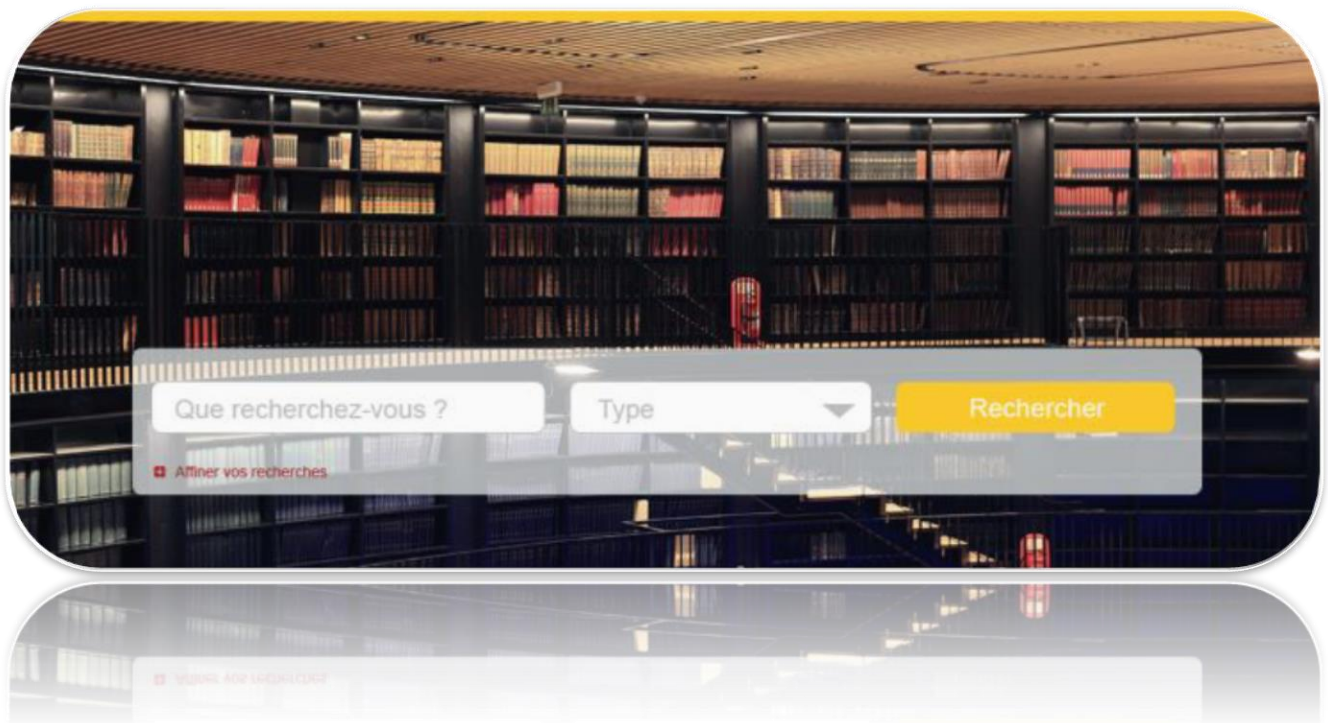




**Commission  
des clauses  
abusives**



## Rapport Annuel 2017

---

## SOMMAIRE

---

Introduction	3
<b>Chapitre I : Présentation Générale de la Commission</b>	<b>4</b>
Les missions	4
Les modalités de fonctionnement	4
<b>Chapitre II : Bilan des travaux de la Commission</b>	<b>6</b>
Séances de travail	6
Recommandations	7
Avis	7
Actions d'information	7
Les demandes de renseignements	7
Abonnés à la newsletter et au compte twitter	8
Activité du site internet	8
Les membres	8
<b>Annexes</b>	<b>9</b>
Annexe 1 : Avis N° 17-01	9
Annexe 2 : Règlement intérieur de la Commission	21
Annexe n° 3 : Liste des membres de la Commission au 7 décembre 2017	23

---

## Introduction

En 2017, la Commission des clauses abusives a été saisie d'une demande d'avis, sur saisine judiciaire, en matière de vente à distance et par téléphone de biens d'ameublement et d'équipement de la maison.

Elle a adopté :

1°/ le 23 novembre 2017 : une recommandation portant sur les contrats d'Assurance complémentaire santé ;

2°/ le 7 décembre 2017 : une recommandation traitant des contrats de Services médias audiovisuels à la demande.

La Commission a également établi, sur saisine du ministre chargé de la consommation, un rapport d'analyse des actes relatifs aux services publics d'assainissement non collectif. Il sera étudié par la Commission dont le renouvellement intervient en 2018.

Le règlement intérieur de la Commission a été adopté le 29 juin et publié au BOCCRF le 10 juillet 2017.

