

SYNTHÈSE

La vente en domicile est strictement encadrée afin de protéger les consommateurs. À toutes les étapes du processus de vente, certaines pratiques doivent être évitées :

I. Avant le contrat

1. Respect de la vie privée

Les visites à domicile doivent respecter la vie privée du consommateur : horaires ne gênant pas la vie familiale, respect du refus opposé par le consommateur lors de la visite. La vie privée doit également être respectée lors de la collecte des informations personnelles selon la réglementation du nouveau Règlement Général de la Protection des Données européen.

Ces mêmes règles s'appliquent lors des prospections téléphoniques ou électroniques.

2. Pratique loyale

L'entreprise et le vendeur fournissent une information claire et précise, en respectant les règles d'une concurrence loyale. La publicité doit être loyale, non mensongère. En cas de publicité comparative, elle doit être basée sur des informations significatives et vérifiables.

Le vendeur prend en compte la situation du consommateur et ne doit pas profiter de sa faiblesse : manque d'expérience, âge, état de santé...

Les pratiques déloyales sont trompeuses par action (allégations fausses) ou par omission (dissimulation d'une information substantielle).

Le vendeur ne doit pas précipiter la décision d'achat par des pratiques douteuses.

3. Conseil et information

Le professionnel ne doit pas vendre un produit sans prendre en compte les contraintes, besoins, ni omettre de l'informer des contraintes ou inadéquation du produit par rapport à ses besoins.

II. Le contrat

1. Support écrit

Le professionnel doit fournir au client des supports écrits clairs et précis. Outre la déclaration d'information précontractuelle fournie avant la commande, le bon de commande ne doit pas être flou quant à la description détaillée des produits commandés. Il doit respecter les dispositions légales.

2. Paiement

Aucun versement ne doit être effectué par le client lors de la vente avant l'expiration d'un délai de 7 jours, sauf en cas de vente à domicile ou de travaux urgents réclamés par le client.

En cas de paiement d'un acompte, le client peut demander l'annulation du contrat et la restitution des sommes versées. Il est également impossible pendant ce délai de recevoir un chèque, même non encaissé, ou de faire signer une autorisation de prélèvement.

3. Service après-vente

Les conditions de livraison, de garantie sont indiquées sur les documents contractuels (DIP et bon de commande). Elles doivent être respectées. Le produit livré doit être conforme à la commande.