

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## ABUS DE FAIBLESSE : COMMENT LE PRÉVENIR ?

### Fiche pratique J 287 - 1ère partie

Date de publication : 21/10/2020 - Commerce/services



Afin de limiter les risques que vous-même ou un proche soyez victime d'un **abus de faiblesse** (\*) commis notamment par un professionnel, quelques précautions peuvent être mises en œuvre.

- 1 - Méfiez-vous des fausses qualités
- 2 - En cas de visite sollicitée d'un démarcheur, faites-vous accompagner et ne signez rien
- 3 - Si une panne survient à votre domicile

- 4 - Si vous êtes sollicité par téléphone
- 5 - Si vous souhaitez limiter les sollicitations par téléphone
- 6 - Si vous êtes aidant ou si vous souhaitez aider un proche

Si vous avez été victime d'un abus de faiblesse et souhaitez connaître vos recours, consultez la fiche de l'INC " L'abus de faiblesse : définition et recours".

### 1 - Méfiez-vous des fausses qualités

Si une personne se revendique d'une fonction ou d'une profession voire d'un organisme donné (enquêteur de la mairie ou du conseil départemental, agent du service des eaux, agent "EDF") pour faire un contrôle, une enquête, etc., sachez qu'en général vous devrez d'abord avoir reçu un courrier vous avertissant de cette démarche.

**Notre conseil** N'hésitez pas à lui demander la présentation de la carte professionnelle attestant de cette qualité.

### 2 - En cas de visite sollicitée d'un démarcheur, faites-vous accompagner et ne signez rien

Si vous souhaitez recevoir à domicile un démarcheur, un prestataire, faites-vous accompagner par une personne (un membre de votre famille, un ami, un voisin, etc.) qui sera témoin des échanges.

Sauf si l'urgence le nécessite (voir pour le cas du dépannage à domicile), ne signez rien immédiatement. Cela vous permettra de prendre le temps de consulter, de vous faire expliquer davantage le projet de contrat, de comparer, de demander un avis, un autre devis, etc.

Si vous avez signé un contrat à domicile (bon de commande, devis, abonnement, etc.), sachez que **vous pouvez vous rétracter dans les 14 jours de sa signature**, voire après la livraison des produits dans les 14 jours également.

**Notre conseil** Sachez que le démarcheur doit établir un contrat et vous en laisser un exemplaire. Vérifiez que la date mentionnée sur ce contrat est bien la date de signature.

Vérifiez également la nature des documents qui sont soumis à votre signature, surtout si une liasse de documents vous est présentée.

**Ne payez rien pendant 7 jours à compter de la signature du contrat** : ni remise d'espèces ni remise de chèque, même si le démarcheur insiste en précisant qu'il l'encaissera après le délai légal de 7 jours.

Sachez également que si le professionnel vous propose un crédit, il doit vous remettre un contrat de crédit à la consommation. Si vous le signez, vous avez un droit de rétractation de 14 jours à compter de sa signature.

> Pour en savoir plus sur le démarchage, consultez la fiche pratique de l'INC "La vente hors établissement (ou "démarchage à domicile")".

### 3 - Si une panne survient à votre domicile

Faites appel à un professionnel de votre quartier qui a pignon sur rue (pas seulement un pas de porte avec un numéro), un artisan conseillé par le bouche-à-oreille, par votre gardien d'immeuble, votre syndic de copropriété, par votre assureur ou son assistance.

**En bref, évitez d'appeler les numéros mentionnés sur les cartes déposées dans votre boîte aux lettres** ou les autocollants apposés sur celle-ci ou dans votre immeuble.

Sachez également que vous devez être informé des tarifs avant toute intervention. Si le dépanneur vous propose une autre prestation que celle pour laquelle vous l'avez appelé en urgence (par exemple, après réparation d'une fuite de robinet, il vous propose un nouveau mitigeur), ce professionnel doit alors respecter les règles du démarchage à domicile (ou "vente hors établissement"). Autrement dit, vous bénéficiez, sur cette autre prestation, d'un délai de

rétractation de 14 jours à partir de la signature du devis (voir si vous êtes démarché à domicile). Concernant ce devis, vous ne devez rien payer immédiatement.

> Pour en savoir plus sur le dépannage, consultez la fiche pratique de l'INC "Dépannage à domicile et réparations courantes".

