions légales :

- « 1° Les 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 (...);
- « 2° 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 ;
- « 3° Les contrats portant sur les jeux d'argent mentionnés à l'article L320-1 du code de la sécurité intérieure, y compris

pris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris ;

« 4° Les contrats portant sur les services financiers (*régime juridique spécifique*) ;

« 5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'article L211-2 du code du tourisme (*ex. : séjour acheté auprès d'une agence de voyages comprenant le transport et l'hébergement*) ;

« 6° 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 (*ex. : il s'agit des opérations de timeshare*) ;

« 7° Les contrats rédigés par un officier public (*ex. : testament rédigé à domicile par un notaire*) ;

« 8° 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 ;

« 9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L121-19-3 (*ex. : réservation d'une place de train, d'avion, de bus ...*) ;

« 10° Les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés ;

« 11° Les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel. »

12° 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, seules sont applicables les Sous-sections 2 (obligations d'information précontractuelle), 3 (règles propres aux contrats conclus hors établissement), 6 (droit de rétractation) et 7 (sanctions administratives).

Article L121-16-1 du code de la consommation

Cas particulier : les contrats d'assurance

Si vous avez souscrit une proposition d'assurance dans un lieu non destiné à la commercialisation de ce type de produit (à domicile, au travail, ...), vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat pour vous rétracter. Un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de cette faculté de rétractation doit être présent dans la proposition d'assurance.

Mais attention, si vous vous rétractez, vous serez tenu de payer la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, c'est-à-dire depuis la souscription du contrat et jusqu'à la réception par l'assureur de votre rétractation.

Enfin, ce régime spécifique n'est pas applicable :

- ◆ aux contrats d'assurance sur la vie ou de capitalisation
- ◆ aux contrats d'assurance de voyage ou de bagages
- ◆ aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois.

Article L112-9 du code des assurances

Voici un rappel en bref et en images des contrats concernés.

En bref et en images



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 cette fiche.

À vous de jouer

1- Un agent de voyages vient à mon domicile me faire souscrire un voyage tout compris pour Cuba. Est-ce un contrat soumis aux règles sur le démarchage ?

- Oui
- Non

2- Tous les mois, j'achète des produits à mon marchand ambulant de surgelés lorsqu'il passe dans mon quartier. Est-ce un contrat soumis aux règles sur le démarchage ?

- Oui
- Non

Réponses : 1 - Non, cette hypothèse est exclue par la loi. 2 - Non, les achats de denrées alimentaires qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées régulières et régulières au domicile ou au lieu de résidence, sont exclus de la réglementation sur le démarchage.

À retenir

- ◆ Tous les contrats peuvent faire l'objet d'un démarchage. Des exceptions existent et sont nombreuses.
- ◆ Les placements financiers et assurances-vie font l'objet d'une réglementation spécifique.



© wojtek - Fotolia

Jusque-là, pour faire cesser la prospection commerciale par voie téléphonique, vous aviez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique : la liste Pacitel.

Malheureusement, en pratique, ce dispositif s'est avéré inefficace car trop facilement contournable par les entreprises. En effet, seules les sociétés adhérentes des principales fédérations professionnelles s'engageaient à ne pas utiliser les coordonnées figurant sur la liste Pacitel.

La loi du 17/03/2014 prévoit donc une réglementation plus stricte du démarchage téléphonique.

Contrairement aux dispositions concernant le contrat hors établissement (*se reporter à la Fiche « Qui est concerné ? »*), celles relatives au démarchage téléphonique ne s'appliquent pas aux professionnels agissant hors de leur champ d'activité professionnel et ayant moins de cinq salariés mais uniquement aux consommateurs, personnes physiques.

Article L121-16-1 III du code de la consommation

Nous aborderons ci-dessous les spécificités du démarchage téléphonique. Avant cela, nous vous rappelons que la conclusion d'un contrat hors établissement restera soumise aux différents éléments traités dans ce guide.

- s'agissant des mentions devant apparaître dans le contrat, se reporter à la fiche « *La forme du contrat* » ;
- s'agissant des contrats concernés par le démarchage, se reporter à la fiche « *L'objet du démarchage* » ;
- s'agissant du financement, se reporter à la fiche « *Le financement du contrat* » ;
- s'agissant de la faculté de se rétracter, se reporter à la fiche « *Le droit de rétractation* ».

Ce que dit la loi

1. Le régime d'opposition au démarchage téléphonique

Dorénavant, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition qui sera **opposable à tous les professionnels**. Néanmoins, cette opposition n'a pas d'effet à l'égard des professionnels avec lesquels vous avez déjà un contrat.

Article L121-34 du code de la consommation

En pratique, lorsque le professionnel est amené à recueillir vos coordonnées téléphoniques, **il doit vous informer de la possibilité de vous inscrire sur cette liste**. Si c'est par le biais d'un formulaire que vos coordonnées sont demandées, vous devez retrouver cette information de manière claire et compréhensible.

L'inscription sur cette liste emporte interdiction de louer ou vendre tout fichier comportant vos coordonnées.

Les modalités de fonctionnement de cette liste seront prochainement précisées dans un décret.

Et les sanctions ?

Si le professionnel ne respecte pas les dispositions de l'article L121-34 du code de la consommation, il encourt une amende maximum de 15 000 € en tant que personne physique et 75 000 € en tant que personne morale.

Article L121-34-1 du code de la consommation

2. Interdiction des numéros masqués et présentation lors de l'appel

Nous sommes nombreux aujourd'hui à bénéficier de la présentation du numéro. Malheureusement, ce « filtre » peut s'avérer totalement inefficace étant donné que la majorité des professionnels nous contactent en numéro masqué.

La loi relative à la consommation a donc prévu que désormais l'utilisation d'un numéro masqué est interdite par le professionnel lors d'un démarchage téléphonique.

Article L121-34-2 du code de la consommation et arrêté à venir

Si vous êtes démarché(e) par téléphone, votre interlocuteur doit, en début de conversation, vous communiquer, son identité et celle de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel, puis la nature commerciale de cet appel.

Ensuite, il doit vous communiquer les informations précontractuelles s'agissant des caractéristiques essentielles des biens ou des services, du prix, de la durée du contrat et de son droit de rétractation (art. L121-19-1 cconso).

Article L121-20 alinéa 1^{er} du code de la consommation



©Richard Villalon - Fotolia

3. Quand et comment suis-je engagé(e) ?

Le professionnel doit adresser une **confirmation par écrit ou sur un support durable** (ex. : mail) de l'offre qu'il a faite.

Cette confirmation doit reprendre, comme pour les contrats conclus hors établissement, les mentions prévues à l'article L121-17 I du code de la consommation, à savoir :

- les informations liées à la possibilité de se rétracter ou pas ;
- les frais de renvoi de la marchandise suite à cette rétractation ;
- les informations relatives aux professionnels ainsi que les conditions générales et garanties applicables au contrat.

Si le professionnel a omis de vous communiquer ces informations, d'une part par téléphone puis sur tout support durable (papier, mail, ...), vous pouvez demander la nullité du contrat (art. L121-18-1 cconso).

Pour le détail des mentions, reportez-vous à la fiche « La forme du contrat ».

Tout comme sous la réglementation antérieure, vous ne serez engagé que par votre signature et votre acceptation écrite. La loi du 17/03/2014 ajoute à ces dispositions que **votre consentement peut être donné par voie électronique.**

Article L121-20 alinéa 3 du code de la consommation

4. A quoi me suis-je engagé(e) ?

Les nouvelles règles s'agissant du démarchage téléphonique s'appliquent aussi bien à l'occasion **de la souscription d'un contrat que, dorénavant, à la modification d'un contrat en cours.**

Art. L121-20 alinéa 1^{er} du code de la consommation

Ex. : vous êtes contacté(e) par téléphone par votre opérateur mobile actuel, qui vous propose un nouveau téléphone assorti d'un réengagement de 24 mois.

Votre opérateur doit vous envoyer une confirmation de l'offre mais surtout vous ne serez engagé que par votre signature manuscrite ou électronique.

Si vous avez souscrit votre **contrat avant le 14 juin 2014**, il est peu probable que vous puissiez bénéficier des règles applicables au démarchage. En effet, les tribunaux ont parfois estimé que le démarchage ne visait que la prospection de nouveaux clients, qu'en conséquence, la modification d'un contrat existant même signé à domicile ne permettait pas de bénéficier des dispositions relatives au démarchage (Cour d'appel de Douai du 29 Juin 2000).

Dans cette hypothèse votre simple acceptation par téléphone était suffisante et ce sont les règles de la vente à distance qui s'appliquaient, votre signature n'étant pas une condition nécessaire.

Voici un résumé de ces différentes règles :

En bref et en images

LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE



A retenir

C'est au professionnel de prouver, d'une part, que les informations précontractuelles vous ont été communiquées et, d'autre part, de prouver votre engagement par l'apposition de votre signature sur le contrat ou par voie électronique.

« Monsieur, je vous demande de me verser un acompte pour valider le dossier auprès de mon directeur... »

Voici une phrase que vous avez peut-être déjà entendue de la part d'un professionnel venu chez vous pour conclure un contrat de vente ou de prestation de services.

Vous pouvez choisir de financer ce contrat de 2 manières : soit en réglant au comptant (espèces, chèque, carte bancaire...), soit à crédit.

Quel que soit le mode de paiement choisi, est-ce qu'un démarcheur peut légalement vous demander un règlement immédiat ?

Ce que dit la loi

1. Paiement au comptant

La loi a posé un principe d'interdiction : le professionnel ne peut pas recevoir un paiement ou une contrepartie, sous quelle que forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement (article L121-18-2 du code de la consommation).

Pendant il existe des exceptions légales à ce principe d'interdiction qui concernent :

- 1- les contrats d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée ;
- 2- les ventes organisées au domicile d'un consommateur ayant accepté cette opération (ventes « Tupperware ») ;
- 3- les contrats à exécution successive proposés par un organisme agréé ayant pour objet la fourniture de services à la personne (garde d'enfant, assistance aux personnes âgées...);
- 4- les travaux de réparation et d'entretien réalisés en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, mais dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement liés à l'urgence.

Quelles contreparties sont interdites par la loi ?

Pour répondre à cette question, la jurisprudence antérieure à la loi relative à la consommation aura certainement vocation à s'appliquer. En effet, le nouvel article L121-18-2 du code de la consommation reprend la même interdiction qui figurait déjà dans l'ancien article L121-21 du même code.

Ainsi, le professionnel ne peut pas vous demander de lui remettre :

- ♦ un paiement en espèces (Cour d'appel d'Aix-en-Provence du 23/11/1987 n°1515/1987) ;
- ♦ la remise d'un chèque y compris de réservation, même non encaissé ou antidaté (Cour d'appel de Rennes du 13/06/2008 n°07/06016). En cas de remise malgré tout d'un chèque, vous pouvez faire opposition pour utilisation frauduleuse (Cour de cassation com. du 24/10/2000 n°97-21233 et Cour d'appel de Paris du 24/05/2002 n°2002/1012) ;

- ♦ une autorisation de prélèvement, peu important que celle-ci puisse être révoquée par la suite par le signataire (Cour d'appel de Saint-Denis de la Réunion du 01/02/2013 n°11/00276). La preuve que l'autorisation de prélèvement a été signée après et non avant la fin du délai de rétractation incombe au démarcheur (Cour d'appel de Grenoble du 03/03/2009 n°07/00003).

Quelles sont les sanctions en cas de paiement malgré son interdiction ?

Le démarcheur encourt :

- ♦ 2 ans d'emprisonnement et une amende de 150 000 € (art. L121-23 al 1^{er} cconso) ;
- ♦ une éventuelle interdiction d'exercice à titre de peine complémentaire (art. L121-23 al 2 cconso) ;
- ♦ en cas de poursuite pénale, le remboursement au consommateur qui se porte partie civile des sommes qu'il a versées et d'éventuels dommages et intérêts.

Outre ces sanctions pénales, la demande illégale de paiement entraîne la nullité du contrat. En effet, cette sanction, résultant du non-respect d'une disposition d'ordre public (art. 6 du code civil), a été retenue par la jurisprudence établie avant la loi du 17/03/2014 (ex. : Cour de cassation civ. 1^{ère} du 07/11/1998 n°96-17829). Cette solution devrait être maintenue par les juges puisqu'elle résultait de l'interdiction légale de versement d'une contrepartie qui existait déjà dans le code de la consommation (ancien art. L121-26 al 1 cconso devenu art. L121-18-2 cconso). Sachez que la nullité du contrat peut être soulevée d'office par un juge saisi du litige.



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : nullité du contrat pour demande de contrepartie illicite

Madame, Monsieur,

Lors de notre entrevue (indiquez le lieu : à mon domicile, sur le marché, dans la galerie commerciale de ..., lors d'une excursion, ...), j'ai signé le ... (date) un contrat pour ... (définir le bien ou la prestation de services qui est l'objet du contrat).

Ce même jour, vous m'avez demandé de vous remettre un paiement, à savoir ... (à préciser : un chèque, une autorisation de prélèvement, des espèces...), avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la signature du contrat.

Or, la loi interdit au démarcheur, sous peine de sanctions pénales, de demander une contrepartie financière au client avant l'expiration du délai de rétractation de 7 jours à compter de la signature (art. L121-18-2 et L121-23 du code de la consommation).

J'invoque donc la nullité de ce contrat et vous demande d'en prendre acte.

A défaut d'accord amiable, je serais dans l'obligation de soumettre le litige à l'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir ou à la juridiction compétente.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_2

2. Financement du contrat avec un crédit

Un autre mode de financement du contrat est possible : la souscription d'un crédit à la consommation.

Il s'agit d'un prêt consenti par un établissement de crédit d'un montant supérieur à 200 € et inférieur à 75 000 €. Son remboursement doit être prévu sur une période de plus de 3 mois ou sur une durée moindre si les intérêts ou les frais ne sont pas négligeables (art. L311-3 cconso).

La Cour de cassation a déjà jugé qu'il est possible d'accepter une offre de crédit à la consommation pendant le délai de renonciation dès lors qu'elle n'est pas accompagnée d'une autorisation de prélèvement (*Cour de cassation crim du 22/03/2005 n°04-85654*). Cette jurisprudence antérieure à loi Hamon a vocation à perdurer car la Cour s'est fondée sur le 1^{er} alinéa de l'ancien article L126-1 du code de la consommation, repris à l'identique par le 1^{er} alinéa du nouvel article L121-18-2 du code de la consommation issu de la loi relative à la consommation.



Conseil

Certains démarcheurs font pression pour faire accepter aux clients une livraison anticipée, voire immédiate.

D'autres proposent, avec de faux arguments, d'antidater le contrat dans le but de faire échec à votre droit de renonciation et être payés rapidement par l'organisme de crédit.

N'acceptez pas de souscrire à de telles manœuvres.

Au contraire, veillez bien à ce que soient bien indiqués sur le contrat la date et le lieu de sa signature pour bénéficier des dispositions protectrices du démarchage. Refusez une livraison anticipée et ne signez pas un bon de livraison alors que celle-ci n'est pas effective.



A vous de jouer

Vous êtes un particulier. Vous signez à votre domicile un bon de commande pour des fenêtres. Le vendeur vous demande de lui donner un chèque qu'il promet de n'encaisser que le mois prochain. Est-ce légal ?

- Oui
- Non

contrat nul
Réponse : Non. La demande de remise de ce chèque, même non encaissé immédiatement, est sanctionnée pénalement et rend le



© awfoto - Fotolia

A retenir

- ◆ Une demande de paiement comptant avant l'expiration d'un délai de 7 jours est, en principe, interdite.
- ◆ Le recours au crédit doit être mentionné sur le contrat.

Focus sur le crédit affecté

Un crédit à la consommation est dit affecté lorsque le consommateur souscrit un crédit, soit de manière partielle ou totale, pour financer l'achat du bien ou d'un service spécifié (art. L311-1, 9° cconso).

Le professionnel doit obligatoirement mentionner sur le contrat le recours au crédit (art. L311-34 cconso). Les 2 contrats sont alors liés et constituent une opération unique.

Dans le cas d'une vente ou d'un démarchage à domicile, aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendaires (art. L311-41 cconso).

En matière de crédit à la consommation, le droit de rétractation est de 14 jours calendaires à compter du jour de l'acceptation du crédit, quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services (art. L311-12 cconso).

Le jour de souscription du contrat n'entre pas dans le calcul du délai (*Cour de cassation crim. du 05/10/1987 n°86-92194*). Il faut en revanche inclure le dernier jour du délai.

Que devient le contrat principal si vous vous rétractez du crédit auprès de l'établissement de crédit par LRAR dans le délai de 14 jours ?

L'article L311-36 du code de la consommation répond à cette question. Mais la loi du 17/03/2014 nous oblige à distinguer selon que l'offre de crédit est émise avant (1) ou à compter du 26/07/2014 (2).

* Vocabulaire

Jours calendaires : ce sont tous les jours du calendrier de l'année, à savoir du lundi au dimanche, y compris donc les jours fériés ou chômés.



© Arto - Fotolia.com



Bon à savoir

Vous pouvez mettre fin au contrat principal en envoyant une LRAR à votre vendeur ou votre prestataire de services dans les 14 jours de la conclusion du contrat ou du jour de la réception des biens. Cette faculté de rétractation peut également être exercée, si le professionnel le prévoit, sur son site internet (*reportez-vous à la fiche « Le droit de rétractation »*).

1) Si l'offre de crédit est émise avant le 26/07/2014 :

Si le consommateur se rétracte du crédit dans le délai de 7 jours de son acceptation, le contrat de vente ou de fourniture de prestation de services est résolu de plein droit. Mais si la rétractation intervient entre le 8ème et le 14ème jour, le contrat de crédit est certes résolu mais pas le contrat principal : le consommateur devra l'honorer et trouver alors un autre mode de financement. *Cependant, référez-vous aussi au Bon à savoir.*

2) Si l'offre de crédit est émise à compter du 26/07/2014 :

Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, dès lors que vous exercez votre droit de rétractation du contrat de crédit dans le délai de quatorze jours de son acceptation.



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : résolution du contrat suite à la rétractation du crédit

Madame, Monsieur,

Lors de notre entrevue (indiquez le lieu : à mon domicile, sur le marché, dans la galerie commerciale de ..., lors d'une excursion, ...), j'ai signé le ... (*date*) un contrat pour ... (*définir le bien ou la prestation de services qui est l'objet du contrat*) financé par un crédit, accepté le même jour.

Après réflexion, je me suis rétracté de l'offre de crédit émise le ... (*date*), comme l'article L311-12 du code de la consommation me l'y autorise, dans un délai de quatorze jours après ma signature.

Je vous prie donc de bien vouloir prendre acte de la résolution de plein droit du contrat de vente (*ou de prestation de services*) comme le prévoit l'article L311-36 du code de la consommation.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_3

A retenir

En cas de souscription d'un crédit affecté, aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires, correspondant au délai de rétractation du crédit.

