

## REFLEX ASSISTANCE IGNORE LE DÉLAI DE RÉTRACTATION

En matière de démarchage à domicile, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

Un consommateur, ayant subi à domicile les sollicitations de **REFLEX ASSISTANCE**, souscrit à un contrat en 2020.

Il explique : *« Je me suis rendu compte de mon erreur lorsque les deux démarcheurs sont partis de chez moi. J'ai immédiatement lancé la procédure de résiliation via une lettre recommandée avec accusé de réception. J'ai respecté les 14 jours de rétractation car j'ai reçu le bordereau d'avis de réception. Je tiens à préciser que je n'ai jamais reçu le matériel qu'ils m'avaient proposé : j'ai donc légitimement pensé que ma demande avait bien été traitée. »*

Hélas, dès le mois suivant, le compte bancaire est débité d'une somme de 10,99 € malgré la résiliation du contrat. Le client s'empresse de faire opposition à tout prélèvement.

Près d'un an et demi plus tard il reçoit un courrier de mise en demeure pour régler l'ensemble des cotisations et des SMS incessants l'informent d'une prochaine procédure contentieuse.

Bien évidemment, **REFLEX ASSISTANCE** peut toujours attendre : son client est, plus que jamais, dans ses droits.

**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](mailto:contact@arnaques-infos.org)). Elle alimente la page Facebook du RAA.

Site : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

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