



POLICE MUNICIPALE  
DE  
SAINTE-SOULLE

# LE DEMARCHAGE A DOMICILE

Les pratiques commerciales et les méthodes de vente des professionnels sont encadrées par la législation pour en fixer les règles et en réprimer les éventuelles dérives.

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



## DEFINITION

Tout démarchage, au domicile ou sur le lieu de travail, d'une personne, même à sa demande, pour proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services, y compris la vente par réunion privée au domicile d'un particulier.

Ne sont pas concernées par ces règles spécifiques les ventes à domicile de produits de consommation courante au cours de tournées dans l'agglomération où est installé l'établissement ou dans son voisinage (tournées de commerçant dans les zones rurales par exemple).

## CONTRATS CONCERNES

Le démarchage à domicile est encadré par des textes spéciaux au sein du **Code de la consommation**, dans le but d'accorder une protection accrue du consommateur.

Les dispositions du Code prévoient alors que ces obligations particulières doivent être mises en œuvres lorsqu'**un professionnel démarché un consommateur directement à son domicile ou sur son lieu de travail et propose la vente ou la location de biens et la prestation de services.**

Ne sont néanmoins pas concernés les contrats portant sur :

- ✚ des services sociaux,
- ✚ des services de santé,
- ✚ sur des jeux d'argent,
- ✚ des services financiers,
- ✚ des forfaits touristiques,
- ✚ des tournées fréquentes et régulières effectuées par un commerçant local pour la fourniture de denrées alimentaires boissons et biens de consommation courante,
- ✚ de transport ou portant sur des biens immobiliers (**article L. 221-12 du Code de la consommation**).

### Ce que dit la loi...

Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au consommateur, avant la conclusion du contrat et dans les conditions prévues à l'article L. 221-5, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation.

Le professionnel transmet au consommateur les autres informations prévues au même article par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

**Code de la consommation - article L221-12**



## L'OBLIGATION D'INFORMATION DU VENDEUR

La validité du contrat qui est passé entre le professionnel effectuant un démarchage à domicile et le consommateur qui le reçoit obéit à des **conditions extrêmement strictes**.

Avant toute chose, on dit que le professionnel est investi d'une **obligation d'information précontractuelle**, afin de s'assurer que le consommateur contracte en possession de **tous les éléments nécessaires pour éclairer sa décision** (article L.221-5 du Code de la consommation).

**Le professionnel doit alors transmettre au consommateur les informations suivantes :**

- ✚ caractéristiques essentielles du bien ou service
- ✚ le **prix** du bien ou service
- ✚ le **délai de livraison** ou la date d'exécution du service si pertinent
- ✚ les informations relatives à son identité
- ✚ les informations relatives aux **garanties légales**
- ✚ le droit de recourir à un médiateur
- ✚ l'existence d'un **délai de rétractation** et les modalités de sa mise en œuvre ainsi qu'un **formulaire de rétractation**.



### Ce que dit la loi...

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4° de l'article L. 111-1 peuvent être remplacées par celles du mandataire.

**Code de la consommation - article L221-5**

Ces informations doivent être communiquées au consommateur **de manière lisible et compréhensible** (article L. 221-8 du Code de la consommation).

Si le consommateur décide de contracter avec le professionnel, ce dernier doit lui remettre un exemplaire signé et daté du contrat, accompagné du formulaire type de rétractation (article L. 221-9 du Code de la consommation).



### Ce que dit la loi...

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article L. 221-5.

Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

**Code rural et de la consommation - article L221-8**

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties.

Ce contrat comprend toutes les informations prévues à l'article L. 221-5.

Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5.

**Code de la consommation - article L221-8**

## LE DELAI DE PAIEMENT

**Le professionnel ne peut exiger suite à un démarchage à domicile aucun paiement de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat (article L. 221-10 du code de la consommation).**

Quelques exceptions cependant :

- ✚ les contrats d'abonnement à des journaux ou revues
- ✚ les contrats de service à la personne à exécution successive
- ✚ les contrats conclus lors de réunions organisées au domicile du vendeur ou du consommateur
- ✚ les contrats ayant pour objet les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur qui en fait la demande.

Pour les deux premières, le consommateur peut néanmoins demander la résiliation du contrat dans un délai de 15 jours et demander le remboursement des sommes avancées.

### Ce que dit la loi...

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa :

1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;

2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues au présent chapitre et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;

3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

4° Les contrats ayant pour objet des 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.

Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2°, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

**Code de la consommation - article L221-10**



## LE DROIT DE RETRACTATION

L'article L. 221-18 du Code de la consommation prévoit que le consommateur dispose de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de vente conclu suite à un démarchage à domicile pour exercer son droit de rétractation.

### Ce que dit la loi...

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

- 1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L.221-4 ;
- 2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

**Code de la consommation - article L221-18**

Ce droit peut être exercé **sans que le consommateur n'ait à justifier son choix** par l'envoi du formulaire de rétractation, d'une lettre claire ou de l'utilisation de l'espace dédié sur le site Internet du professionnel qui doit immédiatement accuser réception de la rétractation (article L. 221-21 du Code de la consommation).

### Ce que dit la loi...

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

**Code de la consommation - article L221-21**



### La mise en œuvre du droit de rétractation met fin au contrat de vente

Si le contrat inclut la livraison de biens, le consommateur doit renvoyer ces derniers au professionnel si leur format le permet ou les laisser à la disposition du vendeur, qui viendra les récupérer si le format ne permet pas un envoi postal classique (article L. 221-23 du Code de la consommation).

### Ce que dit la loi...

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.

**Code de la consommation - article L221-23**

Enfin, **le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris des frais de livraison, dans les 14 jours** à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter ([article L. 221-24 du Code de la consommation](#)).

