

DEMARCHAGE A DOMICILE

Le démarchage à domicile est avant tout une technique de vente.

Un vendeur (le démarcheur) se rend à votre domicile, lieu de travail et vous propose l'achat, la location, la location-achat de produits ou services (bijoux, meubles, batteries de cuisine, parures de draps, couvre-lits et tifaifai, aspirateur, appareil amincissant etc.).

Il peut également vous contacter par téléphone. Si vous vous déplacez en magasin suite à l'appel d'un vendeur, il s'agit aussi de démarchage à domicile.

AVANT L'ACHAT

Quelles sont les activités qui ne sont pas considérées comme du démarchage à domicile ?

La réglementation sur le démarchage à domicile ne s'applique pas :

- Aux **ventes de denrées ou de produits de consommation courante**,
- Aux **ventes de produits locaux de l'artisanat traditionnel** provenant exclusivement de la fabrication ou de la production personnelle du démarcheur ou de sa famille (ex : vente de tifaifai fabriqué localement),
- Au **service après-vente constitué par la fourniture de pièces détachées ou accessoires**, se rapportant à l'utilisation du matériel principal,
- Aux **locations ou locations-ventes de marchandises ou objets**, ou les prestations de services **proposées pour les besoins d'une exploitation agricole, industrielle ou commerciale, ou d'une activité professionnelle**,
- Le **démarchage financier** assuré par les banques et le démarchage en assurance.

Quelles précautions prendre lorsqu'un démarcheur à domicile se présente ?

La carte professionnelle est la garantie que vous avez affaire à un professionnel en règle. S'il n'a pas de carte professionnelle, ne lui achetez rien !

CONSEIL : Après que le commercial se soit présenté, demandez-lui sa carte professionnelle. Vérifiez au dos de la carte que le visa de la DGAE figure et qu'elle est datée de moins de 4 mois.

Quelle attitude adopter si vous souhaitez acheter ou non ?

Le vendeur est convaincant et vous souhaitez acheter :

1. Avant d'acheter, prenez le temps de réfléchir. Prenez la documentation et ne signez rien. Proposez de le recontacter prochainement.
2. Posez-vous quelques questions telles que : En ai-je vraiment besoin ? Est-ce le bon moment pour acheter ? Est- il en droit de me vendre ce type de produit ? Est-ce la meilleure offre ?

Vous ne souhaitez pas acheter :

⇒ Ne cédez pas pour lui faire plaisir ou par pitié. Restez sur votre décision.

AU MOMENT DE L'ACHAT

Que doit comporter le contrat de vente ?

Avant de signer, il est important de vérifier que le contrat comporte bien les mentions obligatoires du contrat :

- Le numéro du contrat,
- Le nom du fournisseur et du démarcheur,
- L'adresse du fournisseur,
- Le nom et adresse de l'acheteur,
- L'adresse et lieu de conclusion,
- La désignation précise de la nature et des caractéristiques des marchandises, des objets offerts ou des services proposés,
- Les conditions d'exécution du contrat : délai de livraison des marchandises ou d'exécution de la prestation de service,
- Le prix TTC à payer et les modalités de paiement,
- En cas de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global du prêt,
- La présence du bordereau de rétractation en bas du contrat et les conditions d'exercice de cette faculté,
- Le numéro de la carte professionnelle du démarcheur,
- Le contrat doit être rédigé en français et en tahitien,
- pour les bijoux, doivent figurer sur les contrats :
 - Poids du métal précieux composant le bijou,
 - Titre du métal précieux,
 - Nature et poids des pierres précieuses ou fines incorporés au bijou.

S'IL MANQUE UNE DE CES MENTIONS, LE CONTRAT N'EST PAS VALABLE !

Que faut-il pour valider un contrat ?

Vérifiez toutes les mentions obligatoires, elles doivent être rédigées en français et en tahitien.

Signez et datez vous-même le contrat de vente,

- Le commercial doit vous remettre obligatoirement un exemplaire du contrat. S'il ne le fait pas, demandez-lui,
- Même si vous avez signé le contrat, ne payez pas tout de suite : attendez que le délai de rétractation expire.

CONSEIL : pendant ce délai, ne versez pas d'argent, ne signez pas de chèque, ni d'ordre de prélèvement bancaire et surtout ne gardez pas la marchandise avec vous, même si le démarcheur insiste. Passé ce délai, si vous n'avez pas annulé votre commande, vous pouvez commencer à effectuer les paiements.