Les règles développées
ci-après ne concernent
que les contrats conclus
à compter du
14/06/2014.

LE DROIT DE RÉTRACTATION

La loi relative à la consommation permet de renforcer les droits des consommateurs s'agissant de leur droit de rétractation.

En effet, jusqu'ici, le code de la consommation accordait au consommateur dans l'hypothèse d'un démarchage un délai de 7 jours pour revenir sur son engagement.

Désormais, ce délai est porté à 14 jours (art. L121-21 cconso). Mais cette loi a aussi renforcé l'obligation d'information du professionnel quant à ce droit de rétractation et aménagé sa mise en œuvre.

Ce que dit la loi

1. L'obligation d'information du professionnel

Auparavant, le contrat remis devait mentionner la faculté pour le consommateur de revenir sur son engagement. Aujourd'hui, la loi a accentué l'obligation d'information du professionnel (art. L121-17 cconso).

En effet, le professionnel doit dorénavant, avant la conclusion du contrat, vous communiquer les conditions, délai et modalités d'exercice de ce droit de rétractation lorsqu'il existe.

La nouveauté de cette loi tient au fait que le professionnel doit **aussi informer le consommateur clairement lorsque ce droit ne peut être exercé** en application de l'article L121-21-8 du code de la consommation ou, le cas échéant, des circonstances dans lesquelles le consommateur perd cette faculté (Reportez-vous dans cette fiche au point « 5. Et pendant le délai de rétractation ? »).

L'information précontractuelle s'agissant du droit de rétractation doit se faire sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un support durable (ex. : mail). Outre la faculté de se rétracter (ou pas), **ce support devra comprendre toutes les informations précontractuelles mentionnées à l'article L121-17 I du code de la consommation, à peine de nullité** (se reporter à la fiche « La forme du contrat »).

Dans tous les cas, ces informations doivent être rédigées de manière lisible et compréhensible.



Bon à savoir

Il convient de préciser qu'en cas de contestation, c'est au professionnel de prouver qu'il vous a bien informé(e) de l'existence ou non d'une faculté de rétractation (art. L121-17 III cconso).

2. Comment faire pour se rétracter ?

Votre contrat doit reprendre toutes les informations précontractuelles mentionnées à l'article L121-17 I du code de la consommation dont le **formulaire type de rétractation**, à peine de nullité. Les conditions de présentation et les mentions de ce formulaire devraient être prochainement fixées par décret en Conseil d'Etat.

Le contrat remis doit mentionner cette faculté de rétractation et comporter un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice sur support papier ou support durable.

Mais le consommateur reste libre d'exercer ce droit par courrier, dénué d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

La seule exigence est de **renvoyer le formulaire ou d'envoyer le courrier en LRAR dans le délai de 14 jours**.

La loi relative à la consommation permet dorénavant au consommateur, en plus de sa rétractation « postale », de remplir et transmettre en ligne sur le site du professionnel, le formulaire ou la déclaration permettant sa rétractation.

Dans ce cas, le professionnel devra lui communiquer sans délai un accusé de réception (art. L121-21-2 alinéa 2 cconso).

Néanmoins, deux précisions s'imposent :

◆ Le professionnel **peut** prévoir sur son site la « **rétractation numérique** », mais il ne s'agit pas d'une obligation.

◆ En cas de contestation, c'est au consommateur de prouver qu'il a bien exercé sa rétractation dans les délais, qu'elle soit postale ou numérique.

La **rétractation par courrier** doit se faire en LRAR : c'est l'accusé de réception qui permettra au consommateur d'établir la réalité de l'envoi et sa date.



Info Plus

Si le nouveau délai de rétractation de 14 jours est échu, vous pouvez toujours invoquer la nullité de votre engagement du fait de l'absence dans le contrat d'une des mentions figurant à l'article L121-17 I (art. L121-18-1 cconso) dont, parmi elles :

◆ l'absence d'information précontractuelle du professionnel au consommateur quant à l'impossibilité de se rétracter figurant à l'article L121-17 5° du code de la consommation.

◆ l'absence de formulaire type permettant la rétractation (art. L121-17 2° cconso).

S'agissant de la **rétractation numérique**, la question est plus délicate. Le consommateur doit prendre soin de faire une impression écran si la rétractation se fait via un formulaire sur le site du professionnel.

Si le professionnel a prévu une rétractation par mail, il est recommandé de demander un accusé de réception.



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : Faculté de rétractation - Annulation de la commande

Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) ... (*prénom nom*), déclare annuler la commande ci-après, comme m'y autorise les articles L121-21 et L121-21-2 du code de la consommation :

- Indiquer la nature du bien ou du service commandé.
- Préciser date de la commande.
- Mentionner le nom du client (*votre nom*).
- Ainsi que l'adresse du client (*votre adresse*).

Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_4

3. Quel est le point de départ du délai de rétractation ?

L'article L121-21 du code de la consommation prévoit que le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

Ces dispositions sont d'ordre public, ce qui signifie qu'aucune clause du contrat ne peut y déroger.

Le délai commence à courir **le jour de la conclusion du contrat ou le jour de la réception des biens**. La loi du 17/03/2014 ne prévoit aucune prorogation de ce délai s'il s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié.

Pour les contrats souscrits avant le 14 Juin 2014, le délai pour renoncer commençait à courir le lendemain du jour de la commande (pour plus de détails, reportez à la fiche « la faculté de renonciation » de notre précédent guide en annexe).

Si le professionnel a omis de communiquer les informations figurant à l'article L121-17-I 2° relatives au droit de rétractation pendant 14 jours, ce délai est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai initial (art. L121-21-1 cconso).

La nouvelle loi prévoit aussi que le consommateur peut demander la nullité de cet engagement (art. L121-18-I cconso).

Toutefois, si ces informations sont fournies pendant cette prolongation de 12 mois, le délai expire au terme d'une période de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Afin de synthétiser les différents points de départ de ce délai de 14 jours, nous vous proposons un tableau récapitulatif :

Type de contrats	Point de départ du délai de rétractation
Contrats de prestations de services. <i>Ex. : ramoneur venu vous proposer sa prestation.</i>	A compter du jour de la conclusion du contrat.
Contrats de vente de biens.	A la réception du bien par le consommateur ou un tiers (<i>ex. : voisin</i>), autre que le transporteur désigné par lui (<i>ex. : procuration, mandat</i>).
Contrats de prestations de services incluant la livraison d'un bien. <i>Ex. : souscription d'un forfait mobile ou d'une offre groupée incluant la livraison d'un téléphone ou d'une box.</i>	A la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur désigné par lui.
Contrats de vente portant sur plusieurs biens. <i>Ex. : achat d'un salon composé d'un canapé, d'une table et de chaises.</i>	A la réception du dernier bien.
Contrats de vente portant sur la livraison régulière de biens dans le cadre d'un abonnement pendant une période définie <i>Ex. : démarchage dans une galerie marchande et souscription d'un abonnement à France loisirs prévoyant l'achat d'au moins 3 livres sur une durée de 3 mois.</i>	A la réception du premier bien.
Contrat de fourniture de chauffage urbain.	A compter du jour de la conclusion du contrat.
Contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité si non conditionnées dans un volume délimité. Exclusion des contrats de fourniture de gaz en citerne.	A compter du jour de la conclusion du contrat.

4. Les effets de la rétractation

L'exercice du droit de rétractation emporte un certain nombre d'obligations pour les parties s'agissant du renvoi de la marchandise, de ses modalités et du remboursement par le professionnel.

◆ Le renvoi des biens

Une fois la rétractation envoyée, le consommateur doit renvoyer la marchandise dans un délai maximal de 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Les conditions générales du professionnel peuvent prévoir que c'est le professionnel lui-même qui se chargera de récupérer le(s) bien(s).

◆ Les frais liés à ce renvoi

Les coûts directs de renvoi des biens, et uniquement ceux-là, restent à la charge de l'acheteur sauf dispositions plus favorables dans le contrat ou si le consommateur n'a pas été informé que ces frais étaient à sa charge.

Une seule exception est prévue : s'agissant des marchandises qui par leur nature (*ex. : imposante*) ne peuvent être renvoyées par voie postale, lorsqu'ils ont été livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat. Dans ce cas, le professionnel les récupère à ses frais.

◆ Le remboursement du prix

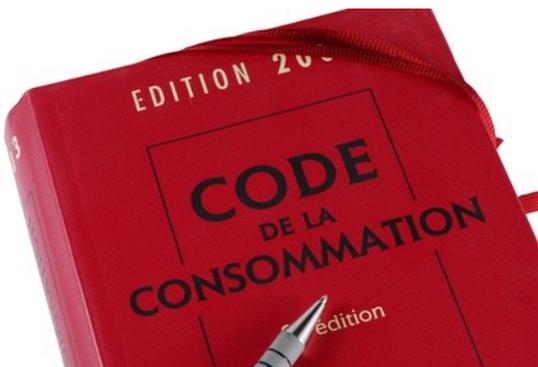
Quant au remboursement, la règle est posée par l'article L121-21-4 du code de la consommation.

En principe, que le contrat porte sur la vente de biens ou la réalisation de prestations de services, le professionnel doit rembourser le consommateur dans un délai maximal de 14 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de sa décision de se rétracter. Il s'agit donc de la date à laquelle il reçoit la rétractation et non de la date d'envoi de celle-ci.

Néanmoins, cette nouvelle loi donne la faculté au professionnel, pour les contrats de vente de biens, de différer ce remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens.

L'article précise que la date retenue pour le point de départ du délai de 14 jours sera la date du premier de ces faits.

En pratique, ce sera la date de réception des biens par le professionnel si, à cette date, il n'a pas reçu l'avis d'envoi du colis contenant les marchandises par le consommateur.



© AlcelVision - Fotolia



Bon à savoir

Le professionnel a fini par vous rembourser. Pour calculer le montant de la pénalité, placez-vous au jour de ce remboursement pour établir le nombre de jours de retard écoulés, déduction faite du délai de 14 jours laissés au professionnel pour procéder au remboursement. Une fois ce nombre de jour calculé, reportez-vous à la tranche concernée.

Délai écoulé au-delà des 14 jours	Pénalité calculée en fonction du prix du bien/service payé
Dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 14 jours	Du taux d'intérêt légal annuel proratisé par jour de retard : <i>0,04% pour l'année 2014</i>
Entre 10 et 20 jours	De 5%
Entre 20 et 30 jours	De 10%
Entre 30 et 60 jours	De 20%
Entre 60 et 90 jours	De 50%
Au-delà des 14 jours, pour chaque nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit :	50% et 5 points supplémentaires à chaque nouveau mois de retard :
Soit 90 jours + 1 mois	De 55%
Soit 90 jours + 2 mois	De 60%
Soit 90 jours + 3 mois	De 65%
Soit 90 jours + 4 mois	De 70%
Soit 90 jours + 5 mois	De 75%
Soit 90 jours + 6 mois	De 80%
Soit 90 jours + 7 mois	De 85%
Soit 90 jours + 8 mois	De 90%
Soit 90 jours + 9 mois	De 95%
Soit 90 jours + 10 mois	De 100%
Après...	Du taux d'intérêt légal : <i>0,04% pour l'année 2014</i>

Ex. : vous vous êtes rétracté(e) s'agissant de l'achat d'un bien d'une valeur de 100 € que vous avez entièrement payé. Le professionnel doit vous rembourser ces 100 €.

Le professionnel vous rembourse avec 18 jours de retard :

Soit 4 jours suivant l'expiration du délai de 14 jours laissés au professionnel pour procéder au remboursement.

$$100 \times 0,0004 = 0,04 \text{ €}$$

$$0,04 / 365 = 0,0001095 \text{ €}$$

$$0,0001095 \times 4 = 0,000438 \text{ € en plus du montant de l'achat, soit } 100,0004 \text{ €}$$

Le professionnel vous rembourse avec 28 jours de retard :

Soit 14 jours de retard suivant l'expiration du délai de 14 jours laissés au professionnel pour procéder au remboursement.

$$100 \times 0,05 = 5 \text{ € en plus du montant de l'achat, soit } 105 \text{ €}$$

Le professionnel vous rembourse avec 38 jours de retard :

Soit 24 jours de retard suivant l'expiration du délai de 14 jours laissés au professionnel pour procéder au remboursement.

$$100 \times 0,1 = 10 \text{ € en plus du montant de l'achat, soit } 110 \text{ €}$$

Le professionnel vous rembourse avec 68 jours de retard :

Soit 54 jours de retard suivant l'expiration du délai de 14 jours laissés au professionnel pour procéder au remboursement.

$$100 \times 0,2 = 20 \text{ € en plus du montant de l'achat, soit } 120 \text{ €}$$

Le professionnel vous rembourse avec 98 jours de retard :

Soit 84 jours de retard suivant l'expiration du délai de 14 jours laissés au professionnel pour procéder au remboursement.

$$100 \times 0,5 = 50 \text{ € en plus du montant de l'achat, soit } 150 \text{ €}$$

Voici donc notre exemple chiffré résumé ci-dessous. Vous vous êtes rétracté(e) s'agissant de l'achat d'un bien d'une valeur de 100 € que vous avez entièrement payé. Le professionnel doit vous rembourser ces 100 €.

Nombre de jours écoulés depuis la réception de la rétractation	Nombre de jours suivant l'expiration du délai de 14 jours laissés au professionnel pour procéder au remboursement	Pénalités de retard et montant cumulé du remboursement	Commentaires
18 jours	4 jours	$(100 \times 4 \times 0,04) / (365 \times 100) = 0,0004 \text{ €}$ Soit 100 €	Pour calculer des intérêts légaux, il faut multiplier la somme due par le nombre de jours de retard et par le taux annuel. Le résultat est divisé par 100 fois le nombre de jours de l'année.
28 jours	14 jours	5 € Soit 105 €	
38 jours	24 jours	10€ Soit 110 €	
68 jours	54 jours	20 € Soit 120 €	
98 jours	84 jours	50 € Soit 150 €	
Et si le professionnel rembourse après ?	90 jours + 1 mois 90 jours + 2 mois 90 jours + 3 mois ...	55 € soit 155 € 60 € soit 160 € 65 € soit 165 € ...	Cette pénalité s'applique pour chaque nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit.
Au-delà...	Lorsque la pénalité a atteint le prix du produit	L'intérêt légal	

5. Et pendant le délai de rétractation ?

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat.

Dans certains cas énumérés à l'article L121-18-2 alinéa 2 du code de la consommation, le professionnel peut encaisser les sommes dues le jour de la conclusion du contrat hors établissement (se reporter dans la fiche « Le financement du contrat » au paragraphe relatif au paiement au comptant).

Concernant les contrats portant sur une prestation de services, le consommateur peut demander expressément à ce que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours (art. L121-21-5 cconso).

Dans ce cas, le professionnel doit recueillir sa demande sur papier ou support durable. Si le consommateur change d'avis et se rétracte, il ne sera tenu qu'au paiement du montant du service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, montant proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Si le professionnel a omis de lui faire remplir cette déclaration expresse ou si le consommateur n'a pas été informé préalablement à la conclusion du contrat de son obligation de payer des frais dans cette hypothèse, aucune somme ne sera due s'il exerce son droit de rétractation (art. L121-21-5 al 3 cconso).

6. Les contrats ne bénéficiant pas du droit de rétractation

Il convient de rappeler que, dans certaines hypothèses, l'accord du consommateur concernant une vente ou une prestation de services reste ferme et définitif, même lorsque le contrat est conclu hors établissement (art. L121-21-8 cconso).

Cet article énumère ainsi les contrats de vente ou de prestations de services ne permettant pas de disposer d'un droit de rétractation, ces contrats pouvant avoir été conclus hors établissement ou à distance. Il s'agit des contrats :

1° 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 et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° 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 ;

Ex. : métaux précieux, fioul.

3° de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

Ex. : porte de garage conçue sur mesure.

4° de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

Ex. : lames de couteaux, semelles de chaussures, cordage raquette de tennis.

5° de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

Ex. : vente de sous-vêtements.

6° de fourniture de biens qui après avoir été livrés et de par leur nature sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

Ex. : Fioul, tout produit vendu puis mélangé avec un additif.

7° de fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° de 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 ;

Ex. : vous avez une fuite d'eau due à un joint vétuste. Vous contactez un plombier. Vous vous mettez d'accord sur le coût de cette intervention. En principe vous ne pouvez bénéficier d'un délai de rétractation. En effet la prestation porte sur les « 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 la situation d'urgence. » Dans notre exemple, il s'agira du changement du joint.

En revanche, pour tous les travaux ou pièces qui ne sont pas strictement nécessaires afin de répondre à la situation d'urgence, les règles sur le démarchage s'appliquent pleinement dont le droit de rétractation (si toutes les conditions d'une opération de démarchage sont remplies). Ainsi, ce sera le cas si votre plombier en profite pour changer toute votre robinetterie.

9° de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

Ex. : CD, DVD, etc.

10° de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° conclus lors d'une enchère publique ;

12° de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.



Conseil

Dans la mesure où la possibilité de se rétracter est exclue, il est nécessaire, si vous souhaitez obtenir l'annulation de votre engagement pour d'autres motifs (mentions obligatoires manquantes, contrepartie illicite, etc.) de bien vérifier que le contrat a été conclu hors établissement (ou suite à un démarchage). Pour plus de détails, reportez-vous notamment à la fiche « Le démarchage, c'est quoi ? », « La forme du contrat ? ».

A retenir

Le délai commence à courir **le jour de la conclusion du contrat ou le jour de la réception des biens**. Si le professionnel a omis de communiquer les informations figurant à l'article L121-17-I 2° relatives au droit de rétractation pendant 14 jours, ce délai est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai initial (art. L121-21-1 cconso). Voir en Bref et en images ci-dessous.

En bref et en images

Pour l'achat d'un bien : le délai débute à compter de sa réception ou de la réception du dernier bien, lot ou pièce, si les biens achetés sont livrés séparément ou en cas d'achat d'un bien composé de lots ou pièces multiples, sauf exception.

départ

14 JOURS

Pour les prestations de services : le délai débute à compter du jour de la conclusion du contrat.

Si le professionnel ne vous a pas informé(e) sur les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation et les frais en cas de renvoi du bien, le délai de rétractation initial est prolongé de 12 mois.

+ JUSQU'À 12 MOIS

Mais, si la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le consommateur devra se rétracter pendant 14 jours après la réception de ces informations.

Focus sur les contrats de téléphonie

La loi du 17/03/2014 a inséré un nouvel article L121-83-2 du code de la consommation s'agissant des contrats de services de communications électroniques.

Ces dispositions concernent les contrats souscrits hors établissement ou suite à un démarchage téléphonique par un nouvel opérateur ou les contrats souscrits par internet ou téléphone (à distance) lorsque c'est vous qui sollicitez le nouvel opérateur.

Lorsque que vous changez d'opérateur de communications électroniques que ce soit en téléphonie fixe, mobile, ou encore en offre groupée, vous avez la possibilité de demander la portabilité de votre numéro.

