

ACHAT À DOMICILE OU À DISTANCE

Se protéger des pratiques abusives

Vous pouvez acheter différents biens ou services par le biais du démarchage à domicile. Le commercial se déplace alors à votre domicile. De plus en plus utilisée, vous pouvez également acheter à distance par le biais d'internet, du téléphone... Ces achats sont soumis à une réglementation qui sert à protéger le consommateur.

1. Se poser les bonnes questions

Lorsqu'une offre commerciale quelconque vous est proposée, soyez vigilant et posez-vous les bonnes questions :

- Ai-je réellement besoin de ce produit ou de ce service ?
- L'offre est-elle aussi attractive qu'elle n'y paraît ?
- Prenez le temps de comparer avec d'autres offres similaires
- Ne vous laissez pas impressionner par un vendeur trop pressant ou une offre soi-disant exceptionnelle
- Ne vous précipitez jamais. Prenez toujours le temps de la réflexion. Demandez conseil à une personne de confiance

2. Le démarcheur est à ma porte

Sachez que vous n'êtes pas obligé de le recevoir. Pensez à réclamer la carte professionnelle, notez le nom de la société, du vendeur et son numéro de téléphone.

Bon à savoir : en cas de doutes, contactez votre mairie : le démarcheur doit avoir déclaré son activité sur la commune.

3. Si l'offre m'intéresse

Ne payez rien avant l'expiration du délai de réflexion. Durant le délai de 14 jours, le démarcheur n'a pas le droit de vous demander de verser une contrepartie quelconque.

Le démarcheur doit vous remettre un exemplaire du contrat que vous avez signé. Ce contrat doit comporter un certain nombre de mentions obligatoires notamment le nom et l'adresse du fournisseur, le prix global à payer et la faculté de renonciation. Ne signez jamais un contrat antidaté (c'est à dire daté d'avant le jour du démarchage).

Il est important d'avoir un engagement d'achat. Pour cela, il suffit de renvoyer le formulaire détachable qui doit figurer dans le contrat. S'il n'y a pas de formulaire détachable, envoyez une lettre recommandée avec accusé de réception. Conservez une copie du bordereau envoyé.

4. Si je veux annuler le contrat

Complétez le formulaire de rétractation ou rédigez une lettre (voir modèle ci-dessous).

Envoyez le courrier au plus tard 14 jours ouvrables à partir du jour de la commande par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse de la société de démarchage. Gardez en une copie.



LES **COORDONNATEURS**
AUTONOMIE
À VOS CÔTÉS

