



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
BP 217 - 13607 Aix-en-Provence cedex 1  
[www.ufc-aix.com](http://www.ufc-aix.com) – [aixenprovence@ufc-quechoisir.org](mailto:aixenprovence@ufc-quechoisir.org)

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

## Démarchage à domicile et délai de rétractation

*Vous recevez un appel à votre domicile vous informant que vous êtes est l'heureux gagnant d'une lampe ou d'un service de table dans un magasin spécialisé dans la vente de matelas ou de mobilier.*

*Vous vous rendez donc au magasin et, sur les conseils d'un vendeur zélé vous vous laissez convaincre d'acheter un matelas moyennant une remise de 50%.*

*Vous payez comptant, mais de retour chez vous, vous regrettez amèrement votre achat.*

*Que pouvez-vous faire ?*

N'ayant pas réglé votre achat à l'aide d'un crédit, vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 7 jours, lié à la signature de l'offre préalable de crédit (Article 311 -15 code de la consommation).

Néanmoins, vous vous êtes rendu au magasin après avoir été sollicité par téléphone, par le vendeur qui vous a fait miroiter le gain d'un cadeau pour vous faire déplacer jusqu'au magasin. La jurisprudence des tribunaux assimile cette pratique à du démarchage à domicile (puisque l'on fait venir l'acheteur, il ne vient pas spontanément). « L'opération publicitaire par laquelle une société sollicite un client en lui annonçant le gain d'un avoir à valoir sur l'achat d'un ensemble de meubles constitue un acte de démarchage soumis aux articles L121-21 et suivants » Cour d'appel de Pau 6 mai 1998.

La législation sur le démarchage à domicile, en particulier les articles L121-21 et suivants du code de la consommation s'appliquent donc. Il y a bien un délai de rétractation de 7 jours non pas lié à l'achat, (attention le droit de rétractation de 7 jours n'est pas systématique lorsque l'on achète quelque chose) mais du fait de la pratique commerciale employée, apparentée au démarchage.

Vous disposez donc de 7 jours pour renoncer à votre achat en informant le professionnel de votre volonté, par lettre recommandée.

**Contacts : UFC-Que Choisir ?**  
**4, place Coimbra, BP217,**  
**13607 Aix en Provence cedex**  
**04 42 93 74 57**  
**[aixenprovence @ufc-quechoisir.org](mailto:aixenprovence@ufc-quechoisir.org)**