La mission de la Commission, dont les membres ont été nommés par arrêté du 8 décembre 2014, a achevé son mandat le 7 décembre 2017 à 24h00.

Rapport d'activité adopté par la Commission, à effet du 7 décembre 2017.

---

# Chapitre I : Présentation Générale de la Commission

## Les missions

La Commission est placée auprès du ministre chargé de la consommation.

Le code de la consommation, tant dans la partie législative que dans la partie réglementaire, lui attribue principalement cinq grandes missions :

1 - La recherche, dans les modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels à leurs contractants consommateurs ou non-professionnels, de clauses qui pourraient présenter un caractère abusif (article L. 822-4 du code de la consommation). Elle émet des recommandations tendant à la suppression ou la modification de ces dites clauses (article L. 822-6 du code de la consommation).

A cet effet, la Commission peut être saisie par :

- Le ministre chargé de la consommation. Sa saisine ne peut être déclarée irrecevable ;
- Une association agréée de défense des consommateurs ;
- Les professionnels intéressés.

Par ailleurs, elle peut se saisir d'office (article L. 822-5 du code de la consommation).

2 - La délivrance d'un avis sur les projets de décrets dont l'objet est d'interdire, limiter ou réglementer certaines clauses considérées comme abusives (article L. 212-1 du code de la consommation).

3 - La diffusion des informations, avis et recommandations qu'elle estime nécessaire de porter à la connaissance du public. Ces éléments ne peuvent contenir aucune indication de nature à permettre l'identification de situations individuelles (article L. 822-9 du code de la consommation).

4 - La délivrance d'un avis, à la suite d'une saisine par le juge compétent, lorsqu'à l'occasion d'une instance, le caractère abusif d'une clause contractuelle est soulevé. Cet avis ne lie pas le juge. La Commission fait connaître son avis dans un délai maximum de trois mois à compter de sa saisine (article R. 822-11 du code de la consommation).

5 - La proposition de modifications législatives ou réglementaires qui lui paraissent souhaitables. Ces propositions peuvent figurer dans le rapport d'activité de l'Institut national de la consommation. Ce rapport est remis au Président de la République et au Parlement. Il est rendu public (article R. 822-3 du code de la consommation).

## Les modalités de fonctionnement

La Commission se réunit en formation plénière.

Lorsqu'elle est saisie, ou de sa propre initiative, la Commission peut demander à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) de procéder à la collecte des modèles de contrats proposés dans un secteur économique déterminé.

Ces contrats sont remis au rapporteur désigné par la Commission.

Celle-ci examine le pré-rapport établi par le rapporteur.

Le rapport adopté est ensuite communiqué aux parties intéressées du secteur concerné qui sont invitées à présenter leurs observations à la Commission en présence du rapporteur.

A la suite de cette audition, le rapporteur élabore un projet de recommandation. Ce projet est soumis à la Commission qui en arrête le texte définitif.

#### **Rattachement de la CCA à l'Institut national de la consommation**

Sur la base des conclusions des Assises de la consommation (26 octobre 2009), la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 et son décret d'application n° 2010-1221 du 18 octobre 2010, entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2011, ont rassemblé, autour de l'Institut national de la consommation, centre de recherche, d'information et d'étude sur les problèmes de la consommation, la Commission des clauses abusives, la Commission de la médiation de la consommation et la Commission de la sécurité des consommateurs. Ces deux dernières commissions ont été supprimées, respectivement, par l'ordonnance du 20 août 2015 et la loi n° 2017-55 du 20 janvier 2017.

Dorénavant, seule la Commission des clauses abusives reste rattachée à l'INC. Elle dispose des services communs de l'établissement (article R. 822-12 du code de la consommation). Des agents publics ou des magistrats, mis à disposition ou détachés, ou des salariés de l'INC peuvent exercer des fonctions de secrétaire ou de collaborateur de la commission. Les titulaires de ces fonctions sont choisis par le directeur général de l'Institut national de la consommation en accord avec le président de la commission.

Depuis octobre 2014, un salarié de l'INC, rattaché au service juridique, exerce les fonctions de secrétaire de la Commission à hauteur de 30 % d'un emploi temps plein (ETP). Une partie du personnel de l'INC est également mise à disposition de la Commission.

Dans l'exercice de leurs missions auprès de la Commission, les personnels ne reçoivent d'instructions que du président de la Commission et ont qualité d'agents de la Commission pendant la durée de la collaboration.

Afin de garantir l'indépendance de la Commission, les crédits nécessaires à la couverture des dépenses de fonctionnement font l'objet d'une section distincte de l'état prévisionnel de ressources et de dépenses de l'établissement.

