



Démarchage à domicile (vente hors établissement)

Vérfié le 11 décembre 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

La vente hors établissement, aussi appelée "porte à porte" ou vente à domicile, consiste à proposer au consommateur de souscrire un contrat de vente, de location ou de prestation de services. Elle est soumise à une réglementation protectrice portant sur le contenu du contrat et les délais de rétractation.

Opérations concernées

Il s'agit de toute action hors établissement, au domicile ou sur le lieu de travail d'une personne, même à sa demande (y compris la vente par réunion privée au domicile d'un particulier), proposant l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services.

Il peut s'agir par exemple de la pose d'une véranda ou d'une serrure de porte ou d'un ravalement de façade.

La protection s'applique aux personnes physiques en tant que consommateurs. Elle s'étend aux professionnels employant 5 salariés maximum si l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de leur activité principale.

Pour qu'un contrat puisse être qualifié de vente hors établissement, il doit avoir été signé en présence physique et simultanée des parties :

- dans un lieu qui n'est pas celui où le vendeur professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ;
- dans un lieu où le vendeur professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, **immédiatement après** que le client ait été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent (domicile, lieu de travail, dans la rue) ;
- pendant une excursion organisée par le vendeur professionnel ayant pour but ou effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services.

C'est le cas par exemple lorsque le vendeur fait une proposition personnalisée dans une galerie commerciale puis emmène le client dans son magasin pour faire signer un contrat.

Les contrats suivants ne sont pas considérés comme des ventes hors établissement :

- contrats portant sur les services sociaux (sauf les services à la personne de gardes d'enfants, d'assistance aux personnes âgées, handicapées ou à toute personne ayant besoin d'une aide à domicile) ;
- contrats portant sur les services de santé, dont la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments ;
- contrats portant sur les jeux d'argent ;
- contrats portant sur les services financiers ;
- contrats portant sur un forfait touristique ;
- contrats portant sur l'utilisation de biens à temps partagé ;
- contrats rédigés par un officiel public (par exemple, notaire) ;
- contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, boissons, biens de consommation courante (tournées de commerçant dans les zones rurales par exemple) ;
- contrats à distance, avec une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat (achats effectués par internet, lettres standardisées, catalogue, notamment) ;
- contrats portant sur les services de transport de passagers ;
- contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet, ou télécopie ;
- contrats portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs, la location d'un logement résidentiel.

 **À noter** : le professionnel étranger qui fait du démarchage est soumis à la loi française.

Conditions contractuelles et pré-contractuelles

Pour que le consommateur soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le vendeur à domicile doit obligatoirement lui communiquer un certain nombre d'éléments.

Délivrance d'informations avant de conclure le contrat

Avant la conclusion du contrat, le professionnel doit communiquer de manière lisible et compréhensible, sur support papier ou durable, un certain nombre d'informations dont les plus courantes sont :

- identité du vendeur (coordonnées postales, téléphoniques et électroniques) et de la société dont il distribue les produits ;
- caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- date ou délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- conditions d'exécution du contrat (coût éventuel d'expédition ou de mise en service) ;
- prix et conditions de paiement (formes et taux d'intérêt en cas de vente à crédit) ;
- conditions, délai et formalités d'exercice du droit de rétractation du client, avec le bordereau de rétractation ;
- conditions de mise en œuvre des garanties légales ou commerciales ;

- disponibilité des pièces détachées ;
- médiateur de la consommation compétent en cas de litige.

A défaut, il encourt une amende administrative (3 000 € pour une personne physique, 15 000 € pour une personne morale).

En cas de litige, c'est au vendeur professionnel de prouver qu'il a bien respecté cette obligation d'information.

Remise obligatoire d'un contrat

La conclusion de la vente se traduit par la signature d'un contrat. Le professionnel doit en garder un exemplaire et en remettre un au client, par écrit ou sur support durable (document en format pdf, clé USB, CD, courriel, par exemple).

