

Démarchage à domicile - Informations



Le démarchage à domicile, appelé également porte-à-porte, est une activité commerciale légale et encadrée par la loi. Toutefois, la vigilance est de mise car certains délinquants utilisent ce prétexte pour pénétrer dans votre logement afin de commettre un vol ou un repérage.

▼ Contenu

Vrai ou faux démarcheur ?

_Les "vrais" démarcheurs sont des travailleurs indépendants ou rattachés à une entreprise (des VRP : voyageur représentant et placier), qui doivent pouvoir justifier de leur identité et de leur profession. Le contrat signé doit aussi respecter plusieurs conditions (délai de rétractation, devis, conditions de paiement) pour être considéré comme valide.

_Les "faux" démarcheurs utilisent le prétexte du porte-à-porte pour s'introduire chez vous afin d'effectuer un repérage en vue d'un cambriolage ou de voler de petits objets de valeur. Ils agissent en général par deux.

Les bons gestes

Si un démarcheur se présente à votre porte, quelques bons réflexes :

- Si vous le pouvez, vérifiez le nombre de personnes présentes avant d'ouvrir la porte (par le visiophone ou le judas).
- Exigez la présentation d'une carte professionnelle.
- Ne signez rien avant d'avoir le devis en main.
- Ne versez pas d'argent, ne signez pas de chèque, surtout antidaté.
- En cas de doute, proposez d'appeler l'organisme professionnel auquel est rattaché le démarcheur.
- Si le vendeur se montre insistant ou menaçant, composez immédiatement le 17 pour faire intervenir la police.

Quels sont les droits du consommateur ?

Depuis le 28 mai 2022, la directive européenne appelée Omnibus sanctionne plus durement les promotions trompeuses, les faux avis et le démarchage à domicile abusif. Les visites non sollicitées d'un professionnel

souhaitant vendre un produit ou fournir un service à un consommateur sont interdites lorsque celui-ci a fait savoir "de manière claire et non ambiguë" qu'il ne souhaitait pas être importuné. **Les vendeurs ne respectant pas cette nouvelle disposition pourront être condamnés à un an d'emprisonnement et à une amende de 150 000 €.**

Le consommateur peut se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la signature des travaux sans avoir à se justifier, en adressant à l'entreprise le formulaire type de rétractation qui doit obligatoirement être joint au devis/bon de commande.

Aucun paiement ou contrepartie financière (par exemple, un chèque, même non encaissé) ne doit être remis au démarcheur avant un délai de 7 jours à compter de la signature.

Le consommateur peut mettre fin à la discussion à tout moment, sans avoir à se justifier ni à signer quoi que ce soit.

► Liens utiles