# Chapitre II : Bilan des travaux de la Commission

## Séances de travail

---

En 2017, la CCA s'est réunie :

Le 19 janvier, séances matin et après-midi :

Analyse du pré-rapport sur les contrats de Services Médias Audiovisuels à la Demande (SMAD).

Le 16 février, séances matin et après-midi :

- Analyse du pré-rapport sur les contrats d'Assurance complémentaire santé ;
- Adoption du rapport annuel d'activité 2016.

Le 23 mars, séances matin et après-midi :

- Poursuite de l'analyse du pré-rapport sur les contrats de Services Médias Audiovisuels à la Demande (SMAD) ;
- Relecture et observations finales sur le rapport relatif aux contrats d'Assurance complémentaire santé ;
- Examen du nouveau règlement intérieur de la Commission au regard de la loi n° 2017-54 du 20 janvier 2017 relative aux autorités administratives indépendantes et autorités publiques indépendantes (notamment en ce qui concerne les règles de déontologie des membres et du personnel des différentes AAI).

Le 27 avril, séance matin :

- Relecture et observations finales sur le rapport relatif aux Services médias audiovisuels à la demande (SMAD) ;
- Travaux sur les SPANC (Service public d'assainissement non collectif) : note de cadrage, étude pré-rapport.

Le 18 mai, séance après-midi :

Adoption d'un avis sur saisine judiciaire en matière de vente à distance et par téléphone de biens d'ameublement et d'équipement de la maison.

Le 29 juin, séances matin et après-midi :

- Audition des professionnels du secteur de l'Assurance complémentaire santé ;
- Audition des professionnels du secteur des Services médias audiovisuels à la demande (SMAD) ;
- Adoption du nouveau règlement intérieur de la Commission.

Le 21 septembre, séances matin et après-midi :

- Rédaction du projet de recommandation sur les contrats d'assurance complémentaire santé ;
- Rédaction du projet de recommandation sur les contrats de Services médias audiovisuels à la demande (SMAD).

Le 12 octobre, séances matin et après-midi :

- Examen du projet de recommandation « contrats d'assurance complémentaire santé » (CS) ;
- Examen du projet de recommandation sur les contrats de Services médias audiovisuels à la demande (SMAD)

Le 9 novembre, séances matin et après-midi :

Examen du projet de recommandation sur les contrats de Services médias audiovisuels à la demande (SMAD).

Le 23 novembre, matin :

Adoption de la recommandation sur les contrats d'assurance complémentaire santé (CS).

---

Le 7 décembre, séances matin et après-midi :

Adoption de la recommandation sur les contrats de Services médias audiovisuels à la demande (SMAD).

---

## Recommandations

---

Au 31 décembre 2017, deux recommandations ont été adoptées, (en cours de publication) :

1°/ recommandation sur les Assurances complémentaires santé (n°17-01) ;

2°/ recommandation sur les contrats de Services médias audiovisuels à la demande (SMAD) (n°17-02).

---

## Avis

---

Au cours de l'année 2017, la Commission a adopté un avis sur saisine judiciaire relatif aux contrats de vente à distance et par téléphone de biens d'ameublement et d'équipement de la maison ([N° 17-01](#))

---

## Actions d'information

---

Les demandes de renseignements :

A travers la boîte mail de la Commission et le courrier postal, plus d'une cinquantaine de demandes de renseignements ou de conseils ont été adressées à la Commission.

Les réponses apportées visaient à rappeler les règles de saisine de la commission et à préciser que son rôle porte sur l'examen de l'ensemble des contrats d'un secteur professionnel afin d'émettre des recommandations qui recensent les clauses abusives relevées dans un nombre représentatif de contrats collectés.

A ce titre, la loi énonce que la Commission ne peut intervenir dans un litige et, par conséquent, régler des situations individuelles.

Seule la procédure d'avis prévue à l'article R.822-21 du code de la consommation permet de se prononcer, à l'occasion d'une instance opposant un particulier à un professionnel, sur l'éventuel caractère abusif d'une clause.

Le cas échéant, les réponses ont été complétées par le texte de la recommandation ou de l'avis *ad hoc* et enrichies de références jurisprudentielles extraites de la base du site [www.clauses-abusives.fr](http://www.clauses-abusives.fr)

---

---

## Abonnés à la newsletter et au compte twitter

---

Au 31 décembre 2017, 1235 contacts sont abonnés aux lettres d'informations envoyées par la Commission.

Le compte twitter est suivi, au 31 décembre 2017, par 162 abonnés.

---

## Activité du site internet

---

La base de jurisprudence a été complétée de 10 décisions, toutes juridictions confondues.

Il y a eu 1254 visiteurs uniques en 2017 sur le site de la Commission.

