



## Démarchage à domicile : règles à respecter

Vérfifié le 11 août 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Le démarchage à domicile, aussi appelé *porte à porte* ou *vente à domicile*, est une activité commerciale qui consiste à se déplacer au domicile de potentiels acheteurs et consommateurs. Il s'agit de leur vendre des biens ou des services, au moyen d'un contrat. La vente à domicile est soumise à une réglementation qui sert à protéger le consommateur. Les règles portent sur le contenu du contrat et sur les délais de rétractation.

### De quoi s'agit-il ?

Une activité commerciale

La profession de vendeur à domicile est une **activité commerciale** (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32887>).

Elle consiste à **se déplacer** au domicile des clients ou lors de **ventes en réunion**, pour vendre des biens ou des services.

#### Exemple :

Prêt-à-porter, bijoux, huiles essentielles, électro-ménager, fenêtres, portes, pompe à chaleur, isolation, panneaux solaires, électricité, gaz, etc.

Vous êtes un travailleur **indépendant** : vous n'êtes pas salarié d'une entreprise (contrairement au VRP ()).

**À noter** : il s'agit souvent d'une **activité secondaire** exercée en parallèle d'une activité principale (indépendante ou salariée). Il est prudent de vous renseigner sur les **possibles incompatibilités entre professions** (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31194>).

Vous êtes un intermédiaire

Vous êtes un **intermédiaire** entre une entreprise de vente directe et les clients démarchés.

Vous vendez les produits et les services de l'entreprise de vente directe.

La vente se conclut au moyen d'un **contrat**.

Il s'agit d'un contrat de **distribution** qui formalise le lien entre vous, l'entreprise et le client.

Cependant, vous n'êtes pas subordonné à cette entreprise. Vous démarchez les clients en toute autonomie.

Dans quels lieux démarcher ?

Le démarchage peut se faire dans les **lieux** suivants :

- Domicile du client
- Lieu de travail du client
- En extérieur (rue, centre ou galerie commerciale, etc)
- Lieu de travail du vendeur si le démarchage a eu lieu juste avant dans la rue ou un centre commercial

**⚠ Attention** : le démarchage à domicile ne concerne pas la vente par téléphone ou sur internet.

### Quels sont les types de contrats concernés ?

En fonction du lieu où est signé le contrat

Pour qu'un contrat puisse être qualifié de *vente à domicile*, il doit avoir été signé en la présence physique du vendeur et de l'acheteur.

Le lieu où le contrat est conclu doit répondre à l'un des critères suivants :

- Il est différent du local ou magasin où le vendeur exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, sauf si le client vient d'être démarché juste avant à l'extérieur (dans la rue, à son domicile ou son travail).
- Il peut s'agir du lieu d'une excursion organisée par le vendeur dans le but de promouvoir et vendre des biens ou des services.

#### Exemple :

Le vendeur fait une proposition de vente à un client dans une galerie commerciale, puis il l'emmène juste après dans son magasin pour lui faire signer un contrat.

En fonction de la nature du contrat

Contrats acceptés	Contrats exclus
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrat de vente de biens et de services, achat ou location</li> <li>- Contrat de garde d'enfants, d'assistance aux personnes âgées ou handicapées, d'aide à domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service de santé, prescription et délivrance de médicaments</li> <li>- Autres services sociaux</li> <li>- Jeu d'argent</li> <li>- Service financier (prêt, assurance)</li> <li>- Contrat rédigé par un officiel public (exemple : notaire)</li> <li>- Forfait touristique</li> <li>- Fourniture immédiate de denrées alimentaires, boissons, biens de consommation courante (exemple : tournée de commerçant dans une zone rurale)</li> <li>- Service de transport de passagers</li> <li>- Abonnement unique internet, téléphone</li> <li>- Bien immobilier : construction, acquisition, transfert, location, utilisation d'un bien à temps partagé</li> </ul>

### Comment se déroule la conclusion du contrat ?

Pour que le contrat soit valide, le vendeur à domicile doit respecter les règles suivantes :

- Informer le client
- Délivrer le contrat lors du démarchage
- Fournir au client un bordereau de rétractation
- Ne pas recevoir de paiement avant 7 jours