Suite à cette demande, si le consommateur décide de se rétracter, l'article L121-83-2 du code de la consommation prévoit les modalités liées, d'une part, à la restitution du matériel et d'autre part, au remboursement.

Si le consommateur a demandé expressément l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation, comme l'y autorise l'article L121-21-5 du code de la consommation, le nouvel opérateur peut procéder dès la conclusion du contrat à la portabilité du numéro auprès de l'ancien opérateur.

Malgré tout, le consommateur conserve la possibilité de se rétracter pendant 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Si vous vous rétractez, la particularité de cet article tient au fait que :

- si la souscription a emporté la fourniture d'une box, d'un nouveau téléphone ou de tout autre matériel, vous devez renvoyer le matériel dans un **délai de 14 jours à compter du portage effectif du numéro** (art. L121-83-2 et art. L121-3 conso).
- vous devez verser à l'opérateur un montant correspondant au service fourni **jusqu'au portage effectif du numéro**.
- l'opérateur vous rembourse les sommes versées dans un délai de **14 jours suivant le portage effectif du numéro**.

Article L121-83-2 du code de la consommation



Vocabulaire

Qu'est-ce que la portabilité du numéro ? Il s'agit de la possibilité pour tout abonné qui le demande de changer d'opérateur tout en conservant son numéro de téléphone.

La portabilité concerne-t-elle également les numéros de téléphone fixe ? La portabilité concerne également les numéros de téléphonie fixe à condition qu'elle respecte les règles de gestion du plan national de numérotation. Ainsi, un numéro géographique (en 01, 02, 03, 04 et 05) ne peut être conservé en cas de déménagement hors de la zone de numérotation élémentaire (ZNE) = zone géographique.

A qui s'adresser pour obtenir la portabilité d'un numéro ? L'article L44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) précise qu'il convient d'adresser la demande de portabilité **au nouvel opérateur** (auprès duquel l'abonné souscrit un nouveau contrat), qui transmettra cette demande à l'opérateur actuel de l'abonné.

Est-ce un service payant ? L'article L44 CPCE indique simplement que les opérateurs ont l'obligation de proposer ce service à un « tarif raisonnable » à leurs abonnés. Toutefois, il semble que la plupart des opérateurs effectuent ce service gratuitement. Pour le vérifier, il convient de reprendre les Conditions générales de Vente ou de services et/ou la brochure tarifaire du contrat de l'abonné.

Faut-il résilier le contrat de téléphonie avant ou après la demande de portabilité ? Il ne faut pas résilier le contrat avant la demande de portabilité car il est impératif que le contrat soit encore actif au moment de la demande. Par ailleurs, l'article L44 CPCE précise que « le portage effectif du numéro entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné. ».

NB : du fait de la résiliation entraînée par la portabilité, il appartient à l'abonné de restituer l'ensemble du matériel mis à sa disposition par son opérateur actuel.

Dans quel délai la portabilité doit-elle être effectuée ? L'article L44 CPCE précise que le délai de portage est **d'un jour ouvrable**, sous réserve de la disponibilité de l'accès et **sauf demande expresse de l'abonné**.

Quelle est la durée maximale d'interruption du service ? La décision n°2009-0637 de l'ARCEP du 23/07/2009 précise que les opérateurs doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la durée d'interruption du service soit la plus courte possible. En tout état de cause, **elle ne doit pas excéder 4 heures** depuis le 01/01/2012.

Par ailleurs, le nouvel opérateur a l'obligation d'informer l'abonné de la durée maximum d'interruption du service lors de la portabilité de son numéro.

Les règles développées
ci-après ne concernent
que les contrats conclus
à compter du
14/06/2014.

COMMENT RÉSOUDRE UN LITIGE ?

Des litiges peuvent naître suite à la conclusion d'un contrat hors établissement et leur résolution va d'abord dépendre de votre objectif. Par exemple, voulez-vous obtenir l'annulation du contrat ou préférez-vous obtenir des dommages et intérêts ?

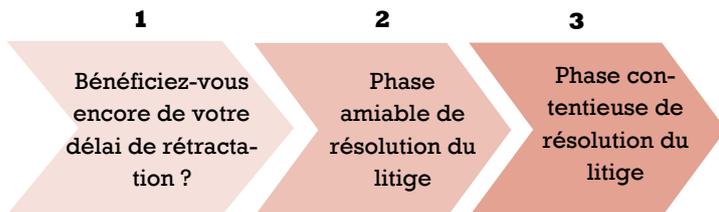
Les arguments à utiliser découleront donc de cet objectif tout comme les règles de procédure.

Préalable nécessaire : il faut vérifier que le contrat que vous avez conclu est bien soumis aux règles sur le démarchage. Reportez-vous aux fiches « L'objet du démarchage » et « Les différents modes de démarchage ».

Ensuite, il faut qu'une irrégularité ait été commise lors de la conclusion du contrat.

La résolution des litiges n'implique pas obligatoirement le recours à un juge. D'autres options sont envisageables.

Nous vous proposons une méthodologie en trois étapes applicable aux contrats conclus à compter du 14/06/2014. Elle permettra d'envisager les arguments les plus courants et efficaces pour la résolution des litiges.



1. Etes-vous encore dans les délais pour vous rétracter ?

Dans cette première phase, il s'agit de s'éloigner du litige rencontré pour se concentrer sur votre faculté légale de rétractation.

En effet, la rétractation demeure la solution la plus simple pour obtenir la disparition du contrat et par ricochet, celle de votre litige.

Dans certaines hypothèses, le délai de rétractation de 14 jours peut être prolongé jusqu'à un an de plus.

♦ Ce qu'il faut vérifier

Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit, ainsi que le formulaire type de rétractation doivent être communiqués aux consommateurs, de manière lisible et compréhensible (art. L121-17 2° du code de la consommation).

Si le professionnel ne vous fournit pas ces informations, ou si elles sont incomplètes, votre délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (art. L121-21-1 du code de la consommation).

Vous pouvez alors avoir jusqu'à 1 an et 14 jours pour vous rétracter et ainsi vous libérer de ce contrat.

Attention : reportez-vous à la section « La faculté de rétractation » pour connaître le détail de ce délai particulier.

♦ Comment procéder ?

Vous constatez que ledit contrat ne comporte pas ou peu d'informations quant aux modalités d'exercice de la faculté de rétractation (*Pour plus de détails, reportez-vous à la section « La faculté de rétractation »*).

Etape n° 1 : Il faut adresser au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle vous lui faites part de votre décision de vous rétracter conformément à l'article L121-21-2 du code de la consommation. Opposez-lui le non-respect de son obligation d'information relative aux conditions, délai et/ou modalités d'exercice du droit de rétractation.

Etape n° 2 : En cas de résistance du professionnel, vous pouvez nous contacter. Nous prendrons contact avec le professionnel afin de faciliter le règlement amiable de votre litige. Vous trouverez nos coordonnées et les modalités d'adhésion en consultant notre site ou celui de la fédération UFC-Que Choisir : www.quechoisir.org.



Lettre type

Nom Prénom	Nom de la société
Adresse	Adresse
	A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : Utilisation de la faculté légale de rétractation

Madame, Monsieur,

En date du ... (*date et lieu*), suite à une opération de démarchage, je vous ai commandé ou j'ai souscrit ... (*objet commandé, références exactes, caractéristiques*).

Développez les arguments en rapport avec ce que vous contestez :

- Les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ma faculté de rétractation n'ont pas été mentionnés (*donnez des détails*).

- Les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ma faculté de rétractation, ne m'ont pas été donnés de façon lisible et compréhensible (*donnez des détails*).

- Les conditions de présentation et les mentions du formulaire type de rétractation n'ont pas été respectées (*donnez des détails*).

Aussi, par la présente, j'utilise ma faculté légale de rétractation conformément à l'article L121-21-1 du code de la consommation.

En conséquence, merci de bien vouloir me rembourser la somme de ... € correspondant au montant du contrat annulé dans les délais légaux et/ou de récupérer le bien (s'il vous a été livré et qu'il s'agit d'une marchandise qui par sa nature ne peut être renvoyée par voie postale).

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_5

◆ En cas de difficulté

Suite à votre rétractation, si le professionnel ne vous rembourse pas, il faudra alors entrer dans la phase amiable de résolution du litige.

2. Phase amiable de résolution du litige

Dans cette phase, nous revenons à votre litige. Il ne s'agit plus de savoir si vous pouvez encore vous rétracter mais de réagir au conflit que vous rencontrez.

◆ Que souhaitez-vous obtenir ?

Quatre hypothèses sont envisageables :

1. Vous souhaitez obtenir l'annulation du contrat :

L'annulation va entraîner l'effacement de ce contrat : il est réputé n'avoir jamais existé. En conséquence, le professionnel doit vous rembourser toutes les sommes éventuellement payées et/ou récupérer le bien s'il vous a été livré (s'il vous a été livré et qu'il s'agit d'une marchandise qui par sa nature ne peut être renvoyée par voie postale).

2. Vous souhaitez l'annulation du contrat et l'octroi de dommages et intérêts :

Cette hypothèse implique à la fois le non respect de règles spécifiques mais aussi un préjudice (à établir) du fait de ce démarchage irrégulier.

Mais ce préjudice doit avoir certaines caractéristiques : il faut, notamment, un préjudice direct et certain.

Ex. : suite à un démarchage irrégulier, vous achetez un canapé qui vous est immédiatement livré. Votre ancien canapé est récupéré par le professionnel qui le jette. Le démarchage est annulé mais vous vous retrouvez sans canapé : vous êtes victime d'un préjudice direct et certain au titre duquel vous pourrez obtenir des dommages et intérêts (ex. : la valeur de votre ancien canapé).

3. Vous souhaitez uniquement obtenir des dommages et intérêts :

Il s'agit d'une demande particulière. En principe, le non respect des règles relatives au démarchage est sanctionné

par l'annulation du contrat. Toutefois, vous pouvez, par ailleurs, avoir été victime de pratiques commerciales vous ayant fait payer très cher un bien par exemple.

Il sera alors possible de demander l'octroi de dommages et intérêts qui vous permettront indirectement d'obtenir une réduction du prix payé.

4. Vous vous êtes rétracté(e) dans les délais et formes légaux, mais le professionnel ne vous rembourse pas :

La rétractation entraîne la nullité du contrat. Le professionnel doit ainsi vous restituer les sommes qu'il a reçu (pour plus de détails reportez-vous à la section « La faculté de rétractation »).

◆ Quels arguments invoquer ?

Nous n'aborderons que les hypothèses les plus communes.

◆ Le non-respect de la réglementation sur le démarchage

Les règles relatives à la forme et au contenu des contrats conclus suite à un démarchage sont d'ordre public. Ainsi, en cas de non-respect, l'annulation du contrat peut être obtenue avec l'éventuelle intervention d'un tribunal. Ce sera également le cas si le bon de rétractation n'est pas conforme à la réglementation.

Vous trouverez le détail des règles de forme dans la fiche « La forme du contrat ».

◆ L'utilisation de pratiques commerciales déloyales

Nous nous intéressons ici à la façon dont le contrat a été souscrit, c'est-à-dire aux pratiques du professionnel qui ont influencé votre consentement.

Une pratique est déloyale lorsqu'elle a pour objet ou pour effet « d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service ».

« Le caractère déloyal d'une pratique commerciale visant une catégorie particulière de consommateurs ou un groupe de consommateurs vulnérables en raison d'une infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité s'apprécie au regard de la capacité moyenne de discernement de la catégorie ou du groupe ».

Les pratiques commerciales déloyales regroupent les pratiques commerciales trompeuses et agressives.

◇ Pratiques commerciales trompeuses

Une pratique commerciale est trompeuse :

1° lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;

2° lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur sur l'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service, ses caractéristiques essentielles, sur le prix ou son mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ;

3° lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable.

Une pratique commerciale est également trompeuse si, compte tenu des limites propres au moyen de communication utilisé et des circonstances qui l'entourent, elle omet, dissimule ou fournit de façon inintelligible, ambiguë ou à contretemps une information substantielle ou lorsqu'elle n'indique pas sa véritable intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte.

◇ Pratique commerciales agressives

Ce sont les méthodes du professionnel qui seront sanctionnées. Par exemple, sont agressives les pratiques qui ont pour objet :

- de donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu ;
- d'effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur, en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir ;
- de se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance ;
- d'informer explicitement le consommateur que s'il n'achète pas le produit ou le service, l'emploi ou les moyens d'existence du professionnel seront menacés ;
- de donner l'impression que le consommateur a déjà gagné ou gagnera en accomplissant tel acte un prix ou un autre avantage.

◆ L'abus de faiblesse

Lorsque les circonstances de la conclusion du contrat montrent que le consommateur n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire.

Dans ce type de situation, le consommateur est souvent confronté à une difficulté : il faut prouver qu'au moment où il a signé le contrat il ne pouvait comprendre la nature et/ou l'entendue de son engagement. Par exemple, l'âge ou la maladie ne suffisent pas, à eux seuls, à établir un abus de faiblesse.

Articles L120-1, L121-1, L122-11-1, L122-8 et L122-9 du code de la consommation

◆ **Qui doit prouver quoi ?**

Pour faire valoir vos droits, il est impératif de s'intéresser à la question de la preuve. Celle-ci est libre, c'est-à-dire que vous pouvez utiliser tout moyen tel que des documents publicitaires, des témoignages.

Le consommateur devra prouver :

- ◆ avoir fait l'objet d'un démarchage (lieu de conclusion du contrat) ;
- ◆ s'être rétracté dans les conditions légales ;
- ◆ avoir été victime de pratiques commerciales trompeuses ou agressives ;
- ◆ avoir été victime d'abus de faiblesse.

Le professionnel devra prouver :

- ◆ Qu'il a respecté son obligation d'information.
- ◆ Que les règles de forme et de contenu du contrat ou du formulaire type de rétractation ont bien été respectées.

Avant d'envisager de saisir les juridictions compétentes, il est préférable de tenter de régler le litige de façon amiable.

Etape n° 1 : Il faut adresser au professionnel une mise en demeure. Son contenu n'est pas réglementé. Toutefois vous devez faire apparaître sans ambiguïté que l'auteur de la mise en demeure attend instamment quelque chose et il faut que la chose attendue soit précise et clairement identifiée. Par ailleurs, vous mentionnez un délai impartit au professionnel pour y répondre.

Elle peut être manuscrite ou rédigée par informatique. Le consommateur devra prouver sa réception : le recours à une LRAR est donc vivement conseillé.

Etape n° 2 : En cas de résistance du professionnel, vous pouvez nous contacter. Nous prendrons contact avec le professionnel afin de faciliter le règlement amiable de votre litige. Vous trouverez nos coordonnées et les modalités d'adhésion en consultant notre site ou celui de la fédération UFC-Que Choisir : www.quechoisir.org.

Vous pouvez également signaler les pratiques du professionnel aux services de la répression des fraudes aujourd'hui dénommés : Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP). Vous trouverez les coordonnées de votre DDPP sur le site www.economie.gouv.fr.



Lettre type

Nom Prénom Nom de la société

Adresse Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : Annulation du contrat

Madame, Monsieur,

En date du ... (*date et lieu*), suite à une opération de démarchage, je vous ai commandé ... (*objet commandé, références exactes, caractéristiques*).

Développez les arguments en rapport avec ce que vous contestez :

- *Les règles de forme du contrat, les mentions, le bon de rétractation n'ont pas été respectés (donnez des détails).*

- *Vous n'avez pas pris en considération ma rétractation envoyée par LRAR en date du ...*

- *J'ai été victime de pratiques commerciales trompeuses, abusives ou agressive (donnez des détails).*

- *J'ai été victime d'abus de faiblesse (donnez des détails).*

Aussi, par la présente, je vous mets en demeure de procé-

der à l'annulation amiable de ce contrat.

Faute d'une réponse de votre part, avant le ... (date), je me verrais dans l'obligation de signaler vos pratiques aux services de la répression des fraudes et de m'adresser aux juridictions compétentes.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-typées sur notre site. Réf : lettre-type_6



Conseil

Combien de temps doit durer cette phase amiable ?

La loi ne répond pas à cette question. En pratique il faut laisser un délai raisonnable au professionnel pour réagir à votre mise en demeure et vous faire part de sa position.

Nous vous conseillons donc d'indiquer un délai d'au moins 15 jours.



Bon à savoir

Les services de la répression des fraudes ?

On parle des services de la Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP). La loi du 17/03/2014 vient renforcer ses pouvoirs de sanctions administratives.

En plus de leurs missions traditionnelles (recherche et constatation des infractions et manquements aux règles de protection des consommateurs et vérification la bonne application des règles de publicité des prix), les DDPP se voient désormais attribuer un pouvoir de sanctions administratives autonomes concernant la violation des règles relatives au démarchage (articles L 121-22 et s. L121-22-1 du code de la consommation).

Avant de s'adresser aux tribunaux compétents, la menace d'une sanction administrative à l'encontre de la société qui n'aurait pas respectée les règles sur le démarchage et le droit de rétractation est un argument à utiliser.

Vous trouverez les coordonnées de votre DDPP sur le site www.economie.gouv.fr.

3. Phase contentieuse de résolution du litige

Si le professionnel n'a pas réagi à votre mise en demeure, ou si sa réponse ne vous convient pas, il faudra envisager de vous adresser aux tribunaux.

Les règles de saisine et de procédure, comme l'obligation ou pas d'avoir un avocat, vont dépendre de l'objet et du montant de votre demande.

Deux types de juridictions sont compétents: les juridictions dites « civiles » et les juridictions « pénales ».

Quels sont les délais pour saisir les tribunaux ?

- ◆ Vous disposez d'un délai de 5 ans pour saisir les juridictions civiles. Ce délai débute à compter de la conclusion du contrat par démarchage (art. 2224 du code civil).
- ◆ Vous disposez d'un délai de trois ans pour saisir le tribunal correctionnel. En effet, le non-respect des règles sur le démarchage constitue un délit, tout comme l'abus de faiblesse. Ce délai débute à compter de la commission de l'infraction qui sert de base à votre plainte (art. 8 du code de procédure pénale).

Est-il possible d'arrêter une démarche engagée devant un tribunal ?

Oui, mais encore une fois, il faut distinguer selon la juridiction saisie.

◆ Devant les juridictions civiles :

On parle ici de désistement et plus particulièrement de désistement d'instance. Il s'agit du retrait de sa demande faite auprès d'un tribunal. Il suffit de s'adresser au greffe sur place ou par courrier et de faire connaître sa décision de se désister de l'instance.

Mais, ce retrait qui est toujours possible, devra être acceptée par la partie adverse. Toutefois, l'acceptation n'est pas nécessaire si le défendeur, en l'occurrence le professionnel, n'a présenté aucune défense au fond ou fin de non-recevoir au moment où le demandeur, c'est-à-dire vous, se désiste (art 395 du code de procédure civile).

Attention, des frais peuvent vous être réclamés par la juridiction du fait de ce désistement.

