

Démarchage à domicile : règles à respecter

Le démarchage à domicile, aussi appelé porte à porte ou vente hors établissement, consiste à **se déplacer au domicile des clients** ou sur leur lieu de travail pour vendre des produits ou des services. Le démarchage à domicile est soumis à une **réglementation spécifique**, protectrice du consommateur.

Le démarchage à domicile peut être exercé par des vendeurs à domicile salariés ou par des vendeurs à domicile indépendants (VDI).

Démarchage à domicile : définition

Le **démarchage à domicile** consiste à solliciter un client dans un **lieu qui n'est habituellement pas destiné au commerce** pour lui vendre des produits ou services. Le client peut être sollicité à son **domicile**, sur son **lieu de travail** ou lors d'une **excursion** organisée par le vendeur (ex : voyage comportant des visites touristiques).

Le démarchage à domicile suppose la **présence physique simultanée** du vendeur et du client, contrairement à la vente à distance (e-commerce, par exemple).

Le vendeur à domicile joue le rôle d'**intermédiaire** entre le client-consommateur et l'entreprise de vente directe dont il distribue les produits (ex : prêt-à-porter, bijoux, cosmétiques, électro-ménager, fenêtres, isolation, panneaux solaires, électricité, gaz, etc.).

À savoir

Le vendeur à domicile indépendant (VDI) exerce de manière autonome, **sans lien de subordination** avec l'entreprise qui fait appel à ses services. Le droit du travail **ne lui est pas applicable**. Il ne doit pas être confondu avec le vendeur à domicile **salarié** qui dispose d'un contrat de travail et bénéficie du statut de VRP.

Le démarchage à domicile est une pratique commerciale **strictement encadrée** par la loi. Ainsi, le démarchage à domicile **exclut** les cas suivants :

Vente par téléphone ou par internet (régime spécifique de la vente à distance)

Vente sur les marchés, salons, foires, ou tous lieux destinés habituellement au commerce

Vente de certains produits : services de santé, denrées alimentaires, jeux d'argent ou de produits financiers (banques, épargnes, assurances).

Attention

Le démarchage à domicile est **interdit** lorsque le consommateur a manifesté de manière claire et non ambiguë ne pas vouloir faire l'objet d'une visite. Le fait de contrevenir à cette interdiction est puni d'**1 an d'emprisonnement** et **150 000 € d'amende**. Il est également interdit d'effectuer un achat auprès d'un autre vendeur à domicile indépendant.

Informations à fournir au client avant la conclusion du contrat

Avant la prise de commande, le vendeur à domicile doit fournir au client un **document précontractuel d'information**.

Le document doit contenir les **informations suivantes** :

Identité du vendeur (adresse postale, mail et téléphone)

Identité de l'entreprise dont il distribue les produits (adresse du siège social, numéro de SIRET, capital social, forme sociale)

Caractéristiques du bien ou du service vendu

Prix unitaire des produits et prix global à payer toutes taxes comprises

Prix et modalités de paiement (et taux d'intérêt en cas de vente à crédit)

Date ou délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service

Coût d'expédition ou de mise en service

Conditions de rétractation (modalités de renvoi, délai, frais éventuels et formulaire type)

Garanties légales ou commerciales

Disponibilité des pièces détachées

Médiateur de la consommation compétent en cas de litige.

Ces informations doivent vous être communiquées **de manière lisible et compréhensible**, sur un support durable.

Le document doit être horodaté et signé par le client.

Attention

Le vendeur à domicile qui **ne respecte pas** cette obligation d'information préalable encourt **15 000 € d'amende** pour une personne physique ou **75 000 €** pour une personne morale. Il doit donc être capable de prouver qu'il a bien remis les informations au client.

Mentions obligatoires dans le bon de commande

Lors de la conclusion du bon de commande, le vendeur à domicile doit remettre à son client un **exemplaire daté du contrat** sur un support durable. Le contrat doit être **signé par les 2 parties**.

Le contrat doit contenir les **mentions obligatoires** suivantes :

Identité du vendeur (adresse postale, mail et téléphone)

Identité de l'entreprise dont il distribue les produits (adresse du siège social, numéro de SIRET, capital social, forme sociale)

Caractéristiques du bien ou du service vendu

Prix unitaire des produits et prix global à payer toutes taxes comprises

Prix et modalités de paiement (et taux d'intérêt en cas de vente à crédit)

Date ou délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service

Coût d'expédition ou de mise en service

Conditions de rétractation (modalités de renvoi, délai, frais éventuels et formulaire type)

Garanties légales ou commerciales

Disponibilité des pièces détachées

Médiateur de la consommation compétent en cas de litige.

Le contrat **n'est pas valable** s'il ne mentionne pas toutes ces informations. De plus, le contrat doit également être accompagné d'un formulaire type de rétractation.