#### Ce que dit la loi...

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

**Code de la consommation - article L221-24**



**Le défaut d'information du vendeur** de l'existence de ce droit au moment de la conclusion du contrat **permet d'étendre ce délai à 1 an** à compter de l'expiration du délai de rétractation initial.

**A noter, les limites à la mise en œuvre du droit de rétractation** : ce droit ne s'applique pas aux contrats pleinement exécutés après renonciation du consommateur à son droit de rétractation, de fourniture de biens personnalisés à la demande du consommateur, de biens susceptibles de se périmer ou détériorer rapidement, de biens dont l'emploi par le consommateur a altéré l'hygiène,... ([article L. 221-18 du Code de la consommation](#)).

## 5 CONSEILS A SUIVRE EN CAS DE DEMARCHAGE A DOMICILE

### 1 - Ne donnez pas votre accord immédiatement, sans prendre le temps de réfléchir

Certaines démarches commerciales vous pressent à signer rapidement les devis sans vous accorder suffisamment de temps pour réfléchir. Ce manque de réflexion peut être très dommageable pour votre projet de rénovation : les équipements proposés ne sont peut-être pas adaptés à votre logement, les travaux ne sont peut-être pas utiles...

N'acceptez jamais de donner votre accord sur une proposition dans la foulée d'un entretien (physique ou téléphonique). Ne rien signer, ni payer le jour même : attendez l'expiration d'un délai de 7 jours avant de payer le professionnel.

N'acceptez pas de devis antidaté car cela raccourcit le délai de rétractation de 14 jours qui débute à la signature du devis.

Exigez par prudence un devis précis qui reprend bien les exigences pour [bénéficier des aides financières](#) : date de visite préalable du logement, performances techniques des matériaux et équipements...

Prenez le temps de comparer ce devis avec celui d'autres professionnels.

### 2 - Ne croyez jamais les entreprises qui affirment intervenir au nom de la Mairie

La Mairie de SAINTE-SOULLE ne cautionne aucun démarchage à domicile proposant des travaux, des équipements ou des diagnostics énergétiques.

Des campagnes de démarchages frauduleux (téléphoniques ou en porte-à-porte) ont régulièrement cours. Les démarcheurs indiquent venir "au nom de la Mairie" pour vous tromper et vous inciter à réaliser, par exemple, des investissements de performance énergétique sur votre logement.

Par prudence, ne répondez jamais à ce type de pratique et signalez tous messages suspects à la Mairie.

### 3 - Pour bénéficier d'aides financières à la rénovation de votre logement, les travaux doivent obligatoirement être réalisés par des professionnels RGE

Pour bénéficier d'aides financières pour rénover votre logement (crédit d'impôt pour la transition énergétique, éco-prêt à taux zéro, aides des fournisseurs d'énergie, aides des collectivités territoriales...), vous devez faire réaliser vos travaux par un professionnel RGE ("Reconnu Garant de l'Environnement").

Vous pouvez vérifier facilement si un professionnel bénéficie de la mention RGE en consultant en ligne l'annuaire des professionnels RGE : <https://www.annuaireartisanrge.fr>

Exigez également que le professionnel vous donne **une copie de son certificat de qualification RGE**.

Ce certificat mentionne la date d'échéance de la mention RGE, les champs d'intervention et de compétence du professionnel. Le certificat doit comporter la mention RGE. Vous pouvez également le télécharger sur Internet.

Le professionnel doit être qualifié RGE **au moment de la réalisation des travaux**. Ne signez pas de devis avec un professionnel qui n'est pas encore qualifié RGE. Même si le professionnel vous affirme que la qualification est en cours, vous n'avez pas la certitude que le professionnel sera qualifié RGE au moment des travaux.

### 4 - Rétractez-vous rapidement (sous 14 jours) si vous avez un doute

En cas de signature lors du démarchage téléphonique ou à domicile, vous bénéficiez d'un **délaï de rétractation de 14 jours**.

Il suffit de renvoyer le bordereau de rétractation, qui doit être joint au contrat. Si ce n'est pas le cas, il faut envoyer au vendeur une lettre recommandée avec accusé de réception. C'est la date d'envoi indiquée par la Poste qui fait foi.

S'agissant d'un contrat de service incluant la fourniture de bien, le délai de rétractation commence le lendemain de la livraison du bien. Toutefois, lorsque le contrat est conclu dans le cadre d'un démarchage à domicile, le consommateur peut se rétracter à compter de la date de signature.

### 5 - Avertissez la Mairie ou la DDPP en cas de démarchage à domicile

Vous pouvez vous adresser à la Mairie ou à la direction départementale de la Protection des Populations (DDPP) pour effectuer un signalement.

#### **Direction départementale de la protection des populations (DDPP)**

Cité administrative Duperré  
5 Place des Cordeliers  
17000 LA ROCHELLE

#### **Accueil du public :**

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h

#### **Contact :**

**Téléphone** : 05 46 68 60 00 / **Télécopie** : 05 46 68 06 93 / **Courriel** : [ddpp@charente-maritime.gouv.fr](mailto:ddpp@charente-maritime.gouv.fr)

La Direction Départementale de la Protection des Populations est chargée entre autres par ses actions de contrôle, d'inspection et d'enquêtes, d'assurer la protection économique et la sécurité du consommateur. Elle veille notamment à la loyauté des relations commerciales, au respect des règles de sécurité et de loyauté des produits et service. Les procédures engagées par la DDPP peuvent déboucher sur l'ouverture d'une instance auprès des tribunaux ou encore sur une transaction entre l'administration, le parquet et le professionnel.

ooo000ooo