Le contrat doit comporter l'ensemble des informations les plus courantes précitées (bon de commande, conditions générales, par exemple), ainsi qu'un bordereau de rétractation détachable. A défaut, il pourra être annulé en justice.

En cas d'absence de remise de contrat ou de bordereau de rétractation, le vendeur (personne physique) encourt une peine d'emprisonnement de 2 ans et 150 000 € d'amende. Pour les personnes morales, l'amende est de 750 000 €.

Interdiction de contrepartie financière pendant un délai de 7 jours

Le vendeur professionnel ne peut pas recevoir de paiement ou de contrepartie financière, sous quelque forme que ce soit de la part du consommateur avant un délai de 7 jours à partir de la conclusion du contrat.

Des exceptions existent néanmoins :

- abonnement à une publication quotidienne ;
- contrats de services à la personne proposés par un organisme agréé (garde d'enfants, assistance aux personnes âgées, notamment) ;
- contrats conclus lors de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile du consommateur (avec accord de sa part) ;
- contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client et sollicités expressément par lui.

Dans les deux premiers cas, le consommateur dispose :

- d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnités ;
- d'un droit au remboursement des sommes versées, dans les 14 jours, proportionnel à la durée du contrat restant à courir.

A défaut, le professionnel encourt une peine d'emprisonnement de 2 ans et d'une amende de 150 000 € pour les personnes physiques, 750 000 € pour les personnes morales.

Droit de rétractation

Le consommateur dispose de 14 jours pour renoncer à son engagement :

- à partir de la conclusion du contrat, s'il s'agit d'une prestation de service, ;
- à partir de la conclusion du contrat ou à partir de la réception s'il s'agit d'un bien ou d'une prestation de services incluant une livraison.

Si le jour d'expiration du délai est un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prolongé jusqu'au lundi ou le lendemain du jour férié.

Lorsque la commande comporte plusieurs biens livrés séparément ou de manière échelonnée, le délai court à partir de la réception du dernier reçu. Cependant, s'il s'agit d'une livraison des biens régulière et sur une période définie, le délai court à partir de la réception du premier bien.

Pour exercer son droit, le consommateur doit envoyer au professionnel le **formulaire** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R38397>) ou toute déclaration (par exemple, lettre simple) exprimant clairement et sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

Il dispose ensuite d'un nouveau délai de 14 jours pour renvoyer ou restituer le bien.

La rétractation ne doit pas entraîner de frais pour lui (sauf frais éventuels de renvoi si le professionnel l'en a informé préalablement et sauf frais liés à un début d'exécution de prestation de services). Le professionnel doit rembourser la totalité des sommes versées.

Le consommateur ne peut pas exercer son droit de rétractation pour les contrats suivants :

- fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ;
- fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de 30 jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- fourniture d'un périodique ou d'un magazine (sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications) ;
- conclus lors d'une enchère publique ;
- prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date déterminée ;
- fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable du consommateur et

renoncement à son droit de rétractation (un logiciel par exemple).

▲ Attention : si le consommateur signe un contrat déjà daté, non daté ou antidaté, il peut perdre sa possibilité de renoncer à son engagement.

Si les informations sur le droit de rétractation ne sont pas fournies, ou sont fournies dans une forme ne respectant pas les règles, le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à partir de l'expiration du délai initial de 14 jours. Si le professionnel communique ces informations pendant cette prolongation, le délai débute à partir de la date de réception de ces informations.

Le professionnel encourt une amende administrative de 15 000 € maximum ou 75 000 € pour une personne morale.

En cas de litige

Le consommateur en litige avec un professionnel doit d'abord rechercher une solution amiable.

Il peut contacter le service client. En l'absence de réponse, ou en cas de réponse insatisfaisante, il peut saisir le service consommateurs. Ses coordonnées figurent obligatoirement dans les conditions générales de vente ou sur le site internet.

