LE DEMARCHAGE

Lorsque qu'un vendeur frappe à la porte d'un domicile par exemple, il est rarement exigé un contrat, ou un document indiquant les informations relatives audit vendeur. Or, ces informations sont essentielles en cas de rétractation ou de constatation de défauts du produit, bien ou service, ou autres problèmes. La loi n° 31-08 ***édictant des mesures de protection du consommateur*** *a pour objectif de protéger le consommateur et de créer un équilibre dans les relations contractuelles entre le fournisseur et le consommateur. Elle règlemente, à cet égard, la vente par démarchage.*

La vente par démarchage implique la remise d'un contrat formalisé

Le **démarchage** est une pratique commerciale basée sur la proposition d'achat, de vente, de location, de location-vente ou location avec option d'achat de produits, biens ou services, au domicile d'une personne, à son lieu de travail , ou par téléphone. Ce démarchage peut être fait à la demande du consommateur ou dans tout autre lieu non destiné à la commercialisation du bien, produit ou du service proposé, par exemple lors de l'organisation par un fournisseur, ou à son profit, de réunions ou d'excursions afin de réaliser des ventes.

Ce que dit la loi en cas de démarchage

La loi comprend trois dispositions essentielles de protection du consommateur :

- un délai de rétractation de sept (7) jours ;
- la remise obligatoire d'un contrat ;
- l'interdiction de percevoir une contrepartie financière pendant le délai de rétractation.

Lors d'une vente faite par la voie du démarchage un contrat doit obligatoirement être remis au consommateur, dans les mêmes dispositions qu'un contrat réalisé dans un commerce traditionnel. Le contrat doit contenir les informations suivantes :

- le nom du fournisseur ou du démarcheur ou le nom juridique de la société ;
- l'adresse du fournisseur, et le lieu de conclusion du contrat ;
- la nature et les caractéristiques des produits, des biens ou des services ;

- les conditions du contrat : notamment les modalités et le délai de livraison des biens, des produits ou d'exécution de la prestation des services, le prix global à payer ;
- les modalités de paiement ;
- la faculté de rétractation et les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente ;
- le formulaire détachable relatif à l'exercice du droit de rétractation.

Au moment du démarchage à domicile, ou par téléphone, ou par tout moyen technique assimilable, le fournisseur doit décliner explicitement son identité et indiquer le caractère commercial de son intervention. A l'issue de ce démarchage, il devra également adresser au consommateur, une confirmation de l'offre qu'il lui a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature.

Le consommateur peut exercer son droit de rétractation

La rétractation signifie que le consommateur a la possibilité de revenir sur une décision déjà prise. Le droit de rétractation est inscrit dans la loi. Il peut ainsi, et sans avoir à préciser un motif, annuler un contrat signé dans un délai défini et dans certains cas précis (le démarchage, le contrat à distance et le crédit à la consommation).
Le contrat de démarchage doit ainsi comprendre un formulaire facilement détachable facilitant la possibilité de se rétracter.

A compter de la date de la commande ou de l'engagement d'achat, le consommateur dispose d'un délai de sept (7) jours pour se rétracter. En outre, avant l'expiration de ce délai, nul ne peut exiger une contrepartie de la part du consommateur, ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. De même, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai (de 7 jours) et doivent être retournés au consommateur dans les quinze (15) jours qui suivent sa rétractation, s'il a décidé d'exercer ce droit.

Conseils !

Vous, consommateur, êtes responsable de l'application de vos droits. Veillez à vérifier les documents sur lesquels vous apposez votre signature. Et, assurez-vous d'avoir tous les documents ou éléments de preuves permettant de vous protéger en cas de litige.

Ne vous laissez pas abuser et soyez vigilant !

Mentions obligatoires d'un formulaire de rétractation

✂----------

FORMULAIRE DE RETRACTATION DETACHABLE DESTINE A FACILITER L'EXERCICE DE LA FACULTE

DE RETRACTATION EN MATIERE DE DEMARCHAGE

Loi n°31-08 édictant des mesures de protection

du consommateur, ART 47 et 49

vous souhaitez annuler cette commande, veuillez utiliser le présent formulaire de rétractation.

Conditions :

1) **Compléter et signer le présent formulaire de rétractation.**
2) **L'envoyer par lettre recommandé avec accusé de réception à l'adresse mentionnée ci-dessous :**

   ……
   ……..
3) **L'expédier dans un délai maximum de sept jours à compter de la date de la commande ou de l'engagement d'achat.**

Je soussigné (e) déclare annuler la commande, ci-après :

- Nature du produit, bien ou du service commandé :……..…….……
  ……
  ……..…….
- Date de la commande :……..……...
- Nom et Prénom du client :……..….
- Adresse du
  client :……..……..

Signature du client :

Formulaire de rétractation à envoyer complété et signé par lettre recommandée avec accusé de réception sous 7 jours à partir du jour de la date de la commande ou de l'engagement d'achat.

Si le consommateur n'a pas reçu ce formulaire, ou s'il est non conforme, il peut annuler sa commande par lettre recommandée, reprenant les éléments nécessaires.

Etre informé pour mieux consommer

Mai 2016