



LE VERIFICATEUR DE DEMARCHAGE A DOMICILE

Votre contrat de démarchage à domicile est-il conforme à la loi ?

Votre contrat est-il concerné par ce vérificateur, c'est-à-dire par la loi du démarchage à domicile (article L.121-21 et suivants du code de la consommation)

Le contrat

- C'est un contrat passé entre un consommateur et un professionnel.
- Le contrat a été signé sur le territoire français.
- Il n'est pas destiné à financer les besoins d'une activité professionnelle,
- Il porte sur une vente/ ou un achat, ou une location, ou une location-vente, ou une location avec option d'achat d'un bien ou d'une prestation de services.

Le démarchage à domicile

- Le contrat a été signé au domicile du consommateur, à sa résidence ou sur son lieu de travail, même à sa demande.
- Ou le consommateur a été invité par téléphone, télécopie ou par voie postale à venir dans un magasin, ou dans un lieu de vente (pour y retirer un cadeau par exemple).
- Ou dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service (réunions, ventes dans une salle des fêtes, excursions, hôtels...).

Attention, les foires et salons ne sont pas concernés !

Opération de vérification

Une fois cette première étape passée, remplissez le questionnaire au verso.

Une seule croix dans la case « non » et le consommateur, s'il le désire, peut saisir le juge pour demander soit **la nullité du contrat** (même s'il n'est pas rétracté dans les sept jours suivant la signature du contrat, soit **une indemnisation**.

Comment procéder ensuite ?

➤ Vous voulez faire annuler le contrat

pour obtenir le remboursement des sommes réglées. (Ce qui suppose que le consommateur est en mesure de restituer la marchandise en bon état ou que la prestation de services n'a pas été réalisée).

➤ Action civile : demander au juge de prononcer la nullité du contrat et d'accorder des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

N'oubliez pas de demander au juge d'organiser la restitution ou la remise en l'état et de mettre les frais à la charge du professionnel sous astreinte.

➤ **Vous voulez juste une indemnisation pour avoir été abusé.** Ce sera le cas si le bien ou la prestation de services a déjà été « consommé ».

➤ Action civile : demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

A quel juge s'adresser pour ces deux actions ?

- Juge de proximité pour les litiges inférieurs ou égaux à 4 000 €
- Juge d'instance pour les litiges plus de 4 000 € jusqu'à 10 000 € (tribunal d'instance du siège social de l'établissement du démarcheur, lieu de livraison, lieu de prestation de services exécutée ou lieu du démarchage). L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire.
- Juge de Grande Instance pour tous les autres litiges. L'assistance d'un avocat est obligatoire.

L'UFC-Que Choisir peut se joindre à l'action (L.421-1 du code de la consommation) ➔ Cette action doit être engagée dans les cinq ans qui suivent la signature du contrat.

➤ En plus d'une indemnisation, vous souhaitez voir ce professionnel condamné à une amende et/ou une peine d'emprisonnement.

(Article L 121-28 du code de la consommation, 1 an d'emprisonnement et/ou 3 750 € d'amende).

➤ Action pénale : afin d'obtenir le remboursement du montant des paiements effectués ou des effets souscrits (L 121-31) et des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

A quel juge s'adresser ?

Déposez une plainte avec constitution de partie civile auprès du doyen des juges d'instruction du Tribunal de Grande Instance contre le démarcheur ou les dirigeants de l'entreprise pour le compte de laquelle celui-ci travaille.

L'UFC-Que Choisir peut se constituer partie civile également en réparation du préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs (L.421-1 du code de la consommation) ➔ La plainte doit être déposée dans les trois ans qui suivent la signature du contrat.

Mentions obligatoires	Article	Oui	Non
Nom du fournisseur	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nom du démarcheur	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adresse du fournisseur	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adresse du lieu de conclusion de la vente	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens ou des services proposés	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modalités de livraison	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délais de livraison ou d'exécution de la prestation de service	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prix global à payer	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reproduction de façon apparente intégrale de l'article L.121-23 (liste des mentions obligatoires du contrat de démarchage)	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reproduction de façon apparente intégrale de l'article L.121-24 (bordereau de rétractation, date et signature de la main du consommateur)	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reproduction de façon apparente intégrale de l'article L.121-25 (faculté de rétractation de 7 jours, conditions d'exercice de cette faculté)	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reproduction de façon apparente intégrale de l'article L.121-26 (pas de paiement avant l'expiration du délai)	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modalités de paiement (au comptant ou à crédit)	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le contrat comporte le bordereau de rétractation, facilement détachable	L.121-24/R.121-3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mention : « si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre »	L.121-24/R.121-5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si le paiement comporte une vente à crédit			
Mention du TEG (taux effectif global)	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mention du taux nominal (taux d'intérêt sans les frais)	L.121-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le contrat contient une offre préalable de crédit conforme pour chaque démarché emprunteur (voir « e vérificateur de crédit à la consommation »)	L.121-23/L.311-1*ts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attention ! Important : Tous les exemplaires du contrat sont signés et datés de la main même du client	L.121-24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En pratique, les 2 règles suivantes ont-elles été respectées ?			
1. Pendant les 7 jours suivant la signature du contrat, il est interdit au professionnel d'obtenir une contrepartie quelconque (chèques même non encaissés, autorisation de prélèvement...) (1)	L.121-26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pendant les 7 jours suivant la signature du contrat (1), la réalisation de prestation de service et/ou de la livraison imposée est interdite	L.121-26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le bordereau de rétractation comporte (sauf données d'ordre comptable) les mentions suivantes en caractères très lisibles :			
Bordereau de rétractation Recto Adresse exacte et complète à laquelle le bordereau doit être envoyé. Verso (sur des lignes séparées) « Annulation de la commande » en gros caractère « Code de la consommation, article L.121-23 à L.121-26 » « Conditions » « Compléter et signer ce formulaire » « L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception » (souligné ou en gras) « Utiliser l'adresse figurant au verso » « L'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant » (souligné ou en gras) « Je soussigné déclare annuler la commande ci-après » « Nature du bien ou du service commandé » « Nom du client » « Adresse du client » « Signature du client » (bien en évidence)		L.121-24/R.121-3	<input type="checkbox"/>
Mais encore... Le délit d'abus de faiblesse Attention, ce délit n'est caractérisé que dans des cas particuliers. Il ne sera retenu qu'en fonction de chaque cas dépendant de l'état de faiblesse de la personne et des ruses employées par le démarcheur. Définition. Lorsque le démarcheur a abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire des engagements au comptant ou à crédit. Cette personne ne devait pas être en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler des ruses ou artifices déployés pour la convaincre ou lorsqu'elle a été soumise à une contrainte (articles L.122-8 et L.122-9 du code de la consommation). Quand l'invoquer ? La jurisprudence a retenu les éléments suivant : âge avancé des clients, état de faiblesse dû à une maladie, à un bas niveau d'instruction, au chômage, à leur méconnaissance de la langue française ou à leur état de nécessité. Sanctions ? Nullité du contrat et dommages et intérêts. Sanction pénale spécifique : 5 ans et/ou 9 000 € d'amende.			

(1) La jurisprudence considère qu'il s'agit de « 7 jours à compter du lendemain de la date de signature »