



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles
Informier - Conseiller – Concilier

La "Vente directe" à domicile, plaisir ou galère.

Pourquoi cette fiche.

Qu'il s'agisse d'agréables réunions conviviales entre amies, de démarcheurs compétents et aimables, de visites envahissantes de vendeurs de gâteaux ou de représentants en vins vendant très cher de produits de qualité souvent médiocre, il s'agit de "ventes directes", qui relèvent du "démarchage à domicile". Ces opérations peuvent porter sur des produits ou des prestations de service.

Les abus semblent rares, mais ils existent. Ils sont peu connus, car les conditions particulières de ces contacts (ignorance, faible coût, amitié, personne dépendante, etc.) entraînent souvent des absolutions, ou le silence.

Cette activité commerciale est réglementée dans le Code de la Consommation, et trop souvent, les familles, les personnes âgées, n'en connaissent pas les règles.

Cette fiche est destinée à informer les familles et leurs membres de toutes les générations.

Des principes juridiques simples, qui ne concernent que les particuliers (i)

Ces activités, "vente en réunion" ou "vente en contact individuel" (ii), relèvent toutes de l'ensemble juridique "démarchage à domicile", car elles s'exercent toutes hors d'un lieu de vente, qu'il s'agisse du domicile de la personne, ou d'une amie. En sont exclues les tournées des commerçants locaux, activité indispensable dans les zones rurales.

Le vendeur doit obligatoirement établir et faire signer un contrat indiquant les coordonnées de la société, l'adresse où le contrat est signé (c'est-à-dire à l'adresse où la vente a lieu), la description précise du produit ou du service, les modalités de livraison ou d'exécution du service, le prix et les modalités de paiement (iii), le volet de renonciation, et le texte ("intégral", dit la loi) des articles du Code de la Consommation concernés (L121-23 à L121-26).

Ce contrat ("tous les exemplaires") doit être signé "de la main même du client" (iv) qui conserve celui qui lui permet de se rétracter.

Le client bénéficie d'un délai de réflexion de 7 jours .(v)

Aucun "versement" ne peut avoir lieu avant l'expiration de ce délai. Entrent dans ce champ, toute contrepartie, directe ou indirecte, ou engagement quelconque, ou prestation de service compensatoire. Les engagements, ou les ordres de paiement (vi), ne doivent pas être mis à l'encaissement, et retournés tels quels dans les 15 jours au client en cas de rétractation.

En contrepartie, il est normal que le vendeur ne remette pas le produit, ou (s'il le fait) c'est à ses risques et périls, le contrat ne prenant effet qu'après le délai de réflexion (vii).

Les fautes des vendeurs peuvent être sanctionnées pénalement.

Les infractions aux articles L121-23 (forme et remise du contrat), L121-24 & 25 (possibilité de renonciation), L121-26 (exigence de versement ou de contrepartie avant la fin du délai de réflexion) sont sanctionnées par un risque pénal (viii) d'emprisonnement et d'amende, et la victime peut se porter partie civile pour demander le remboursement des sommes versées, sans préjudice de dommages et intérêts

L'entreprise est civilement responsable des démarcheurs, même indépendants, qui agissent pour son compte. (L121-28 & sq.).

Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Mouvement reconnu d'utilité publique

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté ministériel du 9 octobre 1987
28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : cnafc-conso@afc-france.org

Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>

En outre, le consommateur fragile (personne âgée, personne sous tutelle, mineur, etc.) est protégé sur le plan pénal par les textes traitant de "l'abus de faiblesse" qui peut être également invoqué ^(ix).

Le consommateur lésé, ou son représentant, peut donc saisir le Procureur de la République de son département, (ou les autorités de police) soit par une plainte nominative, soit "contre X" et se porter partie civile ^(x), ou bien rechercher la responsabilité civile de l'entreprise auprès d'un Tribunal Civil.

Dans le premier cas notamment, une association de consommateurs agréée, (telles les AFC), peut intervenir pour son propre compte au tribunal, et se porter partie civile à côté du consommateur victime, au nom de la défense des intérêts généraux des consommateurs.

Une structure professionnelle et un Code de déontologie.

Un certain nombre d'entreprises sont regroupées dans la "Fédération de la Vente Directe" ^(xi). Les adhérents appliquent en principe un "Code de la Vente Directe".

En cas de litige,^(xii) il est possible de saisir gratuitement par lettre une "Commission paritaire Professionnels- Associations de Consommateurs", (www.fvd.fr/litige/reclamation.pdf) présidée par un juriste indépendant, qui agit en "médiatrice", examine le dossier, recherche un arrangement à l'amiable, et rend un Avis (que les parties ne sont pas tenues de suivre) en proposant une solution amiable, en général dans un délai de 2 mois.

La saisine de cette Commission, comme toute recherche de solution amiable, n'interrompt pas la prescription pour la saisine d'un Tribunal. Il faut donc surveiller le calendrier!

Traiter avec le vendeur.

* tout d'abord, connaître le produit qu'il propose, rapprocher des prix pratiqués ailleurs. Et savoir si on en a besoin !.

Si on le reçoit à domicile ou si on le rencontre en réunion,

* s'assurer de son identité et de son appartenance à une société. Il doit pouvoir présenter une "carte professionnelle" permettant d'identifier l'une et l'autre (éventuellement, noter).

* rester vigilant devant ses arguments.