#### 4 - Si vous êtes sollicité par téléphone

D'une manière générale, si vous ne connaissez pas votre interlocuteur, ne donnez aucune information personnelle du type date de naissance, situation de propriétaire ou locataire, numéro de compte bancaire ou de carte bancaire, etc.

Tout démarcheur qui vous sollicite pour vous proposer la vente d'un bien ou la fourniture d'un service doit clairement s'identifier : il doit indiquer au début de la conversation son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci.

Ensuite, sachez que même si vous avez donné votre accord lors de cet appel pour l'offre faite par le professionnel, vous n'est pas engagé. Il doit vous adresser, sur papier ou sur support durable (un courriel par exemple), une confirmation de cette offre. Si vous ne vous manifestez pas, vous n'êtes pas engagé. Seule vous engage la signature de l'offre par écrit (vous renvoyez un bon de commande par exemple) ou si vous avez donné votre consentement par voie électronique (via Internet, via une validation de la commande par un code sms envoyé par le professionnel...).

Image not found

<https://www.inc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUUhEUgAAAFgAAAVCAYAAADCUymGAAAB4UIEQVRYhe2Yv>

Depuis la loi du 24 juillet 2020, le démarchage téléphonique est interdit pour toute prospection ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux visant un logement en vue de la réalisation d'économies d'énergie (changement de fenêtres, travaux d'isolations...) ou de la production d'énergie renouvelables (installation de pompe à chaleur, panneaux solaires...).

Si vous avez conclu un contrat avec un professionnel qui vous a démarché en violation de cette interdiction, vous pouvez demander la nullité (c'est-à-dire l'annulation) pour remettre en cause le contrat pour le passé (effet rétroactif) et pour le futur et obtenir, le cas échéant, la restitution de la somme versée (acompte, etc.).

#### 5 - Si vous souhaitez limiter les sollicitations par téléphone

Vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition officielle au démarchage téléphonique Bloctel. Cette démarche est gratuite. Elle vous permettra de recevoir moins d'appels.

Vous pouvez inscrire jusqu'à 8 numéros de téléphone (fixe et/ou mobile) sur la liste d'opposition, par **voie électronique** sur le site Internet de Bloctel, ou par **voie postale** à l'adresse suivante : Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret, 10000 TROYES.

Bon à savoir : si vous avez conclu un contrat avec un professionnel qui n'a pas respecté votre inscription sur la liste Bloctel, vous pouvez demander l'annulation (ou la nullité) du contrat, comme en cas de violation de l'interdiction du démarchage évoquée au point 4.

> Pour en savoir plus, consultez le site officiel et voir la fiche de l'INC "Démarchage téléphonique : vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition Bloctel".

Vous pouvez aussi exercer (demander) au professionnel, ou à tout autre organisme (de sondage...) qui vous sollicite par téléphone votre droit d'**opposition** à l'utilisation de vos données pour de la prospection commerciale au titre du Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) et de la Loi Informatique et libertés de 1978 modifiée.

> Pour en savoir plus, consultez la fiche de l'INC "[RGPD : quelle protection pour vos données personnelles ?](#)" ou consultez le site de la [CNIL](#) (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

## **6 - Si vous êtes aidant ou si vous souhaitez aider un proche**

N'hésitez pas à évoquer les conseils énoncés dans cette fiche auprès de vos proches qui sont ou qui peuvent être en situation de vulnérabilité.

Il est notamment important de leur rappeler les précautions à prendre concernant les visites de démarcheurs ou lors d'appels téléphoniques.

Et si vous constatez que la personne peut être particulièrement vulnérable, il peut être utile de vous renseigner sur les mesures de protection juridique de la personne qui pourraient être mises en œuvre (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle). Protégez votre proche en le plaçant sous curatelle ou tutelle si vous pensez qu'il est trop faible pour se défendre.

(\*) Pour en savoir plus sur la définition de l'abus de faiblesse, consultez la fiche de l'INC "[L'abus de faiblesse : définition et recours](#)".

Patricia Foucher et Camille Minaud,  
Mise à jour Patricia Foucher,  
Cheffe du service juridique de l'Institut national de la consommation

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/abus-de-faiblesse-comment-le-prevenir>