



Clauses abusives

En tant que professionnel, veillez à ce que vos contrats ne soient pas trop complexes voire inintelligibles. Les contrats ne doivent pas créer de déséquilibre au détriment des consommateurs.

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

Les contrats comportent parfois des clauses qui restreignent significativement les droits des consommateurs ou accroissent ceux des professionnels. Pour rétablir un certain équilibre dans la relation contractuelle, la loi a prévu un dispositif de protection des consommateurs contre les clauses « abusives ».

Qu'est-ce qu'une clause abusive ?

Une clause est abusive lorsqu'elle crée, au détriment du consommateur (ou du non-professionnel), un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Champ d'application

La réglementation sur les clauses abusives s'applique quels que soient la nature du contrat

(vente, location, crédit, etc.), les produits concernés (meubles, immeubles ou prestations de services), la forme et le support du contrat (bon de commande, facture, bon de garantie, etc.).

Comment reconnaître une clause abusive ?

Il est possible de s'appuyer sur la jurisprudence, et sur les recommandations de la Commission des clauses abusives (voir infra).

Mais la loi de modernisation de l'économie a également prévu qu'un décret établisse deux listes de clauses abusives.

Ce décret, publié le 20 mars 2009 au Journal officiel, et intégré aux articles R. 212-1 et R. 212-2 du Code de la consommation liste :

- 12 clauses « noires » qui sont désormais interdites (article R. 212-1)
- 10 clauses « grises » qui sont présumées abusives (article R. 212-2)

12 clauses « noires » sont désormais interdites, sans contestation possible du professionnel, et ne doivent plus figurer dans les contrats

Est interdite la clause qui	Par exemple
constate l'adhésion du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document dont il n'a pas eu connaissance avant la conclusion du contrat.	Dans un contrat de location de véhicule, à propos des exclusions de garantie de l'assurance, une clause qui précise que la liste des exclusions de garantie n'est pas exhaustive et que l'assureur peut opposer au locataire l'ensemble des conditions, limitations et exclusions figurant dans la police d'assurance qui est mis à la disposition du locataire dans l'établissement du loueur, est désormais interdite.
restreint l'obligation pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou mandataires.	Dans un contrat de maintenance d'immeuble, une clause qui dispose que le professionnel n'est pas tenu par les engagements faits par les représentants du professionnel à l'occasion d'une opération de dépannage ou d'entretien est désormais interdite.
autorise le professionnel à modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre.	Dans un contrat de club de sport une clause qui autorise le professionnel à changer les heures et jours d'ouverture, ou à supprimer une des activités offertes est désormais interdite.
accorde au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou le service fourni est conforme aux stipulations du contrat.	Dans un contrat de location d'emplacement de résidence mobile, la clause qui réserve au professionnel l'appréciation de l'état d'entretien ou de vétusté de la résidence mobile sans énoncer des critères objectifs permettant de caractériser l'état de l'installation est désormais interdite.
contraint le consommateur à exécuter ses obligations alors que le professionnel n'exécute pas les siennes.	Dans un contrat de télésurveillance, la clause qui oblige le consommateur à poursuivre le paiement des loyers alors que le contrat de télésurveillance est suspendu, résolu ou résilié est désormais interdite.
supprime ou réduit le droit à réparation du consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une de ses obligations.	La clause figurant sur un bulletin de dépôt qui exonère le laboratoire photo de toute responsabilité en cas de perte des diapositives est désormais interdite.
interdit au consommateur de demander la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations.	La clause d'un contrat d'installation de cuisine qui dispose qu'un retard ne peut en aucun cas constituer une cause de résiliation de la commande est désormais interdite.
reconnaît au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat sans reconnaître le même droit au consommateur.	Dans un contrat de dépôt de vente, une clause qui réserve le droit à l'entrepôt d'interrompre le contrat sur simple appel téléphonique ou courrier simple, le déposant disposant alors de 72 heures pour enlever ses objets mis en vente, alors qu'aucune clause n'offrirait en revanche de possibilité de résilier au consommateur est désormais interdite.
permet au professionnel de retenir les sommes versées pour des prestations qui ne sont pas réalisées, lorsqu'il résilie discrétionnairement le contrat.	Dans un contrat de club de danse, une clause qui indiquerait que les forfaits de cours non épuisés ne sont pas remboursables en cas de fermeture du club est désormais interdite.
soumet, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation à un délai de préavis plus long pour le consommateur que pour le professionnel.	La clause dans un contrat d'hébergement pour personnes âgées qui prévoit que la résiliation à l'initiative de l'établissement s'effectue moyennant un préavis d'1 mois à compter de l'envoi du courrier alors que la résiliation à l'initiative de ce dernier intervient à l'expiration d'un délai de 2 mois est désormais interdite.
soumet, dans les contrats à durée indéterminée la résiliation, par le consommateur au versement d'une indemnité au profit du professionnel.	La clause d'un contrat de télésurveillance qui prévoit des frais de résiliation à la charge du consommateur est désormais interdite.
impose au consommateur la charge de la preuve, qui, en vertu du droit applicable devrait incomber au professionnel.	Dans un contrat d'assurance la clause qui dispose que la charge de la preuve des exclusions de garantie incombe à l'assuré est désormais interdite.