Si le litige persiste, il peut envoyer une lettre recommandée avec avis de réception récapitulant l'objet de la réclamation.

Si le vendeur ne répond pas au courrier, ou s'il répond de manière insatisfaisante, il est possible desaisir le médiateur de la consommation (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F33338>).

Le consommateur peut également alerter la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Où s'adresser ?

- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)
Missions : respect des règles de la concurrence, protection économique des consommateurs, sécurité et de conformité des produits et des services.

Par téléphone

3939

Coût : 0,15 € / minute + prix de l'appel (en savoir plus [↗ \(http://www.infosva.org/?tel=3939&date=06-02-2017\)](http://www.infosva.org/?tel=3939&date=06-02-2017)).

Du lundi au vendredi de 8h45 à 17h15

Depuis l'outre-mer et l'étranger : +33 (0) 1 73 60 39 39 (uniquement depuis un poste fixe, coût d'une communication + coût de l'appel variable selon les pays et opérateurs)

Par messagerie

Accès au formulaire de contact [↗ \(https://www.economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgccrf?dest=particulier\)](https://www.economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgccrf?dest=particulier).

En cas de litige avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, de la Norvège ou de l'Islande, le consommateur peut solliciter l'intervention du centre européen des consommateurs (CEC France).

- Centre européen des consommateurs France [↗ \(https://www.europe-consommateurs.eu/fr/nous-connaître/nous-contacter/\)](https://www.europe-consommateurs.eu/fr/nous-connaître/nous-contacter/)

En cas de litige avec un professionnel situé en dehors de l'Union européenne, il peut déposer une plainte auprès du réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC).

En l'absence de solution amiable, il est possible de saisir la justice.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.
- Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.
- Tribunal judiciaire ou de proximité [↗ \(https://www.justice.fr/recherche/annuaires\)](https://www.justice.fr/recherche/annuaires)

S'il est victime d'une infraction (par exemple abus de faiblesse), il peut porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20851>) de son lieu d'activités.

Textes de référence

- Code de la consommation : articles L111-1 à L111-8 [↗ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032227144&cidTexte=LEGITEXT000006069565\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032227144&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Obligations d'information précontractuelle
- Code de la consommation : article L211-2 [↗ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032227010&cidTexte=LEGITEXT000006069565\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032227010&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Contrats conclus à distance et hors établissement
- Code de la consommation : articles L221-5 à L221-7 [↗ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226878&cidTexte=LEGITEXT000006069565\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226878&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Obligation d'information pré contractuelle
- Code de la consommation : articles L221-8 à L221-10 [↗ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226870&cidTexte=LEGITEXT000006069565\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226870&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

Contrats conclus hors établissement

- **Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226862&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226862&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

Contrats conclus à distance

- **Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226844&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226844&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

Droit de rétractation

- **Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226850&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226850&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

Démarchage téléphonique et prospection commerciale

- **Code de la consommation : article L232-3** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226433&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226433&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

Contrats transfrontaliers

- **Code de la consommation : articles L242-1 à L242-4** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226386&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226386&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

Sanctions civiles

- **Code de la consommation : articles L242-5 à L242-9** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226376&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226376&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

Sanctions pénales

- **Code de la consommation : articles L242-10 à L242-14** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226364&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226364&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

Sanctions administratives

Services en ligne et formulaires

- **Rétractation d'un achat à distance (sur internet, par correspondance, téléachat ou téléphone)** [↗](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R38397) (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R38397)
Modèle de document
- **Saisir le médiateur de la consommation de la profession d'avocat** [↗](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R50660) (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R50660)
Téléservice
- **Déposer une plainte concernant un achat effectué sur un site internet étranger** [↗](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18741) (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18741)
Téléservice

Pour en savoir plus

- **Abus de faiblesse** [↗](https://www.inc-conso.fr/content/labus-de-faiblesse) (https://www.inc-conso.fr/content/labus-de-faiblesse)
Institut national de la consommation (INC)