



## **La vente à domicile ou la vente hors établissement commercial**

La vente à domicile se situe entre la distribution en magasins et la vente par correspondance. Les règles qui étaient applicables au démarchage à domicile (le "porte à porte") sont désormais des règles applicables à tout contrat de vente ou de prestation de services conclu en dehors d'un établissement commercial c'est-à-dire, par exemple, conclu au domicile du consommateur ou à son travail ou dans un espace public, ou encore dans un espace privé non habituel pour le commerce (hôtels par exemple).

La vente hors établissement commercial est en effet une forme de vente risquée pour le consommateur qui peut être amené à contracter malgré lui, sous la pression d'un vendeur.

Les abus sont fréquents, aussi, depuis la loi consommation du 17 mars 2014, le contrat hors établissement doit être conforme aux dispositions des articles L.221-1 à L.221-29 du Code de la consommation.

### **Un contrat hors établissement commercial doit avoir été signé dans les circonstances suivantes :**

- dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : il s'agit par exemple du domicile du consommateur, même si celui-ci a demandé au démarcheur de se déplacer ;
- ou, dans un lieu qui est celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle mais immédiatement après que le consommateur ait été sollicité personnellement et individuellement dans un autre lieu, c'est-à-dire par exemple, à son domicile, sur son lieu de travail ou dans la rue. C'est le cas lorsque des vendeurs font des propositions alléchantes aux consommateurs dans les galeries marchandes ou sur les marchés puis les entraînent dans le magasin, ou sous un chapiteau pour signer un contrat ;
- ou, lors d'excursions organisées par le professionnel hors des lieux de ventes habituels et qui visent à promouvoir et vendre des biens ou des prestations de services. Il peut ainsi s'agir de certains voyages organisés.

### **Informations nécessaires au consommateur avant la conclusion d'un contrat hors établissement**

Le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière claire et visible, plusieurs informations relatives au contrat de vente ou de prestation de services. Notamment :

- les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service ;
- son prix ;
- la date de livraison, si nécessaire ;
- l'identité et les coordonnées du professionnel ;
- l'existence ou pas d'un droit de rétractation, les conditions, délais et les modalités de la rétractation.

### **Comment est formalisé le contrat hors établissement commercial ?**

Le vendeur doit fournir au consommateur un contrat écrit ou sur un support durable (le plus souvent un document sous un format PDF ou autre lui permettant de télécharger et de conserver le contrat électronique).



## **La vente à domicile ou la vente hors établissement commercial**

Le contrat précise, de manière claire et visible les informations qui ont été fournies lors de l'information précontractuelle :

- les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service ;
- le prix du bien ou de la prestation de service ;
- la date ou le délai de la livraison en cas d'absence d'exécution immédiate du contrat ;
- l'identité, les adresses postales, téléphoniques et électroniques du vendeur et ses activités ;
- l'existence d'un droit de rétractation et ses modalités d'exercice, notamment :
  - les conditions du droit ;
  - les délais ;
  - les modalités ;
  - en terme de frais de renvoi à la charge du consommateur et de frais à payer en cas d'usage de ce droit pour une prestation de service dont il a été demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation.
- et le cas échéant, l'information quant à la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles.

Le contrat doit comprendre un **formulaire de rétractation**. Il doit être signé par les parties (vendeur et consommateur) et un exemplaire est conservé par chaque partie. Un contrat qui ne fournirait pas toutes les informations précédemment énoncées est passible de nullité.

*Attention : si le consommateur signe un document déjà daté, non daté, ou antidaté, il risque de perdre sa possibilité de se rétracter dans le délai de 14 jours.*

### **Les conditions de la rétractation du consommateur**

Aucune justification n'est nécessaire. Il suffit de renvoyer par lettre recommandée **avec accusé de réception** le formulaire de rétractation dans un délai de 14 jours.

Le consommateur peut remplacer le bordereau de rétractation par une déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter envoyée au vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception.

La rétractation peut également être effectuée en ligne lorsque le vendeur dispose d'un site internet et qu'il a prévu cette possibilité pour ses clients dans un espace dédié. Si le vendeur fait bénéficier les consommateurs de cette modalité d'usage du droit de rétractation, il doit leur envoyer dès la réception du bordereau électronique, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

*Attention : Le consommateur doit être vigilant car la charge de la preuve de la rétractation pèse sur lui. Il convient donc de conserver toutes les pièces pouvant justifier que le droit de rétractation a été utilisé dans les délais et les formes prescrits par la loi. C'est pourquoi l'usage du courrier recommandé est conseillé.*

Si le professionnel omet de fournir au consommateur les informations relatives au droit de rétractation (existence du droit, modalités de rétractation et formulaire type de rétractation) lors de l'information précontractuelle ou dans le contrat, le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai initial. Lorsque la communication des informations intervient pendant cette prolongation, le droit de rétractation expire au bout de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu les informations.



## **La vente à domicile ou la vente hors établissement commercial**

### **Dans quelles conditions s'effectue le renvoi des produits ?**

Le consommateur qui se rétracte alors qu'il dispose des produits doit les restituer au vendeur ou à la personne que le vendeur a désignée au plus tard dans les 14 jours suivant sa décision de se rétracter.

Les frais d'envoi sont à la charge du consommateur sauf si le vendeur a omis d'informer le consommateur sur ce point.

Si les biens livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat ne peuvent être renvoyés par la poste parce que trop encombrants (photovoltaïques, meubles, etc.), trop fragiles ou trop lourds, le professionnel doit récupérer les biens à ses frais.

***Attention !** Vous pouvez être amené à dédommager le vendeur si vous êtes responsable de la dépréciation des biens que vous avez reçus. Néanmoins, votre responsabilité ne peut être engagée que si vous avez été au préalable, lors de la phase précontractuelle ou contractuelle, informé de l'existence et des modalités du droit de rétractation.*

### **Le paiement**

Aucun paiement ne doit être effectué avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat. Même si le vendeur veut laisser la marchandise, il ne faut rien lui verser. Il ne faut surtout pas lui remettre de chèque postdaté, ni d'autorisation de prélèvement. Pour certains contrats, le professionnel peut cependant être payé immédiatement. Il s'agit des contrats de souscription d'abonnement presse et des contrats à exécution successive proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, qui vise à la fourniture de services tels que la garde d'enfant, l'assistance aux personnes âgées ou aux personnes handicapées (cf. les activités mentionnées à l'article L. 7231-1 du Code du travail) pour lesquels vous bénéficiez d'un droit de résiliation à tout moment et sans préavis, frais ou indemnités.

En outre, une autre exception existe pour les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur et enfin, les contrats relatifs à des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur à la demande de celui-ci (cf. article L. 221-10 du Code de la consommation).

Pour tout renseignement, s'adresser à Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (voir auprès de la Préfecture).