10 clauses sont présumées abusives. En cas de litige, c'est au professionnel qu'il appartient de démontrer que la clause dans son contrat n'est pas abusive.

Est présumée abusive la clause qui	Par exemple
prévoit un engagement ferme du consommateur, alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté.	Dans un contrat d'achat de véhicule automobile, qualifié de bon de commande, la clause qui dispose que le contrat ne devient définitif qu'après la signature du directeur de l'établissement.
autorise le professionnel à conserver des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure, sans prévoir réciproquement le droit pour le consommateur de percevoir une indemnité d'un montant équivalent ou égale au double de versement d'arrhes, si c'est le professionnel qui renonce.	Dans un contrat concernant une prestation de traiteur pour un mariage, la clause de résiliation qui stipule que toute résiliation par le client d'une commande ou réservation acceptée, qu'elle qu'en soit la cause, entraîne pour celui-ci, la perte de l'acompte au titre de l'indemnité forfaitaire et définitive et irréductible sans prévoir par ailleurs une indemnité du client si la résiliation est à l'initiative du professionnel.
impose au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné.	Dans un contrat de club de sport, la clause qui stipule que tout adhérent du club qui prêterait sa carte d'adhérent serait soumis à une pénalité d'un montant de 540 euros.
reconnaît au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable.	La clause d'une convention de compte bancaire qui stipule que la clôture du compte peut intervenir sur l'initiative de la banque après expiration d'un délai de préavis de cinq jours.
permet au professionnel de procéder à la cession de son contrat sans l'accord du consommateur et lorsque la cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du consommateur.	Dans un contrat de fourniture de gaz de pétrole liquéfié en vrac, la clause qui permet à la société distributrice de procéder à la cession de son contrat sans objection possible du consommateur et sans qu'il soit assuré du maintien de ses droits et obligations contractuels.
réserve au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties (autres que celles interdites).	Dans un contrat de téléphonie mobile la clause qui prévoit que les factures sont établies par périodicité mensuelle mais que toutefois l'opérateur se réserve le droit de faire varier cette périodicité après en avoir avisé l'abonné.
stipule une date indicative d'exécution du contrat.	Dans un contrat d'achat de meubles la clause qui disposerait : « les dates de livraison, que nous nous efforçons toujours de respecter, ne sont données toutefois qu'à titre indicatif ».
soumet la résiliation du contrat à des modalités plus rigoureuses pour le consommateur que pour le professionnel.	Dans un contrat « triple play », la clause qui prévoit que la résiliation du contrat à l'initiative de l'opérateur s'effectuera moyennant un préavis d'un mois à compter de l'envoi d'un courrier électronique au consommateur, alors que la résiliation à l'initiative de ce dernier ne peut intervenir, à l'expiration du même délai, qu'à compter de la réception par le professionnel d'une lettre recommandée.
limite indûment les moyens de preuve à la disposition du consommateur.	Dans un contrat de convention de compte bancaire, la clause qui prévoit qu'en cas de dépôt d'espèces à un guichet automatique, le ticket délivré au client ne fera pas preuve du dépôt et de son montant et que la preuve sera uniquement rapportée par l'inventaire réalisé par l'établissement de crédit. Une telle clause ne permet pas le client à prouver que le montant qu'il a déposé est différent de celui inventorié.
supprime ou entrave 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.	Dans un contrat de déménagement, la clause qui limite à trois jours le délai pour effectuer des réclamations en cas de dommages survenus à l'occasion des opérations de déménagement.

Entrée en vigueur de ce nouveau dispositif

Compte tenu de la gravité de l'atteinte portée à l'équilibre des contrats par les clauses « noires », les dispositions de l'article R. 212-1 du Code de la consommation interdisant celles-ci dans les contrats proposés aux consommateurs doivent pouvoir s'appliquer aux contrats en cours. En outre, le décret a repris au titre des clauses « noires » des clauses qui avaient déjà été à de nombreuses reprises déclarées non-écrites par le juge.