◆ Devant les juridictions pénales :

La victime d'une infraction peut toujours retirer sa plainte. Pour cela, il suffit de se rendre au poste de police (ou à la brigade de gendarmerie) ou d'envoyer un courrier au procureur de la République.

Mais, malgré le retrait de votre plainte, le procureur peut décider de maintenir les poursuites pénales à l'encontre du professionnel concerné.

Ex. : Si le Procureur estime que les pratiques abusives, illégales, agressives... d'une société sont telles qu'elles troublent l'ordre public, il pourra, même si vous retirez votre plainte, poursuivre cette société et chercher à la faire sanctionner.

Comment saisir les juridictions civiles ?

Si vous cherchez à obtenir l'annulation du contrat souscrit suite à un démarchage et/ou l'octroi de dommages et intérêts, vous pouvez vous adresser aux juridictions dites « civiles », c'est-à-dire sans avoir à porter plainte auprès du Procureur de la République. La juridiction compétente dépendra du montant du litige.

Le montant du litige	Litige inférieur ou égal à 4 000 €	Litige entre 4 001 et 10 000 €	Litige supérieur à 10 000 €
Quel est le tribunal compétent ?	Il faut s'adresser à la Juridiction de proximité au sein du Tribunal d'Instance.	Il faut s'adresser au Tribunal d'Instance.	Il faut s'adresser au Tribunal de Grande Instance.
Comment saisir le tribunal ?	<p>◆ <u>Si vous demandez uniquement le versement d'une somme d'argent</u> : la saisine de la Juridiction de proximité se fait par le biais d'un formulaire.</p> <p>Il s'agit d'une « Déclaration au greffe de la juridiction de proximité » disponible auprès de tout Tribunal d'Instance ou sur le site du ministère de la justice.</p> <p>Adressez ce formulaire ou déposez le auprès du tribunal du domicile du consommateur.</p> <p>Chacune des parties sera informée de la procédure en cours et convoquée à une audience.</p> <p>◆ <u>Pour toute autre demande avec ou sans versement d'une somme d'argent</u> : la saisine de la Juridiction de proximité se fait par voie d'assignation (<i>ex. : annulation ou exécution d'un contrat avec ou sans dommages et intérêts</i>).</p> <p>L'assignation est un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p>	<p>Le Tribunal d'Instance doit être saisi par voie d'assignation.</p> <p>Il s'agit d'un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p> <p>Attention : son contenu est réglementé.</p>	<p>Le Tribunal de Grande Instance doit être saisi par voie d'assignation.</p> <p>Il s'agit d'un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p> <p>Attention : son contenu est réglementé.</p>
A que tribunal s'adresser ?	C'est le Juge de Proximité du domicile du consommateur qui est compétent.	Le Tribunal d'Instance du domicile du consommateur est compétent.	Le Tribunal de Grande Instance du domicile du consommateur est compétent.
Est-ce que l'assistance d'un avocat est obligatoire ?	L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire pour ce type de procédure. Malgré tout, elle peut vous être utile.	L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire pour ce type de procédure. Malgré tout, elle peut vous être utile.	L'assistance d'un avocat est obligatoire pour ce type de procédure.

Comment saisir les juridictions pénales ?

Victime d'un démarchage irrégulier, vous souhaitez saisir le tribunal correctionnel.

Différentes possibilités s'offrent à vous.

	Porter plainte (plainte simple)	Porter plainte avec constitution de partie civile	Citation directe
Quelle forme ?	<p>◆ Plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.</p> <p>Il faut de se rendre au commissariat ou à la brigade de gendarmerie afin de déposer une plainte.</p> <p>◆ Plainte auprès du procureur.</p> <p>Il faut rédiger sa plainte sur papier libre en décrivant les faits et leurs conséquences et en précisant son identité complète.</p> <p>Cette lettre doit être adressée au procureur de la République du tribunal de grande instance du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction en lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>Il est conseillé d'y joindre les copies des pièces justificatives pouvant servir de preuves (factures,</p>	<p>On ne peut porter plainte avec constitution de partie civile que si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le procureur de la République a classé sans suite une plainte simple déjà déposée ; - ou qu'un dépôt de plainte simple est resté sans réponse après un délai de trois mois. <p>Il faut alors adresser par LRAR une plainte décrivant de façon précise l'infraction en cause, au Pôle de l'Instruction du tribunal de grande instance du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction.</p>	<p>Elle permet de citer directement, par acte d'huissier, devant le tribunal correctionnel l'auteur de l'infraction, lorsqu'on dispose de tous les éléments prouvant une infraction et l'étendue du préjudice.</p> <p>Il faut s'adresser au tribunal correctionnel du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction afin d'obtenir une date d'audience et prendre contact avec un huissier qui présentera la "citation" à l'auteur de l'infraction.</p>
Frais ?	Démarche gratuite	Après examen de la plainte, le juge d'instruction fixe le montant de la consignation à verser (sauf en cas d'aide juridictionnelle), qui correspond au paiement d'une éventuelle amende en cas de dépôt de plainte abusif. Cette somme sera restituée si la plainte s'avère justifiée. Elle n'est pas systématique et est fixée en fonction des ressources du plaignant.	Le plaignant doit avancer des frais d'huissier qui pourront être mis à la charge de l'auteur de l'infraction par le tribunal correctionnel.
Suites à attendre ?	<p>Le procureur de la République peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - saisir le tribunal correctionnel ; - désigner un juge d'instruction ; - proposer une médiation pénale ; - classer l'affaire "sans suite", cette décision est communiquée à la victime. <p>Attention, si vous souhaitez obtenir des dommages et intérêts, la plainte ne doit pas être classée sans suite. Il faudra alors vous constituer partie civile auprès du juge d'instruction ou du tribunal correctionnel.</p>	<p>Le juge d'instruction instruit le dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit l'instruction aboutit à un non-lieu si le juge estime les faits non susceptibles d'une action en justice. - Soit le juge d'instruction renvoie l'affaire devant le tribunal correctionnel. 	<p>Votre affaire sera soumise au tribunal correctionnel</p>



Bon à savoir

La main courante :

Elle ne constitue pas un acte d'enquête, ni une preuve judiciaire. Le dépôt d'une main courante est une simple déclaration d'un particulier qui peut être faite au commissariat ou à la gendarmerie.

Faire une déclaration en main courante, c'est simplement faire consigner des faits, sans déposer plainte.



© Gina Sanders - Fotolia



Conseil

Faut-il privilégier une démarche devant les juridictions civiles ou pénales ?

Vous êtes libre de choisir entre saisir l'une de ces juridictions ou saisir les deux.

- ◆ Si votre souhait est de faire annuler le contrat et/ou obtenir des dommages et intérêts : une démarche devant les juridictions civiles est suffisante.
- ◆ Si votre souhait est de faire sanctionner les pratiques commerciales frauduleuses du professionnel : seule une démarche auprès des juridictions pénales permettra d'obtenir cette sanction. Mais le Procureur de la République est libre de choisir les suites à donner à votre plainte ainsi que l'infraction pénale éventuellement retenue.

Vous pourrez également demander l'octroi de dommages et intérêts sans pouvoir obtenir l'annulation du contrat.

À retenir

Pensez toujours à vérifier, en premier lieu, en cas de contentieux, si vous êtes encore dans les délais pour vous rétracter.

Si ce n'est plus le cas, vérifiez alors si le professionnel a bien respecté la réglementation sur les contrats hors établissement mais aussi s'il n'a pas utilisé des pratiques commerciales déloyales à votre rencontre.



Lettre type

Nous vous proposons un modèle de plainte que vous pouvez, le cas échéant, adresser au procureur de la République. Vous pouvez également déposer plainte auprès des services de la gendarmerie ou au sein d'un commissariat.

Courrier à adresser au procureur de la République du lieu de l'infraction ou du domicile de votre adversaire (de préférence en LRAR)

À ..., le ...

Monsieur/Madame le procureur de la République,

Je soussigné(e)... (*nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, profession, domicile*), ai l'honneur de porter à votre connaissance les faits suivants : ... (*récit détaillé des faits dont vous avez été victime tout en indiquant le lieu et la date à laquelle ils se sont produits ainsi que les noms des témoins susceptibles d'être interrogés*).

C'est la raison pour laquelle je souhaite déposer plainte contre ... (*nom de la société Y, adresse du siège social*) pour ... (*détaillez les faits reprochés*) : ...

(*Optionnel*)

J'ai ainsi été victime

- d'une violation des règles relatives au démarchage.
- ou/et*
- d'utilisation de pratiques commerciales déloyales.
- ou/et*
- d'abus de faiblesse ou d'ignorance.

Je me tiens, bien sûr, à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire, utile pour l'instruction de cette plainte et vous remercie par avance de me tenir informé(e) des suites que vous envisagerez.

Je me réserve ultérieurement la faculté de me constituer partie civile.

Je vous prie, Monsieur/Madame le procureur de la République, de croire en l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P. J. : pièces justificatives en votre possession (factures, contrats, certificat médical, attestation, constat d'huissier, photographies... justifiant de votre plainte et de votre préjudice matériel et moral).

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_7

- ◆ LE QUIZZ SUR LE DÉMARCHAGE !
- ◆ MÉMO : UN DÉMARCHAGE RÉUSSI !
- ◆ EN BREF ET EN IMAGES
- ◆ TABLEAU DE MISES EN SITUATION
- ◆ LE PRÉCÉDENT GUIDE REPRENANT LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX CONTRATS SOUSCRITS JUSQU'AU 13 JUIN 2014

LE QUIZZ SUR LE DÉMARCHAGE !

Pensez-vous bien connaître les règles sur le démarchage ?

Voici un petit quizz pour faire le point sur le sujet.

1

Lors d'une excursion, l'organisateur s'est arrêté pour faire l'article des produits qu'il propose à la vente avec des partenaires. Est-ce du démarchage ?

Réponse : Oui

2

Suite à une offre faite à votre domicile, le professionnel vous propose de vous adresser les modalités de votre contrat par mail/courriel. Est-ce légal ?

Réponse : Oui

3

Suite à la visite du professionnel et à la souscription d'un contrat, vous décidez de vous rétracter. Vous avez envoyé un mail au commercial en faisant mention de votre droit de revenir sur votre engagement. Votre rétractation est-elle valable ?

Réponse : Non

4

Vous vous êtes inscrit(e) sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, votre opérateur téléphonique actuel vous contacte par téléphone pour vous proposer une nouvelle offre. En avait-il le droit ?

Réponse : Oui

5

Vous avez été démarché par téléphone. Après avoir reçu la confirmation par mail, vous avez accepté les conditions générales du contrat sur le site du professionnel. Le professionnel ne devait-il pas recueillir votre signature par écrit ?

Réponse : Non

6

Vous êtes en conflit avec le professionnel pour non-respect de la réglementation sur le démarchage. Vous envisagez de saisir la juridiction compétente. L'assistance d'un avocat est-elle toujours obligatoire ?

Réponse : Non

7

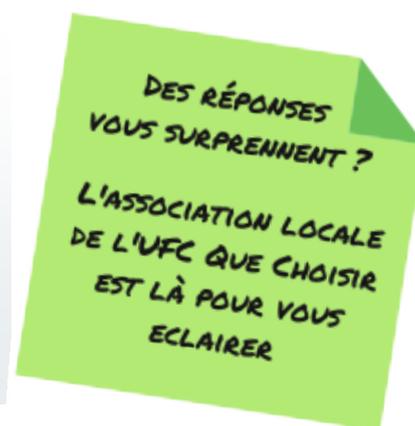
Démarché(e), vous acceptez un crédit proposé par le vendeur pour l'achat de fenêtres. Vous vous apercevez ensuite que votre banque vous offre un meilleur taux d'emprunt. Pouvez-vous vous rétracter du crédit tout en maintenant la commande des fenêtres ?

Réponse : Oui

8

Victime d'un démarchage irrégulier, vous souhaitez réagir. Vous ne pouvez que porter plainte ?

Réponse : Non, d'autres solutions s'offrent à vous selon les arguments que vous souhaitez utiliser.



Voici les coordonnées de votre association locale UFC Que Choisir :

Blank space for writing the coordinates of the local UFC Que Choisir association.





UN DEMARCHARGE

REUSSI!

1

J'ai le droit de refuser d'être démarché(e) !

2

Ai-je vraiment besoin du bien ou service proposé ?

3

Je détecte les abus !

4

Un démarcheur trop pressant, je montre les dents !

5

J'exerce ma faculté de rétractation.

6

En cas de litige, je contacte mon association locale d'UFC Que Choisir.

Ne pas jeter sur la voie publique

Votre association locale de l'UFC-QUE CHOISIR vous aide à résoudre vos litiges. Découvrez-en plus sur notre fonctionnement et les modalités d'adhésion en consultant notre site. www.quechoisir.org



UN DEMARCHARGE

REUSSI!

1

J'ai le droit de refuser d'être démarché(e) !

2

Ai-je vraiment besoin du bien ou service proposé ?

3

Je détecte les abus !

4

Un démarcheur trop pressant, je montre les dents !

5

J'exerce ma faculté de rétractation.

6

En cas de litige, je contacte mon association locale d'UFC Que Choisir.

Ne pas jeter sur la voie publique

Votre association locale de l'UFC-QUE CHOISIR vous aide à résoudre vos litiges. Découvrez-en plus sur notre fonctionnement et les modalités d'adhésion en consultant notre site. www.quechoisir.org

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

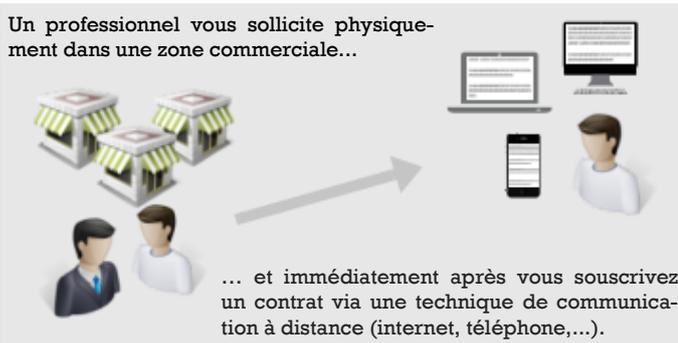
- ✓ Contrat conclu dans un lieu qui n'est pas celui où la société X exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : ici la maison du consommateur.
- ✓ Même si c'est à la demande du consommateur.
- ✓ Avec la présence physique simultanée des parties.

OÙ A ÉTÉ CONCLU LE CONTRAT ?

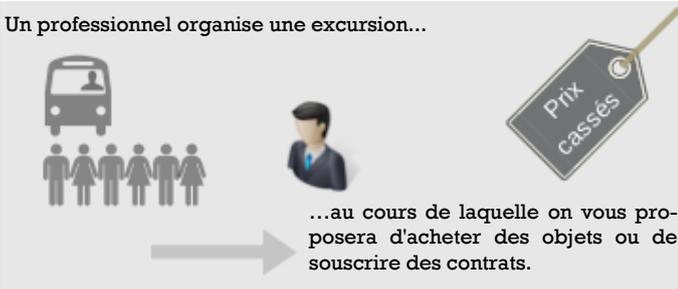
Un professionnel vous sollicite dans la rue...



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 ?"

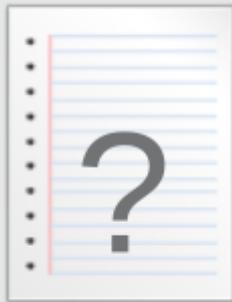
QUELS SONT LES CONTRATS CONCERNÉS ?

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""

TABLEAU DE MISES EN SITUATION

Vous êtes un consommateur ou un professionnel personne physique employant moins de 5 salariés. Nous vous proposons un tableau de mises en situation avec 3 questions à se poser pour comprendre cette nouvelle réglementation.

« Est-ce bien un contrat hors établissement ? Si c'est le cas, ai-je bien un délai de rétractation ? De même, si c'est effectivement un contrat hors établissement, puis-je avoir à répondre à une demande de paiement avant 7 jours ? »

Mises en situation 	« C'est un contrat hors établissement (CHE) ? »	« Si c'est un CHE, j'ai un droit de rétractation de 14 jours ? »	« Si c'est un CHE, je ne réponds pas à une demande de paiement avant 7 jours ? »	Pour mieux comprendre, se reporter à la fiche
<i>Un commercial a installé un stand temporaire dans votre supermarché et vous propose un abonnement au gaz. Vous signez le contrat.</i>	 Oui	 Oui À compter du jour de la conclusion du contrat.	 Effectivement Pas de demande de paiement avant 7 jours.	« Le droit de rétractation »
<i>Dans la rue, on vous propose un abonnement à un club de sport. Vous êtes invité(e) à vous y rendre immédiatement pour signer le contrat. Vous payez comptant.</i>	 Oui	 Oui À compter du jour de la conclusion du contrat.	 Effectivement Pas de demande de paiement avant 7 jours.	
<i>Vous vous êtes rendu(e) à la Foire de Paris et avez acheté un vélo d'appartement. Vous voulez vous rétracter.</i>	 Non Les foires et salons font l'objet d'une section à part dans le code de la consommation.	Un droit de rétractation existe si le bien est financé par un crédit affecté ou si le contrat le prévoit.	En cas de crédit affecté, aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires, correspondant au délai de rétractation du crédit.	« Les différents modes de démarchage », dans le focus sur les foires et salons « Le financement du contrat »
<i>Bloqué(e) devant votre porte, vous contactez en urgence un serrurier pour procéder à son ouverture. Vous vous mettez d'accord sur le coût de l'intervention avant celle-ci.</i>	 Oui	 Non Il s'agit d'une exception au principe pour les travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.	 Il n'y a pas d'interdiction Un paiement avant 7 jours est possible. C'est une exception au principe.	« Les différents modes de démarchage » « Le droit de rétractation » « Le financement du contrat »
<i>Un vendeur de produits surgelés s'arrête chez vous lors de sa tournée et vous demande si vous n'êtes pas intéressé(e) par des produits à acheter.</i>	 Non Ce type de contrat fait partie des exclusions du champ d'application.			« L'objet du démarchage » et ses exclusions légales « Les différents modes de démarchage »
<i>Vous avez été invité(e) chez une amie à une réunion de vente de matériel de cuisine. Vous craquez et achetez un super robot ménager.</i>	 Oui	 Oui À compter du jour de la réception du bien.	 Il n'y a pas d'interdiction Un paiement avant 7 jours est possible. C'est une exception au principe.	« Le financement du contrat »

Mises en situation 	C'est un contrat hors établissement (CHE) ?	Si c'est un CHE, j'ai un droit de rétractation de 14 jours ?	Si c'est un CHE, je ne réponds pas à une demande de paiement avant 7 jours ?	Pour mieux comprendre, se reporter à la fiche
<i>Un ramoneur vient à domicile pour vous proposer sa prestation. Il vous propose de ramoner votre cheminée immédiatement ou de revenir un autre jour.</i>	 Oui	 Oui À compter de la conclusion du contrat si la prestation est fournie un autre jour.  Non Le droit de rétractation ne peut être exercé si le service est pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après votre accord préalable exprès. Vous avez renoncé de manière exprès à votre droit de rétractation.	 Effectivement Pas de demande de paiement possible avant 7 jours.	« Le droit de rétractation »
<i>Bloqué(e) devant votre porte, vous contactez en urgence un serrurier pour procéder à son ouverture. Vous vous mettez d'accord sur le coût de l'intervention. Une fois sur place, le professionnel vous propose une nouvelle serrure et un changement de porte. Vous signez un devis.</i>	 Oui	 Oui À compter de la réception du bien pour les travaux non strictement nécessaires pour répondre à l'urgence, soit pour la fourniture et l'installation de la porte comme de la nouvelle serrure.	 Effectivement Pas de demande de paiement avant 7 jours pour les travaux non strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.	« Les différents modes de démarchage » « Le droit de rétractation » « Le financement du contrat »
<i>Un professionnel est venu à votre domicile uniquement pour prendre des mesures. Le contrat est conclu plus tard, dans l'établissement commercial du professionnel sur la base de l'estimation de celui-ci.</i>	 Non Le contrat n'a pas été conclu <u>immédiatement</u> après que le professionnel a sollicité le consommateur.	Un droit de rétractation existe si le bien est financé par un crédit affecté ou si le contrat le prévoit.	En cas de crédit affecté, aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires, correspondant au délai de rétractation du crédit.	
<i>Vous avez été démarché(e) à votre domicile pour l'achat et la pose de nouveaux volets roulants. Vous signez un bon de commande.</i>	 Oui	 Oui À compter du jour de la réception du bien.	 Effectivement Pas de demande de paiement avant 7 jours.	« Le droit de rétractation »

Le Démarchage

Pour les contrats souscrits jusqu'au 13/06/2014

QUI EST CONCERNÉ ?