Informez le client avant de conclure le contrat

Avant la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au client de manière lisible et compréhensible, sur support papier ou durable, les informations suivantes :

- Identité du vendeur et de la société dont il distribue les produits (adresse postale, mail et téléphone)
- Caractéristiques du bien ou du service vendu
- 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
- Prix et conditions de paiement (formes et taux d'intérêt en cas de vente à crédit)
- Conditions de rétractation (délai et bordereau pour que le client puisse se rétracter)
- Garanties légales ou commerciales
- Disponibilité des pièces détachées
- Médiateur de la consommation compétent en cas de litige

Si le vendeur n'informe pas correctement le client, il risque une amende de 3 000 € (ou de 15 000 € pour une société).

En cas de litige, c'est au vendeur de prouver qu'il a bien respecté ses obligations vis-à-vis du client.

Remise obligatoire d'un contrat

Le client doit recevoir un contrat de la part du vendeur et il doit le signer.

Le format peut être papier ou numérique.

Le contrat doit comporter les informations suivantes :

- Coordonnées de l'acheteur et du vendeur
- Numéro de bon de commande
- Conditions générales de vente
- Garanties commerciales
- Bordereau de rétractation détachable

Si le vendeur ne remet pas de contrat de vente ou s'il ne joint pas de bordereau de rétractation au contrat, il risque une peine de prison de 2 ans et 150 000 € d'amende (ou de 750 000 € pour une société).

Ne rien payer pendant 7 jours après la signature du contrat

Le vendeur ne doit pas recevoir de paiement avant un délai de 7 jours ouvrés à partir de la conclusion du contrat.

Dans les cas suivants, le paiement sans délai est cependant permis :

- Abonnement à un journal (quotidien)

- Abonnement a un journal (quotidien)
- Contrat de services à la personne (garde d'enfants ou d'assistance aux personnes âgées)
- Contrat conclu lors de réunions collectives organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile du client
- Contrat de travaux de réparation à réaliser en urgence au domicile du client à sa demande

S'il ne respecte pas ce délai, le vendeur risque une peine de prison de 2 ans et une amende de 150 000 € (ou 750 000 € pour une société).

#### Droit de rétractation

14 jours pour renoncer à son engagement

Le client dispose de 14 jours ouvrés pour renoncer à son engagement.

- S'il s'agit d'une prestation de service, ce délai commence à partir de la conclusion du contrat.
- S'il s'agit d'un bien ou service avec une livraison, ce délai commence à partir de la conclusion du contrat ou à partir de la réception.

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 en plusieurs envois, le délai commence 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 commence à partir de la réception du premier bien.

Le client doit envoyer au vendeur soit une lettre simple exprimant sa volonté de se rétracter, soit en remplissant le modèle de lettre-type suivant :



Direction de l'information légale et administrative (Dila) - Premier ministre

Modèle de lettre type pour la rétractation du consommateur dans le cas d'un contrat à distance.

Lettre à adresser en recommandé avec accusé de réception au vendeur.

Accéder au  
modèle de document  
(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R38397>)

14 jours pour renvoyer le bien

Après réception du bien, le client dispose de 14 jours pour renvoyer le bien s'il le souhaite.

Ce renvoi a pour effet l'annulation du contrat.

Le client ne doit payer de frais de rétractation. Il doit seulement payer les frais postaux de renvoi si le professionnel l'en a informé avant. Il peut aussi payer les frais liés au début d'exécution d'un service.

Le professionnel doit rembourser la totalité des sommes versées pour le contrat.

