

LES CLAUSES ABUSIVES

En tant que professionnel, celui-ci doit veiller à ce que le contrat ne soit pas trop complexe. Les contrats ne doivent pas créer de déséquilibre au détriment du consommateur.

Les professionnels ont l'obligation de rédiger les clauses de façon claire et compréhensible à l'égard des consommateurs. En cas de doute, les clauses s'interprètent en faveur du consommateur.

Sachant que les contrats comportent parfois des clauses qui restreignent les droits des consommateurs ou donnent de l'avantage aux professionnels. Pour établir un certain équilibre dans la relation contractuelle, la réglementation a prévu un dispositif de protection contre les clauses « abusives ».

❖ Que faire si le consommateur constate une clause « abusive » ?

Si le consommateur estime que le contrat comporte une clause abusive il faut d'abord voir si la clause figure dans la liste des clauses noires ou grises.

Si la clause figure dans la liste des clauses « noires », elle est réputée non-écrite c'est-à-dire ne pas exister. Le professionnel ne peut donc pas s'en prévaloir. La clause est directement supprimée du contrat.

Si la clause figure dans la liste des clauses « grises », c'est au professionnel de prouver que la clause n'est pas abusive.

Sinon le consommateur doit prouver que la clause est abusive. Le déséquilibre résulte souvent de la combinaison de deux clauses (par exemple : l'une permet au professionnel de résilier le contrat, et l'autre interdit au consommateur de le faire) ou, au contraire, de l'absence de clause réciproque. Mais parfois, la gravité de la clause suffit à déséquilibrer le contrat.

Dans les deux les cas, il est possible de saisir le juge civil.

Les clauses de la liste noire

Les clauses suivantes font partie de la **liste noire**. Elles sont donc d'office jugées **abusives et interdites**. Ainsi un professionnel ne peut pas :

1. faire adhérer le consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans le contrat qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence.
2. restreindre son obligation de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires ;
3. se réserver le droit de modifier unilatéralement la durée du contrat, ses caractéristiques ou le prix du bien à livrer ou du service à rendre ;
4. se réserver le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ;
5. contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que le professionnel n'exécuterait pas les siennes ;
6. supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;
7. interdire au consommateur le droit de résilier son contrat lorsque le service promis n'est pas exécuté ;
8. s'adjuger le droit de résilier un contrat sans que le consommateur puisse en faire de même ;
9. retenir les sommes versées par le consommateur pour des prestations non réalisées lorsqu'il résilie lui-même le contrat ;
10. imposer au consommateur, en cas de résiliation d'un contrat à durée indéterminée, un délai de préavis plus long que pour le professionnel ;
11. subordonner, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation par le consommateur au versement d'une indemnité au profit du professionnel ;
12. obliger le consommateur à apporter une preuve qui devrait incomber normalement à l'autre partie.

Conséquences :

Le caractère abusif est incontestable.

Les clauses ci-dessus seront automatiquement déclarées non écrites par un juge qui va enjoindre au professionnel, le cas échéant sous astreinte, de les supprimer du contrat.

Dans ce cas là, le professionnel ne peut pas faire la preuve du caractère non abusif de la clause.

Les clauses de la liste grise

Les clauses suivantes font parties de la **liste grise**. A moins que le professionnel n'apporte la preuve contraire, elles sont présumées abusives les clauses ayant pour effet :

1. d'obliger le consommateur à s'engager fermement alors que l'exécution de la prestation dépend de la volonté du professionnel ;
2. d'autoriser le professionnel à conserver des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans laisser la possibilité au consommateur de percevoir une indemnité dans le cas où c'est le professionnel qui renonce ;
3. de fixer des pénalités manifestement disproportionnées dans le cas où le consommateur n'exécute pas ses obligations ;
4. de permettre au professionnel de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable ;
5. de permettre au professionnel de procéder à la cession du contrat sans l'accord du consommateur lorsque cette cession est susceptible de réduire les droits du consommateur ;
6. de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties ;
7. de stipuler une date indicative d'exécution du contrat, en-dehors des cas autorisés par la loi ;
8. de soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le consommateur que pour le professionnel ;
9. de limiter indûment les moyens de preuve à la disposition du consommateur ;
10. de supprimer ou d'entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en l'obligeant à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges.

Conséquence :

La clause correspondant à l'une des clauses de cette liste est abusive, sauf si le professionnel ne démontre qu'elle ne l'est pas. Le juge appréciera le caractère abusif de la clause en question et si le professionnel ne parvient pas à démontrer en quoi la clause n'est pas abusive dans son contrat, le juge la déclarera nulle. Comme dans le cas précédent, il pourra alors déclarer cette clause nulle et enjoindre au professionnel, le cas échéant sous astreinte, de la supprimer de ses contrats.

Référence réglementaire :

- *Loi du pays n°2016-28 du 11 août 2016 relative à la protection du consommateur*
- *Arrêté n°1659 CM du 27 octobre 2016 relatif à la protection des consommateurs contre les clauses abusives.*