



## NOS CONSEILS

- Exiger toujours un exemplaire du contrat écrit et signé.
- Vérifier attentivement les termes du contrat et les diverses mentions obligatoires, en particulier le mode de paiement (*comptant ou à crédit*).
- Ne jamais signer de contrat antidaté ou de chèque postdaté malgré les pressions du vendeur : dans cette situation, il sera impossible d'annuler le contrat.
- Demander et noter l'identité du démarcheur si elle ne figure pas sur le contrat.
- Faire inscrire sur le contrat toutes les propositions commerciales qui sont faites oralement.
- Refuser tout paiement à la commande.
- Ne cédez pas à l'insistance de certains professionnels qui souhaiteraient exécuter immédiatement la prestation.
- Ne confiez aucun document au démarcheur.



## MISE EN GARDE

- Attention aux promesses du démarcheur et aux documents que vous signez car cela vous engage.
- Ne signez pas un bon de commande avec une offre de crédit sans vous être renseigné sur les aides financières.



## ESPACE INFO ÉNERGIE

### ADIL de l'Indre

1, place Eugène Rolland - Centre Colbert - Bâtiment i  
36000 Châteauroux - **02 54 27 37 37**  
info.energie@adil36.org - www.adil36.org

Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h

**CONSEILS NEUTRES ET GRATUITS**  
**Avant de vous engager, consultez-nous !**

Cette fiche ne présente que les cas de démarchage relatifs aux usages de l'énergie dans les logements et aux prestations de travaux pour des cas courants.

Compte tenu de la variété des situations, elle ne peut prétendre répondre à toutes les situations.

## ASSOCIATIONS DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

### AFOC

Association Force Ouvrière Consommateurs

86, rue d'Aquitaine - BP 277  
36005 CHÂTEAUROUX Cedex  
**02 54 34 35 66**

afoconsommateur36@orange.fr  
Permanence le mardi et jeudi de 15h à 18h.

### Familles Rurales

148, avenue Marcel Lemoine - BP 145  
36003 CHÂTEAUROUX Cedex  
**02 54 08 71 71**

conso.indre@famillesrurales.org  
Permanence le 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> vendredi du mois de 14h à 16h.  
Accueil sur rendez-vous.

### Fédération des Familles de France

13, boulevard de Bryas  
36000 CHÂTEAUROUX  
**02 54 21 37 95**

famdefrancefedde36@yahoo.fr  
Permanence le mardi et jeudi de 14h à 17 h.

### UFC 36 Que Choisir

Union Fédérale des Consommateurs  
34, Espace Mendès France - BP 273  
36005 CHÂTEAUROUX Cedex  
**02 54 27 43 57**

ufc36@wanadoo.fr  
Permanence le lundi de 15h30 à 18h et le vendredi de 10h à 12h.

## ADMINISTRATION PROTECTION DES CONSOMMATEURS

### DDCSPP

Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

Cité Administrative - CS 30613  
36020 CHÂTEAUROUX Cedex  
**02 54 60 38 00**

Permanence le lundi de 14h à 16h30.



# Démarchage à domicile

Pour que  
votre achat  
ne se termine  
pas en drame...



Ayez  
les bons  
réflexes !



Isolation, chauffage, énergies renouvelables, panneaux solaires, fourniture de gaz ou d'électricité... Vous êtes fréquemment sollicités par des professionnels, directement à domicile ou sur des foires et salons...

Même si le "contrat conclu hors établissement" est parfaitement encadré par la loi, quelques précautions s'imposent pour ne pas se faire piéger par un achat non réfléchi.



## Qu'est-ce qu'un contrat conclu hors établissement ?

Il s'agit d'un contrat signé avec un professionnel :

- soit dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce habituellement son activité (votre domicile par exemple, y compris à votre demande)
- soit dans un lieu destiné à la commercialisation à la suite d'une invitation individuelle et personnelle



## Une information préalable et un contrat obligatoire

Avant que le contrat ne soit conclu, le vendeur doit vous informer de manière lisible et compréhensible sur :

- les caractéristiques précises du bien ou du service
- le prix
- la date ou le délai de livraison ou d'exécution de la prestation
- l'identité du professionnel : ses coordonnées postales, téléphonique et électronique
- les garanties : vices cachés, conformité, commerciales
- l'existence ou non du droit de rétractation, ses conditions, délais et modalités

**Le vendeur a l'obligation de vous laisser un exemplaire du contrat signé qui doit contenir un formulaire détachable de rétractation.**



## Le paiement

Le vendeur ne peut exiger aucun paiement, arrhes ou acompte (espèces, chèque, autorisation de prélèvement bancaire...) pendant un délai de 7 jours suivant la signature du contrat.

Il existe cependant quelques exceptions à cette règle :

- souscription d'abonnements à la presse
- contrats conclus lors de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou celui d'un consommateur
- réparations urgentes au domicile du consommateur
- produits bancaires et assurances



## Le délai de réflexion

Dans le cadre d'un contrat conclu hors établissement, vous avez le droit de changer d'avis et d'annuler la commande dans un **délai de 14 jours** sans avoir à justifier d'un motif ni à payer de pénalités.

**Le délai de 14 jours commence à courir à compter :**

- de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services et ceux portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité
- de la réception du bien pour les contrats qui incluent une livraison

Lorsque le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai de rétractation est prorogé jusqu'à la fin du jour ouvrable suivant.

Pour les assurances vie, les placements financiers et la gestion de patrimoine, le délai est de 30 jours.

En l'absence du formulaire de rétractation dans le contrat ou des indications des modalités de rétractation, le délai de rétractation est prolongé de 12 mois.



## MISE EN GARDE

Si vous souhaitez exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation, le professionnel doit recueillir votre accord écrit, mentionnant expressément votre volonté d'exécuter le contrat et votre renonciation au délai de rétractation.

Dans tous les cas, il est plus prudent de ne pas précipiter l'exécution du contrat et ne de pas céder aux pressions que le vendeur pourrait exercer !

## Cas de rétractation impossible

Dans le cas d'un achat dans les foires et salons, votre signature vous engage définitivement : vous ne pouvez pas vous rétracter sauf si le bien ou la prestation est financé à crédit, auquel cas cela doit apparaître explicitement sur le contrat (même si le prêteur est votre banque).

Attention : si vous avez prévu de souscrire un crédit et que le contrat ne le précise pas, vous devrez payer comptant.



## Sur les foires et salons :

Le professionnel a l'obligation d'informer clairement le consommateur qu'il ne bénéficie pas de délai de rétractation :

- par un affichage visible sur son stand
- une mention en entête du bon de commande



## Pour annuler un contrat ou un bon de commande

- Utiliser le formulaire détachable de rétractation qui se trouve dans le contrat et l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception
- ou faire sa demande sur papier libre et l'adresser à l'entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception
- ou faire sa demande en ligne si le professionnel a un site Internet et a prévu cette modalité dans son contrat



## À noter :

Si vous avez versé une somme d'argent à partir du 8<sup>ème</sup> jour suivant la signature du contrat, vous avez toujours le droit d'annuler la commande pendant le délai de rétractation de 14 jours.

Le professionnel est alors obligé de vous restituer les sommes versées dans les 14 jours suivant la demande d'annulation. Au-delà, il sera tenu de payer des pénalités.



**VOUS NE SOUHAITEZ PLUS ÊTRE DÉMARCHÉ PAR TÉLÉPHONE...**

Pensez à vous inscrire sur Bloctel, c'est un dispositif officiel, simple et gratuit, d'opposition au démarchage téléphonique.