« Mon contrat contient une clause que j'estime abusive…

les faits

*Pendant que je participais à mon **cours de gym, mon casier a été fracturé,** dans les vestiaires, **et mes affaires volées.** Le gérant de la salle de sport me refuse toute indemnisation. Il s'appuie sur une **clause du contrat** que j'ai passé avec cet établissement selon laquelle, les casiers étant sous la responsabilité des clients, **je renonce à demander réparation** en cas de perte ou de vol. Ne souhaitant plus continuer à fréquenter les lieux, **j'ai donné ma carte d'abonnement à mon neveu**. Le gérant de la salle de sport m'a alors facturé des **« pénalités de prêt de carte »** de 500 € ! Il s'agit bien de pénalités **prévues par une clause du contrat.** Mais je n'ai pas l'intention de payer cette somme car j'estime que cette **clause**, tout comme la précédente, **est abusive.** Que puis-je faire ? »*

PAGES RÉALISÉES PAR CAROLINE MAZODIER

le diagnostic

Selon la loi, est abusive toute clause contenue dans un contrat, dès lors qu'elle crée un déséquilibre au détriment du consommateur *(art. L132-1 du code de la consommation)*. Attention, seuls sont protégés les consommateurs (et les non-professionnels) ayant conclu un contrat avec un professionnel. Une vente entre deux particuliers, par exemple, n'est pas concernée par ces dispositions.

Le droit interdit deux listes de clauses

Certaines clauses abusives ont été identifiées et recensées par le décret n° 2009-302 du 18 mars 2009, en vigueur depuis le 21 mars 2009 et qui s'applique à tous les contrats en cours. Il fixe deux listes de clauses abusives. D'une part, une liste « noire » de 12 clauses considérées comme abusives en toutes circonstances (c'est-à-dire quels que soient les arguments qui peuvent être opposés par le professionnel) car elles portent une atteinte grave à l'équilibre du contrat *(art. R 132-1)*. D'autre part, une liste « grise » de 10 clauses qui sont simplement présumées abusives *(art. R 132-2)* car le déséquilibre qu'elles créent entre les contractants est moins important. Pour ces dernières, en cas de litige, le professionnel pourra se défendre en prouvant que la clause était justifiée.

En principe, le juge n'a pas à intervenir

Dès lors qu'une clause figure dans l'une de ces deux listes, elle est réputée non écrite. Cela signifie qu'elle n'a pas d'effet, sans même que le juge n'ait à intervenir. Il suffit donc de l'ignorer : si la clause abusive vous empêche de faire quelque chose, vous pouvez passer outre (par exemple, demander des indemnités), si elle vous impose de faire quelque chose (par exemple, payer des pénalités), vous pouvez refuser de vous exécuter. Si l'affaire va ensuite en justice, à votre initiative ou à celle du professionnel, vous n'aurez pas à prouver le caractère abusif de la clause. Soyez plus prudent, en revanche, si une clause de votre contrat ne figure pas parmi ces deux listes. Il se peut qu'elle soit abusive, si elle crée un déséquilibre à votre détriment, mais vous devrez en apporter la preuve en justice.

Une clause désignée comme abusive par la loi ou le juge est sans effet

“ mon contrat contient une clause que j’estime abusive

la procédure

Vérifiez que la loi s’applique à votre cas. La législation contre les clauses abusives ne s’applique qu’aux **contrats** conclus entre **un particulier consommateur** (ou un non-professionnel) et **un professionnel.**

1 Identifiez les clauses abusives de votre contrat

Pour savoir si les clauses que vous avez repérées dans un contrat sont abusives, comparez-les à celles qui sont énumérées par le décret du 18 mars 2009 aux articles R 132-1 et R 132-2 du code de la consommation.
Vous pouvez retrouver ces articles dans leur version intégrale sur notre site, dans votre espace Abonnés, Outils pratiques, Bonus du n° 1039.

La clause figure-t-elle dans la liste noire ?

