

## PROTÉGER VOUS DU DÉMARCHAGE À DOMICILE !

Les personnes âgées sont la proie facile des professionnels (ou non...) de la vente à domicile ou par correspondance, voire par téléphone et Internet. Comment faire pour vous protéger ?

### LES PROCÉDÉS COMMERCIAUX VISÉS

Des commerciaux veulent vous faire signer des contrats en vous visitant, par téléphone ou par Internet. Ce peut-être des marchands de meubles, de livres par abonnement, d'objets d'art, les entreprises de ramonage, démarcheurs en assurances, poseurs de fenêtres, nettoyeur de toiture ou de murs, poseur de système d'alarme, soi-disant contrôleur d'isolation thermique, serruriers ou plombier appelés pour un soi-disant dépannage, négociant en vins, vendeur de produits du terroir, etc.

Ce peut-être aussi l'envoi de bons de commandes par courrier postal. Les journaux préférés de nos seniors adressent des encarts publicitaires contenant de multiples cadeaux alléchants, loteries, concours, etc. Y sont proposés à la vente de petits matériels pour aménager sa maison, des vêtements, des produits cosmétiques, du vin, des bijoux, des produits régionaux, etc. Ce peut-être aussi des produits diététiques à visée thérapeutique, etc.

Méfiez-vous, vous pouvez être la victime d'un « démarchage par pratique trompeuse », c'est-à-dire qu'on peut vous forcer à passer une commande d'un produit ou d'une prestation dont vous n'avez pas besoin ou d'un coût prohibitif.

### QUE DIT LA LOI ?

La réglementation se trouve dans le code de la consommation, les articles L121-1 à 7 de la loi du 27 juillet 1993 modifiée par la loi n° 2008 – 776 du 4 août 2008 qui réglemente ce genre de démarchage :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?>

[idSectionTA=LEGISCTA000018048139&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20090608](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000018048139&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20090608)

Evidemment n'y sont pas soumis les commerçants qui font des tournées dans les villages, comme le boulanger, le boucher ou l'agriculteur, l'industriel et l'artisan qui vend ses propres produits.

Certaines professions réglementées sont exclues et notamment les professionnels para médicaux comme les infirmières ou les kinésithérapeutes. Leurs abus relèvent de leur déontologie et de la fraude à la Sécurité Sociale.

La personne démarchée doit recevoir un contrat avec identification claire du nom du démarcheur et du fournisseur, l'adresse du lieu de conclusion du contrat et, bien entendu, la description et le prix du bien ou du service vendu.

Les conditions d'un éventuel crédit doivent être clairement énoncées. La loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme au crédit à la consommation a créé un fichier des incidents de paiement tenu par la banque de France et le vendeur doit soumettre à l'organisme de crédit une fiche informative du client pour que sa solvabilité soit contrôlée afin d'éviter le surendettement.

Pour que la personne démarchée puisse exercer le délai de rétractation, qui est de 14 jours depuis la loi Hamon n° 2014 – 344 du 14 mars 2014, jours fériés compris, le contrat doit comprendre un formulaire détachable prévu à cet effet. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client. La renonciation se fait par lettre recommandée avec accusé de réception.

Avant l'expiration du délai de réflexion aucun paiement, ni aucune vente ou prestation de service ne peut être exigée.

A la suite d'un démarchage par téléphone ou par internet, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors du délai de rétractation de 14 jours.

Le professionnel qui contrevient à ces prescriptions est passible de sanctions pénales pouvant aller jusqu'à l'emprisonnement de 2 ans et d'une amende de 300 000 euros et d'interdictions d'exercer notamment une profession commerciale.

#### QUE FAIRE SI VOUS VOUS ÊTES FAIT AVOIR ?

D'abord, faire opposition aux moyens de paiement : chèque, prélèvement de crédit, etc. L'opposition est possible, bien que le chèque n'ait été ni perdu ni réellement volé, car il a été remis en raison d'une infraction pénale. Il est considéré comme ayant été remis non volontairement, par abus ou ignorance. Cependant le banquier va exiger que vous engagiez une action judiciaire pour faire annuler le contrat.

Pour la remise d'espèce, c'est évidemment plus difficile, car le démarcheur va nier la remise de l'argent, s'il n'y a pas de témoin, la preuve sera difficile à faire.

Ensuite, porter plainte pour « démarchage par pratique commerciale trompeuse » à domicile ou vente par correspondance à la police ou la gendarmerie. Cette démarche est efficace car les commerciaux et entreprises qui abusent sont bien connues et souvent récidivistes.

Enfin, si les montants sont très importants, demander la nullité du contrat auprès du tribunal d'instance. Il s'agit d'une procédure longue et complexe, surtout s'il y a un crédit. Mais elle peut se faire sans avocat. Il est cependant prudent de se faire aider.

#### QUE FAIRE POUR PRÉVENIR DE TELS INCIDENTS ?

Ne vous laissez pas prendre au démarchage par téléphone. Ne répondez pas aux propositions « alléchantes » faites sur Internet. N'ouvrez votre porte qu'aux personnes que vous connaissez, même et surtout si elles se présentent comme des policiers. Ces derniers adressent toujours des convocations officielles et n'ont pas besoin du code de votre carte bancaire.

Pour la vente par correspondance, jetez les encarts publicitaires. Les journaux et revues vendent les fichiers des abonnés. Sur chaque catalogue par correspondance figure une adresse pour se faire exclure du fichier. Le demander par lettre recommandée A.R. Pour certains qui vendent des produits diététiques on peut même menacer de porter plainte pour exercice illégal de la médecine ou de la pharmacie

Ne pas hésiter à porter plainte et faire opposition, même si le délai de rétractation des 14 jours est expiré. Car pour les personnes âgées, au délit de démarchage illégal à domicile ou par correspondance, s'ajoute celui d'abus de faiblesse.

Enfin, une entreprise de bonne foi qui a proposé une vente correcte pour un besoin précis, acceptera de résilier amiablement le contrat, quitte à lui laisser l'acompte s'il a servi à l'achat des matériaux par exemple.

#### INFORMATIONS SUR INTERNET :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publication/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Pratiques-commerciales-trompeuses>

**RESTEZ TOUJOURS VIGILENTS et demandez conseils à vos enfants ou à vos amis !**