Si on décide d'acheter (ou si on a le sentiment de ne pas pouvoir faire autrement)

* veiller à ce qu'un contrat en règle soit établi, et qu'un exemplaire vous soit remis. Vous avez 7 jours pour vous rétracter en écrivant par LRAR à l'entreprise.

* **NE PAYEZ RIEN**, ni ne prenez aucun engagement. (Normalement, on ne doit pas vous laisser la marchandise, ni commencer la prestation de service. Ceci se fera après l'expiration du délai de réflexion + le délai de poste en général).

Agir efficacement en cas de litige.

Chaque cas est particulier et dépend du vendeur et des circonstances de la vente. Toutefois, en cas de litige, nous conseillons d'agir vite, sans se laisser entraîner dans des arguties.

* Si les conditions juridiques de la vente directe ont été respectées, notamment si le litige porte sur le "produit" ou l'exécution du contrat :

- réclamer auprès de l'entreprise par LRAR, éventuellement après une communication téléphonique qui sera alors confirmée par la LRAR ("*il s'est passé*", "*je vous ai dit*", "*vous m'avez dit*") . Y rappeler la chronologie objective des événements depuis l'origine, faire si nécessaire une mise en demeure, et votre demande de "solution". (Eviter les Emails qui n'ont généralement guère de valeur probante, sauf réponse détaillée).

- constituer un dossier avec les documents d'origine (contrat) et les lettres échangées, et autres documents.

- si une solution n'est pas trouvée rapidement (2 semaines au maximum), entrer en rapport avec une Association de consommateurs agréée locale, ou saisir la BP5000 de votre département, ou la Commission de la FVD. Eventuellement une juridiction civile.

* Si les règles juridiques de la "vente directe" n'ont pas été respectées , ou si la fourniture du bien n'est pas correcte sans qu'une solution amiable ait été vite trouvée (en 2 mois environ), il est nécessaire d'envisager une action devant un Tribunal, soit pour une action pénale (saisir le Procureur de la République),

soit devant un Tribunal Civil (généralement Tribunal d'instance ou Juge de proximité). Selon le cas et sa gravité, les conseils d'une Association de Consommateurs, ou d'un Avocat (ou d'un juriste) peuvent être utiles pour analyser la situation et prendre une décision.

* En cas de personne fragile victime "d'abus de faiblesse", une action pénale doit être très vite envisagée auprès du Procureur de la République (ou des autorités de police). Un conseil de juriste est généralement le bienvenu.

Dans tous les cas, la DDCCRF est habilitée à recevoir les plaintes des consommateurs. Celui-ci peut indiquer qu'il ne recherche pas une médiation, type BP 5000.

ⁱ Code de la Consommation (L121-21, L121-22, L121-23, L121-24, L121-25, L121-26, L121-28)

ⁱⁱ termes de la FVD.

ⁱⁱⁱ en cas de paiement à crédit, les règles relatives au crédit sont également applicables.

^{iv} rappelons qu'un contrat signé par un mineur est nul de plein droit

^v cf. Fiche sur ce site.

^{vi} Nous estimons qu'il n'est jamais recommandé de remettre un chèque. Quelle que soit la date qu'il porte, celui-ci est valable et peut être encaissé sans accord préalable du tireur.

^{vii} Il existe une exception pour les périodiques, qui concerne essentiellement le "portage à domicile".

^{viii} L121-28

^{ix} Code Conso L122-8 à L122-11 & Code Pénal 223-15-2

^x Les particuliers auront le plus souvent intérêt à agir par le biais de plaintes "contre inconnu", ce qui évite les coûts et les met à l'abri d'un éventuel retour de bâton en "dénonciation calomnieuse", en cas de relaxe des auteurs.

Selon qu'ils souhaiteront simplement "signaler" des faits ou au contraire les "poursuivre", il s'agira d'une plainte simple (par courrier RAR) au Procureur de la République (ou au commissariat local), ou d'une "plainte avec constitution de partie civile".

Celle-ci doit être déposée avec l'assistance d'un avocat, auprès du Doyen des Juges d'Instruction du TGI compétent. Elle justifiera ensuite un "cautionnement" et aboutira à la désignation d'un Juge d'Instruction, qui instruira sur les faits et décidera - ou non - de renvoyer les auteurs (qu'il lui appartiendra d'identifier) devant un Tribunal.

En pratique, les particuliers sont plus souvent portés à privilégier le fait de "signaler" les faits dans une lettre (RAR) au Procureur de la République avec les arguments adéquats. Le plaignant doit donner toutes les indications relatives à la situation contestée (lieu,date, points de la loi non respectés, etc.) et les arguments démontrant la réalité de son préjudice.

^{xi} www.fvd.fr

pour écrire **Fédération de la Vente Directe** 100, avenue du Président Kennedy - 75016 PARIS

(Bureaux : 7, avenue de Lamballe - 75016 PARIS)

Tél. : 01 42 15 30 00 - Fax : 01 42 15 30 90

Email : info@fvd.fr

^{xii} Cette Commission traite en principe les litiges concernant les adhérents, mais accepte parfois d'intervenir lorsque le litige concerne une autre entreprise. Ne connaissant pas toujours l'entreprise exacte (sigles, raisons sociales, etc.) ni son statut vis-à-vis de la FVD, le consommateur peut toujours la saisir en cas de litige.