



L'UFC-QUE CHOISIR DU MORBIHAN VOUS INFORME

La vente hors établissement



**Démarchage
à domicile**

**Vente lors
d'excursion**

Vous voulez en savoir plus ?

N'hésitez pas à nous contacter ou à nous rendre visite

UFC-Que Choisir du Morbihan

Maison des Familles

2 rue du Professeur Mazé

56100 - LORIENT

Téléphone 02.97.84.74.24

contact@morbihan.ufcquechoisir.fr

<https://morbihan.ufcquechoisir.fr>

Vente hors établissement : qu'est-ce que c'est ?

On parle de vente hors établissement lorsque le professionnel, physiquement présent, vous fait souscrire un contrat dans un lieu qui n'est pas un lieu habituel de vente.

Le démarchage à domicile est un exemple typique de vente hors établissement, mais aussi la vente dans la rue, lors d'une excursion ou après avoir été personnellement invité dans un hôtel ou un restaurant ou même parfois dans les locaux de l'entreprise.

La vente à distance (téléphone ou internet) est régie par des règles spécifiques.

La vente sur une foire ou un salon n'est pas considérée comme de la vente hors établissement.

La vente hors établissement concerne la fourniture de biens ou de service. Ne sont pas concernés ce qui concerne la santé, les services sociaux, les produits financiers, les transports et voyages et quelques autres domaines particuliers.

La protection du consommateur

Le professionnel doit vous fournir préalablement à la vente l'ensemble des informations prévues par le Code de la consommation et en particulier l'identification totale du vendeur, la désignation précise de ce qui est vendu, le prix unitaire et global, les conditions de mise à disposition, l'information sur le droit de rétractation, les garanties et l'existence d'un médiateur.

Le contrat est matérialisé sur un support durable (papier, e-mail, fichier, clé USB, ...). Il est daté et signé par toutes les parties.

N'acceptez pas une date antérieure au jour de signature sous peine de perdre votre possibilité de rétractation. Le formulaire de rétractation obligatoirement inclus doit être détachable sans faire disparaître la signature ou tout autre élément du contrat.

Aucune contrepartie financière pendant 7 jours

Même si le professionnel propose de laisser la marchandise sur place, il ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie de votre part, sous quelque forme que ce soit (chèque postdaté ou non encaissé, autorisation de prélèvement, espèces, numéro de carte bancaire, acompte, etc.), avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Un paiement peut cependant être demandé dans certains cas :

- Abonnement à un journal.
- Services aux personnes à exécution régulière.
- Ventes organisées au domicile du vendeur ou à votre domicile (avec votre accord formel) de produits de cuisine, de cosmétiques, etc.
- Travaux ayant un caractère d'urgence.

Droit de rétractation de 14 jours

Pendant ce délai, vous pouvez changer d'avis sans vous justifier et cela ne doit pas engendrer de frais pour vous, hormis éventuellement les frais de renvoi et ceux liés à un début d'exécution de prestation de services pendant le délai de rétractation.

Dans certains cas, cette rétractation n'est cependant pas possible :

- Après renoncement exprès au droit de rétractation, si le contrat est entièrement exécuté.
- Si le bien acheté a été réalisé entièrement sur mesure ou selon vos spécifications.
- S'il s'agit de denrées périssables ou de produits non réutilisables pour raison d'hygiène.
- Pour les enregistrements audio, vidéo, logiciels scellés.
- Travaux urgents (dans la limite de ce qui est nécessaire pour répondre à l'urgence).

Comment se rétracter ?

Le délai de rétractation de 14 jours calendaires peut s'exercer à compter du lendemain :

- Du jour de la signature du contrat pour les prestations de services.
- De la réception du bien.
- De la réception du dernier bien pour les contrats comportant plusieurs biens livrés séparément.
- De la réception du premier bien pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie.

L'exercice du droit de rétractation devra se faire en retournant au vendeur le bulletin de rétractation rempli ou toute autre déclaration de renoncement sans ambiguïté, de préférence par courrier recommandé avec avis de réception.

Après rétractation, vous disposez de 14 jours pour retourner le bien. Vous devez le retourner en état et dans un conditionnement adapté. Sauf si vous avez eu une information contraire, les frais sont à la charge du vendeur. Il doit vous rembourser toute somme versée, y compris les frais de livraison, dans un délai de 14 jours suivant la date à laquelle il a été informé de votre rétractation. Il peut cependant attendre d'avoir reçu un bien en retour ou d'avoir été informé de manière officielle de son renvoi.

Foires et salons

Pas de rétractation, mais si l'achat est accompagné d'un crédit affecté, la rétractation du crédit dans les 14 jours entraîne la résolution du contrat et le professionnel doit rembourser ce qu'il a perçu.

Abus de faiblesse

Le délit d'abus de faiblesse est constitué chaque fois qu'une personne profite de la faiblesse physique ou psychique d'une autre, ou de son ignorance, pour lui faire souscrire un contrat (souvent inadapté à ses besoins), même si le vendeur a respecté la réglementation.