

Dossier « Vente de porte à porte »

Cadre juridique

Depuis avril 2014, le Luxembourg a remplacé l'interdiction légale de la vente de "porte-à-porte" (appelée aussi colportage) par une nouvelle réglementation qui est conforme à la législation européenne et qui pose un cadre restrictif à cette forme de faire du commerce. Le consommateur peut refuser d'être démarché au domicile en apposant p. ex. un autocollant type « non au colportage » à sa sonnette.

Vigilance

Si le consommateur n'a pas apposé de signe à l'entrée de son domicile indiquant son refus (p. ex. qu'un professionnel puisse lui proposer spontanément des biens ou des services, tels que des travaux de rénovation), il peut toujours demander au représentant de quitter les lieux et/ou de ne pas revenir. Dans ce cas, le représentant doit toujours respecter le refus du consommateur.

À première vue, les vendeurs de porte-à-porte proposent souvent un service rapide à des tarifs attractifs. Toutefois, nous avons eu connaissance d'activités non-déclarées et non-assurées et pour lesquelles le professionnalisme des services n'est pas avéré. En effet, des malfaçons dans l'exécution des travaux ou une augmentation significative du prix initial convenu après réalisation des travaux peuvent engendrer de graves conséquences pour les consommateurs. Dans une telle situation, le consommateur se retrouve souvent démuni face au prestataire à l'origine des problèmes et sans aucune garantie pour les travaux effectués, même si les chantiers nécessitent des réparations évidentes.

Vérifications

Afin de se prémunir contre des situations fâcheuses, la Direction de la protection des consommateurs conseille d'engager, sur base d'un devis détaillé, des entreprises et artisans inscrits au Registre de commerce et des sociétés et en possession d'une autorisation d'établissement valable. Aussi est-il recommandé de prendre le temps nécessaire pour vérifier, entre autres, les éléments suivants avant tout engagement :

- Identité du professionnel : il est possible de vérifier en ligne si l'entreprise est inscrite au Registre de commerce et des sociétés (<https://gd.lu/bLFdQX>) et dispose d'une autorisation d'établissement valable pour l'activité exercée (<https://gd.lu/7HQgkx>) ;
- Le cas échéant, demander une copie de l'assurance de responsabilité civile professionnelle du professionnel ;
- Informations sur le droit de rétractation sans motif de 14 jours ;
- Fourniture d'un devis détaillé, mentionnant les coûts et les délais de réalisation.

Autocollant « Non au démarchage »



Il importe de savoir que le consommateur a toujours le droit de refuser d'être démarché à domicile, même s'il n'a pas apposé un autocollant, et que le professionnel a l'obligation de respecter cette volonté.

À noter que les autocollants type « Non au colportage » peuvent être commandés en ligne (<https://gd.lu/cQwHpP>) et sont également disponibles directement auprès de la Direction de la protection des consommateurs.

Victime ?

En suivant ces quelques conseils, le consommateur saura mieux se prémunir contre des situations fâcheuses tout en contribuant à soutenir les professionnels qui respectent les règles de l'art et les normes en vigueur.

En cas de doute ou bien si on a été victime de telles pratiques, il ne faut pas hésiter à signaler les faits aux autorités compétentes et/ou de demander une assistance à l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs ou au CEC Luxembourg.

Adresses

- Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture
Direction de la protection des consommateurs
271, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg
Tél. : +352 247 73700
Email : info@mpc.etat.lu
- Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)
55, rue des Bruyères
L-1274 Luxembourg
Tél. : +352 49 60 22 – 1
Email : info@ulc.lu
- Centre Européen des Consommateurs (CEC)
271, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg
Tél. : +352 26 84 64 - 1
Email : info@cecluxembourg.lu