

# L'UFC-QUE CHOISIR du Morbihan vous informe

## Les Sollicitations Commerciales



- **Démarchage**
- **Signer vous engage**
- **Protection du consommateur**
- **Droit de rétractation**



# Le démarchage

## A domicile

Le démarchage à domicile est un exemple de vente hors établissement. Un professionnel, physiquement présent, vous fait souscrire un contrat dans un lieu qui n'est pas un lieu habituel de vente.

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



## Téléphonique

Depuis la loi de juillet 2020, il est précisé :

- Des plages horaires et la fréquence (**démarchage autorisé du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures, et interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés**)
- L'interdiction du démarchage dans le domaine de la rénovation énergétique et celui du compte personnel de formation

Un renforcement des sanctions (75 000 € pour les personnes physiques et 375 000 € pour les entreprises en cas d'abus)



## Les numéros d'appel

- Depuis le 1er janvier 2023, les plateformes commerciales ne peuvent plus utiliser de numéros mobiles (commençant par 06 ou 07)
- Elles doivent obligatoirement utiliser un identifiant commençant par des numéros précis 09 48 et 09 49, 01 62 et 01 63, 02 70 et 02 71, 03 77 et 03 78, 04 24 et 04 25, 05 68 et 05 69

**Le cas des courtiers en assurance**, ils doivent :

- Recueillir rapidement l'accord du client pour le démarcher et s'assurer que le client est en capacité de souscrire un nouveau contrat
- Ne plus avoir recours à l'accord oral
- Ne jamais conclure de contrat au premier appel et envoyer systématiquement une confirmation écrite
- Vérifier la bonne réception des documents obligatoires

## Par Internet (messagerie)

Appelé hameçonnage (ou phishing), il peut prendre la forme :

- d'une administration
- d'un service public
- d'un professionnel reconnu



L'objectif est que vous communiquiez vos données personnelles et bancaires en particulier.

# Signer vous engage

## Pour un achat en magasin ou lors de la signature d'un contrat

Dans les locaux d'un professionnel ou sur son stand dans une foire exposition ou un salon, vous êtes **engagé par votre signature sans pouvoir vous dédire**.

Uniquement pour un bien avec un crédit "affecté" à cet achat, il est possible de changer d'avis.



ATTENTION : la **signature d'un devis vaut commande**, tout comme le paiement d'un acompte.

En cas de changement d'avis et si le professionnel l'accepte, il peut proposer, à son seul choix, l'échange du produit, son remboursement ou un avoir sur un achat à venir.

## Pour un achat sur Internet

La commande ne peut être valablement conclue qu'après un premier "clic" pour **validation de la commande** et un second "clic" de **confirmation**. Celui-ci doit être suivie d'un **accusé de réception**.

## Le cas de la signature électronique

Pour être valable aux yeux de la loi, une telle signature doit répondre à deux objectifs :

- Certifier que la personne qui signe est bien celle censée le faire – il faut, par conséquent, que son **identité soit vérifiée**
- Garantir une inaltérabilité du document une fois émargé, autrement dit **l'impossibilité de le modifier**.

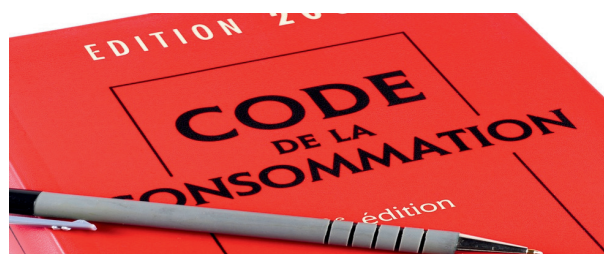


Des entreprises lui adjoignent un système de code. Le client reçoit sur son téléphone, au moment de signer, un numéro unique qu'il est invité à reporter au bas du document. "Cette procédure ajoute un faisceau de preuves qui peut suffire, pour les contrats les plus courants, à convaincre la justice que la personne en question est bien celle qui devait signer".

# La protection du consommateur

Le professionnel doit fournir préalablement à la vente l'ensemble des informations prévues par le Code de la Consommation :

- les informations précises sur le vendeur
- le produit ou le service avec une désignation précise de ce qui est vendu
- le prix unitaire et global
- le délai de livraison ou conditions de mise à disposition
- l'information sur le droit de rétractation
- les garanties
- l'existence d'un médiateur



Le contrat est matérialisé sur un support durable, daté et signé.



# Le droit de rétractation



## Pour un achat hors établissement

Dans le cas de la fourniture d'un service ou d'un achat hors établissement, vous avez la **faculté de revenir sur votre engagement en vous rétractant**, vous devez aviser le professionnel de votre décision en lui adressant le formulaire type de rétractation ou un écrit exprimant clairement votre volonté et ce **dans un délai de 14 jours**. Ce délai court à compter :

- du lendemain de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services (exemple : abonnement téléphonique sans appareil) ;
- du lendemain de la réception du bien pour les contrats de vente et/ou les contrats de prestation de services incluant la livraison d'un bien. Le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Ce délai expire le dernier jour à 24 heures, soit minuit. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Sachez que c'est à vous d'apporter la preuve que vous avez exercé votre droit à rétractation dans les formes et délais prévus afin de prétendre à l'annulation de votre commande. **Conservez donc les justificatifs.**

Si le vendeur n'a pas informé du droit de rétractation, le délai est prolongé de 12 mois à partir de la fin du délai initial de rétractation.

## Pour un achat par correspondance, par Internet, par téléphone

- Pour les contrats de **prestations de services et les offres de services** portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité (non conditionné dans un volume ou une quantité déterminés), il court à compter du lendemain de la conclusion du contrat.
- Pour les contrats de **vente de biens** et les contrats de **prestations de services** incluant la livraison de biens, il court à compter du lendemain de la réception du bien par le consommateur.
- Pour les commandes portant sur **plusieurs biens livrés séparément** ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.
- Pour les contrats prévoyant la **livraison régulière de biens** pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Vous devez retourner, le cas échéant, le bien au vendeur à vos frais, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis de vous informer que ces coûts sont à votre charge.

Le professionnel est, tenu de vous rembourser la totalité des sommes versées en utilisant le même moyen de paiement que vous avez utilisé.

Ce remboursement doit vous parvenir au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de votre décision. Dans le cas d'un contrat de vente, ce délai peut être différé jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition du bien.

Pour toute question, contactez-nous  
Du lundi au samedi, de 9h à 11h30



Consultez notre site internet  
<https://morbihan.ufcquechoisir.fr>

### Les exceptions :

- les enregistrements audio, vidéos, logiciels descellés
- les denrées périssables ou d'hygiène
- Les produits sur-mesure

