

Vous recevez un démarcheur à domicile



**Vous avez demandé à un professionnel de se déplacer
chez vous pour voir la gamme de ses produits.
Vous en avez acheté sans avoir signé de contrat.**

**Un professionnel est venu à domicile vous proposer
diverses prestations pour isoler au mieux votre maison.
Vous avez signé un bon de commande.
Vous regrettez cet achat.**

Ayez les bons réflexes !

Vous recevez un professionnel à votre domicile que ce soit à votre demande ou non. À cette occasion, vous faites un achat ou demandez la réalisation d'une prestation de services.

Ce que vous devez savoir

- > **Vous pouvez changer d'avis pendant 7 jours**, c'est-à-dire renoncer à votre achat. Vous devez alors utiliser le bordereau de rétractation qui doit obligatoirement être joint à votre contrat. Si ce n'est pas le cas, adressez au vendeur une lettre de rétractation (recommandée avec accusé de réception).
- > Assurez-vous d'être informé des coordonnées du vendeur, qui doivent figurer sur le contrat. C'est indispensable pour savoir à qui vous adresser en cas de litige.
- > Vous ne devez jamais verser d'argent, remettre un chèque, donner une autorisation de prélèvement ou accepter la réalisation de prestations de services tant que le délai de rétractation de 7 jours n'est pas écoulé.
- > Vous ne devez jamais antedater le contrat qui vous est proposé: ce serait un moyen pour le démarcheur de vous réclamer immédiatement une somme d'argent. Vérifiez bien l'exactitude de la date sur le contrat.
- > Prenez le temps de lire attentivement votre contrat. Vérifiez bien que le lieu de la vente mentionné est bien celui de votre domicile afin de pouvoir bénéficier des règles de protection prévues par la loi pour ce type de vente.
- > Si ces règles ne sont pas respectées, le démarcheur s'expose à des sanctions pénales.

Pour plus d'informations

- > Le site Internet de la DGCCRF : www.dgccrf.minefi.gouv.fr
- > **3939 « Allô, Service Public »** (0,12€ la minute) — Info Service Consommation
- > La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation : www.conso.net
- > Les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.