---

## Les membres

---

L'année 2017 a été marquée par l'arrivée de trois nouveaux membres (arrêté du 3 mai 2017) :

- Mme Delphine Borne (collège des professionnels) ;
  - Mme Françoise Calvez (collège des magistrats) ;
  - Mme Léna Morvan (collège des consommateurs).
-



## Annexes

### Annexe 1 : Avis N° 17-01

#### Avis N° 17-01

Vu les articles L. 212-1, L. 217-7, L. 217-8, L. 217-9, L. 217-10, L. 217-15, L. 221-1, L. 221-2, L. 221-18, L. 221-21, L.221-23, L.221-24, L.221-28 et R. 212-1, R. 212-2, R. 631-3, R. 822-21 du code de la consommation, dans sa codification en vigueur au jour du présent avis ;

Vu l'article 1641 du code civil ;

Vu l'article 46 du code de procédure civile ;

Vu la demande d'avis du TGI de Bobigny reçue au secrétariat de la Commission le 6 février 2017 dans une instance opposant à et dont le dispositif est pour l'essentiel rédigé comme il suit : *“Saisit la Commission des clauses abusives aux fins d'obtenir son avis, notamment : sur le caractère illicite ou abusif des clauses figurant aux articles 6, 7, 8, 9 et 15 des conditions générales de vente en ligne de La société X... , sur les suppressions, ajouts ou modifications à apporter aux conditions générales de vente précitées, et toute observation qui lui paraîtra utile quant à l'évaluation du préjudice subi par les consommateurs du fait des manquements constatés”*;

Après avoir rappelé que la Commission des clauses abusives, en application des dispositions de l'article L. 822-4 du code de la consommation, a pour mission exclusive de rechercher si « des contrats proposés par les professionnels à leurs contractants consommateurs ou non professionnels (...) contiennent des clauses qui pourraient présenter un caractère abusif » et qu'ainsi elle ne saurait s'intéresser au caractère illicite de telles stipulations, à moins que cette illicéité dégénère en un abus. Elle ne saurait davantage donner un quelconque avis sur l'existence ou l'importance d'un préjudice subi par les consommateurs ou non-professionnels ;

Après avoir également rappelé qu'en application de cette même disposition légale, la commission ne saurait apporter une quelconque observation sur des ajouts ou modifications à apporter au contrat qui lui est soumis pour avis ;

La Commission des clauses abusives est d'avis que :

#### Rappel des faits et analyse du contrat litigieux

L'action a été engagée par Le Conseil national des associations familiales laïques, (CNAFAL).

La société X... n'a pas comparu en justice.

La dite société a pour activité la vente, en ligne ou par téléphone, de mobiliers d'ameublement ou d'équipements pour la maison.

Il est produit aux débats un procès-verbal de constat d'huissier établi le 1er avril 2015, capturant les écrans numériques contenant les conditions générales, à cette date, du contrat de vente proposé par cette société. Ce sont ces stipulations à la date d'établissement de ce constat qui sont soumises à la commission qui rend le présent avis conformément à la législation en vigueur à la date du constat.

L'article L.221-1 du code de la consommation énonce que :

*“Pour l'application du présent titre, sont considérés comme :*

*1° Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ”.*

L'article L.221-2 du même code ajoute que :

*“Sont exclus du champ d'application du présent chapitre :*

*1° Les contrats portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;*

*2° Les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;*

*3° Les contrats portant sur les jeux d'argent mentionnés à l'article L. 320-1 du code de la sécurité intérieure, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris ;*

*4° Les contrats portant sur les services financiers ;*

*5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme ;*

*6° Les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux articles L. 224-69 et L. 224-70 ;*

*7° Les contrats rédigés par un officier public ;*

*8° Les contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur ;*

*9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L. 221-14 ;*

*10° Les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés ;*

11° Les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel ;

12° Les contrats portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles.”

Le contrat litigieux a vocation à être formé entre un professionnel et des consommateurs et a trait à des commandes de meubles faites par voie électronique.

Au regard des dispositions légales rappelées plus avant, il s'agira alors bien là d'un *contrat de vente à distance*.

Toutefois ce même contrat, en ce qu'il serait formé entre un professionnel et un non-professionnel, ne relèverait pas de cette réglementation encadrant les contrats à distance.

