



# RAPPORT D'ACTIVITE 2015

## INTRODUCTION

Le rapport a été adopté par la Commission au cours de sa séance du 18 février 2016.

## CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE DE LA COMMISSION

### Les missions

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

1. Elle recherche, dans les modèles de contrats habituellement proposés par les professionnels aux non-professionnels ou consommateurs, les clauses qui peuvent présenter un caractère abusif (art L. 534-1 du code de la consommation) ; elle émet des recommandations tendant à obtenir leur suppression ou leur modification (art. L. 534-3 du code de la consommation).

La Commission peut être saisie à cet effet (art. L. 534-2) :

- par le ministre chargé de la consommation ;
- par les associations agréées de défense des consommateurs ;
- par les professionnels intéressés.

Elle peut également se saisir d'office.

2. Elle est consultée pour avis sur les projets de décrets qui lui sont transmis par le ministre chargé de la consommation et dont l'objet est d'interdire, de limiter ou de réglementer certaines clauses considérées comme abusives (art. L. 132-1 du code de la consommation).
3. La commission assure la diffusion des informations, avis et recommandations qu'elle estime nécessaire de porter à la connaissance du public. Ces informations, avis et recommandations ne peuvent contenir aucune indication de nature à permettre l'identification de situations individuelles (art. L. 534-8 du code de la consommation).
4. Elle peut être saisie pour avis par le juge lorsque, à l'occasion d'une instance, le caractère abusif d'une clause contractuelle est soulevé (art R. 534-4 du code de la consommation). Dans ce cas, la Commission doit faire connaître son avis dans un délai maximum de trois mois à compter de sa saisine.
5. Enfin, la Commission peut proposer, dans son rapport annuel, les modifications législatives ou réglementaires qui lui paraissent souhaitables.

## **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 ensuite remis au rapporteur désigné par la Commission.

La Commission 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.

## **Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011**

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> janvier 2011, ont rassemblé, autour de l'Institut national de la consommation (INC), la commission des clauses abusives, la commission de la sécurité des consommateurs, la nouvelle commission de la médiation de la consommation. Cette dernière a été abrogée par l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation portant création de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CEMC). Cette entité est dorénavant rattachée administrativement à la DGCCRF.

L'Institut national de la consommation et les trois commissions disposent ainsi de services communs (art. L. 531-3 du code de la consommation). Des agents publics ou des magistrats, détachés ou mis à disposition, ou des salariés de l'Institut national de la consommation peuvent exercer des fonctions de secrétaire ou de collaborateur de la commission (art. R. 534-17 du code de la consommation).

Dans l'exercice de leurs missions auprès des commissions, ces 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 des commissions, les crédits nécessaires à la couverture de leurs 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

En 2015, la Commission s'est réunie :

- le 29 janvier : séance inaugurale de la commission pour le mandat 2014-2017. Analyse du pré-rapport de Mme Petit-Macur sur les contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service ;
- le 11 février : poursuite de l'examen du pré-rapport de Mme Petit-Macur sur les contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service ;
- le 19 mars : poursuite de l'examen de du pré-rapport de Mme Petit-Macur sur les contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service ;
- le 9 avril : rédaction d'une note à destination de la Chancellerie relative à la réforme du droit des contrats, du régime et de la preuve des obligations : [http://www.clauses-abusives.fr./doc/Note\\_CCA\\_reforme\\_DC\\_2015.pdf](http://www.clauses-abusives.fr./doc/Note_CCA_reforme_DC_2015.pdf)
- le 21 mai : poursuite de l'examen du pré-rapport de Mme Petit-Macur sur les contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service et analyse d'une demande de communication de documents administratifs ;
- le 25 juin : analyse au regard des textes législatifs et réglementaires du code de la consommation et de la jurisprudence de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) d'une demande de communication de documents administratifs ; élaboration d'une réponse motivée ;
- le 24 septembre :
  - ✓ Adoption d'un avis, au rapport de M. Etienne Rigal, sur les contrats de restructuration de crédits (matin) ;
  - ✓ Poursuite de l'examen du pré-rapport de Mme Petit-Macur sur les contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service et analyse d'une demande de communication de documents administratifs (après-midi) ;
  - ✓ Adoption du nouveau règlement intérieur de la Commission (après-midi) ;
  - ✓ Analyse d'une refonte du site internet de la Commission : engagement d'une négociation avec la DGCCRF pour l'obtention d'une subvention étatique exceptionnelle en vue de la réalisation du projet.
- le 17 décembre (matin) : audition des professionnels en vue de l'adoption de la recommandation relative aux contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service ;
- le 17 décembre (après-midi) : présentation de Mme Agnès-Christine Tomas-Lacoste, nouvelle directrice générale de l'Institut National de la Consommation. Echange des membres sur l'audition des professionnels et début de la rédaction de la recommandation relative aux contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service.

