

Les clauses abusives

Dans le cadre d'un litige avec un professionnel, le consommateur peut se prévaloir du caractère abusif d'une clause du contrat. Une telle clause peut se trouver sur la brochure d'une agence de voyage, le contrat d'un fournisseur d'accès à Internet, celui d'une résidence pour étudiants...

Comment reconnaître une clause abusive ?

Selon la loi, une telle clause crée « un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat », au détriment du consommateur. Par exemple, une clause envisageant la modification par un professionnel du prix d'un service, est abusive si elle ne prévoit pas que le consommateur en soit averti à l'avance dans un délai raisonnable pour pouvoir éventuellement résilier le contrat. Le déséquilibre peut aussi résulter de la combinaison de deux clauses ; l'une permettant au professionnel de résilier le contrat, l'autre interdisant au consommateur de le faire.

Lorsque le bon sens du consommateur la détecte, il convient pour lui de rechercher des éléments confirmant ce caractère abusif. Comparer tout d'abord la clause avec celles énoncées dans les deux listes énoncées par le Code de la consommation, aux articles R. 132-1 et R132-2-1 : liste « noire » des clauses certainement abusives et « liste grise » de clauses abusives jusqu'à preuve du contraire.

Consulter ensuite les recommandations de la Commission des clauses abusives, sur son site www.clauses-abusives.fr. Instance indépendante, celle-ci a examiné les contrats de nombreux secteurs et y a relevé les clauses qu'elle considère comme déséquilibrées. Sur ce même site, il est possible d'examiner les décisions de justice rendues dans des cas similaires. On y trouve les motifs pour lesquels le juge a estimé que certaines clauses déséquilibraient les contrats. C'est ce qu'il est important de rechercher.

Comment réagir ?

Les clauses abusives « sont réputées non écrites ». Il suffit donc d'ignorer la clause et de persister dans sa demande vis-à-vis du professionnel, en lui indiquant que la clause concernée apparaît abusive. Par exemple, dans un contrat d'installation de cuisine, l'échéancier des paiements permet au professionnel d'exiger 95% du paiement avant la livraison et l'installation. Si l'exécution de la commande prend du retard, le client refusera de donner suite aux demandes de règlement de l'entreprise en faisant valoir le caractère abusif de l'échéancier.

Si le désaccord persiste, le consommateur pourra saisir le juge du litige, dans le cadre d'une action simplifiée et gratuite, par déclaration au greffe du juge de proximité ou du tribunal d'instance, en vue d'obtenir que la clause ne soit pas appliquée.

Il est conseillé de faire appel à une association de consommateurs agréée, dont l'aide sera efficace pour apprécier le caractère abusif de la clause et étayer l'argumentation. Elle pourra par ailleurs intervenir auprès d'un organisme fédérant ou contrôlant les entreprises du secteur concerné. Elle pourra également demander au juge d'ordonner au professionnel la suppression de la clause dans tous ses contrats qu'il propose.

2/2



Retrouvez tous nos conseils et vidéos sur www.famillesrurales.org