



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 65729

Texte de la question

M. Jean-Pierre Abelin attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les ventes dites « *one shot* ». Actuellement, il est constaté une recrudescence de pratiques et comportements douteux de la part de certaines entreprises qui profitent de la crédulité, du stress et du manque de recul de chefs de PME, d'artisans ou professions libérales vis-à-vis des méthodes de ventes dites « *one shot* ». La plupart de ces chefs d'entreprises n'ont pas à leur disposition de conseil pour guider leur choix. C'est dans la précipitation, en cédant à la pression, qu'ils acceptent les propositions de commerciaux formés et rompus à cette pratique de vente. Certains de ces contrats sont revendus à des partenaires, parfaitement conscients que leur victime ne pourra pas se prévaloir du code de la consommation pour bénéficier du délai de rétractation des acheteurs après réflexion, au motif que cette disposition ne leur est pas applicable. Il lui demande donc de bien vouloir lui faire part des intentions du Gouvernement concernant des mesures qui pourraient être prises pour protéger les petits chefs d'entreprises et encadrer ce mode de vente.

Texte de la réponse

Les méthodes de vente dites « *one shot* » visent à faire contracter sur-le-champ un client potentiel lors d'une rencontre unique durant laquelle le vendeur fait la promotion du produit ou du service qu'il souhaite vendre. Cette offre unique fait souvent l'objet de conditions avantageuses visant à provoquer une décision d'achat immédiate. Cette technique commerciale est souvent utilisée dans le cadre de démarchage de consommateurs ou de professionnels. Cependant, ces derniers ne se trouvent pas dans la même situation juridique que les consommateurs lorsqu'ils contractent dans ces circonstances. En effet, le code de la consommation protège de façon spécifique les consommateurs faisant l'objet d'un démarchage à domicile. Le législateur a estimé que le consommateur se trouve dans une situation de vulnérabilité particulière lorsqu'il est sollicité, hors des lieux habituels de vente, par un professionnel qui vise à le faire contracter. Cette réglementation prévoit donc un délai de rétractation de sept jours au bénéfice du consommateur et interdit au démarcheur de percevoir sous quelque forme que ce soit une contrepartie financière avant l'expiration de ce délai. Le contrat de démarchage est également soumis à un formalisme strict : il doit contenir un bordereau de rétractation dont les mentions obligatoires sont prévues aux articles R. 121-21 à R. 121-6 du code de la consommation. Cependant, l'article L. 121-21 a exclu de façon expresse les personnes morales de ce dispositif, le législateur ayant estimé qu'elles ne se trouvaient pas dans une situation comparable à celle du consommateur. En effet, les personnes morales, lorsqu'elles sont démarchées, agissent dans le cadre de leur statut ou de leur objet social. Elles bénéficient ainsi des recours prévus par le droit civil et le droit commercial. La jurisprudence interprète strictement les dispositions de cet article (1re civ., 15 décembre 1998, confirmé par 1re civ., 28 octobre 2003). Toutefois, un professionnel personne physique peut bénéficier du régime encadrant le démarchage dès lors que l'objet de la vente n'a pas de rapport direct avec son activité professionnelle. Cependant, cette notion de « rapport direct » est interprétée de plus en plus strictement par les juridictions qui apprécient les circonstances du démarchage au cas par cas. En tout état de cause, un professionnel personne physique ne peut pas invoquer les dispositions

du code de la consommation si le contrat conclu après un démarchage permet la réalisation de bénéfices d'exploitation (1^{re} civ., 9 mai 1996). Par conséquent, les professionnels doivent se montrer particulièrement vigilants lorsqu'ils sont démarchés puisqu'ils ne peuvent pas toujours se prévaloir des dispositions du code de la consommation. Ils ne sont cependant pas démunis de recours dans la mesure où ils peuvent demander, devant les juridictions civiles, la nullité du contrat conclu dans de telles circonstances, en invoquant un vice du consentement.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Abelin](#)

Circonscription : Vienne (4^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 65729

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 8 décembre 2009, page 11590

Réponse publiée le : 23 février 2010, page 1997