## **A - Recommandation**

Au cours de l'année 2015, la Commission, dans sa nouvelle composition, a procédé à l'ensemble des travaux préparatoires qui conduiront, au début de l'année 2016, à l'adoption d'une recommandation en matière de contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service.

## **B - Avis**

En 2015, la commission a adopté, lors de sa séance du 24 septembre, un avis relatif aux clauses dites de « mesures préventives » en matière de contrat de restructuration de crédits (annexe I).

## **C – Propositions de modifications législatives ou réglementaires**

Sans remettre en cause l'éventuel caractère abusif des clauses qui traitent de la question, il apparaît souhaitable d'améliorer la législation en matière de gestion des biens abandonnés dans le cadre de contrat de stockage de self-service.

Il serait souhaitable de soumettre ce type de contrat à un dispositif permettant de concilier les droits des parties et qui pourrait être inspiré de la loi du 31 décembre 1903 et/ou des articles L.433-1 et suivants du code des procédures civiles d'exécution.

## **D - Actions d'information**

### **1 - Les demandes de renseignements**

En 2015, le secrétariat de la Commission a adressé 14 réponses à des courriers papiers individuels qui sollicitaient soit des renseignements sur les clauses abusives, soit une intervention de la Commission dans le cadre d'un litige. La plupart des demandes émanaient de consommateurs, les autres provenaient d'associations de consommateurs agréées ou non.

Par ailleurs, la Commission a reçu une centaine de mails. Il s'agissait de demandes de conseils ou d'intervention dans des litiges consommateurs-professionnels.

Les réponses apportées consistaient à rappeler les règles de saisine de la Commission et à préciser que son rôle est d'examiner 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 ne donnant pas à la Commission le pouvoir de régler des situations individuelles, il ne lui est pas possible d'intervenir dans un litige.

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

Ces saisines permettent à la Commission d'orienter ses travaux en fonction des questions qui lui sont soumises par les organismes habilités et par les consommateurs lui faisant part des difficultés qu'ils rencontrent dans l'exécution des contrats. Même si la loi ne permet pas à la Commission de rendre un avis sur un contrat particulier, celle-ci peut, saisie d'une ou plusieurs clauses litigieuses, étendre son étude à l'ensemble des contrats du secteur professionnel concerné et émettre une recommandation qui recense les clauses abusives ainsi relevées.

## **2 - Activité du site Internet**

Le rapprochement de la Commission et de l'INC a conduit à un changement d'hébergeur du site Internet. En conséquence, depuis le mois de juin 2011, le logiciel établissant les statistiques relatives aux consultations, fourni par le précédent hébergeur, n'est plus disponible, ce qui a interrompu la série statistique établie depuis 2003.

Un autre logiciel statistique avait été testé parallèlement depuis 2008. Il sert dorénavant d'instrument de mesure de l'activité du site de la Commission.

### **a) Données brutes**

Au cours de l'année 2015, la base de jurisprudence du site a été complétée de dix-huit décisions pour regrouper, en fin d'année, un total de six cent dix arrêts ou jugements.

Au cours de l'année 2015, cent cinquante neuf mille quatre cent soixante-douze accès, correspondant à quatre soixante mille trois cent soixante-neuf pages consultées, ont été enregistrés.

La liste des abonnés aux diverses diffusions de la commission s'établit au 31 décembre 2015 à mille trois cent trois contacts.

### **b) Les informations les plus recherchées par les internautes**

#### **Les recommandations**

Les cinq recommandations les plus vues sont :

1. N° 87-03 : clubs de sport à caractère lucratif ;
2. N° 04-03: prêt immobilier ;
3. N° 90-01 : assurance complémentaires à un contrat de crédit à la consommation ou immobilier ou à un contrat de location avec option d'achat ;
4. N° 00-01 : location de locaux à usage d'habitation (complétant la n° 80-04) ;
5. N° 11-01: syndicats de copropriété ;

#### **Les avis**

Les cinq avis les plus consultés sont ceux relatifs à :

