



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Intelligibilité des notices d'utilisation des produits manufacturés

Question écrite n° 32490

Texte de la question

Mme Nathalie Porte attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur la présentation souvent aberrante et contreproductive des notices d'utilisation ou encore des contrats qui sont proposés aux consommateurs lors de l'achat d'un produit. Sous le couvert d'une protection juridique élargie, les fabricants ou prestataires de service ont tendance à produire des documents qui deviennent illisibles tant la quantité d'information qu'ils contiennent est importante, et surtout où les informations essentielles à l'utilisation du produit se trouvent noyées au milieu d'autres considérations au caractère souvent illusoire. Elle lui demande de prendre conscience du fait que tous les consommateurs ne sont pas des spécialistes en droit et ne peuvent donc pas envisager d'intégrer réellement la somme d'information ainsi délivrée. Elle lui demande quelles sont ses intentions en la matière et lui suggère de réfléchir à imposer aux fabricants une hiérarchisation des informations délivrées, en faisant figurer les informations réellement utiles en tête des dits documents.

Texte de la réponse

En application de l'article 1602 du Code civil, le professionnel vendeur de biens est tenu à l'égard de l'acheteur à une obligation précontractuelle de renseignement. Mieux, s'agissant des contrats de consommation, l'article L. 111-1 du code de la consommation met à la charge du professionnel vendeur de biens ou fournisseurs de services, avant la signature du contrat, l'obligation d'informer le consommateur sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service. Par caractéristiques essentielles, on entend les caractéristiques qui déterminent le consentement du consommateur et vont permettre l'utilisation correcte du bien ou du service. Aucun formalisme précis n'est imposé au vendeur pour l'exécution de son obligation générale de renseignement qui peut être mise en œuvre à partir de supports variés. Toutefois, l'article L. 211-1 du code de la consommation dispose que « les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur ». En outre, la jurisprudence impose aux professionnels de fournir un mode d'emploi à l'acheteur, qui doit être rédigé clairement et en langue française. Ainsi, les instructions d'emploi doivent être suffisamment explicitées et compréhensibles pour l'acheteur. Particulièrement lorsqu'il s'agit d'un produit dangereux, la Cour de cassation sanctionne le fabricant qui n'a pas fourni tous les renseignements indispensables à son usage et, notamment l'avertir des précautions à prendre. (Civ.1ère, 17 févr.1998 et Civ.1ère, 18 juin 2014). La Commission des Clauses Abusives (CCA) a souvent rappelé dans ses recommandations l'exigence d'une présentation claire et lisible des conditions générales de vente. Ainsi, la CCA considère que les conditions générales de vente figurant au verso d'un bon de commande, imprimées en caractères typographiques minuscules et non contrastées, d'une taille inférieure au corps 8, ne permettent pas au consommateur d'être clairement informé de ses droits et obligations lors de la signature du contrat, et pendant la durée où il est nécessaire de s'y référer. Elle a rappelé ce critère de lisibilité des clauses dans plusieurs recommandations et encore récemment dans sa recommandation n° 20-01 relative aux contrats de location de moyens de transports individuels en libre-service. La jurisprudence montre également son attachement à une présentation de contrats conforme à l'article L. 211-1 du code de la consommation. Ainsi, dans plusieurs

décisions de justice, le caractère abusif de clauses figurant dans les contrats a été retenu en raison de leur présentation ou de la taille de leurs caractères. La jurisprudence a donc progressivement établi un standard de taille des caractères d'une clause contractuelle. Dans ces conditions, les clauses invalides par leur forme sont jugées comme des clauses abusives, conformément à l'article L. 212-1 du code de la consommation et à ce titre sanctionnées comme telles. En ne respectant pas la norme progressivement élaborée par la CCA et la jurisprudence en vue de protéger le consommateur, le professionnel risque de voir ses clauses illisibles déclarées « réputées non écrites » par le juge. Elles ne seront donc pas opposables au consommateur.

Données clés

Auteur : [Mme Nathalie Porte](#)

Circonscription : Calvados (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32490

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 septembre 2020](#), page 6566

Réponse publiée au JO le : [17 novembre 2020](#), page 8198