#### Article numéroté 6 du contrat

A la lecture du procès-verbal de constat d'huissier, ledit article est rédigé comme il suit :

##### *“Rétractation*

*Les acheteurs, personnes physiques non professionnelles, bénéficient d'un droit de rétractation de sept jours à compter de la livraison de leur commande pour faire retour du produit au vendeur pour échange ou remboursement sans pénalité.*

*Il convient que l'acheteur informe au préalable par lettre recommandée avec AR le vendeur qui lui communiquera un numéro de retour avec les coordonnées de la plate forme de retour MOBILIER/UNIQUE.*

*Tout retour de marchandise sans notre accord sera refusé à réception.*

*L'acheteur doit de lui-même et à sa charge financière trouver un transporteur afin de nous retourner le ou les produits dans les meilleures conditions de transport et de livraison.*

*L'acheteur est seul responsable des risques liés au retour du produit, celui-ci devant être renvoyé dans son emballage d'origine avec notices et accessoires. Le cas échéant, les produits se seraient pas acceptés et la livraison refusé par ALES DIFFUSION.*

*Il convient que les produits ne seront pas remboursés ni échangés si*

*-Produits non renvoyés dans son emballage d'origine,*

*-Emballage d'origine détérioré,*

*-Marchandises abimées ou déchirées.*

*Les articles faisant l'objet d'une promotion par le biais de soldes, déstockage, vente flash ou d'une promotion quelconque ne feront l'objet d'aucun remboursement mais d'un échange ou d'un avoir.*

*Les articles réalisés sur commande, deux couleurs, de couleur spécifique, de taille exceptionnelle, sur mesure, façonnés différemment, ne rentrent pas dans le cadre du droit à rétractation. Les canapés d'angle de plus de trois places, ainsi que les canapés d'angle panoramique n'entrent pas dans le cadre du droit à rétractation car ceux ci sont réalisés uniquement sur commande”.*

### **1/L'événement ouvrant droit à rétractation**

L'article L221-18 du code de la consommation, applicable aux contrats à distance est rédigé comme suit :

*“Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.*

*Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :*

*1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;*

*2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.*

*Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.*

*Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.”*

L'article 6 du contrat, tel qu'il est rédigé, énonce que le bénéfice du droit à rétractation n'est ouvert qu'au jour de la livraison du bien au consommateur. Or, si le délai expire bien à l'issue d'un délai courant du jour de la livraison, il n'en reste pas moins que le droit de se rétracter naît antérieurement à cette date, le jour même de la formation du contrat. Il sera ajouté que l'expression de la volonté de renoncer au contrat est plus aisée lorsque le bien n'est pas encore remis à l'acheteur, notamment en ce qu'il ne supportera pas le prix du retour,

Le caractère imprécis et, ce faisant, ambigu de la rédaction de cette clause est de nature à contrarier l'expression du droit légal à rétractation ; dès lors, elle a pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

### **2/La durée du délai de rétractation**

Le contrat limite la durée du dit délai à 7 jours et non à 14 jours, en contravention avec L'article L221-18 du code de la consommation rappelé plus avant.

Cette clause est illicite, maintenue dans les contrats, elle est de nature à faire croire au consommateur qu'il ne bénéficie plus du droit légal de se rétracter à l'issue du délai de 7 jours avant l'expiration de celui-ci ; dès lors, elle a pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

### 3/L'exigence d'une rétractation par la voie exclusive de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception

Le même article L221-18 du code de la consommation ne conditionne pas l'expression de la rétractation à l'envoi d'un courrier ainsi recommandé avec avis de réception.

La stipulation imposant une telle modalité ajoute à la loi une formalité substantielle; elle constitue un frein à l'expression du droit légal à rétractation et peut laisser croire indument au consommateur qu'il pourrait être privé de l'exercice de ce droit à défaut d'un tel formalisme.

Dès lors, elle a pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

### 4/L'exigence d'un accord du vendeur

L'indication de la nécessité d'un « accord du vendeur » dans l'exercice du droit de retour du bien vendu laisse croire à la possibilité d'un droit de celui-ci de refuser un tel retour, alors que le droit de rétractation du consommateur est unilatéral. Elle constitue un frein à l'expression de ce droit consacré par la loi et a pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

### 5/La prise en charge du coût de retour des biens acquis et livrés

L'article L221-23 du code de la consommation énonce en ses deux premiers alinéas que :

*« Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.*

*Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature. »*

Le professionnel est obligé à la rédaction d'un contrat clair et compréhensible (article L211-12 du code de la consommation).

L'article 6 du contrat est rédigé en des termes ambigus, en ce qu'il peut être lu par un consommateur comme ne mettant à sa charge que le seul coût de recherche d'un transporteur et non le coût du transport en / de retour lui-même.

Cette rédaction ne satisfait pas à l'obligation d'information du consommateur au sein du contrat, instituée par l'article L221-23 alinéa 2.

