

VENTE PAR TÉLÉPHONE : NE PAS INVERSER LES RÔLES

Un consommateur, inquiet, contacte le **Réseau anti-arnaques** : lors d'un entretien téléphonique, il a communiqué son IBAN à son interlocutrice. Cette dernière lui a indiqué qu'elle avait 14 jours pour se rétracter. D'où sa question : comment procéder pour se rétracter ?

Effectivement, en matière de démarchage à domicile, ou par téléphone, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. Le courrier est à retourner par envoi recommandé avec accusé de réception. Si maintenant, le professionnel accepte que cette démarche soit effectuée par mél, pourquoi pas. Mais, auquel cas, le consommateur doit exiger de recevoir une confirmation écrite de l'annulation de l'engagement.

Il n'empêche que la situation commerciale est trop souvent inversée : rien n'empêche le consommateur de refuser toute validation le jour même du démarchage, et d'étudier tranquillement le contenu de l'offre ou/et du contrat en fixant lui-même sa période de réflexion. Trop souvent, le professionnel s'empresse de communiquer un contrat, à charge pour le client d'effectuer les démarches dans le temps imparti, et à ses frais (courrier en recommandé avec accusé de réception). Et lorsque la société concernée est domiciliée à l'étranger, les délais et les frais postaux ont d'autant plus accrus.

Le consommateur doit absolument résister aux pressions commerciales qui consistent à vouloir obtenir dès le premier contact son IBAN ou son numéro de carte bancaire, sans oublier sa signature électronique.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)