



Publicité mensongère en télé-surveillance ?

Par **luisox**, le **19/11/2025 à 13:21**

Bonjour,

Lors d'un salon de l'habitat, j'ai été démarché sur le stand d'une importante société de télé-surveillance, par l'un de ses représentants.

1) Est-ce que dans le cadre d'un salon ouvert au public, le droit de retractation est maintenu après signature d'un devis sur tablette (pose de l'appareillage du système d'alarme et engagement minimale d'un an pour la télésurveillance du domicile) ?

2) Deuxième question : L'argument publicitaire avancé par cette société étant qu'elle disposerait de lignes spéciales pour alerter les forces de l'ordre dans le cas d'une intrusion dans le domicile (donc avec plus d'efficacité qu'un particulier appelant le 17) . Est-ce une publicité mensongère ?

Par **Jeussépatou**, le **19/11/2025 à 14:23**

Bonjour,

Réponse à la 1ère question.

Article L224.59 du Code de la consommation :

[quote] Avant la conclusion de tout contrat entre un consommateur et un professionnel à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, le professionnel informe le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation. [/quote]

Réponse à la 2ème question.

Article D613 17 du Code de la sécurité intérieure :

[quote] Les entreprises ou les services internes d'entreprises, ci-après désignés " les entreprises ", qui exercent des activités de surveillance à distance des biens doivent, pour appeler les services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale, utiliser exclusivement un numéro téléphonique réservé mis à leur disposition par chacun de ces services. Les services de la police nationale et de la gendarmerie nationale sont titulaires des abonnements téléphoniques correspondants. [/quote]

Cordialement

Par **luisox**, le **19/11/2025 à 18:18**

@ Jeussépatou
Sur le stand, ils ne m'ont jamais dit que je ne disposais pas du délai de retraction pour annuler la commande.

Par **beatles**, le **19/11/2025 à 19:55**

Bonsoir,
L'article L.224.59 du Code de la consommation ne doit jamais être donné seul mais avec les articles L.224-60 à L.224-62-1 qui le complètent ([section 5, chapitre IV, titre II du livre II du Code de la consommation](#)).
Subsidiairement [cette réponse ministérielle faite au Sénat](#). ainsi que [cette réponse ministérielle faite à l'Assemblée Nationale](#).
Cdt.

Par **luisox**, le **21/11/2025 à 11:13**

Le service client de l'entreprise m'a indiqué par téléphone que je bénéficierai, malgré tout de la loi Hamon, à compter du jour de l'installation
Est ce ça le droit de retraction ?

Par **Jeussépatou**, le **21/11/2025 à 11:38**

Bonjour,
La loi Hamon est entrée en vigueur le 01/01/2015 et les articles du Code de la consommation qu'on vous a cités date du 14/03/2016
Cordialement

Par **beatles**, le **21/11/2025 à 11:48**

Avez-vous cherché à savoir en quoi consistait la [loi Hamon](#) ?
Où voyez-vous qu'elle pourrait être le droit de rétractation.
Enfin dites-nous en quoi il y aurait publicité mensongère.