

|  |
| --- |
| QIIRO vous propose des modèles de documents juridiques éprouvés, à jour des dernières réformes et règlementations en vigueur. Néanmoins, nos modèles restent généraux et nécessitent d’être adaptés. En cas de doute sur la rédaction ou les conséquences juridiques de l’un de nos modèles de documents, nous vous recommandons l’accompagnement par un professionnel du droit. |

Demande d’annulation d’un achat suite à un démarchage à domicile

**Introduction**

***Le démarchage à domicile se définit comme le fait de se présenter au domicile d'une personne physique, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la location, ou la fourniture de services. En tant que consommateur, la loi vous protège.***

**Ce qu’il faut savoir :**

Seuls les consommateurs sont protégés par la loi relative au démarchage (sont donc exclues les entreprises), dès lors que la vente se fait en dehors des lieux destinés à la commercialisation.

Trois dispositions essentielles protègent les consommateurs qui s’engagent à la suite d’un démarchage à domicile, à peine de sanctions civiles, administratives et pénales :

* l’obligation d’établir un contrat écrit,
* la faculté pour le consommateur de se rétracter dans un délai de 14 jours,
* l’interdiction de percevoir une contrepartie financière pendant un délai de 7 jours

Le délai court à compter de la réception du bien lorsqu’il s’agit d’un achat ou lors de la conclusion du contrat lorsqu’il s’agit d’une prestation de services.

Le professionnel doit vous informer de votre droit de rétractation **avant** la conclusion du contrat. A défaut, le délai est prorogé de douze mois.

Si le vendeur ne vous a pas remis un formulaire de rétractation lors de la conclusion de la vente, envoyez une lettre recommandée avec avis de réception pour mettre en œuvre votre rétractation. **Vous n’avez ni à justifier de votre décision, ni à payer de pénalités.** Le vendeur doit vous rembourser intégralement (sauf frais de retour éventuel) dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours.

**Les conseils de l’expert :**

Sachez que le paiement de votre article au cours des 7 premiers jours est illégal et emporte la nullité de la vente.

Aussi, toute clause interdisant au consommateur de se rétracter est nulle et illégale.

**Lettre recommandée avec accusé de réception**

***(****Nom, Prénom)*

*(Adresse)*

*(Code Postal, Ville)*

*(Nom de l’entreprise)*

*(Adresse)*

*(Code Postal, Ville)*

Fait à **(***Lieu*), le (*Date*)

***Objet : Demande d’annulation d’une commande suite à un démarchage à domicile***

Madame, Monsieur,

Suite à votre démarchage à mon domicile, en date du (*à préciser*), j’ai commandé (*le bien ou le service*) suivant : (*mettre les références et préciser le produit/service).*

Conformément à l’article L. 221-18 du Code de la consommation, je souhaite exercer ma faculté de rétractation et vous demande, par la présente, de procéder à l’annulation de ma commande, dont une copie est annexée à la présente.

A défaut de réponse satisfaisante sous quinzaine, je vous informe que je saisirai la juridiction compétente afin d’obtenir l’annulation de la commande et ne manquerai pas de solliciter des dommages et intérêts, ainsi que le remboursement de frais de justice.

Je vous prie d’agréer***,*** Madame, Monsieur, l’expression de mes salutations distinguées.

*(Nom, Signature)*

Pièce jointe : Copie de la commande