Elle a pour effet de ne pas permettre au consommateur de comprendre à tort que le coût du retour du bien acquis resterait à sa charge en cas de retraction et en cela crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

6/Le renvoi du bien et de son emballage d'origine

L'article L221-23 du code de la consommation en son alinéa 3 prévoit que :

*« La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5. »*

La stipulation qui impose le renvoi du bien livré dans son emballage d'origine ajoute une condition au retour ne figurant pas à l'article L. 221-23 qui évoque exclusivement le renvoi du bien lui-même.

La stipulation qui exclut tout remboursement en cas de détérioration du dit emballage contrevient aux dispositions de ce même texte légal, en ce que l'ouverture de l'emballage et son éventuelle dégradation peuvent-être des actions nécessaires pour *établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien*.

Elle constitue un frein à l'exercice du droit de retour et au droit de remboursement consacrés par la loi et a pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

**7/L'exclusion du droit à remboursement de certains biens** L'article L221-24 du code de la consommation dispose que :

*« Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.*

*Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le*

*consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.*

*Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.*

*Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel. »*

Cette disposition légale ne prévoit aucune autre conséquence possible au retour du bien durant le délai de rétractation autre que le remboursement du consommateur et cela en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par ce dernier sauf son accord.

Or, le contrat stipule que *les articles faisant l'objet d'une promotion par le biais de soldes, déstockage, vente flash ou d'une promotion quelconque ne feront l'objet d'aucun remboursement mais d'un échange ou d'un avoir*, en contravention avec cette disposition légale. Il oblige ainsi le consommateur à acheter un autre bien au professionnel alors même qu'il a entendu rompre son engagement initial comme la loi l'y autorise ; cette stipulation pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

### **8/L'exclusion du droit de rétractation pour certains biens**

L'article L221-28 du code de la consommation énonce que :

*“Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :*

*(...) 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (...).”*

Le contrat définit les bien exclus/s du droit de rétractation comme ceux *« réalisés sur commande, deux couleurs, de couleur spécifique, de taille exceptionnelle, sur mesure, façonnés différemment (,,) les canapés d'angle de plus de trois places, ainsi que les canapés d'angle panoramique n'entrent pas dans le cadre du droit à rétractation car ceux-ci sont réalisés uniquement sur commande »*,

Cette clause rédigée en des termes parfois généraux ainsi les vocables « exceptionnel » et « spécifique » est insuffisamment précise quant à la définition des biens non susceptibles de donner lieu à exercice du droit de rétraction, en cela elle peut laisser croire au consommateur que ce droit est exclu à l'égard de certains biens alors qu'ils ne répondent pas à la définition stricte de l'article L221-8 alinéa 3 rappelé plus avant, qui vise exclusivement les biens nettement personnalisés. Elle est de nature à faire croire au consommateur qu'il ne bénéficie pas du droit légal de se rétracter qui peut pourtant lui être ouvert ; dès lors, elle a pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

---

### Article numéroté 7

Le dit article est rédigé comme il suit :

*« Modalités de paiement,*

*Le prix est exigible à la commande.*

*Les paiements seront effectués :*

*Par carte bancaire, il seront réalisés par le biais du système sécurisé du Crédit Mutuel-CIC, qui utilise le protocole SSL, de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun lien ne peut prendre connaissance au cours de transport sur le réseau ;*

*Par carte bancaire en trois fois (le 1er à la commande, le 2ème à 30 jours et le 3ème à 60 jours) ;*

*Dans le cadre d'un paiement en trois fois la commande ne sera validée qu'au paiement complet ou total de la commande. Le délai de livraison et de fabrication ne commencera dès que le paiement sera enregistré sur nos comptes bancaires. La date de début de fabrication sera la date de validation du dernier paiement sur notre banque ;*

*Paiement par paypal ;*

*Par virement bancaire, la commande sera validée dès réception de votre paiement (un RIB vous sera alors adressé par e-mail) ;*

*Par chèque bancaire en trois à partir de 900 euros d'achats (le 1er à la commande, le 2ème à 30 jours et le 3ème à 60 jours) ;*

*(,,) A la demande de l'acheteur, il lui sera dressé une facture sur papier faisant ressortir la TVA, »*

Aucune disposition légale ou réglementaire ne prohibe l'exigence d'un paiement à la commande en matière de contrat de vente à distance et une telle demande ne crée aucun déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties.