1. N° 13-01 : contrat de crédit à la consommation ;
2. N° 08-01 : assurance vol du téléphone mobile ;
3. N° 07-02 : téléphonie mobile ;
4. N° 15-01 : contrat de restructuration de crédits ;
5. N° 12-02 : location de véhicule automobile ;

## **Les décisions judiciaires**

Les cinq décisions judiciaires les plus consultées sont :

1. L'arrêt de la Cour d'appel de Grenoble du 29 mars 2010 (installation de cuisine) ;
2. L'arrêt de la Cour d'appel de Rennes du 19 novembre 2004 (Club de sport) ;
3. Le jugement du tribunal de grande instance de Grenoble du 4 novembre 2013 (Bail d'habitation) ;
4. Le jugement du tribunal de grande instance de Grenoble du 7 juin 2010 (auto-école) ;
5. L'arrêt de la Première chambre civile de la Cour de cassation du 22 mai 2008 : (application de la législation en matière de clauses abusives aux contrats d'assurance groupe) ;

## **E - Communication**

Le 27 avril, un compte Twitter a été créé. Il était suivi par 75 personnes au 31 décembre 2015.

## **F - Formations extérieures**

Les 16 mars, 28 avril, 05 mai, 28 novembre et 3 décembre, le Président et le secrétaire ont délivré un enseignement sur les clauses abusives à l'Ecole de Formation du Barreau de Paris ;

Le 2 juin 2015, le secrétaire de la Commission a effectué une formation sur les clauses abusives dans les contrats de consommation en ligne au sein du cabinet Herbert Smith Freehills Paris LLP en partenariat avec le cercle Montesquieu ;

Le 09 octobre, le secrétaire de la Commission a délivré une formation sur les clauses abusives au Centre Technique Régional de la Consommation Midi-Pyrénées ;

Le 10 octobre, le secrétaire de la Commission a effectué une intervention devant l'Association des Sociétés Financières sur les nouveautés des lois Hamon et Macron en matière de clauses abusives ;

Le 5 novembre, le secrétaire de la commission a effectué avec le secrétaire Honoraire, M. Jean Marc Granier, une présentation de la Commission et de son site internet devant la Commission d'Examen des Pratiques Commerciales.

## **Annexes**

### **Annexe I - Avis n° 15-01 (contrat de restructuration de crédits)**

La Commission des clauses abusives,

Vu les articles L. 132-1 et R. 534-4 du code de la consommation ;

Vu la demande d'avis formulée par le tribunal d'instance de Dieppe, par jugement du 3 juillet 2015, à l'occasion d'une procédure opposant X et Y ;

Attendu que la clause insérée dans un contrat de crédit stipulant que "L'(es) emprunteur(s) s'engage(nt) à ne pas souscrire de nouveaux crédits et à ne pas accepter de nouvelles charges financières susceptibles d'aggraver leur endettement, sauf accord exprès de la société Créancière", a pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, en ce que :

- en soumettant à l'accord exprès de la banque toute nouvelle charge financière, elle concerne tous les actes susceptibles d'être conclus par les emprunteurs, y compris les actes conservatoires et d'administration,

- telle qu'elle est rédigée, elle octroie à la banque un pouvoir discrétionnaire de refus de la souscription de tout nouveau crédit ;

PAR CES MOTIFS :

Emet l'avis que la clause litigieuse est abusive.

Délibéré et adopté, sur le rapport de M. Etienne Rigal, en sa séance du 24 septembre 2015.



## **Annexe 2 - Liste des membres de la Commission**

Les membres de la Commission, 2014-2017, ont été nommés par un arrêté du 08 décembre 2014 (BOCCRF du 19 décembre 2014).

Président :

Mme Françoise KAMARA

Magistrats :

Titulaires : M. Etienne RIGAL-Vice-président, Mme Murielle ROBERT-NICOUD

Suppléants : Mme Françoise JEANJAQUET, Mme Anne-Sophie WALLACH

Personnalités qualifiées :

Titulaires : M. Thomas GENICON, M. Nicolas MATHEY

Suppléants : Mme Natacha SAUPHANOR-BROUILLAUD, M. Malo DEPINCE

Professionnels :

Titulaires : Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE, Mme Martine BOCCARA, Mlle Amélie JUGAN, M. Hubert PERREAU,

Suppléants : Mme Françoise COSTINESCO, Mme Julie MACAIRE, Mme Anne-Catherine POPOT, M. Franck ROHARD

Consommateurs :

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

Suppléants : Mme Delphine BORNE, M. Monrad KARA, Mme Ariane POMMERY, Mme Nadia ZIANE