Désormais, les clauses « noires » qui sont interdites en application de l'article R. 212-1 du Code de la consommation ne sont pas opposables aux consommateurs. Elles sont réputées « non écrites ». Ces dispositions sont d'ordre public et il n'est pas possible d'y déroger par voie contractuelle.

Quel est le rôle de la Commission des clauses abusives ?

La Commission des clauses abusives (CCA), placée auprès du ministre chargé de la consommation, est composée de magistrats, d'universitaires, de représentants des consommateurs et de représentants des professionnels.

Elle examine les contrats proposés dans tel ou tel secteur d'activité et élabore ensuite des recommandations dans lesquelles elle demande la suppression de ces clauses des contrats du secteur concerné.

Ces recommandations n'ont toutefois pas de force contraignante pour les professionnels qui sont libres de les suivre ou non. Elles ne s'imposent pas non plus au juge mais les tribunaux s'y réfèrent très souvent. Elles constituent donc un outil précieux.

Les recommandations sont consultables sur le site internet: www.clauses-abusives.fr.

Un consommateur estime que le contrat comporte une clause abusive : que faire ?

Si cette clause figure dans la liste des clauses « noires », elle est réputée « non-écrite » c'est-à-dire ne pas exister. Le professionnel ne peut pas s'en prévaloir. Cette clause est à supprimer des contrats à venir.

Si cette clause ne figure pas dans la liste des clauses « noires », vous devez évaluer si elle introduit un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations dans le contrat.

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

Saisine du juge par le consommateur

Comme pour l'ensemble des droits reconnus aux consommateurs, le juge peut être saisi pour faire reconnaître le caractère abusif de certaines clauses figurant dans les contrats proposés aux consommateurs.

► Si la clause figure dans la liste des clauses interdites

Après avoir vérifié que la clause du contrat correspond bien à une clause figurant dans la liste des clauses « noires », le juge va la déclarer nulle et enjoindre au professionnel, le cas échéant sous astreinte, de la supprimer de ses contrats.

► Si la clause figure dans la liste des clauses présumées abusives

Le juge apprécie 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 nulle cette clause et enjoindre au professionnel, le cas échéant sous astreinte, de la supprimer de ses contrats.

► Si la clause figure dans une recommandation de la Commission des clauses abusives

Dans cette hypothèse, le juge apprécie le caractère abusif de la clause, mais c'est au consommateur qu'il appartient de démontrer le caractère abusif de la clause. Le fait que la clause ait été considérée comme abusive par la CCA est un argument de poids. Là aussi, après avoir déclaré nulle ladite clause, le juge peut enjoindre au professionnel, le cas échéant sous astreinte, de la supprimer de ses contrats.

Saisir la DGCCRF

► Un pouvoir d'injonction administrative pour les clauses noires

La DGCCRF peut enjoindre un professionnel, en lui accordant un délai raisonnable, de supprimer dans son contrat toute clause interdite. Cette injonction peut faire l'objet de mesures de publicité.

L'existence d'une ou plusieurs clauses noires peut également être sanctionnée d'une amende administrative de 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

► Une demande en suppression pour toute clause abusive

L'administration peut également demander au juge la suppression d'une clause abusive contenue dans des contrats proposés aux consommateurs et de déclarer que cette clause est réputée non écrite dans tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés et lui ordonner d'en informer à ses frais les consommateurs par tous moyens appropriés.

À cet égard la liste de clauses présumées abusives à l'article R. 212-2 du Code de la consommation et les recommandations de la CCA servent de support pour voir reconnaître le caractère abusif de clauses et en demander la suppression.

Saisir une association de consommateurs

Les associations agréées de défense des consommateurs peuvent également demander au juge civil d'ordonner la suppression de clauses abusives contenues dans des contrats proposés aux consommateurs.

Que devient le reste du contrat ?

Dans tous les cas, tout se passe comme si les clauses abusives n'existaient plus et le consommateur retrouve ainsi ses droits.

Mais le contrat lui-même n'est pas remis en cause. Dans l'intérêt des consommateurs, toutes les autres dispositions du contrat demeurent valables et continueront de s'appliquer.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia

Textes de référence

[loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 - article 86](#)

Code la consommation - [articles L.212-1](#) à [L.212-3](#) et [L.241-1](#) - [articles L.521-2](#) et [L.524-1](#) - [articles R.212-1](#) et [R.212-2](#)

Lien utile

Le site Internet de la commission des clauses abusives : www.clauses-abusives.fr