

Rapport d'activité pour l'année 2011

(BOCCRF à paraître)

Introduction

Chapitre I : Présentation générale de la Commission

Les missions

Les modalités de fonctionnement

Depuis le 1er janvier 2011

Chapitre II : Bilan des travaux de la commission en 2011

Recommandations

Propositions de modifications législatives ou réglementaires

Formations extérieures

Annexe :

Composition de la Commission

INTRODUCTION

Le rapport a été adopté par la Commission au cours de sa séance du 15 mars 2012.

CHAPITRE I : Présentation générale 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) ; elle émet des recommandations tendant à obtenir leur suppression ou leur modification (art. L. 534-3).

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

- ar 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). 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).

3- 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). Dans ce cas, la Commission doit faire connaître son avis dans un délai maximum de trois mois à compter de sa saisine.

4- Enfin, la Commission peut proposer, dans son rapport annuel, les modifications législatives ou réglementaires qui lui paraissent souhaitables.

Les modalités de fonctionnement

La Commission a la faculté de se réunir en formation plénière ou en formation restreinte.

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 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, en formation plénière, examine le pré-rapport établi par le rapporteur.

Le texte adopté est ensuite communiqué aux professionnels du secteur intéressé qui sont invités 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 en formation plénière. Celle-ci arrête le texte définitif.

Depuis le 1er janvier 2011

Sur la base des conclusions des Assises de la consommation (26 octobre 2009), la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 et son décret d'application n° 2010-1221 du 18 octobre 2010, entrés en vigueur le 1er 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.

L'Institut national de la consommation et les trois commissions disposent ainsi de services communs (art. L. 531-3). 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).

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 2011

En 2011, la Commission s'est réunie 11 fois :

le 20 janvier, séance plénière : examen du pré-rapport de Mme Solal sur les contrats de services à la personne ;

le 17 mars, matin et après-midi, séances plénières : examen du rapport d'activité pour l'année 2010 et poursuite de l'étude du pré-rapport relatif aux contrats de services à la personne ;

le 7 avril, séance plénière : adoption du rapport d'activité pour l'année 2010 et début de l'examen du projet de recommandation rédigé par Mme Petit-Macur sur les contrats proposés par les syndicats de copropriété ;

le 12 mai, matin et après-midi, séances plénières : poursuite de l'examen du projet de recommandation rédigé sur les contrats proposés par les syndicats de copropriété ;

le 16 juin, matin et après-midi, séances plénières : audition des professionnels sur le rapport relatif aux contrats de services à la personne et poursuite de l'examen du projet de recommandation rédigé sur les contrats proposés par les syndicats de copropriété ;

le 15 septembre, matin et après-midi, séances plénières : adoption de la recommandation sur les contrats proposés par les syndicats de copropriété ;

Le 21 septembre, expiration du mandat des membres de la commission nommés par les arrêtés du 22 septembre 2008 et 8 novembre 2010.

Le 18 novembre, signature de l'arrêté désignant les nouveaux membres de la commission

15 décembre, séance plénière : début de l'examen du projet de recommandation sur les contrats de services à la personne.

Au cours de ces réunions, plus de 240 contrats ont été examinés.

A - Recommandations

Au cours de l'année 2011, la Commission a adopté une recommandation n° 11-01 sur les contrats de syndic de copropriété.

Durant cette même année, la Commission a poursuivi l'analyse des contrats de services à la personne en adoptant son rapport, en auditionnant les professionnels et en commençant à rédiger le projet de recommandation.

B – Propositions de modifications législatives ou réglementaires

1. La Commission réitère le souhait qu'elle avait formulé dans son rapport d'activité pour 2007. En effet, constatant que les contrats de fourniture de « vols secs » conclus par internet ne sont pas soumis à la responsabilité de plein droit instituée par l'article L. 211-17 du code du tourisme, la Commission avait demandé l'extension aux prestations de transport de la garantie de plein droit de l'article L. 211-17.

2. En outre, la Commission demande une clarification de la rédaction du second alinéa de l'article L. 121-26 du code de la consommation (« Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent (relatif à l'interdiction de percevoir du consommateur une contrepartie quelconque avant l'expiration

du délai de réflexion) dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir. » Le texte n'indique pas clairement si le droit de résiliation permanent auquel il fait référence est donné par la loi ou s'il résulte du contrat.

Ainsi, l'expression « dès lors que » signifie-t-elle « puisque » ou « à condition que » ?

C - Actions d'information

1 - Les demandes émanant de particuliers

En 2011, le secrétariat de la Commission a adressé 68 réponses à des courriers 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.

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 était 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.

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 2011, la base de jurisprudence du site a été complétée de neuf décisions pour regrouper, en fin d'année, un total de cinq cent quarante-six arrêts ou jugements.

Au cours de l'année 2011, 177 303 accès, correspondant à 492 296 pages consultées, ont été enregistrés. Ces valeurs se situent légèrement en retrait par rapport à l'année 2010 (188 374 visites et 528 554 pages).

Comme il avait été constaté les années précédentes, l'évolution des consultations paraît directement corrélée aux mises à jour réalisées.

Pour sa part, la liste de diffusion continue sa progression régulière : en enregistrant 126 nouvelles inscriptions, cette liste atteignait en fin d'année 1262 abonnés actifs. Ces abonnés sont destinataires de messages les informant de l'actualité de la Commission (publication des avis, des recommandations et des rapports d'activité, évolution du site).

b) Les informations les plus recherchées par les internautes

Au cours de l'année 2011, à l'inverse de ce qui avait été constaté les années précédentes, la rubrique la plus consultée a été celle des recommandations (45% des accès), puis la base de jurisprudence (40 %), les textes (7%), puis les avis et la foire aux questions (3%).

D - Formations extérieures

Les 17 mai et 6 décembre, le secrétaire général de la Commission a participé à deux sessions de formation continue de magistrats mises en place par l'Institut national de la consommation et l'École nationale de la magistrature. Outre la présentation des textes relatifs aux clauses abusives, ces interventions ont été l'occasion de décrire l'activité de la Commission et de mettre l'accent sur la jurisprudence en matière de clauses abusives.

Annexes

Annexe I : composition de la Commission

Les membres de la Commission ont été nommés par un arrêté du 18 novembre 2011 (BOCCRF du 30 novembre 2011) :

Présidente :

Mme Françoise KAMARA

Magistrats :

Titulaires : M. Cyril ROTH -Vice-président, Mme Murielle ROBERT-NICOUD

Suppléants : Mme Patricia LEFEVRE, Mme Emilie PECQUEUR

Personnalités qualifiées :

Titulaires : Mme Hélène DAVO, M. Gilles PAISANT

Suppléants : M. Thomas GENICON, M. Nicolas MATHEY

Professionnels :

Titulaires : Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE, Mlle Amélie JUGAN, M. Hubert PERREAU, M. Philippe POIGET

Suppléants : Mme Rachel BLUMEL, M. Yann BEDARD, M. Alain GOURIO, M. Franck ROHARD

Consommateurs :

Titulaires : M. Flavien BILQUEZ, M. Nicolas GODFROY, Mme Mariannick LAMBERT, Mme Sandrine PERROIS

Suppléants : Mme Delphine BORNE, M. Monrad KARA, Mme Florence LAFEUILLE, M. Nicolas REVENU