



Recommandation de la Commission des clauses abusives sur les places de marché en ligne de vente de biens – Publiée au BOCCRF du 7 décembre 2023 – Communiqué de presse du 11 décembre 2023

69 clauses abusives relevées dans 64 contrats de places de marché en ligne de vente de biens.

La Commission des clauses abusives a analysé **64 contrats de places de marché en ligne de vente de biens proposés aux consommateurs** sur l'ensemble du territoire national.

Ces contrats sont soumis aux articles L. 212-1 et suivants du code de la consommation prohibant les clauses abusives, c'est-à-dire « les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ».

A ce titre, la Commission a relevé la présence de 69 clauses abusives au sein des modèles de contrats habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs et recommande par conséquent que ces clauses en soient éliminées.

La recommandation se scinde en quatre parties comme suit.

**La première partie est consacrée à la présentation des contrats.** Parmi les clauses abusives relevant de cette catégorie figurent notamment celles :

- qui mentionnent ou renvoient à des dispositions légales ou réglementaires dont le contenu, ou les références et le contenu, est erroné ou n'a pas été mis à jour ;
- indiquant que le contrat auquel le consommateur ou le non-professionnel a accès pourra être complété par des stipulations présentes dans un autre contrat, sans indication supplémentaire ;
- qui prévoient que leur intitulé est susceptible de ne pas correspondre à leur contenu.

**La seconde partie porte sur les clauses applicables à l'ensemble du contrat conclu avec la place de marché en ligne.** Sont considérées comme abusives, entre autres, les clauses :

*Commission des clauses abusives  
Institut national de la consommation  
76 Avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff*

*Courriel : [secretariat@clauses-abusives.fr](mailto:secretariat@clauses-abusives.fr)*

*Site : [www.clauses-abusives.fr](http://www.clauses-abusives.fr)*

- qui attribuent la compétence exclusive aux juridictions d'un pays autre que celui de la résidence du consommateur ;
- qui imposent au consommateur ou au non-professionnel de recourir à un arbitrage ou à une médiation, à l'exclusion d'autres voies de recours dont un consommateur ou un non-professionnel pourrait se prévaloir ;
- qui élèvent au rang d'événement de force majeure une évolution technologique imprévisible du point de vue du professionnel, sans que ne soit mentionné son caractère irrésistible.

**La troisième partie aborde les clauses relatives à l'utilisation de la place de marché en ligne.** Ont notamment été qualifiées d'abusives les clauses :

- qui permettent au professionnel de suspendre, modifier, remplacer ou refuser discrétionnairement l'accès du consommateur au service ;
- par lesquelles le professionnel entend, sous une forme quelconque, plafonner le montant de la réparation qu'il doit au consommateur ou limiter sa responsabilité à ses fautes graves ;
- qui prévoient que le professionnel n'est pas responsable du dysfonctionnement ou de tout dommage causé au matériel de l'utilisateur en raison de l'utilisation des services qu'il fournit ;
- qui prévoient que le professionnel n'est pas responsable du fait des contenus publiés par les utilisateurs sur son site ;
- qui prévoient que le professionnel deviendra propriétaire des sommes non-utilisées par le consommateur ou des biens non réclamés par le consommateur (vendeur ou acheteur), à l'expiration d'un certain délai.

**La quatrième et dernière partie traite des clauses relatives au contrat conclu entre les utilisateurs de la place de marché en ligne par son entremise.** Sont abusives les clauses :

- qui prévoient que le contrat ne sera définitif qu'au moment de la confirmation de la commande par le professionnel alors que le consommateur est, pour sa part, définitivement engagé ;
- qui prévoient que le vendeur peut annuler le contrat tant qu'il n'a pas envoyé le bien acquis à l'acheteur ;
- qui prévoient une décote forfaitaire de la valeur du bien acheté lors de l'exercice du droit de rétractation ;
- qui permettent à la plateforme de bloquer ou de refuser le paiement de façon discrétionnaire lorsque l'acheteur et le vendeur ont décidé d'utiliser le service de paiement intégré de la plateforme ;
- qui écartent purement et simplement la responsabilité de la place de marché en ligne en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat conclu par son entremise ;

*Commission des clauses abusives  
Institut national de la consommation  
76 Avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff*

*Courriel : [secretariat@clauses-abusives.fr](mailto:secretariat@clauses-abusives.fr)*

*Site : [www.clauses-abusives.fr](http://www.clauses-abusives.fr)*

- qui prévoient que la place de marché en ligne n'est pas responsable du fait des transporteurs qu'elle désigne pour l'exécution de ses obligations.

La 81<sup>ème</sup> recommandation de la Commission des clauses abusives a été adoptée le 25 mai 2023 sur le rapport de M. Geoffray BRUNAUX, Professeur à l'Université de Reims Champagne-Ardenne, et de M. Mathias LATINA, Professeur à l'Université Côte d'Azur.

[Recommandation n°23-01 sur les places de marché en ligne de vente de biens](#), publiée au [BOCCRF du 7 décembre 2023](#).

#### Contact presse

Thomas Gonçalves, secrétaire de la Commission des clauses abusives  
[secretariat@clauses-abusives.fr](mailto:secretariat@clauses-abusives.fr) / 01 45 66 21 24

#### **A propos de la Commission des clauses abusives**

La Commission des clauses abusives est une institution indépendante composée de magistrats, de personnalités qualifiées en droit ou technique des contrats, de représentants des consommateurs, de représentants des professionnels.

Elle a pour mission d'examiner les modèles de contrats habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs et de recommander la suppression ou la modification des clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment de ce dernier.

Ses avis et recommandations n'ont pas de caractère contraignant. Ils sont toutefois souvent suivis par les professionnels concernés et peuvent servir de référence aux juges amenés à apprécier le caractère abusif d'une clause insérée dans un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur.

*Commission des clauses abusives  
Institut national de la consommation  
76 Avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff*

Courriel : [secretariat@clauses-abusives.fr](mailto:secretariat@clauses-abusives.fr)

Site : [www.clauses-abusives.fr](http://www.clauses-abusives.fr)