Les clauses « noires » ont en commun de porter une **atteinte grave à l’équilibre du contrat.** Elles sont abusives sans même qu’un juge ait besoin de le constater. On dit qu’elles sont **« réputées non écrites » :** tout se passe comme si elles n’existaient pas. On peut les classer en 4 grandes catégories *(art. R132-1 du code de la consommation).*

➔ **Les clauses qui octroient un pouvoir unilatéral au professionnel.** C’est, par exemple, le cas lorsque le professionnel se réserve le droit de modifier le prix, la durée ou les caractéristiques d’un service en cours de contrat, sans laisser au consommateur la faculté de le résilier de manière anticipée et d’obtenir un remboursement.

➔ **Les clauses qui lui octroient un avantage non réciproque.** Il peut s’agir, par exemple, d’une clause soumettant la résiliation d’un contrat à durée indéterminée à un délai de préavis plus long pour le consommateur que pour le professionnel.

➔ **Les clauses qui induisent en erreur le consommateur.** Une clause du type : « le client reconnaît avoir lu et accepté les conditions générales de vente », alors qu’on ne vous les a pas remises et que vous n’avez aucun moyen d’y accéder, est, bien sûr, abusive.

➔ **Les clauses qui suppriment ou réduisent un droit du consommateur.** C’est notamment le cas d’une clause indiquant que vous renoncez à votre droit à réparation en cas de manquement par le professionnel à l’une de ses obligations.

Dans le cas étudié, la clause selon laquelle vous renoncez à demander réparation pour le vol de vos affaires dans le vestiaire de la salle de sport correspond bien à une clause « noire » *(art. R132-1-6°).* Vous êtes donc en droit de demander des dommages et intérêts au gérant de la salle de sport. S’il refuse, vous pourrez saisir le juge.

“ mon contrat contient une clause que j’estime abusive ”

la procédure (suite)

La clause figure-t-elle dans la liste grise ?

Les clauses **« grises »** créent un déséquilibre, soit parce qu’elles accordent au professionnel **un avantage non réciproque,** soit parce qu’elles imposent au consommateur des **obligations excessives.** Ces clauses sont **présumées abusives.** Mais attention, il s’agit d’une présomption simple. Si le professionnel vous assigne en justice, ou si vous l’assignez, chacun dans l’espoir de récupérer ce qu’il estime être son dû, le professionnel tentera d’**apporter la preuve** que la clause est justifiée au regard des circonstances (ce qui est impossible avec les clauses noires). Et sachez que le juge peut lui donner raison. Une clause « grise », par exemple, est celle qui stipule que vous perdrez les arrhes versées si vous renoncez à conclure ou à exécuter un contrat sans prévoir de pénalité identique pour le professionnel si c’est lui qui renonce *(art. R132 du code de la consommation).* Il peut encore s’agir d’une clause imposant au consommateur de payer une indemnité d’un montant manifestement disproportionné s’il ne respecte pas ses engagements (aussi appelée clause pénale). **Dans le cas étudié,** la clause imposant une pénalité de 500 € si vous prêtez ou donnez votre carte à un tiers correspond bien à la définition d’une clause « grise ». Vous n’avez pas à payer les 500 €.

La clause ne figure dans aucune liste

Les listes noires et grises ne sont pas exhaustives. Elles permettent, à coup sûr, d’« épingler » certaines clauses, mais d’autres peuvent se révéler abusives sans pour autant figurer sur ces listes. Dans ces cas-là, c’est au **juge** qu’il revient de dire si une **clause doit être interdite ou non**. **Attention** vous devrez **prouver qu’il s’agit d’une clause abusive.** Avant tout procès, il faut donc préparer votre dossier. Pour savoir si un tribunal a déjà statué sur le type de clause que vous recherchez, vous pouvez vous rendre sur notre site (www.leparticulier.fr), ainsi que sur celui de la **Commission des clauses abusives,** qui recense de nombreuses références jurisprudentielles classées par thèmes (assurance, automobile, banque, club de sport, etc.). Cet organisme examine les contrats établis dans différents secteurs d’activité, et publie régulièrement des recommandations, dans lesquelles il pointe un certain nombre de clauses qui lui semblent abusives. Ces recommandations ne sont pas contraignantes (c’est-à-dire que le professionnel et le juge ne sont pas obligés d’en tenir compte), mais elles seront de bonnes pistes pour identifier dans votre contrat les clauses contestables.