### Article numéroté 8

Ledit article est rédigé comme il suit :

*“Les délais de livraison*

*Il s'agit du délai que nous indiquons sur toutes nos fiches produits et au cours duquel nous nous engageons à livrer votre commande.*

*Ces délais s'entendent en jours ouvrés. Nous avons conscience qu'en achetant sur mobilierunique.com, vous achetez des produits de qualité, à un prix défiant toute concurrence et dans la majeure partie du temps livrés sous 15 jours. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour que ces délais soient respectés et même améliorés. Néanmoins, il peut arriver qu'au cours de ce long trajet qui sépare notre*

---



*dépôt de votre domicile en France, que certains éléments viennent perturber les délais de livraison pour vous satisfaire au plus vite.*

*N'hésitez pas à nous contacter si vous faites partie de nos rares clients livrés en retard”.*

L'huissier de justice instrumentaire du procès-verbal de constat mentionne qu'au sein du document 11 portant cet article 8, est porté le commentaire suivant :

*« Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif. Tout dépassement de délai ne peut donner droit en aucun cas ni à indemnités ni à l'annulation de la commande. Les produits peuvent être livrés dans un délai de 16 à 20 semaines maximum. Au cas où un produit n'est plus disponible, nous vous proposerons soit un produit similaire au même prix, soit le contrat de vente pourra être résilié et l'acheteur remboursé ».*

Ce commentaire inséré au sein des conditions générales du contrat s'analyse en des stipulations de celui-ci.

#### 1/L'indication d'un délai indicatif

L'article L.111-1 du code de la consommation énonce que :

*“Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :*

*(...)*

*3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service”.*

L'article R212-2 7° du code de la consommation présume abusive la stipulation d'une date indicative d'exécution du contrat, hors les cas où la loi l'autorise.

Aucun élément n'a trait à l'apport d'une preuve du bien-fondé de cette stipulation.

Cette clause sera considérée comme abusive.

#### 2/Le défaut de sanction du retard

L'article L.216-2 du même code ajoute que :

*“En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus au premier alinéa de l'article L. 216-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.*

*Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.*

*Le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L. 216-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat."*

L'article R212-1 6° du code de la consommation présume irréfragablement abusive la stipulation ayant pour objet ou pour effet de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations.

Telle est la mention au terme de laquelle « *Tout dépassement de délai ne peut donner droit en aucun cas ni à indemnités* », elle est ainsi abusive.

L'article R212-1 7° du code de la consommation présume irréfragablement abusive la stipulation ayant pour objet ou pour effet d'interdire au consommateur le droit de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou de son obligation de fourniture d'un service.

La mention au contrat d'une exclusion de toute "annulation" du contrat, en cas de retard dans la livraison, s'entendant en réalité d'une résolution, est ainsi abusive.

### **Article numéroté 9**

Ledit article est rédigé comme il suit :

*"Garanties*

*Tous les produits fournis par le vendeur bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du code civil.*

*Nos canapés cuir sont garantie 2 ans.*

*Nos meubles sont garantie 1 an.*

*Tous les canapés cuirs ou meubles vendu en modèle d'exposition sont garanties 3 mois. Les lampes led, transformateurs et chargeurs ne sont garanties que deux mois.*

*En cas de non-conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné au vendeur qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera.*

*Toute modification, démontage ou démantèlement d'un produit annulera de plein droit la garantie".*

La présentation de ces stipulations ne distingue pas entre la garantie légale des vices cachés, la garantie légale de conformité et les garanties commerciales.

Cette présentation est d'autant plus critiquable que l'article L. 217-15, alinéas 3 et 4, du code de la consommation indique que :

*Le contrat « mentionne de façon claire et précise que, indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.*

*Les dispositions des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L. 217-16 ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduites dans le contrat. »*

Le manquement au respect de ces prescriptions légales, ajouté au défaut de distinction entre les garanties rend confuse la compréhension des dites stipulations et, en cela, entrave de manière excessive l'exercice par le consommateur de son droit à garantie.

Dès lors, celles-ci ont pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

### **Article numéroté 15**

*“Les présentes conditions de vente en ligne sont soumises à la loi française.*

*En cas de litige, compétence est attribuée aux tribunaux compétents de BOBIGNY, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.”*

Cette clause attributive de compétence géographique exclusive aux tribunaux de Bobigny contrevient aux dispositions de l'article 46 du code de procédure civile, énoncées comme il suit :

*“Le demandeur peut saisir à son choix, outre la juridiction du lieu où demeure le défendeur :*

*En matière contractuelle, la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose ou du lieu de l'exécution de la prestation de service (...).”*

Elle contrevient également aux dispositions de l'article Article R631-3 du code de la consommation, qui prévoit que :

*« Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. »*

L'article R212-2 7° du code de la consommation présume abusive la stipulation de clauses ayant pour objet ou pour effet de supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur 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.

En limitant la compétence territoriale à une juridiction, alors que l'exécution du contrat par la livraison du bien au domicile du consommateur ou non professionnel, pouvant être située sur l'ensemble du territoire français métropolitain et, au surplus, que l'objet du litige peut être d'un faible montant, cette stipulation a pour effet d'entraver l'action de ceux-ci.

Aucun élément n'apporte la preuve contraire à l'existence d'un abus et cette clause sera considérée comme abusive.