ANNULATION

Après signature du contrat, vous avez quelques jours pour réfléchir et annuler votre commande si vous le souhaitez.

Ce délai de rétractation est de :

- 7 jours pour les contrats signés à Tahiti
- 30 jours pour les contrats signés dans les îles.

Ces délais débutent à compter de la signature du contrat. C'est la date d'envoi indiqué par le Bureau de Poste (OPT) qui fait foi.

Comment annuler un contrat ?

En bas de votre copie de contrat se trouve un bordereau de rétractation.

Remplissez-le et envoyez-le par courrier ou lettre recommandée avec accusé de réception à l'entreprise qui vous a vendu le produit.

Conservez soigneusement le récépissé de votre envoi en recommandé.

ATTENTION : Appeler ou simplement dire au démarcheur que l'on souhaite annuler sa commande, ne suffit pas.

ACHETER A CREDIT

J'achète à crédit et ma banque refuse le crédit.

Dans le cas d'un achat à crédit, le démarcheur va transmettre à votre banque votre demande de crédit. Si la banque refuse, votre commande est automatiquement annulée.

Le commercial me propose une facilité de paiement.

Le commercial peut vous proposer une facilité de paiement à condition qu'elle soit gratuite et sur une durée inférieure ou égale à 3 mois

J'annule ma commande. Que se passe-t-il pour le crédit ?

Si vous effectuez les démarches d'annulation dans les délais, le contrat de crédit correspondant à la vente est automatiquement annulé.

ABUS DE FAIBLESSE

Plusieurs éléments peuvent être à l'origine de la faiblesse d'une personne (l'âge, la maladie, une mauvaise compréhension de la langue française...)

L'abus consiste à utiliser la faiblesse ou l'ignorance d'une personne pour lui faire accepter des engagements financiers, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure de comprendre la portée de ses engagements, ou à déceler les ruses déployées par le démarcheur pour la convaincre.

Dans les faits, l'abus de faiblesse est assez difficile à prouver. Une personne âgée, enceinte ou malade qui signe un contrat n'est pas forcément victime d'un abus de faiblesse.

Il y a plusieurs éléments à prouver :

- la faiblesse de la personne : personne âgée, malade, handicapée, etc.,
- la pression du vendeur : le démarcheur appelle ou se déplace plusieurs fois et insiste pour que vous lui achetiez quelque chose,
- la connaissance de la faiblesse de la personne par le vendeur,
- l'importance du préjudice : grosses difficultés financières à la suite de cette commande.

Cet abus peut être sanctionné pénalement (Article 223-15-2 du code pénal).

RECOURS EN CAS DE PROBLEME

De quels recours dispose-t-on en cas de problème ?

Les agents assermentés de la DGAE, les gendarmes et les officiers de la police judiciaire de la police nationale sont habilités à constater les infractions relatives au démarchage à domicile.

Vous rencontrez un problème	Organisme à contacter
En cas de doute sur le respect de la réglementation : <ul style="list-style-type: none"> - Si la carte du démarcheur n'est pas valable, - Si vous avez été contraint de verser une somme d'argent pendant le délai de réflexion et de rétractation, - Si le contrat ne comporte pas toutes les mentions obligatoires. 	Direction Générale des Affaires Economiques (DGAE) Tél : 40.50.97.97
En cas d'abus de faiblesse	Gendarmerie, DSP ou Procureur de la République (Tribunal de première instance de Papeete)
Vous avez des difficultés à payer votre commande à crédit.	Contactez votre banque. Votre banquier peut vous aider à trouver une solution.
Vous souhaitez des renseignements complémentaires ou des conseils pour vos démarches	DGAE – Accueil Consommateurs Tél : 40.50.97.97 Appelez ou venez voir un agent d'information

Sources réglementaires :

- *Délibération n°89-61 AT du 02 juin 1989 modifiée relative à la protection du consommateur en matière de démarchage en Polynésie française.*
- *Arrêté n°394 CM du 25 avril 1996 modifié relatif à la carte professionnelle exigée pour exercer le démarchage à domicile en Polynésie française et modifiant l'arrêté n°845 CM du 18 juillet 1989 relatif au contrat de vente par démarchage à domicile.*
- *Arrêté n° 845 CM du 18 juillet 1989 modifié relatif aux contrats de vente par démarchage à domicile.*
- *Arrêté n°846 CM du 18 juillet 1989 modifié relatif aux prix et marges de commercialisation des articles vendus par démarchage à domicile.*