- ◆ LA PERSONNE DÉMARCHÉE ET LE DÉMARCHEUR
- ◆ ET LE PROFESSIONNEL ?

LES DIFFÉRENTS MODES DE DÉMARCHAGE

- ◆ LE DÉMARCHAGE SPONTANÉ OU SOLLICITÉ
- ◆ LE « BOÏTAGE » ET LES INVITATIONS TELEPHONIQUES

LES LIEUX DU DEMARCHAGE

- ◆ LES DIFFÉRENTS LIEUX DE SOLLICITATION
- ◆ FOCUS SUR LES FOIRES ET SALONS

LA FORME DU CONTRAT

- ◆ LES MENTIONS OBLIGATOIRES DU CONTRAT
- ◆ LE BON DE RENONCIATION

L'OBJET DU DEMARCHAGE

- ◆ LES CONTRATS SOUMIS À LA RÉGLEMENTATION
- ◆ CAS PARTICULIER : LES CONTRATS D'ASSURANCE

LE FINANCEMENT DU CONTRAT

- ◆ PAIEMENT AU COMPTANT
- ◆ PAIEMENT A CREDIT ET FOCUS SUR LE CREDIT AFFECTÉ

LA FACULTE DE RENONCIATION

- ◆ DÉMARCHAGE A DOMICILE
- ◆ DÉMARCHAGE TELEPHONIQUE ET MOYENS TECHNIQUES ASSIMILABLES

COMMENT RÉSOUDRE UN LITIGE ?

- ◆ LA PHASE AMIABLE
- ◆ LA PHASE CONTENTIEUSE

« Bonjour ! Je représente la Société Z. J'ai un très bon produit à vous présenter. Je peux vous faire une démonstration ? »

Voilà le genre d'accroche commerciale qu'un vendeur peut utiliser pour vous faire signer un contrat à domicile.

Quelles personnes le législateur a-t-il entendu protéger au cours de cette opération ?

Contrairement à ce qu'on pourrait croire, il ne s'agit pas de tous les consommateurs.

En matière de démarchage téléphonique, l'article L121-27 du code de la consommation vise les consommateurs sans plus de précisions. Mais s'agissant du démarchage physique à domicile, l'article L 121-21 du code de la consommation précise que le consommateur est une personne physique, excluant donc les personnes morales du dispositif de protection.

Mais, par ailleurs, la loi sur le démarchage ne protège pas les personnes physiques lorsque le contrat proposé par le démarcheur a un rapport direct avec son activité professionnelle.

Le projet de loi relatif à la consommation en cours de discussion va définir cette notion de consommateur.

Ce que dit la loi

Avant de définir les parties en présence dans une opération de démarchage, il faut rappeler que celles-ci doivent être capables de contracter (article 1123 du code civil). Un contrat signé par une personne dite « incapable » (ex. : majeur sous tutelle, mineur non émancipé) encourt la nullité.

1. Comment définir un consommateur ou un non professionnel ?

Jusqu'au 19 mars 2014, il n'existait pas de définition uniforme du consommateur dans le code de la consommation. C'est donc la jurisprudence qui détermine, en fonction de l'analyse du texte à appliquer, les conditions à réunir pour avoir cette qualité.

En matière de démarchage physique, l'article L121-21 du code de la consommation indique que le consommateur est une personne physique. Les personnes morales ne sont pas visées par le texte.

Sont donc notamment exclus de ce régime protecteur :

- ◆ les sociétés ;
- ◆ les associations ;
- ◆ Les syndicats de copropriétaires, même s'ils sont composés de personnes physiques.

Cependant, une personne morale peut bénéficier de la loi sur le démarchage avec l'accord du démarcheur, si le contrat prévoit cela expressément (ex. : *CA Besançon ch. com. 2 n°12/01287 du 26/06/2013*).



Bon à savoir

Le consommateur est aussi protégé par la loi lorsqu'il est vendeur. Ainsi, une promesse de vente d'un immeuble conclue à la suite d'un démarchage à domicile, est soumise aux dispositions relatives au démarchage (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 03/07/2008 n°06-21877*).

2. Qu'est-ce qu'un démarcheur ?

Le démarcheur est un professionnel qui pratique ou fait pratiquer un démarchage au domicile d'un client afin de lui faire souscrire un contrat de vente ou de prestation de services.

Il est normalement inscrit au registre du commerce, au registre des métiers ou au registre des agents commerciaux. Le défaut d'inscription régulière à l'un de ces registres n'empêche pas pour autant l'application des règles protectrices relatives au démarchage.

Un démarcheur peut avoir différents statuts : VRP, commerçant, salarié, mandataire...

S'il agit pour le compte d'une entreprise, celle-ci est civilement responsable de ses actes (art. L121-29 alinéa 2 du code de la consommation).

Les commerçants ambulants sont soumis aux règles du démarchage (*Cour de cassation crim. du 02/12/1998 n°98-82001*).



Conseil

Soyez vigilant(e)s :

- ◆ En cas de rendez-vous pris pour la venue d'un démarcheur chez vous, renseignez-vous sur votre interlocuteur ainsi que sur le sérieux et la solvabilité de son entreprise (ex. : sites internet tels que *société.com* et *infogreffe.fr*, l'association locale de l'UFC-Que Choisir, forums de discussion, etc.).
- ◆ Penser pourquoi à noter la plaque d'immatriculation du véhicule du démarcheur.

Vous pouvez signaler un comportement suspect auprès de la DDPP (Direction Départementale de Protection des Populations) du lieu où se situe l'entreprise représentée par le démarcheur.

Focus : et si, en tant que professionnel, vous êtes démarché ?

Le dispositif protecteur s'applique aussi aux professionnels si l'objet du démarchage n'a pas un rapport direct avec leurs activités professionnelles exercées (article L121-22 alinéa 4 du code de la consommation a contrario).



Les juges débattent

La notion de rapport direct relève de l'appréciation souveraine au cas par cas des juges du fond (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 17/07/1996 n°94-14662*).

Le premier critère qui a été retenu par les juges était celui de la compétence professionnelle (*ex. : Cour de cassation civ. 1^{ère} du 25/05/1992 n°89-15860*).

Mais un autre critère semble dorénavant privilégié, à savoir la finalité de l'opération (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 09/05/1996 n°94-13098*).

Ainsi, certains juges examinent si l'activité professionnelle va tirer bénéfice du contrat en cause et si le contrat a été conclu pour le service exclusif de l'activité professionnelle.

Concernant les contrats à caractère mixte, c'est-à-dire conclus pour des besoins personnels et professionnels, la jurisprudence tend à leur appliquer les dispositions relatives au démarchage (*ex. : Cour d'appel de Paris du 16/02/2012 n°10/14087* concernant un mandat pour vente d'un appartement à usage d'habitation et professionnel d'un médecin).

D'autres juges recherchent uniquement si le contrat a pour but de développer ou de promouvoir l'activité professionnelle actuelle, future ou complémentaire (*ex. : Cour d'appel de Limoges du 21/01/2010 n°09/00141 pour un contrat de prestation publicitaire par un loueur de chambre d'hôtes*).

La Cour de cassation et certains juges du fond se réfèrent actuellement à la notion de besoins professionnels. Ainsi, a un rapport direct avec l'activité professionnelle la location d'un terminal de paiement électronique par une coiffeuse (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 19/06/2013 n°11-27698*) ou la location d'un site internet professionnel avec clip publicitaire pour un artisan menuisier (*Cour d'appel de Rennes du 24/05/2013 n°10/07323*). De fait, les dispositions protectrices du démarchage physique ne s'appliquent pas.



A retenir

- ◆ En matière de démarchage à domicile, vous êtes protégé en tant que personne physique.
- ◆ Si vous êtes un professionnel, personne physique, vous pouvez bénéficier aussi de cette protection si l'objet du contrat n'a pas un rapport direct avec votre activité professionnelle.



Info Plus

Le cas des annuaires professionnels :

En tant que professionnel, vous pouvez recevoir par fax ou courriel, des demandes émanant d'annuaires professionnels afin d'y être inscrit. Vous pouvez aussi être démarché sur votre lieu de travail.

Au vu des critères retenus en jurisprudence, il ne semble pas que vous bénéficiiez de la loi sur le démarchage. Le but de ces annuaires est, en effet, de diffuser vos coordonnées commerciales afin de vous faire connaître, et donc, de promouvoir votre activité professionnelle.

Par contre, des affaires récentes (Annuaire pro notamment) montrent qu'il vous reste d'autres moyens légaux pour faire annuler le contrat que vous auriez signé (dol, escroquerie, etc...).



© Junial Enterprises - Fotolia

Dans quelles situations y-a-t-il une opération de démarchage ?

La réponse à cette question peut paraître simple au premier abord mais les juges ont ajouté des hypothèses à celles prévues par la loi.

Ce que dit la loi

La loi protège les consommateurs dans certains lieux qui ne sont pas destinés à la commercialisation, c'est-à-dire schématiquement, des lieux qui ne sont ni des magasins ou lieu non destiné à la commercialisation. L'initiative de la conclusion du contrat n'est pas prise en considération.

1. Le démarchage spontané

C'est la situation la plus commune.

Une personne frappe à votre porte pour vous proposer d'acheter un bien ou une prestation de service.

La plupart du temps c'est à notre domicile que nous rencontrons ces situations. Mais nous pouvons aussi y être confronté au travail, lors d'excursions touristiques, chez des amis...

A chaque fois que l'on vous propose de conclure un contrat dans un lieu qui n'est ni un magasin ou une zone destinée à la commercialisation : il y a démarchage ! (voir Fiche « Les lieux du démarchage »)

2. Le démarchage à la demande du consommateur

Encore une fois, c'est le lieu de conclusion du contrat qui est essentiel, peu importe que le consommateur ait contacté un professionnel pour qu'il vienne, par exemple, à son domi-

cile afin de négocier la conclusion d'un contrat.

Les consommateurs bénéficient alors du régime de protection du démarchage comme le droit de renonciation.

Mais il y a des exceptions, par exemple pour les ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courante faites cours de tournées fréquentes.

Article L121-21 du code de la consommation

Ce que dit le juge

Afin de contourner la réglementation protectrice du démarchage, les professionnels invitent les consommateurs à se déplacer en magasin en leur offrant des cadeaux ou des réductions.

Mais les juges ont soumis aux règles sur le démarchage, « toutes les pratiques qui ont pour seul objet d'attirer le consommateur dans le magasin afin de provoquer la vente ».

1. Le « boîtage »

Il s'agit de la distribution dans les boîtes aux lettres de documents publicitaires. Dans certaines hypothèses, elle constitue une opération de démarchage.

- ◆ Ce sera le cas lorsque le document publicitaire nominatif invite les consommateurs à venir retirer un cadeau en magasin.
- ◆ Ce sera le cas lorsque le document publicitaire indique au consommateur qu'il bénéficie d'un avoir à valoir sur l'achat d'un ensemble de meuble.



Les juges débattent

Faut-il que ces publicités soient nominatives ou impersonnelles pour qu'il y ait démarchage ?

Il n'y a pas de doute quand les publicités sont nominatives : il y a démarchage. Quand elles sont impersonnelles, la Cour de Cassation ne s'est prononcée qu'une seule fois pour conclure au démarchage. Mais dans sa décision les publicités impersonnelles permettaient d'obtenir un cadeau (Cour de Cassation crim. du 04/10/2005 n°05-80199).



Attention

Et les négociations ?

La réglementation sur le démarchage s'applique lorsqu'un engagement a été conclu à domicile, au travail ou plus largement dans un lieu non destiné à la commercialisation.

Tant que vous n'avez pas donné votre accord à la proposition du démarcheur, il ne s'agit que de simples négociations non soumises aux règles sur le démarchage puisque qu'aucun engagement n'a encore été conclu.



Ouvrez l'œil

Cas particulier de l'urgence :

Bloqué devant votre porte, vous contactez en urgence un serrurier pour procéder à l'ouverture de la porte. Vous vous mettez d'accord sur le coût de cette intervention. Y a-t-il démarchage ?

- Les travaux strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence ne sont pas soumis aux règles sur le démarchage. Dans notre exemple, il s'agira de l'ouverture de la porte.

- En revanche, une fois à votre domicile, s'il s'agit de vous proposer des travaux et/ou la fourniture de pièces qui ne sont pas strictement rendus nécessaires pour répondre à la situation d'urgence, il y a démarchage.

Dans notre exemple, si le serrurier, après avoir ouvert ma porte (seul objet de son intervention en urgence), me propose l'achat d'une nouvelle serrure ou d'une nouvelle porte : cette vente est soumise aux règles sur le démarchage avec la faculté de rétractation et l'interdiction de demander tout paiement immédiat (Cour de Cassation civ 1^{ère} du 03/03/1993 n°90-13478).

2. Les invitations téléphoniques

Il ne s'agit plus de recevoir des documents publicitaires mais d'être contacté par téléphone afin de se rendre dans un magasin.

La plupart du temps, il est promis une réduction ou un cadeau pour inciter le consommateur à quitter son domicile.

Dans ce type d'hypothèse, dès lors que le consommateur peut prouver l'invitation téléphonique, la réglementation sur le démarchage doit être respectée (*Cour de Cassation crim. du 10/01/1996 n° 95-80993*).



Ouvrez l'œil

Le démarchage téléphonique :

La réglementation prévoit des dispositions particulières dans l'hypothèse d'un démarchage par téléphone ou par tout autre moyen technique assimilable (fax, mails, courriers, SMS).

On parle de démarchage téléphonique ou assimilé lorsqu'il s'agit d'une prospection commerciale faite par un professionnel auprès d'un consommateur. Il bénéficie alors de dispositions propres à la vente à distance.

Le professionnel doit adresser une confirmation par écrit de l'offre qu'il a faite. Cet écrit doit comprendre, comme pour les ventes à distance, les mentions prévues par l'article L121-19 du code de consommation notamment les informations liées au délai de rétractation. Si le professionnel a omis de vous communiquer ces informations, le délai de rétractation est porté à 3 mois (article L121-20 alinéa 3 cconso). *Pour le détail des mentions, reportez-vous au focus dans la fiche « La forme du contrat ».*

Dans l'hypothèse d'un démarchage par téléphone, le consommateur ne sera engagé que par sa signature de l'offre envoyée par le professionnel (article L121-27 du code de la consommation). Dans la vente à distance non précédée d'une démarchage téléphonique ou assimilé, le consommateur est alors engagé dès son acceptation de l'offre,

Contrairement au démarchage physique dans lequel le consommateur bénéficie d'un délai de renonciation qui commence à courir le lendemain du jour de la souscription, le client démarché par téléphone bénéficie, lui, d'un délai de rétractation de 7 jours francs comme dans les ventes à distance. Ce délai court à compter du lendemain de la réception du bien pour les contrats de vente ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Article L121-27 et L121-20 du code de la consommation, article 192 du décret n°72-788 du 28 août 1972 et article 641 du Code de procédure civile



A retenir

En résumé , il y a démarchage quand :

- ◆ un professionnel se rend spontanément ou à votre demande, à votre domicile, votre travail ou dans un lieu non destiné à la commercialisation afin d'y conclure un engagement.
- ◆ un professionnel cherche à vous attirer en magasin, par le biais de documents publicitaires ou d'invitations téléphoniques, vous promettant un cadeau ou un avoir sur un éventuel achat.

Dans le langage courant, quand on parle de démarchage, on pense souvent au seul démarchage à domicile.

Ex. : un artisan vient vous proposer chez vous d'effectuer le ramonage de votre cheminée.

Ex. : un commercial vous sollicite à domicile pour l'installation de panneaux photovoltaïques.

Mais, en réalité, la notion de démarchage est beaucoup plus large. Elle englobe toutes sortes de sollicitations dès lors qu'elles sont réalisées dans des lieux, par principe, non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé.

Ainsi, pour savoir si nous sommes ou non dans le cadre de démarchage, il faut s'interroger sur le lieu de la sollicitation.

Ce que dit la loi

La loi considère qu'il y a démarchage dès lors que la prospection commerciale a été faite :

1. A domicile

Le domicile est le lieu où vous résidez avec votre famille de façon stable et régulière.

Pour parler de démarchage à domicile, il faut que vous ayez donné votre accord, chez vous, à une proposition commerciale.

Ex. : la proposition faite à domicile pour la location d'un emplacement publicitaire.

Précision : le lieu de signature est indifférent, les juges retiennent le lieu de votre acceptation pour déterminer s'il y a ou non démarchage.

Ex. : si vous avez donné votre accord en magasin sur toutes les dispositions contractuelles, la seule signature à votre domicile n'en fait pas un démarchage à domicile.

Ex. : si un professionnel vient prendre des mesures au domicile puis vous adresse son devis par voie postale. Il n'y aucune conclusion de contrat à domicile, on ne parle donc pas de démarchage (Cour de cassation Civ. 1^{ère} du 12/07/2012 n°11-20631).

2. A résidence

Cette notion englobe tous les lieux où pouvez vivre ponctuellement :

Ex. : votre résidence secondaire, en vacances chez des amis, en week-end, chez vos parents, de la famille...

3. Au travail

Il s'agit du lieu où vous exercez votre activité professionnelle.

