



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

conditions de vente

Question écrite n° 13226

Texte de la question

M. Gilles Artigues attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur les difficultés rencontrées fréquemment par les associations familiales laïques de la Loire pour aider au règlement de litiges suite à la signature de contrats de toutes natures, souvent proposés par des démarcheurs à domicile mais aussi dans les agences (assurances ou autres). Les professionnels remplissent souvent eux-mêmes les dossiers selon les informations données par les clients et indiquent le coût, les modalités de paiement, etc., après quoi, ils présentent le dossier à leur client en leur demandant de le signer. La copie de ce contrat ne lui est pas toujours remise et le client n'a pas toujours le temps de prendre connaissance des conditions générales. Ce qui le conduit souvent à se faire piéger. Il lui demande, en conséquence, si des dispositions ne pourraient pas être mises en place pour qu'à toute signature de contrat obligation légale soit faite aux professionnels de remplir ce document par le client comme cela est exigé pour se porter caution, que la mention « je certifie avoir pris connaissance des conditions générales » soit modifiée en « je certifie avoir reçu et pris connaissance des termes du contrat, des conditions générales et des conditions de rétractation prévues par la loi ». Ces dispositions sous-entendraient que le professionnel inviterait son client à lire son contrat, qu'il lui laisse le temps de le faire et que les informations figurant sur ce document soient claires, précises et écrites en caractères lisibles.

Texte de la réponse

En matière de démarchage à domicile et de crédit à la consommation, le consommateur bénéficie déjà de dispositions protectrices prévues par le code de la consommation. Il dispose notamment d'un délai de rétractation de sept jours qui peut être mis à profit pour lire attentivement les clauses du contrat ainsi que les conditions générales. En outre ces contrats doivent répondre à certaines obligations de forme et de présentation. La faculté de renonciation doit figurer de manière apparente sur le contrat conclu dans le cadre d'un démarchage à domicile. Un formulaire détachable de rétractation doit accompagner le contrat de prêt. La commission des clauses abusives (CCA) a, par ailleurs, dans de nombreuses recommandations considéré comme abusive la clause qui présume l'adhésion du consommateur à des conditions générales qui ne figurent pas sur l'écrit qu'il signe. La CCA considère comme abusif le fait qu'un consommateur puisse être tenu responsable en vertu de clauses dont il n'a pas pu prendre connaissance au moment de s'engager avec le professionnel. Une mention telle que « je certifie avoir pris connaissance des conditions générales » présenterait effectivement l'avantage apparent de responsabiliser le consommateur sur la portée de son engagement et sur la nécessité de lire toutes les clauses stipulées dans son contrat. Mais en fait, une mention manuscrite rendue obligatoire dans tous les contrats n'apporterait en définitive pas de protection supérieure à celle apportée par la signature du consommateur. D'une part, cette mention manuscrite et la remise des documents n'impliquent pas forcément que le consommateur aura lu l'ensemble des documents. D'autre part, dans la mesure où le professionnel pourra se prévaloir de la connaissance présumée du consommateur et apporter la preuve de la remise effective de toutes les conditions générales et particulières du contrat, celles-ci seront opposables au consommateur, même s'il ne les a pas lues. Il apparaît donc préférable de réserver ce type de formalisme aux

actes plus solennels comme par exemple celui de la caution. L'article L. 313-7 du code de la consommation prévoit en effet que la personne physique qui s'engage en qualité de caution doit, sous peine de nullité de son engagement, faire précéder sa signature d'une mention manuscrite afin qu'elle ait pleinement conscience de la portée de son engagement.

Données clés

Auteur : [M. Gilles Artigues](#)

Circonscription : Loire (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13226

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 mars 2003, page 1562

Réponse publiée le : 5 mai 2003, page 3558