Délibéré et adopté, sur le rapport de M. Etienne RIGAL, dans sa séance du 18 mai 2017

---

---

## Annexe 2 : Règlement intérieur de la Commission

---

Vu le Livre VIII, Titre II, Chapitre II, section II de la partie législative du code de la consommation ;

Vu le Livre VIII, Titre II, Chapitre II, section 4, sous-sections 1 et 3 de la partie réglementaire du code de la consommation ;

La Commission des clauses abusives est une autorité indépendante qui connaît des modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs ou non-professionnels.

Elle est chargée de rechercher si ces documents contiennent des clauses qui pourraient présenter un caractère abusif pour en recommander la suppression ou la modification. Elle est également chargée de formuler des avis sur des contrats soumis au droit de la consommation à la demande de juridictions.

Le présent règlement intérieur a pour objet de fixer, au regard des textes précités les conditions de fonctionnement et d'organisation de la Commission ainsi que les règles déontologiques qui s'appliquent à ses membres et aux personnes participant aux réunions à quelque titre que ce soit.

### I. Règles de fonctionnement et d'organisation

#### Article 1er

Le président réunit la commission en formation plénière, sur convocation, au moins dix fois par an.

Les membres sont nommés *intuitu personae* et ne peuvent se faire remplacer.

Les membres suppléants peuvent assister aux réunions en même temps que les membres titulaires.

#### Article 2

La saisine de la commission par une personne extérieure à la commission s'effectue par lettre recommandée avec avis de réception, à peine d'irrecevabilité, sans préjudice des dispositions de l'article L. 822-5 du code de la consommation.

Les saisines de la commission, les courriers reçus, les nominations des rapporteurs et l'établissement des vacances et indemnités donnent lieu à un enregistrement par le secrétariat.

#### Article 3

Une feuille de présence est signée par les participants à chaque séance.

#### Article 4

Lorsque, conformément à l'article 1er, alinéa 3, du présent règlement intérieur, les membres suppléants assistent à une réunion en même temps que les membres qu'ils suppléent, seuls les membres titulaires participent au vote. La commission délibère valablement nonobstant l'absence de certains membres titulaires convoqués. En l'absence d'un membre titulaire, un membre suppléant appartenant à la même catégorie, définie à l'article R. 822-18 du code de la consommation, prend part au vote en ses lieu et place.

#### Article 5

Les recommandations et avis font l'objet d'une mise en ligne sur le site internet de la commission, pour les avis un mois après leur réception par la juridiction.

Le rapport annuel est mis en ligne après son adoption en séance plénière sur le site internet de la commission.

Le règlement intérieur est mis en ligne sur le site internet de la commission.

---

## **II. Règles déontologiques**

### **Article 6**

Les membres exercent leur mandat avec intégrité et probité, dans le respect des principes de transparence, d'impartialité et d'indépendance.

### **Article 7**

Les membres de la commission, ainsi que les personnes qui sont amenées à participer à ses travaux et à assister aux réunions à quelque titre que ce soit ou qui reçoivent des documents de la commission, sont tenus de garder le secret sur les travaux de la commission et ses délibérations. Le règlement intérieur est communiqué à ces personnes.

### **Article 8**

Tout membre de la commission ne peut délibérer à l'occasion de l'établissement d'une recommandation ou d'un avis lorsqu'il a un intérêt direct et personnel ou qu'il représente ou a représenté une des parties intéressées.

---

---

## Annexe n° 3 : Liste des membres de la Commission au 7 décembre 2017

---

### Président

---

Mme Françoise KAMARA

### Magistrats

---

#### Titulaires

---

M. Etienne RIGAL (Vice-Président), Mme Murielle ROBERT-NICOUD

#### Suppléants

---

Mme Françoise JEANJAQUET, Mme Françoise CALVEZ

### Personnalités qualifiées

---

#### Titulaires

---

M. Thomas GENICON, M. Nicolas MATHEY

#### Suppléants

---

Mme Natacha SAUPHANOR-BROUILLAUD, M. Malo DEPINCE

### Professionnels

---

#### Titulaires

---

Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE, Mme Delphine BORNE, M. Hubert PERREAU, Mme Martine BOCCARA

#### Suppléants

---

Mme Françoise COSTINESCO, Mme Julie MACAIRE ; Mme Anne-Catherine POPOT, M. Philippe TATOUD

---

## Consommateurs

---

### Titulaires

---

M. Flavien BILQUEZ, M. Nicolas GODFROY, Mme Florence LAFEUILLE, Mme Sandrine PERROIS

### Suppléants

---

Mme Léna MORVAN, M. Monrad KARA, Mme Ariane POMMERY, Mme Nadia ZIANE.

---