Toutefois, si le contrat conclu a un rapport direct et exclusivement rattaché à votre activité, vous ne pouvez plus vous prévaloir des règles sur le démarchage.

Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Qui est concerné ? ».

4. Dans tous lieux non destinés à la commercialisation

Sont visés ici les lieux qui ne sont ni des magasins ni des zones dans lesquelles vous êtes susceptible d'acheter un bien ou de vous engager sur une prestation de services.

Ex. : la vente de porcelaine dans une salle des fêtes communale ou encore, la vente de tapis dans un hôtel.

Par définition, ces lieux ne sont pas des lieux destinés à la commercialisation.

Bien souvent, vous êtes invité(e) à vous y rendre par voie postale ou par téléphone.

Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Les différents modes de démarchage ».

En revanche, et contrairement à des idées reçues, il n'y a pas démarchage lorsque la vente a été conclue :

- ⇒ dans un stand implanté dans une galerie marchande (Cour d'appel de Paris du 5/05/1998 n°97/00293) ;
- ⇒ dans des foires et salons (Cour de cassation Civ. 1^{ère} du 10/07/1995 n°93-16958).



Bon à savoir

Voici un récapitulatif de situations courantes soumises ou pas à la réglementation relative au démarchage.

Vous avez conclu un contrat	Démarchage	Pas de démarchage
A domicile	✓	
Sur le lieu de travail	✓	
Dans un centre commercial		✓
Dans un magasin		✓
Sur un marché		✓
Dans la rue	✓	
A la descente du car lors d'une excursion	✓	
Dans une salle communale	✓	
Lors d'une foire		✓

Focus sur les FOIRES et SALONS

Puis-je me rétracter pour l'achat d'un lot de casseroles conclu dans une foire ?

La réponse est non. Comme nous venons de le voir, les transactions conclues dans des foires ne sont pas assimilées à du démarchage.

En conséquence, votre engagement est donc ferme et définitif et vous ne disposez pas de droit de renonciation (sauf si votre contrat vous en offre un ou si la commande passée est financée par le biais d'un crédit affecté).



A retenir

La conclusion de contrats sur des foires et salons n'est pas du démarchage, car ces lieux sont destinés à la commercialisation de biens ou de services.

Vous ne disposez d'un droit à renonciation que si vous avez souscrit un engagement à domicile, à résidence, au travail ou dans un lieu non destiné à la commercialisation.



Notre Position

L'UFC-Que Choisir a reçu un grand nombre de témoignages sur les pratiques commerciales utilisées dans les foires et salons. C'est la raison pour laquelle, l'association déconseille de contracter dans ces lieux, si vous n'avez pas pu faire jouer au préalable la concurrence et avoir une information éclairée sur les tarifs, la qualité...

L'UFC-Que Choisir a déjà tenté, par le passé, de faire introduire, dans la réglementation, un délai de renonciation de 7 jours lors d'achat sur foires. Cependant, cette proposition de loi n'a finalement pas été adoptée.



Info Plus

◆ Si vous avez subi des pressions, fait l'objet d'intimidations ou de chantage lors de la vente, vous pouvez demander la nullité du contrat (art. L122-15 du code de la consommation) et déposer plainte pour pratiques commerciales agressives (art. L122-12 du code de la consommation).

◆ Si lors de la vente sur foires, le paiement demandé est échelonné, différé ou fractionné sur plus de trois mois, ou assorti d'intérêt, cela est assimilé à une opération de crédit à la consommation (art. L311-3 a contrario et L311-1 4° cconso). Reportez-vous à la fiche « Financement ».

◆ Si le commercial a abusé de votre faiblesse ou de votre ignorance, vous pouvez déposer plainte pour ces délits punis de 5 ans d'emprisonnement et/ou de 9 000 € d'amende (art. L122-9 cconso).



© wojtek-Fotolia

Lors d'un démarchage, la personne sollicitée peut être plus « vulnérable » au moment de la signature du contrat.

Partant de ce constat, le code de la consommation a donc fixé un formalisme très protecteur.

Ces règles sont d'ordre public, ce qui veut dire qu'aucune disposition contractuelle ne peut les modifier.

Ce que dit la loi

1. Le contrat doit être écrit

- ◆ Un exemplaire de celui-ci doit être remis au client lors de sa conclusion.
- ◆ Il doit y avoir autant d'exemplaires que de parties au contrat (art. 1325 du code civil).
- ◆ Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main-même du client (art. L121-24 alinéa 3 du code de la consommation).

Et les sanctions ?

Que pouvez-vous faire si, après coup, vous vous apercevez que le commercial est reparti avec tous les documents et que vous n'en avez aucun exemplaire ? Pouvez-vous soulever la nullité du contrat ?

Non, le seul défaut de remise du contrat ne constitue pas en soi une cause de nullité sauf si vous démontrez que cette omission résulte de manœuvres frauduleuses (article 1116 du code civil).

Ex. : si c'est pour vous priver de l'information concernant votre droit de rétractation...

2. Le contrat doit comprendre des mentions obligatoires

- 1- les noms du fournisseur et du démarcheur
- 2- l'adresse du fournisseur
- 3- l'adresse du lieu de conclusion du contrat
- 4- la désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés
Ex. : Plan de travail en marbre avec évier inox (pose comprise)
- 5- les conditions d'exécution du contrat (modalité et délai de livraison)
Ex. : livraison sous 6 semaines maximum
- 6- le prix global à payer et les modalités de paiement, en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global

7- la faculté de renonciation, les conditions d'exercice de cette faculté et de façon apparente, le texte intégral des articles L121-23 à L121-26 du code de la consommation.

Article L121-23 du code de la consommation

Et les sanctions ?

Ces mentions prévues à l'article L121-23 du code de la consommation doivent figurer au contrat à peine de nullité.

L'omission d'une de ces mentions peut donc vous permettre de demander l'annulation de votre contrat, à l'amiable, ou à défaut par voie judiciaire.

Ex. : vous souhaitez annuler votre contrat, car vous n'avez aucun détail sur le bien acheté et vous avez laissé passer le délai pour vous rétracter.

Dans ce cas, adressez-vous au démarcheur pour demander à l'amiable l'annulation de votre contrat du fait de l'absence d'une des mentions obligatoires (cf. lettre type).

Si celui-ci refuse, la nullité devra être constatée par voie judiciaire.

Important : cette nullité ne peut être soulevée que par le consommateur et non par le démarcheur, pour se délier de ses engagements.

Sachez que les juges considèrent que ces mentions doivent apparaître de façon lisible. Sinon cela équivaut à une absence de mention (Cour de cassation Com. du 23/10/1984 n° 83-13683).



Ouvrez l'œil

Sur la mention du TEG lors de la souscription d'un crédit affecté :

Le crédit est dit « affecté » lorsqu'il sert exclusivement à financer le bien ou le service souscrit (voir Fiche : Le financement du démarchage).

L'absence de mention du TEG dans le bon de commande entraîne-t-elle automatiquement la nullité du contrat ?

Bien que figurant dans la liste des mentions obligatoires du contrat de démarchage (art. L121-23 cconso), la Cour de Cassation a jugé que si la mention du TEG figure dans l'offre préalable jointe au contrat proposé, ces informations sont considérées comme ayant été portées à la connaissance du consommateur (Cour de cassation civ. 1^{ère} du 03/05/2007 n°05-21458). Le contrat de démarchage n'est donc pas annulé.

3. Le contrat doit comprendre un bon détachable de renonciation

Le bon de renonciation a une importance toute particulière (voir la fiche « La Faculté de renonciation »).

A l'aide de celui-ci, vous pouvez renoncer au contrat simplement en l'adressant par LRAR, dans un délai de 7 jours, jours fériés compris, à compter du lendemain de la commande.

- ◆ Ce bon détachable doit être joint à votre contrat principal.
- ◆ Il doit pouvoir en être facilement séparé.
- ◆ Sur votre contrat, doit figurer la mention : « si vous annulez la commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ».
- ◆ Sur l'une des faces de ce bon, doit figurer l'adresse exacte et complète à laquelle il doit être envoyé par LRAR.
- ◆ Sur l'autre face, le formulaire doit mentionner en caractères très lisibles les mentions de l'article R121-5 du code de la consommation exprimant le souhait du consommateur d'annuler la commande.

Vérifiez que ce bon figure dans votre contrat et lisez les clauses contractuelles s'y référant.

Selon la jurisprudence, le bon est présumé joint si le document signé indique qu'il était bien présent. Peu importe que cela soit le cas, en pratique (*Cour de cassation civ. 1^{ère} du 16/01/2013 n°12-14122*).

Et les sanctions ?

L'absence de ce formulaire est une cause de nullité du contrat.

De même, vous pouvez invoquer la nullité de votre contrat si ce bon :

- ◆ n'est pas facilement détachable et risque d'être amputé d'une partie du contrat en cas de découpage (*Cour d'appel de Paris du 20/12/2007 n° 05-21772*).
- ◆ fait disparaître la signature du client en cas de détachement (*Cour d'appel de Paris du 27/02/2008 n°07-03436*).



Conseil

Vous constatez que le bon n'est pas présent.

Si vous êtes encore dans les délais pour renoncer, vous pouvez le faire sur papier libre en LRAR.

Si les délais sont dépassés, prévalez-vous de cette cause de nullité pour faire annuler votre contrat.

Dans tous les cas, cherchez toujours à privilégier la renonciation, si celle-ci est encore possible, car les démarches sont simplifiées : il vous suffit d'adresser une lettre recommandée avec AR et votre contrat prend fin à réception de celle-ci.

Sachez, en effet, que dans le cadre d'une demande d'annulation, si la phase amiable a échoué, vous devrez saisir le juge pour la faire valider.

Articles L121-23 à L121-26 du code de la consommation



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : nullité du contrat pour absence de mention obligatoire

Madame, Monsieur,

En date du ... (date), suite à votre démarchage, à (lieu), nous avons passé commande de ... (détails du contrat sous-crit).

Après votre départ, en reprenant ce contrat à tête reposée, nous avons fait le constat, que vous aviez omis de préciser... (Précisez la mention obligatoire omise. Ex. : nom et adresse du fournisseur, adresse du lieu de conclusion du contrat, désignation précise des caractéristiques du bien commandé...).

Or, conformément à l'article L121-23 du code de la consommation, cette mention obligatoire doit figurer à peine de nullité.

C'est la raison pour laquelle nous vous demandons purement et simplement d'annuler notre bon de commande.

Sans réponse de votre part à notre courrier sous 15 jours maximum, nous nous verrions contraints de saisir le tribunal afin d'ordonner cette annulation.

Comptant sur vous pour régler ce différend à l'amiable, recevez, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_8



Attention

Soyez vigilant(e)s sur la date mentionnée sur le contrat principal ainsi que sur l'offre préalable de crédit !

En effet, si votre bon est déjà daté, n'est pas daté ou est antidaté, vous risquez de perdre votre droit à renonciation car il court à compter de cette date.



Bon à savoir

En cas de litige, c'est au professionnel de justifier que le contrat a été établi régulièrement.

Ainsi, si le démarcheur veut faire exécuter le contrat, il devra prouver que les conditions de forme, sus-énoncées, ont bien été remplies (*Cour de cassation Civ. 1^{ère} du 17/02/1993 n°91-12479*).

Focus sur le démarchage par téléphone ou moyens techniques assimilables

En la matière, les règles applicables sont différentes :

Le démarcheur doit vous adresser une confirmation de l'offre faite par téléphone, avec toutes les informations utiles, au même titre que pour un contrat conclu à distance, et notamment :

- la confirmation des informations prescrites à l'article L121-18 cconso.
- les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation.
- l'adresse à laquelle envoyer les réclamations.
- les services après-vente et les éventuelles garanties commerciales.

Si après réflexion, vous regrettez d'avoir donné votre accord par téléphone, vous êtes libre de ne pas signer l'offre. En effet, pour que le contrat soit valablement conclu et que vous soyez engagé, vous devez renvoyer l'offre signée.

Par ailleurs, même si vous renvoyez l'offre écrite signée, vous disposez d'un délai de 7 jours francs pour vous rétracter.

Il convient de préciser que si le professionnel a omis de vous fournir en temps utile les informations liées à votre droit de rétractation, ce dernier sera porté à une durée de 3 mois.

L'article L121-27 du code de la consommation renvoie aux règles des articles L121-18 à L121-20-3 du code de la consommation relatifs aux contrats conclus à distance (hormis L121-20-2 cconso). Vous trouverez plus de détails dans la fiche « La faculté de renonciation ».



A retenir

Si lors du démarchage, vous avez signé trop rapidement, prenez le temps de bien relire votre contrat. Rappelez-vous que vous disposez d'un droit à renonciation, voire de moyens pour faire annuler cette convention en cas d'irrégularité.



© Richard Villalon - Fotolia

Que peut-on vous proposer d'acheter ou de souscrire dans le cadre d'un démarchage ? Est-ce que tous les contrats, quel que soit leur objet, sont soumis aux règles strictes et protectrices du démarchage ?

Ce que dit la loi

Sauf exclusions légales (que nous aborderons par la suite), tous les contrats de prestation de services ou de vente peuvent faire l'objet d'une opération de démarchage. Concernant les spécificités du démarchage téléphonique, retrouvez nos Focus dans « La forme du contrat » et « La faculté de renonciation ».

1. La loi s'applique

- ⇒ quelle que soit la valeur du bien ou du service concerné.
- ⇒ pour des biens neufs ou d'occasion.
- ⇒ pour des biens soldés ou déstockés.
- ⇒ pour du mobilier ou des immeubles.
- ⇒ lors de la souscription de contrat d'assurances ou de placements financiers.

Par exemple, il y a démarchage à domicile :

- pour un contrat de vente et de pose de panneaux photovoltaïques signé à domicile.
- pour les contrats de vente de portes et fenêtres/volets roulants conclus à domicile.
- pour la vente d'un adoucisseur d'eau, signée à domicile.
- pour des contrats de ramonage, de ravalement conclus à domicile.

Article L121-21 du code de la consommation

2. Les exclusions légales

Certains contrats, strictement déterminés par la loi, ne vont pas être soumis à la réglementation sur le démarchage du fait de leur objet.

Les contrats qui sont conclus sont alors irrévocables sans faculté de renonciation et le professionnel peut exiger un paiement immédiat.

Il s'agit :

1. des ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courantes effectuées par des professionnels ou leurs salariés au cours de tournées fréquentes ou périodiques dans l'agglomération où est installé leur établissement.

Les juges exigent que toutes les conditions soient remplies pour exclure les règles sur le démarchage.

Par exemple, si le professionnel qui fait des tournées pour vendre des produits alimentaires n'est pas installé dans le « voisinage » des clients, les règles sur le démarchage devront à nouveau s'appliquer (Cour de Cassation crim. du 22/03/2005 n°04-81312).

2. des contrats de vente ou de location vente ayant un rapport direct avec sa profession (ex. : un contrat de location d'un four à pain conclu au domicile du boulanger). Vous pouvez vous référer à la fiche « Qui est concerné ? ».

Article L121-22 du code de la consommation

Cas particulier : les contrats d'assurance

Si vous avez souscrit une proposition d'assurance dans un lieu non destiné à la commercialisation de ce type de produit (à domicile, au travail, ...), vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat pour vous rétracter. Un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de cette faculté de renonciation doit être présent dans la proposition d'assurance.

Mais attention si vous vous rétractez, vous serez tenu de payer la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, c'est-à-dire depuis la souscription du contrat et jusqu'à la réception par l'assureur de votre rétractation.

Enfin, ce régime spécifique n'est pas applicable :

- ◆ aux contrats d'assurance sur la vie ou de capitalisation
- ◆ aux contrats d'assurance de voyage ou de bagages
- ◆ aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois.

Article L112-9 du code des assurances



Les juges débattent

Et l'urgence ? Le juge va rechercher si les travaux sont strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence. Par exemple, il n'y a pas démarchage si, bloqué devant votre porte, après vous êtes mis d'accord sur le coût de cette intervention, vous faites intervenir en urgence un serrurier pour procéder à l'ouverture de la porte.

En revanche, une fois à votre domicile, s'il s'agit de vous proposer des travaux et/ou la fourniture de pièces qui ne sont pas strictement rendus nécessaires pour répondre à la situation d'urgence, il y a démarchage.



À retenir

- ◆ Tous les contrats peuvent faire l'objet d'un démarchage. Des exceptions existent mais sont peu nombreuses.
- ◆ Les placements financiers et assurances-vie font l'objet d'une réglementation spécifique.

« Monsieur, je vous demande un chèque pour valider le dossier auprès de mon directeur... »

Voici une phrase que vous avez peut-être déjà entendue de la part d'un démarcheur.

Deux types de financement du contrat de vente ou de prestation de services que vous signez sont possibles : le règlement au comptant (espèces, chèque, carte bancaire...) ou à crédit.

Mais est-ce qu'un démarcheur peut légalement vous demander un paiement immédiat ?

Ce que dit la loi

1. Paiement au comptant

Avant l'expiration du délai de renonciation de 7 jours, un démarcheur ne peut pas obtenir d'un client, directement ou indirectement, une quelconque contrepartie ou engagement (article L121-26 du code de la consommation). À défaut, le démarcheur encourt une sanction pénale (un an d'emprisonnement et une d'amende de 3 750€ : art. L121-28 cconso) ainsi que la nullité du contrat que le client peut invoquer dans ce cas.

Sachez que cette nullité de contrat peut aussi être soulevée d'office par un juge saisi du litige.

Ainsi, on ne peut pas vous demander :

- ♦ un paiement en espèces (*Cour d'appel d'Aix-en-Provence du 23/11/1987 n°1515/1987*) ;
- ♦ la remise d'un chèque y compris de réservation, même non encaissé ou antidaté (*Cour d'appel de Rennes du 13/06/2008 n°07/06016*). En cas de remise malgré tout d'un chèque, vous pouvez faire opposition pour utilisation frauduleuse (*Cour de cassation com. du 24/10/2000 n°97-21233* et *Cour d'appel de Paris du 24/05/2002 n°2002/1012*) ;
- ♦ une autorisation de prélèvement, peu important que celle-ci puisse être révoquée par la suite par le signataire (*Cour d'appel de Saint-Denis de la Réunion du 01/02/2013 n°11/00276*). La preuve que l'autorisation de prélèvement a été signée après et non avant la fin du délai de renonciation incombe au démarcheur (*Cour d'appel de Grenoble du 03/03/2009 n°07/00003*).



Bon à savoir

La livraison anticipée avant l'expiration du délai de 7 jours peut dans certaines conditions être considérée comme une contrepartie illégale (ex. : *Cour de cassation civ. 1^{ère} du 25/11/1992 n°89-11463*).

Reportez-vous, pour plus de détails, à la fiche « La faculté de renonciation ».

2. Financement du contrat avec un crédit

Un autre mode de financement du contrat est possible : la souscription d'un crédit à la consommation. Il s'agit d'un prêt consenti par un établissement de crédit d'un montant supérieur à 200€ et inférieur à 75 000€ sur une période de plus de 3 mois (article L311-3 du code de la consommation).

