

Vigilance en cas de Démarchage

Fiche créé par l'ASDER
Mise à jour le 13/03/17

➡ 7 questions à se poser avant de signer un bon de commande

Nous avons pu constater qu'à l'occasion de **foires, salons ou lors de démarchage**, certaines personnes s'engageaient parfois dans un achat non envisagé au départ et qu'elles regrettaient ensuite... mais parfois un peu trop tard.

Signer un bon de commande sans avoir fait un choix éclairé peut engendrer une situation embarrassante, voire catastrophique dans certains cas.

C'est pourquoi nous vous invitons à vous poser les 7 courtes questions qui suivent :

▲ Ai-je déjà envisagé l'achat qui m'est proposé ? Ai-je réfléchi à cela ?

Non ? Déclinez l'offre, prenez seulement la documentation, vous y réfléchirez tranquillement chez vous.

▲ Est-ce que le vendeur me presse pour me décider sur le champ ? (au prétexte de la fin des aides, d'une promotion, d'un achat groupé ou autre raison impérieuse)

Oui ? Prétendez un impératif pour prendre congé, retenez le nom de l'entreprise.

▲ Ce qui m'est proposé est-il adapté à mes besoins ?

A réfléchir ? Prenez rendez-vous avec un conseiller Info Energie. C'est gratuit, objectif et indépendant.

▲ J'ai obtenu une offre, vais-je consulter d'autres fournisseurs ?

Il serait préférable d'en avoir plusieurs, l'Espace Info Energie vous aidera à les comparer.

▲ Ai-je bien lu et compris les modalités du crédit qui m'est proposé avec l'équipement ?

Attention, c'est un crédit à la consommation dont vous devez comprendre toutes les conséquences. Prenez un rendez-vous avec votre banquier afin de comparer les offres.

▲ Ai-je vérifié si je pouvais me rétracter après signature ? Ai-je compris que ce n'est pas possible sur une foire ou un salon ?

???... Mieux vaudrait consulter sans tarder le tableau au verso.

▲ M'apprêtant à signer, ai-je bien vérifié la présence du bon de rétractation daté du jour (sauf dans le cas des foires et salons) ?

Si ce n'est pas le cas, ce n'est pas légal : ne signez surtout pas !

Si par manque de vigilance, vous signez un document déjà daté, non daté, ou à fortiori antidaté, ou que l'on vous fait croire que l'offre est conditionnée à la réalisation d'étude ou de démarches, vous risquez de perdre votre possibilité d'annuler dans les délais légaux. **Toute signature d'un contrat constitue un engagement !**

➔ Conditions de rétractation après signature

Vous avez ...	Votre délai de rétractation est de :	Modalités de renonciation	Source
Signé un bon de commande sur une foire ou un salon	RETRACTATION IMPOSSIBLE sauf si un crédit à la consommation est associé et explicitement notifié sur la commande. (voir ci-dessous) Les exposants qui vendent des produits ou des services dans le cadre d'une foire ou d'un salon doivent informer les consommateurs qu'ils ne bénéficient pas du droit de rétractation.		http://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/actualites/007164.html
Accepté un crédit à la consommation associé ou non à la vente d'un bien	14 jours à compter du jour de l'acceptation de l'offre préalable de contrat de crédit (200 à 75000 €). Attention : la vente est de fait annulée si le crédit est dénoncé dans les 14 jours, sauf par demande expresse de l'emprunteur.	Renvoi dans les 14 jours, sous pli recommandé avec AR, du formulaire détachable qui doit obligatoirement être joint au bon de commande.	http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Delais-de-reflexion-de-retractation-ou-de-retour
Signé un bon de commande lors d'un démarchage à domicile. (la visite d'un vendeur à votre demande peut selon les cas être considérée comme démarchage)	14 jours Le jour de la signature ne compte pas. - Pour les biens, le délai court à partir de leur réception. - Pour les prestations de services, le délai court à partir de l'acceptation de l'offre. Aucune contrepartie financière (acompte, remise d'un RIB, signature d'un mandat SEPA) ne doit être demandée durant les 7 premiers jours.	Un bon de commande sans talon de rétractation est illégal selon le code de la consommation (art L121-23 et suivants). Dans ce cas écrire au vendeur en recommandé pour annuler et transmettre votre dossier à la DDPP (voir ci-après)	http://www.economie.gouv.fr/loi-consommation/mesure/lutte-contre-demarchage-abusif
Passé commande par vente à distance (téléphone, internet...)	14 jours sauf exceptions prévues par la loi. - Pour les biens, le délai court à partir de leur réception. - Pour les prestations de services, le délai court à partir de l'acceptation de l'offre. Le jour qui sert de point de départ (réception / acceptation) ne compte pas dans le délai.	Renvoi de l'objet avec AR (pour les biens) ou courrier recommandé avec AR (pour les services) dans les délais. Conserver les preuves des envois.	www.economie.gouv.fr/loi-consommation/mesure/e-commerce

Un bon de commande doit comporter un certain nombre de mentions obligatoires (voir <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/demarchage-a-domicile-ou-contrats-hors-etablissement>)

La remise d'un devis n'est assimilable ni à un démarchage ni à une vente à distance mais est soumise à des règles précises (voir www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Devis)

La DDPP (ex-répression des fraudes) peut vous aider uniquement en cas de non-respect de la réglementation (voir site <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP>).