#### Exceptions au droit de rétractation

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

- Service entièrement exécuté avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord du client et avec son renoncement explicite au droit de rétractation
- Bien ou service dont le prix dépend de fluctuations boursières qui se produisent pendant le délai de rétractation et que le vendeur ne maîtrise pas
- Bien fabriqué selon des caractéristiques spécifiques demandées par le client
- Bien qui peut se détériorer ou se périmer rapidement
- Bien qui a été déballé par le client après la livraison et qui ne peut être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé
- Bien qui, après avoir été livré et qui, de par sa nature, est mélangé de manière indissociable avec d'autres articles
- Boisson alcoolisée dont la livraison a lieu au-delà de 30 jours et dont la valeur dépend de fluctuations boursières indépendantes du vendeur
- Travaux à réaliser en urgence au domicile du client à sa demande, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence
- CD, DVD ou logiciel informatique lorsqu'il a été déballé par le client après la livraison
- Revue ou magazine sans abonnement
- Contrat conclu lors d'une vente aux enchères
- Hébergement touristique, service de transport de biens, location de voitures, restauration, activité de loisir qui doit être fourni à une date déterminée
- Contenu numérique immatériel (logiciel par exemple) dont l'exécution a commencé après accord préalable du client et avec son renoncement à son droit de rétractation

**⚠ Attention :** si le client signe un contrat déjà daté, non daté ou antidaté, il ne peut pas se rétracter.

Si le vendeur ne fournit pas au client les informations sur le droit de rétractation, le client a 12 mois pour se rétracter (à partir des 14 jours).

Si le vendeur lui communique ces informations pendant ces 12 mois, le délai débute à partir de la réception des informations.

Le vendeur risque une amende de 15 000 € maximum (ou de 75 000 € pour une société).

## En cas de litige

Le client doit d'abord rechercher une solution amiable.

### Solution amiable

Commerçant en France

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 du vendeur.

Si le litige persiste, il peut envoyer au vendeur 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, le client peut saisir le médiateur de la consommation (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F33338>).

Il 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 : service gratuit + prix de l'appel ( en savoir plus ↗ (<http://www.infosva.org/?tel=3939&date=06-02-2017>) )

Lundi et jeudi : 8h30 à 18h15

Mardi et mercredi : 8h30 à 13h

Vendredi : 13h à 17h

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>)

Dans un autre pays de l'Union européenne ou Norvège ou Islande

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).

Où s'adresser ?

- Centre européen des consommateurs France ↗ (<https://www.europe-consommateurs.eu/nous-contacter.html>)

Hors Union européenne

En cas de litige avec un commerçant situé en dehors de l' *Union européenne*, il peut déposer une plainte auprès du réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC, ICPEN en anglais) ↗ (<https://www.economie.gouv.fr/cedef/litige-entreprise-non-europeenne>) .

En cas d'échec

En l'absence de solution amiable, le client peut 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.

Où s'adresser ?

- Tribunal judiciaire ↗ (<http://www.annuaires.justice.gouv.fr/>)

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

## Textes de loi et références

- Code de la consommation : articles L131-1 à L131-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032227144/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032227144/>)  
*Obligations d'information précontractuelle*
- Code de la consommation : article L211-1 à L211-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221203/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221203/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221203/))  
*Contrats conclus à distance et hors établissement*
- Code de la consommation : articles L221-5 à L221-7 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226878/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226878/>)  
*Obligation d'information pré contractuelle*
- Code de la consommation : articles L221-8 à L221-10 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226870/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226870/>)  
*Contrats conclus hors établissement*
- Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226862/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226862/>)  
*Contrats conclus à distance*
- Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226842/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032226842/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226842/))  
*Droit de rétractation*
- Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226850/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226850/>)  
*Démarchage téléphonique et prospection commerciale*
- Code de la consommation : article L232-3 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226433/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032226433/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226433/))  
*Contrats transfrontaliers*
- Code de la consommation : articles L242-1 à L242-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226386/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226386/>)  
*Sanctions civiles*
- Code de la consommation : articles L242-5 à L242-9 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226376/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226376/>)  
*Sanctions pénales*
- Code de la consommation : articles L242-10 à L242-14 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226364/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226364/>)  
*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>)  
Modèle de document
- Saisir le médiateur de la consommation de la profession d'avocat (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R50660>)  
Service en ligne
- Déposer une plainte concernant un achat effectué sur un site internet étranger (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18741>)  
Service en ligne

## 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)*
- Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, RICPC/ICPEN [↗](https://www.economie.gouv.fr/cedef/litige-entreprise-non-europeenne) (<https://www.economie.gouv.fr/cedef/litige-entreprise-non-europeenne>)  
*Ministère chargé des finances*

## COMMENT FAIRE SI...

- Devenir vendeur à domicile (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23962>)

Tous les comment faire si... (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/comment-faire-si>)