Lors d'un démarchage à domicile, il est possible d'accepter une offre de crédit à la consommation pendant le délai de renonciation dès lors qu'elle n'est pas accompagnée d'une autorisation de prélèvement (*Cour de cassation crim. du 22/03/2005 n°04-85654*).



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : nullité du contrat pour paiement anticipé

Madame, Monsieur,

Lors de votre venue à mon domicile, j'ai signé le ... (date) un contrat pour ... (définir le bien ou la prestation de service qui est l'objet du contrat).

Or, ce même jour, vous m'avez demandé de vous remettre un paiement, à savoir ... (à préciser : un chèque, une autorisation de prélèvement, des espèces...), avant l'expiration du délai de renonciation de 7 jours.

En conséquence, le contrat que j'ai signé avec vous est nul, conformément à l'article L121-26 du code de la consommation qui interdit au démarcheur de demander une contrepartie financière au client avant l'expiration du délai de renonciation de 7 jours.

À défaut d'accord amiable, je serais dans l'obligation de soumettre le litige à la juridiction compétente.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_9

Focus sur le crédit affecté

Un crédit à la consommation est dit affecté lorsque le consommateur souscrit un crédit, soit de manière partielle ou totale, pour financer l'achat du bien ou d'un service spécifié (art. L311-1, 9° cconso).

Le professionnel doit obligatoirement mentionner sur le contrat le recours au crédit (art. L311-34 cconso). Les deux contrats sont alors liés et constituent une opération unique.

Dans le cas d'un crédit affecté souscrit lors d'un démarchage à domicile, aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration du délai de renonciation de 14 jours calendaires (art. L311-41 cconso).

En matière de crédit à la consommation, le droit de rétractation est de 14 jours calendaires à compter du jour de l'acceptation du crédit, quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services.

Le jour de souscription du contrat n'entre pas dans le calcul du délai (*Cour de cassation crim. du 05/10/1987 n°86-92194*). Il faut en revanche inclure le dernier jour du délai.

Bien que recourant à un crédit, un client ne dispose que d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation de l'offre de crédit pour renoncer au contrat principal (*voir à ce sujet la fiche « la faculté de renonciation »*).

Si le consommateur exerce son droit dans le délai de 7 jours, le contrat de vente ou de fourniture de prestation de services est résolu et le contrat de crédit destiné à en assurer le financement est résilié de plein droit (art. L311-36 cconso). En revanche, s'il renonce au crédit entre le 8ème et le 14ème jour, le contrat de crédit est résolu mais pas le contrat principal : le consommateur devra l'honorer et trouver alors un autre mode de financement.



Vocabulaire

Jours calendaires : ce sont tous les jours du calendrier de l'année, à savoir du lundi au dimanche, y compris donc les jours fériés ou chômés.



Conseil

Certains démarcheurs font pression pour faire accepter aux clients une livraison anticipée, voire immédiate.

D'autres proposent, avec de faux arguments, d'antidater le contrat dans le but de faire échec à votre droit de renonciation et être ainsi payés rapidement par l'organisme de crédit.

N'acceptez pas de souscrire à de telles manœuvres.

Au contraire, veillez bien à ce que soient bien indiqués sur le contrat la date et le lieu de sa signature pour bénéficier des dispositions protectrices du démarchage. Refusez une livraison anticipée et ne signez pas un bon de livraison alors que celle-ci n'est pas effective.



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : résolution du contrat suite rétractation crédit

Madame, Monsieur,

Lors de votre venue à mon domicile, j'ai signé le ... (*date*) un contrat pour ... (*définir le bien ou la prestation de service qui est l'objet du contrat*) financé par un crédit, accepté le même jour.

Après réflexion, je me suis rétracté de l'offre de crédit, comme l'article L 311-12 du code de la consommation me l'y autorise, dans un délai de sept jours après ma signature.

Je vous prie donc de bien vouloir prendre acte de la résolution de plein droit du contrat de vente (ou de prestation de service) comme le prévoit l'article L311-36 du code de la consommation.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_10



À retenir

- ◆ Aucun paiement ne peut vous être demandé avant l'expiration d'un délai de 7 jours.
- ◆ Le recours au crédit doit être mentionné sur le contrat.



© awfoto - Fotolia

« Dans tous les cas, j'ai 7 jours pour renoncer à ma commande ? »

En principe, votre accord concernant une vente ou une prestation de services est ferme et définitif sauf notamment :

- dans les cas où la loi accorde un délai pour revenir sur votre engagement ou pour réfléchir (vente ou prestation financés au moyen d'un crédit affecté, vente à distance, démarchage) ;

- dans le cas de versement d'arrhes ;

- en cas de vente immobilière à usage d'habitation, de timeshare, etc. ;

La particularité du démarchage tient au fait que le consommateur est libre de changer d'avis dans un délai de 7 jours, suivant la souscription du contrat.

Ce que dit la loi

A compter de la commande ou de l'engagement, le consommateur peut renoncer au contrat sans motif dans un délai de 7 jours, qui commence à courir le lendemain du jour de la souscription.

1. Formalisme

A cette fin, le contrat remis doit mentionner cette faculté de renonciation et comporter un formulaire détachable destiné à en faciliter l'exercice. Mais vous restez libre d'exercer ce droit par courrier. La seule exigence est de renvoyer le formulaire ou d'envoyer votre courrier en LRAR dans le délai imparti. L'absence de mention ou du formulaire détachable emporte nullité du contrat (*se reporter à la fiche « La forme du contrat »*).

Ces dispositions sont d'ordre public ce qui signifie qu'aucune clause du contrat ne peut y déroger.

Vous n'avez pas à énoncer dans ce courrier les motifs pour lesquels vous avez décidé de renoncer à cet achat ou souscription. Néanmoins, votre courrier ne doit pas être équi-

voque quant à son contenu.

La date d'envoi indiquée par le service de la Poste fait foi. Nous vous conseillons de conserver le document remis au moment du dépôt de votre courrier auprès des services de la Poste (un mail d'avis de dépôt en cas de LRAR électronique) qui constituera la preuve de l'exercice de votre droit de renonciation dans les délais.

2. Point de départ du délai

Le délai pour renoncer commence à courir le lendemain du jour de la commande (Cour de cassation crim. du 5/10/1987 n°86-92194). Sachez que les samedis, dimanches et jours fériés sont compris dans le décompte. Néanmoins, le code de la consommation prévoit que, si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, la fin du délai sera prorogé au jour ouvrable suivant (voir tableau récapitulatif p.3).

« Jours ouvrables » : ils comprennent tous les jours de la semaine, à l'exception du dimanche et des jours fériés.

3. Effets de la renonciation

Votre renonciation aura pour effet de remettre les parties dans la situation dans laquelle elles étaient avant la conclusion du contrat, c'est-à-dire comme si vous n'aviez jamais conclu ce contrat.

Il est, par ailleurs, interdit au professionnel d'exécuter ses obligations (livraison et/ou installation) avant l'expiration du délai de renonciation (art. L121-26 al 1 cconso).

Le non-respect de cette règle par le démarcheur sera sanctionné par la nullité (Cour de cassation 1^{ère} civ. du 19/05/1992 n°90-14791).



Bon à savoir

Il convient de préciser qu'en cas de contestation, c'est au consommateur de prouver qu'il a bien exercé ce droit dans les délais prévus.

Même si les délais pour renoncer sont échus, vous pouvez, le cas échéant, invoquer la nullité de votre engagement du fait de l'absence de ce formulaire détachable. Reportez-vous à la fiche « La forme du contrat ».



Info Plus

Le délai de réflexion est un délai laissé au consommateur pour donner son accord. A défaut de se manifester au terme de ce délai, le contrat n'est pas formé. Il n'y a donc pas, dans cette hypothèse, de contrat préalablement conclu, contrairement aux délais de renonciation ou de rétractation.

Les délais de renonciation ou de rétractation ont la même signification. Vous avez conclu un contrat et à défaut de faire valoir votre faculté de renonciation, le contrat est ferme. La distinction porte sur le point de départ s'agissant des contrats de vente.

En effet, pour la renonciation dans le démarchage à domicile, le délai court à compter de la commande. S'agissant du démarchage téléphonique il court à compter de la livraison du bien.

4. Les interdictions pendant le délai de renonciation

- ◆ On ne peut pas renoncer par avance à son droit de renonciation.
- ◆ Aucune contrepartie, ni aucun engagement ne peut être exigé avant l'expiration du délai de réflexion.
- ◆ Il est également interdit d'effectuer des prestations de service avant la fin de ce délai.

Il est donc interdit de vous réclamer, avant la fin du délai de renonciation :

- ◆ **un acompte** : dans ce cas, vous pouvez en exiger le remboursement.
- ◆ **un chèque de réservation** : dans ce cas, vous pouvez faire opposition au chèque pour utilisation frauduleuse (*Cour d'appel de Paris 14 mai 2002 n°2002-1012*).
- ◆ **une autorisation de prélèvement** : dans ce cas, adressez-vous à votre banque pour vous opposer aux futurs prélèvements.
- ◆ **un, voire plusieurs chèques** : dans ce cas, vous pouvez faire opposition au chèque pour utilisation frauduleuse (*Cour d'appel de Paris 14 mai 2002 n°2002-1012*).

Articles L121-25 et L121-26 du code de la consommation

- ◆ **S'agissant de l'acceptation d'un crédit** : l'acceptation d'une offre préalable de crédit ne viole pas en soi l'article L121-26 du code de la consommation. C'est seulement si elle est accompagnée d'une autorisation de prélèvement automatique que l'on considère qu'il s'agit d'une contrepartie.

Dans chacune de ces situations, il vous appartient de rapporter la preuve du non-respect de ces interdictions.

Ex. : Si le démarcheur vous a demandé un chèque au moment de sa visite, vous devrez prouver non seulement sa remise et la date de celle-ci.

Dans ce cas, veillez à ne pas postdater vos chèques, vous vous priveriez de la possibilité d'annuler votre contrat.



Ouvrez l'œil

Si, lors de ce démarchage, vous avez, par ailleurs, souscrit une offre de crédit, vous bénéficiez, pour ce contrat de crédit, d'un délai de rétractation de 14 jours (art. L311-12 cconso).

S'agissant du contrat de vente ou de prestation de services, le délai de renonciation reste de 7 jours. Par conséquent, si vous vous rétractez sur le contrat de crédit entre le 7ème et le 14ème jour, la vente ou la prestation de services reste ferme et définitive.

Il vous faudra alors trouver un autre mode de financement.

Reportez-vous à la fiche « Le financement du contrat ».



Lettre type

Nom Prénom

Adresse

Nom de la société

Adresse

À ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : Faculté de renonciation - Annulation de la commande

Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) ... (*prénom nom*), déclare annuler la commande ci-après, comme m'y autorise l'article L121-25 du code de la consommation :

- *Nature du bien ou du service commandé.*

- *date de la commande.*

- *Nom du client (votre nom).*

- *Adresse du client (votre adresse).*

Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_11



À retenir

Si vous décidez de renoncer à votre commande, vous devez renvoyer par lettre recommandée avec accusé de réception le bordereau de renonciation dans un délai de 7 jours. Ce délai court à compter du lendemain de la date de signature du contrat.



Attention

Pour pouvoir renoncer à votre engagement, la sollicitation du professionnel doit être soumise à la réglementation sur le démarchage physique ou téléphonique. Cependant, la loi consacre un certain nombre d'exceptions tenant :

- ◆ aux lieux de commercialisation : *reportez-vous à la fiche « Les lieux de démarchage ».*
- ◆ en la personne de l'acheteur : *reportez-vous à la fiche « Qui est concerné ? ».*
- ◆ au produit vendu ou à la prestation proposée : *reportez-vous aux fiches « L'objet du démarchage ? » et « Les différents modes de démarchage ».*

Afin de vous aider dans le décompte de ce délai, voici un tableau qui récapitule différentes hypothèses. Nous avons sélectionné le mois de mai comprenant de nombreux jours fériés mentionnés en rouge.

Démarchage physique Art. L121-25 du code de la consommation	Date du démarchage et dernier jour pour envoyer la LRAR	Calendrier																																																	
Vente ou prestations de services	Date du démarchage => Le vendredi 2 mai Dernier jour pour envoyer la LRAR => Vous avez jusqu'au vendredi 9 mai inclus pour renoncer à votre engagement.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Mai 2014</th> </tr> <tr> <th>L</th> <th>M</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th>S</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Mai 2014							L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Mai 2014																																																			
L	M	M	J	V	S	D																																													
			1	2	3	4																																													
5	6	7	8	9	10	11																																													
12	13	14	15	16	17	18																																													
19	20	21	22	23	24	25																																													
26	27	28	29	30	31																																														
Vente ou prestations de services	Date du démarchage => Le samedi 3 mai Dernier jour pour envoyer la LRAR En principe, le délai de renonciation s'achève le 10 mai inclus. Néanmoins, le 10 mai étant un samedi, le délai est prorogé au premier jour ouvrable suivant, soit le lundi 12 mai inclus.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Mai 2014</th> </tr> <tr> <th>L</th> <th>M</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th>S</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Mai 2014							L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Mai 2014																																																			
L	M	M	J	V	S	D																																													
			1	2	3	4																																													
5	6	7	8	9	10	11																																													
12	13	14	15	16	17	18																																													
19	20	21	22	23	24	25																																													
26	27	28	29	30	31																																														
Vente ou prestations de services	Date du démarchage => Le jeudi 22 mai Dernier jour pour envoyer la LRAR En principe, le délai de renonciation s'achève le jeudi 29 mai inclus. Néanmoins, le 29 mai étant un jour férié (Ascension), le délai est prorogé au jour ouvrable suivant, soit le vendredi 30 mai inclus.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Mai 2014</th> </tr> <tr> <th>L</th> <th>M</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th>S</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Mai 2014							L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Mai 2014																																																			
L	M	M	J	V	S	D																																													
			1	2	3	4																																													
5	6	7	8	9	10	11																																													
12	13	14	15	16	17	18																																													
19	20	21	22	23	24	25																																													
26	27	28	29	30	31																																														



© Arto - Fotolia.com

Focus sur le démarchage par téléphone ou moyens techniques assimilables

La réglementation prévoit des dispositions particulières dans l'hypothèse d'un démarchage par téléphone ou par tout autre moyen technique assimilable (fax, mails, courriers, SMS).

On parle de démarchage téléphonique ou assimilé lorsqu'il s'agit d'une prospection commerciale faite par un professionnel auprès d'un consommateur. Il bénéficie alors de dispositions propres à la vente à distance.

Le professionnel doit adresser une confirmation par écrit de l'offre qu'il a faite. Cet écrit doit comprendre, comme pour les ventes à distance, les mentions prévues par l'article L121-19 du code consommation notamment les informations liées au délai de rétractation. Si le professionnel a omis de vous communiquer ces informations, le délai de rétractation est porté à 3 mois (art. L121-20 alinéa 3 cconso). *Pour le détail des mentions, reportez-vous au focus dans la fiche « La forme du contrat ».*

Dans l'hypothèse d'un démarchage par téléphone, le consommateur ne sera engagé que par sa signature de l'offre envoyée par le professionnel (art. L121-27 du code de la consommation). Dans la vente à distance non précédée d'une démarchage téléphonique ou assimilé, le consommateur est alors engagé dès son acceptation de l'offre.

Contrairement au démarchage physique dans lequel le consommateur bénéficie d'un délai de renonciation qui commence à courir le lendemain du jour de la souscription, le client démarché par téléphone bénéficie, lui, d'un délai de rétractation de 7 jours francs comme dans les ventes à distance. Ce délai court à compter du lendemain de la réception du bien pour les contrats de vente ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Articles L121-27 et L121-20 du code de la consommation, article 192 du décret n°72-788 du 28 août 1972 et article 641 du Code de procédure civile

Afin de vous aider dans le décompte de ce délai, voici un tableau qui récapitule différentes hypothèses. Nous avons sélectionné le mois de mai comprenant de nombreux jours fériés mentionnés en rouge.

Démarchage téléphonique Art. L121-27 cconso	Date du démarchage, point de départ et dernier jour pour envoyer la LRAR	Calendrier																																										
Prestation de service proposée	<p>Date du démarchage téléphonique => Le 8 mai.</p> <p>Date de l'acceptation => Contrat signé et renvoyé le 10 mai.</p> <p>Dernier jour pour envoyer la LRAR => En principe, le délai de rétractation s'achève le samedi 17 mai inclus. Néanmoins, le samedi 17 mai étant un samedi, le délai est prorogé au premier jour ouvrable suivant, soit le 19 mai inclus.</p>	<p>Mai 2014</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>L</th> <th>M</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th>S</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
L	M	M	J	V	S	D																																						
			1	2	3	4																																						
5	6	7	8	9	10	11																																						
12	13	14	15	16	17	18																																						
19	20	21	22	23	24	25																																						
26	27	28	29	30	31																																							
Produit proposé	<p>Date du démarchage téléphonique => Le 3 mai.</p> <p>Date de réception du bien => Produit reçu le 6 mai.</p> <p>Dernier jour pour envoyer la LRAR => Le délai de rétractation s'achève le 13 mai inclus.</p>	<p>Mai 2014</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>L</th> <th>M</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th>S</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
L	M	M	J	V	S	D																																						
			1	2	3	4																																						
5	6	7	8	9	10	11																																						
12	13	14	15	16	17	18																																						
19	20	21	22	23	24	25																																						
26	27	28	29	30	31																																							
Produit proposé	<p>Date du démarchage téléphonique => Le 1er mai.</p> <p>Date de réception du bien => Contrat reçu et signé le 3 mai. Produit reçu le 22 mai.</p> <p>Dernier jour pour envoyer la LRAR => En principe, le délai de rétractation s'achève le jeudi 29 mai inclus. Néanmoins, le jeudi 29 mai étant un jour férié (Ascension), le délai est prorogé au jour ouvrable suivant, soit le 30 mai inclus.</p>	<p>Mai 2014</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>L</th> <th>M</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>V</th> <th>S</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
L	M	M	J	V	S	D																																						
			1	2	3	4																																						
5	6	7	8	9	10	11																																						
12	13	14	15	16	17	18																																						
19	20	21	22	23	24	25																																						
26	27	28	29	30	31																																							

La résolution de votre litige va d'abord dépendre de votre objectif. Les arguments à utiliser en découleront tout comme les règles de procédure.

Au préalable, vous devez vérifier que le contrat que vous avez conclu est bien soumis aux règles sur le démarchage. Reportez vous aux fiches « L'objet du démarchage » et « les différents modes de démarchage ».

Ensuite, il faut qu'une irrégularité ait été commise lors de la conclusion du contrat.

Que souhaitez-vous obtenir ?

Trois hypothèses sont envisageables :

1. Vous souhaitez obtenir l'annulation du contrat :

L'annulation va entraîner l'effacement de ce contrat : il est réputé n'avoir jamais existé. En conséquence, le professionnel doit vous rembourser toutes les sommes éventuellement payées et/ou récupérer le bien s'il vous a été livré.

