



**COLPORTAGE  
NEE NON NEIN  
MERCII!**

### Texte vulgarisé

#### **Vente de porte à porte autorisée avec restrictions**

La vente de porte en porte, parfois appelée colportage, est une pratique commerciale qui consiste en ce que le professionnel se rende au domicile du consommateur pour lui proposer la vente de biens ou la fourniture de services, alors qu'il ne l'a pas demandé. Attention : seul le domicile est concerné mais non les autres démarchages, p.ex. sur le lieu de travail ou encore dans les galeries commerçantes. Dans ces cas, les conséquences ne sont pas les mêmes, seul existe un droit de rétractation de 14 jours.

Interdite au Luxembourg depuis 1987, elle sera autorisée à partir de la fin du mois d'avril 2014 (par la loi du 2 avril 2014 portant modification du Code de la consommation, doc. parl. 6478). Pour encadrer ce changement et prévenir d'éventuels abus, les consommateurs ont certains nouveaux droits, comme celui de manifester leur refus d'être sollicités par des démarcheurs. Deux cas sont possibles: soit le consommateur met un autocollant ou tout autre signe distinctif sur sa porte d'entrée ou très près de celle-ci montrant ainsi son refus d'être démarché ou sollicité, soit il n'en met pas et accepte ainsi qu'on sonne à sa porte.

#### **1. Le consommateur ne met pas d'autocollant à sa porte d'entrée**

Si le consommateur ne met pas un autocollant ou toute autre indication de refus à l'entrée de sa maison, de son appartement ou à l'entrée principale de la résidence où il habite, cela signifie qu'il accepte que le professionnel sonne à sa porte pour lui proposer un bien ou service. Deux cas sont alors possibles:

##### **- Le consommateur laisse entrer le professionnel et conclut un contrat**

Il est parfaitement légal que le consommateur achète un bien ou commande des services à son domicile. Il bénéficie alors de certains droits:

##### **Droit de se retirer du contrat**

Pendant 14 jours calendrier le consommateur a le droit de se rétracter du contrat

- à partir de la conclusion du contrat pour les contrats de fourniture de services, ou
- à partir de la livraison de la marchandise.

**ATTENTION** : il n'y a pas de rétractation possible si le service a été entièrement exécuté après que le consommateur ait donné son accord préalable et ait reconnu qu'il perd son droit de rétractation.

Si le professionnel ne l'informe pas qu'il a un droit de rétractation et s'il ne lui remet pas un formulaire spécial de rétractation, le délai de rétractation est prolongé d'une année. En plus, le professionnel ne pourra exiger aucun dédommagement pour une quelconque perte de valeur du bien utilisé pendant ce temps ni pour des services effectués alors que le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation.

### **Droit à certaines informations**

Avant la signature du contrat, le consommateur doit recevoir, entre autres, les informations concernant:

- les principales caractéristiques du bien ou du service
- le prix total
- l'identité du professionnel, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse email, si disponible, pour que le consommateur puisse le contacter rapidement; l'identité du professionnel pour lequel agit la personne qui sonne à la porte
- la date de livraison du bien ou de l'exécution du service; les frais de transport
- le droit de se rétracter et un formulaire spécial de rétractation.

Le consommateur a le droit de recevoir ces informations sur papier.

Si le consommateur ne les reçoit pas, et si ces informations (ou d'autres informations que le professionnel doit donner) sont jugées essentielles, le consommateur peut demander la nullité du contrat en justice et la restitution de l'argent payé au professionnel.

#### **- Le consommateur demande au professionnel de s'en aller et/ou de ne pas revenir**

Le professionnel devrait normalement respecter le souhait du consommateur et s'en aller.

Si, toutefois, le professionnel insiste pour entrer dans la maison ou l'appartement du consommateur et si celui-ci finit par le laisser entrer et achète un bien ou un service, les conséquences sont les suivantes:

- **Contrat nul**

Le consommateur a le droit de demander en justice la nullité du contrat ainsi signé, et la restitution de l'argent payé. Il n'est pas nécessaire d'invoquer cette nullité dans un délai de 14 jours.

### **Problème de la preuve**

Le consommateur doit prouver qu'il a demandé au professionnel de s'en aller ou de ne pas revenir. Il peut le faire par tout moyen, par exemple par témoins. Si le consommateur signe un

contrat sous la pression après avoir tenté de refuser de discuter avec le professionnel, et s'il a un problème de preuve, il devra agir sans perdre de temps et exercer son droit de rétractation.

Pour éviter des problèmes quant à la preuve il est conseillé au consommateur qui ne veut pas être démarché de mettre un autocollant spécial à sa porte d'entrée (voir point 2.)

- **Amende**

Le professionnel risque en plus une amende jusqu'à 120.000,- EUR. Il court ce risque même si au final le consommateur ne signe pas de contrat.

- **Droit de se retirer du contrat LIEN/ANCRE VERS CETTE RUBRIQUE (cf plus haut)**  
et
- **Droit à certaines informations**

## **2. Le consommateur met un autocollant à la porte d'entrée**

Si le consommateur ne désire pas qu'un professionnel vienne sonner à sa porte pour lui vendre des biens ou proposer des services, il peut mettre à l'entrée de sa maison un autocollant ou une étiquette du genre «Colportage Nee merci», «Pas de colportage» ou «Non au porte à porte», «Colporteurs et démarcheurs interdits d'accès» ou «Keine Haustürgeschäfte». S'il habite dans une résidence, il peut fixer l'autocollant ou toute autre indication de refus à l'entrée de son appartement ou à l'entrée principale de l'immeuble, par exemple sur la sonnette ou sur la boîte aux lettres.

Le consommateur peut choisir la forme et le texte. Il faut - et il suffit - que le refus soit clairement exprimé. Notons que l'autocollant « Keng Reklamm weg » qui se retrouve sur de nombreuses boîtes à lettres concerne seulement les publicités en papier. Il n'a donc aucune valeur dans le cadre du colportage.

Un **autocollant gratuit** est disponible aux endroits suivants:

- ULC (Union Luxembourgeoise des consommateurs, 55, rue des Bruyères, L-1274 Howald, tél. 49 60 22-1)
- CEC (Centre européen des Consommateurs, 2A rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, tél. 26 84 64-1)
- Administrations communales (les citoyens sont priés de se renseigner au préalable auprès des administrations communales sur la disponibilité effective des autocollants)
- Police.

Si malgré l'autocollant ou l'autre indication de refus fixé à l'entrée, le professionnel propose quand-même ses biens ou services et que le consommateur signe malgré tout un contrat, les conséquences sont les suivantes:

- **Contrat nul**

Le consommateur a le droit de demander en justice la nullité du contrat signé ainsi, et la restitution de l'argent payé. Il n'est pas nécessaire d'invoquer cette nullité dans un délai de 14 jours.

- **Amende et confiscation des marchandises et de la voiture**

Le professionnel risque une amende jusqu'à 120.000,- EUR. Le commerçant risque en plus la confiscation des marchandises et du véhicule, même si ce dernier ne lui appartient pas. Il court ces risques même si au final le consommateur ne signe pas de contrat.

- **Droit de se retirer du contrat LIEN/ANCRE VERS CETTE RUBRIQUE**  
et
- **Droit à certaines informations**