

Vente à distance et démarchage : Être mieux s'informé pour mieux se protéger

La Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) et les associations de consommateurs des Côtes d'Armor sont régulièrement sollicitées par des consommateurs victimes de pratiques abusives lors de démarchage à domicile ou de vente à distance.

Ces fraudes continuent à se développer sur de nouveaux segments de consommation tels que les énergies vertes (panneaux solaires, éoliennes, ballons thermodynamiques ...) mais persistent aussi sur des thèmes plus classiques : ravalement de façades, ventes de salons dans des magasins sous bail précaire, contrat de téléphonie, etc,...

La loi « Hamon » du 17 mars 2014 sur la consommation vient de renforcer les droits des consommateurs dans le domaine des contrats conclus à distance ou hors établissement, formules qui dans le code de la consommation se substituent désormais aux notions de "vente par correspondance" et de "démarchage à domicile".

Des informations doivent être fournies avant toute conclusion du contrat.

Elles portent notamment sur le prix et les caractéristiques du produit, l'exercice du droit de rétractation et le cas échéant, les conditions d'expédition...

Ces informations doivent vous permettre d'effectuer un achat éclairé.

14 jours pour changer d'avis

Une fois le contrat conclu, le professionnel doit vous remettre un contrat accompagné d'un formulaire de rétractation. Vous disposez alors, sauf exception, d'un délai de 14 jours pour vous rétracter sans frais ni fournir de motif.

Pour les contrats « hors établissement », le professionnel a interdiction de recevoir un paiement ou une contrepartie avant l'expiration d'un délai de 7 jours. Il n'est donc pas possible de vous demander un chèque non encaissé, un RIB ou d'enlever votre ancien matériel.

Pour exercer son droit de rétractation, il vous faut retourner le formulaire au vendeur, de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception.

Mais pas sur les foires et salons

Attention, contrairement aux idées reçues, il n'existe aucun délai de rétractation pour les contrats signés sur les foires et salons.

Néanmoins, la loi Hamon impose désormais que les contrats signés dans le cadre de ces manifestations précisent la non existence de ce droit de rétractation.

Vente à distance : 14 jours pour renvoyer le produit

Lors d'une vente par correspondance si vous exercer votre droit de rétractation vous disposez alors de 14 jours pour renvoyer le produit.

A compter de la date de réception du formulaire, le professionnel aura alors également 14 jours pour vous rembourser y compris des frais de livraison, sous peine de sanctions.

De nouvelles dispositions pour le démarchage téléphonique

La loi Hamon entend également protéger le consommateur démarché par téléphone : vous disposez de la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition.

Lors d'une prospection téléphonique, l'appelant doit donner son identité et préciser qu'il s'agit d'un appel de nature commerciale. Une confirmation de l'offre doit vous être envoyée.

Vous n'êtes engagé qu'après signature ou consentement par voie électronique.

Enfin, l'utilisation de numéros masqués dans le cadre d'un démarchage téléphonique est interdite.

Recours et sanctions

La DDPP est l'administration qui recueille les plaintes des consommateurs en la matière. Les services de police et de gendarmerie peuvent être également contactés

En fonction des infractions, des amendes plafonnées à 75.000€ peuvent être infligées par la DDP aux contrevenants par la DDPP qui peut aussi engager des poursuites judiciaires devant le tribunal correctionnel.

Les associations de consommateurs

Les associations de consommateurs prennent en charge un grand nombre de plaintes dans ce domaine qu'elles regroupent pour obtenir des règlements amiables ou, en cas d'échec, de les porter à l'arbitrage des tribunaux de grande instance le plus souvent par le biais d'un référé pour un règlement rapide du dossier. Elles peuvent notamment obtenir la reconnaissance de la nullité du contrat.

Avec la loi « Hamon », les associations pourront également mettre en œuvre l'action de groupe.

Pour les contacter :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Associations-de-consommateurs-des-Cotes-d-Armor-22>