2. Vous souhaitez l'annulation du contrat et l'octroi de dommages et intérêts :

Cette hypothèse implique à la fois le non respect de règles spécifiques mais aussi un préjudice (à établir) du fait de ce démarchage irrégulier.

Mais ce préjudice doit avoir certaines caractéristiques : il faut, notamment, un préjudice direct et certain.

Par exemple : suite à un démarchage irrégulier, vous achetez un canapé qui vous est immédiatement livré. Votre ancien canapé est récupéré par le professionnel qui le jette. Le démarchage est annulé mais vous vous retrouvez sans canapé : vous êtes victime d'un préjudice direct et certain au titre duquel vous pourrez obtenir des dommages et intérêts (ex. : la valeur de votre ancien canapé).

3. Vous souhaitez uniquement obtenir des dommages et intérêts :

Il s'agit d'une demande particulière. En principe, le non respect des règles relatives au démarchage est sanctionné par l'annulation du contrat. Toutefois, vous pouvez, par ailleurs, avoir été victime de pratiques commerciales vous ayant fait payer très cher un bien par exemple.

Il sera alors possible de demander l'octroi de dommages et intérêts qui vous permettront indirectement d'obtenir une réduction du prix payé.



A retenir

Le consommateur qui souhaite contester un contrat conclu par démarchage a cinq ans pour engager une action auprès des juridictions civiles (art. 2224 du code civil).

Quels arguments invoquer ?

Nous n'aborderons que les hypothèses les plus communes.

◆ Le non-respect de la réglementation sur le démarchage :

Les règles relatives à la forme et au contenu des contrats conclus suite à un démarchage sont d'ordre public. Ainsi, en cas de non-respect, l'annulation du contrat peut être obtenue avec l'éventuelle intervention d'un tribunal. Ce sera également le cas si le bon de renonciation n'est pas conforme à la réglementation.

Vous trouverez le détail des règles de forme dans la fiche « La forme du contrat ».

◆ L'utilisation de pratiques commerciales déloyales :

Nous nous intéressons ici à la façon dont le contrat a été souscrit, c'est-à-dire aux pratiques du professionnel qui ont influencé votre consentement.

Une pratique est déloyale lorsqu'elle a pour objet ou pour effet « d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service ».

Le caractère déloyal d'une pratique commerciale visant une catégorie particulière de consommateurs ou un groupe de consommateurs vulnérables en raison d'une infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité s'apprécie au regard de la capacité moyenne de discernement de la catégorie ou du groupe ».

Les pratiques commerciales déloyales regroupent les pratiques commerciales trompeuses et agressives.

◇ Pratiques commerciales trompeuses :

Une pratique commerciale est trompeuse :

1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;

2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur sur l'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service, ses caractéristiques essentielles, sur le prix ou son mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service .

3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable.

Une pratique commerciale est également trompeuse si, compte tenu des limites propres au moyen de communication utilisé et des circonstances qui l'entourent, elle omet, dissimule ou fournit de façon inintelligible, ambiguë ou à contretemps une information substantielle ou lorsqu'elle n'indique pas sa véritable intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte.

◆ Pratique commerciales agressives

Ce sont les méthodes du professionnel qui seront sanctionnées. Par exemple sont agressives les pratiques qui ont pour objet :

- de donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu ;
- d'effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur, en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir;
- de se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance ;
- d'informer explicitement le consommateur que s'il n'achète pas le produit ou le service, l'emploi ou les moyens d'existence du professionnel seront menacés ;
- de donner l'impression que le consommateur a déjà gagné ou gagnera en accomplissant tel acte un prix ou un autre avantage.

◆ Abus de faiblesse

Lorsque les circonstances de la conclusion du contrat montrent que le consommateur n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire.

Dans ce type de situation, le consommateur est souvent confronté à une difficulté : il faut prouver qu'au moment où il a signé le contrat il ne pouvait comprendre la nature et/ou l'entendue de son engagement. Par exemple, l'âge ou la maladie ne suffisent pas, à eux seuls, à établir un abus de faiblesse.

Articles L120-1, L121-1, L122-11-1, L122-8 et L122-9 du code de la consommation

Qui doit prouver quoi ?

Pour faire valoir vos droits il est impératif de s'intéresser à la question de la preuve. Celle-ci est libre, c'est-à-dire que vous pouvez utiliser tout moyen tels que des documents publicitaires, des témoignages.

Le consommateur devra prouver :

- ◆ avoir fait l'objet d'un démarchage (lieu de conclusion du contrat) ;
- ◆ s'être rétracté dans les délais légaux ;
- ◆ avoir été victime de pratiques commerciales trompeuses ou agressives ;
- ◆ avoir été victime d'abus de faiblesse.

Le professionnel devra prouver :

- ◆ Que les règles de forme et de contenu du contrat ou du bon de rétractation ont été respectées.



© Junial Enterprises - Fotolia

Phase Amiable

Avant d'envisager de saisir les juridictions compétentes, il est préférable de tenter de régler le litige de façon amiable.

Etape n° 1 : Il faut adresser au professionnel une mise en demeure. Son contenu n'est pas réglementé. Toutefois vous devez faire apparaître sans ambiguïté que l'auteur de la mise en demeure attend instamment quelque chose et il faut que la chose attendue soit précise et clairement identifiée. Par ailleurs, vous mentionnez un délai impartit au professionnel pour y répondre.

Elle peut être manuscrite ou rédigée par informatique. Le consommateur devra prouver sa réception : le recours à une LRAR est donc vivement conseillé.

Etape n° 2 : Vous pouvez vous adresser à l'une des Associations locales de l'UFC Que Choisir. L'association pourra prendre contact avec le professionnel pour faciliter le règlement amiable du litige. Vous trouverez les coordonnées de l'association locale la plus proche de chez vous sur le site www.quechoisir.org.

Vous pouvez également signaler les pratiques du professionnel aux services de la répression des fraudes aujourd'hui dénommés : Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP). Vous trouverez les coordonnées de votre DDPP sur le site www.economie.gouv.fr.



Lettre type

Nom Prénom

Nom de la société

Adresse

Adresse

A ..., le ...

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : Annulation du contrat

Madame, Monsieur,

En date du (*date et lieu*), suite à une opération de démarchage, je vous ai commandé (*objet commandé, références exactes, caractéristiques*).

Développez les arguments en rapport avec ce que vous contestez :

- *Les règles de forme du contrat, les mentions, le bon de rétractation n'ont pas été respectés (donnez des détails).*

- *Vous n'avez pas pris en considération ma rétractation envoyée par LRAR en date du ...*

- *J'ai été victime de pratiques commerciales trompeuses, abusives ou agressive (donnez des détails).*

- *J'ai été victime d'abus de faiblesse (donnez des détails).*

Aussi, par la présente, je vous mets en demeure de procéder à l'annulation amiable de ce contrat.

Faute d'une réponse de votre part, avant le (*date*), je me verrais dans l'obligation de signaler vos pratiques aux services de la répression des fraudes et de m'adresser aux juridictions compétentes.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_12



Conseil

Combien de temps doit durer cette phase amiable ?

La loi ne répond pas à cette question. En pratique il faut laisser un délai raisonnable au professionnel pour réagir à votre mise en demeure et vous faire part de sa position.

Nous vous conseillons donc d'indiquer un délai d'au moins 15 jours.

Phase Contentieuse

Si le professionnel n'a pas réagi à votre mise en demeure, ou si sa réponse ne vous convient pas, il faudra envisager de vous adresser aux tribunaux.

Les règles de saisine et de procédure, comme l'obligation ou pas d'avoir un avocat, vont dépendre de l'objet et du montant de votre demande.

Deux types de juridictions sont compétentes: les juridictions dites « civiles » et les juridictions « pénales ».

Quels sont les délais pour saisir les tribunaux ?

- ♦ Vous disposez d'un délai de 5 ans pour saisir les juridictions civiles. Ce délai débute à compter de la conclusion du contrat par démarchage (art. 2224 du code civil).
- ♦ Vous disposez d'un délai de trois ans pour saisir le tribunal correctionnel. En effet, le non-respect des règles sur le démarchage constitue un délit, tout comme l'abus de faiblesse. Ce délai débute à compter de la commission de l'infraction qui sert de base à votre plainte (art. 8 du code de procédure pénale).



Conseil

Faut-il privilégier une démarche devant les juridictions civiles ou pénales ?

Vous êtes libre de choisir entre saisir l'une de ces juridictions ou saisir les deux.

- ♦ Si votre souhait est de faire annuler le contrat et/ou obtenir des dommages et intérêts : un démarchage devant les juridictions civiles est suffisante.
- ♦ Si votre souhait est de faire sanctionner les pratiques commerciales frauduleuses du professionnel : seule une démarche auprès des juridictions pénales permettra d'obtenir cette sanction. Mais le Procureur de la République est libre de choisir les suites à donner à votre plainte ainsi que l'infraction pénale éventuellement retenue. Vous pourrez également demander l'octroi de dommages et intérêts sans pouvoir obtenir l'annulation du contrat.

Est-il possible d'arrêter une démarche engagée devant un tribunal ?

Oui, mais encore une fois, il faut distinguer selon la juridiction saisie.

♦ Devant les juridictions civiles :

On parle ici de désistement et plus particulièrement de désistement d'instance. Il s'agit du retrait de sa demande faite auprès d'un tribunal. Il suffit de s'adresser au greffe sur place ou par courrier et de faire connaître sa décision de se désister de l'instance.

Mais, ce retrait qui est toujours possible, devra être acceptée par la partie adverse. Toutefois, l'acceptation n'est pas nécessaire si le défendeur, en l'occurrence le professionnel, n'a présenté aucune défense au fond ou fin de non-recevoir au moment où le demandeur, c'est-à-dire vous, se désiste (art. 395 du code de procédure civile).

Attention, des frais peuvent vous être réclamés par la juridiction du fait de ce désistement.

♦ Devant les juridictions pénales :

La victime d'une infraction peut toujours retirer sa plainte. Pour cela, il suffit de se rendre au poste de police (ou à la brigade de gendarmerie) ou d'envoyer un courrier au procureur de la République.

Mais, malgré le retrait de la plainte, le procureur pourra décider de maintenir les poursuites pénales à l'encontre du professionnel concerné.

Ex. : Si le Procureur estime que les pratiques abusives, illégales, agressives... d'une société sont telles qu'elles troublent l'ordre public, il pourra, même si vous retirez votre plainte, poursuivre cette société et chercher à la faire sanctionner.



Vocabulaire

Juridictions civiles : Il s'agit des Tribunaux d'Instance et de Grande Instance. En saisissant une de ces juridictions, vous demandez au tribunal de trancher votre litige indépendamment de l'existence d'une infraction. (exécution ou annulation d'un contrat, sur l'octroi de dommages et intérêts, réparation d'un préjudice).

Juridictions pénales : Il s'agit des Tribunaux de Police, des Tribunaux Correctionnels et des Cours d'Assise. Pour saisir ces juridictions il est nécessaire d'être victime d'une infraction pénale. Le tribunal sanctionnera d'abord l'infraction pénale (*on parle de l'action publique*) et si vous le demandez pourra se prononcer l'octroi de dommage et intérêts (*on parle de l'action civile*).

Se constituer partie civile : Cette expression n'est utilisée que devant les juridictions pénales. Schématiquement, en se constituant partie civile, on demande au juge pénal de se prononcer sur la réparation du préjudice que l'on subit en tant que victime de l'infraction qu'il est amené à trancher.

Comment saisir les juridictions civiles ?

Si vous cherchez à obtenir l'annulation du contrat souscrit suite à un démarchage et/ou l'octroi de dommages et intérêts, vous pouvez vous adresser aux juridictions dites « civiles », c'est-à-dire sans avoir à porter plainte auprès du Procureur de la République. La juridiction compétente dépendra du montant du litige. La demande d'un timbre fiscal de 35€ a été supprimée par la loi de finances pour 2014.

Le montant du litige	Litige inférieur ou égal à 4 000 €	Litige entre 4 001 et 10 000 €	Litige supérieur à 10 000 €
Quel est le tribunal compétent ?	Il faut s'adresser à la Juridiction de proximité au sein du Tribunal d'Instance.	Il faut s'adresser au Tribunal d'Instance.	Il faut s'adresser au Tribunal de Grande Instance.
Comment saisir le tribunal ?	<p>♦ <u>Si vous demandez uniquement le versement d'une somme d'argent</u> : la saisine de la Juridiction de proximité se fait par le biais d'un formulaire.</p> <p>Il s'agit d'une « Déclaration au greffe de la juridiction de proximité » disponible auprès de tout Tribunal d'Instance ou sur le site du ministère de la justice.</p> <p>Adressez ce formulaire ou déposez le auprès du tribunal du domicile du consommateur.</p> <p>Chacune des parties sera informée de la procédure en cours et convoquée à une audience.</p> <p>♦ <u>Pour toute autre demande avec ou sans versement d'une somme d'argent</u> : la saisine de la Juridiction de proximité se fait par voie d'assignation (ex. : annulation ou exécution d'un contrat avec ou sans dommages et intérêts).</p> <p>L'assignation est un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p>	<p>Le Tribunal d'Instance doit être saisi par voie d'assignation.</p> <p>Il s'agit d'un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p> <p>Attention : son contenu est réglementé.</p>	<p>Le Tribunal de Grande Instance doit être saisi par voie d'assignation.</p> <p>Il s'agit d'un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p> <p>Attention : son contenu est réglementé.</p>
A quel tribunal s'adresser ?	C'est le Juge de Proximité du domicile du consommateur qui est compétent.	Le Tribunal d'Instance du domicile du consommateur est compétent.	Le Tribunal de Grande Instance du domicile du consommateur est compétent.
Est-ce que l'assistance d'un avocat est obligatoire ?	L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire pour ce type de procédure. Malgré tout, elle peut vous être utile.	L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire pour ce type de procédure. Malgré tout, elle peut vous être utile.	L'assistance d'un avocat est obligatoire pour ce type de procédure.

Comment saisir les juridictions pénales ?

Victime d'un démarchage irrégulier, vous souhaitez saisir le tribunal correctionnel.

Différentes possibilités s'offrent à vous.

	Porter plainte (plainte simple)	Porter plainte avec constitution de partie civile	Citation directe
Quelle forme ?	<p>◆ Plainte auprès des services de police ou de gendarmerie. Il faut de se rendre au commissariat ou à la brigade de gendarmerie afin de déposer une plainte.</p> <p>◆ Plainte auprès du procureur Il faut rédiger sa plainte sur papier libre en décrivant les faits et leurs conséquences et en précisant son identité complète.</p> <p>Cette lettre doit être adressée au procureur de la République du tribunal de grande instance du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction en lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>Il est conseillé d'y joindre les copies des pièces justificatives pouvant servir de preuves (factures, témoignages...).</p>	<p>On ne peut porter plainte avec constitution de partie civile que si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le procureur de la République a classé sans suite une plainte simple déjà déposée ; - ou qu'un dépôt de plainte simple est resté sans réponse après un délai de trois mois. <p>Il faut alors adresser par LRAR une plainte décrivant de façon précise l'infraction en cause, au Pôle de l'Instruction du tribunal de grande instance du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction.</p>	<p>Elle permet de citer directement, par acte d'huissier, devant le tribunal correctionnel l'auteur de l'infraction, lorsqu'on dispose de tous les éléments prouvant une infraction et l'étendue du préjudice.</p> <p>Il faut s'adresser au tribunal correctionnel du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction afin d'obtenir une date d'audience et prendre contact avec un huissier qui présentera la "citation" à l'auteur de l'infraction.</p>
Frais ?	Démarche gratuite	<p>Après examen de la plainte, le juge d'instruction fixe le montant de la consignation à verser (sauf en cas d'aide juridictionnelle), qui correspond au paiement d'une éventuelle amende en cas de dépôt de plainte abusif. Cette somme sera restituée si la plainte s'avère justifiée. Elle n'est pas systématique et est fixée en fonction des ressources du plaignant.</p>	Le plaignant doit avancer des frais d'huissier qui pourront être mis à la charge de l'auteur de l'infraction par le tribunal correctionnel.
Suites à attendre ?	<p>Le procureur de la République peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - saisir le tribunal correctionnel ; - désigner un juge d'instruction ; - proposer une médiation pénale ; - classer l'affaire "sans suite", cette décision est communiquée à la victime. <p>Attention, si vous souhaitez obtenir des dommages et intérêts, la plainte ne doit pas être classée sans suite. Il faudra alors vous constituer partie civile auprès du juge d'instruction ou du tribunal correctionnel.</p>	<p>Le juge d'instruction instruit le dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit l'instruction aboutit à un non-lieu si le juge estime les faits non susceptibles d'une action en justice. - Soit le juge d'instruction renvoie l'affaire devant le tribunal correctionnel. 	Votre affaire sera soumise au tribunal correctionnel



Bon à savoir

La main courante :

Elle ne constitue pas un acte d'enquête, ni une preuve judiciaire. Le dépôt d'une main courante est une simple déclaration d'un particulier qui peut être faite au commissariat ou à la gendarmerie.

Faire une déclaration en main courante, c'est simplement faire consigner des faits, sans déposer plainte.



Lettre type

Nous vous proposons un modèle de plainte que vous pouvez, le cas échéant, adresser au procureur de la République. Vous pouvez également déposer plainte auprès des services de la gendarmerie ou au sein d'un commissariat.

Modèle de plainte

Courrier à adresser au procureur de la République du lieu de l'infraction ou du domicile de votre adversaire (de préférence en LRAR)

Monsieur / Madame le procureur de la République,

Je soussigné(e) ... (*nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, profession, domicile*), ai l'honneur de porter à votre connaissance les faits suivants : ... (*récit détaillé des faits dont vous avez été victime tout en indiquant le lieu et la date à laquelle ils se sont produits ainsi que les noms des témoins susceptibles d'être interrogés*).

C'est la raison pour laquelle, je souhaite déposer plainte contre... (*nom de la société Y, adresse du siège social*) pour...(*détaillez les faits reprochés*) :

(*Optionnel*)

J'ai ainsi été victime

- d'une violation des règles relatives au démarchage.

ou/et

- d'utilisation de pratiques commerciales déloyales.

ou/et

- d'abus de faiblesse ou d'ignorance.

Je me tiens, bien sûr, à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire, utile pour l'instruction de cette plainte et vous remercie par avance de me tenir informé(e) des suites que vous envisagerez.

Je me réserve ultérieurement la faculté de me constituer partie civile.

Je vous prie, Monsieur / Madame le procureur de la République, de croire en l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P. J. : pièces justificatives en votre possession (factures, contrats, certificat médical, attestation, constat d'huissier, photographies... justifiant de votre plainte et de votre préjudice matériel et moral).

Retrouvez nos lettres-types sur notre site. Réf : lettre-type_13



© Gina Sanders - Fotolia