2 Vous entamez une **démarche amiable**

Adressez-vous, par téléphone puis par courrier, **à l’entreprise (au service clients notamment),** afin de trouver un arrangement. Pour des raisons de preuve, il est conseillé de procéder par courrier recommandé avec avis de réception. En cas d’échec, vous pouvez faire appel à un médiateur (voir contacts, p. 89). **Dans le cas étudié,** expliquez que vous refusez de payer les 500 € de pénalités parce que cette clause est abusive au sens de l’article R132-2 du code de la consommation et que vous réclamez des indemnités pour le vol de vos affaires, car la clause l’interdisant est aussi abusive, au sens de l’article R132-1.

Votre demande aboutit. Les clauses resteront dans le contrat, mais seront désormais sans effet.

Dossier clos

Le professionnel refuse

“ mon contrat contient une clause que j’estime abusive

3 Vous saisissez les **tribunaux**

Si vous réclamez une somme d’argent à un professionnel (par exemple, des dommages et intérêts en cas de vol, de blessure, etc.), vous serez à l’origine du procès. Mais le professionnel peut aussi saisir les tribunaux pour vous réclamer un paiement que vous refusez d’effectuer en vertu d’une clause que vous jugez abusive (par exemple, des pénalités). Dans ce cas, vous invoquerez le caractère abusif de la clause en défense.

Faites appel à une association de consommateurs

Avant de saisir le juge, nous vous conseillons de faire appel à une association de consommateurs. Elle vous sera d’un grand secours pour vous aider à **identifier les clauses abusives** contenues dans votre contrat, et pour **faire pression** sur le professionnel qui l’a rédigé. Si vous êtes au moins deux consommateurs confrontés au même professionnel, l’association pourra intenter une action en représentation conjointe (*art. L. 422-1 du code de la consommation),* c’est-à-dire agir en réparation en votre nom.

L’association ne peut pas agir en votre nom. C’est, par exemple, le cas si vous êtes le seul consommateur à être confronté à ce professionnel.

L’association agit en votre nom avec succès. Elle peut demander que la clause abusive soit supprimée du contrat, qui devra alors être réédité. Vous serez également indemnisé pour le vol de vos affaires.

Dossier clos

Saisissez vous-même le juge

Vous pouvez saisir le **juge de proximité** si les sommes que vous réclamez sont inférieures à 4 000 € ou le **tribunal d’instance** de votre domicile si elles sont comprises entre 4 000 et 10 000 € (pour une procédure détaillée, voir notre hors-série n°1038b *La Justice en pratique).* Afin d’être indemnisé pour le vol de vos affaires, vous devrez **agir en responsabilité** contre le gérant de la salle de sport. Invoquez le manque de sécurité de son établissement. Il vous opposera alors la clause selon laquelle vous ne pouvez pas demander réparation pour vol. En réponse, vous soulèverez son caractère abusif.

Pour en savoir plus

Contacts

- **Commission des clauses abusives,** 01 44 97 23 10, **http://www.clauses-abusives.fr**
- **Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV),** 01 56 54 32 10, **www.clcv.org**
- **Les Conciliateurs de France,** 04 74 30 94 73, **www.conciliateurs.fr**
- **UFC-Que Choisir,** 01 43 48 55 48, **www.ufc-quechoisir.org**

Références

- ***La Justice en pratique,*** hors-série n°1038b du *Particulier*, juin 2009.
- **La lutte contre les clauses abusives,** n°1030 du *Particulier*, p. 84 à 87.