Attention

Le vendeur à domicile qui **ne remet pas de contrat** ou qui remet un contrat non conforme au client encourt **2 ans de prison** et 150 000 € **d'amende**. Même sanction s'il ne remet pas le formulaire type de rétractation.

Interdiction de recevoir tout paiement avant 7 jours

Le vendeur à domicile **ne peut recevoir aucun paiement** ou aucune contrepartie de la part du client avant l'expiration d'un **délai de 7 jours**, à compter de la conclusion du contrat.

Ainsi, le vendeur à domicile ne peut pas recevoir d'acomptes, de chèques ou d'autorisations de prélèvement bancaire. Il lui est également interdit d'effectuer une prestation de service avant l'expiration de ce délai.

Dans un cas comme dans l'autre, le contrat **n'est pas valable** si le vendeur à domicile perçoit le paiement sans respecter ce délai.

Attention

Le vendeur à domicile qui **ne respecte pas** ce délai de 7 jours encourt **2 ans de prison** et 150 000 € **d'amende**.

Toutefois, le vendeur à domicile peut percevoir le paiement, **sans respecter le délai de 7 jours**, dans les cas suivants :

Abonnement à un journal consacré à l'information politique (quotidien, mensuel ou bimensuel)

Contrat ayant pour objet la fourniture de services à la personne (conclu avec un organisme agréé)

Contrat conclu au cours d'une réunion organisée par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un client

Contrat ayant pour objet des travaux de réparation à réaliser en urgence au domicile du client à sa demande.

Droit de rétractation du client

Le droit de rétractation permet au client **d'annuler le contrat dans un délai de 14 jours**, sans avoir à justifier sa décision et sans supporter d'autres coûts (hormis d'éventuels frais de retour). Le délai court **à compter du lendemain** de la réception du bien ou de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Si le vendeur à domicile ne fournit pas les informations sur le droit de rétraction, le délai de rétractation **est prolongé de 12 mois** à compter de l'expiration du délai de 14 jours 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 client a reçu les informations.

À noter

Ce droit vaut également pour la vente de biens **soldés** et de biens **d'occasion**.

Le vendeur à domicile a l'obligation de mentionner l'existence de ce droit au client, en précisant les conditions, le délai et les modalités d'exercice (s'il prend en charge ou non les frais de retour). Il doit également lui fournir un formulaire type de rétractation.

Lorsqu'il est informé de la décision du client de se rétracter, le vendeur dispose d'un délai de **14 jours pour procéder au remboursement** de la totalité des sommes versées.

Le client peut demander à ce que la prestation de services soit réalisée avant la fin du délai de rétractation. Le vendeur doit recueillir sa demande expresse sur un support durable.

Attention

Le vendeur à domicile qui ne communique pas ou ne respecte pas le droit de rétractation encourt 15 000 € **d'amende** pour une personne physique ou 75 000 € pour une personne morale.

Toutefois, certains produits ou prestations **ne sont pas soumis au droit de rétractation** et ne peuvent donc pas être remboursés. C'est notamment le cas des produits suivants :

Produit personnalisé : il a été confectionné spécialement pour le client (du sur-mesure par exemple)

Produit susceptible de se détériorer rapidement

CD, DVD ou logiciel informatique s'il a été descellé par le client

Produit qui a été descellé par le client après la livraison et qui ne peut pas être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé

Journaux, périodiques ou magazines (sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications)

Prestation de service d'hébergement, transport de biens, location de voiture, restauration ou activité de loisirs fournie à une date déterminée

Travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client et expressément sollicités par lui

Prestation de service pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, à condition que le consommateur ait donné son accord préalable et ait renoncé à l'exercice de son droit de rétractation. Le vendeur doit aussi respecter le délai de 7 jours, spécifique à la vente à domicile, durant lequel il ne peut effectuer aucune prestation et ne recevoir aucun paiement.

Contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation, à condition que le client ait donné son accord préalable et ait renoncé à l'exercice de son droit de rétractation.

Information et protection du consommateur

Et aussi...

- Médiation des litiges de la consommation

Pour en savoir plus

- Les garanties légales

Source : Ministère chargé de l'économie

Comment faire si...

Devenir vendeur à domicile indépendant (VDI)

Textes de référence

- Code de commerce : articles L135-1 à L135-3
Vendeur à domicile indépendant (définition)
- Code de la consommation : article L211-1 à L211-4
Contrats hors établissement (champ d'application)
- Code de la consommation : articles L221-5 à L221-7
Obligation d'information précontractuelle
- Code de la consommation : articles L221-8 à L221-10-1
Contrats hors établissement (dispositions spécifiques)
- Code de la consommation : article L221-18
Droit de rétractation
- Code de la consommation : articles L242-1 à L242-14-1
Sanctions civiles, pénales et administratives



**Ville de
Palavas-les-Flots**

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00